

MESSAGGI CHIAVE SUI FATTORI UMANI QUANDO SI LAVORA SOTTO PRESSIONE

Buon lavoro di squadra, leadership e comunicazione sono le competenze non tecniche (non-technical skills) che possono salvare te, i tuoi colleghi ed i pazienti proteggendoti da rischi evitabili.



1. ORGANIZZA PICCOLE RIUNIONI OPERATIVE RAPIDE E VELOCI (BRIEFING) COINVOLGENDO TUTTI GLI OPERATORI INCLUSI NELL'ATTIVITÀ

I briefing possono essere organizzati all'inizio del turno, ma possono essere svolti in ogni momento. Servono per costruire un modo comune (modello mentale) di vedere e affrontare i problemi. Si basano sulla condivisione delle informazioni disponibili.

Tu puoi essere consapevole dei bisogni. Ma hai la certezza che anche gli altri membri del gruppo abbiamo messo a fuoco i problemi?

SUGGERIMENTI

- Essere d'accordo su protocolli dal linguaggio chiaro per evitare ambiguità e consentire risposte immediate.
- Identifica chiaramente i ruoli: Chi fa cosa, Come e Cosa fare se...
- Imposta una strategia su come condividere e discutere delle criticità (es. esposizione del problema, focus su aspetti critici, possibili soluzioni)
- Organizza il brief prima di indossare i DPI se possibile.



2. QUANDO SI LAVORA SOTTO STRESS È NECESSARIO AGIRE CON PIENA COSCIENZA

In situazioni di routine le tue azioni possono essere fortemente condizionate da ansia e lo stress.

Adesso non siamo in una situazione di routine. Prenditi un momento per riflettere su cosa intendi fare.

SUGGERIMENTI

In situazioni di forte stress si è spinti ad un'azione immediata. Occorre pensare prima di agire per poi agire con una chiara intenzione:

- Fai profondi respiri o conta fino a 10.
- È importante identificare dei momenti di pausa per il team: si possono usare una parola o un'azione concordata per chiamare la pausa.
- Usa una sequenza di lettere (es. ABCDE) per ordinare le azioni
- Fai una domanda chiara per focalizzare l'attenzione – "Che cosa pensi stia accadendo?"
- Usa un'azione (es. la vestizione o l'igiene mani), per focalizzare la tua energia mentale.

MESSAGGI CHIAVE SUI FATTORI UMANI QUANDO SI LAVORA SOTTO PRESSIONE



3. PER GESTIRE SCENARI IN RAPIDA EVOLUZIONE SERVE UNA GUIDA AUTOREVOLE, CON UNA MENTE APERTA ED INCLUSIVA

Il leader del gruppo può focalizzare l'attenzione con delle domande. Dalle risposte possono essere tratte indicazioni utili a gestire scenari in rapida evoluzione. Il leader deve ascoltare e tenere in considerazione le informazioni di chi ha esperienza diretta. E' importante ascoltare ciò che ogni operatore e ruolo hanno da riferire. Tutti indipendentemente dall'anzianità possono fornire spunti per ulteriori approfondimenti su possibili minacce ed errori.

SUGGERIMENTI

- Fai domande chiare e dirette prima di agire – “Che cosa pensi stia accadendo? Che cosa dovremmo fare?”
- Focalizza l'attenzione sulle azioni appropriate mai sui singoli individui.



4. AIUTA I MEMBRI DELLO STAFF CHE NON HANNO FAMILIARITÀ CON IL LAVORO DA SVOLGERE

Le nuove forze composte da neo-assunti, ex-operatori (veterani) richiamati in servizio e lo staff che normalmente non svolge assistenza in situazioni di emergenza, potrebbe sentirsi impreparato o insicuro. Assicurati che le istruzioni siano chiare e che sia stato spiegato come usare la strumentazione e quali sono le buone pratiche da seguire. Se c'è tempo, offri ai nuovi la possibilità di formarsi con la simulazione eseguita da un tutor esperto.

SUGGERIMENTI

- Cerca di essere gentile, empatico e anticipa possibili situazioni di stress.
- Spiega perché l'assistenza viene svolta in quella specifica modalità e verifica che le informazioni siano state recepite.



