

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

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION RILEVATA PER OSPITI E LAVORATORI CON MODELLO ASL DI LECCO



ANNO 2017

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

Da nove 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 VOICI, distribuito nei soggiorni.
- Pubblicazione sul portale dell'Ente www.casadelcieco.org.

Lettura dei risultati 2017

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

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

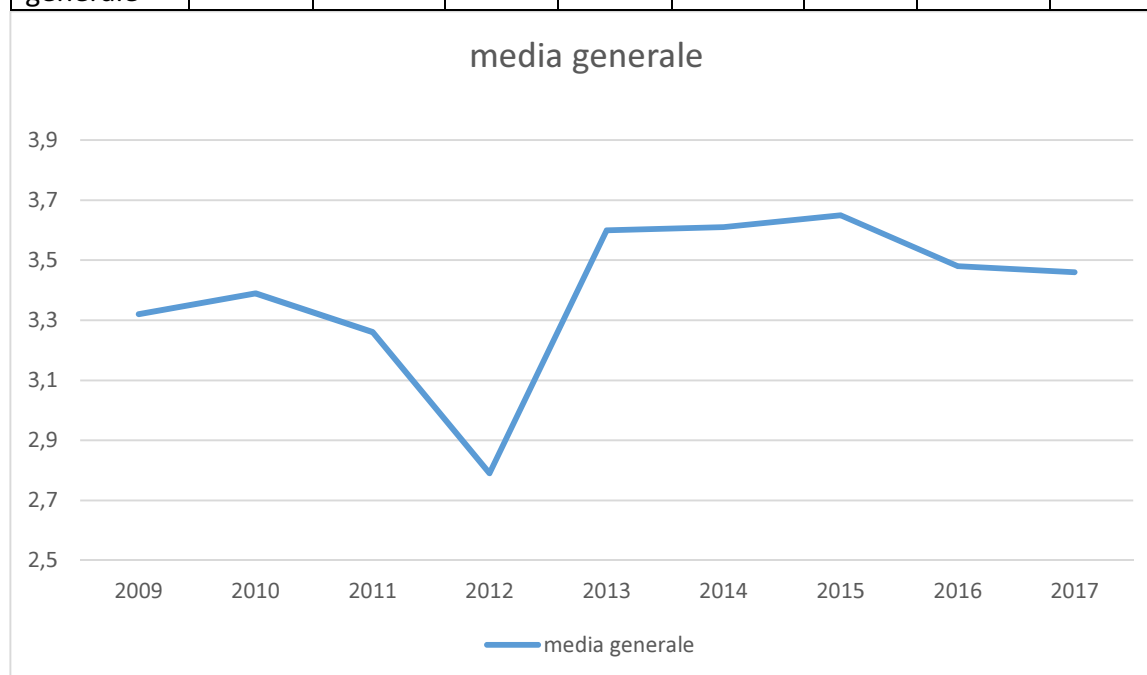
OSPITI

Per quanto riguarda gli ospiti sono stati distribuiti 79 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 oppure con l'aiuto degli operatori.

Punteggio medio complessivo 3,46 (molto alto in quanto abbastanza vicino a 4, che è il massimo), sostanzialmente simile all'anno precedente.

Media generale negli anni

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



ANALISI COMPLESSIVA

Rispetto all'anno precedente mostra una leggerissima flessione generale.

Voci negative

Le voci che hanno avuto uno scostamento negativo significativo tra gli apprezzamenti (almeno il 5%) rispetto all'anno scorso sono:

Oltre il 10%

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

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

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

Tra il 5 e il 10%

- 1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza
- 3: orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni
- 4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza
- 5: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità degli ambienti comuni
- 6: quantità di spazio personale messo a disposizione
- 10: Servizio di ristorazione
- 12: quantità dei pasti
- 13: varietà nel menu
- 14: organizzazione degli orari in residenza
- 17: orari sonno/veglia
- 18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale
- 26: rapporto umano con gli altri ospiti

Voci positive

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

Oltre il 10%

- 7: pulizia e cura dell'igiene in residenza
- 15: orari delle visite
- 24: il rispetto della sua Privacy

Tra il 5 e il 10%

- 8: cura dedicata all'igiene personale
- 9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti
- 19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario
- 20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico
- 25: atmosfera e clima emotivo in residenza

(hanno inoltre avuto effetti positivi, in termini di minore insoddisfazione)

- 21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale fisioterapico
- 26: rapporto umano con gli altri ospiti (quest'ultima voce ha avuto una contrazione verso il centro: meno deliziati ma anche meno insoddisfatti)

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 3,95, **vicinissimo alla perfezione.**

Commento: è il nono anno che questa voce è al primo posto e non solo, è ancora migliorato rispetto al 2016. 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.

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

2) Gli orari di apertura alle visite

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,75

Commento: è la prima volta che questa voce ottiene il podio, segno che gli orari stabiliti dalla Regione Lombardia (dalle 8,00 alle 20,00) sono di gradimento degli ospiti e parenti.

3) E' soddisfatto della pulizia e cura degli ambienti?

E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale? Infermiere. Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,72

Commento comune a queste voci: gli ospiti si sono sensibilizzati anche al tipo di approccio e trattamento da parte del personale, ed in particolare da due anni riconoscono alle infermiere delle qualità molto difficili da conciliare. La pulizia poi è sempre una voce cara agli ospiti e ci conferma nella nostra impostazione del servizio.

