

RELAZIONE ESITO QUESTIONARI DI GRADIMENTO RIVOLTI AL PERSONALE IMPIEGATO PRESSO ASP AZALEA – CASTEL SAN GIOVANNI (PC)

somministrazione: Febbraio/Marzo 2025



A cura di Manuela Bettuzzi – Consulente per i Servizi Socio Sanitari

**Sede Legale: Via Dante Alighieri n. 6 - 42033 Carpineti (RE) -
cod. fiscale BTMNL64T48C219F p.IVA 02447700358**

Con la presente relazione, la sottoscritta Manuela Bettuzzi – Consulente per i Servizi Socio Sanitari, rendiconta in merito all'esito dei questionari di gradimento somministrati al Personale impiegato presso la ASP Azalea nel periodo che va dal 7 Febbraio 2025 al 2 Marzo 2025.

METODOLOGIA - PROCEDURA DI SOMMINISTRAZIONE E RENDICONTAZIONE

Le domande dei questionari sono state concordate con la Direzione della ASP e sono state suddivise nelle seguenti aree di interesse:

- **area comunicazione e informazione**
- **area organizzazione**
- **ambiente lavorativo e sicurezza**
- **percezione della qualità ed integrazione**
- **motivazione personale e clima lavorativo**
- **formazione, aggiornamento e riunioni**

Il questionario, riportante tutte le domande aperte e chiuse, è stato inserito in una piattaforma web, di proprietà della Consulente, tramite il plugin QSM. La Direzione ha poi provveduto a fare avere il link al personale dell'Ente, invitandolo a compilare il questionario che, prima delle domande, riportava la seguente lettera di invito firmata dal Direttore:

Carissime e Carissimi,

in questi anni, dopo aver affrontato l'emergenza Covid e le sfide che ne sono conseguite, abbiamo lavorato insieme per raggiungere i nostri obiettivi di qualità.

Per ASP Azalea è ora fondamentale comprendere come valutate il clima lavorativo, come percepite il livello di soddisfazione nei confronti dei servizi offerti e il lavoro di squadra.

Per questo motivo, vi invito a partecipare a questo questionario, con la dovuta attenzione che merita.

Avete la garanzia che le vostre risposte saranno trattate in modo assolutamente anonimo e serviranno esclusivamente a raccogliere dati utili per migliorare la nostra organizzazione e rendere il luogo di lavoro sempre più efficiente e stimolante per tutti.

È importante per noi che possiate esprimere il vostro parere in modo sincero e aperto. Le vostre opinioni sono preziose e ci aiuteranno a intraprendere un percorso di miglioramento continuo.

Compilare il questionario richiede circa 15 minuti e la vostra partecipazione è davvero importante.

Vi ringraziamo anticipatamente per la vostra collaborazione.

Il Direttore

Mauro Pisani

Trascorso il periodo durante il quale i Dipendenti dell'Ente hanno potuto compilare il questionario, la Consulente ha scaricato i dati forniti dal sistema digitalizzato, provvedendo alla loro elaborazione e rendicontazione.

I questionari sono stati somministrati in forma assolutamente anonima per garantire la privacy e la sincerità nel fornire le risposte. Le uniche informazioni raccolte riguardavano il ruolo professionale o posizione all'interno dell'azienda, ovvero, i dati utili a categorizzare le risposte e a confrontare i risultati tra diversi gruppi professionali.

I gruppi professionali individuati e categorizzati sono stati quattro:

- **impiegatizio e middle management (reception, ufficio, coordinamento, raa, ras)**
- **sanitario (Infermieri, Fisioterapisti)**
- **sociosanitario e assistenziale (OSS, animazione)**
- **servizi alberghieri (cucina, pulizie, manutenzione)**

Poiché l'obiettivo dell'indagine era sia quello di raccogliere feedback generali sulla soddisfazione del personale per posizione e ruolo, sia quello di ottenere la massima sincerità nelle risposte, i questionari sono stati somministrati senza una suddivisione per reparto. In questo modo, gli intervistati sono stati maggiormente garantiti rispetto all'anonimato.

I QUESTIONARI

L'indagine, strutturata in sei aree tematiche, comprendeva un totale di 49 domande, di cui 45 a risposta chiusa e 4 a risposta aperta, in modo da permettere ai partecipanti di esprimere liberamente le proprie opinioni. Due delle quattro domande aperte erano finalizzate a raccogliere suggerimenti e preferenze in merito alle future attività formative. In tutti i questionari, le domande a risposta chiusa prevedevano la possibilità di flaggare sulla casella corrispondente la propria opinione. Ad ogni risposta flaggata sono poi stati attribuiti valori numerici al fine di ottenere i valori percentuali di gradimento unitari:

- sono molto d'accordo = 3 punti
- sono d'accordo = 2 punti
- sono poco d'accordo = 1 punto
- non sono d'accordo = 0 punti
- non applicabile per me = nessun punto e abbassa il numero massimo ottenibile

PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE

I questionari sono stati proposti ad un totale di 85 Persone in forza presso l'Ente al 7 Febbraio 2025. Su 85 persone, hanno aderito alla compilazione 66 Dipendenti, ovvero il **77,64%**, suddivisi nel seguente modo:

PROFILI PROFESSIONALI	INVITATI ALL'INDAGINE	PARTECIPANTI	PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE
Personale impiegatizio e middle management (reception, ufficio, coordinamento, raa, ras)	13	6	46,15%
Personale sanitario (Infermieri, Fisioterapisti)	11	10	90,91%
Personale sociosanitario e assistenziale (OSS, animazione)	56	50	89,29%
Personale addetto ai servizi alberghieri (cucina, pulizie, manutenzione)	5	0	0,00%
TOTALI	85	66	77,65%

La percentuale di adesione generale è stata altissima, nonostante la partecipazione pari a 0 del personale addetto ai servizi alberghieri. L'alta partecipazione è di per sé un risultato molto positivo perché rispecchia il desiderio, da parte del Personale, di partecipare attivamente alla vita politico-strategica- organizzativa della Struttura. Infatti, pur non esistendo statistiche ufficiali rispetto all'adesione alle indagini del clima organizzativo, da alcuni dati raccolti in rete, è possibile affermare che, per quanto riguarda la ASP Azalea, questo primo risultato è assolutamente degno di nota e fonte di importanti spunti di riflessione.

