

## STRESS LAVORO-CORRELATO e RISCHI PSICOSOCIALI

### SETTORE SANITÀ



Il **settore sanitario** è caratterizzato dalla presenza di potenziali fattori di rischio psicosociale per gli operatori che vi lavorano, quali ad esempio **l'elevato carico emotivo, derivante dal contatto continuo con situazioni di estrema sofferenza, il lavoro su turni, la reperibilità e la gestione delle emergenze/urgenze**. In questo senso, dunque, l'ambito sanitario rappresenta un contesto potenzialmente a rischio stress lavoro-correlato.

Maggiormente esposti risultano essere gli **infermieri**, in quanto in continuo contatto diretto con i pazienti ed i loro familiari, e il personale impiegato in **reparti "critici"**, ovvero con elevata mortalità e con pazienti affetti da patologie gravi. L'esposizione al rischio stress lavoro-correlato può variare considerevolmente in relazione ai diversi ambienti e alle differenti aree d'intervento (medicina, chirurgia, pronto soccorso/urgenza, psichiatria, reparti intensivi, ecc), ma anche in base ad aspetti oggettivi della realtà lavorativa e/o alle scelte organizzative operate all'interno delle Unità Operative (es. organizzazione dei turni di lavoro, distribuzione dei compiti, priorità e obiettivi specifici, modalità di comunicazione, ecc).

Si riporta di seguito una serie di fattori di rischio organizzativo potenzialmente presenti in questo settore, indicando per ognuno di essi, alcune misure correttive di carattere generale utili alla prevenzione e riduzione del rischio da stress lavoro-correlato.

