

**“IL BURN OUT
NELLE
CORSIE
OSPEDALIERE:
QUANDO
AIUTARE
BRUCIA”**

Vergine Dario



CHE COS'E' IL BURN OUT

- ⊙ La parola “burn-out” compare per la prima volta all’inizio del secolo scorso, Kraepelin metteva in evidenza che le scarse risorse pubbliche della psichiatria e le condizioni particolari della vita professionale dello psichiatra (tra cui la mancanza di speranza nei risultati e le condizioni economiche non soddisfacenti), portavano come “conseguenza inevitabile, lavoro eccessivo, poca soddisfazione per la professione e il rapido esaurirsi del medico stesso”.
- ⊙ Negli anni '30 nel gergo dell'atletica e di altri sport il termine burn-out è usato per designare quel fenomeno per cui, dopo alcuni successi, un'atleta “si **brucia**”, “si esaurisce” non riuscendo più a ripetersi dal punto di vista agonistico.

CHE COS'E' IL BURN OUT



Nell'agosto del '73 Christina Maslach espresse le sue idee nel corso di un convegno annuale dell'APA (American Psychological Association), tenuto a Montreal, definendo il burn-out:

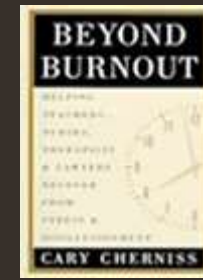
“Una sindrome di esaurimento emotivo, di depersonalizzazione¹, di ridotta realizzazione personale, che può insorgere in operatori che lavorano a contatto con la gente”

1) Sensazioni persistenti o ricorrenti di essere distaccati dal proprio corpo. o dai propri processi mentali, di solito con la sensazione di osservare dall'esterno la propria esistenza.

CHE COS'E' IL BURN OUT

- ◎ *L'esaurimento emotivo*: si riferisce alla sensazione di essere in continua tensione, emotivamente inaridito dal rapporto con gli altri;
- ◎ *La depersonalizzazione*: identifica una risposta negativa e sgarbata nei confronti delle persone che richiedono o che ricevono la prestazione professionale;
- ◎ *La ridotta realizzazione personale*: si riferisce alla sensazione che, nel lavoro a contatto con gli altri, la propria competenza così come il proprio desiderio di successo stia venendo meno.

CHE COS'E' IL BURN OUT



Un grosso contributo allo studio del burn-out è stato dato da Cary Cherniss che nel 1980 lo ha definito come una **ritirata psicologica dal lavoro in risposta all'eccesso di stress e insoddisfazione**. Sempre lo stesso autore nel 1983 ha dato una definizione più completa:

il burn-out è un processo molto complesso articolato in più fasi dove all'inizio c'è uno squilibrio tra risorse disponibili e risorse richieste, che genera uno stress.

CHE COS'E' IL BURN OUT

Questa situazione determina una risposta emotiva a breve durata, caratterizzata da:

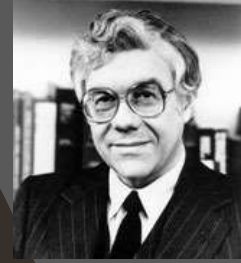
- ⊙ una sensazione di tensione,
- ⊙ ansietà,
- ⊙ fatica,
- ⊙ esaurimento.

CHE COS'E' IL BURN OUT

Fino a determinare una serie di cambiamenti a lungo termine con comportamenti di freddezza che tendono a trattare i pazienti in modo:

- ⦿ distaccato,
- ⦿ meccanico,
- ⦿ perdita dell'idealismo da parte dell'operatore,
- ⦿ compromissione della propria identità professionale,
- ⦿ riduzione del livello di autostima,
- ⦿ senso di impotenza e di passività,
- ⦿ perdita del senso delle proprie capacità.

CHE COS'E' IL BURN OUT



Nel 1983 degli autori proponevano di distinguere il “Burn out” dal “Wear out” (logoramento¹). Harvey J. Fischer

- ⊙ Verso il burn-out andrebbero incontro quelle persone dinamiche descritte da H. Freudenberger; questi sono individui che si creano da soli un eccesso di stress perché non sanno mai dire di no e finiscono per bruciarsi.
- ⊙ Il “wear-out” (logorare) deriverebbe invece, da circostanze esterne, le persone più a rischio sarebbero quelle passive, con scarse ambizioni, senza obiettivi chiaramente definiti e senza la necessaria dose di decisione e sicurezza per raggiungere gli obiettivi.

