

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION RILEVATA PER OSPITI E LAVORATORI CON MODELLO ASL (ORA ATS) DI LECCO



QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI DEGENTI

ANNO 2019

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

Da undici anni si svolge la rilevazione della soddisfazione di ospiti, parenti e lavoratori attraverso modulistica fornita dalla ASL di Lecco, ora ATS della Brianza.

I risultati della customer sono stati pubblicizzati nei seguenti modi:

- Affissione dei risultati in bacheca dove si timbra e nella zona caffè.
- Aggiornamento di anno in anno della parte relativa presente nella carta dei servizi
- Discussione con gli ospiti più disponibili e pubblicazione sul giornalino interno VOCl, distribuito nei soggiorni.
- Pubblicazione sul portale dell'Ente www.casadelcieco.org.

Lettura dei risultati 2019

Gli item di gradimento utilizzano un range di gradimento fra 1 e 4. Il punto medio si trova quindi a 2,5, che diventa la discriminante fra un risultato positivo (da 2,51 a 4) o negativo (da 1 a 2,49). Vediamo quindi i risultati.

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

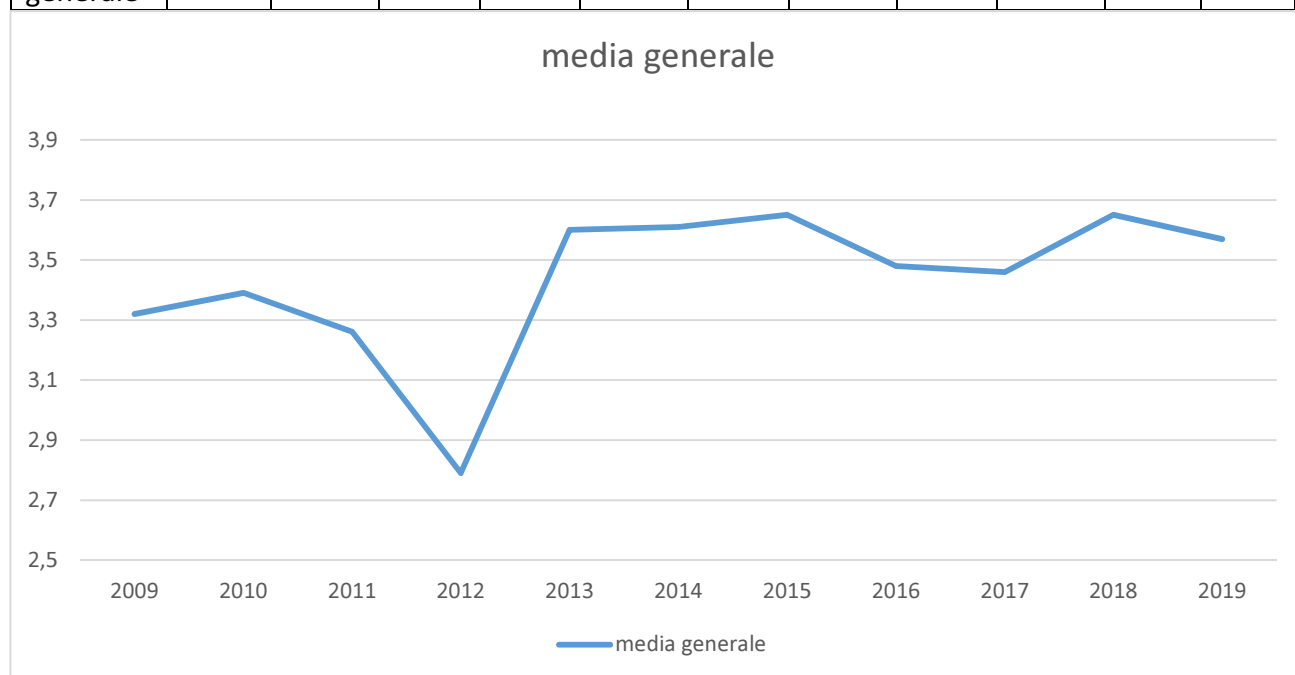
OSPITI

Per quanto riguarda gli ospiti sono stati distribuiti 75 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 71 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti oppure con l'aiuto degli operatori.

Punteggio medio complessivo 3,65 (molto alto in quanto abbastanza vicino a 4, che è il massimo), record a pari merito con il 2015.

Media generale negli anni

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Media generale	3,32	3,39	3,26	2,79	3,60	3,61	3,65	3,48	3,46	3,65	3,57



ANALISI COMPLESSIVA

Rispetto all'anno precedente c'è un leggero peggioramento generale, anche se parliamo di soddisfazione vicina alla media del 9, se si trasformasse in un sistema decimale.

VOCI NEGATIVE

Le voci che hanno avuto una maggiore scostamento negativo rispetto agli ospiti deliziati (almeno il 5%) rispetto all'anno scorso sono:

Oltre il 20% in meno di ospiti deliziati

12: quantità dei pasti

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

Tra il 10 e il 19% in meno di ospiti deliziati

- 2: carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)
- 3: orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni
- 4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza
- 5: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità degli ambienti comuni
- 6: quantità di spazio personale messo a disposizione
- 10: Servizio di ristorazione
- 11: Qualità dei pasti
- 13: varietà nel menu
- 24: il rispetto della sua Privacy
- 27: rapporto umano con il personale che si occupa di lei
- 29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta

Tra il 5% e il 10% in meno di ospiti deliziati

- 1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza
- 7: pulizia e cura dell'igiene in residenza
- 16: orari pranzo/cena
- 18: cortesia, professionalità e sollecitudine in generale
- 21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico
- 22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti

Ci sono incrementi significativi di ospiti insoddisfatti (superiori al 5%):

- 10: Servizio di ristorazione
- 11: Qualità dei pasti
- 13: varietà nel menu
- 29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta

VOCI POSITIVE

Non c'è stato un maggiore apprezzamento (una % si prende in considerazione se la diminuzione degli ospiti insoddisfatti o l'aumento dei deliziati è oltre il 5%) rispetto all'anno precedente.

ANALISI DEGLI ESTREMI

Punti di forza (ovvero fattori di qualità percepita)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più alto sono state:

- 1) Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?

Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,94, **vicinissimo alla perfezione.**

Commento: è l'undicesimo anno che questa voce è al primo posto. Questo dato ci fa onore e fa onore al personale, che viene continuamente richiamato a questo modo di rapportarsi alle persone. E' anche uno dei fattori di "passa parola" tra le persone che sono al di fuori della struttura, ed uno degli stimoli che spingono alcuni ad avvicinarsi alla nostra struttura e preferirla.

- 2) E' soddisfatto della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,79

- 3) E' soddisfatto cura dedicata all'igiene personale?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,76

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

Commento: La pulizia è sempre una voce cara agli ospiti e ci conferma nella nostra impostazione del servizio, tanto più che al 4° posto c'è la pulizia ed igiene in generale.

Punti di debolezza (ovvero possibili spunti di miglioramento)

Le prime due voci che hanno dato un punteggio medio più basso sono nuove rispetto all'anno scorso:

- 1) carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)
- 2) Varietà del menù

Queste voci hanno ottenuto un punteggio di 3,38

Commento: queste voci, pur essendo il fanalino di coda, in un sistema decimale corrisponderebbero ad un punteggio vicino all'8 e mezzo, di tutto rispetto. In ogni caso il minore gradimento è da considerare, dal nostro punto di vista, distintamente.

Le norme Regionali hanno sempre più inciso nella costruzione della Carta dei servizi, definendone in modo puntuale i contenuti. Le aggiunte fatte nel tempo hanno reso la carta un po' più difficile da decifrare. Inoltre la carta dei servizi è un documento col quale l'ospite a fatica viene in contatto, in quanto in generale viene ritirato dai parenti. Malgrado sia reperibile nei soggiorni, in genere non è oggetto di curiosità, anche per le considerazioni iniziali.

Per quanto riguarda la varietà del menù, lo consideriamo come uno spunto di miglioramento.

- 3) Quattro voci ex-equo:
accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza
orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni
Ristorazione in generale
Qualità dei pasti

Queste voci hanno ottenuto un punteggio medio di 3,39

Commento: anche per queste voci valgono le considerazioni sul punteggio di tutto rispetto fatte precedentemente.

Vediamo di analizzare le quattro voci:

Per la verità gli ospiti non hanno molto a che fare, durante l'accoglienza, col personale d'ufficio.

Per quanto riguarda gli orari di ufficio, siamo una delle poche RSA che fa il tempo pieno da lunedì a venerdì. Certo ai parenti farebbe più comodo che gli uffici fossero sempre aperti, ma ci sforziamo di tenere rapporti telefonici, via mail o con messaggi scritti da lasciare ai parenti in reparto. Per quanto riguarda la Ristorazione, l'esito è stato segnalato all'amministrazione dell'Azienda esterna, che dovrà riproporsi una migliore performance nel 2020.

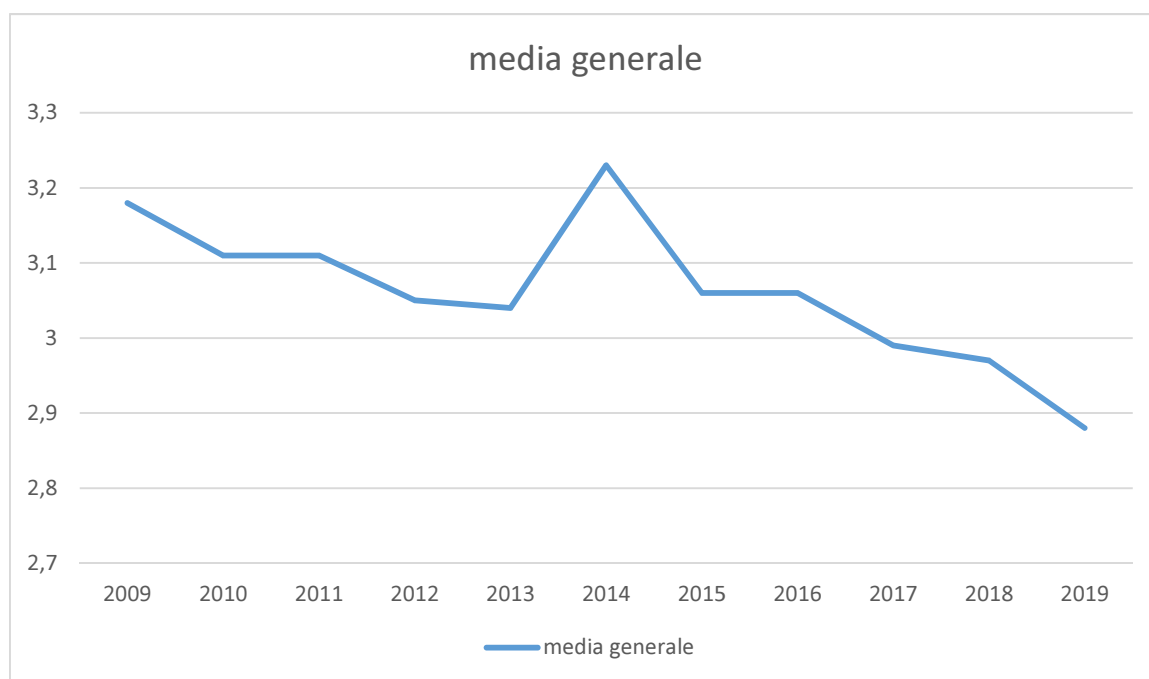
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

LAVORATORI

Sono stati distribuiti circa 100 questionari e ne sono ritornati 53, sei meno dello scorso anno. Ricordiamo che il punteggio utilizzato ha un range fra 1 e 4, per cui un risultato di 2,5 è lo spartiacque che segna la divisione fra un risultato positivo ed uno negativo.

Punteggio medio complessivo 2,97

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Media generale	3,18	3,11	3,11	3,05	3,04	3,23	3,06	3,06	2,99	2,97	2,88



ANALISI COMPLESSIVA

Quest'anno abbiamo rilevato il punteggio più basso di questi anni.

Voci negative

Le voci che hanno avuto uno scostamento negativo significativo (almeno il 5%), aumentando il numero degli scontenti rispetto all'anno scorso, sono diverse:

Oltre il 20%

25: Consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa RSA?

Tra il 10 ed il 19%

20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

22: è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

Tra il 5 e il 10%

4: è soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

5: percepisce rispetto del suo ruolo, sostegno e comprensione dai suoi collaboratori?

11: è soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?

21: è soddisfatto del rapporto fra numero di operatori per reparto, servizio/numero di ospiti (carico di lavoro)?

26: se in futuro lei o un suo parente avesse bisogno di essere ospitato in RSA, lei sceglierebbe questa?

Altre voci hanno avuto minori estimatori rispetto all'anno scorso (anche qui si rileva una variazione di almeno il 5%)

Oltre il 20%

2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

9: è soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori e tra operatori e referenti?

13: come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite?

21: è soddisfatto del rapporto fra numero di operatori per reparto, servizio/numero di ospiti (carico di lavoro)?

Tra il 10 ed il 19%

1: è soddisfatto dell'accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono?

3: informazioni relative ai piani assistenziali

7: è soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento in equipe con i suoi collaboratori?

8: è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori?

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

22: è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

Tra il 5 ed il 10%

11: è soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?

Voci positive

Hanno avuto invece un maggiore apprezzamento rispetto all'anno precedente (almeno il 5%):

Oltre il 20%

10: Le è chiaro chi sono le persone responsabili e di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro? (+ 90,40% !!!)

12: la sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

14: vive serenamente la relazione con l'ospite?

15: riesce ad instaurare con i famigliari degli ospiti un rapporto di collaborazione?

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

18: ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

23: Ritiene necessari corsi di aggiornamento?

25: consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa RSA?

26: se in futuro lei o un suo parente avesse bisogno di essere ospitato in RSA, lei sceglierebbe questa?

Tra il 10 ed il 19%

20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

Tra il 5 ed il 10%

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

Sono diminuiti gli insoddisfatti di almeno il 5% nella voce:

16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?

ANALISI DEGLI ESTREMI

Punti di forza (ovvero fattori di qualità percepita)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più alto sono state:

1) Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,79 calato rispetto all'anno scorso

2) Vive serenamente la relazione con l'ospite?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,69

3) La sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

4) Riesce ad instaurare con i famigliari un rapporto di collaborazione?

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,67

Commento comune: E' basilare che in un ambiente di lavoro si possa stare serenamente, che i rapporti siano cordiali, amichevoli e siano chiari i ruoli. Per certi versi questo risultato si coniuga molto bene con il miglior risultato degli ospiti. In un rapporto sereno è più facile essere cortesi, disponibili ed umani.

Punti di debolezza (ovvero possibili spunti di miglioramento)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più basso sono state:

1) Come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite? Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 1,64

Commento: da sempre è il fanalino di coda, la voce con minor soddisfazione da parte degli operatori. Se da una parte, lo standard di personale fornito (almeno il 10% in più del minimo richiesto) dovrebbe favorire una maggiore cura dei rapporti personali, dall'altra è pur vero che il contatto diretto e continuativo con gli ospiti è appannaggio di alcune figure e non di tutte. Ad esempio chi lavora in cucina, in lavanderia, in ufficio ed altri servizi generali ha pochi contatti con gli ospiti. Questo risultato pur negativo, commentato coi parenti in alcuni incontri tenuti nel 2011 era stato visto positivamente, come un desiderio degli operatori di maggior vicinanza e confidenza coi ricoverati.

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

2) è soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori e tra operatori e referenti?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,44

Commento: Il risultato è lievemente sotto il limite di 2,5, che è il limite della sufficienza. C'è un equilibrio da ottenere, e non sempre è facile, fra i vari caratteri, le situazioni che si possono verificare e la quantità di lavoro: non bisogna solo assistere la persona ma registrare ogni operazione svolta su di lei in modo puntuale e verificabile.

Un maggior tempo per registrare il proprio lavoro e l'inesorabile conseguente contrazione del tempo per eseguire le operazioni, producono una sensazione opprimente che rende psicologicamente ancor più pesante il carico di lavoro e rischia di esacerbare gli animi.

3) in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,47

Commento: la somministrazione dei questionari viene fatta a dipendenti dell'Ente, della Cooperativa di assistenza, della ditta di Ristorazione, dei liberi professionisti, perciò comprendente figure o aspetti organizzativi che non si fondano sul lavoro di equipe. Abbiamo provato a disaggregare i dati, ed è emerso che la figura che ha espresso una maggiore insoddisfazione è quella delle ASA. In effetti la effettiva ed auspicata recente introduzione dei medici nel lavoro di equipe ha spostato gli orari delle riunioni in tempi in cui le ASA non possono più partecipare se non attraverso le loro coordinatrici. Questo fatto ha generato risposte oggettive, non necessariamente insoddisfatte. Proveremo ad approfondire il tema per trovare modalità più coinvolgenti.

Confrontandoci e sentendo diverse esperienze di altre RSA ci pare di essere nel numero di quelle che effettivamente applicano il lavoro di equipe, anche se tutto è perfettibile. Il dato potrebbe essere interpretato in senso positivo, come il desiderio di lavorare sempre più strettamente in equipe.

