

Struttura: **Struttura Complessa Medico Competente e Prevenzione e Protezione**

Direttore: **Dr. Antonio Galiano**

Gruppo Aziendale per il coordinamento, lo sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa (CoBSO)

SPORTELLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO COVID-19 PER IL LAVORATORI DELL'ASL AL

Report di attività dal 23 marzo 2020 al 24 giugno 2020

*Non ho paura di ammalarmi. Di cosa allora? Di tutto quello
che il contagio può cambiare. Di scoprire
che l'impalcatura della civiltà che conosco è un castello di carte:
Ho paura dell'azzeramento, ma anche de suo contrario:
che la paura passi invano,
senza lasciarsi dietro un cambiamento.
(P. Giordano, Nel contagio, Einaudi 2020)*

PREMESSA

La nostra azienda sanitaria è uno degli infiniti scenari in cui, nei mesi appena trascorsi, si è realizzata la più profonda crisi umana e sociale, prima ancora che sanitaria ed epistemologica, dell'era moderna. Medici e operatori sanitari hanno fatto fronte alla "tempesta perfetta" rappresentata dalla pandemia da Sars-Cov-2 tollerando una pressione fisica e psicologica elevatissima in cui si sono sommate la stanchezza, l'angoscia per la propria incolumità, il senso in impotenza assoluto nei confronti della malattia e la consapevolezza di poter cadere sul campo mettendo a repentaglio anche la salute dei propri cari.

Da una prima sommaria lettura di alcuni dei moltissimi elementi in gioco sul piano della salute organizzativa, quest'epoca sembra segnare la formazione di una nuova cultura, di un nuovo sistema di valori all'interno dei gruppi di lavoro e delle équipes, dalla quale scaturiranno anche nuove forme delle relazioni tra soggetti, necessariamente nuove forme di leadership; ed è ragionevole attendersi, come già documentato in letteratura, nuove forme di disagio e di malessere nelle relazioni all'interno dei gruppi, tra gruppi e verso l'organizzazione.

Dal 23 marzo 2020 la SC Medico Competente e Prevenzione e Protezione ha attivato uno **Sportello di supporto psicologico dedicato ai dipendenti dell'Azienda, in particolare agli operatori sanitari ma senza escludere il personale amministrativo, coinvolto esso stesso nelle complesse dinamiche di un contenitore**

Struttura: *Struttura Complessa Medico Competente e Prevenzione e Protezione*

Direttore: *Dr. Antonio Galiano*

Gruppo Aziendale per il coordinamento, lo sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa (CoBSO)

istituzionale in una continua metamorfosi prodotta dal diffondersi del contagio; scopo dello Sportello è quello di offrire uno spazio di ascolto e di condivisione dell'esperienza, ma anche di monitoraggio dei lavoratori che più di altri hanno portato i segni dell'impatto traumatico della malattia per valutarne la presa in carico più appropriata e tempestiva. Lo Sportello ha inoltre svolto la funzione di mantenere vivo il legame tra i lavoratori colpiti dall'infezione e l'organizzazione.

MATERIALI E METODI

È stato costituito un team di 5 professionisti appartenenti alla Struttura Semplice Psicologia Salute Mentale coordinati dal Referente Aziendale per il Benessere Organizzativo, che hanno lavorato in gruppo non soltanto per garantire la più ampia disponibilità di tempo dedicato all'attività, ma anche per elaborare una lettura ampia e condivisa dei temi emersi dalle domande dei lavoratori. Lo sportello ha tuttavia una caratterizzazione specifica ed autonoma rispetto ad altri interventi di salute mentale, presupponendo che le **dinamiche individuali e collettive siano fortemente impregnate dei temi inerenti l'epidemia di COVID-19** e non possono configurarsi come generica manifestazione di vulnerabilità personali che probabilmente in condizioni di ordinarietà non si sarebbero espresse.

