

# Il sistema delle RSA in Toscana: mappatura e valutazione

I risultati dell'indagine di clima interno

Report 2012



A cura di  
Sabina Nuti e Antonella Rosa



# Il sistema delle RSA in Toscana: mappatura e valutazione

## I risultati dell'indagine di clima interno 2012

A cura di  
Sabina Nuti e Antonella Rosa

*Responsabile scientifico del progetto:* Prof.ssa Sabina Nuti

*Coordinatore del progetto:* Antonella Rosa

*Gruppo di ricerca:* Pietro Amat, Elena Andrenacci, Angelica Anzilotti, Sara Baldi, Barbara Bini, Carmen Calabrese, Giulia Capitani, Domenico Cerasuolo, Anna Cristina Fabrizi, Silvia Giannelli, Alessandro Giari, Tommaso Grillo Ruggieri, Valentina Moretti, Linda Palatella, Carlo Scorrano, Armando Todaro, Federica Vasta, Silvia Zett

Laboratorio Management e Sanità  
Istituto di Management  
Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa  
Piazza Martiri della Libertà, 24  
Telefono +39 050 883991  
Fax +39 050 883936  
<http://meslab.sssup.it>

## Introduzione

Nel corso del primo semestre 2011, il Dipartimento regionale della Direzione Generale Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale della Regione Toscana, ha organizzato alcune giornate di ascolto delle realtà coinvolte nell'assistenza residenziale agli anziani non autosufficienti toscani (referenti delle Società della Salute e gestori di RSA, Organizzazioni sindacali, Cooperative e Associazioni).

Da questi incontri è emersa una rilevante variabilità tra i territori e le strutture per anziani, sia in termini di tipologia e qualità dei servizi offerti dalle residenze sanitarie assistenziali (RSA), sia, sul versante dei costi, per ciò che riguarda le quote sociali richieste ai cittadini utenti. È inoltre emersa l'assenza di criteri condivisi di valutazione delle prestazioni offerte e di definizione delle tariffe dei servizi erogati.

L'analisi delle determinanti di questa variabilità e delle eventuali ricadute in termini di equità sui cittadini è stata affidata al Laboratorio Management e Sanità dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, che, mutuando dall'esperienza maturata nella valutazione delle Aziende sanitarie, ha elaborato un sistema di valutazione multidimensionale delle performance delle RSA toscane basato su indicatori quantitativi.

Nell'ultimo trimestre del 2011, quindi, è stato avviato il progetto "Il sistema delle RSA in Toscana: mappatura e valutazione". Al progetto hanno aderito volontariamente RSA del settore pubblico e privato.

Il progetto si è articolato in due fasi. La prima — cd. di **mappatura** — avente lo scopo di raccogliere, attraverso un questionario, informazioni e dati di dettaglio delle singole RSA (es. posti letto, servizi offerti, presenza di flussi informativi, personale) necessari a supportare l'analisi del contesto e coinvolgere gli attori del sistema. La seconda fase — cd. di **valutazione delle performance** — avente l'obiettivo di identificare, per le strutture partecipanti, una serie di indicatori di valutazione, nell'ottica del *benchmarking* della *performance* tra RSA.

Durante la fase di mappatura (primo semestre 2012), i referenti delle strutture aderenti, con il supporto dei ricercatori del MeS, hanno condiviso un vocabolario comune, indispensabile per facilitare il processo di analisi delle determinanti della variabilità e hanno individuato le possibili dimensioni del sistema di valutazione con un primo set di indicatori. Questa fase del progetto si è conclusa nel Giugno 2012 con la restituzione dei

risultati della mappatura e la rilevazione delle principali caratteristiche delle strutture (tipologia dei servizi offerti, modalità gestionali, copertura dei servizi, tipologia di persone assistite, CCNL applicati agli operatori, quote sociali applicate dalle aziende).

Nello stesso periodo, sono state validate le sei dimensioni del **sistema di valutazione della performance** (A. Salute della popolazione, B. Organizzazione dei servizi assistenziali, C. Assistenza socio-sanitaria, D. Soddisfazione degli utenti, E. Benessere organizzativo e F. Dinamica economico-finanziaria ed efficienza operativa.)

La seconda fase del progetto è iniziata nel Luglio 2012 con l'avvio delle indagini volte a rilevare la soddisfazione e l'esperienza degli assistiti, dei loro familiari e degli operatori delle RSA.

Il presente report raccoglie i risultati delle **indagini di clima interno**, concluse il 30 Novembre 2012, per le 63 RSA partecipanti al progetto (RSA pilota). Tali risultati sono stati presentati il 7 Febbraio 2013 e successivamente utilizzati per la costruzione degli indicatori di performance confluiti nel bersaglio di ciascuna struttura.

## **L'indagine di clima interno nel Progetto 'Il sistema delle RSA in Toscana: mappatura e valutazione'**

Il sistema multidimensionale di valutazione delle performance delle RSA Toscane comprende, come sopra indicato, sei dimensioni tra cui anche quella denominata Valutazione Interna. Questa comprende, oltre ad alcuni indicatori quantitativi relativi al personale (come, ad esempio, la formazione e il turnover), anche i risultati dell'indagine di clima interno che riflettono il punto di vista degli operatori sul funzionamento dell'organizzazione in cui operano. Come gli assistiti ed i loro familiari, infatti, anche gli operatori sono importanti *stakeholders*. La relazione operatore/persona assistita - operatore/parente – operatore/operatore è fondamentale in un ambito, quale quello delle strutture residenziali, in cui la maggior parte dei servizi offerti si fonda sulle relazioni umane e di aiuto. Chi si sente bene nel proprio ambiente di lavoro, ha un buon rapporto con i colleghi e con il proprio responsabile e trova soddisfazione nello svolgere la propria mansione, è più produttivo e attivo e porta beneficio a se stesso, ai colleghi e, nel caso specifico delle RSA, agli assistiti (Utley-Smith 2009).

Con l'indagine sono state individuate le variabili che determinano la soddisfazione e i motivi di insoddisfazione del personale che opera nelle residenze sanitarie assistenziali toscane, al fine di individuare i punti di forza e gli aspetti critici sui quali avviare eventuali azioni di miglioramento.

Indipendentemente dallo specifico settore di appartenenza (sanitario, sociale, amministrativo) e dal datore di lavoro (Cooperativa, Comune, Azienda privata etc), è stato proposto ai lavoratori delle residenze di rispondere ad un questionario online, articolato in otto sezioni per complessive sessantacinque domande. Completava il questionario la Sezione "Informazioni generali" con domande facoltative utili a definire le caratteristiche dell'operatore.

## **L'elaborazione del questionario**

Il questionario è stato elaborato utilizzando, come riferimento, gli strumenti validati, a livello internazionale, per lo staff delle residenze per anziani del Canada (Wodchis 2011) e degli Stati Uniti e le osservazioni condivise coi responsabili delle RSA aderenti al progetto. I ricercatori del Laboratorio MeS si sono potuti avvalere, inoltre, del contributo di docenti e ricercatori dell'Università di Toronto<sup>1</sup>, che hanno offerto preziosi suggerimenti alla luce dell'esperienza di monitoraggio ormai pluriennale condotta in Ontario.

## **Domande e sezioni**

Il questionario di clima interno consta di 65 domande obbligatorie suddivise nelle seguenti sezioni (si riporta in parentesi il numero di domande relative ad ogni dimensione):

- Ambiente di lavoro (8)
- Rapporto con i colleghi e responsabile (8)
- Rapporto con gli ospiti e i parenti (8)
- Comunicazione (7)
- Organizzazione tempi di lavoro (7)
- Formazione (4)
- Caratteristiche della struttura (11)
- Motivazione (12).

---

<sup>1</sup> Dott. William E. Reichman, CEO Baycrest, Ontario, Canada; Dott. Walter Wodchis, Università di Toronto, Canada.

Segue la Sezione "Informazioni generali" con 14 domande facoltative utili a definire le caratteristiche del compilatore (sesso, età, anzianità di servizio, tipologia di contratto, etc.).

Agli operatori sono state poste domande relative ai rapporti con colleghi, responsabile, assistiti e parenti; è stato chiesto loro se lavorano in un ambiente confortevole e sicuro, se sono soddisfatti dell'organizzazione del lavoro e della gestione complessiva della RSA, se ritengono di ricevere un'offerta formativa adeguata e se siano o meno soddisfatti.

Le domande contenute nelle diverse Sezioni propongono due tipologie di risposte:

- a) una scala a tre per le risposte, con le opzioni (Sì / Qualche volta / Mai);
- b) una scala a cinque per le risposte, con le opzioni 1-5 (da Pessimo a Ottimo, da Mai a Sempre, da Fortemente in disaccordo a Completamente d'accordo).

Tutte le domande sono obbligatorie. Ma è prevista l'opzione "non pertinente".

### **La somministrazione del questionario**

L'indagine si è svolta tra il 25 settembre e il 30 novembre 2012. Il questionario è stato predisposto su una piattaforma web, accessibile via internet tramite username e password.

Per ogni RSA sono state create credenziali di accesso in base all'elenco degli operatori impiegati in struttura al 31 maggio 2012, fornito dalle RSA pilota.

Per la somministrazione del questionario, diversamente da quanto programmato inizialmente e da quanto avviene per le indagini di clima interno nelle Aziende Sanitarie Toscane ed in Canada, dato il basso livello di alfabetizzazione informatica ed i forti dubbi espressi dai responsabili di RSA, si è fatto ricorso all'attività di collaboratori del Laboratorio MeS.

I ricercatori, dopo aver concordato con i responsabili delle RSA il giorno ed i tempi di svolgimento della ricerca, si sono recati nelle singole strutture per consegnare le istruzioni di compilazione e le credenziali di accesso al questionario web muniti di personal computer; hanno prestato quindi assistenza agli operatori disponibili a partecipare all'indagine. In questo modo, in 59 RSA è stato compilato il questionario di clima interno da oltre 840 operatori. Coloro che non erano in turno il giorno programmato con i ricercatori MeS per l'intervista, hanno potuto partecipare all'indagine direttamente da casa o ritirando le credenziali d'accesso alla piattaforma web dal Responsabile della RSA e compilare il questionario sul luogo di lavoro. Fino al 30 novembre, il Laboratorio ha comunque offerto supporto telefonico a tutti coloro che hanno avuto difficoltà nella compilazione.

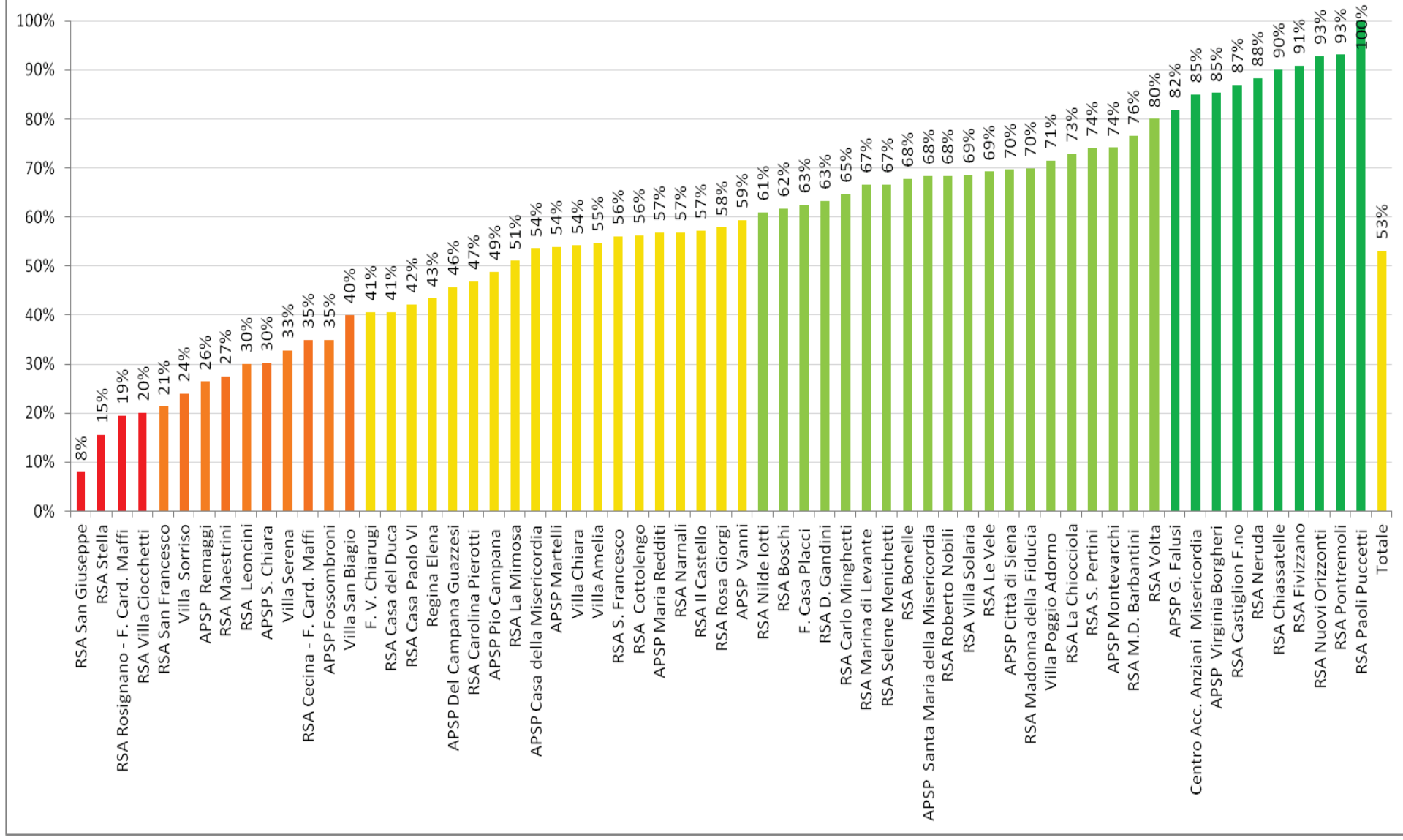
Nelle restanti 4 RSA, raccolte le mail private degli operatori, sono state inviate le credenziali e le istruzioni direttamente via mail.

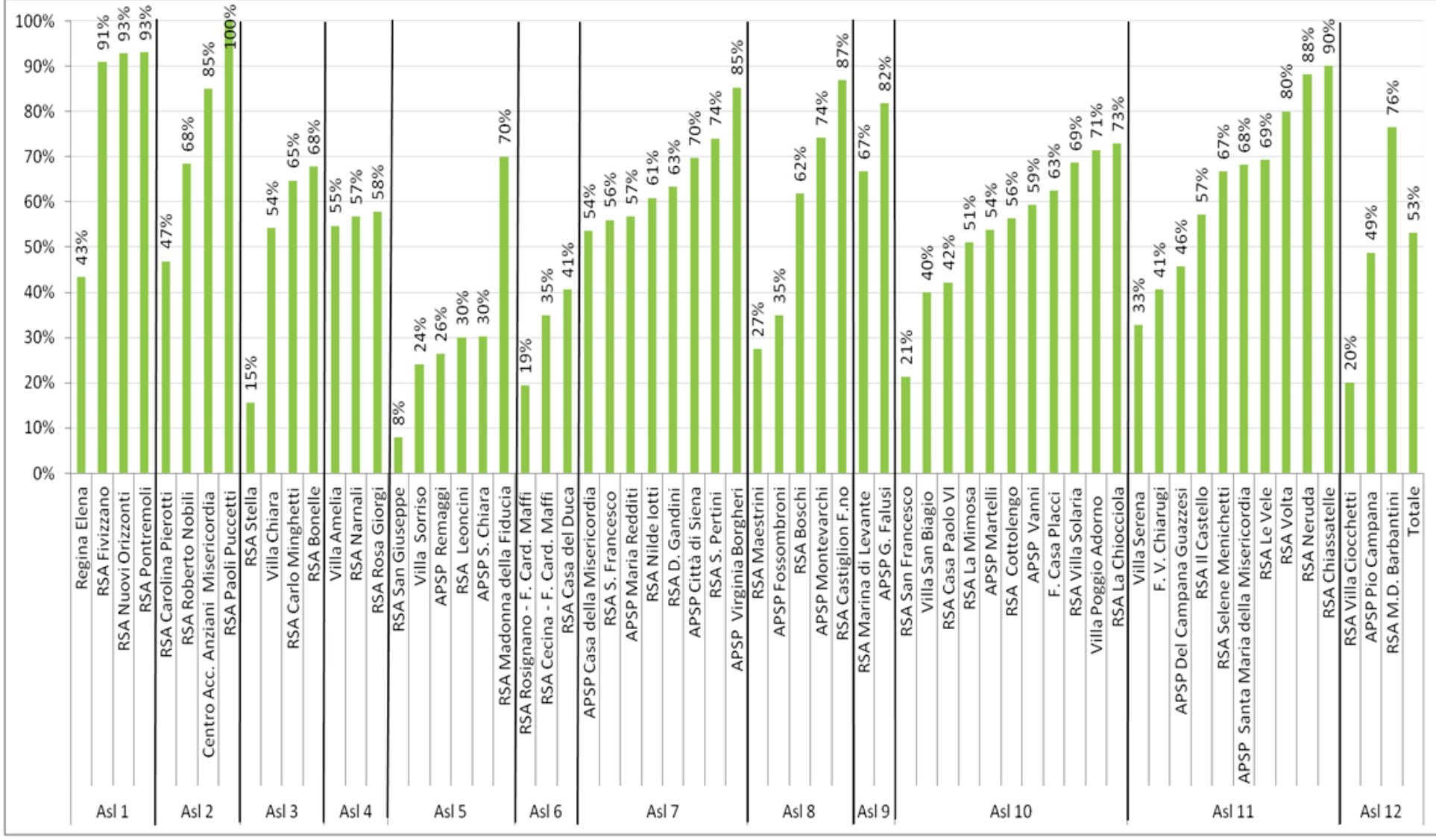
### **La percentuale di compilazione**

Sono stati compilati 1497 questionari, di cui 840 in struttura durante le visite MeS e 657 online, pari al 53% degli operatori che lavorano nelle RSA aderenti al progetto. La percentuale varia sensibilmente da struttura a struttura, indipendentemente dalle dimensioni della stessa, dalla tipologia (RSA pubblica o privata; APSP, dell'Asl o del Comune; etc.) e dal metodo di distribuzione delle credenziali prescelto (visita in RSA di collaboratori MeS o invio di username e password via mail/sms).

Di seguito si riportano i grafici relativi alla percentuale di compilazione per singola RSA pilota:







## **Guida alla lettura**

Il rapporto presenta i risultati relativi all'indagine di clima interno dell'anno 2012 per le 63 RSA toscane che hanno preso parte al progetto pilota.

Per ognuna delle domande del questionario sono state riportate le risposte aggregate per tipologia di RSA (Pubblica ASL, Pubblica APSP, Pubblica Comune, Privata No profit, Privata Profit) .

Le domande sono state riportate suddivise nelle seguenti sezioni:

Informazioni generali

Ambiente di lavoro

Rapporto con i colleghi

Rapporto con il responsabile

Rapporto con gli ospiti

Rapporto con i parenti

Comunicazione

Organizzazione dei tempi di lavoro

Formazione

Motivazione

Caratteristiche della struttura

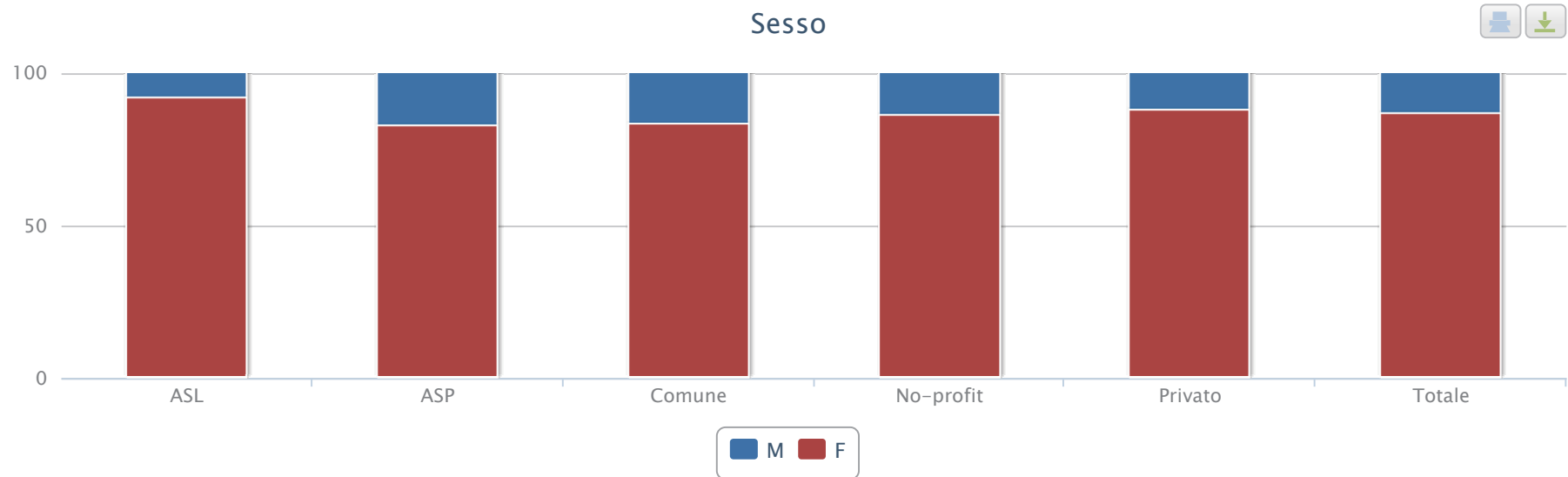
Valutazione complessiva.

# INFORMAZIONI GENERALI

## Sesso

Fonte: indagine di clima 2012

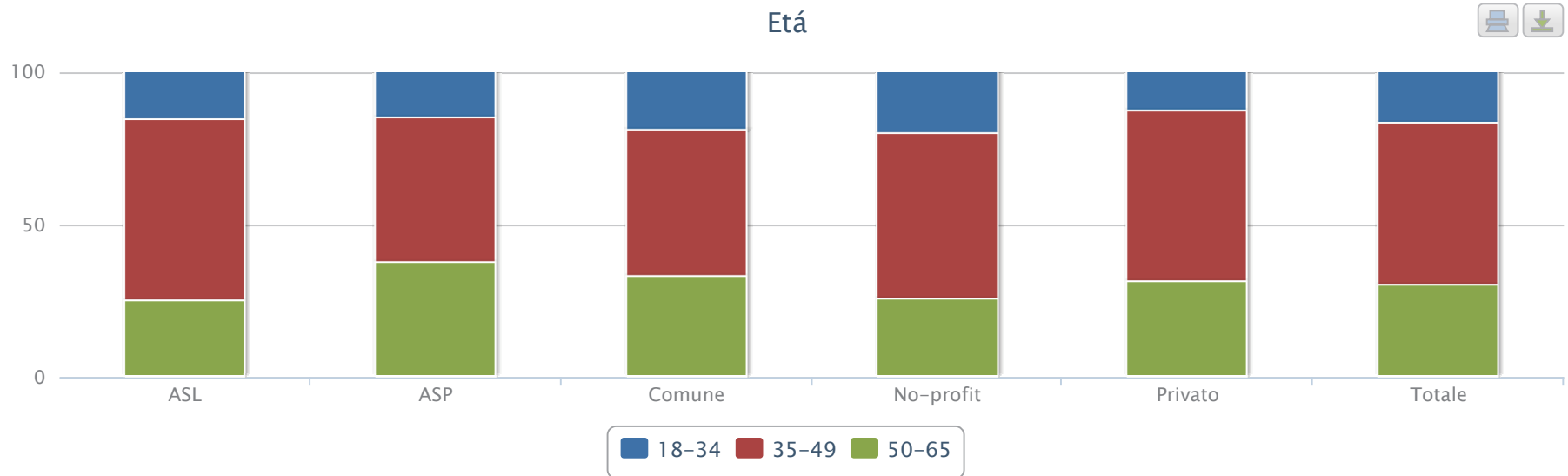
Azienda	M	F	Totale questionari
ASL	33 (8,44 %)	358 (91,56 %)	391 (100 %)
ASP	67 (17,22 %)	322 (82,78 %)	389 (100 %)
Comune	26 (16,99 %)	127 (83,01 %)	153 (100 %)
No-profit	46 (13,73 %)	289 (86,27 %)	335 (100 %)
Privato	9 (12,50 %)	63 (87,50 %)	72 (100 %)
Totale	181 (13,51 %)	1159 (86,49 %)	1340 (100 %)



# Etá

Fonte: indagine di clima 2012

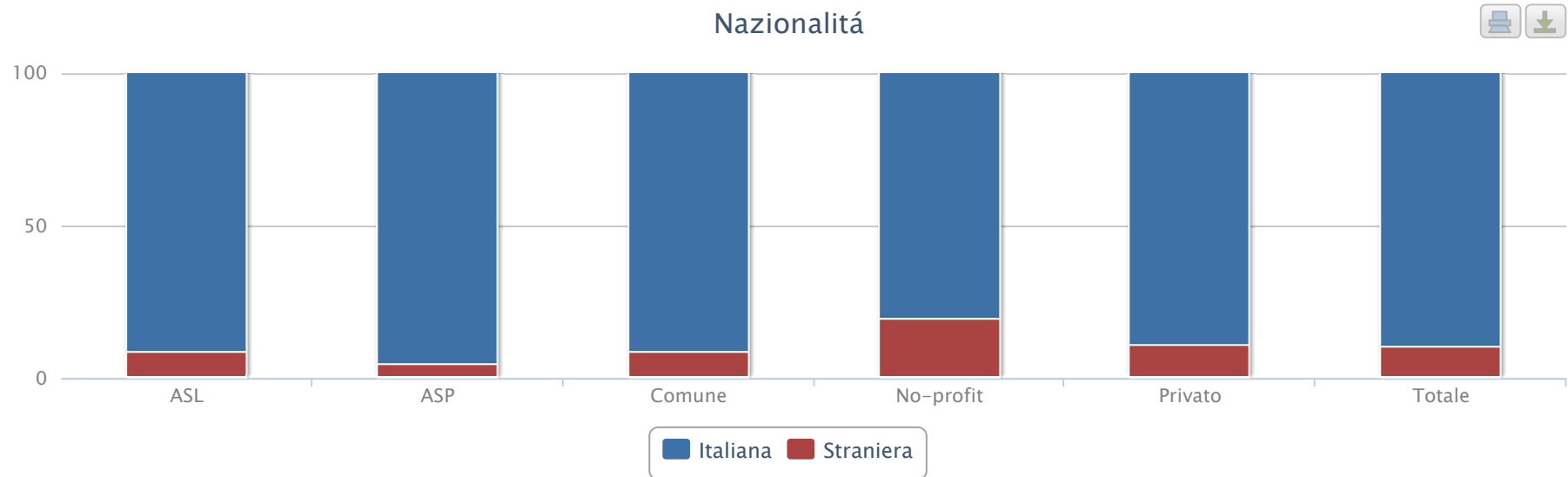
Azienda	18-34	35-49	50-65	Totale questionari
ASL	62 (15,82 %)	231 (58,93 %)	99 (25,26 %)	392 (100 %)
ASP	57 (14,92 %)	180 (47,12 %)	145 (37,96 %)	382 (100 %)
Comune	29 (19,33 %)	71 (47,33 %)	50 (33,33 %)	150 (100 %)
No-profit	67 (20,43 %)	176 (53,66 %)	85 (25,91 %)	328 (100 %)
Privato	9 (12,86 %)	39 (55,71 %)	22 (31,43 %)	70 (100 %)
Totale	224 (16,94 %)	697 (52,72 %)	401 (30,33 %)	1322 (100 %)



## Nazionalità

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Italiana	Straniera	Totale questionari
ASL	361 (91,16 %)	35 (8,84 %)	396 (100 %)
ASP	374 (95,17 %)	19 (4,83 %)	393 (100 %)
Comune	139 (91,45 %)	13 (8,55 %)	152 (100 %)
No-profit	267 (80,42 %)	65 (19,58 %)	332 (100 %)
Privato	65 (89,04 %)	8 (10,96 %)	73 (100 %)
Totale	1206 (89,60 %)	140 (10,40 %)	1346 (100 %)

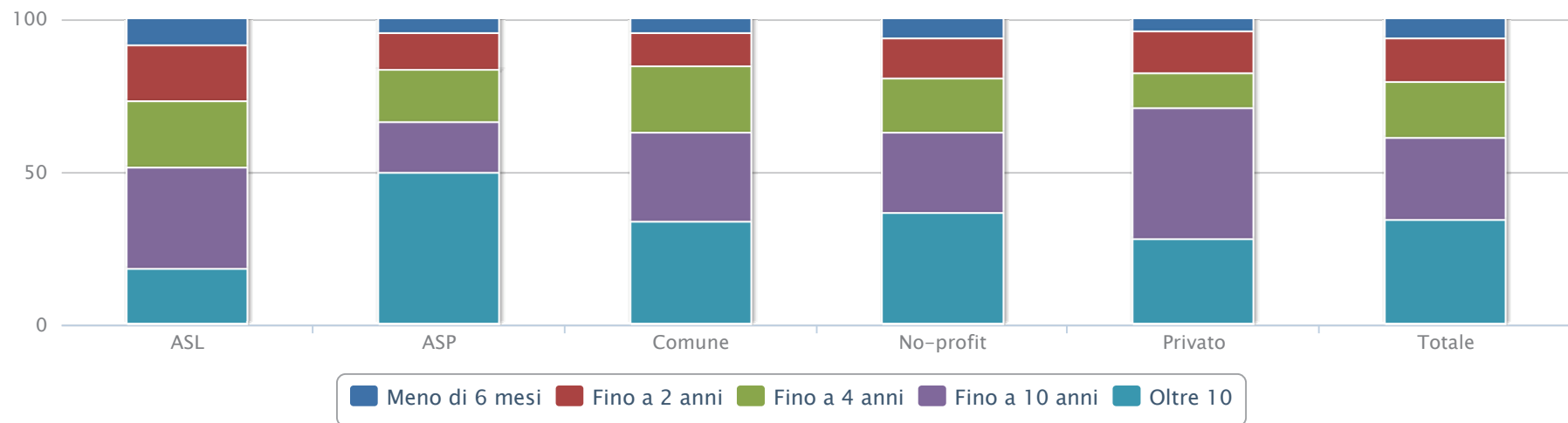


## Anzianità di servizio presso la struttura (anni)

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Meno di 6 mesi	Fino a 2 anni	Fino a 4 anni	Fino a 10 anni	Oltre 10	Totale questionari
ASL	35 (9,00 %)	71 (18,25 %)	82 (21,08 %)	129 (33,16 %)	72 (18,51 %)	389 (100 %)
ASP	19 (5,07 %)	45 (12,00 %)	63 (16,80 %)	62 (16,53 %)	186 (49,60 %)	375 (100 %)
Comune	7 (4,64 %)	17 (11,26 %)	32 (21,19 %)	44 (29,14 %)	51 (33,77 %)	151 (100 %)
No-profit	22 (6,77 %)	41 (12,62 %)	58 (17,85 %)	85 (26,15 %)	119 (36,62 %)	325 (100 %)
Privato	3 (4,41 %)	9 (13,24 %)	8 (11,76 %)	29 (42,65 %)	19 (27,94 %)	68 (100 %)
Totale	86 (6,57 %)	183 (13,99 %)	243 (18,58 %)	349 (26,68 %)	447 (34,17 %)	1308 (100 %)