1) Consumare o deteriorare lentamente qlco. con un uso prolungato - Sottoporre a uno sforzo eccessivo una parte o una proprietà del corpo, fino a ridurla in cattivo stato

CHE COS'E' IL BURN OUT

Perrez, nel 1992, indicava che nella pratica ospedaliera, l'evento stressante è parte integrante del lavoro ospedaliero; infatti, lo stress si realizza all'interno di alcuni importanti sistemi interconnessi ed interdipendenti, nel quale le dinamiche e gli stressors prendono corpo e consistenza quali:

- ⦿ l'organizzazione,
- ⦿ la struttura lavorativa
- ⦿ il contesto,
- ⦿ le caratteristiche culturali e psicologiche di ogni singolo operatore.

CHE COS'E' IL BURN OUT

Sempre nel 1992, Shelledy ha indicato come riduttori del rischio di burn-out syndrome:

- ⦿ un contenimento dello stress da lavoro,
- ⦿ un accrescimento del livello d'autonomia,
- ⦿ responsabilità dell'attività,
- ⦿ chiarezza dei ruoli,
- ⦿ quindi soddisfazione del lavoro svolto.

CHE COS'E' IL BURN OUT

Prosser, nel 1996, ha osservato come l'inadeguatezza delle risorse, l'impossibilità di potersi avvalere di momenti di dialogo e discussione interdisciplinare portavano gli operatori delle comunità d'igiene mentale a presentare una minore soddisfazione per il lavoro svolto e segni specifici di burn-out rispetto ai loro colleghi impegnati nei Reparti di Psichiatria che contrariamente riuscivano a trovarli.

CHE COS'E' IL BURN OUT

La definizione che è stata data alla sindrome del burn-out nel progetto di Legge 4562 del 02.05.2000

“Sindrome di esaurimento emozionale, di spersonalizzazione¹ e di riduzione delle capacità professionali che può presentarsi in soggetti che per professione si occupano degli altri e si esprime in una costellazione di sintomi: apatia, eccessiva stanchezza, risentimento”.

1) Perdita o privazione delle qualità e delle caratteristiche distintive di una persona.

BURN-OUT SYNDROME E STRESS

Cherniss definisce burn-out come un "processo nel quale un professionista precedentemente impegnato, si disimpegna dal proprio lavoro in risposta allo stress e alla tensione sperimentata sul lavoro"

Attualmente con il termine stress si intende come una reazione fisiologica di adattamento, quando l'organismo deve affrontare un'esigenza o deve adeguarsi ad una novità

BURN-OUT SYNDROME E STRESS

Lo stress può sorgere da:

- ⊙ situazioni minacciose,
- ⊙ situazioni difficoltose,
- ⊙ situazioni che cambiano rapidamente,
- ⊙ risultato di terapie,
- ⊙ risultato di attività precedentemente pianificate,
- ⊙ in anticipo ad eventi di per sè stressanti.

BURN-OUT SYNDROME E STRESS

Le risposte sono varie e si dividono in:

- **risposte fisiologiche**

(aumento della frequenza cardiaca, della pressione arteriosa, perdita del controllo degli sfinteri, aumento della sudorazione),

- **risposte comportamentali**

(tempo di reazione aumentato, tremori, ...),

- **risposte soggettive** (ansia, depressione),

- **risposta psicologica**

(uso di meccanismi di difesa come negazione e rifiuto o repressione).

BURN-OUT SYNDROME E STRESS

La risposta allo stress è in relazione alla personalità dell'individuo, al modo personale in cui risponde agli eventi stressanti, o come percepisce il problema. Nonostante tali differenze nella risposta allo stress che sono individuali, gli studiosi hanno dedotto che tutte le persone:

- ⊙ hanno esperienze di frustrazioni e stress quando i bisogni non sono soddisfatti;
- ⊙ tendono ad evitare gli stress così come il dolore;
- ⊙ reagiscono in modo simile agli stress estremi;
- ⊙ tendono ad adattarsi allo stress e a soddisfare i bisogni di base modificando l'ambiente esterno deliberatamente;
- ⊙ tendono a mantenere uno stato di equilibrio di fronte a stress interni ed esterni.

