



WEBINAR CON ATTESTATO

OPERATORI SANITARI AL FRONTE

INDENNIZZI E RISARCIMENTI

Infortunio sul lavoro, malattia e morte, usura psico-fisica e super lavoro.

28 DICEMBRE 2020, ORE 16, PIATTAFORMA ZOOM



Di Gioia & Clemente
Avvocati



Avv. Claudio De Martino
Esperto in Diritto del Lavoro



Dott. Giovanni Papa
Psico-terapeuta

Giovanni Papa
Psicologo e Psicoterapeuta
Cell. 338/6102504
giovanni2005gio@libero.it

Psicologia della salute organizzativa e benessere organizzativo

- ▶ *Psicologia della salute organizzativa*: si occupa dello studio degli aspetti organizzativi orientati al miglioramento del benessere fisico, psicologico e sociale delle persone (lavoratori)
- ▶ Il *benessere organizzativo* è inteso come il “rapporto che lega le persone al proprio contesto di lavoro, prendendone in considerazione le molteplici variabili, fra le quali: le relazioni interpersonali, il rapporto con i capi, il senso e il significato che le persone attribuiscono al proprio lavoro, il senso di appartenenza alla propria organizzazione, l’equità nel trattamento retributivo e nell’offerta di opportunità di crescita e miglioramento lavorativo, ***l’ambiente di lavoro accogliente e piacevole***” (Pelizzoni, 2005)

Mission della psicologia della salute organizzativa

- ▶ “La *salute organizzativa* implica che un’organizzazione possa ottimizzare la sua efficacia ed il benessere dei suoi impiegati, e sia capace di affrontare con successo i cambiamenti sia interni che esterni” (Lindstrom, Shrey, Ahoen & Kaleva, 2002)
- ▶ La *psicologia della salute organizzativa*, dunque, si propone di intervenire sulle aree organizzative disfunzionali, con l’obiettivo principale di promuovere il ***benessere psicologico*** nei contesti lavorativi (Kelloway, Day, 2005).

Resilienza organizzativa

La *resilienza organizzativa* «è l'abilità di un'organizzazione di progettare e incrementare comportamenti adattivi positivi a seconda della situazione nella quale ci si trova e **riducendo al minimo lo stress correlato**> (Mallak, 1998)

O detto diversamente (Kendra, Wachtendorf, 2003; Weick, Sutcliffe, 2010)

- ▶ la capacità di trovare sempre nuove soluzioni
- ▶ la capacità di comunicare in modo efficace
- ▶ la capacità di auto-organizzarsi di fronte a situazioni di crisi

Comunicazione e benessere organizzativo

- ▶ La *comunicazione organizzativa* è intesa come l'insieme dei processi strategici e operativi, di creazione, di scambio e di condivisione di messaggi informativi e valoriali all'interno delle diverse reti di relazioni che costituiscono l'essenza dell'organizzazione e della sua collocazione con l'ambiente (Invernizzi, 2000)

Prevenzione primaria, secondaria e terziaria

- ▶ Prevenzione primaria: agisce per prevenire l'insorgenza del disagio dei lavoratori
- ▶ Prevenzione secondaria: Monitoraggio e rilevazione di eventuali segnali di disagio e disadattamento dei lavoratori
- ▶ Prevenzione terziaria: Riduzione e recupero di disagio vissuto dai lavoratori.

Stress: cos'è?

- ▶ Selye: è la reazione adattiva generale di un organismo, attivato da stimoli esterni/interni di sviaata natura.
- ▶ Stressors: situazioni stimolo in grado di produrre disagio o perturbare le persone
- ▶ Eustress: quando le reazioni della persona alle sollecitazioni ambientali, utilizzando le proprie strategie e risorse, permettono di superare nel breve tempo tali pressioni.
- ▶ Distress: quando le condizioni sfavorevoli superano le risorse personali, oppure sono prolungate nel tempo, la persona reagisce con risposte poco adattive o del tutto non adattive

Differenza tra eustress e distress

Lo stress acuto o eustress consisterebbe in definitiva in un:

- ▶ grado ottimale di tensione o sollecitazione esterna che si risolverebbe una volta raggiunto l'obiettivo;
- ▶ attivazione di risorse utili;
- ▶ affinamento delle capacità di attenzione e concentrazione;
- ▶ stimolo all'apprendimento ed alla memoria;
- ▶ stimolo facilitatore nella risoluzione creativa dei problemi;

Lo stress cronico o distress consisterebbe in:

- ▶ continua esposizione a stimoli esterni;
- ▶ eccessiva attivazione fisiologica e psichica;
- ▶ forzatura esagerata ed innaturale delle energie organiche;
- ▶ prolungato processo di sopportazione e resistenza;
- ▶ periodo di logorio ed esaurimento

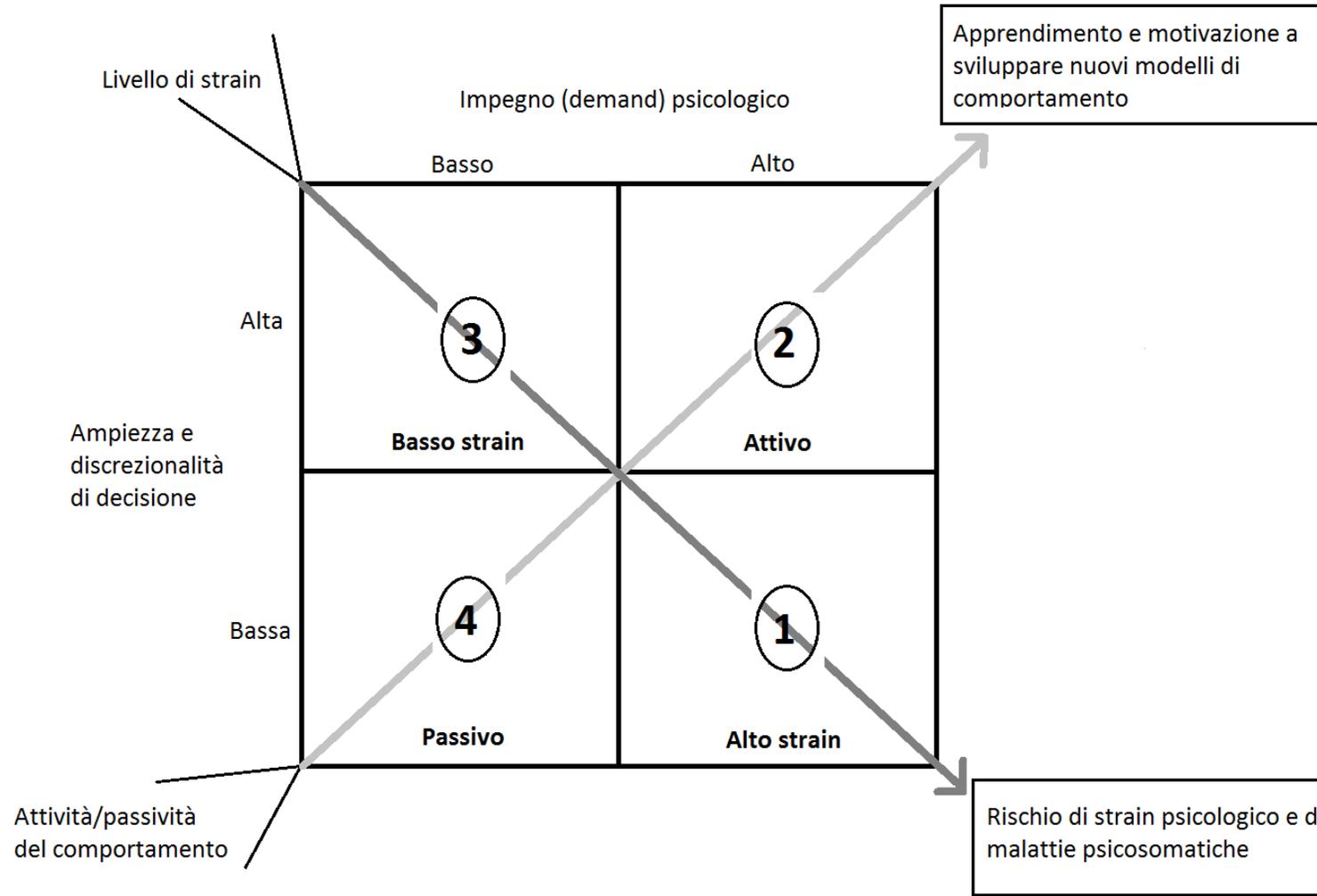
Stress lavoro-correlato

Allarme-resistenza-affaticamento

Condizione di squilibrio patita da un lavoratore a causa della sua percepita incapacità ad affrontare richieste in ambito lavorativo perché considerate al di sopra delle sue effettive capacità individuali (European Agency for Safety and Health at Work)

Stress causato da vari fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro svolto.

