

*Percorsi di Psicologia nel Servizio sanitario nazionale:
specificità e trasversalità dell'intervento psicologico*

**Competenze psicologiche per
l'organizzazione sanitaria:
stress lavoro correlato
e salute organizzativa.**

Enrico Salvi
Direttore U. O. C. Psicologia
A.U.S.L. n. 12 di Viareggio

Specificità e trasversalità:

il contributo testimonia un'esperienza condotta come direttore dell'Unità operativa complessa di Psicologia dal 1989 e responsabile dello Staff della Direzione aziendale dal 1999

nell'A.U.S.L. 12 di Viareggio della Regione Toscana.

Ambiti Unità operativa complessa Psicologia:

ospedalieri (collaborazioni estemporanee e sistematiche Aree Materno-infantile, Riabilitazione, Dipartimento Oncologico),
territoriali (Attività consultoriali, Dipendenze, Disabilità, Salute mentale adulti ed infanzia-adolescenza),
ed aziendali (Benessere organizzativo)

Ambiti Staff Direzionale:

Accreditamento e qualità, Controlli di gestione, Formazione, Medico competente, Medicina legale, Promozione della salute, Psicologia, Relazioni pubbliche, Servizio Prevenzione e Protezione

Organizzazione sanitaria ...
crisi di sostenibilità finanziaria, **appropriatezza**,
stili di direzione aziendale, **scelte prioritarie**..
in che modo rendiamo fruibili competenze psicologiche?



... induzione di aspettative di beneficio e speranza di
benessere futuro ...
non sapere di non sapere ...

Il manager senza qualità
L. Zingales, L'Espresso 1.11.2012

In un'analisi comparata di come vengono gestite le risorse
umane l'Italia è agli ultimi posti...

La scarsa flessibilità imposta dai sindacati gioca un ruolo
importante, ma lo stesso vale per il livello dei dirigenti.

Ma perché la qualità del nostro management è così
scarsa? E cosa si può fare per migliorarla?

L'obiettivo del miglioramento continuo
della qualità dei servizi per i cittadini
richiede una analoga attenzione
al miglioramento continuo delle attenzioni al personale,
soprattutto nei periodi di crisi come l'attuale.

Il lavoro con l'intera organizzazione
si articola con interlocutori professionali plurimi
con i quali vengono attivate competenze psicologiche
a livello aziendale,
di gruppi di lavoro
ed individuale.

A.U.S.L. n. 12

Progetto

**"LAVORARE E STARBENE INSIEME:
pratiche per lo Sviluppo delle Risorse umane
ed il Benessere organizzativo"
dal 2008**



Il percorso di attuazione: da un punto di vista metodologico si caratterizza per il *coinvolgimento* ed i contributi che possono scaturire dal *dialogo* con il personale, i responsabili di struttura ed i vari interlocutori aggregati.

- *Sviluppo organizzativo*
- *Promozione della salute del personale dipendente*
- *Specificità del lavoro pubblico al femminile*
- *Sistema di Valutazione e Sistema Premiante*
- *Comunicazione e valorizzazione delle esperienze*

Esperienza 2009-2012 di condivisione di
buone prassi
con altre Aziende sanitarie
come si è realizzato nell'ambito
del Progetto Laboratorio
"Sviluppo e tutela della salute e del benessere
organizzativo nelle Aziende sanitarie"
realizzato dalla
Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere
(F.I.A.S.O.).

Decreto Balduzzi
RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE

L'esercente delle professioni sanitarie
che si attiene a linee guida
e a buone pratiche
accreditate dalla comunità scientifica
nazionale e internazionale
risponde dei danni
solo in caso di dolo o colpa grave.

Ricerca partecipazione e favorire coinvolgimento
rappresentano strumenti
che consentono di fronteggiare
gli specifici **rischi** psicosociali,
per evitare che questi producano effetti
a livello di **manifestazioni**,
attraverso appropriate **azioni di contrasto**.

Analizzare dati oggettivi
ed indicatori del funzionamento aziendale,
correlarli con **indagini sulle percezioni del personale**,
restituire le informazioni rilevate,
rappresentano basi per azioni di miglioramento
quali tappe di un percorso intrapreso
dalla rilevazione dello stress lavoro correlato
allo sviluppo della salute organizzativa.

Indicatori di rischio:

gli indicatori di rischio riguardano le caratteristiche del lavoro e dell'organizzazione del lavoro che dagli studi riportati in letteratura sono più frequentemente associate alla presenza di elevati livelli di stress, essi comprendono principalmente i fattori legati all'organizzazione del lavoro, alla gestione del personale.

Indicatori di manifestazione:

gli indicatori di manifestazione riguardano le evidenze di alterazioni dello stato di salute dei lavoratori, dei comportamenti individuali e delle prestazioni organizzative che possono essere legate all'esistenza di condizioni di stress negativo, essi permettono di evidenziare un eventuale deterioramento della salute dei lavoratori, dei risultati dell'organizzazione, del clima, ecc..

Indicatori di contrasto

Gli indicatori di contrasto riguardano quei provvedimenti organizzativi e manageriali che sono orientati a rendere disponibili o a rafforzare le risorse individuali e sociali di coping, essi sono legati alle azioni di prevenzione messe in campo dall'organizzazione.

