

NOI INFERMIERI
LA NOSTRA IMPRONTA SUL SISTEMA SALUTE

Cosa vogliono (e pensano) i cittadini

Gli infermieri si rivolgono ai cittadini con gentilezza e cortesia, sono disponibili all'ascolto, mostrano vicinanza, comprensione e anche emozioni rispetto ai pazienti. I cittadini si sono sentiti sicuri durante l'assistenza infermieristica e gli infermieri hanno anche fornito a pazienti e parenti informazioni chiare e comprensibili.

Ma sono pochi, hanno poco tempo da dedicare al contatto con le persone, anche perché spesso sono occupati in attività che li allontanano dall'assistenza vera e propria (attività burocratiche, telefono ecc.).

Tutto questo accade soprattutto in ospedale: sul territorio c'è quasi il vuoto, tanto che i cittadini vorrebbero avere la possibilità di poter scegliere un infermiere di famiglia/comunità come si fa col medico di medicina generale, vorrebbero trovare gli infermieri nella farmacia dei servizi, avere la possibilità di consultarli in determinati casi come il trattamento di ferite e lesioni cutanee e averli disponibili anche nelle scuole, per bambini e ragazzi che ne potrebbero aver bisogno.

Il rovescio della medaglia è che, probabilmente proprio a causa del fatto che essendo pochi hanno poco tempo per la vicinanza col paziente, in caso di ritardi o problemi organizzativi hanno dato in pochi informazioni e aggiornamenti ad esempio sui tempi di attesa, o che meno della metà è riuscito a trovare il tempo per educare il paziente e i suoi familiari con competenza e autonomia a gestire patologie e trattamenti (in tutti gli ambiti: a domicilio, sul lavoro, nel tempo libero).

E sono sempre meno della metà quelli che sono riusciti a valutare e soddisfare tutti i bisogni assistenziali, compresi quelli psicologici e sociali, che hanno potuto organizzare il calendario di eventuali successive visite ed esami o che sono riusciti a fornire orientamento per l'accesso a eventuale altri servizi, garantendo la continuità tra ospedale e territorio.

E' questo in sintesi il primo risultato dell'Osservatorio civico sulla professione promosso dalla Federazione degli infermieri con Cittadinanzattiva: un programma partecipato da cittadini e infermieri per individuare in modo condiviso i nodi critici e le azioni di miglioramento sui quali lavorare tutti insieme.

Gli infermieri, insomma, si sono messi in gioco per conoscere nel bene e nel male il giudizio che di loro hanno i cittadini, assistiti e non. E dai primi risultati, hanno avuto conferme sulla loro professionalità e sull'espletamento del loro compito principale di "prendersi cura", ma anche sul fatto che gli organici ridotti ormai da anni di razionalizzazioni e tagli non vanno, tolgono loro la vicinanza coi cittadini e, soprattutto, non consentono di essergli accanto sul territorio, in continuità con l'ospedale.

I dati raccolti dall'Osservatorio parlano chiaro.

Gli infermieri sono stati definiti gentili e cortesi dall'88,34% dei cittadini ascoltati da Cittadinanzattiva, soprattutto in ospedale (85,91%), con gli anziani (57,51%) sopra i 50 anni (un quarto degli intervistati a dichiarato di essere pensionato) e con chi ha patologie croniche, oncologiche o disabilità, i più fragili cioè, quelli che hanno maggiori bisogni di assistenza e salute (41,37%).

Gli infermieri hanno dedicato il tempo necessario a informare e rispondere a eventuali domande (77,76%), fornendo informazioni chiare e comprensibili (80,08%) e spiegando al paziente prima di esami, terapie e trattamenti, cosa stava per fare, gli effetti positivi dell'intervento e quelli negativi possibili (fastidio, dolore ecc.) (72,20%).

I pazienti hanno dichiarato anche che gli infermieri sono disponibili ad ascoltarli con attenzione e comprensione (72,24%) rispettando e tutelando la loro privacy e riservatezza (70,40%).

E hanno anche "educato" il paziente/familiari a gestire la patologia e i trattamenti "con competenza e autonomia" (65,58%).



NOI INFERMIERI LA NOSTRA IMPRONTA SUL SISTEMA SALUTE

Gli infermieri danno sicurezza ai cittadini nella loro assistenza (79,89%), si occupano e prestano attenzione alla presenza di dolore nei pazienti attivandosi e coordinandosi con altri professionisti (medici) per gestirlo in modo tempestivo (76,34%) e anzi lavorano sempre in modo coordinato e integrato – multiprofessionale – con medici e altri operatori sanitari (64,59%, con il 15,49% che ha dichiarato di “non sapere”).