## CONTENUTO DEL LAVORO

| FATTORI DI RISCHIO SLC   | MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO  |
|--|---|
| Elevato carico emotivo (es. contatto con la sofferenza umana, elevata probabilità di decesso dei pazienti specialmente in alcune aree)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pianificare <b>interventi formativi</b> sulla gestione delle situazioni più gravose da un punto di vista emotivo, quali la morte, il dolore e lo stadio terminale di malattie</li> <li>➤ Attivare <b>sportelli di ascolto e/o supporto psicologico per il personale</b></li> <li>➤ Erogare servizi di <b>counseling psicologico, supervisioni cliniche, gruppi esperienziali</b> e servizi di <b>peer support</b> che permettano di sviluppare e/o rafforzare competenze relazionali/comunicative e di elaborare gli aspetti emozionali del lavoro</li> </ul>  |
| Potenziale rischio di aggressione, verbale e/o fisica, molestie e offese da parte di terzi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mettere a punto delle <b>linee guida</b> sulla gestione di episodi di violenza, minacce e altri eventi traumatici</li> <li>➤ Migliorare la sicurezza degli operatori con l'attivazione di <b>percorsi formativi e/o seminari interattivi</b> sulla gestione dello stress attraverso opportune tecniche (<i>coping</i>) in situazioni critiche (es. conflittualità con l'utenza, aggressioni, ecc) volti a rafforzare le competenze relazionali/comunicative, la capacità di <i>problem solving</i> degli operatori (anche in ottica di incremento del supporto sociale fra colleghi)</li> <li>➤ Prevedere un <b>debriefing dopo un eventuale evento traumatico</b> che consenta di raggiungere maggior consapevolezza circa le reazioni agli eventi, le emozioni e i sintomi percepiti</li> <li>➤ Garantire il <b>supporto da parte della dirigenza</b> all'operatore che vive un evento traumatico</li> <li>➤ Istituire un servizio di <b>peer support</b></li> <li>➤ Compatibilmente con le necessità organizzative, <b>evitare il lavoro in solitudine</b>, cui possono associarsi condizioni di maggior vulnerabilità</li> <li>➤ <b>Tutelare sul piano legale</b> il lavoratore aggredito</li> </ul> |
| Gestione dell'emergenza clinica (situazioni di elevata emergenza, repentino peggioramento della situazione clinica, patologie ad elevato rischio di decesso del paziente)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definire e condividere <b>procedure e protocolli</b></li> <li>➤ Garantire <b>risorse umane e strumentali adeguate</b></li> <li>➤ Attivare <b>percorsi formativi</b> volti a rafforzare negli operatori capacità di <i>problem solving</i> e di gestione dell'emergenza/urgenza anche dal punto di vista dell'adattamento psicologico</li> </ul>  |
| Lavoro su turni (compresa turnazione notturna, nei weekend e durante le festività) con incremento di richieste assistenziali da parte dei pazienti nelle ore notturne, orari prolungati e protratti, ricorso al lavoro straordinario, accumulo di ore da recuperare e/o ferie non godute per "esigenze di servizio", | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programmare mensilmente il calendario dei turni, se possibile con la consultazione dei lavoratori</li> <li>➤ Programmare mensilmente il calendario dei turni, se possibile con la consultazione degli operatori</li> <li>➤ Tutelare sul piano legale il lavoratore aggredito</li> <li>➤ Predisporre una turnazione in ritardo di fase (mattina-</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
| <p>inadeguata gestione della rotazione dei turni</p>   | <p>pomeriggio - notte)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pianificare lo schema di turnazione/la rotazione oraria dei turni tenendo conto delle condizioni di lavoro e della tipologia dei compiti</li> <li>➤ Limitare il ricorso al lavoro straordinario (soprattutto al termine del turno serale e/o festivo), compatibilmente con le necessità organizzative e con eventuali emergenze</li> </ul>   |
| <p>Elevato grado di attenzione e concentrazione richiesto dalle attività svolte (es. somministrazione farmaci/trattamenti terapeutici)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Favorire un'equa <b>distribuzione dei carichi di lavoro</b> gli operatori con criteri trasparenti e condivisi</li> <li>➤ Nell'ambito della <b>sorveglianza sanitaria</b> prevedere accertamenti mirati per gli operatori con esiti di patologie neuropsichiche/cerebrovascolari volti a monitorare le capacità cognitive (memoria, attenzione, concentrazione, tempi di reazione)</li> </ul>  |
| <p>Presenza di numerose interferenze nello svolgimento delle attività che richiedono particolare attenzione e concentrazione (es. telefonate provenienti sia dall'interno che dall'esterno della struttura ospedaliera, richieste inappropriate da parte di pazienti e/o visitatori/parenti, comunicazioni non programmate con colleghi e/o superiori, compilazione di pratiche e moduli, ecc)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Garantire una chiara definizione e attribuzione dei compiti e dei ruoli</li> <li>➤ Istituire e diffondere le norme di accesso ai servizi</li> </ul>   |
| <p>Elevato carico burocratico legato all'attuazione di procedure e protocolli dettati anche da vincoli economici</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Garantire chiarezza e semplificazione dei protocolli e delle procedure da seguire nello svolgimento dei compiti</li> <li>➤ Prevedere periodici incontri di coordinamento/d'equipe al fine di definire le priorità all'interno dell'Unità Operativa.</li> </ul>  |
| <p>Elevato ritmo di lavoro e pressione lavorativa, legata alle scadenze, pause brevi e/o poco frequenti, salto della pausa mensa, elevato carico di lavoro (per quantità e varietà, in parte determinato dalla carenza di personale)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Favorire un'equa <b>distribuzione dei carichi di lavoro</b> fra gli operatori con criteri trasparenti e condivisi</li> <li>➤ <b>Monitorare</b> frequentemente il <b>carico di lavoro</b>, le <b>specifiche mansioni assegnate</b> ed i <b>turni stabiliti</b></li> <li>➤ <b>Delegare</b> i compiti che possono essere delegati, anche al fine di valorizzare i collaboratori</li> <li>➤ Inserire <b>pause adeguate</b> (per durata e frequenza) durante il turno di lavoro</li> </ul> |
| <p>Rischio biologico occupazionale (es. infezione, punture accidentali con fonti positive per HIV/HCV/HBV)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programmare incontri formativi di aggiornamento per il personale sui rischi biologici e le misure di prevenzione/protezione</li> <li>➤ Definire procedure per la profilassi delle infezioni occupazionali</li> <li>➤ Prevedere idonee campagne vaccinali (es. antiepatite B, antinfluenzale, ecc)</li> </ul>  |
| <p>Costante necessità di aggiornamento e/o difficoltà di accesso all'aggiornamento con particolare riferimento alle innovazioni tecnologiche e dispositivi digitali (es. cartelle cliniche, indicazioni dosaggio farmaci e trattamenti terapeutici in formato elettronico, ecc)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attivare corsi di formazione tecnica volti a sviluppare negli operatori adeguate competenze per l'utilizzo dei nuovi dispositivi introdotti</li> <li>➤ Garantire l'adeguatezza e la manutenzione ordinaria e straordinaria dei dispositivi</li> </ul>   |

