

Poliambulatorio di Oristano

Analisi Questionari Stress

L'analisi proposta verte sulla elaborazione dei dati provenienti dai questionari utilizzati per misurare lo stress lavoro correlato all'interno dell'azienda. Questo questionario, in particolare, inquadra la sua analisi attraverso l'individuazione di macro aree all'interno del sistema lavoro chiamate "liste di controllo", che si compongono delle dimensioni seguenti:

- Contenuti del lavoro
- Condizioni di lavoro
- Caratteristiche dell'impiego
- Rapporti sociali sul lavoro, clima lavorativo

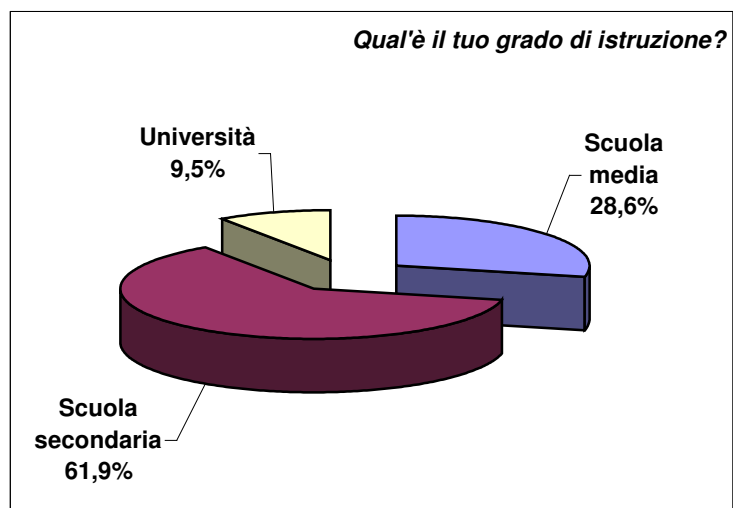
Questo elenco forma la prima parte del suddetto questionario che poi si sviluppa analizzando quello che è lo stress percepito soggettivamente dagli individui al lavoro tramite l'utilizzo di 45 item concludendosi con un'ultima parte destinata all'elencazione della percezione dei propri disturbi della salute.

Analisi campione

Il campione di dipendenti consta di 21 soggetti suddivisi per genere in 20 femmine e un solo maschio. La popolazione numericamente descritta presenta un età media di 50 anni con una deviazione standard di 6,716 con una permanenza di ruolo presso l'azienda sanitaria di 25,10 anni con una deviazione standard di 9,657. Le professioni che vengono indicate si suddividono in 17 individui facenti parte del campo infermieristico (infermiere – infermiere professionale), 1 medico ed 1 ostetrica e 2 dati mancanti. Nel successivo grafico trovano accoglimento i valori forniti alla richiesta di dichiarazione del titolo di studio posseduto:

Qual'è il tuo grado di istruzione?

	Frequenza	Percentuale
Scuola media	6	28,6
Scuola secondaria	13	61,9
Università	2	9,5
Totale	21	100,0



Alla richiesta di indicare quanto sia il carico lavorativo richiesto dall'azienda per ogni singolo individuo questo si colloca all'interno di due singole categorie delle sei proposte come viene rappresentato in tabella.

Quanto lavora settimanalmente?

	Frequenza	Percentuale
<i>5/6 giorni alla settimana</i>	17	81,0
<i>7 giorni alla settimana</i>	3	14,3
Totale	20	95,2
<i>Mancanti</i>	1	4,8
Totale	21	100,0

Contenuti del Lavoro

All'interno dell'area dedicata alla disamina dei fattori che stanno alla base del buon funzionamento del contenuto del lavoro, e quindi che si rendono critici nel generare dal loro declinare un rischio stressogeno, debbono essere elencati ed analizzati:

- L'ambiente di lavoro e le attrezzature, ovvero le condizioni fisiche di lavoro nonché tutta quella problematica di riparazione e manutenzione e disponibilità delle strutture ed attrezzature utilizzate nello svolgimento delle mansioni;
- Pianificazione dei compiti, ossia la determinazione della monotonia, della frammentarietà del proprio lavoro, della percezione dell'inutilità dello stesso o dell'elevata incertezza presente nell'organizzazione nella sua configurazione micro e macro;
- Carico ed i ritmi di lavoro, analizzando il carico lavorativo individuale, la velocità dell'esecuzione dello stesso nonché il riferimento alle caratteristiche di pressione temporale;
- Orario di lavoro, in cui l'oggetto dell'analisi si sposta su quegli elementi che riguardano i turni di lavoro, la rigidità e l'imprevedibilità degli orari che possono andare a tangere quella che è la stabilità ed armonia della sfera di vita lavorativa e/o quella della sfera della vita sociale individuale.

Dall'analisi effettuata emerge che il livello di rischio associato agli elementi del Contenuto del Lavoro si collocano all'interno di una categoria medio ~ medio alta di rischio.

I 21 soggetti sottoposti al questionario forniscono le seguenti risposte per le suddette aree.

L'analisi delle risposte soggettive fornite per quanto riguarda il settore delle attrezzature del poliambulatorio emerge come queste vengano descritte come fonti di disagio nel momento in cui queste si rompono o necessitano di una manutenzione. È verosimile ritenere che il sistema tecnico, indicando con questo termine qualsivoglia macchinario o tecnologia informatica, che diviene malfunzionante o che cessi del tutto la sua funzione crei col tempo una situazione di stress che si ripercuote all'interno del clima organizzativo con effetti importanti anche all'interno del sistema relazionale tra dipendenti.

Descrivendo la parte dedicata all'ambiente di lavoro questi venivano sottoposti ad una serie di item proprio concernenti la loro concezione e percezione degli ambienti fisici in cui si trovano ad operare. D'altra parte vengono altresì indicate come vi siano alcune lamentele che riguardano, per i vari item di cui si compone il questionario, di una quota di 33% con un massimo di 42% che trova

le condizioni ambientali, quindi gli arredi, la temperatura sul posto di lavoro, le luci, correnti d'aria, rumori, i mezzi di controllo, i punti di informazione etc... come deficitarii, ovvero come capaci di dar luogo ad un certo grado di difficoltà o di generare un certo grado di scontento. A questo vanno aggiunti anche la dichiarazione per metà degli individui intervistati di essere soggetti a richieste lavorative di tipo continuativo secondo schemi fisici inappropriati alla propria salute, per esempio curvo o in una posizione scorretta.

Oltre a questo all'interno di questa area collocherò anche quegli aspetti che fanno parte della pura percezione soggettiva riguardo alla sicurezza avvertita dagli individui all'interno dell'organizzazione, nel quale si viene ad evidenziare che il 38,1% ritiene che vi siano dei luoghi potenziali in cui sarebbero presenti elementi pericolosi per la propria salute e per la propria incolumità. Oltre a questo vengono analizzati anche le espressioni fornite alla percezione di danno della propria salute in seguito all'esposizione con materiale chimico nocivo (57,1% dichiara la possibilità di verificarsi di questa situazione), o alla facilità di contrarre infezioni durante il proprio turno di lavoro (condizione espressa dal 76,2%) oppure di essere a contatto con radiazioni potenzialmente nocive (il 38,1% indica questa possibilità). Si evince da quanto dichiarato dai soggetti una forte preoccupazione che all'interno delle caratteristiche della propria mansione, quindi della professione svolta, vi siano elementi nocivi in grado di dar adito ad un danno alla propria salute fisica.

