



I Comitati Unici di Garanzia

un valore aggiunto nella P.A.

Il Benessere Organizzativo e i Rischi psicosociali in ambito Sanitario

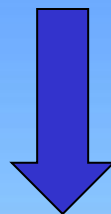
Rimini 24 novembre 2021



U.O. Servizio di Prevenzione e Protezione
Settore Rischi Organizzativi e Psicosociali
Dott.ssa Elisabetta Rebecchi - Dirigente Psicologo

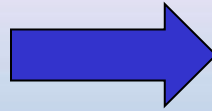
L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce la “salute” non soltanto come semplice assenza di malattia, ma come un processo di miglioramento del benessere fisico e psicologico (OMS, 1998).

Con il termine “salute organizzativa” ci si riferisce alla capacità di un'organizzazione di essere efficace, produttiva, di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo un adeguato grado di benessere fisico e psicologico dei lavoratori, alimentando costruttivamente la convivenza sociale di chi vi lavora.



Questo concetto cerca di superare la dicotomia tra individuo e organizzazione evidenziando come entrambi siano attori e responsabili della salute.

Salute Organizzativa



BENESSERE ORGANIZZATIVO

Il concetto di **Benessere Organizzativo** risiede nella qualità della relazione esistente fra la persona e il contesto lavorativo.

“Stare bene al lavoro” è di fondamentale importanza:

- 1) per l'individuo: la persona trascorre una gran parte del proprio tempo sul lavoro ed esso influenza grandemente la sua qualità di vita;
- 2) per l'organizzazione: il clima organizzativo incide notevolmente sugli indicatori di malessere e/o benessere con ingenti conseguenze sullo stato psicofisico dei dipendenti e sui costi aziendali dovuti alla diminuzione della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti.

Indicatori di Benessere

Soddisfazione per l'organizzazione (senso di appartenenza)

Voglia di impegnarsi nell'organizzazione

Sensazione di far parte di un gruppo di lavoro
(obiettivo e coesione)

Voglia di andare al lavoro

Elevato coinvolgimento

Speranza di poter cambiare le condizioni negative

Percezione di successo dell'organizzazione

Rapporto tra vita lavorativa e privata (equilibrio)

Relazioni interpersonali

Valori organizzativi (condivisione)

Immagine del management (fiducia e stima nelle capacità
gestionali e professionali della dirigenza)

Indicatori di Malessere

Insofferenza nell'andare a lavorare

Assenteismo

Disinteresse per il lavoro (scarsa motivazione)

Desiderio di cambiare lavoro (insoddisfazione)

Alto livello di pettegolezzo

Covare risentimento verso l'organizzazione

Aggressività inabituale e nervosismo (irritabilità)

Disturbi psicosomatici

Sentimento di inutilità

Sentimento di irrilevanza

Sentimento di disconoscimento

Lentezza nella performance

Confusione organizzativa (ruoli, compiti, etc)

Scarsa autonomia nel lavoro

Disinteresse nello sviluppo delle competenze professionali

Aderenza formale alle regole e anaffettività lavorativa

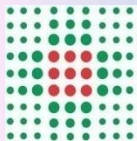
La *salute organizzativa e/o lo stress lavoro-correlato* rappresentano una preoccupazione crescente in tutti i Paesi dell'Unione Europea, a causa delle sue possibili conseguenze per il lavoratore e per l'Azienda, ormai accertate da diversi studi a livello internazionale.

Per questo motivo, gran parte degli Stati europei si è mossa negli ultimi anni regolamentando la problematica legata alla *prevenzione dello stress* e alla *promozione del benessere* sul luogo di lavoro, emanando diverse normative e regolamenti.

Nelle *Aziende Sanitarie* è diventato di fondamentale importanza la promozione della salute dei dipendenti e della prevenzione dei disagi stress lavoro-correlati, attività che vertono nella direzione dello “*stare bene al lavoro*”, quindi finalizzate al miglioramento della qualità della vita lavorativa.

Le iniziative effettuate con queste finalità racchiudono: prevenzione del burn-out, attenzione al singolo lavoratore, valorizzazione delle buone pratiche per la promozione del benessere organizzativo, aumento del senso di appartenenza, etc.

