

L'indagine avente come oggetto il grado di benessere e soddisfazione percepito dagli Operatori occupati nella Lazzarelli, indipendentemente dal grado di dipendenza, muove dalla necessità di integrare e sostanziare i dati ricavati dal questionario somministrato agli ospiti/familiari e al report relativo al monitoraggio degli indicatori di esito dell'assistenza fornita dalla struttura per avere una visione multidimensionale dell'attività aziendale.

La rilevazione è stata condotta tramite la somministrazione di un questionario di 21 domande a risposta multipla, a cui si aggiunge uno spazio aperto nel quale indicare suggerimenti, critiche, consigli per migliorare l'ambiente di lavoro.

Al momento della somministrazione del questionario, preceduto da una serie di riunioni ed incontri per illustrarne il significato, le modalità di compilazione e di consegna, la forza lavoro è quantificata in 50 unità come di seguito specificato

	tot	Azienda	appalto
Direzione coordinamento	2	2	0
Servizio assistenziale	23	1	22
Servizio mensa refezione	7	3	4
Servizio infermieristico/fisioterapico animazione	13	0	13
Servizi alberghieri (lavanderia, guardaroba, pulizia e sanificazione)	6	0	6
Totale	51	6	45

Le domande proposte vertono su 3 macrocategorie

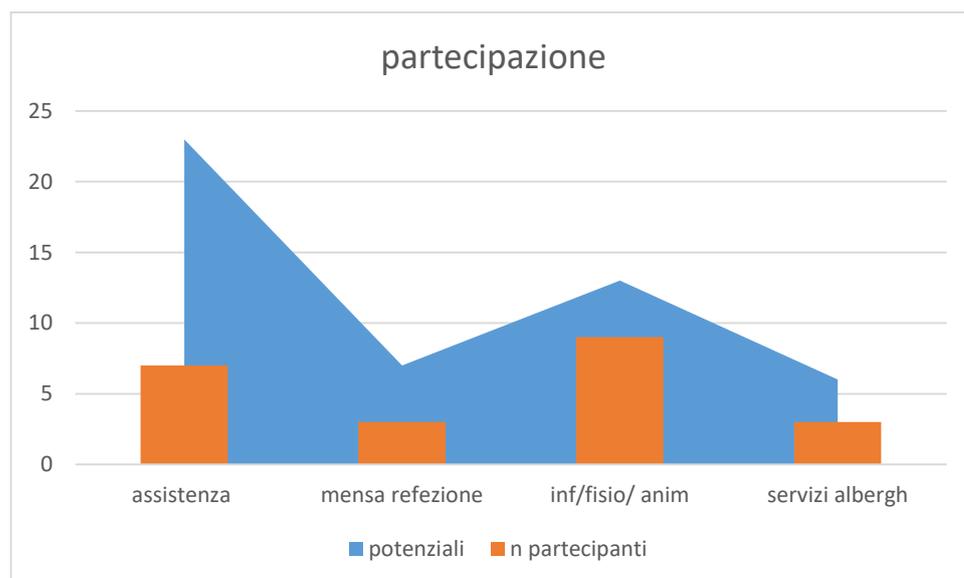
- 1.ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO,
- 2.BENESSERE PERCEPITO E SENSO DI RESPONSABILITA',
3. SODDISFAZIONE PERSONALE.

Delle 51 unità presenti in struttura hanno partecipato alla rilevazione 24 persone

Ciò non porta a considerare il campione completamente significativo dal punto di vista statistico, soprattutto per alcune categorie, ma le risposte rappresentano

sicuramente uno spunto importante di riflessione ed un'opportunità di miglioramento.

