

CASA BEATO LUIGI GUANELLA

VIA CAGNOLA 11 – MILANO

**ELABORAZIONE
QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEL PERSONALE DIPENDENTE
ANNO 2023**

RILEVAZIONE LIVELLO DI SODDISFAZIONE DIPENDENTI ANNO 2023

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE 2023

- ❖ NOTE INFORMATIVE
- ❖ ESITO DELLA RILEVAZIONE
- ❖ CONSIDERAZIONI FINALI
- ❖ AZIONI DA INTRAPRENDERE
- ❖

❖ NOTE INFORMATIVE

➤ OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE.

La rilevazione effettuata intendeva rispondere a diverse necessità:

1. verificare il livello di condivisione della mission della Congregazione e della Casa nonché il conseguente percorso di valutazione, accettazione e interazione proattiva con le soluzioni di lavoro presenti nella R.S.A. gestita dalla Congregazione.
2. Comprendere le problematiche e le eventuali insoddisfazioni che potevano emergere o essere segnalate al fine di intraprendere le possibili azioni per lo sviluppo della capacità personali e dell'organizzazione e, in generale, per il miglioramento complessivo dell'ambiente di vita e di lavoro.
3. Ottemperare a quanto richiesto dalla normativa regionale per l'accreditamento che chiede la rilevazione della soddisfazione del personale almeno una volta nell'anno (DGR 2569/2014)

➤ MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE, DI RITIRO E DI TRASCRIZIONE DEI DATI.

- La consegna del questionario è stata personalizzata, raccomandato l'anonimato e informato dell'apposito recipiente (scatola di cartone con fessura) nel quale poter "imbucare" il questionario; scatola collocata a piano terra accanto all'Ufficio del Personale. Il recipiente è rimasto disponibile per tre settimane dal 27 novembre 2023 al 15 dicembre 2023.
- Sono stati consegnati individualmente 110 questionari rispetto ai 118 dipendenti presenti nel periodo.
- L'ufficio del personale interno ha provveduto alla distribuzione, a ricordare la scadenza, al ritiro della scatola e all'inserimento e alla trascrizione delle risposte e alla elaborazione grafica.

➤ ASPETTI DEL LAVORO E DELL'ORGANIZZAZIONE OGGETTO DEL QUESTIONARIO

Il questionario verte sui seguenti dieci aspetti:

- 1- INFORMAZIONE. Si intendeva conoscere il pensiero su come viene percepito e giudicato il trasferimento delle informazioni all'interno sia della Casa che del reparto e/o servizio di appartenenza e la conoscenza del contesto, dei mandati e degli strumenti operativi in uso come il PAI. Comprende 11 domande di cui 5 sulla Casa e 6 sul reparto servizio. La domanda base posta: ***Rispetto al sistema di trasferimento di informazioni interno alla casa e nell'ambito del reparto e/o servizio, che opinione ha?***
- 2- ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ LAVORATIVA. Voleva esplorare cosa l'operatore pensa del proprio lavoro e del contesto organizzativo (relativamente all'autonomia, alla fiducia nelle proprie capacità e in quelle dei colleghi, alla libertà d'espressione, all'adeguatezza della divisione del lavoro, dell'assistenza che fornisce alle ospiti, ecc.) La domanda base posta è: ***Rispetto allo svolgimento del suo lavoro, cosa pensa?***
- 3- SODDISFAZIONE. In relazione al rapporto col proprio lavoro si mirava a conoscere i sentimenti rispetto alla valorizzazione, alla propria realizzazione, ai rapporti coi parenti e coi familiari, ecc. la domanda base posta è: ***Pensando al rapporto col suo lavoro, cosa pensa?***
- 4- MECCANISMI PREMIANTI E AVANZAMENTI DI CARRIERA. Si intendeva esplorare soprattutto i sentimenti e le percezioni rispetto a come i superiori e i colleghi riconoscono i buoni risultati. La domanda posta è: ***Rispetto ai meccanismi premianti e di avanzamento di carriera che opinione ha?***
- 5- IDENTIFICAZIONE. Mirava a cogliere il rapporto dell'operatore con la Casa e con il reparto/ servizio. La domanda posta è: ***Se dovesse definire il rapporto con la Casa e con il suo servizio/reparto, cosa direbbe?***
- 6- RELAZIONI. Intendeva esplorare il vissuto rispetto al supporto da parte dei colleghi e dei superiori e il grado di partecipazione e di coinvolgimento. La domanda base posta è: ***Pensando alle relazioni instaurate sul posto di lavoro, cosa direbbe?***
- 7- SICUREZZA E LA TUTELA. Intendeva comprendere il pensiero rispetto alle misure adottate di protezione e prevenzione dei rischi e riguardo alla tutela in caso di errori o incidenti e nel caso di comportamenti aggressivi da parte delle ospiti e dei familiari. La domanda base posta è: ***Pensando alle misure adottate dalla Casa per la sicurezza e la protezione, cosa direbbe?***
- 8- MALESSERE. Le domande miravano a conoscere i sentimenti rispetto al lavoro e al carico di lavoro e agli aspetti relazionali coi colleghi e coi superiori, la considerazione degli altri, l'impatto sulla vita privata, sui conflitti coi colleghi e con i superiori, ecc. La domanda base posta è: ***Pensando alla sua giornata lavorativa, cosa direbbe?***
- 9- AGGIORNAMENTO. Si mirava a quanto esso era sentito di supporto e se fosse l'esito di consultazione e di partecipazione. La domanda posta è: ***A suo avviso la Casa "Casa Beato Luigi Guanella" per cui lavora promuove l'aggiornamento?***

