

<p style="text-align: center;"><i>Istituzione Casa di Riposo "A. Penasa"</i></p>	<p><b>Analisi stress lavoro correlato</b></p>	<p style="text-align: right;">Pagina 1 di 6 data: 27/12/24</p>
--	---	--

La casa di Riposo “ A. Penasa ha deciso per l’anno 2024 di procedere all’analisi dello stress lavoro correlato per verificare lo stato di benessere dei propri lavoratori allo scopo di migliorare la qualità della vita dei lavoratori stessi e conseguentemente il livello qualitativo delle prestazioni professionali che mirano in modo diretto ed indiretto al benessere degli ospiti accolti.

A tale scopo si è scelto di elaborare un questionario personalizzato sulla struttura composto da una parte generale di raccolta di alcuni semplici dati anagrafici e di esperienza lavorativa e 30 domande chiuse alle quali è stato possibile rispondere tramite una scala Likert a 5 punti. Le domande andavano ad indagare varie aree inerenti il lavoro svolto: percezione del lavoro, rapporto tra colleghi; Funzione di coordinamento, organizzazione del lavoro- supporto percepito nello svolgimento delle proprie mansioni e strumentazione/materiale fornito.

A concludere il questionario due domande aperte allo scopo di permettere la libera espressione di quanto eventualmente non indagato. A completare ed approfondire l’analisi si è scelto di procedere con colloqui individuali di tutto il personale dipendente.

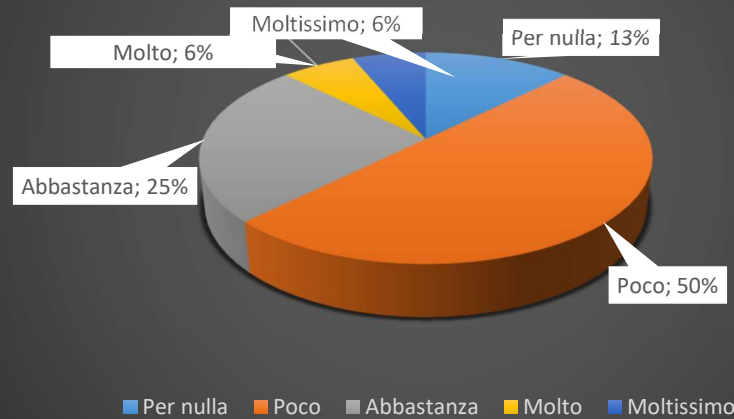
I questionari sono stati somministrati in due momenti (27 novembre e 3 dicembre) preceduti da una riunione informativa relativa allo scopo della somministrazione e a indicazioni pratiche su come procedere alla compilazione. L’Ente ha scelto, in accordo con la cooperativa operante in appalto, di somministrare il questionario a tutti i lavoratori a prescindere dal datore di lavoro, attribuendo importanza al benessere di ognuno come parte attiva della vita di struttura.

Sono stati distribuiti 41 questionari in totale: 21 dipendenti dall’ente, 17 dipendenti della Cooperativa e 3 libero professionisti.

Dai questionari dei **libero professionisti** non emergono problemi particolari. Le aspettative relative a competenze e compiti vengono percepite come chiare ed adeguate, c’è una buona percezione di autonomia e di rapporto con i colleghi. Il carico di lavoro viene percepito elevato ma comunque sostenibile (Il 100% del campione percepisce il lavoro e le tempistiche intense ma contemporaneamente il 33 % pensa di avere non troppo da fare mentre il 66% abbastanza).

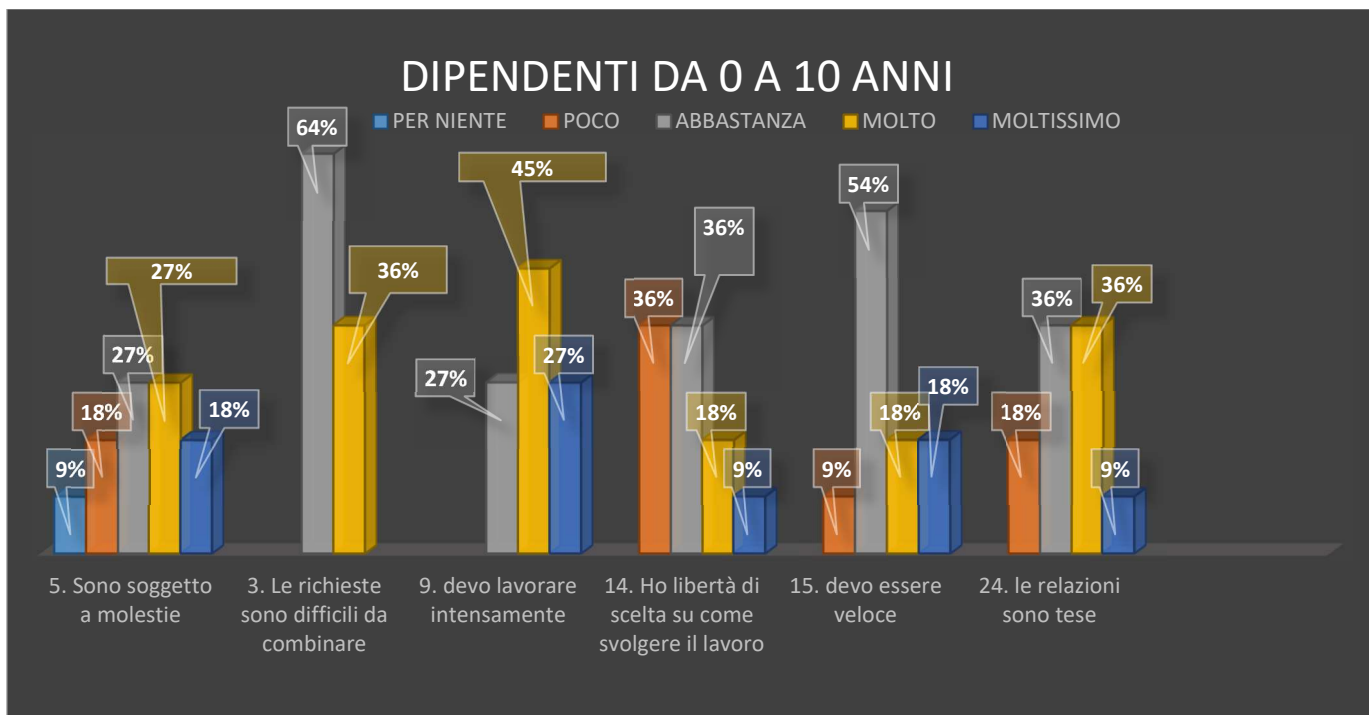
I **dipendenti della cooperativa** sembrano non percepire le tempistiche ed il carico di lavoro come eccessivo. Hanno ben presenti le aspettative e la percezione di ruolo è adeguata e positiva. Buono il rapporto con i colleghi e con la figura di coordinamento che percepiscono come di sostegno e supportante. *Le criticità emergono relativamente alla percezione della possibilità di crescita professionale.*

## Possibilità di crescere professionalmente (dipendenti cooperativa)

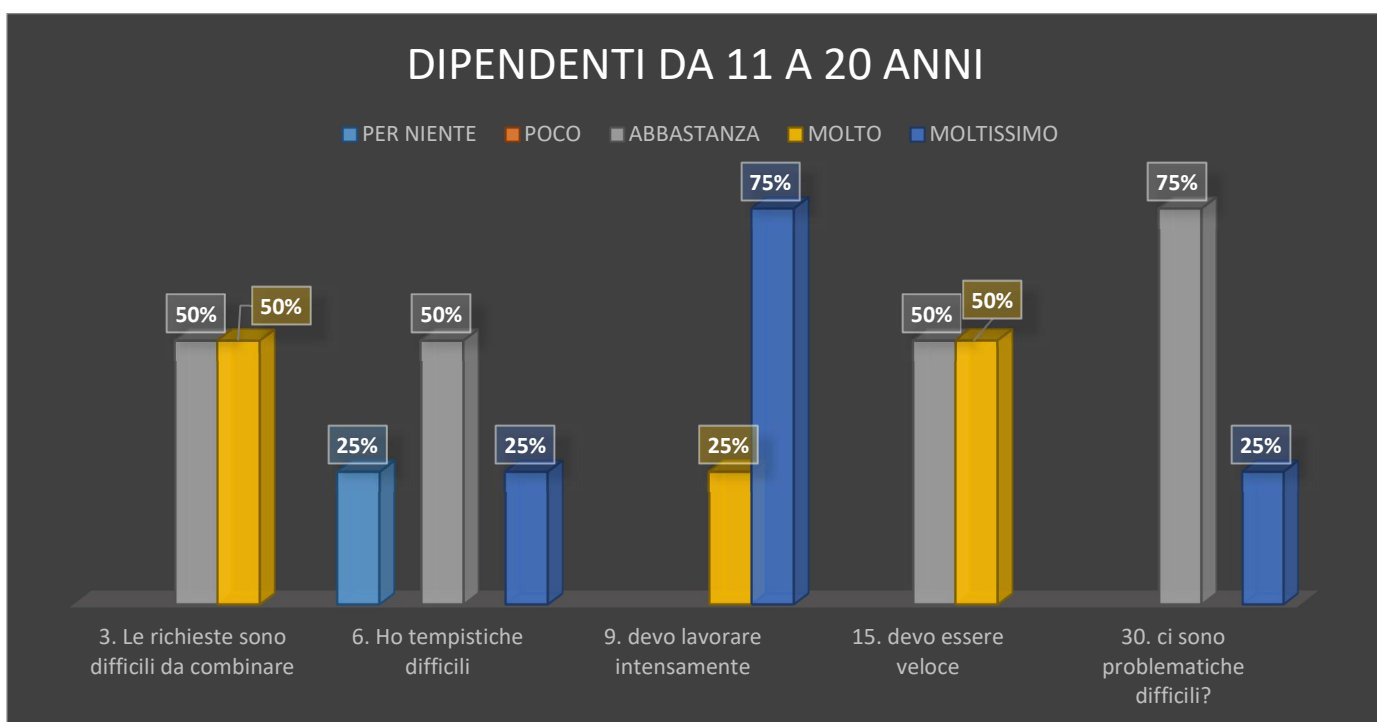


Le domande aperte riportano risposte molto eterogenee. Si delinea però la tendenza a percepire l'ambito relazionale e di comunicazione efficace come la maggior criticità (esempi di risposta; **TEMATICHE SU CUI LAVORARE:** equipe e rispetto, empatia, modalità comunicative, relazioni personali....**CRITICITA':** modalità espressive inadeguate, comunicazione.....)

Per quanto riguarda il **personale dipendente** si è effettuata un'analisi più strutturata prendendo in considerazione gli anni di lavoro dipendente presso l'Ente. Sono state individuate 3 fasce: da 0 a 10 anni, da 11 a 20 anni e da 21 anni in poi. Si fa notare che le risposte ai questionari non si dimostrano omogenee né per tematiche né per percezione di intensità rivelando un'importante disgregazione oltre che una bassa condivisione di quelle che sono le problematiche percepite.

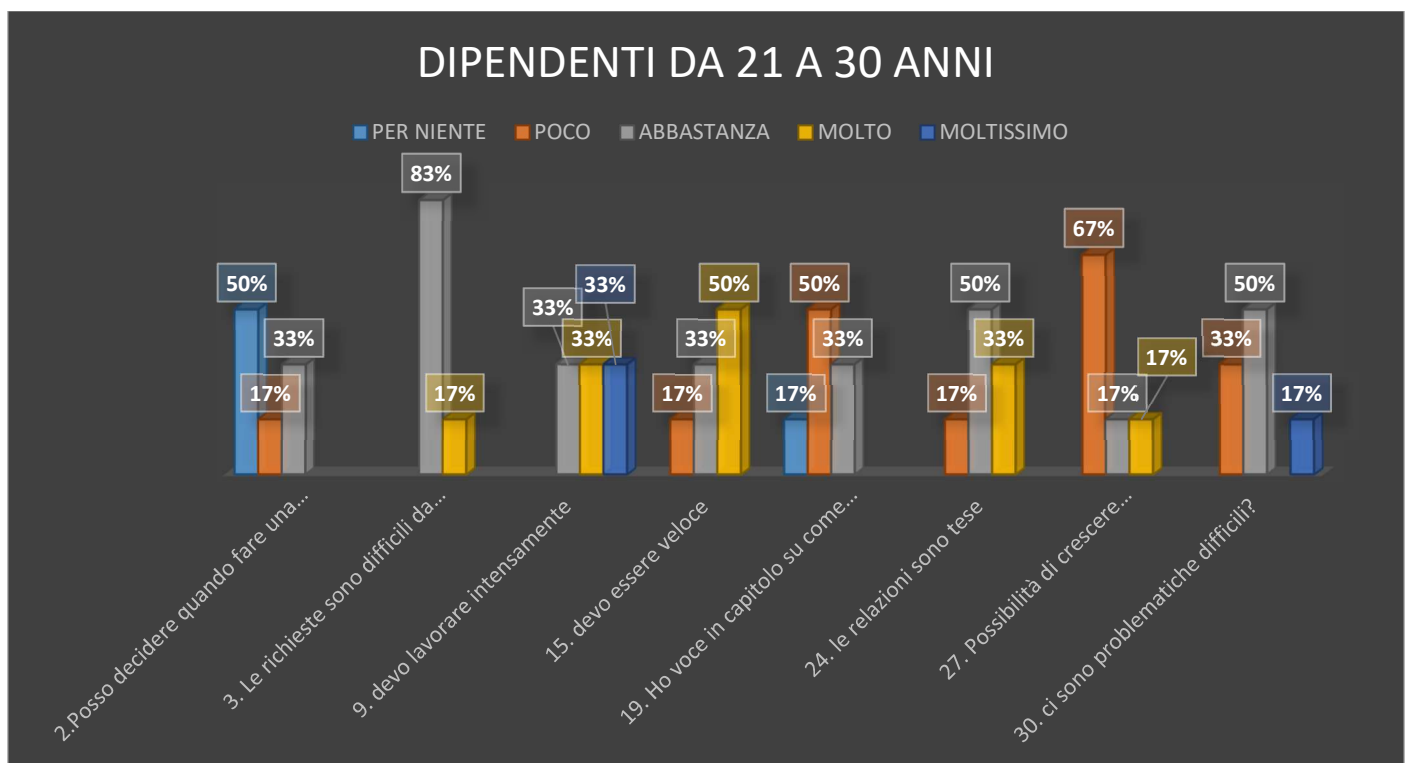


I dipendenti dell'ente da 0 a 10 anni (52% del personale dipendente) percepisce come molto elevata la difficoltà nel combinare richieste fatte da responsabili, familiari e altre persone in genere. La necessità di svolgere il lavoro rapidamente e di carico intenso sono la seconda difficoltà percepita. Si fa notare, inoltre come le relazioni tese e spesso inadeguate siano percepite come fonte di malessere da più della metà dei dipendenti (si fa notare che la domanda utilizzava il termine "molestie" che indica di per sé un'intensità elevata di carico emotivo).



Diversa la situazione dei **dipendenti da 11 a 20 anni**. Il *lavoro intenso e da svolgere velocemente* è la causa di maggior stress insieme a *problematiche che sono apparse difficili da risolvere* (non meglio specificate). Anche per questa fascia mettere insieme *le richieste di più persone* (familiari, superiori e altri) viene percepito come un problema.

Le *difficoltà relazionali e di comunicazione* emergono dalle domande aperte in modo abbastanza omogeneo. Ma si può supporre che la maggior esperienza renda questi professionisti più abili nel gestire tali problematiche.



I **dipendenti da più di 20 anni** (28% del personale dipendente) dimostrano la percezione di maggiori criticità. Le *richieste difficili da mettere insieme* da parte di più fonti sono il problema maggiore (percepito dall'83%); segue *l'impossibilità di crescita professionale* che però potrebbe essere in parte dovuta ai numerosi anni di servizio che potrebbero aver dato una percezione di adattamento ad un ambiente statico e poco motivante. Il lavoro intenso e rapido da svolgere emerge come difficoltà ma non con la stessa frequenza con cui emerge in lavoratori più giovani in anzianità di servizio.

Le domande aperte evidenziano una criticità nel *rapporto tra i colleghi e nella trasparenza nel rapporto con le altre figure professionali*

I colloqui individuali hanno confermato quanto emerso dai questionari. E' presente una grande eterogeneità nella percezione dei problemi. Questo evidenzia una scarsa condivisione di idee e percezioni conseguentemente una mancanza di analisi di possibili soluzioni. Due sono le criticità apertamente dichiarate da tutti: la percezione di controllo determinata dalle verifiche relative al sistema qualità e la chiara mancanza di comunicazione e collaborazione tra le figure professionali. L'ambiente viene percepito come ben distinto per competenze e modalità. Non esiste un reale senso di appartenenza all'ente. Tutte le professionalità tendono a lavorare in autonomia con una percezione delle problematiche spesso elevata soprattutto per quanto riguarda poi le richieste che provengono soprattutto dall'esterno (familiari). Sebbene le figure di coordinamento siano risultate positive e supportanti sembrano non essere riuscite a creare un vero e coeso gruppo di lavoro né da fungere da mediazione tra le professionalità più operative e quelle più amministrative e/o gestionali.

Inoltre importante ed evidente problema sembrano essere i controlli necessari al sistema qualità. Non c'è la capacità di leggere le verifiche come spunto per evidenziare criticità che creano disfunzionalità sul lavoro e malessere del personale e quindi non vengono viste come motivo per la ricerca di soluzioni e cambiamenti. Vengono esclusivamente percepite come modalità di controllo e giudizio aumentando lo stato di malessere e quindi la percezione di mancanza totale di autonomia anche solo nel proporre ipotesi di soluzione.

Pertanto, sebbene il livello di stress lavoro correlato non si rilevi a livelli di allarme sembra importante gestire le problematiche emerse allo scopo di aumentare l'efficacia del lavoro e la soddisfazione del personale.

## PROPOSTE

- ✓ **Riunioni periodiche con i gruppi di lavoro** allo scopo di creare delle vere proprie equipe coese e motivate (riunioni infermieri, riunioni oss, riunioni personale amministrativo e professionisti ecc)
- ✓ **Formazione periodica e continuativa per l'anno 2025 in collaborazione con il Responsabile della Qualità** allo scopo di: spiegare la funzionalità e gli obiettivi del sistema qualità; spiegare le modalità di verifica (riabilitando figure che sono state "compromesse" da incarichi di supervisione) e fissare le responsabilità attraverso incontri con tutto il personale aumentando la percezione di appartenenza all'Ente ognuno con il proprio ruolo. Gli incontri potrebbero, in questo modo, mettere in comunicazione professionisti diversi curando la comunicazione e le modalità di relazione.
- ✓ **Presa in carico dei familiari** attraverso colloqui mirati.

✓ **Gruppi di lavoro sulla comunicazione e sulle modalità adeguate di relazione.**

27 Dicembre, 2024

*Dott.ssa Elisa Calcaterra*