

## Risorse umane

# Buone condizioni di lavoro = cura di qualità

**Il personale di cura che opera nelle residenze per anziani si dedica anima e corpo al suo lavoro. Su questo mestiere molto impegnativo, di cui la nostra società ha sempre più bisogno, aleggia tuttavia sempre lo spettro dell'esaurimento e della spossatezza. In collaborazione con la Ripartizione provinciale Politiche sociali e l'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige l'IPL ha condotto un ampio sondaggio di psicologia del lavoro su tutto il territorio provinciale, scoprendo come il personale di cura altoatesino valuta il proprio lavoro nelle residenze assistenziali per anziani e quali sono le sue proposte di miglioramento.**

Il sondaggio, il primo di questo tipo condotto a livello provinciale, è stato eseguito dal dott. Wilhelm Kuntner su incarico dell'IPL. Scopo della ricerca era analizzare le condizioni di lavoro del personale di cura nelle residenze altoatesine per anziani e di degenza, e individuare le condizioni che garantiscano una buona cura professionale, empatica e stabile.

### **Cosa ne pensa il personale di cura**

Il 60% dei lavoratori addetti alla cura è orgoglioso del proprio lavoro, e ha la sensazione di potersi realizzare aiutando persone bisognose. Gli operatori danno un giudizio alto delle proprie competenze professionali e ritengono che il clima di lavoro sia buono. Il rischio maggiore per il personale curante sono in genere l'esaurimento ovvero il sovraccarico, o burnout, legati alle mansioni molto impegnative. Il 32% circa del personale di cura evidenzia valori di esaurimento elevati, e il 16% sintomi fisici da stress importanti. Tra il personale di età inferiore ai 30 anni il 37% dichiara che vorrebbe cambiare mestiere. Per i lavoratori più anziani, che hanno 50 anni e più, gli stati di esaurimento sono meno frequenti, come del resto anche per il personale con marcate competenze professionali. Quando subentrano anche carichi di carattere privato, i valori di esaurimento salgono. Un ulteriore peso deriva poi dalla pressione e dalla quantità di lavoro, percepite elevate dal 40% del personale di cura. Da rispettivi campioni di confronto emerge tuttavia che in Germania e Austria il personale di cura è sottoposto a pressioni ancora maggiori.

### **Cosa dicono gli esperti**

Quando si tratta di individuare possibili miglioramenti per le condizioni di lavoro nelle residenze per anziani, gli esperti indicano soprattutto i seguenti aspetti: margine d'azione, varietà di mansioni, la trasmissione di informazioni in azienda e la possibilità di pianificare orari di lavoro e tempo libero. Secondo gli esperti, per prevenire stati di esaurimento, sarebbe infatti importante vivere in modo rigenerante il proprio tempo libero (sport, amici, uscire di casa). Motivi organizzativi e amministrativi renderebbero tuttavia difficile l'utilizzo corretto del congedo per la rigenerazione psico-fisica. Nel complesso le varie forme di ferie e aspettative andrebbero utilizzate in modo tale che possano contribuire alla rigenerazione.

## **Le conoscenze emerse dalla ricerca dell'IPL: come riuscire a garantire una cura professionale e di qualità?**

“La qualità della cura è strettamente legata alle condizioni di lavoro del personale di cura”, sintetizza il Direttore dell'IPL, Stefan Perini, i risultati dello studio. Occorrono più personale e meno burocrazia, è convinto Perini, perché una cura di qualità dipenderebbe soprattutto da quanto tempo il personale possa dedicare “alla persona”. In tal senso si dovrebbe anche adattare i parametri di calcolo del fabbisogno di personale a nuove circostanze, ad esempio agli anziani con diverse forme di malattie croniche. Inoltre sarebbe importante capire perché i giovani operatori desiderino spesso cambiare lavoro, in modo da poter prendere adeguate misure. In tempi di carenza generale di personale sarebbe ancora più importante per le residenze di cura fidelizzare gli operatori qualificati. Gli esperti della ricerca IPL sono giunti alla conclusione che a tal fine sarebbe opportuno ottimizzare le condizioni di lavoro del personale di cura attraverso più autonomia nel lavoro, l'espansione delle competenze personali, la varietà delle mansioni e una sintonia maggiore tra orario di lavoro e vita privata. Poiché la digitalizzazione e le nuove tecnologie entreranno a far parte sempre di più del lavoro di cura, spetterebbe alle parti sociali contrattare, anche in questo campo, nuovi modelli di organizzazione che mettano al centro la dimensione umana del lavoro di cura, sottolinea la Presidente dell'IPL, Christine Pichler.

### **Statement dell'Assessora provinciale Martha Stocker**

Il vero tesoro per l'intero settore della cura sono le persone, che ogni giorno svolgono innumerevoli attività che non hanno prezzo. Persone professionalmente preparate che svolgono il loro lavoro con dedizione e competenza, sono una risorsa di fondamentale importanza per la nostra società che invecchia. Dobbiamo fare il possibile per metterle in grado di proteggersi e di prendersi cura anche di loro stesse. Per ottimizzare le loro condizioni di lavoro siamo chiamati a osservare attentamente le procedure e i processi per adeguarli di continuo alle esigenze in costante e rapida evoluzione. Per questo dobbiamo investire in formazione e formazione continua, ma anche nello sviluppo organizzativo delle strutture.

### **Statement del Presidente dell'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige, Moritz Schwenbacher**

„Per l'Associazione delle Residenze per Anziani in Alto Adige questa ricerca è di grande importanza. L'Associazione approfondirà e analizzerà i risultati, per poter intraprendere delle misure specifiche per i bisogni dei collaboratori e delle collaboratrici.”

*Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al coordinatore del progetto IPL, Werner Pramstrahler (tel. 0471 41 88 44, [werner.pramstrahler@afi-ipl.org](mailto:werner.pramstrahler@afi-ipl.org)).*

*Le presentazioni sono disponibili da subito sul sito dell'Istituto Promozione Lavoratori [www.afi-ipl.org](http://www.afi-ipl.org). La ricerca intera seguirà tra pochi giorni.*