

ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI 2020

PROCEDURA 2020

Nel mese di dicembre sono stati inviati i questionari a tutti gli operatori dipendenti tramite il portale Cba e ai liberi professionisti tramite mail. Su un totale di 90 operatori in servizio, ne sono stati restituiti n.49. Nello specifico:

Figura professionale	N° operatori in organico	Questionari restituiti	%
Medici	4	0	0 %
Infermieri	7	6	85,7 %
Asa/Oss	38	14	36,8 %
Oss Servizi Domiciliari	3	2	66,6 %
Fisioterapisti	7	4	57,1 %
Servizio Psico-Educativo	6	5	83,3 %
Servizi Generali	9	9	100 %
Lavanderia	3	2	66,6 %
Cucina	3	2	66,6 %
Tecnico	3	0	0 %
Personale Amministrativo + Assistente Sociale	6	5	83,3 %
TOTALE	90	49	54,4 %

ANALISI DELLE RISPOSTE

ANZIANITÀ DI SERVIZIO: il 16,33% degli operatori che hanno risposto al questionario lavora per la Fondazione da meno di 2 anni; il 55,10% tra 2 e 10 anni; l'8,16% tra 10 e 20 anni e il 16,33& da oltre 21 anni. Il gruppo più giovane, in termini di anzianità di servizio, è rappresentato dagli infermieri, mentre gli operatori con oltre 21 anni di servizio rientrano nel gruppo degli Oss (4 su 8 complessivi), del Servizio Psico-Educativo e della cucina (1 operatore per servizio) e del personale amministrativo (2 operatori).

RELAZIONE CON GLI ANZIANI: nonostante le limitazioni del periodo, in particolare l'uso della mascherina che rende difficile la comprensione verbale, il 71,43% valuta positiva la relazione con gli anziani; il 20,41% la valuta molto positiva; nessun operatore la valuta negativa.

PERCEZIONE DELL'AIUTO DATO AI COLLEGHI: il 73,47% afferma di aiutare sempre i colleghi; il 20,41% spesso e solo il 6,12% qualche volta.

PERCEZIONE DELL'AIUTO RICEVUTO DAI COLLEGHI: la percezione dell'aiuto ricevuto si discosta leggermente da quanto si ritiene di darlo: in pari percentuale (40,82%) gli operatori affermano di ricevere sempre o spesso l'aiuto dai colleghi, mentre il 18,37% afferma di riceverlo qualche volta

ATTRITI CON I COLLEGHI: il 63,27% afferma di avere qualche volta attriti con i colleghi; il 34,69% afferma di non averne mai. Nessuno ha attriti con frequenza maggiore. Tra le cause principali: la mancanza di personale (riscontrata soprattutto da Infermieri e Oss) e la mancanza di rispetto e riconoscimento delle figure professionali (segnalata dal Servizio Psico-Educativo, dai Fisioterapisti e dagli Operatori dei Servizi generali e della Lavanderia). Trasversale a tutte le figure professionali, la difficoltà comunicativa.

CHIAREZZA CIRCA I COMPITI E RESPONSABILITÀ: i <u>propri</u> compiti e responsabilità sono chiari a tutti: molto per il 69,39% e abbastanza per il 30,61%. Meno chiarezza, invece, rispetto ai ruoli e responsabilità <u>dei colleghi</u>: molto chiari per il 61,22%, abbastanza per il 34,69% e poco per il 4,08%.

CONOSCENZA SU PROTOCOLLI E PROCEDURE: l'81,63% dichiara di avere una conoscenza positiva; il 14,29% di averla molto positiva; solo un Oss, che lavora in Fondazione da meno di 2 anni ha valutato negativamente la domanda.

GIUDIZIO SULLA FORMAZIONE: l'87,76% valuta positivamente la formazione programmata da Fondazione nel corso dell'anno, il 10,20% la valuta molto positiva. Solo il 2,04% ha espresso un giudizio negativo. I principali argomenti proposti per il 2021 riguardano la gestione del paziente Alzheimer (proposta da tutte le categorie professionali impegnate nell'assistenza diretta di questi Ospiti) e, visto il riscontro di difficoltà di comunicazione, è stato proposto anche di affrontare il tema della comunicazione e dei ruoli all'interno di Fondazione.

GIUDIZIO SULL'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE: la comunicazione è stata riconosciuta come una delle cause degli attriti tra colleghi. Le risposte a questa domanda ne sono a parziale conferma: per il 2,04% è molto negativa, per il 22,45% è negativa, per il 65,31% è positiva e per l'8,16% è molto positiva. Tra i fattori che rendono negativa la comunicazione viene segnalata la fretta, l'incapacità a comunicare in modo appropriato a seconda del contesto e la poca comunicazione amministrazione/reparto.

EFFICACIA DELLE MISURE DI CONTENIMENTO DEL CONTAGIO DA Sars-Cov-2: per tutti gli operatori le misure adottate sono state sufficienti.

