



Rosario Caruso

Interim Editor-in-Chief di Italian Journal of Nursing
Responsabile Area Ricerca e Sviluppo delle Professioni Sanitarie, IRCCS Policlinico San Donato, San Donato Milanese

PhD, RN, Health Professions Research and Development Unit, I.R.C.C.S. Policlinico San Donato, Italy

rosario.caruso@opimilomb.it

Un riconoscimento significativo delle cure infermieristiche in Italia: intervista a Bonnie Barnes e Mark Barnes

Bringing meaningful recognition of extraordinary care to nurses in Italy: an interview to Bonnie Barnes e Mark Barnes



Can you summarize what is the DAISY Foundation, giving also a highlight on your activities at a global level?

In 1999, our 33-year-old son Patrick died of complications of the auto-immune disease ITP (idiopathic thrombocytopenic purpura). He was in the hospital for 8 weeks, and we had the gift of spending that time with him. During his hospitalization, we saw what nurses really do every day. As we expected they would be, Patrick's nurses were extremely competent clinically, as they dealt with what became a very complex medical condition. What we didn't expect – and what really took our hearts – was the way his nurses delivered their care. Their compassion and sensitivity not only to Patrick but to all of us in his family made a great difference to us throughout those 8 worst weeks of our lives. When Patrick died, we needed to find something positive that would keep his wonderful spirit alive. The one positive thing we could think of about the last weeks of his life were his nurses. We had to say Thank You to nurses, believing that Patrick's nurses were not unique. So we created The DAISY Foundation™ (an acronym for Diseases Attacking the Immune System) and our program of ongoing recognition of above-and-beyond compassionate care, The DAISY Award® for Extraordinary Nurses.

We never imagined that today, 20 years later, there would be over 4,000 healthcare facilities and schools of nursing honoring their nurses with us – in 26 countries! Over 136,000 nurses have received The DAISY Award so far, having been nominated by their patients, family members and co-workers for delivering outstanding care that made a difference in someone's life. The fact that more

Potete riassumere cos'è la DAISY Foundation, dando ampio risalto alle vostre attività a livello globale?

Nel 1999, nostro figlio Patrick di 33 anni morì per complicanze legate alla porpora trombocitopenica idiopatica (PTI). È stato ricoverato in ospedale per 8 settimane e ci riteniamo ancora oggi privilegiati per aver avuto la possibilità di passare del tempo con lui. Durante il suo ricovero, abbiamo visto cosa fanno davvero le infermiere e gli infermieri ogni singolo giorno. Come ci aspettavamo, gli infermieri di Patrick erano estremamente competenti dal punto di vista clinico, si sono occupati senza problemi di quello che è diventato presto un quadro molto complesso. Ciò che non ci aspettavamo – e ciò che ci ha davvero colpito nel cuore – è stato il modo in cui questi hanno erogato le loro cure. La loro compassione e sensibilità, non solo rivolte a Patrick ma anche a tutti noi familiari, hanno fatto una grande differenza in quelle che sarebbero diventate le 8 settimane peggiori delle nostre vite. Quando Patrick morì, sentimmo che dovevamo trovare qualcosa di positivo, che avrebbe contribuito a mantenere in vita il suo meraviglioso spirito; l'unica cosa a cui riuscivamo a pensare riguardando a quelle settimane erano i suoi infermieri. Li abbiamo ringraziati con la consapevolezza che gli infermieri di Patrick non fossero talenti isolati: abbiamo dunque creato la DAISY Foundation™ (acronimo di Diseases Attacking the Immune System) insieme al nostro premio che riconosce le condotte compassionevoli di eccellenza, il DAISY Award® for Extraordinary Nurses (premio per infermieri straordinari). Non avremmo mai immaginato che oggi, 20 anni dopo, ci sarebbero state oltre 4000 strutture sanitarie ed Università (in 26 paesi!) pronte a rendere onore agli infermieri insieme a noi. Finora, oltre 136.000 infermieri hanno ricevuto il DAISY Award, nominati dai propri pazienti, familiari e collaboratori per aver fornito cure eccezionali che hanno fatto la differenza nella vita di qualcuno. Il fatto che siano stati nominati oltre 1,6 milioni di infermieri è la prova che non siamo le uniche persone che vogliono ringraziare gli infermieri. Onoriamo gli infermieri di tutti gli ospedali, ambulatori, hospice, strutture territoriali, strutture militari, studi medici; ovunque gli infermieri esercitano la loro professione DAISY è lì per fornire un riconoscimento significativo per le loro cure straordinarie. Il DAISY Award riconosce inoltre il ruolo dei formatori, per aver ispirato i propri studenti a portare assistenza compassionevole: generazioni di studenti capaci di erogare cure di alto livello, leader per la creazione di ambienti di lavoro in cui prospera un'assistenza

