

REPORT SULLA SODDISFAZIONE LAVORATIVA ANNO 2020

PREMESSA

Nel corso degli ultimi anni è progressivamente aumentata la consapevolezza della rilevanza che il benessere organizzativo degli ambienti di lavoro possiede nell'attivare un circolo virtuoso per le lavoratrici ed i lavoratori e per le organizzazioni aziendali stesse, in termini di efficacia e di produttività.

Un'organizzazione lavorativa in salute può essere definita come una realtà nella quale cultura, clima e pratiche creano un ambiente che promuove sia la salute e la sicurezza dei lavoratori, sia l'efficacia organizzativa.

In particolare indagare sul benessere organizzativo nell'ambito di un'azienda il cui compito è rappresentato dalla cura e dall'assistenza a persone fragili, significa evidenziare le connessioni tra il benessere degli erogatori e quello dei fruitori dei servizi, tra la qualità dei processi organizzativi e la qualità dell'assistenza erogata.

Con la presente indagine l'Amministrazione della RSA intende:

- valorizzare il ruolo centrale dei dipendenti nella propria organizzazione, consapevole che la politica delle risorse umane non può esaurirsi nella mera gestione amministrativa, ma implica un'adeguata considerazione del punto di vista del singolo lavoratore sulla qualità della vita, le relazioni interpersonali, i bisogni organizzativi e individuali e gli altri indicatori che possono influire sul benessere organizzativo;
- trarre spunti per il miglioramento delle politiche del personale e della performance collettiva ed individuale dei dipendenti;
- rilevare le percezioni e i motivi di soddisfazione e di insoddisfazione dei dipendenti nei confronti della propria realtà organizzativa;
- fare emergere aree di successo, criticità e atteggiamenti psicologici dominanti;
- modificare o confermare le decisioni organizzative adottate, per ottenere migliore funzionalità operativa interna ed accrescere riconoscimento e prestigio da parte degli ospiti e dei propri famigliari;
- individuare possibili orientamenti su cui focalizzare successive indagini.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO E MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE

Il questionario di rilevazione è stato strutturato in modo di garantire l'anonimato, e si compone di domande chiuse a risposta multipla, ripartite in cinque opzioni relativamente al grado di soddisfazione, e domande aperte, con possibilità da parte del compilatore di indicare risposte non codificate in categorie precostituite.

Le domande sono suddivise nelle seguenti aree tematiche:

1. percezione dell'ambiente di lavoro;
2. aspetti organizzativi e professionali (carichi di lavoro, orari di lavoro, dotazione tecnica, procedure);
3. processo di comunicazione interna;
4. condizione delle relazioni interpersonali con i colleghi, i superiori, gli ospiti e i famigliari;
5. valorizzazione professionale;
6. stile della leadership;
7. senso di appartenenza.

Alla fine del questionario si è lasciato spazio a osservazioni e suggerimenti, così da consentire, in modo del tutto facoltativo, la segnalazione di eventuali criticità.

Il questionario è stato distribuito nel mese di gennaio 2021, unitamente al cedolino paga, a tutti gli operatori in servizio alle dipendenze della Fondazione, con esclusione del personale assente a vario titolo (malattie lunghe, maternità, congedi per assistenza ai disabili). E' stato coinvolto anche il personale che opera stabilmente in RSA in regime di libera professione (medici, fisioterapisti e infermieri).

A quella data i profili professionali presenti erano così suddivisi:

50 ASA	1 medico
13 Infermieri	2 Addetti alle attività socio-educative
2 Fisioterapisti	14 Addetti ai servizi generali (lavanderia, pulizie, amministrativi)

Alla scadenza, prevista per il 31 gennaio u.s., sono pervenuti, nell'apposita cassetta di raccolta ubicata all'ingresso della R.S.A. n. 52 questionari, corrispondenti al 63,41% degli interpellati. Tale percentuale, sensibilmente superiore a quella dell'anno 2019, rappresenta oltre la metà dei lavoratori; si può pertanto ritenere abbastanza soddisfacente.

