



Personale Sanitario e Benessere Lavorativo: una combinazione importante.

Raffaele Zoratti, Francesca Fregonese, Michela Bonavita, Massimiliano Fazio, Paula Orlandini, Roberta Pestrin, Nicole Pittino, Tamara Strizzolo, Sabrina Barreca, Roberta Bazeu

AAS2 “Bassa Friulana-Isontina”, SOC Medicina Interna
Ospedale di Palmanova (Ud)



Per fare in modo che il Personale percepisca che l'ambiente di lavoro sia un luogo “orientato alla propria salute”, le Organizzazioni Sanitarie devono adottare delle strategie di “promozione della salute nel posto di lavoro” in modo da creare le condizioni migliori per affrontare i problemi e cercare di risolverli.



Promozione della Salute nel posto di lavoro presupposti teorici (1):

- Ambiente di lavoro confortevole;
- Chiara presentazione degli obiettivi da parte della Direzione;
- Coerenza tra i principi e le pratiche;
- Riconoscimento e valorizzazione delle competenze individuali;
- Ascolto;
- Divulgazione ed accesso alle informazioni;
- Gestione del conflitto;
- Clima relazionale positivo;



Promozione della Salute nel posto di lavoro presupposti teorici (2):

- Equità e trasparenza;
- Attenzione ai fattori che possono alimentare stress e disagio psicosociale;
- Possibilità di conciliare la vita lavorativa con quella extra-lavorativa;
- Partecipazione e coinvolgimento nei processi decisionali;
- Attenzione a tutto ciò che concerne la salvaguardia della salute e la sicurezza;
- Sostenibilità dei carichi di lavoro;
- Attenzione alle cure ed all'assistenza fornita ai pazienti.



Descrizione dello stress e dello stress lavoro-correlato

«Lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute »

«Lo stress è una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro»



Individuazione di problemi di stress lavoro – correlato

Se viene identificato un problema di stress da lavoro, bisogna agire per prevenirlo, ridurlo o eliminarlo. La **responsabilità** di definire misure appropriate spetta al **Datore di Lavoro**.

Tali misure debbono essere portate avanti con la *partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti*.


Gruppo Omogeneo: Medici

Tale gruppo, scelto in fase di configurazione dell'analisi, è definito come segue: personale che svolge attività medica.

LIVELLO DI RISCHIO <u>COMPLESSIVO</u> STRESS LAVORO CORRELATO	COMMENTO
 30%	<p>Il gruppo dei medici della medicina di Palmanova rileva complessivamente un livello medio di rischio SLC: le principali segnalazioni riguardano la frammentazione dell'attività lavorativa, gli elevati carichi di lavoro e la non totale efficienza dei software utilizzati.</p> <p>Giudizio complessivo: RISCHIO MEDIO</p>

Gruppo Omogeneo: Infermieri

Tale gruppo, scelto in fase di configurazione dell'analisi, è definito come segue: personale che svolge attività infermieristica

LIVELLO DI RISCHIO <u>COMPLESSIVO</u> STRESS LAVORO CORRELATO	COMMENTO
 <p>30%</p>	<p>Globalmente Il gruppo degli infermieri della medicina di Palmanova rileva un livello medio di rischio SLC. Le principali fonti di rischio stress riguardano i carichi e i ritmi di lavoro, le difficoltà nello svolgere regolarmente il proprio lavoro a causa delle continue interruzioni causate dai familiari dei pazienti e la sistematica esposizione al disagio e alla sofferenza dei pazienti. Vengono segnalate inoltre alcune caratteristiche disfunzionali nell'ambiente lavorativo e nella diffusione capillare delle procedure lavorative.</p> <p>Giudizio complessivo: RISCHIO MEDIO</p>

Gruppo Omogeneo: Operatori di supporto

Tale gruppo, scelto in fase di configurazione dell'analisi, è definito come segue: personale di supporto all'attività infermieristica.

LIVELLO DI RISCHIO <u>COMPLESSIVO</u> STRESS LAVORO CORRELATO	COMMENTO
 <p>28%</p>	<p>Globalmente Il gruppo degli operatori di supporto della medicina di Palmanova rileva un livello medio di rischio SLC. Le principali fonti di rischio stress riguardano i carichi e i ritmi di lavoro elevati e alcune rilevanti caratteristiche disfunzionali dell'ambiente lavorativo. Altro elemento che sembra incidere significativamente sul rischio SLC è rappresentato dalle continue interruzioni che l'attività lavorativa subisce a causa delle richieste dei familiari pazienti.</p> <p>Giudizio complessivo: RISCHIO MEDIO</p>



Nel Reparto della SOC di Medicina Interna di Palmanova, lavorano 42 Infermieri, 34 Operatori Socio Sanitari e 11 Medici che si prendono cura di 80 pazienti.

Negli ultimi due anni l'Ufficio del Personale ha ricevuto la richiesta di trasferimento presso altre Strutture dell'Ospedale o di altre Aziende, di circa 40 Infermieri, 20 OSS e 4 Medici, con una riduzione complessiva dello Staff di circa l' 85%.



Indicatori di malattia e di benessere:

- Richieste di trasferimento;
- Trasferimenti effettuati;
- Assenze dal lavoro;
- Assenze dovute a malattia;
- Incidenza e frequenza di infortuni sul lavoro;
- Surplus nell'orario di servizio;
- Richiesta di ridurre l'orario di lavoro;
- Licenziamenti;
- Soddisfazione o insoddisfazione dei pazienti;
- Visite mediche o accertamenti clinici richiesti al Medico Competente.

Programma di miglioramento per il benessere nel posto di lavoro



A Dicembre 2018, nella SOC di Medicina Interna di Palmanova, è stato istituito un Gruppo di Lavoro (GdL) formato da due rappresentanti per ogni gruppo di professionisti: infermieri, OSS, Medici e un infermiere di continuità assistenziale, coordinato dalle Caposale e dal Primario.

Il GdL ha deciso di intraprendere un percorso di miglioramento sulla base di una Formazione sul campo annuale, e per tre anni, sulla base dei seguenti temi:

- **buone relazioni tra gli operatori**
- **comportamento e clima interno**
- **buone pratiche cliniche ed assistenziali ai pazienti**

Programma di miglioramento per il benessere nel posto di lavoro



Il Gruppo di Lavoro si incontra una volta al mese ed al tavolo multi professionale i rappresentanti portano le istanze o le osservazioni dei relativi gruppi di appartenenza (Infermieri, OSS e Medici) in modo da far emergere i problemi, discutere le proposte e trovare delle soluzioni.

In accordo con la SOS di Formazione è in programma un corso di Formazione Residenziale rivolto a tutto il Personale sulle tematiche del benessere organizzativo e lo stress lavoro correlato.



Problema	Obeittivo	Azioni	Verifica
Mancanza di continuità tra gli operatori	Garantire continuità e presenza di almeno 1-2 operatori nello stesso team	Turnare il personale periodicamente ed in modo sfalsato per garantire la corretta trasmissione di informazioni, la continuità e la conoscenza degli utenti	Valutare fattibilità e necessità da parte del Primario e delle Coordinatrici ogni tre mesi



Conclusioni

Favorire il benessere lavorativo all'interno di una Struttura Sanitaria vuol dire fondare l'Organizzazione stessa sull'origine del suo mandato.

Evidenziare il rapporto e l'interconnessione tra il benessere degli operatori e quello dei pazienti.

Orientare i processi organizzativi al miglioramento della qualità dei servizi e delle cure offerte ai dipendenti ed ai pazienti.

5° Conferenza della rete HPH del Friuli Venezia Giulia

Implementazione della rete Health Promoting Hospitals & Health Services e linee di gestione

3 dicembre 2019

Aula Perraro - Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di UDINE



Grazie per la vostra attenzione.

