



ISTITUTO FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA DIVINA PROVVIDENZA
Casa Beato Luigi Guanella
Via L. Cagnola 11 – 20154 Milano

QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI 2025

Questionario per la rilevazione della soddisfazione degli operatori

Anno 2025

➤ **OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE.**

La rilevazione effettuata intendeva rispondere 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) e comprendere le problematiche e le eventuali insoddisfazioni che potevano emergere o essere segnalate al fine di intraprendere possibili azioni per il miglioramento.

➤ **MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE, RACCOLTA DATI.**

Quest'anno il questionario di soddisfazione degli operatori è stato proposto on-line tramite piattaforma. A tutti gli operatori in servizio è stato inviato in data 11/11/2025, tramite mail, un link a cui il dipendente poteva connettersi, fino al 01/12/2025, per la compilazione del questionario. Le risposte sono state anonime e l'elaborazione grafica e percentuale è stata fatta in modo automatico della piattaforma che ha restituito all'Azienda i dati aggregati. A fronte delle 115 mail inviate contenenti il link, i questionari compilati sono stati 42.

➤ **FORMULAZIONE DEL QUESTIONARIO**

Il questionario si è articolato in 23 domande esplorative del grado di conoscenza e della soddisfazione a cui bisognava rispondere con una sola scelta tra le opzioni per niente – poco – abbastanza - molto. Solo l'ultima domanda permetteva l'inserimento di un testo aperto.

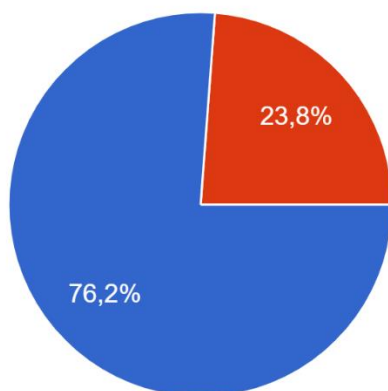
Le prime 2 domande, invece, si prefiggevano di sondare

- 1) l'appartenenza alla professione sanitaria (ASA/OSS/Infermieri/Fisioterapisti/ Educatori) o non sanitaria (AS/amministrativi/cucina/lavanderia/servizi generali)
- 2) gli anni di servizio del dipendente all'interno della casa

Questionario per la rilevazione della soddisfazione degli operatori - Anno 2025

1) Professione

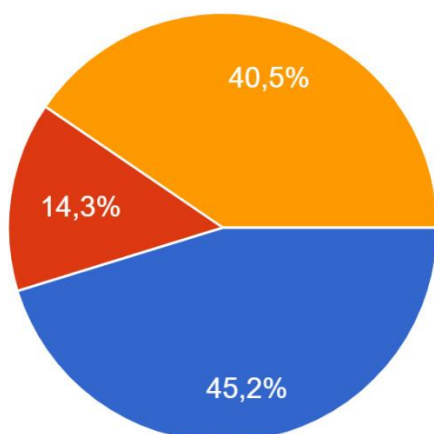
42 risposte



- Personale sanitario (Asa/Oss/Infermieri/Fisioterapisti/Educatori)
- Personale non sanitario (AS, Amministrativi, Cucina, Lavanderia, Servizi Generali, ecc)

2) Da quanto tempo lavora nella nostra RSA?

