

REGIONE DEL VENETO

ULSS6  
EUGANEA

Regione del Veneto  
**AZIENDA U.L.S.S. N. 6 EUGANEA**  
Distretto Padova Bacchiglione  
UOC IAFe C CSS COLLI

**G.P.G.T.N.P**  
**SERVIZIO PER LA GESTIONE DI PAZIENTI CON GRAVI TURBE  
NEUROPSICHICHE**

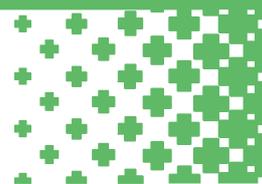
Via dei Colli 4 - 35131 Padova  
Padiglione 1, Ing C  
Tel: 049 821-6889-6899  
Fax: 049 8216879

**ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI  
FAMILIARI/UTENTI/PERSONALE DEL  
SERVIZIO OFFERTO.**

Data : **Febbraio 2023**

Coordinatore Dott.ssa Isabella Massagrande

Referente Attività Dott.ssa Anna Maria Ferilli





## SOMMARIO

|                              |                 |
|------------------------------|-----------------|
| Introduzione .....           | p. 3            |
| Metodologia .....            | p. 3-4          |
| Obiettivo.....               | p.4             |
| Risultati e discussione..... | da p. 5 a p. 16 |
| Considerazioni finali.....   | p 16-17         |
| Allegato n. 1.....           | p. 18           |
| Allegato n. 2.....           | p.18            |
| Allegato n. 3.....           | p.19-20         |
| Allegato n. 4.....           | p 20-21-22      |
| Allegato n. 5.....           | p. 23           |



---

## INTRODUZIONE

Nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità interna del Servizio, anche per il 2023 il Servizio Diurno e Residenziale G.P.G.T.N.P, ha previsto la raccolta delle opinioni e dei suggerimenti dei familiari in riferimento ai servizi erogati.

In particolare, attraverso la somministrazione di un questionario in forma anonima (con la stessa modalità del 2022), si è analizzato il grado di apprezzamento complessivo della Struttura, delle prestazioni di assistenza, della professionalità dei collaboratori. Uno spazio è stato riservato alle osservazioni e proposte.

Oltre alla customer satisfaction, si è analizzato il grado di soddisfazione lavorativa del personale (job satisfaction) e si è effettuata una comparazione con i dati raccolti nel 2022.

Per l'Utenza affetta da gravi deficit neurologici e psichici, si è provveduto a valutare il gradimento in base al grado di partecipazione alle attività, annotate nelle consegne quotidiane dal personale e nelle griglie di osservazione dei Piani educativi individuali (Allegato n. 5).

## METODOLOGIA

- Somministrazione di un questionario di tipo "quantitativo standardizzato" basato su domande singole a risposta chiusa ai genitori/tutori (allegato n. 1) con riferimento al livello di gradimento rispetto a tre

Aree di pertinenza:

- 1) Area: Cure assistenziali e sanitarie
- 2) Area: Attività quotidiane
- 3) Area: ambienti e relazioni

Il test è stato somministrato nel mese di dicembre 2022, in forma cartacea e anonima, a n. 11 familiari/tutori per il Servizio Residenziale e n. 4 familiari per il CD, che rappresentavano alla data di somministrazione il totale delle famiglie degli utenti che attualmente frequentano il Servizio .

E' stato chiesto di segnare la preferenza rispetto alle aree sopracitate suddividendo il questionario in n. 9/10

items:

- n. 2 per l'area delle cure assistenziali e sanitarie
- n. 2 per l'area delle attività quotidiane del Servizio residenziale, n. 3 per il CD
- n. 5 per l'area degli ambienti e relazioni

Al familiare la possibilità di indicare la scelta in una scala a 4 livelli di Gradimento di facile comprensione :

**molto soddisfatto = sufficientemente soddisfatto = poco soddisfatto = insoddisfatto**



Presente uno spazio finale per note/osservazioni, giudizi, opinioni, critiche, elogi per il servizio offerto.

- Somministrazione di un questionario di soddisfazione al personale (allegato n. 2) con riferimento al livello di gradimento rispetto a fattori che compongono la relazione fra operatori, attività svolta, contesto organizzativo e strutturale, ambiente relazionale.

Il test è stato somministrato nel mese di gennaio 2023 in forma cartacea a n. 21 Lavoratori : n. 7 infermieri , n. 1 Coordinatore infermieristico e n. 13 OSS che prestano Servizio nel Centro Diurno e nel Servizio Residenziale, essendo tutti direttamente coinvolti nelle due realtà tra loro interconnesse (il personale collabora nella gestione di entrambe le realtà).

La forma anonima ha garantito la massima libertà di espressione al compilatore, lasciando tuttavia la possibilità di sottoscriverlo.

N. 11 affermazioni previste (item ), esprimono atteggiamento positivo (molto soddisfatto/sufficientemente soddisfatto) o negativo (poco soddisfatto/insoddisfatto) rispetto ad uno specifico argomento.

Ai rispondenti, la possibilità di indicare con una sigla la risposta ritenuta più opportuna.

## **OBIETTIVO**

Migliorare la qualità dei servizi erogati grazie alla partecipazione attiva delle famiglie/personale/Utenza.

Assicurare all'Utenza la "Qualità" in misura proporzionata ai bisogni.

## RISULTATI E DISCUSSIONE

### (Customer Satisfaction) del Servizio Residenziale

Sono stati distribuiti a mano n. 11 questionari, tutti restituiti compilati (100%). Questo risultato sicuramente evidenzia un senso di responsabilità delle famiglie, attenzione e coinvolgimento.

