



COVID-19 e SALUTE MENTALE DEI LAVORATORI

Occorre osservare come i quesiti presenti in ogni sezione siano connessi reciprocamente e debbano pertanto venir letti insieme. Per ogni quesito clinico è disponibile un link che rimanda all'evidenza a supporto della raccomandazione fornita.

Si invita a leggere le seguenti raccomandazioni insieme alle indicazioni istituzionali per la garanzia della protezione individuale e la prevenzione dell'infezione da COVID.

Risorse utilizzate per "COVID-19 e SALUTE MENTALE DEI LAVORATORI": Charlie Waller Memorial Trust, MIND.org, IASP, Interagency Standing Committee, World Health Organization.

Come supportare lo staff durante la pandemia da COVID-19?

Il [COVID Trauma Response Working Group](#) ha sviluppato una guida per supportare il personale nelle prime fasi della risposta a COVID. Il personale può sperimentare infatti una serie di reazioni normali tra cui rabbia e irritabilità, ansie aumentate, umore basso, aumento del consumo di alcol, fumo e alimentazione, problemi di sonno e *burnout*.

Mira a promuovere la resilienza, ridurre il *burnout* e ridurre il rischio di disturbo da stress post-traumatico (PTSD):

- Garantire una comunicazione di buona qualità e aggiornamenti accurati delle informazioni a tutto il personale in modo aperto, onesto e franco, in modo che sia preparato al meglio per ciò che gli verrà chiesto di fare.
- Ruotare i lavoratori da funzioni a stress maggiore a funzioni a minore stress, mettendo nello stesso turno lavoratori inesperti con colleghi più esperti. Implementare orari flessibili per i lavoratori che subiscono un impatto diretto o hanno un membro della famiglia colpito da un evento stressante.
- Garantire che le esigenze fisiche di base del personale siano soddisfatte, inclusi sonno, riposo, cibo e sicurezza (compreso un accesso appropriato ai dispositivi di protezione individuale). Supportare il personale a fare pause e prendersi cura di sé.
- Fornire formazione sulle situazioni potenzialmente traumatiche a cui il personale potrebbe essere esposto, in particolare il nuovo personale che viene mobilitato per aiutare con la risposta, come studenti, tirocinanti e specializzandi.
- Essere flessibili nel supportare le esigenze e rispondere al *feedback* del personale su ciò che è e non è utile.
- Prestare attenzione al personale che può essere particolarmente vulnerabile (esperienze preesistenti o problemi di salute mentale, traumi o lutti precedenti o pressioni e perdite concomitanti), monitorando e fornendo ulteriore supporto.
- Incoraggiare il personale a utilizzare attivamente il supporto sociale e tra pari.
- Facilitare la coesione del team e promuovere forti legami di supporto tra i membri del team e i responsabili. Consentire al personale di stare insieme e sostenersi a vicenda. Incoraggiare attività e discussioni, anche non correlate a COVID-19, ove possibile. Modellare un approccio di squadra attento e coeso.
- Considerare forme più naturalistiche di "*debriefing*" o "*demobilizing*" alla fine dei turni o in punti significativi della risposta, individualmente o in team. Queste sessioni dovrebbero essere facoltative e fornite durante il turno di un membro del personale (non dopo) in modo da non invadere il tempo di riposo e di recupero.
- La maggior parte delle persone è resiliente e riuscirà a farcela, ma i responsabili dovrebbero avere una soglia bassa per indirizzare i membri del personale ai servizi di supporto o psicologia. Assicurarsi di sapere chi contattare e come.

- Assicurarsi che le persone che forniscono supporto psicologico siano adeguatamente formate, competenti e abbiano una supervisione clinica. Assicurarsi che qualsiasi intervento psicologico sia basato sull'evidenza.
- Continuare a monitorare e sostenere attivamente il personale dopo che la crisi inizia a regredire. Se necessario, fare riferimento a un trattamento psicologico basato sull'evidenza.
- Non offrire interventi di sessione singola che implicino il mandato del personale a parlare dei propri pensieri o sentimenti, o programmi di formazione non specifici come l'allenamento per la "forza mentale".
- Non avere fretta di offrire interventi psicologici diretti troppo presto. Le linee guida NICE sostengono il "monitoraggio attivo" durante il primo mese dopo un trauma grave prima di intervenire. Tuttavia, se il personale mostra segni di stress dopo questo periodo, fare riferimento ai servizi psicologici.
- Qualsiasi intervento psicologico dovrebbe essere fornito da un medico adeguatamente qualificato e supervisionato, al momento opportuno.
- Considerare l'utilizzo di un "Pronto soccorso psicologico" che mira a fornire uno spazio rilassante e confortevole affinché l'individuo possa decomprimersi e sentirsi ascoltato. Non è invadente e qualsiasi discussione su un evento traumatico è guidata dagli intervistati. Non implica una discussione dettagliata di ciò che è accaduto, un'analisi di ciò che è accaduto, né una messa in ordine cronologico degli eventi. Non promuove una revisione degli aspetti emotivi dell'evento traumatico.

Ulteriori indicazioni sul personale di supporto e sul primo soccorso psicologico sono disponibili presso la [WHO](#) e l'[Interagency Standing Committee](#).

L'Associazione Internazionale per la Prevenzione del Suicidio (IASP) ha prodotto una [linea guida](#) per i luoghi di lavoro durante COVID-19 e suggerisce i seguenti approcci chiave e frasi importanti:

- Grazie: esprimere gratitudine al team.
- Ci vediamo e vogliamo avere tue notizie.
- Ci prendiamo cura di te.
- Appartenenza: il luogo di lavoro può essere un ambiente in cui i lavoratori possono connettersi con significato e scopo attraverso obiettivi condivisi. Costruire attività online attorno a questi temi.
- Assistenza finanziaria: particolarmente importante se si effettuano notifiche che hanno un impatto sui lavoratori. Creare una guida di facile lettura per i lavoratori da portare a casa e discutere con la loro famiglia.
- Fornire suggerimenti su come affrontare e offrire risorse.
- Per i lavoratori che hanno vulnerabilità esistenti o stanno attualmente lottando con pensieri di suicidio, il seguente approccio può essere utile: sospendere il giudizio, lanciare una sfida positiva a te stesso (concentrarsi sulle cose per cui si è grati, chiedere e accettare supporto, usare compassione), "passerà anche questo" (provare a non ascoltare le notizie, concentrarsi su relazioni positive, su ciò che si può controllare, essere gentile con se stessi), affrontare i fattori di stress finanziari.
- Cercare aiuto se il posto di lavoro subisce un decesso suicida o un tentativo che viene reso pubblico.
 - Non dare per scontato che questo sia stato esclusivamente il risultato diretto della crisi del COVID-19.
 - Gli interventi in caso di crisi dopo una morte per suicidio dovrebbero seguire protocolli simili a quelli di altre crisi di salute e sicurezza, con ulteriore attenzione alla messaggistica sicura.
 - Riconoscere la complicata risposta al lutto che le persone in lutto devono affrontare ora, dato che è probabile che i rituali di lutto di persona vengano rimandati.
 - Informazioni utili sono disponibili [qui](#).

[MIND](#) ha prodotto una guida per sostenere se stessi e supportare i propri colleghi durante COVID-19.

- Mantenere un equilibrio positivo tra lavoro e vita privata e incoraggiare i colleghi a fare lo stesso (ad es. fare pause regolari, finire il lavoro in un momento specifico)
- Controllare regolarmente i membri del team (soprattutto se si lavora da casa, assicurarsi di avere contatti formali e informali regolari sia come individuo che come team).
- Stabilire nuovi modi di lavorare per comunicare e sostenersi a vicenda attraverso le sfide. Riflettere su cosa funziona e cosa no.
- Chiedere al team di creare piani d'azione per il benessere personale e incoraggiarli a dividerlo con voi. Se ne hanno già uno, sarebbe utile rivederlo alla luce dei recenti cambiamenti durante le riunioni

individuali. Questo può essere completato da tutti, per garantire che tutto il personale disponga di passaggi pratici per garantire che siano supportati quando necessario.

- Approfittare della vasta gamma di tecnologia per entrare in contatto con i colleghi e lavorare insieme.
- Incoraggiare il team a utilizzare gli strumenti di supporto disponibili dalla propria organizzazione.

Il Charlie Waller Memorial Trust ha prodotto una [guida per i responsabili](#) con personale che lavora da casa, incluso un riepilogo di suggerimenti rapidi per aiutare i responsabili a proteggere la salute mentale e il benessere del loro personale quando lavorano da casa.

- Comunicare: è più importante che mai restare in contatto sia con gli individui che con i team.
 - Incrementare gli incontri personali: questo aiuta le persone a sentirsi apprezzate, connesse e in linea con il loro lavoro. Offre inoltre ai responsabili la possibilità di verificare come stanno gestendo la situazione e quali altre richieste hanno.
 - Organizzare molte riunioni di gruppo, sia formali che informali (ad es. tramite videoconferenza).
 - Diffondere le informazioni: tenere informato il personale in modo costante anche solo per dire che nulla è cambiato.
 - Garantire che tutti abbiano accesso alle giuste attrezzature, informazioni e tecnologie.
 - Stabilire dei limiti su quando si è e non si è disponibile. Rispettare l'orario di lavoro dei membri del team, che potrebbe essere diverso.
- Stabilire le aspettative: essere chiari su ciò che è necessario fare e su come raggiungere tali obiettivi. Adegua menti ragionevoli verranno comunque applicati a coloro che hanno difficoltà di salute mentale persistenti, ma probabilmente saranno diversi quando si lavora da casa.
- Monitorare il benessere mentale del personale: questo è particolarmente importante. Creare un ambiente di sicurezza psicologica in modo che i dipendenti si sentano in grado di parlare di eventuali difficoltà che potrebbero incontrare ed essere aperti a qualsiasi suggerimento che potrebbero dare. Fare attenzione a qualsiasi cambiamento nel comportamento abituale che potrebbe indicare che qualcuno ha delle difficoltà.
- Avere conversazioni sulla salute mentale del personale.
- Incoraggiare e modellare l'equilibrio tra lavoro e vita privata.
- Fornire informazioni sul corretto utilizzo dei mezzi digitali inclusa l'importanza del tempo lontano da schermi o telefoni.
- Segnaletica: assicurarsi di avere le informazioni corrette su dove indirizzare il personale che sta avendo difficoltà.

Altre risorse utili

- ACAS – <https://www.acas.org.uk/working-safely-coronavirus>
- Harvard Business Review – <https://hbr.org/2020/03/a-guide-to-managing-your-newly-remote-workers>
- GOV.UK – <https://www.gov.uk/coronavirus/worker-support>
- Il Charlie Waller Memorial Trust - piani d'azione per il [benessere durante lo smart-working](#) e per la [vita dopo il lockdown](#).

[\[link\]](#) [\[link\]](#) [\[link\]](#) [\[link\]](#) [\[link\]](#)