



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
U.O. POLITICHE DEL PERSONALE E FORMAZIONE
COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802031 0917808077

Relazione di sintesi su “La valutazione del rischio da stress lavoro-correlato all’interno dell’Azienda Ospedaliera “Ospedali Riuniti”: analisi dei risultati”

Metodologia, strumenti e procedura

La rilevazione del rischio da stress lavoro-correlato nell’Azienda Ospedaliera “Ospedali Riuniti” di Palermo è stata realizzata tra febbraio e aprile 2011 ed ha coinvolto 1254 operatori dei presidi ospedalieri “V. Cervello”, “Villa Sofia-CTO” e “Casa del Sole”, e della Direzione Aziendale di Viale Strasburgo. Sebbene l’invito sia stato rivolto al personale aziendale nel suo insieme, non tutti hanno potuto o voluto partecipare.

La rilevazione è stata curata dall’UO “Qualità-Comunicazione-URP” in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione dai Rischi. Da un punto di vista metodologico e procedurale, inoltre, l’indagine si è avvalsa del supporto scientifico del Prof. Gaetano Venza e della Dott.ssa Gandolfa Cascio del Dipartimento di Psicologia dell’Università degli Studi di Palermo, che hanno curato l’elaborazione del questionario utilizzato per la rilevazione, contribuito alla sua somministrazione, gestito l’elaborazione dei dati, tutt’ora in corso.

Il questionario è stato sviluppato all’interno di una visione dello stress lavoro-correlato e dei suoi effetti come fenomeno non isolabile dalla più complessiva dinamica psicosociale dell’organizzazione e dalle sue specificità, storia e cultura, e tenendo conto dei contributi scientifici e delle esperienze più accreditati sul piano internazionale in relazione alla tematica di interesse. Esso si articola in diverse sezioni che comprendono *item* a risposta chiusa e che mirano a raccogliere informazioni in grado di fornire indicatori sui principali fattori di rischio da stress presenti in Azienda e sulla loro intensità percepita; sui principali fattori di protezione dallo stress e sulle variabili potenzialmente in



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
U.O. POLITICHE DEL PERSONALE E FORMAZIONE
COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802031 0917808077

grado di esercitare degli effetti di moderazione; sugli indicatori di malessere percepito, anche di tipo psico-fisico; sugli indicatori di benessere organizzativo da sfruttare come leve per il cambiamento.

Oltre che a partire dalle indicazioni presenti in letteratura, lo strumento è stato costruito tenendo conto delle indicazioni ricavate da una ricerca-intervento sul benessere organizzativo realizzata nell'anno precedente presso il solo presidio "V. Cervello", e di quelle ottenute mediante una somministrazione preliminare seguita da colloqui di gruppo ed individuali, finalizzati a valutare formulazione e chiarezza degli *item*, così come la completezza e la pertinenza delle aree considerate.

Il questionario, nella sua formulazione finale, è stato quindi somministrato in sessioni collettive a gruppi di ampiezza variabile da 30 e 60 persone, ed i dati ottenuti sono stati elaborati grazie al supporto del *software* SPSS 12.0.

I principali risultati, sui primi dei quali qui si riferisce sinteticamente, verranno quindi condivisi con il personale aziendale nel corso di incontri *ad hoc* che si terranno nei prossimi mesi, momenti questi ineludibili all'interno di una prospettiva di ricerca-azione orientata al miglioramento piuttosto che meramente adempitiva.

Prima di passare ad una descrizione dei primi dati ottenuti, è particolarmente importante precisare che, anche a seguito della particolare visione dello stress che sottosta al questionario, i dati che seguono non vanno letti, e non vengono da noi letti, alla ricerca di una conclusione sintetica e definitiva circa la presenza di una 'quantità' precisa di rischio di stress lavoro-correlato. Diversamente da altre tipologie di rischio, ad esempio diversi fra quelli appartenenti agli ambiti fisico, chimico o biologico, il rischio di stress è relativo ad un fenomeno pertinente ai complessi e multideterminati processi tipici dei sistemi sociali non-lineari, e le sue fonti possibili sono pertanto di carattere non universalistico ed a-storico, ma ritrovano la loro significatività solo all'interno delle logiche e delle culture specifiche di dati contesti organizzativi. Non solo, le dimensioni problematiche della vita organizzativa, come nel nostro caso lo stress, vanno non riduttivisticamente intese come espressione di una dinamica, quantomeno bipolare, che contempla anche le dimensioni 'felici' della



