

# 76° CONGRESSO NAZIONALE

PROSSIMITÀ E ORGANIZZAZIONE DELLE CURE:

LA MEDICINA GENERALE DI DOMANI TRA DEMOGRAFIA E CRONICITÀ

FIAMMG  
Federazione Italiana  
Medici Generalisti

Mets  
Medicina e Stili di Vita

## PERCORSI **SIMP**e**SV** PER UN AMBULATORIO DEGLI STILI DI VITA

### Burnout segni e sintomi

Antonella Galli

**7- 12 OTTOBRE 2019** - Tanka Village - Villasimius (CA)

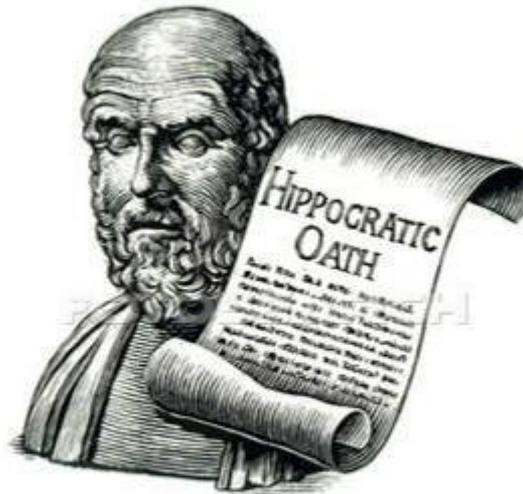
**SIMP**  
e**SV**

Società Italiana di Medicina  
di Prevenzione e degli Stili di Vita



*"Che io possa, se avrò con ogni scrupolo osservato questo mio giuramento senza mai trasgredirlo, vivere a lungo e felicemente nella piena stima di tutti, e raccogliere copiosi frutti della mia arte. Che se invece lo violerò e sarò quindi spergiuro, possa capitarmi tutto il contrario".*





Hippocratic Oath : Promise made  
by doctors

# Vale ancora?



76 CONGRESSO NAZIONALE **FIMMG METIS** 7-10 OTTOBRE 2019

**SIMP**  
**eSV**  
Società Italiana di Medicina  
di Prevenzione e degli Stili di Vita

# Oltre ciò che appare

Mario era entrato da poco a lavorare come infermiere in un reparto di rianimazione, anche se proprio quel reparto gli faceva un pò paura. Osservava gli altri operatori: alcuni molto disponibili, altri un po meno. Tra loro lo colpì Carlo, un infermiere alquanto intollerante e cinico. Gli era proprio antipatico. Era piuttosto freddo, faceva il lavoro con molto distacco e si limitava al minimo indispensabile.

Una volta, mentre altri si intenerivano e stavano vicino a una bambina piuttosto grave, si mise a richiamare tutti all'ordine accusandoli di avere un attacco di “mammite acuta” e ricordava loro il GIURAMENTO DI IPPOCRATE per cui tutti i pazienti sono uguali. E nella discussione che seguì, un altro infermiere gli chiese perchè aveva scelto quel lavoro. E lui dopo un po' di silenzio, rispose:

“perchè ho il cuore di pietra”!

...



Un vicino di casa, sapendo che Mario lavorava in quel reparto, gli chiese un giorno se c'era ancora un certo infermiere, molto bravo, gentile e disponibile, che aveva conosciuto qualche anno prima, quando era stato ricoverato in rianimazione. C'è voluto del tempo per capire che l'infermiere di cui parlava era proprio lo stesso che a Mario era antipatico per l'atteggiamento freddo e indisponente.

Improvvisamente si vide come in uno specchio e ciò lo fece riflettere: capì a che cosa poteva andare incontro e pensò che forse non esistono persone cattive ma solo stanche e deluse. Una serie di motivi portano chi lavora in questi reparti a soffrire e a difendersi, fino a cadere in un vero e proprio Burnout.

Tratto da “Aiutare senza bruciarsi. Come superare il Burnout nelle professioni d'aiuto”



**76 CONGRESSO NAZIONALE FIMMG METIS 7-10 OTTOBRE 2019**

**SIMP**  
**eSV**  
Società Italiana di Medicina  
di Prevenzione e degli Stili di Vita

The word "Burnout" is written in a bold, black, sans-serif font. The letter 'u' is partially obscured by a bright, fiery explosion with orange and yellow flames and white smoke, suggesting a state of intense stress or burnout.

# Burnout

E' apparso la prima volta nel mondo dello sport, nel 1930, per indicare l'incapacità di un atleta, dopo alcuni successi, di ottenere ulteriori risultati e/o mantenere quelli acquisiti.