### Anzianità di servizio presso la struttura (anni)



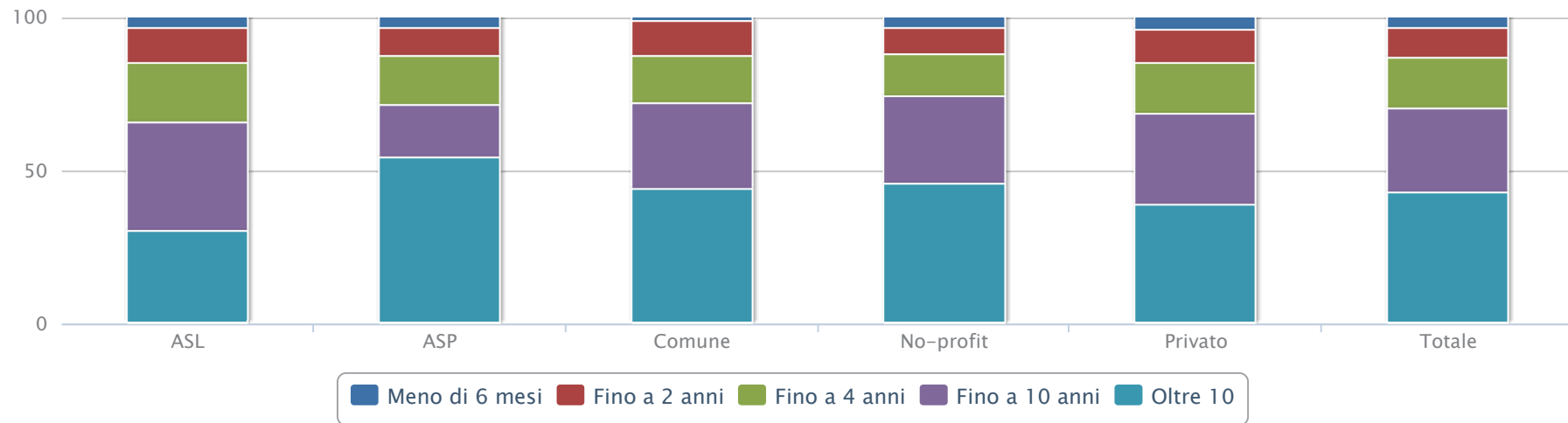


## Anzianità di servizio nel settore dell'assistenza agli anziani (anni)

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Meno di 6 mesi	Fino a 2 anni	Fino a 4 anni	Fino a 10 anni	Oltre 10	Totale questionari
ASL	15 (3,91 %)	43 (11,20 %)	74 (19,27 %)	135 (35,16 %)	117 (30,47 %)	384 (100 %)
ASP	14 (3,74 %)	34 (9,09 %)	59 (15,78 %)	65 (17,38 %)	202 (54,01 %)	374 (100 %)
Comune	2 (1,40 %)	16 (11,19 %)	22 (15,38 %)	40 (27,97 %)	63 (44,06 %)	143 (100 %)
No-profit	12 (3,87 %)	26 (8,39 %)	42 (13,55 %)	89 (28,71 %)	141 (45,48 %)	310 (100 %)
Privato	3 (4,48 %)	7 (10,45 %)	11 (16,42 %)	20 (29,85 %)	26 (38,81 %)	67 (100 %)
Totale	46 (3,60 %)	126 (9,86 %)	208 (16,28 %)	349 (27,31 %)	549 (42,96 %)	1278 (100 %)

### Anzianità di servizio nel settore dell'assistenza agli anziani (anni)

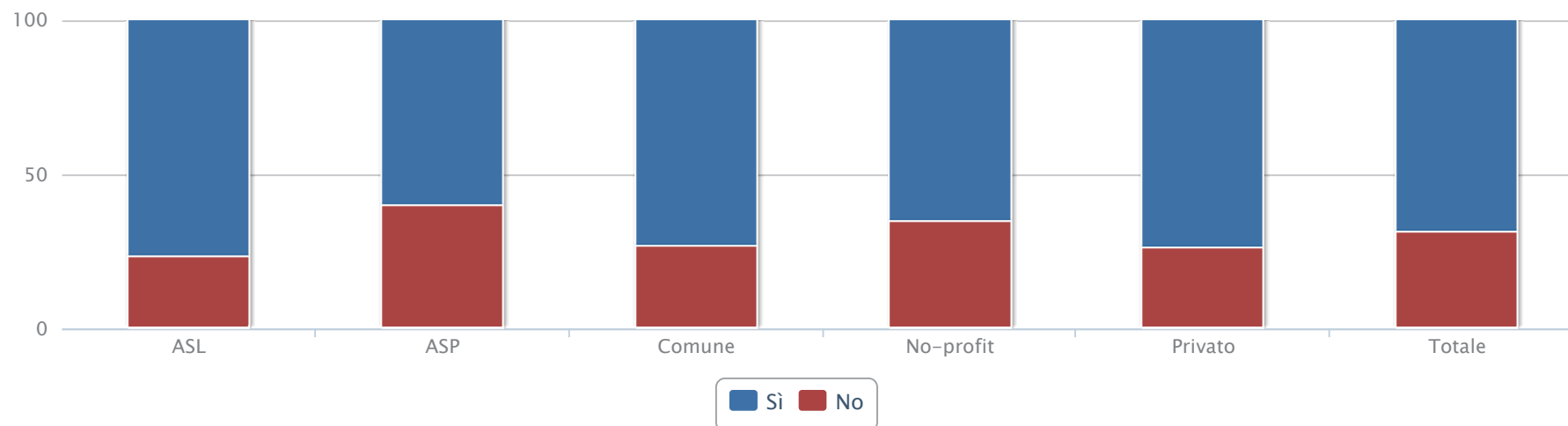


## Assegnazione ad uno specifico servizio (RSA, Centro Diurno, Centro Diurno Alzheimer)

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Si	No	Totale questionari
ASL	284 (76,55 %)	87 (23,45 %)	371 (100 %)
ASP	215 (59,89 %)	144 (40,11 %)	359 (100 %)
Comune	108 (72,97 %)	40 (27,03 %)	148 (100 %)
No-profit	199 (64,82 %)	108 (35,18 %)	307 (100 %)
Privato	45 (73,77 %)	16 (26,23 %)	61 (100 %)
Totale	851 (68,30 %)	395 (31,70 %)	1246 (100 %)

Assegnazione ad uno specifico servizio (RSA, Centro Diurno, Centro Diurno Alzheimer)

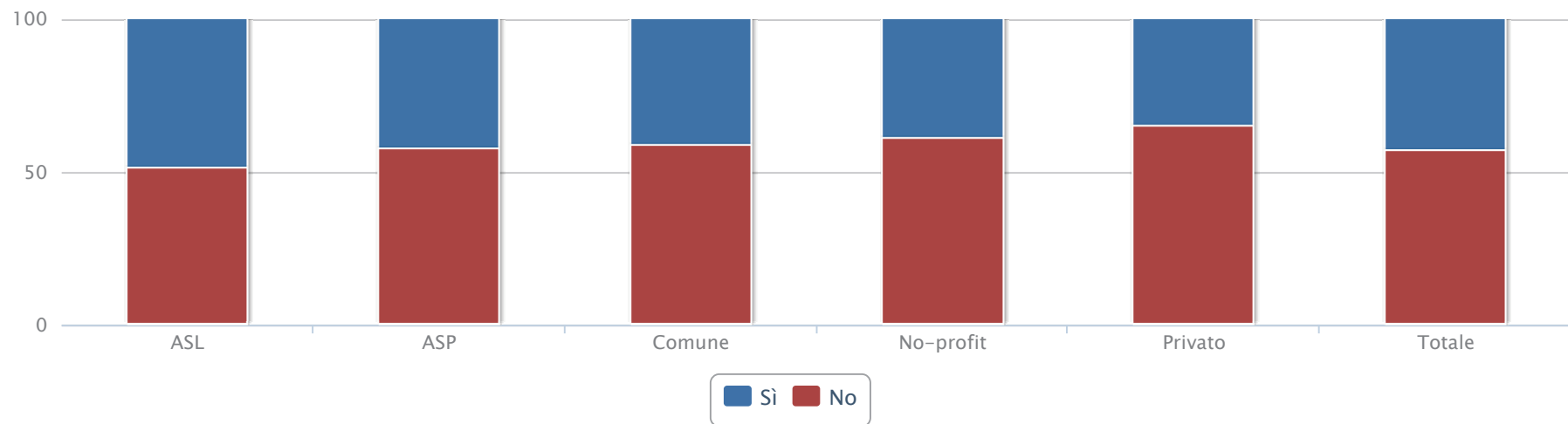


## Assegnazione ad uno specifico modulo (Base, Motorio, Cognitivo/Comportamentale, Vegetativo)

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Si	No	Totale questionari
ASL	173 (48,32 %)	185 (51,68 %)	358 (100 %)
ASP	146 (42,32 %)	199 (57,68 %)	345 (100 %)
Comune	59 (40,97 %)	85 (59,03 %)	144 (100 %)
No-profit	115 (38,72 %)	182 (61,28 %)	297 (100 %)
Privato	20 (35,09 %)	37 (64,91 %)	57 (100 %)
Totale	513 (42,71 %)	688 (57,29 %)	1201 (100 %)

Assegnazione ad uno specifico modulo (Base, Motorio, Cognitivo/Comportamentale, Vegetativo)

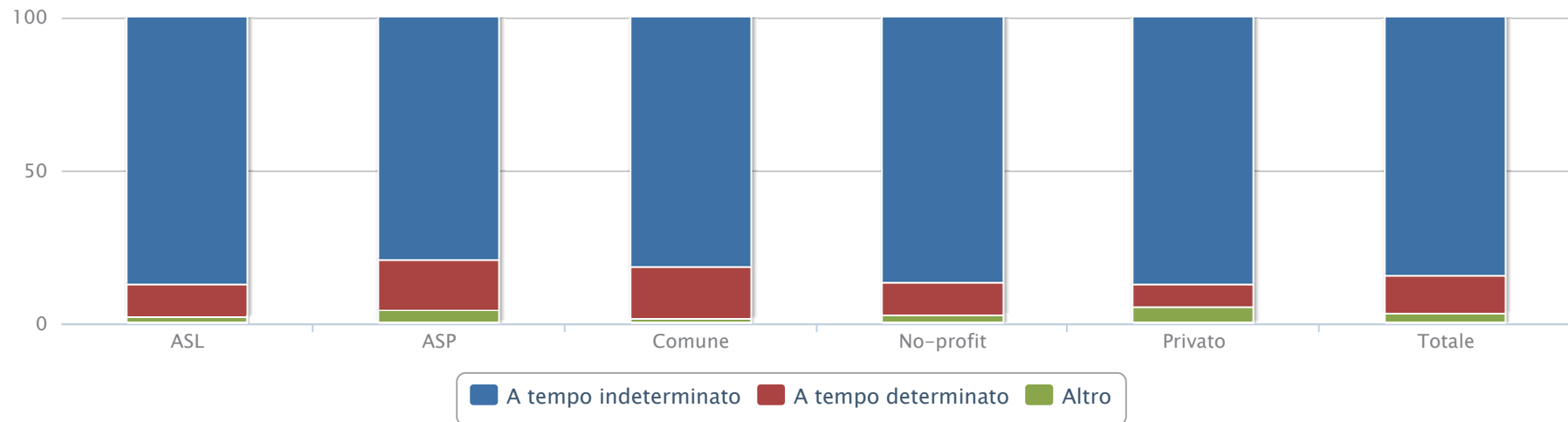


## Tipologia di contratto di lavoro

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	A tempo indeterminato	A tempo determinato	Altro	Totale questionari
ASL	344 (87,09 %)	44 (11,14 %)	7 (1,77 %)	395 (100 %)
ASP	304 (79,37 %)	62 (16,19 %)	17 (4,44 %)	383 (100 %)
Comune	125 (81,70 %)	26 (16,99 %)	2 (1,31 %)	153 (100 %)
No-profit	286 (86,67 %)	35 (10,61 %)	9 (2,73 %)	330 (100 %)
Privato	62 (87,32 %)	5 (7,04 %)	4 (5,63 %)	71 (100 %)
Totale	1121 (84,16 %)	172 (12,91 %)	39 (2,93 %)	1332 (100 %)

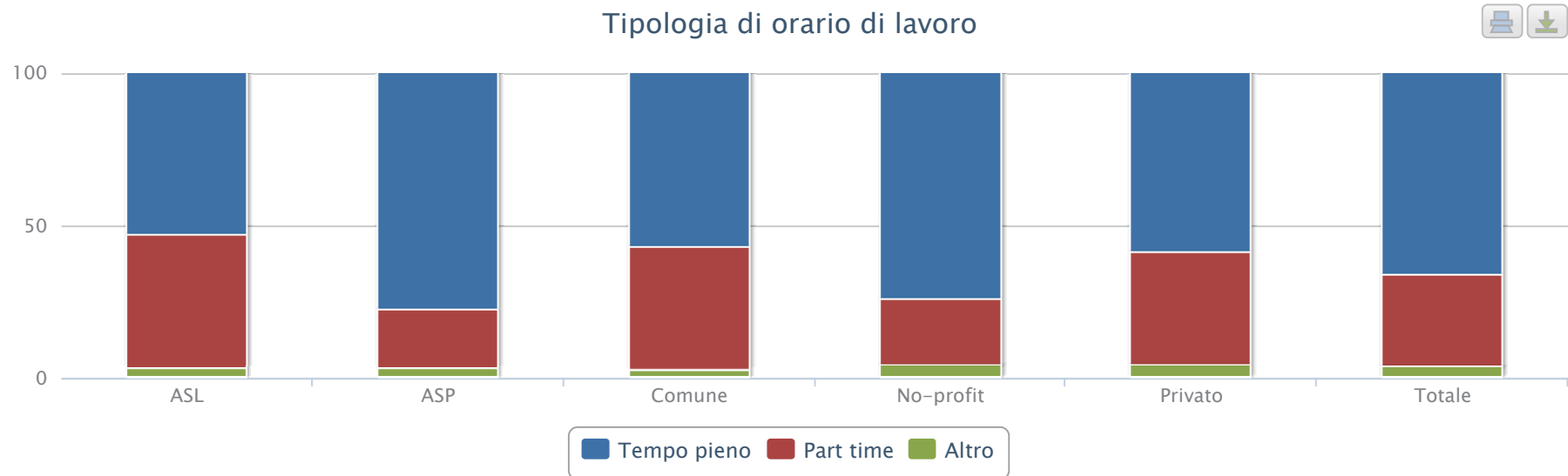
### Tipologia di contratto di lavoro



## Tipologia di orario di lavoro

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Tempo pieno	Part time	Altro	Totale questionari
ASL	207 (53,08 %)	170 (43,59 %)	13 (3,33 %)	390 (100 %)
ASP	299 (77,66 %)	74 (19,22 %)	12 (3,12 %)	385 (100 %)
Comune	86 (56,95 %)	61 (40,40 %)	4 (2,65 %)	151 (100 %)
No-profit	243 (74,09 %)	72 (21,95 %)	13 (3,96 %)	328 (100 %)
Privato	40 (58,82 %)	25 (36,76 %)	3 (4,41 %)	68 (100 %)
Totale	875 (66,19 %)	402 (30,41 %)	45 (3,40 %)	1322 (100 %)

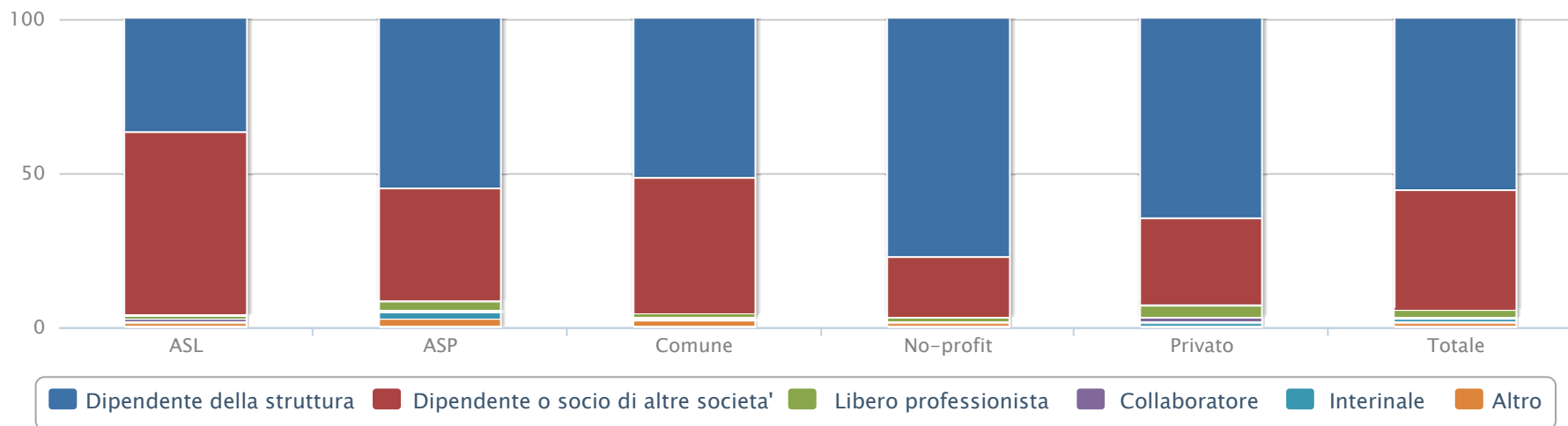


## Posizione lavorativa rispetto alla struttura

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Dipendente della struttura	Dipendente o socio di altre società	Libero professionista	Collaboratore	Interinale	Altro	Totale questionari
ASL	142 (36,79 %)	229 (59,33 %)	6 (1,55 %)	3 (0,78 %)	0 (0,00 %)	6 (1,55 %)	386 (100 %)
ASP	211 (54,95 %)	141 (36,72 %)	11 (2,86 %)	3 (0,78 %)	9 (2,34 %)	9 (2,34 %)	384 (100 %)
Comune	78 (51,66 %)	67 (44,37 %)	1 (0,66 %)	1 (0,66 %)	1 (0,66 %)	3 (1,99 %)	151 (100 %)
No-profit	254 (77,20 %)	65 (19,76 %)	6 (1,82 %)	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)	4 (1,22 %)	329 (100 %)
Privato	45 (64,29 %)	20 (28,57 %)	3 (4,29 %)	1 (1,43 %)	1 (1,43 %)	0 (0,00 %)	70 (100 %)
Totale	730 (55,30 %)	522 (39,55 %)	27 (2,05 %)	8 (0,61 %)	22 (1,67 %)	11 (0,83 %)	1320 (100 %)

### Posizione lavorativa rispetto alla struttura

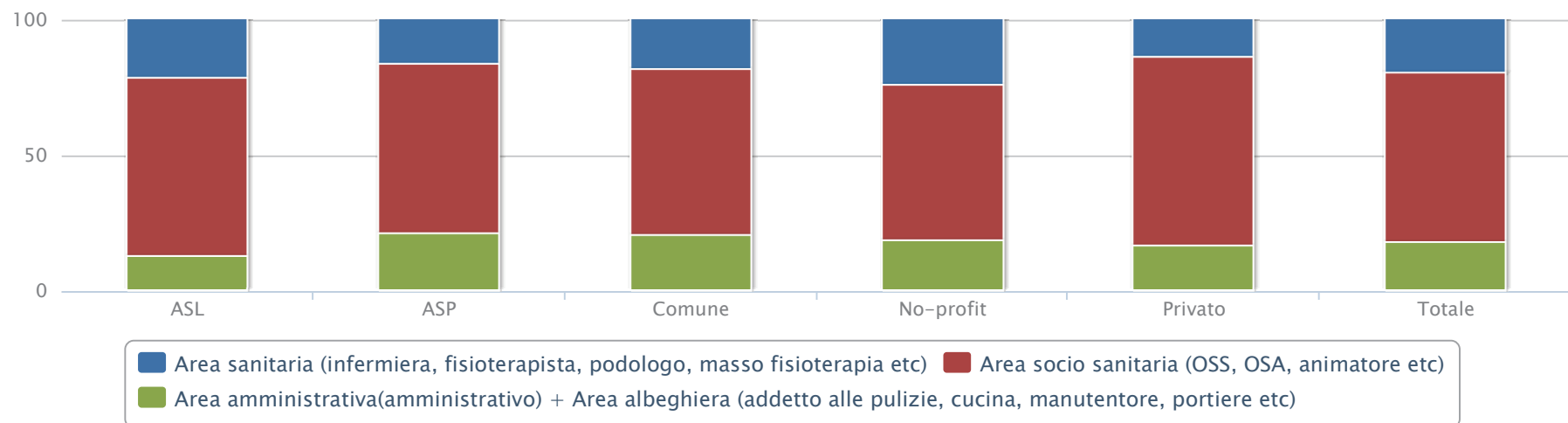


## Area lavorativa all'interno della struttura

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Area sanitaria (infermiera, fisioterapista, podologo, masso fisioterapia etc)	Area socio sanitaria (OSS, OSA, animatore etc)	Area amministrativa(amministrativo) + Area alberghiera (addetto alle pulizie, cucina, manutentore, portiere etc)	Totale questionari
ASL	83 (21,39 %)	255 (65,72 %)	50 (12,89 %)	388 (100 %)
ASP	63 (16,62 %)	234 (61,74 %)	82 (21,64 %)	379 (100 %)
Comune	27 (18,00 %)	92 (61,33 %)	31 (20,67 %)	150 (100 %)
No-profit	79 (24,01 %)	188 (57,14 %)	62 (18,84 %)	329 (100 %)
Privato	9 (13,64 %)	46 (69,70 %)	11 (16,67 %)	66 (100 %)
Totale	261 (19,89 %)	815 (62,12 %)	236 (17,99 %)	1312 (100 %)

### Area lavorativa all'interno della struttura

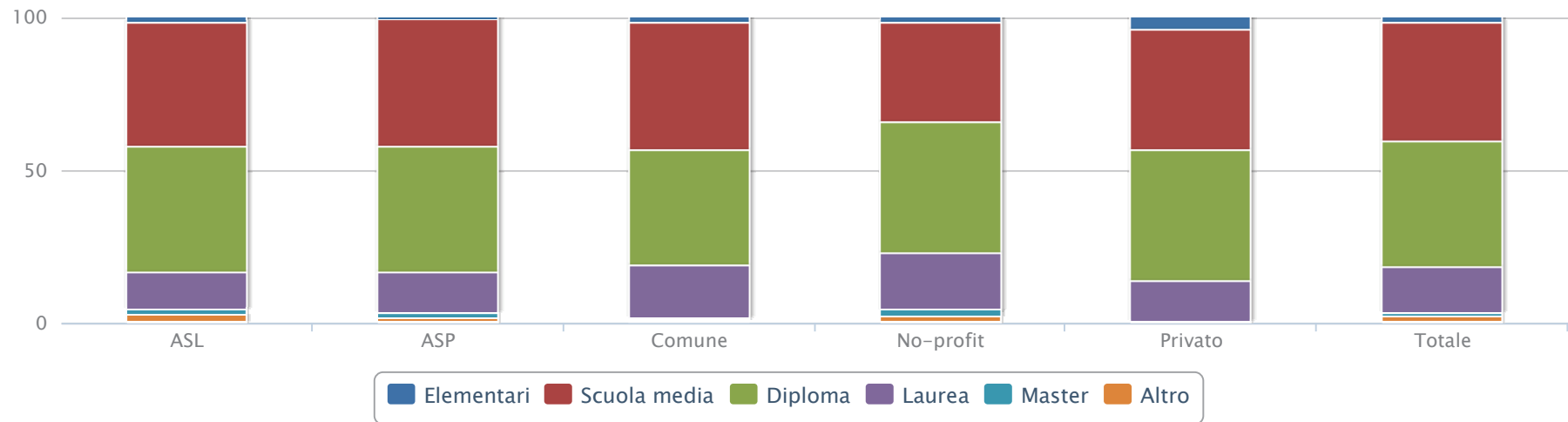


## Titolo di studio

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Elementari	Scuola media	Diploma	Laurea	Master	Altro	Totale questionari
ASL	7 (1,79 %)	159 (40,56 %)	160 (40,82 %)	50 (12,76 %)	6 (1,53 %)	10 (2,55 %)	392 (100 %)
ASP	4 (1,05 %)	157 (41,21 %)	157 (41,21 %)	51 (13,39 %)	6 (1,57 %)	6 (1,57 %)	381 (100 %)
Comune	3 (1,95 %)	64 (41,56 %)	58 (37,66 %)	27 (17,53 %)	1 (0,65 %)	1 (0,65 %)	154 (100 %)
No-profit	6 (1,83 %)	107 (32,72 %)	138 (42,20 %)	63 (19,27 %)	7 (2,14 %)	6 (1,83 %)	327 (100 %)
Privato	3 (4,23 %)	28 (39,44 %)	30 (42,25 %)	10 (14,08 %)	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)	71 (100 %)
Totale	23 (1,74 %)	515 (38,87 %)	543 (40,98 %)	201 (15,17 %)	20 (1,51 %)	23 (1,74 %)	1325 (100 %)

## Titolo di studio





**AMBIENTE DI LAVORO**

## Come valuti il comfort dell'ambiente in cui lavori relativamente a:

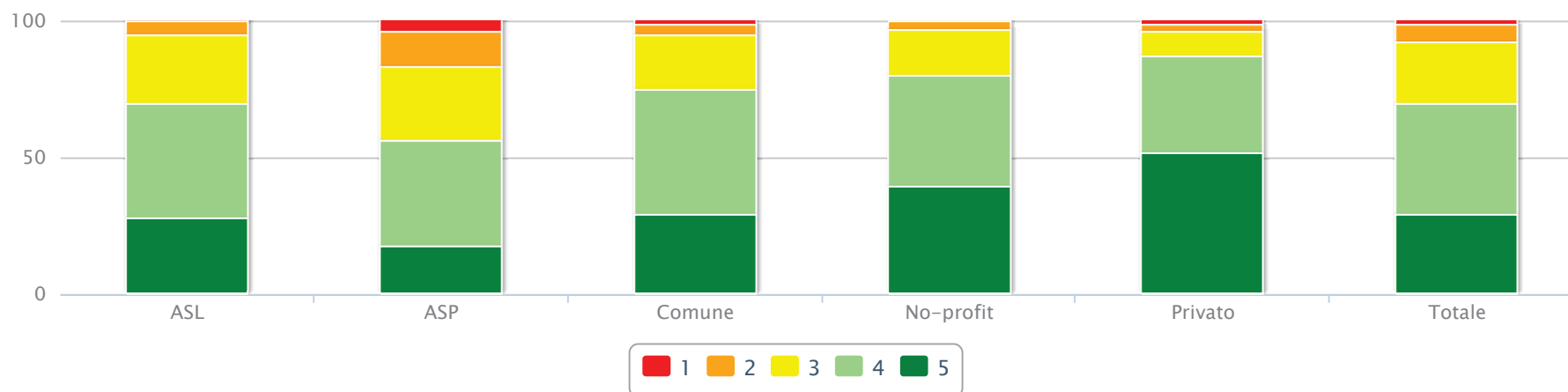
### Pulizia

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda dei giudizi (1 = pessimo, 2 = scarso, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	3 (0,66 %)	23 (5,09 %)	111 (24,56 %)	190 (42,04 %)	125 (27,65 %)	452 (100 %)
ASP	19 (4,40 %)	54 (12,50 %)	117 (27,08 %)	165 (38,19 %)	77 (17,82 %)	432 (100 %)
Comune	3 (1,69 %)	7 (3,93 %)	35 (19,66 %)	81 (45,51 %)	52 (29,21 %)	178 (100 %)
No-profit	1 (0,28 %)	11 (3,06 %)	61 (16,99 %)	145 (40,39 %)	141 (39,28 %)	359 (100 %)
Privato	1 (1,32 %)	2 (2,63 %)	7 (9,21 %)	27 (35,53 %)	39 (51,32 %)	76 (100 %)
Totale	27 (1,80 %)	97 (6,48 %)	331 (22,11 %)	608 (40,61 %)	434 (28,99 %)	1497 (100 %)

## Come valuti il comfort dell'ambiente in cui lavori: Pulizia



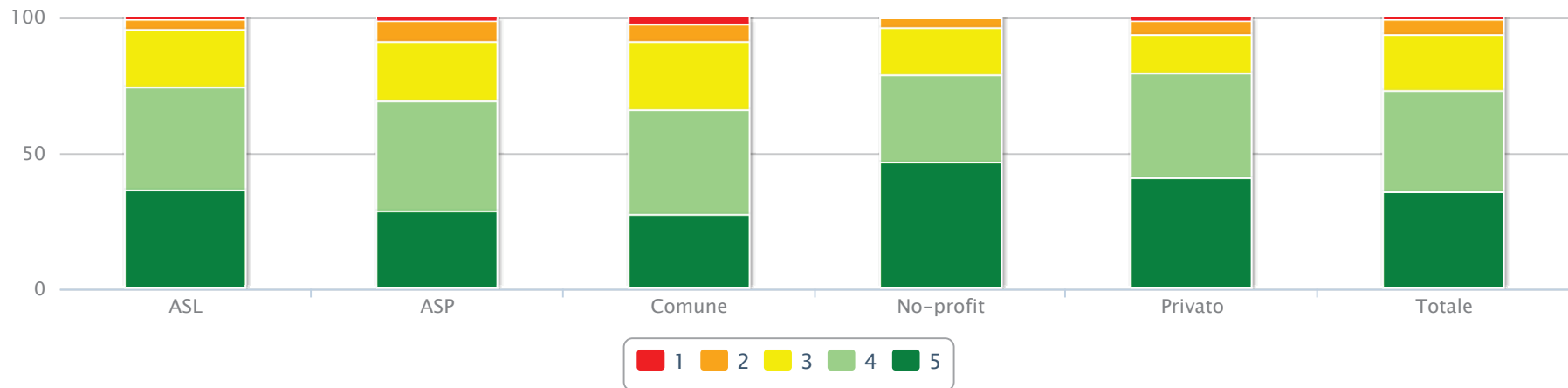
# Illuminazione

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = pessimo, 2 = scarso, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	4 (0,88 %)	18 (3,98 %)	95 (21,02 %)	170 (37,61 %)	165 (36,50 %)	452 (100 %)
ASP	6 (1,39 %)	33 (7,64 %)	95 (21,99 %)	174 (40,28 %)	124 (28,70 %)	432 (100 %)
Comune	5 (2,81 %)	12 (6,74 %)	44 (24,72 %)	68 (38,20 %)	49 (27,53 %)	178 (100 %)
No-profit	1 (0,28 %)	15 (4,18 %)	62 (17,27 %)	114 (31,75 %)	167 (46,52 %)	359 (100 %)
Privato	1 (1,32 %)	4 (5,26 %)	11 (14,47 %)	29 (38,16 %)	31 (40,79 %)	76 (100 %)
Totale	17 (1,14 %)	82 (5,48 %)	307 (20,51 %)	555 (37,07 %)	536 (35,80 %)	1497 (100 %)

## Come valuti il comfort dell'ambiente in cui lavori: Illuminazione



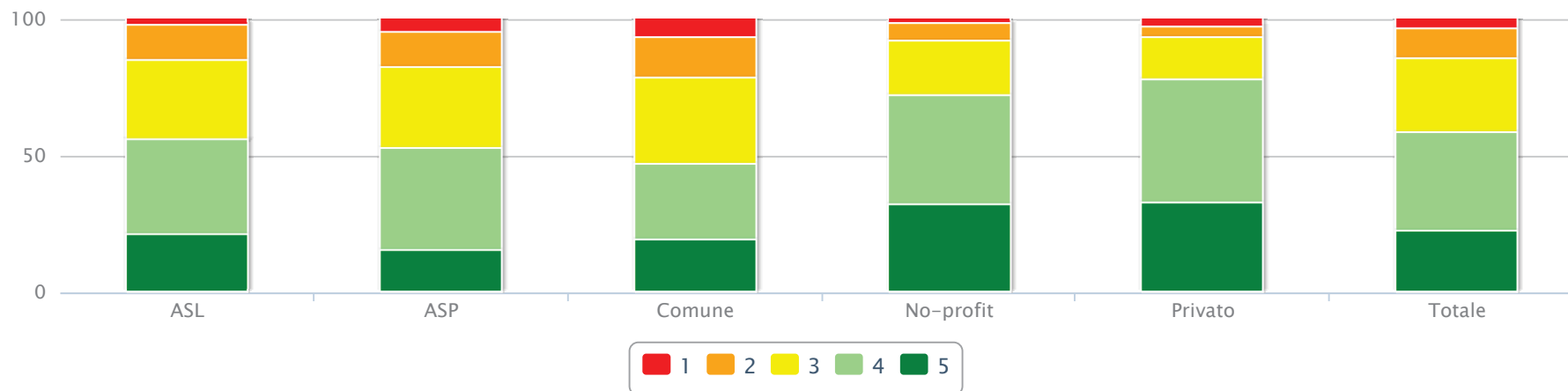
## Temperatura (giudizio complessivo sulla temperatura interna durante tutto l'anno)

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = pessimo, 2 = scarso, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	10 (2,21 %)	58 (12,83 %)	132 (29,20 %)	155 (34,29 %)	97 (21,46 %)	452 (100 %)
ASP	21 (4,86 %)	54 (12,50 %)	129 (29,86 %)	160 (37,04 %)	68 (15,74 %)	432 (100 %)
Comune	12 (6,74 %)	26 (14,61 %)	56 (31,46 %)	49 (27,53 %)	35 (19,66 %)	178 (100 %)
No-profit	6 (1,67 %)	23 (6,41 %)	71 (19,78 %)	143 (39,83 %)	116 (32,31 %)	359 (100 %)
Privato	2 (2,63 %)	3 (3,95 %)	12 (15,79 %)	34 (44,74 %)	25 (32,89 %)	76 (100 %)
Totale	51 (3,41 %)	164 (10,96 %)	400 (26,72 %)	541 (36,14 %)	341 (22,78 %)	1497 (100 %)

