

IL DOVERE DELLA COMPETENZA

14° CONVEGNO NAZIONALE
SU QUALITÀ DELLA VITA
E DISABILITÀ

9-10 settembre 2019
Università IULM Milano



Stress e burnout negli operatori: fattori di rischio e protezione

Serafino Corti

Giovanni Michelini

Perché?

- ❖ Tra il 25% e il 32% degli operatori che lavorano nei servizi per persone con DNS sperimenterebbero alti lavori di stress lavorativo (Hastings, Horne e Mitchell, 2004; Hatton et al., 1999)
- ❖ Per prevenirlo si può agire su due livelli:
 - A. sulle caratteristiche dell'organizzazione;
 - B. sulla resilienza degli operatori



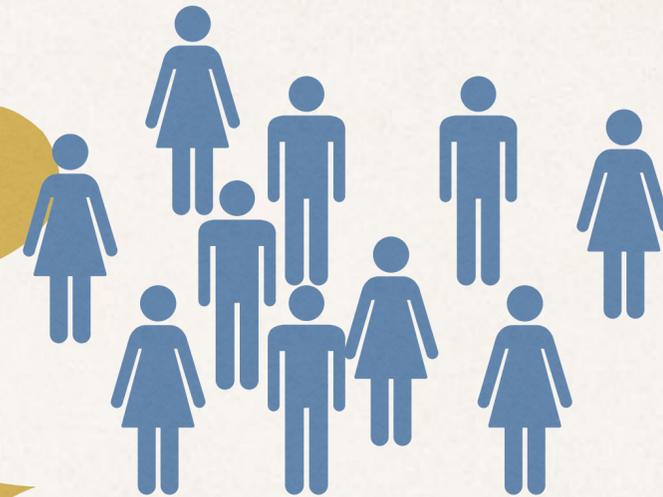
Organizzazione



- ❖ carichi fisici ed emotivi particolarmente intensi;
- ❖ caratteristiche dei residenti (CB, cronicità...);
- ❖ carichi di lavoro (turni);

- stress

Operatori



- flessibilità psicologica;
- stress e coping;
- aspetti psicosociali (percezione delle relazioni e del supporto ricevuto)

+ resilienza

senso di efficacia
proveniente
dall'utilizzo di pratiche
educative e terapeutiche
evidence based

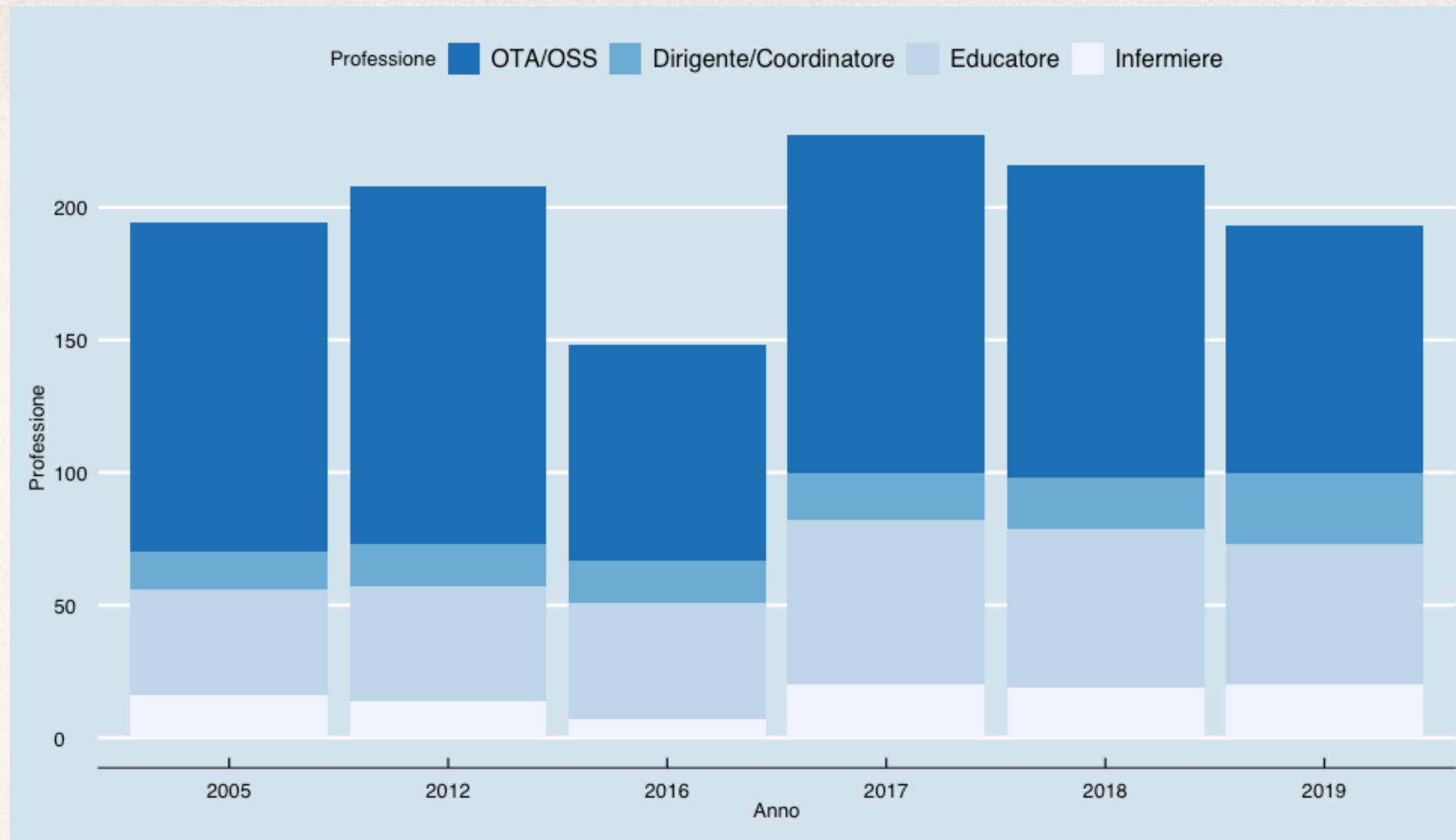
Monitoraggio su base annuale

In quest'ottica il Dipartimento alle Disabilità di Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro ONLUS monitora su base annuale il benessere dei propri operatori sulla base delle caratteristiche organizzative più pregnanti per la prevenzione dello stress lavoro correlato e per la promozione della salute organizzativa





I partecipanti negli anni



Diverse professioni negli anni

Nessuna associazione tra l'anno di indagine e la professione (totale 1274)

