

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 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

Da dodici 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 2020

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

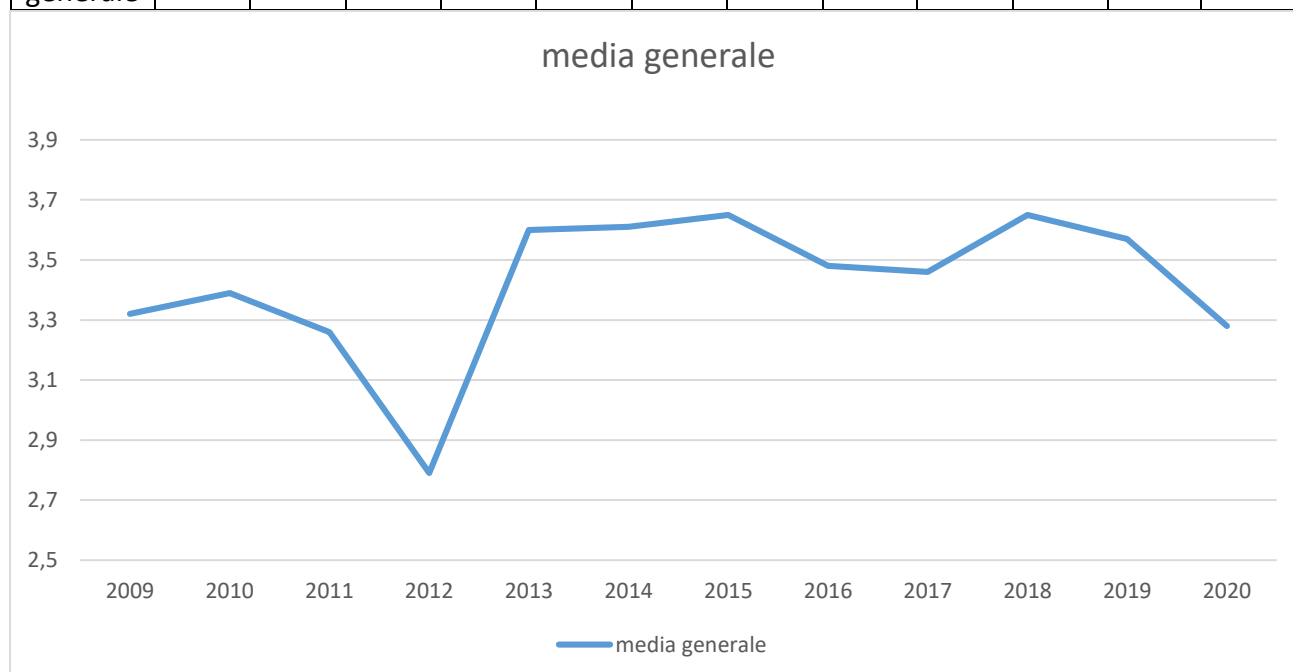
OSPITI

Per quanto riguarda gli ospiti sono stati distribuiti 49 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 44 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti oppure con l'aiuto degli operatori.

Punteggio medio complessivo 3,28

Media generale negli anni

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Media generale	3,32	3,39	3,26	2,79	3,60	3,61	3,65	3,48	3,46	3,65	3,57	3,28



ANALISI COMPLESSIVA

Rispetto all'anno precedente c'è un peggioramento generale, anche se parliamo di soddisfazione vicina alla media del 8, 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

- 1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza
- 3: orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni
- 6: quantità di spazio personale messo a disposizione
- 7: pulizia e cura dell'igiene 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

8: cura dedicata all'igiene personale
9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti
10: Servizio di ristorazione
11: Qualità dei pasti
12: quantità dei pasti
13: varietà nel menu
14: organizzazione degli orari della residenza
15: orari apertura alle visite
16: orari pranzo/cena
17: orari sonno/veglia
18: cortesia, professionalità e sollecitudine in generale
19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario
20: cortesia, professionalità e sollecitudine degli infermieri professionali
21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico
22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti
23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori
24: il rispetto della sua Privacy
26: soddisfazione del rapporto umano con gli altri ospiti
27: rapporto umano con il personale che si occupa di lei

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)
4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza
5: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità degli ambienti comuni
25: percezione dell'atmosfera e del clima umano in residenza

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

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

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

4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza
10: Servizio di ristorazione
11: Qualità dei pasti
12: quantità dei pasti
13: varietà nel menu

VOCI POSITIVE

In generale 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. Si registra un'unica voce:

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

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

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 3,93, **vicino alla perfezione**.

Commento: è il dodicesimo 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) Ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta?

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,53

- 3) Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,46

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) Ristorazione in generale

Con un punteggio di 2,95

- 2) Due voci ex-equo:

Qualità dei pasti

Varietà del menù

Queste voci hanno ottenuto un punteggio di 3,00

- 3) Quantità dei pasti

Queste voci hanno ottenuto un punteggio medio di 3,02

Commento: queste voci, pur essendo il fanalino di coda, in un sistema decimale corrisponderebbero ad un punteggio vicino all'7 e mezzo, quindi un punteggio più che buono. In ogni caso il minore gradimento è da considerare, dal nostro punto di vista, distintamente.

Non possiamo che sottolineare che tutte le voci riguardano il servizio Ristorazione sia in generale che nello specifico. L'esito è stato segnalato all'amministrazione dell'Azienda esterna, che dovrà riproporsi una migliore performance nel 2021.

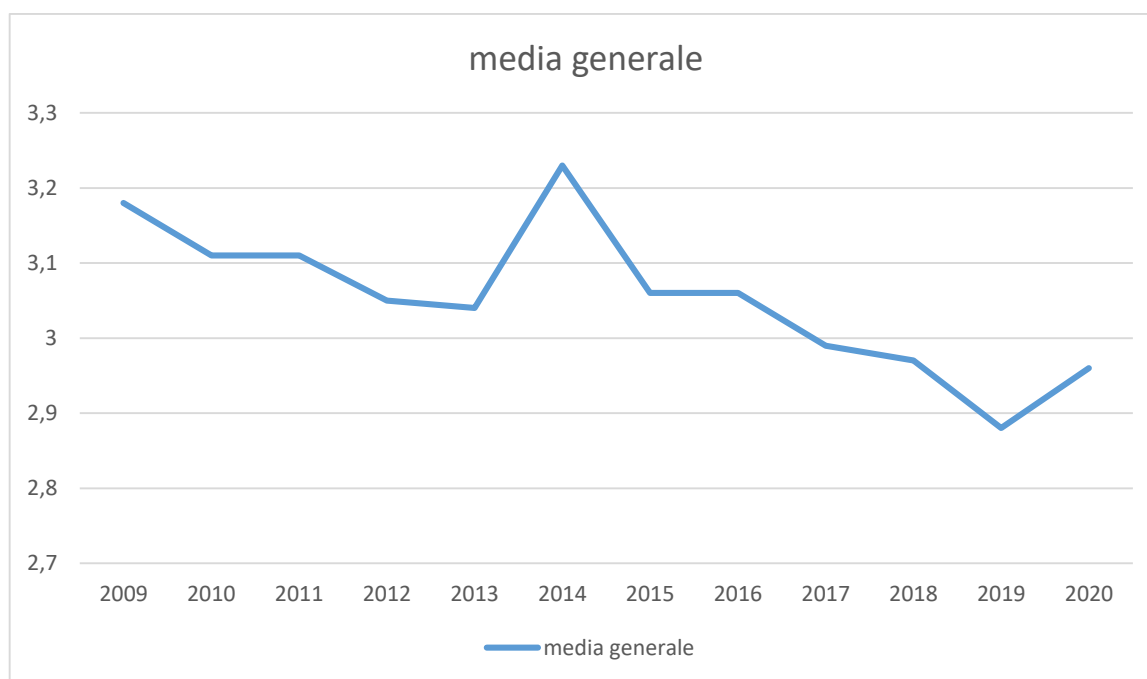
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

LAVORATORI

Sono stati distribuiti circa 105 questionari e ne sono ritornati 51, due 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 2,96

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Media generale	3,18	3,11	3,11	3,05	3,04	3,23	3,06	3,06	2,99	2,97	2,88	2,96



ANALISI COMPLESSIVA

Quest'anno rileviamo una leggera risalita, tornando quasi al livello di due anni fa, dopo aver toccato il punto più basso lo scorso anno.

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%

Nessuna voce ha avuto un aumento oltre questa percentuale.

Tra il 10 ed il 19%

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

Tra il 5 e il 10%

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

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

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

Oltre il 20%

Nessuna voce ha avuto un subito un calo oltre questa percentuale.

Tra il 10 ed il 19%

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

Tra il 5 ed il 10%

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

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

In pratica la diminuzione dei deliziati è stata assorbita dall'aumento degli insoddisfatti, non c'è stato un passaggio intermedio attraverso i soddisfatti.

Voci positive

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

Oltre il 20%

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

Tra il 10 ed il 19%

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

Tra il 5 ed il 10%

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

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

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

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

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

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

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

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?

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?
11: è soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?
19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?
20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?
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?
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?

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 3,94 vicino alla quasi totalità

- 2) Vive serenamente la relazione con l'ospite?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,67

- 3) Ritiene necessari corsi di aggiornamento?

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,63

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. Le prime due voci confermano il trend dello scorso anno. Mentre la necessità di aggiornarsi è salita di qualche punto, forse anche per via della situazione vissuta nel 2020.

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 1,69

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.

- 2) Due voci ex-equo:

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

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

Queste voci hanno ottenuto un punteggio di 2,67

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.

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) informazioni in merito agli aspetti organizzativi

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,70

Commento:

In seguito alla pandemia si è originata una emergenza che è stata gestita in modo dinamico in base alle continue modifiche da parte degli organi competenti (vedi OMS che diverso tempo dopo l'inizio della pandemia l'ha dichiarata tale a livello mondiale, ecc...).

Pur nella tempestività degli aggiornamenti, le figure non di coordinamento possono non aver percepito l'impegno dei livelli superiori, restando disorientati dagli ordini sempre diversi. Questo può aver dato loro l'impressione di poca organizzazione. Sarà interessante correlare il dato con il prossimo anno, sperando che la pandemia resti soltanto un ricordo.

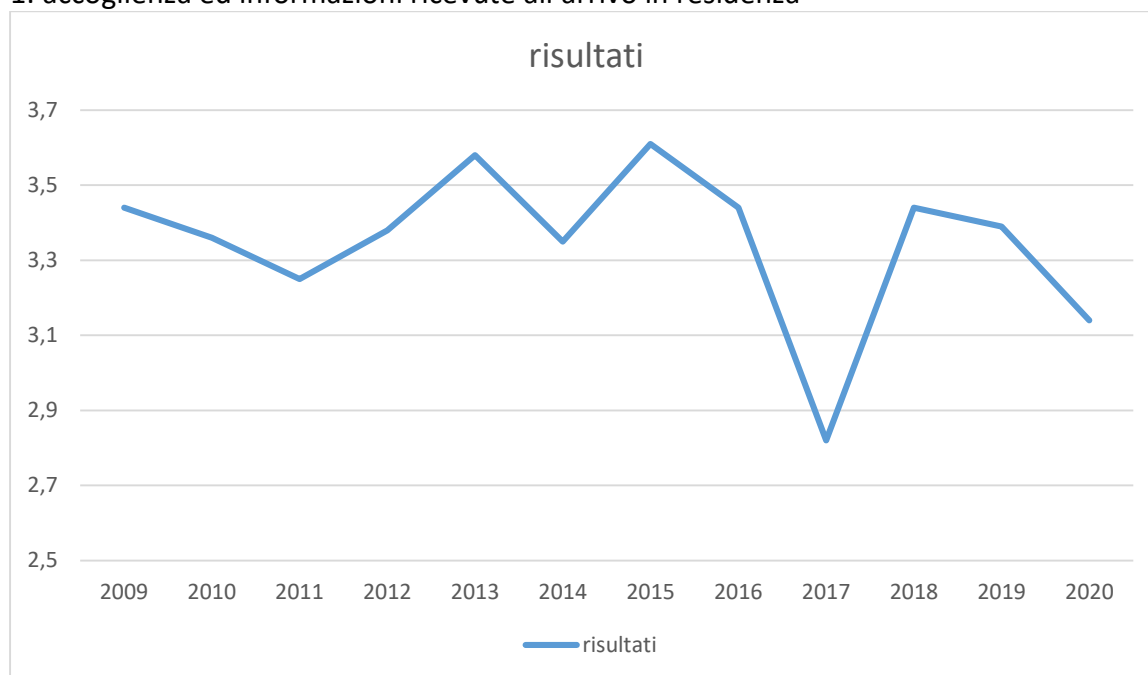
Il Direttore
(Roberto De Capitani)

