

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Pavia

# Guida rapida per operatori in campo contro il COVID-19:

## Autovalutazione dello stress

e

## Gestione del disagio emotivo

a cura di

Fabrizio Pavone

Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze

ASST di Pavia

versione 3.1. 29 03 2020

## Nota introduttiva

Questa guida rapida permette all'operatore in campo contro il COVID-19 di avere consigli pratici per meglio affrontare il lavoro.

È rivolta a tutti gli operatori, sanitari e non, che operano in prima linea.

La guida è composta da due parti:

- A) un test di autovalutazione dello stress che aiuta a misurare la propria "temperatura emotiva" e le proprie risorse interiori. La compilazione è semplice e veloce
- B) una scheda con la spiegazione dello stato emotivo che un operatore in campo in caso di catastrofi può provare, con consigli su come riconoscere lo stress causato dal lavoro.

La guida permette al singolo operatore di valutare in autonomia il proprio grado di disagio emotivo e di stress psico-fisico.

Permette all'operatore di fare il punto sulla propria situazione e di valutare se è consigliabile chiedere supporto.

La lettura della guida richiede poco tempo.

È opportuno leggerla in un momento di pausa prolungata, meglio se a fine turno di lavoro o in un momento di riposo lontano dal campo d'azione.

Si consiglia, infine, di prendere appunti personali, per fissare impressioni, dati, idee, da condividere eventualmente tra pari o da proporre nelle riunioni di staff.

# A

## Test di valutazione della qualità della vita professionale (ProQOL)

Compassion Satisfaction and Compassion Fatigue (ProQOL)  
Version 5 (2009)

© B. Hudnall Stamm, 2009-2012. Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL). [www.proqol.org](http://www.proqol.org). Questo test può essere liberamente copiato finché (a) l'autore è accreditato, (b) non sono apportate modifiche e (c) non è venduto. Chi è interessato ad utilizzare il test dovrebbe visitare [www.proqol.org](http://www.proqol.org) per verificare che la copia che utilizzano sia la versione più recente del test.

## PROFESSIONAL QUALITY OF LIFE SCALE (PROQOL)

COMPASSION SATISFACTION AND COMPASSION FATIGUE (PROQOL) VERSION 5 (2009)

Prestare aiuto comporta entrare in diretto contatto con i vissuti e le esperienze di altre persone. Come avrai probabilmente sperimentato, provare partecipazione affettiva verso coloro che si aiutano comporta aspetti sia positivi che negativi. Di seguito sono riportate alcune domande a proposito delle tue esperienze, positive e negative, in quanto professionista della relazione di aiuto.

Considera ognuna delle seguenti affermazioni in relazione a te stesso/a e alla tua situazione attuale e seleziona la risposta che più è stata vera negli ultimi 30 giorni.

	1=Mai	2=Raramente	3=Talvolta	4=Spesso	5=Molto Spesso
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					

## Qual è il mio punteggio e cosa significa?

In questa sezione puoi calcolare il tuo punteggio in modo da capire il significato che ha per te. Per trovare il tuo punteggio, per ciascuna sezione, somma le domande elencate sinistra e poi cerca il tuo punteggio nella tabella sulla destra della sezione.

### Compassion Satisfaction scale

Riporta la valutazione assegnata a ciascuna di queste domande in questa tabella e sommale. Una volta sommate, puoi trovare il tuo punteggio nella tabella a fianco.

- 3. \_\_\_\_\_
- 6. \_\_\_\_\_
- 12. \_\_\_\_\_
- 16. \_\_\_\_\_
- 18. \_\_\_\_\_
- 20. \_\_\_\_\_
- 22. \_\_\_\_\_
- 24. \_\_\_\_\_
- 27. \_\_\_\_\_
- 30. \_\_\_\_\_

La somma delle domande sulla Compassion Satisfaction è	e il mio livello di Compassion Satisfaction è
22 o meno	basso
tra 23 e 41	medio
42 o più	alto

Totale: \_\_\_\_\_

---

### Burnout scale

Sulla scala burnout, sarà necessario fare un passaggio in più. **Gli item con l'asterisco\*, vengono "invertiti"**: se hai assegnato una valutazione all'item pari a 1, scrivi un 5 affianco. Ti chiediamo di invertire le valutazioni, perché scientificamente la misura funziona meglio quando queste domande sono poste in modo positivo, seppure possano fornirci più informazioni riguardo la loro forma negativa. Ad esempio, la domanda 1 "Sono felice" ci informa più sugli effetti dell'offrire aiuto quando non sei felice, quindi si inverte il punteggio.

