

ARTICOLO ORIGINALE

VALUTAZIONE DELL'IMPATTO DELLA PRESENZA DEGLI STUDENTI INFERMIERI SULLA QUALITÀ ASSISTENZIALE PERCEPITA DAI PAZIENTI IN TRE REPARTI PER ACUTI DELL'AREA MEDICA DEL POLICLINICO UMBERTO I DI ROMA

ASSESSMENT OF THE IMPACT OF NURSING STUDENTS' PRESENCE ON QUALITY OF CARE PERCEIVED BY PATIENTS IN THREE MEDICAL BAY WARDS FOR ACUTE PATIENTS OF POLICLINICO UMBERTO I HOSPITAL IN ROME

A. DELLI POGGI¹, G. SALVATI², P. GALLONI³, G. PINTUS⁴,
E. DI SIMONE⁵, L. TIBALDI⁶, D. TARTAGLINI⁷, M. DI MUZIO⁸

¹Dipartimento di Scienze Chirurgiche Sapienza Università di Roma, PhD Student in Scienze Infermieristiche e Sanità Pubblica, Università di Tor Vergata, Roma; ²Dipartimento di Malattie Infettive AOU Policlinico Umberto I di Roma; ³Dipartimento di Emodinamica Ospedale S. Maria di Terni; ⁴Sapienza Università di Roma; ⁵PhD Student in Scienze Infermieristiche e Sanità Pubblica, Università di Tor Vergata, Roma; ⁶Direttore Dipartimento delle Professioni Sanitarie AOU Policlinico Umberto I Roma; ⁷Università Campus Biomedico di Roma; ⁸Dipartimento di Medicina Clinica e Molecolare Sapienza Università di Roma

Riassunto

Obiettivo e Finalità della Ricerca. Pur essendo riconosciuto in modo empirico da tutti gli addetti ai lavori, l'impatto che la presenza degli studenti ha sulla qualità assistenziale percepita dagli utenti è un argomento poco studiato in letteratura.

L'obiettivo del seguente studio è determinare se la presenza degli studenti influenzi o meno la percezione che gli utenti hanno della qualità assistenziale.

Materiali e Metodi. Lo strumento utilizzato è il "Newcastle Satisfaction with Nursing Scales", questionario utilizzato a livello internazionale validato per l'Italia dall'Università Campus Biomedico di Roma.

Si è scelto di effettuare uno studio crossover a cecità singola, utilizzando i pazienti degli stessi reparti sia come elementi del campione statistico che come controlli, in modo da evitare che differenze intrinseche nei reparti presi in esame possano influenzare il risultato finale.

Lo studio cross over controllato è stato condotto in Unità Operative dell'Area Medica del Policlinico Umberto I, è stata somministrata la versione italiana del questionario già convalidato, "Newcastle Satisfaction With Nursing Scales" in un primo momento definito T0 quando gli studenti non erano presenti ed in secondo momento definito T1 quando gli studenti svolgevano il tirocinio clinico nei reparti.

Il campione reclutato, essendo uno studio pilota, ha una numerosità ridotta, sono stati distribuiti 100 questionari nei tre reparti prescelti (due di malattie infettive ed una di medicina) per ciascuna delle due fasi.

Risultati. Sono stati convalidati per lo studio, i questionari correttamente compilati pari al 72% dei questionari distribuiti, in particolare è stato restituito correttamente compilato il 75% nella prima fase, contro il 71% della seconda.

I pazienti avevano un'età compresa tra 18 e 87 anni (7% under 35, 61% tra 35 e 70, 32% over 70), con un'età media di 61,5 anni.

I dati ottenuti in ciascun periodo, per ognuno dei reparti presi in esame, sono poi stati confrontati per evidenziare le differenze.

Conclusioni. I risultati hanno confermato che la presenza degli studenti migliora la qualità assistenziale percepita dagli utenti, in 2 casi su 3 in modo significativo, confermando l'ipotesi di partenza, anche se la modesta dimensione del campione rende necessario estendere la ricerca per aver confermato il dato.

Parole chiave: Qualità Percepita, Studenti di Infermieristica, Assistenza infermieristica.