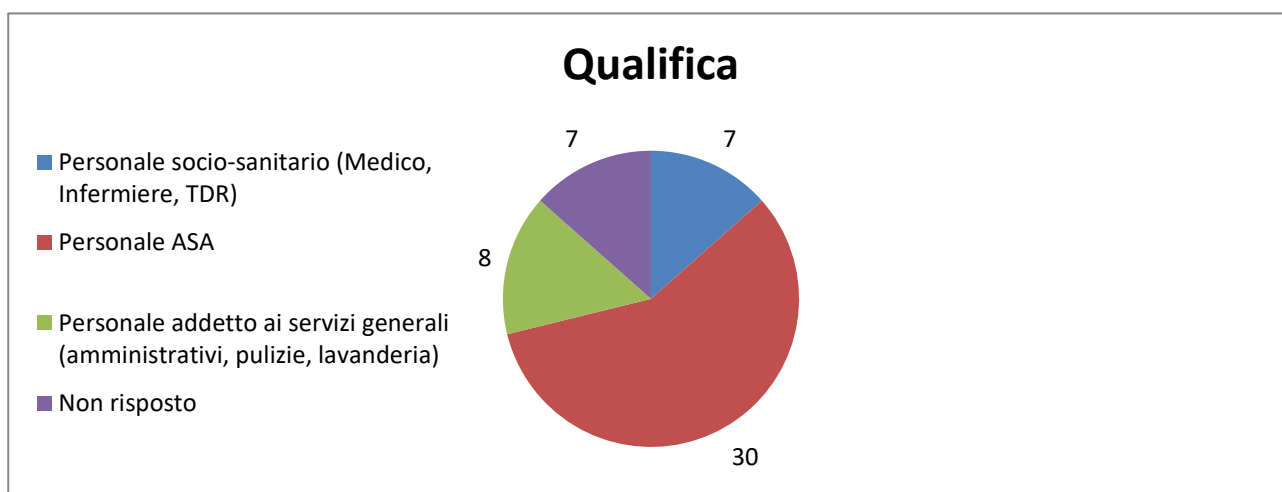
IL CAMPIONE

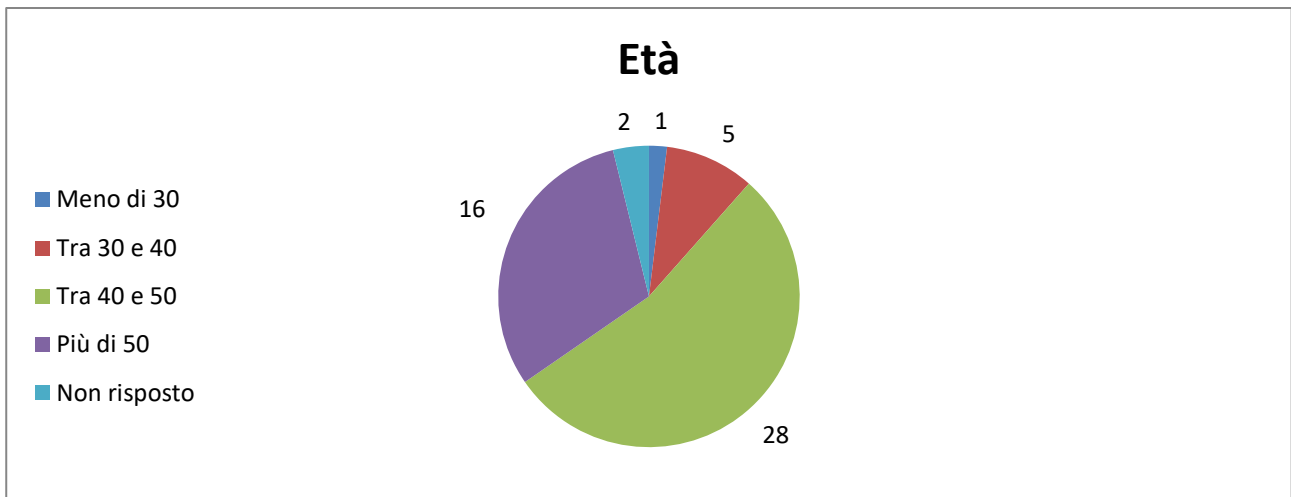
Il campione di riferimento è stato suddiviso in tre macroaree:

- personale di assistenza e cura (infermieri, fisioterapisti e personale socio-educativo);
- personale ASA;
- personale addetto ai servizi (lavanderia, pulizie e personale amministrativo).

Tale scelta si è resa necessaria per garantire l'anonimato di dipendenti che lavorano in settori dove sono occupati pochi operatori.

I dipendenti che hanno risposto sono così suddivisi:





La fotografia che emerge rispecchia piuttosto fedelmente la connotazione tipica della forza lavoro che opera nelle RSA lombarde, caratterizzata da un'elevata percentuale di operatori di maturità professionale medio-alta (oltre il 51,06% dei rispondenti lavora in RSA da più di 10 anni), e fascia di età prevalente al di sopra dei 40 anni (88%) Entrambi i dati sono in crescita rispetto all'anno precedente.

La presenza di personale con un'anzianità di servizio importante, se da una parte presuppone una buona conoscenza della mission e degli obiettivi aziendali da parte di operatori fidelizzati, dall'altra può far emergere criticità legate alla difficoltà di gestione del carico di lavoro psico-fisico, quali stanchezza, diminuzione della motivazione, rischio di burn-out, mancanza di stimoli lavorativi e insoddisfazione.

Le percentuali non tengono conto di coloro che non hanno risposto.

I RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

Si riportano di seguito i risultati della rilevazione, suddivisi per aree tematiche, secondo la seguente scala di giudizio:

1 = non soddisfatto

2 = poco soddisfatto

3 = sufficientemente soddisfatto

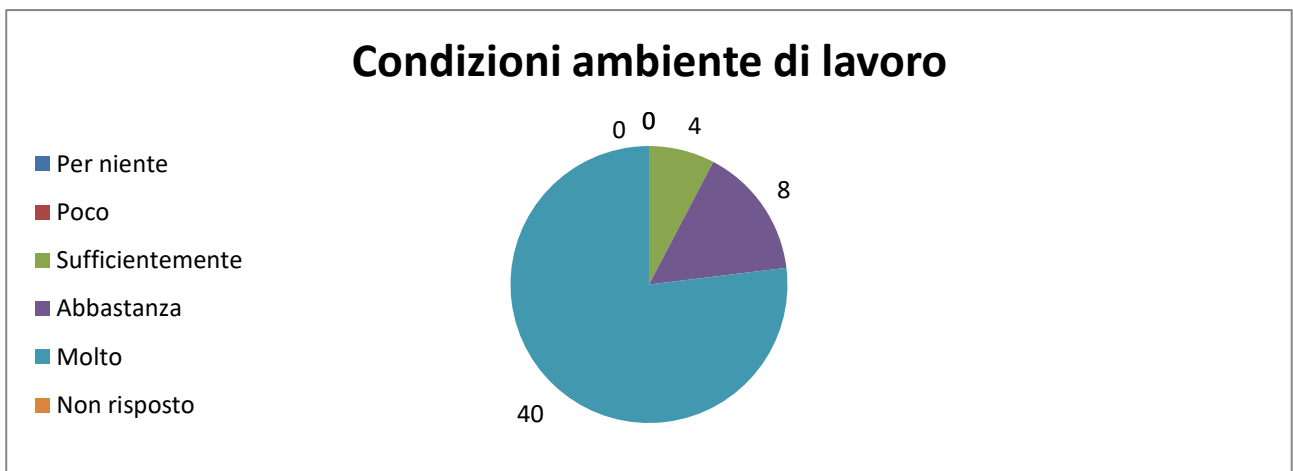
4 = abbastanza soddisfatto

5 = molto soddisfatto

Laddove le domande si focalizzavano su aspetti negativi, i punteggi sono stati invertiti, in modo tale che per tutte le variabili analizzate a maggior punteggio corrispondesse maggiore situazione positiva.

