

RISULTATI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALLA RSA "L'ARCA" di Desio nell'anno 2018

QUESTIONARI PER GLI OPERATORI

INDICE



Premessa

pg.2

1. Risultati I parte del questionario autosomministrato

pg.3

2. Risultati II parte del questionario autosomministrato

pg.5



PREMESSA

Di seguito vengono presentati i dati emersi dai questionari qualità autocompilati dagli Operatori che prestano servizio presso la RSA "L'Arca" di Desio (sia operatori dipendenti che liberi professionisti).

La valutazione si riferisce ai servizi erogati dalla Residenza nell'anno 2018.

I questionari sono stati inviati per posta a ogni operatore nel mese di marzo 2019, e sono stati restituiti dall'operatore in forma anonima all'interno di un contenitore posto in ingresso in RSA.

Si segnala come quest'anno sia stata proposta agli operatori una nuova formulazione del questionario di valutazione della qualità dei servizi erogati, al fine di:

- *Rendere più semplice e snella la compilazione del questionario, che è stato suddiviso in 2 aree di indagine:*
 - ✓ *I PARTE _ raccolta di alcuni dati socio-anagrafici dell'operatore che ha compilato il questionario.*
 - ✓ *II PARTE _ indaga in maniera specifica la qualità percepita da parte dell'operatore di aspetti/servizi specifici, per ognuno dei quali viene chiesto all'Operatore di esprimere una valutazione utilizzando come risposta una scala Likert graduata.*
- *Rendere maggiormente comprensibile le domande poste.*
- *Indagare a 360 gradi la percezione che gli operatori hanno dei servizi offerti dalla RSA.*
- *Consentire un'analisi e interpretazione dei risultati funzionale all'individuazione delle aree problematiche da migliorare e/o dei servizi da potenziare.*

QUESTIONARI RESTITUITI: N.30.

RISULTATI PARTE I DEL QUESTIONARIO AUTOSOMMINISTRATO

Di seguito si riportano i risultati emersi dalla compilazione della I parte, di carattere più ampio e generale, del questionario autocompilato e restituito dai 30 Operatori.

Si evidenzia **come la maggior parte degli operatori siano donne (n. 25), con un'età maggiore di 50 anni (n. 21), e un'anzianità di servizio significativa (n. 19 operatori svolgono il proprio operato in RSA da più di 10 anni)**. Questi dati spingono a interrogarsi su variabili che potrebbero subentrare proprio a seguito di un'anzianità di servizio importante e significativa, come per esempio la stanchezza, la demotivazione, il rischio reale di burn out, il non riuscire a trovare nuovi stimoli lavorativi o il non cercarli più.

Diventa quindi fondamentale per la RSA offrire costantemente nuovi stimoli lavorativi e formativi ai propri dipendenti, al fine di alimentare, mantenere o ripristinare un buon livello di motivazione, un senso di autoefficacia e di autostima, lo sviluppo dell'empowerment, la capacità di resilienza.

Tutto questo in ottica che vede il processo motivazionale non come un traguardo raggiunto in termini definitivi e stabili, ma come un percorso che va continuamente alimentato nel corso degli anni, così come delineato a livello teorico – concettuale dalla "Ruota del cambiamento" di Di Clemente e Prokaska, dove vengono individuate le diverse fasi di sviluppo della motivazione: la precontemplazione, la contemplazione, la decisione, l'azione e il mantenimento.