Punti di debolezza (ovvero possibili spunti di miglioramento)

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

1) Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,95

Commento: le norme Regionali hanno sempre più inciso nella costruzione della Carta dei servizi, definendone in modo puntuale i contenuti. Le aggiunte fatte nel tempo hanno reso la carta un po' più difficile da decifrare. Il nuovo anno, in occasione della revisione della carta in vigore, terremo conto di questo risultato. In ogni caso il risultato in sé è negativo ma non critico, perché ancora oltre la sufficienza.

2) Accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,16

Commento: questa voce è da considerare, dal nostro punto di vista, non solo attribuibile all'Ufficio amministrativo, ma un po' a tutte le fasi dell'ingresso. La preoccupazione di raccogliere tutte le informazioni utili per assistere a meglio l'ospite fa sì che l'ospite stesso ed i suoi parenti siano letteralmente sottoposti ad un interrogatorio molto lungo. Evidentemente questa nostra tensione alla qualità fin dai primi momenti è percepita diversamente da ospiti e parenti: faremo una riflessione su questo punto.

3) E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti?

Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,24

Commento comune: Su questa voce pesano certamente le condizioni fisiche e cognitive sempre peggiori degli ospiti che accedono alla RSA, che rendono le persone meno serene e pazienti rispetto al contesto intorno a loro, sempre più desiderosi di una certa pace e di un clima di serenità, e non di disturbo. Pesa anche il carattere e la storia di ciascuno. Molti ospiti tendono ad isolarsi, come è tipico dell'anziano, altri sono troppo ripetitivi diventando molesti per gli altri.

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

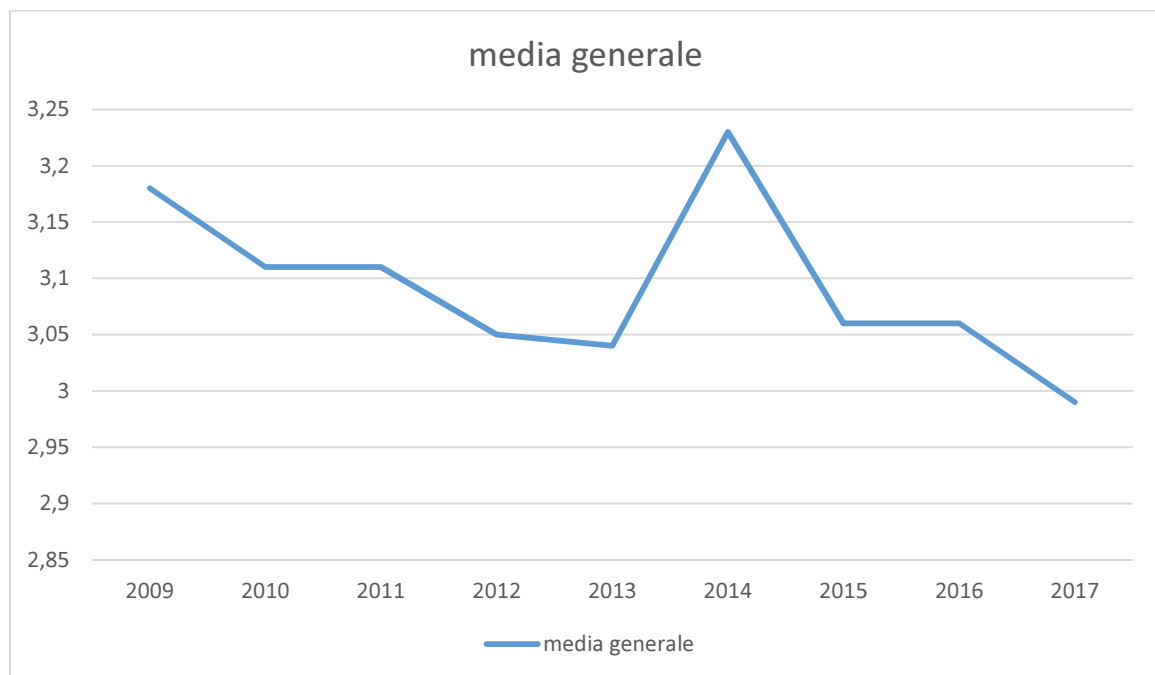
LAVORATORI

Sono stati distribuiti circa 100 questionari e ne sono ritornati 62, come lo scorso anno. Ricordiamo che il punteggio utilizzato ha un range fra 1 e 4, per cui un risultato di 2,5 è lo spartiacque che segna la divisione fra un risultato positivo ed uno negativo.

Punteggio medio complessivo 2,99

Media generale di cinque anni

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



ANALISI COMPLESSIVA

Quest'anno abbiamo rilevato il punteggio più basso di questi anni, anche se inferiore di soli 7 centesimi rispetto all'anno scorso.

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

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 10%

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

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

Tra il 5 e il 10%

2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

3: informazioni relative ai piani assistenziali

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?

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?

14: vive serenamente la relazione con l'ospite?

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?

23: Ritiene necessari corsi di aggiornamento?

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

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

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

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

Voci positive

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

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

(da notare che la voce 16 si è incrementata del 20,61%, provenienti per lo più dagli insoddisfatti dell'anno precedente!!!)

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

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

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

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 3,85

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

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,66

3) Vive serenamente la relazione con l'ospite?

