

# Il segreto dell'autogestione



Alberto Felice De Toni

## Self Management.

Dall'esempio di una organizzazione olandese di assistenza domiciliare il modo per ottenere un servizio migliore e un lavoro più ricco di significato

**B**uurtzorg Nederland è un'organizzazione olandese di assistenza domiciliare che ha attirato l'attenzione internazionale per il suo uso innovativo di team di infermieri indipendenti nell'erogazione di cure a costi relativamente bassi. La parola olandese *buurtzorg* significa 'cura del vicinato'.

L'azienda è stata fondata nel 2006 da Jos de Blok, il quale ha dato vita a un'iniziativa in ambito sanitario tra le più importanti al mondo. Ha iniziato con un team di una decina di infermieri professionisti insoddisfatti dell'assistenza sanitaria da parte delle tradizionali organizzazioni di assistenza domiciliare nei Paesi Bassi. Oggi più della metà di tutti gli infermieri distrettuali nei Paesi Bassi lavora per l'organizzazione.

Nel 2018 l'azienda ha impiegato 10mila infermieri e 4.500 lavoratori domiciliari in 900 team nei Paesi Bassi, Svezia, Giappone e Minnesota negli Usa. In Francia, l'organizzazione no profit Soignons Humain ha iniziato a operare nel 2016 come partner di Buurtzorg. Un pilota gallese è stato istituito tra il 2018 e il 2020 dal *National Health Service of Wales*. Attualmente Buurtzorg fornisce assistenza domiciliare a oltre 80.000 persone. L'azienda continua a ricevere i riconoscimenti di miglior posto in cui lavorare in Olanda, di azienda con il miglior bilancio di settore e con il migliore indice di soddisfazione del cliente.

Qual è il segreto del successo

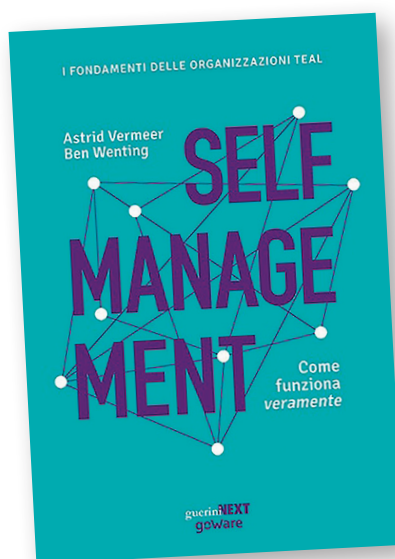
di Buurtzorg? Il modello organizzativo basato sul self management. Squadre auto-organizzate composte da 10 a 12 infermieri altamente qualificati si assumono la responsabilità dell'assistenza domiciliare di 50-60 pazienti in un determinato quartiere. Ciò consente flessibilità nell'organizzazione del lavoro per soddisfare le esigenze sia dei pazienti sia degli infermieri. Quando entrano in casa di un paziente, gli infermieri forniscono non solo servizi medici, ma anche servizi di supporto, come vestirsi e fare il bagno, che di solito sono delegati a personale meno qualificato e meno costoso.

Astrid Vermeer e Ben Wenting - autori di un recente libro intitolato "Self Management. Come funziona veramente" collaborano

con Buurtzorg fin dalla sua fondazione. Nella prefazione al testo Jos de Blok scrive: "Nelle tante conversazioni che ho avuto con Astrid Vermeer e Ben Wenting, a partire dagli Anni Novanta, self management e auto organizzazione sono sempre stati i nostri principi guida per l'organizzazione ideale. Ci rendevamo conto che le conseguenze negative del 'pensiero manageriale' rendevano sempre più complicato il lavoro quotidiano dei professionisti... Per questa ragione, quando ho fondato Buurtzorg Nederland nel 2006, era sottinteso che avrei lavorato con

Ben e Astrid per creare la struttura di supporto a questa organizzazione autogestita. Dieci anni dopo, possiamo riflettere su una collaborazione di grandissimo successo e su uno sviluppo che ha avuto un impatto fortissimo sia in Olanda sia all'estero".

Nel libro gli autori trattano la transizione dalla gerarchia al self management, descrivono come avviare il cambiamento culturale, esplorano il nuovo ruolo assunto dai manager e la necessità che questi sviluppino fiducia nelle capacità dei team di autogestirsi. Prevedono la figura del coach illustrandone compiti e competenze. Trattano della gestione dei conflitti, delle emozioni e degli scontri di personalità e di come organizzare incontri orientati alla soluzione dei problemi. Jos de Blok conclude la prefazione affermando: "Astrid e Ben condividono con i lettori le loro vaste conoscenze e la loro lunga esperienza in tema di self management in modo accessibile, promuovendo l'attuazione pratica di quella che è la finalità dell'auto organizzazione: un servizio migliore e un lavoro più ricco di significato".



La copertina del libro "Self Management"