

Valorizzare le competenze infermieristiche: uno stimolo per migliorare l'assistenza.

Alessandro Fratton¹(autore referente), Licia Giovannini².

Motivazioni ed obiettivi.

La competenza professionale di un infermiere consta nel mettere a disposizione della propria realtà operativa l'esperienza e la conoscenza del contesto, il tutto deve essere sorretto da una buona preparazione teorica. La differenza fra l'infermiere esperto e novizio sta proprio nel fatto che il primo, grazie all'esperienza, ordina le proprie conoscenze teoriche su una scala gerarchica, il secondo le mette sullo stesso piano.

Saper valorizzare e sviluppare le competenze dei propri lavoratori produce effetti positivi per l'organizzazione. Le competenze possono essere latenti e per renderle esplicite è necessario operare in un contesto idoneo e con le giuste motivazioni.

Nel 2005, presso il Centro Dialisi dell'Ospedale Santa Chiara, il coordinatore infermieristico, ha avviato un progetto, tuttora in evoluzione, che prevede di modellare l'organizzazione attorno alle competenze dei singoli infermieri.

Metodi.

La fase iniziale di questo progetto ha previsto un'analisi dettagliata del contesto lavorativo e la mappatura delle competenze: molta attenzione è stata rivolta all'identificazione dei bisogni assistenziali dei pazienti e alle aspettative-esigenze degli operatori.

La mappatura delle competenze ha previsto un'analisi delle attività svolte negli anni precedenti, ponendo attenzione a quali ruoli avevano le persone coinvolte. Importante si è rivelata un'intervista fatta ai singoli infermieri per indagare sui loro interessi, motivazioni e conoscenze. È stata indispensabile l'osservazione dell'attività lavorativa nel quotidiano.

Dal 2005 al 2007 sono stati conferiti incarichi personali e creato gruppi di lavoro in modo da far collimare le competenze dei singoli operatori con i bisogni dell'organizzazione e dei pazienti.

Il personale è stato motivato in questo attraverso una serie di provvedimenti:

- Ufficializzazione del ruolo specifico tramite lettera al Servizio Infermieristico;
- Inserimento fra gli obiettivi di budget delle attività svolte;
- Supporto formativo attraverso corsi di formazione sul campo (FSC);
- Certificazione del lavoro svolto grazie all'ottenimento dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina) e dell'attestato di partecipazione al corso di FSC.

Queste le principali figure e gruppi di lavoro ufficializzati fra il 2005 e 2007:

- Infermiera che si occupa della gestione delle apparecchiature di dialisi, dei rapporti con le ditte, della gestione del magazzino. Sostituisce il coordinatore in sua assenza;
- Infermiere referente informatico del programma GEPADIAL (Gestione Pazienti in Dialisi);
- Due infermieri, in possesso di un master in dialisi e trapianto renale, che in collaborazione con il medico coordinano la preparazione al trapianto dei dializzati;
- Gruppo di lavoro che ha elaborato un indicatore di qualità dell'assistenza infermieristica relativo alla gestione dell'accesso vascolare in dialisi, ottenendo 12 crediti ECM;
- Gruppo di lavoro che ha costruito un percorso di accoglienza alla dialisi, che ha ottenuto 18 crediti ECM;
- Gruppo di lavoro che ha elaborato un percorso di addestramento del neoassunto. I membri di questo gruppo di lavoro hanno anche svolto il ruolo di tutor inserendo 9 nuovi infermieri. I tutor hanno ottenuto 12 crediti ECM, ed i neoassunti 16;
- Nel 2008 sono stati attivati altri 4 gruppi di lavoro che in parte riprendono i percorsi già attivati negli anni precedenti ed in altri casi affrontano temi nuovi. Anche questi progetti sono stati proposti al comitato provider per l'accreditamento ECM.

Risultati.

Il conferimento di incarichi specifici e partecipazione a gruppi di lavoro sulla base delle competenze dei singoli operatori ha portato a dei risultati positivi sia per i pazienti che per il personale.

¹ Infermiere Coordinatore, Centro Dialisi, Ospedale Santa Chiara, Largo Medaglie d'Oro n.1, 38100 Trento.
Tel. 0461/903295, Fax. 0461/903323, E-mail: alessandro.fratton@apss.tn.it

² Infermiere Dirigente, Servizio Infermieristico, Ospedale Santa Chiara, Trento.

Relativamente ai pazienti da subito si è riscontrato una riduzione dell'ansia, soddisfazione per l'attenzione prestata, stimolo alla socializzazione. Vi sono state almeno tre segnalazioni scritte, inviate al Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria, o al giornale locale, che elogiavano l'assistenza erogata presso il nostro centro.

