



VALUTAZIONE stress lavoro correlato in AUSL 2 DELL'UMBRIA

Mara Fabrizio

UO Formazione del personale e sviluppo risorse
Membro Direttivo AIDP Umbria



Terni, 29 novembre 2012



Percorso

- ✓ *Perché valutare lo stress lavoro correlato in una Azienda sanitaria*
- ✓ *Revisione della letteratura*
- ✓ *Metodologia della ricerca effettuata*
- ✓ *Risultati della ricerca*
- ✓ *Conclusioni*



*Perché valutare lo stress lavoro correlato
in una Azienda sanitaria*

L'OPERATORE SANITARIO

■ **Peculiarità dell'utenza**

Implicita nel mandato l'esigenza di rispondere alle **molteplici richieste di chi ha bisogno**

Si richiede un'**alta motivazione** soggettiva al lavoro di dedizione agli altri





*Perché valutare lo stress lavoro correlato
in una Azienda sanitaria*

IN LETTERATURA

- Numero molto elevato di studi sul *burnout* negli **infermieri** e poca attenzione per la categoria dei **medici**. Solo recentemente alcuni lavori hanno messo in luce il disagio vissuto dai medici.

"Unhappy doctors: what are the causes and what can be done?" Edwards, Kornacki e Silversin, 2002 (Gran Bretagna)

"I medici non sono invincibili" Mora, 2002 (Torino Medica)

- *Emerge una maggiore incidenza nel **genere femminile** nella quasi totalità degli studi.*



*Perché valutare lo stress lavoro correlato
in una Azienda sanitaria*

IN LETTERATURA

Gli effetti dello stress lavoro-correlato **tendono a propagarsi** in maniera altalenante da un membro dell'equipe all'altro, ripercuotendosi sui pazienti e sulle famiglie degli operatori.

Maslach e Leiter, 2000





METODOLOGIA DELLA RICERCA

- Team **multidisciplinare**
- **Intervista semi-strutturata**
- **Valutazione soggettiva quantitativa**: questionari standardizzati
- **Valutazione soggettiva qualitativa**: suggerimenti e focus group
- Restituzione dei risultati e **discussione**
- Ricerca di **interventi specifici**



Coinvolgimento dei lavoratori

VALUTAZIONE OGGETTIVA



PERCEZIONE SOGGETTIVA

Il **coinvolgimento dei lavoratori** deve essere assicurato per una corretta interpretazione delle caratteristiche del lavoro e dell'individuazione dei fattori potenzialmente stressanti.



