



**FOCUS GROUP
SU BENESSERE DEGLI OPERATORI DELL'AZIENDA USL
DI REGGIO EMILIA**

A cura di Manuela Predieri e Benedetta Riboldi - Comitato Unico di Garanzia - CUG

Giugno 2015

Focus group su benessere degli operatori dell'Azienda USL di RE

IL CONTESTO

Il personale dipendente dell'Azienda UsI di Reggio Emilia al 31/12/2014 ammonta a 3.994 unità, di cui 2.984 (75,7%) sono donne e 960 (24,3%) uomini. La fascia d'età più rappresentata è quella 45-54 anni, che corrisponde al 38,8% del totale dei dipendenti.

Tabella 2.. Personale dipendente **al 31/12/2014** per fasce d'età e genere

Età	Maschi	%M	Femmine	%F	TOT 2014	%TOT
<=35	101	22	365	78	466	11,8
36-44	188	19	815	81	1003	25,5
45-54	333	22	1196	78	1529	38,8
55-64	330	35	606	65	936	23,8
>=65	8	80	2	20	10	0.1
Totale	960	24,3	2984	75,7	3944	100

OBIETTIVI DEL FOCUS GROUP

Indagare quali sono, nella percezione delle dipendenti donne over 45 dei diversi distretti e ospedali della nostra azienda, gli interventi o piccole iniziative da mettere in campo per migliorare il benessere di questo target di dipendenti, considerando alcune difficoltà tipiche come la conciliazione dei tempi vita/lavoro, la cura di figli o genitori anziani.

DATI TECNICI SUI FOCUS GROUP CON DIPENDENTI DELL'AZIENDA USL DI REGGIO EMILIA

<i>N FG realizzati</i>	4 focus nel mese di maggio 2015
<i>Numero invitati</i>	75 persone
<i>Numero partecipanti</i>	37 persone (il dettaglio per distretto è specificato nelle tabelle sottostanti)
<i>Caratteristiche degli invitati</i>	Dipendenti donne, over 45, sia territoriali che ospedalieri, con diverse professionalità e di tutti i distretti dell'azienda.

ELENCO DEI PARTECIPANTI

DISTRETTO DI REGGIO EMILIA

	Professione	Anni
N° 9 partecipanti	Assistente sanitaria	49
	Biologa	44
	Amministrativa	56
	Tecnico della prevenzione	52
	Amministrativa	60
	Tecnico della prevenzione	53
	Amministrativa	53
	Educatrice	47
	Amministrativa	54

DISTRETTO DI CASTELNOVO MONTI

	Professione	Anni
N° 8 partecipanti	Amministrativa	58
	Infermiera	56
	Infermiera	53
	Amministrativa	61
	Fisioterapista	51
	Ostetrica	51
	Oss	58
	Infermiera	49

DISTRETTO DI SCANDIANO E MONTECCHIO

	Professione	Anni
N° 8 partecipanti	Psicologa	48
	Infermiera	50
	Ostetrica	59
	Infermiera	47
	Oss	57
	Medico	59
	Amministrativa	47
	Medico	57

DISTRETTO DI GUASTALLA E CORREGGIO

	Professione	Anni
N° 14 partecipanti	Medico	51
	Amministrativa	61
	Infermiera	51
	Infermiera	46
	Infermiera	55
	Tecnico di radiologia	52
	Infermiera	65
	Infermiera	51
	Infermiera	57
	Tecnico della prevenzione	53
	Tecnico di laboratorio	53
	Amministrativa	55
	Medico	42
	Infermiera	50

ANALISI DEI FOCUS GROUP

Sulla base dell'obiettivo si è scelto di analizzare il testo con un approccio qualitativo per valorizzare la soggettività di ogni intervento.

L'analisi qualitativa tematica si compone di due fasi:

- 1- Identificazione delle problematiche principali e delle sottotematiche
- 2- Individuazione di possibili interventi o azioni di miglioramento

Sia le problematiche emerse che le azioni migliorative da poter mettere in campo sono state aggregate per macroaree così come è descritto nelle successive tabelle.