Analizzando nello specifico i risultati è emerso quanto segue:

### TABULAZIONE E ANALISI DEI DATI

| N.                         | AREA: CURE ASSISTENZIALI E SANITARIE  | Molto soddisfatto | Sufficientemente e soddisfatto | Poco soddisfatto | insoddisfatto |
|----------------------------|---|-------------------|--------------------------------|------------------|---------------|
| <b>N. familiari/tutori</b> |   |                   |                                |                  |               |
| 1                          | Quanto è soddisfatto dell'assistenza e dell'aiuto che il suo familiare riceve presso il Servizio Residenziale?      | 10                | 1                              | 0                | 0             |
| 2                          | Quanto è soddisfatto dell'informazione che riceve dal personale sulle cure e/o assistenza rivolte al suo familiare? | 10                | 1                              | 0                | 0             |

| N. | AREA: ATTIVITA' QUOTIDIANE                                   | Molto soddisfatto | Sufficientemente soddisfatto | Poco soddisfatto | insoddisfatto |
|----|--|-------------------|------------------------------|------------------|---------------|
| 1  | Quanto è soddisfatto delle attività che vengono organizzate? | 10                | 0                            | 0                | 1             |

|   |  |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|
| 2 | Quanto è soddisfatto del servizio mensa? | 7 | 2 | 2 | 0 |
|   |  |   |   |   |   |

| <b>N.</b> | <b>AREA: AMBIENTI E RELAZIONI</b>   | <b>Molto soddisfatto</b> | <b>Sufficientemente soddisfatto</b> | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>insoddisfatto</b> |
|-----------|---|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| 1         | Quanto è soddisfatto della capacità di ascolto del personale del Servizio?? | 10                       | 0                                   | 0                       | 1                    |
| 2         | Quanto è soddisfatto delle pulizie della struttura?                         | 11                       | 0                                   | 0                       | 0                    |
| 3         | Ritiene che gli ambienti del Servizio Residenziale siano accoglienti?       | 10                       | 1                                   | 0                       | 0                    |
| 4         | Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato.        | 9                        | 2                                   | 0                       | 0                    |
| 5         | Quanto consiglierebbe questo servizio ad altri?                             | 10                       | 1                                   | 0                       | 0                    |

Dalle risposte analizzate, si evince per quest'anno un ottimo grado di soddisfazione dei familiari/tutori su molti aspetti oggetto di indagine: gradimento nei confronti dell'assistenza, aiuti ricevuti, informazioni ottenute. Presente tra le note e suggerimenti un elogio nei confronti della disponibilità e competenza dei lavoratori.



Nell'ambito dell'area ambiente e relazioni , un familiare non si ritiene soddisfatto della capacità di ascolto da parte del personale. Essere di supporto, condividere pensieri, paure e progetti futuri delle famiglie creando una relazione d'aiuto, diventa fondamentale competenza dell'Operatore Sanitario, pertanto, questo aspetto sarà nel 2023 oggetto di valutazione, approfondimento e miglioramento.

Le famiglie si ritengono entusiaste delle attività proposte, con insoddisfazione di 1 solo partecipante all'indagine. A partire da gennaio 2023 sono state potenziate le attività educative svolte all'esterno della Struttura , le uscite in pulmino che, oltre a creare un clima più disteso tra l'Utenza, rappresentano uno strumento di socializzazione e integrazione con il territorio.

Per quanto riguarda gli ambienti, Positiva la soddisfazione su pulizia e accoglienza della Struttura. Migliorabile il Servizio Mensa, prestando particolare attenzione alla diversificazione del menù da parte del personale, fermo restando l'obbligatorietà di scegliere alimenti teneri e facilmente sminuzzabili per presenza di edentulia, disfagia, problemi del cavo orale. Nel 2022 , come azione di miglioramento, era stata avviata la richiesta di alimenti supplementari alla Ditta di ristorazione che ha in appalto il servizio ed è stata avviata l'attività educativa esperenziale di cucina, che permette di sperimentare ricette con cibi molto graditi dall'Utenza, es dolci, pizza.

Per finire, alcuni familiari/tutori hanno effettuato delle annotazioni finali nella sezione dedicata alle opinioni/suggerimenti. E' stata espressa l'esigenza di intensificare le attività educative/di socializzazione esterne.

### **(Customer Satisfaction) del Centro Diurno**

Sono stati distribuiti a mano n. 4 questionari, tutti restituiti compilati (100%). Il campione d'indagine è piuttosto modesto ma questo risultato sicuramente evidenzia un senso di responsabilità delle famiglie, attenzione e coinvolgimento.

Analizzando nello specifico i risultati è emerso quanto segue:

#### **TABULAZIONE E ANALISI DEI DATI**

| <b>N.</b> | <b>AREA: CURE ASSISTENZIALI E SANITARIE</b>   | <b>Molto soddisfatto</b> | <b>Sufficientemente soddisfatto</b> | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>insoddisfatto</b> |
|-----------|---|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| 1         | Quanto è soddisfatto dell'assistenza e dell'aiuto che il suo familiare riceve presso il centro diurno?              | 4                        | 0                                   | 0                       | 0                    |
| 2         | Quanto è soddisfatto dell'informazione che riceve dal personale sulle cure e/o assistenza rivolte al suo familiare? | 4                        | 0                                   | 0                       | 0                    |

| <b>N.</b> | <b>AREA: ATTIVITA' QUOTIDIANE</b>                            | <b>Molto soddisfatto</b> | <b>Sufficientemente soddisfatto</b> | <b>Poco soddisfatto</b> | <b>insoddisfatto</b> |
|-----------|--|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| 1         | Quanto è soddisfatto delle attività che vengono organizzate? | 2                        | 2                                   | 0                       | 0                    |
| 2         | Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto?              | 4                        | 0                                   | 0                       | 0                    |
| 3         | Quanto è soddisfatto   | 2                        | 2                                   | 0                       | 0                    |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | dell'orario di apertura e chiusura del centro diurno? |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

| N. | AREA: AMBIENTI E RELAZIONI  | Molto soddisfatto | Sufficientemente soddisfatto | Poco soddisfatto | insoddisfatto |
|----|---|-------------------|------------------------------|------------------|---------------|
| 1  | Quanto è soddisfatto della capacità di ascolto del personale del Centro Diurno? | 4                 | 0                            | 0                | 0             |
| 2  | Quanto è soddisfatto delle pulizie della struttura?                             | 4                 | 0                            | 0                | 0             |
| 3  | Ritiene che gli ambienti del Centro Diurno siano accoglienti?                   | 2                 | 2                            | 0                | 0             |
| 4  | Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato.            | 4                 | 0                            | 0                | 0             |
| 5  | Quanto consiglierebbe questo servizio ad altri?                                 | 4                 | 0                            | 0                | 0             |

Dall'analisi dei dati, emerge anche per quest'anno un buon grado di soddisfazione riguardo agli aspetti indagati: ottimo il gradimento nei confronti dell'assistenza, aiuti ricevuti, informazioni ottenute e capacità di ascolto del personale.