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

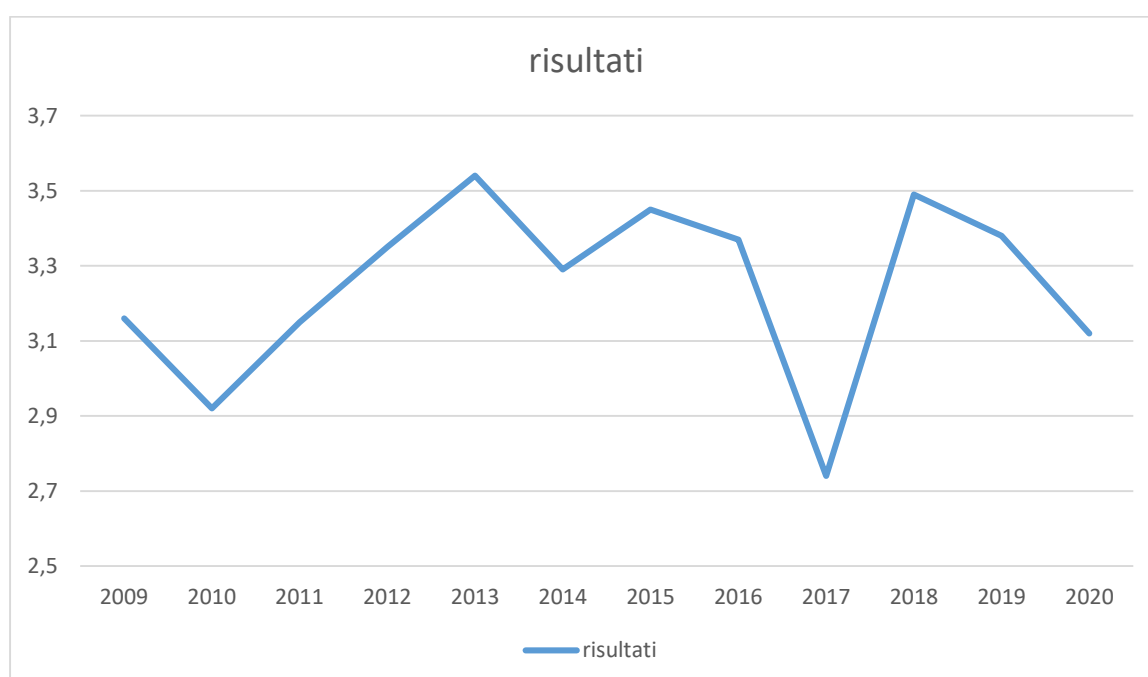
TABELLE DELLE SINGOLE VOCI

OSPITI

1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

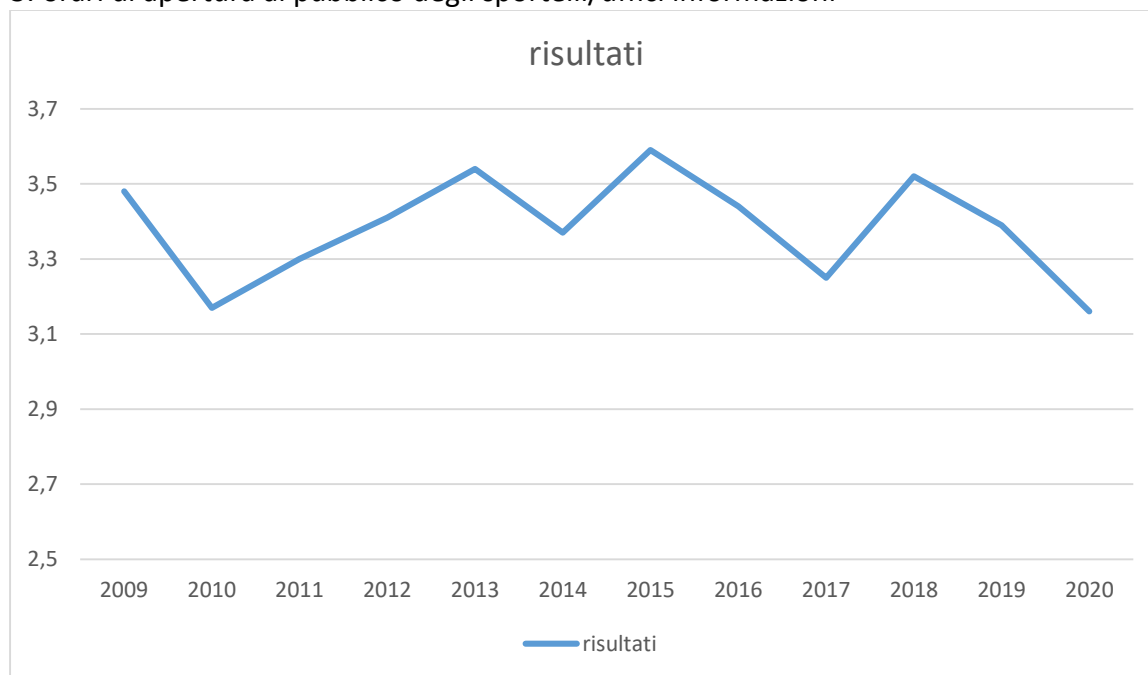


2: carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

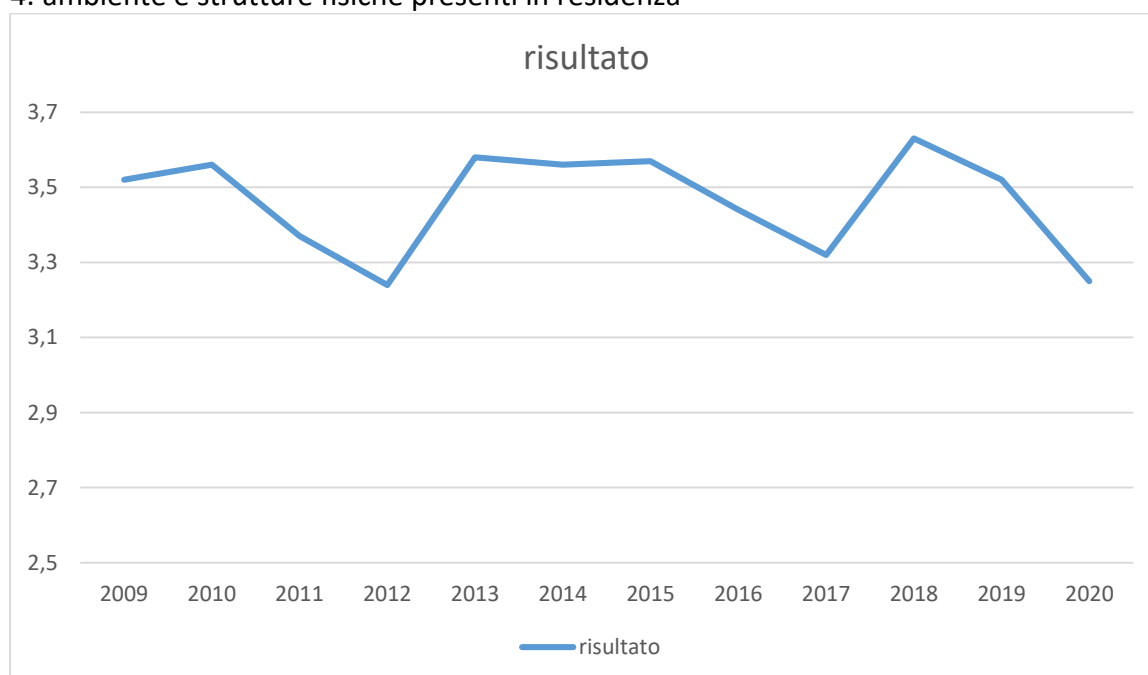


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

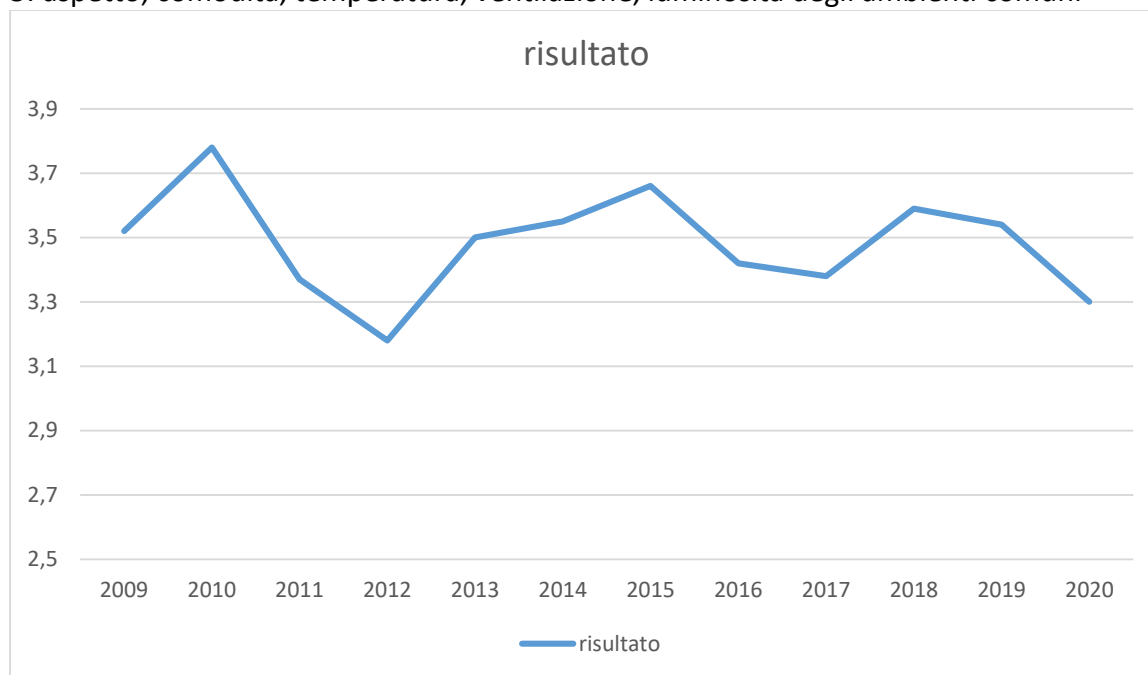


4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza

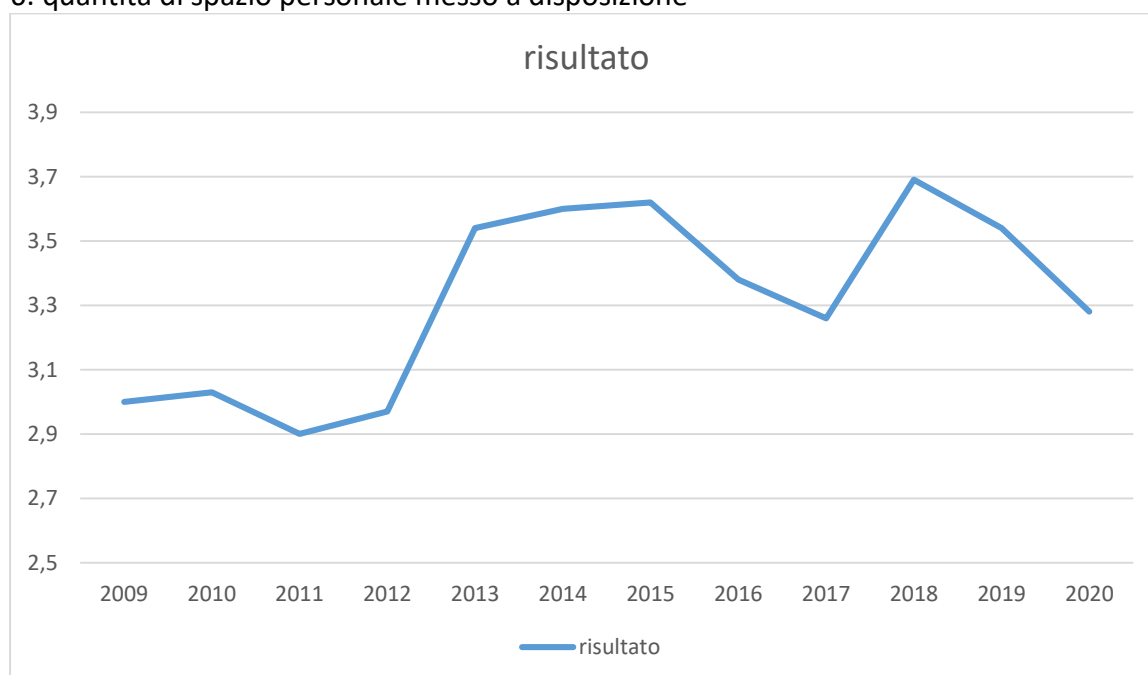


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

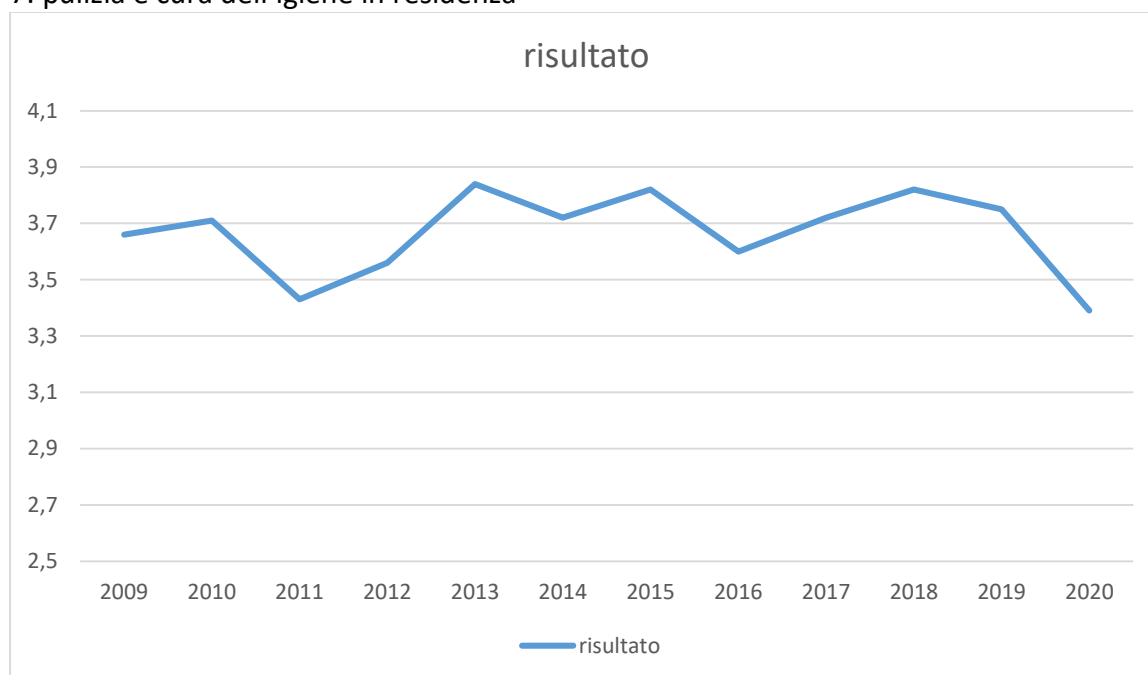


6: quantità di spazio personale messo a disposizione

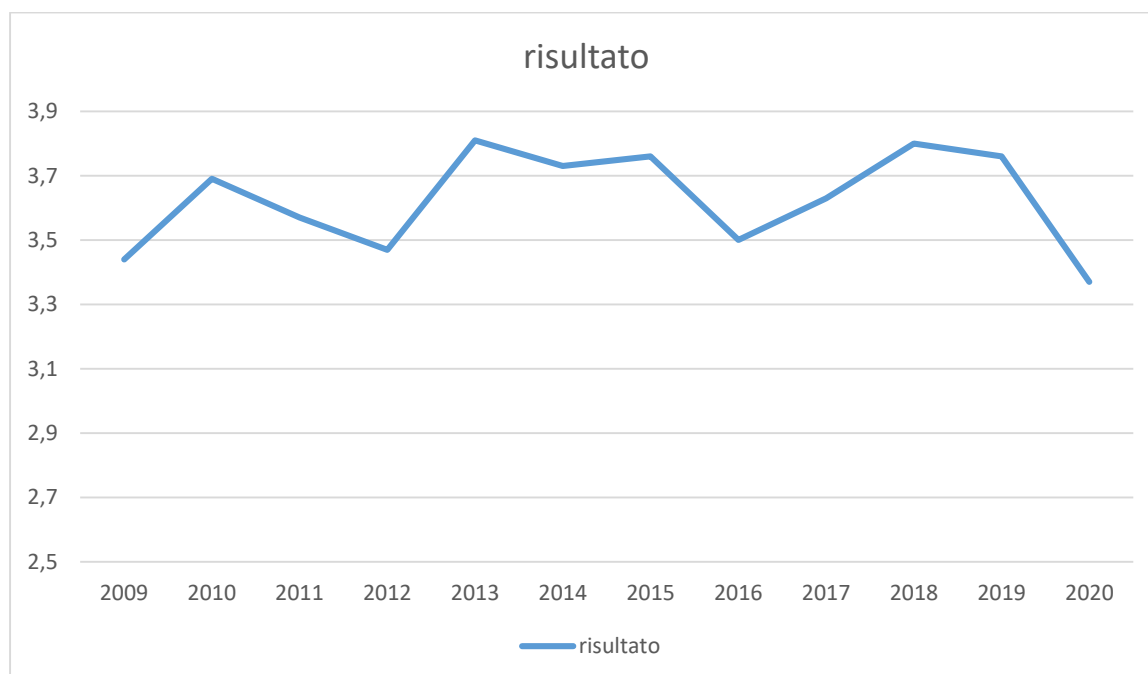


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

