A.S.L. TO4
Azienda Sanitaria Locale
di Ciriè, Chivasso e Ivrea

STUDIO OSSERVAZIONALE E DESCRITTIVO SU CONDIZIONI CHE POTREBBERO ESSERE POTENZIALI PRODROMI DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO ALL'INTERNO DELL'ASL TO 4

***Gruppo progettisti**: Giuseppe Gulino, Direzione Medica Ospedaliera ASL TO4, epidemiologo*
Eliana Agosti, S.C. Formazione ASL TO 4

***Elaborazione dati**: Gisella Revigliono, dirigente medico SISP*
Giuseppe Gulino, epidemiologo
Gianluca Spadaro, tecnico SPRESAL

***Consulenti tecnici**: Marilia Boggio Marzet, psicologa ASL TO 4*
Mirella Fontana, responsabile ufficio infermieristico ASL TO 4

***Gruppo Facilitatori**: Coordinamento Gianluca Spadaro*

Gisella Revigliono, dirigente medico
Cristina Donadio, dirigente medico
Giorgio Taccon, dirigente medico
Renato Nardella, dirigente medico
Paola sasso, dirigente medico
Albina Milena Milanesio, tecnico radiologia
Claudia Griglione, tecnico dip. Prevenzione
Claudio Chirivì, fisioterapista
Maura Ponzetti, fisioterapista
Giuliana Casalegno, logopedista
Giuliana Testa, logopedista
Barbara Broglio, coordinatrice infermieristica
Miranda Perrin, coordinatrice infermieristica
Katia Secondo, infermiere
Signorella Casà, infermiere
Elena Nichele, infermiere
Sonia Cagliotti, infermiere
Silvia Vit, infermiere

Un particolare ringraziamento alla Professoressa Donatella Camerino dell'Università degli studi di Milano, Medicina del lavoro, Clinica Devoto

Indice

Abstract	**pag 3**
Introduzione	**pag. 6**
Scopo	**pag. 6**
Materiali e Metodi	**pag. 7**
Elaborazione dati	**pag. 11**
Risultati	**pag. 17**
Sintesi Risultati	**pag. 37**
Considerazioni conclusive	**pag. 40**

ABSTRACT

Introduzione

Il lavoro ha l'impianto di uno studio osservazionale/descrittivo che si è posto, come obiettivo generale, l'identificazione di situazioni che potessero essere, in qualche modo, correlati allo stress nell'ambiente dell'attività lavorativa.

Materiale e Metodi

Il disegno della ricerca è quello dell'indagine: Survey, vale a dire raccogliere un volume di informazioni che riguardano una comunità per conoscere opinioni e, attraverso l'analisi, scoprire e valutare i bisogni dei rispondenti.

La survey si è focalizzata sulla raccolta sia di indicatori reali sia di opinioni ed è stata svolta a livello individuale per mezzo di un questionario "strutturato e non strutturato".

Le attività necessarie allo svolgimento della survey, si sono succedute nell'arco temporale di 2 anni e possono essere sintetizzate: nelle fasi di:

- *ricerca azione*: si è "cercato" di coinvolgere in maniera diretta un campione di operatori, dell'ASL, selezionato secondo criteri statistici. Tali soggetti, identificati come "*facilitatori*", sono stati individuati per partecipare in maniera attiva alla realizzazione dello strumento di indagine (questionario) avente lo scopo di intercettare gli elementi potenziali prodromi dello stress lavoro-correlato;
- *preparazione dei facilitatori*, nella direzione di veri e propri consulenti di processo, interni alla realtà che viene studiata. Essi accompagnano il "gruppo di ricerca"a perseguire i risultati progettati.
- *preparazione, individuazione dello scopo*, attraverso l'analisi di indicatori "oggettivi aziendali"
- *definizione del campione aziendale*, su cui applicare lo strumento di indagine;
- *costruzione partecipata e condivisa dello strumento* (questionario)
- *sperimentazione, conduzione e cura della survey* tramite somministrazione da parte dei facilitatori nelle aree di competenza;
- *spoglio dei dati, produzione di reports, valutazione dello scopo iniziale prefissato.*

In sintesi, quindi, si sono determinate le unità statistiche (i singoli componenti dell'indagine), poi l'universo statistico (l'insieme di tutte le unità statistiche), quindi il campione (il sottoinsieme rappresentativo dell'universo statistico).

Risultati

L'individuazione di un campione significativo, mediante tecnica statistica, dalla popolazione di riferimento (personale dipendente ASL TO4) nell'anno 2013: è stato generato dalla popolazione generale degli operatori dipendenti aziendali, suddivisi nelle varie sedi e nei vari profili professionali.

Il campionamento statistico ha prodotto un campione significativo costituito da 1508 dipendenti dell'ASLTO 4, afferenti alle diverse articolazioni di detta Azienda Sanitaria; Il campione, significativo, rappresenta il 33% della popolazione di riferimento .

Il campione finale è rappresentato , prevalentemente appartenere al settore sanitario ospedaliero; 987 hanno restituito il questionario compilato (tasso di partecipazione del 65,5%), i soggetti mancanti erano assenti nel giorno della somministrazione.

Dall'osservazione dei dati emersi dalle singole "*macrovariabili*" del questionario è stato quindi possibile descrivere e quantificare, in tal senso, la situazione espressa dai compilatori.

La lettura ci ha permesso di individuare gli aspetti di maggior interesse in qualche modo interpretabili come *prodromi correlabili all'orientamento verso la presenza di potenziale stress lavoro-correlato,* sui quali focalizzare l'attenzione per mettere in atto, in una successiva fase (di analisi qualitativa), eventuali azioni correttive.

Le risposte considerate, nel loro complesso, dipingono una situazione generalmente accettabile, ma con ampie possibilità di miglioramento in tutti gli ambiti indagati. Si è osservato un numero elevato di operatori che vive da "single": 77,1% dei rispondenti al questionario. Alcuni dati confermano la segregazione verticale e orizzontale del genere femminile. Anche la percezione delle condizioni di lavoro e le patologie dichiarate risultano associate al genere. Ma soprattutto l'appartenenza al ruolo caratterizza significativamente la percezione delle condizioni di lavoro, per cui i futuri approfondimenti andranno effettuati per gruppi omogenei.

Discussione e Conclusioni

La realizzazione di un questionario specifico ha consentito di avviare gli accertamenti sulla presenza di stress lavoro correlato con esiti di un certo interesse, soprattutto in vista di futuri approfondimenti e ricerca di risoluzioni pratiche.

L'aspetto relazionale evidenzia il bisogno

- di collaborazione tra dipendenti, attraverso una maggiore comprensione e sensibilità interna;
- di scoprire strategie d'introduzione e modelli organizzativi più adatti alla diffusione di approcci orizzontali;
- di acquisire maggiore consapevolezza sui processi e sulle modalità di lavoro più coinvolte.

Emerge il significato di collaborazione come motivazione delle persone ad incidere positivamente sulle fondamenta dell'azienda, migliorando al contempo la qualità della propria vita.

- L'***osservato relativo agli aspetti del vissuto*** e l'***aspetto percettivo (percezione del proprio lavoro)*** ha evidenziato sensazioni diffuse di fatica (fisica, mentale, legata al sovraccarico lavorativo ed emotivo ecc.), nonché la percezione di una responsabilità diretta da parte del singolo operatore. Dai dati non emerge una cronicità di eventi legati alla salute fisica.

  Sembra peraltro di cogliere ***una discreta soddisfazione nello svolgimento del proprio lavoro da parte dei singoli operatori in relazione alla propria qualifica*** anche se sono da segnalare condizioni quali il "senso di frustrazione" nei ruoli qualificati.

  Inoltre, un aspetto importante è costituito dall'approccio che gli operatori osservati hanno manifestato di fronte ***al cambiamento organizzativo*** imposto dall'accorpamento delle tre ASL, costituenti la nuova ASL TO 4. Emerge che il cambiamento organizzativo è stato considerato come un ***processo***, vale a dire come un insieme dinamico di azioni e reazioni dei diversi elementi coinvolti nel cambiamento, e non come una semplice azione puntuale. ***Evidenza, questa, che consideriamo come giusta interpretazione del "cambiamento***; infatti, di fronte ad un vissuto travagliato, soprattutto nei soggetti con più anzianità lavorativa, in relazione alla ridefinizione dell'organigramma o al ridisegnare dell'articolazione dei servizi, si osserva anche la percezione del significato del processo di cambiamento organizzativo come una spinta positiva al cambiamento come momento di definizione di nuovi obiettivi da perseguire, di analisi organizzativa, di definizione del problema e di valutazione di soluzioni alternative, di una fase di progettazione e definizione di un percorso di attuazione del cambiamento;
  - La ***sfera del vissuto personale, familiare e del tempo libero*** nel suo complesso risulta estremamente lineare e non presenta aspetti di particolare criticità.
  - Le ***relazioni in rapporto all'organizzazione del lavoro ed alle funzioni svolte*** hanno evidenziato una risposta, distribuita in maniera uniforme su tutto il campione, tendenzialmente positiva.

Dai dati ottenuti, infatti, come già evidenziato, che la percentuale di soggetti che ha affermato che gli aspetti caratterizzanti questa variabile non vengono "mai" rispettati è risultata essere piuttosto bassa: in genere al di sotto del 10%, ad eccezione di alcuni casi, sopra evidenziati, in cui tale soglia si è alzata, non superando comunque il 16%. Dato importante anche in considerazione del fatto che il valore del missing è risultato piuttosto basso: sempre al di sotto del 10%.

- L' ***osservazione in merito all'ambiente lavorativo,*** ha avuto una bassa percentuale di "adesione" (10%) come era ipotizzabile, ed ha concentrato l'interesse degli operatori nell'indicare gli elementi di critica, coinvolgendo, come si è notato dai dati ottenuti gli aspetti organizzativi e gestionali.

Dalla lettura dei dati ottenuti emerge inoltre un'altra importante e doverosa riflessione. **Si è notata infatti una tendenza ad avere dei dati che si posizionano prevalentemente in una fascia di valutazione "intermedia", da parte di chi ha compilato il questionario; ciò denota, una volontà (diffusa) da parte degli operatori di non sbilanciarsi nella risposta.**

Aspetto tra l'altro emerso dalle osservazioni espresse dai facilitatori riguardo la difficoltà, in alcuni casi, riscontrata nella somministrazione dei questionari; si è avuta infatti, a volte, diffidenza nell'accettare il questionario, poco interesse e critiche ad esempio legate alla privacy, all'effettiva utilità di questo strumento ecc.

La considerazione che emerge dall'analisi quantitativa, meritevole di valutazione da parte dell'indagine qualitativa se ritenuta necessaria dal management aziendale (sicuramente dai progettisti della ricerca) è che porre al centro la persona significa considerare l'organizzazione come un sistema di rapporti umani e di conseguenza il cambiamento come una modifica collettiva di tali rapporti.

STUDIO OSSERVAZIONALE E DESCRITTIVO SU CONDIZIONI CHE POTREBBERO ESSERE POTENZIALI PRODOMI DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO ALL'INTERNO DELL'ASL TO 4

Introduzione

Il lavoro che segue si sviluppa all'interno del progetto ben più ampio "Miglioramento della salute e benessere dei lavoratori"dell'ASL TO4 che ha coinvolto gli operatori provenienti dalle tre ASL (ASL 6 di Cirè, ASL 7 di Chivasso ed ASL 9 di Ivrea) che a partire dal 1° gennaio del 2008 si sono accorpate portando alla nascita dell'Azienda Sanitaria Locale TO4.

Nel macroprogetto riguardante il "Miglioramento della salute e benessere dei lavoratori" (Gulino, Agosti,2011) sono stati applicati, come strumento conoscitivo, sondaggi in cui il campione di operatori evidenziava, fra i bisogni, la tutela dallo stress lavorativo; questo specifico aspetto è stato ritenuto dagli esperti psicologi, componenti il gruppo di lavoro, come parte favorente l'insorgenza di "*disagio*", da tener presente come possibile fattore d'insorgenza dello stress.

Si è quindi ritenuto doveroso elaborare un progetto prendendo come valore di riferimento l'osservato, vale a dire la percentuale di operatori che avevano espresso il "disagio stress".

Scopo del lavoro

Da alcuni anni in Europa gli studi relativi alle problematiche connesse alla salute e sicurezza dei lavoratori, che tradizionalmente ponevano l'attenzione sulla salute fisica dell'individuo, hanno ampliato sempre di più l'interesse verso le dimensioni psicologiche, sottolineando come la centralità della persona sia uno dei presupposti necessari per il benessere non solo dell'individuo, ma anche dell'organizzazione. Anche in Italia, con l'emanazione del D.Lgs 9 aprile 2008 n 81 e s.m.i, i rischi di natura psicosociale trovano pieno riconoscimento e puntuale identificazione; in particolare viene reso esplicito al datore di lavoro l'obbligo di valutare il rischio "stress da lavoro" (in accordo con le nuove strategie comunitarie e in riferimento ai contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre del 2004)

Il concetto di partenza per la realizzazione del presente studio è stato quello, in prima istanza, di osservare e mettere in atto una descrizione su eventuali condizioni potenzialmente interpretabili come prodromi dello stress lavoro-correlato all'interno della nostra Azienda Sanitaria; di conseguenza, in questa fase, questo lavoro ha avuto solo uno scopo osservazionale e descrittivo. Per raggiungere tale scopo si è deciso di mettere in atto un approccio preventivo vale a dire si è scelta un'azione di auto-valutazione da parte degli "attori" che partecipano allo stesso processo produttivo verso l'identificazione del problema. Partendo da questo presupposto si è ritenuto opportuno intraprendere un'autodiagnosi organizzativa volta all'identificazione e quantificazione di condizioni utili per una successiva analisi qualitativa volta (quest'ultima) alla valutazione dello stress lavoro-correlato. Gli aspetti osservati saranno utili per la realizzazione di una valutazione approfondita, qualora necessaria (come da misure minime previste dalla Commissione Consultiva Permanente per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, INAIL 2011) e per mettere in atto eventuali azioni correttive

Materiali e Metodi

Il "core" di questo studio è rappresentato dalla **" ricerca sul campo".**

Attraverso il paradigma della **"ricerca-azione**" si è cercato di mettere in atto un coinvolgimento diretto degli individui oggetto della ricerca. Tale metodo mira a contribuire contemporaneamente alla risoluzione dei problemi pratici immediati di una specifica situazione e a perseguire gli obiettivi della scienza sociale per mezzo di una mutua collaborazione all'interno di un contesto etico mutualmente accettabile (definizione di Rapoport).

A questo proposito, l'esperienza scientifica in letteratura mette a disposizione il modello della **Ricerca-Azione** (K. Lewin, 1948) più adatta in situazioni in cui si pone l'esigenza di un rapporto diretto con i problemi concreti, in ambiti applicativi e di pratica professionale e, la necessità di non abbassare e anzi migliorare le performances degli operatori. Infatti il ricercatore-formatore e l'operatore si accordano su una comune interpretazione dei fenomeni educativi e su uno stesso approccio per la definizione degli interventi da attuare.

