

**Valutazione del "Benessere Organizzativo"
nell'U.O.C. di Nefrologia e Dialisi Area Vasta 5
A. Chiodi, C. Squarcia, L. Rossi (Ascoli Piceno)**

Area Vasta 5 Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto U.O.C. di Nefrologia e Dialisi

INTRODUZIONE

TABELLA DI SINTESI SULLE VALUTAZIONI MEDIE

Aspetto	Ambito	Media (scala 1-6)
Benessere Organizzativo	A - Sicurezza e salute (9 domande)	4,2
	B - Discriminazioni (9 domande)	4,5
	C - Equità amministrazione (5 domande)	3,2
	D - Carriera (5 domande)	3,3
	E - Lavoro (5 domande)	4,7
	F - Colleghi (5 domande)	4,1
	G - Contesto lavorativo (5 domande)	3,4
	H - Senso di appartenenza (5 domande)	3,9
	I - Immagine dell'amministrazione (3 domande)	4,3
	A.I. - Importanza ambiti d'indagine (9 domande)	3,7
Benessere organizzativo - Totale		3,9
Sistema di valutazione	L - Organizzazione (4 domande)	2,3
	M - Performance (4 domande)	3,2
	N - Funzionamento sistema (5 domande)	2,8
Grado di condivisione del sistema di valutazione - Totale		2,8
Il capo	O - Il capo e la crescita (5 domande)	2,9
	P - Il capo e l'equità (4 domande)	2,9
Valutazione del superiore gerarchico - Totale		2,9
Indagine benessere generale		3,2

Tabella 1 Tabella 2

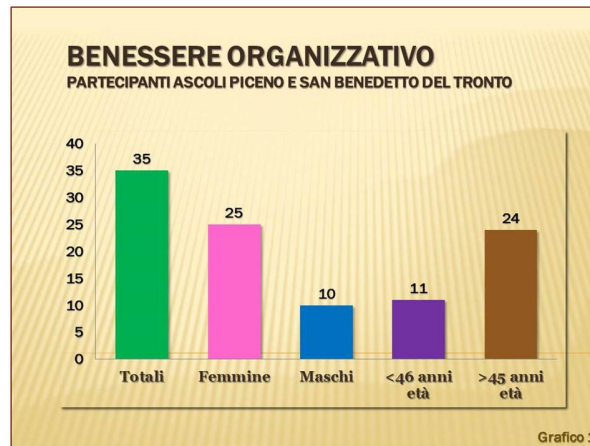
Con il termine "benessere organizzativo" si intende "la capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione" (Avallone e Bonaretti, Benessere Organizzativo, 2003). Il benessere organizzativo è il primo elemento che influenza efficacia, efficienza, produttività e sviluppo di una struttura pubblica. Un'organizzazione che si prende cura delle persone, che è in grado di sviluppare e mantenere un adeguato grado di benessere fisico e psicologico, di alimentare la convivenza sociale di chi vi lavora, può aumentare la qualità delle proprie prestazioni, in termini di efficienza e produttività. Il "Benessere" all'interno delle organizzazioni, inteso come stato di salute, in riferimento alla qualità della vita, al grado di benessere fisico, psicologico, e sociale della comunità lavorativa, è da tempo argomento di attenzione, anche normativa. Il D.lgs. n. 81/2008 ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento l'obbligo specifico di valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato; Il D.lgs 150/2009 assegna all'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione delle performance) il compito di realizzare annualmente, indagini sul benessere organizzativo del personale dipendente, demandando alla CIVIT (Commissione Indipendente per la Valutazione l'integrità e Trasparenza della pubblica amministrazione) ora ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) la definizione dei modelli d'indagine, come il Questionario "Indagine sul Personale" ANAC 2013, che abbiamo utilizzato per la nostra indagine. Infine il D.lgs.33/2013 dispone che le amministrazioni pubblichino i risultati delle indagini sul B.O. nei propri siti istituzionali oltre che a trasmetterli all'ANAC. Nelle Aziende Sanitarie, in un contesto assistenziale sempre più

umanizzato e in una prospettiva di moderna gestione delle risorse umane e di effettiva tutela dei lavoratori, che va oltre la sola concezione delle misure antinfortunistiche, la tematica del benessere organizzativo, scaturisce dall'esigenza:

- di assicurare il migliore utilizzo delle risorse, in termini di efficienza ed efficacia,
- di valorizzare il merito, introducendo adeguati meccanismi di riconoscimento dei risultati.(2)

