



## **PREVENIRE E GESTIRE IL BURN-OUT**

**Curriculum formativo per infermieri, studenti di infermieristica e operatori assistenziali**



Nijolė Galdikienė PhD, Akvilė Virbalienė PhD, Asta Mažionienė PhD, Aurelija Žebrauskaitė MSc

**Klaipėda State University of Applied Science**

**Klaipėda, 2017**

Il progetto JOBIS è finanziato da Erasmus+ KA2 – Convenzione nr. 2016-1-RO01-KA202-024384 - [www.burn-outproject.net](http://www.burn-outproject.net)

# INTRODUZIONE

- Poiché gli operatori sanitari si trovano ad affrontare un'ampia gamma di fonti di stress psico-sociale, sono ad alto rischio di sviluppare la sindrome del burn-out, che – come conseguenza – può avere impatto sulla qualità e la sicurezza dell'assistenza prestata (Portoghese, Galletta, Coppola, Finco, and Campagna, 2014).
- Il burn-out è ampiamente riconosciuto come problema dell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria, soprattutto perché mette a rischio il funzionamento dei servizi (Morse, Salyers, Rollins, Monroe-DeVita, & Pfahler, 2012; U.S.Department of Health and Human Services, 2013).
- Il burn-out non ha conseguenze significative solo sul benessere fisico, mentale e professionale degli operatori, ma compromette la qualità e la sicurezza dell'assistenza prestata (Aiken et al., 2002).
- Il burn-out mette a rischio la realizzazione di pratiche evidence-based e, presumibilmente, danneggia le persone che ricevono i servizi assistenziali (Woltmann et al., 2008)
- La prevenzione e la cura del burn-out possono essere attuate su tre livelli: personale (psicoterapia, consulenza su stili di vita sani), di gruppo (miglioramenti nella comunicazione) e istituzionale (incontri di supporto e gruppi di parola) (Schraub S, Marx E., 2004).

## RILEVANZA PER GLI OPERATORI

L'infermiere e l'operatore assistenziale sono operatori stressanti, caratterizzate dall'esposizione ad un'ampia gamma di situazioni delicate e circostanze che possono esporre a stress. Tra i fattori di stress possiamo annoverare: carichi di lavoro elevati ed eccessivi, orari di lavoro irregolari o non-sociali, stanchezza fisica, il coinvolgimento emotivo di lavorare con pazienti malati, loro familiari ed assistiti i cui comportamenti sono difficili, la mancanza di sostegno dal resto dello staff, incertezze circa i trattamenti, conflitti con i colleghi, supervisori e personale medico, avere a che fare con la morte e i morenti, difficoltà di gestione, problematiche nell'assistenza al paziente, preoccupazioni circa conoscenze e competenze tecniche. Tutti questi fattori mettono in evidenza le criticità di questo tipo di professione che rendono i lavoratori potenziali vittime di burn-out. Per queste ragioni, è molto importante promuovere campagne di sensibilizzazione finalizzate a diffondere la conoscenza di misure di prevenzione e attuare interventi individuali o di gruppo per gestire il fenomeno.

## METODOLOGIE DEL CURRICULUM

- Lo scopo di questo curriculum è fornire un modello di intervento per ridurre il burn-out di infermieri, studenti di infermieristica e operatori assistenziali
- La metodologia del blended-learning (formazione mista distanza-presenza) è molto innovativa rispetto al tema del burn-out e offre la possibilità di aumentare l'attenzione sulla questione nelle fasi iniziali della carriera, misure preventive e tecniche di coping basate su uno studio comparato internazionale
- Il destinatari diretti di questo documento sono formatori che operano presso strutture socio-sanitarie e organizzazioni del terzo settore
- Il curriculum è progettato per essere erogato tramite 3 moduli online e 4 in aula per gli infermieri e gli studenti di infermieristica e tramite 2 moduli online e 2 in aula per gli operatori assistenziali

