

Con il patrocinio di



16.11.2018

DALLE 8.30 ALLE 17.30

SALA MARCO BIAGI
Palazzo Lombardia
Piazza Città di Lombardia
Milano

Sistema Socio Sanitario
 Regione
Lombardia
ASST Niguarda / Overl Milanese



La Psicologia nel
Sistema Sanitario
Regionale:
*Qualità ed Efficacia
dei Servizi*

La Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione in ambito sanitario

Ivana Cacciatori, Responsabile U.O.S.D. PSICOLOGIA Dipartimento salute mentale e dipendenze ASST Lodi
Chiara Grossi, psicologa del lavoro ASST Lodi
Andrea Filippin, Medico Competente, Direttore U.S.C. Salute e Sicurezza dei lavoratori ASST Lodi
Erika Buscaino, Psicologa U.O.S.D. Psicologia ASST Lodi

SISTEMA DI MONITORAGGIO E GESTIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO (D.lgs. 81/2008)

Si colloca in questo scenario l'attività del
Servizio di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione
svolta dall'area professionale dedicata nella UOSD di psicologia
dell'ASST di Lodi

La gestione dello SLC,
così come delineato dal d.lgs 81/08 artt. 31 e 32 è svolta in sinergia tra
**l'U.S.S.D. Psicologia Clinica- Servizio di Psicologia del Lavoro e
dell'organizzazione, Servizio Prevenzione Protezione Aziendale ed
il Servizio del Medico Competente.**

*(...Lo Psicologo collabora come esperto con l'azienda. -art.6, c.2,
dell'accordo sociale Europeo sullo stress lavoro-correlato).*

SISTEMA DI MONITORAGGIO E GESTIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO (D.lgs. 81/2008)

Atti aziendali

- Delibera aziendale n. 227 del 18 marzo 2010
Costituzione del Gruppo tecnico stress lavoro correlato
- Delibera Aziendale n. 0193 del 6 Marzo 2012
Documento di valutazione del rischio stress lavoro correlato

SISTEMA DI MONITORAGGIO E GESTIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO (D.lgs. 81/2008)

Metodologia di Lavoro

- Linee guida INAIL 2017 per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato (d.lgs. 81/2008 e s.m.i.)
- LABORATORIO STRESS E LAVORO A. O. Ospedali Riuniti di Bergamo (2010, 2011, 2012)
- Eupolis “Valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato: Le soluzioni nelle strutture ospedaliere” I.Re.F
- 9° conferenza “ European Academy of Occupational Health Psychology”

UOSD PSICOLOGIA CLINICA: PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI

Il Servizio di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione dell'U.S.S.D. Psicologia Clinica, ha creato un **modello a matrice psicomatrico-sistemico** di comprensione delle caratteristiche individuali degli operatori inserite all'interno del contesto lavorativo¹, e ha portato a sviluppare un sistema di gestione che mira al riconoscimento di tali caratteristiche sia sul piano soggettivo che collettivo.

Tale modello si declina in una parte di **informazione, prevenzione ed in una di gestione** attraverso un sistema che comprende anche un ambulatorio dedicato.

¹Metodo Tavistock, G. Wang & P.D. Lee, G. Braun, E. Miller, E. Jaques; I. Menzies, A. Adler, S. H. Foulkes, W. R. Bion.

UOSD PSICOLOGIA CLINICA: PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI

OBIETTIVI:

- prevenire condizioni di disagio conseguenti alle patologie stress lavoro correlate
 - favorire il benessere organizzativo
- migliorare la gestione delle risorse umane e il lavoro di équipe
- diminuire i rischi trasversali (psicologici, stress, burn-out, mobbing)
- favorire la relazione di cura tra l'équipe curante, il malato ed i familiari

UOSD PSICOLOGIA CLINICA: PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI

Le attività di VALUTAZIONE e MONITORAGGIO sono compiute attraverso le seguenti

Procedure Aziendali:

- 1. Integrazione all'attività di S.S.
PGA.SS.1-IO**
- 2. Consulenza psicologica sull'organizzazione
PGA.RP.1**
- 3. PGA Supporto ai cambiamenti organizzativi**
- 4. PGA Rotazione programmata**

**1.Integrazione all'attività di
Sorveglianza Sanitaria**

PGA.SS.1-IO

Colloquio
con i
neoassunti

Valutazione
rischio SLC
su richiesta
del MC

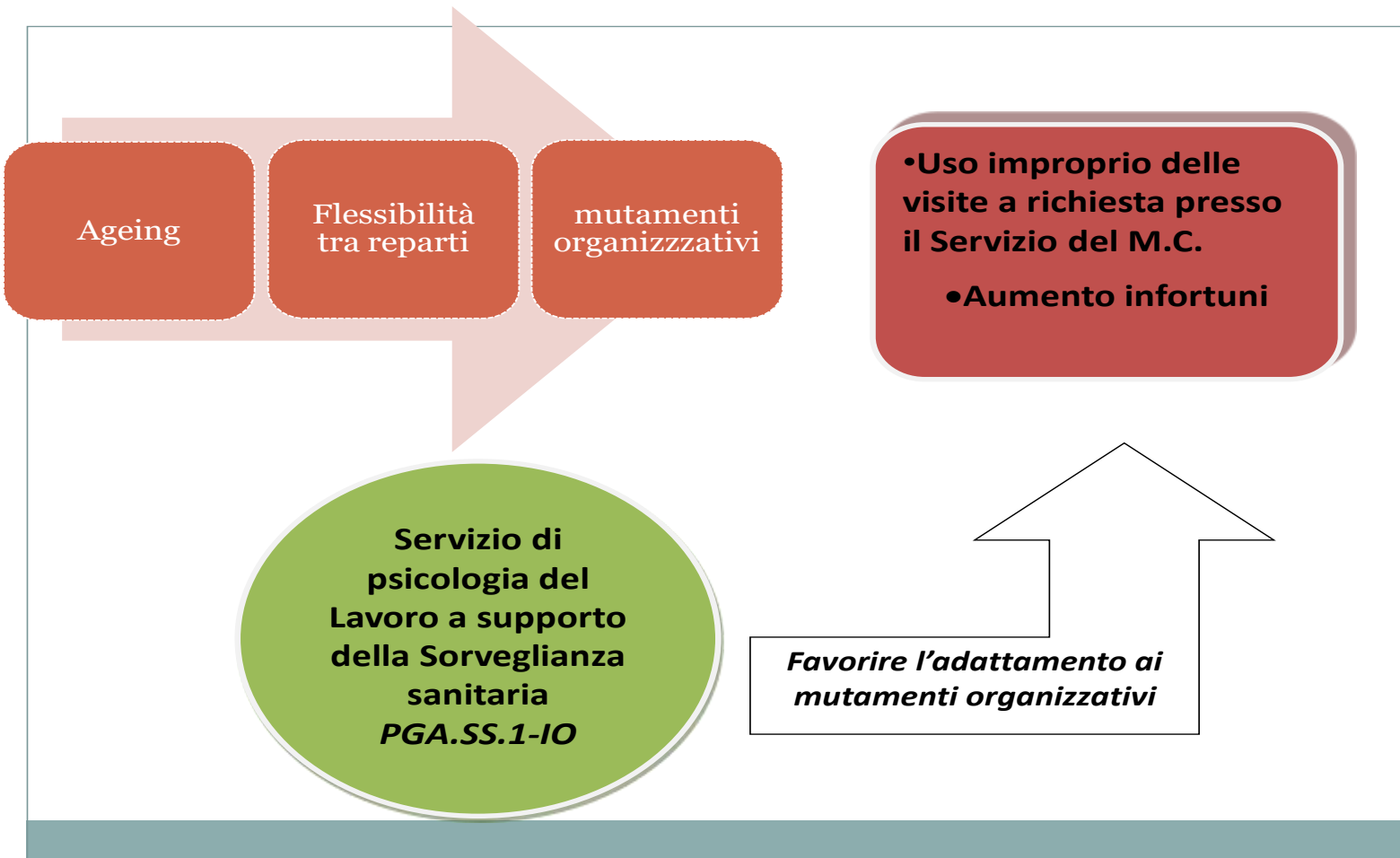
**2.Consulenza Psicologia
sull'organizzazione**

PGA.RP.1

- Richiesta autonoma dell'U.O.
- Risk Managment

**Sistema di monitoraggio
permanente**

1. INTEGRAZIONE ALL'ATTIVITÀ DI S. S. PGA.SS.1-IO



1. INTEGRAZIONE ALL'ATTIVITÀ DI S. S. PGA.SS.1-IO

- Servizio di **accoglienza** ai neo-assunti
- Attività di **screening** e **sostegno psicologico**

SCOPI:

- ❖ rilevare ipotesi di rischio collegate alla mansione richiesta
- ❖ fornire linee guida alla gestione dello stress collegato al proprio lavoro
- ❖ monitorare il grado di SLC nei dipendenti dell'azienda
- ❖ progettare e dare vita ad una realtà permanente di psicologia preventiva

1. INTEGRAZIONE ALL'ATTIVITÀ DI S. S. PGA.SS.1-IO

Indagine testistica attraverso i seguenti strumenti:

- Resilience Scale (Wagnild and Young) - Scala della Resilienza
 - MBI - Maslach Burnout Inventory
 - TAS - Toronto Alexithymia Scale
- STAI Y – State-Trait Anxiety Inventory: Forma Y
 - BPI - Burnout Potential Inventory
 - WSRQ - Work Stress Risk Questionnaire
 - ProQUOL - Professional Quality of Life
 - BDI-II - Beck Depression Inventory
- ASQ - Anxiety Scale Questionnaire (Scala d'ansia IPAT)

1. INTEGRAZIONE ALL'ATTIVITÀ DI S. S. PGA.SS.1-IO

- Dal 2010, anno di apertura dell'ambulatorio di psicologia del lavoro, a fine 2017, ha avuto accesso al servizio un totale di 684 utenti.
- Dalle analisi dei dati è emersa la presenza di genere prevalentemente femminile e un incremento progressivo delle visite a richiesta, specialmente nella fascia d'età 51-60 anni pari al 38.43%.
- La tendenza del Servizio è di impostare una media di quattro colloqui a prestazione

1. INTEGRAZIONE ALL'ATTIVITÀ DI S. S. PGA.SS.1-IO

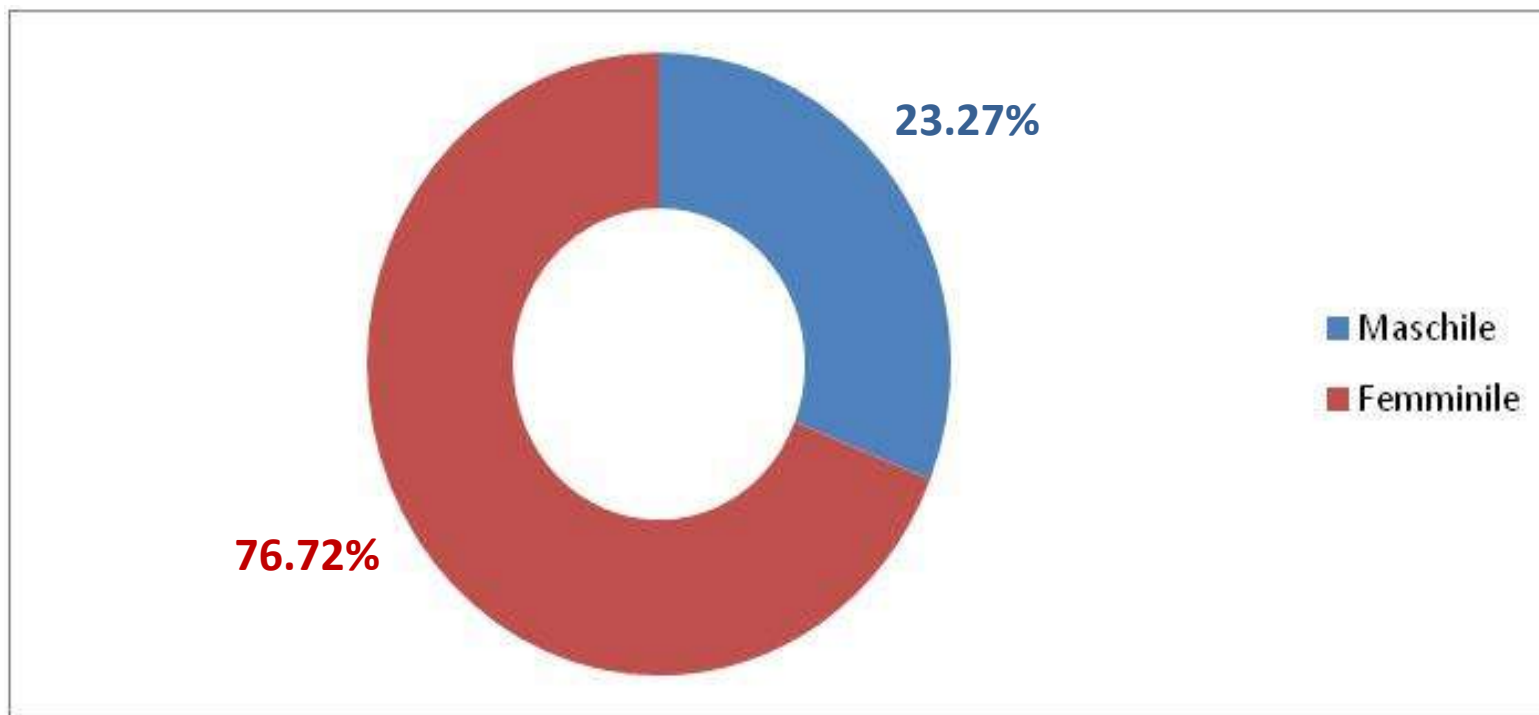


Grafico 1: Distribuzione dei soggetti per genere sul campione totale

1. INTEGRAZIONE ALL'ATTIVITÀ DI S. S. PGA.SS.1-IO

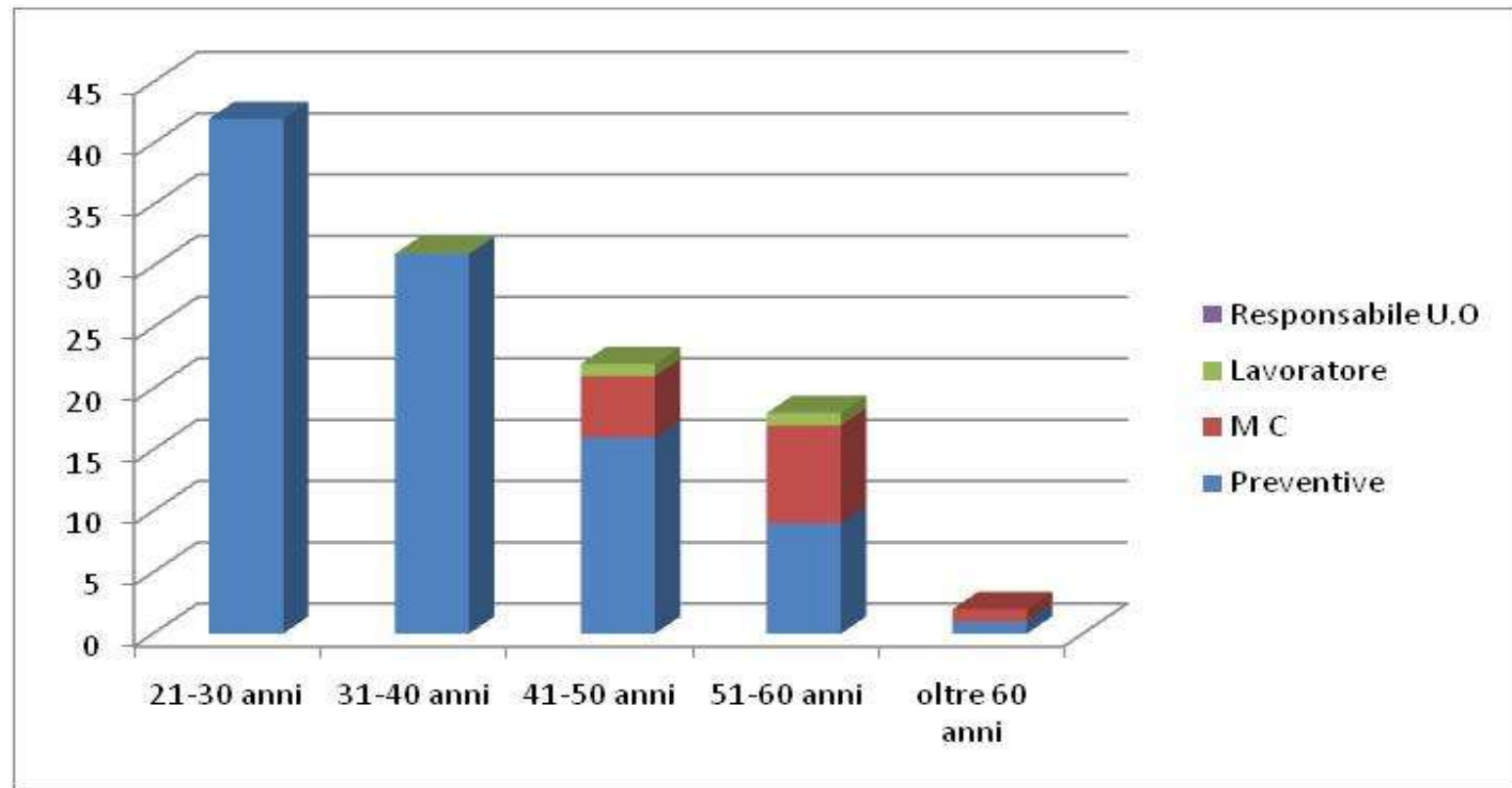


Grafico 1: Distribuzione dei soggetti per fasce d'età in relazione al tipo di accesso

1. INTEGRAZIONE ALL'ATTIVITÀ DI S. S. PGA.SS.1-IO

Supporto all'attività del medico competente,
Interventi di **valutazione** (protocollo valutativo creato dall'UOSD Psicologia Clinica- Servizio di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione) e di eventuale **sostegno** psicologico per i dipendenti, atto al potenziamento delle capacità necessarie a favorire il processo di adattamento al contesto lavorativo come *coping e resilienza*.

Indice prescelto per l'indicazione di efficacia: UP DOWN SIZING

(indice proposto da C.C Ministero del Lavoro 18/11/2010 inerente alla tendenza del personale dipendente a richiedere ciclicamente una modifica della destinazione lavorativa)

C.C
2017

- **UP DOWN SIZING:** Spostamenti interni del personale dipendente

A.S.S.T.

- **Procedura PGA.SS.1-IO Attività psicologica di prevenzione e gestione del rischio SLC*** ***BEST PRACTICE** Indirizzi Generali della Regione Lombardia per la valutazione e gestione del rischio stress lavorativo

Valutazione
dell'efficacia*

- Nel 2017 n. 22 Richieste attivate dal M.C di cui: **61.54% Solo Valutazione (< 4 colloqui)** – **38.46% presa in carico (≤ 4 colloqui < 12).**
- All'interno dei casi trattati: **81.25% Rimane nel proprio reparto non prolungando la malattia** – **18.75% Viene ricollocato senza ulteriori prescrizioni/limitazioni**
- Spostamenti interni del personale dipendente relativo al 2017: **< al 20% come previsto dalla procedura aziendale PGA.SS.1-IO**

2. CONSULENZA PSICOLOGICA SULL'ORGANIZZAZIONE PGA.RP.1

- **Consulenza** alle singole Unità Operative/gruppi omogenei di lavoratori
- **Analisi e valutazione** dell'organizzazione, delle procedure di lavoro, delle modalità comunicative e relazionali del gruppo
 - Utilizzo della tecnica del **focus group**

OBIETTIVI

- ❖ analizzare le variabili che influenzano la vita aggregata dei gruppi di lavoro
- ❖ valutazione del clima organizzativo

2. CONSULENZA PSICOLOGICA SULL'ORGANIZZAZIONE PGA.RP.1

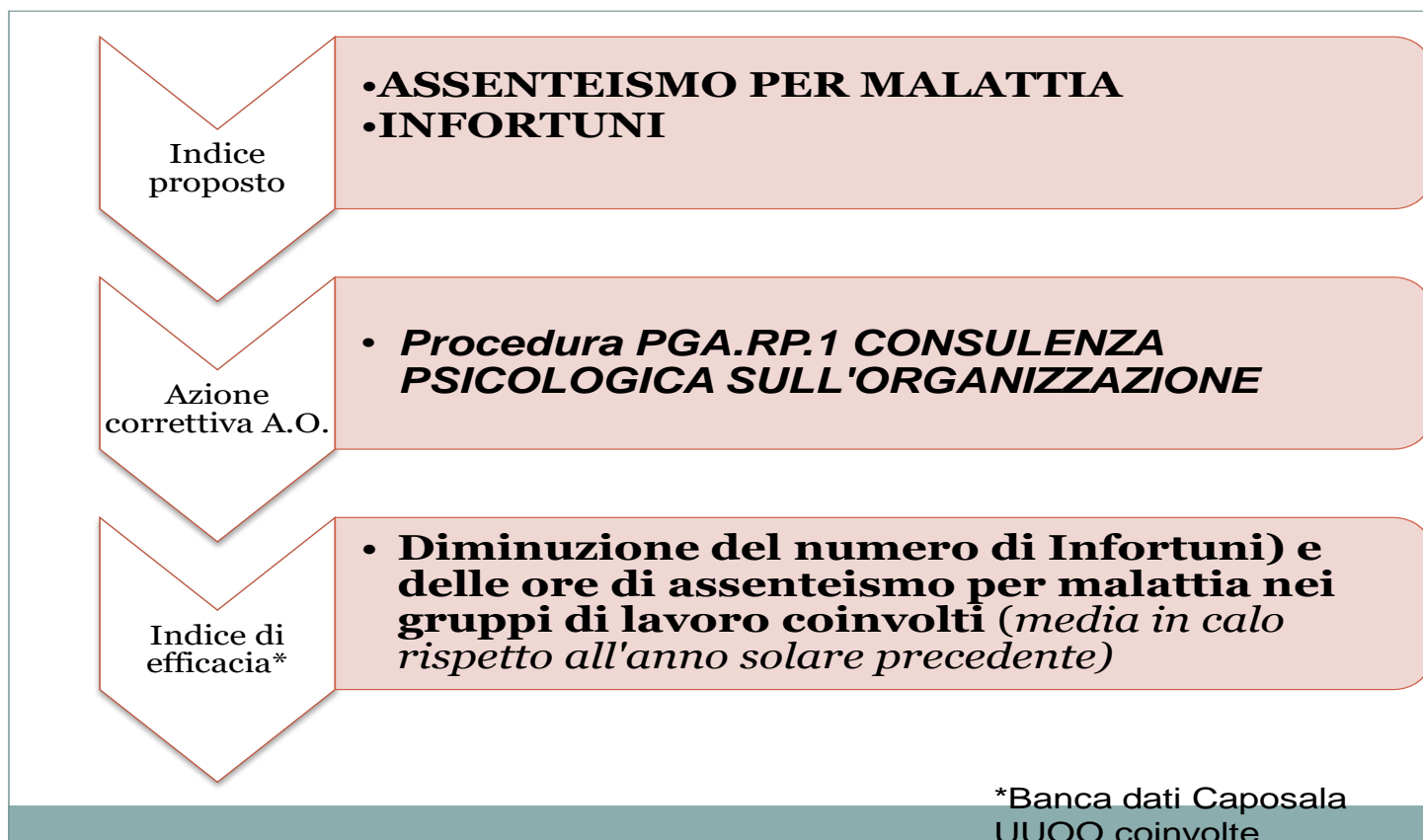
Dal 2012 al 2017 attivazione di n. 30 consulenze richieste interne alle singole organizzazioni con particolare riferimento alle aree con potenziale rischio “intrinseco”.

2. CONSULENZA PSICOLOGICA SULL'ORGANIZZAZIONE PGA.RP.1

Dipartimenti aziendali in cui sono state attivate richieste di consulenza all'organizzazione dal 2010 al 2017:

Anno	Dipartimenti
2012	Dip. Bassa Intensità R.I.C.C.A.
2013	Dip. Bassa Intensità R.I.C.C.A. – Dip. Medicina – Dip. Emergenza Urgenza – Dip. Servizi Diagnostici
2014	Dip. Chirurgico
2015	Dip. Rete Integrata Materno Infantile – Dip. Oncologia – Dip. Medicina
2016	Dip. Bassa Intensità R.I.C.C.A.
2017	Dip. Medicina – Dip. Bassa Intensità R.I.C.C.A.

2. CONSULENZA PSICOLOGICA SULL'ORGANIZZAZIONE PGA.RP.1



2. CONSULENZA PSICOLOGIA SULL'ORGANIZZAZIONE PGA.RP.1

Monitoraggio continuo tramite la procedura Aziendale validata PGA. RP.01 all'interno delle U.O. che richiedono autonomamente un supporto o su segnalazione del Risk Management, tramite la metodologia proposta dall'Inail ed affinata all'interno del gruppo tecnico. Nell'ambito dell'attività di consulenza all'organizzazione si è scelto di utilizzare una metodologia di lavoro che prevede la partecipazione al percorso di valutazione di gruppi omogenei. (*La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato. Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.lgs. 81/08 e s.m.i, 2017*).

3. PGA SUPPORTO AI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI

- Promossa dalla Direzione Strategica che individua e pianifica i cambiamenti dell'organizzazione e/o dell'attività lavorativa in base agli obiettivi di mandato e normativi
- **Supporto consulenziale** e **formativo** della Psicologia del Lavoro

3. PGA ROTAZIONE PROGRAMMATA

Il Servizio di Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni supporta la Direzione delle Risorse Umane che provvede a disporre **cambi di mansione, trasferimenti di sede e di posizione** dei dipendenti

SCOPO

- ❖ Definire delle **modalità di rotazione programmata** all'interno dell'Azienda Ospedaliera affinché sia possibile attuare una **job rotation**

3. PGA ROTAZIONE PROGRAMMATA

La **job rotation** consente ai collaboratori di:

- **accumulare** velocemente una buona **esperienza** in funzioni diverse e in svariati settori
- **perfezionare** le proprie **capacità** e **aumentare** le **possibilità di carriera**
- **ridurre** in parte le **problematiche** connesse con l'**aging** della popolazione sanitaria

FORMAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

- Nel 2014 conduzione di un progetto di ricerca in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione dell'Università degli studi di Pavia

“La qualità percepita dagli utenti in rapporto al benessere degli operatori sanitari”

(Piergiorgio Argentero, Paola Dordoni

Elena Fiabane, Ilaria Setti, Ivana Cacciatori, Chiara Grossi)

La qualità percepita dagli utenti in rapporto al benessere degli operatori sanitari

OBIETTIVI DELLO STUDIO:

- **Obiettivo principale:** analizzare il benessere del personale sanitario in relazione alla percezione della qualità delle cure ricevute da parte dei pazienti
- **Obiettivi specifici:**
 - a) Valutare il livello della qualità percepita delle cure ricevute dai pazienti
 - b) Valutare il livello di benessere occupazionale degli operatori sanitari, con specifico riferimento a variabili di tipo sia individuale sia organizzativo

La qualità percepita dagli utenti in rapporto al benessere degli operatori sanitari

PARTECIPANTI:

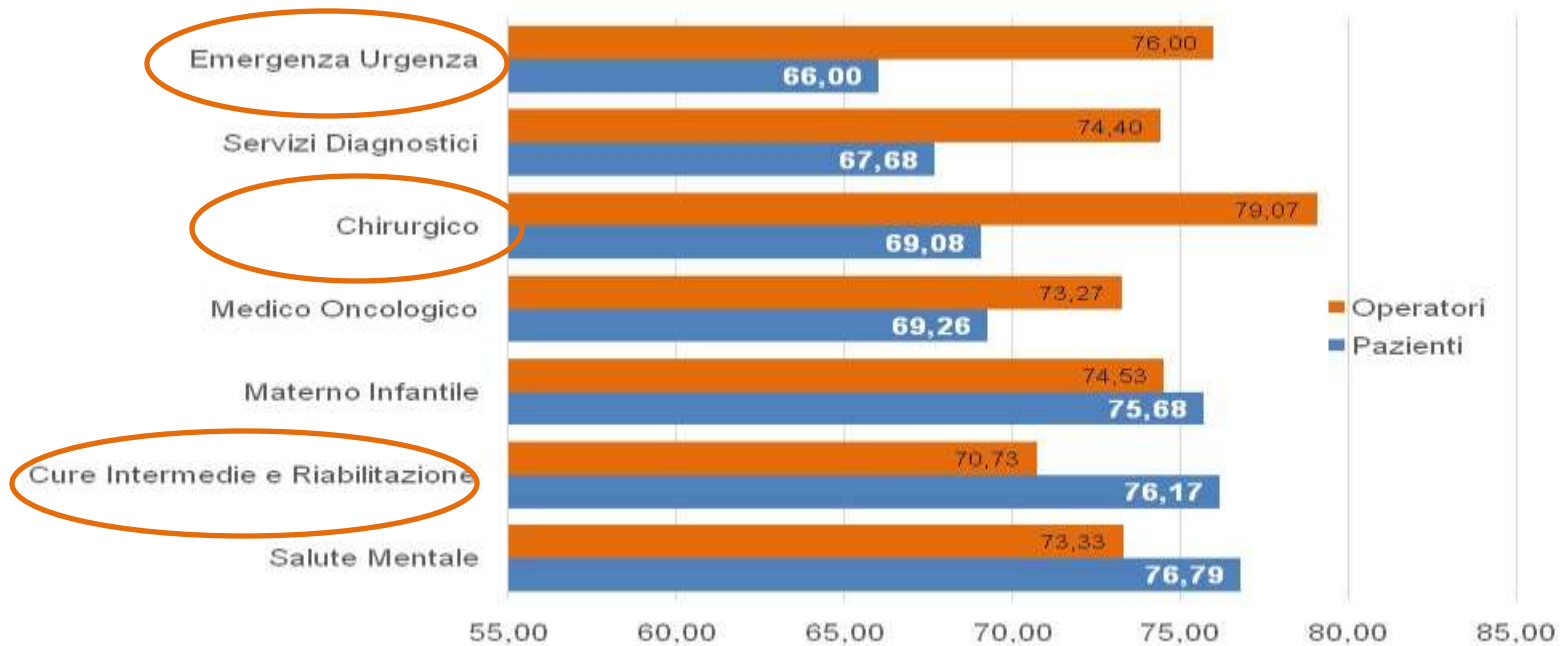
- **100** Operatori (medici, infermieri, OSS, ASA, tecnici) per Dipartimento
- **100** Utenti (ambulatoriali e degenti) per Dipartimento

I **Dipartimenti** coinvolti sono stati:

- 1) Materno infantile
- 2) Salute mentale
- 3) Servizi diagnostici
- 4) Emergenza urgenza
- 5) Cure intermedie e riabilitazione
- 6) Chirurgico
- 7) Medico oncologico

La qualità percepita dagli utenti in rapporto al benessere degli operatori sanitari

RISULTATI



Sono evidenziati i reparti rispetto ai quali sono emerse **maggiori differenze** nel confronto operatori-pazienti rispetto alla variabile «percezione qualità delle cure» (elargite vs ricevute)

La qualità percepita dagli utenti in rapporto al benessere degli operatori sanitari

	PAZIENTI	PERSONALE						
	Percezione qualità cure	Percezione qualità cure	Carico emotivo	Workaholism	Carico quantitativo	Esaurimento	Soddisfazione	Intenzione di lasciare
Servizi diagnostici	-		+		+		-	+
Salute mentale	+		-	+				
Chirurgico	-	+	+	-				
Cure Intermedie e Riabilitazione	+	-				+		
Materno infantile	+		-		-	-		
Emergenza urgenza	-	+	-	-			+	
Medico oncologico								-

+ = punto di forza

- = area di miglioramento.

Assenza di segno = il relativo aspetto è «neutro» (né positivo né negativo)

La qualità percepita dagli utenti in rapporto al benessere degli operatori sanitari

RISULTATI COMPLESSIVI

- Sia pazienti che personale percepiscono una buona qualità delle cure (elargite e ricevute)
- I Dipartimenti Servizi diagnostici e Chirurgia sembrerebbero distinguersi per più elevati livelli di benessere occupazionale
- Vi è, in generale, un buon livello di soddisfazione lavorativa, uno scarso rischio *burnout* (bassi punteggi di esaurimento), e non emerge una significativa intenzione di lasciare il posto di lavoro

- Il reparto Materno Infantile risulta percepire livelli maggiori di carico di lavoro emotivo, quantitativo ed esaurimento emotivo
- Gli operatori del Dip. Medico Oncologico sembrerebbero manifestare una maggiore intenzione a lasciare il proprio lavoro (nonostante non emergano rilevanti fattori di disagio occupazionale) - Per quanto concerne la percezione della qualità delle cure da parte dei pazienti, i dipartimenti Emergenza Urgenza, Chirurgico e Servizi Diagnostici evidenziano i livelli più bassi.

FORMAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

- Progetto di Ricerca **OTAS** (*Observational Teamwork Assessment for Surgery*):

implementazione del modello osservazionale per la sicurezza in ambito chirurgico rivolto a U.S.C. Anestesia e Medicina Perioperatoria come esito di una consulenza psicologica all'organizzazione richiesta dal team delle strumentiste di sala operatoria (d.lgs. 81/09)

Pubblicazione in corso BPA-GIUNTI psychometrics

FORMAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

- Selezione al **Premio Qualità del Network JCI Italia – III edizione 2016**

con il progetto dal titolo *“Programma Monitoraggio Stress Lavoro-Correlato nella ASST di Lodi: analisi 2015”*



www.networkjci.it

www.premioqualita.it

2019

Sperimentazione di uno studio pilota per verificare la possibilità di costruire una procedura per la gestione della turnistica infermieristica, considerando il fattore età nella pianificazione dei turni all'interno di un'unità campione.