### Temperatura (giudizio complessivo sulla temperatura interna durante tutto l'anno)



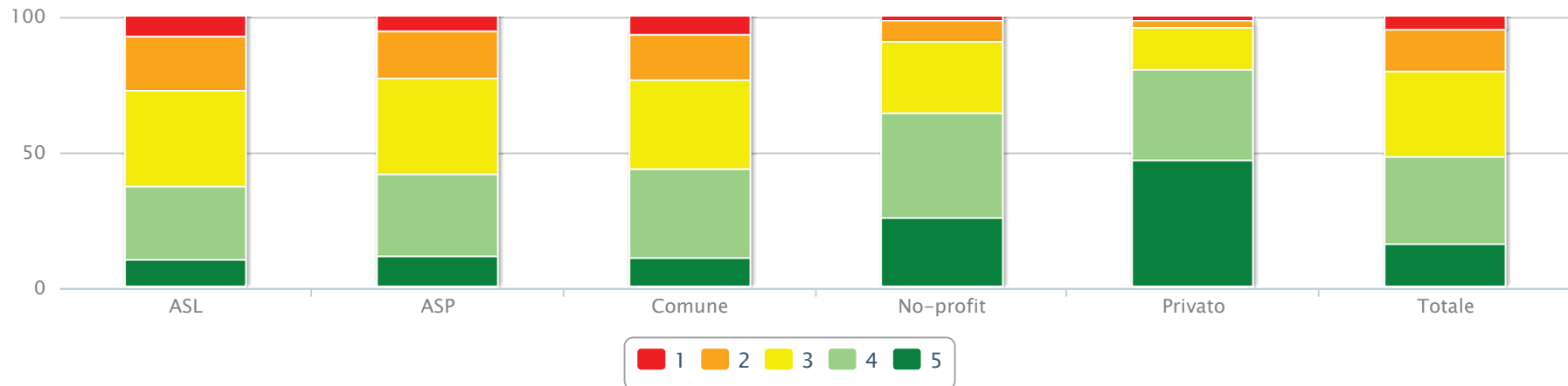
## Condizioni generali dell'edificio (Es. manutenzione)

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = pessimo, 2 = scarso, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	34 (7,52 %)	88 (19,47 %)	160 (35,40 %)	121 (26,77 %)	49 (10,84 %)	452 (100 %)
ASP	23 (5,32 %)	76 (17,59 %)	153 (35,42 %)	130 (30,09 %)	50 (11,57 %)	432 (100 %)
Comune	12 (6,74 %)	30 (16,85 %)	58 (32,58 %)	58 (32,58 %)	20 (11,24 %)	178 (100 %)
No-profit	7 (1,95 %)	26 (7,24 %)	94 (26,18 %)	139 (38,72 %)	93 (25,91 %)	359 (100 %)
Privato	1 (1,32 %)	2 (2,63 %)	12 (15,79 %)	25 (32,89 %)	36 (47,37 %)	76 (100 %)
Totale	77 (5,14 %)	222 (14,83 %)	477 (31,86 %)	473 (31,60 %)	248 (16,57 %)	1497 (100 %)

## Condizioni generali dell'edificio (Es. manutenzione)



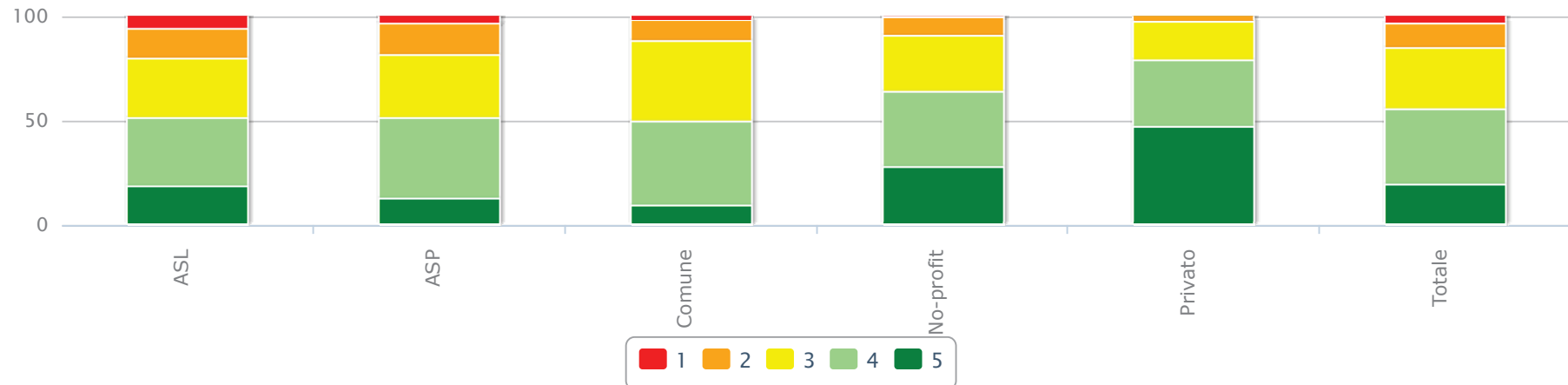
## Gradevolezza dell'ambiente e degli arredi

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = pessimo, 2 = scarso, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
(1) ASL	28 (6,19 %)	63 (13,94 %)	128 (28,32 %)	148 (32,74 %)	85 (18,81 %)	452 (100 %)
(2) ASP	18 (4,17 %)	63 (14,58 %)	131 (30,32 %)	166 (38,43 %)	54 (12,50 %)	432 (100 %)
(3) Comune	4 (2,25 %)	18 (10,11 %)	68 (38,20 %)	71 (39,89 %)	17 (9,55 %)	178 (100 %)
(4) No-profit	3 (0,84 %)	32 (8,91 %)	96 (26,74 %)	127 (35,38 %)	101 (28,13 %)	359 (100 %)
(5) Privato	0 (0,00 %)	2 (2,63 %)	14 (18,42 %)	24 (31,58 %)	36 (47,37 %)	76 (100 %)
Totale	53 (3,54 %)	178 (11,89 %)	437 (29,19 %)	536 (35,80 %)	293 (19,57 %)	1497 (100 %)

### Gradevolezza dell'ambiente e degli arredi



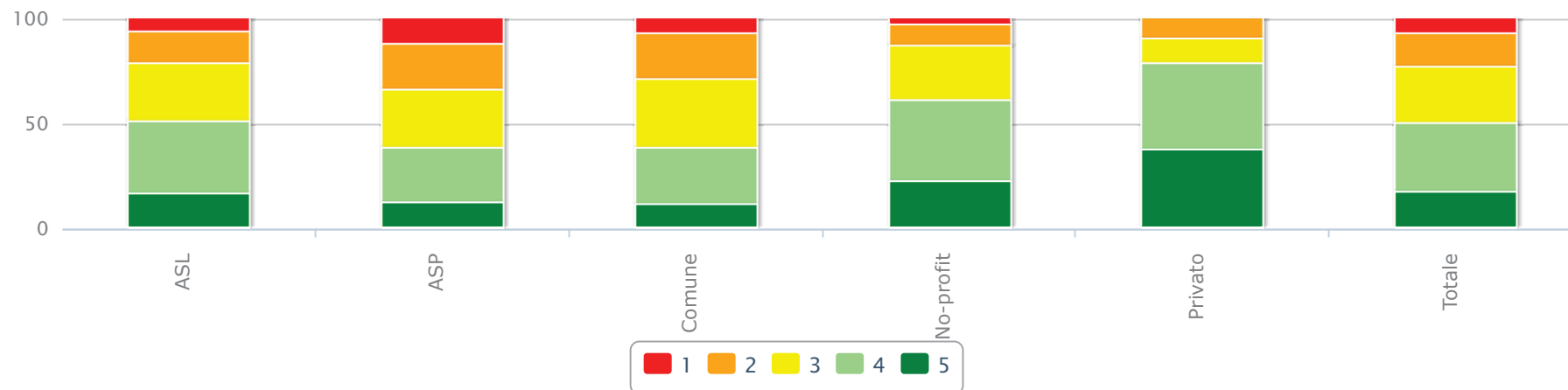
## Servizi igienici (bagni, spogliatoi per il personale)

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = pessimo, 2 = scarso, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
(1) ASL	30 (6,64 %)	65 (14,38 %)	125 (27,65 %)	154 (34,07 %)	78 (17,26 %)	452 (100 %)
(2) ASP	53 (12,27 %)	92 (21,30 %)	121 (28,01 %)	110 (25,46 %)	56 (12,96 %)	432 (100 %)
(3) Comune	13 (7,30 %)	38 (21,35 %)	58 (32,58 %)	48 (26,97 %)	21 (11,80 %)	178 (100 %)
(4) No-profit	10 (2,79 %)	38 (10,58 %)	90 (25,07 %)	139 (38,72 %)	82 (22,84 %)	359 (100 %)
(5) Privato	0 (0,00 %)	7 (9,21 %)	9 (11,84 %)	31 (40,79 %)	29 (38,16 %)	76 (100 %)
Totale	106 (7,08 %)	240 (16,03 %)	403 (26,92 %)	482 (32,20 %)	266 (17,77 %)	1497 (100 %)

### Servizi igienici (bagni, spogliatoi per il personale)

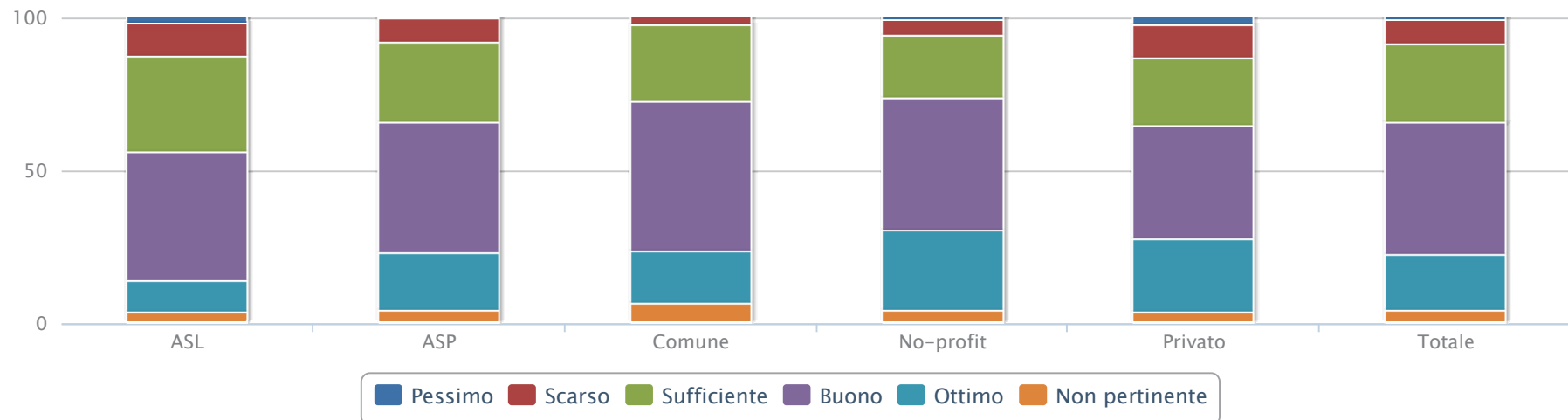


## Ausili ed attrezzature per la movimentazione degli ospiti (Es. sollevatori, telini ad alto scorrimento)

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non pertinente	Totale questionari
ASL	9 (1,99 %)	48 (10,62 %)	143 (31,64 %)	188 (41,59 %)	48 (10,62 %)	16 (3,54 %)	452 (100 %)
ASP	2 (0,46 %)	34 (7,87 %)	112 (25,93 %)	185 (42,82 %)	81 (18,75 %)	18 (4,17 %)	432 (100 %)
Comune	0 (0,00 %)	5 (2,81 %)	44 (24,72 %)	87 (48,88 %)	30 (16,85 %)	12 (6,74 %)	178 (100 %)
No-profit	3 (0,84 %)	18 (5,01 %)	74 (20,61 %)	154 (42,90 %)	94 (26,18 %)	16 (4,46 %)	359 (100 %)
Privato	2 (2,63 %)	8 (10,53 %)	17 (22,37 %)	28 (36,84 %)	18 (23,68 %)	3 (3,95 %)	76 (100 %)
Totale	16 (1,07 %)	113 (7,55 %)	390 (26,05 %)	642 (42,89 %)	271 (18,10 %)	65 (4,34 %)	1497 (100 %)

Ausili ed attrezzature per la movimentazione degli ospiti (Es. sollevatori, telini ad alto scorrimento)



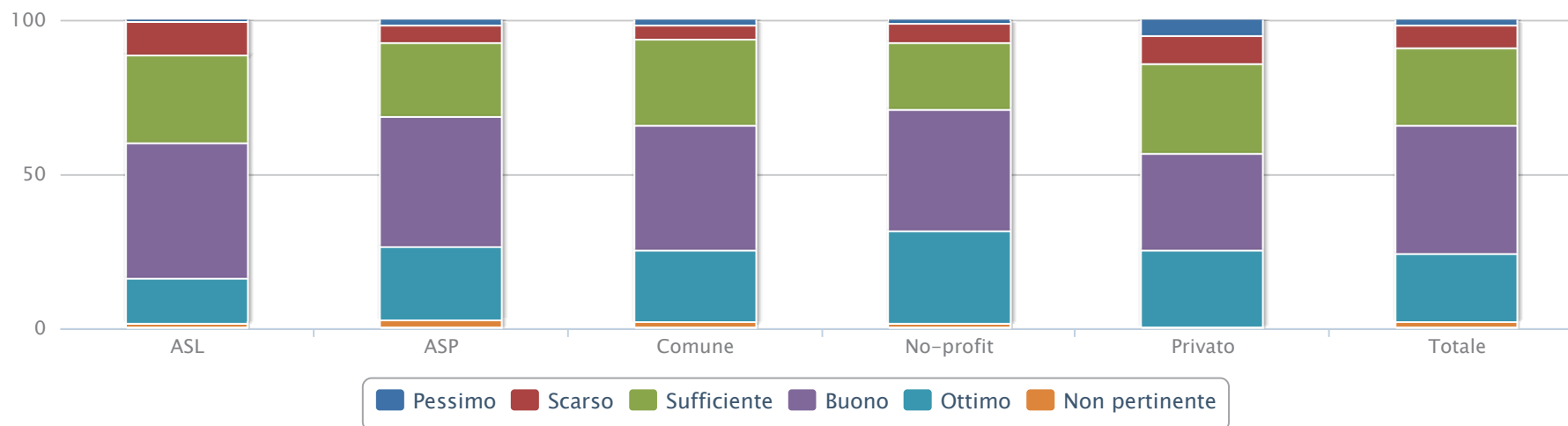


## Dispositivi di protezione individuale (DPI) (Es. guanti, calzature, divise)

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non pertinente	Totale questionari
ASL	4 (0,88 %)	50 (11,06 %)	126 (27,88 %)	198 (43,81 %)	68 (15,04 %)	6 (1,33 %)	452 (100 %)
ASP	9 (2,08 %)	25 (5,79 %)	102 (23,61 %)	183 (42,36 %)	101 (23,38 %)	12 (2,78 %)	432 (100 %)
Comune	4 (2,25 %)	8 (4,49 %)	49 (27,53 %)	72 (40,45 %)	42 (23,60 %)	3 (1,69 %)	178 (100 %)
No-profit	5 (1,39 %)	22 (6,13 %)	78 (21,73 %)	141 (39,28 %)	107 (29,81 %)	6 (1,67 %)	359 (100 %)
Privato	4 (5,26 %)	7 (9,21 %)	22 (28,95 %)	24 (31,58 %)	19 (25,00 %)	0 (0,00 %)	76 (100 %)
Totale	26 (1,74 %)	112 (7,48 %)	377 (25,18 %)	618 (41,28 %)	337 (22,51 %)	27 (1,80 %)	1497 (100 %)

## Dispositivi di protezione individuale (DPI) (Es. guanti, calzature, divise)



RAPPORTO CON I COLLEGHI

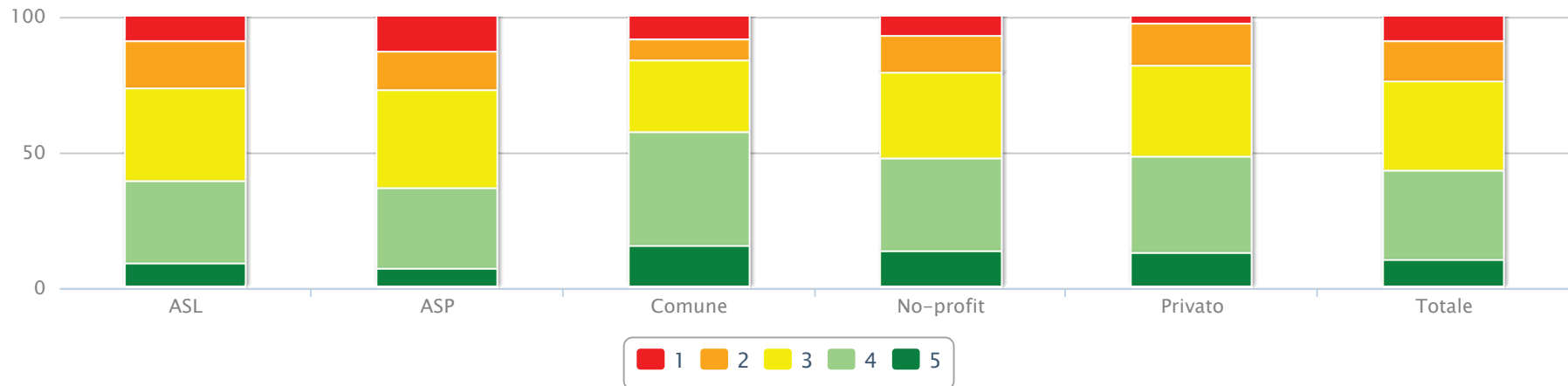
# Ricevi apprezzamenti per il tuo lavoro dai colleghi?

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = mai, 2 = raramente, 3 = a volte, 4 = spesso, 5 = sempre)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	42 (9,29 %)	77 (17,04 %)	155 (34,29 %)	136 (30,09 %)	42 (9,29 %)	452 (100 %)
ASP	57 (13,19 %)	62 (14,35 %)	154 (35,65 %)	128 (29,63 %)	31 (7,18 %)	432 (100 %)
Comune	15 (8,43 %)	14 (7,87 %)	47 (26,40 %)	74 (41,57 %)	28 (15,73 %)	178 (100 %)
No-profit	26 (7,24 %)	50 (13,93 %)	111 (30,92 %)	122 (33,98 %)	50 (13,93 %)	359 (100 %)
Privato	2 (2,63 %)	12 (15,79 %)	25 (32,89 %)	27 (35,53 %)	10 (13,16 %)	76 (100 %)
Totale	142 (9,49 %)	215 (14,36 %)	492 (32,87 %)	487 (32,53 %)	161 (10,75 %)	1497 (100 %)

## Ricevi apprezzamenti per il tuo lavoro dai colleghi?



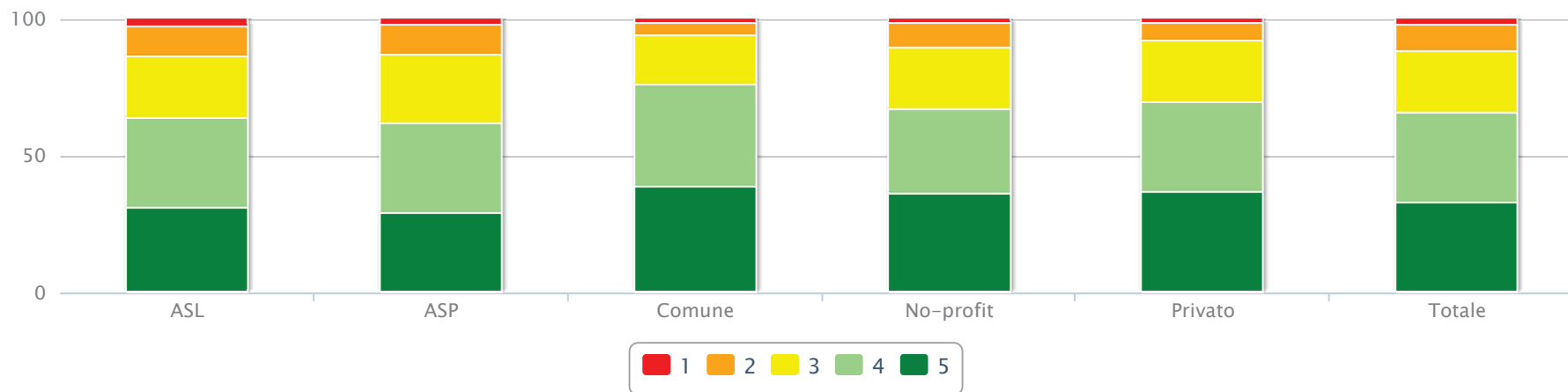
## Ricevi sostegno ed aiuto dai colleghi in caso di difficoltà sul lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = mai, 2 = raramente, 3 = a volte, 4 = spesso, 5 = sempre)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	14 (3,10 %)	48 (10,62 %)	102 (22,57 %)	147 (32,52 %)	141 (31,19 %)	452 (100 %)
ASP	11 (2,55 %)	46 (10,65 %)	108 (25,00 %)	141 (32,64 %)	126 (29,17 %)	432 (100 %)
Comune	3 (1,69 %)	8 (4,49 %)	32 (17,98 %)	66 (37,08 %)	69 (38,76 %)	178 (100 %)
No-profit	6 (1,67 %)	32 (8,91 %)	80 (22,28 %)	112 (31,20 %)	129 (35,93 %)	359 (100 %)
Privato	1 (1,32 %)	5 (6,58 %)	17 (22,37 %)	25 (32,89 %)	28 (36,84 %)	76 (100 %)
Totale	35 (2,34 %)	139 (9,29 %)	339 (22,65 %)	491 (32,80 %)	493 (32,93 %)	1497 (100 %)

### Ricevi sostegno ed aiuto dai colleghi in caso di difficoltà sul lavoro?



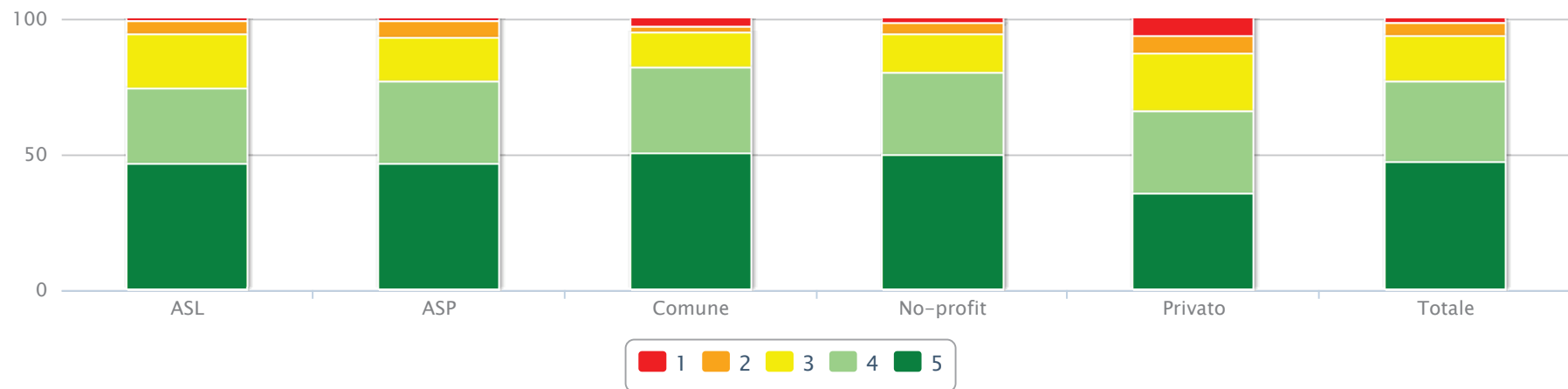
## Se incontri difficoltà sul lavoro, ne parli con i colleghi?

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = mai, 2 = raramente, 3 = a volte, 4 = spesso, 5 = sempre)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	4 (0,88 %)	24 (5,31 %)	89 (19,69 %)	125 (27,65 %)	210 (46,46 %)	452 (100 %)
ASP	4 (0,93 %)	27 (6,25 %)	70 (16,20 %)	130 (30,09 %)	201 (46,53 %)	432 (100 %)
Comune	5 (2,81 %)	5 (2,81 %)	23 (12,92 %)	56 (31,46 %)	89 (50,00 %)	178 (100 %)
No-profit	7 (1,95 %)	15 (4,18 %)	51 (14,21 %)	108 (30,08 %)	178 (49,58 %)	359 (100 %)
Privato	5 (6,58 %)	5 (6,58 %)	16 (21,05 %)	23 (30,26 %)	27 (35,53 %)	76 (100 %)
Totale	25 (1,67 %)	76 (5,08 %)	249 (16,63 %)	442 (29,53 %)	705 (47,09 %)	1497 (100 %)

## Se incontri difficoltà sul lavoro, ne parli con i colleghi?



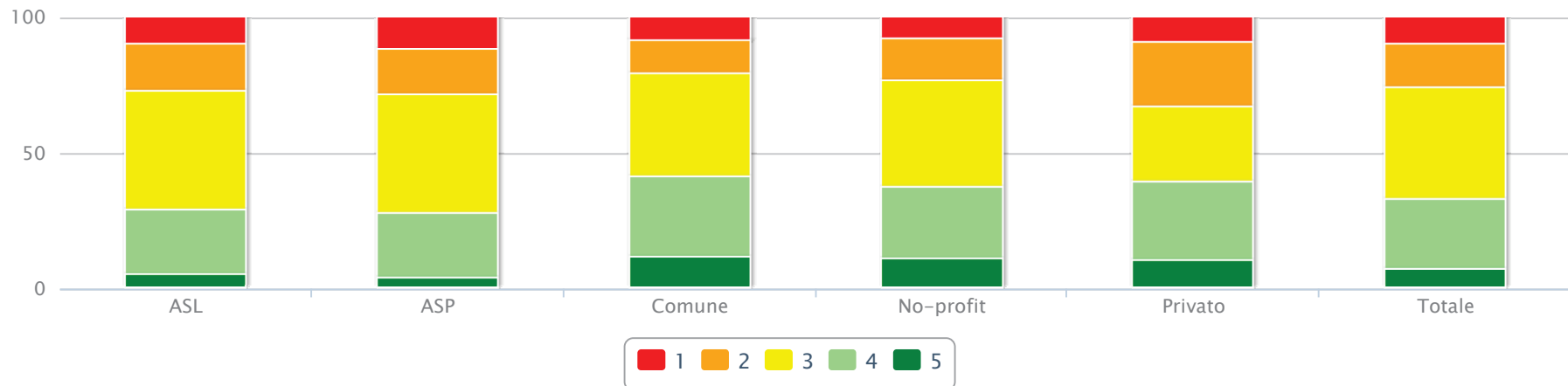
## Pensi che i colleghi parlino bene di te quando non sei presente?

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = mai, 2 = raramente, 3 = a volte, 4 = spesso, 5 = sempre)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	46 (10,18 %)	76 (16,81 %)	199 (44,03 %)	107 (23,67 %)	24 (5,31 %)	452 (100 %)
ASP	52 (12,04 %)	72 (16,67 %)	188 (43,52 %)	102 (23,61 %)	18 (4,17 %)	432 (100 %)
Comune	16 (8,99 %)	21 (11,80 %)	67 (37,64 %)	53 (29,78 %)	21 (11,80 %)	178 (100 %)
No-profit	28 (7,80 %)	56 (15,60 %)	140 (39,00 %)	95 (26,46 %)	40 (11,14 %)	359 (100 %)
Privato	7 (9,21 %)	18 (23,68 %)	21 (27,63 %)	22 (28,95 %)	8 (10,53 %)	76 (100 %)
Totale	149 (9,95 %)	243 (16,23 %)	615 (41,08 %)	379 (25,32 %)	111 (7,41 %)	1497 (100 %)

## Pensi che i colleghi parlino bene di te quando non sei presente?



RAPPORTO CON IL RESPONSABILE

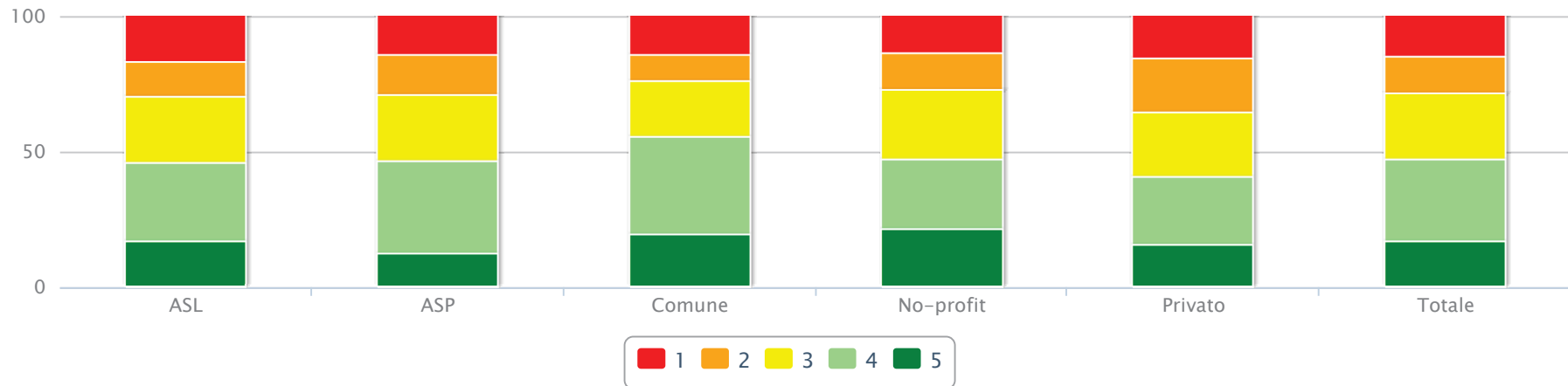
## Ricevi apprezzamenti per il tuo lavoro dal tuo responsabile?