# CURRICULUM FORMATIVO PER INFERMIERI E STUDENTI DI INFERMIERISTICA

**La finalità di questo corso è fornire ad infermieri e studenti di infermieristica conoscenze circa la prevenzione del burn-out e le strategie di prevenzione.**

**Il corso consiste di 7 moduli:**

**Modulo I.** Burn-out e stress: primi segnali, sintomi e prevalenza (*corso online*)

**Modulo II.** Modelli strutturali della sindrome del burn-out professionale e sintomi clinici (*corso online*)

**Modulo III.** Sindrome del burn-out, fattori di rischio e conseguenze (*corso online*)

**Modulo IV.** L'etica della cura di sé

**Modulo V.** Strategie per la prevenzione del burn-out

**Modulo VI.** Strategie di gestione dello stress

**Modulo VII.** Tecniche di rilassamento

## Modulo I. Burn-out e stress: primi segnali, sintomi e prevalenza (*corso online*)

Risultati dell'apprendimento	Descrizione del contenuto	Metodi	Criteri di valutazione	Materiali e strumenti	Durata
Essere in grado di spiegare i concetti di stress e burn-out	Definizione di burn-out e stress La differenza tra stress e burn-out	Video interattivo Autoformazione in e-learning	Capacità di definire burn-out e stress	Computer (rete Wi-Fi)	1^ settimana
Conoscere i principali fattori di stress e le cause di burn-out nella professione infermieristica	I fattori di stress per il personale infermieristiche Le principali categorie di agenti stressanti (emotivi, ambientali / fisici, cognitivi, sociali / interpersonali, generali)	E-self learning  Test	Capacità di descrivere gli agenti stressanti della professione infermieristica	Computer (rete Wi-Fi)	1^ settimana
Riconoscere i segnali ed i sintomi di burn-out	Introduzione al burn-out professionale Segnali e sintomi precoci di burn-out (fisici, emotive, comportamentali)	Video interattivo Studi di caso Test	Capacità di determinare i segni del burn-out e di elencare i segni somatici ed emotivi del burn-out.	Computer (rete Wi-Fi)	1^ settimana
Essere in grado di comparare il burn-out tra infermieri che operano in diversi settori	La prevalenza del burn-out in diversi settori assistenziali (Palliativi/Oncologici, Terapeutici e geriatrici, di comunità, Chirurgia, Emergenza e terapia intensiva, Salute mentale, Assistenza alla persona, etc...)	Analisi delle ricerche scientifiche Meta-riflessione	Essere in grado di analizzare e comparare il burn-out tra infermieri che operano in diversi settori	Data base scientifici (EBSCO et al.)	1^ settimana

## Modulo II. Modelli strutturali della sindrome del burn-out professionale e sintomi clinici (*corso online*)

Risultati dell'apprendimento	Descrizione del contenuto	Metodi	Criteri di valutazione	Materiali e strumenti	Durata
<b>Conoscere le componenti della sindrome del burn-out professionale</b>	<p>Modelli e manifestazioni della sindrome del Burn-out (espressione)</p> <p>Maslach Burn-out Inventory (MBI)</p> <p>Componenti della sindrome del burn-out professionale (esaurimento emotivo, depersonalizzazione, realizzazione personale)</p> <p>Descrizione dell'esaurimento emotivo come componente principale della sindrome del burn-out, professionale.</p> <p>Descrizione della componente della depersonalizzazione.</p> <p>Descrizione della componente della realizzazione personale.</p>	<p>Materiali E-learning</p> <p>Video interattivi</p> <p>Studi di caso</p> <p>Discussione e moderazione</p> <p>Test</p> <p>Forum on line</p>	<p>Essere in grado di descrivere le component del burn-out professionale.</p> <p>Elencare i segnali dell'esaurimento emotivo, della depersonalizzazione e della realizzazione personale</p>	Computer (Rete Wi-Fi)	2^ settimana
<b>Identificare le differenze tra le fasi del burn-out</b>	<p>Le dinamiche del burn-out</p> <p>Le fasi del burn-out</p> <p>Sintomi clinici del burn-out</p>	<p>Video interattivi</p> <p>Studi di caso</p> <p>Test</p>	<p>Essere in grado di riconoscere le differenze tra stress e burn-out</p> <p>Riconoscere le fasi del burn-out</p> <p>Riconoscere i segni ed i sintomi precoci di burn-out (fisici, emotivi, comportamentali)</p>	Computer (Rete Wi-Fi)	2^ settimana

