

# STRESS LAVORO CORRELATO: L'ESPERIENZA DELL'ASL NAPOLI 2 NORD DURANTE LA PANDEMIA

■ Basile Maria Rosaria<sup>1</sup>, Nardiello Domenico<sup>2</sup>, Izzo Luigi<sup>3</sup>, Di Dio Daniele<sup>3</sup>, De Rosa Annalisa<sup>3</sup>, Vanni Monica<sup>4</sup>, D'Amore Antonio<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Direttore UOC Prevenzione e Protezione Aziendale ASL Napoli 2 Nord

<sup>2</sup>Referente SLC - UOC Prevenzione e Protezione Aziendale ASL Napoli 2 Nord

<sup>3</sup>UOC Prevenzione e Protezione Aziendale

<sup>4</sup>Direttore Sanitario - UOC Prevenzione e Protezione Aziendale;

<sup>5</sup>Direttore Generale - UOC Prevenzione e Protezione Aziendale.

■ **KEYWORDS:** *Stress Lavoro Correlato, Sars-Cov-2, Operatore Sanitario, Defusing*

## ABSTRACT

*Il lavoro descrive la particolarità dell'operare in Sanità pubblica in periodo di pandemia da Sars-Cov-2 nel settore della valutazione SLC e del supporto psicosociale al personale sanitario: lo studio del contesto emergenziale, la modifica degli strumenti da adotta e i risultati raggiunti in numeri di interventi su singoli e gruppi.*

## INTRODUZIONE

Il biennio 2020-2021, vissuto sotto la minaccia del Sars-Cov-19, ha rappresentato una grande sfida per l'evolversi delle procedure e delle operatività legate alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro e al benessere lavorativo: la scoperta di nuovi materiali e tecnologie, dalla ri-organizzazione di pratiche e protocolli fino alla completa riorganizzazione dei processi di cura e di assistenza.

Tutti gli operatori della Salute hanno dovuto accelerare i loro processi percettivi, attentivi, mnemonici e di apprendimento per poter rispondere, arginare e gestire i nuovi rischi lavorativi. Questo scenario ha palesato ai lavoratori l'impatto con nuove tipologie di rischi psicosociali che derivano dal dover operare in contesti rapidamente mutati, e non solo nell'ambito lavorativo, dal dover apprendere e applicare modalità mai sperimentate prima di lavoro da remoto, fino al vedere amplificati i livelli di allerta rispetto al mantenimento della propria e altrui salute.

Il Settore che si interessa della valutazione e della gestione delle componenti di stressanti legate alle attività lavorative, afferente all'UOC Prevenzione e Protezione Aziendale della ASL Napoli 2 Nord, ha operato, sin dai primi momenti dell'epidemia pensando alla plasticità degli interventi, proponendo misure preventive al disagio psicosociale post-traumatico mai utilizzate prima in Azienda. Il processo organizzativo e applicativo di intervento di sostegno psicologico descritto in questo lavoro è un esempio di come le competenze psico-sociali degli operatori debbano essere pronte e plastiche per dare risposte rapide e attuabili: attacciare il proprio lavoro all'occasione delle esigenze emergenziali, al di là dell'orientamento teorico di riferimento, senza un *setting* strutturato, in condizioni diverse da quelle ordinarie, e testimonia la plasticità operativa richiesta dal contesto emergenziale come quello pandemico. La competenza psicosociale può, in casi come questo, essere "confezionata" all'occorrenza, secondo necessità. In effetti, le tecniche con

le quali i lavoratori hanno fatto esperienza sono state veicolate, a sostegno degli stessi, dalla psicologia delle emergenze, modificate per l'occasione. E' stata la prima volta che tali tecniche sono entrate nella Sanità Pubblica e hanno evidenziato la differenza tra una "psicologia dei reparti d'emergenza" (Pronto soccorso, rianimazione, ecc) e la Psicologia delle emergenze che al contrario si rivolge a contesti destrutturati. Il lavoro descrive come attraverso il Defusing, il supporto telefonico ai lavoratori in isolamento domiciliare, lo sportello d'ascolto e i gruppi di sostegno sul campo si sono affrontati i fattori di stressanti legati alla pandemia nelle diverse articolazioni dell'ASL Napoli 2 Nord.

