

elaborazioni di Petris dr. Luigi E mail: luigi.petris@libero.it	RELAZIONE ESITO anno 2019 QUESTIONARI STRESS OPERATORI IPAB G Bisognin di Meledo di Sarego	Anno 2018 Pag. 1 di pag. 5 Rev. 18.10.19 Prot. 1245
---	---	--

I **questionari raccolti** nel mese di settembre 2019 sono stati 89 (a fronte dei 78 del 2018, degli 85 del 2017, dei 110 dell'ottobre 2016 e dei 107 del marzo-aprile 2015), e rappresentano un campione sufficientemente **significativo** per l'elaborazione dei dati acquisiti e quindi anche per l'attendibilità delle relative risultanze.

Il questionario è stato somministrato a tutti i lavoratori operanti nell'Ente (dipendenti, di cooperativa, liberi professionisti, interinali) ed è, per una specifica parte, analogo a quanto proposto ai parenti.

Da una prima elaborazione dei dati raccolti, **il gruppo esaminato risulta composto** nel seguente modo:

	Figure socio sanitarie "OSS"	Lavoratori con altri ruoli professionali "non OSS"
Percentuale sul totale	49,53 nel 2015	50,47 nel 2015
	47,27 nel 2016	52,73 nel 2016
	45,88 nel 2017	54,12 nel 2017
	58,33 nel 2018	41,67 nel 2018
	38,67% nel 2019	61,33% nel 2019

Per quanto riguarda il rapporto di lavoro con l'Ente, le tipologie si dimostrano come di seguito rappresentate:

	dipendenti dell'Ente	Non dipendenti dell'Ente
Percentuale sul totale	38,03 nel 2018	61,97 nel 2018
	44,00 nel 2019	56,00 nel 2019

Le **variabili sondate** con il questionario scritto sono state le seguenti:

CO vissuto di clima organizzativo

PES vissuto di pesantezza lavorativa

SOD vissuto di soddisfazione lavorativa

ORG vissuto di adeguatezza delle scelte organizzative

SUC grado di successo attribuito all'Ente

EE vissuto di esaurimento emotivo

DP vissuto di depersonalizzazione

RP vissuto di realizzazione personale

B-O presenza della sindrome del burn-out.

Gli esiti ottenuti su tutte le suddette variabili **sono stati confrontati con quelli emersi nel 2015, nel 2016, nel 2017 e nel 2018 all'interno dello stesso Ente**, nonché con quelli raccolti negli ultimissimi anni **con 1007 analoghi questionari, in altri Centri Servizi per anziani non autosufficienti.**

La **percezione del proprio lavoro** poggia sulla convinzione di una sua contenuta **pesantezza** (3,59 di media, su una scala da 1 "pesante" a 7 "leggero", era 3,24 nel 2015, 3,65 nel 2017 e 3,55 nel 2018), che risulta del 16,12% meno "pesante" (era del 4,95% nel 2015, del 7,12% nel 2016, del 18,12% nel 2017 e del 14,97% nel 2018) rispetto ai livelli di altri Centri Servizi (media di 3,09).



21/10/2019 - 15.24

I.P.A.B. "G. BISOGNIN" SERVIZI SOCIO
DIREZIONE

2.21. Disposizioni direttore

I.P.A.B. "G. BISOGNIN" SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Protocollo N°: **00001245/00** rif: **CBAJ26172**

Data Movimento: **21/10/2019 - 15.24**

La sensazione di maggior pesantezza è vissuta soprattutto dagli OSS non dipendenti (2,73, era 2,90 nel 2018).

La **percentuale media complessiva di soddisfazione nei confronti del lavoro svolto** è risultata pari al 65,63% (era il 68,13% nel 2015, il 71,65% nel 2016, il 70,00% nel 2017, il 67,44% nel 2018), che è in leggera, ma costante diminuzione e sotto la media di altri Centri Servizi (73,11%).

Il livello medio di soddisfazione più elevato si è riscontrato fra gli OSS dipendenti (73,53%, contro il 68,13% del 2018) e il più basso fra gli OSS non dipendenti (56,67%, contro il 72,08% del 2018); in pratica, si sono invertiti i risultati del 2018.

Complessivamente, la **valutazione sulle scelte relative all'organizzazione del lavoro** ha visto gli operatori esprimersi in un modo sufficientemente positivo (2,67 di media, su una scala da 1 a 4, era di 2,81 nel 2015, di 2,90 nel 2016, di 2,73 nel 2017 e di 2,77 nel 2018), che è in linea con quello di altri Centri Servizi (2,76).

Il livello medio più elevato si è riscontrato fra gli OSS dipendenti (3,06, contro il 2,88 del 2018) e il più basso fra gli OSS non dipendenti (2,33, contro il 3,00 del 2018); anche in questo caso, si sono invertiti i risultati del 2018.

Il **grado di successo attribuibile al Centro Servizi** ha visto gli operatori esprimersi in un modo sostanzialmente positivo (media di 3,46 su una scala da 1 a 5; era di 3,70 nel 2015, di 3,86 nel 2016, di 3,55 nel 2017 e di 3,41 nel 2018), che è leggermente inferiore a quello degli altri Centri Servizi (3,62).

Il livello medio più elevato si è confermato fra gli OSS dipendenti (3,76 quasi uguale al 3,75 del 2018), mentre il livello medio più basso si è registrato fra in gli OSS non dipendenti (3,00 contro il 3,54 del 2018).

IL VISSUTO PROFESSIONALE ED IL LIVELLO DEL BURN-OUT.

Nell'ambito del questionario, è stato sondato il livello dello stress professionale, collegato ad una relazione di aiuto con l'ospite, inteso come cliente.

Come strumento di valutazione del vissuto professionale è stato usato l'MBI (Maslach Burnout Inventory).

La scala si basa sull'ipotesi, fattorializzata, che il burnout sia una sindrome composta da esaurimento emotivo, depersonalizzazione e ridotta realizzazione personale, che può insorgere in chi esercita un'attività lavorativa "di aiuto" nei confronti di altre persone.

Il burnout può deteriorare la qualità del servizio, perché si correla con l'insoddisfazione per la propria crescita personale/lavorativa, con l'opinione che il proprio lavoro non sia rilevante e significativo, con la scarsa conoscenza degli effetti e dei risultati del proprio lavoro, con il desiderio di evitare il rapporto con gli altri, fino al cinismo, e con la difficoltà ad integrarsi con i colleghi.

Esaurimento emotivo (EE): esamina la sensazione di essere emotivamente teso ed esaurito dal proprio lavoro. Esso appare prevalentemente legato ad aspetti motivazionali, ma anche a note di instabilità emotiva. Un consistente esaurimento emotivo tende a bruciare le risorse positive che i lavoratori hanno a disposizione, sia di tipo cognitivo, che affettivo, che relazionale.

Depersonalizzazione (DP): misura la sensazione di dare delle risposte fredde ed impersonali ai clienti del proprio servizio. Esso appare prevalentemente legato ad una visione negativa del proprio lavoro, ma anche a scarsa soddisfazione per l'iter formativo svolto. Nei contesti sanitari e socio-sanitari, un aumento dell'indifferenza, dell'apatia e alle volte del cinismo nei confronti dei clienti, soprattutto nelle professioni di aiuto, può tradursi in una riduzione della sicurezza del paziente.

Realizzazione personale (RP): valuta la sensazione relativa alla propria competenza ed al proprio desiderio di successo nel lavorare con gli altri. Esso appare prevalentemente legato ad un'immagine positiva del proprio lavoro, ma anche all'interesse per il giudizio espresso dagli altri e al desiderio di rispondere positivamente alle aspettative degli altri. Un sentimento di ridotta realizzazione personale, di inefficacia lavorativa, anche in presenza di oggettive qualità professionali, può giungere all'insoddisfazione lavorativa, al voler sfuggire l'ambiente lavorativo assentandosi sempre più spesso, a ridurre l'empatia con gli altri.

Un alto grado di burnout è sostanziato da un alto EE, alto DP e basso RP (il livello alto coincide con il quartile, ovvero il 25% più elevato e il livello basso con il quartile più basso).

Un basso grado di burnout è sostanziato da un basso EE, basso DP e alto RP.

EE e DP sono fortemente correlate fra di loro, mentre RP è indipendente dalle altre due.

L'Esaurimento Emotivo ha denotato un livello medio sostanzialmente contenuto di 17,36 (che è in linea con il 19,75 registrato nel 2015, il 16,93 del 2016, il 18,43 del 2017 e il 15,21 del 2018), con livelli analoghi a quelli di altri Centri Servizi (15,76).

La Depersonalizzazione ha denotato un esito decisamente contenuto di 4,84 (in linea con il 4,08 del 2015, il 3,62 del 2016, il 4,73 del 2017 e il 4,31 del 2018), nonché con quello di altri Centri Servizi, 4,00).

La Realizzazione Personale ha manifestato un discreto livello medio di 38,72 (sostanzialmente coerente rispetto al 35,79 del 2015, al 36,80 del 2016, al 37,73 del 2017 e al 39,29 del 2018), nonché abbastanza superiore a quello degli altri Centri Servizi (35,77).

Il dato meno positivo che emerge nel 2019 è la presenza di un caso in burn-out, fra i non OSS non dipendenti; nel 2018 si era registrata la presenza di un caso in burn-out, fra i non OSS dipendenti, mentre nel 2015 e nel 2017 non si era registrato nessun caso di burn-out (sostanziato da un alto EE, alto DP e basso RP); nel 2016 era stato riscontrato un lavoratore con tale sindrome, collocato nei servizi alberghieri e con età superiore ai 45 anni.

E' comunque risultato, nel 2018, un maggior tasso di indicatori critici fra i lavoratori non OSS non dipendenti (66,67% ovvero inferiore al 80,00% del 2018), mentre il tasso più basso si è registrato fra gli OSS dipendenti (17,65% ulteriormente inferiore al 25,00% del 2018).

IL VISSUTO DI CLIMA ORGANIZZATIVO.

La media complessivamente riscontrata è stata di 30,82 (31,30 del 2015, 32,13 nel 2016, 30,91 nel 2017, 31,15 nel 2018), che è di discreto livello, in linea con quella di altri Centri Servizi (32,45).

Il livello medio più elevato si è riscontrato fra gli OSS dipendenti (34,82 leggermente inferiore al 38,06 del 2018), mentre il livello medio più basso si è confermato fra in non OSS non dipendenti (28,77 leggermente superiore al 26,60 del 2018).

LA CONNOTAZIONE DELL'ENTE.

Nel 2019 è stata di 2,93 leggermente inferiore al 3,05 del 2017, ma in linea con il 2,92 del 2018.

Il livello medio più elevato si è riscontrato fra gli OSS dipendenti (3,02 mentre era del 3,18 nel 2018), mentre il livello medio più basso si è registrato fra gli OSS non dipendenti (2,75 che avevano registrato 3,01 nel 2018).

NOTE MIGLIORATIVE.

OSS dipendenti dell'Ente: favorire benessere e buone relazioni tra gli operatori; stipendio adeguato a chi lavora in Cooperativa; maggiore chiarezza e considerazione; pochi operatori per seguire adeguatamente i clienti; più personale per non lavorare in fretta; più organizzazione tra reparti e cucina.

OSS NON dipendenti dell'Ente (Cooperativa): più confronti, anche tra reparti; fare più propaganda, per portare novità nella struttura; dare ascolto anche agli OSS, che non sono considerati, ascoltati, appoggiati; ascoltare, soddisfare, gratificare anche gli OSS per il loro lavoro; ultimamente il lavoro pesa per mancanza di OSS (da teorici 4-5 anche in 2-3), per cui si è meno efficaci; migliorare le riunioni; migliorare gli strumenti di lavoro, come guanti, letti vecchi, carrozzine inadatte; piatti troppo pesanti; maggior attenzione alle richieste di permessi, cambi turno, ferie; no a 2 notti di fila; più OSS per emergenze e chiamate; selezione più attente del personale; troppi organizzano, ma non risolvono i problemi; manca personale con gli ospiti.

Altri ruoli dipendenti: migliorare i contratti, perché con poche ore e stipendi bassi si perdono validi collaboratori; cambiare Cooperativa; dare più ascolto alle parti in causa, prima di prendere iniziative; migliorare il questionario; c'è troppa disuguaglianza tra i reparti affidati all'Ente rispetto a quelli gestiti dalla Cooperativa; più organizzazione da parte della Cooperativa e più attenzione ai suoi lavoratori.

Altri ruoli NON dipendenti: il tempo per eseguire il lavoro è insufficiente; fare a meno della Cooperativa; più attenzione alle esigenze degli ospiti e dei dipendenti; migliorare il livello salariale e la turnistica; si dovrebbe ascoltare di più i lavoratori; essere più disponibili; nessuna proposta, tanto dallo scorso anno non è cambiato niente; sorridere sempre ! ; migliorare la comunicazione verbale e telematica tra reparti e settori; chiedere il parere agli operatori, che conoscono il loro lavoro, su eventuali scelte o cambiamenti organizzativi; attenzione a chi deve fare il lavoro dopo (svuotare immondizia, togliere lenzuola sporche, ecc.); più attenzione agli aspetti personali di un lavoratore, non obbligarlo al rientro dal riposo; le valutazioni sono medie, perché tra nucleo e nucleo ci sono molte differenze.

SINTESI FINALE.

Nell'ottica della gestione della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro, di cui al D.Lgs. 81/2008, va tenuto conto del fatto che i risultati della valutazione 2019 indicano il mantenimento di un rischio MODESTO (come si rileva dalla specifica precisazione di metodo, inserita nel Documento di Valutazione dei Rischi), che si

RELAZIONE ESITO anno 2019 QUESTIONARI STRESS OPERATORI IPAB G Bisognin di Meledo di Sarego

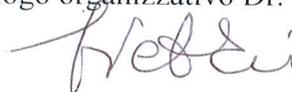
rivela tale soprattutto fra i lavoratori OSS, sia dipendenti che non dipendenti, e questo è un aspetto particolarmente importante, considerato che il 65,16% del servizio complessivamente erogato agli ospiti è fornito proprio dagli OSS. In particolare, emerge che il livello di realizzazione personale attraverso il proprio lavoro è mediamente piuttosto elevato, sia fra gli OSS dipendenti che fra gli OSS non dipendenti.

In assoluto, come si può evincere dalla sottostante Tabella, la maggior parte degli indici più positivi sono stati denotati dagli OSS dipendenti, mentre quelli meno positivi fra gli OSS NON dipendenti; è con quest'ultima categoria professionale che si intende approfondire nel 2020 l'esito della presente rilevazione, con apposite discussioni di gruppo, oltre che a creare le premesse per una migliore organizzazione.

Per quanto riguarda una politica di incentivazione del Personale dipendente, i risultati suggeriscono di agire in maniera più motivante nei confronti dei ruoli extra OSS, viste le differenze che emergono dalla Tabella sottostante, quasi tutte a vantaggio degli OSS.

Meledo di Sarego, li 21 ottobre 2019.

Lo Psicologo organizzativo Dr. Luigi Petris




anno 2019

numero	OSS dip 17	OSS non dip 12	altri ruoli dip 16	altri ruoli non dip 30	tutti 2019 89	dipendenti 37	NON dip 43
ruolo 1 OSS, 2 altro dipendente 1, NON dip 2							
CLIMA AZIENDALE							
totale Clima Aziendale	34,82	30,08	29,44	28,77	30,82	32,00	29,21
Esaurimento Emotivo	12,00	23,33	15,81	17,21	17,36	14,19	19,19
Depersonalizzazione	3,41	5,00	2,88	6,17	4,84	3,24	5,71
Realizzazione Personale	42,65	39,67	37,19	37,62	38,72	39,89	38,38
sindrome alto burnout	0,00	0,00	0,00	3,33	1,12	0,00	2,33
	media	media	media	media	media		
connotazione lavoro							
pesante-leggero	4,12	2,73	3,64	3,45	3,59	3,86	3,20
insoddisfatto-soddisfatto	73,53	56,67	68,00	60,34	65,63	71,39	60,00
scelte organizzative	3,06	2,33	2,53	2,52	2,67	2,86	2,45
grado di successo a CdR	3,76	3,00	3,20	3,50	3,46	3,50	3,35
indicatori critici	%	%	%	%	%		
totale criticità	17,65	66,67	56,25	60,00	50,56	35,14	62,79
Connotazione ente	media	media	media	media	media	media	media
media	3,02	2,75	2,86	2,93	2,93	2,99	2,87