

Elisoccorso sanitario: tra prospettive e realtà
Bergamo, 2 ottobre 2008



LA RELAZIONE D'EQUIPE IN AMBITO DECISIONALE OPERATIVO

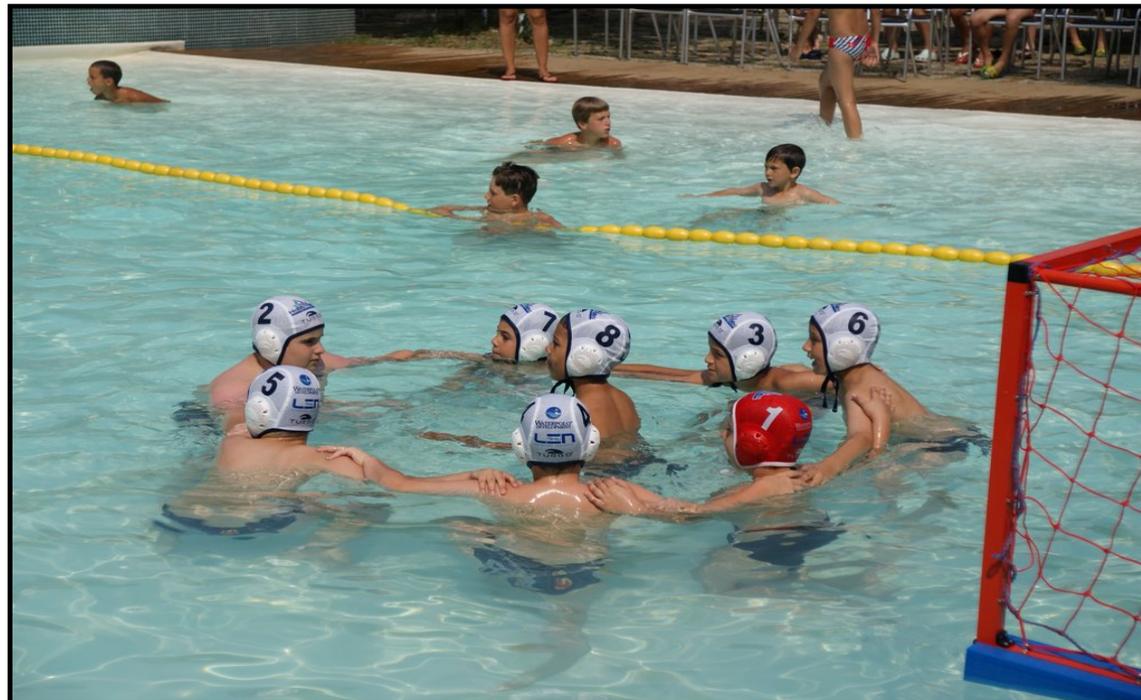
dott.ssa Marta Cristofolini

U.O. di Anestesia e Rianimazione - Ospedale S. Chiara di Trento
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari - Provincia Autonoma di Trento
SERVIZIO DI ELISOCORSO PROVINCIALE TARENTINO

EQUIPE/TEAM



gruppo di persone **INDIVIDUALMENTE CAPACI**
che operano insieme in modo sinergico
per uno stesso fine



EQUIPE/TEAM

ELISOCCORSO ≠ specificità professionali



✓ AERONAUTICA

- **Pilota**: con almeno 1.000 ore di volo in comando e 500 di esperienza operativa in montagna.
- **Tecnico di Volo**: responsabile delle operazioni HHO e della manutenzione di linea.

✓ SANITARIA

- **Medico anestesista-rianimatore**: con presenza prevista in elisoccorso di circa 50 giornate/anno;
- **Infermiere di area critica**: con presenza prevista in elisoccorso di circa 50 giornate/anno; abilitazione HEMS, SAR e HHO.

✓ TECNICO-ALPINISTICA

- **Tecnico di Elisoccorso**: certificato T.E. SNATE del CNSAS con compiti di movimentazione e mantenimento della sicurezza dell'equipaggio su ogni tipo di terreno e per tutte le
- **Conduttore e cane**: da valanga nel periodo invernale, quando necessario.

EQUIPE/TEAM



I membri di equipaggio sono **PROFESSIONISTI:**

- ✓ Conoscenza tecnica e preparazione specifica
- ✓ Abilità
- ✓ Esperienza

per garantire

OPERATIVITÀ + efficiente ed efficace
con massima SICUREZZA

EQUIPE/TEAM



I membri di equipaggio sviluppano un sistema di interazioni reciproche.

- ✓ valorizzare le *risorse umane*
- ✓ gestire le problematiche derivanti dal *fattore umano*

≠ abilità:

- Comunicazione
- Riconoscimento e rispetto della Leadership/teamwork
- Disciplina in cabina
- Gestione delle distrazioni
- Controllo dello stress e delle emozioni

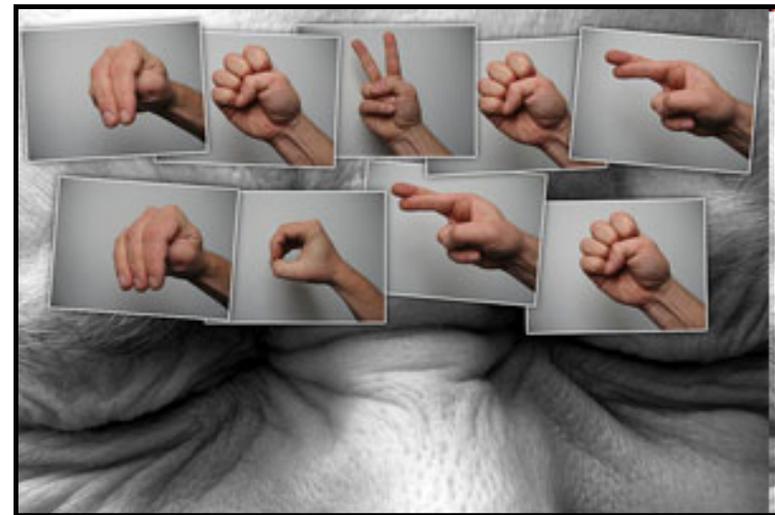
COMUNICAZIONE



come comunichiamo normalmente:

- verbale 7%
- paraverbale (tono della voce, volume) 38%
- non verbale (gestualità) 55%

in volo: gestualità non percepita e
paraverbale alterata dalle interferenze



→ ci rimane **7%** di modalità comunicativa
per evitare le incomprensioni

COMUNICAZIONE

caratteristiche



SEMPLICITÀ
CHIAREZZA
PRECISIONE
COMPLETEZZA
BREVITÀ

→ comunicazione efficace è un **processo a due vie** in cui il destinatario deve essere coinvolto

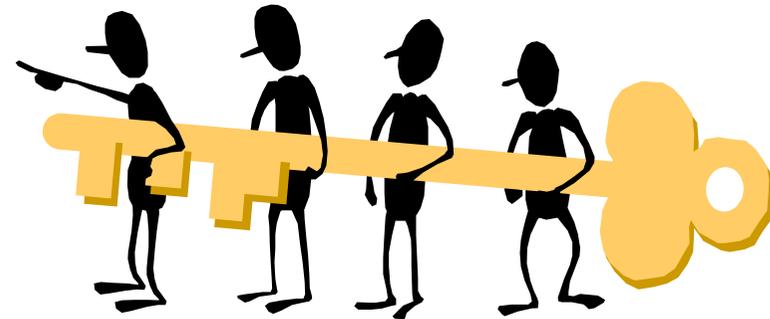
Esiste una netta differenza tra
PARLARE e COMUNICARE.

EQUIPE/TEAM

RUOLO DEL LEADER – TEAM BUILDING



- azione di comando che valorizzi le capacità di ogni membro
- promuove e incoraggia l'attiva partecipazione ai processi decisionali
- verifica la comprensione del piano di azione da parte di tutti i componenti



con **AUTOREVOLEZZA** ed **ASSERTIVITÀ**

- con persuasione, stimolando il confronto di idee
- manifestando stima dell'altro senza svilire il proprio ruolo
- mantenendo il rispetto degli altri ed il proprio potere di scelta e di decisione

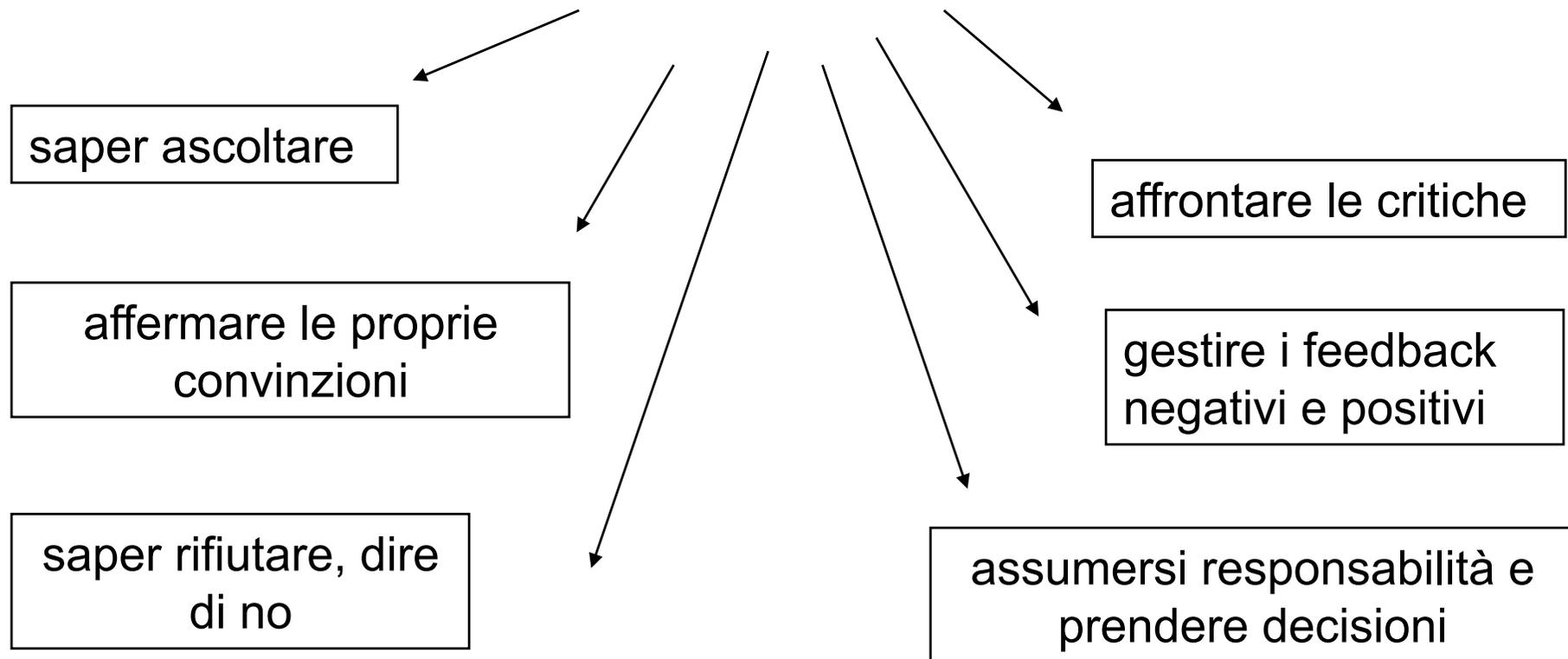
EQUIPE/TEAM

RUOLO DEL LEADER – assertività



La capacità di attuare comportamenti assertivi si basa sulla

STIMA DI SÈ



EQUIPE/TEAM

RUOLO DEL LEADER – assertività



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO



Garantire un clima di lavoro sereno per tutti;
senza aggiungere tensioni
a quelle intrinseche nell'operazione.

TEAMWORK

LAVORO DI GRUPPO – GIOCO DI SQUADRA



**I membri di equipaggio sono
team-player.**

Non è pensabile fare da soli.

