



A.S.L. BI

*Azienda Sanitaria Locale
di Biella*

S.S. Medicina del Lavoro

**S.S. Formazione e Sviluppo
Risorse Umane**

RELAZIONE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO 2015

A cura della

Referente Centro di Riferimento Professionale
per il Rischio Psicosociale e Stress Lavoro-correlato
dott.ssa Albina Rispoli, S.S. Medicina del Lavoro

Con il termine Benessere Organizzativo si intende la capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori.

Pertanto il concetto di benessere organizzativo si riferisce al modo in cui le persone vivono la relazione con l'organizzazione in cui lavorano: tanto più una persona sente di appartenere all'organizzazione, più trova motivazione e significato nel suo lavoro. Una corretta percezione del clima interno ad una organizzazione è essenziale per migliorare la qualità del lavoro, per assicurare adeguati livelli di performance degli operatori, per fornire nuove opportunità di sviluppo professionale.

Favorire la motivazione, la collaborazione, il coinvolgimento, la corretta circolazione delle informazioni, la flessibilità e la fiducia dei lavoratori migliora il clima di lavoro determinando effetti positivi anche sulla salute mentale e fisica dei lavoratori e consentono di aumentare la produttività dell'organizzazione stessa.

Il Centro di Riferimento Professionale per il Rischio Psicosociale e Stress Lavoro-correlato (CRPRPS), istituito con delibera n°132 del 14/3/12 presso la SOS Medicina del lavoro, rientra in una delle funzioni istituzionali finalizzata al mantenimento del benessere

dei lavoratori nei luoghi di lavoro e alla promozione dello stato di salute psichica, nonché alla prevenzione e diagnosi e cura delle patologie lavoro-correlate.

Il CRP:

- partecipa alla gestione dei conflitti tra gli operatori della ASL BI;
- effettua interventi di supporto ai gruppi di lavoratori;
- ha attivo lo "**Sportello d'Ascolto**" istituito nel 2009 per il supporto del singolo lavoratore, con accesso diretto da parte dei lavoratori o su invio del medico competente;
- partecipa alla attività di valutazione di secondo livello, prevenzione, diagnosi e cura delle patologie stress lavoro-correlate e/o correlate al rischio psicosociale;
- collabora con la Struttura Qualità e UGRC sulle tematiche specifiche;
- fa parte del gruppo di lavoro aziendale nell'ottica dell'Integrazione del "Sistema di gestione per la salute e sicurezza" ai sensi art. 30, comma 5 DLgs 81/2008 e s.m.i. con il sistema di gestione della Qualità aziendale.

Azioni di Valutazione di secondo livello

La valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori è un utile strumento per l'identificazione e caratterizzazione del rischio da stress lavoro correlato e delle sue cause. Questa valutazione approfondita rappresenta un prezioso momento informativo sulle condizioni di salute di un'organizzazione e dei lavoratori ed un'opportunità di una più chiara definizione del rischio.

Le indicazioni della Commissione Consultiva suggeriscono l'utilizzo di "questionari, focus group, interviste semistrutturate", per meglio caratterizzare la percezione dei lavoratori relativamente ai "fattori di contesto e di contenuto del lavoro".

Per la valutazione approfondita sono stati utilizzati: il questionario-strumento indicatore (INAIL) e i focus group.

Valutazione con il Questionario Strumento Indicatore

Il questionario, somministrato in modo anonimo, è composto da 35 domande riguardanti le condizioni di lavoro ritenute potenziali cause di stress all'interno dell'azienda, che

corrispondono a sei fattori di rischio o dimensioni organizzative definiti dal modello Management Standards ed è preceduto da una breve scheda di rilevazione dei dati socio-demografici.

Le sei dimensioni organizzative chiave, che sono valutate dal questionario, sono:

- **domanda**: comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro".
- **controllo**: riguarda l'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa.
- **supporto**: include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal datore di lavoro e dai colleghi.
- **relazioni**: include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili.
- **ruolo**: verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti.
- **cambiamento**: valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale.

A seguito della somministrazione del questionario sono stati effettuati dei Focus Group per un'ulteriore rilevazione delle opinioni dei dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro e al fine d'identificare possibili azioni di miglioramento.