EFFETTI DELLO STRESS SULLA SFERA EMOTIVA E COGNITIVA

SFERA GENERALE

- ⊙ Aumentano i problemi di comunicazione verbale;
(Balbuzie, tartagliamento ed esitazioni, e possono comparire in soggetti mai affetti prima)
- ⊙ Diminuiscono interessi ed entusiasmi;
(Obiettivi e mete di vita possono essere abbandonati)
- ⊙ Cresce l'assenteismo;
(Il ritardo o l'assenza al lavoro, attraverso scuse e malattie immaginarie)
- ⊙ Cresce l'uso di Sostanze nocive;
(Aumento di alcool, caffeina, nicotina medicinali e droghe)
- ⊙ Livelli di energia sono bassi;
(Cade il livello di energia)

EFFETTI DELLO STRESS SULLA SFERA EMOTIVA E COGNITIVA

SFERA GENERALE

- ⦿ I ritmi di sonno e veglia sono interrotti;
(Insorge la difficoltà di prendere sonno)
- ⦿ Cresce il cinismo verso i pazienti e colleghi;
(Si sviluppa la tendenza di criticare agli altri)
- ⦿ Le nuove informazioni sono ignorate;
(Vengono ignorate perfino informazioni importanti)
- ⦿ Le responsabilità sono trasferite agli altri;
(Vengono demandate agli altri)
- ⦿ I problemi sono risolti superficialmente;
(Vengono adattate soluzioni tampone)
- ⦿ Appaiano comportamenti bizzarri;
(Comportamenti imprevedibili)
- ⦿ Vengono fatti propositi di suicidio.

EFFETTI STRESS SFERA EMOTIVA

- ⊙ Aumenta la tensione fisica e psicologica;
(Si riduce la capacità di rilassarsi)
- ⊙ Aumenta l'ipocondria;
(Malattie immaginarie)
- ⊙ Mutano alcune caratteristiche della personalità;
(Persone gentili diventano maleducati)
- ⊙ Aumentano i problemi caratteriali già esistenti;
(L'ansia esistente, ipersensibilità, ostilità verso gli altri)
- ⊙ Depressione e sensazione di abbandono;
(Si ha un senso di impotenza)
- ⊙ Crollo evidente dell'autostima;
(sensazione incompleta e mancanza di assoluto valore)

EFFETTI STRESS SFERA COGNITIVA

- ⊙ Perdita di concentrazione e capacità di attenzione;
(La capacità di osservazione diminuisce)
- ⊙ Aumenta la distraibilità;
- ⊙ Deterioramento di memoria a lungo e breve termine;
- ⊙ Il tasso di errori aumenta;
- ⊙ La velocità di risposta diventa imprevedibile;
- ⊙ Il potenziale di organizzazione e pianificazione a lungo termine si deteriora;
- ⊙ Delusioni e pensieri confusi aumentano;
(L'interpretazione della realtà diventa meno efficace, le capacità critiche diminuiscono, gli schemi di riflessione diventano confusi ed irrazionali).

CARATTERISTICHE INDIVIDUALI DEL BURN-OUT

Riguardo al sesso, per esempio, da alcune ricerche risulta che sono i maschi ad avere livelli di stress più elevati, da altre, invece, risultano le femmine.

Maslach e Jackson (1985) affermano che le differenze tra i due sessi non riguardano la sindrome intesa in modo globale, ma come se ne avvertono gli effetti.

Le donne percepiscono più l'esaurimento emotivo

(sono coinvolte emozionalmente);

Gli uomini reagiscono con comportamenti depersonalizzanti

(si ha un atteggiamento di rifiuto o allontanamento nei confronti degli utenti)

CARATTERISTICHE INDIVIDUALI DEL BURN-OUT

Anche la relazione tra età e burn-out è controversa tra gli autori.

- ⊙ Sembra che l'anzianità di servizio determina burn out.
- ⊙ Ma anche nei primi anni di lavoro si ha un insorgenza di burn out.