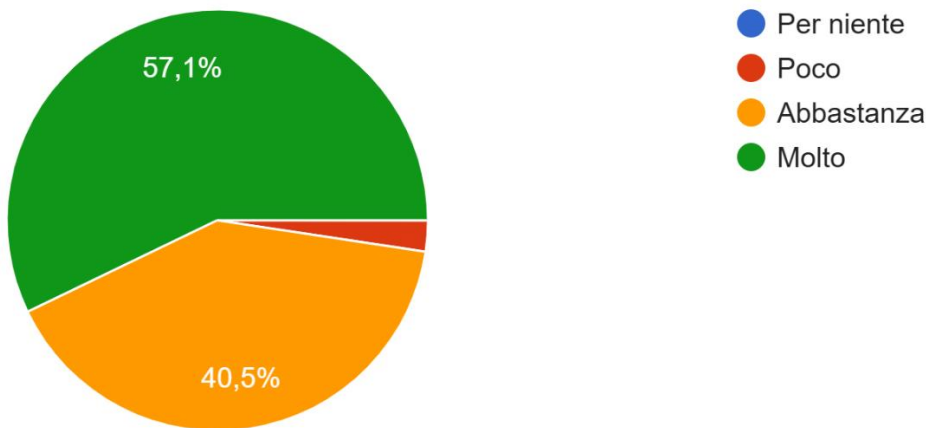
42 risposte



- Da 0 a 5 anni
- Da 6 a 15 anni
- Oltre 15 anni

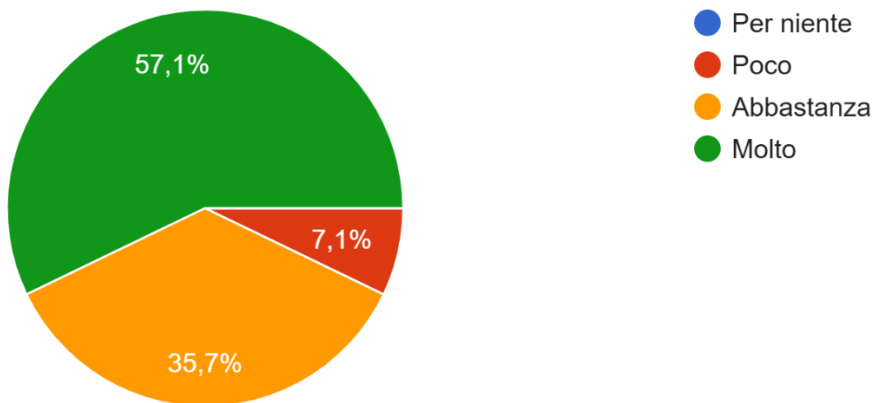
3) Le finalità e lo spirito del fondatore della Casa, San Luigi Guanella, le sono chiari?

42 risposte



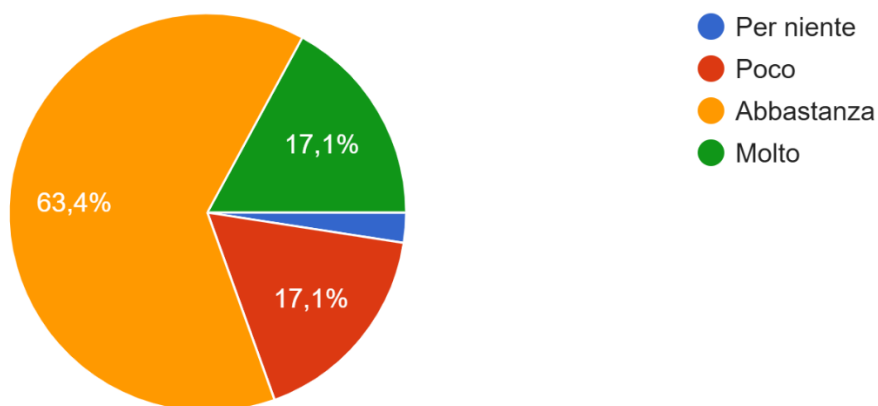
4) Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro all'interno della Casa e del reparto/servizio?

42 risposte



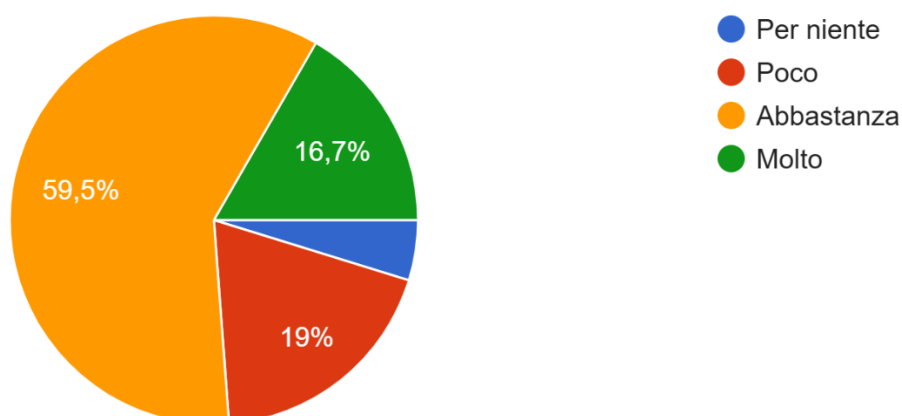
5) I cambiamenti gestionali e organizzativi e i risultati attesi sono comunicati in maniera chiara a tutto il personale?

