

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	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 2023

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

Da quindici 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 2023

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 2023.

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

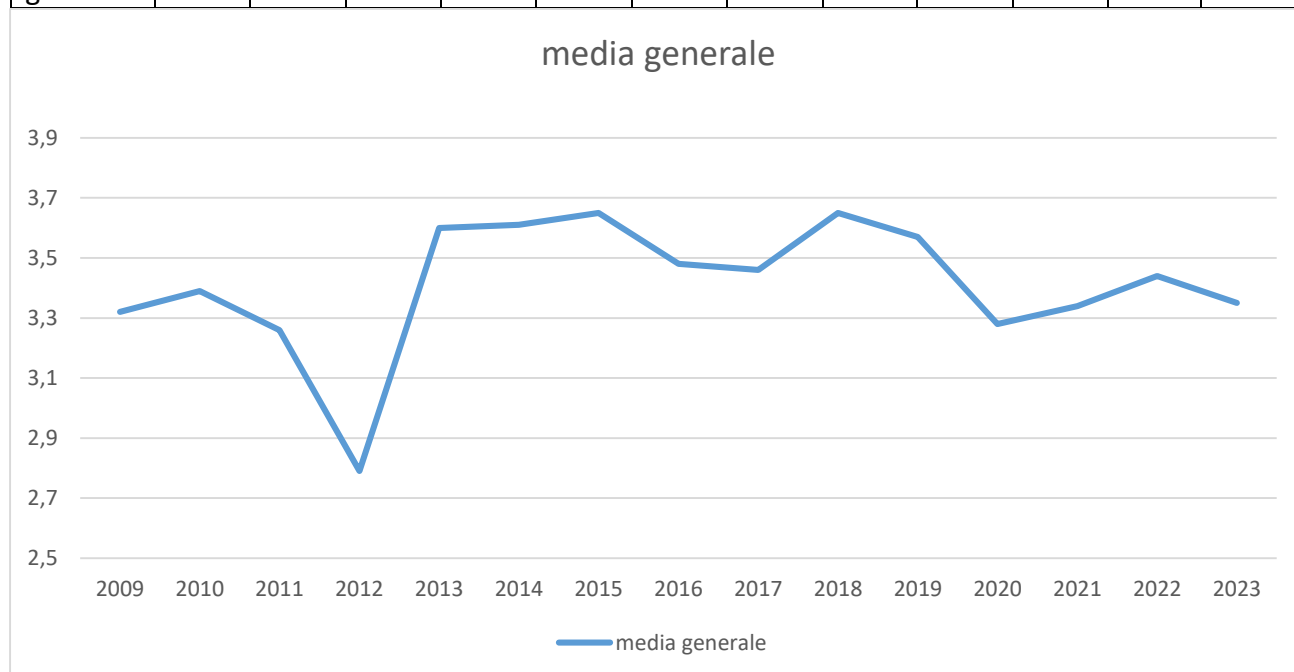
OSPITI

Per quanto riguarda gli ospiti sono stati distribuiti 95 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 58 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti, dai volontari oppure con l'aiuto degli operatori.

Punteggio medio complessivo 3,35

Media generale negli anni

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Media generale	2,79	3,60	3,61	3,65	3,48	3,46	3,65	3,57	3,28	3,34	3,44	3,35



ANALISI COMPLESSIVA

Rispetto all'anno precedente si registra un leggero decremento 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 deliziati alla fascia dei soddisfatti.

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

- 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

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

- 10: servizio di ristorazione
- 11: qualità dei pasti
- 12: quantità dei pasti
- 13: varietà nel menu
- 14: organizzazione degli orari in residenza
- 15: orari apertura alle visite
- 16: orari pranzo/cena
- 18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale
- 22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti
- 23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori
- 26: rapporto umano con gli altri ospiti
- 27: rapporto umano con il personale che si occupa di lei

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

- 1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza
- 3: orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni
- 19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario
- 20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico
- 21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico
- 24: il rispetto della sua Privacy

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

- 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 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario

20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

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

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

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

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

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

Oltre il 20% di ospiti deliziati in più

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

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

Non si registrano variazioni in questa fascia

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

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 2023
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) Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?

Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,97, un **ottimo risultato**.

Commento: è il quindicesimo 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) Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,71

- 3) E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti?

Queste voci hanno ottenuto un punteggio di 3,53

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) Due voci ex-equo

E' soddisfatto della quantità di spazio personale messo a disposizione ?

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

Con un punteggio di 3,12

- 2) Tre voci ex-equo

E' soddisfatto dell'accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza ?

E' soddisfatto della carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)?

E' soddisfatto degli orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni?

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,14

- 3) E' soddisfatto dell'ambiente e strutture fisiche presenti in residenza?

Queste voci hanno ottenuto un punteggio medio di 3,21

Commento: purtroppo la voce che fa da fanalino di coda riguarda il rapporto la retta ricevuta e la qualità dell'assistenza. E' comunque da evidenziare come queste voci si piazzino sì all'ultimo posto tuttavia con medie alte. Le ultime quattro classificate su una scala da 1 a 10 si posiziona di poco sotto l'8 mentre la quint'ultima sarebbe pienamente sopra. Quando si redigono le classifiche qualcuno rimane sempre in fondo, ma in questo caso possiamo dire che è comunque una posizione di tutto rispetto.

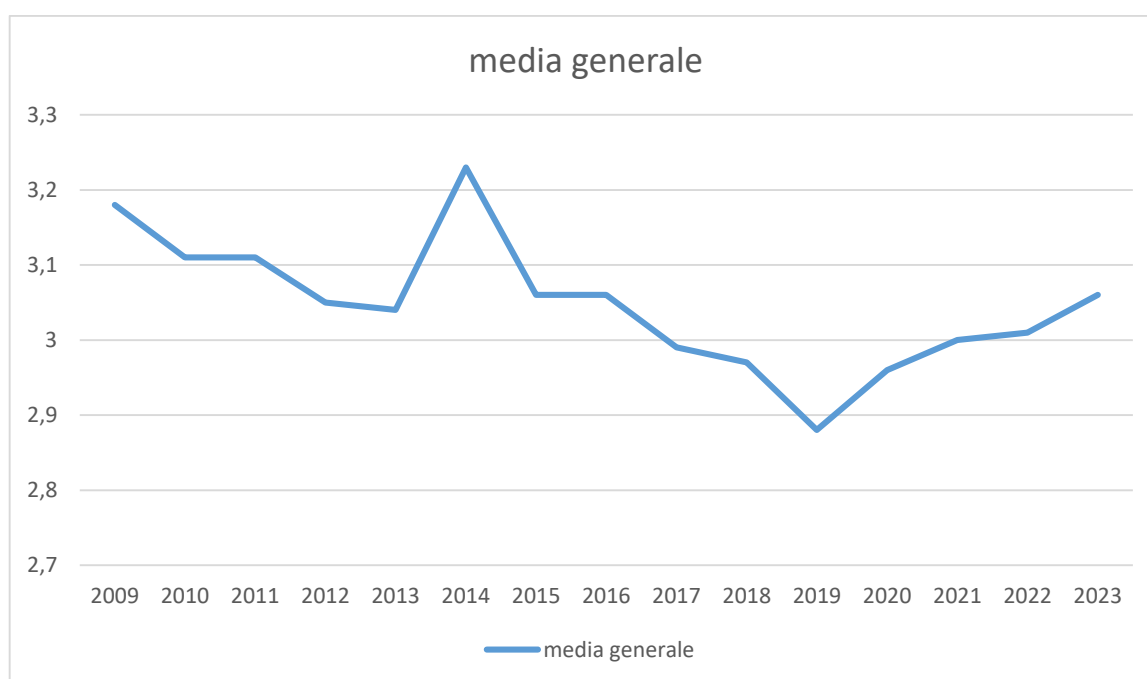
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

LAVORATORI

Sono stati distribuiti circa 90 questionari e ne sono ritornati 50, quattro in più 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 3,06

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Media generale	3,05	3,04	3,23	3,06	3,06	2,99	2,97	2,88	2,96	3,00	3,01	3,06



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%

Nessuna voce ha avuto un aumento oltre questa percentuale.

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	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?

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

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%

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?

Tra il 5 ed il 10%

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

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

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?

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%

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

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?

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

Tra il 5 ed il 10%

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

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

19: è soddisfatto 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 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

- 1: è soddisfatto dell'accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono?
- 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?
- 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?
- 11: è soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?
- 16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?
- 17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di 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 3,94 confermandosi al primo posto

- 2) Ritiene necessari corsi di aggiornamento?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,61

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,55

Commento: E' chiaro alla quasi totalità dei lavoratori la "catena di comando" presente nella struttura. Questo ci rassicura perché vuol dire che gli operatori in caso di necessità devono aver ben chiaro a chi rivolgersi. Raccogliamo poi lo spunto della seconda voce per rafforzare quelli che saranno i corsi di aggiornamento per tutte le figure presenti.

Infine è 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 1,68

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

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,53

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 2,70

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.

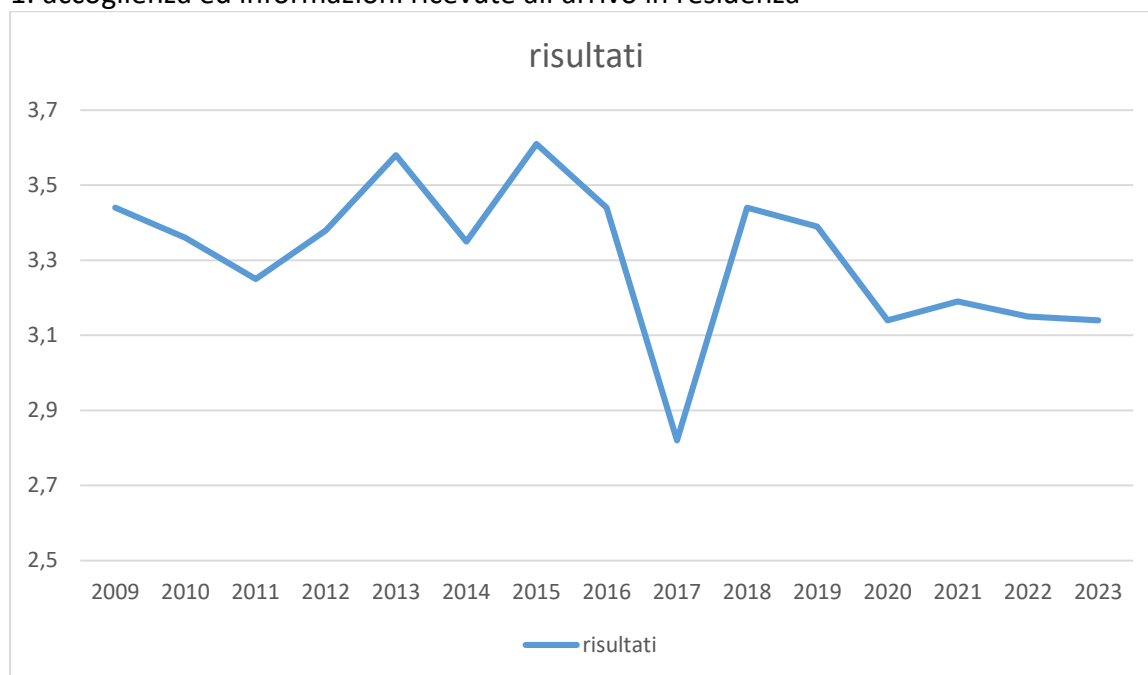
Il Direttore
(Claudio Butti)

FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

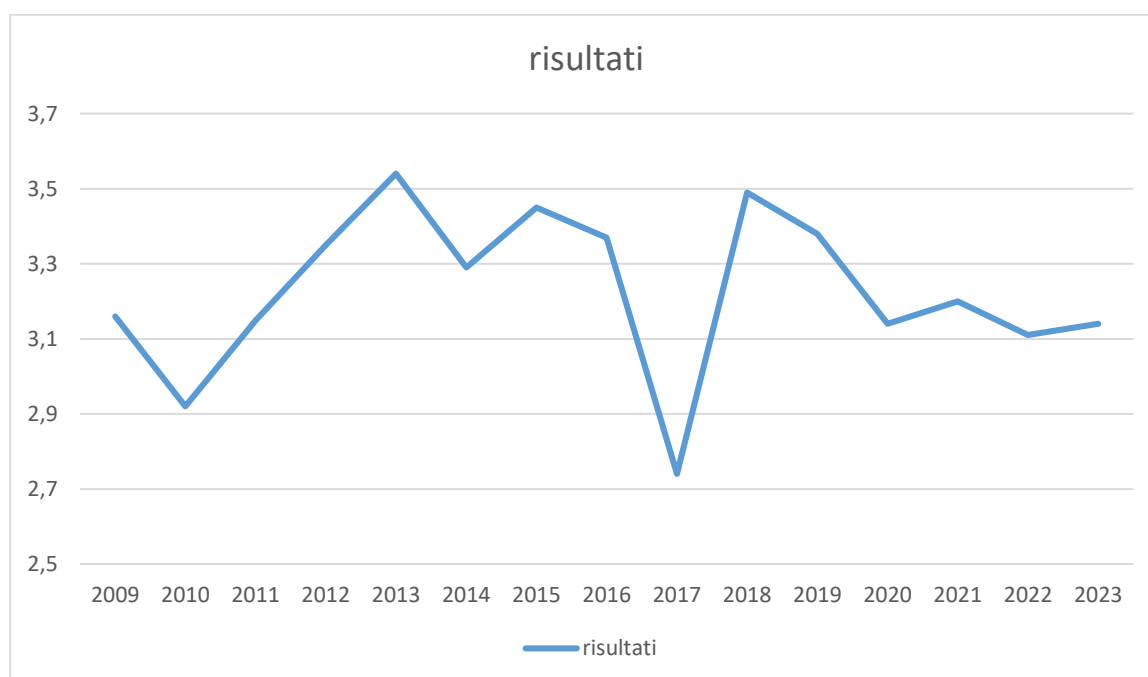
TABELLE DELLE SINGOLE VOCI

OSPITI

1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

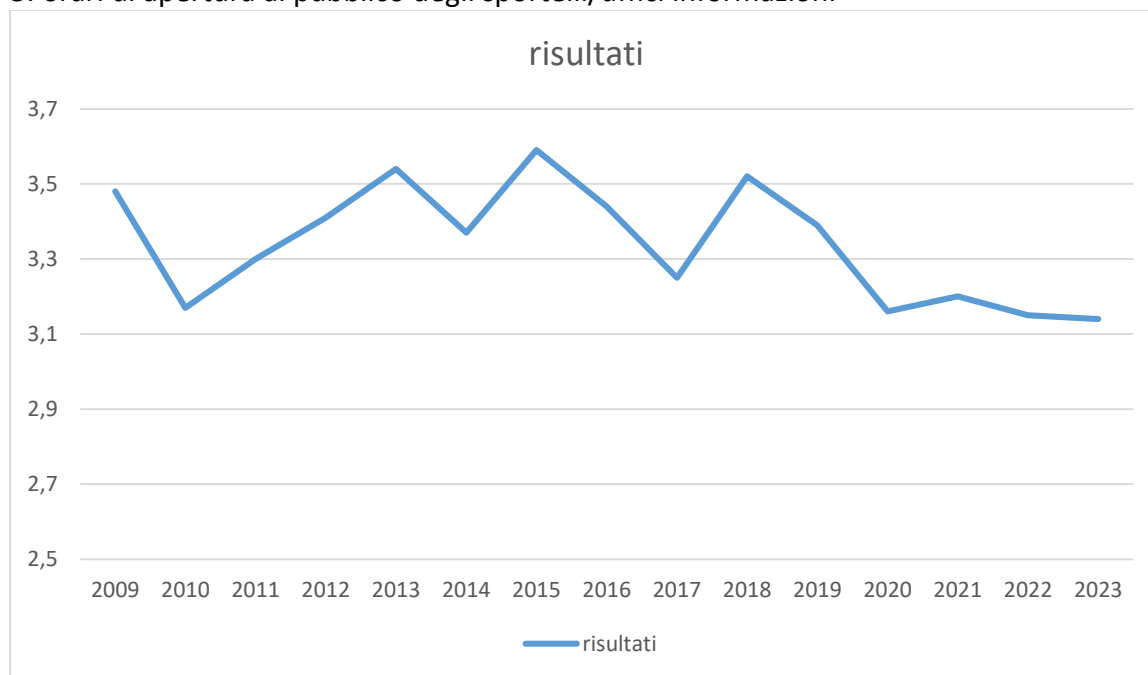


2: carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

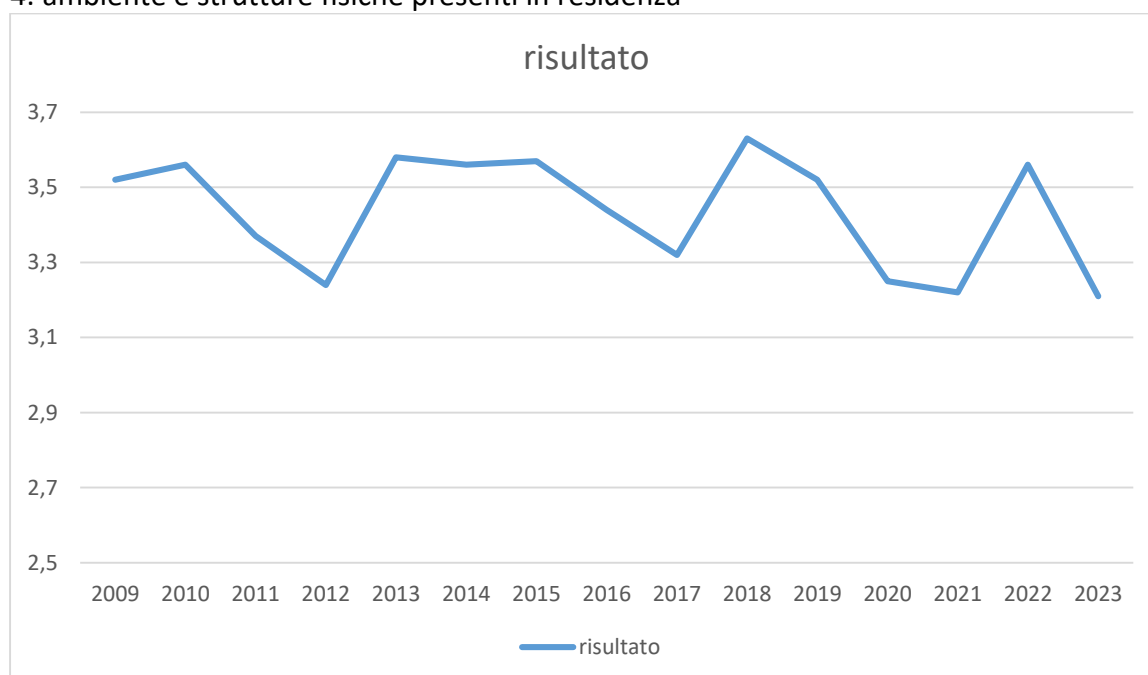


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

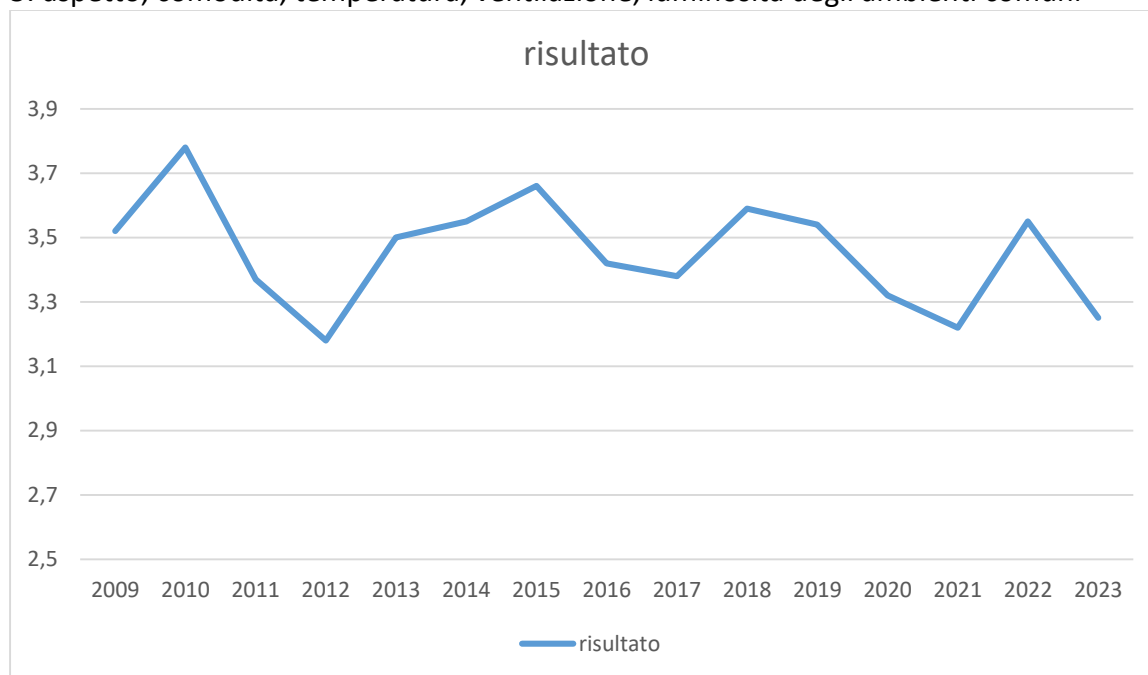


4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

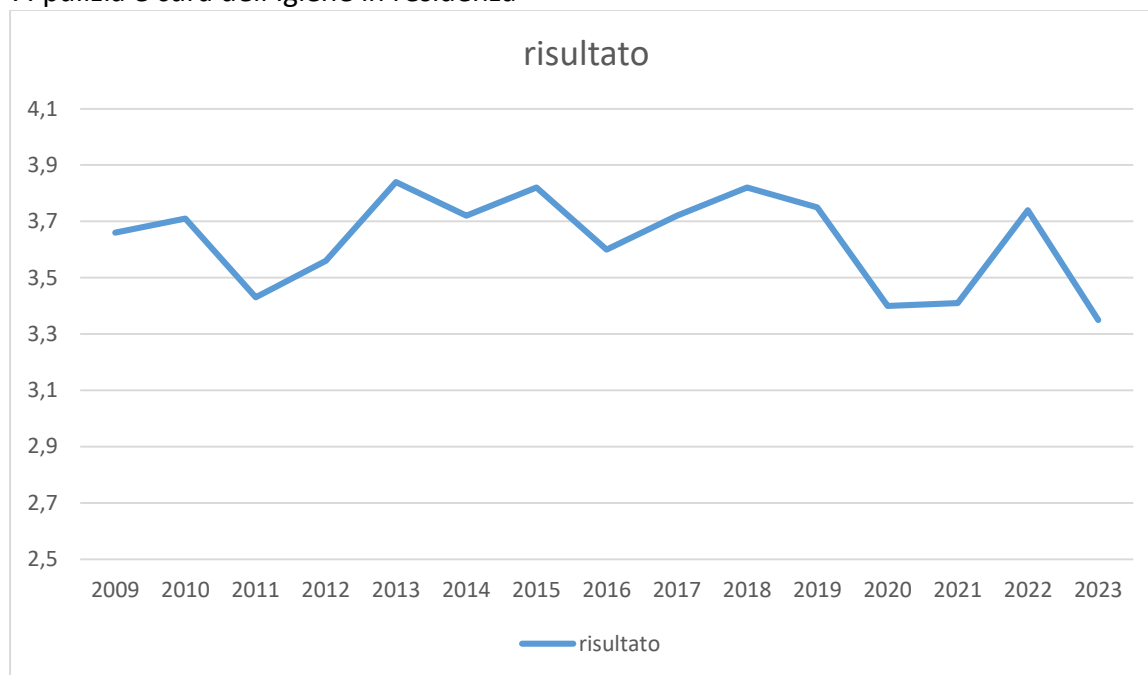


6: quantità di spazio personale messo a disposizione

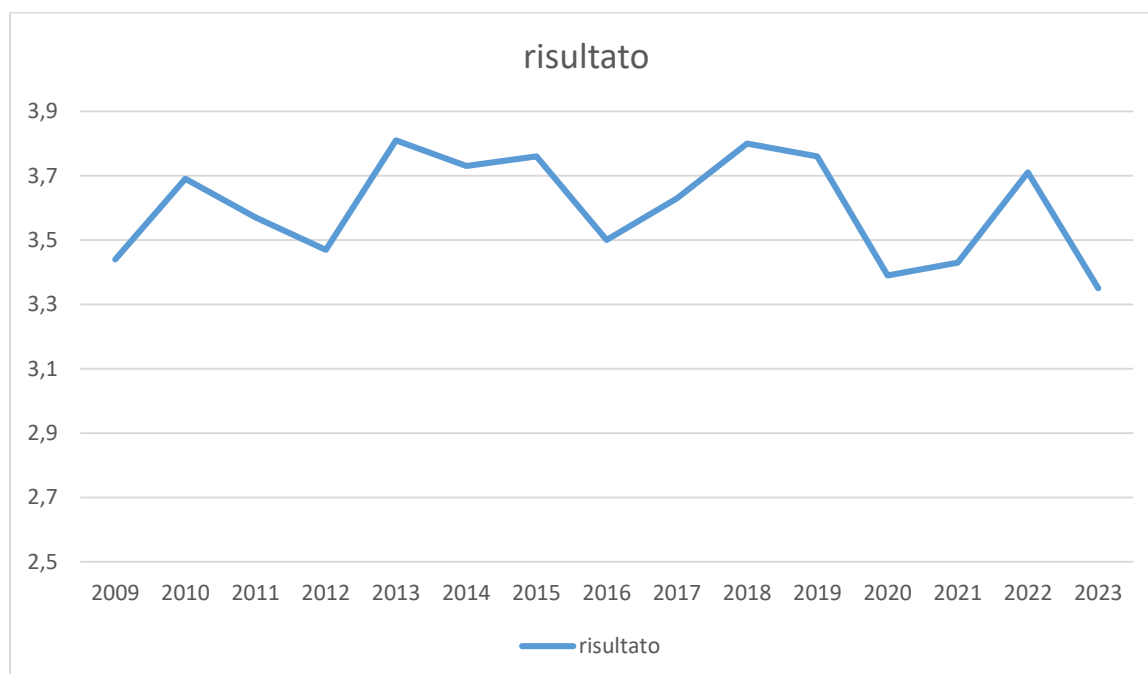


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

7: pulizia e cura dell'igiene in residenza

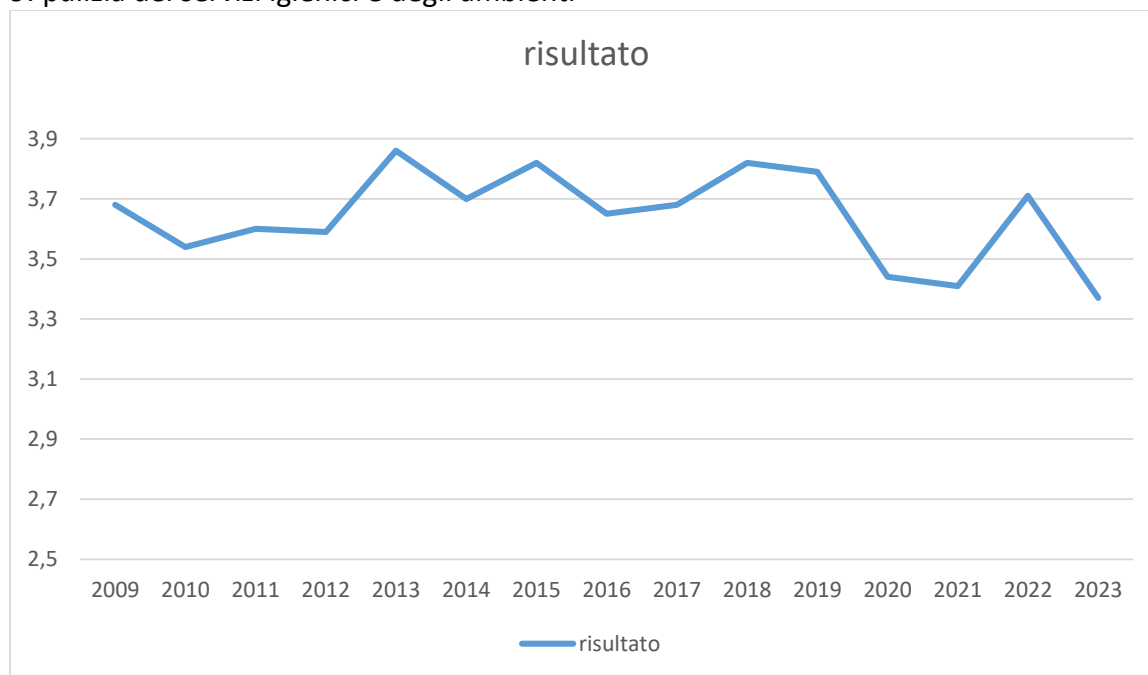


8: cura dedicata all'igiene personale

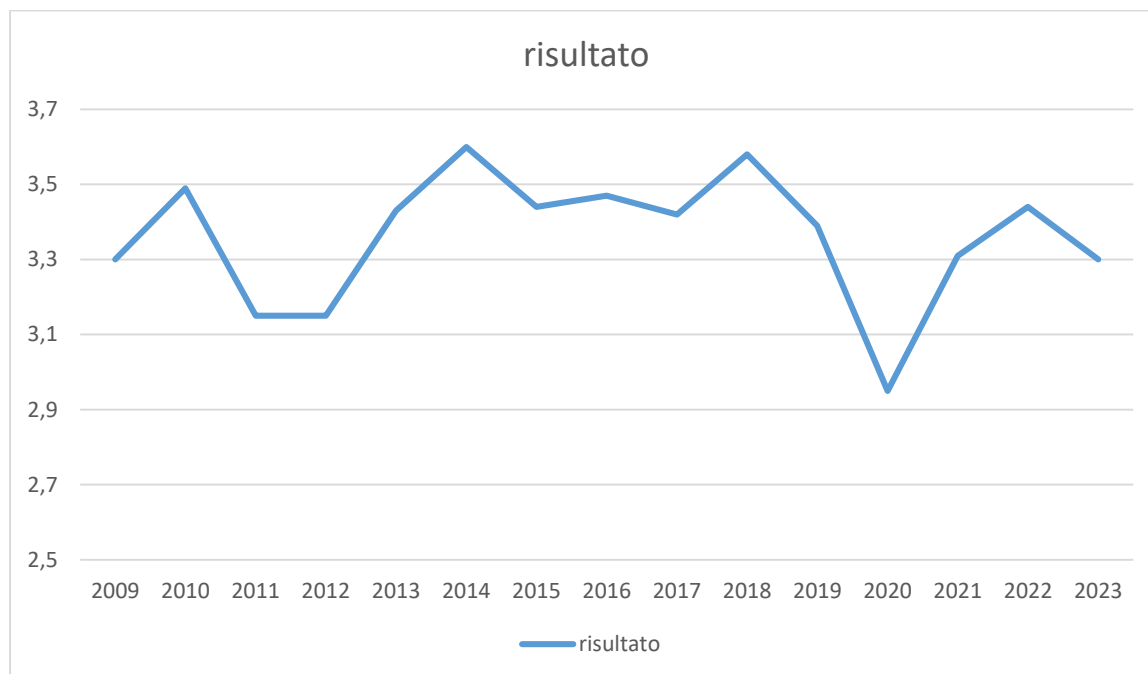


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

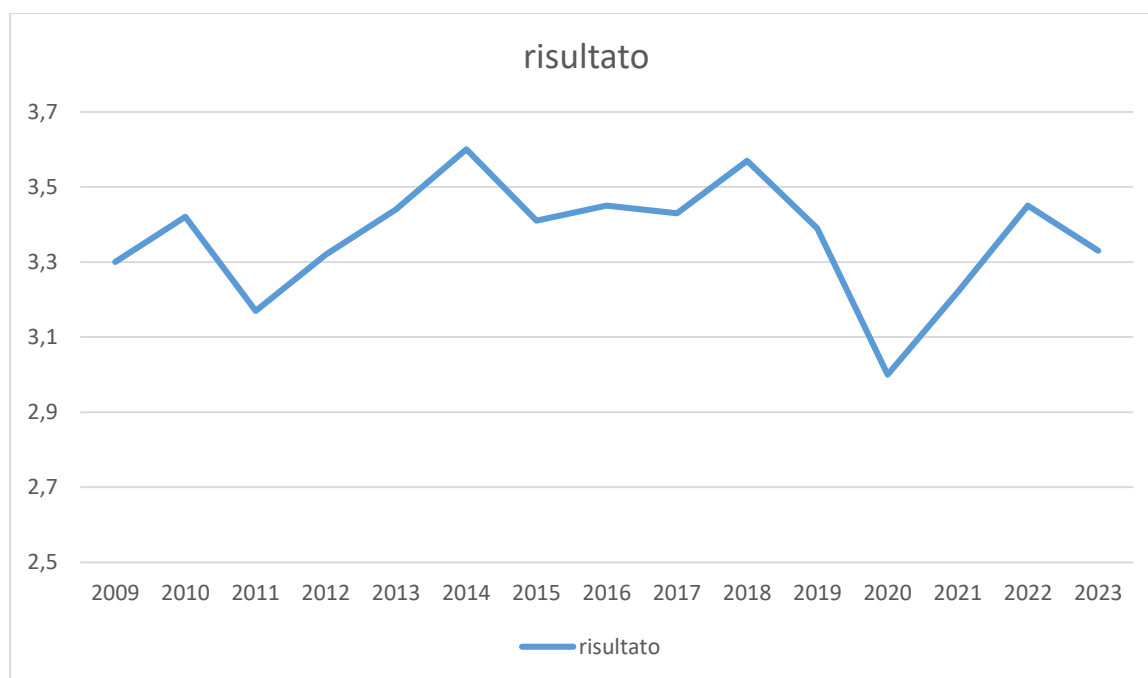


10: servizio di ristorazione

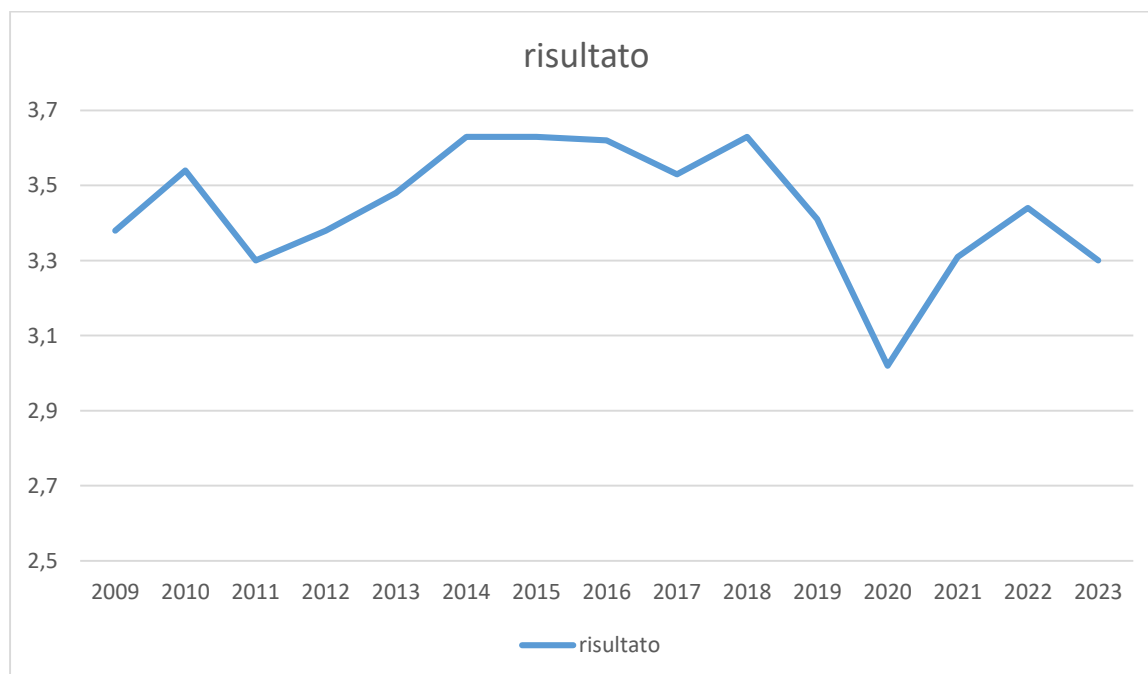


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

11: qualità dei pasti

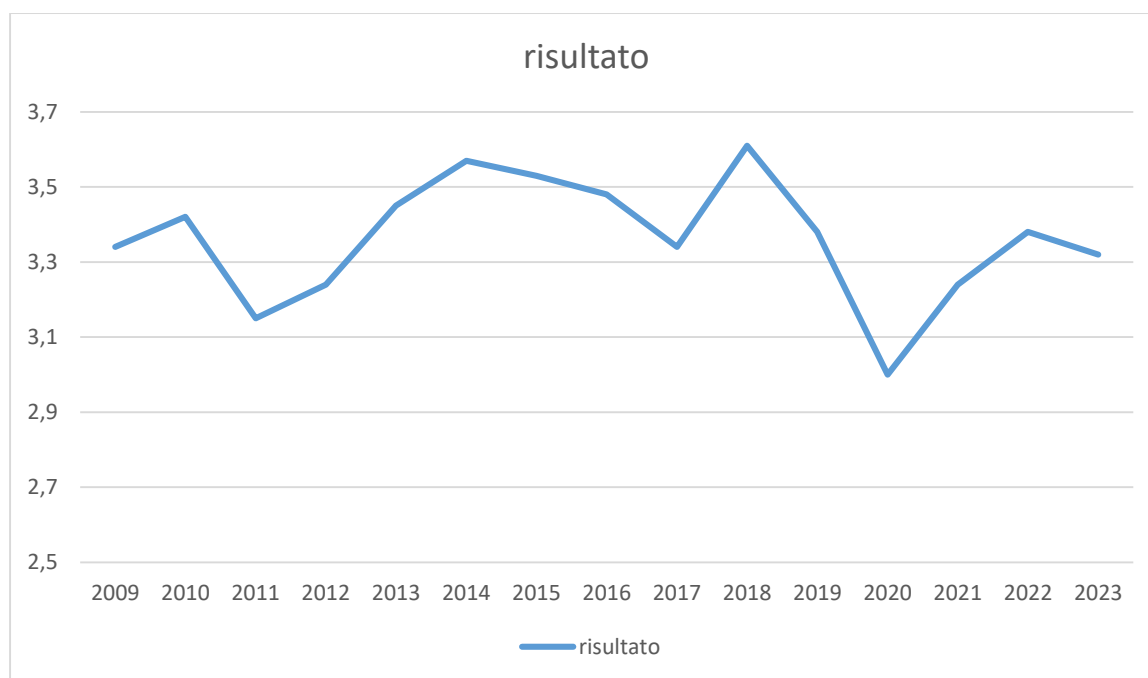


12: quantità dei pasti

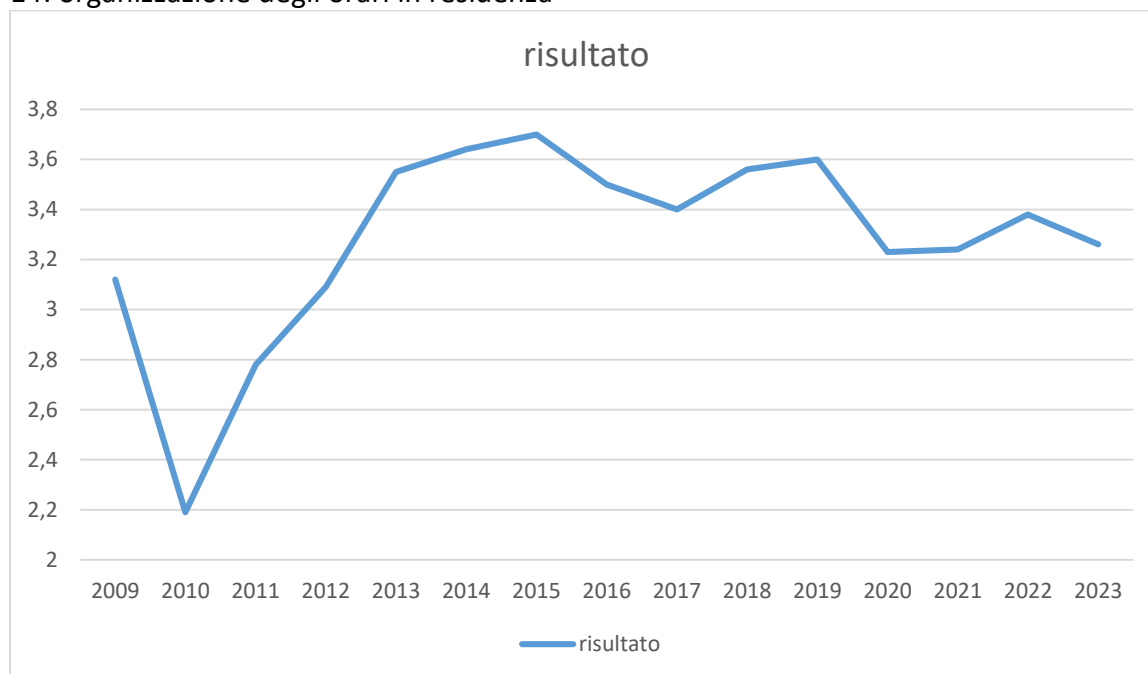


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

13: varietà nel menu

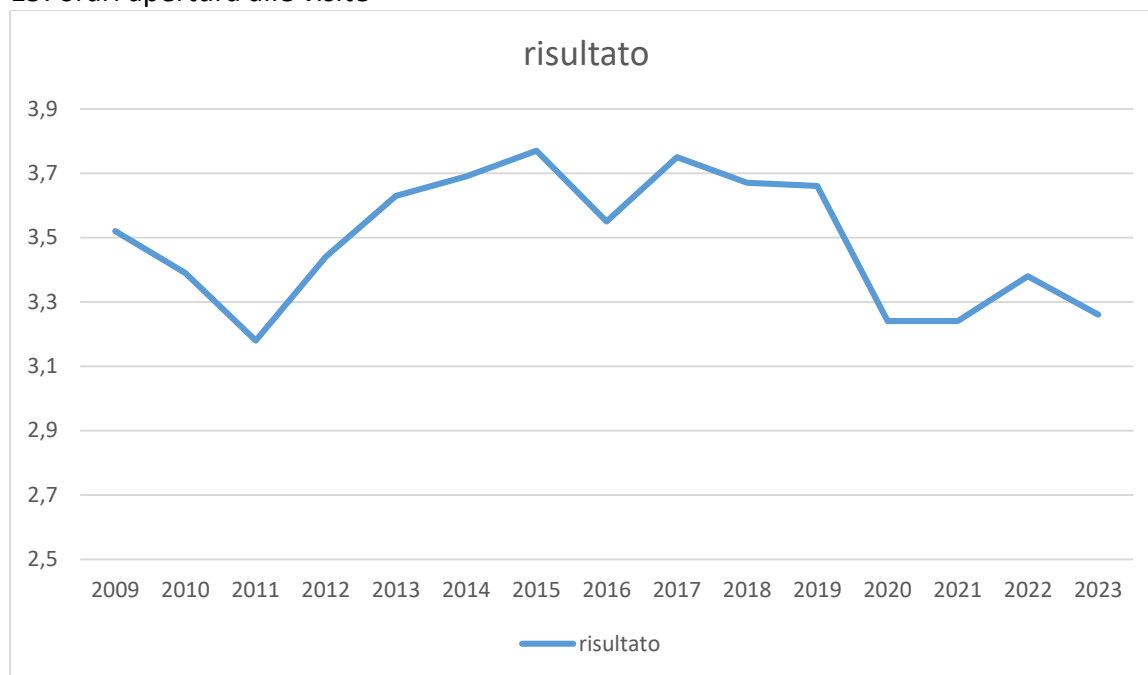


14: organizzazione degli orari in residenza

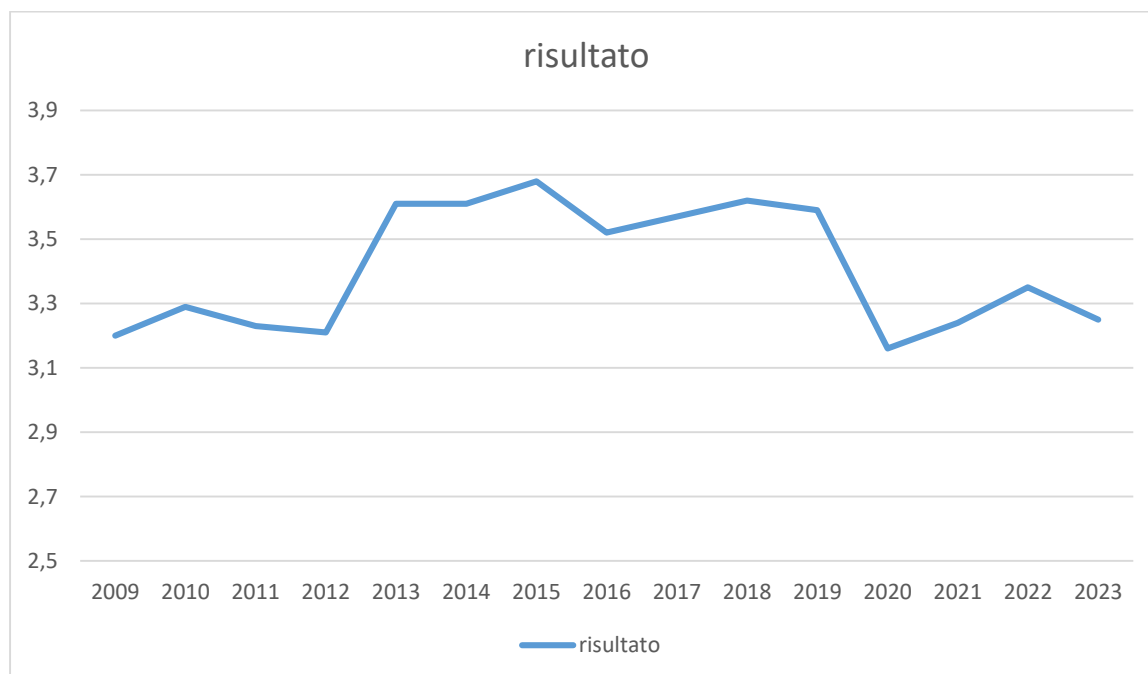


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

15: orari apertura alle visite

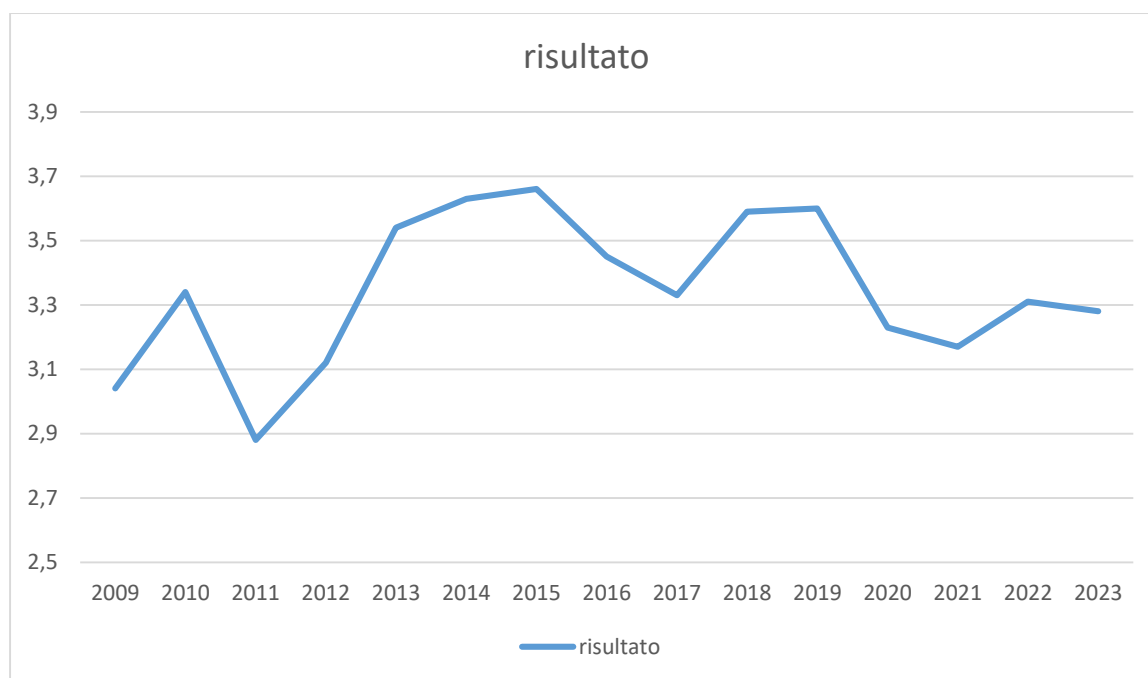


16: orari pranzo/cena

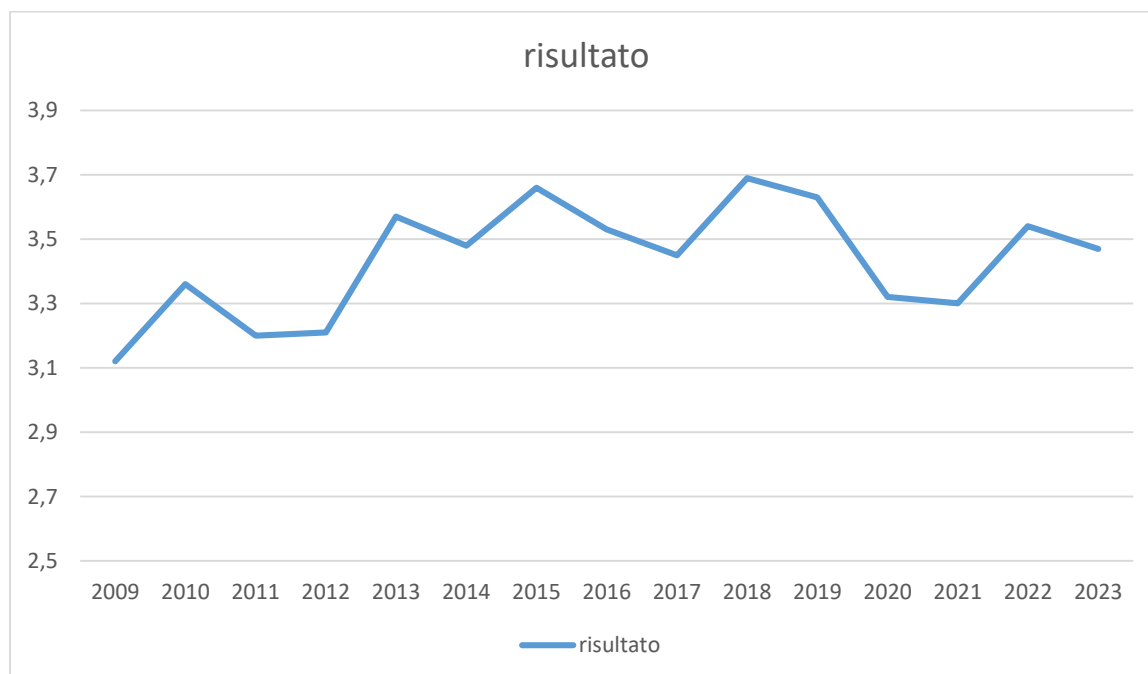


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

17: orari sonno/veglia

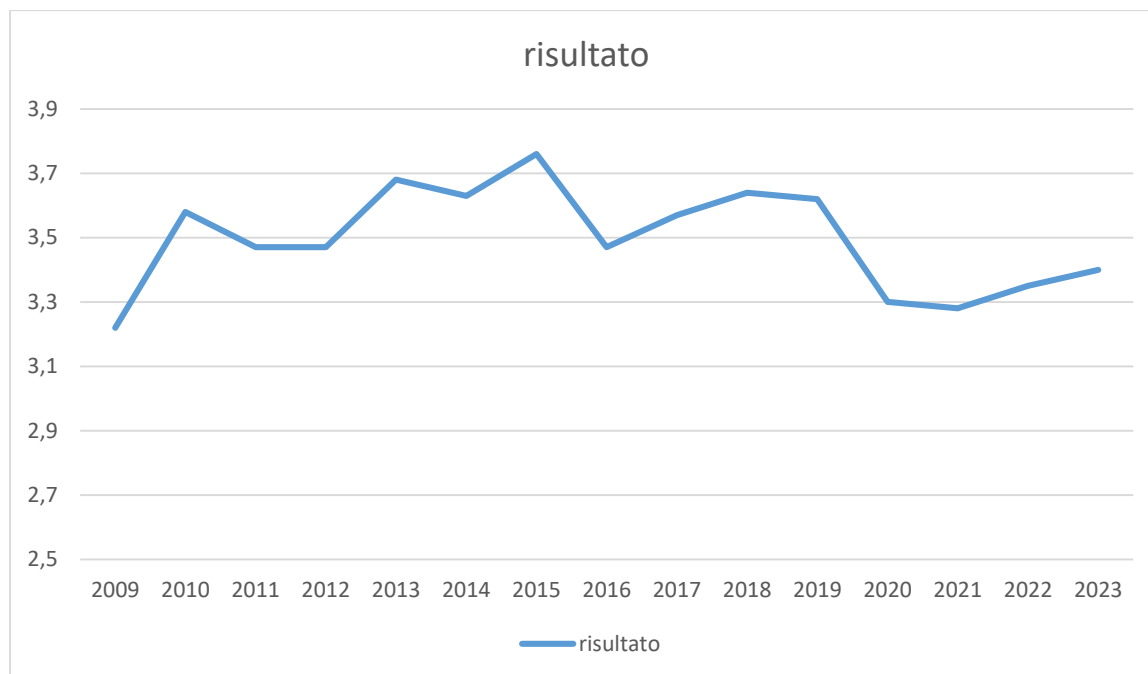


18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale

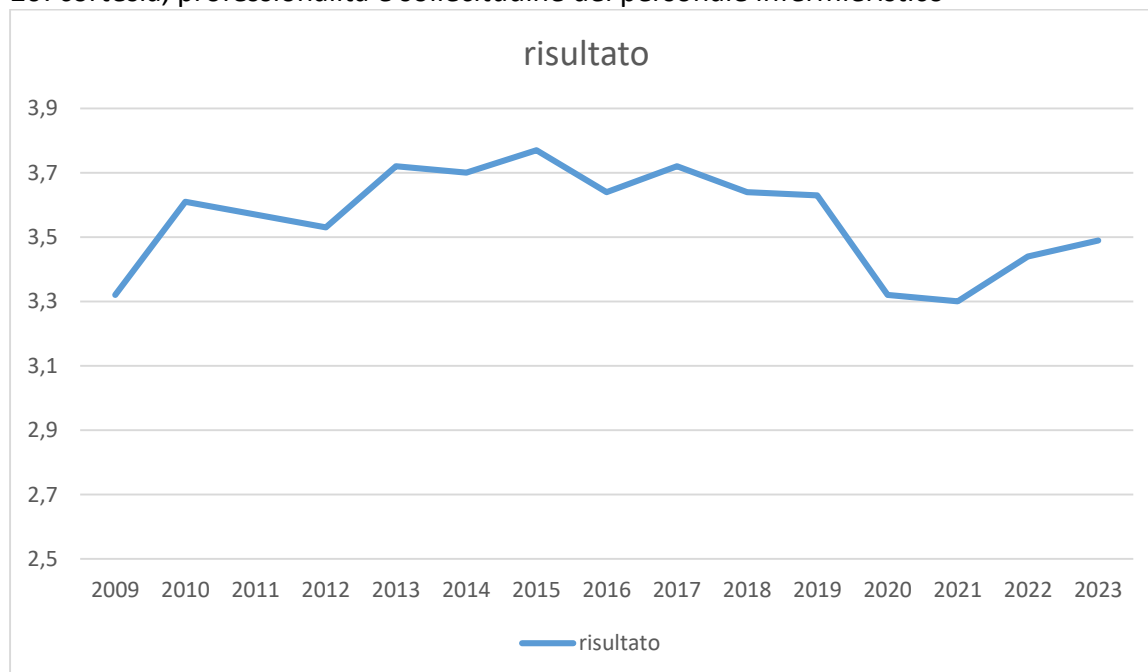


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario

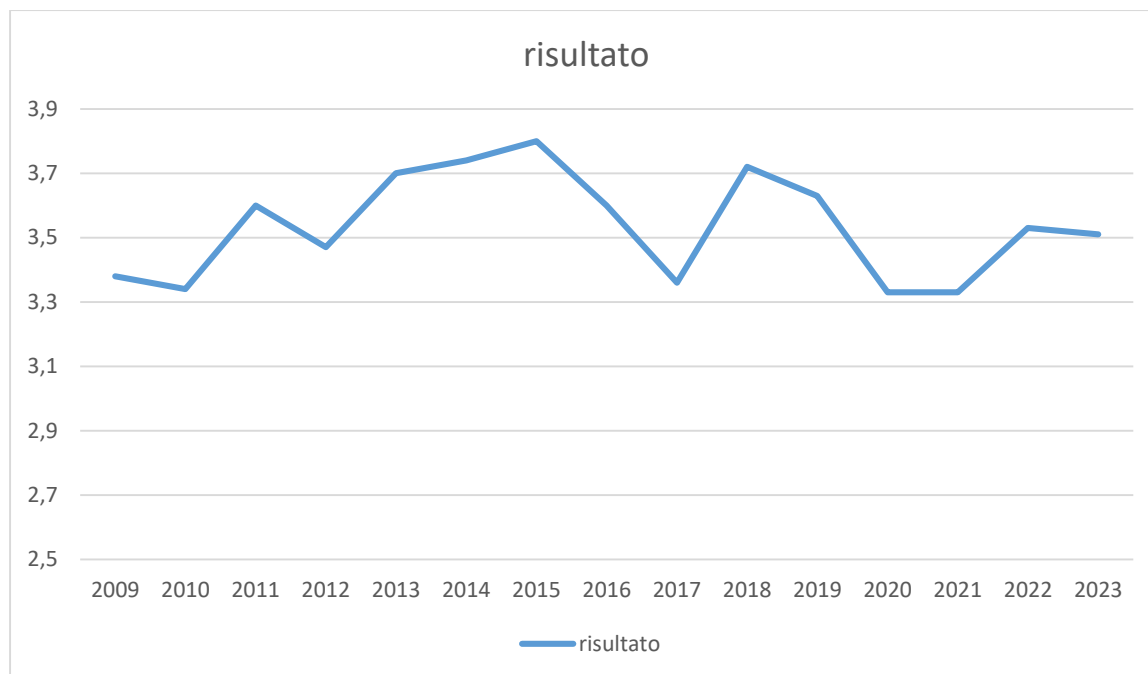


20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico

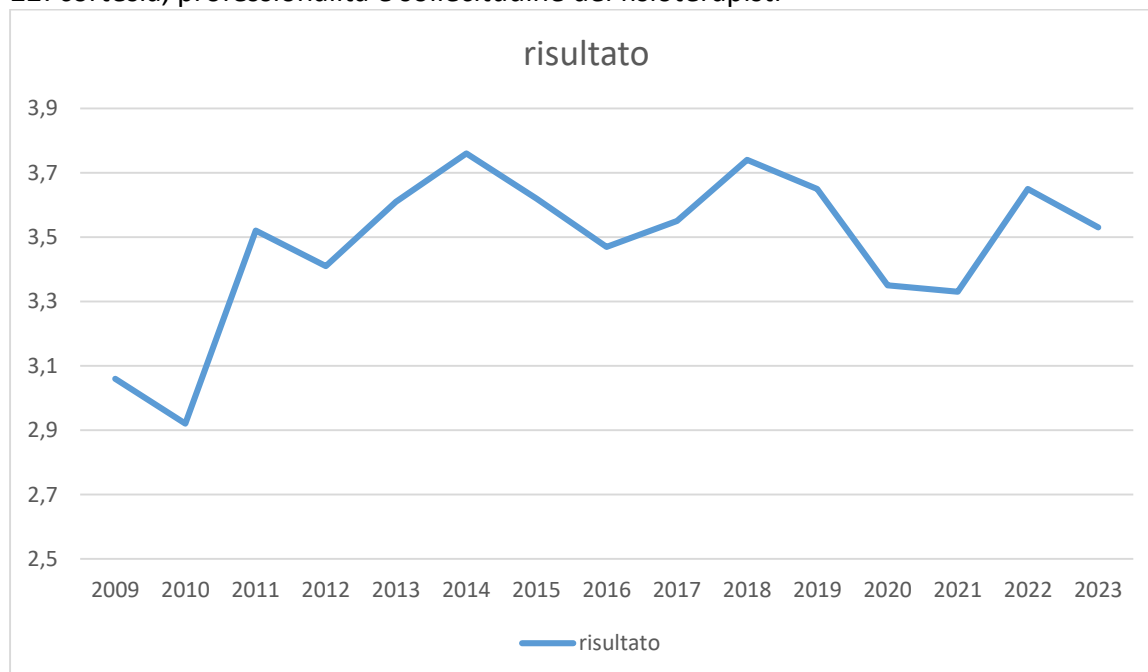


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

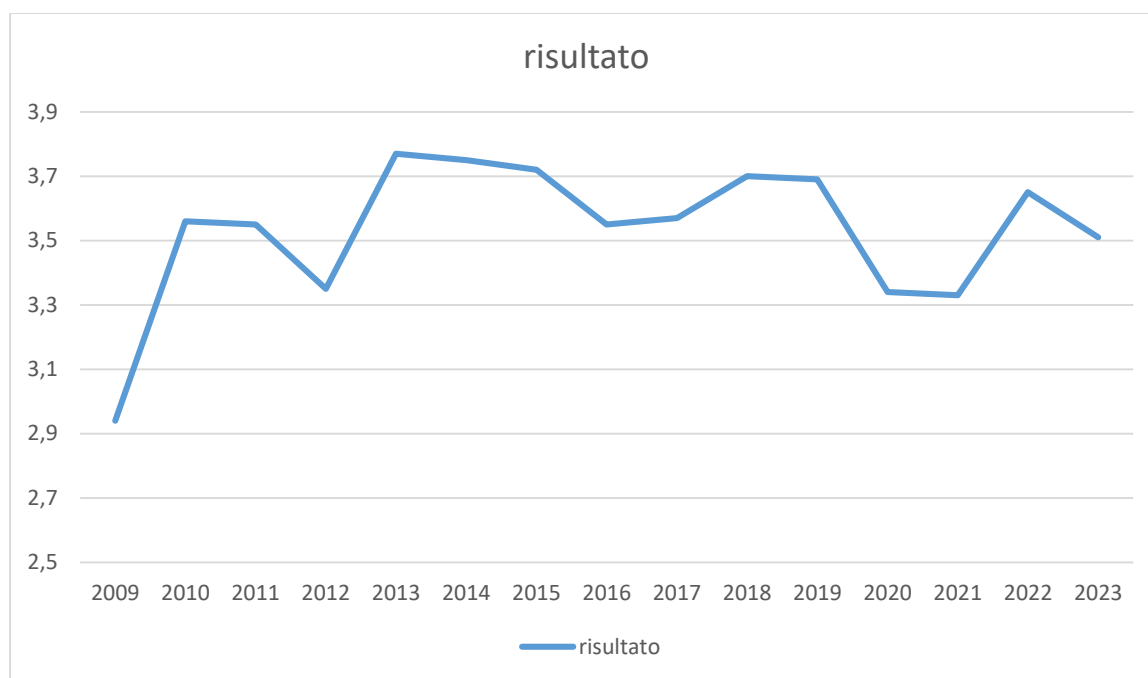


22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti

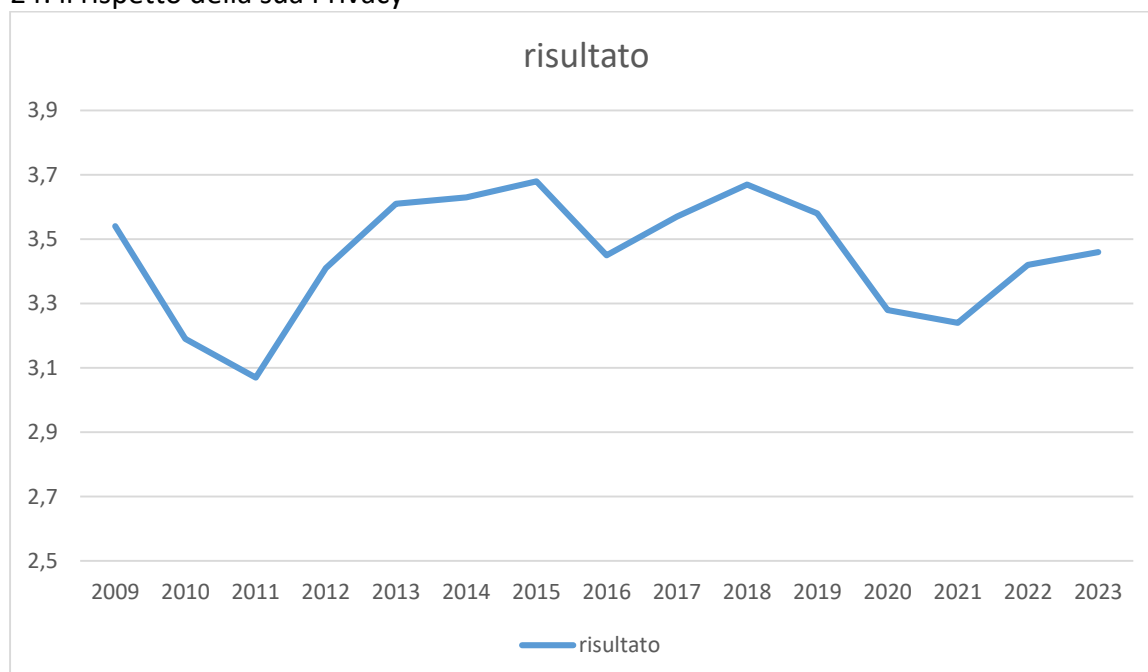


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori

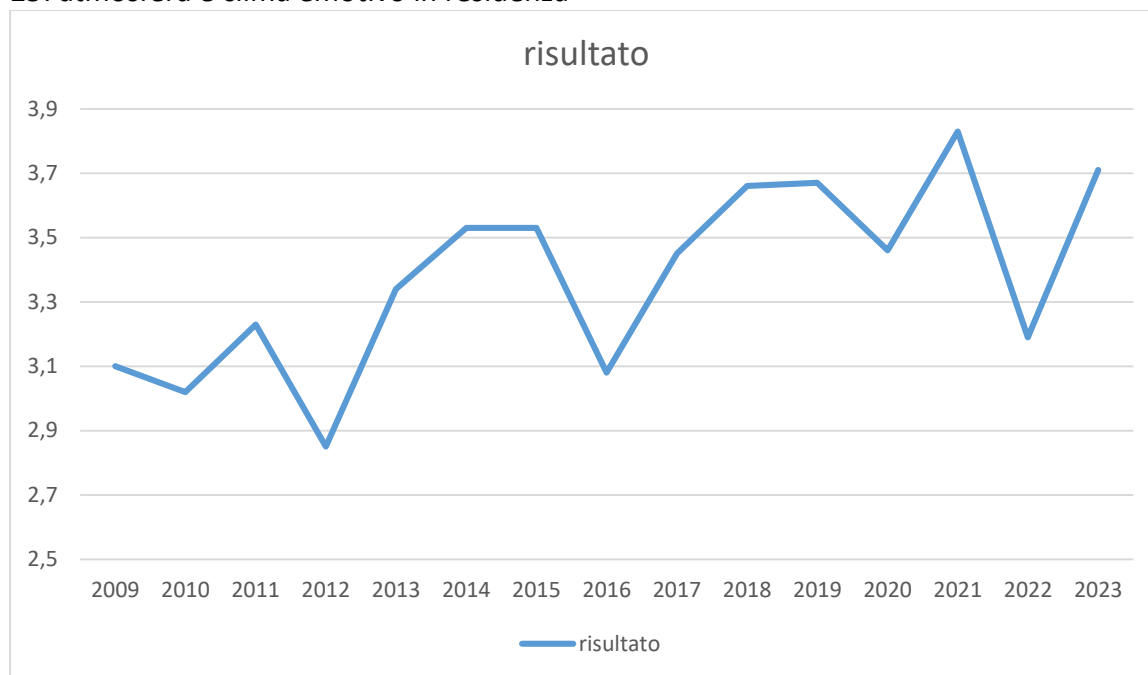


24: il rispetto della sua Privacy

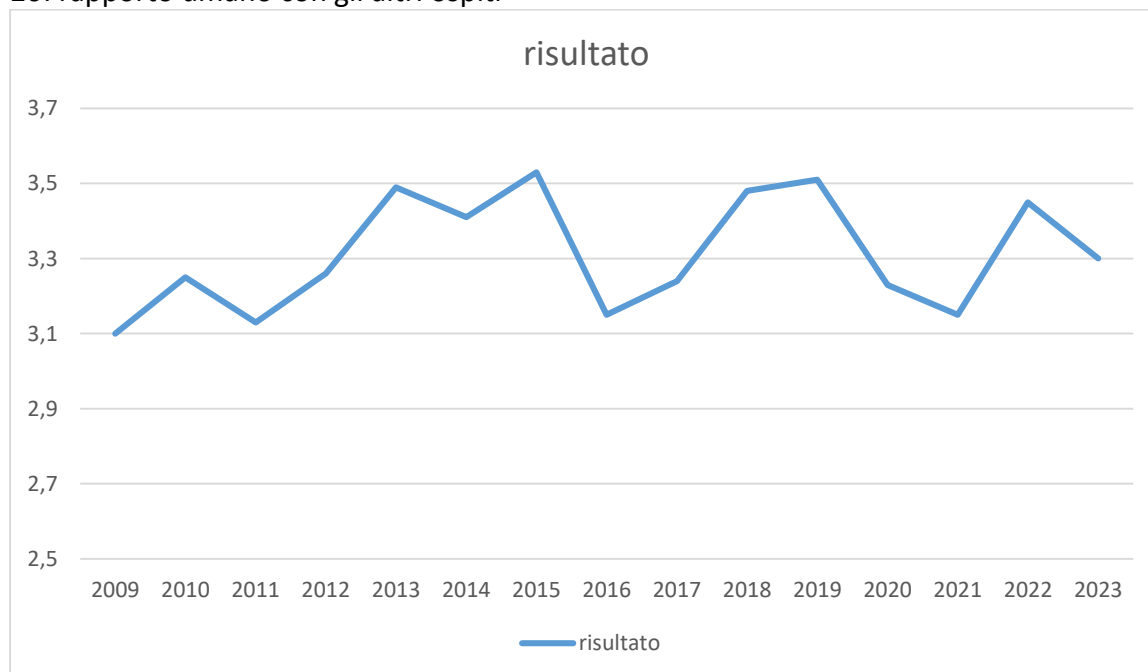


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

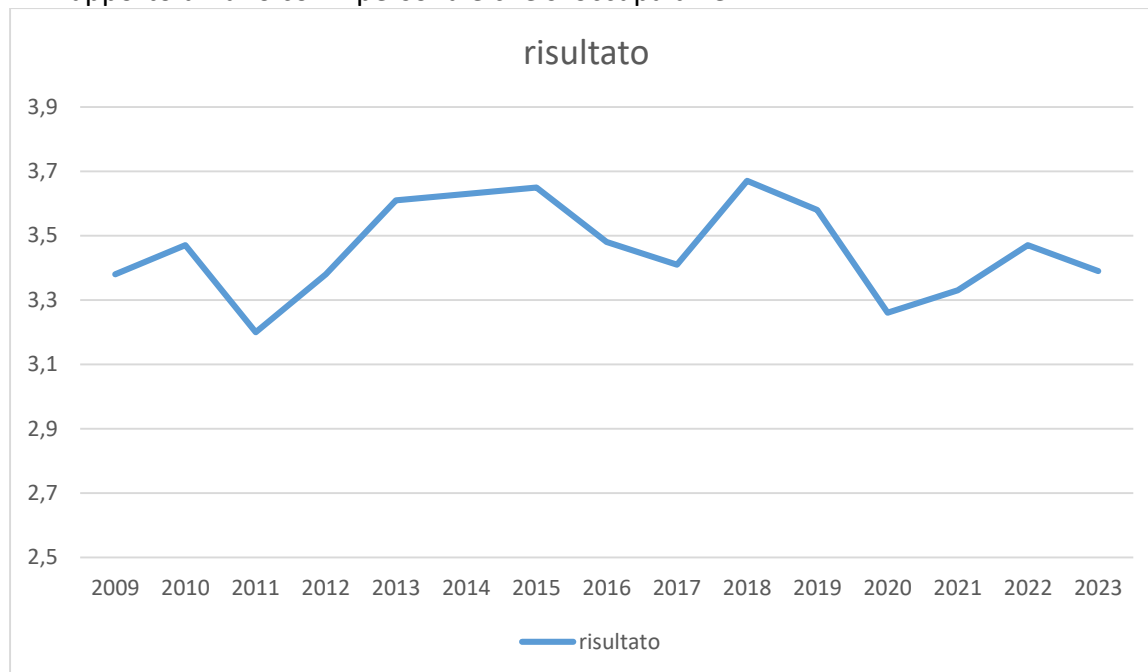


26: rapporto umano con gli altri ospiti

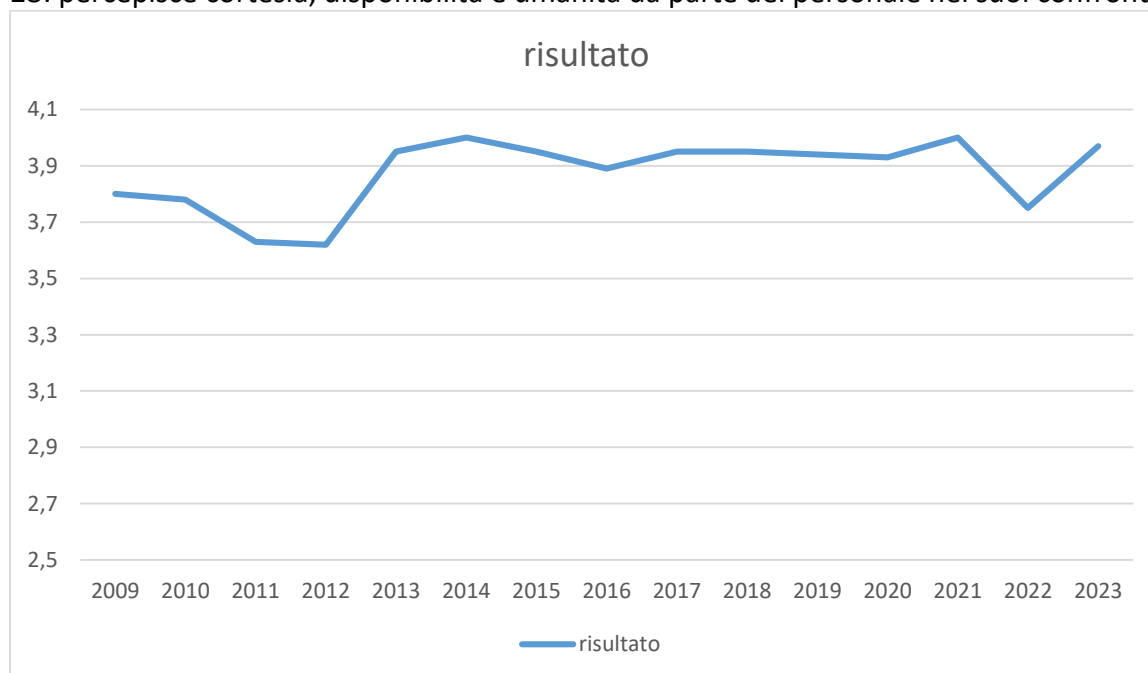


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

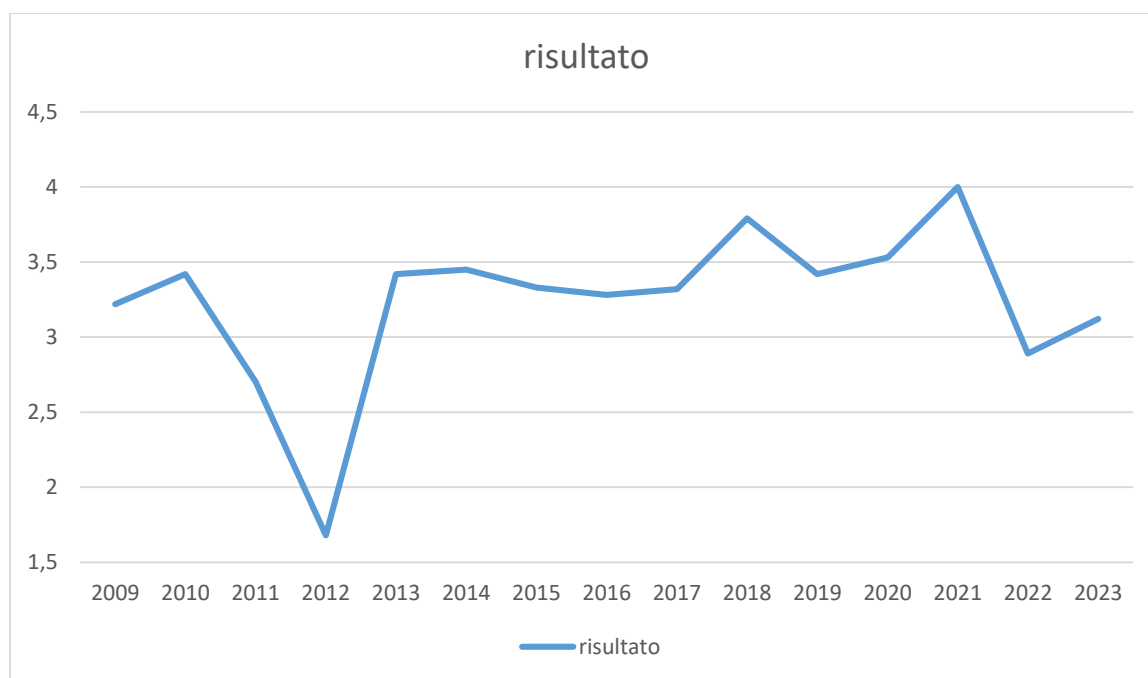


28: percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

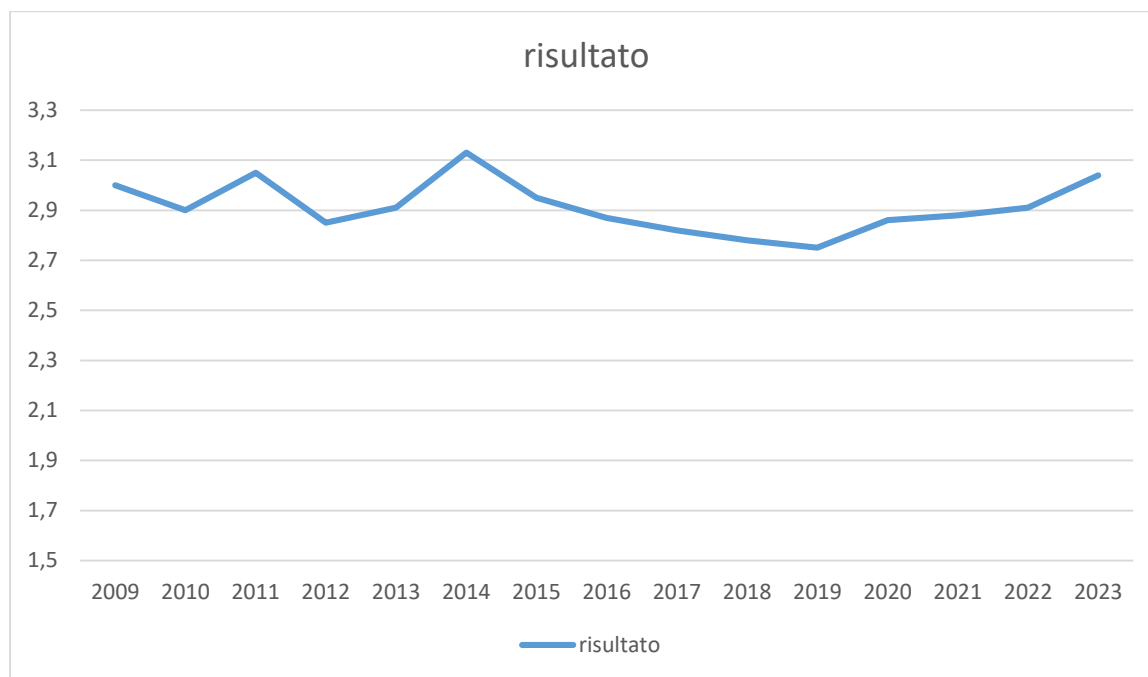
29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta



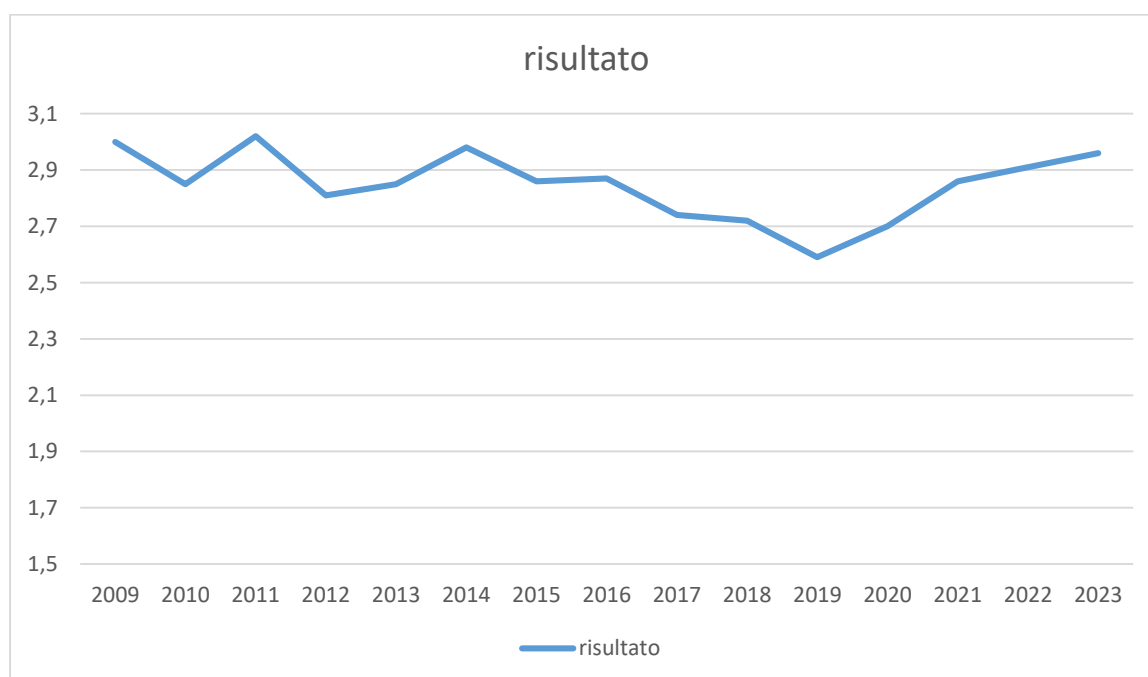
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

TABELLE LAVORATORI

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

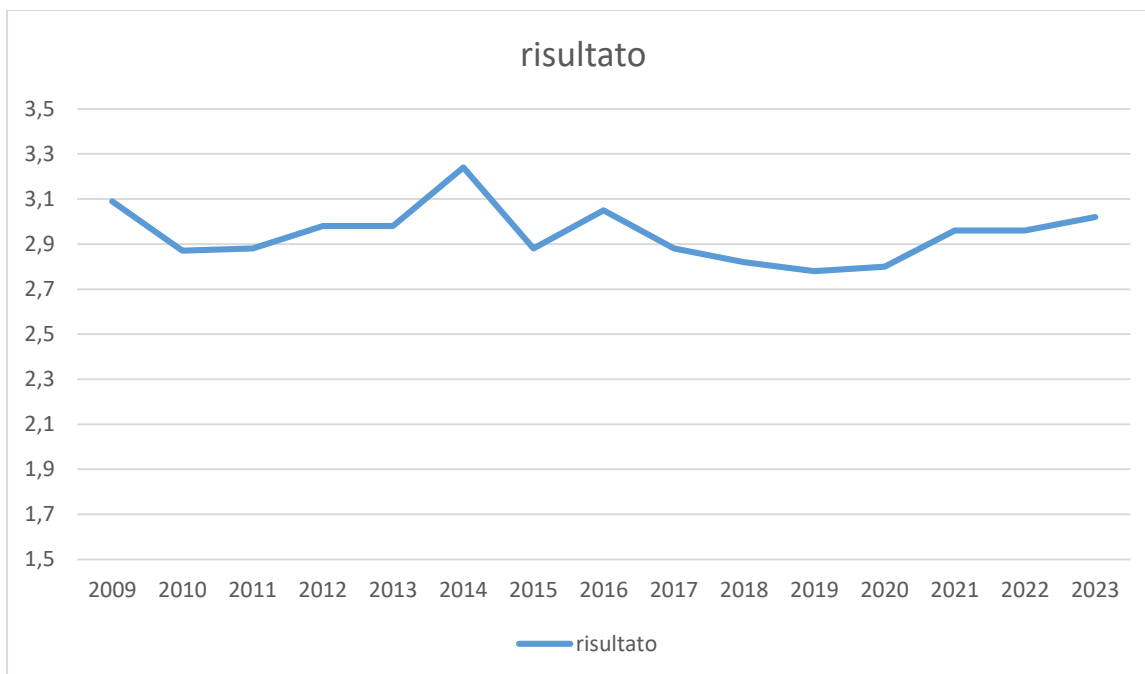


2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

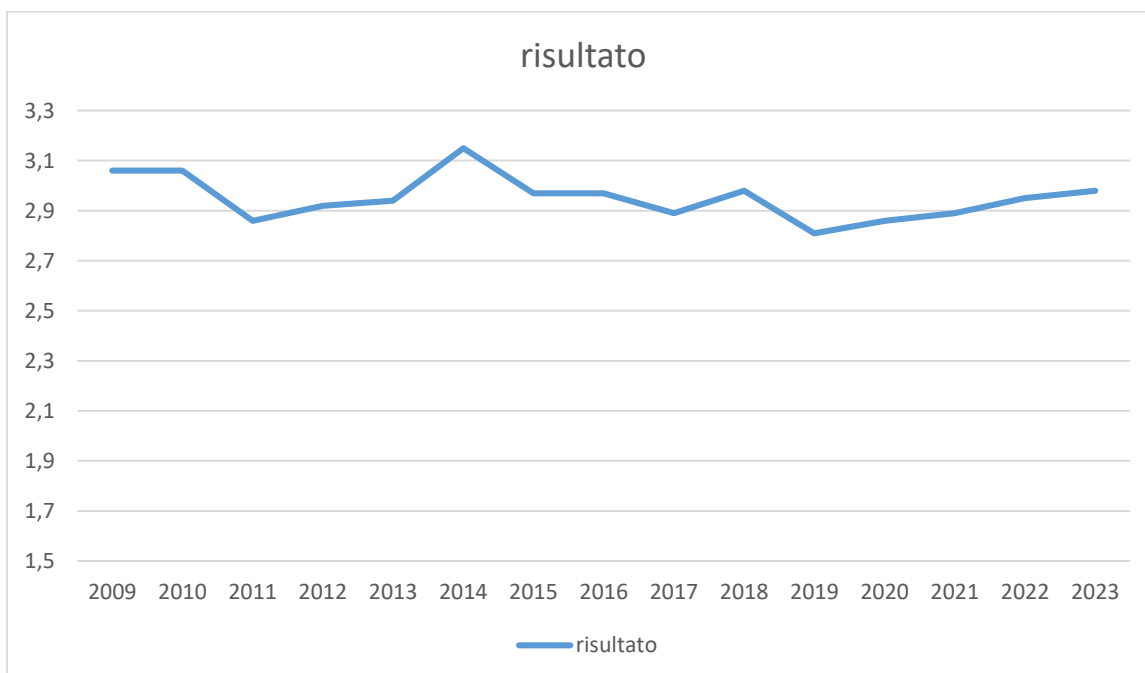


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

3: informazioni relative ai piani assistenziali

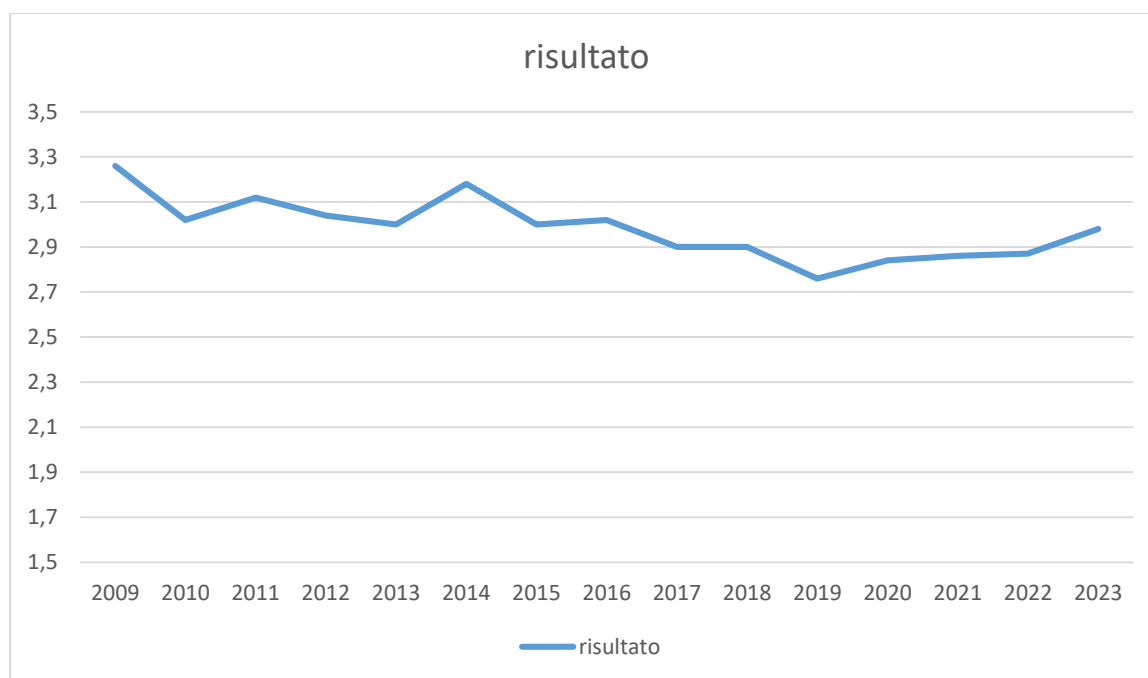


4: è soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

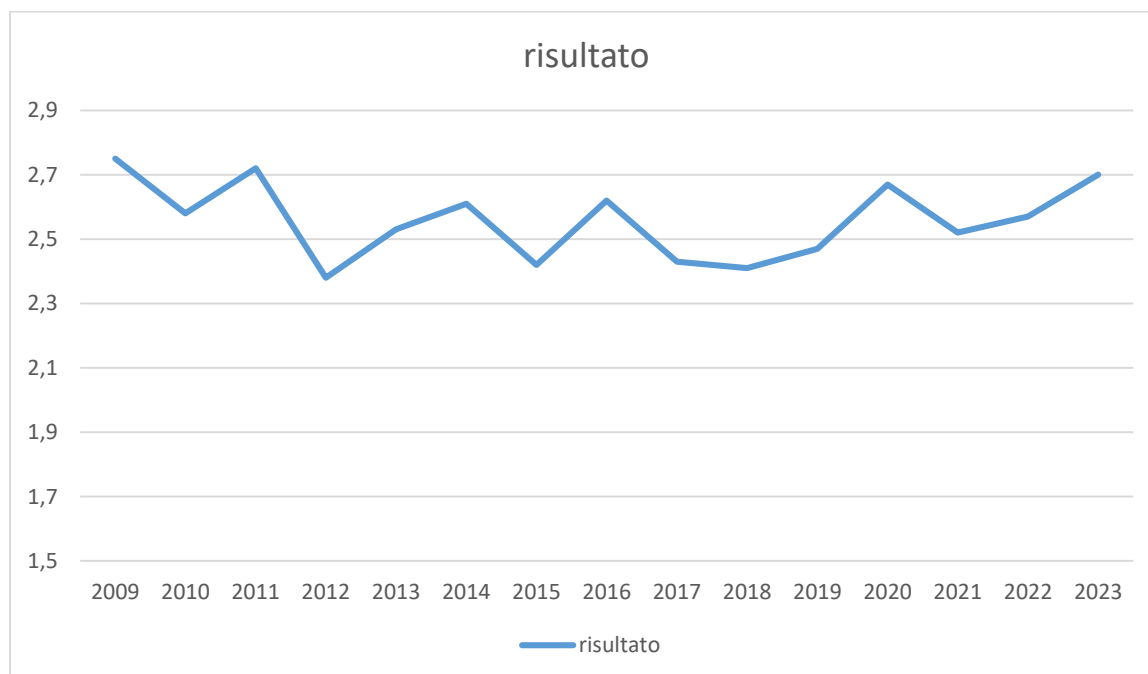


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

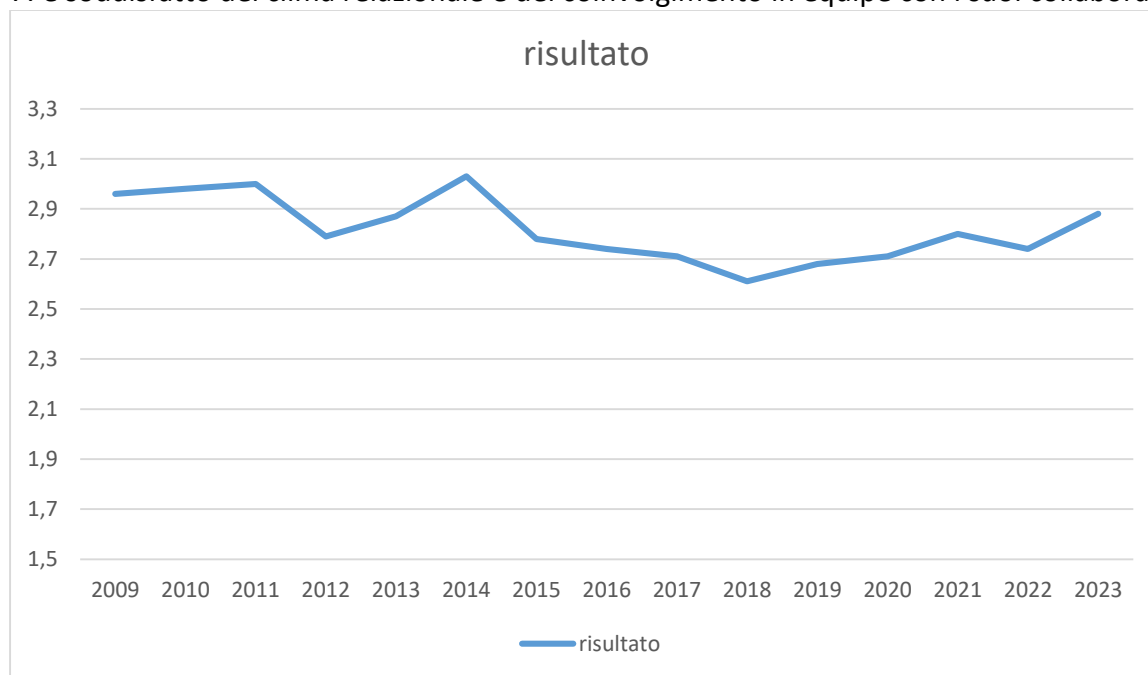


6: in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?

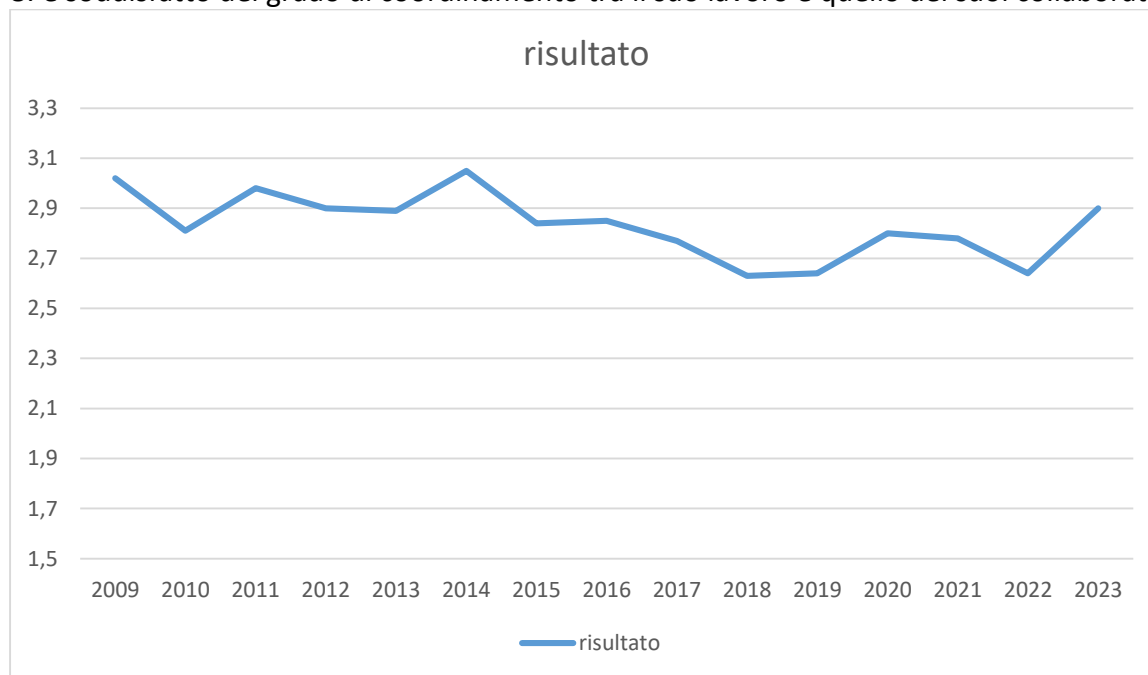


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

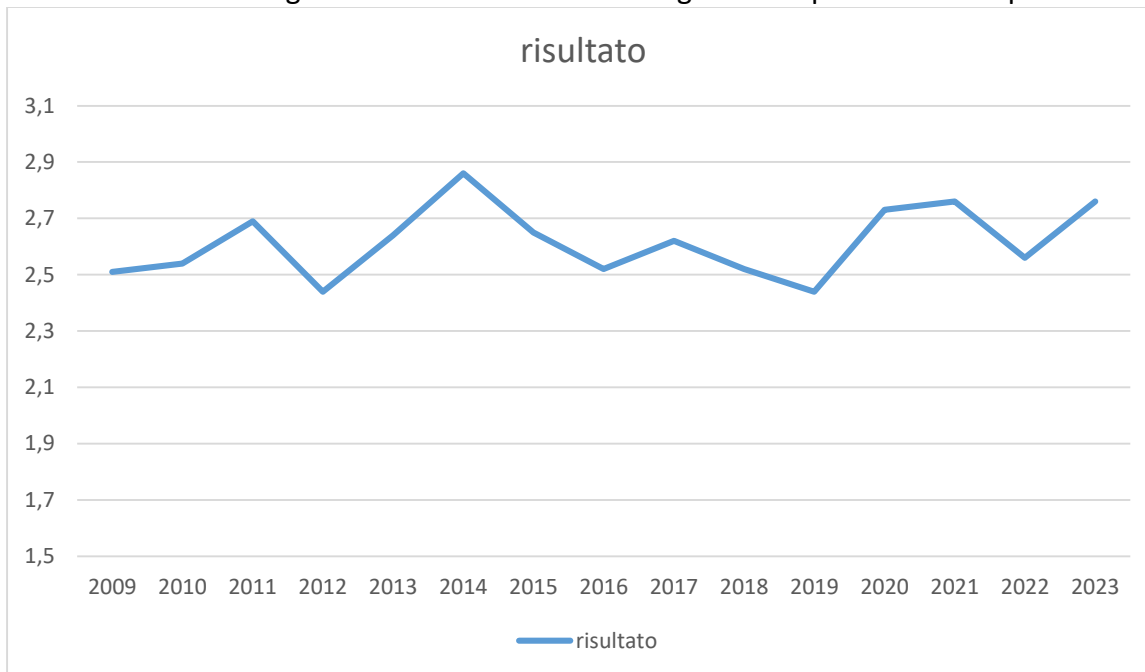


8: è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori?

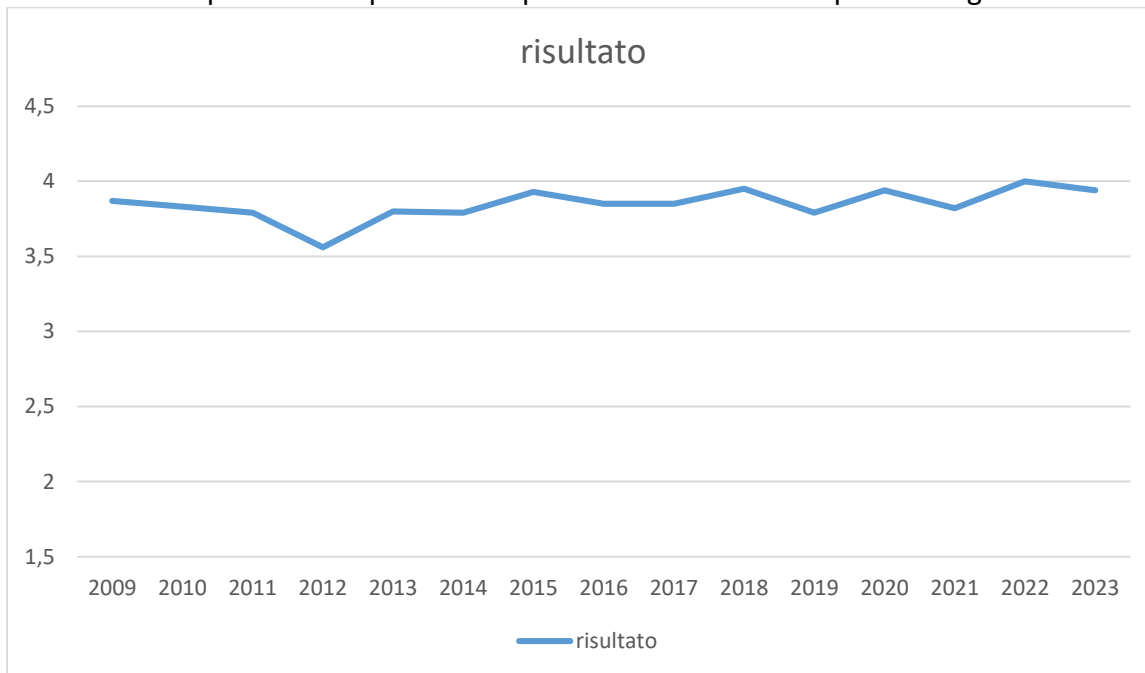


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

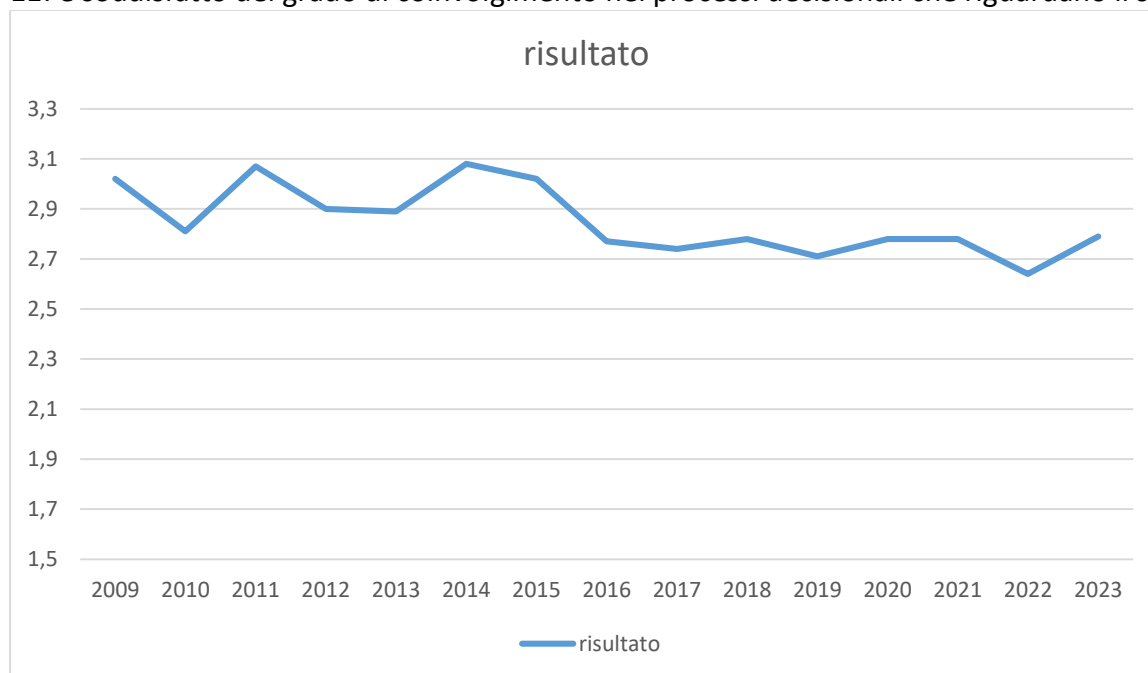


10: le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

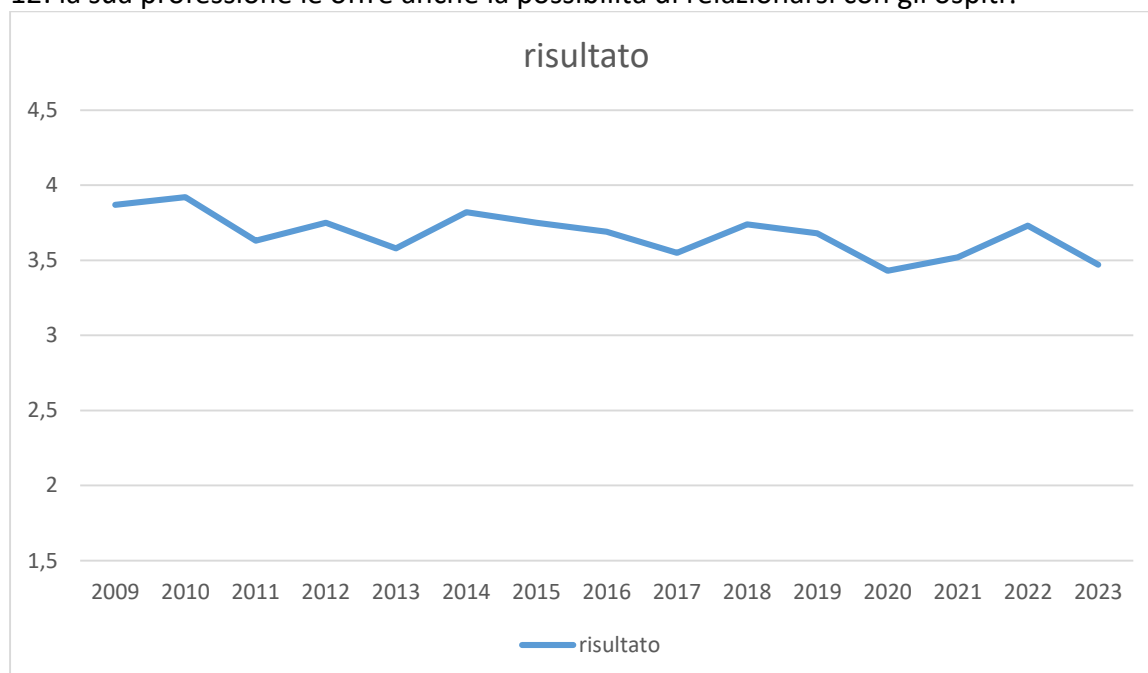


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

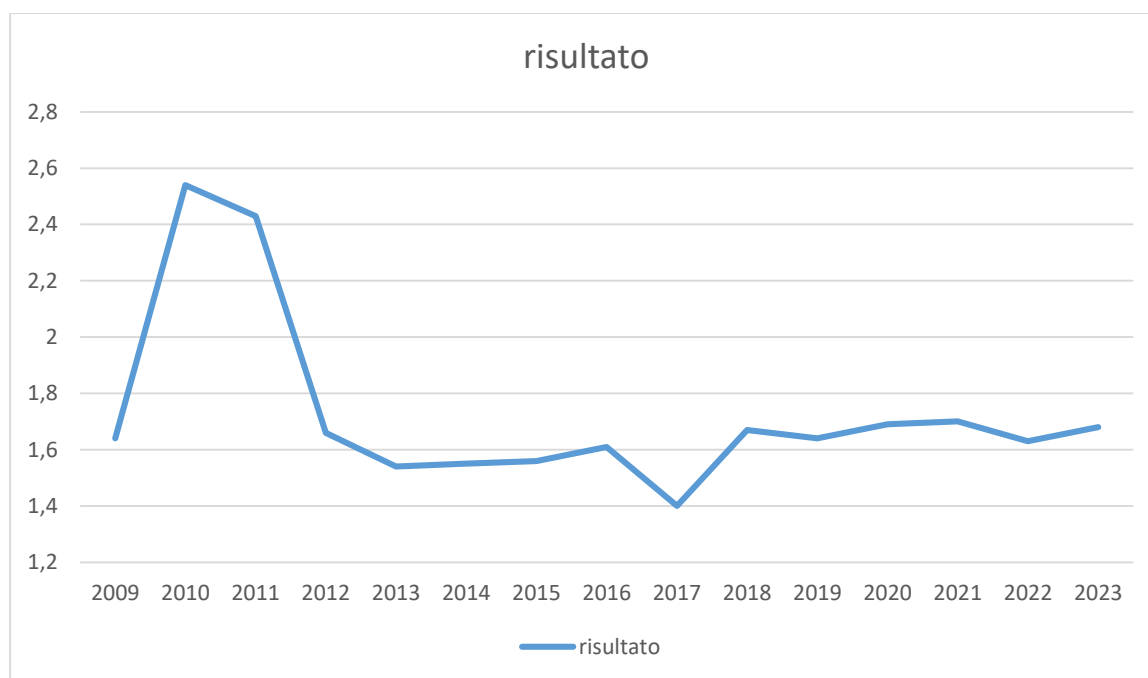


12: la sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

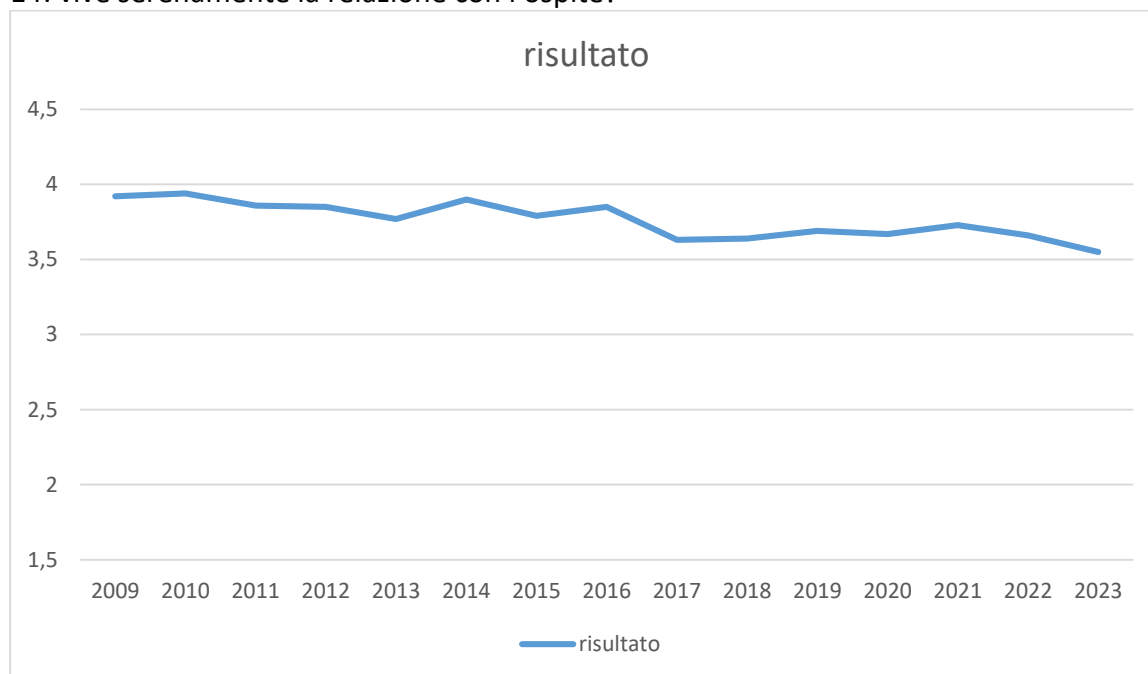


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

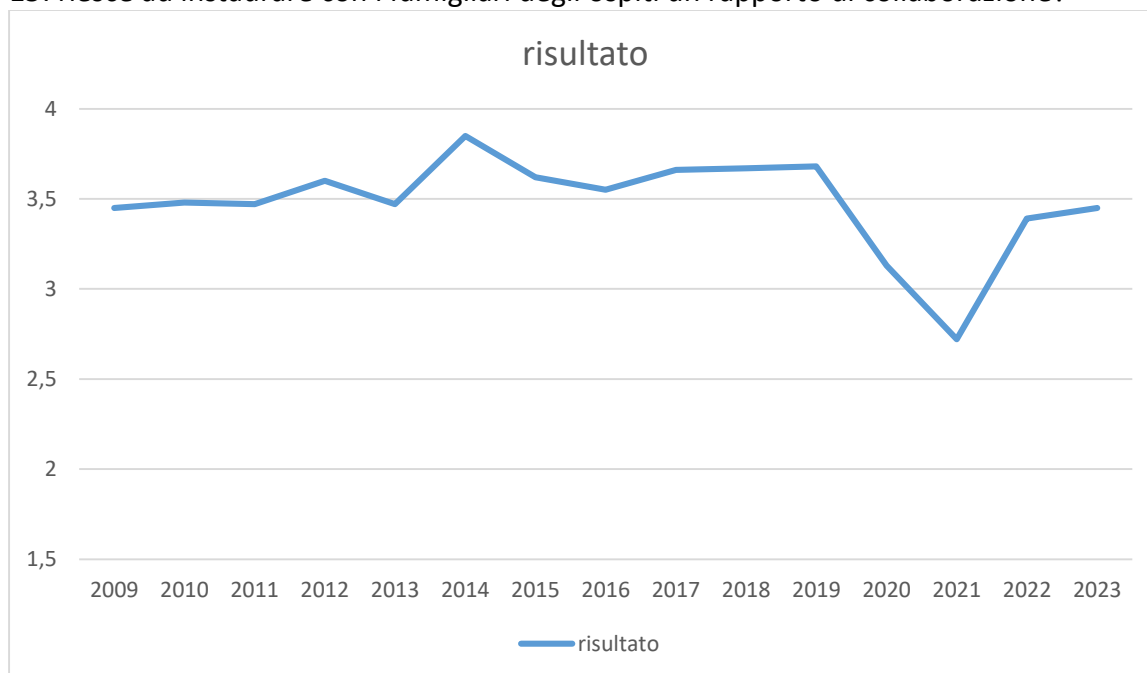


14: vive serenamente la relazione con l'ospite?

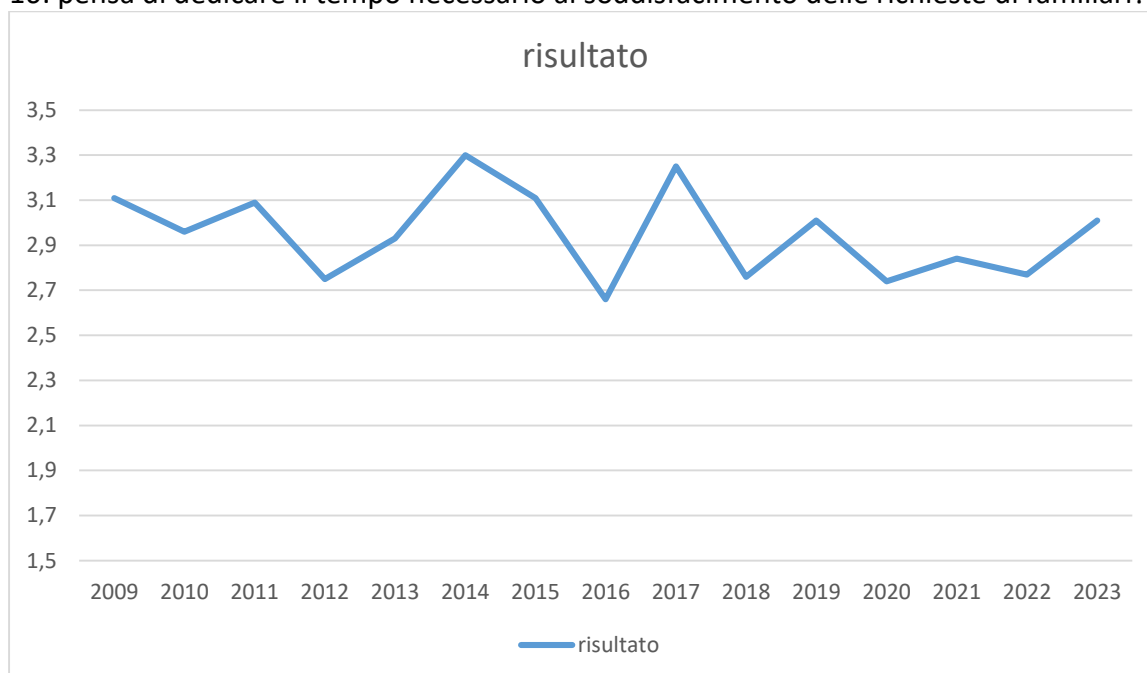


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

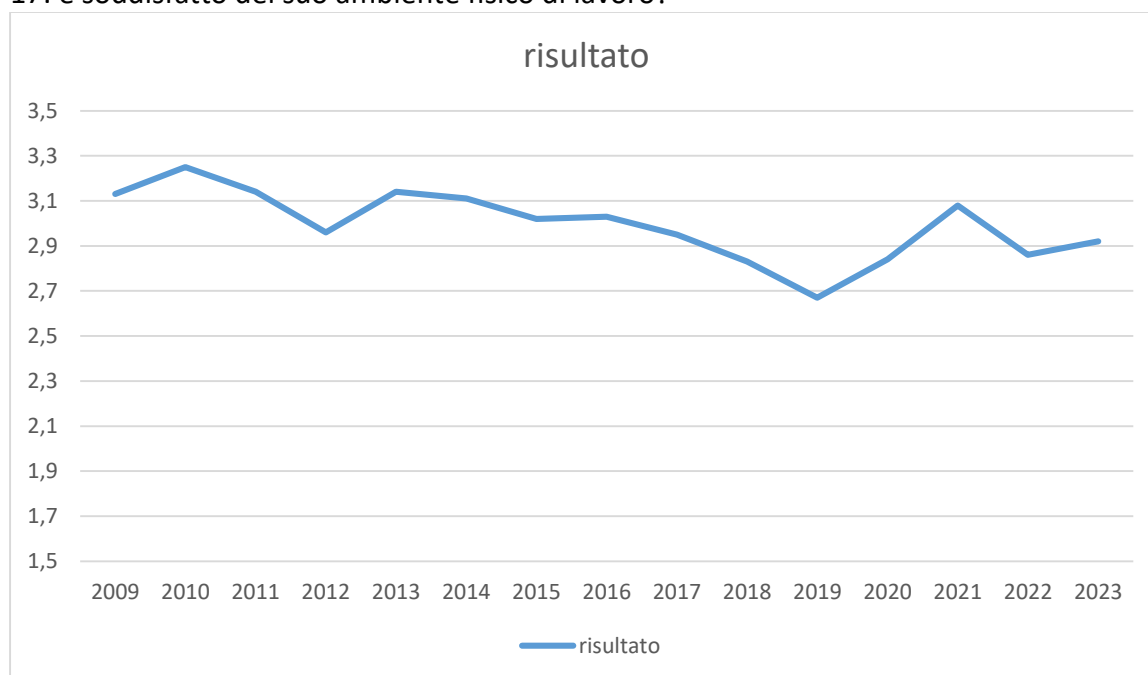


16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?

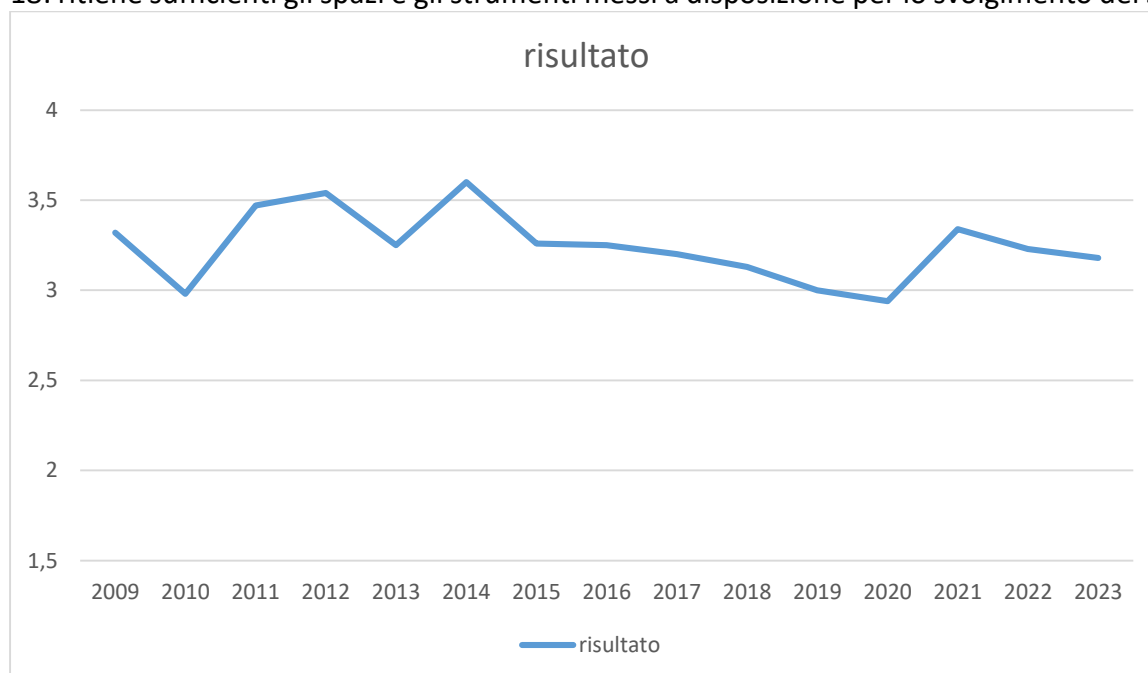


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

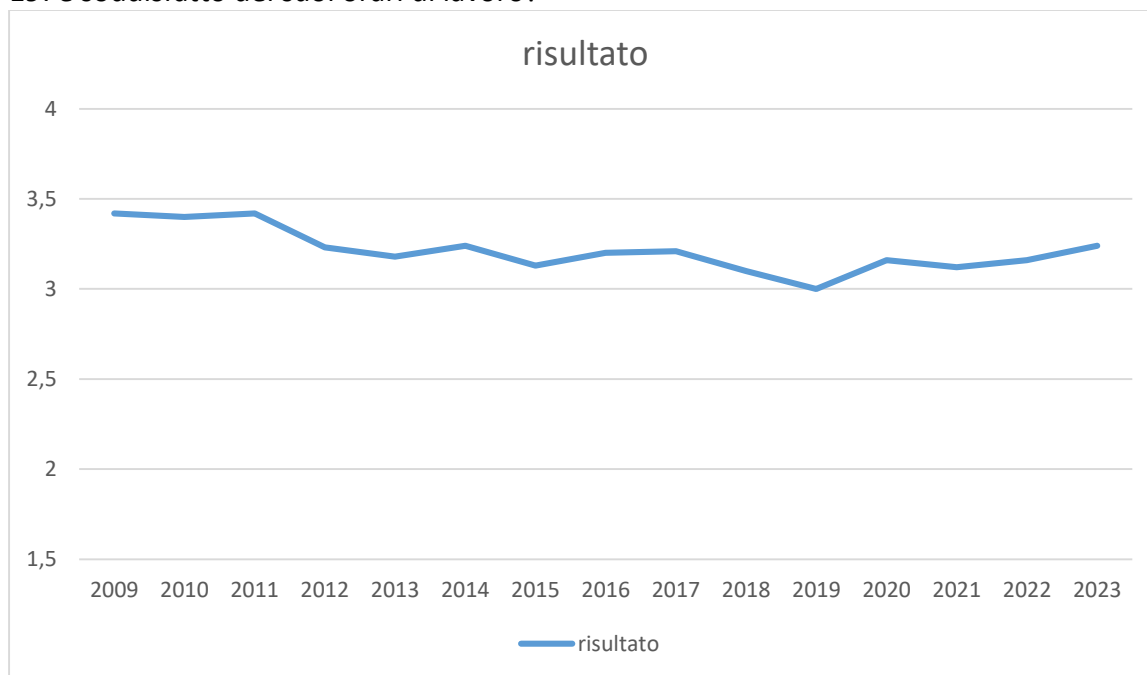


18: ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

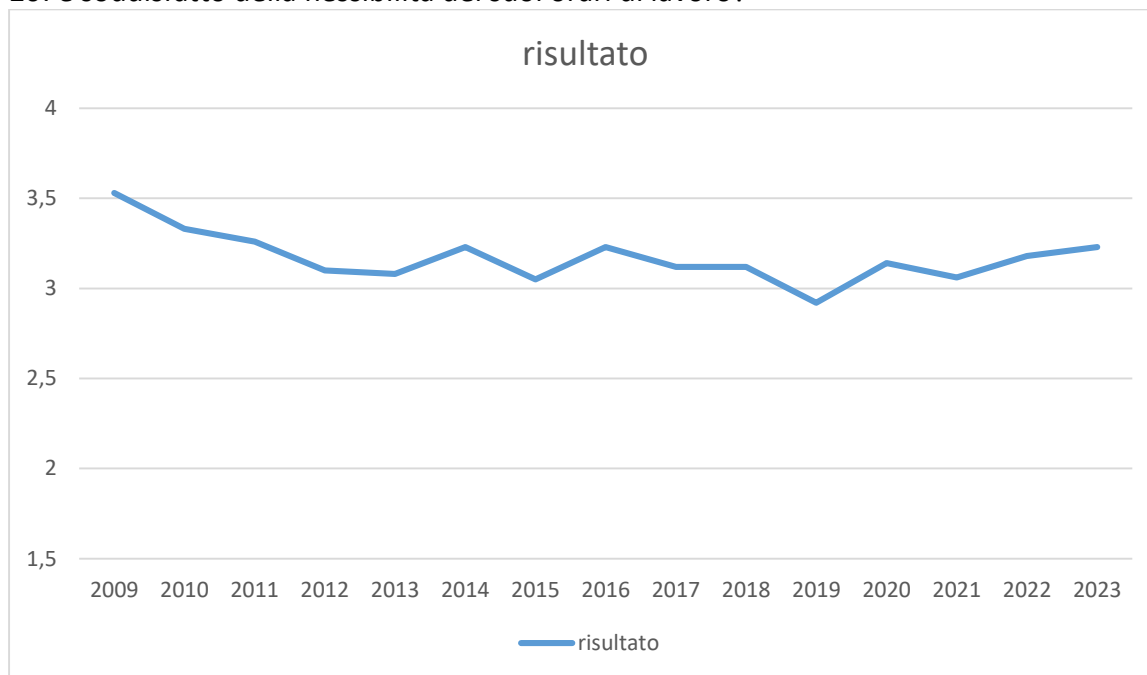


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

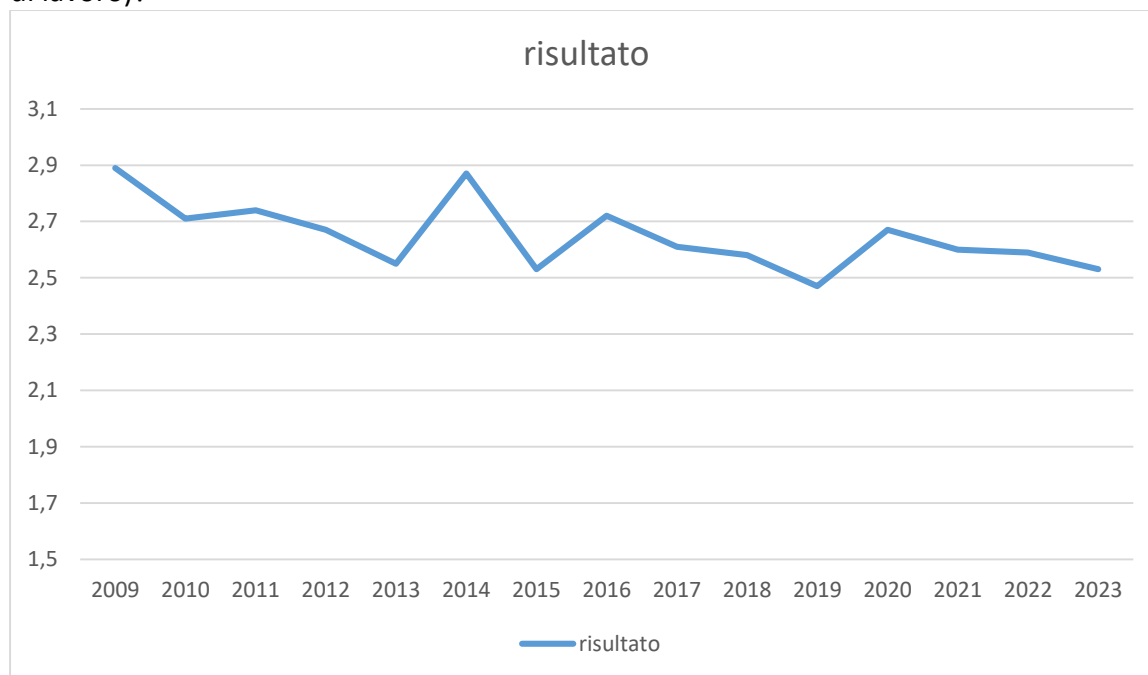


20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

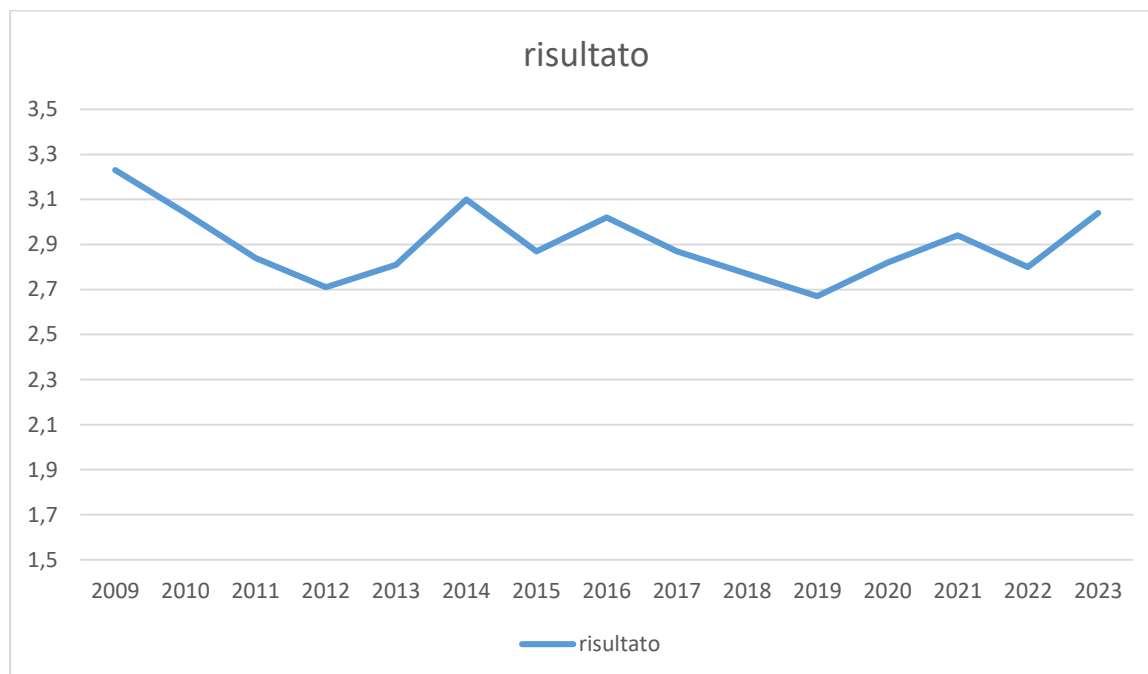


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

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

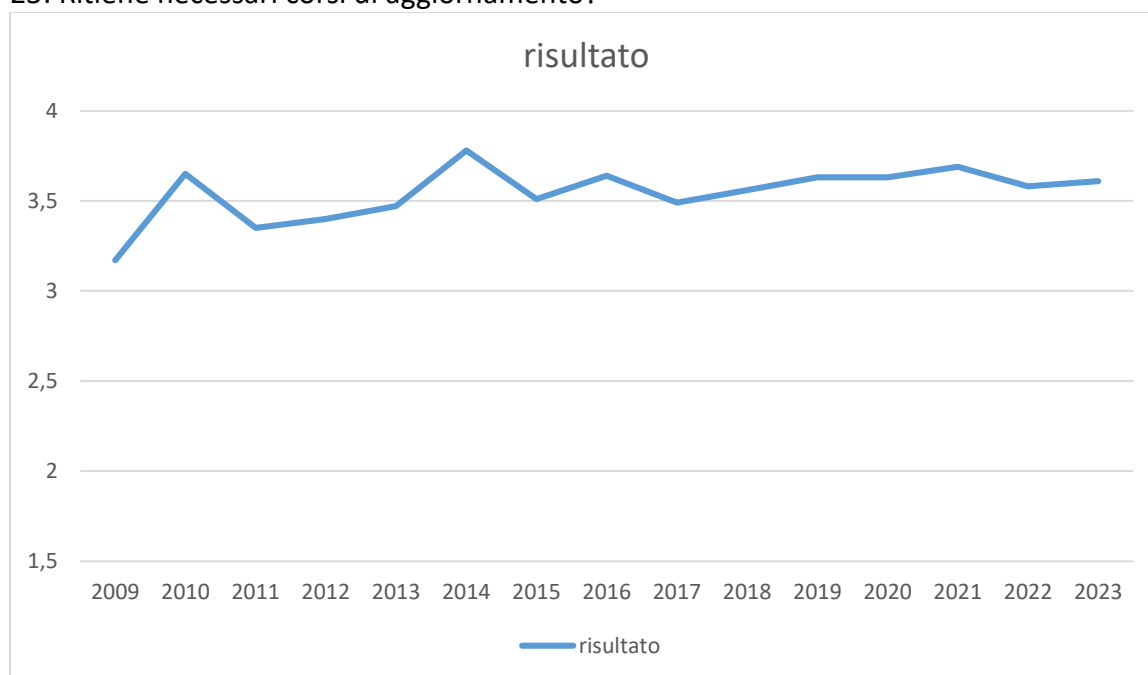


22: è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

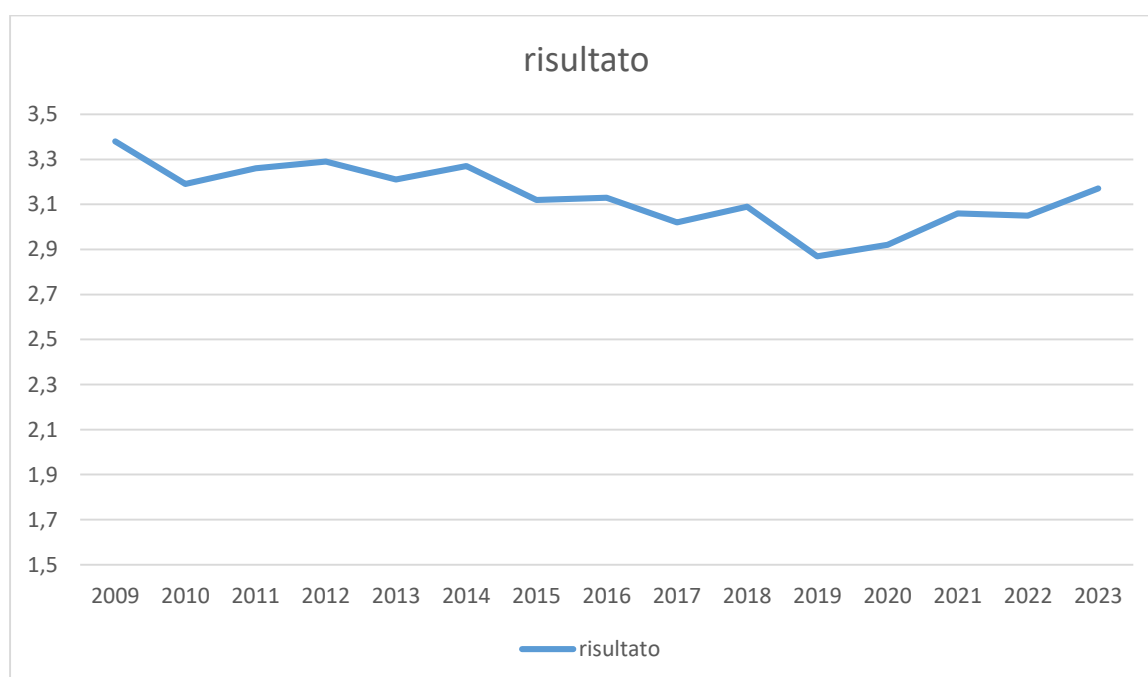


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
Redatto dal Direttore Claudio Butti	Versione 0 del 13-11-2017

23: Ritene necessari corsi di aggiornamento?

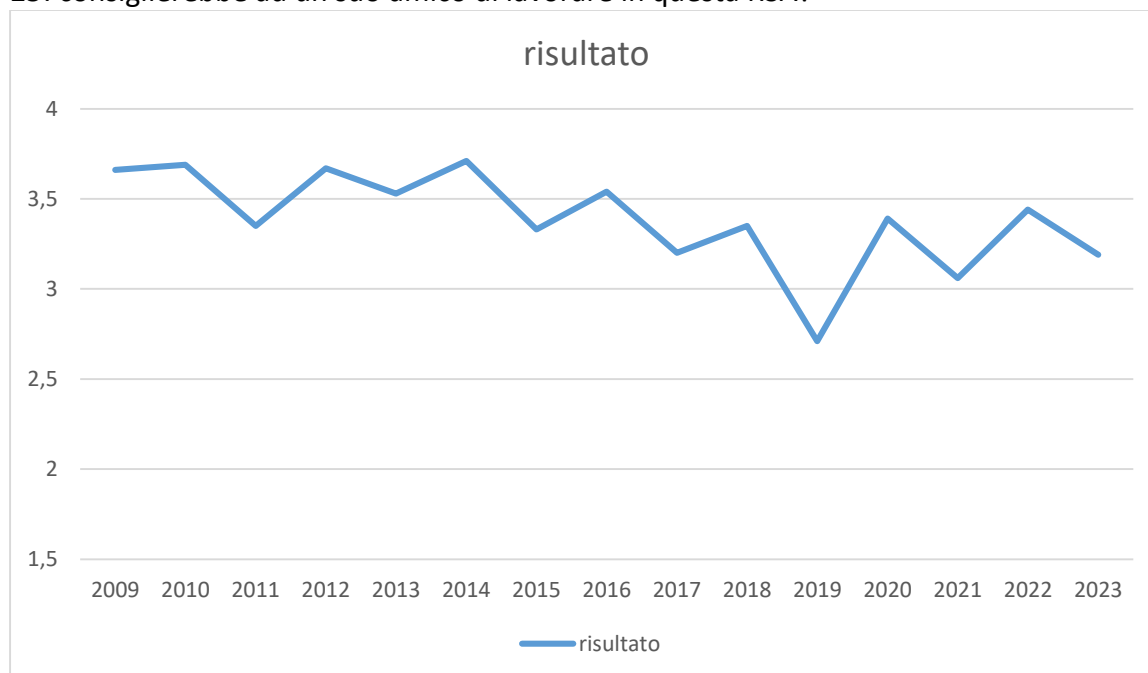


24: complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?



FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023
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?