Modello di Karasek (1979)



Squilibrio tra domanda percepita e capacità percepita (modello Cox, Mackay)

Modello di Cox, Mackay (1978) : Ciò che rende stressogena una situazione lavorativa è la presenza di uno squilibrio (imbalance) tra domanda percepita e capacità percepita dall'individuo di rispondere a tale domanda.

Il lavoratore vive in uno stato di salute se le sollecitazioni/richieste esterne sono proporzionali rispetto alle sue capacità di risposta.

Ruolo del supporto sociale come fattore di mediazione.

Fonti di stress legati ad aspetti temporali della giornata di lavoro e dell'attività lavorativa

- ▶ lavoro a turni, in particolare turni a rotazione;
- ▶ lavoro straordinario indesiderato o numero “eccessivo” di ore;
- ▶ lavoro a cottimo in alternativa alla retribuzione oraria (ritmo di lavoro condizionato dal sistema di retribuzione);
- ▶ ritmo di lavoro accelerato, soprattutto in presenza di richieste pressanti da parte del personale addetto alla sorveglianza;
- ▶ tempo insufficiente per rispettare le scadenze di lavoro;
- ▶ programmazione dei cicli di lavoro e di riposo;
- ▶ variazioni della quantità di lavoro assegnata;
- ▶ interruzioni.

Fonti di stress legati a contenuto dell'attività lavorativa (indipendentemente dagli aspetti temporali)

- ▶ Lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, orari di lavoro lunghi
- ▶ lavoro frammentario, ripetitivo, monotono che prevede compiti e competenze poco variati;
- ▶ Ritmo serrato di lavoro fisico/mentale
- ▶ carico di lavoro eccessivo o ridotto
- ▶ Alta richiesta di vigilanza mentale e concentrazione;
- ▶ incertezza delle mansioni o delle richieste;
- ▶ contraddittorietà delle mansioni o delle richieste;
- ▶ risorse insufficienti in relazione all'impegno o alle responsabilità necessari per portare a termine il lavoro (per es: competenze, apparecchiature, struttura organizzativa).

Danni all'azienda per lo stress

- ▶ Danno economico: ridotta produttività e qualità del lavoro svolto, assenteismo, indennizzi, risarcimenti
- ▶ Danni giudiziari e legali
- ▶ Danno di «immagine»
- ▶ Distruzione di un positivo clima aziendale

Principali patologie connesse a stress lavoro correlato

MANIFESTAZIONI PSICOLOGICHE

- ▶ ansia, depressione, senso di impotenza, irritabilità, rabbia, sofferenza, vissuti di colpa, diminuzione dell'autostima, disturbi del sonno, somatizzazioni(es.cefalea), ipocondria, isolamento sociale

MANIFESTAZIONI COGNITIVE:

- ▶ difficoltà di concentrazione, deficit mnesici, attentivi, di concentrazione ed elaborazione delle informazioni, diminuzione del rendimento

MANIFESTAZIONI COMPORTAMENTALI:

- ▶ disturbi del comportamento alimentare, abuso di sostanze psicoattive (farmaci,alcool, tabacco)

MANIFESTAZIONI FISICHE:

- ▶ disturbi cardiocircolatori (ipertensione, tachicardia, extrasistoli, IMA), disturbi della funzione gastrointestinale (colon irritabile, dispepsia, RGE, ulcera, colite ,patologie infiammatorie croniche), disturbi endocrinologici (aumento della glicemia fino al DM, aumento cortisolo, sindrome di Cushing) dispnea, tensione muscolare generalizzata con dolore cervico-dorso-lombare, patologie della funzione sessuale (disturbi mestruali, diminuzione fertilita e libido),disturbi cutanei (psoriasi, orticaria, dermatiti eczematose, patologie da HV), patologie autoimmuni, processi infettivi, allergici e neoplastici per effetti immunodepressivi

Operatori sociosanitari: la difficile arte di prendersi cura dell'altro

- ▶ Aver cura dell'altro in un contesto professionale di cura e di aiuto non è affatto semplice, tanto più in contesti altamente problematici. L'esposizione ripetuta e reiterata nel tempo alla sofferenza dell'altro, infatti, può portare l'operatore impegnato in una relazione d'aiuto a sviluppare una serie di sintomi psicologici

