

**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 2023
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:** marzo 2024
7. **Modalità di condivisione e socializzazione degli esiti:**
 - ✓ pubblicazione sul sito www.ssvalseariana.org entro marzo 2024 – area *Consultorio*
 - ✓ discussione e condivisione degli esiti con gli operatori dell'UdO in apposita riunione verbalizzata entro il 30.03.24

FIRMA DEL COORDINATORE DELL'UDO



Albino, marzo 2024

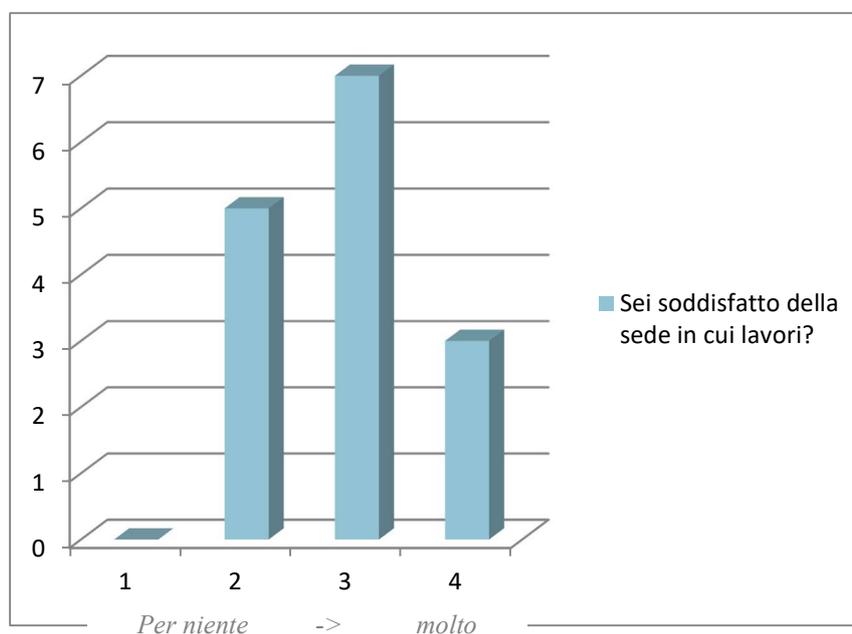
QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER GLI OPERATORI* ESITO RILEVAZIONE PER IL PERIODO 1.01.2023-31.12.2023

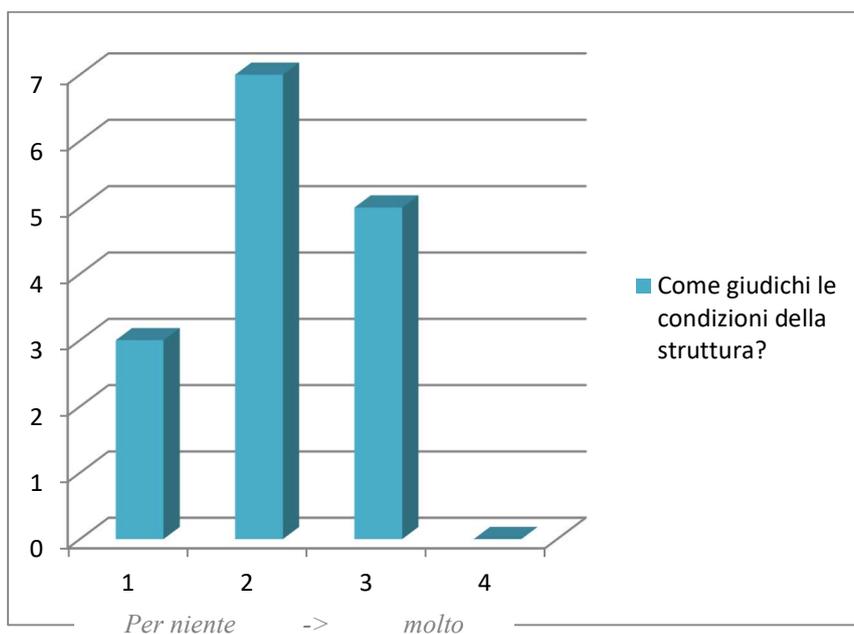
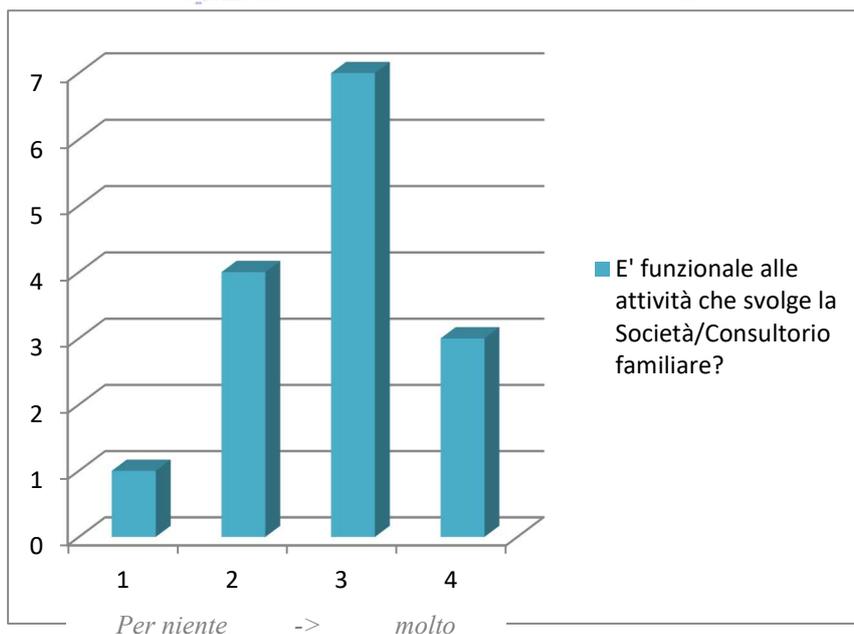
- ✓ **n. questionari distribuiti:** 16 (3 dipendenti, 11 liberi professionisti, 1 operatore in accordo con cooperativa, 1 collaboratore segreteria)
- ✓ **n. questionari restituiti:** 15

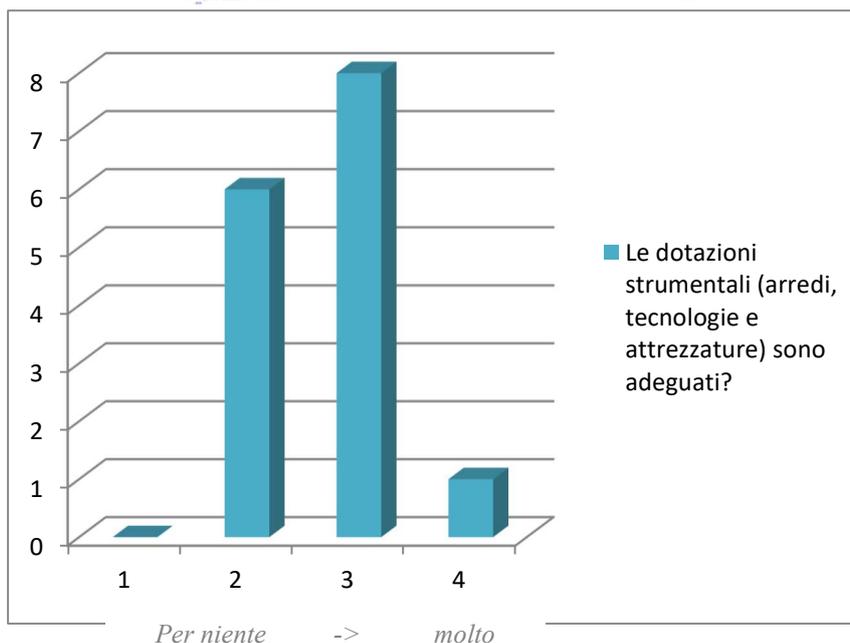
In ogni grafico riportato di seguito troviamo:

- **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



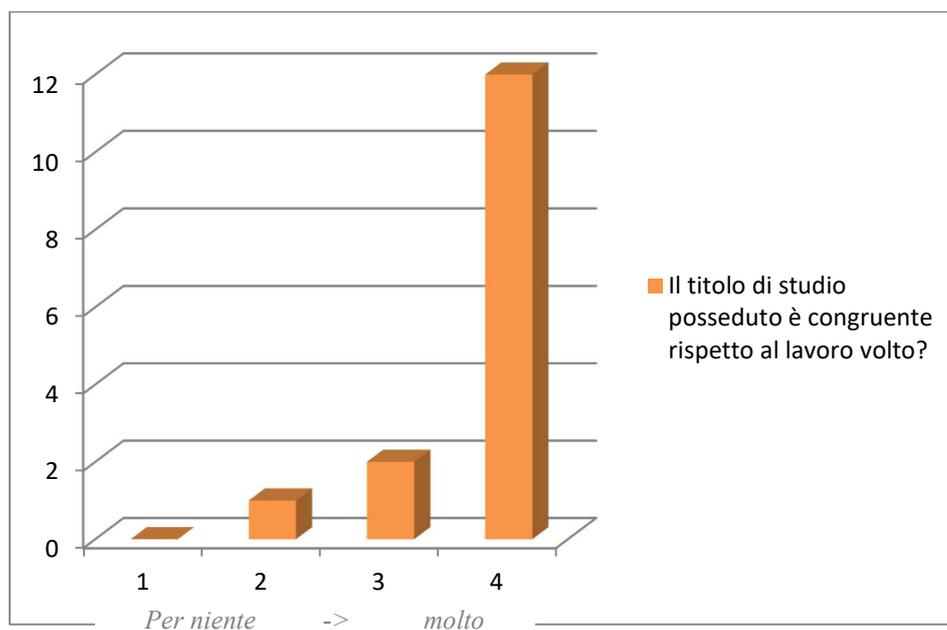


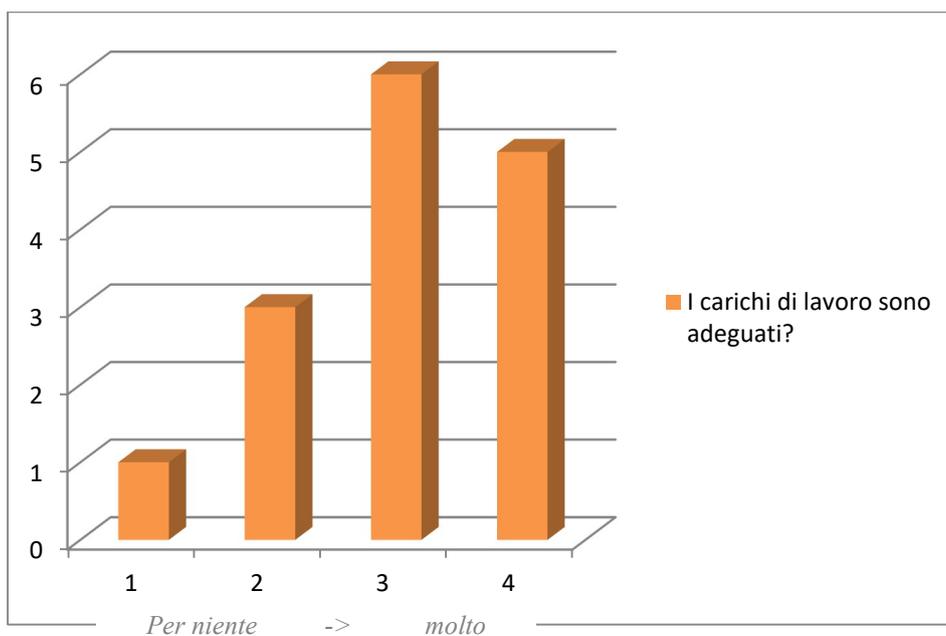
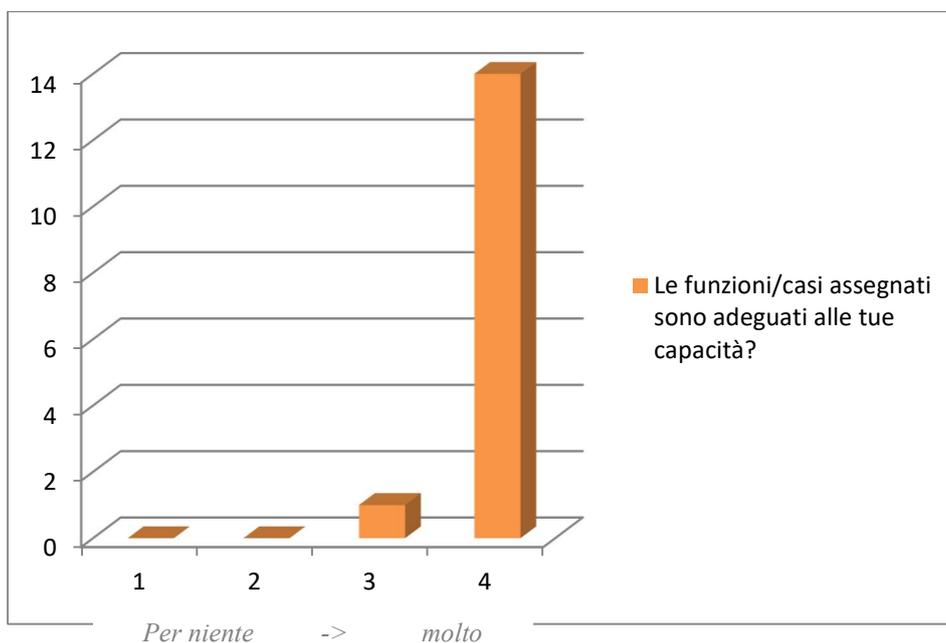


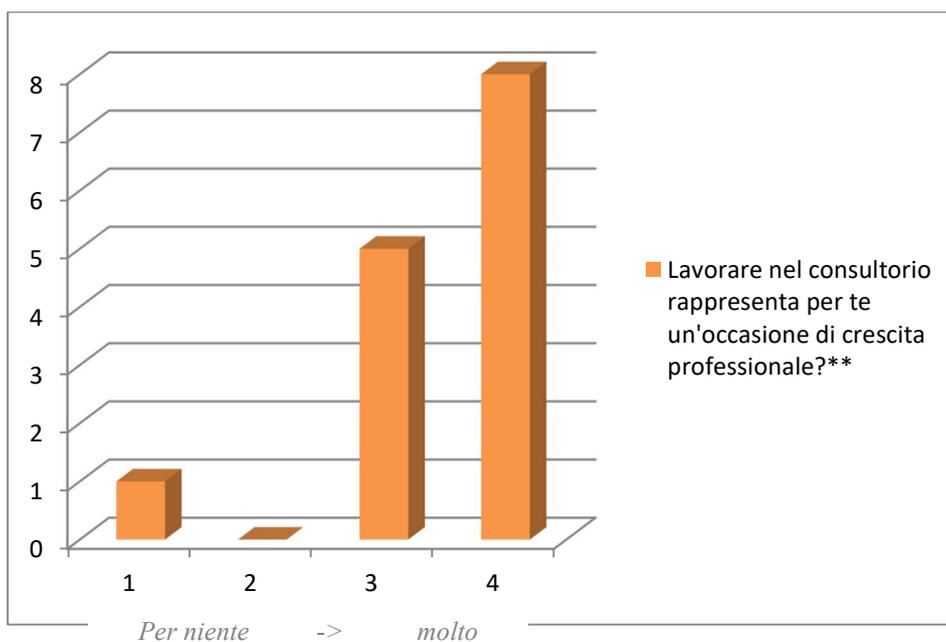
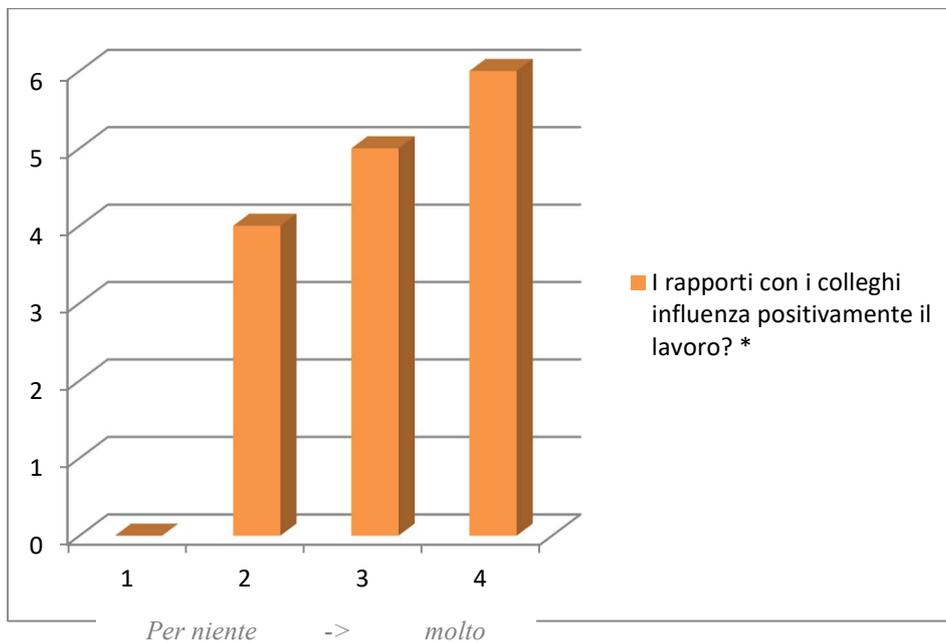
In relazione all'area "Valutazione della struttura e dell'ambiente di lavoro" sono state registrate le seguenti risposte libere (critiche e/o suggerimenti):