Sono state considerate solo le risposte valide

Ambiente di lavoro



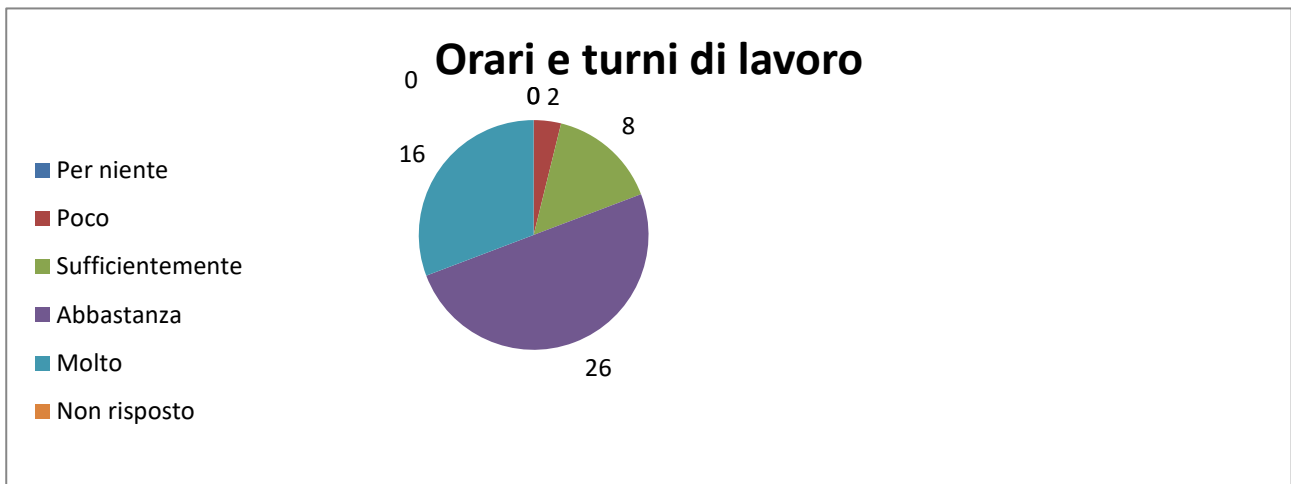
Media = 4,69

Anno 2019 = 4,34

Non si rilevano particolari criticità relativamente alle condizioni igieniche e di sicurezza dell'ambiente di lavoro, dove il giudizio complessivo positivo è in linea con quello degli anni precedenti.

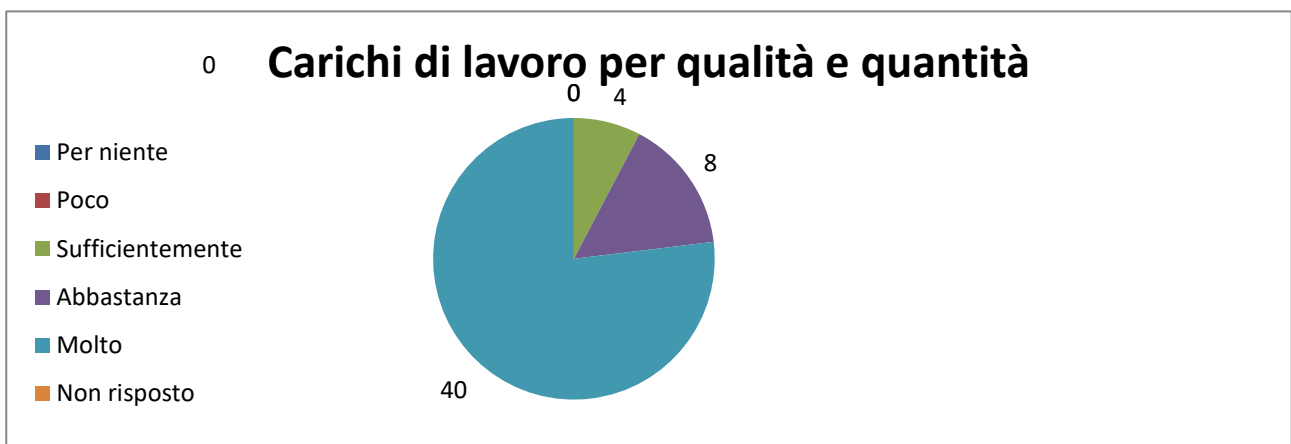
L'indice di gradimento è considerevolmente migliorato in seguito alla ristrutturazione dell'edificio, grazie alla quale si sono potuti conseguire la razionalizzazione e l'utilizzo ottimale degli spazi di lavoro in relazione alle funzioni e alle attività da svolgere e l'introduzione di locali polifunzionali dedicati sia agli ospiti che al personale.

Adeguatezza aspetti organizzativi e professionali



Media = 4,07

Anno 2019 = 4,02



Media = 4,69

Anno 2019 = 3,42

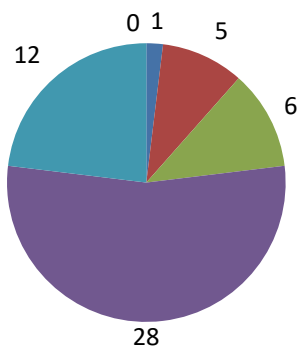


Media = 4,67

Anno 2019 = 4,28

Pianificazione del lavoro

- Per niente
- Poco
- Sufficientemente
- Abbastanza
- Molto
- Non risposto

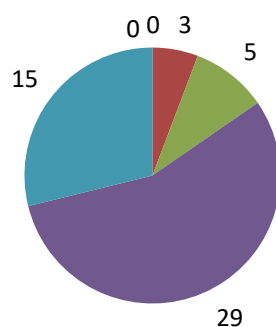


Media = 3,86

Anno 2019 = 3,77

Acquisizione nuove tecnologie

- Per niente
- Poco
- Sufficientemente
- Abbastanza
- Molto
- Non risposto



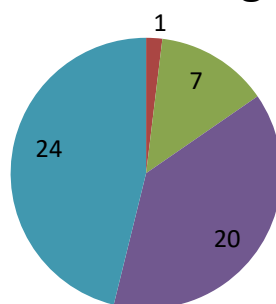
Media = 4,07

Anno 2019 = 3,98

Disponibilità da e verso l'organizzazione

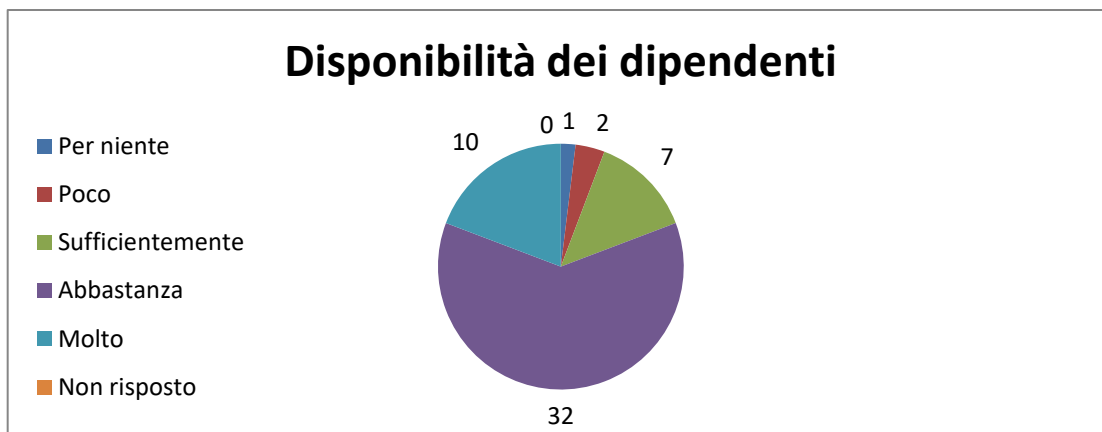
Disponibilità dell'organizzazione

- Per niente
- Poco
- Sufficientemente
- Abbastanza
- Molto
- Non risposto



Media = 4,28

Anno 2019 = 4,11



Media = 3,92

Anno 2019 = 4,09

Dai questionari emerge un buon grado di soddisfazione dei lavoratori su tutti gli aspetti indagati, con giudizi complessivamente migliori di quelli, già positivi, dell'anno 2019. La quasi totalità dei dipendenti ritiene adeguata la dotazione di spazi e strumenti di lavoro e la distribuzione dei carichi di lavoro. Meno positivo, e migliorabile, il giudizio sulla pianificazione del lavoro, settore in cui i numerosi adempimenti imposti dalla normativa regionale, in termini di appropriatezza assistenziale (registrazioni, controlli, segnalazioni), il progressivo peggioramento della situazione psico-fisica degli utenti, oltre agli adempimenti connessi alla gestione dell'emergenza Covid-19, hanno imposto numerosi cambiamenti nei vari periodi dell'anno.

