



EMPOWERMENT DEI PROFESSIONISTI IN SANITA'

**La sperimentazione presso l'Ospedale di
Foligno dell'AUSLUmbria2**

Dr.ssa Francesca Gori

Dirigente Servizio Qualità e Accreditamento

A close-up photograph of a surgeon wearing a blue surgical cap, a white face mask, and blue scrubs, looking down in an operating room.

MOTIVAZIONE AD ADERIRE

- La valutazione dell'empowerment è una dimensione interessante da esplorare e da sistematizzare all'interno dei processi di qualità e accreditamento che vedono coinvolte le nostre strutture e servizi
- Periodicamente misuriamo la qualità percepita delle persone che accedono ai nostri servizi
- Ci è sembrato utile e necessario misurare anche il grado di soddisfazione dei professionisti.



MOMENTI DELLA SPERIMENTAZIONE

L'Ospedale di Foligno dell'Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 2, ha partecipato alla sperimentazione in due momenti:

1. messa a punto del questionario con lo scopo di contribuire alla validazione del questionario per la valutazione della soddisfazione dei professionisti nelle organizzazioni sanitarie
2. Sperimentazione e distribuzione del questionario in 2 Unità operative pilota

LE 2 U.O. CAMPIONE

1. Struttura complessa di Neurologia e Gravi Cerebrolesioni di Foligno: 37 questionari
 2. Struttura complessa di Riabilitazione Intensiva di Trevi: 59 questionari
- Il questionario è stato compilato , attraverso l'auto-somministrazione, da un campione complessivo di 96 operatori (100%) appartenenti a due strutture complesse



I CRITERI DI SCELTA DELLE STRUTTURE PARTECIPANTI

La scelta è ricaduta su queste due strutture sulla base delle seguenti motivazioni:

- sono coinvolte nello stesso processo assistenziale,
- sono situate in due presidi distanti
- presentano modalità organizzative diverse
- sono entrambe accreditate e certificate



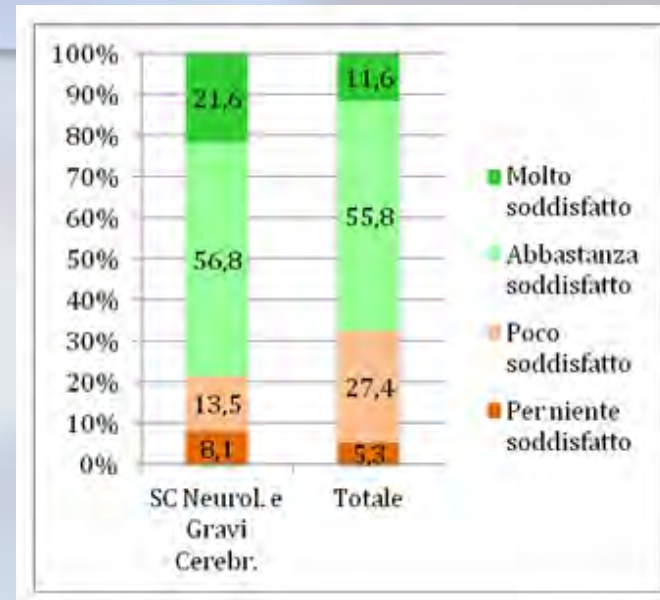
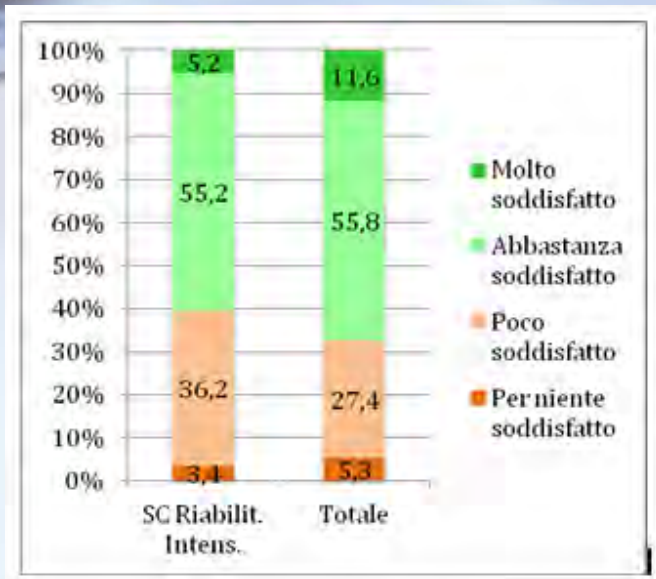
IL COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE AL PROGETTO

- Il personale ha partecipato con entusiasmo al progetto, sia nella fase di validazione, sia nella fase di sperimentazione
- In entrambe le fasi si è registrato il 100% di adesione



RISULTATI

1- SODDISFAZIONE PER IL COMFORT DELL'AMBIENTE DI LAVORO

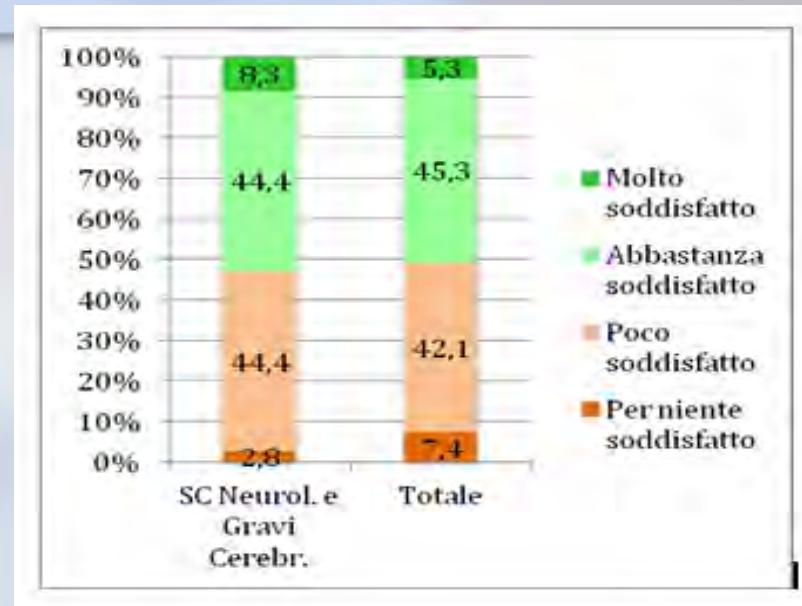
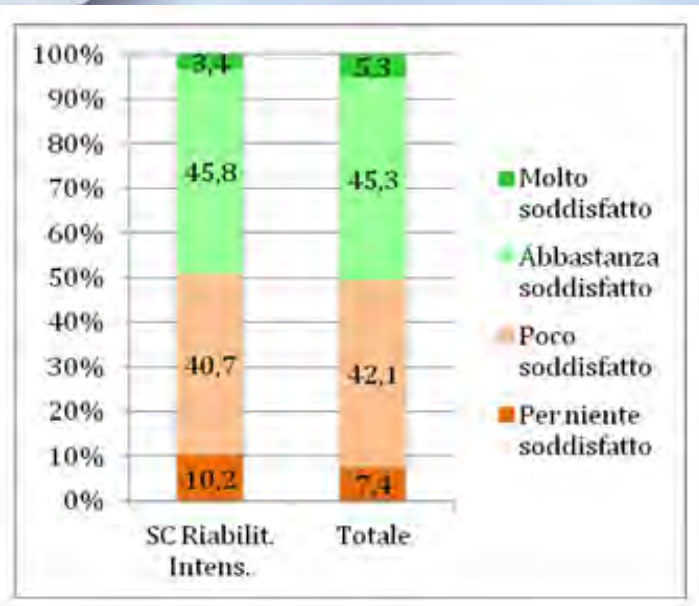


