

UOC SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DELLA “COMPETENCE” INDIVIDUALE

Area tematica congressuale:

**Modelli organizzativi e gestionali**

**Ruolo strategico della UOC sviluppo organizzativo e della “competence” individuale, come modello organizzativo e gestionale in staff alla Direzione Generale: esperienza nel periodo post- covid 19 in una ASL romana**

**Scalise E. °, Corea G.B.A. \*\*\*, Nardella R. °°, Castiello M.R.G. °°, SgROI D. \*\*, Milito F.\*,**

\*Direttore Generale ASL Roma 3, \*\*Direttore Sanitario ASL Roma 3, \*\*\*Direttore UOC sviluppo organizzativo e della “competence” individuale Roma 3, °Dirigente Medico UOC sviluppo organizzativo e della “competence” individuale ASL Roma 3, °°Dirigente psicologo UOC sviluppo organizzativo e della “competence” individuale ASL Roma 3, °°°Collaboratore amministrativo professionale senior UOC sviluppo organizzativo e della “competence” individuale ASL Roma 3.

Parole chiave: **sviluppo organizzativo, disagio lavorativo, benessere lavorativo, formazione personale**

**INTRODUZIONE**

La **UOC Sviluppo Organizzativo e della competence individuale**, in staff alla Direzione Generale, svolge contemporaneamente il ruolo di “*raccordo*” con altre unità operative interessate a vario titolo al **disagio lavorativo** segnalato al vertice aziendale, ed il ruolo di “*supporto*” ai processi di monitoraggio, innovazione e cambiamento organizzativo.

Il ruolo di raccordo è da ritenersi strategico nella programmazione di interventi up-down per la rilevazione di criticità legate all’ambito organizzativo e al benessere lavorativo, con conseguenti possibili modalità d’intervento multidisciplinare come la **formazione specifica**, e l’offerta di un orientamento psicologico per la valutazione del disagio lavorativo, attraverso l’istituzione dallo scorso mese di marzo, di uno «**Sportello psicologico di ascolto**» dedicato.

Lo stesso ruolo strategico lo possiamo attribuire all’ambito del **benessere lavorativo** attraverso la collaborazione diretta con il **Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni** attivo in azienda ai sensi dell’art.57 D.Lgs n.165/2001 e s.m.i., della Direttiva emanata dai Dip.ti della Funzione Pubblica e per le pari opportunità del 4/03/01 e della Direttiva del Min. della Pubblica Amm. e dal Dip. per le Pari Opportunità n.2 del 26/06/19.

**CONTENUTI**

L’obiettivo generale è l’offerta di supporto ai processi di innovazione e cambiamento organizzativo, sia in presenza di criticità emergenti come durante l’emergenza Covid-19 ed attualmente per gli effetti di criticità conseguenti sul personale, oppure di routine con la promozione di iniziative formative rivolte ai dipendenti aziendali, contribuendo allo sviluppo di nuove competenze con ricadute positive anche nei rapporti interpersonali e con l’utenza.

In questo periodo di effetti post-covid 19 sullo stato psichico lavorativo, si è realizzato con successo, un raccordo strategico con il **risk management** aziendale, con il **Servizio Prevenzione e Protezione**, e con l’**Ufficio del Medico competente**, sia per uno scambio di

informazioni trasversali per la valutazione del **rischio burnout** e/o dello **stress da lavoro correlato**, che per una programmazione di interventi per la rilevazione di criticità, e conseguenti risposte formative specifiche.

Una descrizione sintetica del metodo d'intervento operativo adottato, si basa sulla preliminare analisi di contesto, studio e discussione multidisciplinare interna alla nostra U.O. e conseguente offerta formativa specifica in base ai bisogni rilevati, come azione risolutiva in collaborazione con i vertici delle organizzazioni oggetto di intervento.

La necessità di effettuare preliminarmente degli incontri diretti con il personale interessato, rappresenta la modalità di successo adottata per la rilevazione del fabbisogno e delle reali esigenze di necessità di apprendimento e/o empowerment, per una risposta al miglioramento del benessere personale.