L'Amministrazione si è impegnata ad introdurre alcune figure professionali aggiuntive (OSS per aiuto distribuzione terapia, educatore professionale a supporto delle attività di socializzazione, coordinatrice infermieristica) e ad incrementare le ore di servizio di medici, fisioterapisti e servizio lavanderia, al fine di rispondere in modo adeguato alle maggiori esigenze di assistenza e cura degli ospiti. Ciò si è però tradotto, in assenza di un incremento delle tariffe regionali proporzionale alla maggiore gravità degli utenti e in concomitanza con l'emergenza sanitaria da Covid-19, in un ulteriore aggravio di costi a carico della Fondazione.

I dipendenti riconoscono l'impegno dell'organizzazione ad acquisire nuove tecnologie. Viene riconosciuta la reciproca disponibilità (più da parte dell'Amministrazione che dei dipendenti) a trovare un punto di incontro tra esigenze lavorative ed esigenze personali dei dipendenti. Ciò conferma ancora una volta la positività della scelta di adottare orari di lavoro part-time in tutte le sue forme (orizzontale, verticale, misto), ed accordare cambi turno in caso di necessità, per consentire una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, ed una maggiore "elasticità" dei lavoratori in caso di richiamo in servizio per emergenze.

Processo di comunicazione interna



Media = 3,87

Media anno 2019 = 3,59

Il dato si riferisce alla disponibilità e tempestività di informazioni funzionali allo svolgimento del proprio lavoro e alla possibilità di conoscere gli obiettivi organizzativi da parte di tutti i dipendenti.

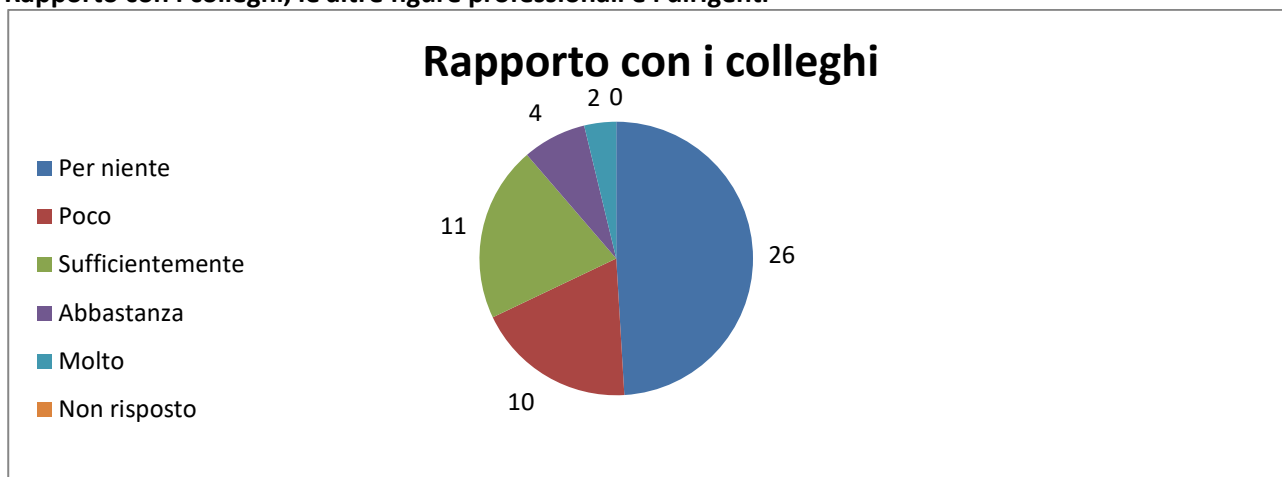
I giudizi positivi sono in miglioramento rispetto agli anni precedenti.

Si prende atto della necessità di comunicare in modo chiaro, attraverso riunioni periodiche, cosa ci si aspetta da ciascun gruppo di operatori, di facilitare il confronto di opinioni e lo scambio di informazioni su potenziali problematiche relative ai bisogni degli assistiti, di supervisionare il trasferimento di istruzioni sufficienti ed idonee a garantire risposte appropriate da parte di tutti i membri dell'équipe, ciascuno per le proprie competenze specifiche.

Non vi è dubbio che la partecipazione diretta delle persone ad un percorso di segnalazione dei problemi, di discussione e di ricerca delle soluzioni contribuisca al superamento dei problemi stessi, nell'ottica dell'assunzione di responsabilità sia individuale che collettiva. Da una parte vi è un maggiore protagonismo dei singoli, che hanno l'opportunità di dire la propria in una prospettiva costruttiva e di mettersi in gioco, dall'altra la presa in carico, l'assunzione di responsabilità da parte dell'organizzazione.

Relazioni interpersonali

Rapporto con i colleghi, le altre figure professionali e i dirigenti



Media = 4,09

Media anno 2019 = 4,10



Media = 3,76

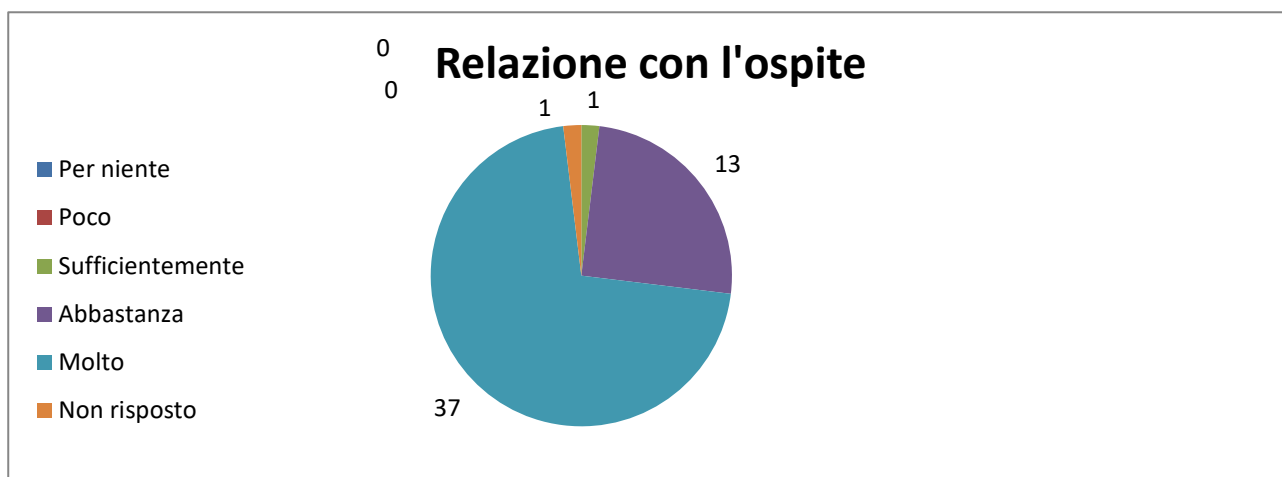
Media anno 2019 = 3,57

Il settore delle relazioni interpersonali tra operatori ha ottenuto un risultato soddisfacente per quanto riguarda l'assenza di conflitti con i propri pari, dove il dato riconferma quello del 2019..

Migliorabile il dato relativo ai rapporti con figure professionali di settori diversi, dove un operatore su 4 dichiara la presenza di rapporti piuttosto conflittuali.

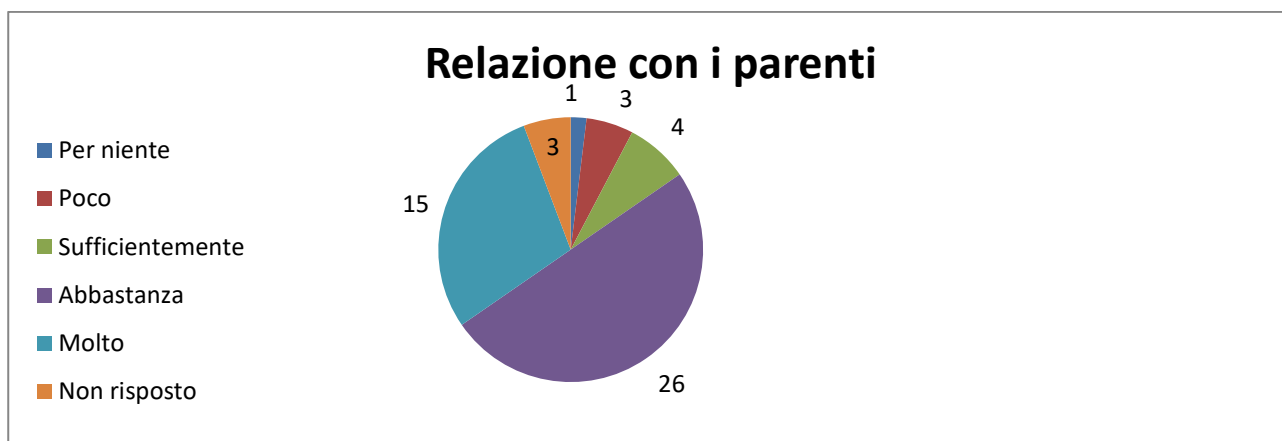
In un settore come quello socio-sanitario, in cui le interazioni tra figure professionali diverse sono alla base dell'efficacia della performance lavorativa, appare quanto mai opportuno indagare le cause di tale malessere.

Relazioni con gli ospiti e i parenti



Media = 4,70

Media 2019 = 4,57



Media = 4,04

Media 2019= 4,04

Le domande che indagano la relazione con gli ospiti della RSA, clienti della struttura e principali interlocutori del lavoro degli operatori, registrano dati molto positivi: il 100% degli operatori si dichiara abbastanza o molto soddisfatto del clima e della relazione con gli ospiti.

Questo dato assume un valore ancora maggiore se si tiene presente che negli ultimi anni gli anziani ricoverati in Struttura presentano patologie fisiche, psichiche e psicologiche sempre più gravi, che richiedono un'adeguata preparazione e formazione professionale da parte degli operatori e soprattutto una profonda motivazione e attenzione non solo agli aspetti prettamente assistenziali e sanitari ma anche alla costruzione di rapporti empatici e di ascolto con gli assistiti.

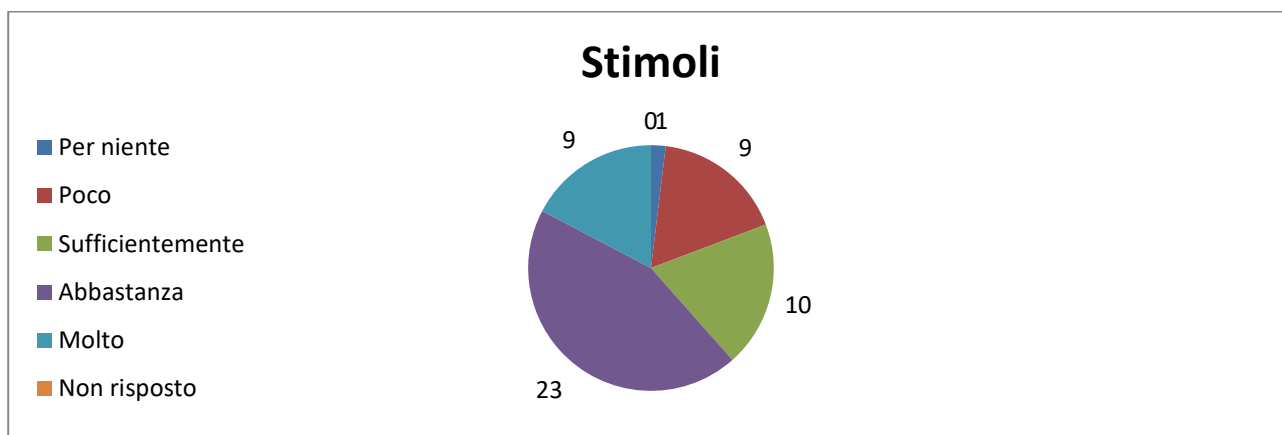
Relativamente alla relazione degli operatori con i familiari degli ospiti, si rileva un dato stabile rispetto al 2019: oltre l'83% degli operatori riesce ad instaurare una relazione soddisfacente con i familiari.

Questo dato è estremamente importante poiché in RSA anche il familiare è destinatario del lavoro dell'operatore.