Abstract

Assessment of the impact of nursing students' presence on quality of care perceived by patients in three medical bay wards for acute patients of Policlinico Umberto I Hospital in Rome

Objective and purpose of the research. The impact that the presence of nursing students in hospital wards has on quality of care perceived by patients, empirically recognized by all health professionals, is poorly studied in literature.

The purpose of the following study is to determine if presence of students influences or not the perception that users have about quality of care.

Materials and methods. The study was conducted according to the "Newcastle Satisfaction with Nursing Scales", validated for Italy by Campus Biomedico University of Rome.

A single-blind crossover study was chosen. In order to avoid the influence on the final outcome due to intrinsic differences between different wards, patients were involved in the same wards both as sample elements and as controls.

The controlled cross-over study was conducted in Operating Units of the Medical Area of the Policlinico Umberto I, the Italian version of the already validated "Newcastle Satisfaction With Nursing Scales" questionnaire was administered at first defined T0 when the students were not present and later defined T1 when the students carried out clinical training in the wards.

The sample recruited, being a pilot study, has a reduced number, 100 questionnaires were distributed in the three departments chosen (two of infectious diseases and one of medicine) for each of the two phases.

Results. The correctly completed questionnaires for 72% of the questionnaires distributed were validated for the study, in particular 75% were correctly returned completed in the first phase, against 71% of the second.

Patients were aged between 18 and 87 years (7% under 35, 61% between 35 and 70, 32% over 70), with an average age of 61.5 years.

Data obtained in each period and for each ward were compared to highlight any differences.

Conclusions. The results confirmed that presence of students improves the perceived quality of care, in 2 cases out of 3 significantly, confirming empirically the starting hypothesis. Due to the small size of the sample, further investigations are necessary to confirm our data.

Key words: Perceived Quality, Nursing Students, Nursing Care.

Introduzione

Lo scopo dello studio è valutare l'impatto che la presenza degli studenti ha sulla qualità assistenziale percepita, verificando se esiste una correlazione significativa tra i due fattori. La ricerca bibliografica condotta su PubMed ha restituito pochi articoli, a conferma della scarsità delle ricerche effettuate in questo campo.

1. Nursing students: authors and players of hospital quality; ⁽¹⁾
2. Quality in hospital nursing care: the view of undergraduate nursing students; ⁽³⁾
3. The presence of nursing students and its influence on the quality of care provided by staff nurses. ⁽⁶⁾

Il primo della lista è un articolo francese del 2015, relativo a un gruppo di studenti infermieri del Centre Hospitalier de Sambre-Avesnois, di Maubeuge, Francia, i quali, dopo uno stage di al-

cune settimane, sono stati inseriti con successo nel percorso di valutazione della qualità dell'Istituto. L'articolo è interessante, ma la sua utilità per la nostra ricerca è estremamente limitata.

Il secondo lavoro, del 2010, riporta i risultati di uno studio condotto all'Università di San Paolo, in Brasile, il cui scopo è analizzare la percezione che gli studenti hanno della qualità assistenziale, di cui analizzano alcune componenti, come l'aspetto olistico, l'umanizzazione delle cure, la formazione tecnico-scientifica, la promozione della cura di sé e la gestione appropriata dei servizi nel rispetto dei principi di sicurezza e di buona assistenza.

Anche in questo caso, il lavoro è molto lontano dal focus della ricerca in corso.

Il terzo articolo, del 2003, dal titolo *La presenza di studenti infermieri e la sua influenza sulla qualità delle cure fornite dal personale infermieristico*, è quello più pertinente.

La ricerca, condotta in 15 reparti di un grande centro medico Israeliano, analizza la prestazione dei singoli infermieri sia in presenza che in assenza degli studenti tramite due scale di valutazione, una per l'area medica e una per l'area chirurgica, messe a punto specificamente per questa ricerca e ricavate dall'*Israeli Standard Nursing Procedures* (ISNP), molto utilizzato nei reparti ospedalieri israeliani.

I ricercatori hanno concluso che la presenza degli studenti ha un effetto positivo sull'aderenza degli infermieri alle procedure previste, che è decisamente migliore quando essi sono presenti ($p < 0,001$). La presenza degli studenti è però in questo caso un catalizzatore, che incrementa la performance degli infermieri, e di conseguenza la qualità delle cure, senza esserne parte attiva.

