# **Capitolo 4b L’Operatore Socio Sanitario: evidenze da una survey** [[1]](#footnote-1)XXX. [[2]](#footnote-2), d’Angela D. 3, Polistena B.[[3]](#footnote-3),

La questione delle risorse umane del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) è assolutamente strategica per la salvaguardia dello stesso (19° Rapporto Sanità C.R.E.A.) e ha generato un ampio dibattito che, nell’ultimo anno, si è concentrato sul tema della carenza del personale.

Non di meno, come segnalato da varie fonti, il problema della carenza degli organici necessita di essere inquadrato, più in generale, fra le politiche di gestione del personale, che coinvolgono (senza pretesa di esaustività) anche gli aspetti retributivi, lo skill mix, le condizioni di lavoro, etc..

In questa ottica, il Rapporto Sanità 2023 del C.R.E.A. aveva, in particolare, sollevato la questione della programmazione del fabbisogno di Operatori Socio Sanitari (OSS), sottolineando come, in un Paese come l’Italia caratterizzato da una forte presenza di popolazione anziana e spesso non autosufficiente (vedi Capitolo 1), tale figura fosse centrale per l’assistenza. Altresì, in quella sede, fu rilevato come la disponibilità di OSS in Italia fosse inferiore a quella media europea, a meno di non voler assimilare agli OSS la figura delle badanti (non professionali) che di fatto attualmente rappresentano il principale “presidio” per la presa in carico degli anziani italiani non autosufficienti.

Per fornire un supporto alle politiche del personale sullo specifico segmento, si è quindi deciso di provvedere ad analizzare il percepito degli OSS rispetto all’esercizio della professione, nonché alla sua evoluzione prospettica, mediante una apposita survey condotta in collaborazione con M.I.G.E.P.: Federazione Nazionale delle professioni sanitarie e socio-sanitarie.

La survey ha ripercorso (mutatis mutandis) l’indagine condotta nel 2022 in collaborazione con la FNOMCeO sui medici, finalizzata ad indagare le percezioni e le aspettative dei professionisti.

Ricordiamo, per comparazione, che dalla survey citata era emerso come la professione medica, pur animata da una forte spinta vocazionale (“malgrado tutto” quasi il 60% dei medici rispondenti consiglierebbe la professione ad un giovane), si sentisse fortemente “appesantita” dalla percezione di lavorare in un contesto non favorevole e non riconoscente della propria professionalità: in particolare erano state segnalate come fonte di disagio le carenze di organico (dall’87% dei rispondenti), e l’insufficiente retribuzione (75% dei medici rispondenti); fattori alla base della dichiarazione, da parte del 40% dei rispondenti (60% per chi è occupato in una struttura ospedaliera pubblica), della valutazione della opportunità di cambiare lavoro (che per il 5% era un processo già attivato).

A seguire si riportano i risultati emersi dalla nuova *survey* effettuata stavolta sugli OSS nell’anno 2024.

## **I risultati della survey**

L'indagine è stata realizzata con il ricorso alla tecnica Computer Assisted Personal Interview, mediante il software Qualtrics, ed è stata distribuita da M.I.G.E.P.

Il questionario è stato predisposto privilegiando la sintesi e la semplicità delle domande, mirando a raccogliere le percezioni degli OSS: nell’allegato 1 è riportato il questionario completo.

Hanno risposto alla survey 482 soggetti di cui il 18,9% operanti nel Nord-Ovest, il 12,2% nel Nord-Est, il 21,2% nel Centro Italia e il rimanente 47,7% nel Sud (Figura 4b.1.).

|  |
| --- |
| **Figura 4b.1. Distribuzione dei rispondenti per ripartizione geografica. Valori %** |
|  |
| Fonte: elaborazione - © C.R.E.A. Sanità |

Il 35,9% dei rispondenti ha una età compresa tra i 41 e i 50 anni, il 31,1% tra i 51 e i 60, il 20,5% tra i 31 e i 40, il 6,6% ha meno di 30 anni e il rimanente 5,8% ha oltre 61 anni (Figura 4b.2.).

| **Figura 4b.2. Distribuzione dei rispondenti per classi di età. Valori %** |
| --- |
|  |
| Fonte: elaborazione - © C.R.E.A. Sanità |

Il 59,3% dei rispondenti è in servizio da un numero di anni minore di 10, il 24,9% da 11 e 20 anni, il 10,4% da 20-30, il 5,0% da 30-40 e lo 0,4% da più di 40 anni (Figura 4b.3.).

| **Figura 4b.3.Anzianità di servizio. Valori %** |
| --- |
|  |
| Fonte: elaborazione - © C.R.E.A. Sanità |

La qualifica dei OSS è stata ottenuta dai rispondenti in maniera molto difforme:

Molti attraverso un corso Regionale, altri attraverso un corso effettuato in ASL, alcuni hanno seguito corsi di durata 1.000 ore, altri ancora corsi promossi dalle strutture in cui operano. Infine, alcuni hanno seguito “privatamente” corsi a pagamento.

