

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

REGIONE DEL VENETO



**DELIBERAZIONE
DEL DIRETTORE GENERALE**

N. 1177 DEL 26/06/2025

O G G E T T O

REGOLAMENTO SPORTELLO PSICOLOGICO PER IL PERSONALE

Proponente: DIRETTORE SANITARIO
Anno Proposta: 2025
Numero Proposta: 1222/25

Il Direttore Sanitario riferisce quanto segue:

Il benessere del personale e la prevenzione dello stress lavoro-correlato sono due elementi fondamentali per stabilire un ambiente di lavoro costruttivo e produttivo. Com'è noto da evidenze di letteratura, infatti, lo stress lavoro-correlato può compromettere il benessere psicofisico del professionista, la qualità delle prestazioni erogate e aumentare l'abbandono del posto di lavoro.

Con DGR n. 960 del 13 agosto 2024 la Regione del Veneto individua le criticità e le azioni di miglioramento a carico delle singole Aziende ULSS. In tale provvedimento è previsto che ogni singola Azienda ULSS attivi, entro l'anno 2025, un programma di supporto psicologico per il proprio personale atto a prevenire il burnout e a ridurre i livelli di stress, garantendo la massima riservatezza e anonimato e incoraggiare l'utilizzo dei servizi.

Successivamente, con Decreto Regionale n. 7 del 12 febbraio 2025, sono state individuate le ulteriori attività che ciascuna Azienda Sanitaria deve mettere in atto in tale ambito, tra cui la redazione del Regolamento per il funzionamento dello Sportello psicologico e la sua diffusione a tutti i dipendenti.

Al fine di ottemperare alle indicazioni regionali, è stato pertanto istituito un apposito Gruppo di Lavoro con il compito di stilare il Regolamento dello Sportello psicologico per il personale, nella sua prima revisione, allegato al presente provvedimento di cui è parte integrante e sostanziale (Allegato 1).

Verificato da parte del Direttore Sanitario l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e dei Servizi Socio-Sanitari per quanto di rispettiva competenza.

Sulla base di quanto sopra

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA

1. di approvare il documento "Regolamento sportello psicologico per il personale" nella sua prima revisione, allegato al presente provvedimento di cui è parte integrante e sostanziale (Allegato 1);
2. di stabilire che la presente deliberazione venga divulgata a tutti i dipendenti dell'Azienda ULSS n. 8 Berica;
3. di stabilire che la presente deliberazione venga pubblicata all'Albo on line dell'Azienda.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo
(dr. Leopoldo Ciato)

Il Direttore Sanitario
(parere non richiesto)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
(dr. Achille Di Falco)

IL DIRETTORE GENERALE
(Patrizia Simionato)

Copia del presente atto viene inviato al Collegio Sindacale al momento della pubblicazione.

IL DIRETTORE
UOC AFFARI GENERALI E LEGALI

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA

ULSS 8 BERICA

DIPARTIMENTO DI DIREZIONE MEDICA

**Regolamento
Sportello psicologico
per il personale**

Codifica	DMO-REG-050
Preparazione	Dott.ssa Renata Ferrari Responsabile UOS Psicologia Ospedaliera f.to
Verifica	Dott. Marcello Mezzasalma Responsabile UOS Qualità f.to
Approvazione	Dr. Massimiliano Colucci Direttore ff Direzione Medica 1 – Vicenza f.to
Rev. 0	Data 10/06/2025
Riconferma	Responsabile Data

Sommario

1. Premessa.....	3
2. Scopi e campo di applicazione.....	3
3. Destinatari	4
4. Modalità di accesso	4
5. Responsabile e referenti per la procedura.....	4
6. Sede attività.....	4
7. Modalità Operative	5
8. Collaborazione con altri Uffici/Servizi/UU.OO.	5
9. Gestione dei dati e monitoraggio	5
10. Validazione e revisioni	6
11. Riferimenti bibliografici e normativi	6
Allegato 1.....	7

1. Premessa

Occuparsi del benessere del personale e di prevenzione dello stress lavoro-correlato è ritenuto da più parti un elemento centrale al fine di creare un ambiente di lavoro costruttivo e produttivo (1).

Diversi studi hanno messo in luce come lo stress lavoro-correlato possa andare a compromettere il benessere psicofisico del professionista, la qualità delle prestazioni erogate, aumentare l'abbandono del posto di lavoro ed esporre maggiormente al rischio di burnout (2, 3, 4).

