REGIONE PIEMONTE

A.S.L. BI
Azienda Sanitaria Locale di Biella

A.S.L. TO3
Azienda Sanitaria Locale di Collegno e Pinerolo

La promozione del Benessere organizzativo nelle organizzazioni sanitarie

Progetto regionale
avviato con
D.G.R. n.22-7777

Non c'è cura senza cuore
Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

Salute e benessere

Sul significato del termine «salute» si possono rintracciare almeno quattro diverse interpretazioni:

quella «medica», dove salute equivale ad assenza di malattia;
quella «sociale» per cui la salute costituisce la capacità di ricoprire un qualsiasi ruolo sociale;
quella «idealistica» che la interpreta come benessere fisico, psichico e sociale completo;
quella «umanistica», intesa come la capacità di adattarsi positivamente alle situazioni problematiche dell'esistenza

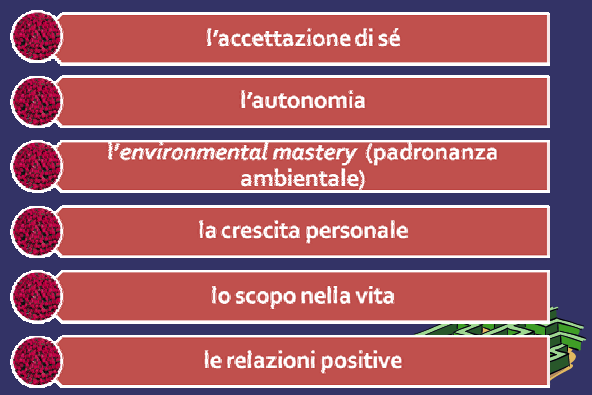
L'Organizzazione Mondiale della Sanità nel 1986 (Carta di Ottawa) definisce la salute come «un concetto positivo che amplifica le risorse sociali e personali, così come le capacità fisiche».

Benessere ....

I costrutti su cui si centra il dibattito sulla dimensione positiva del benessere sono oggi molteplici, quali il benessere soggettivo, le emozioni positive, l'esperienza emozionale positiva, la felicità, il piacere, la gioia, l'esperienza ottimale, il benessere psicologico e funzionamento psicologico ottimale, il benessere sociale, il **benessere organizzativo**. Alcuni parlano infine di «benessere complessivo» come di una sintesi o risultante del benessere fisico, psicologico, spirituale a tutto campo e legato a ogni aspetto della vita.

Il benessere soggettivo: *cosa significa stare bene psicologicamente?*

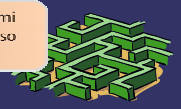
- Le sei dimensioni che alimentano lo stato di benessere e che contribuiscono a dare una risposta al quesito sono (Ryff , 1989):



Il benessere legato al lavoro

- Secondo Warr (1994) si sviluppa secondo quattro dimensioni:

Benessere emotivo	• un insieme di sottodimensioni bipolari che fanno riferimento all'esperienza affettiva come noia-entusiasmo, stanchezza-vigore, piacere-dispiacere..
Aspirazione	• riferita all'interesse per il proprio ambiente, all'impegno motivato nelle attività, al bisogno di crescita professionale «significativa»
Autonomia	•Riferita al perseguimento, anche in contrasto con le domande dell'ambiente lavorativo, delle proprie opinioni.
Competenza	•le abilità della persona nell'affrontare i problemi e ad agire nell'ambiente con un discreto successo («auto-efficacia», «realizzazione personale»).

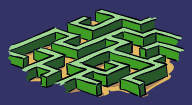


Il benessere organizzativo

- Nel corso degli ultimi anni è aumentata la consapevolezza della rilevanza che la "salute organizzativa" (il benessere psicologico, sociale degli attori entro l'organizzazione) possiede nell'attivare un circolo virtuoso per le persone e per le organizzazioni stesse in termini di efficacia, produttività, ecc.
- Una organizzazione lavorativa in salute può essere definita come una realtà nella quale cultura, clima e pratiche creano un ambiente che promuove sia la salute e la sicurezza dei lavoratori, sia l'efficacia organizzativa.
- La Direttiva del Ministero per la Pubblica Amministrazione 23/4/2004 ha definito il benessere organizzativo come:
  - «l'insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la dinamica della convivenza nei contesti di lavoro promuovendo, mantenendo e migliorando la qualità della vita e il grado di benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative».

