

CASA BEATO LUIGI GUANELLA

VIA CAGNOLA,11 MILANO

RIELABORAZIONE
QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEL PERSONALE DIPENDENTE
ANNO 2022

*Istituto delle Figlie di S. Maria della Divina
Provvidenza*

C.F. 02477630582 - P.IVA 01062811003

CASA "BEATO L. GUANELLA"
20154MILANO – Via Cagnola, 11
Tel. 02/342375 Fax 02/341409

RILEVAZIONE LIVELLO DI SODDISFAZIONE DIPENDENTI ANNO 2022

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE 2022

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

❖ NOTE INFORMATIVE

➤ OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE.

La rilevazione effettuata intende 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 19 ottobre 2022 al 5 novembre 2022.
- Sono stati consegnati individualmente 110 questionari rispetto ai 119 dipendenti presenti nel periodo.

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 ambiente 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 (sesso, tipo di contratto, età, anzianità di servizio , l'area professionale).

❖ ESITO DELLA RILEVAZIONE

Sui 110 questionari consegnati ne sono ritornati 41, pari al 37,27 %.

Le attribuzioni di giudizio secondo la gradualità prima richiamata potevano essere 2501 (61 domande x 1 attribuzione per domanda x 41 questionari ritornati = 2501).

Le non attribuzione di giudizio sono state 147. Ciò, solo in parte, è spiegabile in quanto al personale non di contatto con le ospiti era stato detto di non compilarle.

Dei 41 questionari ritornati, 24 sono stati compilati da personale ASA/OSS, 7 da Altri Servizi, 2 da Servizi alla Persona, 8 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:

1- L'aspetto dell'**informazione**, era esplorato con 11 domande suddivise tra Casa e Reparto/Servizio.

Su 429 possibili attribuzioni, l'indicazione "abbastanza" ne ha raccolto 227. Il giudizio 'abbastanza' è quello che in quasi tutto il questionario ha avuto il numero più alto di attribuzioni.

La non soddisfazione rispetto al sistema di trasferimento delle informazioni riguarda soprattutto l'ambito del reparto e in particolare è centrata sulle risposte a queste tre

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 58, molto 23) contro la non soddisfazione (poco 38, per nulla 25). La non soddisfazione è concentrata sul reparto/servizio. La non attribuzione è di 10.

6- La voce '**relazioni**' instaurate sul posto di lavoro è esplorata con otto domande. L'insoddisfazione (79 per nulla , 74 poco) è di poco prevalente sulla soddisfazione (138 abbastanza, 12 molto). Il maggiore punteggio di non soddisfazione si è concentrato sulla domanda "*i suoi superiori /responsabili*" *organizzano regolarmente riunioni interne*" (per nulla 16, poco 12), uguale punteggio di non soddisfazione hanno riportato le domande "*nel suo gruppo di lavoro si evitano i pettegolezzi malevoli*" e "*i suoi superiori chiedono la sua opinione prima di prendere decisioni che la riguardano*" (totale tra poco e per nulla 24), e anche "*ritiene corretto il modo in cui vengono fatti notare gli errori commessi durante il lavoro*" (per nulla 9, poco 11)
Le non risposte sono 25.

Sono le ASA/OSS ad esprimere maggiore insoddisfazione su pressoché tutte le voci: il supporto da parte dei superiori, dei colleghi, sulle poche riunioni interne, sul non evitamento dei pettegolezzi malevoli, sulla non prontezza ad affrontare le difficoltà da parte dei superiori, sulla non richiesta di opinioni prima di prendere decisioni che riguardano, sulla non correttezza del modo con cui vengono fatti notare gli errori.

7- L'esito della rilevazione rispetto alla '**sicurezza e tutela**', mentre sulle misure adottate a protezione e prevenzione dei rischi prevale la soddisfazione (30 rispetto ai 7), l'insoddisfazione riguarda le misure adottate dall'ente per tutelare i dipendenti in caso di aggressioni da parte delle ospiti o da parte dei familiari (per nulla 4, poco 14) rispetto ai 13 abbastanza e 3 molto.
Le non risposte sono 15

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. Sulle possibili 429 possibili attribuzioni prevale la soddisfazione (per nulla 143, poco 119) sulla non soddisfazione (abbastanza 101, molto 55). La non soddisfazione si concentra sul lavoro uguale, ripetitivo e privo di stimoli (abbastanza 18, molto 5 rispetto ai complessivi 16) e sul carico di lavoro quotidiano che è ritenuto superiore a quello che si riesce a sostenere (abbastanza 17, molto 5 rispetto ai complessivi 16), sulla sensazione di contare poco, 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 22 e poco 10. Le non risposte sono 33.

La percentuale di insoddisfazione è maggiore nelle ASA/OSS ed è soprattutto relativa al carico di lavoro ritenuto superiore a quello che si riesce a sostenere, alla ripetitività e assenza

- L'organigramma della casa
- Le richieste dell'ASL
- Gli obiettivi e l'organizzazione del reparto/servizio
- Chiarezza di ruoli, responsabilità e compiti
- 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
- La qualità dell'assistenza alle ospiti
- L'organizzazione della turnistica nel 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
- Il supporto che ottiene dai colleghi
- 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
- La tutela da parte della Casa in caso di aggressioni o violenze da parte delle ospiti o da parte dei familiari
- 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
- Nel non volere lasciare la Casa
- 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.