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = mai, 5 = sempre)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	78 (17,26 %)	58 (12,83 %)	110 (24,34 %)	130 (28,76 %)	76 (16,81 %)	452 (100 %)
ASP	63 (14,58 %)	64 (14,81 %)	103 (23,84 %)	147 (34,03 %)	55 (12,73 %)	432 (100 %)
Comune	26 (14,61 %)	17 (9,55 %)	36 (20,22 %)	64 (35,96 %)	35 (19,66 %)	178 (100 %)
No-profit	50 (13,93 %)	49 (13,65 %)	91 (25,35 %)	92 (25,63 %)	77 (21,45 %)	359 (100 %)
Privato	12 (15,79 %)	15 (19,74 %)	18 (23,68 %)	19 (25,00 %)	12 (15,79 %)	76 (100 %)
Totale	229 (15,30 %)	203 (13,56 %)	358 (23,91 %)	452 (30,19 %)	255 (17,03 %)	1497 (100 %)

## Ricevi apprezzamenti per il tuo lavoro dal tuo responsabile?





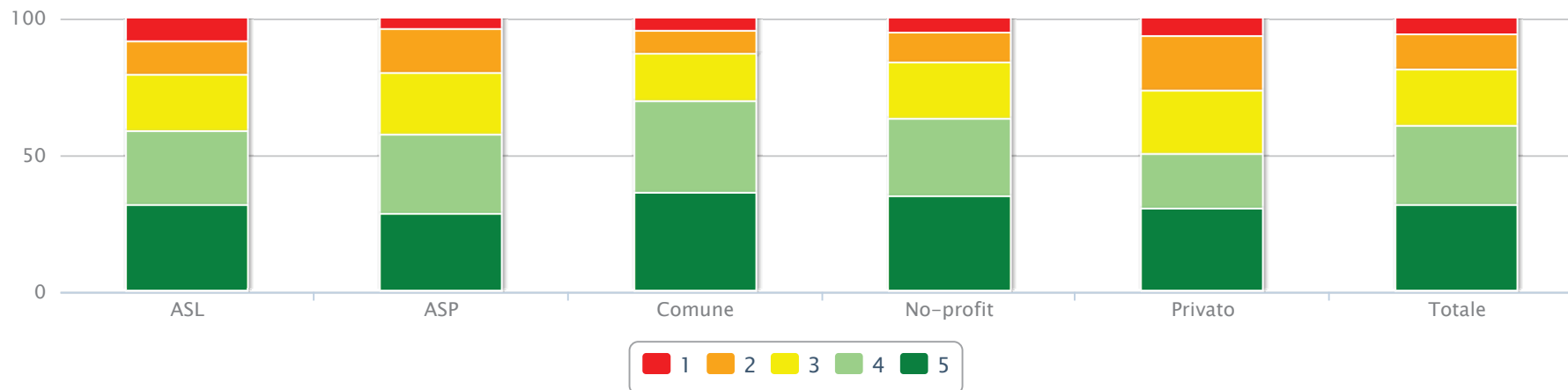
## Ricevi sostegno ed aiuto dal tuo responsabile in caso di difficoltà sul lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = mai, 5 = sempre)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	40 (8,85 %)	55 (12,17 %)	91 (20,13 %)	122 (26,99 %)	144 (31,86 %)	452 (100 %)
ASP	18 (4,17 %)	68 (15,74 %)	97 (22,45 %)	126 (29,17 %)	123 (28,47 %)	432 (100 %)
Comune	9 (5,06 %)	15 (8,43 %)	30 (16,85 %)	60 (33,71 %)	64 (35,96 %)	178 (100 %)
No-profit	20 (5,57 %)	39 (10,86 %)	73 (20,33 %)	102 (28,41 %)	125 (34,82 %)	359 (100 %)
Privato	5 (6,58 %)	15 (19,74 %)	18 (23,68 %)	15 (19,74 %)	23 (30,26 %)	76 (100 %)
Totale	92 (6,15 %)	192 (12,83 %)	309 (20,64 %)	425 (28,39 %)	479 (32,00 %)	1497 (100 %)

### Ricevi sostegno ed aiuto dal tuo responsabile in caso di difficoltà sul lavoro?



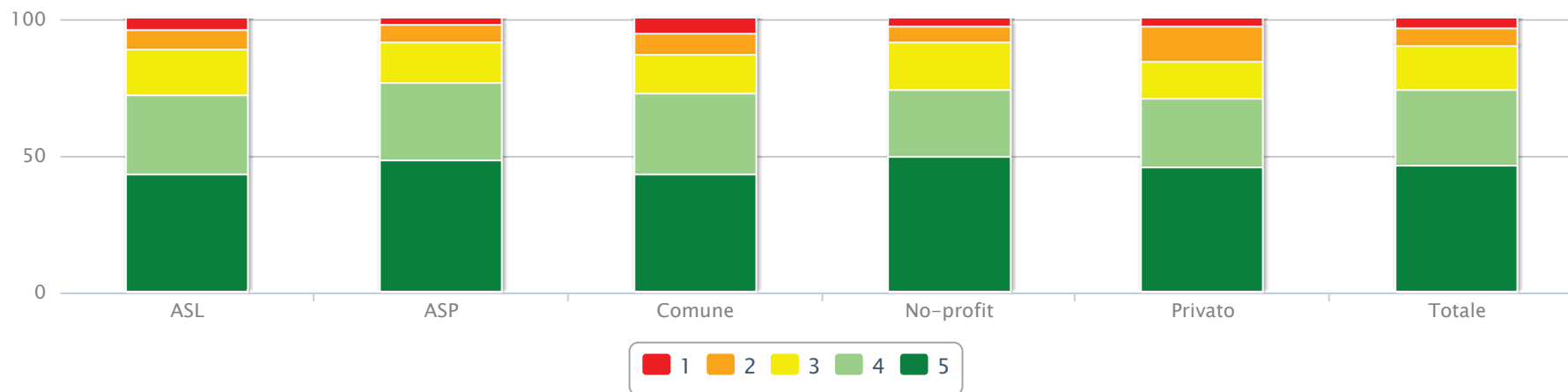
## Se incontri difficoltà sul lavoro, ne parli con il tuo responsabile?

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1 = mai, 5 = sempre)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	19 (4,20 %)	32 (7,08 %)	74 (16,37 %)	132 (29,20 %)	195 (43,14 %)	452 (100 %)
ASP	10 (2,31 %)	27 (6,25 %)	64 (14,81 %)	121 (28,01 %)	210 (48,61 %)	432 (100 %)
Comune	10 (5,62 %)	13 (7,30 %)	26 (14,61 %)	52 (29,21 %)	77 (43,26 %)	178 (100 %)
No-profit	10 (2,79 %)	21 (5,85 %)	62 (17,27 %)	87 (24,23 %)	179 (49,86 %)	359 (100 %)
Privato	2 (2,63 %)	10 (13,16 %)	10 (13,16 %)	19 (25,00 %)	35 (46,05 %)	76 (100 %)
Totale	51 (3,41 %)	103 (6,88 %)	236 (15,76 %)	411 (27,45 %)	696 (46,49 %)	1497 (100 %)

## Se incontri difficoltà sul lavoro, ne parli con il tuo responsabile?

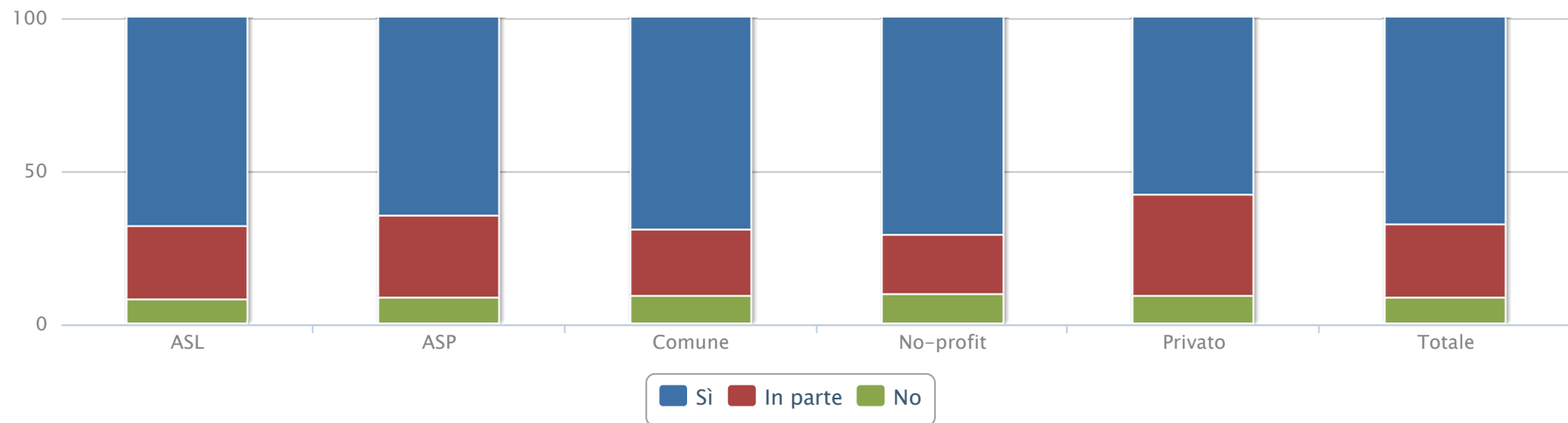


## Pensi che il tuo responsabile ti raccomanderebbe ad un'altra struttura?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	306 (67,70 %)	109 (24,12 %)	37 (8,19 %)	452 (100 %)
ASP	278 (64,35 %)	115 (26,62 %)	39 (9,03 %)	432 (100 %)
Comune	123 (69,10 %)	38 (21,35 %)	17 (9,55 %)	178 (100 %)
No-profit	254 (70,75 %)	70 (19,50 %)	35 (9,75 %)	359 (100 %)
Privato	44 (57,89 %)	25 (32,89 %)	7 (9,21 %)	76 (100 %)
Totale	1005 (67,13 %)	357 (23,85 %)	135 (9,02 %)	1497 (100 %)

### Pensi che il tuo responsabile ti raccomanderebbe ad un'altra struttura?

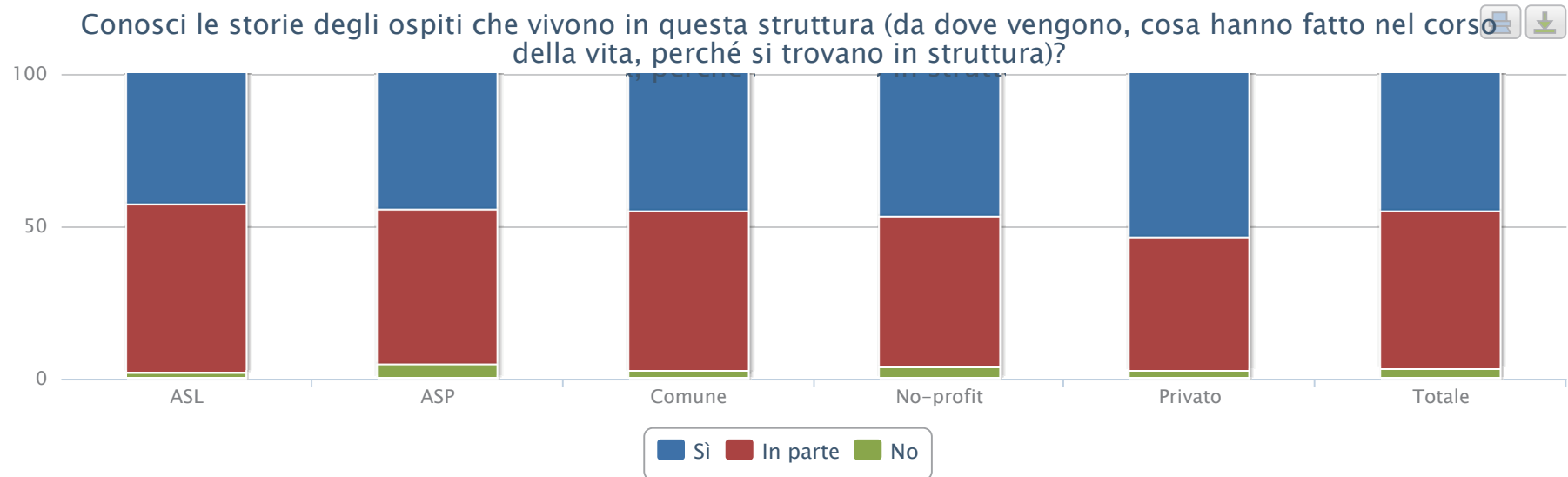


# RAPPORTO CON GLI OSPITI

## Conosci le storie degli ospiti che vivono in questa struttura (da dove vengono, cosa hanno fatto nel corso della vita, perché si trovano in struttura)?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	194 (42,92 %)	248 (54,87 %)	10 (2,21 %)	452 (100 %)
ASP	193 (44,68 %)	219 (50,69 %)	20 (4,63 %)	432 (100 %)
Comune	80 (44,94 %)	94 (52,81 %)	4 (2,25 %)	178 (100 %)
No-profit	169 (47,08 %)	177 (49,30 %)	13 (3,62 %)	359 (100 %)
Privato	41 (53,95 %)	33 (43,42 %)	2 (2,63 %)	76 (100 %)
Totale	677 (45,22 %)	771 (51,50 %)	49 (3,27 %)	1497 (100 %)

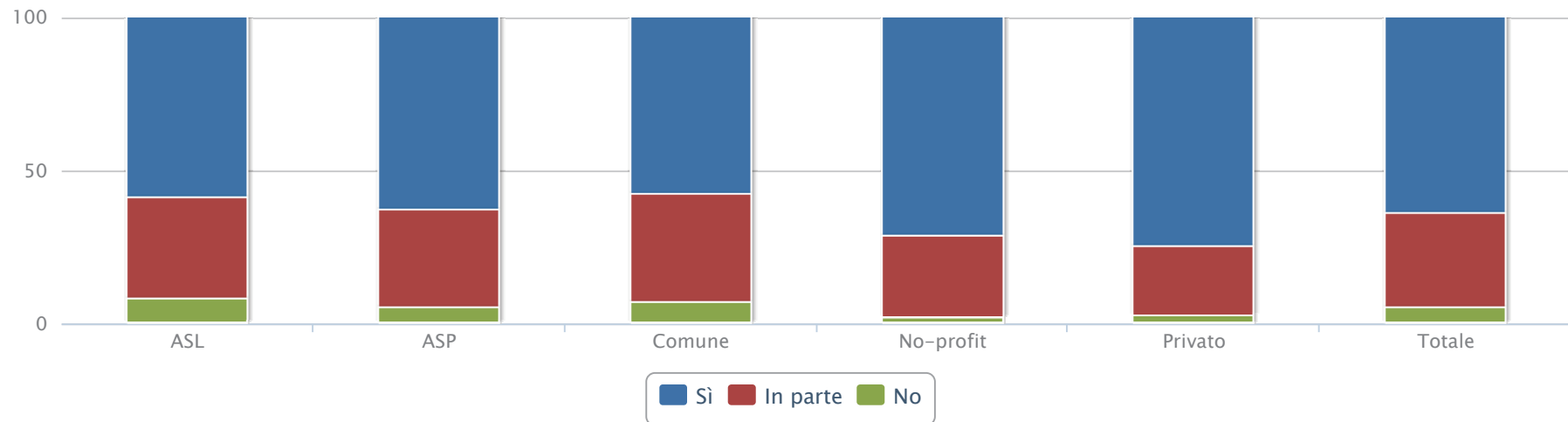


## Hai instaurato con alcuni di loro un rapporto di affetto/amicizia?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	266 (58,85 %)	150 (33,19 %)	36 (7,96 %)	452 (100 %)
ASP	272 (62,96 %)	137 (31,71 %)	23 (5,32 %)	432 (100 %)
Comune	103 (57,87 %)	62 (34,83 %)	13 (7,30 %)	178 (100 %)
No-profit	256 (71,31 %)	96 (26,74 %)	7 (1,95 %)	359 (100 %)
Privato	57 (75,00 %)	17 (22,37 %)	2 (2,63 %)	76 (100 %)
Totale	954 (63,73 %)	462 (30,86 %)	81 (5,41 %)	1497 (100 %)

## Hai instaurato con alcuni di loro un rapporto di affetto/amicizia?

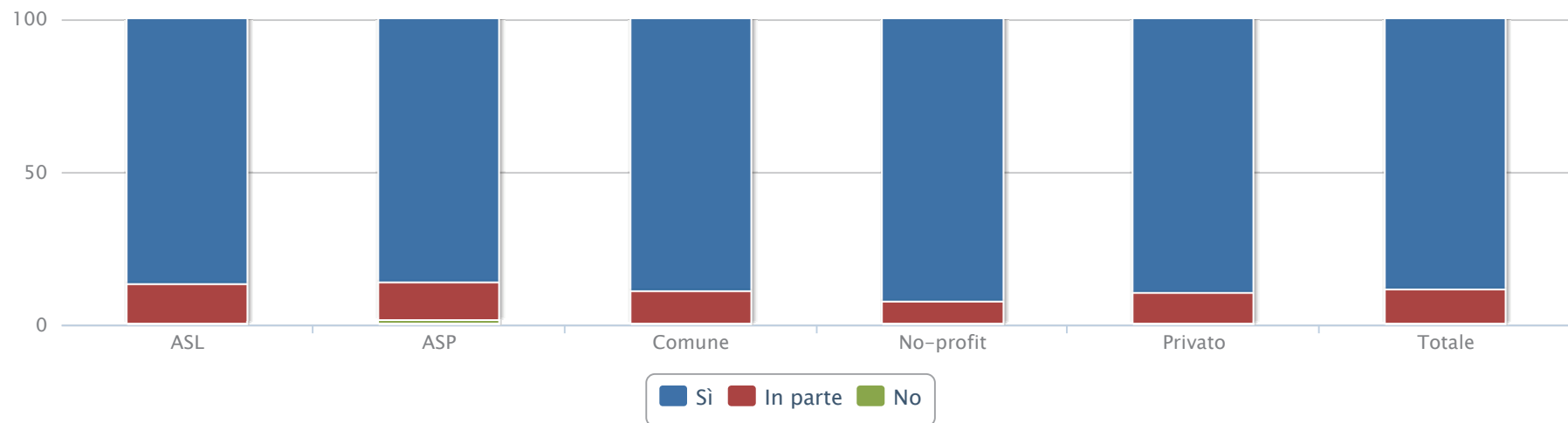


## Ti senti benvoluto dagli ospiti?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	391 (86,50 %)	60 (13,27 %)	1 (0,22 %)	452 (100 %)
ASP	372 (86,11 %)	55 (12,73 %)	5 (1,16 %)	432 (100 %)
Comune	158 (88,76 %)	20 (11,24 %)	0 (0,00 %)	178 (100 %)
No-profit	332 (92,48 %)	27 (7,52 %)	0 (0,00 %)	359 (100 %)
Privato	68 (89,47 %)	8 (10,53 %)	0 (0,00 %)	76 (100 %)
Totale	1321 (88,24 %)	170 (11,36 %)	6 (0,40 %)	1497 (100 %)

### Ti senti benvoluto dagli ospiti?

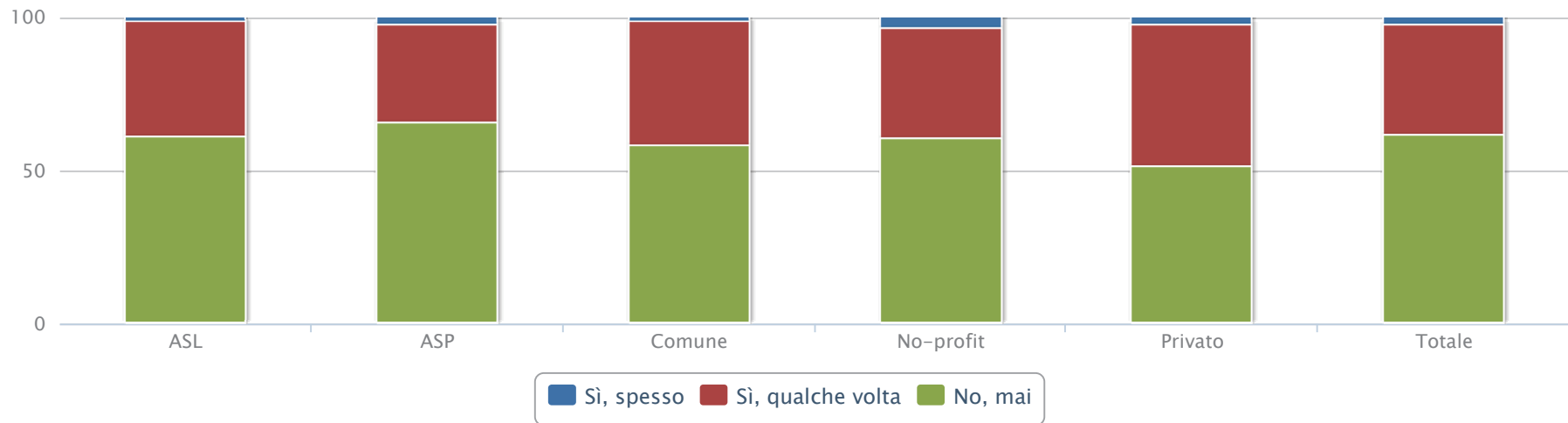


## Hai subito maltrattamenti da parte degli ospiti?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì, spesso	Sì, qualche volta	No, mai	Totale questionari
ASL	6 (1,33 %)	170 (37,61 %)	276 (61,06 %)	452 (100 %)
ASP	11 (2,55 %)	137 (31,71 %)	284 (65,74 %)	432 (100 %)
Comune	3 (1,69 %)	71 (39,89 %)	104 (58,43 %)	178 (100 %)
No-profit	14 (3,90 %)	128 (35,65 %)	217 (60,45 %)	359 (100 %)
Privato	2 (2,63 %)	35 (46,05 %)	39 (51,32 %)	76 (100 %)
Totale	36 (2,40 %)	541 (36,14 %)	920 (61,46 %)	1497 (100 %)

## Hai subito maltrattamenti da parte degli ospiti?





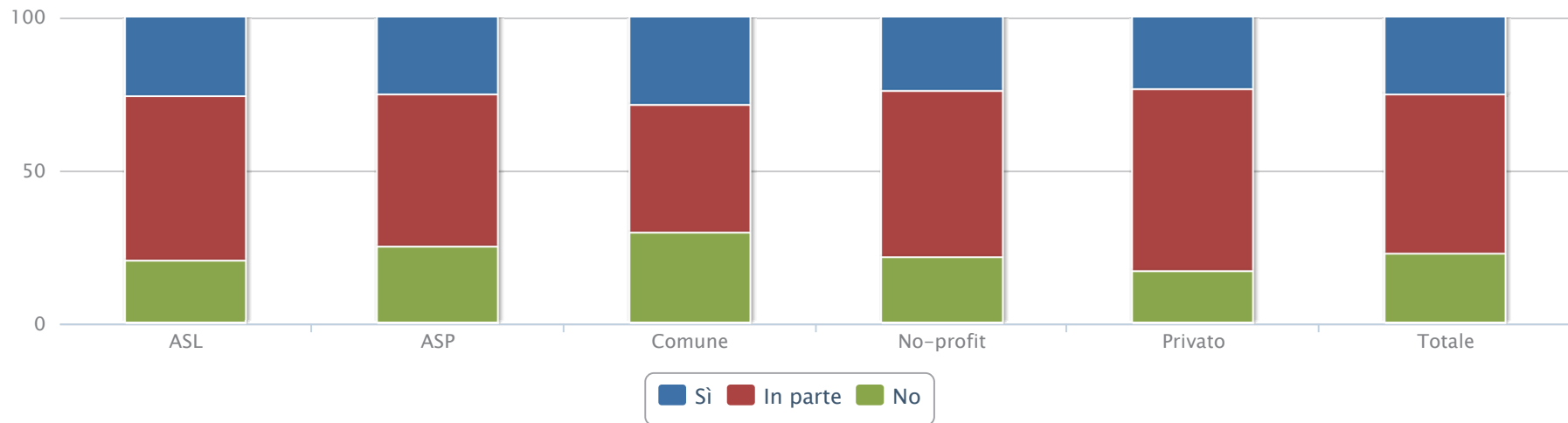
# RAPPORTO CON I PARENTI

## Ritieni che i parenti debbano essere coinvolti nell'assistenza agli ospiti (Es. igiene, alimentazione)?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	118 (26,11 %)	241 (53,32 %)	93 (20,58 %)	452 (100 %)
ASP	110 (25,46 %)	213 (49,31 %)	109 (25,23 %)	432 (100 %)
Comune	51 (28,65 %)	74 (41,57 %)	53 (29,78 %)	178 (100 %)
No-profit	86 (23,96 %)	194 (54,04 %)	79 (22,01 %)	359 (100 %)
Privato	18 (23,68 %)	45 (59,21 %)	13 (17,11 %)	76 (100 %)
Totale	383 (25,58 %)	767 (51,24 %)	347 (23,18 %)	1497 (100 %)

### Ritieni che i parenti debbano essere coinvolti nell'assistenza agli ospiti (Es. igiene, alimentazione)?

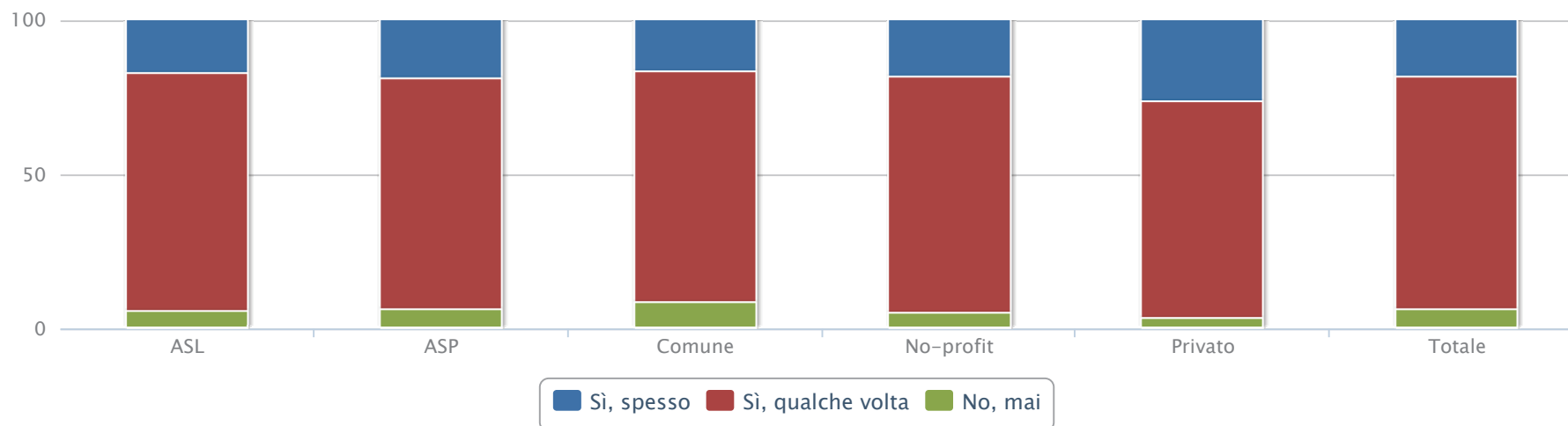


## Ritieni che le richieste dei familiari siano ragionevoli (cibo, alzata e messa a letto...)?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì, spesso	Sì, qualche volta	No, mai	Totale questionari
ASL	78 (17,26 %)	346 (76,55 %)	28 (6,19 %)	452 (100 %)
ASP	82 (18,98 %)	321 (74,31 %)	29 (6,71 %)	432 (100 %)
Comune	30 (16,85 %)	132 (74,16 %)	16 (8,99 %)	178 (100 %)
No-profit	67 (18,66 %)	273 (76,04 %)	19 (5,29 %)	359 (100 %)
Privato	20 (26,32 %)	53 (69,74 %)	3 (3,95 %)	76 (100 %)
Totale	277 (18,50 %)	1125 (75,15 %)	95 (6,35 %)	1497 (100 %)

### Ritieni che le richieste dei familiari siano ragionevoli (cibo, alzata e messa a letto...)?

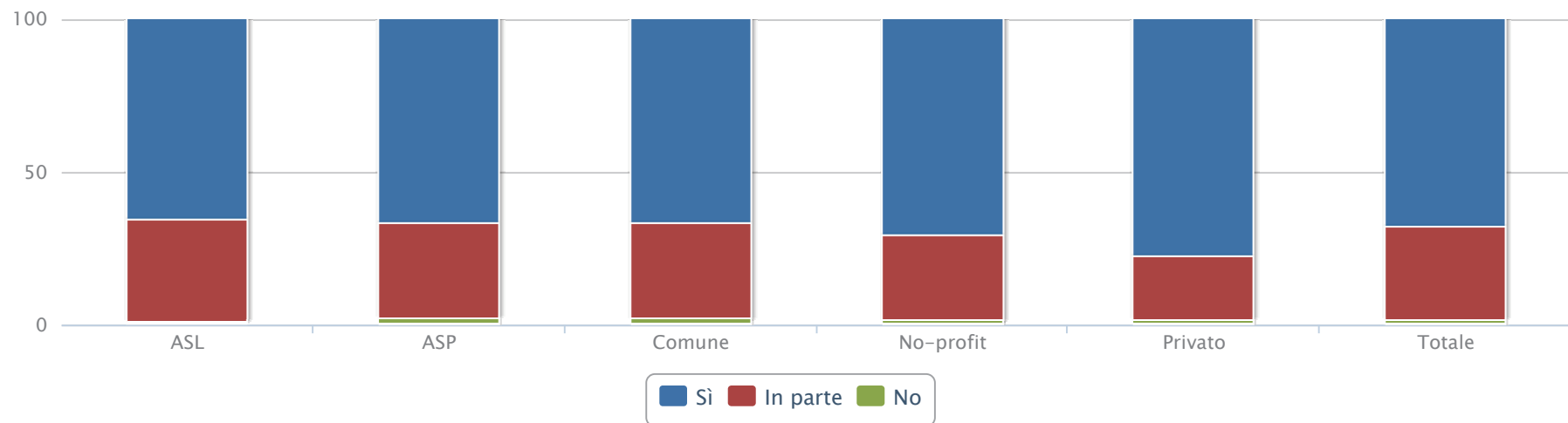


## Ti senti apprezzato dai parenti degli ospiti?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	297 (65,71 %)	150 (33,19 %)	5 (1,11 %)	452 (100 %)
ASP	288 (66,67 %)	135 (31,25 %)	9 (2,08 %)	432 (100 %)
Comune	119 (66,85 %)	56 (31,46 %)	3 (1,69 %)	178 (100 %)
No-profit	254 (70,75 %)	101 (28,13 %)	4 (1,11 %)	359 (100 %)
Privato	59 (77,63 %)	16 (21,05 %)	1 (1,32 %)	76 (100 %)
Totale	1017 (67,94 %)	458 (30,59 %)	22 (1,47 %)	1497 (100 %)

### Ti senti apprezzato dai parenti degli ospiti?

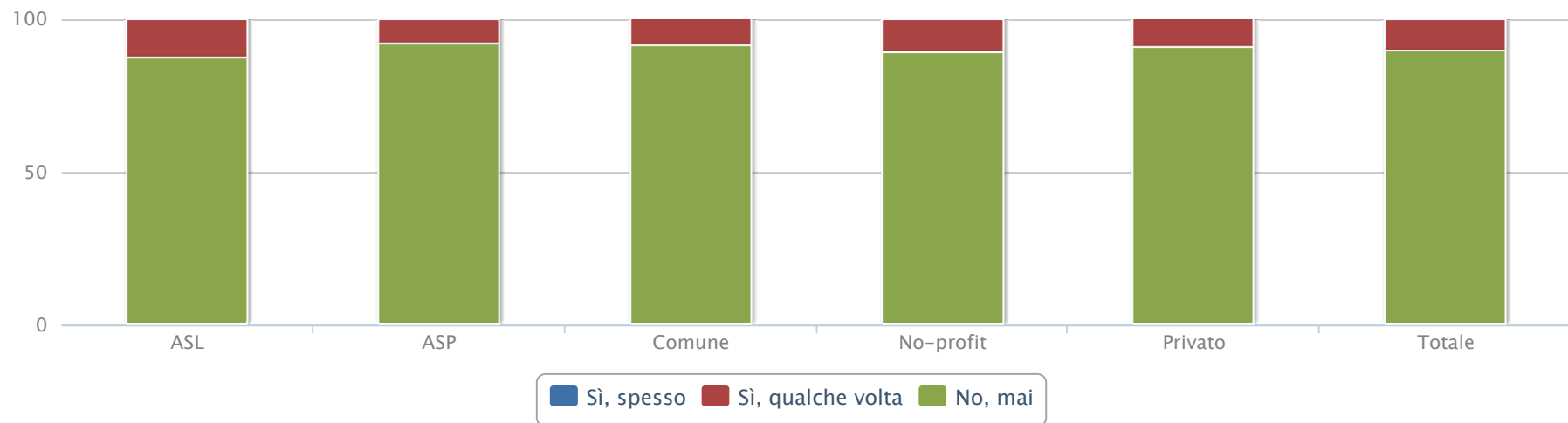


## Hai subito maltrattamenti da parte dei parenti degli ospiti?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì, spesso	Sì, qualche volta	No, mai	Totale questionari
ASL	2 (0,44 %)	57 (12,61 %)	393 (86,95 %)	452 (100 %)
ASP	1 (0,23 %)	35 (8,10 %)	396 (91,67 %)	432 (100 %)
Comune	0 (0,00 %)	16 (8,99 %)	162 (91,01 %)	178 (100 %)
No-profit	2 (0,56 %)	37 (10,31 %)	320 (89,14 %)	359 (100 %)
Privato	0 (0,00 %)	7 (9,21 %)	69 (90,79 %)	76 (100 %)
Totale	5 (0,33 %)	152 (10,15 %)	1340 (89,51 %)	1497 (100 %)