L'opinione sul comfort dell'ambiente lavorativo è **positiva**, con una prevalenza di intervistati che lo ritiene abbastanza soddisfacente.

La pulizia, la qualità dell'ambiente, la disponibilità di spazio di lavoro per singolo operatore e i servizi igienici sono stati giudicati buoni dalla maggioranza degli intervistati. La grande maggioranza ha espresso un giudizio positivo circa la qualità della mensa e la disponibilità di parcheggi.

La disponibilità di asili nido è emersa come un aspetto molto critico in quanto ritenuta insufficiente da oltre il 90% degli intervistati.

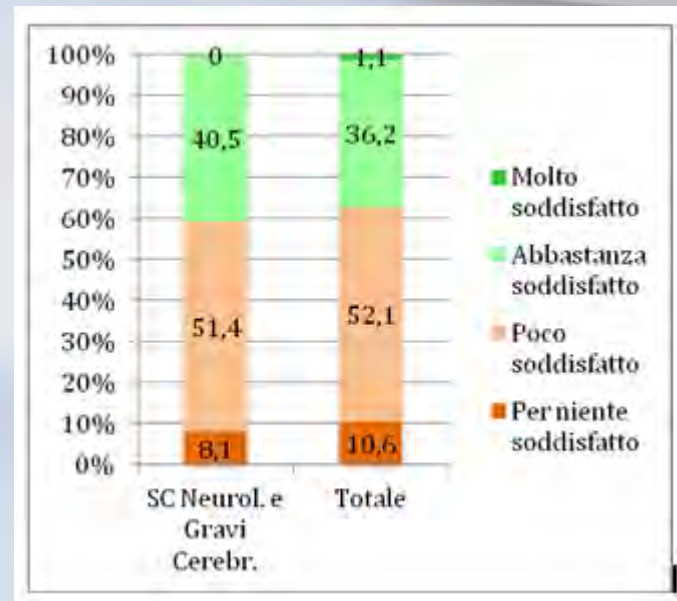
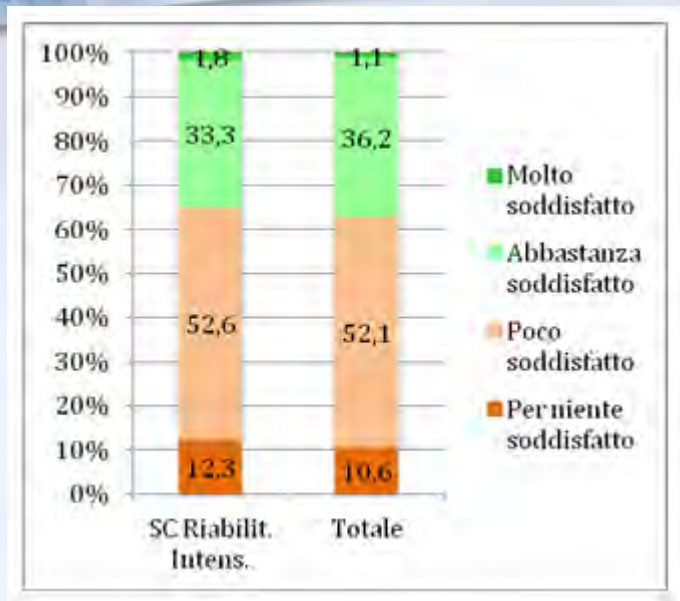
2- SODDISFAZIONE PER IL LIVELLO DI AGGIORNAMENTO PROMOSSO DALL'AZIENDA



L'opinione degli intervistati circa l'aggiornamento aziendale **sembra dividersi a metà** tra coloro che non si ritengono soddisfatti di questo aspetto del proprio lavoro e chi esprime invece un certo livello di soddisfazione. Anche nelle risposte alle singole domande si riscontra questa tendenza.

Poco più della metà dei dipendenti sostiene inoltre che la programmazione degli interventi formativi si basi poco/per nulla su bisogni reali sui quali gli operatori sono stati informati.