METODOLOGIA DELLA RICERCA

Comitato Tecnico Scientifico

Obiettivo di budget condiviso

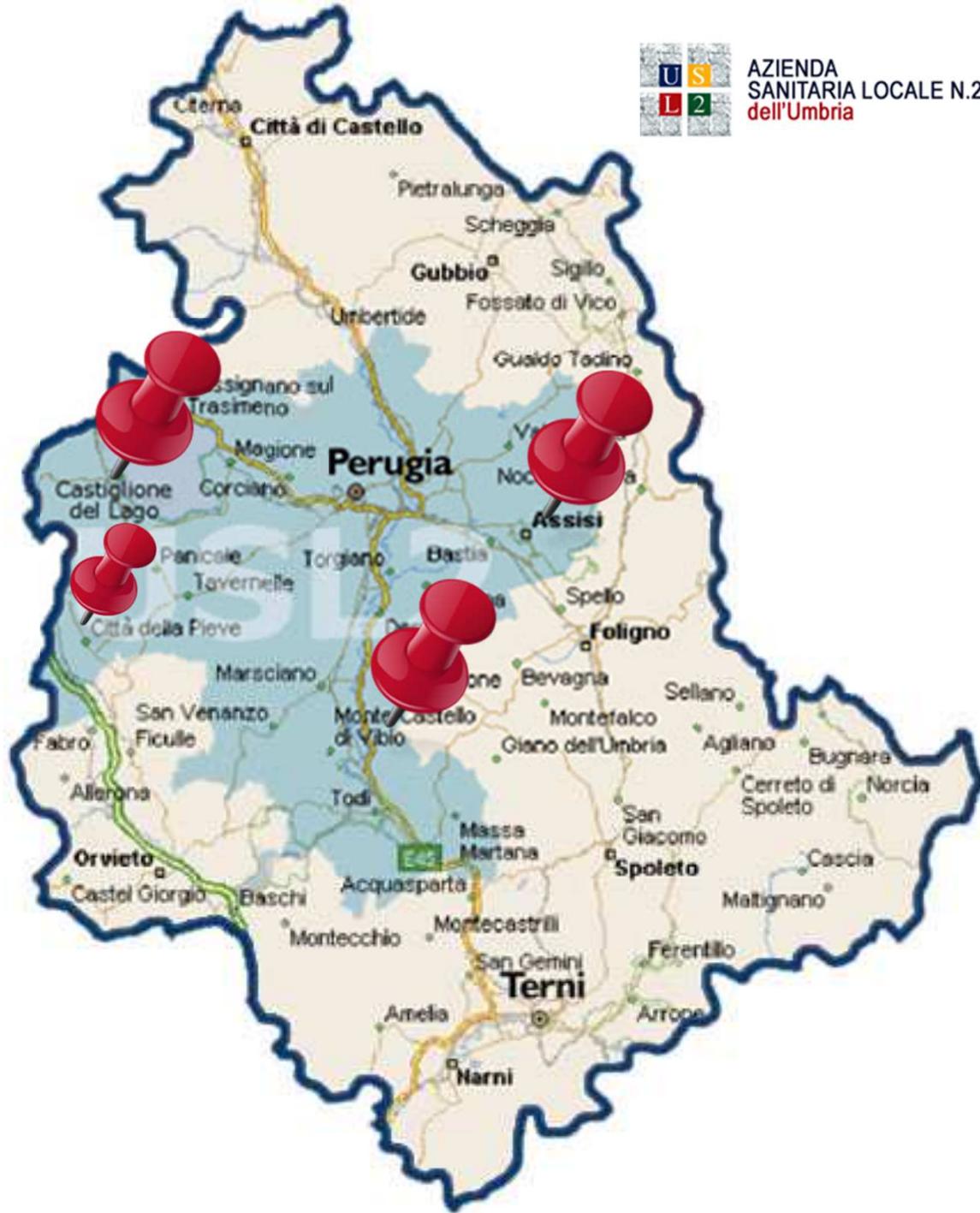
- **U.O. SERVIZIO SICUREZZA AZIENDALE**
- **U.O. FORMAZIONE DEL PERSONALE E SVILUPPO RISORSE**
- **CUG** (Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità e la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni).



METODOLOGIA DELLA RICERCA

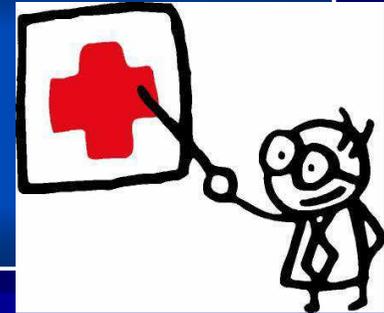
Gruppo di lavoro

| | |
|-----------------------------|--|
| Dott. L. Sicilia | SERVIZIO SICUREZZA AZIENDALE |
| Dott. F. Cocchi | U.O. FORMAZIONE DEL PERSONALE E SVILUPPO RISORSE |
| Dott.ssa M. Fabrizio | U.O. FORMAZIONE DEL PERSONALE E SVILUPPO RISORSE |
| Dott. I. Fusco Moffa | U.O. SERVIZIO EPIDEMIOLOGIA |
| Dott.ssa V. Basili | PSICOLOGA |
| Dott.ssa C. Di Maio | MEDICO SPECIALISTA IN IGIENE E MEDICINA PREVENTIVA |
| Dott.ssa C. Lio | PSICOLOGA |



OSPEDALI ASL 2 DELL'UMBRIA

I Soggetti coinvolti



✓ **PRONTO SOCCORSO:**

Ospedale di **Assisi**, Ospedale di **Castiglione del Lago**,
Ospedale di **Città della Pieve**, Ospedale della **Media Valle
del Tevere (Pantalla)**. *140 Operatori.*

✓ **EMODIALISI:**

Ospedale di **Assisi**, Ospedale di **Castiglione del Lago**
Ospedale della **Media Valle del Tevere (Pantalla)**.
54 Operatori.

