



## ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI 2025

### PROCEDURA 2025

Il 12 dicembre 2025 sono stati inviati i questionari a tutti gli Operatori dipendenti (n° 80), in libera professione (n° 13) e in distacco (n° 11) che operano in RSA. Anche quest'anno si è scelto di utilizzare la funzione “Moduli” di Google, che consente di compilare il questionario on line -in totale anonimato- direttamente dal dispositivo su cui viene visualizzato (pc, tablet o smartphone). Alla data del 19 dicembre 2025 (termine ultimo per la compilazione) sono pervenuti 38 questionari, pari al 36,53% del totale che, confrontati con i dati dell'anno precedente, rilevano un decremento del 39% di risposte pervenute. Nello specifico hanno risposto:

Figura professionale	N° operatori in organico	Questionari restituiti	%	Customer 2024	
				% Questionari restituiti	Differenza
Medici	4	2	50%	100%	-50%
Infermieri	10	1	10%	54,54%	-44,54%
Asa/Oss	44	10	22,72%	31,42%	-8,7%
Oss servizi domiciliari	2	0	0%	50%	-50%
Fisioterapisti	6	5	83,33%	100%	-16,67%
Servizio Psico-Educativo	8	5	62,5%	50%	+12,5%
Servizi Generali	16	7	43,75%	52,63%	-8,8%
Cucina	5	1	20%	50%	-30%
Tecnico	3	2	66,66%	66,66%	=
Personale Amministrativo + Assistente Sociale	6	5	83,33%	100%	-16,67%
<b>TOTALE</b>	<b>104</b>	<b>38</b>	<b>36,53%</b>	<b>53,19%</b>	<b>-16,66%</b>

## ANALISI DELLE RISPOSTE

		Medico	Infermiere	Asa/Oss	Fisioterapista	Operatore Servizio Psico-Educativo	Personale Amministrativo	Operatore Servizi Generali	Operatore Servizio ristorazione	Personale Tecnico	Totale
Rapporto di lavoro	Dipendente Fondazione		1	9	2	5	5	7	1	2	32/80
	Libero professionista	2			3						5/13
	In distacco			1							1/11
Sesso	Maschio	2		1	3	1	1		1	2	11/31
	Femmina		1	9	2	4	4	7			27/75
Età	18-30 anni			1		2					3/13
	31-50			3	5	2	3	3	1		17/41
	> 51 anni	2	1	6		1	2	4		2	18/49
Anzianità di servizio	< 1 anno	1		1		1					3/26
	1-5 anni			4	2	1	1	1	1	1	11/44
	6-10 anni			1	2	2	1	4			10/21
	> 10 anni	1	1	4	1	1	3	2		1	14/20

Le risposte sono pervenute equamente tra circa il 40% dei dipendenti e dei liberi professionisti in organico, mentre solo un operatore in distacco ha risposto al questionario. Eque in termini percentuali anche le risposte pervenute dagli Operatori di sesso maschile e da quelli di sesso femminile.

Circa l'anzianità di servizio, la maggior parte delle risposte è pervenuta da coloro che lavorano in Fondazione da almeno 6 anni. Nettamente inferiori le risposte pervenute da chi lavora da pochi anni per Fondazione.

### Soddisfazione sul lavoro

Nota: le risposte "Molto" - "Abbastanza" e "Sì sempre" - "Spesso" sono state accorpate come giudizio positivo; le risposte "Poco" - "Per niente" e "Raramente" - "Mai" sono state accorpate come giudizio negativo.

	Med.	Inf.	Asa/Oss	Fkt	Op.Serv. Psico- Ed.	P.Amm.	Op. Serv.Gen.	Op. Serv.Rist.	Op. Tec.
Complessivamente sei soddisfatto e gratificato dal tuo LAVORO in Fondazione?	👍 2/2	1/1	9/10	5/5	3/5	5/5	6/7	1/1	2/2
	👎		1/10		2/5		1/7		
Sei soddisfatto dei tuoi ORARI/TURNI di lavoro e della DISPONIBILITA' di Fondazione nei confronti delle tue esigenze personali?	👍 2/2	1/1	9/10	5/5	5/5	5/5	7/7	1/1	2/2
	👎		1/10						
Riesci a CONCILIARE LA TUA VITA PRIVATA CON QUELLA LAVORATIVA?	👍 2/2	1/1	8/10	5/5	5/5	5/5	7/7	1/1	2/2
	👎		2/10						
Ritieni riconosciute e valorizzate le tue COMPETENZE PROFESSIONALI?	👍 2/2	1/1	8/10	5/5	2/5	3/5	5/7	1/1	1/2
	👎		2/10		3/5	2/5	2/7		1/2
Sei soddisfatto riguardo la SICUREZZA SUL LAVORO?	👍 2/2	1/1	9/10	5/5	5/5	5/5	7/7	1/1	2/2
	👎		1/10						
Sei soddisfatto delle RELAZIONI e della COLLABORAZIONE con i colleghi della tua famiglia professionale?	👍 2/2	1/1	7/10	5/5	5/5	5/5	7/7	1/1	2/2
	👎		3/10						
Sei soddisfatto delle RELAZIONI e della COLLABORAZIONE con i colleghi delle altre famiglie professionali?	👍 2/2	1/1	10/10	3/5	5/5	5/5	6/7	1/1	2/2
	👎			2/5			1/7		
Sei soddisfatto delle RELAZIONI e della COLLABORAZIONE con i superiori?	👍 2/2	1/1	6/10	5/5	4/5	5/5	7/7	1/1	2/2
	👎		4/10		1/5				
Sei soddisfatto della QUALITA' e PUNTUALITA' delle INFORMAZIONI che ricevi da parte dei tuoi colleghi sugli aspetti clinici-assistenziali relativi agli Ospiti?	👍 2/2	1/1	7/10	5/5	3/5	5/5	5/7	1/1	1/2
	👎		3/10		2/5		2/7		1/2

Ritieni di saperti relazionare adeguatamente con gli Ospiti?	👍	2/2	1/1	10/10	5/5	5/5	5/5	7/7		2/2
	👎								1/1	
Ritieni di saperti relazionare adeguatamente con i Familiari?	👍	2/2	1/1	10/10	5/5	5/5	4/5	7/7		2/2
	👎						1/5		1/1	
Sei soddisfatto del CLIMA AZIENDALE?	👍	2/2	1/1	8/10	4/5	4/5	4/5	5/7	1/1	2/2
	👎			2/10	1/5	1/5	1/5	2/7		
Sei soddisfatto della GESTIONE DEI CONFLITTI che insorgono fra Operatori?	👍	2/2	1/1	4/10	3/5	3/5	3/5	4/7	1/1	1/2
	👎			6/10	2/5	2/5	2/5	3/7		1/2
Sei soddisfatto della QUALITA' e PUNTUALITA' delle INFORMAZIONI (COMUNICAZIONI) che ricevi sugli aspetti organizzativi della Fondazione?	👍	2/2	1/1	10/10	5/5	5/5	3/5	7/7		2/2
	👎						2/5		1/1	
Sei soddisfatto della FORMAZIONE che viene proposta in Fondazione?	👍	2/2	1/1	10/10	4/5	5/5	5/5	6/7	1/1	2/2
	👎				1/5			1/7		
Consiglieresti di VENIRE A LAVORARE in FONDAZIONE?	👍	2/2	1/1	7/10	5/5	5/5	5/5	7/7	1/1	1/2
	👎			3/10						1/2

Nel complesso gli Operatori sono soddisfatti del loro lavoro in Fondazione, anche in termini di orari di lavoro e di possibilità di conciliarli con la vita privata.