| ASPETTO DELLA VITA LAVORATIVA ESPORATO DAL QUESTIONARIO 2022 | 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 VERIFICATI |
|--|---|---|--|---|--|---------------------------|
| 1. Informazione | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Interventi formativi sul codice etico • Presentazione della carta dei servizi e dell'organigramma in riunioni e nelle équipe di reparto • équipe di reparto • Riunioni assembleari ed équipe di reparto, passaggio delle informazioni agli operatori del reparto da parte delle coordinatrici • Utilizzo cartella elettronica | <p>Confronto tra la rilevazione della soddisfazione 2022 con quella da farsi nell'ottobre 2023 con identico questionario</p> | <p>Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per nulla, poco e abbastanza e incremento dell'attribuzione alla voce 'molto'.</p> | <p>entro ottobre 2023</p> | |
| 2. Esercizio dell'attività lavorativa | <p>Senso di non libertà ad esprimere opinioni pur in contrasto</p> <p>Inadeguatezza momenti di incontro, confronto</p> <p>Adeguatezza distribuzione responsabilità e compiti figure professionali</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Chiarezza su quali siano le responsabilità e compiti delle varie figure professionali | <ul style="list-style-type: none"> • Ripresa con cadenza mensile delle équipe di reparto (sospese a causa della pandemia) 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 | <p>Confronto tra la rilevazione della soddisfazione 2022 con quella da farsi nell'ottobre 2023 con identico questionario</p> | <p>Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'nulla', 'poco' e 'abbastanza' e incremento dell'attribuzione a molto</p> | <p>entro ottobre 2023</p> |

| ASPETTO DELLA VITA LAVORATIVA ESPORATO DAL QUESTIONARIO 2022 | 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 |
|--|---|---|--|--|--|----------------------|
| 3. Soddisfazione | <ul style="list-style-type: none"> Sensazione del personale di non essere valorizzato nella propria professionalità | <ul style="list-style-type: none"> Aumento della valorizzazione delle capacità professionali | <ul style="list-style-type: none"> Maggiore coinvolgimento nelle équipes del PI e del PAI Maggiore ascolto e richiesta di formulare proposte nelle riunioni del reparto/servizio da parte dei coordinatori Altre occasioni di valorizzazioni | Confronto tra esito 2022 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 2023 |
| 4. Meccanismi premianti /avanzamenti di carriera | <ul style="list-style-type: none"> Non riconoscimento dei buoni risultati ottenuti Non trasparenza nella valutazione delle prestazioni da parte dei superiori | <ul style="list-style-type: none"> Aumento della soddisfazione rispetto al riconoscimento dei risultati Aumento della trasparenza della valutazione delle prestazioni | <ul style="list-style-type: none"> Identificazione ed esplicitazione degli obiettivi/progetti per l'anno per servizio/ reparto /Casa e diffusione dei risultati. Ricerca ed adozione di strumenti per la valutazione delle prestazioni dell'operatore (schede di valutazione delle performance lavorative) | Confronto tra esito 2022 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 2023 |
| 5. Identificazione | <ul style="list-style-type: none"> Ridotta sensazione di sentirsi parte integrante del reparto e del servizio, di essere squadra | <ul style="list-style-type: none"> Aumento della partecipazione agli obiettivi del servizio/reparto/Casa | <ul style="list-style-type: none"> Interventi formativi atti a sviluppare una corretta percezione sulla necessità della collaborazione nell'organizzazione complessiva del lavoro, riducendo la spinta individuale e favorendo la fiducia nei colleghi Momenti/occasioni di incontri (anche extra lavorativi e dei componenti dei singoli reparti) per ricorrenze ecc. | Confronto tra esito 2022 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 2023 |
| 6. Relazioni | <ul style="list-style-type: none"> Le relazioni tra il personale e i superiori vengono sentite poco di aiuto, poco partecipate e rispettose | <ul style="list-style-type: none"> Aumento della presa in carico del personale e della responsabilizzazione da parte dei superiori | <ul style="list-style-type: none"> E' in atto una formazione specifica a chi ricopre ruoli di referente/coordinatore rispetto alla conduzione dei gruppi | Confronto tra esito 2022 ed esito rilevazione 2023 con identico questionario | Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'abbastanza' e 'molto' e incremento dell'attribuzione a 'per nulla' | entro ottobre e 2023 |

| ASPETTO DELLA VITA LAVORATIVA ESPLORATO DAL QUESTIONARIO 2018 | 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 VERIFI CA |
|---|---|---|---|--|---|----------------------|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> Aumento della consapevolezza rispetto alle responsabilità personali e alle tutele | <ul style="list-style-type: none"> Incontro/i informativi sulle responsabilità dell'Ente, dell'operatore e sulle coperture da parte di esperti interni/esterni | Confronto tra esito 2022 ed esito rilevazione 2022 con identico questionario | Diminuzione delle attribuzioni alle voci, per 'nulla''poco' e 'abbastanza' e incremento dell'attribuzione a molto | entro ottobre e 2023 |
| 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> | <ul style="list-style-type: none"> Incrementare il lavoro di gruppo e l'essere gruppo | <ul style="list-style-type: none"> Riunioni di reparto, Confronto con gli operatori sui piani di lavoro dei reparti/servizi | Confronto tra esito 2022 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 2023 |
| 9. Aggiornamento | Casa sentita come lontana e ostile all'aggiornamento del personale | <ul style="list-style-type: none"> Promozione della formazione e dell'aggiornamento pertinente | <ul style="list-style-type: none"> 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 2022 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 2023 |
| 10. Confort | | La soddisfazione, pur non completa, rispetto all'aspetto del confort non richiede azioni per l'anno 2023 | | | | |