Volendo portare tre paragoni concreti, si evidenziano le adesioni di altrettante indagini condotte in altri enti negli ultimi 11 anni:

- indagine di clima organizzativo Regione Toscana - Public Administration Human Resources Community 2014 - i questionari utilizzabili che hanno costituito il campione di riferimento sono stati 1.037 su 2579, pari al **40,21%** della popolazione intervistata
- indagine di clima organizzativi 2017 AO di Padova – adesione **32,35%**

- indagine di clima interno 2016 aziende sanitarie Regione Emilia-Romagna – persone coinvolte 60247
– questionari compilati 15977 pari al **26,5%**

A questo punto è d'obbligo fare una riflessione sulla importanza, prima di tutto, di avere ottenuto un'alta partecipazione all'indagine. La scarsa adesione del personale all'indagine di gradimento, infatti, è un campanello d'allarme, poiché indica che i Dipendenti hanno perso interesse e fiducia nel lavoro, nell'efficacia e nell'efficienza del servizio, nel clima organizzativo e nei valori aziendali. Questo suggerisce che le persone non hanno più speranza e quindi rinunciano a partecipare a tali questionari. Più in generale, se si vanno ad analizzare i motivi di tale fenomeno, si può affermare che le persone non partecipano a tali iniziative principalmente per i seguenti motivi:

- perché pensano che si tratti solo di formalità e che nulla cambierà
- perché non sono interessate all'indagine che si sta svolgendo
- perché non hanno intenzione di contribuire al miglioramento della gestione aziendale
- perché non si sentono qualificate a dare le risposte richieste
- perché hanno paura di rispondere
- perché si dimenticano di rispondere

Nonostante i risultati del gradimento, come vedremo in seguito, abbiano evidenziato delle criticità, l'elevata partecipazione alla nostra indagine dimostra che i dipendenti dell'ASP sono fortemente interessati alle dinamiche del luogo di lavoro, desiderano contribuire al miglioramento del clima lavorativo e, di conseguenza, all'erogazione di un buon servizio. Inoltre, partecipando all'indagine, il personale dimostra di sentirsi competente e capace di farlo, non teme ritorsioni e ripone fiducia nell'utilizzo responsabile che l'Ente farà dei risultati ottenuti. Per questo motivo, sarà di fondamentale importanza fornire un riscontro trasparente al personale sui risultati dei questionari e, soprattutto, esplicitare quali sono le azioni di miglioramento che l'Ente intende adottare al fine di risolvere le debolezze che emergeranno. Omettendo questa importante azione di rendicontazione, la prossima partecipazione sarà molto più bassa e la motivazione generale calerà ulteriormente.

I RISULTATI SINTETICI

A livello generale ed in estrema sintesi, i questionari di gradimento hanno evidenziato i seguenti risultati:

AREA TEMATICA	% DI GRADIMENTO SU AREA
AREA COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	41,49
AREA ORGANIZZAZIONE	43,93
AMBIENTE LAVORATIVO E SICUREZZA	40,50
PERCEZIONE DELLA QUALITA' E INTEGRAZIONE	38,91
MOTIVAZIONE PERSONALE E CLIMA LAVORATIVO	48,42

FORMAZIONE, AGGIORNAMENTO E RIUNIONI

43,33

I risultati dei questionari, analizzati per le tre aree professionali che hanno risposto al questionario, restituiscono un quadro complessivamente critico ma ricco di spunti di miglioramento. Nessuna area raggiunge una soglia di gradimento particolarmente elevata, rimanendo tutte al di sotto del 50%, indice di un diffuso bisogno di interventi mirati.

In particolare:

- **Area Comunicazione e Informazione (41,49%):** La percentuale piuttosto bassa indica una percezione di insufficienza nella chiarezza, completezza o tempestività delle informazioni trasmesse. È possibile che vi siano lacune nei flussi comunicativi o nella trasparenza delle informazioni interne.
- **Area Organizzazione (43,93%):** I dati mostrano una moderata insoddisfazione rispetto all'organizzazione del lavoro, alla distribuzione dei compiti o alla gestione delle risorse. Emergerebbe quindi l'esigenza di una revisione dei processi organizzativi interni, compresa una maggiore chiarezza sui ruoli e funzioni presenti in Struttura.
- **Ambiente Lavorativo e Sicurezza (40,50%):** La bassa percentuale evidenzia preoccupazioni o criticità sia rispetto alla qualità degli ambienti lavorativi sia alle condizioni di sicurezza. Questo dato richiede particolare attenzione, trattandosi di un aspetto anche giuridicamente sensibile.
- **Percezione della Qualità e Integrazione (38,91%):** È l'area con il valore più basso in assoluto, suggerendo una percezione negativa rispetto alla qualità del servizio complessivo e ai livelli di integrazione tra il personale. Potrebbe indicare un senso di isolamento o una difficoltà a lavorare in squadra ed equipe multiprofessionale.
- **Motivazione Personale e Clima Lavorativo (48,42%):** Sebbene più alto rispetto alle altre aree, anche questo dato resta sotto la soglia di sufficienza. Denota un certo livello di demotivazione e la necessità di interventi che migliorino il senso di appartenenza, la valorizzazione personale e la coesione del gruppo.
- **Formazione, Aggiornamento e Riunioni (43,33%):** Il risultato sottolinea la percezione di un bisogno maggiore di momenti di formazione continua e di spazi di condivisione e aggiornamento professionale.