3- SODDISFAZIONE IN MERITO AL SISTEMA DI TRASFERIMENTO DELLE INFORMAZIONI INTERNO ALL'AZIENDA

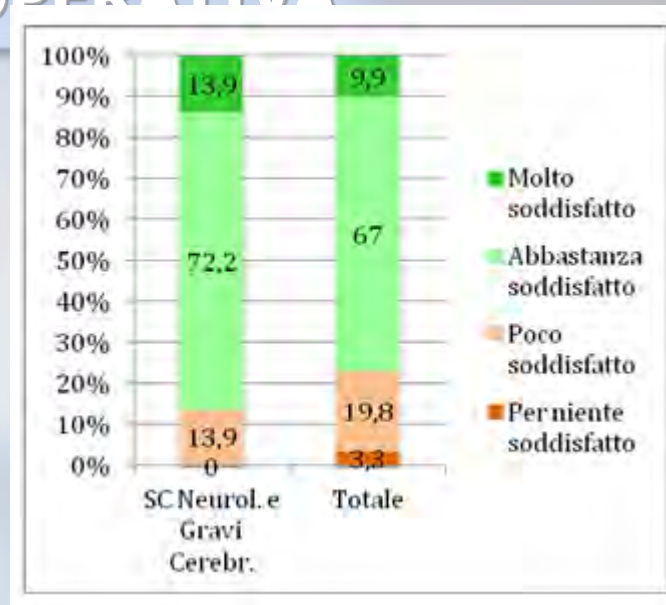
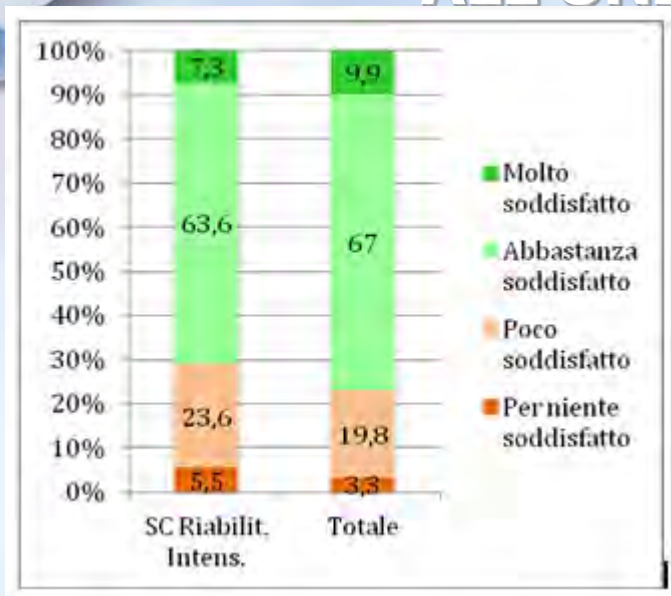


L'opinione sul sistema di trasferimento delle informazioni interno all'azienda appare **tendenzialmente negativa**.

La maggioranza degli intervistati ha un'idea poco chiara degli obiettivi dell'Azienda, un'idea poco/per nulla chiara dei meccanismi decisionali e ritiene che i cambiamenti gestionali e organizzativi ed i risultati attesi siano comunicati in maniera poco/per nulla chiara a tutto il personale.

Poco più della metà dei dipendenti ha un'idea chiara dell'organigramma aziendale, del modo in cui il suo lavoro si inserisce negli obiettivi dell'Azienda e ritiene curata l'informazione al paziente/utente attraverso strumenti mirati.

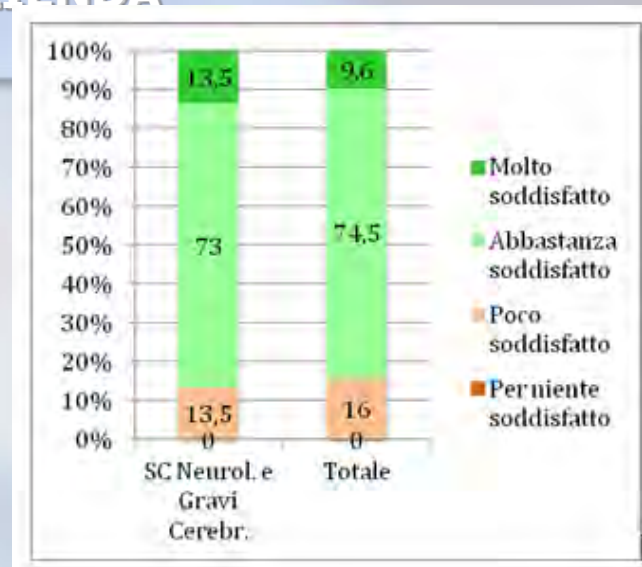
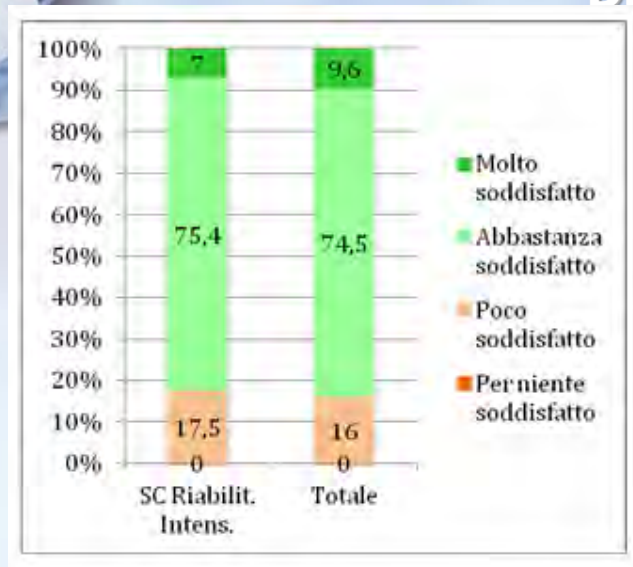
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SISTEMA DI TRASFERIMENTO DI INFORMAZIONI INTERNO ALL'UNITÀ OPERATIVA



L'opinione sul sistema di trasferimento di informazioni interno all'Unità Operativa è **positiva**. Quasi tutti i dipendenti hanno dichiarato di conoscere gli obiettivi dell'Unità Operativa e le responsabilità, i ruoli e i compiti all'interno di essa.

La grande maggioranza ritiene di avere chiaro il modo in cui il proprio lavoro si inserisce negli obiettivi dell'Unità di appartenenza. La maggioranza degli intervistati si ritiene coinvolto nella definizione degli obiettivi, ha un'idea chiara dei meccanismi decisionali, ritiene che i cambiamenti gestionali e organizzativi e i risultati attesi siano comunicati in maniera chiara a tutto il personale e che sia curata l'informazione ai pazienti attraverso strumenti mirati.