L'obiettivo dello studio in corso è invece dimostrare che gli studenti incrementano la qualità grazie al loro lavoro e non alla semplice presenza. L'analisi dello studio israeliano fornisce comunque ottimi spunti per impostare la ricerca. In particolare, si ritiene opportuna la scelta di eseguire la ricerca sullo stesso gruppo di infermieri in due momenti diversi, ovvero in presenza e in assenza degli studenti, perché in questo modo si riduce il rischio che fattori confondenti possano inficiare i risultati ottenuti.

La qualità di un reparto è influenzata da molteplici fattori, a volte difficili da identificare: l'armonia del gruppo, il tipo di leadership adottata dai dirigenti, l'organizzazione interna, gli aspetti logistici, le caratteristiche strutturali del servizio, tanto per citarne alcuni.

Il risultato del confronto tra due servizi, uno dei quali utilizzato come controllo, anche nel caso in cui i reparti avessero sulla carta le stesse caratteristiche, non sarebbe affidabile perché non si potrebbe attribuire con certezza l'eventuale differenza riscontrata alla presenza degli studenti piuttosto che a uno o più degli altri fattori in gioco ⁽⁴⁾.

La scelta di effettuare uno studio cross-over, in cui campione e controllo siano rappresentati dagli stessi reparti, analizzati in momenti diversi, permette di superare questo ostacolo. L'eventuale differenza nelle condizioni dei servizi (carichi di lavoro, assenze, ecc.) può essere misurata e confrontata per verificarne la significatività statistica, come è stato fatto nello studio israeliano.

Analisi del contesto operativo

Il contesto operativo è quello del Policlinico Umberto I di Roma. La prima considerazione da

fare è che in nessuno dei reparti dell'Azienda, tranne sporadiche eccezioni, è in uso una cartella infermieristica. Uno dei metodi più efficaci con cui è possibile misurare la qualità assistenziale fa riferimento alla raccolta dati infermieristica ⁽²⁾.

In assenza di uno strumento idoneo, però, è impossibile adottare questo criterio di valutazione. Il vecchio "Rapporto e Consegna", ancora in uso nella stragrande maggioranza dei reparti, non si presta a questo tipo di ricerca perché dispersivo e non strutturato.

La valutazione della qualità in ambito aziendale è basata su 4 parametri oggettivi sottoposti a monitoraggio:

1. Le cadute dei pazienti (che vanno obbligatoriamente segnalate);
2. Le infezioni ospedaliere (anche queste con obbligo di segnalazione);
3. Le lesioni da decubito;
4. Gli errori terapeutici.

L'utilizzo di questi parametri tuttavia presenta alcuni limiti che ne rendono difficile l'utilizzo per quanto riguarda la ricerca in corso.

Le cadute dei pazienti sono sottoposte a obbligo di segnalazione, ma si tratta di eventi piuttosto rari il cui utilizzo su periodi brevi non risulta particolarmente indicato.

Per quanto riguarda l'incidenza di infezioni ospedaliere, visto il disegno dello studio, potrebbero sorgere problemi per quanto riguarda l'identificazione del momento in cui è avvenuta l'esposizione, in quanto i primi sintomi potrebbero manifestarsi anche parecchio tempo più tardi. Inoltre, come per le cadute, si tratta di eventi non particolarmente frequenti.

Lo stesso problema si verifica per le lesioni da pressione, un altro degli eventi avversi sottoposti a monitoraggio. La frequenza con cui si manifestano durante il ricovero è piuttosto bassa, quindi questo dato potrebbe non essere significativo su periodi brevi.

L'ultimo dei fattori considerati, gli errori in terapia, è probabilmente il meno utile dei 4. Infatti, pur essendo attivo da anni un sistema di segnalazione degli errori e dei Near Misses, esso è assai poco utilizzato in quanto non è stato accompagnato dal necessario cambiamento culturale.

La *Blame Culture*, la "Cultura della Colpa" che prevede la ricerca del responsabile più che della causa dell'errore è ancora quella dominante in azienda e questo scoraggia le segnalazioni.

In considerazione di quanto esposto, si è quindi scelto di rilevare la qualità percepita dai pazienti durante il ricovero, utilizzando il "Newcastle Satisfaction with Nursing Scale",

questionario autosomministrato la cui versione italiana è stata validata da un gruppo di lavoro dell'Università Campus Biomedico nel 2007⁽⁵⁾.