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,33

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 1,40

Commento: da nove anni 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) 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 2,43

Commento: il dato esprime la somma della somministrazione 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. Andrebbe disaggregata per individuare se si tratta di un malessere diffuso ma non eccessivo oppure di un malessere gravissimo in una sola delle organizzazioni.

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.

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 2,61

Commento: Il risultato è lievemente positivo, oltre il limite di 2,5, che è il limite della sufficienza. C'è un equilibrio da ottenere, e non sempre è facile, fra il numero di operatori e la quantità di lavoro. Gli standards minimi fissati dalla Regione Lombardia sono ampiamente superati, ma le condizioni degli ospiti che accedono alla RSA sono sempre più gravi, per cui alcuni reparti assomigliano di più a reparti di medicina ospedaliera che alla Casa di riposo di una volta, dove c'erano anziani parzialmente autosufficienti. Inoltre, come detto sopra, è aumentato il carico burocratico; non bisogna solo assistere la persona ma registrare ogni operazione svolta su di lei in modo puntuale e verificabile.

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

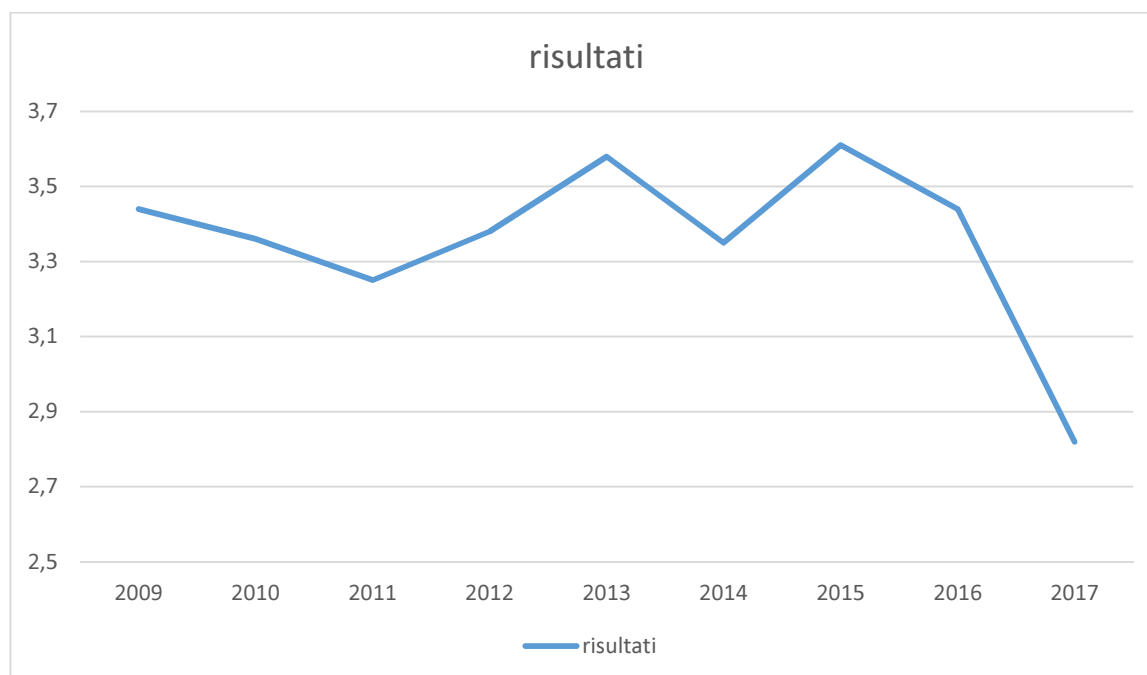
Un maggior tempo per registrare il proprio lavoro e l'inesorabile conseguente contrazione del tempo per eseguire le operazioni, producono una sensazione opprimente che rende psicologicamente ancor più pesante il carico di lavoro.

Il Direttore
(Roberto De Capitani)