### Hai subito maltrattamenti da parte dei parenti degli ospiti?



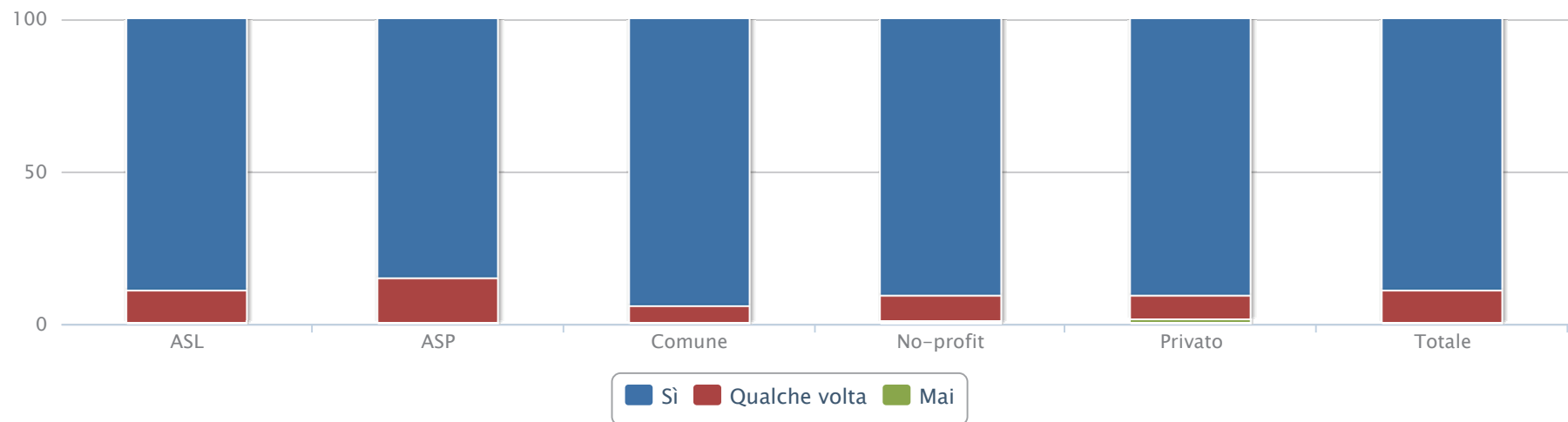
**COMUNICAZIONE**

## Quando hai bisogno di un'informazione relativa ad un ospite sai a chi chiedere?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Totale questionari
ASL	402 (88,94 %)	49 (10,84 %)	1 (0,22 %)	452 (100 %)
ASP	368 (85,19 %)	62 (14,35 %)	2 (0,46 %)	432 (100 %)
Comune	167 (93,82 %)	11 (6,18 %)	0 (0,00 %)	178 (100 %)
No-profit	325 (90,53 %)	32 (8,91 %)	2 (0,56 %)	359 (100 %)
Privato	69 (90,79 %)	6 (7,89 %)	1 (1,32 %)	76 (100 %)
Totale	1331 (88,91 %)	160 (10,69 %)	6 (0,40 %)	1497 (100 %)

### Quando hai bisogno di un'informazione relativa ad un ospite sai a chi chiedere?

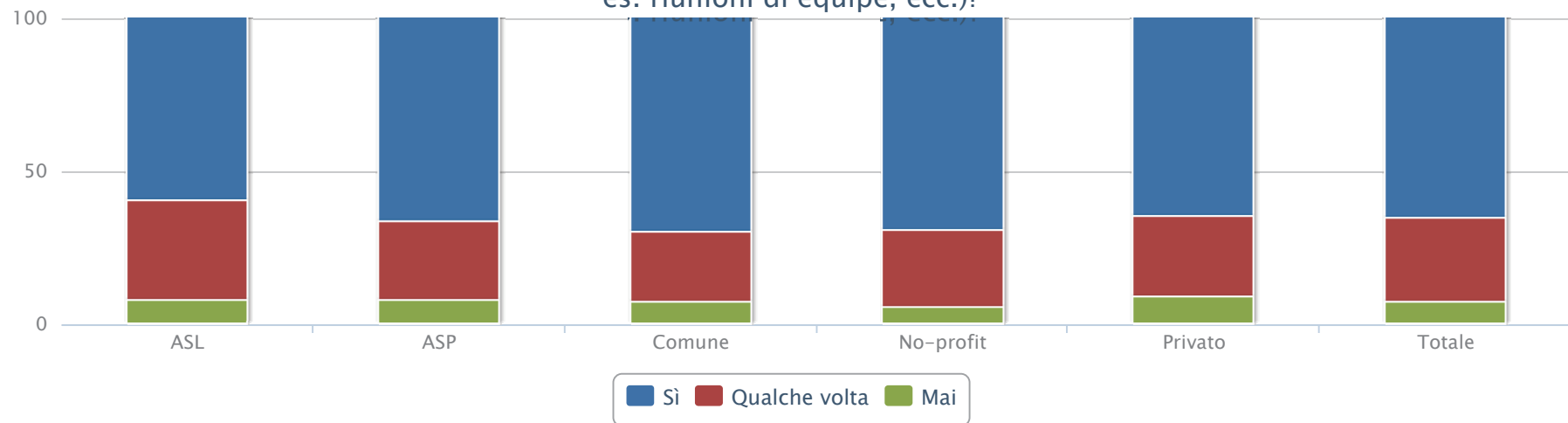


## Sono organizzati dalla struttura momenti di analisi dei problemi che si presentano nel lavoro quotidiano (ad es. riunioni di équipe, ecc.)?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Totale questionari
ASL	269 (59,51 %)	146 (32,30 %)	37 (8,19 %)	452 (100 %)
ASP	286 (66,20 %)	111 (25,69 %)	35 (8,10 %)	432 (100 %)
Comune	124 (69,66 %)	40 (22,47 %)	14 (7,87 %)	178 (100 %)
No-profit	248 (69,08 %)	89 (24,79 %)	22 (6,13 %)	359 (100 %)
Privato	49 (64,47 %)	20 (26,32 %)	7 (9,21 %)	76 (100 %)
Totale	976 (65,20 %)	406 (27,12 %)	115 (7,68 %)	1497 (100 %)

Sono organizzati dalla struttura momenti di analisi dei problemi che si presentano nel lavoro quotidiano (ad es. riunioni di équipe, ecc.)?



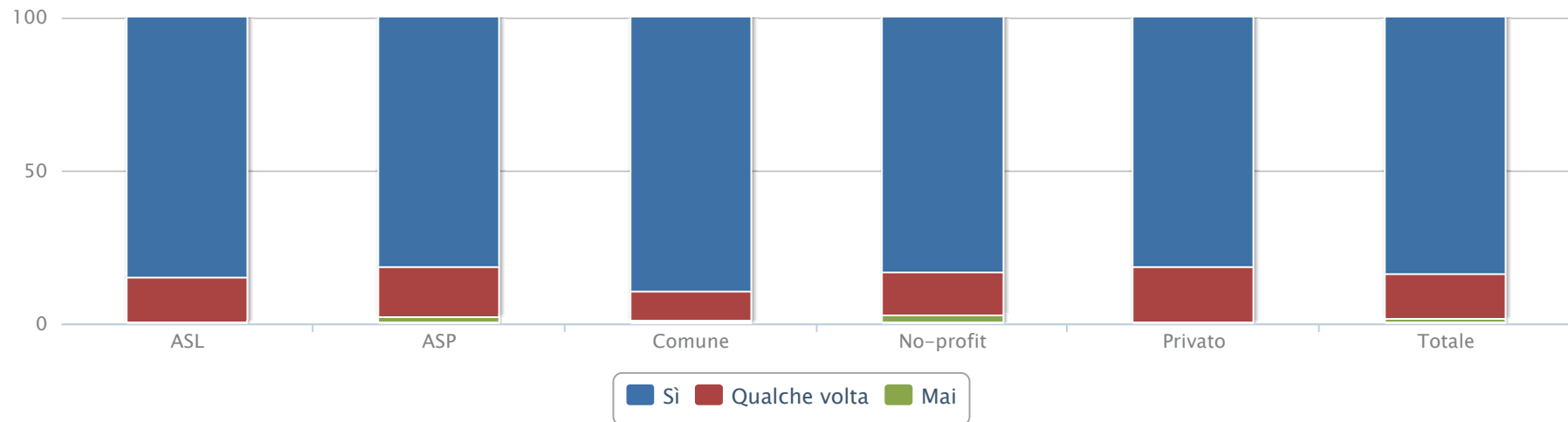


## Tra operatori vengono scambiate informazioni sugli ospiti?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Totale questionari
ASL	384 (84,96 %)	66 (14,60 %)	2 (0,44 %)	452 (100 %)
ASP	353 (81,71 %)	71 (16,44 %)	8 (1,85 %)	432 (100 %)
Comune	159 (89,33 %)	18 (10,11 %)	1 (0,56 %)	178 (100 %)
No-profit	299 (83,29 %)	50 (13,93 %)	10 (2,79 %)	359 (100 %)
Privato	62 (81,58 %)	14 (18,42 %)	0 (0,00 %)	76 (100 %)
Totale	1257 (83,97 %)	219 (14,63 %)	21 (1,40 %)	1497 (100 %)

## Tra operatori vengono scambiate informazioni sugli ospiti?

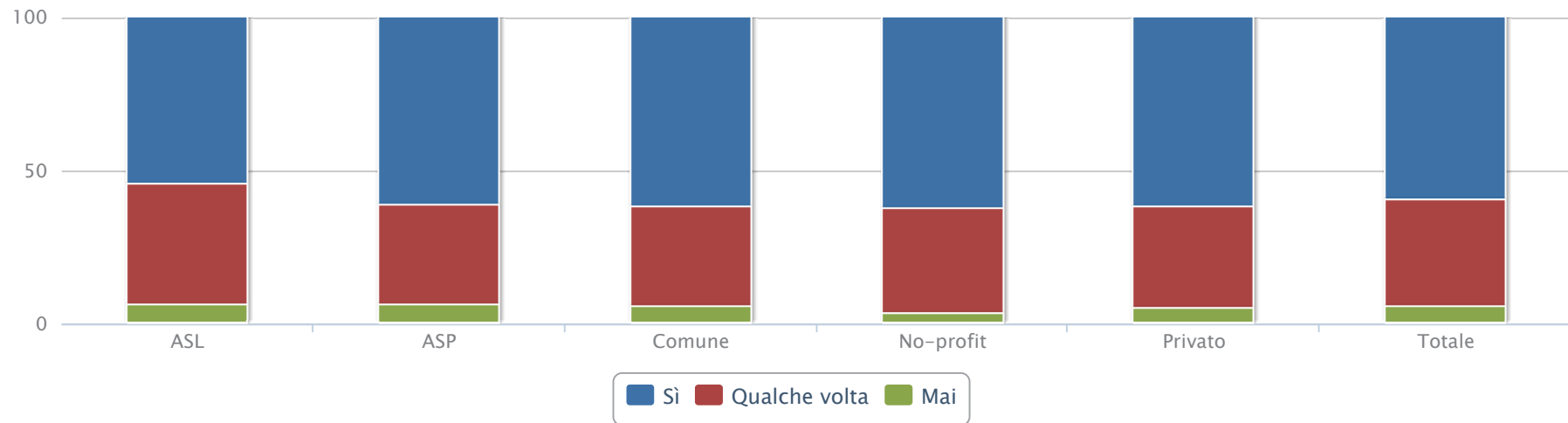


## Sono previsti momenti di confronto tra gli operatori e il referente/responsabile dei servizi?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Totale questionari
ASL	246 (54,42 %)	176 (38,94 %)	30 (6,64 %)	452 (100 %)
ASP	264 (61,11 %)	139 (32,18 %)	29 (6,71 %)	432 (100 %)
Comune	110 (61,80 %)	57 (32,02 %)	11 (6,18 %)	178 (100 %)
No-profit	224 (62,40 %)	121 (33,70 %)	14 (3,90 %)	359 (100 %)
Privato	47 (61,84 %)	25 (32,89 %)	4 (5,26 %)	76 (100 %)
Totale	891 (59,52 %)	518 (34,60 %)	88 (5,88 %)	1497 (100 %)

### Sono previsti momenti di confronto tra gli operatori e il referente/responsabile dei servizi?

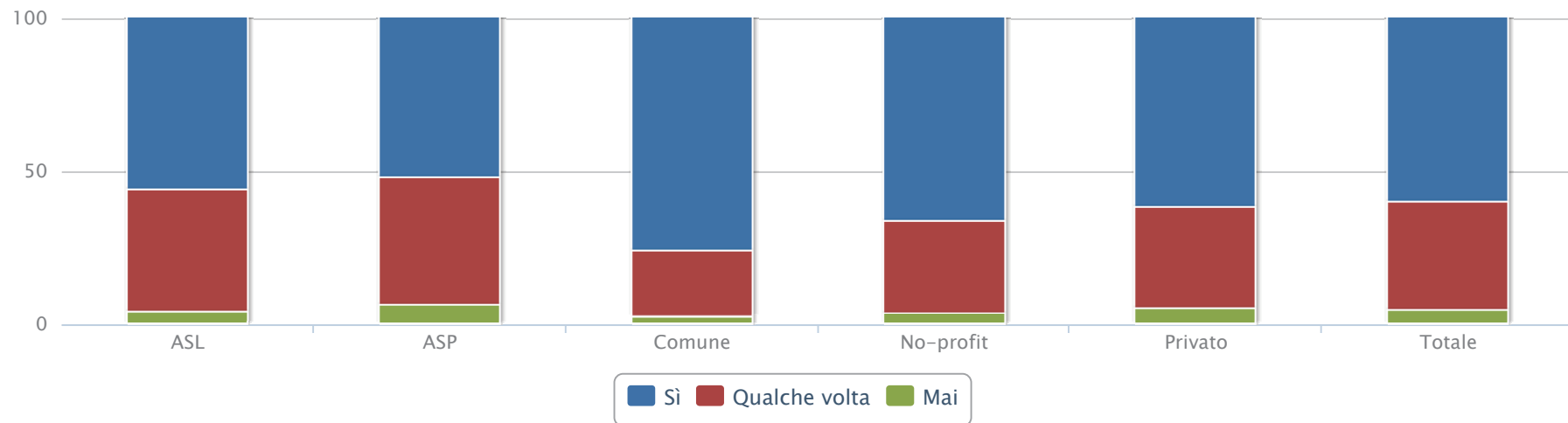


## Le informazioni relative all'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA sono comunicate in modo efficace agli operatori?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Si	Qualche volta	Mai	Totale questionari
ASL	253 (55,97 %)	180 (39,82 %)	19 (4,20 %)	452 (100 %)
ASP	225 (52,08 %)	178 (41,20 %)	29 (6,71 %)	432 (100 %)
Comune	135 (75,84 %)	38 (21,35 %)	5 (2,81 %)	178 (100 %)
No-profit	237 (66,02 %)	109 (30,36 %)	13 (3,62 %)	359 (100 %)
Privato	47 (61,84 %)	25 (32,89 %)	4 (5,26 %)	76 (100 %)
Totale	897 (59,92 %)	530 (35,40 %)	70 (4,68 %)	1497 (100 %)

## Le informazioni relative all'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA sono comunicate in modo efficace agli operatori?

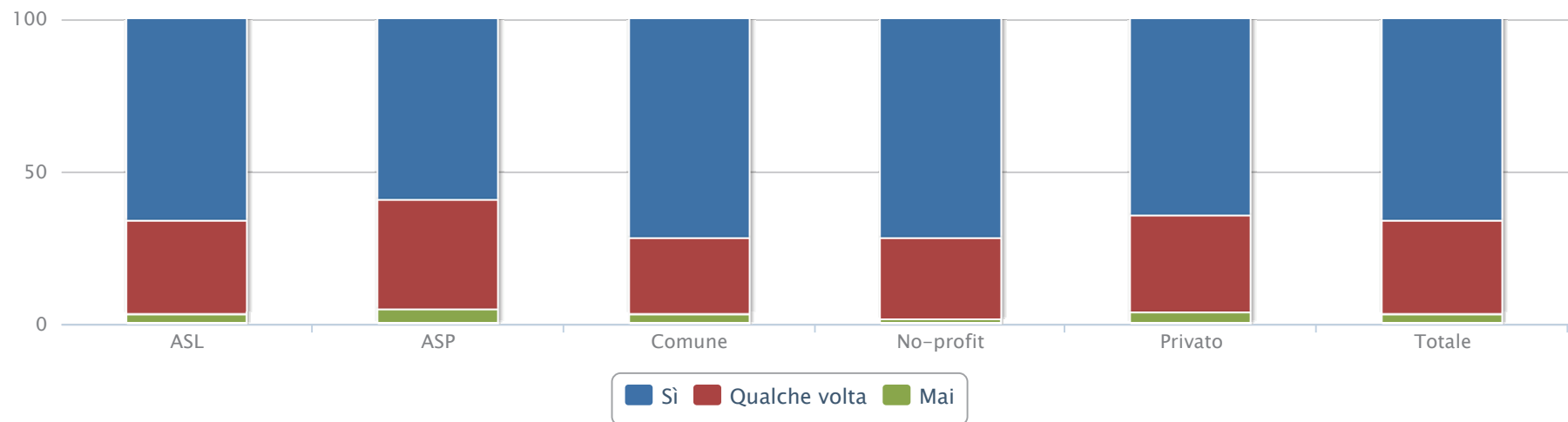


## Le informazioni relative all'ORGANIZZAZIONE DEL TUO LAVORO sono precise?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Totale questionari
ASL	299 (66,15 %)	140 (30,97 %)	13 (2,88 %)	452 (100 %)
ASP	257 (59,49 %)	154 (35,65 %)	21 (4,86 %)	432 (100 %)
Comune	128 (71,91 %)	44 (24,72 %)	6 (3,37 %)	178 (100 %)
No-profit	258 (71,87 %)	96 (26,74 %)	5 (1,39 %)	359 (100 %)
Privato	49 (64,47 %)	24 (31,58 %)	3 (3,95 %)	76 (100 %)
Totale	991 (66,20 %)	458 (30,59 %)	48 (3,21 %)	1497 (100 %)

### Le informazioni relative all'ORGANIZZAZIONE DEL TUO LAVORO sono precise?

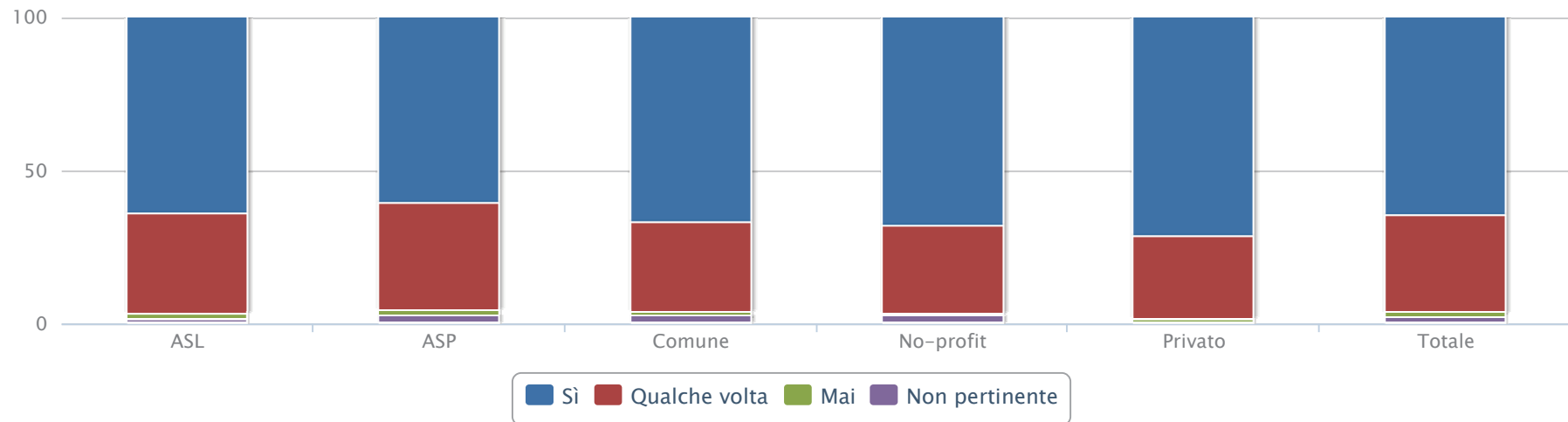


## Le informazioni che ricevi riguardo agli ospiti della struttura sono sufficienti per svolgere il tuo lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non pertinente	Totale questionari
ASL	288 (63,72 %)	150 (33,19 %)	7 (1,55 %)	7 (1,55 %)	452 (100 %)
ASP	261 (60,42 %)	153 (35,42 %)	6 (1,39 %)	12 (2,78 %)	432 (100 %)
Comune	119 (66,85 %)	52 (29,21 %)	3 (1,69 %)	4 (2,25 %)	178 (100 %)
No-profit	244 (67,97 %)	104 (28,97 %)	1 (0,28 %)	10 (2,79 %)	359 (100 %)
Privato	54 (71,05 %)	21 (27,63 %)	1 (1,32 %)	0 (0,00 %)	76 (100 %)
Totale	966 (64,53 %)	480 (32,06 %)	18 (1,20 %)	33 (2,20 %)	1497 (100 %)

### Le informazioni che ricevi riguardo agli ospiti della struttura sono sufficienti per svolgere il tuo lavoro?

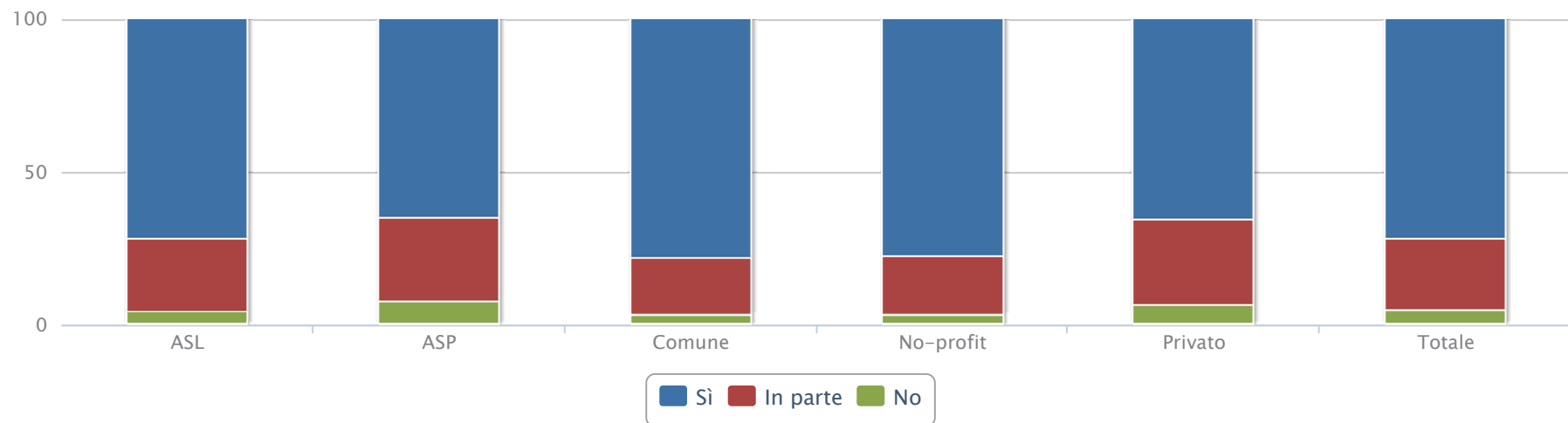


## Conosci gli obiettivi della tua struttura (Es. scopo, mission)?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	326 (72,12 %)	107 (23,67 %)	19 (4,20 %)	452 (100 %)
ASP	281 (65,05 %)	118 (27,31 %)	33 (7,64 %)	432 (100 %)
Comune	139 (78,09 %)	33 (18,54 %)	6 (3,37 %)	178 (100 %)
No-profit	278 (77,44 %)	69 (19,22 %)	12 (3,34 %)	359 (100 %)
Privato	50 (65,79 %)	21 (27,63 %)	5 (6,58 %)	76 (100 %)
Totale	1074 (71,74 %)	348 (23,25 %)	75 (5,01 %)	1497 (100 %)

## Conosci gli obiettivi della tua struttura (Es. scopo, mission)?



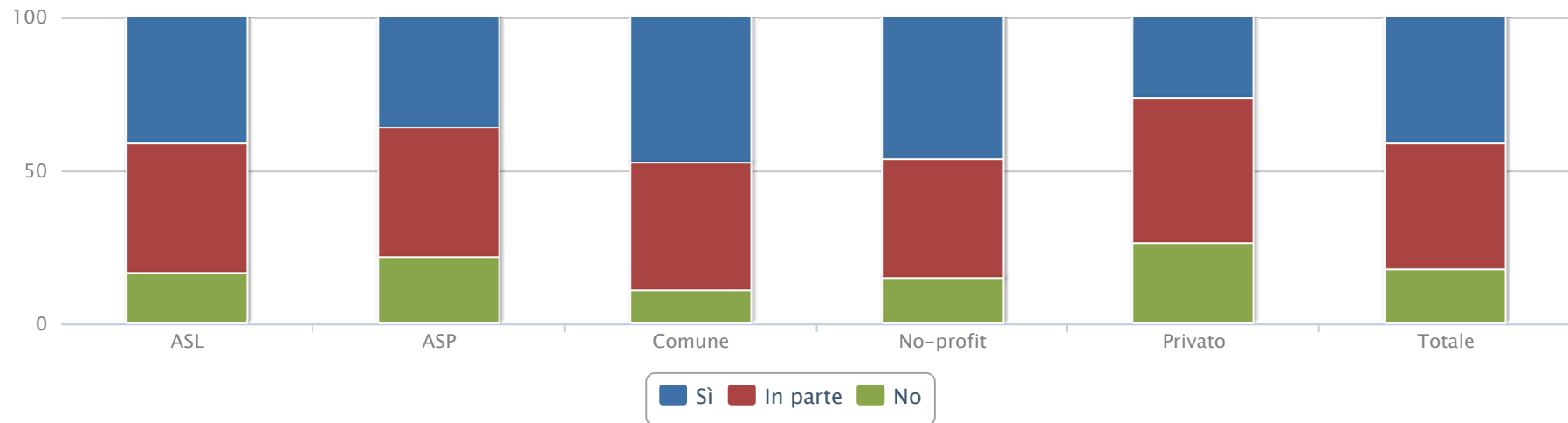
# ORGANIZZAZIONE DEI TEMPI DI LAVORO

## Pensi di aver sufficiente tempo per fare il tuo lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	187 (41,37 %)	189 (41,81 %)	76 (16,81 %)	452 (100 %)
ASP	156 (36,11 %)	181 (41,90 %)	95 (21,99 %)	432 (100 %)
Comune	85 (47,75 %)	73 (41,01 %)	20 (11,24 %)	178 (100 %)
No-profit	166 (46,24 %)	140 (39,00 %)	53 (14,76 %)	359 (100 %)
Privato	20 (26,32 %)	36 (47,37 %)	20 (26,32 %)	76 (100 %)
Totale	614 (41,02 %)	619 (41,35 %)	264 (17,64 %)	1497 (100 %)

### Pensi di aver sufficiente tempo per fare il tuo lavoro?



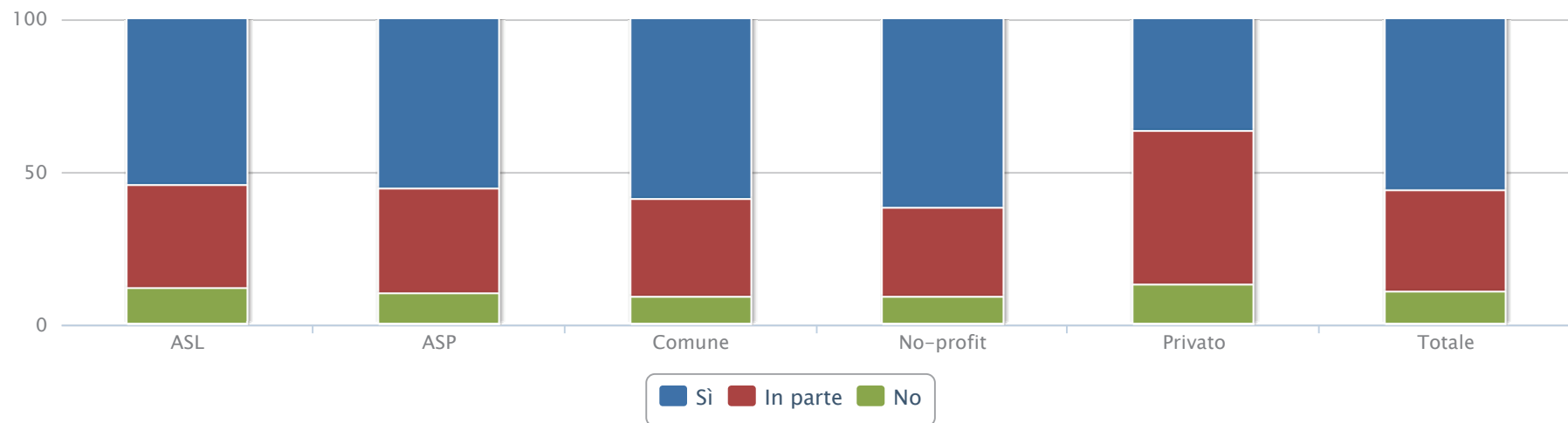


## Sei soddisfatto dell'organizzazione dei turni/dell'orario di lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	245 (54,20 %)	152 (33,63 %)	55 (12,17 %)	452 (100 %)
ASP	239 (55,32 %)	147 (34,03 %)	46 (10,65 %)	432 (100 %)
Comune	105 (58,99 %)	56 (31,46 %)	17 (9,55 %)	178 (100 %)
No-profit	221 (61,56 %)	104 (28,97 %)	34 (9,47 %)	359 (100 %)
Privato	28 (36,84 %)	38 (50,00 %)	10 (13,16 %)	76 (100 %)
Totale	838 (55,98 %)	497 (33,20 %)	162 (10,82 %)	1497 (100 %)

### Sei soddisfatto dell'organizzazione dei turni/dell'orario di lavoro?

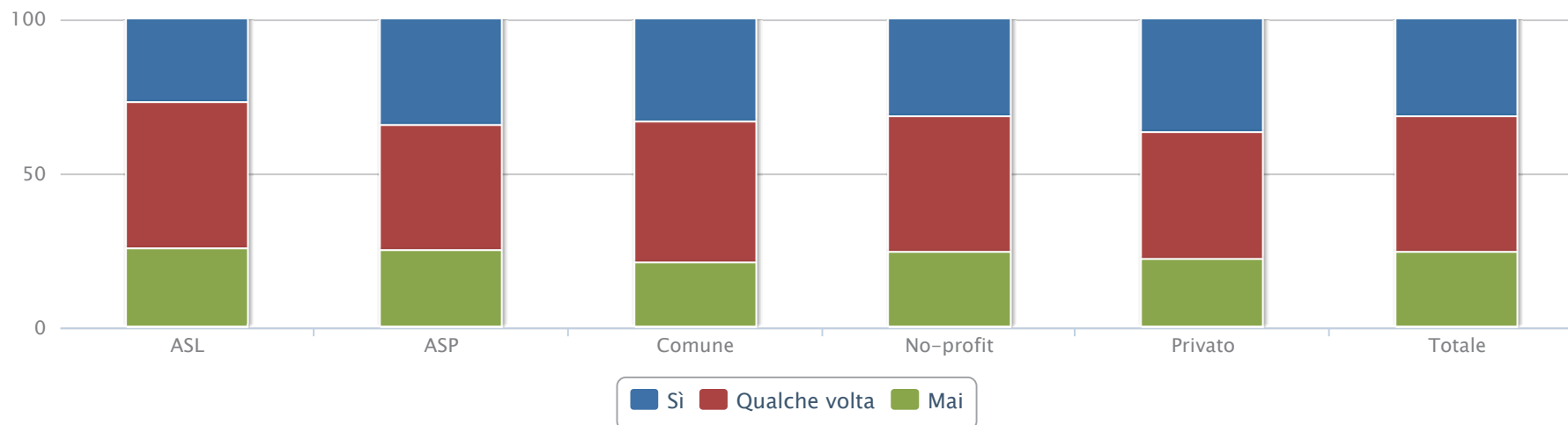


## Negli ultimi sei mesi hai lavorato oltre l'orario previsto per esigenze dell'ente?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Totale questionari
ASL	122 (26,99 %)	214 (47,35 %)	116 (25,66 %)	452 (100 %)
ASP	148 (34,26 %)	176 (40,74 %)	108 (25,00 %)	432 (100 %)
Comune	59 (33,15 %)	81 (45,51 %)	38 (21,35 %)	178 (100 %)
No-profit	113 (31,48 %)	157 (43,73 %)	89 (24,79 %)	359 (100 %)
Privato	28 (36,84 %)	31 (40,79 %)	17 (22,37 %)	76 (100 %)
Totale	470 (31,40 %)	659 (44,02 %)	368 (24,58 %)	1497 (100 %)

