

Rilevazione del grado di soddisfazione
dei dipendenti in relazione ai servizi
erogati da AIFA - Sintesi dei risultati 2018

ROMA, 10 gennaio 2019



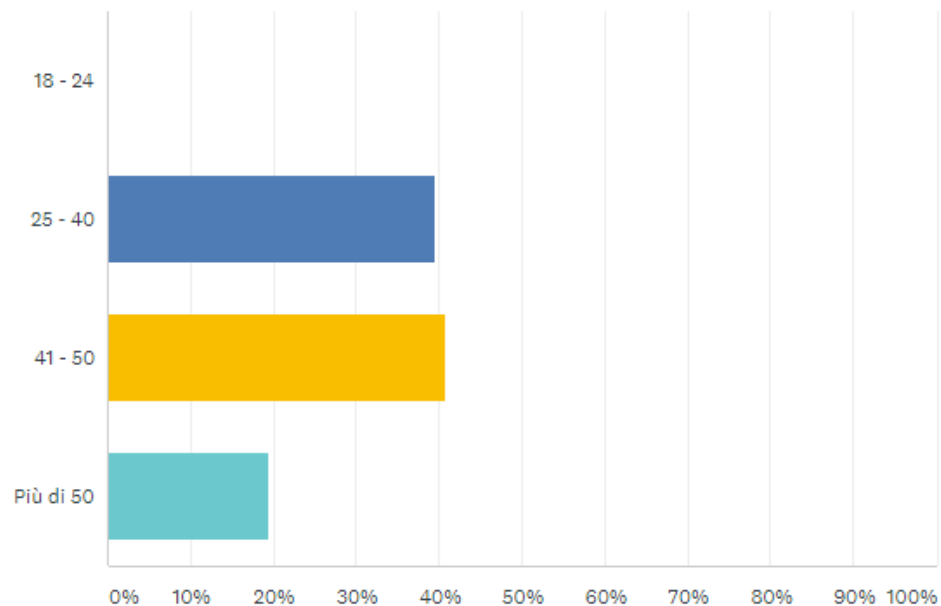
Sintesi dei risultati

Numero di partecipanti:
167

Periodo della rilevazione:
**da luglio a dicembre
2018**



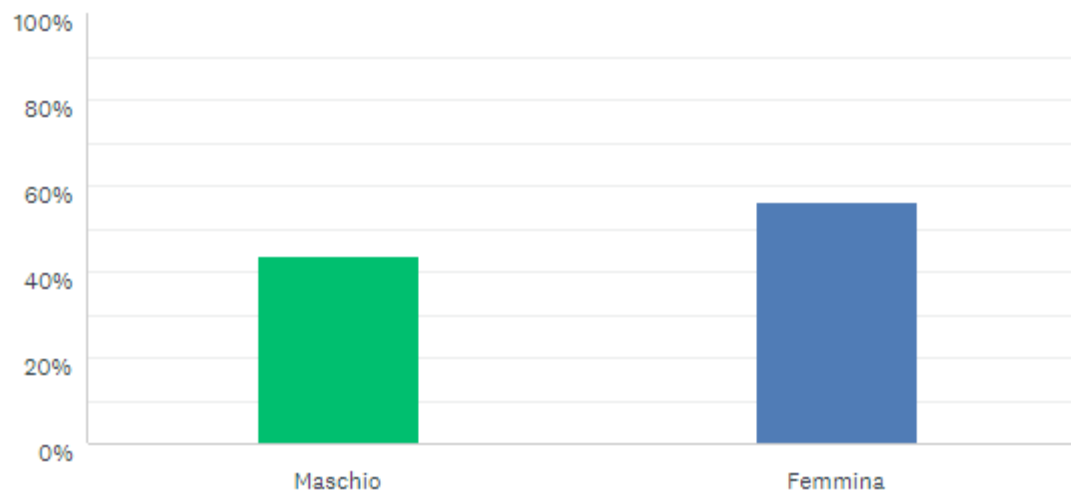
Età



Età	Valore percentuale	Valore assoluto
41 – 50 anni	40,88%	65
25 – 40 anni	39,62%	63
Più di 50 anni	19,50%	31
18-24 anni	0%	0
TOTALE	100	159

159 persone (su 167 rispondenti) hanno scelto di dichiarare la propria età: tra queste, la maggior parte ha un'età compresa tra i **41 e i 50 anni** (40%).

Sesso



Sesso	Valore percentuale	Valore assoluto
Femmina	56,25%	90
Maschio	43,75%	70
TOTALE		160

160 persone (su 167 rispondenti) hanno scelto di dichiarare il proprio sesso: tra queste, la maggior parte (56%) è di sesso **femminile**.

Ufficio di appartenenza (1)

UFFICIO	PERCENTUALE	NUMERO DI RISPOSTE
Ufficio Procedure Post- Autorizzative	8,92%	14
Area Autorizzazioni Medicinali	6,37%	10
Ufficio Sperimentazione Clinica	5,73%	9
Ufficio Ispezioni e Autorizzazioni GMP Medicinali	5,73%	9
Ufficio Gestione e Trattamento giuridico	5,10%	8
Ufficio Stampa e Comunicazione	4,46%	7
Segreteria Tecnica Istituzionale della Direzione Generale	3,18%	5
Ufficio Registri di Monitoraggio	3,18%	5
Settore Innovazione e Strategia del Farmaco	3,18%	5
Area Legale	3,18%	5
Ufficio Attività Negoziali e Gestione Patrimonio	2,55%	4
Ufficio Reclutamento e formazione, incarichi e rapporti di lavoro flessibile	2,55%	4
Ufficio Autorizzazione all'Immissione in Commercio	2,55%	4
Ufficio Ispezioni e autorizzazioni GMP Materie Prime	2,55%	4
Ufficio Ispezioni GVP	2,55%	4
Settore HTA ed Economia Del Farmaco	2,55%	4
Ufficio Contabilità e Bilancio	1,91%	3
Ufficio Farmacovigilanza	1,91%	3

Ufficio di appartenenza (2)

UFFICIO	PERCENTUALE	NUMERO DI RISPOSTE
Ufficio Misure di Gestione del Rischio	1,91%	3
Ufficio Ricerca Indipendente	1,91%	3
Ufficio Affari Contenziosi	1,91%	3
Ufficio Technology & Communication	1,91%	3
Settore Risorse Umane	1,91%	3
Area Vigilanza Post-Marketing	1,91%	3
Ufficio Relazioni istituzionali internazionali	1,27%	2
Ufficio Trattamento Economico	1,27%	2
Ufficio Gestione dei Segnali	1,27%	2
Ufficio Informazione Scientifica	1,27%	2
Ufficio Valutazione Medicinali Biologici	1,27%	2
Ufficio Certificazioni e Importazioni Parallele	1,27%	2
Ufficio Gestione IT & Net Security	1,27%	2
Ufficio Valutazioni Economiche	1,27%	2
Ufficio Procedure Centralizzate	1,27%	2
Ufficio Attività di Analisi e Previsione	1,27%	2
Area Pre-Autorizzazioni	1,27%	2
Ufficio di Presidenza	0,64%	1
Ufficio Controllo di Gestione	0,64%	1

