

# Gruppo promozione benessere e contrasto al disagio lavorativo

## Progetto ed Esiti al 15 giugno 2014

E' nel 2010 che l'Azienda USL di Bologna si interroga su come creare un Gruppo Aziendale interprofessionale con la finalità di promuovere interventi volti a contrastare il disagio lavorativo nell'ottica della promozione del benessere .

Si viene così a creare una cabina di regia a cui afferiscono dirigenti e professional del Servizio Prevenzione e Protezione, del Dipartimento della Salute Mentale e della Psicologia clinica e Ospedaliera.

Si decide di partire, prevedendo di far affluire gli psicologi strutturati dell'Azienda, partecipanti su base volontaria, ad un primo percorso di formazione dedicato all'acquisizione di conoscenze e competenze sui temi dello stress correlato agli aspetti lavorativi ed organizzativi, avendo in precedenza rilevato il bisogno di integrazione di competenze maturate in ambito clinico con conoscenze e aspetti metodologici operativi specifici della psicologia del lavoro e delle organizzazioni. A questo percorso di base afferiscono anche professionisti SPP (biologi, tecnici della prevenzione, psicologi, assistenti sanitari e infermieri) con la finalità di preparare gli psicologi attraverso l'integrazione di linguaggi ed approcci al lavoro nell'ottica della prevenzione e protezione dai rischi. La cabina di regia si fa carico dell'individuazione di professionisti esperti, tra i quali la professoressa Dina Guglielmi dell'Università di Bologna e gli specialisti in psicologia del lavoro Cinzia De Angelis e Marcello Candotto. Le tipologie di interventi attivate sono state: formazione degli psicologi (2010/2011), assistenza tecnica e supervisione al gruppo operativo (dal 2011 ad oggi), consulenza di direzione (dal 2013 ad oggi).

Dal Giugno 2012 l'U.O.C. Sistemi per la Sicurezza diretta dal Dott. Daniele Tovoli, nell'ambito del progetto sulla Promozione del Benessere Lavorativo, attiva il "Gruppo promozione benessere e contrasto al disagio lavorativo", Responsabile Dott.ssa Concetta Mazza, costituito da una equipe di psicologi già strutturati in azienda e specificatamente formati.

L'intervento formativo ha avuto anche lo scopo di far maturare, negli psicologi, la domanda di adesione al progetto 'Gruppo promozione benessere e contrasto al disagio lavorativo'. Nello stesso tempo la direzione SPP ha costruito il percorso di condivisione delle risorse con le direzioni delle UOC di afferenza degli psicologi.

Attualmente il gruppo è composto da 5 consulenti psicologi con radicata esperienza pluriennale, che operano in diverse aree dell'Azienda USL di Bologna. Esso ha la responsabilità tecnico-professionale degli interventi psicologici del progetto.

La supervisione metodologica al gruppo di lavoro è a cura di Cinzia De Angelis, psicologa del lavoro e delle organizzazioni.

Le professioniste coinvolte sono: Daniela Di Fabbio, Mirella Felice, Anna Maria Grasselli, Cristina Vecchio e Laura Zannetti.

## METODOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Un'organizzazione sanitaria resiliente, in grado di sostenere il benessere, gestire i rischi psicosociali, individuare azioni correttive adeguate, rispondere a eventi avversi di particolare gravità, è capace di mettere in atto strategie di tutela non solo dei pazienti, ma anche dei propri operatori, che hanno in questo modo la possibilità di manifestare una migliore qualità della vita lavorativa ed incidere positivamente sul clima organizzativo.

Uno dei modelli più accreditati per la lettura (e il successivo intervento) dello stress e del burnout negli ambienti di lavoro è il modello Domande-Risorse Lavorative - Bakker A. B. e Demerouti E. (2007).

Questo modello classifica le caratteristiche del lavoro all'interno di due categorie generali: le domande lavorative (che possono essere considerate fattori di rischio psicosociale come ad es. carico di lavoro, conflitto con i colleghi, ecc.) e le risorse lavorative (che possono essere considerate fattori protettivi come ad esempio Supporto dei colleghi, Controllo, ecc.).

