

La soddisfazione degli infermieri di Pronto Soccorso dopo l'introduzione di un modello organizzativo di "pregestione infermieristica". Indagine qualitativa con approccio fotografico

Cinzia Rollino¹, Fabio Bertoncini², Samanta Gaboardi³, Antonella Croso⁴

¹ Infermiere Coordinatore S.C. MeCAU – Pronto Soccorso ASL BI

² Infermiere Coordinatore S.C. MeCAU – Medicina d'Urgenza ASL BI

³ Infermiere S.C. MeCAU – Pronto Soccorso ASL BI

⁴ Direttore S.C. DiPSa ASL BI

Corrispondenza: fabio.bertoncini@hotmail.it

INTRODUZIONE

Presso la struttura di emergenza e accettazione di ASL Biella da diversi anni è stata introdotta una seconda presenza infermieristica al triage nelle ore diurne; la presenza di un secondo infermiere in questa fascia oraria ha permesso di strutturare una strategia organizzativa innovativa dal punto di vista professionale.

Nell'ultimo decennio, uno dei problemi emergenti e più studiati in letteratura e che ha come contesto i dipartimenti di emergenza, è il sovraccollamento che risulta essere principale causa di criticità e eventi avversi (Bellow, 2014) e fa registrare anche la perdita di innumerevoli risorse, l'uso inefficace del tempo e, soprattutto, l'insoddisfazione dei cittadini che afferiscono al servizio, così come quella degli operatori. (Erenler, 2014).

Proprio un'organizzazione nata in risposta a queste criticità, la "pregestione infermieristica" intesa come condivisione di protocolli di gestione e trattamento precoce di specifici sintomi, è stata implementata con successo all'interno di ASL BI da diversi anni e, oltre ad agire in misura positiva proprio su questi esiti di risultato, sembrerebbe rappresentare la leva motivazionale che influisce in misura favorevole sulla soddisfazione degli operatori dello stesso Pronto Soccorso.



All'interno del panorama infermieristico internazionale, sono note ormai da quasi venti anni le correlazioni inferenziali tra soddisfazione del personale, mortalità dei pazienti, burn out e insoddisfazione lavorativa. (Aiken, 1993).

Il fenomeno "soddisfazione degli operatori" è stato studiato in termini valutativi attraverso survey più o meno diffuse, le indagini quantitative risultano essere numerose e prevalenti all'interno dei *database* biomedici; oltre alla variabili di natura quantitativa, come raccomandano le linee guida per l'implementazione di interventi complessi in sanità (Campbell, 2000), è però necessario e opportuno utilizzare anche approcci di natura qualitativa per meglio esplorare e comprendere il vissuto degli operatori.

All'interno dei contesti soggetti a livelli di indagine continua e più o meno intensiva e frequente, però, non si può non tener conto dei limiti dei comuni approcci d'indagine qualitativa che, attraverso interviste, questionari o focus group chiedono ai soggetti di esprimere punti di vista, opinioni, idee di lettura; soggetti in studio che non sempre hanno una forte spinta narrativa o che potrebbero subire influenze nei racconti dei propri vissuti e percepiti causate da "cosa voglio che arrivi a questa organizzazione in merito al mio vissuto?". In linea con queste considerazioni e, come già condotto in uno studio promosso da ricercatori italiani e recentemente pubblicato su *The Lancet Oncology* (Catania, 2019), è stato tentato un nuovo tipo di approccio qualitativo: agli infermieri rispondenti è stato chiesto di scattare una fotografia che rappresentasse a qualsiasi livello il grado di soddisfazione/insoddisfazione che percepivano come componente emotiva, di gratificazione o frustrazione, nel lavorare con la modalità operativa della pregestione infermieristica all'interno del Pronto Soccorso. In una seconda fase è stato chiesto agli intervistati di narrare il tipo di sentimento che aveva guidato la scelta relativamente allo scatto dell'istantanea.

METODI

Domanda di ricerca

Come viene percepito il livello di soddisfazione da parte di infermieri che lavorano in un Pronto Soccorso in cui viene implementato un modello organizzativo in risposta alle criticità emergenti?

Contesto

L'indagine è stata condotta all'interno del Pronto Soccorso dell'ASL di Biella nei mesi di Novembre e Dicembre 2018.

Partecipanti

Il campione di convenienza è formato da 30 infermieri che prestano la loro attività all'interno dello stesso. La numerosità campionaria dei rispondenti è risultata sufficiente in quanto la ridondanza dei significati ha permesso di raggiungere la saturazione dei dati.