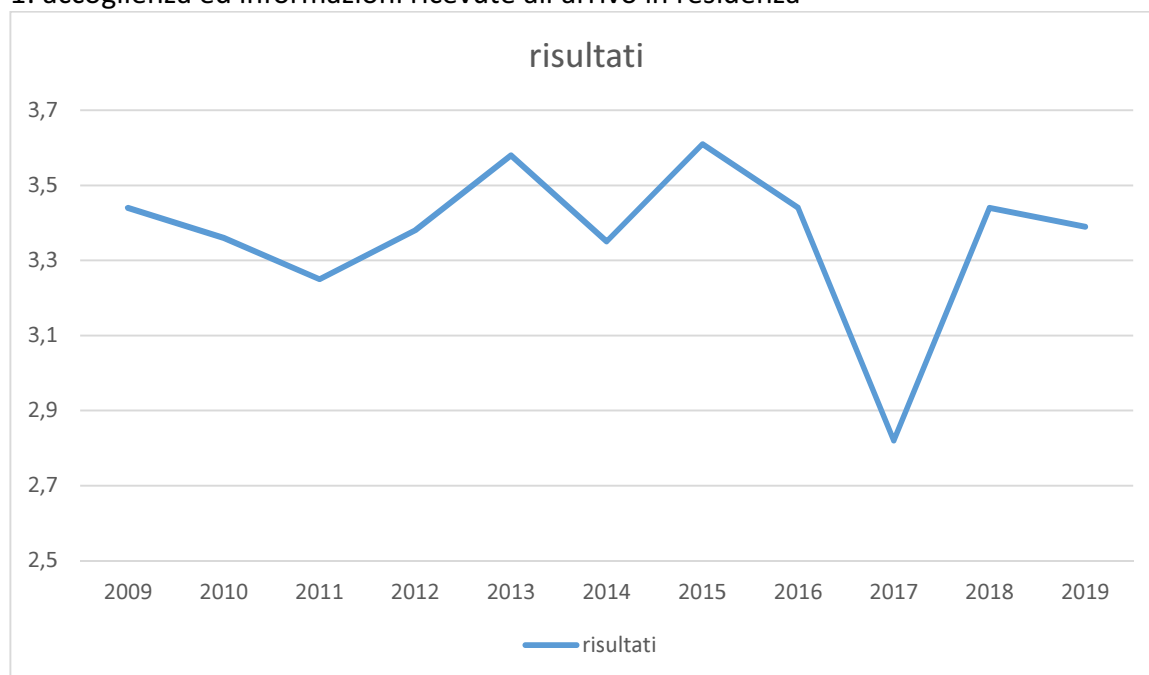
Il Direttore
(Roberto De Capitani)