I familiari che accompagnano il proprio anziano in RSA, hanno spesso ripercussioni importanti a livello psicologico, in quanto faticano ad accettare non solo il ricovero, vissuto come inevitabile a causa dell'impossibilità di gestire al proprio domicilio l'anziano, ma anche e soprattutto il grado di deterioramento del proprio congiunto e la delega della cura a terzi.

Questi vissuti spingono spesso i familiari ad adottare atteggiamenti critici e ostili, oppositivi verso chi lavora in RSA.

Valorizzazione professionale



Media = 3,57

Media 2019 = 3,84

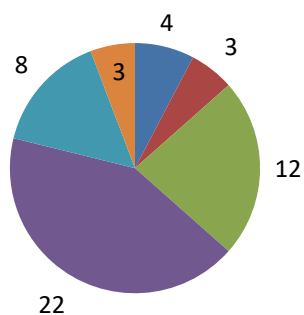


Media = 3,63

Media anno 2019 = 3,28

Considerazione dei parenti

- Per niente
- Poco
- Sufficientemente
- Abbastanza
- Molto
- Non risposto

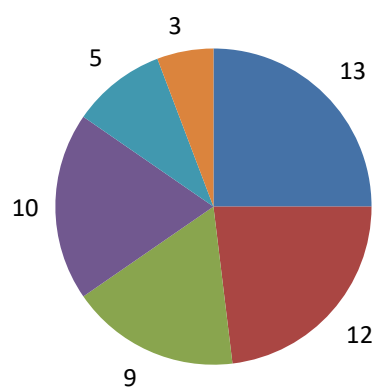


Media = 3,55

Media anno 2019 = 4,15

Necessità di aggiornamento

- Per niente
- Poco
- Sufficientemente
- Abbastanza
- Molto
- Non risposto

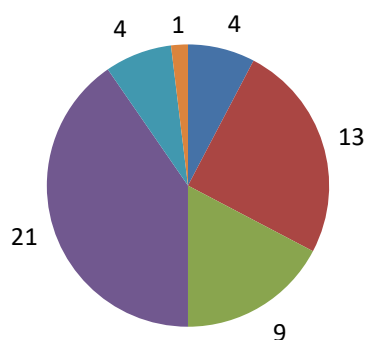


Media = 3,32

Media anno 2019 = 3,24

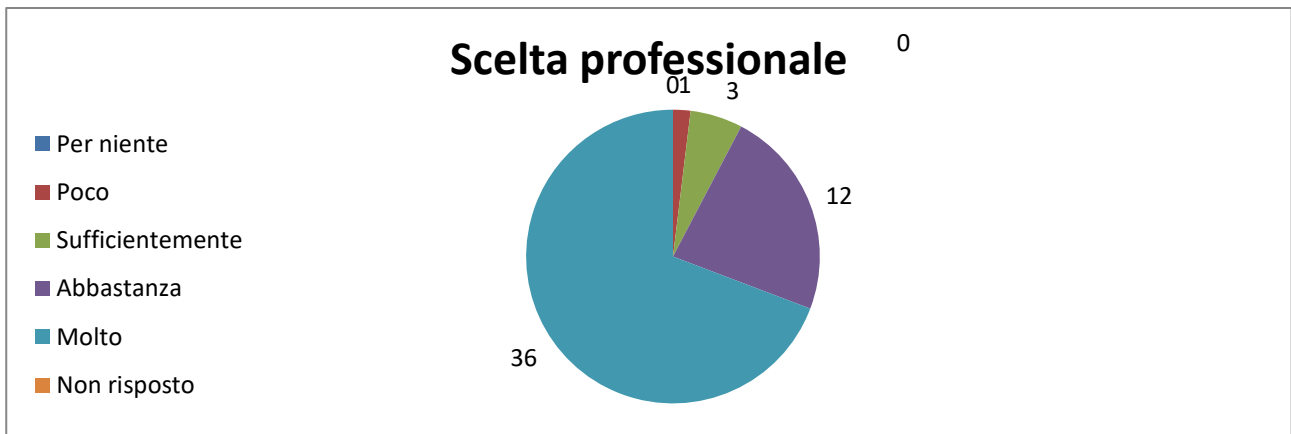
Retribuzione

- Per niente
- Poco
- Sufficientemente
- Abbastanza
- Molto
- Non risposto



Media = 3,15

Media anno 2019 = 2,89



Media = 4,60

Media anno 2019 = 4,55

I risultati dell'indagine in quest'area sono altalenanti: alcuni settori sono in miglioramento rispetto all'anno 2019, altri sono in leggero peggioramento.

In particolare è in miglioramento il dato relativo alla possibilità di avanzare proposte e iniziative personali. La politica adottata che prevede il trasferimento di modeste responsabilità operative ad alcuni dipendenti, stimolando il processo di responsabilizzazione e la motivazione del gruppo al raggiungimento degli obiettivi, e far maggiormente leva sul sistema incentivante, valutando in modo "meritocratico" le prestazioni e il potenziale di ciascuno.

E' innegabile che la necessità di soddisfare pienamente la normativa, attraverso piani di lavoro, procedure e protocolli standardizzati, che costituiscono un imperativo categorico per il personale (cosa va fatto e in quanto tempo va fatto), lasciano poco spazio alla libera iniziativa individuale di ciascuno.

E' in leggero incremento. Ma senz'altro migliorabile, il dato relativo all'adeguatezza della retribuzione rispetto al lavoro svolto, risultato atteso in un settore in cui le progressioni di carriera sono fortemente limitate. E' innegabile che le stesse figure professionali, soprattutto infermieri ed OSS, che lavorano presso la RSA con contratto Uneba, si sentano fortemente penalizzati rispetto ai loro omologhi che lavorano presso le strutture ospedaliere con salari molto più alti.