Sintesi delle difficoltà e delle proposte raccolte nei quattro focus

Macro - area	Principali difficoltà incontrate rispetto al tema benessere sul luogo di lavoro e bilanciamento vita/lavoro	Proposte
Organizzazione del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • cambiamenti organizzativi e tecnologici molto rapidi che possono generare senso di inadeguatezza, paura di sbagliare. difficoltà di adattamento. (nuove normative, procedure, programmi informatici, ecc). • Aumento dei carichi di lavoro per il blocco/riduzione delle assunzioni. Questa situazione si ripercuote anche nella relazione fra colleghi. C'è maggiore tensione e sono aumentati i conflitti. • Mancanza di tempo per documentarsi ed aggiornarsi anche su norme e procedure che sono alla base della propria attività lavorativa. • Rigidità per quanto riguarda gli orari. Burocrazia (es. sblocco cartellino, utilizzo auto di servizio...). In alcune situazioni scarsa sensibilità nell'accogliere le esigenze legate a diversi cicli di vita • Sono aumentate le difficoltà nel rapporto con l'utenza. <i>Ci vedono come privilegiati</i> • Differenze generazionali che si ripercuotono nel clima di lavoro. <i>I giovani sono più disponibile al cambiamento, più tecnologici, ma hanno scarso senso di appartenenza.</i> • L' utilizzo di tecnologie personali (smartphone, cellulari, ipad, tablet..) durante l'orario di lavoro possono influire sia sulla qualità che sulla sicurezza delle prestazioni offerte ai pazienti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire forme di flessibilità oraria (banca delle ore..) • Favorire dove possibile forme di telelavoro (in particolare personale amministrativo e non turnista) • Valorizzare il lavoro di gruppo, maggiore interscambialità e confronto generazionale • ricollocazione delle risorse e cambio di mansioni/ruoli • Assistenza informatica: maggiore supporto nell'introduzione di nuovi programmi e /o procedure con meno passaggi formali. • Incentivare e sviluppare la comunicazione interna, mantenendo aggiornata l'informazione in progress e al termine del progetto.

Macro - area	Principali difficoltà incontrate rispetto al tema benessere sul luogo di lavoro e bilanciamento vita/lavoro	Proposte
Benessere salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Invecchiamento della componente amministrativa. Necessità di maggiore attenzione sul rischio salute anche per questi dipendenti. • Senso stanchezza fisica. <i>Con l'età è aumentata la fatica fisica. Maggiore lentezza nel recupero psico-fisico</i> • Ansia - stress e difficoltà di concentrazione • Paura di essere inadeguati. <i>Le nuove tecnologie, i cambiamenti frequenti, il confronto con le nuove generazioni</i> • L'incertezza rispetto al pensionamento genera un senso di insicurezza e ansia rispetto al proprio futuro. <i>Riuscirò a lavorare? Sarò capace? Adeguato?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmare controlli sullo stato di salute anche del personale amministrativo. Interventi formativi (es. posture corrette, ecc...) • Disponibilità della propria professionalità a servizio anche degli altri dipendenti. • Programmare incontri su stili di vita come fumo e alcol; • Formazione dedicata al tema dell'ergonomia • Individuare spazi per pranzo autogestito che siano anche luogo di socializzazione e di benessere.
Aspetti economici	<ul style="list-style-type: none"> • Blocco dei contratti, con conseguente perdita del potere di acquisto. • Poca tranquillità in generale. • In alcune situazioni la famiglia è diventata monoreddito (l'unico reddito è quello della dipendente). • Anche in caso di diritto alla pensione resta la necessità di continuare a lavorare per problemi economici (coniuge che ha perso o ridotto il lavoro, figli a carico.....). • Impossibilità di richiedere il part - time per problemi economici. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere convenzioni o facilitazioni nell'utilizzo di alcuni servizi (es. palestre, ecc...)
Bilanciamento vita/lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà di conciliazione con i tempi del lavoro e i diversi e numerosi impegni familiari. <i>Oltre alla mia famiglia devo garantire assistenza e sostegno ai genitori anziani, ai figli per l'accudimento dei nipoti</i> • Sensi di colpa per non riuscire a fare tutto • Sono aumentati i carichi familiari. Difficoltà di conciliazione con i tempo personali • Ridefinizione dei ruoli uomo e donna in famiglia (legati alla disoccupazione maschile) 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri formativi/informativi su temi quali: genitorialità/l'adolescenza gestione degli anziani, gestione dell'ansia, combattere la perdita dell'attenzione • Iniziative di sostegno tra gli operatori come la banca delle ore • Incentivare progetti come il car pooling • Favorire iniziative sul benessere dei dipendenti

CONSIDERAZIONI E PROPOSTE

Il tema dell'invecchiamento degli operatori sanitari, anche amministrativi solleva importanti questioni organizzative, manageriali e di medicina del lavoro quali:

- il rischio di un "invecchiamento patologico";
- la difficoltà di riassegnazione del personale con ridotte capacità lavorative;
- il mantenimento delle capacità lavorative degli operatori al fine di garantire la qualità dell'assistenza;
- un clima organizzativo che sostenga e promuova il mantenimento della motivazione del personale
- un'attenzione concreta alle tematiche di bilanciamento vita e lavoro, anche in considerazione della prevalente popolazione femminile che caratterizza l'organico dell'Azienda USL.

