



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI ANNO 2017

Come nel 2016 anche nel 2017 abbiamo adottato il questionario elaborato dall'Osservatorio sulle RSA dell'università LIUC, al fine di dare continuità all'analisi e permettere una iniziale comparazione di dati. Ricordiamo gli elementi essenziali del questionario per una più agevole lettura, ribadendo che è stato costruito attraverso il contributo proveniente da diverse realtà assistenziali, di settore, operanti nell'area regionale lombarda ed ha permesso di elaborare un questionario omogeneo e soprattutto somministrabile, in varie realtà di diversa grandezza. Il questionario si focalizza sull'analisi del benessere organizzativo, percepito dal personale operante nella nostra Casa.

Il questionario e conseguentemente il report, è suddiviso in 4 sezioni. La prima sezione restituisce la caratterizzazione del campione rispetto alle variabili socio-economiche. La seconda sezione restituisce i risultati statistici relativi alle variabili indipendenti del benessere, cioè variabili antecedenti il benessere. Questi item previsti nel questionario, sono stati formulati sotto forma di affermazioni alle quali si poteva rispondere attraverso una scala di Likert a 5 modalità. In questo caso, più è alto il valore medio e più si è in presenza di una situazione positiva. In questa sezione vengono presentati i risultati medi conseguiti in relazione ad ogni singolo item.

La terza sezione riporta le medesime elaborazioni della precedente sezione 2 ma, indagando la variabile dipendente cioè il benessere organizzativo percepito. Anche in questo caso, più è alto il valore medio e più si è in presenza di un risultato positivo.

La quarta ed ultima sezione è dedicata all'elaborazione dei fenomeni in forma contingente ad alcune variabili previste dal questionario, al fine di mettere in rapporto determinati risultati del benessere rispetto ad alcune variabili indipendenti, ad esempio la "famiglia professionale".

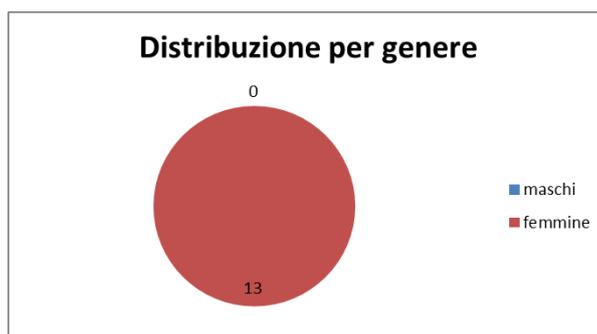
Il questionario è stato raccolto nel mese di Novembre 2017; ne sono stati distribuiti 43 e ne sono stati restituiti 13 con una copertura del 30% quindi, con una adesione moderatamente bassa e inferiore a quella del 2016 (37%).

L'analisi, che viene di seguito presentata, rappresenta la prima fotografia comparabile con il 2016 di cui ne vengono presentati i risultati.

### SEZIONE 1: CARATTERIZZAZIONE DEL CAMPIONE

**Tab. n.1: Ripartizione dei dipendenti per genere.**

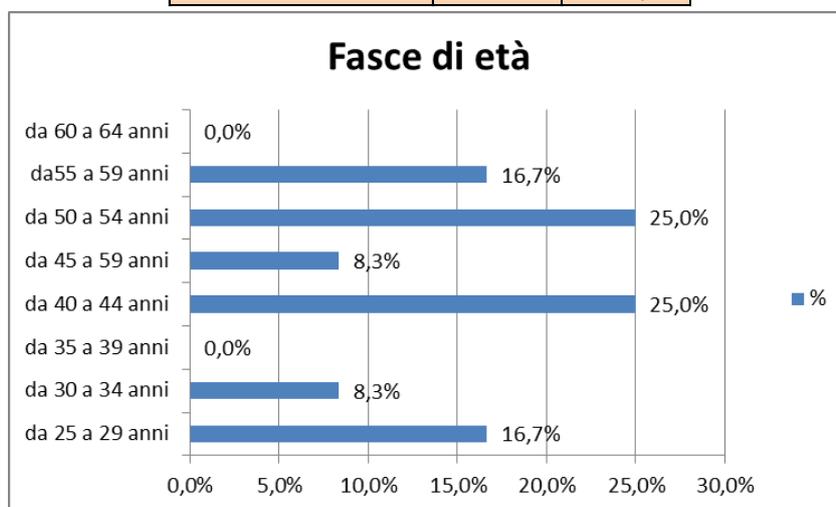
Sesso		%
maschi	0	0,00%
femmine	13	100,00%
totale	13	