Infatti in un ambiente attivo sembrano prevalere un crescente sentimento di soddisfazione e un migliore stato di salute, mentre in un ambiente carico di tensione sembrano essere più frequenti i problemi di salute e di stress(3). L'indagine sul clima organizzativo, del tutto anonima e puramente volontaria, rappresenta pertanto una opportunità per tutto il personale, che può esprimere liberamente le proprie opinioni personali e che può in tal modo:

- creare un canale di comunicazione verticale all'interno della struttura di appartenenza,
- può affrontare al meglio qualsiasi percorso evolutivo e/o cambiamento,
- può fornire gli strumenti per prevenire e gestire quei fenomeni rappresentativi di un malessere organizzativo (elevati livelli di stress, burn-out, disadattamento etc),
- può mettere in atto gli interventi di miglioramento delle eventuali criticità emerse, in una prospettiva comune di crescita e di sviluppo



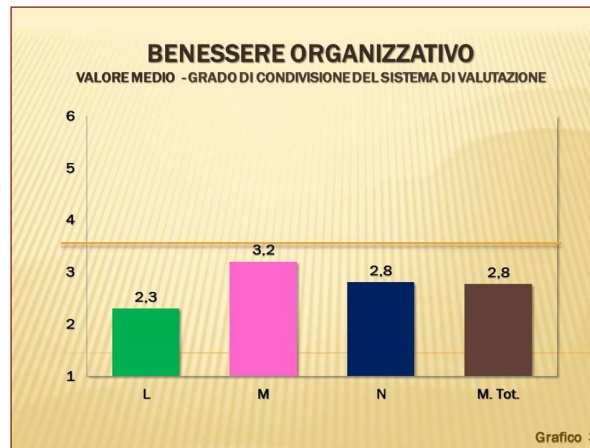
MATERIALI E METODI

L'indagine è stata realizzata nell'U.O.C di Nefrologia e Dialisi dell'area Vasta 5, sezione di emodialisi AP/SBT), utilizzando lo stesso format indicato dall'ANAC (4). Il questionario, somministrato in forma anonima al personale infermieristico ed ausiliario delle sezioni di emodialisi di AP e di SB, è costituito da n° totale di domande pari a 87 ed è suddiviso in 3 sezioni, ognuna delle quali sviluppa l'analisi approfondita di specifici aspetti attraverso una serie di domande:

1. il livello di benessere organizzativo (stato di salute dell'organizzazione di riferimento) suddiviso in 10 sottogruppi
2. il grado di condivisione del sistema di valutazione (la misura della condivisione, da parte del personale dipendente, del sistema di misurazione e valutazione della performance), suddiviso in 3 sottogruppi.
3. la valutazione del proprio responsabile gerarchico (la rilevazione della percezione del dipendente rispetto allo svolgimento, da parte del superiore gerarchico, delle funzioni direttive), suddiviso in 2 sottogruppi . (Tab 1)

Per ogni domanda il compilatore ha espresso il proprio grado di condivisione secondo una scala likert compresa tra 1 (totale disaccordo/non importante) e 6 (totale accordo/importante). Alcune asserzioni sono poste con polarità negativa, per cui un elevato accordo con le stesse rappresenta un basso grado di benessere. Pertanto, nella lettura dei risultati le risposte alle domande in questione devono essere

intese invertendone il senso, positivo o negativo, rispetto alla risposta originaria del questionario. Il questionario termina con una scheda anagrafica, ma rispetto all'impostazione proposta dalla CIVIT, è stata mantenuta solamente la distinzione di sesso (M/F) e dell'età (<45/>4, per rispetto della privacy.



RISULTATI

L'indagine su benessere organizzativo nella nostra U.O.C. ha prodotto un totale di 35 questionari validi, ossia questionari "visitati in tutte le sue pagine". La percentuale di partecipazione all'indagine è stata pari a circa 67%, considerato che nel periodo della compilazione, nella UOC (sezione emodialisi AP e SBT) lavoravano 54 unità con rapporto di lavoro dipendente (Graf.1). Per ogni settore di indagine è stata calcolata la media aritmetica di tutte le risposte relative a domande dello stesso settore di indagine. Le risposte 1-3-5 sono state considerate "globalmente negative" e quelle 3-5-6 come "globalmente positive" La macroarea "benessere organizzativo", che misura la soddisfazione del dipendente in relazione alle caratteristiche del luogo di lavoro, al rapporto con i colleghi e con l'amministrazione, alle prospettive di carriera, al coinvolgimento negli obiettivi, alla gratificazione ottenuta e all'attaccamento alla amministrazione, è composta da 9 settori di indagine (settori da A a I) per un totale di 51 domande.

Relativamente al questo settore (Graf.2) il livello di soddisfazione media totale (M. Tot =3,9) risulta sufficiente. Un quadro insufficiente si evidenzia nel settore dell'equità (C=3,2), ossia percezione di non corrispondenza tra impegno profuso e retribuzione, della carriera (D=3,3), ossia percezione che la possibilità di fare carriera non sia legata al merito, e del contesto del lavoro (G =3,4), ossia percezione di poca attenzione dell'U.O.C. alla formazione, informazione e conciliazione tra vita lavorativa e familiare. Valori sufficienti si evidenziano per le altre aree di indagine, in particolare nel settore lavoro (E=4,7), da cui si evince che in generale, gli intervistati ritengono di avere la preparazione necessaria per svolgere con profitto la propria attività e di godere di un adeguato livello di autonomia. Sufficiente risulta il giudizio dei dipendenti, in relazione alla importanza dei settori oggetto dell'indagine (A.I.= 3,7) ossia in merito al coinvolgimento del processo produttivo dell'U.O.C.. L'area "il grado di condivisione del sistema di valutazione" che valuta il grado di condivisione/soddisfazione del personale in merito al coinvolgimento del processo produttivo dell'azienda, è composta da 3 settori di indagine (settori da L a N) per un totale di 13 domande. Relativamente a questo settore (Graf.3), la valutazione dei singoli settori e totale risulta nettamente insufficiente (M.Tot 2,8) ad indicare la difficoltà del dipendente a condividere gli obiettivi aziendali e a percepire con chiarezza i metodi di valutazione, generando quindi sfiducia nella valutazione di merito. L'area "valutazione del superiore gerarchico" che valuta il rapporto tra dipendente e superiore gerarchico, in relazione al tema della crescita professionale e del riconoscimento dei meriti (equità), è composta da 2 settori di indagine (settori O-P) per un totale di 9 domande. Relativamente a questa area (Graf. 4) si evidenzia un valore insufficiente in entrambi i settori e quindi nella media totale (M.Tot.=2,9), ad indicare una figura di superiore gerarchico con non ottimali doti di ascolto e di sensibilità rispetto alle problematiche personali dei dipendenti e con scarsa capacità di gestione di conflitti e criticità.



CONCLUSIONI:

Da evidenziare la buona percentuale di partecipazione all'indagine da parte dei dipendenti a significare una buona considerazione dello strumento di indagine, che è stato correttamente interpretato dal dipendente come una concreta possibilità di miglioramento. L'evidenza di criticità dell'intera Area 2 indica una carenza informativa su quali siano gli obiettivi, le strategie ed i risultati dell'UOC. Sarà pertanto necessario un maggiore coinvolgimento dei dipendenti nelle dinamiche organizzative della UOC ed una maggiore equità nelle valutazioni di merito e nella applicazione di incentivi. La criticità dell'intera Area 3 dimostra una scarsa considerazione del responsabile da parte dei dipendenti ed una insufficiente capacità, da parte del superiore, di esercitare il proprio ruolo manageriale. In conclusione ci sembra importante che il lavoratore diventi un soggetto che possa contribuire al successo della azienda, a patto che si creino le condizioni per la sicurezza, per il soddisfacimento dei bisogni, e che vengano prese in considerazione esigenze di apprendimento, informazione e giustizia.

BIBLIOGRAFIA

1. <https://moodle.adaptland.it/mod/resource/view.php?id=3066>
"Analisi del benessere organizzativo come prospettiva di cambiamento Il clima percepito dagli Infermieri dell'Azienda ospedaliera" di Treviglio di Daniele Perillo
2. http://www.unive.it/media/allegato/ateneo/trasparenza-amministrativa/performance/BO_Benchmark.pdf
3. <https://www.nurse24.it/infermiere/benessere-malessere-organizzativo-infermieri-medici-operatori-sanitari-passano-gran-parte-della-vita-lavoro-eppure.html>
4. <http://www.anticorruzione.it/portal/rest/jcr/repository/collaboration/Digital%20Assets/anacdocs/Attivita/ArchivioStorico/BenessereOrganizzativo/ModelliDiIndagine/Allegato-A-Indagini-su-personale-dipendente2.pdf>