La pianificazione dei compiti, come si è detto, rappresenta la fase in cui viene analizzato il lavoro sotto il profilo della monotonia percepita dal lavoratore o della frammentarietà alla quale lo stesso è sottoposto per portare a termine il proprio compito. Dalle risposte soggettive riportate al questionario emerge che per quanto riguarda lo svolgere lavori brevi e ciclici il 61,9% indica che effettivamente il proprio lavoro è così determinato anche se non viene espressa, se non in forma moderata, il fatto che reputano lo stesso come carico di compiti che possono essere noiosi o monotoni. Di fatto è da annoverare come anche lo spezzettamento del lavoro, cosa che di solito viene più marcatamente espressa all'interno di altri contesti lavorativi, si attesta su un valore accettabile ovvero di fatto non è presente in maniera forte una suddivisione parcellare delle varie azioni che portano al completamento di un compito. Il lavoro ha un inizio ed una fine e come vedremo nella parte dedicata all'autonomia decisionale questo si configura come gestito in primis dagli stessi soggetti che ne determinano l'andamento. Il 52% degli individui del campione indica che sovente ricorrono dei lavori solitari all'interno del reparto/struttura. Questa situazione andrebbe indagata meglio proprio all'interno del Poliambulatorio per determinare se la condizione del lavoratore che rimane solo per svariate volte e tempo sia da ricondurre ad un contesto della mansione stessa che prevede per lo svolgimento un solo operatore, oppure se non vi ricorrono altre problematiche più latenti quali conflitti relazionali con conseguente espulsione dal "gruppo" di alcuni soggetti o altrettanto sia da ricondurre ad un mancato ricambio di personale dovuto ad un "assenteismo marcato". Determinazione del metodo di lavoro e della precisione del compito da svolgere appaiono come buoni, ovvero non presentano caratteristiche tali da poter dar adito ad un intervento mirato nella risoluzione di queste problematiche. Gli individui, eccetto in taluni, si dimostrano come coscienti di quello che gli viene richiesto e di come debba essere impostato. È altresì vero che questi lamentano un ritorno scarso o insufficiente di feedback sul proprio operato in cui il 57% indica come deficitaria proprio questa comunicazione di ritorno. L'informazione è uno dei veicoli che dona soddisfazione e motivazione nella riuscita di un compito in quanto permette all'occorrenza di poter porre aggiustamenti sulle azioni messe in atto in modo tale da pervenire ad una performance migliore nel tempo. È mio parere che all'interno di un sistema in cui il feedback viene posto come strumento correttivo delle azioni e degli eventuali elementi che generano possibili "malattie" al contesto lavorativo, gli individui si porranno in maniera più positiva all'interno di un circuito in cui sono sottoposti a valutazione annuale, nonché siano più inclini a portare cambiamenti ed essere disposti a cambiare lentamente verso nuovi livelli di performance.

Analizzando gli item che sono dedicati all'indagine dei carichi e del ritmo di lavoro all'interno del Poliambulatorio di Oristano si nota come da subito soggettivamente venga espresso da quasi la

totalità del campione (81%) come siano frequenti i compiti che richiedono un'intensa concentrazione e come questi compiti risultino essere collocabili all'interno di una sfera di alta emotività (90%). Questi sono due fattori che richiedono attenzione nel momento in cui si prendono in esame altre caratteristiche inerenti al lavoro svolto da questi individui facenti parte di questo campione. Analizzando anche i dati contenuti all'interno del questionario sulla percezione del rischio stress emerge che il lavoro venga descritto come richiedente di molta velocità nell'esecuzione delle mansioni che si concludono nella buona riuscita delle azioni finalizzate all'esecuzione del compito. La mansione e le azioni sottese all'adempimento di questa, si configurano come dure dal 62% dei soggetti e dichiarano, inoltre, che queste siano percepite come faticose dal 57,1% degli stessi. Questi dati, portano come riflessione che i dipendenti considerino il lavoro duro non principalmente sotto il punto di vista fisico quanto del carico psichico richiesto. Infatti, emerge come lo sforzo mentale, ovvero l'impegno richiesto come attenzione e concentrazione sul lavoro (indicato dal 76,2%) e l'elevato coinvolgimento emotivo (90%) sono molto elevati per cui si devono predisporre interventi atti a ridurre questo carico predisponendo attività o azioni tali da poter porre l'individuo in una condizione di riposo e di rigenero. Oltre a questo il 20% del campione dichiara di dover, all'interno del proprio lavoro, sollevare spesso carichi pesanti o di esercitare molta forza fisica per svolgere la propria mansione nonché di avvertire fastidiosi vibrazioni sul proprio corpo durante il lavoro. Andrebbero quindi portate in essere ulteriori indagini sul lavoro in modo tale da eliminare e riportare secondo le caratteristiche ergonomiche queste possibili cause fonti di stress. Confacente a questa area è anche quella seguente destinata all'analisi degli orari lavorativi. Emerge all'interno di questa micro area del contenuto del lavoro di come l'organizzazione temporale si collochi come carente, deficitaria e manchevole a detta degli stessi intervistati. Entrando più nello specifico da subito vengono evidenziati come i periodi di riposo e di lavoro siano percepiti come mal organizzati dal 66,7% ovvero da 14 soggetti su 21. Accanto a questi dati si collocano quelli destinati ai problemi espressi per quanto riguardano le ore di lavoro straordinarie lavorate dai dipendenti in oggetto. Queste vengono dal 66,7% degli individui indicate come problematiche mentre il 23,8% dichiara l'esatto opposto. Oltre a tutto questo l'81% del campione si esprime indicando il fatto che il lavoro venga svolto spesso sotto pressione temporale. Andrebbero meglio indagate quali cause oggettive e soggettive determinino questa percezione, incominciando proprio dall'esame delle caratteristiche che riguardano le gestioni dei turni, dei permessi di lavoro, delle ferie, dell'assenteismo e della malattia.

Contesto di lavoro.

All'interno dell'area dedicata alla disamina dei fattori che stanno alla base del buon funzionamento del contesto di lavoro, e quindi che si rendono critici nel generare dal loro declinare un rischio stressogeno, debbono essere elencati ed analizzati:

- Cultura organizzativa, ovvero tutti quegli elementi che si raggruppano attorno a fattori quali la scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno sia per lo sviluppo personale che nella risoluzione di problemi, mancanza della definizione degli obiettivi organizzativi;
- Ruolo dell'organizzazione, che si esplica in tutti quegli elementi che generano ambiguità nonché conflitti fra i ruoli oltre che ad essere inerenti alla responsabilità imputabile ad altre persone;
- Sviluppo di carriera, ossia il percepire la propria carriera come incerta o bloccata, oppure esperire un basso o un eccessivo ricorso alle promozioni; in questo ambito rientrano anche tutti quegli aspetti che fanno riferimento al trattamento economico, all'insicurezza del posto

di lavoro, oltre che al ricorso di contratti di precariato o di instabilità del personale organico osservato su ampia scala e su vari piani organizzativi;

- Autonomia decisionale, nel quale vengono ad essere analizzati tutto quegli aspetti che si inseriscono all'interno della propria determinazione del proprio lavoro nello svolgimento della propria mansione, carenza di controllo sul lavoro (intesa non come “non-controllo” sul lavoro svolto, ma come eccessiva puntigliosità e frequenza nell'atto del controllo stesso sull'operatività dell'individuo al lavoro);
- Relazioni interpersonali sul lavoro, isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori nonché conflitto interpersonale e mancanza di supporto sociale si collocano in questa dimensione come elementi che possono generare elementi l'innescano di una conflittualità interna che ben si evidenzia nella conflittualità del gruppo, comportando anche una possibile scomposizione in fazioni deleteria per l'organizzazione e per lo svolgimento delle mansioni stesse all'interno del contesto organizzativo.

