

PROGETTO PER LO SVILUPPO DI AZIONI FINALIZZATE AL BENESSERE PSICOLOGICO DEI LAVORATORI, ALLA PREVENZIONE/CURA DEL BURN-OUT, ALLA PREVENZIONE E LA CURA DELLO STRESS, ALLA VALORIZZAZIONE DELLA QUALITA' DEL CLIMA ORGANIZZATIVO INTERNO A MONTECATONE R.I.

Riconoscendo che agli operatori della struttura viene richiesto un complesso lavoro di cura che va ben oltre l'esercizio delle specifiche competenze tecniche, in quanto debbono farsi carico della globalità dei bisogni espressi dai pazienti non solo sul piano fisico, ma anche su quello psicologico e relazionale, la Direzione Generale dell'Ospedale di Montecatone nel 2012, attraverso gara ad evidenza pubblica, ha individuato la società CE.TRANS srl (socio unico la Università di Bologna) per l'affidamento di un progetto finalizzato a individuare strategie atte a prevenire fattori di rischio lavorativo, del disagio, e a sviluppare percorsi volti al "benessere organizzativo". Obiettivo generale perseguito è il monitoraggio dello stato di benessere dell'Organizzazione e l'individuazione delle forme di intervento più adeguate alla realtà di Montecatone R.I. per favorire il benessere dei lavoratori e prevenire forme di disagio ivi ricomprese il burnout.

E' stato attivato un Tavolo di Supervisione e Sviluppo (TSS), costituito dai referenti dell'organizzazione e consulenti Ce.Trans.srl., che ha garantito il costante collegamento tra l'organizzazione ed il gruppo di consulenza, per la ricostruzione delle caratteristiche dell'Ospedale e della configurazione del modello organizzativo, nonché per la co-costruzione del piano di comunicazione ed è stata adottata la modalità operativa della ricerca-azione partecipativa partendo dai dati conoscitivi sulla situazione iniziale riferiti sia dai referenti sia dagli operatori coinvolti all'interno della struttura ad ogni livello.

La ricerca-intervento è stata realizzata in step successivi e, nella prima fase di lavoro, attraverso la raccolta di dati qualitativi e quantitativi, sono stati rilevati fattori di rischio, fattori protettivi e indicatori di benessere nel personale coinvolto.

E' stata realizzata un'approfondita lettura delle caratteristiche e delle peculiarità dell'organizzazione del lavoro e delle diverse dinamiche all'interno dell'Ospedale nella sua globalità, prendendo in considerazione non solo i fattori di rischio che potenzialmente possono generare burnout negli operatori ad ogni livello, ma anche i fattori protettivi che, se potenziati, possono ridurre gli effetti di un elevato livello di richieste lavorative.

Sono stati coinvolti circa 200 lavoratori appartenenti a tutte le Unità operative e a tutti i ruoli professionali che operano all'interno di Montecatone.

I risultati hanno fatto emergere un quadro in cui il personale percepisce a fianco di un elevato livello di impegno nel lavoro e coinvolgimento nei confronti dei pazienti e della struttura, la necessità di lavorare in termini preventivi sia per ridurre i fattori di rischio sia per promuovere quelli protettivi. In particolare è unanimemente riconosciuto che la particolare tipologia di pazienti di Montecatone R.I. rappresenta un elemento di potenziale criticità per il forte coinvolgimento emotivo che richiede, per la complessità e la gravità che lo caratterizza, per l'età giovane dei pazienti, per il lungo lasso di tempo che il paziente e la sua famiglia trascorrono all'interno della struttura. Da un punto di vista di ambiente di lavoro sono emerse come principali aree di miglioramento su cui intervenire il carico di lavoro, il carico di lavoro emotivo, le opportunità di

apprendimento, la percezione di equità e la comunicazione.

Sulla base delle criticità emerse, in fase di analisi, sono stati individuati i dispositivi idonei tra cui >
- in presenza di disagio individuale si è attivato un dispositivo di accoglienza e ascolto, in grado di contenere il vissuto emotivo negativo e riattivare strategie di gestione della situazione; >
- in presenza di difficoltà organizzative la creazione di gruppi di miglioramento idonei per individuare strategie per la gestione dell'utenza.

Nella II^a fase, quindi, si sono attivati Gruppi di miglioramento anche in questo caso costituiti da personale delle diverse unità operative e dei diversi gruppi professionali.

I Gruppi hanno elaborato proposte di cambiamento relative alle criticità emerse nella fase I e sono stati realizzati diversi incontri di restituzione e condivisione con la Direzione. Quest'ultima si è impegnata ad attivare diverse linee di miglioramento tra le proposte avanzate dai gruppi. Tra queste possiamo citare :avvio di un percorso di formazione per Dirigenti e Coordinatori sulla tema della leadership ;revisione e rilettura dei piani di lavoro con attivazione di apposito tavolo lavoro; attivazione tavolo di lavoro per la valutazione dei meccanismi di rotazione; strutturazione di una rete di referenti della formazione e pubblicazione regolamento sulla formazione; riorganizzazione delle attività di supporto psicologico ai pazienti /familiari; avvio di un percorso per la gestione dello stress e il benessere lavorativo attraverso le pratiche Mente/Corpo rivolto a tutto il personale.

Oltre a queste linee di intervento, nello sviluppo del progetto, in più momenti di rilevazione, è emersa la necessità di investire sulla consapevolezza e definizione di ruolo dei coordinatori infermieristici e fisioterapisti, considerati dai diversi interlocutori una figura chiave nell'organizzazione di Montecatone. Da ciò ha preso avvio un intervento teso alla ricostruzione del ruolo mediante interviste a coordinatori (infermieri e fisioterapisti), referenti, medici e alla Direzione e una successiva un'attività di assessment e accompagnamento/formazione rivolta a coordinatori e referenti.