

PARTE V

LA VALUTAZIONE INTERNA

a cura di Francesca Sanna e Domenico Cerasuolo

La valutazione interna riguarda la verifica della soddisfazione del personale che lavora nelle strutture del sistema sanitario regionale. Il clima è l'insieme di elementi, opinioni, sentimenti e percezioni dei membri di un'organizzazione aziendale relativo alla qualità dell'ambiente di lavoro, del gruppo e della sua atmosfera.

In questa pubblicazione saranno presentati i risultati dell'indagine di clima interno, che ha coinvolto, nella primavera dell'anno 2012 i collaboratori di alcune aziende sanitarie private appartenenti all'Associazione Italiana Ospedalità Privata della Regione Toscana (AIOP) e la Fondazione "Opera San Camillo".

L'analisi di clima interno, compiuta tramite la somministrazione di un questionario rivolto a tutti i dipendenti delle Aziende Sanitarie, è lo strumento che aiuta ad osservare e a leggere le variabili di maggiore rilevanza che alimentano il senso di appartenenza di un individuo all'organizzazione in cui opera e permette di interpretarle in chiave strategica. L'indagine di clima interno, quindi, qui presentata, ha l'obiettivo di identificare punti di forza e punti di debolezza nel contesto organizzativo di riferimento perché le aziende possano attivare i processi di miglioramento ritenuti opportuni sulla base dei risultati emersi.

Gli indicatori per l'anno 2012, derivanti da tale indagine, sono:

1. Percentuale di risposta all'indagine "E1"
2. Valutazione della Formazione "E9"
3. Valutazione del Management "E10"
4. Valutazione della Comunicazione e Informazione "E11"

METODOLOGIA E POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

La rilevazione è stata condotta tramite la somministrazione di un questionario on line, aperto 24 ore su 24, a tutti i dipendenti strutturati delle aziende sanitarie private.

Il questionario è strutturato in 60 domande dirette ad indagare il sentito dei dipendenti in merito al rapporto con la direzione aziendale e con i colleghi, la conoscenza di sistemi di programmazione e controllo, il grado di soddisfazione in merito alla formazione erogata dall'azienda. Hanno partecipato all'indagine tutti i dipendenti a tempo indeterminato e determinato, i liberi professionisti e il personale con contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

Le dimensioni in esame sono state indagate mediante items multiple choice o items riferiti a scale likert a 5 punti.

LA RACCOLTA DEI DATI E I RISULTATI

I dati sono stati raccolti utilizzando la metodologia C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interview): il dipendente, supportato da una maschera Web, ha compilato il questionario on-line utilizzando internet. Per tutta la durata dell'indagine è stato possibile compilare il questionario 24 ore su 24 sia dai computer aziendali sia dall'esterno ed avere il supporto telefonico dei ricercatori del Laboratorio MeS ad orari prestabiliti. Le aziende che hanno partecipato all'indagine hanno svolto la rilevazione in due periodi distinti: le aziende del gruppo AIOP hanno compilato il questionario dal 15 Marzo al 22 Aprile; la Fondazione "Opera San Camillo" di Forte dei Marmi dal 14 Maggio all'8 Giugno 2012.

La percentuale dei rispondenti è stata del 50% dei dipendenti delle strutture private accreditate AIOP e del 73% dei dipendenti della Fondazione "Opera San Camillo" di Forte dei Marmi per un totale di 1150 dipendenti: un numero molto significativo che, da un lato sottolinea come sia elevato l'interesse dei dipendenti rispetto ai temi oggetto dell'indagine, dall'altro ci fornisce informazioni positive sul livello di informatizzazione e diffusione delle informazioni nelle strutture interessate.

Per quanto riguarda le modalità operative di compilazione ed invio dei questionari, ad ogni dipendente è stato fornito un codice alfanumerico (login e password) casuale che ha consentito l'accesso alla piattaforma web di raccolta dati.

Le password casuali e distinte e l'adozione di una connessione protetta per la trasmissione hanno garantito il rispetto dell'anonimato delle risposte e la sicurezza dei dati trasmessi.

Il codice, disattivato al momento dell'invio del questionario compilato, non consentiva un ulteriore accesso alla piattaforma e modifiche alle informazioni inserite.

