
REPORT SULLA SODDISFAZIONE ORGANIZZATIVA

Anno 2022-2023

PREMESSA

L'Associazione Il Pellicano ONLUS consapevole dell'importanza di azioni di promozione, supporto e tutela del benessere organizzativo degli operatori, soprattutto nei contesti di cura e assistenza alle persone fragili, ha attivato un'indagine sul benessere organizzativo. Tale azione oltre a permettere di fotografare la percezione relazionale e organizzativa da parte degli operatori rispetto alla struttura, è volta ad attivare un circolo virtuoso per promuovere azioni efficaci verso le persone che operano in associazione e verso l'associazione stessa. Un buon clima organizzativo e relazionale, infatti, consente alle organizzazioni di conseguire gli obiettivi che si propongono, promuovendo il benessere degli operatori e l'efficacia organizzativa. Nel contesto dei disturbi alimentari la funzione dell'equipe e del contesto di cura svolge infine un importante ruolo terapeutico verso i pazienti e i familiari.

METODOLOGIA DI RILEVAMENTO

La soddisfazione organizzativa è stata rilevata attraverso un questionario *self-report* costruito *ad hoc* sulla base della letteratura scientifica nazionale e internazionale. Lo strumento consiste in 23 domande su scala Likert a 5 punti (1-insufficiente; 2-sufficiente; 3-discreto; 4-buono; 5-ottimo) volto a rilevare il grado di soddisfacimento/accordo nelle principali 4 aree di indagine:

- a) Contesto organizzativo (Obiettivi di lavoro chiari; Collaborazione con i colleghi; Attrezzature, presidi e ausili idonei; Tempi adeguati)
- b) Qualità delle relazioni con i colleghi (Psicologi; Medici e Specialisti; Infermieri professionali; Terapisti e educatori; Operatori; Volontari; Tirocinanti)
- c) Aspetti organizzativi (Retribuzione; Orario di lavoro; Adeguatezza del luogo; Formazione/Aggiornamento)
- d) Qualità della relazione verso il paziente e la struttura (È diffusa la cultura che il paziente viene prima di tutto; C'è attenzione alla qualità di vita del paziente; È ottimista nei confronti del futuro del centro; Opera per migliorare la qualità del servizio; È contento di lavorare qui; La relazione d'aiuto verso il paziente)

Il questionario è completamente anonimo per permettere agli operatori la massima libertà di espressione. È stato distribuito nel mese di agosto 2023 tramite posta elettronica, invitando ciascun operatore alla compilazione dello stesso e una volta completato, il

questionario poteva essere restituito in modo anonimo nell'apposita cassetta di raccolta ubicata all'ingresso della struttura nel mese di agosto-settembre 2023.

IL CAMPIONE

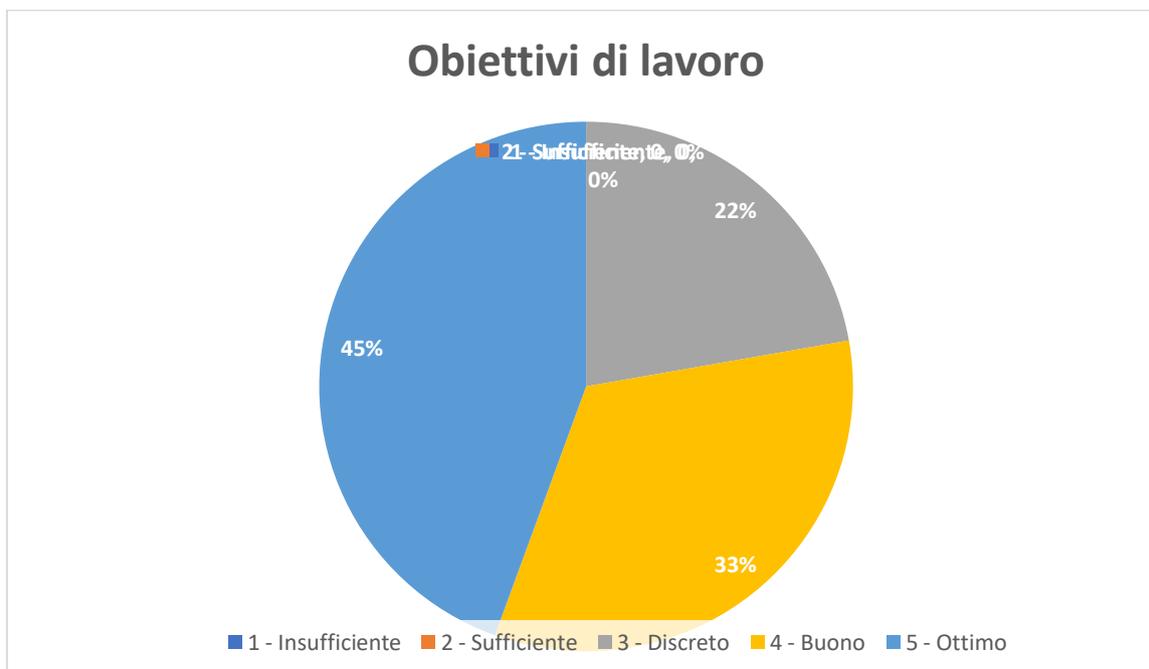
Sono stati coinvolti tutti gli operatori che operano in struttura: personale strutturato, professionisti in regime di libera professione, volontari e tirocinanti. Su 26 questionari distribuiti ne sono pervenuti compilati 19, corrispondente al 73% del totale. Il dato rispetto ai questionari pervenuti indica un significativo livello di partecipazione.