ANALISI E PARAGONE DEI RISULTATI PER OGNI DOMANDA, SUDDIVISA IN AREA TEMATICA – PER OGNI GRUPPO DI PROFILI PROFESSIONALI CHE HANNO ADERITO ALL'INIZIATIVA

Come già evidenziato, dei 4 gruppi di personale intervistati, non abbiamo avuto nessuna risposta da parte del personale addetto ai servizi alberghieri e, pertanto, nelle tabelle sotto riportate, si riportano i risultati ottenuti da:

- impiegatizio e middle management (reception, ufficio, coordinamento, raa, ras): indicato come **DIR**
- personale sanitario (infermieri, fisioterapisti): indicato come **INF**
- socio sanitario e assistenziale (oss, animazione): indicato come **OSS**

AREA COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE - PERCENTUALE DI GRADIMENTO

DOMANDA	DIR	INF	OSS	TOTALE % DI GRADIMENTO
La comunicazione verbale e scritta fra me e i miei colleghi è efficace e soddisfacente	38,89	56,67	50,34	48,63
Ho gli strumenti giusti ed il tempo per il corretto passaggio delle informazioni	33,33	60,00	50,00	47,78
I miei superiori mi passano le informazioni in modo corretto e tempestivo	20,00	56,67	48,00	41,56
Gli obiettivi della Struttura e del mio servizio sono stati condivisi con me e con i miei colleghi	22,22	60,00	38,67	40,30
Conosco il piano complessivo delle attività e dei risultati attesi della struttura	33,33	56,67	41,50	43,83
Conosco i risultati complessivi annuali della Struttura (economici, di qualità, di soddisfazione dell'utenza, etc.)	33,33	16,67	30,43	26,81
TOTALE GRADIMENTO	30,19	51,11	43,16	41,48

Dettaglio delle risposte

La comunicazione verbale e scritta fra me e i miei colleghi è efficace e soddisfacente		Ho gli strumenti giusti ed il tempo per il corretto passaggio delle informazioni		I miei superiori mi passano le informazioni in modo corretto e tempestivo	
sono molto d'accordo	3	sono molto d'accordo	2	sono molto d'accordo	9
sono d'accordo	38	sono d'accordo	42	sono d'accordo	23
sono poco d'accordo	13	sono poco d'accordo	9	sono poco d'accordo	19
non sono d'accordo	11	non sono d'accordo	13	non sono d'accordo	14
non applicabile per me	1	non applicabile per me	0	non applicabile per me	1

Gli obiettivi della Struttura e del mio servizio sono stati condivisi con me e con i miei colleghi		Conosco il piano complessivo delle attività e dei risultati attesi della struttura		Conosco i risultati complessivi annuali della Struttura (economici, di qualità, di soddisfazione dell'utenza, etc.)	
sono molto d'accordo	3	sono molto d'accordo	4	sono molto d'accordo	1
sono d'accordo	27	sono d'accordo	26	sono d'accordo	16
sono poco d'accordo	17	sono poco d'accordo	19	sono poco d'accordo	16

non sono d'accordo	19	non sono d'accordo	15	non sono d'accordo	26
non applicabile per me	0	non applicabile per me	2	non applicabile per me	7

L'area "Comunicazione e Informazione" rivela un diffuso senso di insoddisfazione perché non si raggiunge quasi mai la soglia della sufficienza del 60% . Il personale impiegatizio e middle management emerge come il gruppo che percepisce le maggiori criticità nella comunicazione. Tale dato è piuttosto preoccupante perché è proprio dal management che dovrebbe partire la metodologia che sostiene la comunicazione. Anche il personale sociosanitario e assistenziale evidenzia diverse aree di miglioramento. È critico il basso livello di conoscenza dei risultati complessivi della struttura da parte di tutti i gruppi, suggerendo una mancanza di strategie efficaci per condividere queste informazioni cruciali. Su questo aspetto l'Ente dovrebbe intervenire con azioni mirate per migliorare la comunicazione interna a tutti i livelli, con un focus specifico sulle esigenze informative del personale impiegatizio e middle management e sulla necessità di condividere in modo più efficace i risultati aziendali con tutto il personale.

Punti di Forza:

- Il personale **INF** mostra un gradimento generalmente più elevato in quasi tutti gli aspetti della comunicazione e informazione, indicando che i flussi e le modalità comunicative sembrano essere più efficaci per questo gruppo.
- Il gradimento per la "comunicazione verbale e scritta fra me e i miei colleghi" suggerisce il risultato più apprezzabile rispetto a tutte le altre domande dell'area, pur non raggiungendo un risultato sufficiente

Punti di Debolezza:

- Il personale **DIR** esprime un gradimento significativamente più basso in quasi tutte le domande, evidenziando serie criticità nella ricezione e comprensione delle informazioni.
- La "conoscenza dei risultati complessivi annuali della Struttura" è il punto più critico per tutti i gruppi, con un gradimento particolarmente basso per gli **INF**. Ciò indica una scarsa condivisione delle performance aziendali.
- La "tempestività e correttezza delle informazioni dai superiori" è un'area problematica, soprattutto per il personale **DIR**.
- La "condivisione degli obiettivi della Struttura e del servizio" è percepita in modo negativo, specialmente dal personale **DIR**.