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

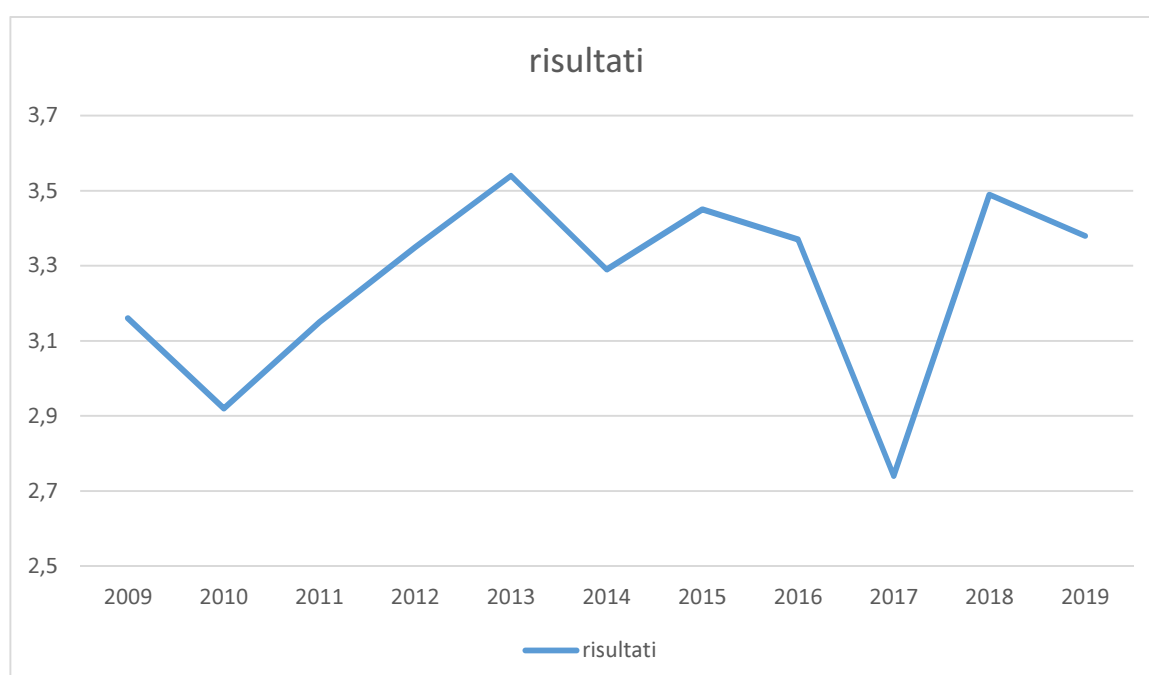
TABELLE DELLE SINGOLE VOCI

OSPITI

1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

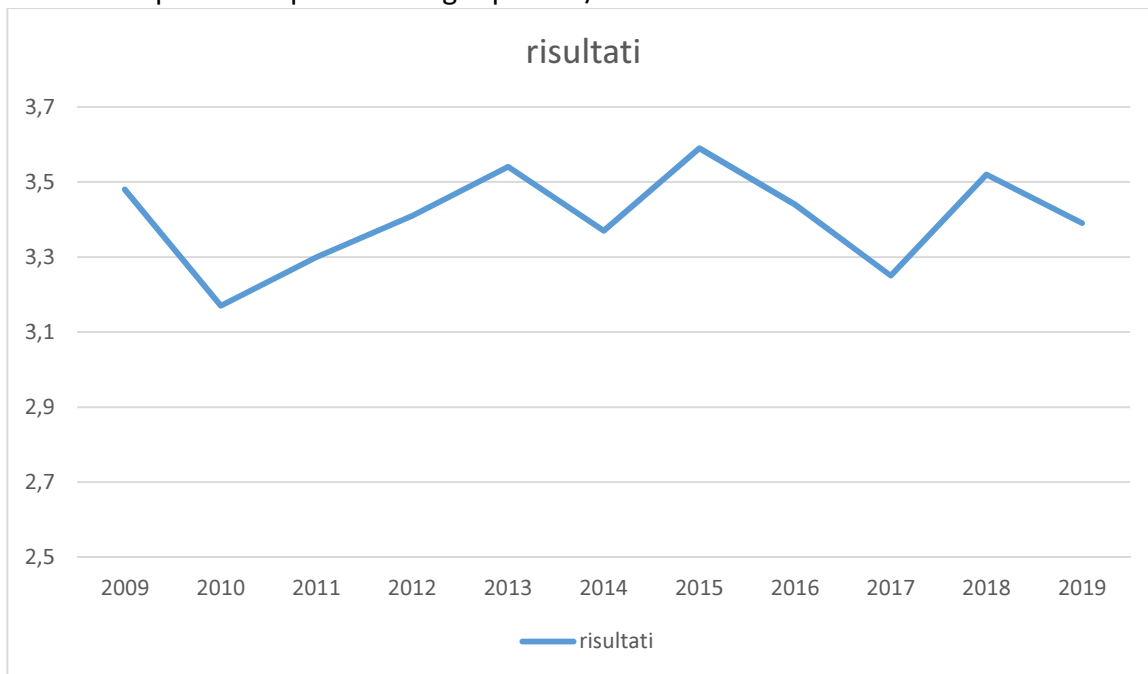


2: carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne

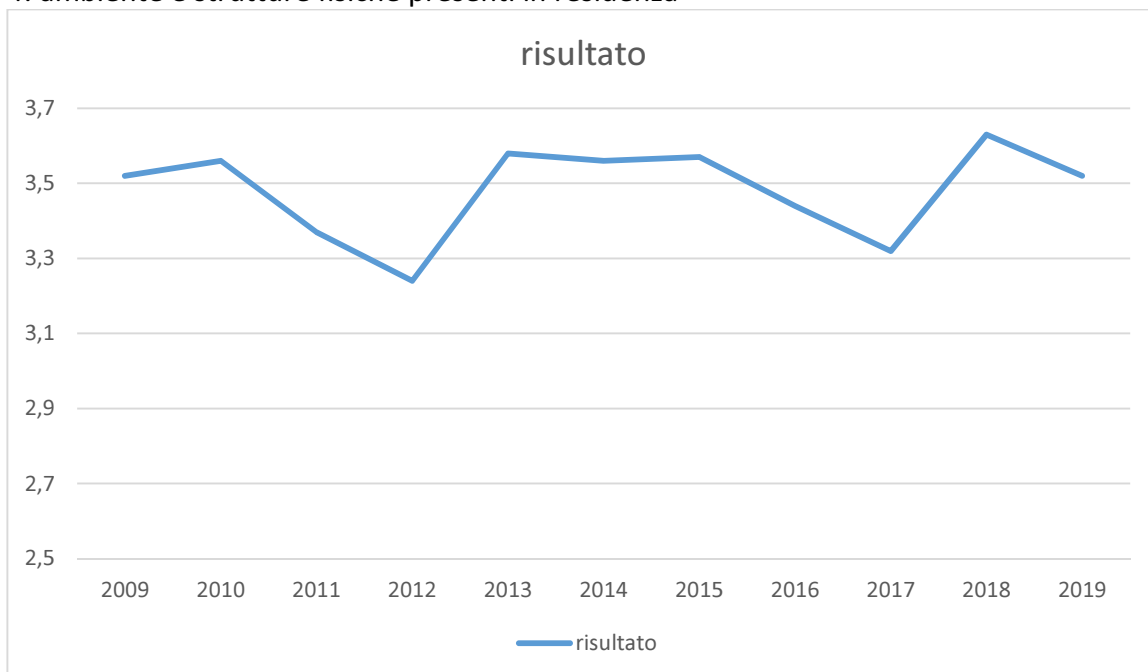


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

3: orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni

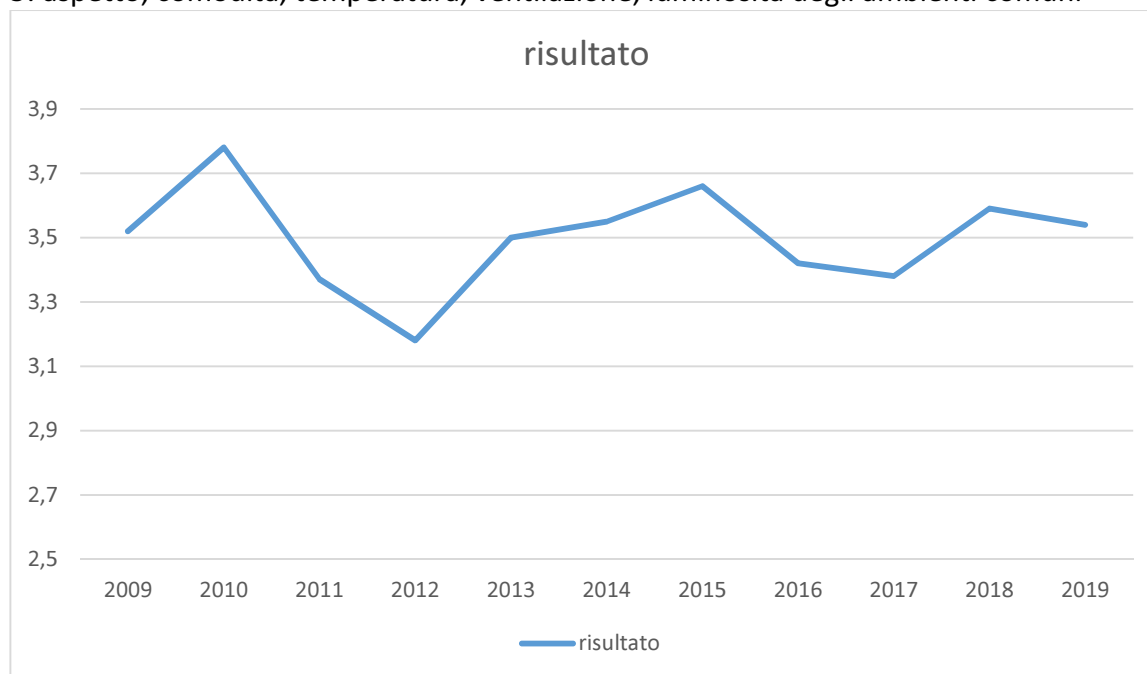


4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza

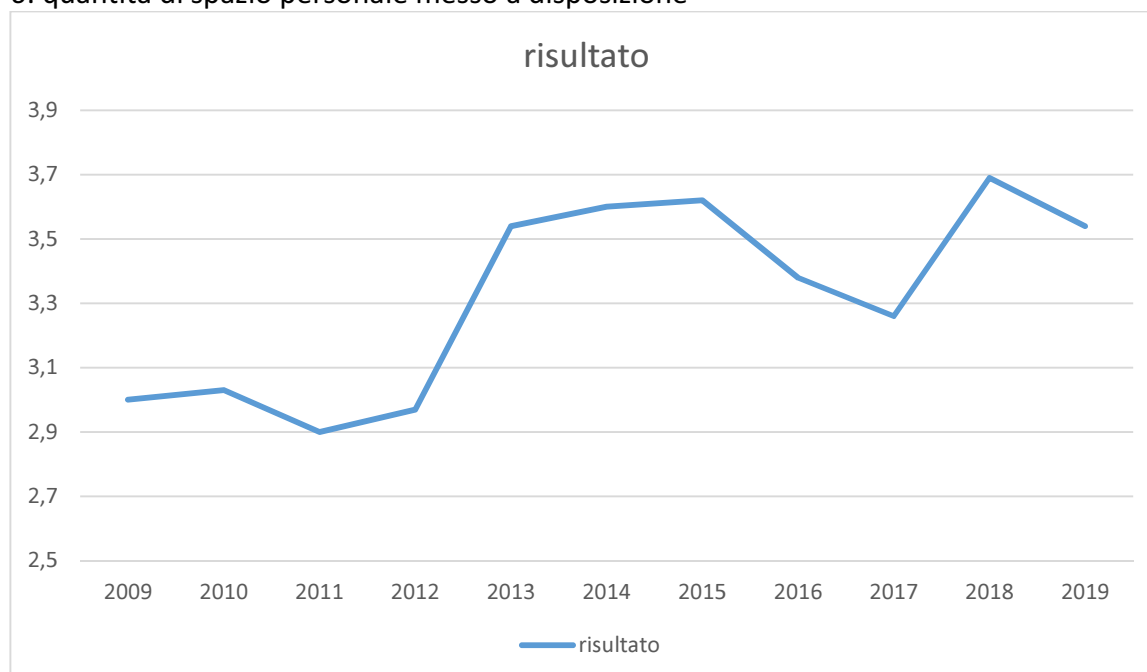


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

5: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità degli ambienti comuni

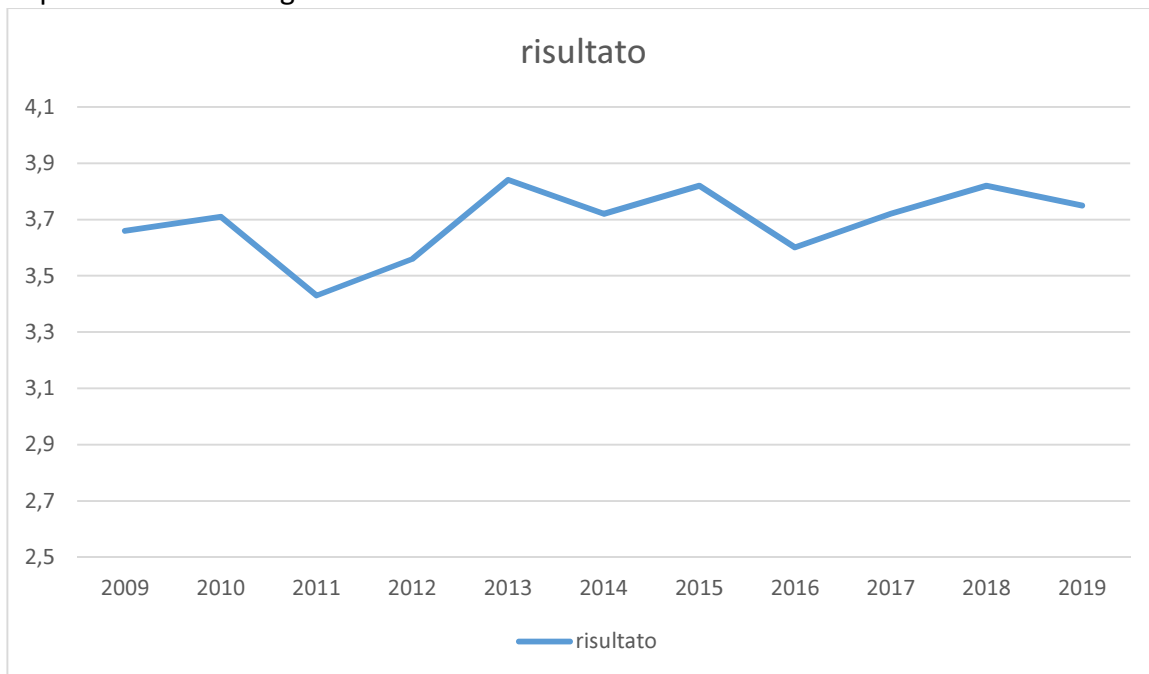


6: quantità di spazio personale messo a disposizione

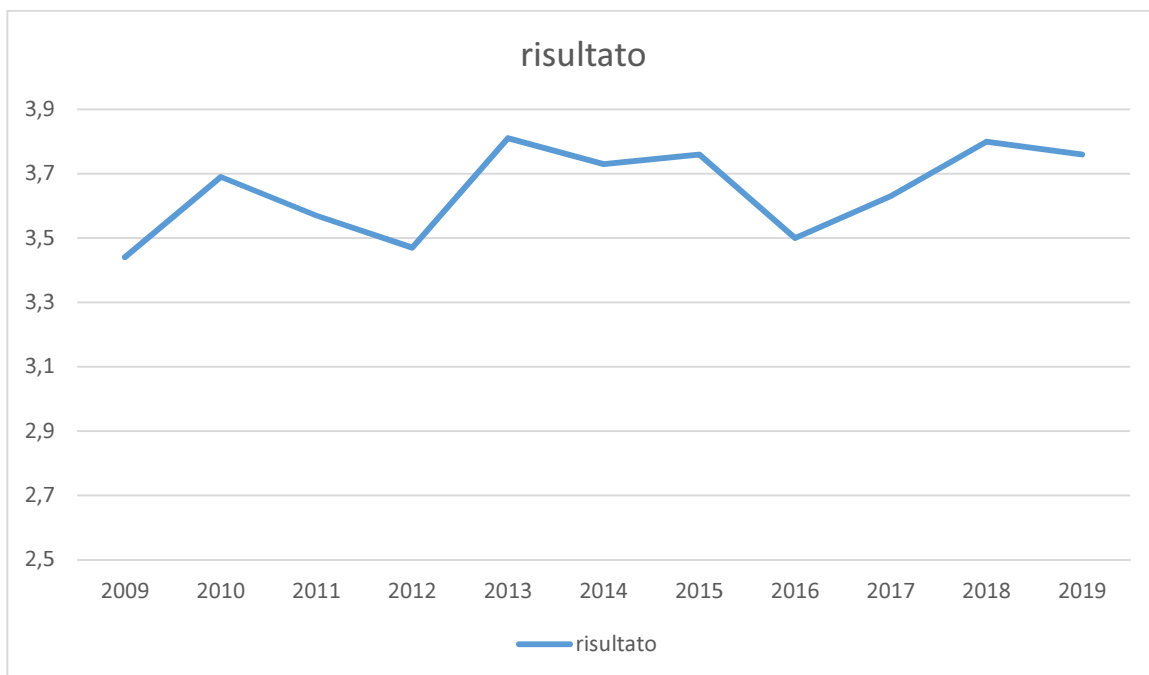


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

7: pulizia e cura dell'igiene in residenza

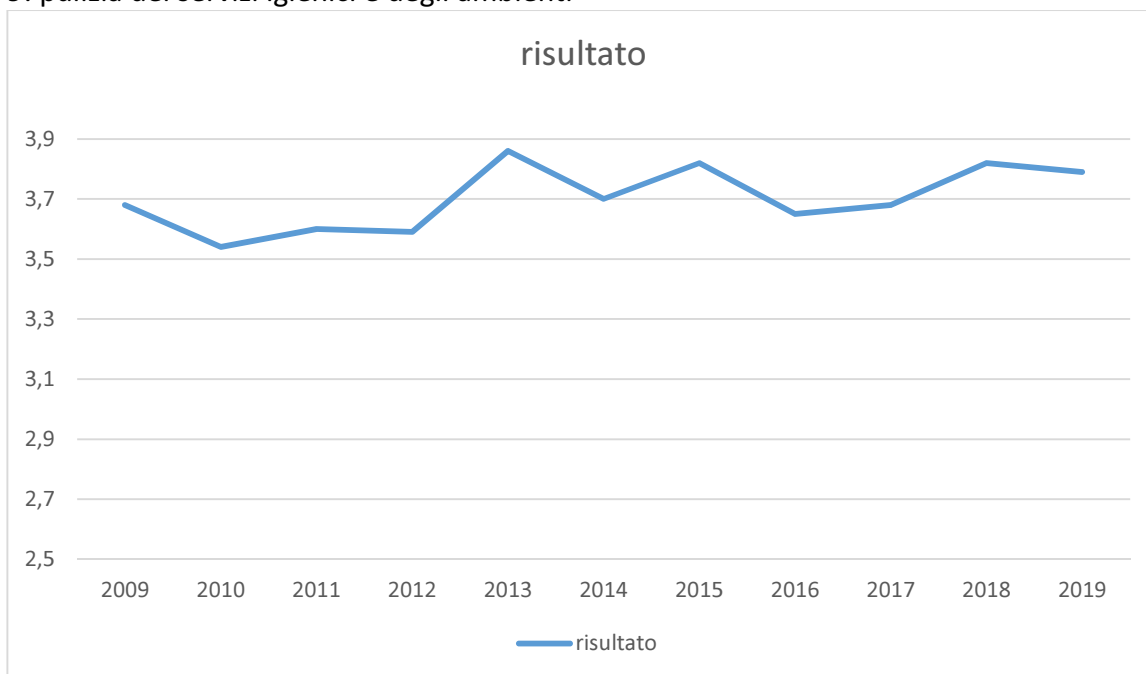


8: cura dedicata all'igiene personale

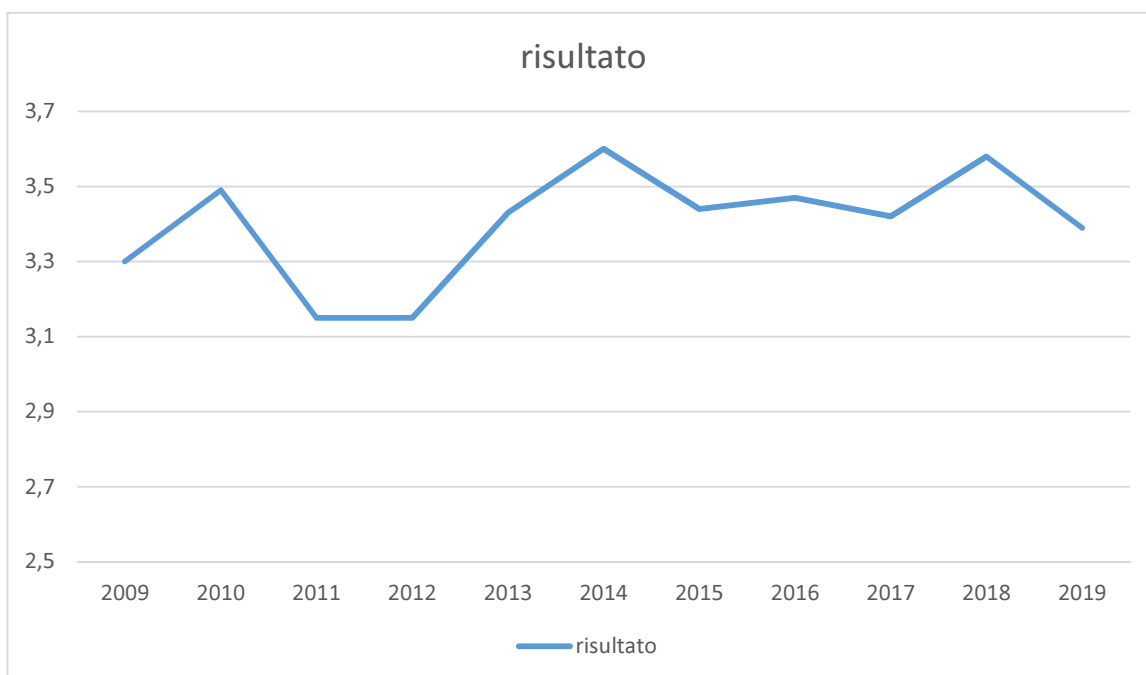


