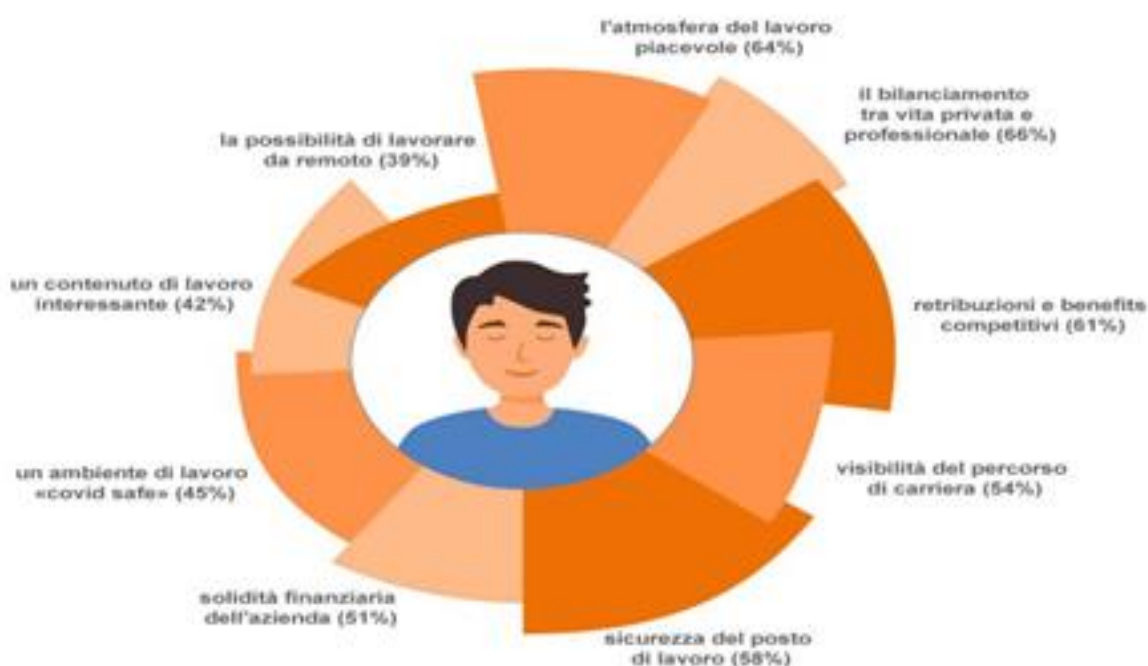


BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE SANITARIO DELL'AOU RENATO DULBECCO PRESIDI PUGLIESE - DE LELLIS NELL'EPOCA POST PANDEMICA E PIANO DI INTERVENTI.

I fattori che determinano un clima operativo vincente ed ideale



**PIANO ELABORATO DALLA RESPONSABILE INCARICO DI FUNZIONE COORDINAMENTO
DIPARTIMENTO DI STAFF DOTT. SARAH YACOUBI**

Indice

1. Premessa.....	3
2. Effetti della pandemia sulla salute e il benessere dei dipendenti dell'AOU Renato Dulbecco Presidi Pugliese E De Lellis.....	3
3. Analisi del questionario.....	4
4. Coronavirus: l'impatto sul benessere psicologico del personale Sanitario dell'AOU Renato Dulbecco Presidi Pugliese De Lellis.....	14
5. Come favorire il benessere dei dipendenti dopo la Pandemia COVID-19.....	24
6. Messaggi per responsabili di equipe, coordinatori o dirigenti.....	27

Premessa



L'esplosione della epidemia virale a febbraio 2020 ha stravolto i tradizionali parametri di riferimento della sanità italiana, ponendo nuove sfide al sistema e producendo una cesura nelle linee di tendenza precedenti. Nel periodo Pre-Covid non si avevano dubbi sull'ottimo livello raggiunto dalla sanità italiana rispetto a quelle di altri paesi avanzati, per i dati sulla speranza di vita, sul controllo delle patologie più importanti, specie acute, e nell'universalismo del sistema di offerta. Una sanità che si configura come una delle aree di maggiore efficienza nell'ambito della Pubblica Amministrazione italiana, in termini di risultati raggiunti, di qualità percepita e di efficienza gestionale.

L'emergenza Covid ha prodotto una pressione sulle strutture sanitarie, sui carichi di lavoro del personale, sulla tutela delle categorie di utenza più fragili, sulla continuità assistenziale per i pazienti cronici e disabili, sui programmi di screening, nonché in termini di benessere psicologico e di prevenzione del disagio psico-sociale, molto pesante, dirompente ed inaspettato. La pandemia ha in sostanza acuitizzato le criticità precedenti, e sollevato perplessità, dubbi ed una vivace discussione sulla necessità di rivedere gli assetti dei servizi di settore. Ma soprattutto sul benessere del personale sanitario, il benessere organizzativo si definisce nei termini **"buono stato di salute; buono stato di soddisfazione interiore, risultato di un equilibrio psico-fisico"**.

Gli operatori sanitari impegnati in prima linea sono tra le persone maggiormente esposte allo stress e al rischio di complicanza dal punto di vista psicologico, durante e soprattutto dopo il periodo maggiormente critico. "ciò che funziona" per proteggere/promuovere il benessere psicofisico degli operatori sanitari che sono stati impegnati nella lotta al Covid-19, con la speranza di rinforzare le azioni realizzabili in termini di efficacia, dopo la situazione di emergenza.

PERCORSO, CRITERI E METODOLOGIA AZIENDA OSPEDALIERA Universitaria AOU Renato Dulbecco presidi PUGLIESE - CIACCIO

Il percorso sul Benessere Organizzativo prende avvio dall'indagine condotta nel 2021 con il Questionario interno, nell'ambito delle valutazioni del clima di lavoro.

Nel 2021, con l'approfondimento attuato dalla Responsabile Incarico di Funzione Dipartimento di Staff

dott.ssa Sarah Yacoubi, dall'analisi delle criticità emerse nell'indagine, sono state individuate le proposte per il miglioramento del Benessere Organizzativo a tutti i livelli dell'Organizzazione.

Di seguito viene riportata una scala temporale con i passaggi salienti del percorso attuativo.

- Nel 2020 è stata condotta un'indagine oggettiva e soggettiva sullo stress lavoro-correlato tramite l'utilizzo di appositi questionari. Indirizzati alle Organizzazioni Sindacali (dirigenza e Comparto)
- Nel 2021 sono state espletate altre indagini rivolte a tutti i dipendenti dell'Azienda.
- Nel 2022 è stato introdotto il benessere nei parametri di valutazione dei dirigenti.

Nel 2023, il tema del miglioramento del clima lavorativo è stato inserito come Obiettivo Operativo all'interno del Piano Performance, nell'ottica del triennio, è stato previsto un obiettivo: rilevazione ed analisi Benessere Organizzativo dipendenti nell'epoca post-pandemica.

Nell'ottica della gestione dell'emergenza pandemica e degli ulteriori sforzi richiesti al personale sanitario dirigenza e comparto. Una corretta percezione del clima interno è essenziale per migliorare la qualità del lavoro e per assicurare adeguati livelli di performance degli operatori, con l'approvazione del Piano per il miglioramento del benessere organizzativo post pandemia ;

Effetti della pandemia sulla salute e il benessere dei dipendenti dell'AOU Renato Dulbecco Presidi "Pugliese E De Lellis"

La pandemia di COVID-19 ha innalzato i livelli di stress di molti dipendenti nell'ambito sanitario dell'AOU Renato Dulbecco, perché ha sfumato ulteriormente i confini tra lavoro e vita privata. Secondo l'indagine la risposta allo stress dei dipendenti varia tra diversi Unità Operative.

Dal momento che la pandemia di COVID-19 ha reso meno definiti i confini tra lavoro e vita privata e ha innalzato i livelli di stress di molti dipendenti, nel 2023 il benessere e la salute della forza lavoro sono diventati una priorità assoluta per L'AOU Renato Dulbecco Presidi Pugliese e De Lellis .

Nel 2023 il volume di commenti dei dipendenti relativi al benessere è cresciuto rispetto all'anno precedente di questi commenti fanno riferimento al benessere mentale ed economico. Inoltre, solo un dipendente su sei si sente adeguatamente supportato.