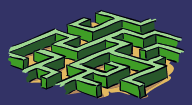
Il benessere organizzativo in Sanità

- Parlare di benessere nell'ambito dell'organizzazione sanitaria, più in generale entro le organizzazioni il cui compito è rappresentato dalla cura, dall'assistenza, dall'educazione, significa riportare alla dimensione fondativa e strategica dell' organizzazione stessa, significa evidenziare le connessioni tra il benessere degli erogatori e quello dei fruitori dei servizi, tra la qualità dei processi organizzativi e la qualità dell'assistenza erogata.

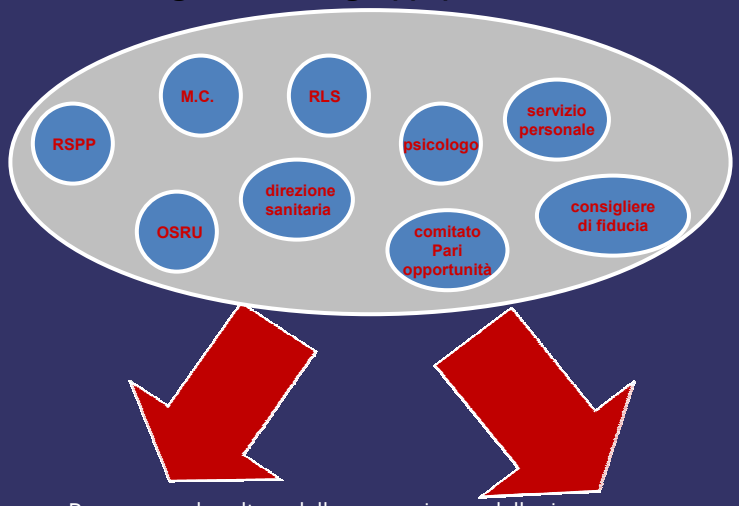


Il D.Lgs 81/08 e la "gestione integrata" del rischio psicosociale

- In tempi ancora più recenti è stata inoltre introdotta una nuova normativa in tema di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro che introduce esplicitamente la necessità di valutare "anche" i rischi di natura psicosociale, sia nella loro "forma diretta", sia nella loro forma "indiretta" (es. le conseguenze stressogene legate all'esposizione ad altri rischi);
- L'innovatività della norma non si coniuga per il momento né con una modalità condivisa di valutazione dei rischi psicosociali, né in una prassi altrettanto condivisa di intervento (di contenimento e prevenzione: in altre parole di "gestione integrata del rischio").



Benessere organizzativo e gestione del rischio psicosociale: intrecci e integrazione tra gruppi professionali



Promuovere la cultura della prevenzione e della sicurezza

Gestire il rischio psicosociale

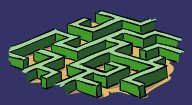
Promuovere il benessere organizzativo

Valorizzare le risorse umane

Il benessere organizzativo

L'opportunità di favorire, sul piano della ricerca e dell'intervento, la **transizione** dall'individuo al contesto, dal disagio al benessere, dalle analisi monolivello a quelle multidimensionali ha portato alcuni ricercatori verso un approccio che pone al centro dell'attenzione l'organizzazione e la comunità lavorativa in luogo dell'individuo.

In questa direzione troviamo due esperienze, quella dei "cantieri della P.A." (Avallone, Pamplomatas, 2005), e quella di NIOSH (Istituto Nazionale della Sicurezza e della Salute Occupazionale), le quali suggeriscono un cambiamento di prospettiva dall'attenzione per la salute lavorativa individuale all'attenzione più in generale per la "salute organizzativa".



