

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



QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI DEGENTI

ANNO 2022

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

Da quattordici 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 2022

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 ottobre e quello di novembre 2022.

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

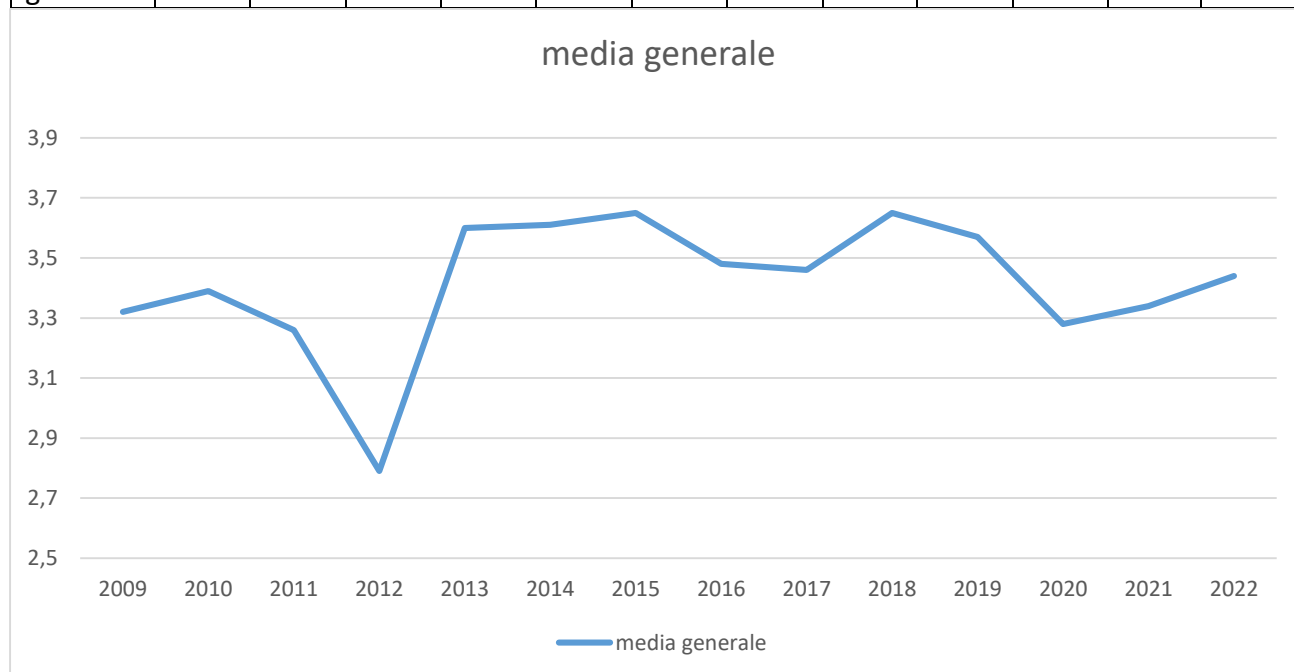
OSPITI

Per quanto riguarda gli ospiti sono stati distribuiti 92 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 55 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti, dai volontari oppure con l'aiuto degli operatori.

Punteggio medio complessivo 3,44

Media generale negli anni

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media generale	3,26	2,79	3,60	3,61	3,65	3,48	3,46	3,65	3,57	3,28	3,34	3,44



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. Si sono spostati i giudizi di molti ospiti dalla fascia dei soddisfatti alla fascia dei deliziati.

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

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

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

Non si registrano variazioni in questa fascia

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

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

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

- 1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza
- 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
- 13: varietà nel menu
- 19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario
- 20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico
- 24: il rispetto della sua Privacy
- 25: atmosfera e clima emotivo in residenza
- 27: rapporto umano con il personale che si occupa di lei
- 28: percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti
- 29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta

VOCI POSITIVE

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

Oltre il 20% in meno di ospiti insoddisfatti

Non si registrano variazioni in questa fascia

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

Non si registrano variazioni in questa fascia

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

26: rapporto umano con gli altri ospiti

Oltre il 20% di ospiti deliziati in più

- 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
- 7: pulizia e cura dell'igiene in residenza
- 8: cura dedicata all'igiene personale
- 9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti
- 11: qualità dei pasti
- 18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale
- 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 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

- 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: rapporto umano con gli altri ospiti

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

- 10: Servizio di ristorazione
- 12: quantità dei pasti
- 13: varietà nel menu
- 14: organizzazione degli orari in residenza
- 15: orari apertura alle visite
- 16: orari pranzo/cena
- 17: orari sonno/veglia
- 19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario
- 27: rapporto umano con il personale che si occupa di lei

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

- 1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza
- 3: orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni

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 3,75, un **ottimo risultato**.

Commento: è il quattordicesimo 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 pulizia e cura dell'igiene in residenza?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,74

- 3) Due voci ex-equo

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

E' soddisfatto della pulizia e della cura dell'igiene in residenza? In particolare della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?

Queste voci hanno ottenuto un punteggio di 3,71

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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) Ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta
Con un punteggio di 2,89
- 2) Soddisfazione dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'arrivo in residenza? In particolare della carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)
Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,11
- 3) Due voci ex-equo
Soddisfazione dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'arrivo in residenza
Soddisfazione dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'arrivo in residenza, in particolare degli orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni
Queste voci hanno ottenuto un punteggio medio di 3,15

Commento: purtroppo la voce che fa da fanalino di coda riguarda il rapporto la retta ricevuta e la qualità dell'assistenza. E' comunque da sottolineare che molti voti negativi erano accompagnati dalla nota che l'ospite in persona non sa quanto paga effettivamente di retta quindi il posizionamento di questa domanda in coda sarà da rivalutare l'anno venturo quando i questionari potranno essere compilati magari con l'ausilio di un parente.

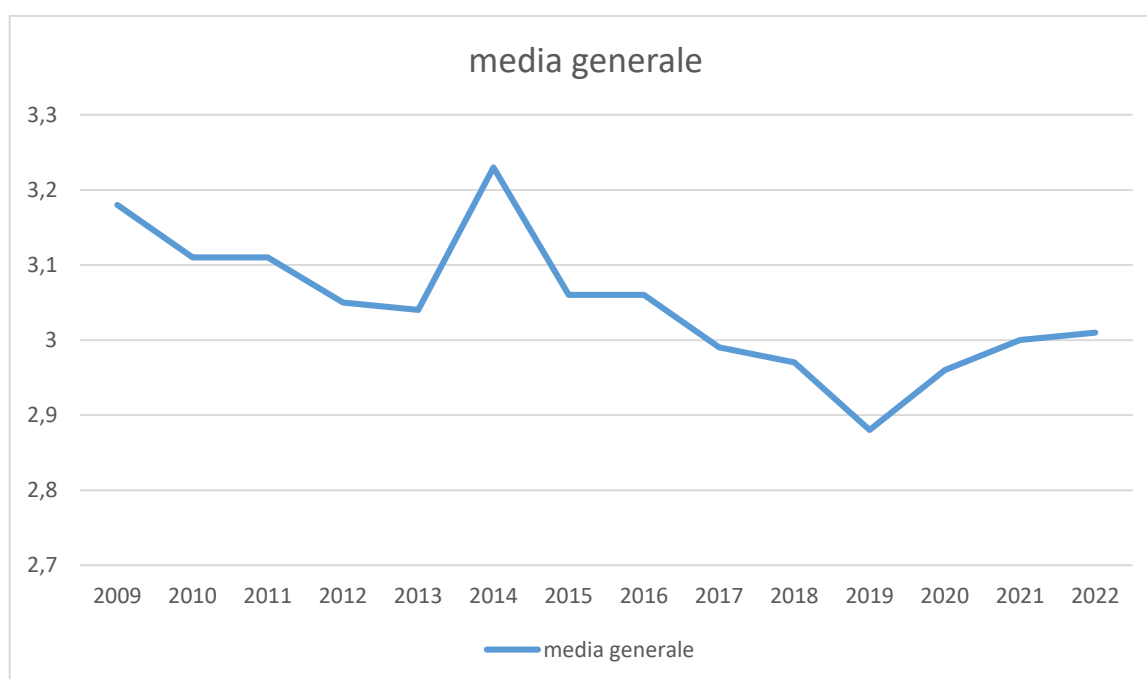
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

LAVORATORI

Sono stati distribuiti circa 100 questionari e ne sono ritornati 46, quattro in 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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media generale	3,11	3,05	3,04	3,23	3,06	3,06	2,99	2,97	2,88	2,96	3,00	3,01



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%

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

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

Tra il 5 e il 10%

8: è soddisfatto del 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?

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%

Nessuna voce ha subito un calo oltre questa percentuale.

Tra il 5 ed il 10%

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%

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

Tra il 10 ed il 19%

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

Tra il 5 ed il 10%

3: informazioni relative ai piani assistenziali

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

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

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

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

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

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

4: è soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

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

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

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?

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	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) Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 4,00

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,73

- 3) Vive serenamente la relazione con l'ospite? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,66

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 1,63

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,56

- 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 2,57

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.

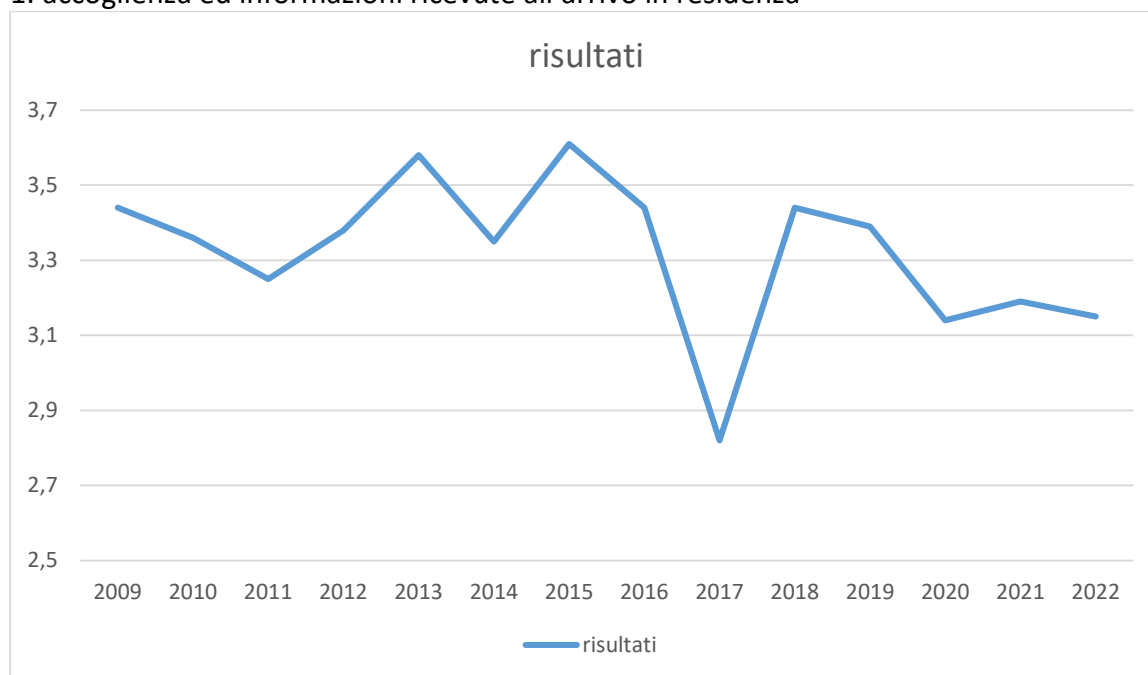
Il Direttore
(Claudio Butti)

