

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

Via dei Lotti, n. 40
36061 Bassano del Grappa (VI)
Codice fiscale e partita IVA 00913430245

N. 1223 DEL 30/06/2025

DELIBERAZIONE
del

DIRETTORE GENERALE

Nominato con D.P.G.R. n. 13 del 26/02/2024

Coadiuvato dai sigg.:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

dott.ssa MICHELA CONTE

DIRETTORE SANITARIO

dr. ANTONIO DI CAPRIO

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI

dott. EDDI FREZZA

OGGETTO: DGR N. 960/2024 “APPROVAZIONE DEL PIANO REGIONALE DI CONTRASTO ALLA CARENZA DI PERSONALE DEL SSSR DEL VENETO” - ADOZIONE DEL REGOLAMENTO AZIENDALE DI ACCESSO ALLO SPORTELLLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO AL PERSONALE DIPENDENTE PER LA PREVENZIONE DEL BURNOUT E DEL DISAGIO PSICOLOGICO

IL DIRETTORE GENERALE
DELL’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA
dott. Carlo Bramezza

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici dell'Azienda.

Proponente: UOC GESTIONE RISORSE UMANE
Anno Proposta: 2025 Numero Proposta: 1251/25

Il Direttore della U.O.C. Gestione Risorse Umane, nonché Responsabile del procedimento, attesta che la presente proposta di deliberazione è stata regolarmente istruita nel rispetto della vigente normativa nazionale, regionale e regolamentare: f.to Sara Baldassin

Il Direttore della U.O.C. Gestione Risorse Umane riferisce quanto di seguito.

Premesso che:

- con DGR n. 960 del 13/08/2024 è stato adottato il “Piano regionale di contrasto alla carenza del personale del SSSR del Veneto”, che prevede l’Azione 2.6 “Prevenire il burnout e il disagio psicologico del personale dipendente”;
- con DGR n. 1557 del 30/12/2024 sono stati determinati gli obiettivi di salute e di funzionamento dei servizi delle Azienda e Istituti del SSR per l’anno 2025 all’interno dei quali è stato ricondotto l’obiettivo S.06 “Attuazione del Piano regionale di contrasto alla carenza di personale del SSSR del Veneto (DGR 960/2024)” che prevede, tra l’altro, l’attivazione del supporto psicologico per il personale dipendente;
- con decreto del Direttore della Direzione Risorse Umane del SSR n. 7 del 12/02/2025 “DGR n. 960 del 13/08/2025 “Approvazione del Piano regionale di contrasto alla carenza del personale del SSSR del Veneto”, Azione 2.6 “Prevenire il burnout e il disagio psicologico del personale dipendente” – Approvazione dello schema di attività da svolgere” prevede, tra le altre attività, la predisposizione di un Regolamento aziendale per il funzionamento dello sportello psicologico da approvare entro il I semestre 2025;
- con nota prot. n. 86226 del 26/09/2024 e successiva nota di integrazione prot. n. 54156 del 10/06/2025, è stato costituito il gruppo di lavoro aziendale per l’attuazione delle azioni previste dalla citata DGR n. 960/2024 che risulta così composto:
 - Direttore Amministrativo: dott.ssa Michela Conte (Referente)
 - UOC Gestione Risorse Umane: dott. Sara Baldassin, dott.ssa Mariateresa Bordin
 - UOC Direzione Professioni Sanitarie: dott.ssa Manola Milan
 - UOC Direzione Medica Santorso: dott. Mario Grattarola
 - UOC Direzione Medica Bassano: dott.ssa Sira Bizzotto
 - UOS Psicologia Clinica Ospedaliera: dott.ssa Emilia Laugelli
 - UOC Direttore Distretto 1 Bassano: dott. Emanuele Barbierato
 - UOC Cure Primarie Distretto 1 Bassano: dott. Giuseppe Piasentin
 - UOC Disabilità e Non Autosufficienza Distretto 1 Bassano: dott. Fabio Lorico
 - Direzione Dipartimento di Prevenzione: dott. Antonio Stano