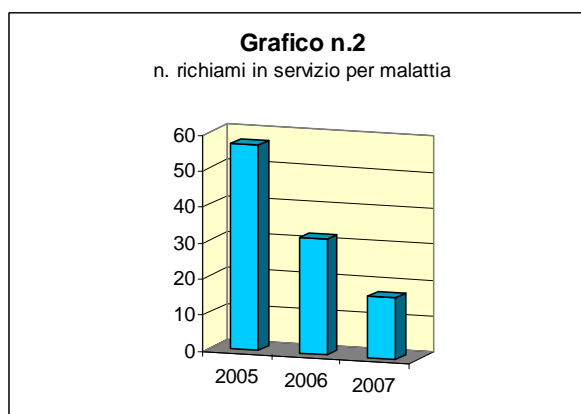
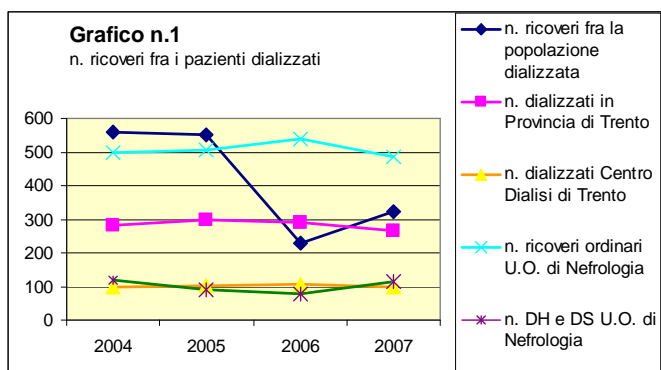
Dal 2006 si è verificata una riduzione dei ricoveri ospedalieri fra la popolazione dializzata della Provincia di Trento a fronte di un sostanziale stabilità numerica di quest'ultima e a fronte di una sostanziale stabilità del numero di ricoveri ordinari e in regime di Day Hospital e Day surgery (**grafico n.1**).

Relativamente al personale si è riscontrato un elevato coinvolgimento motivazionale, un aumento delle competenze professionali e una presa di coscienza del nuovo ruolo dell'infermiere in ambito educativo, formativo, informatico e gestionale. Dal 2006 non vi è stata nessuna nuova domanda di trasferimento presso altri servizi e due infermieri che hanno usufruito di un trasferimento richiesto precedentemente hanno espresso la volontà di ritornare. 4 infermieri in part-time hanno richiesto ed ottenuto l'aumento dell'orario settimanale.

Sempre dal 2006 si è verificata una riduzione dei richiami in servizio per malattia rispetto al 2005 (**grafico n.2**). Ogni richiamo equivale ad una spesa per l'Azienda Sanitaria di circa 140€, si stima quindi un risparmio di circa 2300€ nel 2006 e di 5400 nel 2007. Nel 2008 i dati sembrano stabilizzarsi sui livelli del 2007.

Dal 2005 al 2007 quasi la totalità degli infermieri del Centro Dialisi è stato coinvolto in una delle iniziative descritte. A 31 infermieri sono stati conferiti un totale di 462 crediti ECM, in media 15 a testa. Per tale motivo si stima un recupero per l'Azienda Sanitaria e per il Centro Dialisi di circa 65 giornate lavorative, altrimenti dedicate alla formazione residenziale, alla quale va aggiunto il risparmio legato al rimborso per spese di viaggio e alloggio.

Tutte le attività sono state svolte nel normale orario di lavoro senza l'utilizzo di risorse aggiuntive.



Conclusioni.

Il progetto ha valorizzato e sviluppato le competenze dei singoli operatori, facendo emergere anche quelle latenti. Gli effetti positivi sul personale e sull'organizzazione sono evidenti, con una riduzione dei richiami in servizio per malattia e delle richieste di congedo per aggiornamento. Un dato interessante è rappresentato dall'assenza di nuove domande di trasferimento e dal desiderio di tornare per chi lo ha ottenuto. Indice di un buon clima lavorativo è anche la richiesta di aumentare il proprio monte ore settimanale da parte di un gruppetto di infermieri in part-time.

La certificazione delle attività potrà permettere ad alcuni infermieri di ottenere un incentivo economico di 960€ annui come previsto dall'ultimo contratto locale del comparto sanità della Provincia di Trento.

Questi dati potrebbero essere inseriti nell'attuale dibattito sugli ospedali magnete, anche se in questo caso si dovrebbe parlare di "servizio magnete", o "unità operativa magnete".

I risultati relativi ai pazienti sono sicuramente positivi, anche se la riduzione del numero di ricoveri necessiterebbe di un'analisi più approfondita.