## Modulo III. Sindrome del burn-out, fattori di rischio e conseguenze (*corso online*)

Risultati dell'apprendimento	Descrizione del contenuto	Metodi	Criteri di valutazione	Materiali e strumenti	Durata
Essere in grado di riconoscere i fattori di rischio della sindrome del burn-out	I fattori di rischio della sindrome del burn-out Fattori individuali (caratteristiche socio-demografiche e di personalità) Fattori organizzativi / del contesto lavorativo	E-learning Video interattivi Casi di studio Test	Essere in grado di classificare i fattori di rischio della sindrome del burn-out.  Classificare I Fattori individuali del burn-out  Elencare i fattori del burn-out connessi al contesto lavorativo	Computer (Rete Wi-Fi)	2 <sup>a</sup> settimana
Essere in grado di analizzare le conseguenze del burn-out in relazione a potenziali fattori di rischio	Sintomi e conseguenze del burn-out  Conseguenze del burn-out a livello personale  Effetti del burn-out di livello professionale  Effetti del burn-out di livello organizzativo	E-learning Video interattivi Casi di studio	Descrivere le conseguenze del burn-out in relazione a potenziali fattori di rischio	Computer (Rete Wi-Fi) Slide Esempi di situazioni	2 <sup>a</sup> settimana
Essere in grado di analizzare misure preventive efficaci per ridurre la prevalenza della sindrome del burn-out	Ricerche sulla prevenzione del burn-out Applicazione di interventi attivi Gestione dello stress	Analisi delle ricerche scientifiche Meta-riflessione	Saper scegliere misure di prevenzione efficaci per ridurre la prevalenza della sindrome del burn-out	Computer (Rete Wi-Fi) Fonti internet Materiali online ausiliari	3 <sup>a</sup> settimana



## Modulo IV. L'etica della cura di sé (corso in presenza)

Risultati dell'apprendimento	Descrizione del contenuto	Metodi	Criteri di valutazione	Materiali e strumenti	Durata
<b>Comprendere il concetto di cura di sé dal punto di vista professionale (livello cognitivo)</b>	La cura di sé: l'imperativo etico	Lezione frontale (presentazione power point)  Video educativi  Discussioni di gruppo  Valutazione della cura di sé  Creazione di un piano di cura di sé	Essere in grado di spiegare il concetto di cura di sé nelle professioni assistenziali (livello cognitivo)	Video multimediali Lavagna a fogli mobili Pennarelli	1 ora 20 min.
<b>Conoscere le principali strategie, buone pratiche ed attività per rafforzare la cura di sé</b>	Strategie chiave e principali attività per rafforzare la cura di sé	Lezione frontale  Discussioni di gruppo	Elencare le strategie chiave, le migliori pratiche e le principali attività per rafforzare la cura di sé	Video multimediali Lavagna a fogli mobili Pennarelli	1 ora 20 min.
<b>Illustrare un approccio integrato ed olistico alla cura di sé e alla riduzione dello stress</b>	Un approccio olistico alla cura di sé e alla riduzione dello stress	Lezione frontale  Giochi di ruolo  Esercizi di capacity-building  Linee guida per la	Applicare un approccio integrato ed olistico in situazioni realistiche di cura di sé e riduzione dello stress	Video multimediali Lavagna a fogli mobili Pennarelli	1 ora 20 min.

