PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 26 - numero 5633 di Martedì 04 giugno 2024

# Assistenza socio-sanitaria: i rischi del lavoro su piattaforma

***Un documento dell'Agenzia europea EU-OSHA si sofferma sulle implicazioni per la salute e la sicurezza del lavoro su piattaforma digitale nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale. Focus sui rischi e sulle caratteristiche del lavoro su piattaforma.***

Bilbao, 4 Giu ? Come abbiamo ricordato nell'intervista a Maurizio Curtarelli e nell'articolo " La nuova campagna europea e il lavoro su piattaforma digitale", il primo step della **campagna europea** 2023-2025 " Lavoro sano e sicuro nell'era digitale", promossa dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro ( EU-OSHA), è dedicato al **lavoro su piattaforma**.

Un lavoro, sempre più diffuso in tutta Europa, che se, da un lato, può rappresentare per alcuni lavoratori delle opportunità professionali, li espone anche ad una serie di rischi direttamente associati alla natura e alle condizioni di lavoro su piattaforma digitale.

Uno dei documenti, commissionato dall'Agenzia europea e reso pubblico in questa fase della campagna, riguarda in particolare il settore dell'**assistenza socio-sanitaria**, uno dei settori più importanti a livello occupazionale.

Con il *discussion paper* " Digital platform work in the health and social care sector: implications for occupational safety and health" (*Lavoro su piattaforma digitale nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale: implicazioni per la salute e la sicurezza sul lavoro*) l'Agenzia raccoglie e presenta indicazioni sui rischi, sui vantaggi e le opportunità, in materia di salute e sicurezza, del lavoro su piattaforme digitali nel settore socio-sanitario.

Dopo aver già presentato il documento in un precedente articolo, che ha raccontato alcune criticità del settore, ci soffermiamo oggi su alcune caratteristiche del lavoro e su alcuni rischi per gli operatori.

L'articolo affronta i seguenti argomenti:

- Settore dell'assistenza socio-sanitaria: rischi tradizionali e da piattaforma
- Settore dell'assistenza socio-sanitaria: algoritmi e intelligenza artificiale
- Settore dell'assistenza socio-sanitaria: sicurezza e pressione temporale

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[ACAL130] ?#>

# Settore dell'assistenza socio-sanitaria: rischi tradizionali e da piattaforma

Il documento ricorda che i lavoratori delle piattaforme devono affrontare un'ampia gamma di rischi fisici e psicosociali direttamente collegati alle mansioni che svolgono come lavoro su piattaforma digitale. E considerando che le mansioni di assistenza sanitaria e sociale presentano già rischi maggiori rispetto ad altri settori, è evidente che è necessaria un'attenzione significativa sulla salute e sicurezza sul lavoro (SSL) degli operatori.

Varie indagini (indagini ESENER 2019 e 2022 OSH Pulse) hanno mostrato che i lavoratori e le aziende del settore sono più consapevoli dei rischi nel loro ambito, tuttavia l'attenzione alla prevenzione e alla gestione dei rischi SSL è quasi assente nel lavoro su piattaforma digitale ed esistono solo pochi esempi di attuazione dei misure e buone pratiche.

Senza dimenticare che nei contesti di lavoro "tradizionali" del settore sanitario e sociale sono comunque presenti diversi rischi (l'esposizione a rischi biologici e chimici legati alla somministrazione di farmaci, l'esposizione a radiazioni e rumore, i rischi muscolo-scheletrici dovuti alla necessità di sollevare i pazienti, le elevate richieste emotive, ...).

# Settore dell'assistenza socio-sanitaria: algoritmi e intelligenza artificiale

Il documento si sofferma sull'uso degli **algoritmi** e sull'**intelligenza artificiale**.

L'*algorithmic management* (AM) si riferisce all'uso di **algoritmi** per assegnare, monitorare e valutare il comportamento e le prestazioni dei lavoratori delle piattaforme digitali.

Quando si parla di **gestione dei lavoratori basata sull'intelligenza artificiale** (AI) ci si riferisce a sistemi di gestione dei lavoratori che raccolgono dati che vengono inseriti in un modello basato sull' intelligenza artificiale e che prende decisioni (semi)automatiche o fornisce ai responsabili informazioni su questioni relative alla gestione dei lavoratori.

