



Pronto soccorso psicologico

Cosa fare dopo un grave infortunio sul lavoro?

Siete un datore di lavoro o un responsabile della sicurezza in azienda e vi siete già chiesti quali conseguenze psicologiche può avere un infortunio grave sul lavoro? Avete mai pensato a cosa fare in questo caso? Siete mai rimasti coinvolti in un infortunio o vi avete assistito? In caso affermativo, questo opuscolo è stato pensato per voi. Vi spiega in cosa consiste l'assistenza psicologica dopo un infortunio e quali misure può adottare l'azienda. Lo scopo è far sì che i lavoratori superino il trauma e possano tornare alla vita di prima.

Indice

A volte anche la psiche ha bisogno di essere soccorsa	04
--	-----------

Reazioni tipiche in seguito ad un grave infortunio	06
In generale	06
Fase acuta	06
Fase di rielaborazione	06

Misure	08
Misure preventive	08
Misure in caso di emergenza	08

Una responsabilità in più: la comunicazione con la stampa	10
--	-----------

Maggiori informazioni	13
A chi rivolgersi	13
Bibliografia	13

Le informazioni e le misure più importanti	
Per la direzione aziendale e i responsabili della sicurezza	Scheda 1
Per le persone coinvolte, i familiari e gli amici	Scheda 2

A volte anche la psiche ha bisogno di essere soccorsa

Generalmente le aziende dispongono di piani di emergenza ben definiti per affrontare l'eventualità di un grave infortunio sul lavoro. Quasi mai, però, questi piani contemplano anche il soccorso psicologico alle persone che sono rimaste illese ma hanno assistito all'infortunio oppure ne sono state coinvolte in qualche modo. Si dimentica spesso che queste persone hanno vissuto un'esperienza traumatica difficile da superare che può turbare il loro equilibrio psichico. Per il singolo individuo un'esperienza del genere può provocare un forte stato di malessere che si ripercuote sia sulla sua sfera privata che in ambito lavorativo.

Naturalmente il soccorso ai feriti ha la priorità. Ma non appena questi hanno ricevuto tutte le cure necessarie, bisogna occuparsi di coloro che sono rimasti illesi. Anche queste persone, infatti, si trovano in una situazione critica, tanto più se si pensa che, spesso, non sono pienamente in grado di rendersi conto del proprio disagio, di descriverlo e di chiedere aiuto. Proprio per questo è necessario intervenire con il soccorso psicologico.

Al soccorso psicologico possono contribuire diversi soggetti:

- **care team professionale (composto eventualmente da esperti esterni)**
- **unità di crisi organizzata in seno all'azienda**
- **la persona stessa e i suoi familiari.**

Questo opuscolo si rivolge soprattutto ai responsabili dei piani di emergenza nelle aziende, i quali possono trasmettere le informazioni alle persone competenti in caso di necessità.

L'obiettivo di questa pubblicazione è far sì che nelle aziende il soccorso psicologico riceva la stessa attenzione del soccorso sanitario.

Le schede di supporto per i responsabili della sicurezza e per le persone traumatizzate da un infortunio (alla fine dell'opuscolo) possono essere ordinate separatamente (download dei file PDF dal sito www.suva.ch/waswo-i, codice 44086/1.i e 44086/2.i).





Reazioni tipiche in seguito ad un grave infortunio

Quando una persona assiste ad un evento traumatico come un grave infortunio, mette in atto delle strategie di rielaborazione del trauma ed è soggetta a forte stress emotivo, indipendentemente dalla gravità della lesione fisica subita. Il concetto di «pronto soccorso psicologico» indica le misure che servono a mantenere o ripristinare la salute mentale in seguito ad un'esperienza potenzialmente traumatica.

