



Servizio Autoambulanze  
Servizio Medico Dentario

---

# Rapporto valutazione soddisfazione 2020

Area Risorse Umane  
aprile 2021  
Valentina Ziella



# Rapporto valutazione soddisfazione 2020

Versione: 04-2021

Redatto: Valentina Ziella

Settore documentazione:  
Area Risorse Umane

Pubblicazione: 25.05.2021  
Ultima stampa: 25/05/2021 13:48:00

## Sommario

<b>Rapporto valutazione soddisfazione 2020</b> .....	1
<b>1 Valutazione della soddisfazione in CVL</b> .....	3
<b>2 Valutazione della soddisfazione personale professionista 2020</b> .....	3
<b>3 Valutazione della soddisfazione personale 2020</b> .....	4
<b>3.1 Servizio Autoambulanza – professionisti</b> .....	4
<b>3.2 Servizio Medico Dentario</b> .....	6
<b>3.3 Amministrazione e servizi</b> .....	8
<b>3.4 Soddisfazione generale</b> .....	10
<b>4 Analisi retrospettiva</b> .....	11
<b>5 Presentazione progetti futuri</b> .....	12
<b>5.1 Area informatica</b> .....	12
<b>5.2 Sedi e locali di servizio</b> .....	12
<b>5.3 Divisa di servizio</b> .....	13
<b>5.4 Collaborazione con la ricezione SMD</b> .....	13
<b>6 Valutazione della soddisfazione del personale volontario 2020</b> .....	14
<b>6.1 Analisi valutazione della soddisfazione SV 2020</b> .....	21
<b>7 Conclusioni generali</b> .....	22

## 1 Valutazione della soddisfazione in CVL

La valutazione della soddisfazione viene ripetuta con cadenza quinquennale e i risultati sono oggetto di attenta analisi da parte della Direzione. Grazie agli elementi che scaturiscono da questa indagine vengono creati i progetti di miglioramento che vedranno impiegati i diversi settori di CVL nei successivi 5 anni.

La valutazione della soddisfazione ha un duplice scopo:

1. Analizzare l'impatto dei progetti realizzati sugli indicatori individuati come critici nella valutazione precedente;
2. Preparare il terreno per gli anni successivi individuando le criticità su cui è necessario lavorare negli anni successivi

Il risultato dell'analisi dei risultati è quindi composto da:

1. Presentazione dei risultati generali
2. Analisi retrospettiva
3. Analisi prospettica
4. Progetti da implementare
5. Piano di comunicazione per la trasmissione delle informazioni
6. Approfondimenti su tematiche critiche
7. Adattamento del *modus operandi* in funzione delle strategie

## 2 Valutazione della soddisfazione personale professionista 2020

Nel corso del 2020 è stata effettuata la valutazione della soddisfazione del personale professionista e volontario di tutta l'Associazione.

La valutazione ha quindi visto coinvolti i seguenti settori:

1. Servizio Ambulanza
  - a. Personale professionista
  - b. Personale volontario
2. Servizio Medico Dentario
3. Amministrazione
4. Area Logistica e Risorse Tecniche

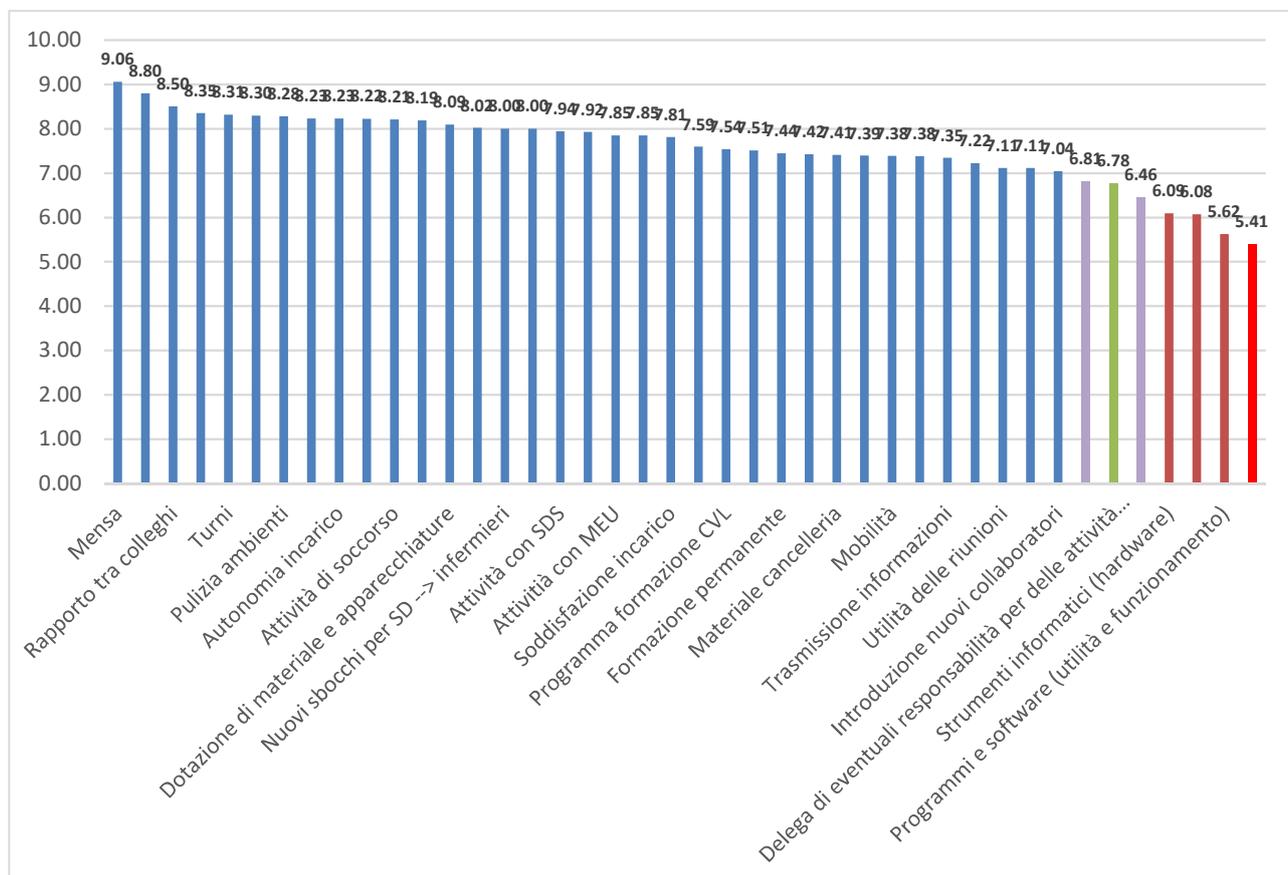
Ogni area/settore ha potuto effettuare la valutazione sulla base di un questionario specifico, ai collaboratori è stata data facoltà di scelta se indicare o meno il proprio nominativo.

## 3 Valutazione della soddisfazione personale 2020

<b>Numero di formulari inviati</b>	112
<b>Numero di formulari rientrati</b>	75
<b>% di risposta</b>	67%

	Risposte	Campione	% risposte
SA	54	83	65%
SMD	11	16	69%
Ammin. e Servizi	10	13	77%
Total	75	112	67%

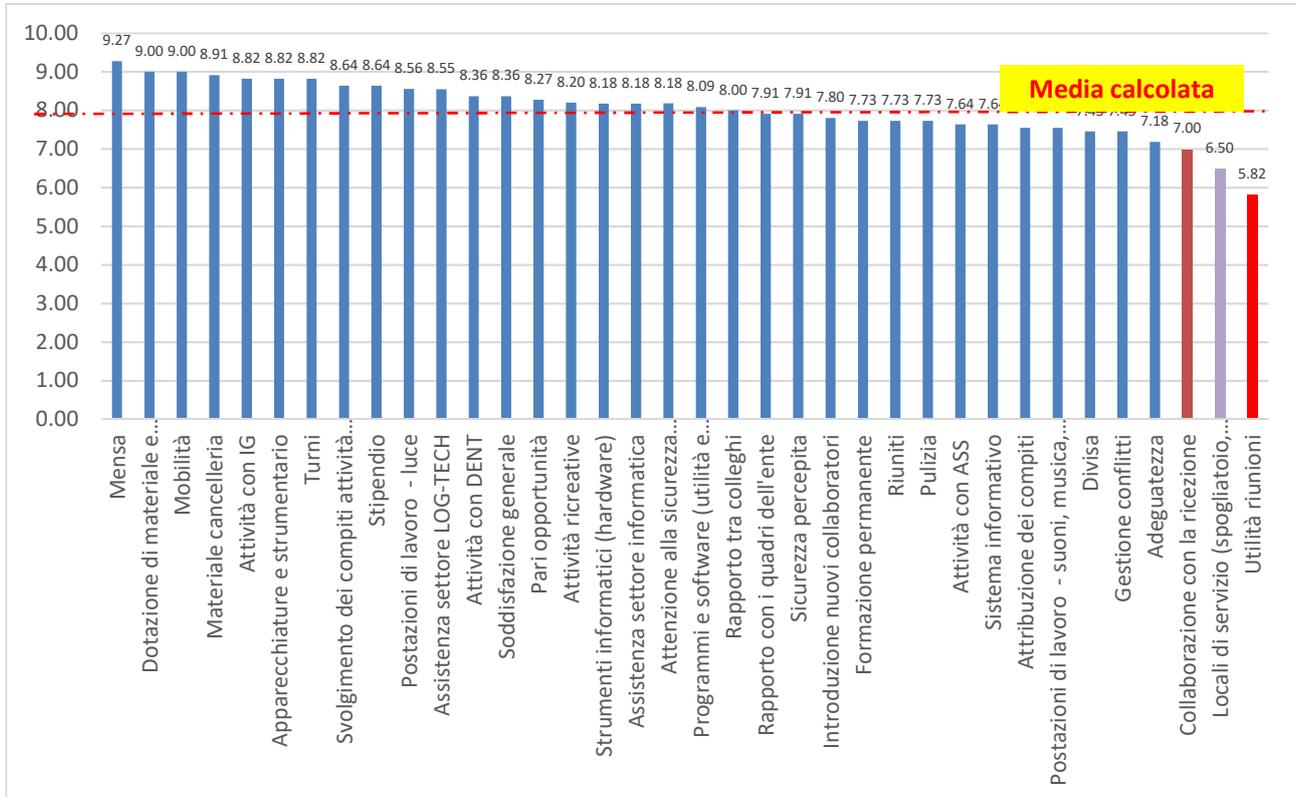
### 3.1 Servizio Autoambulanza – professionisti



## Confronto 2015-2020

	2020	2015	Tendenza
Mensa	9.06	7.67	↑ 1.39
Pari opportunità	8.80	8.49	↑ 0.31
Rapporto tra colleghi	8.50	7.71	↑ 0.79
Dotazione di veicoli	8.35		
Turni	8.31	8.57	→ -0.26
Sicurezza percepita posto di lavoro	8.30	7.96	↑ 0.34
Pulizia ambienti	8.28		
Attività con SDP	8.23	8.33	→ -0.10
Autonomia incarico	8.23	7.11	↑ 1.12
Rapporto con i quadri dell'ente	8.22	7.69	↑ 0.53
Attività di soccorso	8.21	8.51	↓ -0.30
Sicurezza dell'ambiente di lavoro da parte dell'Ente	8.19	8.39	→ -0.20
Dotazione di materiale e apparecchiature	8.09	7.79	↑ 0.30
Stipendio	8.02	8.02	→ 0.00
Nuovi sbocchi per SD --> infermieri	8.00		
Soddisfazione generale	8.00	8.12	→ -0.12
Attività con SDS	7.94	8.12	→ -0.18
Raggiungimento obiettivi di formazione	7.92	7.24	↑ 0.68
Attività con MEU	7.85	7.45	↑ 0.40
Rapporto con il volontariato	7.85		
Soddisfazione incarico	7.81	7.11	↑ 0.70
Assistenza settore LOG-TECH	7.59		
Programma formazione CVL	7.54	7.16	↑ 0.38
Ripartizione compiti durante prontezza	7.51	7.04	↑ 0.47
Formazione permanente	7.44	7.12	↑ 0.32
Gestione conflitti	7.42	6.91	↑ 0.51
Materiale cancelleria	7.41		
Attività ricreative	7.39	7.73	↓ -0.34
Mobilità	7.38		↑ 7.38
Autonomia sanitaria	7.38	7.65	→ -0.27
Trasmissione informazioni	7.35	7.06	→ 0.29
Attività con SV	7.22	7.63	↓ -0.41
Utilità delle riunioni	7.11	6.9	→ 0.21
Programma formazione FCTSA	7.11	6.53	↑ 0.58
Introduzione nuovi collaboratori	7.04	6.35	↑ 0.69
Adeguatezza sedi	6.81	7.33	↓ -0.52
Delega di eventuali responsabilità per delle attività specifiche (gruppi di lavoro, progetti specifici...)	6.78		
Locali di servizio (spogliatoio, toilette...)	6.46		
Strumenti informatici (hardware)	6.09		
Assistenza settore informatica	6.08		
Programmi e software (utilità e funzionamento)	5.62		
Divisa	5.41	8.08	↓ -2.67

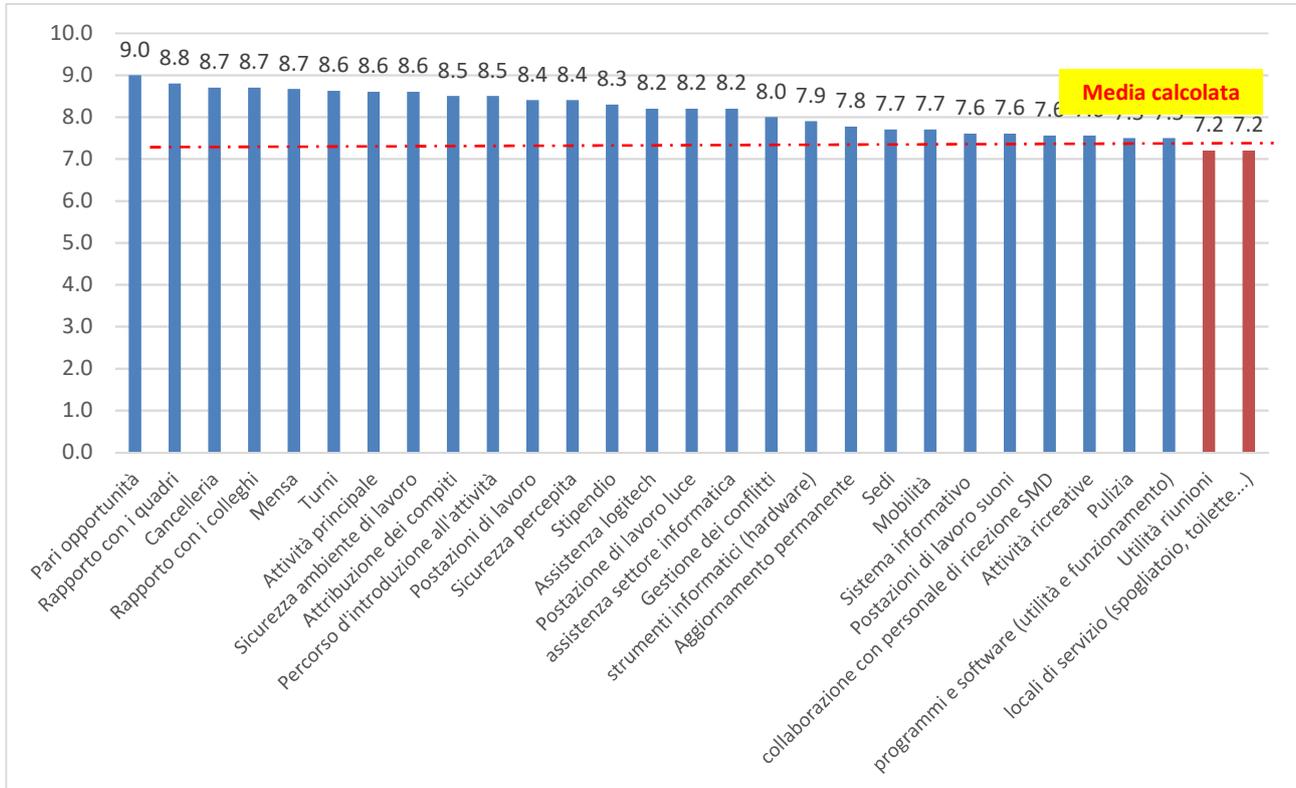
## 3.2 Servizio Medico Dentario



## Confronto 2015-2020

	2020	2015	Tendenza
Mensa	9.27	8.55	↑ 0.72
Dotazione di materiale e apparecchiature	9.00	8.50	↑ 0.50
Mobilità	9.00		
Materiale cancelleria	8.91		
Attività con IG	8.82	8.00	↑ 0.82
Apparecchiature e strumentario	8.82	8.50	↑ 0.32
Turni	8.82	8.82	→ 0.00
Svolgimento dei compiti attività principale	8.64	8.33	↑ 0.31
Stipendio	8.64	7.92	↑ 0.72
Postazioni di lavoro - Luce	8.56		
Assistenza settore LOG-TECH	8.55	7.92	↑ 0.63
Attività con DENT	8.36	8.25	→ 0.11
Soddisfazione generale	8.36	7.90	↑ 0.46
Pari opportunità	8.27	7.42	↑ 0.85
Attività ricreative	8.20	8.33	→ -0.13
Strumenti informatici (hardware)	8.18		
Assistenza settore informatica	8.18		
Attenzione alla sicurezza dell'ambiente di lavoro	8.18	7.92	→ 0.26
Programmi e software (utilità e funzionamento)	8.09		
Rapporto tra colleghi	8.00	7.75	→ 0.25
Rapporto con i quadri dell'ente	7.91	7.92	→ -0.01
Sicurezza percepita	7.91	7.55	↑ 0.36
Introduzione nuovi collaboratori	7.80	6.58	↑ 1.22
Formazione permanente	7.73	7.33	↑ 0.40
Riuniti	7.73	8.08	↓ -0.35
Pulizia	7.73	7.58	→ 0.15
Attività con ASS	7.64	7.75	→ -0.11
Sistema informativo	7.64	6.00	↑ 1.64
Attribuzione dei compiti	7.55	6.58	↑ 0.97
Postazioni di lavoro - suoni, musica, rumori in genere	7.55		
Divisa	7.45	7.42	→ 0.03
Gestione conflitti	7.45	7.17	→ 0.28
Adeguatezza	7.18	6.75	↑ 0.43
Collaborazione con la ricezione	7.00	6.83	→ 0.17
Locali di servizio (spogliatoio, toilette...)	6.50	4.92	↑ 1.58
Utilità riunioni	5.82	5.92	→ -0.10

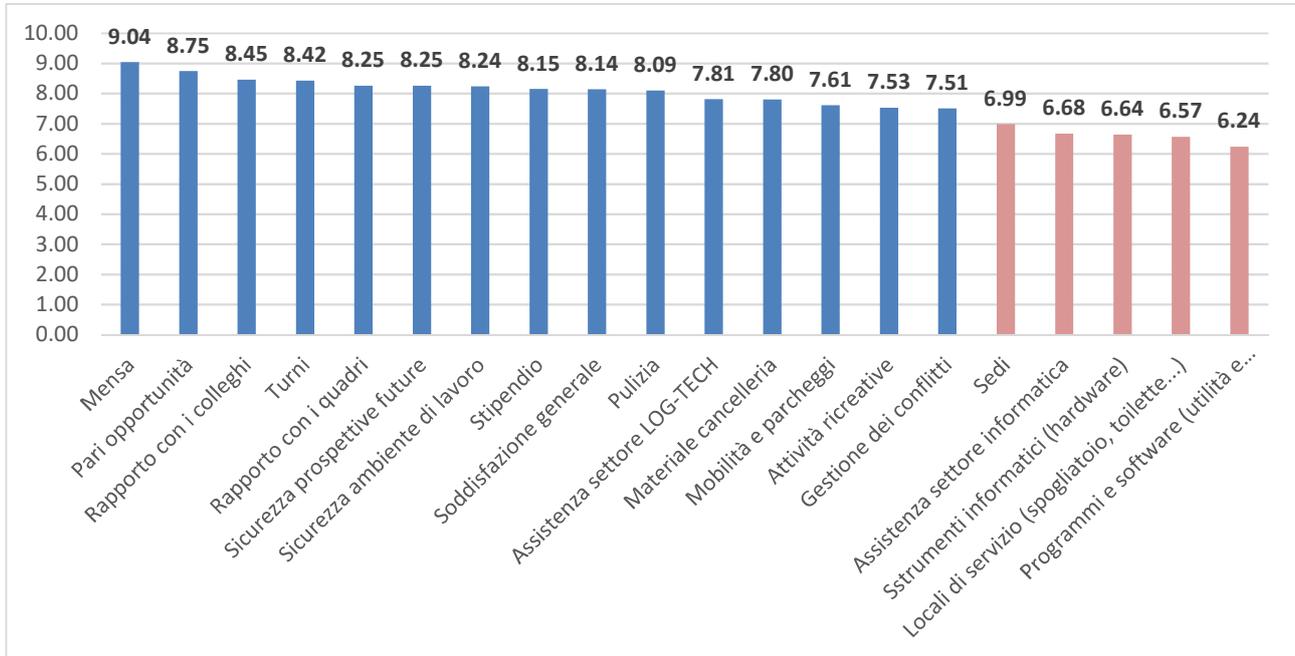
## 3.3 Amministrazione e servizi



## Confronto 2015-2020

	2020	2015	Tendenza
sulle pari opportunità e le modalità di trattamento di entrambi i sessi da parte dell'organizzazione	9.0	7.5	↑ 1.50
nel rapporto con i quadri dell'ente	8.8	7.8	↑ 1.00
materiale cancelleria	8.7	7.6	↑ 1.10
nel rapporto tra colleghi	8.7	6.6	↑ 2.10
nei confronti della mensa, cibi proposti, adeguatezza, igiene e gentilezza del personale	8.7	8.4	→ 0.27
per le modalità di elaborazione e consegna dei turni, rispetto dei desideri (considerando le esigenze di servizio) comunicazione delle disponibilità	8.6	7.8	↑ 0.83
Svolgimento dei compiti previsti dalla tua attività principale	8.6	7	↑ 1.60
nei confronti dell'attenzione alla sicurezza dell'ambiente di lavoro da parte dell'Ente	8.6	8	↑ 0.60
Attribuzione dei compiti	8.5	6.4	↑ 2.10
Percorso d'introduzione all'attività	8.5	6.8	↑ 1.70
postazioni di lavoro (ergonomia-temperatura)	8.4	7	↑ 1.40
nei confronti della sicurezza percepita per ciò che concerne l'attività professionale in termini di prospettive per il futuro. "Paura di perdere il posto di lavoro..."	8.4	7.2	↑ 1.20
relativo allo stipendio e alle prestazioni sociali così come anche ai benefici aggiuntivi (parcheggi, servizio dentario, entrata Lido Lugano, bonus telefonia mobile, mensa...)	8.3	8	↑ 0.30
assistenza da parte del settore LOG-TECH	8.2	7.2	↑ 1.00
postazioni di lavoro - luce	8.2	6.8	↑ 1.40
assistenza settore informatica	8.2	8.20	↑ 8.20
nelle modalità di gestione dei conflitti da parte della direzione (misura di percezione generale)	8.0	7.8	→ 0.20
strumenti informatici (hardware)	7.9	7.90	↑ 7.90
Aggiornamento permanente professionale e altre formazioni	7.8	5.4	↑ 2.38
in merito all'adeguatezza delle sedi, mobili, definizione degli spazi adibiti alle differenti attività, dimensioni degli spazi...	7.7	6.6	↑ 1.10
nuovo sistema gestione parcheggi e mobilità	7.7	7.70	↑ 7.70
Sistema informativo (comunicazione delle informazioni interne al settore)	7.6	6	↑ 1.60
postazioni di lavoro - suoni, musica, rumori in genere	7.6	6.6	↑ 1.00
collaborazione con personale di ricezione SMD	7.6		
relativo alle attività ricreative proposte dalla Croce Verde e Free Time Team, momenti di svago comuni, attività culturali, attività sportive e ludiche	7.6	7.5	→ 0.06
pulizia ambienti	7.5	7	↑ 0.50
programmi e software (utilità e funzionamento)	7.5	6.2	↑ 1.30
Utilità riunioni	7.2	6.2	↑ 1.00
locali di servizio (spogliatoio, toilette...)	7.2	5.6	↑ 1.60
In base agli elementi visti in precedenza dai una valutazione generale sulla tua personale soddisfazione nell'Ente (1=insoddisfatto-10=completamente soddisfatto)	8.6	7.33	↑ 1.27

## 3.4 Soddisfazione generale



## 4 Analisi retrospettiva

La seguente immagine mostra gli elementi su cui si è andati a lavorare negli scorsi 5 anni e l'evoluzione della soddisfazione in merito ad ognuno di essi:



Tutte le aree che sono state oggetto di lavoro per la direzione negli ultimi 5 anni hanno mostrato un miglioramento nell'ambito della soddisfazione.

Rimangono «lavori in corso» per i seguenti aspetti:

1. Informatica
2. Infrastrutture
3. Comunicazione

## 5 Presentazione progetti futuri

### 5.1 Area informatica

- Tutti gli ambiti indagati (software, hardware e assistenza IT) evidenziano delle criticità nel contesto del SA (non rilevate in SMD e amm/servizi)



**Chiave di lettura:** strumenti d'uso quotidiano con alto livello di instabilità?

- ✓ Periferiche – Matrix e trasmissione dati post intervento – Lentezza sede Agno
- ✓ Assistenza non risolve il problema?

**Da appurare tramite breve questionario**

- Prospettive futura:
  - ✓ Nuova cartella sanitaria FCTSA → giugno 2021?
  - ✓ Nuove periferiche → 8 settimane?

### 5.2 Sedi e locali di servizio

- Tutte le aree di attività evidenziano una comune insoddisfazione in merito agli spazi a disposizione del personale



## 5.3 Divisa di servizio

- Per il SA è il criterio con la valutazione peggiore. Colpisce la differenza (-2.67) rispetto al 2015



**Chiave di lettura:** aspettative alte nei confronti del progetto Cantonale di cui il personale sente parlare da un paio d'anni?

**Da appurare tramite breve questionario?** Stiamo valutando a livello FCTSA...

**Prospettive futura:** progetto cantonale per la revisione della divisa del personale operativo già in stato di avanzamento

## 5.4 Collaborazione con la ricezione SMD

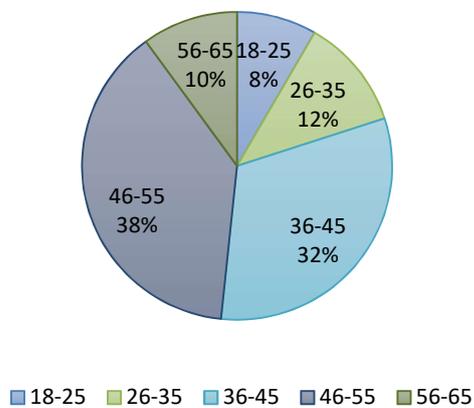
**Chiave di lettura:** figure «obbligate» a svolgere un ruolo che non desiderano fare?

**Prospettive futura:** sostituire la figura dell'Assistente al front office con una «ricezionista/addetta all'accoglienza»? Anche in questo ambito stiamo già lavorando per una revisione organizzativa delle figure professionali al fronte.

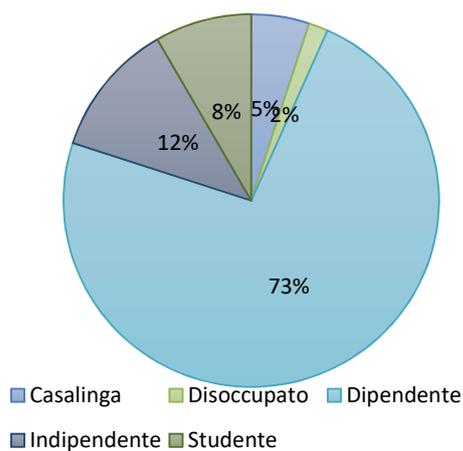
## 6 Valutazione della soddisfazione del personale volontario 2020

<b>Numero di formulari inviati</b>	82
<b>Numero di formulari rientrati</b>	60
<b>% di risposta</b>	73%
<b>Uomini</b>	25
<b>Donne</b>	35

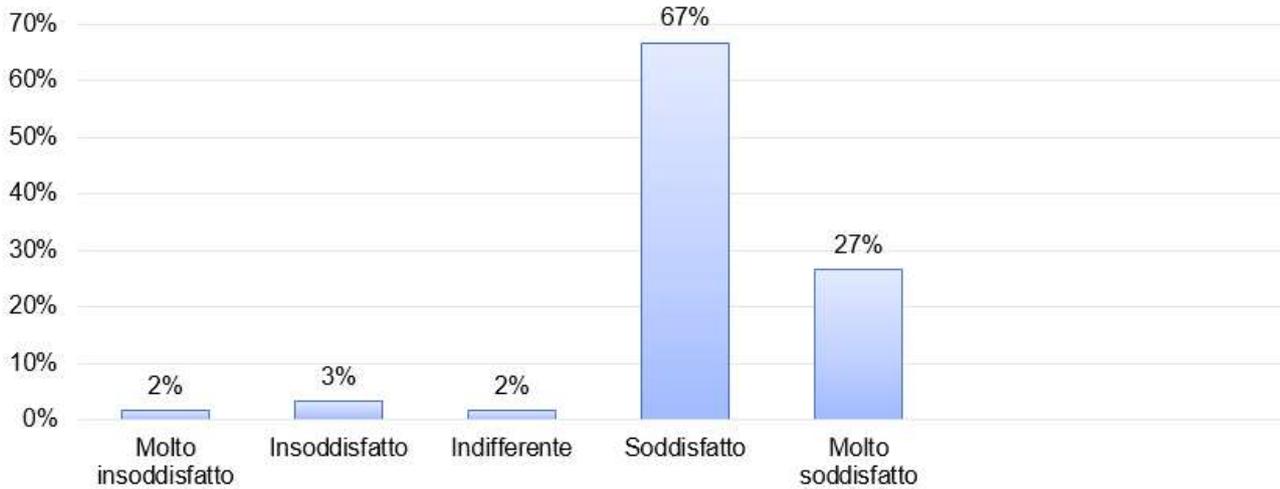
Stratificazione dell'età 2020



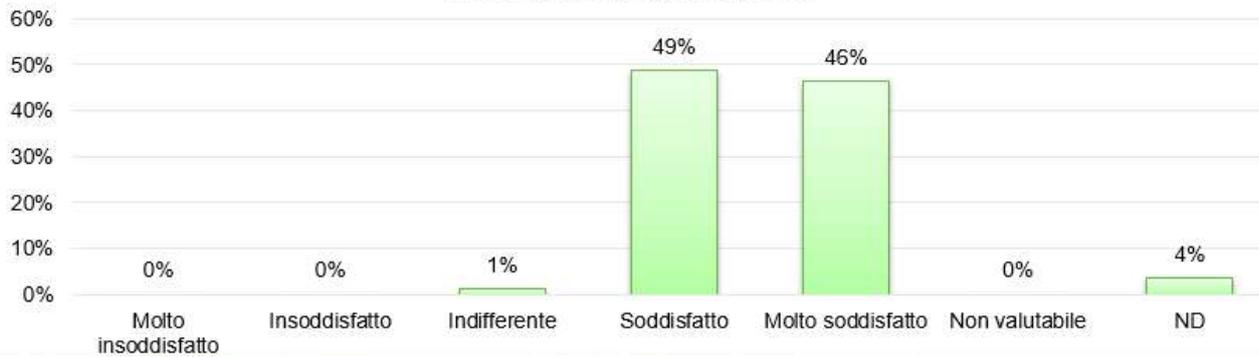
Situazione professionale 2020



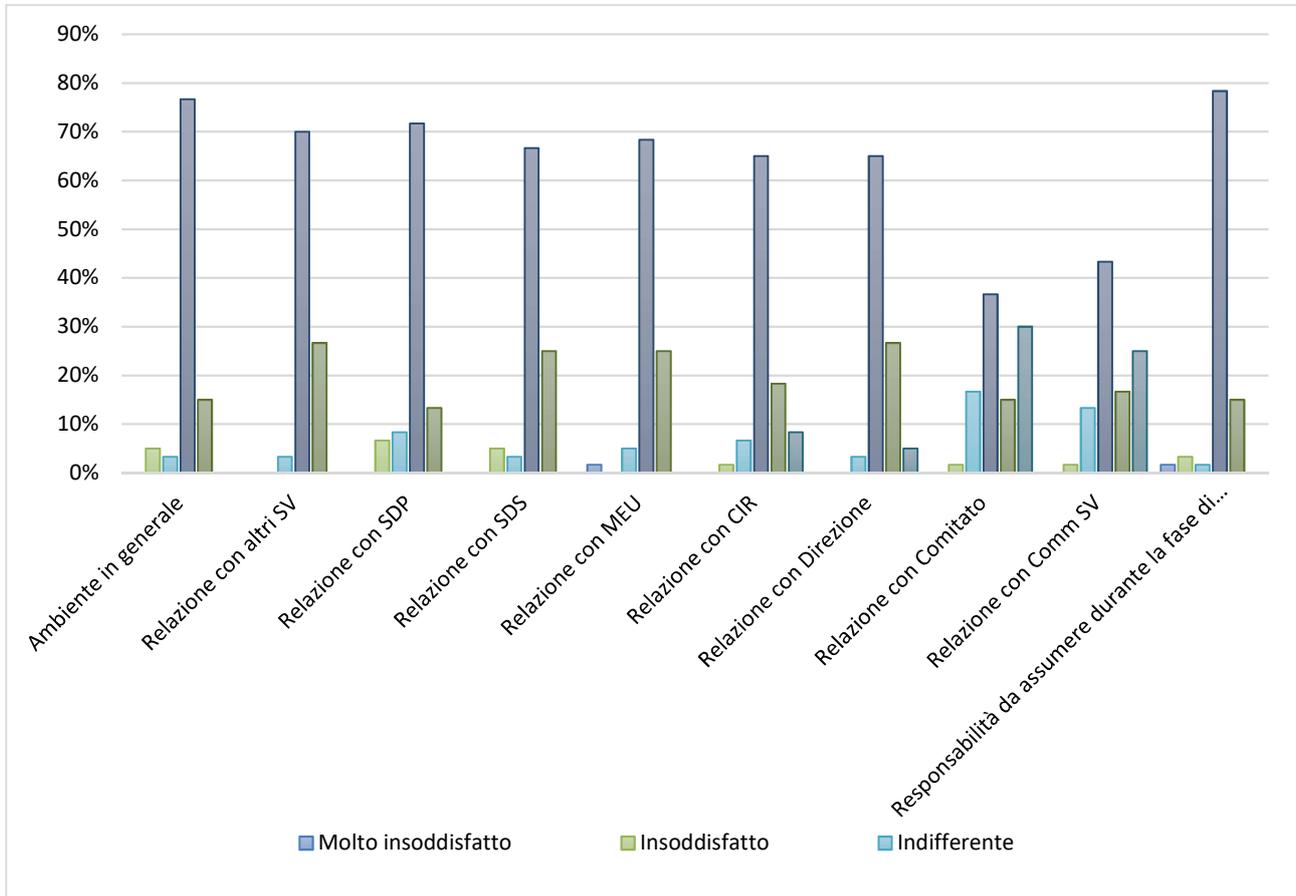
## 1. Soddisfazione generale 2020



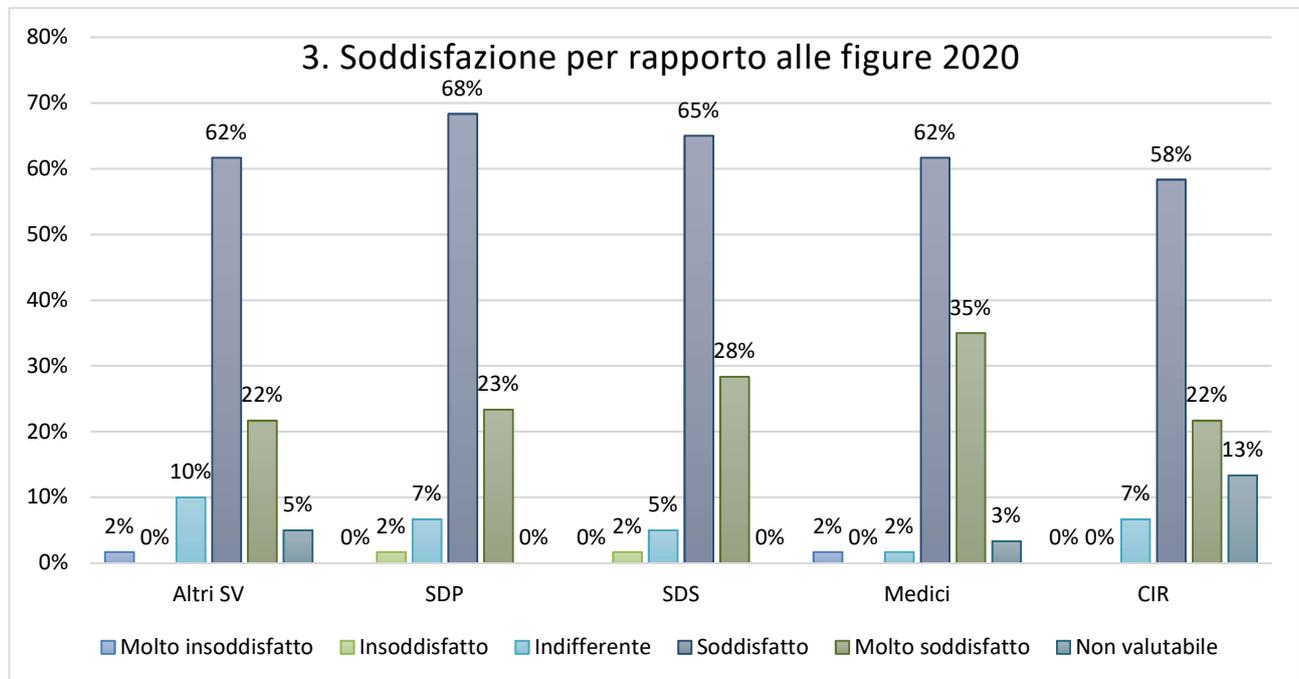
## 1. Soddisfazione generale 2017



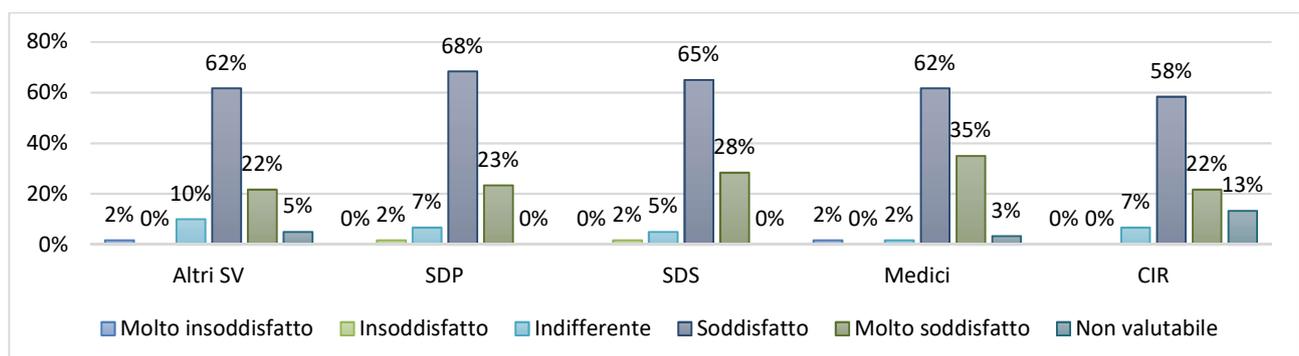
## 2. Come giudichi il tuo livello di soddisfazione, in generale (non solo durante le fasi di soccorso), per rapporto ai seguenti elementi?



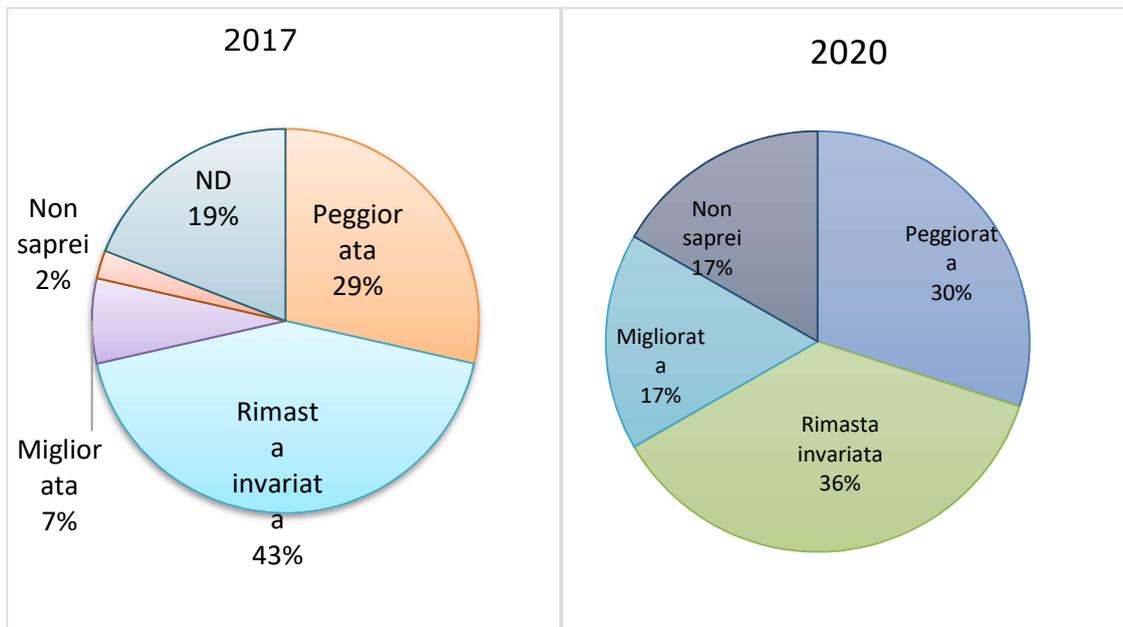
### 3. Come giudichi il tuo livello di soddisfazione durante le fasi di soccorso per rapporto alle seguenti figure professionali presenti in CVL?



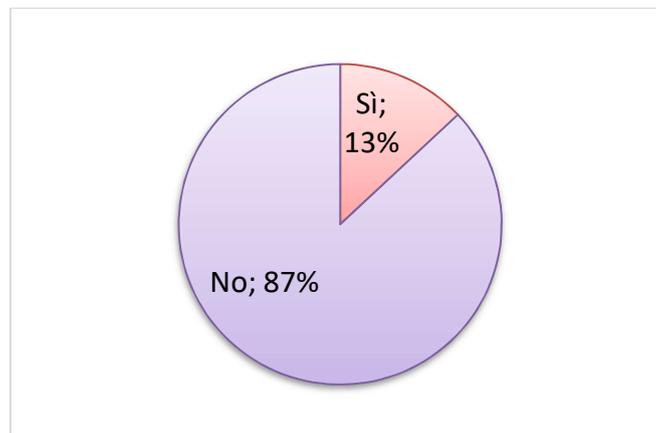
### 3. Come giudichi il tuo livello di soddisfazione durante le fasi di soccorso per rapporto alle seguenti figure professionali presenti in CVL?



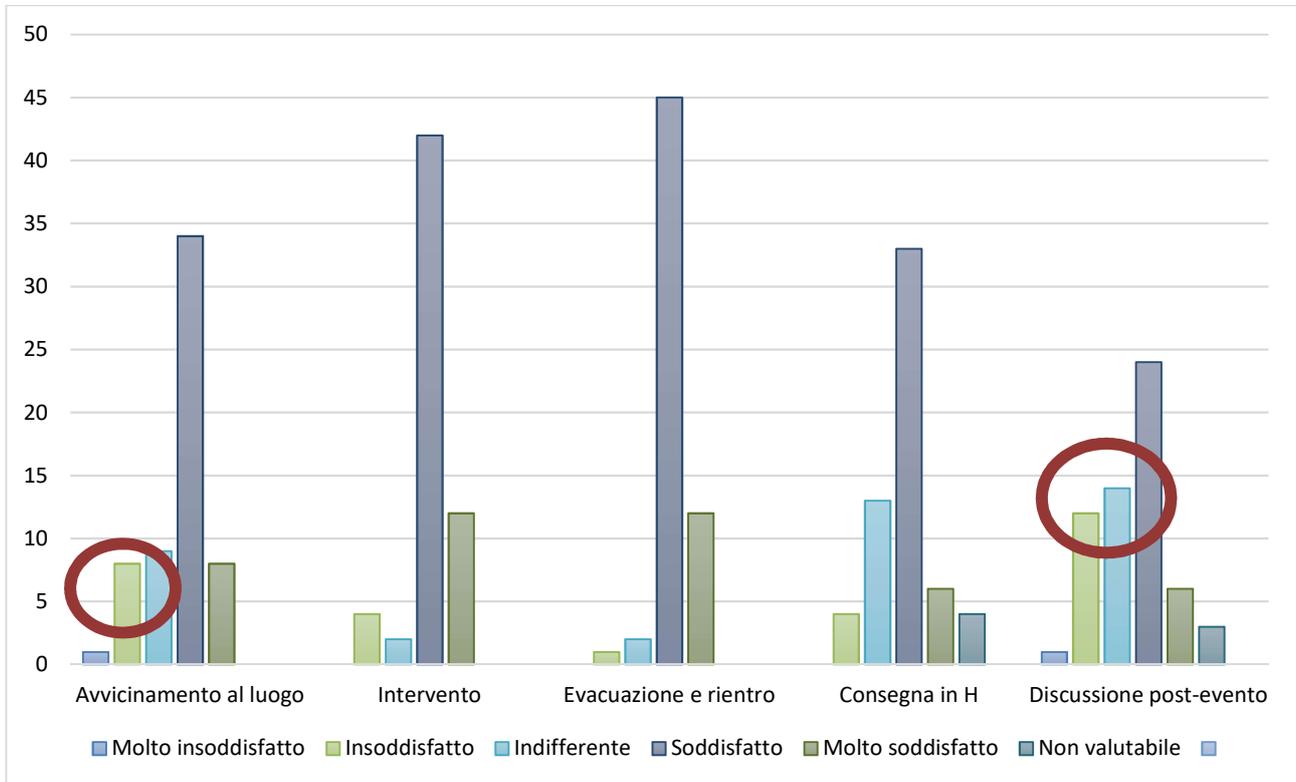
#### 4. A tuo avviso, negli ultimi 2 anni, la considerazione data alla figura del SV durante gli interventi è:



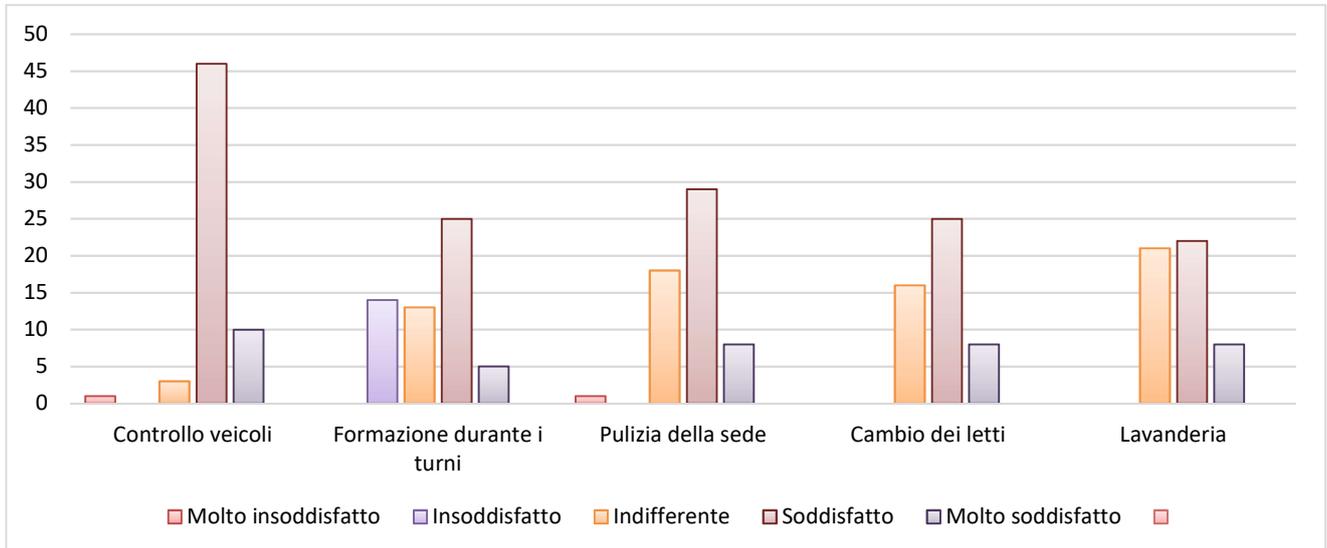
#### 5. In generale, ritieni che l'attività di SV presso CVL sia un'attività stressante?



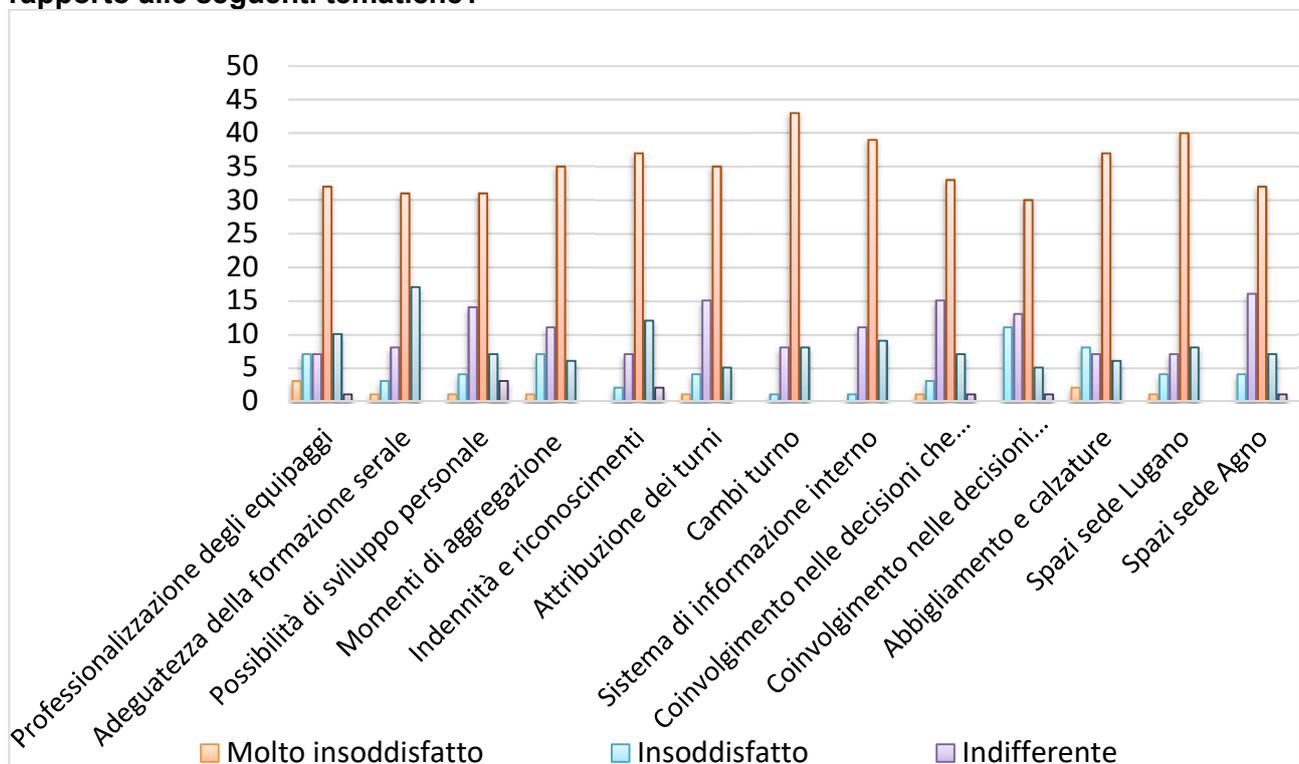
## 7. Come giudichi il tuo livello di soddisfazione per rapporto al “coinvolgimento” nelle diverse fasi del soccorso?



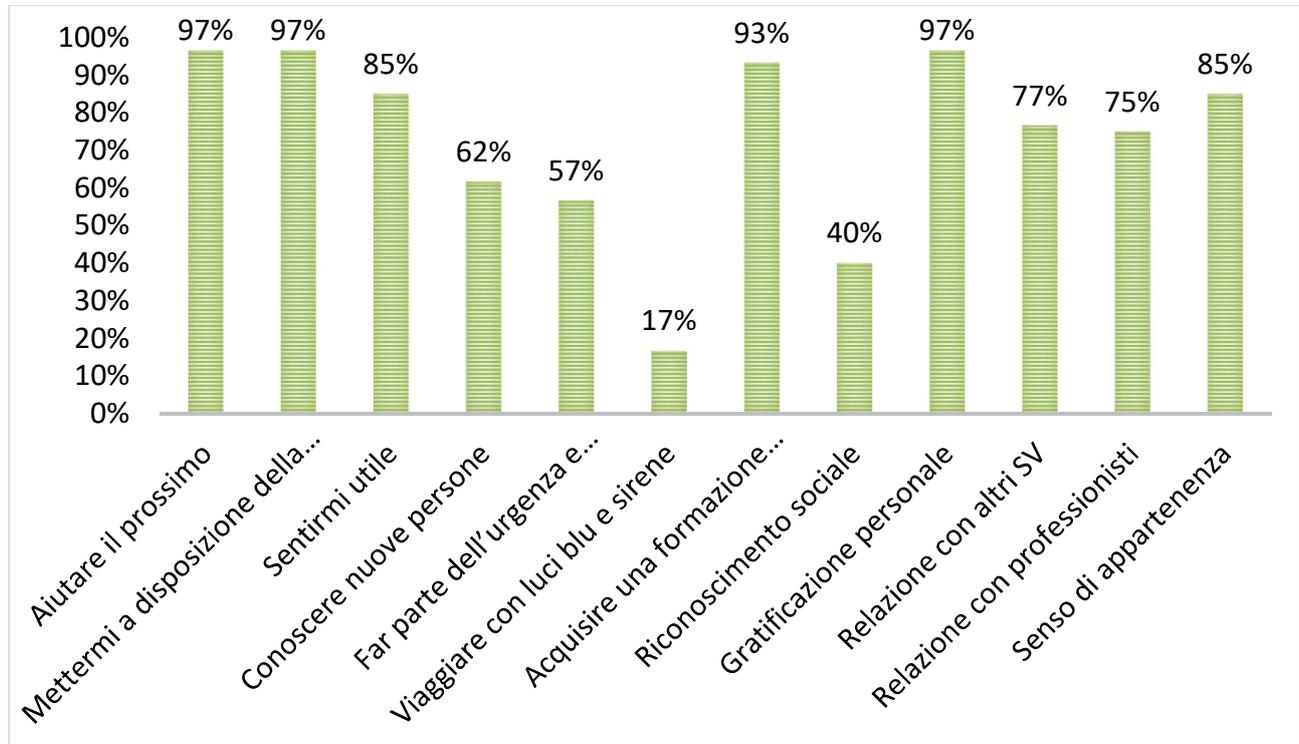
## 8. Come giudichi il tuo livello di soddisfazione per rapporto al “coinvolgimento” durante la fase di prontezza?



## 10. Per rapporto alla tua attività di SV, come giudichi il tuo livello di soddisfazione per rapporto alle seguenti tematiche?



## 11. Per ognuno degli elementi riportati nella tabella che segue indica se ti spingono o meno a continuare ad essere un SV.



## 6.1 Analisi valutazione della soddisfazione SV 2020

2017

### Criticità emerse:

1. Formazione interna
2. Coinvolgimento nelle decisioni
3. Comunicazione
4. Considerazione della figura del SV

2020

### Elementi «risolti»:

1. Formazione interna
2. Considerazione della figura del SV
3. Comunicazione

### Criticità oggetto di lavoro 2021/2026

1. Relazione SV-professionisti
2. Coinvolgimento
3. Formazione **durante i turni**

## 7 Conclusioni generali

Una volta terminata l'analisi è possibile riassumere in pochi punti gli elementi cruciali emersi dalla valutazione e creare un programma di lavoro per gli anni successivi.

Dalla valutazione della soddisfazione 2020 emergono i seguenti temi "caldi":

### Associazione

- Spazi ed infrastrutture
- Gestione riunioni / comunicazione con i collaboratori

### Servizio Medico Dentario

- Gestione riunioni / comunicazione con i collaboratori
- Gestione della ricezione pazienti

### Servizio Autoambulanza

- Relazione tra le diverse figure professionali
- Divisa
- Programmi di sviluppo e trasversalità professionale
- Informatica

### Amministrazione

- Gestione riunioni / comunicazione con i collaboratori