Le famiglie si ritengono molto e sufficientemente soddisfatte delle attività proposte, dell'orario di apertura del Centro, della qualità del trasporto erogato, pertanto, consiglierebbero il Servizio ad altri.

Per quanto riguarda gli ambienti, Positiva la soddisfazione su pulizia della Struttura, accoglienza degli ambienti.

Alcuni familiari/tutori hanno effettuato delle annotazioni finali nella sezione dedicata alle opinioni/suggerimenti.



E' stata espressa anche per il Centro Diurno, l'esigenza di intensificare le attività educative/di socializzazione esterne.

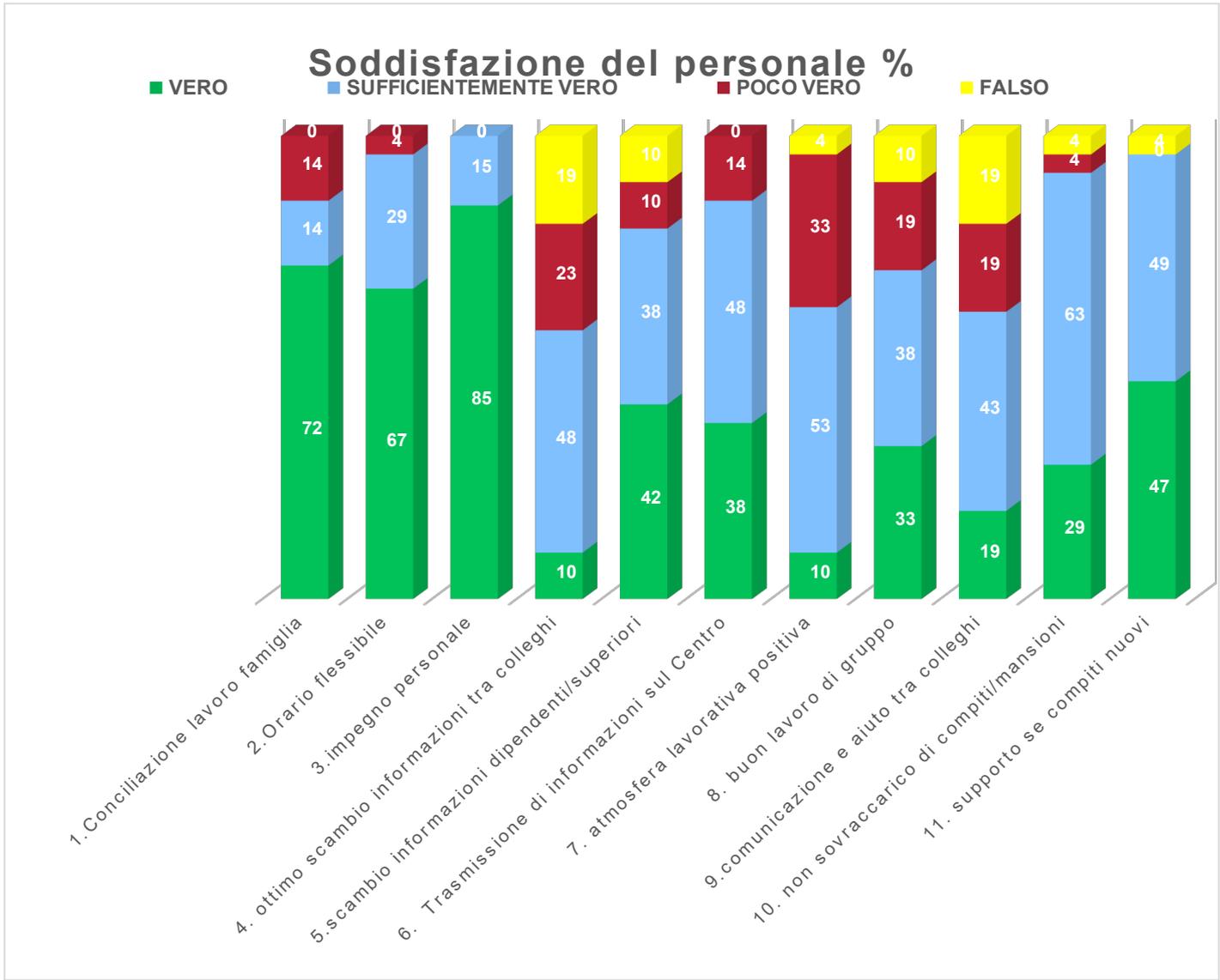
**(Job Satisfaction)**

Sono stati distribuiti n. 21 questionari, ne sono stati restituiti compilati e in forma anonima n. 21 (100%).

Questo risultato sicuramente conferma attenzione e coinvolgimento del personale alle dinamiche organizzative del Servizio (nel 2022 aveva risposto il 94% del campione), fermo restando non sia semplice analizzare la soddisfazione nella sua totalità ma solo su alcune caratteristiche specifiche.

