

"FASO - Supporto psicologico per gli Operatori Sanitari"



a cura di: Daniele Saglietti - Direttore SC Psicologia ASL CN2 Alba-Bra,
componente Laboratorio nazionale FASO "Politiche del Personale"



Emergenza sanitaria da Covid-19 e la necessità di tutela e supporto per le risorse umane

Recuperare e Aggiornare l'esperienza maturata con il Laboratorio nazionale FIASO
*"Sviluppo e tutela del benessere e della salute organizzativa
nelle Aziende sanitarie e ospedaliere"*

Il dettaglio delle esperienze nelle
pubblicazioni:



e reperibili sul sito web: www.fiaso.it

“salute organizzativa”:

la capacità di un'organizzazione di essere *non solo* efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi promuovendo un adeguato standard di benessere fisico e psicologico, alimentando costruttivamente la convivenza sociale di chi vi lavora.

*la qualità delle prestazioni erogate
è direttamente collegata alla qualità
della vita lavorativa degli erogatori.*

Lo **stress** non è una malattia, ma una modalità fisiologica di adattamento. Selye lo definì come la “sindrome generale di adattamento alle richieste (stressor) dell’ambiente”.



Ciascuno di noi, in maniera del tutto soggettiva, filtra le diverse richieste compensando individualmente lo stimolo stressogeno. Gli stili di **coping** (strategie di “fronteggiamento”) dipendono dalle caratteristiche ed esperienze personali;

da ciò consegue la soggettività nella risposta di stress.

In condizioni particolari, **distress**, la risposta di adattamento può divenire disfunzionale, ossia non è più in grado di soddisfare l’obiettivo.

Questo può verificarsi perché le richieste sono eccessive, *superando le possibilità di compensazione* del soggetto.

Emergenza COVID -19 ... dalla Comunicazione della Direzione ai dipendenti ASL CN2

“...A fronte dell’intensificarsi delle situazioni di stress lavorativo, riteniamo opportuno evidenziare a tutti i dipendenti di questa Azienda sanitaria ed ai responsabili e coordinatori che sono disponibili e implementate le attività di supporto psicologico... La Direzione aziendale, tramite la SC Psicologia, mette a disposizione del personale dipendente, in orario di servizio, i seguenti interventi di contrasto allo stress lavoro correlato...

L’attivazione di questi interventi di contrasto è condivisa con le SS.CC. Amministrazione del Personale e DiPSa, la Direzione Sanitaria P.O, il Medico Competente e il R.S.P.P, le attività sono orientate a permettere al dipendente, quando necessario, di ritornare ad un livello di funzionamento e di salute, precedente all’ esperienza traumatica o al sovraffaticamento. Il supporto è finalizzato a contrastare gli effetti dannosi sull’organismo dello stress, nella sua duplice versione di avvenimento critico/traumatico, e di logorio continuo e subdolo dovuto al confronto quotidiano con situazioni limite...”...

F.to: Il Direttore Sanitario (Dr. Mario TRAINA) Il Direttore Generale (Dr. Massimo VEGLIO)

Misure a livello INDIVIDUALE

Sportello di supporto psicologico per il dipendente

(è attivato dal 2010 ed è previsto come spazio di ascolto e supporto psicologico rivolto al singolo lavoratore e finalizzato a migliorare le competenze psicosociali e gli strumenti per affrontare una situazione momentanea di disagio o di malessere connessa al contesto lavorativo e/o alla vita privata)

In questa fase di emergenza, garantendo il mantenimento delle finalità sopradescritte, assume anche la funzione di supporto al sovraccarico emozionale a cui possono essere esposti alcuni dipendenti, che richiedono un sostegno o consultazione individuale.

> La modalità di accesso rimane su richiesta spontanea del dipendente, o condivisa con il Medico Competente, tramite contatto telefonico con la Segreteria SC Psicologia (0173.316070/075) o mail (psicologia@aslcn2.it). Lo sportello garantisce il rispetto della privacy del lavoratore.



Misure a livello di GRUPPO

Supporto al Gruppo di Lavoro

(recupera l'esperienza decennale degli interventi di supporto e supervisione emotiva e/o organizzativa, svolti a favore delle Strutture aziendali, ma oggi incompatibili con le disposizioni e con la situazione di emergenza)