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

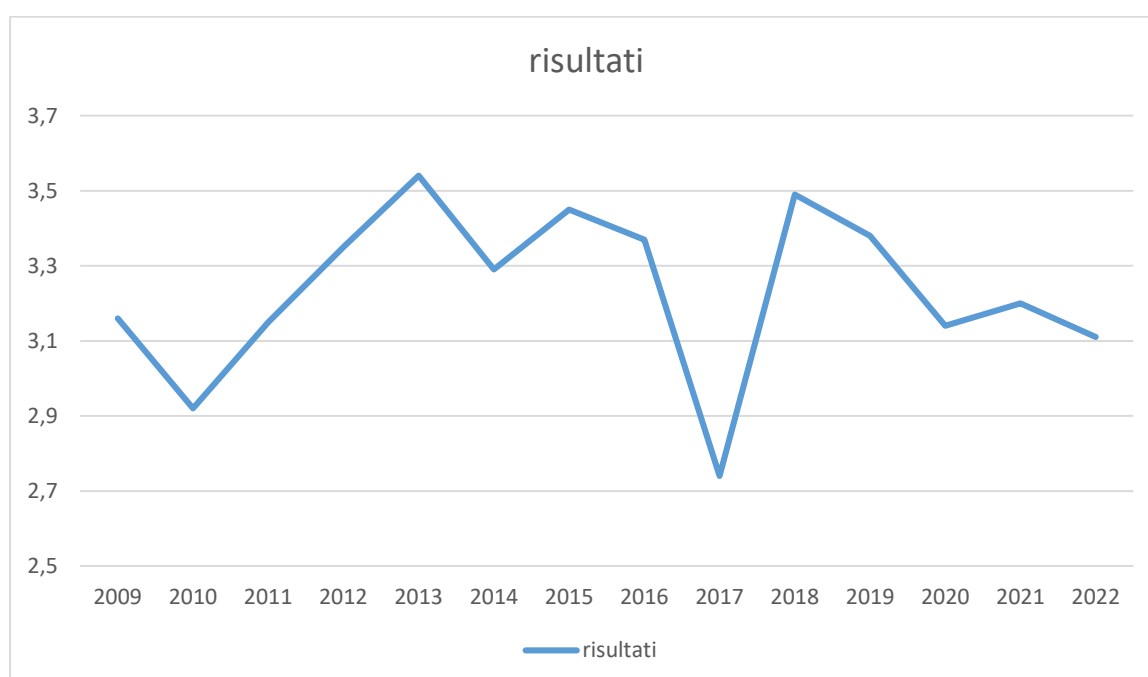
TABELLE DELLE SINGOLE VOCI

OSPITI

1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

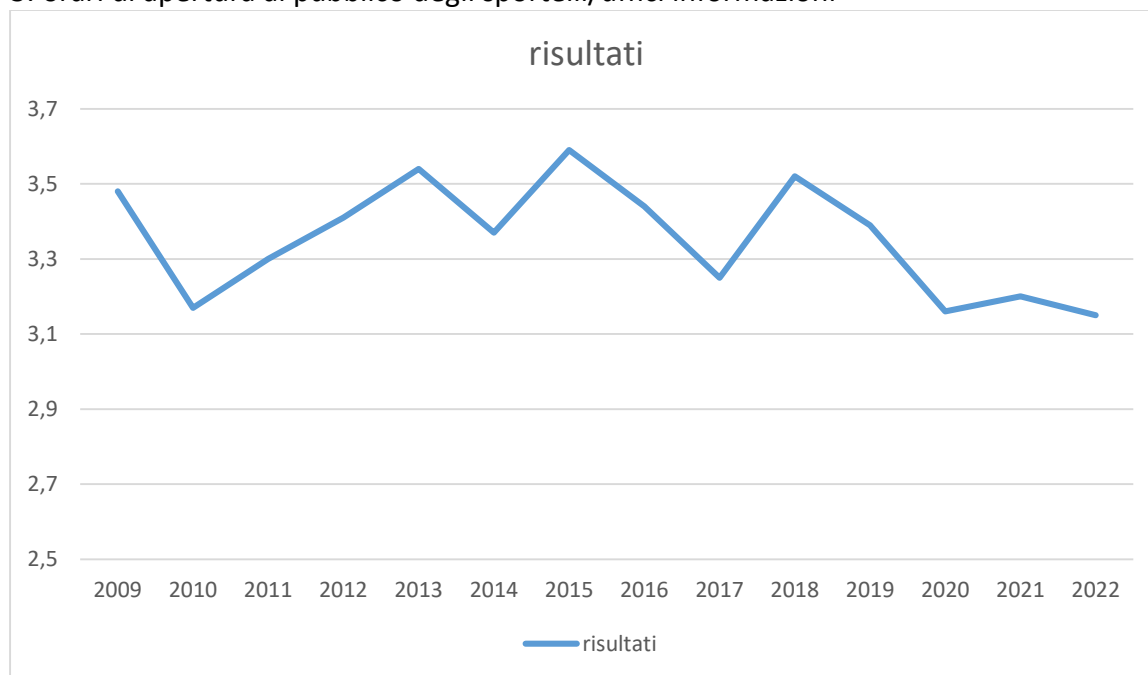


2: carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

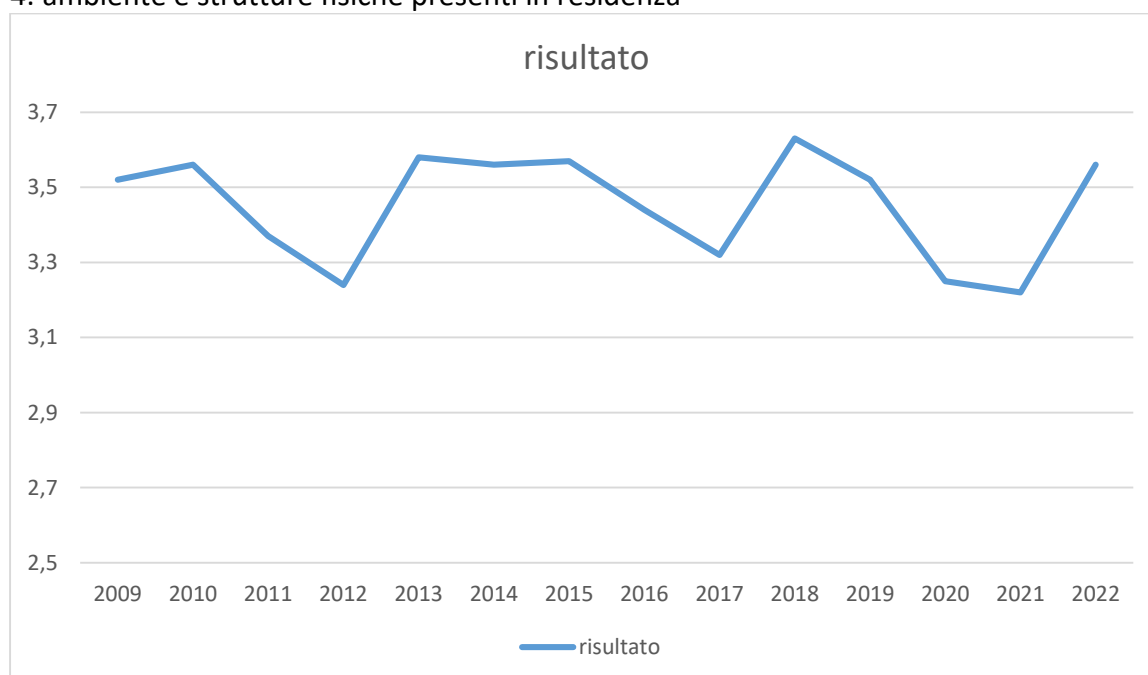


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

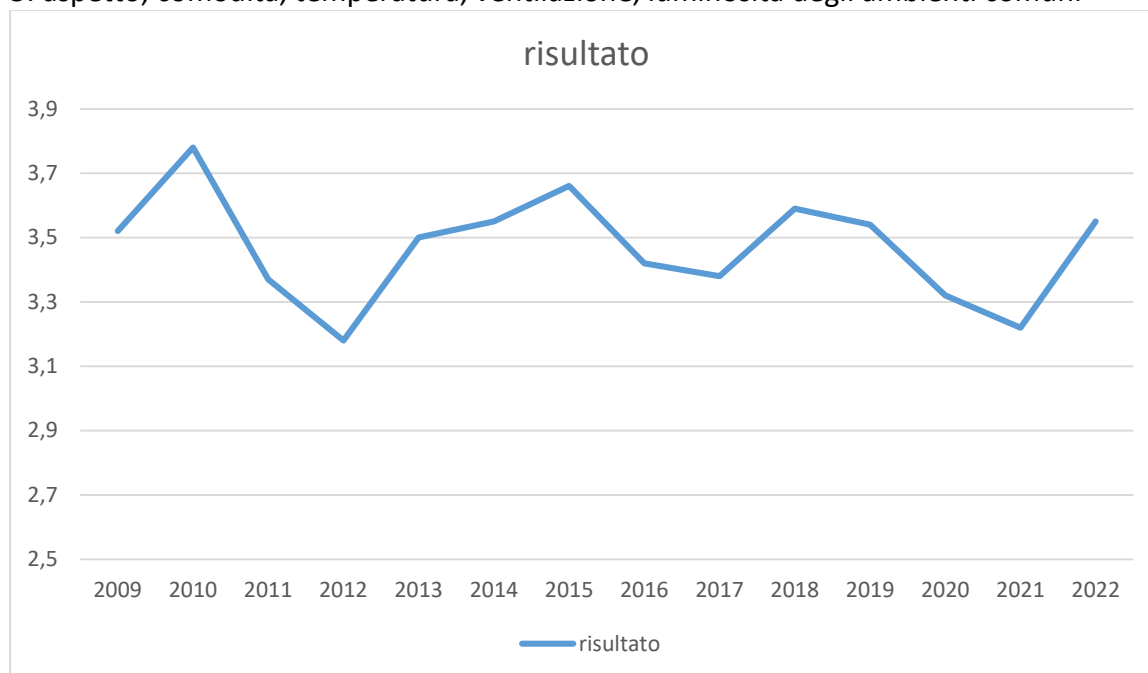


4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza

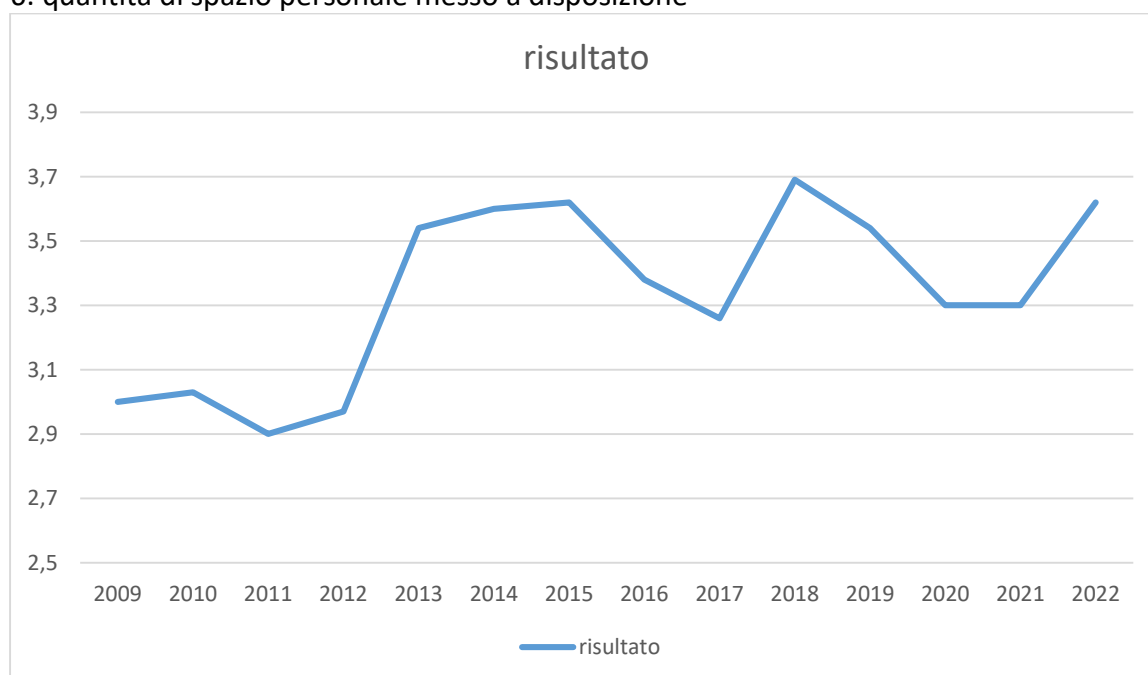


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

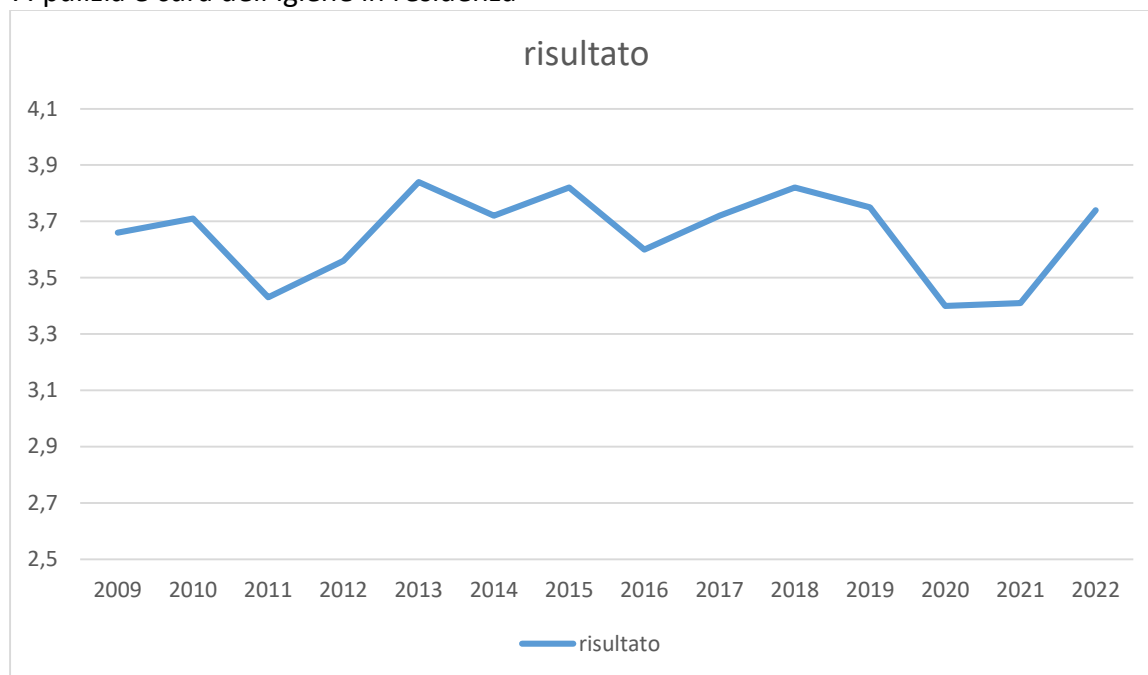


6: quantità di spazio personale messo a disposizione

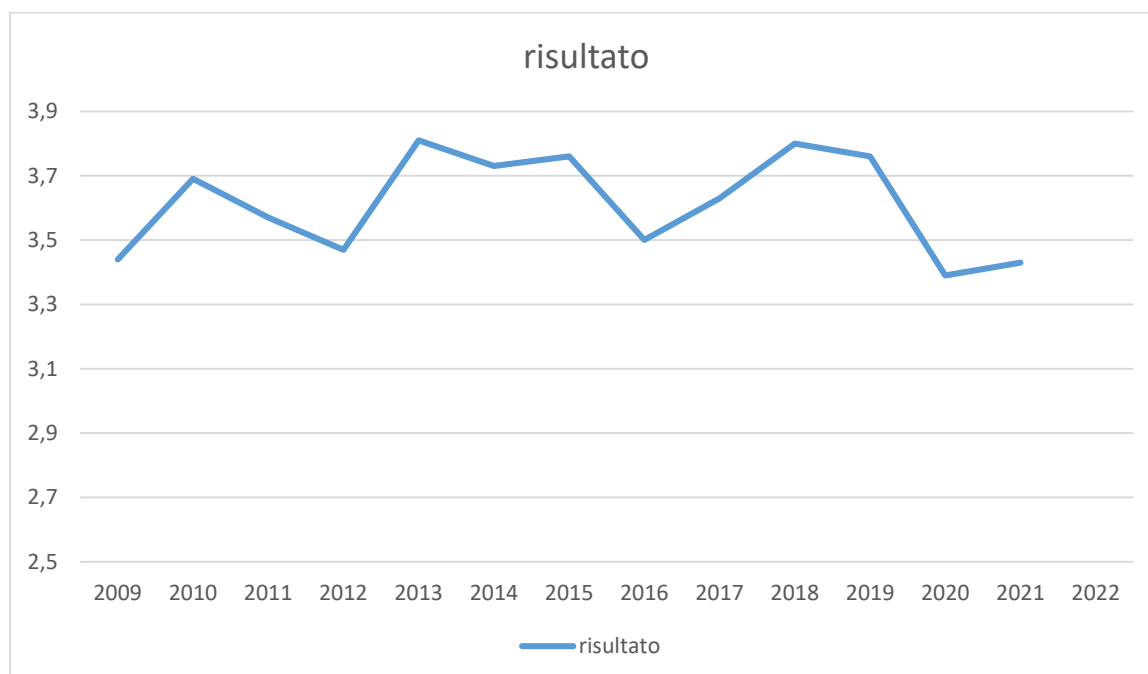


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

7: pulizia e cura dell'igiene in residenza

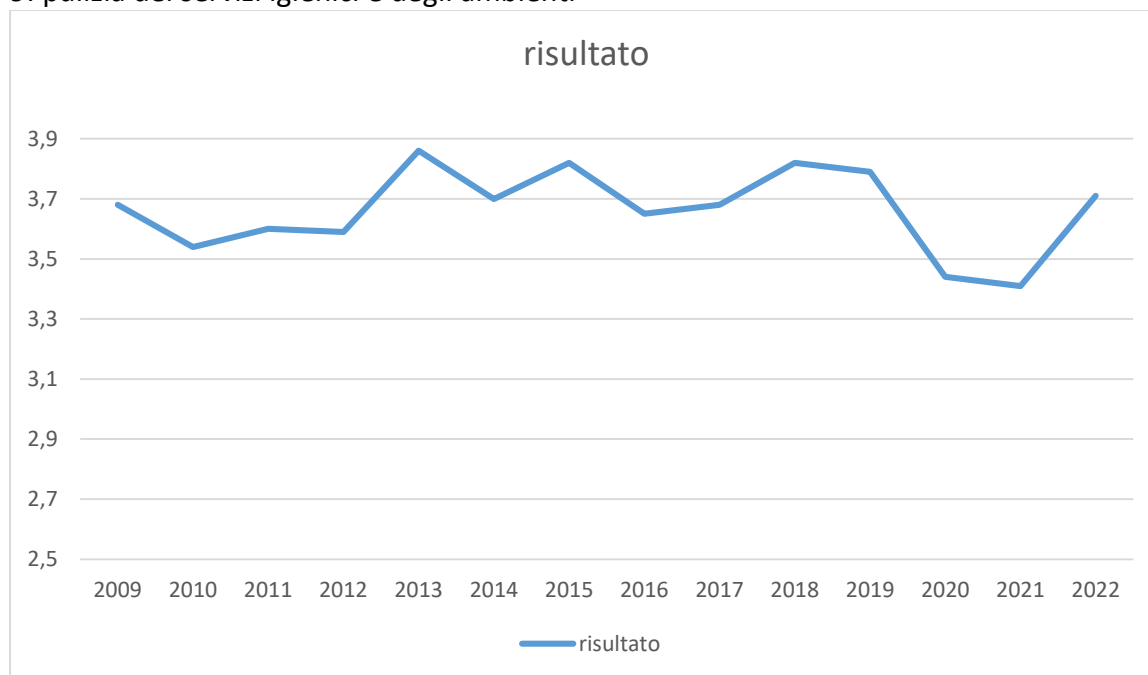


8: cura dedicata all'igiene personale

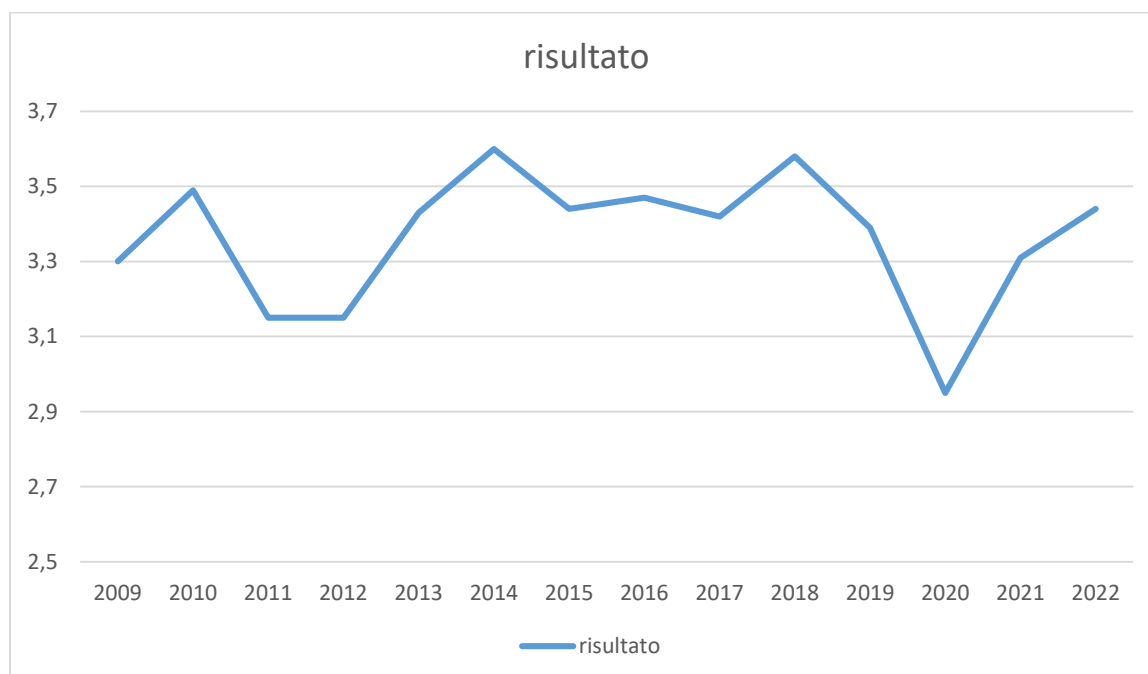


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

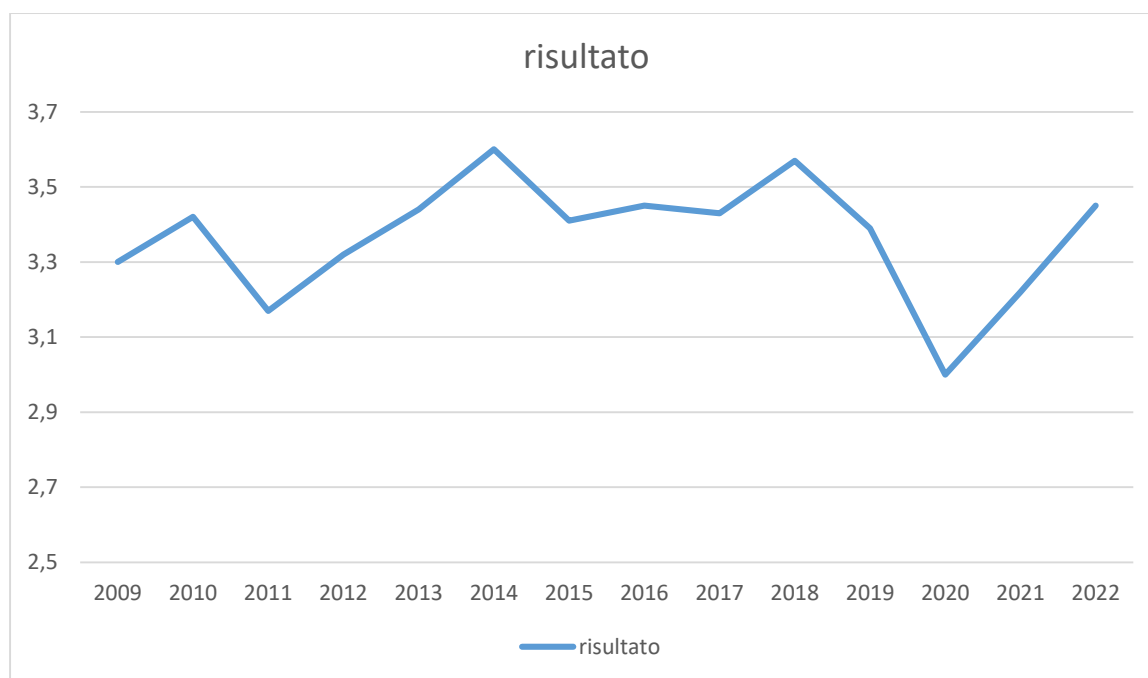


10: servizio di ristorazione

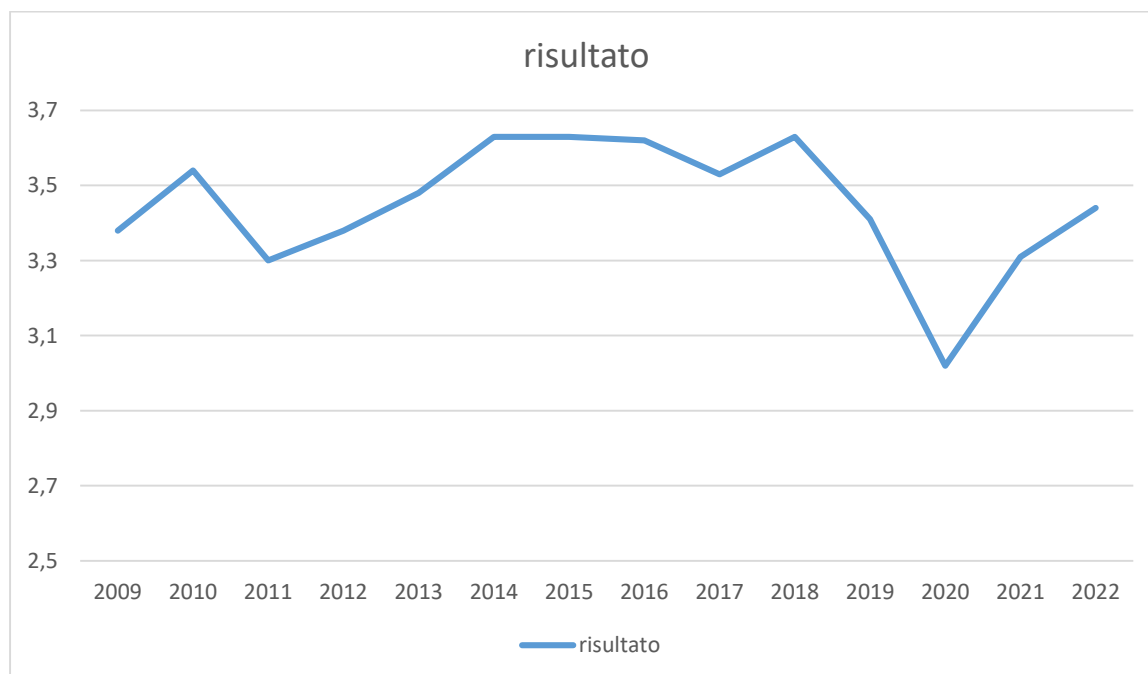


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

11: qualità dei pasti

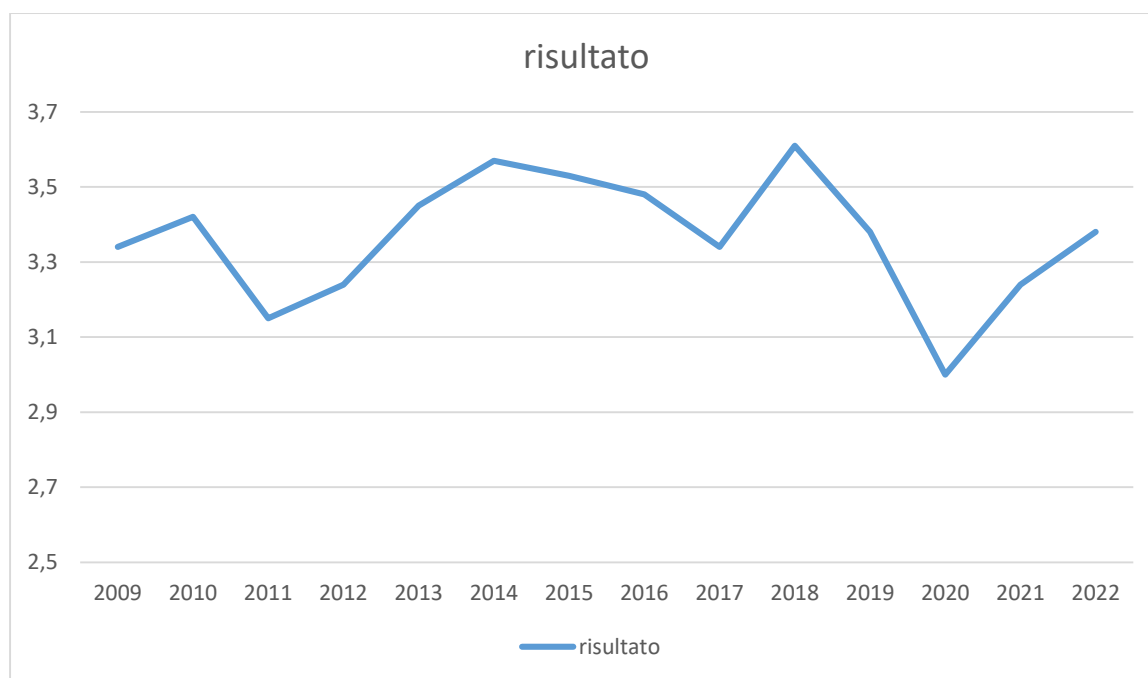


12: quantità dei pasti

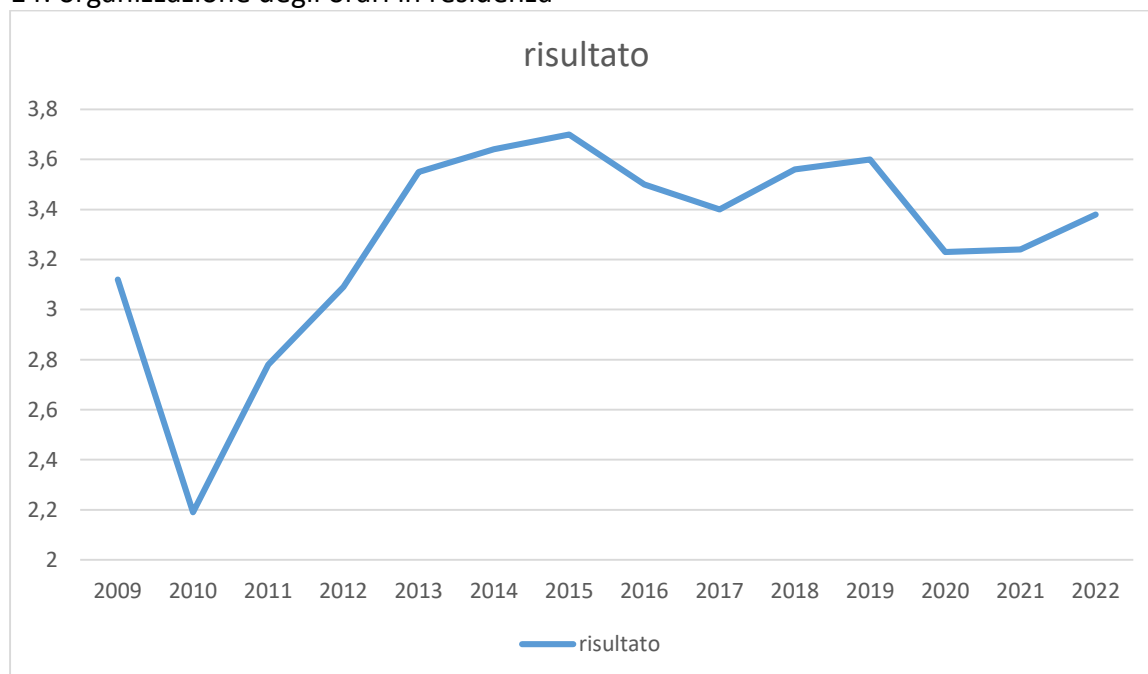


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

13: varietà nel menu

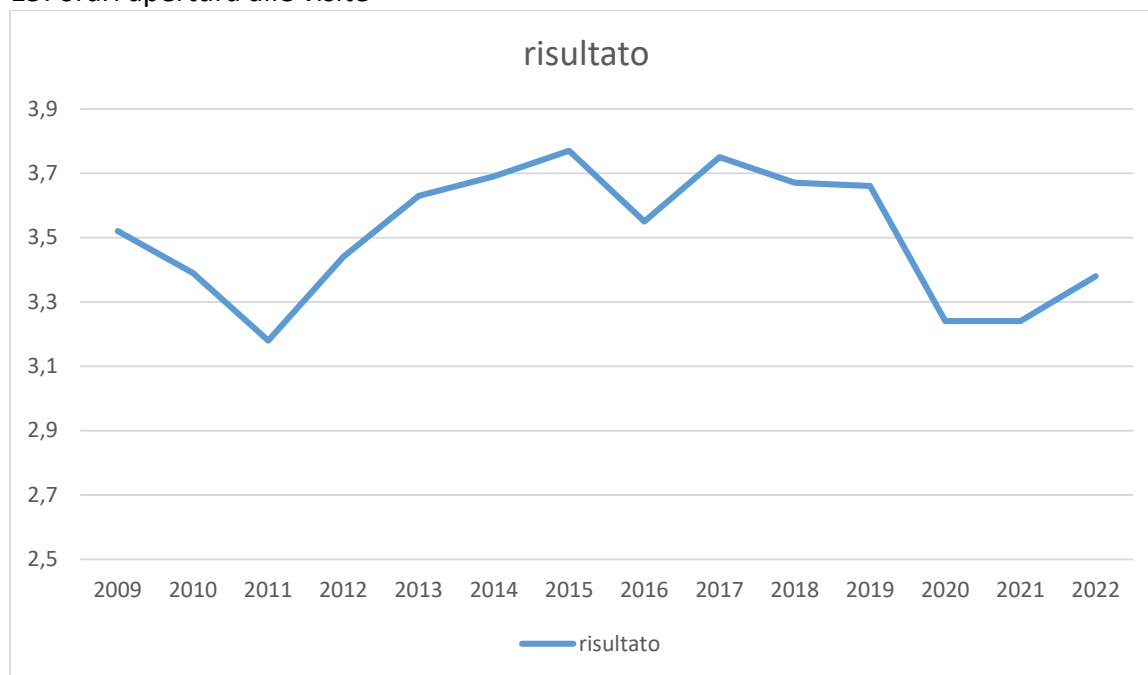


14: organizzazione degli orari in residenza

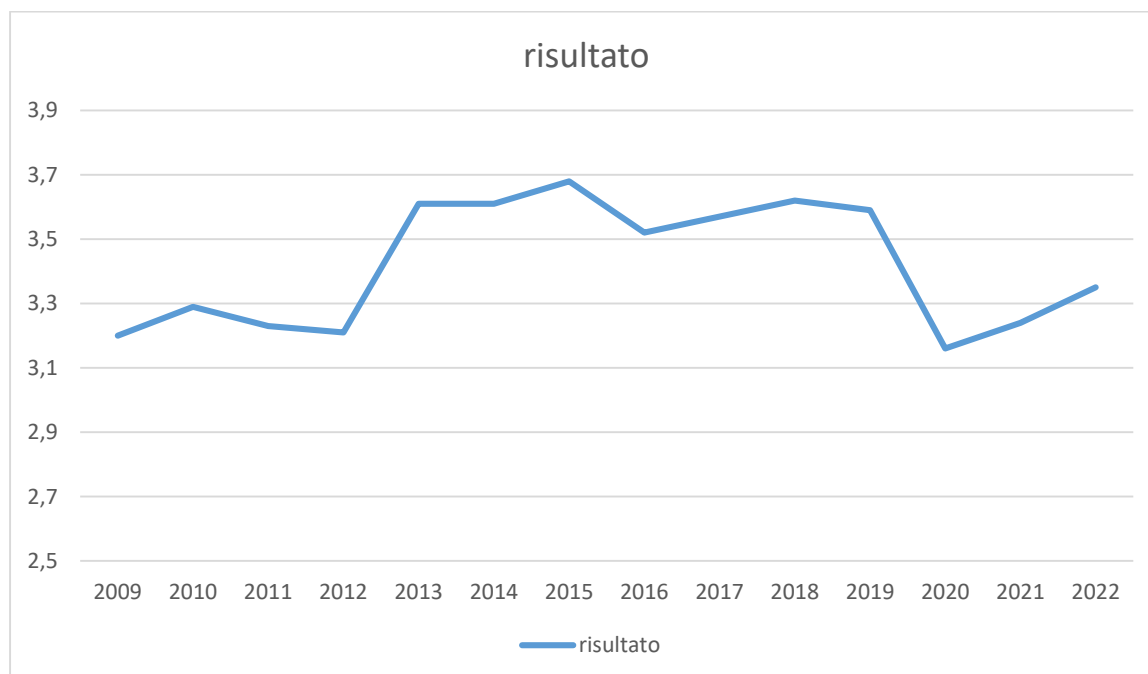


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

15: orari apertura alle visite

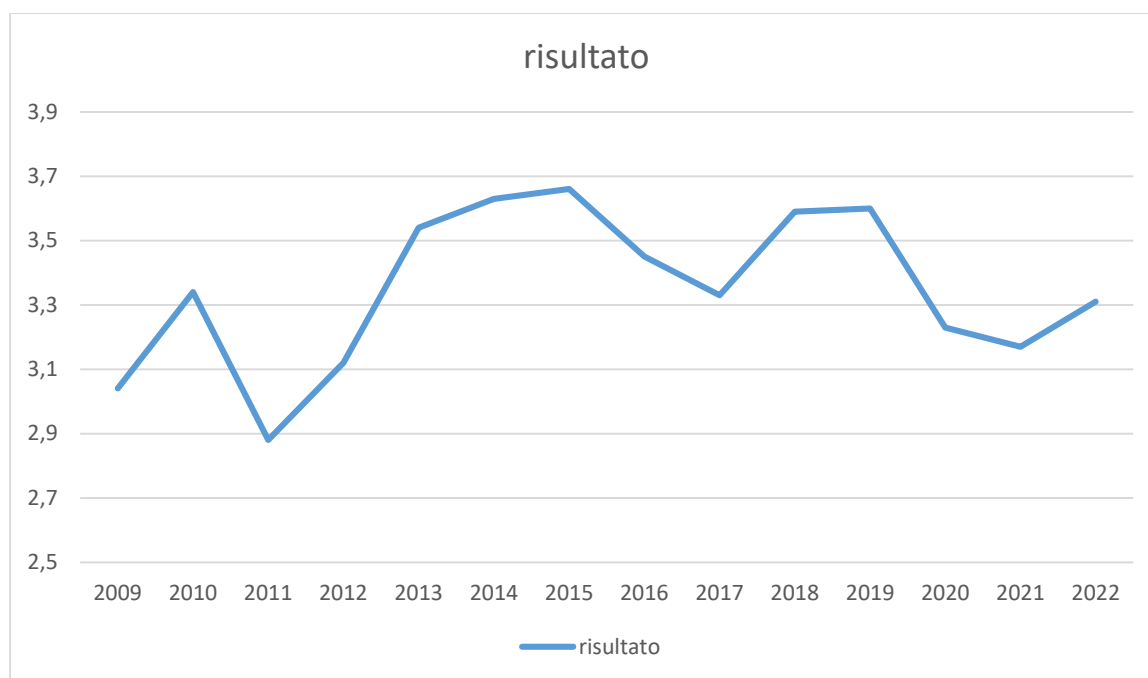


16: orari pranzo/cena

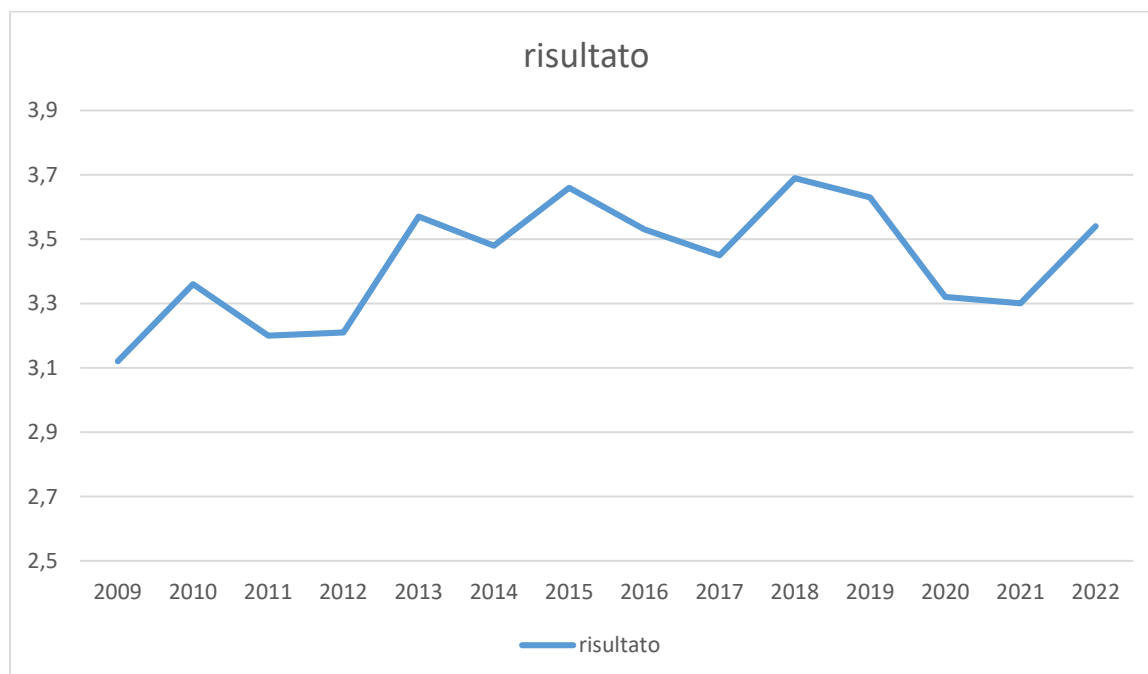


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

17: orari sonno/veglia

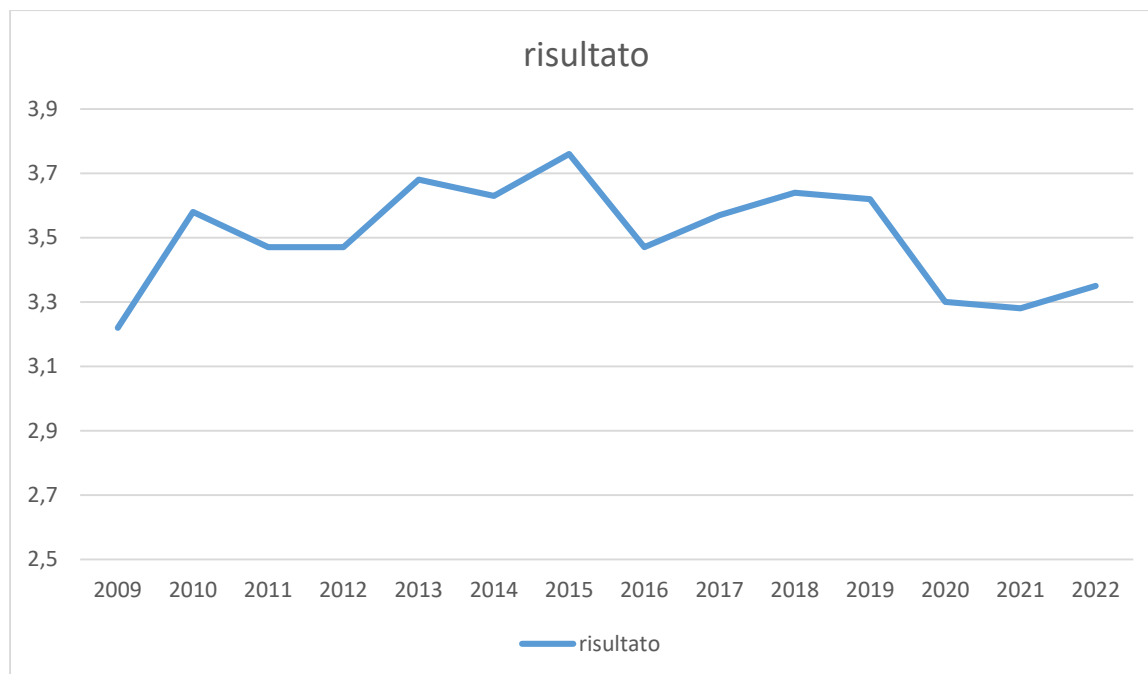


18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale

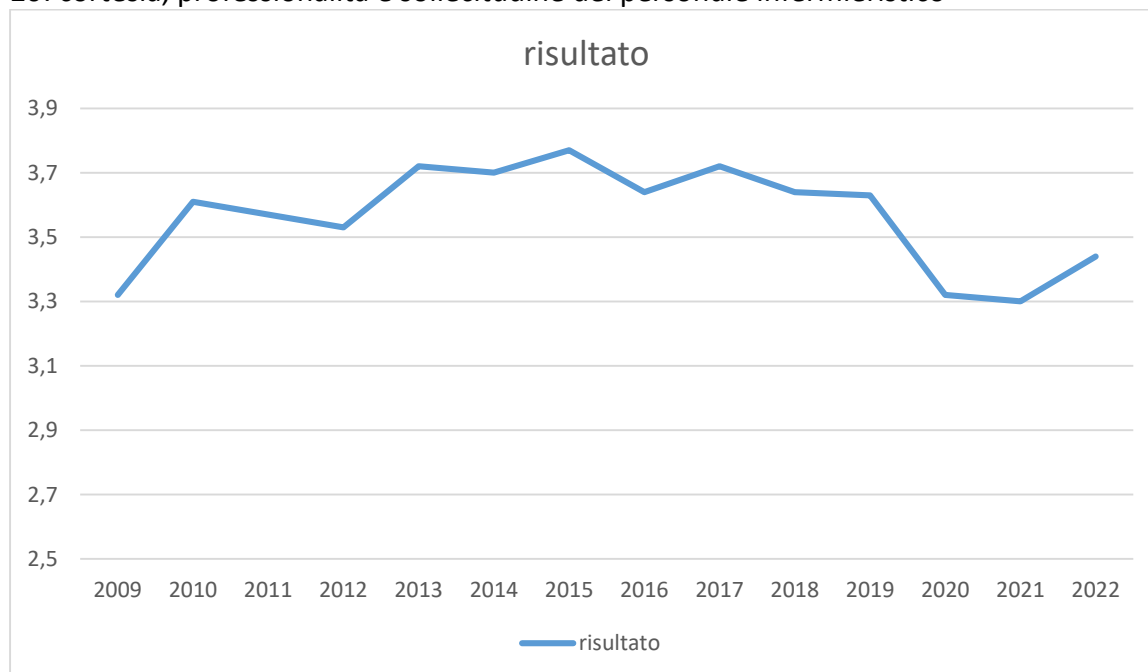


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario

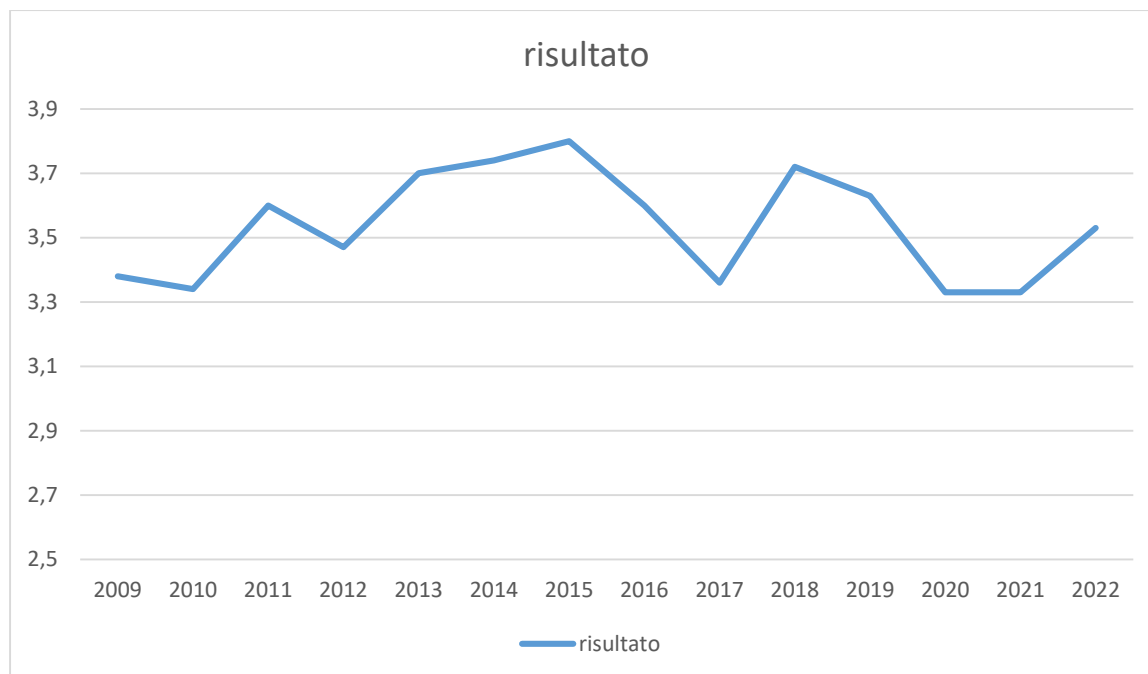


20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico

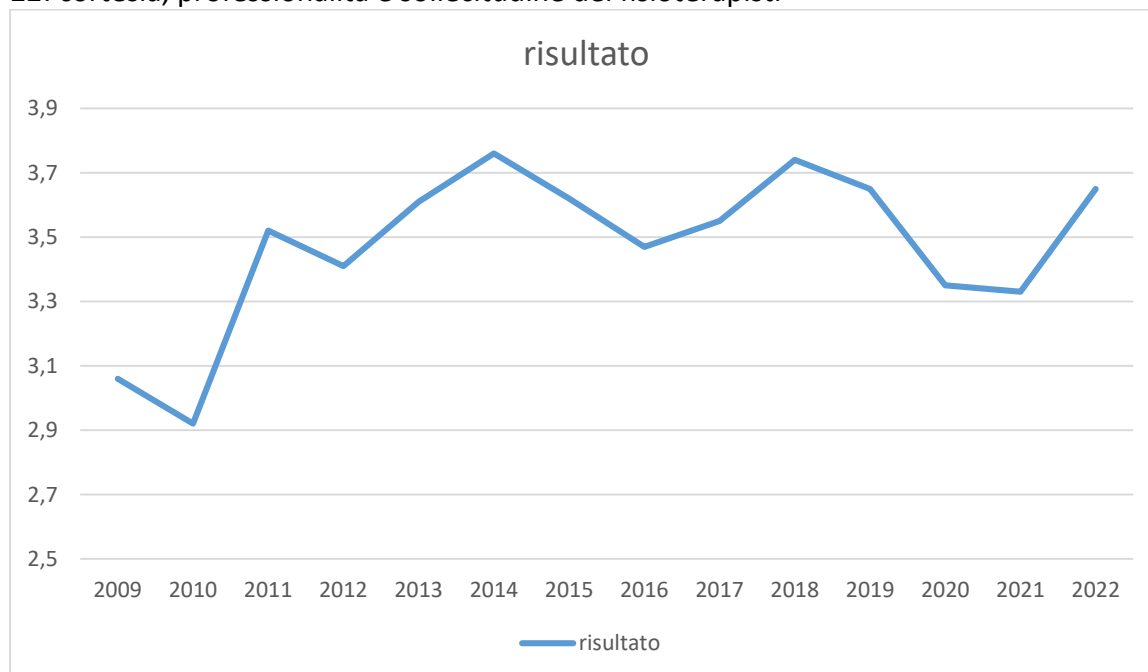


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

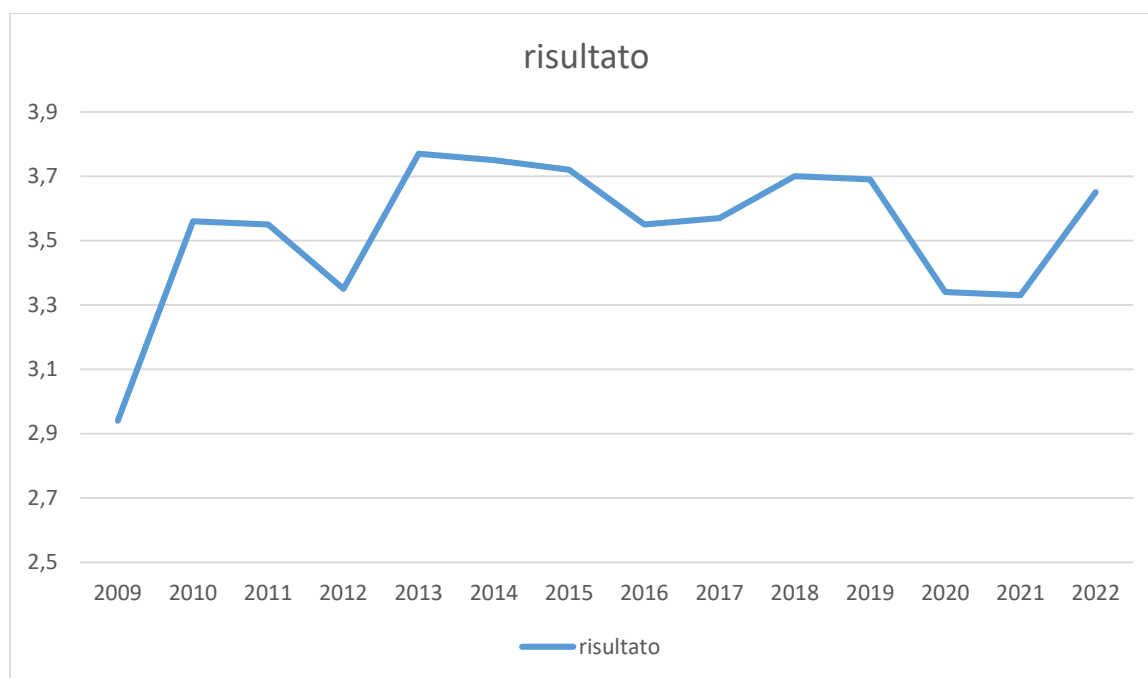


22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti

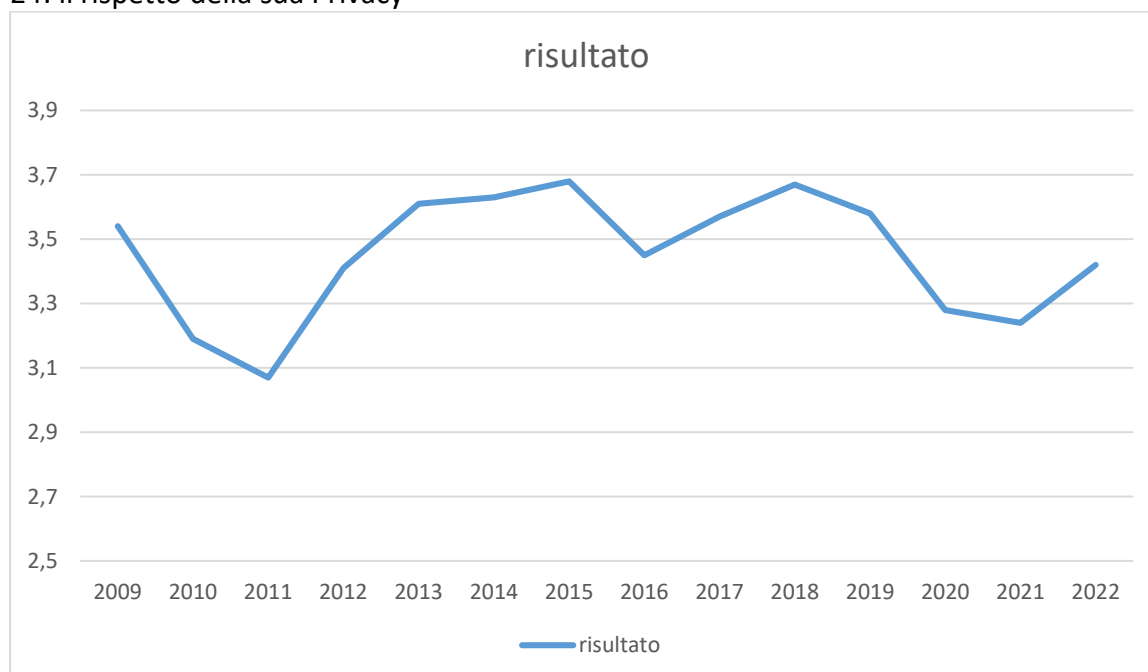


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori

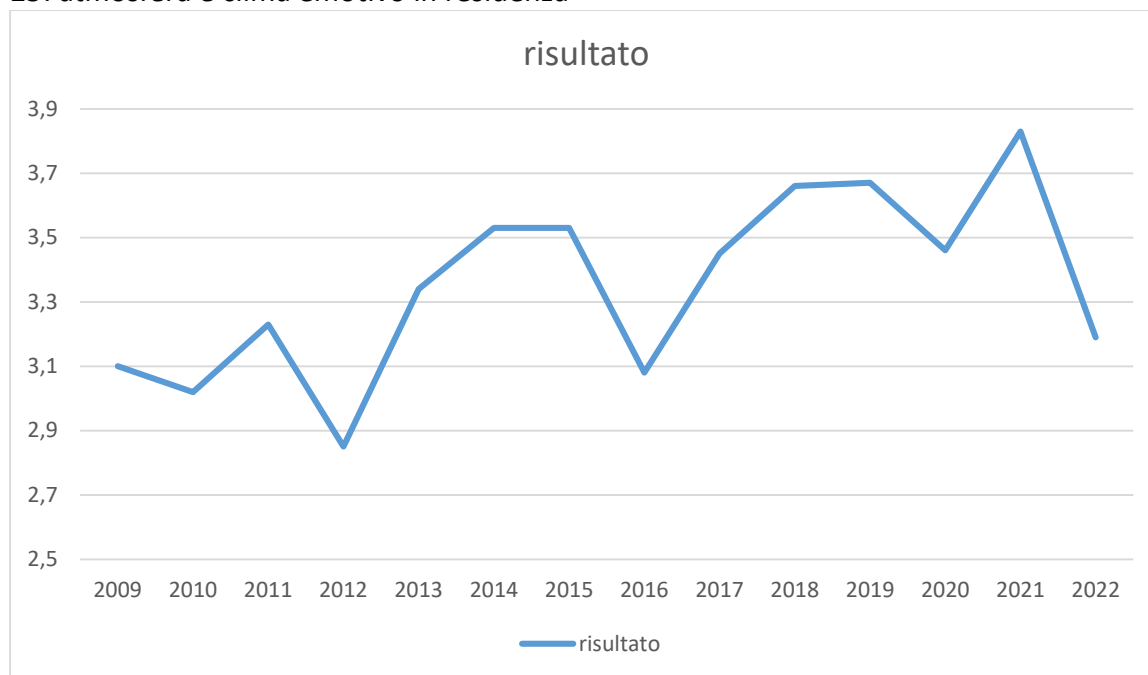


24: il rispetto della sua Privacy

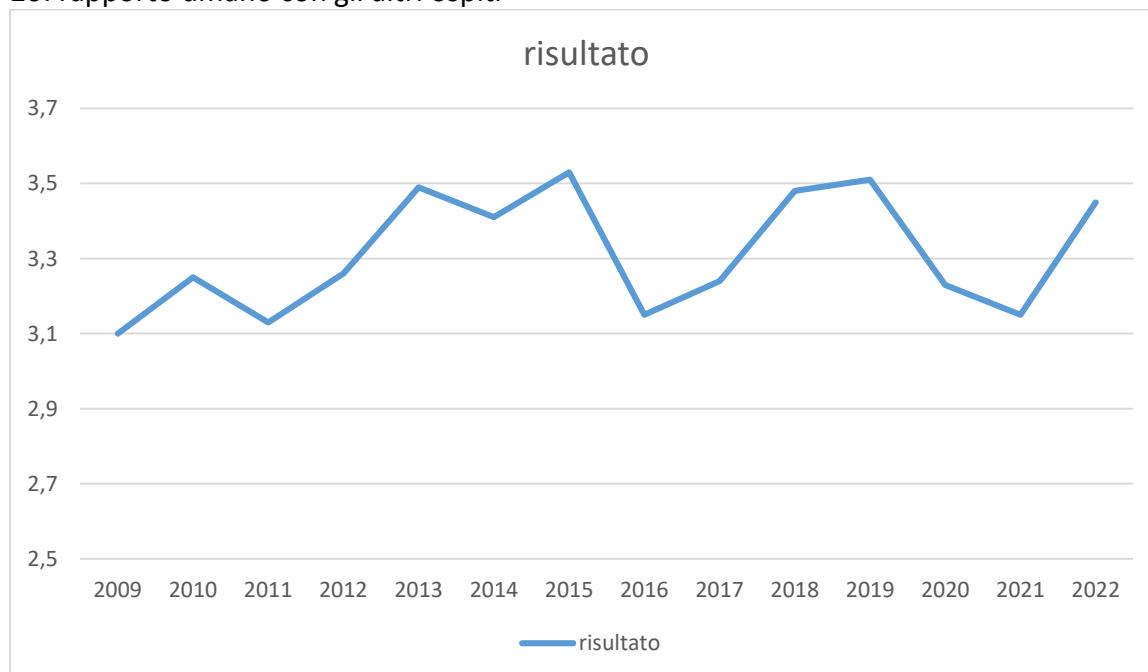


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

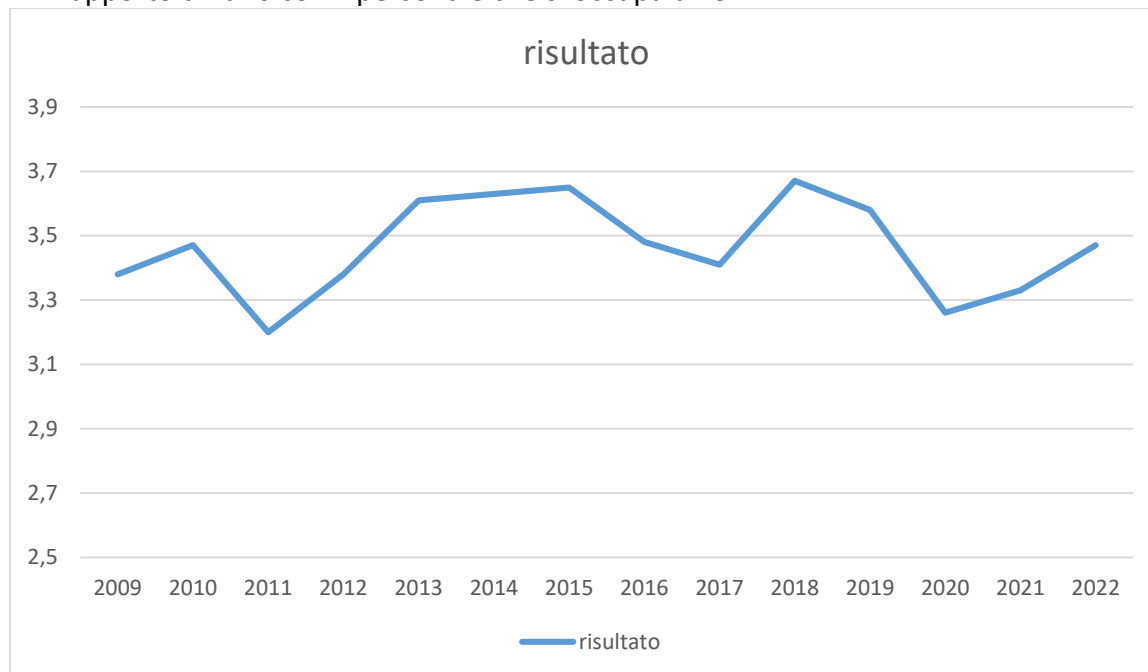


26: rapporto umano con gli altri ospiti

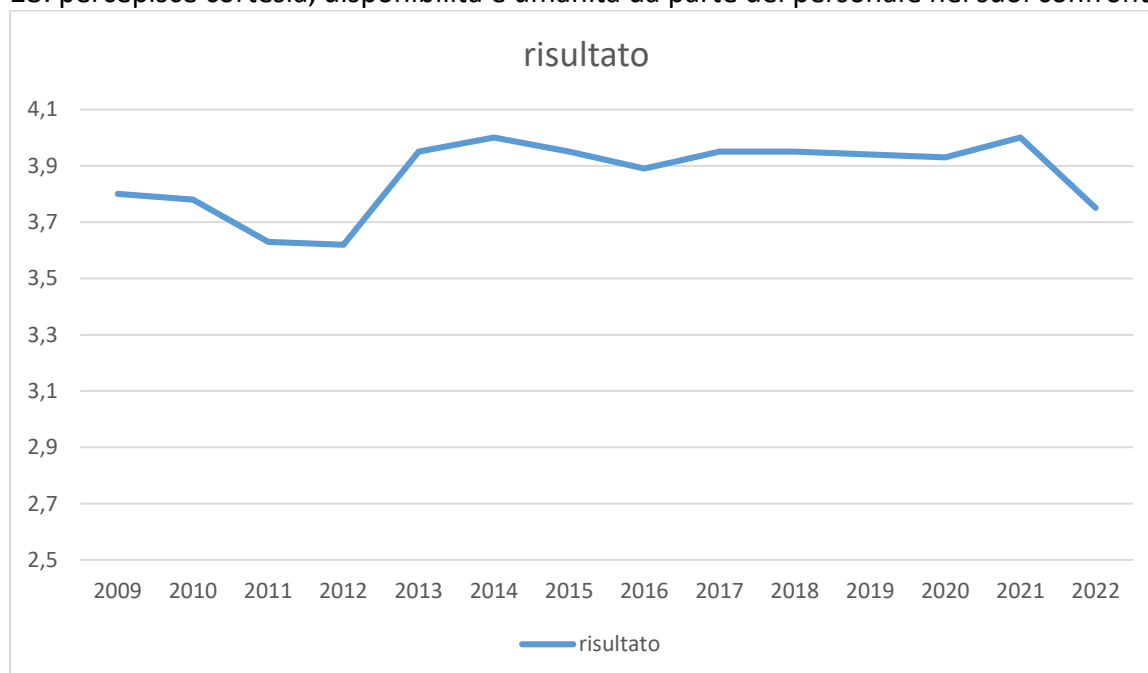


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

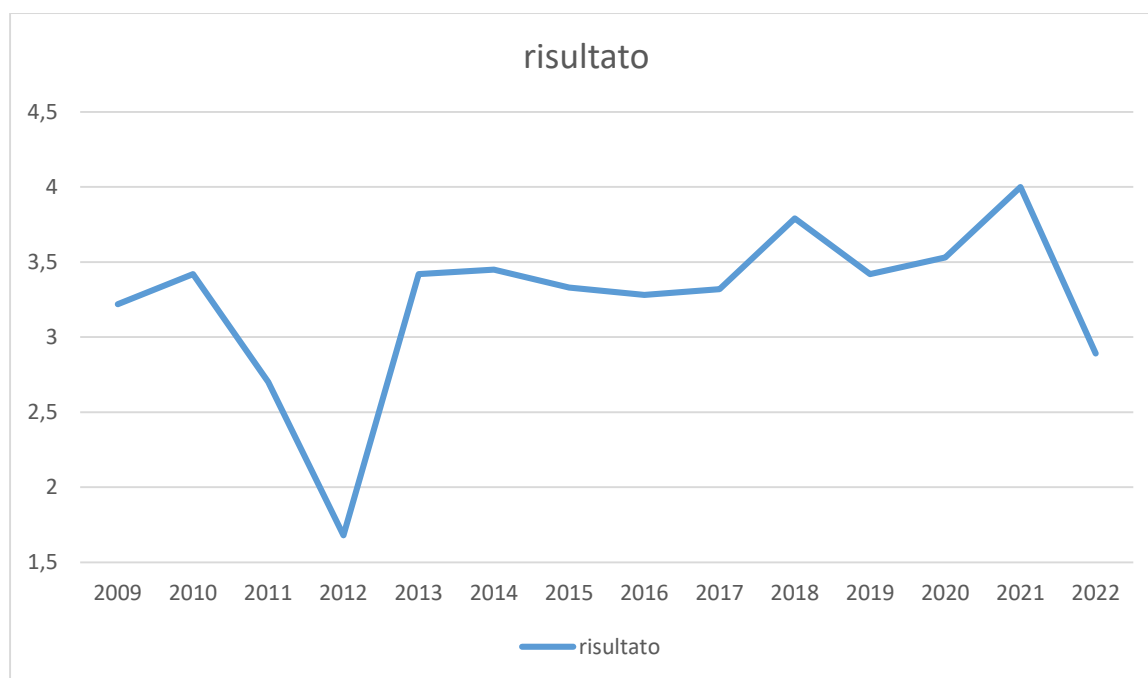


28: percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

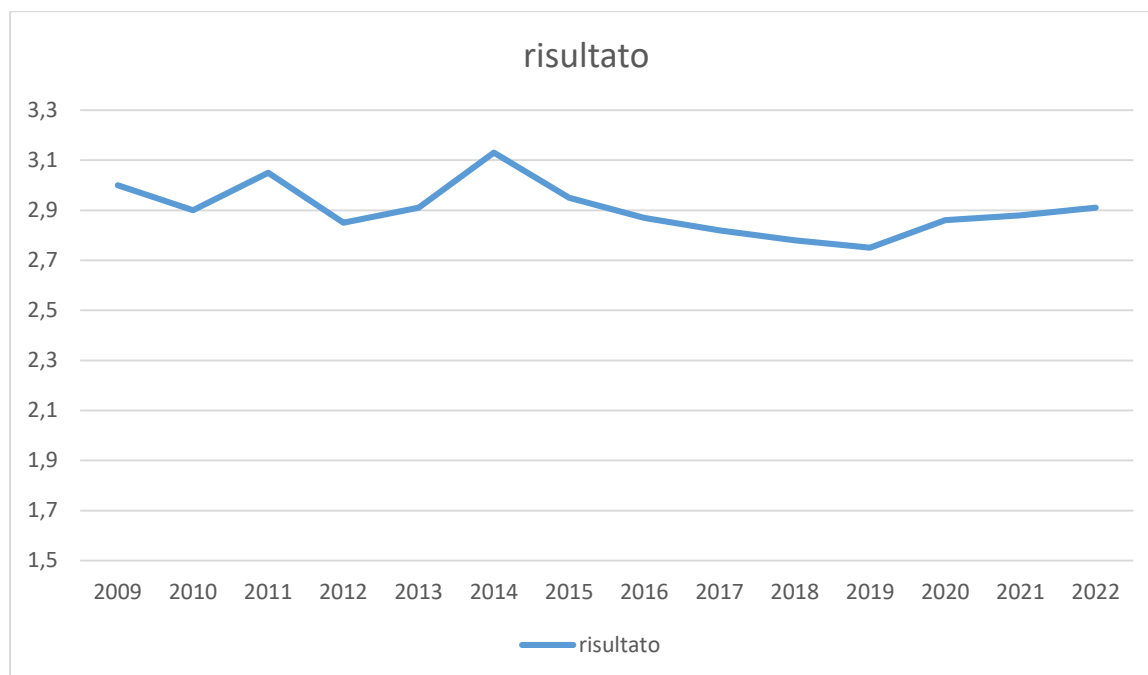
29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta



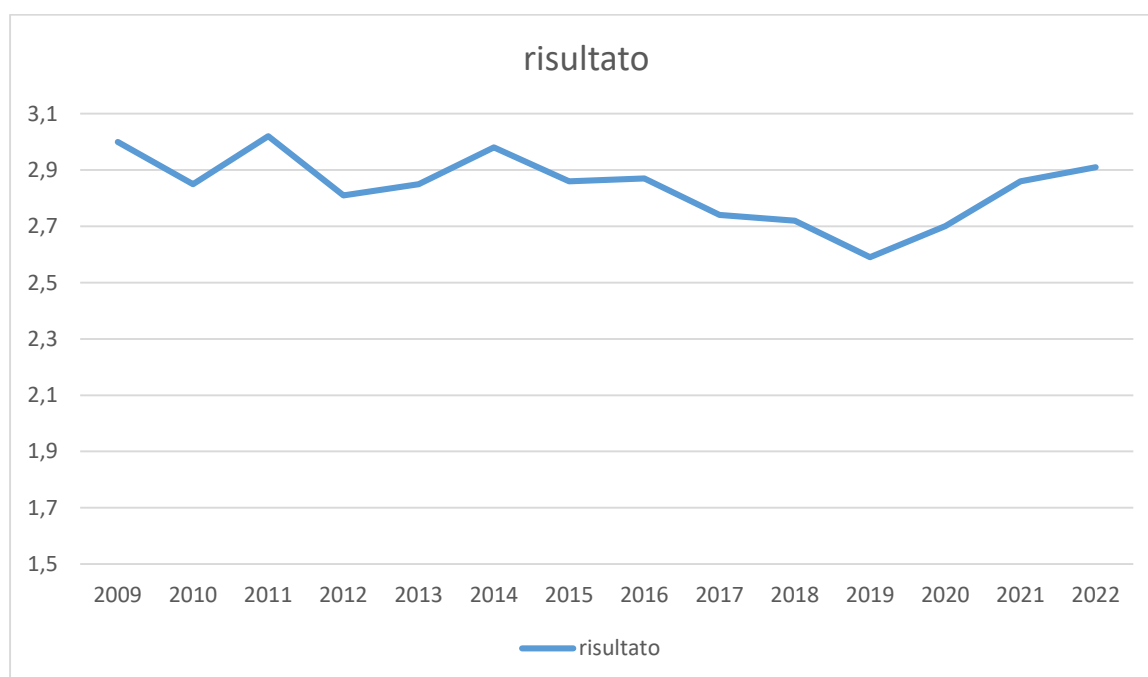
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

TABELLE LAVORATORI

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

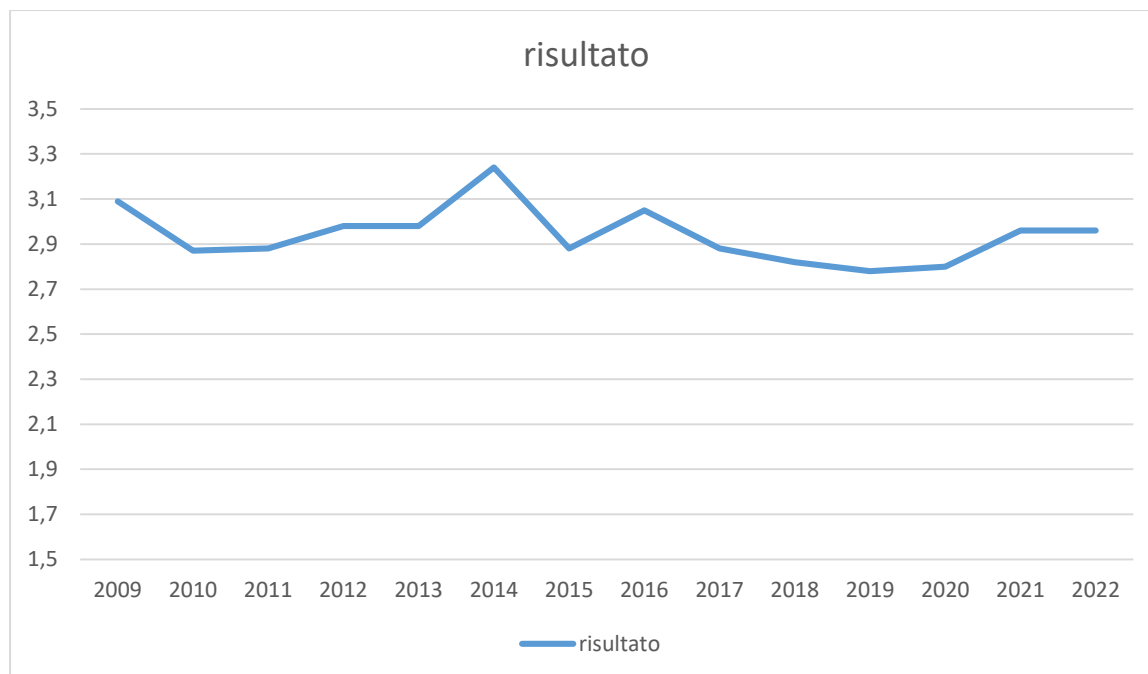


2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

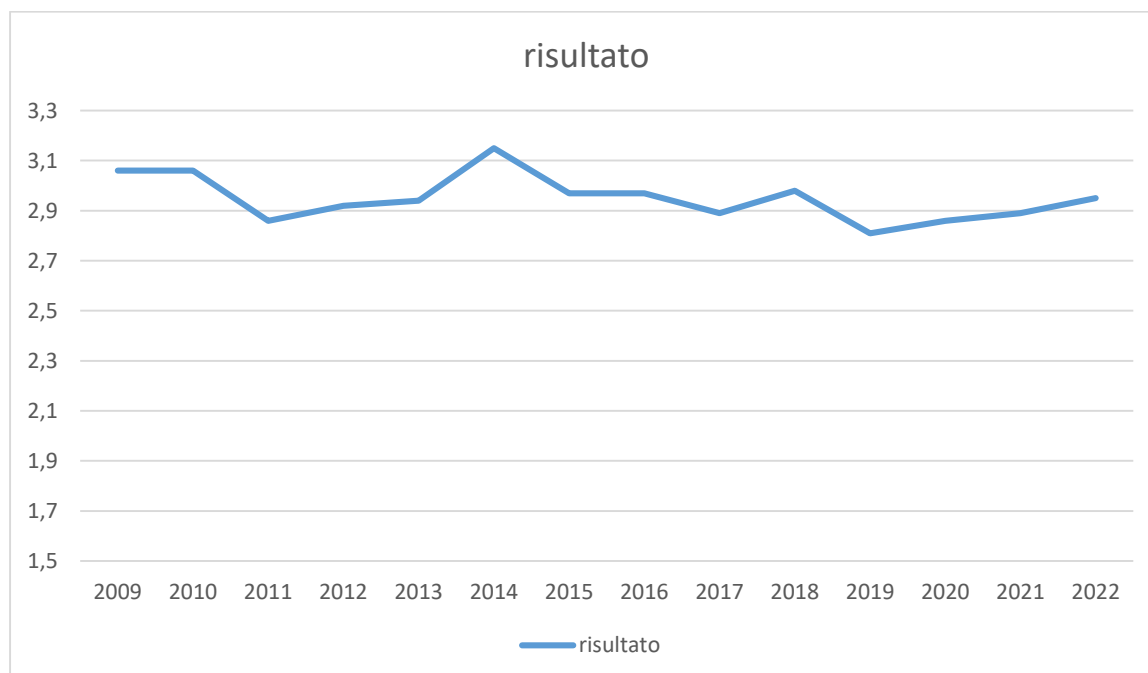


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

3: informazioni relative ai piani assistenziali

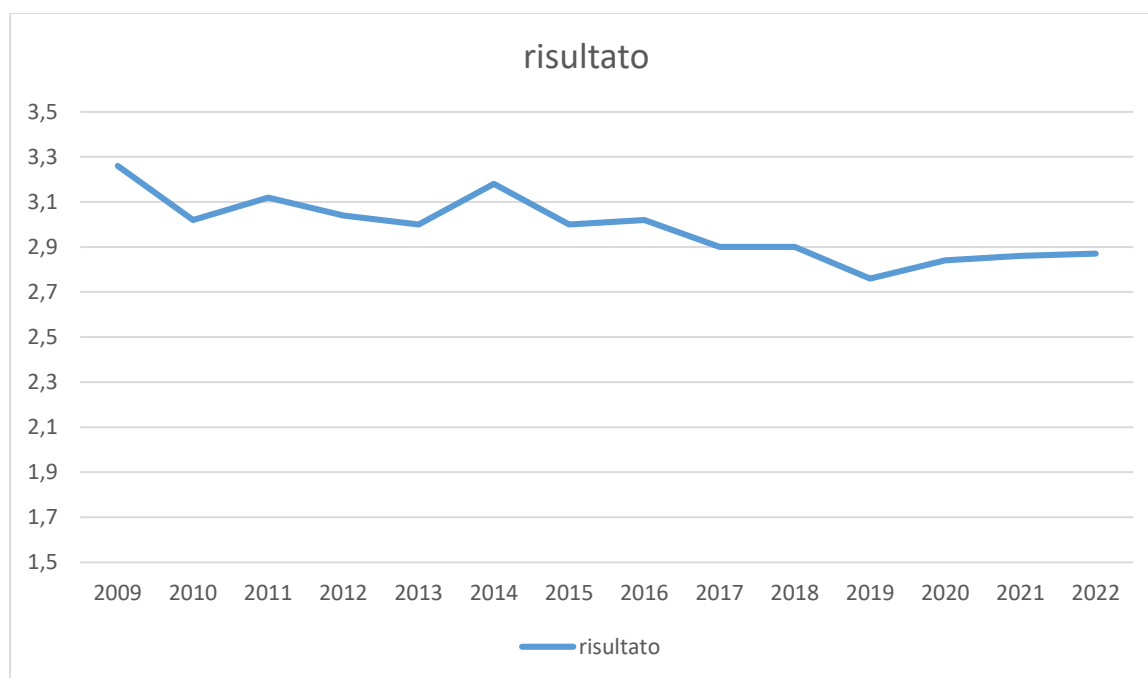


4: è soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

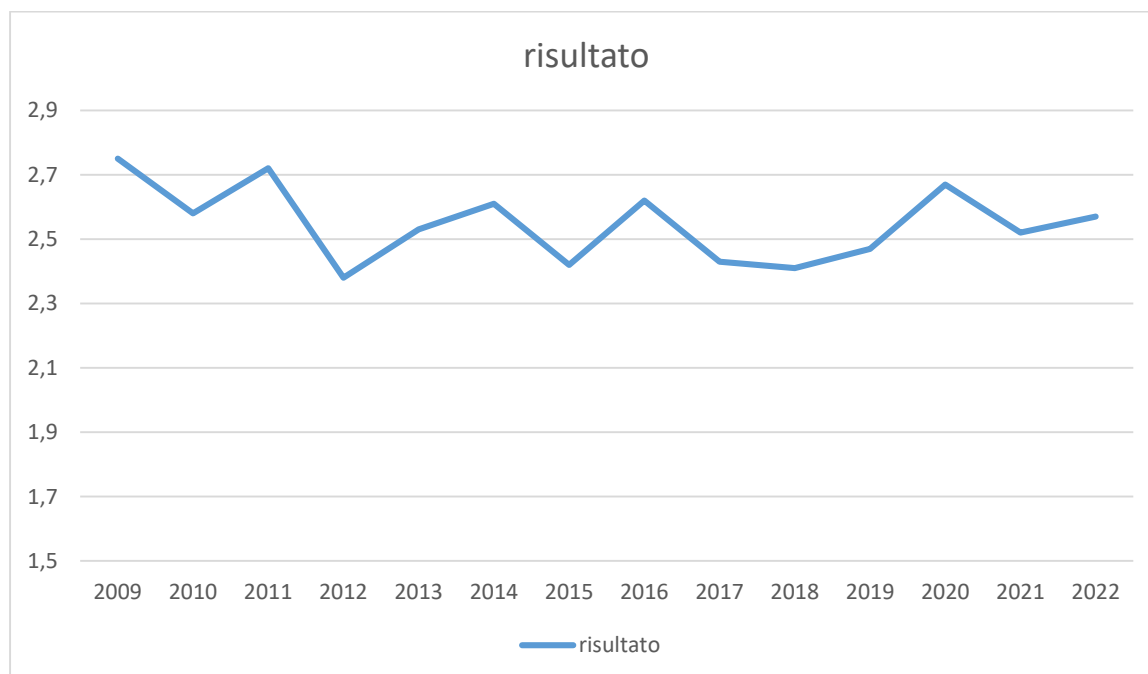


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

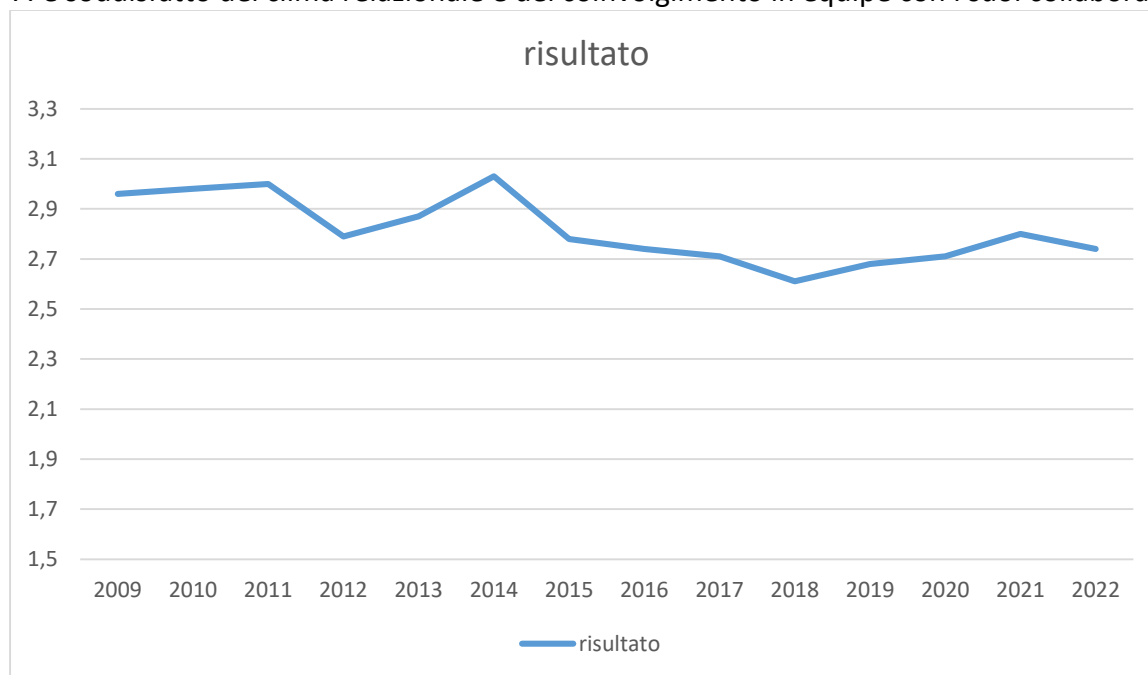


6: in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?

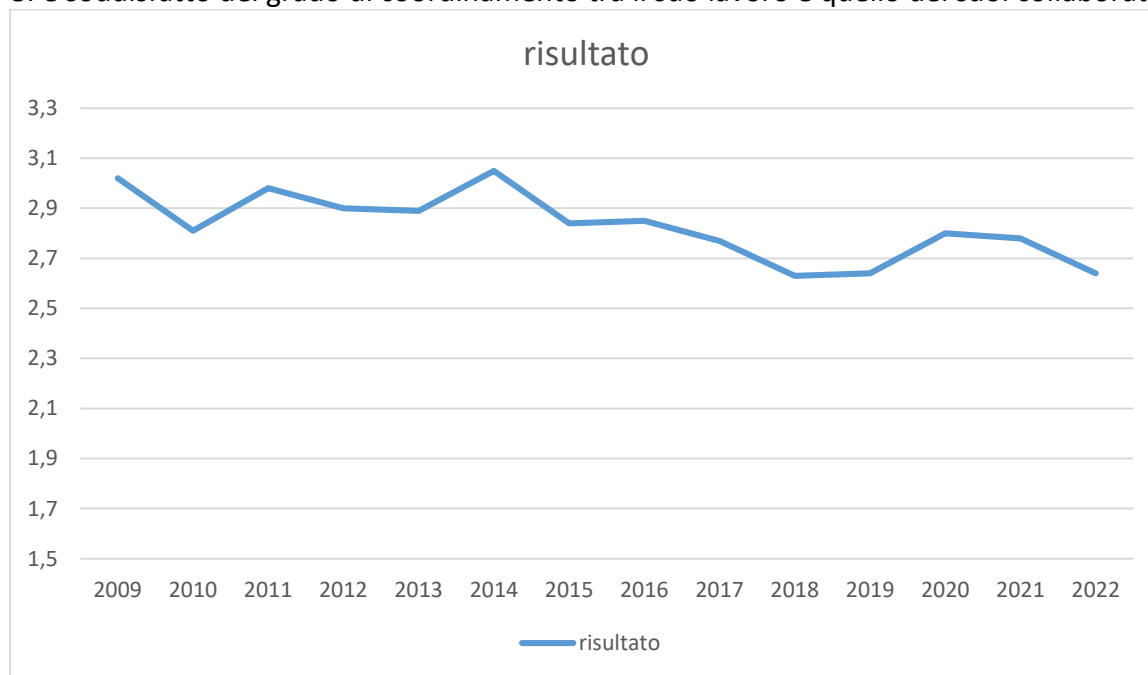


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

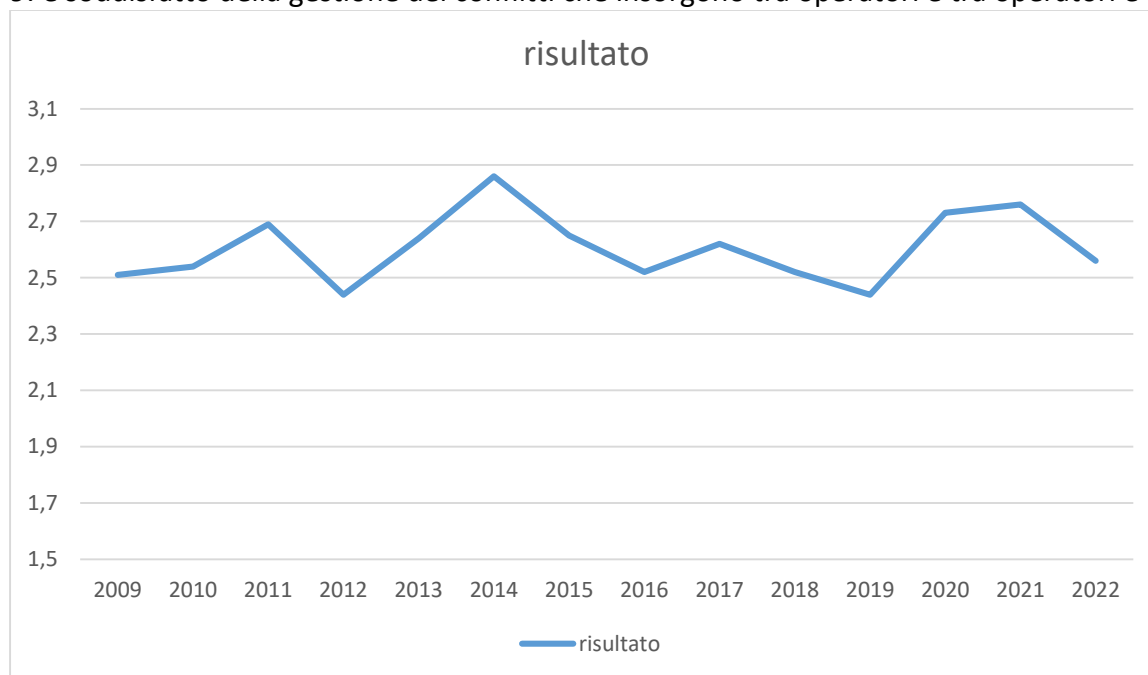


8: è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori?

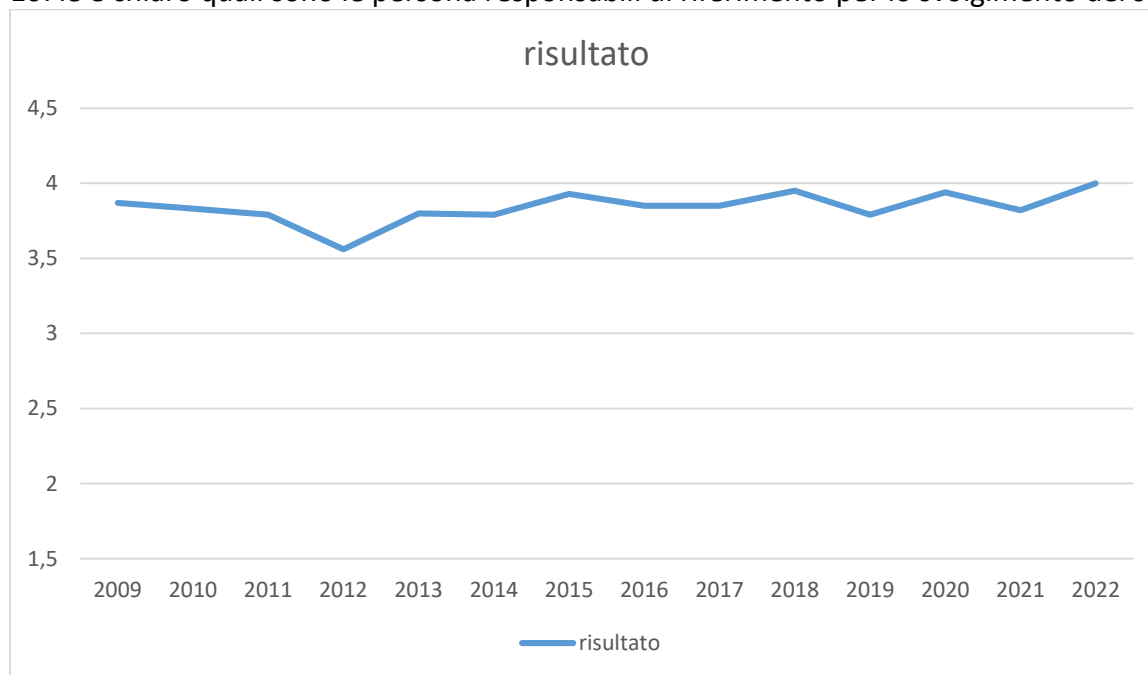


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

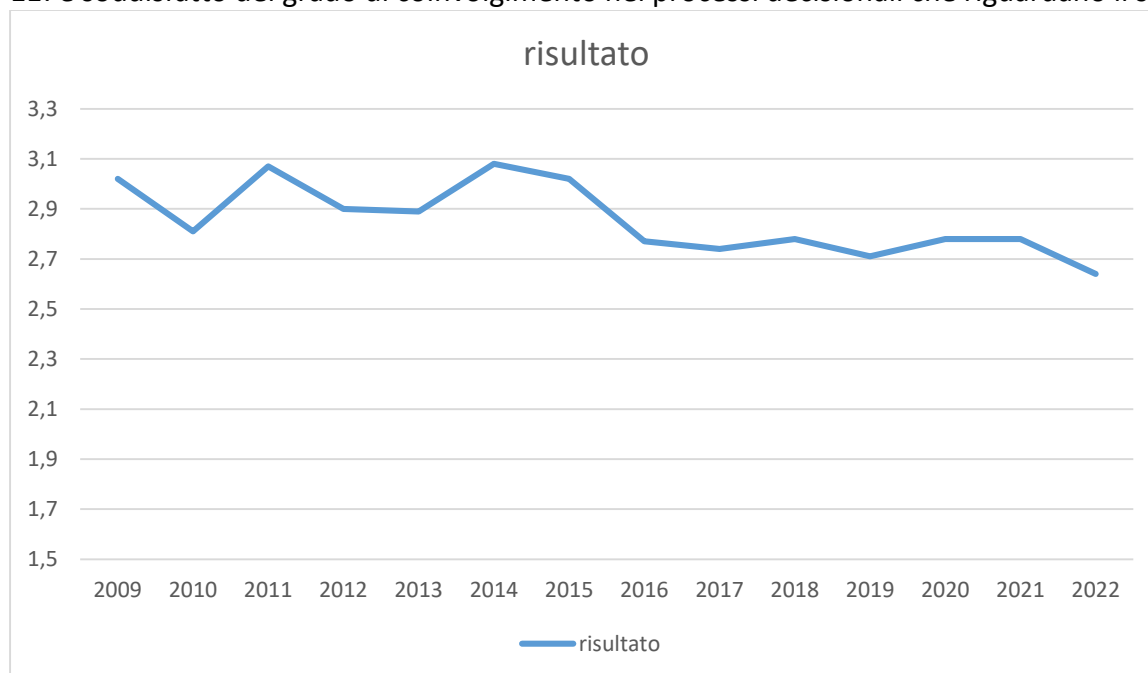


10: le è chiaro quali sono le persona responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

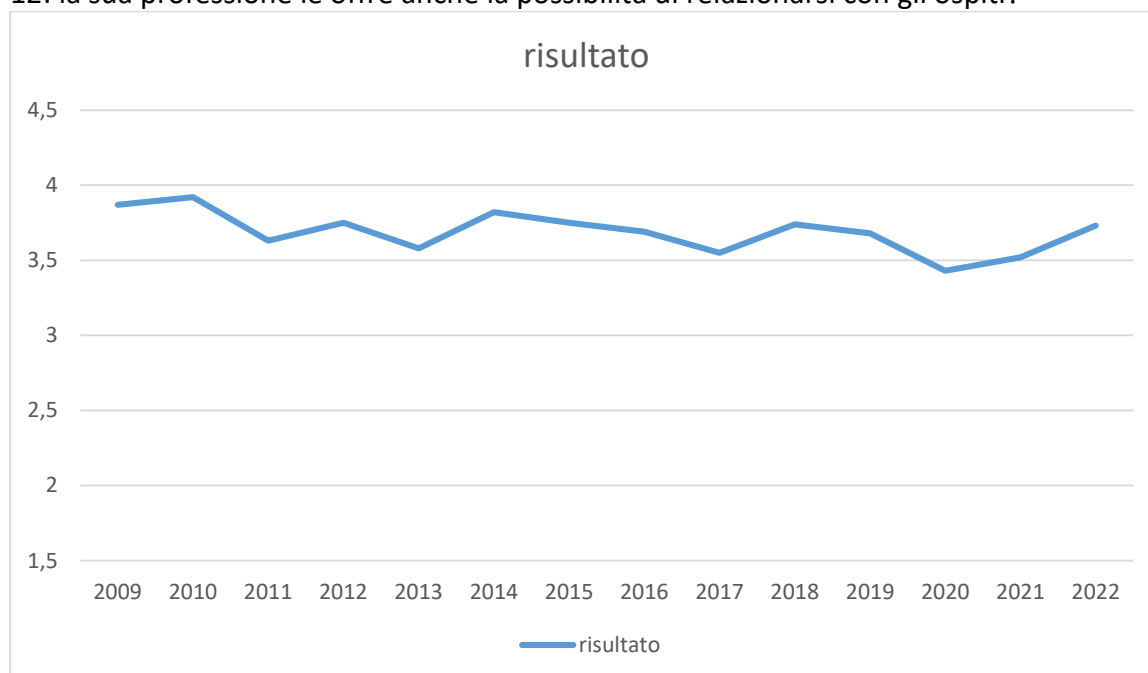


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

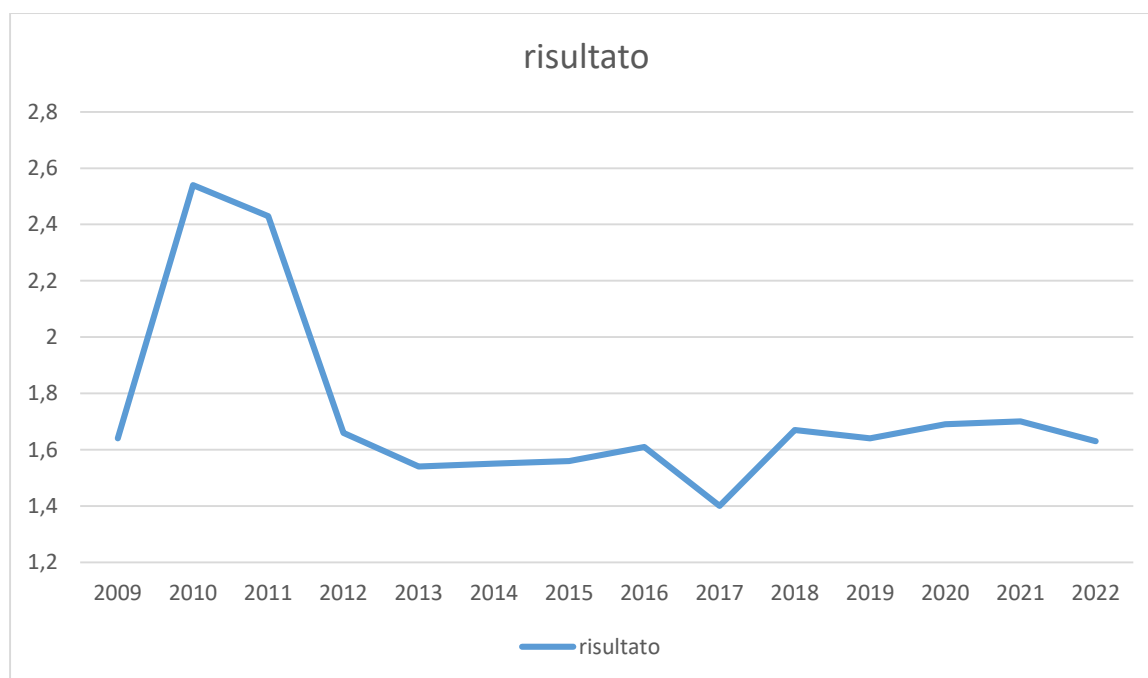


12: la sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

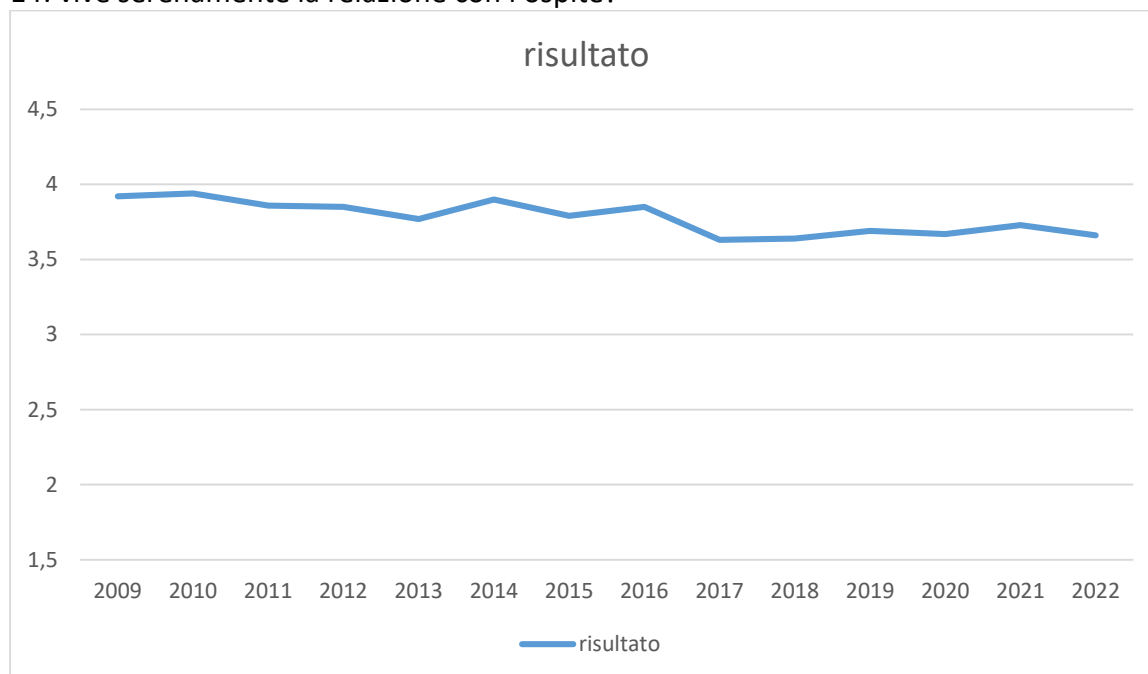


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

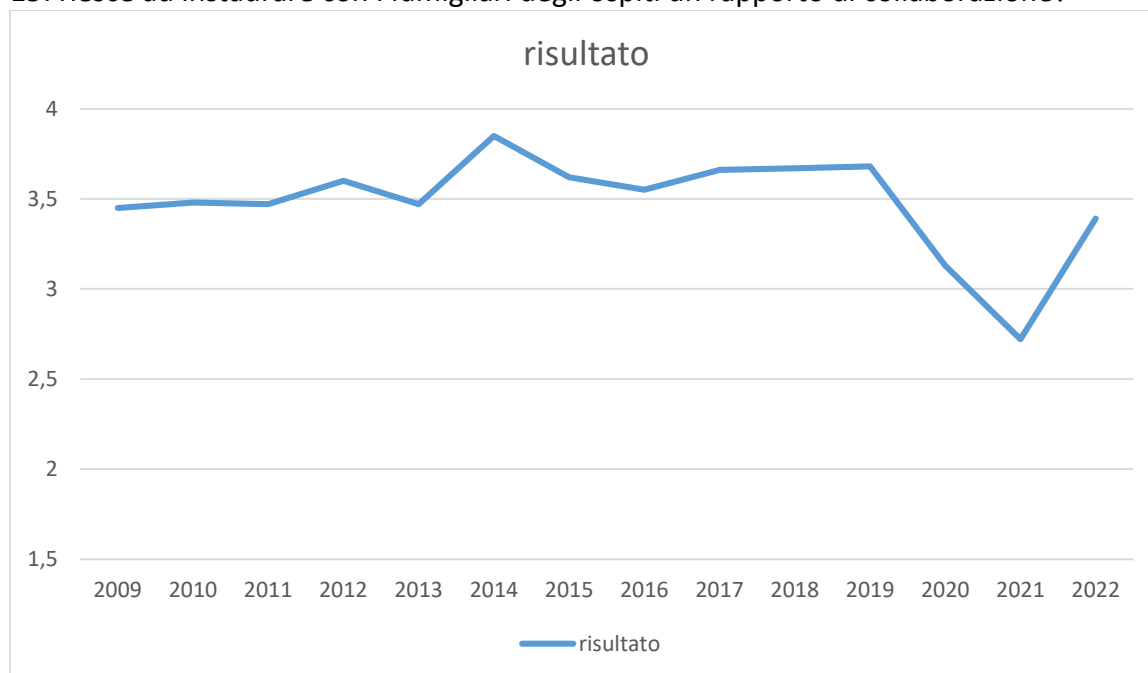


14: vive serenamente la relazione con l'ospite?

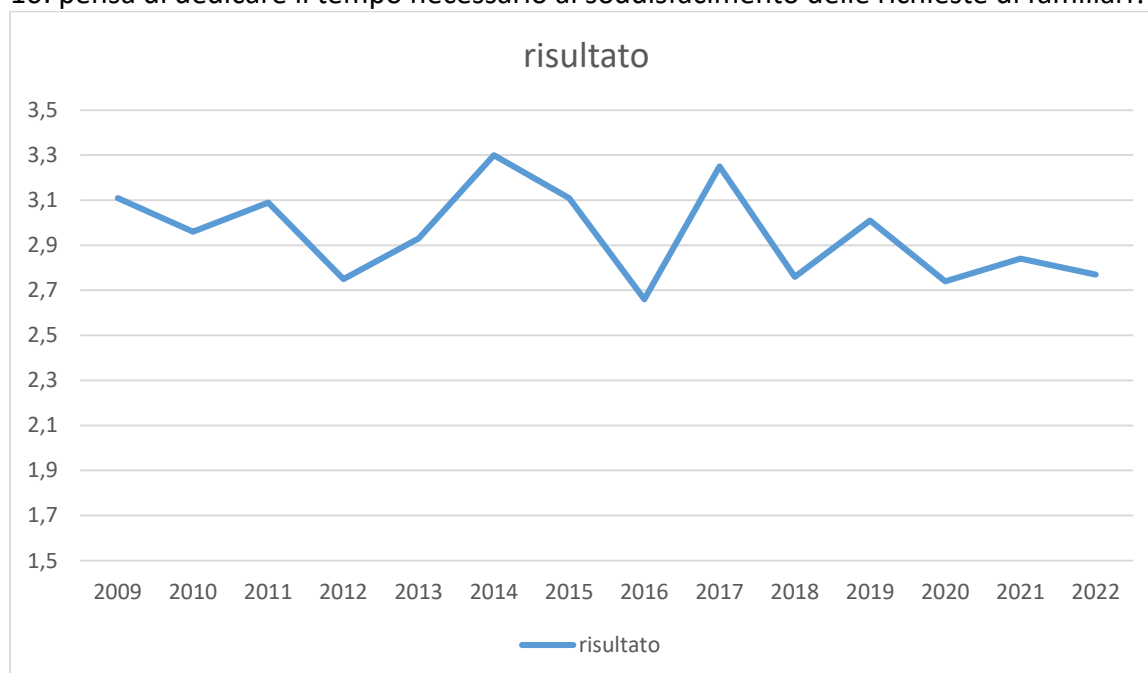


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

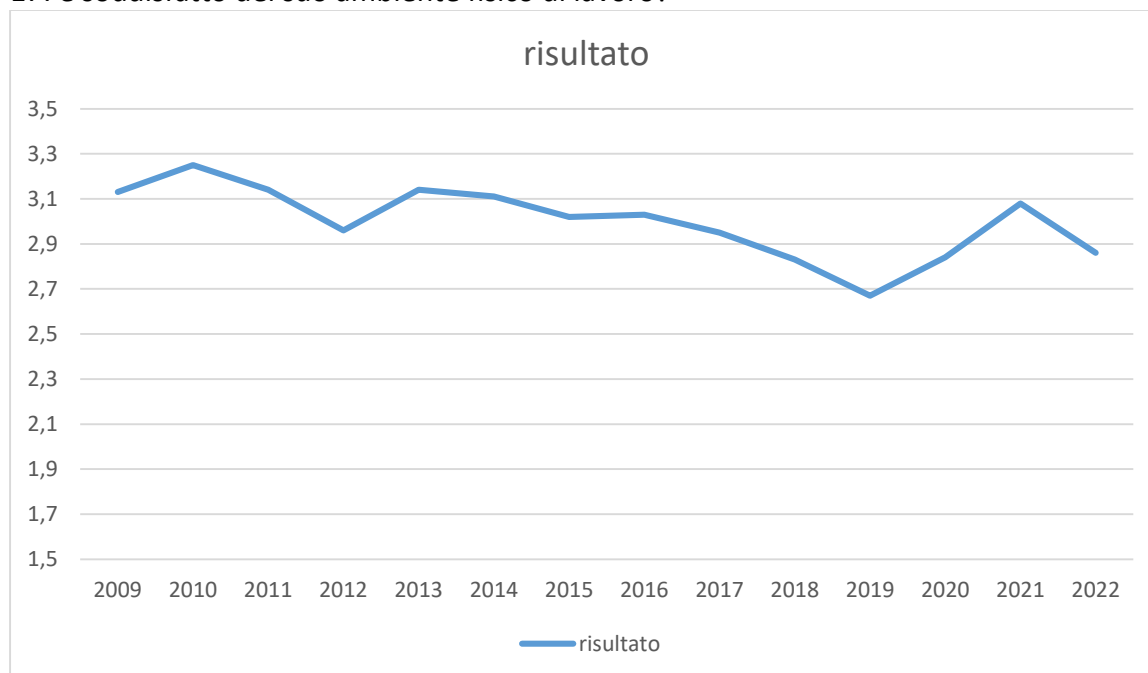


16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?

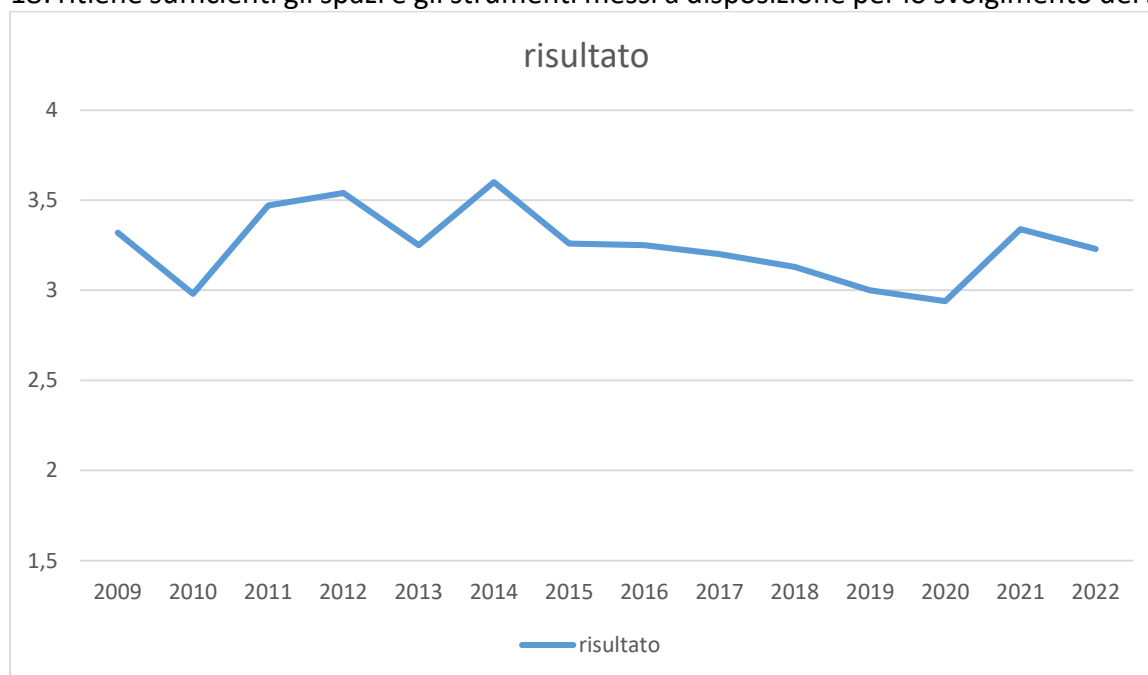


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

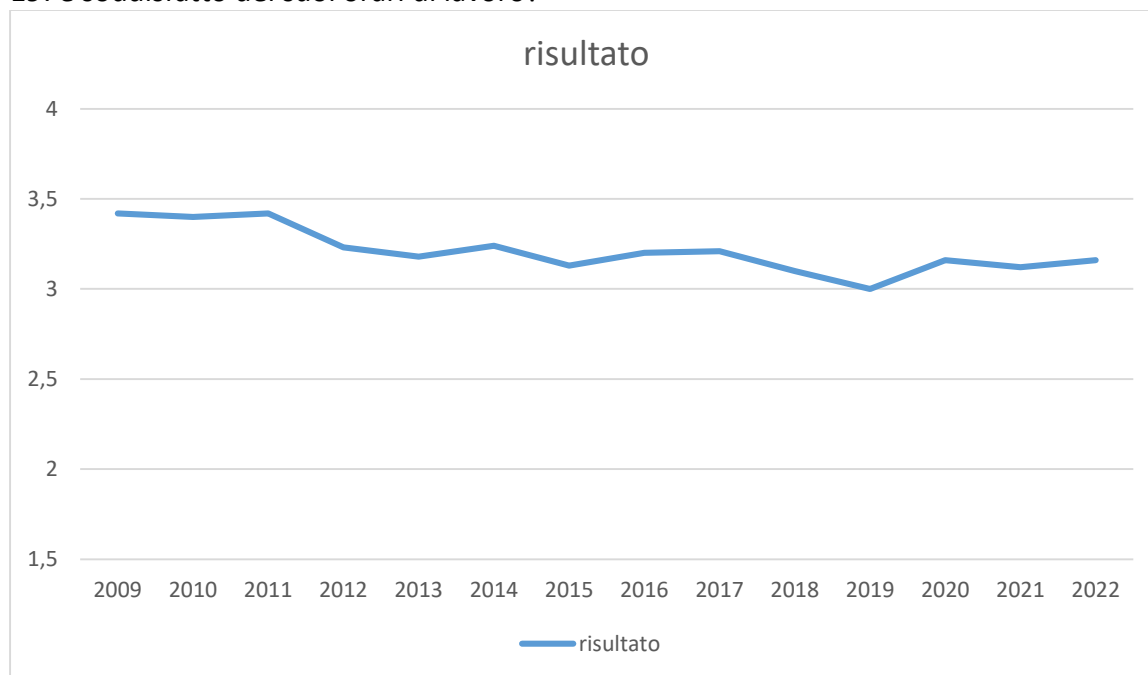


18: ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

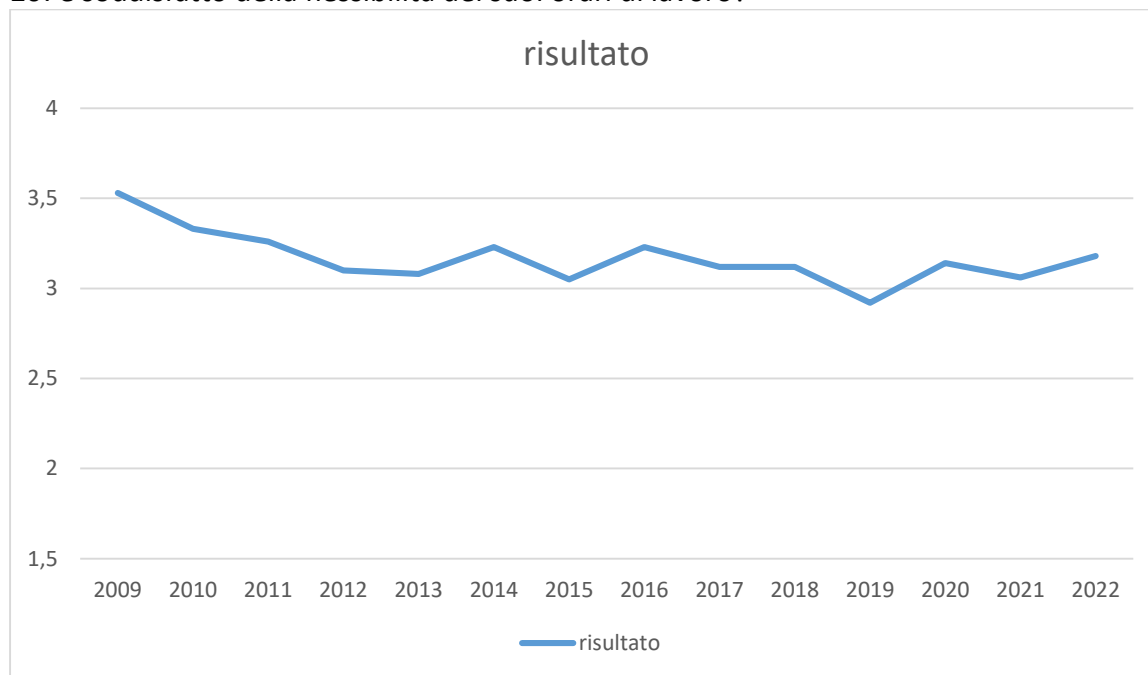


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

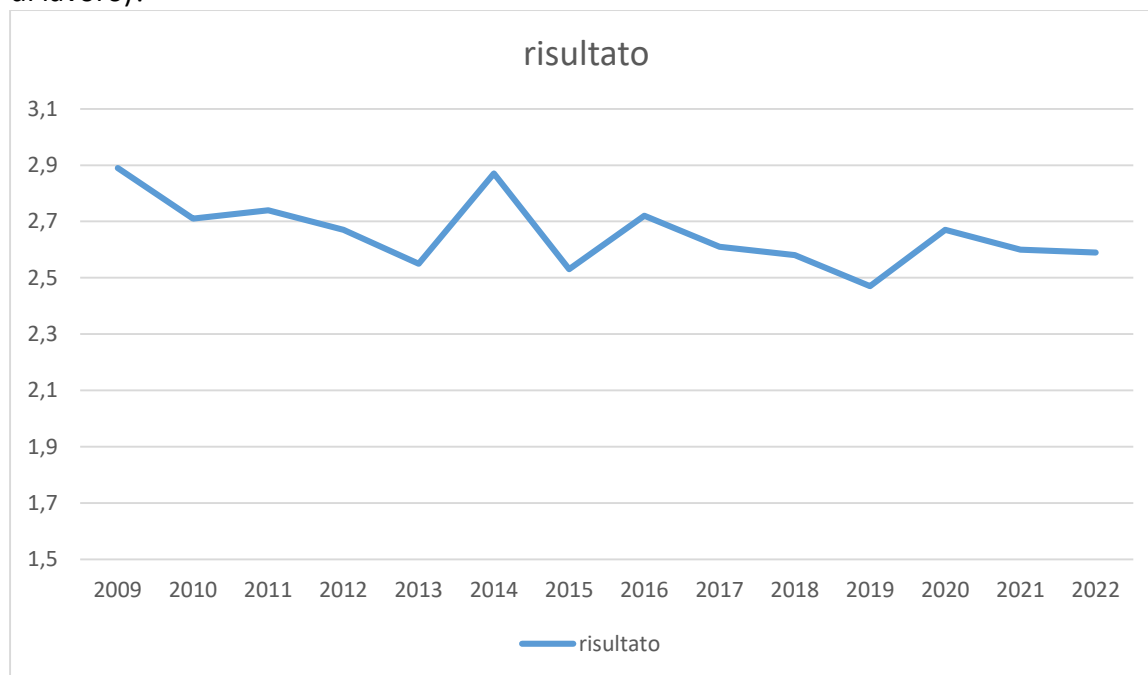


20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

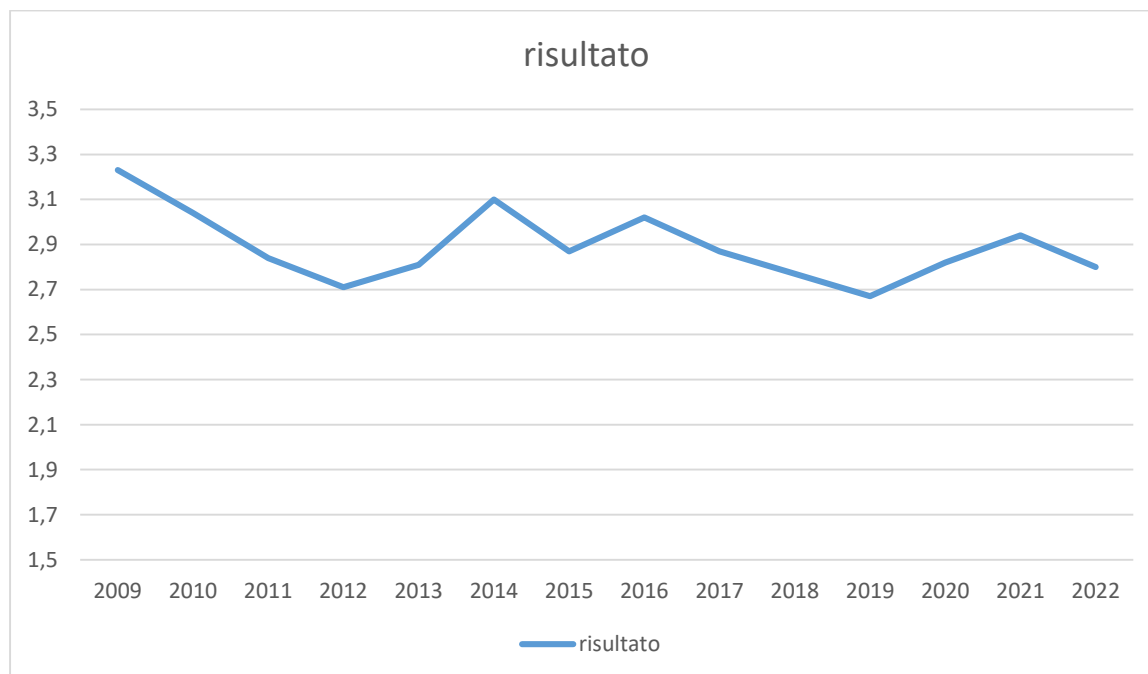


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

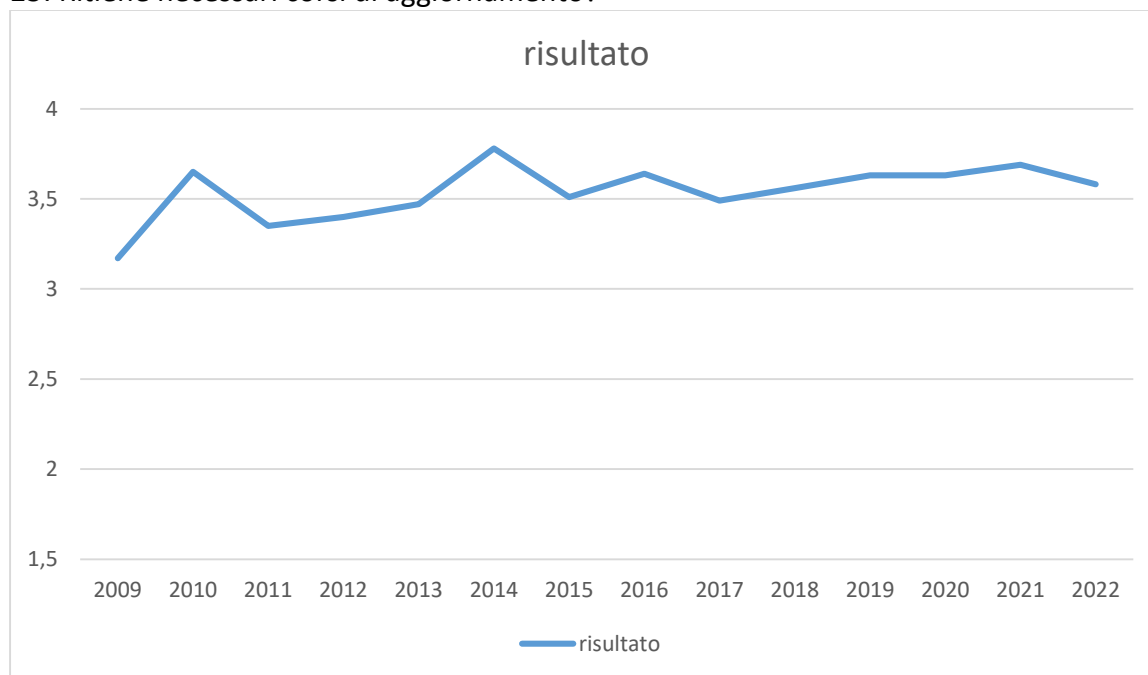


22: è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

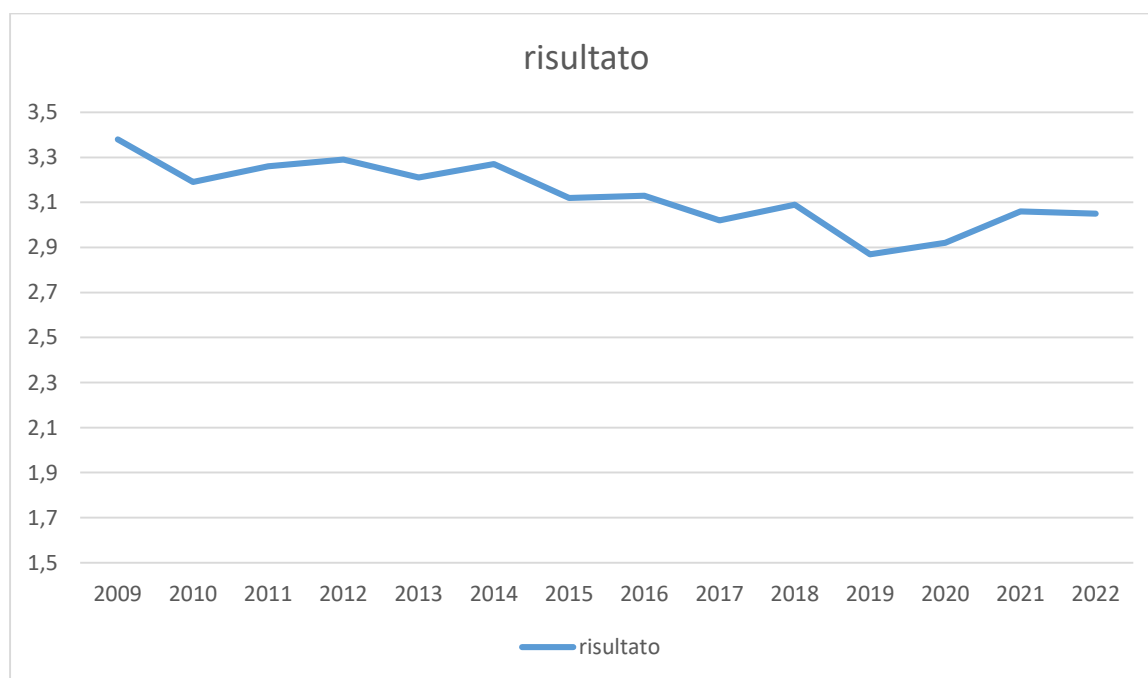


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

23: Ritene necessari corsi di aggiornamento?

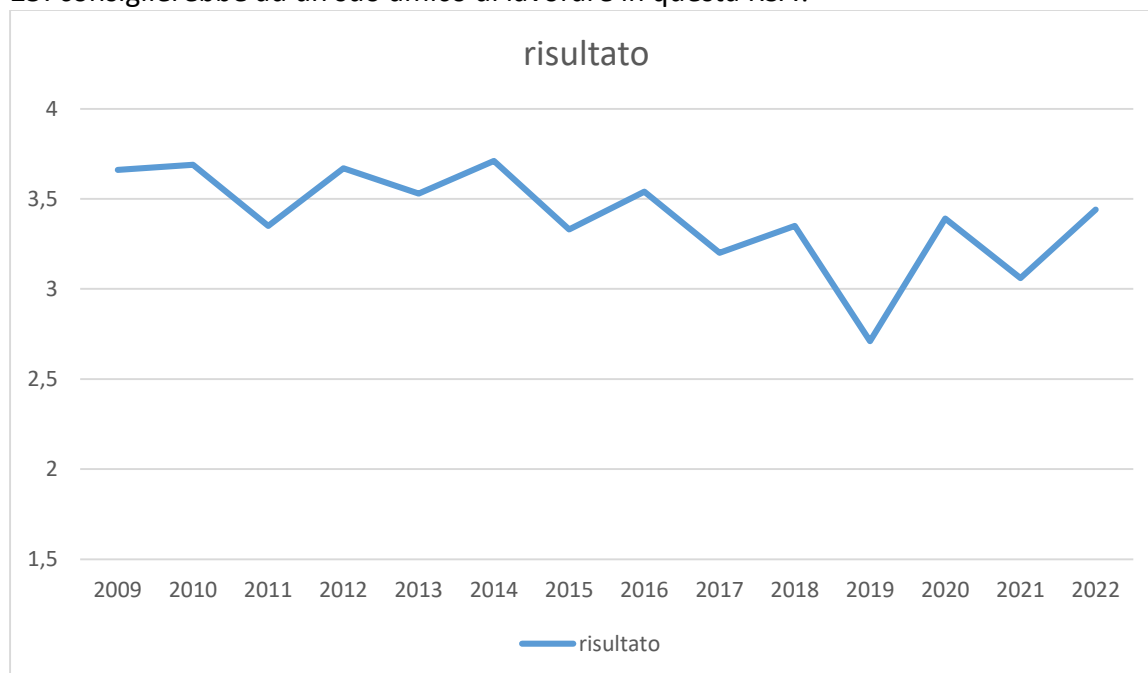


24: complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
Redatto dal Direttore Claudio Butti	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?