**ANALISI DEI DATI:**





| Items   | VERO<br> | SUFFICIENTEMENTE VERO<br> | POCO VERO<br> | FALSO<br> |
|---|---|--|---|--|
|   | N. LAVORATORI (%)   |  |   |  |
| 1. Posso conciliare bene lavoro e famiglia    | 15 (72%)  | 3 (14%)  | 3 (14%)   | 0  |
| 2. Gli orari sono sufficientemente flessibili | 14 (67%)  | 6 (29%)  | 1 (4%)  | 0  |

|   |          |          |         |         |
|---|----------|----------|---------|---------|
|   |          |          |         |         |
| 3. Mi impegno volentieri per la buona riuscita delle attività                     | 18 (85%) | 3 (15%)  | 0       | 0       |
| 4. C'è un ottimo scambio di informazioni tra colleghi                             | 2 (10%)  | 10 (48%) | 5 (23%) | 4 (19%) |
| 5. C'è un ottimo scambio di informazioni tra dipendenti e superiori               | 9 (42%)  | 8 (38%)  | 2 (10%) | 2 (10%) |
| 6. Sono sempre informato su tutte le novità riguardanti il Centro                 | 8 (38%)  | 10 (48%) | 3 (14%) | 0       |
| 7. Nel Centro c'è una atmosfera positiva e armoniosa                              | 2 (10%)  | 11(53%)  | 7 (33%) | 1 (4%)  |
| 8. Il lavoro di gruppo funziona complessivamente bene.                            | 7 (33%)  | 8 (38%)  | 4 (19%) | 2 (10%) |
| 9. Tutti i colleghi si aiutano reciprocamente e comunicano facilmente tra di loro | 4 (19%)  | 9 (43%)  | 4 (19%) | 4 (19%) |
| 10. In generale non mi sento per nulla sovraccaricato di compiti e mansioni       | 6 ( 29%) | 13 (63%) | 1 (4%)  | 1 (4%)  |

|   |          |          |   |        |
|---|----------|----------|---|--------|
|   |          |          |   |        |
| 11. Quando vengono dati compiti nuovi si riceve anche il massimo aiuto e supporto | 10 (48%) | 10 (48%) | 0 | 1 (4%) |

Analizzando i risultati è emerso quanto segue:

- La turnistica in uso consente una buona conciliazione tra lavoro e famiglia nonché buona flessibilità, tranne per il 14% del campione (N. 3 persone).

Pur non essendo possibile personalizzare l'orario, il Centro da anni permette ai lavoratori di attuare cambi turno tra colleghi, di spostare riposi; tuttavia l'esigenza di garantire l'assistenza nei giorni festivi e prefestivi continua a rappresentare una problematica cruciale.

- Il personale in toto ritiene di impegnarsi per la buona riuscita delle attività. Dall'analisi di questo item si evince che, ottima è la consapevolezza nel team degli sforzi che sta compiendo per il raggiungimento degli obiettivi.
- Nonostante si stia lavorando molto nella condivisione e comunicazione, perché si è visto produrre un costruttivo lavoro di squadra (riconosciuto dal 71% del campione) e un potenziamento di aiuto reciproco (percepito da un 62% del campione), permangono delle criticità nello scambio di informazioni tra il personale e con i superiori. Il 42% dei lavoratori lamenta infatti tale difficoltà e l'8% suggerisce di migliorare la modalità del passaggio delle consegne a inizio/fine turno tra colleghi, aumentando il tempo dedicato, codificando modalità e tempistiche e incrementando le riunioni interne.

Proposte di strategie efficaci saranno quanto prima oggetto di discussione in équipe.

- L'86 % del personale ritiene di essere sufficientemente informato sulle novità del Centro. Il Coordinatore si è impegnato molto nella condivisione tramite e-mail, trasmissione verbale,



messaggistica istantanea delle informazioni. Attualmente si sta cercando di dedicare alcune ore settimanali alla risoluzione di problematiche interne.

- Positivo l'atteggiamento del lavoratore nei confronti di compiti assegnati, percepiti come sovraccarico solo da n. 2 lavoratori su n. 21. C'è la consapevolezza di avere il massimo supporto e aiuto per la loro esecuzione (96%).
- Per finire, permangono delle criticità inerenti l'atmosfera lavorativa positiva del Servizio, non percepita dal 37% dei partecipanti all'indagine (n. 8 persone).

Non sono state espresse annotazioni, osservazioni, suggerimenti, tuttavia è presumibile che, la mancanza di benessere sia ancora associato ad ansia, incertezze correlate al periodo Covid-19, emotivamente scoraggiante, nonché all' aumento dei carichi di lavoro di questi ultimi anni, dovuto alla complessità dei bisogni espressi dall'Utenza affetta da disabilità gravissima.

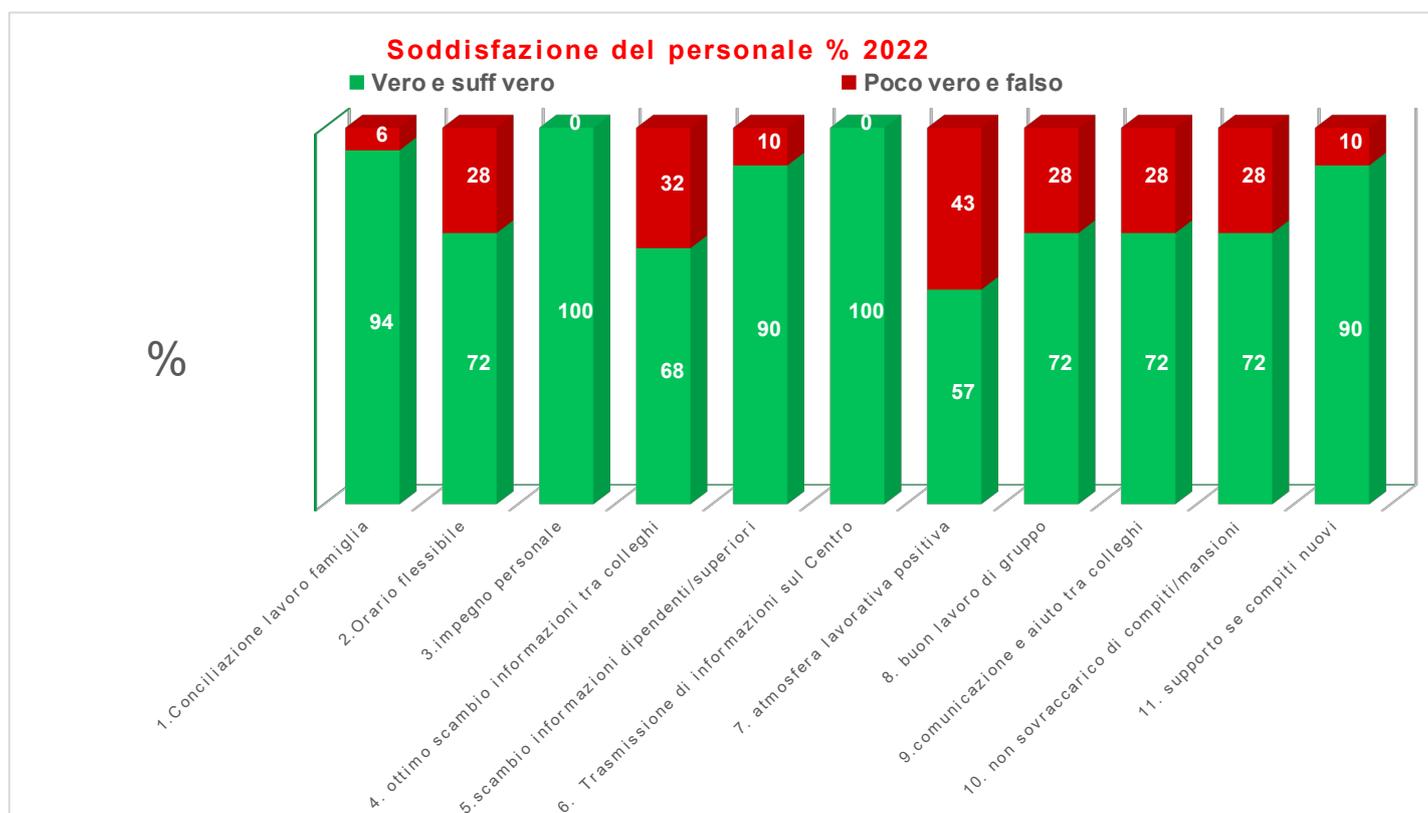
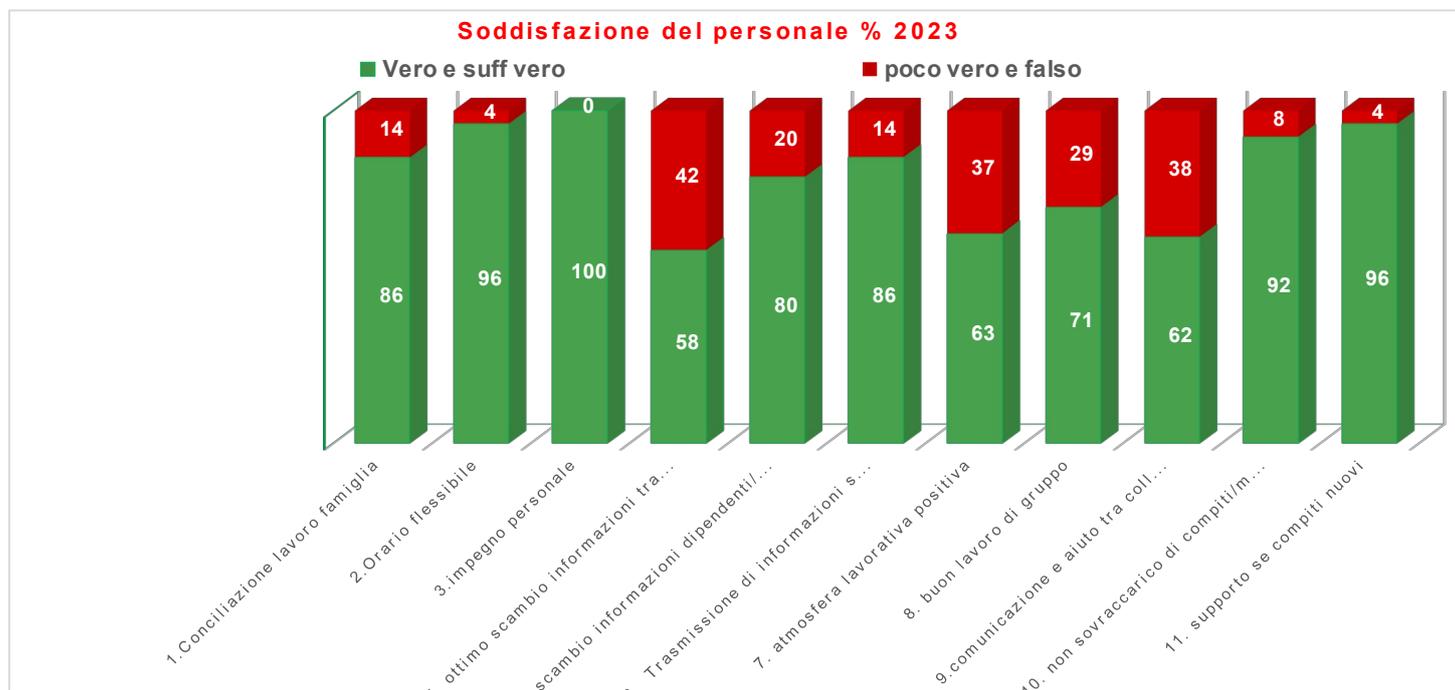
Va evidenziato un aspetto molto importante che è l'invecchiamento della forza lavorativa nel nostro Servizio. Basti pensare che l'età media del personale infermieristico è di 53 anni e 55 anni per gli Oss. Il rischio è la maggiore difficoltà nella gestione di situazioni di sovraccarico psicofisico, la maggiore vulnerabilità alle situazioni di rischio, l'aumento delle assenze dal lavoro con ricadute nei confronti degli altri lavoratori .

A gennaio 2022, era stata effettuata una indagine dei bisogni formativi del personale (allegato n. 4) che aveva evidenziato la necessità di sviluppare le seguenti tematiche:

- *“La gestione dello stress e la gestione del benessere organizzativo: (tecniche di rilassamento, stili comunicativi, gestione del gruppo di lavoro)”* scelto dal 42% come prima scelta.

Sicuramente entro il 2023 si svilupperà il progetto con l'obiettivo di fornire strategie efficaci per migliorare il grado di soddisfazione dei lavoratori in un'ottica più generale di miglioramento dell'organizzazione.

## Job Satisfaction: COMPARAZIONE DATI 2022 – 2023





Tutti gli items analizzati esprimono prevalentemente valori positivi (evidenziati in verde) nelle rilevazioni effettuate nel 2022 e nel 2023. Quest'anno, in ascesa il grado di soddisfazione del personale su flessibilità dell'orario di lavoro, percezione di un'atmosfera positiva e armoniosa e sensazione del massimo aiuto e supporto quando vengono assegnati nuovi compiti.

In leggera discesa invece gli altri items, ad eccezione dell'impegno per la buona riuscita delle attività, che il personale manifesta veritiero con valori del 100%.

Sicuramente la leggera diminuzione del gradimento del personale per alcune tematiche, nonostante la media positiva, in generale, si attesti intorno al 80% sia nel 2022 che nel 2023, sarà oggetto di riflessione e di sviluppo di nuove strategie per migliorare il benessere lavorativo e allo stesso tempo mantenere un clima disteso e collaborativo.

### **(Soddisfazione dell'Utenza)**

Nel 2022 era stato predisposto un test (Allegato n. 3), composto da immagini di attività effettuate durante l'anno in cui indicare il gradimento attraverso la scelta tra n. 2 emoticon (faccette/smiley), la prima con una espressione facciale sorridente, l'altra imbronciata. Nessun Utente aveva partecipato all'indagine a causa della gravità della patologia.

Pertanto, nel 2023 si è provveduto a valutare la soddisfazione degli Ospiti, affetti da gravi deficit neurologici e psichici, in base al grado di partecipazione alle attività, annotate nelle consegne quotidiane dal personale e nelle griglie di osservazione dei Piani Educativi Individuali (Allegato n. 5).

### **Considerazioni finali**

L'analisi realizzata ha evidenziato risultati molto positivi e attestati su livelli di gradimento elevati. Questo gratifica il lavoro compiuto dal Servizio in questi anni caratterizzati dalla pandemia da Covid-19. Il Centro si è dovuto adattare ad un nuovo contesto introducendo modifiche all'usuale modus operandi, ha apportato una riorganizzazione degli spazi, degli orari, dei percorsi, delle modalità di lavoro. La sua trasformazione in "Reparto Covid" da novembre 2021 a gennaio 2022, a causa di Cluster positivo tra l'Utenza,



è stata fonte di stress per gli Ospiti, per il personale e ha avuto ripercussioni negative anche sulle famiglie che si sono trovate a gestire le visite dei propri cari secondo protocolli specifici e la chiusura del Centro Diurno .

Trovare nuove soluzioni, attuare degli interventi che vadano incontro alle esigenze delle famiglie, stremate e di età avanzata, come per esempio periodi di residenzialità programmata per l'Utenza diurna, gestione flessibile dell' accesso/uscita degli Utenti, dei familiari e visitatori nonché, programmazione di ulteriori attività ludico ricreative e di socializzazione all' aperto dopo anni di restrizioni, rappresenta una sfida che il Servizio ha deciso di portare avanti senza dimenticare però che il "successo" di un'organizzazione si misura dalla soddisfazione di tutte le parti coinvolte nel processo. E' in quest'ottica che il personale e il suo benessere diventa parte attiva ed è invitato ad offrire proposte migliorative.

# Allegato n. 1



**CENTRO DIURNO DISABILI**  
**COMPLESSO SOCIO SANITARIO**  
**AI COLLI**

**QUESTIONARIO SUL GRADO**  
**DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI**

**Area: Cure Assistenziali e Sanitarie**

- QUANTO È SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA E DELL'AIUTO CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE PRESSO IL CENTRO DIURNO?  

- QUANTO È SODDISFATTO DELL'INFORMAZIONE CHE RICEVE DAL PERSONALE SULLE CURE E/O ASSISTENZA RIVOLTE AL SUO FAMILIARE?  


**Area: attività quotidiane**

- QUANTO È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ CHE VENGONO ORGANIZZATE?  

- QUANTO È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO?  

- QUANTO È SODDISFATTO DELL'ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA DEL CENTRO DIURNO?  

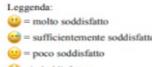
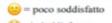

**Area: ambienti e relazioni**

- QUANTO È SODDISFATTO DELLA CAPACITA' DI ASCOLTO DEL PERSONALE DEL CENTRO DIURNO?  

- RITIENE CHE GLI AMBIENTI DEL CENTRO DIURNO SIANO ACCOGLIENTI?  

- COMPLESSIVAMENTE QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO EROGATO?  

- QUANTO CONSIGLIEREBBE QUESTO SERVIZIO AD ALTRI?  


