

Il pensiero delle persone assistite

Maddalena Galizio



Qual è il' infermiere ideale per te?



trasparenza

Un infermiere che si lascia trovare quando lo cerco

Un infermiere che mi dicesse che posso andarlo a cercare e dove e come

Un infermiere che lavora in uno spazio aperto dove io posso vedere dentro

Un infermiere che ha scritto da qualche parte addosso che è un infermiere e non un cartellino che non posso leggere

identificazione

relazione

comunicazione

Che mi salutasse guardandomi in faccia e mi chiedesse in che modo può essermi utile

Che mi dicesse il suo nome di battesimo e così io dico il mio

Che sapesse chi sono e perché mi trovo in in quel luogo

Che se per caso non lo sa andasse ad informarsi

Che se mi sono sbagliato a trovarmi lì non mi dicesse che è sempre colpa di qualcun altro o che non ha le informazioni

Che mi fornisse anche per iscritto delle istruzioni

Che non mi facesse ripetere per l'ennesima volta la mia storia

caring

Che mi spiegasse quello che succede e mi incoraggiasse

Che quando mi fanno delle cose mi stesse vicino, che mi parlasse

Che mi tenesse la mano perché ho paura

Che non mi lasciasse da solo

Che quando sono stanco mi consolasse

Che quando sono triste lui capisse e si fermasse un pò con me

Che lo so che devo morire ma mi parlasse del toro

competenza

alleanza

advocacy

Che fosse competente e sapesse cosa mi capita o mi può capitare

Che dicesse al medico che prendo troppe medicine

Che mi proteggesse

Che mi insegnasse

Che mi facesse capire, così andiamo tutti dalla stessa parte

Farsi carico

Che rispondesse alla chiamata o mandasse qualcuno a vedere di cosa ho bisogno

Che quando dice più tardi tornasse

Che quando ho bisogno della padella qualcuno me la portasse

Che mi cambiasse il pannolone quando mi sento bagnato o sporco e non aspettare l'ora del cambio

Che facesse in modo che non mi vengano le piaghe

Che chiamasse il fisioterapista quando non mi alzo più

Che andasse d'accordo con il medico perché è il medico che comanda ma poi il medico va a casa

Che quando dico che ho male lui mi credesse

rispetto

intimità

privacy

Che mi rispettasse e non dicesse a voce alta
in corridoio se ho tenuto le feci o se debbo
andare a fare il clistere

Che non mi scoprisse nudo come un verme

Che mi proteggesse dagli sguardi altrui

Che non portasse in giro la mia dentiera

riconoscimento

Che parlasse con il mio medico di famiglia perché così si capiscono

Che mi aiutasse a prenotare gli esami (lo so che non è il suo lavoro) ma sarebbe così bello non tornare un'altra volta

Mi piacerebbe che ci fosse lo stesso infermiere in ambulatorio perché il medico è sempre diverso

Quando trovi l'infermiere ideale lo riconosci subito e vorresti sempre lui perché ti fa sentire sicuro come se non dovesse capitare nulla e se poi capita lui sa dove mettere le mani

ho trovato degli infermieri che mi hanno abbracciato e hanno pianto con me quando non volevo andare in hospice o quando è morto mio marito

c'è stato un infermiere che mi ha portato mia moglie in carrozzina a trovarmi e ci ha fatto mangiare insieme

c'è stato un infermiere che ha lottato per me che avevo tanto dolore e il medico di guardia non voleva venire a vedermi

c'è stato un infermiere che mi ha lasciato entrare con mia madre di 90 anni nella stanza del Pronto Soccorso e ha mandato a quel paese il collega che non voleva

c'è stato un infermiere che ha chiamato l'assistente sociale perché gli avevo detto che non avevo i soldi per fare la dieta

C'è stato un infermiere che mi ha lasciato stare nella stanza della medicheria perché non dormivo e lui mi ha detto che non lo disturbavo

c'è stato un infermiere che mi ha sgridato perché non mi ricordavo a cosa servivano le medicine e mi ha detto che se non smettevo di essere stupido non sarei guarito

c'è stato un infermiere che una domenica mi ha insegnato a tagliarmi le unghie dei piedi

c'è stato un infermiere che mi ha aiutato a prendere una decisione difficile

Quando sono a casa vorrei un numero di telefono per chiamare un infermiere e chiedergli delle cose

Non so perché non c'è l'ambulatorio
dell'infermiere perché con lui mi oso
ho delle cose da dirgli

penso che gli infermieri siano così importanti per i malati che dovrebbero essere almeno il doppio come numero e che sono sottopagati

penso che non siano soddisfatti di come lavorano perché sono quasi sempre arrabbiati

penso che i loro capi non organizzano bene e loro corrono corrono

I cittadini e la loro esperienza con gli infermieri



Sintesi dei risultati a cura di
Tonino Aceti, Carla Mariotti, Sabrina Nardi



con la collaborazione di 

Le proposte di Cittadinanzattiva

1. Promuovere la cultura dell'integrazione tra più professioni sanitarie, investendo su modelli organizzativi idonei a rispondere al meglio ai bisogni di cura e di assistenza del paziente.
2. Sfruttare appieno le opportunità della formazione professionale, spendendo in percorsi mirati (ma anche trasversali) che rendano l'infermiere "esperto" e "specializzato", in particolar modo dove l'ambito in cui opera lo richiede (es. cure primarie e servizi territoriali, area intensiva e dell'emergenza-urgenza, area medica, chirurgica, pediatrica e della salute mentale).
3. Praticare soluzioni che promuovano la figura del professionista nella realtà quotidiana della persona: l'infermiere a domicilio, l'infermiere di famiglia/comunità, l'infermiere all'interno di plessi scolastici e nelle farmacie dei servizi.