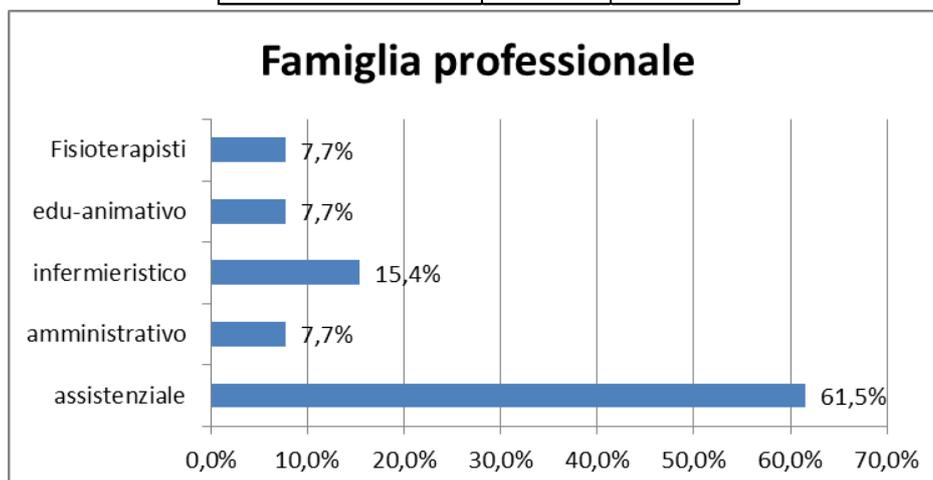
**Tab. n. 2: Ripartizione dei dipendenti per anzianità di servizio.**

Fasce di età		%
da 25 a 29 anni	2	16,7%
da 30 a 34 anni	1	8,3%
da 35 a 39 anni	0	0,0%
da 40 a 44 anni	3	25,0%
da 45 a 59 anni	1	8,3%
da 50 a 54 anni	3	25,0%
da 55 a 59 anni	2	16,7%
da 60 a 64 anni	0	0,0%
<b>totale validi</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



**Tab. n. 3: Ripartizione dei dipendenti per famiglia professionale.**

Famiglia professionale		%
assistenziale	8	61,5%
amministrativo	1	7,7%
infermieristico	2	15,4%
edu-animativo	1	7,7%
Fisioterapisti	1	7,7%
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

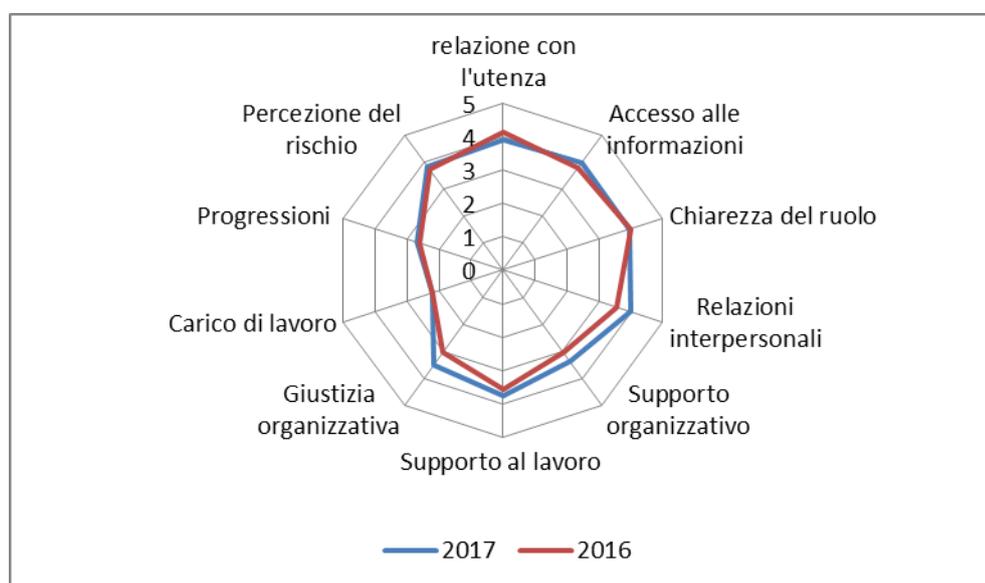






Tab. n. 5: Valore medio e rappresentazione grafica delle 10 variabili dipendenti.