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

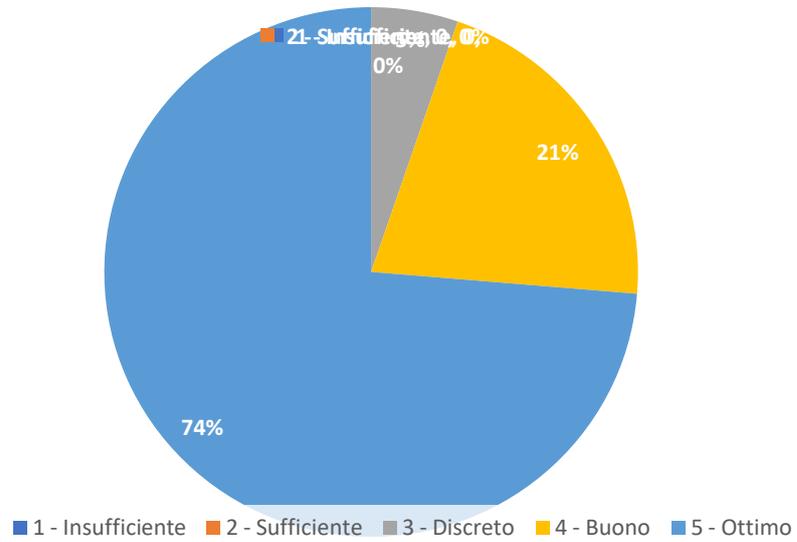
Si riportano di seguito i risultati della rilevazione, suddivisi per aree tematiche, secondo la seguente scala di giudizio: 1 – Insufficiente; 2 – Sufficiente; 3 – Discreto; 4 – Buono; 5 – Ottimo. Verrà poi fornito il punteggio medio relativo a ciascuna dimensione.

Le percentuali non tengono conto di coloro che non hanno risposto al quesito.