Le dimensioni del benessere organizzativo

Confort ambiente di lavoro
- Igiene
- Confortevolezza per sé e per i fruitori
- Gradevolezza
- Privacy

Chiarezza espositiva degli obiettivi da parte dei vertici e coerenza tra enunciati e pratiche

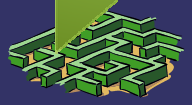
Riconoscimento e valorizzazione delle competenze
- Riconoscimento morale ed economico per il contributo dei singoli
- Promozione dell'apprendimento

Ascolto attivo
- Considerazione delle opinioni dei dipendenti
- Presenza di processi di negoziazione in cui le diverse "parti" trovano riconoscimento

Circolazione e accesso delle/alle informazioni

Governo del conflitto

Clima relazionale positivo
- A livello sia verticale sia orizzontale



Le dimensioni del benessere organizzativo

Equità e trasparenza
- Nella gestione del sistema premiante
- Nell'attribuzione delle responsabilità
- Nell'accesso ai percorsi di carriera

Attenzione ai fattori che possono alimentare stress e disagio psicosociale

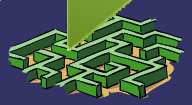
Possibilità di conciliare vita lavorativa ed extralavorativa

Partecipazione e contribuzione ai processi decisionali

Attenzione a tutto ciò che riguarda la tutela della salute e della sicurezza

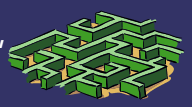
Sostenibilità dei carichi di lavoro

Attenzione per fruitori e utenti dei servizi erogati



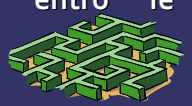
Il gruppo di lavoro sul "Benessere organizzativo in Sanità" della regione Piemonte

- Con queste premesse, nel 2007 è stata deliberata dalla Regione Piemonte la costituzione del gruppo di lavoro dedicato a ***"La tutela del benessere organizzativo nelle Aziende Sanitarie"*** con l'intento di fornire a tutti i soggetti interessati strumenti, condivisi e validati dal punto di vista tecnico-scientifico, per identificare le situazioni di rischio, valutarne l'entità e le possibili conseguenze in termini di malessere o di patologie, identificare strategie di intervento, di controllo e di riduzione del rischio applicabili alle realtà organizzative, nonché ovviamente per alimentare le condizioni di benessere entro le Aziende Sanitarie Regionali.
- Il gruppo di lavoro è formato da:
  - psicologi del lavoro (sanitari e universitari),
  - medici del lavoro (medici competenti sanitari),
  - responsabili dei servizi di Prevenzione e Protezione (RSPP),
  - rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.



Le azioni del gruppo di lavoro

- Sostenere l'adozione di pratiche condivise e comparabili di valutazione del disagio psico-sociale, in particolare a seguito dell'introduzione del D.Lgs 81/08;
- orientare, ove riscontrata la presenza del disagio organizzativo, adeguati approfondimenti sulle determinanti del fenomeno stesso e definire-realizzare idonei piani operativi e progetti di miglioramento;
- definire funzionali protocolli operativi (in accordo con i Servizi di Psicologia e i Dipartimenti di Salute Mentale presenti nelle Aziende) dedicati anche al trattamento individuale (ascolto, sostegno, eventuali terapie) là dove il disagio psico-sociale non sia esclusivamente riconducibile (e quindi contenibile) alla dimensione gruppale e organizzativa;
- **promuovere, attraverso interventi di formazione e di sviluppo organizzativo, quelle condizioni che possano favorire le condizioni di benessere degli operatori entro le organizzazioni sanitarie.**

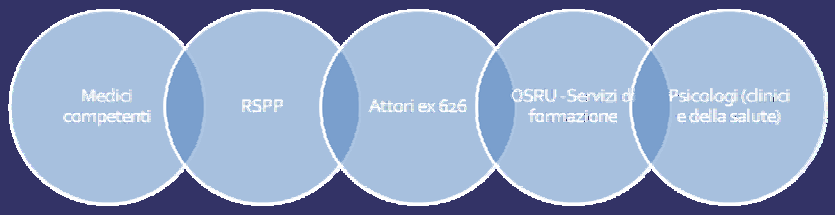


Le azioni del gruppo di lavoro

Il progetto di formazione "La promozione del benessere organizzativo nelle aziende sanitarie"