41 risposte



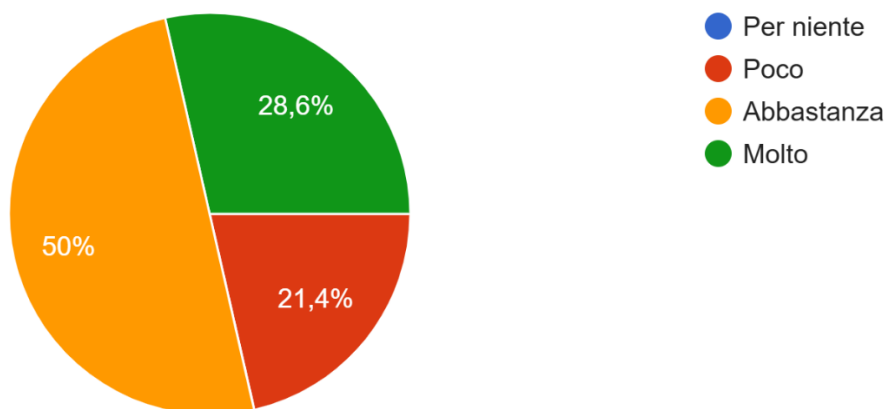
6) È soddisfatto di come vengono trasmesse le informazioni all'interno della Casa o reparto/servizio (accuratezza, tempistiche, ecc.)?

42 risposte



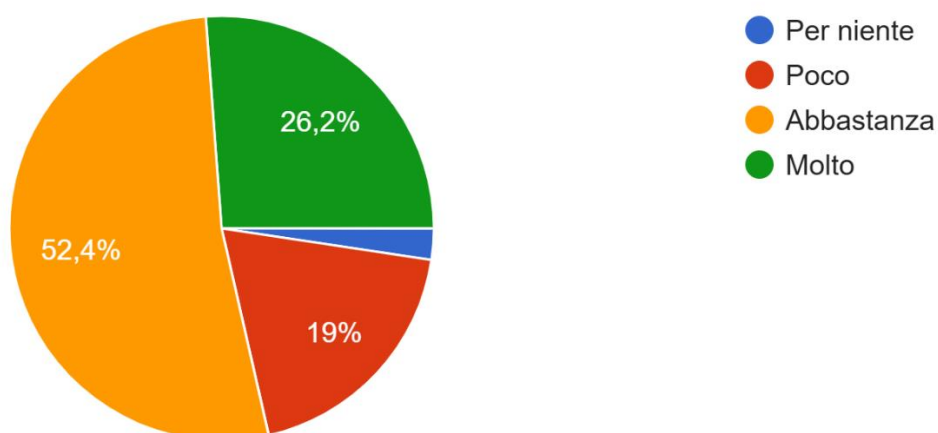
7) È soddisfatto della modalità di divulgazione dei piani di lavori, delle procedure e protocolli che riguardano lo svolgimento della sua mansione lavorativa?