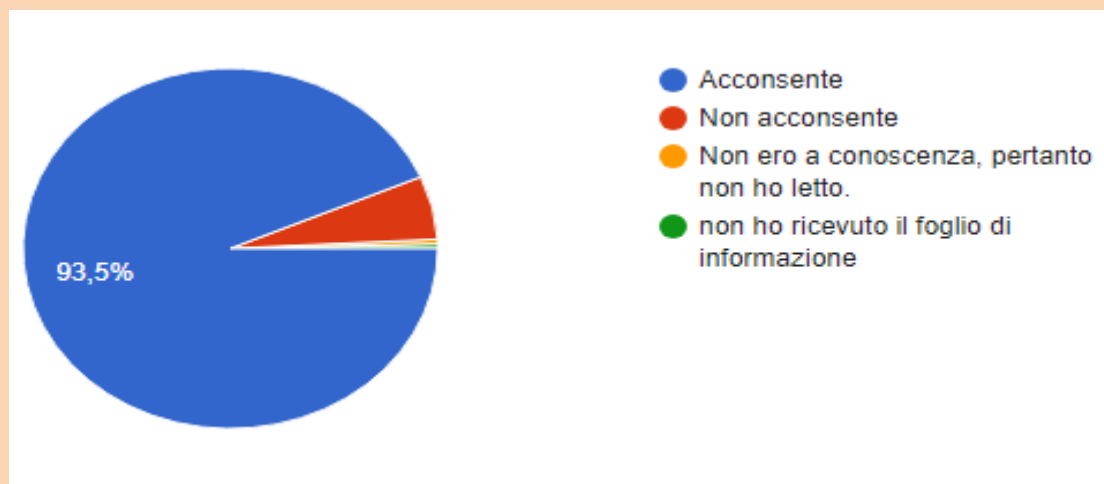
Ovviamente "l'ordinaria amministrazione" non basta più a soddisfare le esigenze dei dipendenti a livello di salute e benessere. L'Azienda deve gestire la stanchezza e l'ansia causate dalla pandemia e trovare metodi più agili per supportare la salute e il benessere del Personale tutto in particolare quello Sanitario.

Analisi del questionario

L'indagine si pone l'obiettivo di indagare come il personale sanitario della Già AOPC abbiano affrontato la pandemia COVID-19 e, in particolare, verificare quale sia stato il ruolo dei fattori individuali (risorse personali, strategie di coping, stress percepito) e sociali (supporto sociale e organizzativo), le loro interazioni e la loro eventuale associazione con il benessere. Sono state formulate tre ipotesi di indagine Il supporto sociale percepito durante la pandemia riduce lo stress percepito associato al COVID-19.

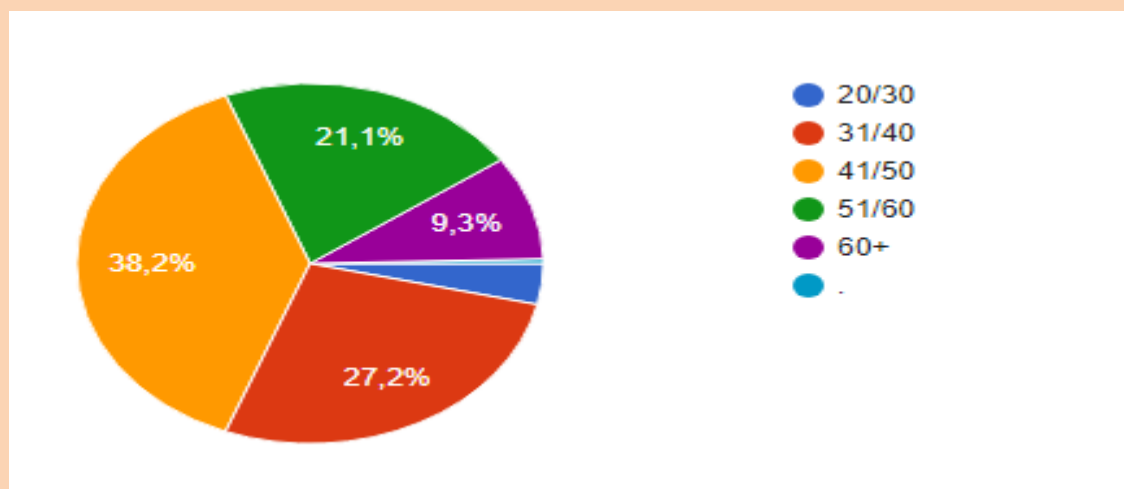
In virtù di ciò abbiamo voluto esplorare se e come le risorse personali sanitari , il supporto sociale e lo stress percepiti durante la pandemia siano associati - in modo diretto e in interazione tra loro - alle sei dimensioni del benessere. Il campione dell'indagine è composto da 346 rispondenti , tra i quali 108 maschi e 238 femmine, provenienti da diverse UU.OO dei Presidio Pugliese e de Lellis Dell'AOU Renato Dulbecco. L'età dei partecipanti è compresa tra 25 a 67 anni. Il questionario è stato compilato tra settembre e novembre 2023. in sintesi in risposta all'indagine:

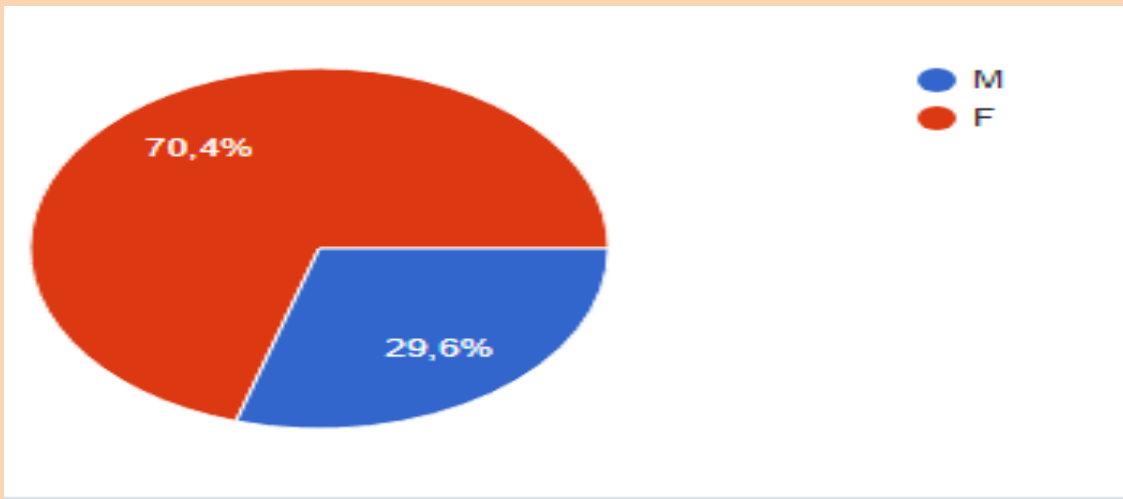
*Ho letto il Foglio di Informazione per quanto riguarda l'indagine relativa al "COVID-19 E STRESS NEL PERSONALE SANITARIO dell'AOU Dulbecco" (oppure mi è stato letto), che ho compreso in tutte le sue parti. Pertanto, in relazione alla partecipazione all'indagine



