OPERA PIA
CASA DEL PANE
ASILONOTTURNO
PENSIONATO ZANABONI
già ONLUS - ETS

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION DIPENDENTI E COLLABORATORI

Anno di rilevazione 2025

Via Cagnoni, 9 bis – 27058 Voghera (PV) - Telefono: 0383 43364–0383 41962 – Fax: 0383 1970346
e-mail: info@zanaboni.org – pec: infozanaboni@pec.ascompavia.it - sito: www.zanaboni.org
C.F. 86002700184 / P.IVA 01122500182
Registro Persone Giuridiche Private Regione Lombardia n° 1520 del 6/12/02 R.E.A. C.C.I.A.A. PAVIA n° 236420 del 10/12/02

CVI ISO 9001
SNAS Reg. No. 156IQ-014

INDICE

1)Premessa.

2)Obiettivi della ricerca.

3)Metodologia.

4)Suddivisione dei risultati:

- Parte B: Valutazione delle modalità di lavoro
- Parte C: Valutazione del benessere legato all'attività lavorativa

5) Segnalazione di possibili argomenti da trattare nei corsi di formazione

6) Conclusioni.

1) PREMESSA.

La presente relazione contiene i risultati dell'indagine svolta presso la RSA Zanaboni riguardante la valutazione del benessere organizzativo, nell'anno 2025, da parte dei dipendenti e dei collaboratori della struttura.

L'utilizzo di strumenti per la rilevazione della soddisfazione (Customer-Satisfaction), assolve a un requisito organizzativo e gestionale imposto dall'attuale normativa regionale (D.G.R. n. 12618/2003), finalizzato ad individuare e focalizzare l'attenzione sui servizi offerti. Conoscere il grado di soddisfazione percepito dai dipendenti e dai collaboratori della struttura rappresenta un passaggio fondamentale e molto importante per potere offrire un continuo miglioramento, una costante crescita la salvaguardia a livello fisico, psicologico e sociale di tutte le figure lavorativo.

2) OBIETTIVI DI RICERCA.

La ricerca è stata condotta con l'obiettivo di comprendere il livello appartenenza dei dipendenti e collaboratori alla RSA, il loro grado di comprensione della mission della struttura, dei processi e delle dinamiche di gruppo al fine di migliorare il grado di benessere all'interno dell'ente . Sono stati indagati fattori ritenuti fondamentali riguardanti:

- PARTE B: la valutazione delle modalità di lavoro
- PARTE C: il benessere legato all'attività lavorativa

I dati raccolti permettono, quindi, un accrescimento globale, promuovendo il più alto grado di benessere fisico,psicologico e relazionale del lavoratore, oltre a comprendere come i dipendenti e i collaboratori vivono la relazione con la struttura stessa e con le altre figure professionali.

3) METODOLOGIA.

Lo strumento utilizzato per effettuare queste rilevazioni è un questionario che ha come caratteristica quello di essere il più esaustivo possibile e di facile comprensione. E' stato chiesto ai dipendenti e collaboratori di esprimere un giudizio barrando la casella ritenuta più idonea su 6 possibilità in ordine crescente di consenso (NO-NON MOLTO-ABBASTANZA-SI- NON HO SUFFICIENTI ELEMENTI DI VALUTAZIONE - NON SO).

E' stato previsto per certi quesiti uno spazio nel quale indicare dei suggerimenti o poter meglio esprimere il proprio parere.

Il questionario è stato compilato complessivamente da N° 33 DIPENDENTI /COLLABORATORI su un totale di N° 55 distribuiti; la percentuale dei lavoratori che ha riconsegnato il questionario compilato è pertanto del 60%. La valutazione è stata fatta nel rispetto della privacy.

4) SUDDIVISIONE DEI RISULTATI.

Il numero complessivo dei lavoratori intervistati è di 33 suddivisi in questo modo:

LAVORATORI PRESSO LA RSA DA:

- Meno di 10 anni: n° 19 (58%)
- Più di 10 anni : n° 14 (42%)

TIPOLOGIA DI CONTRATTO:

- Tempo indeterminato: n° 27 (82%)
- Tempo determinato: n° 3 (9%)
- Libera professione: n° 3 (9%)

PARTE B: VALUTAZIONE DELLE MODALITA' DI LAVORO

Ai lavoratori è stato domandato di esprimere il loro giudizio in relazione alle seguenti affermazioni:

1- SI SENTE PARTE DI QUESTO ENTE?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	2 (6%)	8 (24%)	15 (45%)	2 (6%)	6 (18%)	-