- \*1. \_\_\_\_ = \_\_\_\_
- \*4. \_\_\_\_ = \_\_\_\_
- 8. \_\_\_\_
- 10. \_\_\_\_
- \*15. \_\_\_\_ = \_\_\_\_
- \*17. \_\_\_\_ = \_\_\_\_
- 19. \_\_\_\_
- 21. \_\_\_\_
- 26. \_\_\_\_
- \*29 \_\_\_\_ = \_\_\_\_

Se agli item 1, 4, 15, 17 e 29 hai messo il punteggio di:	va cambiato in
1	5
2	4
3	3 (invariato)
4	2
5	1

Totale: \_\_\_\_\_

La somma delle domande sul Burnout è	e il mio livello di Burnout è
22 o meno	basso
tra 23 e 41	medio
42 o più	alto

---

### Scala sullo Stress traumatico secondario

Così come hai fatto per Compassion Satisfaction, riporta la tua valutazione per ciascuna di queste domande su questa tabella, poi sommale. Una volta fatto, puoi trovare il tuo punteggio nella tabella a fianco.

- 2. \_\_\_\_\_
- 5. \_\_\_\_\_
- 7. \_\_\_\_\_
- 9. \_\_\_\_\_
- 11. \_\_\_\_\_
- 13. \_\_\_\_\_
- 14. \_\_\_\_\_
- 23. \_\_\_\_\_
- 25. \_\_\_\_\_
- 28. \_\_\_\_\_

La somma delle domande sullo Stress traumatico secondario è	e il mio livello di Stress traumatico secondario è
22 o meno	basso
tra 23 e 41	medio
42 o più	alto

Totale: \_\_\_\_\_

## I tuoi punteggi PROQOL: screening della qualità di vita professionale

In base alle tue risposte, scrivi i tuoi punteggi personali sotto. Se hai qualche preoccupazione, dovresti discuterne con un professionista nel campo della salute fisica o mentale.

---

### Compassion Satisfaction \_\_\_\_\_

La Compassion Satisfaction riguarda il piacere che deriva dal tuo essere in grado di svolgere bene il tuo lavoro.

Ad esempio, potresti considerare un piacere l'aiutare gli altri tramite il tuo lavoro. Potresti provare sentimenti positivi nei confronti dei tuoi colleghi o nei confronti della tua abilità nel contribuire al setting lavorativo o addirittura al bene comune della società. Punteggi più alti su questa scala rappresentano una maggiore soddisfazione relativa alla tua abilità nell'essere un caregiver efficace nel tuo lavoro.

Se sei nella fascia più alta, probabilmente trai una grande soddisfazione professionale dalla tua posizione. Se i tuoi punteggi sono inferiori a 23 potresti avere problemi con il tuo lavoro o potrebbero esserci altri motivi – ad esempio che tu tragga soddisfazione da attività diverse dal tuo lavoro. (Alpha scale reliability 0.88)

---

### Burnout \_\_\_\_\_

La maggior parte delle persone ha un'idea intuitiva di cosa sia il burnout. Dal punto di vista della ricerca, il burnout è uno degli elementi della Compassion Fatigue (CF). È associato a sentimenti di mancanza di speranza e difficoltà nel gestire il lavoro o nello svolgerlo in modo efficace. Questi sentimenti negativi solitamente si presentano gradualmente. Possono rispecchiare la sensazione che i tuoi sforzi non facciano la differenza o possono essere associati ad un carico di lavoro molto alto o a un ambiente lavorativo poco supportivo. Punteggi più alti in questa scala significano che sei a un rischio maggiore di burnout.

