
U.O. di Psicologia**Relazione conclusiva progetto sulla promozione del Benessere e la costruzione di un
Buon clima lavorativo tra gli operatori del Servizio 118.**

Giovedì 16 Aprile c.a., con un incontro plenario tenutosi a Bosa degli operatori delle quattro postazioni provinciali (Ales, Bosa, Ghilarza e Oristano), si è concluso il progetto finalizzato alla promozione del benessere e la costruzione di un buon clima lavorativo. Il progetto ha avuto avvio a fine estate 2014 e si è articolato in cinque incontri, uno al mese per postazione, più l'incontro plenario per un totale di 21 riunioni d'equipe. L'intervento è scaturito dall'esigenza espressa dal Coordinatore del 118 e dalla "facilitatrice" della formazione, di migliorare la relazione tra e con gli operatori coinvolti con il duplice obiettivo di prevenire il disagio e i conflitti.

Per un buon esito dell'intervento era fondamentale conoscere lo stato di salute degli operatori all'interno delle singole postazioni, alla luce dei dati empirici derivanti dai vissuti e dai racconti personali, suffragati dalla rilevazione effettuati con i questionari sulla percezione del rischio stress lavoro correlato.

Considerato che dalla rilevazione di cui sopra, è emersa la presenza di livelli riconducibili a fattori che generano stress lavoro correlato, si è voluto sviluppare un processo attraverso diverse fasi con l'obiettivo finale di offrire agli operatori uno spazio per individuare le eventuali cause dello stress, condividere esperienze ed emozioni correlate al lavoro, sviluppare strategie di cambiamento.

Le fasi del progetto si possono così riassumere:

- Fase 1: caratterizzata dalla condivisione obiettivi, elaborazione progetto, coinvolgimento dei lavoratori attraverso un processo di informazione sul progetto;
- Fase 2: somministrazione di un questionario ;
- Fase 3: elaborazione dei dati e individuazione dei rischi;
- Fase 4: restituzione dei dati agli operatori;
- Fase 5: azioni di miglioramento attraverso incontri di gruppo e monitoraggio delle azioni intraprese – almeno tre per gruppo;

- Fase 6: valutazione dei risultati attraverso la ri-somministrazione del test;
- Fase 7: restituzione dei dati agli operatori per singola postazione e aggregati in incontro plenario.

Cronoprogramma

Eventi formativi operatori 118

Sede	Data				
	1	2	3	4	5
Oristano	16/09/14	14/10/14	11/11/14	09/12/14	27/01/15
Ales	23/09/14	21/10/14	18/11/14	16/12/14	03/02/15
Ghilarza	30/09/14	28/10/14	25/11/14	13/01/15	10/02/15
Bosa	07/10/14	04/11/14	02/12/14	20/01/15	17/02/15

Per gli interventi nelle sedi operative si è voluto individuare un orario (12.00 – 14.00) che avesse un impatto il meno invasivo possibile, per non ostacolare le attività all'interno dell'U.O. E non interferire in modo pesante sull'attività della stessa.

Il questionario, non standardizzato, ha analizza aspetti di percezione soggettiva su:

- contenuto del lavoro;
- contesto del lavoro;
- comunicazione;
- relazione fra colleghi e utenti;
- salute fisica.

Questi cinque aspetti sono stati analizzati attraverso 60 domande e somministrato agli operatori in forma anonima ed è stato realizzato per essere somministrato sia all'inizio della procedura, sia alla chiusura del progetto .

Il questionario, come si è già detto, è composto da 60 items a risposta predeterminata su una scala likert a 4 possibilità di risposta. Le risposte soggettive quindi, trovavano espressione nella risposta all'item sottoposto con un gradiente di intensità dall'1, rappresentante la dimensione di minimo accordo, sino al 4 rappresentante la dimensione di massimo accordo.

Ovviamente questo rapporto va ad invertirsi nel momento in cui gli items sottoposti al soggetto sono presentati in forma negativa attraverso l'utilizzo della particella "non" o "mai".
(Vedi allegati)

Dal confronto tra la prima e somministrazione e il re-test non si evidenziano cambiamenti significativi.

Sono nella norma i vissuti percettivi inerenti:

- Grado di Autonomia,
- Ruolo e le funzioni espletate,
- Investimento emozionale,
- Sentimenti di giustizia e correttezza della valutazione da parte del responsabile,

Per contro si ha una percezione "critica" ma tendente alla norma:

- Comunicazione
- Coerenza tra il lavoro svolto e gli obiettivi assegnati
- Leadership esercitata dei responsabili
- Innovatività professionale
- Dinamismo e Sviluppo da parte dell'Azienda per favorire il progresso professionale e organizzativo.

Decisamente positivo la percezione dell'essere "Team", e quindi l'insieme dei comportamenti espressi sul lavoro, la disponibilità da parte dei componenti a collaborare, fornire informazioni , supporto e conoscenza.

Nel corso degli incontri i dati di cui sopra sono stati confermati con l'emersione di criticità e punti di forza, talvolta comuni alle quattro postazioni e di seguito trascritti:

Criticità:

- Demansionamento e rischio deprofessionalizzazione;
- inascoltate le richieste di presidi sanitari e degli arredi (vedi poltrone);
- relazione con la Coordinatrice;
- disparità di trattamento tra le diverse sedi;
- rigidità e non ascolto anche per i cambi turni in presenza della disponibilità dei colleghi;
- scarsi interventi e logiche gestionale degli stessi rispondenti ad interessi terzi da parte della centrale operativa;
- impossibilitati ad usufruire della mensa ma senza buoni pasto;
- reperibilità con Ghilarza;
- assenza dei responsabili e mancato ascolto;
- Stress emotivo;

- mancata definizione del ruolo dell'Autista delle Ambulanze;

Punti di forza

- Lavoro in Equipe;
- Motivazione e dedizione al lavoro;
- Professionalità e Responsabilità;
- Gestione dei conflitti relazionali;

Tra le strategie di cambiamento è stato dato ampio risalto alla riappropriazione di una “buona pratica” caduta in disuso e cioè la condivisione delle esperienze e delle emozioni attraverso il racconto e la narrazione dei vissuti individuali e del team, da effettuarsi nella fase immediatamente successiva all'intervento e possibilmente durante il cambio di turno, si da innescare il meccanismo virtuoso della trasmissione esperenziale, attraverso la narrazione a terzi dei vissuti individuali.

E' stata offerta, infine, dal servizio scrivente la disponibilità per eventuali incontri di supervisione alla singola postazione e/o per ulteriori incontri in plenaria.

Domenico Putzolu

Oristano 28/04/2015