7: pulizia e cura dell'igiene in residenza

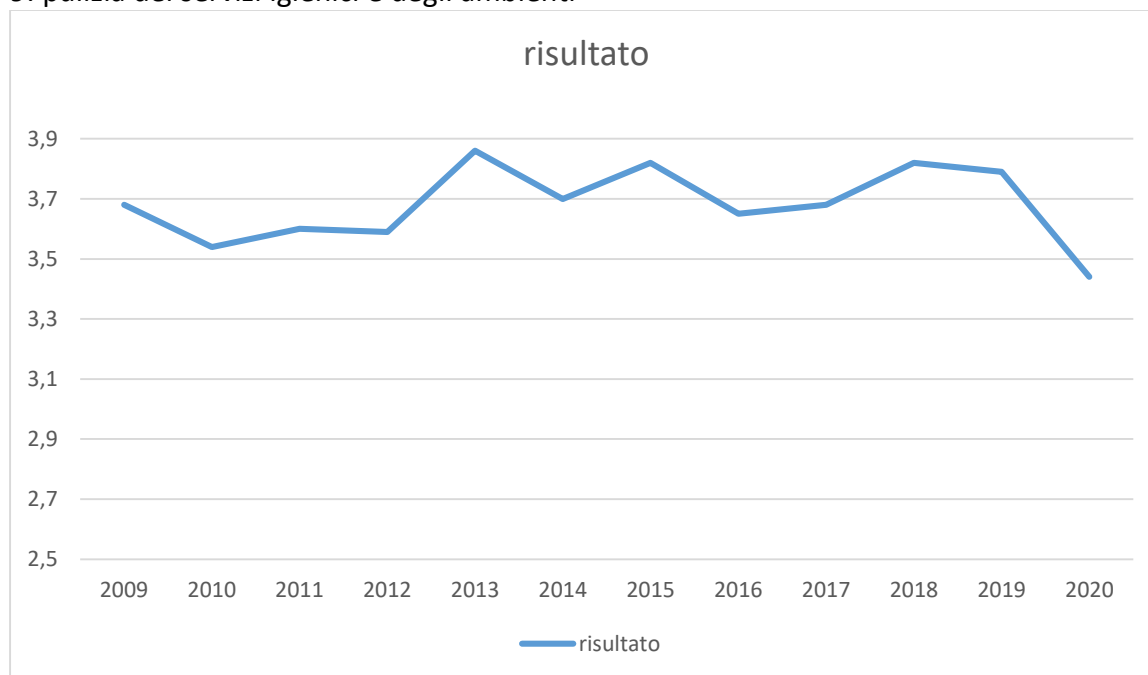


8: cura dedicata all'igiene personale

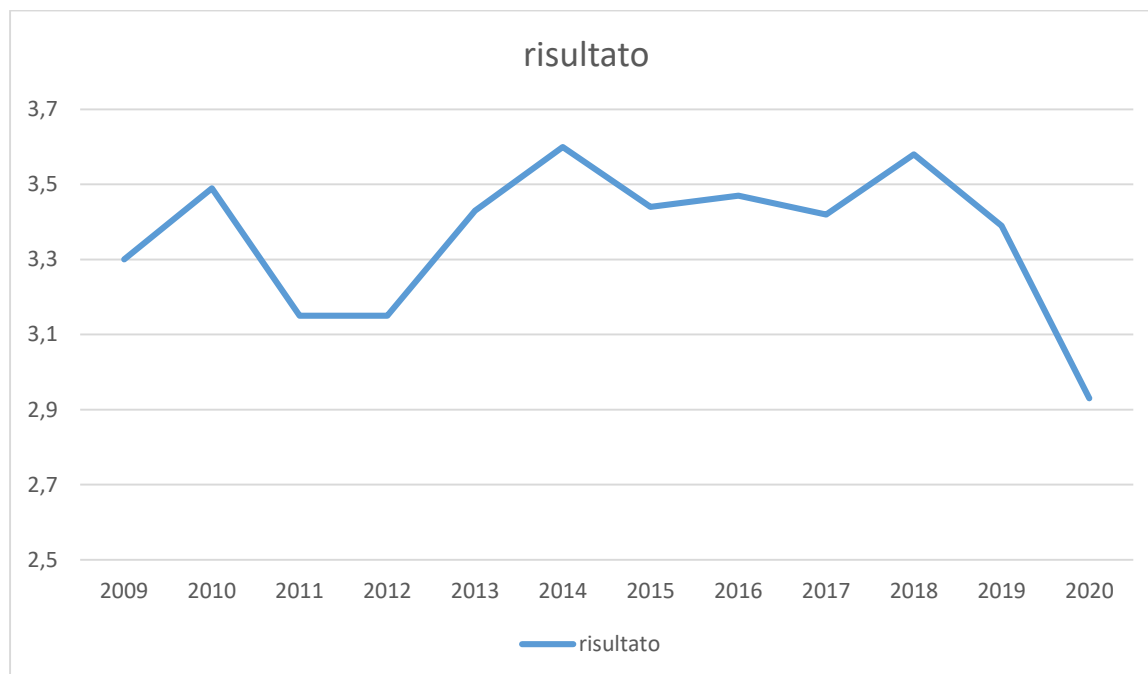


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

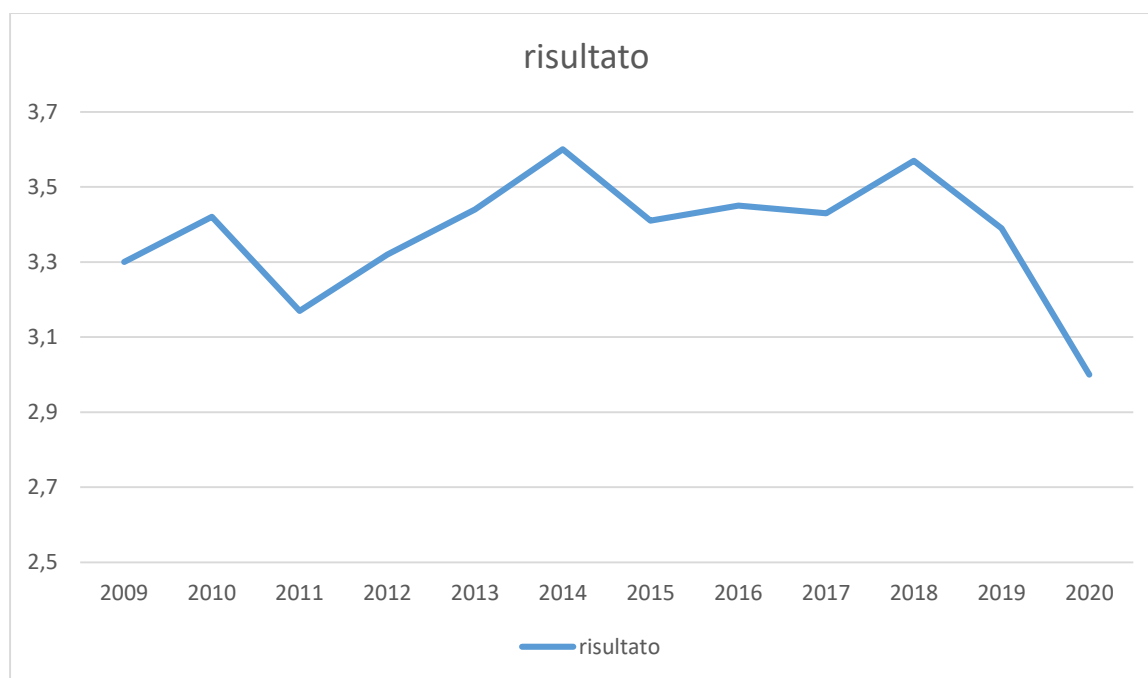


10: servizio di ristorazione

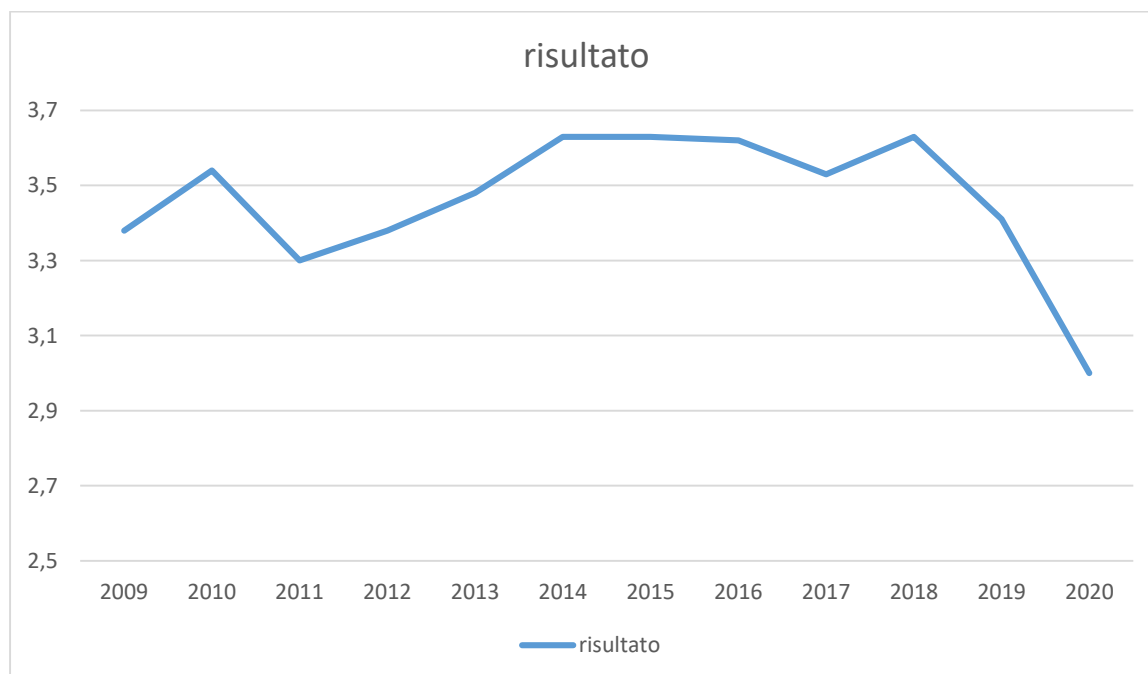


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

11: qualità dei pasti

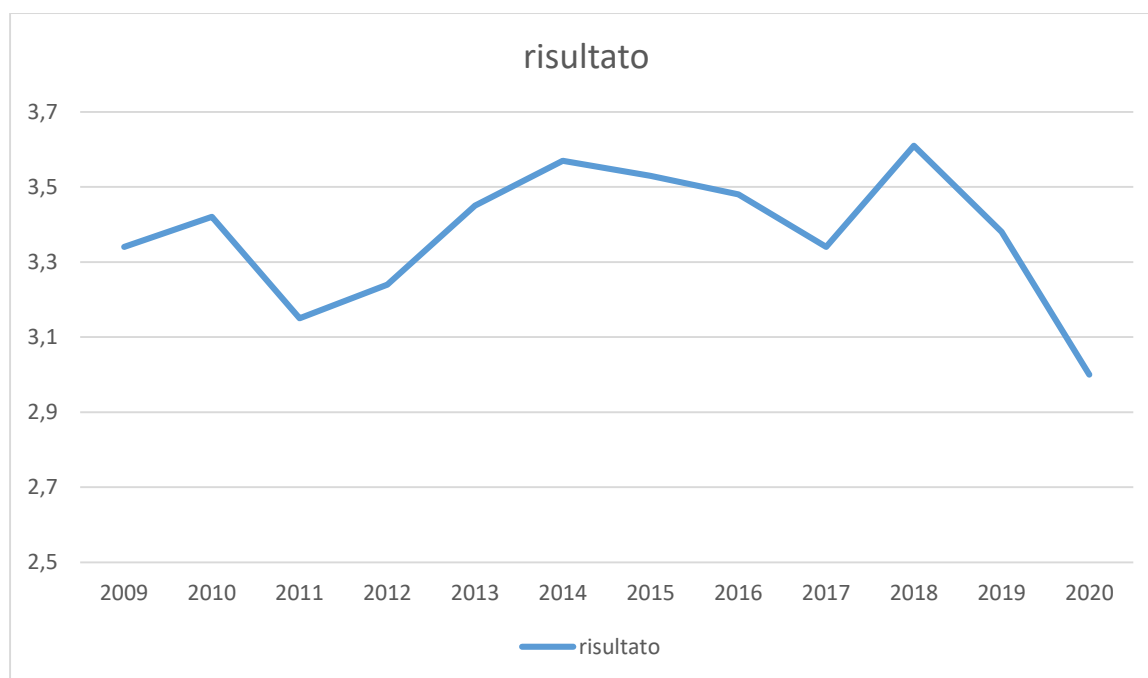


12: quantità dei pasti

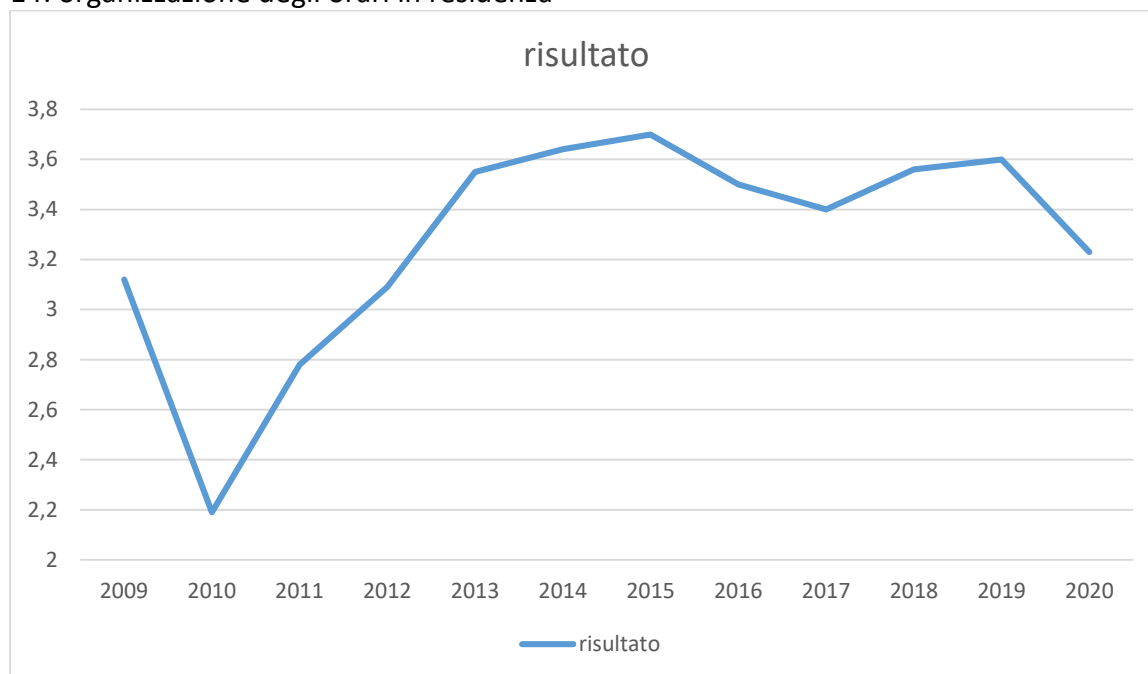


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

13: varietà nel menu

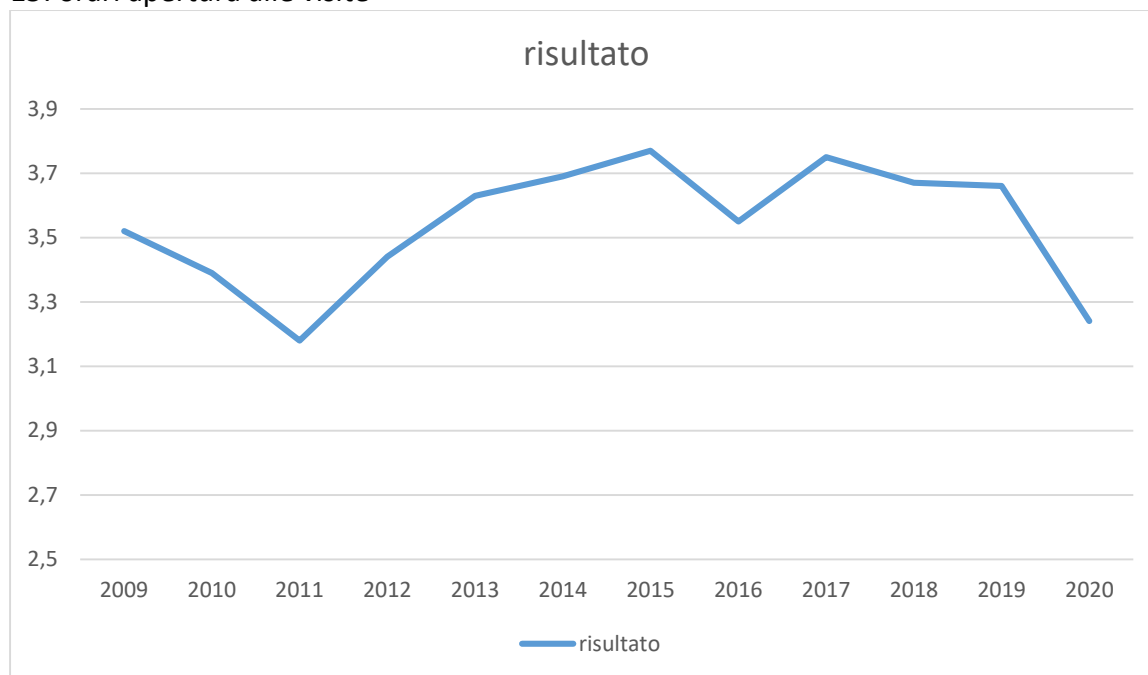


14: organizzazione degli orari in residenza

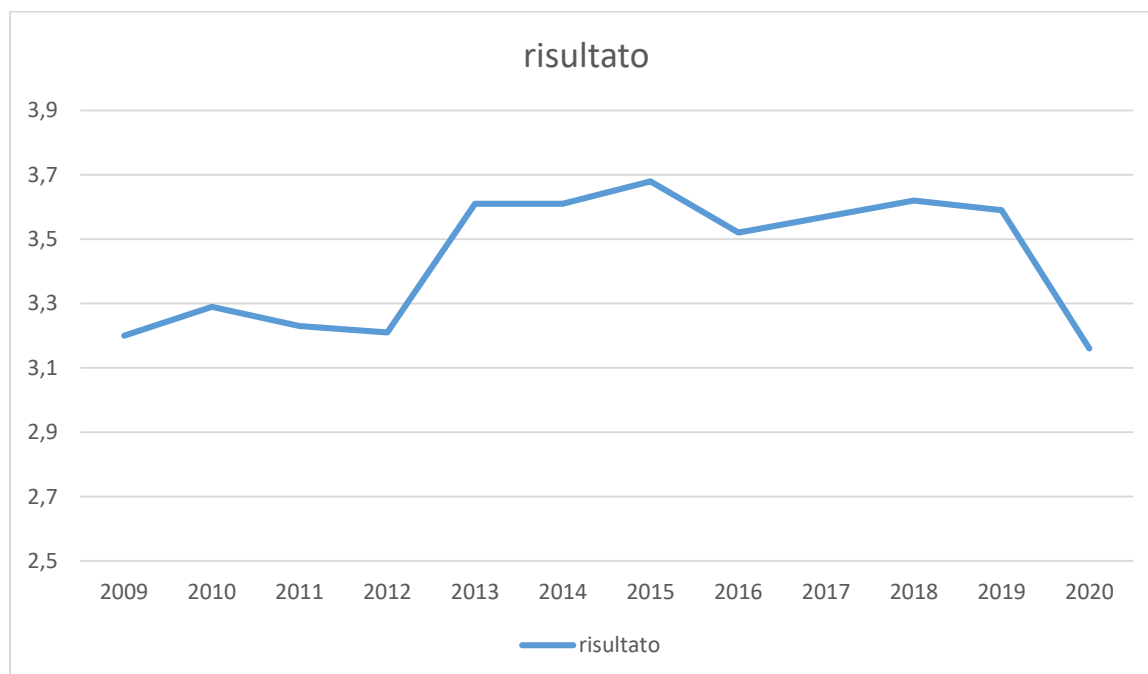


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