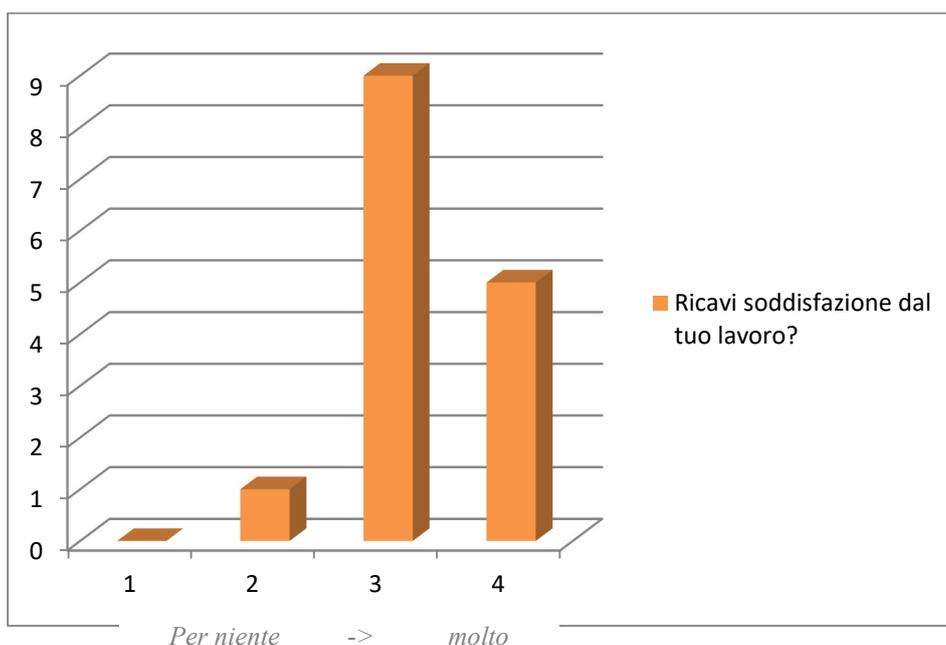
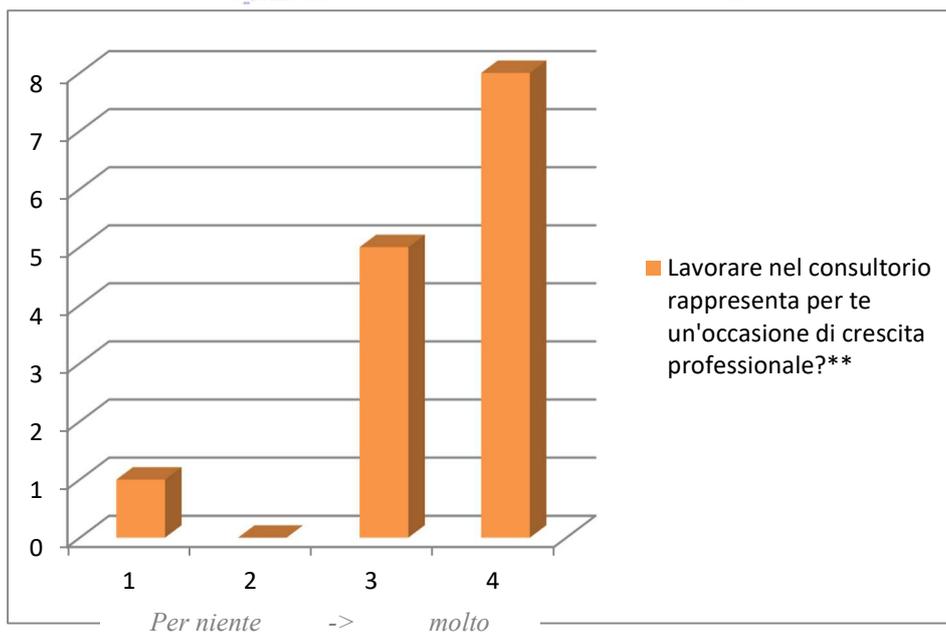
- ✓ "distinzione maggiore con segnaletica tra consultorio e ASST BG EST"

RILEVAZIONE 2: Professionalità e motivazioni









In relazione all'area "Professionalità e motivazioni" sono state registrate le seguenti risposte libere (critiche e/o suggerimenti):

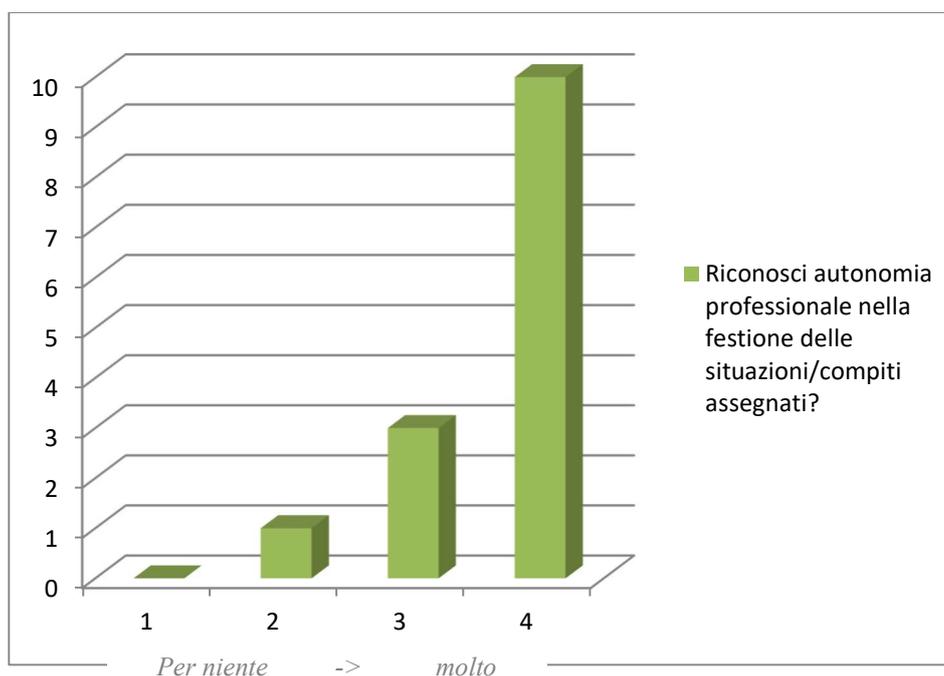
- ✓ ci dovrebbero essere momenti di confronto/formazione più strutturati
- ✓ carico di lavoro eccessivo per appartenenza a più aree
- ✓ difficile la collaborazione con alcuni servizi interni della società
- ✓ carichi e ritmi di lavoro eccessivi
- ✓ Poco tempo a disposizione per pensare e riflettere sulle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

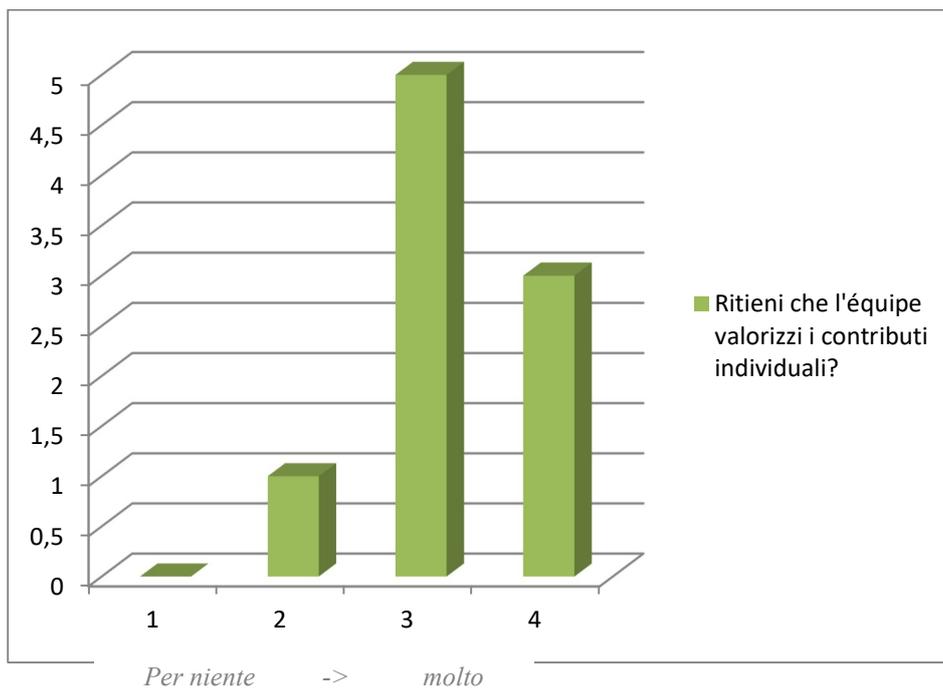
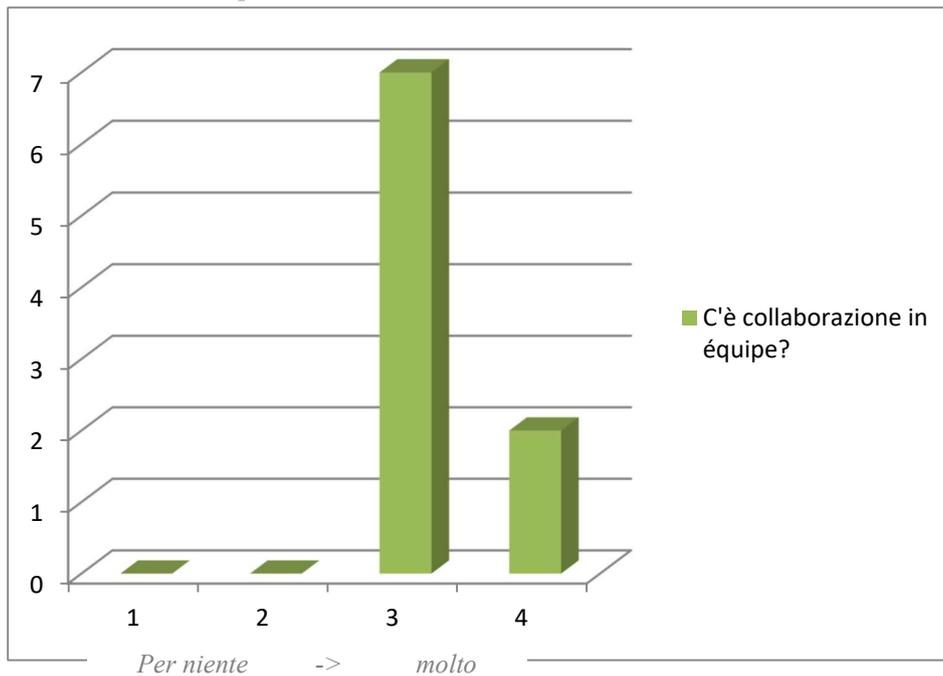
RILEVAZIONE 3: Lavoro individuale e lavoro d'équipe