Il termine è stato poi ripreso dalla psichiatra americana **C. Maslach** nel 1975, la quale ha utilizzato questo termine per definire una sindrome i cui sintomi evidenziano una patologia comportamentale a carico di tutte le professioni ad elevata implicazione relazionale.



E' generalmente definito come una

**sindrome di esaurimento emotivo, di depersonalizzazione e derealizzazione personale,  
che può manifestarsi in tutte quelle professioni  
con implicazioni relazionali molto accentuate.**

**BURNOUT ≠ STRESS LAVORATIVO**



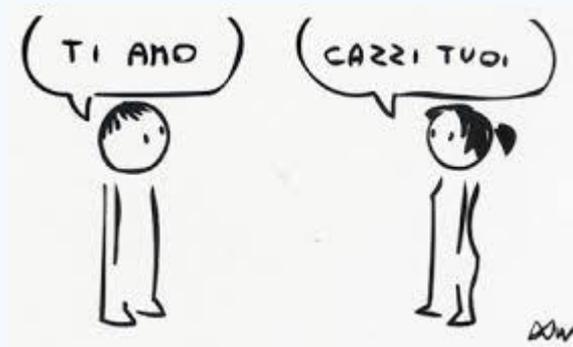
# ESAURIMENTO EMOTIVO

E' dovuto alla percezione delle richieste come eccessive rispetto alle risorse disponibili. E' la sensazione di aver oltrepassato i propri limiti sia fisici sia emotivi, sentendosi incapaci di rilassarsi e recuperare. L'esaurimento emotivo è la caratteristica centrale del Burnout e la manifestazione più ovvia di questa complessa sindrome.



# DEPERSONALIZZAZIONE

Cioè la risposta negativa nei confronti delle persone che ricevono la prestazione professionale. Le richieste di queste persone sono maggiormente gestibili quando queste ultime vengono considerate oggetti impersonali. Questo atteggiamento di distacco, cinismo e freddezza costituiscono il tentativo di proteggere se stessi dall'esaurimento e dalla delusione.



# RIDOTTA REALIZZAZIONE PERSONALE

Cioè la sensazione che nel lavoro a contatto con gli altri la propria competenza e il proprio desiderio di successo stiano venendo meno. L'operatore si percepisce come inadeguato e incompetente e perde la fiducia nelle proprie capacità di realizzare qualcosa di buono.



A graphic where the word "Burnout" is written in a bold, black, serif font. The letters are partially obscured by a central, glowing orange and yellow flame or explosion, with white smoke or steam rising from the base of the fire.

**Burnout**

# CHI PUO' ANDARE INCONTRO A BURNOUT?

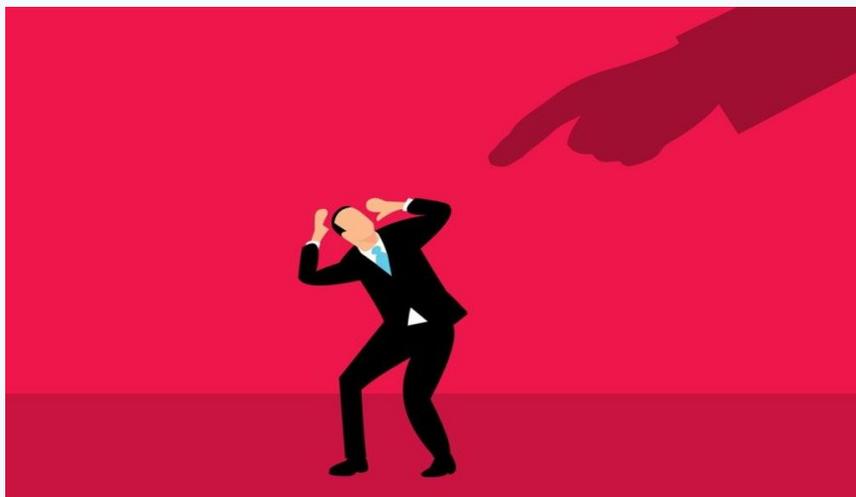


**76 CONGRESSO NAZIONALE FIMMG METIS 7-10 OTTOBRE 2019**

**SIMP**  
**eSV**  
Società Italiana di Medicina  
di Prevenzione e degli Stili di Vita

In genere si ritiene che il burnout sia in primo luogo un problema dell'individuo, le persone manifesterebbero tale disturbo a causa di difetti/caratteristiche del loro carattere, del loro comportamento o nella loro capacità lavorativa.

In base a questo punto di vista, sono gli individui a rappresentare il problema, e la soluzione sta nel lavorare su di loro o nel sostituirli.



