

LA SENSIBILITÀ UMANA È IL VALORE AGGIUNTO

## Sempre più hi-tech ma comunque hi-touch

Gli infermieri del futuro saranno sempre più hi-tech, senza mai dimenticare il loro congenito hi-touch.

La definizione "high tech - high touch" ha molti significati pratici. High tech vuol dire accelerare i tempi, spingere tutto verso l'immediato, il "tempo reale". High touch significa avere tempo. High tech è chiedere alle persone di produrre di più in tempi più brevi. High touch è dare valore al processo, consentire lo spazio per la scoperta. Tutto questo si applica anche alle organizzazioni sanitarie, nelle imprese private come nell'amministrazione pubblica.

«Gli infermieri di domani saranno sempre più high-tech - afferma Stefano Bazzana - è una necessità delle organizzazioni e delle professioni avere dati e informazioni utili e necessari immediatamente disponibili. Gli infermieri tuttavia non possono e non vogliono sottrarsi al tempo prezioso dedicato all'ascolto attento e partecipe. Molti gesti nella nostra professione possono avvalersi delle nuove tecnologie ma molti altri devono rimanere ad alto contenuto relazionale e valoriale».

Hi-tech è il palmare nella mano dell'infermiera. Hi-touch è la mano del paziente tra le mani dell'infermiera. Hi-tech è la ricezione telematica di una diagnosi o di una terapia, hi-touch è comunicare con gli sguardi e i gesti che curano, anche quando non è più possibile parlarsi. Hi-tech è la cartella infermieristica informatizzata in pediatria, hi-touch è un massaggio rilassante nel bambino ricoverato (e spesso impaurito).

«Non a caso nel nostro simbolo sono da sempre raffigurate le mani - sottolinea Ermellina Zanetti, vice presidente Ispasvi - tanto che nell'ultima versione stilizzata del logo hanno preso ancora più spazio lasciando sullo sfondo la fiamma della mitica lampada con cui la Nightingale si aggirava tra i feriti della guerra di Crimea».

High tech è la teleconferenza. High touch è la stretta di mano. High tech è aggiornare le apparecchiature. High Touch è educare le persone. Le risorse umane sono il fattore di successo negli ospedali come nella concorrenza globale. L'unico fattore rimasto di superiorità competitiva in ogni contesto sono le persone, con i loro cuori e i loro cervelli. L'innovazione e lo sviluppo del nostro sistema Salute (nell'ambito dell'auspicata crescita del sistema Paese) dipenderà da quanto bene sapremo combinare il bisogno di contatto umano con un mondo di alta tecnologia. Sapendo che dimenticare il "tocco umano" porta a un cattivo uso delle tecnologie.

La sfida che la professione infermieristica ha davanti è imparare a equilibrare le meraviglie materiali della tecnologia con le esigenze relazionali e spirituali della natura umana: «Per quanto spazio si possa dare al telelavoro o alla telemedicina - conclude Bazzana-, il contatto personale è insostituibile. Più tecnologia introduciamo nei nostri servizi, più le persone vogliono stabilire una relazione, essere accolte, avere un'esperienza condivisa».