ID	item	media 2017	media 2016	delta
RLU	Relazione con l'utenza	3,92	4,13	-0,21
ACI	Accesso alle informazioni	3,96	3,77	0,19
CHR	Chiarezza del ruolo	3,96	3,99	-0,03
RLI	Relazioni interpersonali	4,00	3,56	0,44
SOR	Supporto organizzativo	3,38	3,05	0,33
SUL	Supporto al lavoro	3,76	3,56	0,2
GOR	Giustizia organizzativa	3,51	3,02	0,49
CAL	Carico di lavoro	2,21	2,22	-0,01
PRG	Progressioni	2,69	2,61	0,08
PRR	Percezione del rischio	3,84	3,73	0,11

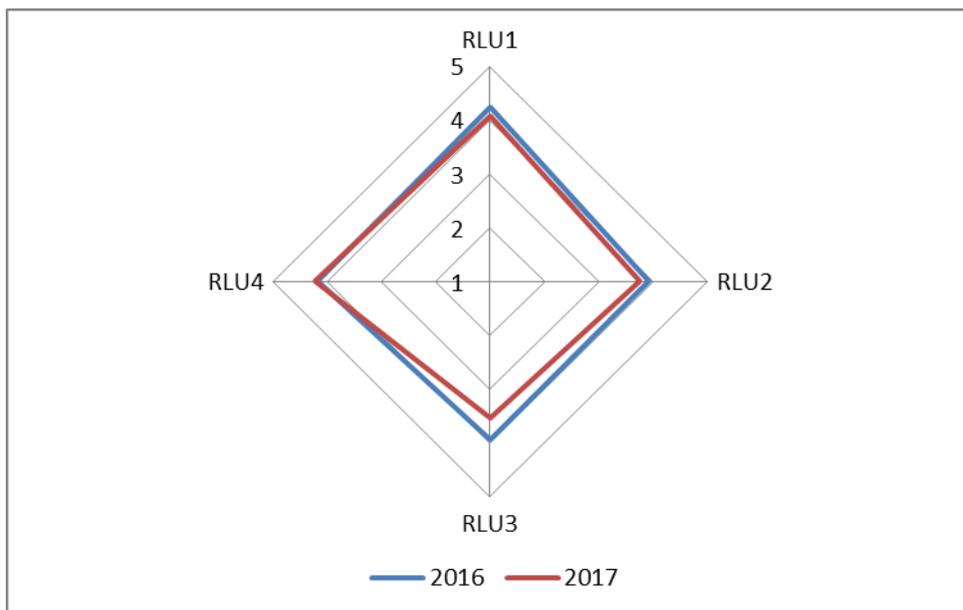


Nel confronto con il 2016 si può constatare che la maggior parte degli item sono cresciuti in valore positivo. In special modo si sottolinea l'incremento legato alle variabili "giustizia organizzativa e "supporto organizzativo" e "relazioni interpersonali".

Nel 2017 si riscontra ancora elevato il "carico di lavoro" e di maggior soddisfazione rimangono come l'anno precedente le relazioni interpersonali con l'utenza e i propri colleghi.

Andando ad investigare la sezione "relazioni con l'utenza" dove prevale una media positiva, troviamo le seguenti risposte:

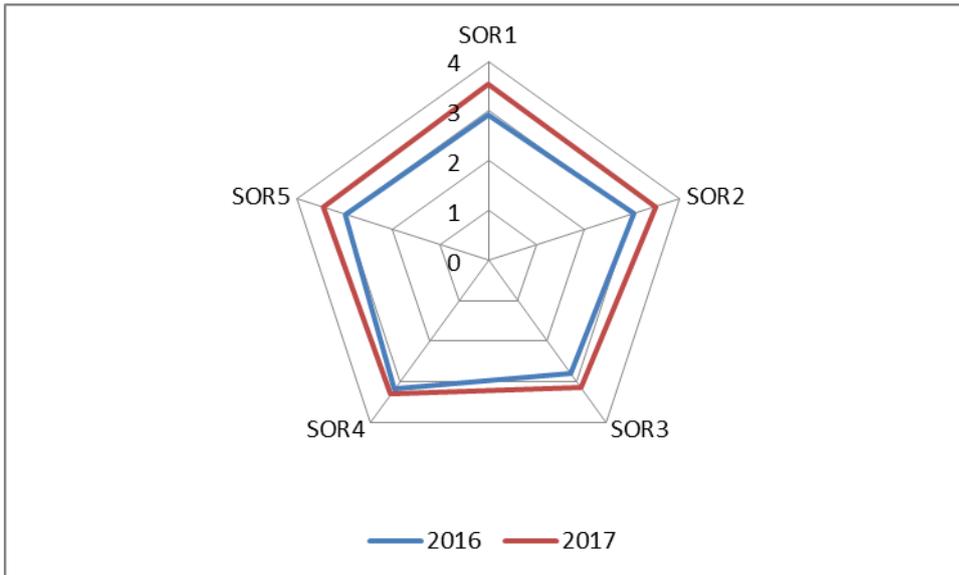
ID	item	media 2016	media 2017
RLU1	Con il mio lavoro sento di contribuire al benessere psicofisico dell'ospite	4,25	4,08
RLU2	Spesso sento di essere di aiuto ai famigliari degli ospiti	3,92	3,75
RLU3	Ho un rapporto collaborativo con i famigliari degli ospiti	3,93	3,54
RLU4	La mia relazione con gli ospiti mi da soddisfazione	4,19	4,23



Esse mettono in evidenza una soddisfazione da parte del lavoratore nei confronti degli ospiti e dei parenti, mostrando una certa equivalenza di valori tra il 2016 e il 2017.

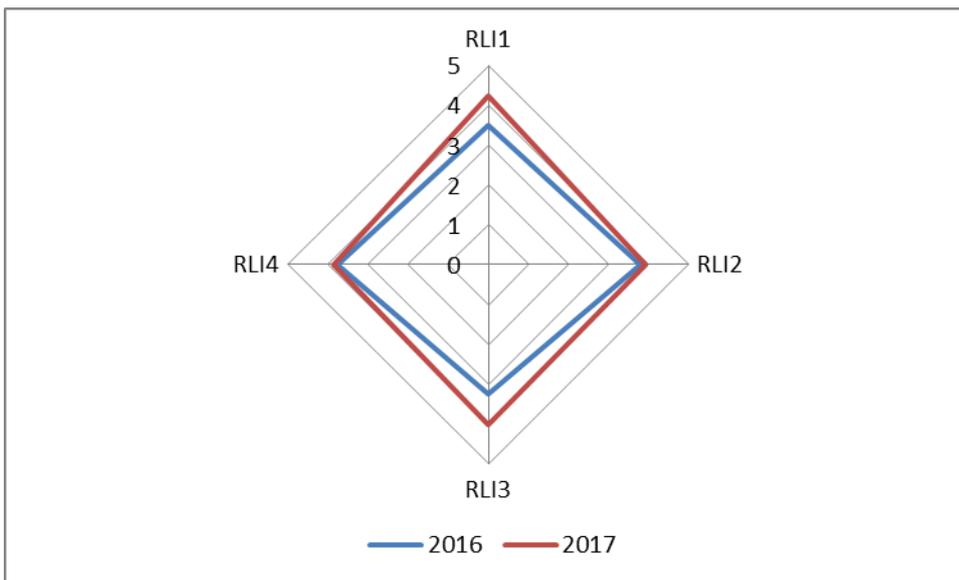
Andando ad investigare la sezione "supporto organizzativo" dove si evidenzia un incremento rispetto al 2016, troviamo le seguenti risposte:

ID	item	media 2016	media 2017
SOR1	La mia organizzazione cerca di rendere il mio lavoro più interessante possibile	2,93	3,54
SOR2	La mia organizzazione si interessa della mia generale soddisfazione per il lavoro	3,06	3,5
SOR3	La mia organizzazione non apprezza gli ulteriori sforzi fatti da me	2,79	3,15
SOR4	La mia organizzazione si interessa del mio benessere	3,19	3,31
SOR5	L'organizzazione valorizza il mio contributo al raggiungimento dei risultati aziendali	3,00	3,46