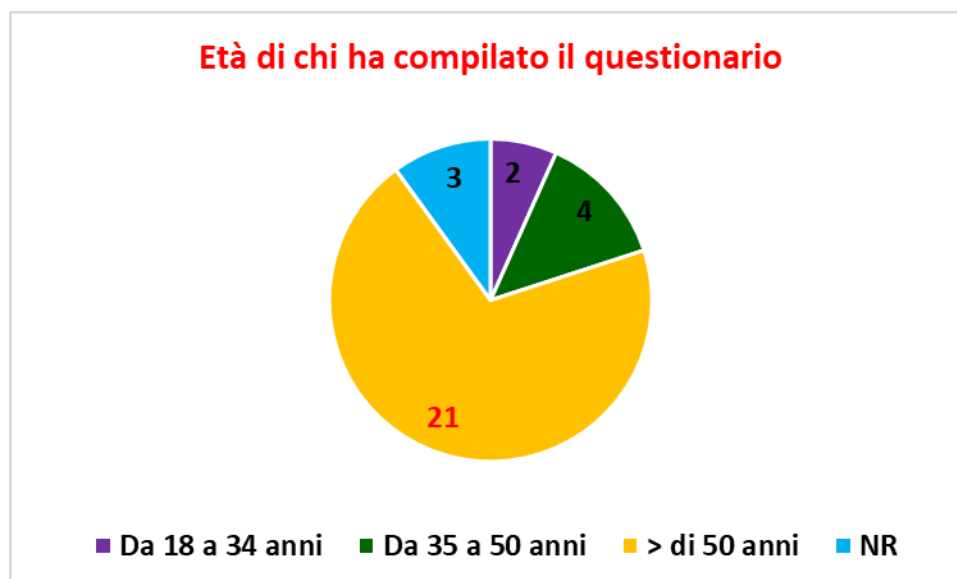


Grafico 1: La maggior parte (n.21) degli operatori che ha compilato e restituito i questionari presenta un'età maggiore di 50 anni.

RISULTATI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALLA RSA NELL'ANNO 2018 - OPERATORI

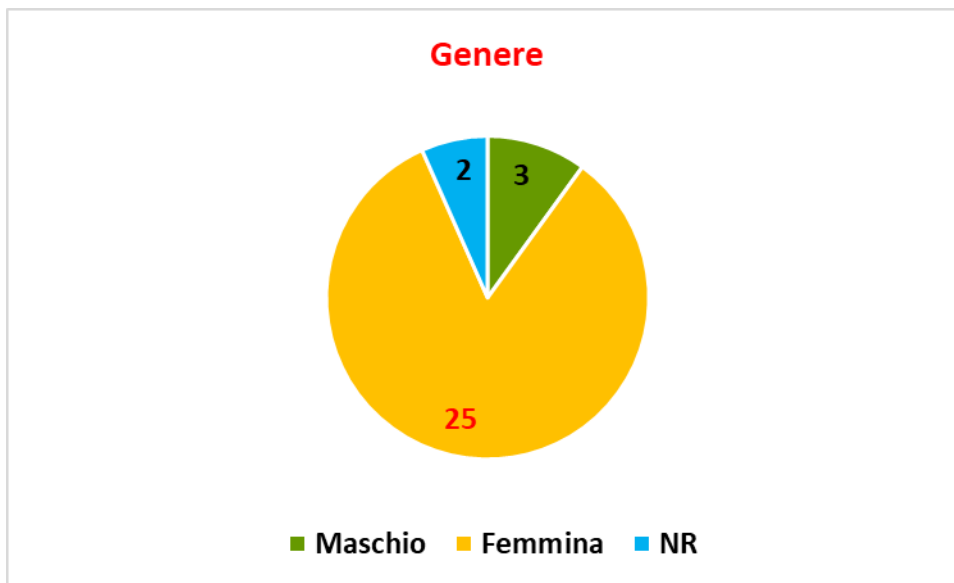


Grafico 2: Sono 25 gli operatori donne che operano all'interno della RSA.

