



Fondazione
Scarpari Forattini
onlus

ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI 2019

PROCEDURA 2019

Nel mese di ottobre tutti gli operatori sono stati invitati a ritirare i questionari. Su un totale di 100 operatori in servizio, ne sono stati ritirati n.72 e restituiti entro il termine del 31/10/2019 n.62. Nello specifico:

Figura professionale	N° operatori in organico	Questionari ritirati dall'operatore	Questionari restituiti
Medici	4	0	0
Infermieri	6	2	2
Asa/Oss	45	31	25
Oss Servizi Domiciliari	3	3	3
Assistente Sociale	1	1	1
Fisioterapisti	8	6	6
Animatrice + Educatrici	4	4	3
Psicologa	2	2	2
Terapiste Occupazionali	2	2	2
Personale Amministrativo	6	6	6
Servizi Generali	15	12	9
Cucina	3	3	3
Tecnico	1	0	0
TOTALE	100	72	62

ANALISI DELLE RISPOSTE

ANZIANITÀ DI SERVIZIO: il 58% degli operatori che hanno risposto al questionario lavora per la Fondazione da meno di 5 anni; il 30% da più di 15 anni e il restante 11% tra i 6 e 15 anni.

LIVELLO DI INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI E CRITICITÀ RISCONTRATE: non tutti hanno risposto a queste due domande. Il 53% lo ritiene buono; il 31% sufficiente; l'11% scarso. Le principali criticità riscontrate sono legate alla gestione dei rapporti interpersonali (32%) e alle conoscenze tecnico-scientifiche (13%); solo un operatore dell'area servizi generali ha riscontrato come criticità la gestione del rapporto con l'ospite.

RELAZIONE CON GLI ANZIANI: il 39% valuta molto positiva la relazione con gli anziani; il 56% la valuta positiva; nessuno la valuta negativa.

RELAZIONE CON I FAMILIARI: il 73% la valuta positiva; il 19% la valuta molto positiva; solo un operatore dell'area assistenziale la valuta negativa, ma non dà spiegazioni in merito.

PERCEZIONE DELL'AIUTO DATO AI COLLEGHI: il 56% afferma di aiutare sempre i colleghi; il 32% spesso e il 10% qualche volta.

PERCEZIONE DELL'AIUTO RICEVUTO DAI COLLEGHI: il 47% afferma di ricevere spesso aiuto dai colleghi; il 27% qualche volta; il 22% afferma di riceverlo sempre; solo un operatore afferma di non ricevere mai aiuto dai colleghi.

ATTRITI CON I COLLEGHI: il 58% afferma di avere qualche volta attriti con i colleghi; il 35% afferma di non averne mai; solo un operatore dell'area riabilitativa afferma di avere spesso attriti.

CHIAREZZA CIRCA I PROPRI COMPITI E RESPONSABILITÀ: il 45% afferma di avere abbastanza chiari compiti e responsabilità; il 50% afferma di averli molto chiari; solo un operatore dell'area psico-educativa afferma di averli poco chiari.

CONOSCENZA SU PROTOCOLLI E PROCEDURE: il 75% dichiara di avere una conoscenza positiva; l'11% di averla molto positiva; le due terapisti occupazionali, di recente assunzione, affermano di avere una conoscenza negativa.

	FATTORI DI BENESSERE	FATTORI DI DISAGIO
AREA SANITARIA-ASSISTENZIALE	Soddisfazione dei residenti e dei loro familiari Turni di lavoro completi Integrazione tra le varie figure professionali	Cicli ridotti Comunicazione difficile Confusione organizzativa
AREA RIABILITATIVA	Lavorare nel rispetto del proprio profilo professionale Svolgere con tranquillità le proprie mansioni	Non riconoscimento del ruolo e richiesta di svolgere mansioni non strettamente attinenti alla professione
AREA PSICO-EDUCATIVA	Soddisfazione dei residenti Possibilità di condividere obiettivi con i colleghi	Non riconoscimento della professione Confusione nel capire a chi fare riferimento
AREA AMMINISTRATIVA	Flessibilità dell'orario Autonomia	Confusione organizzativa Mole di lavoro
AREA SERVIZI GENERALI	Supporto dei colleghi Benessere dell'ospite	Turni faticosi Mancanza di rispetto da parte degli operatori assistenziali Retribuzione bassa rispetto alla mole di lavoro