Sulla base di queste premesse, il team realizza i suoi obiettivi di **intervento** su due dimensioni:

- attraverso la **risposta competente** alla domanda di supporto psicologico;
- attività di **ricerca**, all'approfondimento degli aspetti di cultura organizzativa che si depositano nel corso del tempo, predisponendo anche strumenti di osservazione specifici e momenti di confronto tra i professionisti. Le modalità di intervento saranno scelte sulla base della specifica domanda che viene rivolta al team e potranno coinvolgere il singolo individuo o l'equipe/gruppo di lavoro secondo modalità che il team stesso definirà al suo interno.

L'accesso avviene attraverso un numero di telefono dedicato e con una tempistica di assoluta priorità sulle correnti attività degli specialisti coinvolti, pur nell'ambito di un orario definito dai professionisti per dare la massima copertura nell'arco della settimana.

Servizio: *Struttura S.C Medico Competente e Prevenzione e Protezione*
via Venezia,6 – 15121 Alessandria
Tel. 0131/306820 – Fax 0131/306915
e-mail: sc.mcpp@aslal.it
www.aslal.it

Struttura: **Struttura Complessa Medico Competente e Prevenzione e Protezione**

Direttore: **Dr. Antonio Galiano**

Gruppo Aziendale per il coordinamento, lo sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa (CoBSO)

Nel rispetto delle condizioni di sicurezza necessarie per sé e a tutela degli altri, il supporto psicologico è avvenuto tramite uno o più colloqui telefonici, via Skype o attraverso la videochiamata di WhatsApp. Lo psicologo che risponde al telefono dispone di una scheda che integra sia informazioni di carattere anagrafico, ma anche una raccolta dei principali indicatori di una possibile vulnerabilità al Disturbo Post Traumatico da Stress (sintomi attuali, pregressi disturbi psicologici/psichiatrici, terapie farmacologiche in atto o assunte in passato). Nella scheda è stata incorporata anche la Scala di Impatto dell'Evento (IES-R), con la possibilità di una restituzione immediata del punteggio sia delle tre sottoscale (Evitamento, Intrusività, Iperarousal), sia del punteggio complessivo. Per i soggetti che ottengono un punteggio significativo dal punto di vista della possibile sindrome post-traumatica viene valutata e condivisa la possibilità di un monitoraggio di medio termine per prevenire le ricadute psicosociali e lavorative connesse al trauma.

3

Infine, il gruppo di lavoro ha predisposto la pubblicazione, sulla pagina dedicata allo Sportello nel sito aziendale, di materiali di lettura e di una sitografia a disposizione dei lavoratori per approfondire aspetti della propria esperienza anche eventualmente a supporto della decisione di richiedere aiuto.

DATI DI ATTIVITA'

Nella tabella che segue sono riassunte alcune delle caratteristiche dei contatti raccolti nei mesi di attività.

Ai contatti registrati si aggiungono 2 CPSE che hanno richiesto una serie di colloqui telefonici di counselling organizzativo per supportare il proprio gruppo di lavoro.

Struttura: *Struttura Complessa Medico Competente e Prevenzione e Protezione*

Direttore: *Dr. Antonio Galiano*

Gruppo Aziendale per il coordinamento, lo sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa (CoBSO)

Categoria professionale	Anzianità		Rete sociale	Diagnosi psichiatrica	Positività COVID	RIDUZIONE PUNTEGGIO IES-R	EMOZIONE PREVALENTE
	<15	>15					
Dirigente		2	2	0	1	2	Paura del contagio; senso di colpa per i familiari; impotenza
CPSI		10	8	2	3	9	Rabbia, delusione, tradimento, paura di emarginazione
OSS		2	2	0	0	2	Paura per i familiari; disorientamento; rabbia.
Amministrativo	1	1	2	1	2	2	Paura di non guarire; senso di colpa per i familiari contagiati.