✓ **BLOCCO OPERATORIO:**

Ospedale di **Assisi**, Ospedale di **Castiglione del Lago**
Ospedale della **Media Valle del Tevere (Pantalla)**.
61 Operatori



Valutazione del rischio: 1° fase indicatori *oggettivi* di rischio

1. tipo di attività lavorativa



2. check list (indicatori aziendali, contesto e contenuto lavorativo, condizioni di rischio)

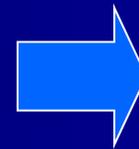


3. indicatori misurabili / eventi sentinella



Indicatori misurabili Eventi sentinella

- ✓ Assenteismo
- ✓ indici infortunistici
- ✓ assenze per malattia
- ✓ turnover
- ✓ provvedimenti disciplinari
- ✓ conflittualità / difficoltà relazionali
- ✓ cambio mansione
- ✓ violenza e molestie di natura psicologica
- ✓ istanze giudiziarie



**Minor
efficienza e
produttività**

Fonte ISPESL – *Lo stress in ambiente di lavoro* – A. Castello, I. Borgia



Valutazione del rischio:

2° fase

valutazione della *percezione soggettiva* dei lavoratori

Maslach Burnout Inventory

La presente valutazione viene fatta in completo anonimato per garantire la privacy e favorire la sincerità nelle risposte. I seguenti dati anagrafici verranno utilizzati esclusivamente per l'analisi statistica da valutatori esterni all'Azienda.

Età M F Stato civile: nubile/celibe coniugato separato/divorziato

Ruolo professionale: Pronto Soccorso Pronto Soccorso e 118

Anzianità nell'azienda: Anzianità nel reparto:

Legga attentamente le seguenti affermazioni ed indichi nella griglia sottostante quanto spesso prova il relativo sentimento.

1. Mi sento emotivamente esaurito dal mio lavoro.

Quanto spesso prova questo sentimento?

| | | | | | | |
|-----|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Mai | Qualche volta all'anno | Una volta al mese o meno | Qualche volta al mese | Una volta alla settimana | Qualche volta alla settimana | Ogni giorno |

2. Mi sento sfinito alla fine di una giornata di lavoro

Quanto spesso prova questo sentimento?

| | | | | | | |
|-----|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Mai | Qualche volta all'anno | Una volta al mese o meno | Qualche volta al mese | Una volta alla settimana | Qualche volta alla settimana | Ogni giorno |

3. Mi sento stanco quando mi alzo la mattina per affrontare un'altra giornata di lavoro

Quanto spesso prova questo sentimento?

| | | | | | | |
|-----|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Mai | Qualche volta all'anno | Una volta al mese o meno | Qualche volta al mese | Una volta alla settimana | Qualche volta alla settimana | Ogni giorno |

4. Posso capire facilmente come la pensano i miei utenti.

Quanto spesso prova questo sentimento?

| | | | | | | |
|-----|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Mai | Qualche volta all'anno | Una volta al mese o meno | Qualche volta al mese | Una volta alla settimana | Qualche volta alla settimana | Ogni giorno |

- ✓ Questionari standardizzati
- ✓ Interviste semi-strutturate
- ✓ Focus Group





MASLACH BURNOUT INVENTORY

tre indici:

- Esaurimento Emotivo (EE)
- Depersonalizzazione (DP)
- Ridotta realizzazione Personale (PA)

Il punteggio ottenuto dal soggetto per ciascuna dimensione viene calcolato secondo delle griglie di correzione standard e può essere classificato come "basso", "medio" o "alto", etichette che indicano la **fascia di rischio *burnout***.