Stressors «COVID-19» e lavoro degli operatori socio-sanitari

- Esposizione al rischio biologico
 - Difficoltà iniziale nel reperimento dei DPI
 - Carico di lavoro eccessivo e la mancanza di riposi
 - Gestione di pazienti complessi
 - Assenza di cure considerate efficaci soprattutto nel periodo iniziale
 - Contatto quotidiano con la morte
 - Discrepanza tra bisogni dei pazienti e le risorse a disposizione
 - Vulnerabilità/perdita di controllo
- Preoccupazione per la propria salute e per quella dei propri familiari
 - Impossibilità di vedere i propri cari
 - Preoccupazione per l'improvvisa interruzione delle relazioni con i figli
 - Elevata responsabilità
 - Carico delle aspettative
 - Paura di non fare abbastanza e rabbia verso l'organizzazione
 - Stigma per il contesto in cui si lavora
 - Difficoltà a condividere con la propria famiglia le emozioni connesse al lavoro

“Indicazioni per la gestione dello stress lavoro–correlato negli operatori sanitari nel contesto COVID” (ISS)

Sicurezza percepita e salute mentale

- ▶ La percezione di sicurezza del proprio luogo di lavoro può essere considerata come una risorsa importante per motivare i lavoratori in una situazione emergenziale. Così come sono importanti il senso di appartenenza ad un gruppo di lavoro in cui identificarsi e la percezione dell'equipe come una squadra con cui condividere l'esperienza lavorativa (Kang et al., 2018).
- ▶ Un fattore predittivo significativo per la diagnosi di depressione tra gli operatori sanitari è risultato essere **la difficoltà di reperire i dispositivi di protezione individuali**
- ▶ La mancanza di dpi, mettendo a rischio la salute fisica, correlava con un aumentato livello di stress percepito tra gli operatori sanitari.

(Ching Lam et al., 2020)

Carico di lavoro e stress

- ▶ Il carico di lavoro eccessivo può causare problemi fisici e psichici.
- ▶ Il ***carico di lavoro quantitativo*** si riferisce alla quantità di lavoro da realizzare
- ▶ Il ***carico di lavoro qualitativo*** si riferisce alla difficoltà del lavoro in questione.

Studi: operatori sanitari- salute mentale in situazioni emergenziali

- ▶ Molti studi condotti nel mondo in situazioni di emergenza hanno dimostrato come gli operatori sanitari sono più soggetti a rischi per la propria salute mentale, in particolare un disturbo da trauma che può perdurare negli anni successivi. (Brooks et al. 2020; Folkman e Greer, 2000; Mauder et al., 2003).
- ▶ (Janbo et al., 2020) su 1.257 operatori sanitari che hanno assistito pazienti affetti da Covid-19 in 34 ospedali della Cina, ci dice che:
 - gran parte degli operatori riferisce sintomi di depressione (50%), ansia (45%), insonnia (34%) e distress (71,5%)
 - gli infermieri riportano sintomi particolarmente gravi (poiché più esposti al contagio, alla morte e a maggior contatto con i pazienti)
 - gli operatori di prima linea hanno manifestato un carico psicologico maggiore

Studi italiani

- ▶ 1150 operatori sanitari
- ▶ Sette operatori sanitari su dieci, cioè il 70%, impegnati nel fronteggiare l'emergenza Covid-19 nelle regioni italiane più colpite dall'epidemia hanno mostrato sintomi di burnout
- ▶ il 65% dei rispondenti ha dichiarato di essere sentito più irritabile del normale,
- ▶ il 62% di avere avuto maggiori difficoltà ad addormentarsi,
- ▶ poco meno del 50% di aver sofferto di incubi notturni,
- ▶ circa il 45% di aver avuto crisi di pianto
- ▶ e il 35% palpitazioni.
- ▶ Un operatore su tre mostra segni di alto esaurimento emotivo e uno su quattro moderati livelli di depersonalizzazione

(Centro di Ricerca EngageMinds HUB dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, campus di Milano, - in collaborazione con la Società Italiana di Management e Leadership in Medicina e con il Segretariato Italiano Giovani Medici - nell'ambito del progetto "C.O.P.E.")

Moral injury

- ▶ Vivere situazioni che contraddicono il proprio codice morale/etico
- ▶ Nel caso del covid 19 in ambito sanitario diversi operatori si sono trovati a dover effettuare scelte di decidere a chi destinare le cure, a prendere decisioni difficili relative alla vita e alla morte delle persone, oppure di fronte all'impossibilità di aiutare le persone quando ritenevano di poterlo/doverlo fare.
- ▶ Ad esempio, la scarsa disponibilità di ventilatori rispetto all'elevato numero di pazienti critici ha richiesto agli operatori sanitari di prendere decisioni di vita o di morte (Rosenbaum, 2020). Ciò ha comportato la "**fatica decisionale**", un fenomeno psicologicamente faticoso originato dalla valutazione dei pro e dei contro per prendere una buona decisione nel contesto di rischi potenziali elevati (Baumeister et al., 1998) che, se non gestito, porterà a maggiori angoscia (Chen et al., 2018).
- ▶ Senso di colpa, vergogna, rabbia, incapacità di perdonare se stessi