	FATTORI DI BENESSERE	FATTORI DI DISAGIO									
AREA SANITARIA-ASSISTENZIALE	Buon gruppo di colleghi	Cicli ridotti									
(Infermieri, Oss, Oss domiciliari)	Collaborazione	Comunicazione difficile									
	Soddisfazione degli Ospiti	Poco rispetto e riconoscimento dei ruoli									
AREA RIABILITATIVA	Collaborazione Soddisfazione degli Ospiti	Non riconoscimento del ruolo e richiesta di svolgere mansioni non strettamente attinenti alla professione									
AREA PSICO-EDUCATIVA	Soddisfazione degli Ospiti Soddisfazione dell'operatore nel riuscire a coinvolgere gli Ospiti	Non riconoscimento della professione Carichi di lavoro									

AREA SERVIZI GENERALI	Supporto dei colleghi	Mancanza di rispetto da parte
(servizi generali, lavanderia,	Collaborazione	degli operatori assistenziali
cucina)		Non collaborazione
AREA AMMINISTRATIVA	Flessibilità dell'orario	Confusione organizzativa
	Autonomia	Mole di lavoro/scadenze
	Buon clima	

<u>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</u>: verranno innanzitutto organizzati diversi cicli di formazione affinché gli operatori possano conoscere in modo più approfondito il proprio ruolo e responsabilità all'interno di Fondazione, i principi base e le buone pratiche del lavoro all'interno della RSA, soprattutto verso gli Ospiti affetti da demenza.

MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 30/12/2020 e pubblicata sul sito internet della Fondazione.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara Assistente Sociale



