PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 26 - numero 5642 di Lunedì 17 giugno 2024

Rischi psicosociali e settore socio-sanitario: digitalizzazione e prevenzione

Un documento dell'Agenzia EU-OSHA si sofferma sui rischi psicosociali nel settore della salute e dell'assistenza sociale. Focus sull'impatto della digitalizzazione e sulla prevenzione dei rischi psicosociali.

Bilbao, 17 Giu ? Secondo un'indagine dell'Unione europea (OSH Pulse), nel **settore dell'assistenza sanitaria e sociale** il 30% degli intervistati ha dichiarato di aver sperimentato **stress, depressione o ansia** legati al lavoro. E l'esposizione a elevate **richieste emotive**, frequente in queste attività, aumenta nei lavoratori il rischio di disturbi depressivi e di altri problemi di salute mentale.

Inoltre se i lavoratori sperimentano lo **stress** generalmente quando le richieste lavorative sono eccessive e superiori alla loro capacità di farvi fronte, si è rilevato che gli **infermieri** a volte provano la sensazione di non essere in grado di fornire una buona assistenza a causa della mancanza di tempo. E lo stress lavorativo, se non viene gestito adeguatamente, può portare, in questo caso, anche allo sviluppo del cosiddetto burnout.

A ricordare in questi termini alcuni dei **rischi psicosociali** tra il personale sanitario è il "**discussion paper**" - commissionato dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) e a cura di Irene Niks, Maartje Bakhuys Roozeboom (TNO Netherlands) ? dal titolo " Psychosocial risks in the health and social care sector" (*Rischi psicosociali nel settore della salute e dell'assistenza sociale*). Un documento correlato al progetto di ricerca (2022-2026) «**Il settore dell'assistenza sociosanitaria e la sicurezza e la salute sul lavoro (SSL)**».

Dopo aver già presentato il discussion paper ed esserci soffermati su alcuni rischi lavorativi (carichi di lavoro, impegno emotivo, richieste cognitive, violenza, orari, lavoro precario e risorse organizzative), oggi affrontiamo altri aspetti con riferimento ai seguenti argomenti:

- I rischi psicosociali nell'assistenza socio-sanitaria: la digitalizzazione
- I rischi psicosociali nell'assistenza socio-sanitaria: prevenzione dei rischi
- I rischi psicosociali nell'assistenza socio-sanitaria: le conclusioni

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[ELSK_PL040] ?#>

I rischi psicosociali nell'assistenza socio-sanitaria: la digitalizzazione

Il documento si sofferma sull'**impatto della digitalizzazione** nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale.

Si indica che i sistemi sanitari e i metodi di lavoro si stanno rapidamente trasformando a causa della digitalizzazione globale e dello sviluppo di specifiche tecnologie informatiche sanitarie, con un impatto sull'esposizione del personale sanitario e sociale ai rischi psicosociali.

Al di là di alcuni possibili vantaggi (ad esempio relativamente all'efficienza dell'offerta sanitaria o ad un alleggerimento del carico di lavoro), ci possono essere **nuovi rischi** tra gli operatori sanitari e sociali.

Ad esempio, possono essere richieste **nuove competenze**, il **controllo sul proprio lavoro** può essere ridotto e possono sorgere questioni connesse all'uso di algoritmi e dell'intelligenza artificiale.

Se poi la tecnologia è considerata inaffidabile e complessa da chi la utilizza si possono verificare **reazioni di stress** e **sentimenti di insicurezza e vulnerabilità**. In particolare, i lavoratori possono temere di **perdere il posto di lavoro** a vantaggio di altri lavoratori che hanno una migliore conoscenza della tecnologia. E l'uso delle tecnologie informatiche (sanitarie) può portare al "**tecnostress**" o al "**tecno-overload**", una situazione in cui i lavoratori sono costretti dalla tecnologia a lavorare più velocemente e più a lungo.

Un altro cambiamento nei metodi di lavoro dell'assistenza sanitaria e sociale è connesso all'aumento del telelavoro, accelerato dagli sforzi per controllare la pandemia COVID-19.