Durante la fase progettuale si è creato invece un processo sinergico che ha coinvolto l'Organizzazione Aziendale a vari livelli; nello specifico si è creata una forte interazione tra il Servizio di prevenzione e Protezione (**SPP)**, a cui spetta la gestione di tutti i rischi presenti in un ambiente di lavoro, e quindi anche dei fattori di rischio psicosociali (tra i quali rientra lo stress lavoro-correlato) ed il "gruppo di ricerca". Tutti gli aspetti progettuali ed organizzativi si sono infine sviluppati in maniera concordata con il vertice Aziendale (Direzione Generale). Di conseguenza il lavoro delineato dal "gruppo di ricerca", partito dal progetto di "miglioramento della salute e del benessere dei lavoratori" all'interno del quale si colloca in un concetto di continuità questo lavoro, ha trovato nella collaborazione con il **SPP** l'incontro e la collaborazione di competenze tecniche ed organizzative.

Individuazione del campione di facilitatori

Il criterio del campionamento ha previsto che ciascun membro della popolazione abbia la stessa probabilità di essere scelto. In tal caso il campione, detto "randomizzato" o "casuale", offre il vantaggio di essere privo di errori sistemici (bias = distorsione) e consente di accertare rigorosamente l'attendibilità dei risultati o, per meglio dire, i rapporti fra i risultati forniti dal campione e la vera caratteristica della popolazione.

È stato quindi scelto il campionamento per randomizzazione semplice, che si effettua estraendo una certa quota di unità della popolazione di riferimento (costituita sostanzialmente da tutti quegli operatori che hanno aderito, su base volontaria, a questo progetto di ricerca), attraverso un metodo che garantisce la casualità delle estrazioni. Questa è stata ottenuta con il classico sistema dell'estrazione di un numero, utilizzando un computer con un generatore di numeri casuali.

Gli operatori che hanno aderito su base volontaria al progetto (2011)"Miglioramento della salute e benessere dei lavoratori" sono stati 362 provenienti dalle tre ASL, nello specifico: 117 provenivano dalla ex asl 6 di Ciriè; 76 dalla ex asl 7 di Chivasso e 169 dall'ex asl 9 di Ivrea, aventi profili di posto specificati nella tabella sottostante:

profilo di posto degli operatori che hanno aderito volontariamente al progetto "*Miglioramento della salute e benessere dei lavoratori*"

Profilo di posto operatori	**N°**	**%**
Infermiere	157	43,37%
Assistente Sociale-Sanitario-Amministrativo-Tecnico	59	16,30%
Coordinatore Sanitario-Amministrativo-Tecnico	32	8,84%
Medico	32	8,84%
Operatore Sociosanitario-Tecnico	24	6,63%
Tecnico di Laboratorio-Radiologia-Professionale	23	6,35%
Fisioterapista-Logopedista-Dietista-Ostetrica	16	4,42%
Biologo-Farmacista-Chimico-Fisico	11	3,04%
Veterinario	6	1,66%
Dirigente	2	0,55%
TOTALE	**362**	**100%**

Composizione del gruppo di lavoro

Il progetto è partito dalla creazione di un macrogruppo di lavoro, formato a sua volta da due sottogruppi; *uno di ricerca* ed uno "*reclutato*"

I componenti del gruppo di ricerca erano soggetti di diversa estrazione professionale, nello specifico: 2 psicologi; 1 epidemiologo; 1 assistente sanitario; 1 responsabile del servizio infermieristico ed 1 infermiera.

Il gruppo "reclutato" è costituito da un sottoinsieme di operatori dell'ASL (20 soggetti /facilitatori) provenienti da diversi livelli dell'Azienda (dalla dirigenza al comparto) e con varie peculiarità, così da poter garantire una rappresentatività completa della realtà aziendale (multi professionalità). Infatti è doveroso evidenziare che le condizioni di stress potrebbero variare (potrebbero essere maggiori o minori) in funzione delle caratteristiche "proprie" dall'attività svolte, dalla tipologia di lavoro e dall'organizzazione dello stesso.

provenienza soggetti costituenti il campione operatori "reclutati" delle tre ASL componenti l'ASLTO4

Qualifica	**Provenienza**
MEDICI	**SPDC, SISP, SPRESAL, EMERGENZA/URGENZA**
INFERMIERI	**MEDICINA, CHIRURGIA, RIANIMAZIONE, DEA ONCOLOGIA, UTIC, RRF, LABORATORIO ANALISI POLIAMBULATORIO TERR, ADI**
LOGOPEDISTI	**NPI RRF**
FISIOTERAPISTI	**RRF**
TECNICI PREVENZIONE	**SPRESAL**
TECNICI RADIOLOGIA	**S.C. Radiologia**

Il gruppo di lavoro così formato ha quindi iniziato incontri con cadenza variabile, nell'arco di un semestre, con un totale di ore dell'iniziativa formativa pari a 50 circa. Gli incontri, sviluppati con dei focus group, hanno avuto lo scopo di far emergere, e dare agli stessi componenti il gruppo, gli elementi necessari per formarli quali figure di "facilitatori" nelle varie strutture dipartimentali dell'Azienda Sanitaria, in ambito di analisi, valutazione e misure di prevenzione del rischio stress lavoro-correlato.
Partendo da questi presupposti si è quindi passati ad utilizzare gli elementi acquisiti per la realizzazione di **uno strumento finale ovvero un questionario** volto ad osservare e descrivere condizioni potenziali prodromi dello stress lavoro-correlato all'interno della più volte citata Azienda Sanitaria.

Creazione dello strumento di indagine

Dall'analisi degli elementi emersi nel corso degli incontri è stato elaborato lo strumento di osservazione (allegato)
Questo è stato costruito partendo dall'individuazione di quattro macrovariabili:

- scenario di lavoro;
- percezione del proprio lavoro;
- sfera del personale/familiare/tempo libero e lavoro;
- sfera di relazioni in rapporto all'organizzazione del lavoro ed alle funzioni svolte.

Sono state quindi inserite le variabili di sfondo: dati anagrafici e dati propri dell'attività lavorativa (situazione contrattuale, eventuali turnazioni o pronte disponibilità etc.) ed una ulteriore macrovariabile legata ad aspetti del vissuto. Quello ottenuto quindi è uno strumento di indagine legato allo stress lavoro-correlato realizzato ad hoc per la realtà aziendale da osservare e descrivere.

Messa in atto dello strumento di indagine

Individuazione del campione a cui somministrare il questionario

E' stato identificato un campione di soggetti rappresentativo della popolazione generale dei dipendenti dell' ASL TO 4 attraverso l'estrazione statistica casuale già effettuata per individuare i componenti del gruppo di facilitatori (gruppo reclutato).
Partendo da ogni singolo facilitatore sono stati coinvolti gli operatori (dal comparto alla dirigenza) appartenenti al Dipartimento di competenza, creando così una rete che ha "avvolto" tutti i soggetti afferenti.

campione a cui è stato somministrato il questionario

Servizio	Frequenza	Percentuale
Anestesia & rianimazione	133	8,82%
Chirurgia	85	5,64%
Cure domiciliari (ADI)	64	4,24%
DEA	140	9,28%
Laboratorio analisi	82	5,44%
Medicina	305	20,23%
NPI	37	2,45%
Oncologia	50	3,32%
Poliambulatorio	107	7,10%
RRF	161	10,68%
SISP	24	1,59%
SPDC (DSM)	152	10,08%
SPreSAL	31	2,06%
UTIC	137	9,08%
Totale	**1508**	100,0%

Il campione finale è costituito da tutti quegli operatori che compongono i Servizi da cui proviene ogni singolo facilitatore, permettendo così di mantenere la rappresentatività campionaria
Si specifica, inoltre, che rientra nel campione il solo personale strutturato; non sono stati considerati quindi soggetti con eventuali collaborazioni e/oappartenenti ad agenzie interinali etc.
Il campione così ottenuto, al quale è stato somministrato il questionario sullo stress lavoro-correlato, risulta costituito **da 1508 dipendenti dell'ASLTO4**, afferenti a diverse Unità Operative e costituenti il 33% della popolazione di riferimento.
La somministrazione del questionario è stata eseguita dai facilitatori.

Somministrazione pilota

Prima di procedere all'utilizzo su larga scala dello strumento di indagine ottenuto, si è ritenuto opportuno testarlo su un piccolo campione, così da poter valutare la chiarezza delle domande ed i tempi di somministrazione, per apportare, qualora necessarie, le opportune modifiche.
Partendo dal presupposto che il campione su cui effettuare la somministrazione pilota deve essere il più possibile rappresentativo della popolazione di riferimento e pertanto aspetti quali profilo professionale, Unità Operativa di appartenenza, genere ed età devono rispecchiarla, il pretest è stato eseguito sul gruppo di facilitatori. Questi sono infatti in tutto e per tutto simili ai soggetti della ricerca.
La somministrazione pilota è stata quindi cronometrata in maniera tale da capire quale fosse il tempo medio di compilazione, che è risultato essere di circa 20 minuti.
Tempistica considerata adeguata e che permette, come rilevato dai facilitatori, di poter riflettere sulla risposta da dare. Un'altra osservazione interessante, emersa nel corso della somministrazione pilota, è stata che : "alcune voci" del questionario meritano riflessione, ed è doveroso pensare senza "distrazione".
Con questi presupposti il tempo necessario per la compilazione è stato ritenuto adeguato.

Somministrazione al campione

E'stata messa in atto un'azione di coordinamento per garantire una copertura totale del campione "selezionato
La somministrazione del questionario, come già anticipato, è stata eseguita dai facilitatori i quali hanno consegnato personalmente i questionari all'interno delle rispettive Unità Operative, durante l'orario di lavoro, fornendo informazioni e delucidazioni riguardo lo scopo di tale studio. Un aspetto essenziale, di cui tenere conto per la buona riuscita del progetto, infatti è la corretta comunicazione a tutte le parti interessate degli obiettivi e delle modalità operative che si intende seguire per l'implementazione dell'iniziativa.
Nello sviluppo dell'indagine, nei confronti del campione, è stato rispettato inoltre il principio di anonimato della rilevazione; si ritiene, infatti, che ciascun operatore, nella compilazione del questionario, per poter esprimere le proprie opinioni con sincerità, deve sapere che le proprie risposte non possono essere ricondotte alla sua persona.
La garanzia dell'anonimato è un principio irrinunciabile, in assenza del quale si rischia di vanificare la finalità dell'indagine. Per assicurare il principio dell'anonimato si è cercato di rispettare determinati accorgimenti tecnici, come ad esempio:

- consentire la compilazione del questionario in ambiente riservato, senza l'osservazione diretta da parte di rilevatori / incaricati della raccolta dei questionari /colleghi etc.;
- consegna del questionario in busta chiusa in modo da non poter essere riconducibile al singolo operatore;

- garantire l'anonimato durante l'elaborazione dei dati.

Numero di questionari somministrati dai singoli facilitatori

FACILITATORI	SEDE SOMMINISTRAZIONE	n
MEDICI	**SPDC** (Servizio Psichiatrico di Diagosi. e Cura)	**152**
	SISP (Servizio d'Igiene.e Sicurezza Pubblica)	**24**
	ANESTESIA & RIANIMAZIONE	**66**
INFERMIERI	**MEDICINA & CHIRURGIA**	**390**
	POLIAMBULATORIO	**107**
	UTIC (Unità Terapeutica Intensiva e Cardiologia)	**137**
	ANESTESIA /RIANIMAZIONE	**67**
	ONCOLOGIA	**50**
	RRF (Recupero e Riabilitazione Funzionale)	**39**
	CENTRO PRELIEVI	**82**
	DEA (Dipartimento Emergenza e Accettazione)	**140**
	ADI (Assist. Domiciliare Integrata)	**64**
LOGOPEDISTI	**NPI** (Neuro Psichiatria Infantile)	**37**
	RRF (Recupero e riabilitazione Funzionale)	**39**
FISIOTERAPISTI	**RRF** (Recupero e riabilitazione Funzionale)	**41**
	RRF (Recupero e riabilitazione Funzionale)	**42**
TECNICI DIP PREV	**SPRESAL** (Serv. di Prev. e Sic. negli Amb.di Lavoro)	**31**
	TOTALE	**1508**

Elaborazione dei dati

Programma utilizzato per l'elaborazione dei dati

La scelta del software per analizzare le informazioni ottenute dalla somministrazione del questionario sullo stress lavoro-correlato è ricaduta su Epinfo. Questo programma infatti si è dimostrato estremamente versatile avendo tra alcune delle sue caratteristiche più importanti la rapidità di:

- creazione di un questionario;
- costruzione di un procedimento di raccolta dei dati;
- inserimento dei dati nel questionario creato;
- analisi dei dati.

Inserimento dei dati

Si è passati, quindi, in seguito alla riconsegna dei questionari compilati, all'inserimento dei dati.

Larga parte degli items, essendo costituiti da domande chiuse, sono stati gestiti facilmente grazie alla possibilità di utilizzare, con epinfo, delle tendine a discesa.

Queste permettono, infatti, di selezionare velocemente la risposta, impostata nella la fase di progettazione della maschera per l'inserimento dei dati, rilevata nel questionario già compilato.

Per quanto concerne i dati testuali (risposte fornite), invece, prima di impostare le tendine a discesa (per permettere una selezione rapida della risposta) si è dovuta effettuare una codifica *in variabili categoriali*. Per fare ciò sono state analizzate le risposte fornite per ogni domanda aperta, e per ciascuna di queste si è proceduto alla suddivisione *in "gruppi di significato"*. Per ciascun gruppo ottenuto si è quindi provveduto ad effettuare una distinzione tra l'accezione positiva e quella negativa.
Questo lavoro è stato eseguito sostanzialmente per gli items riguardanti **lo scenario di lavoro** e per le osservazioni in merito **all'ambiente di lavoro**.
Per quanto riguarda gli altri items le risposte testuali fornite hanno avuto un basso riscontro non rendendo necessaria alcuna codifica.
Pertanto, in particolare, per quanto riguarda la variabile "**scenario di lavoro"** le risposte testuali relative a ciascun item che lo compongono sono state codificate in gruppi di significato come di seguito riportati.

Confort della postazione :

A) spazi non sempre adeguati (stretti, troppi ampi, maldisposti);
A1) spazi adeguati;
B) strutture non del tutto idonee;
B1) strutture idonee;
C) struttura obsoleta;
C1) struttura moderna;
D) postazione assente o non sufficiente per tutto il personale;
D1) postazione adeguata.

Confort degli strumenti utilizzati

A) attrezzatura obsoleta od in cattivo stato;
A1) attrezzatura moderna;
B) attrezzatura inadeguata o mal funzionante;
B1) attrezzatura adeguata;
C) attrezzatura assente o insufficiente;

Confort ambiente/microclima

A) non è presente una climatizzazione/riscaldamento o se presente risulta inadeguato;
A1) locale climatizzato/riscaldato;
B) ricambio d'aria non è adeguato;
B1) adeguato ricambio d'aria;
C) illuminazione carente;
C1) illuminazione adeguata;
D) presenza di cattivi odori/sporcizia;
D1) ambiente pulito;
E) ambiente rumoroso;
F) deficit strutturali;
F1) struttura adeguata;

Condizioni di sicurezza

A) struttura inadeguata e carente dal punto di vista della sicurezza;
A1) struttura adeguata dal punto di vista della sicurezza;
B) carente sicurezza personale intesa come necessità di garantire l'ordine pubblico;
B1) adeguata sicurezza personale;

C) cattiva organizzazione e gestione della sicurezza;
C1) adeguata organizzazione e gestione della sicurezza;
D) attrezzature e mezzi, vecchi e/o mal funzionanti;
D1) attrezzature e mezzi, funzionanti;
E) assenza DPI;
E1) presenza DPI;

Clima sociale o relazionale

A) negativa per problemi relazionali tra colleghi/gruppo di lavoro;
A1) buon rapporto con i colleghi/gruppo di lavoro;
B) negativa per problemi gestionali;
B1) buona situazione gestionale;
C) rapporti/relazioni variabili a seconda delle situazioni;
D) non ho relazioni con altri;

In che misura ritieni che l'organizzazione in cui lavori si interessi degli aspetti di salute e sicurezza relativi all'ambiente di lavoro?