Preso atto che il gruppo di lavoro ha elaborato il previsto Regolamento aziendale di accesso allo sportello di supporto psicologico ai dipendenti previsto dal decreto del Direttore della Direzione Risorse Umane del SSR n. 7 del 12/02/2025;

Rilevato che il documento è stato condiviso con la Direzione strategica in data 24/06/2025, ricevendone parere positivo;

Il Dirigente Responsabile propone di procedere, come previsto dalla DGR n. 960/2024 e dal Decreto del Direttore della Direzione Risorse Umane del SSR n. 7/2025, all’adozione del Regolamento aziendale di accesso allo sportello di supporto psicologico ai dipendenti come sopra indicato.

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la relazione e la proposta del Responsabile del procedimento e ritenuto di prenderne atto;

Dato atto che il Responsabile del servizio competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale, regionale e regolamentare;

Acquisito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio Sanitari, per quanto di rispettiva competenza;

DELIBERA

1. di adottare, secondo quanto previsto dalla DGR n. 960 del 13/08/2024 e dal Decreto del Direttore della Direzione Risorse Umane del SSR n. 7 del 12/02/2025, il Regolamento aziendale di accesso allo sportello di supporto psicologico ai dipendenti, allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;
2. di trasmettere il presente provvedimento alla Direzione Risorse Umane SSR della Regione del Veneto entro il 30.06.2025, come previsto dalla DGR n. 1557 del 30/12/2024;
3. di dare altresì atto, che la presente deliberazione viene pubblicata all'albo del sito istituzionale dell'Azienda per 10 gg. continuativi, inviata contestualmente al Collegio Sindacale e diventa esecutiva il giorno stesso della sua pubblicazione, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22/07/2022.

REGIONE DEL VENETO 	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
	GRUPPO DI LAVORO AZIENDALE ATTUAZIONE DGR n. 960/2024	Rev. n. 01 del 30/06/2025
REGOLAMENTO AZIENDALE DI ACCESSO ALLO SPORTELLLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO PER IL PERSONALE DIPENDENTE		

REGOLAMENTO AZIENDALE DI ACCESSO ALLO SPORTELLLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO PER IL PERSONALE DIPENDENTE

	Nome e Funzione	Data
Compilato da	Dott.ssa Emilia Laugelli – Dirigente psicologo UOS Psicologia clinica ospedaliera Distretto 2 Dott.ssa Manola Milan – Direttore f.f. UOC Direzione Professioni sanitarie	13/06/2025
Verificato da	Gruppo di lavoro attuazione DGR n. 960/2024	19/06/2025
Approvato da	Direzione strategica	24/06/2025

REGIONE DEL VENETO  ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
	GRUPPO DI LAVORO AZIENDALE ATTUAZIONE DGR n. 960/2024	Rev. n. 01 del 30/06/2025
REGOLAMENTO AZIENDALE DI ACCESSO ALLO SPORTELLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO PER IL PERSONALE DIPENDENTE		

SOMMARIO

PREMESSA	pag. 3
CONTESTO NORMATIVO	pag. 3
LA REALTÀ DELL'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA	pag. 4
SCOPO DEL REGOLAMENTO	pag. 4
MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	pag. 4
DESTINATARI	pag. 5
SEDE DEGLI INCONTRI	pag. 6
ASPETTI ORGANIZZATIVI	pag. 7
RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY	pag. 7
SINERGIA CON SERVIZI, GRUPPI DI LAVORO E ORGANISMI AZIENDALI	pag. 7
PROMOZIONE DELLO SPORTELLO di SUPPORTO PSICOLOGICO	pag. 7

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
	GRUPPO DI LAVORO AZIENDALE ATTUAZIONE DGR n. 960/2024	Rev. n. 01 del 30/06/2025
REGOLAMENTO AZIENDALE DI ACCESSO ALLO SPORTELLLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO PER IL PERSONALE DIPENDENTE		

PREMESSA

Il presente Regolamento intende disciplinare l'attività dello sportello di supporto psicologico rivolto al personale dipendente che si trovi in situazione di difficoltà psicologica rispetto allo svolgimento del proprio lavoro.

