

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto "La cura di chi cura" Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il <u>06</u> / <u>11</u> / <u>2023</u> Prescritto dal <u>  </u> / <u>  </u> / <u>  </u> Pag. <b>1</b>
---	---	--

<b>Redatto</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>
Dir. Psicologo Cristina Pazzona  Dipartimento di Prevenzione		

## SOMMARIO

1	Premessa	Pag. 1
2.	Scopo e campo di applicazione	Pag. 2
3.	Obiettivi	Pag. 2
4.	Soggetti destinatari	Pag. 2
5.	Definizioni	Pag. 2-3
6.	Strutture coinvolte	Pag. 3
7.	Descrizioni delle attività	Pag. 3-6
8	Archiviazione/ Monitoraggio e controllo	Pag. 6
9	Documenti e normativa di riferimento	Pag. 6
10.	Bibliografia e Gruppo di lavoro	Pag. 7
11.	Allegati	Pag. 8-18

## 1. PREMESSA

Il Decreto Legge n. 81/2008 ha introdotto una visione più articolata del concetto di salute facendo propria la definizione data dall'Organizzazione Mondiale della Sanità: "la salute è un processo di miglioramento continuo del benessere fisico e psicologico nel suo complesso".

Nell'ottica di un'impostazione globale della salute sul luogo di lavoro, stanno assumendo un ruolo di primo piano, accanto ai rischi tradizionali (infortunistici, igienico- ambientali), i **rischi psicosociali** definiti come "quegli aspetti di progettazione, di organizzazione e di gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici". I rischi psicosociali possono incidere sia sulla salute fisica sia sulla salute psichica in modo diretto e indiretto, attraverso l'esperienza dello stress, che può essere identificato come un rischio psicosociale, con una caratterizzazione autonoma, oppure come fattore scatenante di quelle alterazioni del comportamento organizzativo, che vanno sotto il nome di *mobbing*, molestie e violenze sul lavoro, o ancora della condizione di esaurimento psicologico e motivazionale, meglio nota come *burn-out*.

La Legge 24/2017 ("Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie") promuovendo l'utilizzo adeguato delle risorse strutturali, tecnologiche e organizzative, introduce per la prima volta l'appropriatezza organizzativa nell'ambito delle attività finalizzate alla prevenzione e alla gestione del rischio sanitario.

Lo sportello di ascolto psicologico si configura come fattore di contrasto allo stress lavoro-correlato nonché come un'azione organizzativa di prevenzione primaria<sup>1</sup>.

<p>DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL</p>	<p><b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari</p>	<p>Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ Pag. 2</p>
--	---	--

## 2. SCopo E CAMPO DI APPLICAZIONE:

La procedura definisce i criteri, le modalità operative e gli strumenti per la gestione dell’attività del progetto **“LA CURA DI CHI CURA”** che istituisce uno sportello di ascolto psicologico presso il Servizio di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (SPreSAL).

La procedura si applica alle Strutture coinvolte nel progetto LA CURA DI CHI CURA.

## 3. OBIETTIVI

Gli obiettivi specifici possono essere così declinati:

### 1. Obiettivi organizzativi:

- a) distinguere le situazioni di fisiologico malessere occupazionale (conseguente a variabili idiosincratiche, o fattori organizzativi) da situazioni nelle quali, diversamente, il disagio si manifesti come condizione clinicamente significativa;
- b) Consentire la raccolta di indicatori di malessere, che possono contribuire ad indirizzare future azioni di miglioramento organizzativo e di gestione del rischio stress lavoro-correlato;
- c) Incrementare la raccolta dei dati attraverso:
  - ✓ il numero di richieste pervenute allo Sportello di Ascolto;
  - ✓ numero di richieste di lavoratori provenienti dalla stessa unità operativa;
  - ✓ raccolta di informazioni fornite direttamente dal lavoratore.

### 2. Obiettivi dell’intervento a favore del lavoratore

- a. Promuovere la salute attraverso l’ascolto dei bisogni psicologici del dipendente;
- b. Favorire la cultura dell’*empowerment* e del supporto ai lavoratori;
- c. Prevenire il disagio psicologico;
- d. Sviluppare le capacità di adattamento;
- e. Rafforzare l’identità professionale e il senso di appartenenza al gruppo e all’Azienda.

## 4. SOGGETTI DESTINATARI

Lavoratori della ASL di Sassari.

## 5. DEFINIZIONI

**Sportello di ascolto:** spazio dedicato alla consulenza psicologica del disagio lavorativo e dello stress psico-sociale nei luoghi di lavoro. Ha il compito di offrire ascolto, comprensione e analisi delle cause del disagio psicologico che si manifesta nell’ambito del proprio ruolo professionale.