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

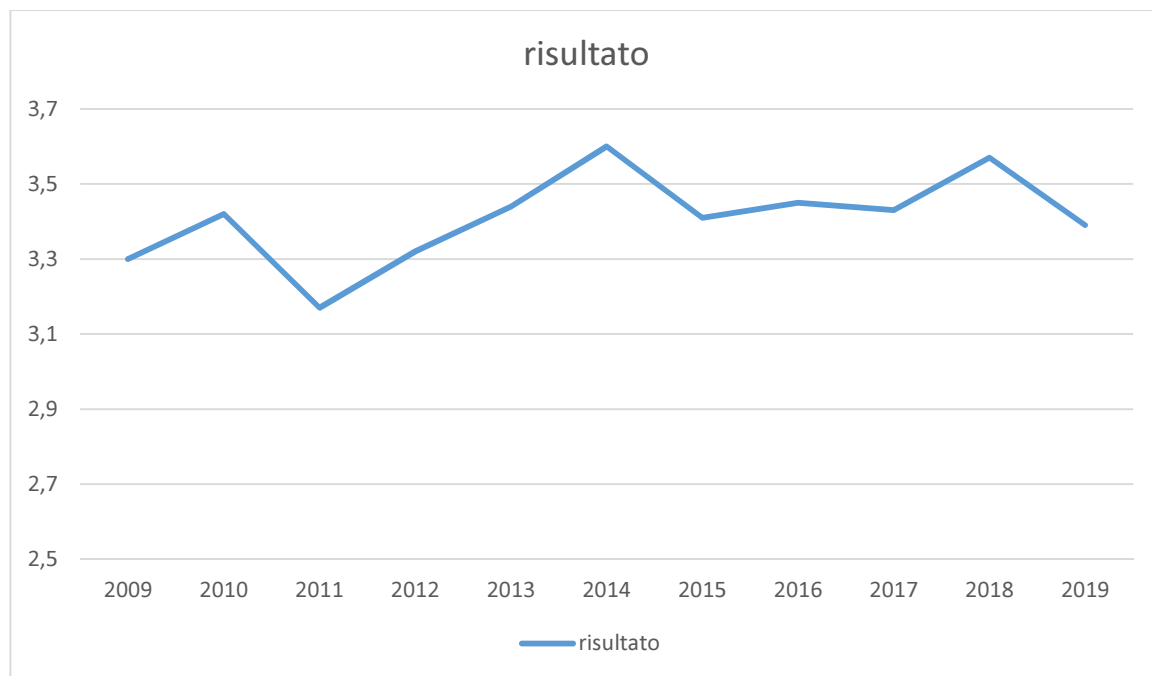


10: servizio di ristorazione

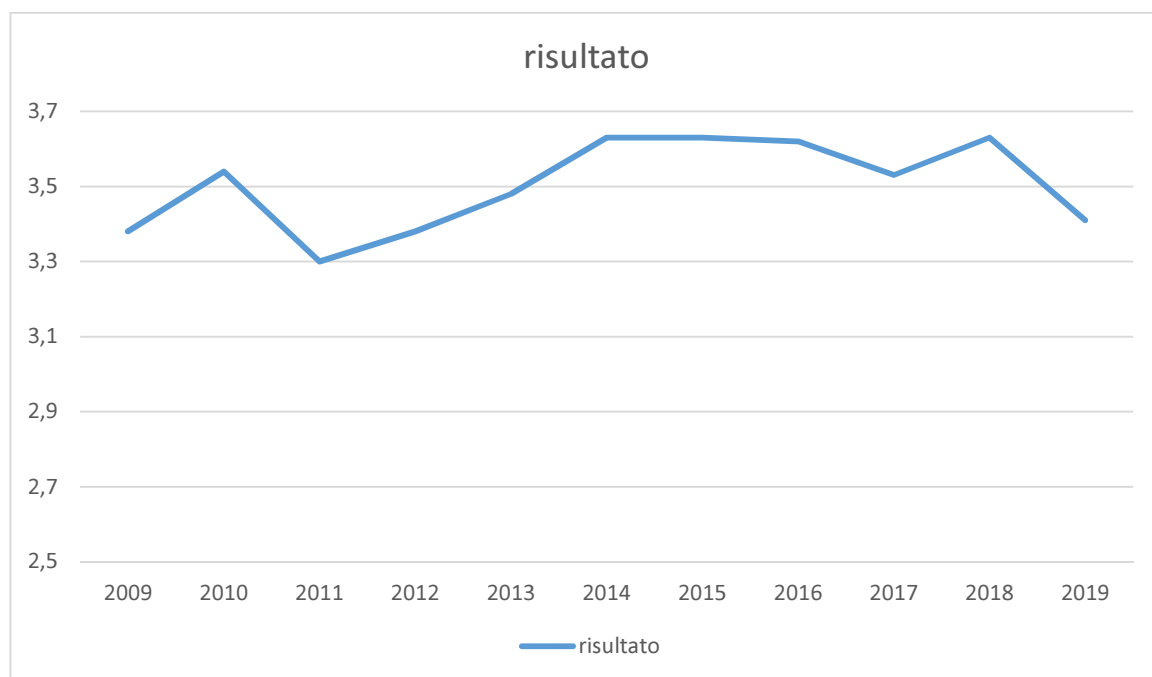


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

11: qualità dei pasti

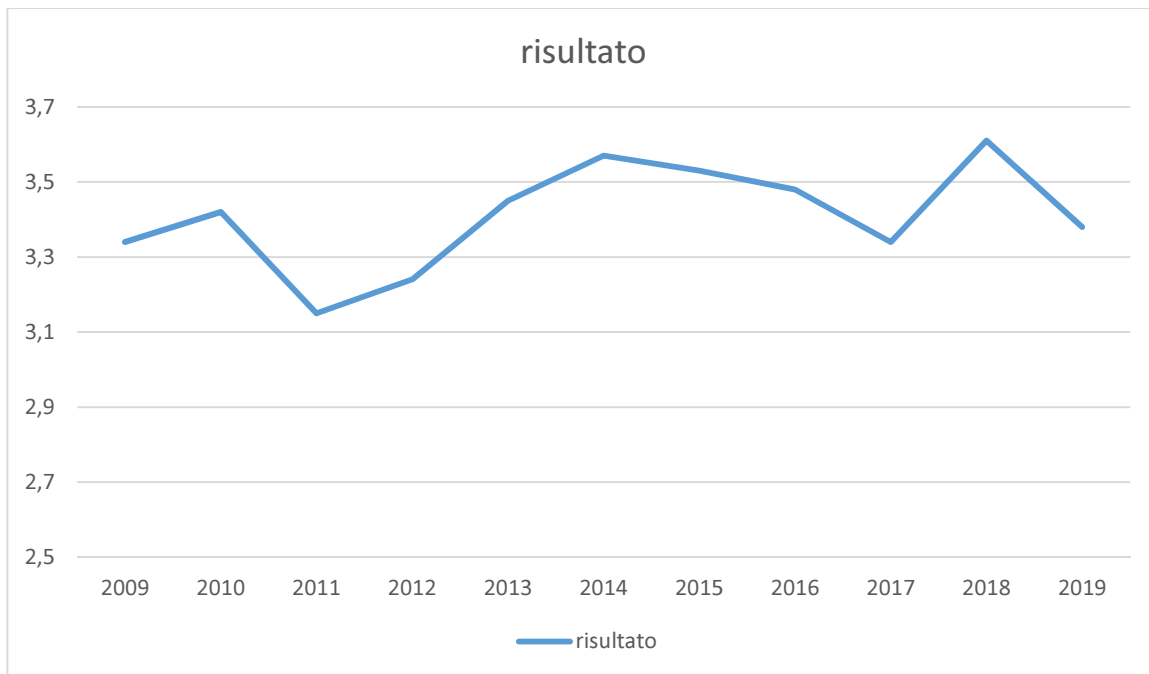


12: quantità dei pasti

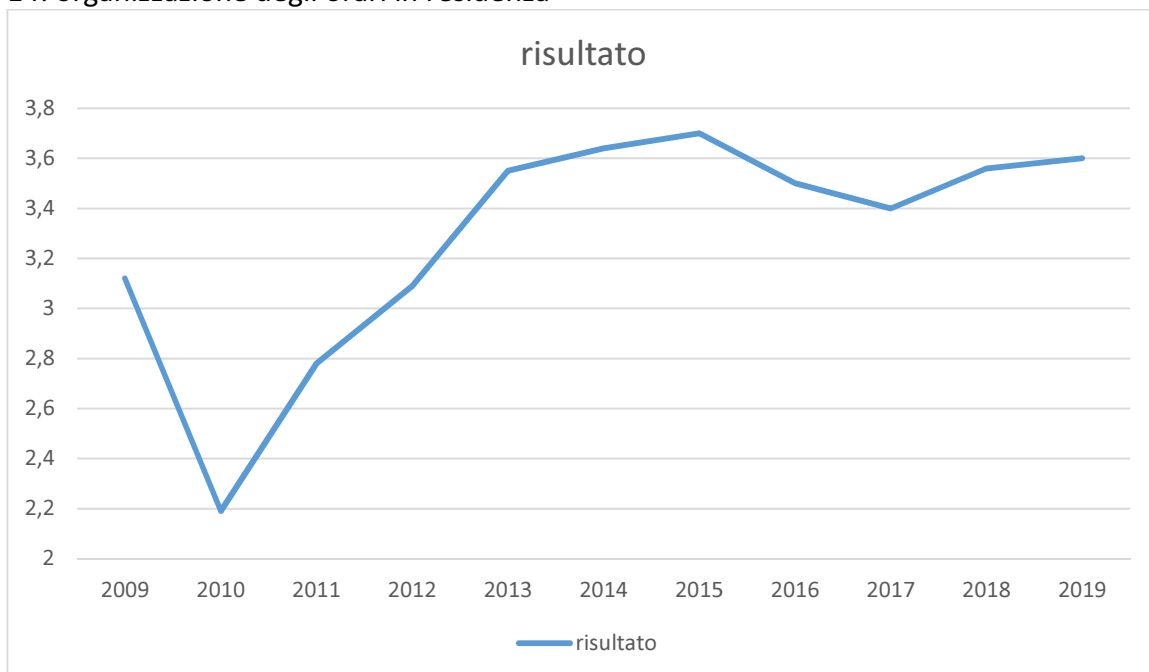


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

13: varietà nel menu

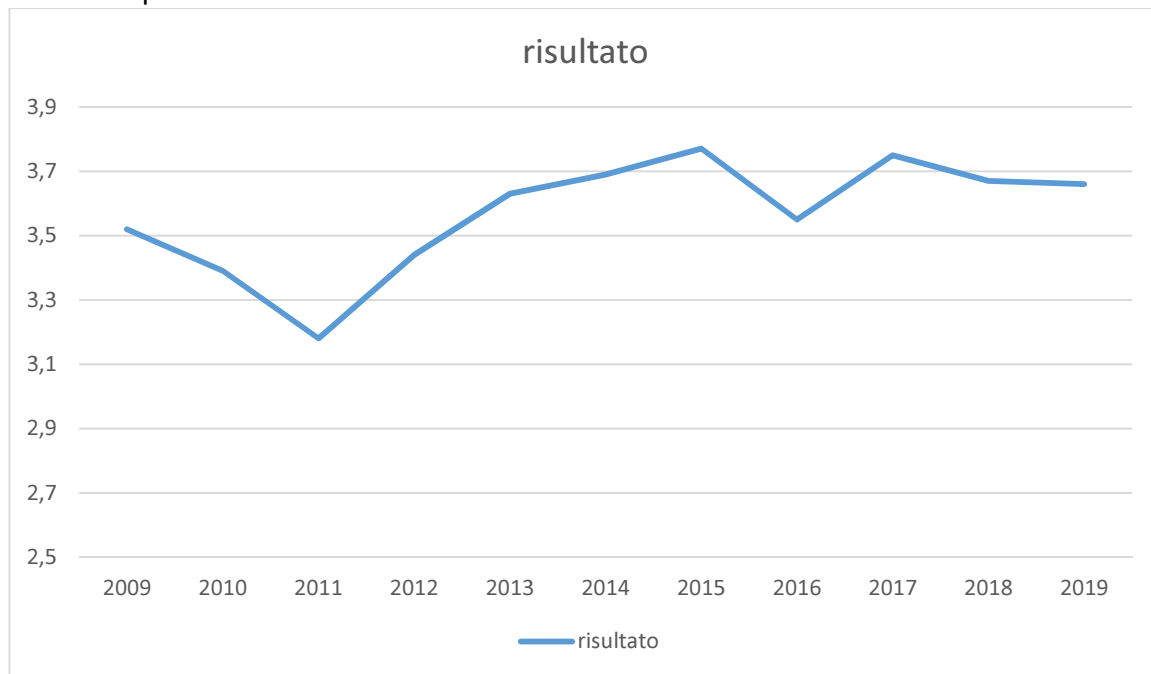


14: organizzazione degli orari in residenza

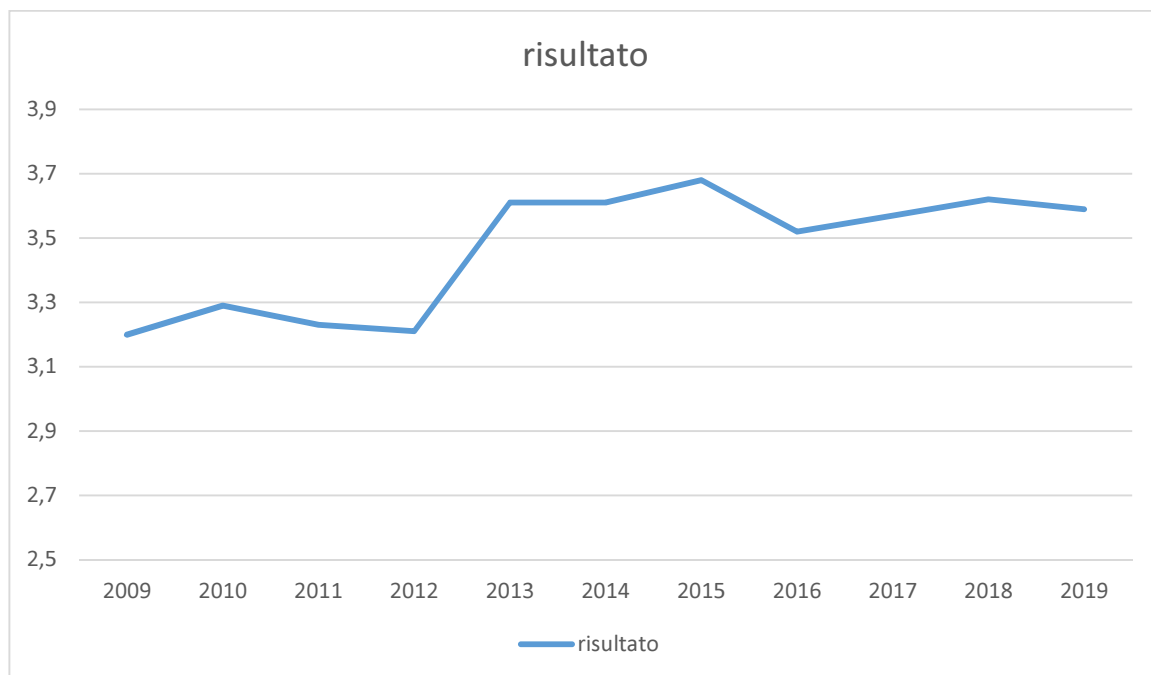


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

15: orari apertura alle visite

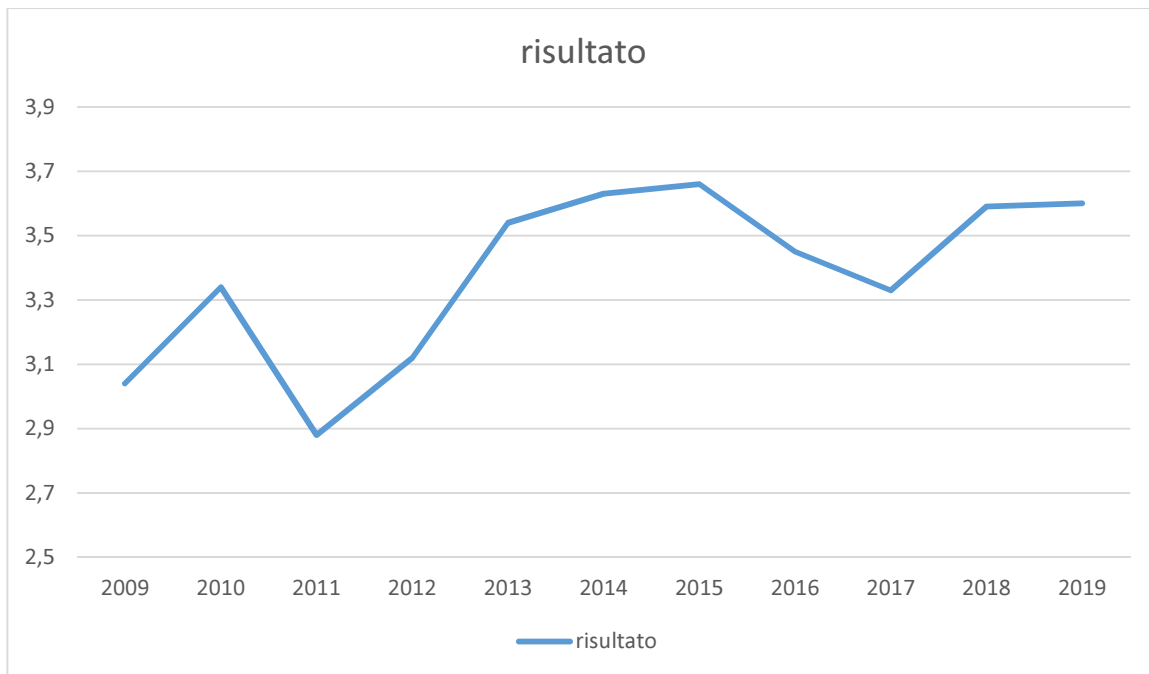


16: orari pranzo/cena

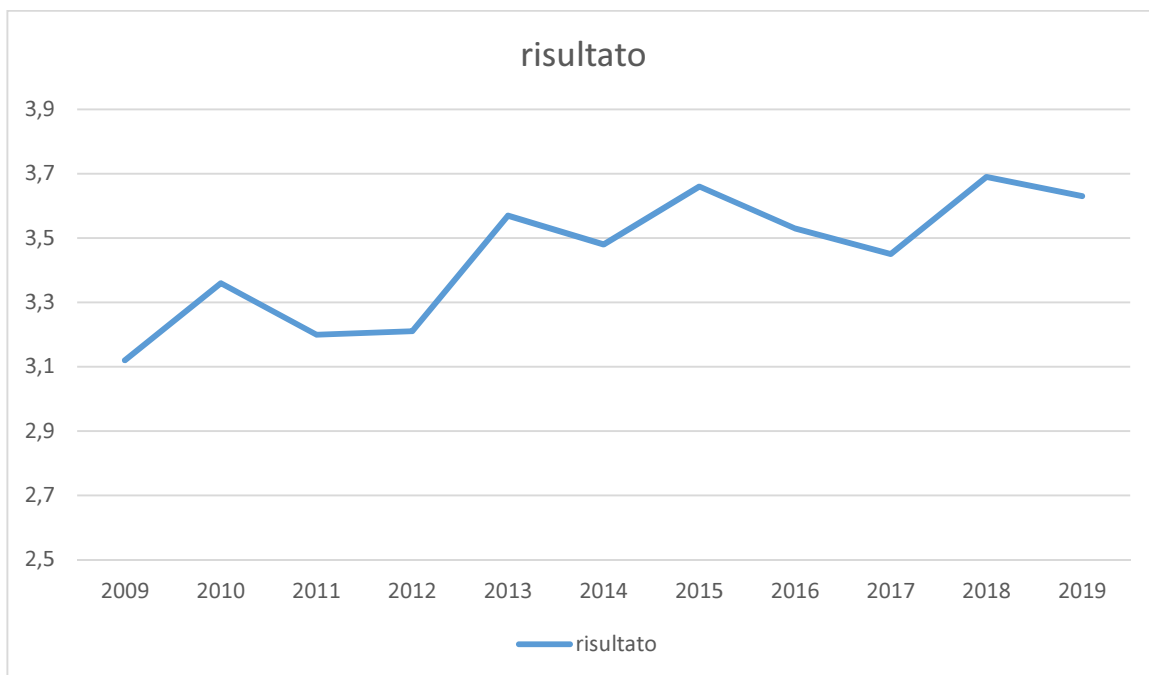


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

17: orari sonno/veglia

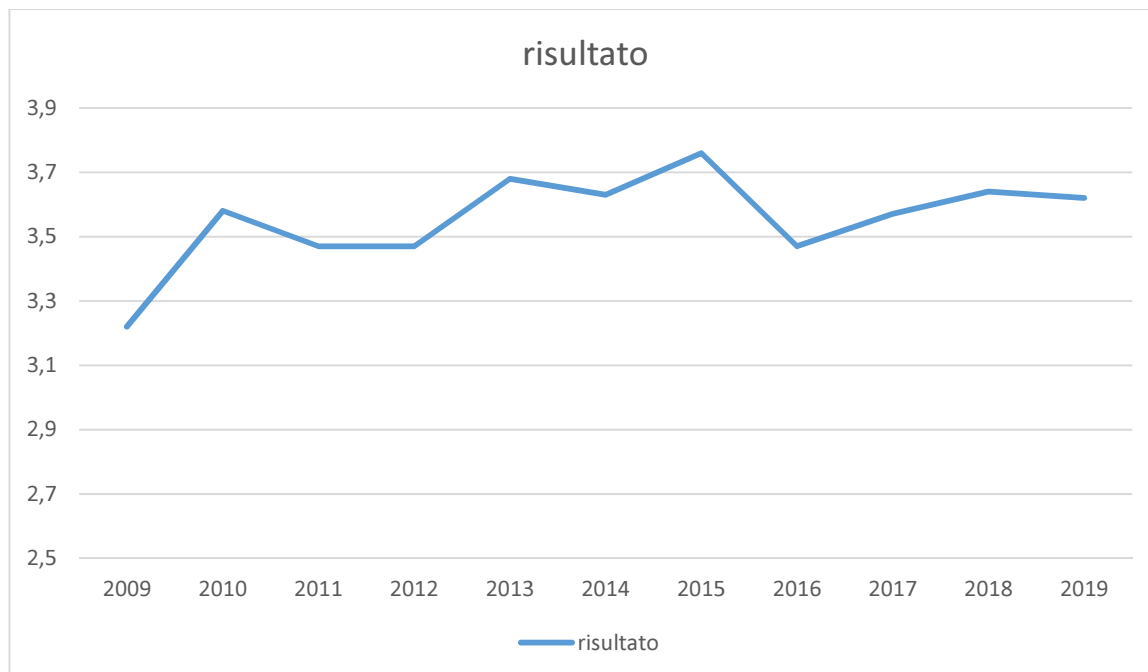


18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale

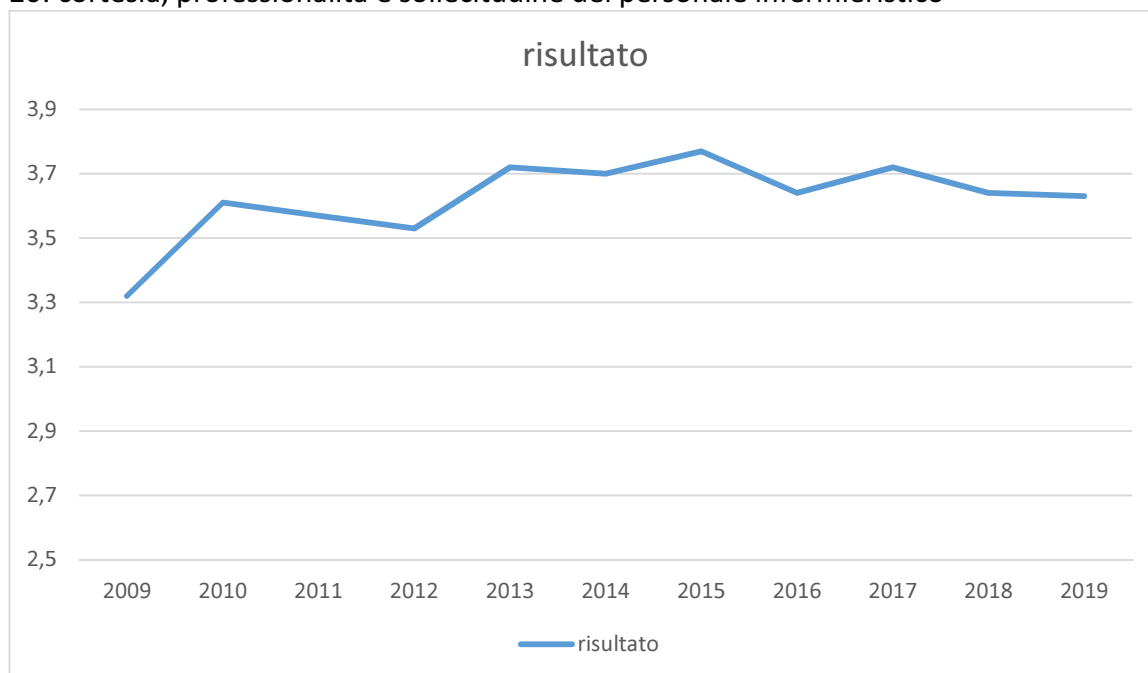


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario

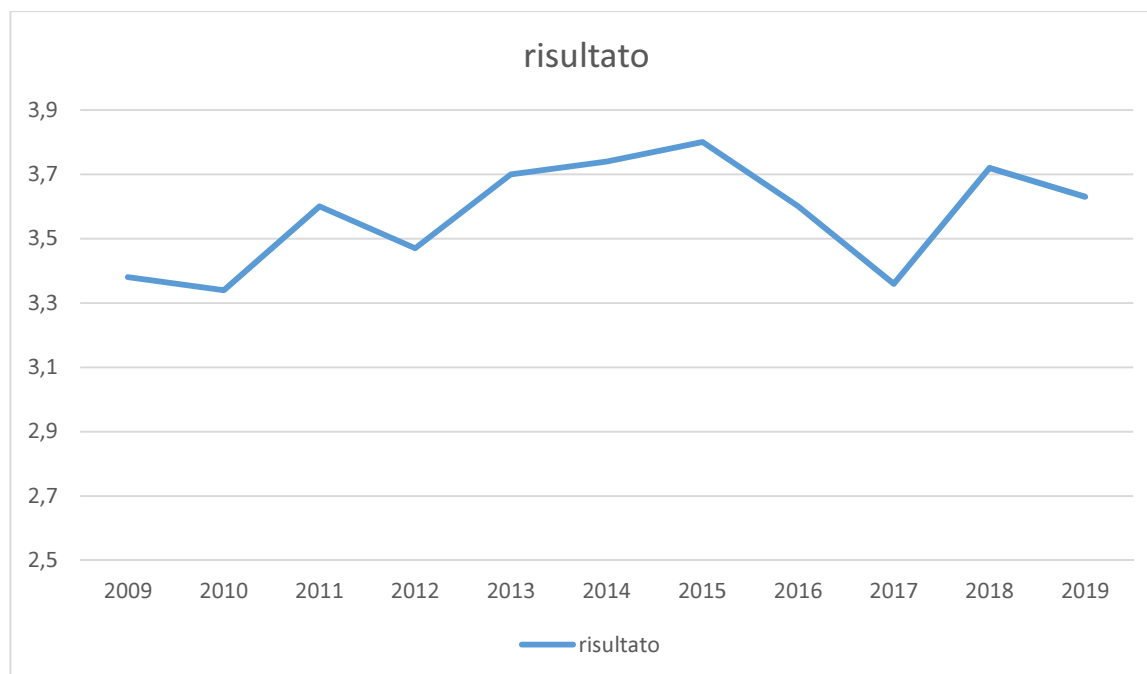


20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico

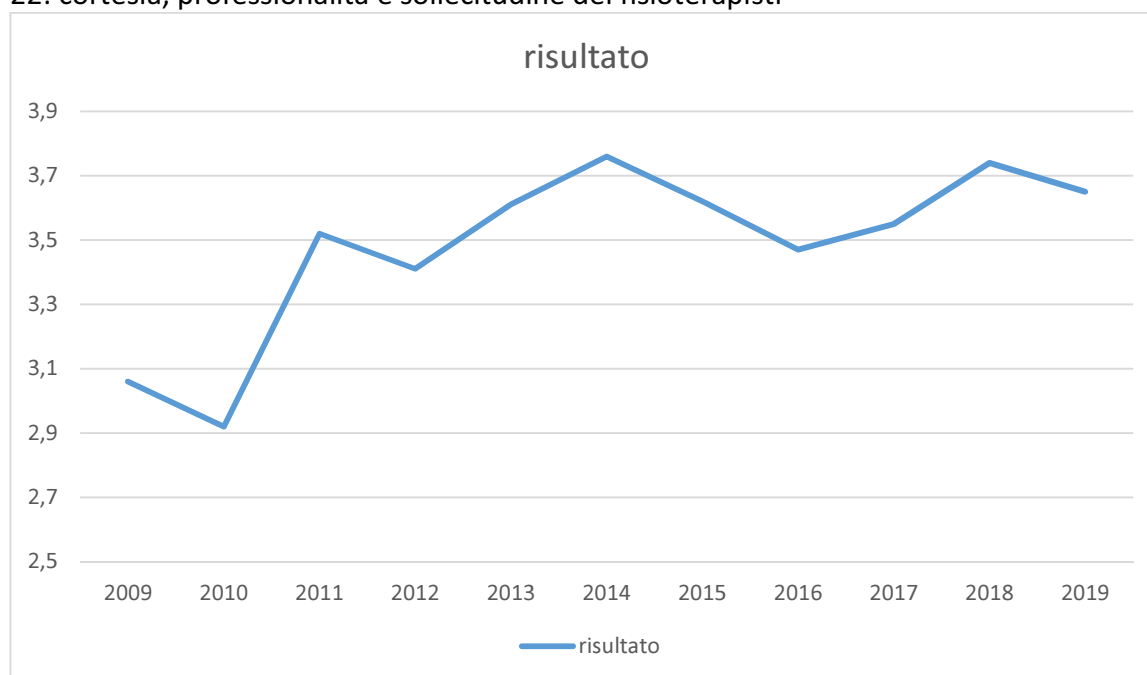


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

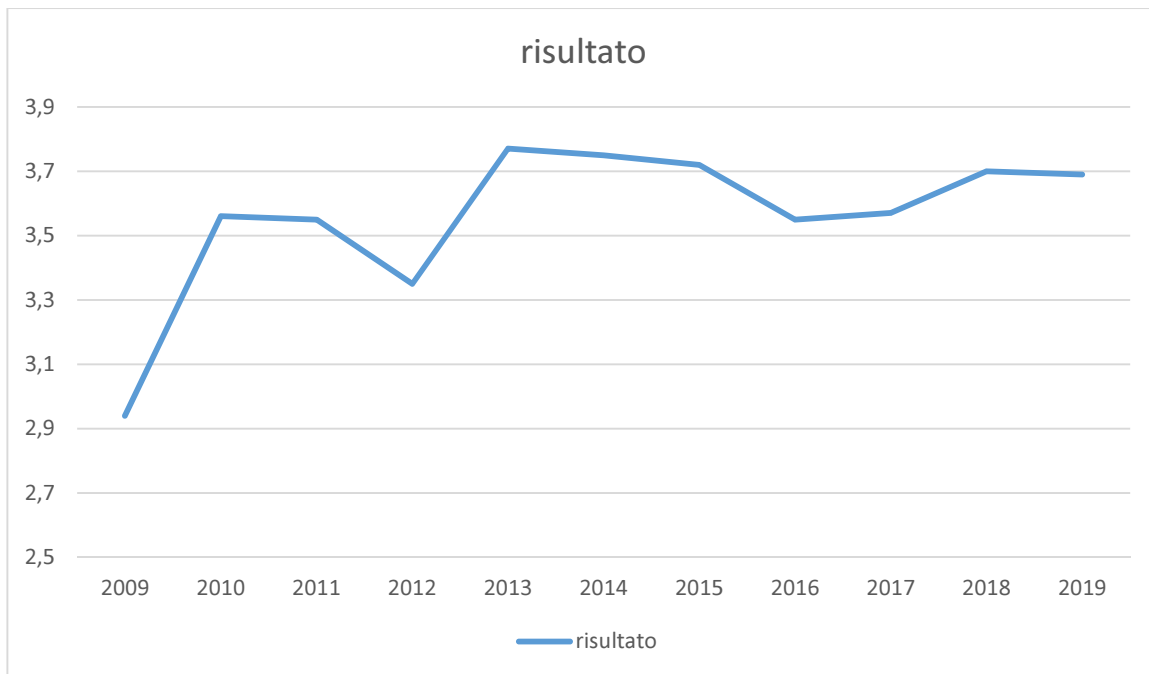


22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti

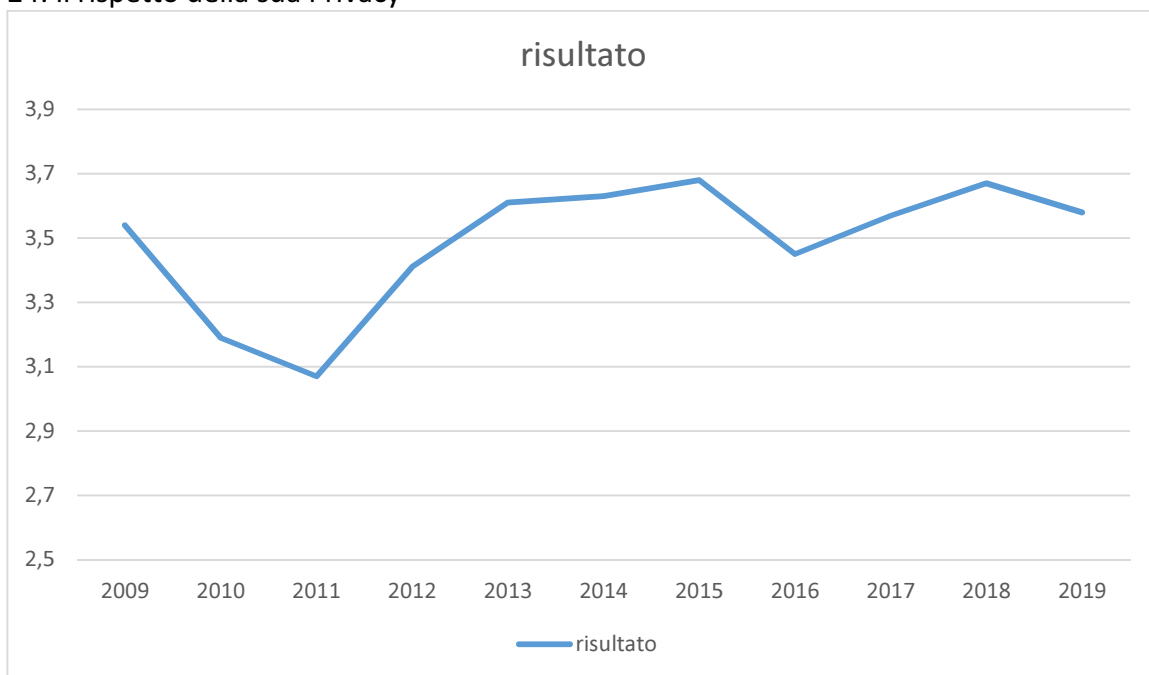


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori

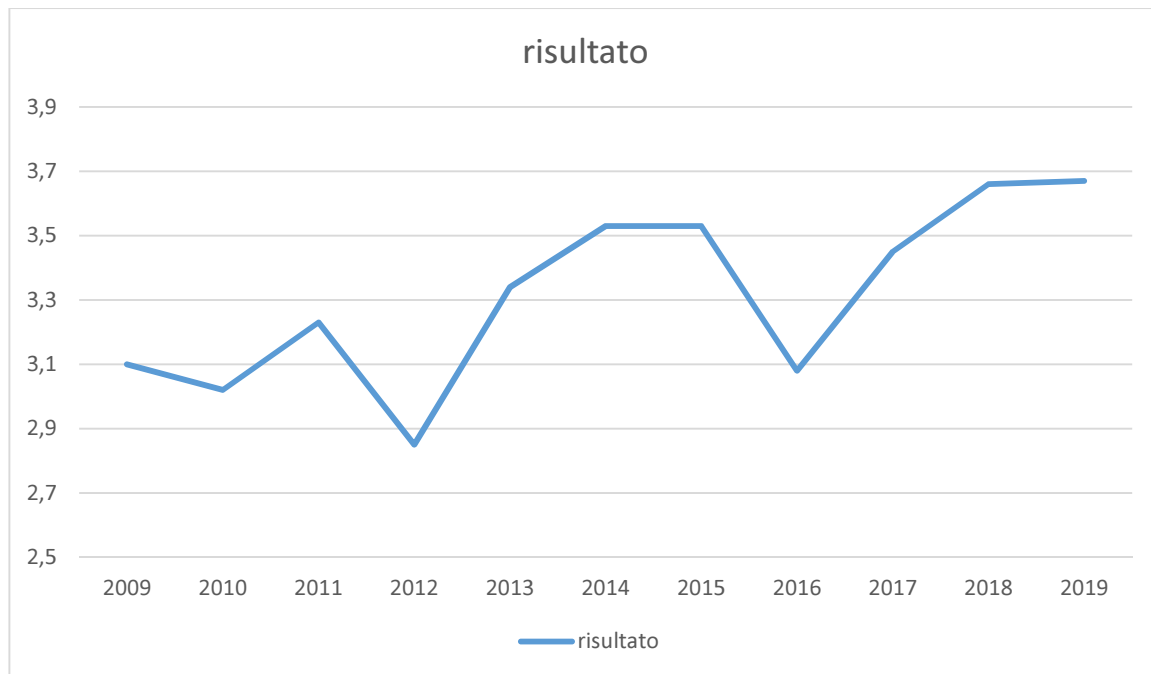


24: il rispetto della sua Privacy

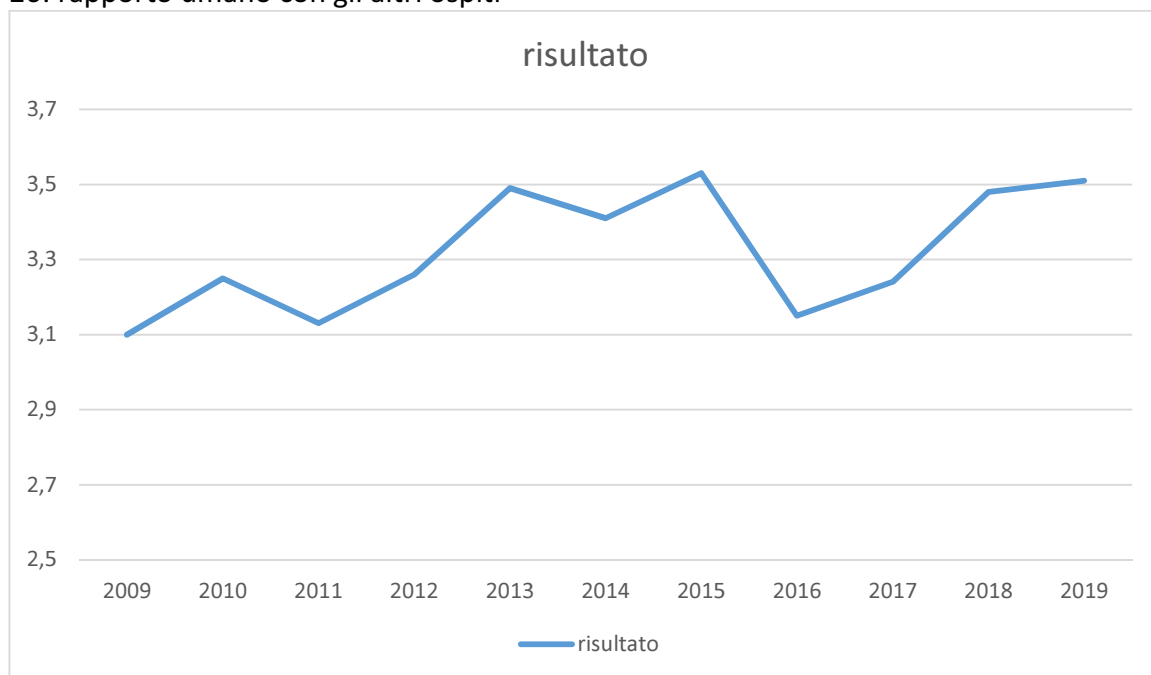


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

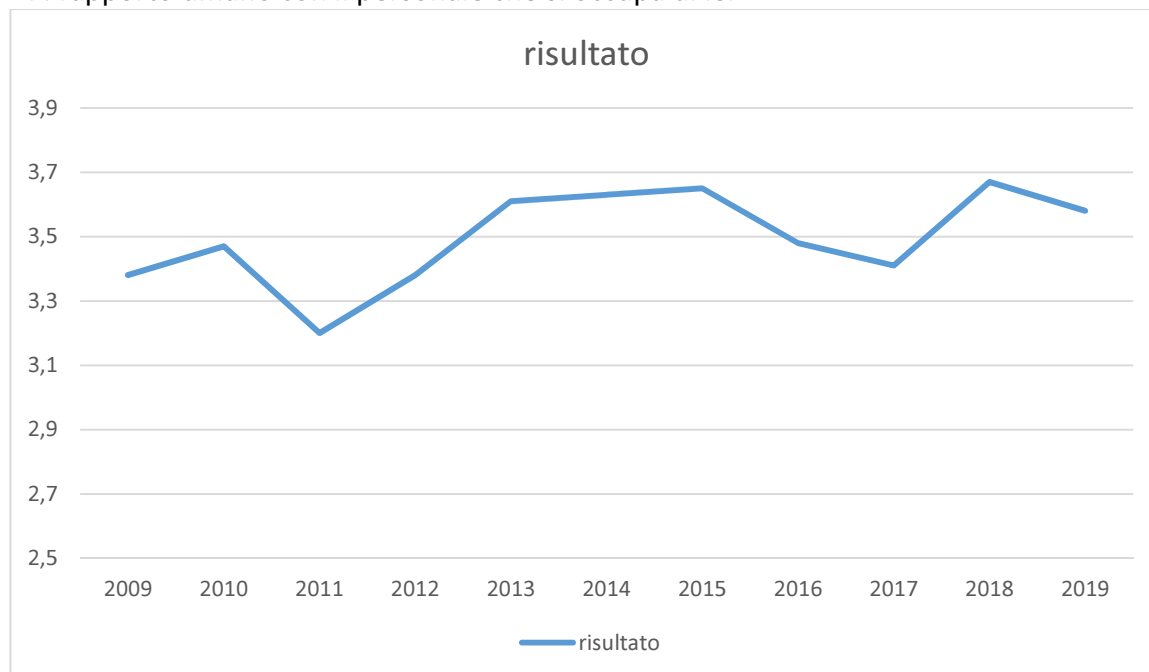


26: rapporto umano con gli altri ospiti

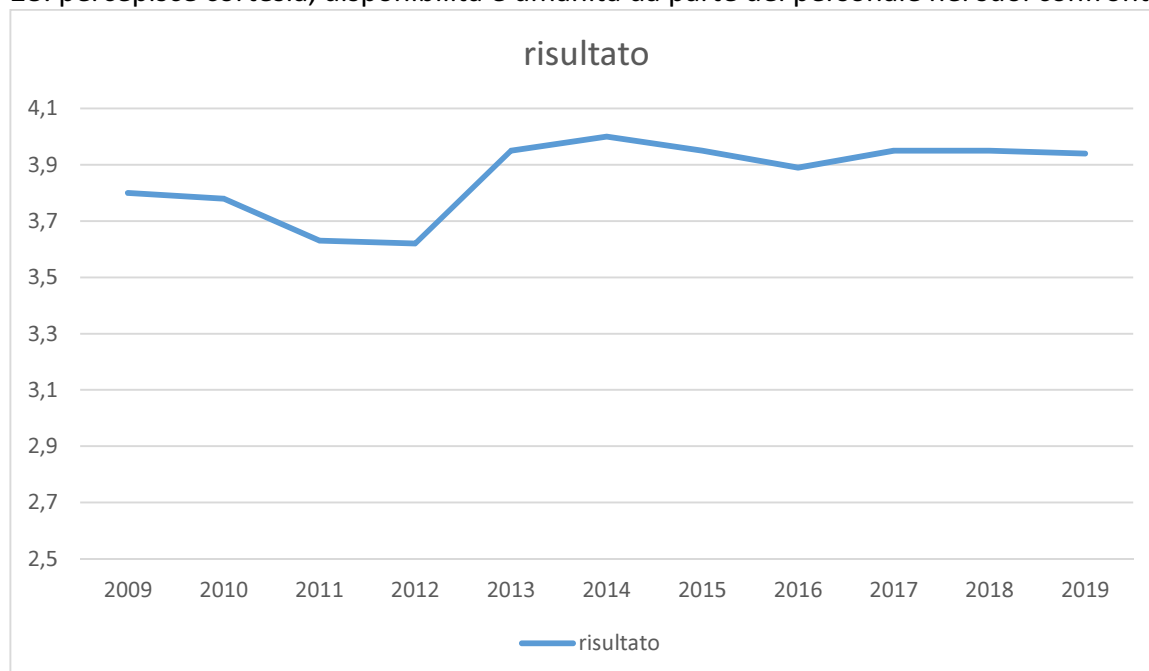


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

27: rapporto umano con il personale che si occupa di lei

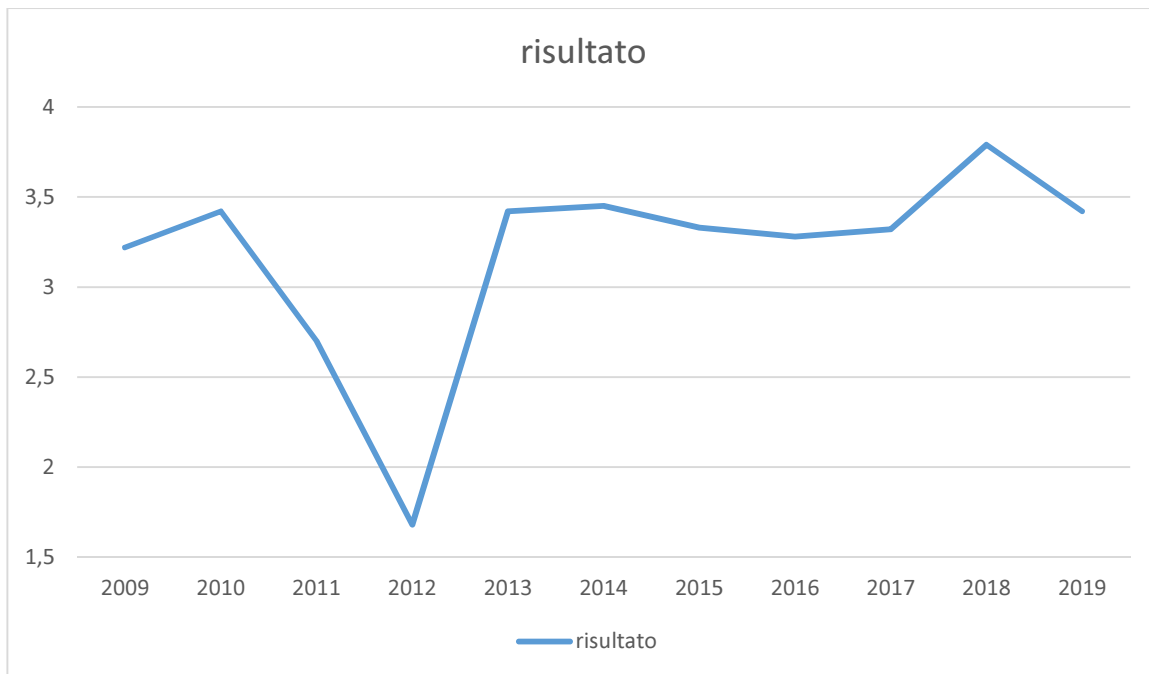


28: percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

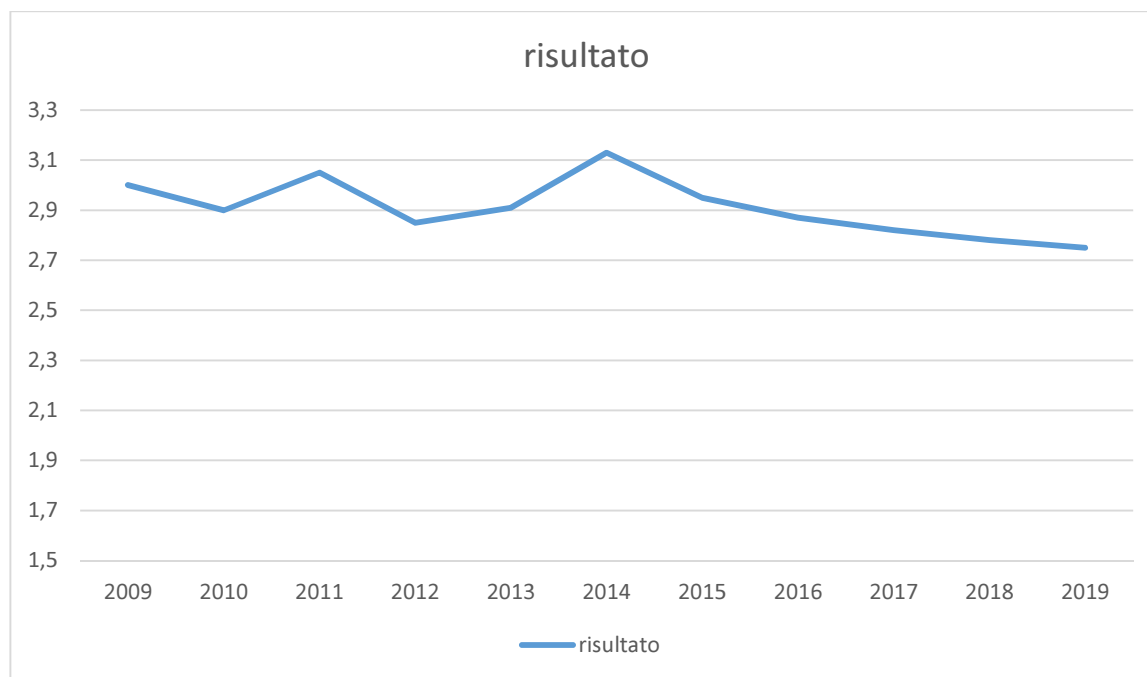
29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta



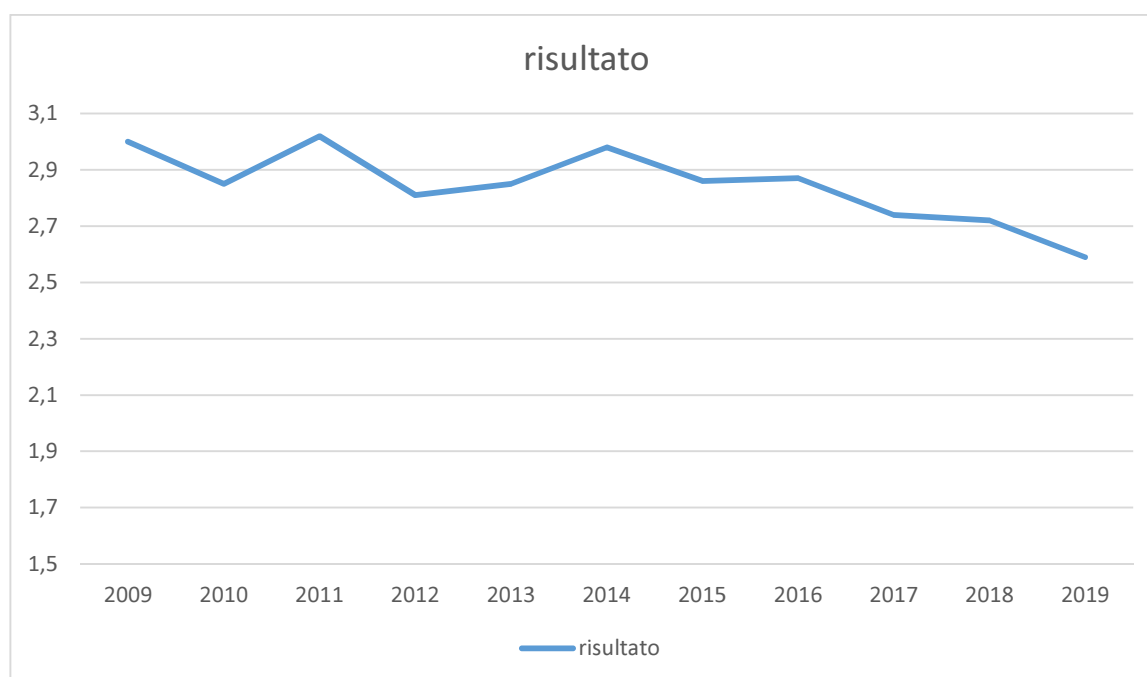
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

TABELLE LAVORATORI

1: è soddisfatto dell'accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono?