	Questionari potenziali per categoria	Questionari restituiti
Direzione coordinamento	Non somministrato	
Servizio assistenziale	23	7
Servizio mensa refezione	7	3
Servizio infermieristico/fisioterapico animazione	13	9
Servizi alberghieri (lavanderia guardaroba pulizia e sanificazione)	6	3
Servizio non specificato anonimi		2
Totale	49	24



Nello specifico il servizio professionale costituito dal gruppo infermieristico 9 unità /fisioterapico 1 unità e animazione 2 unità ha offerto il contributo maggiore con una percentuale di adesione all'iniziativa dell'69%. Tra gli altri professionisti le percentuali scendono al 43% per il servizio mensa refezione fino al 30% del servizio assistenziale. 2 operatori hanno preferito rimanere anonimi, non esplicitando il loro ramo professionale.

Di seguito le domande proposte nel questionario alle quali si poteva attribuire una valutazione da per niente a molto cui è stato attribuito un punteggio numerico da 1 a 4 per renderle maggiormente intelleggibili .



	Giudizio numerico assegnato alle risposte per niente/poco/abbastanza/molto	1	2	3	4
1	di lavorare presso l'ASP Lazzarelli di San Severino M ?				
2	dell'organizzazione in generale del lavoro?				
3	dell'ambiente di lavoro?				
4	della collaborazione tra colleghi dello stesso servizio?				
5	del suo orario di lavoro?				
6	del suo stipendio ?				
7	Della soddisfazione delle esigenze personali (turni, ferie, permessi)?				
8	dell'apprezzamento del suo ruolo professionale ?				
9	delle attrezzature presenti in struttura rispetto alle esigenze delle sue mansioni?				
10	di rapporti e comunicazioni con i suoi referenti?				
11	dei rapporti con la direzione ed il coordinamento dell'Azienda?				
12	del coinvolgimento nell'organizzazione del lavoro?				
13	del grado di autonomia nello svolgimento delle sue mansioni ?				
14	Della comunicazione e del rapporto con gli operatori degli altri servizi?				
15	Della chiarezza e utilità dei documenti utili per lo svolgimento del proprio lavoro (protocolli, piani di lavoro, pianificazioni)?				
16	del livello di formazione proposta dall'Azienda direttamente e/o indirettamente?				
17	delle possibilità di crescita professionale?				
18	delle relazioni instaurate con gli ospiti?				
19	Delle relazioni instaurate con i familiari degli ospiti?				
20	Consiglierebbe ad altri di lavorare in questa struttura?				
21	Consiglierebbe a suoi conoscenti o familiari l'istituzionalizzazione in questa struttura				
	Massimo	21	42	63	84

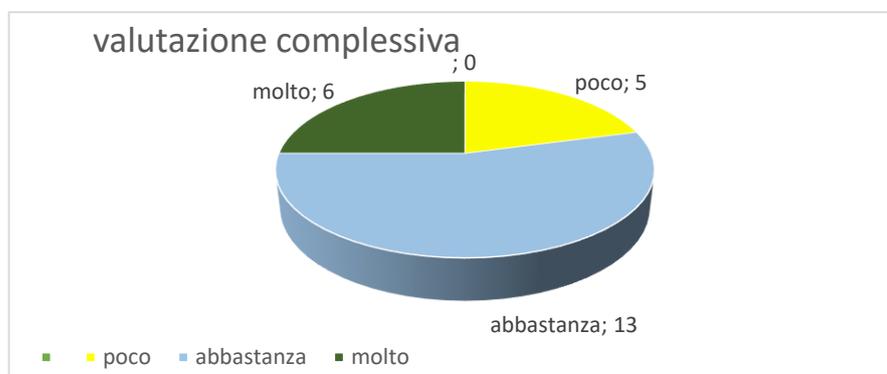
Sono state individuate 4 fasce di valore

=<30 per niente, 31-50 poco; 51-70 abbastanza, >= 71 molto

Le domande 1-20-21 esprimono una sorta di giudizio sintetico sul grado di soddisfazione dell'operatore. Generalmente la valutazione è in linea con il resto delle domanda ad eccezione di poche anomalie.