Le valutazioni sono state precedute da un'informazione ai lavoratori interessati.

I dati raccolti sono stati utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

Seguendo le suddette procedure le strutture sottoposte alla Valutazione di Secondo Livello sono state:

Chirurgia Alta Complessità: dirigenti medici, che avevano segnalato una situazione di disagio lavorativo. La compilazione del questionario è stata effettuata da tutti i chirurghi. Sono stati effettuati due Focus Group a cui hanno aderito 11 chirurghi su 14 suddivisi in due gruppi, infine è stata effettuata un'intervista al Direttore della Struttura.

I risultati del Questionario Strumento Indicatore sono stati condivisi con i gruppi di lavoratori prima di essere inviati alla Direzione alla fine del 2015. Prevista riunione plenaria in cui la direzione si confronterà con i dipendenti per valutare interventi correttivi.

Dipartimento del SERD: è stata avviata nel Novembre 2015 la Valutazione di Secondo Livello ed è stato già effettuato un sopralluogo da parte del medico competente e dell'RSPP; sono stati incontrati il Direttore e Responsabili delle due Strutture di Biella e Cossato.

Infine è stata effettuata la restituzione dei risultati del Questionario Strumento Indicatore ottenuti dalla valutazione di secondo livello portata a termine nel **Dipartimento di Prevenzione**. Sono stati condotti focus group per lo SpreSal, in quanto tra le aree più critiche del Dipartimento di Prevenzione.

È stata effettuata una riunione di restituzione dei dati ai lavoratori in presenza della Direzione Sanitaria, il Responsabile e il Direttore di struttura, RLS, RSPP, il Medico Competente e sono state stabiliti interventi correttivi per le criticità emerse.

Attività dello Sportello d'Ascolto nel 2015

Lo Sportello effettua in particolare il sostegno degli operatori sanitari, analizzando le richieste e procedendo ad un percorso articolato in colloqui di ascolto, consulenza e valutazione.

È possibile rivolgersi allo Sportello di ascolto in caso di disagio psicologico o lavorativo nel totale rispetto dell'anonimato. L'accesso può avvenire su autoinvio da parte dei lavoratori o su invio del medico competente

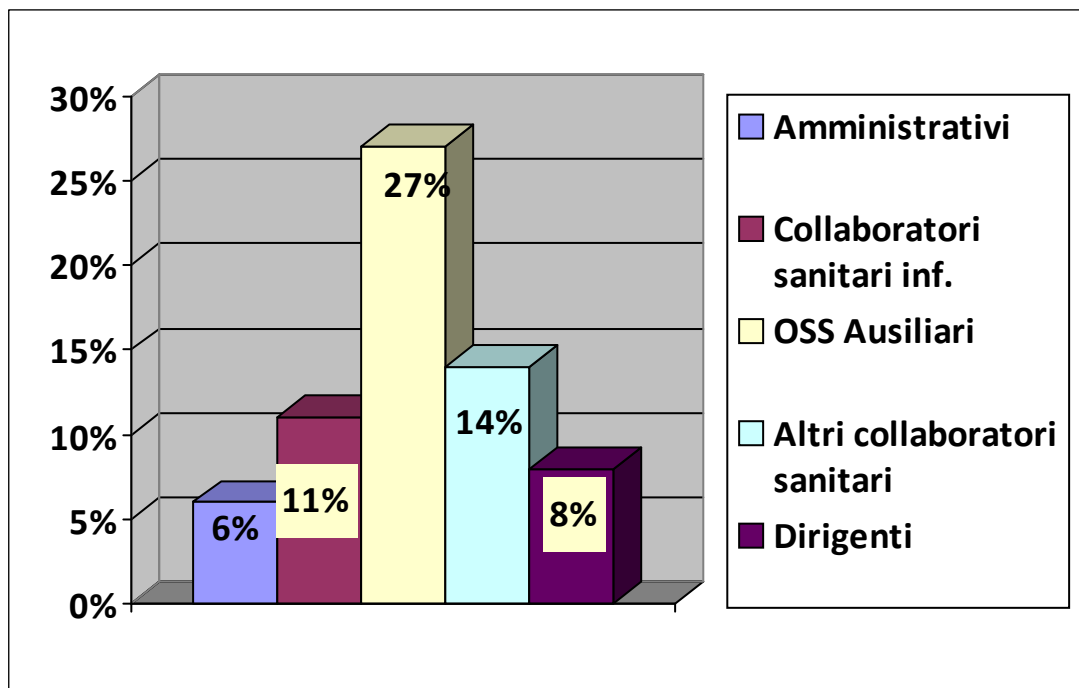
L'iter diagnostico prevede la raccolta dell'anamnesi personale e lavorativa al fine di evidenziare problematiche sia personali che legate all'ambito lavorativo, eventuale completamento con test psicodiagnostici, eventuali ulteriori colloqui di supporto e/o psicoterapia, eventuale prescrizione del trattamento farmacologico