A) non c'è un interesse/capacità di confronto in tal senso;
A1) c'è interesse/capacità di confronto in tal senso;
B) scarsa lungimiranza;
B1) lungimiranza;
C) non c'è un controllo sulle condizioni nelle quali si lavora;
C1) c'è un controllo sulle condizioni nelle quali si lavora;
D) organizzazione del lavoro non adeguata;
D1) adeguata organizzazione del lavoro;

Come valuti l'organizzazione del lavoro della realtà in cui operi?

A) difficoltà nel prendere le decisioni e nell'organizzare il lavoro;
A1) capacità nel prendere le decisioni e nell'organizzare il lavoro;
B) i carichi di lavoro sono mal gestiti o si ha carenza di organico;
B1) carichi di lavoro gestiti in maniera adeguata;
C) difficoltà nel condividere e nel collaborare sulle decisioni;
C1) collaborazione e condivisione delle decisioni;
D) non viene data un'adeguata attenzione ai protocolli, alle procedure ed alle norme;
D1) viene data un'adeguata attenzione ai protocolli, alle procedure ed alle norme;
E) non viene data importanza alla comunicazione ed alle relazioni;
E1) viene data importanza alla comunicazione ed alle relazioni;

Per quanto riguarda infine le ***osservazioni in merito all'ambiente di lavoro*** *la risposta testuale è state codificate nei seguenti gruppi di significato:*

A) organizzazione poco efficiente e demotivante in quanto non da incentivi e non si dimostra meritocratico;
A1) organizzazione efficiente e motivante in quanto da incentivi e si dimostra meritocratico;
B) la gestione del lavoro (orari, carichi ecc) penalizzano il beneficio il beneficio psico-fisico dell'operatore;
B1) adeguata gestione del lavoro;
C) organizzazione poco efficiente e mancanza di collaborazione;
C1) organizzazione efficiente e collaborativa;
D) necessità di controllo sul personale, disciplina;
E) insoddisfazione dell'ambito nel quale si opera;
E1) soddisfazione dell'ambito nel quale si opera ;

Di seguito viene riportata, in relazione a ciascun item, una sintesi dell'analisi che ha portato alla categorizzazione in "*gruppi di significato*".

Per quanto riguarda il ***confort della postazione*** i gruppi di significato:
A) spazi non sempre adeguati (stretti, troppo ampi, maldisposti) ed **A1)** spazi adeguati, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *monolocale con scrivanie posizionate l'una vicina all'altra, spazi ristretti e scomodi, spazi piccoli e disordinti,; scarsa disponibilità di spazio, mancano gli spazi, reparto grosso;*
B) strutture non del tutto idonee e **B1)** strutture idonee, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *finestra posizionata dietro al PC, locali non all'altezza, non adeguata illuminazione naturale, carenze di sedie*;
C) struttura obsoleta e **C1)** struttura moderna, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *locale moderno, locale non ristrutturato, obsoleto*;
D) postazione assente o non sufficiente per tutto il personale e **D1)** postazione adeguata, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *non esiste, non c'è, non ho una postazione mia*;

Per quanto riguarda il ***confort degli strumenti utilizzati*** i gruppi di significato:
A) attrezzatura obsoleta od in cattivo stato ed **A1)** attrezzatura moderna, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *tecnologia avanzata, stessi strumenti da anni, auto di servizio vecchia, poca manutenzione, vecchi;*
B) attrezzatura inadeguata o mal funzionante e **B1)** attrezzatura adeguata, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *pochi PC per lavorare, barelle maneggevoli, barelle non manovrabili, pochi strumenti a disposizione e sovrautilizzati, apparecchi mal funzionanti, insufficiente manutenzione;*
C) attrezzatura assente o insufficiente è stato ricavato da risposte quali ad esempio: *mancano strumenti, strumenti insufficienti*.

Per quanto riguarda il ***confort ambientale/microclimatico*** i gruppi di significato:
A) non è presente una climatizzazione/riscaldamento o se presente risulta inadeguato ed **A1)** locale climatizzato/riscaldato, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *per me fa troppo caldo, climatizzazione pessima, i condizionatori non funzionano, impianto di condizionamento ristrutturato;*
B) ricambio d'aria non adeguato e **B1)** adeguato ricambio d'aria, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *ci sono delle zone in cui l'aria soffia addosso, troppa aria, scarso ricambio d'aria, mancano le finestre, scarsi ricambi d'aria;* **C)** illuminazione carente e **C1)** illuminazione adeguata, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *illuminazione prevalentemente artificiale, buona luminosità, illuminazione adeguata, luce da neon;*
C) presenza di cattivi odori/sporcizia e **D1)** ambiente pulito, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *scarichi puzzolenti, cattivi odori, scarsa pulizia;*
D) ambiente rumoroso è stato ricavato da risposte che hanno messo in risalto la rumorosità ambientale
E) deficit strutturali e **F1)** struttura adeguata, sono stati inseriti per indicare quei casi i cui sono stati evidenziati delle carenze strutturali o viceversa in cui le condizioni strutturali sono state "elogiate".

Per quanto riguarda le ***condizioni di sicurezza*** i gruppi di significato:
A) struttura inadeguata e carente dal punto di vista della sicurezza ed **A1)** struttura adeguata dal punto di vista della sicurezza, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *fili elettrici vaganti, non ci sono scale antincendio, impianti antincendio vecchi, non c'è l'armadietto un armadietto per il pronto soccorso;*
B) carente sicurezza personale intesa come necessità di garantire l'ordine pubblico e **B1)** adeguata sicurezza personale, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *non vi è un garante dell'ordine, rischio che i pazienti ti alzino le mani, manca la guardia giurata, accessibilità a "troppi";*
C) cattiva organizzazione e gestione della sicurezza e **C1)** adeguata organizzazione e gestione della sicurezza, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *troppa fretta nel fare le cose, carenza personale di materiali adottati, difficile applicazione di norme sulla sicurezza;*
D) attrezzature e mezzi, vecchi e/o mal funzionanti e **D1)** attrezzature e mezzi, funzionanti, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *ausili rotti, carrozzine senza freni, auto di servizio vecchie e/o poco sicure;*
E) assenza DPI e **D1)** presenza DPI, sono stati ricavati da risposte che hanno evidenziato l'assenza o la presenza di DPI.

Per quanto riguarda il ***clima sociale o relazionale*** i gruppi di significato:
A) negativa per problemi relazionali tra colleghi/gruppo di lavoro ed **A1)** buon rapporto con i colleghi/gruppo di lavoro, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *equipe di lavoro abbastanza buona, siamo volenterosi, c'è armonia nel mio gruppo di lavoro, tra noi operatori ci si fa forza, scarsa tolleranza da parte di alcuni colleghi, tensione/maleducazione;*
B) negativa per problemi gestionali e **B1)** buona situazione gestionale, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *migliorare il rapporto con i superiori, rapporto con gli altri reparti pessimi, difficoltà nelle collaborazioni verticali, assenza di organizzazione;*
C) rapporti/relazioni variabili a seconda delle situazioni è relativo a risposte quali: *non si può andare d'accordo con tutti, il rapporto dipende dalle persone, con alcuni colleghi difficili dinamiche relazionali*
D) non ho relazioni con altri, sono relativi, in genere, a quegli operatori che hanno affermato di lavorare in strutture che ritengono piuttosto isolate.

Per quanto riguarda l'item: **"in che misura ritieni che l'organizzazione in cui lavori si interessi degli aspetti di salute e sicurezza relativi all'ambiente di lavoro?"** i gruppi di significato:
A) non c'è un interesse/capacità di confronto in tal senso ed **A1)** c'è interesse/capacità di confronto in tal senso, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: buona attenzione ai problemi di sicurezza, vengono presi pochi provvedimenti,le richieste sono disattese, pochi confronti con i responsabili, non vedo interventi di sorta;
B) scarsa lungimiranza e **B1)** lungimiranza, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: le segnalazioni vengono fatte ma spesso non vengono considerate, scarsa capacità di intravedere miglioramenti, si potrebbe fare di più;
C) non c'è un controllo sulle condizioni nelle quali si lavora e **C1)** c'è un controllo sulle condizioni nelle quali si lavora, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: non ci sono controlli su come si lavora, poco presenti in reparto per valutare le condizioni di lavoro, mancanza di controllo su chi non si attiene alle regole;

D) organizzazione del lavoro non adeguata e **D1)** adeguata organizzazione del lavoro, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *vengono fatti fare corsi, poco tempo per parlare di sicurezza, buona capacità di valutazione, adeguata formazione per uso presidi.*

Per quanto riguarda l'item: ***come valuti l'organizzazione del lavoro della realtà in cui operi?*** i gruppi di significato:
A) difficoltà nel prendere le decisioni e nell'organizzare il lavoro ed **A1)** capacità nel prendere le decisioni e nell'organizzare il lavoro, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *condizioni variabili in quanto alcuni dirigenti non riescono a prendere decisioni ed altri si, ottima organizzazione ed è soddisfacente lavorare in equipe, situazioni lasciate al caso, manca la figura del leader, buona perché l'equipe è organizzata e coordinata in maniera adeguata;*
B) i carichi di lavoro sono mal gestiti o si ha carenza di organico e **B1)** carichi di lavoro gestiti in maniera adeguata sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *troppi carichi di lavoro su poche persone, carico di lavoro e responsabilità elevata sui turnisti, personale infermieristico non sufficiente e personale amministrativo assente, molta autonomia, assegnazione di sempre più incarichi a fronte di risorse invariate;*
C) difficoltà nel condividere e nel collaborare sulle decisioni e **C1)** collaborazione e condivisione delle decisioni sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *non è condivisa da tutto il personale, non c'è un uniformità nella condivisione, no linea comune no obiettivi comuni, non c'è collaborazione, validi rapporti con i colleghi e con i superiori;*
D) non viene data un'adeguata attenzione ai protocolli, alle procedure ed alle norme e **D1)** viene data un'adeguata attenzione ai protocolli, alle procedure ed alle norme sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: *buona attenzione verso le procedure, norme organizzazione utilizzate ed affinate da tempo, modello organizzativo adottato conforme, molte procedure sono assenti o carenti, si potrebbe migliorare nell'attenzione alle cose burocratiche;*
E) non viene data importanza alla comunicazione ed alle relazioni e **E1)** viene data importanza alla comunicazione ed alle relazioni sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: scarsa comunicazione, difficoltà nel relazionarsi con gli altri distretti, scarsa comunicazione tra i servizi, scarsi rapporti con interlocutori di direzione, occorre interagire di più tra i vari Servizi.

Per quanto riguarda infine le **osservazioni in merito all'ambiente di lavoro** i gruppi di significato:
A) organizzazione poco efficiente e demotivante in quanto non da incentivi e non si dimostra meritocratico ed **A1)** organizzazione efficiente e motivante in quanto da incentivi e si dimostra meritocratico, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: la direzione non mostra nessun interesse nel motivare il proprio personale, si lavora troppo, gestione anacronistica del servizio, scarso riconoscimento dei ruoli, ambiente privo di obiettivi,meritocrazia;
B) la gestione del lavoro (orari, carichi ecc) penalizzano il beneficio il beneficio psico-fisico dell'operatore e **B1)** adeguata gestione del lavoro sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: troppo carico di lavoro e poco personale (il rischio di errore è altissimo),non chiara attribuzione dei compiti, orari di lavoro non adeguati (stremanti), si lavora troppo;
C) organizzazione poco efficiente e mancanza di collaborazione e **C1)** organizzazione efficiente e collaborativa, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: vorrei meno burocrazia e più fare qualcosa a livello pratico, reparto con gli altri reparti molto ostile, con

i colleghi c'è condivisione sulla parte clinica, ci vorrebbe maggiore chiarezza e coordinamento, non è contemplato il gruppo, il mio reparto è una nave senza capitano;
D) necessità di controllo sul personale, disciplina è stato ricavato da risposte quali ad esempio: credo che manchi un controllo sul personale, necessità di maggiore disciplina, troppo assenteismo;
E) insoddisfazione dell'ambito nel quale si opera e **E1)** soddisfazione dell'ambito nel quale si opera, sono stati ricavati da risposte quali ad esempio: vorrei cambiare reparto, ho paura che le frustrazioni e le difficoltà mi facciano perdere la passione, ambiente pessimo, non ritengo idoneo il luogo dove svolgo la mia attività.

Risultati

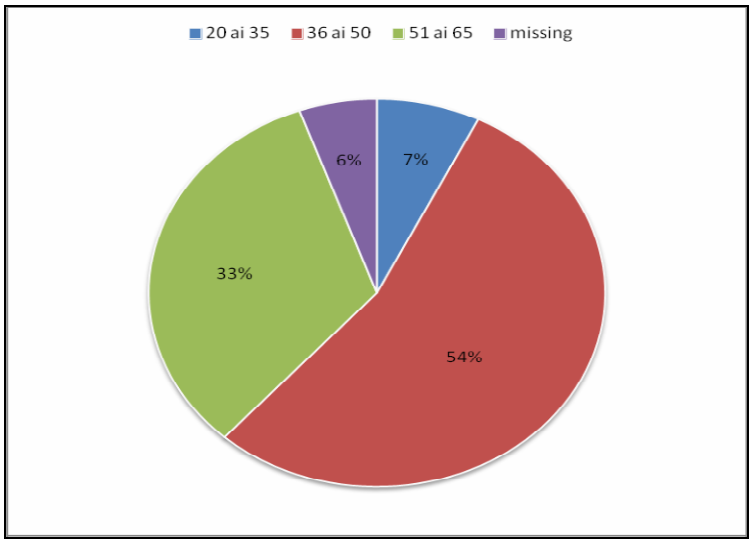
Appare fin d'ora importante evidenziare che questo lavoro è da considerare come una mera fase quantitativa e sostanzialmente osservazionale delle caratteristiche legate allo stress lavoro-correlato; ciò costituisce dunque un punto di partenza che ci ha permesso di individuare degli elementi utili (prodromi) sui quali si dovrà agire nelle fasi successive per effettuare e completare l'analisi (qualitativa).
L'indagine esamina un campione costituito **da 1508 persone**, dipendenti dell'ASLTO4, afferenti a diverse Unità Operative di detta Azienda Sanitaria e costituenti quindi il 33% della popolazione di riferimento.

tabella: distribuzione del campione in base all'U.O. di rifermento

Servizio	Frequenza	Percentuale
Anestesia & rianimazione	79	8,0%
Chirurgia	46	4,7%
Cure domiciliari (ADI)	61	6,2%
DEA	93	9,4%
Laboratorio analisi	55	5,6%
Medicina	149	15,1%
NPI	29	2,9%
Oncologia	41	4,2%
Poliambulatorio	78	7,9%
RRF	135	13,7%
SISP	18	1,8%
SPDC (DSM)	105	10,6%
SPreSAL	28	2,8%
UTIC	70	7,1%
Totale	**987**	**100,0%**