4- SODDISFAZIONE IN MERITO ALLA POSSIBILITÀ DI ESERCITARE CORRETTAMENTE L'ATTIVITÀ LAVORATIVA ALL'INTERNO DELL'AZIENDA



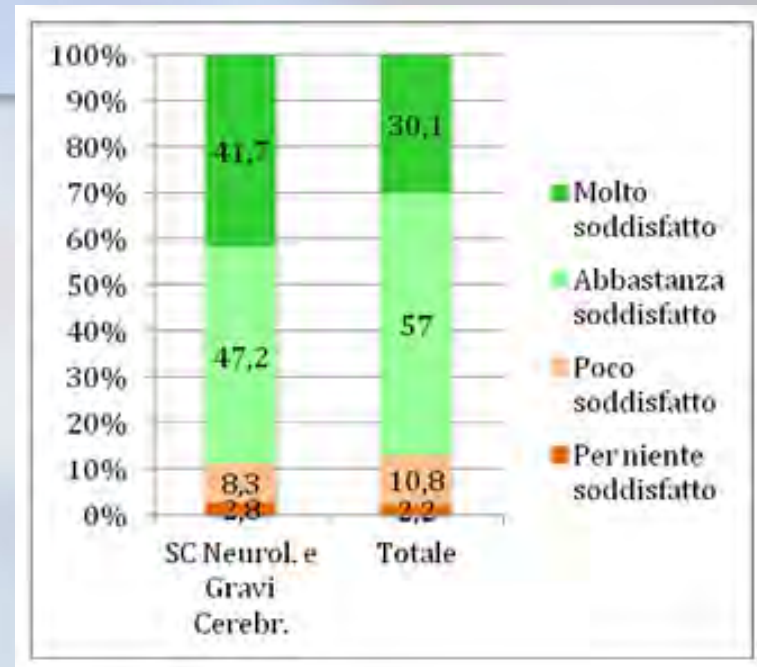
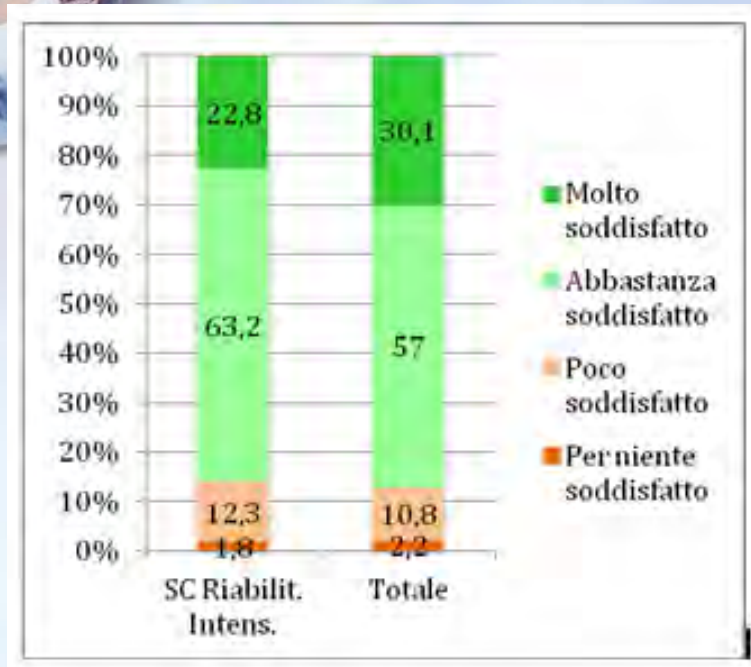
L'opinione sulla possibilità di esercitare correttamente la propria attività lavorativa è **positiva**.

La grande maggioranza degli intervistati sostiene di avere abbastanza/molta autonomia nello svolgimento del suo operato, che il suo lavoro gli permetta di utilizzare tutte le capacità e conoscenze di cui dispone e si sente libero di esprimere le proprie opinioni anche quando sono in contrasto con quelle dei superiori. L'organizzazione della turnistica nelle Unità Operative è ritenuta adeguata dalla maggioranza dei dipendenti.

Quasi tutti gli intervistati hanno fiducia nelle proprie capacità professionali e in quelle dei propri colleghi e valutano positivamente la qualità dell'assistenza che forniscono ai pazienti.

Tutti ritengono di avere accesso alle informazioni necessarie per svolgere il proprio lavoro e la maggioranza di avere a disposizione i mezzi e le risorse necessarie per farlo.

5- SODDISFAZIONE ESPRESSA PER L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE

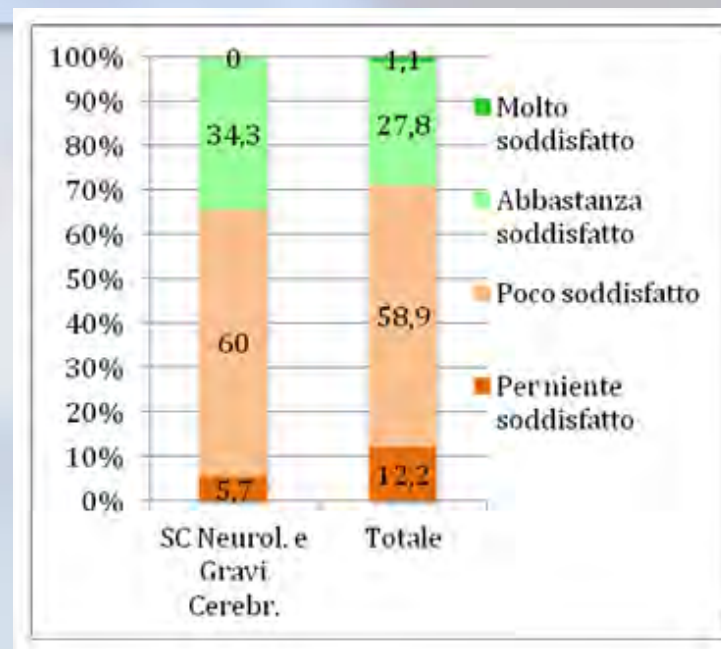
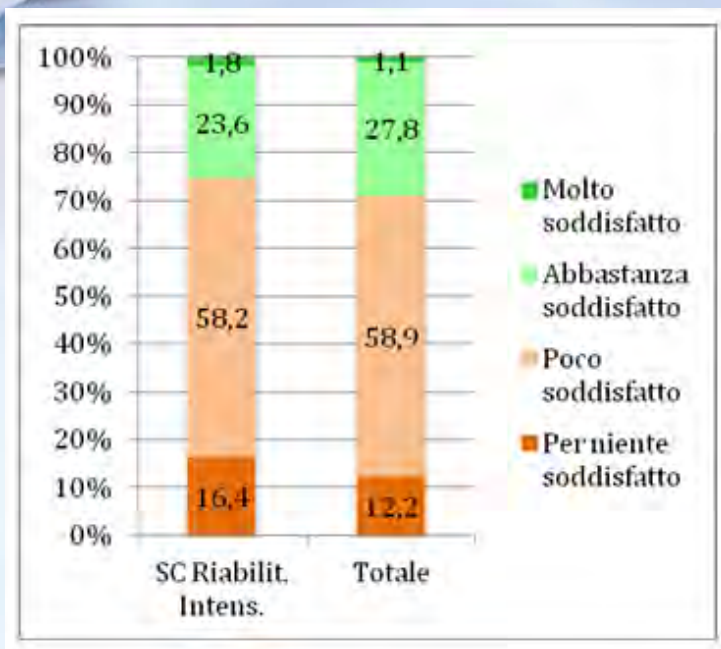


L'opinione sulla propria attività professionale è ampiamente **positiva**, con una prevalenza di intervistati che la ritiene abbastanza soddisfacente/molto soddisfacente.