42 risposte



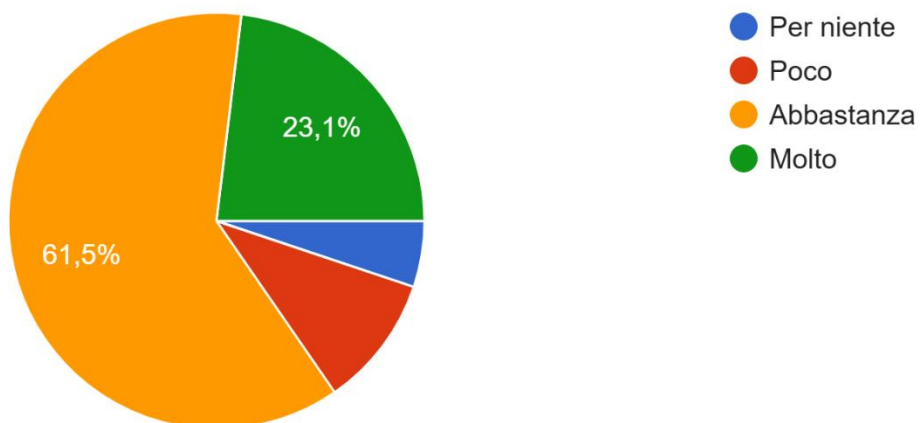
8) È a conoscenza delle procedure di sicurezza ed emergenza?

42 risposte



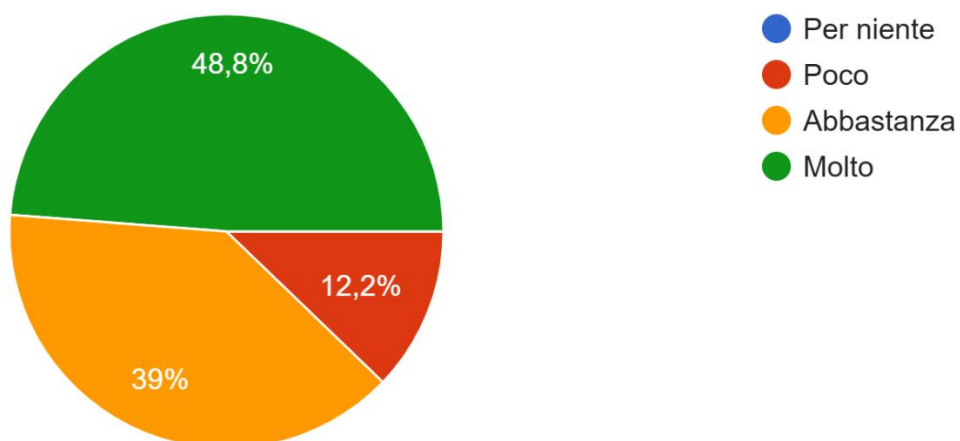
9) Si sente apprezzato e rispettato nel suo lavoro da parte dell'Utenza (Ospiti e Familiari)?

39 risposte



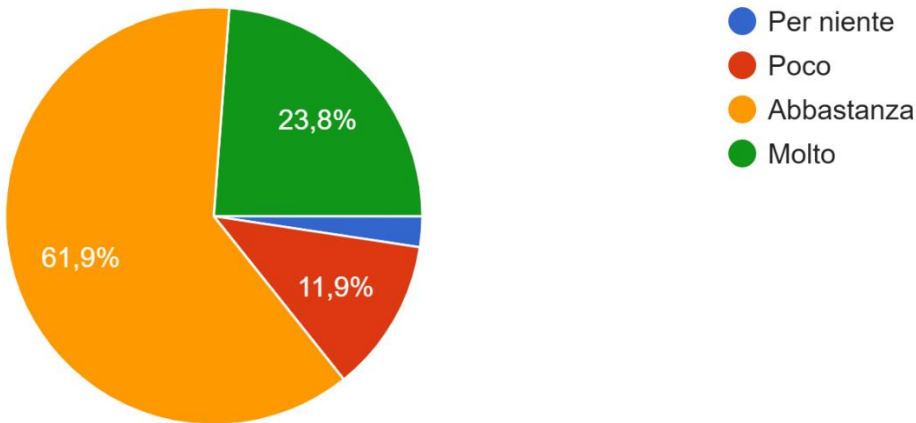
10) È soddisfatto del rapporto con i colleghi di lavoro del suo reparto/servizio?

