

## **CAPITOLO 6**

# **IL BENESSERE DEGLI OPERATORI**



## IL BENESSERE DEGLI OPERATORI

In un'organizzazione sanitaria il miglioramento delle condizioni lavorative si riflette sulla qualità di vita dell'operatore e questo rapporto a sua volta ricade, com'è facilmente intuibile, sulla qualità del servizio di cura offerto al paziente. Il benessere organizzativo e lo stress da lavoro correlato è stato oggetto in questi ultimi anni di una significativa attenzione, sia a livello nazionale che regionale.

La Regione Toscana ha affrontato in modo sistematico il problema con vari atti, tra cui l'istituzione nel 2007 del Centro di riferimento regionale per le criticità relazionali (CRRCR) che, esperienza unica nel panorama nazionale, ha l'obiettivo di supportare le aziende sanitarie locali e aziende ospedaliero-universitarie a migliorare il benessere lavorativo dei propri addetti. Attraverso un Osservatorio specifico, il CRRCR monitora e valuta l'andamento del fenomeno in Toscana per proporre soluzioni alle criticità rilevate e collabora con le altre regioni per le funzioni di un sistema di osservazione nazionale.

Informazioni sul grado di benessere lavorativo sono parzialmente ricavabili dall'indagine sul clima interno realizzata dal Laboratorio Mes all'interno del sistema di valutazione delle performance della Regione Toscana. L'indagine di clima interno viene svolta ogni due anni ed è rivolta – a partire dal 2008 - a tutti i dipendenti delle aziende sanitarie, ospedaliere ed Estav<sup>1</sup>.

È utilizzato un questionario on line, dentro cui sono previste due domande aperte, con cui i dipendenti possono esprimere suggerimenti sulle possibilità di miglioramento e di riduzione degli sprechi del sistema sanitario toscano. Dei circa 51mila dipendenti del nostro sistema sanitario, quasi il 50% ha partecipato all'indagine.

I dati relativi all'ultimo anno della rilevazione, il 2012, descrivono un buon rapporto con il proprio diretto superiore. Il management è descritto dal 61% dei rispondenti disponibile all'ascolto, dal 54% capace di delegare, dal 57% capace di responsabilizzare il dipendente sui risultati del proprio operato, ma solo il 32% lo definisce in grado di gestire i conflitti.

È forte la richiesta di un sistema più meritocratico: in media il 60% dei dipendenti non condivide i criteri di valutazione adottati dalle aziende per il lavoro svolto. Si chiedono, poi, da un lato maggiori investimenti sulla qualità – più che sulla quantità - della formazione erogata e messa a disposizione delle aziende: solo il 35% dei dipendenti dichiara di svolgere una formazione efficace per lo sviluppo delle proprie competenze; dall'altro si chiede il miglioramento dei meccanismi di comunicazione interna all'azienda: solo il 20% dei dipendenti è soddisfatto della circolazione delle informazioni all'interno della propria organizzazione. Inoltre, il 70% dei dipendenti chiede alla propria azienda sanitaria un impegno maggiore verso la capacità di cambiare ed innovarsi, e maggiori opportunità di crescita professionale a disposizione dei professionisti.

Buoni risultati, invece, dal lato della conoscenza e della negoziabilità dei meccanismi di programmazione e controllo (budget) conosciuti da più del 74% dei dipendenti e che mostrano un trend positivo soprattutto per i responsabili di struttura, il 54% dei quali dichiara di essere coinvolto nella definizione del budget e di negoziarlo con la direzione aziendale.

In conclusione, il benessere dell'organizzazione sanitaria e degli operatori che ne fanno parte è un tema che ne-

gli ultimi anni riscuote molta attenzione, anche, ma non solo, per le ripercussioni sulla qualità dei servizi erogati al cittadino. La Regione Toscana sta promuovendo numerose iniziative, anche se al momento sono rivolte più alla promozio-

ne del benessere organizzativo e al monitoraggio dello stress lavoro correlato. Pur con questo ritardo, la nostra regione è comunque tra le più attive su questo tema in Italia.

## NOTE

---

*1 L'indagine di clima interno è avviata nel 2004 in via sperimentale su 4 aziende del sistema sanitario della Toscana, per coinvolgerle tutte a partire dal 2005. Fino all'indagine del 2008, la rilevazione era fatta su un campione di dipendenti.*