AREA ORGANIZZAZIONE - PERCENTUALE DI GRADIMENTO				
DOMANDA	DIR	INF	OSS	TOTALE % DI GRADIMENTO
Conosco l'organigramma ed il funzionigramma della Struttura	60,00	56,67	49,33	55,33

Conosco la Carta dei Servizi della Struttura e i documenti che regolamentano il contratto con gli Assistiti e le loro Famiglie	46,67	53,33	46,67	48,89
I compiti e ruoli di ogni figura professionale presente in Struttura sono ben definiti, chiari e condivisi	13,33	33,33	46,00	30,89
Se ho un problema so esattamente a chi mi devo rivolgere nel rispetto delle gerarchie definite dalla Struttura	33,33	60,00	62,67	52,00
Le procedure, i protocolli e gli strumenti organizzativi sono chiari, condivisi e facilmente rintracciabili	33,33	59,26	44,67	45,75
Mi sento coinvolto nell'organizzazione del mio Reparto/servizio	26,67	59,26	48,67	44,87
Le criticità e disservizi vengono gestiti tempestivamente	20,00	43,33	37,33	33,55
Sono soddisfatta/o dell'organizzazione del mio reparto/servizio	20,00	51,85	48,67	40,17
TOTALE GRADIMENTO	31,67	52,13	48,00	43,93

Dettaglio delle risposte

Penso che le attrezzature ed i materiali che mi vengono forniti per svolgere il mio lavoro siano sufficienti dal punto di vista qualitativo e quantitativo		L'Azienda è attenta al mio benessere psicofisico		La manutenzione degli impianti e delle attrezzature avviene in modo preciso e puntuale	
sono molto d'accordo	5	sono molto d'accordo	2	sono molto d'accordo	1
sono d'accordo	29	sono d'accordo	21	sono d'accordo	20
sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	21
non sono d'accordo	16	non sono d'accordo	24	non sono d'accordo	22
non applicabile per me	1	non applicabile per me	4	non applicabile per me	2

Gli ambienti in cui svolgo il mio lavoro sono adeguati e funzionali rispetto al loro utilizzo		L'Azienda pone attenzione alla salute e sicurezza del Personale (adeguatezza impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza ecc..)		Ho ricevuto informazioni e formazione sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione	
sono molto d'accordo	0	sono molto d'accordo	5	sono molto d'accordo	6
sono d'accordo	28	sono d'accordo	26	sono d'accordo	37
sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	15
non sono d'accordo	22	non sono d'accordo	19	non sono d'accordo	6
non applicabile per me	1	non applicabile per me	1	non applicabile per me	2

L'area "Organizzazione" rivela un quadro di insoddisfazione generalizzata, con la maggior parte delle risposte che non raggiungono la soglia di sufficienza del 60%. Il personale impiegatizio e middle management emerge anche in quest'area come il gruppo più critico, ma anche il personale sanitario e sociosanitario evidenzia significative aree di debolezza. La complessità e la potenziale rigidità della struttura organizzativa sembrano incidere negativamente sulla percezione del personale. L'area in esame evidenzia problematiche significative legate alla chiarezza dei ruoli, alla condivisione delle informazioni operative (Carta dei Servizi, procedure), al coinvolgimento del personale e alla gestione delle criticità. La percezione di una struttura organizzativa poco chiara e poco partecipativa sembra essere diffusa tra tutti i livelli professionali. L'Ente dovrebbe intervenire con azioni mirate a ridefinire e comunicare meglio i ruoli e le responsabilità, a rendere più accessibili e comprensibili le procedure operative e a promuovere un maggiore coinvolgimento del personale nell'organizzazione del lavoro, prestando particolare attenzione alle esigenze del personale impiegatizio e middle management. A tal fine si rende necessario ed urgente verificare l'attualità dell'organigramma, funzionigramma e la loro efficace diffusione, comprensione e rispetto. Anche le aree della gestione delle criticità e dei disservizi appaiono come prioritarie di intervento.

Punti di Forza:

- Il personale **DIR** mostra un livello di gradimento sufficiente per la "conoscenza dell'organigramma ed il funzionigramma della Struttura", suggerendo che la struttura formale dell'ente è chiara per questo gruppo.
- Anche il personale **INF** mostra un buon livello di conoscenza.
- Il personale **OSS** raggiunge un livello di gradimento sufficiente nella domanda relativa al sapere "esattamente a chi mi devo rivolgere nel rispetto delle gerarchie definite dalla Struttura", indicando una sufficiente chiarezza nei percorsi gerarchici operativi per questo gruppo.

Punti di Debolezza:

- La "definizione, chiarezza e condivisione dei compiti e ruoli di ogni figura professionale" rappresenta una criticità elevatissima per tutti i gruppi, con un gradimento particolarmente basso per il personale **DIR**.
- La "conoscenza della Carta dei Servizi della Struttura e dei documenti che regolamentano il contratto con gli Assistiti e le loro Famiglie" non raggiunge la sufficienza per nessun gruppo.
- La "chiarezza, condivisione e facile rintracciabilità delle procedure, dei protocolli e degli strumenti organizzativi" è percepita come insufficiente da tutti i gruppi.
- Il "sentirsi coinvolto nell'organizzazione del proprio Reparto/servizio" è un aspetto negativo per tutti, con il personale **DIR** che esprime il livello di coinvolgimento più basso.
- La "tempestività con cui le criticità e i disservizi vengono gestiti" è percepita come insoddisfacente da tutti i gruppi.
- La "soddisfazione per l'organizzazione del proprio reparto/servizio" è bassa per tutti, con il personale **DIR** che manifesta la maggiore insoddisfazione.