**Counseling:** è un’attività relazionale finalizzata a orientare, sostenere e sviluppare le potenzialità di persone momentaneamente in difficoltà; promuove atteggiamenti attivi verso soluzioni possibili di una problematica, aiuta a prendere decisioni e a migliorare le relazioni interpersonali con scopo fondamentale di incrementare l’autonomia della persona, che viene messa nelle condizioni di attuare nuove scelte dopo essere stata guidata a esaminare la situazione da diversi punti di vista.

**Rischi Psicosociali:** riguardano alcuni aspetti della progettazione e della gestione del lavoro ed i suoi contesti sociali ed organizzativi che hanno in sé un potenziale tale da causare danni psicosociali o fisici <sup>2</sup>.

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto "La cura di chi cura" Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ Pag. 3
---	---	---

**Stress lavoro correlato:** viene definito come "una 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 alle aspettative riposte in loro". Lo stress lavoro correlato, pertanto, può interessare potenzialmente ogni luogo di lavoro e ogni lavoratore in quanto causato da aspetti diversi strettamente connessi con l'organizzazione e l'ambiente di lavoro. (Accordo Quadro Europeo)

**Assessment:** è il nome che viene utilizzato per indicare la prima fase di valutazione psicologica; è una valutazione globale del funzionamento cognitivo, emotivo e comportamentale.

**Stress:** va inteso come la risposta fisiologica dell'organismo ad ogni richiesta di modifica effettuata su di esso. Tale risposta viene anche definita "sindrome generale di adattamento" L'individuo infatti può ben adattarsi nell'affrontare un'esposizione a *stressor* per breve termine, cosa che può anche essere considerata positiva (*eustress*)<sup>3</sup>.

**Distress:** forma di stress in cui si percepisce l'evento stressante come una minaccia, e ci si sente sopraffatti perché non si hanno le risorse per farvi fronte<sup>3</sup>.

**Mobbing:** è una forma di terrorismo psicologico che implica un atteggiamento ostile e non etico posto in essere in forma sistematica da uno o più soggetti, di solito nei confronti di un unico individuo che, a causa di tale persecuzione, si viene a trovare in una condizione indifesa e diventa oggetto di continue attività vessatorie e persecutorie, che ricorrono con una frequenza sistematica e nell'arco di un periodo di tempo non breve, causandogli considerevoli sofferenze mentali, psicosomatiche e sociali<sup>4</sup>.

**Burnout:** è uno stato di stress cronico lavoro-correlato caratterizzato dalla sensazione di completo esaurimento delle proprie energie fisiche e mentali. (Organizzazione Mondiale della Sanità).

**Follow-up:** monitoraggio periodico programmato a seguito di un'azione o un intervento.

**Coping:** è impiegato in psicologia per indicare una serie di comportamenti messi in atto dagli individui per cercare di tenere sotto controllo, affrontare e/o minimizzare conflitti e situazioni o eventi stressanti<sup>5</sup>.

## 6. STRUTTURE COINVOLTE

- Dipartimento di Prevenzione area medica
- Servizio di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (SPreSAL)
- Servizio Prevenzione e Protezione Aziendale (SPP)
- S.S.D. Medicina del Lavoro
- Centro di Salute Mentale (CSM)

## 7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

- a) **Predisposizione di protocolli condivisi** attraverso l'attivazione di tavoli di confronto con gli specialisti delle strutture coinvolte.  
 - **Predisposizione di questionari** da somministrare in forma anonima, per avere un quadro generale dello stato dell'arte, senza il timore di esprimere il proprio parere
- b) **Accesso allo sportello:** lo sportello di ascolto psicologico trova collocazione presso lo SPreSAL e sono previste diverse **modalità di accesso:**  
 - **su invio del Medico Competente** che contestualmente coinvolge lo Psicologo (per la presa in carico) e/o lo Psichiatra, ciascuno per le proprie competenze, secondo il percorso predefinito nel protocollo;  
 - **su invio del Medico del Lavoro** dello SPreSAL;

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ Pag. 4
---	---	---

- **su richiesta spontanea del lavoratore;** in tal caso sarà necessario inviare una richiesta all'indirizzo di posta elettronica dedicata ([sportelloascolto@asl sassari.it](mailto:sportelloascolto@asl sassari.it)) indicando i recapiti telefonici tramite i quali stabilire il primo contatto per concordare gli appuntamenti;
- su invio dello specialista del **Centro di Salute Mentale** che ha già in carico il lavoratore.

