



Nome e cognome del Relatore:

Bruno Pallotta

email:

bpallo1949@yahoo.com

STRESS-BURNOUT MANAGEMENT: ESEMPIO DI APPLICAZIONE NEL DIPARTIMENTO DI EMERGENZA DI CIVITANOVA MARCHE

B. Pallotta*

* Unità Operativa di Pronto Soccorso - Accettazione - Medicina d'Urgenza di Civitanova Marche

Sempre più spesso nel nostro modello di società si va incontro a carichi di lavoro eccessivi o a ritmi di lavoro particolarmente pesanti e questo in un contesto di comunicazioni sempre più veloci e diffuse, di spostamenti sempre più frequenti e rapidi, di accumulo di impegni sicuramente al di là della soglia del supportabile.

Una società in cui è sempre più difficile “rimanere al passo” e dove chi si ferma per un momento di riflessione o di riposo è travolto dagli altri o dagli eventi che continuano a svilupparsi freneticamente.

E' in questo meccanismo perverso che le persone, sulla cui professionalità un'Azienda o un qualsiasi datore di lavoro hanno speso tempo e denaro per la formazione, si perdono inevitabilmente, si svuotano di energia e di voglia di fare e in sostanza, si spengono: vanno in burnout.

E' una perdita per l'Azienda, ma anche per le famiglie interessate: è una sconfitta per il datore di lavoro e per una società che per prevenzione infortuni, al momento, intende solo la protezione dagli incidenti esterni e dimentica che altri danni, non meno gravi e invalidanti, possono derivare dalle condizioni di lavoro e dal modo di affrontarle da parte dei singoli individui.

Certamente vi sono lavori particolari in cui la componente stressogena è di per sé evidente e fortissima (lavoratori dei servizi sanitari di emergenza, forze dell'ordine, vigili del fuoco), ma in molti altri lavori vi è uno stress più subdolo, più sottile, più lento a svilupparsi e non meno devastante.

L' Autore ha applicato delle tecniche di Stress-Burnout management nel proprio Reparto di Pronto Soccorso a tutto il Personale, costituito da Medici strutturati di Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza, Medici di Emergenza territoriale 118 (MET) ed Infermieri che esplicano sia l'attività di PS che di 118.

Nel corso di una giornata è stato effettuato un Corso di formazione validato ECM, durante il quale si è mirato a fornire elementi utili a conoscere, riconoscere, affrontare lo stress, la sua eventuale trasformazione in burnout e le cosiddette “sindromi da incidente critico”.

Ci si è posto, come obiettivo educativo, quello di mettere in grado i discenti, attraverso il corso stesso, di:

- Conoscere lo stress ed il burnout nelle loro caratteristiche di base e nei loro effetti sull'uomo.
- Riconoscere i segnali di stress-burnout al loro nascere.
- Conoscere ed utilizzare le varie tecniche di base di superamento individuale e di gruppo del problema stress-burnout.
- Conoscere le metodiche del debriefing e del defusing, le caratteristiche, le finalità.
- Auto applicarsi la tecnica del defusing in caso di evento avente le caratteristiche di “incidente critico”.

All'inizio del corso è stato sottoposto ai partecipanti un questionario-test individuale sull'argomento trattato.

Sono state poi trattate le definizioni e tratteggiato il “vocabolario essenziale”.



Si è parlato di effetti e caratteristiche dello Stress e del passaggio dallo Stress al Burnout, descrivendo definizione e le caratteristiche del Burnout.

Sono poi state descritte la CISS (Critical Incident Stress Syndrome o Sindrome da Incidente Critico) ed il CISD (Critical Incident Stress Debriefing) e discusso di piani programmati e piani personalizzati per affrontare lo stress-burnout (utilizzo di Debriefing, Mini Debriefing, Defusing). Tra cui l'acquisizione di una risposta automatica di rilassamento.

Si è poi passati ad insegnare l'apprendimento e le tecniche di effettuazione del "defusing": una tecnica di auto-somministrazione per la prevenzione della Sindrome da Incidente Critico e si è proceduto alla effettuazione di una simulazione di una seduta di defusing.

A completamento del Corso è stato somministrato a tutti i partecipanti un questionario: si tratta del SitTest, messo a punto con una ricerca di tre anni su un campione di quasi mille operatori sanitari e su un campione di controllo di soggetti non impiegati in ambito sanitario (Anchisi, Gambotto Dessy, Pallotta e Scali, 1998; Anchisi, Gambotto Dessy e Marchisio, 2001).

Il SitTest consente la valutazione del livello di stress e del burnout individuale, delle convinzioni alla base dei rapporti sociali e delle componenti della tipologia di personalità che lo possono alimentare o, al contrario, combattere e che costituiscono, pertanto, fattori di rischio oppure di protezione nei confronti delle malattie.

In base alle risposte ottenute con tale test, si è poi tracciato un grafico che riportava il livello di stress e burnout della equipe e si è passati ad analizzare la situazione dei singoli, con incontri personalizzati ed individuali, in cui, con il consenso degli stessi, si discuteva delle loro problematiche e delle possibili soluzioni inerenti eventuali problemi riscontrati: soluzioni ottenibili da soli dai singoli soggetti o con l'ausilio di professionisti specifici.

Lo stesso corso è stato poi effettuato in più sedute e con le medesime modalità e caratteristiche, con tutto il Personale Medico ed Infermieristico dell'intero Dipartimento di Emergenza della Azienda Sanitaria Locale N° 8 di Civitanova Marche, comprendente due reparti di Anestesia ed uno di Cardiologia.

I risultati dell'intero progetto sono stati davvero interessanti: tutti i partecipanti nessuno escluso ha provato notevole interesse rispetto all'argomento trattato, alle modalità ed ai risultati conseguiti individualmente e nel gruppo nel suo complesso; la parte di discussione individuale dei problemi emersi dal SitTest da ciascuno effettuato ha poi consentito a tutti di prendere coscienza della propria situazione individuale rispetto ad una problematica quasi mai considerata: quella della prevenzione del rischio psicologico di chi lavora in Emergenza - Urgenza, in una categoria di persone cioè che troppo spesso antepongono le problematiche dei pazienti rispetto ai risvolti personali di un lavoro davvero complesso e pericoloso, con estrema generosità, ma anche con rischi personali troppo spesso ignorati.

Un eventuale riscontro sui risultati a distanza dell'esperienza fatta potrà eventualmente essere fatto in futuro.

Bibliografia

Anchisi, R. e Gambotto Dessy, M., Pallotta, B. & Scali, M., 1998. SBI: Stress Burnout Inventory. *Pronto Soccorso Nuovo*, 3/4, 18-20.

Anchisi, R., Gambotto Dessy, M. & Marchisio, M., 2001. Aspetti psicologici dell'emergenza, in F. Della Corte, F. Olliveri e F. Enrichens (a cura di), *Manuale di medicina d'emergenza*, McGraw-Hill, Milano.