		cura di sé  Materiali animati sulle tecniche di cura di sé			
--	--	--	--	--	--

## Modulo V. Strategie per la prevenzione del burn-out (*corso in presenza*)

Risultati dell'apprendimento	Descrizione del contenuto	Metodi	Criteri di valutazione	Materiali e strumenti	Durata
<b>Essere in grado di applicare strategie individuali di prevenzione del burn-out</b>	Strategie individuali di prevenzione del burn out: <i>depersonalizzazione, caratteristiche demografiche, locus di controllo, autostima, estroversione, strategie comportamentali in situazioni di stress, stabilità emotiva.</i>	Presentazione interattiva  Test di autovalutazione  Casi di studio Auto-riflessione	Dimostrare la capacità di applicare strategie individuali di prevenzione del burn out	Video multimediali Lavagna a fogli mobili Pennarelli	1 ora 30 min.
<b>Essere in grado di applicare strategie preventive interpersonali</b>	Strategie interpersonali di prevenzione del burn-out: <i>Supporto sociale, competenze specifiche di conduzione e monitoraggio della formazione, promozione della comunicazione assertiva tra membri dello staff</i>	Presentazioni interattive  Giochi di ruolo  Scenari / studi di caso  Esercizi relativi a strategie comunicative orientate	Dimostrare l'abilità di applicare strategie interpersonali di prevenzione del burn-out	Video multimediali Lavagna a fogli mobili Pennarelli	1 ora 30 min.

		all'empowerment			
<b>Essere in grado di applicare strategie preventive legate all'organizzazione</b>	Strategie di prevenzione del burn-out legate all'organizzazione: <i>Miglioramenti organizzativi, modelli organizzativi di formazione dello staff, supporto psicologico allo staff</i>	Presentazioni interattive Giochi di ruolo Scenari / studi di caso Seminari	Dimostrare l'abilità di applicare strategie di prevenzione del burn-out legate all'organizzazione	Video multimediali Lavagna a fogli mobili Pennarelli	1 ora

## Modulo VI. Strategie di gestione dello stress (*corso in presenza*)

Risultati dell'apprendimento	Descrizione del contenuto	Metodi	Criteri di valutazione	Materiali e strumenti	Durata
<b>Essere in grado di applicare le principali strategie di gestione dello stress e del burn-out</b>	Opportunità individuali di coping: <i>Tecniche di rilassamento Psicoterapia Meditazione</i>	Presentazioni frontali Discussioni di gruppo Video (Interviste con esperti) Esercizi pratici	Saper selezionare strategie di gestione dello stress e del burn-out	Multimedia, lavagna a fogli mobili, pennarelli	60 min. (1 hour)

<b>Essere in grado di scegliere ed applicare metodi di coping cognitive per la gestione dello stress</b>	<p>Metodi di coping cognitivo:</p> <p><i>Orientamento di vita positivo, ri-orientamento;</i></p> <p><i>Gestione del tempo</i></p> <p><i>Consapevolezza dei propri punti di forza</i></p> <p><i>Regolazione delle emozioni</i></p> <p><i>Tipi di coping circa lo stress e le tensioni sul lavoro</i></p> <p><i>Orientamento alle emozioni</i></p> <p><i>Orientamento ai problemi</i></p> <p><i>Il metodo delle 3R (Riconoscere, Invertire-Reverse, Resilienza)</i></p>	<p>Presentazioni frontali</p> <p>Discussione di gruppo</p> <p>Workshop</p> <p>Test</p> <p>Matrice di gestione del tempo</p> <p>Esercizi sull'empowerment</p>	<p>Saper riconoscere metodi di coping cognitive in relazione alle specifiche situazioni</p>	<p>Multimedia, lavagna a fogli mobili, pennarelli</p>	<p>60 min. (1 ora)</p>
--	---	--	---	---	------------------------

