



Ospedale Maggiore di Lodi  
Distretti e Presidi Lodigiani

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Lodi

Oggetto:

**Relazione di Customer Satisfaction (Operatori) rilevazione 2024 Ser.T. dell'ASST di Lodi**

La rilevazione di Customer Satisfaction per operatori è stata fatta presso tutti e tre i presidi Ser.T. dell'ASST di Lodi:

- Lodi
- Casalpusterlengo
- Sant'Angelo Lodigiano

Premesse:

- la compilazione del questionario è volontaria ed anonima
- il questionario utilizzato è contenuto nel decreto legislativo 150 del 27 ottobre 2009 art. 14 comma 5: "Modelli per la realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di misurazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico" ed elaborato da CIVIT ( Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche ) Autorità Nazionale Anticorruzione."
- Gli operatori hanno compilato il questionario nel dicembre 2020. Una volta compilato è stato inviato presso gli Uffici del Servizio Dipendenze per l'elaborazione.
- La scala di valutazione utilizzata è una Likert (vedi introduzione dello strumento utilizzato) da 1 (**per nulla**) a 6 (**del tutto**) dove da 1 a 3 si considera una risposta negativa e da 4 a 6 positiva.

A causa del numero esiguo di questionari, condizione che non tutela a pieno l'anonimato degli operatori, l'elaborazione dei dati avverrà in maniera complessiva e di raccogliere le schede anagrafiche scorporate dal questionario stesso.

I questionari compilati sono stati in totale 14 (40% del totale circa) su un totale di 36 operatori.

Le schede anagrafiche 14.

Si rileva una certa stabilità nel numero di documenti compilati.

Il totale del personale è di 36 operatori di cui 12 dirigenti (Medici e psicologi) e 24 operatori del comparto ( Infermieri , A.S., E.P. OSS.)

**ANAGRAFICA OPERATORI:**

**Azienda Socio Sanitaria Territoriale Di Lodi**

26900 Lodi – Piazza Ospitale, 10 – Tel. 0371-37.1 / Fax 0371-37.6438 – C.F. e P.IVA 09322180960

L'operatore tipo dei Ser.T dell'ASST di Lodi (rispetto a coloro che hanno risposto al questionario):

- è donna nel 78.6 % dei casi.
- con un contratto a tempo indeterminato nel 100 % dei casi .
- L'età si concentra nella fascia 41-60 per il 78.6 %.

Nel 57.1 % dei casi ha una età di servizio compresa tra 11 e 20 anni. Mentre nel 21.4% dei casi è compresa tra 5 e 10 e 21.4% è in questo servizio da meno di 5 anni  
Per l' 71.4% è personale del comparto.

Le considerazioni, che seguono si riferiscono al raggruppamento dei punteggi 1-3 ( negativo) e 4-6 ( positivo)

Si evidenzia anche la Risposta Prevalente cioè quella che è stata maggiormente scelta dagli operatori.

#### QUESTIONARIO:

##### **A- Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato.**

Il luogo di lavoro in generale è ritenuto sicuro per il 93 % degli operatori (A01).  
RP (Risposta Prevalente) : punteggio 5 con il 43% delle preferenze

Tale percezione si declina: (risposte A02, A03)

- Adeguatezza dell'informazione sui rischi connessi e sulle relative misure di prevenzione il 100% ha indicato un punteggio positivo.  
RP punteggio 5 con 50% delle preferenze

- Le caratteristiche del luogo di lavoro sono state indicate soddisfacenti per il 78.6 % degli operatori.  
RP punteggio 5 e 6 con il 28.6% delle preferenze ciascuno

Il 93 % del personale dichiara di NON avere subito mobbing  
RP punteggio 1 (per nulla) 71.4% (A04)

Il personale dichiara:

- di **NON** essere stato soggetto a molestie sottoforma di parole o comportamenti idonei a ledere la dignità (A05) per il 93 %  
RP punteggio 1 (per nulla) col 64.3% delle preferenze
- che sul luogo di lavoro si rispetta il divieto di fumo per il 88.4% (A06)  
RP punteggio 6 (del tutto) col 64.3% delle preferenze
- che ha la possibilità di prendere sufficienti pause per il 93%(A07)  
RP punteggio 5 col 50% delle preferenze

**Azienda Socio Sanitaria Territoriale Di Lodi**

26900 Lodi – Piazza Ospitale,10 – Tel. 0371-37.1 / Fax 0371-37.6438 – C.F. e P.IVA 09322180960

- di poter svolgere il proprio lavoro con ritmi sostenibili (A08) per l'85.7%  
RP punteggio 5 col 35.7% delle preferenze

- di NON avvertire disturbi o malesseri legati al lavoro quotidiano per il 71.4% (A09)  
RP punteggio col 35.7 % delle preferenze

## **B- Le discriminazioni**

- Gli operatori si sentono trattati con rispetto in relazione alla propria appartenenza sindacale nel 91.7% (B01)  
RP punteggio 5 e 6 col il 41.7% delle preferenze ciascuno

- Gli operatori si sentono trattati con rispetto in relazione al proprio orientamento politico nel 100% (B02)  
RP punteggio 5 col il 46.2% delle preferenze

- Gli operatori si sentono trattati con rispetto in relazione alla propria religione nel 100%(B03)  
RP punteggio 6 (del tutto) col il 58.3% delle preferenze

- Gli operatori NON si sentono OSTACOLATI dalla propria identità di genere rispetto alla valorizzazione sul lavoro nel 100% dei casi (B04)  
RP punteggio 1 (PER NULLA OSTACOLATI) col il 92.3 % delle preferenze

- Gli operatori si sentono trattati con rispetto in relazione alla propria etnia o razza col 100 % (B05)  
RP punteggio 6 (del tutto) col 53.8 % delle preferenze

- Gli operatori si sentono trattati con rispetto in relazione alla propria etnia o razza col 100 % (B06)

- RP punteggio 6 (del tutto) col 53.8 % delle preferenze

- Il 78 % dei casi ritiene che la propria età **NON** costituisca un ostacolo alla propria valorizzazione sul lavoro (B07)  
RP punteggio 1 (PER NULLA OSTACOLATI) 53.8% delle preferenze

- Il 100 % ritiene di essere trattato correttamente rispetto al proprio orientamento sessuale (B08)  
RP punteggio 6 (del tutto) col il 53.8 % delle preferenze

- Alla domanda (2 risposte) (B09) " ritenere di essere trattato correttamente e con rispetto in relazione alla propria disabilità" l'hanno trovata applicabile in entrambi i due casi una risposta 5 ed una 6.

## **C- L'equità nella mia amministrazione**

- Il 71.4% degli operatori ritengono che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro (C01)

**Azienda Socio Sanitaria Territoriale Di Lodi**

26900 Lodi – Piazza Ospitale,10 – Tel. 0371-37.1 / Fax 0371-37.6438 – C.F. e P.IVA 09322180960

RP punteggio n. 5 col 35.7% delle preferenze

- Il 71.5% ritiene che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità (C02)

RP il punteggio 5 ha ricevuto il 43% delle preferenze

- Il 50 % ritiene che ci sia equilibrio tra impegno richiesto e retribuzione (C03)

RP punteggio n. 5 col 28.6% delle preferenze

- Il 50% ritiene che ci sia equilibrio nel modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e alla qualità del lavoro svolto (C04)

RP punteggio n. 5 35.7% delle preferenze

- Il 93% ritiene che le decisioni che riguardano il lavoro siano prese dal responsabile in modo imparziale (C05)

RP punteggio n. 5 col 50 % delle preferenze

#### **D- Carriera e sviluppo professionale**

- Il 71.4% ritiene che nel proprio ente il percorso di sviluppo professionale sia ben delineato e chiaro (D01)

RP punteggio n. 5 col 50 % delle preferenze

- Il 57 % ritiene che nel proprio ente la possibilità di fare carriera **NON** siano legate al merito (D02)

RP punteggio n. 3 col 35.7 % delle preferenze

- Il 71.4 % ritiene che il proprio Ente dia la possibilità di sviluppare le capacità e le attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli (D03)

RP punteggio n. 4 col 35.7% delle preferenze

- L' 92.3 % ritiene che il proprio ruolo sia adeguato al profilo professionale (D04)

RP punteggio n. 5 col 53.8 % delle preferenze

- L' 84.7 % ritiene di essere soddisfatto del proprio percorso professionale (D05)

RP punteggio n. 4 e 5 col 38.5 % delle preferenze ciascuno

#### **E- Il mio lavoro**

- L' 100 % ritiene di sapere cosa ci si aspetta dal lavoro che deve svolgere (E01)

RP punteggio n. 5 col 57 % delle preferenze

- Il 100 % ritiene di avere le competenze necessarie per svolgere il proprio lavoro (E02)

RP punteggio n. 5 col 64.3% delle preferenze

- Il 85.7 % ritiene di avere le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il proprio lavoro (E03)

RP punteggio n. 5 col 50% delle preferenze

#### **Azienda Socio Sanitaria Territoriale Di Lodi**

26900 Lodi – Piazza Ospitale,10 – Tel. 0371-37.1 / Fax 0371-37.6438 – C.F. e P.IVA 09322180960

- Il 85.6 % ritiene di avere un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del proprio lavoro (E04)  
RP punteggio n. 5 col 57.1 % delle preferenze

- Il 93 % ritiene di ottenere dal proprio lavoro un senso di realizzazione personale (E05)  
RP punteggio n. 5 col 50% delle preferenze

#### **F- I miei colleghi**

- Il 57 % si sente parte di una squadra (F01)  
RP punteggio n. 3 col 35.7 % delle preferenze

- L'93 % si rende disponibile ad aiutare i colleghi anche se non rientra nelle proprie mansioni (F02)  
RP punteggio n. 5 (del tutto) col 57 % delle preferenze

- Il 93% Si sente stimato e trattato con rispetto dai colleghi (F03)  
RP punteggio n. 5 col 50 % delle preferenze

- Il 64.3 % Ritiene che nel proprio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti (F04)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 28.6 % delle preferenze ciascuno

- Il 71.4 % ritiene che l'organizzazione spinga a lavorare in gruppo e a collaborare (F05)  
RP punteggio n. 4 con il 43% delle preferenze

#### **G- Il contesto del mio lavoro**

- Per il 71.4 % l'organizzazione investe sulle persone anche attraverso una adeguata attività di formazione (G01)  
RP punteggio n. 4 col 50% delle preferenze

- Il 93 % ritiene che le regole di comportamento siano definite in modo chiaro (G02)  
RP punteggio n. 5 col 50% delle preferenze

- Il 78.5 % ritiene che i compiti e ruoli organizzativi siano ben definiti (G03)  
RP punteggio n. 5 col 64.3 % delle preferenze

- il % 71.4 ritiene che la circolazione delle informazioni nell'organizzazione sia adeguata . (G04)  
RP punteggio n. 4 col 42.9% delle preferenze

- il 71.5 % ritiene che la propria organizzazione promuova azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita. (G05)  
RP punteggio n. 4 col 43 % delle preferenze

## H- Il senso di appartenenza

- Il 93 % è orgoglioso quando dice di lavorare per il proprio ente (H01)  
RP punteggio n. 4 nel 50 % delle preferenze
- Il 93 % è orgoglioso quando il proprio ente raggiunge un buon risultato (H02)  
RP punteggio n. 4, col 35.7 % delle preferenze
- L'100 % è dispiaciuto quando qualcuno parla male del proprio ente (H03)  
RP punteggio n. 4 col 43 % delle preferenze
- L'85.7 % pensa che i valori ed i comportamenti praticati dall'ente siano coerenti con i propri valori personali (H04)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 28.6 % delle preferenze
- Il 71.4 % potendo **NON** cambierebbe ente (H05)  
RP punteggio n. 2 col 35.7 % delle preferenze

## I- L'immagine della mia amministrazione

- L'100 % pensa che la propria famiglia e le persone vicine considerino il proprio ente importante per la collettività (I01)  
RP punteggio n. 5 col 57 % delle preferenze
- L'100 % pensa che gli utenti considerino l'ente in cui tali operatori lavorano, importante per la collettività (I02)  
RP punteggio n. 5 col 43 % delle preferenze
- Il 100 % pensa che la gente in generale consideri l'ente in cui tali operatori lavorano, importante per la collettività (I03)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 42.9 % delle preferenze

## IMPORTANZA DEGLI AMBITI DI INDAGINE

Di seguito verranno riportate le percentuali relative al grado positivo (punteggi 4-5-6) in relazione a quanto gli operatori ritengono importante indagare i seguenti ambiti:

- A- la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro correlato: 93 %
- B- le discriminazioni: 100 %
- C- l'equità nella mia amministrazione: 100 %
- D- la carriera e lo sviluppo professionale: 100 %
- E- il mio lavoro: 93 %
- F- i miei colleghi: 100 %
- G- il contesto del mio lavoro: 100 %
- H- il senso di appartenenza: 93 %
- I- l'immagine della mia amministrazione: 85.7 %

**Azienda Socio Sanitaria Territoriale Di Lodi**

26900 Lodi – Piazza Ospitale, 10 – Tel. 0371-37.1 / Fax 0371-37.6438 – C.F. e P.IVA 09322180960

## **GRADO DI CONDIVISIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE**

### **L- La mia organizzazione**

- Il 57.1 % ritiene di conoscere le strategie della propria amministrazione (L01)  
RP punteggio n. 4 col 50 % delle preferenze

- Il 73.4 % condivide gli obiettivi strategici della propria amministrazione (L02)  
RP punteggio n. 4 col 46.2 % delle preferenze

- Il 64.3 % ritiene di avere chiari i risultati ottenuti dalla propria amministrazione (L03)  
RP punteggio n. 4 col 35.7 % delle preferenze

- Il 64.3 % ritiene di avere chiaro il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione (L04)

- RP punteggio n. 4 col 43 % delle preferenze

### **M- Le mie performance**

- Il 85.8 % degli operatori ritiene di essere valutato sulla base di elementi importanti per il proprio lavoro (M01)  
RP punteggio n. 5 col 43 % delle preferenze

- Il 78.6 % degli operatori considerano chiaro ciò che la azienda si aspetta dal proprio lavoro e quali sono i risultati attesi (M02)  
RP punteggio n. 4 col 43 % delle preferenze

- Il 78.6 % degli operatori ritiene di essere correttamente informato sulla valutazione del proprio lavoro (M03)  
RP punteggio n. 5 col 35.7 % delle preferenze

- Il 78.6 % ritiene di essere correttamente informato su come migliorare i propri risultati (M04)  
RP punteggio n. 4 col 35.7 % delle preferenze

### **N- Il funzionamento del sistema**

- Il 71.4 % ritiene di essere sufficientemente coinvolto nel definire gli obiettivi ed i risultati attesi dal proprio lavoro (N01)  
RP punteggio n. 5 col 28.6 % delle preferenze

- Il 85.7 % ritiene di essere adeguatamente tutelato se in disaccordo col proprio valutatore sulla valutazione delle proprie performance (N02)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 35.7 % delle preferenze

- Il 71.4 % pensa che le valutazioni aiutino a migliorare le proprie performance (N03)  
RP punteggio n. 4 col 35.7 % delle preferenze

**Azienda Socio Sanitaria Territoriale Di Lodi**

26900 Lodi – Piazza Ospitale, 10 – Tel. 0371-37.1 / Fax 0371-37.6438 – C.F. e P.IVA 09322180960

- Il 64.3% ritiene che la propria amministrazione **NON** premi le persone capaci e che si impegnano (N04)  
RP punteggio n. 2 col 35.7 % delle preferenze

- Il 64.2 % ritiene che il sistema di valutazione del personale sia stato adeguatamente illustrato (N05)  
RP punteggio n. 4 col 35.7 % delle preferenze

### **O- Il mio capo e la mia crescita**

- Il 100 % ritiene che li aiuti a capire come possano raggiungere i propri obiettivi (O01)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 43 % delle preferenze ciascuno

- Il 85.7 % pensa che il proprio capo riesca a motivarli al massimo nel lavoro (O02)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 35.7 % delle preferenze ciascuno

- Il 93 % pensa che il loro capo sia sensibile ai loro bisogni personali (O03)  
RP punteggio n. 5 col 43 % delle preferenze

- Il 93 % pensa che riconosca quando svolgono bene il proprio lavoro (O04)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 35.7 % delle preferenze ciascuno

- Il 100 % pensa che sia disponibile a prendere in considerazione le proprie proposte (O05)  
RP punteggio n. 5 col 43 % delle preferenze

### **P- Il mio capo e l'equità**

- Il 85.7 % pensa che agisca con equità in base alla propria percezione. (P01)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 35.7 % delle preferenze ciascuno

- Il 85.7 % pensa che il capo agisca con equità in base alla percezione dei colleghi (P02)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 35.7 % delle preferenze ciascuno

- il 85.7% pensa che gestisca efficacemente problemi, criticità e conflitti (P03)  
RP punteggio n. 4 e 5 col 37.5 % delle preferenze ciascuno

- il 93 % stima il proprio capo e pensa che sia una persona competente e di valore (P04)  
- RP punteggio n. 5 col 50 % delle preferenze

## ANALISI , RILEVAZIONE DELLE CRITICITA' E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### Le motivazioni descritte nella scorsa relazione:

I questionari raccolti rilevano una bassa compliance da parte degli operatori a tale attività.

Si rileva comunque un certo livello di benessere degli operatori in tutte le aree.

### Azioni di Miglioramento 2025:

Sensibilizzazione del personale alla compilazione dei questionari

Lodi, 31/03/2025

Il Direttore della UOC

Servizio Dipendenze

ASST di Lodi

Concettina Varango

*Concettina Varango*

**ASST DI LODI**  
SC SERVIZIO DIPENDENZE  
Il Direttore  
**Dr.ssa CONCETTINA VARANGO**  
C.F.: VRN CCT 63T56 G942F

**Azienda Socio Sanitaria Territoriale Di Lodi**

26900 Lodi – Piazza Ospitale,10 – Tel. 0371-37.1 / Fax 0371-37.6438 – C.F. e P.IVA 09322180960