**Leggenda:**  
 = molto soddisfatto  
 = sufficientemente soddisfatto  
 = poco soddisfatto  
 = insoddisfatto

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI

---

---

---

---

AI

# legato n. 2



**R.S.A. CENTRO DI RIFERIMENTO PER GRAVI**  
**DISABILITÀ C.R.G.D.**  
**COMPLESSO SOCIO SANITARIO**  
**AI COLLI**

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE**

- POSSO CONCILIARE BENE LAVORO E FAMIGLIA  

- GLI ORARI SONO SUFFICIENTEMENTE FLESSIBILI  

- MI IMPEGNO VOLENTIERI PER LA BUONA RIUSCITA DELLE ATTIVITÀ  

- C'È UN OTTIMO SCAMBIO DI INFORMAZIONI TRA COLLEGHI  

- C'È UN OTTIMO SCAMBIO DI INFORMAZIONI TRA DIPENDENTI E SUPERIORI  

- SONO SEMPRE INFORMATO SU TUTTE LE NOVITÀ RIGUARDANTI IL CENTRO  


- NEL CENTRO C'È UN'ATMOSFERA POSITIVA E ARMONIOSA  

- IL LAVORO DI GRUPPO FUNZIONA COMPLESSIVAMENTE BENE  

- TUTTI I COLLEGHI SI AIUTANO RECIPROCAMENTE E COMUNICANO FACILMENTE TRA DI LORO  

- IN GENERALE NON MI SENTO PER NULLA SOVRACCARICATO DI COMPITI E MANSIONI  

- QUANDO VENGONO DATI COMPITI NUOVI SI RICEVE ANCHE IL MASSIMO AIUTO E SUPPORTO  


**Leggenda:**  
 = vero  
 = sufficientemente vero  
 = poco vero  
 = falso

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI

---

---

---

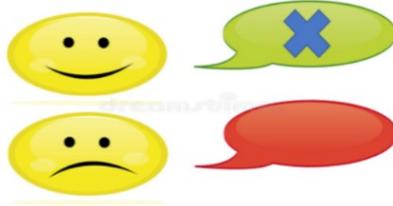
---

Allegato n. 3

1. Ti è piaciuta la tua festa?



Mi piace



Non mi piace



Ti piace la musica?



Mi piace



Non mi piace

## Allegato n. 4

REGIONE DEL VENETO  
**ULSS6**  
 Euganea  
 Regione del Veneto  
**AZIENDA U.L. S. S. N. 6 EUGANEA**  
 www.aulss6.veneto.it – P.E.C.: protocollo.aulss6@pecveneto.it  
 Via Enrico degli Scrovegni n. 14 – 35131 PADOVA  
 COD. FISC. / P. IVA 00340900296

**-CENTRO DIURNO DISABILI**  
**RSA CENTRO DI RIFERIMENTO PER GRAVI DISABILITA' C.R.G.D.**  
 UOC Disabilità e Non Autosufficienza Complesso S.S. Colli

Via dei Colli 4 - 35131 Padova  
 Padiglione 1, Ing C  
 Tel: 049 821-6889-6899  
 Fax: 049 8216879

SOMMARIO

|   |            |
|---|------------|
| <a href="#">Introduzione</a> .....            | p. 3       |
| <a href="#">Metodologia</a> .....             | p. 3       |
| <a href="#">Obiettivo</a> .....               | p.3        |
| <a href="#">Risultati e discussione</a> ..... | p. 3-4-5-6 |
| <a href="#">Conclusioni</a> .....             | p. 7       |
| <a href="#">Allegato n. 1</a> .....           | p. 8-9     |

# Breve Analisi dei bisogni formativi 2022 del personale.

Data: gennaio 2022

Isabella Massagrande



## INTRODUZIONE

Così come ideato e configurato, il questionario (allegato n. 1) ha permesso un'analisi descrittiva (quali-quantitativa) dei livelli di gradimento rispetto ad alcuni argomenti proposti pertinenti alla nostra realtà lavorativa, che potrebbero essere sviluppati nell'ambito della formazione 2022/2023.

## METODOLOGIA

Il test è stato somministrato nel mese di ottobre 2021, in forma cartacea a n. 16 Operatori sanitari (n. 7 infermieri e n. 9 Oss), che rappresentavano alla data di somministrazione il personale del Servizio (assenze n. 4).

È stato chiesto di inserire il proprio ruolo e di indicare le preferenze (non più di due) segnando l'ordine di importanza rispetto a n. 5 argomenti proposti più uno a scelta, definendo in modo concreto e sintetico l'interesse.

È stata data anche la possibilità di suggerire altre tematiche aderenti alla nostra realtà professionale.

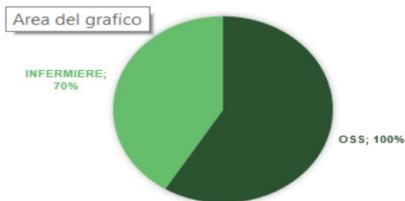
## OBBIETTIVO

Rilevare i bisogni formativi del personale del Servizio Diurno e Residenziale.

## RISULTATI E DISCUSSIONE

Sono stati distribuiti n. 16 questionari in un arco temporale di una settimana e ne sono stati restituiti compilati n. 14 per cui una percentuale dell'87,5%. Questo risultato sicuramente evidenzia un senso di responsabilità del personale, attenzione al bisogno formativo e parere favorevole al coinvolgimento nella scelta.

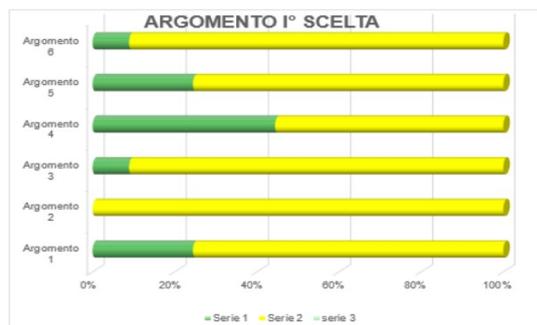
## PROFILO PROFESSIONALE



Il questionario è stato consegnato compilato da n. 5 Infermieri (70%) e n. 9 operatori (100%).

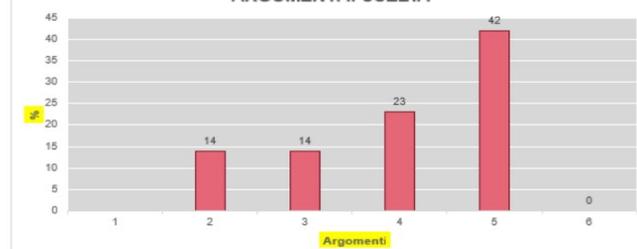
Analizzando nello specifico i risultati è emerso quanto segue:

## ARGOMENTO 1° SCELTA



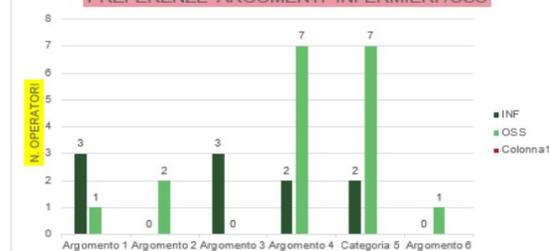
■ Serie 1 ■ Serie 2 ■ Serie 3

## ARGOMENTI II SCELTA



È interessante notare che il personale infermieristico si è orientato verso argomenti prevalentemente di tipo sanitario: argomento n. 1: "La Documentazione nel lavoro di programmazione, monitoraggio, verifica e argomento n. 3: "Gli aspetti assistenziali e socio assistenziali: farmaci, patologie croniche, interventi di urgenza etc", entrambi con il 21% di preferenze, mentre solo n. 1 operatore ha espresso tale esigenza formativa e come seconda scelta (7%).

## PREFERENZE ARGOMENTI INFERMIERI/OSS



Paragrafo

111

Stili

L'argomento che maggiormente ha destato l'interesse del personale è: "La gestione dello stress e la gestione del benessere organizzativo: (tecniche di rilassamento, stili comunicativi, gestione del gruppo di lavoro)" con il 42% di preferenze (argomento n. 4).

Seguono con il 21%: "La documentazione nel lavoro di programmazione, monitoraggio e verifica" (argomento n. 1) e "Contenuti tecnico professionali: tecniche di riabilitazione e mantenimento delle capacità: musicoterapia, manipolazione, attività motoria" (argomento n. 5)

L'argomento n. 3 "Gli aspetti assistenziali e socio assistenziali (farmaci, patologie croniche, interventi di urgenza etc)" è stato indicato dal 7% dei partecipanti mentre "La buona comunicazione e la cultura collaborativa nelle relazioni con utenti e familiari (la gestione delle crisi, la collaborazione nell'educazione dell'utente, il messaggio efficace etc)" che rappresenta l'argomento n. 2 ha ottenuto lo 0% come prima scelta di approfondimento.

Per finire, l'argomento a scelta n. 6 (9% del campione) ha identificato i seguente argomenti:

- principali sistemi operativi utilizzati dall'ULSS 6 Euganea
- sviluppo del modello organizzativo nel lavoro in equipe
- malattie neurologiche dello sviluppo e autismo: approfondimento clinico
- comunicazione nel gruppo di lavoro: resistenze al cambiamento
- disfagia nelle persone fragili, soluzioni, alimentazione, interventi.

È interessante a questo punto analizzare la percentuale degli argomenti scelti dal personale come seconda scelta in quanto si evince che le preferenze ricadono nettamente sull'argomento n. 5 (eletto dal 21% del campione come prima scelta) scelto da n. 8 operatori sanitari su n. 14 totali (57%).

5

6

ALLEGATO N. 1

**Questionario per l'analisi dei fabbisogni formativi 2022**

Il presente questionario ha l'obiettivo di rilevare i bisogni formativi del personale del Centro Diurno e Residenziale G.P.G.T.N.P (Servizio Gestione Pazienti con Gravi Turbe Neuropsichiche) al fine di elaborare un piano per la formazione aderente alle esigenze professionali reali.

Argomenti (al massimo n. 2) segnando l'ordine di importanza;

Accanto ad ogni argomento si chiede di definire in modo concreto e sintetico l'interesse formulando una domanda.

Ruolo:

- Infermiere
- OSS

1) La documentazione nel lavoro di programmazione, monitoraggio e verifica

.....

2) La buona comunicazione e la cultura collaborativa nelle relazioni con utenti e familiari; la gestione delle crisi, la collaborazione nell'educazione dell'utente, il messaggio efficace etc.

.....

3) Gli aspetti assistenziali e socio assistenziali; farmaci, patologie croniche, interventi di urgenza etc.

.....

4) La gestione dello stress e la gestione del benessere organizzativo; tecniche di rilassamento, stili comunicativi, gestione del gruppo di lavoro etc.

.....

5) Contenuti tecnico professionali; tecniche di riabilitazione e mantenimento delle capacità : musicoterapia, manipolazione, attività motoria etc.

.....

6) Eventuale argomento/tema proposto direttamente

.....

.....

## Allegato n. 5



### CENTRO DIURNO DISABILI

#### COMPLESSO SANITARIO

#### DEI COLLI

### SCHEDA DI OSSERVAZIONE DELLO STATO EMOTIVO

ATTIVITA':

DATA:

DURATA ATTIVITA':

COMPILATORE:

| NOME | COGNOME | OSSERVAZIONE                              | ANNOTAZIONI |
|------|---------|---|-------------|
|      |         | STATO EMOTIVO                             |             |
|      |         | DISPONIBILITA' ALLA COLLABORAZIONE        |             |
|      |         | ATTENZIONE E INTERESSE VERSO LE ATTIVITA' |             |
|      |         | PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE           |             |
|      |         | AUTONOMIE E INIZIATIVE                    |             |

| NOME | COGNOME | OSSERVAZIONE                              | ANNOTAZIONI |
|------|---------|---|-------------|
|      |         | STATO EMOTIVO                             |             |
|      |         | DISPONIBILITA' ALLA COLLABORAZIONE        |             |
|      |         | ATTENZIONE E INTERESSE VERSO LE ATTIVITA' |             |
|      |         | PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE           |             |
|      |         | AUTONOMIE E INIZIATIVE                    |             |

| NOME | COGNOME | OSSERVAZIONE                              | ANNOTAZIONI |
|------|---------|---|-------------|
|      |         | STATO EMOTIVO                             |             |
|      |         | DISPONIBILITA' ALLA COLLABORAZIONE        |             |
|      |         | ATTENZIONE E INTERESSE VERSO LE ATTIVITA' |             |
|      |         | PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE           |             |
|      |         | AUTONOMIE E INIZIATIVE                    |             |

| NOME | COGNOME | OSSERVAZIONE                              | ANNOTAZIONI |
|------|---------|---|-------------|
|      |         | STATO EMOTIVO                             |             |
|      |         | DISPONIBILITA' ALLA COLLABORAZIONE        |             |
|      |         | ATTENZIONE E INTERESSE VERSO LE ATTIVITA' |             |
|      |         | PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE           |             |
|      |         | AUTONOMIE E INIZIATIVE                    |             |

\*\*\*ADEGUATO

\*\*POCO ADEGUATO

\*INADEGUATO