

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PER IL LAVORO NEGLI ISTITUTI PER ANZIANI

Gentile Direttrice, egregio Direttore

L'esigenza d'effettuare un rilevamento sistematico del grado di soddisfazione del lavoro tra il personale curante, è diventata un dovere di ogni istituto per anziani dopo la pubblicazione della direttiva dell'UMC sulla qualità del 15 dicembre 2003.

A prima vista si tratta di un criterio gestionale. L'inserimento nell'insieme dei requisiti di qualità strutturali può pertanto apparire a prima vista eccessivo, ma nasce da un'esigenza più ampia, determinata dal progressivo cambiamento gestionale avvenuto negli ultimi anni.

È interessante infatti notare come la richiesta di disporre di uno strumento di misurazione della soddisfazione dei propri collaboratori sia nata dagli istituti stessi, che hanno iniziato dalla metà degli anni '90 un percorso di rinnovamento organizzativo, assimilando come obiettivo anche quello di promuovere le risorse umane quale capitale dell'istituto.

La casa per anziani ha questa particolarità, che la qualità delle cure percepita dal residente è strettamente legata alla qualità della relazione con il personale curante. Perciò la soddisfazione professionale dei collaboratori assume un ruolo decisivo.

Conseguentemente è diventata centrale la gestione del personale tramite strumenti che sappiano integrare il sapere verticale dei compiti con quello orizzontale delle competenze. L'annesso questionario sulla soddisfazione del lavoro è in quest'ottica un importante tassello conoscitivo, che consente di misurare il grado di soddisfazione dei propri collaboratori al fine d'influire positivamente sulla qualità delle cure.

Il questionario che vi presentiamo è il risultato di uno specifico lavoro di gruppo coordinato dall'Ufficio del medico cantonale in collaborazione con l'Ufficio di progetto "contratti di prestazione" e l'Ufficio anziani. Si tratta di uno strumento di valutazione della soddisfazione proposto come un concreto sostegno agli istituti per anziani al fine di ottemperare al requisito di qualità S18.

Alle direzioni degli istituti la libertà di adottarlo, modificarlo, estenderlo e utilizzarlo nelle singole realtà: naturalmente più istituti utilizzano lo stesso strumento, più sarà facile compararne i risultati. La gestione della misurazione della soddisfazione dei propri collaboratori compete comunque ad ogni casa per anziani, con questo o altri strumenti.

Con i più cordiali saluti

Il Medico cantonale
Dr med. I. Cassis



Bellinzona, 4 maggio 2006