



CONVEGNO
BENESSERE ORGANIZZATIVO NEI SERVIZI
EDUCATIVI E SOCIO SANITARI

Prospettive della ricerca nelle residenze per anziani

Luca Barbieri, Simonetta Puglioli

Servizio Assistenza Territoriale
Regione Emilia-Romagna



- Cosa sappiamo dalla letteratura scientifica
- Il contesto regionale delle residenze per anziani
- Le iniziative in corso
- Il Progetto di ricerca regionale



Maggiore è lo stress,
maggiore è la probabilità di violenza...

...tuttavia la stragrande maggioranza delle persone sottoposte a grave stress non mettono in atto violenza.

Di solito è la combinazione di stress con una serie di fattori aggiuntivi che scatena la violenza sul posto di lavoro.

Lavorare con persone in difficoltà che vivono la frustrazione e la rabbia derivanti da malattia e dolore, da problemi di vecchiaia, per disturbi psichiatrici, abuso di alcool e sostanze, può influenzare il comportamento e rendere le persone verbalmente o fisicamente violente.





È importante riconoscere precocemente le pre-condizioni ed i segnali di stress e violenza...

... poiché consente d'intervenire prima che lo stress diventi un grave problema o la violenza si manifesti.

La progettazione fisica di un luogo di lavoro può essere un fattore che può disinnescare o innescare stress e violenza: scarsa ventilazione, cattiva illuminazione, temperature spiacevoli, locali sporchi e rumorosi possono generare stress e ingenerare tassi di violenza più elevati rispetto a luoghi di lavoro ben progettati (Denton et al., 2000, p. 425).



L'assetto organizzativo sembra essere importante tanto quanto l'ambiente fisico...

... se non di più.

Una cattiva organizzazione può, ad esempio, portare a un carico di lavoro eccessivo per un gruppo specifico di lavoratori, rallentare le prestazioni creando ritardi e code ingiustificati, sviluppare stress e atteggiamenti negativi tra tali lavoratori e indurre comportamenti aggressivi (Estry-Behar et al., 1990, p. 27).

Anche l'organizzazione dell'orario di lavoro, in particolare il lavoro a turni e il lavoro notturno, può svolgere un ruolo chiave nel generare stress e violenza.





La qualità dell'ambiente di lavoro può dare un contributo significativo alla riduzione dei rischi di stress e violenza

Un ambiente di lavoro partecipativo in cui il dialogo e la comunicazione sono ampiamente esercitati, può aiutare a disinnescare i rischi di violenza.

Alla riduzione dell'aggressività possono contribuire misure come la rotazione del personale impiegato in lavori particolarmente impegnativi e la presenza di più personale nei periodi di maggiore carico lavorativo.

Il contesto regionale: le strutture accreditate

Accreditamenti definitivi e provvisori per tipologia di servizio

Tipologia Servizio	Accreditamento definitivo		Accreditamento provvisorio		Totale	
	Servizi	Posti	Servizi	Posti	Servizi	Posti
Assistenza domiciliare	105	0	2	0	107	0
Casa residenza per anziani non autosufficienti	336	16.198	2	96	338	16.294
Centro diurno assistenziale per anziani	212	3.303	3	65	215	3.368
Centro socio riabilitativo residenziale per disabili	86	1.214	2	22	88	1.236
Centro socio riabilitativo semi residenziale per disabili	168	2.550	1	20	169	2.570
TOTALE	907	23.265	10	203	917	23.468

Nota: situazione al 31.12.2018.



Strutture accreditate: tipologia giuridica gestore



Accreditamenti per tipologia giuridica del soggetto gestore

Tipologia giuridica	Assistenza domiciliare e AD	Casa residenza per anziani non autosufficienti CRA	Centro diurno assistenziale e per anziani CD	Centro socio riabilitativo residenziale per disabili CSRR	Centro socio riabilitativo semi residenziale e per disabili CSRD	Totale	% sul Totale
Privato	1	44	7	3		55	6,0%
Privato no profit	83	208	125	76	153	645	70,3%
Pubblico	23	86	83	9	16	217	23,7%
Totale	107	338	215	88	169	917	100,0%