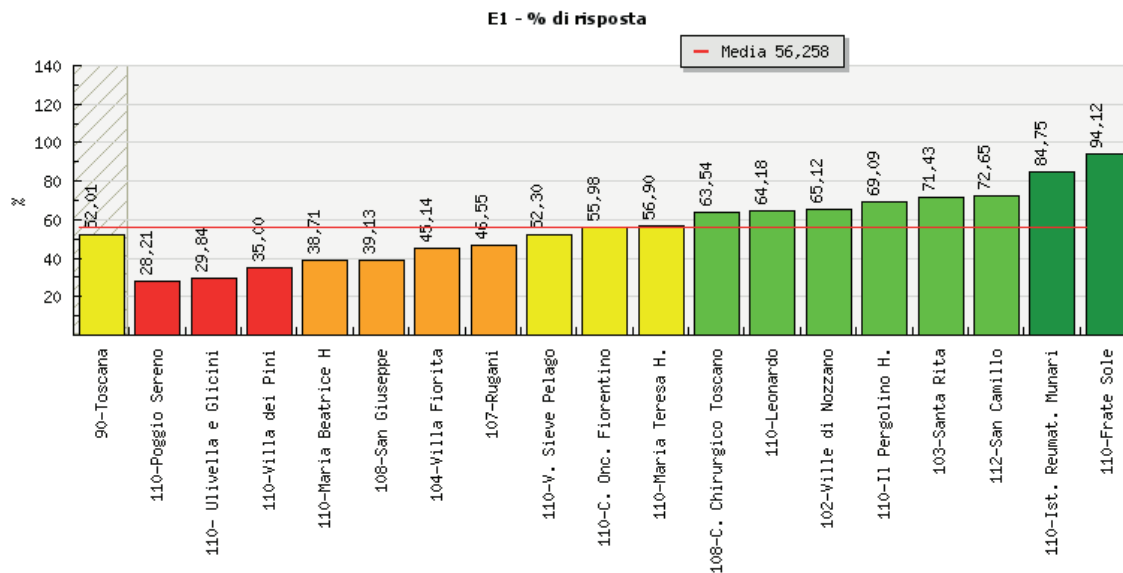


5.1 Indicatore E1: % di risposta

L'indicatore E1 rappresenta il livello di adesione all'indagine di clima interno da parte di tutti i dipendenti delle strutture coinvolte nella rilevazione.

Struttura ad albero E1 % di risposta

- E1 % di risposta



E1 % di risposta						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	52,01 %	2,19	1.149,00	2.209,00	2012
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	65,12 %	3,18	28,00	43,00	2012
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	71,43 %	3,66	40,00	56,00	2012
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	45,14 %	1,67	79,00	175,00	2012
Ausl 7 Siena	Rugani	46,55 %	1,77	54,00	116,00	2012
Ausl 8 Arezzo	San Giuseppe	39,13 %	1,21	45,00	115,00	2012
Ausl 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	63,54 %	3,06	115,00	181,00	2012
Ausl 10 Firenze	Poggio Sereno	28,21 %	0,38	11,00	39,00	2012
Ausl 10 Firenze	Ulivella e Glicini	29,84 %	0,50	134,00	449,00	2012
Ausl 10 Firenze	Villa dei Pini	35,00 %	0,90	21,00	60,00	2012
Ausl 10 Firenze	Maria Beatrice H	38,71 %	1,18	24,00	62,00	2012
Ausl 10 Firenze	V. Sieve Pelago	52,30 %	2,21	91,00	174,00	2012
Ausl 10 Firenze	C. Onc. Fiorentino	55,98 %	2,49	117,00	209,00	2012
Ausl 10 Firenze	Maria Teresa H.	56,90 %	2,56	33,00	58,00	2012
Ausl 10 Firenze	Il Pergolino H.	69,09 %	3,48	38,00	55,00	2012
Ausl 10 Firenze	Ist. Reumat. Munari	84,75 %	4,67	50,00	59,00	2012
Ausl 10 Firenze	Frate Sole	94,12 %	5,00	64,00	68,00	2012
Ausl 11 Empoli	Leonardo	64,18 %	3,11	43,00	67,00	2012
Ausl 12 Viareggio	San Camillo	72,65 %	3,78	162,00	223,00	2012