AMBIENTE LAVORATIVO E SICUREZZA - PERCENTUALE DI GRADIMENTO				
DOMANDA	DIR	INF	OSS	TOTALE % DI GRADIMENTO
Penso che le attrezzature ed i materiali che mi vengono forniti per svolgere il mio lavoro siano sufficienti dal punto di vista qualitativo e quantitativo	50,00	40,74	45,33	45,36
L'Azienda è attenta al mio benessere psicofisico	11,11	29,63	36,00	25,58
La manutenzione degli impianti e delle attrezzature avviene in modo preciso e puntuale	38,89	29,63	33,33	33,95
Gli ambienti in cui svolgo il mio lavoro sono adeguati e funzionali rispetto al loro utilizzo	44,44	40,00	34,69	39,71
L'Azienda pone attenzione alla salute e sicurezza del Personale (adeguatezza impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza ecc..)	44,44	44,44	41,33	43,40
Ho ricevuto informazioni e formazione sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione	46,67	62,96	55,33	54,99
TOTALE GRADIMENTO	39,26	41,23	41,00	40,50

Dettaglio delle risposte

Penso che le attrezzature ed i materiali che mi vengono forniti per svolgere il mio lavoro siano sufficienti dal punto di vista qualitativo e quantitativo	L'Azienda è attenta al mio benessere psicofisico	La manutenzione degli impianti e delle attrezzature avviene in modo preciso e puntuale
--	--	--

sono molto d'accordo	5	sono molto d'accordo	2	sono molto d'accordo	1
sono d'accordo	29	sono d'accordo	21	sono d'accordo	20
sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	21
non sono d'accordo	16	non sono d'accordo	24	non sono d'accordo	22
non applicabile per me	1	non applicabile per me	4	non applicabile per me	2

Gli ambienti in cui svolgo il mio lavoro sono adeguati e funzionali rispetto al loro utilizzo		L'Azienda pone attenzione alla salute e sicurezza del Personale (adeguatezza impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza ecc..)		Ho ricevuto informazioni e formazione sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione	
sono molto d'accordo	0	sono molto d'accordo	5	sono molto d'accordo	6
sono d'accordo	28	sono d'accordo	26	sono d'accordo	37
sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	15
non sono d'accordo	22	non sono d'accordo	19	non sono d'accordo	6
non applicabile per me	1	non applicabile per me	1	non applicabile per me	2

L'area "Ambiente Lavorativo e Sicurezza" evidenzia un livello di insoddisfazione generalizzato, con la maggior parte delle risposte che si attestano significativamente al di sotto della soglia di sufficienza del 60%. Questo suggerisce che il personale, nel suo complesso, percepisce delle criticità importanti sia per quanto riguarda le risorse e gli spazi di lavoro, sia per l'attenzione dedicata al proprio benessere e alla sicurezza. L'area presenta diverse criticità che necessitano di interventi urgenti. La scarsa percezione di attenzione al benessere psicofisico del personale è particolarmente preoccupante e potrebbe essere un fattore significativo di demotivazione e stress. Anche le problematiche relative alla manutenzione, all'adeguatezza degli ambienti e alla sufficienza di attrezzature e materiali incidono negativamente sulla qualità del lavoro percepita. Questo risulterà ancora più evidente nelle risposte aperte alle domande 48 e 49. Sebbene la formazione sulla sicurezza sia un punto meno critico, l'Ente dovrebbe intraprendere azioni concrete e comunicarle efficacemente per migliorare la percezione del personale riguardo al proprio benessere e alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Punti di Forza:

- Il personale **INF** e **OSS** raggiungono un livello di gradimento discreto, seppur non pienamente sufficiente, per quanto riguarda l'aver "ricevuto informazioni e formazione sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione". Questo indica che l'impegno formativo in materia di sicurezza è percepito in modo relativamente positivo, soprattutto dal personale operativo. Il personale **DIR** mostra un gradimento leggermente inferiore, ma comunque non ai livelli critici di altre aree.

Punti di Debolezza:

- La percezione dell'"attenzione dell'Azienda al mio benessere psicofisico" è estremamente bassa per tutti i gruppi professionali, con il personale **DIR** che esprime un livello di insoddisfazione allarmante.
- La "manutenzione degli impianti e delle attrezzature" non è percepita come precisa e puntuale da nessun gruppo, evidenziando una potenziale area di inefficienza o di comunicazione carente.
- L'"adeguatezza e funzionalità degli ambienti in cui svolgo il mio lavoro" non raggiungono la sufficienza per nessun gruppo, suggerendo possibili problemi strutturali o di organizzazione degli spazi.
- La percezione che "le attrezzature ed i materiali che mi vengono forniti per svolgere il mio lavoro siano sufficienti dal punto di vista qualitativo e quantitativo" è al di sotto della sufficienza per tutti i gruppi.
- L'"attenzione dell'Azienda alla salute e sicurezza del Personale (adeguatezza impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza ecc..)" non raggiunge un livello di gradimento pienamente sufficiente per nessun gruppo.

PERCEZIONE DELLA QUALITA' ED INTEGRAZIONE - PERCENTUALE DI GRADIMENTO				
DOMANDA	DIR	INF	OSS	TOTALE % DI GRADIMENTO
A mio parere il servizio all'Ospite viene reso in modo personalizzato ed in relazione alle sue personali esigenze	41,67	48,15	54,00	47,94
Il livello di integrazione sociale-sanitario nel mio nucleo è soddisfacente	0,00	44,44	40,67	28,37
Consiglierei questa Struttura/Servizio ad un amico, conoscente o familiare per il ricovero di un proprio congiunto	46,67	53,33	58,00	52,67
La gestione dei rapporti interpersonali e dei conflitti avviene in modo corretto	20,00	20,00	33,33	24,44
Se ho un'idea o una proposta da fare per migliorare il servizio, so che troverò ascolto da parte dei miei Superiori	20,00	60,00	43,33	41,11
TOTALE GRADIMENTO	25,67	45,19	45,87	38,91

Dettaglio delle risposte

A mio parere il servizio all'Ospite viene reso in modo personalizzato ed in relazione alle sue personali esigenze		Il livello di integrazione sociale-sanitario nel mio nucleo è soddisfacente		Consiglierei questa Struttura/Servizio ad un amico, conoscente o familiare per il ricovero di un proprio congiunto	
sono molto d'accordo	6	sono molto d'accordo	2	sono molto d'accordo	7
sono d'accordo	34	sono d'accordo	26	sono d'accordo	38
sono poco d'accordo	13	sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	13

non sono d'accordo	10	non sono d'accordo	19	non sono d'accordo	7
non applicabile per me	3	non applicabile per me	4	non applicabile per me	1
La gestione dei rapporti interpersonali e dei conflitti avviene in modo corretto		Se ho un'idea o una proposta da fare per migliorare il servizio, so che troverò ascolto da parte dei miei Superiori			
sono molto d'accordo	2	sono molto d'accordo	7		
sono d'accordo	17	sono d'accordo	27		
sono poco d'accordo	19	sono poco d'accordo	11		
non sono d'accordo	27	non sono d'accordo	20		
non applicabile per me	1	non applicabile per me	1		

Riguardo alla "Percezione della Qualità ed Integrazione" si rileva un livello di insoddisfazione generalizzato e significativo, con la maggior parte delle risposte che si attestano ben al di sotto della soglia di sufficienza del 60%. Questo indica che il personale, nel suo complesso, percepisce delle criticità importanti sia nella qualità del servizio offerto agli ospiti che nel livello di integrazione e gestione delle dinamiche interne. L'area infatti evidenzia criticità significative che minano la fiducia del personale nella qualità del servizio percepita e, soprattutto, nel clima relazionale interno e nella capacità di proporre miglioramenti. Il bassissimo livello di percezione dell'integrazione sociosanitaria e alla gestione dei conflitti è particolarmente preoccupante e suggerisce dinamiche interprofessionali problematiche. La scarsa fiducia nella possibilità di essere ascoltati dai superiori per proporre miglioramenti rappresenta un ostacolo al coinvolgimento e all'innovazione. L'Ente dovrebbe intervenire con urgenza per affrontare le dinamiche relazionali interne, promuovere una maggiore integrazione tra le figure professionali e creare canali efficaci per raccogliere e valorizzare i suggerimenti del personale al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio.

Punti di Forza:

- Il personale **OSS** mostra un livello di gradimento leggermente superiore alla sufficienza nella percezione che "il servizio all'Ospite viene reso in modo personalizzato ed in relazione alle sue personali esigenze". Questo suggerisce che il personale più direttamente coinvolto nell'assistenza percepisce un certo grado di personalizzazione del servizio, se non altro perché è il settore del personale che assiste più da vicino e con maggiore intensità gli Assistiti.
- Il personale **OSS** è anche il gruppo più propenso a "consigliare questa Struttura/Servizio ad un amico, conoscente o familiare per il ricovero di un proprio congiunto", raggiungendo un livello di gradimento appena sufficiente.

Punti di Debolezza:

- La percezione del "livello di integrazione sociale-sanitario nel mio nucleo" è estremamente bassa per tutti i gruppi, con un livello di insoddisfazione allarmante per il personale **DIR** (gradimento nullo).

- La "gestione dei rapporti interpersonali e dei conflitti avviene in modo corretto" è percepita come fortemente inadeguata da tutti i gruppi professionali.
- La fiducia nel "trovare ascolto da parte dei miei Superiori" per idee o proposte di miglioramento del servizio è molto bassa per il personale **DIR** e **OSS**. Il personale **INF** raggiunge la sufficienza, ma il dato complessivo rimane negativo.
- La percezione che "il servizio all'Ospite viene reso in modo personalizzato" non raggiunge la sufficienza per il personale **DIR** e **INF**.
- La propensione a "consigliare questa Struttura/Servizio per il ricovero" non raggiunge la sufficienza per il personale **DIR**.

MOTIVAZIONE PERSONALE E CLIMA LAVORATIVO - PERCENTUALE DI GRADIMENTO				
DOMANDA	DIR	INF	OSS	TOTALE % DI GRADIMENTO
Mi sento gratificato/a economicamente rispetto al lavoro che svolgo	26,67	33,33	44,00	34,67
Il mio rapporto con i miei Colleghi è sano e soddisfacente	40,00	50,00	48,98	46,33
Il mio rapporto con i miei Superiori è sano e soddisfacente	26,67	60,00	52,67	46,45
Consiglierei questa Struttura ad un amico, conoscente o familiare in cerca di occupazione	33,33	44,44	55,33	44,37
I miei superiori sanno esattamente che tipo di lavoro svolgo, qual è la mia mole di lavoro e cosa faccio quando sono in servizio	16,67	55,56	54,00	42,08
In azienda il Personale è trattato in modo equo, senza disparità di trattamento e non si fanno favoritismi	20,00	33,33	38,00	30,44
Non ho mai subito atti di mobbing, comportamenti vessatori, aggressivi e violenti da parte dei miei colleghi	40,00	56,67	44,00	46,89
Non ho mai subito atti di mobbing, comportamenti vessatori, aggressivi e violenti da parte dei miei superiori	46,67	60,00	50,67	52,45
Quando ho bisogno di un giorno di ferie o riposo (programmati non programmati) per necessità personali il mio Superiore fa di tutto per accontentarmi	44,44	62,96	72,67	60,02
Ho la possibilità di cambiare il turno con le colleghe al fine di far fronte alle mie esigenze personali	33,33	52,38	65,31	50,34

