

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
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 2021

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

Da tredici 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 2021

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.

Il questionario è stato compilato dagli ospiti e dagli operatori tra il mese di novembre e quello di dicembre 2021.

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

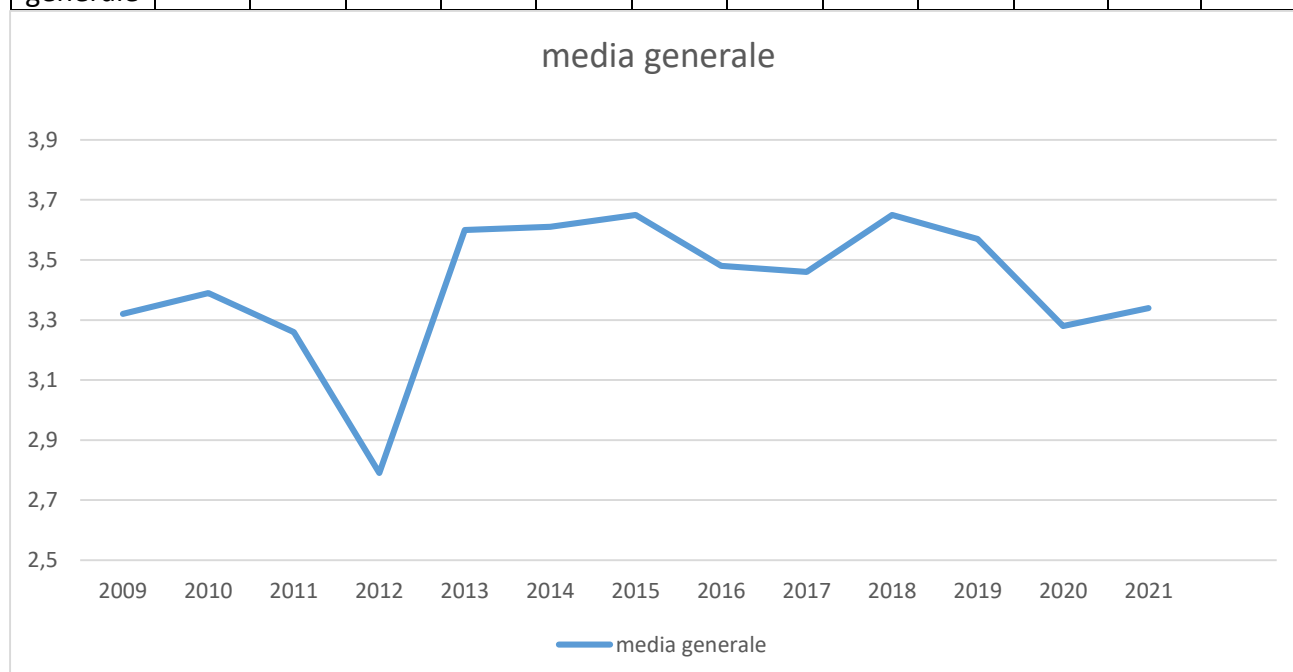
OSPITI

Per quanto riguarda gli ospiti sono stati distribuiti 86 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 54 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti oppure con l'aiuto degli operatori.

Punteggio medio complessivo 3,34

Media generale negli anni

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Media generale	3,39	3,26	2,79	3,60	3,61	3,65	3,48	3,46	3,65	3,57	3,28	3,34



ANALISI COMPLESSIVA

Rispetto all'anno precedente si registra una leggera risalita della media complessiva. E' confermata quindi una media di poco superiore ad 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

Nessuna voce ha avuto questa percentuale

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

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

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza

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

17: orari sonno/veglia

26: soddisfazione del rapporto umano con gli altri ospiti

VOCI POSITIVE

Hanno avuto invece un maggiore apprezzamento (diminuzione degli ospiti insoddisfatti) rispetto all'anno precedente:

Oltre il 20% in meno di ospiti insoddisfatti

10: Servizio di ristorazione

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

11: Qualità dei pasti

12: quantità dei pasti

13: varietà nel menu

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

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

Oltre il 20% di ospiti deliziati in più

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

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

10: Servizio di ristorazione

12: quantità dei pasti

13: varietà nel menu

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

11: Qualità dei pasti

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

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) Due voci ex-equo:

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 4,00, un **ottimo risultato**.

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

Commento: è il tredicesimo 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.

Ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta?

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 4,00

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,83

3) E' soddisfatto della pulizia e della cure dell'igiene in residenza? In particolare della cura dedicata all'igiene personale?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,43

Punti di debolezza (ovvero possibili spunti di miglioramento)

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

1) Soddisfazione del rapporto umano con gli altri ospiti

Con un punteggio di 3,15

2) Soddisfazione degli orari di sonno/sveglia

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,17

3) Soddisfazione dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'arrivo in residenza

Queste voci hanno ottenuto un punteggio medio di 3,19

Commento: queste voci, pur essendo il fanalino di coda, in un sistema decimale corrisponderebbero ad un punteggio superiore all'8, quindi un punteggio più che buono come la media generale del resto. In ogni caso il minore gradimento è da considerare, dal nostro punto di vista, distintamente.

Non possiamo che sottolineare che la voce con media inferiore risulta essere quella relativa al rapporto umano con gli altri ospiti. Sicuramente questo anno che ha costretto gli ospiti ad una maggiore convivenza in reparto tra loro a scapito di una maggiore libertà di movimento nella struttura ha influenzato i rapporti interpersonali tra gli ospiti stessi.

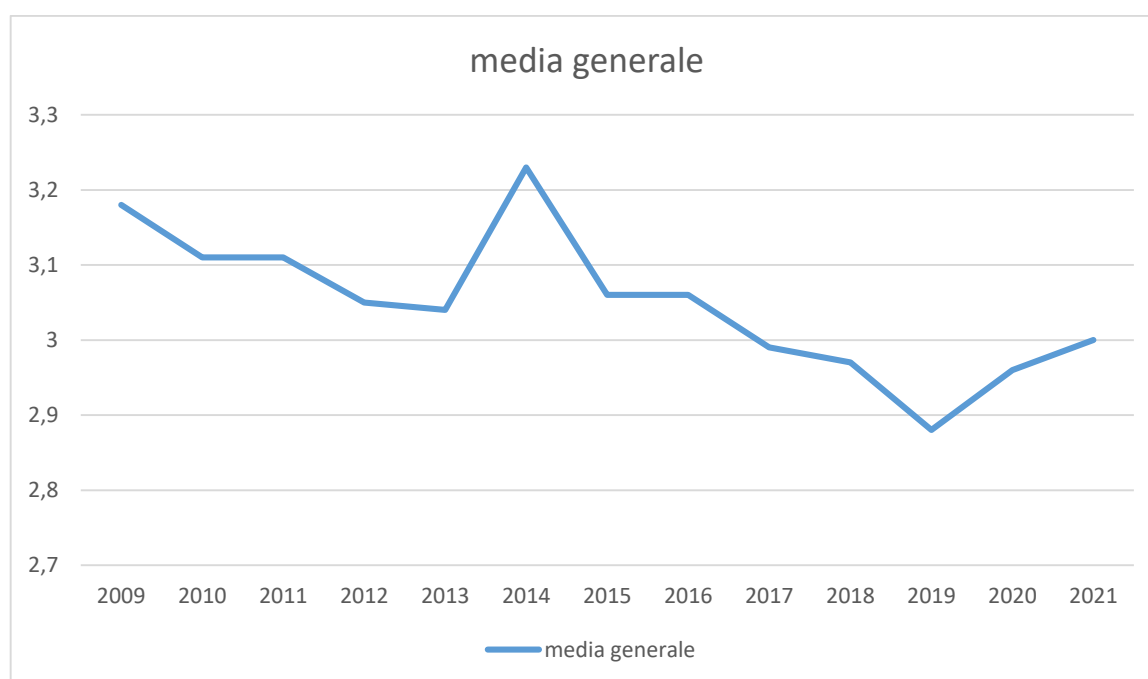
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

LAVORATORI

Sono stati distribuiti circa 100 questionari e ne sono ritornati 50, uno 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 3,00

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Media generale	3,11	3,11	3,05	3,04	3,23	3,06	3,06	2,99	2,97	2,88	2,96	3,00



ANALISI COMPLESSIVA

Quest'anno rileviamo una ulteriore leggera risalita, tornando quasi al livello del 2016, dopo aver toccato il punto più basso nel 2019.

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 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

Tra il 5 e il 10%

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

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 subito un calo oltre questa percentuale.

Tra il 10 ed il 19%

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

Tra il 5 ed il 10%

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

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?

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

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

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

Voci positive

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

Oltre il 20%

Nessuna voce ha avuto un aumento oltre questa percentuale.

Tra il 10 ed il 19%

3: informazioni relative ai piani assistenziali

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?

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

Tra il 5 ed il 10%

2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

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

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

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

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 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

3: informazioni relative ai piani assistenziali

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?

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

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

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 3,82 vicino alla quasi totalità

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,73

- 3) Ritiene necessari corsi di aggiornamento?

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,69

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.

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 1,70

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-equio:

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 2,52

- 3): è soddisfatto del rapporto fra numero di operatori per reparto, servizio/numero di ospiti (carico di lavoro)? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,60

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

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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.

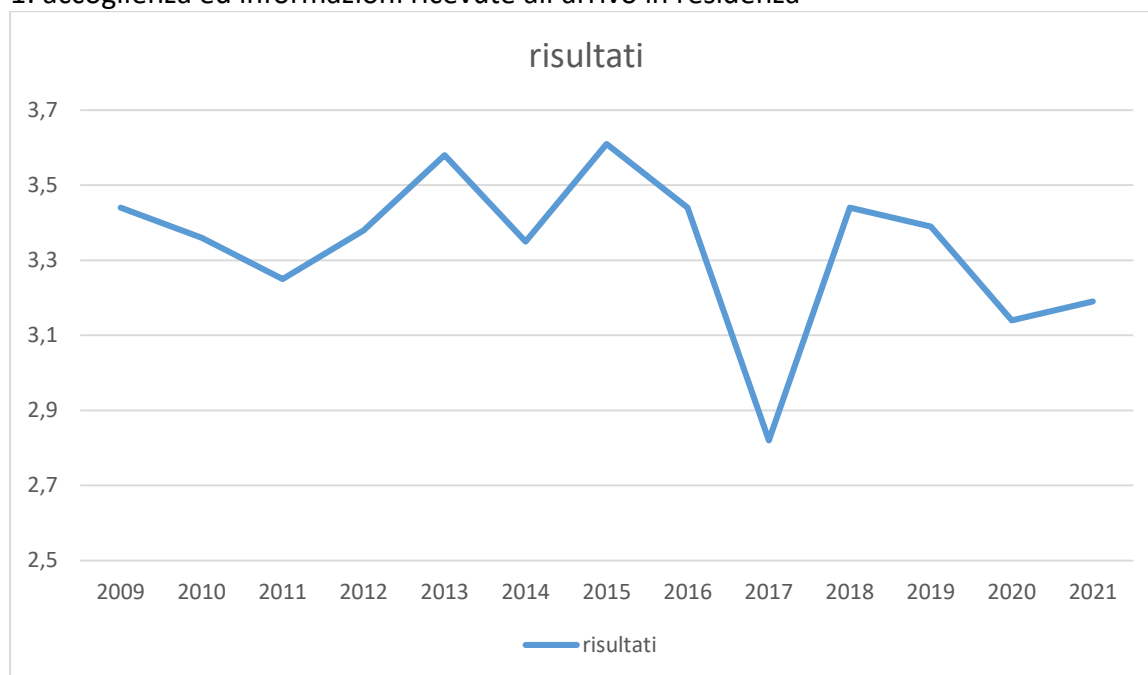
Il Direttore
(Roberto De Capitani)