Riconoscere quali siano le domande e le risorse specifiche per ogni contesto lavorativo permette di rilevare l'unicità di ogni ambiente di lavoro, che, con le sue specifiche caratteristiche è responsabile del benessere dei lavoratori. Ogni occupazione tende infatti ad avere domande specifiche che, se eccessive, esauriscono le risorse mentali e fisiche dei lavoratori portando al burnout, il quale a sua volta ha un impatto negativo sul benessere e su altri esiti dell'esperienza lavorativa. Con un processo analogo, le risorse presenti in un contesto lavorativo incrementano l'impegno, il quale a sua volta ha un impatto positivo sul benessere e su altri esiti (ad es: soddisfazione, comportamenti di cittadinanza organizzativa).

In questa prospettiva è possibile prestare la dovuta attenzione al ruolo del contesto di lavoro, evitando astratte generalizzazioni. Si può cioè valutare quali siano le condizioni di lavoro, considerando sia gli aspetti potenzialmente più problematici della situazione (fattori di rischio), sia quelli che costituiscono delle leve di motivazione, realizzazione, sviluppo e miglioramento della situazione lavorativa (fattori protettivi).

Pertanto il modello si propone come griglia di lettura applicabile a qualsiasi tipo di attività lavorativa (nello specifico attività svolte da gruppi di lavoro), indipendentemente dalle particolari richieste e risorse in essa contemplate.

### Destinatari

Le direzioni e i coordinatori che ritengono avvalersi di questa opportunità, in relazione a situazioni di disagio presenti nella propria unità operativa che riguardano il gruppo di lavoro e/o uno o più professionisti, possono fare richiesta inviando una mail ad un indirizzo specifico.

Le direzioni e i coordinatori che inviano una richiesta saranno contattati per attivare in maniera condivisa uno specifico percorso.

### Modalità di attivazione

L'intervento del gruppo è attivabile in caso di:

- ✓ elementi che sono causa di un disagio lavorativo
- ✓ situazioni che alterano il clima o il benessere lavorativo del gruppo di lavoro
- ✓ eventi critici che vedano coinvolti i professionisti singoli e/o il gruppo di lavoro

### L'intervento

Ciascun intervento sarà caratterizzato da:

1. analisi del bisogno attraverso uno o più incontri con la direzione e/o il coordinatore richiedente
2. definizione di un percorso / progetto di intervento condiviso
3. consulenza psicologica indirizzata ai soggetti interessati con azioni rivolte sia a singoli professionisti sia a tutto il gruppo
4. conclusione dell'intervento e condivisione delle possibili azioni di miglioramento o soluzione del problema

### ESITI DEL PROGETTO AL 15 Giugno 2014

Le richieste:

Dal 25 Febbraio 2013 al 15 Giugno 2014 sono pervenute 19 richieste di intervento

### Le Tipologie di Richieste

Esse sono state così classificate:

- n°8 eventi avversi (gravi eventi avversi, aggressioni di pazienti e/o familiari, lutti di colleghi),
- n°4 conflitti intraprofessionali,
- n°4 conflitti interprofessionali,
- n°2 rapporto istituzionale finalizzato al lavoro di rete aziendale (costruzione di procedure di integrazione tra diversi servizi),
- n°1 richiesta di contenuto generici,
- n°1 richiesta non pertinente all'attività del progetto,
- n°2 richiesta a cui non è seguito alcun tipo di intervento.

All'interno di alcune richieste d'intervento sono state identificate più tipologie di richieste.

## Dalla Richiesta all'intervento: Tempi

Risposta alla e-mail di richiesta entro 8 giorni lavorativi.

Primo incontro entro 3 settimane lavorative dalla risposta alla e-mail.

Nel caso di eventi avversi la risposta e il primo incontro vengono evasi nell'arco di 15 giorni lavorativi.

## Gli interventi

Essi sono stati così classificati :

- n° 8 consulenze rivolte alle Direzioni UOC,
- n° 12 consulenze rivolte ai gruppi di lavoro,
- n° 2 consulenze rivolte agli individui.

## Modalità di erogazione degli interventi

La durata complessiva dell'intervento non dovrebbe superare le 12 settimane, salvo progetti di assistenza tecnica costruiti ad hoc per UOC con elevati rischi di stress lavoro correlato per i gruppi di lavoro.

## Consulenti

I consulenti sono stati coinvolti per:

- un totale di 75 ore in attività di intervento diretto,
- un totale di 45 a consulente (circa tre ore al mese) per gli incontri del Tavolo Tecnico di Progetto.

La formazione e la supervisione dalla fase di avvio e all'implementazione del Progetto è stata di 76 ore a consulente.

## Destinatari coinvolti

Si stima un'azione consulenziale su 132 operatori sanitari.