- Il progetto si propone nei termini di un articolato percorso di formazione-intervento, da sviluppare nelle aziende sanitarie al fine di:
  - Favorire la creazione di gruppi multiprofessionali che possano cooperare a partire dalle diverse competenze e responsabilità sul terreno del benessere organizzativo e della gestione del rischio psicosociale;
  - formare i destinatari in merito ai fattori che promuovono, mantengono e migliorano il benessere organizzativo all'interno di un'azienda sanitaria;
  - Attivare, in una logica di "disseminazione", interventi finalizzati a incrementare una cultura organizzativa orientata al benessere, all'interno di tutte le aziende sanitarie piemontesi.
- Si tratta, quindi, di un percorso di formazione-intervento che prevede sia azioni formative in aula sia l'elaborazione e la conduzione di singoli progetti-intervento, a cura dei partecipanti, con il sostegno di opportune supervisioni, azioni di tutoraggio e confronto nelle diverse sedi operative.

Gli attori del percorso

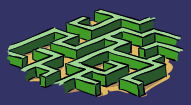


Progetto del Gruppo ASL AL (fasi)

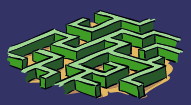
- Entro il 10 marzo 2009 illustrazione del progetto alla Direzione Aziendale
- entro il 15 marzo 2009 il Gruppo di lavoro invio il progetto in tutte le sue articolazioni alla tutor assegnato dal Dipartimento di Psicologia di Torino
- entro aprile 2009 individuazione insieme alla tutor degli strumenti più idonei per rilevare il benessere/malessere organizzativo,
- entro giugno 2009 incontro con gli operatori del DSM per l'illustrazione del progetto,
- entro settembre 2009 somministrazione degli strumenti individuati a tutte le professionalità presenti nel DSM aziendale,
- entro primavera 2010 elaborazione ed analisi dei dati raccolti,
- autunno 2010 restituzione dei dati emersi a tutto il personale del DSM, con intervento formativo relativo al tema in oggetto,
- dicembre 2010 progettazione conseguente di interventi volti al miglioramento/mantenimento del benessere organizzativo.

Metodologia

- lavoro in gruppo,
- individuazione con la tutor degli strumenti più idonei di valutazione del benessere organizzativo,
- riunione dei gruppi professionali,
- somministrazione degli strumenti di valutazione,
- elaborazione ed analisi dei dati raccolti, con strumento informatico,
- restituzione dei dati emersi a tutto il personale del DSM,
- intervento formativo in tema di benessere organizzativo,
- progettazione di interventi successivi.
- Strumenti di valutazione.
- Gli strumenti da utilizzare saranno individuati dopo analisi dell'esistente: questionari di facile utilizzo, finalizzati alla rilevazione del benessere/malessere organizzativo della unità operativa scelta.

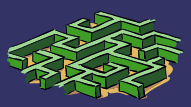


Informazioni generali

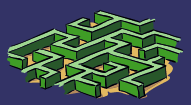


Gruppo di lavoro ASL AL

- Michela Coppi
- Fabio Foti
- Giuseppe Guazzo
- Daniele Lucchese
- Carla Repetto



Docenti e tutor

- Daniela Converso, Dipartimento di Psicologia
  - giornata introduttiva sul tema del benessere;
  - la promozione del benessere organizzativo nelle ASR piemontesi: ipotesi e progetti
- Anna Castellano, Dipartimento di Psicologia:
  - la costituzione dei gruppi di lavoro multidisciplinari
- Riccardo Falcetta, Aso OIRM S.Anna
  - il ruolo del medico competente in relazione al Benessere Organizzativo
- Cristina Prandi, Asl To2
  - il ruolo del RSPP in relazione al Benessere Organizzativo
- Michele Presutti, Asl To3 / Bianca Mottura, Asl Cn1
  - presentazione del percorso
  - la formazione intervento in tema di Benessere Organizzativo

- Tutor: Sara Viotti Dipartimento di Psicologia
- Coordinamento Tutor e monitoraggio delle attività in itinere: Daniela Converso, Vincenzo Alastra, Michele Presutti