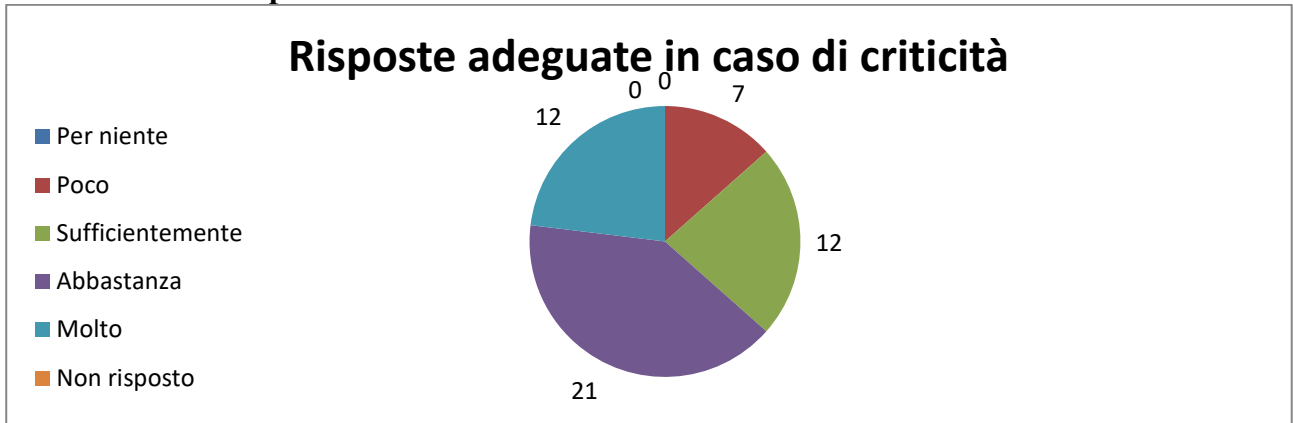
Forse si potrebbe ovviare in parte a queste criticità attuando una politica di trasferimento di modeste responsabilità operative ad alcuni dipendenti, stimolando il processo di responsabilizzazione e la motivazione del gruppo al raggiungimento degli obiettivi, e far maggiormente leva sul sistema incentivante, valutando in modo "meritocratico" le prestazioni e il potenziale di ciascuno.

Un'altra importante variabile che può influire positivamente sulla soddisfazione è l'attivazione presso la struttura di corsi di aggiornamento, prevedendo, nell'ambito dei processi formativi a sostegno del benessere organizzativo, lo sviluppo e il consolidamento di tutte le competenze atte a favorire nelle persone la consapevolezza del proprio ruolo.

In netto peggioramento il dato relativo al riconoscimento del proprio valore da parte dei parenti, forse dovuto all'impossibilità di avere una valutazione "sul campo" dell'operato di ciascuna figura professionale, e di creare un "aggancio emotivo" con il familiare, a causa del divieto di accesso alla Struttura imposto dalla normativa anticovid..

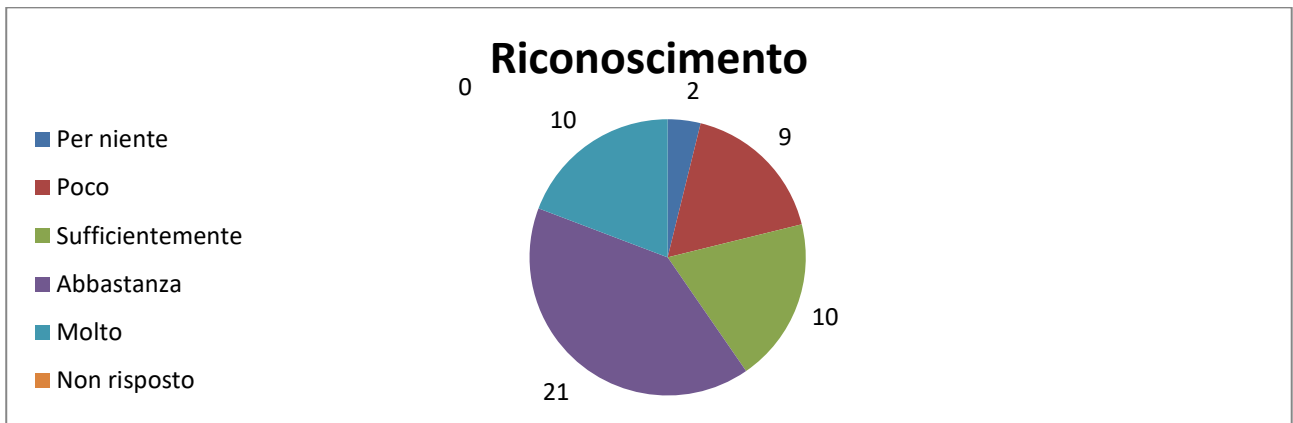
Relativamente alla scelta professionale, il 92,30 % degli operatori si dichiara soddisfatto della propria scelta professionale.

Stile della leadership



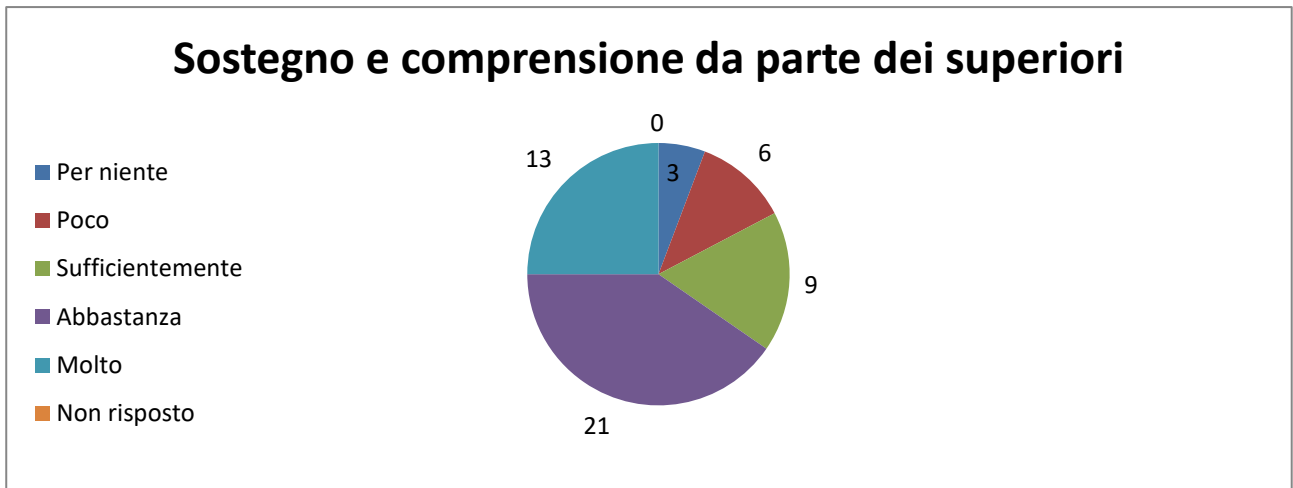
Media = 3,73

Media 2019 = 3,67



Media = 3,54

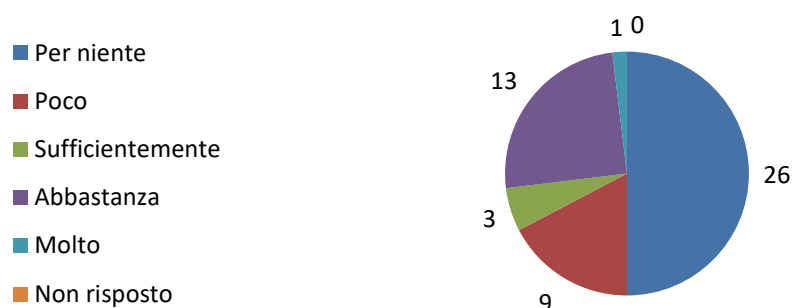
Media 2019 = 3,32



Media = 3,67

Media 2019 = 3,36

Discriminazione sul posto di lavoro



Media = 4,07

Media 2019 = 3,87

I dati testimoniano una buona capacità della Direzione di risolvere i problemi in modo adeguato.

