

*ADAPT* – Scuola di alta formazione sulle relazioni industriali e di lavoro

Per iscriverti al **Bollettino ADAPT** [clicca qui](#)

Per entrare nella **Scuola di ADAPT** e nel progetto **Fabbrica dei talenti** scrivi a:  
[selezione@adapt.it](mailto:selezione@adapt.it)

*Bollettino ADAPT 2 aprile 2024, n. 13*

L'assistenza socio-sanitaria rappresenta un settore che contribuisce in maniera significativa alla *European social market economy*, non solo in termini economici e di benessere collettivo, ma anche sotto il profilo occupazionale, impiegando circa il 10% della forza lavoro complessiva dei Paesi europei.

A seguito della crisi del 2008 e sulla spinta delle politiche di *austerity* adottate nei vari Stati membri, il settore è stato investito da una **profonda ristrutturazione** che ha condotto, da un lato, a una progressiva espansione dell'**assistenza sanitaria privata** e a un maggiore ricorso alle **esternalizzazioni** di manodopera nell'ottica di un **contenimento dei costi** e, dall'altro, ha determinato l'apertura del mercato dell'assistenza socio-sanitaria a nuovi attori come le **piattaforme digitali** (per citarne alcune BetterHelp, Work Flow, Familiados, Yoppies).

La successiva emergenza pandemica, dopo aver svelato le debolezze dei sistemi sanitari messi in ginocchio da anni di austerità, sembra aver spinto l'Unione Europea e i singoli governi nazionali a porre al centro dell'agenda politica il tema dell'assistenza socio-sanitaria. In particolare, la *European Care Strategy*, lanciata dalla Commissione europea nel 2022, si pone l'obiettivo di **migliorare le condizioni di lavoro degli operatori socio-sanitari** e di **aumentare l'attrattività del settore**. Per fare questo, la Commissione raccomanda agli Stati, oltre alla promozione della contrattazione collettiva e del dialogo sociale quale strumento per aumentare le retribuzioni e migliorare le condizioni occupazionali, di «**garantire più alti standard di salute e sicurezza sul lavoro**».

È in questo contesto che si inserisce il recente report "***Digital platform work in the health and social care sector: implications for occupational safety and health***" diffuso dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (UE-OSHA) con cui vengono illustrati i rischi per la salute e la sicurezza connessi al lavoro su piattaforma digitale nel settore dell'assistenza socio-

sanitaria.

Volendo ripercorrerne i tratti essenziali, il report evidenzia che la salute e sicurezza sul lavoro (SSL) costituiscono un tema centrale nel settore dell'assistenza socio-sanitaria. Rispetto ad altri ambiti, quest'ultimo è caratterizzato da una maggiore percentuale di rischi e pericoli connessi all'ambiente di lavoro e idonei a compromettere la salute e il benessere dei lavoratori. La natura dei compiti che gli operatori del settore sono chiamati a svolgere li espone molto spesso a **rischi ergonomici** (connessi al sollevamento di persone e carichi pesanti, alla prolungata permanenza in piedi e all'assunzione di posizioni di lavoro scomode), **rischi fisici** (scivoloni, cadute, radiazioni ionizzanti ed esposizione al rumore), **rischi biologici** e **chimici** (derivanti, ad esempio, all'esposizione ad agenti patogeni e al maneggio di medicinali e sostanze chimiche pericolose) e **rischi psicosociali** provocati dall'esposizione a situazioni emotivamente difficili, ad abusi verbali, violenze, attenzioni sessuali non desiderate e a un elevato **sovraccarico di lavoro**.

Nonostante la diffusione di questa vasta gamma di rischi per la salute e il benessere dei lavoratori, dall'analisi del report si evince una complessiva soddisfazione per le misure di salute e sicurezza sul lavoro adottate. Dallo studio emerge, infatti, che **le aziende del settore hanno una maggiore probabilità di gestire efficacemente i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro rispetto a quelle che operano in ambiti diversi**. Tra le misure più comuni sono incluse la fornitura di attrezzature ergonomiche, l'assistenza per sollevare o spostare carichi pesanti, la riduzione dell'orario di lavoro per gli operatori che presentano problemi di salute e **attività di sensibilizzazione e diffusione delle informazioni in tema di salute e sicurezza sul lavoro**. Per quanto riguarda, invece, la prevenzione e gestione dei rischi psicosociali il report richiama attività di **supporto psicologico**, momenti di confronto con i lavoratori in merito ai profili stressogeni della propria occupazione e attività di formazione sulle modalità di gestione dello stress accumulato.