Fin qui i lati, migliorabili sicuramente – è questo lo scopo dell’Osservatorio e l’impegno della Federazione nel momento in cui il quadro è chiaro – ma positivi.

Ci sono poi gli aspetti che non vanno.

Il primo dato negativo, dove i “no” superano i “si” è alla domanda: ritiene che il numero degli infermieri fosse adeguato/sufficiente rispetto alle necessità dei pazienti del reparto/servizio in cui ha avuto esperienza? Il 52% ha risposto no e solo il 31% ha detto si a questa domanda.

Da cui conseguono altri aspetti non del tutto positivi dell’assistenza erogabile da chi è in servizio. Come ad esempio la sensazione data ai cittadini di essere depistati in attività burocratiche che li allontanavano dall’assistenza, situazione questa in cui le risposte positive e quelle negative sono quasi alla pari: i no (cioè la burocrazia non incide sull’assistenza) sono il 51,28% mentre i si sono il 48,72 per cento.

Cosa vogliono quindi i cittadini dagli infermieri?

In ospedale sicuramente un’attenzione verso i loro bisogni ancor maggiore di quella che i professionisti riescono a dare ora, che viene comunque riconosciuta, e la possibilità che questi possano dedicare più tempo non solo all’ascolto, ma anche a spiegare le singole situazioni, cosa che, chi l’ha provata, ha giudicato in modo del tutto positivo.

E sul territorio essere assistiti da un infermiere nella farmacia dei servizi (65,55%), poter scegliere/disporre di un infermiere di famiglia/comunità come con il medico di medicina generale (78,61%), avere la possibilità di consultare un infermiere esperto in trattamento di ferite/lesioni cutanee (86,09%), avere un infermiere disponibile anche nei plessi scolastici per i bambini/ragazzi che ne potrebbero avere bisogno (84,08%).

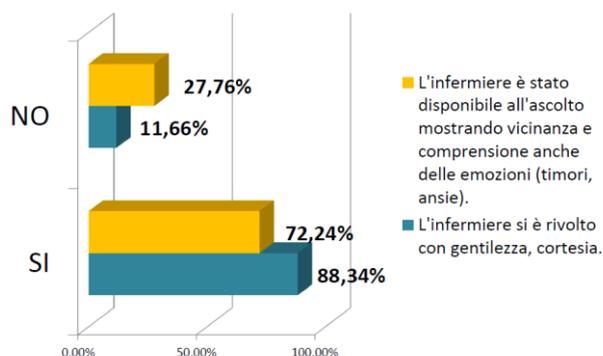
Un segnale chiaro per gli infermieri, che faranno tesoro delle indicazioni – l’Osservatorio prosegue intanto la sua attività e le sue rilevazioni - ma anche per chi deve disegnare un nuovo modello di assistenza: sono queste le scelte di cittadini.

Cittadini che, in conclusione, tra le risposte date a Cittadinanzattiva hanno parlato chiaro:

“Personale preparato e disponibile anche dal punto di vista psicologico del paziente e dei familiari”; “Bello poter avere un infermiere di riferimento a scuola e in famiglia”; “In pronto soccorso ho visto elevata competenza negli infermieri che accolgono e danno il codice ai pazienti e sicuramente avranno una formazione specifica per fare quel tipo di lavoro”; L’infermiere è l’anima e il motore del reparto. L’esiguità numerica per controllare i costi, costringe questa figura professionale in una corsa contro il tempo che a lungo andare produce inevitabilmente errori e stress. Già aggiungere un paio di Oss per reparto potrebbe significare un notevole aiuto per gli infermieri (che potrebbero dedicarsi al 100% a temi più consoni) e un significativo contributo per quelle persone non autonome riguardo la propria igiene personale. Il vero capitale di un’azienda è quello umano che va tutelato e protetto: non mi sembra che questo venga fatto”, “Ero molto preoccupato... la mano che ha sempre tenuto sul mio fianco (l’infermiera. Ndr) mi ha dato sicurezza: quando avevo i conati più forti lei la muoveva facendomi capire la sua partecipazione e mi ha dato tanta sicurezza”.