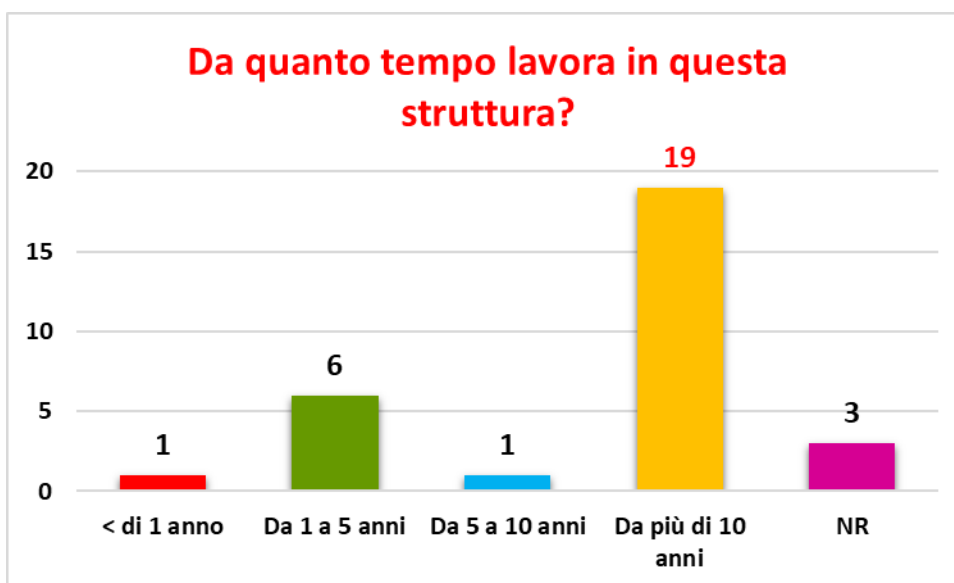


Grafico 3: La maggior parte degli operatori (n.19) lavora in questa RSA da più di 10 anni. Sono dunque operatori con un'anzianità di servizio importante, che lavorano in un ambiente sanitario-assistenziale fortemente elicitante dal punto di vista dello stress psico-fisico, e dunque ad alto rischio burn-out.



Grafico 4: La maggior parte di coloro che hanno risposto ai questionari (n.13) ricoprono all'interno della residenza un ruolo di tipo assistenziale nei confronti dell'anziano fragile.

RISULTATI PARTE II DEL QUESTIONARIO AUTOSOMMINISTRATO

Di seguito si riportano i risultati emersi dalla compilazione della II parte del questionario autocompilato e restituito dai 30 operatori. Questa parte del questionario indaga in maniera specifica la qualità percepita dall'Operatore dei seguenti aspetti:

- *Elementi che caratterizzano l'organizzazione.*
- *Ambiente di lavoro.*
- *Comunicazione interna.*
- *Lavoro in gruppo con i colleghi.*
- *Gestione risorse umane.*
- *Aspetti relazionali all'interno della RSA.*
- *Giudizio complessivo.*

Su questi aspetti viene chiesto all'operatore di esprimere una valutazione utilizzando come risposta una scala Likert graduata con 6 giudizi:

- *Perfettamente d'accordo.*
- *Molto d'accordo.*
- *Abbastanza d'accordo.*
- *Poco d'accordo.*

RISULTATI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALLA RSA NELL'ANNO 2018 - OPERATORI

- *Per nulla d'accordo.*
- *Non ho elementi per valutare.*

Sempre in questa parte viene chiesto agli Operatori di valutare aspetti molto specifici del proprio lavoro (es. stipendio, premio qualità, collaborazione con il coordinatore e con i colleghi, etc.).

Su questi aspetti viene chiesto all'operatore di esprimere una valutazione utilizzando come risposta una scala Likert graduata con 6 giudizi:

- *Ottimo*
- *Distinto*
- *Buono*
- *Sufficiente*
- *Insufficiente*

Viene poi posta una domanda aperta all'operatore: nello specifico gli viene chiesto di esprimere 3 proposte che, secondo la sua opinione, possono contribuire a migliorare la qualità del lavoro svolto.

Di seguito vengono riportati i risultati emersi.