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

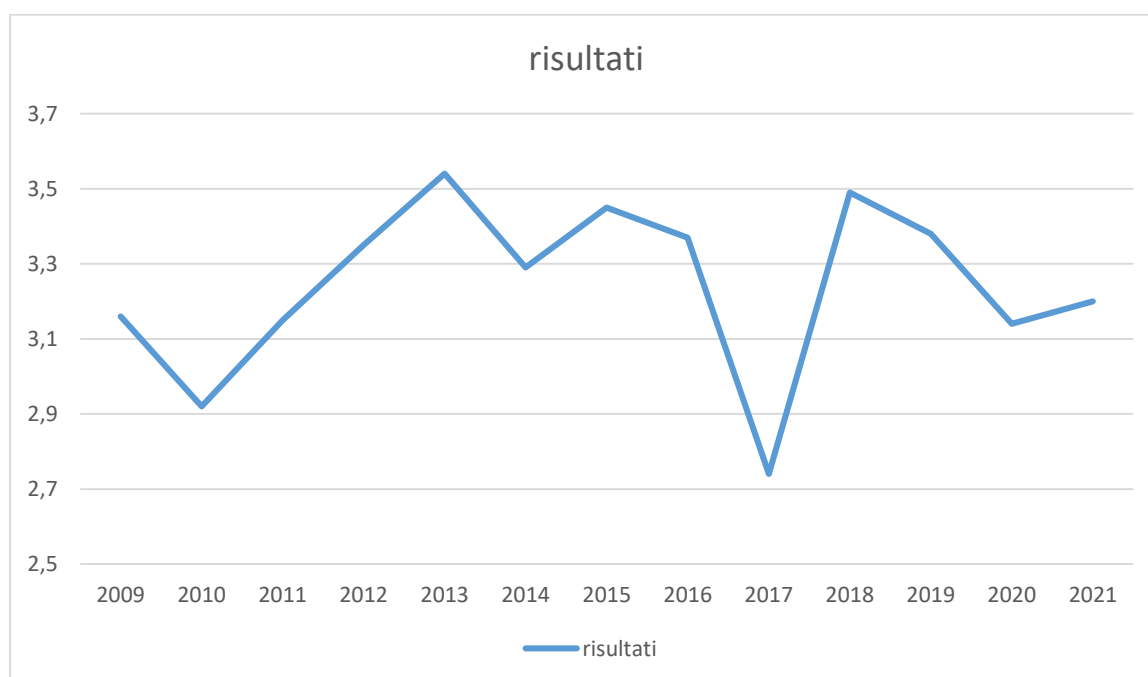
TABELLE DELLE SINGOLE VOCI

OSPITI

1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

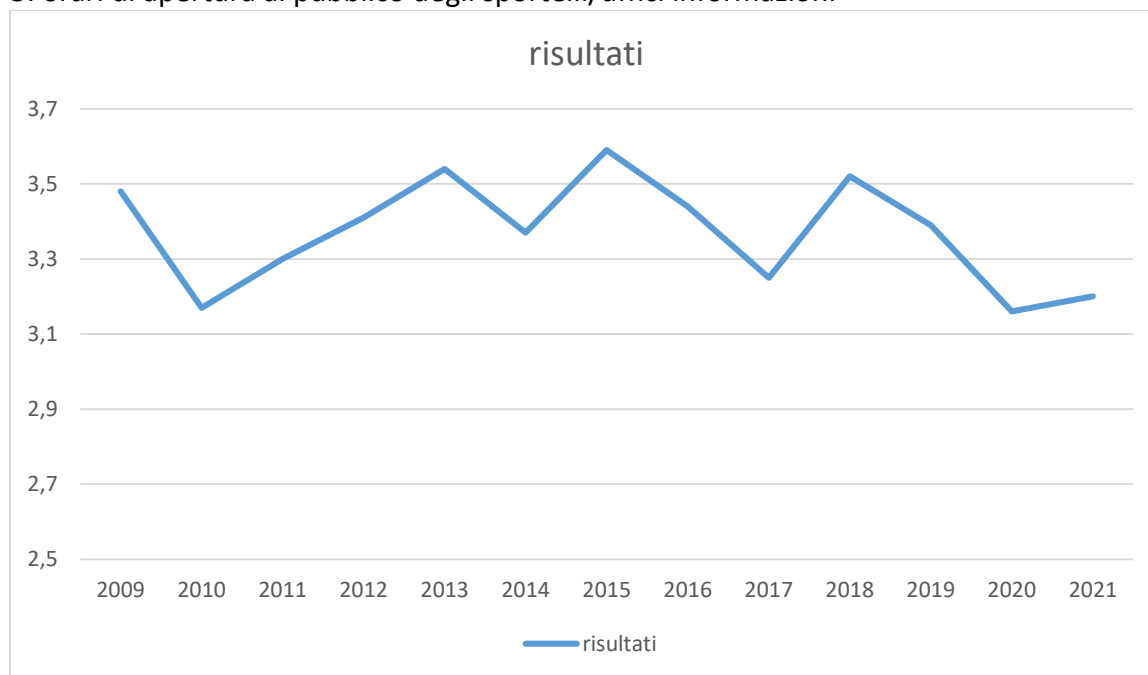


2: carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

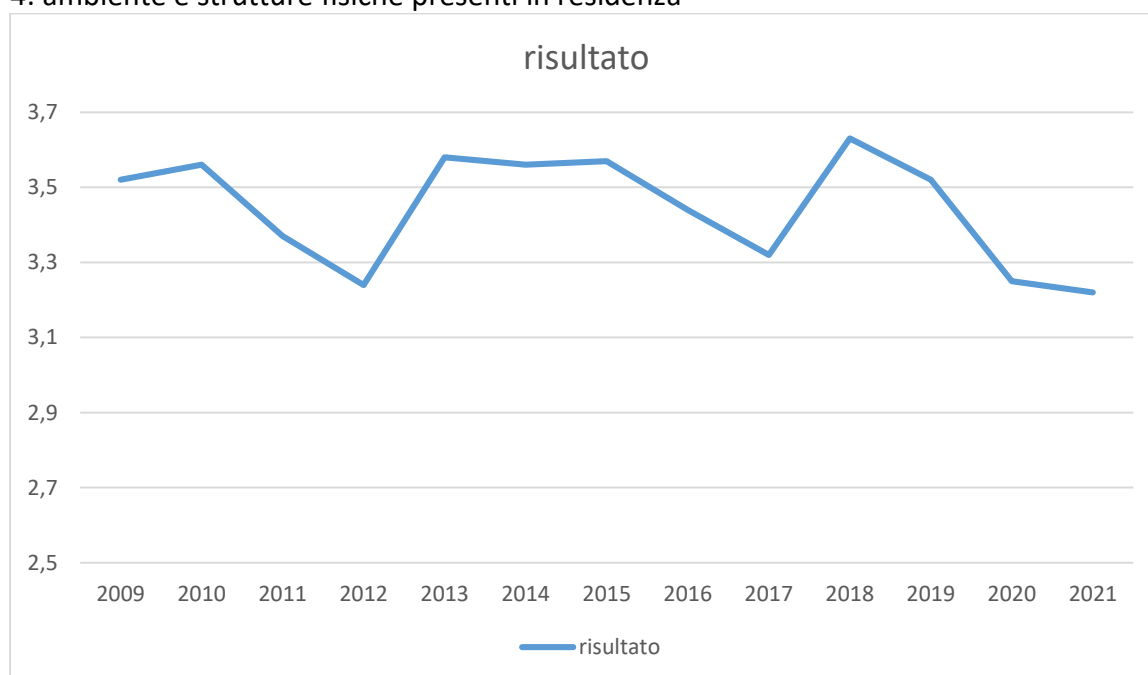


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

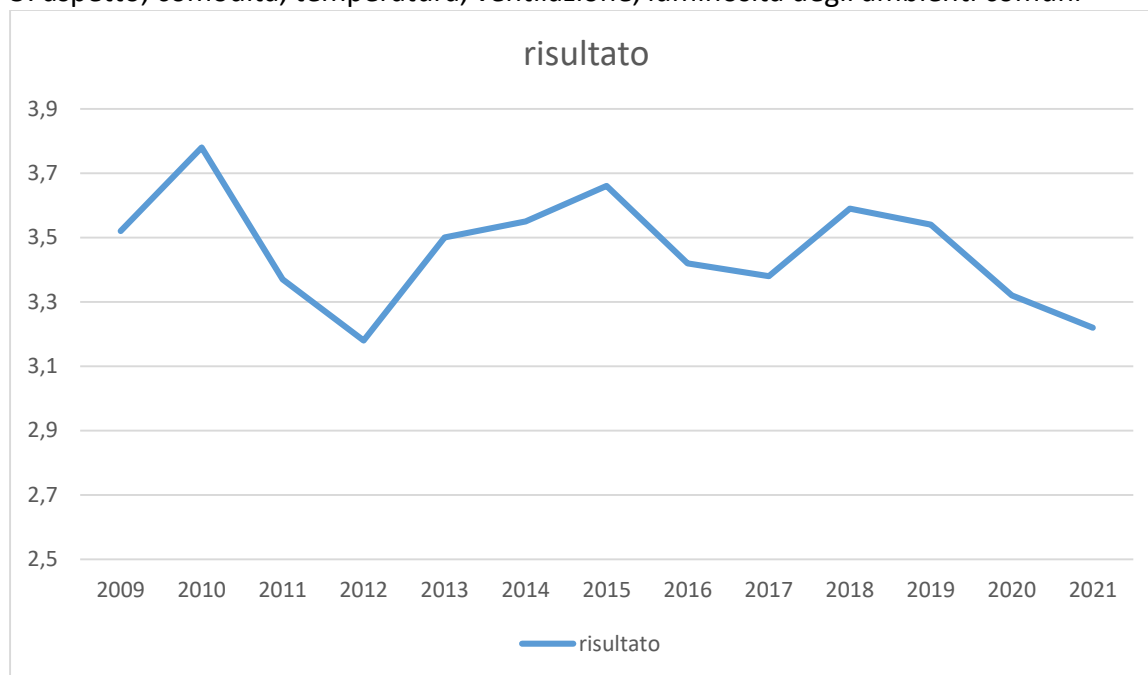


4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

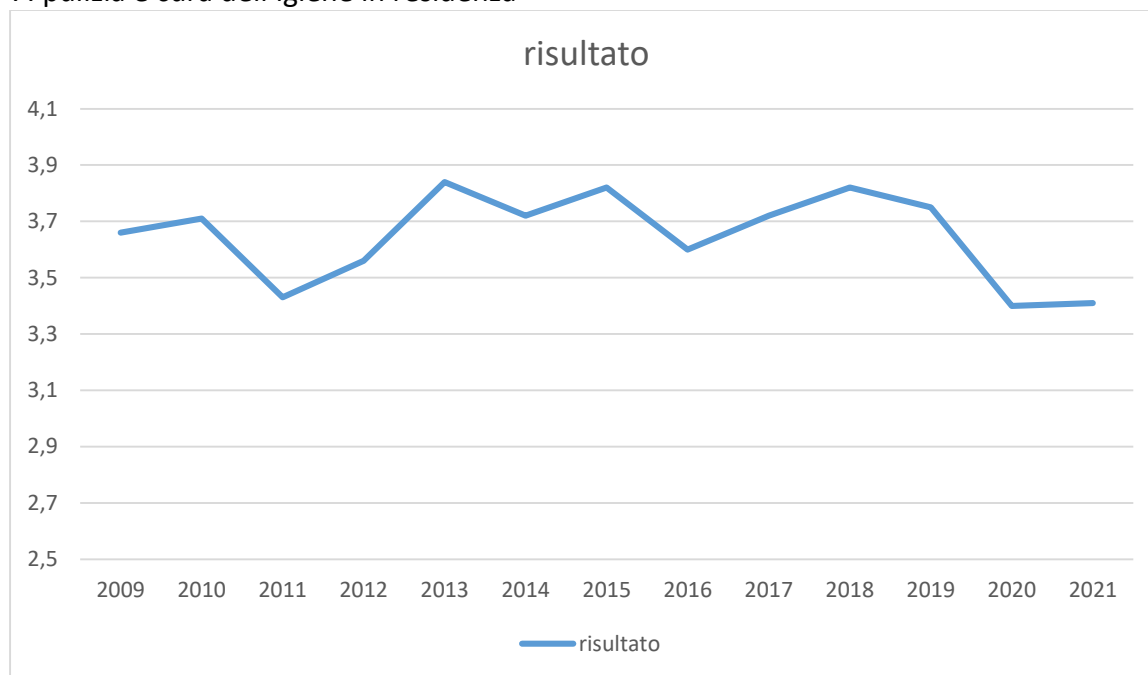


6: quantità di spazio personale messo a disposizione

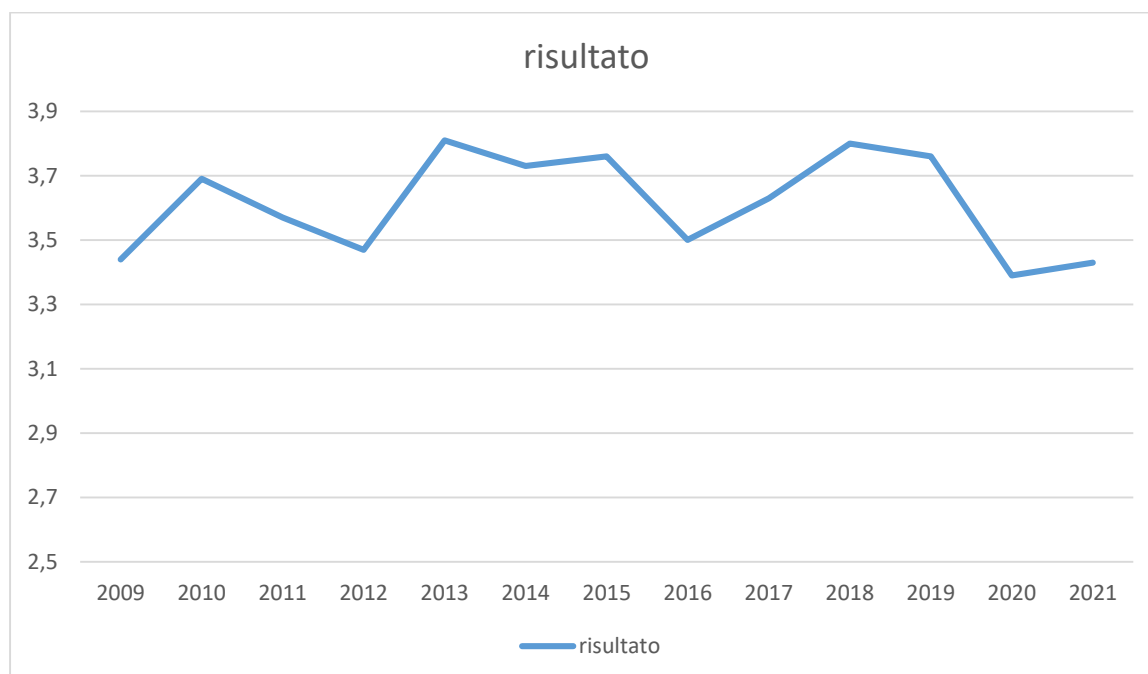


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

7: pulizia e cura dell'igiene in residenza