Si ricorda che il **telelavoro** durante la pandemia ha offerto vantaggi e svantaggi agli operatori sanitari e sociali in relazione alla loro esposizione ai rischi psicosociali.

Se un importante vantaggio è stata la protezione degli operatori sanitari dalle infezioni, il miglioramento dell'equilibrio tra lavoro e vita privata e la possibilità di fornire un'assistenza rapida ed efficiente, il telelavoro durante la pandemia è stato anche associato a **fattori di rischio psicosociale** (mancanza di supporto, mancanza di interazioni con i colleghi, difficoltà di comunicazione non verbale con i pazienti, isolamento sociale e professionale, ...).

Si segnala che il modello ibrido in cui si combinano telelavoro e lavoro in sede rimarrà molto probabilmente uno standard nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale, almeno per alcuni professionisti. Pertanto, i rischi legati al telelavoro dovrebbero essere presi in considerazione anche nei luoghi di lavoro post-pandemia nel settore sanitario e sociale.

Un altro rischio emerso con l'avvento della digitalizzazione è una nuova forma di aggressione, il **cyberbullismo**. Il cyberbullismo può essere classificato come uno o più atti aggressivi intenzionali, che si protraggono per un certo periodo di tempo, volti a infliggere danni alla vittima utilizzando varie forme di espressione elettronica.

I rischi psicosociali nell'assistenza socio-sanitaria: prevenzione dei rischi

Il documento si sofferma poi sulla **prevenzione dei rischi psicosociali** a livello aziendale.

Si ricorda che la **gestione dei rischi psicosociali a livello organizzativo** può essere suddivisa in **prevenzione primaria,**

secondaria e terziaria.

In particolare, a livello di **prevenzione primaria** vengono intraprese azioni per identificare e affrontare i fattori di stress a livello organizzativo o per promuovere i bisogni e le esigenze connesse alla salute mentale dei lavoratori.

Si segnala che la legislazione europea in materia di salute e sicurezza pone l'accento sulla prevenzione primaria dei rischi attraverso interventi mirati all'organizzazione. E gli interventi diretti all'organizzazione mirano a migliorare la salute e il benessere dei dipendenti e a prevenire lo stress lavorativo e il burnout modificando il modo in cui il lavoro è progettato, organizzato e gestito.

Tuttavia ciò richiede un processo continuo e graduale di **identificazione sistematica** dei rischi psicosociali legati al lavoro, la pianificazione di interventi su misura per affrontare tali rischi, l'attuazione dei piani d'azione e la valutazione.

Riportiamo dal documento un riquadro in cui sono riportati alcuni esempi di argomenti da trattare in una **valutazione dei rischi** nelle organizzazioni sanitarie:

Box 1. Examples of factors to cover in a risk assessment in healthcare organisations

Examples of factors to cover in a risk assessment in healthcare organisations:

- Stressors arising from working tasks (e.g. excessive rigorous qualitative and quantitative requirements; pressure of time or deadlines; information overload; contradictory work instructions; constant interruptions and disturbances)
- Stressors arising from work role (insufficient aptitude; too much responsibility; unclear task assignment; lack of support; lack of recognition)
- Stressors arising from physical environment (unfavourable environmental influences (e.g. cold, heat, draughts); toxic substances; complex technical systems; lack of aids)
- Stressors arising from social environment (poor workplace culture; poor communication; conflicts; constant changes; lack of information; inadequate consideration for home–work balance; lack of staff)
- Stressors arising from integration in workplace (being alone in the workplace; long distances)
- Stressors arising from personal factors (fear of tasks, blame or sanctions; fear of own mistakes; lack of social or communicative skills; inefficient styles of action; family conflicts)

Source: European Commission (2014)

Il documento riporta poi utili indicazioni anche per la prevenzione secondaria e terziaria in ambito socio-sanitario.

