

# Collaboratori soddisfatti

Autor(en): **Lomazzi, Luisa / Crisà, Daniela / Ferrari, Paola**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Spitex rivista : la rivista dell'Associazione svizzera dei servizi di assistenza e cura a domicilio**

Band (Jahr): - **(2014)**

Heft 5

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-853061>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Collaboratori soddisfatti

Dall'analisi dei risultati emerge un quadro complessivamente positivo per il personale dei SACD

La valutazione del grado di soddisfazione ha riguardato tutti i collaboratori dipendenti assunti con contratto ad ore, a tempo determinato o indeterminato. Con lo scopo di illustrare in dettaglio il progetto e la procedura di raccolta e di restituzione dei dati, il team di ricerca SUPSI-DSAN ha tenuto due incontri informativi con ciascun Servizio, il primo destinato al gruppo direttivo dei SACD (comitati, direzione e capi-équipe), il secondo con il personale. Successivamente, è stata avviata la ricerca. Per meglio far convergere le esigenze dei partecipanti e dell'organizzazione della ricerca (tempi, costi, ecc.), è stata prevista una doppia modalità di somministrazione dei questionari: in forma cartacea e on-line.

La raccolta dati è avvenuta tra dicembre 2012 e novembre 2013 e ha coinvolto 439 collaboratori. Dall'analisi delle risposte dei partecipanti è emerso che il valore medio complessivo inerente alla soddisfazione del personale, di tutti i SACD del Cantone, si attesta al 3,71 tra discreto e buono (scala di valutazione: 1 insuff., 2 lievemente insuff., 3 discreto, 4 buono, 5 molto buono).

L'aspetto che registra la soddisfazione maggiormente elevata risulta essere la collaborazione e le relazioni interpersonali, in particolar modo la qualità delle relazioni interpersonali con utenti e familiari. Ciò sottolinea la specificità dei SACD nell'operare singolarmente e nei contesti più privati e intimi delle persone, frequentemente



Formazione e aggiornamento sono molto importanti Foto: ASSACD – Spitex

in stretta relazione con le famiglie/persona di riferimento.

Con una media di 3,90 segue la valutazione della qualità del SACD. Ciò è dovuto principalmente ad un buon livello di soddisfazione legato alla qualità delle prestazioni erogate dai servizi (3,96). Sullo stesso gradino (con una media di 3,71) si posizionano le dimensioni della gestione del personale e sviluppo delle competenze e della qualità dell'ambiente (a livello strutturale, di attrezzature e sicurezza sul lavoro). Relativamente alla gestione del personale e sviluppo delle competenze, le manifestazioni di massima soddisfazione si hanno per il riconoscimento della professionalità da parte di utenti e familiari (4,23) e da parte dei colleghi e dei superiori (3,88), mentre più critici risultano essere il tema della formazione e aggiornamento (3,48) e la qualità

del processo di inserimento di nuovo personale (3,49).

La dimensione inerente alla qualità della comunicazione e collaborazione esterna (3,69) vede la massima soddisfazione a livello di qualità del materiale informativo (3,75) e il valore minimo attribuito alla qualità della comunicazione con utenza e famiglie (3,61).

La qualità dell'organizzazione (3,53) è risultata la dimensione maggiormente critica, soprattutto per quanto concerne la qualità dei passaggi informativi e del coordinamento (3,25).

di Luisa Lomazzi, Daniela Crisà e Paola Ferrari, ricercatrici Supsi