Le chiediamo cortesemente di esprimere la Sua opinione sui seguenti aspetti, ponendo una crocetta alla voce che meglio esprime in maniera sintetica la Sua opinione:	Perfettamente d'accordo	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo	Non ho elementi per valutare	NR (non risponde)
ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO L'ORGANIZZAZIONE:							
1.Gli obiettivi della struttura sono conosciuti e condivisi	3	4	15	4	2	0	2
2.Il personale è coinvolto nelle decisioni	4	2	8	9	6	0	1
3.Esiste una chiarezza delle procedure operative	1	2	11	10	5	0	1
4.La Direzione prende in considerazione le proposte degli operatori	2	5	8	6	7	1	1
5.L'autonomia e responsabilità individuali sono valorizzate	1	5	8	8	5	1	2
6.Sono importanti i risultati e non le procedure	2	2	7	8	9	0	2
7.La Direzione ha come obiettivo la qualità del lavoro	5	4	10	5	5	0	2
8.Il servizio offerto deve essere adeguato alle esigenze dell'anziano	14	6	6	0	2	0	2
9.La cortesia verso l'anziano è fondamentale	21	7	0	0	0	0	2

RISULTATI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALLA RSA NELL'ANNO 2018 - OPERATORI

10.Affidabilità e precisione nel proprio lavoro sono indispensabili	20	8	0	0	0	0	2
11.Il servizio reso è uniforme nei vari nuclei	3	3	8	5	6	3	2
12.Il disservizio è gestito tempestivamente	3	5	3	8	6	2	3
13.Nella RSA viene riconosciuto un ruolo centrale all'anziano	9	7	6	4	1	0	3
14.La struttura offre un servizio di qualità	4	9	10	2	4	0	1
AMBIENTE DI LAVORO:							
15.L'ambiente fisico di lavoro è confortevole	4	5	12	2	1	0	6
16.Gli strumenti messi a disposizione sono adeguati al lavoro che devo svolgere	4	3	12	7	1	0	3
17.Gli orari di lavoro sono soddisfacenti	6	9	10	2	1	0	2
18.I rischi di infortuni o malattie professionali sono rilevanti	0	7	11	5	2	3	2
19.Il livello di stress psicofisico è alto	6	14	3	2	1	1	3
20.Il livello di assenteismo è alto	6	10	7	3	1	1	2
COMUNICAZIONE INTERNA:							
21.Ricevo informazioni chiare circa i compiti e le mansioni che devo svolgere nel mio lavoro	4	5	13	5	2	0	1
22.Ricevo informazioni chiare circa la valutazione del mio lavoro	6	3	9	9	2	0	1
23.Gli obiettivi aziendali vengono comunicati in maniera chiara e sono condivisi con tutto il personale	3	7	6	9	3	0	3
LAVORO IN GRUPPO CON I COLLEGHI:							
24.L'organizzazione per gruppi o coppie di lavoro funziona bene	3	3	10	6	5	1	2
25.Il grado di collaborazione tra colleghi è elevato	2	5	9	9	4	0	1
26.Mi ritengo corresponsabile di ciò che nel lavoro non va bene	1	5	12	1	6	1	4
27.Il rapporto professionale con i colleghi influenza positivamente i risultati del mio lavoro	4	6	8	7	3	0	2
28.Con i miei colleghi riesco a raggiungere gli obiettivi preposti nei tempi stabiliti	3	6	12	5	2	1	1
GESTIONE RISORSE UMANE							
29.Il ruolo che ricopro nell'azienda è adeguato alle mie capacità	10	9	10	0	0	0	1
30.Le mansioni che mi vengono affidate sono attinenti alla mia formazione	10	8	8	3	0	0	1
31.Il metodo di selezione del personale è valido e equo	4	3	8	5	4	5	1
32.La fase di inserimento lavorativo è adeguata	2	5	12	4	2	4	1
33. Il sistema di valutazione delle prestazioni è equo	1	2	13	5	4	3	2
34.I programmi formativi sono validi	6	10	8	3	1	0	2
ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA RSA:							
33.Tutela della riservatezza e partecipazione al PAI	5	9	4	3	0	6	3
34.Applicazione della carta dei servizi	6	6	7	2	1	5	3
NEL COMPLESSO RITENGO LA QUALITA' DI QUESTA RSA....	3	7	8	0	1	1	10

Tabella 1

Dai risultati riportati nella tabella 1, emerge come le aree più critiche, dove aumentano le risposte "Poco o per nulla d'accordo", sono:

- "Chiarezza delle procedure operative" _ 10 sono gli operatori che si dichiarano "poco d'accordo."