TOTALE CONTATTI: 16

Ai contatti registrati si aggiungono 2 Coordinatori Infermieristici che hanno richiesto, all'inizio del mese di marzo quindi all'esplosione della pandemia, una serie di colloqui telefonici di counselling organizzativo per supportare il proprio gruppo di lavoro.

Per quanto riguarda i lavoratori che si sono rivolti allo Sportello, si tratta per lo più di dipendenti, nelle diverse aree, con un'anzianità di servizio superiore ai 15 anni: in ragione dell'esiguità del campione questo dato può suggerire ipotesi e suggestioni, ma potrebbe indicare che le competenze acquisite svolgono certamente una funzione protettiva anche in una situazione emergenziale e imprevedibile, ma determinano maggiori criticità nel rapporto con l'istituzione e una crisi nella propria identità professionale. In modo particolare il personale infermieristico ha più spesso manifestato sentimenti di disorientamento rispetto al

Struttura: *Struttura Complessa Medico Competente e Prevenzione e Protezione*
Direttore: *Dr. Antonio Galiano*

Gruppo Aziendale per il coordinamento, lo sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa (CoBSO)

confronto con la paura del paziente e con il distacco da esso reso necessario dall'elevata contagiosità della malattia.

Per 6 dei lavoratori che hanno usufruito dello sportello è stato necessario impostare una consultazione prolungata, non sfociata in prese in carico di tipo terapeutico, ma finalizzate a supportare il rientro nei rispettivi gruppi di lavoro: da un lato in alcuni casi il ritorno all'attività è stato segnato dall'emergere di timori relativi ad un possibile stigma da parte dei colleghi; dall'altro i lavoratori che hanno sospeso l'attività per positività o per rischi specifici connessi al contagio hanno riportato la sensazione di non avere ritrovato i colleghi ed il gruppo a loro noti, ma persone sofferenti, talvolta ostili per chi, con l'astensione dal lavoro, è stato visto come un disertore o un privilegiato che non ha vissuto il dilagante senso di morte e di sconfitta dei mesi più critici. In questi casi il supporto psicologico ha funzionato come una possibilità di tradurre i sentimenti del gruppo dando loro un significato connesso alle angosce evocate dal lavoro in prima linea del personale sanitario, dal contatto con la morte e con la sofferenza, dal caos e dall'incognita quotidiana del contagio.

5

Il Punteggio della Scala di Impatto dell'Evento ha visto per i casi conclusi un significativo miglioramento: a fronte del ricorrere di reazioni all'evento riconducibili all'area dell'evitamento di situazioni associate ai vissuti di angoscia e di intrusività di ricordi e pensieri ricorrenti, poter usufruire di uno spazio di ascolto ha rappresentato non soltanto la possibilità di condividere le emozioni ma anche di opporre un'immagine interna di organizzazione protettiva e consolatoria a quella "matrigna" modulata dalle condizioni estreme di lavoro.

OSSERVAZIONI

La prima delle osservazioni che riteniamo di centrale importanza, per il suo carattere inaspettato, è l'esiguità del numero dei contatti rispetto all'intensità del dolore e dell'angoscia circolanti tra i lavoratori. Un fenomeno che rivela la natura di trauma organizzativo dell'esperienza Covid e che vede il questo "silenzio" come espressione della perdita delle certezze identitarie e professionali sul presente e sul futuro, una condizione di allarme costante con tensione emozionale e fisica e sentimenti ricorrenti di impotenza e

Struttura: Struttura Complessa Medico Competente e Prevenzione e Protezione

Direttore: Dr. Antonio Galiano

Gruppo Aziendale per il coordinamento, lo sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa (CoBSO)

vulnerabilità. Come ampiamente illustrato dalla clinica dei traumi precoci, l'esperienza vissuta può trovare parole per essere comunicata non nel momento in cui accade, ma quando si riproporrà in un quotidiano ragionevolmente distante dalla fase acuta, dove la reattività adrenalinica necessaria per agire sulla vita dei pazienti in modo rapido ed efficace lascerà alle memorie emergenti.