Nota: situazione al 31.12.2018



CRA: strutture per tipologia giuridica dei gestori



Casa Residenza Anziani non autosufficienti

AUSL	Privato	Privato no profit	% Privato e no profit	Pubblico	% Pubblico	Tot
PIACENZA	1	16	73,9%	6	26,1%	23
PARMA		32	72,7%	12	27,3%	44
REGGIO EMILIA	2	27	59,2%	20	40,8%	49
MODENA	15	26	83,7%	8	16,3%	49
BOLOGNA	12	31	75,4%	14	24,6%	57
IMOLA	1	6	70,0%	3	30,0%	10
FERRARA	5	21	89,7%	3	10,3%	29
ROMAGNA	8	49	74,0%	20	26,0%	77
TOTALE	44	208	74,6%	86	25,4%	338

Nota: situazione al 31.12.2018.



CRA: distribuzione territoriale e tipologia giuridica gestori

Numero **posti accreditati** definitivamente e provvisoriamente per territorio, tipologia di servizio e soggetto gestore

Casa Residenza Anziani non autosufficienti						
AUSL	Privato	Privato no profit	% Privato e no profit	Pubblico	% Pubblico	Totale
PIACENZA	128	664	64,70%	432	35,30%	1.224
PARMA	0	1.098	60,40%	720	39,60%	1.818
REGGIO E.	82	722	40,90%	1.161	59,10%	1.965
MODENA	561	1.278	77,00%	550	23,00%	2.389
BOLOGNA	507	1.550	68,20%	958	31,80%	3.015
IMOLA	27	324	68,40%	162	31,60%	513
FERRARA	327	993	89,20%	160	10,80%	1.480
ROMAGNA	510	2.319	72,70%	1.061	27,30%	3.890
TOTALE	2.142	8.948	68,10%	5.204	31,90%	16.294

Il contesto regionale: le strutture autorizzate



Strutture socio-assistenziali autorizzate al funzionamento						
Ausl	Casa di Riposo		Comunità Alloggio		Totale	
	n. servizi	n. posti	n. servizi	n. posti	n. servizi	n. posti
Piacenza	15	546	14	195	29	741
Parma	15	497	15	214	30	711
Reggio Emilia	12	442	6	120	18	562
Modena	12	355	12	116	24	471
Bologna	69	2.355	12	158	81	2.513
Imola	9	230	2	38	11	268
Ferrara	15	519	19	183	34	702
Romagna	39	1.374	48	620	87	1.994
Totale	186	6.318	128	1.644	314	7.962

Fonte: Sistema informativo regionale «Anagrafe delle strutture» - Siseps. Estrazione dati al 10 giugno 2019



Le strutture autorizzate: tipologia giuridica gestori

Tipologia giuridica gestore, tipologia servizi e posti

Tipologia giuridica gestore	Casa Di Riposo		Comunità Alloggio		Totale	
	n. posti	%	n. posti	%	n. posti	%
Persona Giuridica Privata	2.515	40%	542	33%	3.057	38%
Persona Giuridica Privata no profit	3.211	51%	827	50%	4.038	51%
Persona Giuridica Pubblica	592	9%	275	17%	867	11%
Totale	6.318		1.644		7.962	

Fonte: Sistema informativo regionale «Anagrafe delle strutture» - Siseps . Estrazione dati al 10 giugno 2019

Il contesto regionale: comunità familiari soggette a Scia



Case Famiglia, Appartamenti Protetti e Gruppi Appartamento per anziani e disabili Anno 2017			
Utenza	Tipologia	n.	Posti
Anziani	Casa Famiglia	320	1.853
	Gruppo Appartamento	49	273
	Appartamento Protetto	29	46
	Tot.	398	2.172
Disabili	Casa Famiglia	11	45
	Gruppo Appartamento	89	495
	Appartamento Protetto	7	34
	Tot.	107	574
TOTALE		505	2.746

Fonte: Rilevazione servizi regionali SAT e PRC. Dati al 31/12/2017

Le iniziative in corso



- a. Azioni di sensibilizzazione
- b. Formazione
- c. Controlli
- d. Revisione dei requisiti di accreditamento

Azioni di sensibilizzazione

- nei confronti dei medici di medicina: promossa una diffusa sensibilizzazione sul tema della prevenzione degli abusi e delle violenze sugli anziani, rafforzando l'attenzione a qualsiasi segnale che potrebbe celare una qualsiasi forma di abuso, valorizzando la collaborazione degli altri professionisti sanitari, dei pazienti e delle famiglie (nota PG/2018/0415475).
- nei confronti delle figure 'strategiche' delle CRA (Coordinatori Responsabili, Medici incaricati assistenza medica di diagnosi e cura, Responsabili delle attività sanitarie interne): promossa una diffusa sensibilizzazione sul tema della prevenzione degli abusi e dei maltrattamenti sugli ospiti delle strutture socio-sanitarie accreditate (nota PG/2018/0444945).