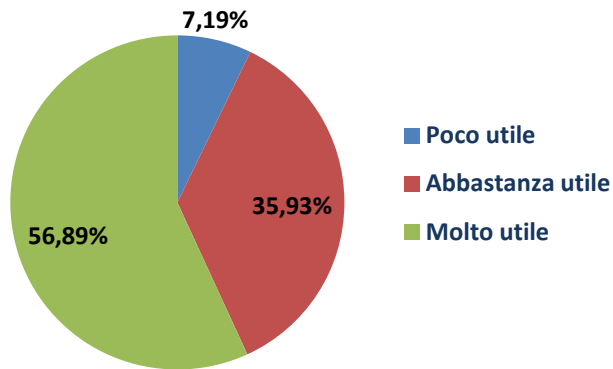
Ufficio di appartenenza (3)

UFFICIO	PERCENTUALE	NUMERO DI RISPOSTE
Ufficio Affari Amministrativi Generali	0,64%	1
Ufficio Affari Giuridici	0,64%	1
Ufficio Segreteria Organismi Collegiali	0,64%	1
Ufficio Monitoraggio della Spesa Farmaceutica e Rapporti con le Regioni	0,64%	1
Ufficio Qualità dei Prodotti e Contrasto al Crimine Farmaceutico	0,64%	1
Settore Information Communication Technology	0,64%	1
Area Strategia ed Economia Del Farmaco	0,64%	1
Area Ispezioni e Certificazioni	0,64%	1
Ufficio Qualità delle Procedure	0%	0
Ufficio Database & Analisi	0%	0
Ufficio Innovazione e Scientific Advice EMA	0%	0
Ufficio Ispezioni GCP	0%	0
Settore Affari Internazionali	0%	0
Settore Risorse Strumentali e Finanziarie	0%	0
Area Relazioni Esterne	0%	0
Area Amministrativa	0%	0

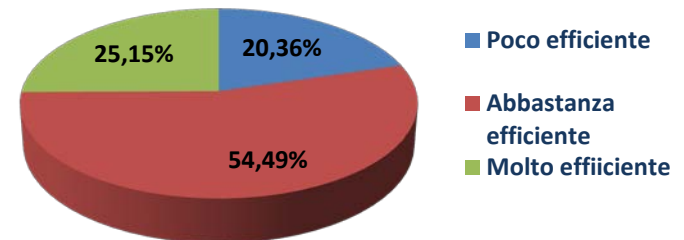
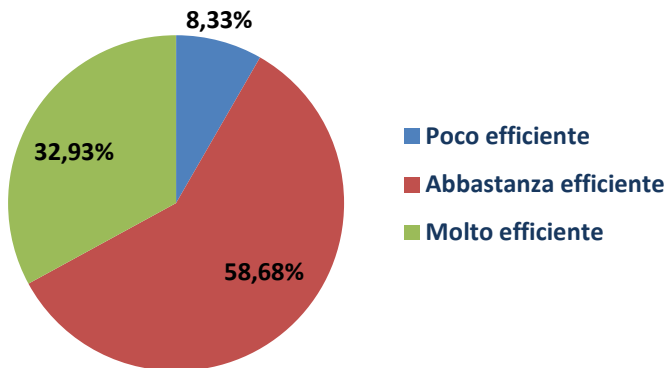
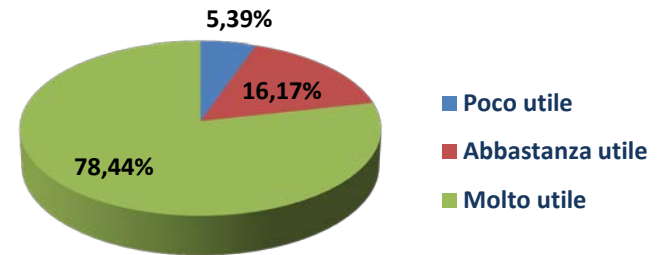
157 persone (su 167 rispondenti) hanno dichiarato l'Ufficio di appartenenza.

Come giudichi il livello di utilità e di efficienza dei seguenti servizi?

✓ Presidio Sanitario

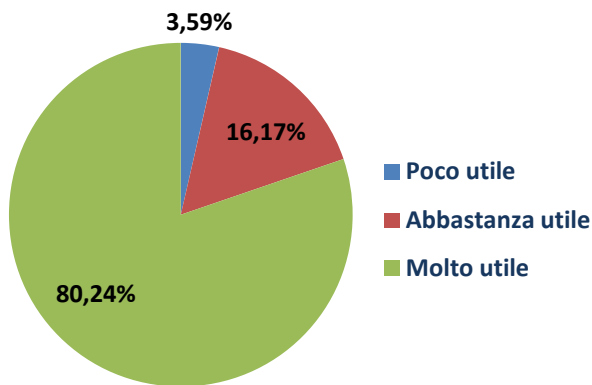


✓ Assicurazione Sanitaria (ASDEP/RBM)

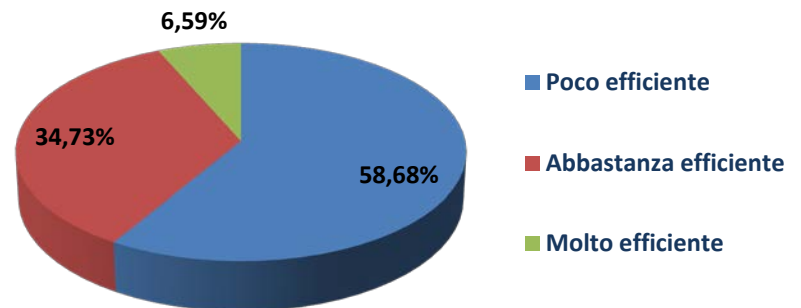
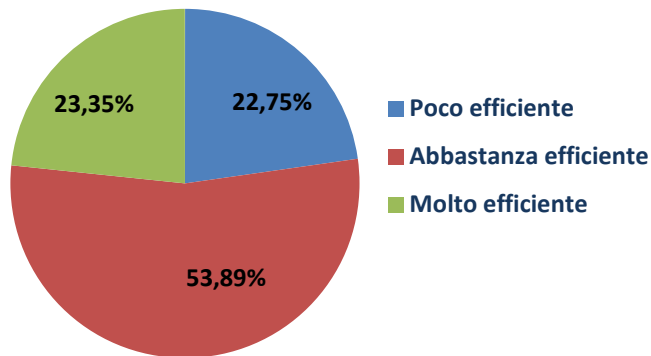
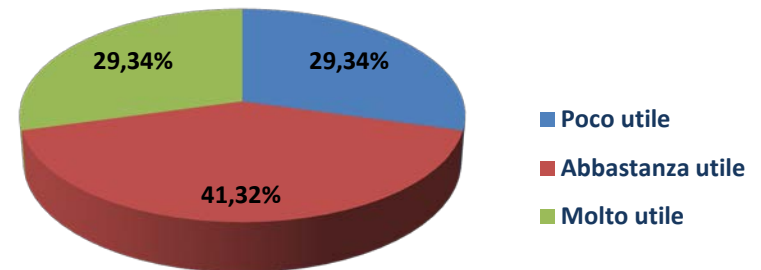


Come giudichi il livello di utilità e di efficienza dei seguenti servizi?