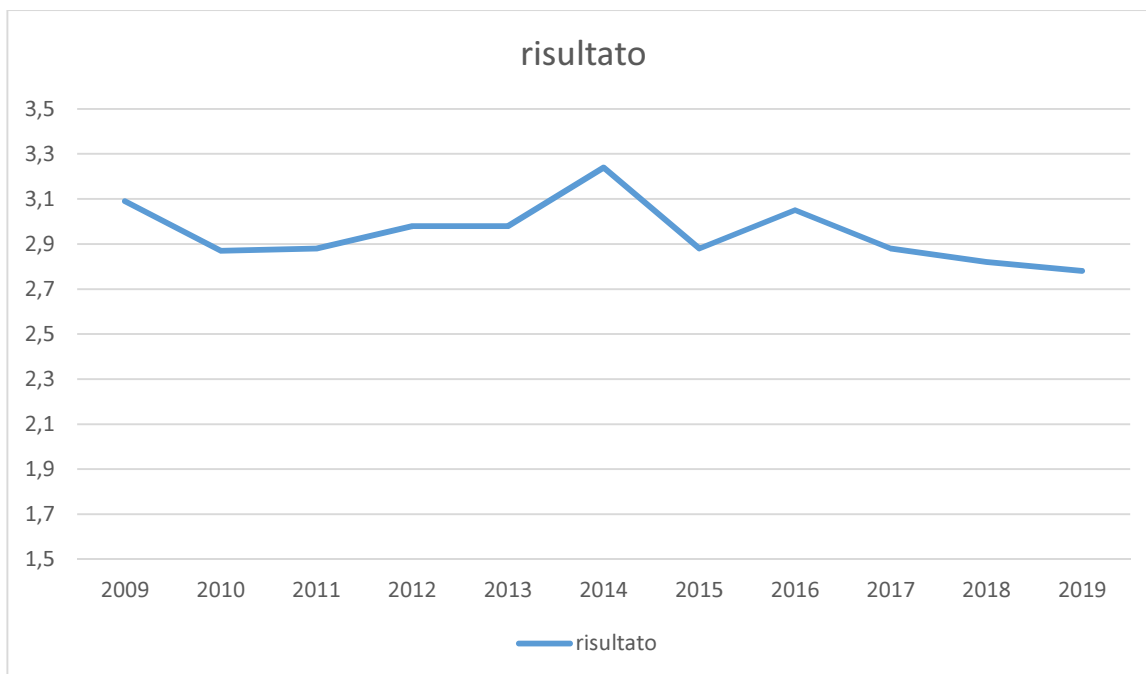


2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

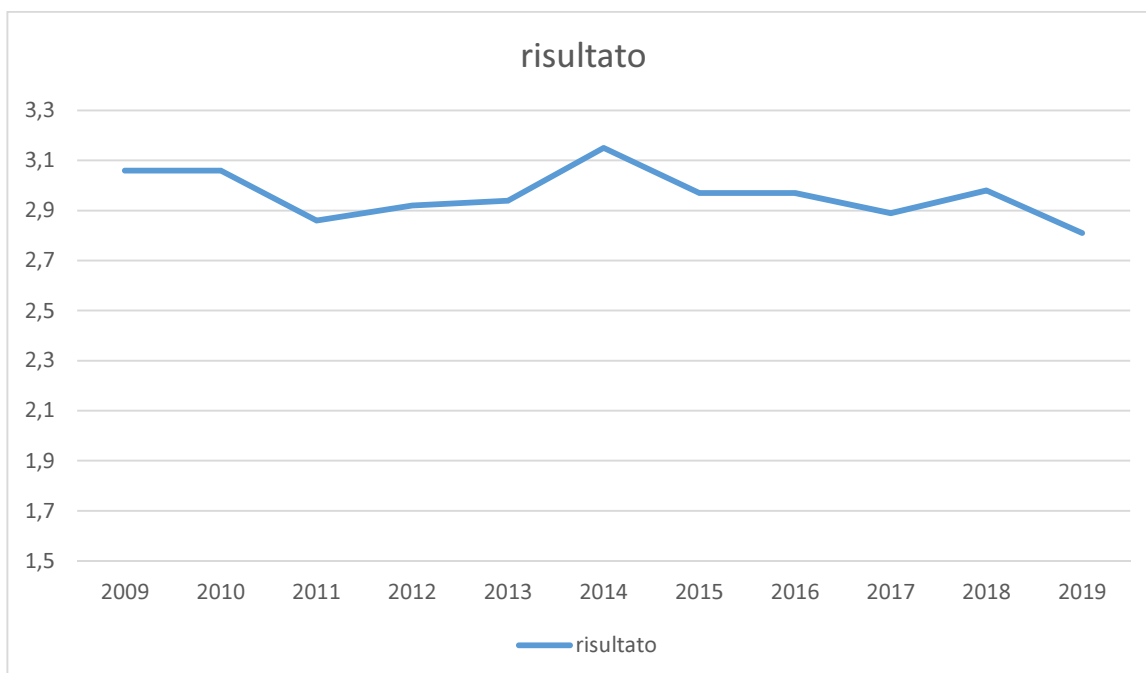


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

3: informazioni relative ai piani assistenziali

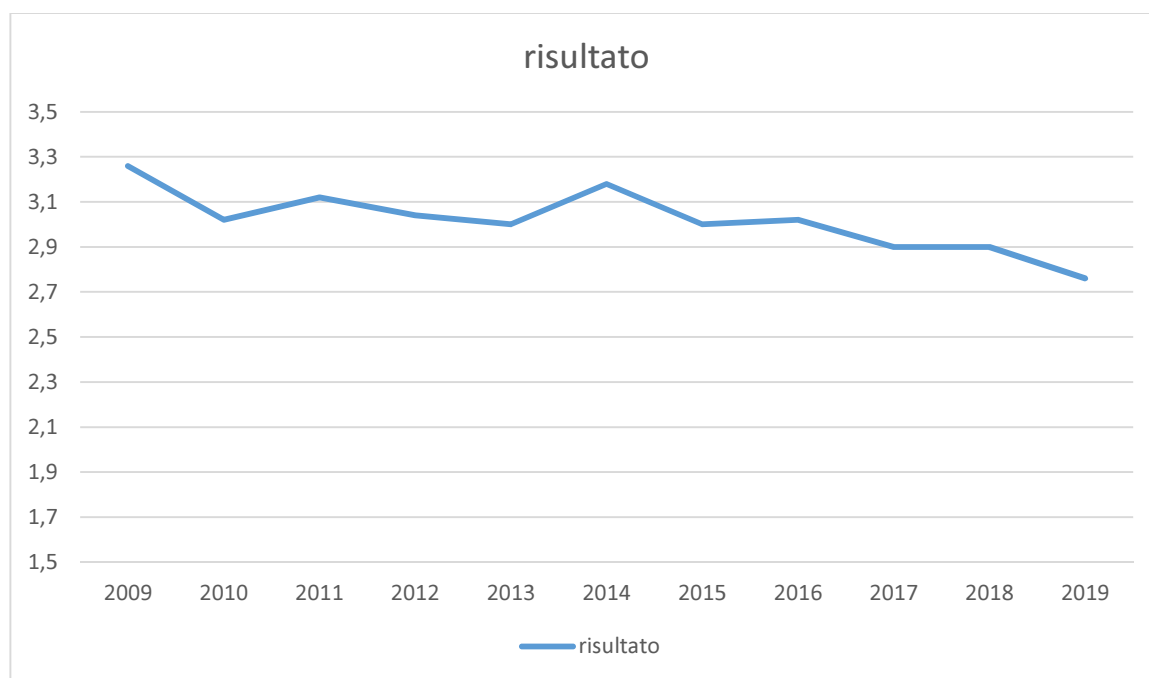


4: è soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

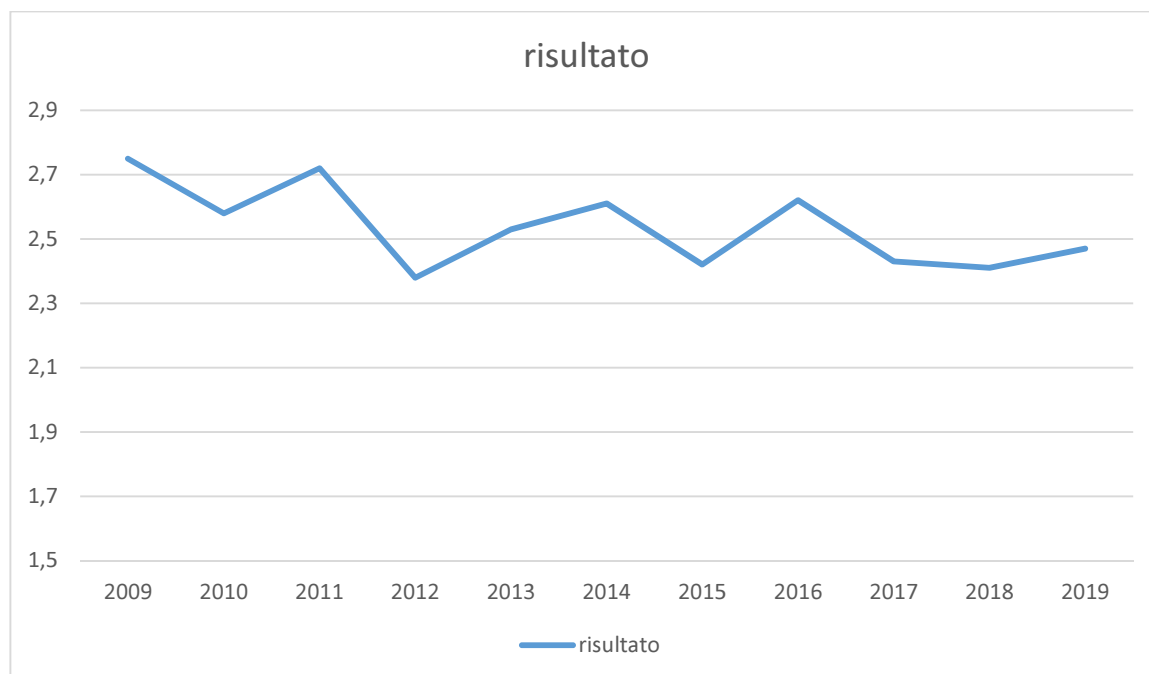


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

5: percepisce rispetto del suo ruolo, sostegno e comprensione dai suoi collaboratori?

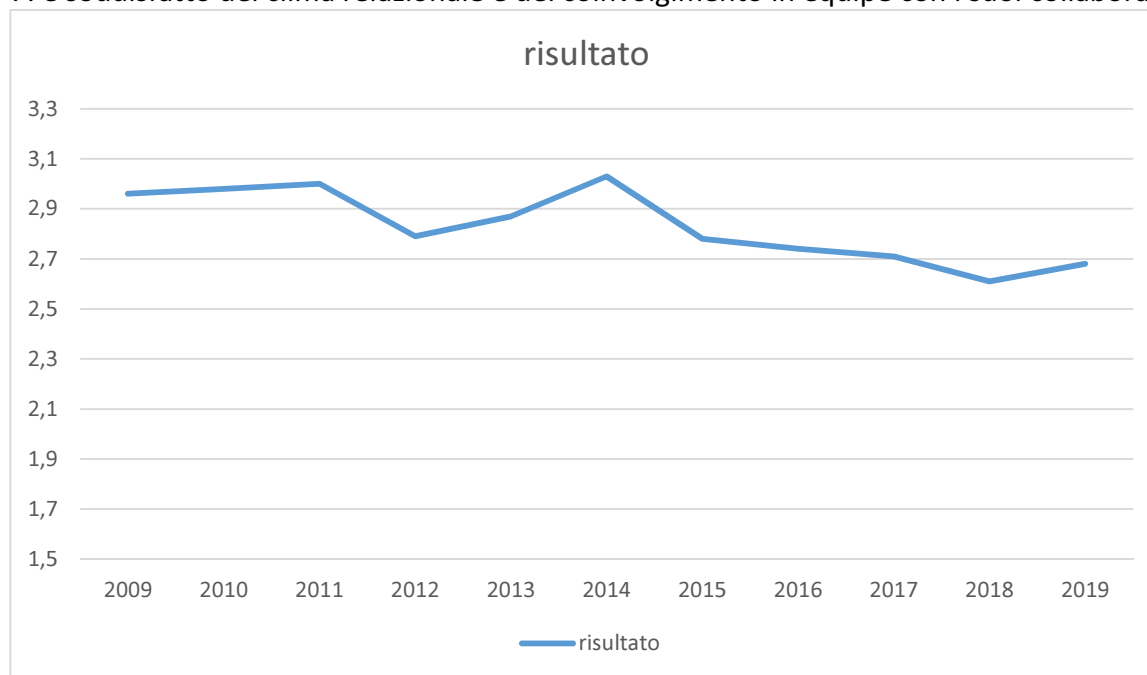


6: in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?

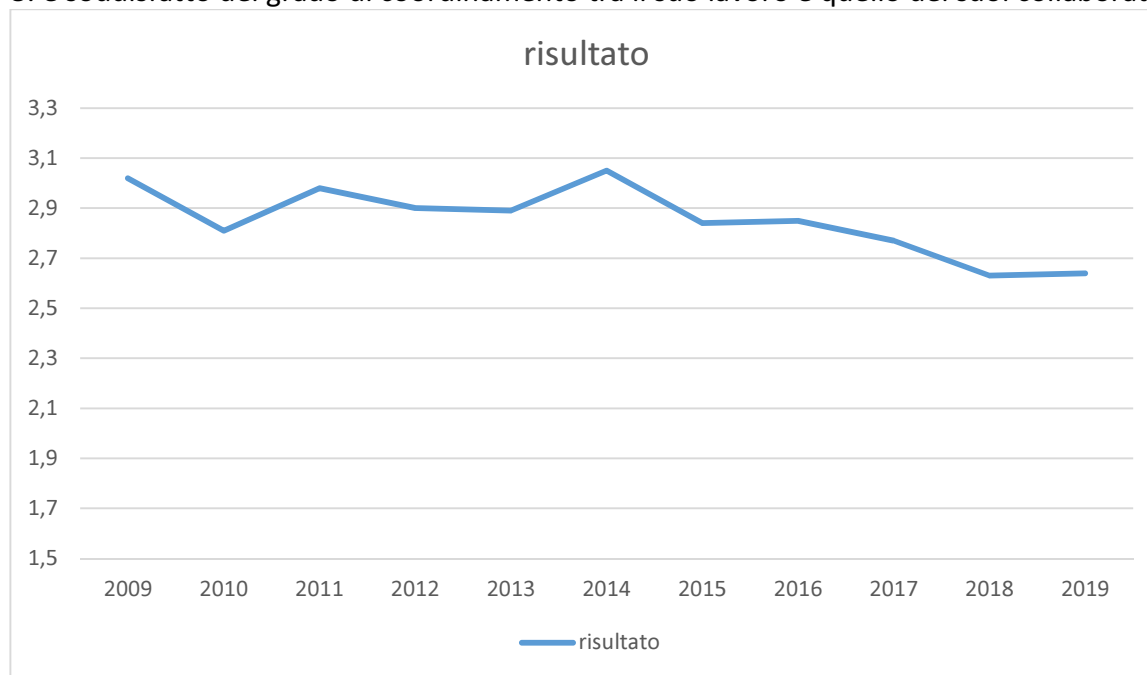


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

7: è soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento in equipe con i suoi collaboratori?

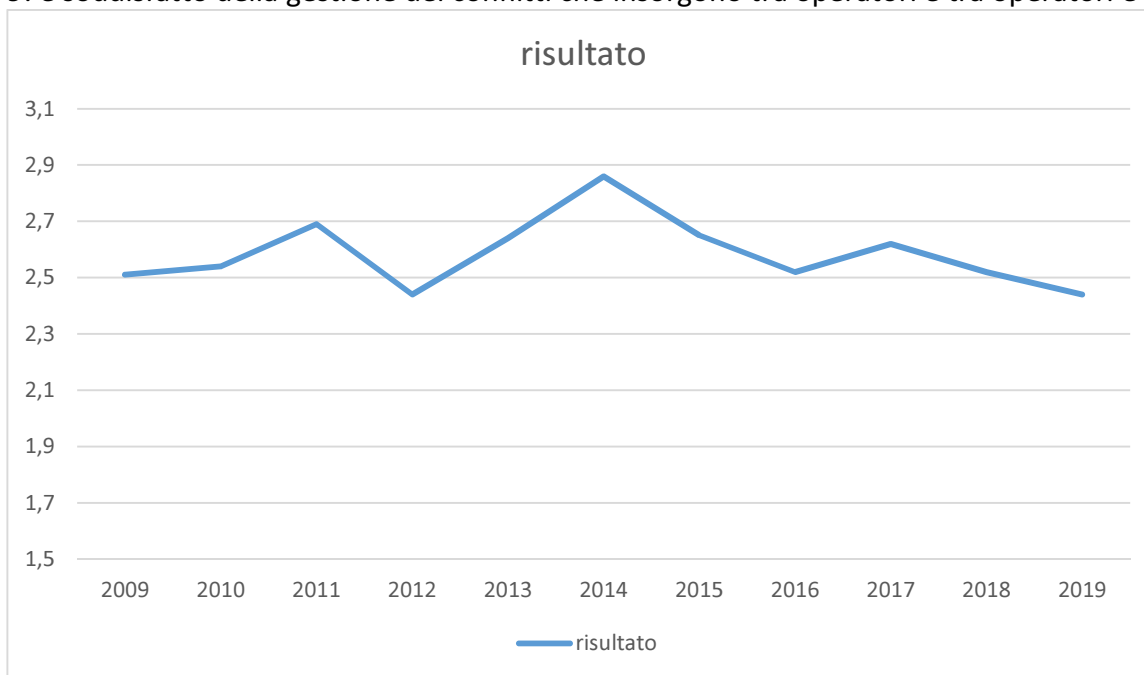


8: è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori?

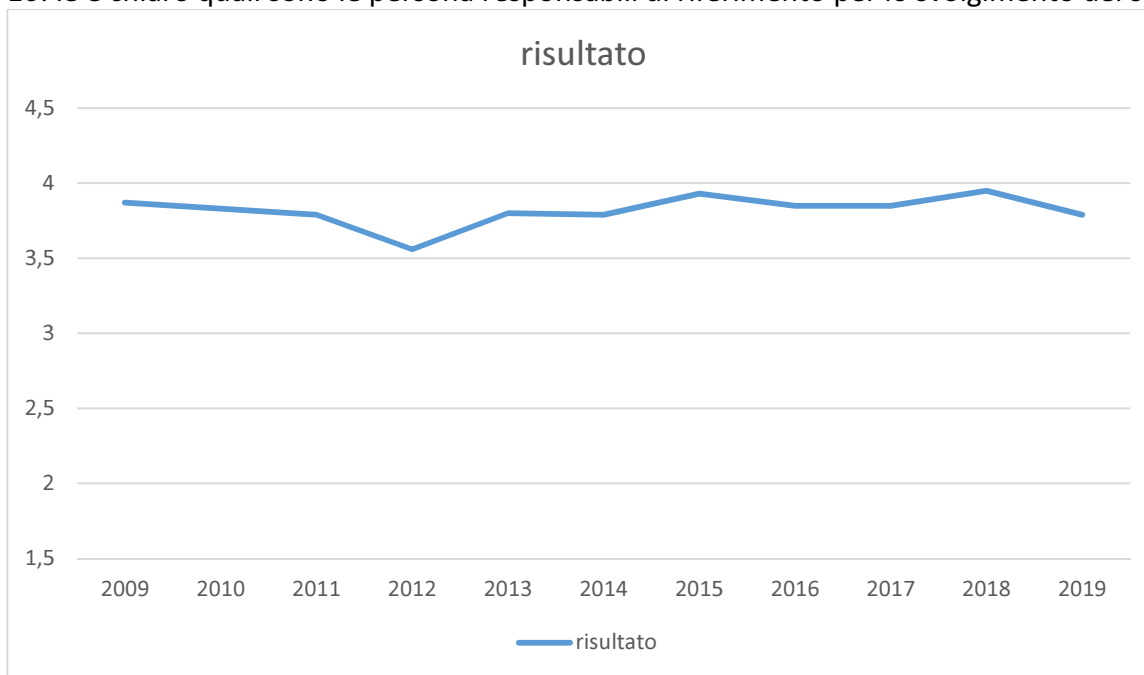


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

9: è soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori e tra operatori e referenti?