RISULTATI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALLA RSA NELL'ANNO 2018 - OPERATORI

- "Autonomia e responsabilità individuali vengono valorizzati" _ **8 operatori dichiarano di essere poco d'accordo sulla fatto che questi aspetti vengano valorizzati.**
- "Il disservizio è gestito tempestivamente" _ **8 gli operatori che si dichiarano poco d'accordo.**
- "Ricevo informazioni chiare circa la valutazione del mio lavoro" e "Gli obiettivi aziendali vengono comunicati in maniera chiara e sono condivisi con tutto il personale" _ Per entrambe le affermazioni **sono 9 gli operatori che si dichiarano poco d'accordo.**
- "Il grado di collaborazione tra colleghi è elevato" _ **9 sono gli operatori che si dichiarano poco d'accordo.**

LE DUE MACRO AREE CHE PRESENTANO IL PIU' ALTO NUMERO DI RISPOSTA "POCO D'ACCORDO" RISULTANO QUINDI ESSERE:

- **COMUNICAZIONE INTERNA.**
- **LAVORO IN GRUPPO CON I COLLEGHI.**

Le chiediamo di valutare i seguenti aspetti, apponendo una crocetta in corrispondenza della risposta che ritiene più adeguata:	Ottimo	Distinto	Buono	Sufficiente	Insufficiente	NR
STIPENDIO	3	4	6	11	5	1
INCENTIVI/PREMIO QUALITA'	2	2	4	3	16	3
SICUREZZA/STABILITA' DEL POSTO DI LAVORO	6	4	11	2	6	1
POSSIBILITA' DI FARE CARRIERA	1	1	3	7	16	2
VALORIZZAZIONE DELLE MIE COMPETENZE	1	2	9	9	8	1
POSSIBILITA' DI ACQUISIRE NUOVE COMPETENZE	2	3	8	12	3	2
EQUA DISTRIBUZIONE DEI CARICHI DI LAVORO	1	0	8	11	9	1
ESECUZIONE IN AUTONOMIA DEL PROPRIO LAVORO	8	5	9	4	3	1
ORIENTAMENTO AL SERVIZIO E ALLA COLLABORAZIONE CON I COLLEGHI	2	3	8	12	4	1
COLLABORAZIONE CON I COORDINATORI	6	1	8	9	5	1
COLLABORAZIONE CON LE DIREZIONI	7	3	10	5	4	1
COLLABORAZIONE CON LE ALTRE FIGURE PROFESSIONALI	5	2	10	10	2	1
FLESSIBILITA' NEL PROPRIO LAVORO, ANCHE CON DISPOBILITA' A CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI	4	4	12	6	3	1
CAPACITA' DI CONFRONTARSI CON LE ALTRE FIGURE PROFESSIONALI, SENZA ENTRARE IN CONFLITTO	4	2	13	6	4	1

Tabella 2

Dalla tabella n. 2 le aree ritenute maggiormente critiche dagli operatori sono:

- **Stipendio/incentivi/premio qualità.**

RISULTATI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALLA RSA NELL'ANNO 2018 - OPERATORI

- **Carriera.**
- **Collaborazione con colleghi, coordinatore e tra le diverse figure professionali.**

Queste aree indicate in tabella n. 2 confermano le criticità emerse nella tabella n. 1: in entrambe le aree maggiormente critica risulta essere la collaborazione e comunicazione tra figure professionali e il lavoro in gruppo, aspetti entrambi centrali nello svolgimento del proprio lavoro in una RSA.

Le proposte fatte dagli operatori per il miglioramento della qualità del proprio lavoro riguardano prevalentemente:

- **Comunicazione.**
- **Relazione tra figure professionali.**

Emergono poi considerazioni in merito a:

- *Procedure e "Burocrazia".*
- *Utilizzo della cartella informatizzata.*
- *Stipendio, ferie, numero operatori nei nuclei.*
- *Aspetti più pratici (Lavastoviglie, bar)*