Dal quadro emerge che le relazioni siano viste e espresse dagli intervistati di questa ricerca sullo stress come queste siano critiche e necessitino di un intervento mirato alla correzione di quegli aspetti conflittuali che hanno degenerato fino alla compromissione sia delle relazioni fra individui sia del clima organizzativo del Poliambulatorio. Il 62% degli individui lamenta che non vengano effettuate con costanza delle riunioni a cadenza stabilita. L'importanza del confronto all'interno di una riunione di lavoro non è solo finalizzata alla conoscenza dei piani organizzativi, delle mansioni da assegnare, dei profitti aziendali raggiunti, delle comunicazioni che possono pervenire dalla sede centrale o di altri comunicati, ma mediano un ruolo altrettanto importante ovvero la conoscenza reciproca dell'altro, il venir fuori del conflitto eventuale fra individui in modo tale che possa essere condiviso in sede grupale in modo tale che possa essere eventualmente riscritto in una dimensione diversa, lo scambio di quegli assunti di base che stanno alla base della definizione stessa di cultura organizzativa e di gruppo evitando l'insorgere di controculture che, nella loro variante “oppositiva”, possono interferire con lo svolgimento stesso delle attività. Emerge altresì come non vi sia una disponibilità nell'aiuto reciproco sul lavoro, facendo pensare ad un egoismo diffuso sul piano mansionale che sfocia nel ritiro personale e nell'isolamento mansionale. Come emerge dalla domanda l'unico modo per poter avere un aiuto è quello dell'imposizione dall'alto, ovvero debba questo essere visto come un obbligo. Sul piano della relazione con il responsabile o con i dipendenti o responsabili che lavorano a di fuori della struttura, appare chiaro come anche in questa circostanza siano vincolate le relazioni dall'impossibilità per un 33,3% di contattare il proprio responsabile nel momento in cui sorge un problema, e per il 61,9% di avere notevoli difficoltà nel contattare un dipendente o il responsabile di un altro settore. Si evince quindi come notevolmente si dimostrino deficitarie le relazioni infra gruppo e extra gruppo: la comunicazione veicola l'informazione e questa si dispone come piano o base per una soddisfazione e una motivazione di più alto livello.

L'analisi della possibilità di poter sviluppare all'interno dell'Azienda Sanitaria la propria carriera si colloca come molto difficile. All'univoco i dipendenti si esprimono indicando come non vi siano opportunità di carriera all'interno del Poliambulatorio e che non vi sia neanche un'accortezza o maggiori possibilità nell'attuazione di un piano per la formazione ed istruzione degli operatori stessi. Un altro fattore che emerge come univoco è la percezione, oltre all'impossibilità di avanzamenti e di sviluppi di carriera, che il salario percepito risulti essere considerato non buono rispetto ad altri impieghi simili. Su termini contrattuali ben 5 individui dichiarano che non vengano applicati i contratti di lavoro stabiliti. Questa situazione diviene grave nel momento in cui si può prospettare, qualora fosse effettivamente dimostrato da questi soggetti, un divario di trattamento, determinando oltre possibili altre conseguenze sul piano legale e sindacale, sul piano della soddisfazione lavorativa comportando un abbassamento della performance individuale, nonché della sicurezza del e sul proprio posto di lavoro. Emerge un altro fattore importante che va a chiarire

ulteriormente svariati punti che sono stati già posti sotto analisi, ovvero il fatto che nel momento in cui vi sia una assenza dovuta a malattia o ad altra qualsiasi motivazione, i dipendenti debbono fare affidamento esclusivamente sulle proprie forze in quanto poiché vi è mai la possibilità sostituzione con soggetti terzi. Anche ponendo che non vi sia la motivazione né l'urgenza di additare sostituzioni con individui terzi esterni al personale del Poliambulatorio, quindi ricorrendo allo straordinario o al doppio turno, questo deve essere inquadrato all'interno di una dimensione di riorganizzazione degli orari lavorativi in modo tale da poter dare ad ogni individuo la possibilità di avere un giusto riposo fra un turno e l'altro. Si inquadrano in questo caso anche tutti quei problemi che sicuramente emergeranno se si potesse effettuare una ricerca più approfondita sul rilascio dei vari permessi di assenza da lavoro che, sommati con le assenze possibili per malattia, andranno sicuramente a intaccare in maniera elevata quella che è la prestazione attesa dall'intera struttura. Viene anche evidenziato come all'interno della struttura non si faccia il ricorso a contratti precari per la sostituzione o per l'implementazione dei dipendenti ma come, viceversa, il 19% ritenga che il proprio contratto possa diventare precario se venissero fatte delle riorganizzazioni aziendali.