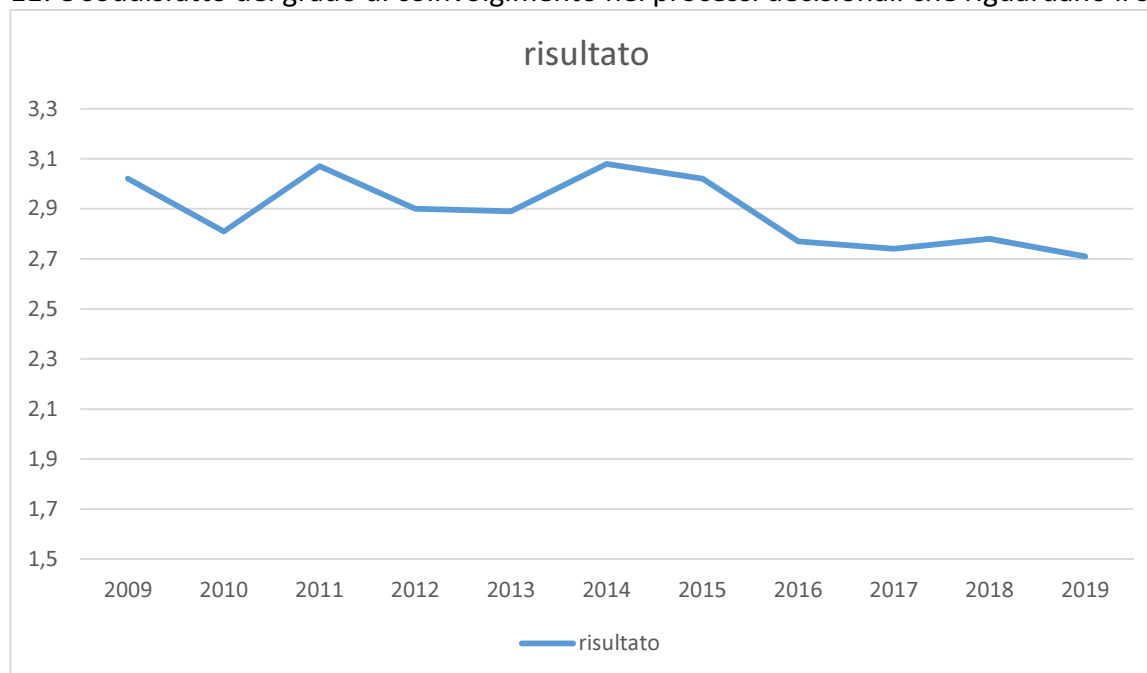


10: le è chiaro quali sono le persona responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

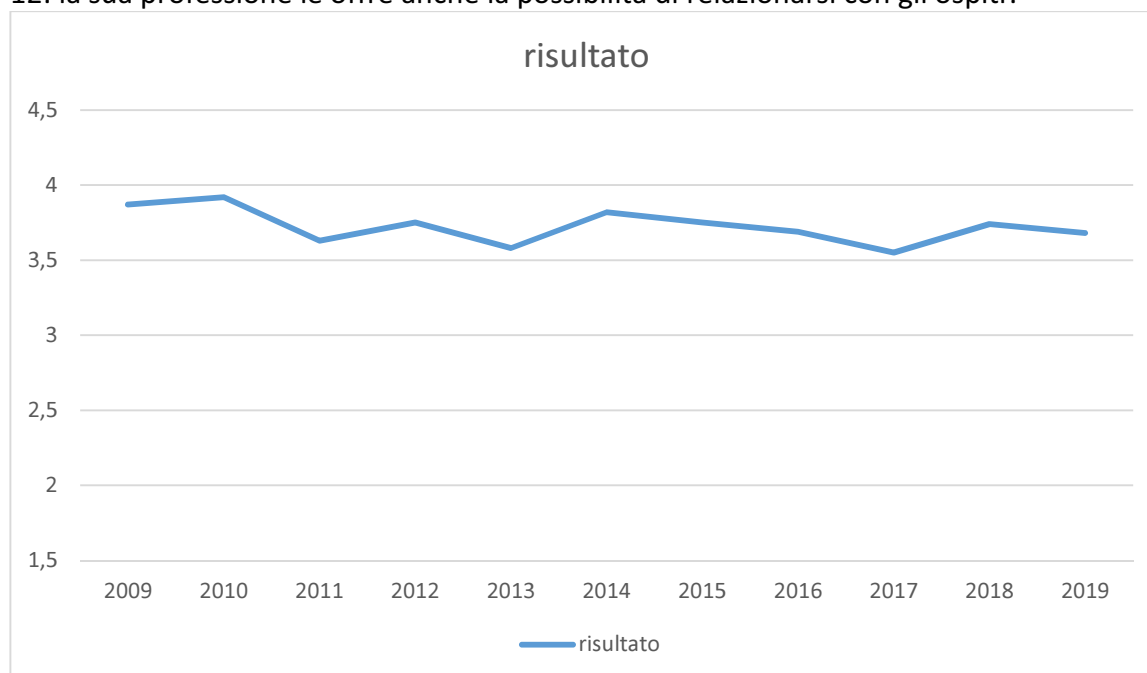


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

11: è soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?

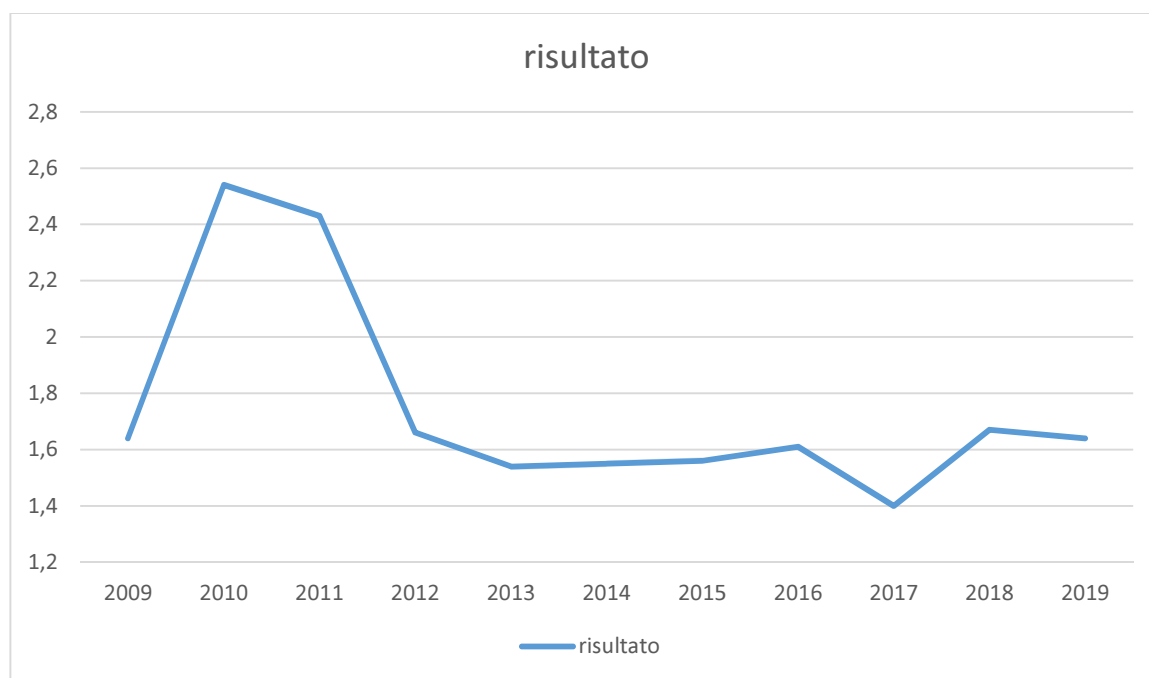


12: la sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

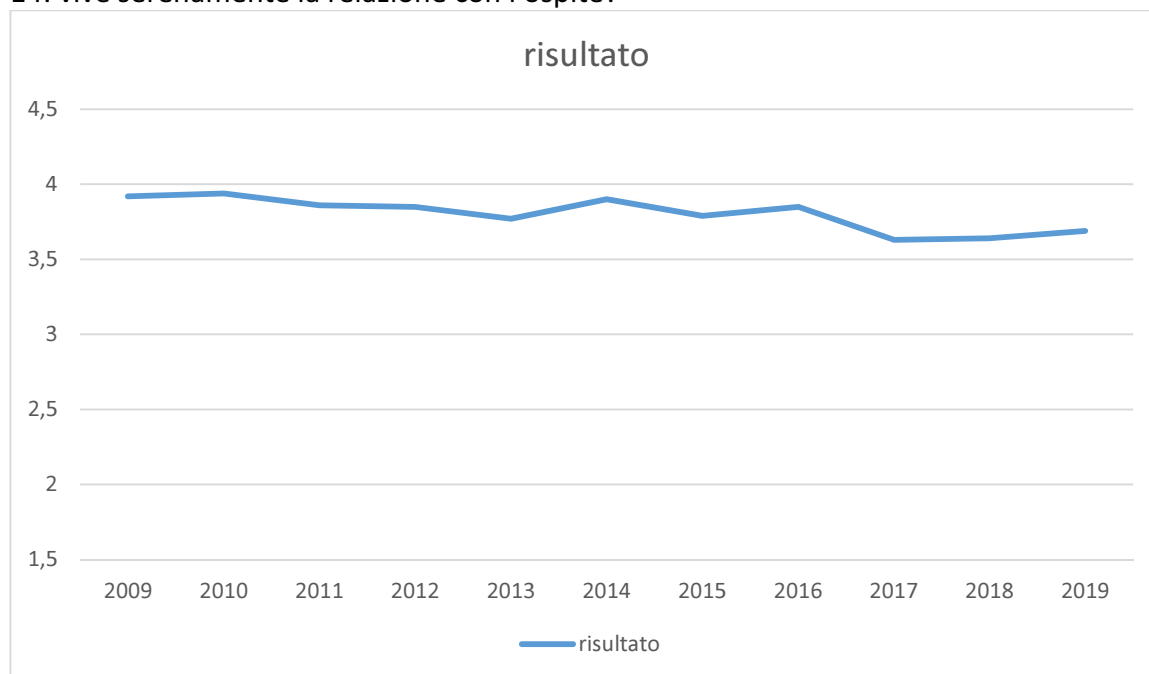


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

13: come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite?

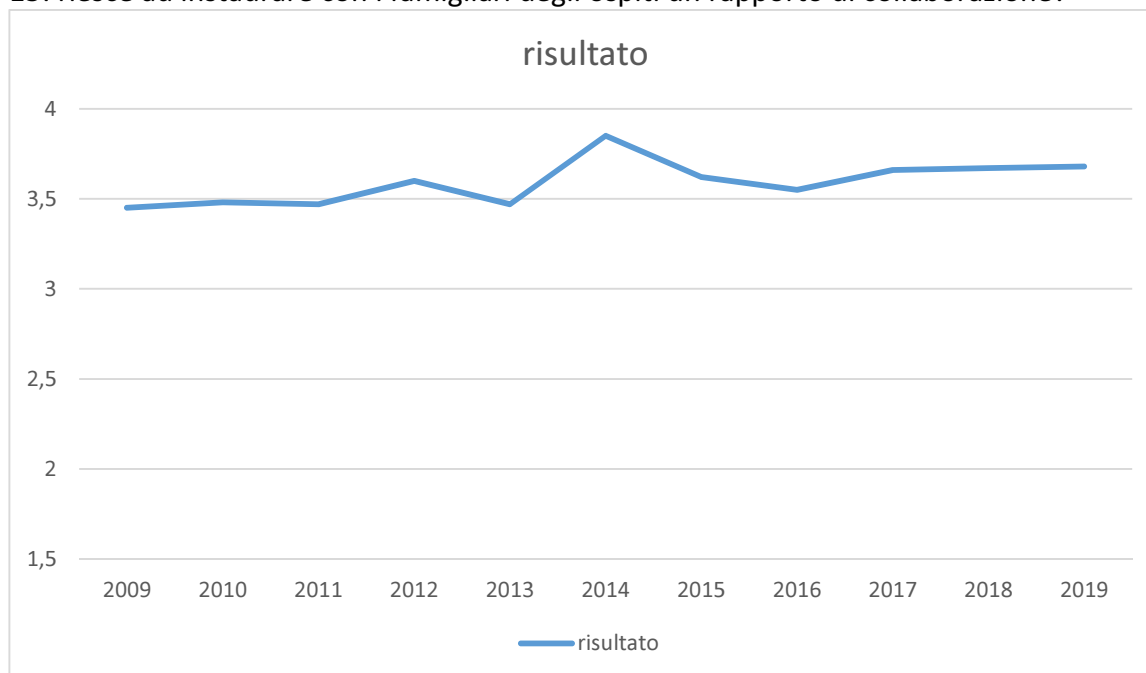


14: vive serenamente la relazione con l'ospite?

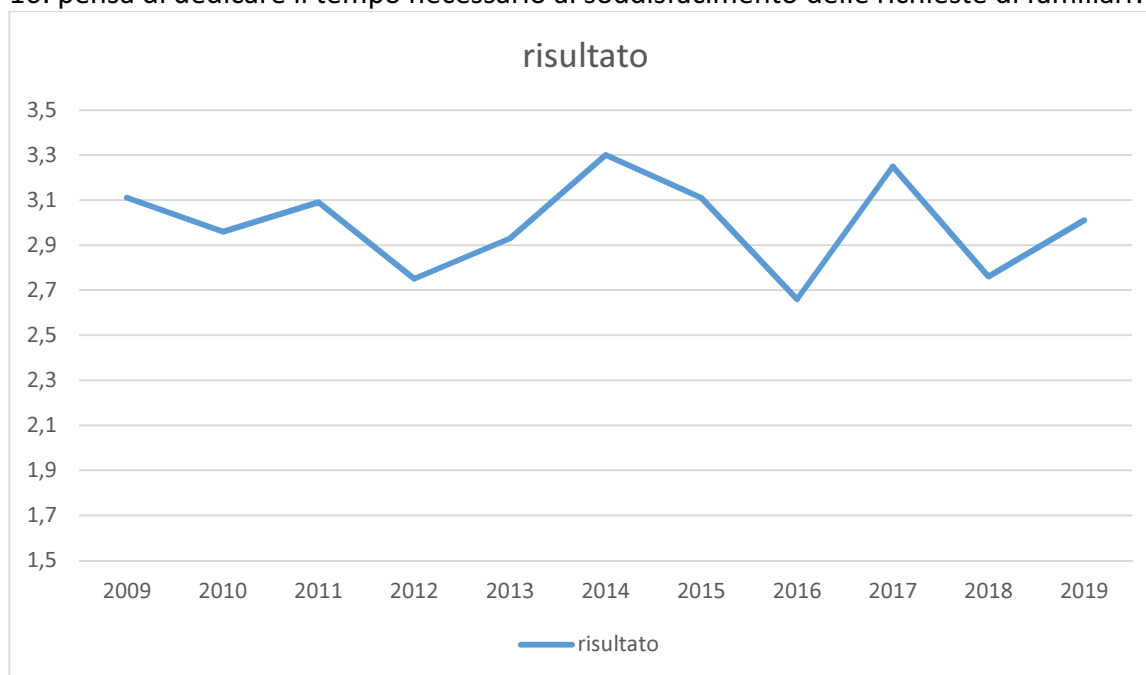


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

15: riesce ad instaurare con i famigliari degli ospiti un rapporto di collaborazione?

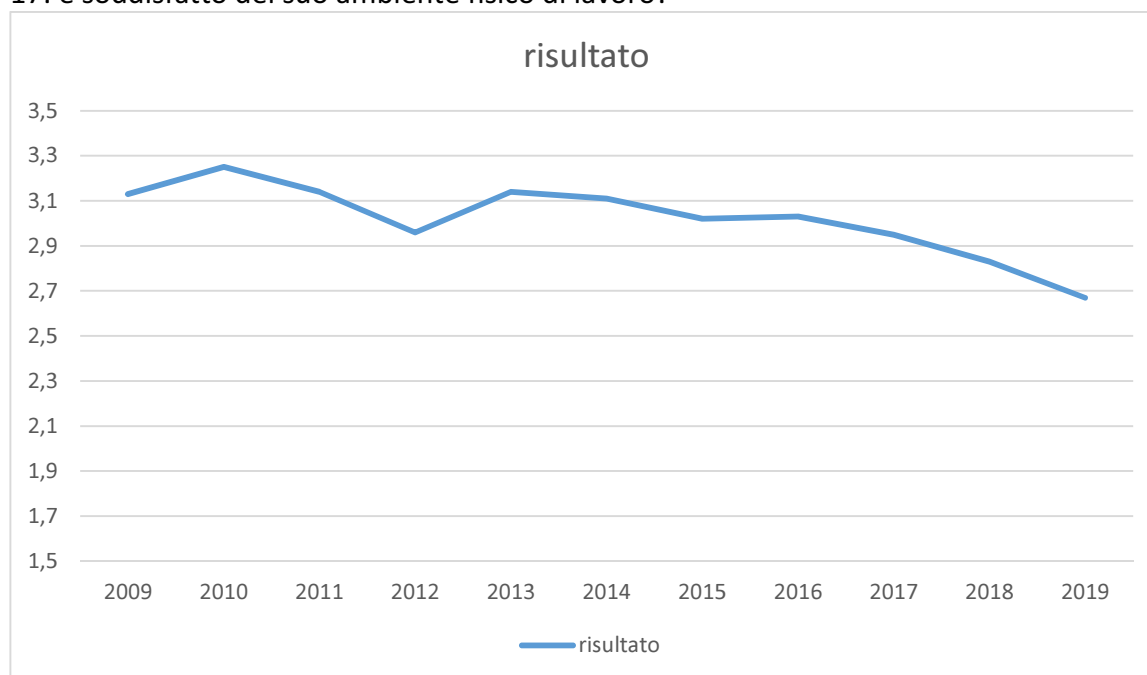


16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?