MASLACH BURNOUT INVENTORY

ESAURIMENTO EMOTIVO

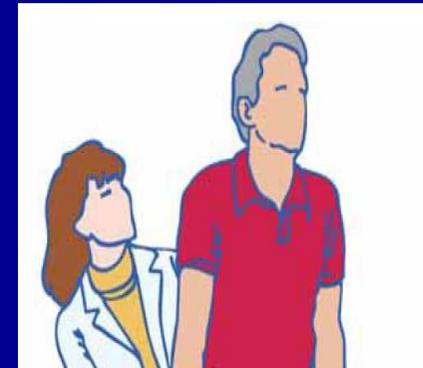
- è la sensazione di stanchezza e di affaticamento che si sviluppa via via che le risorse emotive vengono a mancare, sensazione che non si abbia più da offrire a livello psicologico. È la caratteristica centrale del **burnout**, quella principalmente riportata dai soggetti e che rappresenta il criterio necessario per la diagnosi, tuttavia non sufficiente. Infatti bisogna considerare il fenomeno all'interno del suo contesto e vagliare anche gli aspetti critici legati soprattutto alle relazioni interpersonali.





DEPERSONALIZZAZIONE

- Si riferisce ad **atteggiamenti negativi**, di **distacco**, **cinismo** e/o **ostilità** nei confronti delle persone con cui e per cui si lavora. Spesso rappresenta il tentativo di stabilire una distanza tra se stessi e il beneficiario del proprio lavoro, ignorando attivamente le qualità che lo rendono una persona, considerandolo quindi un oggetto.





RIDOTTA REALIZZAZIONE PERSONALE

- Riguarda la percezione della propria **inadeguatezza** al lavoro che implica una **caduta dell'autostima** ed una attenuazione del desiderio di successo. Rispetto alle altre due dimensioni è qualcosa di più complesso. Da alcuni autori è considerata una conseguenza o una combinazione degli altri due fattori.





VALUTAZIONE QUANTITATIVA MASLACH BURNOUT INVENTORY



Valutazione dello stress lavoro-correlato all'interno dei
Servizi di Pronto Soccorso dell'Azienda ASL n.2
dell'Umbria

Suggerimenti

Quali cambiamenti suggerisce per migliorare l'ambiente di lavoro?

.....

.....

.....

Maslach Burnout Inventory

La presente valutazione viene fatta in completo anonimato per garantire la privacy e favorire la sincerità nelle risposte. I seguenti dati anagrafici verranno utilizzati esclusivamente per l'analisi statistica da valutatori esterni all'azienda.

Età _____ Sesso: M F Stato civile: nubecelle coniugato
 separato/divorziato
Ruolo professionale: _____ Pronto Soccorso Pronto Soccorso n.112
Anzianità nell'azienda: _____ Anzianità nel reparto: _____

Legga attentamente le seguenti affermazioni ed indichi nella griglia sottostante quanto spesso prova il relativo sentimento.

1. Mi sento emotivamente esaurito dal mio lavoro.

Quanto spesso prova questo sentimento?

| | | | | | | |
|-----|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| mai | Qualche volta all'anno | Una volta al mese o meno | Qualche volta al mese | Una volta alla settimana | Qualche volta alla settimana | Ogni giorno |

2. Mi sento sfinito alla fine di una giornata di lavoro

Quanto spesso prova questo sentimento?

| | | | | | | |
|-----|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| mai | Qualche volta all'anno | Una volta al mese o meno | Qualche volta al mese | Una volta alla settimana | Qualche volta alla settimana | Ogni giorno |

3. Mi sento stanco quando mi alzo la mattina per affrontare un'altra giornata di lavoro

Quanto spesso prova questo sentimento?

| | | | | | | |
|-----|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| mai | Qualche volta all'anno | Una volta al mese o meno | Qualche volta al mese | Una volta alla settimana | Qualche volta alla settimana | Ogni giorno |

4. Posso capire facilmente come la pensano i miei utenti.

Quanto spesso prova questo sentimento?

| | | | | | | |
|-----|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| mai | Qualche volta all'anno | Una volta al mese o meno | Qualche volta al mese | Una volta alla settimana | Qualche volta alla settimana | Ogni giorno |