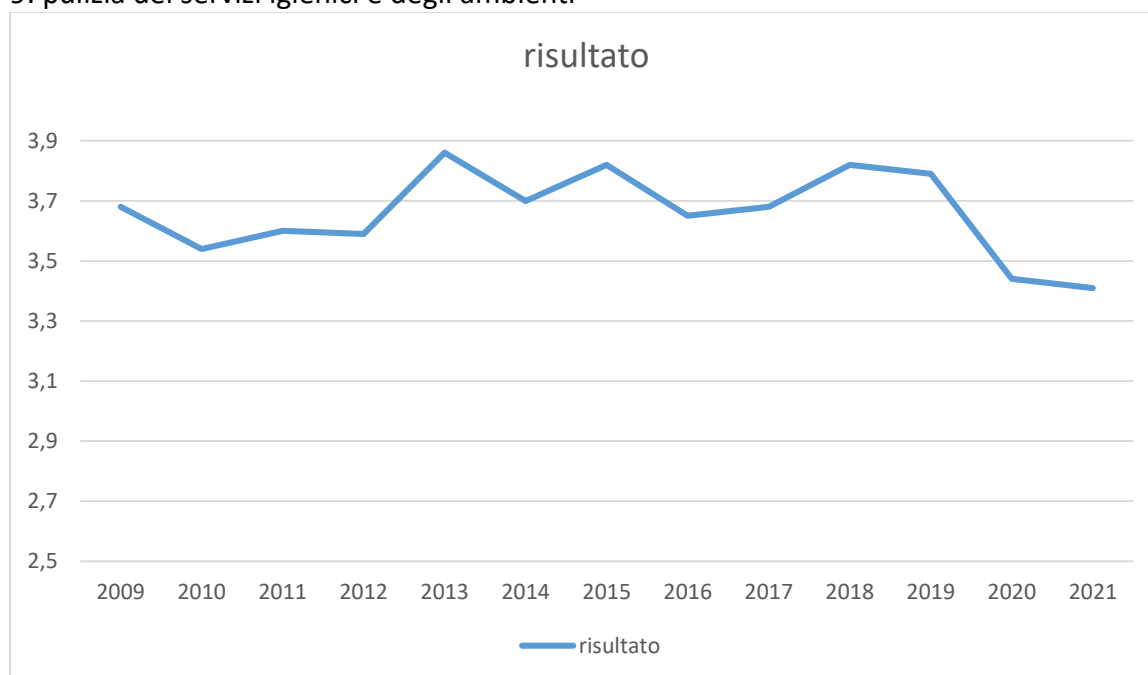


8: cura dedicata all'igiene personale

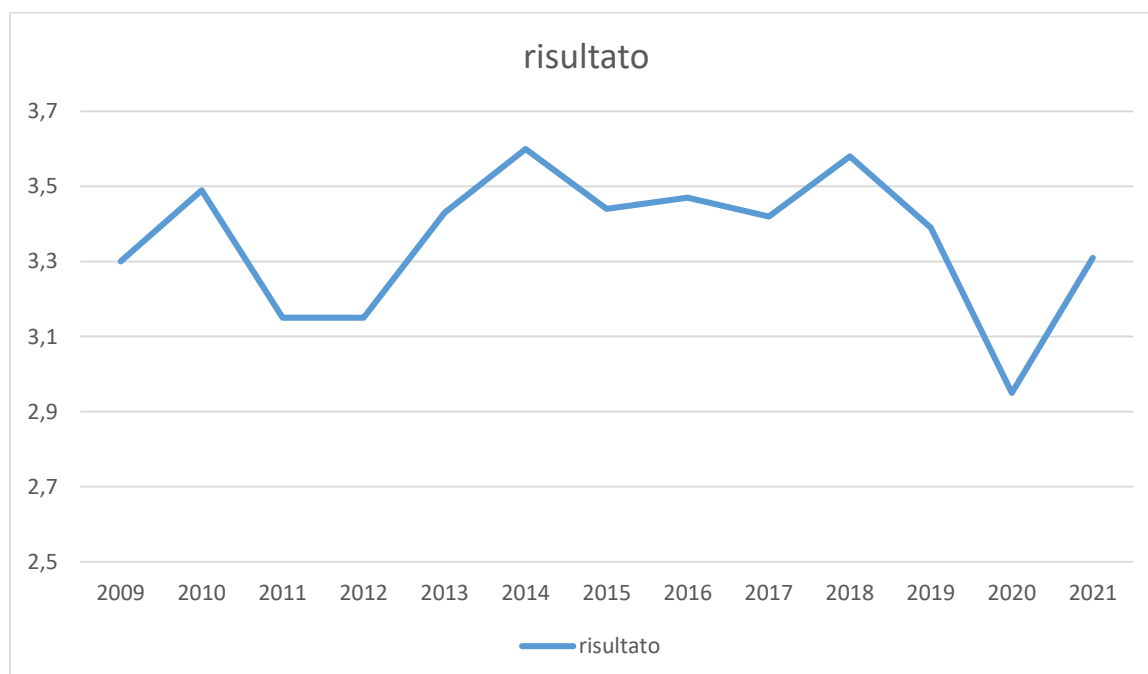


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

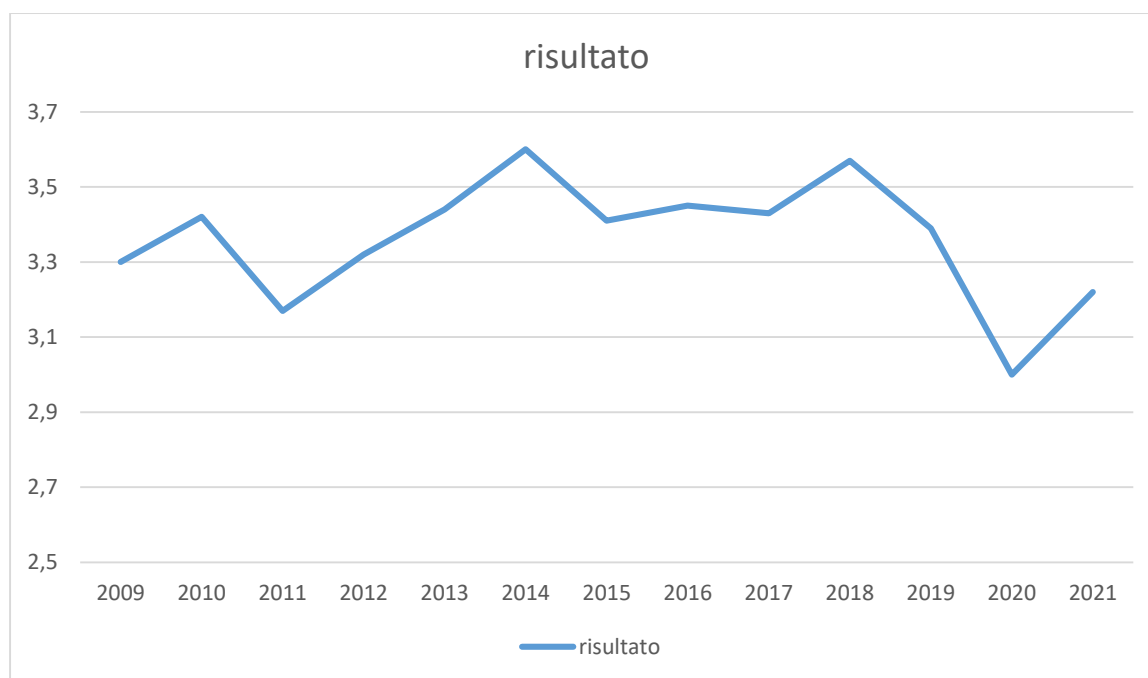


10: servizio di ristorazione

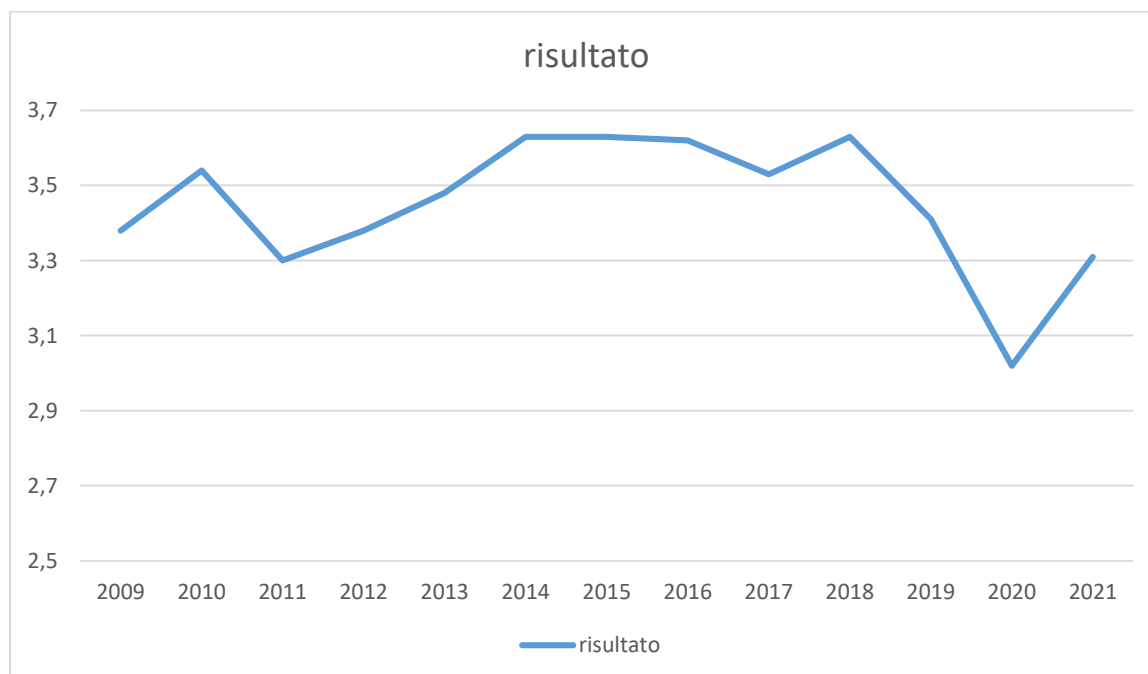


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

11: qualità dei pasti

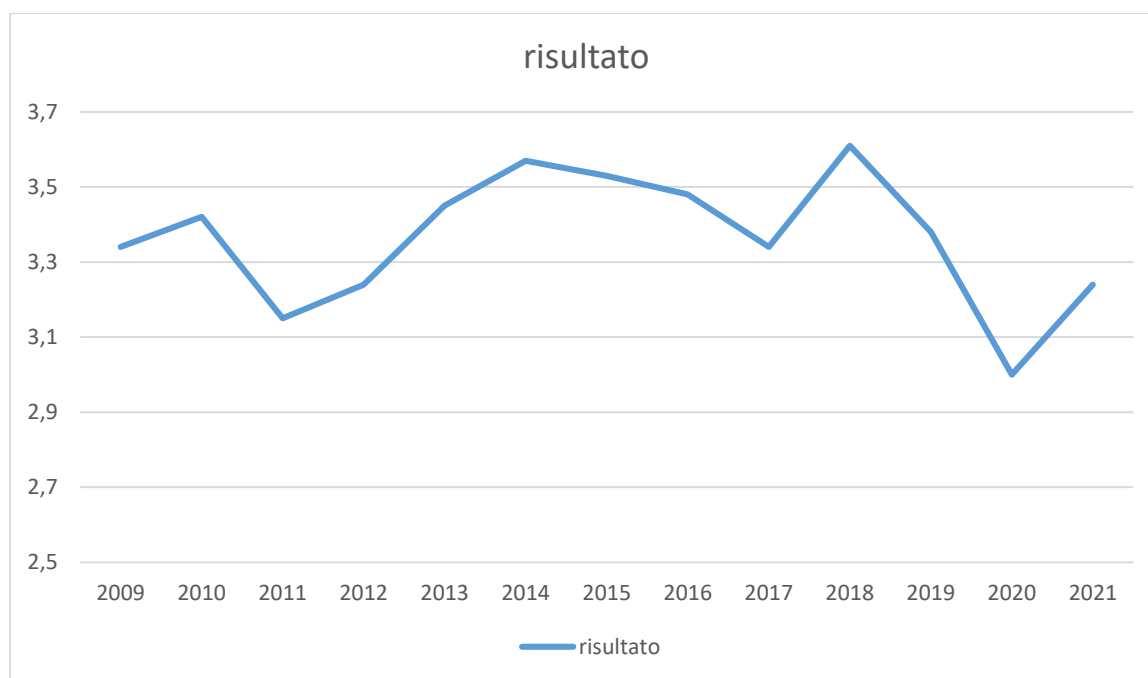


12: quantità dei pasti

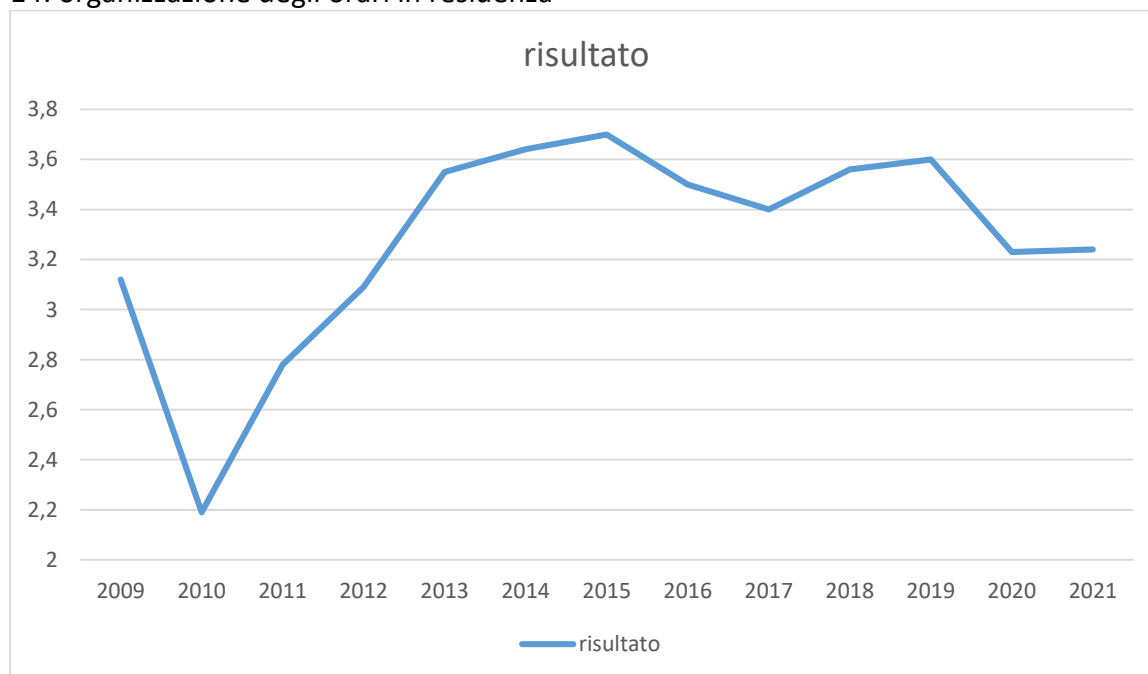


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

13: varietà nel menu

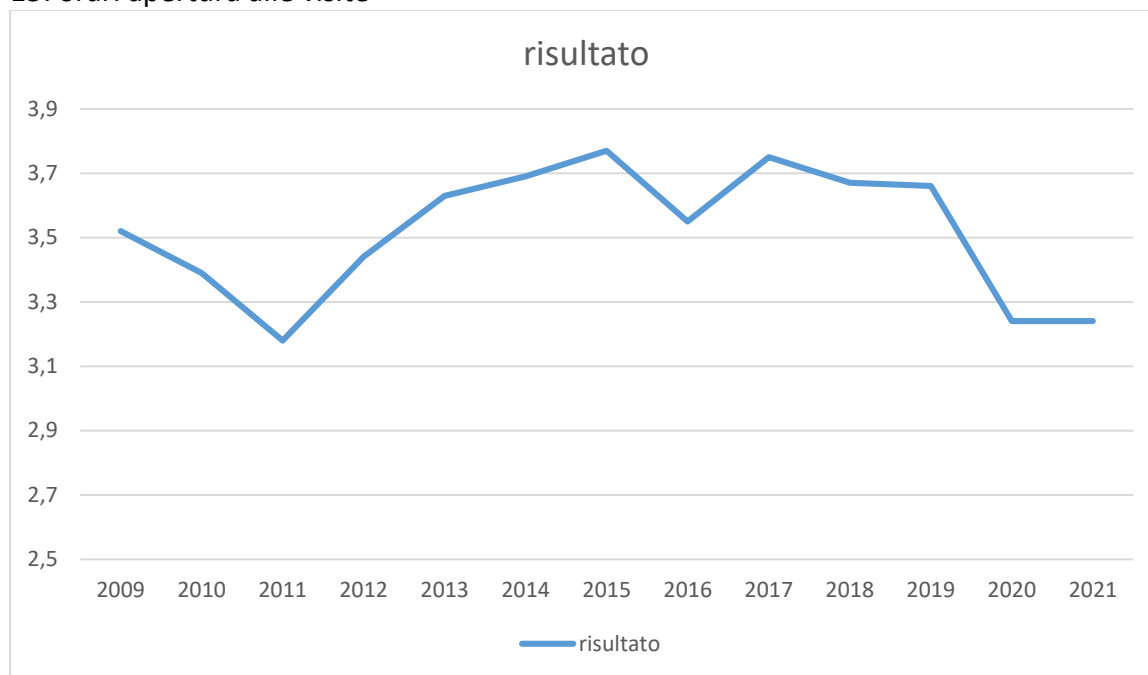


14: organizzazione degli orari in residenza

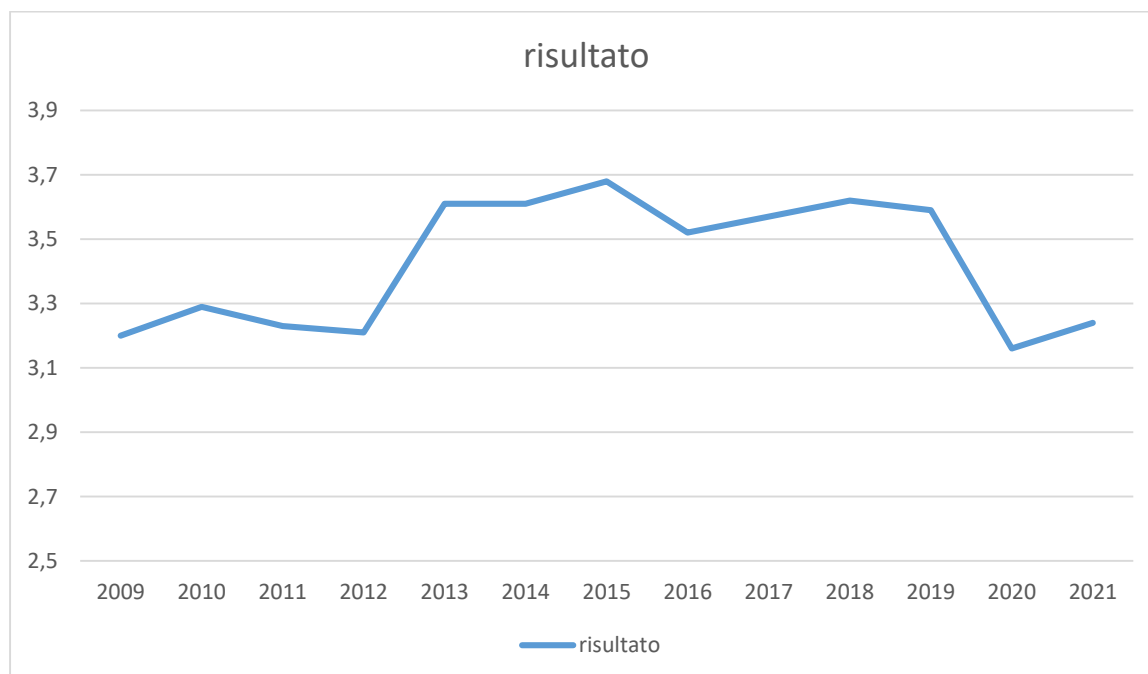


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