La grande maggioranza dei rispondenti ritiene che il proprio lavoro corrisponda a quello auspicato per il proprio progetto di vita, che esista corrispondenza tra l'attività che svolge e le sue competenze/profilo professionale, si sente realizzato attraverso il lavoro e riesce a trovare un equilibrio tra vita lavorativa e vita privata. La maggioranza degli intervistati ritiene che le proprie capacità professionali siano valorizzate, che l'immagine dell'Azienda sia positiva all'esterno e quasi tutti gli operatori sostengono di aver voglia di investire nuove energie per l'organizzazione.

Un aspetto particolarmente positivo emerso dalla rilevazione è che tutti si dichiarano molto/abbastanza soddisfatti del rapporto che stabiliscono con i pazienti e con i familiari dei pazienti.

6- SODDISFAZIONE PER I MECCANISMI PREMIANTI/AVANZAMENTO DI CARRIERA NELL'AZIENDA

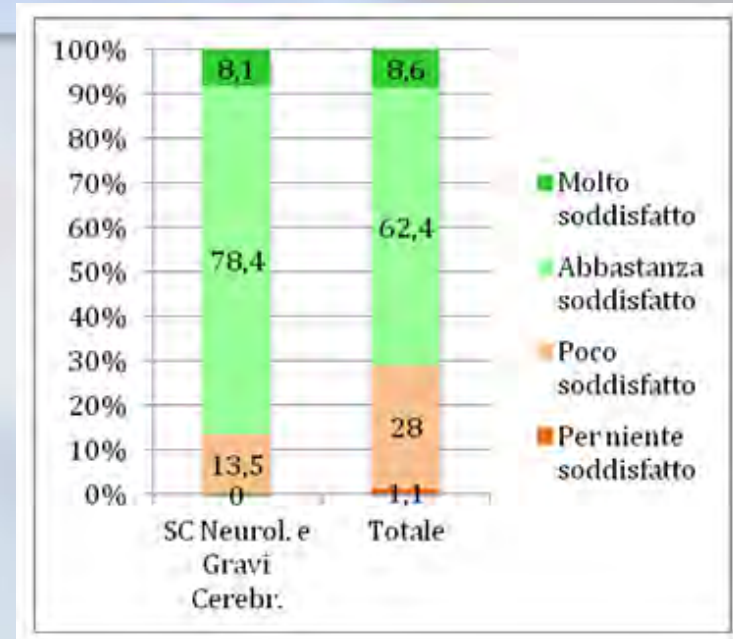
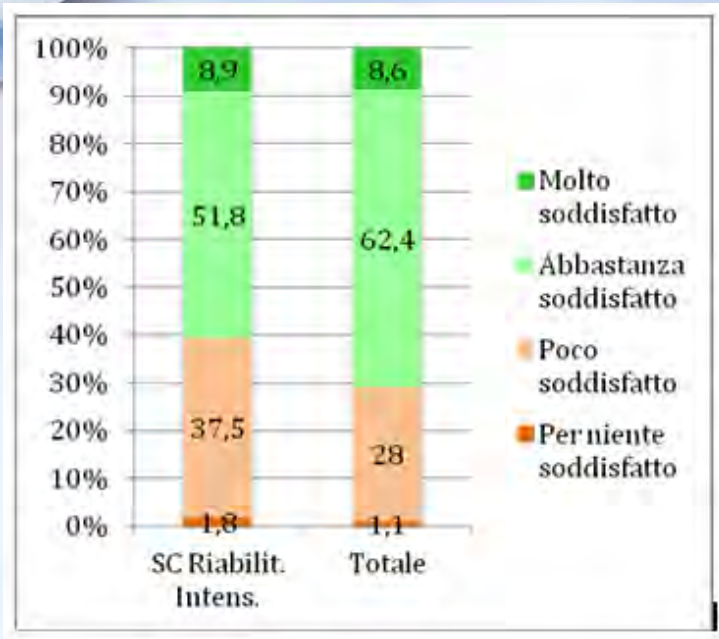


L'opinione sui meccanismi premianti e l'avanzamento di carriera nell'Azienda è **tendenzialmente negativa**.

La maggior parte degli intervistati ritiene che i colleghi e i diretti superiori riconoscano i buoni risultati ottenuti e che esista trasparenza nella valutazione da parte dei superiori delle performance lavorative.

Gli aspetti più critici di questa dimensione sono stati ritenuti i livelli retributivi, giudicati poco equi dalla grande maggioranza degli intervistati, e i meccanismi premianti.

