

Stress lavoro correlato in casa di riposo di NOVENTA PADOVANA

31/10/14

**MANNAGGIA CHE STRESS scegliere il
metodo per la valutazione dello stress**

VIS ? KARASEK ? HSE?

1 COSA : COMUNICARE COS'E' LA
VALUTAZIONE E QUALI OBIETTIVI HA ...

Comunico ai sindacati ...

Non è un indagine di performance

O di come la pensate dei capi

O per vedere se a casa sei felice o triste

Ne per fare una selezione naturale

...SERVE PER MIGLIORARE LA QUALITA' DI
VITA A LAVOROE FORSE ANCHE FUORI !

STRESS E CASA DI RIPOSO

Una casa di riposo è un posto dove :

LAVORANO PERSONE CHE ACCUDISCONO
PERSONE.

VIVONO PERSONE ACCUDITE DA PERSONE

ENTRANO PERSONE CHE VANNO A
VISITARE PERSONE

PERSONE + PERSONE+ PERSONE =
STRESS

**NOI DELLE CASE DI RIPOSO PER FORTUNA
SIAMO + ESPERTI DELLO STRESS LAVORO
CORRELATO** infatti da molto tempo parliamo di
BURN OUT : indica il lavoratore “bruciato – fuso”
e descrive il quadro sintomatologico individuale
conseguente condizioni di stress occupazionale
prolungate ; è caratterizzato da ritiro dalla vita
relazionale organizzativa, distacco e disaffezione
accompagnata da sviluppo di sindromi
organiche e funzionali

Analisi e intervento

Adozione di uno strumento di valutazione



Definizione interventi correttivi/preventivi



Condivisione dei risultati con il personale



Retest e verifica

Fase iniziale della valutazione

- Questa valutazione è stata condotta nel 2013 da PSICOLOGA , RSPP.
- supervisione dello Spisal –ULSS 16, un'equipe di tecnici competenti afferenti all'organo di controllo in materia di stress lavoro correlato.
- momento formativo esterno sulle tematiche riguardanti lo stress lavoro correlato
- documento di valutazione elaborato dall' INAIL - dipartimento di medicina del lavoro -uno strumento coerente con le indicazioni dell'Accordo Europeo e in linea con Normativa vigente

FASI del PROCESSO di VALUTAZIONE

- gruppi omogenei di lavoro: gruppo ip –oss- tecnici - amministrativi
- Valutazione preliminare (eventi sentinella/contenuto e contesto del lavoro) ovvero fattori OGGETTIVI
- Se emerge stress si passa alla valutazione approfondita che noi abbiamo comunque effettuato
- Valutazione approfondita (QUESTIONARIO somministrato in forma anonima a tutti i dipendenti per la valutazione di fattori soggettivi circa la percezione dello stress in ambito lavorativo
- Individuazione, proposta, condivisione e attuazione di interventi correttivi
- Verifica degli interventi

- **Eventi sentinella** :indici infortunistici, assenze per malattia, turnover, procedimenti e sanzioni
- **fattori di contenuto**: ambiente di lavoro, Attrezzature, carichi di lavoro, orari, turni; corrispondenza tra competenza e requisiti richiesti.
- **Fattori di contesto**: ruolo, autonomia decisionali, conflitti interpersonali al lavoro, sviluppo di carriera

VALUTAZIONE STRESS

HAI CINQUE MINUTI
PER COMPILARE ANCHE
IL QUESTIONARIO
SULLO STRESS!



PuntoSicuro

COSA EMERGE DALL'ANALISI

- dall'analisi preliminare emerge se c'è stress e in che misura (rischio basso, medio, alto)
- dall'analisi approfondita emerge quali sono le aree critiche (6 dimensioni organizzative) su cui intervenire

■ LE 6 DIMENSIONI ORGANIZZATIVE:

- DOMANDA. Carico di lavoro: posso adempiere a ciò che è richiesto?
- CONTROLLO. Autonomia del lavoratore: ho potere decisionale?
- SUPPORTO. Supporto dell'azienda : c'è la possibilità di ricevere supporto psicologico?
- RELAZIONI. Relazioni con i colleghi: riesco a gestire eventuali dinamiche di lavoro conflittuali?
- RUOLO. Ruolo del lavoratore : c'è chiarezza circa cosa ci si aspetta da me?
- CAMBIAMENTO. Gestione dei cambiamenti lavorativi: mi sento coinvolto e informato quando accade un cambiamento? Mi sento parte dell'organizzazione che sta cambiando?

Esiti dell'analisi preliminare per gruppo:

OSS 1 : RISCHIO MEDIO

OSS 2 : RISCHIO MEDIO

IP: RISCHIO MEDIO

TECNICI: RISCHIO non rilevante

AMMINISTRATIVI: RISCHIO non rilevante

DALLA SUCCESSIVA ANALISI

“APPROFONDITA” (questionario individuale per tutti) sono emerse criticità in dimensioni organizzative diverse

→ Le misure correttive di coinvolgeranno quindi tutta organizzazione

→nello specifico:

GRUPPO OSS PRIMO PIANO

- indicatori oggettivi → **RISCHIO MEDIO**
- indicatori soggettivi → **stress nelle aree di DOMANDA, CONTROLLO, RUOLO, RELAZIONI**

INTERVENTO:

- Introduzione e formazione utilizzo software cartella socio sanitaria
- partecipazione quindicennale psicologa interna alle riunioni di piano
- colloqui individuali con la psicologa rispetto a casi con disagio
- formazione sulla gestione relazioni con familiari e gestione di anziani con disturbi comportamentali/psichiatrici/aggressivi (come emerso dall'analisi dei bisogni formativi)
- **FORMAZIONE** esterna sulle dinamiche conflittuali sul lavoro
- informazione del personale rispetto ai risultati della valutazione stress lavoro correlato

GRUPPO OSS SECONDO PIANO

- indicatori oggettivi → **RISCHIO MEDIO**
- indicatori soggettivi → **stress nelle aree di CONTROLLO , RUOLO**

INTERVENTO:

- Introduzione e formazione utilizzo software cartella socio sanitaria
- partecipazione quindicennale psicologa interna alle riunioni di piano
- colloqui individuali con la psicologa rispetto a casi con disagio
- formazione sulla gestione relazioni con familiari e gestione di anziani con disturbi comportamentali/psichiatrici/aggressivi
- FORMAZIONE ESTERNA sulle dinamiche conflittuali sul lavoro
- informazione del personale rispetto ai risultati della valutazione stress lavoro correlato

GRUPPO IP

- indicatori oggettivi → **RISCHIO MEDIO**
- indicatori soggettivi → **stress nelle aree di SUPPORTO, DOMANDA CONTROLLO**

INTERVENTO:

- informazione del personale rispetto ai risultati della valutazione stress lavoro correlato
- analisi bisogni formativi e proposta formativa specifica sulle relazioni conflittuali
- partecipazione psicologa interna alle riunioni di coordinamento infermieristiche mensili
- FORMAZIONE ESTERNA sulle dinamiche conflittuali sul lavoro
- colloqui individuali con la psicologa rispetto a casi con disagio
- Revisione delle procedure per utilizzo autoclave

GRUPPO TECNICI

- indicatori oggettivi → **NESSUNO**
- indicatori soggettivi → **stress nelle aree di SUPPORTO, DOMANDA**

INTERVENTO:

- Implementazione utilizzo software cartella socio sanitaria
- Aggiornamento norma UNI 10881 con introduzione della differenza tra Piano Personalizzato e Progetto Individuale al fine di semplificare la fase valutativa dell'intervento socio-sanitario sull'anziano.
- Riunioni di coordinamento tra i tecnici con odg condiviso tramite outlook a cadenza settimanale seguito da verbale dell'incontro
- informazione del personale rispetto ai risultati della valutazione stress lavoro correlato
- **FORMAZIONE ESTERNA** sulla gestione dei conflitti relazionali in ambito lavorativo.

CORSI DI FORMAZIONE 2014/2015

- **La gestione dell'anziano, con o senza decadimento cognitivo, che mette in atto comportamenti aggressivi**
- **La gestione dei pazienti psichiatrici**
- **La gestione dei momenti carichi dal punto di vista emotivo, in particolare nelle relazioni con i familiari.**
- **Se non trovi la soluzione, sei parte del problema!**

GRUPPO AMMINISTRATIVI

- indicatori oggettivi → **NESSUNO**
- indicatori soggettivi → **stress nelle aree di SUPPORTO, DOMANDA, RUOLO**

INTERVENTO:

- Assunzione di una nuova figura nel ruolo amministrativo a supporto dell'area
- Coordinamento per facilitare la comunicazione e condivisione dei problemi nonché degli obiettivi della progettualità

GRUPPI OMOGENEI DI INTERVENTO	AREA DI CRITICITA'	AZIONI CORRETTIVE	TEMPI DI REALIZZAZIONE (periodo inizio)	FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	VERIFICA ATTUAZIONE
TECNICI	DOMANDA	Implementazione utilizzo software cartella socio sanitaria	APRILE 2014	gruppo tecnici	compilazione schede software cba
	DOMANDA	Aggiornamento norma UNI 10881 con introduzione della differenza tra Piano Personalizzato e Progetto Individuale al fine di semplificare la fase valutativa dell'intervento socio-sanitario sull'anziano.	MARZO 2014	gruppo tecnici, responsabile qualità	Compilazione PAI/PP
	DOMANDA/SUPPORTO	Riunioni di coordinamento tra i tecnici con odg condiviso tramite outlook a cadenza settimanale seguito da verbale dell'incontro	Già attivata	gruppo tecnici, responsabile qualità	convocazione outlook, verbale riunione
	SUPPORTO	informazione del personale rispetto ai risultati della valutazione stress lavoro correlato	MAGGIO 2014	gruppo tecnici, responsabile qualità	verbale riunione
	SUPPORTO	Informazione da parte di un formatore esterno sulla gestione dei conflitti relazionali in ambito lavorativo.	MAGGIO 2014	gruppo tecnici	registro formazione
AMMINISTRATIVI	DOMANDA	Assunzione nuova figura professionale	DICEMBRE 2013	ufficio personale, direzione	contratto assunzione
	SUPPORTO	Revisione regolamento di acquisizione beni e servizi	APRILE 2014	economato, direzione, ragioneria, responsabile qualità	Procedura revisionata
	SUPPORTO	informazione del personale rispetto ai risultati della valutazione stress lavoro correlato	MARZO 2014	psicologa, responsabile qualità	Comunicazione relazione finale
	RUOLO	Corso di formazione sulla contabilità con URIPA e consulenza studio commercialista	FEBBRAIO 2014	economato, direzione, ragioneria	registro formazione
INFERMIERI	SUPPORTO	informazione del personale rispetto ai risultati della valutazione stress lavoro correlato	APRILE 2014	psicologa, coordinatore, infermieri, responsabili di piano	Verbale psicologa
	SUPPORTO	formazione sulla gestione relazioni con familiari e gestione di anziani con disturbi comportamentali/psichiatrici/aggressivi	MAGGIO 2014	formazione esterna, infermieri	registro formazione
	DOMANDA/SUPPORTO	partecipazione psicologa interna alle riunioni di coordinamento infermieristiche mensili	FEBBRAIO 2014	psicologa, infermieri, responsabili di piano, coordinatore	Verbale psicologa
	SUPPORTO	colloqui individuale su segnalazione dei responsabili rispetto a casi con disagio	APRILE 2014	psicologa, coordinatore, responsabile di piano, lavoratore	Avviso bacheca personale e registro avvenuti colloqui
	SUPPORTO	Revisione delle procedure per utilizzo autoclave	FEBBRAIO 2014	responsabile qualità, coordinatore, infermieri, responsabile di piano	Procedura revisionata e spiegata in riunione infermieri
	SUPPORTO	Attivazione riunione settimanale tra infermieri del 1° e 2° piano con la presenza del responsabile	MARZO 2014	responsabile di piano, coordinatore, infermieri	Partecipazione alle riunioni
	SUPPORTO	Analisi dei bisogni formativi specifici degli infermieri	MARZO 2014	psicologa, coordinatore	Relazione analisi bisogni formativi
OSS 1° PIANO	DOMANDA/RUOLO	Introduzione e formazione utilizzo software cartella socio sanitaria	MARZO 2014	oss	compilazione schede software cba
	DOMANDA/SUPPORTO	partecipazione quindicennale psicologa interna alle riunioni di piano	MARZO 2014	oss, psicologa	Verbale psicologa
	SUPPORTO	colloqui individuale con la psicologa su segnalazione dei responsabili rispetto a casi con disagio	APRILE 2014	oss, psicologa	Avviso bacheca personale
	RELAZIONI	formazione sulla gestione relazioni con familiari e gestione di anziani con disturbi comportamentali/psichiatrici/aggressivi	MAGGIO 2014	oss, formatore esterno	registro formazione
	SUPPORTO	informazione del personale rispetto ai risultati della valutazione stress lavoro correlato	APRILE 2014	oss, psicologa	verbale incontro
OSS 2° PIANO	DOMANDA/RUOLO	Introduzione e formazione software cartella socio sanitaria	MARZO 2014	oss	compilazione schede softv
	DOMANDA/SUPPORTO	partecipazione quindicennale psicologa interna alle riunioni di piano	MARZO 2014	oss, psicologa	Verbale psicologa
	RELAZIONI	formazione sulla gestione relazioni con familiari e gestione di anziani con disturbi comportamentali/psichiatrici/aggressivi	MAGGIO 2014	oss, formatore esterno	registro formazione
	SUPPORTO	informazione del personale rispetto ai risultati della valutazione stress lavoro correlato	APRILE 2014	oss, psicologa	verbale incontro
	SUPPORTO	colloqui individuale con la psicologa su segnalazione dei responsabili rispetto a casi con disagio	APRILE 2014	oss, psicologa	Avviso bacheca personale

Dott.ssa Silvia Barbano – PSICOLOGA -
psicologa@cdrnoventapadovana.it

Dr. Andrea Zampieri - RSPP –
qualita@cdrnoventapadovana.it