La **CONSULENZA PSICOLOGICA** è finalizzata a:

- effettuare l'analisi della domanda attraverso i colloqui clinici, di numero variabile, finalizzati all'esplorazione e alla chiarificazione del problema;
- analizzare le modalità di risposta allo stress adottate dal lavoratore;
- supportare il lavoratore nell'elaborazione di una nuova comprensione del problema, fornendo strumenti adeguati che possano accrescere la sua consapevolezza rispetto alle reazioni disfunzionali e alla sua capacità adattiva;
- implementare strategie di coping in risposta al contesto e agli obiettivi personali;
- fornire informazioni di carattere psico-educativo;
- prevenire la cronicizzazione di reazioni di stress e di trauma secondario.

#### **ATTIVITÀ DELLO SPORTELLO DI ASCOLTO**

Nel corso del primo colloquio viene compilata la scheda anamnestica concernente le informazioni più significative di carattere anagrafico e professionale, oltre che ad una rilevazione del disagio psicologico (informazioni utili all'elaborazione statistica nei momenti di verifica).

In funzione di specifiche esigenze emerse in fase di valutazione saranno possibili più opzioni:

→ nelle situazioni in cui sia necessaria un'elaborazione dell'esperienza di stress correlato alla situazione di disagio vissuta sul luogo di lavoro, la persona potrà usufruire di un ciclo di colloqui con lo psicologo, finalizzati all'approfondimento e alla riorganizzazione della risposta emotionale;

→ qualora emergano segnali di particolare fragilità emotiva e sintomatologia clinicamente significativa, si potrà orientare l'invio agli specialisti coinvolti nel percorso, in funzione delle specifiche problematiche del lavoratore, seguendo le linee dettate dal protocollo condiviso.

Durante il colloquio vengono utilizzati tre strumenti:

1. **Scheda Filtro** (all.1) necessaria a condurre l'intervista semi-strutturata da parte dell'Operatore, e costituita da tre sezioni:
  - a) dati utili alla comprensione del caso (dati anagrafici, dati aziendali, dati complessivi sulla storia della persona);
  - b) identificazione della condizione di disagio lavorativo;
  - c) *General Health Questionnaire-12 (GHQ-12)*<sup>6</sup>;
  - d) considerazioni conclusive;
2. **Questionario di Maslach (MBI)** (all. 2) è composto da 22 item che misurano 3 dimensioni indipendenti della sindrome di burnout, ciascuna individuata da una specifica scala:
  - a) Esaурimento emotivo, che esamina la sensazione di essere inaridito emotivamente ed esaurito dal proprio lavoro;

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto "La cura di chi cura" Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ Pag. 5
---	---	---

- b) Depersonalizzazione, che misura una risposta fredda ed impersonale nei confronti degli utenti del proprio servizio;
- c) Realizzazione personale, che valuta la sensazione relativa alla propria competenza e al proprio desiderio di successo nel lavorare con gli altri.

### 3. Esito del colloquio e conclusione dell'attività.

- a) Alla conclusione del colloquio lo psicologo completa, in autonomia, la seconda sezione della scheda filtro identificando eventuali condizioni di criticità organizzative e/o di attacchi alla persona.
- b) Se non vengono rilevate condizioni lavorative negative, né alterazioni dello stato di salute si conclude con "assenza di sintomi, di costrittività organizzative, di attacchi alla persona".
- c) Nel caso siano state rilevate costrittività organizzative e/o attacchi alla persona e/o alterazione dello stato di salute, il lavoratore viene orientato verso una o più strutture di supporto presenti nel territorio, in base al problema riferito, alla documentazione presentata ed ai dati raccolti.
- d) Le conclusioni, di norma condivise con il Medico del lavoro, vengono annotate nella terza sezione della scheda filtro.
- e) Gli esiti dell'attività vengono inoltre riportati in un **modulo esito attività sportello** (allegato 3)

### Indicatori per la verifica dei risultati

- numero di riunioni con gli operatori coinvolti;
- numero di lavoratori presi in carico secondo i protocolli;
- numero di lavoratori presi in carico dallo psicologo;
- numero di sedute di *counseling* psicologico individuale;
- misurazione del livello di gradimento/coinvolgimento e del grado di soddisfazione del lavoratore attraverso l'utilizzo di Questionari opportunamente elaborati

**Le figure di supporto alle attività dello Sportello, presenti in Azienda, sono identificabili in:**

Medico Competente

Medico del Lavoro e Infermiere dello SPresal.