In questo contesto in rapido cambiamento è utile pensare a nuovi modelli di gestione delle risorse umane con l'obiettivo sia di valorizzare l'importante capitale umano, professionale ed intellettuale, sia di mettere in campo progetti finalizzati a creare valore per l'organizzazione e per le persone.

In questo senso a nostro avviso alcune aree meritano un'attenzione particolare:

Formazione continua

I lavoratori più anziani, specie se donne, con carichi di lavoro familiari pesanti, potrebbero avere minori incentivi e minore disponibilità a rimanere aggiornate. E' nell'area della formazione che si inseriscono percorsi di formazione a supporto della professionalità e a sostegno della motivazioni delle dipendenti. Sempre in quest'area dovrebbero essere inseriti i progetti di prevenzione e promozione di corretti stili di vita degli operatori, organizzandoli in orari di facile accesso quali il fine turno (fascia del pranzo o nella sera) e garantendo i crediti ECM.

Formazione dedicata al benessere dei dipendenti

Stili di vita

Una scelta formativa che punta direttamente alle abitudini quotidiane dei dipendenti. Aumentare la consapevolezza sull'importanza di una sana alimentazione, comportamenti salutari (sane abitudini alimentari, attività motoria, astensione dal fumo di sigaretta). È questo un esempio di formazione aziendale dedicata alle cosiddette "non technical skills" ovvero alle competenze non specialistiche che tuttavia rinforzano le attitudini alle scelte personali e relazionali a beneficio di uno stile di vita positivo e salutare. Questi progetti formativi, definiti trasversali in quanto non specificamente orientati al miglioramento delle performance tecnico professionali, sono finalizzati a portare l'attenzione alla salute degli operatori ed in senso generale al benessere della comunità. Un operatore consapevole dell'importanza di un corretto stile di vita è, egli stesso, un autorevole canale di promozione della salute.

Prevenzione delle patologie muscolo scheletriche personale amministrativo

Svolgere attività di controllo sanitario periodico per i dipendenti amministrativi prevedendo percorsi formativi di prevenzione delle principali patologie legate a posture scorrette.

Il lavoro di cura

Programmazione di incontri informativi/formativi con tematiche legate al lavoro di cura quali:

- genitorialità
- adolescenti
- gestione di familiari anziani non autosufficienti
- gestione dell' ansia

Strumenti aziendali di conciliazione

Le misure adottabili dalle aziende per essere più family friendly, cioè amichevoli per la famiglia, possono essere di vario tipo: dalla rimodulazione degli orari per rendere flessibile il tempo lavorativo ai servizi di cura per figli o altri familiari a carico, ai supporti per la carriera, alla garanzia del mantenimento di posizione e qualifica professionale anche in caso di lunghe assenze, alle iniziative che le organizzazioni implementano per supportare il lavoratore nei problemi riguardanti la mobilità (da e verso il proprio posto di lavoro).

flessibilità degli orari

Progetti volti a introdurre elementi di flessibilità degli orari e dell'organizzazione del lavoro, quali orario concentrato, orario flessibile in entrata o in uscita, banca delle ore, part-time reversibile, telelavoro, ecc. Possono essere elaborati progetti per: orario flessibile, banca delle ore, ect... per dipendenti che vivono situazioni di emergenza per problemi di cura familiare (figli minori o responsabilità di cura verso persone disabili, con infermità grave o non autosufficienti).

Spostamenti Casa-Lavoro

ottimizzazione degli spostamenti sistematici dei dipendenti con l'obiettivo di ridurre l'uso dell'auto privata adottando, tra l'altro, strumenti come il Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL), con cui si favoriscono soluzioni di trasporto alternativo a ridotto impatto ambientale (car pooling, car sharing, bike sharing, ecc.).

Altro

- Potenziare e ricordare ulteriormente l'attività di comunicazione interna