than 1.6 million nurses have been nominated is proof that we are not the only people who want to say thank you to nurses. We honor nurses across the continuum of care – in hospitals, ambulatory settings, hospices, home health, military facilities, physicians' offices – wherever nurses practice, DAISY is there to provide meaningful recognition of their extraordinary care. The DAISY Award recognizes nursing faculty for inspiring compassionate care in their students. Nursing students for delivering great care when they are doing their clinical work. Nurse leaders for creating environments where excellent compassionate care thrives. And we have a DAISY Team Award for nurse-led teams that together do extra-special things for patients and families.

What about your programs? How does The DAISY Award actually work?

We partner with healthcare facilities and nursing schools to establish The DAISY Award as a program of ongoing recognition for nurses. Nurses are selected for recognition all year long, creating a culture of recognition and positivity that makes a difference in the work environment. We have 20 years of experience that we bring to ensure that the program is effective, meaningful, and sustainable for the long-term. We help each partner create its own criteria to select Honorees - criteria that in addition to compassionate care also reflect the mission, values, and way of talking about nursing excellence of each organization. We provide templates for customizable nomination forms and materials that create awareness among patients and families that they may say thank you to their nurses by nominating them for The DAISY Award. And we guide the committee assigned to implement DAISY by sharing best practices that make DAISY recognition truly meaningful.

Presentations of the award take place where the honoree works, usually as a surprise for the honoree, in front of her/his co-workers. Often, the person who wrote the nomination is in attendance, and always, organization leaders are there to help the honoree know that they are being recognized with something very special. The nomination story is read aloud for all to hear and understand what this nurse did to make a difference in a patient's care. (These stories are also posted on DAISY's website.) Each honoree receives a DAISY Award certificate, signed by the organization's chief nursing officer and DAISY Co-founder Mark Barnes. They receive a DAISY Award pin and a hand-carved stone sculpture we call A Healer's Touch – a beautiful symbol of the bond between nurses and patients. We provide a banner that congratulates the honoree and hangs publicly for the month of the recognition. Finally, we ask that a cinnamon treat be served to recognize the excellent teamwork great nursing care always entails. The reason we chose cinnamon is that when Patrick was in the hospital, a cinnamon roll was one of the few things he wanted to eat, and he asked us to bring them for all his nurses as his thank you to them. So as we sustain Patrick's gift to his nurses with a cinnamon treat to nurses today, we ask that whenever a nurse smells cinnamon, they stop and think about the impact they have on patients and families every day.

Importantly, we honor everyone who has been nominated for The DAISY Award. The fact that someone took the time to write their story of what a nurse has done for them is truly worth recognition. So each nominee receives a copy of their nomination and a DAISY

eccelsa. Abbiamo anche un DAISY Team Award per i team guidati da un infermiere, sappiamo che questi team realizzano cose meravigliose e speciali per pazienti e famiglie.

Come funziona, all'atto pratico, il DAISY Award?

Collaboriamo con strutture sanitarie ed Università per istituire il DAISY Award come un programma di riconoscimento continuo per gli infermieri. Gli infermieri sono infatti selezionati per il premio durante tutto l'anno, creando così una cultura di riconoscimento e positività che fa la differenza nell'ambiente di lavoro. Abbiamo 20 anni di esperienza che garantiscono che il programma sia efficace, carico di significato e sostenibile sul lungo periodo. Aiutiamo ognuno dei nostri partner a creare i propri criteri per selezionare gli Honorees (coloro i quali ricevono il premio), criteri che oltre all'assistenza compassionevole riflettono anche la mission, i valori e il modo di intendere l'eccellenza infermieristica di ciascuna organizzazione. Forniamo anche modelli per creare documenti di candidatura personalizzabili, questi aiutano pazienti e famiglie a conoscere il premio e dire "grazie" ai loro infermieri nominandoli per il DAISY Award. Guidiamo poi il comitato assegnato all'effettiva attuazione dei progetti DAISY, condividendo le migliori pratiche che rendono il DAISY Award veramente significativo.