Introduzione: Il lavoro presentato è la descrizione dell'esperienza di valutazione e gestione delle componenti di stressanti legate alle attività lavorative, durante il primo anno di pandemia, operato dal Settore per la Gestione dello SLC della UOC Prevenzione e Protezione Aziendale ASL Napoli 2 Nord. Ha come obiettivo quello di fornire ai colleghi una serie di informazioni operative che possono rappresentare un esempio di plasticità operativa, solitamente riscontrata nei contesti delle grandi emergenze, dove le competenze psicosociali degli operatori permettono la fruttuosa adattabilità alle necessità che sopraggiungono in uno scenario dinamico.

## METODOLOGIA E MATERIALI

Il supporto psicosociale fornito ai lavoratori della ASL Napoli 2 Nord in periodo pandemico ha utilizzato pratiche classiche come i colloqui individuali di sostegno psicologico e i Focus Group ma ha introdotto nella Sanità Pubblica anche tecniche tipiche della Psicologia delle Emergenze come il Defusing oppure il supporto da remoto per i lavoratori in regime di ricovero ospedaliero o in isolamento domiciliare. Tutte queste pratiche sono state modificate, nel setting e nella procedura per essere conformi ai DPCM emanati ma per continuare a garantire sostegno al personale.

<b>Primaria</b>	Eventi Formativi Aziendali / Informativa di massa	Psico-Educazione/ Sportello d'Ascolto Ordinario	
<b>EVENTO CRITICO</b>			
<b>Secondaria</b>	Pubblicazione del Protocollo di Comunicazione di Diagnosi infausta e di Notizia di Morte	Gruppi di Supporto / Restiamo in contatto	Sportello d'ascolto individuale periodo Pandemico
<b>Terziaria</b>	Incontri Individuali MINDFULNESS	Supporto Telefonico ai Positivi in isolamento	Psico-Terapia / Consulenza Psichiatrica
	<b>Universale</b>	<b>Selettiva</b>	<b>Mirata</b>

Tab. 1

## ■ RISULTATI E DISCUSSIONE

Si illustrano i dati relativi ai lavoratori coinvolti nell'attività in oggetto, con numero di colloqui, telefonate e sedute di gruppo e si portano in discussione gli elementi qualitativi emersi dall'esperienza.

*“...Come nella follia l'uomo deve fare i conti con un mondo interiore che va in pezzi, così nelle Catastrofi un gruppo di persone si confronta con l'andare in frantumi di ciò che lo circonda...” Caviglia-Nardiello “Le dinamiche Psicologiche nelle Emergenze”*

La condizione pandemica da Sars-Cov-2 ha fatto piombare, nella primavera del 2020 la Sanità mondiale in una situazione improvvisa di catastrofe, come mai dal secondo conflitto mondiale. In situazioni di emergenza il funzionamento mentale segue la curva della Sindrome Generale di Adattamento, con l'acuirsi della competenze cognitive e la messa in secondo piano delle dinamiche emotive, con tutto quanto ne consegue soprattutto per l'intensità degli stress e il loro perdurare nel tempo. Alti livelli di *arousal*, peri e post-traumatico, possono essere in parte responsabili (McCleery & Harvey, 2004) della frammentazione e della difficoltà legata ai ricordi verbalmente accessibili (Brewin et al., 1996).

Per questi motivi la UOC Prevenzione e Protezione Aziendale ha messo a punto, in tempi brevissimi, un programma di supporto psicosociale ai lavoratori, che ha subito, nel corso di due anni, diversi cambiamenti e adeguamenti seguendo le dimensioni temporo-spaziali dell'emergenza.