Invece nella sezione "Relazioni interpersonali" dove vi è il più alto livello di accordo, troviamo le seguenti risposte:

ID	item	media 2016	media 2017
RLI1	Nel gruppo di lavoro esiste collaborazione con i colleghi	3,5	4,23
RLI2	Nel mio gruppo di lavoro c'è elevata conflittualità	3,79	3,92
RLI3	Penso di poter fare affidamento sui miei colleghi	3,23	4,00
RLI4	Io ho fiducia nei miei colleghi	3,75	3,85





## **SEZIONE 3: LE VARIABILI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO (variabili dipendenti)**

In questa sezione vengono analizzati gli indicatori di benessere che si distinguono in indicatori:

- Positivi: calmo, entusiasta, motivato, riposato, ottimista, rilassato.
- Negativi: triste, ansioso, preoccupato, teso, depresso, avvilito.

Nella tabella a seguire sono evidenziati i risultati medi. In effetti prevalgono entrambi gli aspetti. Cioè vengono percepite sia condizioni negative di stanchezza e depressione, e contestualmente anche motivazione al lavoro e ottimismo.

Il confronto tra i due anni mostra anche in questo caso, un totale parallelismo anche se a buon giudizio, diminuiscono i fattori negativi rispetto a quello positivi che aumentano, come evidenziato dalla differenza.

La media risulta leggermente più alta per il benessere negativo, che si attesta su: 3.91.

ID	item	media 2016	media 2017	delta
CLM	calmo	3,21	3,38	0,17
ENT	entusiasta	3,23	3,75	0,52
MTV	motivato	4,00	4,00	0
RPS	riposato	2,00	2,00	0
OTT	ottimista	3,57	3,92	0,35
RLS	rilassato	2,50	2,38	-0,12
media		3,27	3,57	0,3
TRS	triste	4,00	4,23	0,23
ANS	ansioso	3,43	3,42	-0,01
PRC	preoccupato	3,50	3,31	-0,19
TES	teso	3,50	3,92	0,42
DPR	depresso	4,50	4,46	-0,04
AVV	avvilito	4,23	4,15	-0,08
media		3,55	3,91	0,36



## SEZIONE 4: TAVOLE DI CONTINGENZA

Mettendo in rapporto il benessere organizzativo con alcune variabili indipendenti, ad esempio la famiglia professionale , questi sono i risultati:

Antecedenti del benessere	personale assistenziale	Infermieri	fisioterapisti	animatori	amministrativi	media generale
item	media	media	media	media	media	
relazione con l'utenza	3,87	3,63	4,25	5,00	3,50	3,92
Accesso alle informazioni	3,84	4,50	3,67	4,25	3,75	3,96
Chiarezza del ruolo	3,82	4,36	3,33	4,86	4,00	3,96
Relazioni interpersonali	3,97	4,13	3,50	4,00	4,50	4
Supporto organizzativo	3,16	4,10	2,40	4,40	3,60	3,38
Supporto al lavoro	3,63	4,47	2,71	4,29	4,00	3,76
Giustizia organizzativa	3,42	4,34	3,00	3,33	3,33	3,51
Carico di lavoro	2,37	2,38	1,00	1,50	2,50	2,21
Progressioni	2,50	3,67	3,00	1,67	3,00	2,69
Percezione del rischio	3,66	4,25	3,67	4,25	4,25	3,84
Benessere positivo	3,46	4,21	2,60	4,33	3,33	3,56
Benessere negativo	3,08	4,09	2,20	4,00	2,83	3,22

## **CONCLUSIONI**

In conclusione, possiamo affermare che, il livello di soddisfazione, in media è più che positivo, ma soprattutto in crescita nonostante il forte peso negativo del "carico di lavoro".

Rimane un luogo di lavoro che può cercare ancora, spazi di miglioramento, soprattutto nei risultati sul benessere, che risentendo della emotività soggettiva, hanno il loro peso in un contesto in cui si lavora con le persone.

Dicembre 2017

La direzione