Procedura

A tutti i partecipanti è stato chiesto, in misura libera e non vincolante, di scattare una fotografia che racchiudesse nella sua simbologia intima e personale, a qualsiasi livello il grado di soddisfazione o insoddisfazione che percepivano come componente predominante, nel lavorare all'interno di un Pronto Soccorso il cui modello organizzativo è rappresentato dalla pregestione infermieristica. In una seconda fase è stato chiesto ai partecipanti di narrare il tipo di sentimento che aveva guidato la scelta relativamente allo scatto.

Analisi dei dati

Considerando quale obiettivo prioritario d'indagine il tentativo di raggiungere l'esperienza dei soggetti, ricercando il processi di significazione che danno consistenza al livello di soddisfazione/insoddisfazione professionale, è stato utilizzato l'approccio fenomenologico di Van Manen (Van Manen, 1990).

RISULTATI

Ogni fotografia scattata è stata rappresentazione di un'esperienza intima, unica e personale che rappresenta per l'infermiere il proprio vissuto, i sentimenti interiori nell'aver condiviso la strutturazione di un percorso riorganizzativo e, soprattutto, nel trasmettere le proprie leve motivazionali di soddisfazione nell'esercizio della propria professione all'interno del contesto analizzato.

La fotografia dei propri figli intenti a passeggiare, simbolo della rappresentazione di un cammino che riempie di soddisfazione nel veder crescere ciò che ami, così come il proprio essere infermiere. ("CZ", "KL").

Il simbolismo espresso da un tramonto, la quiete a fine giornata che incalza sentimenti di ammirazione verso ciò che si è costruito; un contesto lavorativo che dona serenità, soddisfazione e grande motivazione ("OS", "NS").

I percorsi impervi: scalare una roccia con difficoltà, e sentirsi pregni della soddisfazione di essere arrivati in cima ad una vetta con pazienza, coraggio, attenzione e collaborazione. La consapevolezza della fatica provata che viene immediatamente cancellata da sentimenti di gratificazione, l'arrivare in cima e poter contemplare l'infinito riempie di gratificazione; ("SP") dalla montagna c'è chi immortala un castello arroccato in perfetto equilibrio, descrivendo le radici dei propri sentimenti motivazionali proprio nel perfetto equilibrio trovato tra la bilancia dei saperi. Sentieri

difficili in cui non è abbastanza fare dei passi che un giorno condurranno ad una meta, fondamentale e appagante è il considerare ogni passo una meta (“CM”, “CG”, “AP”, “CD”, “MG”, “RM”).

Scendendo da questi paesaggi qualcuno ha offerto istantanee di onde tra gli scogli, mari calmi o piccole baie, il sentimento predominante è stata la proiezione di un luogo di serenità in cui la possibilità di una tempesta che possa cancellare le orme sulla sabbia quali segni di un lungo cammino è sempre presente, l'importante è la consapevolezza della fertilità del luogo in cui ci si trova rispetto a nuovi progetti; congiuntamente ai tramonti, qualcuno ha apprezzato la foto del sole che albeggia, simbolo del “ed è subito giorno”, il regalo di una magia, l'emozione di finire e veder nascere e compiersi qualcosa di utile per qualcuno di sconosciuto e bisognoso di salute, l'amare ciò per cui lavoriamo (“PR”, “FG”, “GI”, “CZ”, “MDP”).

Ancora il sole tra i protagonisti: i raggi tra le piante che riescono sempre ad arrivare laddove necessario, il cambiamento in un bosco come processo naturale e necessario: indispensabili la fiducia, la pazienza e la perseveranza; un cambiamento che spesso porta con se fatiche, ma il risultato rimane sempre un'emozione travolgente che riempie di soddisfazione. La riflessione sugli insuccessi, il simbolismo notturno, che carica di energie e motivazione per una nuova alba (“CR”).

Ingranaggi, processi mentali o leve di un orologio: la soddisfazione nel ricercare il meccanismo che si è logorato, inceppato o rotto, ritrovarlo, ripararlo, vederlo funzionare potenziato. Il riuscire a fare la differenza, senza l'ambizione di cambiare la vita delle persone con imprese eroiche, ma l'idea ben salda di poter compiere tante attività professionali con passione (“GV”).

Foto di mani giunte, allegoria di un gruppo unito che trova la forza all'interno dell'unione; un gruppo che riconosce come punto di partenza un lavoro che stimola e appaga; anche il senso “dell'appartenere”, il sano timore di iniziare una nuova avventura che passa quando si incontra la squadra giusta, che sa vincere dentro e fuori grazie ad un accompagnamento passo per passo (“AP”).