### Hai lavorato oltre l'orario previsto per esigenze dell'ente?

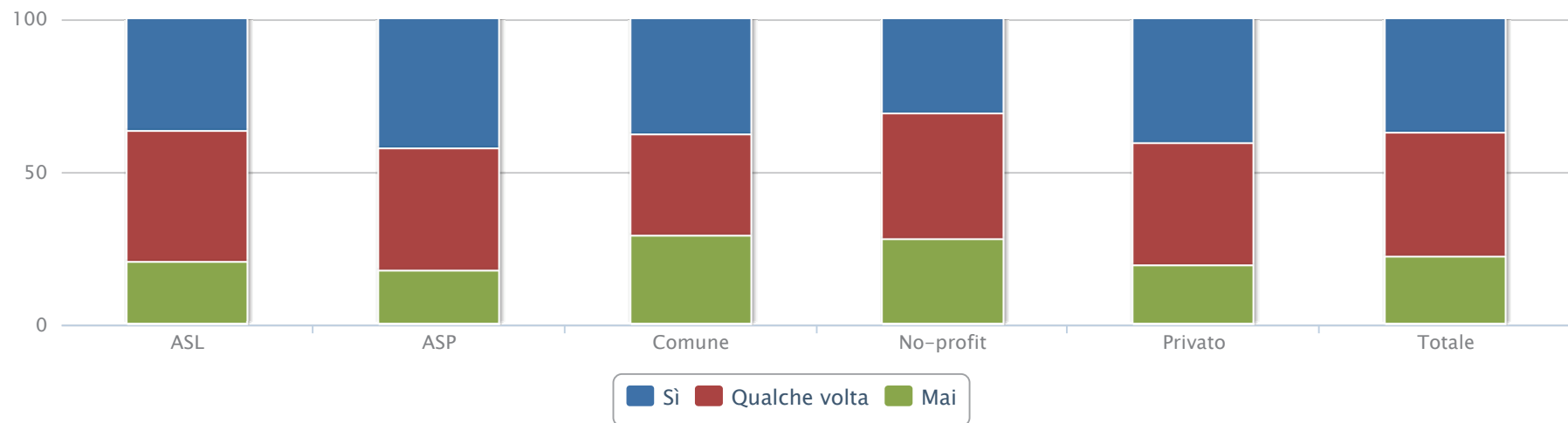


## Negli ultimi sei mesi sei stato richiamato in servizio per esigenze dell'ente?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Totale questionari
ASL	165 (36,50 %)	193 (42,70 %)	94 (20,80 %)	452 (100 %)
ASP	182 (42,13 %)	173 (40,05 %)	77 (17,82 %)	432 (100 %)
Comune	67 (37,64 %)	59 (33,15 %)	52 (29,21 %)	178 (100 %)
No-profit	111 (30,92 %)	147 (40,95 %)	101 (28,13 %)	359 (100 %)
Privato	31 (40,79 %)	30 (39,47 %)	15 (19,74 %)	76 (100 %)
Totale	556 (37,14 %)	602 (40,21 %)	339 (22,65 %)	1497 (100 %)

### Sei stato richiamato in servizio per esigenze dell'ente?

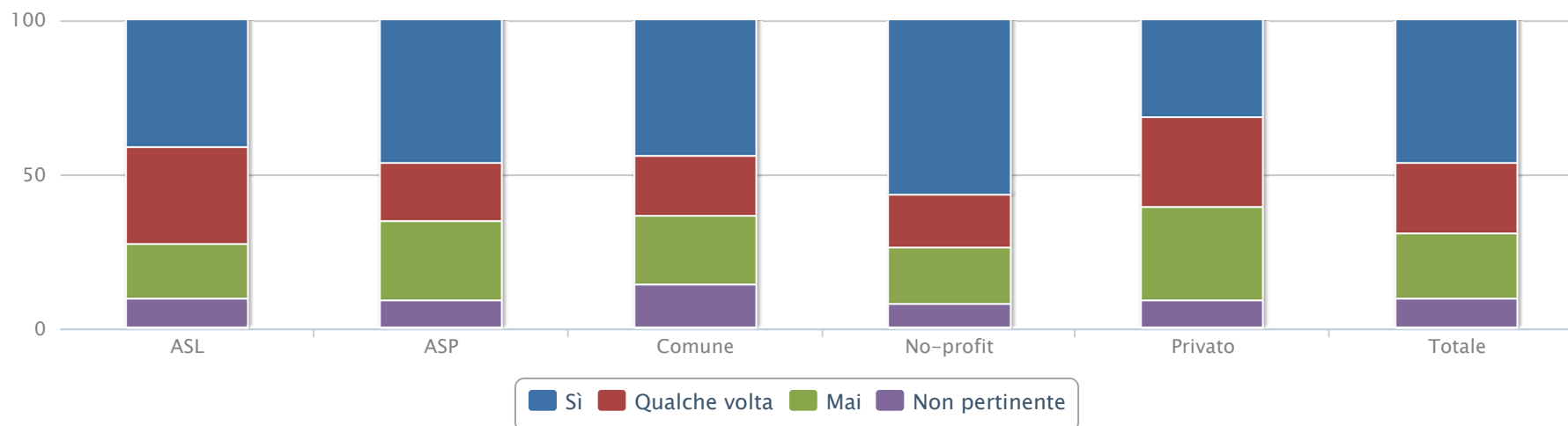


## Negli ultimi sei mesi hai partecipato alla definizione del Piano Assistenziale Personalizzato di un ospite?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non pertinente	Totale questionari
ASL	187 (41,37 %)	140 (30,97 %)	80 (17,70 %)	45 (9,96 %)	452 (100 %)
ASP	201 (46,53 %)	81 (18,75 %)	109 (25,23 %)	41 (9,49 %)	432 (100 %)
Comune	78 (43,82 %)	35 (19,66 %)	39 (21,91 %)	26 (14,61 %)	178 (100 %)
No-profit	204 (56,82 %)	61 (16,99 %)	64 (17,83 %)	30 (8,36 %)	359 (100 %)
Privato	24 (31,58 %)	22 (28,95 %)	23 (30,26 %)	7 (9,21 %)	76 (100 %)
Totale	694 (46,36 %)	339 (22,65 %)	315 (21,04 %)	149 (9,95 %)	1497 (100 %)

### Hai partecipato alla definizione del Piano assistenziale personalizzato di un ospite?



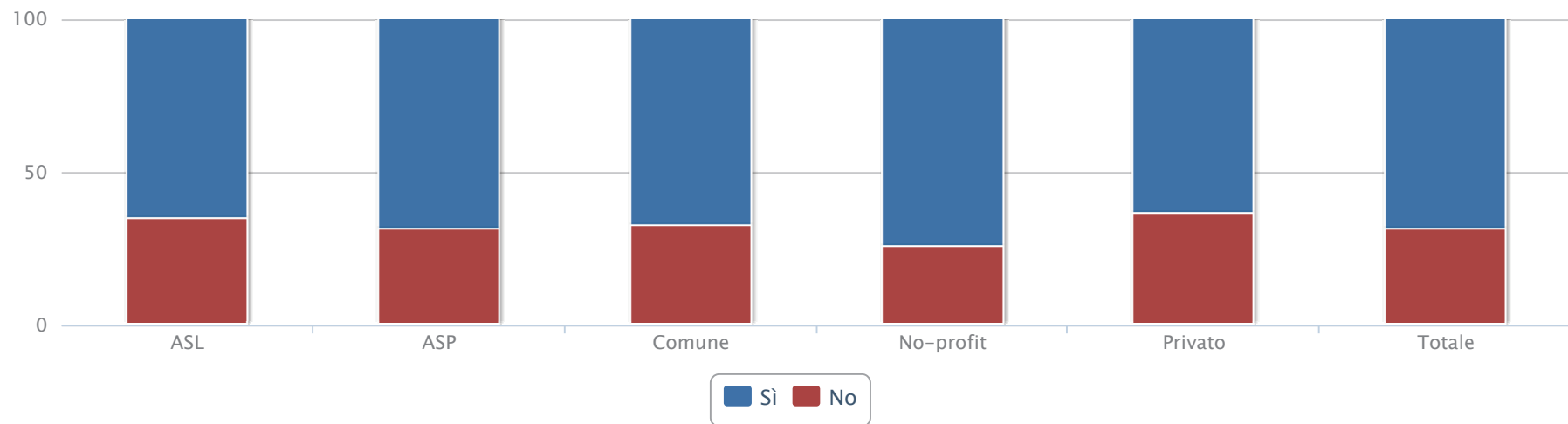
FORMAZIONE

## Nel corso dell'ultimo anno hai frequentato corsi di formazione?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	No	Totale questionari
ASL	294 (65,04 %)	158 (34,96 %)	452 (100 %)
ASP	295 (68,29 %)	137 (31,71 %)	432 (100 %)
Comune	120 (67,42 %)	58 (32,58 %)	178 (100 %)
No-profit	267 (74,37 %)	92 (25,63 %)	359 (100 %)
Privato	48 (63,16 %)	28 (36,84 %)	76 (100 %)
Totale	1024 (68,40 %)	473 (31,60 %)	1497 (100 %)

### Nel corso dell'ultimo anno hai frequentato corsi di formazione?

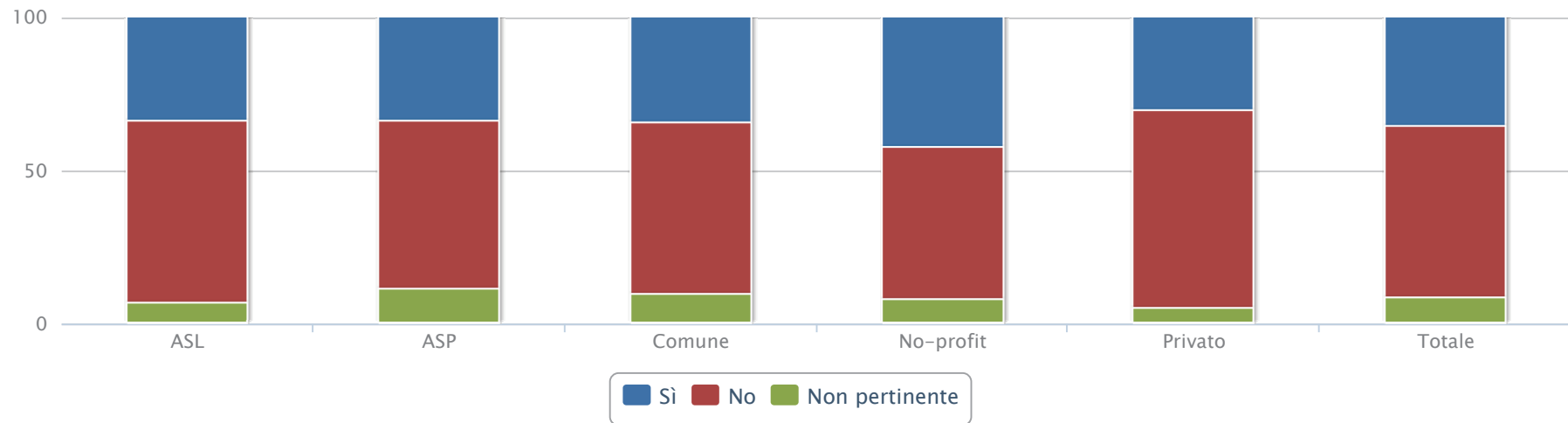


## Hai frequentato corsi che hanno trattato dell'assistenza nel fine vita?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	No	Non pertinente	Totale questionari
ASL	153 (33,85 %)	266 (58,85 %)	33 (7,30 %)	452 (100 %)
ASP	146 (33,80 %)	235 (54,40 %)	51 (11,81 %)	432 (100 %)
Comune	61 (34,27 %)	99 (55,62 %)	18 (10,11 %)	178 (100 %)
No-profit	152 (42,34 %)	178 (49,58 %)	29 (8,08 %)	359 (100 %)
Privato	23 (30,26 %)	49 (64,47 %)	4 (5,26 %)	76 (100 %)
Totale	535 (35,74 %)	827 (55,24 %)	135 (9,02 %)	1497 (100 %)

## Hai frequentato corsi che hanno trattato dell'assistenza nel fine vita?

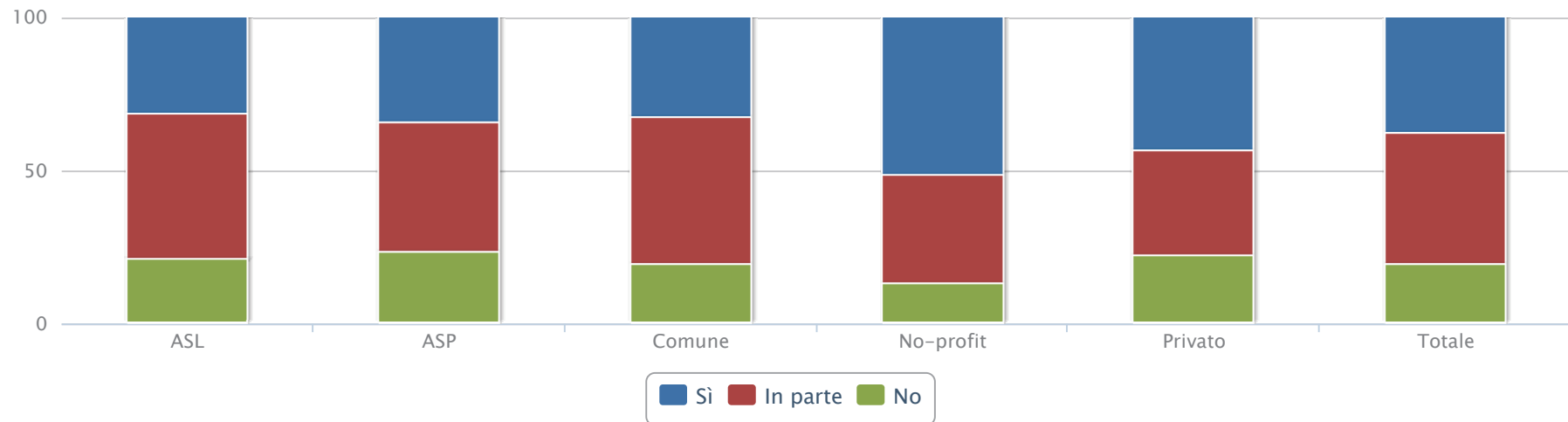


## Sei soddisfatto delle proposte formative della tua struttura?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	143 (31,64 %)	214 (47,35 %)	95 (21,02 %)	452 (100 %)
ASP	149 (34,49 %)	182 (42,13 %)	101 (23,38 %)	432 (100 %)
Comune	58 (32,58 %)	85 (47,75 %)	35 (19,66 %)	178 (100 %)
No-profit	185 (51,53 %)	127 (35,38 %)	47 (13,09 %)	359 (100 %)
Privato	33 (43,42 %)	26 (34,21 %)	17 (22,37 %)	76 (100 %)
Totale	568 (37,94 %)	634 (42,35 %)	295 (19,71 %)	1497 (100 %)

## Sei soddisfatto delle proposte formative della tua struttura?



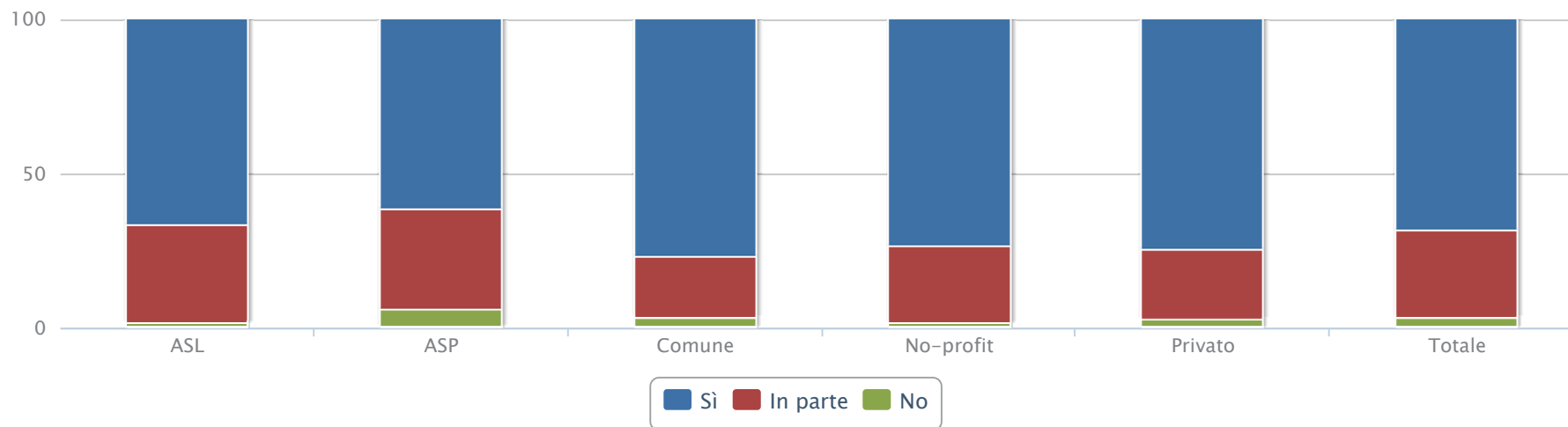


## Pensi di avere la formazione adeguata per offrire i servizi necessari agli ospiti di questa struttura?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	301 (66,59 %)	145 (32,08 %)	6 (1,33 %)	452 (100 %)
ASP	267 (61,81 %)	140 (32,41 %)	25 (5,79 %)	432 (100 %)
Comune	137 (76,97 %)	35 (19,66 %)	6 (3,37 %)	178 (100 %)
No-profit	264 (73,54 %)	89 (24,79 %)	6 (1,67 %)	359 (100 %)
Privato	57 (75,00 %)	17 (22,37 %)	2 (2,63 %)	76 (100 %)
Totale	1026 (68,54 %)	426 (28,46 %)	45 (3,01 %)	1497 (100 %)

### Pensi di avere la formazione adeguata per offrire i servizi necessari agli ospiti di questa struttura?



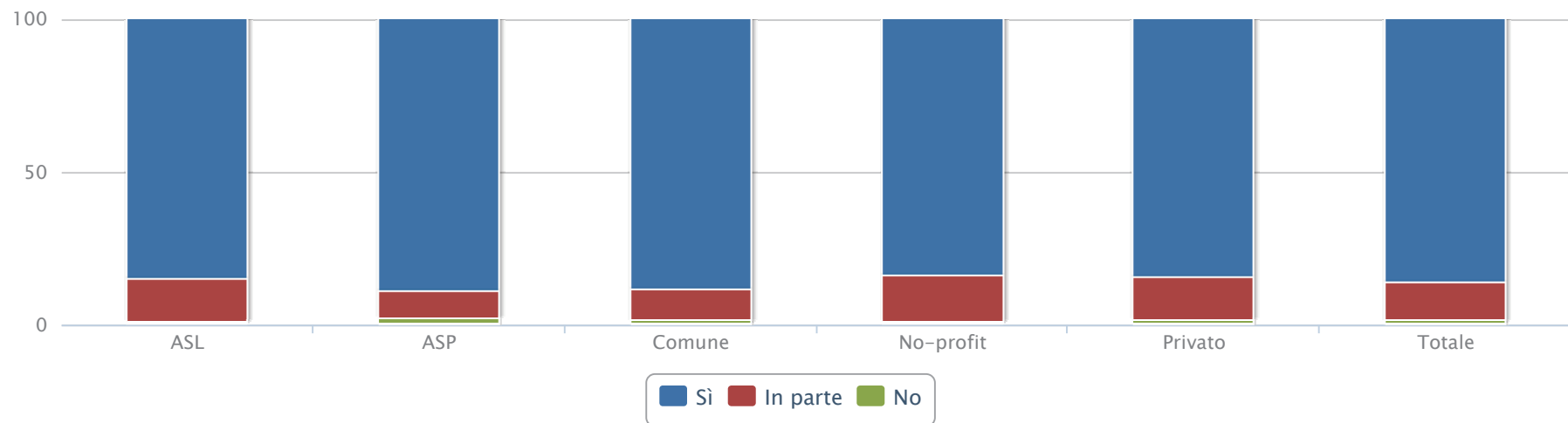
MOTIVAZIONE

## Ti piace lavorare in una struttura in cui ci si occupa di persone anziane?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	384 (84,96 %)	65 (14,38 %)	3 (0,66 %)	452 (100 %)
ASP	384 (88,89 %)	40 (9,26 %)	8 (1,85 %)	432 (100 %)
Comune	157 (88,20 %)	19 (10,67 %)	2 (1,12 %)	178 (100 %)
No-profit	300 (83,57 %)	56 (15,60 %)	3 (0,84 %)	359 (100 %)
Privato	64 (84,21 %)	11 (14,47 %)	1 (1,32 %)	76 (100 %)
Totale	1289 (86,11 %)	191 (12,76 %)	17 (1,14 %)	1497 (100 %)

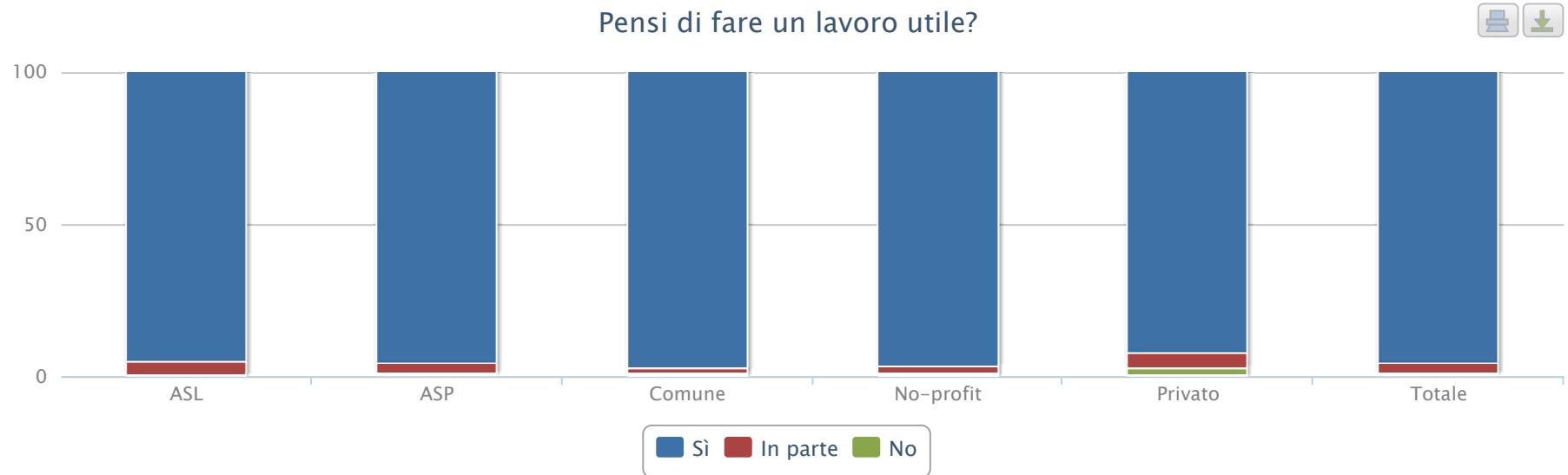
### Ti piace lavorare in una struttura in cui ci si occupa di persone anziane?



## Pensi di fare un lavoro utile?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	430 (95,13 %)	21 (4,65 %)	1 (0,22 %)	452 (100 %)
ASP	413 (95,60 %)	15 (3,47 %)	4 (0,93 %)	432 (100 %)
Comune	174 (97,75 %)	3 (1,69 %)	1 (0,56 %)	178 (100 %)
No-profit	347 (96,66 %)	10 (2,79 %)	2 (0,56 %)	359 (100 %)
Privato	70 (92,11 %)	4 (5,26 %)	2 (2,63 %)	76 (100 %)
Totale	1434 (95,79 %)	53 (3,54 %)	10 (0,67 %)	1497 (100 %)

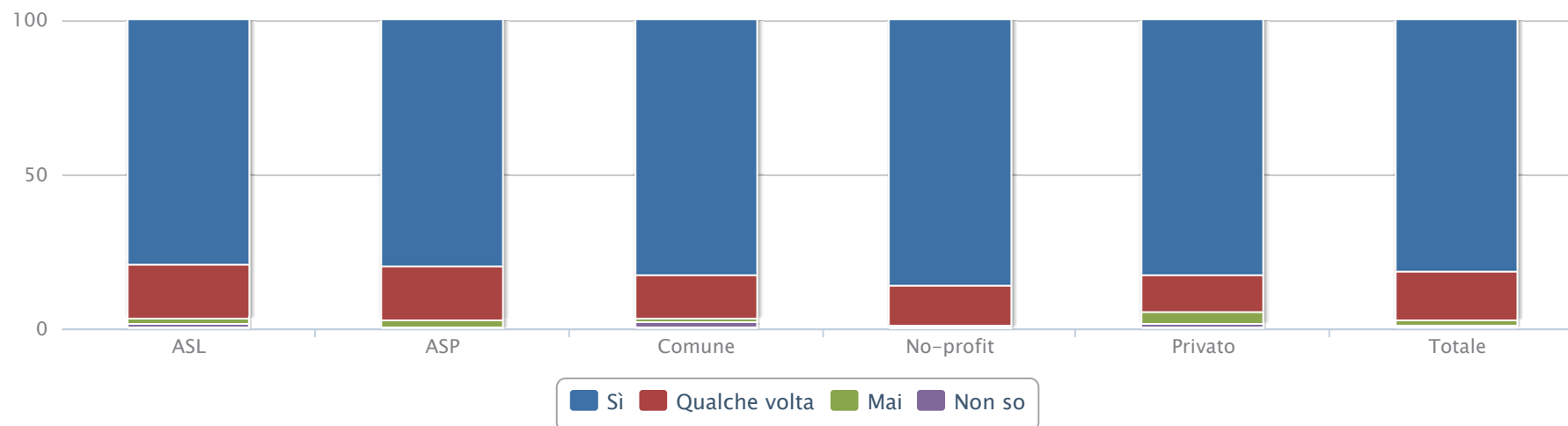


## Negli ultimi sei mesi: Sei andato volentieri al lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non so	Totale questionari
ASL	359 (79,42 %)	80 (17,70 %)	7 (1,55 %)	6 (1,33 %)	452 (100 %)
ASP	344 (79,63 %)	76 (17,59 %)	10 (2,31 %)	2 (0,46 %)	432 (100 %)
Comune	147 (82,58 %)	25 (14,04 %)	3 (1,69 %)	3 (1,69 %)	178 (100 %)
No-profit	309 (86,07 %)	48 (13,37 %)	2 (0,56 %)	0 (0,00 %)	359 (100 %)
Privato	63 (82,89 %)	9 (11,84 %)	3 (3,95 %)	1 (1,32 %)	76 (100 %)
Totale	1222 (81,63 %)	238 (15,90 %)	25 (1,67 %)	12 (0,80 %)	1497 (100 %)

Sei andato volentieri a lavoro?

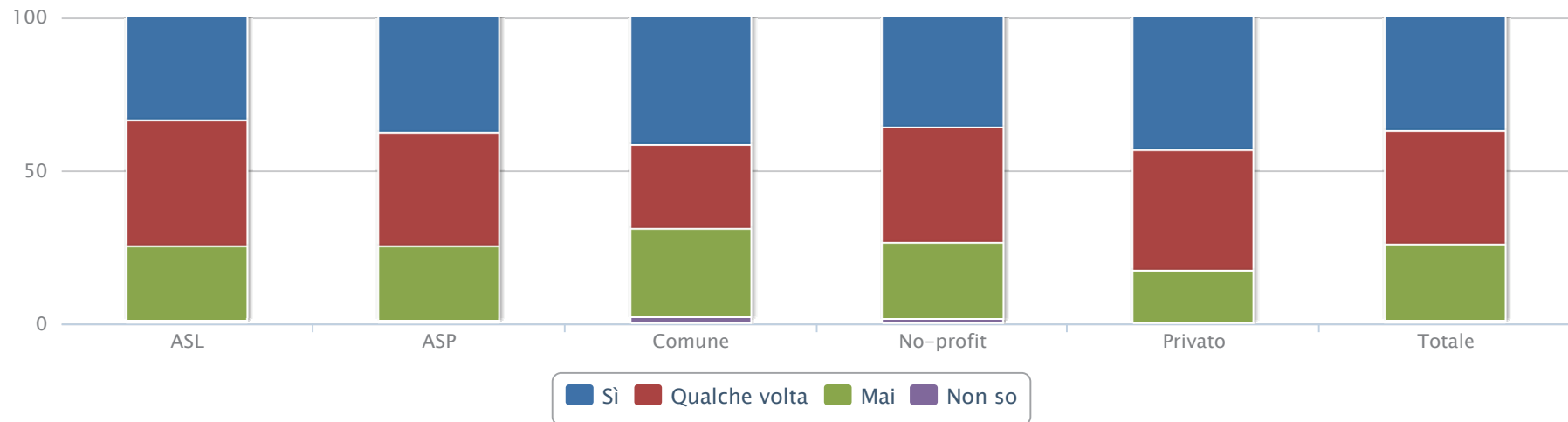


## Hai lavorato oltre l'orario previsto per completare il lavoro che stavi facendo?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non so	Totale questionari
ASL	154 (34,07 %)	185 (40,93 %)	109 (24,12 %)	4 (0,88 %)	452 (100 %)
ASP	164 (37,96 %)	158 (36,57 %)	107 (24,77 %)	3 (0,69 %)	432 (100 %)
Comune	74 (41,57 %)	49 (27,53 %)	52 (29,21 %)	3 (1,69 %)	178 (100 %)
No-profit	129 (35,93 %)	135 (37,60 %)	91 (25,35 %)	4 (1,11 %)	359 (100 %)
Privato	33 (43,42 %)	30 (39,47 %)	13 (17,11 %)	0 (0,00 %)	76 (100 %)
Totale	554 (37,01 %)	557 (37,21 %)	372 (24,85 %)	14 (0,94 %)	1497 (100 %)

## Hai lavorato oltre l'orario previsto per completare il lavoro che stavi facendo?

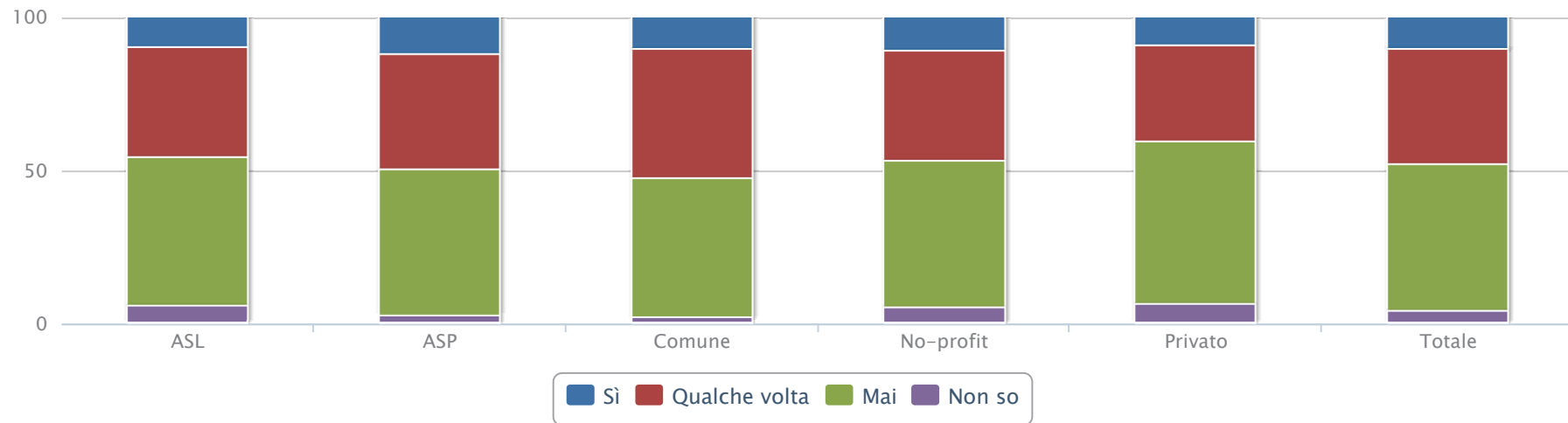


## Hai desiderato cambiare TIPO di lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non so	Totale questionari
ASL	45 (9,96 %)	163 (36,06 %)	218 (48,23 %)	26 (5,75 %)	452 (100 %)
ASP	52 (12,04 %)	162 (37,50 %)	207 (47,92 %)	11 (2,55 %)	432 (100 %)
Comune	19 (10,67 %)	75 (42,13 %)	81 (45,51 %)	3 (1,69 %)	178 (100 %)
No-profit	39 (10,86 %)	129 (35,93 %)	171 (47,63 %)	20 (5,57 %)	359 (100 %)
Privato	7 (9,21 %)	24 (31,58 %)	40 (52,63 %)	5 (6,58 %)	76 (100 %)
Totale	162 (10,82 %)	553 (36,94 %)	717 (47,90 %)	65 (4,34 %)	1497 (100 %)