Per “benessere organizzativo”, il Ministero dell'Istruzione e del Merito intende *“la capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale di tutte le lavoratrici e di tutti i lavoratori che operano al suo interno”. Studi e ricerche sulle organizzazioni hanno dimostrato che le strutture più efficienti sono quelle con dipendenti soddisfatti e con un “clima interno” sereno e partecipativo. La motivazione, la collaborazione, il coinvolgimento, la corretta circolazione delle informazioni, la flessibilità e la fiducia delle persone sono tutti elementi che portano a migliorare la salute mentale e fisica dei lavoratori e delle lavoratrici, la soddisfazione degli utenti e, in via finale, ad aumentare la produttività”*.

Chi è esposto a stress lavoro-correlato, può sviluppare disagio psicologico e sintomatologia da sindrome di *burnout*, che riduce e minaccia la qualità delle prestazioni lavorative, che impatta negativamente sulle capacità relazionali con i pazienti e con i colleghi ed ha una ricaduta significativa anche sulla salute fisica. Queste problematiche, affiancate ai cambiamenti organizzativi sempre presenti all'interno del servizio sanitario, sono aumentate considerevolmente e hanno visto dimissioni precoci, richieste di trasferimento e di mobilità anche nella nostra azienda.

Per questo motivo, si è reso urgente e necessario valutare le difficoltà dei dipendenti e rivedere aspetti organizzativi, specie dopo la pandemia, per dare priorità alla tutela dei dipendenti stessi e al loro benessere, attraverso attività di prevenzione e gestione del disagio psicologico.

Il fenomeno delle dimissioni inattese e la necessità di agire sull'*attraction* e sulla *retention* dei dipendenti è un fenomeno che si manifesta non solo a livello locale, ma anche a livello regionale e nazionale.

CONTESTO NORMATIVO

- DGR n. 960 del 13/08/2024 *“Approvazione del Piano regionale di contrasto alla carenza di personale del Servizio socio sanitario regionale”*: piano strategico che coordina, a livello regionale tutte le attività di *attraction* e di *retention* al fine di prevenire la carenza di personale all'interno delle Aziende sanitarie; all'azione 2.6 *“Prevenire il burnout e il disagio psicologico del personale”* prevede l'attuazione di uno sportello di supporto psicologico per i dipendenti;
- DGR n. 1557 del 30/12/2024 *“Determinazione degli obiettivi di salute e di funzionamento dei servizi delle Aziende e Istituti del SSR per l'anno 2025”*: sono stati individuati gli obiettivi di salute e di funzionamento dei servizi per l'anno 2025 da assegnare ai Direttori Generali delle aziende Sanitarie e tra questi vi è l'obiettivo *“S.06 - Attuazione del Piano regionale di contrasto alla carenza di personale del SSSR del Veneto”*.
- Decreto del Direttore della Direzione Risorse Umane del SSSR n. 7 del 12/02/2025 *“DGR n. 960/2024 “Approvazione del Piano regionale di contrasto alla carenza di personale del Servizio socio sanitario regionale”, azione 2.6 “Prevenire il burnout e il disagio psicologico del personale” - Approvazione dello schema delle attività da svolgere nell'anno 2025”* che determina le attività da svolgere per l'attivazione dello sportello di supporto psicologico, tra cui l'adozione di un Regolamento aziendale per il funzionamento dello sportello;
- Decreto del Direttore della Direzione Risorse Umane del SSSR n. 12 del 10/03/2025 di istituzione del *“Gruppo di Coordinamento per la salute psicologica dei professionisti del SSR del Veneto”* con il compito di promuovere la diffusione delle buone pratiche di salute psicologica nelle Aziende ed Enti del SSR i quali compiti prioritari sono:

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
	GRUPPO DI LAVORO AZIENDALE ATTUAZIONE DGR n. 960/2024	Rev. n. 01 del 30/06/2025
REGOLAMENTO AZIENDALE DI ACCESSO ALLO SPORTELLLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO PER IL PERSONALE DIPENDENTE		

- coordinamento dei gruppi di lavoro aziendali
- attività di promozione della salute psicologica dei professionisti sanitari a tutti i livelli aziendali
- azioni per l'individuazione e la condivisione di buone pratiche tra le Aziende
- monitoraggio delle attività e degli esiti
- favorire il ricorso al supporto psicologico gratuito fornito dalle Aziende da parte di professionisti ed equipe
- redazione di linee guida regionali per le attività di supporto psicologico ai professionisti.

LA REALTÀ DELL'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA

All'interno dell'Azienda ULSS 7 Pedemontana, dal 2010 è attivo uno sportello di ascolto presso l'UO di Psicologia Clinica Ospedaliera del Distretto 2 Alto Vicentino, in corrispondenza dell'attivazione della UO stessa.

L'UO Psicologia Clinica Ospedaliera del Distretto 2 Alto Vicentino è un servizio rivolto, oltre che ai pazienti e loro familiari, anche al personale dipendente, sia ospedaliero che territoriale, amministrativi inclusi, come già previsto negli obiettivi della UO.

Il Servizio offre uno spazio ai dipendenti e pone una particolare attenzione al loro benessere psicologico attraverso interventi volti ad un miglioramento della qualità della loro vita lavorativa. Tali interventi mirati favoriscono la conoscenza, e quindi la gestione, delle dinamiche personali che entrano in gioco nella relazione con il paziente e con i colleghi. Inoltre, forniscono strumenti e conoscenze psicologiche affinché l'operatore possa gestire in modo funzionale e autonomo le relazioni lavorative e perché queste non abbiano ripercussioni sulla sua vita relazionale e familiare.

SCOPO DEL REGOLAMENTO

Lo scopo del presente Regolamento è definire le modalità di accesso allo sportello per il supporto psicologico del personale dipendente dell'Azienda ULSS 7 Pedemontana e le modalità di svolgimento delle attività conseguenti.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso allo sportello avviene sempre su appuntamento e può avvenire seguendo uno dei seguenti percorsi:

- attraverso segnalazione del Medico Competente o ruoli superiori al dipendente

Nel caso in cui il Medico Competente rilevasse nel professionista dipendente segni di disagio psicologico correlati allo svolgimento dell'attività lavorativa, può, con il suo consenso, richiedere una consulenza allo sportello di supporto psicologico inviando apposito modulo di richiesta di 'consulenza psicologica', già in uso al Medico Competente, alla e-mail dedicata (supporto.psicologico@aulss7.veneto.it), con indicazione dell'UO di appartenenza, motivazione della richiesta e un contatto telefonico diretto.

La richiesta di attivazione del supporto psicologico può essere effettuata anche dal Direttore della Unità Operativa di appartenenza del dipendente, dal titolare di incarico di funzione organizzativa che coordina il dipendente, dalla Direzione delle Professioni Sanitarie, dalla Direzione Medica di Ospedale o dalla Direzione strategica.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
	GRUPPO DI LAVORO AZIENDALE ATTUAZIONE DGR n. 960/2024	Rev. n. 01 del 30/06/2025
REGOLAMENTO AZIENDALE DI ACCESSO ALLO SPORTELLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO PER IL PERSONALE DIPENDENTE		

b) accesso diretto del dipendente:

Il dipendente interessato al supporto psicologico può inviare la richiesta:

- direttamente allo sportello attraverso l'e-mail dedicata "supporto.psicologico@aulss7.veneto.it" con indicazione dell'UO di appartenenza, motivazione della richiesta e un contatto telefonico diretto;
- tramite appuntamento telefonico;
- in caso di urgenza (evento stressante in ambito lavorativo), rivolgendosi direttamente allo sportello.

Nel caso in cui, in fase di consulenza, si riscontrasse un disagio psicologico correlato a fattori di natura personale, la persona sarà indirizzata verso un intervento clinico e/o psicologico fuori dal contesto lavorativo.

In caso di disagio espresso da sintomatologia psichica acuta o connotata da urgenza, il dipendente deve rivolgersi ai servizi territoriali per la Salute Mentale, sia per la consulenza che per la presa in carico.

Il servizio di supporto psicologico è gratuito e garantisce la massima riservatezza.

DESTINATARI

Lo sportello di supporto psicologico prevede sia interventi individuali rivolti al singolo professionista, sia interventi di équipe legati a un determinato contesto operativo.

a) Interventi individuali

Gli interventi individuali sono rivolti a dipendenti che siano nelle seguenti condizioni:

- stanno vivendo situazioni di preoccupazione (per sé a causa della gestione dei pazienti);
- necessitano di un supporto per gestire e modificare gli stili di vita e di lavoro;
- riconoscono che il lavoro con le persone in difficoltà e a contatto con la sofferenza, sia in emergenza che in gestione ordinaria, si sta trasformando in urgenza personale;
- ritengono utile avere un confronto;
- hanno bisogno di essere aiutati a effettuare diagnosi differenziale tra sindrome da *burnout* e altra forma di disagio;
- stanno incontrando difficoltà nella gestione relazionale con i ruoli simili o superiori;
- sono dipendenti la cui attività lavorativa sta attraversando un momento di crisi;
- si trovano a dover gestire turni e carichi di lavoro con ripercussioni sulla propria famiglia e vita privata;
- sono preoccupati per un collega in difficoltà;
- si trovano ad affrontare aggressioni da parte dell'utenza, sia agli sportelli che nei reparti;
- necessitano di strumenti per identificare ed applicare strategie funzionali di gestione della situazione percepita come critica;
- richiedono sostegno per potenziare le capacità di adattamento costruttivo al contesto.

Laddove la richiesta non arrivi dal Medico Competente o dai ruoli superiori e sia quindi il singolo lavoratore che chiede supporto, l'intervento viene svolto in tre momenti:

- 1) valutazione della richiesta e analisi della domanda al fine di orientare la tipologia di risposta alla domanda espressa;
- 2) consultazione psicologica, attraverso il primo colloquio psicologico in presenza;
- 3) intervento conseguente alla consultazione che può essere in:
 - presa in carico con intervento psicologico di supporto

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
	GRUPPO DI LAVORO AZIENDALE ATTUAZIONE DGR n. 960/2024	Rev. n. 01 del 30/06/2025
REGOLAMENTO AZIENDALE DI ACCESSO ALLO SPORTELLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO PER IL PERSONALE DIPENDENTE		

- invio presso altro servizio se si rileva un disagio che richiede un differente tipo di intervento specialistico e/o di psicoterapia personale extra lavorativa;
- conclusione della consulenza alla fase della consultazione.

Vengono prese in carico situazioni di disagio psicologico correlato al contesto e allo svolgimento dell'attività lavorativa, incluso a seguito di aggressione o altro evento avverso.

Lo sportello offre la consulenza strutturata in un percorso adeguato al dipendente che lo richiede, che può essere di massimo 8 incontri, inclusa la fase di consultazione psicologica.

b) Interventi con le equipe

In caso di fase altamente stressante nell'ambiente di lavoro che coinvolga l'equipe, il Direttore di unità operativa e/o titolare di incarico di funzione organizzativa e/o la Direzione delle Professioni Sanitarie e/o la Direzione Medica di Ospedale e/o Direzione strategica può richiedere l'attivazione di un intervento di sostegno di gruppo per gli operatori coinvolti.