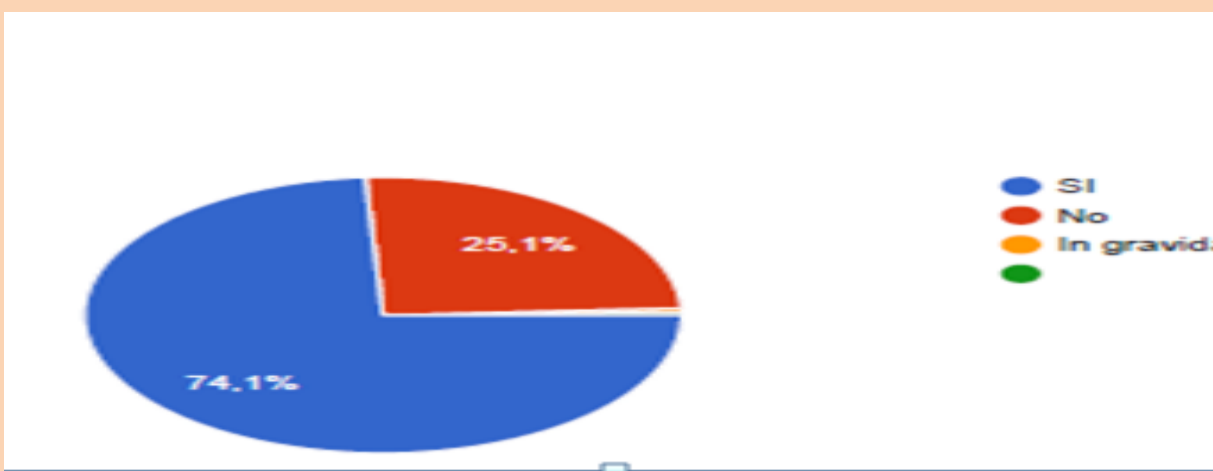
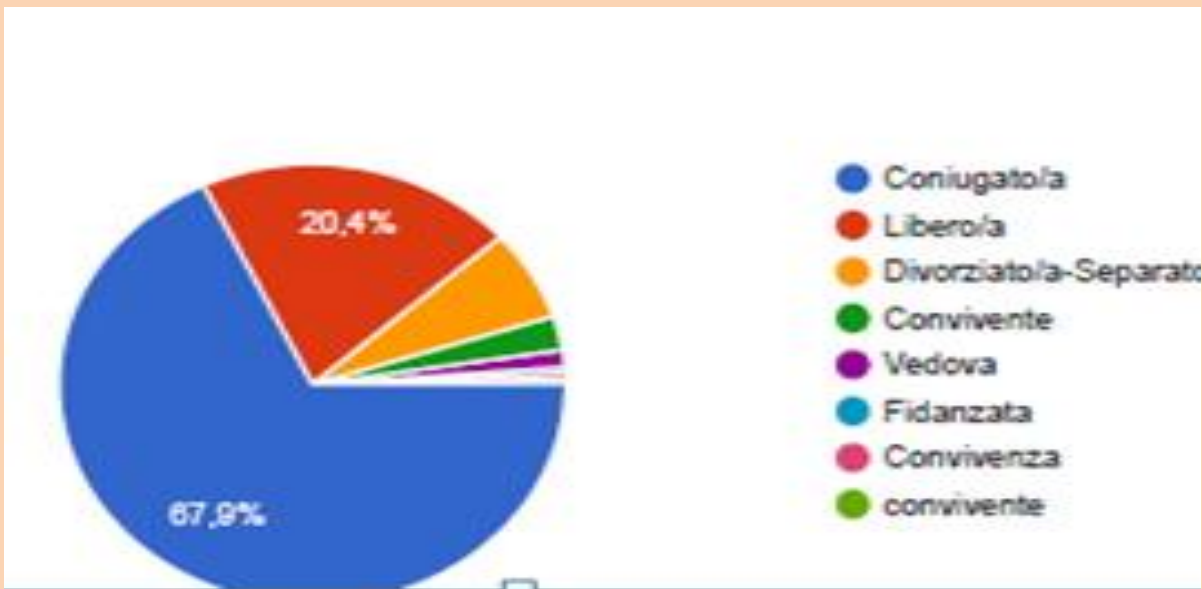
Informazioni generali

Età

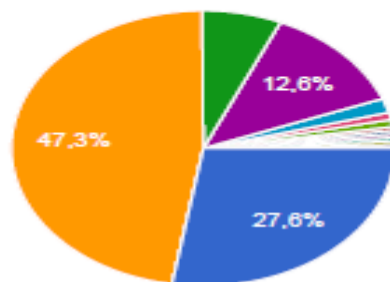




Stato civile



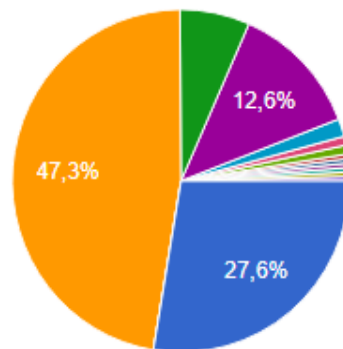
Ruolo lavorativo



- Medico-chirurgo
- Assistente in formazione spec...
- Infermiere
- OSS/OTA
- Altri Operatori Sanitari (Tecnici...)
- Coordinatore
- Dirigente Biologo

▲ 1/2 ▼

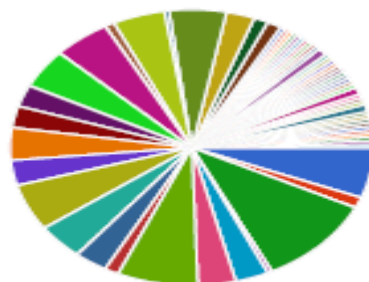
Ruolo lavorativo



- Dirigente sanitario non medico
- amministrativo
- coordinatore infermieristico dipartimento medico
- BIOLOGO
- Dirigente biologo
- dirigente sanitario non medico

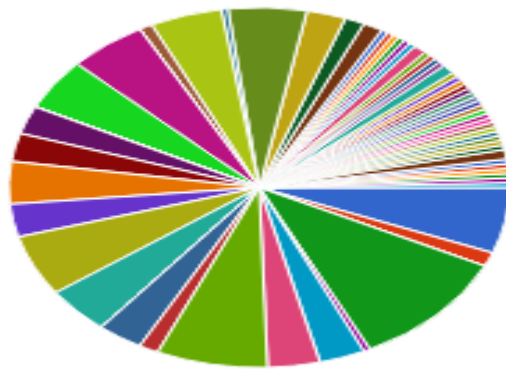
▲ 2/2 ▼

Branca lavorativa



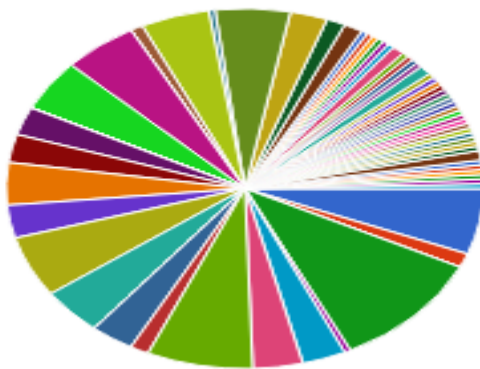
- Anestesia/Rianimazione
- Malattie Infettive
- Pneumologia
- Medicina Interna/Cardiologia/...
- Chirurgia d'Urgenza
- Medicina d'urgenza
- Radiologia
- Chirurgia Generale

▲ 1/9 ▼



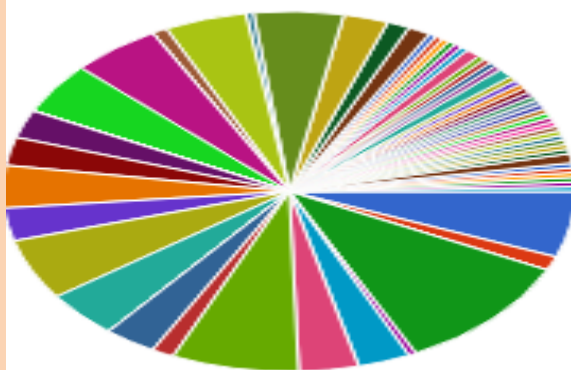
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Psicologia
- Pediatria
- Ostetricia/ Ginecologia
- Microbiologia/Lab. Analisi
- Ortopedia
- Pronto Soccorso

▲ 2/9 ▼



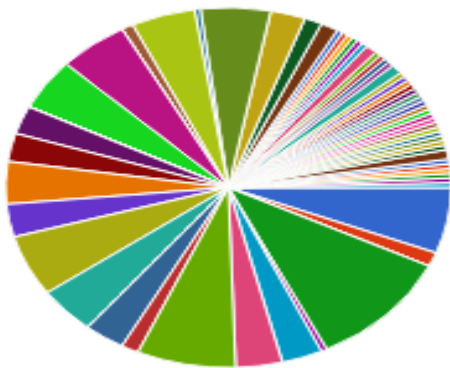
- Oculistica
- ORL
- Odontoiatria
- Igiene
- Medicina del Lavoro (medico...)
- Oncologia
- Ematologia
- Terapia del dolore

▲ 3/9 ▼



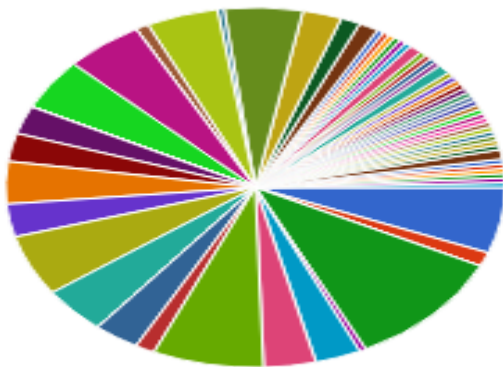
- Rischio Clinico
- Radioterapia
- Emofilia
- Centro Trasfusionale
- Nefrologia
- Dialisi
- Farmacia

▲ 4/9 ▼



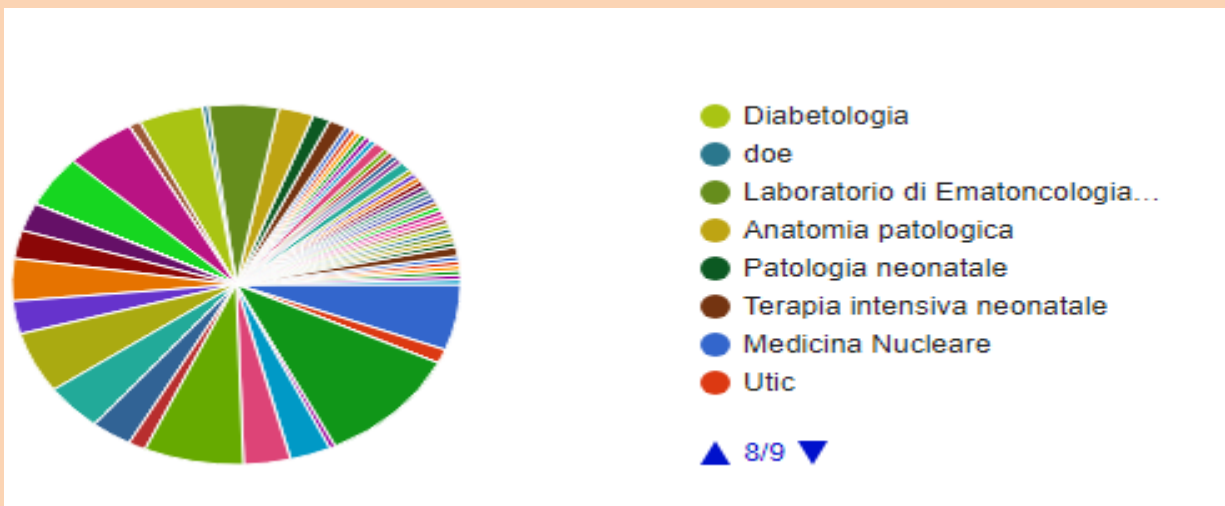
- Pediatria
- nefrologia
- Blocco operatorio
- Cardiologia
- Nefrologia Dialisi
- Geriatria
- Gastroenterologia
- Urologia

▲ 5/9 ▼

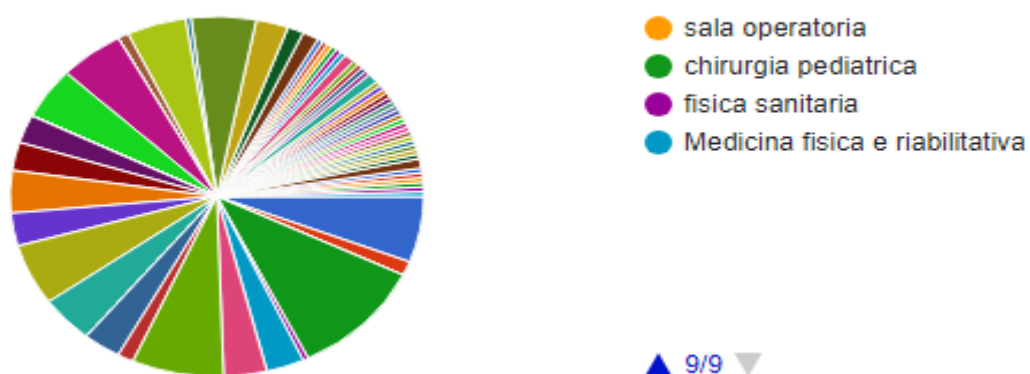


- Fisica Sanitaria
- Sala Operatoria
- Medicina Fisica e Riabilita
- Terapia Intensiva Neonata
- Chirurgica
- Oncoematologia pediatrica
- Ch.toracica
- Senologia

▲ 6/9 ▼



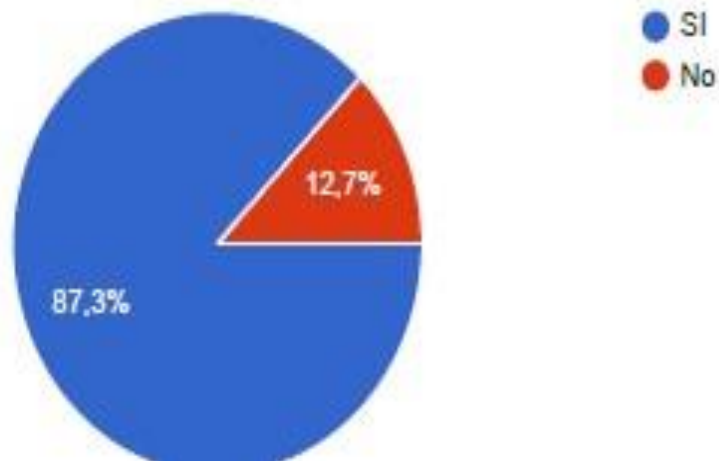
sposte



Quanti anni di esperienza ha maturato nell'attuale lavoro?

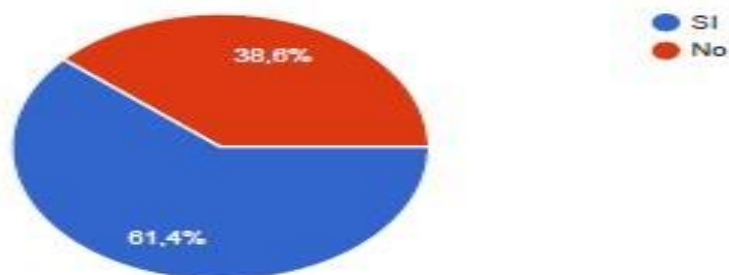


1-Per quanto riguarda l'attività lavorativa, ha avuto contatto con pazienti Covid ?



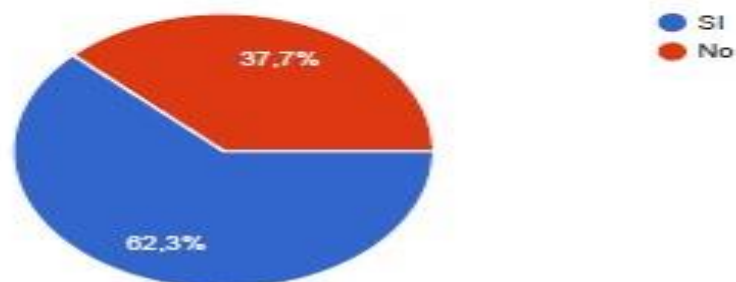
2- Qual è stato il motivo di maggiore sofferenza durante il lavoro?

A. La gravità dello stato clinico dei pazienti



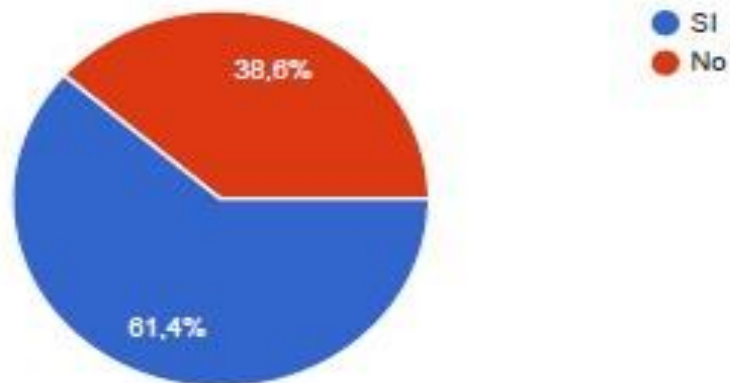
2- Qual è stato il motivo di maggiore sofferenza durante il lavoro?

C. La paura di ammalarsi



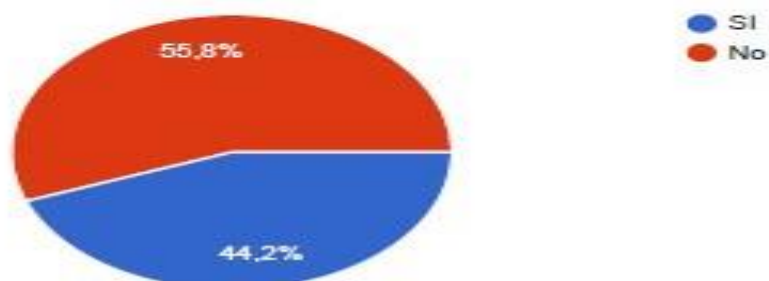
2- Qual è stato il motivo di maggiore sofferenza durante il lavoro?