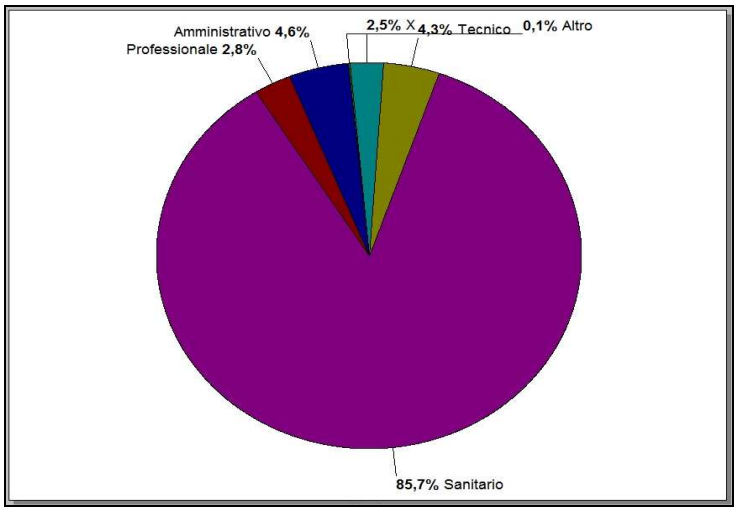
In seguito alla somministrazione sono stati riconsegnati **987 questionari** con un riscontro quindi del 65% sul totale.
Il sesso prevalentemente rappresentato nel campione è quello femminile, 80% contro il 17% del sesso maschile (il 3% circa non ha specificato il genere); la fascia di età più rappresentata è quella compresa tra i 36 e i 50 anni (54% del campione).

distribuzione del campione per fasce di età



Per quanto riguarda il titolo di studio è risultato che il personale laureato (laurea breve e laurea magistrale) è pari al 40% mentre il 35% è diplomato ed il 14% ha il diploma di media inferiore (la percentuale mancante non ha specificato il titolo di studio del quale è in possesso).
Per quanto riguarda il ruolo occupazionale il ruolo sanitario è quello maggiormente rappresentato (costituendo l'85% del campione), così come l'area ospedaliera è quella maggiormente oggetto dell'osservazione, con una percentuale del 70% del campione.
In relazione alla situazione contrattuale più del 90% del campione è risultato avere un contratto a tempo indeterminato, nello specifico l'82,6% a tempo pieno ed il 8,9% part-time, mentre il restante è in possesso di un contratto a tempo determinato. In relazione alla fascia di anzianità di servizio, intendendo con questa denominazione gli anni lavorativi nel contesto ASL, quella maggiormente rappresentata è quella tra 10 ed i 19 (30,5%) immediatamente seguita dalla fascia dai 20 ai 29 (28,7%).
Per quanto riguarda, ancora, il lavoro a turni si è rilevato che il 50% del campione svolge turnazioni e di questi il 50 % circa lavora sui tre turni, il 14,3% sui due turni e l'1,4% su un solo turno (il 33,3% non ha specificato). Inoltre il 60% del campione svolge anche un attività di pronta disponibilità.

distribuzione del campione per ruolo professionale



Variabile: Scenario di lavoro

Per quanto concerne le *condizioni di confort e di sicurezza nell'ambiente presso il quale gli operatori svolgono la loro attività*, dai dati ottenuti, si è rilevato un giudizio tendenzialmente positivo. Nei vari items che compongono questo aspetto infatti il giudizio si è assestato nel 65-70% dei casi sul grado sufficiente o buono evidenziando comunque una valutazione da parte dell'operatore prevalentemente sufficiente.

Conseguentemente il valore scarso varia tra un 20 ed un 30% con un livello massimo, pari al 31,6% per quanto riguarda il confort ambientale/microclimatico.

Nel contempo si è rilevato una bassa percentuale di soggetti che non hanno risposto agli item proposti, con un picco massimo del 7,1% per quanto concerne il confort della postazione.

distribuzione delle risposte relative all'item condizioni di confort e di sicurezza nell'ambiente presso il quale gli operatori svolgono la loro attività

	Scarso %	**Sufficiente %**	**Buono %**	**Missing %**
Confort postazione	22,2	45	25,7	7,1
Confort strumenti	16,4	53,8	26,4	3,3
Confort microclimatico	31,6	45,7	20,3	2,4
Condizioni di sicurezza	20,2	46,5	29,7	3,6
Clima sociale e/o relazionale	11	41,5	44,4	3

Particolarmente interessante è risultato essere la situazione relativa al *clima sociale o relazionale*. È emerso infatti che il 44,4% del campione ha fornito un giudizio pari a buono e che il 41,5% pari a sufficiente, contro un 11% che ha emesso una valutazione negativa. Alla luce del fatto che l'84,1% non ha dato alcuna motivazione **(X)** riguardo la sua risposta in merito al clima sociale o relazionale, è risultato che il 6,7% ha un buon rapporto con i colleghi/gruppo di lavoro **(A1)**, il 3% ha dei rapporti/relazioni variabili a seconda delle situazioni **(C)** e lo 0.3% reputa che vi siano dei buoni rapporti grazie alla situazione gestionale **(B1)** mentre il clima sociale è reputato negativo dal 4% del campione a causa di problemi relazionali tra colleghi o comunque con il gruppo di lavoro **(A)** e dall'1,8% per problemi gestionali **(B)**. Lo 0,1%, infine, ha affermato addirittura di non avere relazioni con altri nell'ambito lavorativo **(D)**.

Alla luce di tali dati quindi appare ragionevole affermare che un ruolo molto importante all'interno dell'ambiente di lavoro è rivestito dai rapporti sociali e relazionali tra i colleghi.

Appare doveroso, a questo punto, ricercare le motivazioni che hanno portato i singoli soggetti ad esprimere i loro giudizi. A tal proposito è necessaria una rapida premessa: nella fase di inserimento dei dati si è percepito, infatti, che molto spesso in corrispondenza di un grado di giudizio "sufficiente" l'operatore ha inserito un commento negativo. La sensazione è che nonostante si ritengano sufficientemente adeguate le condizioni attuali si ha la necessità, alcune volte la pretesa, di migliorare la situazione in essere.

Per quanto riguarda il *confort della postazione*, si è rilevata una distribuzione di giudizi, di questo tipo: 22,2% scarso; 45% sufficiente; 25,7% buono; 7,1% missing.

Il 74,3% degli operatori non ha motivato il proprio giudizio **(X)** mentre il restante 25,7% a prevalentemente affermato quanto segue: il 9,1% ritiene che gli spazi non sono sempre adeguati (stretti, troppi ampi, maldisposti) **(A)**;

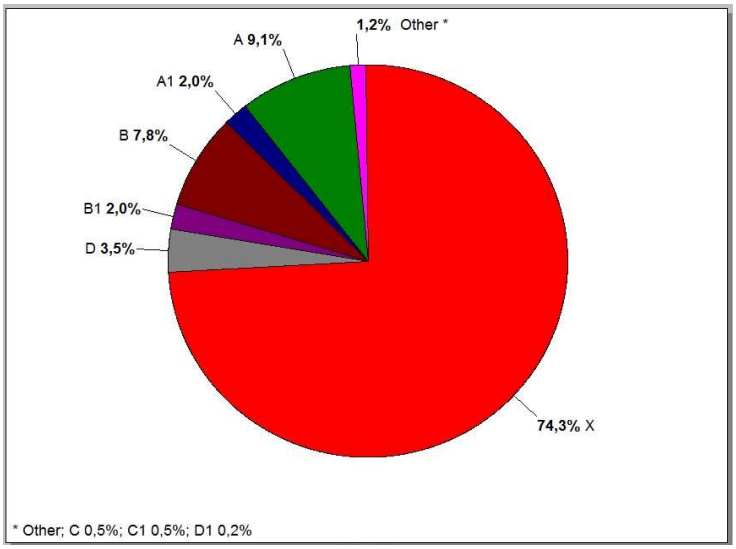
il 7,8% che le strutture non sono del tutto idonee **(B)**;

per il 3,5% la postazione e assente o non del tutto sufficiente per il personale **(D)**;

per lo 0,5% le strutture sono obsolete **(C)**.

mentre per il restante 5% gli spazi sono adeguati **(A1)**, le strutture sono idonee **(B1)** o moderne **(C1)** e la postazione adeguata **(D1)**.

confort della postazione



Ne consegue che la ragione è prevalentemente la necessità di miglioramento degli spazi e delle strutture che costituiscono la postazione di lavoro.

Per quanto riguarda il *confort degli strumenti utilizzati*, la valutazione da parte del campione è stata la seguente:

16,4% scarso; 53,8% sufficiente; 26,4% buono; 3,3% missing.

Il 79% degli operatori non ha motivato il suo giudizio **(X)** mentre il restante 21% ha prevalentemente affermato:

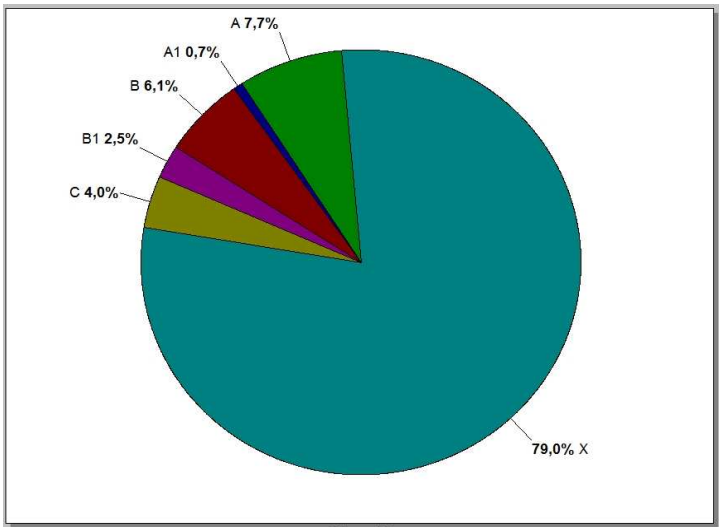
l'attrezzatura in uso è obsoleta od in cattivo stato **(A)**, il 7,7%;

l'attrezzatura inadeguata o mal funzionante **(B)**, il 6,1%

l'attrezzatura assente o insufficiente, **(C)** il 4%;

mentre per il restante 3% ha ritenuto l'attrezzatura adeguata **(B1)** e moderna **(A1)**.

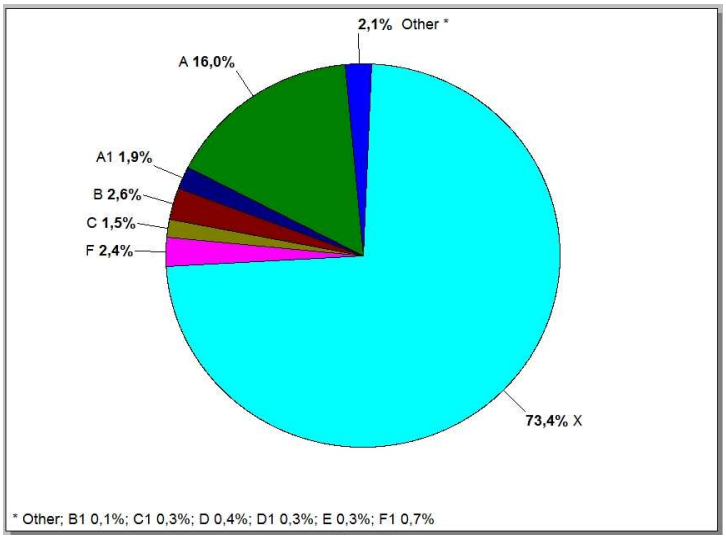
confort degli strumenti utilizzati



Anche in questo caso, quindi, prevale la necessità di miglioramento; nel caso specifico un miglioramento degli strumenti utilizzati, considerati in larga parte obsoleti, in cattivo stato, non adeguati o malfunzionanti.

Per quanto riguarda il *confort ambientale/microclimatico*, coi giudizi sono stati: 31,6% scarso; 45,7% sufficiente; 20,3% buono; 2,4% missing.
Il 73,4% degli operatori non ha motivato il suo giudizio **(X)** mentre il restante 26,6% ha prevalentemente affermato quanto segue:
16% ha evidenziato problemi legati alla climatizzazione od al riscaldamento **(A)**;
2,6% vi è un ricambio d'aria non adeguato **(B)**;
2,4% mette in luce la presenza di deficit strutturali **(F)**;
1,5% ritiene l'illuminazione carente **(C)**;
0,7% ritiene l'ambiente rumoroso **(E)** e sporco **(D)**.
mentre per il restante 3% circa i locali hanno un adeguato riscaldamento/climatizzazione **(A1)**, vi è un adeguato ricambio d'aria **(B1)**, l'illuminazione è adeguata**(C1)**, l'ambiente è pulito **(D1)** e la postazione è adeguata **(F1)**.

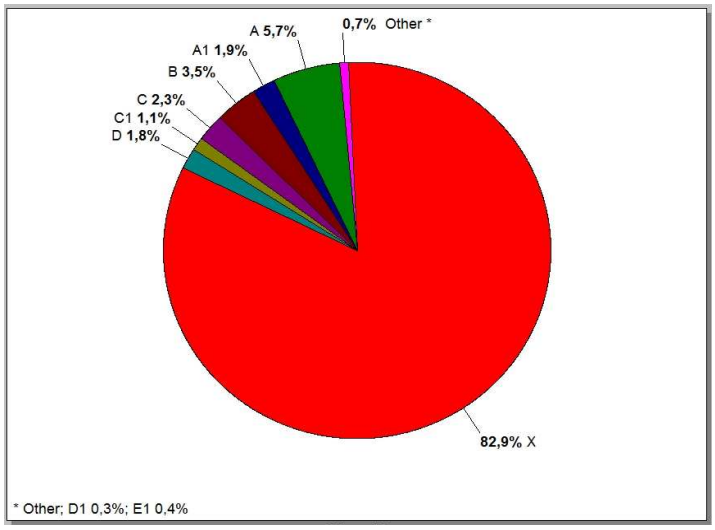
confort ambientale/microclimatico



Alla luce di quanto espresso dal campione è emersa una forte necessità di migliorare le condizioni microclimatiche del proprio luogo di lavoro.

Per quanto riguarda le *condizioni di sicurezza* si è rilevata una distribuzione, dei giudizi, di questo tipo: 20,2% scarso; 46,5% sufficiente; 29,7% buono; 3,6% missing.
L'83% circa degli operatori non ha dato alcuna motivazione al suo giudizio **(X)** mentre il restante 17% a prevalentemente affermato quanto segue (grafico 6.8):
il 5,7% ritiene inadeguata e carente dal punto di vista della sicurezza la struttura del luogo presso il quale lavora **(A)**;
il 3,5% mette in luce una carente sicurezza personale intesa come necessità di garanzia di ordine pubblico **(B)**;
il 2,3% vi è una cattiva organizzazione e gestione della sicurezza **(C)**;
l'8% ribadisce, come già evidenziato nel *confort degli strumenti utilizzati*, che l'attrezzature ed i mezzi, sono vecchi e/o mal funzionanti **(D)**, associandolo in questo caso, ad un problema di sicurezza.
Il restante 3.7% ritiene che la struttura adeguata dal punto di vista della sicurezza **(A1)**, che la sicurezza, nella propria attività lavorativa sia organizzata e gestita in maniera adeguata **(C1)** ed ancora che le attrezzature ed i mezzi sono funzionanti **(D1)** e che vengano forniti i DPI necessari **(E1)**

condizioni di sicurezza

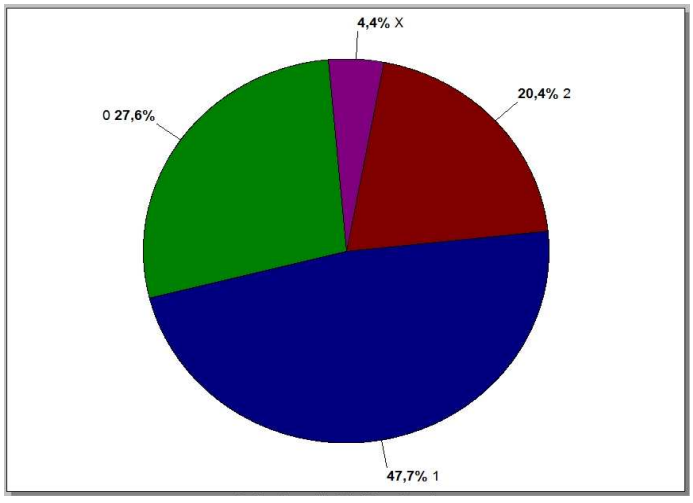


Una prima informazione interessante emersa dai dati raccolti è che alcuni soggetti (il 3,5% del campione), si sono allontanati dal contenuto effettivamente previsto da questo item ovvero della sicurezza sul lavoro, volendo sottolineare la necessità di una maggiore sicurezza personale (B). In generale invece le critiche sono rivolte al carenze strutturali, dei mezzi ed organizzative.

Un riscontro di quanto è stato espresso negli item rientranti tra le *condizioni di confort e di sicurezza nell'ambiente presso il quale gli operatori svolgono la loro attività* si ritrova nelle espressioni esternate all'item "altro". In questo caso solo il 3% circa del campione ha voluto approfondire ed ha rispecchiato, di fatto, la situazione finora espressa.

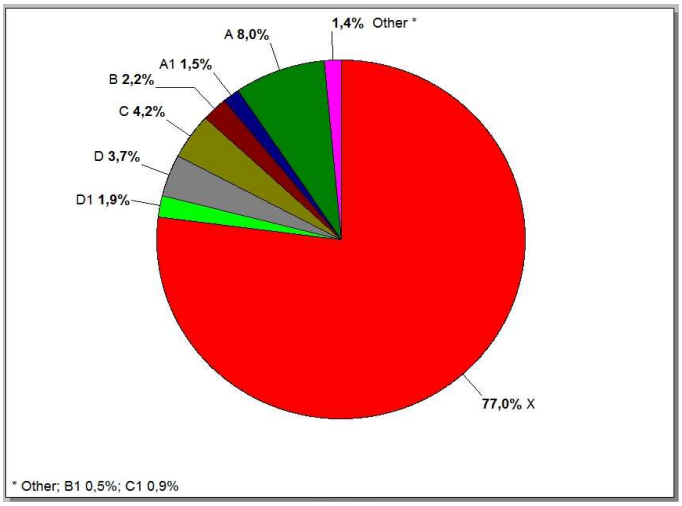
Approfondendo la *gestione degli aspetti di salute e di sicurezza relativi all'ambiente di lavoro* è risultato che ¼ del campione selezionato ritiene che l'organizzazione in cui lavora si interessa scarsamente **(0)** di tali aspetti mentre i restanti ¾ sono costituiti da un 20,4% che ritiene buono **(2)** l'interesse dell'organizzazione ed un 44,7% che lo ritiene sufficiente **(1)**.

in che misura ritieni che l'Organizzazione in cui lavori si interessi degli aspetti di salute e di sicurezza relativi all'ambiente di lavoro



Analizzando le motivazioni date si nota che prevalentemente (8%) si ritiene che non c'è un interesse/capacità di confronto in tal senso, da parte dell'organizzazione **(A)**; questo trova rispondenza con altri giudizi quali: scarsa lungimiranza **(B)** pari a 2,2%, non c'è un controllo sulle condizioni nelle quali si lavora **(C)** pari al 4,2% ed organizzazione del lavoro non adeguata **(D)** pari a 3,7.
Una parte, piuttosto esigua (quasi il 5%) si pone invece in contrapposizione ai giudizi sopra riportati affermando infatti che c'è: interesse/capacità di confronto, da parte dell'organizzazione, riguardo la gestione degli aspetti di salute e di sicurezza **(A1)**; lungimiranza **(B1)**; un controllo sulle condizioni nelle quali si lavora **(C1)** ed una adeguata organizzazione del lavoro **(D1)**.

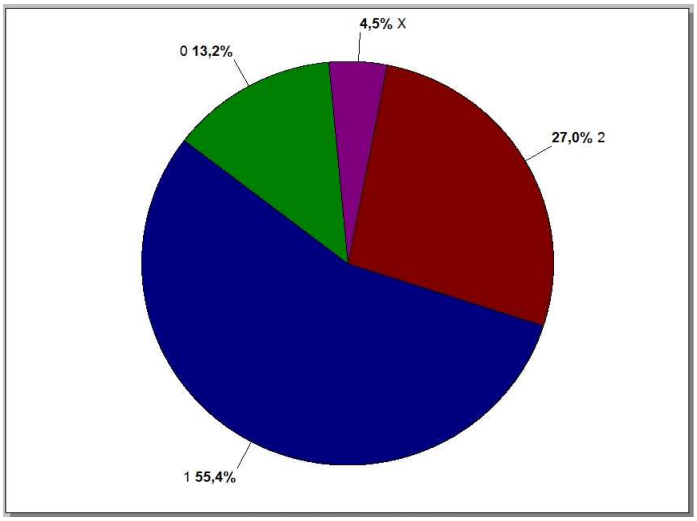
motivazioni relative all'ite "-in che misura ritieni che l'Organizzazione in cui lavori si interessi degli aspetti di salute e di sicurezza relativi all'ambiente di lavoro"



Da quanto emerso quindi, si nota che seppur in larga parte si ritiene sufficientemente adeguato l'interesse dell'organizzazione riguardo gli aspetti di salute e sicurezza una fetta consistente di chi a voluto approfondire le motivazioni del suo giudizio (circa il 18%) evidenzia la necessità di miglioramento.

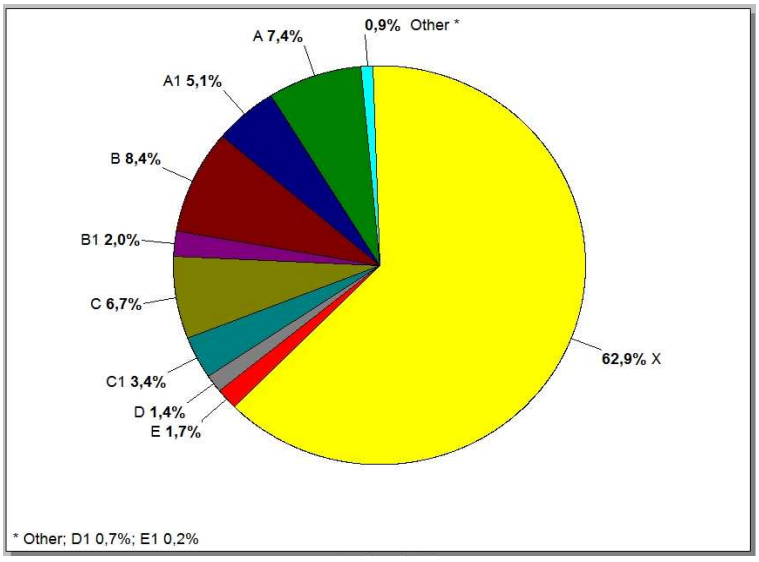
Infine, per quanto concerne la valutazione relativa all'organizzazione del lavoro, si ritiene sia importante sottolineare che il 13,2% la ritiene scarsa (0) mentre più del 50% la ritiene sufficiente (1) ed il 27% la ritiene buona (2) .

come valuti l'organizzazione del lavoro della realtà in cui operi



Tra gli aspetti che vengono messi maggiormente in risalto figura un 8,4% che ritiene malgestiti i carichi di lavoro o che comunque si ha una carenza di organico **(B)**. Si è invece instaurato quasi un equilibrio tra chi ritiene che **(A)** l'organizzazione abbia difficoltà nel prendere le decisioni e nell'organizzare il lavoro (il 7,4%) e chi al contrario ritiene che **(A1)** abbia capacità nel prendere le decisioni e nell'organizzare il lavoro (5,1%). Il 6,7% ritiene che l'organizzazione abbia difficoltà nel condividere e nel collaborare sulle decisioni **(C)**, l'1,4% che non viene data un'adeguata attenzione ai protocolli, alle procedure ed alle norme **(D)** e 1,7% che non viene data importanza alla comunicazioni ed alle relazioni **(E)**, come tra l'altro già emerso nell'item riguardante il *clima sociale e relazionale*. Al contrario il 2% ritiene che i carichi di lavoro sono gestiti in maniera adeguata **(B1)**, il 3,4% che vi sia collaborazione e condivisione delle decisioni **(C1)**, l'1% circa ritiene infine che venga data un'adeguata attenzione ai protocolli, alle procedure ed alle norme **(D1)** ed importanza alla comunicazione ed alle relazioni **(E1)**.
Anche in questo caso prevale quindi la necessità di miglioramento.

motivazioni relative all'item "come valuti l'organizzazione del lavoro della realtà in cui operi"



Anche in questo caso, quindi, larga parte del nostro campione ritiene che l'organizzazione del lavoro sia sufficiente se non addirittura buona. Tuttavia le critiche evidenziano prevalentemente delle carenze legate alla capacità gestionale (carichi di lavoro mal gestiti, scarsa capacità nel prendere le decisioni) ed una discutibile capacità collaborativa, comunicativa e relazionare.

Osservazioni

In sintesi quindi, per quanto riguarda **lo *scenario di lavoro*** nel suo complesso, si è manifestata, in questa fase una risposta, distribuita in maniera uniforme su tutto il campione, tendenzialmente positiva. Come già evidenziato nella premessa questa è una fase meramente descrittiva; ci ha comunque permesso di individuare gli aspetti di maggior interesse sui quali intervenire per mettere in atto eventuali azioni di miglioramento e comunque sui quali approfondire l'analisi successiva.

Variabile :aspetti del vissuto

Da una lettura dei dati emersi dall'*osservato degli aspetti del vissuto*, per quanto concerne la percezione da parte del singolo operatore relativa agli ultimi sei mesi di aspetti quali: fatica fisica, fatica mentale, sovraccarico del lavoro, sovraccarico emotivo, isolamento, affollarsi di persone con relative problematiche da risolvere e/o impegni, diretta responsabilità del lavoro e rigidità delle norme e delle procedure , si è rilevato quanto di seguito riportato .

facendo riferimento agli ultimi 6 mesi, da quanto tempo percepisci:

	Sempre %	Frequentemente %	Saltuariamente %	Mai %	Missing %
fatica fisica	13,9	42,1	36,4	4,5	3,1
fatica mentale	19,4	44,2	29,4	3,4	3,6
sovraccarico del lavoro	16,9	41,2	33,8	4,6	3,5
sovraccarico emotivo	15,1	37,6	36,3	6,8	4,2
isolamento	3	9,6	30,4	50,4	6,6
affollarsi di persone	18	43	26,4	6,4	6,2
diretta resp. lavorativa	44,2	31,8	14,1	3,6	6,3
rigidità norme e procedure	12,3	29,9	37,9	11,7	8,2

Per quanto riguarda **la fatica fisica, la fatica mentale, il sovraccarico del lavoro e l'affollarsi di persone con relative problematiche da risolvere e/o impegni,** si nota, dai dati ottenuti, che sono condizioni diffuse. Una percentuale, del nostro campione, variabile dal 50 al 60%, infatti, ha affermato che ne è soggetto "frequentemente" (40-45%) e "sempre" (15-20%). Il restante 40% circa ne è soggetto "saltuariamente" ed il 5% circa "mai". Alla domanda legata alla percezione di una diretta responsabilità del lavoro il 44% ha risposto che percepisce "sempre" tale responsabilità mentre 32% circa "frequentemente"; il restante 18% si divide tra "saltuariamente" (14%) e "mai" (3,6%).
Ed ancora il 49% circa del nostro campione ritiene che non vi sia una rigidità delle norme e delle procedure (per il 38% infatti tale rigidità è saltuaria mentre per il 12% non c'è mai).
Appare interessante sottolineare inoltre che, dai dati ottenuti, è risultata una bassa sensazione di isolamento, ovvero del 13% circa (nello specifico il 3% del campione si sente "sempre" isolato ed il 10% "frequentemente"). La restante percentuale si divide tra un 30% che si sente "saltuariamente" isolato ed un 50% che non lo si sente "mai".
Infine l'1% dei soggetti costituenti il campione sotto studio ha affermato che, con riferimento agli ultimi sei mesi, ha percepito sensazioni quali: ansia; comunicazione inefficace; freddezza dei mandati; mancanza di regole; comportamenti e protocolli; numero elevato di pazienti; scarsa collaborazione tra ruoli diversi; troppa burocrazia.

I dati evidenziano comunque delle sensazioni diffuse di fatica (fisica, mentale, legata al sovraccarico lavorativo ed emotivo ecc.), e quindi delle potenziali criticità legate a questi aspetti, come anche la sensazione di una diretta responsabilità da parte del singolo operatore. Un dato significativo è inoltre, a parere dello scrivente, una bassa sensazione di isolamento percepita dagli operatori.

Continuando, per quanto concerne invece la manifestazione relativa agli ultimi sei mesi, da parte del singolo operatore, di aspetti quali: **mal di testa; difficoltà di concentrazione; disturbi gastro intestinali; disturbi genito-urinari e dell'apparato riproduttivo; senso di eccessivo affaticamento, difficoltà di addormentamento e insonnia; nervosismo, irrequietezza, ansia e depressione; dolori muscolari ed articolari**, si è rilevato quanto di seguito.

Facendo riferimento agli ultimi 6 mesi, da quanto tempo manifesti:

	Cronic. %	Frequ. %	Episodic. %	Mai%	Missing%
mal di testa	4,7	22,4	48,7	19,8	4,4
difficoltà di concentrazione	1,6	22,1	53,4	18,1	4,8
dist. gastro-intestinali	6	21,8	33,2	34,1	4,9
dist. genito-urinari	2,2	8,9	23,6	59,2	6,1
affatic., insonnia ecc	10,3	31,1	37,2	17,2	4,2
nervosismo, irrequietezza	6,8	27,8	43,3	18	4,1
dolori muscolari e articolari	14	34,1	32,7	15,4	3,8

Per quanto riguarda la manifestazione di eventi quali mal di testa, difficoltà di concentrazione ed ancora disturbi gastrointestinali, disturbi genitourinari, in base ai dati estrapolati, sono eventi che per gran parte del campione sono risultati "episodici" o addirittura non si sono "mai" verificati, con una percentuale variabile tra il 68 e l'82; ne consegue che eventi "cronici" o "frequenti" di questo tipo sono risultati piuttosto ridotti. Per quanto riguarda invece l'affaticamento e l'insonnia si manifestano "episodicamente" nel 37,2% dei soggetti e "mai" nel 17,2% (circa il 54%) mentre si manifestano "frequentemente" nel 31,1% dei soggetti e "cronicamente" per il 10,3 % (ovvero per circa il 41%).
Per quanto concerne, ancora, il senso di nervosismo ed irrequietezza si manifesta "episodicamente" nel 43,3% dei soggetti e "mai" nel 18% (circa il 61%) mentre si manifesta "frequentemente" nel 27,8% dei soggetti e "cronicamente" per il 6,8% (ovvero per circa il 34%).
Ed inoltre, per quanto riguarda i dolori muscolari e auricolari, si è rilevata una condizione di equilibrio tra chi li manifesta in maniera cronica (14%) o frequente (34%) e tra chi episodicamente (32,7%) o mai (15,4%). Dolori muscolari ed articolari che, tutto sommato, rispecchiano la percezione della fatica fisica indicata nella tabella 6.3 e nel grafico 6.13.
Infine l'1% dei soggetti costituenti il campione sotto studio ha affermato che, con riferimento agli ultimi sei mesi, ha manifestato: ansia, sbalzi di umore, cervicalgia, disturbi agli occhi, disturbi respiratori, stato di tensione.

