



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI ANNO 2015

Sulla base del questionario somministrato nel mese di Novembre dell'anno 2015 sono stati ottenuti i seguenti risultati, riportati in forma aggregata al fine di rispettare l'anonimato previsto.

L'analisi viene svolta in comparazione comprendente il periodo 2012-2015 in quanto è stato mantenuto lo stesso questionario e la stessa batteria di domande. Sarà ripercorso, anche, lo stesso metodo analitico al fine di dare un quadro sistemico e utile per controllare lacune e migliorie organizzative, nonostante il questionario sia incentrato su aspetti di soddisfazione da parte dell'operatore.

In primis, il numero totale di operatori che hanno risposto è stato di 19 su un totale di **48 dipendenti**<sup>1</sup> effettivi, con un quadro di copertura pari al 39,6%. Il dettaglio per collocazione operativa è mostrato nella tabella seguente, ed evidenzia come il maggior riscontro sia arrivato dagli operatori dei servizi sanitari e dagli operatori che si collocano su "altro".

**Tab. n.1: Ripartizione dei dipendenti che hanno risposto per collocazione lavorativa.**

<b>TAB. N. 1</b>	<b>servizi generali</b>	<b>servizi sanitari</b>	<b>altro</b>	<b>non indicato</b>
numero di dip.	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
numero di dip. in servizio	13	31	4	
percentuale di risposta	15,4	29,0	50,0	

**Tab. n. 2: Confronto anno 2012-2015 sul tasso di risposta per categoria lavorativa**

TAB. 2012/2013	servizi generali				servizi sanitari				altro				non indicato			
	ANNO	2015	2014	2013	2012	2015	2014	2013	2012	2015	2014	2013	2012	2015	2014	2013
numero di dip.	2	3	10	8	9	14	14	13	2	3	2	3	6	7	5	6
numero di dip. in servizio	13	12	15	18	31	31	31	30	4	4	5	5				
percentuale di risposta	15,4	25,0	66,7	44,4	29,0	45,2	45,2	43,3	50,0	75,0	40,0	60,0				

Il quadro mostrato nella tabella di confronto mette in evidenza che c'è stata una netta riduzione dei questionari compilati che riguardano tutti i servizi. Si rende necessario per il prossimo anno specificare meglio le singole appartenenze di categoria che non sono adeguatamente chiarite nel questionario e modificare l'intera batteria delle domande. Il questionario andrebbe anche accompagnato ad una maggiore stimolazione alla compilazione.

Il questionario adottato prevede tre variabili di analisi che sono:

- 1) Livello di soddisfazione, che si esplicita in:
  - 1=PER NIENTE
  - 2=POCO
  - 3=ABBASTANZA
  - 4= MOLTO
- 2) l'appartenenza al reparto, che si esplicita in:
  - SERVIZI GENERALI (manutentori, centralino, pulizie)

<sup>1</sup> Sono stati esclusi i liberi professionisti, e il direttore coerentemente con la somministrazione degli anni precedenti.



- SERVIZI SANITARI (infermieri, personale assistenziale, fisioterapiste)
  - ALTRO (amministrativi, animatori)
- 3) l'anzianità di servizio, che si esplicita in:
- 1= MENO DI UN ANNO
  - 2= 1-3 ANNI
  - 3= 3-5 ANNI
  - 4= OLTRE 5 ANNI

## **ANALISI AGGREGATA**

Prima di declinare i vari dati a seconda delle tre variabili specifiche, vediamo la situazione a livello aggregato per ogni item di domanda:

**Tabella n. 3: Valori medi e aggregati di tutti gli item del questionari o in forma aggregata.**

QUANTO E' SODDISFATTO:		media	numero di risposte: 4	numero di risposte: 3/4
3	di lavorare presso la Casa ?	3,5	10	17
4	dell'organizzazione in generale del lavoro ?	2,7	1	13
5	dell'ambiente di lavoro ?	3,0	4	14
6	della collaborazione tra colleghi ?	2,8	4	13
7	del suo orario di lavoro ?	3,1	6	15
8	del suo stipendio ?	2,8	2	12
9	della soddisfazione delle esigenze personali (turni, ferie, permessi) ?	3,2	7	15
10	dell'apprezzamento del suo ruolo professionale ?	2,9	4	13
11	delle attrezzature presenti in struttura rispetto esigenze delle sue mansioni ?	2,8	0	15
12	di rapporti e comunicazioni con i suoi referenti ?	2,9	3	14
13	del coinvolgimento nell'organizzazione del lavoro ?	2,9	2	16
14	del grado di autonomia nello svolgimento delle sue mansioni ?	3,2	4	18
15	della quantità di personale che lavora nel suo reparto ?	2,6	2	12
16	dello scambio di informazioni utili al corretto funzionamento operativo ?	2,6	2	12
17	del livello di formazione proposta dalla Casa ?	3,0	3	17
18	delle possibilità di crescita professionale ?	2,5	2	9
19	delle relazioni che instaura con Ospitie famiglie ?	3,5	10	18
20	della reale possibilità di prendersi cura di chi ha bisogno ?	3,2	7	15
<b>MEDIA GENERALE/TOTALE</b>		<b>3,0</b>	<b>4,1</b>	<b>14,3</b>