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
U.O. POLITICHE DEL PERSONALE E FORMAZIONE
COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802031 0917808077

vita organizzativa, come nel nostro caso il benessere organizzativo e la buona qualità della vita sociale dell'organizzazione, e rispetto a queste lette in maniera complementare ed interdipendente. A meno che non emergano fortemente ed univocamente dati particolarmente negativi, cosa che, lo anticipiamo subito, qui non accade, all'interno della visione dello stress qui proposta i dati raccolti non devono allora servire tanto a fornire una 'misura' dei possibili rischi presenti e della loro intensità, quanto a proporre all'organizzazione interessata, ed alle sue componenti, possibili indicazioni per il miglioramento del benessere e della qualità organizzativi.

L partecipanti alla rilevazione: principali informazioni socio-anagrafiche

Dei 1254 questionari restituiti dai soggetti che hanno partecipato alla rilevazione, 8 sono stati eliminati dall'analisi dei dati a causa dell'elevato numero di risposte mancanti o per un non corretto uso del foglio di risposta, segnalato a fine compilazione dai soggetti interessati. Ci riferiamo qui pertanto ai dati tratti dai 1246 questionari residui.

Il 47,2% dei partecipanti sono uomini e il 51,7% femmine (Il rimanente 1,1% non ha fornito l'indicazione richiesta). L'età dei soggetti è compresa tra 23 e 66 anni, con un valore medio di 48,39 (sd=7,59), mentre l'anzianità lavorativa è in media di 21,37 (sd=8,41), e l'anzianità aziendale di 16,66 anni, anche in questo terzo caso con una variabilità all'interno del gruppo abbastanza elevata (sd=9,22).

Variabilità così elevate rendono utile la considerazione delle frequenze associate alle diverse classi utilizzate. Tornando alla anzianità lavorativa, si osserva che lo 0,4% dei partecipanti ha affermato di essere inserito nel mondo del lavoro da un periodo di tempo inferiore ad 1 anno, l'1,1% da un periodo compreso tra 1 e 5 anni, il 4,9% tra 5 e 10 anni; basse sono risultate anche le percentuali di persone con una esperienza lavorativa molto lunga e che sono verosimilmente prossimi alla pensione: solo lo 0,7% dichiara una anzianità maggiore ai 40, ed il 6,1% compresa tra 35 e 40 anni. Più alte, invece, le frequenze associate a classi intermedie di anzianità: il 23,7% tra 20 e 25 anni, il 17% tra 15 e 20 anni, il 14,6% tra 10 e 15 anni, il 13,8% tra 30 e 35 anni, e il 12,3% tra 25 e 30 anni. Un andamento sostanzialmente sovrapponibile a quello appena descritto è quello



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
U.O. POLITICHE DEL PERSONALE E FORMAZIONE
COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802031 0917808077

relativo al dato sull'anzianità di servizio presso l'Azienda: l'1,4% dei partecipanti lavorava in azienda da meno di 1 anno, il 5,5% da un periodo di tempo compreso tra 1 e 5 anni, il 18,5% da 5 a 10 anni, il 16,2% da 10 a 15 anni, il 13,4% da 15 a 20 anni, il 22,7% da 20 a 25 anni, il 6,8% da 25 a 30 anni, l'8,4% da 30 a 35 anni, e il 3,1% da 35 a 40 anni.

Per quanto riguarda l'area, il 20,4% dei nostri soggetti lavorava in area dirigenziale, ed il 78,1% faceva parte del comparto (il restante 1,5% dei soggetti non ha risposto a questa domanda).

All'interno del sottogruppo del personale di area dirigenziale, i direttori di Settore o Unità Operativa sono il 5,9%, i medici il 78,3%, e i sanitari non medici il 13%; gli amministrativi sono invece lo 0,4%, i professionali l'1,2% e i professionali sanitari lo 0,8%. Lo 0,4% dei dirigenti, infine, non ha indicato nulla rispetto alla propria qualifica.

All'interno del personale di comparto, invece, il 63,7% è rappresentato dai sanitari, il 20,7% dagli amministrativi e il 14,4% dai tecnici, mentre l'1,2% dei dipendenti del comparto non ha fornito indicazioni circa il proprio ruolo. Rispetto alla categoria, il 55,3% dei soggetti appartiene alla categoria D, il 15,3% alla B, l'8,2% alla A, il 6,6% alla Ds, il 6% alla Bs e il 5,9% alla C, mentre per questa variabile i non rispondenti sono il 2,8%.

Altri dati descrittivi del gruppo riguardano il tipo di contratto di lavoro (11% a tempo determinato, 85,6% a tempo indeterminato, 0,4% altra tipologia contrattuale, e 3% di mancate risposte), il lavoro turnista (sì per il 46,1%, no per il 48,8%, e 5,1% di mancate risposte).

Infine: il 74,4% dei soggetti era sposato o conviveva, il 14,3% era celibe o nubile, il 7,1% separato o divorziato, l'1% vedovo/a, mentre il 3,2% non ha fornito indicazioni sul proprio stato civile; il 41,7% aveva 2 figli, il 19,9% 1 figlio e il 9,1% 3 figli, l'1,8% 4 figli, lo 0,2% 5 6 figli, mentre il 23,5% dei partecipanti non ne aveva nessuno ed il 3,5% dei non ha risposto a questa domanda; il tempo impiegato per arrivare a lavoro era compreso tra 5 minuti e 4 ore per un tempo medio pari a 29,58 minuti (ds=23,30 minuti).



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
U.O. POLITICHE DEL PERSONALE E FORMAZIONE
COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802031 0917808077

Un primo sguardo di insieme sui dati raccolti¹

Con riferimento all'intero gruppo di soggetti, le aree percepite come maggiormente critiche, e quindi possibili fonti di rischio di stress da lavoro, sono risultate essere la "Gestione partecipata del cambiamento" ($M = 1.65$; $ds = 0.54$); la "Valutazione del personale e l'incentivazione" ($M = 1.67$; $ds = 0.66$); il "Sostegno dell'Azienda" ($M = 1.69$; $ds = 0.57$); la "Sicurezza sul lavoro" ($M = 1.95$; $ds = 0.74$); la "Circolazione dell'informazione" ($M = 1.98$; $ds = 0.66$).

I punteggi ottenuti in ciascuna delle dimensioni appena menzionate, tutti inferiori al punto medio della scala di risposta utilizzata, sono cioè indicativi di un elevato livello di criticità rispetto alle politiche di gestione partecipata dei cambiamenti organizzativi, a quelle di valutazione delle prestazioni professionali e di incentivazione economica dei dipendenti, alla percezione delle capacità dell'Azienda, in modo particolare dei vertici, di sostenere il personale, all'adozione di pratiche in grado di garantire la sicurezza dei lavoratori ed alla circolazione di informazioni e comunicazioni con specifico riferimento a quelle concernenti i diversi ruoli e le diverse funzioni aziendali. Espresso in altri termini, quindi, i risultati emersi descrivono la percezione di un contesto organizzativo in cui:

- vengono raramente offerte possibilità di gestione partecipata dei cambiamenti aziendali e di coinvolgimento nelle scelte concernenti il proprio lavoro;
- le politiche di valutazione ed incentivazione sono inique;
- il sostegno dei vertici è scarso;
- le politiche della sicurezza sul lavoro sono carenti;
- è difficile trovare informazioni spesso importanti per portare a termine i propri compiti e gli obiettivi prefissati.

Aree meno critiche ma comunque da attenzionare sono quelle che hanno ottenuto dei punteggi medi superiori a 2 ma inferiori al punto medio della scala: "Disponibilità di risorse strumentali a livello del

¹ Al fine di una corretta lettura dei dati qui di seguito riportati, si precisa che la scala di risposta utilizzata, a 4 punti, prevedeva che si assegnasse il valore 1 a tutte le situazioni ritenute di massima criticità e il valore 4 a quelle ritenute per nulla critiche. Il punto medio è pertanto da considerarsi il 2,5, ed i punteggi inferiori ad esso rilevano, quanto più bassi, situazioni quanto più critiche nella percezione dei soggetti.



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
U.O. POLITICHE DEL PERSONALE E FORMAZIONE
COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802031 0917808077

gruppo di lavoro” ($M = 2.09$; $ds = 0.67$); “Comfort degli ambienti di lavoro” ($M = 2.12$; $ds = 0.59$); “Prevenzione dei rischi” ($M = 2.17$; $ds = 0.71$); “Linee guida e protocolli di riferimento” ($M = 2.28$; $ds = 0.82$); “Autonomia decisionale” ($M = 2.44$; $ds = 0.77$); “Partecipazione e coinvolgimento a livello del gruppo di lavoro” ($M = 2.45$; $ds = 0.70$).

In relazione a questi ultimi dati, in particolare, potrebbe essere rilevato come la percezione della partecipazione e del coinvolgimento al livello del gruppo di lavoro, sebbene non priva di una sua problematicità, sia migliore di quella riferita al livello macro dell’Azienda considerata nella sua totalità. Inoltre, nel complesso, questa seconda *tranche* di risultati rivela come siano tutto sommato negative le percezioni relative ad aspetti diversi: dalla disponibilità di risorse strumentali per lo svolgimento del lavoro in *équipe*, al comfort dei locali; dalla politica della prevenzione dei rischi, alla disponibilità di linee guida e protocolli di riferimento, alla possibilità di prendere decisioni concernenti il lavoro in relativa autonomia.

Oltre a fornire delle indicazioni circa le dimensioni da monitorare e rispetto alle quali potrebbe essere opportuno adottare dei correttivi, l’analisi dei dati condotta ha permesso anche di mettere in evidenza quali sono le aree meno critiche dal punto di vista del rischio da stress lavoro-correlato. Tra di esse, la “Percezione delle competenze necessarie per svolgere le funzioni connesse al proprio ruolo” ($M = 3.63$; $ds = 0.60$); la “Preoccupazione circa la possibilità di perdere il proprio impiego” ($M = 3.30$; $ds = 0.82$); le “Conflittualità a livello di gruppo di lavoro” ($M = 3.22$; $ds = 0.60$); gli “Orari di lavoro” ($M = 3.10$; $ds = 0.79$).

I punteggi abbastanza elevati ottenuti in queste aree attestano che i dipendenti coinvolti ritengono di aver maturato competenze adeguate per svolgere le proprie funzioni lavorative, non hanno particolari preoccupazioni circa il proprio futuro lavorativo (anche grazie alla prevalenza di lavoratori con contratti a tempo indeterminato), vivono relazioni positive e poco conflittuali all’interno dei gruppi di lavoro e non ritengono di essere sottoposti ad orari di lavoro particolarmente scomodi.

Allo stesso modo, poco critiche risultano essere le seguenti aree: “Adeguatezza delle proprie mansioni” ($M = 2.97$; $ds = 0.72$); “Interfaccia casa-lavoro” ($M = 2.91$; $ds = 0.76$); “Riconoscimento



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
U.O. POLITICHE DEL PERSONALE E FORMAZIONE
COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802031 0917808077

della propria professionalità” ($M = 2.86$; $ds = 0.79$); “Relazioni all’interno del gruppo di lavoro” ($M = 2.75$; $ds = 0.65$); “Carico di lavoro” ($M = 2.63$; $ds = 0.82$); “Riconoscimento e definizione del proprio ruolo” ($M = 2.54$; $ds = 0.58$); “Conflittualità aziendale” ($M = 2.51$; $ds = 0.44$).

Alcuni primi confronti fra gruppi diversi²

L’analisi dei dati relativi al **presidio** di appartenenza rileva differenze per quanto riguarda le aree “Linee guida e procedure di riferimento” ed “Orari di lavoro”, dove i punteggi sono risultati essere significativamente più bassi per la Direzione Aziendale di V.le Strasburgo, mentre rispetto all’area della “Sicurezza” sono stati riscontrati punteggi significativamente più bassi per il CTO e significativamente più alti per la Dir. Aziendale di V.le Strasburgo; in relazione alla dimensione del “Carico di lavoro” i punteggi significativamente più bassi sono stati quelli di CTO e Casa del Sole, mentre quest’ultimo presidio è, infine, quello che ha ottenuto i punteggi più elevati in relazione al “Coinvolgimento nel raggiungimento degli obiettivi aziendali”.

Rispetto all’**area di appartenenza** (dirigenza vs comparto), differenze significative sono state ottenute in relazione alle seguenti dimensioni: “Valutazione e incentivi”, “Gestione del cambiamento”, “Interfaccia casa-lavoro”, “Riconoscimento del ruolo” e “Coinvolgimento nel raggiungimento degli obiettivi aziendali”. In relazione a tutte queste aree, tranne “Interfaccia casa-lavoro”, il Comparto ha ottenuto punteggi significativamente più bassi della Dirigenza.

Rispetto alla **tipologia contrattuale**, differenze significative sono state riscontrate per le aree “Autonomia decisionale”, “Orari di lavoro” e “Preoccupazione circa la possibilità di perdere il proprio impiego”. Rispetto a tutte queste dimensioni, coloro i quali sono stati assunti a tempo indeterminato hanno ottenuto dei punteggi più elevati, dato che indica un livello di criticità maggiore per i lavoratori a tempo determinato in relazione a tutte le variabili significative.

² I dati qui di seguito riportati sono il frutto del confronto fra i punteggi medi ottenuti da gruppi diversi sulle diverse aree del questionario, confronto realizzato secondo il metodo dell’ANOVA a una via fissando a 0,05 il livello di significatività ed eseguendo, qualora necessario, il test di Duncan come test post-hoc.



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
U.O. POLITICHE DEL PERSONALE E FORMAZIONE
COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802031 0917808077

Rispetto infine all'**orario di lavoro** (turnisti vs giornalieri), l'unica area rispetto alla quale sono state trovate delle differenze significative è il "Carico di lavoro": i punteggi relativi a questa dimensione sono risultati significativamente più bassi, cioè più problematici, per i turnisti.

Primi cenni per suggerimenti di intervento

Alla luce dei dati qui riportati, e rispetto ai quali sono ancora in corso alcuni importanti approfondimenti, è possibile avviare una prima riflessione su quegli interventi che potrebbero contrastare i rischi di stress lavoro-correlato presenti in azienda, e migliorare la qualità complessiva della esperienza lavorativa delle persone e dei gruppi che vi operano.

Le aree che ottengono i punteggi più bassi, e che sono state sommariamente indicate all'inizio della sezione intitolata "Un primo sguardo di insieme sui dati raccolti", sembrano nel loro complesso fare riferimento alla relazione con l'organizzazione più che non il proprio gruppo di lavoro o con la propria mansione. Sembra pertanto utile pianificare un percorso di cambiamento organizzativo che possa aumentare il senso di appartenenza aziendale, migliorare la qualità della comunicazione e della informazione interna, aumentare la percezione di supporto aziendale, incrementare processi di coinvolgimento e politiche di consultazione: si tratta di obiettivi che, nel loro complesso, non possono inoltre prescindere dalla realizzazione di interventi di formazione alla leadership da rivolgere ai 'capi'.

In un'ottica di investimento sul lungo periodo, non è poi da sottovalutare la possibilità di rivedere le politiche di incentivazione, economica e non, e di migliorare la percezione della sicurezza lavorativa. In chiusura, e ricordando ancora che i dati sono ancora in fase di elaborazione in particolare per quanto riguarda la visione sia di insieme che di dettaglio che emergerà dalle possibili relazioni fra i dati parziali, si segnala come sarà necessario realizzare alcuni approfondimenti qualitativi per meglio comprendere le differenze fra Presidi diversi e fra gruppi diversi.

La Responsabile UO
Dott.ssa C. Lo Presti