A. La gravità dello stato clinico dei pazienti



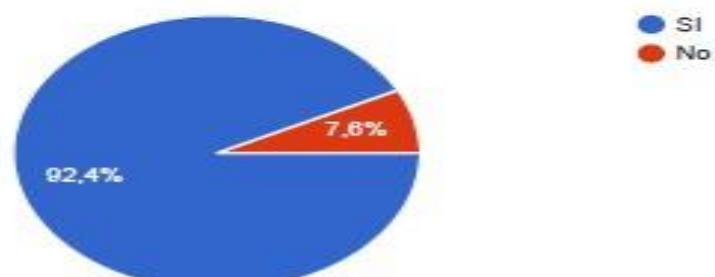
3- Qual è stato il motivo di maggiore sofferenza durante il lavoro?

B. Il doversi confrontare di continuo con la morte?



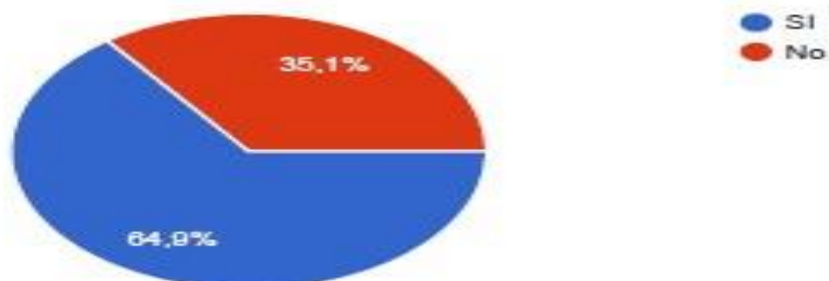
2- Qual è stato il motivo di maggiore sofferenza durante il lavoro?

D. La paura di contagiare i propri familiari



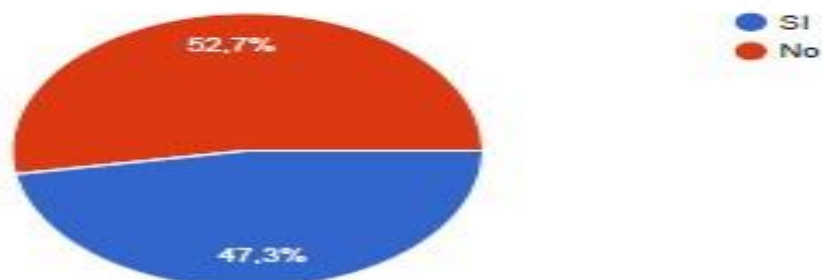
2- Qual è stato il motivo di maggiore sofferenza durante il lavoro?

E. L' inadeguatezza dei dispositivi di protezione



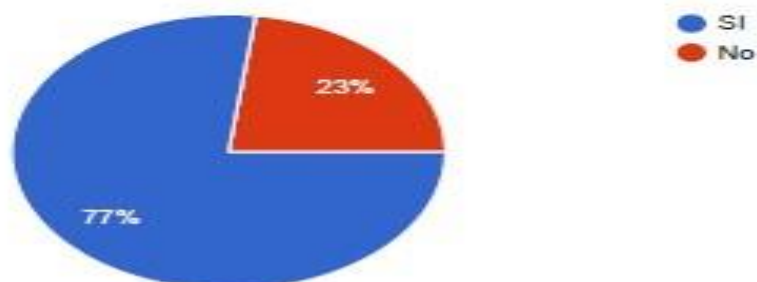
- Qual è stato il motivo di maggiore sofferenza durante il lavoro?

Il sentimento di solitudine

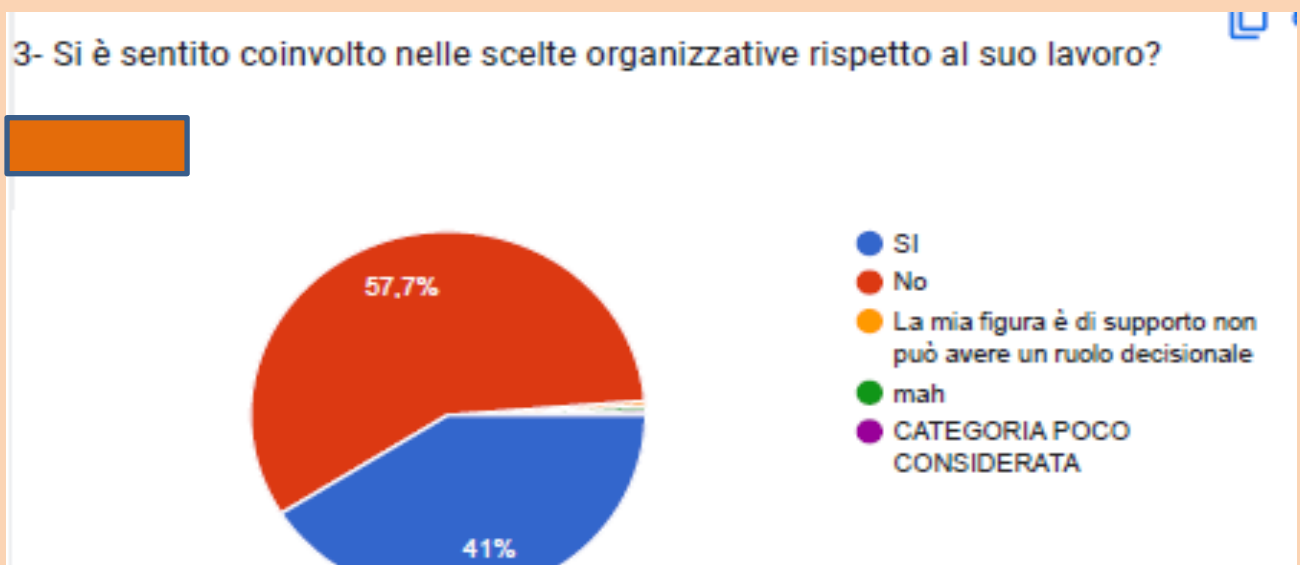


2- Qual è stato il motivo di maggiore sofferenza durante il lavoro?

G. Aver svolto il lavoro senza l'adeguata FORMAZIONE E PREPARAZIONE ALL'INIZIO DELLA PANDEMIA.



Il 77% degli intervistati conferma che il motivo di maggiore sofferenza durante il lavoro è l'aver svolto il lavoro senza adeguata formazione e preparazione all'inizio della pandemia ciò conferma la necessità di inserire nel piano formativo aziendale, una formazione adeguata per affrontare le emergenze globale , al fine di adeguare il livello professionale e evitare lo stress psicofisico del personale sanitario.



Coronavirus: l'impatto sul benessere psicologico del personale Sanitario dell'AOU
Renato Dulbecco Presidi Pugliese De Lellis.



Lo stress degli operatori sanitari nelle emergenze: alcuni dati Della situazione di emergenza a causa della pandemia di Covid-19, gli operatori sanitari dell'AOU Renato Dulbecco presidi Pugliese De Lellis, sono stati impegnati in prima linea, tra le persone maggiormente esposte allo stress e al rischio di complicanza dal punto di vista dello stato del benessere psicofisico.

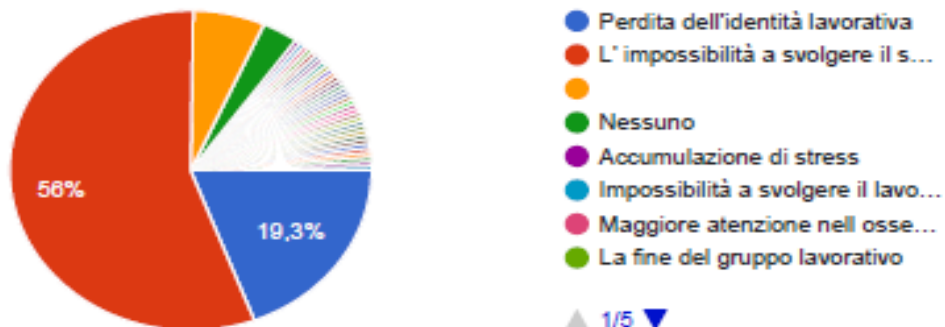
A partire dai risultati di questa indagine è possibile trarre evidenze e procedure che possono orientare rispetto alle prassi da realizzare soprattutto dopo il periodo maggiormente critico.

Con questa indagine abbiamo cercato di selezionare e descrivere - dalla gran mole di letteratura prodotta - "ciò che funziona" in AOU Renato Dulbecco Presidi Pugliese – de Lellis per proteggere/promuovere il benessere psicofisico degli operatori sanitari che sono stati impegnati nella lotta al Covid-19, con la speranza di rinforzare le azioni realizzabili in termini di efficacia, dopo l'emergenza.

Il Covid-19, evidenzia i rischi per la salute mentale degli operatori sociosanitari che sono stati impegnati in prima linea. Si sottolinea, in particolare, come esso ha potuto sviluppare un disturbo da trauma che può perdurare negli anni successivi .