Si è privilegiato l'utilizzo di Tecniche di Rilassamento e di Tecniche di Gruppo ispirate al principio secondo cui parlare dei ricordi che fanno paura in un contesto sicuro, aiuta a integrare memoria calda (ricordi percettivi e sensoriali), e la memoria fredda (ricordi autobiografici e contestuali) in una Narrazione Coerente (Narrative Exposure Therapy). Questo permette un miglioramento della sintomatologia e diminuisce il loro impatto negativo, confusivo e terrificante dei ricordi (Schauer, 2011).

La tipologia degli interventi e la loro collocazione temporale hanno seguito la logica di una profilassi che teneva conto del tempo e dei destinatari secondo la seguente matrice: **Matrice della Psicoprofilassi (D.Nardiello 2014)**

Già a partire dal 2019 la UOC Prevenzione e Prote-

zione Aziendale, attraverso il Settore per la Gestione dello SLC e in accordo con i Medici Competenti, ha istituito lo **Sportello d'Ascolto** a favore dei lavoratori, come azione di prevenzione primaria selettiva: un servizio di ascolto e supporto psicologico alle problematiche connesse allo Stress Lavoro Correlato. Il lavoratore può afferire a tale servizio su invio del Medico Competente di riferimento, che valuta la necessità di un supporto psicologico e inoltra la domanda allo psicologo afferente all'UOC Prevenzione e Protezione. Se ritiene utile può contattare lo stesso, per le informazioni del caso.

Lo psicologo del servizio, contatta direttamente l'interessato e fissa l'appuntamento in una delle sedi aziendali dello Sportello d'Ascolto, a Quarto, Pozzuoli, Giugliano, Frattamaggiore, Ischia o Procida. Lo Sportello d'Ascolto prevede il supporto psicologico e/o l'orientamento psicodiagnostico (ove richiesto dal Medico) attraverso tre incontri col dipendente, dei quali si relazionerà unicamente al Medico Competente inviante.

Nel caso gli incontri evidenziano una problematica che necessita di supporto farmacologico e/o situazioni di natura psicopatologica non legata all'attività lavorativa svolta, lo psicologo fornirà indicazioni al Medico Competente per l'invio del dipendente ai servizi di Salute Mentale.

Inoltre, come azione di prevenzione primaria universale, all'interno di tutta la **Formazione** che eroga la UOC Prevenzione e Protezione Aziendale, riguardo al D.Lgs 81/08, vi sono dei moduli relativi allo stress e alla gestione dello stesso, tenuti da uno psicologo. Ad evento critico avvenuto, subito dopo l'inizio del primo lock-down del paese, nel marzo del 2020, Fase 1 della pandemia, il Settore per la Gestione dello SLC, afferente alla UOC Prevenzione e Protezione Aziendale, ha attivato tre azioni di prevenzione secondaria universale e selettiva:

- 1) Pubblicazione e diffusione, alle articolazioni aziendali necessitanti, di un **Protocollo per la Gestione della comunicazione di notizia di morte per decessi da COVID-19** e per la riduzione del di-stress nell'operatore, operazione preventiva secondaria universale.

Nel caso dell'epidemia da coronavirus la comunicazione del decesso ai parenti della vittima avviene a

distanza, utilizzando il mezzo telefonico, da parte di un operatore significativo (il referente medico del reparto, il primario dell'U.O.) informato dei fatti e in grado di rispondere alle eventuali domande dei familiari. Chi comunica la notizia deve avere grande consapevolezza del suo peso.

E' importante che la comunicazione sia centrata sulla persona, trovando un equilibrio tra il coinvolgimento emotivo e il mantenimento di un'adeguata modalità professionale che veicola maggiore senso di sicurezza e competenza agli interlocutori.

Aspetti ritenuti molto importanti sono: la privacy, l'atteggiamento e la conoscenza di chi fornisce la cattiva notizia e la chiarezza del messaggio.