Partecipanti per anno

2005	2012	2016	2017	2018	2019
215	227	151	232	224	215

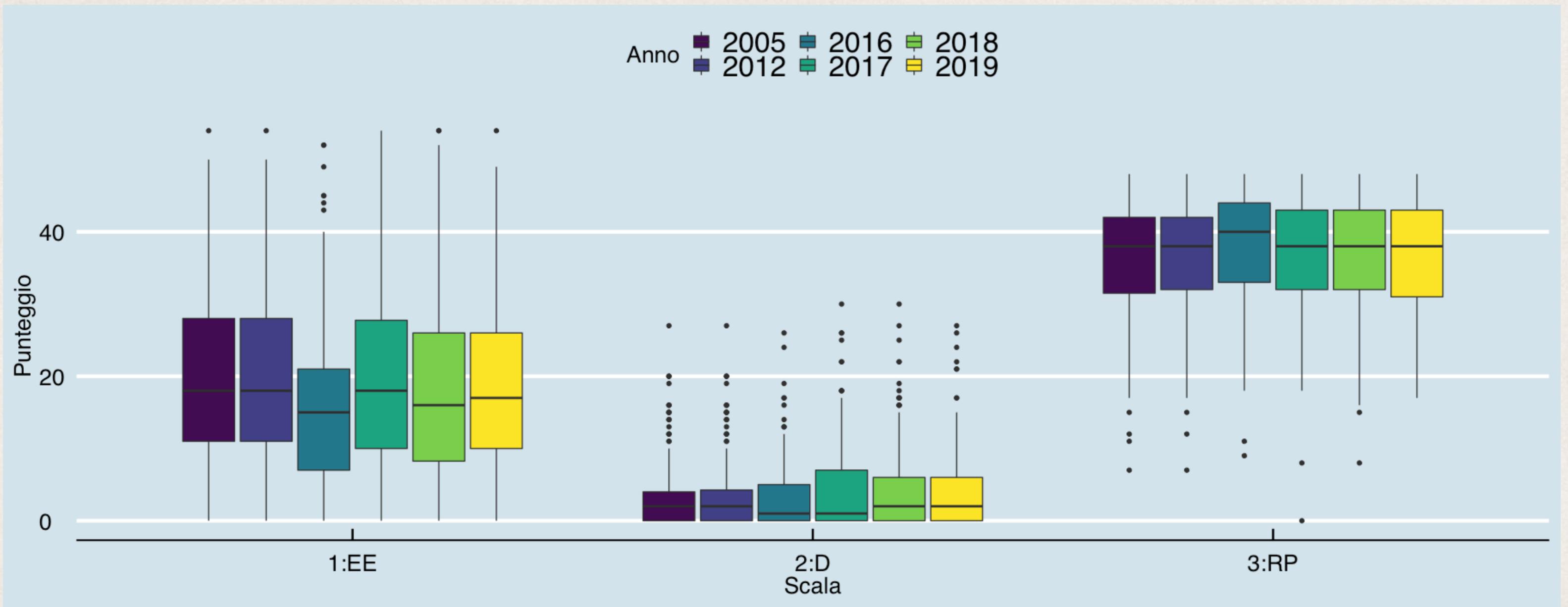
Gli strumenti

- ❖ *Multidimensional Organizational Health Questionnaire* (MOHQ: Avallone e Paplomatas, 2005);
- ❖ *Maslach Burnout Inventory* (MBI: Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson e Leiter, 1997);
- ❖ *Acceptance and Action Questionnaire-II* (AAQ-II: Bond et al., 2011).



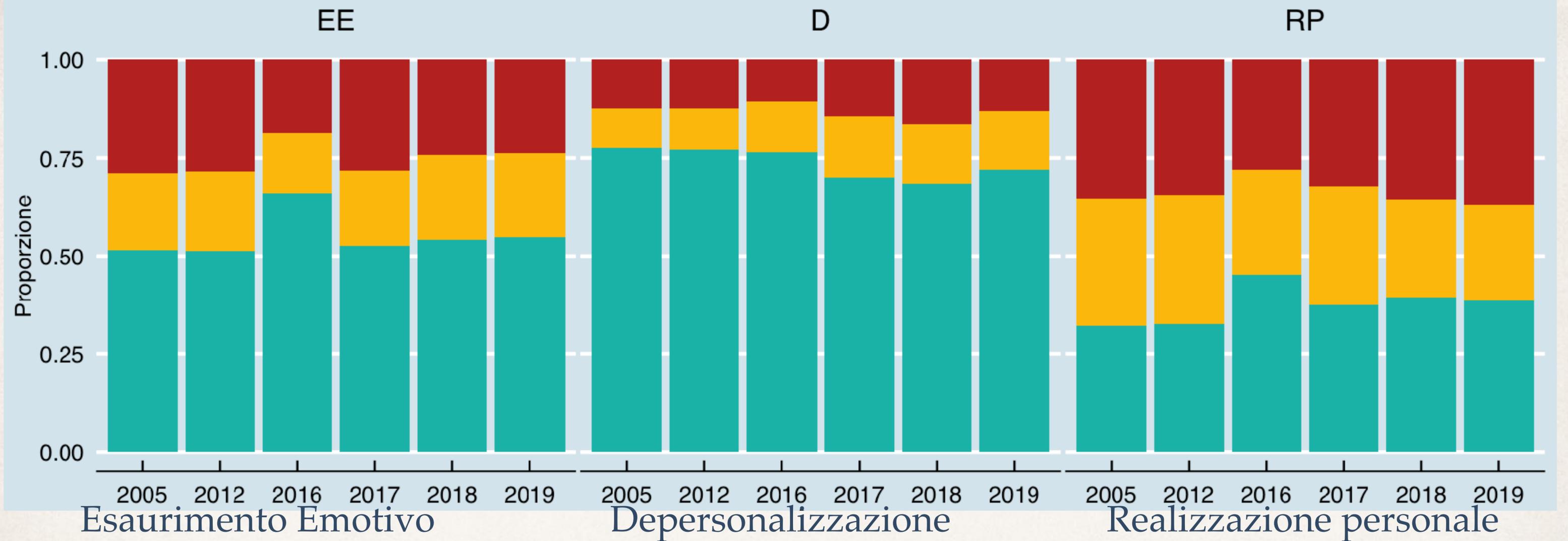


Risultati



Confronti del Maslach negli anni

Confronti one-way ANOVA between: Esaurimento emotivo migliorato nel 2016 ($F(5, 1089) = 2,651; p < .05; \eta^2 = 0,01$)



Anno	Alto	Medio	Basso
2005	0,287	0,198	0,515
2012	0,284	0,203	0,513
2016	0,187	0,154	0,659
2017	0,282	0,193	0,525
2018	0,242	0,216	0,542
2019	0,238	0,215	0,547

Anno	Alto	Medio	Basso
2005	0,123	0,103	0,774
2012	0,125	0,104	0,771
2016	0,107	0,13	0,763
2017	0,144	0,158	0,698
2018	0,163	0,153	0,683
2019	0,132	0,147	0,721

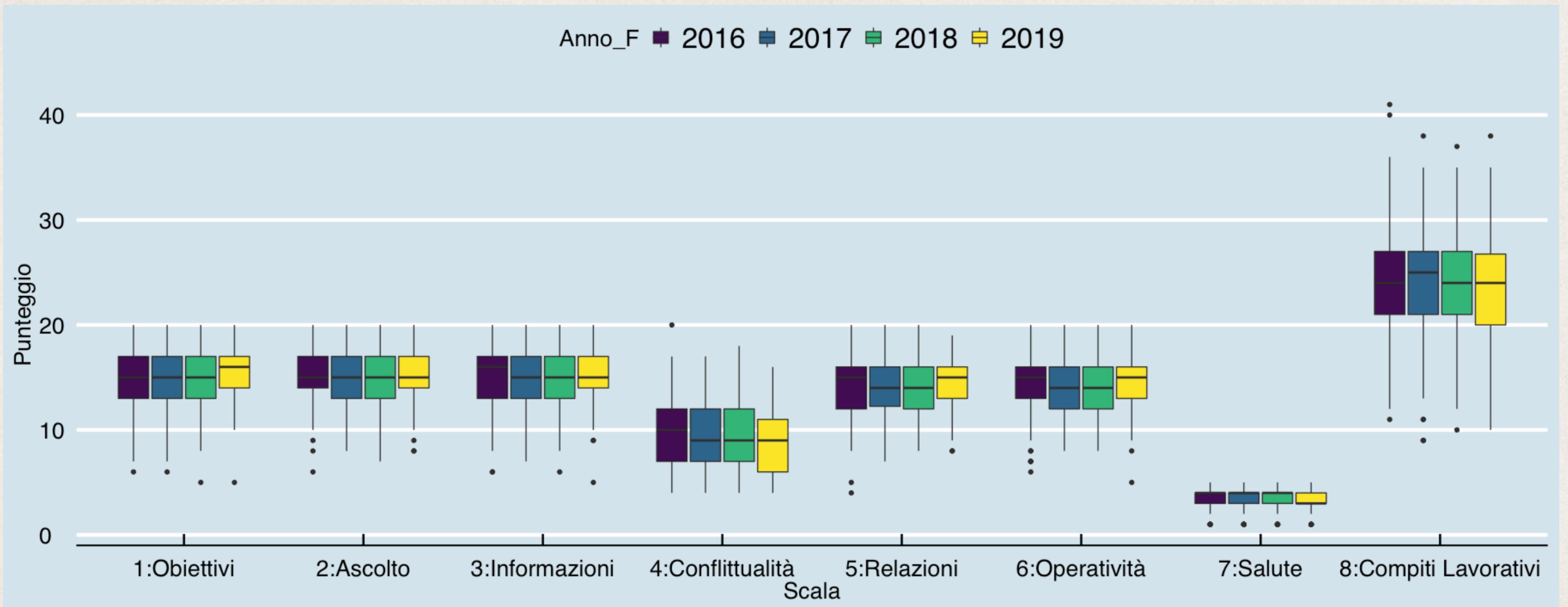
Anno	Alto	Medio	Basso
2005	0,353	0,323	0,323
2012	0,345	0,327	0,327
2016	0,279	0,27	0,451
2017	0,323	0,302	0,375
2018	0,357	0,249	0,395
2019	0,37	0,243	0,387

Riorganizzazione 2016

- Nuove residenze a Brescia e Bedizzole (BS).
- Introduzione di un servizio Abilitativo per i gravi disturbi della condotta.
- Omogeneizzazione dei nuclei abitativi secondo i bisogni di sostegno.
- Costruzione di nuove équipes.