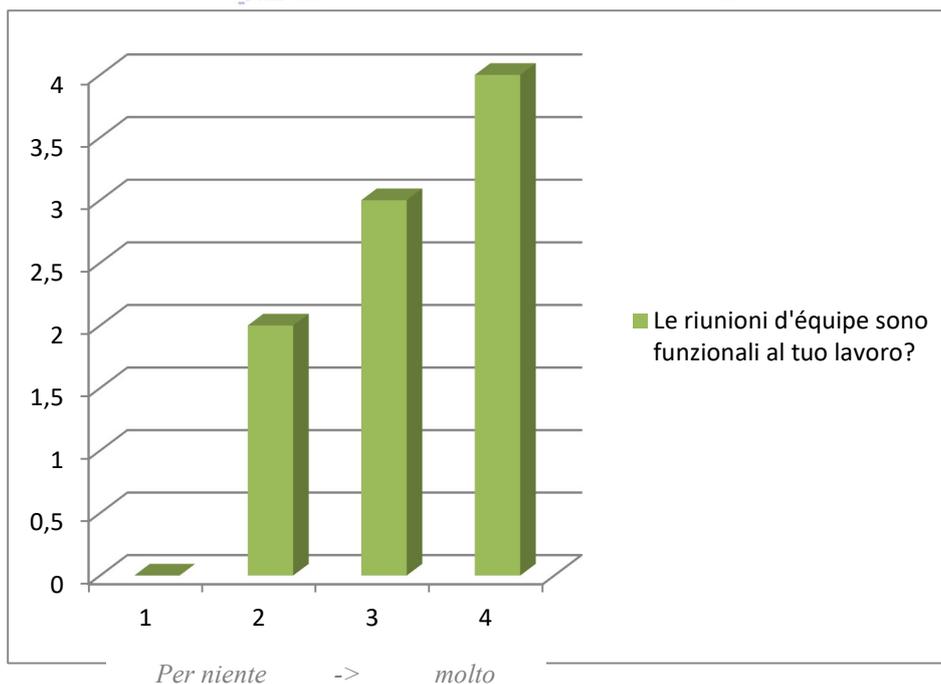
Si evidenzia che n. 12 questionari è incompleto rispetto all'item 14: "E' garantita la supervisione dai casi da parte del coordinatore/responsabile?"



In relazione al secondo item "partecipi alle riunioni d'équipe" si evidenzia che 11 operatori hanno risposto di sì, 4 hanno risposto di no. La domanda si riferiva al lavoro delle équipes di assegnazione - e non delle sottoéquipes tematiche che il vigente regolamento prevede (éq sanitaria, éq affido, éq educazione sessuale I.C.) - a cui partecipano regolarmente solo n. 4 operatori benchè aperta a tutti gli operatori di consultorio. Anche tenuto conto della partecipazione alle sottoéquipes i verbali attestano che almeno n. 6 operatori (anziché 4) non partecipano alle équipes di consultorio. Il questionario prevede che venga esplicitato il motivo per cui eventualmente non si partecipi al lavoro d'équipe. Nessun operatore ha esplicitato la motivazione.

Il questionario andrà meglio rideclinato rispetto alle varie tipologie di lavoro d'équipe, ma ne consegue che al momento i dati inerenti la valutazione del lavoro d'équipe risultano falsati da valutazioni di personale che non prende parte a questa modalità operativa, ma ha ritenuto di doverla valutare. Tale aspetto rappresenta una criticità meritevole di riflessione.

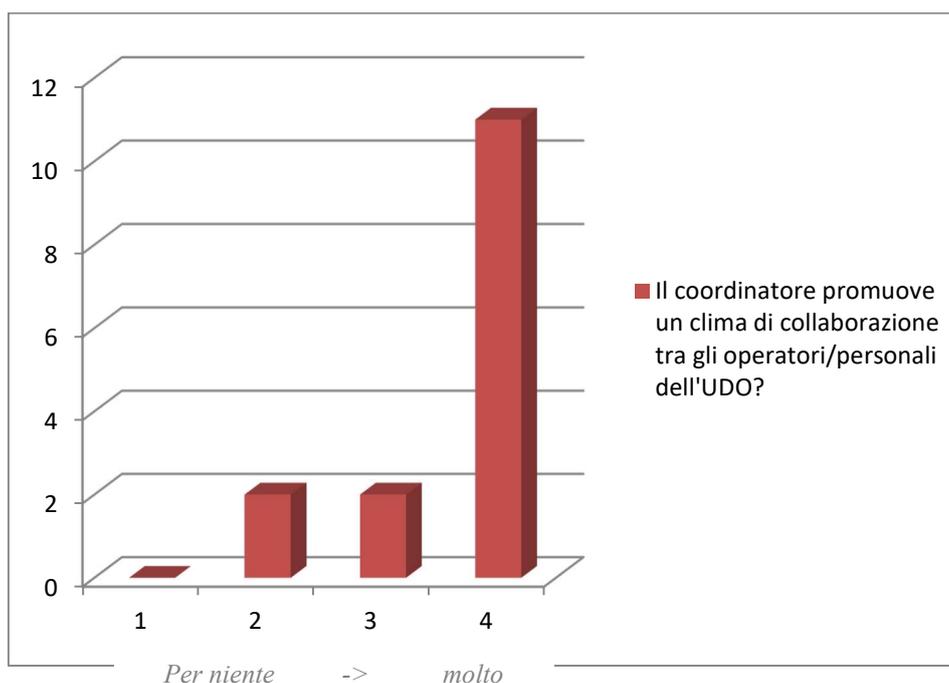


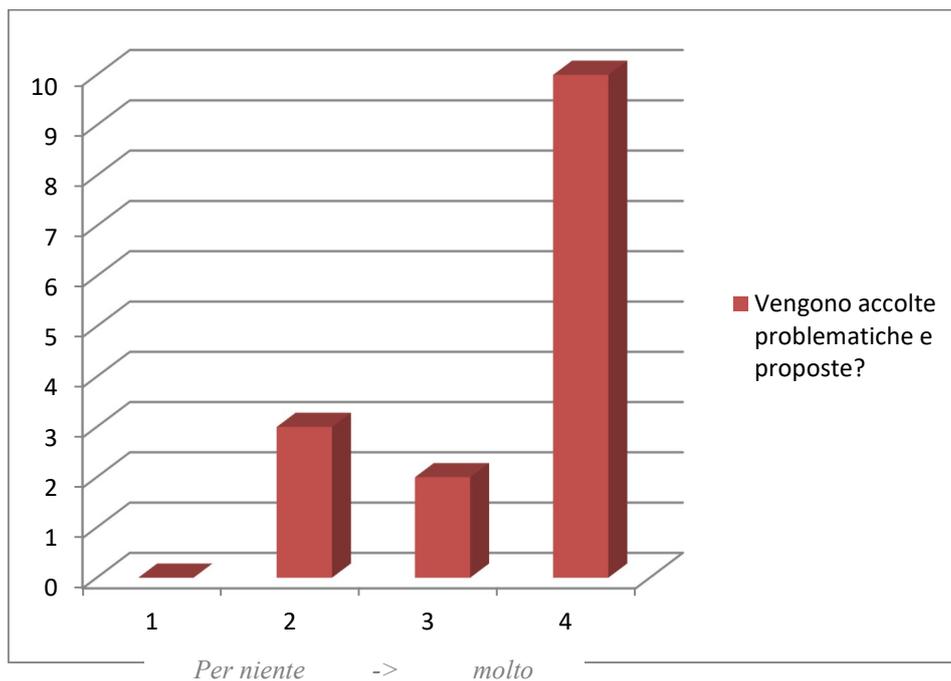
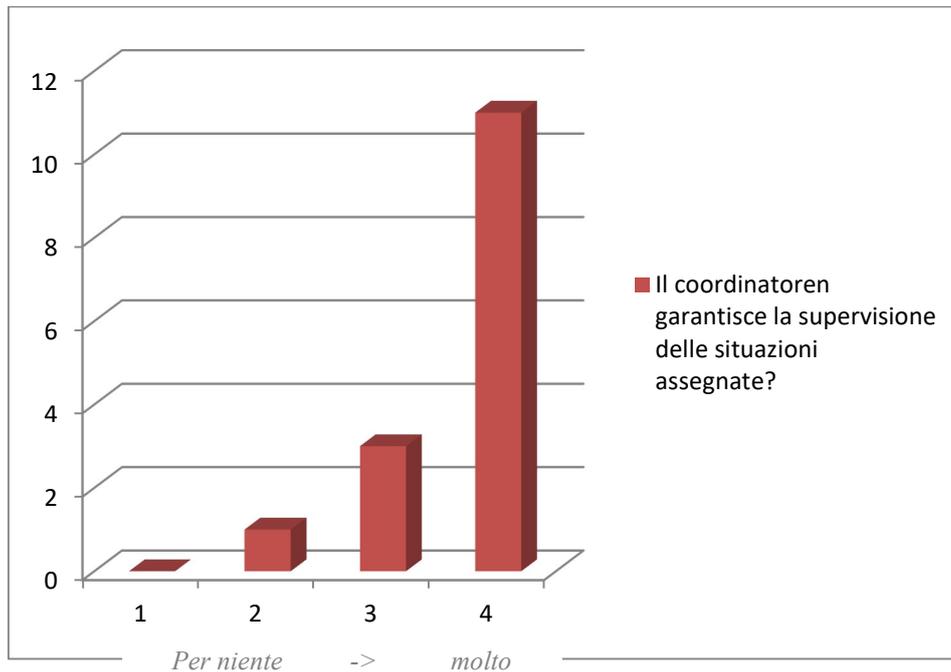


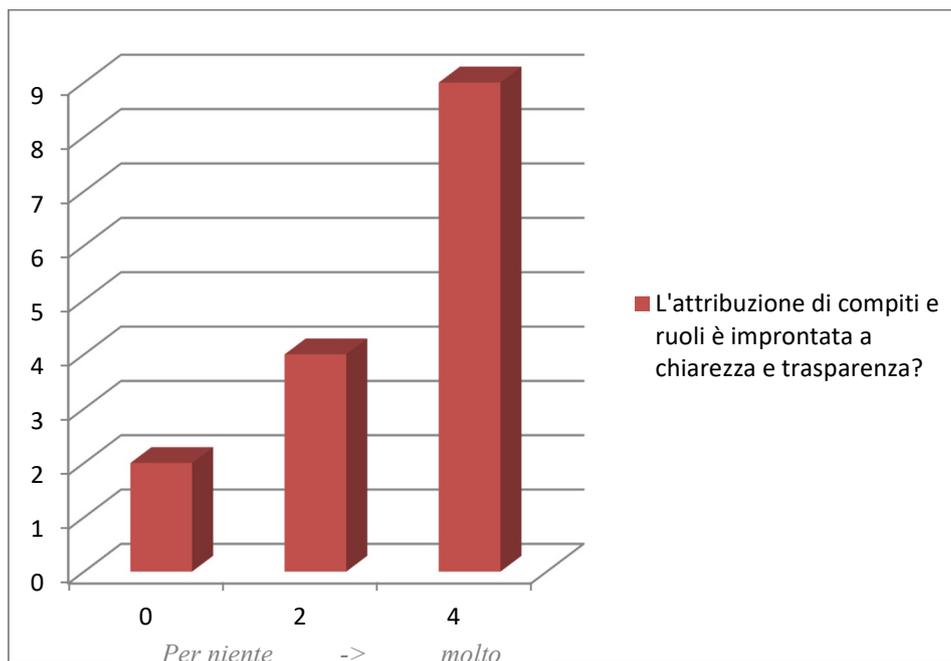
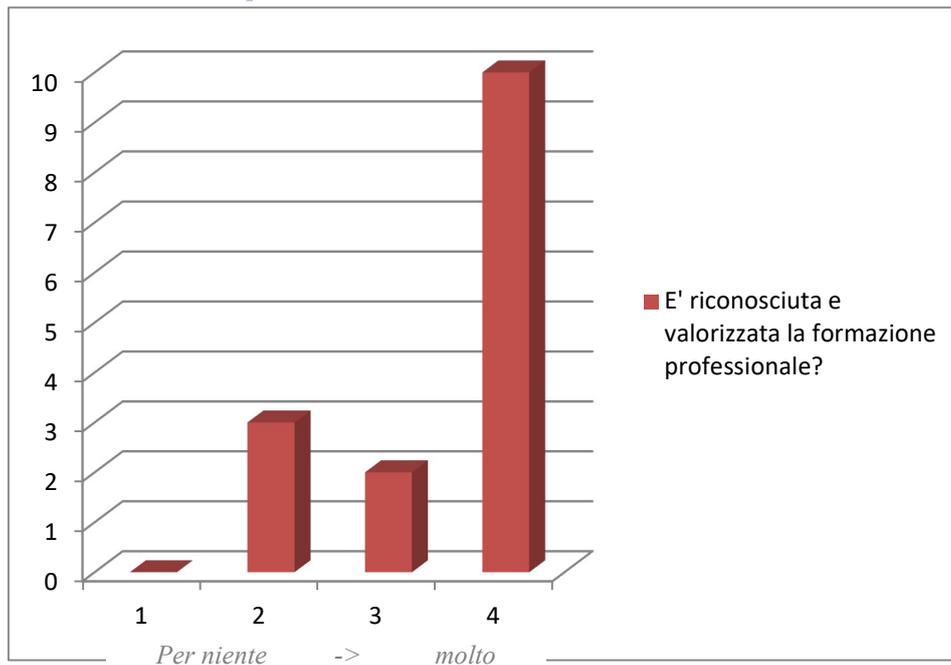
In relazione all'area "Lavoro individuale e lavoro d'équipe" sono state registrate le seguenti risposte libere (critiche e/o suggerimenti):

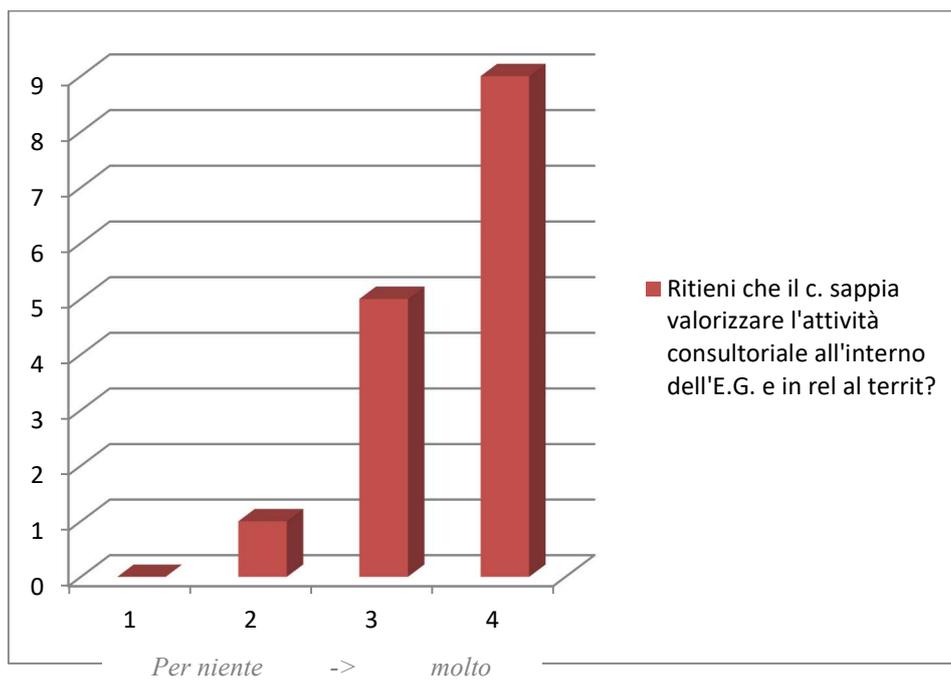
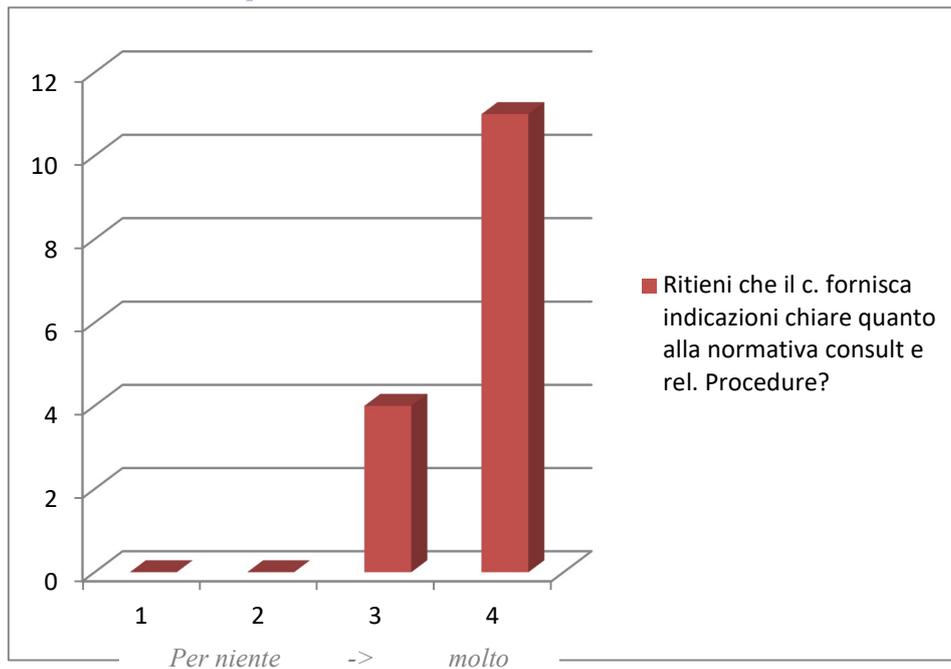
- ✓ "maggior bisogno d'équipe. Proposta di fare éq settimanale o avere più tempo a disposizione (2 ore)"

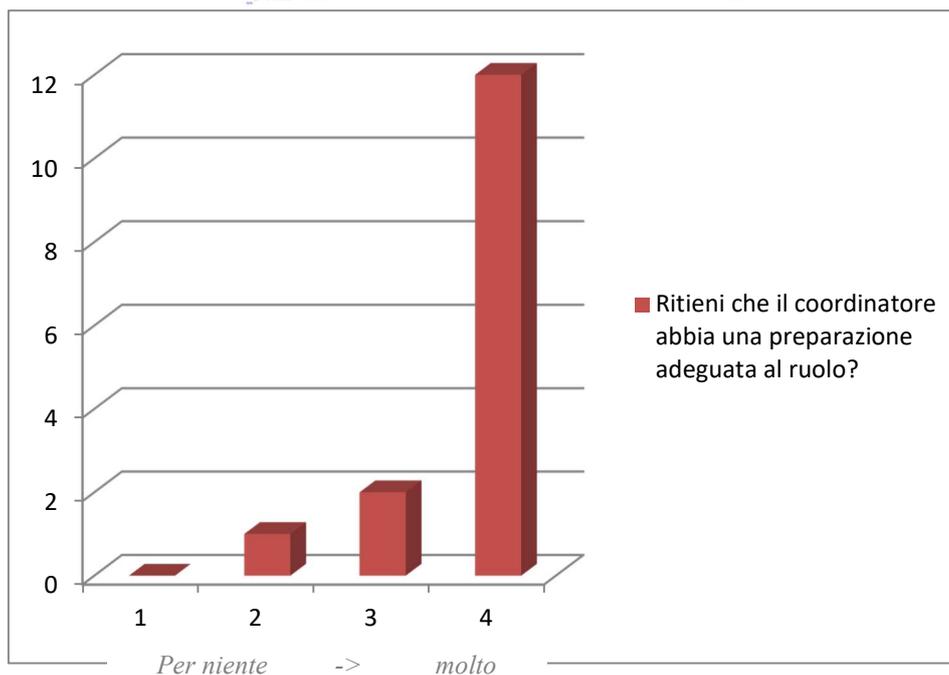
RILEVAZIONE 4: rapporti con il coordinatore





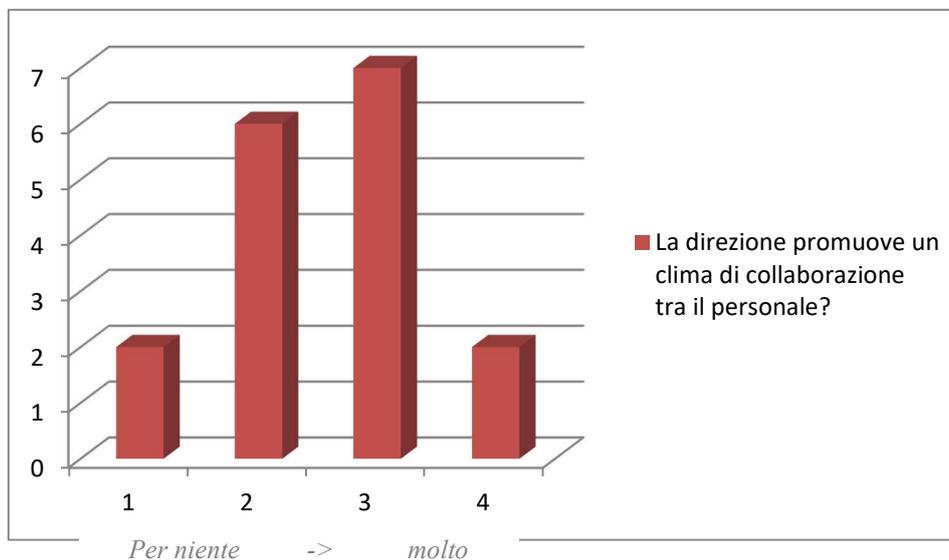


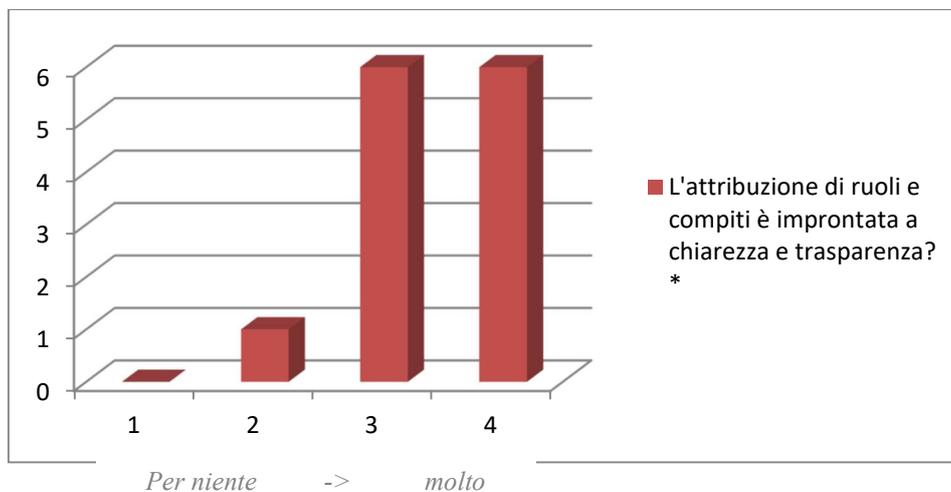
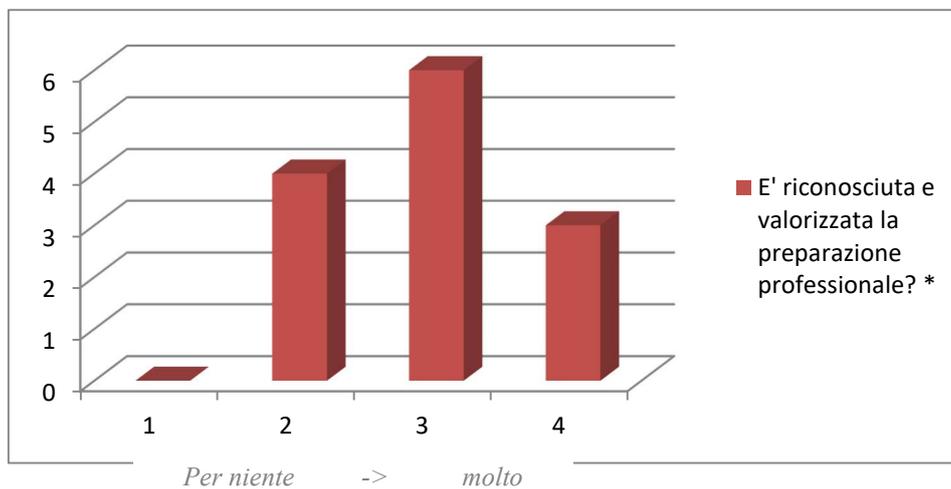
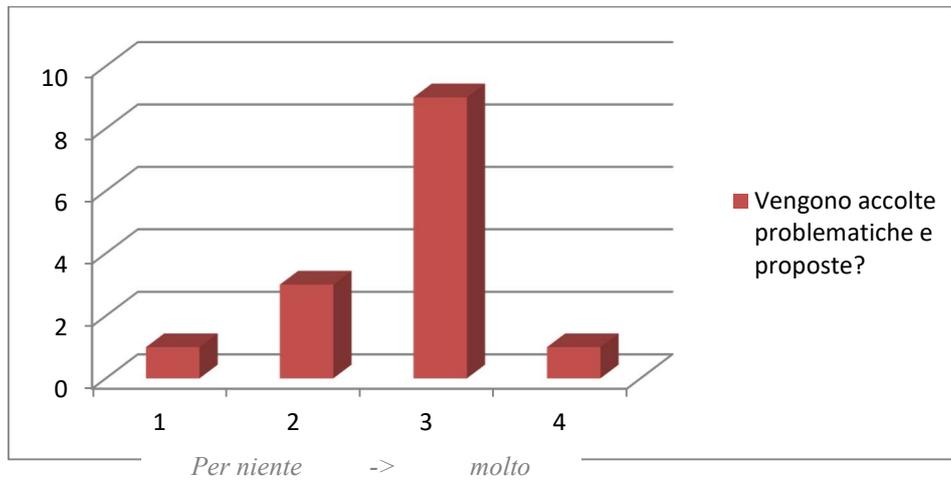




In relazione all'area "Rapporti con il Coordinatore" non sono state registrate risposte libere (critiche e/o suggerimenti).

RILEVAZIONE 5: Rapporti con la direzione



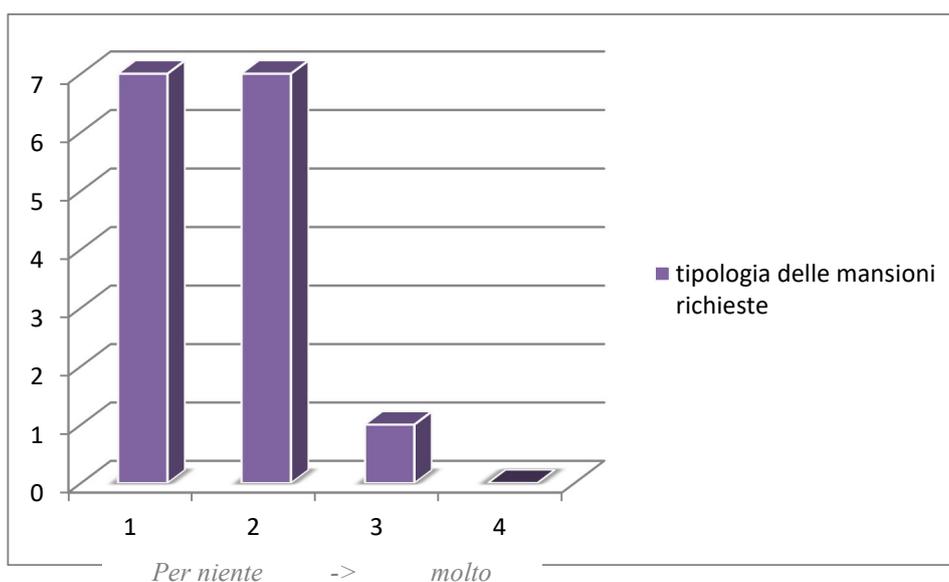
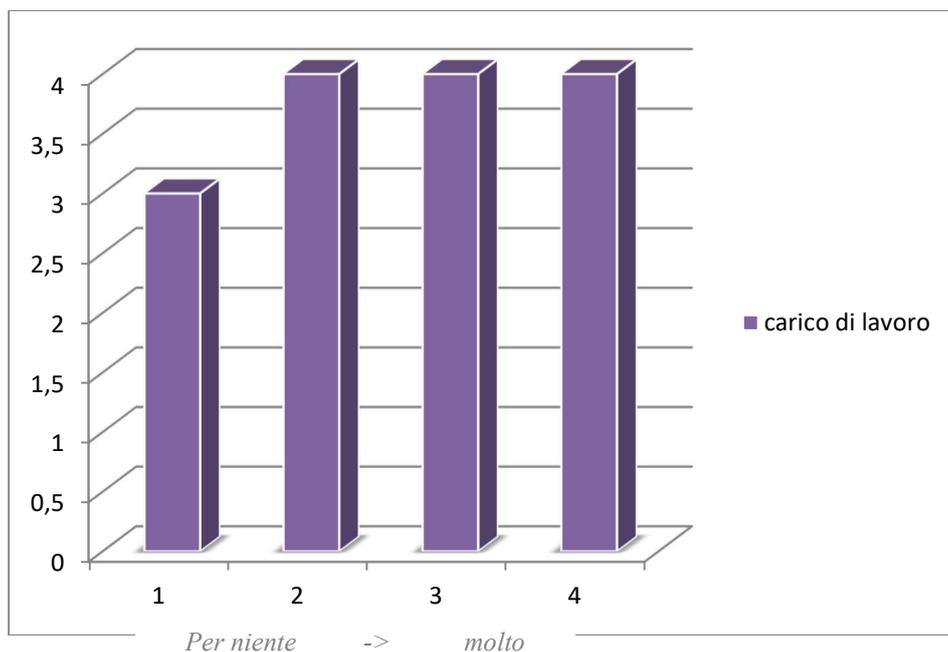


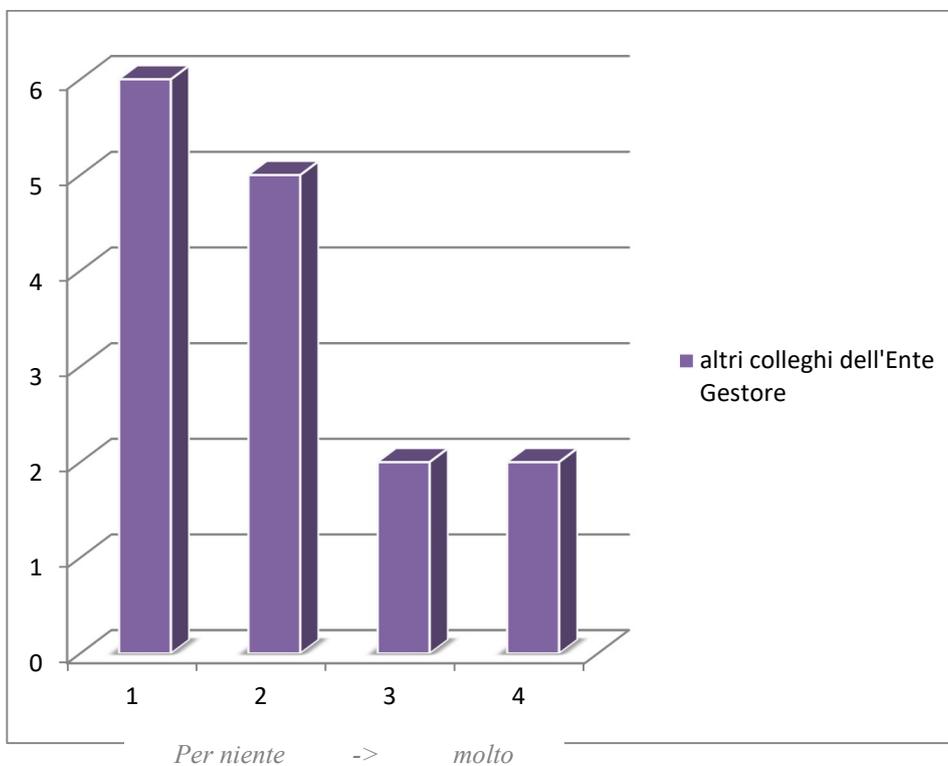
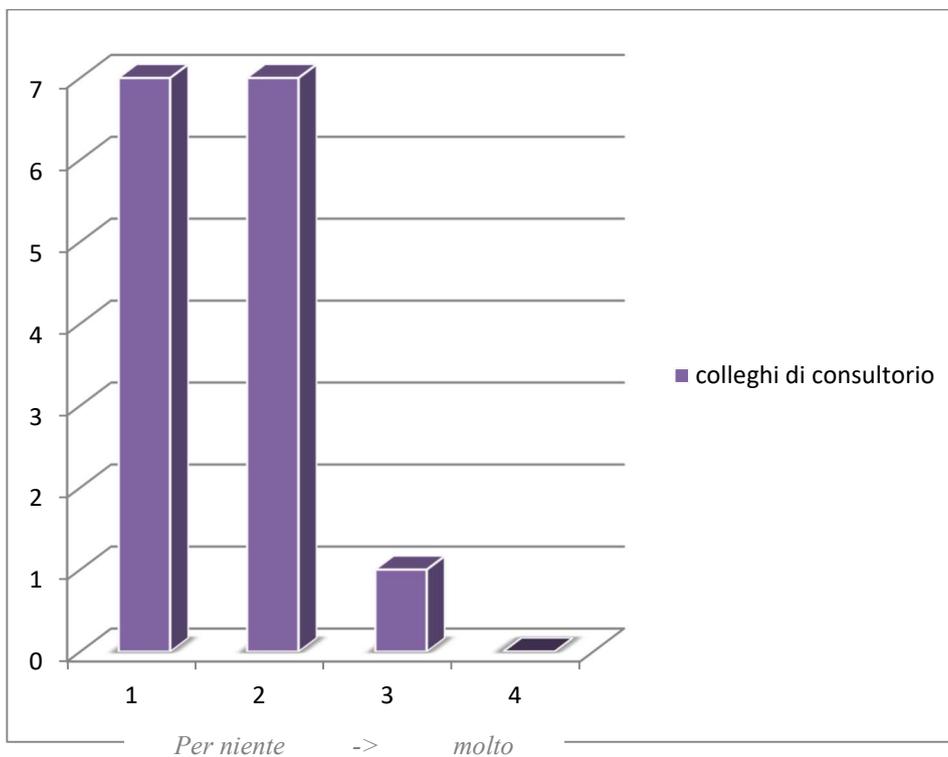
In relazione all'area "Rapporti con direzione" è stata registrata la seguente risposta libera (critica e/o suggerimento):

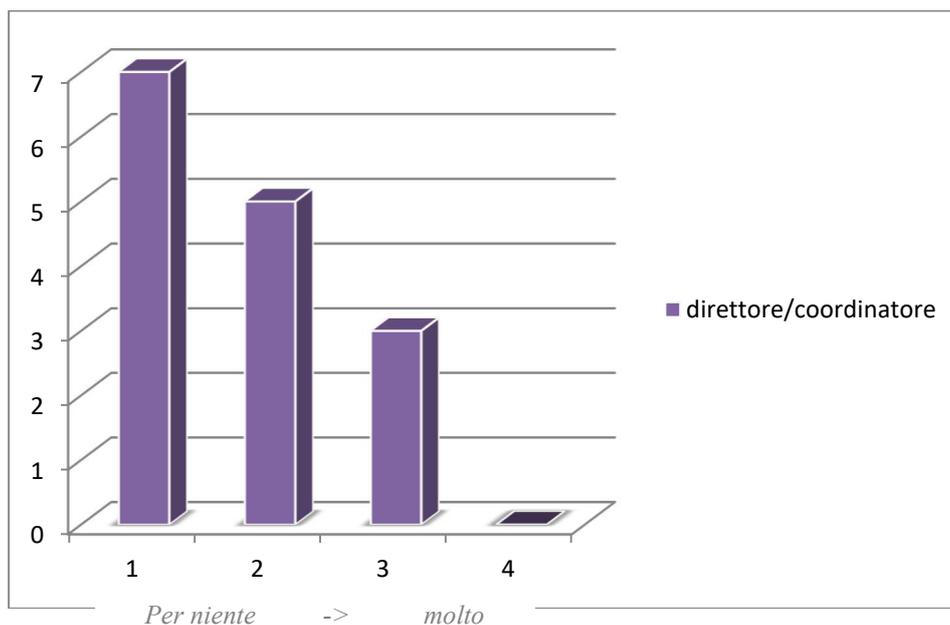
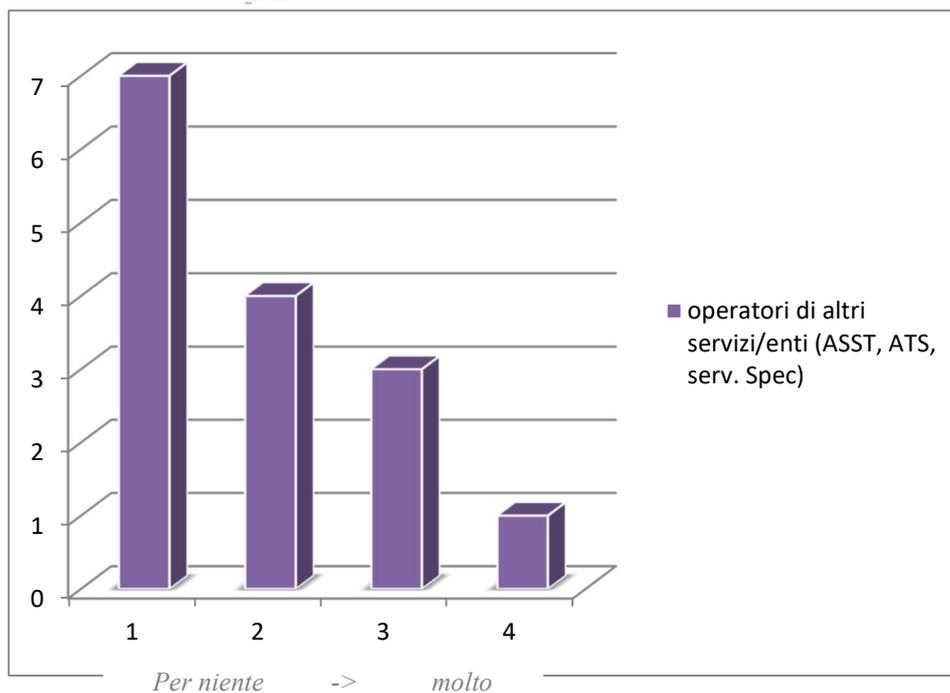
- ✓ "mi piacerebbe avere momenti di gruppo o singoli operatori-direttore per aggiornamenti sulle attività, non solamente quando ci sono criticità"

RILEVAZIONE 6: Difficoltà

Le principali difficoltà nel lavoro dipendono:







In relazione all'area "Difficoltà" sono state registrate le seguenti risposte libere (critiche e/o suggerimenti):

- ✓ Rapporto carico di lavoro/montepore a disposizione
- ✓ Troppi uffici sparsi ovunque
- ✓ Remunerazione per niente adeguata (1 operatore)

RILEVAZIONE 7: Punto di forza. Indica brevemente qual è a tuo parere il/i punto/i di forza del Consultorio “Val Seriana”, in quanto servizio ad accesso diretto per il cittadino, in relazione agli scopi e finalità dello stesso esplicitati nella carta dei servizi e nel codice etico dell’UdO:

(Viene di seguito riportato quanto riferito nei questionari raccolti)

- ✓ servizio al cittadino disponibile, elastico e rapido, a servizio delle necessità esposte
- ✓ la competenza e la passione di alcuni professionisti, unita alla propositività, potrebbe portare a proposte originali e interessanti
- ✓ servizio per il territorio. Il vasto bacino d'utenza, nonostante la mancanza di pubblicizzazione dei servizi offerti, dimostra l'interesse della popolazione alle tematiche e servizi di prevenzione proposti
- ✓ con un approccio multidisciplinare accoglie la fragilità e promuove il benessere
- ✓ professionalità
- ✓ procedure chiare e sostegno sugli adempimenti
- ✓ gratuità del servizio e disponibilità operatori
- ✓ servizio pubblico con tempi d'attesa congrui perché l'utenza non sia obbligata a rivolgersi al privato. Andrebbero aumentate le risorse al fine di incrementare l'accesso all'utenza
- ✓ Servizio preventivo che per definizione ha l’obiettivo di prevenire il cronicizzarsi delle situazioni con aggravio di oneri.

DESCRIZIONE SINTETICA DEI RISULTATI EMERSI: PUNTI DI FORZA, CRITICITA’

I questionari sono stati somministrati a n. 16 operatori (3 dipendenti, 11 liberi professionisti, 1 operatore in accordo con cooperativa, 1 collaboratore segreteria). 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 agli anni precedenti. Si conferma l’ipotesi che l’adeguamento della sala gruppi a piano terra adibita anche a sala colloqui con funzione polivalente 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?”) 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 – anno 2024).

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.

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. Come sopra evidenziato la valutazione del lavoro in équipe è stata effettuata da un numero di operatori maggiore rispetto al numero di coloro che presenziano e collaborano in maniera fattiva. Questo resta un tema da attenzionare e che richiede ulteriore posiegua nella logica di un sempre maggiore ed efficace lavoro d'équipe che possa vedere il coinvolgimento di tutti i professionisti sia nella logica di una maggior tenuta nella complessità, sia come potenzialità di crescita professionale nel lavoro di intervensione.

Per quanto riguarda l'AREA IV "Rapporti con il coordinatore" e AREA V "Rapporti con la direzione" i valori riportati confermano lo scostamento sul positivo rispetto alla rilevazione degli scorsi anni che evidenziava un riscontro maggiore sui punteggi centrali della scala di valutazione.

L'AREA VI "Difficoltà" risulta confermare i dati precedentemente analizzati: parte delle difficoltà riscontrate risulta inerente ai carichi di lavoro ma in una percezione disomogenea da parte degli operatori le cui valutazioni si distribuiscono tra le valutazioni inferiori, quelle centrali e le positive. Le fatiche dipendono poco dai colleghi dell'UdO; in maniera più significativa rispetto agli anni precedenti dipendono invece dai colleghi dell'Ente Gestore. 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 entro il 30.03.24 nell'area Consultorio, con richiesta di presa visione da parte del personale dell'UDO.

Gli stessi sono stati discussi e condivisi in apposita riunione di servizio in data 21.03.24, separatamente verbalizzata.

Albino, 25 marzo 2024

All. 1 – copia richiesta di collaborazione inviata a mezzo mail e finalizzata alla compilazione della “customer satisfaction operatori” anno 2023

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

Da "Marica Pasinetti" <pasimari@gmail.com>

A "franca.gualdi@ssvalseriana.org" <franca.gualdi@ssvalseriana.org>; "Sara Parolini" <parolinisara.10@gmail.com>;

"nicoletta.rota@ssvalseriana.org" <nicoletta.rota@ssvalseriana.org>;

"giambattista.marchesi giambattista.marchesi [ssvalseriana.org] [ssvalseriana.org]"

<giambattista.marchesi@ssvalseriana.org>; "Ambulatorio ostetrico ginecologico Consultorio Val Seriana - Albino"

<ambulatorio@ssvalseriana.org>; "barbara.persico barbara.persico [ssvalseriana.org] [ssvalseriana.org]"

<barbara.persico@ssvalseriana.org>; "cinzia.matteotti cinzia.matteotti [ssvalseriana.org] [ssvalseriana.org]"

<cinzia.matteotti@ssvalseriana.org>; "alice.roncoroni@ssvalseriana.org" <alice.roncoroni@ssvalseriana.org>; "Gaia

FUMAGALLI Gaia FUMAGALLI" <fumagalli.gaia@gmail.com>; "Sara SIRTOLI" <sr.sirtoli@gmail.com>; "chiara zaccaria"

<ost.chiara.zaccaria@outlook.it>; "giovanna.ruggeri@ssvalseriana.org" <giovanna.ruggeri@ssvalseriana.org>;

"laura.gabella laura.gabella [ssvalseriana.org] [ssvalseriana.org]" <laura.gabella@ssvalseriana.org>

Cc "antonio.costantini@ssvalseriana.org" <antonio.costantini@ssvalseriana.org>;

"eugenio.borella@ssvalseriana.org" <eugenio.borella@ssvalseriana.org>

Data 01/03/2024 18:21:13

Oggetto MAIL A TUTTI GLI OPERATORI DI CONSULTORIO - Questionario operatori, convocazione éq organizzativa e varie

Ciao a tutti

Vi raggiungo come ogni anno di questi tempi per la richiesta di **compilazione del questionario di consultorio per operatori**; trovate il file in allegato alla mail.

Il contenitore per la raccolta dei questionari, che vi chiedo di compilare tutti e in ogni parte, è in segreteria di Consultorio all'ingresso, sul tavolo di Laura. **In segreteria trovate anche copie del documento già stampato per la compilazione** (vi chiedo però di provvedere alla compilazione non sostando in segreteria per non "intasare" gli spazi di lavoro delle nostre fanciulle più di quello che già sono). Chiedo a Giovanna di far parola con i ginecologi in occasione delle prime sedute utili, in modo che possano provvedere alla compilazione del questionario.

La scadenza è fissata al prossimo venerdì 8 marzo.

Sono quindi a comunicarvi la **data dell'annuale équipe organizzativa finalizzata alla condivisione** di quanto emerso dalle customer satisfaction operatori e utenti, dalla relazione finale delle attività svolte nell'anno concluso, ai documenti di programmazione per l'anno 2024 e alcuni altri aggiornamenti (seguirà OdG dettagliato): l'équipe sarà per

giovedì 21 marzo dalle ore 14.30 alle ore 16.00.

spazio già a calendario per l'ordinaria e quindicinale équipe di consultorio.

[...]

Grazie per la collaborazione

Marica



Dr.ssa Marica Pasinetti – psicologa, psicoterapeuta

Coordinatore Consultorio Familiare “Val Seriana”

Servizi Sociosanitari Val Seriana S.r.l.

Viale Stazione 26/A – ALBINO

Tel. 035.0527101 (segreteria Consultorio)

Le informazioni contenute in questo messaggio e nei suoi allegati sono ad esclusivo beneficio del corretto destinatario e sono da considerarsi confidenziali e riservate. Qualora abbiate ricevuto il messaggio per errore, siete pregati di darne immediata notizia al mittente e di provvedere alla sua cancellazione. La rivelazione del contenuto di corrispondenza destinata ad altri e ricevuta per errore è perseguibile penalmente e può costituire un trattamento illecito di dati personali.

This e-mail and any attachment is confidential and only for use of the intended recipient. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any disclosure of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please notify the sender, and then delete this message from your system.

Perché stampare? :-)