

LINEE PROGETTUALI
PER LA REALIZZAZIONE D'UNO SPORTELLO D'ASCOLTO PSICOLOGICO ALLA
LUCE DEGLI ESITI DEL PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS
LAVORO CORRELATO NELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE DEL VERBANO
CUSIO OSSOLA

Come noto una delle finalità proprie di un processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato non è solo quella di valutare le criticità in essere all'interno dell'organizzazione di lavoro in analisi, bensì anche identificare gli aspetti positivi in grado talvolta di compensare le "aree critiche" individuate, i quali dovranno dunque essere come tali favoriti e implementati.

In tale logica, da quanto emerso in punto di valutazione del rischio stress lavoro correlato presso Azienda Sanitaria Locale del Verbano Cusio Ossola, è risultata evidente la doverosità, in termini di misure di prevenzione e protezione, di implementare nella sostanza quanto già dall'organizzazione previsto in termini progettuali nel marzo 2009, per quanto concerne l'attivazione di uno *sportello di ascolto psicologico*, finalizzato alla promozione del benessere organizzativo, piano di lavoro che come tale si inserisce nel più ampio progetto regionale promosso e supervisionato dal competente gruppo di studio.

Ciò premesso nel proseguo dopo avere dettagliato quali esiti valutativi abbiano portato a tale esigenza si avrà cura di arricchire finalità/obiettivi, così come previsti dal suddetto progetto del marzo 2009 (cfr. Appendice 2), con le necessità gestionali del rischio stress lavoro correlato, non mancando altresì di evidenziare il differente ambito di applicazione dello *sportello psicologico* rispetto ad altre tipologie di intervento, diversamente definite da contrattazione collettiva, quali *l'istituto della consigliera di fiducia per la trattazione di casi di molestie morali/sexuali* (cfr. Appendice 1), figura la cui nomina può avvenire solo previa costituzione di comitati competenti, nonché a seguito della stesura dei così detti codici di condotta.

CONTESTO ORGANIZZATIVO MOTIVANTE

Con specifico rimando a quanto emerso dalla valutazione del rischio stress lavoro correlato, dal combinato disposto degli indicatori oggettivi tra di loro e in relazione agli indicatori soggettivi emerge che per quanto riguarda il personale sanitario in generale, ed in particolare quello infermieristico, le fonti note di rischio stress mansione specifiche non vengono percepite come tali. Fanno eccezione a riguardo il carico di lavoro eccessivo e i conflitti/ambiguità di ruolo. Tuttavia, tali fonti di rischio sembrano sussistere non di per sé stesse, bensì in relazione alla specifica fase evolutiva che l'organizzazione sta vivendo; fase in cui la gravidanza dei fattori di rischio legati al cambiamento organizzativo in atto

potrebbe con elevata probabilità confondere e/o mascherare altre potenziali fonti di rischio stress più “tradizionali”.

Lo stesso accertato importante aumento di visite a richiesta, motivate da problematiche di conflitto con superiori o colleghi, potrebbe essere correlabile con l’aumento di conflitti/ambiguità di ruolo, nonché alle difficoltà nella comunicazione (in termini di eccessiva direttività dall’alto, e di mancanza di ascolto delle esigenze poste dal basso) che sembrano contraddistinguere la fase di recepimento del nuovo atto aziendale.

FINALITA’

Ciò premesso pare, dunque, sostanziale in termini di prevenzione secondaria l’implementazione di strumenti gestionali che possano permettere di individuare sul nascere situazioni di disagio lavorativo reattive a quanto sopra evidenziato, garantendo un opportuno contenimento di possibili pregiudizi sulla salute dei lavoratori, attraverso un processo di consulenza psicologica finalizzato ad aumentare le capacità di *coping* dei prestatori di lavoro (prevenzione secondaria).

OBIETTIVI

- Discernere casi di fisiologico malessere occupazionale (vuoi legato a variabili idiosincratice, ovvero a fattori organizzativi come tali non contenibili e/o modificabili) da situazioni nelle quali, diversamente, il disagio si manifesti come clinicamente significativo; con conseguente, nel primo caso, presa in carico dell’utente, ovvero, nella seconda eventualità, invio dello stesso presso servizi specialistici interni competenti, quali *in primis*, il Centro di Salute Mentale (prevenzione secondaria/terziaria) e il Servizio del Medico competente (prevenzione secondaria/terziaria);
- Garantire adeguate *diagnosi occupazionali* finalizzate a differenziare l’utenza a seconda della tipologia di costrittività organizzativa lamentata, la quale nel caso si manifestasse nella forma di una presunta molestia morale (c.d. mobbing) e/o sessuale, ovvero in casi di verosimile discriminazione per genere, sesso o età, porterà (nell’attesa della costituzione dei comitati competenti e della nomina della consigliera di fiducia per la trattazione formale/informale degli stessi) ad un invio presso l’Istituto Provinciale della Consigliera di Parità, figura che al pari della consigliera di fiducia, per pubblico mandato, ha la possibilità delle gestione formale e/o informale dei casi posti alla sua attenzione;
- Permettere la raccolta di indicatori di malessere organizzativo la cui analisi in forma aggregata possa indirizzare possibili futuri interventi di gestione del rischio stress lavoro correlato, con specifico riguardo all’opportuno contenimento delle fonte di esposizione a natura psico-sociale;

- Agevolare l'affinamento della raccolta degli indicatori oggettivi di possibile presenza di rischio stress lavoro correlato, attraverso un indice di indiscutibile sensibilità, consistente nel "numero di richieste di assistenza pervenute al servizio durante l'anno", il quale dovrà essere raccolto e categorizzato in modo omogeneo rispetto agli altri indicatori oggettivi;

CONCLUSIONI

Da quanto sopra esposto risulta dunque chiaro come le finalità e gli obiettivi che ci si propone di raggiungere attraverso l'implementazione di uno sportello di ascolto psicologico, dettagliate sulla falsa riga degli esiti del processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato, si inseriscono come già accennato in una logica di favoreggiamento delle azioni virtuose già in essere presso l'organizzazione in analisi e che, come tali, si reputa possano aiutare il processo gestionale di contenimento del rischio. Come si può facilmente dedurre da un'analisi in parallelo tra il contenuto del presente report rispetto alla bozza progettuale del marzo 2009 (cfr. Appendice 2) (sottoscritta, si ribadisce in un periodo temporale precedente la valutazione del rischio stress lavoro correlato) l'oggetto dell'intervento proposto (ossia l'attivazione di uno sportello di ascolto psicologico) risulta essere assolutamente sovrapponibile; quello che diversamente si è avuto cura di arricchire sono i propositi che si possono raggiungere tramite la sua implementazione, propositi che senza stravolgere quanto dall'organizzazione già pensato e in parte progettato possano permettere di rispondere alle necessità, in termini di misure di prevenzione e protezione, rese necessarie alla luce degli esiti del processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato.

Dr. Luigi Petrone

Presidente del CUG ASL VCO e referente aziendale per il Benessere Organizzativo