(Ruolo importante lo gioca l'idealismo e le aspettative)

CARATTERISTICHE INDIVIDUALI DEL BURN-OUT

Differenze tra coniugati e single:

- ⊙ Negli operatori con figli è più basso il burn out.
(perché la famiglia determina uno stile di vita più stabile)
- ⊙ Negli operatori senza prole si ha un burn out alto.
(perché le soddisfazioni personali lavorative sono tappe molto importanti)

CARATTERISTICHE INDIVIDUALI DEL BURN-OUT

Studiando la personalità si è notato che:

- ⊙ Secondo Freudenberg (1980) le persone predisposte al burn out sono quelle che hanno grandi ideali e molti obiettivi da raggiungere, sono uomini e donne dinamici, carismatici che vengono coinvolte intimamente.
- ⊙ Secondo la Maslach l'individuo a rischio burn out manca di fiducia in se stesso, ha scarsa ambizione, non ha obiettivi chiari e definiti, non è deciso nelle decisioni.

BURN OUT E ORGANIZZAZIONE LAVORATIVA

Il buon funzionamento di un ospedale è legato al contributo di molte figure professionali:

- ⊙ Medici;
- ⊙ Infermieri;
- ⊙ Psicologi;
- ⊙ Tecnici;
- ⊙ Amministrativi;
- ⊙ Personale ausiliario;
- ⊙ Ecc.

BURN OUT E

ORGANIZZAZIONE LAVORATIVA

L'infermiere riveste un'importanza centrale nella organizzazione lavorativa, dovendo espletare compiti e prestazioni che prevedono:

- ⊙ il diretto contatto con il paziente, con sua la sofferenza, spesso con la morte.
- ⊙ la sopportazione di carichi di lavoro pesante;
- ⊙ il lavoro in turni;
- ⊙ i doppi turni - mancanze di risorse;
- ⊙ la disorganizzazione del lavoro;
- ⊙ i rapporti con colleghi e superiori – rapporti con la Direzione Sanitaria;
- ⊙ Esposizione di sostanze pericolose;
- ⊙ Ecc.

BURN OUT E ORGANIZZAZIONE LAVORATIVA

Importante per gli infermieri è sentirsi efficaci ed efficienti, in quanto da essi dipende il benessere e la salute di altre persone.

L'efficacia e l'efficienza sono richieste fatte dai:

- ⊙ Pazienti;
- ⊙ Familiari;
- ⊙ Colleghi;
- ⊙ Medici;
- ⊙ dagli stessi operatori.

BURN OUT E ORGANIZZAZIONE LAVORATIVA

Queste continue richieste di competenze sono fonti di stress perché gli infermieri:

- ⦿ non hanno risorse sufficienti;
- ⦿ non sono gratificati;
- ⦿ non hanno un feedback positivo con i pazienti;
- ⦿ hanno la sensazione di non avere successo nel svolgere il proprio lavoro;
- ⦿ hanno conflitti con il loro ruolo;
- ⦿ hanno conflitti con i colleghi e con altre figure;
- ⦿ non sono tutelati da un supervisore;

DANNI PRODOTTI DALLA SINDROME DEL BURN OUT

I soggetti che subiscono gli effetti del Burn out sono:

- ⊙ Il singolo operatore (presenta la sintomatologia della BOS);
- ⊙ Il paziente (ha un'assistenza peggiore);
- ⊙ L'ente per cui lavora l'operatore (viene danneggiata l'immagine dell'ente);
- ⊙ I familiari dell'operatore (subiscono le conseguenze del soggetto colpito da BOS, quindi conflitti familiari);
- ⊙ I colleghi (il soggetto colpito crede che tutti siano contro di lui per rendergli il lavoro difficile, conflitti sul lavoro).

GESTIONE DELLA SINDROME DEL BURN OUT

Non esistono soluzioni rapide e facili al problema del Burn out. La risoluzione del problema si ha a livello:

- ⊙ Individuale (il soggetto colpito intraprende da solo le soluzioni);
- ⊙ Sociale (la soluzione avviene con l'aiuto di più persone anche con i colleghi);
- ⊙ Istituzionale (attraverso strategie e metodi messi in atto dall'amministrazione per gestire il problema);
- ⊙ Cambiamenti (individuali e organizzativi);
- ⊙ Gruppi di supporto (per scaricare tutte le tensioni accumulate nel lavoro e risolvere i problemi che si evidenziano).