Le ricerche indicano che l'uso di **AM** e **AIWM** (*Artificial intelligence-based worker management*) può portare a **decisioni non sicure, ingiuste e discriminatorie** (EU-OSHA, 2022a). Decisioni che possono essere difficili da contestare, poiché le piattaforme di lavoro digitali generalmente non hanno un punto di contatto a cui i lavoratori possano rivolgersi in caso di problemi.

Si indica poi che nel contesto del settore dell'assistenza sanitaria e sociale, l'uso dell'AM può essere particolarmente problematico, considerando la **vulnerabilità** dei lavoratori delle piattaforme, che spesso appartengono a gruppi minoritari, sia dei destinatari dell'assistenza. L'AM può poi aumentare la **velocità di esecuzione dei compiti**, ad esempio quando i lavoratori

vengono valutati e classificati in base al numero di compiti che possono svolgere in un determinato periodo di tempo. E questo può essere dannoso per la qualità dell'assistenza e per il contatto tra operatore e assistito.

Inoltre la **raccolta di dati** da parte delle piattaforme solleva anche questioni relative alla privacy e alla protezione dei dati.

## Settore dell'assistenza socio-sanitaria: sicurezza e pressione temporale

Si ricorda che una delle ragioni principali per aderire a una piattaforma di lavoro digitale è la **flessibilità** che il lavoro su piattaforma può offrire e l'**autonomia** in termini di modalità di esecuzione del lavoro (EIGE & Eurofound, 2023; Eurofound, 2018; ILO, 2021b). Tale flessibilità potrebbe essere di particolare interesse per gli operatori nel tentativo di raggiungere un migliore equilibrio tra lavoro e vita privata.

Tuttavia nel lavoro su piattaforma digitale, una maggiore flessibilità e autonomia spesso si accompagna a **livelli inferiori di sicurezza del lavoro e di reddito**. Inoltre i lavoratori delle piattaforme possono trovarsi a dover essere sempre disponibili per avere una retribuzione sufficiente, causando stress e riducendo la loro flessibilità e autonomia (CESE, 2020b; Digital Future Society, 2021).

Si segnala poi che spesso il lavoro nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale si svolge velocemente e con una **forte pressione temporale** e questa combinazione crea un contesto lavorativo impegnativo, caratterizzato da un maggiore carico di lavoro.

Questo problema si è aggravato durante e dopo la pandemia da COVID-19, quando il numero di pazienti è aumentato e la carenza di manodopera è cresciuta perché il personale si è ammalato o ha deciso di lasciare il settore per altri lavori con condizioni migliori.

Il documento riporta poi vari esempi in cui si dimostra quanto sia grave la **carenza di manodopera** nel settore. Tuttavia il lavoro su piattaforma digitale, non aiuterà ad affrontare questi problemi se implicherà solo un passaggio dalla forza lavoro che opera in contesti tradizionali alle piattaforme di lavoro. Potrebbe invece contribuire ad affrontare queste carenze se le condizioni offerte fossero tali da rendere il lavoro più attraente e raggiungibile per persone che in precedenza non avevano preso in considerazione l'idea di svolgerlo (si riporta il caso di una piattaforma belga che mira a garantire buone condizioni di lavoro, una retribuzione sufficientemente elevata, un'assistenza di buona qualità per i destinatari delle cure e un forte radicamento nella comunità locale).

Rimandiamo in conclusione alla lettura integrale del documento che, per quanto riguarda le caratteristiche del lavoro su piattaforma digitale nel settore socio-sanitario, si sofferma anche sull'inquadramento dei lavoratori delle piattaforme e sui rischi connessi a discriminazioni e molestie.

RTM

Il link al sito della campagna "Lavoro sano e sicuro nell'era digitale".

***Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:***

Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, "Digital platform work in the health and social care sector: implications for occupational safety and health", Discussion paper, a cura di Karolien Lenaerts, Milou Habraken, Dirk Gillis, Noah Vangeel & Laurène Thil (HIVA-KU Leuven), documento commissionato dall'Agenzia europea, edizione 2024.

Licenza Creative Commons

---

**www.puntosicuro.it**