



ULSS 13

Dolo-Mirano-Noale

**U.O. SORVEGLIANZA SANITARIA DEI LAVORATORI
E SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO**

Responsabile dr. Fabrizio Fiorini

**“Lo sportello d’ascolto per i
dipendenti”**

Dott.ssa Stefania Menin– Dott.ssa Irma Seminara

- Lo “Sportello d’Ascolto e di Consulenza per i dipendenti” è stato attivato con delibera del Direttore Generale n. 487 del 20.07.2009 ed ha preso avvio nel mese di settembre dello stesso anno.
- Tale servizio afferisce *all’ U.O. Sorveglianza sanitaria dei Lavoratori e Sicurezza negli ambienti di lavoro*

Gli antecedenti dello Sportello



- Dicembre 2008 → **Indagine sul Benessere Organizzativo c/o Ulss 13**

[Piano triennale per la Prevenzione e la Promozione della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro 2005-2007 promosso dalla Regione Veneto].

- Per l'indagine sono stati utilizzati due questionari (Cantieri e Q-Bo_r) che hanno permesso la valutazione del rischio stress-lavoro correlato nella prospettiva del benessere organizzativo

Questionario sul benessere organizzativo (Cantieri)

- Tale questionario –messo a disposizione dal programma Cantieri del Dipartimento della Funzione Pubblica – si compone di otto sezioni.

Parte prima: dati anagrafici – 16 item

Raccolta di informazioni personali e di storia lavorativa del lavoratore

Parte seconda:

comfort – 8 item

organizzazione del lavoro – 40 item.

Parte terza:

la sicurezza – 8 item.

Parte quarta:

caratteristiche del proprio lavoro – 9 item.

Questionario sul benessere organizzativo (Cantieri)

- ☛ Parte quinta: indicatori positivi e negativi del benessere organizzativo – 26 item.
 - ☛ Parte sesta: il benessere psicofisico – 9 item.
 - ☛ Parte settima: l'apertura all'innovazione – 9 item.
 - ☛ Parte ottava: suggerimenti
-
- ☛ È il primo dei due questionari, volto ad individuare le dimensioni del benessere dal punto di vista organizzativo
 - ☛ Gli items sono posti sotto forma di domande a risposta multipla con scala di Likert a 4 punti (es.: Mai, Raramente, A volte, Spesso; Insufficiente, Mediocre, Sufficiente, Buono).

Test di valutazione del rischio stress lavoro-correlato nella prospettiva del benessere organizzativo (Q-Bo_r)

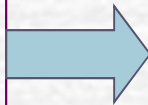
- Il Questionario – messo a punto nell’ambito della Facoltà di Psicologia dell’Università di Padova in collaborazione con lo SPISAL di Padova, è stato utilizzato in questa sede in una forma ridotta – si compone di quattro sezioni volte a rilevare alcune **conseguenze di benessere/malessere organizzativo** che possono derivare dai rischi psicosociali emersi attraverso il primo questionario
- Parte prima: strain fisiologico – 46 item.
- Parte seconda: strain comportamentale – 9 item.
- Parte terza: strain psicologico, indicatori di Burnout – 21 item.
- Parte quarta: indicatori di Mobbing – 34 item.

Le risposte ai diversi item vengono fornite su scale Likert a 6 punti e a 7 punti (es. da “Molto raramente” a “Molto frequentemente”; “Molto diminuito” a “Molto aumentato”).

Conseguenze della valutazione

- Da un'attenta analisi dei risultati di questa indagine e dei dati raccolti, sono emerse alcune criticità

Tra le variabili più critiche



- Elevato carico di lavoro
- Presenza di situazioni stressanti e conflittuali
- Scarsa equità percepita
- Insufficiente valorizzazione del personale
- Ridotta qualità delle relazioni interpersonali con i dirigenti

Azioni di intervento

per il cambiamento delle condizioni critiche

La valorizzazione dell'ascolto

come strumento di lavoro.

➔ E' stata proposta l'istituzione di un servizio di ascolto a disposizione dei dipendenti volto ad intervenire sugli episodi di riferito malessere organizzativo

Finalita' dello Sportello

Rilevare ed intervenire sugli episodi di riferito malessere organizzativo ed, in particolare, individuare le tipologie di consulenza, differenziate a seconda dei casi, piu' adatte alla risoluzione del disagio presentato.

L'intervento di ascolto e consulenza finora :



ha, prevalentemente, offerto una possibilità di **ascolto e rilettura del disagio**

secondariamente ha **sensibilizzato l'amministr.** (in particolare i direttori di dipartimento e la direzione generale) per promuovere la ricerca di soluzioni in merito ai problemi più rilevanti presentati dall'utenza del servizio

L'équipe dello Sportello

dr. Fabrizio Fiorini

(medico del lavoro Ulss 13)

Responsabile dell'U.O.S. Sorveglianza sanitaria dei lavoratori e sicurezza negli ambienti di lavoro e dello Sportello:

Gestione delle attività dello sportello, accoglienza e consulenza sociale

dr.ssa Stefania Menin
(assistente sociale Ulss 13)

dr.ssa Irma Seminara
(psicologa libero-professionista)

Primi colloqui e consulenza sul disagio psicosociale

Supervisione psichiatrica e psicoterapeutica agli operatori

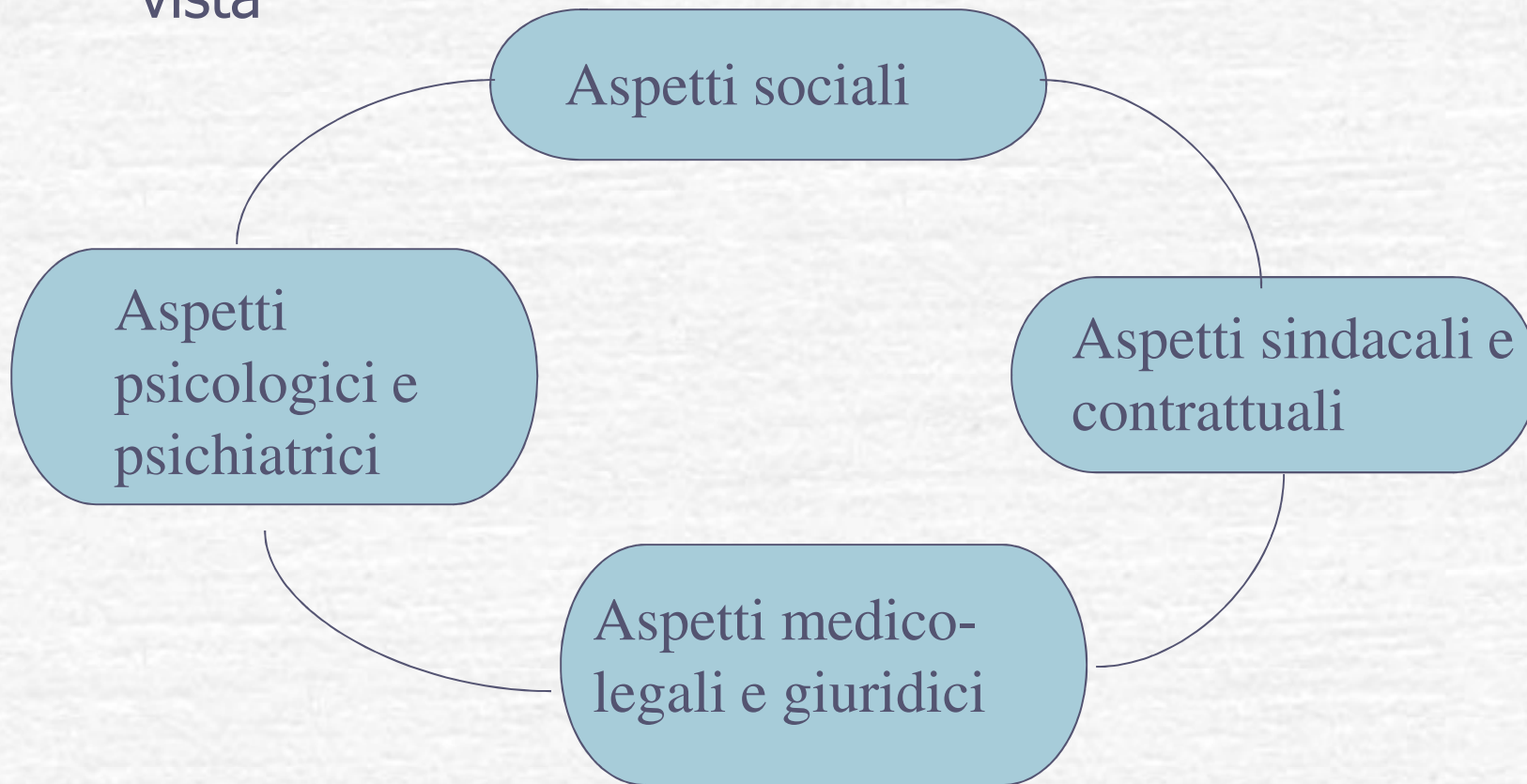
dr. Ivan Pertile
(psichiatra – Ulss 13)

