

RELAZIONE CLIMA INTERNO 2020

A causa della pandemia da *coronavirus* che nel 2020 ha colpito il Paese, la direzione di Villa Serena si è trovata costretta ad adottare piani emergenziali per la prevenzione e il contenimento del contagio. I vari reparti della Struttura sono stati compartimentati con conseguente divisione dei percorsi di entrata e uscita del personale. In questo scenario si colloca l'impossibilità di avere le valutazioni puntuali sul clima interno con consegna *brevi manu* dei questionari, così come era stato fatto per molti anni e fino al 2019. Ciò considerato, la direzione ha deciso di procrastinare a data da destinarsi la somministrazione del questionario annuale sul clima interno previsto per novembre/dicembre 2020.

Per avere una panoramica dell'umore del personale sanitario e parasanitario, sottoposto in questi mesi a particolare stress lavorativo, si è deciso quindi di ricorrere ad un'intervista alle direzioni, da cui sono emersi i seguenti risultati.

Il personale conosce bene le proprie mansioni, ma all'occorrenza la direzione del reparto provvede a spiegare come svolgere meglio determinati compiti per ottimizzare il lavoro. Questo, normalmente, si rende necessario nei confronti del personale neoassunto, nel primo periodo di inserimento nel contesto lavorativo.

Le informazioni che l'Azienda fornisce al personale sull'andamento delle attività e sugli obiettivi vengono ampiamente diffusi sul sito web, attraverso riunioni e con comunicazioni affisse in punti strategici della struttura.

Nei reparti il clima è accogliente e positivo e in linea di massima le varie figure professionali lavorano in armonia.

Si sono creati spontaneamente gruppi di lavoro affiatati, anche perché soprattutto tra gli OTA, si tende a mantenere i turni di lavoro costanti nel tempo, dove possibile. Ciò non significa che in caso di cambi sul normale turno di lavoro, si vadano a creare problemi tra persone che raramente lavorano insieme. Dipende dalla professionalità e dal buonsenso delle singole persone.

Se la direzione del reparto lo ritiene opportuno non è raro che il personale venga elogiato. Nello stesso tempo se si ritiene necessario redarguire un lavoratore per un comportamento sbagliato o per mansioni non svolte senza adeguata giustificazione, questo viene fatto, applicando provvedimenti secondo la gravità dell'accaduto.

Il piano di lavoro, elaborato anche su suggerimenti del personale, viene seguito molto attentamente, come si evince anche dai dati raccolti mensilmente nel monitoraggio dei processi.

I responsabili sono disponibili al dialogo con il personale e, se un dipendente riscontra problematiche nello svolgimento del proprio ruolo, ne può parlare con la direzione del reparto di riferimento.

Gli imprevisti vengono affrontati sotto la guida della direzione del reparto e, se necessario, con il coinvolgimento della direzione aziendale. L'efficacia della risoluzione dei problemi che si presentano periodicamente, dipende anche dal gruppo di lavoro coinvolto. L'emergenza sanitaria da *coronavirus* è stata affrontata con coraggio e professionalità da tutti e questo ha aiutato l'azienda a superare con efficacia il momento particolarmente critico verificatosi principalmente a novembre e dicembre 2020.

Il carico di lavoro è normalmente gestito in maniera adeguata, ma in alcuni casi ci sono dipendenti che fanno fatica ad affrontare gli imprevisti che, inevitabilmente, si possono presentare durante la giornata lavorativa. Molto dipende dal lavoratore/lavoratori coinvolti.

I corsi di formazione, laddove possibile, vengono regolarmente pianificati e realizzati dall'azienda. Il personale partecipa regolarmente ai corsi.

Il rapporto tra il personale e gli ospiti e i loro familiari è sempre stato decisamente buono e l'ultimo anno non fa difetto. Anzi, i rapporti con gli ospiti si sono intensificati (vista anche l'impossibilità di questi ultimi di vedere di persona i propri cari) e gli infermieri, gli assistenti e gli altri dipendenti impegnati al reparto (educatrici, psicologa, fisioterapiste e dietista), sono diventati per gli ospiti dei punti di riferimento ancora più importanti che in passato. I rapporti con i familiari si sono invece inevitabilmente diradati, mantenuti essenzialmente via telefono, videochiamata e mail.

Concludendo, la direzione ritiene che il clima lavorativo interno sia soddisfacente, con alcuni piccoli aspetti da tenere sotto controllo, tra cui promuovere maggiormente l'utilizzo della mail aziendale, coinvolgere in modo più efficace i dipendenti in corsi di formazione utili, ma anche stimolanti ed interessanti e, infine, sensibilizzare il personale ad un sempre attento uso degli strumenti di lavoro e dei prodotti forniti dall'Azienda.