

# Promozione della Salute Organizzativa nella ASL di Nuoro



## INDICE

<b>Premessa.....</b>	<b>pag.2</b>
<b>Sez.1: La rilevazione del bisogno formativo rispetto alle principali dimensioni indagate dai costrutti di “Clima Organizzativo” e di “Stress Lavoro Correlato” .....</b>	<b>pag.4</b>
<b>Sez.2: L’attivazione di gruppi di promozione della salute organizzativa per gli operatori della Asl di Nuoro.....</b>	<b>pag.7</b>
<b>Sez.3: Un’esperienza con le Unità Operative dei presidi ospedalieri della Asl di Nuoro.....</b>	<b>pag.9</b>

## **Progetto di Promozione della Salute Organizzativa nella ASL di Nuoro**

Con l'approvazione del Nuovo Atto Aziendale la Direzione della Asl di Nuoro ha attivato un processo di ridefinizione dell'assetto strutturale ed organizzativo dell'Azienda stessa.

Il progetto qui descritto rappresenta un tentativo di trasformazione della cultura organizzativa dell'Azienda Sanitaria di Nuoro verso una progressiva costituzione di team di lavoro nei servizi e tra i servizi.

Questo tentativo è individuabile nell'importante investimento in corso sulla formazione dei leader attraverso corsi di management e nel progetto aziendale di prevenzione e trattamento dello Stress Lavoro Correlato.

Attraverso il Progetto di Salute Organizzativa si vogliono promuovere processi di salute per gli operatori sanitari in cui trovino accoglienza le istanze fisiche e psicologiche che la persona porta in sé come espressione del proprio contesto di lavoro, e le istanze del controllo/valutazione e dello sviluppo organizzativo che la Direzione Aziendale si pone come finalità.

### **Obiettivo generale**

Promuovere processi di salute organizzativa nell'Azienda Sanitaria di Nuoro.

### **Sottobiettivi**

Attivare processi di ricognizione, osservazione, valutazione ed intervento su dimensioni di salute nei vari sottosistemi che articolano la struttura organizzativa della Asl di Nuoro.

### **Obiettivi specifici**

- Rilevare il livello e la qualità della domanda implicita di formazione negli utenti rispetto alla propria salute lavorativa
- Effettuare una ricognizione puntuale rispetto alla salute dei lavoratori e rispetto all'andamento delle dinamiche relazionali caratterizzanti l'organizzazione
- Costruire, all'interno dell'Azienda, uno spazio in cui l'operatore sia accolto nella sua domanda di salute psicofisica rispetto al proprio contesto di lavoro

STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE STRATEGICA

- Attivare uno spazio Psicologico in cui l'eventuale richiesta esplicita dell'utente possa essere accolta

## **Metodologia**

La metodologia è articolata in due principali versanti di lavoro:

- La rilevazione del bisogno formativo rispetto alle principali dimensioni indagate dai costrutti di "Clima Organizzativo" e di "Stress Lavoro Correlato"
- L'attivazione di gruppi di formazione continua per gli operatori per promuovere processi di salute organizzativa aziendale.

Di seguito verranno esaminati nel dettaglio i due ambiti di intervento con le rispettive articolazioni.

Sez. 1

## **La rilevazione del bisogno formativo rispetto alle principali dimensioni indagate dai costrutti di “Clima Organizzativo” e di “Stress Lavoro Correlato”.**

Il Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro prevede, come noto, la valutazione in ogni azienda del rischio psicosociale o stress da lavoro correlato corso dai propri lavoratori, al fine di attuare misure in grado di aumentarne la protezione.

Chi si occupa di tale valutazione può adempiere alla norma anche senza occuparsi della domanda della committenza, delle attese della dirigenza e dei lavoratori, della fruibilità dei risultati. Ciò che con questo progetto ci si propone è di vedere invece la valutazione del rischio come occasione per osservare il funzionamento dell'organizzazione e potenziare e promuovere i processi di salute in essa presenti. Ci si propone un'analisi dei contesti aziendali e il riconoscimento e la promozione dei processi di salute in campo.

Si vuole partire dall'osservazione ed analisi dei bisogni degli operatori della Asl di Nuoro in relazione ai temi del Benessere Organizzativo e della protezione dallo Stress Lavoro Correlato per poi declinare tali esigenze in progetti di sviluppo formativi aziendali.

### **Obiettivo generale**

Rilevare le dimensioni di Benessere Organizzativo e dello Stress Lavoro Correlato quali indicatori di bisogni formativi dei lavoratori in relazione al tema della protezione dal rischio psicosociale.