TABELLE DELLE SINGOLE VOCI

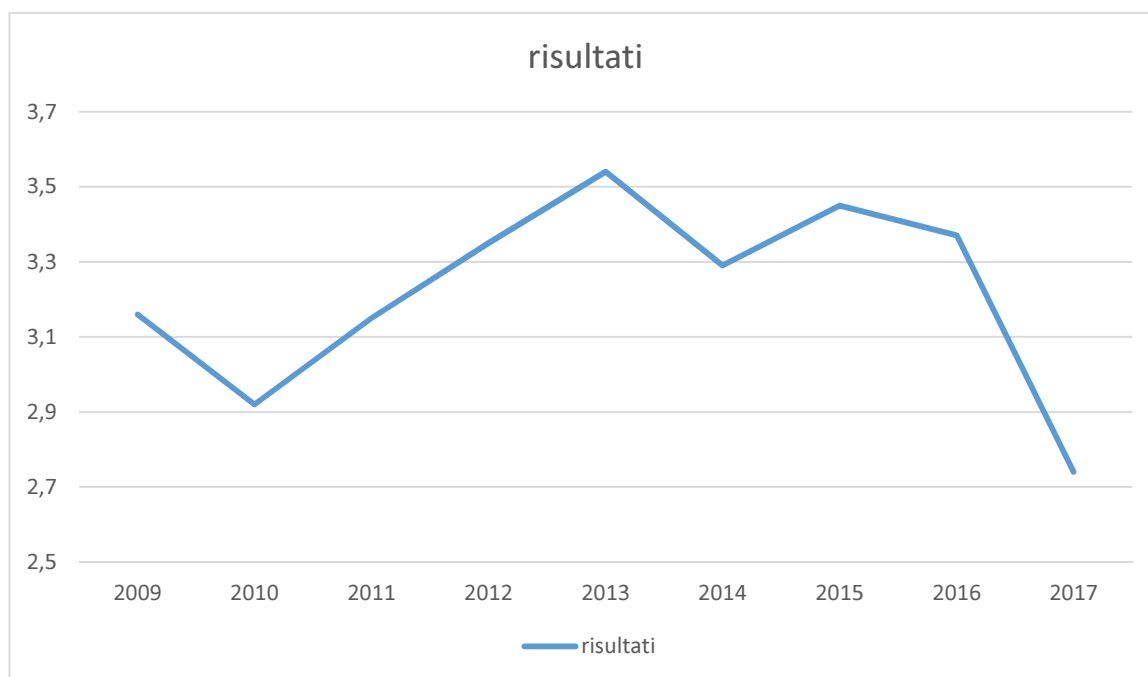
OSPITI

1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

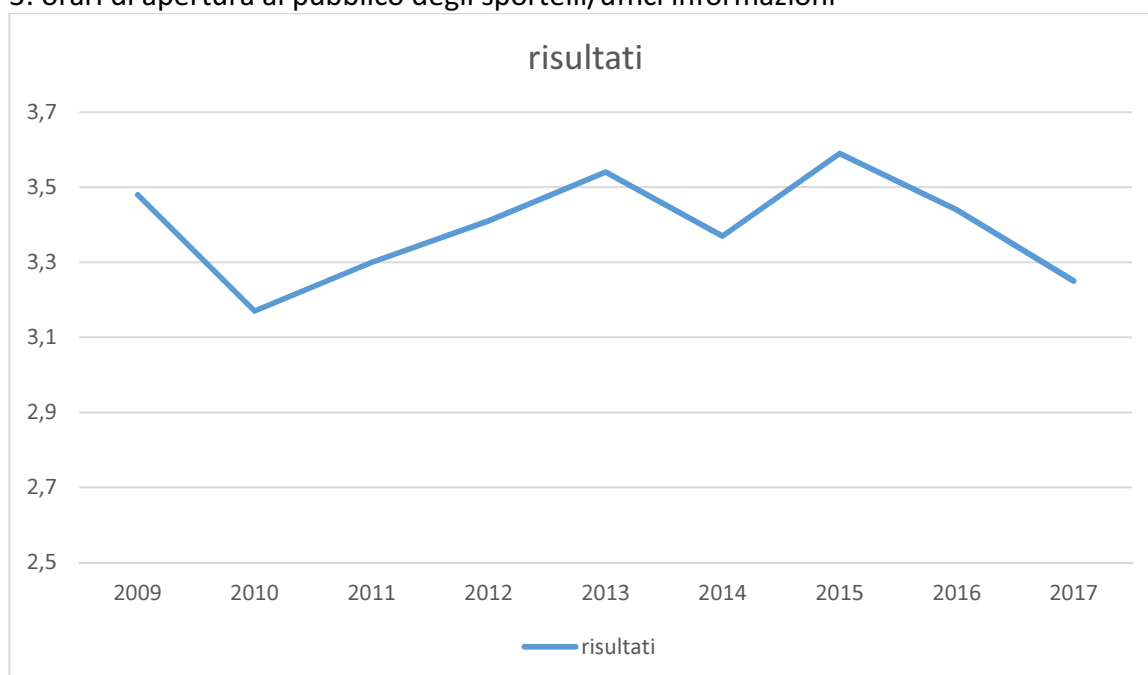


2: carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