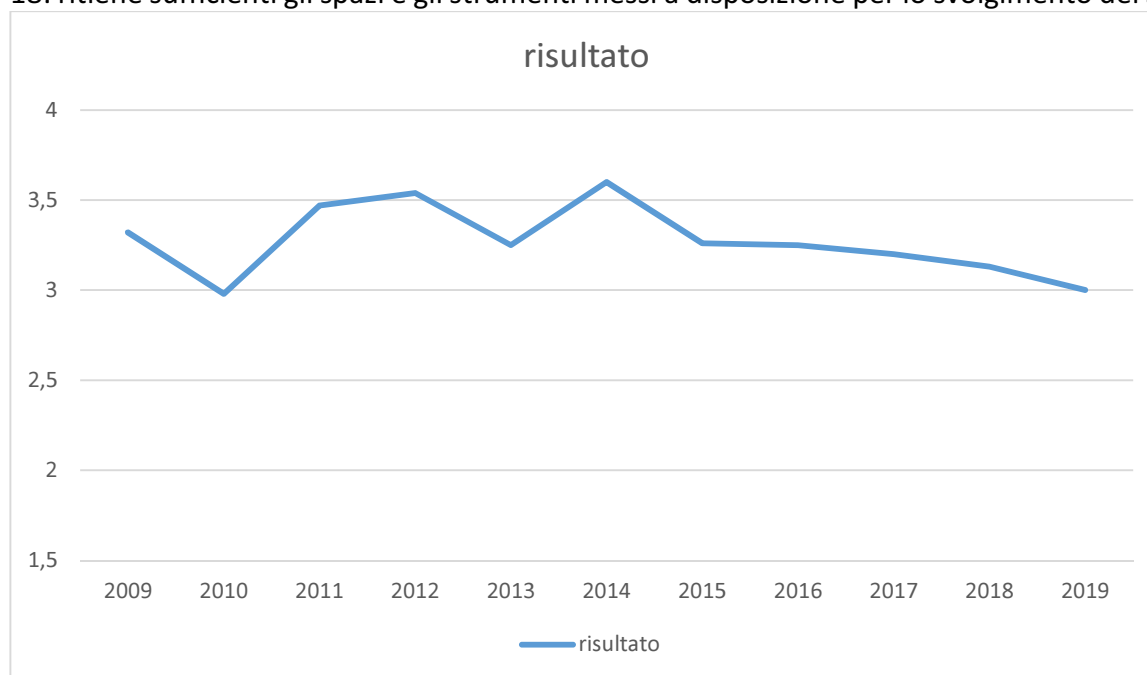


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

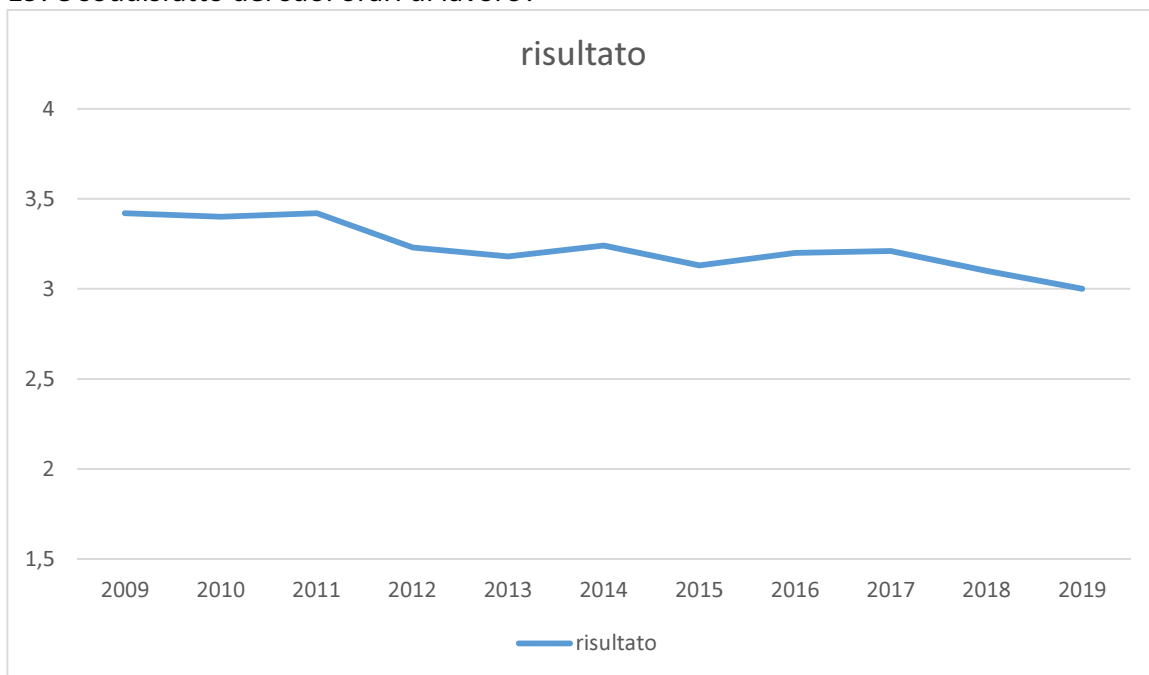


18: ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

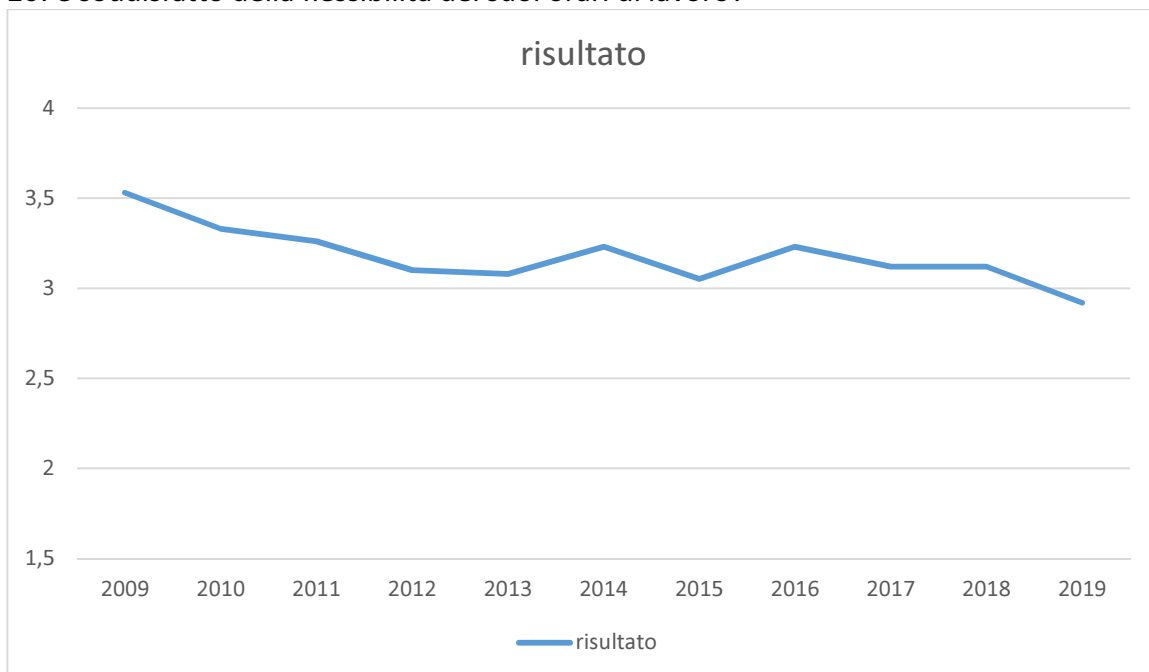


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

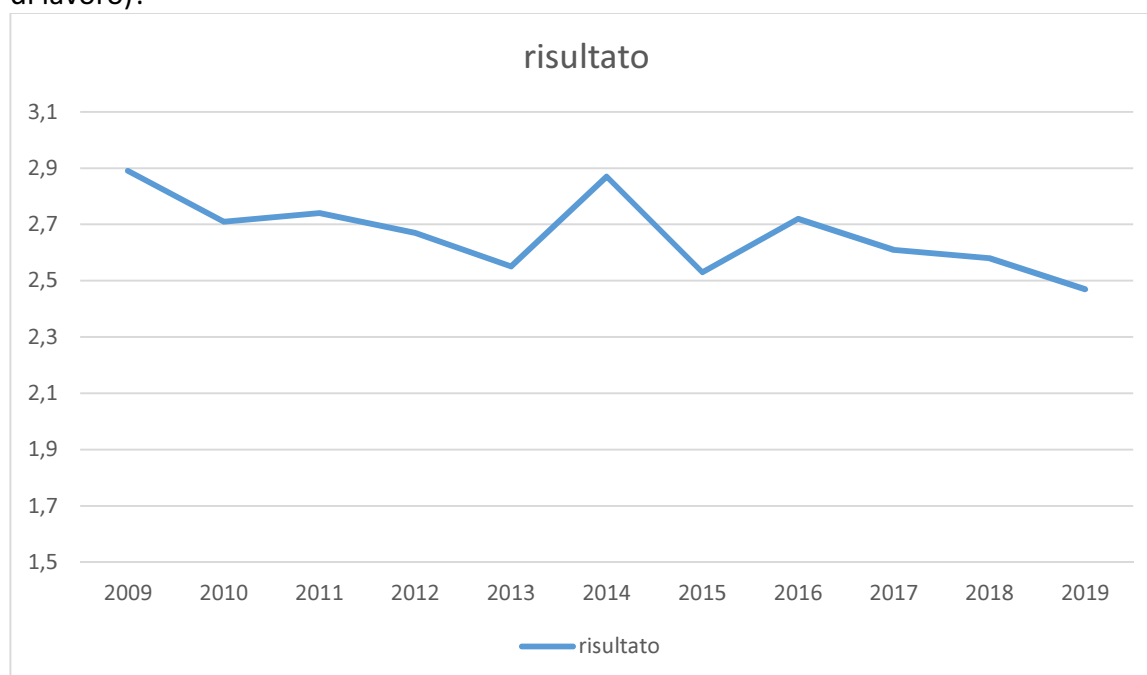


20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

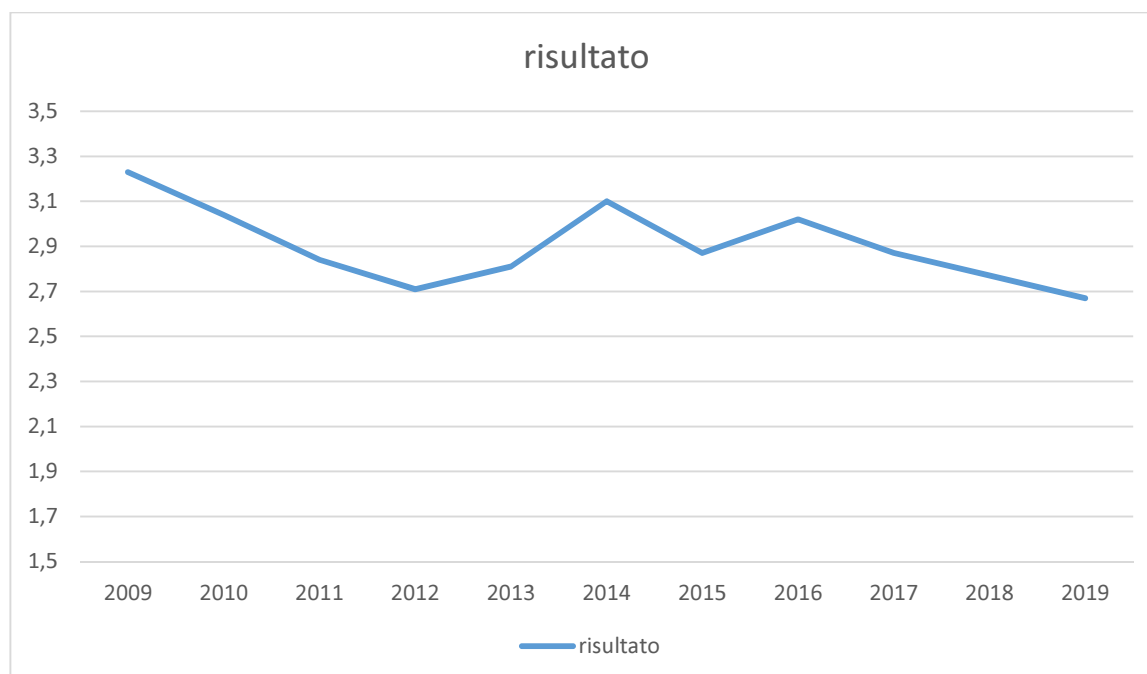


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

21: è soddisfatto del rapporto fra numero di operatori per reparto, servizio/numero di ospiti (carico di lavoro)?

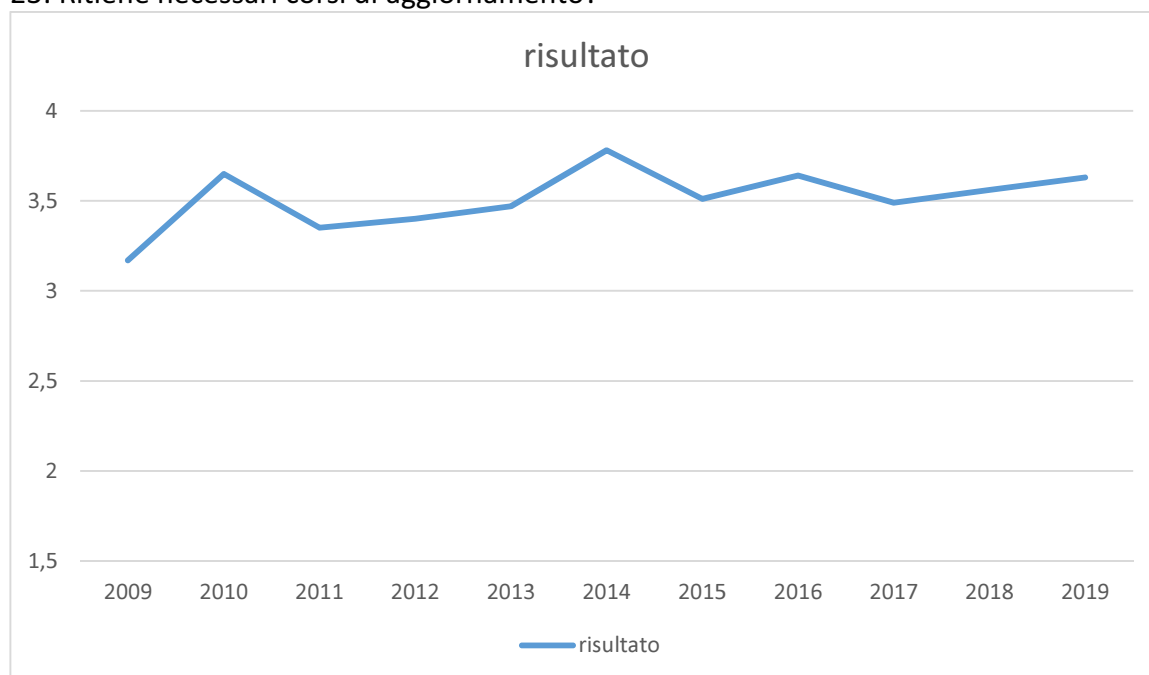


22: è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

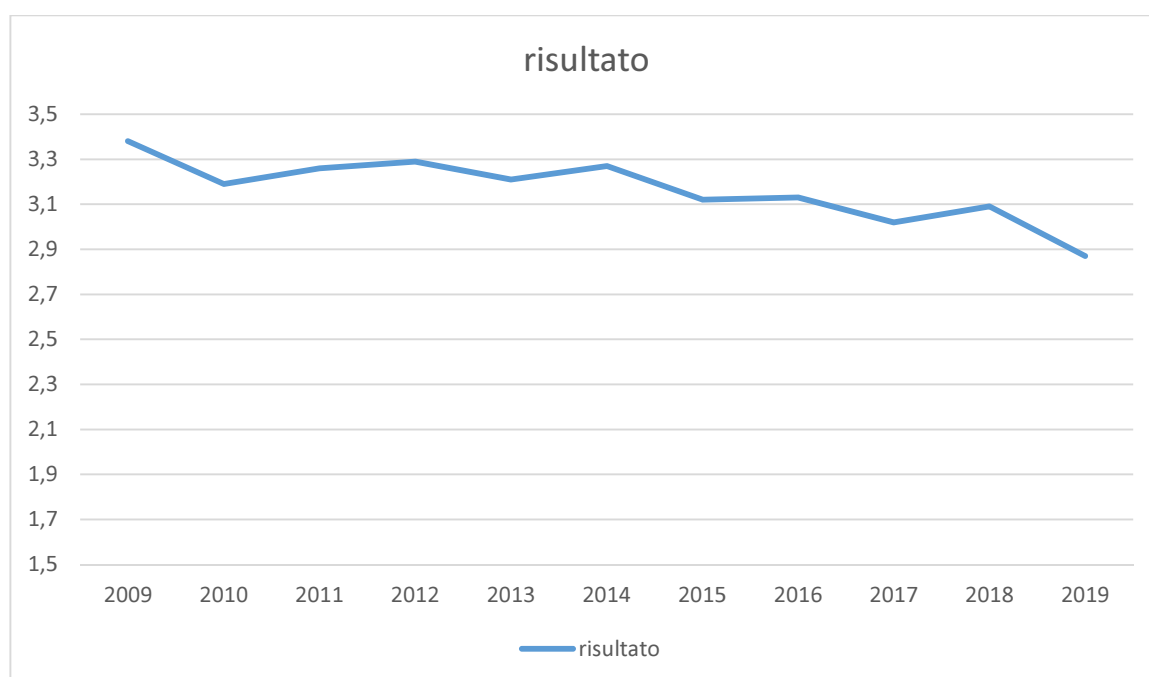


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

23: Ritiene necessari corsi di aggiornamento?

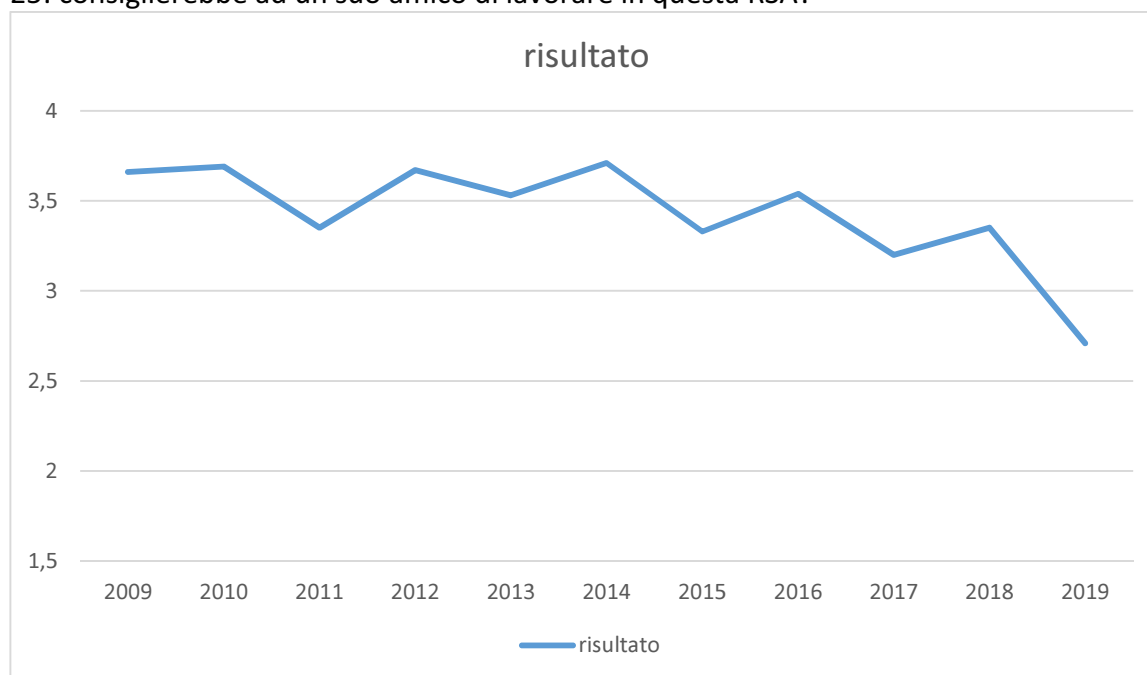


24: complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

25: consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa RSA?



26: se in futuro lei o un suo parente avesse bisogno di essere ospitato in RSA, lei sceglierebbe questa?