INDICATORI DI ANALISI LEGATI AL FUNZIONAMENTO DELL'AZIENDA

<i>Tipologia indicatore</i>	<i>Manifestazione</i>	<i>Rischio</i>	<i>Contrasto</i>
1. Tempo di lavoro	X	X	
2. Movimentazioni di personale	X		
3. Relazioni sociali nell'Azienda		X	X
4. Formazione professionale		X	X
5. Gestione del lavoro		X	X
6. Infortuni sul lavoro	X		
7. Condizioni ambientali ed ergonomiche		X	
8. Situazioni critiche	X		
9. Attività del Medico Competente	X	X	

RIEPILOGO INTERVENTI FINALIZZATI ALLA PROMOZIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO NELLE AZIENDE

periodo: da marzo 2010

INTERVENTI A LIVELLO ORGANIZZATIVO n. 29 interventi

Conciliazione vita lavorativa - vita privata

Ingresso di nuove risorse umane

Sviluppo delle competenze del management

Miglioramento della comunicazione interna

INTERVENTI A LIVELLO DI GRUPPO n. 15 interventi

Percorsi formativi finalizzati allo sviluppo del benessere organizzativo

Supervisione dei gruppi di lavoro

INTERVENTI A LIVELLO INDIVIDUALE n. 10 interventi

Supporto psicologico - Bilancio di Competenze



Progetto Laboratorio FIASO

Sviluppo e tutela del benessere e della salute organizzativa
nelle Aziende Sanitarie

Per quanto riguarda l'AUSL 12 Viareggio le esperienze hanno riguardato:

A livello organizzativo:

il progetto di accoglienza e tutoraggio dei neoassunti;
attività formativa sulla Comunicazione interna ed esterna.

A livello di gruppo di lavoro:

il percorso formativo finalizzato allo sviluppo del benessere
organizzativo "Noi Strumenti di Lavoro" rivolto ad

Animatori di formazione,

Facilitatori per la gestione del rischio clinico, Referenti Assicurazione
Qualità;

un gruppo di discussione con ostetriche.

A livello individuale:

l'attivazione del Protocollo Operativo

tra U.O. Medico Competente e U.O.C. Psicologia

per il supporto psicologico per il personale che presenta malesseri
riconducibili a condizioni di rischio Stress Lavoro-Correlato



Progetto Laboratorio FIASO

Sviluppo e tutela del benessere e della salute organizzativa
nelle Aziende Sanitarie

COMUNICAZIONE...

I materiali del progetto sono pubblicati nel sito Intranet aziendale,

il Gruppo di coordinamento aziendale si è riunito 11 volte,

le attività sono state presentate progressivamente all'Ufficio di direzione,
al Consiglio dei sanitari,
alle Organizzazioni sindacali,
ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza,
a tutto il personale tramite appositi incontri aperti.

I risultati ed i dati delle rilevazioni sono stati discussi con i singoli responsabili delle macrostrutture aziendali e con incontri specifici.

In modo collaterale:

è stata realizzata una indagine con il personale sul lavoro in Pronto Soccorso.

un corso formativo per i dipendenti realizzato in collaborazione col Medico competente dall'Area della Riabilitazione per la prevenzione primaria e secondaria del mal di schiena e miglioramento della comunicazione sanitaria "percepriamo e ascoltiamo il nostro corpo, miglioriamo lo stile di vita, avviciniamoci al benessere e... preveniamo il mal di schiena".

E' stata avviata una collaborazione sul tema del Benessere organizzativo:

con il Laboratorio M&S della S.S.S. Anna di Pisa nell'ambito della Valutazione della performance delle Aziende sanitarie per le indagini sul Clima interno,

con le Aziende sanitarie dell'Area vasta nord-ovest,

con la Regione Toscana e con il Centro di riferimento regionale per le criticità relazionali,

con la Prefettura di Lucca.

Processo di Budget 2012



A tutte le macrostrutture aziendali è stato assegnato l'obiettivo strategico

Promozione del Benessere Organizzativo

Le azioni scaturiscono dagli incontri di valutazione degli indicatori relativi allo **Stress lavoro correlato**, dei risultati del questionario sul **BOP Benessere organizzativo percepito** e dei dati dell'indagine di **Clima interno** del Laboratorio Management & Sanità della Scuola Superiore S. Anna di Pisa,

con tutti i responsabili in collaborazione con l'U.O.C. Servizio Prevenzione e Protezione, l'U.O.S. Medico competente e l'U.O.C. Psicologia.

**Punti di arrivo e ... punti di ripartenza ...
anche per la S.I.P.S.O.T.!**



Competenze psicologiche per l'organizzazione sanitaria:
stress lavoro correlato e salute organizzativa.

Grazie dell'attenzione!

Enrico Salvi
Direttore U. O. C. Psicologia
A.U.S.L. n. 12 di Viareggio

Via Aurelia 335, 55043 Lido di Camaiore (LU)
Tel. 0584-6059622

e-mail: e.salvi@usl12.toscana.it