15: orari apertura alle visite

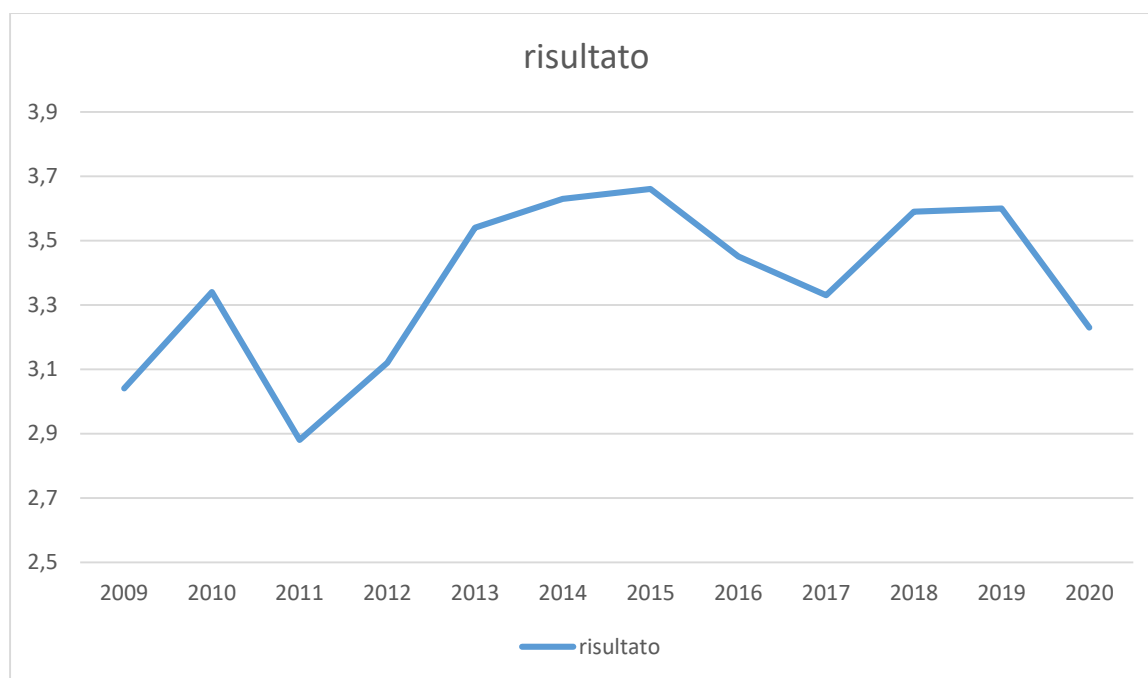


16: orari pranzo/cena

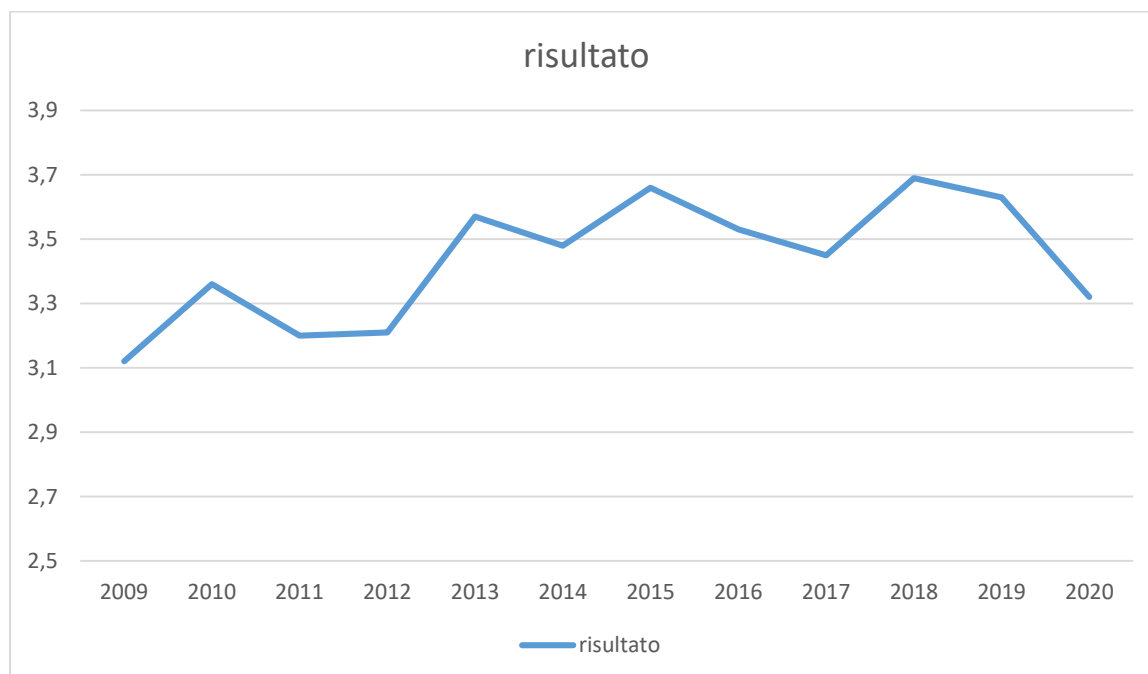


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

17: orari sonno/veglia

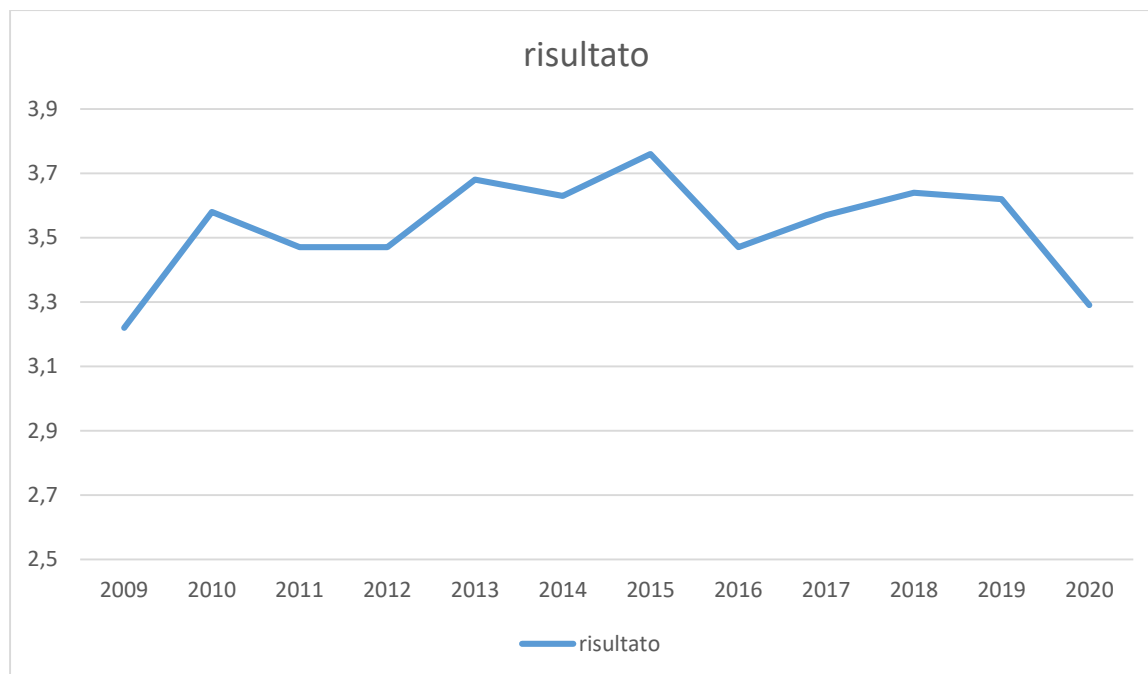


18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale

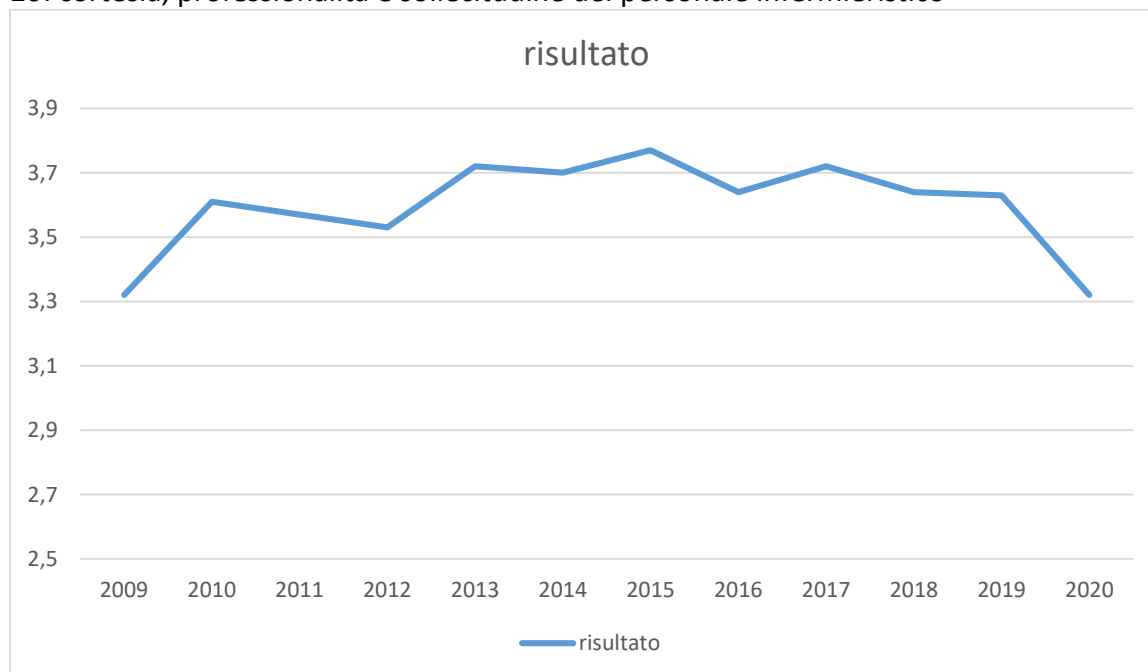


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario

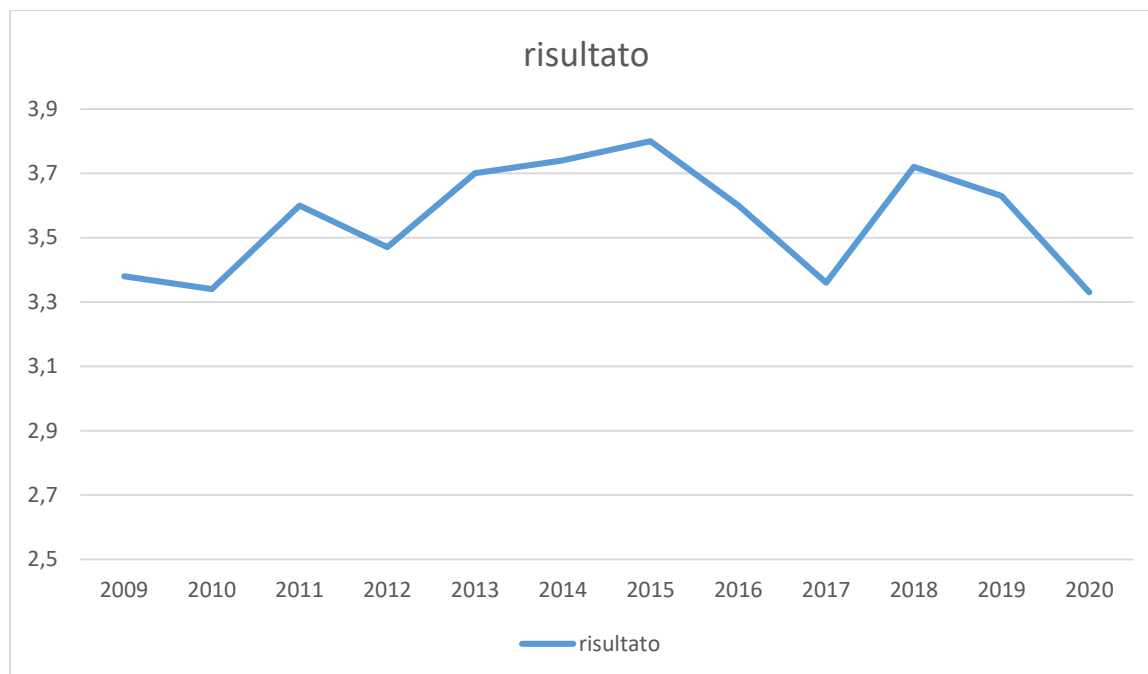


20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico

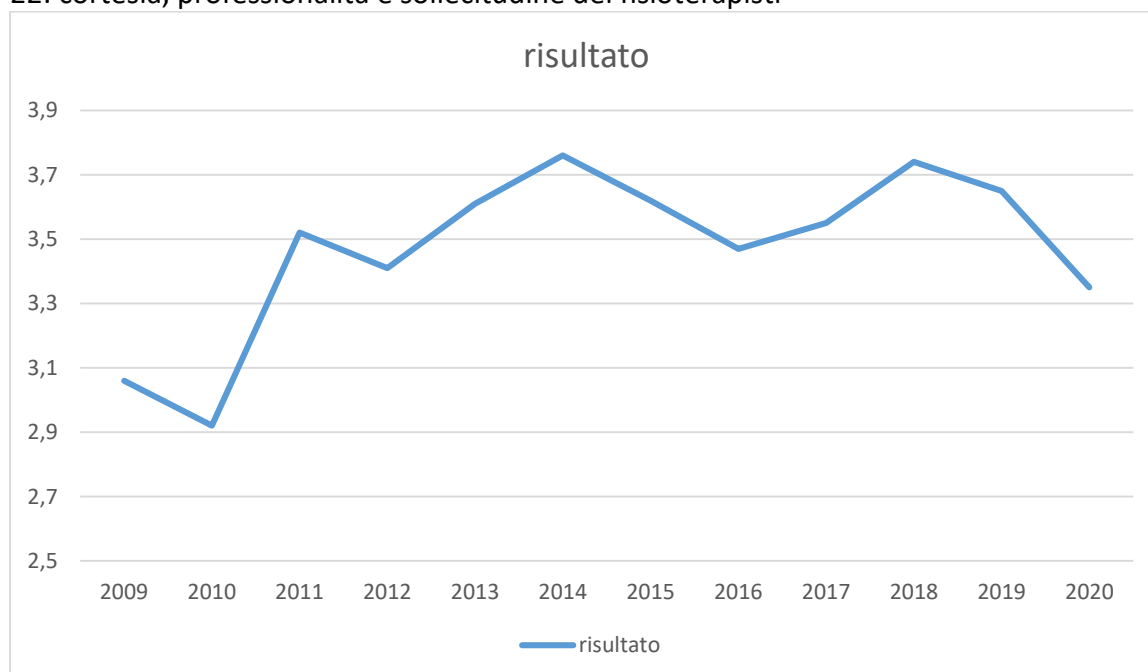


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

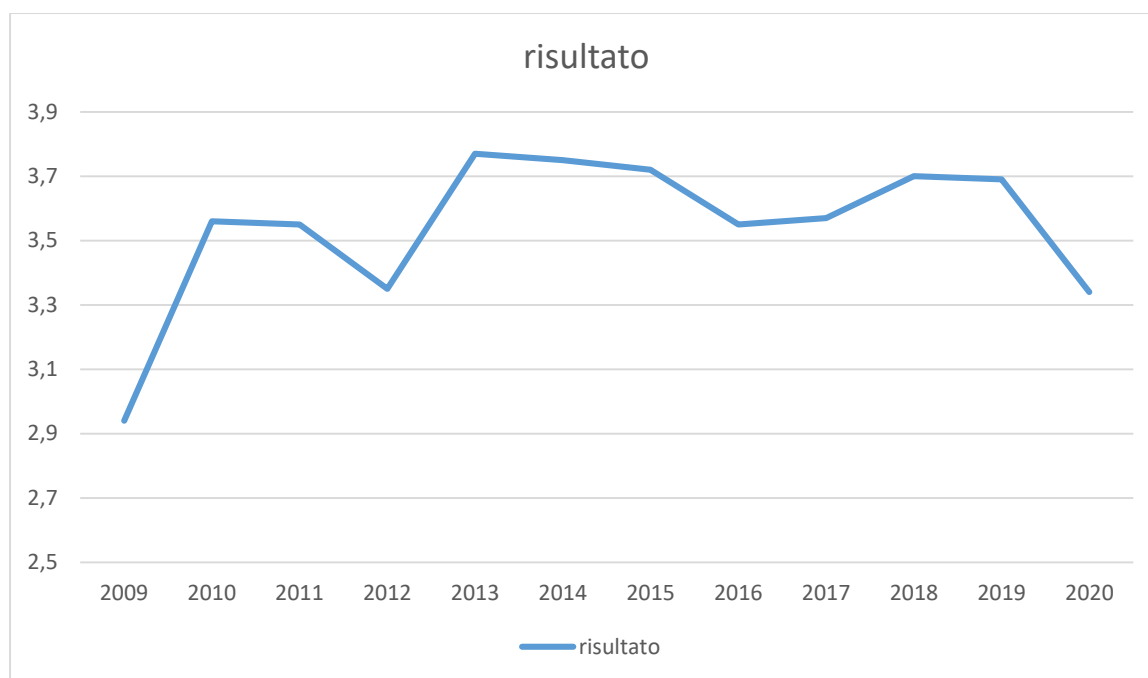


22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti

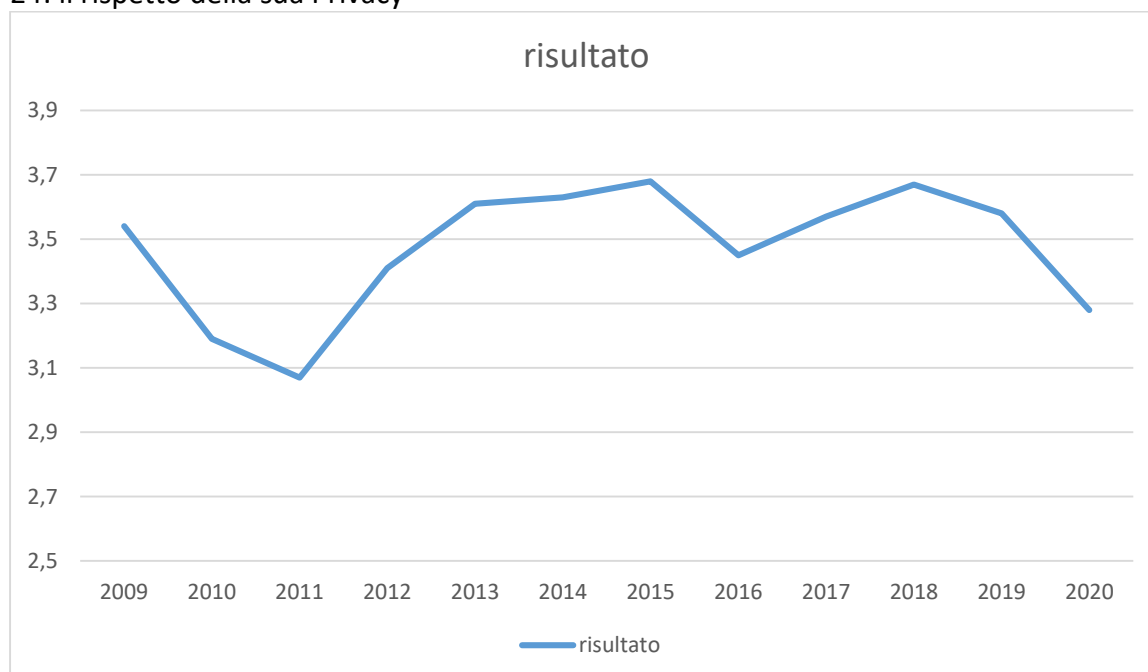


