

I risultati dell'Osservatorio civico Fnopi-Cittadinanzattiva Tdm. Cosa vogliono (e pensano) i cittadini.

Infermieri promossi. 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%).

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 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.

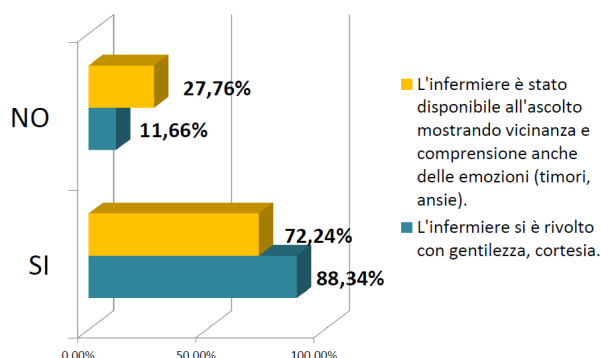
Cosa vogliono quindi i cittadini dagli infermieri? In ospedale sicuramente un'attenzione verso i loro bisogni ancor maggiore di quella che i professionisti riescono a dare ora, che viene comunque riconosciuta, e la possibilità che questi possano dedicare più tempo non solo all'ascolto, ma anche a spiegare 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:

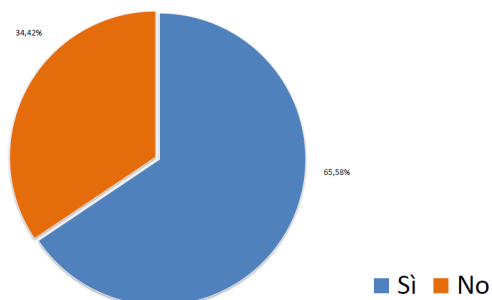
“Personale preparato e disponibile anche dal punto di vista psicologico del paziente e dei familiari”; “Bello poter avere un infermiere di riferimento a scuola e in famiglia”; “In pronto soccorso ho visto elevata competenza negli infermieri che accolgono e danno il codice ai pazienti e sicuramente avranno 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”.

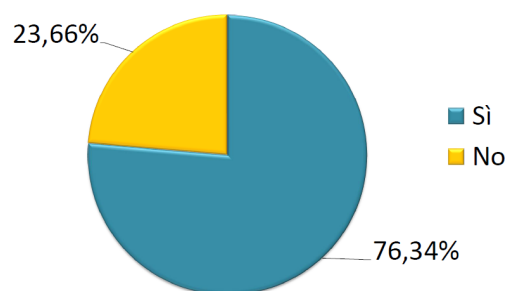


Riguardo alle informazioni e alla comunicazione in ambito assistenziale, l'infermiere:	SI	NO
Ha dedicato il tempo necessario per informare e rispondere a eventuali domande	77,76%	22,24%
Ha fornito informazioni chiare e comprensibili	80,08%	19,92%
In caso di ritardo o problemi organizzativi, ha informato 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%

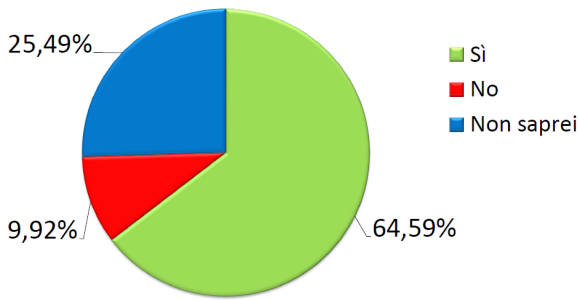
L'infermiere ha educato il paziente/familiari a gestire la patologia ed i trattamenti (a domicilio, sul lavoro, nel tempo libero) con competenza ed autonomia



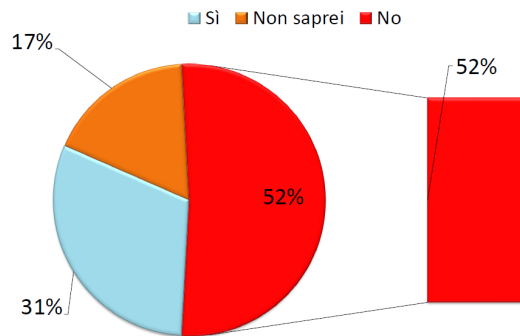
L'infermiere ha indagato la presenza di dolore e in caso affermativo si è attivato, coordinandosi con altri professionisti (medici), per gestirlo in modo tempestivo



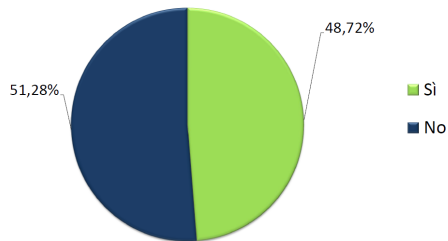
Secondo lei l'infermiere ha lavorato in modo coordinato ed integrato con i medici e gli altri operatori sanitari?



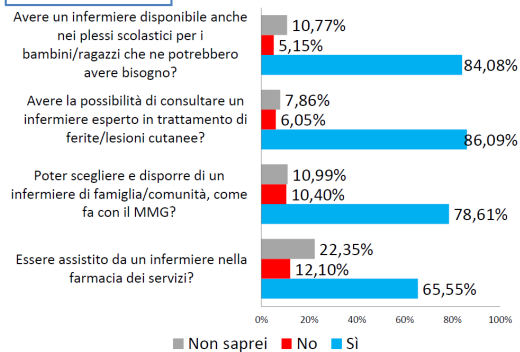
Ritiene che il **numero** degli infermieri fosse **adeguato/sufficiente** rispetto alle necessità dei pazienti, del reparto/servizio in cui ha avuto esperienza?



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



Riterrebbe utile:



Nel complesso quanto si è sentito sicuro durante l'assistenza infermieristica ricevuta?