Il trasloco nel Nuovo Ospedale avvenuto a fine del 2014 ha determinato, come prevedibile, un importante impatto sulla popolazione dei dipendenti, che hanno mostrato un disagio correlato non solo all'ingresso nella nuova sede, ma anche a una diversa organizzazione dell'attività lavorativa e all'inserimento in gruppi di lavoro diversi dai precedenti.

Nel periodo di riferimento, si sono rivolti al CRP 201 dipendenti (93% di sesso femminile), di cui il 75% su autoinvio. Le categorie, in funzione del totale del personale che presta servizio nell'Azienda, suddiviso per mansione, che si rivolte allo sportello sono le seguenti: amministrativi 6%, collaboratori sanitari infermieri 11%, OSS e ausiliari 27%, altri

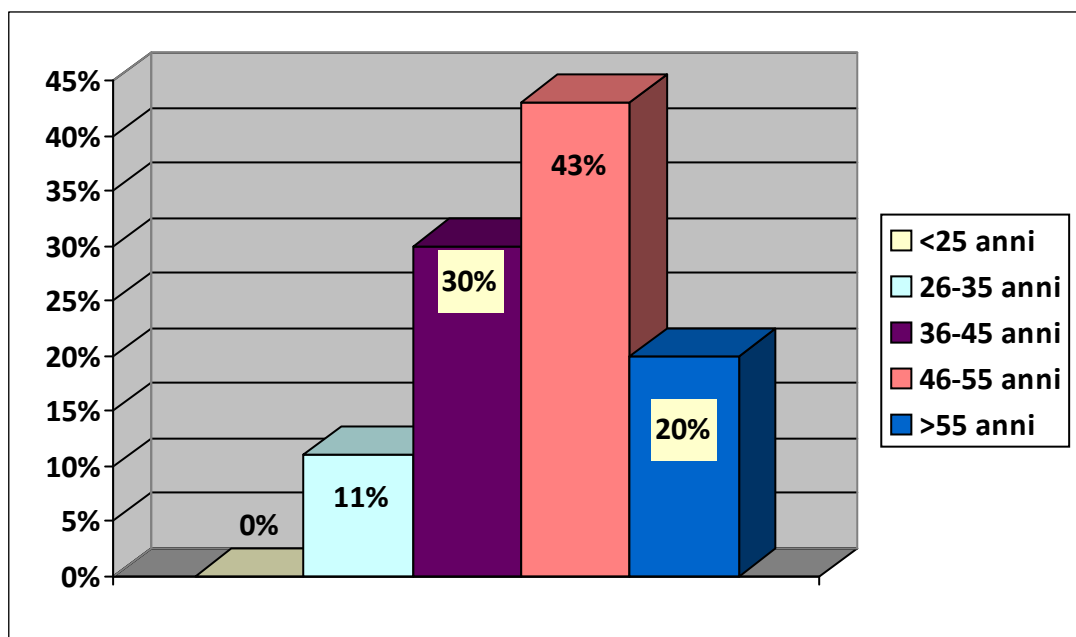
collaboratori sanitari 14%, dirigenti 8%. Di seguito alcuni grafici ad illustrazione dei dati di accesso allo Sportello.

Mansioni: percentuali sul totale dei dipendenti dell'Azienda



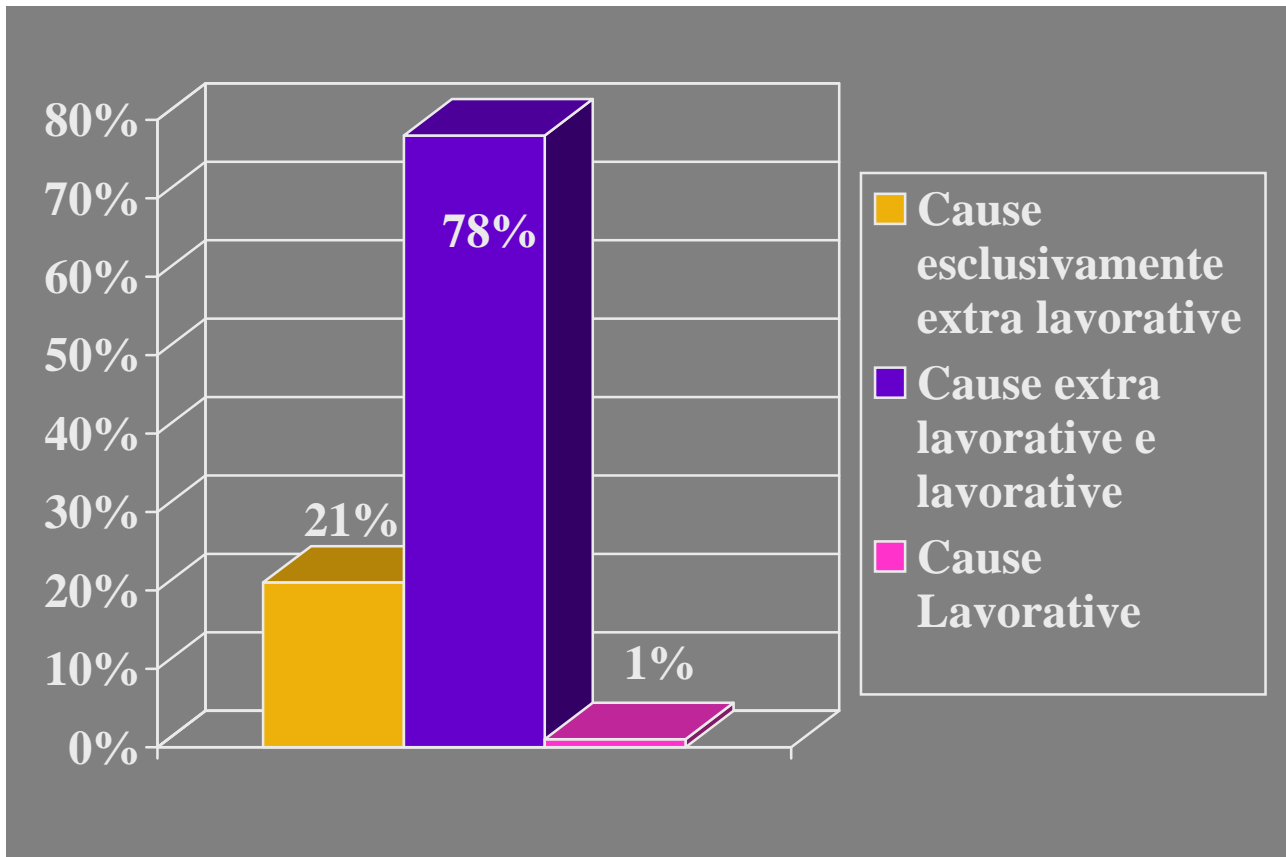
Età

Per quanto riguarda l'età: la fascia più rappresentata è quella da quella tra i 46-55 anni con il 43%, seguita tra i 36- 45 anni con il 30% , >55 anni 20%, 26-35 anni 7%, nessuno al di sotto dei 25 anni.



Cause del malessere.

Come cause del malessere il 78% delle persone hanno riferito cause sia lavorative che extra lavorative, 21% cause esclusivamente extra lavorative, e l'1% solo cause lavorative.



I dipendenti hanno trovato sostegno individuale nel 55% dei casi con trattamento farmacologico e colloqui di sostegno; nel 43% con solo supporto; alcuni casi sono stati inviati, per competenza, ad altri servizi.