### **Le implicazioni per la salute e sicurezza nel lavoro su piattaforma digitale**

Se il settore dell'assistenza socio-sanitaria espone i lavoratori a una pluralità di rischi fisici e psicosociali, essi sono **amplificati** dalla natura del lavoro su piattaforma digitale e dalle modalità con cui esso viene organizzato e gestito. Il report evidenzia che, a differenze delle aziende del settore socio-sanitario che operano in campo "tradizionale", nelle piattaforme digitali l'attenzione per questi rischi è quasi del tutto assente ed esistono solo pochi rari esempi di misure e pratiche effettive. Si tratta di un profilo di **non scarsa rilevanza** proprio perché i lavoratori su piattaforma (*platform workers*) sono esposti ai **medesimi rischi fisici e psicosociali** a cui vanno incontro

coloro che operano nei contesti “tradizionali”.

Il report ravvisa come primo elemento problematico la frequente qualificazione dei *platform workers* quali **lavoratori autonomi**. Da tale qualificazione le piattaforme fanno ricadere sui lavoratori le responsabilità in materia di prevenzione e gestione dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, esse **non forniscono dispositivi di protezione individuale o strumenti di assistenza fisica** né offrono attività formative e di sensibilizzazione sui rischi fisici e psicosociali a cui sono esposti gli operatori socio-sanitari. In ultima istanza, sono **i lavoratori medesimi che autonomamente sono tenuti a garantire il proprio benessere psicofisico**.

Il report prosegue evidenziando un ulteriore profilo problematico connesso al tema della salute e sicurezza e che riguarda la gestione algoritmica del lavoro. Per l’assegnazione, il monitoraggio e la valutazione della prestazione dei lavoratori le piattaforme digitali ricorrono **all’utilizzo di un algoritmo**, il quale impatta sulla salute e sul benessere dei *platform workers*. Sotto questo profilo il report sottolinea come l’utilizzo dell’algoritmo nel settore dell’assistenza socio-sanitaria può essere particolarmente problematico se si considera la **vulnerabilità** sia dei **lavoratori** – spesso appartenenti a gruppi di minoranze più facilmente esposte al rischio di sfruttamento – che dei **beneficiari dell’assistenza**. Un esempio è offerto da quei sistemi che valutano e classificano i lavoratori in relazione al numero di prestazioni che vengono svolte in un determinato lasso temporale spingendo, quindi, gli operatori a lavorare più velocemente, a danno sia della qualità dell’assistenza fornita che dell’integrità psicofisica del lavoratore.

Ulteriore punto problematico che viene evidenziato dallo studio è quello del fenomeno delle **molestie e delle discriminazioni** di cui sono vittime gli operatori del settore. Sono soprattutto le donne, i migranti e le persone con disabilità e malattie croniche che affrontano il maggior rischio di subire condotte discriminatorie e molestie, a cui si aggiunge, nei casi in cui la prestazione lavorativa venga svolta all’interno dell’abitazione del cliente, l’ulteriore pericolo di subire **violenze di genere o molestie sessuali**.

Inoltre, per essere selezionati, i lavoratori su piattaforma vengono molto spesso sollecitati – e talvolta obbligati – a condividere sul proprio account informazioni personali o a collegarvi i propri social media. Se questi “inviti” sono volti ad accrescere la fiducia del cliente, allo stesso tempo rischiano di essere forieri di scelte da parte dei destinatari dell’attività di cura motivate da ragioni etniche, di genere e da altre condizioni personali del lavoratore.

Nonostante il proliferare di questi rischi, il report evidenzia **la scarsa propensione** dei *platform*

*workers* che operano nel settore dell'assistenza socio-sanitaria a denunciare episodi di discriminazione e molestie sia per paura di **non vedersi assegnati nuovi compiti** sia perché le piattaforme molto spesso **non dispongono di meccanismi o procedure di segnalazione adeguate**.

In conclusione, i risultati che emergono dal report mostrano un quadro preoccupante in cui alla diffusione del lavoro su piattaforma digitale nel settore dell'assistenza socio-sanitaria non ha fatto seguito un'attenta riflessione sulle modalità **per prevenire e gestire i rischi fisici e psicosociali** a cui vanno incontro i lavoratori del settore.

Un'efficace attività di prevenzione e gestione di questi rischi costituisce uno snodo cruciale in termini di attrattività verso un settore di importanza fondamentale tanto in termini occupazionali quanto di benessere per l'intera collettività.

### **Fulvio Cucchisi**

Scuola di dottorato in Apprendimento e innovazione nei contesti sociali e di lavoro

ADAPT, Università degli Studi di Siena

 [@fulviocccs](https://twitter.com/fulviocccs)