Psicologo del Dipartimento di Prevenzione

Psichiatra del Centro di Salute Mentale

Servizio di prevenzione e Protezione

### ***Follow-up***

Lo Psicologo, a distanza di 3/6 mesi dalla consulenza, effettuerà una telefonata per verificare se il lavoratore ha seguito l'orientamento indicato e se la situazione lavorativa è mutata. L'intervista telefonica sarà semi strutturata secondo il modulo di *Follow up* (allegato 4).

(se l'esito dell'orientamento prevedeva "assenza di sintomi correlabili alle condizioni di lavoro" non sarà necessario il *follow-up*).

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ Pag. <b>6</b>
---	---	--

**Tra gli interventi possibili,** è importante focalizzare l’attenzione su percorsi:

- 1 informativi/formativi rivolti agli operatori, riguardanti gli elementi critici rilevati;
- 2 *Assessment*;
- 3 *Focus Group*;

### **ARCHIVIAZIONE DATI E REPORTISTICA**

L’attività relativa allo Sportello viene costantemente aggiornata nel sistema di raccolta dati.

La pratica, archiviata secondo la modalità della documentazione sanitaria, contiene:

- il modulo consenso al trattamento dei dati, scheda filtro, questionario di Maslach, appunti sul caso/breve relazione, eventuale documentazione presentata dal lavoratore, il modulo esito attività sportello e il modulo di *follow up*.

### **MONITORAGGIO E CONTROLLO**

L’equipe dedicata allo stress lavoro correlato dello Spresal analizza i dati emersi in sede di colloquio, anche alla luce di quelli emersi dalla ricerca sullo stress da lavoro correlato, e, in collaborazione con gli operatori delle strutture di Prevenzione e Protezione, elabora azioni migliorative in un’ottica di tutela della salute e prevenzione dei rischi psicosociali.

### **DOCUMENTI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- Progetto “**LA CURA DI CHI CURA**”, accolto dall’Asl di Sassari con Determina Dirigenziale n. 52 del 19/10/2022, che approva ed istituisce, presso il Servizio di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (SPRESAL) uno sportello di ascolto e supporto psicologico diretto agli operatori sociosanitari della ASL;
- D. Lgs n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i;
- L.R. n. 8 del 22 gennaio 2010 "Prevenzione e contrasto dei fenomeni di mobbing e tutela della salute psicosociale della persona sul luogo del lavoro";
- D. Lgs 8 marzo 2017, n.24 “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”;
- Relazione di accompagnamento alla L.R 8/10;
- Circolare Inail 71/0;
- Indagine ISTAT "Il disagio nelle relazioni lavorative- Anni 2008-2009";
- Accordo Quadro Europeo sullo stress lavoro correlato del 8/10/2004;
- Accordo Interconfederale per il recepimento dell’Accordo quadro sullo stress lavoro correlato del 09/06/2008;

<p>DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL</p>	<p><b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari</p>	<p>Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/____ Prescritto dal ____/____/____ Pag. 7</p>
--	---	--

## BIBLIOGRAFIA

1. Claudia Righetti - Benessere organizzativo- Lo sportello di ascolto psicologico come strumento di contrasto allo stress lavoro correlato (2008).
2. T. Cox, A.J. Griffith. The assessment of psychosocial hazards at work. Handbook of work and health psychology. M.J. Shabraq, J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper eds. Wiley and sons. Chichester, (1995).
3. Teoria di Hans Selye (1974) “Stress without distress” (1976).
4. H. Leymann “*Mobbing and psicological terror at Workplaces*” (1990).
5. Lazarus e Folkman “Foundation of stress and coping theory” (1984).
6. Il *General Health Questionnaire-12* (GHQ -12) è stato elaborato da Goldberg allo scopo di individuare 2 principali categorie di problemi: l’incapacità di eseguire le proprie funzioni normali sane e la comparsa di nuovi fenomeni di natura stressante (1979).

## GRUPPO DI LAVORO

Psicologo, Medico del lavoro, Medico Competente, CPSI, RSPP

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ Pag. <b>8</b>
---	---	--

Allegato 1 - scheda filtro

### SCHEDA FILTRO

#### **SPORTELLO DI ASCOLTO E CONSULENZA PSICOLOGICA OPERATORI**

DATA PRIMO COLLOQUIO \_\_\_\_\_

#### **PRIMA SEZIONE**

##### **DATI ANAGRAFICI**

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

GENERE     M     F    DATA E LUOGO DI NASCITA \_\_\_\_\_

NAZIONALITÀ' \_\_\_\_\_

RESIDENZA/DOMICILIO  
\_\_\_\_\_

#### **STATO CIVILE**

- Celibe/Nubile
- Vedovo/a
- Coniugato/a
- Convivente
- Divorziato/a
- Separato/a