Gli scatti seguitano con luce che filtra da una finestra, il poter immortalare il rifiorire in mezzo al gelo, ma anche la luce del sole che filtra all'interno di una finestra dello stesso ospedale come possibilità di vedere il proprio lavoro illuminato da una luce diversa, naturale, un bilancio positivo tra “ciò che ho” e “ciò che voglio” (“AP”, “CP”, “FZ”, “MG”).

Un viale stretto e impervio, un percorso tra case che sembrano schiacciare con la loro presenza che ci cammina in mezzo, una strada lunga e faticosa, ma quanta soddisfazione nel raggiungere un obiettivo motivo di orgoglio, fierezza e soddisfazione, la bellezza luce in fondo alla via (“SG”).

I bambini che salutano Babbo Natale, con lo stesso sentimento di ispirazione l'infermiere si anima in quello scatto di stupore e soddisfazione nel percepire la propria realizzazione all'interno del contesto lavorativo: crederci è la chiave di volta, la spinta per andare avanti e proseguire ogni giorno. Una soddisfazione che significa sentirsi capaci nel poter superare le insidie, le difficoltà quotidiane, gratificati nel lavorare in contesti prima impossibili o inimmaginabili (“ER”).

Si conclude con sorrisi, sorrisi segno indistinguibile di soddisfazione, compiacimento da sorrisi sinceri, appaganti, ma anche gratificazione dal saper raccogliere ogni piccolo gesto che può cambiare una giornata (“EM”).

E l'ultima immagine, colori all'interno di un paesaggio bianco, che raccontano il sentimento di pienezza dell'intervistato: “a volte le parole non bastano, allora servono i colori e le emozioni” (“CP”).

DISCUSSIONE E CONCLUSIONI

Le rappresentazioni raccolte e analizzate sono segno indiscutibile di un percorso avviato e consolidato, un tratto di implementazione di un progetto organizzativo impegnativo e che ha richiesto uno sforzo lungo e non sempre semplice da condurre e perseverare.

Un cammino che si è realizzato nel ben noto traguardo della pregestione infermieristica in pronto soccorso: goal che è motivo di orgoglio, soddisfazione e leva motivazionale in tutti i rispondenti che hanno potuto, senza limite alcuno, immortalare i loro sentimenti di fiducia e passione nello svolgere con una professionalità pregevole di gratificazione il proprio agire quotidiano in pronto soccorso.

Una gratificazione che trova sprone nel sentirsi parte di un gruppo che ha condiviso in misura più o meno presente le tappe del percorso di cambiamento, ma che è motivo di orgoglio in ogni singolo individuo.

Le ricerche di significato hanno portato a dimostrare come ogni singolo infermiere abbia potuto e saputo distinguere e riconoscere all'interno di un contesto difficile le proprie leve motivazionali che, condotte e coltivate all'interno di un percorso condiviso di agire quotidiano rappresentano la genesi di sentimenti di soddisfazione che permeano la professionalità di ciascuno. (Caricati, 2014).

Conflitto di interessi

Si dichiara l'assenza di conflitto di interessi.

Finanziamenti

Gli autori dichiarano di non aver ottenuto alcun finanziamento e che lo studio non ha alcuno sponsor economico.

BIBLIOGRAFIA

- Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM (1993) *Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction*. JAMA 1987;(16)288;2002 .doi:10.1001/jama.288.16.
- Bellow AA Jr., Gillespie GL(2014) *The evolution of ED crowding*. J Emerg Nurs 40:153-60.
- Campbell MK, Fitzpatrick R, Haines A et al (2000) *Framework for Design and Evaluation of Complex Interventions to Improve Health*. BMJ Clinical Research 321(7262):694-6.
- Caricati L, Sara LR, Marletta G et al (2014) *Work climate, work values and professional commitment as predictors of job satisfaction in nurses*. J Nurs Manag 22(8):984-94.
- Catania G, Ghirotto L, Di Leo S et al (2019) *What a picture can tell you about surviving breast cancer*. The Lancet 20:(3)335.
- Erenler AK, Akbulut S, Guzel M et al (2014) *Reasons for Overcrowding in the Emergency Department: Experiences and Suggestions of an Education and Research Hospital*. Turk J Emerg Med. Jun; 14(2): 59–63.
- Van Manen M (1990) *Researching lived experience: human science for an action sensitive pedagogy*. Phenomenology + Pedagogy Vol.8: pag 361 – 366. Althouse Press London.