

*Casa di Cura CITTA' DI BRA
Strada Montenero n.1
Bra*

Analisi e Valutazione

STRESS LAVORO-CORRELATO

PROGETTO di INTERVENTO

A cura della dott.ssa Simona Olivero (Psicologa)

Con la collaborazione e consultazione del seguente gruppo di lavoro:

dott. Giacomo Brizio (Datore di Lavoro)
Sig. Davide Marra (RSPP)
Sig. Giovenale Abrate (RLS)
dott. Nicola Prever (MEDICO COMPETENTE)

FEBBRAIO 2023

Valutazione approfondita

Stress-Lavoro Correlato

Casa di Cura Città di Bra

A cavallo dei mesi di gennaio e febbraio 2023 è stata effettuata, presso la Casa di Cura Città di Bra, una valutazione relativa all'indagine di valutazione stress lavoro correlato.

Questa tipologia di indagine, fonda le sue basi sul costrutto di CLIMA ORGANIZZATIVO che può essere considerato come un insieme di percezioni condivise e correlate tra loro relative alla realtà lavorativa/organizzativa, cioè il modo in cui i soggetti percepiscono e interpretano l'azienda e le sue caratteristiche.

È la sintesi di vari fattori quali per esempio le rappresentazioni soggettive, le mappe cognitive di ogni persona coinvolta, le percezioni individuali, le interazioni tra i soggetti, il contesto organizzativo e la cultura ivi presente.

Un buon clima organizzativo consente alle organizzazioni di conseguire gli obiettivi che si pongono. Esso è una variabile critica non solo per la qualità della vita lavorativa, con la sua dimostrata influenza su motivazione, impegno e efficienza lavorativa, ma anche per le relazioni interpersonali e la fiducia verso l'organizzazione.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza la valutazione del Clima Organizzativo per poter osservare lo stato di salute dell'organizzazione, come questo può impattare sul benessere lavorativo dei dipendenti e quindi sullo stress lavoro-correlato.

La valutazione è stata effettuata coinvolgendo la Direzione Aziendale, il Coordinamento, l'RSPP.

Sono stati organizzati otto gruppi di lavoro di 15/20 persone utilizzando i locali della struttura stessa, che hanno previsto la somministrazione del questionario M-DOQ 10 da parte di un consulente psicologo (Dott.ssa Simona Olivero) previa comunicazione da parte della Direzione Aziendale dell'obiettivo della somministrazione.

L'obiettivo dell'indagine è stato approfonditamente ribadito anche in fase di somministrazione del questionario, per motivare maggiormente i dipendenti ad una accurata riflessione sulle tematiche proposte.

Valutazione

La valutazione si è articolata in quattro fasi così distribuite:

- Fase propedeutica
- Valutazione preliminare
- Valutazione approfondita
- Restituzione della valutazione

1. Fase propedeutica

In questa prima fase si è provveduto a fissare un appuntamento su richiesta della committenza per effettuare la valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato, durante lo stesso, avvenuto presso gli uffici della Clinica si sono illustrate insieme al RSPP, le tematiche e i rischi derivanti dallo stress lavoro-correlato e si è proceduto a pianificare le successive fasi di valutazione, facendo corrispondere alle esigenze valutative le necessità della realtà lavorativa in esame.

Per la valutazione si è fissato un giorno per provvedere alla valutazione preliminare e approfondita con tutti i lavoratori.

Precedentemente alla data prevista per la valutazione è stata inviata dal RSPP una circolare interna con lo scopo di avvisare i lavoratori che erano in corso di svolgimento le attività di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato e che era richiesta la loro partecipazione per la valutazione approfondita.

2. Valutazione preliminare

Per prima cosa si sono individuati i gruppi omogenei sui quali effettuare la valutazione preliminare, Si è deciso insieme alla committenza di costituire un unico gruppo composto da tutto il personale sanitario, lo stesso è risultato formato: da infermieri e da OSS; la creazione del secondo gruppo costituito da personale non sanitario nel quale potessero confluire tutte le altre professionalità e che permettesse di avere un sufficiente numero di questionari tali da consentire un'elaborazione corretta dei dati ottenuti, nello specifico le

professionalità confluite in questo gruppo sono ad esempio: il personale con compiti amministrativi, il personale con compiti informatici, il personale dell'ufficio acquisti ecc. La tabella seguente dettaglia le professionalità impiegate, divise in base ai gruppi omogenei individuati.

