



# Cosa fare dopo un grave infortunio sul lavoro? **Pronto soccorso psicologico**

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

<b>A volte anche la psiche ha bisogno di essere soccorsa</b>	<b>04</b>
<hr/>	
<b>Reazioni tipiche in seguito ad un grave infortunio</b>	<b>06</b>
In generale	06
Fase acuta	06
Fase di rielaborazione	06
<hr/>	
<b>Misure</b>	<b>08</b>
Misure preventive	08
Misure in caso di emergenza	08
<hr/>	
<b>Una responsabilità in più: la comunicazione con la stampa</b>	<b>10</b>
<hr/>	
<b>Maggiori informazioni</b>	<b>11</b>
A chi rivolgersi	11
Bibliografia	11

# 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.





# 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.

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.



# 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.

È possibile trovare l'indirizzo di uno psicologo qualificato sul sito della «Rete nazionale per l'aiuto psicologico d'emergenza» (RNAPU, [www.rnapu.ch](http://www.rnapu.ch)) e sul sito della «Federazione svizzera degli psicologi» ([www.psychologie.ch](http://www.psychologie.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.

## Il modello Suva

### I quattro pilastri della 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 della Suva. 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](http://www.suva.ch/waswo-i)  
Fax 041 419 59 17  
Tel. 041 419 58 51

#### **Titolo**

Cosa fare dopo un grave infortunio sul lavoro?  
Pronto soccorso psicologico

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 Rüeggsegger, Team formazione, psicologia del lavoro  
Carmen Egli

Riproduzione autorizzata, salvo a fini commerciali, con citazione della fonte.  
Prima edizione: luglio 2010  
Edizione rivista e aggiornata: agosto 2014

#### **Codice**

44086.i