All'interno della autonomia decisionale si notano come i precedenti fattori vadano a confluire all'interno della possibilità di scelta e di determinazione del proprio lavoro. Alla domanda se fosse possibile scegliere quando prendere giorni di ferie, il 38,1% risponde negativamente, ovvero questi sono determinati dalle scelte fatte dal responsabile, dalla mancanza di operatori al lavoro, dai permessi per malattia o da altri permessi già erogati. Si deduce quindi che il periodo di riposo e di lavoro sia mal programmato, per il 33,3 % dei dipendenti. Si evidenzia come critica anche questa area anche per il fatto che la propria autonomia decisionale venga in qualche modo ostacolata dall'assegnazione degli incarichi in modo non consono alle rispettive qualità professionali. Viene espresso dal 70% dei dipendenti oggetto di questa analisi che le decisioni che gli riguardano da vicino sono da loro stessi, in una certa parte, subite e non controllabili, mentre abbiamo una controtendenza nel momento in cui si guarda alla determinazione del proprio operato in cui il 57,1% afferma di poter scegliere in libertà come affrontare i compiti.

All'interno delle relazioni interpersonali si collocano molte delle considerazioni già effettuate per le altre aree quali quelle dei rapporti limitati con i superiori o quella dell'isolamento sociale. Nelle dinamiche inerenti al lavoro l' 81% afferma di non avere molta voce in capitolo e il 62% dichiara che i responsabili non giudicano sufficientemente il parere dei propri collaboratori, quindi non vi è una consultazione o una tenuta in conto del parere degli altri per effettuare delle scelte in merito all'organizzazione del lavoro. Il supporto fornito dai responsabili si colloca sulla stessa percentuale di risposta in senso negativo andando ancor più a delineare quella che soggettivamente viene percepita come una distanza tra il dipendente ed i responsabili nonché una forza di imposizione e di lassismo al contempo stesso sulle decisioni intraprese. Il 57,7% ritiene che il proprio lavoro non sia apprezzato in pieno andando a sottolineare questa area, quella delle relazioni interpersonali, come area in cui si debba intervenire per sanare la possibilità di un escalation dei conflitti interni già presenti. Infatti, il 67,7% afferma, ribadendo questo concetto, che l'atmosfera al lavoro è di qualità insufficiente, ovvero che non vi è un clima adatto al lavoro per cui una motivazione maggiore nel svolgere il proprio compito. Soggettivamente viene anche definito che l'atmosfera percepita sul posto di lavoro è ascrivibile alla categoria "pessima" dal 81%, nonché il 38,1% indica una facile irritabilità verso le persone non altrimenti specificate in dipendenti o utenza. È da aggiungere a questo discorso come il 95,2% degli intervistati risponda di non essere informato sugli aspetti futuri dell'azienda vivendo nell'incertezza di quelli che sono i programmi e gli obiettivi da raggiungere nell'immediato futuro. Dato curioso è quello che evidenzia che il 71,4% dei dipendenti dichiara di poter contare sull'aiuto dei propri colleghi nel momento in cui ve ne fosse il bisogno o la necessità. Questo dato va riportato però ad una considerazione dettata dal risultato stesso di questa analisi: anche se viene espresso una caratteristica positiva per le relazioni all'interno delle dinamiche del Poliambulatorio, sottace al suo interno una condizione di ripartizione gruppeale o addirittura di coppia ovvero l'aiuto è presente solo fra colleghi che fanno parte di un gruppo o di una particolare condizione.

Vengono dichiarati due casi di discriminazione, che debbono essere quanto prima portati alla luce con l'intento di prendere provvedimenti su chi ha generato questa situazione, e nessun caso di molestia sessuale.

All'interno dell'esposizione del ruolo organizzativo vengono collocati tutti quegli aspetti che sono riconducibili all'organizzazione o alla gestione che la stessa ha come impatto sui dipendenti. L'81% dei soggetti dichiara di non essere a conoscenza dei programmi lavorativi con un mese o più di anticipo. Viene altresì indicato dal campione come la direzione per la quale lavorano viene percepita come buona dal 66,7%, ma che tuttavia il parere del singolo individuo non troverebbe considerazione da parte dei responsabili se non dal 38,1%, e questi ultimi verrebbero imputati di non avere un'idea precisa di come il singolo individuo lavori all'interno dell'organizzazione dal 57,1% del campione e di non ricevere alcun supporto sul lavoro dal 47,6%. Pur considerando buona la direzione, si evidenzia come venga percepita una certa distanza tra il singolo e il responsabile a lui prossimo in termini relazionali, lavorativi e di conoscenza sull'operato svolto.