VALUTAZIONE QUANTITATIVA

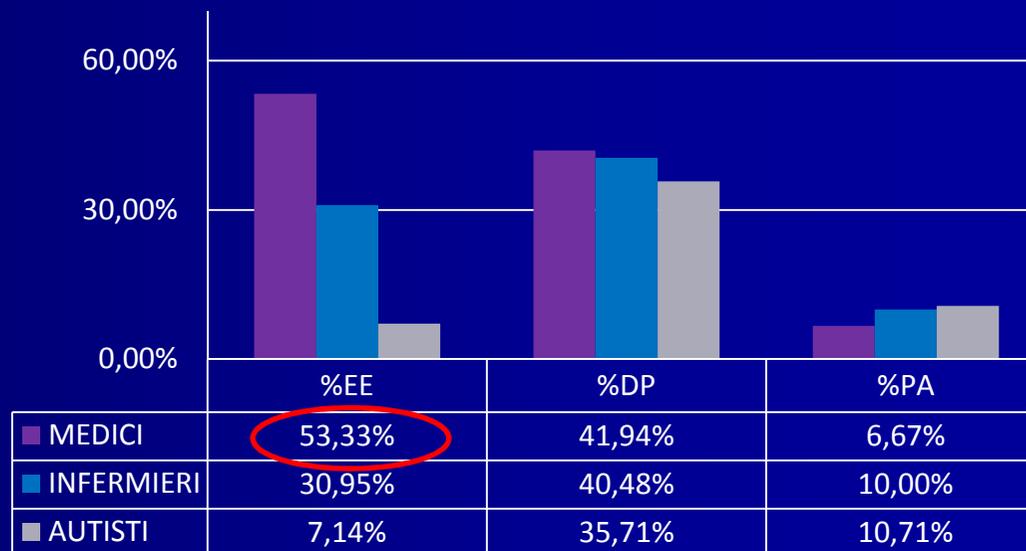
Pronto Soccorso

| totale | m | f | medici | infermieri | autisti | età | anz. serv. |
|--------|----|----|--------|------------|---------|------------|------------|
| 122 | 81 | 37 | 30 | 42 | 28 | 44,7 (9,7) | 11 (8,4) |