- La media generale di tutti gli item è pari a 3.0 quindi il livello di soddisfazione si colloca su ABBASTANZA;
- **I due item che hanno ricevuto il maggior numero di risposte positive è:**



- 1) "LA SODDISFAZIONE DI LAVORARE IN CASA PRANDONI", la cui media è 3.5, con il maggior numero di risposte collocate sul valore 4 (n. 10=molto).
  - 2) "LA SODDISFAZIONE DELLE RELAZIONI CHE INSTAURA CON OSPITI E FAMIGLIA", con una media di 3.5 e 10 risposte collocate sul livello 4.
- **I due item che hanno ricevuto il minor numero di risposte positive è:**
- 1) "LA SODDISFAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE IN GENERALE " con una media di 2,7 e 1 risposta collocata sul livello 4.
  - 2) "LA SODDISFAZIONE DELLE ATTREZZATURE PRESENTI IN STRUTTURA RISPETTO ALLE ESIGENZE DELLE SUE MANSIONI con una media di 2.8 e 0 risposte collocate sul livello 4.

La situazione della soddisfazione migliora ulteriormente e avvalorata le conclusioni se prendiamo in considerazione la somma delle risposte positive 3 e 4. Infatti, su **19 questionari** rilevati, si aggiungono altri aspetti che presentano un livello di soddisfazione quasi completo.

- Il grado di autonomia nello svolgimento delle mansioni.
- Il livello di formazione proposto dalla casa.

In conclusione, possiamo affermare che nonostante la diversa percentuale di risposta ottenuta tra il 2012 e il 2015, i dipendenti sono ABBASTANZA SODDISFATTI, come rilevabile dalla media generale della tabella n. 4

**Tab. n.4: Confronto aggregato 2012-2015**

TAB. 2012-2015	generale			
	2015	2014	2013	2012
numero di dip.	19	27	31	30
numero di dip. in servizio	48	47	51	53
percentuale di risposta	39,6%	57,4%	60,8%	56%
media generale	3,0	3,2	3,0	

## **ANALISI SPECIFICA**

Considerando la suddivisione per appartenenza lavorativa troviamo la seguente ripartizione nella tabella a seguire:

**Tab. n.5: Media e valori assoluti per collocazione lavorativa**

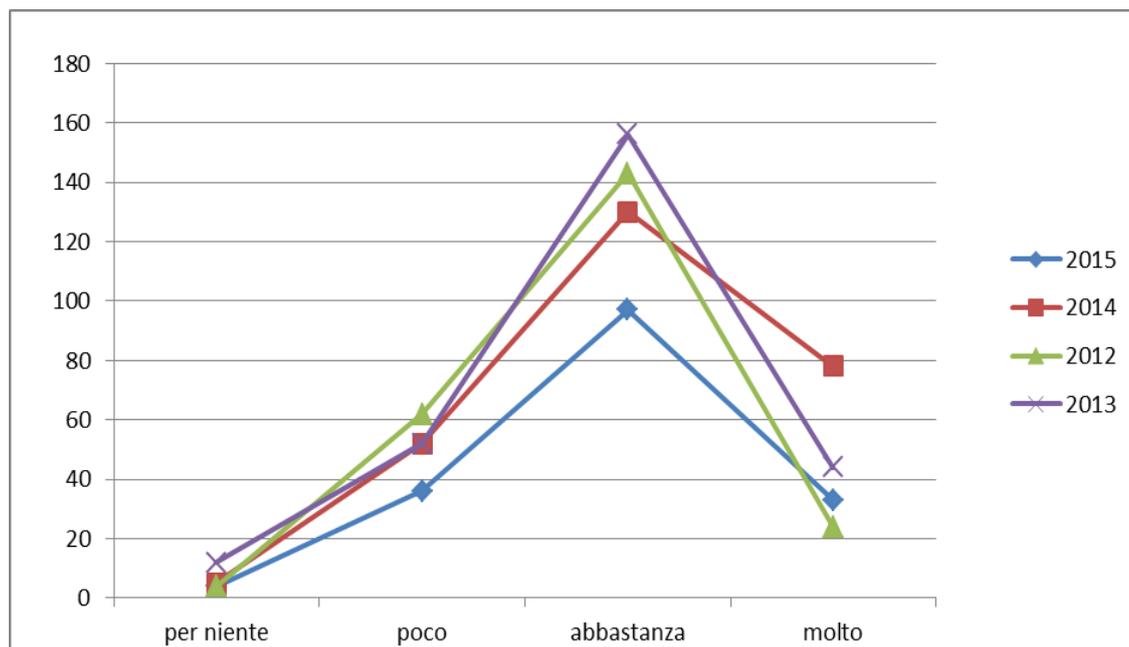
settore di appartenenza	servizi generali	servizi sanitari	altro e non indicato
numero di questionari	2	9	2
media generale	3,2	2,9	3
somma 3/4	32	130	105
somma 1/2	4	40	31
per niente	0	4	13
poco	4	36	18
abbastanza	23	97	67
molto	9	33	38