Dal 2016, inoltre

- ❖ L'attenzione per questa rilevazione è aumentata...
- ❖ ... con l'introduzione del MOHQ e del AAQ-II

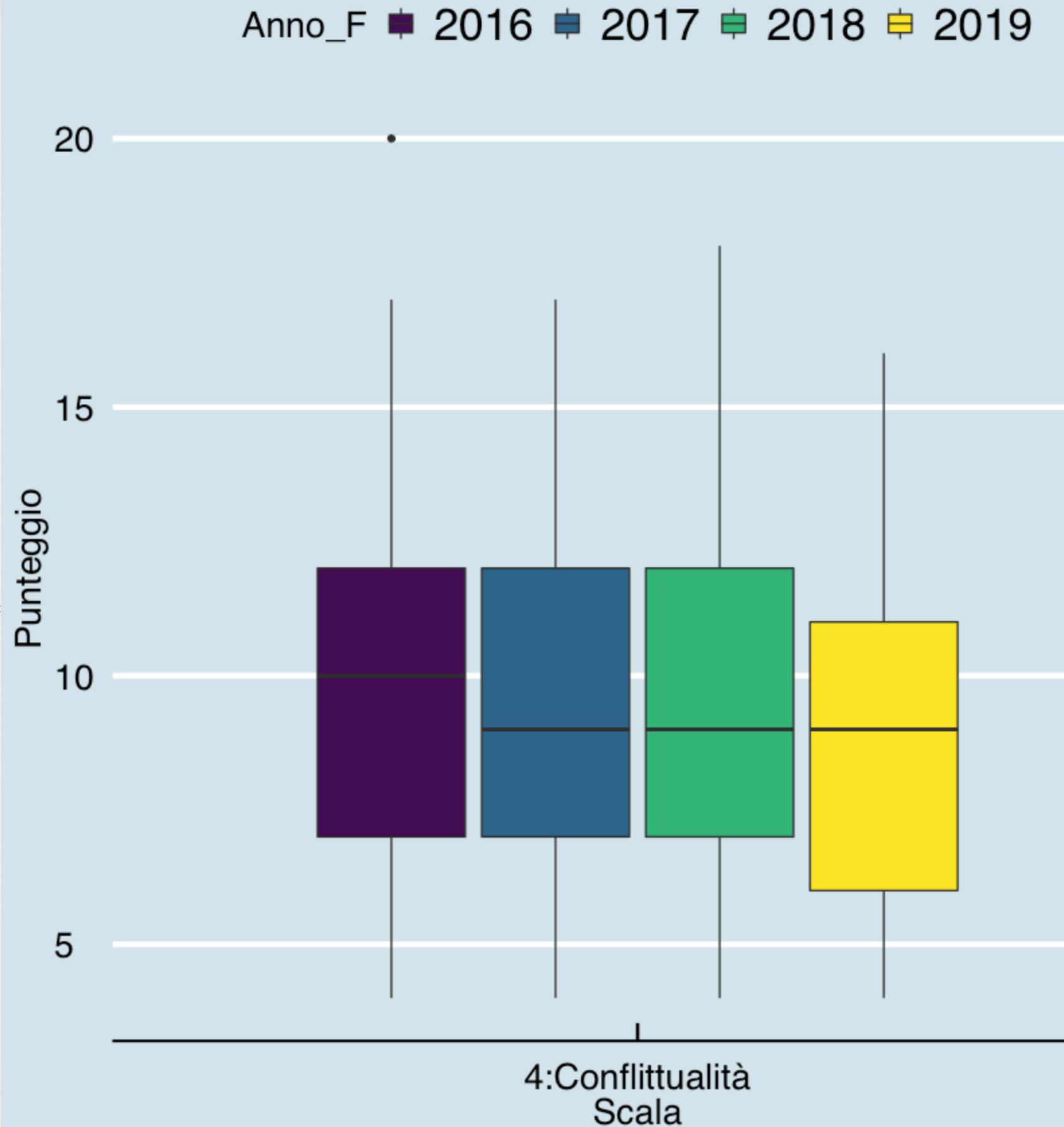


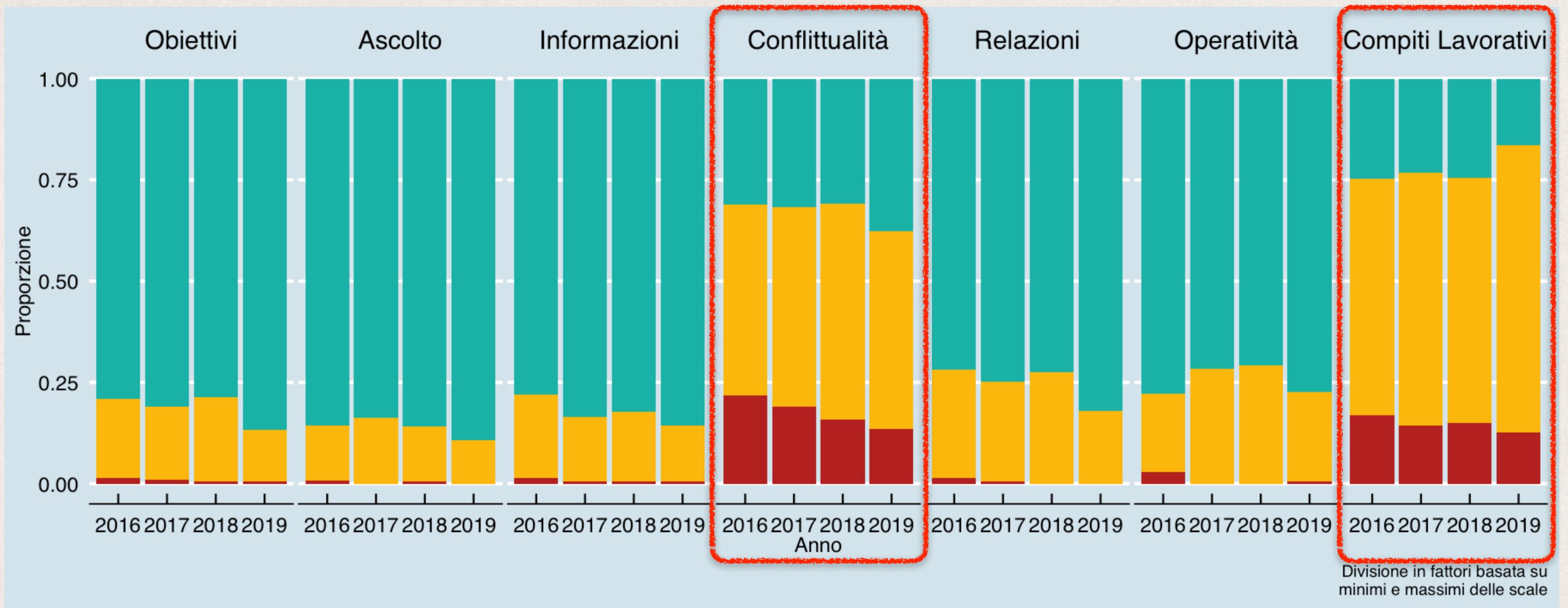
MOHQ

Non ci sono differenze significative, però...

C'è una leggera
diminuzione della
conflittualità

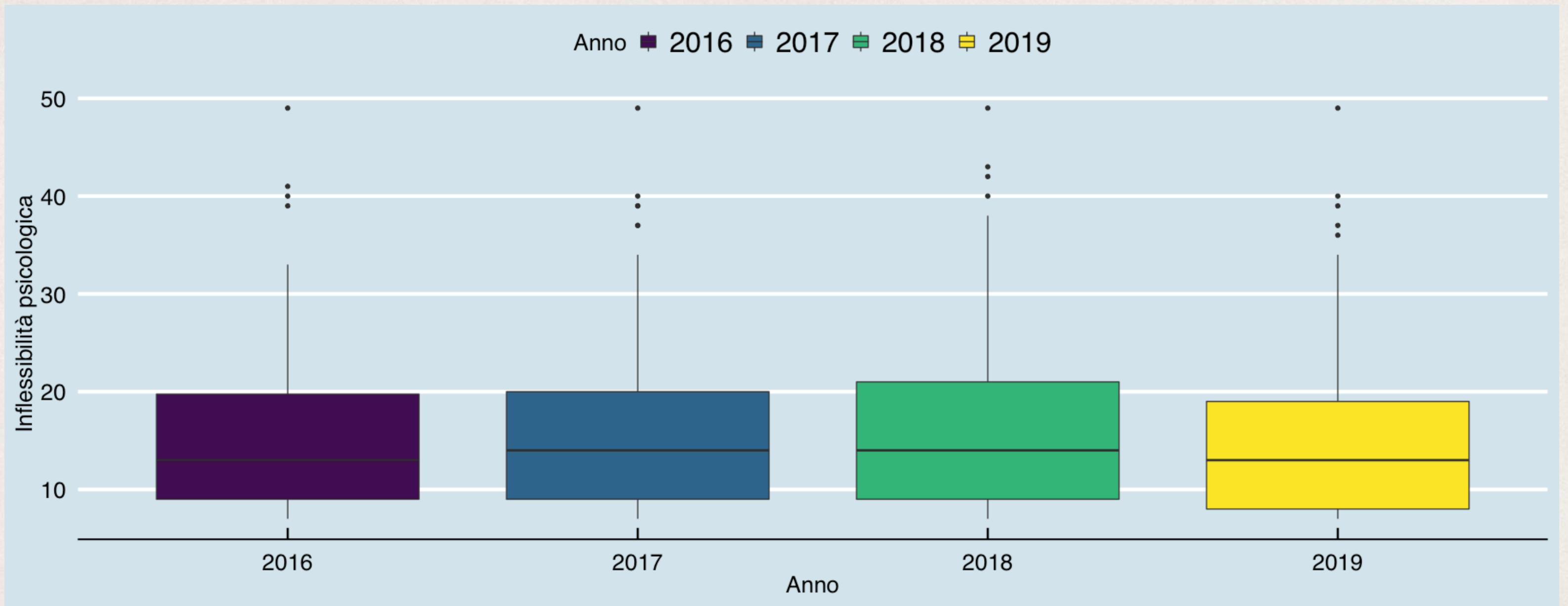
$F(3, 745) = 2.60, p = 0.051, \eta^2 = 0,01$





MOHQ - livelli

Si abbassano i livelli negativi di Conflittualità (dal 21.7% al 13.4%) e si "razionalizzano" i carichi lavorativi (medi dal 58.4% al 78.9%)



AAQ II

Il tutto “a parità” di inflessibilità psicologica

Livelli di inflessibilità psicologica in leggerissimo diminuzione, dopo qualche anno di aumento

Fattori di rischio e di protezione

- ❖ Sono state effettuate tre regressioni *stepwise* con V.D. le tre scale del MBI (EE, D e RP) e come potenziali predittori le scale degli altri strumenti;
- ❖ Sono state valutate le correlazioni tra i tre strumenti;
- ❖ Eliminando i singoli dati mancanti, risultano un totale di 484 partecipanti.

Esaurimento emotivo

	Estimate	Standardized	Std. Error	t value	Pr(> t)	
AAQ_TOT	0,5091	0,34608	0,05111	9,961	< 2e-16	***
MOHQ_Compiti_Lavorativi	-0,87402	-0,33878	0,0901	-9,701	< 2e-16	***
MOHQ_Obiettivi	-0,53721	-0,12707	0,22284	-2,411	0,0163	*
MOHQ_Ascolto	-0,66052	-0,1332	0,23855	-2,769	0,00584	**
MOHQ_Salute	-0,88906	-0,0728	0,50617	-1,756	0,07965	.

Una maggiore inflessibilità psicologica, compiti lavorativi più pesanti, minore consapevolezza degli obiettivi, minore capacità di ascolto e una minore tutela della salute da parte dell'organizzazione, aumentano l'**esaurimento emotivo**

Il modello è significativo ($F(5, 478) = 86.99, p < .001$) e viene predetto il 47.6% della devianza.

Depersonalizzazione

	Estimate	Standardized	Std. Error	t value	Pr(> t)	
AAQ_TOT	0,17091	0,26761	0,02636	6,485	0,000000000	***
MOHQ_Compiti_Lavorativi	-0,23473	-0,20957	0,04647	-5,051	0,00000062	***
MOHQ_Obiettivi	-0,29076	-0,15841	0,10749	-2,705	0,00708	**
MOHQ_Conflittualità	0,20318	0,11839	0,08253	2,462	0,01417	*
MOHQ_Salute	0,50699	0,09563	0,26183	1,936	0,05341	.
MOHQ_Relazioni	-0,17313	-0,08417	0,11415	-1,517	0,13	

Una maggiore inflessibilità psicologica, compiti lavorativi più pesanti, minore consapevolezza degli obiettivi, maggiore Conflittualità, minore tutela della salute da parte dell'organizzazione e relazioni peggiori, aumentano il rischio di **depersonalizzazione**.

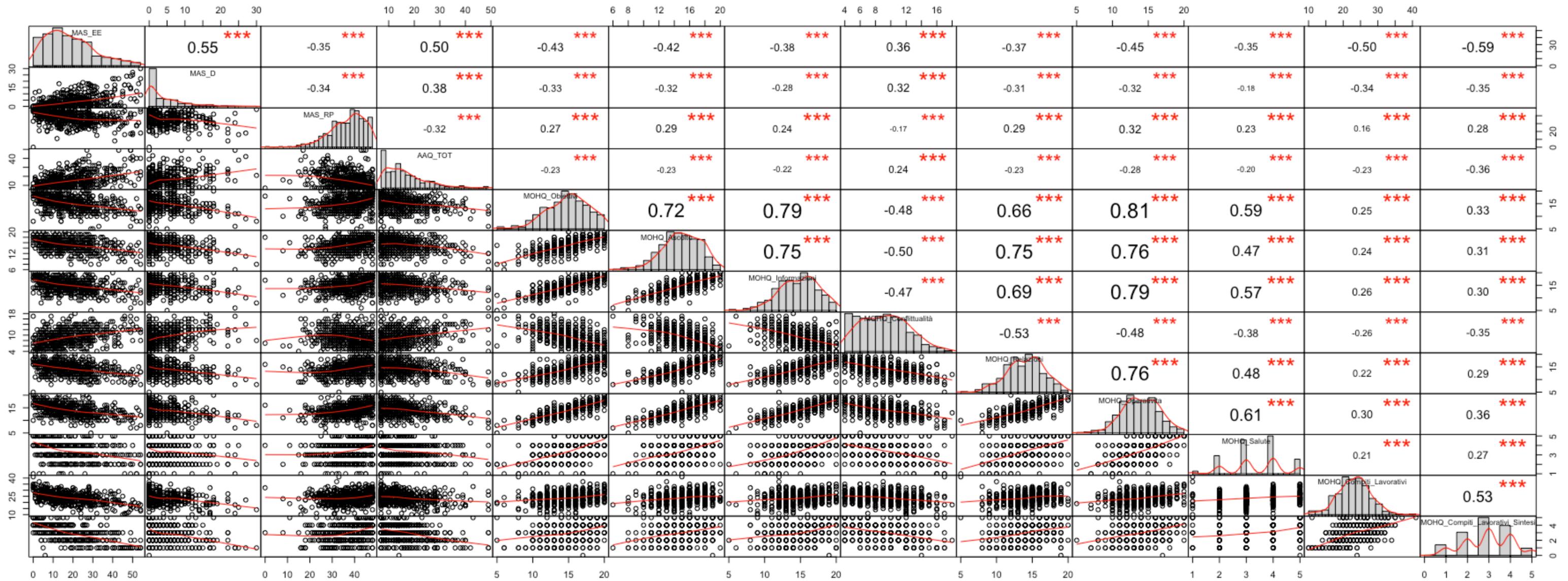
Il modello è significativo ($F(6, 477) = 29.73, p < .001$) e viene predetto il 27.2% della devianza.