Il protocollo della comunicazione di notizia di morte per decessi da COVID-19 segue 5 fasi:

- 1) Preparazione;
- 2) Trasmissione della notizia di morte;
- 3) Contenimento emotivo;
- 4) Sostegno informativo;
- 5) Congedo.

Il Protocollo pubblicato ha dettagliato queste cinque fasi sinteticamente in modo che possano rappresentare una traccia sulla quale il professionista può muoversi, adattando il proprio orientamento e le proprie modalità di relazione.

2) **I Gruppi di Supporto**, inizialmente per gli operatori sanitari del 118, Pronto Soccorso, Terap. Intens./Rianimazione COVID-19, per esprimere e condividere, gestire lo stress, apprendere il rilassamento, creare un legame di esperienze (fuori turno ma in orario di servizio). I gruppi sono stati tenuti presso il P.O. S. Maria delle Grazie – Pozzuoli, ogni lunedì, il P.O. S. Giugliano – Giugliano, ogni mercoledì e presso il P.O. S. Giovanni di Dio – Frattamaggiore, ogni venerdì.

Ogni volta si è data disponibilità per un primo gruppo alle ore 12.30, un secondo gruppo ore 13.15, un terzo gruppo ore 14.15 e un quarto gruppo ore 15.00. Per il rispetto della distanza interpersonale il gruppo ha ospitato massimo 5 operatori. Il Gruppo di Supporto ha rappresentato un intervento di supporto psicosociale al di-stress da COVID-19 che, in una durata di 30 minuti totali, ha offerto la tecnica del *Defusing*, contratto, attagliato alla situazione epidemica e una tecnica di rilassamento secondo il seguente canovaccio:

5 min. Consegna: *“Rispetto a quanto stiamo vivendo, potete esprimervi su quanto vi passa per la mente e su quello che state provando emotivamente, così da dividerlo e se possibile dite come ve la state cavando, qual è la strategia che state utilizzando per andare avanti.”*

*Questo gruppo è tenuto alla riservatezza di quanto viene detto. Prendete la parola uno per volta dicendo il vostro nome e dove lavorate. Gli altri ascoltano. Noi gestiremo il tempo”.*

15 min. I partecipanti hanno circa due minuti a testa, due psicologi moderano e passano la parola agli altri. Si utilizzano gli ultimi 5 minuti di questa fase per collegare i vari interventi e “depatologizzare” le reazioni emerse ove si possano collocare come reazioni alla situazione emergenziale.

10 min. Si invitano i partecipanti alla tecnica di rilassamento, facendola esperire direttamente e invitando chi non vuole provarla a restare come osservatore silenzioso.

3) **Il Supporto telefonico “Restiamo in contatto”** erogato dagli psicologi, in tempi stabiliti, senza finalità terapeutica, ma esclusivamente di ascolto e contenimento del lavoratore, che usufruisce dello spazio di ascolto. Come scrive Bion *“Ogni seduta a cui lo psicoanalista prende parte non deve avere nessuna storia e nessun futuro”*, ma rappresenta una possibilità di supporto nell’Emergenza Covid19. “Restiamo in contatto” è una linea telefonica dedicata, dove il lavoratore può chiamare dal lunedì al venerdì e parlare con uno psicologo. Il tempo dell’ascolto, stabilito di mezz’ora, viene gestito dallo psicologo che tende ad orientare la comunicazione dell’assistito agli aspetti psicologici, interiori, legati al vissuto emergenziale, tenendo a margine gli aspetti organizzativi e i “fatti” già ampiamente speculati fuori dal *setting* telefonico.