Se il tuo punteggio è inferiore a 23, questo probabilmente rispecchia sentimenti positivi riguardo la tua capacità di essere efficace nel lavoro. Se ottieni un punteggio superiore a 41, potrebbe essere considerato un invito a riflettere su che cosa, nell'ambito lavorativo, ti fa sentire poco efficace nel tuo ruolo. Il tuo punteggio potrebbe rispecchiare il tuo stato d'animo; forse era solo una giornata storta (giornata no) o forse necessiti di ferie. Se il punteggio alto persiste o se rispecchia altre inquietudini, potrebbe essere un motivo di preoccupazione (Alpha scale reliability 0.75).

---

### Stress traumatico secondario \_\_\_\_\_

La seconda componente della Compassion Fatigue (CF) è lo stress traumatico secondario (STS). Riguarda la tua esposizione secondaria, relativa all'ambito lavorativo, ad avvenimenti estremamente o traumaticamente stressanti.

Lo svilupparsi di problemi in seguito all'esposizione ai traumi altrui è piuttosto raro, ma tuttavia succede a molte persone che si occupano di coloro che hanno vissuto avvenimenti estremamente o traumaticamente stressanti. Ad esempio potresti sentire ripetutamente racconti delle cose traumatiche successe ad altre persone, comunemente chiamato "trauma vicario".

Se il tuo lavoro ti mette di fronte al pericolo, ad esempio il lavoro in luoghi di guerra o di insurrezione civile, questa non è esposizione secondaria; la tua esposizione è primaria. Tuttavia, se per via del tuo lavoro sei esposto ad avvenimenti traumatici altrui, ad esempio da terapeuta o soccorritore d'emergenza questa è un'esposizione secondaria. I sintomi del STS si presentano rapidamente e associati ad uno specifico evento. Possono comprendere paura, disturbi del sonno, la comparsa improvvisa nella mente di immagini dell'evento sconvolgente, l'evitamento di cose che ricordano l'evento.

**Se il tuo punteggio è superiore a 41, potrebbe essere un invito a riflettere su cosa ti spaventa al lavoro o se il punteggio elevato è dovuto a un qualche altro motivo. Seppure punteggi più alti non significano necessariamente la presenza di un problema, potrebbero segnalare il bisogno di esplorare i tuoi sentimenti riguardo il lavoro e l'ambito lavorativo. Potrebbe esserti utile discuterne con un supervisore, un collega o un professionista (Alpha scale reliability 0.81).**

# B

## Consigli per soccorritori in situazioni di catastrofe: Comprendere la Compassion Fatigue

(Traduzione della scheda: *Tips for Disaster Responders: Understanding Compassion Fatigue*. SAMHSA, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, USA, 2014. <http://store.samhsa.gov>)

Il lavoro degli operatori sanitari in occasione di catastrofi [Disaster Behavioral Health Responder] può dare molta soddisfazione, ma può anche segnare profondamente. In queste pagine, comprenderai le cause e gli indici di “Compassion Fatigue” (CF) e riceverai consigli per evitare che succeda a te.

La ricerca indica che ci sono due componenti principali nella CF: burnout e stress traumatico secondario.<sup>1</sup> Durante il burnout, potresti sentirti esausto/a e sopraffatto/a, come se nessuna delle tue azioni possa migliorare la situazione. Gli effetti negativi di questo lavoro possono far sentire alcuni soccorritori come se il trauma delle persone che stanno aiutando stesse succedendo a loro o ai loro cari. Questo viene definito *stress traumatico secondario*. Quando questi sentimenti si protraggono a lungo, possono trasformarsi in “trauma vicario” [vicarious trauma]. Questo genere di trauma è raro, ma può essere talmente sconcertante da cambiare in peggio la visione che la persona ha del mondo.

### I rischi dell'essere un Disaster Behavioral Health Responder

L'essere disposti a mettersi in prima linea come soccorritore durante una situazione d'emergenza, è una delle cose che ti rende credibile e degno di fiducia agli occhi di chi sopravvive. Di solito questo significa che ti trovi a vivere in condizioni simili a chi è sopravvissuto ad una catastrofe. Ad esempio, potrebbe esserti difficile trovare cibo a sufficienza, tanto meno cibo nutriente.