Il 95,2% degli OSS ritiene che sarebbe opportuna una standardizzazione nazionale della formazione.

L’85,7% dei partecipanti alla *survey* è attualmente occupato, di cui l’85,5% *full-time* ed il restante 14,5% *part-time*.

Tra gli occupati, il 53,3% lavora in una struttura ospedaliera pubblica, il 14,8% in una RSA privata, l’8,7% in una struttura ospedaliera privata convenzionata col SSN, il 5,1% in una RSA pubblica, il 4,6% svolge Assistenza Domiciliare privata, il 2,7% Assistenza Domiciliare pubblica, l’1,5% lavora in una struttura ospedaliera privata e il restante 9,4% in altre tipologie di strutture quali associazioni o cooperative (Figura 4b.4.).

|  |
| --- |
| **Figura 4b.4. Struttura di impiego** |
|  |
| Fonte: elaborazione - © C.R.E.A. Sanità |

È stato chiesto ai partecipanti alla *survey* cosa pensassero del profilo dell’assistente infermiere, recentemente introdotto nel SSN.

Il 31,1% dei rispondenti non conosce i dettagli della riforma che ha introdotto il nuovo profilo, il 43,2% vede questa nuova figura come una opportunità di crescita lavorativa, mentre il restante 25,7% come una minaccia.

La preoccupazione afferisce a svariate ragioni, quali il fatto che gli OSS già svolgono attività non previste dal mansionario, al fatto che non ritengono di avere una formazione adeguata a svolgere alcune attività quali, ad esempio, la dispensazione dei farmaci.

Il 68,5% degli OSS intervistato ritiene che sia necessaria una maggiore integrazione con gli altri professionisti sanitari, in termini di riconoscimento della figura professionale, collaborazione e cooperazione.

La netta maggioranza (64,7%) degli OSS partecipanti alla *survey* è nulla o poco soddisfatto della propria attuale condizione professionale, il 27,4% abbastanza soddisfatto, e solo l‘8,0% molto o moltissimo soddisfatto (Figura 4b.5.).

|  |
| --- |
| **Figura 4b.5. Soddisfazione della professione. Valori %** |
|  |
| Fonte: elaborazione - © C.R.E.A. Sanità | |

Nella Figura 4b.6. è possibile apprezzare le differenze di soddisfazione legate al luogo di lavoro.

Appare interessante notare che in media l’insoddisfazione è maggiore per gli OSS che operano in strutture (in particolare Residenze Sanitarie Assistenziali) private; fa eccezione e si inverte la situazione per gli operatori attivi nell’assistenza domiciliare.

|  |
| --- |
| **Figura 4b.6. Soddisfazione per la condizione professionale per tipologia di struttura** |
|  |
| Fonte: elaborazione - © C.R.E.A. Sanità |

A proposito di cause di insoddisfazione, il 90,8% del personale partecipante alla *survey* ritiene che ci sia una carenza di personale nel proprio settore.

Come illustrato dalla Figura 4b.7. la percezione di carenza di personale è maggiore tra i professionisti operanti nelle strutture ospedaliere pubbliche, ma anche nelle RSA (sia private, che pubbliche) e da coloro che operano nell’assistenza domiciliare pubblica (dove oltre il 90% dei rispondenti lamentano una carenza di personale).

Anche nelle strutture private la percentuale di OSS che registrano una carenza di personale è molto alta, superando i due terzi, con una punta dell’88,9% nelle strutture ospedaliere.

|  |
| --- |
| **Figura 4b.7. Percezione di carenza di personale** |
|  |
| Fonte: elaborazione - © C.R.E.A. Sanità |

Sempre in tema di cause di insoddisfazione, per quel che concerne la retribuzione lorda questa è inferiore a € 25.000 annui per il 69,2% dei rispondenti, tra € 25.000 e 35.000 per il 19,4% dei rispondenti e superiore ai € 35.000 per l’11,4% degli operatori sanitari.

L’84,0% dei rispondenti ritengono che la retribuzione non sia adeguata ai compiti e la responsabilità assegnate mentre solo il 19,6% ritiene la distribuzione adeguata.

L’inadeguatezza della retribuzione è sentita da oltre l’80% di coloro che lavorano in una azienda ospedaliera privata o convenzionata o in una RSA sia essa pubblica o privata. Allo stesso modo, circa il 70% degli operanti nel settore pubblico (domiciliare o Azienda Ospedaliera) si ritiene insoddisfatto della retribuzione, mentre i rispondenti operanti come assistenza domiciliare nel privato si ripartiscono pressoché in egual modo tra soddisfatti e non (Figura 4b.9.).

|  |
| --- |
| **Figura 4b.9. Adeguatezza della retribuzione** |
|  |
| Fonte: elaborazione - © C.R.E.A. Sanità |

Fra coloro che valutano inadeguata la retribuzione, il 62,7% ritiene che andrebbe aumentata di una quota compresa tra il 10 e il 50%, il 25,6% del 50-100% e l’11,7% di oltre il 100% (Figura 4b.10.).

|  |
| --- |
| **Figura 4b.10. Aumento auspicato della retribuzione. Valori %** |
|  |
| Fonte: elaborazione - © C.R.E.A. Sanità |

In conclusione, il 55,0% dei rispondenti consiglierebbe il proprio lavoro ad un giovane in procinto di scegliere l’attività per il futuro. Il 45,0% di coloro che non lo consiglierebbe adduce come principale motivazione lo scarso riconoscimento della professione, seguita dalla presenza di troppi rischi, in assenza di una tutela assicurativa professionale, il carico degli orari di lavoro (definiti “massacranti”) e le retribuzioni insoddisfacenti: tutti fattori che implicano in definitiva una non soddisfacente qualità della vita.

## **Riflessioni finali**

Si conferma quindi anche per gli OSS una diffusa insoddisfazione per l’attuale modalità di esercizio della professione, come anche le ragioni, che vanno fatte risalire ai carichi di lavoro (appesantiti dalle carenze di organico) e alla insoddisfazione per gli aspetti retributivi.

Nel caso degli OSS la insoddisfazione è maggiore (sebbene in modo non netto) fra quelli operanti nel settore privato, forse scontando che i contratti pubblici rimangono forieri di maggiore sicurezza e/o di un inquadramento più definito. Analizzando le risposte al questionario, “fra le righe” si percepisce ancora una carente standardizzazione dell’impegno quali-quantitativo richiesto alla professione.

Questa “incertezza” è percepibile anche nella consapevolezza degli OSS della necessità di una omogeneizzazione dei processi di formazione e quindi di accesso alla professione.

In termini prospettici, non sembra che la professione sia adeguatamente informata, e quindi che abbia maturato, una propria posizione sul tema della definizione dei ruoli e delle mansioni, rispetto alla nascita del ruolo dell’assistente infermiere: le risposte si dividono abbastanza equamente fra chi non conosce i contenuti del nuovo profilo, chi lo percepisce come una opportunità e chi come una minaccia.

In definitiva, appare evidente che ci sia bisogno di un riordino della materia e di una maggiore attenzione per questa figura, nonché ai suoi “rapporti” con quella dell’assistente infermiere: anche in considerazione del *trend* di “specializzazione” dei ruoli infermieristici, si conferma infatti come principale “presidio” per l’assistenza ai non autosufficienti.

# **Allegato 1**

1. Regione in cui svolge l’attività professionale

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Età in anni compiuti

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Anzianità di servizio

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Al momento ha una occupazione?

* Si
* No (se no chiusura questionario)

SE SI ALLA DOMANDA 5

1. Lavora

* In una struttura ospedaliera pubblica
* In una struttura ospedaliera privata convenzionata col SSN
* In una struttura ospedaliera privata
* In una RSA pubblica
* In una RSA privata
* Assistenza domiciliare pubblica
* Assistenza domiciliare privata
* Altro (specificare)

1. Tipo di contratto

* A tempo indeterminato (dipendente Azienda Sanitaria)
* A tempo determinato (dipendente Azienda Sanitaria)
* A partita IVA

1. La sua occupazione è:

* *Full time*
* *Part time*

1. Nel suo settore riscontra una carenza di personale?

* Si
* No

1. È complessivamente soddisfatto della sua attuale condizione professionale

* Per niente
* Poco
* Abbastanza
* Molto
* Moltissimo

1. Ritiene che sia necessario un maggior investimento in ambito di formazione nella sua professione?
   * Si
   * No
2. Ritiene che sia necessaria una formazione con degli standard nazionali?
   * No
   * Si
3. Ritiene necessaria una maggiore integrazione tra la Sua figura professionale e quella degli altri professionisti sanitari?
   * Si
   * No
4. Ritiene che le attività che svolge quotidianamente siano coerenti con le mansioni previste per la sua figura professionale?

* Si
* No

1. Ritiene che la sua retribuzione sia adeguata ai compiti e alle responsabilità che ha?

* Si
* No

Se no:

1. Di quanto in % ritiene che andrebbe rivalutata?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Consiglierebbe la sua professione ad un giovane che deve intraprendere un percorso di studio?

* Si
* No

1. Perché \_\_\_

# **Riferimenti bibliografici**

19° Rapporto Sanità, Anno 2023

1. *Survey* in collaborazione tra C.R.E.A. Sanità e M.I.G.E.P. [↑](#footnote-ref-1)
2. M.I.G.E.P. [↑](#footnote-ref-2)
3. C.R.E.A. Sanità, Università degli Studi di Roma “Tor Vergata” [↑](#footnote-ref-3)