## Modulo VII. Tecniche di rilassamento *(corso in presenza)*

<b>Risultati dell'apprendimento</b>	<b>Descrizione del contenuto</b>	<b>Metodi</b>	<b>Criteri di valutazione</b>	<b>Materiali e strumenti</b>	<b>Durata</b>
<b>Mettere in pratica attività di coping per migliorare il proprio benessere</b>	<p><i>Tecniche di coping</i></p> <p><i>Training autogeno e rilassamento muscolare progressivo</i></p> <p><i>Mindfulness</i></p> <p><i>Visualizzazione</i></p> <p><i>Respirazione</i></p> <p><i>Esercizio fisico</i></p>	<p>Esercizio individuale di disegno, discussione in piccoli gruppi, discussione in plenaria. Video formativi su training autogeno, rilassamento muscolare. Musica rilassante.</p>	<p>Saper scegliere tecniche di coping appropriate per migliorare il proprio benessere</p>	<p>Materiali multimediali</p> <p>Lavagna a fogli mobile e pennarelli</p> <p>Materiali per il training autogeno</p> <p>Lettore CD</p>	<p>120 min, (2 ore)</p>

<p><b>Valutare i benefici di incrementare la propria autoconsapevolezza ed integrarla nelle attività quotidiane</b></p>	<p><i>Introduzione alla Mindfulness</i>  <i>Coltivare le emozioni positive</i>  <i>Compassione ed auto-compassione</i>  <i>Concetto di sé e degli altri</i>  <i>Integrazione nella vita quotidiana</i></p>	<p>Presentazione sull'autocompassione.          Discussione in piccoli gruppo.          Pratiche di meditazione.          Lettura di testi.          Esercizi sulle emozioni positive.          Estratti di un testo sulla Mindfulness.</p>	<p>Saper giustificare i benefici della Mindfulness, integrandoli nella vita quotidiana.</p>	<p>Materiali di rilassamento, multimedia, lavagna a fogli mobile, pennarelli</p>	<p>120 min, (2 ore)</p>
---	--	---	---	--	-------------------------

## **CURRICULUM FORMATIVO PER OPERATORI ASSISTENZIALI**

**Lo scopo del corso è fornire conoscenze agli operatori assistenziali circa la prevenzione del burn-out e le strategie di coping.**

**Il corso consiste di quattro moduli:**

**Modulo I.** Burn-out e stress: primi segnali, sintomi e prevalenza (*corso online*)

**Modulo II.** Sindrome del burn-out, fattori di rischio e conseguenze (*corso online*)

**Modulo III.** Strategie per la prevenzione del burn-out

**Modulo IV.** Strategie di coping

## Modulo I. Burn-out e stress: primi segnali, sintomi e prevalenza (*corso online*)

Risultati dell'apprendimento	Descrizione del contenuto	Metodi	Criteri di valutazione	Materiali e strumenti	Durata
Essere in grado di spiegare i concetti di stress e burn-out	Definizione di burn-out e stress La differenza tra stress e burn-out	Video interattivo Autoformazione in e-learning	Capacità di definire burn-out e stress	Computer (rete Wi-Fi)	1^ settimana
Conoscere i principali fattori di stress e le cause di burn-out	I fattori di stress Le principali categorie di agenti stressanti (emotivi, ambientali / fisici, cognitivi, sociali / interpersonali, generali)	E-self learning  Test	Capacità di descrivere gli agenti stressanti	Computer (rete Wi-Fi)	1^ settimana
Riconoscere i segnali ed i sintomi di burn-out	Introduzione al burn-out professionale Segnali e sintomi precoci di burn-out (fisici, emotive, comportamentali)	Video interattivo Studi di caso Test	Capacità di determinare i segni del burn-out e di elencare i segni somatici ed emotivi del burn-out.	Computer (rete Wi-Fi)	1^ settimana
Riconoscere i segnali ed i sintomi di burn-out	Introduzione al burn-out professionale Segnali e sintomi precoci di burn-out (fisici, emotive, comportamentali)	Video interattivo Studi di caso Test	Capacità di determinare i segni del burn-out e di elencare i segni somatici ed emotivi del burn-out.	Computer (rete Wi-Fi)	2^ settimana

