



Messaggi chiave riguardanti i fattori umani durante il lavoro sotto pressione (p.es. nell'attuale emergenza coronavirus)

Un buon lavoro di squadra, una buona conduzione e una buona comunicazione aumentano la probabilità di salvaguardare la propria sicurezza, come pure quella dei pazienti e dei colleghi. Di seguito, trovate indicazioni importanti al riguardo.

1. Informate regolarmente tutta l'équipe, anche solo in modo rapido e conciso

Il momento ideale è all'inizio del turno, così da sviluppare un modello mentale comune. Lo scambio di informazioni è però essenziale anche in altre fasi. Voi probabilmente sapete che cosa occorre fare, ma lo sanno anche i vostri colleghi?

Consigli

- Convenite un linguaggio chiaro per evitare i malintesi e accorciare i tempi di reazione.
- Chiarite bene i ruoli: chi fa che cosa e in che modo? Che fare se succede questo o quello?
- Pattuite un modo per esprimere le preoccupazioni.
- Scegliete un luogo tranquillo e, nel limite del possibile, passate le informazioni prima di indossare l'equipaggiamento di protezione.
- Riepilogate le informazioni corpose e risolvete immediatamente eventuali contraddizioni.

2. Agite in modo ponderato anche in situazioni di stress

Paura e stress generano sovente azioni rapide, che in situazioni semplici sono spesso corrette. Quella attuale tuttavia *non* è una situazione semplice. Prendetevi quindi il tempo di pensare a che cosa fare.

Consigli

Quando il livello di stress è elevato e avvertite l'urgenza di agire:

- respirate profondamente e contate fino a dieci;
- fate in modo che l'équipe interrompa ciò che sta facendo, per esempio con un gesto o una parola convenuti;
- ricorrete a espedienti di sostegno alla memoria, per esempio ABCDE, per avviare l'azione iniziale;

→ *Continua sulla prossima pagina.*

- ponete una domanda aperta: che cosa pensi stia capitando?
- esprimete ad alta voce le vostre intenzioni e incoraggiate l'équipe a riflettere e, all'occorrenza, a intervenire;
- sfruttate attività specifiche, per esempio l'atto di indossare l'equipaggiamento di protezione, per avviare la riflessione di gruppo.

3. Persone con funzioni di conduzione: reagite in modo aperto e integrativo a situazioni in rapido mutamento

Fatevi un'idea realistica della situazione: ascoltate il parere degli altri presenti su che cosa sta capitando. Coinvolgete collaboratori di varie discipline e con diversi gradi di esperienza.

Consigli

- Ponete domande aperte prima di agire: che cosa sta capitando? Che cosa dobbiamo fare?
- Concentratevi su *che cosa* è giusto, non su *chi* ha ragione.

4. Sostenete i collaboratori che non hanno dimestichezza con il lavoro

I collaboratori nuovi o ausiliari, per esempio pensionati o persone che di solito lavorano in un altro settore, potrebbero sentirsi impreparati o insicuri. Accertatevi che le istruzioni siano chiare, e che la procedura e l'utilizzo dell'equipaggiamento vengano spiegati. Se resta tempo a sufficienza, permettete ai nuovi collaboratori di esercitarsi con delle simulazioni.

Consigli

- Siate cordiali ed empatici, e anticipate i fattori di stress.
- Spiegate perché le cose vengono fatte in un certo modo.
- Stabilite interlocutori fissi ai quali i collaboratori nuovi o insicuri possano rivolgersi per chiedere consiglio o aiuto.
- Esponete le procedure principali in un luogo in cui siano ben visibili a tutti.

5. Utilizzate controlli, checklist ed espedienti di sostegno alla memoria

Agite e verificate l'output, non l'input. Attivate per esempio l'ossigeno e verificate in flusso, non la posizione dell'interruttore. Proseguite solo a verifica avvenuta o a relativo riscontro ottenuto. Cercate di evitare le interruzioni, perché incrementano sensibilmente gli errori.

Consigli

- Agite sempre in modo consapevole e ponderato.
- Se venite interrotti, fermatevi e riflettete se non sia più sicuro ricominciare daccapo.
- Evitate di fare più cose contemporaneamente.
- Ricorrete a controlli o, se disponibili, a checklist per la verifica. Anche in situazioni di stress, badate a che le checklist vengano utilizzate correttamente. Sono mezzi ausiliari che contribuiscono a risparmiare risorse cognitive e a prevenire errori.

6. Incoraggiate il persone a praticare lo «speak-up»

Incoraggiate tutti i collaboratori a esprimere le loro preoccupazioni, potrebbero evitare una catastrofe. Una differenza di autorità poco marcata agevola lo «speak-up» dei collaboratori più giovani o nuovi. Allo scopo, può essere utile presentare tutti con il nome e instaurare un contatto visivo.