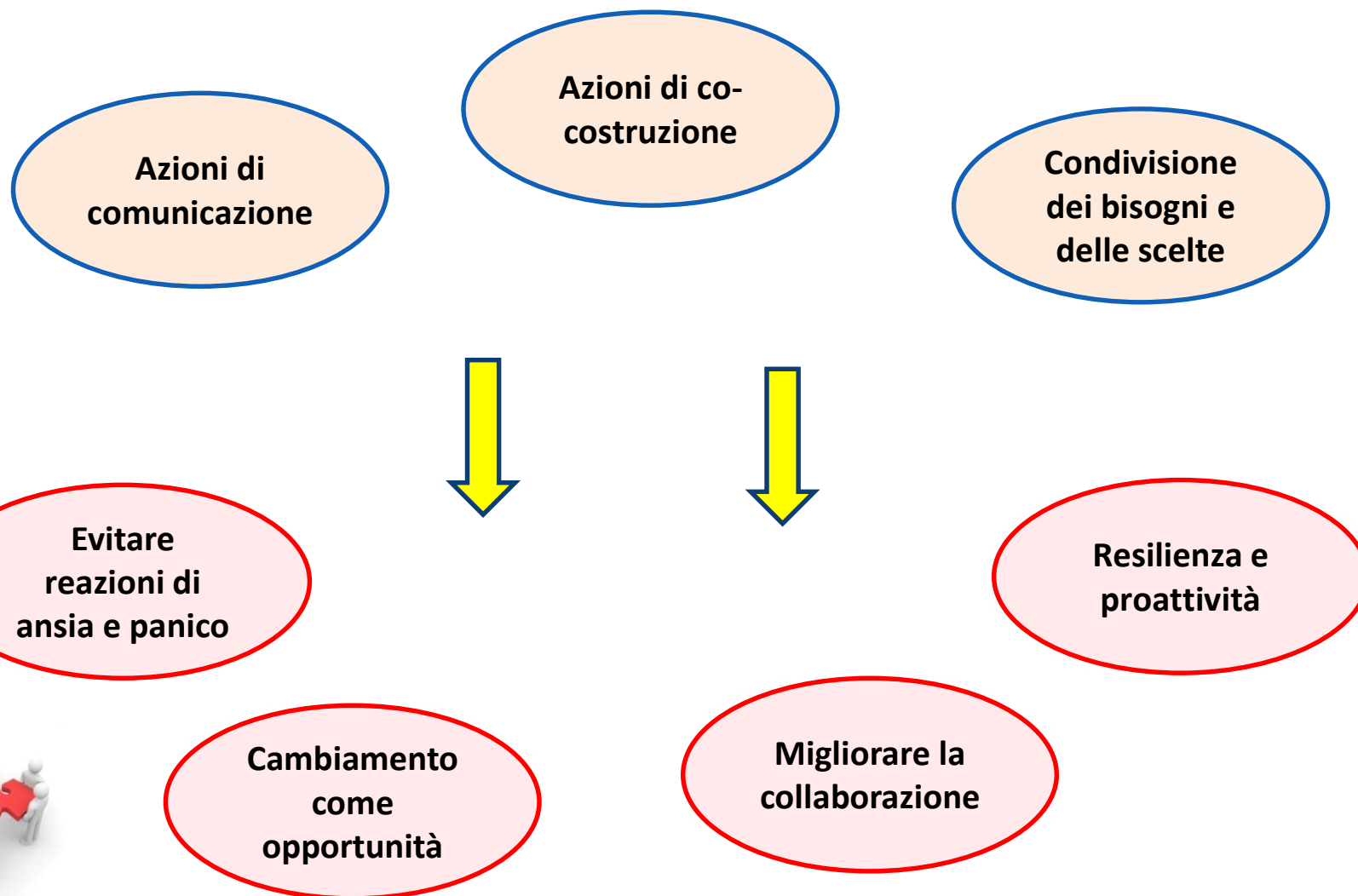
L'attività di supporto psicologico si rivolge a piccoli gruppi di lavoro, sino ad un massimo di otto persone per gruppo, che sono esposti a situazioni particolarmente gravose di stress e/o di rischio. L'attività si configura come una sorta di debriefing psicologico finalizzato ad alleggerire il carico emotivo connesso all'esperienza e a prevenire l'insorgere di forme post traumatiche, identificando strategie di fronteggiamento efficaci.

> La modalità di accesso avviene su richiesta del gruppo di lavoro, necessariamente condivisa con Capo Servizio e Coordinatore, tramite contatto telefonico con la Segreteria SC Psicologia (0173.316070/075) o mail (psicologia@aslcn2.it). L'efficacia del supporto è direttamente correlata alla tempestività della segnalazione all'atto dell'evento critico.



Misure a livello ORGANIZZATIVO

Supporto al cambiamento organizzativo



debriefing psicologico

Il debriefing psicologico è un intervento breve che si realizza nei primi giorni successivi a un evento traumatico

Coinvolge un gruppo di persone che hanno vissuto la stessa esperienza. È uno spazio in cui è possibile esprimere liberamente tutti i sentimenti, i pensieri e le reazioni legate all'esperienza vissuta. *Il debriefing è una tecnica progettata per concludere eventi e situazioni potenzialmente traumatici.* È utile soprattutto nelle condizioni di emergenza e come supporto alle professioni sanitarie e di aiuto nel gestire il carico emotivo; dovrebbe costituire parte integrante dell'organizzazione del lavoro (vedasi es. 118).