10-CONFORT coglieva la soddisfazione rispetto alla qualità degli ambienti di lavoro. La domanda base posta è: ***Come giudicherebbe il confort dell'ambiente in cui lavora nell'ambito del suo reparto /servizio?***

Il questionario comprendeva, complessivamente, 61 domande di tipo chiuso. Ogni domanda poteva avere 4 risposte crociando la propria soddisfazione o insoddisfazione secondo la seguente gradualità: per nulla; poco; abbastanza; molto. Per l'argomento CONFORT la gradazione era: insufficiente, mediocre, sufficiente, buono.

Il questionario chiedeva infine i dati anagrafici (anzianità di servizio e area professionale).

❖ **ESITO DELLA RILEVAZIONE**

Sui 110 questionari consegnati ne sono ritornati 40, pari al 36,36 %.

Le attribuzioni di giudizio secondo la gradualità prima richiamata potevano essere 2440 (61 domande x 1 attribuzione per domanda x 40 questionari ritornati = 2440).

Le non attribuzione di giudizio sono state 143. Ciò, solo in parte, è spiegabile in quanto al personale non di contatto con le ospiti era stato detto di non compilarle.

Dei 40 questionari ritornati, 24 sono stati compilati da personale ASA/OSS, 2 da Altri Servizi, 7 da Servizi alla Persona, 7 questionari non riportano l'indicazione richiesta.

Per l'esito della rilevazione si rinvia e si allega Il quadro delle attribuzioni date alle singole 61 domande e la somma delle attribuzioni crociate per ciascuna delle dieci voci e delle sottovoci (Casa, Servizio/reparto).

L'allegato comprende anche la traduzione grafica (gli istogrammi a torte) con la quantità delle attribuzioni e le percentuali per ogni singola domanda.

ALLEGATO N. 1

- In relazione alle risposte alle dieci voci si può iniziare ad evidenziare quanto segue:
Il giudizio 'abbastanza' è quello che in quasi tutto il questionario ha avuto il numero più alto di attribuzioni e in generale i valori complessivi positivi (dati dalla somma di abbastanza e molto – per il "malessere" per nulla e poco) risultano essere in numero maggiore rispetto ai valori negativi (dati dalle somma di per nulla e poco – per il "malessere" abbastanza e molto) in tutto il questionario.
- 1- L'aspetto dell'**informazione**, era esplorato con 11 domande suddivise tra Casa e Reparto/Servizio.
Su 4440 possibili attribuzioni, l'indicazione "abbastanza" ne ha raccolto 222..
Il dato più alto di non soddisfazione (pur non superando il valore positivo) rispetto al sistema di trasferimento delle informazioni è centrata per la "Casa" sulla domanda : *"Ha un'idea chiara*

di quanto l'ATS chiede alle RSA accreditate dalla Regione, come la RSA "Casa B.L. Guanella" dove lavora" (per nulla 2 e poco 11).