Sento di fare parte di una squadra che collabora per raggiungere obiettivi comuni di qualità	26,67	43,33	42,00	37,33
I miei turni di lavoro e la loro gestione mi permettono di pianificare serenamente la mia vita privata	53,33	40,74	55,33	49,80
Mi sento gratificato/a quando svolgo un buon lavoro o raggiungo buoni risultati	33,33	83,33	60,00	58,89
Sono soddisfatto/a di lavorare in questa Struttura	40,00	60,00	57,33	52,44
Amo il mio lavoro	46,67	90,00	84,67	73,78
TOTALE GRADIMENTO	35,19	55,07	55,00	48,42

Dettaglio delle risposte

Mi sento gratificato/a economicamente rispetto al lavoro che svolgo		Il mio rapporto con i miei Colleghi è sano e soddisfacente		Il mio rapporto con i miei Superiori è sano e soddisfacente	
sono molto d'accordo	3	sono molto d'accordo	6	sono molto d'accordo	8
sono d'accordo	25	sono d'accordo	25	sono d'accordo	33
sono poco d'accordo	21	sono poco d'accordo	25	sono poco d'accordo	11
non sono d'accordo	16	non sono d'accordo	8	non sono d'accordo	13
non applicabile per me	1	non applicabile per me	2	non applicabile per me	1

Consiglierei questa Struttura ad un amico, conoscente o familiare in cerca di occupazione		I miei superiori sanno esattamente che tipo di lavoro svolgo, qual è la mia mole di lavoro e cosa faccio quando sono in servizio		In azienda il Personale è trattato in modo equo, senza disparità di trattamento e non si fanno favoritismi	
sono molto d'accordo	4	sono molto d'accordo	10	sono molto d'accordo	4
sono d'accordo	39	sono d'accordo	28	sono d'accordo	19
sono poco d'accordo	10	sono poco d'accordo	13	sono poco d'accordo	19
non sono d'accordo	11	non sono d'accordo	14	non sono d'accordo	22
non applicabile per me	2	non applicabile per me	1	non applicabile per me	2

Non ho mai subito atti di mobbing, comportamenti vessatori, aggressivi e violenti da parte dei miei colleghi	Non ho mai subito atti di mobbing, comportamenti vessatori, aggressivi e violenti da parte dei miei superiori	Quando ho bisogno di un giorno di ferie o riposo (programmati non programmati) per necessità
--	---	--

				personali il mio Superiore fa di tutto per accontentarmi	
sono molto d'accordo	8	sono molto d'accordo	10	sono molto d'accordo	22
sono d'accordo	25	sono d'accordo	31	sono d'accordo	30
sono poco d'accordo	15	sono poco d'accordo	9	sono poco d'accordo	8
non sono d'accordo	17	non sono d'accordo	15	non sono d'accordo	5
non applicabile per me	1	non applicabile per me	1	non applicabile per me	1
Ho la possibilità di cambiare il turno con le colleghe al fine di far fronte alle mie esigenze personali		Sento di fare parte di una squadra che collabora per raggiungere obiettivi comuni di qualità		I miei turni di lavoro e la loro gestione mi permettono di pianificare serenamente la mia vita privata	
sono molto d'accordo	6	sono molto d'accordo	3	sono molto d'accordo	3
sono d'accordo	42	sono d'accordo	25	sono d'accordo	38
sono poco d'accordo	9	sono poco d'accordo	21	sono poco d'accordo	17
non sono d'accordo	3	non sono d'accordo	16	non sono d'accordo	6
non applicabile per me	6	non applicabile per me	1	non applicabile per me	2

Mi sento gratificato/a quando svolgo un buon lavoro o raggiengo buoni risultati		Sono soddisfatto/a di lavorare in questa Struttura		Amo il mio lavoro	
sono molto d'accordo	17	sono molto d'accordo	10	sono molto d'accordo	36
sono d'accordo	30	sono d'accordo	33	sono d'accordo	25
sono poco d'accordo	9	sono poco d'accordo	14	sono poco d'accordo	3
non sono d'accordo	9	non sono d'accordo	8	non sono d'accordo	1
non applicabile per me	1	non applicabile per me	1	non applicabile per me	1

Anche questa parte del questionario presenta un quadro di insoddisfazione prevalente, con la maggior parte delle risposte che non raggiungono la soglia di sufficienza del 60%. Tuttavia, si distinguono due elementi che meritano particolare attenzione: un punto di forza significativo riferito alla domanda “amo il mio lavoro”. L’area, infatti, pur evidenziando una diffusa insoddisfazione in molteplici aspetti cruciali, esprime la forte passione per il proprio lavoro e la percezione, nella maggior parte dei casi, di un'assenza di mobbing da parte dei superiori rappresentano elementi su cui costruire. L'Ente dovrebbe capitalizzare queste basi positive, affrontando con urgenza le significative aree di debolezza legate alla retribuzione, all'equità, al riconoscimento e al senso di appartenenza. Intervenire su questi aspetti, comunicando in

modo efficace e dimostrando un impegno concreto verso il benessere del personale, può trasformare la passione esistente in un maggiore benessere lavorativo e in un miglioramento complessivo del clima aziendale.

Punti di Forza:

- **"Amo il mio lavoro" (Totale 73,78%):** Questo dato rappresenta un elemento di grande valore, indicando una forte passione e dedizione intrinseca al proprio lavoro da parte del personale, con percentuali particolarmente elevate per il personale **INF** e **OSS**. Questa passione costituisce una risorsa preziosa per affrontare le sfide.
- **"Quando ho bisogno di un giorno di ferie o riposo (programmati non programmati) per necessità personali il mio Superiore fa di tutto per accontentarmi" (totale 60,02%):** è significativo notare come la domanda relativa alla disponibilità dei superiori ad accontentare le richieste di ferie o riposo per necessità personali raggiunga un gradimento sufficiente anche se DIR esprime parere negativo. Questo dato, che supera la soglia di sufficienza, indica un impegno concreto da parte della struttura nel cercare di venire incontro alle esigenze personali del singolo dipendente, un aspetto importante per il benessere lavorativo e la conciliazione vita-lavoro.

