

**PROGRAMMA MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE, RACCOLTA e  
SOCIALIZZAZIONE QUESTIONARI DI GRADIMENTO *OPERATORI*  
CONSULTORIO FAMILIARE "VAL SERIANA"**

1. **Periodicità rilevazione:** annuale
2. **Scadenza della rilevazione:** 31 dicembre 2022
3. **Modalità di somministrazione:** invio a tutti gli operatori del consultorio a mezzo mail con indicazione della data di scadenza per la consegna
4. **Modalità di restituzione:** con consegna diretta del questionario da inserire in apposito contenitore presso la segreteria del Consultorio in orari di apertura
5. **Modalità di compilazione:** anonima
6. **Analisi dei dati e pubblicazione esiti entro:** giugno 2023
7. **Modalità di condivisione e socializzazione degli esiti:**
  - ✓ pubblicazione sul sito [www.ssvalseariana.org](http://www.ssvalseariana.org) entro il giugno 2023 – area *Documentazione*
  - ✓ discussione e condivisione degli esiti con gli operatori dell'UdO in apposita riunione verbalizzata.

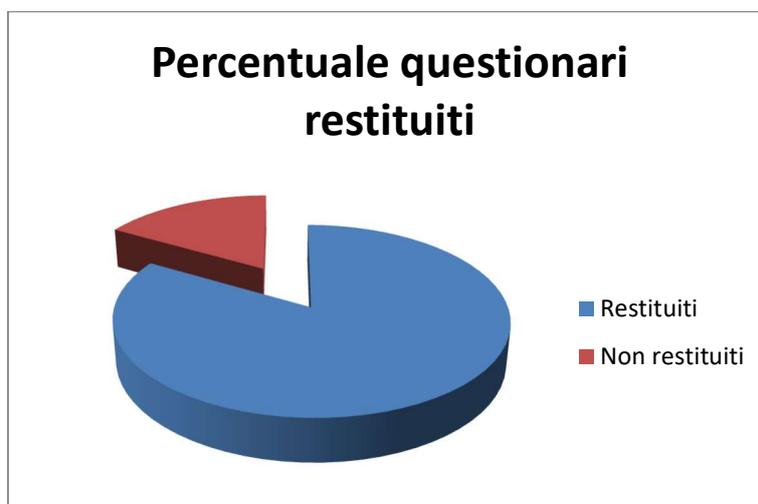
FIRMA DEL COORDINATORE DELL'UDO



Albino, marzo 2023

## QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER GLI OPERATORI* ESITO RILEVAZIONE PER IL PERIODO 1.01.2022-31.12.2022

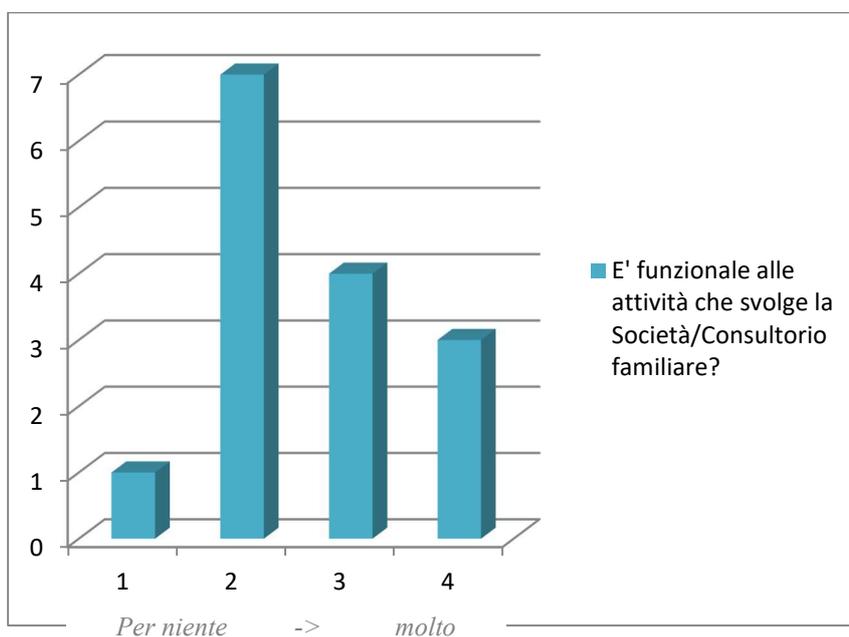
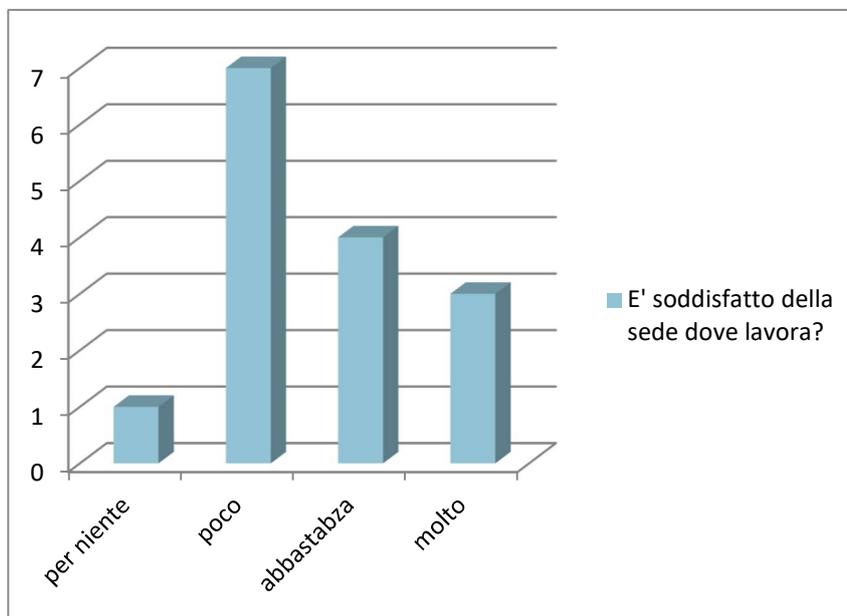
- ✓ **n. questionari distribuiti:** 18 (3 dipendenti, 14 liberi professionisti, 1 operatore in accordo con cooperativa)
- ✓ **n. questionari restituiti:** 15