5. USA E METTI A PUNTO DELLE CHECKLIST O ALTRI STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA MEMORIA (DIAGRAMMI DI FLUSSO) PER SVOLGERE I COMPITI CORRETTAMENTE E RIDUCENDO IL CARICO DI MEMORIA

Pensa prima di agire. Quando svolgi un'azione fallo con consapevolezza pensando all'esito. Ad esempio, quando eroghi l'ossigeno controlla il flusso, non la posizione della manopola. Non ti muovere finché non ti sei accertato dell'esito o aver ricevuto la risposta appropriata. Se vieni interrotto, fermati e ricollegati al flusso dell'azione utilizzando una checklist. Non puoi fermare le interruzioni imparare a gestirle. Il primo passo e non sottovalutarle.

MESSAGGI CHIAVE SUI FATTORI UMANI QUANDO SI LAVORA SOTTO PRESSIONE

SUGGERIMENTI

- Fai che ogni azione sia consapevole e ben riflettuta.
- Se interrotto, fermati e considera se ricominciare dall'inizio. È più sicuro.



6. INCORAGGIA IL GRUPPO A PARLARE CON VOCE CHIARA E COMPRESIBILE

Incoraggia lo staff a parlare ad alta voce se hanno delle preoccupazioni su ciò che sta accadendo: potrebbero essere coloro che prevengono un disastro evitabile. Esprimere le preoccupazioni può mettere in luce aspetti utili ad evitare danni. Promuovi un clima sereno, assicurati che i nomi di tutti siano noti (usa etichette/cartellini da apporre sui camici). Usa il contatto visivo per assicurare incoraggiare a parlare di timori e difficoltà.

SUGGERIMENTI

- Elogia e non sminuire coloro che fanno una domanda e sollevano problemi.
- Dai la possibilità allo staff di sollevare problemi.



7. RICONOSCI I FATTORI CHE LIMITANO LE PRESTAZIONI

I buoni giocatori di una squadra riconoscono i colleghi che sono sotto stress e li sostengono condividendo con loro il carico di lavoro, e dando supporto emozionale. Fare attenzione agli stress che alterano la performance, come la fatica fisica, le preoccupazioni, altri cattivi comportamenti, malattia, confusione, distrazioni e rabbia.

SUGGERIMENTI

- Fai in modo che ci si aiuti reciprocamente nell'individuare quando c'è bisogno di aiuto. Non siamo capaci da soli a riconoscere questi momenti.
- Assicurati che l'organizzazione del lavoro assicuri delle pause per ristorarsi, per reidratarsi, per usare il bagno specialmente se si sono utilizzati dispositivi di protezione per lunghi periodi.



8. AL TERMINE DELL'ATTIVITÀ FAI SEMPRE IL DEBRIEFING CON IL TUO TEAM PER IMPARARE DALLE ESPERIENZE FATTE

Le tue esperienze possono continuare giocare con la tua mente, specialmente gli errori che potresti aver commesso. Alla fine del turno prendi il tempo necessario per il debriefing - sempre come una squadra - condividi pensieri per rendere possibile l'apprendimento e per mantenere il benessere mentale. Dota lo staff delle procedure necessarie: la segnalazione di eventi avversi è una modalità di supporto al lavoro del gruppo.

MESSAGGI CHIAVE SUI FATTORI UMANI QUANDO SI LAVORA SOTTO PRESSIONE



9. È IMPORTANTE AVERE UNA VISIONE AMPIA E DI SQUADRA

Tutto lo staff sarà sotto pressione, per esempio: l'accettazione, la farmacia, i portantini, ma tutti loro possono non aver avuto l'allenamento e l'esperienza che li possa sostenere in questa situazione. Loro ti possono guardare come un punto di riferimento capace di dare loro idee e sostegno. E loro possono darti punti di vista nuovi e farti notare criticità che non hai visto.

SUGGERIMENTI

- Ascolta le domande e le istanze che lo staff ti pone in merito ai pazienti.
- Supporta gli operatori nella procedura di utilizzo dei DPI e ascolta le loro preoccupazioni in merito al contatto potenziale con pazienti COVID 19.

Traduzione Italiana a cura INSH TEAM COVID-19