Potresti soffrire la mancanza di spazio personale e privacy. È probabile che tu possa sperimentare disturbi del sonno a causa di turni di lavoro frenetici e del rumore costante intorno a te. Queste cose possono affaticarti cognitivamente, fisicamente, spiritualmente, emotivamente e avere un impatto sui tuoi comportamenti. Potresti inoltre diventare più vulnerabile allo stress traumatico acuto, alla tristezza e alla rabbia delle persone che aiuti. Potresti addirittura provare sensi di colpa per essere sopravvissuto/a al disastro. Quando questo succede, potrebbe risultarti difficile riconoscere i rischi per la tua sicurezza e per la tua salute.

### Indici di Burnout e Stress Traumatico Secondario

È importante riconoscere i limiti delle tue capacità e i tuoi rischi personali (ad esempio l'impatto dei tuoi traumi del passato) e altri aspetti negativi dell'esperienza di essere un soccorritore durante un disastro (ad esempio essere testimone di scene cruenti o di lutti drammatici) in modo da poter riconoscere come potrebbero influire sui tuoi sentimenti e sui tuoi comportamenti. Alcuni soccorritori potrebbero sperimentare diversi dei seguenti indici di burnout e la componente più grave del CF, lo *stress traumatico secondario*.

Quando vivi una situazione di *burnout*, un sintomo di CF, potresti provare alcuni dei seguenti sentimenti:

- Niente di quello che fai ti sembra possa essere di aiuto.

---

<sup>1</sup> Huggard, P., Stamm, B.H. & Pearlman, P.A. (2013). Physician stress: Compassion satisfaction, compassion fatigue and vicarious traumatization. In C.R. Figley & P. Huggard (Eds.), *First do no self-harm: Understanding and promoting physician stress resilience*. USA: Oxford University Press.

- Ti senti stanco/a— esausto/a— sopraffatto dalle esperienze
- Ti senti fallito/a
- Ti sembra di non fare bene il tuo lavoro
- Ti senti frustrato/a
- Ti sembra di essere diventato cinico/a
- Ti senti non in contatto con gli altri, privo di sentimenti, indifferente
- Ti senti depresso/a
- Senti il bisogno di usare l'alcool o altre sostanze stupefacenti per reggere.

Indici di *stress traumatico secondario*, una componente più grave della CF, possono comprendere i seguenti sintomi:

- Paura in situazioni che altri non percepirebbero come spaventose
- Preoccupazione eccessiva che qualcosa di brutto possa capitare a te, ai tuoi cari o ai colleghi
- Sensazione di essere facilmente preso alla sprovvista, e quindi sentirti teso o costantemente in allarme
- Eccesso di cautela in ogni situazione, come se aspettassi sempre un esito traumatico
- Indici fisici quali battito cardiaco accelerato, affanno e frequenti episodi di cefalea da tensione
- Sensazione di essere perseguitato/a dai drammi che vedi e senti da altri e impossibilitato/a ad allontanarli da te
- Sensazione che il trauma altrui sia tuo.

Se stai sperimentando qualsiasi indice di stress, parlane con un amico/a o collega, cerca consiglio da un mentore di fiducia o chiedi al tuo supervisore di aiutarti a definire un piano d'azione. Potresti anche prendere in considerazione di chiedere aiuto a un professionista della salute mentale.

### **Consigli per la gestione della Compassion Fatigue**

Normalmente i soccorritori sono esperti nello screening dei superstiti per evidenziare gli effetti negativi dell'esperienza traumatica sulla salute mentale. Recentemente ci si focalizza anche sull'identificare la resilienza dei superstiti, cercando di far crescere i punti di forza, e incoraggiando la cura di sé. Così come assisti i superstiti in questo percorso, puoi applicare questo approccio a te stesso/a di routine - anche quando non sei coinvolto in una catastrofe - per evitare la CF.

Focalizzandoti sul potenziamento dei tuoi punti di forza e svolgendo attività di cura di te stesso contribuisce alla tua resilienza comportamentale, cognitiva, fisica, spirituale ed emotiva.