#### **TITOLO DI STUDIO**

Qualifica professionale \_\_\_\_\_

- Diploma scuola media superiore
- Laurea (specificare)
- Master/Qualifica post-laurea

#### **INVIATO DA**

- Medico competente
- Medico del lavoro
- Specialista Centro Salute Mentale
- Richiesta spontanea
- Altro \_\_\_\_\_

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/____ Prescritto dal ____/____/____ Pag. 9
---	---	---

### MOTIVO DELLA RICHIESTA

- Pressioni psicologiche**
- Molestie sessuali**
- Atti vessatori**
- Marginalizzazione**
- Critiche immotivate ed atteggiamenti ostili**
- ALTRÒ**
- Discriminazione**
- Demansionamento**
- Esercizio esasperato ed eccessivo controllo**
- Esclusione immotivata**
- Disconferma**

**INCARICO ATTUALE** \_\_\_\_\_ **DAL** \_\_\_\_\_

**UNITA' OPERATIVA:** \_\_\_\_\_

### TIPOLOGIA DI CONTRATTO

- Tempo indeterminato
- Tempo determinato
- Altro \_\_\_\_\_

### LIVELLO DI INQUADRAMENTO

- Dirigenza
- Comparto

### ORARIO DI LAVORO

- Part-time
- Full-time
- Altro \_\_\_\_\_

dalle \_\_\_\_\_ alle \_\_\_\_\_  
dalle \_\_\_\_\_ alle \_\_\_\_\_  
dalle \_\_\_\_\_ alle \_\_\_\_\_

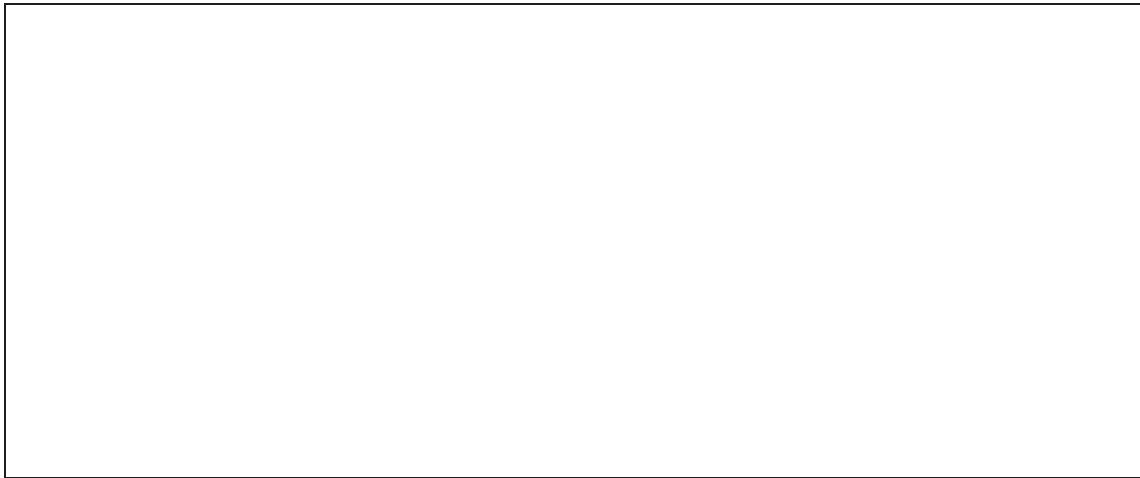
SOTTOPOSTO A SORVEGLIANZA SANITARIA       SI       NO

SE SÌ, CI SONO LIMITAZIONI\_\_\_\_\_

CHI È IL SUO DIRETTORESPONSABILE NELL'UNITA' OPERATIVA DOVE LAVORA?

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	<b>Prot. S. C. SPRESAL</b> Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ <b>Pag. 10</b>
---	---	--

### **ORGANIGRAMMA DELL'AZIENDA O DEL REPARTO**



SVOLGE ATTIVITA' SINDACALE AZIENDALE       SI       NO

SVOLGE LA FUNZIONE DI RLS                           SI       NO

LE INFORMAZIONI IN AZIENDA COME VENGONO TRASMESSE?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> E-Mail<br><input type="checkbox"/> Bacheche<br><input type="checkbox"/> Volantino<br><input type="checkbox"/> Altro _____ | <input type="checkbox"/> Telefono<br><input type="checkbox"/> Passaparola<br><input type="checkbox"/> Intranet |
|--|--|