Azioni di sensibilizzazione



Per professionisti e operatori delle CRA, la tutela delle persone rappresenta la principale responsabilità.

Il Coordinatore responsabile deve essere in grado di assicurare una verifica costante della qualità dell'intervento e di promuovere poi azioni e processi di miglioramento.

Un'attenzione particolare deve essere assicurata all'ascolto del clima organizzativo ed alla precoce rilevazione, prevenzione ed intervento in tutte quelle situazioni nelle quali operatori manifestano segni tipici della sindrome del "burn-out".

Azione di sensibilizzazione



Nelle strutture accreditate, i medici incaricati e i responsabili delle attività sanitarie partecipano all'attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti dei familiari degli anziani ospiti, attività fondamentale per il rapporto di fiducia su cui si fondano gli incarichi attribuiti.

Grande importanza riveste la garanzia della massima apertura e trasparenza nella vita delle strutture, garantendo l'attiva presenza e partecipazione di familiari e volontari, strumento importante di osservazione, ascolto e prevenzione di possibili situazioni che potrebbero favorire comportamenti inappropriati sino a maltrattamenti ed abusi.

Formazione

- È un specifico obiettivo annuale delle Ausl uno specifico obiettivo annuale che prevede, la realizzazione di iniziative formative e di sensibilizzazione tese a promuovere una cultura orientata alla prevenzione e al contrasto degli abusi nelle relazioni di cura nell'area "Servizi socio-sanitari per la non autosufficienza" (DGR 977/2019) .
- Sono stati organizzati i Corsi di formazione per nuovi valutatori OTAP (Organismo tecnico di ambito provinciale cui compete la verifica dei requisiti di accreditamento) introducendo, all'interno del programma, nell'ambito dell'umanizzazione e del rispetto della dignità della persona, un approfondimento specifico su strumenti operativi di prevenzione del rischio di forme di violenza, abuso e maltrattamento, in modo da fornire strumenti di lettura di questi aspetti anche ai fini del miglioramento dell'efficacia delle verifiche.



Potenziamento dei controlli



Piano straordinario di controllo sulle case famiglia

Con riferimento alle “piccole strutture per anziani e disabili fino a un massimo di sei ospiti”, l’Assessore Politiche per la salute e il Presidente ANCI, con nota PG/2017/181896 del 17/3/2017, hanno invitato i Comuni a predisporre, in collaborazione con le Aziende USL, uno specifico Piano biennale di controllo.

Il Piano deve includere la verifica delle condizioni organizzative, assistenziali e di personale e la verifica dei requisiti strutturali, impiantistici e igienico-sanitari di queste strutture. Il piano ha previsto, entro il 2017, il controllo del 50% delle “case famiglia”, e entro il 2018, il 100%.

Approfondimento strumenti di garanzia e modalità controlli

Nell’ambito di un istituendo specifico Gruppo di lavoro si intende aggiornare la normativa inerente l’autorizzazione al funzionamento.

Fra gli obiettivi primari:

- Introduzione di ulteriori elementi di tutela degli ospiti e strumenti di garanzia;
- Omogeneizzazione delle modalità di controllo.

Revisione dei requisiti di accreditamento: risultati attesi dagli utenti



Politica e pianificazione strategica

Il servizio è organizzato/la casa è condotta in modo responsabile verso la comunità e nel miglior interesse degli ospiti.

Gli ospiti beneficiano dell'approccio etico e di leadership del servizio/della casa.

Comunicazione, trasparenza, partecipazione

Si assicura comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio e al soggetto che lo gestisce, per garantire l'integrazione nella comunità locale, la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli utenti, dei loro familiari e degli operatori.



Revisione dei requisiti di accreditamento: la prevenzione degli abusi



Processi e procedure generali

Il soggetto gestore deve assicurare che gli utenti siano protetti da ogni forma di abuso. (RG 8.7)

A questo fine, definisce procedure per la garanzia dei diritti degli utenti (informazione, consenso, privacy, protezione dello sfruttamento di qualsiasi tipo, da negligenza, discriminazioni, da trattamenti non rispettosi della dignità personale).

Revisione dei requisiti di accreditamento: l'idoneità del personale



Pianificazione operativa del servizio

Devono essere definite, sulla base della disciplina di cui agli accordi collettivi in vigore, regole e strategie per eventuali necessità di ricollocazione del personale in caso di inidoneità alle mansioni. (RG 2.3)

Formazione e sviluppo risorse umane

Sono esplicitate le modalità attraverso le quali il servizio seleziona il personale, in particolare:

- definizione di caratteristiche personali e professionali per l'accesso;
- definizione di regole per l'accesso; [...] RG 6.1

Sono documentati la specifica formazione ed i curricula professionali degli operatori, tali da assicurare l'espletamento dei contenuti del ruolo lavorativo e delle competenze tecnico-professionali (RG 6.2)



Revisione dei requisiti di accreditamento: l'attenzione al benessere del personale

Formazione e sviluppo risorse umane

- Devono essere utilizzati strumenti che permettano di monitorare e migliorare il livello di motivazione e il clima organizzativo (anche attraverso strumenti per misurare la soddisfazione degli operatori, l'adesione ai cambiamenti organizzativi, la flessibilità) e di prevenire il burn out del personale.
- Devono inoltre essere definiti i tempi e le modalità di utilizzo di tali strumenti. (RG 6.13)

Verifica dei risultati

E' prevista una valutazione documentata dell'attività annuale inerente il clima organizzativo. (RG 9.1)

I requisiti di accreditamento: l'attenzione al benessere del personale



Pianificazione operativa del servizio di CRA

E' documentata la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, in relazione a quanto previsto dai PAI, nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori, secondo quanto previsto da specifico programma di struttura. (RG 2.1.9)

I requisiti di accreditamento: sicurezza e lavoro

Decadenza e revoca

L'accreditamento definitivo o provvisorio può essere temporaneamente sospeso o definitivamente revocato con motivato provvedimento in caso di mancato rispetto e degli obblighi in materia di sicurezza e lavoro. (Par.5.3.5 DGR 514/2009)

Pianificazione operative del servizio

Deve essere data attuazione al Dlgs. 81/2008, garantendo l'attuazione degli specifici adempimenti. (RG 2.9)



I requisiti di autorizzazione: sicurezza e lavoro

Requisiti minimi funzionali e strutturali di carattere generale

Tutte le strutture devono essere in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia [...] igiene e sicurezza, previsti per le singole tipologie indicate nella II parte della presente direttiva, in relazione alle loro caratteristiche.

Nel modello di domanda, si prevede l'indicazione del "responsabile del servizio protezione e prevenzione ai sensi del D.lgs. 81/2008".



I requisiti delle piccole realtà di tipo familiare

“Indirizzi regionali per i regolamenti locali case famiglia per anziani e disabili”

Fra gli aspetti organizzativi e gestionali è prevista la realizzazione di un documento relativo della avvenuta valutazione dei rischi e adozione delle misure necessarie ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii.

Negli “Elementi qualitativi ulteriori” è scritto “Il gestore promuove periodicamente la valutazione dello stress psico-fisico del personale e adotta strategie per la prevenzione del burnout”.



Il documento di valutazione dei rischi e lo SLC

Il rischio per SLC riguarda tutti i contesti in cui ci sono operatori, seppure con caratteristiche e modalità di rilevazione e gestione differenti, e richiede la massima attenzione sia da parte delle grandi strutture per anziani che da parte delle piccole realtà di tipo familiare ed è comunque necessario che tale tema sia presente nel Documento di valutazione dei rischi.



Il Progetto Regionale

**Prevenzione del rischio stress lavoro correlato,
promozione del benessere organizzativo e della
responsabilità sociale d'impresa**



Il Piano regionale della Prevenzione 2015-2019 nell'ambito del setting 1 "Ambienti di lavoro" ha previsto il Progetto 1.7 **"Prevenzione del rischio stress lavoro correlato, promozione del benessere organizzativo e della responsabilità sociale d'impresa"**.