Realizzazione personale

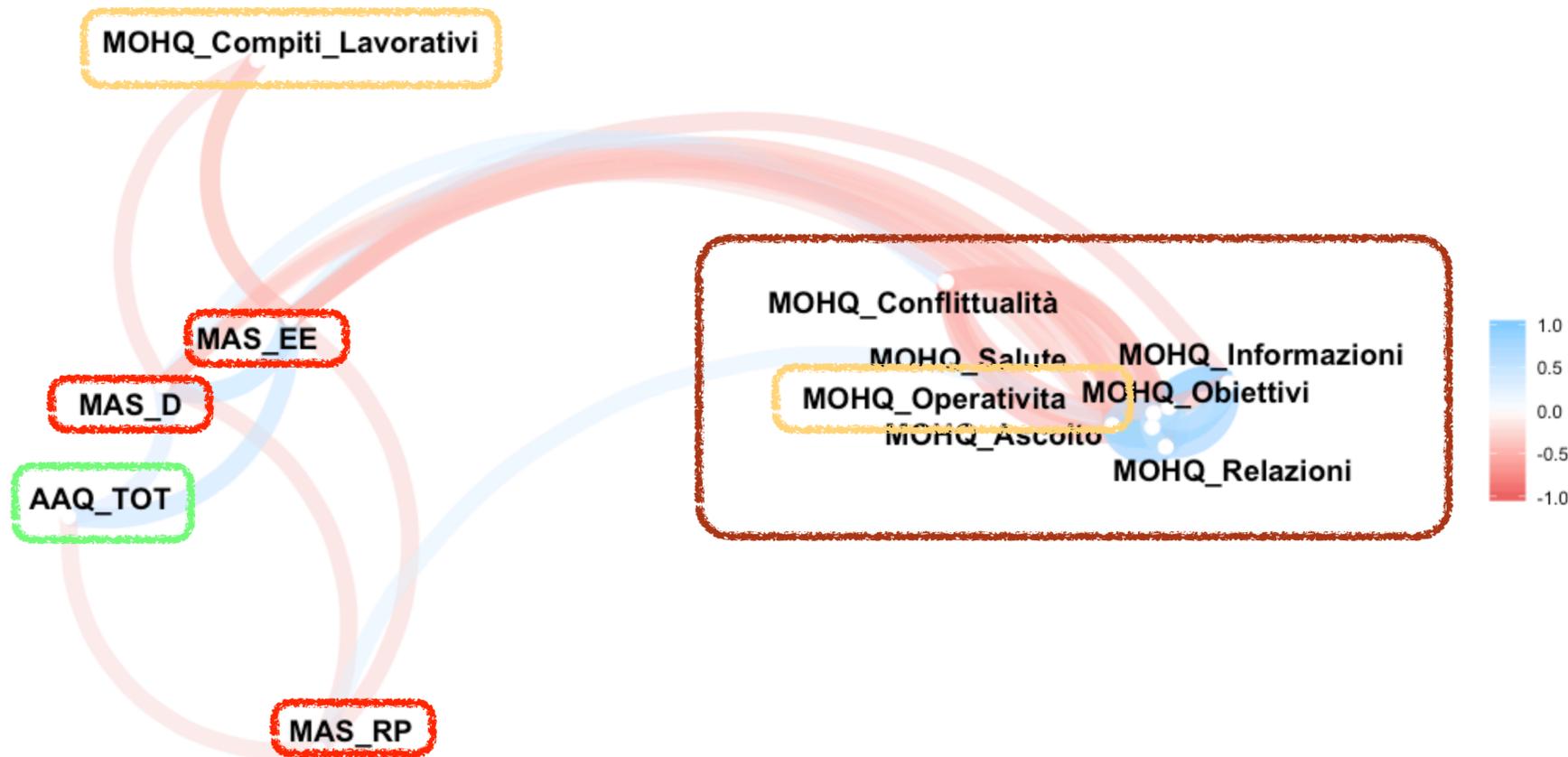
	Estimate	Standardized	Std. Error	t value	Pr(> t)	
MOHQ_Operativita	0,52291	0,17254	0,1966	2,66	0,00808	**
AAQ_TOT	-0,22834	-0,24479	0,04058	-5,627	0,000000031	***
MOHQ_Relazioni	0,32449	0,108	0,19186	1,691	0,09143	.

Una migliore percezione della capacità di *problem solving* da parte dell'organizzazione (Operatività), una maggiore flessibilità psicologica e relazioni migliori aumentano la **realizzazione personale**.

Il modello è significativo ($F(3, 480) = 31.77, p < .001$) e viene predetto il 16.6% della devianza.



Le correlazioni tra le scale



Tutti gli altri fattori di rischio dovuti all'organizzazione sono fortemente correlati tra di loro.

Flessibilità psicologica:
 fattore di protezione
 contro tutti gli aspetti del
 burnout

La pesantezza dei compiti
 lavorativi rappresenta un
 fattore di rischio
 (indipendente dagli altri)
 per l'EE e la D

La capacità di problem solving
 dell'organizzazione (Operatività)
 rappresenta un fattore di protezione
 privilegiato per la realizzazione
 personale



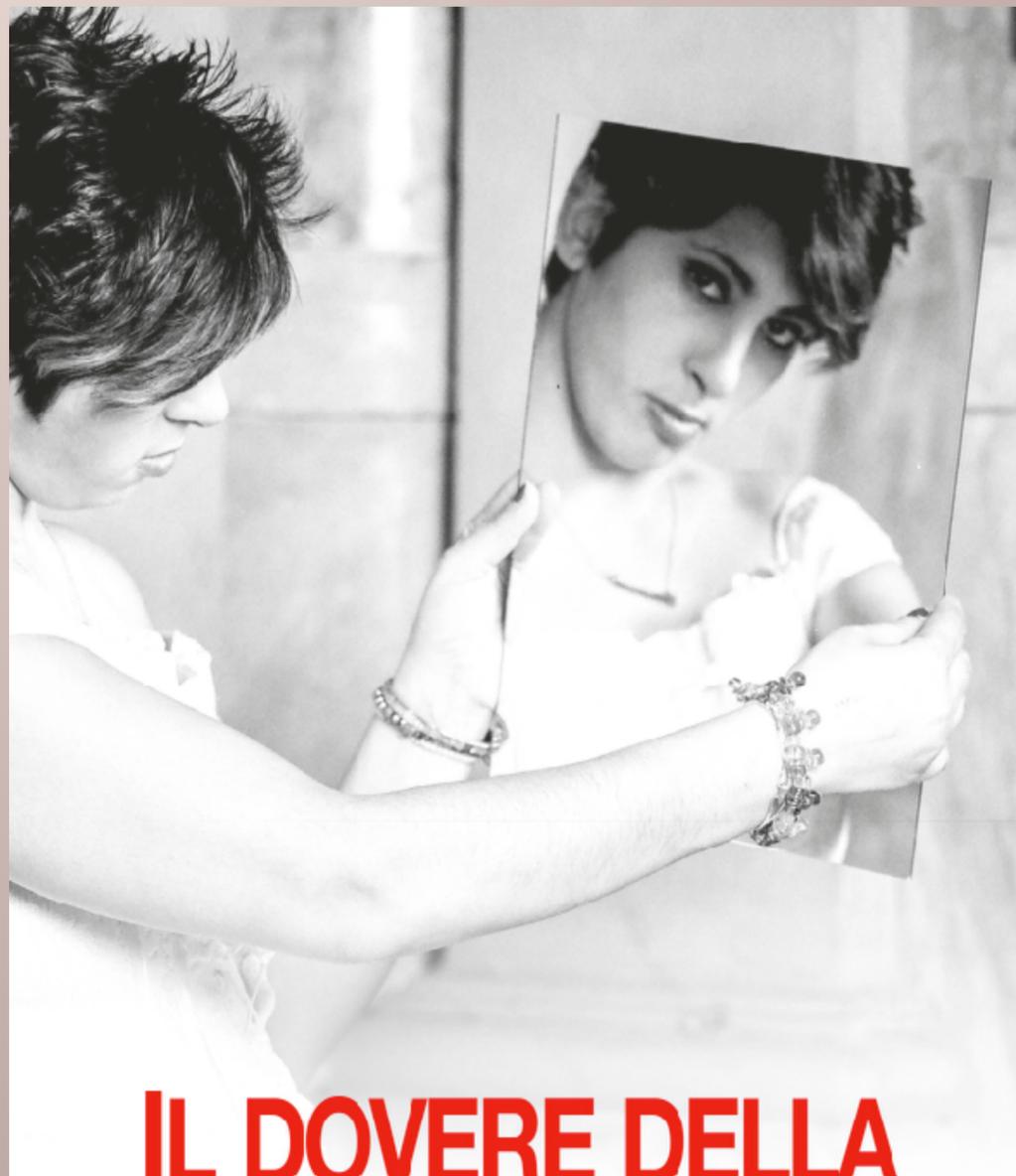












IL DOVERE DELLA COMPETENZA

14° CONVEGNO NAZIONALE
SU QUALITÀ DELLA VITA
E DISABILITÀ

9-10 settembre 2019
Università IULM Milano



Stress e burnout negli operatori: fattori di rischio e protezione

Serafino Corti

Giovanni Michelini





DIALOGO

DI

GALILEO GALILEI LINCEO

MATEMATICO SOPRAORDINARIO

DELLO STUDIO DI PISA.