✓ Assistenza informatica

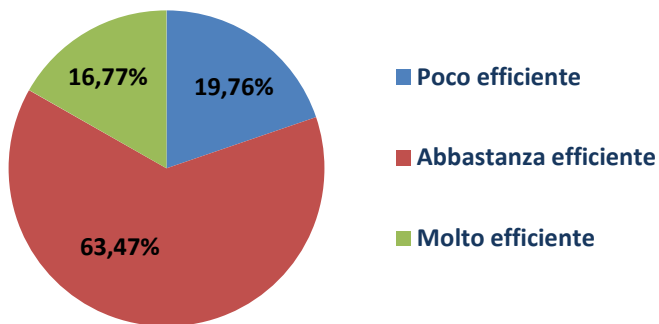
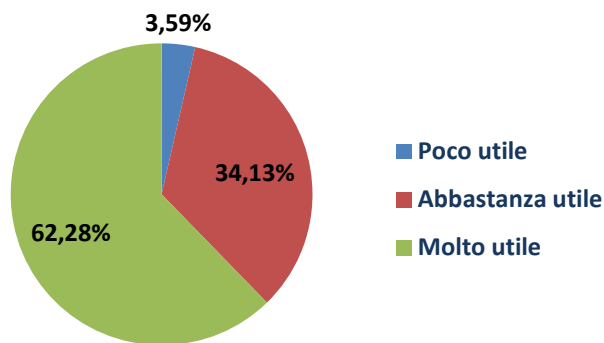


✓ Organizzazione di eventi sociali per il personale

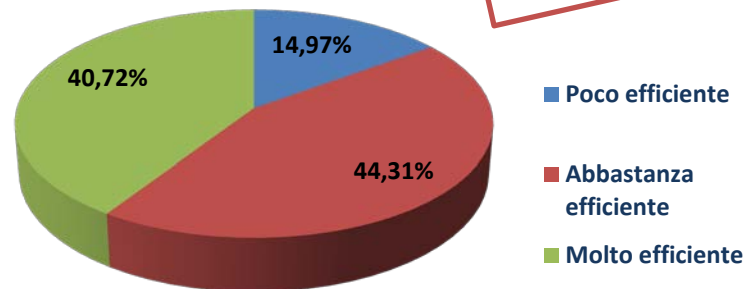
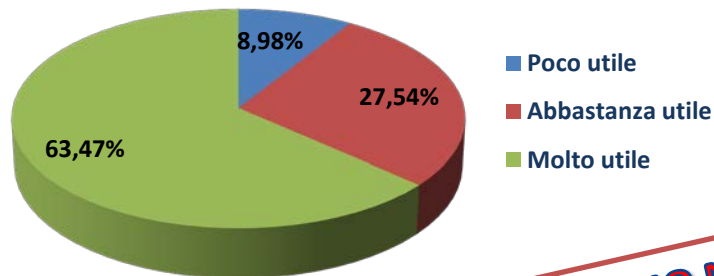


Come giudichi il livello di utilità e di efficienza dei seguenti servizi?

✓ Intranet



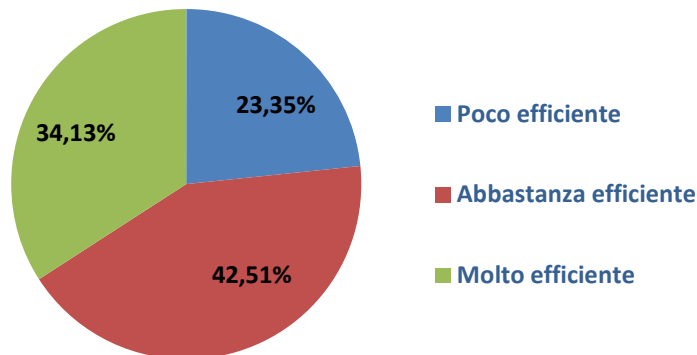
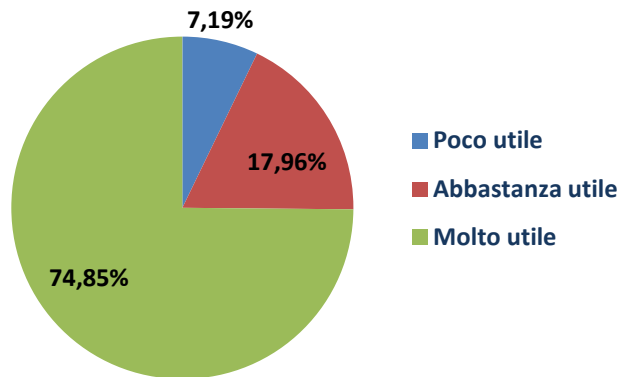
✓ Servizi postali per il personale



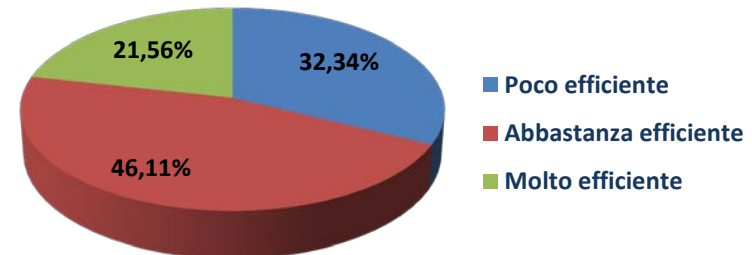
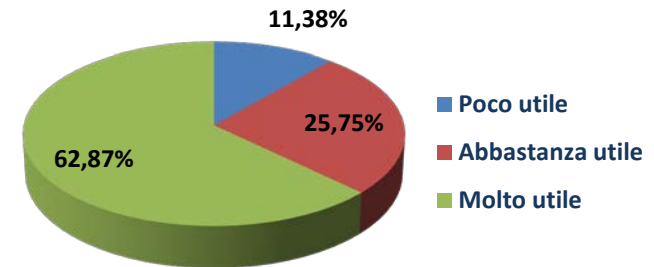
SERVIZIO NON PIU' DISPONIBILE

Come giudichi il livello di utilità e di efficienza dei seguenti servizi?