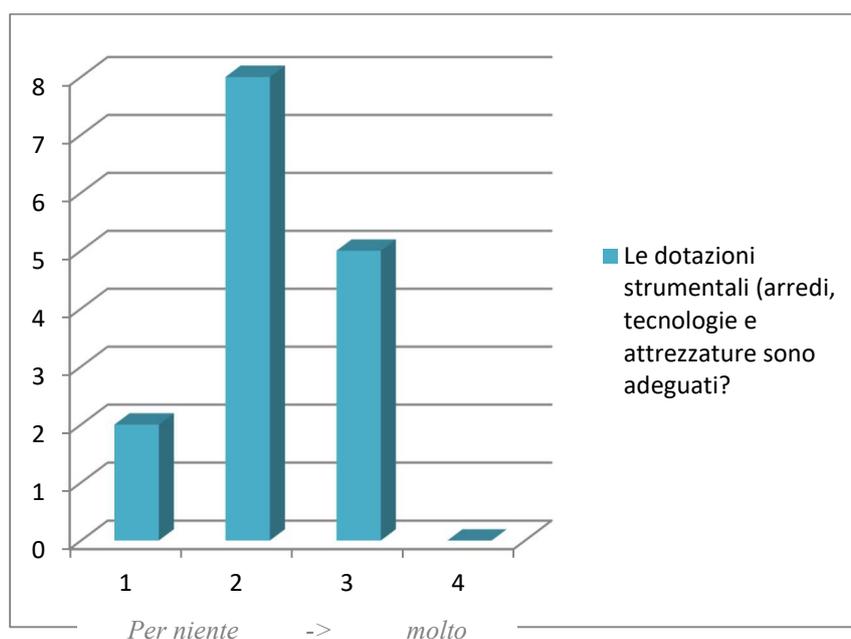
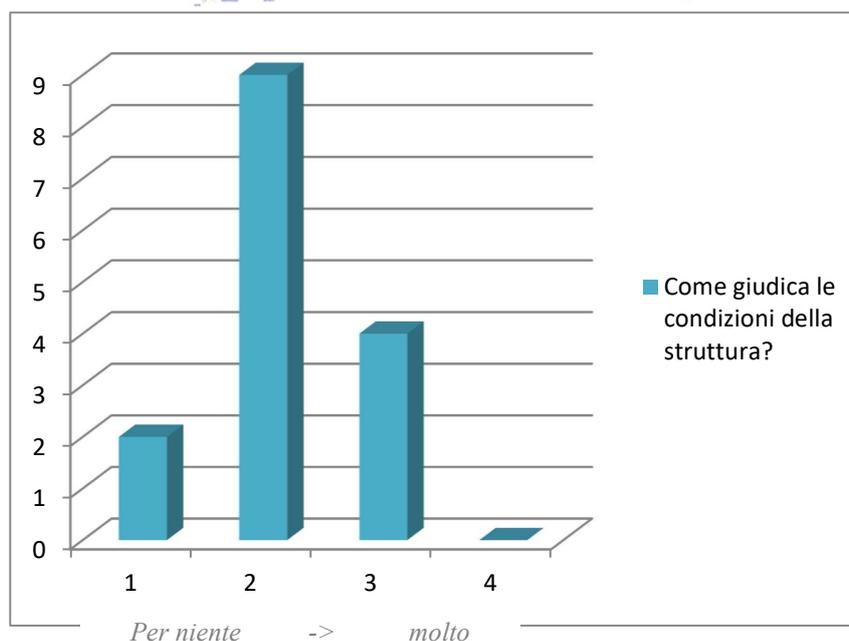


In ogni grafico riportato di seguito:

- ***in ascissa***: i valori previsti per i punteggi assegnati, da "0" = valore negativo a "4" = massimo valore positivo
- ***in ordinata***: numero di risposte che corrisponde al valore assegnato

**RILEVAZIONE 1: Valutazione della struttura e dell'ambiente di lavoro**

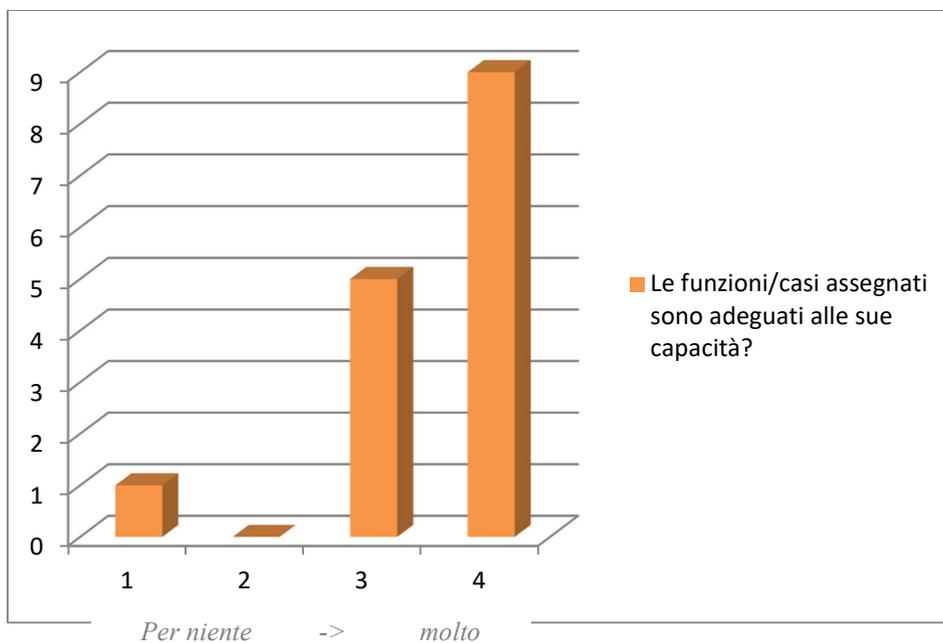
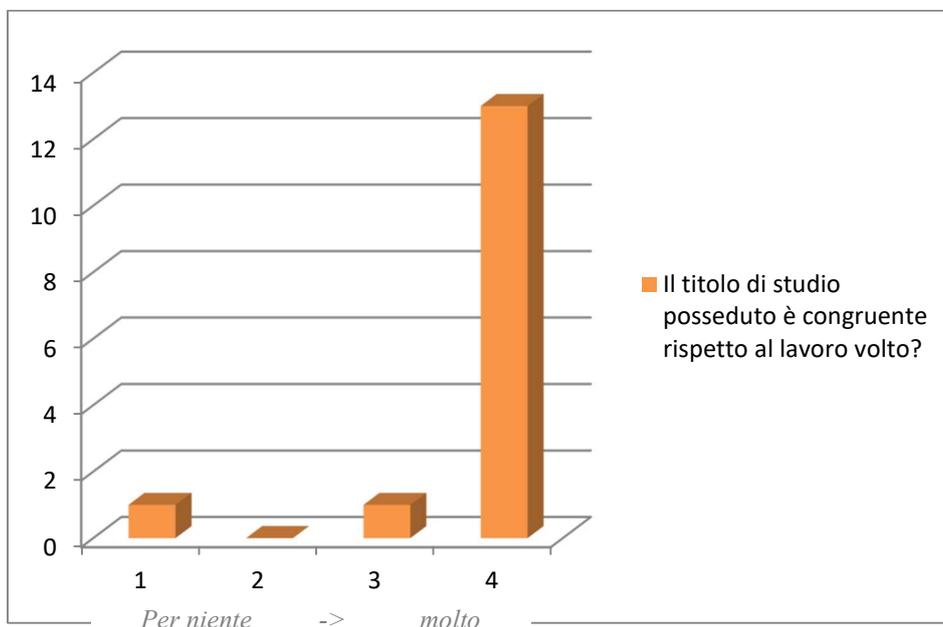


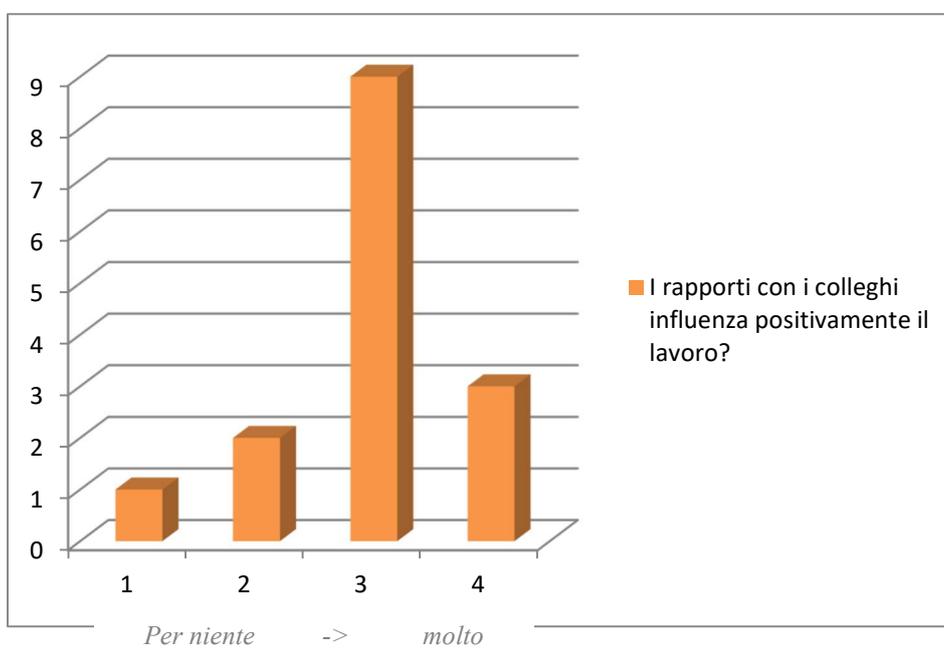
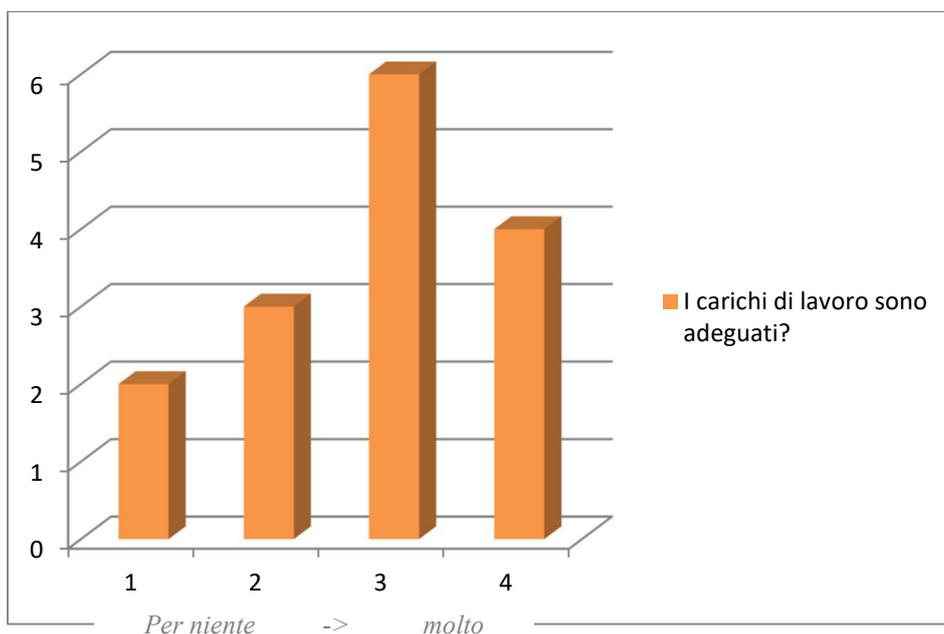


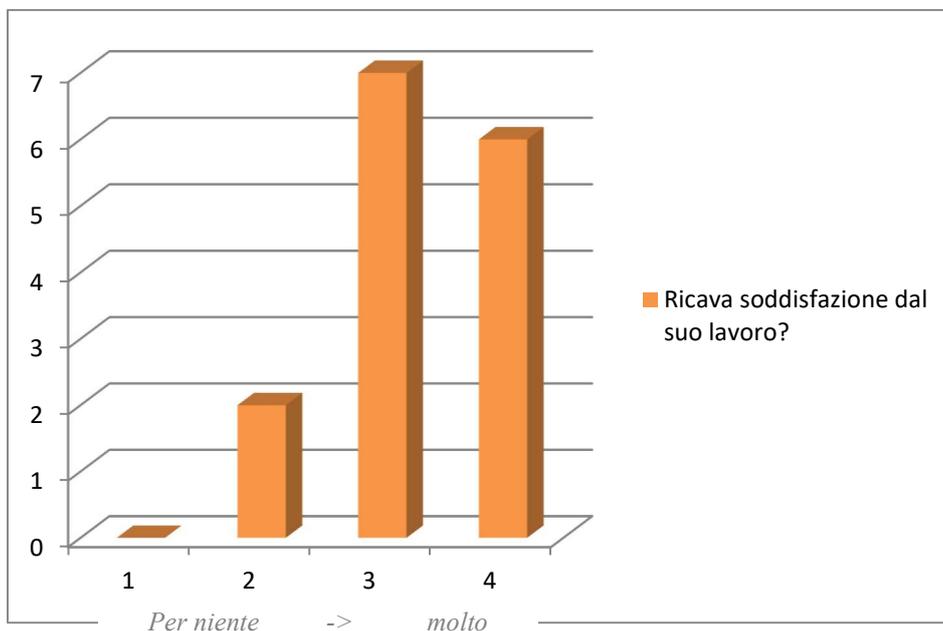
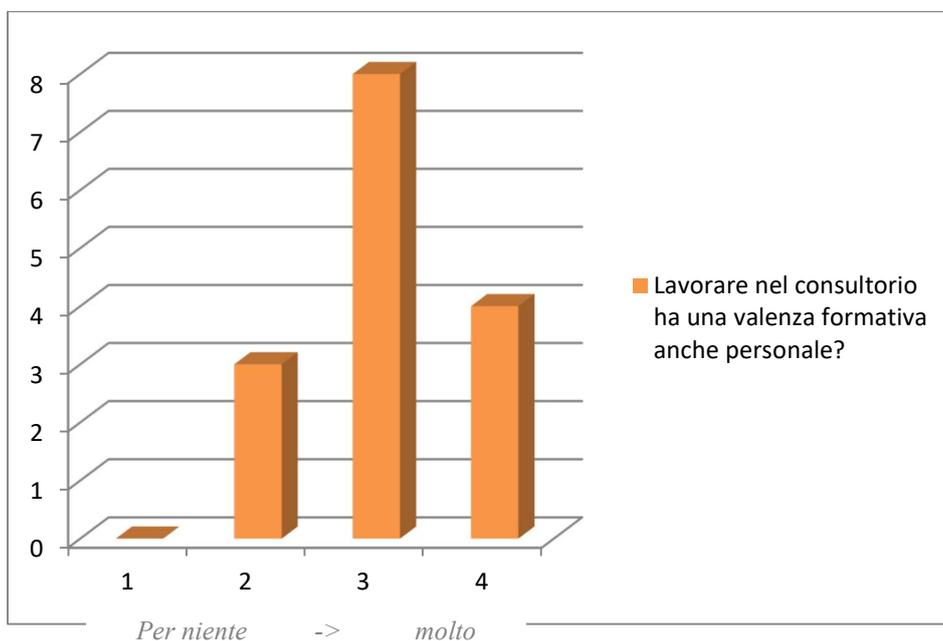
In relazione all'area "Valutazione della struttura e dell'ambiente di lavoro" sono state registrate le seguenti risposte libere:

- ✓ l'ambiente in cui si svolgono i colloqui dovrebbe garantire maggiore costanza e essere più accogliente
- ✓ aumentare il numero di stanze disponibili per i colloqui
- ✓ gli spazi dedicati al consultorio non sono adeguati alle richieste e alla mole di lavoro

**RILEVAZIONE 2: Professionalità e motivazioni**







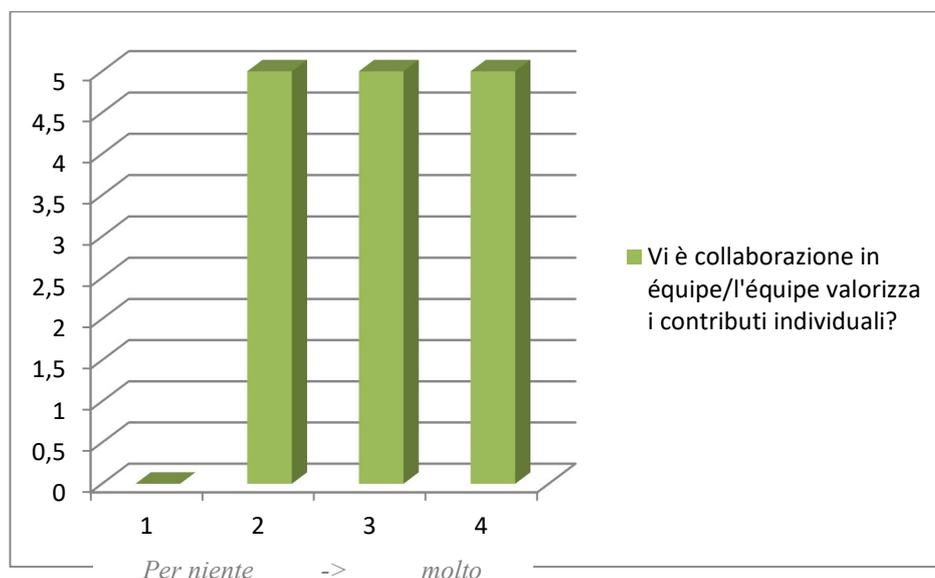
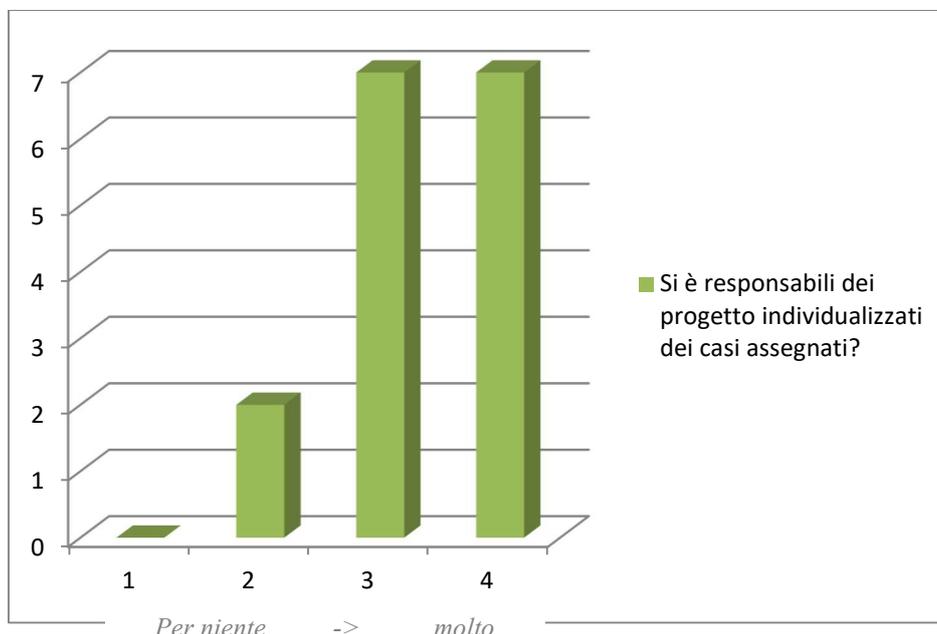
In relazione all'area "Professionalità e motivazioni" sono state registrate le seguenti risposte libere:

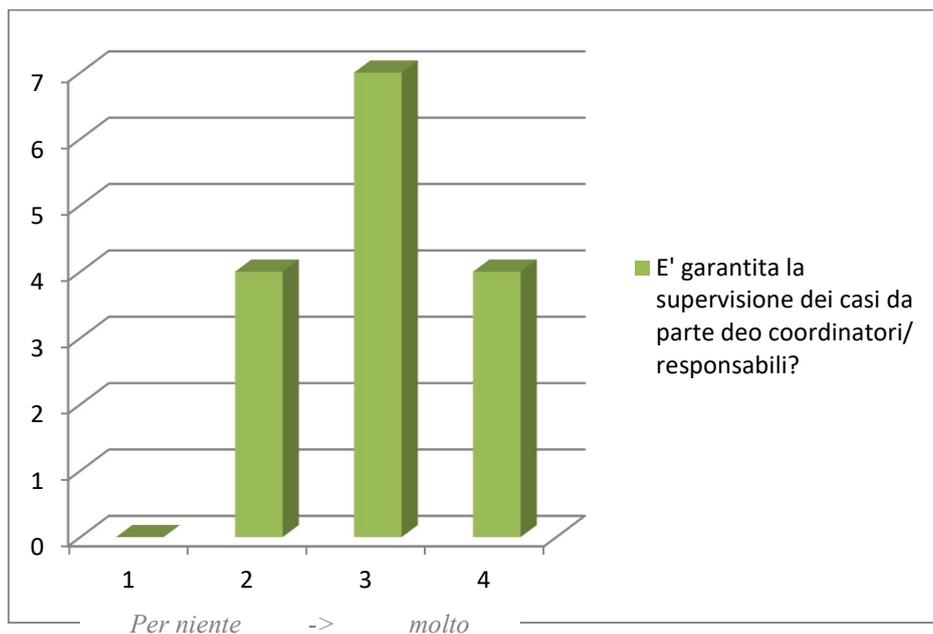
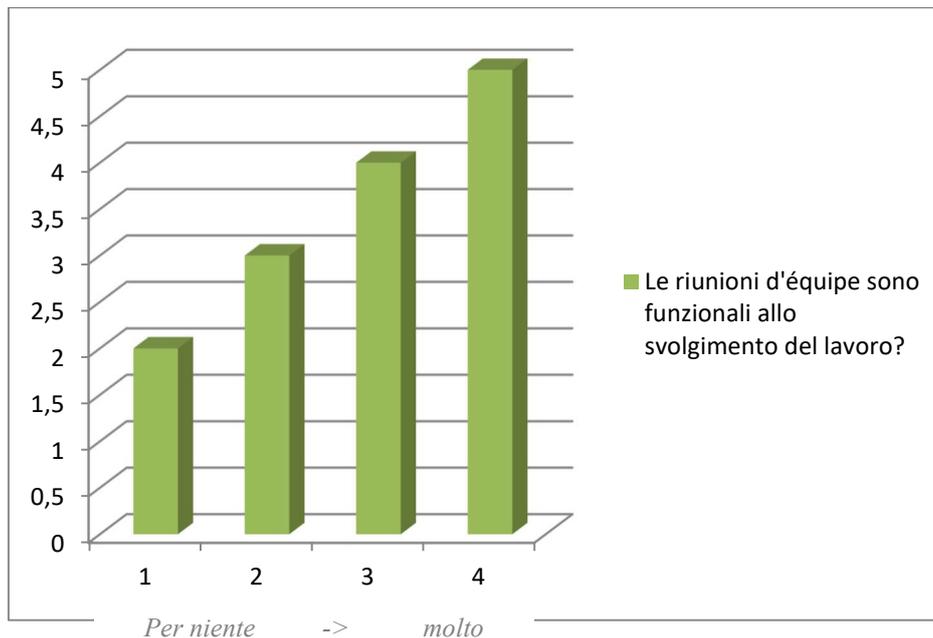
- ✓ ci dovrebbero essere momenti di confronto/formazione più strutturati
- ✓ carico di lavoro eccessivo per appartenenza a più aree
- ✓ difficile la collaborazione con alcuni servizi interni della società
- ✓ carichi e ritmi di lavoro eccessivi

- ✓ Poco tempo a disposizione per pensare e riflettere sulle situazioni seguite
- ✓ retribuzione non adeguata a tipologia di lavoro e responsabilità connesse
- ✓ la professionalità e le motivazioni non possono essere uguali per tutti ma di sicuro i vertici dovrebbero esplicitare meglio la consapevolezza di tale differenza all'interno del gruppo dei professionisti, poiché il rischio possibile è che i professionisti motivati e competenti si possano stancare o adeguare agli standard degli altri
- ✓ non tutti gli operatori hanno le minime informazioni sui componenti del consultorio

### RILEVAZIONE 3: Lavoro individuale e lavoro d'équipe

Si evidenzia che n. 12 questionari è incompleto rispetto all'item 14: "E' garantita la supervisione dai casi da parte del coordinatore/responsabile?"





In relazione all'area "Lavoro individuale e lavoro d'équipe" sono state registrate le seguenti risposte libere:

- ✓ utilissima la supervisione in équipe interna, sarebbe utile anche supervisione esterna per migliorare l'efficienza
- ✓ molte volte in lavoro tra servizi è meccanico per delle prassi poco utili
- ✓ nella struttura del consultorio credo che l'équipe sia fondamentale
- ✓ gli ambienti non sono accessibili a tutti

**CONSULTORIO FAMILIARE VAL SERIANA - SERVIZI SOCIO SANITARI VAL SERIANA s.r.l.**

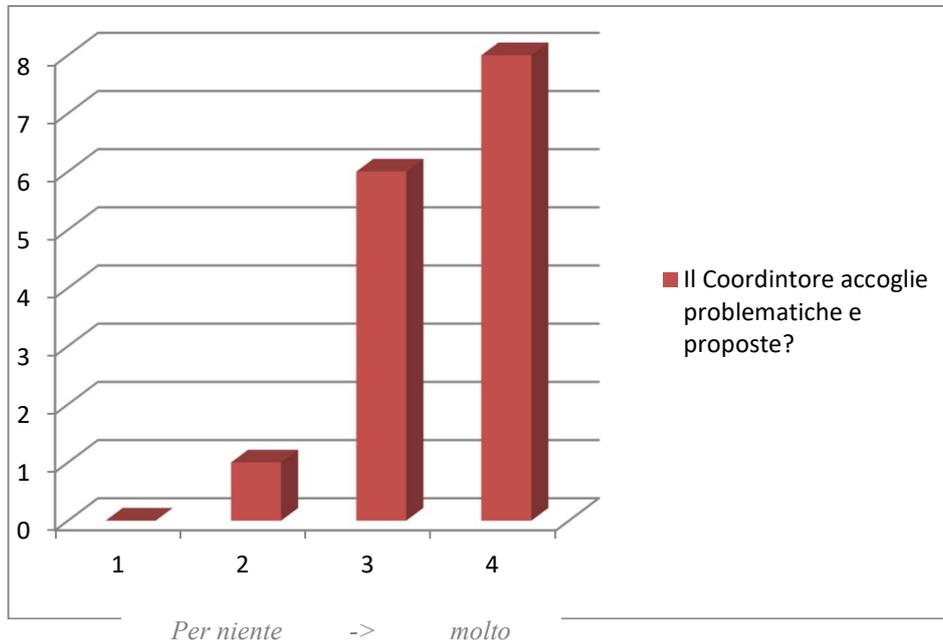
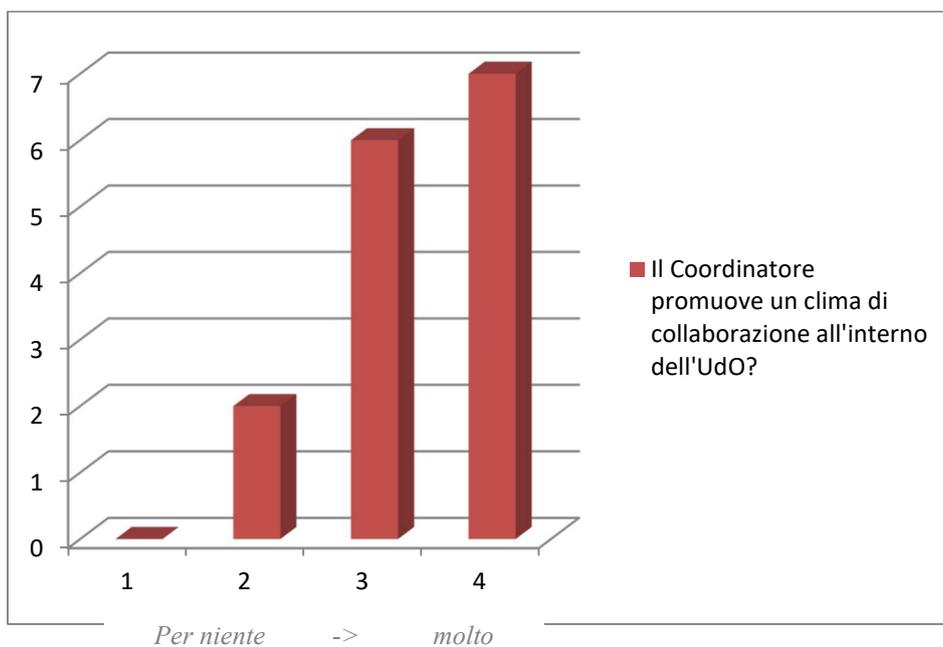
Viale Stazione, 26/a - 24021 ALBINO (BG)

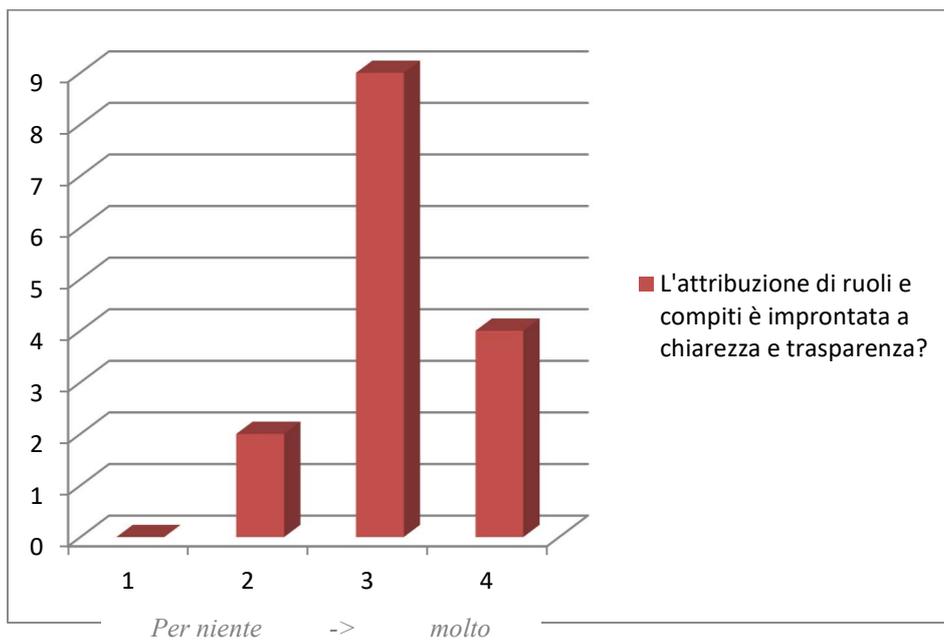
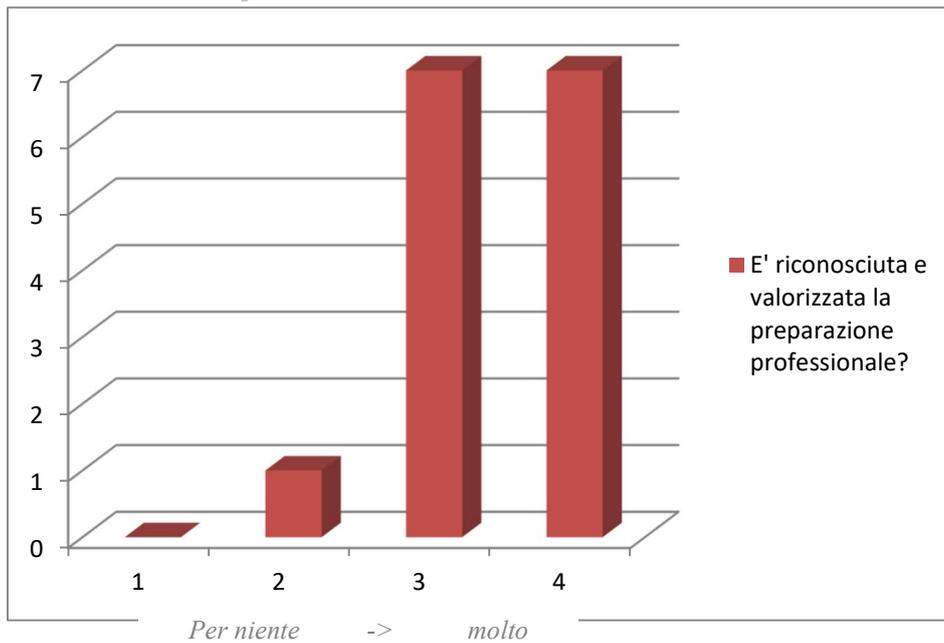
Tel. 035 0527101 e-mail: [consultoriodifamiliare@ssvalseriana.org](mailto:consultoriodifamiliare@ssvalseriana.org)

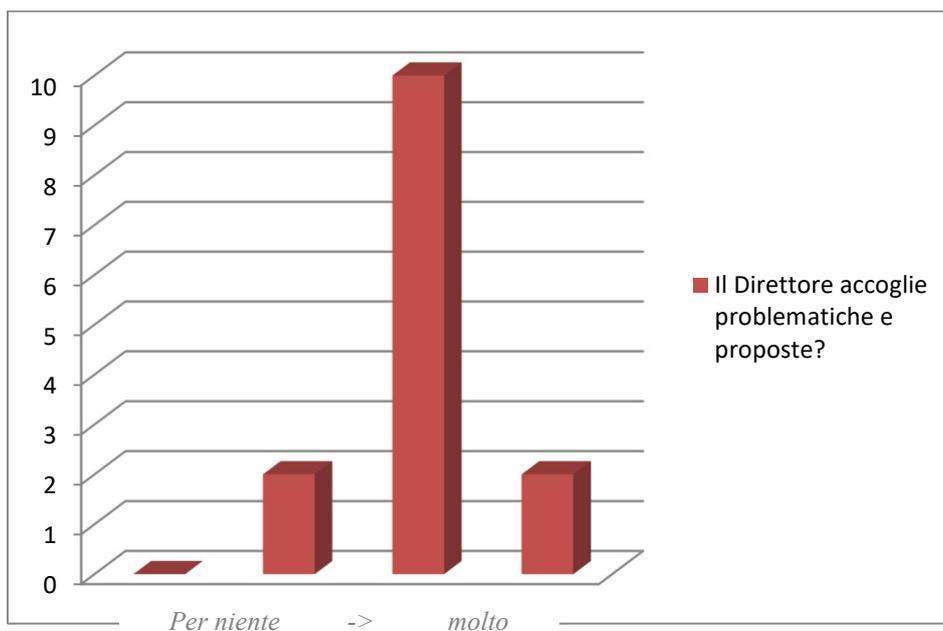
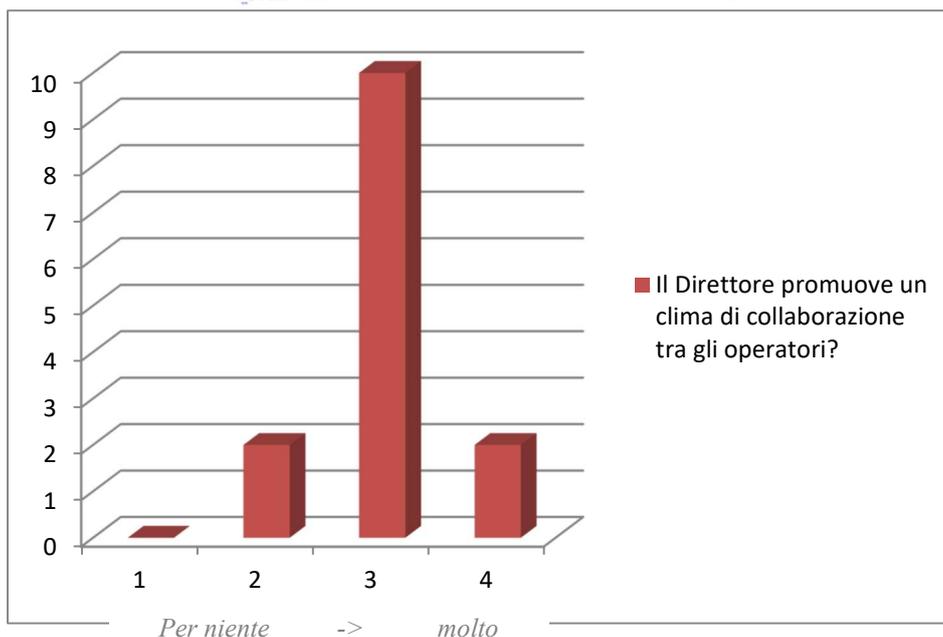
C.F. e P.IVA 03228150169 - REA BG 360161

### RILEVAZIONE 4: rapporti con il coordinatore e la direzione

Si evidenzia che n. 2 questionari erano incompleti rispetto agli item 21: "Il Direttore promuove un clima di collaborazione tra gli operatori?" – item 22: "Il Direttore accoglie problematiche e proposte?"





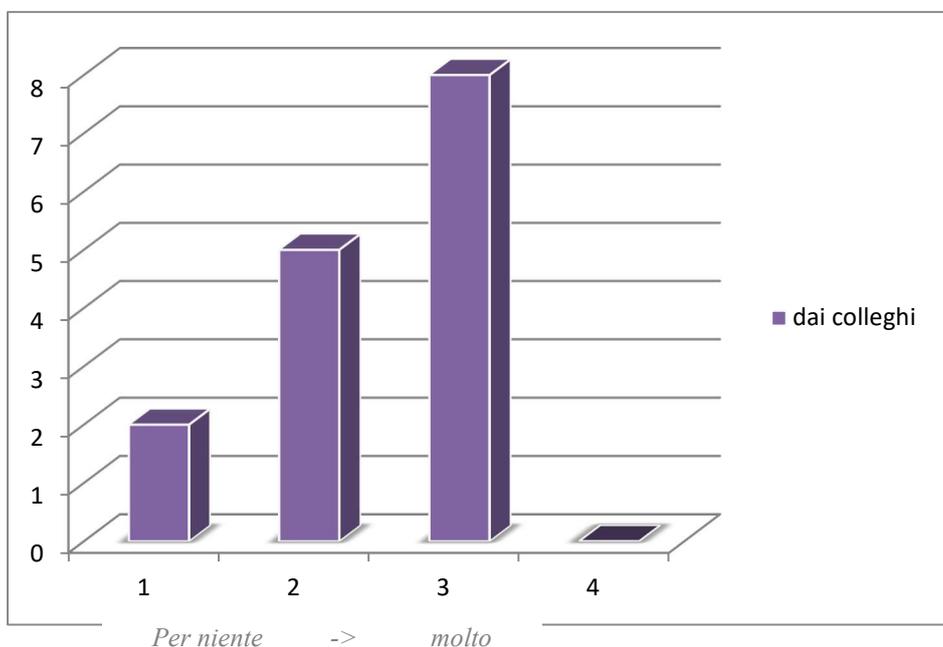
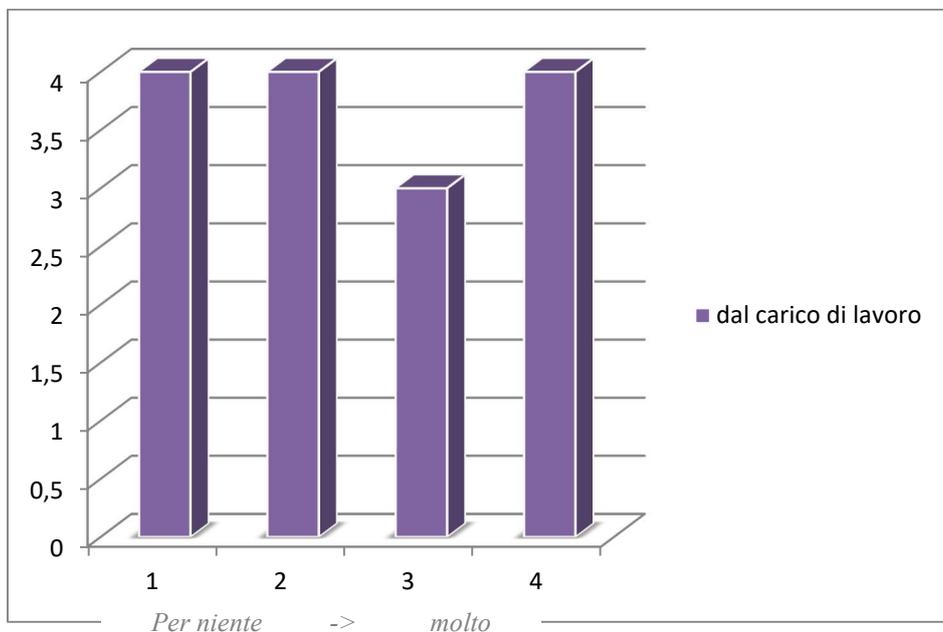


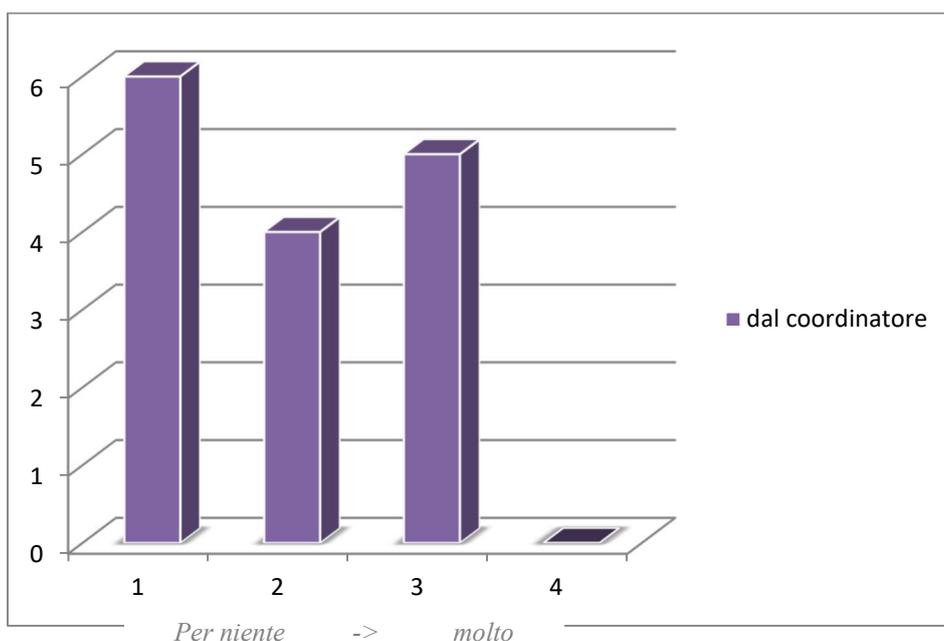
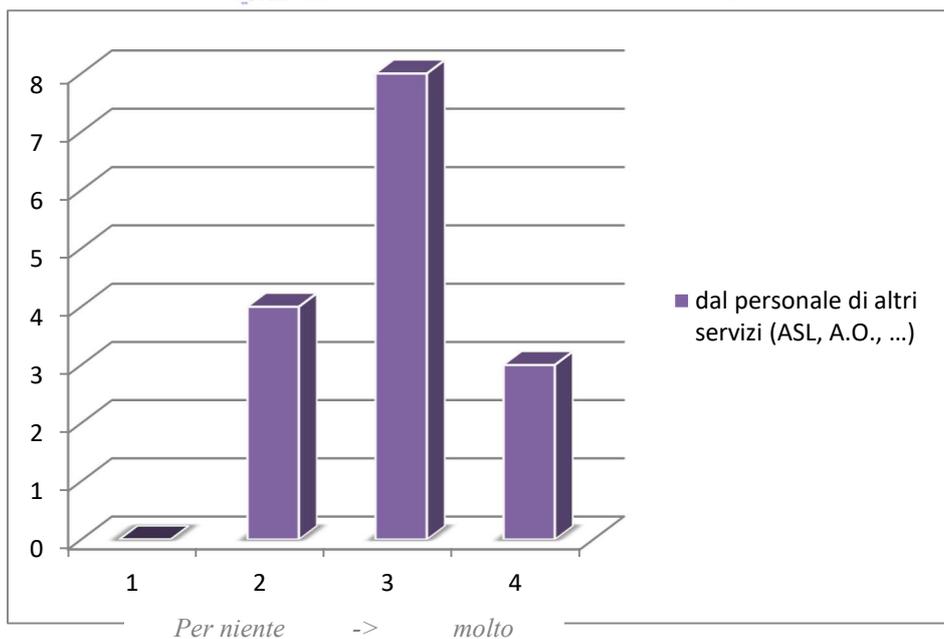
In relazione all'area "Rapporti con il Coordinatore e il Direttore" sono state registrate le seguenti risposte libere:

- ✓ il coordinatore del consultorio dovrebbe avere più potere operativo per favorire il riconoscimento da parte dell'équipe di professionisti, che a volte non è così scontato e semplice

## RILEVAZIONE 5: Difficoltà

Le principali difficoltà nel lavoro dipendono:





In relazione all'area "Difficoltà" non sono state registrate risposte libere.

## DESCRIZIONE SINTETICA DEI RISULTATI EMERSI: PUNTI DI FORZA, CRITICITA'

I questionari sono stati somministrati a n. 18 operatori di consultorio (3 dipendenti, 14 liberi professionisti, 1 operatore in accordo con cooperativa). Con riferimento agli operatori ai quali è stata richiesta compilazione mediante mail (ved. All. 1) ne sono stati riconsegnati n. 15

Dall'analisi dei dati emergono criticità in relazione alla "valutazione della struttura e dell'ambiente di lavoro" (AREA I), con particolare riferimento al punto 2 relativo alla funzionalità della sede, anche se in maniera meno significativa rispetto all'anno precedente. Si ipotizza che l'adeguamento della sala gruppi a piano terra anche a sala colloqui possa aver contribuito ad un miglioramento delle difficoltà logistiche e organizzative riscontrate, pure se in maniera parziale. Permangono invece le criticità riscontrate al punto 4 relativo alle dotazioni strumentali ("arredi, tecnologie e attrezzature sono adeguati?") in cui emerge il divario più significativo tra il punteggio massimo e i punteggi di fascia inferiore, così come per l'item 3 relativo alle generali condizioni della struttura. La criticità rilevata trova riscontro in parallelo da quanto si evince dai report dei questionari rivolti all'utenza a cui si fa riferimento per quanto attiene ipotesi di intervento sulla criticità rilevata (rif. Interno DOC28.1).

La rilevazione in materia di professionalità e motivazione (AREA II) riscontra punteggi positivi fatta eccezione per l'item relativo ai carichi di lavoro ritenuti non sempre adeguati rispetto alle aspettative/possibilità. Nel merito sarà cura del coordinatore dell'UdO interfacciarsi con la Direzione e il CdA quanto al riportare tale criticità correlata all'aumento della richieste e della complessità delle richieste che pervengono al consultorio e alle scelte di implementazione dei progetti nelle scuole, in collaborazione con il Servizio Minori, interventi anche a compartecipazione diretta Comune - Istituto Comprensivo, che – se da un lato rispondono alla mission dell'UdO in termini di presenza sul territorio e intercettazione dei bisogni – dall'altro colludono con l'aumento di richiesta e sul tema dei carichi di lavoro già evidenziati come criticità dagli operatori.

Si riscontrano risultati sostanzialmente positivi per quanto attiene gli item dell'AREA III "Lavoro individuale e lavoro d'équipe", tenuto conto anche del disequilibrio organizzativo rispetto alla partecipazione degli operatori ai momenti di lavoro multidisciplinare. Alla luce di tale considerazione ci si interroga su quanto la possibilità di lavoro in équipe sia valutato in termini positivi dagli operatori al di là della reale partecipazione a tali spazi di lavoro.

Per quanto riguarda l'AREA IV "Rapporti con il coordinatore e la direzione" i valori riportati vedono uno scostamento sul positivo rispetto alla rilevazione dello scorso anno che evidenziava un riscontro maggiore sui punteggi centrali della scala di valutazione.

L'AREA V "Difficoltà" risulta confermare i dati precedentemente analizzati: parte delle difficoltà riscontrate risulta inerente ai carichi di lavoro ma in una percezione altamente disomogenea da parte degli operati le cui valutazioni si distribuiscono in maniera ripartita tra le valutazioni inferiori quelle centrali e le positive. In n. 8 questionari le fatiche dipendono dai colleghi e ci si interroga rispetto alla lettura di tale dato che non trova riscontro nelle libere osservazioni (non pervenute in relazione a tale item): si ipotizza possa esserci la rilevazione di una criticità quanto alle modalità operative e alle disponibilità in termini di collaborazione in relazione alle diverse aree di appartenenza anche contrattuale degli operatori dell'UdO. Il dato risulta di maggior rilevanza nella rilevazione de quo rispetto a quanto riscontrato nella rilevazione dell'anno scorso. e le difficoltà dipendono poco dai colleghi. Si confermano le criticità riscontrate nell'area dei rapporti con il



personale/operatori di altri servizi, da leggersi una logica di sovraccarico anche dei colleghi dei servizi esterni, situazione che rende complessa ogni ipotesi di necessaria collaborazione.

I risultati della presente relazione verranno pubblicati sul sito [www.ssvalseariana.org](http://www.ssvalseariana.org) entro il 30.06.23 nell'area Documentazione, con richiesta di presa visione da parte del personale dell'UDO.

Gli stessi verranno discussi e condivisi in apposita riunione di servizio separatamente verbalizzata.

Albino, giugno 2023

All. 1 – copia richiesta di collaborazione inviata a mezzo mail e finalizzata alla compilazione della “customer operatori” anno 2022

----- Messaggio originale -----

Da "Marica Pasinetti" <[pasimari@gmail.com](mailto:pasimari@gmail.com)>

A "[francesca.gatti@ssvalseriana.org](mailto:francesca.gatti@ssvalseriana.org) francesca.gatti@ssvalseriana.org" <[francesca.gatti@ssvalseriana.org](mailto:francesca.gatti@ssvalseriana.org)>;

"Franca GUALDI - lavoro Franca GUALDI - lavoro" <[franca.gualdi@ssvalseriana.org](mailto:franca.gualdi@ssvalseriana.org)>;

"[nicoletta.rota@ssvalseriana.org](mailto:nicoletta.rota@ssvalseriana.org) nicoletta.rota@ssvalseriana.org" <[nicoletta.rota@ssvalseriana.org](mailto:nicoletta.rota@ssvalseriana.org)>; "Gian

Battista Marchesi" <[giambattista.marchesi@ssvalseriana.org](mailto:giambattista.marchesi@ssvalseriana.org)>; "Gaia FUMAGALLI Gaia FUMAGALLI"

<[fumagalli.gaia@gmail.com](mailto:fumagalli.gaia@gmail.com)>; "Sara Parolini" <[parolinisara.10@gmail.com](mailto:parolinisara.10@gmail.com)>; "Sara SIRTOLI"

<[sr.sirtoli@gmail.com](mailto:sr.sirtoli@gmail.com)>; "Maria Rita Maria Rita BRUNO BRUNO" <[mariarita.bruno@gmail.com](mailto:mariarita.bruno@gmail.com)>;

"ChiaraSALVI(privato) ChiaraSALVI(privato)" <[chiara.salvi58@virgilio.it](mailto:chiara.salvi58@virgilio.it)>; "chiara zaccaria"

<[ost.chiara.zaccaria@outlook.it](mailto:ost.chiara.zaccaria@outlook.it)>; "[massimo-bardi@alice.it](mailto:massimo-bardi@alice.it)" <[massimo-bardi@alice.it](mailto:massimo-bardi@alice.it)>; "Dr. Giuliano

PALMERIO (Cons.V.S.) Dr. Giuliano PALMERIO (Cons.V.S.)" <[giulianopalmerio@gmail.com](mailto:giulianopalmerio@gmail.com)>; "cinzia.matteotti

cinzia.matteotti [ssvalseriana.org] [ssvalseriana.org]" <[cinzia.matteotti@ssvalseriana.org](mailto:cinzia.matteotti@ssvalseriana.org)>;

"[alice.roncoroni@ssvalseriana.org](mailto:alice.roncoroni@ssvalseriana.org)" <[alice.roncoroni@ssvalseriana.org](mailto:alice.roncoroni@ssvalseriana.org)>; "barbara.persico barbara.persico

[ssvalseriana.org] [ssvalseriana.org]" <[barbara.persico@ssvalseriana.org](mailto:barbara.persico@ssvalseriana.org)>; "Suela PLAKA - ass. sanitaria"

<[suelaplaka@gmail.com](mailto:suelaplaka@gmail.com)>; "giovanna.ruggeri [ssvalseriana.org]" <[giovanna.ruggeri@ssvalseriana.org](mailto:giovanna.ruggeri@ssvalseriana.org)>;

"laura.gabella laura.gabella [ssvalseriana.org] [ssvalseriana.org]" <[laura.gabella@ssvalseriana.org](mailto:laura.gabella@ssvalseriana.org)>

Cc "[antonio.costantini@ssvalseriana.org](mailto:antonio.costantini@ssvalseriana.org) antonio.costantini@ssvalseriana.org"

<[antonio.costantini@ssvalseriana.org](mailto:antonio.costantini@ssvalseriana.org)>; "[eugenio.borella@ssvalseriana.org](mailto:eugenio.borella@ssvalseriana.org) eugenio.borella@ssvalseriana.org"

<[eugenio.borella@ssvalseriana.org](mailto:eugenio.borella@ssvalseriana.org)>

Data 20/03/2023 19:15:41

Oggetto MAIL AGLI OPERATORI DI CONSULTORIO - customer operatori anno 2023

Ciao a tutti.

Come ogni anno sono a trasmettervi il foglio customer operatori, modificato come da recenti indicazioni ricevute, con richiesta di farlo pervenire **entro e non oltre giovedì 30.03.p.v.**

In **segreteria consultorio è stato predisposto il contenitore**, lo trovate entrando sulla destra, sopra i contenitori (cassette) dei FaSAS.

Vi allego il file in duplice formato, word e pdf: sono state introdotte sezioni a risposta aperta, la compilazione in word garantisce maggiore anonimato se ritenete.

In ogni caso, dopo la compilazione a PC per il formato word o per la compilazione a mano per quanto riguarda il pdf, il file va stampato fronte-retro e poi depositato nel contenitore di cui sopra.

Come specificato anche nell'introduzione del questionario, per tutti gli operatori che appartengono a più servizi il riferimento è alle sole attività e all'organizzazione inerente l'UdO Consultorio Val Seriana.

Resto a disposizione e vi ringrazio per la collaborazione,  
Marica