E Filosofo, e Matematico primario del

SERENISSIMO

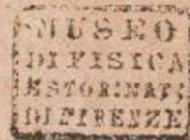
GR.DVCA DI TOSCANA.

Due ne i congressi di quattro giornate si discorre
sopra i due

MASSIMI SISTEMI DEL MONDO
TOLEMAICO, E COPERNICANO;

*Proponendo indeterminatamente le ragioni Filosofiche, e Naturali
tanto per l'una, quanto per l'altra parte.*

CON PRI



IN FIRENZA, Per Gio:Batista Landini MDCXXXII.

CON LICENZA DE' SUPERIORI.

BIBLIOTECA dell'ISTITUTO di FISICA
dell' UNIVERSITA' - FIRENZE

11729

Antico
1179



Descrivere

Prevedere

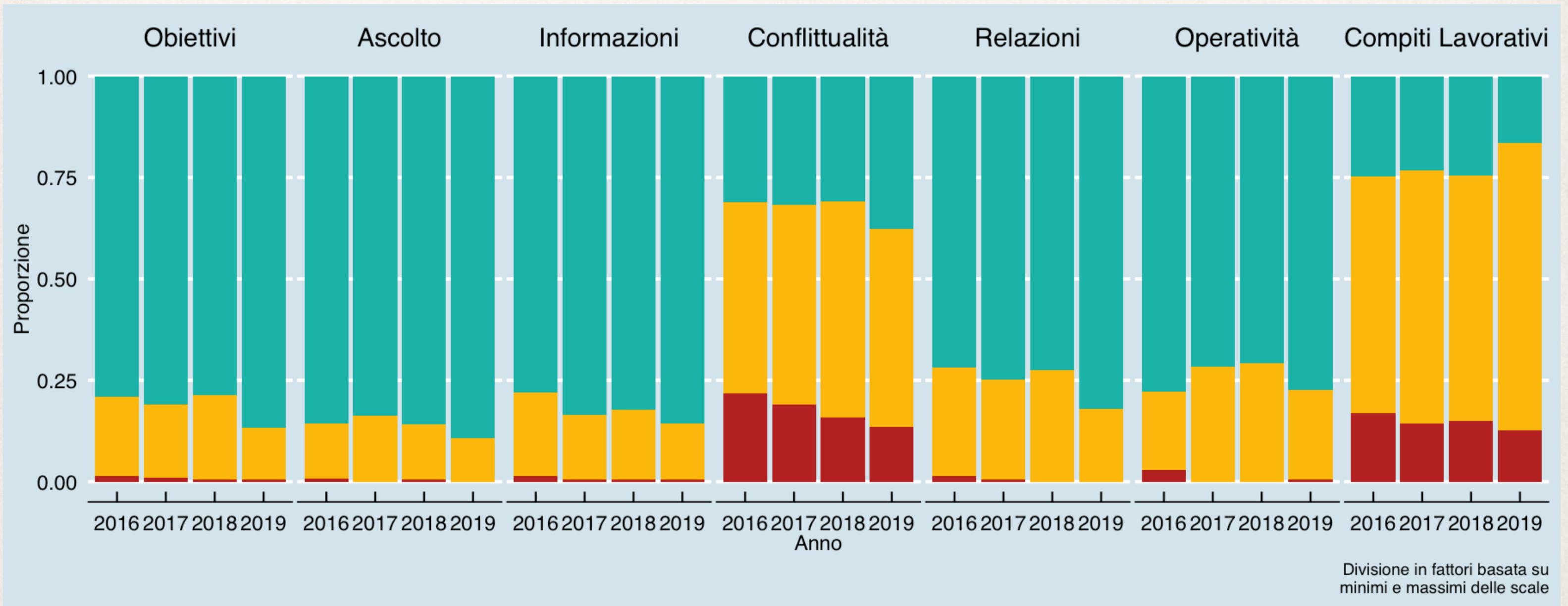
Controllare

Descrivere

Macht man
Doch hast du gesehen,
Doch man hat gesehen
da es nicht gesehen,
Doch man hat gesehen
Doch hast du gesehen
Du mich beschreibe.

Gefahren nicht so
Doch das ist das was ich
Gefahren nicht so
Von Gefahren, man
Doch hast du gesehen
von Missetat;
Doch hast du gesehen,
Nicht Kinder und
Doch hast du gesehen

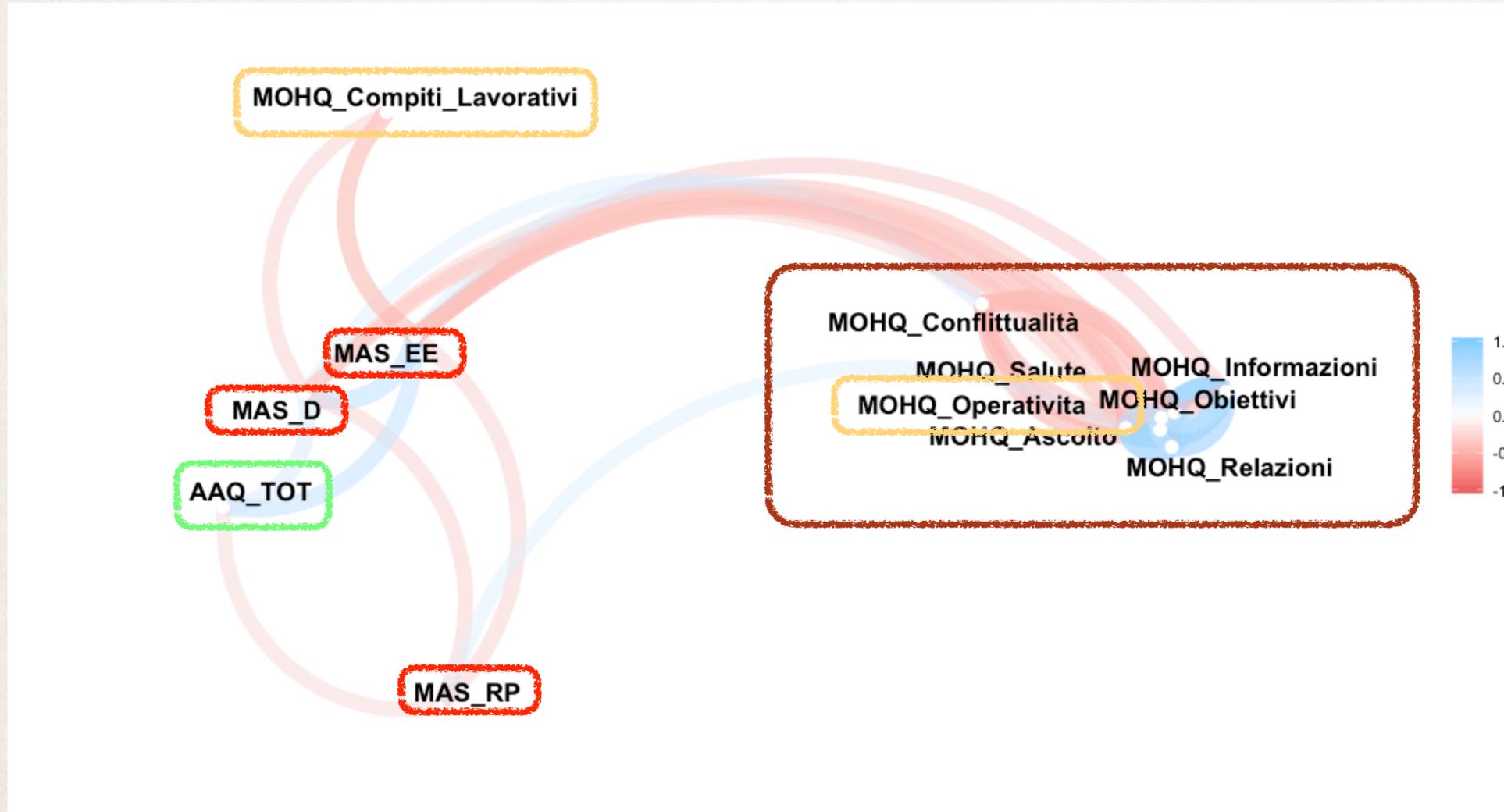
Descrivere



Prevedere



Prevedere



Tutti gli altri fattori di rischio dovuti all'organizzazione sono fortemente correlati tra di loro.