Risultato complessivo degli operatori che hanno aderito alla rilevazione:

	1	2	3	4		domanda aperta	D 1	D20	D21		NON COMP
ANONIM		3	17	1	61		3	3	3		
	5	9	6	1	45		3	3	3	anomala	
INF		3	18		60	comp	3	3	3		
		4	13	4	63		3	3	3		
		1	3	17	79		4	4	4		
		1	19	1	63		3	3	3		
		3	17	1	61	comp	3	3	3		
	2	15	4		44	comp	3	2	2		
		4	14	3	62	comp	3	3	3		
		5	11	5	63		3	3	4		
		8	11	2	57		3	2	3		
MENSA			5	16	79	comp	4	4	4		
	3	5	11	2	54		3	1	3	anomala	
		1	2	18	80	comp	4	4	4		
ALBERG		3	7	11	71	comp	3	4	4		
				21	84		4	4	4		
		1	12	8	70		4	3	4		
ASSIST		3	13	5	65	comp	4	3	4		
	2	4	9	6	61		3	4	4		
		7	11	1	52	comp	3	3	2		2 ITEM
	2	9	8	2	52		3	3	3		
		3	17	1	61	comp	3	3	3		
	6	10	5		41	comp	3	2	2		
	11	2	6	2	41	comp	2	2	3		



Risultato disaggregato dei servizi:

SERVIZIO ASSISTENZIALE								tot	n	media PUNT	MAX PUN	rapporto media/m ax	
1	di lavorare presso l'ASP Lazzarelli	4	3	3	3	3	3	2	21	7	3	4	0,75
2	dell'organizzazione in generale del	3	3	3	3	3	2	1	18	7	2,571429	4	0,642857
3	dell'ambiente di lavoro?	3	3	3	3	3	1	3	19	7	2,714286	4	0,678571
4	della collaborazione tra colleghi	3	2	3	3	3	2	3	19	7	2,714286	4	0,678571
5	del suo orario di lavoro?	4	2	3	2	3	2	3	19	7	2,714286	4	0,678571
6	del suo stipendio ?	4	1	2	2	2	1	1	13	7	1,857143	4	0,464286
7	Della soddisfazione delle esigenze	4	3	3	2	3	2	4	21	7	3	4	0,75
8	dell'apprezzamento del suo ruolo	3	3	2	2	3	2	1	16	7	2,285714	4	0,571429
9	delle attrezzature presenti in struttura	3	3	2	1	2	1	1	13	7	1,857143	4	0,464286
10	di rapporti e comunicazioni con i	3	2		2	3	2	3	15	7	2,142857	4	0,535714
11	dei rapporti con la direzione ed il	3	4	3	2	3	2	1	18	7	2,571429	4	0,642857
12	del coinvolgimento	3	4		2	3	2	1	15	7	2,142857	4	0,535714
13	del grado di autonomia nello	3	4	3	3	3	3	1	20	7	2,857143	4	0,714286
14	Della comunicazione e del rapporto	3	2	3	2	3	1	3	17	7	2,428571	4	0,607143
15	Della chiarezza e utilità dei	2	3	2	3	3	3	1	17	7	2,428571	4	0,607143
16	del livello di formazione proposta	3	3	3	1	3	3	1	17	7	2,428571	4	0,607143
17	delle possibilità di crescita	2	1	2	2	2	1	1	11	7	1,571429	4	0,392857
18	delle relazioni instaurate con gli	3	4	4	4	4	3	4	26	7	3,714286	4	0,928571
19	Delle relazioni instaurate con i	2	3	3	4	3	1	1	17	7	2,428571	4	0,607143
20	Consiglierebbe ad altri di lavorare in	3	4	3	3	3	2	2	20	7	2,857143	4	0,714286
21	Consiglierebbe a suoi conoscenti o	4	4	2	3	3	2	3	21	7	3	4	0,75
		65	61	52	52	61	41	41	373				