Lo strumento non è influenzato dalla tipologia di reparto selezionato, rendendone possibile l'utilizzo in molti contesti differenti, e restituisce un valore espresso in percentuale: differenze superiori al 5% tra due rilevazioni sono considerate significative.

Lo scopo della professione infermieristica è prendersi cura delle persone, non solo delle patologie che li colpiscono, concetto che a volte si tende a dimenticare. Le persone dovrebbero quindi essere al centro di qualsiasi tentativo di valutare la qualità dell'assistenza erogata, anche al di là dei parametri oggettivi, pure importanti.

Disegno dello studio, obiettivi, materiali e metodi

L'obiettivo dello studio è quello di determinare se la presenza degli studenti influenza o meno la percezione che gli utenti hanno della qualità assistenziale. Si è determinato quindi di effettuare uno studio crossover a cecità singola, utilizzando i pazienti degli stessi reparti sia come elementi del campione statistico che come controlli, in modo da evitare che differenze intrinseche nei reparti presi in esame possano influenzare il risultato finale.

I pazienti sanno che si tratta di una rilevazione finalizzata alla misurazione della qualità assistenziale percepita, ma non sono informati sul perché questa venga effettuata, in modo da non influenzarne l'opinione.

Analizzando le condizioni di base dei reparti nelle due fasi di raccolta dati, e confrontandole, sarà possibile escludere che le eventuali diffe-

renze dipendano da condizioni diverse venute a crearsi nei reparti tra la prima e la seconda rilevazione (aumento dei carichi di lavoro, carenza di personale improvvisamente sopraggiunta, ecc.). L'analisi statistica è stata effettuata con il software SPSS® vers. 22.

Scelta del campione

È un campione di opportunità: 2 reparti di malattie infettive e uno di medicina generale hanno dato disponibilità alla partecipazione.

I criteri di inclusione per il campionamento sono stati: maggiore età, essere stati nel reparto almeno 2 o più notti, essere in grado di leggere e capire il questionario, assenza di deficit psicologici o fisici tali da ostacolare la compilazione autonoma del questionario, il consenso a partecipare allo studio e capacità di distinguere tra infermieri e altri operatori sanitari.

L'analisi del campione, suddivisa per fasce età, evidenzia come quella più rappresentata sia compresa tra i 35 e i 70 anni, con una rilevante quota di ultrasessantenni nel terzo dei reparti in esame (Figura 1). Il "valore" ottenuto da ciascun reparto è la media dei punteggi espressi dai singoli utenti.

Risultati

Sono stati distribuiti 30 questionari nei due reparti di malattie infettive e 40 nel reparto di medicina, per un totale di 100 questionari in ciascuno dei due periodi, al tempo definito T0 in cui non erano presenti gli studenti e al T1, in cui erano presenti.

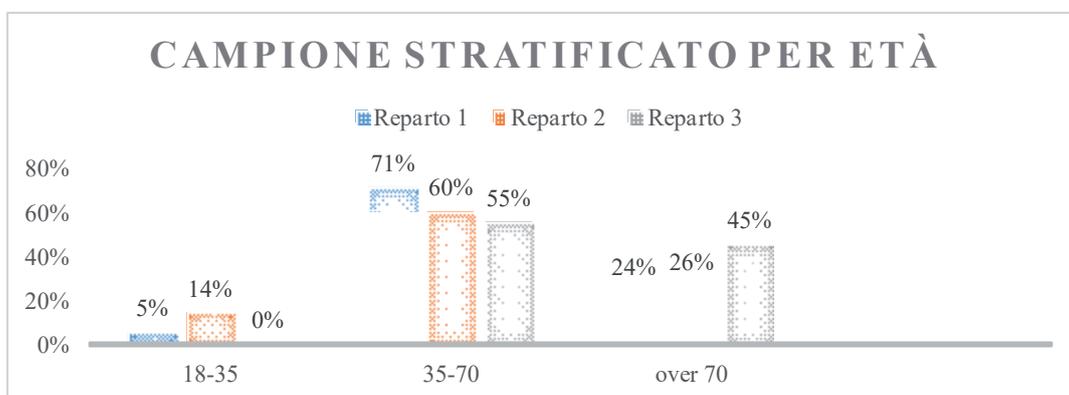


Figura 1. Età del campione.