E1	
% DI RISPOSTA	
DEFINIZIONE	Percentuale di risposta all'indagine di clima interno
NUMERATORE	N. osservazioni rilevate
DENOMINATORE	N. osservazioni attese
NOTE PER L'ELABORAZIONE	<p>Per N.osservazioni rilevate si intende il numero di dipendenti a tempo indeterminato e determinato, i liberi professionisti e il personale con contratto di collaborazione coordinata e continuativa che hanno partecipato all'indagine.</p> <p>Per N. osservazioni attese si intende il numero di dipendenti a tempo indeterminato e determinato, i liberi professionisti e il personale con contratto di collaborazione coordinata e continuativa che, potenzialmente, avrebbero potuto partecipare all'indagine.</p>
NOTA METODOLOGICA	<p>La rilevazione è stata condotta tramite la somministrazione di un questionario on line, aperto 24 ore su 24, a tutti i dipendenti strutturati delle aziende coinvolte nell'indagine. I dati sono stati raccolti tramite la metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interview).</p> <p>L'indagine di clima interno per le strutture AIOF si è svolta dal 15 marzo al 22 aprile 2012, mentre per la Fondazione Opera San Camillo dal 15 maggio all'8 giugno 2012.</p>
RIFERIMENTO	Media Regionale, anno 2012
FONTE	Indagine di clima interno - Laboratorio Mes

5.2 Indicatore E9: Attività di formazione

L'indicatore deriva dalla media dei punteggi ottenuti dalle domande sotto riportate a cui i dipendenti dovevano rispondere esprimendo il proprio livello di soddisfazione:

- Quest'Azienda offre opportunità di formazione
- Nella mia azienda la formazione viene considerata uno strumento efficace per sviluppare le competenze del personale
- Le attività formative realizzate dalla mia Azienda, a cui ho partecipato, sono state utili per migliorare il mio modo di lavorare
- Ritengo di essere messo adeguatamente a conoscenza delle opportunità formative messe a disposizione dalla mia azienda.

La sezione "La formazione" prevedeva una serie di domande dicotomiche che non sono confluite nel calcolo dell'indicatore. Nello specifico:

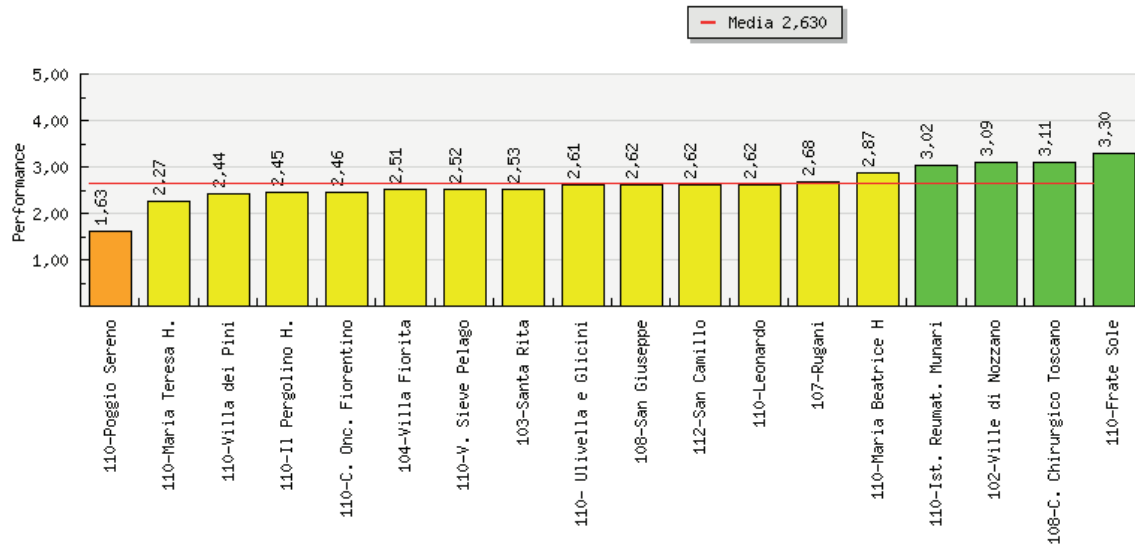
- Negli ultimi due anni ho partecipato a percorsi formativi organizzati dall'Azienda
- Negli ultimi due anni mi sono dovuto attivare personalmente per seguire attività formative funzionali al mio lavoro
- Sono soddisfatto dei metodi con cui sono svolte le attività formative nella mia azienda
- La mia azienda offre una formazione di qualità

Struttura ad albero E9 Attività di formazione

- E9 Attività di formazione



E9 - Attività di formazione



E9	
ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	
DEFINIZIONE	Valutazione dell'attività di formazione dei dipendenti
NOTE PER L'ELABORAZIONE	<p>Il punteggio deriva dalla media in quinti dei punteggi assegnati ai seguenti items:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Questa azienda offre opportunità di formazione 2. Nella mia azienda la formazione viene considerata uno strumento efficace per sviluppare le competenze del personale 3. le attività formative realizzate dalla mia azienda, a cui ho partecipato, sono state utili per migliorare il mio modo di lavorare 4. Ritengo di essere messo adeguatamente a conoscenza delle opportunità formative messe a disposizione dall'azienda
NOTA METODOLOGICA	I dati sono stati raccolti tramite la metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interview).
FONTE	Indagini di clima interno - Laboratorio MeS

5.3 Indicatore E10: Il management per i dipendenti

Una parte del questionario valuta il management nell'esercizio delle sue competenze.