Il burnout è definito come una sindrome caratterizzata da esaurimento emotivo, depersonalizzazione, ridotta soddisfazione personale e rappresenta una delle principali motivazioni che sottendono l'abbandono del lavoro da parte del personale sanitario (5).

In riferimento alla crisi dovuta alla carenza di personale sanitario, la Regione Veneto con DGR n. 960 del 13 agosto 2024, "Piano Regionale di contrasto alla carenza di personale del Servizio Socio Sanitario del Veneto" (6), individua 5 macro-problemi, tra cui "la bassa capacità di trattenere il personale in servizio", per cui viene prevista l'Azione 2.6: "prevenire il burnout e il disagio psicologico del personale". Tale azione prevede che ogni Azienda Sanitaria del SSR attivi un programma di supporto psicologico gratuito per il proprio personale atto a prevenire il burnout e a ridurre i livelli di stress. Con Decreto n. 7 del 12 febbraio 2025, vengono individuate le attività che ciascuna Azienda Sanitaria dovrà mettere in atto in tale ambito (7).

Presso l'UOS Psicologia Ospedaliera dell'Azienda ULSS 8 Berica è stato attivato uno sportello di ascolto del personale, reso noto attraverso la pubblicazione nel sito Intranet Aziendale, con la funzione di accogliere richieste di consulenza psicologica da parte dei dipendenti di qualunque professione e Unità Operativa (UO) relativamente alla presenza di problematiche stress lavoro correlate, sia a livello individuale, sia a livello di equipe/gruppo, sulla base delle necessità e delle risorse disponibili.

2. Scopi e campo di applicazione

Il presente Regolamento formalizza l'organizzazione e il funzionamento dello Sportello psicologico per il personale (di seguito, "Sportello"):

Lo Sportello si pone i seguenti scopi:

- offrire uno spazio d'ascolto e di accoglienza all'operatore che vive una condizione di disagio stress-lavoro correlato, fornendogli strumenti comunicativi/relazionali e strategie di coping per poterlo affrontare in modo funzionale;
- offrire la possibilità di riflessione e valorizzazione circa le proprie risorse personali;
- offrire un momento per poter elaborare eventuali vissuti negativi, e a volte traumatici per l'operatore, quali impotenza di fronte al decesso o alla grave disabilità o ad altre situazioni emotivamente impattanti;
- offrire un sostegno psicologico nel percorso di elaborazione di eventi impattanti emotivamente quali ad es.: coinvolgimento in un Evento Avverso, l'essere coinvolto o assistere ad atti di violenza in ambito lavorativo.

Il presente Regolamento si applica a tutto il personale dell'Azienda Ulss Berica, in particolare alle UOS Psicologia Ospedaliera e alle UUOO che collaborano con lo Sportello, nell'ambito delle rispettive competenze (cfr. par. 8).

3. Destinatari

Tutto il personale sanitario, socio-sanitario e amministrativo dipendente, che opera all'interno dell'Azienda ULSS 8 Berica e che richieda supporto per problematiche di stress lavoro-correlate, sia a livello individuale, sia a livello di equipe/gruppo.

Per problematiche specificamente attinenti all'attività con l'utenza l'intervento di consulenza psicologica potrà essere esteso anche ai volontari ospedalieri.

4. Modalità di accesso

Con richiesta via email all'indirizzo specificamente attivato – benessere.dipendenti@aulss8.veneto.it – su iniziativa del dipendente o su proposta al dipendente da parte del Medico Competente.

Lo sportello psicologico e le modalità di accesso sono reperibili dal personale dell'ULSS 8 Berica online in Intranet sotto la voce: "Sportello psicologico per il personale sanitario dipendente", assieme all'Informativa sul trattamento dei dati personali (Allegato 1).

La casella email dedicata sarà accessibile, su delega della Responsabile, al personale dell'UOS Psicologia Ospedaliera individuato per l'attività dello Sportello. La casella email è finalizzata unicamente a consentire l'attività di accesso, e non per svolgere l'attività di supporto al personale dipendente, ovvero per lo scambio di informazioni di tipo clinico (ad es., diagnosi, trattamenti); tutti i dati in essa contenuti saranno comunque trattati secondo la normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679) e soggetti al segreto professionale da parte del personale dell'UOS Psicologia Ospedaliera.

5. Responsabile e referenti per la procedura

Responsabile dello Sportello è il Responsabile dell'UOS Psicologia Ospedaliera.

In merito ai referenti per l'attività, secondo disponibilità e risorse dell'UOS, operano nella conduzione gli psicologi-psicoterapeuti dell'UOS Psicologia Ospedaliera.

6. Sede attività

L'attività di consulenza, valutazione e intervento psicologico dello Sportello viene principalmente svolta presso la sede della UOS di Psicologia Ospedaliera, Area De Giovanni n. 85, Ospedale San Bortolo di Vicenza.

In base alle richieste e alla tipologia di presa in carico, l'attività potrà essere svolta presso altre sedi aziendali.

In casi specifici e per esigenze particolare potrà essere utilizzata la modalità online (vedi par. 7).

7. Modalità Operative

- 1) Attivata la richiesta di consulenza psicologica (secondo le modalità descritte al par. 4), viene fissato un appuntamento concordato con l'utente con uno psicologo-psicoterapeuta della UOS Psicologia Ospedaliera.
- 2) La valutazione psicologica potrà avvalersi, ove necessario, dell'utilizzo di strumenti testistici e psicodiagnostici atti ad esaminare il profilo di personalità e la presenza di stress lavoro-correlato e burnout.
- 3) Il primo incontro ha la finalità di analizzare la domanda e di esaminare la necessità di ulteriori colloqui di approfondimento (massimo due) oppure di indirizzare l'utente verso percorsi più idonei e rispondenti alla presa in carico del bisogno emerso.
- 4) Se si ritiene necessario potrà essere suggerito un percorso psicoterapeutico individuale o di gruppo.

Nel caso di criticità che coinvolgono tutta l'equipe (ad es., eventi avversi, eventi critici con traumatizzazione secondaria) l'intervento potrà riguardare più operatori con attività di defusing, debriefing o supervisione all'equipe, previo confronto con la Direzione delle Professioni Sanitarie o le Direzioni Tecnico-Funzionali di competenza.

L'eventuale presa in carico online, da effettuarsi qualora lo psicologo-psicoterapeuta lo ritenga appropriato e comunque per accessi successivi al primo, si configura come prestazione erogata a distanza ("c.d. telemedicina") e viene svolta secondo la procedura "Indicazioni aziendali per l'erogazione di prestazioni a distanza (Rev. 00/2020).

8. Collaborazione con altri Uffici/Servizi/UU.OO.

È prevista la collaborazione dello Sportello psicologico con altre Unità Operative/Servizi a seconda delle necessità:

- coinvolgimento del Medico Competente, con proposta di attivazione di altre consulenze specialistiche. Il Medico Competente, qualora lo ritenga nell'ambito della specifica presa in carico, propone a sua volta al dipendente l'accesso allo Sportello;
- informazione al dipendente sulla possibilità di rivolgersi alla Consiglieria di Fiducia per problematiche relative a discriminazione e mobbing;
- coinvolgimento della Direzione delle Professioni Sanitarie o delle Direzioni Tecnico-Funzionali di competenza qualora, a seguito della presa in carico da parte dello Sportello di singoli dipendenti afferenti alla medesima UO, emergano problematiche diffuse nell'ambito dell'UO stessa; la Direzione delle Professioni Sanitarie o le Direzioni Tecnico-Funzionali di competenza, qualora a conoscenza di problematiche diffuse nell'ambito di un'UO, possono di loro iniziativa confrontarsi con l'UOS Psicologia Ospedaliera per richiedere l'attivazione di interventi di presa in carico di un'intera equipe;
- collaborazione con l'Ufficio Formazione per la realizzazione di eventi formativi specifici;
- collaborazione con l'UO Gestione Risorse Umane e col Medico Competente, ai fini del monitoraggio dei casi risolti con ricollocazione professionale.

9. Gestione dei dati e monitoraggio

Massima attenzione viene data alla privacy e nessun dato inerente alla valutazione psicologica potrà essere fornito all'Azienda se non come resoconto numerico statistico finalizzato a descrivere e monitorare l'attività dello Sportello; nel caso di segnalazione da parte del Medico Competente verrà redatta una relazione che sarà consegnata all'utente e al Medico competente in forma cartacea. La documentazione prodotta nel corso dell'attività dello Sportello, oltre alla normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679), è soggetta al segreto professionale da parte del personale dell'UOS Psicologia Ospedaliera. Le agende dedicate alle Sportello, funzionali all'organizzazione degli accessi, sono a utilizzo esclusivo del personale dell'UOS Psicologia Ospedaliera e non visualizzabili da altre UUOO e servizi (ad es., CUP).