Le presentazioni del premio si svolgono dove il vincitore lavora, di solito con una sorpresa e di fronte ai suoi collaboratori. Spesso, la persona che ha proposto la candidatura è presente, come anche i vertici dell'organizzazione, per aiutare i vincitori a sapere di venire premiati per qualcosa di molto speciale. La storia che ha generato la candidatura viene poi condivisa ad alta voce, affinché tutti i presenti possano comprendere quale sia stato l'atto che ha fatto la differenza nelle cure di un paziente (queste storie sono anche pubblicate sul sito web di DAISY). Ogni premiato riceve un certificato DAISY Award, firmato dal management dell'organizzazione e dal co-fondatore di DAISY, Mark Barnes. Gli Honorees ricevono quindi una spilla DAISY Award e una scultura in pietra, scolpita a mano, che chiamiamo A Healer's Touch (il "tocco" di un guaritore), un bellissimo simbolo del legame tra infermiere e pazienti. Forniamo anche uno stendardo che porta il nome del premiato e che sventerà pubblicamente per un mese dopo il riconoscimento. Infine, chiediamo che in quella sede venga servito un dolcetto alla cannella per riconoscere l'eccellente lavoro di squadra che le cure infermieristiche hanno supportato. Il motivo per cui abbiamo scelto la cannella è che quando Patrick era in ospedale il cinnamon roll (un rotolino alla cannella tipico degli States) era una delle poche cose che mangiava, aveva voluto persino che ne portassimo per tutti gli infermieri del reparto come ringraziamento. Quindi, mentre continuiamo a perpetrare la richiesta di Patrick con altri dolci alla cannella, chiediamo solamente che, ogni volta che un'infermiera o un infermiere annusino profumo di cannella, si soffermino per un momento a riflettere sull'impatto che hanno ogni giorno sulla vita dei propri pazienti e famiglie.

È importante sottolineare che onoriamo tutti coloro che sono stati anche solo nominati per il DAISY Award. Il fatto che qualcuno abbia avuto il tempo di scrivere la propria storia relativa alle cure di un infermiere merita un grande riconoscimento. Di conseguenza, ogni semplice nominato al premio riceve una copia della sua nomination e una spilla DAISY, da indossare sul proprio badge identificativo. Riconoscere i candidati è una parte importante della celebrazione che DAISY attua durante tutto l'anno per gli infermieri.

nominee pin to wear on their ID badge. Recognizing nominees is an important part of DAISY's culture-changing celebration of nurses throughout the year.

How can DAISY be important to shining the actual light of nursing practice, also considering the Italian reality?

We understand that healthcare in Italy is undergoing tremendous change and economic pressure, as it is throughout the world. Nurses, being at the forefront of care, are especially impacted by this rapid transformation. A body of evidence has been built describing the impact of DAISY's meaningful recognition of nurses on organizational culture and on nurse engagement, resilience, and retention.

By focusing attention on the good that goes on in an organization, DAISY makes a meaningful difference in its culture. One key to DAISY's impact is that nominations consist of a story of extraordinary care delivered to a patient or family member – care that administrators know is going on every day, but they may not have a way of capturing it in narrative form so it may be shared and celebrated. DAISY nomination stories written by patients and families paint a vivid picture of what "extraordinary" care looks like – care that nurses are inspired to emulate. Patients' stories don't reflect the clinical excellence patients assume they'll receive from their healthcare organizations. Rather they describe how that care is provided. For example, the story about the successful insertion of a challenging IV tells how the Mom of a frightened child watched her sick little girl be distracted by her nurse who sang songs from the movie Frozen to her while he put in the IV. This calmed her daughter and gave the Mom a sense of trust in that the nurse really cared about her child. The nomination about a dressing change for a seriously burned man describes that only this one nurse knew how to minimize the patient's extreme pain while changing the dressing, taking special care to do it in the exact way the patient could handle. Themes of compassion, contagious positive attitude, calming presence, and connection to the family are among the top 10 identified in research conducted on DAISY nominations. Sharing these stories publicly reminds all staff of the quality of care the organization aims for and promotes a culture of gratitude and recognition.