Compassion fatigue

- ▶ La compassion fatigue (letteralmente “la fatica compassionevole”) è una condizione caratterizzata da una graduale diminuzione progressiva nel tempo del desiderio di prendersi cura, ovvero della compassione.
- ▶ La fatica può manifestarsi in diversi modi
 - 1) disperazione per le conseguenze sulla persona assistita
 - 2) diminuzione delle sensazioni di piacere e della soddisfazione che un tempo si provava per la propria professione
 - 3) stress e ansia costanti per l’accumulo di lavoro e dell’impegno
 - 4) insonnia o incubi e un atteggiamento negativo pervasivo che può portare a nervosismo, irritazione nei confronti delle persone che ci circondano, contribuendo a isolamento e chiusura emotiva.

Il trauma vicario

- ▶ Possibile evoluzione della compassion fatigue
- ▶ E' un fenomeno che deriva dal coinvolgimento empatico tra chi svolge una professione d'aiuto e coloro che sono vittime effettive di un trauma in prima persona.
- ▶ Si tratta di un'esposizione indiretta al trauma, soprattutto per chi esercita una professione di aiuto e si ritrova a svolgere un lavoro prolungato con persone esposte al rischio di perdere la vita. L'essere testimoni della realtà traumatica del paziente può comportare una trasformazione nel funzionamento psicologico dell'operatore (nel modo in cui percepisce se stesso, gli altri e il mondo).
- ▶ Studi preliminari sul trauma durante la pandemia COVID-19 (Li et al., 2020) hanno suggerito che gli operatori sanitari possono sperimentare traumatizzazione indiretta e dissociazione emotiva a causa di ciò che stanno vedendo e sperimentando (Masiero et al., 2020): questo può portare a Disturbo post traumatico da stress se non gestito tempestivamente.

Sintomi della traumatizzazione vicaria

I sintomi del trauma vicario sono simili a quelli di un disturbo da stress post-traumatico:

- 1) Pensieri intrusivi
- 2) Evitamento
- 3) Aumento dell'arousal
- 4) Perdita di appetito
- 5) Affaticamento
- 6) Declino fisico
- 7) Disturbi del sonno
- 8) Irritabilità
- 9) Mancanza di attenzione
- 10) Senso di ottundimento
- 11) Paura
- 12) Disperazione

Burnout (Maslach, 1975)

- ▶ Il Burnout può essere definito come una sindrome conseguente ad un cronicizzarsi di risposte allo stress che diventano patologiche, caratterizzata da esaurimento emotivo, depersonalizzazione e ridotta realizzazione professionale (Maslach, 1986) ed interessa maggiormente quelle professioni che svolgono professioni connesse a relazioni di aiuto.
- ▶ Presente soprattutto nella II fase dell'emergenza sanitaria. Si tratta di un processo più graduale e progressivo
- ▶ Per cattiva gestione e disorganizzazione reiterata nel tempo delle strutture/aziende/organizzazioni presso le quali si presta servizio

Disturbi correlati a trauma e stress (DSM V)

- ▶ **Disturbo dell'adattamento:** Disturbi clinicamente significativi ma in genere di lieve o moderata gravità con sintomi di tipo per lo più ansioso e depressivo, reattivi ad un evento emozionalmente significativo, con cui sono collegati da un nesso causale.
- ▶ **Disturbo acuto da stress:** manifestazione psicopatologica di breve durata, a seguito dell'esposizione ad eventi traumatici. Condivide i sintomi del DPTS
- ▶ **Disturbo post traumatico da stress (DPTS):** manifestazione psicopatologica di consistente gravità, spesso a lungo termine, con sintomi in evidente relazione con l'esposizione ad un evento traumatico.

Sintomi PTSD

- ▶ Trauma: “Il risultato mentale di un evento o una serie di eventi improvvisi ed esterni, in grado di rendere l’individuo temporaneamente inerme e di disgregare le sue strategie di difesa e di adattamento” (Lenore Terr)
- ▶ Flashback
- ▶ Incubi
- ▶ Ottundimento
- ▶ Evitamento
- ▶ Iperarousal (insonnia, irritabilità, ansia, aggressività, tensione generalizzate)