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori

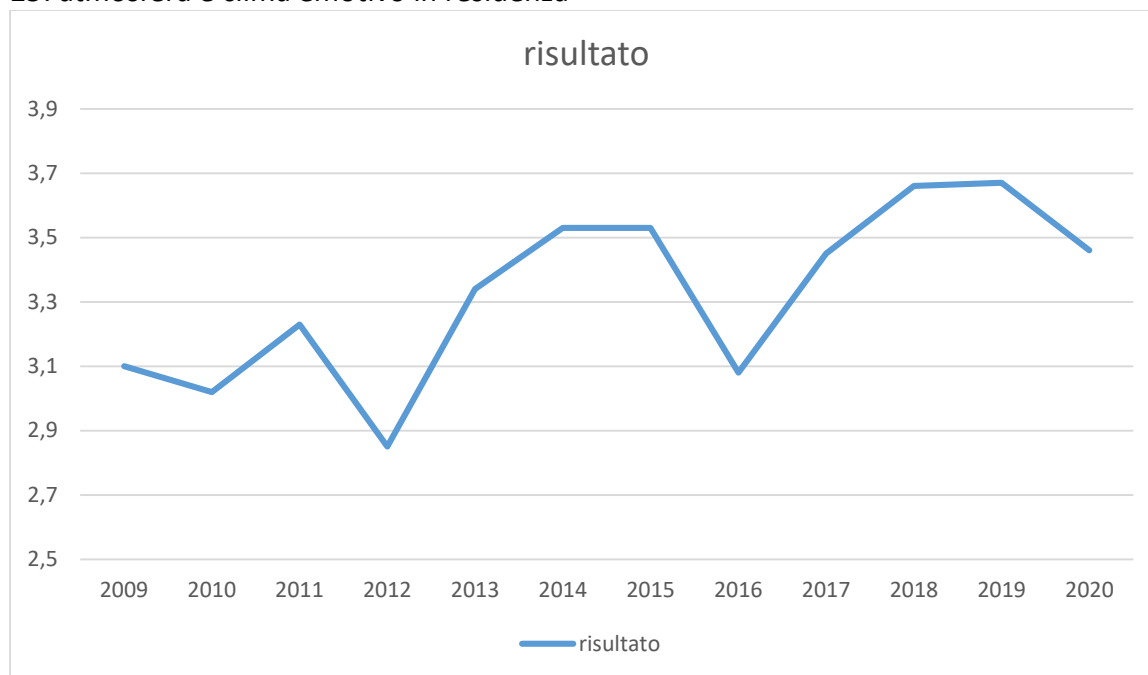


24: il rispetto della sua Privacy

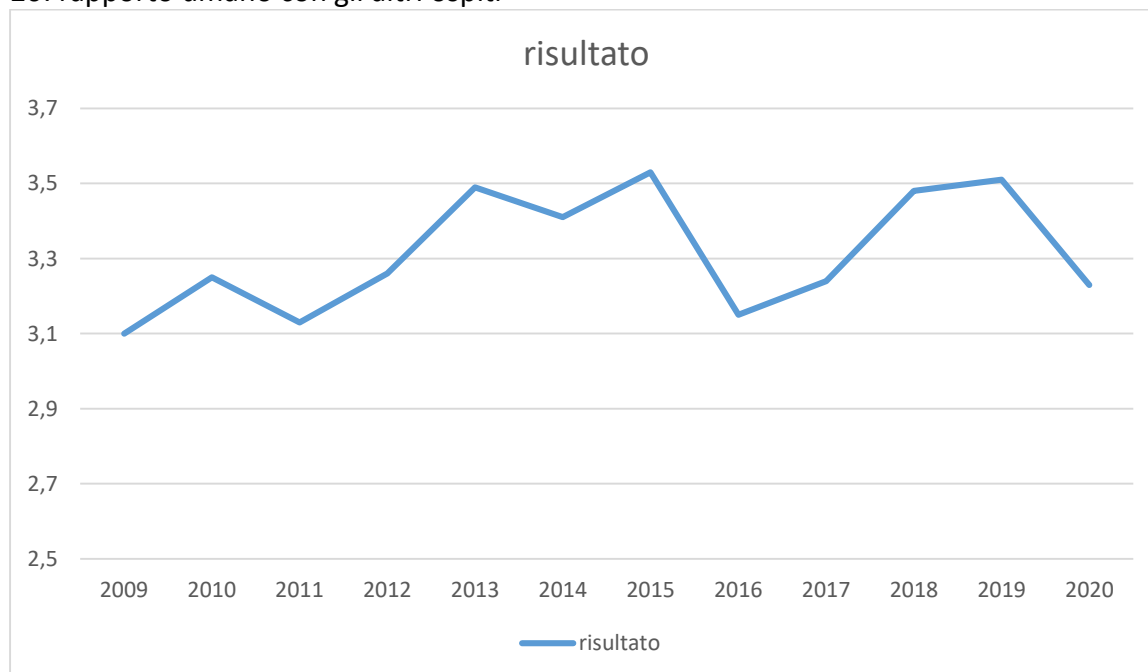


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

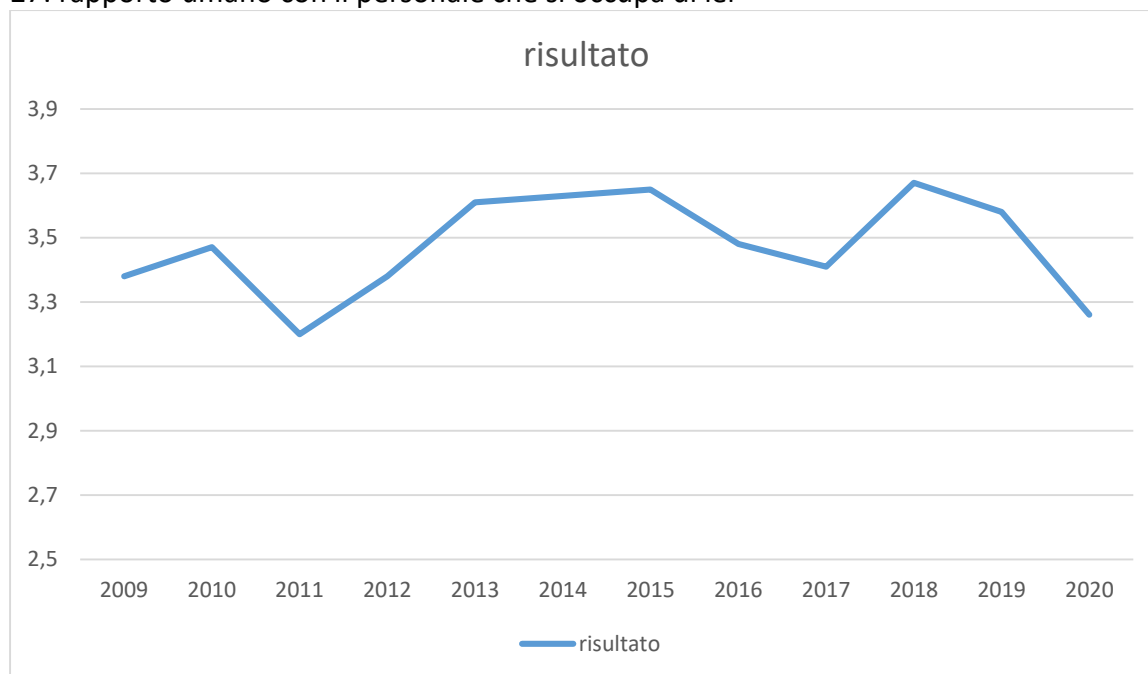


26: rapporto umano con gli altri ospiti

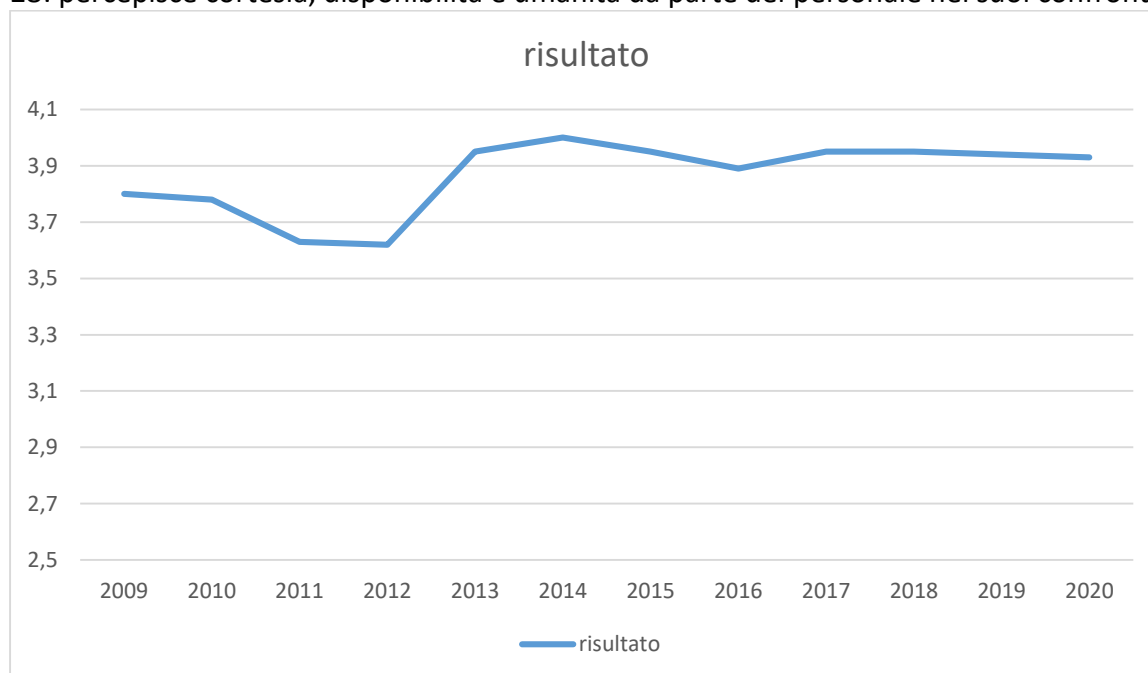


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

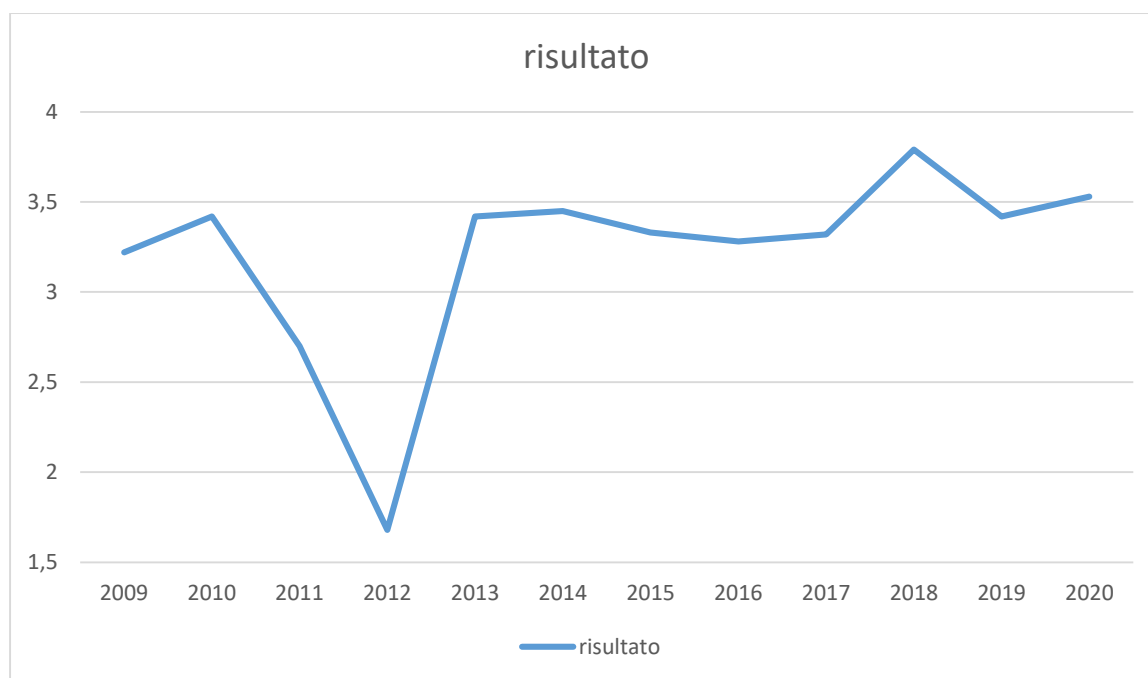


28: percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti



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

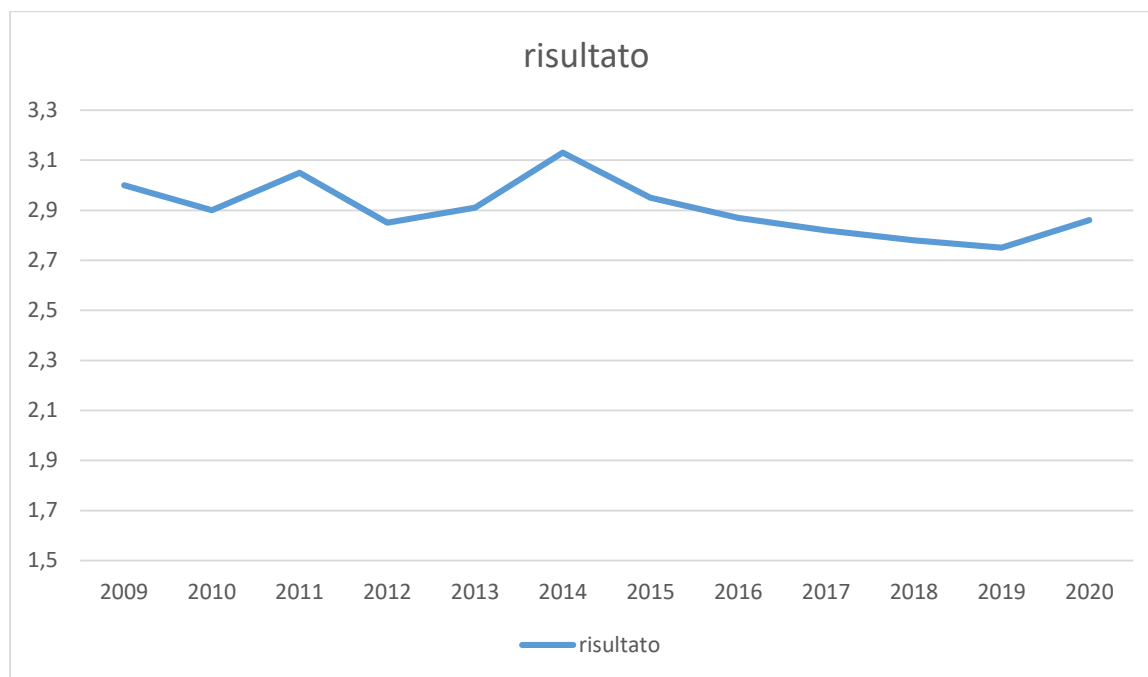
29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta



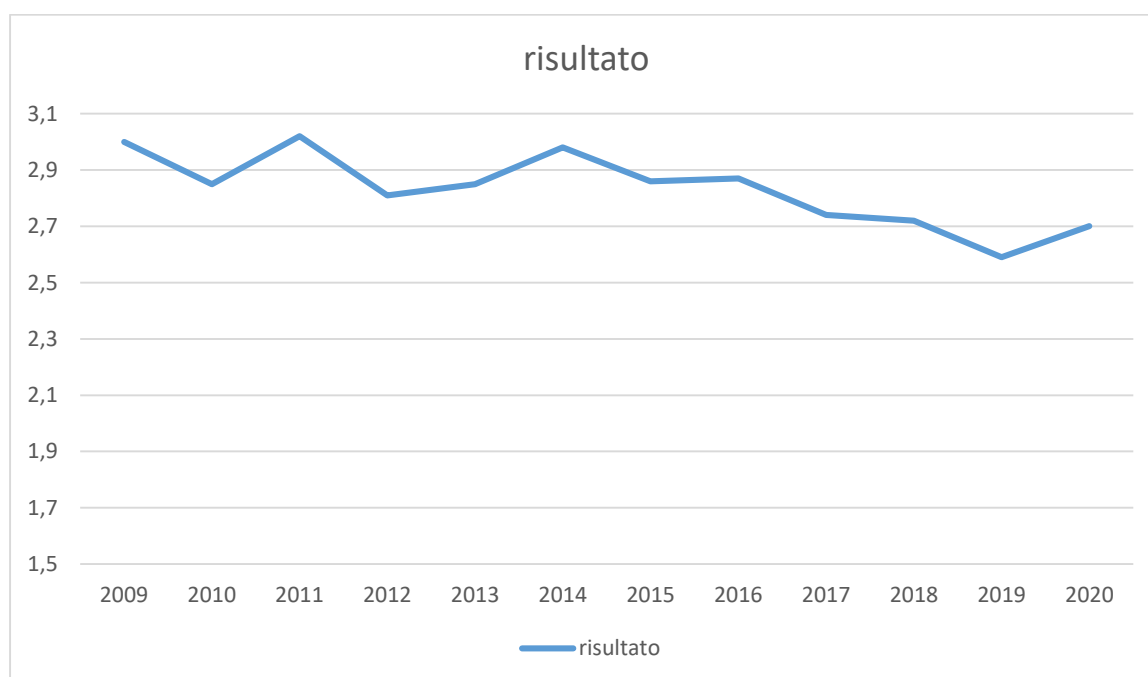
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