We at DAISY are deeply concerned about nurses being burned out by the very difficult work they do and the highly pressured environment in which they work. Could meaningful recognition have a positive effect on burnout? Research conducted among over 1,100 intensive care unit nurses revealed that yes – nurses nominated for The DAISY Award have lower levels of compassion fatigue (a combination of burnout and secondary traumatic stress) and higher levels of compassion satisfaction (the feeling of a job well done). Why might this be? Our qualitative research revealed that nurses' emotional energy may be recharged by meaningful expressions of gratitude, strong teamwork, patients' clinical improvement, and especially nurses understanding that they made a difference they may not have realized they made. DAISY and its nomination stories support all of this.

What messages do you want to leave to the Italian readers of IJN?

When our Patrick died, like so many families around the world

In che modo DAISY può avere un ruolo nell'illuminare il cammino della pratica infermieristica, anche considerando le specificità della realtà italiana?

Comprendiamo che l'assistenza sanitaria in Italia stia subendo enormi cambiamenti e pressioni economiche, come in tutto il mondo. Gli infermieri, essendo in prima linea nelle cure, sono particolarmente colpiti da questa rapida trasformazione. Esistono precedenti e riferimenti che descrivono l'impatto significativo del ruolo di DAISY sulla cultura organizzativa e sull'impegno, la resilienza e la fidelizzazione degli infermieri.

Focalizzando l'attenzione su "ciò che di buono" accade in un'organizzazione DAISY porta una differenza significativa nella sua cultura. Un aspetto fondamentale dell'impatto di DAISY è che le candidature consistono in una storia di cure straordinarie fornite ad un paziente o ad un familiare; cure che gli amministratori sanno certamente essere erogate con professionalità ogni giorno, ma che non hanno modo di catturare, condividere o celebrare. Le storie di nomination DAISY scritte da pazienti e famiglie dipingono un arazzo vivido di come siano le "cure straordinarie": cure che gli infermieri sono ispirati ad emulare. Le storie dei pazienti non riflettono l'eccellenza clinica che i pazienti presumono di ricevere dalle organizzazioni, piuttosto descrivono come viene fornita tale assistenza. Ad esempio, la storia dell'applicazione di un catetere venoso periferico racconta come la mamma di una bimba spaventata guardasse la figlia malata essere distratta dalla sua infermiera, che le cantava canzoni dal film Frozen mentre portava a termine la manovra. Ciò calmò la figlia e diede alla mamma un senso di fiducia nel fatto che l'infermiera si stesse realmente prendendo cura della piccola. La candidatura relativa alla medicazione di un uomo gravemente ustionato racconta come solo un particolare infermiere sapesse come ridurre al minimo il dolore estremo mentre cambiava la medicazione, prestando particolare attenzione a farlo nel modo esatto in cui il paziente poteva gestirlo. Tematiche di compassione, attitudine positiva contagiosa, presenza calmante e connessione con la famiglia sono tra le prime 10 identificate nella ricerca condotta nelle candidature DAISY. La condivisione di queste storie ricorda pubblicamente a tutto il personale la qualità delle cure a cui l'organizzazione punta e promuove una cultura di gratitudine e riconoscimento.

Noi di DAISY siamo profondamente preoccupati per il fatto che gli infermieri siano schiacciati dal lavoro complesso che svolgono e dall'ambiente altamente stressante in cui si trovano. Il riconoscimento potrebbe avere un effetto positivo sul burnout? La ricerca condotta tra oltre 1100 infermieri di unità di terapia intensiva ha rivelato che gli infermieri nominati per il DAISY Award hanno livelli più bassi di fatigue da compassione (una combinazione di burnout e stress traumatico secondario) e livelli più elevati di soddisfazione da compassione (sensazione derivata da un lavoro ben fatto). La nostra ricerca qualitativa ha rivelato che l'energia emotiva degli infermieri può essere ricaricata da espressioni significative di gratitudine, un forte lavoro di squadra, dal miglioramento clinico dei pazienti e soprattutto quando gli infermieri realizzano – in un secondo momento – di aver fatto la differenza. DAISY e le storie che accompagnano le nomine supportano tutto questo.

Quali messaggi volete lasciare ai lettori italiani di IJN?

