



**ESITI DEL GRADIMENTO
DEI COLLABORATORI
del 2023
e
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2024
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

1

Milano, 30 aprile 2024

Ufficio del Personale

A cura del Direttore del Personale

PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE

PICCOLO COTTOLENGO

Tel. 02/42941 - Fax 02/40043451

Viale Caterina da Forlì, 19 - 20146 Milano

C.P.P. 242271 - P.I. e C.F. 02541960155

www.donorione-mi.it

INTRODUZIONE

La “*job satisfaction*”, cioè la soddisfazione del personale, rappresenta un elemento determinante del clima organizzativo e fondamentale per la qualità dei servizi offerti da un’istituzione. In questa ottica, oltre alla rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e/o Familiari relativamente ai vari servizi offerti dall’Istituto, è parimenti importante conoscere il grado di soddisfazione dei collaboratori che operano a vario titolo nei Servizi erogati dall’Istituto. A tal fine ogni anno viene somministrato un questionario anonimo a tutti i collaboratori (dipendenti e non) durante i mesi di novembre e dicembre, con la consegna prevista entro il mese di gennaio dell’anno successivo. Per ovviare al bassissimo riscontro registrato negli ultimi due anni in concomitanza con la situazione emergenziale, dal 2022 si è deciso di informatizzare la somministrazione del questionario, pur continuando a mettere a disposizione dei collaboratori anche il formato cartaceo. Nel 2023, oltre al link di collegamento al questionario, è stata introdotta la possibilità di utilizzare il QR code, in modo da agevolare ulteriormente la compilazione da parte dei collaboratori.

Il questionario è suddiviso in tre sezioni. Nella prima sezione sono stati indagati alcuni aspetti generali quali la qualifica, il servizio di provenienza, l’anzianità di servizio. Nella seconda sezione è stato indagato il grado di soddisfazione/percezione verso gli aspetti lavorativi ed organizzativi. La terza sezione era dedicata ad eventuali suggerimenti per migliorare la qualità delle condizioni lavorative in Istituto.

Per la restituzione del questionario sono state predisposte un’urna all’entrata principale dell’Istituto, nelle vicinanze dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico, una nell’atrio del padiglione “C” ed un’altra all’interno del bar.

ANALISI DEI DATI

L’analisi dei dati ha previsto la codifica, l’inserimento dei dati e l’analisi statistica delle variabili indagate.

I risultati si riferiscono ad un’analisi statistica descrittiva di frequenze assolute (N) e percentuali (%).

Per rendere più chiara possibile la presentazione dei dati, sono rappresentate solo le frequenze valide, cioè quelle in cui sono stati esclusi i *missing* (domande senza risposta). Pertanto i risultati si riferiscono all’effettivo campione dei rispondenti alle relative domande (si veda il totale delle risposte rappresentato in ciascuna tabella).

RISULTATI

I questionari dei collaboratori ritornati sono stati complessivamente 79 su un totale di 318 collaboratori a cui è stato inviato il link (24,8%). Occorre evidenziare un aspetto molto importante relativamente ai questionari ritornati e, di conseguenza, oggetto di elaborazione. In alcuni nuclei/servizi, infatti, i rispondenti non arrivano al 20% del totale dei collaboratori ad essi assegnati.

Tale percentuale di rispondenti è suddivisa tra un 88,6% di personale dipendente, un 7,6% di collaboratori liberi professionisti ed un 3,8% circa di lavoratori in somministrazione. Il 40,5% dei rispondenti è rappresentato dagli ausiliari socio assistenziali e operatori socio-sanitari (ASA e OSS) e a seguire da altri operatori sanitari (fisioterapisti 15,2%, infermieri 6,3%, medici 6,3%, educatori 5,1%, ecc.). Il 30,4% dei rispondenti lavora in RSA, il 35,8% in RSD. I rimanenti lavorano nel servizio di Fisioterapia Ambulatoriale, nel reparto di Cure intermedie, nei Servizi Generali e negli Uffici. Complessivamente, gli **aspetti organizzativi e lavorativi** sono ritenuti positivi dalla maggior parte dei rispondenti, con un giudizio buono o sufficiente. Il 14,7% ha dichiarato di sentirsi stressato o molto stressato, psicologicamente o fisicamente, imputando tale percezione di stress a motivi lavorativi (20,2%) e personali/familiari (7,5%). Ciò nonostante la maggioranza del personale ha affermato di sentirsi complessivamente abbastanza o molto realizzato nel proprio lavoro (totale 91,2%).

Si rimanda per i dettagli alle tabelle 1a e 1b.