## CONTESTO LAVORATIVO

| FATTORI DI RISCHIO SLC  | MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO  |
|---|---|
| Difficile interfaccia casa-lavoro, determinata dal lavoro a turni, soprattutto in relazione alla turnazione notturna  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Potenziare il sistema di welfare aziendale (es. asilo nido aziendale e/o convenzioni con asili nido in zone limitrofe alla sede di lavoro, centro ricreativo, per i figli dei lavoratori, che organizzi attività soprattutto nel periodo estivo e/o durante le vacanze natalizie, servizio di dopo scuola)</li> <li>➤ Programmare mensilmente il calendario dei turni, se possibile con la consultazione dei lavoratori</li> <li>➤ Limitare il ricorso al lavoro straordinario, compatibilmente con le necessità organizzative e/o eventuali emergenze</li> </ul>  |
| Scarso riconoscimento professionale e/o supporto sociale da parte dei superiori e/o da parte dei colleghi,  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Favorire un confronto/dialogo frequente, all'interno dell'Unità Operativa, sia fra dirigenza e operatori, che fra pari</li> <li>➤ Attivare corsi di formazione al ruolo (gestione di attività e di persone)</li> </ul>   |
| Scarse possibilità di comunicazione   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Facilitare la circolazione delle informazioni in modo da raggiungere tutti gli operatori</li> </ul>  |
| Conflitto di ruolo, richieste contrastanti e/o non pertinenti al ruolo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programmare <b>momenti di coordinamento/equipe</b> al fine di definire chiaramente funzioni e responsabilità ed identificare i compiti e le attività lavorative per ogni mansione</li> <li>➤ Favorire la <b>diffusione</b> e la <b>conoscenza dell'organigramma aziendale</b></li> </ul>   |
| Inadeguatezza/carenza di risorse (es. carenza di posti letto, mancata manutenzione dei dispositivi e presidi, ecc), carenze da un punto di vista ergonomico | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tutelare la sicurezza dei lavoratori monitorando la <b>disponibilità</b> e la <b>manutenzione</b> di impianti, attrezzature e ausili (es. letti regolabili elettricamente, uso di sollevatori e ausili minori)</li> </ul>  |
| Scarsa autonomia decisionale e controllo su ritmo e carico di lavoro  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promuovere il coinvolgimento degli operatori attraverso <b>incontri</b> che consentano loro di contribuire con suggerimenti e proposte</li> <li>➤ Migliorare i <b>sistemi di comunicazione interna</b> (es. bacheca di reparto, posta elettronica) e di coinvolgimento (es. incontri periodici di reparto) al fine di favorire la partecipazione degli operatori nella presa di decisione all'interno dell'Unità Operativa</li> <li>➤ Favorire la <b>circolazione delle informazioni</b> di carattere gestionale, organizzativo tecnico-scientifico e culturale che riguardano l'azienda</li> <li>➤ <b>Favorire la partecipazione degli operatori</b> nella pianificazione del lavoro</li> </ul> |