Il dato è in leggero ma costante incremento rispetto agli anni precedenti.

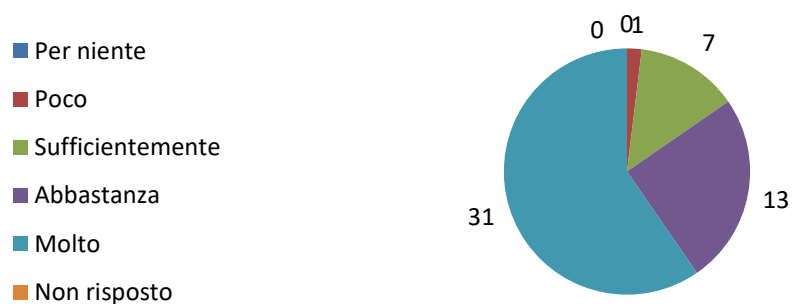
In particolare è in netto miglioramento la percezione di equità (circa il 75% degli operatori non evidenzia atteggiamenti discriminatori sul posto di lavoro), e molti percepiscono sostegno da parte dei superiori e gratificazione per un lavoro ben.

Appare quanto mai opportuno che gli organi direzionali e di coordinamento, pongano particolare attenzione a ciò che i propri collaboratori vivono come ingiusto o iniquo, sia a livello di distribuzione dei compiti e dei benefits ai vari gruppi di lavoro, sia in termini di ricompensa sul piano psicologico o retributivo.

Decisioni debitamente motivate, coinvolgimento degli operatori nei processi che mirano a importanti obiettivi organizzativi, maggiore apprezzamento per l'impegno dedicato, potrebbero certamente determinare un ulteriore miglioramento della soddisfazione lavorativa, evitando tra l'altro stress psicologico, aumento dell'assenteismo e del turn-over.

Senso di appartenenza

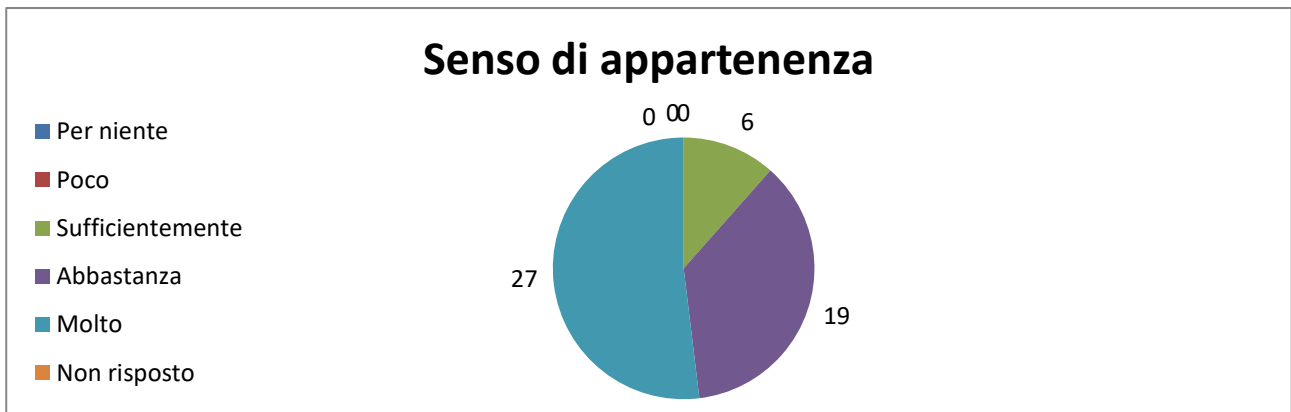
Operatore si sente responsabilizzato



Media = 4,42

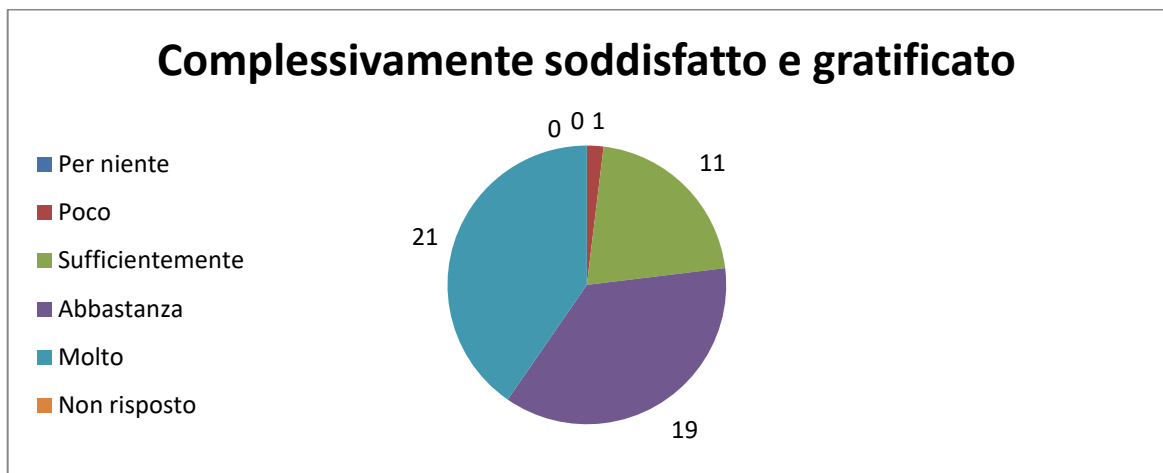
Media 2019 = 4,43

Media



Media = 4,40

Media 2019 = 4,11



Media = 4,15

Media 2019 = 4,04

Il dato sul senso di appartenenza è molto positivo. Infatti la quasi totalità del campione si ritiene pienamente o abbastanza e soddisfatto di lavorare in questa RSA e si sente, nel l'88,46% responsabile del buon funzionamento della Struttura.

Quando c'è appartenenza c'è impegno, identificazione nei valori comuni, ricerca di fare meglio, soddisfazione, comunicazione aperta, carica e coinvolgimento emotivo e di questo l'Amministrazione non può che essere gratificata.

Costa Volpino, febbraio 2021