✓ Convenzioni per il personale
(es: ATAC)

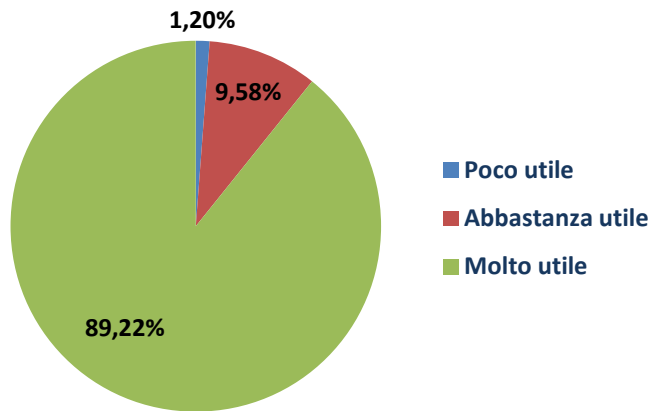


✓ Sistema di Gestione del Personale (SGP)

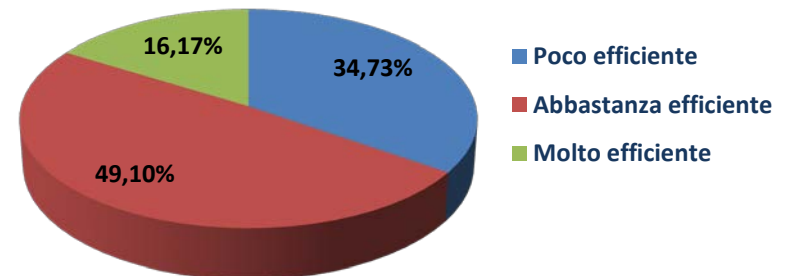
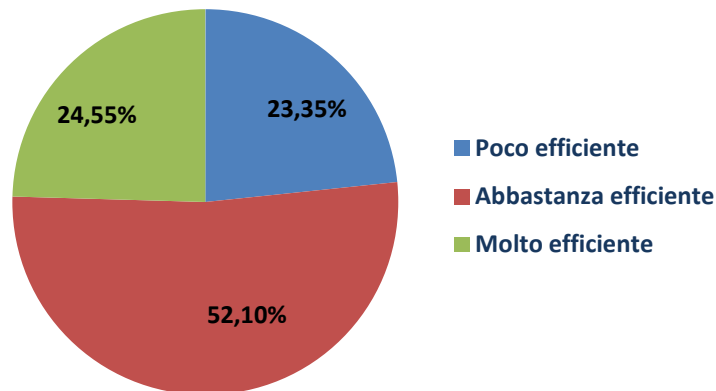
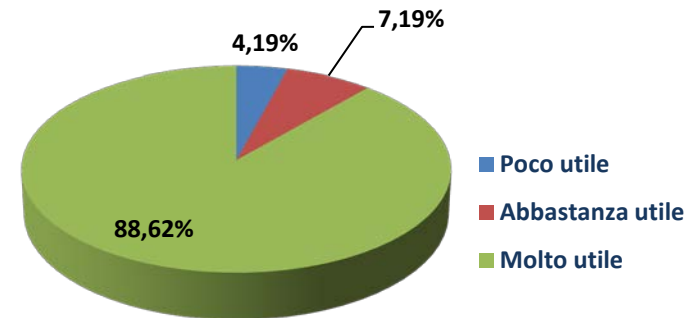


Come giudichi il livello di utilità e di efficienza dei seguenti servizi?

✓ Servizio di pulizia

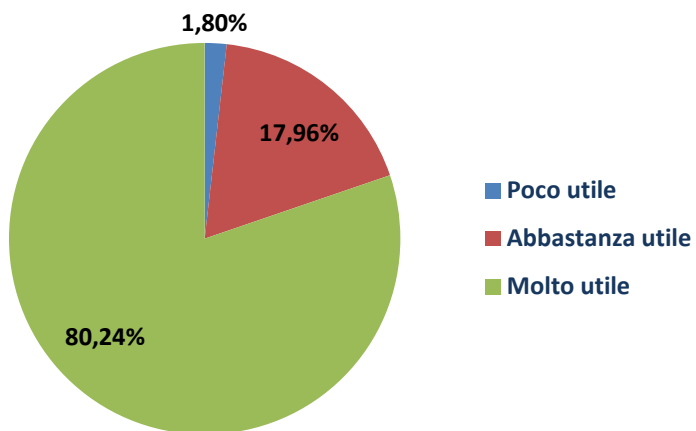


✓ Opportunità di formazione (corsi)

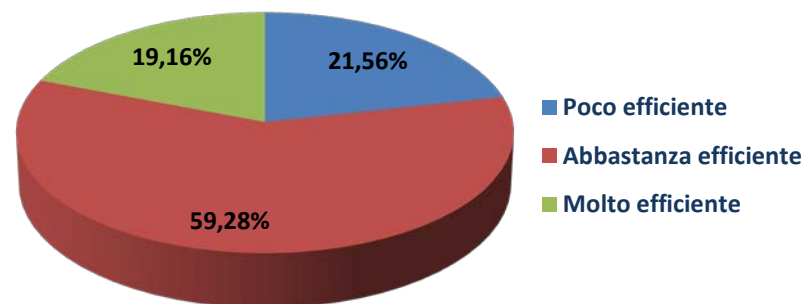
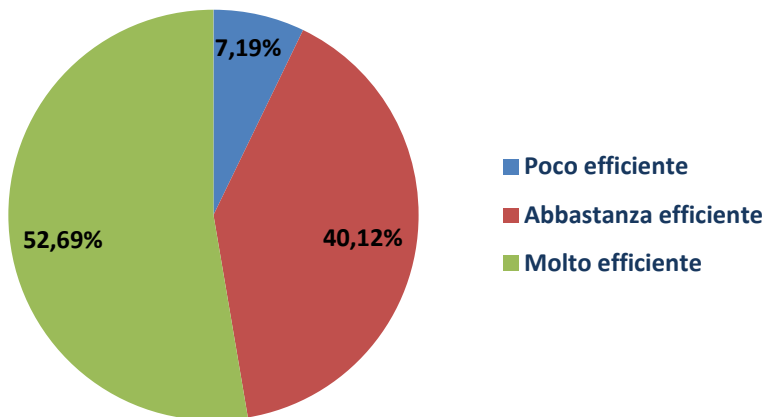
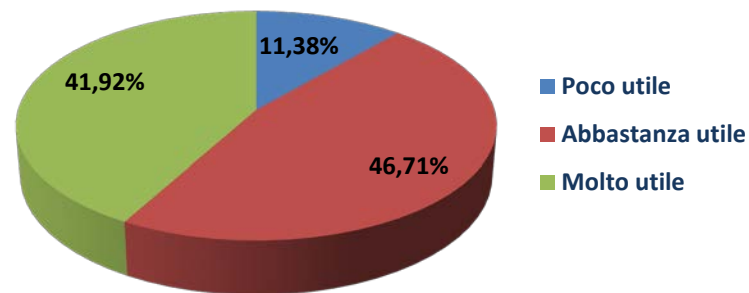


Come giudichi il livello di utilità e di efficienza dei seguenti servizi?