15: orari apertura alle visite

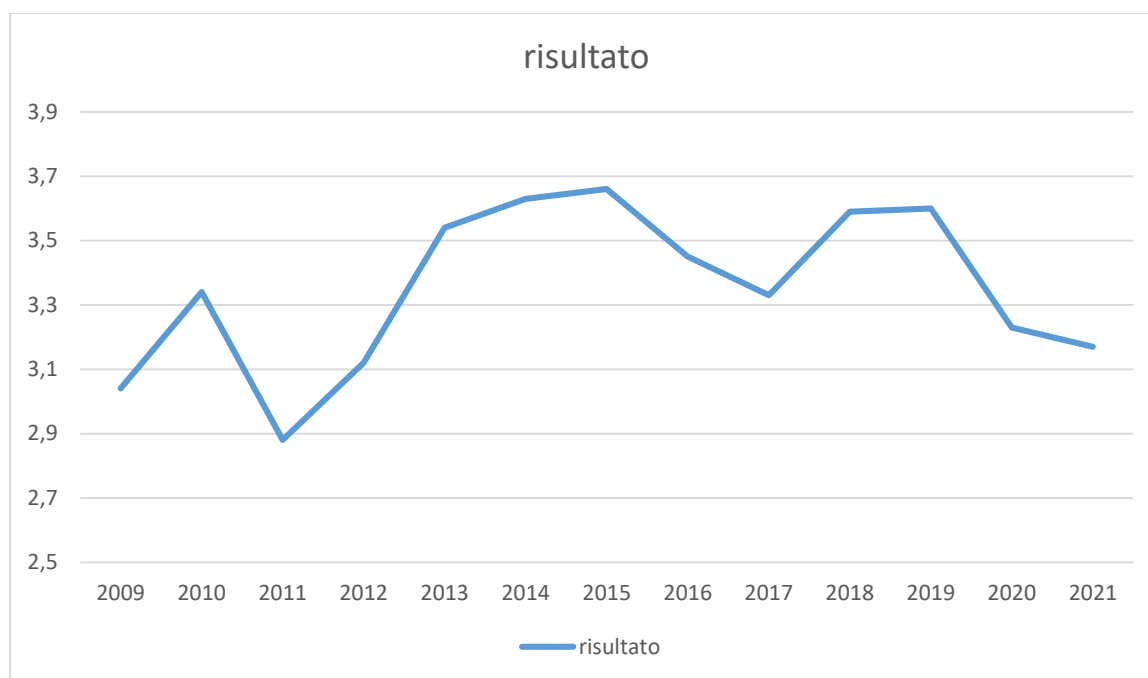


16: orari pranzo/cena

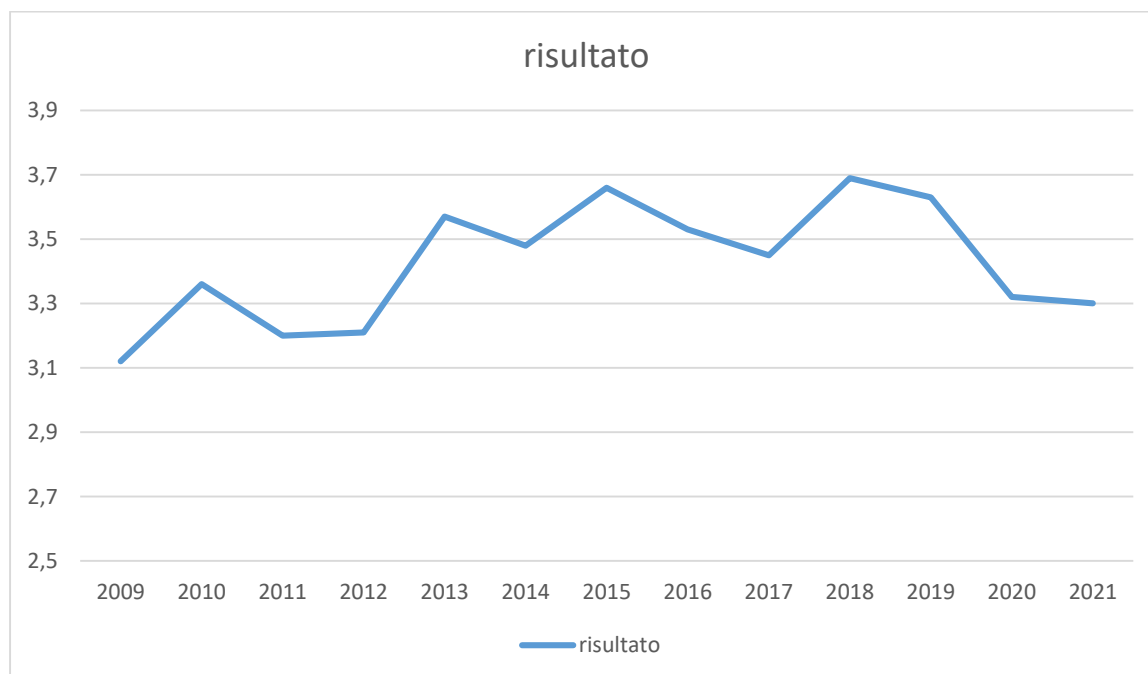


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

17: orari sonno/veglia

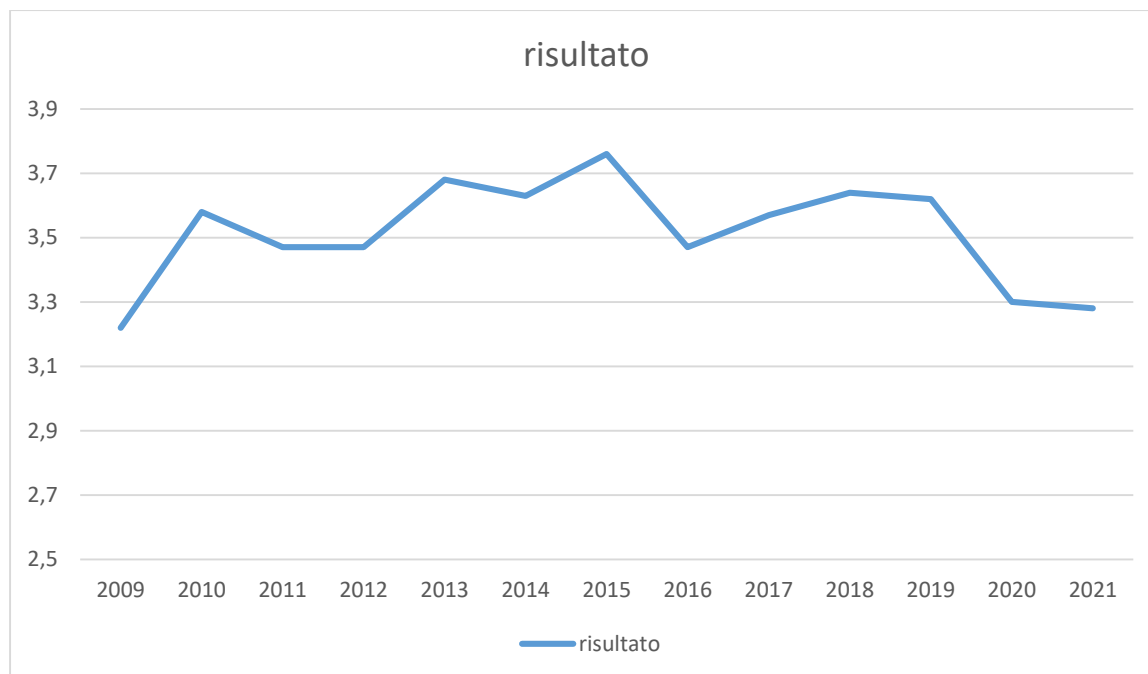


18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale

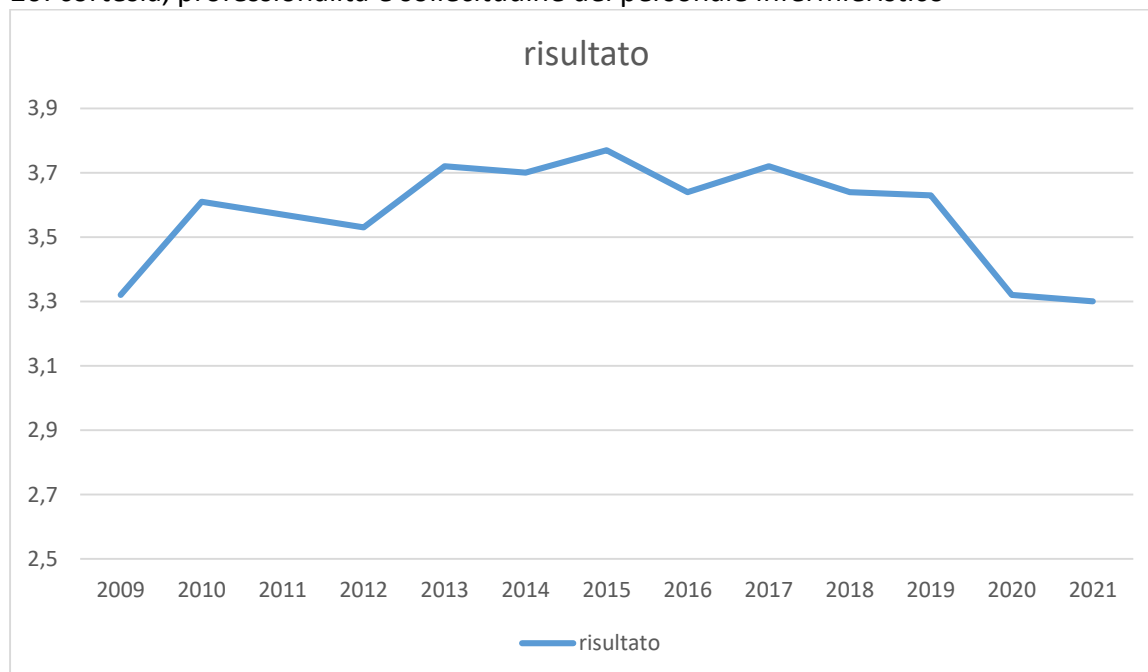


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario

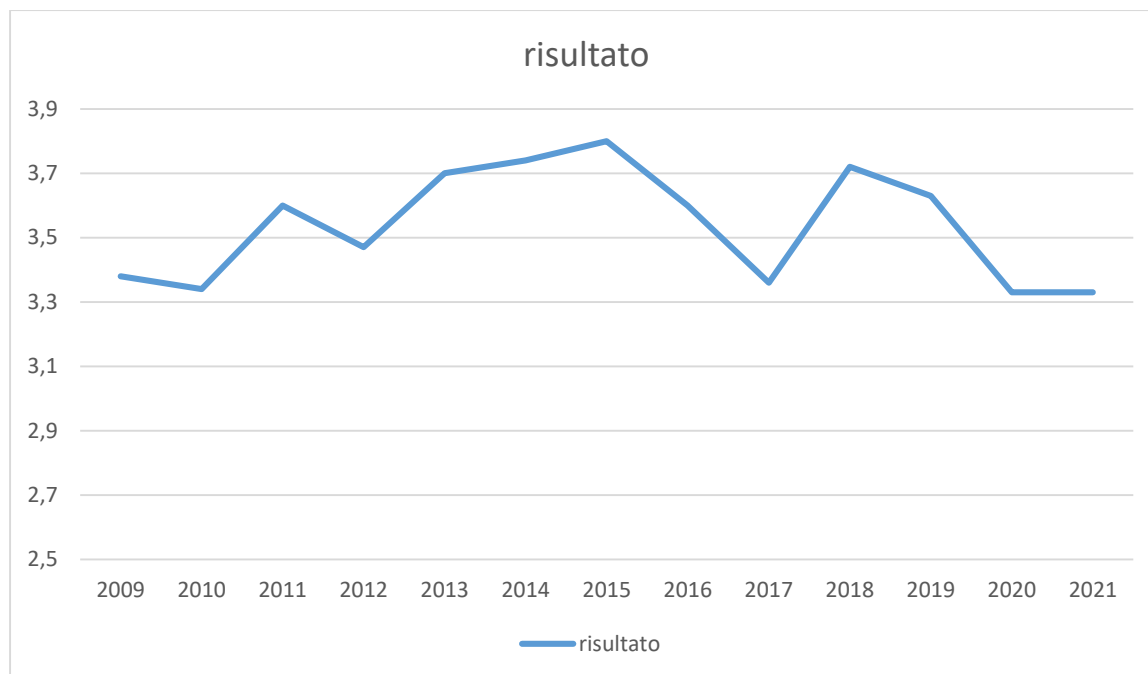


20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico

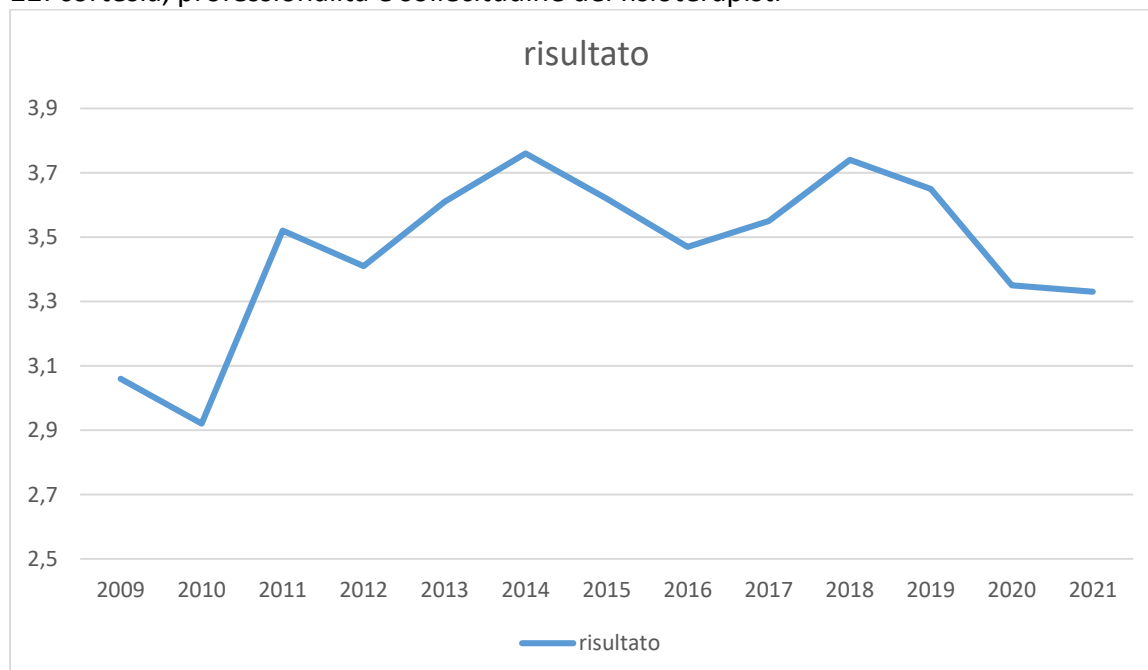


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

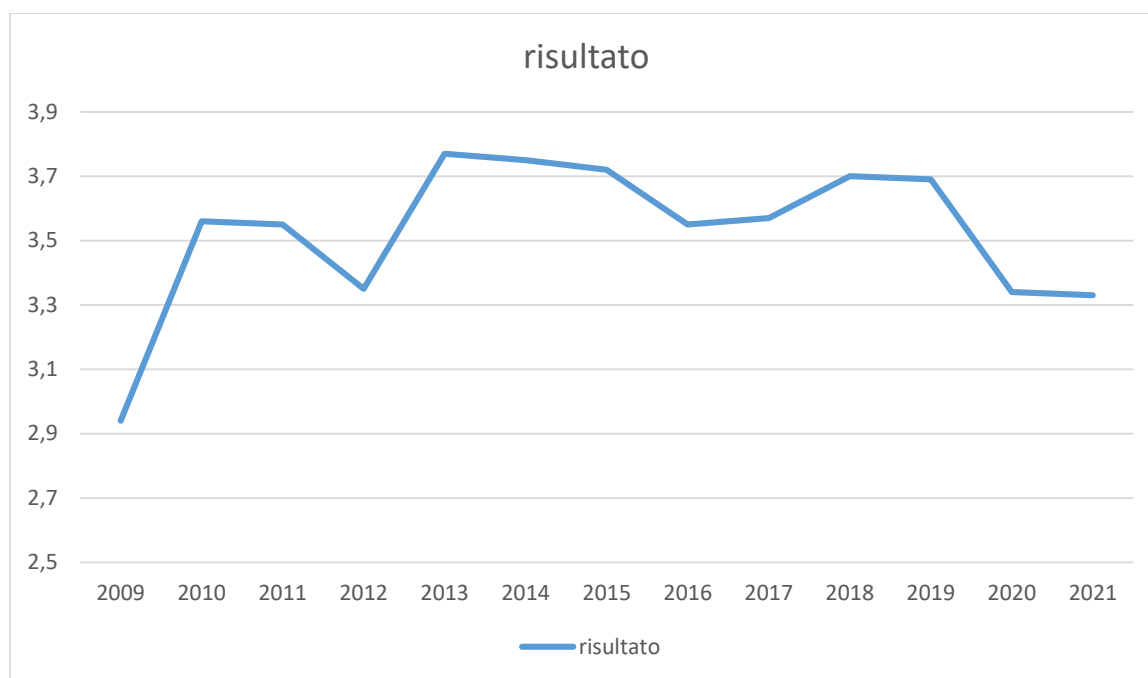


22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti

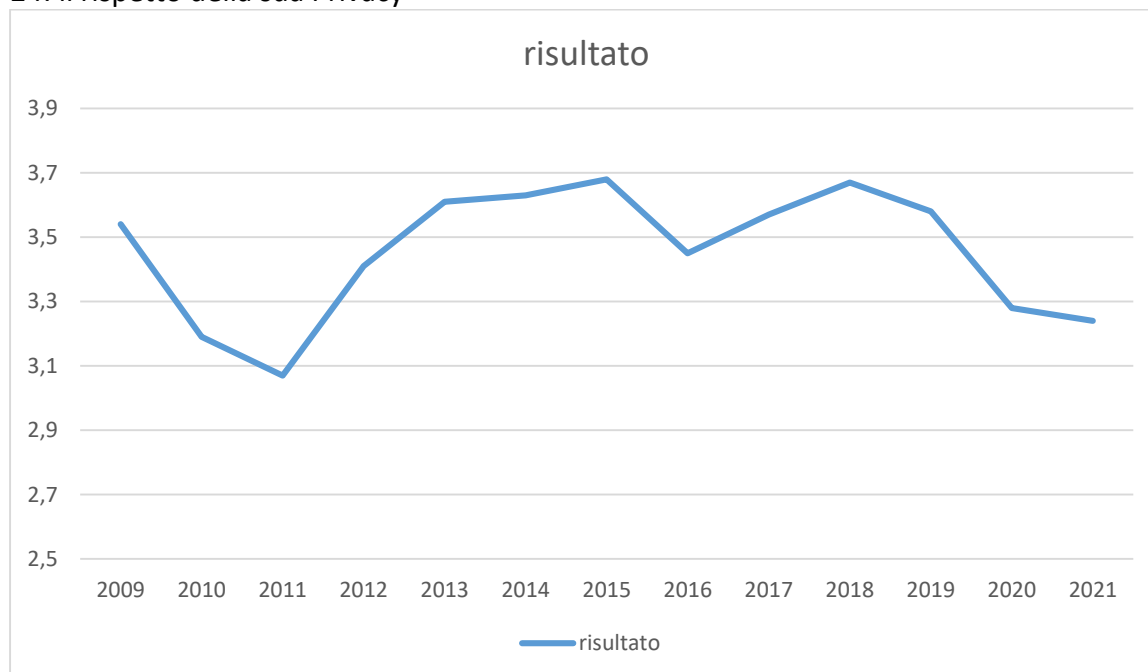


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori

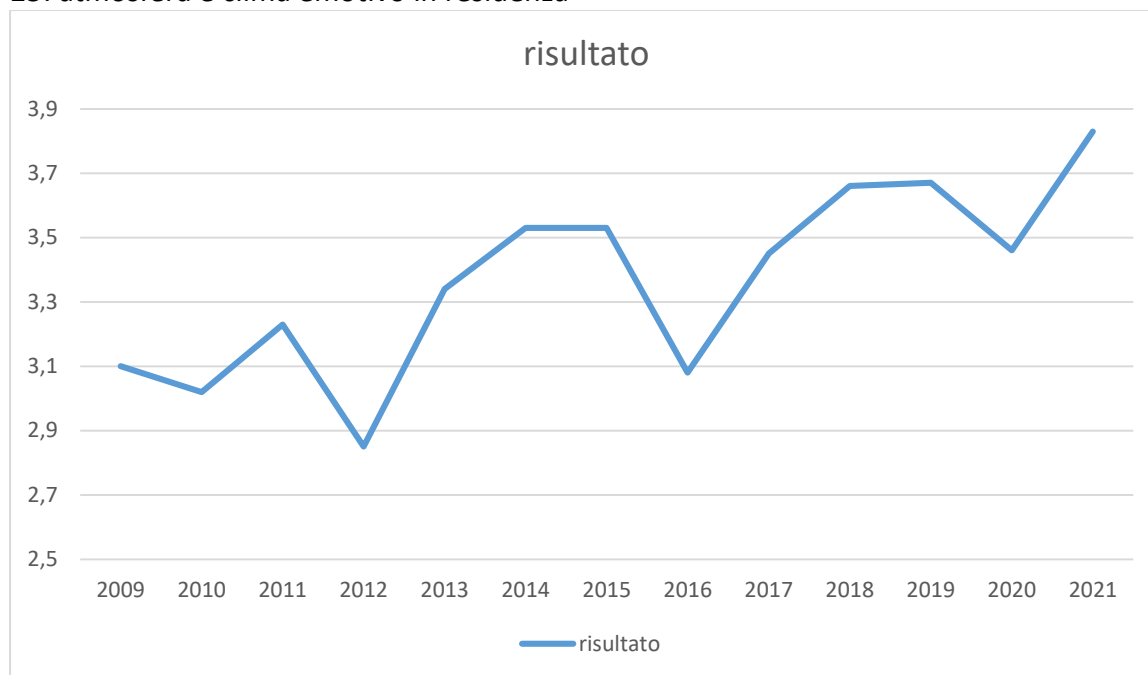


24: il rispetto della sua Privacy

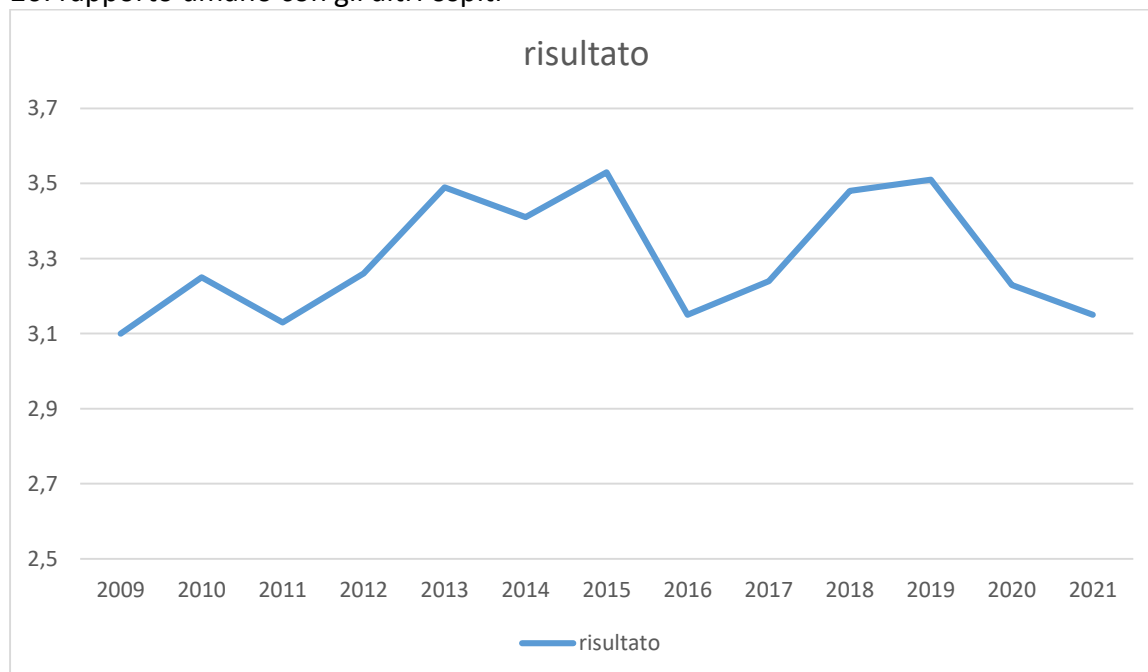


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

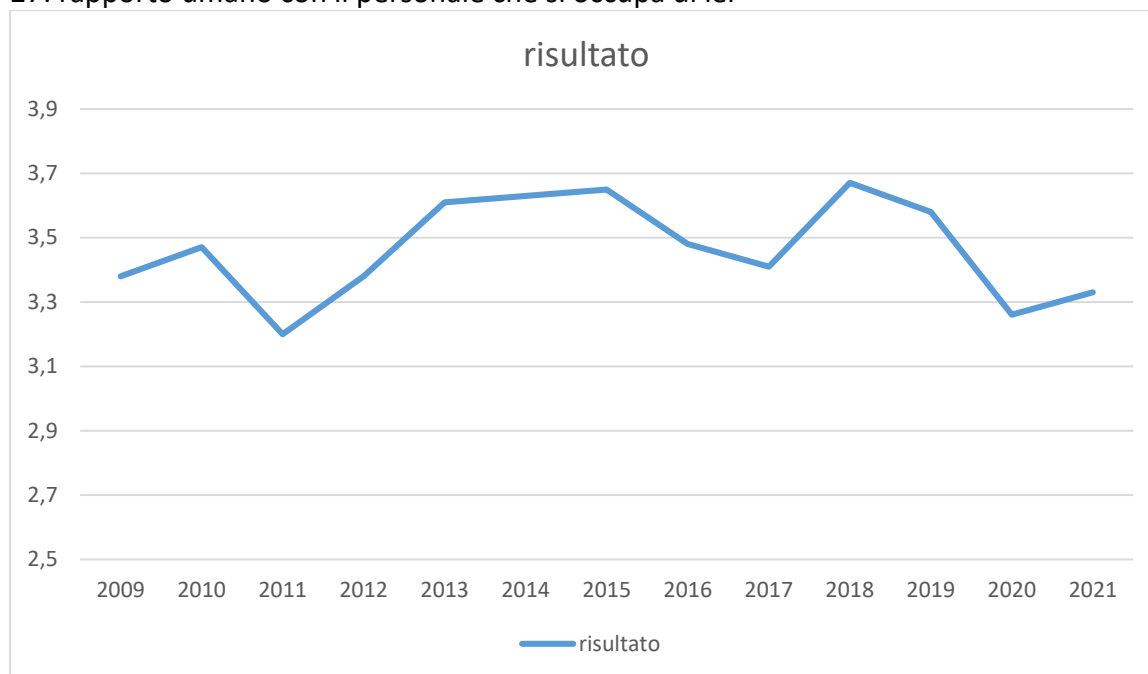


26: rapporto umano con gli altri ospiti

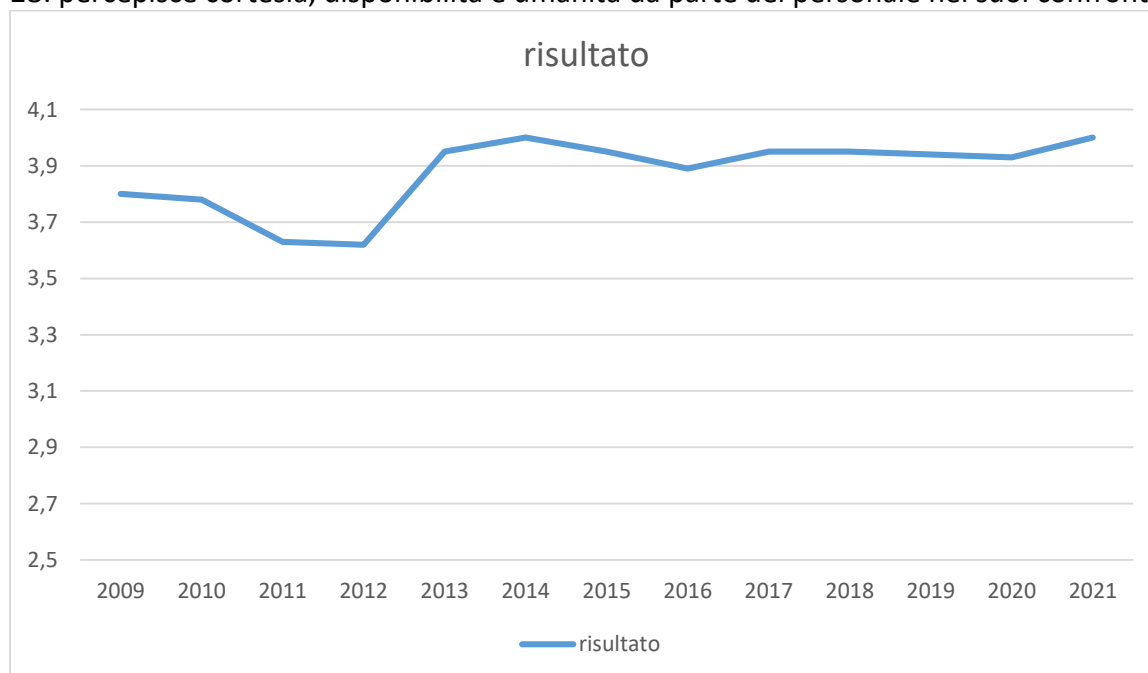


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

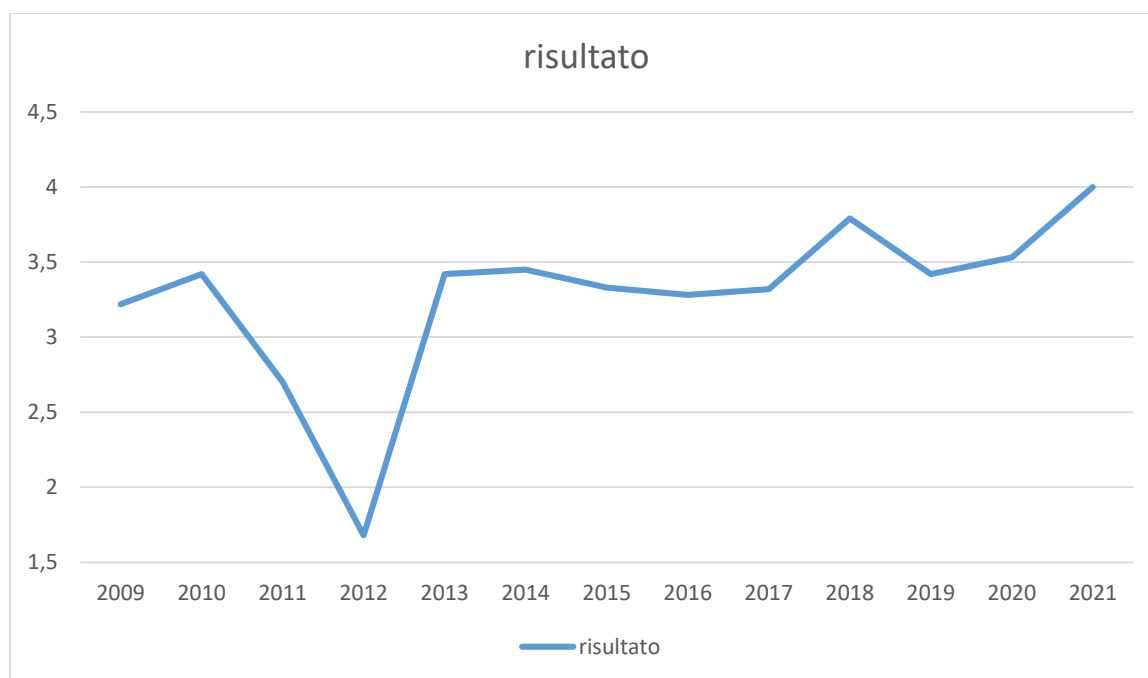


28: percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

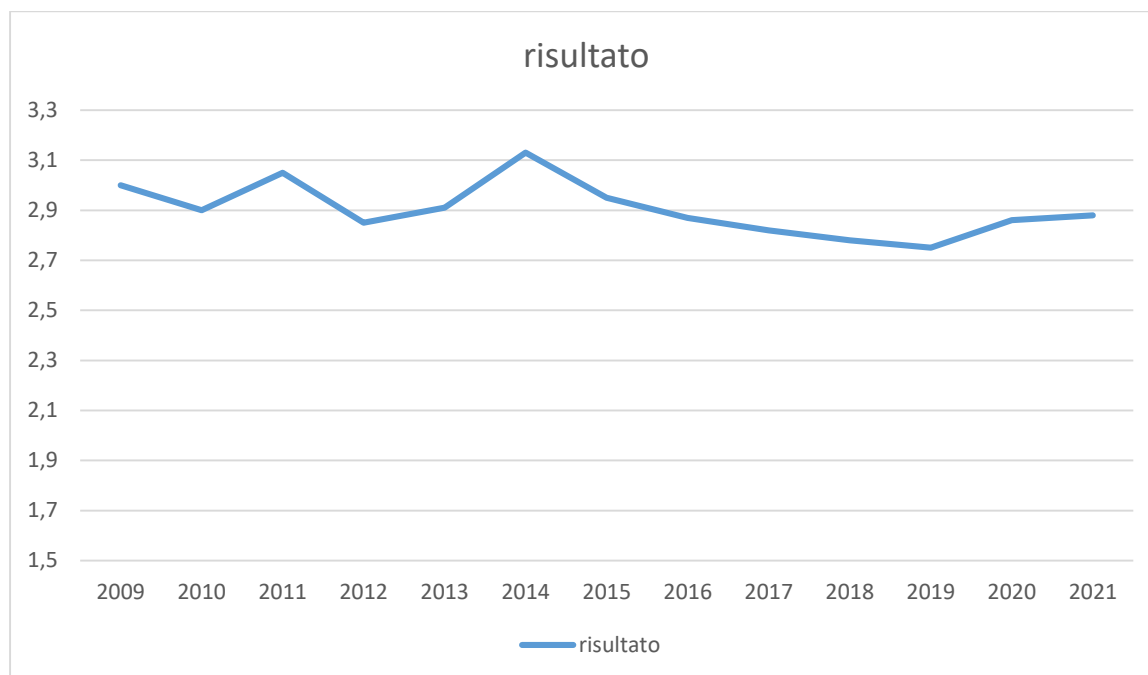
29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta



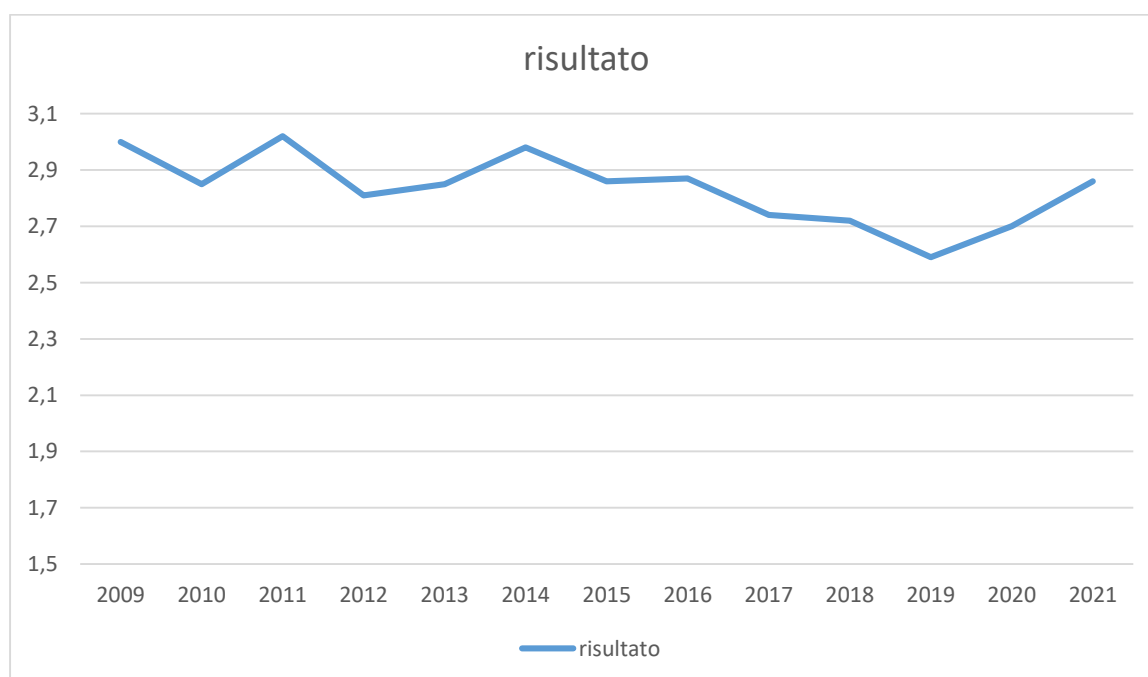
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

TABELLE LAVORATORI

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

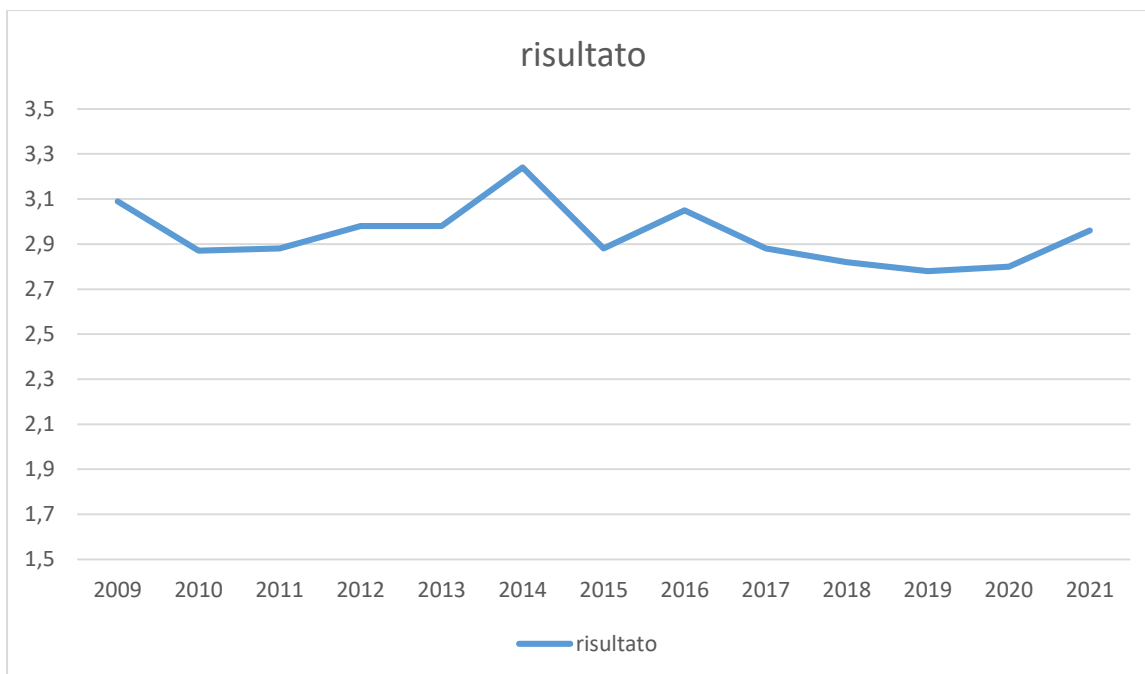


2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

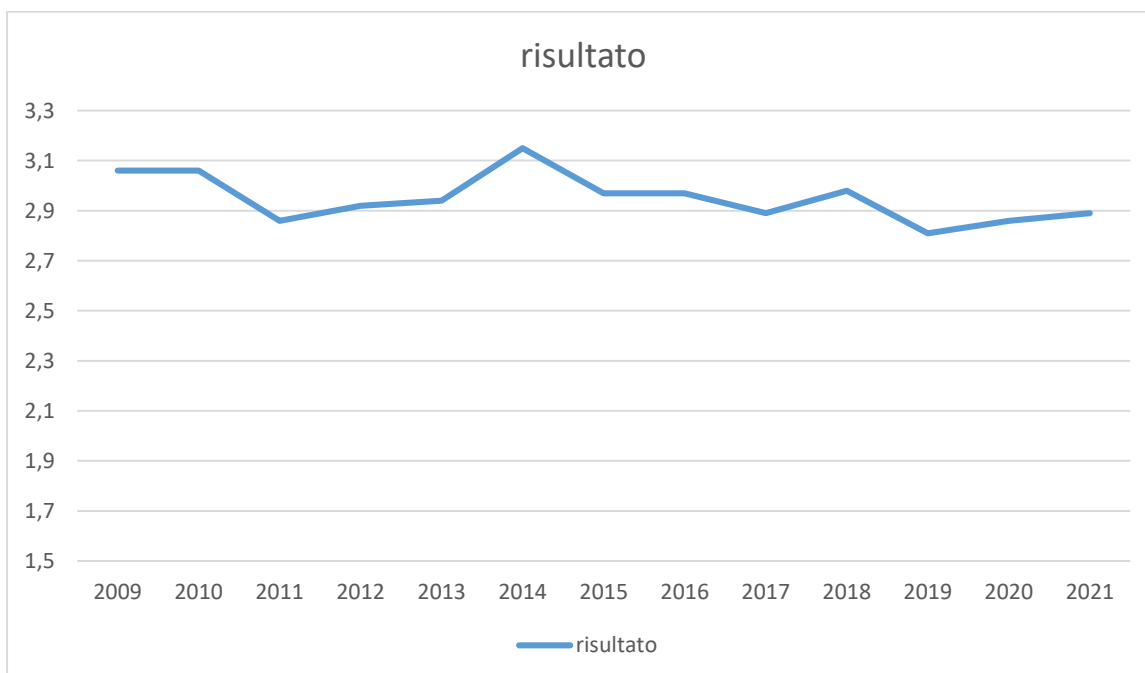


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

3: informazioni relative ai piani assistenziali

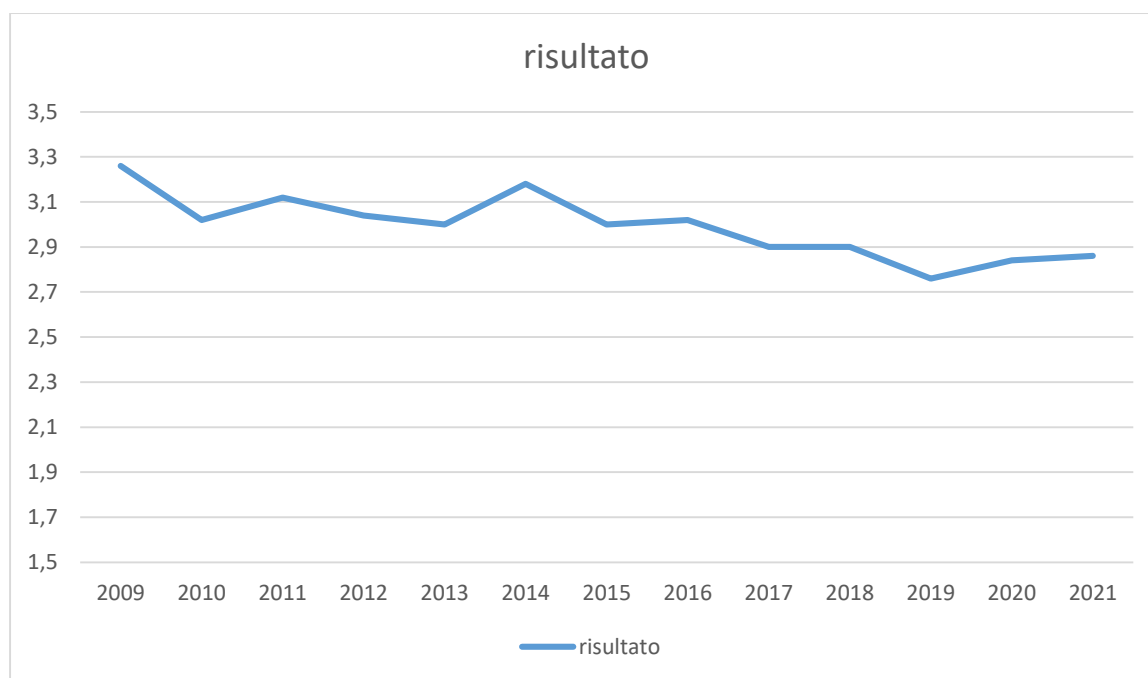


4: è soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

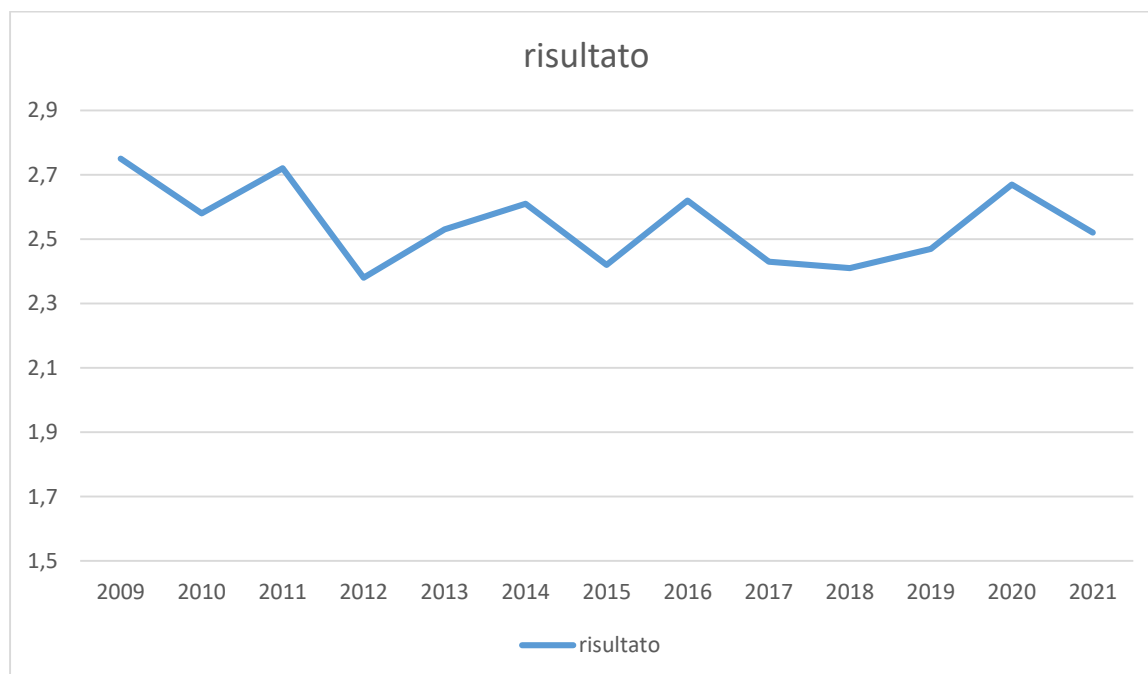


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

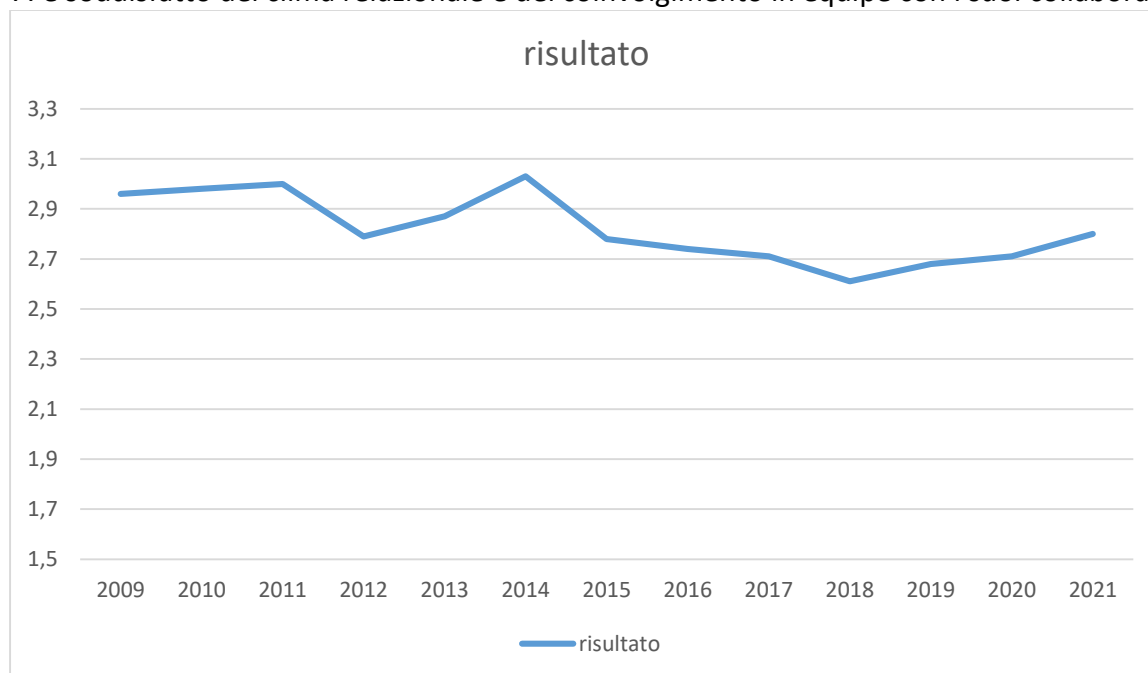


6: in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?

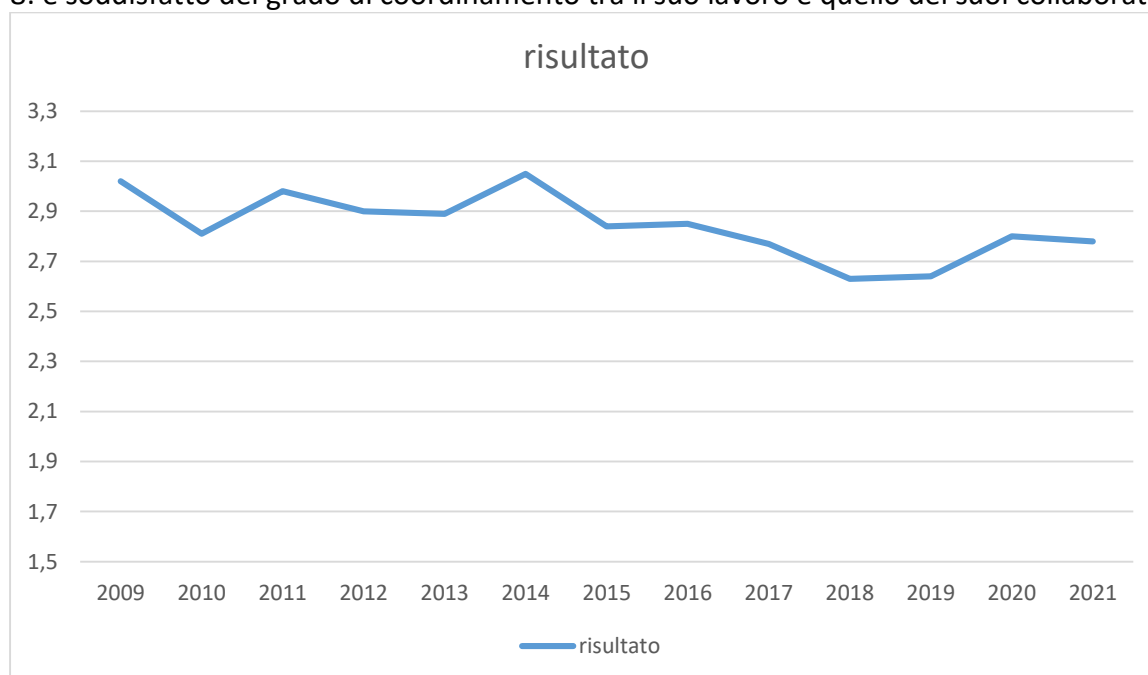


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

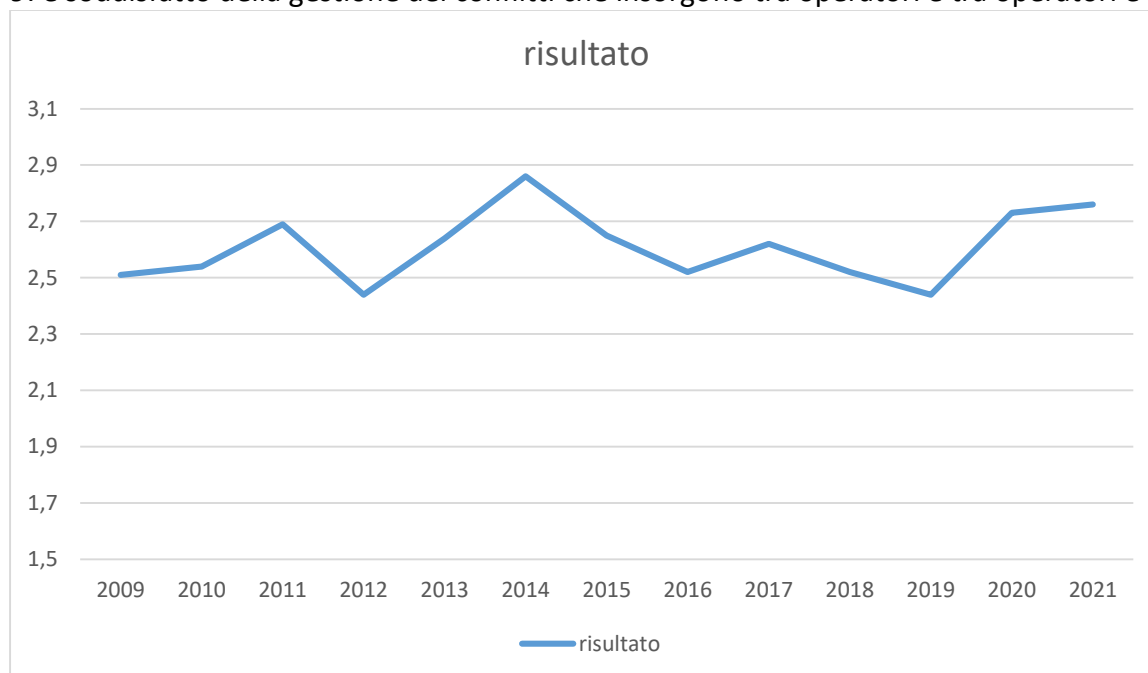


8: è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori?

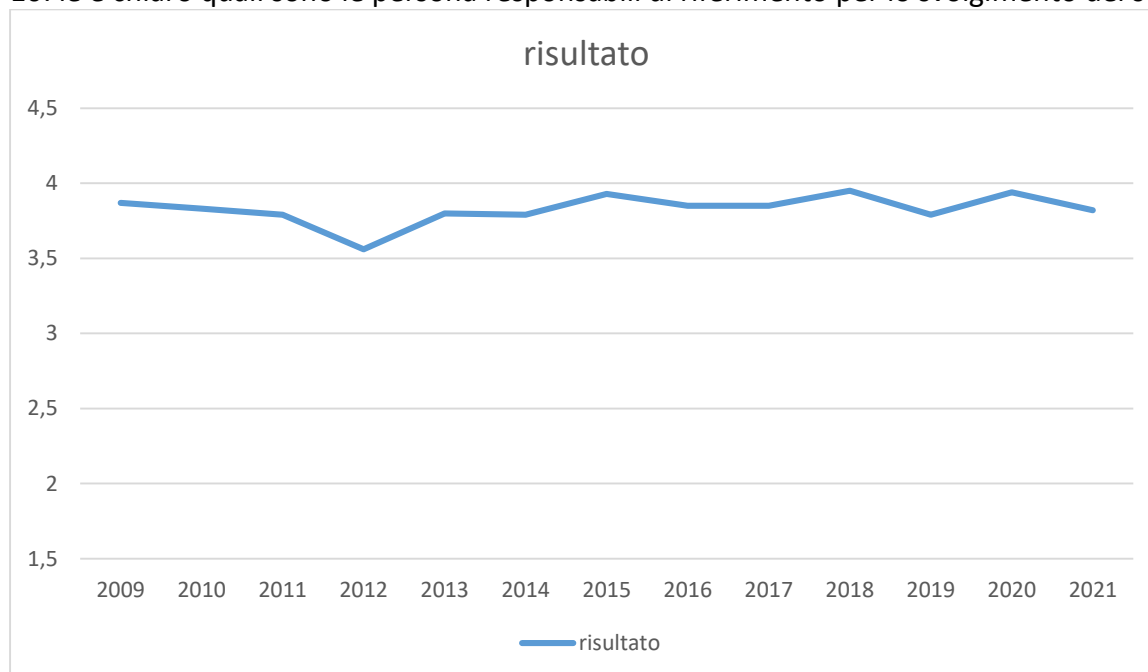


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

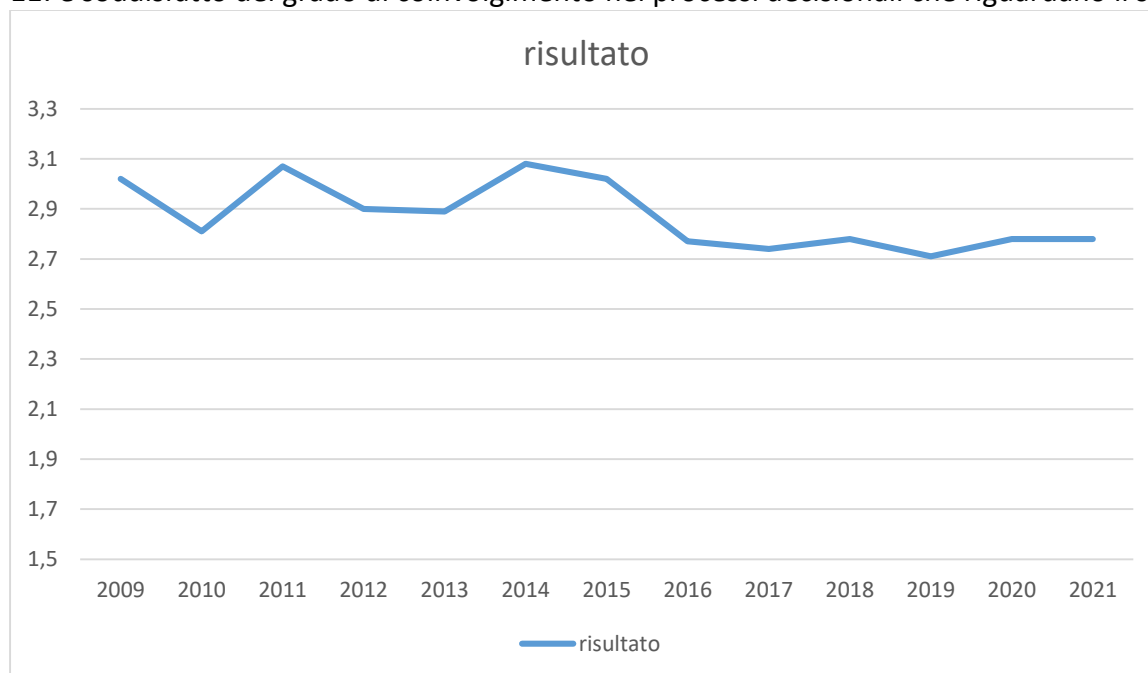


10: le è chiaro quali sono le persona responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

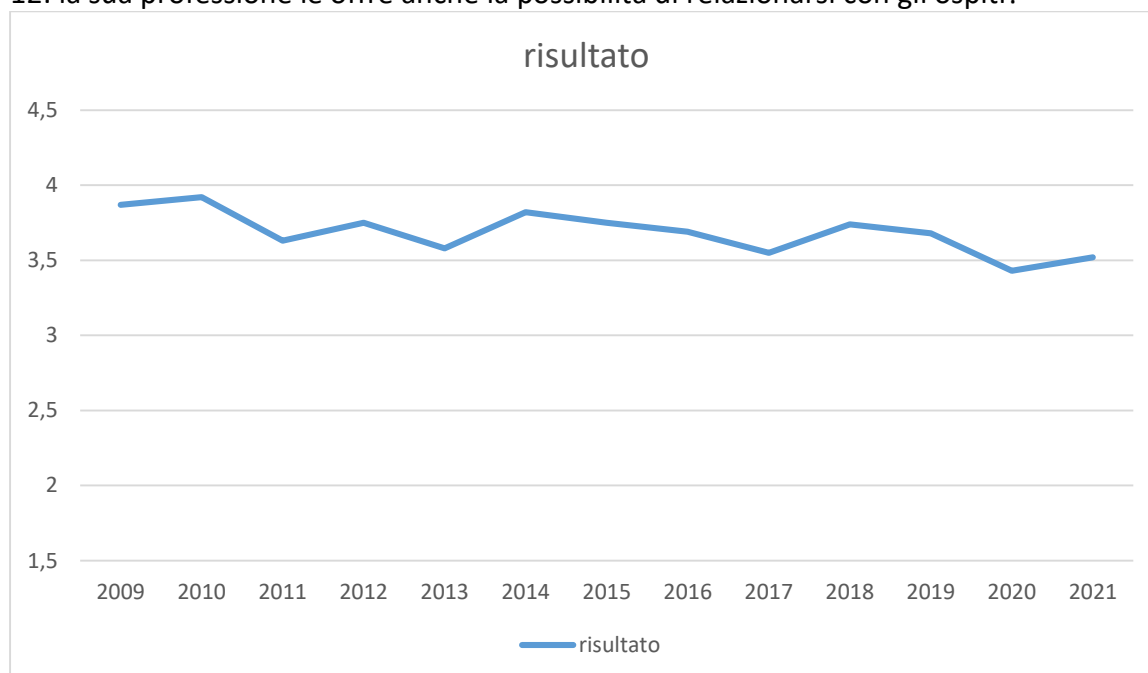


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

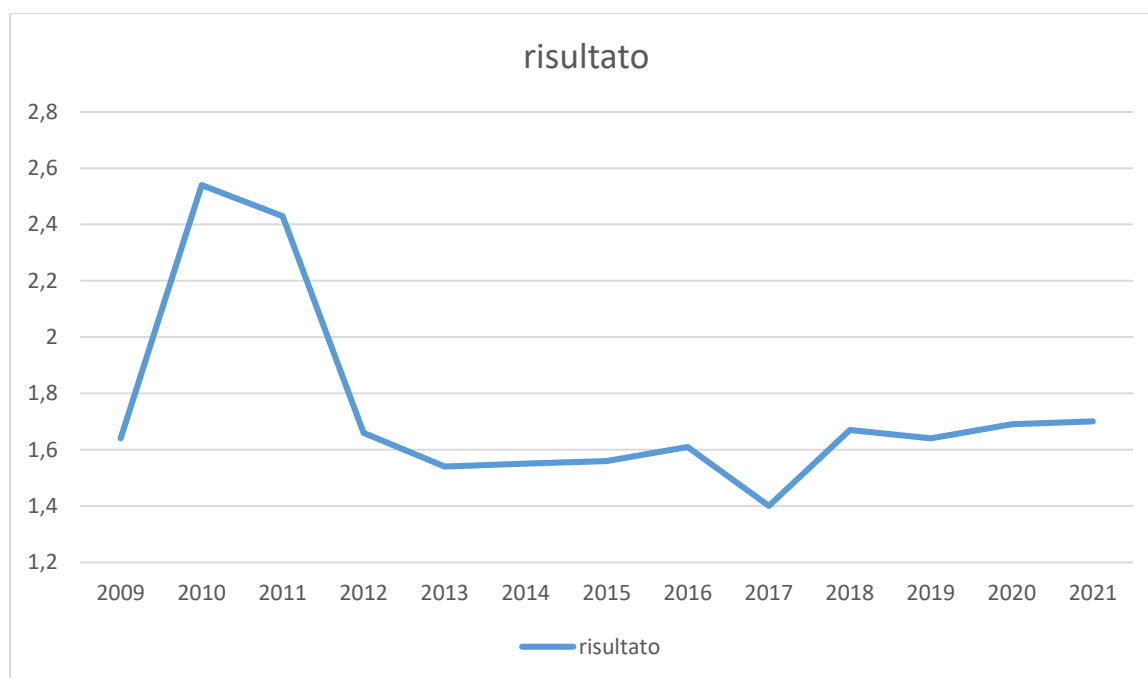


12: la sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

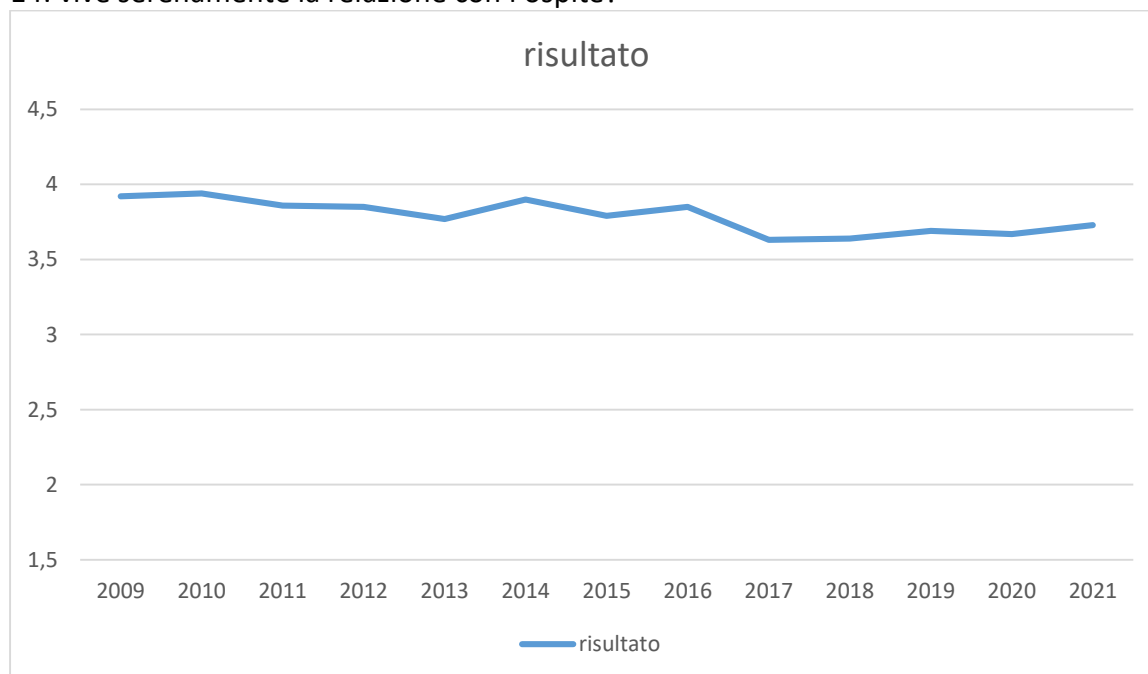


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

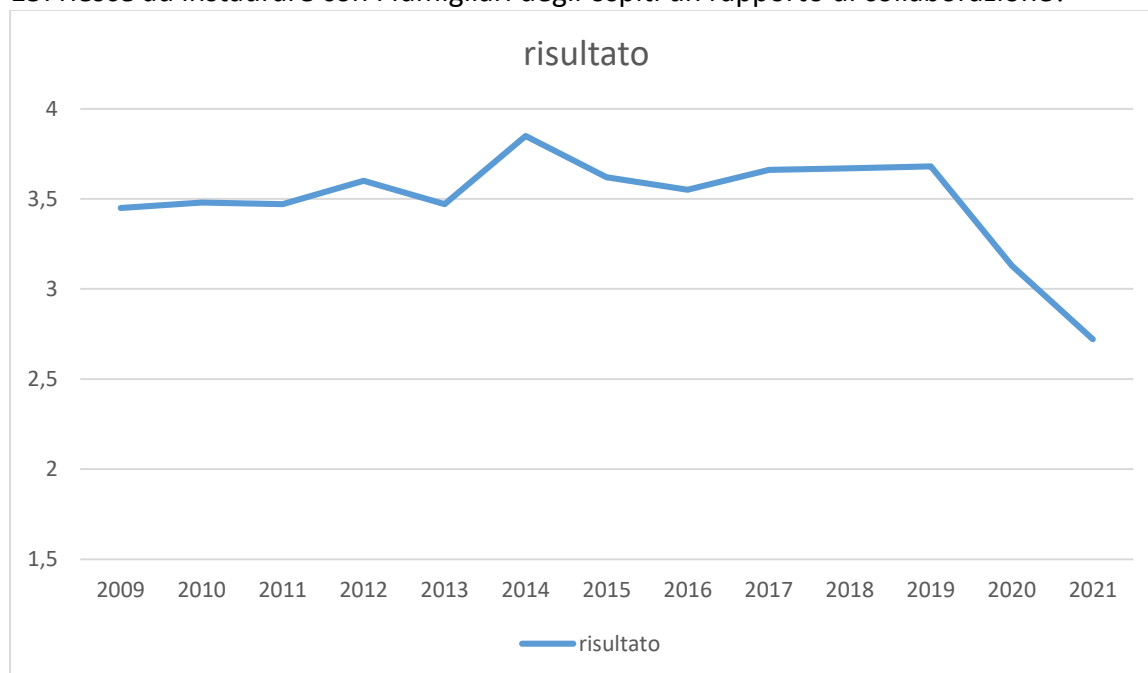


14: vive serenamente la relazione con l'ospite?

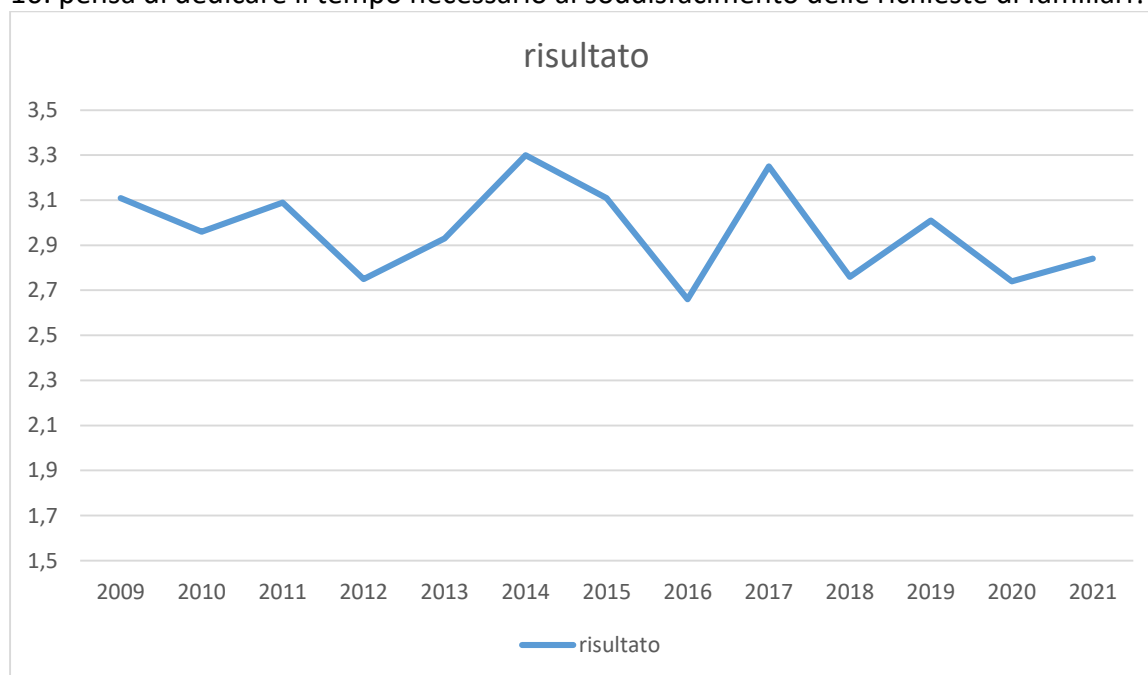


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

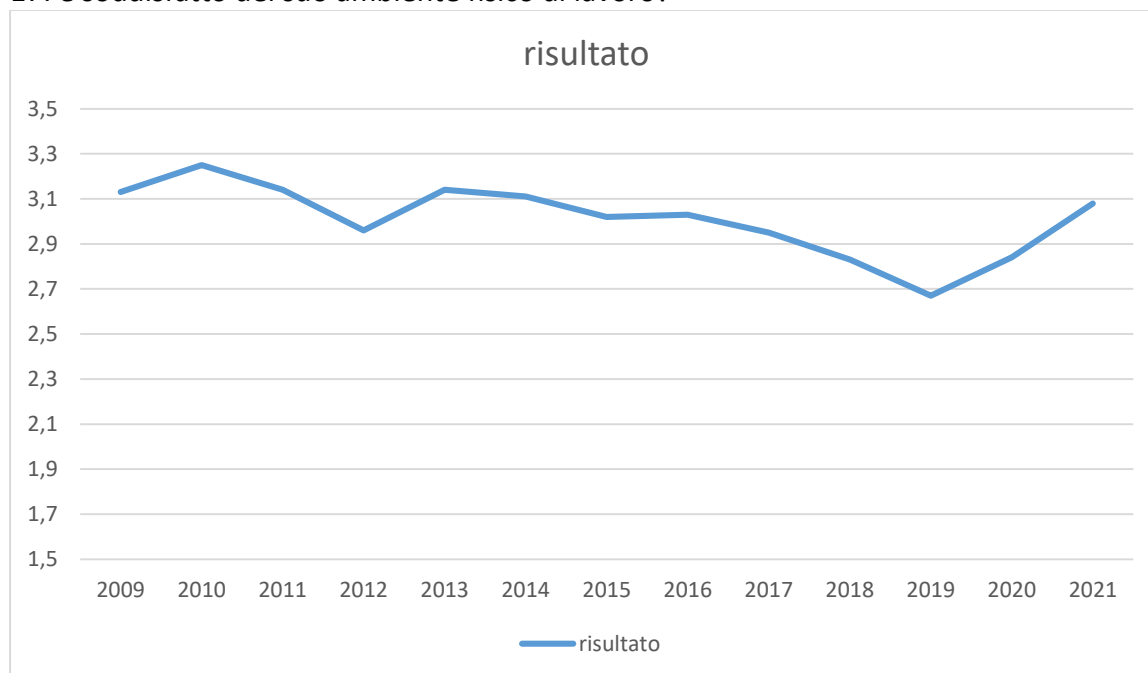


16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?

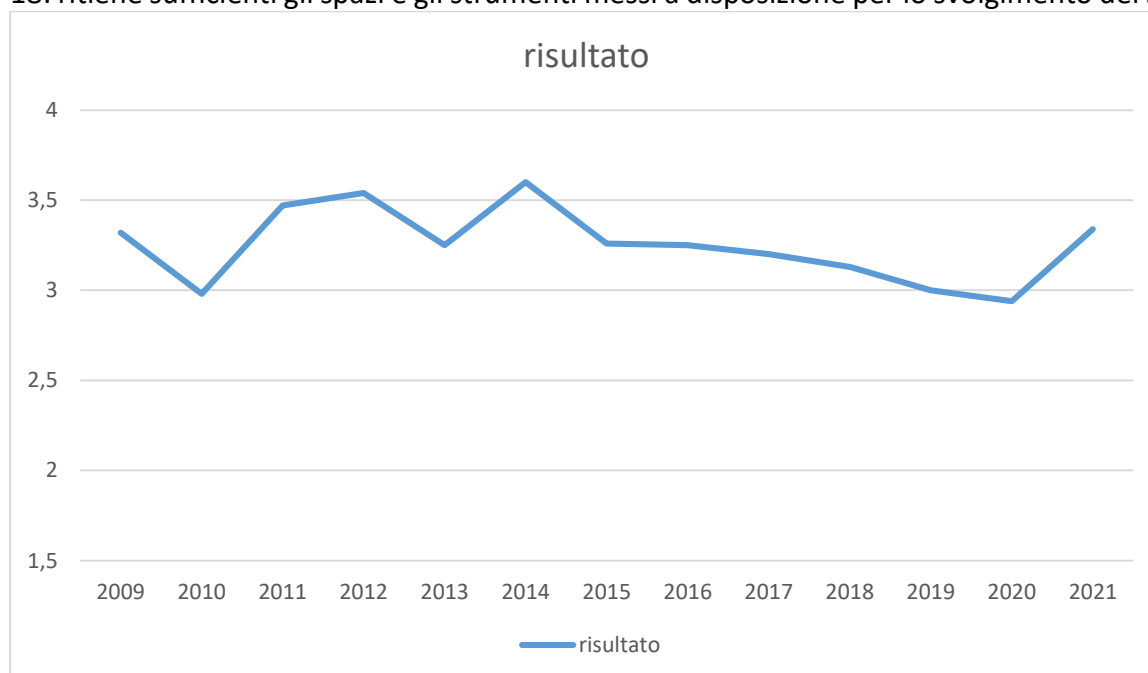


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

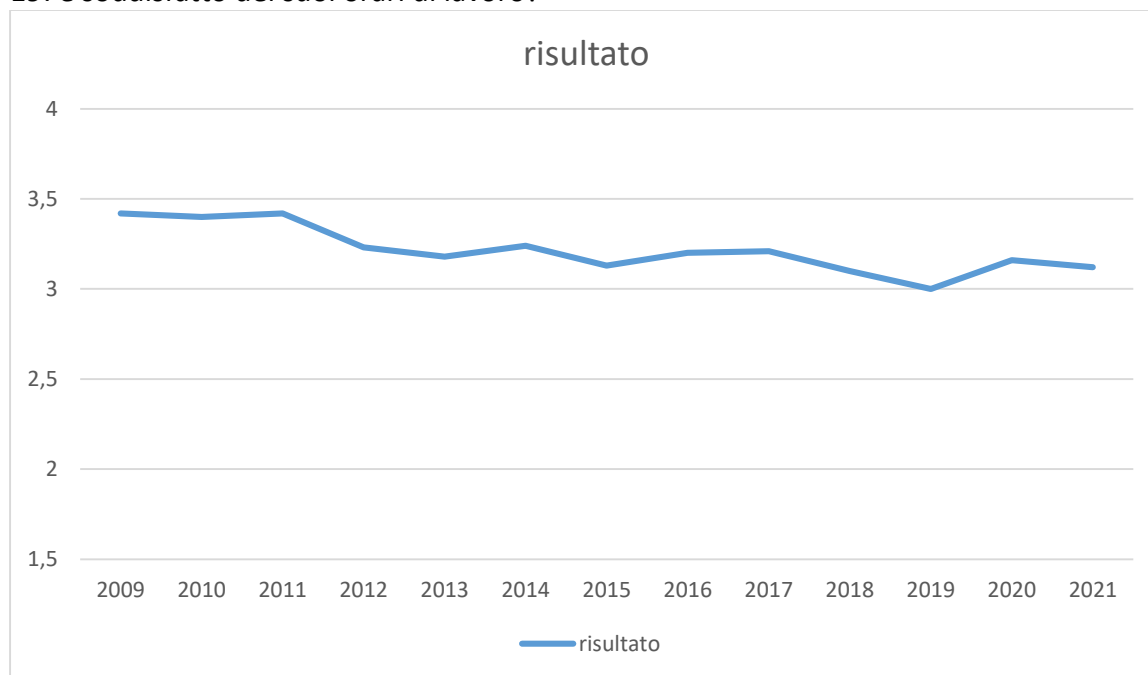


18: ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

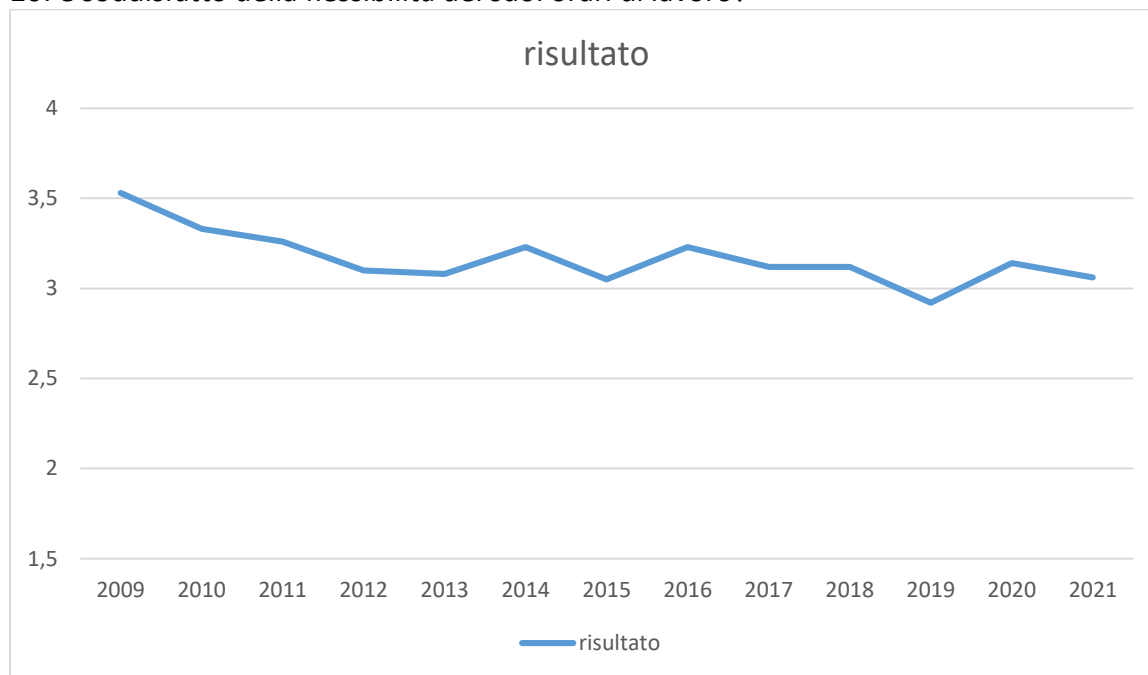


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

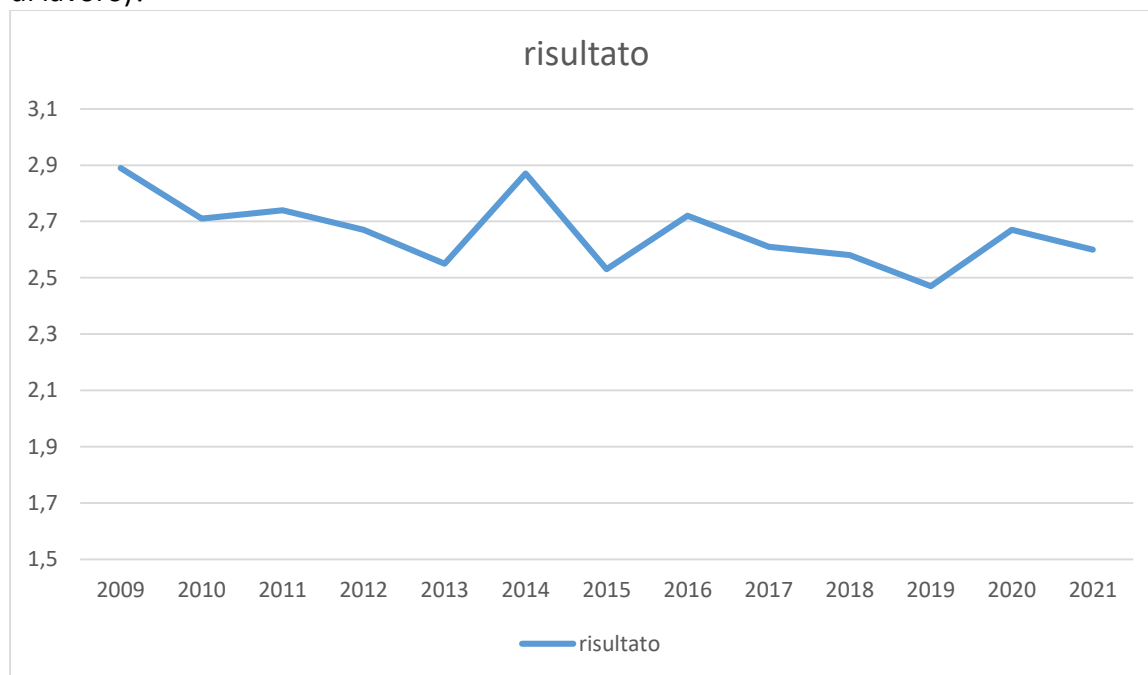


20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

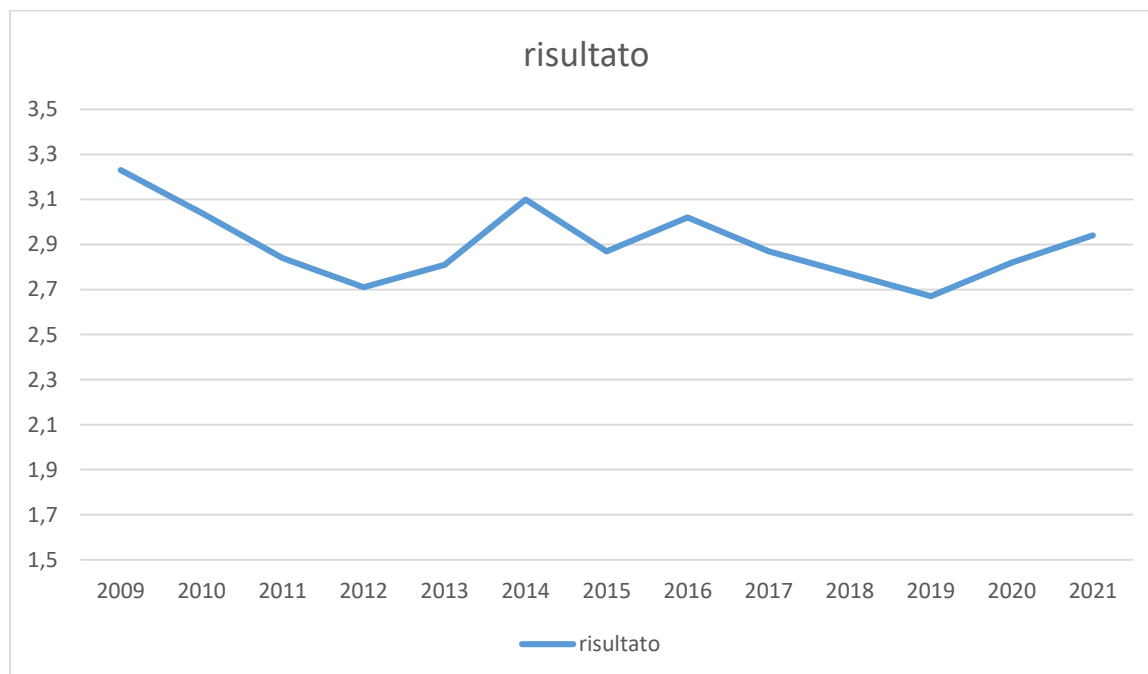


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

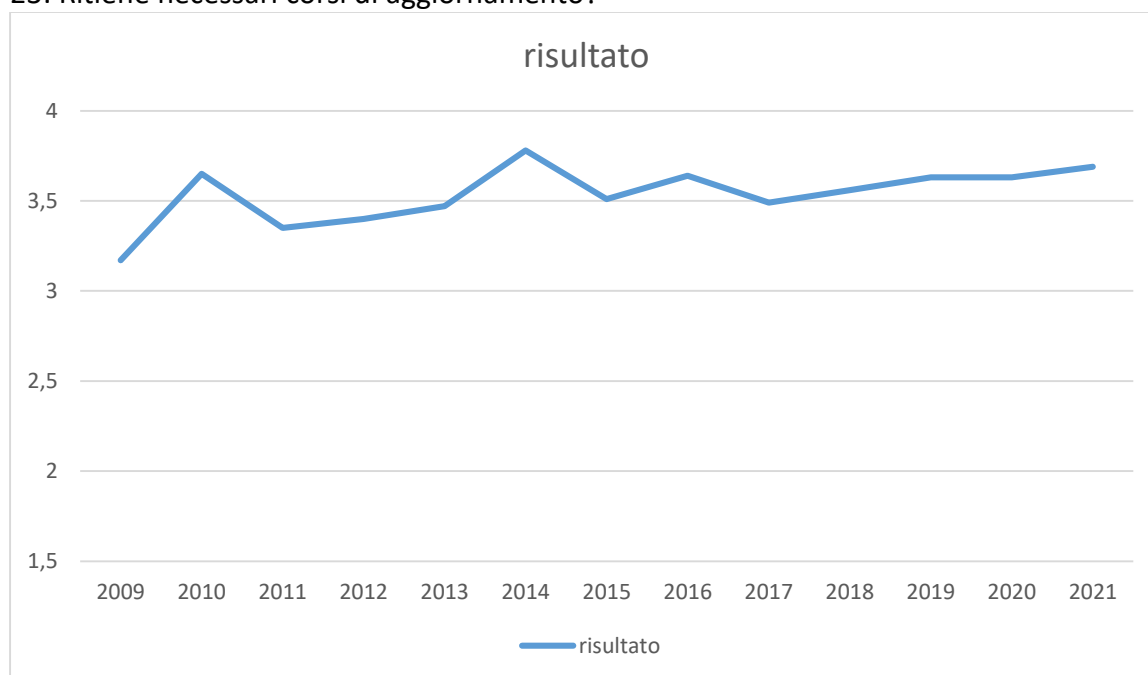


22: è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

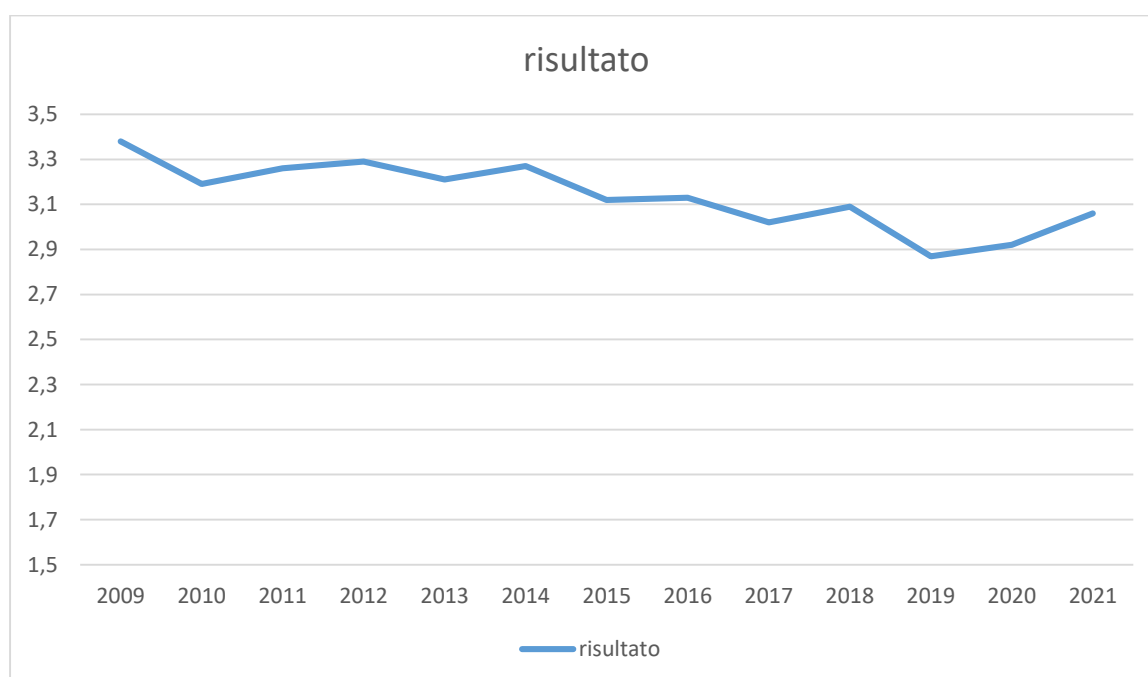


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

23: Ritene necessari corsi di aggiornamento?

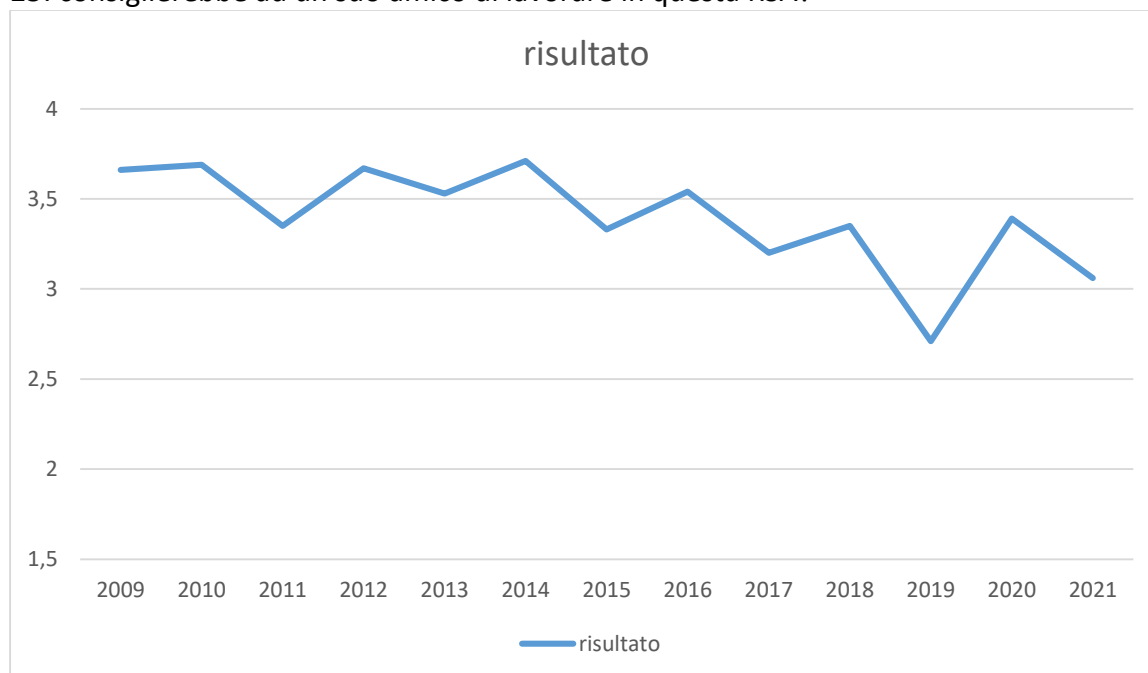


24: complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021
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?