Figure 1. Stratified by age.

L'azienda Policlinico Umberto I non utilizza un sistema di valutazione dei carichi di lavoro che ne permetta la quantificazione, si è quindi provveduto a eseguire una stima di massima, basata sul numero di pazienti gravi e non autosufficienti, che non ha evidenziato sostanziali differenze tra i due periodi in ciascuno dei periodi in cui sono stati raccolti i dati (Figura 2).

Nonostante la garanzia dell'anonimato, solo il 72% dei questionari ritirati sono stati ritenuti validi poiché correttamente compilati (questionari validati reparto 1= 78%, questionari validati reparto 2= 72%, questionari validati reparto 3= 65% - Totale questionari validati 71,6%). (Figura 3).

Alcuni dei pazienti hanno declinato l'invito fin dall'inizio, altri hanno restituito i questionari in busta chiusa senza compilarli, ciò è stato attribuito in parte alla difficoltà di interpretazione del questionario, essendo presente una scala di Likert bidirezionale.

Discussione

I dati mostrano differenze significative tra la qualità assistenziale percepita dagli utenti dei

tre servizi nei periodi in cui gli studenti tirocinanti svolgevano il tirocinio e quelli in cui invece l'assistenza era assicurata solo dagli infermieri (Figure 4 e 5).

I Reparti 1 e 2 (malattie infettive), con un rapporto infermiere-pazienti rispettivamente di 1:6.5 e 1:8, e una percentuale di non autosufficienti mediamente inferiore al 25-30%, si trovano in una condizione molto migliore del reparto 3 che invece ha un rapporto infermiere-pazienti di 1:10 (che può arrivare a 1:11-1:12) e una percentuale di non autosufficienti che può superare il 50-60%.

Anche tipologia ed età media dei pazienti sono abbastanza diversi, tanto da configurare

DIFFERENZE PERCENTUALI TRA LE 2 RILEVAZIONI			
	STUDENTI ASSENTI	STUDENTI PRESENTI	DIFFERENZA %
REPARTO 1	79,06%	84,62%	5,56%
REPARTO 2	82,48%	84,77%	2,28%
REPARTO 3	53,88%	76,89%	23,01%

Figura 4. Differenze nella qualità assistenziale.

Figure 4. Difference in quality of care.

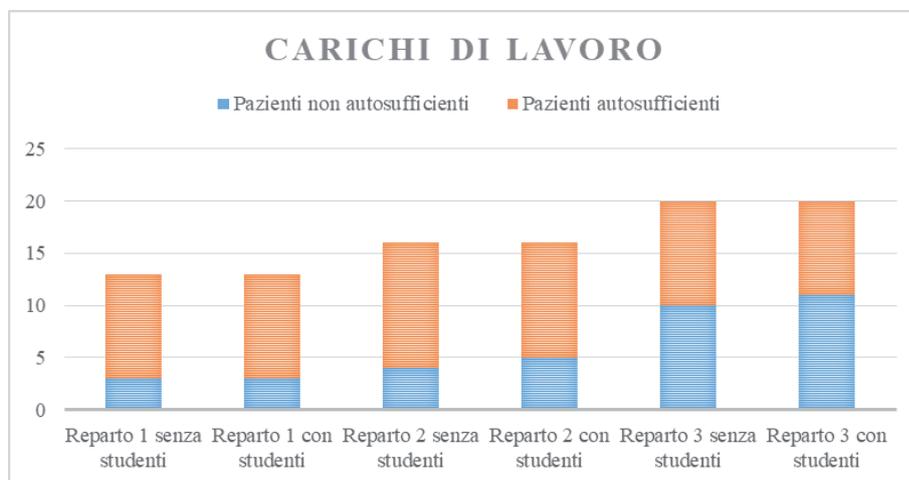


Figura 2. Carichi di lavoro.

Figure 2. Workloads.

QUESTIONARI SOMMINISTRATI						
	REPARTO 1		REPARTO 2		REPARTO 3	
	Somministrati	Validi	Somministrati	Validi	Somministrati	Validi
Con gli studenti	30	25	30	23	40	27
Senza studenti	30	22	30	24	40	25
TOT	60	47	60	43	80	52
% TOT	100%	78%	100%	72%	100%	65%

Figura 3. Numero di questionari.