TABELLE LAVORATORI

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

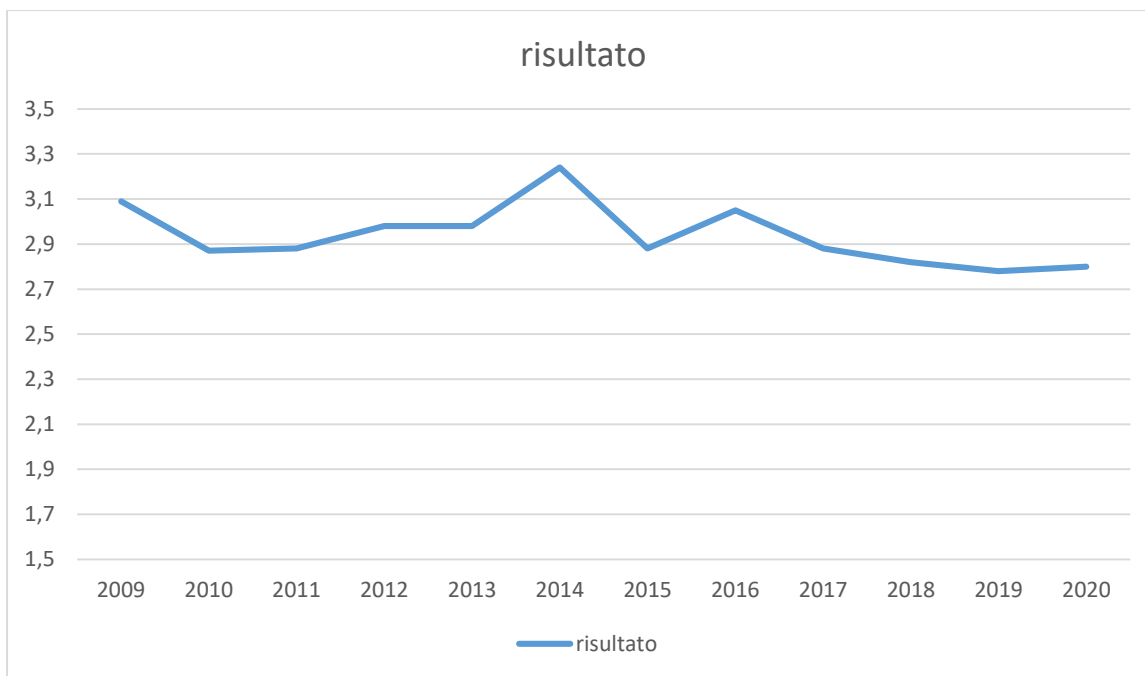


2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

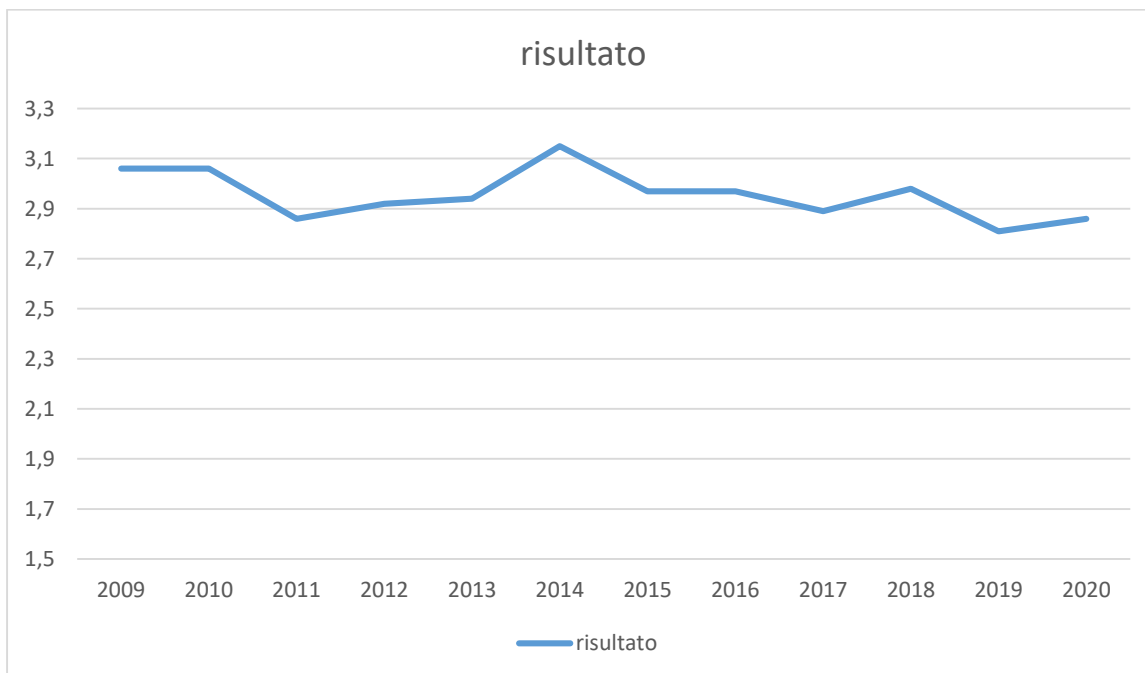


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

3: informazioni relative ai piani assistenziali

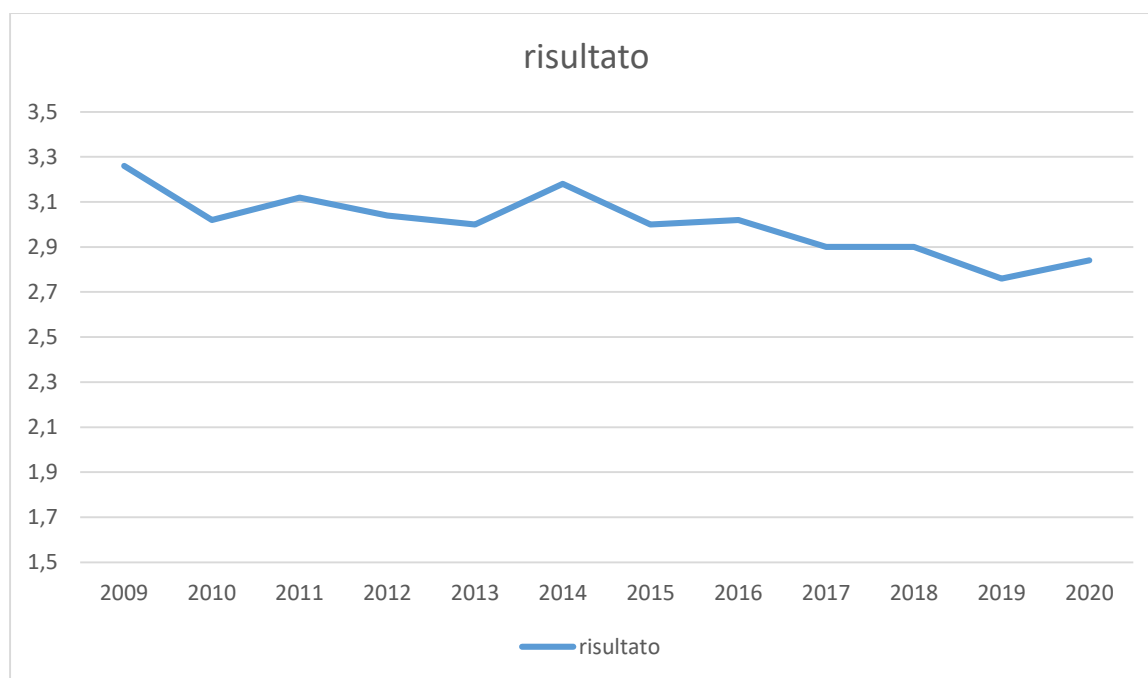


4: è soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

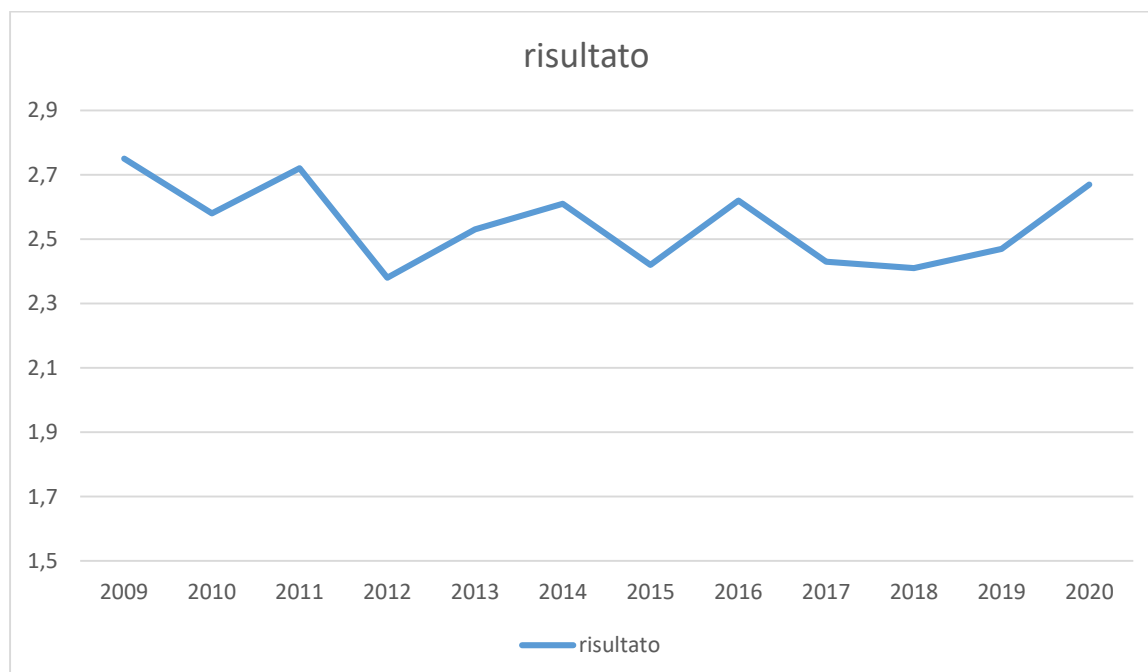


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

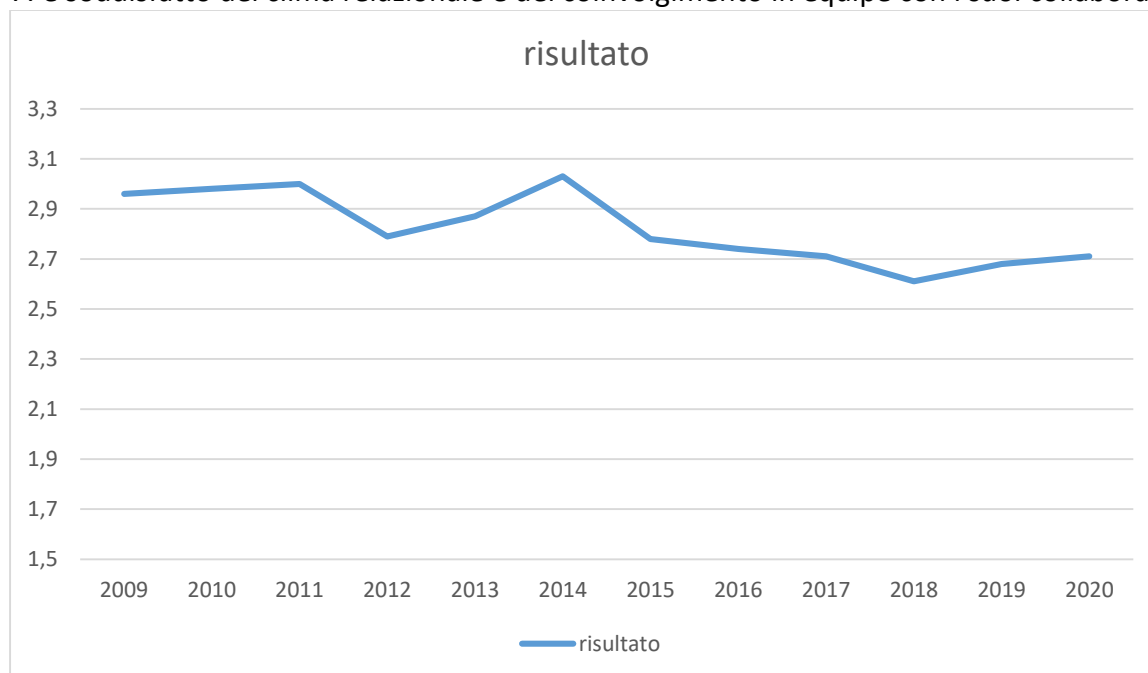


6: in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?

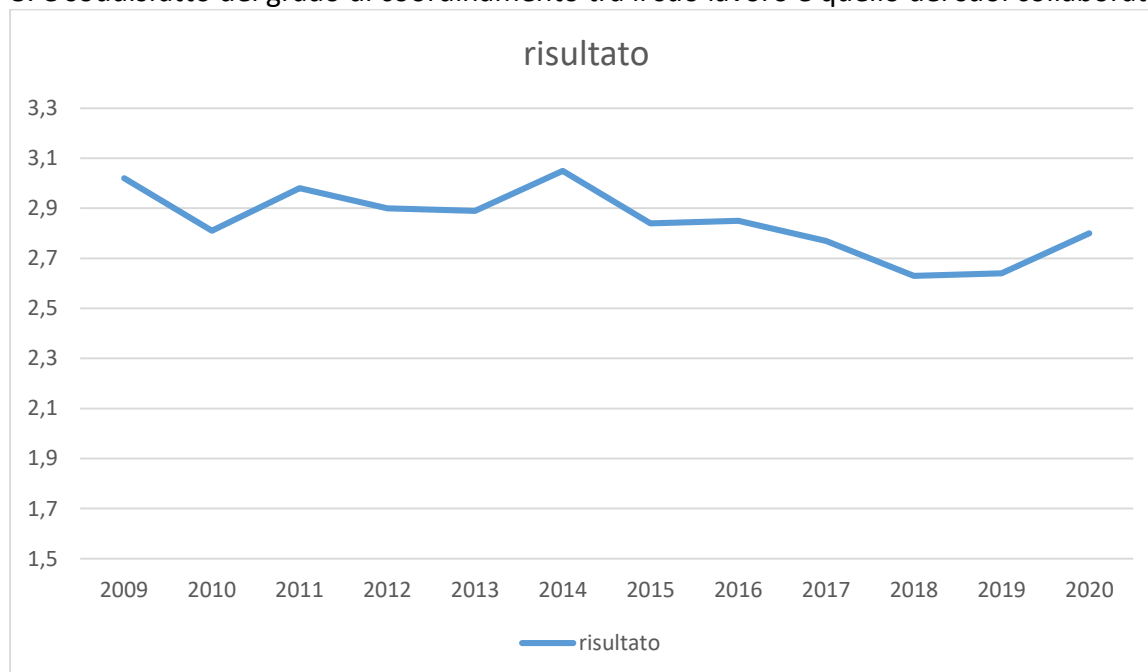


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

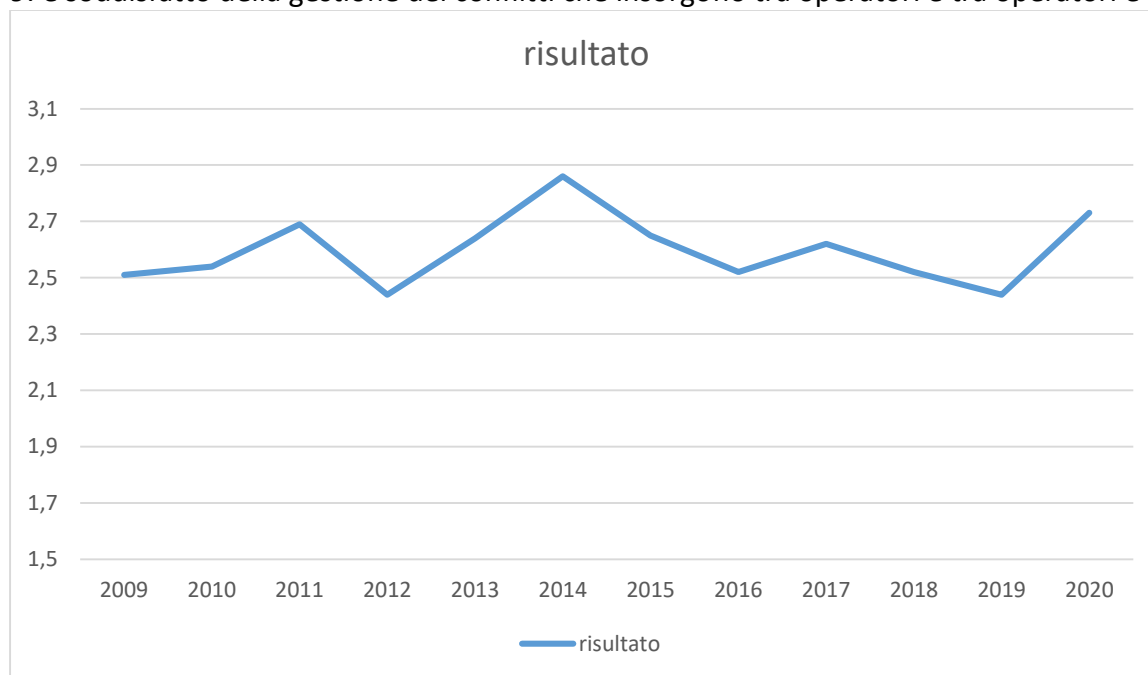


8: è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori?

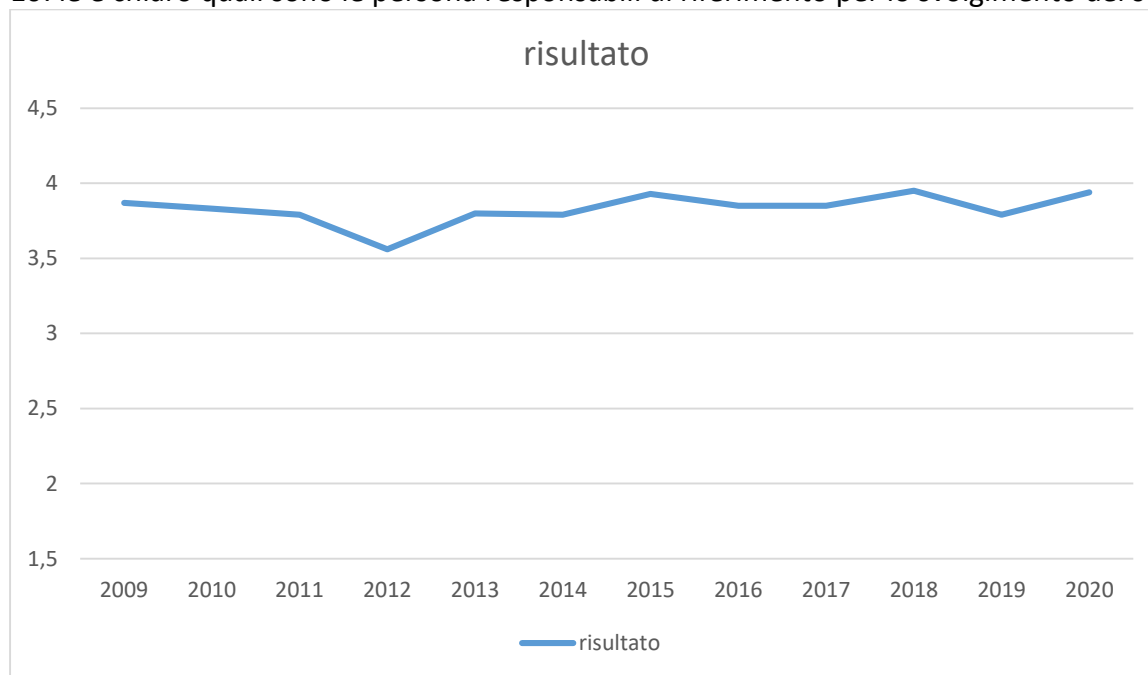


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

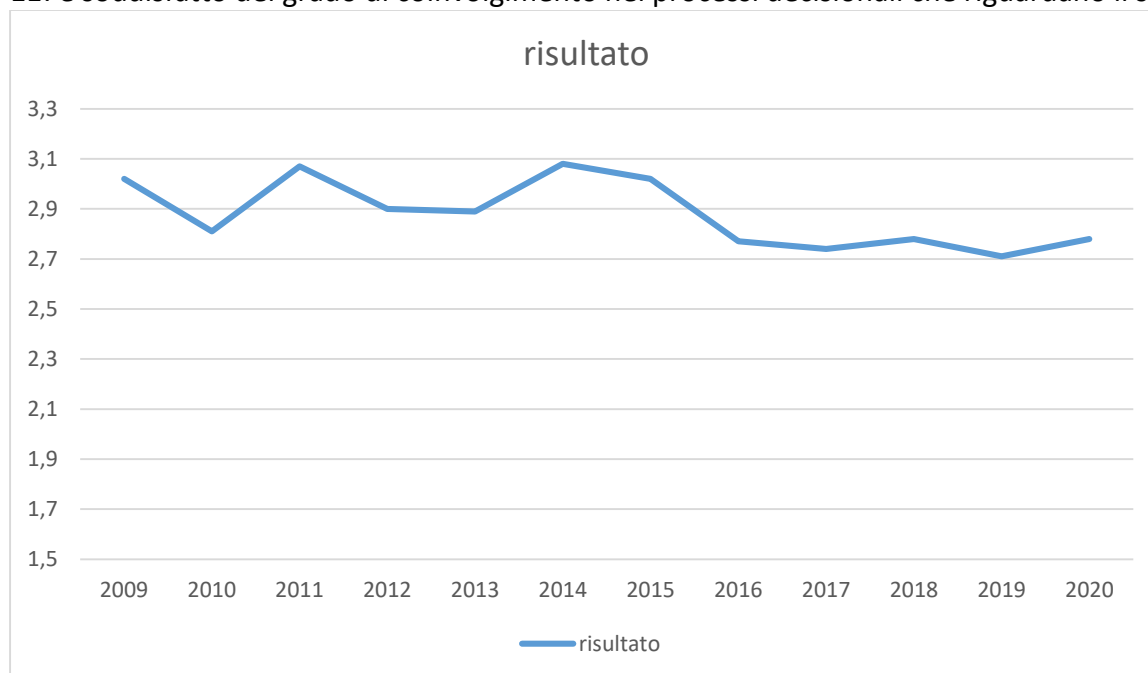


10: le è chiaro quali sono le persona responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