È stata redatta informativa dedicata all'attività dello sportello (Allegato 1), pubblicata sull'Intranet e comunque messa a disposizione del personale al primo accesso.

Ai fini del monitoraggio dell'attività, come richiesto dal Decreto Regionale 7/2025 (7), ed esclusivamente in modo anonimizzato e aggregato, verranno forniti trimestralmente dati statistici relativi almeno a:

- n. richieste pervenute;
- UUOO operative di afferenza del personale che effettua le richieste;
- n. di accessi;
- n. medio di sedute per paziente;
- n. casi rimandati a psicoterapia personale extralavorativa;
- n. casi risolti con ricollocazione professionale;
- andamento annuo di richieste, accessi, n. medio di sedute, n. casi.

10. Validazione e revisioni

Il presente documento entra in vigore dalla sua approvazione e verrà successivamente revisionato a seguito dell'introduzione di aggiornamenti normativi, nazionali o regionali, di linee guida, di modifiche dell'atto aziendale, e comunque non oltre i tre anni dalla data di validazione o ultima revisione.

11. Riferimenti bibliografici e normativi

- 1) De Carlo, Falco, Capozza, "Stress, benessere organizzativo e performance", Franco Angeli Ed. 2016.
- 2) Cristina Di Tecco et al., La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato. Modulo contestualizzato al settore sanitario, Tipolitografia Inail Milano, 2022.
- 3) Lamiani G., Borghi L., Argentero P. (2017).)When healthcare professionals cannot do the right thing: A systematic review of moral distress and its correlates. *J Health Psychol*; 22:51–67.
- 4) Karakachian A., Colbert A. (2019). Nurses' Moral Distress, Burnout, and Intentions to Leave: An Integrative Review. *J Forensic Nurs*. 2019 Jul/Sep;15(3):133-142.
- 5) Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- 6) Regione del Veneto, DGR n. 960 del 13 agosto 2024, "Piano Regionale di contrasto alla carenza di personale del Servizio Socio Sanitario del Veneto".
- 7) Regione del Veneto, DR n. 7 del 12 Febbraio 2025, "DGR n. 960 del 13 agosto 2024 'Approvazione del Piano regionale di contrasto alla carenza di personale del Servizio socio sanitario regionale del Veneto.', azione 2.6 'Prevenire il burnout e il disagio psicologico del personale' - Approvazione dello schema di attività da svolgere nell'anno 2025".

Allegato 1

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Sportello psicologico per il personale dipendente

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Regolamento dell'Unione europea 2016/679, d'ora in poi "Regolamento" o "GDPR"), Le comunichiamo le modalità di raccolta ed utilizzo dei dati personali da Lei forniti e liberamente comunicati o altrimenti acquisiti dall'Azienda ULSS n. 8 "Berica" in qualità di Titolare del trattamento. Il trattamento dei Suoi dati personali si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della sua dignità con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e alla trasparenza delle operazioni di trattamento.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è l'Azienda ULSS n. 8 "Berica", il cui rappresentante legale è il Direttore Generale.

I dati di contatto del Titolare sono i seguenti:

Viale Rodolfi, 37 – 36100 Vicenza

Mail: protocollo@aulss8.veneto.it

Posta elettronica certificata (PEC): protocollo.aulss8@pecveneto.it

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

Il Titolare ha nominato LTA SRL in qualità di "Responsabile della Protezione dei Dati" (RPD) con sede in Via della Conciliazione n. 10 – 00193 Roma, contattabile all'indirizzo mail rpd@aulss8.veneto.it o al seguente indirizzo PEC: protocollo.aulss8@pecveneto.it.

3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASI GIURIDICHE

I dati personali da Lei forniti, inclusi dati particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR, saranno trattati esclusivamente per finalità connesse all'attività di consulenza e supporto psicologico offerto dallo sportello aziendale, volto alla promozione del benessere psicologico del dipendente all'interno dell'organizzazione.