Flessibilità psicologica:
fattore di protezione
contro tutti gli aspetti del
burnout

La pesantezza dei compiti
lavorativi rappresenta un
fattore di rischio
(indipendente dagli altri)
per l'EE e la D

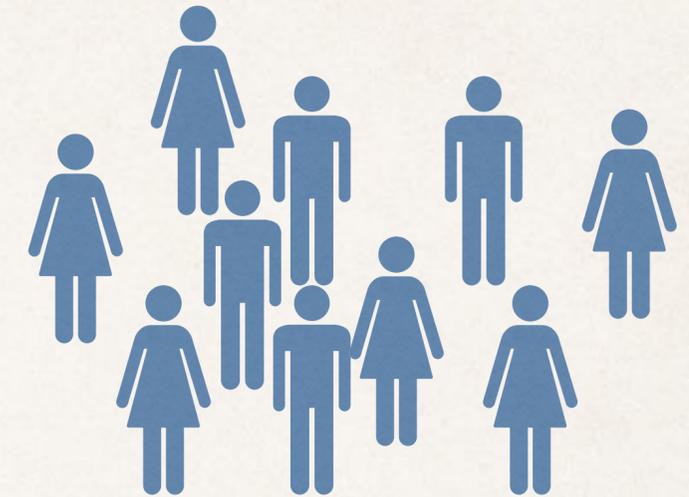
La capacità di problem solving
dell'organizzazione (Operatività)
rappresenta un fattore di protezione
privilegiato per la realizzazione
personale

Controllare



Organizzazione Controllare

Operatori



- ❖ carichi fisici ed emotivi particolarmente intensi;
- ❖ caratteristiche dei residenti (CB, cronicità...);
- ❖ carichi di lavoro (turni);

- stress

senso di efficacia
proveniente
dall'utilizzo di pratiche
educative e terapeutiche
evidence based

- ❖ flessibilità psicologica;
- ❖ stress e coping;
- ❖ aspetti psicosociali (percezione delle relazioni e del supporto ricevuto)