In generale

Per la maggior parte delle persone, essere testimoni di un grave infortunio o esserne coinvolte provoca un forte disagio mentale, a maggior ragione se la vittima è un conoscente, un amico o un collega. Quasi sempre, la reazione è uno stato di confusione emotiva, ansia e senso di impotenza. Questi sintomi sono spesso accompagnati da alterazioni fisiche e psichiche, come disturbi del sonno, incubi o forte nervosismo. Tale reazione è nota come «reazione acuta da stress» (o disturbo acuto da stress, DAS). È perfettamente normale e non ha carattere patologico. Inoltre, è uno stato passeggero che insorge nel momento dell'esperienza traumatica e normalmente regredisce dopo alcune ore o alcuni giorni. Soltanto in rari casi si protrae più a lungo, senza superare però le quattro-otto settimane. I sintomi della fase acuta (quella iniziale) sono diversi dai sintomi nella fase di rielaborazione, che subentra solitamente dopo alcune ore o giorni.

a) Fase acuta

La fase acuta si manifesta tipicamente con i seguenti sintomi:

- senso di stordimento
- sensazione di percepire tutto attraverso un filtro, di non essere se stessi
- scarsa reattività emotiva o tendenza a chiudersi in se stessi
- perdita di memoria o stato confusionale
- sbalzi di umore (dalla tristezza, alla rabbia, all'indifferenza)
- tachicardia, affanno, sudorazione eccessiva, tremore, sensazione di freddo, nausea, dolori allo stomaco

b) Fase di rielaborazione

Nella fase di rielaborazione i sintomi si modificano. Si affievoliscono a poco a poco e scompaiono generalmente dopo otto settimane al massimo. Questa fase è dominata dalla riflessione sul vissuto. La persona cerca di mettere a fuoco la propria esperienza e di darle un senso prima che questa entri a far parte del passato.

I sintomi ricorrenti nella fase di rielaborazione sono i seguenti:

- ri-esperienza dell'evento traumatico sotto forma di incubi o ricordi
- evitamento di cose o luoghi che ricordano l'esperienza traumatica o sono in qualche modo legati ad essa
- intorpidimento emozionale, apatia
- nervosismo, disturbi del sonno, ansia o irritabilità
- disturbi della concentrazione
- sensi di colpa (ad esempio l'idea di non essere stati abbastanza attenti)
- estraniamento o distacco dagli altri (atteggiamento diverso con i colleghi, gli amici, i familiari)
- disturbi alimentari

Nota Bene:

In alcuni casi i sintomi possono persistere o addirittura aggravarsi, impedendo alla persona di tornare alla normalità. Se ciò avviene, significa che l'elaborazione del vissuto non è avvenuta oppure è avvenuta in modo incompleto. Sussiste quindi il rischio che la reazione acuta da stress sfoci in un cosiddetto «disturbo post-traumatico da stress» (PTSD). Se dopo quattro-otto settimane i sintomi sopra descritti condizionano ancora fortemente lo stato psichico della persona, è necessaria l'assistenza psicologica di un esperto.



Misure

Misure preventive

È consigliabile stabilire a priori le responsabilità e i canali di informazione in caso di infortunio grave:

- **stabilire le responsabilità e il modo di procedere secondo l'elenco al punto a) della scheda n. 1**
- **riportare le responsabilità e le procedure così definite nel piano di sicurezza aziendale.**

Nota Bene: i quadri e i responsabili della sicurezza devono essere istruiti attraverso corsi e materiale informativo sui rischi legati ad eventuali esperienze traumatiche e sulle conseguenze a livello economico.

Misure in caso di emergenza

Se si verifica un infortunio in azienda, è bene intervenire immediatamente con l'assistenza psico-sociale delle persone che vi hanno assistito o ne sono state coinvolte. In questo modo è possibile ridurre o evitare i fattori di stress.

Nei casi gravi, la polizia o il servizio di soccorso può, previo accordo dell'azienda, disporre l'intervento di personale specializzato per il pronto soccorso psicologico.

Le misure e le informazioni più importanti di cui tener conto in caso di grave infortunio sono riportate in due schede allegate all'opuscolo (vedi ultima pagina). Queste schede possono servire alla direzione dell'azienda, al responsabile della sicurezza, alle persone coinvolte e ai familiari come prontuario in caso di infortunio.