VENGONO EFFETTUATE RIUNIONI DEL GRUPPO DI LAVORO       SI       NO

#### **ESPERIENZE PROFESSIONALI PREGRESSE**

DAL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ RUOLO \_\_\_\_\_

AZIENDA/DIPARTIMENTO/SETTORE \_\_\_\_\_

DAL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ RUOLO \_\_\_\_\_

AZIENDA/DIPARTIMENTO/SETTORE \_\_\_\_\_

DAL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ RUOLO \_\_\_\_\_

AZIENDA/DIPARTIMENTO/SETTORE \_\_\_\_\_

DAL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ RUOLO \_\_\_\_\_

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	<b>Prot. S. C. SPRESAL</b> Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ <b>Pag. 11</b>
---	---	--

*Procedere a somministrazione questionario (lavoratore) e compilazione seconda sezione (operatore)*

## SECONDA SEZIONE (solo operatore)

### IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI DISAGIO

Indicare quali situazioni sono emerse durante il colloquio

COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVA (ultimi 6 mesi)		SI
1	Marginalizzazione dell' attività lavorativa	
2	Svuotamento delle mansioni	
3	Mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata	
4	Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro	
5	Ripetuti trasferimenti ingiustificati	
6	Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto	
7	Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici	
8	Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie	
9	Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro	
10	Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento Professionale	
11	Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo.	

ATTACCHI ALLA PERSONA (ultimi 6 mesi)		SI
<b>A. Attacchi alla libertà di espressione e alla comunicazione</b>		
1	Criticata senza che ve ne fosse motivo	
2	Scenate o sfuriate	
3	Umiliata/o o presa a parolacce	
4	Minacce verbali o scritte	
<b>B. Attacchi all'immagine sociale e alla reputazione</b>		
5	Parlato male, calunniata, deriso o fatto scherzi pesanti	
6	Offese o offerte di tipo sessuale che ha ritenuto inopportune	
7	L'abbiano attaccata per le sue opinioni politiche o religiose	
8	L'abbiano attaccata per la sua età o provenienza.	
9	L'abbiano attaccata per il suo genere	
<b>C. Attacchi alla situazione professionale</b>		
10	Impedito di ottenere promozioni o incentivi o riconoscimenti che invece hanno avuto altri suoi colleghi	
11	Inflitto sanzioni o controlli disciplinari immotivati	
<b>D. Attacchi alle relazioni sociali incluso l'isolamento sistematico</b>		
12	Impedito di incontrare o parlare con colleghi con cui andava d'accordo e si trovava bene	
13	Non hanno più rivolto la parola	
14	Volutamente esclusa da occasioni di incontro, cene sociali, riunioni o informazioni di lavoro,	
<b>E. Attacchi alla salute</b>		
15	Aggressione fisica o verbale	
16	Molestie, violenze sessuali	

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori ASL Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/____ Prescritto dal ____/____/____ Pag. 12
---	--	--

## Questionario sul Benessere Generale GHQ-12

Nelle ultime due settimane si è sentito:	Più del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
<b>1. in grado di concentrarsi su ciò che stava facendo?</b> Es. Riesce a seguire il filo del discorso, a concentrarsi nella lettura, sul lavoro etc.	0	1	2	3
<b>2. di aver perso molto sonno tanto da preoccuparsi?</b>	3	2	1	0
<b>3. di essere produttivo (aver fatto tante cose) nella maggior parte delle attività?</b>	0	1	2	3
<b>4. in grado di prendere decisioni nella maggior parte dei casi?</b>	0	1	2	3
<b>5. costantemente sotto pressione?</b>	3	2	1	0
<b>6. di non essere in grado di superare le difficoltà?</b>	3	2	1	0
<b>7. in grado di ritagliarsi del tempo libero e goderne?</b>	0	1	2	3
<b>8. in grado di risolvere i suoi problemi?</b>	0	1	2	3
<b>9. infelice o depresso?</b>	3	2	1	0
<b>10. come se avesse perso la fiducia in se stesso?</b>	3	2	1	0
<b>11. come se avesse minore stima di sé?</b>	0	1	2	3
<b>12. con uno stato emotivo nel complesso felice?</b>	0	1	2	3

Già da solo, con l'aiuto del colore del semaforo, puoi avere un'idea sul tuo stato di salute



punteggio da 0 a 14

Al momento sembra che non hai nessun problema psicologico.



punteggio da 15 a 19

C'è qualcosa che non va: potrebbe esserti utile chiedere un nostro consiglio.



punteggio da 19 a 36

Forse ha bisogno di una mano! Ti consigliamo di rivolgerti al nostro sportello.

### PUNTEGGIO

STRUMENTO	PUNTEGGIO OTTENUTO	CRITERIO	PRESENTA
QUESTIONARIO SULLA SALUTE G.H.Q-12		20	
COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVE		1	
ATTACCHI ALLA PERSONA		4	
<b>RISULTATO NUMERO CRITERI PRESENTI</b>			

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ <b>Pag. 13</b>
---	---	---

### TERZA SEZIONE

#### CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Eventuale ulteriore colloquio in data

In riferimento alla condizione individuata si conclude con:

NESSUN ORIENTAMENTO

#### **ORIENTAMENTO VERSO:**

- Centro di Salute Mentale
- Figure della prevenzione e della sicurezza presenti nell'azienda di provenienza  
(Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, Medico Competente) per interventi in materia di sicurezza attivabili direttamente dall'interno dell'organizzazione.
- SPreSAL
- Altro

DATA

OPERATORE /I

<p>DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL</p>	<p><b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari</p>	<p><b>Prot. S. C. SPRESAL</b> Rev. n. Pubblicato il ____/____/____ Prescritto dal ____/____/____ <b>Pag. 14</b></p>
--	---	---

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679** Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (di seguito “Codice Privacy”) e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito “GDPR 2016/679”), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta la ditta XXXXXXXXXXXXXXXXX **Titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento è XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX , domiciliato per la carica in Sassari, XXXXXXXXXXXXXXXXX.

**Responsabile della protezione dei dati (DPO)**

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) è XXXXXXXXXXXXXXXXX, Responsabile del trattamento.

**Finalità del trattamento**

I dati personali da Lei forniti sono necessari per gli adempimenti previsti per legge.

**Modalità di trattamento e conservazione**

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679 e dall'Allegato B del D.Lgs. 196/2003 (artt. 33-36 del Codice) in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/679.

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, previo il Suo consenso libero ed esplicito espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati.

**Ambito di comunicazione e diffusione**

Informiamo inoltre che i dati raccolti non saranno mai diffusi e non saranno oggetto di comunicazione senza Suo esplicito con senso, salvo le comunicazioni necessarie che possono comportare il trasferimento di dati ad enti pubblici, a consulenti o ad altri soggetti per l'adempimento degli obblighi di legge.

**Trasferimento dei dati personali**

I suoi dati non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

**Categorie particolari di dati personali**

Ai sensi degli articoli 26 e 27 del D.Lgs. 196/2003 e degli articoli 9 e 10 del Regolamento UE n. 2016/679, Lei potrebbe conferire, al titolare del trattamento dati qualificabili come “categorie particolari di dati personali” e cioè quei dati che rivelano “l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona”. Tali categorie di dati potranno essere trattate solo previo Suo libero ed esplicito consenso, manifestato in forma scritta in calce alla presente informativa.

**Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione**

XXXXXXXXXXXXXX non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.

**Diritti dell'interessato**

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata a XXXXXXXXXXXXXXXXX all'indirizzo postale della sede legale o all'indirizzo mail XXXXXXXXXXXXXXXXX

Io sottoscritto/a dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede.

Luogo, \_\_\_\_\_ li \_\_\_\_\_

Io sottoscritto/a alla luce dell'informativa ricevuta

**esprimo il consenso**  **NON esprimo il consenso** al trattamento dei miei dati personali inclusi quelli considerati come categorie particolari di dati.  
 **esprimo il consenso**  **NON esprimo il consenso** alla comunicazione dei miei dati personali A enti pubblici e società di natura privata per le finalità indicate nell'informativa.

**esprimo il consenso**  **NON esprimo il consenso** al trattamento delle categorie particolari dei miei dati personali così come indicati nell'informativa che precede.

Firma Leggibile \_\_\_\_\_

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	<b>Prot. S. C. SPRESAL</b> Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ <b>Pag. 15</b>
---	---	--