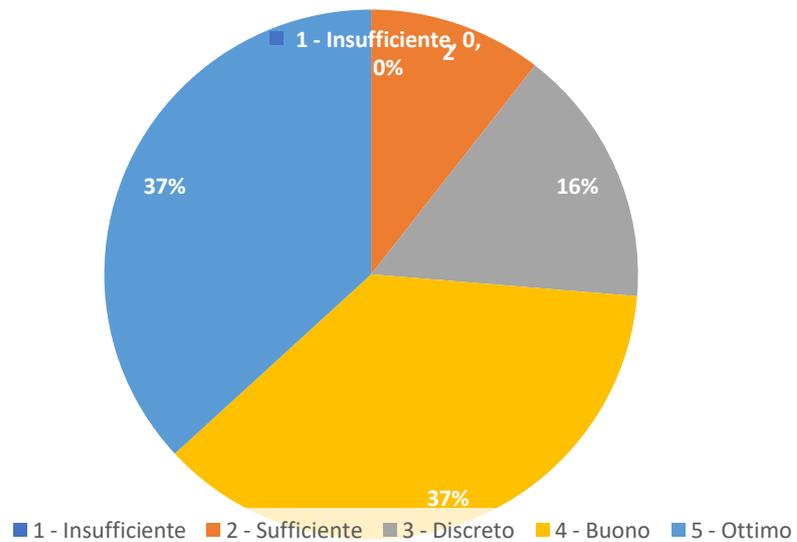
A. CONTESTO ORGANIZZATIVO



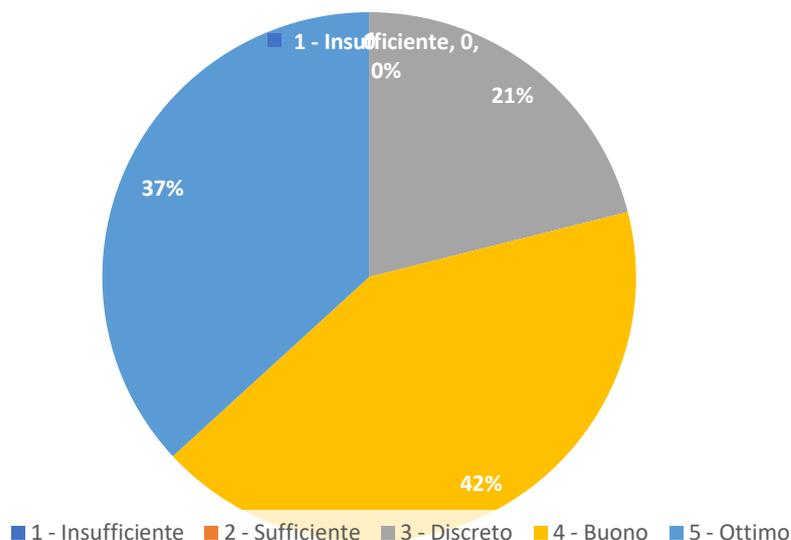
Collaborazione con i colleghi



Attrezzature e presidi



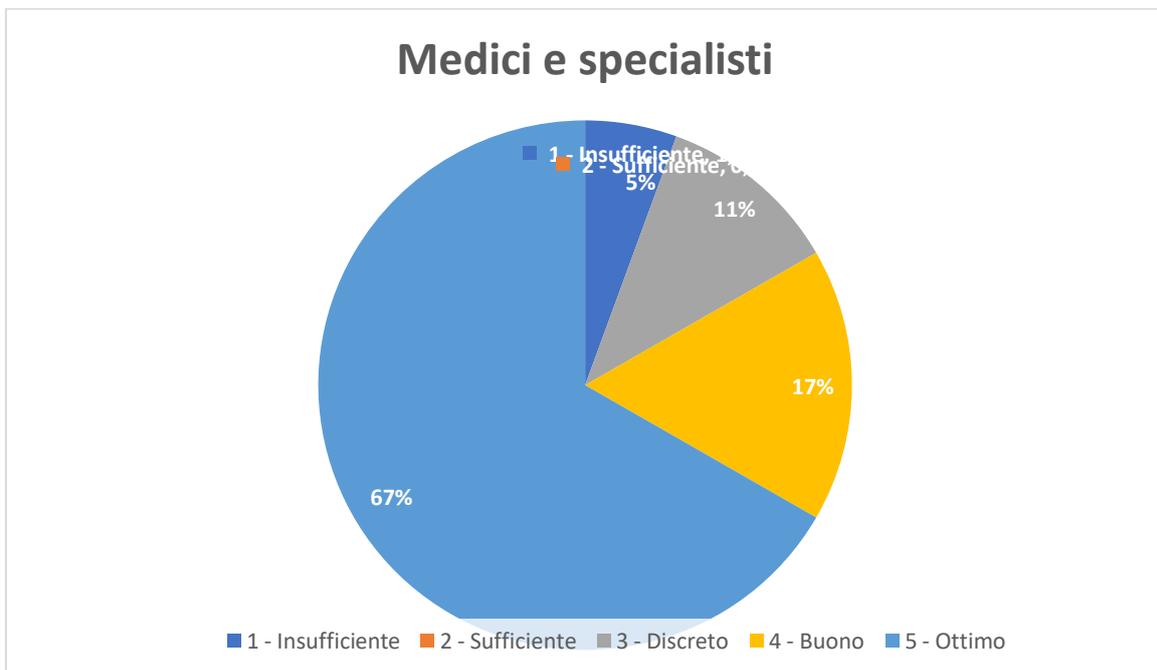
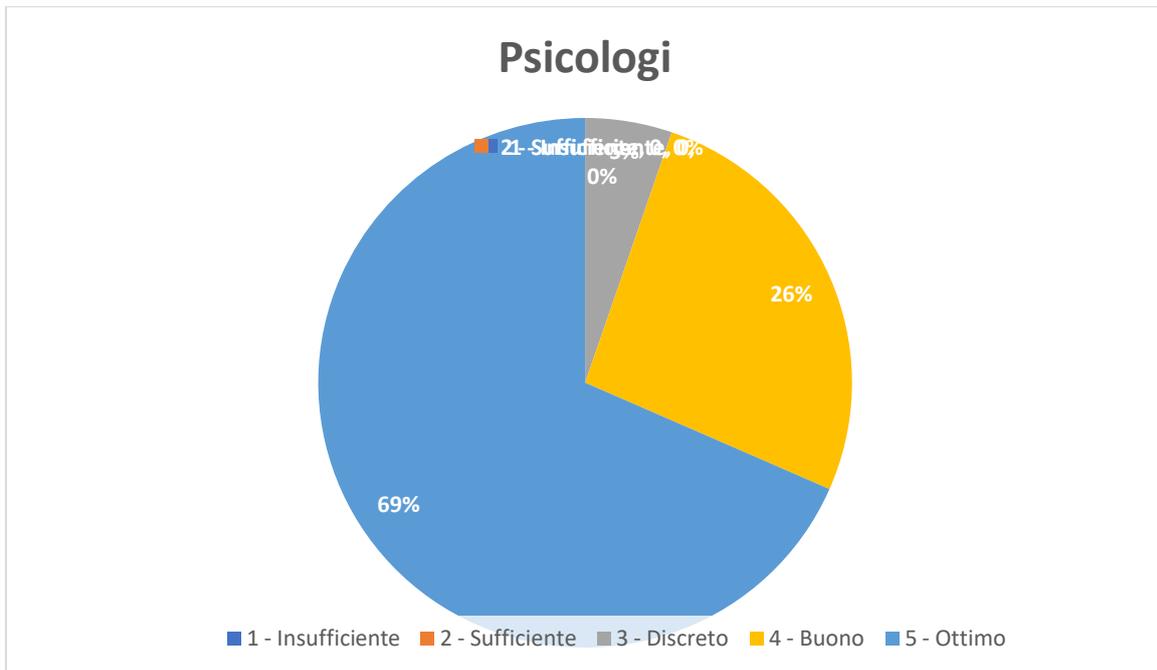
Adeguatezza dei tempi



