



ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI 2024

PROCEDURA 2024

Il 1° dicembre 2024 sono stati inviati i questionari a tutti gli Operatori dipendenti (n° 79), in libera professione (n° 8) e in distacco (n° 8) che operano in RSA. Nel tentativo di agevolare la compilazione del questionario, vista la scarsità delle risposte pervenute negli ultimi quattro anni (venivano restituiti tra il 15% e il 25% dei questionari inviati) quest'anno si è scelto di utilizzare la funzione "Moduli" di Google, che consente di compilare il questionario on line -in totale anonimo- direttamente dal dispositivo su cui viene visualizzato (pc, tablet o smartphone).

Alla data del 13 dicembre 2024 (termine ultimo per la compilazione) sono pervenuti 50 questionari, pari al 53,19% del totale che, confrontati con i dati dell'anno precedente, rilevano un incremento del 39% di risposte pervenute, segno che probabilmente la nuova modalità di somministrazione possa aver favorito la compilazione del questionario e l'ingresso di personale più avvezzo all'uso delle nuove tecnologie e interessato a questi strumenti di miglioramento (customer satisfaction). Nello specifico hanno risposto:

Figura professionale	N° operatori in organico	Questionari restituiti	%	Customer 2023	
				% Questionari restituiti	Differenza
Medici	3	3	100%	0%	+100%
Infermieri	11	6	54,54%	0%	+54,54%
Asa/Oss	35	11	31,42%	2,22%	+29,20%
Oss servizi domiciliari	2	1	50%	0%	+28,33%
Fisioterapisti	5	5	100%	0%	+100%
Servizio Psico-Educativo	6	3	50%	42,85%	+7,15%
Servizi Generali	19	10	52,63%	30,76%	+21,87%
Cucina	4	2	50%	0%	+50%
Tecnico	3	2	66,66%	33,33%	+33,33%
Personale Amministrativo + Assistente Sociale	7	7	100%	30,76%	+69,24%
TOTALE	94	50	53,19%	14,15%	+39,04%

ANALISI DELLE RISPOSTE

	Medico	Infermiere	Asa/Oss	Oss Servizi domiciliari	Fisioterapista	Operatore Servizio Psico-Educativo	Personale Amministrativo	Operatore Servizi Generali	Operatore Servizio ristorazione	Personale Tecnico	% sul totale in organico
Rapporto di lavoro	Dipendente Fondazione	1 [33,3%]	11 [100%]	1 [100%]	3 [60%]	3 [100%]	7 [100%]	10 [100%]	2 [100%]	2 [100%]	45/79 [55,69%]
	Libero professionista	2 [66,6%]			1 [20%]						4/7 [57,14%]
	In distacco				1 [20%]						1/8 [12,5%]
Sesso	Maschio	3 [100%]			1 [20%]	1 [33,33%]	1 [14,28%]	1 [10%]	2 [100%]	2 [100%]	12/21 [57,14%]
	Femmina		11 [100%]	1 [100%]	4 [80%]	2 [66,66%]	6 [85,71%]	9 [90%]			38/73 [52,05%]
Età	18-30 anni	1 [16,66%]			1 [20%]	1 [33,33%]			1 [50%]		4/12 [33,33%]
	31-50	4 [66,66%]	4 [36,36%]		3 [60%]	2 [66,66%]	3 [42,85%]	6 [60%]	1 [50%]	1 [50%]	24/36 [66,66%]
	> 51 anni	1 [16,66%]	7 [63,63%]	1 [100%]	1 [20%]		4 [57,14%]	4 [40%]		1 [50%]	22/46 [47,82%]
Anzianità di servizio	< 1 anno	1 [33,3%]	1 [18,18%]					2 [20%]			5/14 [35,71%]
	1-5 anni	2 [66,6%]	4 [36,36%]		1 [20%]	1 [33,33%]	2 [28,57%]	1 [10%]	2 [100%]	1 [50%]	17/42 [40,47%]
	6-10 anni				2 [40%]	2 [66,66%]	1 [14,28%]	6 [60%]			11/14 [78,57%]
Nazionalità	> 10 anni	2 [33,33%]	6 [45,45%]	1 [100%]	2 [40%]		4 [57,14%]	1 [10%]		1 [50%]	17/20 [85%]
	Italiana	3 [100%]	10 [81,81%]	1 [100%]	4 [80%]	3 [100%]	7 [100%]	9 [90%]	2 [100%]	2 [100%]	42/49 [85,71%]
	Straniera		1 [18,18%]		1 [20%]			1 [10%]			8/45 [17,77%]

Le risposte sono pervenute equamente tra la metà dei dipendenti e la metà dei liberi professionisti in organico, mentre ha risposto solo un operatore in distacco. Equamente la suddivisione tra gli Operatori di sesso maschile e quelli di sesso femminile.

Circa l'anzianità di servizio, la maggior parte delle risposte è pervenuta da coloro che lavorano in Fondazione da più di 10 anni, anche se un buon numero di risposte sono pervenute da chi ha un'anzianità di servizio inferiore.

Rispetto alla nazionalità, la maggior parte delle risposte è pervenuta da Operatori italiani; resta da approfondire se gli Operatori stranieri erano in grado di comprendere le domande, poste unicamente in italiano. Infine, alla domanda rivolta ai soli Operatori stranieri "Ti senti discriminato?" 3 hanno risposto "Raramente" e 6 "Mai"; inoltre, 2 Operatori stranieri -che lavorano in Fondazione da più di 10 anni- hanno dichiarato di essersi trovati in difficoltà al loro arrivo e avrebbero gradito maggior aiuto, gli altri 7 ritengono di aver ricevuto un aiuto adeguato, segno che è migliorata l'attenzione verso gli operatori che provengono da paesi stranieri e potrebbero trovarsi in difficoltà ad ambientarsi.

Soddisfazione sul lavoro

Nota: le risposte "Molto" - "Abbastanza" e "Si sempre" - "Spesso" sono state accorpate come giudizio positivo; le risposte "Poco" - "Per niente" e "Raramente" - "Mai" sono state accorpate come giudizio negativo. Unica eccezione per la domanda "La presenza in struttura dei familiari interferisce con il tuo lavoro", dove le risposte hanno valenza opposta.

	Med.	Inf.	Asa/Oss	Oss S.Dom.	Fkt	Op.Serv. Psico-Ed.	P.Amm.	Op. Serv.Gen.	Op. Serv.Rist.	P.Tec.
Quanto sei soddisfatto e gratificato dal tuo lavoro?	66,6%	100%	81,81%	100%	80%	66,6%	85,71%	70%	100%	100%
	33,3%	//	18,18%	//	20%	33,3%	14,28%	30%	//	//
Quanto sei soddisfatto dell'ambiente fisico di lavoro (ritieni sufficienti spazi e strumenti messi a tua disposizione)?	100%	100%	72,72%	100%	80%	66,6%	57,14%	90%	100%	100%
	//	//	27,27%	//	20%	33,3%	42,85%	10%	//	//
Quanto sei soddisfatto dei tuoi orari/turni di lavoro?	100%	66,6%	81,81%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%
	//	33,3%	18,18%	//	//	//	//	20%	//	//
Quanto sei soddisfatto della disponibilità di Fondazione nei confronti delle tue esigenze personali?	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	70%	100%	100%
	//	//	//	//	20%	//	//	30%	//	//
Sei soddisfatto della mansione che svolgi?	66,6%	100%	81,81%	100%	100%	66,6%	85,71%	100%	100%	100%
	33,3%	//	18,18%	//	//	33,3%	14,28%	//	//	//

Quanto ritieni riconosciute e valorizzate le tue competenze professionali?	👍	66,6%	83,3%	72,72%	100%	80%	//	42,85%	80%	50%	100%
	👎	33,3%	16,6%	27,27%	//	20%	100%	57,14%	20%	50%	//
Quanto ti senti protagonista del processo e del successo aziendale?	👍	66,6%	100%	63,63%	100%	60%	33,3%	42,85%	80%	100%	100%
	👎	33,3%	//	36,36%	//	40%	66,6%	57,14%	20%	//	//
Quanto sei soddisfatto della sicurezza sul lavoro?	👍	100%	100%	54,54%	100%	100%	66,6%	85,71%	90%	100%	50%
	👎	//	//	45,45%	//	//	33,3%	14,28%	10%	//	50%
Quanto sei soddisfatto delle relazioni e della collaborazione con i colleghi della tua famiglia professionale?	👍	66,6%	100%	72,72%	100%	100%	100%	85,71%	100%	100%	100%
	👎	33,3%	//	27,27%	//	//	//	14,28%	//	//	//
Quanto sei soddisfatto delle relazioni e della collaborazione con i colleghi delle altre famiglie professionali?	👍	100%	100%	72,72%	100%	40%	66,6%	71,42%	100%	100%	100%
	👎	//	//	27,27%	//	60%	33,3%	28,57%	//	//	//
Quanto sei soddisfatto delle relazioni e della collaborazione con i tuoi superiori?	👍	100%	100%	72,72%	100%	80%	100%	71,42%	80%	100%	100%
	👎	//	//	27,27%	//	20%	//	28,57%	20%	//	//
Quanto ritieni di saperti relazionare con gli Ospiti?	👍	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85,71%	100%	100%	100%
	👎	//	//	//	//	//	//	14,28%	//	//	//
Quanto ritieni di saperti relazionare con i familiari?	👍	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85,71%	100%	100%	50%
	👎	//	//	//	//	//	//	14,28%	//	//	50%
La presenza in struttura dei familiari interferisce con il tuo lavoro?	👍	66,6%	50%	72,72%	100%	20%	100%	85,71%	60%	100%	100%
	👎	33,3%	50%	27,27%	//	80%	//	14,28%	40%	//	//
Sei soddisfatto del clima aziendale?	👍	66,6%	10%	45,45%	100%	40%	33,3%	57,14%	60%	100%	100%
	👎	33,3%	//	54,54%	//	60%	66,6%	42,85%	40%	//	//

Sei soddisfatto della qualità e puntualità delle informazioni che ricevi sugli aspetti organizzativi?	🌱	100%	100%	81,81%	100%	80%	33,3%	42,85%	90%	100%	100%
Riesci a leggere tutte le comunicazioni che ricevi dall'Amministrazione?	🌱	//	//	18,18%	//	20%	66,6%	57,14%	10%	//	//
Sei soddisfatto della formazione che viene proposta in Fondazione?	🌱	33,3%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sei soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra Operatori?	🌱	66,6%	//	//	//	//	//	//	//	//	//
Riesci a conciliare la tua privata con quella lavorativa?	🌱	100%	83,3%	18,18%	100%	20%	33,3%	28,57%	60%	100%	100%
Consigliaresti di venire a lavorare in Fondazione?	🌱	//	16,6%	81,81%	//	80%	66,6%	71,42%	40%	//	//
	🌱	66,6%	100%	81,81%	100%	100%	100%	100%	70%	100%	100%
	🌱	33,3%	//	18,18%	//	//	//	//	30%	//	//
	🌱	100%	100%	54,54%	100%	100%	66,6%	57,14%	70%	100%	100%
	🌱	//	//	45,45%	//	//	33,3%	42,85%	30%	//	//

Nel complesso, gli Operatori sono soddisfatti e gratificati del loro lavoro in Fondazione, ma un Medico e la maggior parte degli Operatori del Servizio Psico-Educativo e del Personale Amministrativo non ritengono riconosciute e valorizzate le proprie competenze professionali e non si sentono protagonisti del successo aziendale.

Positiva per tutti la relazione sia con i colleghi di pari categoria professionale che con le altre e con i superiori, ad eccezione dei Fisioterapisti che giudicano negativa la relazione con gli Operatori delle altre famiglie professionali.

Positiva per tutti la relazione con Ospiti e familiari, anche se per i Fisioterapisti la presenza dei familiari interferisce con il loro lavoro -motivo che li ha costretti ad affiggere un divieto per i familiari di entrare in palestra.

La maggior insoddisfazione riguarda il clima aziendale e la gestione dei conflitti che sorgono tra operatori, che trova riscontro anche nelle proposte per la formazione per l'anno 2025.

Proposte per la formazione 2025:

	Area Sanitaria	Area Relazionale	Area Sicurezza	Altre Aree
Medici	<ul style="list-style-type: none"> • Cadute 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni con i familiari 		
Infermieri	<ul style="list-style-type: none"> • Medicazioni • Medicazioni avanzate • Interpretazione ECG • Antibiotico resistenza • Blsd 	<ul style="list-style-type: none"> • Il miglioramento relazionale tra figure professionali 		
Asa/Oss	<ul style="list-style-type: none"> • Bls • La mente dell'anziano 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione e ambiente • Lavorare in equipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Spostamento letto carrozzina per i nuovi operatori • Movimentazione Ospiti 	
Fisioterapisti	<ul style="list-style-type: none"> • Demenze • Riabilitazione e rieducazione respiratoria e cardiologica 			
Operatori Servizio Psico-Educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Strategie per ridurre l'uso di contenzioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del personale 	<ul style="list-style-type: none"> • Benessere lavorativo e stress lavoro correlato 	
Personale Amministrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Pronto soccorso 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti tra colleghi • Relazioni personali • Comunicazione, ascolto e fiducia fra il personale; rispetto dei ruoli; divulgazione delle varie competenze in organigramma • Organizzazione aziendale 		<ul style="list-style-type: none"> • Tutela giuridica dell'anziano

Operatori Servizi Generali		<ul style="list-style-type: none"> Il rapportarsi tra i diversi gruppi di lavoro Rapporti interpersonali Collaborazione 	<ul style="list-style-type: none"> La sicurezza nel mio luogo di lavoro, ed essere più formata sui rischi, riguardanti la mansione che svolgo Prove antincendio sicurezza 	
Operatori Servizio ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> Uso del defibrillatore 			
Personale Tecnico			<ul style="list-style-type: none"> Piano d'emergenza Sicurezza attrezzature 	

NOTE: Un Operatore segnala che sarebbe bello fossero accreditati ECM

Altre note e suggerimenti:

Asa/Oss	<p>Ristrutturare bagni più comodi per ospiti</p> <p>Essere valutato un può di più la nostra figura, dare un po' di sostegno, per poter dare più qualità del servizio. Es.: sollevare OSS di qualche mansione quando sono in difficoltà, come una volta (es.: eseguire qualche movimentazione (alzata) degli ospiti dal fisioterapista, trasferimento letto - carrozzina, aiuto da imboccare gli ospiti). OSS ha troppo carico, mancanza di collaborazione tra altre professioni</p> <p>Prendere operatori Oss validi, di modo che il carico di lavoro venga distribuito in modo equo</p> <p>Se si prendono persone solo per fare numero non ci sarà mai una buona assistenza, suggerirei di dare a questa figura il giusto peso, cosa che invece non viene fatto da nessuna figura, mi dispiace ma se non si coinvolgono tutte le figure nel decidere non si va da nessuna parte ... e certo non è la coordinatrice che risolve, non perché non sa ma perché non conosce le dinamiche del lavoro sul campo specialmente con i nuovi operatori che continuano a cambiare</p>
Personale amministrativo	Non si può ma il contratto non è soddisfacente
Operatori Servizi Generali	<p>Sicuramente, visto quest'ultimo periodo, metterei nei turni personale che parli la stessa lingua visto che non sempre riesce a farsi capire e mette in difficoltà seppur involontariamente i propri colleghi, poi anche nel rispetto del 90% dei nonni ospiti che parla soprattutto il dialetto della propria zona di nascita</p> <p>Mi piacerebbe che oltre a quello che già si fa, ma venissimo informati meglio o essere più informati sulle procedure che si attuano in casi</p>

problematici (vedi emergenza sanitaria) che può coinvolgere il mio reparto
Si può migliorare sull'ambiente lavorativo

MODALITÀ DI RESTITUZIONE: la presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 18 dicembre 2024, sarà pubblicata sul sito internet della Fondazione e verrà inviata a tutto il personale tramite il portale utenti CBA.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale



