



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617

PROGETTO DI SETTORE - ANNO 2012

Area:

PSICOLOGICA

Centro di responsabilità:

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Responsabile:

dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta

Secondo referente: dr. Giovanni Sallemi



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
Responsabile	dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta
Secondo Referente	dr.

1. ANALISI RETROSPETTIVA E PROSPETTICA

1.1 VALUTAZIONE SITUAZIONE RETROSPETTIVA

PROGETTO STRESS e LAVORO

Il centro di servizi per persone anziane non autosufficienti "Casa Villa Bianca" misura periodicamente il rischio di stress lavoro-correlato fra i dipendenti così come prescritto dalla legge (D.lgs 81/08).

La prima valutazione del rischio stress lavoro-correlato effettuata a **maggio 2010** attraverso indicatori oggetti definiti dal questionario Ispesl-HSE ha indicato la struttura come organizzazione lavorativa a basso rischio di stress lavoro-correlato. L'analisi non ha, infatti, evidenziato particolari condizioni organizzative che possano determinare negli operatori la presenza di stress legata al lavoro. Sebbene questa prima valutazione abbia dato esito positivo (assenza o lieve rischio da stress lavoro-correlato) la direzione e il consiglio direttivo di sede hanno voluto comunque approfondire ulteriormente l'analisi sullo stress lavoro-correlato al fine di garantire il miglior clima operativo all'interno della struttura, consci della distinzione tra mancanza di stimoli stressogeni (stressor) e percezione della mancanza di stressor (fenomeno primario e secondario¹). La misurazione soggettiva dello stress è stata fatta dal servizio di psicologia di sede sull'intera classe degli operatori e sull'intera classe degli infermieri nel corso del mese di **novembre 2010** il questionario in forma scritta Ispesl-Hse – fattori soggettivi.

Dall'analisi generale dei dati è emerso che i lavoratori percepiscono come soddisfacente *la domanda* ovvero il carico lavorativo, *l'organizzazione del lavoro*, *l'ambiente fisico di lavoro*; inoltre percepiscono chiaramente il loro *ruolo* all'interno dell'organizzazione. Anche *il cambiamento*, ossia la gestione e la comunicazione dei cambiamenti organizzativi, è percepita come buona.

I fattori sentiti come altamente migliorabili sono stati:

1. *il controllo*, in altre parole i lavoratori percepiscono di avere non sufficiente autonomia nelle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa;
2. *il supporto da parte dell'organizzazione*, ovvero i lavoratori percepiscono di avere solamente sufficiente incoraggiamento e supporto emotivo da parte dell'organizzazione;
3. *le relazioni*, i lavoratori percepiscono l'esistenza di conflitti e di comportamenti inaccettabili tra colleghi;

Il fattore *supporto tra pari*, ovvero la sensazione di essere supportati dai propri colleghi², risulta un fattore migliorabile anche se non ancora critico.

¹ F. Brentano, *La psicologia dal punto di vista empirico*. Bari: Laterza 1997. A cura di Liliana Albertazzi. Vol. I; Vol. II: *La classificazione dei fenomeni psichici*; Vol. III: *Coscienza sensibile e coscienza noetica*.

² Per ulteriori approfondimenti si rimanda all'Appendice A

Oltre all'analisi generale si è poi provveduto alla scomposizione dei dati per famiglia professionale e per Nucleo. Da questa ulteriore scomposizione risulta che a livello di gruppo i dati delle operatrici socio-sanitarie riflettono i dati globali mentre i dati riguardanti gli infermieri professionali, seppur non significativi per l'eseguita delle risposte, indicano una miglior percezione del clima organizzativo. A livello di nucleo si notano invece due cose importanti: 1) la scarsità di risposte ai questionari ottenute al nucleo M.; 2) la cattiva percezione del clima organizzativo al nucleo N.

I risultati dell'indagine sono stati comunicati a tutto il personale nel mese di **gennaio 2011** attraverso riunioni di nucleo in cui si è anche proceduto all'interpretazione di questi da parte dei lavoratori stessi sotto la supervisione del servizio di psicologia.