Maslach e Leiter (1999) sostengono che il Burnout è dovuto principalmente a fattori oggettivi dello stress professionale; le cause soggettive sono quindi secondarie.

Vari studi hanno dimostrato che il burnout non è un problema dell'individuo in sé, ma del contesto sociale nel quale opera.

Quando l'ambiente di lavoro non riconosce l'aspetto umano del lavoro, il rischio di burnout aumenta.



**La sindrome del Burnout ha maggiore probabilità di svilupparsi in situazioni di forte divario tra la natura del lavoro e la natura della persona che svolge quel lavoro.**



A graphic featuring the word "Burnout" in a bold, black, serif font. The letters are partially obscured by a bright, orange and yellow fireball that appears to be exploding through the center of the text. The background of the graphic is white with some faint, greyish smoke or mist around the fireball.

**Burnout**

# FATTORI DI RISCHIO

**INDIVIDUALI**  
**STRUTTURA ORGANIZZATIVA**  
**SOCIO/CULTURALI**



**76 CONGRESSO NAZIONALE FIMMG METIS 7-10 OTTOBRE 2019**

**SIMP**  
**eSV**  
Società Italiana di Medicina  
di Prevenzione e degli Stili di Vita

## **FATTORI DI RISCHIO INDIVIDUALI**



**CARATTERISTICHE  
DEMOGRAFICHE**



**CARATTERISTICHE  
DI PERSONALITA'**



Differenza  
di  
genere

Appartenenza  
ad un gruppo  
etnico

Età

**CARATTERISTICHE  
DEMOGRAFICHE**

Stato  
Civile

Maternità  
Paternità



Sottomessa  
e  
ansiosa

Impaziente  
e  
intollerante

Non ha fiducia  
in se stesso

Bisogno eccessivo  
di controllo

## **CARATTERISTICHE DI PERSONALITA'**

Tendenza all'eccessivo  
coinvolgimento

Idealizzazione del  
Sè professionale

Incapacità di  
gestire il tempo



# **FATTORI DI RISCHIO RELATIVI ALLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Le fonti di stress tipiche delle professioni sociali intrinseche al servizio  
(Bernstein, Halaszyn, 1999) sono:

Scarsa  
Retribuzione

Monotonia  
lavorativa

Ore lavorative  
extra

Indifferenza delle  
Istituzioni

Rapporti  
sentimentali  
tra colleghi

Sovraccarico  
qualitativo  
e quantitativo

Mancanza di  
formazione specifica

Conflitti  
tra  
colleghi

Competizione  
tra  
colleghi



# FATTORI DI RISCHIO SOCIO/ CULTURALI

La velocità e la facilità con cui lo stress professionale porta alla sindrome di Burnout dipendono da numerosi fattori socio culturali:  
(Cherniss, 1986; Rossati, Magro, 1999)

- Aumento della domanda ai servizi sociali; gli operatori sociali si trovano a fronteggiare un maggior numero di utenti con maggiori problemi spesso senza un proporzionale aumento delle risorse.
- Sfiducia da parte degli utenti i quali spesso ricorrono ai servizi con astio e aggressività.
- Svalutazione sociale del lavoro in se stesso.





**Burnout**

**COME  
SI SVILUPPA?**



**76 CONGRESSO NAZIONALE FIMMG METIS 7-10 OTTOBRE 2019**

**SIMP  
eSV**

Società Italiana di Medicina  
di Prevenzione e degli Stili di Vita

Aspettative eccessive

**CREDE MOLTO NEL PROPRIO COMPITO**

**FALLISCE**

Lavoro pesante e bassa ricompensa

Aumentare lo sforzo non porta a risultati

Non vedere la fine

**CORTOCIRCUITA**

Rabbia verso gli altri

Cinismo

Disperazione e perdita di speranza

Perdita di fiducia nel futuro

Collasso





**Burnout**

**COME  
RICONOSCERLO?**



**76 CONGRESSO NAZIONALE FIMMG METIS 7-10 OTTOBRE 2019**

**SIMP**  
**eSV**  
Società Italiana di Medicina  
di Prevenzione e degli Stili di Vita

## Sintomi fisici

- stanchezza
- necessità di dormire
- irritabilità
- dolore alla schiena
- cefalea
- stanchezza agli arti inferiori
- dolori viscerali
- diarrea
- inappetenza
- nausea
- vertigini
- dolori al petto
- alterazioni circadiane
- crisi di affanno
- crisi di pianto



## Sintomi psichici

- stato di costante tensione
- irritabilità
- cinismo
- depersonalizzazione
- senso di frustrazione
- senso di fallimento
- ridotta produttività
- ridotto interesse verso il proprio lavoro
- reazioni negative verso familiari e colleghi
- apatia
- demoralizzazione
- disimpegno sul lavoro
- distacco emotivo