Punti di Debolezza:

- La gratificazione economica è percepita come insufficiente da tutti i gruppi.
- Il rapporto con i superiori non raggiunge la sufficienza per il personale **DIR** e si attesta appena al di sopra per **INF** e **OSS**.
- La percezione che i superiori conoscano il lavoro svolto è bassa, soprattutto per il personale **DIR**.
- La percezione di trattamento equo e assenza di favoritismi è insoddisfacente per tutti.
- Il sentirsi parte di una squadra che collabora è un aspetto debole.
- La disponibilità a consigliare la struttura come luogo di lavoro non raggiunge la sufficienza per nessun gruppo.
- Le domande riferite alla percezione di non aver subito mobbing dai colleghi e superiori si attestano appena al di sotto della sufficienza per alcuni gruppi e, pur non essendo un dato "disastroso" conferma quello che, purtroppo appare come una situazione che richiede un immediato e profondo intervento da parte dell'Amministrazione.

FORMAZIONE, AGGIORNAMENTO E RIUNIONI - PERCENTUALE DI GRADIMENTO				
DOMANDA	DIR	INF	OSS	TOTALE % DI GRADIMENTO
Le attività di formazione ed aggiornamento sono adeguate rispetto ai miei bisogni e necessità professionali	27,78	44,44	48,00	40,07
Conosco il piano di formazione aziendale	33,33	43,33	42,67	39,78
L'Azienda mi coinvolge nella programmazione della formazione annuale	33,33	60,00	43,54	45,62

Le attività formative interne a cui ho partecipato sono state utili per migliorare il mio modo di lavorare	40,00	59,26	52,00	50,42
Le diverse tipologie di riunioni organizzate (nucleo, mono professionali, multiprofessionali, plenarie) sono utili sufficienti al mio lavoro e mi aiutano a svolgere al meglio il mio lavoro?	25,00	51,85	45,33	40,73
TOTALE GRADIMENTO	31,89	51,78	46,31	43,32

Dettaglio delle risposte

Le attività di formazione ed aggiornamento sono adeguate rispetto ai miei bisogni e necessità professionali		Conosco il piano di formazione aziendale		L'Azienda mi coinvolge nella programmazione della formazione annuale	
sono molto d'accordo	7	sono molto d'accordo	4	sono molto d'accordo	6
sono d'accordo	27	sono d'accordo	29	sono d'accordo	29
sono poco d'accordo	14	sono poco d'accordo	13	sono poco d'accordo	11
non sono d'accordo	17	non sono d'accordo	20	non sono d'accordo	18
non applicabile per me	1	non applicabile per me	0	non applicabile per me	2

Le attività formative interne a cui ho partecipato sono state utili per migliorare il mio modo di lavorare		Le diverse tipologie di riunioni organizzate (nucleo, mono professionali, multiprofessionali, plenarie) sono utili sufficienti al mio lavoro e mi aiutano a svolgere al meglio il mio lavoro?	
sono molto d'accordo	7	sono molto d'accordo	5
sono d'accordo	36	sono d'accordo	29
sono poco d'accordo	7	sono poco d'accordo	12
non sono d'accordo	14	non sono d'accordo	17
non applicabile per me	2	non applicabile per me	3

Riguardo alla "Formazione, Aggiornamento e Riunioni" nel complesso si evidenzia un significativo margine di miglioramento, con la maggior parte delle risposte che non raggiungono la soglia di sufficienza del 60%. L'area presenta diverse criticità che l'Ente dovrebbe considerare attentamente. La percezione di inadeguatezza della formazione rispetto ai bisogni professionali e la scarsa conoscenza del piano formativo aziendale suggeriscono una potenziale disconnessione tra l'offerta formativa e le reali necessità del personale. Anche la frequenza e l'utilità percepita delle riunioni è bassa, indicando la necessità di rivedere la quantità, le modalità e gli obiettivi degli incontri di lavoro. L'unico punto di forza riscontrabile è il coinvolgimento del personale **INF** nella programmazione della formazione, un aspetto che dovrà essere esteso anche agli altri gruppi per aumentare il senso di partecipazione e la rilevanza dell'offerta formativa complessiva. Interventi mirati a comprendere meglio i bisogni formativi del personale, a comunicare efficacemente il piano aziendale e a rendere le riunioni più produttive e pertinenti sono necessari per migliorare il gradimento in quest'area. Riguardo al bisogno formativo, comunque, il questionario stesso offre già la possibilità a tutti di esprimere il proprio parere e preferenze, come si vedrà più avanti.

Punti di Forza:

- Il personale **INF** mostra un livello di gradimento sufficiente nella domanda relativa al coinvolgimento dell'Azienda nella programmazione della formazione annuale. Questo indica che, per questo gruppo, esiste una percezione positiva riguardo alla possibilità di influenzare l'offerta formativa.

Punti di Debolezza:

- L'"adeguatezza delle attività di formazione ed aggiornamento rispetto ai bisogni e necessità professionali" non raggiunge la sufficienza per nessun gruppo, con un gradimento particolarmente basso per il personale **DIR**.
- La "conoscenza del piano di formazione aziendale" è insoddisfacente per tutti i gruppi professionali.
- L'"utilità delle attività formative interne per migliorare il modo di lavorare" non raggiunge la sufficienza per il personale **DIR**, pur attestandosi appena al di sopra per gli altri gruppi.
- L'"utilità e sufficienza delle diverse tipologie di riunioni organizzate" sono percepite negativamente da tutti i gruppi, con un livello di insoddisfazione più marcato per il personale **DIR**.