



S P I T E X  
Assistenza e cura a domicilio

# SPITEX RIVISTA

La rivista dell'Associazione svizzera dei  
Servizi di Assistenza e Cura a Domicilio  
5/2014 | Ottobre/Novembre

## Conoscersi per migliorare

Se un collaboratore è soddisfatto del proprio lavoro, riesce a svolgere i propri compiti con maggiore qualità, a lavorare meglio. Questo in estrema sintesi il concetto che ruota attorno ad una complessa analisi svolta dal Dipartimento sanità della Supsi, su mandato del Dipartimento della sanità e della socialità. L'analisi verrà presto completata da una ricerca sul grado di soddisfazione dell'utenza, permettendo quindi un interessante incrocio di risultati.

Complessivamente il grado di soddisfazione è risultato essere buono, con alcuni punti che meriteranno di essere approfonditi. Tra i suggerimenti formulati dal personale stesso, vi è quello di affidare maggiori responsabilità agli/alle Operatori/trici sociosanitari OSS. Si tratta infatti di una figura relativamente nuova, che deve ancora trovare la sua giusta collocazione all'interno dei SACD. Una figura professionale che, a causa dell'evoluzione della casistica, dovrà obbligatoriamente essere valorizzata.

di Stefano Motta  
Redazione Spitex Rivista

## Valutare la soddisfazione del personale

Uno strumento per intraprendere un percorso di miglioramento continuo della qualità per i SACD del Canton Ticino



Il team di ricerca del Dipartimento sanità della Supsi Foto: Supsi

La valutazione della soddisfazione del personale, promossa dal Dipartimento della sanità e della socialità del Canton Ticino DSS, in collaborazione con i SACD, costituisce uno dei pilastri del Contratto di Prestazione stipulato tra il Cantone stesso e i Servizi di Assistenza e Cura a Domicilio e rappresenta un importante passo verso il percorso di miglioramento continuo della qualità.

Lo sviluppo del progetto di ricerca è stato affidato al team SUPSI-DSAN e l'iter organizzativo si è caratterizzato per una continua interazione tra il team e il gruppo di accompagnamento formato da rappresentanti dei SACD, delle OACD (organizzazioni commerciali), delle infermiere indipendenti e dell'Ufficio del medico cantonale.

La valutazione del grado di soddisfazione del personale è un indicatore che mira a riflettere, in modo multidimensionale, la complessità delle Organizzazioni (a livello gestionale, strutturale, relazionale, ecc.), le aspet-

tative e i vissuti degli operatori, i livelli di qualità delle prestazioni erogate, a partire dalla storia e dall'evoluzione del singolo servizio. L'obiettivo della ricerca è dunque quello di offrire agli organi direttivi dei singoli servizi uno strumento di gestione condiviso e omogeneo e al DSS elementi di monitoraggio e spunti per l'evoluzione del sistema socio-sanitario. La metodologia di indagine ha implicato l'utilizzo di un questionario auto-compilato, costituito da tre sezioni. Nella prima parte si rilevano la soddisfazione dei collaboratori nei confronti dell'organizzazione e del proprio lavoro e il giudizio degli stessi rispetto alla qualità delle prestazioni erogate all'utenza, nella seconda parte vengono valutati gli ambiti di stress percepito e infine, nella terza sezione si rilevano variabili socio-demografiche e professionali degli operatori (nel rispetto dell'anonimato dei rispondenti).

di Luisa Lomazzi, Daniela Crisà e Paola Ferrari, ricercatrici Supsi