Quando il nostro Patrick è morto, come tante famiglie in tutto il mondo che sopportano questo tipo di perdita, abbiamo dovuto fare qual-

who endure this kind of loss, we needed to do something to fill the gaping hole in our hearts his death had left. All we wanted to do was to say Thank You to nurses for the kind of care they provide every day to patients and families like ours. We thought our program would be successful if we could bring it to nurses in 10 hospitals in the United States. However, over time, nurses took hold of what DAISY is really about and taught us the strategic value of what meaningful recognition could do for nurses and their organizations. DAISY has been built by nurses as an evidence-based practice over the last 20 years, bringing their expertise and creativity to our mission. We have learned as DAISY has grown internationally that nurses are nurses everywhere around the world. They take care of the rest of us not only with their brains through evidence-based practice but also with their hearts. The science is balanced with the art of nursing. DAISY stories are filled with emotion and gratitude that nurses need to hear to help sustain them in the profession. As a patient wrote about her nurse in Palermo, "In a very difficult moment of my life, I found the most human person I could have wished to have near me. Mrs. Valentina... found me in a moment of despair, I was lying there on that couch in the operating room, it was very cold I saw everyone busy working and I was afraid for the operation. I waited in silence without saying a word and as time passed the more I felt anxious and alone. Suddenly she arrived, she shook my hand, made the recognition and instead of leaving, she kept talking to me until she could reassure me. She looked me in the eye and encouraged me. It was all very simple, yet it gave me the strength to wipe away my tears and I managed to overcome this moment."

We know nurses throughout Italy are making a tremendous difference to patients and families. We hope we have the opportunity to partner with numerous Italian healthcare organizations and schools of nursing to honor their extraordinary compassionate care and bring the many benefits of DAISY recognition to the nursing profession in Italy.

For more information, please visit www.DAISYfoundation.org Research references may be found at <https://www.daisyfoundation.org/daisy-award/evidence-impact>

cosa per riempire il vuoto nel cuore che la sua morte aveva lasciato. Tutto quello che volevamo fare era ringraziare gli infermieri per il tipo di assistenza che forniscono ogni giorno a pazienti e famiglie come la nostra. Pensavamo che il nostro programma avrebbe avuto successo se avessimo potuto portarlo agli infermieri in 10 ospedali negli Stati Uniti. Tuttavia, nel corso del tempo, gli infermieri hanno preso coscienza di ciò di cui si occupa DAISY e ci hanno insegnato il valore strategico di ciò che un riconoscimento significativo potrebbe fare per gli infermieri e le loro organizzazioni. DAISY è stata costruita negli ultimi 20 anni dagli infermieri come pratica basata sulle evidenze, portando la loro esperienza e creatività nella nostra mission. Abbiamo imparato, nel momento in cui DAISY è cresciuta a livello

internazionale, che gli infermieri sono infermieri in tutto il mondo, allo stesso modo. Si prendono cura di tutti noi non solo con la testa e attraverso la pratica basata sulle evidenze, ma anche con il cuore. La scienza dell'assistenza infermieristica è in equilibrio con la sua arte. Le storie di DAISY sono piene di emozioni e gratitudine che gli infermieri devono ascoltare per sostenere la professione. Come una paziente scriveva a proposito della sua infermiera a Palermo, "In un momento molto difficile della mia vita, ho trovato la persona più umana che avrei potuto desiderare di avere vicino. La signora Valentina...

mi ha trovato in un momento di disperazione, ero sdraiato in sala operatoria, faceva molto freddo, ho visto tutti impegnati a lavorare e avevo paura per l'operazione. Ho aspettato in silenzio senza dire una parola e col passare del tempo mi sono sentita sempre più ansiosa e sola. All'improvviso arrivò, mi strinse la mano, mi identificò e, invece di andarsene, continuò a parlarmi finché non mi ebbe rassicurato. Mi guardò negli occhi e mi incoraggiò. È stato tutto molto semplice, eppure mi ha dato la forza di asciugare le mie lacrime e sono riuscita a superare quel momento." Sappiamo che gli infermieri in tutta Italia stanno facendo un'enorme differenza per i propri pazienti e le loro famiglie. Speriamo di avere l'opportunità di collaborare con numerose organizzazioni sanitarie ed Atenei per onorare le loro straordinarie esperienze di cure compassionevoli e portare i numerosi vantaggi del DAISY Award alla professione infermieristica italiana.

Per ulteriori informazioni visitare <https://www.daisyfoundation.org> Riferimenti bibliografici possono essere reperiti all'indirizzo <https://www.daisyfoundation.org/daisy-award/evidence-impact>