Stress Lavoro Correlato

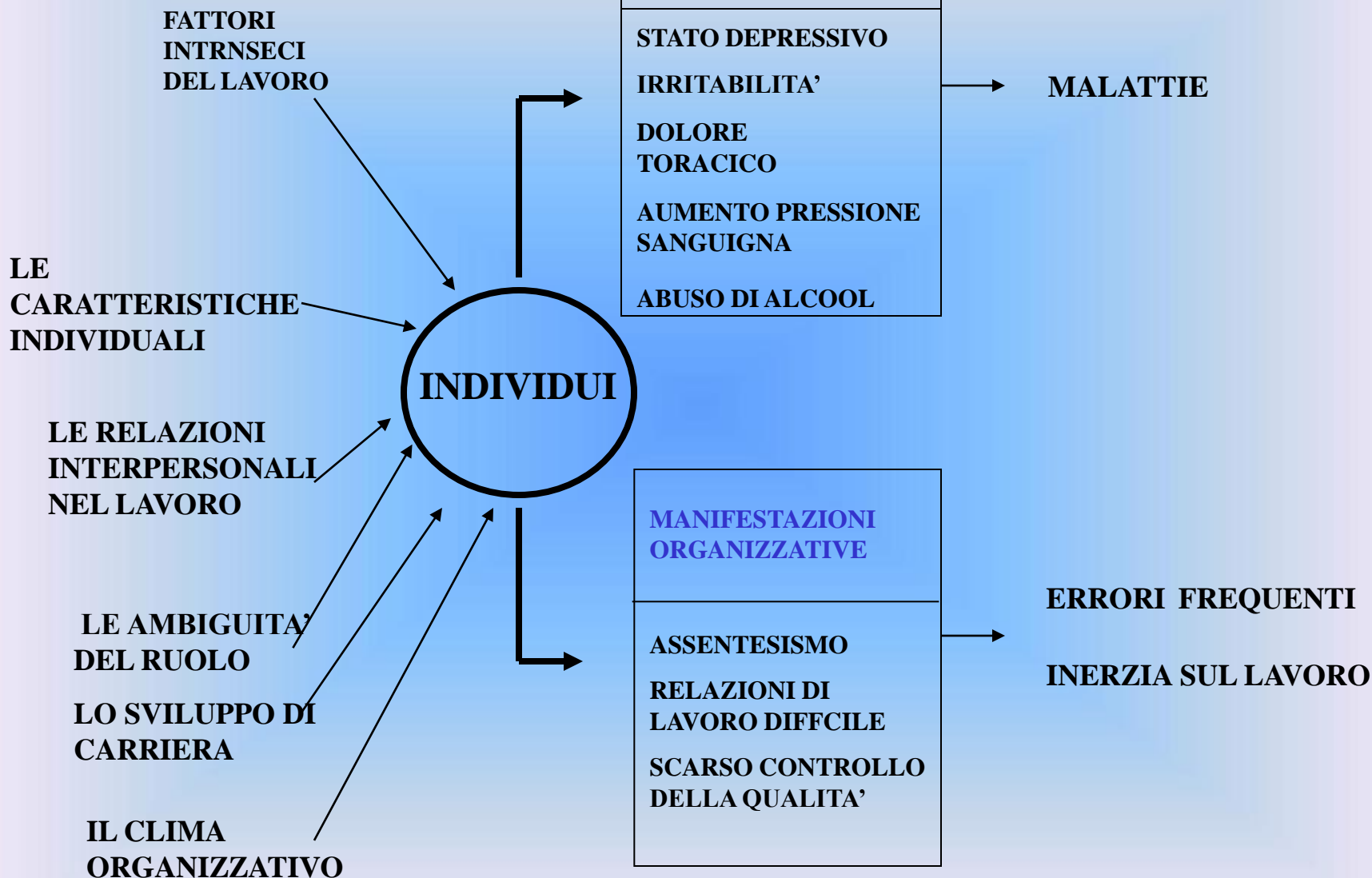


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna

FONTI DI DISAGIO

MANIFESTAZIONI DI DISAGIO

PROBLEMI



Principali conseguenze dell'eccesso di stress a livello psico-comportamentale

Piano Emotivo	Piano Cognitivo	Piano Comportamentale
<ul style="list-style-type: none"> • Abbassamento delle capacità attentive e di concentrazione • Facile distraibilità • Deterioramento memoria a breve e lungo termine • Alterazione tempi di risposta • Aumento numero di errori • Deterioramento capacità organizzative e di pianificazione a lungo termine • Aumento dei disturbi del pensiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento delle tensioni fisiche e psichiche • Aumento dell'ipocondria • Cambiamento di alcuni aspetti della personalità • Aumento ansia, suscettibilità, meccanismi di difesa, ostilità • Indebolimento dei freni emotivi • Sentimenti di impotenza e spunti depressivi • Caduta dei livelli di autostima 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento difficoltà linguaggio • Caduta interesse ed entusiasmo • Incremento assenteismo o difficoltà a "staccare" • Incremento uso eccitanti, droghe o farmaci • Abbassamento livelli energetici • Disturbi del sonno • Nuove possibilità sono ignorate • Fuga dalle responsabilità • I problemi sono affrontati in modo sempre più superficiale • Comportamenti bizzarri e forme di dipendenza • Pensieri di suicidio

