

RELAZIONE SINTETICA SUL QUESTIONARIO SOTTOPOSTO AL PERSONALE RIGUARDANTE IL CLIMA ORGANIZZATIVO (SOMMINISTRATO IN NOVEMBRE 2023)

Il numero dei questionari consegnati dai lavoratori è 62 (cinque in più rispetto al precedente), tre dei quali non sono stati inseriti nei risultati perché non era indicato il reparto di appartenenza, dato considerato obbligatorio dalla Direzione per poter poi mettere in atto eventuali azioni correttive. Di conseguenza il numero dei questionari conteggiati è 59, che equivale, considerando un bacino totale di 115 dipendenti, a circa il 51%.

Nello specifico:

N° questionari del primo piano = 11 (4 in meno rispetto al precedente)

N° questionari del secondo piano = 13 (1 in più rispetto al precedente)

N° questionari del terzo piano = 16 (3 in più rispetto al precedente)

N° questionari dei servizi non legati ad un piano = 19 (8 in più rispetto al precedente)

N° questionari che non hanno specificato l'ambito lavorativo = i 3 non conteggiati

Commento: rispetto a quello che concerne il personale operativo, impiegato sui tre nuclei, il numero dei questionari consegnati evidenzia una sostanziale parità rispetto al precedente. Il dato più significativo è il numero dei questionari consegnati da "altri servizi" che risulta significativamente aumentato.

Criterio di valutazione dei dati come il precedente: Ad un risultato o risposta, viene attribuito un valore POSITIVO, nel caso in cui la percentuale della somma fra chi ha risposto come alternativa SPESSO e SEMPRE (o, a seconda della domanda, fra chi ha risposto MAI e RARAMENTE) è maggiore o pari al 70%. Significa che 7 dipendenti su 10 (di coloro che hanno risposto) la pensano decisamente in un certo modo.

Dove c'è da intraprendere una riflessione e/o azioni migliorative è nelle risposte in cui prevale la risposta QUALCHE VOLTA o nelle risposte in cui non c'è una netta tendenza positiva (quindi siamo al di sotto del 70%) perché anche se in quest'ultimo caso la risposta non è negativa si presume che ci siano margini di miglioramento.

Mantenendo i criteri sopra esplicitati, vengono quindi tenute in considerazione anche le risposte negative che sono al di sotto del 70% per le quali si ritiene necessario avviare una riflessione sulle eventuali misure correttive da porre in essere.

ANALISI PER ARGOMENTI CON EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE O MIGLIORATIVE:

A) Il Benessere psicofisico

risposte nel complesso positive riguardano:

- al personale in generale piace il proprio lavoro (92% alla n°1),
- svolgo il mio lavoro in sicurezza (88% alla n°2)
- sono orgoglioso del mio lavoro (76% alla n°6)
- soddisfatti alla fine della giornata (70% alla n°4)

ambiti che evidenziano la necessità di miglioramento sono:

- i compiti da svolgere richiedono una fatica eccessiva (54% qualche volta e 32% spesso/sempre alla voce n° 3)

In riferimento alla necessità di intervenire con azioni concrete, capaci di mitigare il grado di percezione della fatica operativa quotidiana, possono risultare funzionali due particolari iniziative:

1. *gli investimenti in fase di attivazione, in ordine all'acquisto, per ogni reparto, di*
 - *un sistema di vigilanza che agevoli la sorveglianza agli ospiti soprattutto nelle ore notturne.*
 - *un sistema di monitoraggio dei varchi che sia in grado di segnalare tempestivamente un eventuale tentativo di allontanamento degli ospiti dal reparto*
 - *acquisto di un ulteriore ausilio per il sollevamento meccanico degli ospiti, da destinare al corridoio stanze 21-31*
2. *gli investimenti effettivamente già sostenuti per acquistare:*
 - *un nuovo set di materassi antidecubito (che NON prevedono la necessità di essere posizionati sopra ulteriori materassi in spugna e che, di conseguenza, sul piano fisico, riducono gli sforzi correlati al posizionamento-spostamento degli stessi sulla rete letti mentre, sul piano organizzativo, abbattano le tempistiche necessarie alla loro gestione)*
 - *il ricambio quasi totale dei materassi in spugna (che essendo forniti di teli agevolmente ricambiabili non richiedono la completa sostituzione a fronte di eventuali necessità di ripristino delle condizioni di pulizia ed igiene)*
 - *l'acquisto, per ogni reparto, di un nuovo set di teli per sollevatore, di moderna concezione: traspiranti e di misure differenti, specificamente adattabili alle esigenze e caratteristiche dei diversi ospiti. Tale iniziativa consente agli operatori di ridurre significativamente gli interventi manuali di rimozione e ricollocazione del telo, una volta posizionato l'ospite in carrozzina o su ausilio polifunzionale.*

B) Il management e la direzione

L'ambito che evidenzia la necessità di miglioramento rimane il medesimo che è stato rilevato anche lo scorso anno:

- la conduzione aziendale presta attenzione ai suggerimenti dei collaboratori (35,59% qualche volta e 38,98% raramente alla voce n° 13)

In merito a questo, sarebbe utile ampliare le possibilità di rilevazione del questionario, in modo tale da offrire l'opportunità al personale di avere uno spazio in cui descrivere a quali suggerimenti ci si riferisce.

Generalmente, viene dato spazio a proposte del personale attraverso le riunioni di reparto mensile o comunque anche attraverso il libero colloquio individuale con i Referenti, Coordinatori e Responsabili di struttura. Durante l'anno 2023, ad esempio, una delle richieste presentate dal personale, è stata quella di migliorare le condizioni organizzative, rispetto alla gestione delle comunicazioni telefoniche di reparto. La difficoltà consisteva nel disporre di un unico numero telefonico che costringeva il personale sanitario-assistenziale a lunghi spostamenti, nell'ambito dei nuclei, per scambiarsi gli apparecchi telefonici. Alla luce di tali proposte, riportate nei verbali delle riunioni, l'Ente si è attivato per dotare ogni nucleo di una doppia linea telefonica, una da destinare alle comunicazioni di carattere assistenziale ed un'altra per i contenuti di carattere sanitario, riducendo così la dispersione organizzativa nella gestione delle telecomunicazioni.

Un'altra proposta, che è stata registrata nell'ambito delle riunioni di reparto, revisione schede variazione dieta

C) I rapporti con i familiari degli ospiti e con gli ospiti

risposte nel complesso positive riguardano:

- mi piace stare a contatto con gli ospiti (91,53% alla n° 18 a conferma della rilevazione precedente)

ambiti che evidenziano la necessità di miglioramento sono:

- Ci sono familiari che attuano prepotenze o che si comportano in modo ingiusto (47,46% qualche volta, 13,56% spesso/sempre alla voce n° 24 a conferma della rilevazione precedente)

qui l'azione correttiva potrebbe essere quella di continuare a cercare di sensibilizzare maggiormente alcuni parenti mediante colloqui mirati ad essere maggiormente rispettosi verso chi lavora quotidianamente con persone fragili e problematiche.

*Si conferma che in ordine alla gestione del rapporto con il familiare iper richiestivo o aggressivo, risulta funzionale radunare l'equipe assistenziale ed attivare un confronto multidisciplinare con le figure care giver coinvolte, incrementando i colloqui di condivisione del PAI, al fine di **amplificare la dimensione di ascolto ed accoglienza** ma anche di chiarire quali sono gli **effettivi spazi possibili di intervento assistenziale** e dove si colloca il limite dell'Ente, rispetto al **grado di personalizzazione dell'assistenza**.*

Inoltre è stato attivato, per tutto il personale, uno specifico corso di formazione sulla gestione dell'aggressività, sia da parte degli ospiti che dei familiari.

D) L'Ente visto dai dipendenti

risposte nel complesso positive riguardano:

- mi piace lavorare in questa casa di riposo (67,80% alla n° 25 a conferma della rilevazione precedente)
- ho il desiderio di lavorare in un'altra casa di riposo (raramente /mai 59,32% alla n° 27 a conferma della rilevazione precedente)

Non si rilevano ambiti che evidenziano significative zone critiche

E) Coesione tra colleghi/relazioni interpersonali

risposte nel complesso positive riguardano:

- Io faccio tutto il possibile per facilitare l'inserimento nel gruppo di un nuovo assunto (89,83% alla n° 30 a conferma della rilevazione precedente)
- I colleghi sono cooperativi e rispettosi (71,19% alla voce 35)
- Se ho qualche dubbio sul lavoro da svolgere mi rivolgo ai miei colleghi per avere chiarimenti (76% alla n° 34)
- Chi lavora in questo Ente ci tiene a comportarsi correttamente (64,41% alla n° 36)
- Le persone che lavorano nell'Ente tollerano comportamenti scorretti (raramente/ mai 57,63% alla n° 38)

ambiti che evidenziano la necessità di miglioramento sono:

- Ci sono attriti o conflitti fra colleghi (44,07% qualche volta, 18,64% spesso/sempre alla voce n° 40 a conferma della rilevazione precedente)

Una sempre più capillare organizzazione del lavoro riduce inevitabilmente i conflitti lavorativi legati a chi deve fare che cosa. In tale ambito si potrà pensare ad organizzare un corso che agisca sulla motivazione e sul rapporto tra colleghi.

F) Coinvolgimento motivazionale

risposte nel complesso positive riguardano:

- Il lavoro mi permette di utilizzare tutte le mie capacità e conoscenze (55,93% alla n° 42)
- Mi sento valorizzato/a nel mio lavoro (40,68% spesso/sempre alla voce 47)

ambiti che evidenziano la necessità di miglioramento sono:

- Mi sento valorizzato/a nel mio lavoro (27,12% qualche volta, 30,51% raramente alla voce n° 47), inoltre il 67% di chi ha risposto negativamente imputa tale fatto prevalentemente all'organizzazione interna (77,78%) e all'incapacità del superiore a far emergere le mie doti (77,78%).
- *Si potrebbero proporre, ai ReNA e ReNI, dei corsi di aggiornamento sui sistemi motivazionali dei gruppi di lavoro, al fine di potenziare gli strumenti a loro disposizione per la gestione dei gruppi di lavoro.*

G) Pressione lavorativa

risposte nel complesso positive riguardano:

- Quando sono a casa e suona il telefono mi capita di temere che sia qualcuno che chiama dall'Ente per problemi del mio reparto (raramente 35,59% e mai 30,51% alla n° 51) a conferma della rilevazione precedente

ambiti che evidenziano la necessità di miglioramento sono:

- Per mantenere il ritmo di lavoro sento una certa pressione (33,90% qualche volta, 30,51% spesso e 11,86% sempre alla voce n° 48),
- Mi sembra che si ponga attenzione sull'osservanza rigida di regola ed ordini (37,29% qualche volta, 23,73% spesso e 30,51% sempre alla voce n° 49),
- Lavorare in questo Ente è stressante (52,54% qualche volta, 11,86% spesso e 6,78% sempre alla voce n° 53).

L'ambito di azione della figura dell'OSS è costituito da criteri operativi definiti da bassa discrezionalità ed alta ripetitività in ragione di impianti organizzativi che devono ruotare intorno all'esigenza di garantire ad un alto numero di utenti l'esecuzione standardizzata dei medesimi processi assistenziali quotidiani. Alla luce di questo, la prevenzione di situazioni stressogene di forme di burn out passa principalmente dall'efficacia dei sistemi comunicativi e di condivisione delle informazioni, dalla cura del lavoro di equipe e dalla formazione dei lavoratori su tematiche

percepiti prioritarie. Rispetto a questo l'organizzazione sta inserendo nuove figure nell'equipe di coordinamento, al fine di migliorare la capillarità organizzativa, la gestione dei flussi comunicativi ed il coinvolgimento attivo dei dipendenti anche nelle fasi di progettualità operativa.

Da segnalare altresì, che nell'arco dell'anno si sono sempre svolte regolarmente le riunioni di reparto, nell'ambito delle quali i dipendenti possono evidenziare o segnalare eventuali criticità o malesseri.

H) Possibilità di confrontarsi e di esprimersi

risposte nel complesso positive riguardano:

- Il mio diretto superiore è una persona con cui posso confrontarmi (54,24% alla n° 64)
- Partecipo attivamente a riunioni lavorative (59,32% alla voce 65)
- Ho la tendenza a vedere maggiormente gli aspetti negativi di una situazione lavorativa anziché quelli positivi (mai/raramente 64,41% alla voce n° 66)

Non si rilevano ambiti che evidenziano significative zone critiche

I) Stile di comando

risposte nel complesso positive riguardano:

- Il mio superiore mi saluta ogni volta che mi incontra (86,44% alla n° 70) a conferma della rilevazione precedente
- Posso parlare con il mio responsabile di problemi legati al mio lavoro (71,19% alla voce n° 65) a conferma della rilevazione precedente.

Non si rilevano ambiti che evidenziano significative zone critiche

L) Organizzazione

risposte nel complesso positive riguardano:

- Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità (89,83% alla n° 78) a conferma della rilevazione precedente
- Le attività del mio reparto sono pianificate bene (spesso/sempre 66,10% alla voce 80)
- Le modifiche ai piani di lavoro sono chiare e mi vengono correttamente comunicate (71,19% alla n° 82)
- Ricevo tutte le informazioni di cui ho bisogno per lavorare bene? (61,02% alla n° 85);

Inoltre alla domanda se sono stati fatti corsi che serviranno per lavorare bene ha risposto affermativamente il 52,54% dei compilatori.

I dipendenti poi che hanno compilato il questionario hanno risposto di aver letto la carta dei servizi nella percentuale del 69,49%.

M) Ambiente di lavoro

Livello di comfort dell'ambiente di lavoro:

- pulizie 67,8% tra il discreto ed il buono;
- gradevolezza ambienti ed arredi 64,41% tra il discreto ed il buono;
- illuminazione 77,96% tra il discreto ed il buono;
- temperatura 64,40% tra il discreto ed il buono;
- spazio disponibile 50,85% tra il discreto ed il buono.

Non si rilevano ambiti che evidenziano significative zone critiche

Infine tra le cose più urgenti da migliorare balza all'occhio quella che si stacca ampiamente dalle altre e cioè: la valorizzazione del personale a conferma della rilevazione precedente .

Altre voci mettendole in ordine dalla più segnalata, sono le seguenti:

1. La circolazione e la chiarezza delle informazioni
2. il sistema di distribuzione degli incentivi
3. I sistemi di valutazione del personale
4. I rapporti tra i diversi reparti.

Villafranca di Verona, 15/02/2024

Il Direttore
Dott. Mauro Zoppi

Il Responsabile dei servizi
Dott. Andrea Franchi