7- SODDISFAZIONE ESPRESSA IN MERITO ALL'IDENTIFICAZIONE CON L'AZIENDA



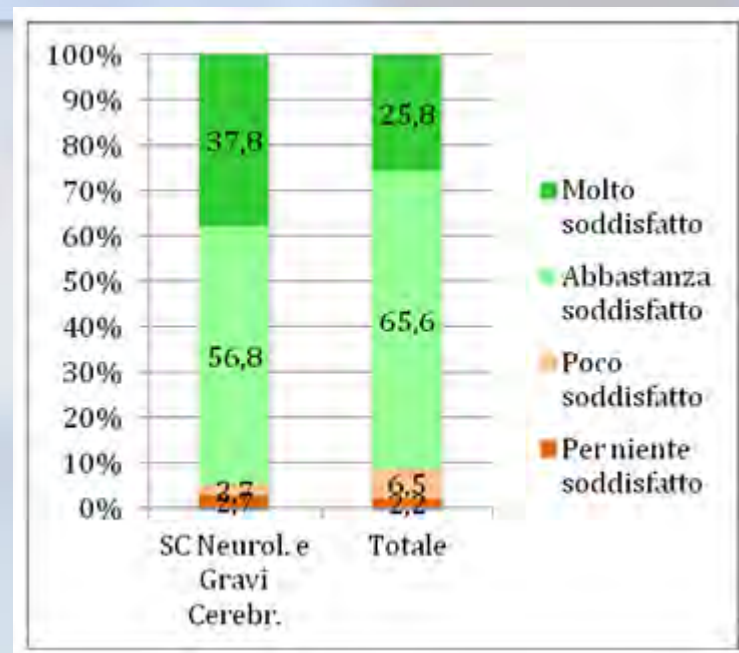
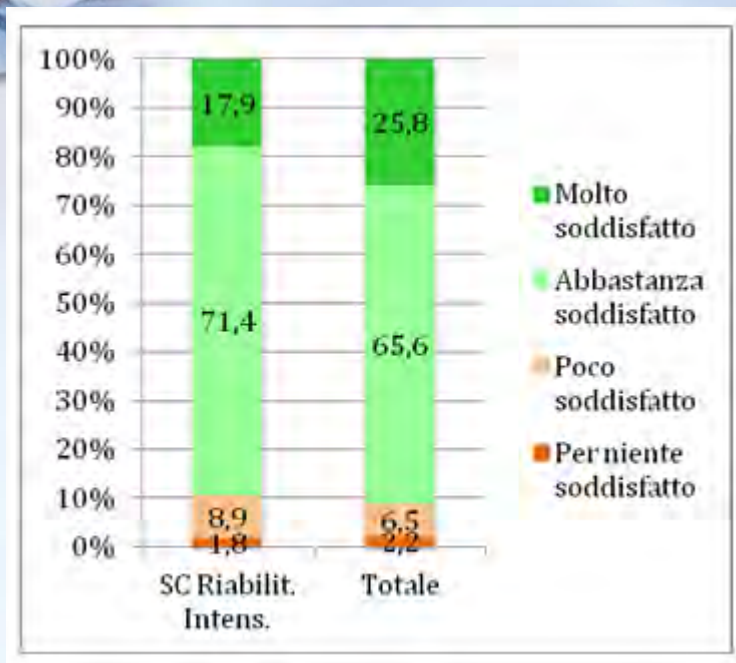
L'opinione sull'identificazione con l'Azienda è abbastanza **positiva**

La grande maggioranza degli intervistati sostiene di sentirsi parte integrante dell'Azienda, di vivere con molto entusiasmo i successi dell'Azienda come fossero i propri, di reagire con fastidio ai giudizi espressi nei suoi confronti e di essere disponibile ad andare incontro alle esigenze dell'organizzazione.

Nella S C di Riabilitazione Intensiva il giudizio espresso circa questo aspetto lavorativo le risposte di valore positivo (abbastanza/molto) sono state indicate da appena il 60% degli intervistati.

Comunque la maggior parte degli intervistati raccomanderebbe l'Azienda in cui esercita la sua attività come posto di lavoro.

SODDISFAZIONE ESPRESSA IN MERITO ALL'IDENTIFICAZIONE CON L'UNITÀ OPERATIVA

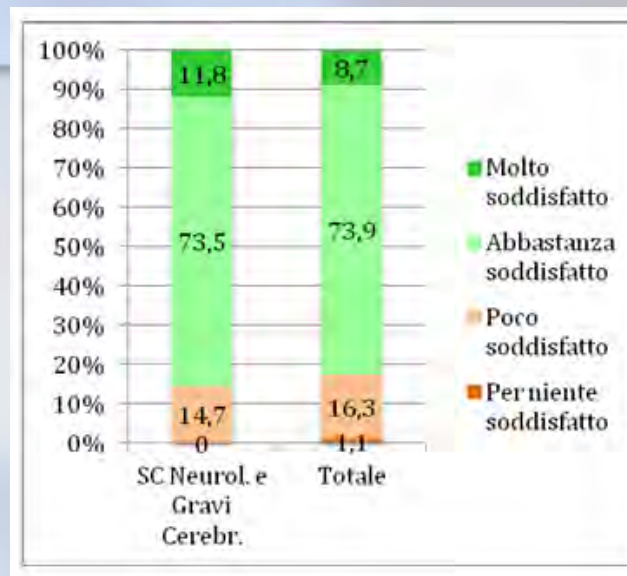
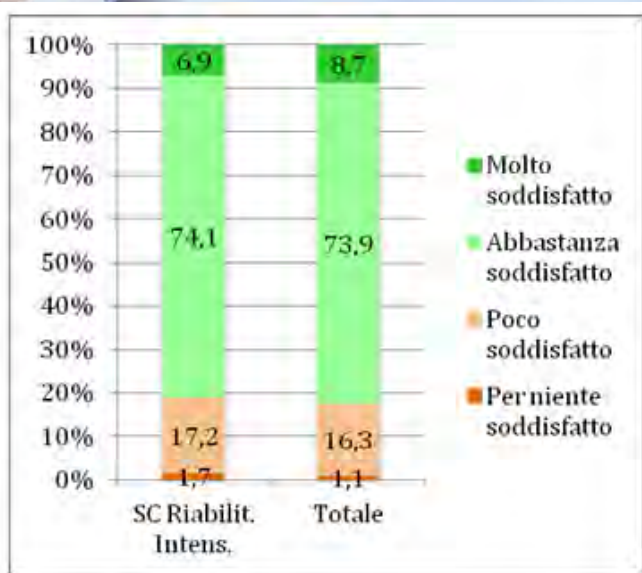


L'opinione sull'identificazione con l'Unità Operativa appare largamente **positiva**, con una prevalenza di intervistati che la ritiene abbastanza soddisfacente/molto soddisfacente.

La grande maggioranza degli intervistati sente di far parte di una squadra, vive con entusiasmo i successi dell'Unità Operativa come fossero i propri e reagisce con fastidio ai giudizi espressi nei suoi confronti. Tutti gli intervistati dichiarano di essere disponibili ad andare incontro alle esigenze dell'Unità Operativa.

La stragrande maggioranza (93% -95%) la raccomanderebbe come luogo di lavoro.