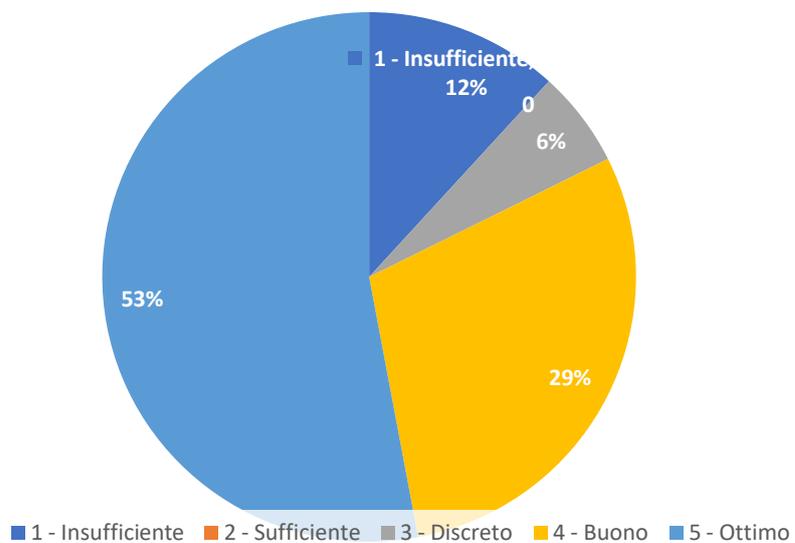
Aree di valutazione	Media
Obiettivi di lavoro chiari	4.05
Collaborazione con i colleghi	4.66
Attrezzature, presidi e ausili idonei	4
Tempi adeguati	4.22

Tutte le aree indagate relative al clima organizzativo hanno ottenuto una valutazione buona. Il personale avverte in generale una appropriata chiarezza di obiettivi di lavoro, sostenuta da un contesto positivo e collaborativo tra colleghi, spazi adeguati e tempi di lavoro congrui con gli obiettivi proposti. La collaborazione con i colleghi si è dimostrata essere la dimensione più apprezzata, mentre la dimensione relativa ad attrezzature e presidi quella meno positiva. Quest'ultimo aspetto è stato recentemente preso in analisi dalla struttura improntando una serie di migliorie ambientali (cambiamento delle porte, nuovi prodotti per la cucina) per garantire un contesto di lavoro più efficace e adeguato.

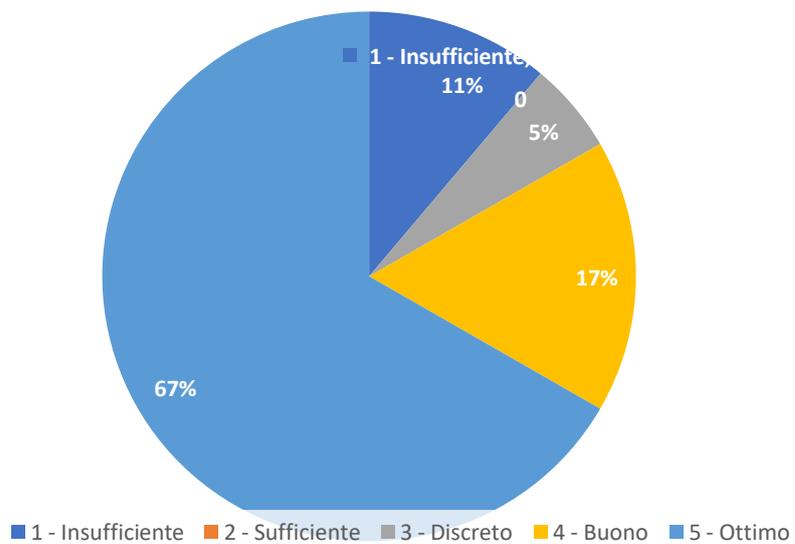
B. QUALITÀ DELLE RELAZIONI CON I COLLEGHI



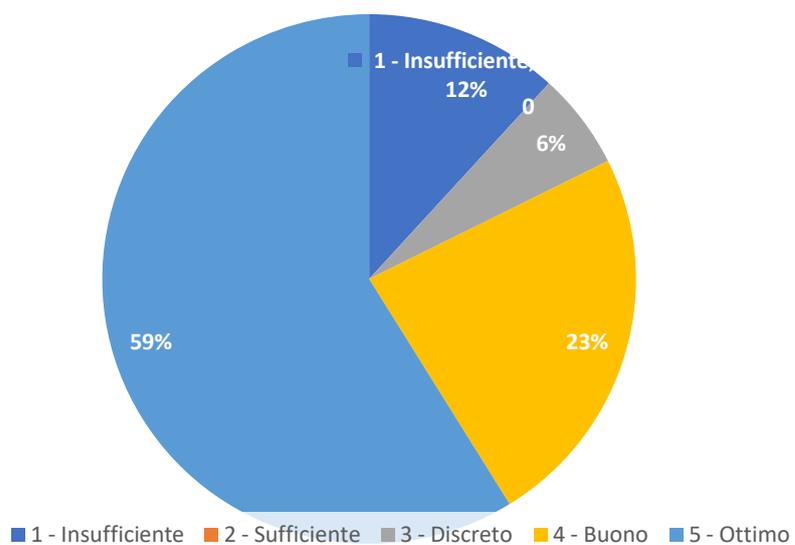
Infermieri



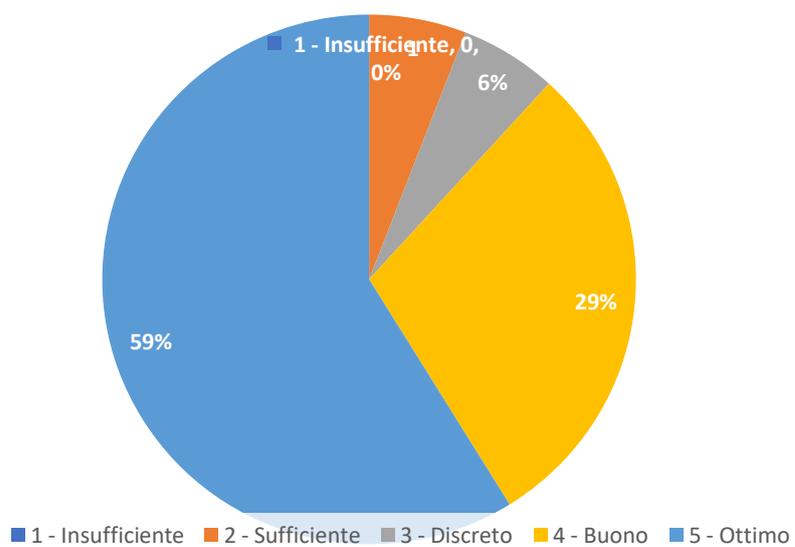
Terapisti ed educatori

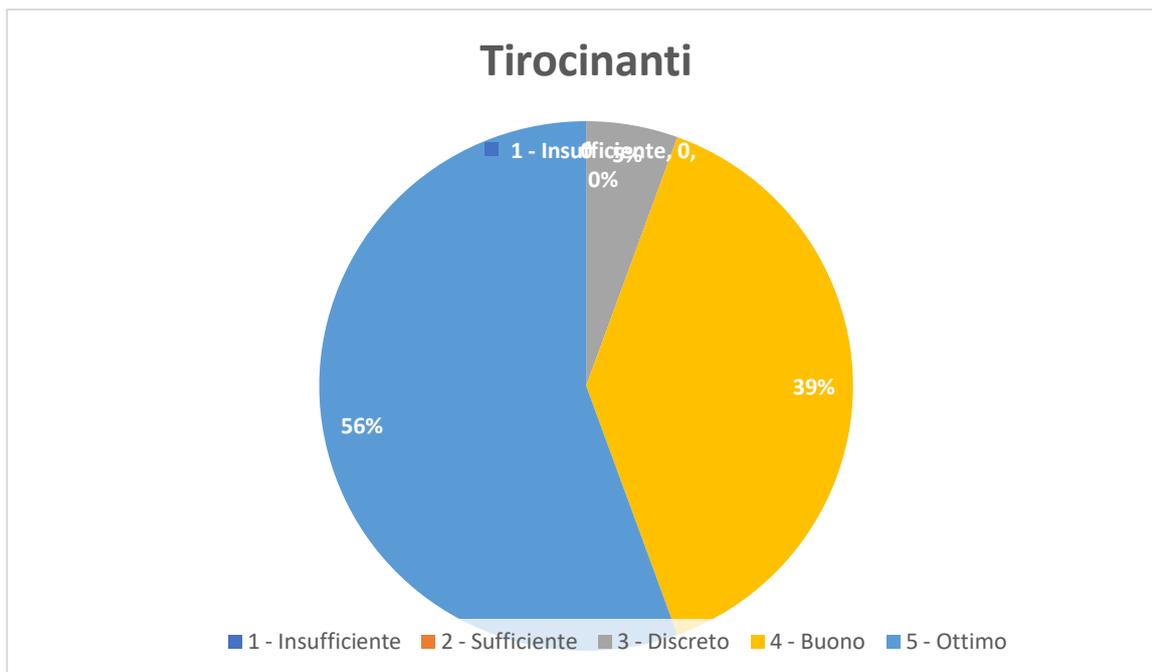


Operatori



Volontari

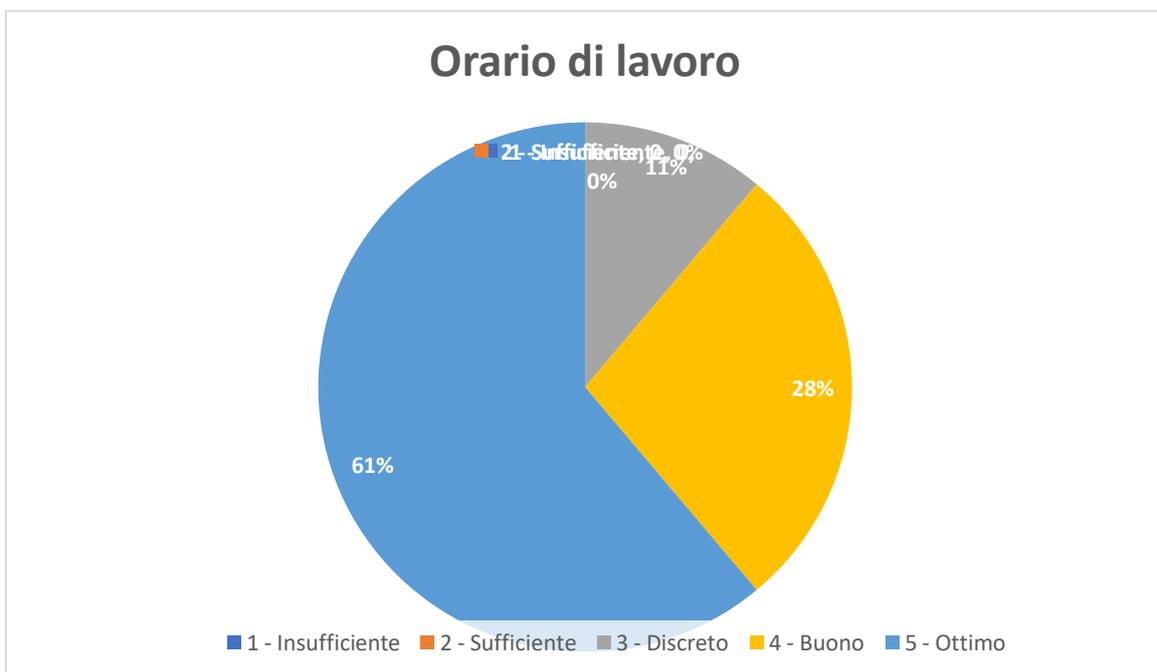
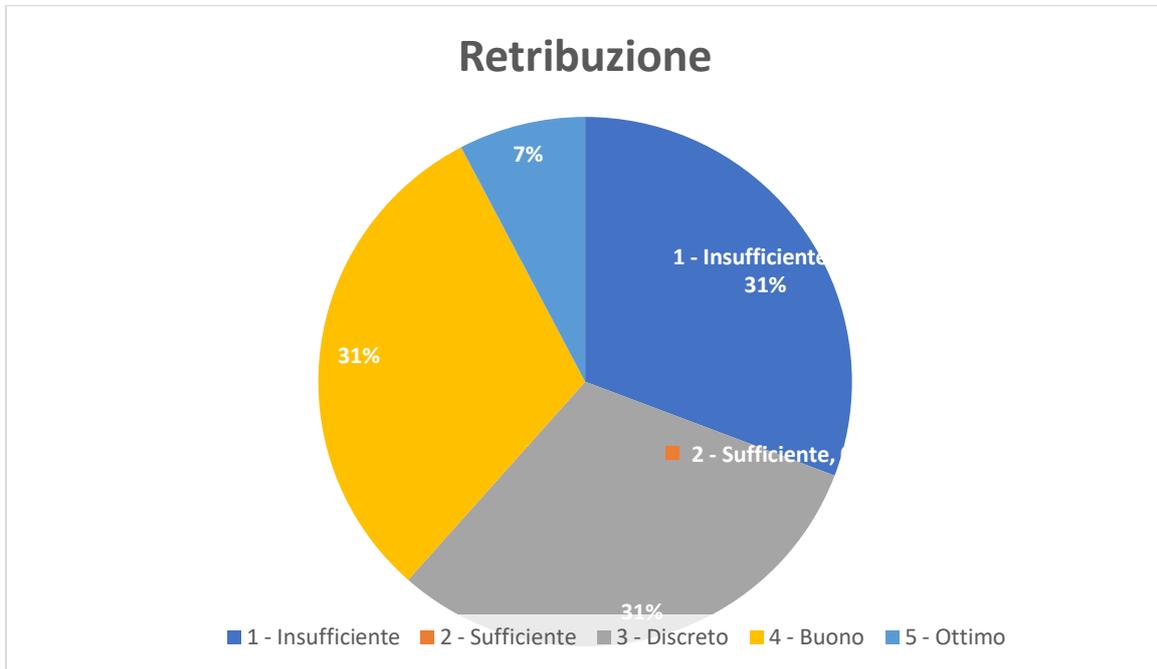




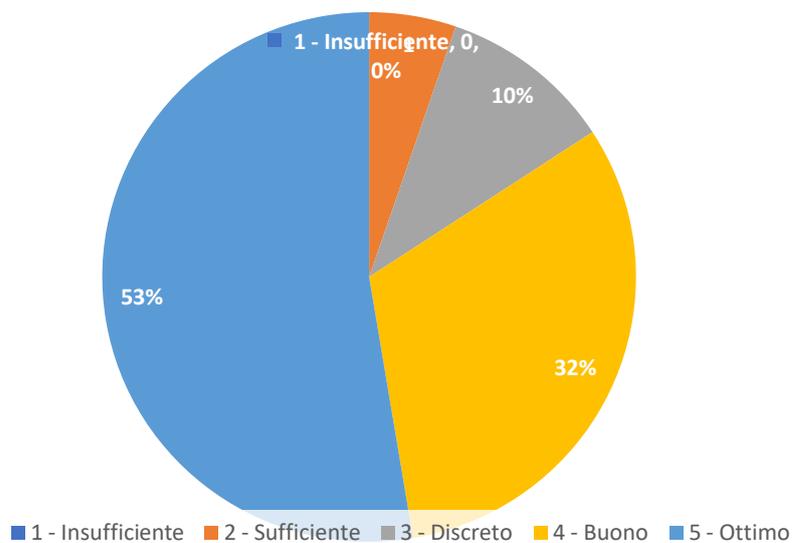
Aree di valutazione	Media
Psicologi	4.61
Medici e altri specialisti	4.22
Infermieri	3.33
Terapisti e educatori	4
Operatori	3.66
Volontari	4.55
Tirocinanti	4.22

