

# Campagna europea 2014/2015

## Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato

### Le Buone Pratiche



## La **survey SLC** quale presupposto di azioni organiche di miglioramento

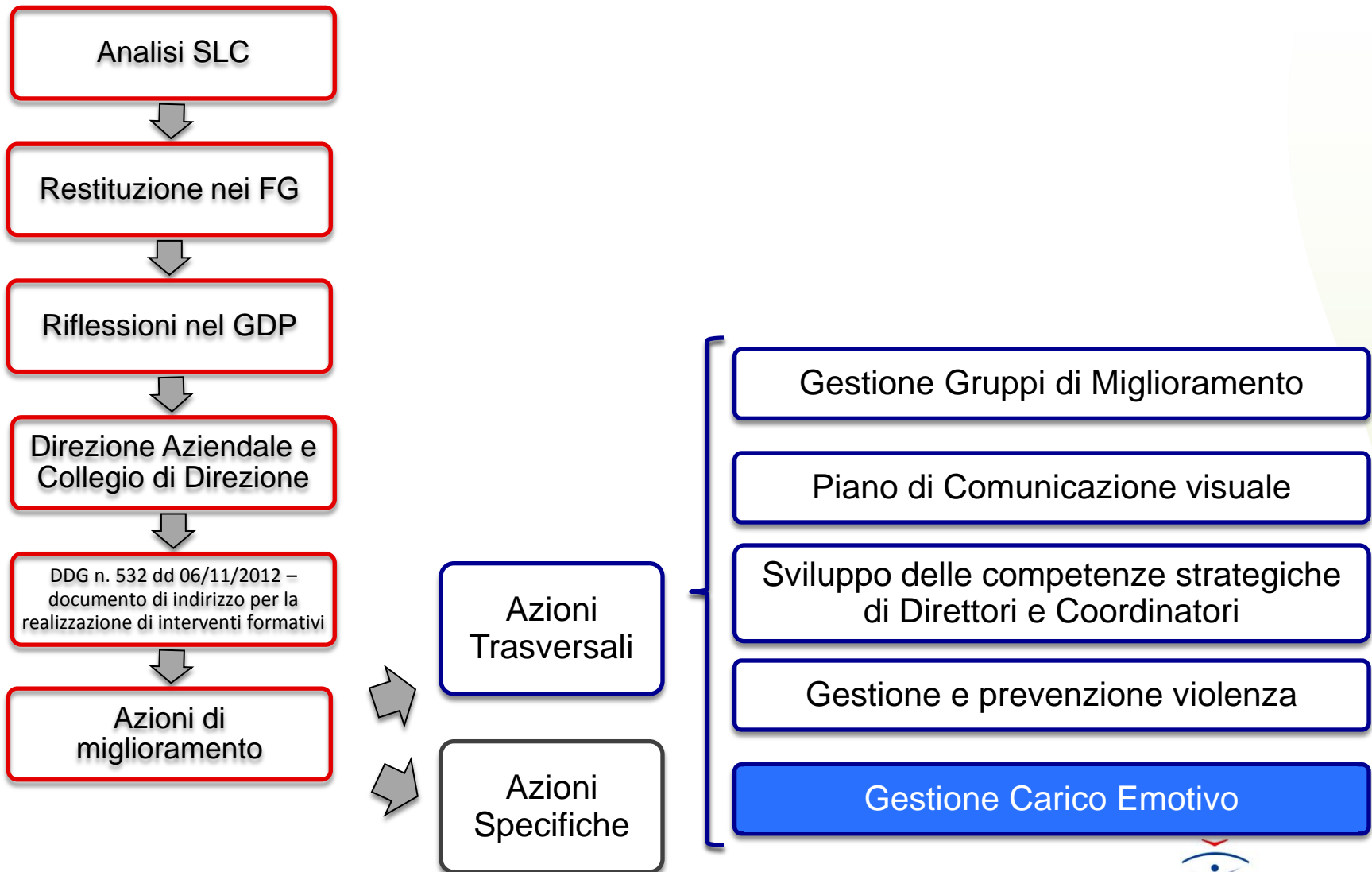
In collaborazione con

**eupragma**  
CHANGE AND LEARNING MANAGEMENT

# Presentazione azienda/organizzazione

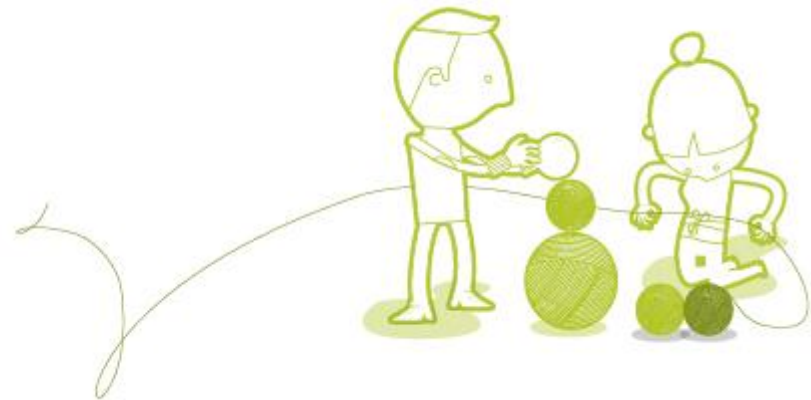
- **L'ASS 5 assicura**
  - servizi e prestazioni di assistenza sanitaria di base
  - assistenza specialistica
  - assistenza ospedaliera per acuti
  - assistenza territoriale secondo diverse tipologie di offerta
  - assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e lavoro
  - rete di emergenza e soccorso
  - attività di prevenzione e riabilitazione
  
- **N° dipendenti: 1450**
  
- **Strutture:**
  - 2 presidi ospedalieri (Palmanova - Latisana)
  - 2 distretti sanitari (San Giorgio di Nogaro – Cervignano)
  - 1 dipartimento di prevenzione
  - 1 dipartimento di salute mentale

# Dall'analisi SLC ai progetti di miglioramento



# La Buona Pratica

- **Problematica**
- **Soluzione**
- **Risultati (efficacia)**



# Problematica

Seppur con le dovute differenze dovute alle specificità di contesto, **dai 7 focus group sono emerse 4 problematiche trasversali** ai singoli gruppi e a tutta l'organizzazione:

## 1. Gestione del Carico Emotivo

- **Quotidiano contatto con dolore e sofferenza** - sia dell'utente diretto che dei caregiver
- **Contesto complesso**: relazioni con colleghi, esigenze organizzative, urgenze e imprevisti, risorse limitate
- **Sfida**: trovare il modo di gestire ed elaborare al meglio le quotidiane **attivazioni emotive**

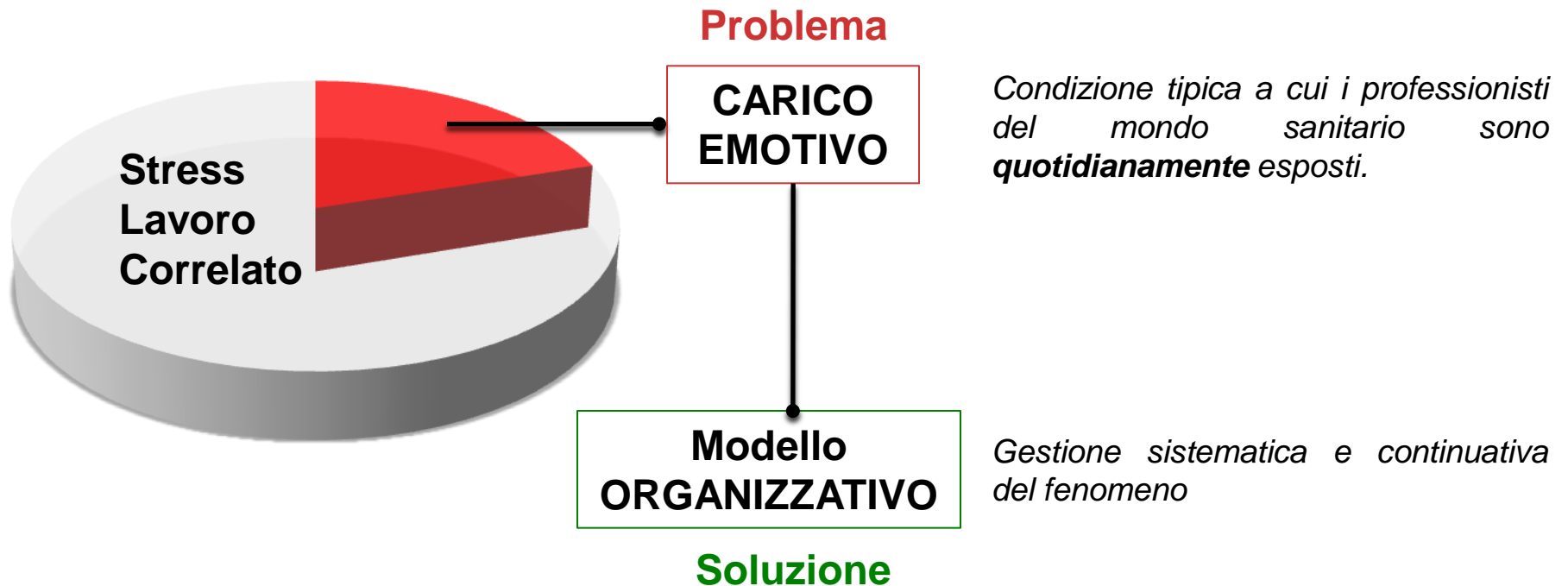
## 2. Aggressività e violenze a carico degli operatori

## 3. Necessità di adottare un modello condiviso di gestione e sviluppo dei collaboratori.

## 4. Necessità di gestire e risolvere le specifiche problematiche operative all'interno di ogni unità operativa.

# Genesi del progetto

Dall'analisi SLC è emerso **in modo trasversale in tutti e 7 i gruppi** è che **i rapporti difficili con l'utenza** e il **quotidiano contatto con il disagio** sono due elementi che caratterizzano fortemente il lavoro nel mondo della sanità.



# La Gestione del Carico Emotivo

Il tema della **gestione del carico emotivo** è considerabile come l'elemento trasversale emerso con più forza dall'analisi Stress Lavoro Correlato: è un tema **sistemico** e **connotante**, un aspetto con cui i professionisti del mondo della sanità si confrontano - e si confronteranno nel tempo - in maniera costante.

Inoltre si tratta anche di un tema dotato di molte sfaccettature che **si declina in modo diverso** in base ai **ruoli**, ai **contesti** e alle diverse **tipologie professionali**.



Per questa ragione risulta un elemento **centrale** e **strategico** per ogni Organizzazione operante nel campo della Salute.



# Emozioni: la via per una cura efficace

In un lavoro di cura, fondato sulla relazione tra le persone e destinato a una persona per il suo benessere complessivo, è forte più che mai **l'esigenza della cura di sé**.

Mettersi in gioco anche sul **piano emotivo** è utile affinché si crei una relazione significativa, ma ciò non significa sentire dentro di sé il “dolore dell'altro” visto che ciò rappresenterebbe un'esperienza insostenibile, non fosse altro perché le persone di cui avere cura sono diverse.



## Preoccupazione

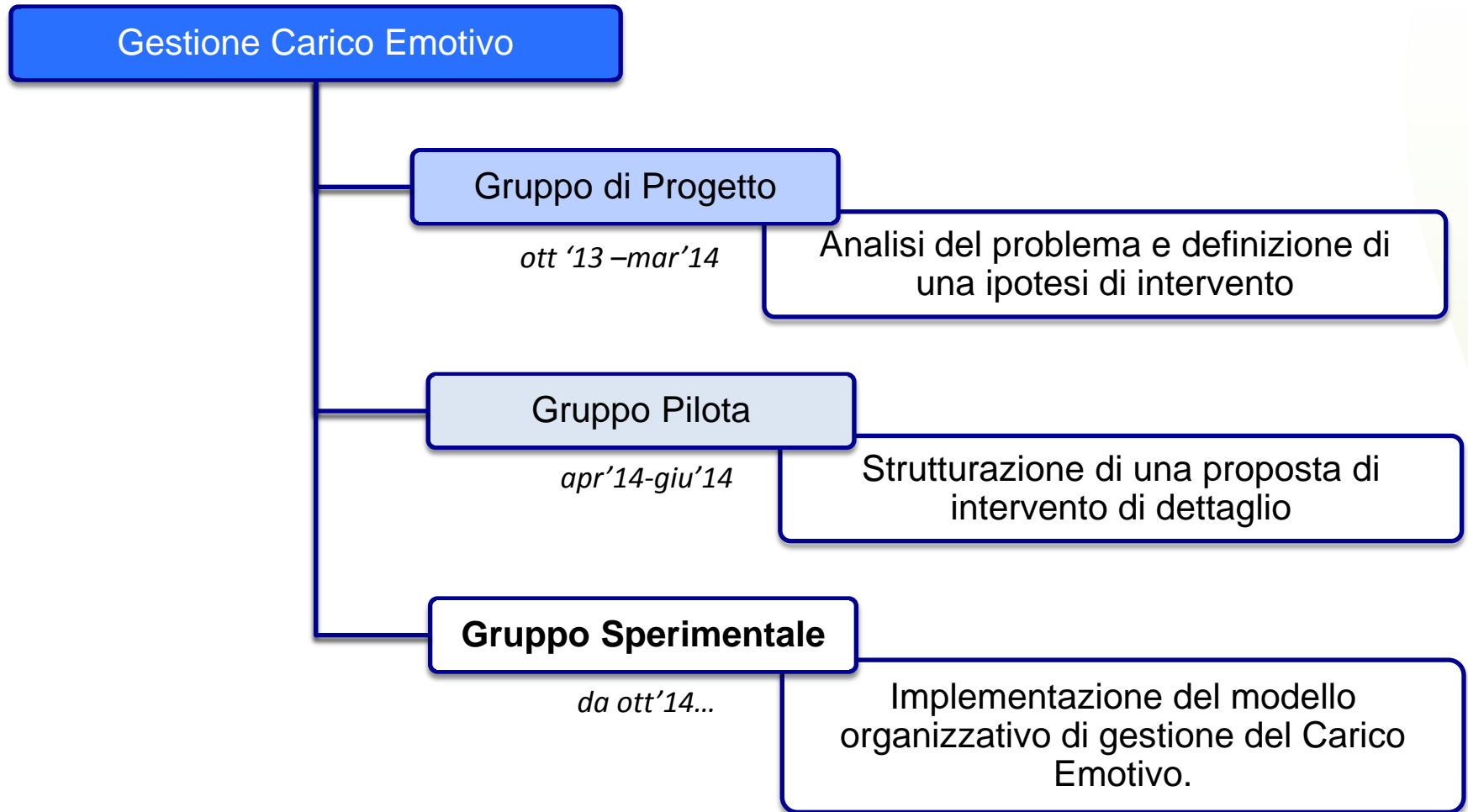
*Il travolgimento emotivo*

## Soluzione non soluzione

*L'asettica neutralità*



# Le fasi del progetto



# L'efficacia della soluzione

## Modello Organizzativo

- Definire un impianto organizzativo per la gestione sistematica e continuativa del carico emotivo all'interno di tutte le U.O.

## Modello concettuale del Carico Emotivo

- Epistemologia, contenuti, strategie, azioni.

## Piano di Comunicazione

- Definire un piano di azione comunicativa per il supporto necessario all'implementazione e alla creazione di una cultura sul tema.

## Chiarezza e progettualità

- Fornire una documentazione “autoportante” e puntuale rispetto al fenomeno definito, alle modalità operative e alle linee di implementazione.

# Le altre soluzioni definite

## 1. Gestione del Carico Emotivo

- Creazione di un **modello organizzativo** per la gestione sistematica del fenomeno
- Formazione di una **rete di operatori** dedicata al monitoraggio e alla gestione sistematica del carico emotivo.

## 2. Aggressività e violenze a carico degli operatori:

- Realizzazione di un percorso formativo/informativo per dotare gli operatori di **strumenti relazionali e di pratico impiego**, finalizzati alla prevenzione e gestione di eventi stressogeni (di natura fisica e non), e teso a valorizzare il *protocollo aggressioni* già strutturato dall'organizzazione

## 3. Modello condiviso di gestione e sviluppo dei collaboratori.

- Creazione e diffusione di un **modello di gestione e sviluppo delle risorse umane** attraverso un percorso formativo/esperienziale dedicato a direttori e coordinatori, che includa momenti d'aula e incontri di coaching individuale per la realizzazione di **specifici progetti di sviluppo** delle risorse all'interno delle unità operative.

## 4. Gestire e risolvere le specifiche problematiche operative all'interno di ogni unità operativa

- Formazione al project management per alcuni referenti delle unità operative al fine di diffondere una **metodologia condivisa per la gestione di gruppi di miglioramento**.