Consigli per l'emittente

- Parlate in prima persona invece che in seconda: mi inquieta...
- Formulate le preoccupazioni: mi preoccupa il fatto che...
- Descrivete senza valutare: credo che abbiamo bisogno di aiuto/a mio avviso...
- Proponete soluzioni: propongo di.../ verifichiamo ancora se...
- Chiedete il consenso, rispettivamente un'opinione: sei d'accordo? / che cosa ne pensi?
- Siate tenaci!

Consigli per il destinatario

- Reagite in modo costruttivo e ringraziate per l'indicazione.
- Incoraggiate esplicitamente tutti i collaboratori a esprimere le loro preoccupazioni.
- Badate a che ci si ascolti.
- Ricordate che l'intenzione del collega è quella di evitare rischi ed errori, non di criticare e sofisticare.

7. Individuate i fattori che riducono le prestazioni

Un buono spirito di squadra consente di individuare i colleghi sotto stress e di aiutarli suddividendo il lavoro o fornendo loro sostegno emotivo. Badate ai fattori di stress che pregiudicano le prestazioni. Possono essere stanchezza, preoccupazioni, difficoltà di conciliare lavoro e vita privata, comportamenti inadeguati di altri, malattie, rumore, distrazioni e fame.

Consigli

- Ricordatevi vicendevolmente di fare una pausa.
- Anche nei momenti più stressanti, createvi possibilità di fare una pausa, badate a che venga effettivamente fatta e a che il personale mangi, beva e vada in bagno, soprattutto chi indossa da molto tempo un equipaggiamento di protezione.
- Parlate attivamente ai vostri collaboratori dei fattori di stress e all'occorrenza offrite loro sostegno.

8. Prevedete debriefing per apprendere dalle esperienze

Alcune esperienze possono lasciare il segno, soprattutto se credete di aver commesso un errore. Alla fine di un turno, prevedete un debriefing con scambio di opinioni in seno all'équipe. Ciò favorisce l'apprendimento e il benessere psichico. Indicate ai vostri collaboratori le misure di sostegno disponibili e accertatevi che gli errori vengano gestiti adeguatamente (p.es. informazione al paziente). Il debriefing può essere breve ma ciò nonostante molto prezioso.

Consigli

- Ponete domande aperte: di che cosa siete orgogliosi? Quali sono state le sfide?
- Siate da esempio: condividete le emozioni e le riflessioni, e incoraggiate gli altri a fare lo stesso.
- Ricordate ai collaboratori l'offerta ReMed dell'FMH (<https://remed.fmh.ch/>).
- Adottate una procedura strutturata, con un inizio chiaro e una domanda aperta: come è andata oggi? Domandate concretamente: dove vedete potenziale di miglioramento? Chiudete in modo esplicito: grazie per il riscontro.
- Ammettete vicendevolmente le vostre emozioni: piangere o ridere insieme può essere una liberazione.

9. Pensate ai collaboratori di altri settori

Tutti i collaboratori saranno sotto pressione, per esempio anche quelli della ricezione, della farmacia o delle unità di provenienza e di destinazione dei pazienti. Magari non hanno la formazione o l'esperienza necessaria per gestire una situazione del genere e si rivolgono a voi per ottenere idee e sostegno o per fornire informazioni.

Consigli

- Ascoltate con attenzione le domande e i problemi riguardanti i pazienti, potrebbero contenere informazioni significative.
- Aiutatevi vicendevolmente nell'utilizzo dell'equipaggiamento di protezione e ascoltate le rispettive preoccupazioni in merito al contatto con pazienti potenzialmente contagiati.
- Trasmettete le vostre conoscenze e, se possibile, scambiate attivamente le esperienze.

10. Organizzate la gestione della crisi

Nelle situazioni in cui le risorse scarseggiano (p.es. personale, equipaggiamenti protettivi, apparecchi), al momento di prendere decisioni è importante definire le giuste priorità. È bene non pianificare da un giorno all'altro, bensì anticipare in modo lungimirante potenziali errori (premortem).

Consiglio

- Immaginate di trovarvi per esempio fra sei mesi. Con il senno di poi, la gestione della crisi attuale si è rivelata un fallimento. Ora si tratta di capirne i motivi: quali decisioni hanno portato a quel risultato? Che cosa ci è sfuggito e oggi ci fa dire che la gestione non è stata all'altezza? Proiettarsi nel futuro permette di approfondire aspetti della percezione della situazione finora ritenuti insufficientemente rilevanti o irrilevanti. Questa retrospettiva anticipata aiuta inoltre a definire le priorità delle decisioni quotidiane da una prospettiva di lungo termine. È importante a tale scopo che i presunti motivi del fallimento vengano scritti da ogni persona prima di parlarne in gruppo. Ciò porta a risultati più variegati e ricchi.

Fonti

Clinical Human Factors Group 2020; www.chfg.org

(Elaborato, adattato e tradotto da Sicurezza dei pazienti Svizzera.)

Pubblicazione n. 8 «Speak-up – Quando tacere è pericoloso»

Disponibile in formato PDF: <https://www.securitedespatients.ch/publications/les-publications-sur-la-securite-des-patients/s>