OSSERVAZIONI GENERALI: il presente questionario è stato somministrato in un periodo di grossi cambiamenti organizzativi all'interno della Fondazione, dovuti alla carenza di personale sanitario-assistenziale, che ha richiesto un'ancor maggiore integrazione tra i vari servizi. In particolare, al servizio riabilitativo sono state affidate alcune mansioni normalmente eseguite dal personale infermieristico, e al personale dei servizi generali delle mansioni alberghiere di competenza del personale oss. Tale scelta, comunque rispettosa dei profili professionali, benchè sia stata compresa da tutto il personale, non da tutti è stata vissuta in maniera positiva, soprattutto dagli operatori dell'area riabilitativa che hanno dovuto riorganizzare il proprio lavoro a discapito degli utenti esterni.

BISOGNI FORMATIVI: la rilevazione dei bisogni formativi è stata effettuata somministrando un questionario standard inviato dal responsabile del Centro Studi Formazione a cui la Fondazione ha aderito insieme ad altre RSA della provincia. La scelta effettuata dagli operatori circa gli argomenti da affrontare per la formazione 2020 riflette i fattori di benessere e disagio e il periodo di difficoltà affrontato nel corso dell'anno:

- Promozione di una comunicazione corretta ed efficace (66%)
- La gestione dello stress e il benessere organizzativo (61%)
- Apprendere le tecniche di problem solving (53%)
- La gestione dei gruppi di lavoro (33%)

In misura molto inferiore, invece, sono stati scelti argomenti per migliorare la gestione del paziente:

- Prevenzione delle cadute e contenzioni (25%)
- Il PAI (25%)
- Rinforzare la memoria dell'operatore (22%)
- La disfagia (22%)
- Il delirium (20%)

AZIONI DI MIGLIORAMENTO: essendo rientrata l'emergenza dovuta alla carenza del personale, visto l'inserimento appena avvenuto di un nuovo Coordinatore e di diversi nuovi operatori e il cambio di direzione sanitaria ancora in corso, nell'anno 2020 si lavorerà ad un aggiornamento dell'organigramma e alla stesura delle Job description. Verranno inoltre organizzati diversi cicli di formazione affinché tutti gli operatori possano conoscere in modo più approfondito o riprendere in mano la mission della Fondazione, i principi base e le buone pratiche del lavoro all'interno della RSA.

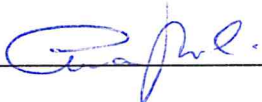
MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara e dalla Psicologa Garilli Angela. La stessa è stata approvata dal Comitato di Gestione in data 11 DIC. 2019 pubblicata sul sito internet della Fondazione e consegnata agli operatori con la busta paga del mese di dicembre.

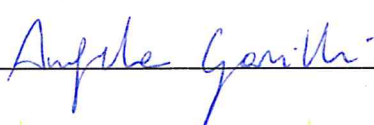
Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Schivenoglia, lì 02 dicembre 2019

Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale



Garilli Angela _ Psicologa



RSa:	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)
Scheda NR:	Regione sociale RSA							
1	Scarpanti Forattini	T. OPERATORE RISTANT	A. Tempo	G. Ristorazione	D. oltre 15 ar	C. Buona	NO	
2	Scarpanti Forattini	J. FISOTERAPISTA/N	A. Tempo	B. Fisioterapia	D. oltre 15 ar	C. Buona	SI	
3	Scarpanti Forattini	J. FISOTERAPISTA/N	A. Tempo	B. Fisioterapia	D. oltre 15 ar	C. Buona	SI	
4	Scarpanti Forattini	U. TERAPISTA OCCUP	A. Tempo	F. Animazione	A. da 0 a 5 ar	B. Sufficiente	NO	
5	Scarpanti Forattini	J. FISOTERAPISTA/N	C. Colloquio	B. Fisioterapia	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
6	Scarpanti Forattini	J. FISOTERAPISTA/N	A. Tempo	B. Fisioterapia	B. da 6 a 10 ar	C. Buona	SI	
7	Scarpanti Forattini	R. OPERATORE PUL	A. Tempo	H. Altri Servizi	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	NO	
8	Scarpanti Forattini	U. TERAPISTA OCCUP	A. Tempo	F. Animazione	A. da 0 a 5 ar	B. Sufficiente	NO	
9	Scarpanti Forattini	J. FISOTERAPISTA/N	B. Tempo	D. Assistenza	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
10	Scarpanti Forattini	J. FISOTERAPISTA/N	C. Colloquio	B. Fisioterapia	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
11	Scarpanti Forattini	J. FISOTERAPISTA/N	A. Tempo	B. Fisioterapia	B. da 6 a 10 ar	C. Buona	SI	
12	Scarpanti Forattini	A. AMMINISTRATIV	B. Tempo	E. Uffici Amm	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
13	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	D. Assistenza	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
14	Scarpanti Forattini	A. AMMINISTRATIV	B. Tempo	E. Uffici Amm	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
15	Scarpanti Forattini	A. AMMINISTRATIV	A. Tempo	E. Uffici Amm	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
16	Scarpanti Forattini	B. ASSISTENTE SOCI	A. Tempo	E. Uffici Amm	B. da 6 a 10 ar	C. Buona	SI	
17	Scarpanti Forattini	Q. OPERATORE GUA	A. Tempo	H. Altri Servizi	A. da 0 a 5 ar	B. Sufficiente	NO	
18	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	D. Assistenza	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
19	Scarpanti Forattini	J. FISOTERAPISTA/M	A. Tempo	B. Fisioterapia	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
20	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	D. oltre 15 ar	C. Buona	NO	
21	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	B. da 6 a 10 ar	C. Buona	SI	
22	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	D. oltre 15 ar	C. Buona	NO	
23	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	B. da 6 a 10 ar	C. Buona	SI	
24	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	H. Altri Servizi	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
25	Scarpanti Forattini	R. OPERATORE PUL	A. Tempo	H. Altri Servizi	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
26	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	B. Tempo	D. Assistenza	A. da 0 a 5 ar	B. Sufficiente	NO	
27	Scarpanti Forattini	P. PSICOLOGO	A. Tempo	A. Reparti RSA	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
28	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	D. oltre 15 ar	C. Buona	NO	
29	Scarpanti Forattini	R. OPERATORE PUL	A. Tempo	A. Reparti RSA	A. da 0 a 5 ar	B. Sufficiente	NO	
30	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	B. Tempo	D. Assistenza	A. da 0 a 5 ar	B. Sufficiente	NO	
31	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	NO	
32	Scarpanti Forattini	Q. OPERATORE GUA	A. Tempo	E. Uffici Amm	D. oltre 15 ar	C. Buona	NO	
33	Scarpanti Forattini	A. AMMINISTRATIV	A. Tempo	E. Uffici Amm	D. oltre 15 ar	C. Buona	NO	
34	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	NO	
35	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	B. Tempo	D. Assistenza	A. da 0 a 5 ar	B. Sufficiente	NO	
36	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	D. Assistenza	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	NO	
37	Scarpanti Forattini	H. EDUCATORE	A. Tempo	F. Animazione	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
38	Scarpanti Forattini	H. EDUCATORE	A. Tempo	F. Animazione	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
39	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	D. Assistenza	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	NO	
40	Scarpanti Forattini	P. PSICOLOGO	A. Tempo	A. Reparti RSA	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
41	Scarpanti Forattini	H. EDUCATORE	A. Tempo	F. Animazione	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
42	Scarpanti Forattini	H. EDUCATORE	A. Tempo	F. Animazione	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
43	Scarpanti Forattini	A. AMMINISTRATIV	A. Tempo	E. Uffici Amm	D. oltre 15 ar	C. Buona	SI	
44	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	D. oltre 15 ar	C. Buona	NO	
45	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	C. da 11 a 15 ar	C. Buona	NO	
46	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	D. oltre 15 ar	C. Buona	SI	
47	Scarpanti Forattini	R. OPERATORE PUL	A. Tempo	A. Reparti RSA	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	NO	
48	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	D. oltre 15 ar	C. Buona	SI	
49	Scarpanti Forattini	E. ASA/OSS	A. Tempo	A. Reparti RSA	B. da 6 a 10 ar	C. Buona	SI	
50	Scarpanti Forattini	Q. OPERATORE GUA	A. Tempo	H. Altri Servizi	A. da 0 a 5 ar	B. Sufficiente	NO	
51	Scarpanti Forattini	R. OPERATORE PUL	A. Tempo	H. Altri Servizi	A. da 0 a 5 ar	C. Buona	SI	
52								