



OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO  
Sistema Sanitario Regione Liguria  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

# Regolamento Nucleo di Ascolto Organizzato

---



Regolamento aziendale approvato con Delibera n. 1956 del 12.12.2023

*Largo Rosanna Benzi, 10 - 16132 Genova*

[protocollo@pec.hsanmartino.it](mailto:protocollo@pec.hsanmartino.it)

*IRCCS Certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 Certificato n. 41781/21/S - RINA*

*Certificato secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018 Certificato n. OHS-4459 - RINA*

*Certificate of Accreditation and Designation as Comprehensive Cancer Centre OECl Registered Number RPM N. 0473647634*

## PREMESSA

Alla luce degli interventi dell'Unione Europea, la Direttiva N. 2/2019 del Consiglio dei Ministri realizzata a doppia firma dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e dal Sottosegretario delegato alle pari opportunità, fornisce ai CUG ulteriori indirizzi rispetto a quelli contenuti nelle precedenti direttive del 23.5.2007 e del 4.3.2011, con l'intento di rafforzarne il ruolo all'interno delle PP.AA.

In relazione ai poteri di verifica del Comitato, in ordine all'assenza di qualsiasi forma di violenza o discriminazione, diretta o indiretta, nel luogo di lavoro pubblico, la direttiva sottolinea quanto i CUG possano costituire *“importanti sensori delle situazioni di malessere collegate alla violenza e alla discriminazione, anche al fine di segnalare le suddette situazioni ai soggetti funzionalmente e territorialmente competenti. Al fine di potenziare tale funzione di verifica, il Presidente del Comitato promuove la costituzione, in collaborazione con l'ufficio competente per la gestione del personale, di un **Nucleo di Ascolto organizzato interno all'amministrazione**”*.

La Direttiva non disciplina nel dettaglio come il “Nucleo di Ascolto Organizzato” debba essere composto e regolato, lasciando ad ogni P.A. libertà di applicazione. Il Policlinico, in realtà, al momento della pubblicazione della Direttiva aveva già costituito da tempo al suo interno una “rete” di supporto per il personale dipendente mediante tre soggetti, ciascuno con le proprie competenze, ovvero l'**U.O. Psicologia Clinica e Psicoterapia** (nell'ambito della specifica attività dedicata allo “Sportello informativo e di ascolto per il disagio psicosociale lavoro correlato”) l'**U.O. Medicina del Lavoro** (in relazione alla tutela della salute occupazionale) e il/la **Consigliere/a di Fiducia** (in merito alle attività previste dal Codice di condotta per la tutela della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori tempo per tempo adottato dall'Azienda e pubblicato sui canali istituzionali).

Testata l'importanza che questo “team” ha dimostrato di avere per il personale dipendente anche durante il periodo della pandemia Sars Cov2, questo Regolamento si propone di offrire oggi a questi tre soggetti, che il Policlinico designa quale componenti del proprio “Nucleo di Ascolto”, una formale costituzione quale Istituzione aziendale, pubblicizzandone all'interno dell'azienda l'organicità e l'interazione e chiarendo alle lavoratrici ed ai lavoratori che operano nella comunità dell' IRCSS come possa e debba considerarsi un valido alleato per il proprio benessere.

## **1. CHI FA PARTE DEL NUCLEO DI ASCOLTO**

### **1. U.O. Medicina del lavoro:**

Naturalmente connessa alle funzioni per le quali il medico competente è più notoriamente conosciuto dal dipendente (ovvero quelle tipicamente correlate Decreti legislativi n. 81/2008 e n. 101/2020 ai fini della prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro), è la gestione di importanti tematiche quali, a titolo esemplificativo:

- Stress lavoro-correlato e *mobbing*
- Violenza nei luoghi di lavoro
- Gravidanza e lavoro
- Alcol e lavoro
- Invecchiamento e lavoro
- Disabilità e lavoro, con particolare focus sulla Sclerosi Multipla
- Lavoratori “fragili” e rientro al lavoro in ambito SARS-CoV-2/COVID-19

In merito a questi ed altri importanti temi il/la lavoratore/trice può rivolgersi e confrontarsi con il medico competente delegato e trovare informazioni, consulenza e consigli utili, poichè espressi in stretta correlazione alla sua salute sul posto di lavoro e ponderati in base alle sue specifiche mansioni.

### **2. U.O. Psicologia Clinica e Psicoterapia - Sportello informativo e di ascolto per il disagio psicosociale lavoro correlato:**

L'attività clinica dell'UO Psicologia Clinica e Psicoterapia è rivolta prevalentemente a pazienti ricoverati (in regime di degenza, DSA e D.H.) e a pazienti ambulatoriali in carico alle UU.OO. del Policlinico, ma tra le sue funzioni e le competenze rientra anche la promozione della salute dei lavoratori. In un'ottica bio-psico-sociale, lavorare per migliorare la salute dei lavoratori significa promuovere il benessere organizzativo e prevenire le diverse forme di disagio lavorativo: relativamente a tale area, l'U.O. ha dedicato, a partire già dal 2014, uno specifico “Sportello” informativo e di ascolto, cui si possono rivolgere gli operatori in condizioni di stress lavorativo e burnout, gli operatori coinvolti in un evento avverso, gli operatori vittime di aggressioni nel contesto lavorativo (o testimoni di queste).