✓ Consultazione busta paga

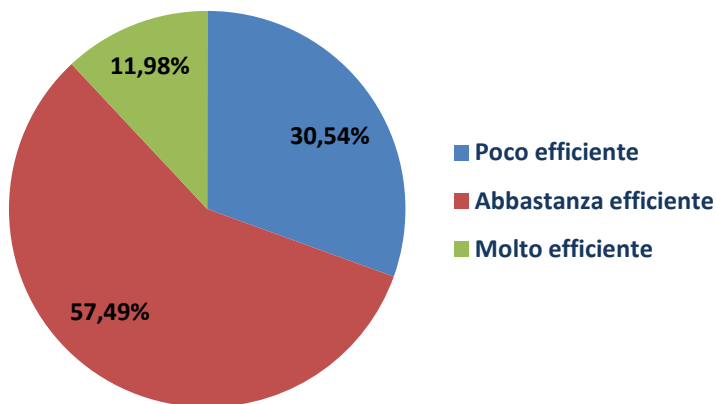
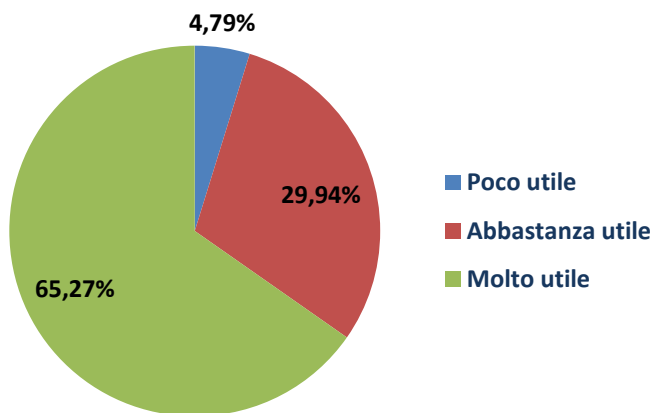


✓ Rassegna stampa

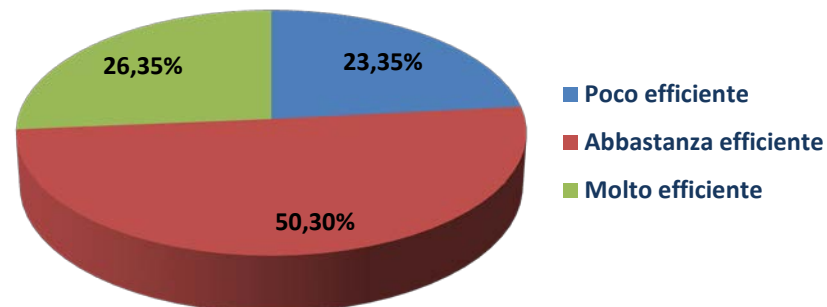
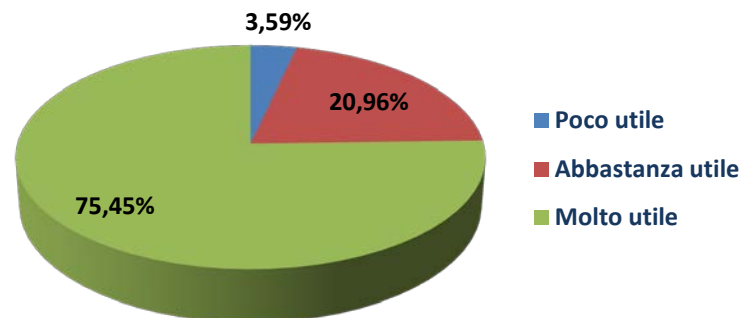


Come giudichi il livello di utilità e di efficienza dei seguenti servizi?

✓ Prenotazione servizi
(sale riunioni, auto, etc)

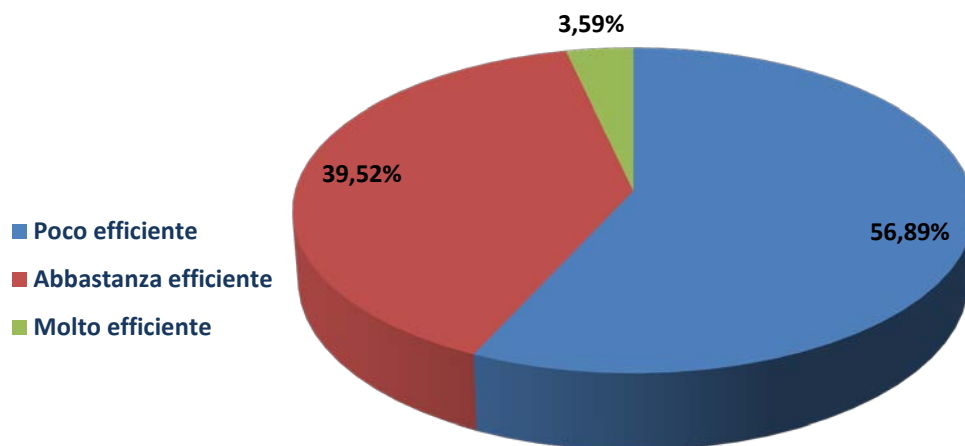
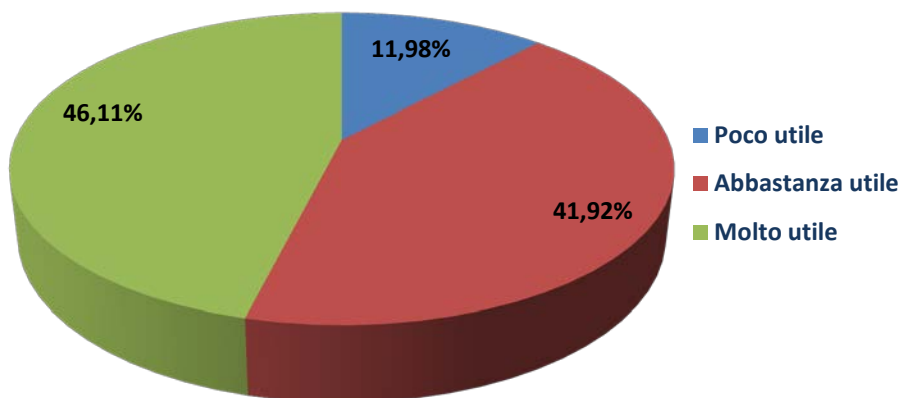


✓ Informazione su orari di lavoro, assenze per ferie/malattia/permessi/congedi e modalità di utilizzo di ore eccedenti il normale orario di lavoro

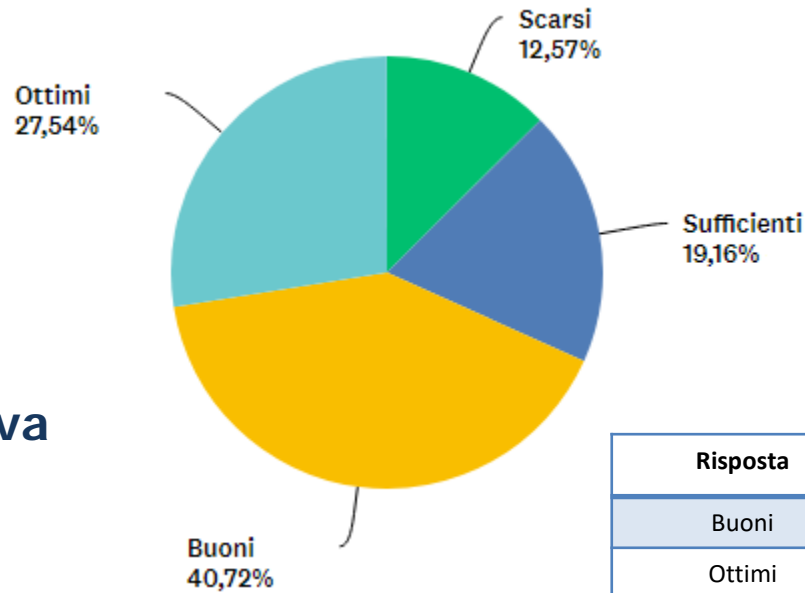


Come giudichi il livello di utilità e di efficienza dei seguenti servizi?

- ✓ Informazione su partecipazione dei vertici e dei dipendenti AIFA a eventi e iniziative esterne



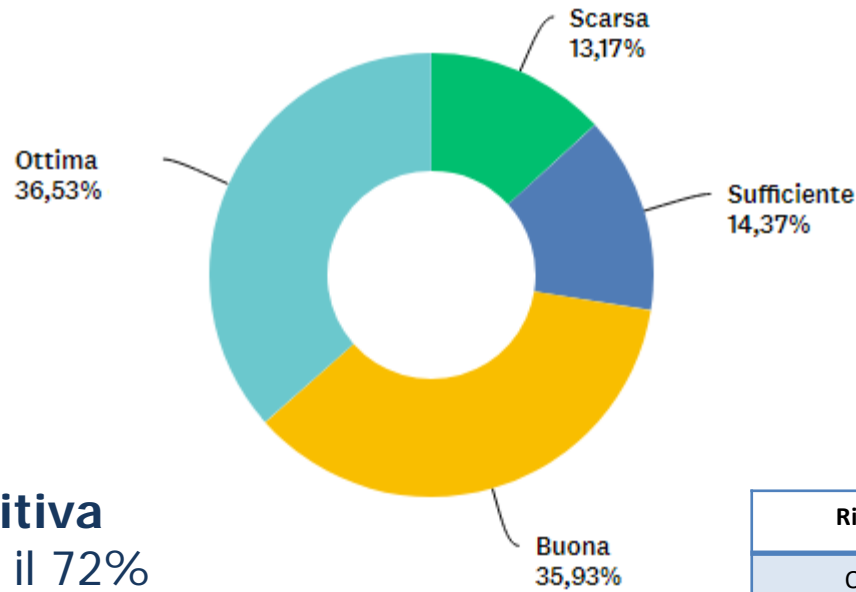
Come giudichi il livello di qualità dei servizi e il funzionamento del tuo Ufficio?



La valutazione è **positiva** (*buoni e ottimi*) per il 68% dei rispondenti.



Come valuti la collaborazione all'interno del tuo Ufficio?

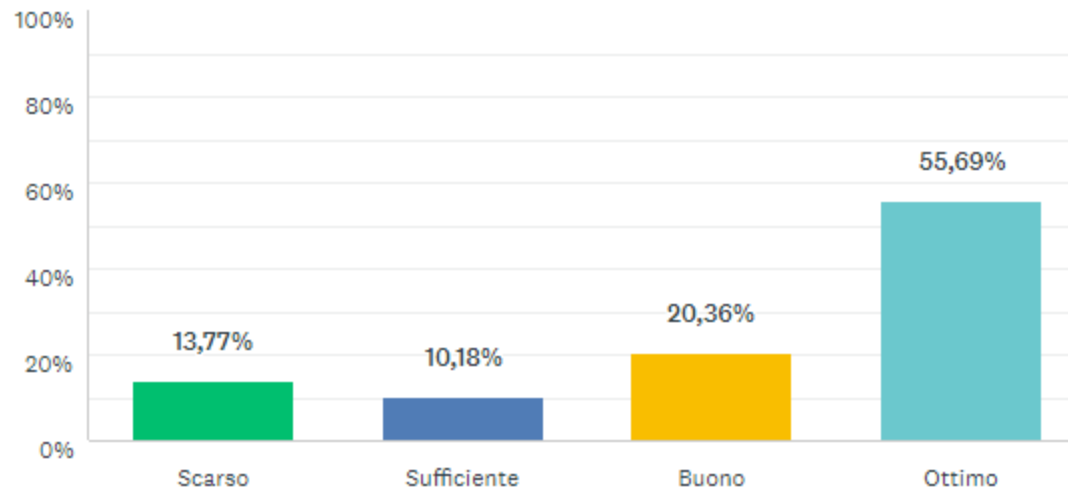


La valutazione è **positiva** (*buona e ottima*) per il **72%** dei rispondenti.



Risposta	Valore assoluto
Ottima	61
Buona	60
Sufficiente	24
Scarsa	22
TOTALE	167

Come giudichi il livello di disponibilità del responsabile del tuo Ufficio ad ascoltare e rispondere alle tue domande?



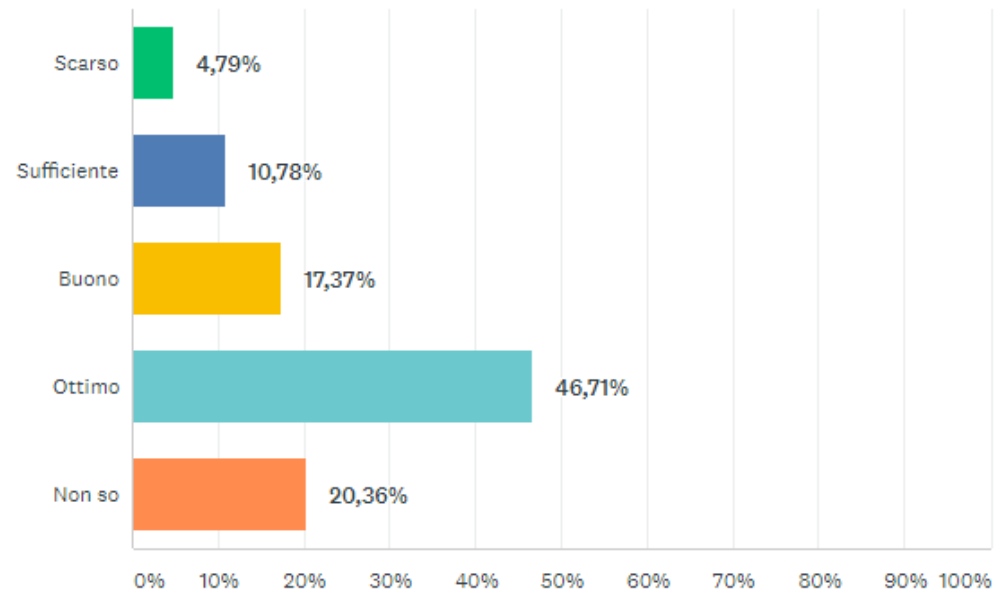
Risposta	Valore assoluto
Ottimo	93
Buono	34
Scarso	23
Sufficiente	17
TOTALE	167

La valutazione è **positiva** (*buono e ottimo*) per il **76%** dei rispondenti.

Come giudichi il livello di disponibilità del responsabile del tuo Ufficio ad ascoltare e rispondere alle richieste provenienti da utenti esterni?

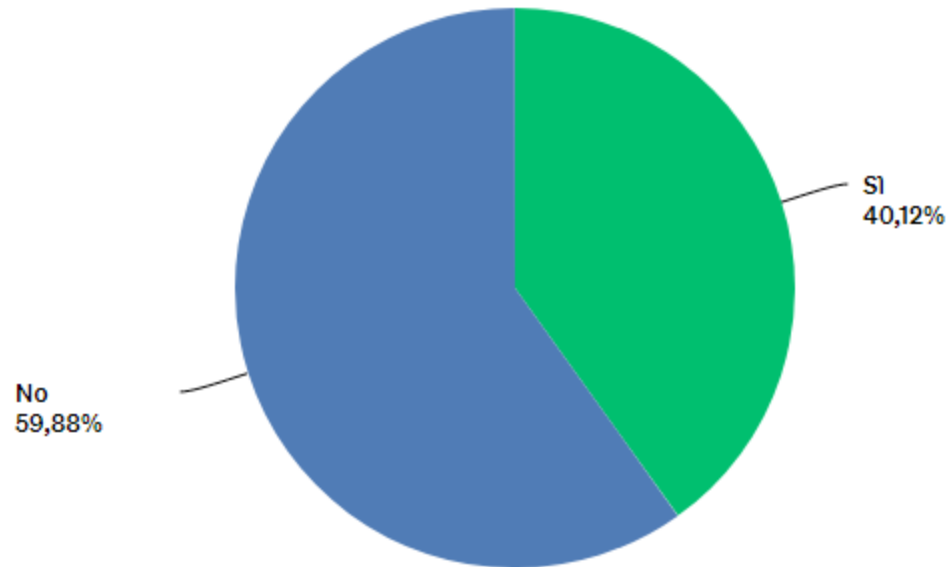


Risposta	Valore assoluto
Ottimo	78
Non so	34
Buono	29
Sufficiente	18
Scarso	8
TOTALE	167



La valutazione è **positiva** (*buono* e *ottimo*) per il 64% dei rispondenti. Poco più del 4% ritiene che il livello sia *scarso*, mentre il 10% ha scelto l'opzione *sufficiente*.

Il tuo ufficio riceve particolari richieste dagli utenti esterni che ritieni potrebbero essere soddisfatte da altri uffici?

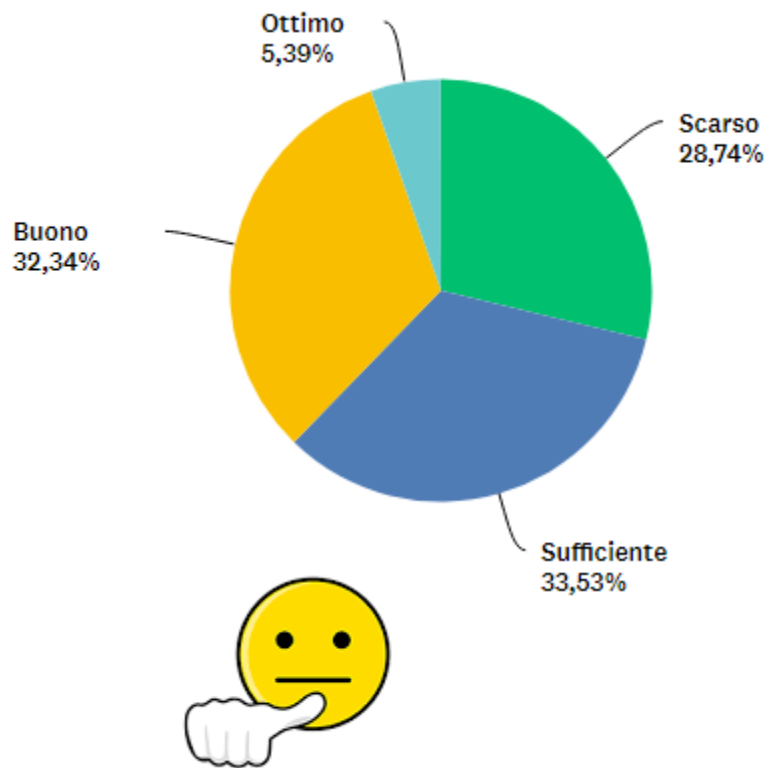


Risposta	Valore assoluto
No	100
Sì	67
TOTALE	167

Se sì, quali? (*sintesi*)

- Richieste di informazioni sulla disponibilità dei medicinali
 - Richieste di informazioni sull'impiego dei farmaci
 - Richieste su AIC e rinnovi
 - Richieste su HTA
 - Richieste su *payback*
- Richieste di assistenza sull'utilizzo dei portali informatici di AIFA
 - Richieste relative alla farmacovigilanza
- Richieste sulle procedure negoziali dei farmaci e sui loro usi speciali
 - Lettere da parte dei pazienti
 - Richieste di accesso agli atti
- Quesiti di tipo giuridico e amministrativo-contabile

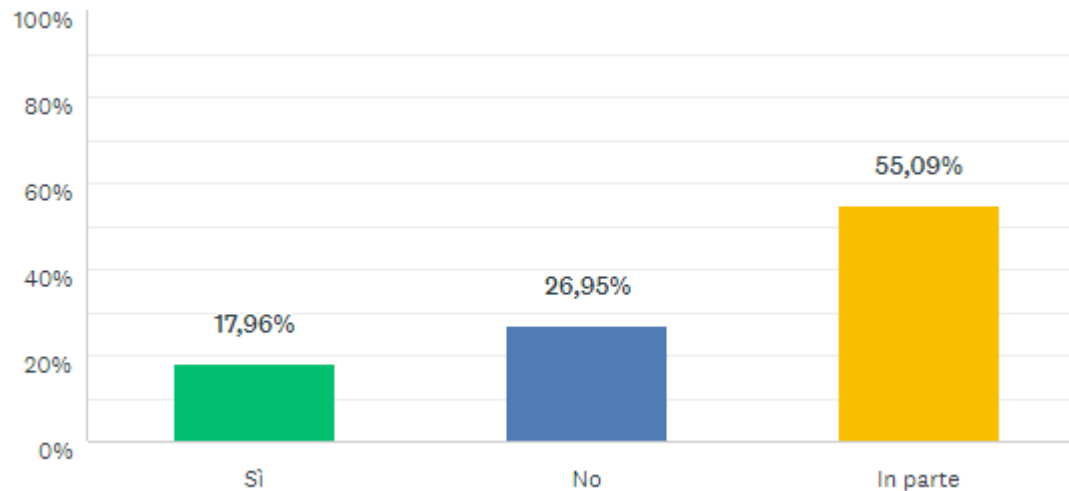
Come valuti il livello di informazione che l'Amministrazione diffonde in merito a: mission, valori istituzionali, obiettivi, risultati raggiunti?



Risposta	Valore assoluto
Sufficiente	56
Buono	54
Scarso	48
Ottimo	9
TOTALE	167

Quasi il 29% dei rispondenti ritiene che il livello di informazione sia *scarso*, mentre il 33% ritiene che sia *sufficiente* e il giudizio è **positivo** (*buono* e *ottimo*) per il 37%.

Ritieni di conoscere in modo adeguato le attività degli altri uffici dell'AIFA?



Il 29% dei rispondenti ritiene di **non** conoscere in modo adeguato le attività degli altri uffici AIFA e il 55% dichiara di conoscerle solo in parte.

Risposta	Valore assoluto
In parte	92
No	45
Sì	30
TOTALE	167

Hai dei suggerimenti per migliorare i servizi in AIFA?

(sintesi)

❖ *Performance organizzativa*

- Coinvolgere e informare il personale sulla partecipazione dei vertici istituzionali e dei dipendenti AIFA a eventi e iniziative esterne;
- Migliorare la comunicazione interna, la collaborazione e lo scambio di informazioni tra Uffici, la condivisione tra colleghi e il coinvolgimento di tutti per il raggiungimento di obiettivi comuni;
- Attivare misure motivazionali e di *engagement* del personale, stimolando il senso di appartenenza e di responsabilità;
- Utilizzare un linguaggio più chiaro e semplice nelle circolari destinate al personale;
- Abbandonare la forma gerarchico-funzionale tipica degli anni Cinquanta, che determina la proliferazione degli uffici come unico modo per far fare carriera al personale;
- Ridistribuire le risorse per rendere il lavoro più agile e rapido, secondo le effettive necessità degli uffici e ottimizzando i carichi di lavoro;
- Limitare la burocrazia procedurale e amministrativa;
- Riorganizzare flussi e processi di lavoro;

Hai dei suggerimenti per migliorare i servizi in AIFA?

- Sensibilizzare i dirigenti affinché stimolino i dipendenti a collaborare, formarsi, specializzarsi e incrementare la propria produttività;
- Prevedere un'intensa azione di formazione dei dirigenti su gestione del personale, organizzazione del lavoro, *leadership* e benessere organizzativo;
- Formare i dirigenti ad una più oculata valutazione e sorveglianza dei dipendenti;
- Ripristinare il Sistema di Gestione della Qualità;
- Allocare il personale secondo gli *skills* posseduti, assegnando ad ogni dipendente il lavoro che gli spetta eseguire e distribuendo adeguatamente i carichi di lavoro;
- Creare gruppi di lavoro interdisciplinari;
- Sensibilizzare gli uffici ad un riscontro puntuale delle richieste istruttorie;
- Introdurre maggiori opportunità di formazione giuridico-amministrativa di e aggiornamento professionale per il personale tecnico;
- Prevedere maggiore trasparenza degli obiettivi del personale del medesimo ufficio;
- Creare Q&A ad uso interno, per i singoli uffici, per rispondere alle domande più frequenti.

Hai dei suggerimenti per migliorare i servizi in AIFA?

❖ *Sistemi informatici*

- Mappare le esigenze informatiche di tutte le strutture;
- Incrementare l'implementazione di applicativi web per permettere una gestione più fluida e dematerializzata del lavoro, creando un sistema informativo integrato al pari delle altre Agenzie europee;
- Superare l'utilizzo di banche dati e applicativi obsoleti e non interfacciabili;
- Implementare *e-submission* delle pratiche;
- Attivare un sistema informatico per la valutazione individuale dei dipendenti ed organizzativa degli Uffici;
- Prevedere un sistema alternativo alla richiesta elettronica di assistenza informatica per i casi in cui non sia possibile utilizzare il proprio pc;
- Incrementare la capacità della posta elettronica;
- Migliorare l'assistenza informatica;
- Creare specifici format online per la gestione standardizzata delle richieste delle aziende.

Hai dei suggerimenti per migliorare i servizi in AIFA?

❖ *Tematiche trasversali*

- Migliorare la conoscenza presso i cittadini di AIFA e del lavoro che ogni giorno svolge per garantire la tutela della salute pubblica;
- Fornire informazioni più chiare sui servizi per i dipendenti attualmente disponibili;
- Estendere gli orari per i servizi postali dei dipendenti;
- Prevedere nuovi servizi, come l'asilo nido e la mensa aziendale;
- Potenziare le convenzioni per i dipendenti e le opportunità di formazione, prevedendo corsi più qualificanti di quelli di lingua e dandone adeguata comunicazione;
- Incentivare l'utilizzo dell'Area Riservata e la compilazione della voce «*Posso esserti d'aiuto in...*», inserendo la ricerca per parole chiave (non solo per nome);
- Adattare SGP alle esigenze di AIFA o sostituirlo con un sistema più efficiente;
- Prevedere spazi adeguati per incontri e riunioni;
- Spostare dalle postazioni frigoriferi, microonde, macchine del caffè;
- Nuova sede: individuare una struttura in grado di accogliere tutti, collocata in centro e non organizzata in *open space*;
- Considerare che tutte le persone hanno un valore;
- Istituire la figura dello psicologo del lavoro;

Hai dei suggerimenti per migliorare i servizi in AIFA?

- Effettuare un'analisi dei bisogni partendo dal basso;
- Prevedere un'analisi del clima aziendale e interventi attivi per il suo miglioramento;
- Dare a tutti la possibilità di crescere, con interPELLI più meritocratici;
- Inviare una comunicazione da Risorse Umane a tutti i dipendenti quando un collega viene spostato da un ufficio;
- Ridurre il ricorso all'istituto dell'*interim* per coprire gli incarichi dirigenziali vacanti;
- Ripristinare il numero di elementi, tecnici e amministrativi, che componevano l'Area Autorizzazioni Medicinali prima degli spostamenti di massa;
- Ridislocare gli amministrativi tra i vari uffici in maniera equa;
- Attribuire a rotazione gli incarichi europei a chi lo desidera e abbia i requisiti necessari;
- Stabilizzare i precari;
- *Smartwork*: eliminare il limite del 30% per ufficio e dare più peso alle attività svolte;
- Anticipare l'orario delle pulizie (prima dell'inizio della giornata lavorativa);
- Migliorare la formazione per il personale del centralino;
- Prevedere la voce «Non so» nelle domande sull'efficienza dei servizi nel questionario per la rilevazione della soddisfazione dei dipendenti;
- Incrementare il numero delle stampanti a colori.

CONTATTI

ComunicazioneAIFA@aifa.gov.it
partecipazioneutenti@aifa.gov.it

www.agenziafarmaco.gov.it