Le basi giuridiche del trattamento sono le seguenti:

- Adempimento di obblighi legali in materia di salute sul lavoro (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR);
- Esecuzione di un compito di interesse pubblico, connesso alla promozione del benessere lavorativo (art. 6, par. 1, lett. e) GDPR);
- Trattamento di categorie particolari di dati personali per motivi di interesse pubblico rilevante (art. 9, par. 2, lett. g) GDPR);

- Trattamento per finalità di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale (art. 9, par. 2, lett. h) GDPR);
- Trattamento necessario per la gestione del rapporto di lavoro, salute sul lavoro e tutela del lavoratore all'interno dell'organizzazione (art. 2-sexies, comma 2, lett. dd) D.Lgs. 196/2003).

Il numero complessivo di richieste di consulenza e supporto psicologico pervenute allo sportello, le UUOO di afferenza del personale, il numero medio di sedute per paziente, il numero di casi rimandati a psicoterapia personale extralavorativa e il numero di casi risolti con ricollocazione professionale, dati anonimi raccolti in modalità aggregata, non riconducibili a coloro che si rivolgono allo sportello, saranno dati trattati ai fini del monitoraggio circa il buon funzionamento del servizio di supporto psicologico (come richiesto dal Decreto Regionale 7/2025).

4. CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

Per dato personale si intende qualsiasi informazione che riguarda una persona fisica identificata o identificabile in modo diretto o indiretto.

I dati personali trattati dal Titolare appartengono alle seguenti categorie:

- Dati aziendali: indirizzo email aziendale, struttura e sede di servizio, qualifica professionale, tipologia di contratto;
- Dati relativi alla salute: stato di salute, profilo di salute, test di valutazione psicologica, anamnesi personale e familiare;
- Dati anagrafici: nome, cognome, data di nascita, luogo di nascita, sesso, nazionalità, età, stato civile, telefono;
- Dati relativi a documenti di identificazione/riconoscimento;
- Dati relativi all'ubicazione: indirizzo di residenza, indirizzo di domicilio, comune di residenza, comune di domicilio, CAP.

5. STRUMENTI E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati sono trattati dal personale aziendale nominato "Autorizzato al trattamento" ai sensi dell'art. 29 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e dell'art. 2-quaterdecies del D.Lgs. 196/2003.

Il trattamento dei dati personali avviene sia con strumenti cartacei, sia con strumenti informatico-digitali con cui il Titolare può memorizzarli, gestirli e trasmetterli osservando ogni misura cautelativa che ne garantisca la sicurezza e la riservatezza. Il Titolare ha adottato le necessarie misure tecnico-organizzative per ridurre al minimo il rischio di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato, di trattamento non conforme alle finalità della loro raccolta. I dati personali sono trattati nel rispetto del principio di "minimizzazione", e quindi sono trattati in modo lecito e secondo correttezza, sono raccolti per scopi determinati espliciti e legittimi, sono esatti e se necessario aggiornati, sono pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali devono essere utilizzati.

6. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

Il conferimento dei Suoi dati personali, anche particolari, è necessario per le finalità sopra richiamate, pertanto il rifiuto a fornire i Suoi dati comporta l'impossibilità dell'Azienda di effettuare le attività precedentemente descritte.

7. COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali possono essere comunicati solo ove strettamente necessario e nel rispetto della normativa:

- Ad altri professionisti sanitari interni coinvolti nel supporto psicologico;
- Al Medico Competente;
- A soggetti terzi solo per obblighi di legge.

8. CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto del trattamento saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a cinque anni, al termine del quale saranno eliminati.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Lei ha il diritto di chiedere all'Azienda di accedere ai Suoi dati personali e di rettificarli se inesatti, di cancellarli o limitarne il trattamento, se ne ricorrono i presupposti, nonché di ottenere la portabilità dei dati da Lei forniti, solo se oggetto di un trattamento automatizzato basato sul Suo consenso o sul contratto. Lei ha altresì il diritto di revocare il consenso prestato per le finalità di trattamento che lo richiedono, ferma restando la liceità del trattamento effettuato sino al momento della revoca.

Lei potrà esercitare i diritti sopra indicati presentando un'istanza a questa Azienda ULSS: istanza che potrà essere consegnata all'Ufficio del Protocollo Generale presso la sede aziendale, oppure trasmessa via posta elettronica (Mail: protocollo@aulss8.veneto.it / Pec: protocollo.aulss8@pecveneto.it).

10. DIRITTO DI RECLAMO

Lei ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali italiana.

11. TRASFERIMENTO DEI DATI

Non è previsto alcun trasferimento di dati personali fuori dall'Unione Europea.