Informando l’interlocutore che può mantenere l’anonimato, si richiedono il sesso e l’età, la professione, il luogo dell’esercizio professionale e successivamente si lascia spazio alla “parola”, tenendo ben presente quanto l’assistito possa tendere ad utilizzare lo spazio telefonico proiettando i suoi vissuti su bisogni concreti (mascherine, guanti e più in generale tutti i presidi) volti alla sicurezza della propria salute fisica correlata al rischio di infezione da Covid19, piuttosto che a quella psichica, obiettivo di prevenzione e protezione del progetto “Restiamo in Contatto”.

L’obiettivo è di condurre il lavoratore a poter riflettere che al telefono può parlare: senza mascherina e guanti, senza differenze di ruoli, a volto scoperto. Può far emergere: emozioni, pensieri, rammarichi, desideri.

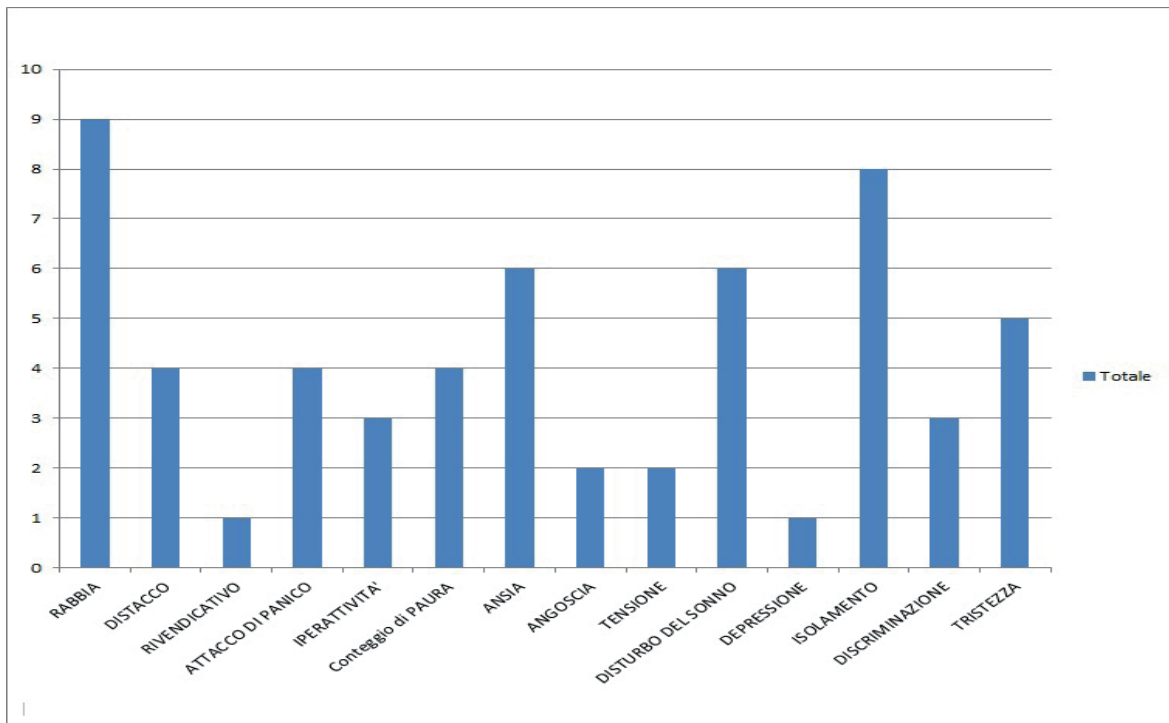
A circa dieci minuti dal termine del tempo di ascolto stabilito, lo psicologo comunica all’assistito il tempo rimanente; storicizza quanto riportato restituendone il significato emotivo, sostenendo la fiducia e la speranza.

Qualora si avverta il bisogno e la disponibilità di uno spazio interno dell’assistito per un secondo colloquio telefonico, si propone la possibilità di ricontattarlo ed in quel caso concordano un appuntamento telefonico, tenendo ben presente la possibilità che si possano attivare vissuti persecutori e giudicanti.