41 risposte



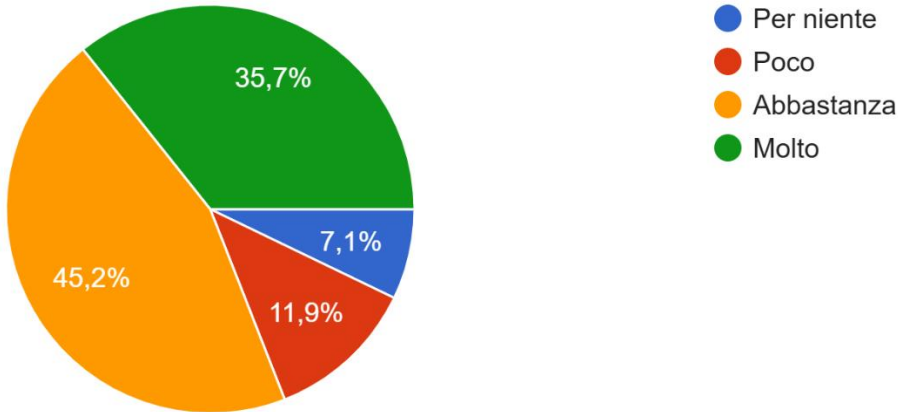
11) È soddisfatto del rapporto con le altre figure professionali della Casa?

42 risposte



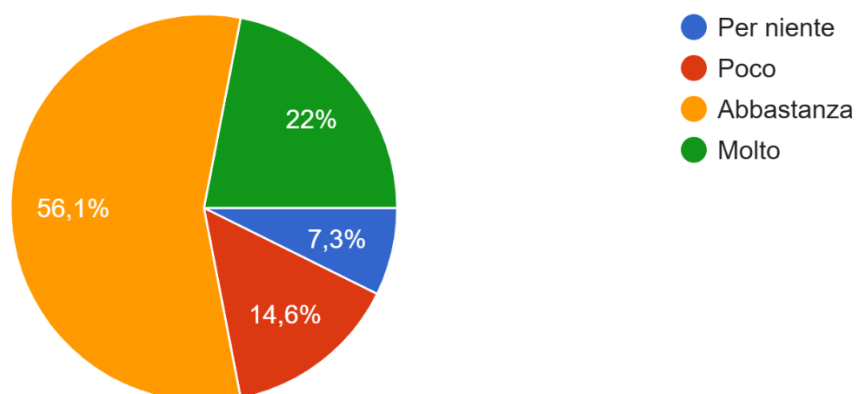
12) È soddisfatto del rapporto con i suoi Superiori?

42 risposte



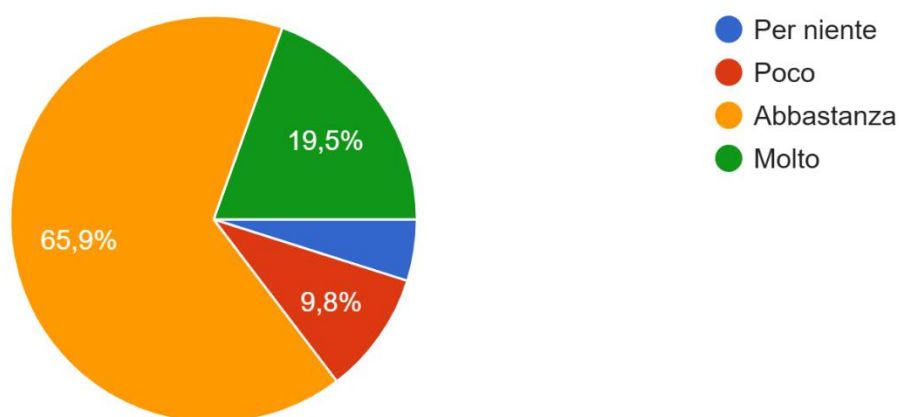
13) Si sente libero di esprimere le sue opinioni anche quando sono in contrasto con quelle dei suoi Superiori?