Lavoratori in base alla mansione			
personale sanitario		personale non sanitario	
mansione	totale	mansione	totale
Infermieri, oss, tecnici di laboratorio, radiologi	88	personale amministrativo ufficio acquisti addetti farmacia manutenzione	27
TOTALE	88	TOTALE	27

La fase della valutazione ha riguardato tutti i lavoratori per mezzo della compilazione di un questionario di valutazione soggettiva; la stessa è avvenuta il giorno 26/01/2022. Del totale dei dipendenti, 129 lavoratori hanno partecipato alla valutazione ed hanno compilato e restituito il questionario. Si specifica però che 14 degli stessi lavoratori non hanno compilato parti significative ed indicative dello stesso. Questi ultimi documenti non sono stati inseriti nel sistema poiché non rispondente a nessuno dei codici indagati (professionalità, titolo studio, inquadramento, job tenue ecc.). Lo scoring dei dati è stato effettuato dunque su 115 soggetti suddivisi tra personale sanitario ed amministrativo.

Caratteristiche dello strumento: M-DOQ10

Il test è stato costruito in modo da rispettare la legislazione italiana in materia di privacy (si compila in anonimato e i dati vengono utilizzati in modo aggregato) e da essere accolto con favore da parte del personale per la sua face validity.

Il questionario si compone di 70 item, valutati per mezzo di una scala Likert a 5 modalità di risposta da 1 (Falso) a 5 (Vero), che confluiscono in 10 fattori di primo ordine. Essi sono misure percettive dei vari elementi della vita organizzativa, descrivono le attività, le pratiche e le procedure organizzative (cognitive appraisal):

Comunicazione: disponibilità e chiarezza nella diffusione delle informazioni (valuta le percezioni relative alla diffusione dell'informazione);

Autonomia: organizzazione del lavoro (valuta le percezioni relative alla sensazione di autonomia);

Team: coesione di gruppo (indaga il clima all'interno del gruppo);

Coerenza/Fairness: immagine dell'organizzazione e declinazione operativa degli orientamenti strategici (valuta le percezioni relative alla coerenza fra efficacia del funzionamento aziendale e declinazione operativa degli obiettivi);

Job description: chiarezza dei ruoli e dei compiti (misura la consapevolezza dei propri ambiti di discrezionalità e responsabilità, dei rapporti gerarchici, ecc.);

Job involvement: coinvolgimento nel lavoro e nell'organizzazione (analizza le percezioni e i vissuti relativi all'investimento emozionale sul lavoro);

Reward: equità, sensibilità sociale e sentimento di imparzialità (indaga le percezioni sulle politiche retributive e di carriera, e i vissuti relativi ai sentimenti di giustizia all'interno dell'azienda);

Leadership: relazioni e comunicazioni con i superiori (analizza le percezioni relative allo stile di comando dei superiori);

Innovatività: vitalità organizzativa e propensione/incentivazione dell'innovazione (indaga le percezioni in merito al dinamismo dell'azienda);

Dinamismo/Sviluppo: apertura al progresso sociale e personale ed ai bisogni sociali e personali (indaga le percezioni circa quanto l'azienda fa per favorire il progresso personale e lo sviluppo organizzativo).

Alla somministrazione dei questionari è seguita l'elaborazione dei dati e la stesura di un documento di sintesi consegnato alla RSPP di struttura.

Ved QUESTIONARIO . (ALLEGATO 1)

Ved. SCORING PUNTEGGI (ALLEGATO 2)

3. Valutazione approfondita

A seguito della somministrazione del questionario a di tutti i lavoratori dipendenti, è stato effettuato uno scoring delle risposte.

Dall'analisi dei dati si rileva la presenza di un ambiente lavorativo sufficientemente adeguato e si evince una normalità relativa a tutti i domini testati.

Il clima della struttura non rileva criticità specifiche

Analizziamo di seguito alcune differenze emerse dai singoli profili che, letti nel globale, disegnano una situazione lavorativa adeguata e funzionale sul dato percettivo dei lavoratori.

Nello specifico,

il **profilo per sesso**, rileva una soddisfazione generale della popolazione sia femminile che maschile, all'interno della quale si nota una percezione sufficientemente positiva circa il livello di comunicazione relativa ai flussi informativi e alla chiarezza. Si rileva anche la percezione di imparzialità e correttezza nei sistemi di valutazione. e la sensazione di agio e tranquillità rispetto al lavoro in team. L'elemento di imparzialità e correttezza viene percepito e si riconosce l'impegno come adeguatamente ricompensato.

Il **profilo per età** mette in evidenza una percezione sufficientemente positiva su tutti i livelli indagati. Si nota una lieve criticità rispetto al tema del reward aziendale (per una minima parte dei lavoratori di età >55 anni) e dunque rispetto alla sensazione che l'azienda non si imparziale nel riconoscimento dei meriti individuali.