4. Riconoscere e valorizzare il ruolo dell'infermiere nell'ambito dell'uso delle tecnologie sanitarie sul territorio, riconoscendo allo stesso un ruolo attivo nell'erogazione di specifiche prestazioni (es. telemedicina, tele monitoraggio, teleconsulto) inserite nei percorsi assistenziali.
 5. Lavorare sul ruolo proattivo degli infermieri riguardo alle cronicità ed altre situazioni di fragilità, rendendoli anche un anello di integrazione dei percorsi tra ospedale e territorio.
 6. Laddove presente, superare la logica dei minutaggi assistenziali con un criterio già in uso in altri paesi europei e che definisce un rapporto numerico specifico tra paziente-infermiere (1:6, ovvero un infermiere ogni 6 pazienti)
-
7. Realizzare corsi di formazione che qualificano e incrementino il rapporto con la persona e che dedichino specifici moduli all'empowerment, all'umanizzazione delle cure, alla relazione e alla comunicazione e in particolar al tema del dolore (L.38/10) in collaborazione con le associazioni di cittadini e pazienti.

8. Valorizzare la professione infermieristica riconoscendo le competenze professionali all'interno dell'organizzazione dei servizi sanitari, adeguandone il governo.
9. Promuovere il co-design dei servizi sanitari insieme ai cittadini, aprendo una riflessione su come evitare gli “effetti collaterali” della tecnologia applicata al mondo della sanità.
10. Pianificare un'operazione di comunicazione pubblica congiunta (es. campagne di informazione nelle piazze) tra Cittadinanzattiva, associazioni di pazienti e Fnopi, organizzando eventi di prossimità allo scopo di far conoscere al cittadino chi è l'infermiere e quando è possibile rivolgersi a lui, per comunicare il valore e le nuove opportunità che la professione offre.
11. Prevedere giornate di studio o di approfondimento presso le sedi degli Ordini locali, alla presenza di associazioni di cittadini e pazienti, in modo da facilitare lo scambio di idee e proporre interventi per soddisfare i bisogni specifici delle persone.

XXI Rapporto PiT Salute

Tra attese e costi, il futuro della salute in gioco

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI



I principali problemi segnalati dai cittadini

Problemi segnalati	2017	2016
Accesso alle prestazioni	37,3%	31,3%
Assistenza territoriale	14,9%	13,9%
Invalità e handicap	12,2%	13,8%
Presunta malpractice	9,8%	13,3%
Informazione e documentazione	8,8%	11,0%
Assistenza ospedaliera e mobilità	9,0%	8,2%
Farmaci	3,4%	4,2%
Umanizzazione	2,9%	2,6%
Patologie rare	1,1%	1,3%
Altro	0,5%	0,4%
Totale	100%	100%

Fonte: Cittadinanzattiva - XXI Rapporto PiT Salute 2018

Umanizzazione delle cure (2,9%)

Il tema dell'umanizzazione delle cure, trasversale a tutti gli aspetti della presa in carico sia del paziente che delle persone che lo attorniano a livello familiare e assistenziale, si attesta su un numero di segnalazioni molto simile a quello fatto registrare nel corso del 2016, quando era pari al 2,6% del totale; nel 2017 è pari al 2,9%, infatti. Nel dettaglio viene segnalata l'**incuria verso i pazienti** (è il **37%** dei casi, contro il **38,4%** del 2016), gli atteggiamenti sgarbati – **29%** contro il **30%** del 2016 - e le difficoltà nel ricevere informazioni sul proprio stato di salute con il **13,4%**. I maltrattamenti veri e propri sono segnalati nel **11,6%** dei casi, purtroppo stabilmente con quanto rilevato nel 2016 (**11,8%**). Crescono le segnalazioni per i casi di **dolore inutile**, dal **3,4%** del 2016 al **5,5%** del 2017, e quelli di **violazione della privacy**, dal **2%** al **3,5%**. Pesa, nelle segnalazioni dei cittadini, soprattutto la carenza di umanizzazione a carico delle figure che più sono immerse nella presa in carico e nelle procedure relazionali con i pazienti e le famiglie, *in primis* i **Medici ospedalieri** (**50,7%**, in aumento rispetto al **45,1%** del 2016), gli **infermieri ospedalieri** (**26,2%**), i **Medici di base** (**15,1%**) e quelli impegnati in **ASL** (**5,5%**).