Le seguenti strategie possono aiutarti a farlo:

- Concentrati sulle quattro componenti fondamentali della resilienza: sonno sufficiente, una buona nutrizione, attività fisica regolare e pratiche di rilassamento attive (ad esempio yoga o meditazione)
- Assicurati di dormire a sufficienza o per lo meno di riposarti. Questo è di grande importanza poiché influisce su tutti gli altri aspetti del tuo lavoro - la tua forza fisica, la tua capacità di prendere decisioni, il tuo temperamento
- Bevi abbastanza liquidi per rimanere idratato, e consuma cibo della migliore qualità a te accessibile
- Pratica un'igiene di base: pettinati, lavati i denti e cambiati i vestiti quando possibile. Indossare vestiti puliti può farti sentire meglio
- Cerca di lavarti anche solo le mani e la faccia quando finisci il turno di lavoro. Pensalo come un simbolico "lavare via" la durezza della giornata



- Trova tempo per conoscere le persone con cui lavori. Le conversazioni aiuteranno a coltivare sentimenti di positività nei confronti di te stesso/a e degli altri.
- Interagisci con i tuoi colleghi per festeggiare i successi e elaborare insieme le cose tristi
- Prenditi del tempo per stare da solo/a, per poter riflettere, meditare e riposare
- Coltiva la tua spiritualità o rivolgiti ad una guida spirituale per avere sostegno
- Prenditi del tempo per staccare dal lavoro, quando possibile. Toglierti dall'area della catastrofe può aiutarti a ricordare che non tutti i luoghi sono così in crisi
- Cerca di pianificare futuri piaceri
- Comunica con amici e parenti come meglio puoi. Se non hai accesso ad internet o a un telefono cellulare, se non hai la possibilità di spedire lettere, scrivi comunque ai tuoi cari e manda le lettere più avanti, quando potrai
- Crea cerimonie o rituali personali. Ad esempio scrivi qualcosa che ti dà fastidio e poi brucialo come se fosse un addio simbolico. Concentra i tuoi pensieri sul liberare lo stress o la rabbia o sull'onorare il ricordo, a seconda della situazione.

### **Prevenzione**

Se combinate, le pratiche di cura di se stessi menzionate sopra possono aiutare a prevenire lo sviluppo della CF.

Una volta che cominci a praticare abitualmente queste abitudini sane, diventano parte del tuo piano di prevenzione. Le abitudini sane non solo rinforzano la tua capacità di gestire la situazione al momento, ma possono anche aiutare il tuo corpo a ricordarsi come riprendere uno stato più sano. Tieni a mente che la prevenzione fa parte di un buon piano di preparazione.

### **Compassion Satisfaction**

La Compassion Satisfaction (CS) fa riferimento al senso di soddisfazione che provi nei confronti del lavoro che fai. Può essere fonte di speranza, forza e in ultimo di resilienza. Questa soddisfazione rispetto al tuo lavoro è anche ciò che ti permette di affrontare un altro giorno, un'altra catastrofe, un'altra tragedia. È la consapevolezza che il tuo operato fa la differenza e che possiedi le stesse forze che vedi e sostieni nei superstiti con cui lavori. L'apprezzare ogni interazione con un superstite di una catastrofe può aumentare il tuo CS e aiutare a proteggerti da CF. Anche quando le cose non vanno come speravi, puoi cercare di apprezzare questi scambi, nella consapevolezza che hai agito e ti sei reso disponibile per gli altri. Così facendo la CS può servire come strumento naturale protettivo contro gli aspetti negativi del lavoro di soccorso. Osservando, riconoscendo e apprezzando il lavoro che fai, puoi aumentare la CS in te stesso/a e favorirla nei tuoi colleghi.

### **Quando cercare aiuto**

Incontri regolari con il tuo supervisore e con un gruppo di sostegno durante e dopo un incarico di lavoro in una situazione di catastrofe possono dare un aiuto significativo nel gestire lo stress e la CF. Ma quando indici e sintomi continuano per più di due settimane o diventano veramente disturbanti in qualsiasi momento, dovresti cercare un aiuto professionale. Puoi iniziare contattando il tuo servizio di supporto agli operatori o il medico di base che potrebbe escludere cause fisiche e indicare un consulente o un terapeuta con esperienza nel gestire lo stress traumatico.

---

Ringraziamenti:

A Gillian Jarvis e Fulvio Mazzacane per la traduzione dall'inglese del test e della scheda.

A Ilaria Martino, Elena Seminari e Guido Tavazzi, Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia, per i loro suggerimenti.

Contatto:

[fabrizio\\_pavone@asst-pavia.it](mailto:fabrizio_pavone@asst-pavia.it)

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura di Pavia, DSMD ASST di Pavia, presso IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia.