

AZIENDA SOCIO - SANITARIA TERRITORIALE DELLA VALLE OLONA

21052 BUSTO ARSIZIO – Via A. Da Brescia, 1
(D.G.R. n. X/4482 del 10/12/2015)

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

001581	29.12.2017
N°	DATA

adottata ai sensi del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e s.m.i., della L.R. 30 dicembre 2009, n. 33 s.m.i. e della D.G.R. n. X/4639 del 19 dicembre 2015

OGGETTO:

**STRESS LAVORO CORRELATO – ATTIVAZIONE SPORTELLO AZIENDALE DI
ASCOLTO E COUNSELLING PER IL DIPENDENTE.**

IL DIRETTORE GENERALE

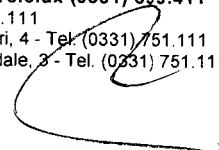
Premesso che con deliberazione della Giunta Regionale n. X/4482 del 10.12.2015 avente ad oggetto: "Attuazione L.R. 23/2015: Costituzione Azienda Socio – Sanitaria Territoriale (ASST) della Valle Olona", è stata costituita a partire dal 1° gennaio 2016 l'Azienda Socio – Sanitaria Territoriale (ASST) della Valle Olona con sede legale in Busto Arsizio, Via Arnaldo Da Brescia, 1 – 21052 Busto Arsizio;

Dato atto che la nuova ASST della Valle Olona è stata costituita mediante fusione per incorporazione dell'Azienda Ospedaliera "Ospedale di Circolo di Busto Arsizio" con scorporo del Presidio Ospedaliero di Tradate e dell'Azienda Ospedaliera "Ospedale Sant'Antonio Abate di Gallarate" e contestualmente conferimento da scissione di strutture sanitarie e sociosanitarie degli ex distretti dell'ASL della Provincia di Varese;

Richiamato il Decreto Legislativo n.81/2008 s.m.i. concernente l'attuazione delle direttive CEE riguardanti il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro con particolare riferimento all'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro sulla salute psico-fisica e alla correlata necessità di programmare interventi per la prevenzione di "rischi particolari tra cui anche quello collegabile allo stress-lavoro correlato";

Vista la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004, che pone l'attenzione sulla "capacità delle Amministrazioni pubbliche di attivarsi, oltre che per raggiungere obiettivi di efficacia e produttività, anche per realizzare e mantenere il

Sede legale: Via A. da Brescia, 1 - 21052 Busto Arsizio - Tel. (0331) 699.111/381.800 - Telefax (0331) 699.411
Presidio Osped. Busto A.: Via A. da Brescia - Tel. (0331) 381.800-699.111
Presidio Osped. Saronno: P.le Borella 3 - Tel. (02) 9613.1 / Presidio Osped. Gallarate: Via Pastori, 4 - Tel. (0331) 751.111
Presidio Osped. Angera: Via Bordini, 9 Tel. (0331) 961.111 / Presidio Osped. Somma L.: Via Ospedale, 3 - Tel. (0331) 751.111
Codice Fiscale/Partita IVA 03510190121



AZIENDA SOCIO - SANITARIA TERRITORIALE DELLA VALLE OLONA

21052 **BUSTO ARSIZIO** – Via A. Da Brescia, 1
(D.G.R. n. X/4482 del 10/12/2015)

benessere fisico e psicologico delle persone, attraverso la costruzione di ambienti e relazioni di lavoro che contribuiscano al miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e delle prestazioni”;

Richiamato l'Accordo Interconfederale di Recepimento dell'Accordo Quadro Europeo 8.10.2004 sullo stress lavoro-correlato recepito in Italia l'8.6.2008, che ha la finalità “di accrescere la consapevolezza e la comprensione sullo stress lavoro-correlato da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti” e “offrire un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di stress lavoro-correlato”;

Considerati gli “Indirizzi generali per la valutazione e gestione del rischio stress lavorativo” DG Regione Lombardia 10.12.2009 e DG Regione Lombardia 15/11/2011;

Rilevato che, a seguito dell'entrata in vigore del Decreto del Direttore Generale Welfare di Regione Lombardia n. 6298 del 4.7.2016 “La consultazione del Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza nella valutazione del Rischio Stress Lavoro-Correlato”, si sono svolti una serie di incontri operativi fra gli attori della sicurezza che hanno permesso, all'interno del gruppo di lavoro coordinato dal Responsabile SPP, di tracciare le misure di prevenzione e gestione del rischio stress lavoro-correlato ritenute fondamentali e significative per questa ASST in applicazione del suddetto decreto, anche ai sensi delle indicazioni sulle misure di prevenzione e protezione dello stress lavoro-correlato in sanità proposte dal Ministero della Salute-INAIL;

Precisato che nel “Piano di Miglioramento Generale ex art.28 D.Lgs. 81/08 s.m.i.” allegato all'integrazione in aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei rischi delle ex Aziende Ospedaliere “Ospedale di Circolo” di Busto Arsizio e “Sant' Antonio Abate” di Gallarate nonché dei Distretti SocioSanitari della ex ASL di Varese (Allegato n.6 del documento deliberato con atto n.1341 del 23/12/2016), condiviso e sottoscritto nel corso della riunione periodica ex art.35 tenutasi in data 20.12.2016 con i Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza, era prevista l'attivazione entro il 28.2.2017 in tutta la ASST dello sportello di ascolto e counselling già sperimentato nella ex A.O. di Gallarate con la declinazione di cui all'allegato 1, parte integrante della presente delibera;

Preso atto che è stata acquisita per le vie brevi la disponibilità della Signora Sabrina Beretta, Infermiera - cat. DS - formata in mediazione trasformativa dei conflitti, in servizio presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, già individuata come presidente del C.U.G. con deliberazione n. 605 del 17/06/2016;

Dato atto che è stata acquisita l'attestazione di regolarità amministrativa espressa dal Responsabile della S.C. Servizio Prevenzione Protezione, ai sensi del

AZIENDA SOCIO - SANITARIA TERRITORIALE DELLA VALLE OLONA

21052 **BUSTO ARSIZIO** – Via A. Da Brescia, 1
(D.G.R. n. X/4482 del 10/12/2015)

decreto legislativo n.286/1999 e del decreto legislativo n.123/2011, giusta proposta pervenuta in data 30/11/2017, registrata al progressivo n.1448 ed acquisita agli atti della S.C. Affari Generali e Istituzionali;

Ritenuto, per quanto sopra esposto, di avviare in tutta la ASST della Valle Olona uno "Sportello di ascolto e counselling per il dipendente", servizio che rappresenta un ulteriore strumento che l'Azienda offre ai propri dipendenti per favorire e promuovere il benessere individuale e la prevenzione del disagio lavorativo;

Sentito il parere favorevole espresso, per quanto di rispettiva competenza, dal Direttore Amministrativo, dal Direttore Sanitario e dal Direttore SocioSanitario ai sensi della normativa vigente;

DELIBERA

1° - per le motivazioni indicate in premessa di avviare in tutta la ASST Valle Olona uno "Sportello di ascolto e counselling per il dipendente", servizio che rappresenta un ulteriore strumento che l'Azienda offre ai propri dipendenti per favorire e promuovere il benessere individuale e la prevenzione del disagio lavorativo, con la declinazione di cui all'allegato 1;

2° - di individuare quale responsabile dello sviluppo di detto progetto la Sig.ra Sabrina Beretta dipendente in qualità di Collaboratore Professionale Sanitario- Infermiere, in servizio presso l'URP nonché Presidente C.U.G. di questa Azienda;

3° - di prevedere che il rendiconto semestrale dell'attività venga prodotto al Responsabile SPP e al Medico Competente Coordinatore per le conseguenti valutazioni e azioni di competenza;

4° - di dare atto che la presente deliberazione è immediatamente esecutiva ai sensi della L.R. 33/2009 e s.m.i. "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità".

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dott. Marco Passaretta)

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dr.ssa Caterina Maria Tridico)

IL DIRETTORE SOCIO SANITARIO
(Dr. Enzo Brusini)

IL DIRETTORE GENERALE
(Dr. Giuseppe Brazzoli)



Sportello di Ascolto e Counselling per il Dipendente

Progetto a cura di Sabrina Beretta

Infermiera - Operatrice URP P.O. Gallarate

Presidente CUG

in collaborazione con:

Servizio di Prevenzione e Protezione Rischi,

Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere dei lavoratori e contro le discriminazioni (C.U.G.)

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Struttura Complessiva S.P.R.M.P.L.
Il Responsabile
(ing. ANDREA BOCCHIERI)



SPORTELLO DI ASCOLTO E COUNSELLING PER IL DIPENDENTE

Premessa

Il D.Lgs. 81/2008, in materia di tutela della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro e le successive disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 106/2009, introduce un'importantissima novità che riguarda la nozione giuridica di salute; in tal modo la salute del lavoratore viene tutelata nella sua definizione più ampia stabilita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), quale "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità".

Lo stress lavoro-correlato viene descritto all'articolo 3 dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 quale "condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o aspettative riposte in loro" (art. 3, comma 1).

Tuttavia non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress da lavoro correlato.

La valutazione del rischio da stress lavoro correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e viene effettuata (come per tutti gli altri fattori di rischio) dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) con il coinvolgimento del Medico Competente e previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RRLS), anche in applicazione del recente decreto del Direttore Generale Welfare di Regione Lombardia n. 6298 del 4.7.2016 e del conseguente Gruppo di Lavoro determinato all'interno della ASST della Valle Olona.

Si parla di "disagio lavorativo" quando è presente un'interazione negativa tra il dipendente e diversi aspetti dell'ambiente di lavoro, in particolare quando, a causa del mancato o cattivo funzionamento della struttura, si creano all'interno dell'organizzazione difficoltà che si riferiscono ai flussi comunicativi, al grado di partecipazione, al ruolo nell'organizzazione o al riconoscimento del lavoro svolto.

Il disagio non è quindi soltanto un problema del singolo individuo che lo subisce, ma è un problema che investe l'intero sistema.

Un clima lavorativo non soddisfacente può generare assenteismo e demotivazione nei dipendenti incidendo fortemente sulla loro redditività, in questo senso rappresenta dunque un costo economico per l'amministrazione.

È dimostrato che la cura del benessere emotivo e relazionale in azienda riduce i conflitti e l'inutile impiego di energie dovuti a un clima disarmonico e alla sensazione di disagio che accompagna il singolo e si riversa nei team e nell'intera struttura organizzativa.

Il vantaggio d'interventi mirati alla gestione del disagio lavorativo si traduce in un miglioramento della qualità della vita lavorativa, con notevole vantaggio della produttività aziendale espressa in termini di efficacia ed efficienza delle risorse umane in azienda.

Al fine di promuovere il benessere e la salute dei lavoratori, le organizzazioni possono introdurre diverse misure di prevenzione e contrasto allo stress e in generale alla sofferenza e al disagio psicosociale.

Gli interventi sono stati suddivisi secondo una categorizzazione basata su destinatari e finalità delle azioni e declinati su tre livelli riferiti all'organizzazione, ai gruppi di lavoro, ai singoli lavoratori.

A livello individuale, lo "Sportello di Ascolto e Counselling per il Dipendente" valorizza l'ascolto come strumento di lavoro e rappresenta un'opportunità sia sul versante preventivo che gestionale. Il counselling è un'attività professionale che tende a orientare, sostenere e sviluppare le potenzialità della persona, promuovendo il senso di autostima e di autoefficacia, l'atteggiamento propositivo - cooperativo e stimolando le capacità di relazione e di comunicazione.

Lo "Sportello di Ascolto e Counselling per il Dipendente" rappresenta un ulteriore strumento che l'azienda offre ai lavoratori per favorire e promuovere il benessere organizzativo e la prevenzione del disagio lavorativo.



Finalità

Il progetto *“Sportello di Ascolto e Counselling per il Dipendente”* prevede la creazione, all'interno dell'Azienda, di un apposito spazio in cui il professionista incaricato su appuntamento, possa rendersi disponibile all'ascolto in forma individuale e gratuita.

Obiettivo del progetto è offrire un servizio di counselling breve finalizzato a ri-orientare l'individuo in difficoltà.

Il colloquio che si svolge all'interno dello Sportello non ha fini terapeutici, ma aiuta l'individuo a focalizzare i problemi e le possibili soluzioni.

Il disagio può riguardare l'ambito personale, e quindi può trattarsi di una difficoltà momentanea nella vita privata del soggetto, oppure l'ambito professionale e riguardare la propria attività o soddisfazione lavorativa oppure ancora può trattarsi di una situazione conflittuale che pregiudica le relazioni con colleghi o superiori.

Ciò che accomuna queste esperienze, apparentemente distanti, è il malessere che la persona può provare e che può rendere particolarmente faticoso svolgere la propria attività quotidiana.

Il colloquio permette di esprimere il proprio vissuto in uno spazio riservato e accogliente, di potersi confrontare e rileggere insieme quanto sta accadendo, di essere sostenuti nell'attivazione delle proprie risorse, di giungere a una condizione di benessere personale in ambito lavorativo.

Il counselling serve a capire meglio se stessi, a fare scelte e prendere decisioni, a pianificare la propria vita, a cambiare comportamenti insoddisfacenti; l'interlocutore viene "aiutato ad aiutarsi", a gestire, cioè, i suoi problemi utilizzando le proprie risorse personali.

Il modello è quello dell'empowerment, del potenziamento dei fattori di protezione individuali, dello stimolo dei livelli di salute e delle abilità di base (life skills). Lo scopo non è sostituirsi all'individuo, ma sostenere e facilitare la persona a potenziare le proprie risorse e creare le condizioni relazionali e ambientali che contribuiscono al suo benessere.

E' possibile affrontare il problema del disagio attivando le risorse del lavoratore stesso (autostima, resilienza, problem solving, strategie di coping, ecc.).

In particolare, la resilienza rappresenta la capacità di resistere e reagire in maniera positiva alle difficoltà e agli eventi traumatici, cercando di riorganizzare positivamente la propria vita.

Il concetto di coping, che può essere tradotto con "fronteggiamento", "gestione attiva" o "risposta efficace", indica l'insieme di strategie mentali e comportamentali che sono messe in atto per fronteggiare una certa situazione stressante. Si tratta di un processo dinamico che porta a una continua rivalutazione dell'equilibrio tra ambiente e individuo.

In questo progetto, il lavoratore verrà ad assumere un ruolo proattivo; lo scopo è di sostenere l'autoconsapevolezza della propria situazione attraverso la ricostruzione del proprio vissuto

E' importante sottolineare, che lo *“Sportello di Ascolto e Counselling per il Dipendente”* non è uno spazio in cui si svolga attività di psicoterapia né dove si ricevano indicazioni di carattere medico, farmacologico o legale.

Destinatari

Lo Sportello è rivolto a tutti i dipendenti dell'ASST Valle Olona.

L'attivazione dello *“Sportello di Ascolto e Counselling per il Dipendente”* sarà comunicata ai dipendenti attraverso i mezzi di comunicazione interna.

Privacy

Sarà garantita l'assoluta riservatezza sia rispetto alle modalità sia rispetto ai contenuti dei colloqui.

Spazi e tempi

La persona che si rivolgerà allo Sportello avrà la necessità di trovare un ambiente accuratamente organizzato, nel quale lo stile operativo sia improntato a creare un clima favorevole alla relazione e, conseguentemente, alla spontanea espressione delle emozioni.

Le consulenze avverranno nei locali dell'Azienda in ambiente tranquillo, dove i colloqui potranno svolgersi con il dovuto riserbo.

I colloqui potranno essere svolti in orario di servizio nel rispetto dei carichi di lavoro e delle esigenze dell'U.O./Servizio.



Giorni e orari

Presso lo "Sportello di Ascolto e Counselling per il Dipendente" il professionista incaricato riceverà previo appuntamento. Il dipendente potrà richiedere il colloquio contattando il n. 0331/751135 o via e-mail all'indirizzo: sportellodiascolto@asst-valleolona.it.

Il servizio sarà attivo con le seguenti modalità:

DOVE	Quando
P.O. di Busto A. e distretti 1° Piano Pad. Centrale c/o Amb. Medicina Preventiva	Su appuntamento
P.O. di Gallarate e distretti Palazzina L.go Boito, 2	Su appuntamento
P.O. di Saronno e distretti Pad. Blu Piano Terra c/o Amb. Medicina Preventiva	Su appuntamento
P.O. di Somma Lombardo e distretti Via Ospedale, 3 c/o Direzione Medica	Su appuntamento
P.O. di Angera e distretti Via Bordini, 9 c/o Direzione Medica	Su appuntamento

Numero di accessi per persona

E' opportuno, al fine di salvaguardare un uso corretto dello spazio di ascolto, fissare un numero definito di accessi allo sportello secondo i bisogni individuali (e comunque non superiore a 10 incontri).

Gestione del colloquio

Sarà predisposta una scheda di accesso che permetta la raccolta di alcuni dati quantitativi (sesso, fascia di età, anzianità di servizio, settore di appartenenza, ecc.), salvaguardando l'anonimato del dipendente.

L'analisi dei dati raccolti sarà condotta con appositi programmi di trattamento dati, in modo aggregato, così da garantire l'assoluta non riconoscibilità dei rispondenti e in modo da fare emergere le eventuali tipologie di risposte che corrispondono alle categorie più sensibili e/o alle aree di maggiore criticità.

Le informazioni raccolte nell'ambito di ciascun singolo caso saranno adeguatamente conservate e saranno accessibili, solo ed esclusivamente, al consulente e all'utente.

Referente del progetto

Sabrina Beretta – Infermiera abilitata a funzioni di counsellor

Telefono: 0331/751135

sportellodiascolto@asst-valleolona.it



SPORTELLO AZIENDALE DI ASCOLTO E COUNSELLING PER IL DIPENDENTE

PERCHE'

- Per affrontare problematiche incontrate nel proprio ambiente di lavoro o personali
- Per essere sostenuti nell'attivazione delle proprie risorse
- Per favorire il benessere individuale e relazionale in ambito privato e lavorativo

*Lo Sportello Aziendale di Ascolto e Counseling dell'ASST Valle Olona è un servizio rivolto ai dipendenti e ai familiari.

COME

- Valorizza l'ascolto come strumento di lavoro
- Offre un counselling breve finalizzato a ri-orientare l'individuo in difficoltà
- Offre un'attività di sostegno e riflessione che mira a sviluppare empowerment e resilienza

DOVE

- **Presidio di Busto A.:** presso i locali/ambulatorio della Medicina Preventiva
- **Presidio di Gallarate:** presso palazzina Largo Boito
- **Presidio di Saronno:** presso i locali/ambulatorio della Medicina Preventiva
- **Presidio di Somma L. do:** presso gli uffici della Direzione Medica
- **Presidio di Angera:** presso gli uffici della Direzione Medica

QUANDO

- Su appuntamento da richiedere telefonando al n° 0331.751135 o tramite e-mail sportellodiascolto@asst-valleolona.it

1581 29 DIC 2017

Allegato alla deliberazione N. _____ del _____