Scotton Forence			1 2 3	INFER	MIERI		1 2 3	4 5	5 7 8	ASA/0				05	SS DOMICI	LIARI	F	ISIOTERAPIS	5TI	SER 1 2 3		SICO EDUCAT	rivo	1 2 3		RVIZI GEN			LAV/	ANDERIA	1	CUCINA		PERS.	AMM.VO+	ASS.SOC.	
	Totale	%			Tot. Inf.	%						Tot. Asa/Oss	%		Tot. Oss Dom	%		Tot. Fkt	%			Tot. Psico- Educ.	%		7 3 3		Tot. Serv. Gen.	%	To		%	Tot. Cucina	%		Tot Pers.	Am !	%
Da quanto tempo lavori in questa Fondazione? Meno di 2 anni Tra 2 e 10 anni Tra 10 e 20 anni Oltre 21 anni Nonostante le limitazioni del	8 27 4 8	16,33 55,10 8,16 16,33	1 1 1	1 1 1	4 1 1 0	66,67 16,67 16,67 0,00			1 1	1 1	1 1		14,29 42,86 14,29 28,57	1 1	0		1	0 1 2 0 0	0 50 0	1 1 1		1	20 60 0 20	1 1 1	1 1 1	1 1	0	0 100,00 0,00 0,00	1 1) (1 1 5 1 5	0,00 50,00 50,00 0,00 1	0 1 1 0	0,00 50,00 0,00 50,00	1 1	1 1 2 0 0 1 2	20 2 40 0 0,	20,00 10,00 0,00 40,00
periodo, come valuti la relazione che riesci a stabiliare con gli anziani? Molto negativo Negativo Positivo Molto positivo Aiuti i tuoi colleghi quando ne	0 0 35 10	0,00 0,00 71,43 20,41	1 1 1	1 1 1	0 0 3 3	0,00 0,00 50,00 50,00	1 1	1 1 :	1 1 1	1 1	1 1 :	0 0 1 1 12 2	0,00 0,00 85,71 14,29	1 1	0 0 2 0		1 1 1	0 0 1 4 0	0 0 100 0	1 1 1	. 1	0 0 4 1	0 0 80 20	1 1	:	1 1 1	0 0 5 1 4	0,00 0,00 55,56 44,44	1 1	2 10	0,00 0,00 00,00 00,00	0 0 0 0	0,00 0,00 0,00 0,00	1 1	_	0 0	0,00 0,00 50,00 0,00
hanno bisogno? Mai Qualche volta Spesso Sempre	0 3 10 36	0,00 6,12 20,41 73,47	1 1	1 1 1	0 0 2 4	0,00 0,00 33,33 66,67	1 1 1	-	1 1	1 1 1	1 1 :	0 0 2 1 12	0,00 0,00 14,29 85,71	1 1	0 0 0 2		1 1 1	0 1 1 0 3	0 25 0 75	1 1	1 1	0 0 2 3	0 0 40 60	1 1 1		1	0 1 0	0,00 11,11 0,00 88,89		0 0	0,00 0,00 1 0,00 0,00	0	0,00 50,00 0,00 50,00	1 1 1		0 0	0,00 0,00 80,00 20,00
I colleghi ti danno l'aiuto e il supporto di cui hai bisogno? Mai Qualche volta Spesso Sempre	0 9 20 20	0,00 18,37 40,82 40,82	1 1	1 1 1	0 1 2 3	0,00 16,67 33,33 50,00	1	1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 :	0 5 1 7 2	0,00 35,71 50,00 14,29	1 1	0 0 0 0		1 1 1	0 1 2 2 0	0 50 50	1 1	1 1	0 0 2 3	0 0 40 60	1 1			0 0 1 2 7	0,00 0,00 22,22 77,78	1 1	2 1	0,00 0,00 1 00,00 0,00	0 1 1 1 0	0,00 50,00 50,00 0,00	1 1 1		0 0	0,00 0,00 40,00 60,00
Hai attriti con i colleghi? Mai Qualche volta Spesso Sempre	17 31 0 0	34,69 63,27 0,00 0,00	1 1 1	1 1 1	0 6 0	0,00 100,00 0,00 0,00	1	1 1 :	1 1 1	1 1	1 1	5 9 0	35,71 64,29 0,00 0,00	1 1	2 0 0		1 1 1	0 1 4 0	0 100 0	1 1 1	1	4 1 0 0	80 20 0	1 1	1 1 3	1 1	1 5 4 0 0 0	55,56 44,44 0,00 0,00	1 1	2 1	0,00 00,00 1 0,00 0,00	0 1 2 0 0	0,00 100,00 0,00 0,00	1 1	1 3	3 60 0 0	20,00 60,00 0,00 0,00
Hai chiaro i tuoi compiti e le tue responsabilità circa il tuo lavoro in Fondazione? Per nulla Poco Abbastanza Molto	0 0 15 34	0,00 0,00 30,61 69,39	1 1 1		0 0 2 4	0,00 0,00 33,33 66,67	1 1 1	1 1 :	1 1	1 1 1	1 1	0 0 1 3 11	0,00 0,00 21,43 78,57	1 1	0 0 2 0		1 1 1	0 0 0	0 0 0 100	1	1		0 0 60 40	1 1 1	1	1 1 1	0 0 1 1 8	0,00 0,00 11,11 88,89	1 1	0	0,00 0,00 0,00 1,00,00	0 0 1 2	0,00 0,00 100,00 0,00	1 1	1 2	0 0	0,00 0,00 40,00 60,00
Hai chiaro i compiti e le responsabilità dei tuoi colleghi? Per nulla Poco Abbastanza Molto	0 2 17 30	0,00 4,08 34,69 61,22	1 1 1	1 1 1	0 0 3 3	0,00 0,00 50,00 50,00	1		1 1	1 1		1 5	35,71		0 0 2 0		1 1 1	2	0 25 25 50				0 20 40 40		1		2	0,00 0,00 22,22 77,78		0	0,00 1	0 0 1 1 1 1		1 1 1	1 1	0 (0,00 0,00 20,00 80,00
Come valuti la tua conoscenza su protocolli e procedure adottate in Fondazione? Molto negativo Negativo Positivo Molto positivo	0 1 40 7	0,00 2,04 81,63 14,29	1 1	1 1 1	0 0 5 1	0,00 0,00 83,33 16,67	1 1 1	-	1	1 1	1	8	0,00 7,14 57,14 35,71	1 1	0 0 2 0		1 1 1	1 4	0 0 100 0	1 1 1	1 1	0 0 5 0	0 0 100 0	1 1 1			1	0,00 0,00 88,89 11,11	1 1	0 2 1	0,00	0 0 1 1 0		1 1 1		0 (5 10	0,00 0,00 100,00 0,00
Come giudichi la formazione erogata all'interno di Fondazione? Molto negativo Negativo Positivo Molto positivo	0 1 43 5	0,00 2,04 87,76 10,20	1 1 1	1 1 1		0,00 0,00 100,00 0,00	1 1 1	1 1	1 1 1		1 1 :	0 0 1 13 1	0,00 0,00 92,86 7,14	1 1	0 0 2 0		1 1 1	0 1 1 3	0 25 75 0	1 1 :	1 1 1		0 0 100 0	1 1 1		1 1 1	0 0 1 9	0,00 0,00 100,00 0,00		0	0,00 0,00 0,00 1 100,00	0 0 1 2	0,00 0,00 100,00 0,00	1 1 1	1 1	0 (0,00 0,00 60,00 40,00
Quanto reputi sia efficace la comunicazione all'interno di Fondazione? Molto negativo Negativo Positivo Molto positivo	1 11 32 4	2,04 22,45 65,31 8,16		1 1 1		0,00 16,67 83,33 0,00	1 1 1		1	1 1		0 1 5 8 0	0,00 35,71 57,14 0,00	1 1	0 0 2 0		1 1 1	1 1 2 0	25 25 50 0	1 1 1	1		0 20 80 0	1 1	1 1 :	1 1 1	0 1 6	0,00 11,11 66,67 22,22	1 1	0 2 1	0,00 0,00 100,00 1 0,00	0 0 1 2 0	0,00 0,00 100,00 0,00	1 1	1	2 4	0,00 40,00 20,00 40,00
Ritieni sufficienti le misure di contenimento del contagio da Sars-Cov-2 adottate ad oggi presso la Fondazione? Sì No	49 0	100	1 1 1		6 0	100,00			1 1 1	1 1 1	1 1	1 14 0	100,00	1 1	2 0			1 4	100		1 1 1	5 0	100	1 1 1	1 1 :		1 9 0	100,00			100,00 1	1 2	100,00	1 1 1	1 1		100,00 0,00