Confronto indice "alto" tra genere



Confronto indice "alto" tra ruoli

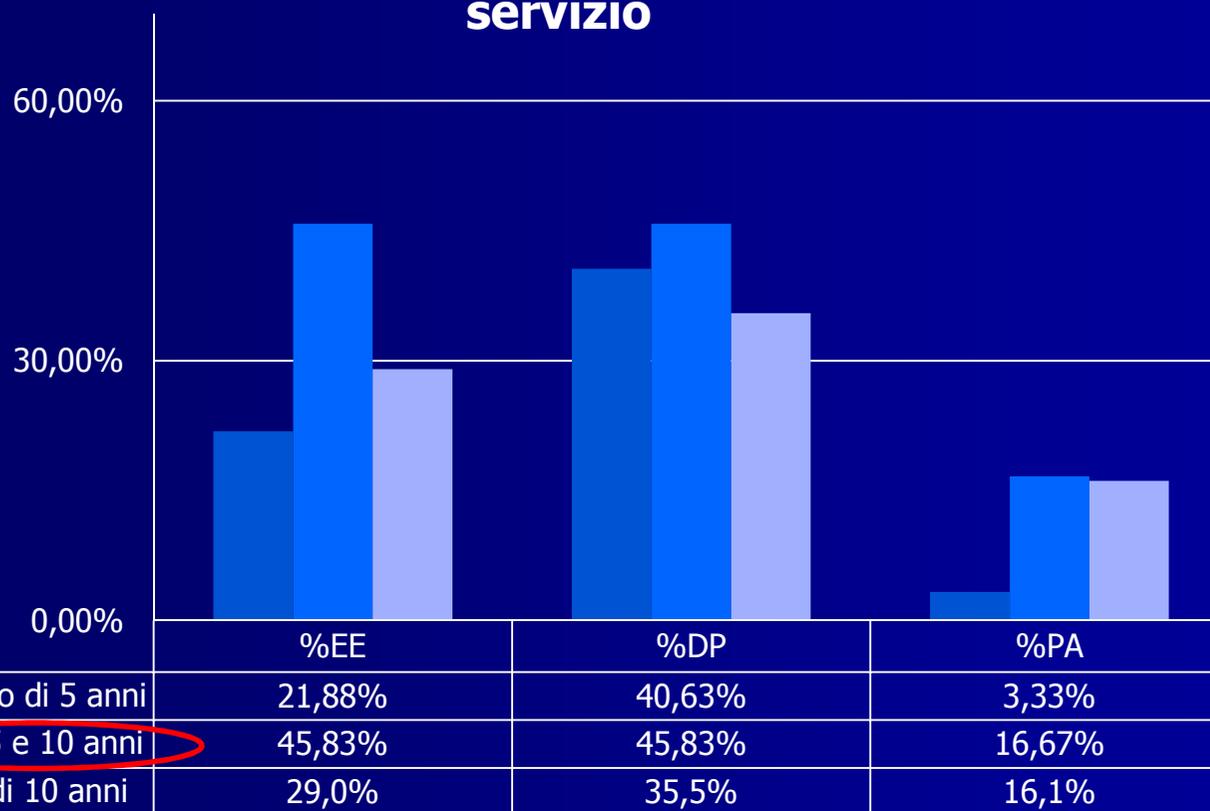




VALUTAZIONE QUANTITATIVA

Pronto Soccorso

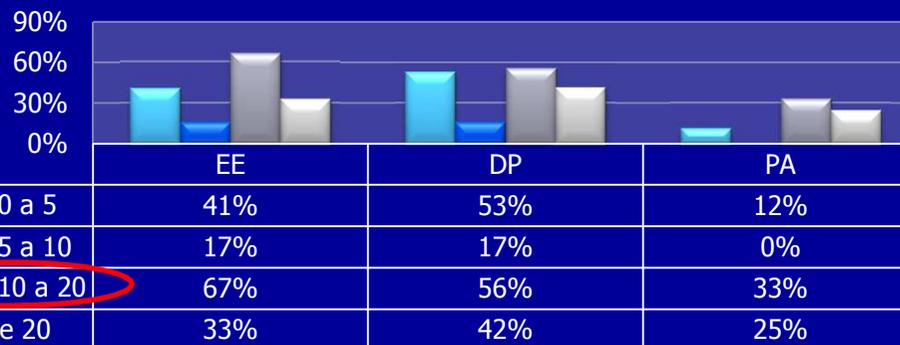
Confronto indice "alto" tra Anzianità di servizio



