

## ESITI DEL QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE LAVORATIVA ANNO 2023

Ad inizio del mese di NOVEMBRE 2023 tutti i dipendenti/collaboratori della Fondazione sono stati invitati a compilare il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione lavorativa relativamente all'anno 2023.

La comunicazione è avvenuta tramite modulo affisso in bacheca ed avviso via SMS, con preghiera di restituzione degli esiti entro il 15 dicembre 2023.

Alla data di rilevazione erano presenti e regolarmente in servizio 79 operatori dipendenti e 6 libero professionisti. Non sono stati conteggiati gli operatori assenti per malattia, maternità, L. 104 per l'intero periodo.

Alla data di scadenza sono pervenuti complessivamente 41 questionari, corrispondenti al 48,2% del personale in servizio. Il dato è leggermente migliorativo rispetto a quelli degli anni precedenti, e si ritiene abbastanza rappresentativo per fornire spunti di riflessione utili alla definizione di azioni di miglioramento, laddove gli esiti non siano ritenuti soddisfacenti.

Il questionario di rilevazione è stato strutturato in modo di garantire l'anonimato, e si compone di domande chiuse a risposta multipla, ripartite in cinque opzioni relativamente al grado di soddisfazione, e domande aperte, con possibilità da parte del compilatore di indicare risposte non codificate in categorie precostituite.

Le domande sono suddivise nelle seguenti aree tematiche:

1. percezione dell'ambiente di lavoro;
2. aspetti organizzativi e professionali (carichi di lavoro, orari di lavoro, dotazione tecnica, procedure);
3. processo di comunicazione interna;
4. condizione delle relazioni interpersonali con i colleghi, i superiori, gli ospiti e i famigliari;
5. valorizzazione professionale;
6. stile della leadership;
7. senso di appartenenza.

Alla fine del questionario si è lasciato spazio a osservazioni e suggerimenti, così da consentire, in modo del tutto facoltativo, la segnalazione di eventuali criticità.

Il campione di coloro che hanno risposto è così suddiviso:

Settore lavorativo:	n. 5 operatori appartenenti all'area sanitaria (Medici, TDR, Infermieri)	
	n. 21 operatori addetti all'assistenza di base (ASA/OSS)	
	n. 7 operatori appartenenti alle altre aree (servizi generali, animazione)	
	n. 8 persone non hanno risposto a questa domanda	
Età:	n. 1 operatore con meno di 30 anni	n. 4 operatori tra 30 e 40 anni
	n. 11 operatori tra 40 e 50 anni	n. 19 operatori con più di 50
anni		
	n. 6 persone non hanno risposto a questa domanda	
Anzianità di servizio:	n. 3 operatori da meno di un anno	n. 12 operatori da 1 a 5 anni
	n. 5 operatori da 5 a 10 anni	n. 12 operatori oltre i 10 anni
	n. 9 persone non hanno risposto a questa domanda	

Si riportano di seguito i risultati della rilevazione, paragonati con quelli dei 4 anni precedenti, secondo la seguente scala di giudizio:

1 = per niente soddisfatto

2 = poco soddisfatto

3 = sufficientemente soddisfatto

4 = abbastanza soddisfatto

5= molto soddisfatto

Laddove le domande si focalizzavano su aspetti negativi, i punteggi sono stati invertiti, in modo tale che per tutte le variabili analizzate a maggior punteggio corrispondesse maggiore situazione positiva.

Sono state considerate solo le risposte valide.

AMBIENTE DI LAVORO	2023	2022	2021	2020	2019
E' soddisfatto delle condizioni igieniche e di sicurezza dell'ambiente di lavoro	4,68	4,57	4,38	4,69	4,34
ASPETTI ORGANIZZATIVI E PROFESSIONALI					
Ritiene adeguati gli orari e i turni di lavoro	4,22	4,06	4,09	4,07	4,02
Ritiene adeguati i carichi di lavoro per quantita' e qualita'	3,73	4,03	3,84	4,69	3,42
Ritiene adeguati gli spazi e gli strumenti di lavoro	4,56	4,43	4,34	4,67	4,28
Ritiene adeguata la pianificazione del suo lavoro	4,22	4,14	4,00	3,86	3,77
Ritiene adeguata l'acquisizione di nuove risorse tecnologiche per migliorare i processi di lavoro	3,82	4,00	4,11	4,07	3,98
E' soddisfatto della disponibilita' dell'Ente nei confronti delle sue esigenze personali	4,12	4,42	4,41	4,28	4,11
Ritiene che i dipendenti siano disponibili ad andare incontro alle esigenze dell'organizzazione	3,83	4,12	4,02	3,92	4,09
PROCESSO DI COMUNICAZIONE INTERNA					
Ritiene accurate e tempestive le informazioni sugli aspetti organizzativi e gestionali	4,05	4,03	4,14	3,87	3,59
RELAZIONI INTERPERSONALI					
Il rapporto con i suoi colleghi e' causa di disagio e conflittualita'**	4,29	3,67	4,25	4,09	4,10
Il rapporto con le altre figure professionali e' causa di disagio o conflittualita'**	4,24	3,76	4,04	3,76	3,57
Vive serenamente la relazione con l'ospite	4,68	4,52	4,53	4,7	4,57
Riesce a instaurare un rapporto di collaborazione con i parenti degli ospiti	4,12	4,21	3,53	4,04	4,04

