

# *Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra*

Residenza Sanitario Assistenziale

## **VERBALE**

### **ESITO QUESTIONARI OPERATORI ANNO 2018**

*Anche quest'anno, al fine di verificare il clima organizzativo e la soddisfazione degli Operatori della Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra, agli stessi, nel mese di dicembre 2018, è stato somministrato un questionario di soddisfazione.*

*Si tratta di un questionario di tredici domande delle quali, se la risposta è negativa, perché abbia un senso e sia costruttiva, è obbligatorio aggiungere la motivazione.*

*Per facilitare l'espressione più sincera delle valutazioni, il questionario è anonimo e la sua restituzione avviene tramite il suo inserimento in un'apposita urna situata, come tutti gli anni, in reparto.*

*Quest'anno la data ultima di consegna dei questionari compilati era prevista per la fine di dicembre 2018.*

*Su un totale di 41 questionari consegnati, fra quelli di reparto e servizi generali, c'è stata una risposta pari al 36,6%; inoltre, un questionario è stato inserito nell'urna ma non compilato.*

*Alcuni operatori, sollecitati, hanno riferito di ritenere superflua la compilazione del suddetto questionario perché, in caso di problemi e/o divergenze, preferiscono parlarne direttamente e immediatamente con i colleghi e/o superiori e anche, durante le riunioni mensili di reparto.*

*Tranne un questionario, risultato completamente negativo (Troppo lavoro e "paga troppo bassa"), i risultati dei questionari hanno evidenziato aspetti positivi:*

- È chiaro quali sono le persone responsabili/di riferimento per lo svolgimento del lavoro;*
- Chiarezza di ciò che la RSA si attende dalle singole figure professionali in termini di mansioni da svolgere;*
- Adeguatezza degli strumenti a disposizione;*



# *Fondazione MLUS Casa di Riposo Leandra*

Residenza Sanitario Assistenziale

- *Soddisfazione dell'accuratezza e tempistica delle informazioni in generale e a quelli in merito agli aspetti organizzativi e ai piani di lavoro;*
- *Soddisfazione del rapporto con i familiari degli Ospiti;*
- *In generale, il personale ritiene necessari i corsi d'aggiornamento ma non ha dato suggerimenti.*
- *Soddisfazione della disponibilità dell'ente nei confronti delle esigenze degli Operatori.*

*L'esito dei questionari ha evidenziato anche criticità importanti:*

- *Permanenza di conflitti tra colleghi ASA e mancanza di complicità e collaborazione professionali talvolta generati da prepotenza, anche nel non seguire procedure e protocolli, e talvolta derivanti da pettegolezzi e maldicenze nei confronti dei colleghi. Ciò influisce negativamente determinando, anche, una mancanza di stimoli e motivazioni.*
- *Gran parte del personale ASA ama il proprio lavoro ma non è soddisfatto del rapporto con alcuni collaboratori/colleghi.*

*Da una valutazione generale delle risposte date dagli operatori attraverso i questionari di soddisfazione, emerge la necessità di esporre quanto rilevato nella prossima riunione col personale ASA. Ritengo opportuno e inderogabile far emergere i problemi esistenti condannando, al contempo, atteggiamenti poco professionali e astiosi nei confronti dei colleghi. Inoltre, poiché tutto il personale ha espresso, anche quest'anno, entusiasmo nei confronti di un corso sulla comunicazione assertiva e i maltrattamenti tenuto da uno psicologo/psichiatra, Professore universitario Dott. Carlo Cristini, organizzerò, con lo stesso professore un altro corso dopo l'estate 2019.*

*Canneto sull'Oglio, 7 gennaio 2019*

*Il Direttore Generale  
Dr.ssa Debora Bosio*