A conclusione del colloquio telefonico lo psicologo completerà la scheda di ascolto telefonico nella parte conclusiva relativa alla sintomatologia prevalente e informa l’interlocutore dell’offerta completa messa a disposizione dall’UOC Prevenzione e Protezione dell’ASL Napoli 2 Nord (gruppi di supporto o sportello d’ascolto individuale).

Entrando nella Fase 2 della pandemia da Sars-Cov-2, l’offerta di azioni di supporto psicosociale ai lavoratori dell’ASL Napoli 2 Nord si è diversificata con

4) **Sportello d’Ascolto Individuale per il periodo pandemico**: offerto da un gruppo di psicologi-psicoterapeuti, afferenti a diversi servizi ASL che hanno collaborato con l’UOC Prevenzione e Protezione dell’ASL Napoli 2 Nord, al quale il lavoratore ha potuto rivolgersi anche direttamente o, come per lo sportello ordinario, attraverso il proprio Medico Competente. I lavoratori possono usufruire del supporto psicosociale COVID-19 fuori turno ma in orario di servizio. L’intervento è gestito dalla UOC Prevenzione e Protezione Aziendale in accordo con la Direzione Sanitaria Aziendale come prevenzione di disturbi post-



Tab. 2

traumatici ed elaborazione dei vissuti operativi legati al contesto emergenziale in atto.

5) In questa fase si è anche modificato il sostegno a distanza: si è infatti attivato il **Supporto Telefonico ai colleghi positivi al Covid in isolamento**. Questa azione di prevenzione terziaria selettiva, offre un supporto psicologico al singolo lavoratore, per la prevenzione e la gestione delle componenti di-stress correlate alla condizione clinica emergenziale. I colleghi in isolamento domiciliare oppure in ricovero ospedaliero vengono contattati direttamente da uno psicologo della UOC Prevenzione e Protezione, o in collaborazione con essa, per il supporto psicologico a distanza. I colleghi psicologi di altri servizio hanno volontariamente messo a disposizione la loro professionalità e, ovviamente, i colleghi Psicologi della Salute Mentale non sono coinvolti in questa attività in quanto, considerata la condizione epidemica, hanno dovuto riorganizzare le attività di supporto a distanza a favore dell’utenza a loro afferente.

Si offre un pacchetto minimo di chiamate telefoniche, implementate in base al triage psicologico effettuato, con supporto psicologico, interventi psicoeducativi e tecniche di scarico emotivo.

Di seguito un istogramma che visualizza i segni e i

sintomi prioritariamente riferiti dai lavoratori: Di seguito un report sintetico delle attività di Supporto Psicosociale rivolte ai lavoratori della ASL Napoli 2 Nord, progettate e coordinate dal settore Stress Lavoro Correlato della UOC Prevenzione e Protezione Aziendale, dall’aprile del 2020 al dicembre del 2021:

**SPECCHIO DI SINTESI**

Inoltre, si sono organizzati e tenuti eventi di supporto straordinario a favore di alcune U.O. che hanno evidenziato particolari elementi di-stressanti, come il DS 41 di Frattamaggiore, il reparto COVID e il Complesso Operatorio del P.O. di Pozzuoli, e la UOC Ginecologia e Ostetricia del P.O. di Ischia. In queste articolazioni si sono tenuti, o sono ancora in corso, eventi formativi/di supporto, si sono condotti gruppi di sostegno e forniti elementi psicoeducativi per la riduzione dello stress. Il personale della stessa UOC Prevenzione e Protezione Aziendale è stata supportata con la conduzione di gruppi di auto-aiuto con cadenza quindicinale o mensile.