VALORIZZAZIONE PROFESSIONALE					
Riceve adeguati stimoli per la sua crescita professionale	3,46	3,43	3,65	3,57	3,84
Nella sua professione trova spazio per proposte e iniziative personali	3,61	3,66	3,55	3,63	3,28
Ritiene che i parenti tengano in adeguata considerazione la sua attività	3,44	3,68	3,48	3,55	4,15
Sente bisogno di formazione e aggiornamento professionale	2,82	3,03	2,79	3,32	3,24
Ritiene che la sua retribuzione sia adeguata	2,83	3,20	3,27	3,15	2,89
E' soddisfatto della sua scelta professionale	4,58	4,57	4,23	4,6	4,55
STILE DELLA LEADERSHIP					
Ritiene che l'amministrazione sappia trovare risposte adeguate e tempestive in caso di criticità	3,56	3,76	3,9	3,73	3,67
Ritiene di ricevere un adeguato riconoscimento quando fa un buon lavoro	3,22	3,97	3,8	3,54	3,32
Percepisce sostegno e comprensione da parte dei superiori	4,00	4,06	3,9	3,67	3,36
Ha l'impressione di essere discriminato sul lavoro**	4,47	4,38	4,32	4,07	3,7
SENSO DI APPARTENENZA					
Nel suo lavoro si sente responsabilizzato	4,49	4,47	4,34	4,42	4,43
Sente un senso di appartenenza alla struttura in cui lavora	4,48	4,38	4,15	4,40	4,11
Complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro	4,38	4,09	4,30	4,15	4,04

\*\* Le risposte a queste domande vanno lette in senso contrario 1 = molto 5 = per niente

Dal sondaggio emergono i seguenti punti di forza, che hanno ottenuto un punteggio superiore a quello degli anni precedenti:

- Il personale ritiene idonei gli ambienti di lavoro, sia per quanto riguarda gli spazi e gli strumenti a disposizione che per le condizioni igieniche e di sicurezza;
- la pianificazione del lavoro e le turnazioni sono ritenute adeguate;
- il settore delle relazioni interpersonali evidenzia un miglioramento nei rapporti con i colleghi, ed un minore tasso di conflittualità tra le varie figure professionali;
- i rapporti con gli ospiti sono vissuti serenamente, grazie forse anche all'assiduo contatto quotidiano, che consente agli operatori di interagire, al di là delle mere prestazioni di assistenza e cura, anche sul piano emotivo e motivazionale, nella realizzazione della relazione d'aiuto.
- I dipendenti ritengono di essere trattati in modo equo e percepiscono sostegno e comprensione da parte dei superiori;
- la quasi totalità del campione si ritiene pienamente soddisfatto di lavorare in questa RSA e si sente, almeno in parte, responsabile del buon funzionamento della Struttura. Il dato sul senso di appartenenza è particolarmente gratificante per l'Amministrazione in quanto

l'identificazione nei valori comuni e il coinvolgimento emotivo sono fattori indispensabili per il miglioramento del servizio offerto.

In lieve flessione, ma ancora positivi i dati relativi:

- alla tempestività e accuratezza delle informazioni sugli aspetti organizzativi e gestionali;
- alla disponibilità dell'organizzazione a trovare un punto di incontro tra esigenze lavorative ed esigenze personali dei dipendenti. Evidentemente la scelta di adottare orari di lavoro part-time in tutte le sue forme (orizzontale, verticale, misto), e consentire cambi turno in caso di necessità, permette una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, ed una maggiore "flessibilità" dei lavoratori in caso di richiamo in servizio per emergenze.
- alla possibilità di instaurare rapporti collaborativi con i parenti degli ospiti; la presenza dei familiari in struttura e il loro coinvolgimento nella vita degli anziani, costituisce senz'altro un valore aggiunto, ma a volte le continue richieste di informazioni o di assistenza, provocano grande dispendio di tempo ed interferenza nelle attività di reparto e sono causa di frizione tra le parti;

I dati che risultano in peggioramento e che presentano le maggiori criticità sono i seguenti:

- adeguatezza dei carichi di lavoro e tempestività dell'organizzazione nel trovare risposte adeguate in caso di criticità. Negli ultimi due anni la direzione aziendale ha leggermente ritoccato la durata di alcuni turni di servizio (decisione imposta dalla necessità di conseguire il pareggio di bilancio), con una lieve riduzione del minutaggio settimanale di prestazioni di assistenza e cura offerte agli ospiti. Tale decisione, unitamente alle condizioni cliniche degli utenti, in continuo peggioramento, e alla necessità di adempiere ai requisiti di appropriatezza (registrazioni, controlli, segnalazioni) ha sicuramente inciso sull'esito del questionario.

Si dà atto che il personale, nel corso di recenti incontri avvenuti alla presenza delle Organizzazioni Sindacali, e anche con propria lettera indirizzata al Consiglio di Amministrazione, ha espresso l'esigenza di una riorganizzazione delle mansioni previste sui vari turni, ed in particolare sul turno notturno, chiedendo l'introduzione di un secondo operatore ASA accanto al personale attualmente in servizio (un Asa e un infermiere). La Direzione, ritenendo motivate le osservazioni del personale, si è già attivata per una redistribuzione dei carichi di lavoro, anche al fine di evitare impatti sulla salute fisica degli operatori, che potrebbe tradursi in un incremento dell'assenteismo e/o del turn over.

- disponibilità del personale ad andare incontro alle esigenze dell'organizzazione. L'Amministrazione è conscia che l'attività di assistenza, oltre ad essere fisicamente "pesante" per la gestione dell'ospite non autosufficiente, è anche universalmente riconosciuta come fonte di stress e demotivazione, in quanto rivolta a pazienti cronici, incurabili o morenti. Inoltre il lavoro a turni, può comportare conseguenze negative sull'assetto biologico e sullo stato di salute. Pertanto è lecito ritenere che il personale sia meno propenso ad effettuare turni aggiuntivi, anche in considerazione dell'aumento dell'età media degli operatori.

La Direzione continuerà ad impegnarsi nella programmazione, per quanto possibile, di turni regolari, ai fini di un migliore adattamento, a concedere tutte le ferie richieste e a favorire orari di lavoro part-time per garantire la gestione al meglio della incombenze famigliari, del proprio tempo libero e della propria vita sociale.

- adeguatezza della retribuzione, possibilità di crescita professionale e riconoscimento del lavoro svolto.

La quasi totalità del personale ritiene il proprio stipendio assolutamente insufficiente, e ciò costituisce un enorme problema per tutto il settore delle RSA, che fatica sempre più ad attrarre e trattenere lavoratori.

Nella speranza che la contrattazione collettiva si adoperi per il riconoscimento, sia economico che a livello di percorsi di carriera, del lavoro degli operatori del settore, equiparando, almeno parzialmente gli stipendi a quelli del settore pubblico, questa Amministrazione potrà far leva sulla contrattazione di 2° livello, prevedendo, se le risorse economiche lo consentiranno, superminimi o premi individuali in linea con il principio del riconoscimento della meritocrazia, del valore e della qualità del lavoro.

- spazio per proposte e iniziative personali.

La Direzione è sempre aperta a discutere con il personale eventuali problematiche connesse al lavoro di cura, e ad accogliere proposte, contributi e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Più complicato dare spazio alla libera iniziativa individuale, in un settore dove la necessità di soddisfare pienamente la normativa, attraverso piani di lavoro, procedure e protocolli standardizzati (cosa va fatto e in quanto tempo), costituisce un imperativo categorico.

In relazione alle necessità di formazione e aggiornamento, si prende atto dell'esigenza espressa da alcuni dipendenti di effettuare corsi di aggiornamento su temi specifici inerenti l'assistenza e la cura alle persone anziane, che possano coinvolgere a vari livelli le diverse figure professionali; la possibilità di ampliare le proprie conoscenze, oltre a fornire strumenti utili e buone prassi da applicare nei processi assistenziali, è ritenuta dall'Amministrazione un importante fattore di accrescimento della soddisfazione lavorativa. Si provvederà pertanto ad organizzare in corso d'anno alcuni corsi in Struttura, che si ritiene possano essere di supporto alla performance degli operatori.

Un'ultima riflessione va fatta sui motivi per cui, nonostante i numerosi solleciti da parte della Fondazione, ancora molti dipendenti non restituiscano il questionario (dimenticanza, mancanza di motivazione alla compilazione, segno di protesta, mancanza di problematiche da riferire, timore di essere riconosciuti?). Si approfondirà la questione con i dipendenti stessi, incaricando le RSU aziendali di raccogliere le opinioni dominanti.

Il presente resoconto verrà socializzato tramite affissione in prossimità del prospetto dei turni.

Costa Volpino 29/02/2024