## Hai desiderato cambiare TIPO di lavoro?

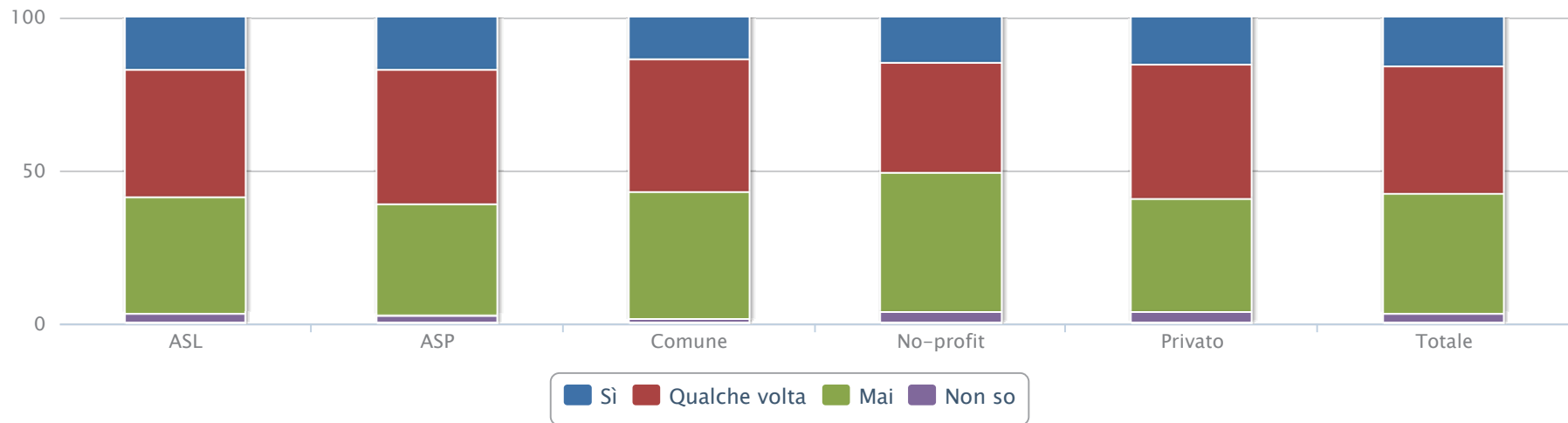


## Hai desiderato cambiare AMBIENTE di lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non so	Totale questionari
ASL	79 (17,48 %)	188 (41,59 %)	171 (37,83 %)	14 (3,10 %)	452 (100 %)
ASP	76 (17,59 %)	189 (43,75 %)	155 (35,88 %)	12 (2,78 %)	432 (100 %)
Comune	25 (14,04 %)	77 (43,26 %)	74 (41,57 %)	2 (1,12 %)	178 (100 %)
No-profit	54 (15,04 %)	129 (35,93 %)	163 (45,40 %)	13 (3,62 %)	359 (100 %)
Privato	12 (15,79 %)	33 (43,42 %)	28 (36,84 %)	3 (3,95 %)	76 (100 %)
Totale	246 (16,43 %)	616 (41,15 %)	591 (39,48 %)	44 (2,94 %)	1497 (100 %)

## Hai desiderato cambiare AMBIENTE di lavoro?





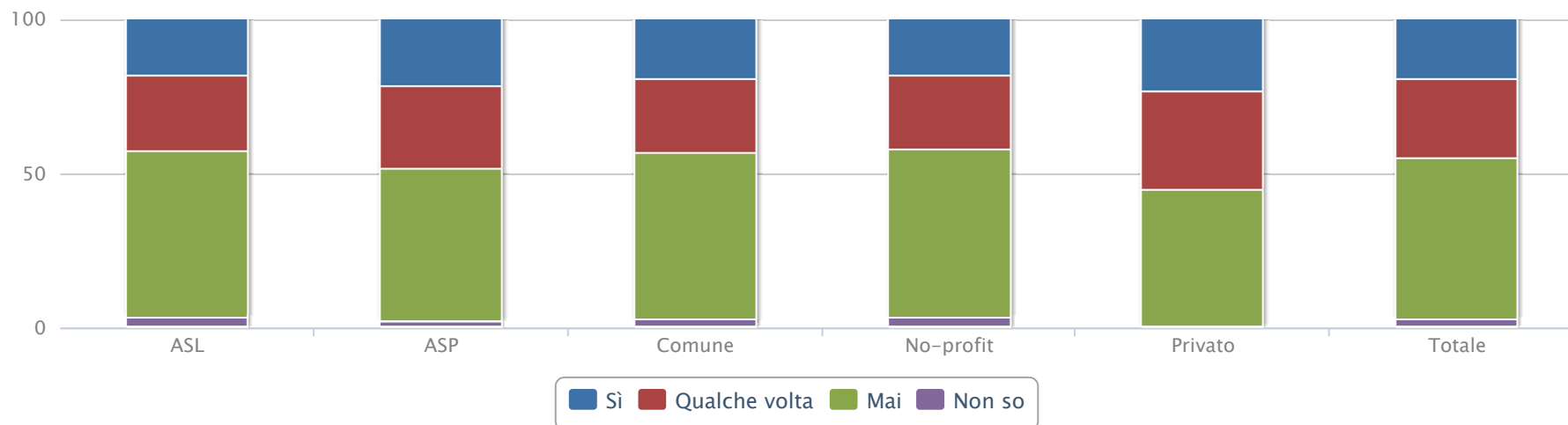
## Negli ultimi sei mesi hai avuto la sensazione:

### di fare cose inutili?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non so	Totale questionari
ASL	83 (18,36 %)	111 (24,56 %)	243 (53,76 %)	15 (3,32 %)	452 (100 %)
ASP	95 (21,99 %)	114 (26,39 %)	214 (49,54 %)	9 (2,08 %)	432 (100 %)
Comune	35 (19,66 %)	42 (23,60 %)	97 (54,49 %)	4 (2,25 %)	178 (100 %)
No-profit	66 (18,38 %)	86 (23,96 %)	195 (54,32 %)	12 (3,34 %)	359 (100 %)
Privato	18 (23,68 %)	24 (31,58 %)	34 (44,74 %)	0 (0,00 %)	76 (100 %)
Totale	297 (19,84 %)	377 (25,18 %)	783 (52,30 %)	40 (2,67 %)	1497 (100 %)

### di fare cose inutili?

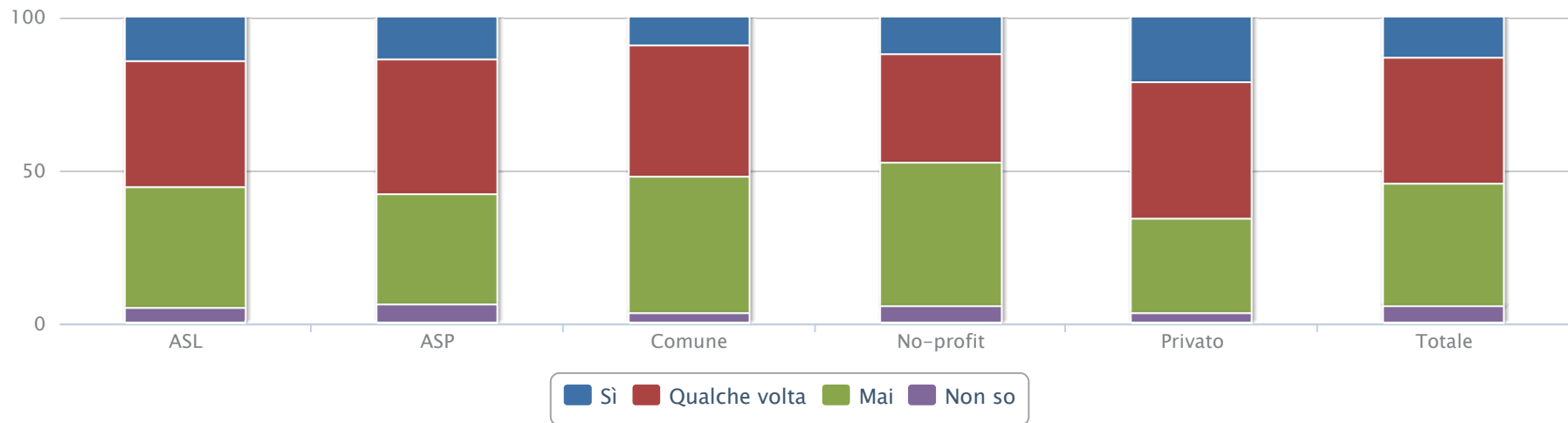


## di contare poco per l'organizzazione?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non so	Totale questionari
ASL	65 (14,38 %)	185 (40,93 %)	177 (39,16 %)	25 (5,53 %)	452 (100 %)
ASP	60 (13,89 %)	189 (43,75 %)	155 (35,88 %)	28 (6,48 %)	432 (100 %)
Comune	17 (9,55 %)	76 (42,70 %)	78 (43,82 %)	7 (3,93 %)	178 (100 %)
No-profit	44 (12,26 %)	126 (35,10 %)	167 (46,52 %)	22 (6,13 %)	359 (100 %)
Privato	16 (21,05 %)	34 (44,74 %)	23 (30,26 %)	3 (3,95 %)	76 (100 %)
Totale	202 (13,49 %)	610 (40,75 %)	600 (40,08 %)	85 (5,68 %)	1497 (100 %)

## di contare poco per l'organizzazione?

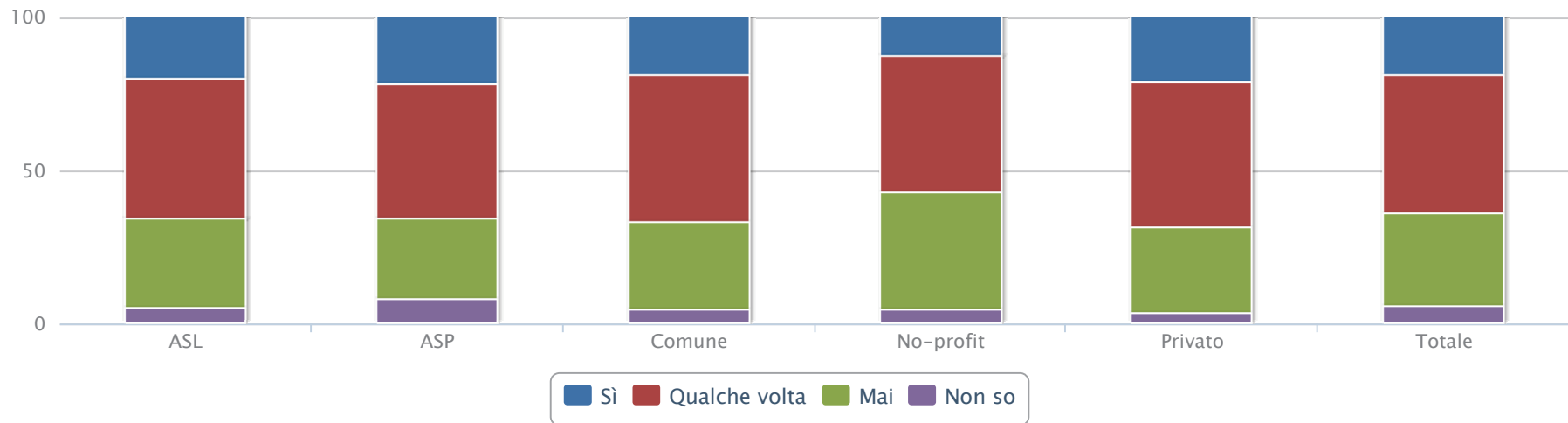


## di non essere valutato adeguatamente?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non so	Totale questionari
ASL	92 (20,35 %)	206 (45,58 %)	129 (28,54 %)	25 (5,53 %)	452 (100 %)
ASP	94 (21,76 %)	190 (43,98 %)	113 (26,16 %)	35 (8,10 %)	432 (100 %)
Comune	34 (19,10 %)	85 (47,75 %)	50 (28,09 %)	9 (5,06 %)	178 (100 %)
No-profit	47 (13,09 %)	159 (44,29 %)	135 (37,60 %)	18 (5,01 %)	359 (100 %)
Privato	16 (21,05 %)	36 (47,37 %)	21 (27,63 %)	3 (3,95 %)	76 (100 %)
Totale	283 (18,90 %)	676 (45,16 %)	448 (29,93 %)	90 (6,01 %)	1497 (100 %)

## di non essere valutato adeguatamente?

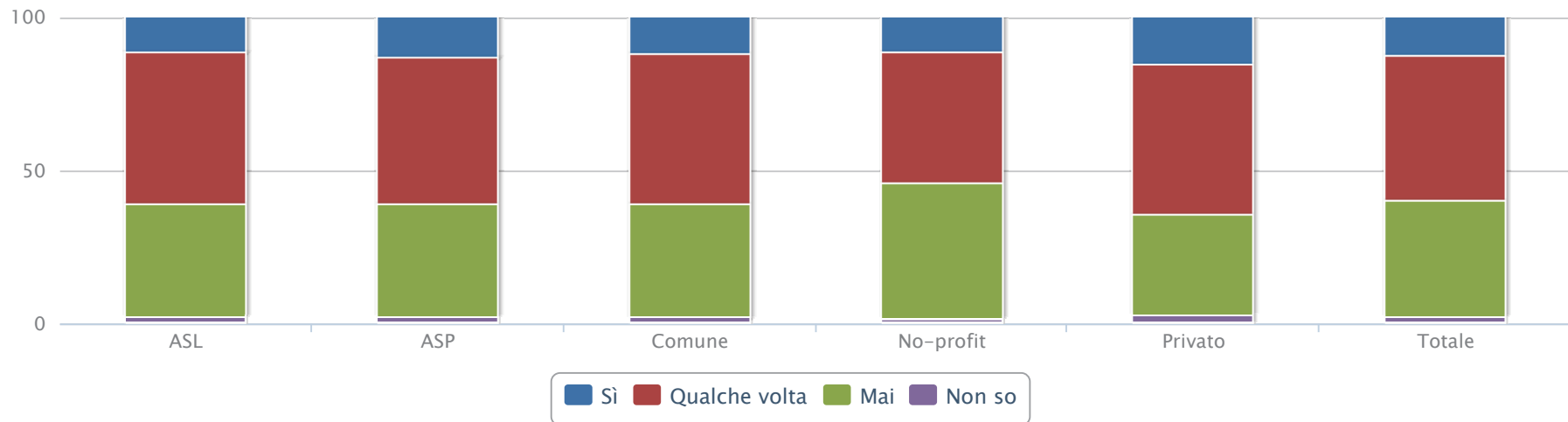


## di sentirti stanco/a del tuo lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Non so	Totale questionari
ASL	54 (11,95 %)	223 (49,34 %)	167 (36,95 %)	8 (1,77 %)	452 (100 %)
ASP	59 (13,66 %)	205 (47,45 %)	159 (36,81 %)	9 (2,08 %)	432 (100 %)
Comune	22 (12,36 %)	87 (48,88 %)	66 (37,08 %)	3 (1,69 %)	178 (100 %)
No-profit	41 (11,42 %)	154 (42,90 %)	159 (44,29 %)	5 (1,39 %)	359 (100 %)
Privato	12 (15,79 %)	37 (48,68 %)	25 (32,89 %)	2 (2,63 %)	76 (100 %)
Totale	188 (12,56 %)	706 (47,16 %)	576 (38,48 %)	27 (1,80 %)	1497 (100 %)

## di sentirti stanco/a del tuo lavoro?

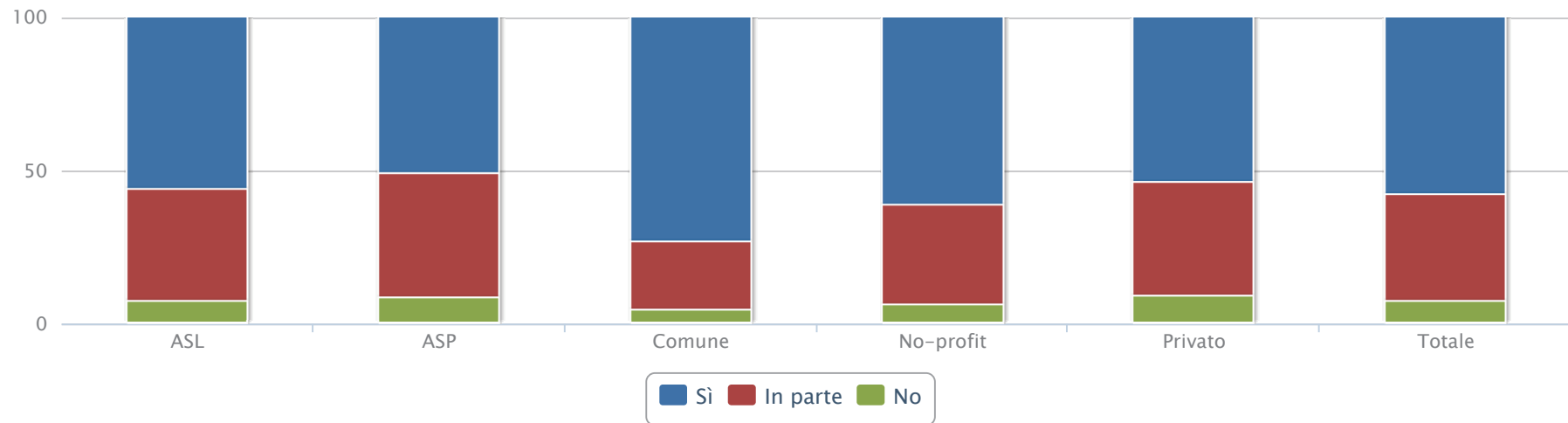


## Ti senti parte di una squadra?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	252 (55,75 %)	165 (36,50 %)	35 (7,74 %)	452 (100 %)
ASP	220 (50,93 %)	173 (40,05 %)	39 (9,03 %)	432 (100 %)
Comune	130 (73,03 %)	39 (21,91 %)	9 (5,06 %)	178 (100 %)
No-profit	219 (61,00 %)	116 (32,31 %)	24 (6,69 %)	359 (100 %)
Privato	41 (53,95 %)	28 (36,84 %)	7 (9,21 %)	76 (100 %)
Totale	862 (57,58 %)	521 (34,80 %)	114 (7,62 %)	1497 (100 %)

### Ti senti parte di una squadra?



# CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

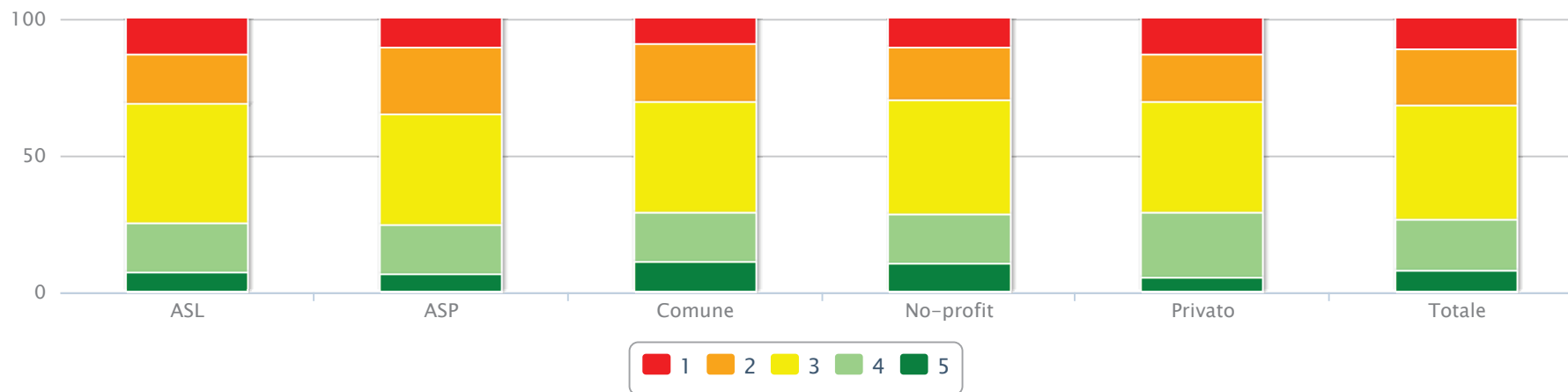
## Nella residenza in cui lavori fra colleghi si condividono interessi al di fuori del lavoro

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	60 (13,27 %)	82 (18,14 %)	196 (43,36 %)	82 (18,14 %)	32 (7,08 %)	452 (100 %)
ASP	45 (10,42 %)	105 (24,31 %)	176 (40,74 %)	77 (17,82 %)	29 (6,71 %)	432 (100 %)
Comune	17 (9,55 %)	37 (20,79 %)	72 (40,45 %)	32 (17,98 %)	20 (11,24 %)	178 (100 %)
No-profit	38 (10,58 %)	70 (19,50 %)	148 (41,23 %)	65 (18,11 %)	38 (10,58 %)	359 (100 %)
Privato	10 (13,16 %)	13 (17,11 %)	31 (40,79 %)	18 (23,68 %)	4 (5,26 %)	76 (100 %)
Totale	170 (11,36 %)	307 (20,51 %)	623 (41,62 %)	274 (18,30 %)	123 (8,22 %)	1497 (100 %)

## Nella residenza in cui lavori fra colleghi si condividono interessi al di fuori del lavoro



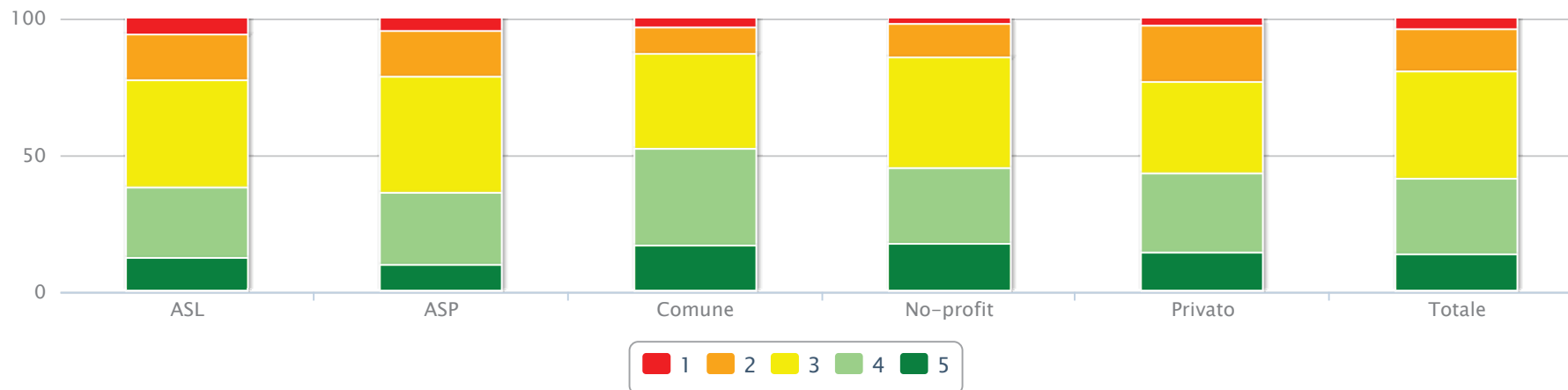
## Nella residenza in cui lavori c'è affiatamento tra colleghi

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	29 (6,42 %)	73 (16,15 %)	178 (39,38 %)	115 (25,44 %)	57 (12,61 %)	452 (100 %)
ASP	22 (5,09 %)	72 (16,67 %)	182 (42,13 %)	112 (25,93 %)	44 (10,19 %)	432 (100 %)
Comune	6 (3,37 %)	18 (10,11 %)	61 (34,27 %)	63 (35,39 %)	30 (16,85 %)	178 (100 %)
No-profit	8 (2,23 %)	45 (12,53 %)	143 (39,83 %)	99 (27,58 %)	64 (17,83 %)	359 (100 %)
Privato	2 (2,63 %)	16 (21,05 %)	25 (32,89 %)	22 (28,95 %)	11 (14,47 %)	76 (100 %)
Totale	67 (4,48 %)	224 (14,96 %)	589 (39,35 %)	411 (27,45 %)	206 (13,76 %)	1497 (100 %)

## Nella residenza in cui lavori c'è affiatamento tra colleghi





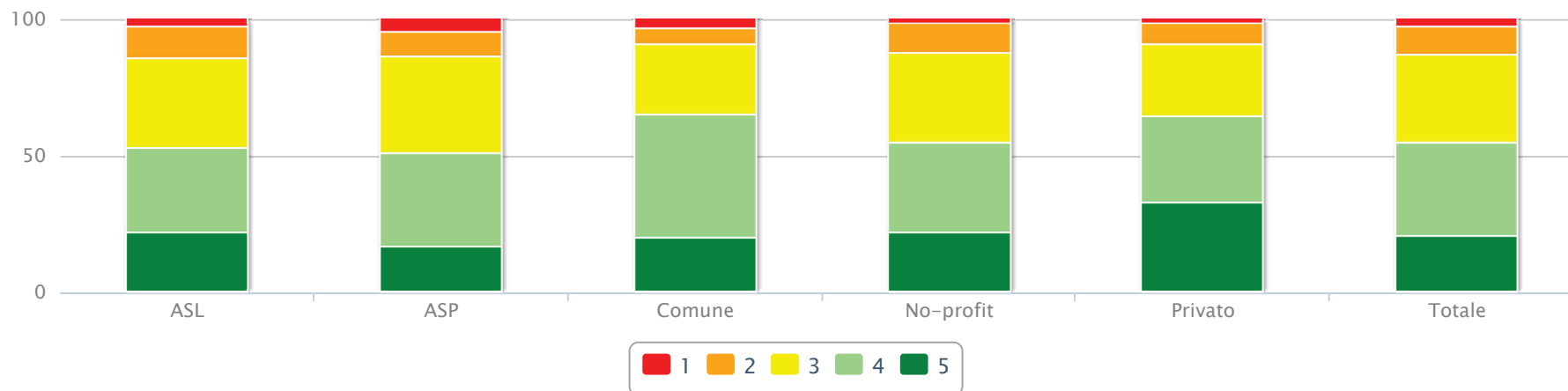
## Nella residenza in cui lavori il personale è concentrato sui propri compiti

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	12 (2,65 %)	53 (11,73 %)	147 (32,52 %)	140 (30,97 %)	100 (22,12 %)	452 (100 %)
ASP	20 (4,63 %)	40 (9,26 %)	153 (35,42 %)	147 (34,03 %)	72 (16,67 %)	432 (100 %)
Comune	6 (3,37 %)	11 (6,18 %)	45 (25,28 %)	80 (44,94 %)	36 (20,22 %)	178 (100 %)
No-profit	7 (1,95 %)	38 (10,58 %)	118 (32,87 %)	117 (32,59 %)	79 (22,01 %)	359 (100 %)
Privato	1 (1,32 %)	6 (7,89 %)	20 (26,32 %)	24 (31,58 %)	25 (32,89 %)	76 (100 %)
Totale	46 (3,07 %)	148 (9,89 %)	483 (32,26 %)	508 (33,93 %)	312 (20,84 %)	1497 (100 %)

## Nella residenza in cui lavori il personale è concentrato sui propri compiti



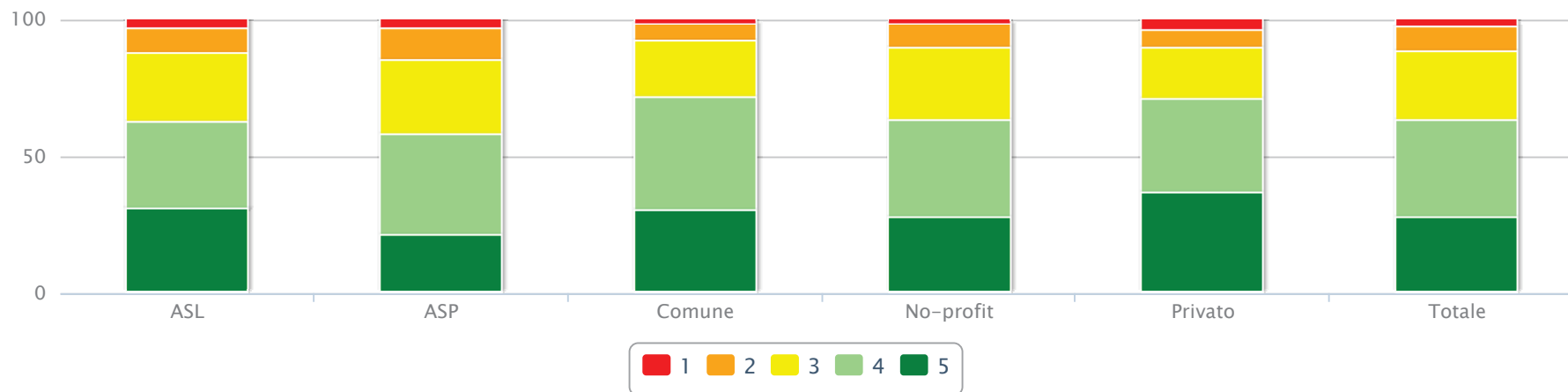
## Nella residenza in cui lavori c'è attenzione al rispetto delle procedure e dei protocolli

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	16 (3,54 %)	41 (9,07 %)	112 (24,78 %)	144 (31,86 %)	139 (30,75 %)	452 (100 %)
ASP	16 (3,70 %)	48 (11,11 %)	117 (27,08 %)	157 (36,34 %)	94 (21,76 %)	432 (100 %)
Comune	3 (1,69 %)	11 (6,18 %)	37 (20,79 %)	73 (41,01 %)	54 (30,34 %)	178 (100 %)
No-profit	6 (1,67 %)	32 (8,91 %)	94 (26,18 %)	126 (35,10 %)	101 (28,13 %)	359 (100 %)
Privato	3 (3,95 %)	5 (6,58 %)	14 (18,42 %)	26 (34,21 %)	28 (36,84 %)	76 (100 %)
Totale	44 (2,94 %)	137 (9,15 %)	374 (24,98 %)	526 (35,14 %)	416 (27,79 %)	1497 (100 %)

## Nella residenza in cui lavori c'è attenzione al rispetto delle procedure e dei protocolli



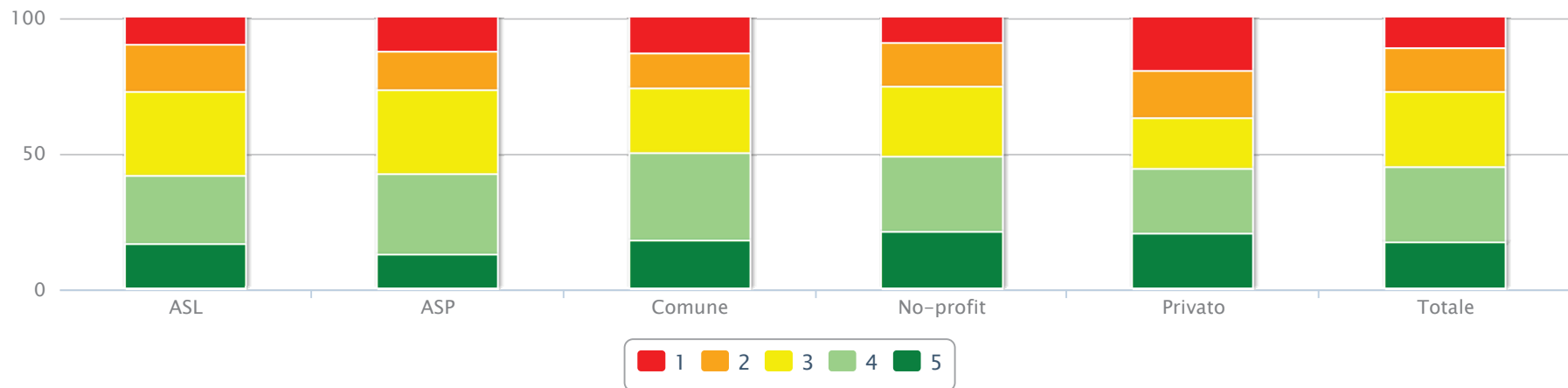
## Nella residenza in cui lavori il personale è incoraggiato ad avere nuove idee

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	46 (10,18 %)	77 (17,04 %)	139 (30,75 %)	114 (25,22 %)	76 (16,81 %)	452 (100 %)
ASP	53 (12,27 %)	63 (14,58 %)	132 (30,56 %)	126 (29,17 %)	58 (13,43 %)	432 (100 %)
Comune	23 (12,92 %)	23 (12,92 %)	43 (24,16 %)	57 (32,02 %)	32 (17,98 %)	178 (100 %)
No-profit	34 (9,47 %)	58 (16,16 %)	90 (25,07 %)	100 (27,86 %)	77 (21,45 %)	359 (100 %)
Privato	15 (19,74 %)	13 (17,11 %)	14 (18,42 %)	18 (23,68 %)	16 (21,05 %)	76 (100 %)
Totale	171 (11,42 %)	234 (15,63 %)	418 (27,92 %)	415 (27,72 %)	259 (17,30 %)	1497 (100 %)