L'area delle relazioni interpersonali tra operatori ha ottenuto un risultato molto positivo. Più che buone sono risultate le relazioni con e tra psicologi, medici e altri specialisti, terapisti e educatori, volontari e tirocinanti. Discreta è la valutazione nelle relazioni con infermieri e operatori. Tale valutazione meno positiva può essere letta nella presenza poco continuativa nella struttura della figura dell'infermiere e dalla difficile definizione della figura dell'operatore che tende a sovrapporsi ad altre figure professionali. La definizione più chiara delle rispettive professionalità nel questionario di soddisfazione e una presenza più strutturata dell'infermiere possono aiutare a migliorare questo aspetto. In linea generale è possibile evidenziare come, in accordo con la collaborazione tra colleghi, le relazioni interpersonali siano uno dei punti di forza della struttura. Essendo la multidisciplinarietà una delle caratteristiche imprescindibili del trattamento dei disturbi alimentari, la coesione all'interno dell'equipe rappresenta uno dei punti di forza del lavoro terapeutico all'interno dell'associazione.

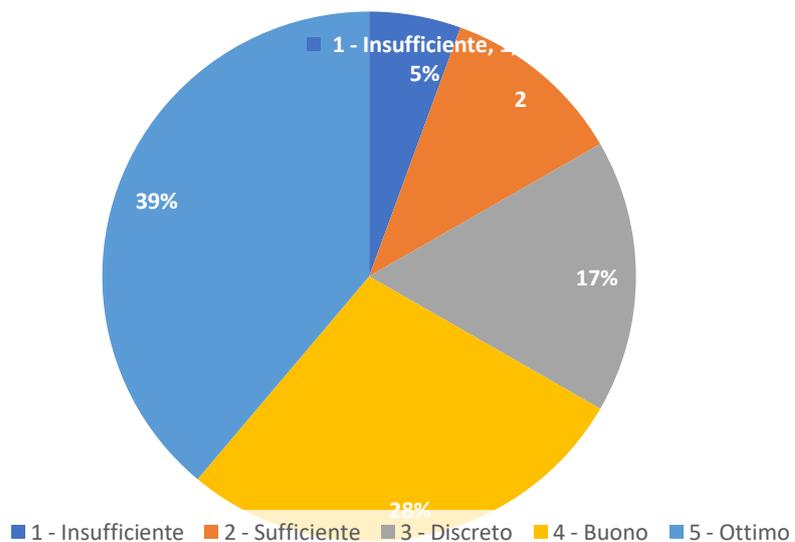
C. ASPETTI ORGANIZZATIVI



Adeguatezza del luogo



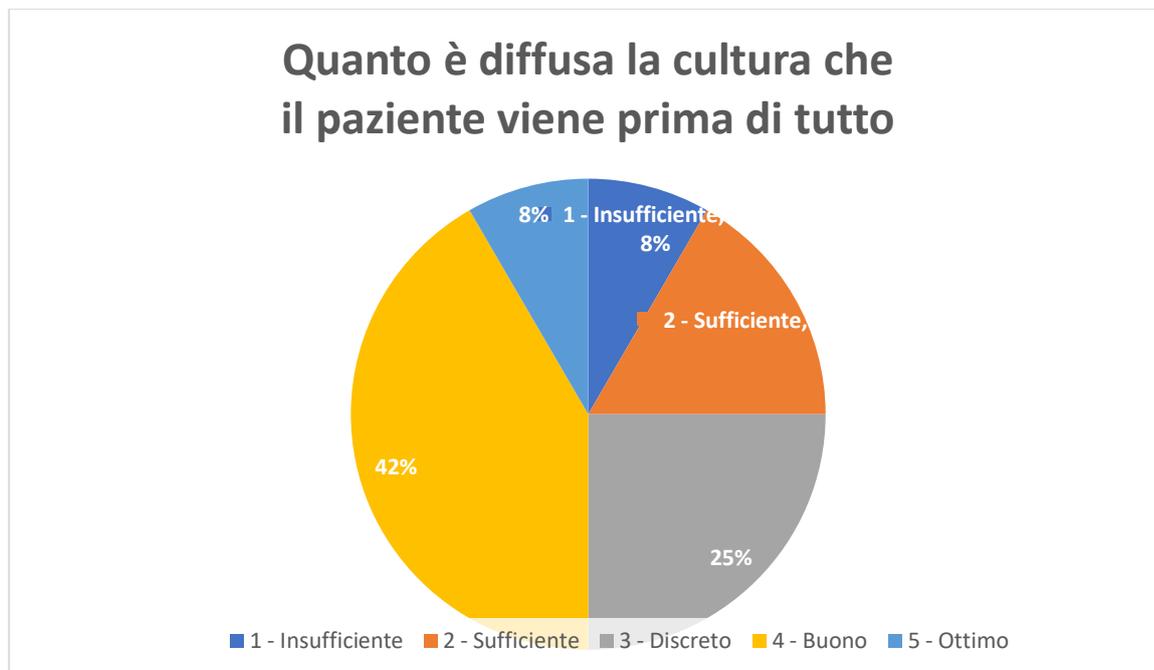
Formazione/Aggiornamento



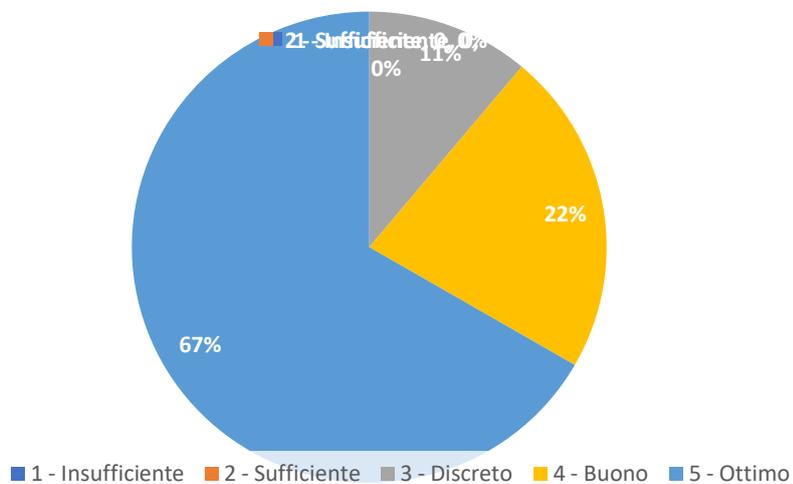
Aree di valutazione	Media
Retribuzione	1.61
Orario di lavoro	3.34
Adeguatezza del luogo	4.33
Formazione/Aggiornamento	3.61

I punteggi relativi agli aspetti organizzativi sono quelli più bassi rispetto al resto del questionario. In particolare, si evidenzia un punteggio poco più che soddisfacente rispetto alla retribuzione. **Tale aspetto è legato alla natura economicamente.....** Migliori risultano i punteggi relativi all'orario di lavoro e alla formazione/aggiornamento che tuttavia risultano da migliorare

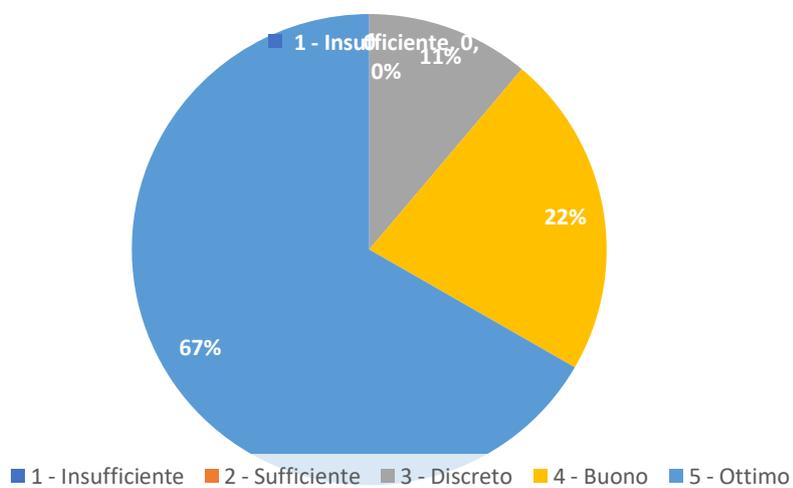
D. QUALITÀ DELLA RELAZIONE VERSO IL PAZIENTE E LA STRUTTURA



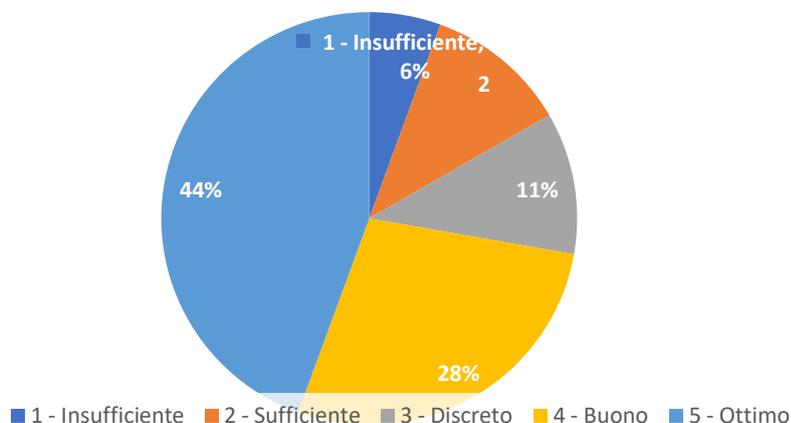
Quanta attenzione alla qualità di vita del paziente



Ottimismo verso il futuro del Centro



Quanto opera per migliorare la qualità del servizio



Aree di valutazione	Media
Diffusione della cultura che il paziente viene prima di tutto	4.55
Attenzione alla qualità di vita del paziente	4.55
Ottimismo nei confronti del futuro del centro	4
Operare per migliorare la qualità del servizio	4.44
Contentezza nel lavorare in struttura	4.31
Qualità della relazione con il paziente	4.31

Anche rispetto alla valutazione della cultura, dei valori relativi all'associazione e alla qualità della relazione verso il paziente e verso la struttura stessa si rilevano punteggi molto positivi. Gli operatori percepiscono come all'interno dell'associazione il paziente in quanto persona e la sua qualità di vita siano centrali. Si evidenzia *commitment* nell'operare per migliorare la qualità del servizio offerto e una soddisfazione per l'essere parte della struttura. Molto positivo è valutato il rapporto con il paziente, dato significativo soprattutto alla luce delle grandi difficoltà relazionali e scarsa motivazione al trattamento che caratterizza i pazienti con disturbi alimentari e che rappresentano un'importante sfida per i professionisti.