

**SPORTELLO DI ASCOLTO PER LA PREVENZIONE DEL DISAGIO PSICOLOGICO
E DELLO STRESS NEI LUOGHI DI LAVORO**

La S.C. Medico Competente e Prevenzione e Protezione nell'ambito delle attività del **Gruppo Aziendale per il Coordinamento, lo sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa (CoBSO)** ha elaborato un Progetto per l'attivazione di uno Sportello di ascolto per prevenire il disagio psicologico nei luoghi di lavoro, facendo seguito a quanto emerso dalle valutazioni del Rischio Stress Lavoro-Correlato condotte nel corso degli ultimi anni.

FINALITA'

Il Decreto Legge n. 81/2008 ha introdotto una visione più articolata del concetto di salute facendo propria la definizione data dall'Organizzazione Mondiale della Sanità: la salute è un processo di miglioramento continuo del benessere fisico e psicologico nel suo complesso. Si tratta pertanto di una risorsa della vita quotidiana che consente alla persona di condurre una vita produttiva a livello individuale, sociale ed economico.

L'innovazione introdotta dal Decreto è duplice: da un lato la salute del lavoratore si intreccia a doppio filo con quella dell'organizzazione, dall'altro il benessere della persona sul luogo di lavoro viene identificato come uno degli elementi fondamentali a garanzia del benessere individuale. Il benessere organizzativo è la conseguenza della qualità della relazione esistente fra la persona e il contesto di lavoro sia dal punto di vista dell'individuo che trascorre gran parte del proprio tempo sul luogo di lavoro, sia dal punto di vista dell'organizzazione stessa. Condizioni di scarso benessere organizzativo determinano fenomeni quali: diminuzione della produttività, assenteismo, scarsi livelli di motivazione, ridotta disponibilità al lavoro, carenza di fiducia, mancanza di impegno, aumento di reclami e lamentele dai cittadini-utenti, diminuzione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Nell'ottica di questa impostazione globale della salute sul luogo di lavoro, stanno assumendo un ruolo di primo piano, accanto ai rischi tradizionali (infortunistici, igienico-ambientali), i rischi psicosociali definiti come "quegli aspetti di progettazione, di organizzazione e di gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici". I rischi psicosociali possono incidere sia sulla salute fisica sia sulla salute psichica in modo diretto e indiretto, attraverso l'esperienza dello *stress*, che può essere indentificato come un rischio psicosociale con una caratterizzazione autonoma oppure come fattore scatenante di quelle alterazioni del comportamento organizzativo che vanno sotto il nome di

mobbing, molestie e violenze sul lavoro, o ancora della condizione di esaurimento psicologico e motivazionale meglio nota come *burn out*.

Le azioni a tutela del benessere e della salute organizzativa hanno pertanto lo scopo di tutelare, sostenere e sviluppare il capitale intellettuale e umano di un'organizzazione che non si limita al patrimonio di conoscenze e competenze, ma si estende alle relazioni interne ed esterne ed alla capacità organizzativa di una struttura (metodologie, processi, know-how, ...).

Lo sportello di ascolto per la prevenzione del disagio psicologico si pone come intervento di prevenzione secondaria, finalizzato ad individuare sul nascere situazioni di disagio lavorativo e di garantire un opportuno contenimento di possibili ricadute sulla salute dei lavoratori, attraverso un processo di consulenza psicologica finalizzato ad allineare i bisogni dei lavoratori alle condizioni del contesto di lavoro.

Esso ha una veste di servizio autonomo rispetto alle attività erogate nelle strutture istituzionali dedicate alla salute mentale realizzando in questo modo una funzione di "filtro" delle richieste, che potranno essere indirizzate ai percorsi di approfondimento più opportuni.

OBIETTIVI

Gli obiettivi dello Sportello di Ascolto possono essere così declinati:

Obiettivi organizzativi:

- Discriminare le situazioni di fisiologico malessere occupazionale (conseguente a variabili idiosincratiche, o fattori organizzativi) da situazioni nelle quali, diversamente, il disagio si manifesti come condizione clinicamente significativa;
- Consentire la raccolta di indicatori di malessere organizzativo che contribuiscano ad indirizzare future azioni di miglioramento organizzativo e di gestione del rischio stress lavoro-correlato;
- Incrementare la sensibilità dei dati fino ad oggi raccolti attraverso la raccolta dei dati descrittivi dell'utenza, con particolare riferimento al numero di richieste, alla struttura di appartenenza degli utenti e ruolo.