GESTIONE DELLA SINDROME DEL BURN OUT

- ⊙ La gestione delle risorse umane nell' "Azienda sanitaria" deve mirare a promuovere il benessere psicologico dell'operatore per garantire un ambiente di lavoro gratificante ed al tempo stesso stimolante.
- ⊙ Per evitare il limite del rendimento scaturito da stress lavorativo nasce la necessità di realizzare adeguati programmi di prevenzione dello stress attraverso strategie ben precise mirate alla formazione degli operatori e alla organizzazione del lavoro e ad una semplice migliore e più qualificata gestione delle risorse umane

LA PROFESSIONE INFERMIERISTICA IN RELAZIONE AL BUR OUT

Aspetti positivi:

- ⊙ Utilità delle prestazioni svolte;
- ⊙ La gratificazione personale;
- ⊙ Il tempo libero a disposizione (soprattutto per i turnisti);

LA PROFESSIONE INFERMIERISTICA IN RELAZIONE AL BUR OUT

Aspetti negativi:

- ⊙ Disorganizzazione del servizio svolto;
- ⊙ Scarsa gratificazione (che il pz. dà all'infermiere per il lavoro svolto)
- ⊙ Stress (che si viene a creare per le richieste dei pz., dei parenti, dei medici che non possono essere sempre soddisfatte);
- ⊙ Aspetti burocratici (tolgono tempo all'assistenza);
- ⊙ Assistenza strutturata ancora per **compiti** e non per **obiettivi**.

stress lavoro correlato

Lo stress correlato a situazioni e/o ambienti lavorativi viene, appunto, denominato “stress lavoro correlato”.

Successivamente all’approvazione del Testo Unico 81 del 2008 (articolo 28) e al decreto correttivo 106 del 2009 la tematica è diventata sempre più protagonista nella Sicurezza sul Lavoro.

Lo stress lavoro correlato, secondo la definizione riportata all’articolo 3 dell’Accordo Europeo dell’8 ottobre 2004 (recepito dall’Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008), consiste in una “condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o aspettative riposte in loro”.

Tale condizione, determinata da fattori legati al contesto lavorativo, alle attività svolte e all’organizzazione del lavoro, ha conseguenze non solo sul benessere dell’individuo (patologie cardiovascolari, immunitarie, gastrointestinali, ecc.), ma anche sul benessere dell’azienda in cui esso lavora.

Infatti, qualora in un’organizzazione non si valuti adeguatamente il rischio da stress lavoro correlato e non si pongano in essere adeguate misure di prevenzione e protezione, il datore di lavoro si troverà a far fronte a una serie di problematiche che possono sopraggiungere nel tempo.

Tra le principali criticità si identificano:

- ◉ l’aumento degli incidenti/infortuni e dei casi di inidoneità;
- ◉ l’aumento dei costi per il crescente assenteismo;
- ◉ l’aumento del turnover dei dipendenti (non fisiologico);
- ◉ la riduzione della produttività e della capacità d’innovazione;
- ◉ la diminuzione della qualità dei prodotti e dei servizi (performance) e
- ◉ il calo della soddisfazione lavorativa.

Tutti questi aspetti determinano forti perdite di denaro e conducono a un significativo declino dell’immagine sociale dell’azienda. La valutazione dello stress nel luogo di lavoro e il conseguente impegno nel miglioramento degli standard di sicurezza rappresentano, quindi, validi strumenti in grado di favorire un investimento sociale ed economico per l’azienda.

LA PARTE LEGALE

L'art. 41 della Costituzione, pone limiti all'attività imprenditoriale, che non può svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, libertà e dignità umana

Per i rapporti di lavoro subordinato, il codice civile stabilisce (**art. 2087**) che il datore di lavoro è tenuto ad adottare le misure necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro. Se non lo fa, il lavoratore può chiedergliene conto

LE SENTENZE

Il termine burnout non si trova finora in alcuna sentenza o provvedimento della magistratura italiana.