41 risposte



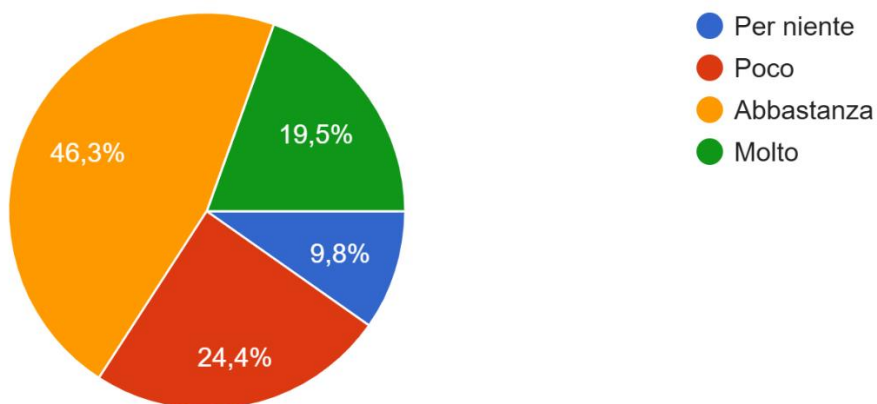
14) È soddisfatto del grado di coordinamento e organizzazione delle sue attività lavorative?

41 risposte



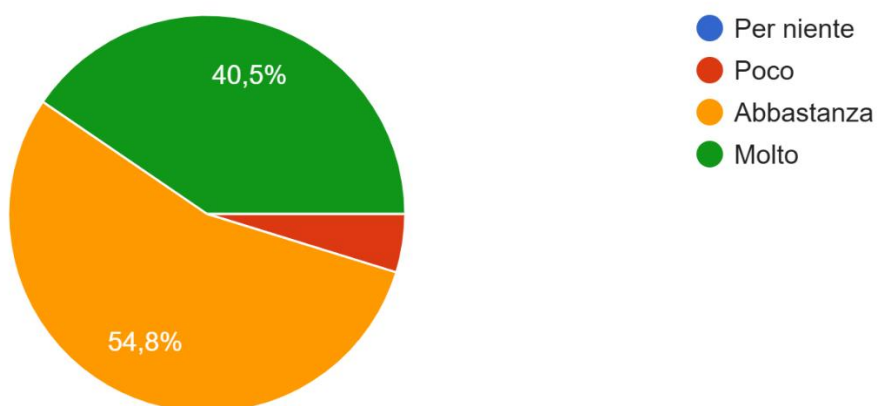
15) Si sente coinvolto nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?

41 risposte



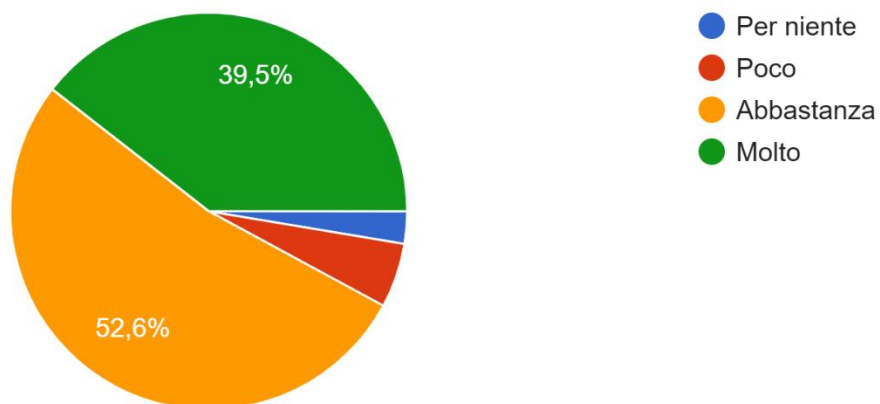
16) Ritiene adeguato il suo orario di lavoro?