Dopo l'interpretazione dei dati per migliorare il clima organizzativo si è dunque deciso di procedere in questo modo:

- 1) Creazione di un "coordinamento infermieristico", ovvero si è stabilito che con cadenza mensile la compagine infermieristica si riunisse in modo da creare un gruppo infermieristico coeso in grado di dare risposte unitarie alle varie richieste degli operatori socio-sanitari.
- 2) Programmazione di un ciclo di riunioni nei nuclei M. e F.

Il coordinamento infermieristico è ancor oggi operante in Villa Bianca mentre i cicli di riunioni di nucleo sono stati sviluppati nel **primo quadrimestre dell'anno 2011**.

1.2 ANALISI PROSPETTICA

Analisi dei bisogni/ tendenza di medio-lungo periodo

PROGETTO STRESS e LAVORO

La legge 81/08 prevede che la valutazione del rischio stress lavoro correlato sia effettuata con cadenza almeno biennale laddove il rischio da stress lavoro-correlato sia risultato basso.

La prima valutazione nel Centro di Servizi Villa Bianca è stata fatta usando le schede di indicatori Ispesl-HSE nel maggio 2010. Questa valutazione, come peraltro già sopra scritto, ha evidenziato il basso rischio stress-lavoro correlato a cui sono sottoposti i lavoratori all'interno del C.d.S.

E' necessario, come prescritto dalla normativa, a due anni di distanza da questa prima valutazione formale ripetere la stessa per monitorare le condizioni e gli eventuali cambiamenti che possono essere causa di un aumento del livello di stress lavoro-correlato. Per questa valutazione si è deciso di ricorrere al metodo VIS che si pone all'interno della normativa vigente, D.lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, nonché alle linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali pubblicate il 18/10/2010.

La valutazione effettuata darà il valore della magnitudo del rischio di stress lavoro-correlato e se:

- **il rischio** risulterà **basso** la valutazione potrà considerarsi conclusa e *sarà sufficiente dare luogo alle azioni presenti nel protocollo VIS.*
- **Il rischio** risulterà **medio o alto** si dovranno mettere in essere le *necessarie azioni correttive e rivalutare* se queste hanno avuto successo in termini di prevenzione e protezione. Nel caso non si sia raggiunto tale obiettivo sarà necessario un'ulteriore analisi tramite uno strumento di valutazione approfondita o tecniche di indagine soggettiva (Ispesl-HSE soggettiva o Qbo).



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
Responsabile	dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta
Secondo Referente	dr.

2. OBIETTIVI DI SETTORE E AZIONI

2.1 OBIETTIVI DI SETTORE

PROGETTO STRESS e LAVORO

Il metodo VIS si fonda sull'approccio psicologico, ergonomico e della medicina del lavoro e permette di perseguire l'obiettivo di prevenire lo stress eccessivo da cui derivano gravi effetti negativi sia per l'organizzazione (malattia, elevato turn-over, ecc.) sia per i singoli in termini di disagio e patologie.

La prevenzione del distress, parte di cui è naturalmente connessa con ogni attività umana, ha l'effetto di liberare energie individuali e collettive impiegabili anche in una miglior presa in carico assistenziale.

2.2 AZIONI

PROGETTO STRESS E LAVORO

Costituzione del focus group

Per effettuare l'indagine tramite il metodo VIS è necessario innanzitutto costituire un **focus group** con i soggetti aziendali operanti nella prevenzione e protezione dei rischi. Parteciperà dunque al gruppo *un membro del consiglio direttivo di sede, come rappresentante del datore di lavoro, il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP), il responsabile dei lavoratori per la sicurezza (RSL), qualora sia possibile il Medico competente (MC) e lo psicologo di sede come conduttore del focus group*. Questo nucleo stabile di persone potrà, a seconda della necessità essere, ampliato con altri operatori di struttura (MAX: 4 oss, una per nucleo e 1 I.P. scelto tra i coordinatori di nucleo). Ad esempio potrebbe essere ampliato in occasione della compilazione della seconda scheda contenuta nel metodo VIS.