Invece nell'ambito del reparto (anche qui restando comunque sotto il valore positivo) è centrata sulle risposte a queste due domande: "i cambiamenti gestionali e organizzativi ed i risultati attesi sono comunicati in maniera chiara a tutto il personale" (per nulla 5, poco 11) e "è prassi la consultazione degli operatori per contribuire alla definizione degli obiettivi e dell'organizzazione interna" (per nulla 2, poco 11).

Le informazioni riguardo allo spirito del fondatore, gli obiettivi, i Pai vengono complessivamente valutate soddisfacenti; Le non risposte sono complessivamente 15

L'insoddisfazione è concentrata sulla nulla o poca conoscenza sulla non conoscenza di quanto ATS chiede alle RSA, sulla poca o nulla consultazione degli operatori per contribuire alla definizione degli obiettivi e dell'organizzazione interna e sulla comunicazione non chiara e a tutto il personale circa i cambiamenti gestionali e organizzativi.

- 2- Rispetto allo **svolgimento del proprio lavoro**, esplorato da 8 domande con la possibilità di 320 attribuzioni, rimane elevato il punteggio attribuito all'"abbastanza" (172). La non soddisfazione (valori negativi non superiori ai positivi) raggiunge complessivamente 79 punti ed è concentrata sulla distribuzione delle responsabilità (5 per nulla, 12 poco), sulla non libertà di esprimere le opinioni anche quando sono in contrasto con quelle dei superiori (7 per nulla, 9 poco), sulla inadeguatezza delle periodiche riunioni di reparto (7 per nulla, 9 poco).

La soddisfazione è maggiormente concentrata sulla fiducia nelle proprie capacità professionali (20 abbastanza, 20 molto), sulla fiducia nelle capacità professionali dei colleghi (9 abbastanza, 2 molto), sull'autonomia nello svolgimento del proprio operato (24 abbastanza, 8 molto), sull'adeguatezza della qualità dell'assistenza che fornisce all'ospite (25 abbastanza, 8 molto). Non rispondono 17.

L'insoddisfazione è espressa in particolare sul non sentirsi liberi di esprimere le opinioni anche quando sono in contrasto con quelle dei suoi superiori, circa l'inadeguatezza della distribuzione delle responsabilità tra le diverse figure professionali e sull'inadeguatezza delle periodiche riunioni di reparto.

- 3- In relazione alla **soddisfazione**, intesa come pensiero riguardo al rapporto col proprio lavoro, la soddisfazione è concentrata sul rapporto con le ospiti (17 abbastanza, 19 molto) sull'immagine della Casa all'esterno (20 abbastanza, 10 molto) come pure sulla corrispondenza del lavoro alle aspettative (31 abbastanza, 2 molto).
Sulle possibili 240 attribuzioni l'insoddisfazione è nettamente concentrata sulla non valorizzazione delle capacità professionali (per nulla 8, poco 13 – valore negativo superiore a quello positivo di 19). La non attribuzione è di 10.
- 4- Riguardo alla voce sui **meccanismi premianti e di avanzamento di carriera**, su 160 possibili attribuzioni, l'insoddisfazione prevale (valori negativi uguali o superiori ai valori positivi) in 3 voci e in particolare riguardo a quella sulla non trasparenza nella valutazione da parte dei superiori (per nulla 8, poco 12) a pari totale sul riconoscimento da parte dei superiori

dei buoni risultati (per nulla 10, poco 10) e sul riconoscimento da parte dei colleghi (per nulla 5, poco 15)

Una leggera soddisfazione emerge nella domanda sui livelli retributivi (abbastanza 24, molto 2). Non risposte 13.

L'insoddisfazione si concentra in particolare sul non riconoscimento da parte dei superiori e dei colleghi dei buoni risultati ottenuti e sulla non trasparenza nella valutazione da parte dei superiori delle performance lavorative.

- 5- In relazione all'**identificazione** inteso come rapporto con la Casa o col reparto/servizio (quattro domande) prevale la soddisfazione ('abbastanza 68, molto 42) contro la non soddisfazione (poco 33, per nulla 15). La non soddisfazione è concentrata sul reparto/servizio. La non attribuzione è di 2.

- 6- La voce '**relazioni**' instaurate sul posto di lavoro è esplorata con otto domande.