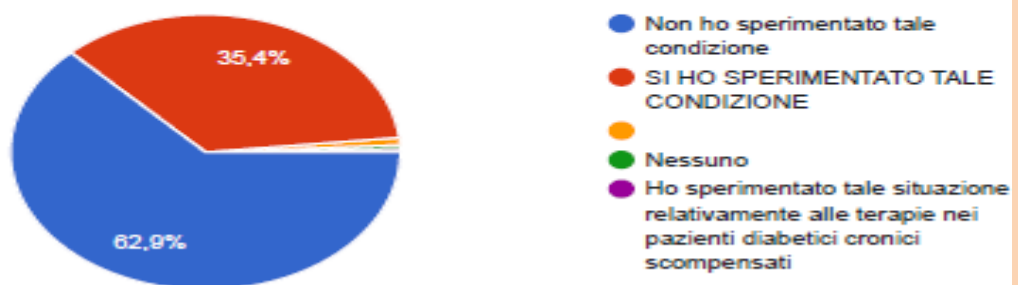
- gran parte degli operatori riferisce che ha avuto sintomi di ansia (45%), insonnia (34%) e di stress (71,5%)
- gli infermieri riportano sintomi particolarmente gravi (forse a causa del contatto maggiore con i pazienti, che comporta aumento del rischio di contagio, contatto più diretto con la sofferenza e con la morte).
- gli operatori di prima linea (all'interno dell'AOU Renato Dulbecco Presidi Pugliese De Lellis) hanno manifestato un carico psicologico maggiore rispetto agli altri operatori, sono stati effettuati sondaggi online sullo stato del benessere psicofisico al personale sanitario, associati all'epidemia COVID-19 tramite il questionario, ha coinvolto circa 1800 operatori sanitari, ha rilevato la prevalenza di sintomi di tipo ansiosi (Disturbo d'ansia generalizzato), e vari altri sintomi legati allo stress (es. insonnia, irritabilità, ecc).

4- Quale effetto ha avuto la Pandemia sul suo operato?

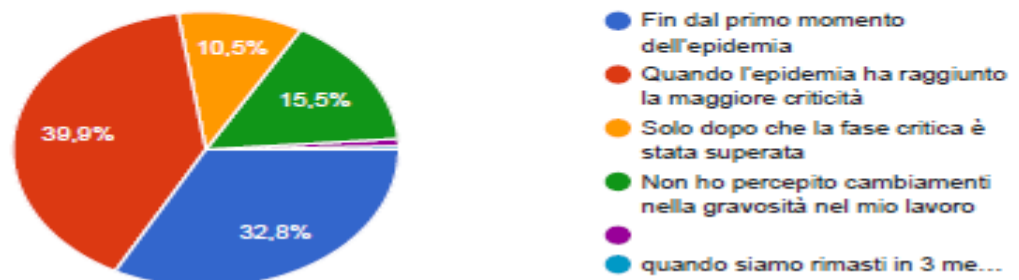


Il 56% degli interrogati riferisce impossibilità a svolgere il suo lavoro abituale. Solo 8% riferisce la fine del gruppo lavorativo.

5-Gli esiti negativi del lavoro svolto (scarsa efficacia terapie, decessi, etc...)



6- Percezione del lavoro come troppo gravoso Quando ha cominciato a percepire il lavoro come troppo gravoso?



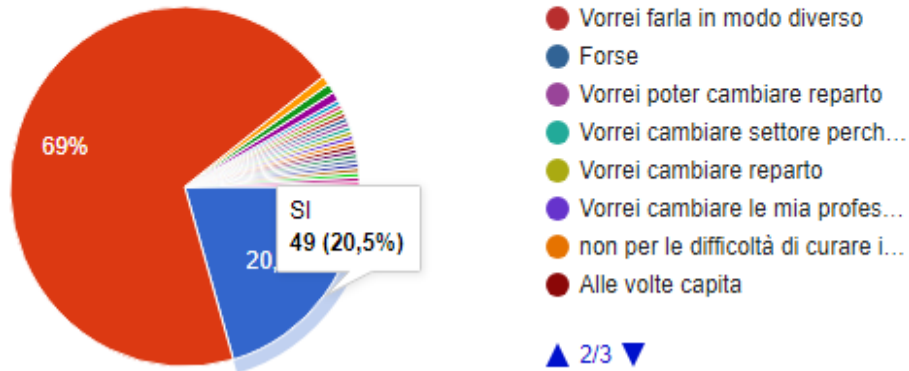
Il 39,7% riferisce la percezione del lavoro come troppo gravoso quando l'epidemia ha raggiunto la maggiore criticità, solo il 10,5% riferisce che tale percezione è stata sviluppata dopo che la fase critica è stata superata.



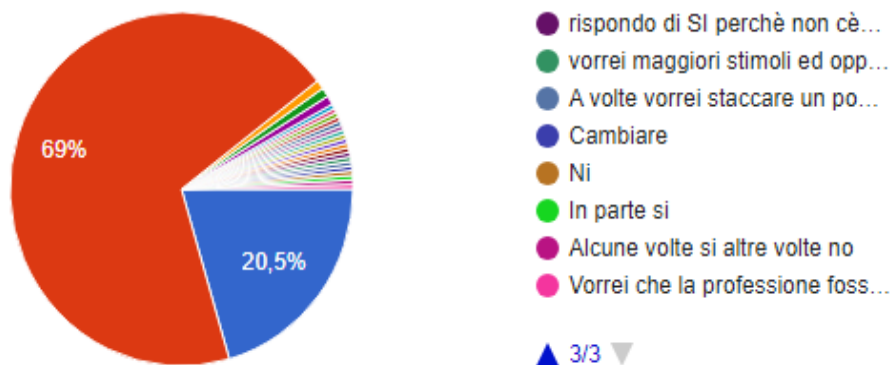
Alla domanda rispetto al suo lavoro oggi come si sente il 48,1% degli interrogati riferisce che se sentono a loro agio e percepiscono il loro lavoro come importante. L'11% del personale sanitario che ha fornito risposta all'indagine riferisce che si sente completamente svuotato/a estraneo/a e indifferente, dato alla quale bisogna intervenire per garantire maggiore benessere in Azienda.



8- Vorrei smettere con questa professione?



8- Vorrei smettere con questa professione?