### **Sotto-obiettivi**

Attivare percorsi di salute organizzativa per gli operatori della Asl di Nuoro

### **Obiettivi specifici**

- Attivare un'indagine sul Clima Organizzativo e sullo Stress Lavoro Correlato tra i professionisti che operano a vario titolo nella Asl di Nuoro;
- Attivare percorsi specifici di promozione di processi di salute organizzativa per i lavoratori che parta dalla raccolta delle loro istanze ed aspettative.

STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE STRATEGICA

## Metodologia

- Somministrazione dei questionari sul Clima Organizzativo e sullo Stress Lavoro Correlato a tutto il personale
- Attivazione di Focus Group sul tema della salute organizzativa aziendale
- Attivazione di uno spazio di co-presenza del Medico e dello Psicologo nell'Ambulatorio del Medico Competente
- Attivazione della presenza dello Psicologo nelle UO ospedaliere

## Strategia

L'indagine prevista dal progetto è orientata al riconoscimento e all'esplorazione delle domande di salute psicofisica formulata dagli operatori relative al proprio contesto lavorativo, ed attraverso la somministrazione dei questionari in forma anonima, l'attivazione dei Focus Group e la co-presenza dello psicologo in alcuni contesti lavorativi strategici, può essere riconosciuta ed esplicitata.

Tale indagine può di per sé ben rappresentare la tensione trasformativa dell'Azienda verso una maggiore attenzione allo sviluppo dei suoi operatori. L'istanza aziendale dello sviluppo organizzativo si esprime così come attenzione ai contesti interpersonali quali veicoli di promozione di processi di salute per i propri professionisti.

Una rilevazione della domanda implicita, ottenuta attraverso l'ascolto, l'osservazione e l'indagine tramite questionari permette una ricognizione sulla salute dei lavoratori e sulle dinamiche relazionali che caratterizzano l'organizzazione.

I Focus Group rappresentano uno strumento importante per la rilevazione di dimensioni specifiche e soggettive che articolano i costrutti che si vogliono indagare e su cui intervenire in un determinato contesto.

La presenza competente e discreta dello psicologo nei reparti permette di cogliere gli elementi cardine dell'organizzazione ed è pensata come una presenza per un'osservazione partecipante in alcuni giorni fissi al mese rispetto ai quali l'equipe è informata.

In particolare la presenza dello Psicologo nell'ambulatorio del Medico Competente rende possibile il riconoscimento, l'esplorazione e la cura della domanda di salute psicofisica formulata dall'operatore: domanda che proprio in quella sede, è relativa al contesto lavorativo, e che proprio grazie alla co-presenza dello psicologo, può essere esplicitata rispetto al vissuto relazionale. È pensata dunque come una presenza in alcuni giorni fissi al mese; i lavoratori saranno informati dei

giorni di co-presenza e potranno scegliere se accedere al servizio in quei giorni specifici o incontrare il solo medico.

## **Target**

Operatori impiegati nella ASL di Nuoro

## **Indicatori di cambiamento**

- Numero di progetti formativi proposti per la promozione della salute organizzativa e la riduzione del rischio da Stress Lavoro Correlato
- Numero di Focus Group aziendali attivati
- Numero di accessi e frequenza presso l'ambulatorio del medico competente da parte della stessa persona
- Numero di persone accolte nell'ambulatorio del medico competente durante l'esperienza di affiancamento
- Numero di consulenze attivate dallo psicologo in seguito allo spazio di co-presenza

## **Fasi**

- Somministrazione questionari sul Clima Organizzativo e sullo Stress Lavoro Correlato
- Attivazione dei Focus Group aziendali per la rilevazione dei bisogni di salute
- Definizione di una griglia d'osservazione rispetto allo spazio di co-presenza ambulatoriale
- Attivazione dello spazio di affiancamento nelle giornate stabilite con l'ufficio del medico competente
- Attivazione dell'affiancamento all'equipe nelle giornate stabilite con i responsabili delle UO coinvolte

Sez. 2

## **L'attivazione di gruppi di promozione della salute organizzativa per gli operatori della Asl di Nuoro**

La formazione in ambito lavorativo è qui intesa come un processo continuo di evoluzione nella relazione con sé stessi, con il proprio datore di lavoro e con l'ambiente di lavoro.

La formazione degli operatori sulle competenze non tecniche consente di stimolare la capacità di attivare buone relazioni tra operatori e con l'utenza. La salute psicofisica del luogo di lavoro coincide con una maggiore produttività, riduzione dell'errore e con un conseguente incremento della qualità delle cure e della soddisfazione dell'utenza.

