

Sviluppo di un sistema per l’identificazione di eventi emotivamente impattanti nell’Agenzia Regionale di Emergenza Urgenza (AREU)



Marco Ghidini¹, Michele Pirovano¹, Rita Erica Fioravanzo², Sara Baraldi¹, Roseline Immormino¹.

- 1 Agenzia Regionale Emergenza Urgenza;
2 Istituto Europeo di Psicotraumatologia e Stress Management.

Introduzione

L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) di Regione Lombardia è un ente pubblico con autonomia organizzativa, amministrativa e gestionale. AREU, pianifica e controlla l'assistenza sanitaria d'emergenza extraospedaliera, le attività trasfusionali e i trasporti sanitari, compresi quelli di organi e tessuti per trapianti. AREU assicura anche il coordinamento a livello regionale e interregionale, e monitora e gestisce la rete di emergenza extraospedaliera e il Servizio NUE 112. La sperimentazione descritta riguarda un servizio di supporto emotivo tra pari (peer support) rivolto al personale attraverso la collaborazione tra l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e l'Istituto europeo di psicotraumatologia e stress management (IEP). Lo scopo principale è prevenire il burnout e ridurre l'impatto emotivo di eventi critici e promuovere la resilienza psicologica attraverso il supporto tra pari, con il contributo di psicologi esperti. Il progetto Peer to Peer (P2P) è un servizio che implementa delle azioni di prima linea a sostegno della risposta psicologica nell'ambito dell'emergenza, con finalità di “sostenere l'agire, normalizzano e senza forzare” il personale dell'emergenza urgenza. Il progetto P2P è multidisciplinare ed è composto da circa 60 peer support (personale sanitario e tecnico) e da psicologi dello IEP.

Metodologia

Nell’ottica di mantenere un approccio proattivo al tema del benessere dell’emergenza a partire dall’anno 2022 l’AREU ha implementato un sistema di intercettazione e segnalazione degli eventi potenzialmente emotivamente impattanti. Nello specifico l’obiettivo è quello di intercettare gli eventi potenzialmente emotivamente impattanti durante tutte le fasi del soccorso qualora il personale delle Sale Operative identifichi alcuni criteri generali o specifici. Inoltre, a fronte di una situazione con caratteristiche di “evento emotivamente impattante” la sala operativa dell’emergenza invia in maniera automatica un sms al personale AREU intervenuto al fine di facilitare l’opportunità di confronto tra il personale dell’équipe AREU intervenuta sul luogo dell’evento e il peer support. In Tabella 1 si riportano i criteri generali e specifici che vengono categorizzati come emotivamente impattanti.

Criteri generali	Criteri specifici
ACC in neonato o paziente pediatrico.	Gravi traumi con evoluzione infausta (es. traumi su pazienti pediatrici, paziente ustionato).
Paziente in stato di gravidanza (dal 6° mese o dalla 24a settimana di gestazione) con parto imminente e gravi complicanze.	Eventi in cui l'equipe ha percepito pericolo per sé (es. paziente aggressivo, paziente con agitazione psicomotoria) o nell'ambito dei quali si è verificata un'aggressione (verbale o fisica) di componenti delle equipe coinvolte.
Eventi maggiori, quali: esplosioni, crolli, incendi, terremoti, incidenti aerei.	Percezione del personale sanitario SOREU, durante la/le chiamata/e riscontro di disagio emotivo, anche se solo soggettivo, dell'equipe MSA (mezzo di soccorso avanzato).
Traumi gravi quali: precipitazione, arrotamento, schiacciamento da macchinari.	
Eventi violenti, quali: omicidio, suicidio e violenza sessuale.	

Tabella 1: Criteri generali e specifici

Gli eventi segnalati sono stati raccolti in un database per tracciare l’attività e dettagliare gli eventi presi in carico dal servizio Peer to Peer.

Risultati

Nel periodo gennaio 2023 – marzo 2024 sono stati segnalati 561 eventi ad alto impatto emotivo. A questo dato è stata rilevata una richiesta dell’intervento del peer supporter nel 12.8% degli eventi segnalati. Le caratteristiche degli eventi segnalati afferivano ai criteri generali e specifici per l’identificazione degli eventi ad alto impatto emotivo e in maggior numero sono stati segnalati eventi inerenti alla tematica dell’autolesionismo (35% dei casi segnalati). Di seguito si riporta il dettaglio degli eventi ad alto impatto emotivo segnalati nel periodo di riferimento:

- 196 (35%) atti di autolesionismo;
- 170 (30%) Traumi gravi o incidenti mortali;
- 118 (21%) episodi di violenza domestica anche su minori o aggressioni ad operatori del soccorso;
- 46 (8%) casi di arresti cardiocircolatori in pazienti con meno di 50 anni;
- 31 (6%) casi di gravi malori o arresti cardiocircolatori in bambini.

Sul campione analizzato, per il periodo riferimento i peer supporter hanno effettuato n. 42 ascolti informali (non strutturati) e 22 formali (colloqui strutturati e pianificati). In seguito all’intervento del peer supporter, in n.8 casi, si è reso necessario l’intervento dello psicologo di riferimento per la gestione di casi complessi ovvero situazioni per il quale il solo intervento immediato di peer supporter non era sufficiente a causa della necessità di integrazione di competenze specifiche proprie dello psicologo dell’emergenza. Gli interventi di supporto richiesti sono stati richiesti sempre in forma singola e mai richiesti da gruppi di operatori.

Conclusioni

Il soccorso extraospedaliero espone gli operatori a eventi emotivamente critici, anche di minore intensità, che possono minare la loro resilienza. Per affrontare questo rischio, AREU ha introdotto il servizio di peer support, offrendo supporto costante e monitorando il disagio emotivo attraverso sistemi di sorveglianza attiva. Sono essenziali anche attività per il recupero del benessere psicofisico, come sessioni di supporto psicologico e formazione sulla gestione dello stress. L'implementazione del sistema di notifica per i peer supporter rappresenta un importante strumento per prevenire e affrontare il disagio, ma è necessario migliorare l'accesso al servizio.

Bibliografia

- The global mental health nursing workforce: time to prioritize and invest in mental health and wellbeing. International Council of Nurses 2022; 978-92.
- West CP, Dyrbye LN, Erwin PJ, Shanafelt TD. Interventions to prevent and reduce physician burnout: a systematic review and meta-analysis. Lancet 2016; 388(10057): 2272-81.
- Pisanu E, Di Benedetto A, Infurna MR, Rumiati RI. Psychological Impact in Healthcare Workers During Emergencies: The Italian Experience With COVID-19 First Wave. Front Psychiatry. 2022; 13.
- Reidy C, Doble E, Robson A, Kar P. Peer support in chronic health conditions. British Medical Journal 2024; 386: e070443.
- West CP, Dyrbye LN, Sinsky C, Trockel M, Tutty M, Nedelec L, et al. Resilience and burnout among physicians and the general US working population. JAMA network open; 2020; 3(7): 1-11.