Tab. n. 1a - Valutazione degli aspetti lavorativi e organizzativi

Scala da 1 a 5 (1= pessimo e 5= ottimo)	1	2	3	4	5
Come valuta complessivamente ciascuno dei seguenti aspetti?	%	%	%	%	%
Le attrezzature e gli strumenti disponibili per lo svolgimento adeguato del suo lavoro	1,3	5,1	34,2	41,8	17,7
Gli strumenti informativi disponibili per lo svolgimento delle sue attività		1,3	20,3	58,2	20,3
L'organizzazione del lavoro nel suo nucleo/servizio	1,3	3,8	30,4	49,4	15,2
Gli orari di lavoro in rapporto al tipo di funzione svolta	1,3	6,3	12,7	54,4	25,3
Le relazioni con i suoi colleghi		3,8	15,2	53,2	27,8
Le relazioni con il suo diretto responsabile		1,3	6,3	34,2	58,2

Tab. n. 1b - Valutazione degli aspetti lavorativi e organizzativi

Scala da 1 a 5 (1= per niente e 5= del tutto)	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
In che misura la sua attività lavorativa le permette di esprimere le sue attitudini -capacità?	1,3	5,1	32,9	48,1	12,7
In che misura ritiene che l'aggiornamento continuo delle sue conoscenze professionali sia importante per il suo lavoro?		1,3	3,8	35,4	59,5
In che misura ritiene che la valutazione periodica delle prestazioni consenta di far emergere le capacità e i comportamenti di eccellenza del personale?		2,5	17,7	51,9	27,8
Riesce normalmente a conciliare l'impegno lavorativo con la sua vita privata?	2,5	8,9	25,3	46,8	16,5
In rapporto alla sua attività lavorativa si sente stressato?	13,9	43	30,4	11,4	1,3
Complessivamente in rapporto alla sua attività lavorativa quanto si sente realizzato?		8,9	34,2	45,6	11,4

CONCLUSIONI

La valutazione globale della soddisfazione lavorativa è stata giudicata abbastanza positiva dai rispondenti. Dall'analisi dei risultati sono stati selezionati gli aspetti critici (percentuale di giudizio insufficiente o pessimo superiore al 15%) e definite le aree prioritarie. Si riscontra un netto miglioramento generale rispetto a diversi aspetti che negli ultimi anni presentavano delle criticità. In particolare relativamente alla percezione dello stress e della conciliazione fra impegno lavorativo e vita privata, si registrano delle percentuali di criticità che si attestano al di sotto del 15%.

È necessario, comunque, precisare che quelli che vengono solitamente indicati come “aspetti critici”, non possono essere considerati tali in tutti i nuclei/servizi, in quanto relativi il più delle volte ad un numero decisamente esiguo di collaboratori rispondenti, come già precedentemente evidenziato.

Aspetti critici e/o migliorati	2021 %	2022 %	2023 %
Organizzazione del lavoro nel suo nucleo/servizio	15,2	7,8	5,1
In che misura l'attività lavorativa le permette di esprimere le sue attitudini/capacità?	17,5	9,2	6,4
In che misura ritiene che la valutazione periodica delle prestazioni consenta di far emergere le capacità e i comportamenti di eccellenza del personale?	23,9	13,4	2,5
Riesce normalmente a conciliare l'impegno lavorativo con la sua vita privata?	14,4	17,7	11,4
In rapporto alla sua attività lavorativa si sente stressato?	45,5	41,1	12,7
Complessivamente si sente realizzato?	25,8	12	8,9

Il presente report è affisso nella bacheca utilizzata per le comunicazioni ai collaboratori. Inoltre è disponibile sul sito www.donorionemilano.it e nella sezione intranet dell'Istituto.

AREA CON CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2024	RISORSE/ STRUMENTI
Percezione dello stress	<ul style="list-style-type: none"> • Nonostante l'area non sia ritenuta più critica si prevedono le seguenti due azioni di miglioramento già pianificate: • Come da Piano Formativo, verrà erogato il 2° ciclo del corso sulla gestione dei conflitti (settembre/ottobre 2024) • Nel 2024, in seguito alla chiusura del reparto di Cure intermedie ed alla conseguente riassegnazione del personale da esso proveniente, si terrà una giornata di team building rivolta agli operatori del 3° piano Don Sterpi, interessato dall'assegnazione del maggior numero di operatori provenienti dal Reparto Cure Intermedie Restano, altresì, confermate le due giornate di team building, dedicate una a Coordinatori, Referenti e Responsabili e l'altra agli impiegati amministrativi ed alle assistenti sociali. 	<p>Direzione del Personale Ufficio formazione Ufficio qualità Referenti d'Area Coordinatori Responsabili</p>
Somministrazione questionario gradimento	<ul style="list-style-type: none"> • Nonostante le nuove modalità di comunicazione, diffusione e condivisione, purtroppo il numero dei collaboratori che compilano il questionario continua a diminuire. Si prevedono incontri specifici per sensibilizzare il personale alla compilazione del questionario di gradimento. 	<p>Direzione del Personale Ufficio formazione Referenti d'Area Coordinatori Responsabili</p>