Obiettivi individuali:

- Promuovere la salute attraverso l'ascolto dei bisogni psicologici dei dipendenti da parte di professionisti esperti della consulenza e della salute psicologica;
- Favorire la cultura dell'empowerment e del supporto ai lavoratori;
- Prevenzione del disagio psicologico;
- Sviluppo delle capacità di adattamento;
- Rafforzamento dell'identità professionale e del senso di appartenenza al gruppo e all'Azienda.

DESTINATARI

Tutti i dipendenti ASL AL portatori di un disagio psicologico che si manifesta nell'ambito dell'esercizio del proprio ruolo professionale. Il colloquio permette, all'interno di uno spazio professionale, di analizzare e leggere la propria esperienza di disagio al fine di coglierne gli elementi causali soggettivi, organizzativi e/o afferenti al contesto più ampio e conseguentemente di individuare azioni future personali e/o organizzative per prevenire e fronteggiare le situazioni di disagio.

ARTICOLAZIONE DELL'ATTIVITA'

L'attività dello sportello si articola come segue:

1. Consulenza: le figure professionali dedicate effettuano l'analisi della domanda attraverso un numero di colloqui che può variare da 2 ad un massimo di 5, finalizzati all'esplorazione e alla chiarificazione del problema, all'analisi delle modalità di risposta adottate dall'utente, allo sviluppo di una nuova comprensione del problema, all'elaborazione di strategie di coping adeguate al contesto e agli obiettivi della persona. Questo primo step si realizza presso la SC Medico Competente e Prevenzione e Protezione, per garantire della privacy del richiedente ed attenuare il rischio di eventuali pregiudizi rispetto all'espressione di una situazione di disagio. Nel corso del primo colloquio viene compilata una scheda contenente le informazioni più significative di carattere anagrafico e professionale, oltre che una dettagliata descrizione del problema, che saranno utilizzate per elaborazioni statistiche nei momenti di verifica.
2. In funzione delle specifiche esigenze emerse dalla consulenza psicologica sono possibili più opzioni:
 - i. Nelle situazioni in cui è necessaria un'elaborazione dell'esperienza di stress correlato alla situazione di disagio vissuta sul luogo di lavoro il richiedente potrà essere inviato ad un ciclo di colloqui di approfondimento e di riorganizzazione della risposta emozionale ad opera degli psicologi della SC Medico Competente e Prevenzione e Protezione
 - ii. Qualora emergano segnali di fragilità emotiva e di disagio clinicamente significativo l'invio si orienterà ai servizi specialistici dell'Azienda, in particolare la Struttura Semplice Attività Psicologica Intraospedaliera e Oncopsicologia e al CSM per eventuale supporto farmaco terapeutico.

Uno psichiatra del CSM è comunque attivabile fin dalle prime fasi di incontro con l'utente, nell'eventualità in cui possano presentarsi situazioni di disagio sommerse che, proprio perché non hanno trovato altre vie di espressione, si siano acuite nel tempo.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

- Si accede allo Sportello su indicazione del Medico Competente, oppure su richiesta spontanea del lavoratore, eventualmente anche suggerita dal proprio Direttore SC/Responsabile di SS/Coordinatore.
- Si accede allo sportello inviando una mail di richiesta alla Dott.ssa Alessandra LUGLI (alugli@aslal.it), indicando i recapiti telefonici tramite i quali stabilire un contatto e concordare gli appuntamenti.

- L'attività si svolgerà presso due sedi:

Servizio Medico Competente di Novi Ligure, per i dipendenti di Tortona, Novi Ligure, Acqui Terme e Ovada (Mercoledì mattina dalle 8.30 alle 11.30)

Servizio Medico Competente di Alessandria per i dipendenti di Alessandria, Valenza e Casale Monferrato (Giovedì mattina dalle 8.30 alle 11.30).

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- D. Lgs n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i., L.R. n. 8 del 22 gennaio 2010 "Prevenzione e contrasto dei fenomeni di mobbing e tutela della salute psicosociale della persona sul luogo del lavoro"
- Accordo Quadro Europeo sullo stress lavoro correlato del 08.10.2004
- Accordo Interconfederale per il recepimento dell'Accordo quadro sullo stress lavoro correlato del 09.06.2008
- D.D. n. 378 del 23 aprile 2014 "Progetto inerente lo Sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa nelle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Piemonte - Istituzione del Gruppo di Lavoro regionale".