Una responsabilità in più: la comunicazione con la stampa

Se si verifica un grave infortunio, occorre attendersi che ciò risveglierà l'attenzione della stampa. È lecito porre dei limiti al diritto di informazione dell'opinione pubblica per tutelare le vittime, l'azienda e i collaboratori. In generale, è consigliabile attenersi a quanto segue:

- soltanto una persona (il capo azienda o il portavoce) deve essere autorizzata a dare informazioni. Questa persona deve essere definita a priori nell'organigramma oppure nominata al momento e tutti i giornalisti che si rivolgono all'azienda devono essere messi in contatto con lei, in modo da evitare che sedicenti esperti o testimoni oculari diano informazioni sbagliate o distorte;
 - l'interesse della stampa per l'accaduto e la richiesta di materiale fotografico è normale e comprensibile. La soluzione migliore è organizzare una conferenza stampa in una località vicina;
 - è importante attenersi strettamente ai fatti e dare soltanto informazioni veramente fondate;
 - le ipotesi e i sospetti devono chiaramente essere definiti come tali e, almeno provvisoriamente, respinti,
- le persone che sono state coinvolte nell'infortunio o hanno assistito all'accaduto devono essere tenute al riparo dai curiosi e dai giornalisti. Attenzione ai videofonini. Allontanare le persone non autorizzate;
 - nella maggior parte dei casi viene avviata una procedura (di competenza del giudice istruttore). Perciò si può tranquillamente rispondere ai giornalisti che «il fatto sarà chiarito nell'inchiesta» oppure che «non possiamo fornire dettagli su questo aspetto fintantoché è in corso l'istruttoria».



Maggiori informazioni

A chi rivolgersi

Se la polizia o il servizio di soccorso non ha richiesto l'intervento di personale specializzato sul luogo dell'infortunio, può farlo l'azienda o un suo collaboratore in un secondo tempo.

Per reperire degli indirizzi si consiglia di contattare:

- **il medico di famiglia**
- **il servizio di soccorso, la polizia, i pompieri o il care team**
- **rete nazionale per l'aiuto psicologico d'emergenza (RNAPU): www.rnapu.ch**

Costi del soccorso psicologico:

gli enti che forniscono servizi di soccorso psicologico fatturano le proprie prestazioni all'azienda. I costi possono variare a seconda dell'offerta, dell'organizzazione e delle risorse impiegate.

Bibliografia

Hausmann Clemens: Handbuch der Notfallpsychologie.

Wien: Facultas, 2003

Lasogga Frank: Notfallpsychologie. Wien: Verlagsgesellschaft Stumpf + Kossendey, 2002

Il modello Suva

- La Suva è più che un'assicurazione perché coniuga prevenzione, assicurazione e riabilitazione.
- La Suva è gestita dalle parti sociali: i rappresentanti dei datori di lavoro, dei lavoratori e della Confederazione siedono nel Consiglio d'amministrazione. Questa composizione paritetica permette di trovare soluzioni condivise ed efficaci.
- Gli utili della Suva ritornano agli assicurati sotto forma di riduzioni di premio.
- La Suva si autofinanzia e non gode di sussidi.

Suva

Tutela della salute
Casella postale, 6002 Lucerna

Informazioni

Tel. 041 419 58 51

Ordinazioni

www.suva.ch/waswo-i

Fax 041 419 59 17

Tel. 041 419 58 51

Pronto soccorso psicologico

Cosa fare dopo un grave infortunio sul lavoro?

Le immagini contenute in questo opuscolo che propongono scene simulate sono state possibili grazie alla collaborazione della società Schmid Bauunternehmung AG, Ebikon, e del servizio di soccorso dell'Ospedale cantonale di Lucerna.

Autore

dott. Ruedi Rügsegger, Team formazione, psicologia del lavoro
Carmen Egli

Riproduzione autorizzata, salvo a fini commerciali,
con citazione della fonte.