Questo però non significa che i giudici non si siano mai occupati degli effetti di questa sindrome. È più facile trovare sentenze che trattano di “stress lavorativo” e “tutela della salute psichica del dipendente”.

In particolare esistono numerose sentenze che hanno esaminato fenomeni di stress lavorativo, culminato poi in episodi tragici (incidente d'auto, infarto...).

LE SENTENZE - 1° CASO

Un capo ufficio dell'Ente Fiera del Levante di Bari era stato costretto a lavorare a lungo per carenza di organico e per fronteggiare il carico di lavoro.

Secondo il consulente del tribunale l'infarto che aveva avuto era stato causato proprio dallo stress accumulato.

Questo caso ha dato vita a due sentenze della Corte di Cassazione entrambe importanti.

LE SENTENZE - 1° CASO

Con la prima sentenza (n. 8267/97), la Corte ha stabilito che il datore di lavoro

è responsabile ex art. 2087 c.c.

nel caso che i lavoratori subiscano danni alla salute determinati da un eccessivo impegno sul lavoro. La ricerca di maggiori livelli di competitività produttiva non può compromettere l'integrità psicofisica dei lavoratori;

LE SENTENZE - 1° CASO

Con la seconda sentenza (n. 1307/2000), la Corte ha stabilito che il datore di lavoro

ha l'obbligo di organizzare il lavoro

adottando le misure necessarie a tutelare l'integrità fisico-psichica del lavoratore.

La violazione di tale dovere può realizzarsi sia a causa dei cosiddetti fatti "commissivi" (come assegnare troppo lavoro), sia quelli "omissivi" (ad esempio non assumere personale).

LE SENTENZE - 1° CASO

Le possibili omissioni sono:

- ⊙ sia quelle previste dalla legge
- ⊙ sia quelle dettate da regole di correttezza e buona fede.

Per escludere la responsabilità del datore di lavoro non importa se il dipendente colpito da infarto sia un fumatore o presenti rischi cardiovascolari congeniti.

Per ottenere il risarcimento, egli dovrà solo dimostrare che l'azienda non ha adottato tutte le misure di sicurezza necessarie a tutelare la sua integrità, come ad esempio la mancata assunzione del personale quando necessario.

LE SENTENZE - 2° CASO

Recentemente il Consiglio di Stato (sentenza n.800/05) ha accolto il ricorso della vedova di un lavoratore morto per problemi cardiaci. La donna si era vista negare dall'Inps il riconoscimento della “**causa di servizio**” perché il marito aveva una malformazione congenita al cuore. L'amministrazione aveva sostenuto che l'attività di servizio non aveva aggravato il quadro clinico del dipendente. In effetti l'istruttoria svolta dall'Inps non documentava situazioni di particolare gravosità del lavoro. Ma il Consiglio di Stato ha dato torto all'Ente di previdenza, perché la Pubblica Amministrazione aveva ommesso di valutare se le mansioni svolte ed il relativo stress potessero aver effetto sulla salute del lavoratore.

RIASSUMENDO

In un caso di richiesta di risarcimento di danni da burnout sono tre i passaggi che il giudice mette in atto:

1. Accertare se ci sia stato un comportamento inadeguato, che ha portato a un'organizzazione del lavoro del singolo lavoratore idonea a generare lo stress lavorativo;
2. Accertare se è insorta una sindrome da stress lavorativo (qui è necessaria la perizia di uno psicologo);
3. Accertare se c'è un nesso causale

CONCLUSIONI

Il burn-out può essere sconfitto, e non deve diventare un'inevitabile pedaggio che, in questo caso, l'infermiere deve pagare per assistere gli altri.

Riuscire a superare, ridurre o prevenire il burn-out negli operatori delle helping professions significa aiutarli a tessere relazioni sociali e professionali più significative, con relazioni che diano conferma e sostegno alla dimensione umana.

Bisogna non dimenticare che non basta creare o rinnovare delle strutture per avere un'assistenza migliore, perché sono gli uomini che la fanno funzionare e vivere

CONCLUSIONI

“Per far ciò non è sufficiente un’azione individuale. Si richiede un lavoro d’insieme, intelligente, programmato, costante e generoso...”

Giovanni Paolo II (1985)

**GRAZIE PER LA VOSTRA
ATTENZIONE**

Vergine Dario