

# Conoscersi per migliorare

Autor(en): **Motta, Stefano**

Objekttyp: **Preface**

Zeitschrift: **Spitex rivista : la rivista dell'Associazione svizzera dei servizi di assistenza e cura a domicilio**

Band (Jahr): - **(2014)**

Heft 5

PDF erstellt am: **22.07.2024**

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



SPITEX

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

7883