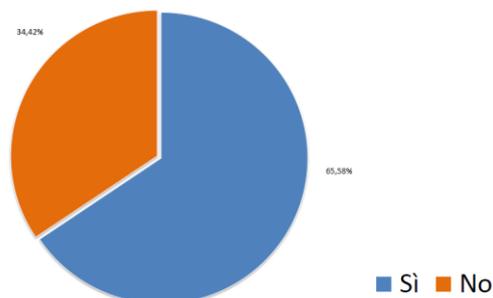
Ma anche: “come in ogni lavoro anche qui trovi il buono e il meno buono; se trovi l’infermiere sbagliato la sofferenza può trasformarsi in dramma”, “Gli infermieri sono veramente pochi per le necessità dei pazienti. Vi sono inoltre molti letti occupati ‘in appoggio’ con pazienti da altri reparti e che richiedono, a mio modesto avviso, altre competenze”, “Se gli infermieri valutassero meglio il caso invece di seguire a priori un protocollo sarebbe meglio”, “Numero insufficiente di infermieri nei reparti e devono sbrigare troppe pratiche burocratiche rispetto a quello che dovrebbero effettivamente fare: assistere il paziente”.

NOI INFERMIERI
LA NOSTRA IMPRONTA SUL SISTEMA SALUTE

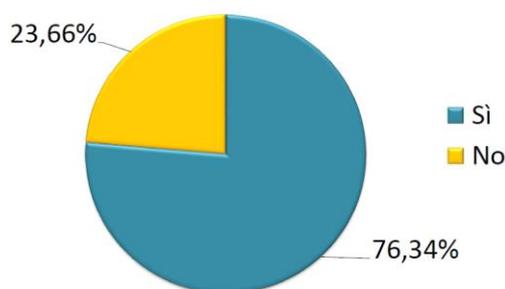


Riguardo alle informazioni e alla comunicazione in ambito assistenziale, l'infermiere:	SI	NO
Ha dedicato il tempo necessario per informare e rispondere a eventuali domande	77,76%	22,24%
Ha fornito informazioni chiare e comprensibili	80,08%	19,92%
In caso di ritardo o problemi organizzativi, ha informato per tempo e dato aggiornamenti (ad es. fornito una stima dei tempi di attesa)	51,93%	48,07%
Prima di esami, terapie e trattamenti le ha spiegato cosa stava per fare , gli effetti positivi e possibili effetti negativi (es. fastidio, dolore ecc.).	72,20%	27,80%

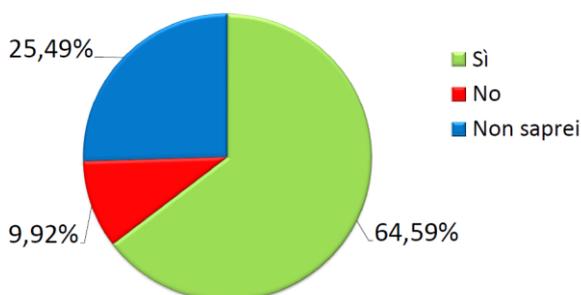
L'infermiere ha educato il paziente/familiari a gestire la patologia ed i trattamenti (a domicilio, sul lavoro, nel tempo libero) con competenza ed autonomia



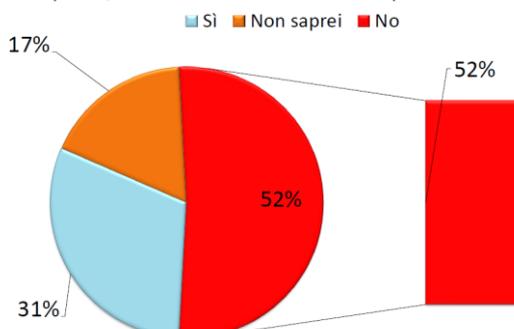
L'infermiere ha indagato la presenza di dolore e in caso affermativo si è attivato, coordinandosi con altri professionisti (medici), per gestirlo in modo tempestivo



Secondo lei l'infermiere ha lavorato in modo coordinato ed integrato con i medici e gli altri operatori sanitari?



Ritiene che il numero degli infermieri fosse adeguato/sufficiente rispetto alle necessità dei pazienti, del reparto/servizio in cui ha avuto esperienza?



NOI INFERMIERI
LA NOSTRA IMPRONTA SUL SISTEMA SALUTE

Ha avuto la sensazione che gli infermieri fossero occupati in attività che li allontanavano dall'assistenza vera e propria? (es. attività burocratiche, telefono, ecc.)