**Allegato 2–Questionario Maslach**

### **QUESTIONARIO DI MASLACH**

<b>Domande</b>	<b>Quanto spesso?</b>
1. Mi sento coinvolta/o emotivamente nel mio lavoro	0 1 2 3 4 5 6
2. Alla fine di una giornata lavorativa mi sento un oggetto	0 1 2 3 4 5 6
3. Mi sento stanca/o sin dal mattino all'idea di dover affrontare un altro giorno di lavoro	0 1 2 3 4 5 6
4. Mi immedesimo facilmente nei sentimenti dei miei pazienti	0 1 2 3 4 5 6
5. Mi accorgo di trattare alcuni pazienti come degli oggetti	0 1 2 3 4 5 6
6. Lavorare con la gente tutto il giorno per me è un vero stress	0 1 2 3 4 5 6
7. Affronto molto bene i problemi dei miei pazienti	0 1 2 3 4 5 6
8. Mi sento consumata/o dal mio lavoro	0 1 2 3 4 5 6
9. Mi sento positivamente influenzato dal vissuto degli altri nel mio lavoro	0 1 2 3 4 5 6
10. Sono diventata/o più insensibile verso gli altri da quando faccio questo lavoro	0 1 2 3 4 5 6
11. Mi preoccupo che questo lavoro mi stia indurendo	0 1 2 3 4 5 6
12. Mi sento piena/o di energia	0 1 2 3 4 5 6
13. Mi sento molto frustrata/o dal mio lavoro	0 1 2 3 4 5 6
14. Non mi interessa quello che succede ai miei pazienti	0 1 2 3 4 5 6
15. Mi sembra di lavorare troppo	0 1 2 3 4 5 6
16. Lavorare a diretto contatto con la gente è molto stressante	0 1 2 3 4 5 6
17. Riesco facilmente a creare un 'atmosfera rilassata con i miei pazienti	0 1 2 3 4 5 6
18. Mi sento esaurita/o dopo una giornata di lavoro a contatto con i pazienti	0 1 2 3 4 5 6
19. Ho avuto molte gratificazioni da questo lavoro	0 1 2 3 4 5 6
20. Mi sento sul ciglio del baratro	0 1 2 3 4 5 6
21. Nel mio lavoro affronto i problemi emotivi con molta calma	0 1 2 3 4 5 6
22. Mi sembra che i pazienti si sfoghi con me dei loro problemi	0 1 2 3 4 5 6

ETA' \_\_\_\_\_ SESSO  M  F

**Legenda:**

- |                           |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
| 0 = Mai                   | 4 = Una volta a settimana     |
| 1 = Qualche volta         | 5 = Diverse volte a settimana |
| 2 = Una volta al mese     | 6 = Tutti i giorni            |
| 3 = Qualche volta al mese |                               |

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	<b>Prot. S. C. SPRESAL</b> Rev. n. Pubblicato il ____/____/____ Prescritto dal ____/____/____ <b>Pag. 16</b>
---	---	--

**Allegato 3** -Modulo esito attività sportello

### **Esito dell'accesso allo Sportello di Ascolto Psicologico Aziendale**

Luogo e data \_\_\_\_\_

SIGNOR/A \_\_\_\_\_

a seguito dei colloqui clinici e dei risultati degli strumenti utilizzati allo Sportello di ascolto si comunica che è stata rilevata la seguente situazione:

- Assenza di sintomi, di costrittività organizzative, di attacchi alla persona
- Presenza di sintomatologia non correlabile alle condizioni di lavoro
- Presenza di costrittività organizzative e/o attacchi alla persona in assenza di sintomi
- Presenza di costrittività organizzative e/o attacchi alla persona in presenza di sintomi

#### **Con riferimento alla condizione individuata**

- non si ritiene necessario orientarla verso altri servizi territoriali
- si ritiene opportuno orientarla verso:
  - Figure della prevenzione e della sicurezza, presenti in Azienda (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, Medico Competente) per interventi in materia di sicurezza attivabili direttamente dall'interno dell'organizzazione
  - Centro di Salute Mentale
  - Altro

Note \_\_\_\_\_

IL LAVORATORE

L'OPERATORE

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori <b>ASL</b> Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ <b>Pag. 17</b>
---	---	---

**Allegato 4 - Modulo follow up**

**Sportello di Ascolto Psicologico**  
**FOLLOW UP**

DATA \_\_\_\_\_

COGNOME e NOME \_\_\_\_\_

MONITORAGGIO a \_\_\_\_\_ MESI dalla consulenza psicologica

ORIENTATO verso \_\_\_\_\_

**1** Si è recato/a presso la struttura di supporto che le è stata indicata?     **SI**     **NO**

**2** Se NO per quale motivo? \_\_\_\_\_

**3** Lavora nella stessa Unità Operativa? \_\_\_\_\_

**4** Se NO per quale motivo? \_\_\_\_\_

**5** Ha cambiato mansione o reparto?     SI     NO

**6** L'attuale situazione lavorativa è:

MIGLIORATA     STABILE     PEGGIORATA

**7** I suoi sintomi sono

MIGLIORATI     STABILI     PEGGIORATI

L'OPERATORE

---

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA MEDICA SPRESAL	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b> Progetto “La cura di chi cura” Sportello di Ascolto Psicologico a favore degli Operatori ASL Sassari	Prot. S. C. SPRESAL Rev. n. Pubblicato il ____/____/ Prescritto dal ____/____/ Pag. 18
---	--	--

**Allegato 5** - Diagramma Sportello di Ascolto