Sono state formulate domande volte ad indagare gli indicatori comportamentali riferiti alle competenze distintive del ruolo, escludendo le competenze tecnico-professionali. In particolare sono state osservate le seguenti competenze manageriali:

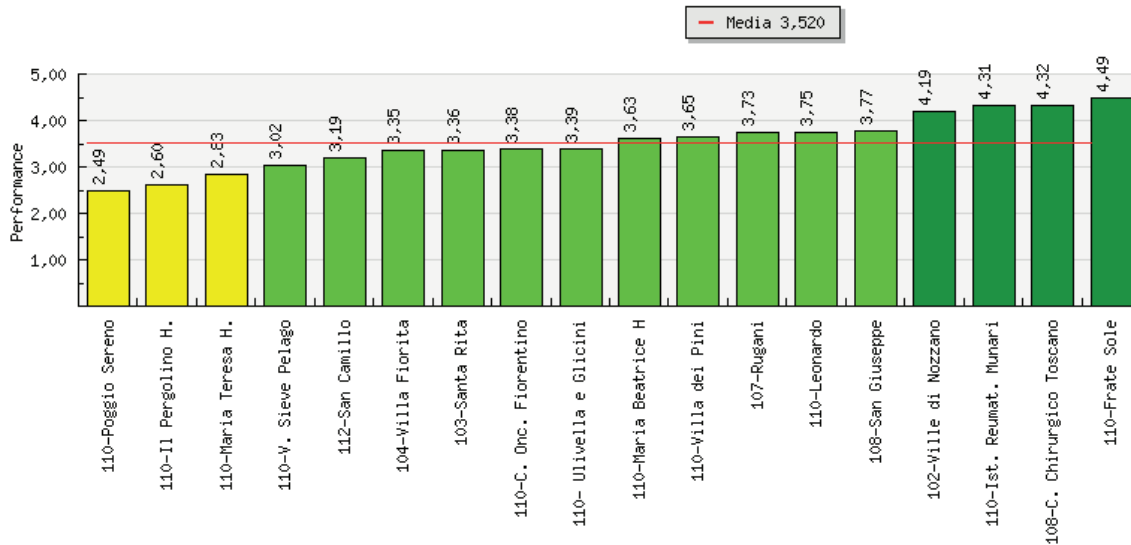
- sviluppo degli altri (Es: "mi sento responsabilizzato sulla qualità dei risultati/servizi relativi al mio lavoro")
- assertività (Es: "normalmente ricevo direttive ed istruzioni chiare sull'attività che devo svolgere")
- lavoro di gruppo e cooperazione (Es: "nella mia struttura/unità operativa vengono organizzate con regolarità riunioni interne")
- leadership del gruppo (Es: "Il lavoro è ben pianificato all'interno del mio gruppo e questo ci permette di raggiungere gli obiettivi previsti")
- capacità di ascolto (Es: "nella mia struttura/unità operativa sento che le mie proposte di miglioramento vengono prese in considerazione")
- comunicazione (Es: "quando devono essere prese decisioni che riguardano la nostra struttura/unità operativa tutti sono informati")

Struttura ad albero E10 Il management per i dipendenti

- E10 Il management per i dipendenti
 - E12 Management per i responsabili:



E10 - Il management per i dipendenti



E10	
IL MANAGEMENT PER I DIPENDENTI	
DEFINIZIONE	Management per i dipendenti dell'azienda
NOTE PER L'ELABORAZIONE	<p>Il punteggio deriva dalla media in quinti dei punteggi assegnati alle seguenti variabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in genere mi viene dato riscontro sulla qualità del mio lavoro e sui risultati raggiunti - nella mia struttura/unità operativa vengono organizzate con regolarità riunioni interne - il mio dirigente è facilmente contattabile in caso abbia necessità di parlare con lui - nella mia struttura/unità operativa sento che le mie proposte di miglioramento vengono prese in considerazione - nel mio lavoro vengo aiutato a sviluppare le mie capacità - all'interno della mia struttura/unità operativa i collaboratori sono messi nelle condizioni adeguate per poter svolgere il proprio lavoro - nella mia struttura/unità operativa vengo rassicurato ed incoraggiato a reagire dopo un insuccesso - il mio dirigente è capace di delegare -quando devono essere prese decisioni che riguardano la nostra struttura/unità operativa, tutti sono informati -il mio dirigente sa gestire le situazioni conflittuali - mi sento responsabilizzato sulla qualità dei risultati/servizi relativi al mio lavoro -normalmente ricevo direttive ed istruzioni chiare sull'attività che devo svolgere - Il lavoro è ben pianificato all'interno del mio gruppo e questo ci permette di raggiungere gli obiettivi previsti - Il mio lavoro viene valutato in maniera equa -l'organizzazione interna della mia struttura/unità operativa è chiara e conosciuta
NOTA METODOLOGICA	I dati sono stati raccolti tramite la metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interview).
FONTE	Indagine di clima interno - Laboratorio Mes

5.4 Indicatore E11: Comunicazione e informazione per i dipendenti

L'indicatore deriva dalla media dei punteggi ottenuti dalle domande sotto riportate a cui i dipendenti dovevano rispondere esprimendo il proprio livello di informazione in relazione ai seguenti items:

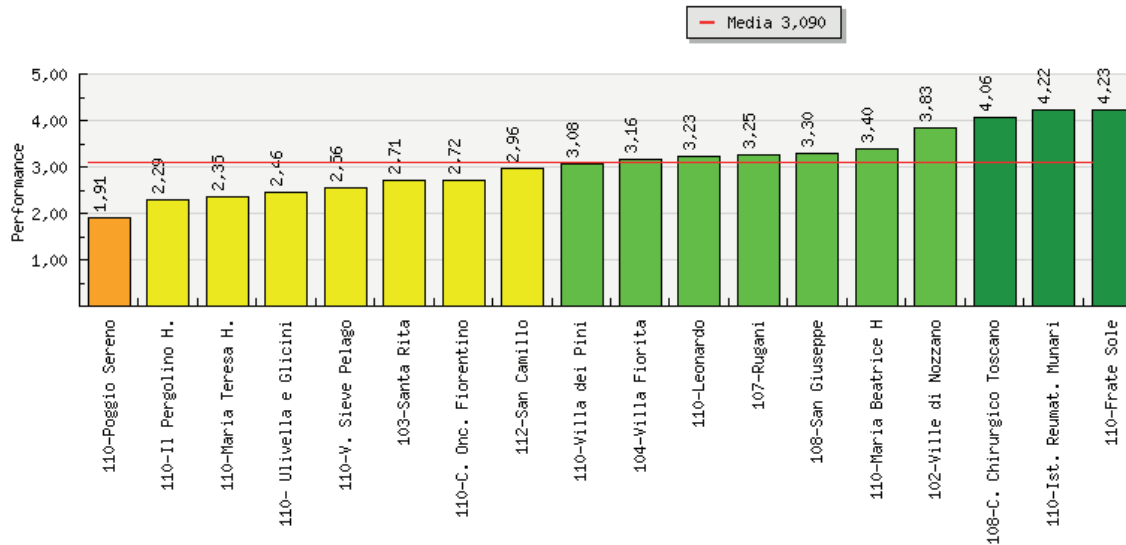
- la mia azienda diffonde in modo efficace le informazioni interne tra i diversi settori dell'azienda
- i risultati Aziendali
- le decisioni e le strategie importanti prese dalla Direzione Aziendale

Struttura ad albero E11 Comunicazione e informazione per i dipendenti

- E11 Comunicazione e informazione per i dipendenti
 - E13 Comunicazione responsabili:



E11 - Comunicazione e informazione per i dipendenti



E11	
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE PER I DIPENDENTI	
DEFINIZIONE	Comunicazione e Informazione per i dipendenti dell'azienda
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Il punteggio deriva dalla media in quinti dei punteggi assegnati ai seguenti items -La mia Azienda diffonde in modo efficace le informazioni interne tra i diversi settori dell'azienda -i risultati Aziendali (economici, sanitari, ecc...) -le decisioni e le strategie importanti prese dalla Direzione Aziendale
NOTA METODOLOGICA	I dati sono stati raccolti tramite la metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interview).
FONTE	Indagini di clima interno - Laboratorio Mes