8- SODDISFAZIONE ESPRESSA RELATIVA ALLE RELAZIONI INSTAURATE SUL POSTO DI LAVORO

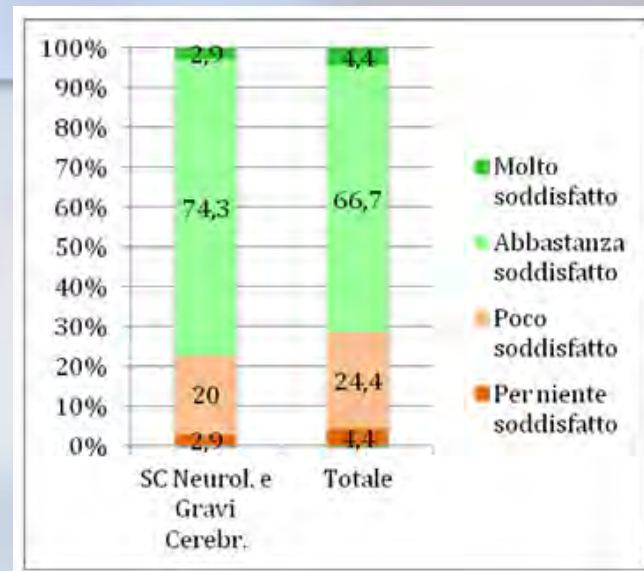
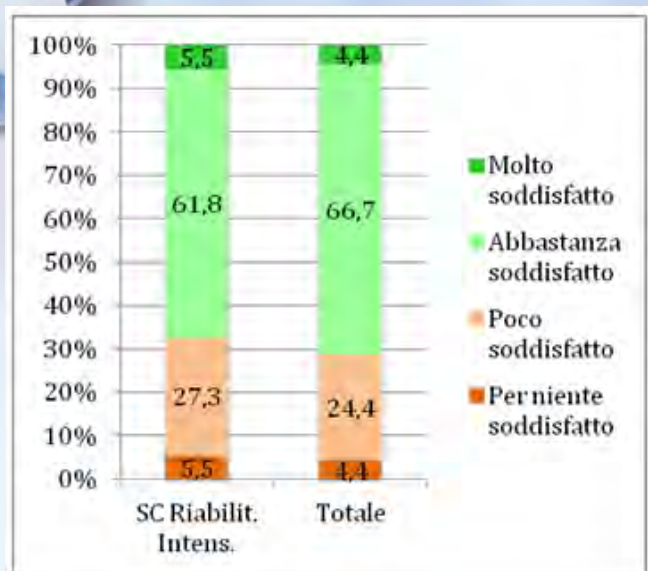


L'opinione rispetto alle relazioni instaurate sul posto di lavoro è **positiva**.

La maggior parte degli intervistati ritiene che i colleghi comunichino tra loro per raggiungere gli obiettivi del gruppo, di essere soddisfatto del supporto che ottiene dai suoi colleghi e quasi tutti hanno dichiarato di essere trattati con rispetto dalle persone con cui lavorano. Tutti gli intervistati hanno dichiarato di provare ad aiutare i colleghi ogni volta che è possibile

Per quanto riguarda le relazioni con i superiori, la grande maggioranza dei dipendenti si ritiene abbastanza/molto soddisfatta del supporto che ottiene, sostiene che organizzino regolarmente riunioni interne e una buona maggioranza giudica abbastanza corretto il modo in cui vengono fatti notare gli errori commessi durante il lavoro.

9- SODDISFAZIONE PER LA TUTELA DELLA SALUTE E LE MISURE DI SICUREZZA ADOTTATE DALL'AZIENDA



L'opinione sulla tutela della salute e sulle misure di sicurezza adottate dall'Azienda è **positiva**, con una prevalenza di intervistati che le ritiene abbastanza soddisfacenti.

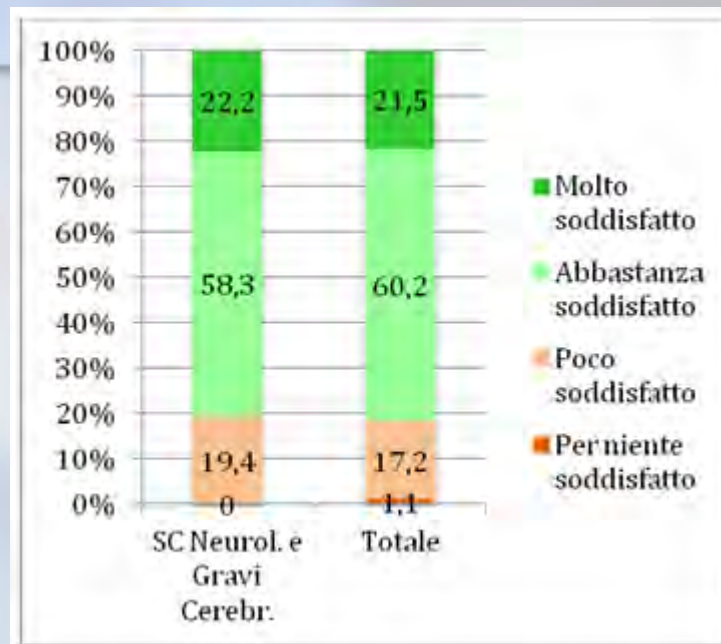
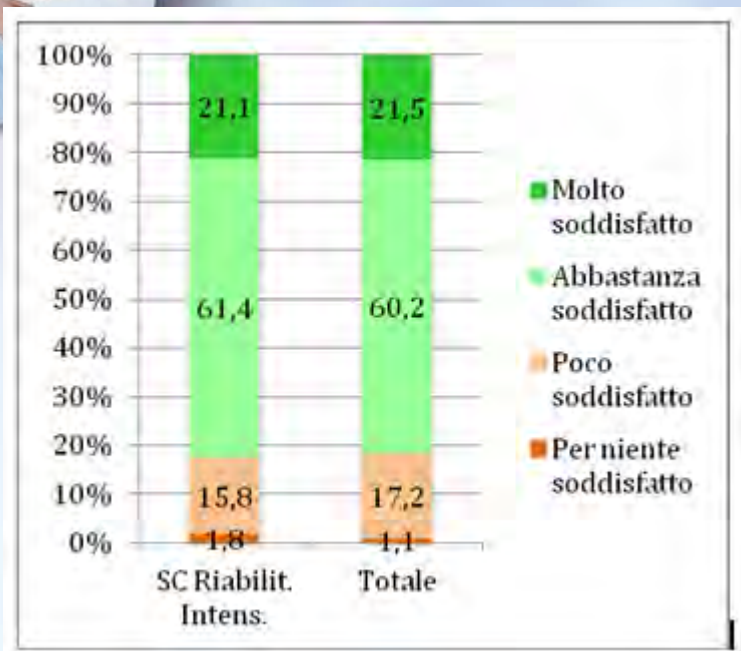
La maggior parte degli intervistati ritiene che l'Azienda adotti misure adeguate di protezione e prevenzione dei rischi di salute per il personale, che spieghi come comportarsi in caso di gravi incidenti o emergenze, di essere abbastanza coinvolta in iniziative adottate in tema di prevenzione e sicurezza del personale.