Entrando nel dettaglio l'analisi si divide su due tipologie di variabili: la collocazione lavorativa e l'anzianità di servizio.

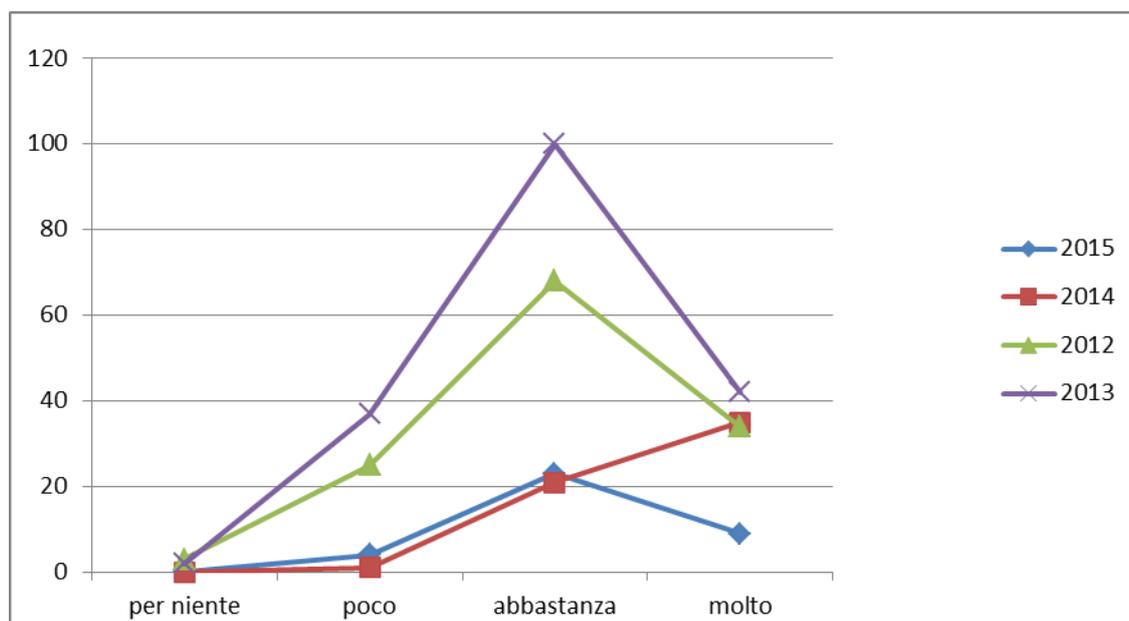
In merito alla collocazione lavorativa, sia i servizi generali che quelli sanitari presentano una soddisfazione abbastanza alta, evidenziabile dalla somma dei valori 3 e 4.



Si può quindi affermare che anche il 2015 ha mantenuto un buon livello di soddisfazione.



**Grafico n.1: Confronto valori aggregati del settore Servizi sanitari 2012-2015**



**Grafico n.2: Confronto valori aggregati del settore Servizi generali 2012-2015**

## CONCLUSIONI

Purtroppo l'esiguità del numero di questionari analizzati non permette di fare una analisi specifica.

In conclusione possiamo affermare che il livello di soddisfazione è cresciuto rispetto all'anno 2012, e si è mantenuto negli anni. Ci sono ancora aspetti da migliorare che riguardano soprattutto la sfera della relazione e della collaborazione nell'organizzazione lavorativa e nell'equipe.

Dicembre 2015

La direzione