Dai dati ottenuti appare interessante evidenziare, prima di tutto, per quanto riguarda gli aspetti sopra descritti (mal di testa, difficoltà di concentrazione etc.), che questi non risultano avere un carattere diffusamente cronico; superando di fatto a stento il valore del 10%. Anche per la classificazione "frequentemente" comunque risulta esserci una bassa percentuale assestandosi in genere intorno al 20% con dei picchi intorno al 30% per quanto riguarda condizioni quali affaticamento, insonnia, nervosismo, irrequietezza e dolori muscolari e articolari.
Ne consegue quindi che le manifestazioni sopra descritte sono avvenute nella maggior parte dei casi in maniera episodica o addirittura non si sono mai manifestate.

Infine, sempre nell'ambito dell'*osservato degli aspetti del vissuto*, sulla base degli items proposti si è rilevato un andamento tendenzialmente positivo.
Il 65,8% degli operatori alla richiesta di quantificare l'affermazione "sto bene" hanno risposto "abbastanza", il 12,8% "molto" mentre solo il 13% ha risposto "poco".
Il 47,3 % del campione inoltre all'affermazione "questo lavoro mi permette di fare diverse esperienze ha risposto abbastanza ed il 22,9% molto mentre il restante 21% ha risposto poco. Analogalmente anche per l'affermazione: "questo lavoro è in armonia con le attività della mia vita, il 47,3 % ha risposto "abbastanza", l'11% molto mentre il restante 34% circca ha risposto poco.
Infine per il 47% circa del campione il proprio lavoro incide "poco"in maniera negativa sul proprio umore , per il 32,2% abbastanza e per il 12,7% molto.

Quanto sono vere le seguenti affermazioni

	Poco %	**abbastanza %**	**Molto %**	**Missing %**
A: sto bene	13	65,8	12,8	8,4
B: questo lavoro mi permette di fare diverse esperienze	21,8	47,3	22,9	8
C: questo lavoro è in armonia con le attività della mia vita	33,9	47,3	11,1	7,7
D: queso lavoro è per me una passione	15,2	41,3	35,4	8,1
E: questo lavoro, gestito in maniera tale da mettere a dura prova le mie capacità, incide negativamente sul mio umore	47,1	31,2	12,7	9

Infine, il 3% circa dei soggetti costituenti il campione sotto studio ha liberamente dato voce a delle proprie osservazioni le quali, possono costituire una potenziale fonte di riflessione. Ritengo importante evidenziare che queste osservazioni sono state facoltative raccogliendo in larga parte, per forza di cose, delle condizioni di disagio (aspetto, senza dubbio, da approfondire). Osservazioni quali:
"Il mio lavoro condiziona la famiglia, difficoltà nell'accettare questa logistica così pesante, i tagli dei servizi non permettono la realizzazione di progetti medici utili per i pazienti, in

passato ero più motivato, il lavoro viene gestito male, il lavoro impegna mentalmente anche fuori turno, cattiva retribuzione, mi stanca per i ritmi eccessivi, è molto confusionario, non sempre l'operatore è messo nella condizione di svolgere in maniera dignitosa la sua professione, poca vita sociale, questo lavoro incide grevemente su ritmi e relazioni di una vita normale, rispetto al mio precedente lavoro è aumentato lo stress, siamo in pochi al lavoro, sono stanco di questo lavoro, sono stufo di avere responsabili di servizio che non capiscono nulla del mio lavoro, stancante per via della distanza."
Una riflessione altrettanto importante tuttavia è da evidenziare riguardo la presenza di osservazioni di "soddisfazione", come di seguito riportato:
"questo lavoro era una grande passione, nonostante le varie problematiche il mio lavoro mi piace, questo lavoro mi gratifica, questo lavoro bisogna farlo solo se veramente motivati, realizzazione professionale, rispetto dei colleghi, sono contento del mio lavoro e anche del reparto, sono soddisfatta."
Dagli ultimi dati descritti appare interessante evidenziare che il panorama che ne risulta, a parere dello scrivente, è di una discreta soddisfazione nello svolgimento del proprio lavoro da parte dei singoli operatori. Senza dubbio comunque non è da trascurare la
presenza e la segnalazione di condizioni di disagio che, una analisi più approfondita, può permettere di gestire.

Premettendo che dai dati ottenuti emergono delle informazioni che potrebbero essere considerate prodromi correlabili all'orientamento verso la presenza di stress lavoro-correlato, aspetto approfondibile attraverso un'analisi successiva (analisi qualitativa).
In sintesi, per quanto riguarda l'*osservato relativo agli aspetti del vissuto* nel suo complesso, si è rilevato che:

- **vi è sono sensazioni diffuse di fatica (fisica, mentale, legata al sovraccarico lavorativo ed emotivo ecc.), e quindi delle potenziali criticità legate a questi aspetti, come anche la sensazione di una diretta responsabilità da parte del singolo operatore. Allo stesso tempo si è evidenziata una bassa sensazione di isolamento percepita dagli operatori;**
- **non vi è una cronicità nella manifestazione di eventi quali mal di testa, difficoltà di concentrazione etc.. Manifestazioni che si sono verificati, nella maggior parte dei casi, in maniera episodica o addirittura non si sono mai manifestate;**
- **il panorama che ne risulta è di una discreta soddisfazione nello svolgimento del proprio lavoro da parte dei singoli operatori; non è da trascurare, tuttavia, la presenza e la segnalazione di condizioni di disagio che, una analisi più approfondita, può permettere di gestire.**

Variabile: Aspetto percettivo (percezione del proprio lavoro)
Per quanto concerne la *percezione del proprio lavoro*, da parte dei soggetti che compongono il nostro campione, si è rilevato quanto segue.

1. Si è visto che di fronte al cambiamento ci si focalizza in maniera prevalente (45,8%) sulle opportunità mentre il 39,40% si focalizza sui problemi.

items rientranti nell'aspetto percettivo

	Si%	in parte%	no %	X:Missing%
A: Sei soddisfatto di come è organizzato il tuo lavoro	17,4	60	14,5	8,1
B: Ritieni sia adeguatamente riconosciuto il ruolo da te effettivamente svolto	22,2	44,9	24,8	8,1
C: Hai notato mancanza/allentamento dei valori che consentono un buon affiatamento tra colleghi	24	41,6	25,9	8,4
D: La tua privacy è rispettata	51,1	32,7	8,3	7,9
E: Consideri la tua attuale attività lavorativa così monotona e ripetitiva da cercare di estraniartene	5,4	21,1	65,9	7,7

2. Il 17,4% del campione ha dichiarato di reputarsi soddisfatto di come è organizzato il proprio lavoro, il 60% di esserne soddisfatto in parte, mentre il 14,5% non si ritiene soddisfatto.
3. Il 22% ritiene sia adeguatamente riconosciuto il ruolo che svolge effettivamente, quasi il 45%ritiene effettivamente riconosciuto il proprio ruolo solo in parte mentre il 25% non lo ritiene assolutamente riconosciuto.
4. Alla domanda hai notato mancanza/allentamento dei valori che consentono un buon affiatamento tra colleghi il 24% ha risposto in maniera affermativa mentre il 26% circa non ha notato alcun allentamento di questo tipo; il 41,6% infine si posiziona in un livello intermedio ritenendo di aver notato il verificarsi " in parte" un allentamento dei dei valori che consentono un buon affiatamento tra colleghi.
5. Più del 50% del campione ritiene rispettata la propria privacy, mentre il 33% circa la ritiene rispettata solo in parte. Solo l'8%, invece, non la ritiene rispettata .

La grande maggioranza dei soggetti interessati (circa il 66%) ha inoltre affermato di non consideri la sua attuale attività lavorativa così monotona e ripetitiva da cercare di estraniarsene, il 21% la ritiene parzialmente monotona, ma solo il 5,4% la ritiene monotona ad un livello tale da cercare di estraniarsene

6. Gran parte del campione selezionato ovvero quasi il 62% ritiene di svolgere una mansione adeguata alle sue competenze, l'8,5% ritiene che gli venga chiesto meno di quanto le sue competenze permetterebbero di fare ed il 20% circa invece afferma che gli si richiede di più.
7. Alla domanda "hai mai provato un profondo senso di frustrazione nello svolgere il tuo lavoro" una parte rilevante del campione ovvero il 66% circa ha risposto di averlo provato talvolta, l'8% in continuazione e solo 1'8% ha affermato di non provarlo mai .
8. Per quanto riguarda il rapporto con gli utenti il 57,4% ha affermato che è caratterizzato da un buon clima relazionale, per il 24,3% presenta qualche difficoltà. Quasi il 7% afferma di avere difficoltà ricorrenti ed un 2.5% afferma di non avere rapporto con l'utenza .

Osservazioni
In sintesi quindi, per quanto riguarda l'*aspetto percettivo (percezione del proprio lavoro)* ne risulta una situazione piuttosto articolata. Da un lato si ha una percezione tendenzialmente "positiva" riguardo la soddisfazione del proprio lavoro, il rispetto della privacy, l'adeguatezza della mansione rispetto alle proprie competenze etc; dall'altro sono da segnalare condizioni quali il "senso di frustrazione nello svolgere il proprio lavoro", aspetto che se pur in maniera marginale, viene percepito da gran parte del campione. Inoltre, un aspetto di non facile lettura e sicuramente approfondibile, è costituito dall'approccio che i soggetti manifestano di fronte al cambiamento. Infine è da ritenere interessante, a mio avviso, il fatto che una grossa fetta del campione afferma di avere un buon clima relazionale con gli utenti .

Variabile: Sfera del personale /familiare/tempo libero e lavoro
Per quanto riguarda le condizioni extralavorative, e quindi la *sfera più prettamente personale, familiare e legata al tempo libero*, i dati ottenuti ci permettono di descrivere la seguente situazione:

- più dell'80% del campione ha o vorrebbe avere degli hobby (43% circa a volte e 41% spesso) e ritiene che le abitudini lavorative incidano spesso (quasi il 50%) a volte (30,4%) nella propria vita. Solo il 4 ed il 5% invece non hanno ne vorrebbero avere degli hobby e ritengono che le proprie abitudini lavorative non incidano nella propria vita;
- oltre la metà del campione (il 52,2%) afferma di non assistere familiari disabili, il 20% circa a volte ed il 16% spesso;
- il 70% dei soggetti coinvolti ha inoltre affermato che il tragitto tra casa e lavoro è compreso intorno ai 20 km; poco più del 10% dista non oltre i 40 km ed il restante dai 41 km in su (tenendo conto che oltre il 10% degli operatori non ha risposto). Dati che trovano riscontro con le tempistiche dichiarate per il raggiungimento della sede di lavoro; il 60% impiega, infatti, al massimo 20 minuti per raggiungere la sede lavorativa, un 13% impiega dai 20 ai 30 minuti mentre il 13,5% circa ci mette dai 30 minuti in su.

Sfera del personale/familiare/tempo libero e lavoro

	mai %	**a volte %**	**Spesso %**	**Missing %**
hobby	4	42,8	41,2	12,1
assistenza. familiari disabili	52,2	19,5	16,1	12,3
incidenza abitudini lavorative nella propria vita	4,8	30,4	49,9	14,9

Osservazioni
Per quanto riguarda la *sfera del personale, familiare e del tempo libero* nel suo complesso, la condizione emersa risulta estremamente lineare e non presenta aspetti di particolare criticità.

Variabile: Sfera delle relazioni in rapporto all'organizzazione del lavoro ed alle funzioni svolte

In riferimento alla *sfera delle relazioni in rapporto all'organizzazione del lavoro ed alle funzioni svolte,* per quanto riguarda il *carattere organizzativo del lavoro,* dai dati ottenuti si è rilevato che per il 50% circa del campione aspetti quali: rispetto delle gerarchie attribuzioni di ruolo, attribuzione chiara dei compiti e delle responsabilità, condivisione di proposte, scelte organizzative, strategie e circolazione dell'informazione , vengono si rispettati, ma solo "a volte".

Si nota inoltre, una netta distinzione tra i primi due aspetti e gli altri.

Viene ,infatti, affermato in maniera netta che vi è un rispetto delle attribuzioni dei ruoli (38,4%) ed una attribuzione chiara dei compiti e delle responsabilità (35,5%) ma si vede in maniera meno netta, invece, una condivisione di proposte, scelte organizzative, strategie ecc (23,6%) ed una circolazione dell'informazione (24,2%).

In proporzione, inoltre, si è dimostrata bassa la risposta negativa ovvero di chi ritiene che gli aspetti sopra evidenziati non vengano mai rispettati, assestandosi in genere al di sotto del 10% ad eccezione della condivisione di proposte, scelte organizzative, strategie ecc che è risultata essere pari al 16,7%.

I dati ricavati assestatisi, come visto, nel 50% dei casi in un giudizio intermedio (a volte), si sono dimostrati sostanzialmente coerenti con la risposta evidenziata per l'item "come valuti l'organizzazione del lavoro della realtà in cui operi" per quale il 55% aveva risposto "sufficientemente".

carattere organizzativo del lavoro

	mai %	a volte %	Spesso %	Missing %
A: rispetto delle (gerarchie) attribuzioni di ruolo	6,8	46,6	38,4	8,2
B: attribuzione chiara dei compiti e delle responsabilità	8,7	47,8	35,5	8
C: condivisione di proposte, scelte organizzative, strategie…	16,7	51,6	23,6	8,1
D: circolazione dell'informazione	9,9	56,5	24,2	9,3

Infine, l'1% circa dei soggetti costituenti il campione ha liberamente dato voce a delle proprie osservazioni che rispecchiano sostanzialmente le condizioni rilevate dai dati ottenuti. Questi hanno infatti evidenziato: difficoltà di collaborazione, mancanza di meritocrazia, mancanza di comunicazione tra colleghi, mancanza di momenti di confronto, carenza di condivisione professionale.

Approfondendo la *sfera delle relazioni in rapporto all'organizzazione del lavoro ed alle funzioni svolte*, per quanto riguarda il *carattere relazionale*, dai dati ottenuti, si è rilevato che:

- poco più del 50% del campione ritiene riconosciuto "a volte" il lavoro da loro svolto, sia all'interno della loro realtà lavorativa che all'esterno **(A** e **B)**, mentre tra il 22 ed il 26% lo ritiene riconosciuto "spesso". Una percentuale che varia dal 13 al 16% non lo ritiene mai riconosciuto;
- l'80% circa sente che ci sono delle buone ragioni o motivazioni per "voler far parte"del tuo gruppo di lavoro **(C)**. Nello specifico il 46% ritiene che ciò avvenga "a volte"ed il 36%"sempre", mentre solo il 7,5% "mai";
- alla domanda: *"c'è la possibilità di riconoscere e quindi modificare le azioni che generano malessere* **(D)**"il 56,5% ha risposto "a volte", il 23,6% "sempre" ed il 10% "mai";
- il 76% e l'85%, inoltre, ha affermato rispettivamente che **(E)** il gruppo di lavoro elabora in modo condiviso i suoi obiettivi e gli strumenti (il 55% ritiene che ciò avvenga " a volte" e l'21% che avvenga "sempre") e che **(F)** nel gruppo di lavoro chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti (per il 52% "a volte" e per il 32% "sempre"). Solo il 14% nel primo caso e il 6,7% nel secondo, hanno affermato che ciò non avviene "mai";
- l'85% e l'80% circa, ha affermato rispettivamente che c'è: **(G)** disponibilità all'ascolto (il 48% ritiene che ciò avvenga "a volte" e il 36% che avvenga "sempre"); **(H)** disponibilità/flessibilità caratteriale e culturale al cambiamento (per il 60% "a volte" e per il 19% "sempre"). Solo il 6,6 % nel primo caso e l'11,7% nel secondo, hanno affermato che queste disponibilità non ci sono "mai".

Anche per quanto riguarda il *carattere relazionale* si è riscontrata una bassa percentuale di coloro che ritengono che gli aspetti sopra evidenziati non vengano "mai" rispettati.
In genere questa risulta essere al di sotto del 10%, anche se per quanto riguarda il riconoscimento per il lavoro svolto, all'interno ed all'esterno della propria realtà lavorativa, e la capacità del gruppo di elaborare in modo condiviso gli obiettivi e gli strumenti, tale soglia sale non superando comunque il 16%.
I dati ricavati assestatisi, come visto, in genere nell'80% dei casi circa con i giudizi a volte o sempre, si sono dimostrati sostanzialmente coerenti con la risposta evidenziata al paragrafo 6.2 dove all'item relativo al "clima sociale o relazionale" più dell'80% dei soggetti aveva risposto "sufficientemente o buono".

carattere relazionale

	mai %	a volte %	spesso %	missing %
A: c'è riconoscimento (all'interno) per il lavoro svolto	13,4	52,9	25,8	7,9
B: c'è riconoscimento (all'esterno) per il lavoro svolto	16,2	52,8	22,5	8,5
C: senti che ci siano delle buone ragioni o motivazioni per "voler far parte"del tuo gruppo di lavoro	7,5	46	36,2	10,3
D: c'è la possibilità di riconoscere e quindi modificare le azioni che generano malessere	9,9	56,5	23,6	9,9
E: il gruppo di lavoro elabora in modo condiviso i suoi obiettivi e gli strumenti	14,2	55,2	21,5	9,1
F: nel gruppo di lavoro chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	6,7	52,6	32,6	8,1
G: c'è disponibilità all'ascolto	6,6	48,7	36,2	8,5
H: c'è disponibilità/flessibilità caratteriale e culturale al cambiamento	11,7	60,2	19,5	8,7

Infine, lo 0,5% circa dei soggetti costituenti il campione sotto studio ha liberamente dato voce a delle proprie osservazioni che rispecchano sostanzialmente le condizioni rilevate dai dati ottenuti. Questi hanno infatti evidenziato: necessità di formazione, cambiamento; le relazioni sono positive solo all'interno delle stesse categorie professionali, non c'è condivisione professionale, si discute spesso ma ci sono pochi cambiamenti, si parla tanto ma si agisce poco.
difficoltà di collaborazione, mancanza di meritocrazia, mancanza di comunicazione tra colleghi, mancanza di momenti di confronto, carenza di condivisione professionale.

Osservazioni
In sintesi quindi, per quanto riguarda le *relazioni in rapporto all'organizzazione del lavoro ed alle funzioni svolte*, nel suo complesso, si è rilevata una risposta, distribuita in maniera uniforme su tutto il campione, tendenzialmente positiva. Dai dati ottenuti, infatti, e come già evidenziato, la percentuale di soggetti che ha affermato che gli aspetti caratterizzanti questa variabile non vengono "mai"rispettati è risultata essere piuttosto bassa: in genere al di sotto del 10%, ad eccezione di alcuni casi, sopra evidenziati, in cui tale soglia si è alzata, non superando comunque il 16%. Dato importante anche in considerazione del fatto che il valore del missing è risultato piuttosto basso: sempre al di sotto del 10%. E' da evidenziare infine, a mio parere, la coerenza dai dati emersi in questa fase e quelli rilevati al paragrafo 6.2 per quanto concerne gli item: "come valuti l'organizzazione del lavoro della realtà in cui operi" e "clima sociale o relazionale".

Variabile. ambiente lavorativo
Infine sono stati chiesti, al campione oggetto del presente studio, eventuali osservazioni in merito al loro ambiente lavorativo. Gran parte dei soggetti coinvolti non ha dato seguito ad alcuna osservazione (circa il 90%) mentre il restante 10% a riportato le risposte elencate nella tabella di seguito riportata.

Osservazioni in merito all'ambiente lavorativo

Osservazioni in merito all'ambiente di lavoro	Frequ.	%
A: organizzazione poco efficiente e demotivante in quanto non da incentivi e non si dimostra meritocratico	23	2,3%
B: la gestione del lavoro (orari, carichi ecc) penalizzano il beneficio il beneficio psico-fisico dell'operatore	36	3,6%
B1: adeguata gestione del lavoro	1	0,1%
C: organizzazione poco efficiente e mancanza di collaborazione	18	1,8%
C1: organizzazione efficiente e collaborativa	3	0,3%
D: necessità di controllo sul personale, disciplina	6	0,6%
E: insoddisfazione dell'ambito nel quale si opera	8	0,8%
E1: soddisfazione dell'ambito nel quale si opera	3	0,3%
X: missing	889	90,1%
Totale	987	100,0%

Osservazioni
Si sottolinea che le risposte sopra indicate sono la sintesi dell'elaborazione ed il raggruppamento in gruppi di significato, delle risposte fornite nei singoli questionari, come meglio esplicato al capitolo precedente.
Come era ipotizzabile, la possibilità di una libera espressione attraverso una domanda aperta ha concentrato l'interesse degli operatori nell'indicare gli elementi di critica, coinvolgendo, come si nota dai dati ottenuti , gli aspetti organizzativi e gestionali.

Variabile: Condizioni di salute

Dall'*osservazione delle condizioni di salute*, il modello compreso nel WAI (Work Ability Index), ci ha permesso di descrivere le condizioni di salute del nostro campione. Le informazioni ottenute sono indicate nella tabella di seguito riportata, e sono distinte tra malattie percepite dal singolo soggetto e malattie effettivamente diagnosticate da un medico.

condizioni di salute

	Si , a mio avviso	***Si, diagnosi Medico***
Esiti di infortuni a seguito di incidenti	-	-
01 alla schiena	9,7%	8,4 %
02 alle braccia o mani	5,5%	7,2%
03 alle gambe o piedi	5,3%	7,2%
04 ad altre parti del corpo	1,8%	6,0%
Malattie muscolo-scheletriche	-	-
05 disturbi della colonna cervicale, ripetuti episodi di dolore	23,8%	19,1%
06 disturbi della colonna lombare, ripetuti episodi di dolore	21,2%	23.1%
07 sciatica	10,5%	13,4%
08 disturbi agli arti (braccia, gambe), ripetuti episodi di dolore	16,1%	18,5%
09 artrite reumatoide	2,1%	2,7%
10 altre patologie muscoloscheletriche	2,7%	7,1%
Malattie cardiovascolari	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico***
11 ipertensione (pressione arteriosa alta)	3,0%	15,1%
12 malattia delle coronarie, dolori al petto sotto sforzo (angina pectoris)	0,3%	0,1%
13 trombosi coronarica, infarto cardiaco	0,1%	0,8%
14 insufficienza cardiaca	0,2%	0,5%
15 altre malattie cardiovascolari	0,7%	3,1%

Malattie respiratorie	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico***
16 frequenti infezioni respiratorie (tonsillite, sinusite, bronchite acuta)	3,2%	5,3%
17 bronchite cronica	0,8%	2,0%
18 sinusite cronica	2,9%	4,2%
19 asma bronchiale	1,0%	3,1%
20 enfisema	0,3%	0,1%
21 tubercolosi polmonare	0,3%	0,4 %
22 altre malattie respiratorie	0,6%	2,2%
Disturbi mentali	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico -***
23 malattie mentali o gravi disturbi mentali (ad es. depressione grave)	0,3%	0,4%
24 leggeri disturbi/problemi mentali (ad es. depressione, ansia, insonnia)	17,2%	4,5%
Malattie nervose e sensoriali	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico***
25 Disturbi o lesioni dell'udito	3,6%	2,4%
26 malattie della vista (a parte miopia/ipermetropia/astigmatismo)	2,1%	8,7 %
27 malattie neurologiche (ad es. ictus, nevralgie, emicrania, epilessia)	2,6%	3,4%
28 altre malattie neurologiche o degli organi di senso	0,3%	0,9%
28bis Disturbi della voce (afonia o disfonia frequente)	2,1%	1,4%
Malattie digestive	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico***
29 calcoli al fegato o disturbi alla cistifellea	0,7%	5,3%
30 malattie del fegato o del pancreas	0,3%	1,1%
31 ulcera gastrica o duodenale	0,9%	2,3%
32 gastrite o gastroduodenite	9,2%	9,5%
33 colite, colon irritabile	9,4%	7,2%
34 altre malattie gastrointestinali	1,4%	4,8%
Malattie genito-urinarie	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico***
35 infezioni urinarie	4,4%	5,0%
36 malattie renali	0,2%	1,5%
37 malattie genitali (ad es. infiammazioni delle ovaie o della prostata)	1,2%	1,9%
38 altre malattie genitourinarie	0,7%	4,3%
Malattie della pelle	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico***
39 allergie / eczemi	4,3%	8,8%
40 altre eruzioni	0,9%	2,7%
41 altre malattie della pelle	0,7%	3,6%

Tumori	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico***
42 tumore benigno	0,2%	1,7%
43 tumore maligno (cancro)	0,1%	3,1%
Malattie endocrine e dismetaboliche	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico***
44 obesità	3,4%	3,1%
45 diabete	0,1%	1,4%
46 gozzo o altre malattie della tiroide	0,2%	8,8%
47 altre malattie ormonali o metaboliche	0,1%	3,4%
Malattie del sangue	-	-
48 anemia	1,0%	5,7%
49 altre malattie del sangue	0,3%	1,1%
Deficit alla nascita	***Si , a mio avviso***	***Si, diagnosi Medico***
50 difetti alla nascita	-	1,3%
Altre malattie	0,2%	2,5%

Nell'approntare la descrizione relativa alle condizioni di salute del nostro campione appare doveroso evidenziare che i vari items hanno avuta una percentuale di missing molto elevata (in genere largamente superiore al 90%, ad eccezione di pochi casi). Detto ciò, dai dati emersi le ***malattie muscolo-scheletriche*** sono risultate essere quelle maggiormente diffuse con una percentuale di diagnosi medica che varia dal 18% (disturbi agli arti (braccia, gambe), ripetuti episodi di dolore) al 23% (disturbi della colonna lombare, ripetuti episodi di dolore). Appare interessante inoltre, a tal proposito, il fatto che le malattie muscolo-scheletriche sono anche quelle con una percentuale maggiore tra chi crese "a proprio avviso" di presentare tale patologia con una percentuale che varia dal 16% (disturbi agli arti (braccia, gambe), ripetuti episodi di dolore) al 23,8% (disturbi della colonna cervicale, ripetuti episodi di dolore). Si evidenzia infine che le malattie muscolo scheletriche sono quelle che presentano la più bassa percentuale di missing. Tra la ***malattie cardiovascolari***, inoltre, quella maggiormente diagnosticata, con una percentuale del 15% è stata l'ipertensione (pressione arteriosa alta), mentre il 17,2% del campione "pensa di soffrire" di leggeri ***disturbi/problemi mentali*** (ad es. depressione, ansia, insonnia).
Infine il 10% del campione presenta problemi di gastrite o gastroduodenite, colite, colon irritabile (***malattie digestive***) ed l'8-9% allergie/eczemi (***malattie della pelle***).

SINTESI RISULTATI

Risultati (1)

Campione finale → **1508** lavoratori prevalentemente del settore sanitario ospedaliero (%)

Tasso di partecipazione → **65,5 %** (il questionario è stato restituito da **987** dipendenti)

Età media → **44,44** anni

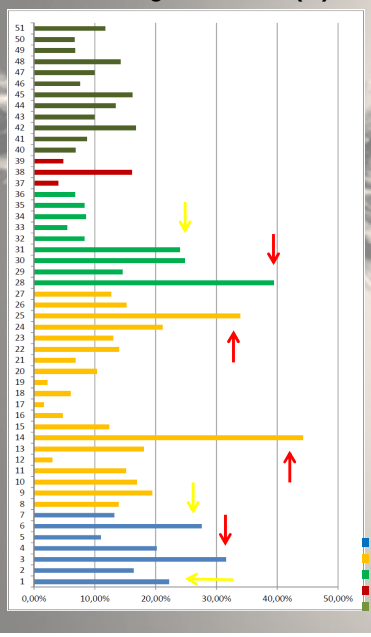
- **37,80%** under 45
- **56,30%** over 45

Donne → **79,8%**

Uomini → **17,3%**

Risultati (2)

Giudizi negativi emersi (%)



- Responsabilità diretta del lavoro **44,2%**
- Focalizzazione sui problemi a fronte di cambiamenti **39,4%**
- Lavoro in conflitto con attività extra lavorative **33,9%**
- Scarso confort ambientale/microclimatico **31,6%**

- Organizzazione poco attenta agli aspetti di salute e di sicurezza nell'ambiente di lavoro **27,6%**
- Scarso riconoscimento del lavoro svolto **24,8%**
- mancanza/allentamento dei valori che consentono un buon affiatamento tra colleghi **24%**
- Scarso confort della postazione (ufficio) **22,2%**

Risultati (3)

Segregazione femminile orizzontale

	Femmine	Maschi
Medico	8,2	38,2
Psicologo	1,5	1,2
Collaboratore Amministrativo	5,4	1,2
Collabortore Professionale	0	0,6
Assistente sociale	0,1	0,6
Assistente sanitario	0,4	0
Ausiliaria	0,5	0
Logopedista	2,2	1,2
Commessa	0,1	0
Infermiere	51,9	34,5
Fisioterapista	8,5	9,7
Educatore Professionale	0,3	0
Massofisioterapista	0,3	0
Operatore tecnico	1,6	0
OSS	14,3	6,7
Segretaria	0,1	0
Sportellista	0,3	0
TdP	0,5	6,1
Tecnico di Laboratorio	2,7	0
Tecnico di Riabilitazione	0,4	0
Collaboratore Sanitario	0,3	0
Coordinatore	0,4	0

Segregazione femminile verticale

	Femmine	Maschi
Direttore	0	2,4
Dirigenti	9,6	37,0
Coordinatore	2,2	2,4
Collaboratore Amministrativo	5,9	1,2
Collaboratore sanitario	65,7	49,7
Operatore tecnico	1,3	0
OSS	14,3	6,7
Assistente sociale	0,1	0,6
Ausiliario	0,5	0
Educatore Professionale	0,3	0

Percezione condizioni di lavoro
(senso di isolamento, monotonia, inadeguatezza competenze, insoddisfazione dell'organizzazione, etc.)

Condizioni di salute
(fatica fisica, frequente mal di testa, cronica difficoltà di concentrazione, cervicale, colite, malattie della tiroide, etc.)

Genere

Operatori che vivono da single
(non conviventi)

77,1%

Risultati (4)

Variabili che discriminano in modo significativo (p <.001) i ruoli amministrativo, tecnico, sanitario, professionale

Variabile	Negativi per ruolo
Anzianità nella U.O.	tecnico
Grado di attenzione a salute e sicurezza	tecnico
Qualità dell'organizzazione	tecnico
Isolamento	professionale
Livelli di responsabilità	sanitario
Fatica fisica	tecnico
Interferenze con la vita extra-lavorativa	tecnico
Attività formative e stimolanti	amministrativo
Lavoro appassionante	amministrativo
Rispetto della privacy	professionale

Rapporto positivo con l'utenza	**tecnico**
Rispetto delle gerarchie	**tecnico**
Chiarezza dei ruoli	**tecnico**
condivisione proposte organizzative	**amministrativo**
Divulgazione dell'informazione	**tecnico**
Riconoscimenti dall'esterno	**professionale**
Senso di appartenenza al gruppo di lavoro	**tecnico**
Possibilità d'influire sui miglioramenti	**tecnico**
Disponibilità all'ascolto	**tecnico**
Disponibilità al cambiamento	**tecnico**

Risultati (5)

Esempio di variabili che discriminano in modo significativo (p <.001) i soggetti in base all'età (sotto o sopra i 45 anni)

Variabile	Valori peggiori per
Confort postazione	**< 45**
Confort utensili	**< 45**
Confort microclima	**< 45**
Condizioni di sicurezza	**< 45**
Attenzione a salute	**< 45**
Valutazione dell'organizzazione	**< 45**
Fatica fisica e mentale	**< 45**
Rispetto privacy	**< 45**
Chiarezza ruolo	**< 45**
riconoscimenti	**< 45**
Disponibilità al cambiamento	**< 45**

Considerazioni conclusive sui risultati ottenuti

Come ampiamente specificato, con questo studio ci si è proposti di osservare e descrivere, sotto aspetti correlabili allo stress nell'ambiente di lavoro, la realtà aziendale dell'ASL TO4. Per fare ciò si è partiti, come meglio esplicato nei capitoli precedenti, dall'individuazione di un campione della popolazione di riferimento (personale dipendente ASL TO4). Dall'osservazione dei dati emersi dalle singole "*macrovariabili*" è stato quindi possibile descrivere e quantificare, in tal senso, la situazione attuale. Quanto risultato ci ha permesso di individuare gli aspetti di maggior interesse, *prodromi correlabili all'orientamento verso la presenza di stress lavoro-correlato,* sui quali focalizzare l'attenzione per mettere in atto, in una successiva fase (di analisi qualitativa), eventuali azioni di miglioramento. Le informazioni ottenute possono essere considerate quindi, a parere dello scrivente, quali indicatori (un vero e proprio termometro) della situazione presente al momento presso la citata Azienda Sanitaria.
Si è dunque visto che:

- ✓ lo ***scenario di lavoro***, nei vari aspetti che abbiamo deciso di analizzare ovvero: confort della postazione; confort degli strumenti utilizzati; confort ambientale/microclimatico; condizioni di sicurezza; clima sociale o relazionale ed aspetti organizzativi ha risultato avere una risposta tendenzialmente positiva, distribuita in maniera uniforme su tutto il campione. Alla luce dei dati descritti al capitolo precedente appare, inoltre, ragionevole affermare che un ruolo molto importante all'interno dell'ambiente di lavoro è rivestito dai rapporti sociali e relazionali tra i colleghi. Si è colta inoltre una necessità di miglioramento: degli spazzi e delle strutture che costituiscono la postazione di lavoro; degli strumenti utilizzati, considerati in larga parte obsoleti, in cattivo stato, non adeguati o malfunzionanti; delle condizioni microclimatiche del proprio luogo di lavoro; dell'interesse dell'organizzazione riguardo gli aspetti di salute e sicurezza;
- ✓ l'***osservato relativo agli aspetti del vissuto*** ha evidenziato una sensazioni diffuse di fatica (fisica, mentale, legata al sovraccarico lavorativo ed emotivo ecc.), nonché la percezione di una responsabilità diretta da parte del singolo operatore.

  Allo stesso tempo si è rilevata una bassa sensazione di isolamento percepita dagli operatori. Dai dati emersi inoltre non si è rilevata una cronicità nella manifestazione di eventi quali mal di testa, difficoltà di concentrazione ecc..ed il panorama che ne risulta, a parere dello scrivente, è di una discreta soddisfazione nello svolgimento del proprio lavoro da parte dei singoli operatori; non è da trascurare, tuttavia, la presenza e la segnalazione di condizioni di disagio che, una analisi più approfondita, può permettere di gestire.
- ✓ l'***aspetto percettivo (percezione del proprio lavoro)*** ha messo in risalto una situazione piuttosto articolata. Da un lato si ha una percezione tendenzialmente "positiva" riguardo la soddisfazione del proprio lavoro, il rispetto della privacy, l'adeguatezza della mansione rispetto alle proprie competenze etc; dall'altro sono da segnalare condizioni quali il "senso di frustrazione nello svolgere il proprio lavoro", aspetto che se pur in maniera marginale, viene percepito da gran parte del campione. Inoltre, un aspetto di non facile lettura e sicuramente approfondibile, è costituito dall'approccio che i soggetti manifestano di fronte al cambiamento. Infine è da ritenere interessante, a mio avviso, il fatto che una grossa fetta del campione afferma di avere un buon clima relazionale con gli utenti;

- ✓ la ***sfera del personale, familiare e del tempo libero*** nel suo complesso risulta estremamente lineare e non presenta aspetti di particolare criticità.

- ✓ le ***relazioni in rapporto all'organizzazione del lavoro ed alle funzioni svolte*** hanno evidenziato una risposta, distribuita in maniera uniforme su tutto il campione, tendenzialmente positiva. Dai dati ottenuti, infatti, e come già evidenziato, la percentuale di soggetti che ha affermato che gli aspetti caratterizzanti questa variabile non vengono "mai"rispettati è risultata essere piuttosto bassa: in genere al di sotto del 10%, ad eccezione di alcuni casi, sopra evidenziati, in cui tale soglia si è alzata, non superando comunque il 16%. Dato importante anche in considerazione del fatto che il valore del missing è risultato piuttosto basso: sempre al di sotto del 10%. E' da evidenziare infine, a mio parere, la coerenza dai dati emersi in questa fase e quelli rilevati nello ***scenario di lavoro*** per quanto concerne gli item: "come valuti l'organizzazione del lavoro della realtà in cui operi" e "clima sociale o relazionale";

- ✓ le ***osservazione in merito all'ambiente lavorativo,*** le quali hanno avuto una bassa percentuale di "adesione" (10%) come era ipotizzabile, ha concentrato l'interesse degli operatori nell'indicare gli elementi di critica, coinvolgendo, come si e notato dai dati ottenuti, gli aspetti organizzativi e gestionali.

Questo può quindi essere considerato un punto dal quale partire per poter mettere in atto una valutazione dello stress lavoro-correlato, in quanto le informazioni ricavate ci hanno permesso di comprendere quale sia la percezione, in questo ambito, da parte degli operatori.
Dalla lettura dei dati ottenuti emerge inoltre un'altra importante e doverosa riflessione. Si è notata infatti una tendenza ad avere dei dati che si posizionano prevalentemente in una fascia di valutazione "intermedia", da parte di chi ha compilato il questionario; ciò denota, a parere dello scrivente, una volontà (diffusa) da parte degli operatori di non sbilanciarsi nella risposta.
Aspetto tra l'altro emerso dalle osservazioni espresse dai facilitatori riguardo la difficoltà, in alcuni casi, riscontrata nella somministrazione dei questionari; si è avuta infatti, a volte, diffidenza nell'accettare il questionario, poco interesse e critiche ad esempio legata alla privacy, all'effettiva utilità di questo strumento ecc.
Concludendo quindi, questa fase di analisi, quantitativa, anche se non ci permette di affermare le condizione di stress lavoro-correlate all'interno della realtà lavorativa in oggetto, ci ha comunque permesso di avere un orientamento sulle condizioni della popolazione di riferimento.

Concretamente, questo vuol dire che in un processo di cambiamento la mobilitazione e la partecipazione degli attori è condizione indispensabile. E' compito quindi di chi è responsabile del processo far emergere e valorizzare i ruoli critici, facendo uso di alcune leve:

- **l'ascolto:** investire sulla conoscenza del sistema e sulle persone che ne fanno parte vuol dire innanzi tutto entrare nell'organizzazione, ascoltare. Nessun Direttore Generale, nessun consulente di organizzazione o staff aziendale dovrebbe avere l'arroganza di sapere in che modo intervenire all'interno di un'organizzazione senza aver dedicato prioritariamente tempo all'ascolto.
- **la fiducia:**elaborare una strategia di cambiamento vuol dire confidare nella capacità degli uomini di trovare essi stessi le soluzioni ai loro problemi, attraverso una

migliore capacità di comunicazione e di cooperazione. Avere fiducia non vuol dire negare la natura politica e potenzialmente conflittuale del cambiamento.

- **la responsabilizzazione:** ascoltare e mettere a disposizione della struttura le risorse e gli strumenti di cui ha bisogno per svolgere il ruolo affidato. Occorre una coerenza tra ciò che l'organizzazione chiede al singolo in termini di impegno e di risultati e ciò che l'organizzazione offre come supporto e condizioni di lavoro. Spesso le difficoltà nascono proprio da questa incongruenza.
- **la partecipazione:** non esiste dunque mobilitazione degli attori intorno ad un progetto, una responsabilizzazione attiva delle persone senza un loro coinvolgimento come agenti del cambiamento. Se si vuole che il sistema organizzativo evolva, come si è detto, come un sistema, e non come un insieme eterogeneo di parti sconnesse tra loro, occorre che gli operatori siano individuati come la principale fonte del valore aggiunto dei servizi offerti all'interno dell'organizzazione.
- **la valorizzazione:** attraverso una strategia di cambiamento che faccia leva sulla centralità della persona attraverso la trasparenza motivata delle decisioni del management aziendale. Valorizzazione del personale come riconoscimento di quelle risorse di auto-organizzazione che gli operatori hanno già costruito nel tempo.
- **la comunicazione:** quanto sinora detto ci porta a considerare ormai in modo evidente la necessità, all'interno di un processo di cambiamento che voglia essere efficace, di un uso strategico della comunicazione

  - informare i soggetti della necessità e della volontà di avviare il processo di cambiamento;
  - restituire all'organizzazione i risultati della fase di analisi e diagnosi organizzativa;
  - illustrare e discutere le proposte emerse dalla progettazione organizzativa;
  - definire in modo chiaro i ruoli e le modalità di partecipazione degli attori al processo;
  - esplicitare i criteri di valutazione e i risultati emersi al termine del processo.

Ma comunicare vuol dire anche "ascoltare", come abbiamo detto. Quindi, più in generale il problema del cambiamento organizzativo ricade sempre nella costruzione di un sistema di relazioni che riduca la distanza tra il vertice e la base, attraverso rapporti più basati sul rispetto dei ruoli e sullo scambio di risorse (informazioni, risorse materiali, supporto operativo) che non sul livello gerarchico.
L'esplorazione delle caratteristiche salienti della ricerca, ha consentito la rielaborazione del quadro generale entro il quale s'intravedono significati ed intenti dei vari "Attori" per adottare un approccio strategico che risponda ai reali bisogni. Si è dimostrato, con la ricerca l'assunto che ha guidato e guiderà la strategia organizzativa e cioè attivare gruppi di progetto trasversali permanenti o temporanei al fine di studiare proporre le soluzioni migliori dal punto di vista professionale, organizzativo e dei costi rispetto a specifici problemi. Su questa linea la volontà è stata di promuovere un contesto organizzativo e relazionale nell'Azienda sanitaria **positivo e funzionale al contesto**. Tra l'altro questa prospettiva di lettura rafforza e rende importante il lavoro dei professionisti della nostra azienda ed il management che possono riconoscersi e continuare a crescere in questo contesto complesso e in forte cambiamento in cui l'organizzazione pone l'attenzione a valorizzare le proprie professionalità in percorsi di ricerca e formazione attivati sin dal 2010.

Bibliografia

1. De Sario P. *Professione facilitatore – le competenze chiave del consulente alle riunioni di lavoro e ai forum partecipati*. Milano, Franco Angeli, 2005;
2. Di Nuovo S., *La valutazione degli effetti della ricerca-azione*, in "Dirigenti Scuola", 2, 1992;
3. Mastromarino R., *Il metodo della ricerca-azione,*in "Studi di psicologia dell'educazione" , 2, 1986;
4. Mantovani S. *La ricerca sul campo in educazione.* Bruno Mondatori Editore. Milano, 1998;
5. Trinchero R, *I metodi della ricerca educativa.* Torino: Manuali Laterza, 2004;
6. Trinchero R, *Il manuale di ricerca educativa.* Torino: Scienze della Formazione, Franco Angeli, 2002;
7. Trombetta C., Rosiello L. *La ricerca – azione il modello di Kurt Lewin e le sue applicazioni*. Trento: Erickson, 2000;
8. Agosti E, "*Benessere organizzativo" come fattore di resilienza organizzativa in un'Azienda Sanitaria* – Tesi di Laurea, Università degli Studi di Milano, 2012;
9. Franco M. e Nonnis M, "*Il mobbing – Dal disagio al benessere lavorativo*". Bari: Carocci, 2006;
10. Magnavita N. e Quintavalle G. – *Stress lavoro correlato non per tutti è la stessa cosa*. Ambiente & sicurezza, 2013;
11. Nardella C, Deitinger P. e Aiello A. – La rilevazione del rischio psicosociale: rassegna di metodologia e strumenti di misura. 2007;
12. Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, *Research on work- relates stress*, Bilbao 2000. http://www.agency.osha.eu.int/;
13. Perillo D. – *Analisi del benessere organizzativo come prospettiva di cambiamento. Il clima percepito dagli infermieri dell'Azienda ospedaliera di Treviglio*.Working Paper Adapt, 2011, n. 121;
14. F. Avallone, M. Bonaretti, *Benessere Organizzativo per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche*, Rubbettino, Soveria Mannelli, 2003;
15. Conway P. e Campanini P. – *Benessere Organizzativo in Vodafone – Relazione ai fini della valutazione del rischio stress lavoro-correlato*. Università degli Studi di Milano;
16. Fulvio D., Antonia Ballottin, Maria Pia Cancellier, Francesco Chicco, Domenico Cocomazzi, Fabrizio Franco, Raffaele Latocca, Maria Gabriella Mavilia, Franco Pugliese, Marco Renso, Domenico, Sallese5, Dimitri Sossai, Enzo Valenti – *Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato: guida operativa.* Marzo 2010*;*
17. Avallone F, Pamplomatas A. *Salute organizzativa – psicologia del benessere nei contesti lavorativi*. Milano: Raffaello Cortina Editore; 2005;
18. Baldasseroni A, Camerino D, Cenni P, Cesana G, Fattorino E, Ferrario M, Mariani M, Tartaglia R. *La valutazione dei fattori psicosociali. Il Job Content Questionnaire. Fogli di Informazione* ISPESL 2001;3:20-32;

19. Calia F. – *Identificazione e progettazione di un intervento per la valutazione, prevenzione, e gestione del rischio stress lavoro-correlato in ambito ospedaliero.* Tesi di Laurea, Università degli Studi di Milano, 2009;

20. *Ricerca sullo stress lavoro-correlato*. Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, 2000.