## Nella residenza in cui lavori il personale è incoraggiato ad avere nuove idee



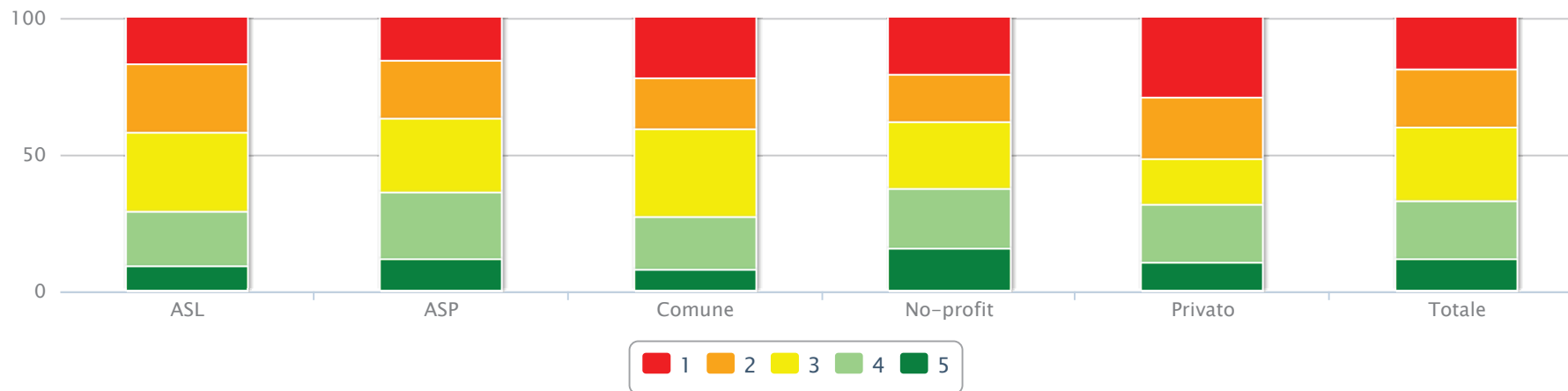
## Nella residenza in cui lavori c'è possibilità di confronto con altre realtà (ad es altre RSA)

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	76 (16,81 %)	115 (25,44 %)	128 (28,32 %)	90 (19,91 %)	43 (9,51 %)	452 (100 %)
ASP	68 (15,74 %)	91 (21,06 %)	116 (26,85 %)	105 (24,31 %)	52 (12,04 %)	432 (100 %)
Comune	39 (21,91 %)	34 (19,10 %)	57 (32,02 %)	34 (19,10 %)	14 (7,87 %)	178 (100 %)
No-profit	74 (20,61 %)	63 (17,55 %)	88 (24,51 %)	78 (21,73 %)	56 (15,60 %)	359 (100 %)
Privato	22 (28,95 %)	17 (22,37 %)	13 (17,11 %)	16 (21,05 %)	8 (10,53 %)	76 (100 %)
Totale	279 (18,64 %)	320 (21,38 %)	402 (26,85 %)	323 (21,58 %)	173 (11,56 %)	1497 (100 %)

Nella residenza in cui lavori c'è possibilità di confronto con altre realtà (ad es. altre RSA)



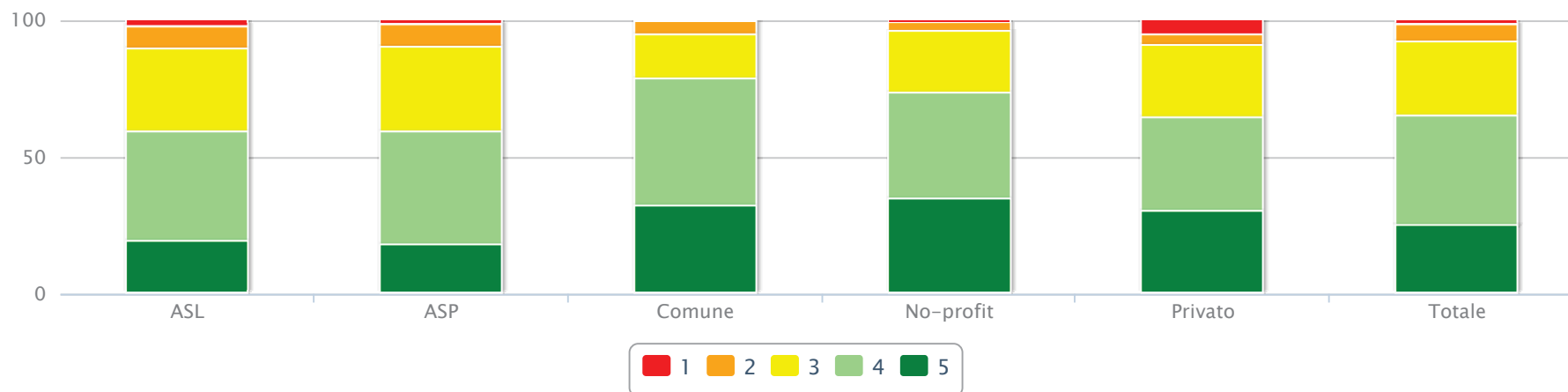
## Nella struttura in cui lavori la qualità dei servizi offerti agli ospiti è alta

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	10 (2,21 %)	37 (8,19 %)	138 (30,53 %)	179 (39,60 %)	88 (19,47 %)	452 (100 %)
ASP	8 (1,85 %)	34 (7,87 %)	133 (30,79 %)	178 (41,20 %)	79 (18,29 %)	432 (100 %)
Comune	1 (0,56 %)	9 (5,06 %)	28 (15,73 %)	82 (46,07 %)	58 (32,58 %)	178 (100 %)
No-profit	3 (0,84 %)	13 (3,62 %)	79 (22,01 %)	138 (38,44 %)	126 (35,10 %)	359 (100 %)
Privato	4 (5,26 %)	3 (3,95 %)	20 (26,32 %)	26 (34,21 %)	23 (30,26 %)	76 (100 %)
Totale	26 (1,74 %)	96 (6,41 %)	398 (26,59 %)	603 (40,28 %)	374 (24,98 %)	1497 (100 %)

## Nella struttura in cui lavori la qualità dei servizi offerti agli ospiti è alta



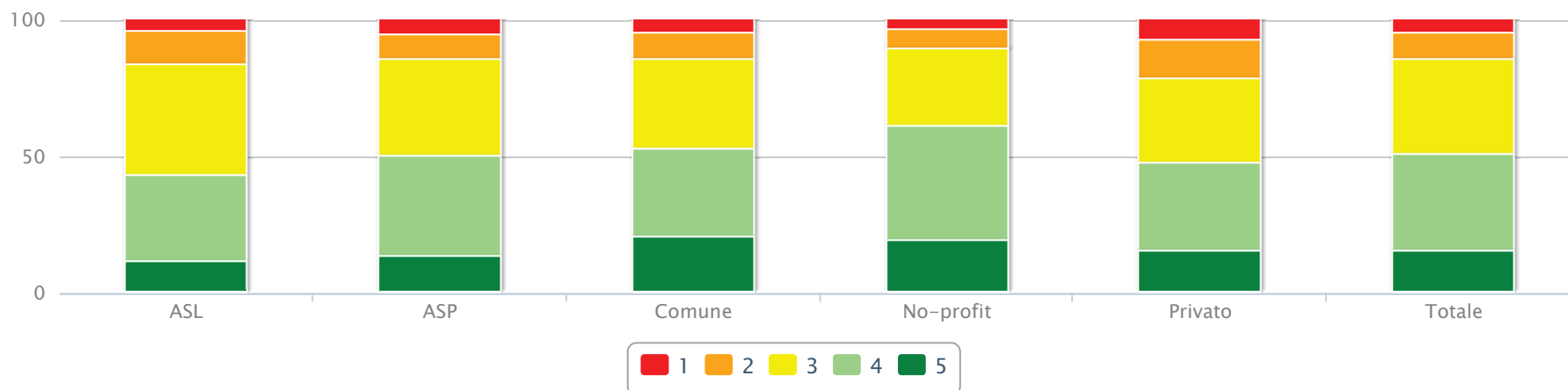
## Nella struttura in cui lavori la qualità dei servizi offerti agli ospiti è migliorata rispetto all'anno precedente

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo; 6 = non so)

Azienda	1	2	3	4	5	6	Totale questionari
ASL	17 (3,76 %)	47 (10,40 %)	153 (33,85 %)	122 (26,99 %)	45 (9,96 %)	68 (15,04 %)	452 (100 %)
ASP	21 (4,86 %)	34 (7,87 %)	133 (30,79 %)	137 (31,71 %)	51 (11,81 %)	56 (12,96 %)	432 (100 %)
Comune	8 (4,49 %)	15 (8,43 %)	51 (28,65 %)	51 (28,65 %)	33 (18,54 %)	20 (11,24 %)	178 (100 %)
No-profit	12 (3,34 %)	23 (6,41 %)	89 (24,79 %)	134 (37,33 %)	63 (17,55 %)	38 (10,58 %)	359 (100 %)
Privato	5 (6,58 %)	10 (13,16 %)	21 (27,63 %)	22 (28,95 %)	11 (14,47 %)	7 (9,21 %)	76 (100 %)
Totale	63 (4,21 %)	129 (8,62 %)	447 (29,86 %)	466 (31,13 %)	203 (13,56 %)	189 (12,63 %)	1497 (100 %)

## Nella struttura in cui lavori la qualità dei servizi offerti agli ospiti è migliorata rispetto all'anno precedente



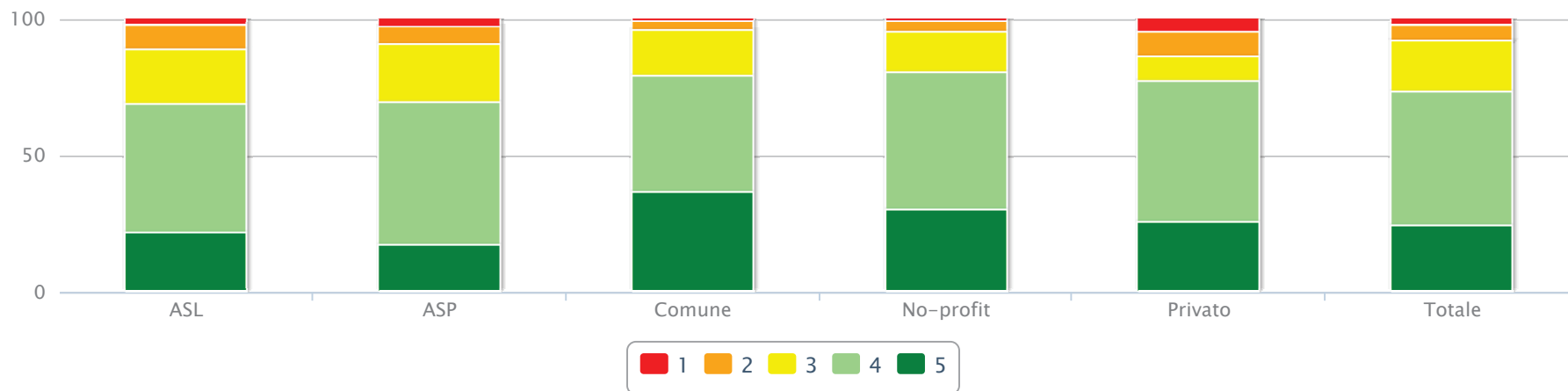
## Nella struttura in cui lavori in caso di reclami da parte degli ospiti, la struttura risponde prontamente

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo; 6 = non so)

Azienda	1	2	3	4	5	6	Totale questionari
ASL	10 (2,21 %)	34 (7,52 %)	79 (17,48 %)	185 (40,93 %)	88 (19,47 %)	56 (12,39 %)	452 (100 %)
ASP	10 (2,31 %)	25 (5,79 %)	82 (18,98 %)	198 (45,83 %)	66 (15,28 %)	51 (11,81 %)	432 (100 %)
Comune	2 (1,12 %)	5 (2,81 %)	27 (15,17 %)	70 (39,33 %)	60 (33,71 %)	14 (7,87 %)	178 (100 %)
No-profit	4 (1,11 %)	13 (3,62 %)	49 (13,65 %)	165 (45,96 %)	102 (28,41 %)	26 (7,24 %)	359 (100 %)
Privato	3 (3,95 %)	6 (7,89 %)	6 (7,89 %)	33 (43,42 %)	17 (22,37 %)	11 (14,47 %)	76 (100 %)
Totale	29 (1,94 %)	83 (5,54 %)	243 (16,23 %)	651 (43,49 %)	333 (22,24 %)	158 (10,55 %)	1497 (100 %)

Nella struttura in cui lavori in caso di reclami da parte degli ospiti, la struttura risponde prontamente  



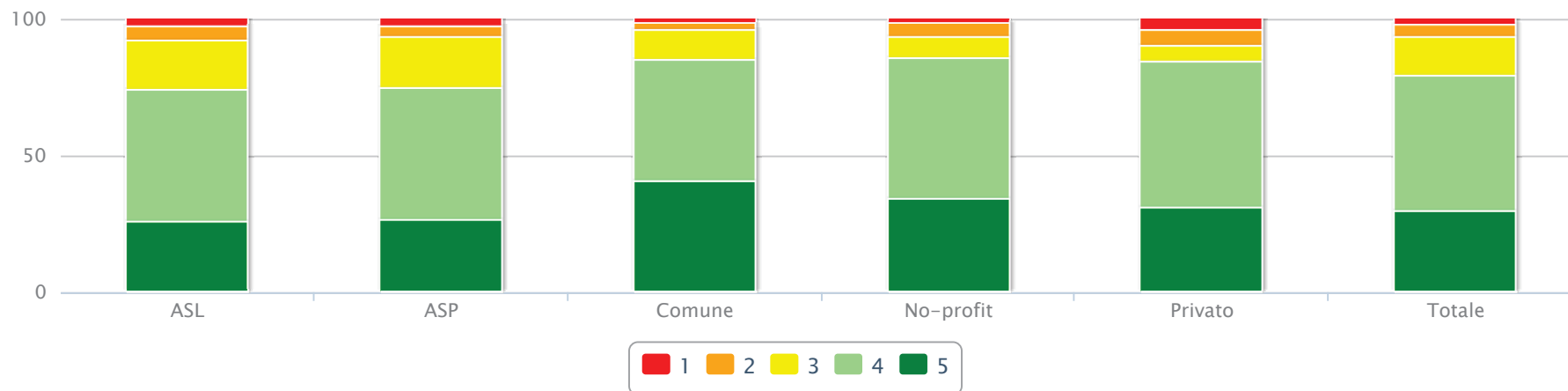
## Nella struttura in cui lavori i reclami degli ospiti vengono valutati per evitare che lo stesso problema si riproponga

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo)

Azienda	1	2	3	4	5	6	Totale questionari
ASL	11 (2,43 %)	21 (4,65 %)	74 (16,37 %)	198 (43,81 %)	106 (23,45 %)	42 (9,29 %)	452 (100 %)
ASP	11 (2,55 %)	16 (3,70 %)	71 (16,44 %)	188 (43,52 %)	102 (23,61 %)	44 (10,19 %)	432 (100 %)
Comune	3 (1,69 %)	4 (2,25 %)	19 (10,67 %)	75 (42,13 %)	69 (38,76 %)	8 (4,49 %)	178 (100 %)
No-profit	5 (1,39 %)	17 (4,74 %)	27 (7,52 %)	173 (48,19 %)	115 (32,03 %)	22 (6,13 %)	359 (100 %)
Privato	3 (3,95 %)	4 (5,26 %)	4 (5,26 %)	38 (50,00 %)	22 (28,95 %)	5 (6,58 %)	76 (100 %)
Totale	33 (2,20 %)	62 (4,14 %)	195 (13,03 %)	672 (44,89 %)	414 (27,66 %)	121 (8,08 %)	1497 (100 %)

### Nella struttura in cui lavori i reclami degli ospiti vengono valutati per evitare che lo stesso problema si riproponga







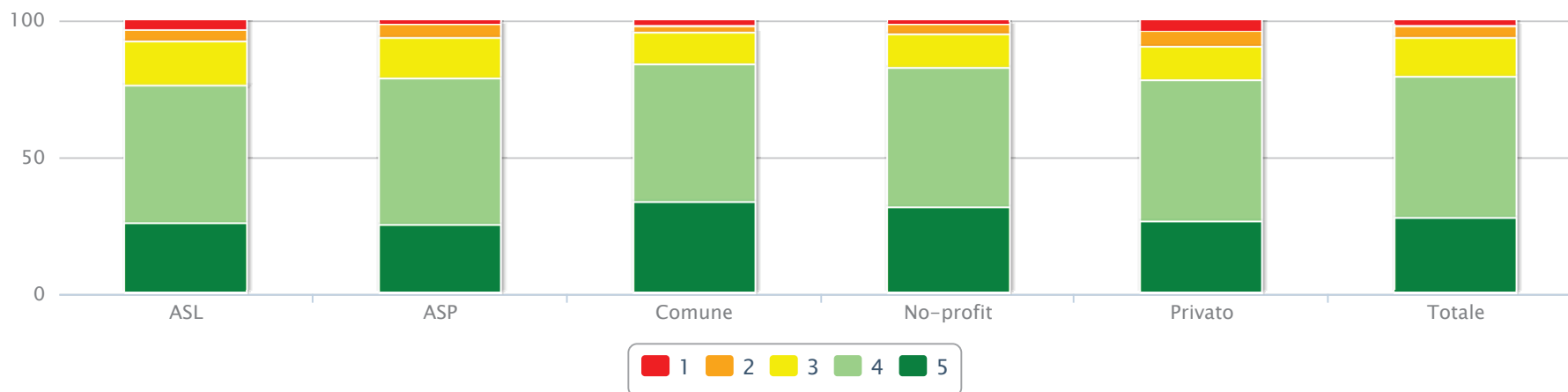
## Nella struttura in cui lavori le valutazioni delle indagini di soddisfazione sugli ospiti sono utilizzate per migliorare i servizi

Fonte: indagine di clima 2012

Legenda giudizi (1= per niente d'accordo, 5 = totalmente d'accordo)

Azienda	1	2	3	4	5	6	Totale questionari
ASL	13 (2,88 %)	20 (4,42 %)	64 (14,16 %)	198 (43,81 %)	103 (22,79 %)	54 (11,95 %)	452 (100 %)
ASP	7 (1,62 %)	18 (4,17 %)	59 (13,66 %)	205 (47,45 %)	99 (22,92 %)	44 (10,19 %)	432 (100 %)
Comune	4 (2,25 %)	4 (2,25 %)	19 (10,67 %)	82 (46,07 %)	56 (31,46 %)	13 (7,30 %)	178 (100 %)
No-profit	5 (1,39 %)	14 (3,90 %)	39 (10,86 %)	168 (46,80 %)	104 (28,97 %)	29 (8,08 %)	359 (100 %)
Privato	3 (3,95 %)	4 (5,26 %)	9 (11,84 %)	37 (48,68 %)	19 (25,00 %)	4 (5,26 %)	76 (100 %)
Totale	32 (2,14 %)	60 (4,01 %)	190 (12,69 %)	690 (46,09 %)	381 (25,45 %)	144 (9,62 %)	1497 (100 %)

Nella struttura in cui lavori le valutazioni delle indagini di soddisfazione sugli ospiti sono utilizzate per migliorare i servizi  



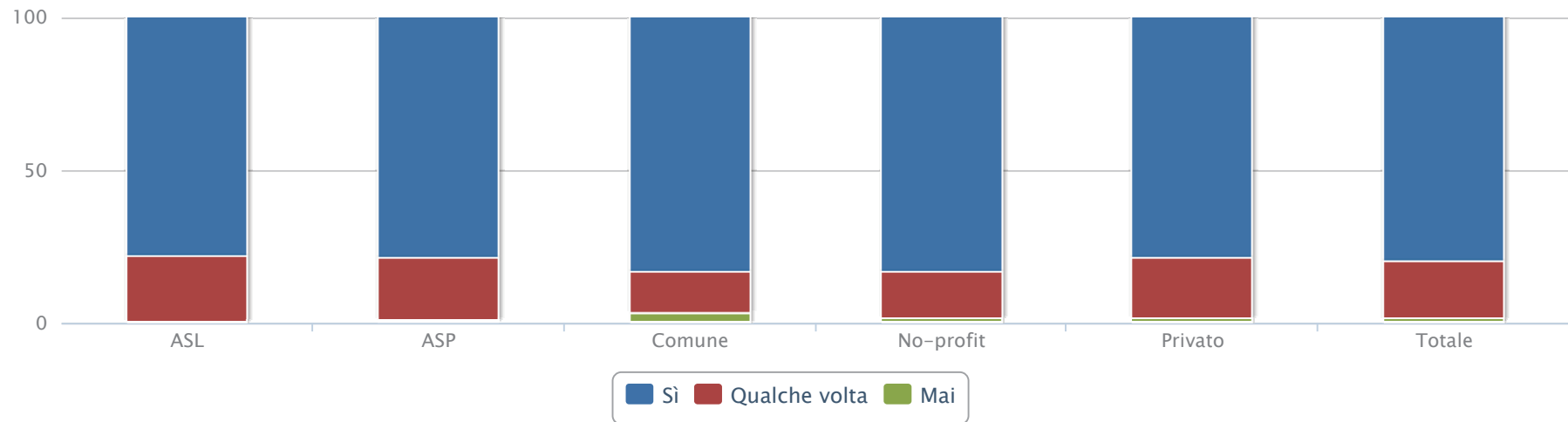
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

## Sei soddisfatto del tuo lavoro?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	Qualche volta	Mai	Totale questionari
ASL	353 (78,10 %)	97 (21,46 %)	2 (0,44 %)	452 (100 %)
ASP	339 (78,47 %)	90 (20,83 %)	3 (0,69 %)	432 (100 %)
Comune	148 (83,15 %)	24 (13,48 %)	6 (3,37 %)	178 (100 %)
No-profit	299 (83,29 %)	55 (15,32 %)	5 (1,39 %)	359 (100 %)
Privato	60 (78,95 %)	15 (19,74 %)	1 (1,32 %)	76 (100 %)
Totale	1199 (80,09 %)	281 (18,77 %)	17 (1,14 %)	1497 (100 %)

## Sei soddisfatto del tuo lavoro?

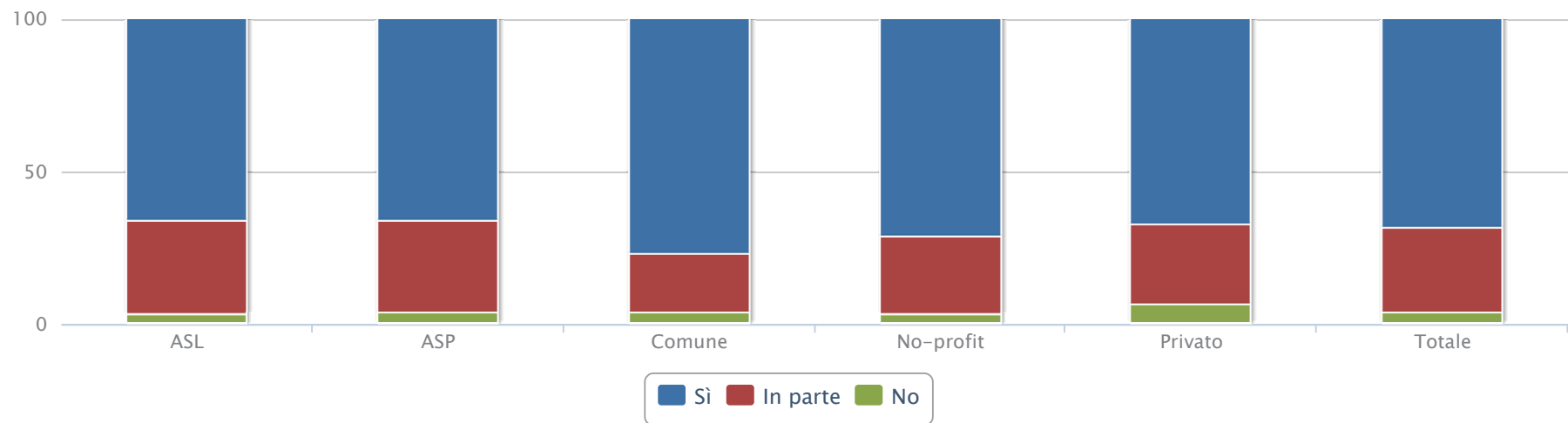


## Sei orgoglioso di lavorare in questa struttura?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	299 (66,15 %)	139 (30,75 %)	14 (3,10 %)	452 (100 %)
ASP	286 (66,20 %)	130 (30,09 %)	16 (3,70 %)	432 (100 %)
Comune	137 (76,97 %)	34 (19,10 %)	7 (3,93 %)	178 (100 %)
No-profit	256 (71,31 %)	92 (25,63 %)	11 (3,06 %)	359 (100 %)
Privato	51 (67,11 %)	20 (26,32 %)	5 (6,58 %)	76 (100 %)
Totale	1029 (68,74 %)	415 (27,72 %)	53 (3,54 %)	1497 (100 %)

## Sei orgoglioso di lavorare in questa struttura?

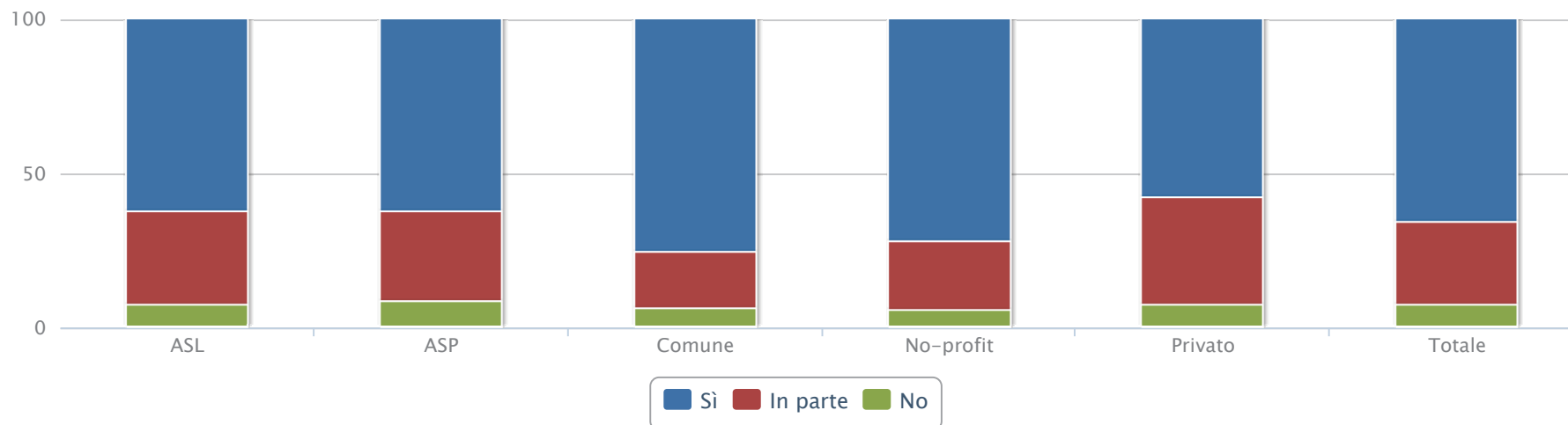


## Consigliaresti ad un amico o parente di lavorare in questa struttura?

Fonte: indagine di clima 2012

Azienda	Sì	In parte	No	Totale questionari
ASL	281 (62,17 %)	137 (30,31 %)	34 (7,52 %)	452 (100 %)
ASP	268 (62,04 %)	125 (28,94 %)	39 (9,03 %)	432 (100 %)
Comune	134 (75,28 %)	32 (17,98 %)	12 (6,74 %)	178 (100 %)
No-profit	259 (72,14 %)	79 (22,01 %)	21 (5,85 %)	359 (100 %)
Privato	44 (57,89 %)	26 (34,21 %)	6 (7,89 %)	76 (100 %)
Totale	986 (65,87 %)	399 (26,65 %)	112 (7,48 %)	1497 (100 %)

### Consigliaresti ad un amico o parente di lavorare in questa struttura?



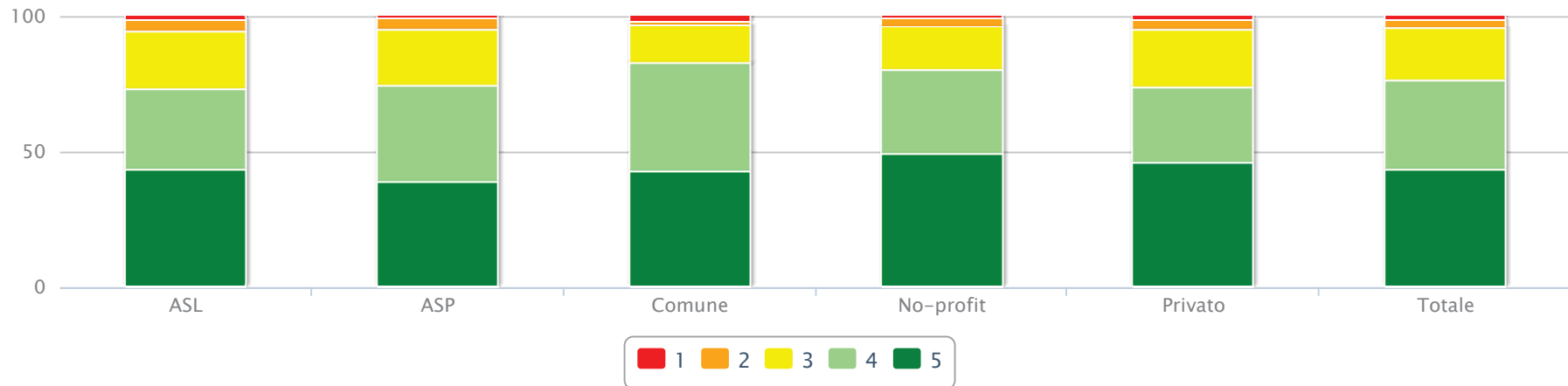
## Come ti senti?

Fonte: indagine di clima 2012

### Legenda giudizi (1 = male, 5 = bene)

Azienda	1	2	3	4	5	Totale questionari
ASL	8 (1,77 %)	20 (4,42 %)	95 (21,02 %)	133 (29,42 %)	196 (43,36 %)	452 (100 %)
ASP	3 (0,69 %)	20 (4,63 %)	88 (20,37 %)	153 (35,42 %)	168 (38,89 %)	432 (100 %)
Comune	4 (2,25 %)	2 (1,12 %)	26 (14,61 %)	70 (39,33 %)	76 (42,70 %)	178 (100 %)
No-profit	4 (1,11 %)	11 (3,06 %)	57 (15,88 %)	111 (30,92 %)	176 (49,03 %)	359 (100 %)
Privato	1 (1,32 %)	3 (3,95 %)	16 (21,05 %)	21 (27,63 %)	35 (46,05 %)	76 (100 %)
Totale	20 (1,34 %)	56 (3,74 %)	282 (18,84 %)	488 (32,60 %)	651 (43,49 %)	1497 (100 %)

### Come ti senti?



## Riferimenti bibliografici

1. Queen Utley-Smith et al. (2009) "Staff perceptions of staff-family interactions in nursing homes" *Journal of Aging Studies* 23, 168–177
2. A Report of the Independent Review of Staffing and Care Standard for Long Term - Care Homes in Ontario (2008) "People Caring for People. Impacting the quality of life and Care of residents of Long Term - Care Homes"
3. Censi A., "Disagio, conflitto e cambiamento organizzativo nelle residenze sanitarie assistenziali", *L'Educazione Sentimentale*, 8, 2006
4. Debé D.e Giordana C. "L'operatore in Casa di riposo: lavorare costruendo reti e relazioni. Riflessioni sulla formazione ad operatori che operano in residenze per anziani", 2006 Ed. Franco Angeli
5. Wodchis W.(2011) "Determinants of Quality in Ontario LTC Homes" [www.hpme.utoronto.ca](http://www.hpme.utoronto.ca)

Il Laboratorio Management e Sanità (MeS), costituito nel 2004 dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, grazie alla collaborazione con la Regione Toscana, lavora nell'ambito della ricerca e formazione in economia e management sanitario con Istituzioni sanitarie pubbliche e private a livello regionale, nazionale ed internazionale. La sua missione consiste nel valorizzare le logiche fondanti del sistema sanitario pubblico, nello studio e valutazione delle sue specificità, nel confronto tra diversi sistemi regionali ed internazionali, nell'innovazione organizzativa e gestionale a beneficio della tutela della salute, ed infine nella sistematizzazione di know-how manageriale per chi opera nel mondo della sanità. Il Laboratorio MeS adotta un approccio alla valutazione multidisciplinare, integrando metodologie statistiche sia quantitative che qualitative.

[www.meslab.sssup.it](http://www.meslab.sssup.it)



ISBN e-book 978 -889853911-6

ISBN 978 -889853910-9