I rischi psicosociali nell'assistenza socio-sanitaria: le conclusioni

Il documento, che ha esaminato la letteratura esistente e i dati relativi ai fattori di rischio psicosociale legati al lavoro e alla gestione del rischio nel settore socio-sanitario, riporta anche alcune conclusioni.

Si indica che:

- la prevalenza dei rischi psicosociali legati al lavoro e dei disturbi della salute mentale legati al lavoro (ad esempio, stress, depressione o ansia) è **più alta nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale** rispetto ad altri settori (EU-OSHA, 2022a, 2022b);
- i **rischi psicosociali** tipici del settore dell'assistenza sanitaria e sociale sono gli elevati carichi di lavoro, la pressione temporale, le richieste emotive (ad esempio, l'esposizione a eventi traumatici, il confronto con il dolore e con persone in fin di vita), le richieste cognitive, la violenza da parte di terzi, il mobbing interno, i lunghi orari di lavoro e il lavoro a turni, spesso combinati con la mancanza di tempo, di competenze, di controllo sul lavoro e di sostegno sociale a causa della carenza di personale;
- in generale, l'esposizione ai rischi psicosociali può avere gravi conseguenze a livello **individuale** (ad esempio, problemi di salute mentale e fisica, intenzione di lasciare il lavoro), **organizzativo** (ad esempio, perdita di produttività, assenteismo, turnover) e **sociale** (ad esempio, costi sanitari, pressione sui servizi sanitari nazionali);
- la **pandemia** da COVID-19 ha avuto un forte impatto negativo sulla salute e sul benessere degli operatori sanitari e sociali, a causa dell'aumento dei fattori di rischio psicosociali (ad esempio, paura di essere contagiati, aumento della tensione emotiva, aumento del carico di lavoro);
- la **crescente digitalizzazione** nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale crea nuovi rischi psicosociali per gli operatori sanitari e sociali;
- le iniziative per gestire i rischi psicosociali nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale possono essere adottate a livello europeo, nazionale, regionale/settoriale e aziendale;
- a livello aziendale, gli interventi devono essere mirati principalmente alla **fonte organizzativa dei rischi**. E quando non è possibile eliminare i rischi, gli interventi possono anche concentrarsi sulla fornitura di strumenti per affrontare i rischi psicosociali (ad esempio, formazione sulla gestione del tempo o dei conflitti, o interventi basati sulla mindfulness). Quando i lavoratori sono già stati danneggiati dai rischi psicosociali presenti sul luogo di lavoro, sono necessari interventi che limitino gli effetti negativi (ad esempio, programmi di consulenza o riabilitazione);
- la **digitalizzazione** può anche contribuire a un'efficace gestione dei rischi psicosociali. Le nuove tecnologie possono aiutare gli operatori sanitari e sociali ad alleggerire il carico di lavoro o ad affrontare problemi di salute psicosociale, come stress, ansia e burnout;
- le organizzazioni del settore sanitario e dell'assistenza sociale sembrano avere maggiori probabilità di impegnarsi nella gestione dei rischi psicosociali (EU-OSHA, 2022a);
- per un'adeguata gestione dei rischi psicosociali nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale è importante **valutare e monitorare** (costantemente) la prevalenza e le conseguenze dei rischi esistenti e di quelli nuovi ed emergenti (determinati dallo sviluppo della tecnologia). Ed è necessario identificare o sviluppare, attuare e valutare misure adeguate per affrontare questi rischi.

Rimandiamo alla lettura integrale del documento che si sofferma anche sugli strumenti digitali per la gestione dei rischi psicosociali e su vari esempi di interventi di gestione dei rischi psicosociali nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale.

RTM

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, "Psychosocial risks in the health and social care sector", Discussion paper, a cura di Irene Niks, Maartje Bakhuys Roozeboom (TNO Netherlands), progetto "Il settore dell'assistenza sociosanitaria e la sicurezza e la salute sul lavoro (SSL)", documento commissionato dall'Agenzia europea, edizione 2023.

 Licenza Creative Commons

---

www.puntosicuro.it