Figure 3. Number of questionnaires.

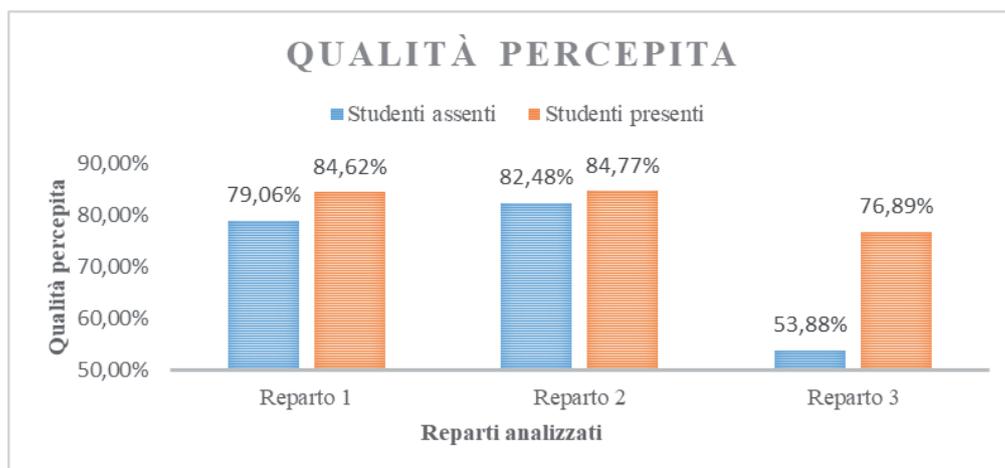


Figura 5. Differenze percentuali.
Figure 5. Percentage differences.

una differenza sostanziale nei carichi di lavoro soprattutto per quanto riguarda l'assistenza di base.

È proprio in questo contesto che la presenza degli studenti fa sentire il suo peso e migliora in modo sostanziale la qualità dell'assistenza percepita dagli utenti. Lavorando in condizioni così impegnative, la presenza di infermieri in formazione costituisce un notevole valore aggiunto per un servizio il cui ranking di base si attesta poco sopra il 50%.

Le differenze tra i due reparti di malattie infettive sono invece più sottili. Entrambi hanno di base un ottimo giudizio complessivo che lascia relativamente pochi margini di miglioramento, ma un incremento si registra comunque.

Dichiarazione di conflitto di interesse

Gli autori dichiarano di non aver ricevuto alcun finanziamento per il seguente studio e di non aver alcun interesse finanziario nell'argomento trattato o nei risultati ottenuti.

Conclusioni

Per quanto finora esposto, si può considerare confermata l'ipotesi di partenza, ovvero che la presenza degli studenti influenzi, positivamente, la percezione che gli utenti hanno della qualità

assistenziale, anche se viste le ridotte dimensioni del campione sarà necessario raccogliere ulteriori dati per consolidare il risultato ottenuto.

È infatti importante sottolineare che il lavoro svolto in questi mesi è solo un piccolo passo avanti in un territorio ancora sostanzialmente inesplorato.

Bibliografia

1. Béharez C, Vanderschelden B, Nursing students: authors and players of hospital quality, *Rev Infirm.* 2015 Jan; (207):51-2. doi: 10.1016/j.revinf.2014.10.024. Epub 2014 Dec 29.
2. Evangelista M. P., Falasca S., Scelsi S., La scheda infermieristica come crescita dell'autonomia professionale: percorsi e metodi, Internet, Agenzia Sanitaria Regionale Emilia Romagna.
3. Gabriel C.S., Gabriel A.B., Bernardes A., Rocha F.L., Miasso AI, Quality in hospital nursing care: the view of undergraduate nursing students, *Rev Gaucha Enferm.* 2010 Sep;31(3):529-35.
4. Palmer R., Efficienza gestionale e principi base per valutare la qualità dell'assistenza, "Q.A.", n.2, 1990.
5. Vanzetta M., Vallicella F., Il punto di vista dell'Utente: come si misura e quanto costa misurarlo, "Management Infermieristico", n.4, 2000.
6. Zisberg A., Bar-Tal Y., Krulik T, The presence of nursing students and its influence on the quality of care provided by staff nurses, *Nurs Outlook.* 2003 May-Jun;51(3):102-7.