**Gruppo di Lavoro Aziendale SLC:** La UOC Prevenzione e Protezione Aziendale ha coordinato gli incontri del Gruppo di Lavoro Aziendale per lo SLC che durante il 2020 e 2021 hanno trattato l’aggiornamento delle linee procedurali del supporto SLC in tempo di Pandemia, oltre al seguimento di una ricerca effettua-

Tipologia Intervento	Periodo	n°eventi	n°lavoratori coinvolti
Gruppi di Supporto	Aprile 2020- Dicembre 2021	24 incontri	67
Supporto Telefonico ai Positivi	Aprile 2020- Dicembre 2021	657 telefonate	219
Sportello d’Ascolto Individuale	Aprile 2020- Dicembre 2021	255 colloqui	82

Tab. 3

ta insieme all'Università Federico II di Napoli che ha coinvolto tutti i lavoratori ASL sulle tematiche dello stress legato alle attività, i cui risultati sono al momento in fase di elaborazione dei dati.

Nella Fase attuale dell'epidemia, che si avvia verso l'endemia, la UOC Prevenzione e Protezione Aziendale può nuovamente offrire un'azione di prevenzione universale, che parte come terziaria, scrivendosi in un tempo della riorganizzazione dell'emergenza e perdurando si trasformerà in azione preventiva primaria, quando transiteremo in un tempo cosiddetto ordinario. Questa ultima azione è:

6) **Incontri Individuali di Mindfulness**, rivolti a

tutti i lavoratori dell'ASL Napoli 2 Nord, rappresentano una forma di supporto psico-sociale individuale ai lavoratori ASL, con interventi psicoeducativi, tecniche di scarico emotivo e tecniche di rilassamento. La Mindfulness è una pratica introdotta da Kabat-Zinn, articolata su esercizi psicologici specifici, il cui fine è coltivare l'abitudine alla consapevolezza per conseguire uno stato mentale più incline al benessere. I lavoratori giungono all'incontro, volontariamente e per contatto diretto con lo psicologo della UOC Prevenzione e Protezione Aziendale; non è prevista una relazione finale o una attestazione di presenza; sono garantiti anonimato e privacy.

## ■ REFERENCES

- 1) J.M. Mc Cleery, A.G. Harvey, Journal of traumatic stress : Official 2004 – Wiley on line library
- 2) C.R. Brewin et al., A dual representation theory of post-traumatic stress disorder, *Psychol Rev.* oct. 1996
- 3) M. Shauer et al., Narrative Exposure Therapy, books google 2011
- 4) “*Le Dinamiche Psicologiche nelle Emergenze*” di G. Caviglia e D. Nardiello, Ed. Idelson-Gnocchi, febbraio 2009, Napoli.
- 5) “*Psicologi nelle Emergenze*” di G.Caviglia, R.Felaco e D.Nardiello, Ed. Liguori, settembre 2012, Napoli.
- 6) “*Competenze psicosociali per la sanità e le professioni d'aiuto – dotazioni, strumenti e strategie*” di D. Nardiello e G. Caviglia, Franco Angeli, 2020, Milano.
- 7) “Il Referto” in *La Diagnosi in Psicologia Clinica*, a cura di G.Caviglia ed E.Del Castello, Franco Angeli, 2003, Milano.
- 8) CAPITOLI
- 9) “Raccogliere la storia di vita: il ruolo dell'Anamnesi nella Diagnosi Psicologica” in *La Diagnosi in Psicologia Clinica*, a cura di G.Caviglia ed E.Del Castello, Franco Angeli, 2003, Milano.
- 10) “Anamnesi e colloquio nella psicodiagnosi” in *Il Lavoro Diagnostico dello Psicologo Clinico: Teoria, Strumenti, Competenze*, a cura di G.Caviglia, Ed. Melagrana, 2005, Caserta.
- 11) “il Referto e la Restituzione” in *Il Lavoro Diagnostico dello Psicologo Clinico: Teoria, Strumenti, Competenze*, a cura di G.Caviglia, Ed. Melagrana, 2005, Caserta.
- 12) Articolo
- 13) “La Psicoprofilassi nei diversi tempi dell'emergenza” di D.Nardiello in *Il Caduceo USI* Vol.16, n°4 – 2014