SERVIZIO MENSA REFEZIONE								tot	n	media	punt max	rapporto
1	di lavorare presso l'ASP Lazzarelli	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
2	dell'organizzazione in generale del	3	2	3				8	3	2,666667	4	0,666667
3	dell'ambiente di lavoro?	4	2	4				10	3	3,333333	4	0,833333
4	della collaborazione tra colleghi	4	2	2				8	3	2,666667	4	0,666667
5	del suo orario di lavoro?	3	4	4				11	3	3,666667	4	0,916667
6	del suo stipendio ?	3	1	4				8	3	2,666667	4	0,666667
7	Della soddisfazione delle esigenze	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
8	dell'apprezzamento del suo ruolo	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
9	delle attrezzature presenti in struttura	3	2	4				9	3	3	4	0,75
10	di rapporti e comunicazioni con i	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
11	dei rapporti con la direzione ed il	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
12	del coinvolgimento	4	3	3				10	3	3,333333	4	0,833333
13	del grado di autonomia nello	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
14	Della comunicazione e del rapporto	4	2	4				10	3	3,333333	4	0,833333
15	Della chiarezza e utilità dei	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
16	del livello di formazione proposta	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
17	delle possibilità di crescita	3	1	4				8	3	2,666667	4	0,666667
18	delle relazioni instaurate con gli	4	4	4				12	3	4	4	1
19	Delle relazioni instaurate con i	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
20	Consiglierebbe ad altri di lavorare in	4	1	4				9	3	3	4	0,75
21	Consiglierebbe a suoi conoscenti o	4	3	4				11	3	3,666667	4	0,916667
		79	54	80				213				

servizio inf/fisio/animaz										tot	n	media	punt max	rapporto
1	di lavorare presso l'ASP Lazzarelli	3	3	4	3	3	3	3	3	28	9	3,111111	4	0,777778
2	dell'organizzazione in generale del	3	3	3	3	3	2	3	3	25	9	2,777778	4	0,694444
3	dell'ambiente di lavoro?	3	2	4	3	3	2	3	3	25	9	2,777778	4	0,694444
4	della collaborazione tra colleghi	3	4	3	3	4	2	3	4	29	9	3,222222	4	0,805556
5	del suo orario di lavoro?	3	4	3	3	3	2	4	4	29	9	3,222222	4	0,805556
6	del suo stipendio ?	2	3	2	3	3	1	3	2	21	9	2,333333	4	0,583333
7	Della soddisfazione delle esigenze	3	4	4	4	3	2	4	4	31	9	3,444444	4	0,861111
8	dell'apprezzamento del suo ruolo	3	2	4	3	3	2	2	2	23	9	2,555556	4	0,638889
9	delle attrezzature presenti in struttura	2		4	3	3	3	3	3	24	9	2,666667	4	0,666667
10	di rapporti e comunicazioni con i		4	4	3	3	2	3	3	25	9	2,777778	4	0,694444
11	dei rapporti con la direzione ed il	3	3	4	3	3	2	3	3	27	9	3	4	0,75
12	del coinvolgimento	3	2	4	3	3	2	3	3	26	9	2,888889	4	0,722222
13	del grado di autonomia nello	3	3	4	3	3	2	3	3	27	9	3	4	0,75
14	Della comunicazione e del rapporto	3	2	4	2	2	2	2		19	9	2,111111	4	0,527778
15	Della chiarezza e utilità dei	2	3	4	3	3	2	3	3	25	9	2,777778	4	0,694444
16	del livello di formazione proposta	3	3	4	3	2	2	2	2	23	9	2,555556	4	0,638889
17	delle possibilità di crescita	3		4	3	2	1	2	2	19	9	2,111111	4	0,527778
18	delle relazioni instaurate con gli	3	3	4	3	3	3	4	4	31	9	3,444444	4	0,861111
19	Delle relazioni instaurate con i	3	3	4	3	3	3	3	4	29	9	3,222222	4	0,805556
20	Consiglierebbe ad altri di lavorare in	3	3	4	3	3	2	3	2	26	9	2,888889	4	0,722222
21	Consiglierebbe a suoi conoscenti o	3	3	4	3	3	2	3	4	28	9	3,111111	4	0,777778
		57	57	79	63	61	44	62	63	54	540			