Ritiene inoltre che l'Azienda gestisca abbastanza adeguatamente i problemi legati alla denuncia per errore o incidente e che le attrezzature e i presidi medico-chirurgici siano sicuri.

Anche i locali sono considerati sicuri (impianti elettrici, illuminazione, rumorosità).

Sulla capacità dell'azienda di adottare misure per tutelare i dipendenti in caso di aggressioni e violenze e sulla sensazione di sentirsi tutelato dall'azienda in caso di errori o incidenti l'opinione degli intervistati si divide tra chi esprime una valutazione di tipo positivo e chi di valore negativo.

10- LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER LA QUALITÀ DELLA GIORNATA LAVORATIVA



L'opinione relativa alla qualità della giornata lavorativa è **positiva**.

La maggioranza degli intervistati ritiene di non provare insofferenza nell'andare al lavoro.

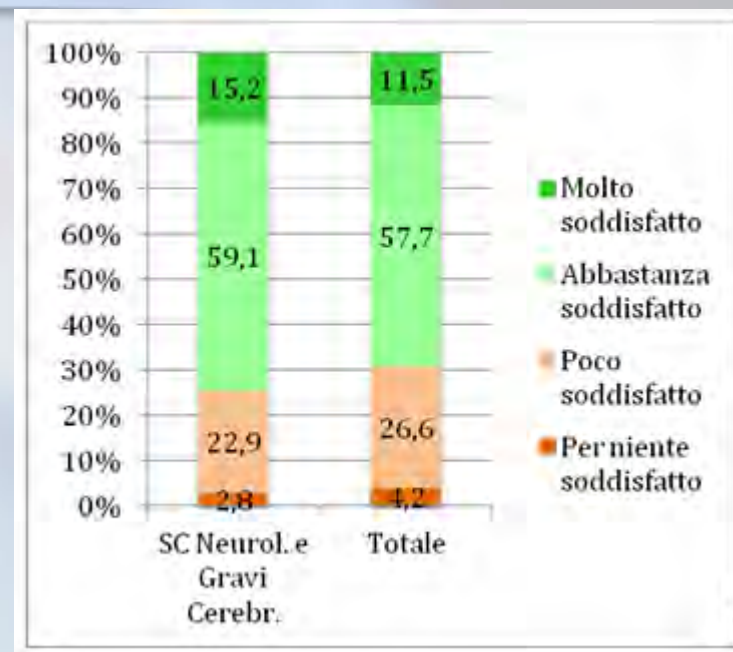
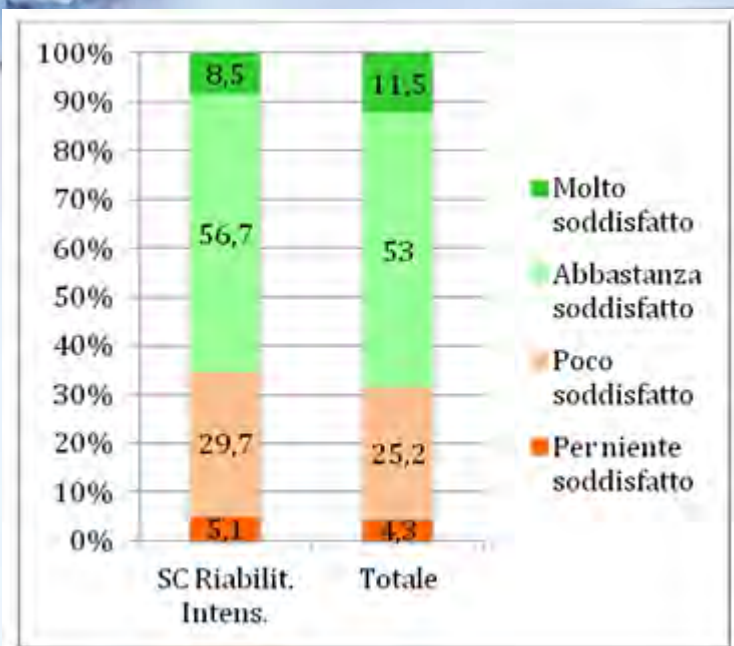
Per quanto riguarda il rapporto tra lavoro e la vita privata, la maggioranza degli intervistati pensa che il proprio lavoro influisca per nulla o poco in modo negativo sulla sua vita privata e non ha difficoltà a gestire il modo soddisfacente il tempo libero a causa della sua professione.

Dal punto di vista delle fonti di malessere, la maggioranza dei rispondenti sostiene che i rapporti con i colleghi e con i superiori non siano causa di malessere e dichiarano che si sono verificati con scarsa frequenza o per nulla conflitti con i colleghi e con i superiori nel corso degli ultimi 12 mesi.

L'aver a che fare con le lamentele dei pazienti ed essere a contatto con la sofferenza e la morte è per la maggior parte dei dipendenti fonte di poco malessere e anche l'ansia legata all'eventualità di poter essere coinvolto in errore medico è piuttosto limitata.



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



L'opinione complessiva degli intervistati sulla propria Azienda e su alcuni aspetti del proprio lavoro è **positiva**, con una percentuale prevalente di operatori che ritengono di essere abbastanza soddisfatti.



UTILIZZO DEI RISULTATI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Livello aziendale:

- Aggiornamento l'area riservata ai dipendenti all'interno del sito web aziendale
- Delibera del D.G. n°886 del 04/10/2013 «Stipula convenzioni per la riserva di posti a prezzi scontati per i figli dei dipendenti dell'USLUmbria2 negli asili nido privati area USLUmbria2»
- Analisi dei bisogni formativi mediante focus-group strutturati, coinvolgendo tutti i profili professionali ed i vari livelli organizzativi

Livello dipartimentale:

- Il Direttore del Dipartimento ha intensificato la comunicazione tesa a favorire la conoscenza dell'azienda attraverso il trasferimento di tutte le informazioni con mailing-list del personale del dipartimento,
- Attivazione di una newsletter dipartimentale



GRAZIE PER L'ATTENZIONE