→ ognuno deve avere un ruolo ed
uno scopo chiaro, una propria
MISSIONE

ed esercitare tale ruolo con:

- rispetto
- fiducia reciproca

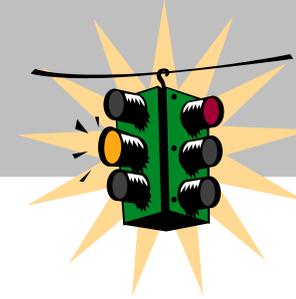


TEAMWORK aumenta
la **MOTIVAZIONE** individuale!

TEAMWORK crea **SINERGIA OPERATIVA**

TEAMWORK

una cultura che va creata e alimentata



Da parte del management:

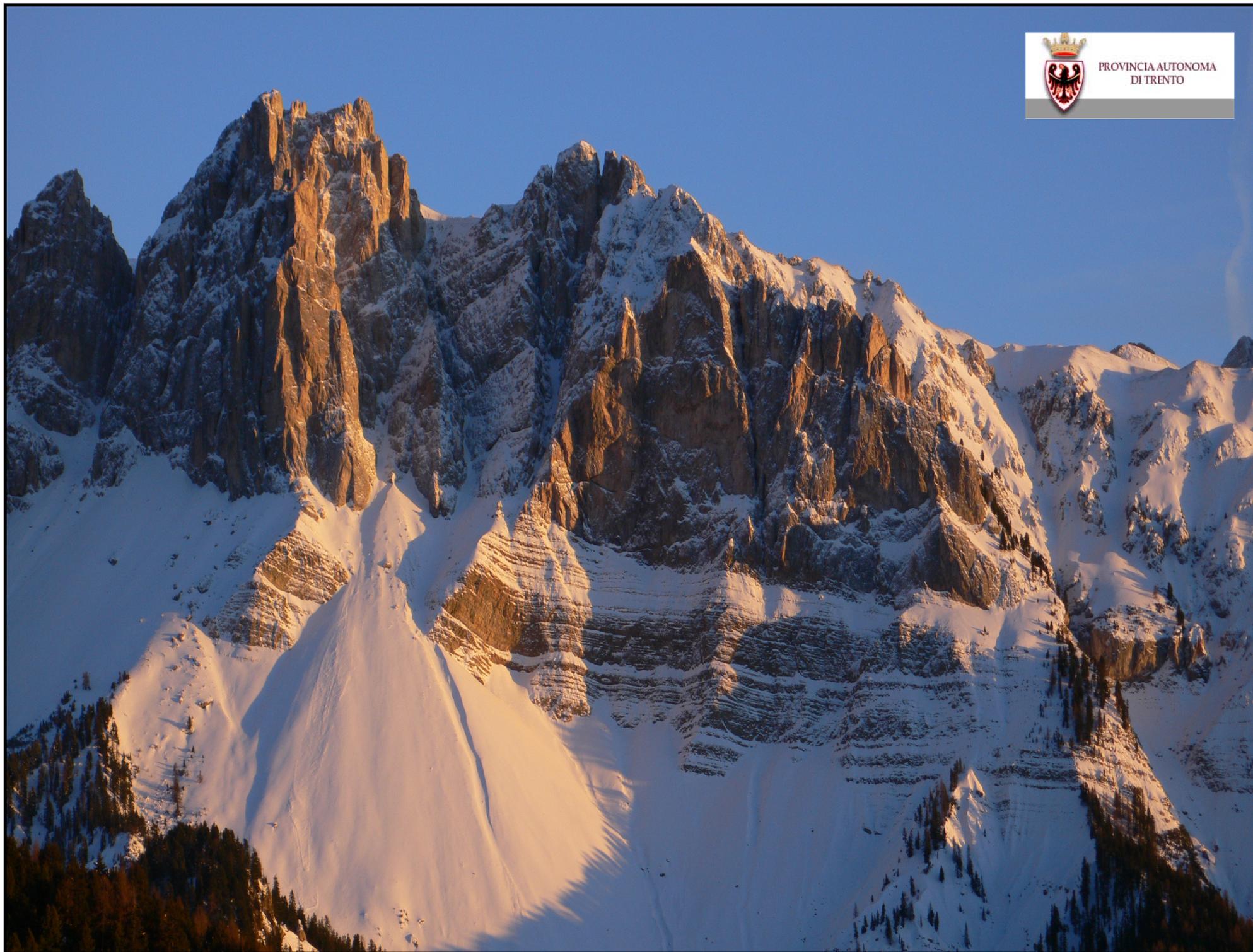
- proposte di addestramento
- momenti di condivisione della conoscenza e dell'esperienza (briefing, debriefing ...)