SERVIZI GENERALI										tot	n	media	punt max	rapporto
1	di lavorare presso l'ASP Lazzarelli	3	4	4						11	3	3,666667	4	0,916667
2	dell'organizzazione in generale del	3	4	4						11	3	3,666667	4	0,916667
3	dell'ambiente di lavoro?	4	4	3						11	3	3,666667	4	0,916667
4	della collaborazione tra colleghi	3	4	3						10	3	3,333333	4	0,833333
5	del suo orario di lavoro?	4	4	4						12	3	4	4	1
6	del suo stipendio ?	4	4	3						11	3	3,666667	4	0,916667
7	Della soddisfazione delle esigenze	4	4	4						12	3	4	4	1
8	dell'apprezzamento del suo ruolo		4	3						7	3	2,333333	4	0,583333
9	delle attrezzature presenti in struttura	2	4	4						10	3	3,333333	4	0,833333
10	di rapporti e comunicazioni con i	3	4	3						10	3	3,333333	4	0,833333
11	dei rapporti con la direzione ed il	4	4	4						12	3	4	4	1
12	del coinvolgimento	2	4	3						9	3	3	4	0,75
13	del grado di autonomia nello	4	4	3						11	3	3,666667	4	0,916667
14	Della comunicazione e del rapporto	4	4	3						11	3	3,666667	4	0,916667
15	Della chiarezza e utilità dei	3	4	3						10	3	3,333333	4	0,833333
16	del livello di formazione proposta	3	4	3						10	3	3,333333	4	0,833333
17	delle possibilità di crescita	2	4	3						9	3	3	4	0,75
18	delle relazioni instaurate con gli	4	4	4						12	3	4	4	1
19	Delle relazioni instaurate con i	3	4	2						9	3	3	4	0,75
20	Consiglierebbe ad altri di lavorare in	4	4	3						11	3	3,666667	4	0,916667
21	Consiglierebbe a suoi conoscenti o	4	4	4						12	3	4	4	1
		67	84	70						221				

	SERVIZIO NON SPECIFICATO			tot	n	media	punt max	rapporto
1	di lavorare presso l'ASP Lazzarelli	3	3	6	2	3	4	0,75
2	dell'organizzazione in generale del	3	2	5	2	2,5	4	0,625
3	dell'ambiente di lavoro?	3	3	6	2	3	4	0,75
4	della collaborazione tra colleghi	2	3	5	2	2,5	4	0,625
5	del suo orario di lavoro?	3	2	5	2	2,5	4	0,625
6	del suo stipendio ?	2	2	4	2	2	4	0,5
7	Della soddisfazione delle esigenze	3	1	4	2	2	4	0,5
8	dell'apprezzamento del suo ruolo	4	1	5	2	2,5	4	0,625
9	delle attrezzature presenti in struttura	2	2	4	2	2	4	0,5
10	di rapporti e comunicazioni con i	3	1	4	2	2	4	0,5
11	dei rapporti con la direzione ed il	3	2	5	2	2,5	4	0,625
12	del coinvolgimento	3	2	5	2	2,5	4	0,625
13	del grado di autonomia nello	3	3	6	2	3	4	0,75
14	Della comunicazione e del rapporto	3	1	4	2	2	4	0,5
15	Della chiarezza e utilità dei	3	2	5	2	2,5	4	0,625
16	del livello di formazione proposta	3	2	5	2	2,5	4	0,625
17	delle possibilità di crescita	3	1	4	2	2	4	0,5
18	delle relazioni instaurate con gli	3	4	7	2	3,5	4	0,875
19	Delle relazioni instaurate con i	3	2	5	2	2,5	4	0,625
20	Consiglierebbe ad altri di lavorare in	3	3	6	2	3	4	0,75
21	Consiglierebbe a suoi conoscenti o	3	3	6	2	3	4	0,75
		61	45	106				

ORGANIZZAZIONE

Le domande riguardanti l'ambito organizzativo miravano a comprendere quanto il sistema organizzativo interno rispondesse ad esigenze di sicurezza dell'Operatore in termini di conoscenza degli obiettivi aziendali, dell'assetto gerarchico, delle mansioni e delle relative responsabilità, oltre che della programmazione delle attività. Nella dimensione più propriamente relazionale è stato indagato il giudizio del lavoratore sull'efficacia dei flussi informativi e sulla collaborazione fra operatori.