Abbiamo ritrovato dunque nell'organizzazione quella stessa reazione "autoipnoide" (Putman F.W., Trickett P.K. 1997), dove il dolore psichico trova una sua compensazione e una via di fuga nell'azione. Questa visione, che tiene conto dell'esistenza di una dimensione sommersa nelle organizzazioni, dominata dalle emozioni umane, dalle paure e dai desideri delle persone, dai miti e dalle fantasie, dalle ansie individuali e collettive e dalle difese che tentano di annullarle, è alla base dell'attività svolta negli ultimi anni a supporto dei gruppi di lavoro dalla SC Medico Competente e Prevenzione e Protezione e che si esprimerà nel proseguimento dell'attività del gruppo di lavoro impegnato nello Sportello per costruire nel prossimo futuro interventi di elaborazione dei vissuti e degli stati emotivi vissuti dai lavoratori nel corso della pandemia e che hanno reso problematiche le relazioni professionali e sociali: la diffidenza e la rabbia verso le istituzioni sanitarie, il senso di inadeguatezza e di colpa verso i pazienti, la paura di essere contagiati o di contagiare i propri familiari, e gli effetti dello stigma sociale. Aspetti che seppure non sfocino necessariamente in sintomi clinici, possono compromettere la rappresentazione interna dell'organizzazione ed il patto di lealtà alla base del contratto psicologico con essa.

Oltre a queste caratteristiche proprie della matrice teorica da cui derivano le azioni di miglioramento svolte nell'ambito della prevenzione dei rischi psicosociali, lo Sportello Psicologico Covid19 ha pienamente recepito le linee guida INAIL, in continuità con la ormai decennale attività di monitoraggio dello stress lavoro-correlato e di prevenzione del burn-out.

Rispetto a quanto messo in luce dalle Linee Guida INAIL, nel progetto realizzato in ASL si è posto al centro dell'attenzione un tema, possibile fonte di tensione emotiva ma importante soprattutto per le sue ripercussioni identitarie nell'immagine dei curanti, che è la destrutturazione di quello che oggi appare un artefatto, ossia il confine che distingue il curante dal suo paziente. La pandemia espone i curanti ad una condizione in cui si può essere, talvolta senza saperlo, anche paziente nel momento stesso in cui ci si prende

Struttura: *Struttura Complessa Medico Competente e Prevenzione e Protezione*
Direttore: *Dr. Antonio Galiano*

Gruppo Aziendale per il coordinamento, lo sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa (CoBSO)

cura dell'altro, con la riattualizzazione della ferita originaria che alimenta la scelta professionale se non la vocazione stessa alla cura. Non possiamo eludere un corollario a questa rivoluzione copernicana: l'estraneo, se non addirittura il nemico, coincide con l'oggetto stesso del lavoro di cura, e se dal paziente sono sufficienti di DPI per proteggersi dal contagio, sarà necessario disporre di "DPI psichici" per proteggersi dall'angoscia e dalla vulnerabilità.

Al momento lo sportello è ancora attivo, ma le azioni della SC Medico Competente e Prevenzione e Protezione si sono già incanalate in un nuovo ciclo di attività che, a partire dalle revisioni delle Valutazione del Rischio Stress Lavoro-Correlato e attraverso la progettazione di percorsi formativi e di supporto, avranno le caratteristiche di una ricerca-azione volta ad individuare i residui traumatici nelle équipes così come le risorse che potranno essere utilmente impiegate nella ricostruzione dei legami e delle relazioni a vantaggio del recupero di una piena efficienza.

7

Alessandria, 29 giugno 2020

Dr.ssa Alessandra Lugli

Dirigente Psicologo

Referente Aziendale Prevenzione e Protezione
per il Benessere Organizzativo

Dr. Antonio Galiano

Direttore SC Medico Competente