Gli obiettivi dello Sportello sono:

- ✓ Rilevare ed intervenire sugli episodi di riferito malessere organizzativo ed, in particolare, individuare le tipologie di consulenza, differenziate a seconda dei casi,

più adatte alla risoluzione del disagio presentato, condividendo eventuali azioni da adottare;

- ✓ Offrire uno spazio d'ascolto e di accoglienza alla persona che vive un disagio lavorativo e che non sempre trova degli adeguati interlocutori;
- ✓ Offrire sostegno attraverso il potenziamento delle risorse dell'individuo per un miglior fronteggiamento del disagio.

### 3. **Consigliere o Consigliera di Fiducia:**

Il/la Consigliere/a di Fiducia è un/una esperto/a esterno/a al Policlinico, di comprovata esperienza e con idonee competenze e capacità professionali, incaricato/a dal Direttore Generale di fornire consulenza ed assistenza alle persone destinatarie di presunte molestie o violenze, morali o sessuali, o discriminazioni, dirette o indirette, sul luogo di lavoro. Interviene, su richiesta del lavoratore del Policlinico, al fine di favorire il superamento della situazione di disagio e ripristinare un sereno ambiente di lavoro, secondo quanto previsto dal Codice di condotta per la tutela delle lavoratrici e lavoratori tempo per tempo adottato dall'Azienda e pubblicato sui canali istituzionali.

A tal fine, esaminato il caso che gli/ le viene segnalato, è tra i suoi compiti:

- Fornire alla persona destinataria delle presunte molestie o violenze o discriminazioni ogni utile informazione sulle possibili forme di tutela previste dall'ordinamento;
- Procedere all'acquisizione, in via riservata, degli elementi necessari alla trattazione del caso in esame;
- Valutare l'opportunità di un confronto e promuovere la conciliazione attraverso incontri di mediazione tra le parti di un eventuale conflitto;
- Collaborare con il soggetto competente a ricevere le formali denunce del personale dipendente per gli accertamenti preliminari;
- Assistere la presunta vittima nelle procedure formali ed essere sentita dall'amministrazione prima di adottare le misure di natura organizzativa utili al ripristino del benessere.

## 2. **A CHI SI RIVOLGE IL NUCLEO DI ASCOLTO**

Possono rivolgersi al Nucleo di Ascolto tutti i lavoratori e le lavoratrici dell'IRCCS (intese come le persone che prestano a vario titolo e contratto la propria attività lavorativa all'interno del Policlinico).

*IRCCS Certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 Certificato n. 41781/21/S - RINA*

*Certificato secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018 Certificato n. OHS-4459 - RINA*

*Certificate of Accreditation and Designation as Comprehensive Cancer Centre OECl Registered Number RPM N. 0473647634*

L'accesso al Nucleo di Ascolto deve avvenire **fuori dall'orario di servizio**.

### **3. PROCEDURA PER L'ACCESSO AL NUCLEO DI ASCOLTO**

1. La U.O. Medicina del Lavoro è collocata ai Padiglioni 3 e 7, piano terra, contattabile via mail all'indirizzo [medicinadellavoro@hsanmartino.it](mailto:medicinadellavoro@hsanmartino.it) e via telefonica ai riferimenti tempo per tempo aggiornati e riportati nelle sezioni dedicate al CUG *sia* del Portale del Dipendente, *sia* della Intranet aziendale.
2. La U.O. Psicologia Clinica e Psicoterapia - Sportello informativo e di ascolto per il disagio psicosociale lavoro correlato – è collocata al padiglione 10, piano terra, contattabile via mail all'indirizzo [psicologia@hsanmartino.it](mailto:psicologia@hsanmartino.it) e via telefonica ai riferimenti tempo per tempo aggiornati e riportati nelle sezioni dedicate al CUG *sia* del Portale del Dipendente, *sia* della Intranet aziendale.
3. Il/La Consigliere/a di Fiducia è disponibile ad incontri in presenza o in via telematica presso lo spazio aziendale dedicato, previo appuntamento da fissarsi a mezzo email [consigliera.fiducia@hsanmartino.it](mailto:consigliera.fiducia@hsanmartino.it) o telefonicamente, ai riferimenti tempo per tempo aggiornati e riportati nelle sezioni dedicate al CUG *sia* del Portale del Dipendente, *sia* della Intranet aziendale.

### **4. GARANZIA DI RISERVATEZZA**

Il/La Consigliere/a di Fiducia e tutto il personale afferente le UU.OO. Medicina del Lavoro e Psicologia Clinica e Psicoterapia, che compongono il Nucleo di Ascolto, sono tenuti al segreto professionale in relazione a fatti e notizie di cui vengono a conoscenza nel corso dei colloqui riservati.

Tutti i contatti, recapiti e informazioni emersi dalla trattazione del caso segnalato non potranno essere comunicati a soggetti terzi, salvo eventuale richiesta e/o consenso da parte del/della dipendente interessato/a.

### **5. DISPOSIZIONI FINALI E NORME DI RINVIO**

Il presente regolamento entra in vigore dall'approvazione della relativa deliberazione di adozione e rimane valido in tutte le sue parti, salvo interventi normativi di rango superiore.