D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81

TESTO UNICO SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

(Gazzetta Ufficiale n. 101 del 30 aprile 2008 - Suppl. Ordinario n.108)

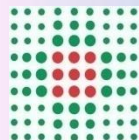
SEZIONE II - VALUTAZIONE DEI RISCHI

N° 3 articoli (da art. 28 a art. 30)

Articolo 28 - Oggetto della valutazione dei rischi

Nel comma 1 del presente articolo viene inserita la valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004

D.Lgs. n. 106 del 03/08/09 “Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna



D.Lgs 81/2008

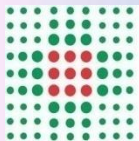
Testo Unico in materia di salute e sicurezza
nei luoghi di lavoro

ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO

(8/10/2004)

Descrizione dello stress e dello stress da lavoro

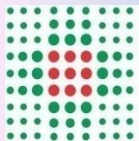
“Lo stress è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali ed che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti”.



Stress Lavoro-Correlato

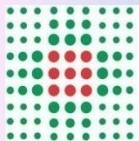
“Insieme di reazioni emotive, cognitive, comportamentali e fisiologiche ad aspetti avversi e nocivi del contenuto del lavoro, dell’organizzazione del lavoro e dell’ambiente del lavoro” (Commissione Europea)

“Insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore” (NIOSH, Stress at work, 1999).



Valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato

La valutazione dei rischi sullo stress lavoro-correlato parte dalla indagine relativa agli stimoli ambientali e psicosociali negli ambienti lavorativi, dalla presenza degli indicatori di stress e alle varie strategie messe in atto dai lavoratori per far fronte agli eventi stressanti che sfociano in patologie correlate al lavoro di natura organica e/o psichica (D.Lgs.9 aprile 2008 n. 81 art. 28).



Valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato

L'individuazione degli indicatori di stress in ambito lavorativo può avvenire attraverso l'analisi dei (Accordo Europeo sullo stress sul lavoro 2004):

1. *fattori legati all'organizzazione e ai processi di lavoro* (pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tre esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carichi di lavoro, etc.)
2. *le condizioni e l'ambiente di lavoro* (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, etc.)
3. *la comunicazione* (incerta circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, futuro cambiamento, etc.)
4. *fattori soggettivi* (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza d'aiuto, etc.)

Fattori di stress occupazionale

CONTESTO LAVORATIVO

- fattori legati al ruolo nell'organizzazione
- fattori intrinseci al lavoro
- rapporti interpersonali sul lavoro
- clima organizzativo
- carriera
- interfaccia tempi lavoro e vita privata
- struttura organizzativa
- autonomia decisionale/controllo

Cooper e Marshall 1976

Fattori di stress occupazionale

CONTENUTO DEL LAVORO

- ambiente di lavoro e attrezzature
- pianificazione dei compiti
- carico di lavoro/ritmi di lavoro
- orario/turni

Cooper e Marshall 1976

VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO CORRELATO

1° Fase: Valutazione Preliminare del Rischio Stress Lavoro Correlato

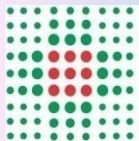
Il metodo utilizzato dall'AUSL della Romagna è conforme alla
“Linea di indirizzo Regionale dell'Emilia-Romagna per la valutazione
del rischio da stress lavoro correlato nelle aziende sanitarie”

2° Fase: Valutazione Approfondita del Rischio Stress Lavoro Correlato

La rilevazione della soggettività dei lavoratori, intesa come percezione soggettiva collettiva dell'organizzazione del lavoro, prevede come metodi di indagine:

i questionari, i focus group e le interviste semistrutturate.

Violenza da terzi



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna

Violenza su operatori sanitari

Anno 2007



Ministero della Salute

DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DEI LIVELLI DI
ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA
UFFICIO III

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

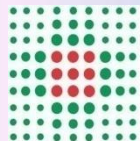
Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione

Diversi studi indicano che gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali nel corso della loro attività lavorativa possono subire atti di violenza. Nel nostro Paese mancano statistiche sulla diffusione del fenomeno, tuttavia appare necessario attivare misure di prevenzione per contrastarne l'occorrenza.

Con la presente Raccomandazione si intende incoraggiare l'analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati e l'adozione di iniziative e programmi, volti a prevenire i rischi di violenza e a contrastarne le conseguenze negative.

Raccomandazione n. 8, novembre 2007

Ministero della Salute e delle Politiche Sociali emana, una raccomandazione per la prevenzione di comportamenti aggressivi e la violenza a danno degli operatori sanitari in ambito di programmi nazionali per la gestione del rischio



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna

Violenza su operatori sanitari

Anno 2010

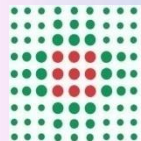
 Regione Emilia-Romagna



Agenzia sanitaria e sociale regionale

**Raccomandazione per la prevenzione della
violenza a danno degli operatori sanitari**

Gruppo di lavoro multidisciplinare,
coordinato dall'Area Accreditamento
dell'Agenzia Sanitaria e Sociale della
Regione Emilia Romagna,
- ha effettuato una lettura critica del
documento ministeriale
- ha prodotto indicazioni adattate al
contesto operativo regionale



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna

Violenza a danno degli operatori sanitari

Anno 2016



**ISTRUZIONE OPERATIVA PER SEGNALAZIONE DEGLI
ACCADIMENTI RELATIVI ALLA VIOLENZA A DANNO
DEGLI OPERATORI SANITARI**

Violenza a danno degli operatori sanitari

Anno 2020



**LINEE DI INDIRIZZO PER LA PREVENZIONE DEGLI
ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI DEI
SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI**

Tabella 1. Cause scatenanti i comportamenti violenti

da Jenkins et al., 1998	da Hodge, Marshall, 2007	da Rintoul et al., 2009
Abuso di alcol	Abuso di alcol	Comportamenti mirati a prevaricare
Tempi di attesa	Abuso di sostanze stupefacenti	Aggressività premeditata
Abuso di sostanze stupefacenti	Tempi di attesa	Manifestazioni patologiche:
Aspettative dei pazienti	Patologie organiche	- ipossia
Carta dei servizi	Confusione mentale	- delirio
Atteggiamento del personale sanitario	Ansia	- reazioni avverse a farmaci
Malattia	Allucinazioni/paranoia	- trauma cranico
Trasmissioni televisive di medicina	Fastidio/noia	- infezioni
	Caldo	- irritazioni cerebrali
	Rumore costante o eccessivo	- ipoglicemia
	Mancanza di informazioni	Abuso di alcol o sostanze stupefacenti
	Mancanza di diritto di replica	Problemi/disturbi mentali
	Mancanza di possibilità di scelta	Comorbidità psichiatrica e organica
	Pressioni del gruppo o altri pazienti	
	Organici ridotti	
	Mancanza di conoscenza sui tempi di attesa e sui codici di triage	
	Ricorso al PS per smaltire l'effetto di alcol o sostanze stupefacenti	
	Inadeguata formazione degli infermieri	
	Percezione negativa sugli atteggiamenti dei sanitari	

Fattori che incrementano gli atti di violenza:

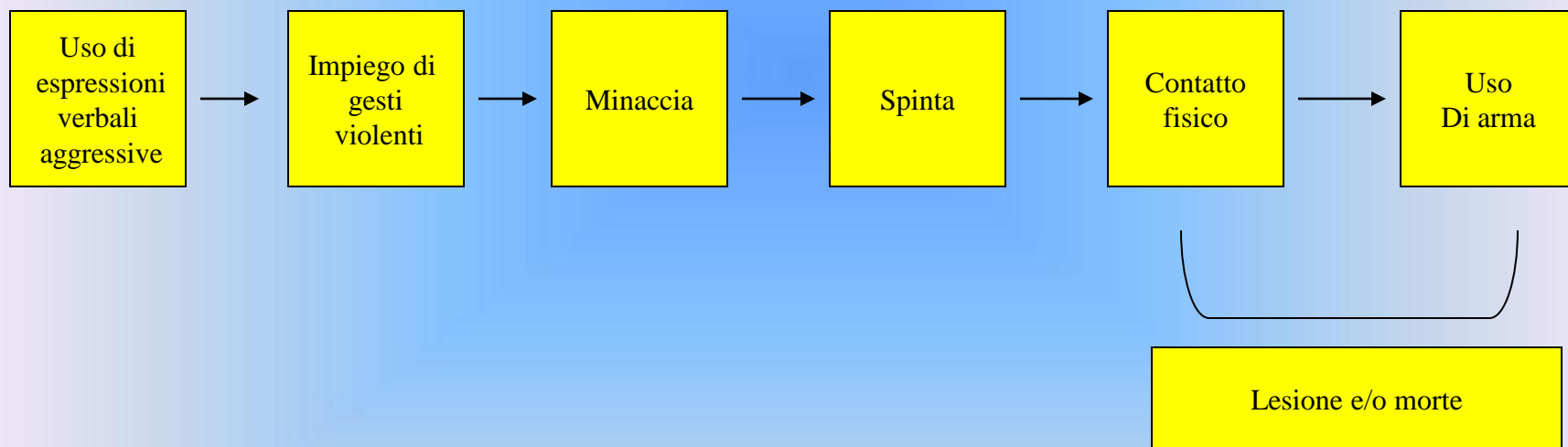
- Aumento di pazienti con disturbi psichiatrici acuti e cronici dimessi dalle strutture ospedaliere e residenziali;
- Diffusione dell'abuso di alcol e droga;
- Accesso senza restrizione di visitatori presso ospedali e strutture ambulatoriali;
- Lunghe attese nelle zone di emergenza o nelle aree cliniche, con possibilità di favorire nei pazienti o accompagnatori uno stato di frustrazione per l'impossibilità di ottenere subito le prestazioni richieste;
- Ridotto numero di personale durante alcuni momenti di maggiore attività (trasporto pazienti, visite, esami diagnostici);
- Operatore solo e/o isolato (assenza di telefono o mezzi di segnalazione e allarme)
- Mancanza di formazione del personale nel riconoscimento e controllo dei comportamenti ostili e aggressivi
- Scarsa illuminazione aree di parcheggio e strutture