Da parte del singolo:

- franchezza nel confronto
- onestà e coraggio
- approccio costruttivo
- condivisione dei successi
- analisi critica delle proprie opinioni



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO



TEAMWORK - RESPONSABILITÀ

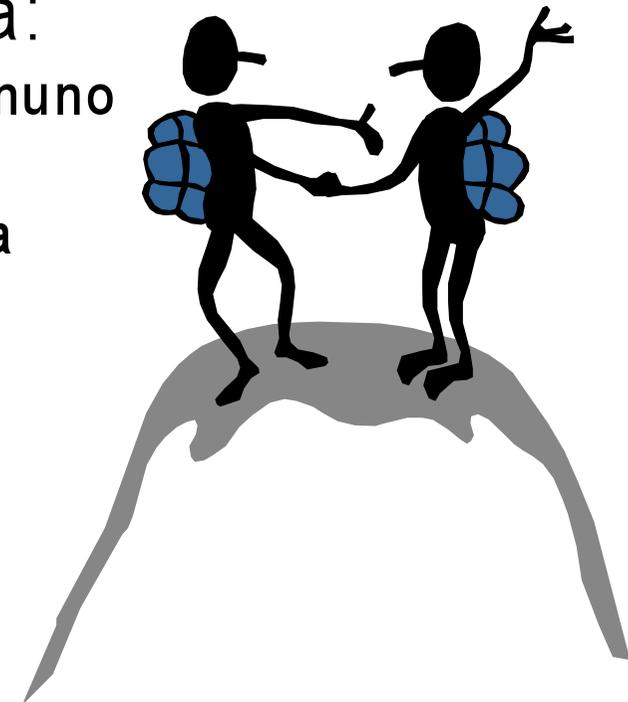
LA GESTIONE dei CONFLITTI



metodo WIN WIN

- diversi modi di vedere una cosa:
- cercare la soddisfazione dei bisogni di ognuno
 - negoziare
 - perseguire non il massimo per ognuno ma

la migliore soluzione
per entrambi



TEAMWORK - RESPONSABILITÀ

L' INCAPACITAZIONE



Definizione: assenza mentale, incapacità momentanea e subdola di assolvere i propri compiti.

Cause: problemi personali, stress, fatica, problemi patologici.

Prevenzione:

- perfetta efficienza fisica
- avvisare i colleghi tempestivamente della propria incapacitazione
- dichiarare la propria inabilità: NON è DEBOLEZZA ma segno di ELEVATA COSCIENZA PROFESSIONALE

EQUIPE/TEAM

BEST PERFORMANCE



abilità e motivazione individuali

+

potenzialità e motivazione di equipe



migliore operatività

AMBITO OPERATIVO



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO



AMBITO OPERATIVO

caratteristiche / problematiche



- presenza di variabili cliniche tempo dipendenti
- difficoltà di localizzazione e raggiungimento del target
- ambiente impervio
- pericoli oggettivi
- variabile meteorologica
- evacuazione del paziente e dell'equipaggio

AMBITO OPERATIVO



Un efficace approccio operativo a tale ambito prevede una **consapevole e contemporanea percezione di tutti gli elementi tecnici e spazio/temporali** dell'ambiente interno ed esterno alla macchina e dell'evento su cui andiamo ad intervenire.