## Modulo II. Sindrome del burn-out, fattori di rischio e conseguenze (*corso online*)

Risultati dell'apprendimento	Descrizione del contenuto	Metodi	Criteri di valutazione	Materiali e strumenti	Durata
Essere in grado di riconoscere i fattori di rischio della sindrome del burn-out	I fattori di rischio della sindrome del burn-out Fattori individuali (caratteristiche socio-demografiche e di personalità) Fattori organizzativi / del contesto lavorativo	E-learning Video interattivi Casi di studio Test	Essere in grado di classificare i fattori di rischio della sindrome del burn-out.  Classificare I Fattori individuali del burn-out  Elencare i fattori del burn-out connessi al contesto lavorativo	Computer (Rete Wi-Fi)	2^ settimana
Essere in grado di analizzare le conseguenze del burn-out	Sintomi e conseguenze del burn-out  Conseguenze del burn-out a livello personale	E-learning Video interattivi Casi di studio	Descrivere le conseguenze del burn-out	Computer (Rete Wi-Fi) Slide Esempi di situazioni	2^ settimana

## Modulo III. Strategie per la prevenzione del burn-out (*corso in presenza*)

Risultati dell'apprendimento	Descrizione del contenuto	Metodi	Criteri di valutazione	Materiali e strumenti	Durata
Essere in grado di applicare strategie individuali di	Strategie individuali di prevenzione del burn out: <i>depersonalizzazione,</i>	Presentazione interattiva	Dimostrare la capacità di applicare strategie individuali di	Video multimediali Lavagna a fogli mobili Pennarelli	1 ora 30 min.



<b>prevenzione del burn-out</b>	<i>caratteristiche demografiche, locus di controllo, autostima, estroversione, strategie comportamentali in situazioni di stress, stabilità emotiva.</i>	Test di autovalutazione  Casi di studio Auto-riflessione	prevenzione del burn out		
<b>Essere in grado di applicare strategie preventive interpersonali</b>	Strategie interpersonali di prevenzione del burn-out:  <i>Supporto sociale, competenze specifiche di conduzione e monitoraggio della formazione, promozione della comunicazione assertiva tra membri dello staff</i>	Presentazioni interattive  Giochi di ruolo  Scenari / studi di caso  Esercizi relativi a strategie comunicative orientate all'empowerment	Dimostrare l'abilità di applicare strategie interpersonali di prevenzione del burn-out	Video multimediali Lavagna a fogli mobili Pennarelli	1 ora 30 min.

#### **Modulo IV – Tecniche di coping (corso in presenza)**

<b>Risultati dell'apprendimento</b>	<b>Descrizione del contenuto</b>	<b>Metodi</b>	<b>Criteri di valutazione</b>	<b>Materiali e strumenti</b>	<b>Durata</b>
<b>Mettere in pratica attività di coping per migliorare il proprio benessere</b>	<i>Tecniche di coping Training autogeno e rilassamento muscolare progressivo Mindfulness Visualizzazione</i>	Esercizio individuale di disegno, discussione in piccoli gruppi, discussione in plenaria. Video formativi su training autogeno, rilassamento	Saper scegliere tecniche di coping appropriate per migliorare il proprio benessere	Materiali multimediali Lavagna a fogli mobile e pennarelli Materiali per il training autogeno Lettore CD	120 min, (2 ore)

	<i>Respirazione Esercizio fisico</i>	muscolare. Musica rilassante.			
<b>Valutare i benefici di incrementare la propria autoconsapevolezza ed integrarla nelle attività quotidiane</b>	<i>Introduzione alla mindfulness Coltivare le emozioni positive Compassione ed auto-compassione Concetto di sé e degli altri Integrazione nella vita quotidiana</i>	Presentazione sull'autocompassione. Discussione in piccoli gruppo. Pratiche di meditazione. Lettura di testi. Esercizi sulle emozioni positive. Estratti di un testo sulla mindfulness.	Saper giustificare i benefici della mindfulness, integrandoli nella vita quotidiana.	Materiali di rilassamento, multimedia, lavagna a fogli mobile, pennarelli	120 min, (2 ore)