Abbastanza positiva la relazione con i colleghi, più critica, soprattutto per le Oss, la collaborazione con i superiori.

Positiva per tutti la relazione con gli Ospiti e i loro familiari, fatta eccezione per l'Operatore del servizio di ristorazione che ha dato una risposta negativa.

Maggiori criticità riguardano:

- Riconoscimento delle competenze professionali, valutate negativamente dagli operatori del Servizio Psico-Educativo e da un terzo del personale tecnico-amministrativo e degli Operatori dei Servizi Generali
- Qualità e puntualità delle informazioni su aspetti relativi agli Ospiti, valutate negativamente dalla metà degli Oss, degli Operatori del Servizio Psico-Educativo e degli Operatori dei Servizi Generali.
- Clima aziendale e in particolar modo gestione dei conflitti, valutate negativamente da circa la metà degli Operatori che hanno risposto al questionario

Alcuni chiarimenti forniti dagli Operatori circa l'insoddisfazione riguardano:

- Il mancato dialogo tra reparti e figure professionali
- La poca chiarezza dei ruoli
- L'ascolto "selettivo", nel senso che vengono ascoltati solo i preferiti
- La poca gratificazione di coloro che sono sempre disponibili

Infine, gli Operatori del Servizio Psico-Educativo propongono di aumentare il numero di volontari e formarli adeguatamente prima di introdurli in reparto. Si fa presente che la Fondazione è convenzionata con le scuole superiori del territorio per accogliere gli studenti che devono effettuare il periodo di alternanza scuola-lavoro, ma la scelta di effettuare il tirocinio in Fondazione spetta agli studenti; per quanto riguarda il Servizio Civile, non abbiamo i requisiti per essere ente accreditato. Si invitano comunque gli Operatori a farsi portavoce di eventuali progetti di cui venissero a conoscenza, così da valutare la possibilità di attuazione/adesione.

**Proposte per la formazione 2026:**

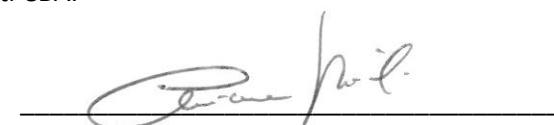
	Area Sanitaria	Area Relazionale	Area Sicurezza	Altre Aree
<b>Medici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione delle Ldp</li> <li>• Fine vita</li> </ul>			
<b>Asa/Oss</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cure palliative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare in equipe</li> <li>• Relazione tra operatore e ospite</li> <li>• Gestione ospiti</li> <li>• Tono della voce verso ospite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza ausili</li> <li>• Ripasso del corso antincendio</li> </ul>	
<b>Fisioterapisti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demenza: aspetti specifici di ogni figura professionale di come lavorare con questi tipi di pz</li> <li>• Rieducazione respiratoria e cardiologica</li> <li>• Contenzione e strategie per ridurre rischio cadute</li> <li>• Corsi su patologie specifiche (Parkinson, Alzheimer, emiplegia, fratture femore)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compiti e ruoli delle varie figure del personale per migliorare la conoscenza tra le diverse figure, le aspettative di collaborazione e il lavoro di equipe</li> </ul>		
<b>Operatori Servizio Psico-Educativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fine vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'importanza della comunicazione e dell'utilizzo delle strategie</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>psicosociali con gli anziani con demenza</li> <li>Come avere ed ottenere una comunicazione più limpida e trasparente tra le varie famiglie professionali</li> <li>Corso di aptonomia tenuto da Raffaella Gazzoni (importante e utile per soffermarsi maggiormente sull'impatto che le nostre azioni hanno sugli altri e in particolare l'importanza del tocco e di ciò che si riesce a comunicare attraverso il tocco)</li> </ul>		
<b>Personale Amministrativo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei conflitti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pronto Soccorso</li> <li>Preposti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutela giuridico-legale degli Ospiti</li> </ul>
<b>Operatori Servizi Generali</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Il confronto con parenti degli ospiti a volte irrispettoso.</li> <li>Come gestire la relazione con gli ospiti</li> <li>Come gestire conflitti fra operatori e familiari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dello stress</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avere la possibilità di migliorare le conoscenze per migliorare il servizio</li> </ul>
<b>Operatori Servizio ristorazione</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso del defibrillatore</li> </ul>	
<b>Personale Tecnico</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Interrelazioni fare squadra</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Destinazione dei locali e loro corretto utilizzo, corretto utilizzo delle attrezzature</li> </ul>

**MODALITÀ DI RESTITUZIONE:** la presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 23 dicembre 2025, sarà pubblicata sul sito internet della Fondazione e verrà inviata a tutto il personale tramite il portale utenti CBA.

Si riportano i grafici dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara \_ Assistente Sociale



### Qualifica professionale

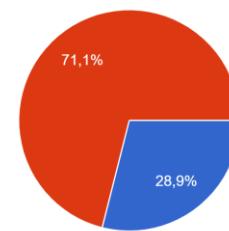
38 risposte



▲ 1/2 ▼

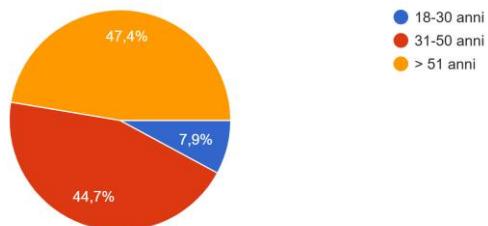
### Sesso

38 risposte



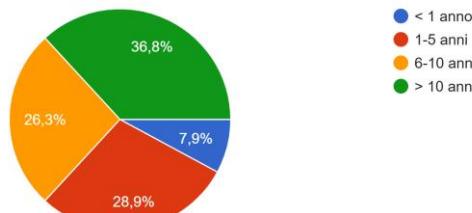
### Età

38 risposte



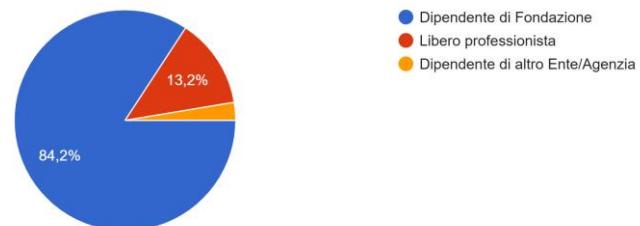
### Anzianità di servizio in Fondazione

38 risposte



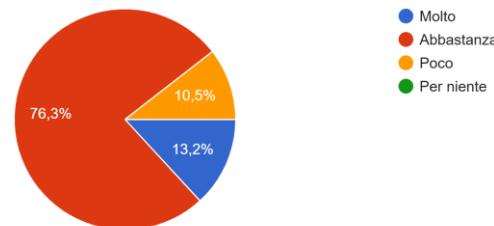
### Rapporto di lavoro

38 risposte



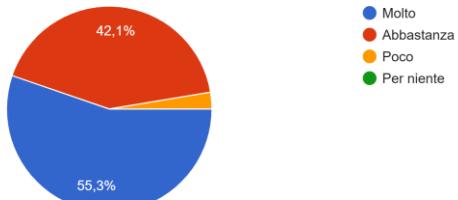
### Complessivamente sei soddisfatto e gratificato dal tuo LAVORO in Fondazione?

38 risposte



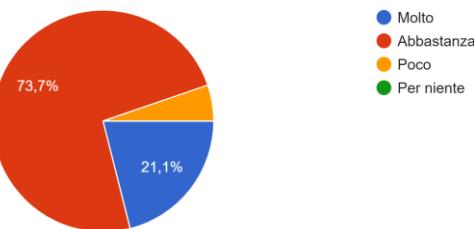
Sei soddisfatto dei tuoi ORARI/TURNI di lavoro e della DISPONIBILITA' di Fondazione nei confronti delle tue esigenze personali?

38 risposte



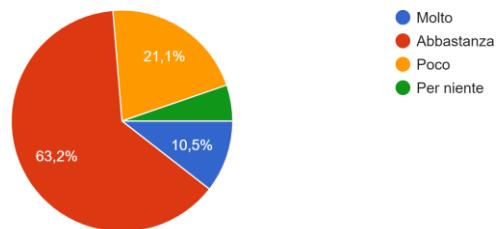
Riesci a CONCILIARE LA TUA VITA PRIVATA CON QUELLA LAVORATIVA?

38 risposte



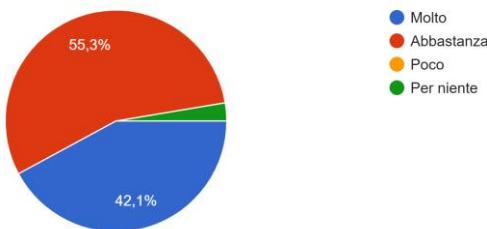
Ritieni riconosciute e valorizzate le tue COMPETENZE PROFESSIONALI?

38 risposte



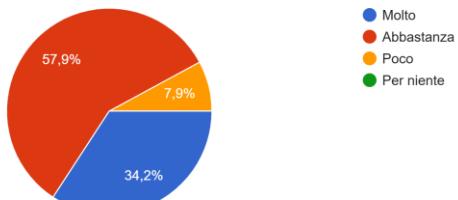
Sei soddisfatto riguardo la SICUREZZA SUL LAVORO?

38 risposte



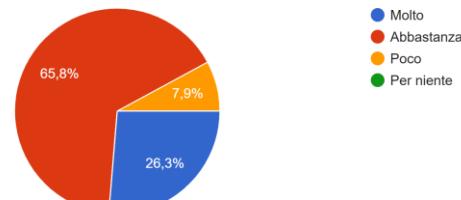
Sei soddisfatto delle RELAZIONI e della COLLABORAZIONE con i colleghi della tua famiglia professionale?

38 risposte



Sei soddisfatto delle RELAZIONI e della COLLABORAZIONE con i colleghi delle altre famiglie professionali?

38 risposte



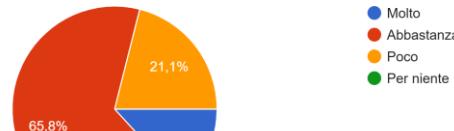
Sei soddisfatto delle RELAZIONI e della COLLABORAZIONE con i superiori?

38 risposte



Sei soddisfatto della QUALITA' e PUNTUALITA' delle INFORMAZIONI che ricevi da parte dei tuoi colleghi sugli aspetti clinici-assistenziali relativi agli Ospiti?

38 risposte



Ritieni di saperti relazionare adeguatamente con gli Ospiti?

38 risposte



Ritieni di saperti relazionare adeguatamente con i Familiari?

38 risposte



Sei soddisfatto del CLIMA AZIENDALE?

38 risposte



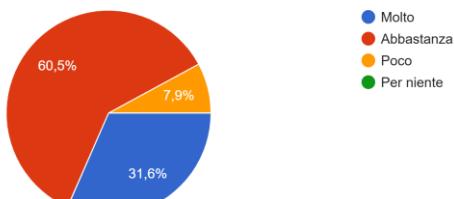
Sei soddisfatto della GESTIONE DEI CONFLITTI che insorgono fra Operatori?

38 risposte



Sei soddisfatto della QUALITA' e PUNTUALITA' delle INFORMAZIONI (COMUNICAZIONI) che ricevi sugli aspetti organizzativi della Fondazione?

38 risposte



Sei soddisfatto della FORMAZIONE che viene proposta in Fondazione?

38 risposte



Consiglieresti di VENIRE A LAVORARE in FONDAZIONE?

38 risposte