Il Direttore di UO concorda con il Referente dello sportello un'attività di gruppo che possa affrontare tematiche relative alle difficoltà di gestione di pazienti difficili, difficoltà relazionali tra operatori e/o trattare eventi stressanti e traumatici che hanno colpito il reparto.

In questo caso si concorda con il Direttore di UO e/o il titolare di incarico di funzione organizzativa la data e il luogo, cercando di effettuare l'incontro in modo che possa essere accessibile anche a chi è in turno.

La consulenza prevede:

- un primo incontro di analisi preliminare con il Direttore UO e/o titolare di incarico di funzione organizzativa che ha inoltrato la richiesta;
- lo sviluppo di un progetto di intervento sulla base elementi emersi dall'analisi preliminare che può prevedere:
 - ciclo di incontri volti ad offrire strategie per la gestione delle dinamiche organizzative e del ruolo;
 - intervento di gruppo per l'equipe attraverso supporto diretto al team o attraverso percorso formativo;

Nel caso in cui il bisogno espresso dal gruppo assuma un carattere generale di bisogno e necessità di formazione, viene interessata la UOSD Formazione per l'eventuale programmazione di un intervento formativo, eventualmente con il contributo di consulenti esterni, volto a favorire la 'funzione terza' che accompagna il cambiamento.

SEDE DEGLI INCONTRI

Al momento della stesura del presente Regolamento lo sportello di supporto psicologico può essere attivato presso il Distretto 2 Alto Vicentino; è di prossima apertura anche lo sportello presso il Distretto 1 Bassano.

Nello specifico, per il Distretto 2 Alto Vicentino, i colloqui sono svolti presso l'ambulatorio della UO Psicologia Clinica Ospedaliera. Per le attività in equipe, invece, l'attività verrà svolta in via preferenziale presso le sedi delle UO coinvolte; potranno essere utilizzate anche le sale riunioni aziendali con capienza adatta ai casi.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
	GRUPPO DI LAVORO AZIENDALE ATTUAZIONE DGR n. 960/2024	Rev. n. 01 del 30/06/2025
REGOLAMENTO AZIENDALE DI ACCESSO ALLO SPORTELLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO PER IL PERSONALE DIPENDENTE		

ASPETTI ORGANIZZATIVI

L'accesso allo sportello di supporto psicologico può essere effettuato sia in orario di servizio che fuori orario di servizio.

In caso di richiesta di intervento urgente, il dipendente può accedere direttamente allo sportello, previa telefonata per la definizione dell'orario dell'incontro.

RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i colloqui si svolgono nel pieno rispetto della normativa vigente sulla privacy (GDPR 2016/679) e del Codice Deontologico degli Psicologi. Le informazioni condivise non verranno trasmesse a terzi senza consenso esplicito e informato del richiedente, salvo i casi previsti dalla legge.

SINERGIA CON SERVIZI, GRUPPI DI LAVORO E ORGANISMI AZIENDALI

Lo sportello di supporto psicologico deve operare in sinergia con i gruppi di lavoro aziendali che a vario titolo si occupano del benessere dei dipendenti (es. indagine di clima, benessere organizzativo, gestione stress lavoro-correlato, piano regionale di contrasto alla carenza di personale, ecc.), con le specifiche figure aziendali quali Medico Competente, Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, Risk Manager e con il CUG - Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.

PROMOZIONE DELLO SPORTELLO di SUPPORTO PSICOLOGICO

Lo sportello di supporto psicologico ai dipendenti sarà promosso attraverso una informativa efficace e costante su qualsiasi mezzo di comunicazione aziendale (portale, intranet, e-mail, angolo del dipendente, poster) con l'indicazione dei riferimenti e delle modalità di contatto del servizio.