Le competenze operative per la gestione dello sportello

- Accoglienza e ascolto
- Prevenzione,(valutazione) diagnosi e cura del disagio in ambito lavorativo
- Comprensione di aspetti di organizzazione del lavoro in ambito socio- sanitario
- Colloquio di counseling

Interdisciplinarieta'

- È indispensabile approcciare il problema presentato dall'utente dello Sportello secondo differenti punti di vista



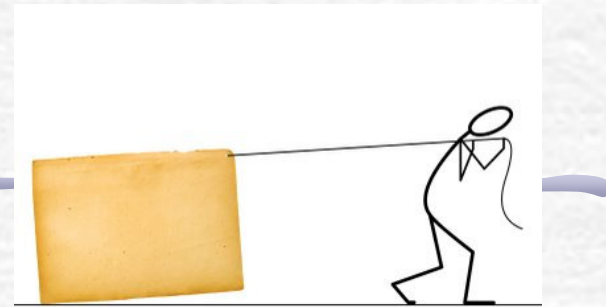
ORGANIZZAZIONE e PROMOZIONE DELLO SPORTELLO

- Lo Sportello d'Ascolto e' stato **aperto a settembre 2009**, in via sperimentale per la durata iniziale di un anno.
- L'apertura è stata comunicata a tutti i dipendenti attraverso i **mezzi di comunicazione interna** (*messaggio allegato alla busta paga, manifesti, volantini, intranet aziendale*).
- La **collocazione logistica** del servizio e' presso un edificio del presidio ospedaliero di Dolo; abbastanza isolata per quanto interna all'Azienda Sanitaria ma in grado di facilitare l'accesso a tutti i dipendenti, assicurando contemporaneamente adeguata **riservatezza**.

Motivazioni per la richiesta di consulenza:

- a) **Relazioni conflittuali con colleghi, coordinatori o dirigenti;** presenza di pettegolezzi e maldicenze; problemi di comunicazione dovuti ad un clima non sempre positivo e/o elevata competizione; qualche volta anche molestie morali.

- b) **Difficoltà nel conciliare impegni lavorativi con quelli familiari,** spesso determinata da una controversa e non condivisa programmazione degli orari di servizio, sia del personale dell'area del comparto che della dirigenza



Motivazioni per la richiesta di consulenza:

- c) Rilevante **disagio e difficoltà di inserimento in seguito a riorganizzazioni** e/o mobilità interna

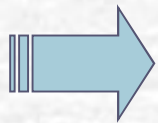
- d) **Mancanza di supporto/sostegno da parte del superiore** dovuto ad assenza di momenti di condivisione e coinvolgimento nell'affrontare i problemi di tipo organizzativo o riconducibili ad una cultura non sempre rivolta a favorire il dialogo e la partecipazione del collaboratore