BENESSERE PERCEPITO E SENSO DI RESPONSABILITA'

Il benessere percepito è visto come la conseguenza di numerose condizioni, tra cui il sentirsi parte dell'organizzazione ed il percepire l'ambiente di lavoro ed i diversi attori quali fattori condizionanti la stabilità operativa e psicologico-emotiva del

lavoratore. Il benessere è stato associato anche al livello di coinvolgimento personale all'attività produttiva

SODDISFAZIONE

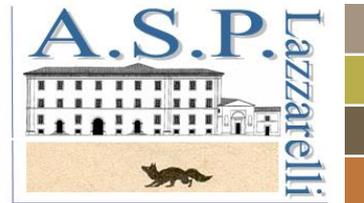
SODDISFAZIONE La soddisfazione si traduce come risultato ultimo nella fierezza ad essere parte del sistema. Naturalmente costituiscono parte integrante di questa considerazione anche il salario, la crescita professionale, l'apprezzamento del ruolo.

I RISULTATI

I risultati ci danno un quadro con luci ed ombre in tutte e tre le dimensioni indagate: Nella dimensione dell'**ORGANIZZAZIONE** i lavoratori riconoscono un buon grado di pianificazione delle attività produttivoassistenziali in azienda ad eccezione del servizio assistenziale che è in generale il servizio più critico: chiede maggiore puntualità nell'aggiornamento dei piani di lavoro. Il carico di lavoro non rappresenta in generale un problema. I famigliari e gli Ospiti sono vissuti come attori del sistema, con i quali occorre necessariamente creare collaborazione. Da notare che tutti gli operatori riferiscono un rapporto positivo o molto positivo con gli ospiti, generalmente di meno con i familiari cui almeno due persone attribuiscono poco rispetto per il lavoro svolto.

Le dotazioni tecnologiche sembrano non essere adeguate per diversi operatori del servizio assistenziale, tre in particolare sono molto critichi e chiedono di incrementare il numero di sollevatori e verificarne con più regolarità la manutenzione. Collaborazione, fiducia nel collega ed aiuto reciproco sembrano essere ingredienti consolidati di un sistema operativo visivamente positivo e costruttivo. L'analisi dei dati suggerisce un buon clima di lavoro nell'ambito dello stesso servizio mentre ci sono delle osservazioni negative quando si parla di collaborazione tra operatori di servizi differenti. In particolare questa problematica è sentita nel gruppo del servizio inf/fisio/animazione.

Parlando di **BENESSERE** e **RESPONSABILITA'**, tutti gli Operatori indistintamente, oltre ad aver chiaro i propri compiti, se ne assumono pienamente le responsabilità, riconoscendo un buon grado di autonomia nell'espletamento delle loro mansioni. La collaborazione fra professionisti, come già indicato nel precedente paragrafo, è sentita come necessaria per instaurare un buon ambiente di lavoro e favorire conseguentemente il benessere di ogni singolo operatore. Degni di



attenzione sono anche gli item che indagano la soddisfazione dell'operatore circa i rapporti con i referenti della cooperativa e di quelli aziendali. Tre operatori del servizio assistenziale ed uno dei servizi inf/fisio e anim si esprimono in modo negativo. La possibile soluzione, in tal senso, risiede nell'intensificazione di momenti di scambio di opinioni sull'operato quotidiano.

SODDISFAZIONE Gli Operatori percepiscono la loro importanza nell'implementare un sistema lavorativo utile agli Ospiti ed ai Familiari della struttura. Sono fieri di lavorare nella Lazzarelli, solo una persona non consiglierebbero ad altri di lavorare e/o di istituzionalizzare una persona in questa struttura. Di contro ritengono il loro lavoro non adeguatamente remunerato così come la crescita professionale non risulta essere soddisfacente.