



Istituto per Anziani "Isidoro Cappelletti" - ONLUS -

via Cappelletti, 34
46025 Poggio Rusco -Mn-
COD. ENTE 28471
C.F. 80018910200
P.I. 01591210206

AMMINISTRAZIONE E FAX 0386/733200
TELEFONI REPARTI 0386/734396
E-MAIL info.isidorocappi@gmail.com
SITO: isidorocappi.it

Prot. N. 268/21

INDAGINE TRA GLI OPERATORI

Rilevazione della soddisfazione, della qualità percepita e del clima organizzativo

ANALISI DEL QUESTIONARIO

ANNO 2021

1. PREMESSA

L'Istituto per Anziani Isidoro Cappelletti -Onlus-, in ottemperanza a quanto richiesto dalla Regione Lombardia in materia di accreditamento, ha predisposto un'indagine sul Benessere Organizzativo dei Dipendenti, per poterne conoscere le percezioni, al fine di consentire l'individuazione di eventuali fattori di sofferenza e/o di criticità nella struttura, nell'ottica di migliorare l'efficacia, la produttività e la qualità del lavoro.

È utile ricordare che l'Istituto per Anziani Isidoro Cappi, ha ad oggi un totale di 49 dipendenti e resistendo comunque alla crisi economica ed alla forte difficoltà a reperire personale (ASA-OSS-Infermieri), rappresenta una delle realtà Istituzionali del paese di Poggio Rusco più importanti.

I 49 dipendenti assunti si suddividono in:

ADDETTI AI SERVIZI GENERALI	N.	9
ASA/OSS	N.	25
EDUCATORI/ANIMATORI	N.	4
FISIOTERAPISTI	N.	3
INFERMIERI	N.	4
IMPIEGATE AMMINISTRATIVE	N.	4

La rilevazione è stata effettuata tramite la compilazione di un questionario, in modo volontario ed anonimo, con la possibilità di dare risposte multiple rispetto alle domande indicate, che è stato successivamente depositato in un'urna sita presso gli Uffici Amministrativi.

Su un totale di 49 dipendenti, sono stati ritirati 36 questionari e riconsegnati 35.

È importante sottolineare che la valutazione del benessere, riscontrata attraverso l'analisi dei questionari (valutazione data da tutte le informazioni e suggerimenti recepiti), è solo il punto di partenza necessario per mettere in atto gli interventi di miglioramento delle eventuali criticità emerse e successivamente attivare un processo di innovazione e rinnovamento all'interno della nostra Struttura.

Questa rilevazione pertanto, con le dovute cautele, può servire per valutare non solo l'attuale situazione, ma anche per vedere se, e in che misura, si possa migliorare la situazione lavorativa dei dipendenti e creare un clima interno di coinvolgimento e motivazione delle risorse umane, concentrando le proprie energie e le proprie azioni in una logica di raggiungimento dell'unico obiettivo che L'Amministrazione dell'Istituto Cappi vuole rendere operativo: la serenità del dipendente in stretta simbiosi con la serenità dei nostri ospiti.

Il risultato dell'indagine, unitamente al verbale della pubblica riunione che si terrà successivamente, sarà presentato al Consiglio di Amministrazione.

2. ANALISI DEL QUESTIONARIO

Il Questionario somministrato è strutturato in modo tale da offrire un'esposizione del Dipendente circa la scelta effettuata in merito al bilancio del suo lavoro, ad una valutazione dell'ambiente di lavoro, ai rapporti con i colleghi, con le varie figure professionali e con l'amministrazione. Vista la situazione pandemica vissuta, vi sono state domande mirate al difficile periodo trascorso ed ancora oggi non terminato. Le domande potevano avere più risposte. Per dare una migliore analisi dei contenuti, viene allegata copia del questionario somministrato.

Analizzando le risposte, si evince quanto segue:

Alla domanda: **Come ritiene sia stata gestita dall'amministrazione la pandemia?**

- 15 dipendenti hanno risposto "BENE"
- 15 dipendenti hanno riferito "ha fatto tutto quello che doveva"
- 01 dipendente ha detto essere stata gestita "molto bene"
- 2 persone hanno risposto "troppe restrizioni anche inutili"

Alla domanda: **Nel periodo pandemico reputa che le informazioni riguardo i cambiamenti organizzativi, i protocolli da seguire le siano in modo chiaro e tempestivo**

- 7 hanno indicato "Molto"
- 24 dipendenti hanno risposto "Abbastanza"
- 2 hanno risposto "Poco"
- Nessuno ha indicato "Per niente"

Alla domanda: **Come considera i comunicati e le disposizioni emanate?**

- 26 dipendenti hanno risposto "Chiare e comprensibili"
- 7 hanno detto "Lunghe e dispersive"
- Nessuno ha risposto "Spesso non le leggo"

Alla domanda: **Come giudica il suo lavoro in RSA?**

- 23 dipendenti hanno risposto "Faccio sempre quello che devo e non mi lamento mai"
- n. 01 dipendente ha detto "Mi faccio condizionare dai colleghi che ho in turno con me, per cui a volte faccio tutto e a volte no, anche se potrei"
- n. 03 dipendente ha risposto "mi lamento spesso e non penso che questo ricade anche sul morale degli ospiti"
- 2 hanno detto "pretendo che si faccia come dico io perché ritengo sia giusta la mia idea"
- Nessuno ha risposto "mi lamento ma non ho la soluzione e la pretendo dagli altri"

Alla domanda: **Il Suo lavoro in RSA le dà soddisfazione?**

- 5 dipendenti hanno detto "sempre"
- 17 hanno risposto "spesso"
- 11 hanno indicato "poco"

Alla domanda: **Come giudica il Suo rapporto con i Colleghi?**

- 6 hanno detto "inesistente"
- 16 hanno detto "gradevole"
- 15 hanno risposto "civile"

Alla domanda: **Si ritiene complice e corresponsabile delle cose che non vanno bene nell'ambiente di lavoro?**

- 20 hanno risposto "per nulla"
- 13 hanno detto "a volte"
- Nessuno ha risposto "spesso"

Alla domanda: **Secondo lei gli ospiti sono contenti ed apprezzano quello che fa per loro (modi che usa, parole che dice, gesti che compie)?**

- 31 hanno risposto “sì”
- 2 hanno detto “vorrebbero che fossi diversa/o”
- Nessuno ha detto “non me lo sono mai chiesto/a”

Alla domanda: **quale è il suo grado di soddisfazione della struttura?**

- 1 ha detto “ottimo”
- 7 hanno risposto “discreto”
- 11 hanno risposto “buono”
- 10 hanno riferito “sufficiente”
- 4 dipendenti hanno detto “scarso”

Alla domanda: **Trova difficoltà ad interloquire con il personale amministrativo/Direzione?**

- 15 dipendenti hanno risposto “Mai”
- 18 hanno detto “qualche volta”
- Nessuno ha risposto “sempre”

Di seguito si riporta quanto scritto dai dipendenti a titolo di suggerimenti, proposte e/o critiche:

“Mi piacerebbero corsi continui di aggiornamento”; “Suggerisco di gratificare di più il personale OSS e di non ascoltare sempre le persone che vengono in ufficio perché non sempre quelli che vengono per riportare in maniera corretta fatti avvenuti in reparto.....in quanto l’OSS può coprire altre figure (SP) ma queste non possono fare lo stesso”; Ci sono troppi favoritismi tra il personale: la direzione non controlla se gli ordini dati sono stati eseguiti correttamente: tutto questo provoca dissapori e caos tra il personale con conseguenze verso gli altri ospiti”. Non c’è un buon coordinamento, ogni operatore vuole comandare sugli altri, anche nel settore infermieristico e gli ospiti non vengono trattati con pazienza e comprensione. Manca un coordinatore che sappia gestire con personalità gli operatori. L’ambiente di lavoro è stressante e pesante, pochissimi sono i colleghi con cui si può lavorare in armonia e dare il meglio. I litigi sono all’ordine del giorno per cose banali o turni troppo stressanti. Viene meno l’impegno altruistico verso gli ospiti. Più ferie, più collaborazione, più rispetto”. “Ascoltano il problema ma non lo risolvono”.

RELAZIONE FINALE

Il questionario e la sua successiva analisi, ruotano intorno all’insieme dei fattori che contribuiscono a determinare il benessere di chi lavora.

Dall'analisi del Questionario, è emersa la visione -da parte dei dipendenti- della loro vita quotidiana all'interno della Struttura, della stanchezza derivante da oltre un anno di lavoro molto più pesante causa la pandemia e delle problematiche ad essa connesse. La stanchezza accumulata e derivante dal duro periodo attraversato, la carenza di personale (malattie lunghe, positività, pensionamenti) e le enormi difficoltà a reperirlo hanno, per alcuni dipendenti, fatto venire meno la collaborazione tra i colleghi e le figure professionali e la tolleranza tra gli stessi dando così origine a diverbi, malumori, prese di posizione. L'Amministrazione ha sempre cercato soluzioni che potessero andare incontro alle esigenze del personale ma non sempre è stato possibile. La soluzione auspicata sarebbe stato più personale, ma il settore pubblico assorbe le poche richieste che vi sono. L'amministrazione ha sempre assunto coloro che si sono presentati rivolgendosi anche alle agenzie interinali.

Nonostante lo stress accumulato, il lavoro, seppur faticoso, piace, soddisfa e motiva i dipendenti, sono contenti di ciò che trasmettono agli utenti e vengono dagli stessi ripagati con soddisfazioni. Può, quindi, affermarsi che il grado di soddisfazione manifestato è positivo seppur con delle criticità. Come in tutti gli ambienti di lavoro, vi è chi non gradisce i colleghi con cui lavora, chi ritiene di non essere ascoltato e/o sufficientemente coinvolto. C'è anche chi, però, per dare il meglio agli ospiti evita discussioni con i colleghi facendosi i fatti propri. Il personale, pur evidenziando le criticità, è consapevole del fatto che le problematiche di comunicazione, collaborazione derivano da stanchezza e che non sempre la soluzione esiste.

Risultati positivi sono stati raggiunti anche per quanto riguarda la gestione della pandemia da parte dell'amministrazione. Solo n. 2 dipendenti hanno risposto che erano troppe le restrizioni ed a loro avviso anche inutili.

Anche in merito al loro grado di soddisfazione della struttura, il riscontro è stato positivo: n. 1 dipendente ha risposto "ottimo", 7 "discreto", 11 "buono" e 10 "sufficiente". Solo 4 hanno dato un giudizio scarso.

Sempre dall'analisi del questionario è emerso che i rapporti con la Direzione vi sono e sono anche positivi...ciò non significa che non vi siano diverbi e/o difficoltà però ci si confronta!

Il Consiglio di Amministrazione ringrazia tutti i Dipendenti per la disponibilità resa e per tutti i suggerimenti forniti, utili al fine di apporre quelle migliorie alla gestione del nostro Istituto, ma soprattutto indispensabili per una miglior qualità della vita per i nostri Ospiti e di tutti coloro che operano all'interno del nostro Istituto.

Il Presidente

(Marcello Gabrielli)

Direttore Amministrativo

(Marassi Marisa)