+ resilienza

Agendo sulle caratteristiche dell'operatore

Percorsi di Mindfulness e valori

Sostegno Post Infortunio

Il punto di vista delle persone con disabilità

Agendo sulle caratteristiche dell'operatore

Percorsi di Mindfulness e valori

Sostegno Post Infortunio

Il punto di vista delle persone con disabilità

Agendo sulle caratteristiche dell'operatore

Percorsi di Mindfulness e valori

Sostegno Post Infortunio

Il punto di vista delle persone con disabilità

Agendo sulle caratteristiche dell'operatore

Percorsi di Mindfulness e valori

Sostegno Post Infortunio

Il punto di vista delle persone con disabilità

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità

Colloqui motivazionali

PdV, CB e Visualizzazione Esiti

Sostegno alla crescita professionale

Formazione

Tipizzazione delle U.A. e Mix équipe per
residenza

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità

Colloqui motivazionali

PdV, CB e Visualizzazione Esiti

Sostegno alla crescita professionale

Formazione

Tipizzazione delle U.A. e Mix équipe per
residenza

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità

Colloqui motivazionali

PdV, CB e Visualizzazione Esiti

Sostegno alla crescita professionale

Formazione

Tipizzazione delle U.A. e Mix équipe per
residenza

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità

Colloqui motivazionali

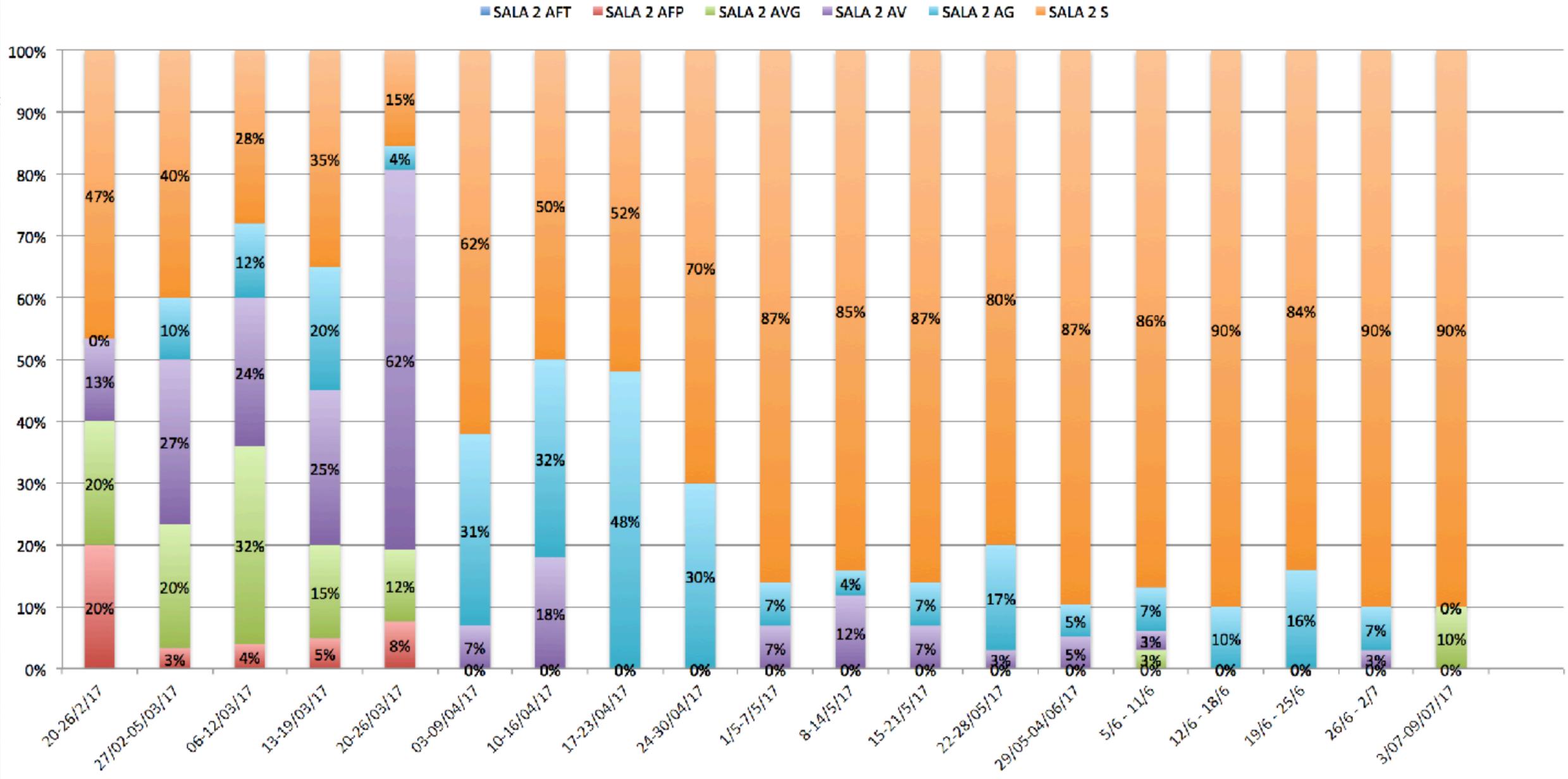
PdV, CB e Visualizzazione Esiti

Sostegno alla crescita professionale

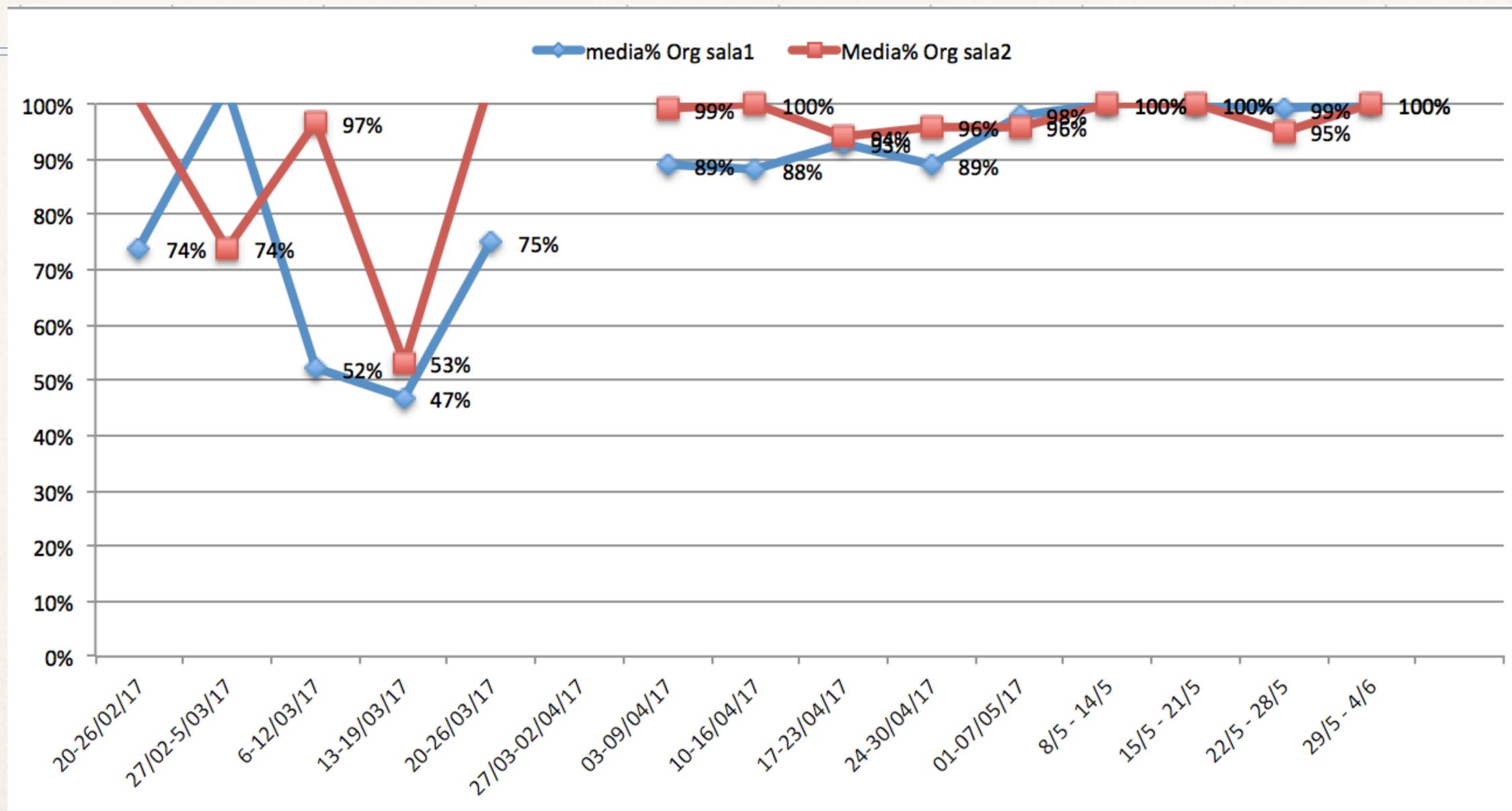
Formazione

Tipizzazione delle U.A. e Mix équipe per
residenza

Esiti residenti



Esiti operatori



Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità

Colloqui motivazionali

PdV, CB e Visualizzazione Esiti

Sostegno alla crescita professionale

Formazione

Tipizzazione delle U.A. e Mix équipe per
residenza

Gli obiettivi del personale

- Si possono distinguere tre grandi classi di potenziali obiettivi rivolti al personale. Queste classi sono ascrivibili a:

1) Obiettivi e condotte professionali di base (concordate con operatore)

2) Obiettivi e condotte professionali specifiche (concordate con operatore)

3) Condotte professionali Indipendenti (incidentali o programmate del coordinatore)

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità

Colloqui motivazionali

PdV, CB e Visualizzazione Esiti

Sostegno alla crescita professionale

Formazione

Tipizzazione delle U.A. e Mix équipe per
residenza

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità

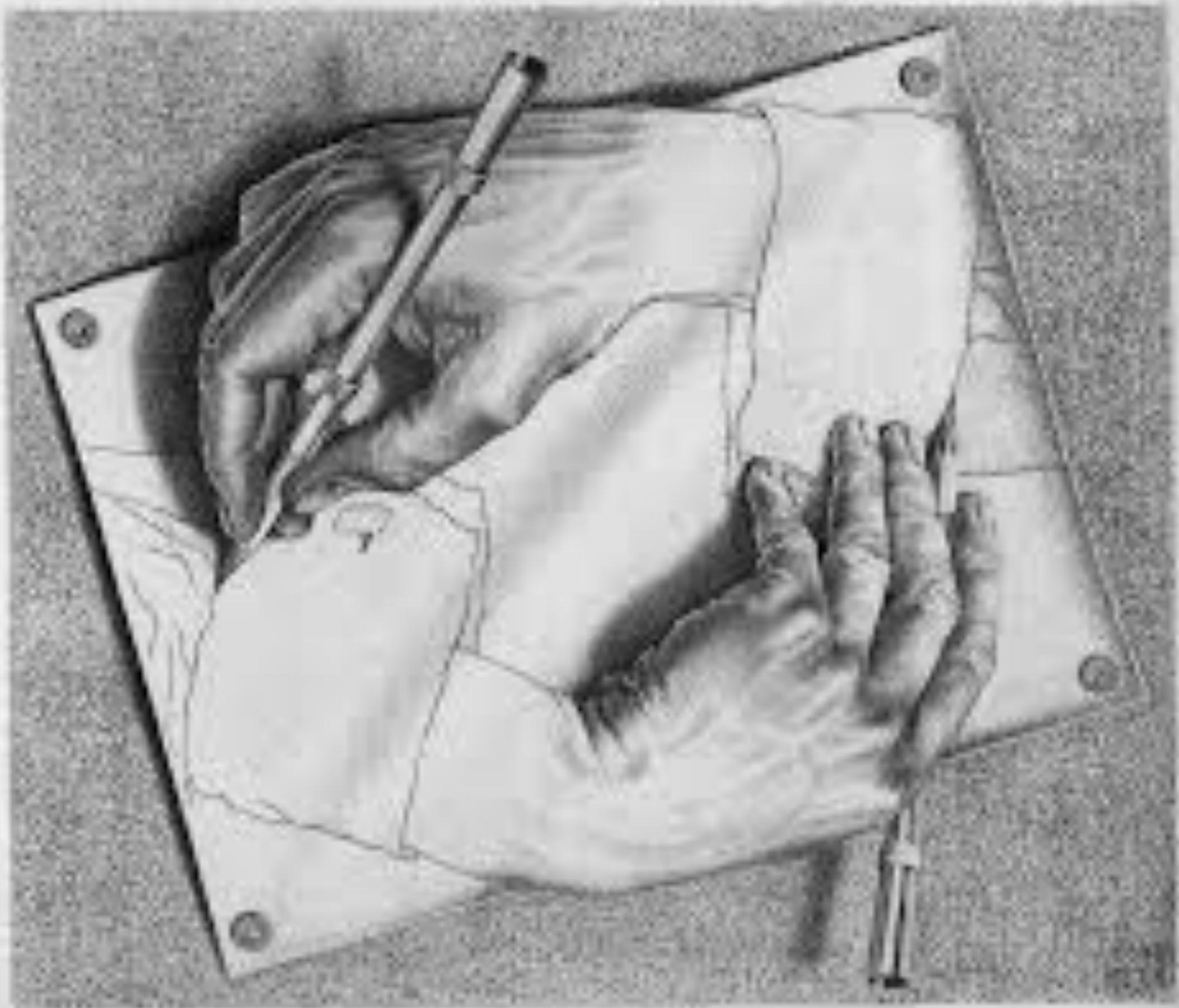
Colloqui motivazionali

PdV, CB e Visualizzazione Esiti

Sostegno alla crescita professionale

Formazione

**Tipizzazione delle U.A. e Mix équipe per
residenza**





obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszí

спасибо

Grazie

Thank
you

mawruuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos