

Benessere psico emozionale

Presentazione del gruppo regionale

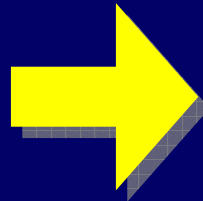
Dott.ssa Maria Peresson
Medico competente ASS1

Trieste 24 marzo 2010

Rischi per la salute e la sicurezza del lavoratore

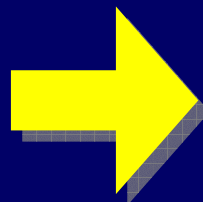
SALUTE = stato di completo benessere fisico mentale e sociale (OMS)

**RISCHI
FISICI**



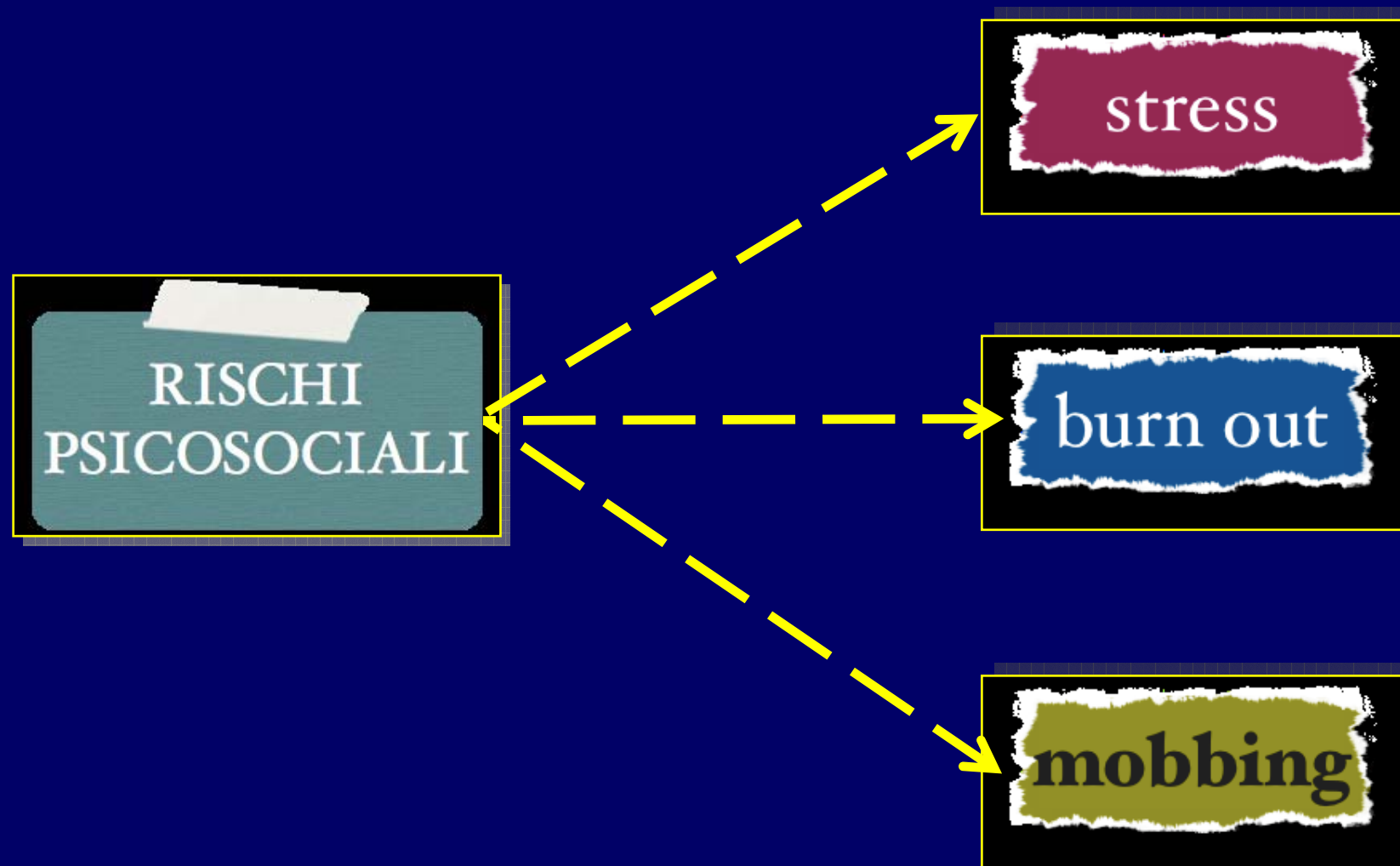
**Facilmente
identificabili e
misurabili**

**RISCHI
PSICOSOCIALI**



**Derivanti dall'impatto
globale tra
organizzazione del
lavoro ed esigenze dei
lavoratori**

I rischi psicosociali



CONTESTO SOCIALE ED ORGANIZZATIVO

PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL LAVORO

Ambiente di
lavoro fisico

Ambiente di lavoro
psicosociale

Esperienza di stress

Danno per la salute fisica, psicologica e sociale dei lavoratori

Disponibilità al lavoro e rendimento dei lavoratori

Stato di buona salute e rendimento dell'organizzazione

Il duplice percorso rischio-danno -
Agenzia Europea per la Sicurezza e Salute sul Lavoro

D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i.

Art. 17 Obblighi del datore di lavoro non delegabili

1. Il datore di lavoro non può delegare le seguenti attività:
 - a) la valutazione di tutti i rischi con la conseguente elaborazione del documento previsto dall'articolo 28 (Documento di Valutazione dei rischi)

D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i.

Art. 28 Valutazione dei rischi

“ la valutazione di cui all’art.17.... deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro – correlato, secondo i contenuti dell’Accordo Europeo dell’8 ottobre 2004....”

D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i.

Art. 29 Modalità di effettuazione della valutazione dei rischi

1. Il datore di lavoro effettua la valutazione ed elabora il documento di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), in collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il medico competente.....

VALUTAZIONE DEL RISCHIO PSICOSOCIALE

Valutare se nell'organizzazione esistono condizioni che facilitano e favoriscono lo sviluppo di stress e di altri tipi di disagio e quali siano le capacità delle persone e dell'organizzazione di farvi fronte

ORGANIZZAZIONE

- Clima organizzativo
- Controllo
- Competizione
- Stile di leadership
- Carico di lavoro
- Conflitto di ruolo
- Ambiguità di ruolo
- Stress
- Insicurezza del lavoro e mancanza di opportunità di crescita
- Cambiamenti organizzativi
- Condizioni ambientali

GESTIONE DEL RISCHIO

Individuazione dei pericoli

Valutazione dei rischi associati

Individuazione di strategie di intervento adeguate

Monitoraggio dell'efficacia delle strategie di intervento

Ri-valutazione del rischio

**Analisi delle esigenze di informazione e formazione dei
lavoratori esposti al rischio**

GESTIONE DEI RISCHI PSICOSOCIALI

DIAGNOSI PRELIMINARE

analisi dei precursori del fenomeno



INCIDENZA INESISTENTE o BASSA



Azioni di promozione della Salute
& Azioni di Prevenzione

ALTA INCIDENZA



Individuazione delle condizioni
di lavoro responsabili della
situazione di morbidità



1. Monitoraggio dell'efficacia
delle strategie di intervento

2. Ri-valutazione del rischio

3. Eventuale riconsiderazione
ipotesi e strategie di
intervento



INTERVENTO
(tipo top-down /
bottom-up)

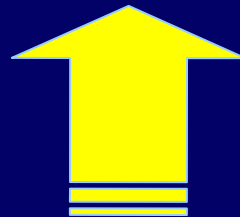
**DIAGNOSI
APPROFONDIRITA**
*Analisi della
percezione di
esposizione a fattori
di rischio*
**ATTRAVERSO
QUESTIONARI**

AZIONI DEL DATORE DI LAVORO

- **Miglioramento dell'ambiente di lavoro**
- **Sviluppo di una cultura organizzativa che abbia valori e principi condivisi**
- **Politica aziendale orientata alle azioni positive**

PREVENZIONE

- ❖ Adeguato stile di leadership
- ❖ Capacità nella gestione dei conflitti
- ❖ Applicazione più attenta della normativa di tutela dello stato di salute e di benessere dei lavoratori
- ❖ Contrattazione di accordi di clima e di codici di comportamento



FORMAZIONE DEL MANAGEMENT

HPH VARIABILI DA MISURARE

Standard 1

POLITICA DELL'ORGANIZZAZIONE

- Documentazione
- Comunicazione interna ed esterna

Standard 4

PROMUOVERE UN POSTO DI LAVORO SANO

AMBIENTE:

- Criteri sicurezza
- Criteri comfort
- Criteri di verifica manutenzione

- SPPA
- Servizio Qualità

RISORSE UMANE:

Criteri profilo professionale
Criteri formazione competenze
Criteri monitoraggio

- Medico Competente
- Responsabile Personale
- Formazione
- Promozione Salute

STANDARD 1 POLITICA DELL'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione identifica le responsabilità per il benessere psicoemotivo degli operatori

1. Individuato il **referente coordinatore** per le azioni legate al benessere organizzativo, in staff al Comitato HPH, e il team di supporto con ruolo di collegamento e promozione fra le iniziative che l'amministrazione del personale, il medico competente e la Direzione attivano sul tema
2. **Gli obiettivi sono dichiarati** e fanno parte degli obiettivi di programmazione annuale

L'organizzazione attiva percorsi per il neo assunto e il confronto fra le sue competenze e le aspettative dell'azienda

1. **Dichiarata la Mission e Vision dell'azienda**
2. Predisposto un **pacchetto informativo** sull'organizzazione dell'azienda da consegnare individualmente al momento dell'assunzione
3. Predisposta una **scheda di valutazione/autovalutazione** contenente gli obiettivi da raggiungere e consegnata al dipendente

STANDARD 1 POLITICA DELL'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione attiva percorsi di revisione/mantenimento delle competenze e appropriatezza nel tempo

1. presenza di una programmazione periodica di ricaduta comunicativa e strutturata per tutti gli operatori in merito al riorientamento secondo un organigramma predefinito delle competenze
2. compartecipazione agli obiettivi
3. strumenti di monitoraggio per valutare l'apprendimento
4. presenza di una procedura interna a tutela del lavoratore in merito alla mobilità, turnazione

Comunicazione intra - aziendale: l'*accountability* fra azienda e operatori.

Lo strumento di comunicazione raggiunge tutti gli operatori e consente di far proprio il riorientamento eventuale per partecipare alla formazione che dovesse rendersi necessaria.

1. percorso di comunicazione per target (particolare riferimento al neo assunto)
2. presenza di percorso di raccolta di proposte innovative collegate al riorientamento
3. Esistenza di modulistica o forum in cui evidenziare criticità e soluzioni possibili collegate al tema del riorientamento (bisogni emergenti)
4. Calendario di incontri per la discussione periodica delle proposte in tavolo tecnico aziendale
5. Percorso di risposta alle proposte avanzate – feed back

STANDARD 1 POLITICA DELL'ORGANIZZAZIONE

Il Profilo professionale e la Job description: il neo assunto e il confronto fra le sue competenze e le aspettative dell'azienda

Formazione generale -: reale apprendimento dell'organizzazione dell'Azienda in cui l'operatore si inserisce. Acquisizione della Vision dell'Azienda (chi vorrebbe essere) e della Mission (in base a chi vorrebbe essere quali azioni attiva)

- 1 presenza di eventi formativi annuali sul tema
- 2 informazione ai neoassunti
- 3 definizione e comunicazione della Job Description corrispondente alle aree e ai profili professionali in base alla mission dell'Azienda

Formazione individuale -: reale apprendimento del livello organizzativo della struttura in cui l'operatore si inserisce (vision dell'operatore: chi vorrebbe essere), Mission del reparto, UU.OO (quali azioni vengono messe in campo, congruenza fra obiettivi dell'operatore e obiettivi del lavoro assegnato).

- 1 consegna di Scheda di Autovalutazione per mettere in grado l'operatore di inserirsi e incontro per Job Description con referente responsabile della struttura e della categoria professionale di appartenenza.
- NB. La stessa scheda viene usata dal Valutatore a fine periodo di prova. Uno strumento unico consente la trasparenza della verifica di congruenza e il rispetto del rapporto tra le parti.

STANDARD 4

PROMUOVERE UN POSTO DI LAVORO SANO

AMBIENTE : la Sicurezza

- 1 check list sui criteri di sicurezza e modulistica per segnalazione
- 2 presenza di un sistema di rilevazione dei quasi infortuni (near missing)

AMBIENTE : il Comfort

- 1 presenza di referente per gli ambienti in grado di valorizzare e integrare principi di ergonomia, colore, temperatura, distribuzione spazi, rumorosità versus musicalità e luminosità
- 2 presenza di modulistica per revisione strutture e adeguamento

AMBIENTE : gli strumenti di riequilibrio- La camera di decompressione

- 1 presenza di ambienti per il riequilibrio psico-fisico e il rilassamento, presenza di un luogo di ristoro nella struttura, presenza di biblioteca nella struttura, presenza di punto di incontro/punto benessere/punto musicale/zona decompressione presenza ambienti dedicati alla pratica di attività fisica
- 2 presenza di mezzi di trasporto alternativi
- 3 presenza di percorsi consolidati/alleanze con esercizi commerciali o fornitori esterni per acquisti alimentari associati (bioagricoltura, prodotti in stock a basso costo per gruppi aziendali)

STANDARD 4

PROMUOVERE UN POSTO DI LAVORO SANO

Profilo professionale - il valore della professione, le competenze necessarie e la crescita professionale

1. Formazione professionale continua: la formazione sul campo, il ciclo di Deming, le nuove competenze

Profilo umano - abilità connesse all'autovalutazione delle proprie attitudini, delle proprie abilità di relazione con sé e con gli altri, la propensione al cambiamento – resilienza – : il ruolo del medico competente

1. Il medico competente propone rapidi sistemi di autovalutazione dello stress/distress escludendo sistemi giudicanti
2. Il medico competente sostiene e indirizza l'operatore verso percorsi formativi dedicati alla resilienza
3. Presenza di eventi formativi dedicati alla promozione delle abilità di vita e relazione – tecniche di autovalutazione del distress, tecniche di coping, tecniche di rilassamento – accessibili a tutti gli operatori

STANDARD 4

PROMUOVERE UN POSTO DI LAVORO SANO

Monitoraggio e aggiornamento : strumenti per autovalutazione del benessere individuale

- 1 Percorsi formativi per la trasformazione dei bisogni in servizi, in base al mutamento del contesto d'azione Il responsabile di struttura attiva percorsi di rinnovamento che ristrutturano le attività ridimensionando attività storiche ormai superate, sostituendole con nuovi servizi, promuovendo la motivazione e valorizzazione degli operatori tenendo presente i profili attitudinali e le competenze acquisite.

La valutazione della cronobiologia. Modelli assistenziali e le ripercussioni sulla salute. La gestione del Rischio Clinico e la connessione con lo stress lavoro correlato

1. valutazione della cronobiologia e i turni di lavoro. Presenza di prassi per la riduzione della turnazione notturna) con riorientamento attività (ambulatori, territorio)
2. percorsi di acquisizione di tecniche di rilassamento e riequilibrio posturale
3. percorsi di debriefing per lo scarico emozionale e la gestione dei casi che prevedono un maggior carico di distress
4. percorsi per equilibrare le differenze di genere. Presenza di un Comitato per le Pari Opportunità collegato con la Direzione strategica aziendale

SISTEMA DI SORVEGLIANZA E VALUTAZIONE DEL RISCHIO

***DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE
N. 830 DEL 24.12.2009***

QUESTIONARI

DIREZIONE SANITARIA



PIANO ANNUALE PROMOZIONE
SICUREZZA PAZIENTE

PIANI GESTIONE RISCHIO

RISK MANAGER

REPORT TRIMESTRALE

GRUPPO
RISK MANAGEMENT

SICUREZZA

FARMACI

TERAPIA DOLORE

INFEZIONI

LESIONI DA DECUBITO

CADUTE

VIOLENZA SUL PAZIENTE

VACCINAZIONI

NUTRIZIONE

INFORTUNI A DOMICILIO

VIOLENZA DOMESTICA

R
A
P
P
R
E
S
E
N
T
A
N
T
I

SCHEDE

STAFF Tecnico

RACCOLTA DATI

SCHEDE

NETWORK
REFERENTI

SISTEMA DI
SEGNALAZIONE

classificazione
errori
eventi avversi
eventi evitati
eventi sentinella

Incident Reporting
Riunioni sulla sicurezza
Focus Group
Safety Walkaround
Audit clinici
Ispezioni tecniche

Comunicazione dati

S.S. URP

S.C. AFFARI LEGALI

S.C. SISTEMA INFORMATIVO

S.C. QUAS

STAFF TECNICO

- **CLINICA** Consulenza clinico-assistenziale Identificazione di standard e criteri di riferimento Definizione dei criteri di valutazione e dei livelli di significatività (livello accettabile di rischio) Audit clinico
- **FORMAZIONE** Analisi dei bisogni formativi e definizione dei piani di formazione per gli attori del sistema di gestione Rendicontazione attività formative
- **MEDICINA LEGALE** Consulenza legale: trattamento documentazione clinica, consenso informato, responsabilità professionale, legislazione
- **QUALITA'** Definizione di principi e procedure gestionali: rappresentazioni grafiche, mappature processi, certificazione del sistema, audit di sistema
- **RACCOLTA DATI** Costituzione di una banca dati aziendale Gestione del sistema di Incident Reporting (modalità di trasmissione schede, monitoraggio periodico)

STRUTTURE DI COMUNICAZIONE DATI

- **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO** Raccolta e trasmissione dati inerenti: reclami e segnalazioni dei cittadini-pazienti, benessere organizzativo dei dipendenti
- **AFFARI LEGALI** Trasmissione dati quantitativi e qualitativi sui contenziosi, sinistri ed assicurazioni
- **SISTEMA INFORMATIVO** Rilevazione tempi d'attesa
- **QUAS** Segnalazione di non conformità, azioni preventive, azioni correttive

GRUPPO RISK MANAGEMENT

- **SICUREZZA** Gestione a manutenzione apparecchiature biomedicali, gestione dispositivi medici, infrastrutture, impiantistica, registri infortuni
- **FARMACI** Organizzazione di un sistema di farmacovigilanza per la sicurezza nell'uso del farmaco e la prevenzione degli errori potenziali nella sua prescrizione, preparazione, trascrizione/interpretazione, distribuzione, somministrazione, monitoraggio
- **TERAPIA DEL DOLORE** Inserimento nel sistema di farmacovigilanza del processo di somministrazione e monitoraggio nell'utilizzo dei farmaci impiegati nella terapia del dolore ("riduzione dolore inutile") effettuata nelle RSA e a domicilio
- **INFEZIONI** Organizzazione di un sistema di azioni e procedure in grado di controllare e ridurre l'incidenza delle infezioni in ambito residenziale e domiciliare
- **LESIONI DA DECUBITO** Organizzazione di un sistema di sorveglianza, prevenzione e cura in grado di ridurre l'incidenza, la gravità e la durata delle LDD in ambito residenziale e domiciliare
- **CADUTE** Organizzazione di un sistema di prevenzione e controllo delle cadute accidentali in ambito residenziale e domiciliare
- **VIOLENZA SUL PAZIENTE** Organizzazione di un sistema di prevenzione e monitoraggio dei casi di violenza sul paziente-cittadino in ambito residenziale e domiciliare
- **VACCINAZIONE** Organizzazione di un sistema di sorveglianza e monitoraggio del rischio
- **NUTRIZIONE** Organizzazione di un sistema di sorveglianza e monitoraggio
- **INFORTUNI A DOMICILIO** Organizzazione di un sistema di sorveglianza e monitoraggio
- **VIOLENZA A DOMICILIO** Organizzazione di un sistema di sorveglianza e monitoraggio