2- CONOSCE LE SUE RESPONSABILITA?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	4(12%)	27(82%)	-	2 (6%)	-

3- HA IL PIENO SOSTEGNO DEI SUOI SUPERIORI?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	1 (3%)	7 (21%)	22 (67%)	-	3 (9%)	-

4- HA COMPLETA RESPONSABILITA' NELLO SVOLGIMENTO DEL LAVORO?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
1 (3%)		9 (27%)	18 (55%)	3 (9%)	2 (6%)	-

5- ESISTONO OBIETTIVI CHIARI E PIANIFICATI PER IL SUO LAVORO?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	3 (9%)	7 (21%)	18 (55%)	2 (6%)	3 (9%)	-

6- I SUOI SUPERIORI LA COINVOLGONO CON I COLLEGHI AD ANALIZZARE GLI ERRORI PER MIGLIORARE?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
1 (3%)	3 (9%)	8 (24%)	17 (52%)	3 (9%)	1 (3%)	-

7- SPESSO FA PIU' DI QUANTO RICHIESTO DAL SUO LAVORO?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
6 (18%)	2 (6%)	9 (27%)	14 (42%)	1(3%)	1 (3%)	-

8- VIENE INTERPELLATO PER GLI ACQUISTI DEI MATERIALI E ATTREZZATURE DA UTILIZZARE?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
7 (21%)	2 (6%)	9 (27%)	15 (45%)	-	-	-

9- SE HA BISOGNO DI UN'INFORMAZIONE PER IL SUO LAVORO SA A CHI RIVOLGERSI?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	2 (6%)	29 (88%)	-	2 (6%)	-

10-L'OFFERTA DI UNA RETRIBUZIONE PIU' ALTA LE FAREBBE PENSARE DI CAMBIARE RSA?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
9 (27%)	3 (9%)	4 (12%)	11 (33%)	-	6 (18%)	-

11- SONO DEFINITE LE LINEE GUIDA E /O I PROTOCOLLI PER LE PRESTAZIONI PRINCIPALI?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	1 (3%)	6 (18%)	25 (76%)	-	1 (3%)	-

12- I SUPERIORI SPIEGANO LE LORO DECISIONI SUL SUO FUTURO LAVORO?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	1 (3%)	7 (21%)	25 (76%)	-	-	-

13-LA RICHIESTA DI MAGGIORI RISORSE VIENE SODDISFATTA?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	2 (6%)	15 (45%)	10 (30%)	4 (12%)	2 (6%)	-

14-I SUOI SUPERIORI INVESTONO ADEGUATE RISORSE PER LO SVILUPPO DELLE SUE ATTIVITA'?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
1 (3%)	-	11 (33%)	17(52%)	2 (6%)	2 (6%)	-

15- HA UN RAPPORTO COLLABORATIVO CON I FAMILIARI DEI RESIDENTI?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
2 (6%)	1 (3%)	14 (42%)	14 (42%)	1 (6%)	1 (3%)	-

16-E' SODDISFATTO DEGLI ORARI DI LAVORO ADOTTATI?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	1 (3%)	7 (21%)	25 (76%)	-	-	-

17-E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	1 (3%)	13 (39%)	18 (55%)	1 (3%)	-	-

18-E' SODDISFATTO DEL MATERIALE/ ATTREZZATURE A DISPOSIZIONE SUL LAVORO?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	2 (6%)	7 (21%)	22 (67%)	1 (3%)	1 (3%)	-

19 a -E' SODDISFATTO/A DELLA FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE PER QUALITA'?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	11 (33%)	18 (55%)	3 (9%)	1 (3%)	-

19 b- E' SODDISFATTO/A DELLA FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE PER QUANTITA'?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	11 (33%)	20 (61%)	1 (3%)	1 (3%)	-

20 -E' SODDISFATTO/A DEL LAVORO DI EQUIPE SVOLTO ALL'INTERNO DEL SUO SERVIZIO?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	2 (6%)	12 (36%)	18 (55%)	1 (3%)	-	-

21-E' SODDISFATTO/A DELL'INTEGRAZIONE TRA FIGURE PROFESSIONALI DELLA SUA EQUIPE?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	2 (6%)	14 (42%)	16 (49%)	-	1 (3%)	-

22-E' SODDISFATTO/A DEGLI STRUMENTI ADOTTATI DALLA SUA EQUIPE?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	2 (6%)	11 (33%)	16 (49%)	3 (9%)	1 (3%)	-

23-E' SODDISFATTO/A DEL GRADO DI COLLABORAZIONE TRA LEI ED I SUOI COLLEGHI:

a) MEDICI:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	1 (3%)	11 (33%)	18 (55%)	3 (9%)	-	-

b) COORDINATORI:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
1 (3%)	-	6 (18%)	22 (67%)	2 (6%)	2 (6%)	-

c) INFERMIERI :

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
1 (3%)	-	10 (30%)	19 (58%)	1 (3%)	2 (6%)	-

d) AMMINISTRATIVI:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
1 (3%)	1 (3%)	10 (30%)	20 (61%)	-	1 (3%)	-

e) ASA-OSS

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	9 (27%)	21 (64%)	1 (3%)	2 (6%)	-

f) ADDETTI SERVIZI GENERALI: PULIZIE/LAVANDERIA

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	1 (3%)	4 (12%)	27 (82%)	1 (3%)	-	-

g) ADDETTI SERVIZI GENERALI:MANUTENZIONE

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	7 (21%)	24 (73%)	1 (3%)	1 (3%)	-

h) ADDETTI SERVIZI GENERALI:RECEPTION

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	7 (21%)	24 (73%)	1 (3%)	1 (3%)	-

I) FISIOTERAPISTI

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	11 (33%)	20 (61%)	-	2 (6%)	-

L) EDUCATORI

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	3 (9%)	5 (15%)	22 (67%)	-	3 (9%)	-

m) CUCINA

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	3 (9%)	28 (85%)	-	2 (6%)	-

25-A SUO AVVISO SONO EFFICIENTI I SERVIZI FORNITI DA:

a) SERVIZIO MEDICO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	8 (24%)	21 (64%)	4 (12%)	-	-

b) INFERMIERISTICO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	2 (6%)	9 (27%)	17 (52%)	5 (15%)	-	-

c) FISIOTERAPICO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	5 (11%)	24 (73%)	3 (9%)	1 (3%)	-

d) EDUCATIVO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	3 (9%)	10 (30%)	18 (55%)	2 (6%)	-	-

e) CUCINA:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	5 (15%)	26 (79%)	2 (6%)	-	-

f) LAVANDERIA:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	4 (12%)	25 (76%)	2 (6%)	2 (6%)	-

g) SERVIZI MANUTENZIONE:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	8 (24%)	21 (64%)	3 (9%)	1 (3%)	

h) SERVIZI VARI:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	-	5 (15%)	25 (76%)	2 (6%)	1 (3%)	-

I) UFFICIO AMMINISTRATIVO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
1 (3%)	-	4 (12%)	25 (76%)	-	3 (9%)	-

25- E' SODDISFATTO/A DELLA COLLABORAZIONE CON:

a) LA DIREZIONE AMMINISTRATIVA:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
1 (3%)		6 (18%)	24 (73%)	1 (3%)	1 (3%)	-

b) LA DIREZIONE SANITARIA:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
1 (3%)	-	8 (24%)	23 (70%)	1 (3%)	-	-

26- E' SODDISFATTO/A DEL SERVIZIO DELLA RSA SVOLTO NEL SUO COMPLESSO?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
	1 (3%)	8 (24%)	23 (70%)	1 (3%)	-	-

27- E' SODDISFATTO/A DELL'IMMAGINE DELLA RSA?

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
2(6%)	1 (3%)	2 (6%)	26 (79%)	1 (3%)	1 (3%)	-

PARTE C: VALUTAZIONE DEL BENESSERE LEGATO ALL'ATTIVITA' LAVORATIVA

Ai lavoratori è stato domandato di esprimere il loro giudizio in relazione agli stati d'animo elencati, collegati all'attività lavorativa

-SPESSO IL SUO LAVORO LA FA SENTIRE:

a) TRISTE:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
20 (61%)	5 (15%)	2 (6%)	5 (15%)	1 (3%)	-	-

b) CALMO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
3 (9%)	3 (9%)	12 (36%)	15 (45%)	-	-	-

c) ANSIOSO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
20 (61%)	7 (21%)	3 (9%)	1 (3%)	5 (6%)	-	-

d) ENTUSIASTA:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
4 (12%)	2 (6%)	19 (58%)	6 (18%)	1 (3%)	1 (3%)	

e) MOTIVATO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	5 (15%)	20 (61%)	7 (21%)	1 (3%)	-	-

f) PREOCCUPATO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
18 (55%)	5 (15%)	5 (15%)	5 (15%)	-	-	-

g) RIPOSATO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
7 (21%)	9 (27%)	11 (33%)	6 (18%)	-	-	-

h) NERVOSO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
19 (58%)	10 (30%)	2 (6%)	1 (3%)	1 (35)	-	-

I) DEPRESSO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
28 (85%)	2 (9%)	1 (3%)	1 (3%)	-	-	-

L) OTTIMISTA:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
4 (12%)	7 (21%)	16 (48%)	4 (12%)	1 (3%)	1 (3%)	-

m) ANNOIATO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
23 (70%)	5 (15%)	1 (3%)	1 (3%)	1 (3%)	2 (6%)	-

n) AVVILITO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
21 (64%)	3 (9%)	3 (9%)	2 (6%)	2 (6%)	2 (6%)	-

o) UTILE:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
2 (6%)	2 (6%)	13 (39%)	13 (39%)	1 (3%)	2 (6%)	-

p) IMPORTANTE PER L'ORGANIZZAZIONE:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
2 (6%)	3 (9%)	16 (48%)	11 (33%)	-	1 (3%)	-

p) SODDISFATTO:

1-NO	2- NON MOLTO	3-ABBASTANZA	4-SI	5-INSUFF. ELEMENTI DI VALUTAZIONE	6- NON SO	NON COMPILATI
-	2 (6%)	17 (52%)	11 (33%)	3 (9%)	-	-

5) SEGNALAZIONDE DEGLI ARGOMENTI CHE IL PERSONALE LAVORATIVO VORREBBE TRATTARE NEI PROSSIMI CORSI DI FORMAZIONE

E' stato richiesto ai dipendenti e collaboratori di segnalare degli argomenti che vorrebbero fossero trattati nei prossimi corsi di formazione . Le indicazioni hanno individuato:

- Risk Management
- Comunicazione
- Incontro con psicologo

6) CONCLUSIONI.

L'analisi dei risultati ottenuti dalla somministrazione della customer dipendenti 2025 ha messo in rilievo, come fattore importante da considerare, il fatto che sia diminuito il senso di appartenenza del dipendente all'ente; infatti solo il 45% dei dipendenti che hanno compilato il questionario ha risposto di sentirsi parte della struttura contro il 62 % dell'anno 2024. Si è riscontrato che il lavoratore conosce le proprie responsabilità (82%) e sa a chi rivolgersi in caso di necessità o di informazioni (88%). Ritiene che i propri obiettivi lavorativi siano abbastanza chiari (55%) e che esistano linee guida e protocolli ben definiti (76%). Sempre il 76% dei dipendenti intervistati ritiene soddisfacente l'orario delle proprie mansioni, il 55% è contento dell'organizzazione lavorativa e il 67% delle attrezzature a propria disposizione. Dal questionario emerge che la maggior degli intervistati è abbastanza soddisfatto dell'integrazione tra le varie figure professionali e dell'efficienza dei servizi offerti. Il personale che ha partecipato alla customer è per il 61% soddisfatto della formazione e dei corsi di aggiornamento in relazione alla loro quantità e al 55% per la qualità. A tal riguardo alcuni dipendenti

hanno indicato dei macro argomenti all'interno dei quali avrebbero piacere venissero organizzati degli approfondimenti (risk management, comunicazione e incontri con uno psicologo). La terza parte dei questionari inerente il benessere legato all'attività lavorativa ha fornito risultati abbastanza soddisfacenti dato che sono molto basse le percentuali nelle risposte indicanti rischi di burn-out (segni di tristezza-preoccupazione-avvilimento): i lavoratori si sentono abbastanza soddisfatti del proprio lavoro e utili. Buone le percentuali che indicano ottimismo nel dipendente e solo un 3% ha segnalato di sentirsi depresso. Evidenziamo che alcuni operatori hanno barrato con frequenza la casella "NON SO" e "NON HO SUFFICIENTI ELEMENTI": supponiamo a tal proposito che le differenze linguistiche abbiano, in questo caso, svolto un ruolo importante.

Riteniamo importante per il futuro migliorare il senso di appartenenza del lavoratore al nostro ente e il lavoro in equipe, dato che sentirsi bene sul lavoro, creare un legame emotivo e psicologico che unisca tutti i dipendenti implica non solo un miglioramento nella qualità di vita del lavoratore, ma anche nella motivazione, nella dedizione al lavoro e quindi in produttività, che nel caso della nostra struttura coincide con la serenità ed il benessere delle persone a noi affidate.

Voghera, 31 marzo 2026

Dott.ssa Ilaria Valenti