Tale processo passa irrinunciabilmente dalla costruzione di uno spazio relazionale adeguato in cui poter fare diretta esperienza e in cui poter poi osservare e riflettere su di sé in relazione all'altro e, in particolare, in relazione al team in cui si lavora.

In tal senso il piccolo gruppo aperto in formazione permanente rappresenta l'ambiente d'elezione per lo sviluppo delle competenze relazionali, ritenute dalla comunità scientifica fondamentali per le professioni maggiormente esposte al rischio psicosociale come le professioni d'aiuto.

### **Obiettivo generale**

Strutturare spazi formativi di promozione della salute psicofisica degli operatori

### **Obiettivi specifici**

- Costruire, all'interno dell'Azienda, uno spazio in cui l'operatore sia accolto nella sua domanda di salute psicofisica rispetto al proprio contesto di lavoro
- Attivare percorsi di consulenza psicologica in cui l'eventuale richiesta esplicita dell'operatore possa essere accolta

### **Metodologia**

- Costituzione di un Comitato Aziendale per la Promozione della Salute
- Attivazione di Gruppi Balint, di Analisi del Caso, di consulenza individuale in gruppo

STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE STRATEGICA

## **Strategia**

Il piano progettuale prevede l'iniziale definizione di una piattaforma teorico-metodologica condivisa. Vengono utilizzati una cartella informatizzata e un diario clinico per il monitoraggio e la valutazione degli indicatori clinici di cambiamento. Attraverso criteri standardizzati vengono reclutate le persone da inserire nei gruppi di formazione e successivamente selezionate attraverso colloqui individuali orientati all'accoglienza ed al potenziamento della motivazione ad intraprendere l'esperienza. L'attivazione dei gruppi di formazione avviene in regime di co-conduzione e a cadenza bimensile. La durata prevista è di circa un anno per ogni partecipante. Tutte le fasi progettuali sono accompagnate da una supervisione sistematica dei processi psicologici in corso

## **Fasi**

Pianificazione della cornice teorico-metodologica delle attività

Reclutamento dell'utenza

Colloqui individuali di accoglienza degli utenti

Attivazione dei gruppi terapeutici

Supervisione clinica dei processi psicologici in corso

Monitoraggio e valutazione delle attività

Analisi dei risultati

## **Target**

Professionisti impiegati nei vari servizi della Asl di Nuoro

Sez. 3

## **Un'esperienza con le Unità Operative dei presidi ospedalieri della Asl di Nuoro**

### **Premessa**

L'osservazione delle dinamiche organizzative nei reparti è un punto privilegiato di rilevazione dei bisogni di salute dei lavoratori. E' nel lavoro quotidiano che l'operatore si trova a dover gestire l'esperienza di limite e di impotenza nella risposta ai bisogni dell'utenza. Partendo dal presupposto teorico che ogni processo di salute ha luogo nella relazione, la presenza dello psicologo dà agli operatori l'opportunità di contattare il proprio bisogno e di prendersene cura attraverso la definizione di percorsi ulteriori di consulenza o formativi.

Lo psicologo attraverso l'osservazione partecipante ha la possibilità di cogliere i processi in atto all'interno dell'organizzazione dell'U.O. e di leggere e rilevare i bisogni degli operatori per costruire risposte specifiche ed adeguate a tali bisogni.

### **OBIETTIVO GENERALE**

Rilevare i bisogni di salute degli operatori all'interno delle singole U.O. dei P.O. della Asl di Nuoro

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

- Promuovere l'emergere dei bisogni di salute
- Stimolare l'acquisizione di consapevolezza delle proprie aree di miglioramento
- Definire percorsi di consulenza e/o formazione specifici in linea con i bisogni emersi

### **TARGET**

Operatori delle equipe delle U.O. dei P.O. della ASL di Nuoro

### **METODOLOGIA**

- Osservazione partecipe del sistema

STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE STRATEGICA

- Affiancamento degli operatori nelle attività giornaliere
- Analisi della domanda
- Progettazione partecipata

## **PROGRAMMA DI DETTAGLIO**

- Riunione con le equipe per la presentazione del progetto
- Presenza dello Psicologo nelle singole U.O. una volta al mese durante le attività giornaliera (giro visite; ambulatorio; colloqui con i parenti)
- Presenza dello psicologo nelle riunioni d'equipe una volta al mese
- Definizione di percorsi di consulenza e/o formazione con gli operatori delle diverse U.O