AMBITO OPERATIVO

+ MISSIONI



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

Nella stessa operazione ci sono diversi
elementi specifici:

diverse missioni specifiche:

- **MISSIONE AERONAUTICA** (volo, HHO)
- **MISSIONE TECNICO/ALPINISTICA**
- **MISSIONE SANITARIA**
- ...

AMBITO OPERATIVO

+ MISSIONI



Le diverse missioni specifiche necessitano di una

LEADERSHIP FUNZIONALE

di un leader variabile, di necessità,
trasferibile a seconda dei processi
decisionali richiesti nelle diverse fasi
dell'operazione



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO



AMBITO OPERATIVO

Problema: ambiente impervio



Approccio al paziente condizionato da diverse variabili:

- precarietà e scomodità
- pericoli oggettivi
- difficoltà tecnica
- costrizione temporale dettata da varie problematiche (eli, tecniche, ...)
- condizioni meteorologiche avverse



AMBITO OPERATIVO



difficoltà tecnica per raggiungere il paziente e la criticità del paziente stesso spesso impongono variazioni dell'equipaggio che di volta in volta lavora:

- **TE**
- **TE + medico**
- **TE + medico + infermiere**



Scelta protettiva per l'equipaggio, deve garantire la qualità di trattamento in un giusto bilancio rischio/beneficio, con attenzione anche alla sicurezza tecnico/alpinistica ed aeronautica.

(per 3 persone almeno 4 verricellate ...)

AMBITO OPERATIVO

Problema: ambiente impervio



PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

Esistono realtà che necessitano di **variazioni permanenti nell'equipaggio** standard per garantire sicurezza durante le operazioni

→ *è la difficoltà tecnica dell'ambiente che detta le regole*



AMBITO OPERATIVO

Problema: Variabili cliniche tempo dipendenti



✓ inizialmente si dispone
dalla CO rispetto all

azioni parziali ottenute
rie del paziente

✓ in un secondo tempo
precise per rilevazio

colgono informazioni

- pervietà delle vie a
- presenza di segni
- valutazione neuro
- ...



→ missione sanitaria può essere condizionata per
modalità e **svolgimento** ma ... **non** per quanto
riguarda la **qualità** dell'intervento prestato!!

AMBITO OPERATIVO

Problema: assistenza sanitaria ed ambiente impervio



- ogni manovra è tecnicamente + complessa
- la prestazione può essere influenzata da un insufficiente ambientamento o da uno scarso addestramento
- le caratteristiche dell'ambiente non devono impedire un trattamento appropriato e completo (***IRRINUNCIABILITÀ degli interventi salva vita***)



AMBITO OPERATIVO

Problema: assistenza sanitaria



La combinazione di complessità legate sia all'ambiente di lavoro che alle manovre invasive impongono attualmente la scelta dello **specialista in anestesia e rianimazione** come medico di equipaggio.



EQUIPE/TEAM DI ELISOCCORSO

con **LEADER VARIABILE**



ognuno dei membri dell'equipaggio è formato ed impiegato con:

- ***addestramento permanente*** nel proprio ambito di lavoro per garantire competenza, qualità ed adattabilità (medico: s.op., PS, UTI, elisoccorso; pilota: lavoro aereo, elisoccorso;...)
- ***frequenza ravvicinata*** di turnazione in eliporto (circa 50 gg/anno; favorire le relazioni dell'equipaggio, + conoscenza, + confidenza tra membri e con le ≠ operazioni)
- ***guardia attiva*** in base per ridurre i tempi di intervento

Ognuno è quindi Leader dell'operazione solo quando è richiesta la sua specifica abilità professionale!

FINE
BUON LAVORO A TUTTI



AMBITO OPERATIVO

Problema: localizzazione e raggiungimento del target



→ solo missione aeronautica??

- ✓ aiuto di tutta l'equipe (+ occhi)
- ✓ scelta tra differenti tecniche
 - atterraggio
 - verricello
 - hovering
 - gancio baricentrico

scelta della componente aeronautica

considerando e valutando

- difficoltà tecnica del sito
- criticità del paziente
- condizioni meteo (suggerite dai membri ognuno con la propria professionalità)