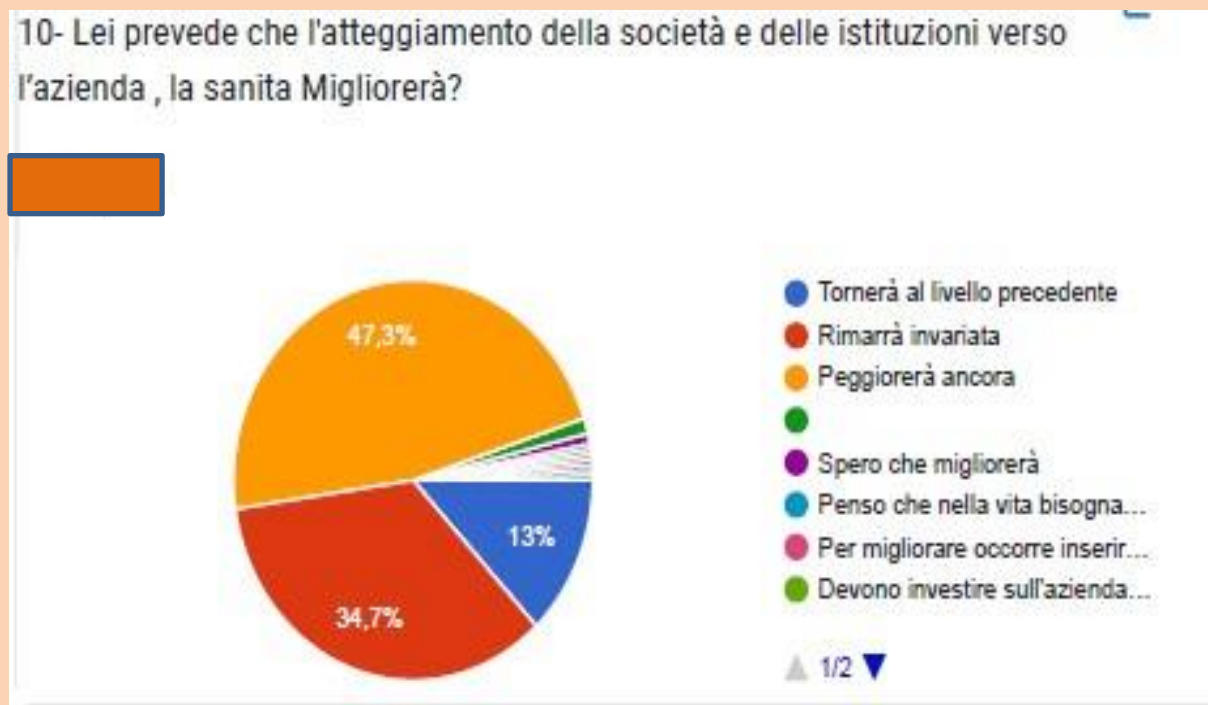


Come stanno gli operatori sanitari dopo il Covid-19

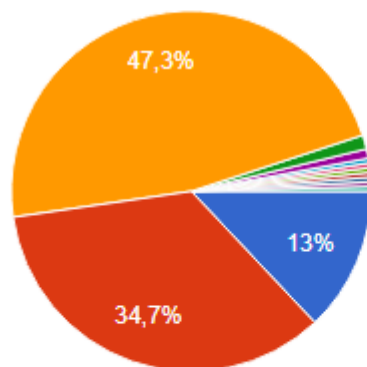
La pandemia COVID-19 ha messo in discussione il benessere psico-fisico degli operatori sanitari in generale, e del personale infermieristico in particolare. Lavorando con pazienti affetti da COVID-19 sono emersi sentimenti come paura, ansia, depressione, disturbi da stress post-traumatico e una generale riduzione del benessere generale. Da una revisione della letteratura è emerso che gli infermieri che hanno lavorato in prima linea e hanno avuto un contatto diretto con i pazienti COVID-19 hanno manifestato disagi psicologici maggiori.

Gli effetti psicologici secondari alla pandemia all'inizio erano legati ai più svariati motivi: dall'incertezza della durata della crisi, alla mancanza di terapie comprovate o all'assenza di un vaccino; alla carenza di DPI, fino alla paura di contagiarsi o contagiare un membro della propria famiglia.

L'indagine ha messo in luce che il 36,9% aveva disturbi psicologici sotto la soglia, il 34,4% aveva disturbi lievi, il 22,4% aveva disturbi moderati e il 2% ha avuto gravi disturbi, con una percentuale più alta nelle operatrici sanitarie di sesso femminile.



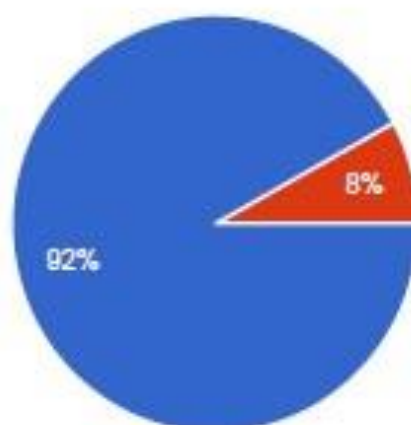
10- Lei prevede che l'atteggiamento della società e delle istituzioni verso l'azienda , la sanita Migliorerà?



- Penso che nella vita bisogna sempre andare qualche passo, indietro mai
- Spero possa migliorare anche se la fiducia è poca
- I opinione pubblica cambia a seconda delle proprie esigenze
- I pazienti ci guardano con scetticismo e critica continua....

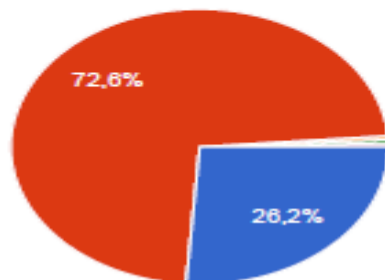
▲ 2/2 ▼

11- Con chi ha avuto la possibilità di condividere il proprio disagio?
con i colleghi?



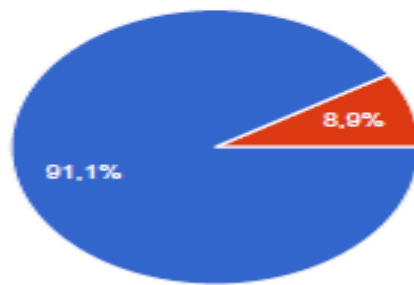
- SI
- No

12- Con chi ha avuto la possibilità di condividere il proprio disagio? Con la dirigenza e i responsabili?



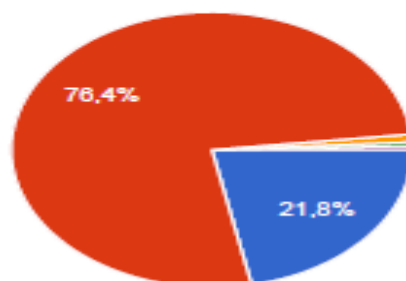
- SI
- No
- Non ascoltano, sentono ma non ascoltano
- Solo con i colleghi e gli altri operatori perché l'azienda penso che i vertici aziendali non abbiamo capito nulla
- Se ne fregano tutti

13-Con chi ha avuto la possibilità di condividere il proprio disagio? Con gli amici e i familiari?



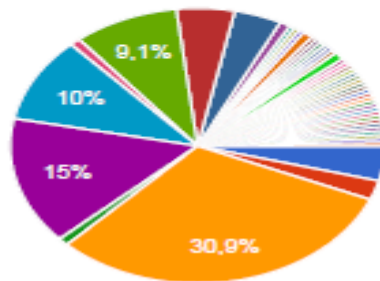
- SI
- No

A. Non ho potuto condividere con nessun altro?



- SI
- No
- Non ho avuto la necessità
- Con la società

A. Condizioni che rappresentano meglio il suo stato psicologico .Se sono presenti una o più risposte positive, indicare il grado. Quale di queste condizioni rappresenta meglio il suo stato psicologico?

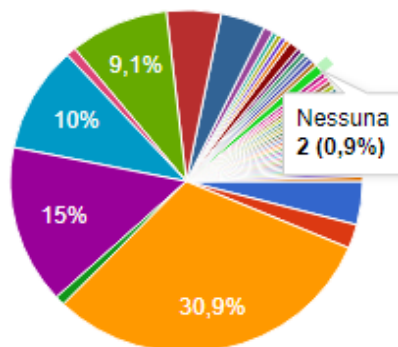


- Ansia, Panico
- Depressione, Senso di inutilità
- Sintomi somatici di diversa natura
- Pensieri ossessivi. Comportamenti
- Difficoltà di concentrazione, distrazione
- Rabbia, Irritabilità, Impulsività
- Disturbi alimentari
- Sentimenti di inadeguatezza

▲ 1/8 ▼

A. Condizioni che rappresentano meglio il suo stato psicologico .Se sono presenti una o più risposte positive, indicare il grado. Quale di queste condizioni rappresenta meglio il suo stato psicologico?

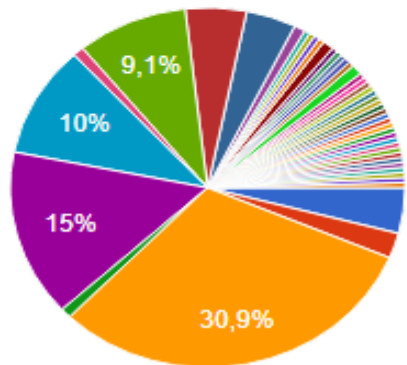
220 risposte



- Nessuno
- Nessuno
- Sconforto nel vedere che in alcuni
- Professione per nulla riconosciuta
- Rabbia, frustrazione, scarsa fiducia
- Nessuno dei precedenti
- Nessuno di questi

▲ 2/6 ▼

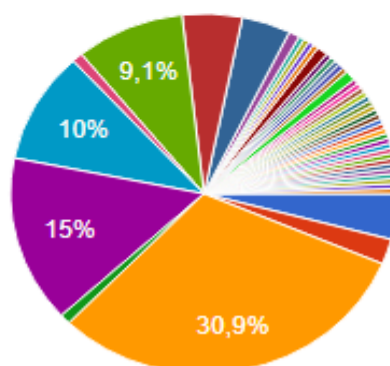
A. Condizioni che rappresentano meglio il suo stato psicologico
 .Se sono presenti una o più risposte positive, indicare il grado.
 Quale di queste condizioni rappresenta meglio il suo stato psicologico?