Riunione del focus Group

Dopo la convocazione formale del gruppo questo si riunirà per esaminare la scheda 1 precedentemente compilata dallo psicologo con le informazioni ricevute dall'ufficio HR. Gli *aventi causa* sottoscriveranno i risultati ottenuti dalla scheda 1 solo dopo l'esame della stessa da parte del focus group.

Nella stessa riunione il focus group compilerà la scheda 2 contenuta nel metodo VIS e giungerà così a misurare la magnitudo del rischio di stress lavoro-correlato presente.

Eventuali azioni correttive

Se il livello ottenuto sarà medio-alto si provvederà a mettere in atto gli opportuni protocolli di intervento. Le azioni correttive saranno valutate e predisposte dal servizio di psicologia di sede tra quelle raccolte nella scheda 5 del metodo ed esposte al focus group in una riunione successiva. Il gruppo potrà valutare eventuali adeguamenti delle misure proposte. I risultati delle azioni correttive saranno valutati a *6 mesi* dalla messa in esecuzione delle stesse con una seconda riunione del focus group.

Verbalizzazione del processo e comunicazione agli operatori

Il tutto sarà formalmente verbalizzato e messo in opera secondo quanto prescritto dal metodo e dalla normativa vigente. I risultati dell'indagine, così come le eventuali azioni correttive, saranno poi condivisi con tutti gli operatori tramite la distribuzione del verbale, che sarà anche pubblicato sulla pagina web del centro, e con riunioni di nucleo e di servizio per una maggiore trasparenza e responsabilizzazione di tutti i soggetti.

Sequenza di azioni e tempistica

Le azioni sinteticamente saranno le seguenti:

- 1) Costituzione formale del focus group e richiesta formale di partecipazione al focus group tramite missiva rivolta all'interessato entro - 31.10.2012;
- 2) Compilazione della scheda 1 del metodo VIS. Entro 31.10.2012
- 3) Esame da parte del focus group della scheda 1 – Entro 15.11-2012
- 4) Esame della scheda 2 e compilazione della stessa da parte del focus group. Elaborazione documento e scoring dei dati – entro 15.11.2012
- 5) Sottoscrizione degli aventi causa delle scheda 1 e 2 – Entro 15.11.2012
- 6) Eventuale compilazione del Medico competente delle schede 3-4 – in fase di prossima riunione periodica per la sicurezza entro 31-12-2012
- 7) Chiusura dei lavori se la magnitudo risulterà bassa entro il 31.12.2012.
- 8) Valutazione e predisposizione delle azioni correttive in caso di livello medio-alto di stress lavoro correlato – entro 31.12.2012
- 9) Verbalizzazione di tutto il processo - Entro il 31.12.2012.
- 10) Pubblicazione sul sito del C.d.s. di tutti i passaggi del processo e dei risultati ottenuti – entro 15.01.2013
- 11) Comunicazione dei risultati ottenuti, ed eventuali azioni correttive adottate, a tutti gli operatori (riunione di nucleo e di servizio). – entro 15.01.2013
- 12) Eventuale verifica a 6 mesi delle azioni correttive con il f.g.
- 13) Eventuale nuova comunicazione dei risultati ottenuti dopo esecuzione delle azioni correttive.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
Responsabile	dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta
Secondo Referente	dr.

3. INDICATORI DI PROCESSO E DI ESITO

Indicatori di processo e di esito

PROGETTO GESTIONE STRESS LAVORO-CORRELATO

Indicatori di processo

- N°gruppi formati.
- N°incontri per gruppo.
- N°questionari VIS consegnati.
- N°questionari VIS restituiti.

Indicatori di esito

- Livello VIS 2012 = liv. Ispesl 2010

Il verbalizzante

Dott, Drioli Stefano

Lo Psicologo - Psicoterapeuta
Dr. Drioli Stefano

