

## **Esito del Questionario Clima interno 2021**

Come previsto dal Sistema Qualità, tra novembre e dicembre 2021 è stato somministrato il questionario di "Valutazione del clima interno", modulo MQ.12 rev.05, a tutto il personale.

Rispetto all'ultima somministrazione, il modulo è stato revisionato sulla base dei suggerimenti dei dipendenti, introducendo, a causa della pandemia da SARS-CoV-2 tuttora in corso, due domande specifiche per valutare se i dipendenti ritengono di lavorare in sicurezza a Villa Serena. È stata confermata una sezione di domande indirizzate esclusivamente ai settori sanitario/assistenziale e amministrativo.

Nel confronto con gli anni precedenti, risultano nettamente migliorati i seguenti indicatori:

- Comunicazione e informazione dell'Azienda ai dipendenti sugli obiettivi e sui risultati raggiunti
- Adeguatezza degli strumenti messi a disposizione del personale
- Soddisfazione sul questionario somministrato
- Organizzazione del piano di lavoro tenendo conto delle esigenze del personale

Risultano, invece, in linea i seguenti indicatori, valutati positivamente dagli intervistati sia quest'anno che negli anni scorsi:

- Soddisfazione professionale del personale
- Chiara conoscenza delle proprie mansioni
- Spirito di gruppo positivo
- Rispetto e capacità di gestione del piano di lavoro e delle priorità
- Facilità di comunicazione del personale con il proprio responsabile
- Consapevolezza che i risultati dell'Azienda sono frutto del lavoro di tutti
- Assenza di sprechi di tempo durante il turno lavorativo
- Ottimo rapporto con gli ospiti e con i loro familiari

La stragrande maggioranza del personale ritiene che Villa Serena abbia affrontato adeguatamente l'emergenza sanitaria da SARS-CoV-2, tenendo al sicuro i lavoratori e che l'azienda metta a disposizione tutti i dispositivi di protezione individuale necessari.

La percentuale generale dei soddisfatti è maggioritaria rispetto a quella di coloro che si dichiarano poco o non soddisfatti.

Oltre agli aspetti positivi, sono però emerse anche alcune criticità per le quali la Direzione ha intenzione di intraprendere opportune azioni di miglioramento.

Ad esempio la rivalutazione periodica e la modulazione dei piani di lavoro OTA, tenendo sempre conto anche delle esigenze del personale, al fine di ottimizzare i carichi di lavoro. Favorire la collaborazione tra colleghi, anche attraverso l'intervento di mediazione dei responsabili di reparto, comunicare meglio al personale le modalità per far emergere eventuali ingiustizie e come la Direzione procede alla loro sanzione, nel rispetto della privacy; organizzare corsi di formazione da inserire nel piano formativo annuale, formulato anche tenendo conto degli interessi professionali del personale.

Il prossimo questionario sarà somministrato a novembre 2022.