I fattori di rischio variano da struttura a struttura, dipendendo da tipologia di utenza, servizi erogati, ubicazione, dimensione.



Il comportamento violento avviene spesso secondo una **progressione** che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio.

La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade ed interrompere il corso degli eventi



In generale, gli eventi di violenza si verificano più frequentemente nelle seguenti aree:

- servizi di emergenza-urgenza (PS);
- strutture dei dipartimenti di salute mentale e dipendenze patologiche;
- luoghi di attesa;
- servizi di geriatria;
- servizi di continuità assistenziale (guardia medica, [assistenza domiciliare](#))
- area integrazione socio-sanitaria
- [Front office e prenotazioni prestazioni sanitarie](#)

Supporto Psicologico

- **Al dipendente**: l'attivazione di un sostegno psicologico per elaborare il vissuto del trauma e promuovere le strategie di coping
- **All'equipe**: a seguito della valutazione dell'impatto dell'evento traumatico sul gruppo si ipotizzano interventi mirati (es. formazione per l'elaborazione dei vissuti degli operatori, audit interni, interventi su aspetti organizzativi, etc)



Promozione della salute organizzativa

Implica l'analisi dei sistemi di gestione e la valutazione dei rischi psicosociali e del clima organizzativo....

... e l'analisi, gestione e la realizzazione di buone pratiche aziendali che abbiano come obiettivo il miglioramento dei servizi e delle condizioni lavorative degli operatori.

Promozione del salute organizzativa nell'AUSL della Romagna

- **Valutazione del Rischio Stress Lavoro-Correlato (SLC)**
- **Valutazione del Rischio Violenza da terzi nella aree definite più a rischio dai documenti della RER**
- **Ambulatorio per il disagio psicologico nell'ambiente di lavorativo per gli operatori aziendali (inviati dal Medico Competente)**
- **Procedura aziendale per la prevenzione e la gestione della violenza a danno degli operatori aziendali (supporto psicologico)**
- **Informazione e Formazione agli operatori sanitari sulle tematiche stress lavoro-correlato e gestione delle aggressioni/violenza da terzi a danno degli operatori aziendali**
- **Individuazione delle misure correttive e/o di miglioramento per la prevenzione/protezione dei lavoratori**



Bibliografia

- Benessere Organizzativo, Rubettino Editore 2003
- Sviluppo e tutela del benessere e della salute organizzativa nelle Aziende Sanitarie, FIASO 2012
- Promozione della salute sanitaria in tempo di crisi, FIASO 2015
- Psicologia per la sicurezza sul lavoro, Giunti O.S. 2009
- Formazione e sviluppo nelle organizzazioni, Giunti O.S. 2009
- Sicurezza, qualità del lavoro e rischi psico-sociali, VIII Rapporto su Salute e Sicurezza in Emilia-Romagna, RER e AUSL Bologna
- Rischio stress lavoro-correlato, Raffaello edizioni, 2011
- Psicologia delle organizzazioni, Maggioli edizioni, 2015
- La bilancia dello stress, Liguori editore, 2009

Grazie per l'attenzione