Le tematiche che per esperienza, ormai consolidata, sono di utile approfondimento e costante monitoraggio, con conseguente efficace applicazione sono:

- 1) **Leadership** in condizioni normali e di stress;
- 2) **Comunicazione efficace** per prevenire/affrontare criticità relazionali;
- 3) **Gestione dei conflitti** interni e con l'utenza;
- 4) **Promozione della umanizzazione** nel contesto lavorativo e nella accoglienza degli utenti.

Nell'ambito del benessere lavorativo, come specifico obiettivo di risultato, è stato elaborato nei contenuti e prodotto nella tempistica di legge richiesta, il **Piano delle Azioni Positive 2023-2025** come parte integrante del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) v. *Delibera n.364 del 30/03/23*. Sono stati programmate azioni nell'ambito della promozione:

- di stili di vita salutari, e di aggregazione: - Iniziativa: **“Se sali le scale ti mantieni in forma”** - Iniziativa: **“Respirazione & relax”** - Iniziativa: **“No al fumo”**.

- di iniziative partecipate (anche con i propri familiari) di aggregazione fuori dall'orario di servizio: - Iniziativa: **Gruppo di cammino** - Iniziativa: **Con le mani...** (tecniche manuali per realizzare oggetti di uso comune ed artistico, con l'obiettivo di vendita per beneficenza).

- Istituzione della figura del **Disability Manager** con l'obiettivo di promuovere azioni (formazione e occasioni di incontro/ascolto) tese a tutelare i bisogni delle lavoratrici e dei lavoratori portatori di disabilità fisiche e psichiche.

## **CONCLUSIONI**

La formazione aziendale mirata alla necessità rilevata, associata ad una azione di **coaching**, migliora le **competence** (individuali e di gruppo), e permette contemporaneamente di ridurre le resistenze al cambiamento agendo sulle motivazioni e sulle responsabilità, ottenendo come obiettivo finale lo **sviluppo organizzativo**, associato a conseguenze positive sul **benessere lavorativo** del personale interessato.

Nello specifico è stato realizzato in collaborazione tra il **Servizio Prevenzione e Protezione** e la **UOC Rischio clinico** un corso di aggiornamento dedicato al tema della **“Prevenzione degli atti di violenza”** con tre edizioni svolte per l'anno 2022, con l'obiettivo di dare un primo contributo multidisciplinare a saper riconoscere per tempo i comportamenti che possono sfociare in violenza, sia verbale che fisica. Da questa esperienza, è nata la necessità di formalizzare con una Delibera aziendale il percorso identificato a supporto ai lavoratori vittime di violenza per la necessità di far conoscere all'interno, ed all'esterno dell'azienda, gli attori impegnati **“(Percorso benessere organizzativo conseguente ad un atto di violenza”** ufficializzato con determina aziendale n. 791 del 2 agosto 2022).

Inoltre, per un primo gruppo di dipendenti, sanitari ed amministrativi, sono stati realizzati due corsi di formazione specifici con il coordinamento scientifico della Direzione sanitaria aziendale, per favorire la *personale consapevolezza dell'essere* affrontando il tema «**Sviluppare l'intelligenza emotiva...**» la cui seconda edizione è terminata nei primi mesi di quest'anno.

Lo strumento d'intervento rappresentato dalla **formazione aziendale** associata ad una azione di **coaching**, migliora le **competence** individuali e di gruppo, e permette contemporaneamente di ridurre le resistenze al cambiamento agendo sulle motivazioni e sulle responsabilità, ottenendo come obiettivo finale lo **sviluppo organizzativo**, associato a conseguenze positive sul **benessere lavorativo** del personale interessato.

Aspetti che, è facile comprendere, in questo momento sociale particolarmente sensibile al "concetto di salute" ed ai "rapporti con i lavoratori" impegnati quotidianamente nelle strutture sanitarie, porteranno delle conseguenze positive nelle dinamiche relazionali con l'utenza.