1ª edizione – luglio 2010 – 1500 copie

Codice

44086.i

Soccorso psicologico

Le misure più importanti per la direzione aziendale e i responsabili della sicurezza

Un grave infortunio crea disagio per tutti coloro che ne sono in qualche modo coinvolti. L'assistenza psico-sociale delle persone rimaste illese è un aspetto particolarmente importante. Ma un intervento di questo tipo richiede molta sensibilità da parte di tutti.

Questa scheda è stata elaborata per aiutare i responsabili della sicurezza ad affrontare nel modo corretto la situazione. Passo dopo passo spiega a che cosa bisogna prestare attenzione e quali misure occorre adottare.

Le varie fasi di intervento devono essere concordate con il responsabile organizzativo, il servizio di soccorso o la polizia per evitare inutili sovrapposizioni. Lo stesso vale per l'eventuale care team o i professionisti esterni incaricati di prestare il pronto soccorso psicologico, i quali, in genere, assumono direttamente alcuni dei compiti menzionati nell'elenco di misure sottostante.

a) Intervento immediato post infortunio

Chiarire con il responsabile organizzativo/il servizio di soccorso/la polizia se è opportuno ricorrere ad esperti esterni per il soccorso psicologico e incaricare qualcuno di reclutare il personale necessario. Non va dimenticato che il servizio di soccorso, la polizia e i vigili del fuoco devono sapere chi fa parte del care team.

Rimuovere i nomi e i numeri di telefono (ad esempio quello del capo squadra) affissi in luoghi accessibili al pubblico (per garantire la protezione dei dati e della personalità).

Predisporre per gli eventuali visitatori esterni uno spazio sufficientemente lontano dal luogo dell'infortunio (le vittime e le altre persone coinvolte devono essere protette da sguardi indiscreti).

Trovare e riunire tutte le persone che sono state in qualche modo coinvolte nell'infortunio, ovvero le persone che vi hanno assistito ma anche i colleghi particolarmente vicini all'infortunato.

Evitare che qualcuno se ne vada senza avvisare e, eventualmente, fare accompagnare a casa le persone che ne hanno bisogno. Impedire che i testimoni dell'infortunio si mettano alla guida di un veicolo.

Non dimenticare di avvertire i familiari dell'infortunato.

Tenere informati i quadri sulle indagini relative all'infortunio, su tutti gli elementi noti e sulle condizioni di salute dell'infortunato, se necessario in collaborazione con la polizia.

Mettere in chiaro che le informazioni devono essere rilasciate in primo luogo dalla direzione aziendale (anche nei confronti dei familiari) e solo in secondo luogo dalla polizia o dalla direzione dei soccorsi. I collaboratori non devono rilasciare informazioni a terzi e nemmeno alla stampa. I cellulari devono essere spenti.

Discutere con i diretti interessati di quale tipo di aiuto hanno bisogno per risollevarsi e dare loro la possibilità di scambiarsi le proprie esperienze mettendo a disposizione il tempo e lo spazio necessario, senza però costringere nessuno.

Spiegare come si svolgeranno i prossimi giorni e quando si tornerà al lavoro. Chiarire se i collaboratori ricevono sostegno in famiglia, se hanno delle attività nel tempo libero oppure rimangono soli a rimuginare.

Stabilire quando verranno informati gli assenti (i collaboratori in ferie o la quadra del turno successivo).

b) Cosa fare nel periodo successivo all'infortunio (primi giorni/settimane)

Se alcuni collaboratori devono rimanere a casa dal lavoro per un determinato periodo, è importante rimanere in contatto con loro e offrire il proprio aiuto per il reinserimento in azienda. Qui di seguito sono elencati i punti secondo cui procedere.

- Discutere nei dettagli le condizioni del rientro in azienda, come l'eventualità di un orario di lavoro ridotto, l'assistenza da parte di qualche collega, il (provvisorio) trasferimento ad un altro reparto, la rinuncia ad attività che richiedono un notevole sforzo.
- Concordare le misure di comune accordo con i diretti interessati.
- Fare chiarezza sui vari interventi di assistenza alle persone coinvolte nell'infortunio
- Tenere presente che la reazione ad un'esperienza traumatica potrebbe manifestarsi anche più tardi, non necessariamente subito dopo l'evento.
- Se è necessario un intervento terapeutico, indirizzare le persone ad uno specialista.
- Svolgere un colloquio con il collaboratore nel momento in cui riprende il lavoro.