Motivazioni richiesta consulenza

- e) **Scarsa attenzione alle limitazioni** e alle **condizioni di salute** dei dipendenti nella programmazione delle attività di lavoro a causa della scarsità di risorse materiali ed umane e di adeguata capacità di accoglienza delle persone “diversamente abili”.
- f) **Turni di lavoro stressanti o eccessivo carico lavorativo** che, a volte, si sommano a condizioni soggettive di fragilità e caratteristiche di personalità, che amplificano lo stato di malessere.

ATTIVITA' DELLO SPORTELLO

- Affluenza degli utenti: in media 2-3 alla settimana
- N° colloqui per persona: minimo 2
- Primo colloquio: permette l'inquadramento del problema
- Colloqui successivi: offre una restituzione all'utente della problematica presentata e la progettazione dell'intervento in accordo con l'utente



N.B.: Il protocollo di intervento e' ancora sperimentale e soggetto a nuove modifiche

Fasi dell'intervento: PRIMO COLLOQUIO

La persona contattata il servizio tramite numero dedicato o via mail. È invitata al primo colloquio in presenza di assistente sociale e/o psicologa

1. Introduzione sul significato dello sportello, sulle finalità e sulle modalità di svolgimento del servizio
2. Scheda privacy
3. Breve raccolta di dati personali, percorso lavorativo e provenienza dell'utente
4. Racconto spontaneo del disagio e richiesta di approfondimenti

✓ **SCOPO:** condividere con il lavoratore le modalità di svolgimento del servizio, rilevare le problematiche e le difficoltà, comprendere le richieste dell'utente, facendo emergere eventuali aspettative e motivazioni, nell'ottica di un ridimensionamento delle aspettative incongrue e al fine di concordare eventuali incontri successivi.

Fasi dell'intervento:

SECONDO COLLOQUIO

Il secondo colloquio avviene in genere dopo 7/15 giorni, ed è gestito dai due operatori del servizio



1. Revisione del caso e approfondimento degli elementi del problema presentato, raccolta documentazione
2. Partendo dagli elementi raccolti, si restituisce una valutazione della situazione presentata, si indicano eventuali percorsi da intraprendere e/o diverse modalità di lettura dell'evento fonte di disagio. Si concordano eventuali azioni degli operatori

Fasi dell'intervento: COLLOQUI SUCCESSIVI (facoltativi)

- Si propone all'utente, qualora se ne ravvisi la necessità, un sostegno psicologico o un intervento di supporto per lo sviluppo e la valorizzazione delle abilità di risposta al disagio (coping).
- Prevede la programmazione degli incontri per l'intervento concordato con il lavoratore.

Disagi manifestati

I lavoratori che accedono allo sportello accusano frequentemente:

- Reazioni psicofisiologiche allo stress (insonnia, cefalee, dolori muscolari)
- Tendono a sviluppare sindromi quali fobie, ossessioni, disturbi di panico, cardiopatie

Nei casi più critici viene esplicitata talvolta la richiesta di cambiare ambiente di lavoro

STATISTICHE DEL SERVIZIO

PROBLEMATICHE PRINCIPALE	PRIMO CONTATTO	NUMERO COLLOQUI TOTALI PER PROBLEMATICHE
Relaz.Conflittuali/ discriminazioni	9	17
Difficoltà Conciliaz. Famiglia-Lavoro	5	9
Difficoltà organizzative e/o mobilità int.	12	25
Mancanza supporto superiori	4	7
Scarsa attenz. limitazioni	2	4
Condizioni lavorative stressanti	9	15
TOTALE	41	77

OBIETTIVI DELLO SPORTELLO

- Lo sportello non sempre è in grado di offrire una soluzione immediata ai problemi, che talvolta richiedono un intervento a più ampio raggio. Le finalità principali del servizio corrispondono agli **obiettivi raggiunti**