Emerge anche una criticità, seppur lieve, rispetto alla percezione di innovatività. L'azienda seppur provi ad incoraggiare le idee innovative, appare solo discretamente disponibile ad ascoltare le proposte di cambiamento che provengono dai suoi dipendenti Tale elemento potrebbe essere fonte di frustrazione.

La categorizzazione per **titolo di studio** evidenzia sufficiente soddisfazione soprattutto per coloro che hanno raggiunto titoli più elevati (laurea e post laurea) Questa popolazione riconosce la presenza di un'organizzazione funzionante dal punto di vista dei flussi comunicativi. Rispetto alla vita in gruppo che aiuta e collabora nelle difficoltà del quotidiano e relativamente ad un sistema di incentivazione corretto.

Maggiormente degna di riflessioni la categoria di lavoratori con titolo di studio più basso

(terza media), secondo i quali l'azienda non risulterebbe sempre coerente internamente ed attendibile rispetto ai valori dichiarati. Tali soggetti inoltre vivono a tratti mancanza di imparzialità rispetto alla possibilità di riconoscimento.

Il grafico relativo alla **job tenure** sottolinea una certa omogeneità di risposta tra le persone che lavorano da più di 8 anni per l'azienda. Gli stessi lamentano poco investimento energetico ed emozionale rispetto ad un lavoro non considerato sempre interessante. Inoltre segnalano la difficoltà di comunicazione con i vertici e a tratti la difficoltà di apportare cambiamenti e di essere ascoltati sugli stessi.

Più positiva la percezione delle persone con minore job tenure (<8 anni) che rappresentano una realtà maggiormente comunicativa, all'interno della quale ci si sente sufficientemente liberi e a proprio agio grazie alla presenza di un team supportante.

Il management viene descritto come adeguato sia per quanto riguarda rapporti interpersonali, sia per le comunicazioni che nelle due vie circolano in modo soddisfacente e conforme agli obiettivi.

Il **profilo per inquadramento** (full e part time) evidenzia differenze tra i lavoratori. Seppur non emergano grandi aree di criticità, dal grafico si legge una percezione meno positiva da parte dei lavoratori part time. Nello specifico rispetto ad una sensazione di non imparzialità dell'azienda e rispetto alla sensazione di non sempre sufficiente disponibilità all'ascolto di proposte di cambiamento.

I profili **impiegatizi** (rispetto a quello delle professionalità **sanitarie**) evidenziano una lacuna di interesse collegata alla possibilità di sentirsi pienamente appagati circa i bisogni di autorealizzazione.

IN CONCLUSIONE

La lettura dei singoli grafici propone infine una tabella del PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE.

Come inizialmente accennato l'organizzazione risulta sufficientemente sana in tutti i domini testati.

I punteggi mettono in evidenza un'azienda descritta dai suoi membri come discretamente disponibile dal punto di vista dei flussi informativi e della chiarezza e disponibilità delle comunicazioni. Nel gruppo di lavoro le persone si sentono a proprio agio e si aiutano e sostengono reciprocamente.

I dipendenti sono consapevoli della portata dei limiti del ruolo e della posizione e non percepiscono disparità di trattamento, in tal senso l'azienda è percepita imparziale

nell'offrire possibilità di crescita e l'impegno riconoscimento di meriti individuali e in grado di dare opportunità e spazio di crescita professionale a coloro che dimostrano di meritarlo

Il management è descritto come mediamente adeguato sia per quanto riguarda i rapporti interpersonali che riesce ad attivare con i propri collaboratori, sia per le comunicazioni che nelle due vie circolano in modo soddisfacente e conforme agli obiettivi.

I dipendenti percepiscono inoltre l'azienda come mediamente snella, dinamica e veloce rispetto alle decisioni. Obiettivi, risorse e modalità di azione sono giudicate mediamente adeguate

4. Restituzione della valutazione

Vengono individuati due momenti per effettuare la restituzione ai lavoratori dipendenti. Nel corso di tali spazi si è reputato opportuno costruire un momento introduttivo sullo stress: (definizione, caratteristiche, percezioni..)

Secondariamente il personale è stato accolto per costituire un momento di incontro produttivo anche a fronte delle successive possibili aree di miglioramento

AREE DI MIGLIORAMENTO

Rinforzo degli ambiti che hanno a che fare con la responsabilizzazione e l'iniziativa personale da un lato, e dall'incoraggiare idee innovative dall'altro.

Tali aspetti collegati ad un rinforzo delle modalità comunicative potrebbero essere fonte di approfondimento e di intervizione sui singoli reparti (all'interno delle quali potrebbero essere presenti tutte le figure professionali)

- FORMAZIONE TEMATICA (COMUNICAZIONE, EMPOWERMENT...)
- INTEVISIONE (INTERNA AI REPARTI)