Importante:

discutere con i diretti interessati di quale tipo di aiuto hanno bisogno.

Come informare i familiari dell'infortunato

In caso di infortunio grave o mortale

- In caso di incidente mortale, i familiari vengono solitamente avvertiti dalla polizia.
- Si raccomanda di concordare con la polizia come e quando informare i familiari stabilendo chi all'interno dell'azienda (superiore, care team) assisterà gli ufficiali di polizia incaricati.
- I familiari non devono in nessun caso essere avvisati per telefono dal momento che la reazione delle persone non è prevedibile e per telefono non è possibile gestire la situazione.

In caso di infortunio lieve

- Il superiore o la direzione deve contattare tempestivamente i familiari, eventualmente anche per telefono.

Per ordinare o scaricare questa scheda:
www.suva.ch/waswo-i/44086/1

Suva
Casella postale, 6002 Lucerna
Tel. 041 419 58 51

Edizione: luglio 2010

Codice
44086/1.i

Soccorso psicologico

Le informazioni e le misure più importanti per le persone coinvolte, i familiari e gli amici

Per la maggior parte delle persone, essere testimoni di un grave infortunio o esserne coinvolte provoca un forte disagio mentale. Spesso, la reazione è uno stato di confusione emotiva, ansia e senso di impotenza, accompagnato da alterazioni fisiche e psichiche, come disturbi del sonno, incubi o forte nervosismo. Tale reazione è normale e generalmente rientra nel giro di quattro-otto settimane.

Se però il trauma è troppo difficile da superare e la persona non riesce a tornare alla normalità nemmeno dopo quattro-otto settimane, è necessario ricorrere all'aiuto di un professionista. Il medico di famiglia o il datore di lavoro può mettere in contatto il paziente/collaboratore con lo specialista oppure fornire indirizzi utili.

Che cosa posso fare per superare un'esperienza traumatica?

- Cerca di distrarti con attività rilassanti e piacevoli (dedicati ai tuoi hobby)
- Prenditi il tempo necessario per riposarti e rilassarti
- Frequenti ambienti che ti sono familiari
- Parla dell'esperienza vissuta con persone fidate
- Lasciati il tempo necessario per rielaborare l'esperienza che hai vissuto e non metterti sotto pressione pretendendo da te stesso di «funzionare» come se non fosse successo nulla
- Cerca comunque di ritornare il prima possibile alla tua normale vita quotidiana, alle tue abitudini, ai tuoi impegni e hobby, anche se al momento l'entusiasmo ti manca
- Evita di consumare alcol e droghe
- Parla con il datore di lavoro delle tue difficoltà suggerendo cosa potrebbe aiutarti a stare meglio

Come posso aiutare un familiare o un amico che ha assistito ad un grave infortunio?

- Offrigli il tuo sostegno, ascoltandolo o offrendoti di aiutarlo anche per cose pratiche (vedi i punti seguenti)
- Trascorri del tempo con lui
- Parla con lui della sua esperienza se lo desidera
- Non essere invadente e dagli la possibilità di avere dei momenti per sé se lo desidera
- Aiutalo ad organizzarsi per i primi giorni dopo l'evento traumatico cercando di capire con lui cosa potrebbe aiutarlo a stare meglio
- Aiutalo a tornare il prima possibile al suo abituale ritmo quotidiano
- Fai attenzione a non togliergli troppe responsabilità ma cerca piuttosto di aiutarlo a responsabilizzarsi

Per ordinare o scaricare questa scheda:
www.suva.ch/waswo-i/44086/2

Suva
Casella postale, 6002 Lucerna
Tel. 041 419 58 51

Edizione: luglio 2010

Codice
44086/2.i