- non ho disturbi
- Ansia
- Nessuna di queste condizioni...
- Disturbi alimentari in maniera...
- Completa indifferenza
- Nessuna
- Nessuno di questi in elencati
- Nessuno dei sopra citati

▲ 3/6 ▼

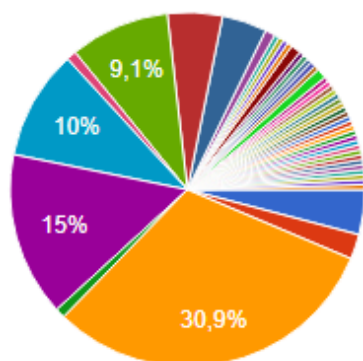
A. Condizioni che rappresentano meglio il suo stato psicologico
 .Se sono presenti una o più risposte positive, indicare il grado.
 Quale di queste condizioni rappresenta meglio il suo stato psicologico?



- Serenità, equilibrio e coscienza
- Nulla
- Delusione verso chi ha il pote...
- Lavoro per nulla riconosciuto.
- Stanchezza fisica e psicologic...
- delusione
- Nessuno dei precedenti, più c...
- Nessuno di questi , se non un...

▲ 4/6 ▼

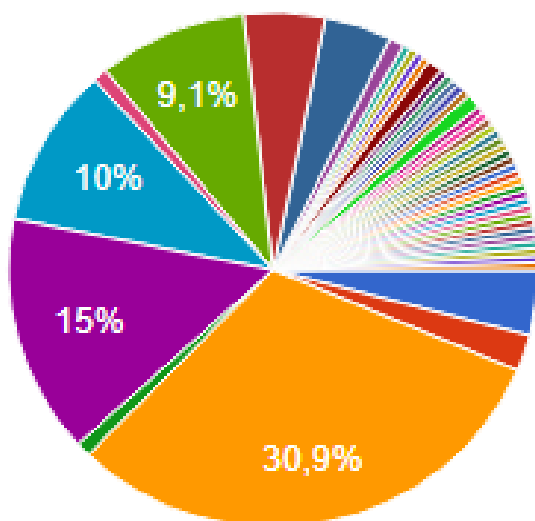
A. Condizioni che rappresentano meglio il suo stato psicologico
 .Se sono presenti una o più risposte positive, indicare il grado.
 Quale di queste condizioni rappresenta meglio il suo stato psicologico?



- Nessuna di queste condizioni
- non arrendiamoci
- Nessuno di quelli elencati sto...
- sto leggendo un bel libro ve lo...
- nessuna delle precedenti
- nessuna
- Nessuna di queste
- Tutte le precedenti

▲ 5/6 ▼

Condizioni che rappresentano meglio il suo stato psicologico se sono presente una o più risposte positive, indicare il grado quale di queste condizioni rappresenta meglio il suo stato psicologico?.



- nessuno,
- stanchezza fisica e ment
- Nulla di quanto indicato
- Nessuno stato
- nulla in particolare
- nessuno dei precedenti

▲ 6/6 ▼

Come favorire il benessere dei dipendenti dopo la Pandemia COVID-19

Il benessere è divenuto un argomento sempre più al centro dell'attenzione sia durante che dopo la pandemia, in un contesto in cui i lavoratori dipendenti di tutto il mondo si sono trovati a ricercare un nuovo equilibrio tra vita professionale e vita privata .

Ascolto dei dipendenti

Il modo più semplice per sapere come una persona si sente è parlarle direttamente. L'organizzazione di incontri periodici di aggiornamento, in modalità virtuale o in presenza, può avere un grande impatto positivo sulla giornata di una persona. Conversazioni cordiali daranno ai dipendenti l'opportunità di dirti se stanno affrontando qualche problema, permettendoti di aiutarli a trovare una soluzione prima che la situazione peggiori. Fare in modo di dare ascolto alle preoccupazioni dei membri del personale migliorerà il loro benessere generale e il morale sul lavoro. Altri modi per informarsi su come le persone si sentono possono essere sondaggi anonimi, discussioni di gruppo e moduli di feedback.

Crea e promuovi modi che permettano alle persone di chiedere consiglio

Se una persona deve affrontare un problema al lavoro o a casa, potrebbe trarre beneficio dall'aver qualcuno con cui parlare. Valuta la possibilità di riunire un gruppo di volontari per la promozione del benessere, a cui i dipendenti possano rivolgersi per conversazioni riservate e orientamento. Poiché i dipendenti potrebbero non sentirsi a loro agio nel parlare con membri del loro stesso gruppo di lavoro, assicurati di coinvolgere membri di vari dipartimenti. Anche l'organizzazione di un corso di formazione sul benessere potrà dotare il personale di strumenti migliori per sostenere gli altri e migliorare la qualità della consulenza offerta.

Rendere il benessere psicologico una priorità

Oggi si parla più apertamente di benessere psicologico sul luogo di lavoro, sono stati adottate iniziative per rendere l'argomento una priorità e includerlo nelle loro politiche del lavoro, per esempio citandolo come motivo per prendere un giorno di ferie e adottando misure per mantenere il benessere. Promuovendolo e sensibilizzandolo su questo tema inerente il lavoro, è possibile contribuire a prevenire il malessere psicofisico, rendendo i lavoratori più felici e più sicuri.

Abbraccia i cambiamenti causati dalla pandemia

La pandemia ha determinato molti cambiamenti, soprattutto in relazione al lavoro. Questo, pur provocando molta incertezza tra i dipendenti, rappresenta anche un'opportunità di sviluppo per l'AOU Dulbecco Presidi Pugliese e De Lellis. Rimettere a fuoco e ricostruire può essere un compito entusiasmante e creare maggiori opportunità per il personale sanitario . Abbracciando tali cambiamenti e adattandosi a essi, i collaboratori dell'AOU Renato Dulbecco possono sentirsi motivati, piuttosto che preoccupati, e guardare con interesse al futuro. Sfruttare al meglio i nuovi cambiamenti contribuirà anche a rendere l'organizzazione adeguata alle esigenze future, nelle seguenti aree:

Area lavorativa: le persone devono poter dare importanza e significato al lavoro loro assegnato;

Area relazionale: le relazioni personali devono permettere di migliorare la capacità dei dipendenti di lavorare tra di loro e di relazionarsi con i superiori;

Area personale: ciascun dipendente deve ottenere il giusto riconoscimento per il contributo dato al lavoro;

Area economica: i risultati ottenuti devono essere ricompensati economicamente e in termini di progressioni di carriera;

Riduzione della percentuale di infortuni e malattie professionali nonché delle assenze in genere ;

**Miglioramento della qualità della vita lavorativa e, in generale, della qualità della vita dei lavoratori.
Aumento della produttività e dell'efficienza economica**

Adozione di stili di vita sani e un maggiore equilibrio della persona

Aumento dell'autostima e della motivazione

Aumento della competitività dell'organizzazione

Innalzamento delle competenze professionali e delle capacità di far fronte alle esigenze della vita professionale

Miglioramento dell'immagine istituzionale.

Messaggi per responsabili di equipe, coordinatori o dirigenti:



I responsabili di equipe, coordinatori o dirigenti, devono cercare di preservare tutto il personale dallo stress cronico e di mantenerlo in buona salute psicologica, in modo da favorire una migliore capacità degli operatori di adempiere ai loro ruoli - sia che si tratti di operatori sanitari che operatori di supporto.

- Monitorare regolarmente, supportando il benessere psicologico del personale, promuovendo un ambiente in cui gli operatori si sentano a loro agio nel parlare con i responsabili onde evitare il peggioramento del loro stato psicologico.
- Garantire una buona qualità della comunicazione con aggiornamenti e informazioni accurate a tutto il personale. Ciò, può aiutare a mitigare le preoccupazioni e le incertezze degli operatori e a far loro riguadagnare un senso di controllo sulla situazione.

- Valutare se esiste la possibilità di garantire i tempi necessari di riposo e di recupero di cui hanno bisogno. Riposare è importante per il benessere fisico e mentale ed avere un po' di tempo a disposizione degli operatori affinché possono prendere cura di loro stessi.
- Offrire agli operatori uno spazio regolare e circoscritto per consentire loro di esprimere le proprie preoccupazioni e porre domande, ed incoraggiare il mutuo sostegno fra colleghi, senza violare la riservatezza.
- prestare particolare attenzione a quelli operatori che hanno difficoltà nella loro vita personale, o che in precedenza hanno avuto problemi psicologici o che non hanno supporto sociale (anche a causa dell'ostracismo da parte della comunità).
- I dirigenti, coordinatori e responsabili di equipe si trovano ad affrontare fattori di stress simili a quelli vissuti dai propri operatori, subendo una pressione potenzialmente aggiuntiva per il livello di responsabilità conferita dal loro ruolo. È importante che i servizi e le strategie di cui sopra siano disponibili sia per gli operatori, sia per i responsabili, e che quest'ultimi siano in grado di rappresentare un modello per le strategie di auto-cura (self-care) che mitigano lo stress.