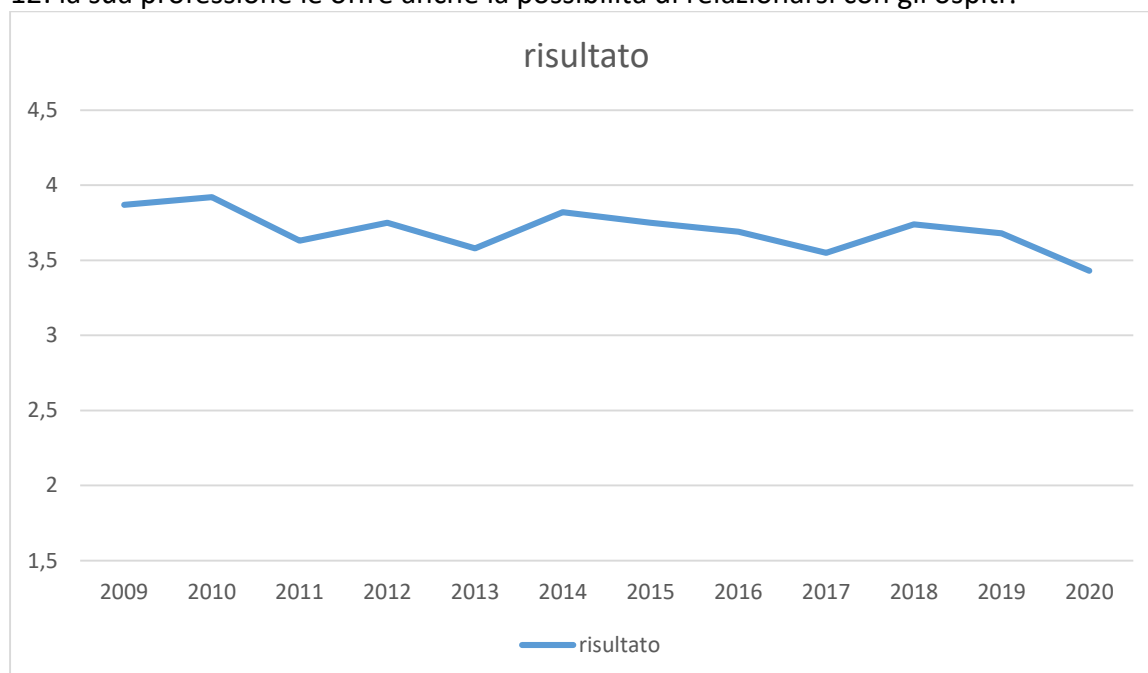


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

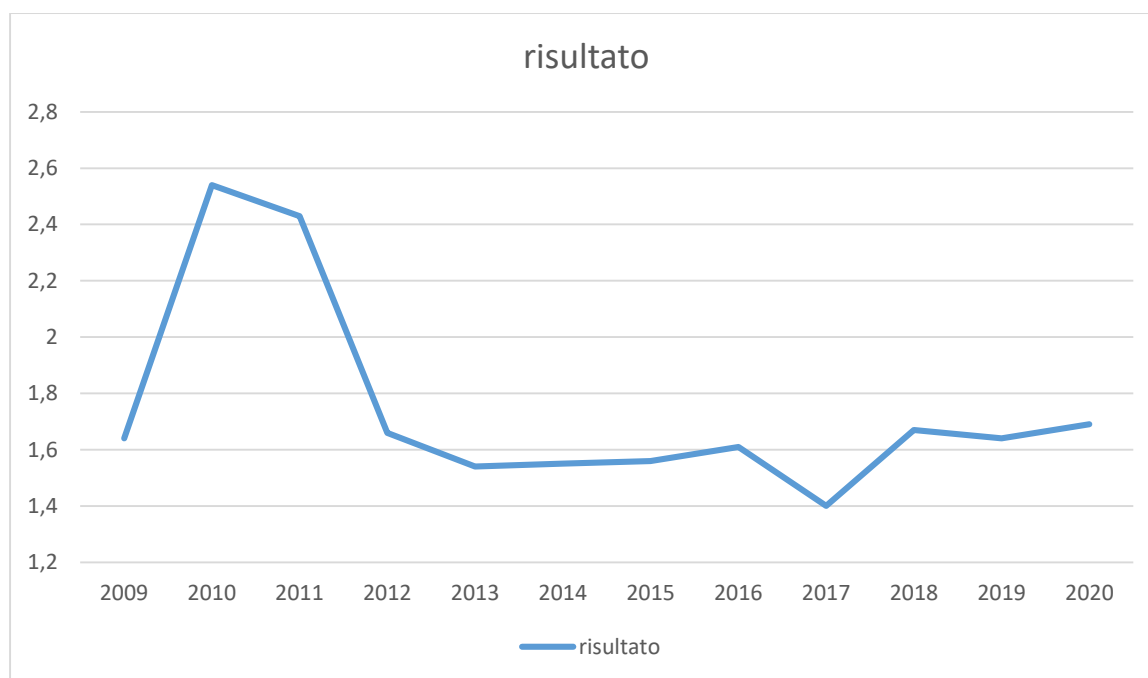


12: la sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

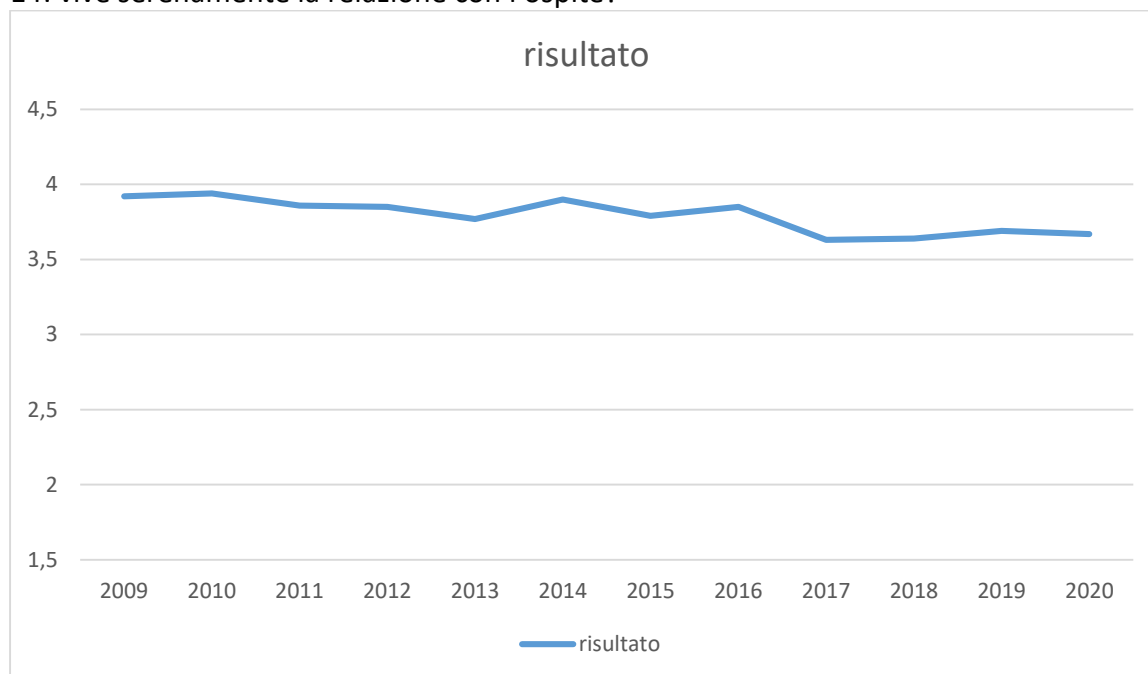


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

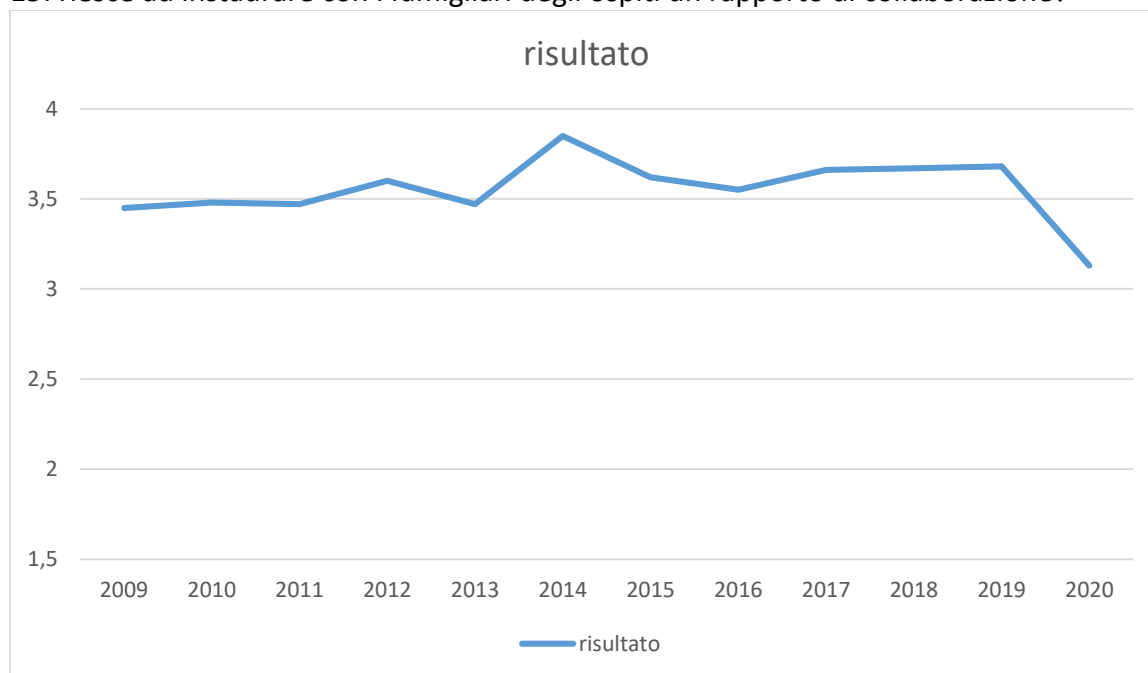


14: vive serenamente la relazione con l'ospite?

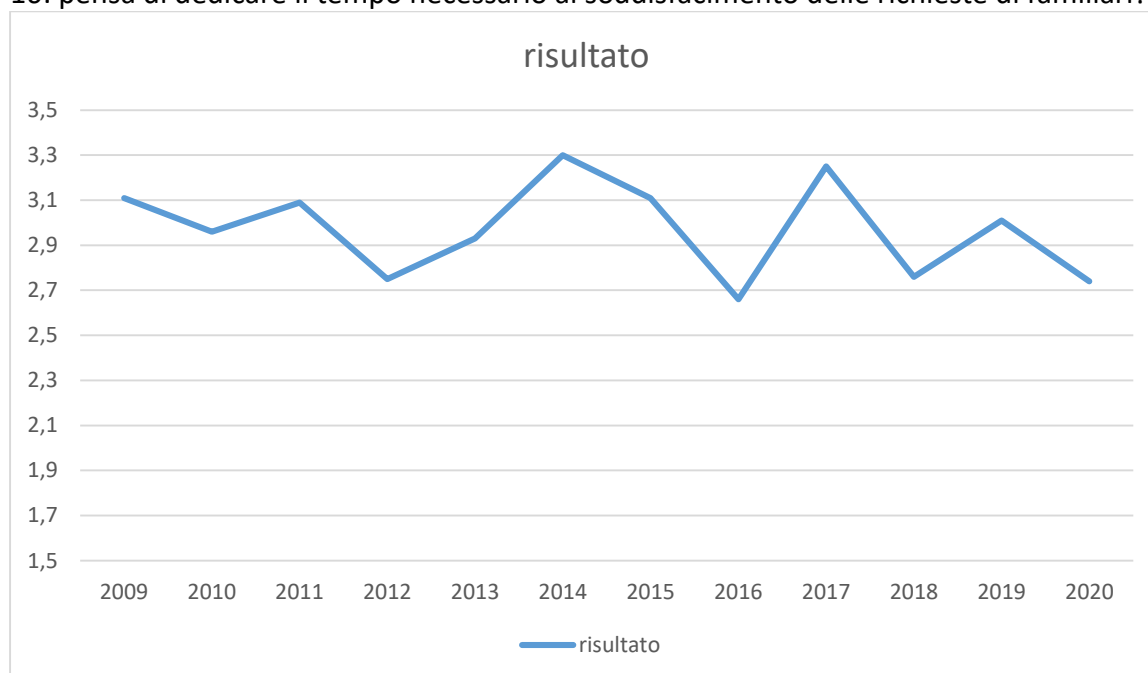


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

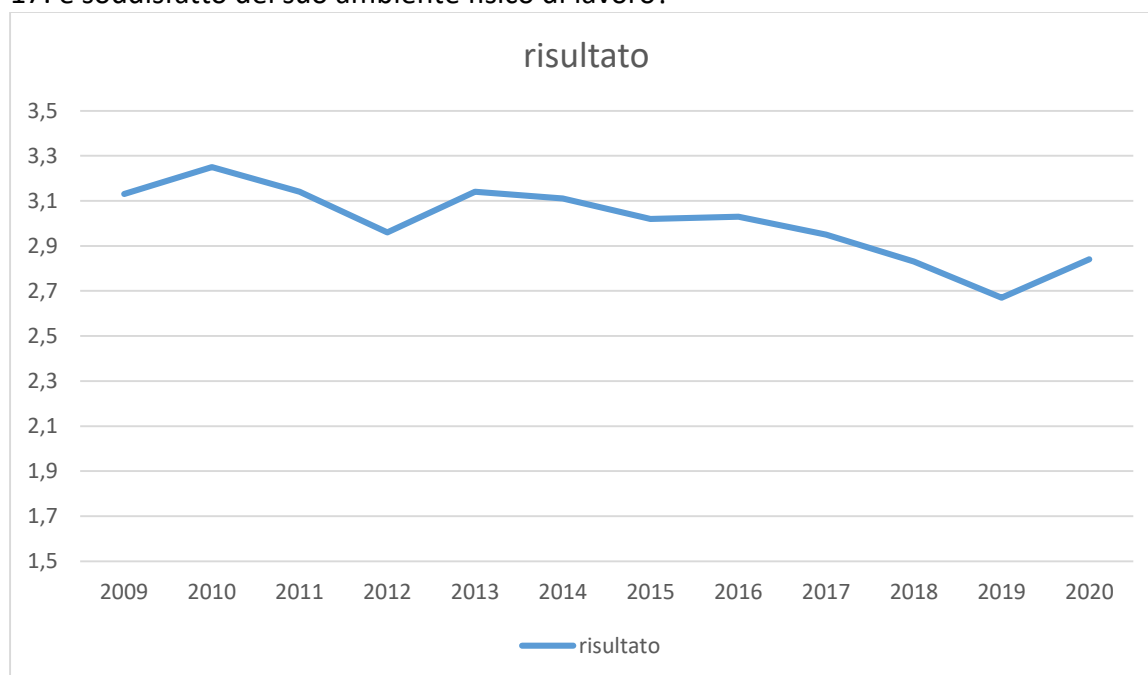


16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?

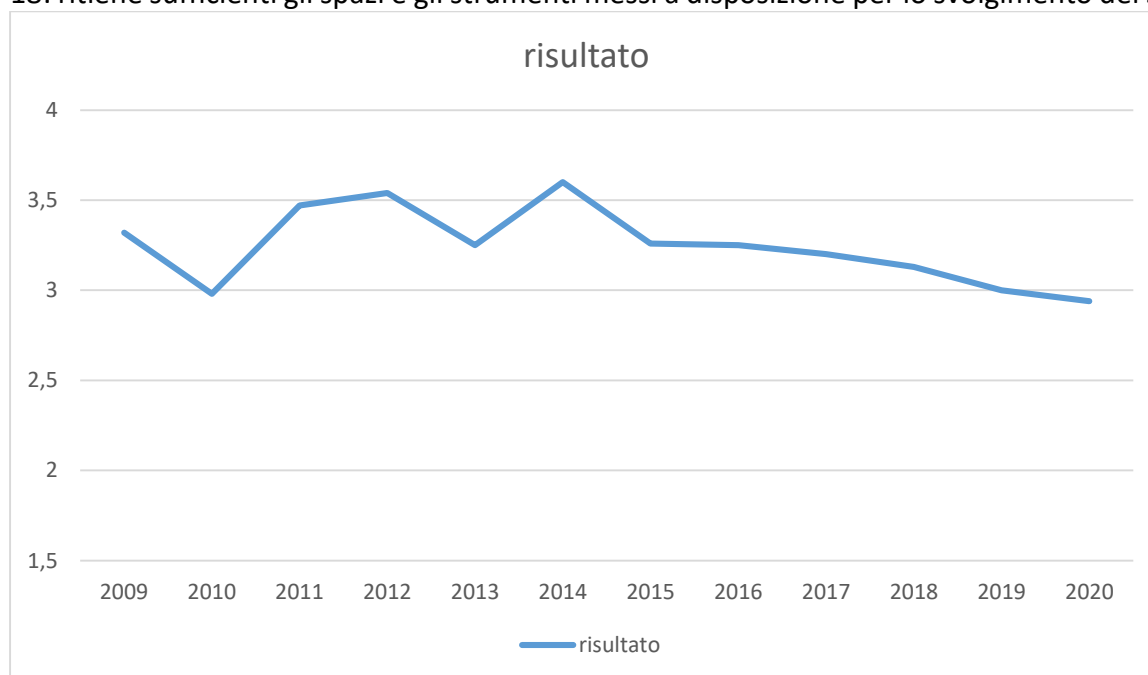


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

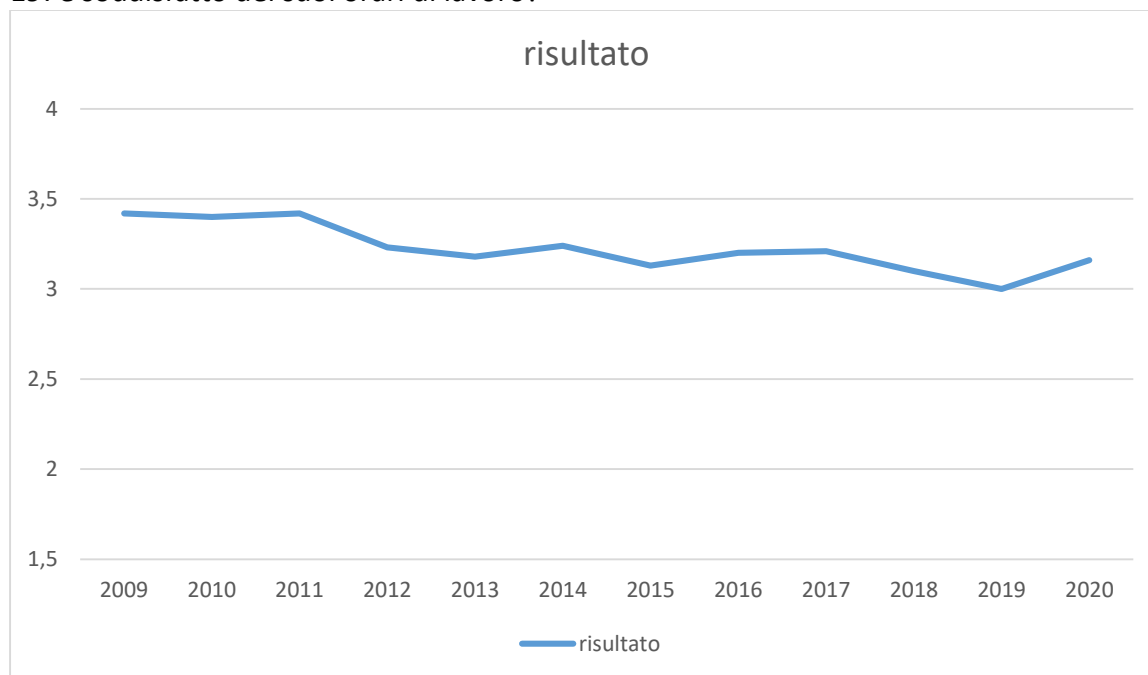


18: ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

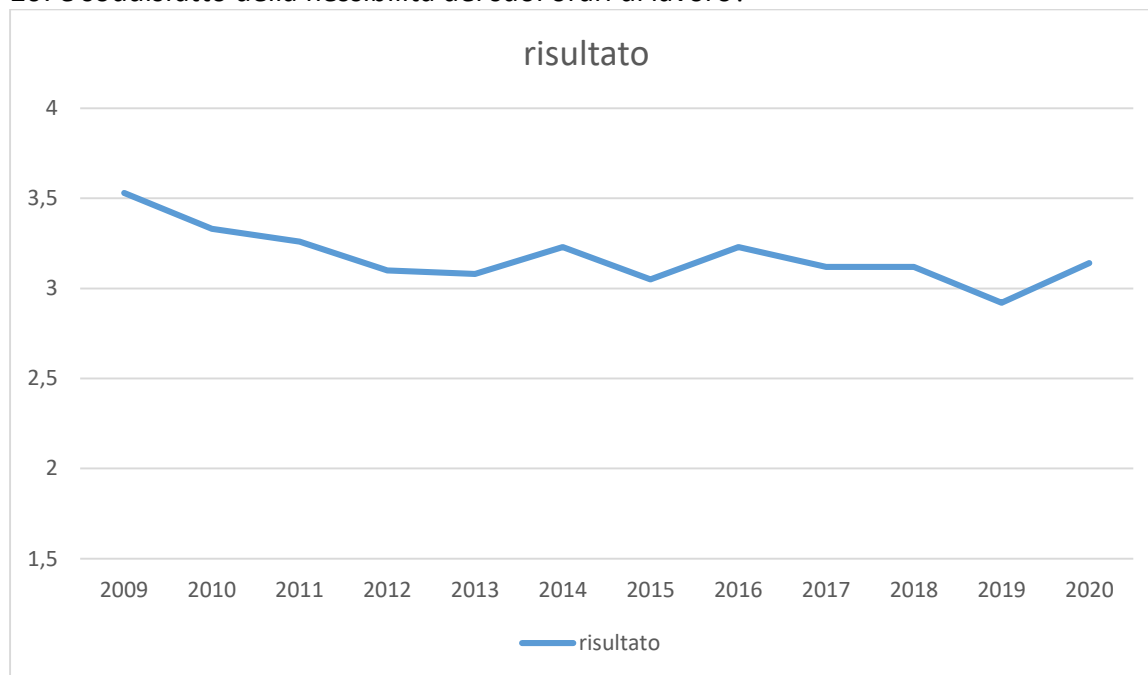


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

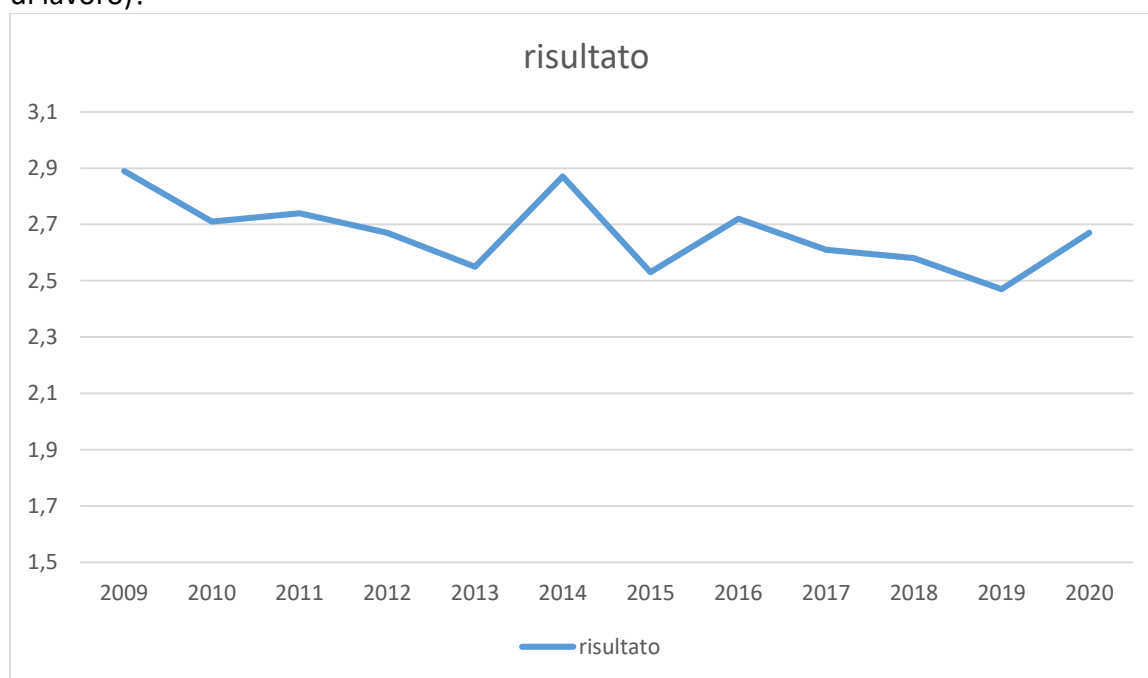


20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

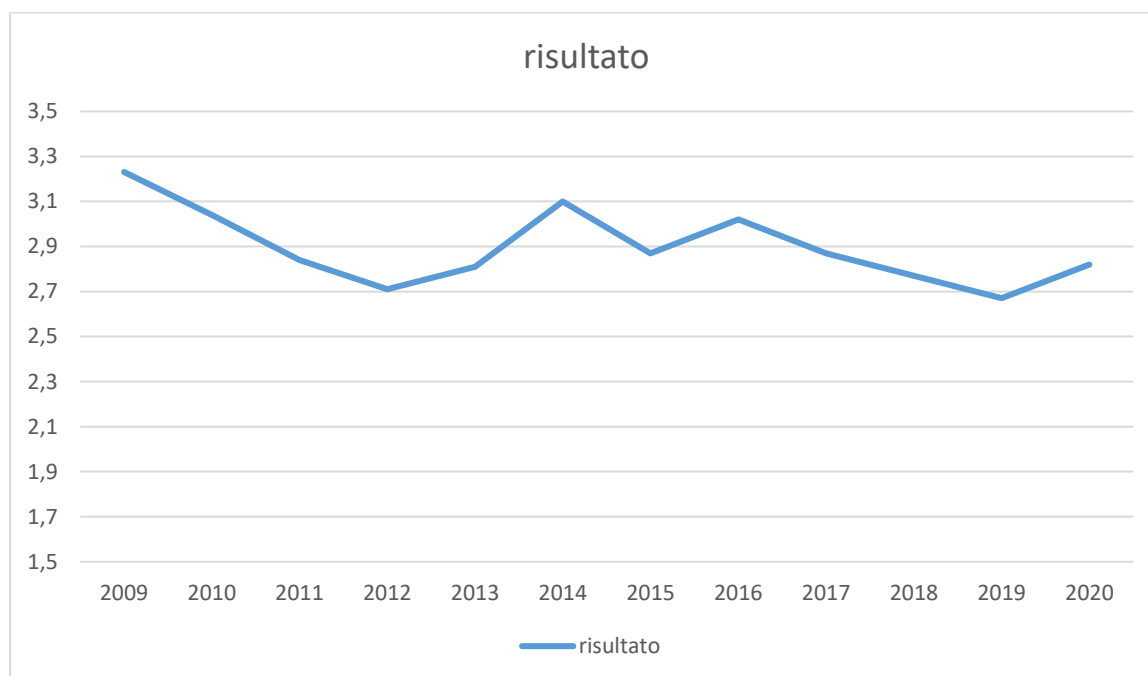


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

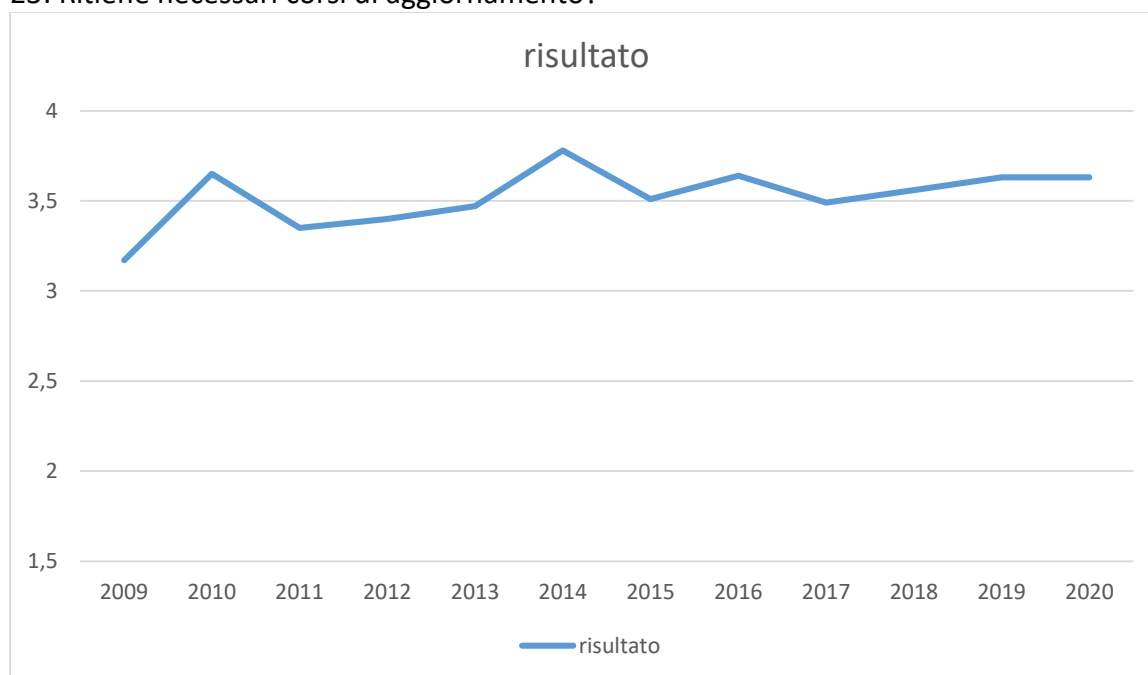


22: è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

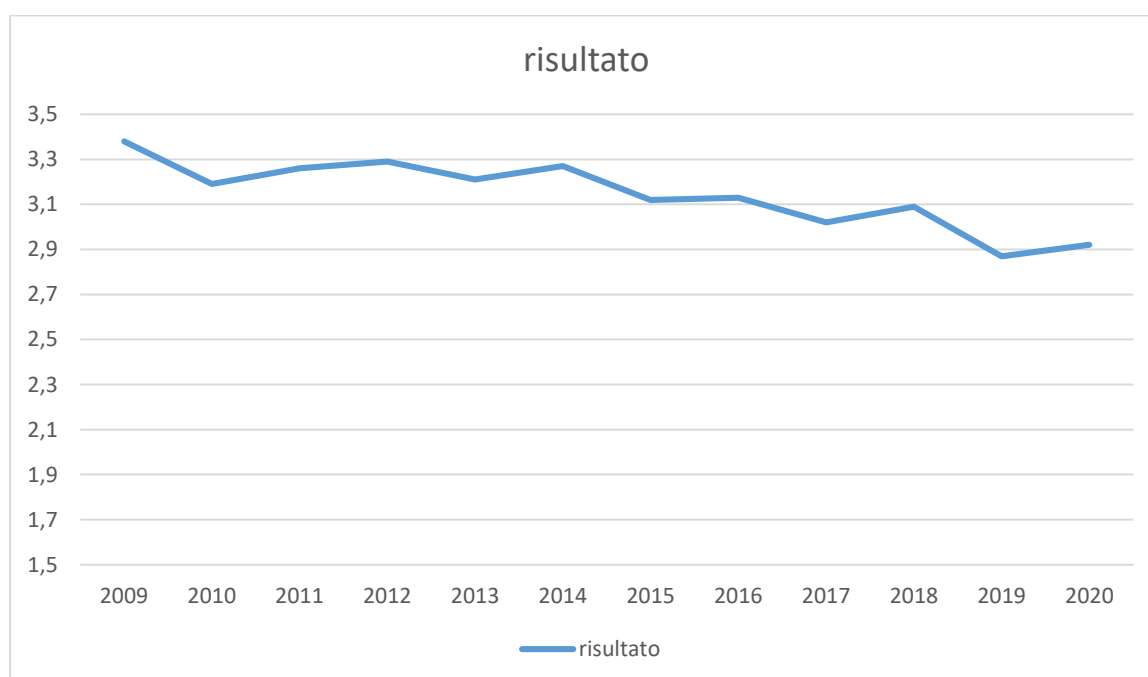


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

23: Ritene necessari corsi di aggiornamento?

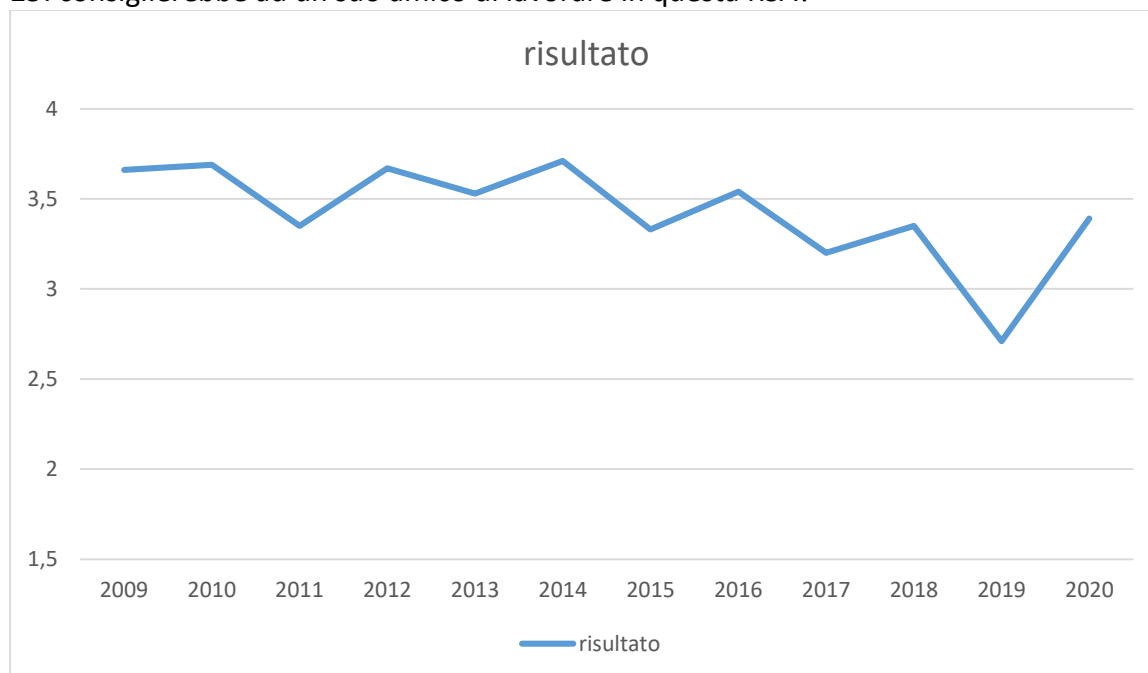


24: complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?



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?