## STRUMENTI

Per il settore sanitario sono disponibili alcuni strumenti specifici per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato:

- ASL Roma C – Centro Regionale di Riferimento per lo Stress Lavoro- Correlato – LAZIO

[http://centrostresslavoro-lazio.it/slc\\_beta/wp-content/uploads/2015/02/SLC-Aziende-sanitarie-e-ospedaliere.pdf](http://centrostresslavoro-lazio.it/slc_beta/wp-content/uploads/2015/02/SLC-Aziende-sanitarie-e-ospedaliere.pdf)

- Laboratorio FIASO

[http://centrostresslavoro-lazio.it/slc\\_beta/wp-content/uploads/2015/02/Volume\\_Fiaso\\_Sviluppo\\_e\\_tutela\\_del\\_benessere...\\_2012.pdf](http://centrostresslavoro-lazio.it/slc_beta/wp-content/uploads/2015/02/Volume_Fiaso_Sviluppo_e_tutela_del_benessere..._2012.pdf)

PIATTAFORMA INAIL PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

<https://appsricercascientifica.inail.it/focusstresslavorocorrelato/index.asp>

## FONTI BIBLIOGRAFICHE

ANAAO – ASSOMED (2014). Indagine: Le condizioni di lavoro dei medici ospedalieri.

<http://www.anaao.it/eventi.php?id=141&anno=2014&mese=09#.VZT8fxvtmko>

Cortese C.G, Gerbaudo L., Manconi M.P., Violante B. (2013). L'identificazione dei fattori di rischio stress lavoro-correlato in un'Azienda Ospedaliera: un approccio qual-quantitativo. *Med Lav*, 104, 2: 141-157.

EU-OSHA - European Agency for Safety and Health at Work. Risk Assessment for Care Workers. E-FACTS, 35

[http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/35\\_risk\\_assessment\\_for\\_care\\_workers.pdf](http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/35_risk_assessment_for_care_workers.pdf)

EU-OSHA - European Agency for Safety and Health at Work. (2014). Current and emerging issues in the health care sector, including home and community care. European Risk Observatory Report.

Fenga C., Faranda M., Aragona M., Micali E., Di Nola C., Trimarchi G., Crimi B., Cacciola A. (2007). Burnout e stress lavorativo in infermieri professionali. *Med Lav*, 98, 1: 55-63.

Violante S., Benso P.G., Gerbaudo L., Violante B. (2009). Correlazione tra soddisfazione lavorativa e fattori di stress, burnout e benessere psicosociale tra infermieri che lavorano in differenti ambiti sanitari. *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 31, 1: 36-44.

## LINK UTILI

PAGINA DEDICATA AL PROGETTO CCM

<http://centrostresslavoro-lazio.it/il-progetto-ccm-stress-lavoro-correlato/>

I FILM DI NAPO

<http://www.napofilm.net/it/napos-films/multimedia-film-episodes-listing-view?filmid=napo-019-when-stress-strikes>

OSHWIKI - SETTORE SANITÀ

[http://oshwiki.eu/wiki/Mental\\_health\\_promotion\\_in\\_the\\_health\\_care\\_sector](http://oshwiki.eu/wiki/Mental_health_promotion_in_the_health_care_sector)

Il presente prodotto editoriale è stato realizzato nell'ambito del progetto CCM 2013 del Ministero della Salute "Piano di monitoraggio e d'intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato", finanziato dal Ministero della Salute. Prodotto realizzato in collaborazione con INAIL, Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro e Ambientale (DiMEILA).



Testi a cura di: Simona Boneschi, Veronica Viganò, Raffaele Latocca. U.O. Medicina del Lavoro, AO San Gerardo Monza