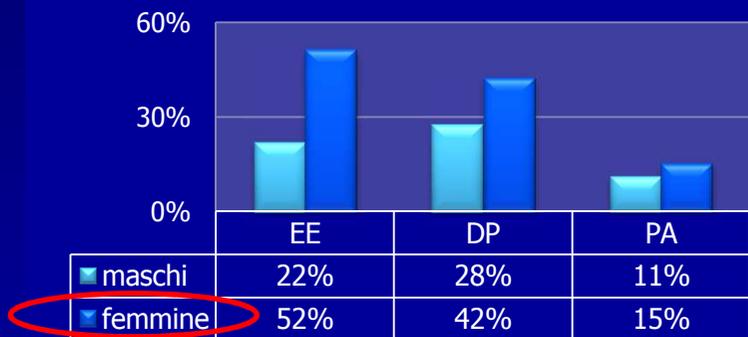


BLOCCO OPERATORIO

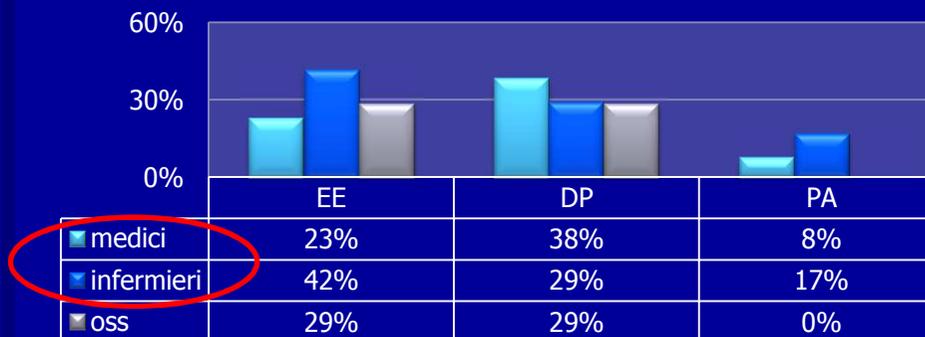
Confronto indice "alto" per anzianità di servizio



Confronto indice "alto" per genere



Confronto indice "alto" per ruolo



| totale | m | f | medici | infermieri | oss | età | anz. serv. |
|--------|----|----|--------|------------|-----|----------|-------------|
| 53 | 18 | 33 | 13 | 24 | 7 | 46,1 (9) | 13,3 (11,7) |



CENTRI DIALISI

Confronto indice "alto" per ruolo



medici

infermieri

oss

Confronto indice "alto" per genere



maschi

femmine

Confronto indice "alto" per anzianità di servizio



da 0 a 5

da 5 a 10

da 10 a 20

| totale | m | f | medici | infermieri | oss | età | anz. serv. |
|--------|----|----|--------|------------|-----|------------|------------|
| 46 | 14 | 31 | 6 | 27 | 2 | 40,5 (9,4) | 7,3 (4,5) |



VALUTAZIONE QUALITATIVA SUGGERIMENTI E FOCUS GROUP

Suggerimenti

Quali cambiamenti suggerisce per migliorare l'ambiente di lavoro?

.....
.....
.....
.....



- Analisi delle **criticità** emerse tramite i "fattori di rischio stress lavoro correlato" di **Kasl** (1991)
- Restituzione dati e **discussione** con tutti i partecipanti per individuare **possibili interventi**.
- Identificazione di **percorsi condivisi** con i servizi (responsabili, coordinatori e operatori) nella scelta delle soluzioni e delle azioni correttive



CONCLUSIONI

La gestione e valorizzazione delle risorse umane incide sulle variabili organizzative che hanno influenza sulle condizioni di benessere degli operatori.

Il funzionamento di una struttura dipende dalle figure professionali che vi sono direttamente o indirettamente coinvolte e ciò che interferisce con il loro benessere, interferisce anche con l'erogazione del servizio stesso.



L'**Azienda** e il **personale** devono impegnarsi per migliorare le condizioni lavorative



CONCLUSIONI

PREVENZIONE COLLETTIVA

- misure organizzative sull'attività lavorativa (orario sostenibile, alternanza di mansioni nei limiti di legge e contratti, riprogrammazione attività...)
- misure procedurali (definizione di procedure di lavoro), misure ergonomiche (progettazione ergonomica dell'ambiente e dei processi di lavoro)
- misure di revisione della politica aziendale (azioni di miglioramento della comunicazione interna, della gestione, delle relazioni...).



CONCLUSIONI

PREVENZIONE DELL'INDIVIDUO

- Le soluzioni sono finalizzate alla **gestione di problemi specifici**, che possono essere diversi da quelli riscontrati nella maggioranza, che riguardano solo alcuni lavoratori.
- Possono essere attuate soluzioni di **supporto ai singoli lavoratori o a gruppi** (counseling, debriefing, consultori interni, sportelli di ascolto) e interventi da parte del medico competente anche a seguito di richiesta di visita medica da parte del lavoratore.



CONCLUSIONI SOLUZIONI

- **Pronto Soccorso:** debriefing e incontri periodici
- **Blocco Operatorio:** revisione e implementazione del regolamento del B.O. (valutazione in itinere del regolamento, compilazione del registro di non conformità, audit)
- **Centri Dialisi:** stesura di percorsi assistenziali nella gestione delle urgenze e assistenza psicologica per pazienti, familiari e operatori.



*[...] finalmente l' Azienda si preoccupa
della mia salute!*

Focus Group , Pronto Soccorso AUSL2 , 2011

Grazie