Nel corso del 2017-2018 l'attività si è rivolta in particolare ai nidi d'infanzia anche con le attività di ricerca illustrate oggi.

A partire dal 2019 sarà sviluppato un ulteriore progetto con la finalità di fornire indicazioni utili per **prevenire efficacemente l'insorgenza dello stress al lavoro**, situazioni favorevoli violenze e molestie e a sviluppare il benessere lavorativo nei servizi per le persone non autosufficienti della Regione Emilia-Romagna.



Promozione del Benessere Organizzativo nei servizi per le persone non autosufficienti



Il progetto consiste in attività di ricerca sociale finalizzate a conoscere:

- A. come i soggetti gestori delle strutture per anziani rilevano le situazioni che evocano violenza sul lavoro interna (tra lavoratori) ed esterna (da utente verso il lavoratore);
- B. come i soggetti gestori rilevano le situazioni che evocano violenza messa in atto dal lavoratore sull'utente;
- C. le azioni messe in atto ai fini della prevenzione di queste situazioni.



Promozione del Benessere Organizzativo nei servizi per le persone non autosufficienti

Il focus primario è la tutela del lavoratore, non la violenza verso utenti, anche se la violenza verso utenti potrebbe essere correlata a violenza interna all'organizzazione.

Per questa ragione si indagherà se e come la violenza sul lavoro è gestita insieme allo stress.

Studio esplorativo 2019



Per analizzare le modalità con cui è stato valutato e gestito il rischio stress lavoro-correlato,

si organizzerà un incontro presso la sede della struttura, con:

- responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- medico competente;
- rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- coordinatore del servizio;
- responsabile di nucleo delle attività assistenziali;

Studio esplorativo 2019



Si raccoglieranno le considerazioni dei professionisti partecipanti alle interviste qualitative circa:

- Modalità e frequenza degli episodi di violenza e/o aggressione;

	Tra operatori	Da ospiti e/o familiari a operatori	Da operatori ad ospiti
Verbale			
Fisica verso oggetti			
Fisica verso di sé			
Fisica verso altri			
Negligenza e omissione di assistenza			

- Condizioni predisponenti (attinenti a operatori, ospiti, familiari, aspetti organizzativi, ecc.);
- Strategie e modalità di gestione e prevenzione.

Studio esplorativo 2019



Si procederà quindi:

- alla somministrazione a queste figure di strumenti per la verifica della valutazione dello stress lavoro correlato (art. 28 D.Lgs 81/08);
- alla rilevazione delle azioni realizzate in merito al contrasto della violenza in ambito lavorativo.

La rilevazione delle informazioni sarà basata su un'analisi della letteratura scientifica per lo specifico campo di indagine.

Indagine 2020



Sulla base delle informazioni raccolte nello studio esplorativo, a partire dal 2020, si procederà ad un'indagine su un campione stratificato e rappresentativo.

L'indagine riguarderà:

- sia i servizi socio-sanitari accreditati che i servizi socio-assistenziali residenziali autorizzati al funzionamento (CRA e case di riposo);
- tutte le tipologie di soggetti gestori (pubblici, privati no profit, privati profit);
- tutto il territorio regionale, con almeno alcune strutture per ogni Ausl.

Il campionamento e i criteri adottati saranno condivisi nell'ambito del gruppo di progetto cui parteciperanno rappresentanze dei soggetti in indirizzo.

Indagine 2020



L'indagine sarà condotta da operatori dei Servizi di prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro delle Ausl e prevederà sia la richiesta di documentazione specifica sia l'accesso ai luoghi di lavoro.

I sopralluoghi saranno anticipati da una comunicazione scritta al soggetto gestore interessato.

L'obiettivo di questa iniziativa è prevalentemente conoscitivo e di approfondimento, al fine di acquisire elementi utili per delineare e promuovere azioni di supporto per la garanzia del maggiore benessere possibile sia dei lavoratori che degli ospiti delle strutture.



CONVEGNO
BENESSERE ORGANIZZATIVO NEI SERVIZI
EDUCATIVI E SOCIO SANITARI

Prospettive della ricerca nelle residenze per anziani

GRAZIE