Questi incontri hanno regole e fasi precise e sono condotti da un esperto. **Il debriefing fornisce una struttura all'evento traumatico, per contrastare lo stress.**

E' finalizzato a capire e gestire le normali reazioni derivanti da un evento traumatico; viene creato uno spazio in cui le persone si sentano al sicuro, accompagnate e guidate terapeuticamente nel processo di integrazione e risoluzione. Tra i...il racconto degli eventi in modo obiettivo e le reazioni cognitive ed emotive scaturite; la condivisione delle sensazioni sperimentate; l'informazione su eventuali sintomi che possono derivare dai traumi; informazioni su come affrontare questi sintomi; favorire *il peer support*...

Favorire i processi di Recovery

Con il concetto di Recovery si fa riferimento ai processi messi in atto dalla persona, al di fuori dell'orario di lavoro o durante i week-end, per “rigenerarsi” e “recuperare” le energie spese durante la giornata o la settimana lavorativa (Sonnentag, 2003).

In termini generali, il processo di Recovery fa sì che i sistemi di funzionamento dell'individuo, attivati durante una situazione stressante, ritornino ai livelli e alle condizioni precedenti a tale situazione (Meijman & Mulder, 1998).

Secondo la *Teoria della Conservazione delle Risorse* (Hobfoll, 1989) le persone tendono a conservare, proteggere e rigenerare le proprie risorse, intese sia come fattori esterni, sia come caratteristiche personali. Alla base del Recovery sembra quindi esserci il tentativo di rigenerare le risorse impiegate al lavoro (con particolare riferimento alle energie e al morale) per essere pronti ad affrontare nuove richieste nel momento in cui ci si reca nuovamente al lavoro.

Hobfoll, S.E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and physiology of stress*. New York: Plenum Press.

Meijman, T.F., Mulder, G. (1998). *Psychological aspects of workload*. In Drenth PJD, Thierry H, eds. *Handbook of work and organizational psychology*, Vol. 2. Hove: Psychology Press.

Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88, 518–528.

Le richieste di lavoro quotidiane obbligano l'individuo a ricorrere alle proprie risorse e ad attivare processi di fronteggiamento che possono ridurre sia la salute, sia la qualità delle performance.



Le risorse recuperate, nell'arco del riposo, hanno un effetto positivo di breve termine sulla salute della persona e sulle performance lavorative del giorno dopo o della settimana successiva.

Favorire i processi di Recovery

PSYCHOLOGICAL DETACHMENT, staccare mentalmente dal lavoro, non pensare a eventuali problemi non risolti, lasciare il posto di lavoro non solo fisicamente ma anche psicologicamente

RELAXATION fare attività considerate rilassanti per il corpo e/o per la mente

MASTERY EXPERIENCES dedicarsi attività extra-lavorative caratterizzate da obiettivi da raggiungere, con opportunità di apprendimento e di sviluppo di capacità e competenze in ambiti diversi da quello lavorativo

CONTROL acquisire/mantenere la capacità di controllare il proprio tempo libero, a quale attività dedicarsi, come e per quanto tempo

Senza dimenticare

➤ *di prestare attenzione*

alla traumatizzazione vicaria: condizione caratterizzata dal cambiamento in negativo degli schemi cognitivi e dei sistemi di credenze in colui che svolge una professione d'aiuto, che deriva dal coinvolgimento empatico con le esperienze traumatiche altrui.

Il meccanismo che porta a sviluppare il fenomeno del trauma vicario e che lo distingue dal burn-out, è proprio la presenza di una relazione empatica, che ha come meccanismo neurofisiologico di base il rispecchiamento del dolore dell'altro. La tipologia di sintomi che ne consegue è assimilabile ad un quadro clinico di disturbo da stress post-traumatico, e, più in generale, ad una compromissione del benessere dell'individuo.

Un buon equilibrio tra la vita privata e professionale, la conoscenza dei meccanismi alla base del fenomeno e le strategie per fronteggiarlo, accompagnate da adeguati processi supervisione rappresentano la prevenzione e la cura.

➤ *di favorire*

modalità e processi che rafforzino il supporto tra pari. L'esperienza per-to-peer è particolarmente rispondente in Sanità e, insieme alla valorizzazione delle buone pratiche, contribuisce efficacemente al funzionamento dei gruppi di lavoro e al sostegno del singolo.