# Sintomi Comportamentali

- Assenteismo
- Alta resistenza ad andare a lavoro ogni giorno
- Notevole affaticamento dopo il lavoro
- Guardare frequentemente l'orologio
- Difficoltà a scherzare sul lavoro, talvolta anche solo sorridere
- Tabagismo, alcol, sostanze psicoattive, eccessivo uso di farmaci



# MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

1. Mi sento emotivamente sfinito dal mio lavoro.
2. Mi sento sfinito alla fine della giornata.
3. Mi sento stanco quando mi alzo alla mattina e devo affrontare un'altra giornata di lavoro.
4. Posso capire facilmente come la pensano i miei pazienti.
5. Mi pare di trattare alcuni pazienti come se fossero degli oggetti.
6. Mi pare che lavorare tutto il giorno con la gente mi pesi.

GRADO	ALTO	MOD	BASSO	DOMANDE
Esaurim emotivo	>30	18-29	<17	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Depersonalizzaz.	>12	6-12	<5	5,10,11,15,22
Gratif personale	<36	34-39	>40	4,7,9,12,17,18,19,21

7. Affronto e
8. Mi sento es
9. Credo di inf
10. Da quando
11. Ho paura c
12. Mi sento p
13. Sono frustrato dal mio lavoro.
14. Credo di lavorare troppo duramente.
15. Non mi importa veramente di ciò che succede ad alcuni pazienti.
16. Lavorare direttamente a contatto con la gente mi crea troppa tensione.
17. Riesco facilmente a rendere i pazienti rilassati e a proprio agio.
18. Mi sento rallegrato dopo aver lavorato con i pazienti.
19. Ho realizzato molte cose di valore nel mio lavoro.
20. Sento di non farcela più.
21. Nel mio lavoro affronto i problemi emotivi con calma.
22. Ho l'impressione che i pazienti diano la colpa a me per i loro problemi.

- 0 = MAI  
 1 = QUALCHE VOLTA ALL'ANNO  
 2 = UNA VOLTA AL MESE O MENO  
 3 = QUALCHE VOLTA AL MESE  
 4 = UNA VOLTA ALLA SETTIMANA  
 5 = QUALCHE VOLTA ALLA SETT.  
 6 = OGNI GIORNO



# TEST BREVE DI POTTER

1. mi sento stanco anche dopo una buona dormita
2. sono insoddisfatto del mio lavoro
3. mi intristisco senza ragioni apparenti
4. sono smemorato
5. sono irritabile e brusco
6. evito gli altri sul lavoro e nel privato
7. dormo con fatica (per preoccupazioni di lavoro)
8. mi ammalo più del solito
9. il mio atteggiamento verso il lavoro è "chi se ne frega"?
10. entro in conflitto con gli altri
11. le mie performance lavorative sono sotto la norma
12. bevo o prendo farmaci per stare meglio
13. comunicare con gli altri è una fatica
14. non riesco a concentrarmi sul lavoro come una volta
15. il lavoro mi annoia
16. lavoro molto ma produco poco
17. mi sento frustrato sul lavoro
18. vado al lavoro contro voglia
19. le attività sociali mi sfiniscono
20. il sesso non vale la pena
21. quando non lavoro guardo la tv
22. non mi aspetto molto dal lavoro
23. penso al lavoro, durante le ore libere
24. i miei sentimenti circa il lavoro interferiscono nella mia vita privata
25. il mio lavoro mi sembra inutile, senza scopo

1= raramente;  
2=qualche volta;  
3=non saprei;  
4=spesso;  
5=continuamente

25-50 tutto ok  
51- 75 meglio prendere  
misure preventive  
76-100 candidata al  
Burnout  
101-125 chiedi aiuto



Tra le proposte più diffuse per ridurre il problema del Burnout si rileva la richiesta di più personale, più fondi, più tempo, più attrezzature. Indubbiamente ciò allevierebbe parte delle pressioni che producono il Burnout, tuttavia **la possibilità di ottenere più risorse in questi tempi di restrizioni economiche è altamente improbabile.**

**Si può pertanto agire in termine di:**

- Prevenzione sull'operatore**
- Modifiche sull'organizzazione del lavoro**



**...prendersi cura dei pazienti  
è la parte facile!**



**76 CONGRESSO NAZIONALE FIMMG METIS 7-10 OTTOBRE 2019**

**SIMP**  
**eSV**  
Società Italiana di Medicina  
di Prevenzione e degli Stili di Vita