Il maggiore punteggio di non soddisfazione (valori negativi superiori ai positivi) si è concentrato sulle domande: "nel suo gruppo di lavoro si evitano i pettegolezzi malevoli" (13 per nulla e 16 poco), "i suoi superiori chiedono la sua opinione prima di prendere decisioni che la riguardano" (poco 11 e per nulla 11), "ritiene corretto il modo in cui vengono fatti notare gli errori commessi durante il lavoro" (per nulla 8, poco 12 – valore negativo uguale a quello positivo) mentre leggermente inferiore "i suoi superiori /responsabili sono pronti ad affrontare le difficoltà che si incontrano nello svolgimento del lavoro" (per nulla 6, poco 13). Le non risposte sono 2.

La maggiore insoddisfazione è sulle voci: non evitamento dei pettegolezzi malevoli, sulla non richiesta di opinioni prima di prendere decisioni che riguardano, sulla non correttezza del modo con cui vengono fatti notare gli errori, sulla non prontezza ad affrontare le difficoltà da parte dei superiori.

- 7- L'esito della rilevazione rispetto alla '**sicurezza e tutela**', mentre sulle misure adottate a protezione e prevenzione dei rischi prevale la soddisfazione (75 rispetto ai 36), l'insoddisfazione prevale leggermente sulle misure adottate dall'ente per tutelare i dipendenti in caso di aggressioni da parte delle ospiti o da parte dei familiari (per nulla 7, poco 10) rispetto ai 14 abbastanza e 2 molto. Le non risposte sono 9

In modo significativo l'insoddisfazione è espressa in particolare sulle misure per tutelare i dipendenti in caso di aggressioni o violenze da parte delle ospiti e/o da parte dei familiari.

- 8- La voce '**malessere**' comprende 11 domande di cui 5 sull'esercizio professionale e 6 sugli aspetti relazionali. In questa voce c'è una inversione della scala di valutazione, dove per nulla e poco diventano valori positivi e abbastanza e molto valori negativi.

Sulle possibili 440 possibili attribuzioni prevale la soddisfazione (per nulla 120, poco 138) sulla non soddisfazione (abbastanza 101, molto 55). La non soddisfazione, con valori negativi che superano i valori positivi, si concentra sul carico di lavoro quotidiano che è ritenuto superiore a quello che si riesce a sostenere (abbastanza 24, molto 2 rispetto ai complessivi 14 positivi), sul lavoro uguale, ripetitivo e privo di stimoli (abbastanza 16, molto 5 rispetto ai complessivi 17 positivi), sulla sensazione di contare poco (abbastanza 13, molto 7 rispetto ai complessivi 19), e sul desiderio di lasciare la Casa (abbastanza 13, molto 7 rispetto ai complessivi 19 positivi). Di non grande soddisfazione sono anche i conflitti coi colleghi mentre

si ritiene che il lavoro non ha impatto negativo sulla vita privata e familiare, che non provocano malessere le lamentele delle ospiti e dei parenti e alla domanda se negli ultimi 12 mesi si sono verificati conflitti coi superiori i per nulla sono 18 e poco 9. Le non risposte sono 15.

La percentuale di insoddisfazione è relativa al carico di lavoro ritenuto superiore a quello che si riesce sostenere, alla ripetitività e assenza di stimoli, sulla sensazione di contare poco, sul malessere provocati dai rapporti coi colleghi.

- 9- Rispetto all'**aggiornamento** la soddisfazione prevale (64 rispetto ai 49 sull'insoddisfazione). L'insoddisfazione è concentrata sulla domanda se si ritiene che la casa faciliti i dipendenti che vogliono migliorare le proprie conoscenze attraverso la formazione. Le non risposte sono 7.

10- Riguardo il **comfort** prevale la soddisfazione. Le non risposte sono 2

➤ **L'insoddisfazione (crociando le caselle 'per nulla' e 'poco') è dunque diffusa su tutti gli aspetti ma concentrata** soprattutto sui seguenti:

- La non valorizzazione delle capacità professionali
- Non riconoscimento, da parte dei superiori, dei buoni risultati ottenuti
- Non riconoscimento, da parte dei colleghi, dei buoni risultati ottenuti
- Non trasparenza nella valutazione da parte dei superiori delle performance lavorative
- La non evitazione dei pettegolezzi malevoli
- La non prontezza da parte dei superiori ad affrontare le difficoltà che si incontrano nello svolgimento del lavoro
- La non richiesta di opinioni prima di prendere decisioni che riguardano l'operatore
- La non correttezza con cui vengono fatti notare gli errori commessi durante il lavoro
- La percezione di mancanza di tutela in caso di aggressioni o violenze da parte di ospiti o familiari
- Il carico di lavoro superiore a quello che si riesce a sostenere
- Il lavoro ripetitivo e privo di stimoli
- La sensazione di contare poco
- Nel volere lasciare la Casa

➤ La **soddisfazione sufficiente** (crociando '**abbastanza**') viene attribuita ai seguenti aspetti:

- La conoscenza delle finalità e dello spirito del Fondatore
- Gli obiettivi della casa
- La conoscenza del progetto Locale
- L'organigramma della casa
- Le richieste dell'ATS
- Gli obiettivi e l'organizzazione del reparto/servizio
- Chiarezza di ruoli, responsabilità e compiti
- La comunicazione in maniera chiara a tutto il personale dei cambiamenti gestionali e organizzativi
- La conoscenza dei PAI
- L'utilità di far riferimento ai PAI nel lavoro quotidiano

- Autonomia nello svolgimento delle mansioni
- La fiducia nelle proprie capacità professionali
- La fiducia nelle capacità professionali dei colleghi
- La libertà di esprimere le opinioni anche quando sono in contrasto con quelle dei superiori
- L'adeguatezza della distribuzione delle responsabilità, della divisione dei compiti tra le diverse figure professionali
- La qualità dell'assistenza alle ospiti
- L'organizzazione della turnazione nel Reparto
- Le periodiche equipe di reparto
- La corrispondenza del lavoro alle aspettative
- L'essere realizzati attraverso il lavoro
- Il rapporto stabilito coi familiari
- L'immagine della Casa all'esterno
- I livelli retributivi equi
- Il sentirsi parte integrante della Casa
- Raccomandare la Casa come luogo di lavoro
- Il sentirsi parte integrante e squadra del reparto/servizio
- Nel raccomandare il proprio Reparto come luogo di lavoro
- Il supporto che ottiene dai superiori
- Il supporto che ottiene dai colleghi
- La regolarità di riunioni interne organizzate dai superiori
- Essere trattato con rispetto dalle persone con cui lavora
- La protezione e prevenzione dei rischi di salute per il personale
- La tutela in caso di errori e di incidenti
- L'aiuto nel lavoro delle attività formative

➤ La **soddisfazione** espressa con l'attribuzione della valutazione al '**molto**' riguarda soprattutto i seguenti aspetti:

- La fiducia nelle proprie capacità personali
- Il rapporto che si stabilisce con le ospiti
- La qualità dell'ambiente di lavoro
- L'assenza di malessere nei rapporti con i superiori
- L'assenza di impatto negativo del lavoro sulla vita familiare (se è corretta l'interpretazione del complessivo aspetto del "malessere").

❖ CONSIDERAZIONI

Si può rilevare una certa ritrosia nel rispondere al questionario; l'adesione al processo di rilevazione della soddisfazione individuale delle operatrici/degli operatori è risultata numericamente inferiore alla metà degli aventi diritto.

È ipotizzabile che il ridotto numero di aderenti all'analisi statistica possa essere imputato in parte all'eccessivo numero di domande, che hanno sicuramente richiesto un certo tempo per le

risposte, in parte ad una certa difficoltà intrinseca nell'esprimere le valutazioni del personale coinvolto ed in parte ad una mancata fiducia sull'efficacia e l'applicazione di manovre correttive.

È ipotizzabile, inoltre, che le risposte guidate indicate nella scheda di rilevazione siano state ritenute poco idonee ad esprimere le valutazioni delle singole persone; ne è la prova l'eccessivo ricorso alla valutazione rappresentata con la locuzione "ABBASTANZA" che viene interpretata dalla Direzione della Casa come un tentativo di dare una risposta generica e poco impegnativa.

❖ LE AZIONI DA INTRAPRENDERE

Rispetto alle problematiche emerse dal questionario, le azioni che si propongono sono riportate nelle **tabelle che seguono**. Ciò anche se molte problematiche paiono piuttosto sintomi o espressioni di altri problemi da meglio comprendere ed interpretare. V. Tabelle che seguono.

ASPETTO DELLA VITA LAVORATIVA ESPLORATO DAL QUESTIONARIO 2023	PROBLEMATICA INDIVIDUATA TRAMITE IL QUESTIONARIO PER LA QUALE SI RITIENE DI INTERVENIRE	OBIETTIVI RISPETTO ALLA PROBLEMATICA INDIVIDUATA	AZIONI/INTERVENTI IN RELAZIONE AGLI OBIETTIVI	STRUMENTO DI VALUTAZIONE DELL'ESITO DELLE AZIONI	INDICATORE DI RISULTATO	TEMPI VERIFIC A
1. Informazione	Comunicazioni, informazioni e partecipazione ritenute abbastanza sufficienti Poca informazione su quanto richiesto da ATS, sui cambiamenti gestionali e organizzativi, e coinvolgimento nell'organizzazione interna	• aumentare la conoscenza del Progetto locale, della Carta dei servizi e del codice etico, dell'organigramma • aumentare la consultazione per definizione degli obiettivi e dell'organizzazione interna • aumentare la comunicazione dei cambiamenti gestionali e organizzativi ed i risultati attesi • aumentare la possibilità di far riferimento al PAI nel lavoro quotidiano	• Interventi formativi sul codice etico • Presentazione della carta dei servizi e dell'organigramma in riunioni e nelle équipe di reparto • definire e mantenere le riunioni interne con le Referenti di Nucleo. • Riunioni assembleari ed équipe di reparto, passaggio delle informazioni agli operatori del reparto da parte delle referenti • Utilizzo cartella elettronica	Confronto tra la rilevazione della soddisfazione 2023 con quella da farsi nell'ottobre 2024 con identico questionario	Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per nulla, poco e abbastanza e incremento dell'attribuzione alla voce 'molto'.	entro ottobre 2024
2. Esercizio dell'attività lavorativa	Senso di non libertà ad esprimere opinioni pur in contrasto Inadeguatezza delle periodiche équipe interfunzionali Adeguatezza distribuzione responsabilità e compiti figure professionali	• Favorire l'espressione di opinioni anche se in contrasto con quelle dei superiori • Favorire e garantire, anche al di fuori della normale programmazione, momenti di scambio con altre figure professionali • Chiarezza su quali siano le responsabilità e compiti delle varie figure professionali, anche tramite la diffusione delle job description	• Mantenimento delle riunioni partite nel 2023 ogni 10 gg dei reparti quali contesti coordinati e presidiati per favorire la partecipazione e l'espressione dei pareri anche contrari • Organizzazione di incontri, su necessità dei reparti. • Formazione mirata a sviluppare una migliore percezione dei ruoli e delle responsabilità	Confronto tra la rilevazione della soddisfazione 2023 con quella da farsi nell'ottobre 2023 con identico questionario	Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'nulla' 'poco' e 'abbastanza' e incremento dell'attribuzione a molto	entro ottobre 2024

ASPETTO DELLA VITA LAVORATIVA ESPORATO DAL QUESTIONARIO 2023	PROBLEMATICA INDIVIDUATA PER LA QUALE INTERVENIRE	OGGETTIVI RISPETTO ALLA PROBLEMATICA INDIVIDUATA	AZIONI/INTERVENTI IN RELAZIONE AGLI OBIETTIVI	STRUMENTO DI VALUTAZIONE DELL'ESITO DELLE AZIONI	INDICATORE DI RISULTATO	TEMPI VERIFICATI
3. Soddisfazione	Sensazione del personale di non essere valorizzato nella propria professionalità	Aumento della valorizzazione delle capacità professionali,	- Maggiore coinvolgimento nelle équipe del PI e del PAI - Maggiore ascolto e richiesta di formulare proposte nelle riunioni del reparto/servizio da parte delle Referenti - Altre occasioni di valorizzazioni	Confronto tra esito 2023 ed esito rilevazione 2024 con identico questionario	Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'nulla' 'poco' e 'abbastanza' e incremento dell'attribuzione a molto	entro ottobre e 2024
4. Meccanismi premianti/avanzamenti di carriera	- Non riconoscimento dei buoni risultati ottenuti - Non trasparenza nella valutazione delle prestazioni da parte dei superiori	- Aumento della soddisfazione rispetto al riconoscimento dei risultati (feedback positivi da parte delle Referenti) - Aumento della trasparenza della valutazione delle prestazioni	- Identificazione ed esplicitazione degli obiettivi/progetti per l'anno per servizio/ reparto /Casa e diffusione dei risultati. - adozione di strumenti per la valutazione delle prestazioni dell'operatore (schede di valutazione delle performance lavorative - sperimentali)	Confronto tra esito 2023 ed esito rilevazione 2024 con identico questionario	Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'nulla' 'poco' e 'abbastanza' e incremento dell'attribuzione a molto	entro ottobre e 2024
5. Identificazione	Ridotta sensazione di sentirsi parte integrante della Casa, del reparto e del servizio, di essere squadra	Aumento della partecipazione agli obiettivi del servizio/reparto/Casa	- Interventi formativi atti a sviluppare una corretta percezione sulla necessità della collaborazione con la Casa e nell'organizzazione complessiva del lavoro, riducendo la spinta individuale e favorendo la fiducia nei colleghi (corso di collaborazione intrafunzionale) - Momenti/occasioni di incontri (anche extra lavorativi e dei componenti dei singoli reparti) per ricorrenze ecc.	Confronto tra esito 2023 ed esito rilevazione 2024 con identico questionario	Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'nulla' 'poco' e 'abbastanza' e incremento dell'attribuzione a molto	entro ottobre e 2024
6. Relazioni	Le relazioni tra il personale e i superiori vengono sentite poco di aiuto, poco partecipate e rispettose	Aumento della presa in carico del personale e della responsabilizzazione da parte dei superiori	- E' in atto una formazione specifica a chi ricopre ruoli di referente/coordinatore rispetto alla conduzione dei gruppi - Formazione al personale sull'intelligenza emotiva e verbale	Confronto tra esito 2023 ed esito rilevazione 2024 con identico questionario	Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'abbastanza' e 'molto' e incremento dell'attribuzione a 'per nulla'	entro ottobre e 2024

ASPETTO DELLA VITA LAVORATIVA ESPLORATO DAL QUESTIONARIO 2023	PROBLEMATICA INDIVIDUATA PER LA QUALE INTERVENIRE	OBIETTIVI RISPETTO ALLA PROBLEMATICA INDIVIDUATA	AZIONI/INTERVENTI IN RELAZIONE AGLI OBIETTIVI	STRUMENTO DI VALUTAZIONE DELL'ESITO DELLE AZIONI	INDICATORE DI RISULTATO	TEMPI VERIFICATI
7 Sicurezza e tutela	Non tutela da parte della Casa in caso di errori e di incidenti e di aggressioni o violenze da parte di ospiti e/o parenti	Aumento della consapevolezza rispetto alle responsabilità personali e alle tutele	Incontro/i informativi sulle responsabilità dell'Ente, dell'operatore e sulle coperture da parte di esperti interni/esterni	Confronto tra esito 2023 ed esito rilevazione 2024 con identico questionario	Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'nulla' 'poco' e 'abbastanza' e incremento dell'attribuzione a molto	entro ottobre e 2024
8 Malessere	Rispetto al lavoro percepito come carico superiore alle forze, ripetitivo, non valorizzato e riconosciuto, <i>il problema può essere l'individualismo e la solitudine con cui si vive il lavoro</i>	Incrementare il lavoro di gruppo e l'essere gruppo	- Riunioni di reparto, - Confronto con gli operatori sui piani di lavoro dei reparti/servizi	Confronto tra esito 2023 ed esito rilevazione 2023 con identico questionario	Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'nulla' 'poco' e 'abbastanza' e incremento dell'attribuzione a molto	entro ottobre e 2024
9. Aggiornamento	Casa sentita come lontana e ostile all'aggiornamento del personale	Promozione della formazione e dell'aggiornamento pertinente	- Determinare gli obiettivi della formazione e incoraggiare la partecipazione se le proposte rispondono agli obiettivi della Casa - Rilevazione dei bisogni formativi tramite questionario	Confronto tra esito 2023 ed esito rilevazione 2024 con identico questionario	Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'nulla' 'poco' e 'abbastanza' e incremento dell'attribuzione a molto	entro ottobre e 2024
10. Confort		La soddisfazione, pur non completa, rispetto all'aspetto del confort non richiede azioni per l'anno 2024				