42 risposte



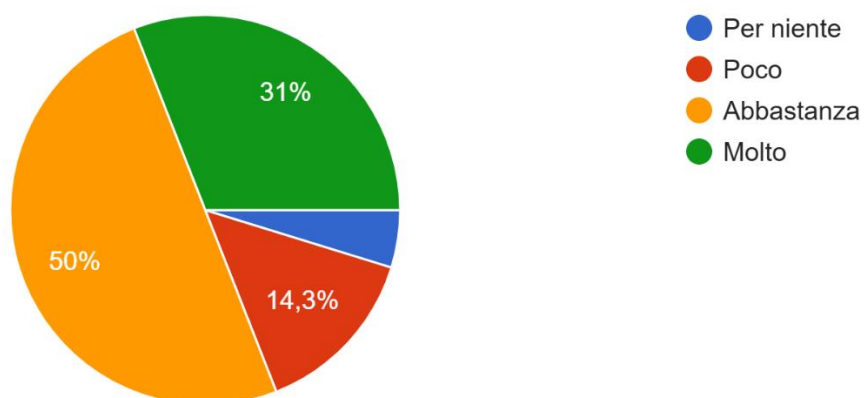
17) Ritiene adeguata la qualità dell'assistenza che fornisce alle Ospiti nel suo reparto?

38 risposte



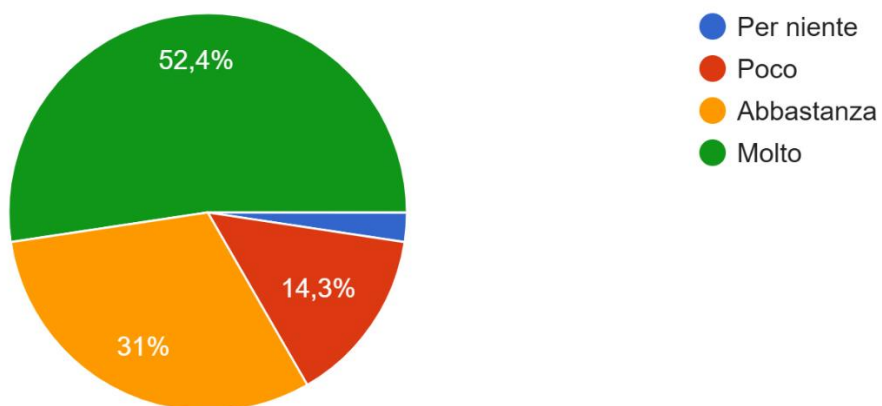
18) Complessivamente si sente gratificato dal suo lavoro?

42 risposte



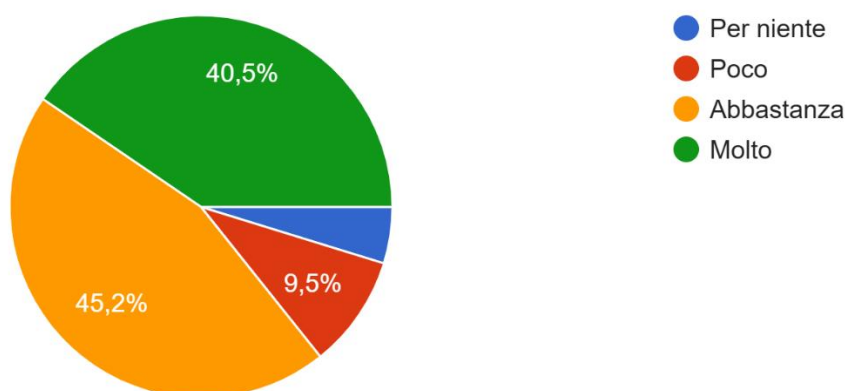
19) Si sente parte integrante della Casa "Beato Luigi Guanella"?

42 risposte



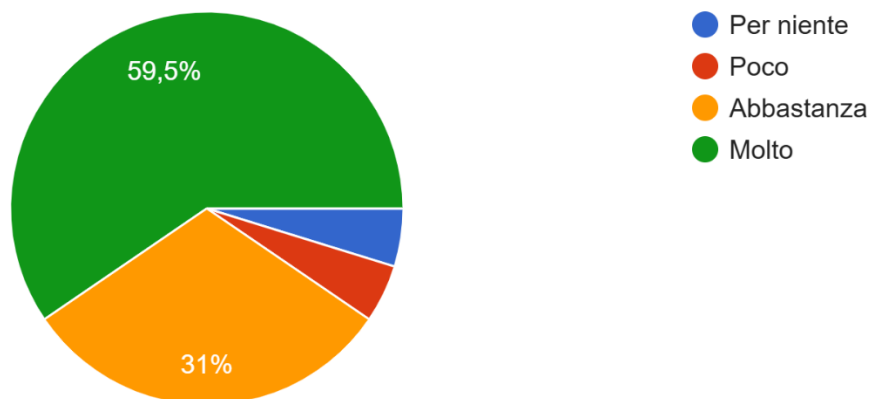
20) Raccomanderebbe ad un suo amico/a la Casa come luogo di lavoro?

42 risposte



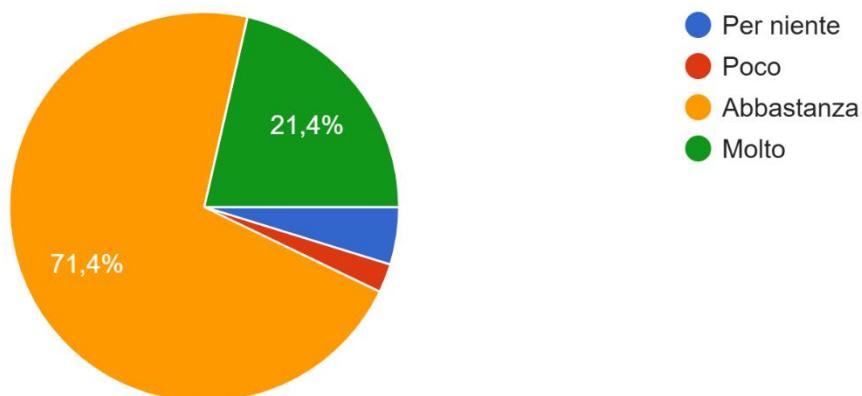
21) Ritiene utile per la sua attività lavorativa la partecipazione a corsi di aggiornamento e/o formazione?

42 risposte



22) È soddisfatto dell'ambiente fisico di lavoro?

42 risposte



23) Ha qualche suggerimento o critica costruttiva che desidera dare?¹⁴ risposte

- No (3)
- Avere lo spogliatoio in luogo più largo con buona areazione.
- Nessuna.
- Rispetto dei ruoli gerarchici, parità di trattamento da parte dei superiori nei confronti di tutti gli operatori, riunioni individuali e di gruppo con i superiori, riunioni cadenzate tra i diversi servizi, clima sereno
- Selezionare con più attenzione il nuovo personale
- Riunioni di confronto lavorativo tra coordinatrice e personale di reparto
- Maggiore organizzazione ed empatia verso il personale sanitario e gli ospiti. Alimentare il pensiero guanelliano. Per crescere come una famiglia. Un po' utopico però si può provare.
- Non so se devo rispondere a questa domanda perché ho appena iniziato a lavorare meno un mese, quindi non so se ho diritti. Se me lo chiedi, il lato positivo per me è che è vicino a casa mia e per un motivo personale che solo Dio sa qual è.
- Più collaborazione tra le figure tra le figure
- Effettuare riunioni tra il personale ed il referente del reparto in maniera di lavorare tutti sulla stessa lunghezza d'onda
- Bisogna pensare in modo più critico di fronte alle sfide.

Conclusioni

Le risposte ottenute in merito al grado di soddisfazione relativo operatori evidenziano un giudizio tendenzialmente non negativo.

Si possono osservare, in modo trasversale, punti di forza e punti di debolezza. In merito a questi si affronterà un'analisi e si cercheranno le strategie per migliorare.

Si ritiene che la somministrazione del questionario sia uno strumento utile, anche al fine di un'autovalutazione, che si inserisce in un contesto di quotidiana relazione e confronto tra ospiti/familiari e operatori sempre aperto e orientato alla ricerca di soluzioni praticabili a beneficio delle anziane ricoverate e del benessere delle persone che operano all'interno della struttura.

LA SUPERIORA

Sr. Manuela Rubin