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

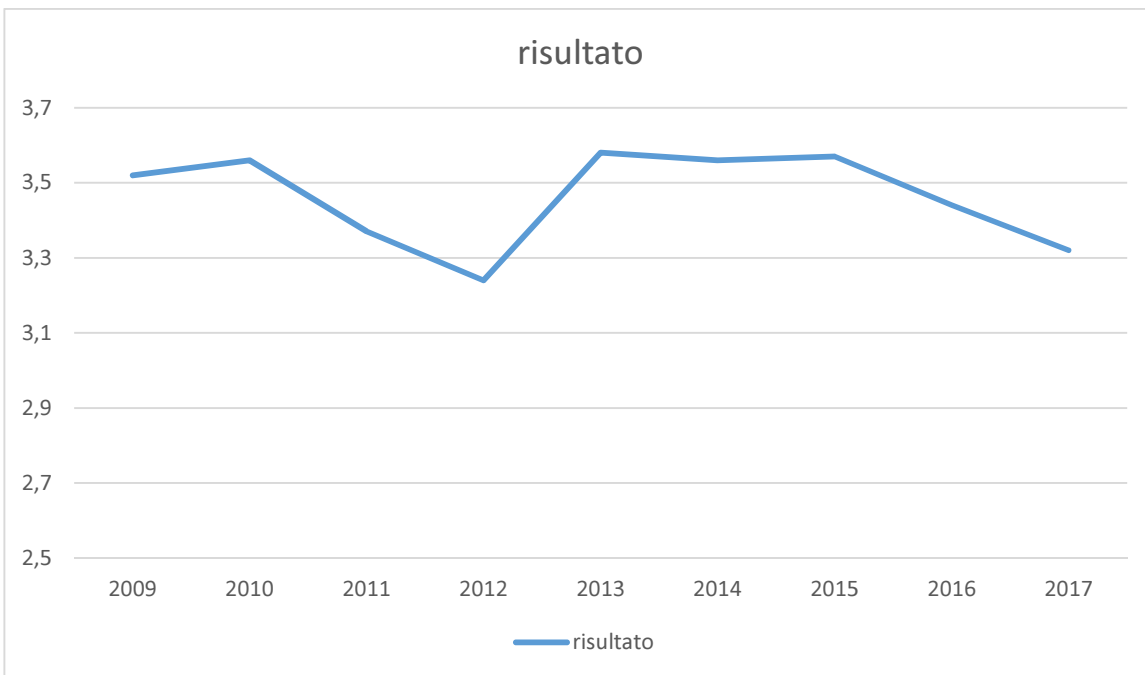


3: orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni

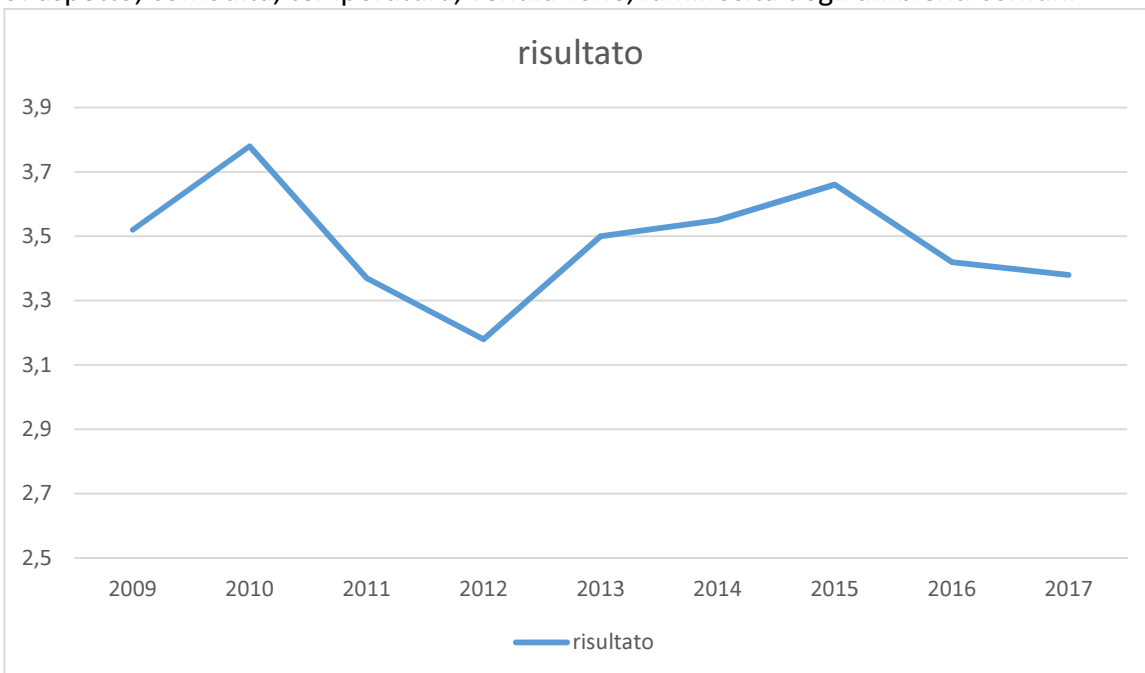


4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza

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

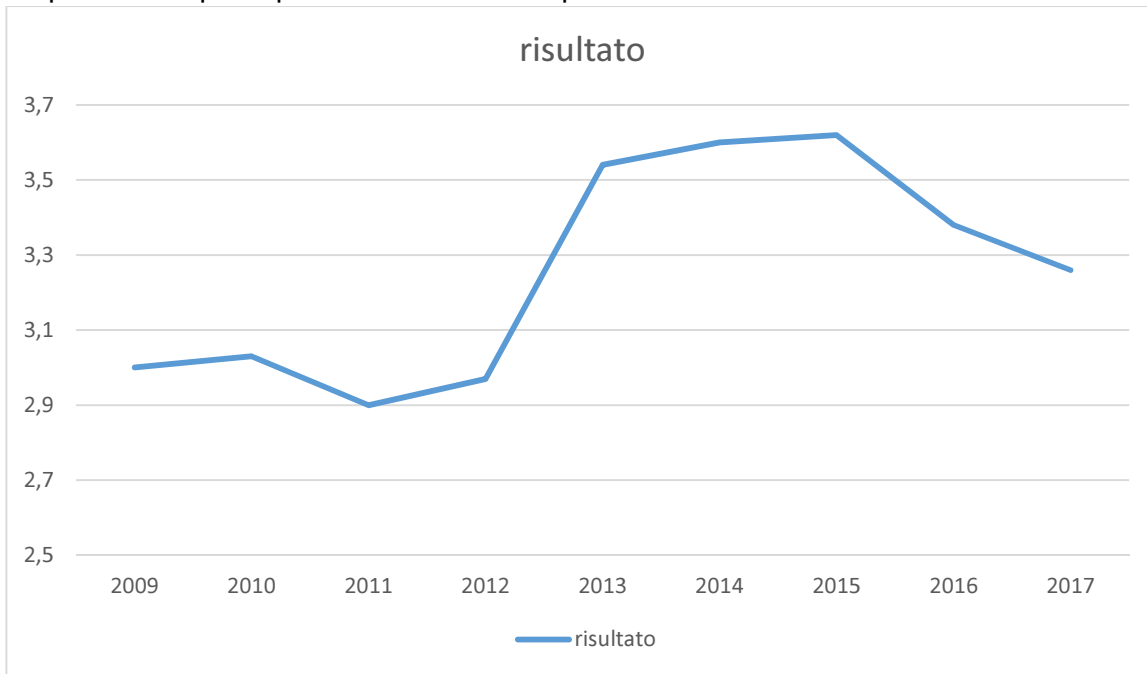


5: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità degli ambienti comuni



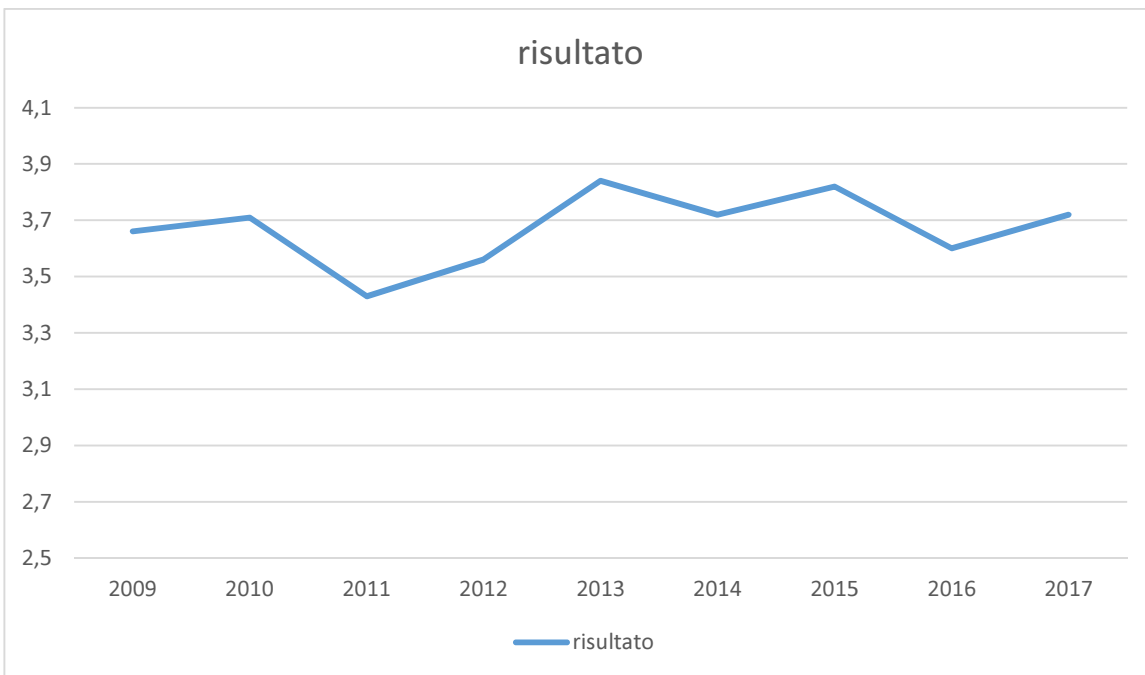
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

6: quantità di spazio personale messo a disposizione

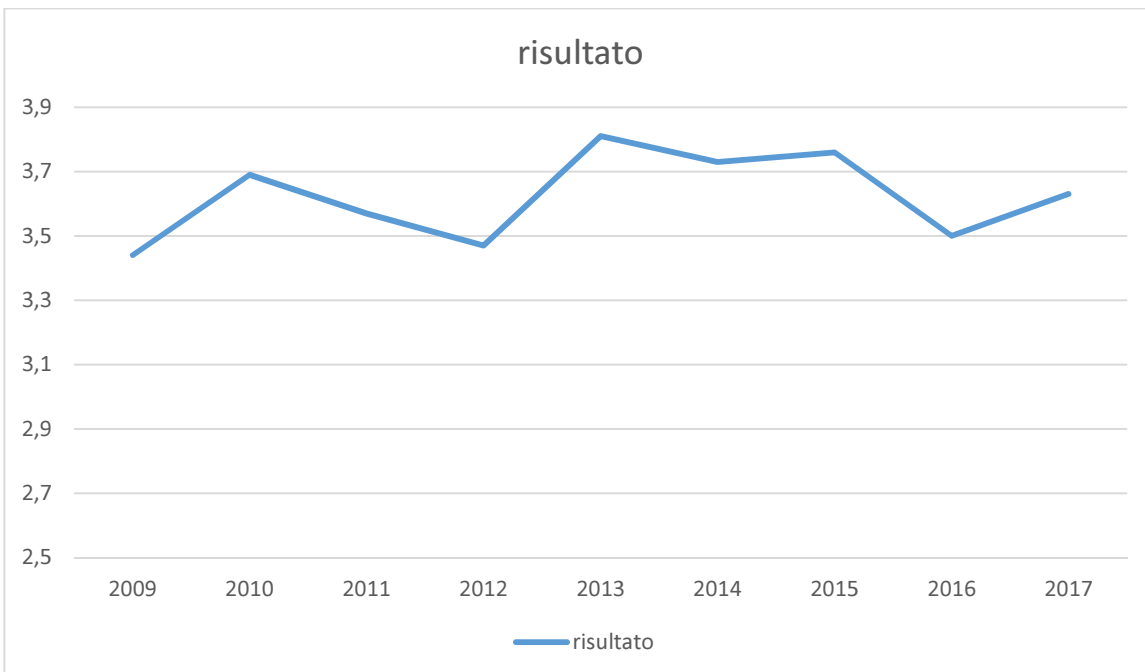


7: pulizia e cura dell'igiene in residenza

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

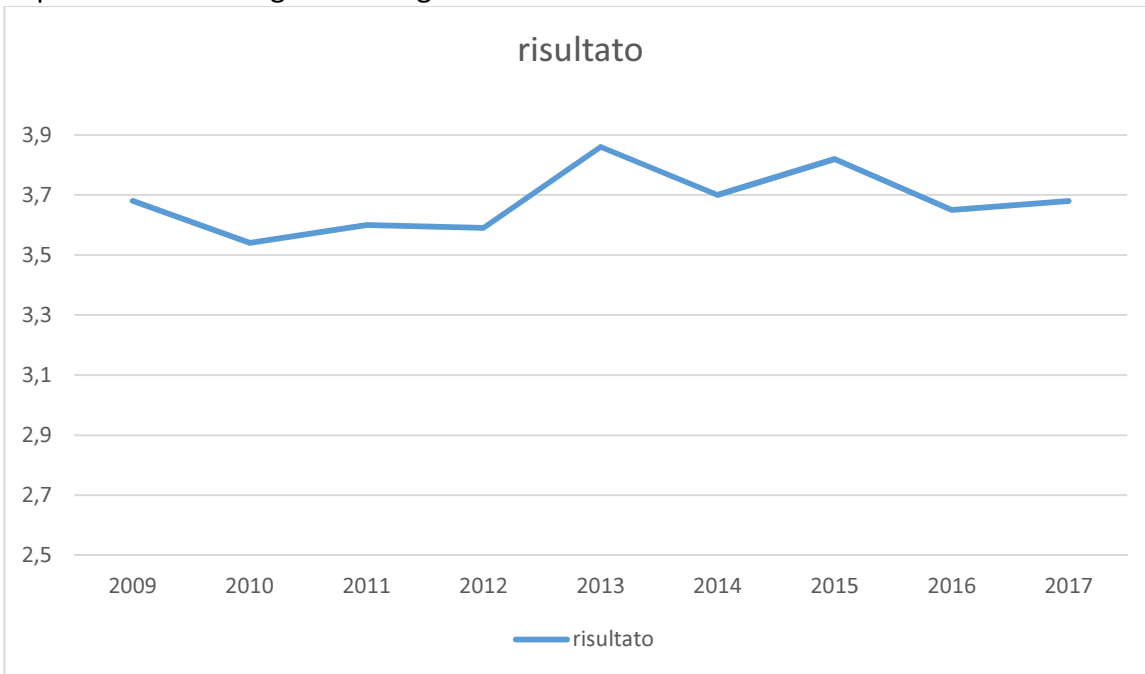


8: cura dedicata all'igiene personale

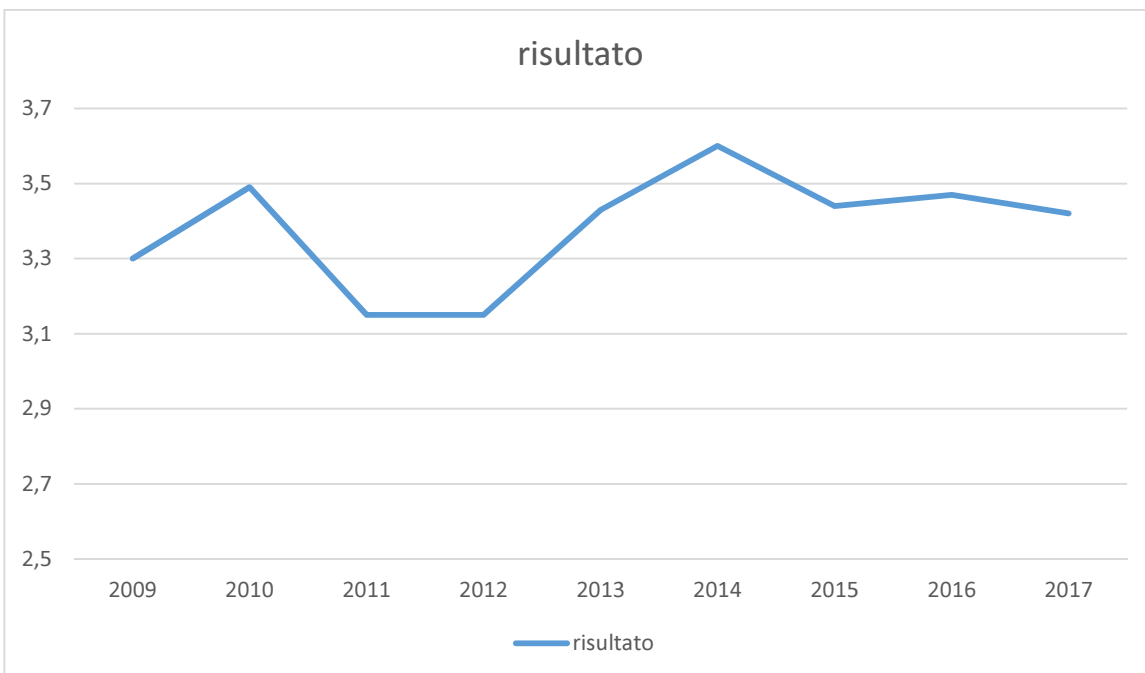


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

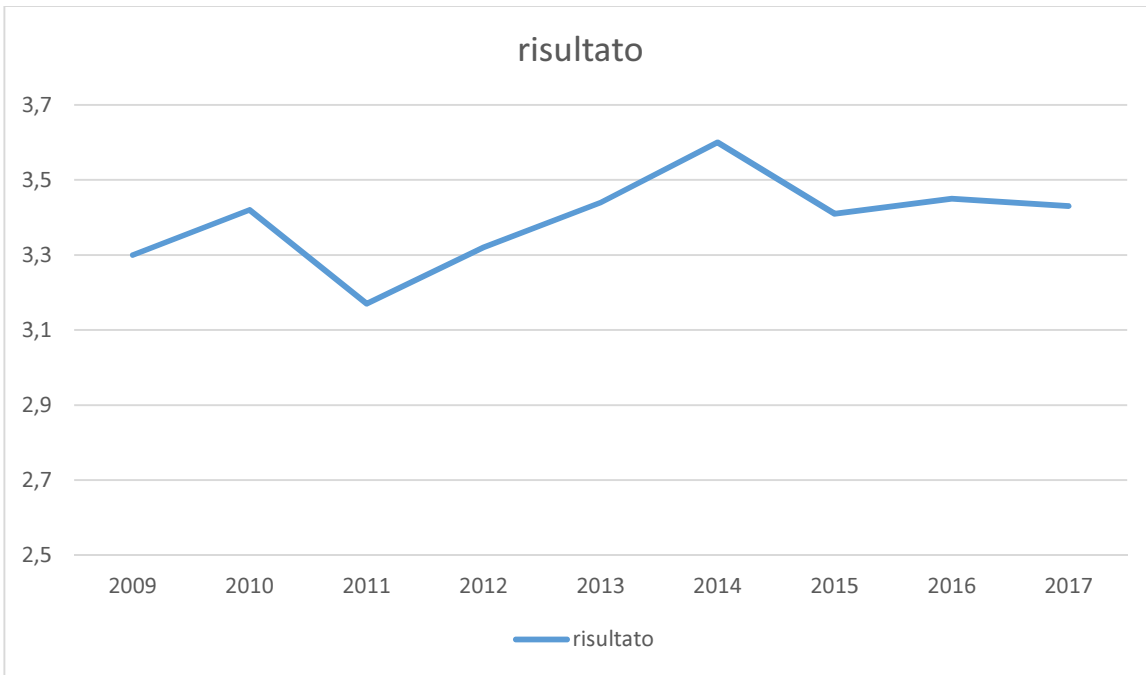


10: servizio di ristorazione

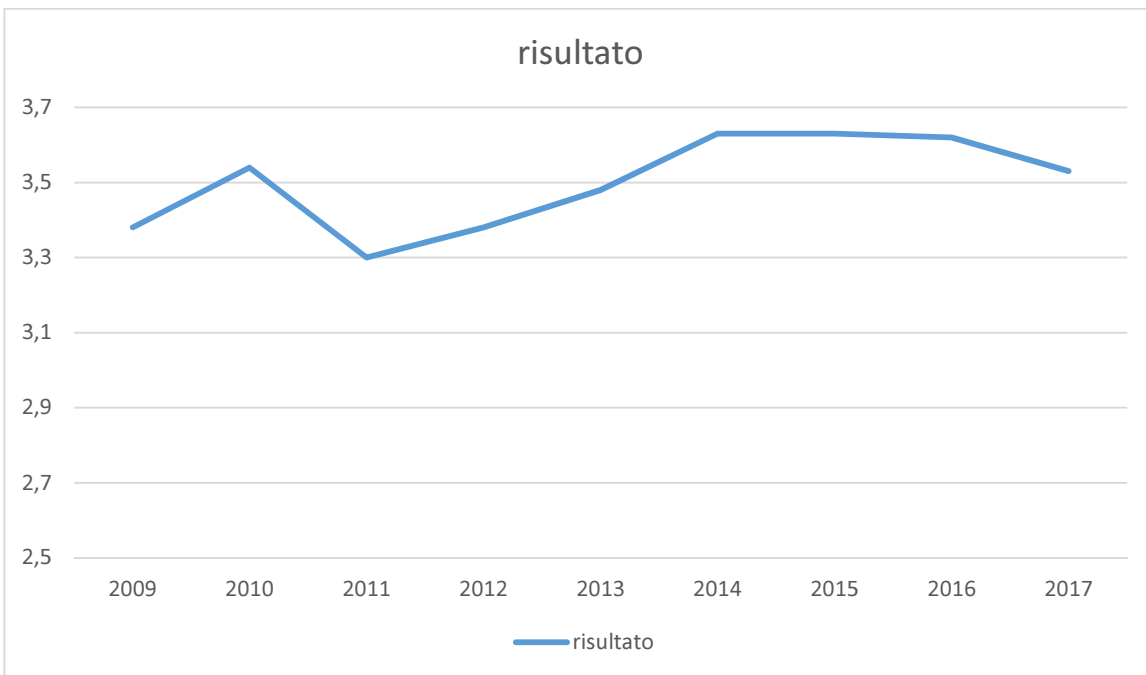


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

11: qualità dei pasti

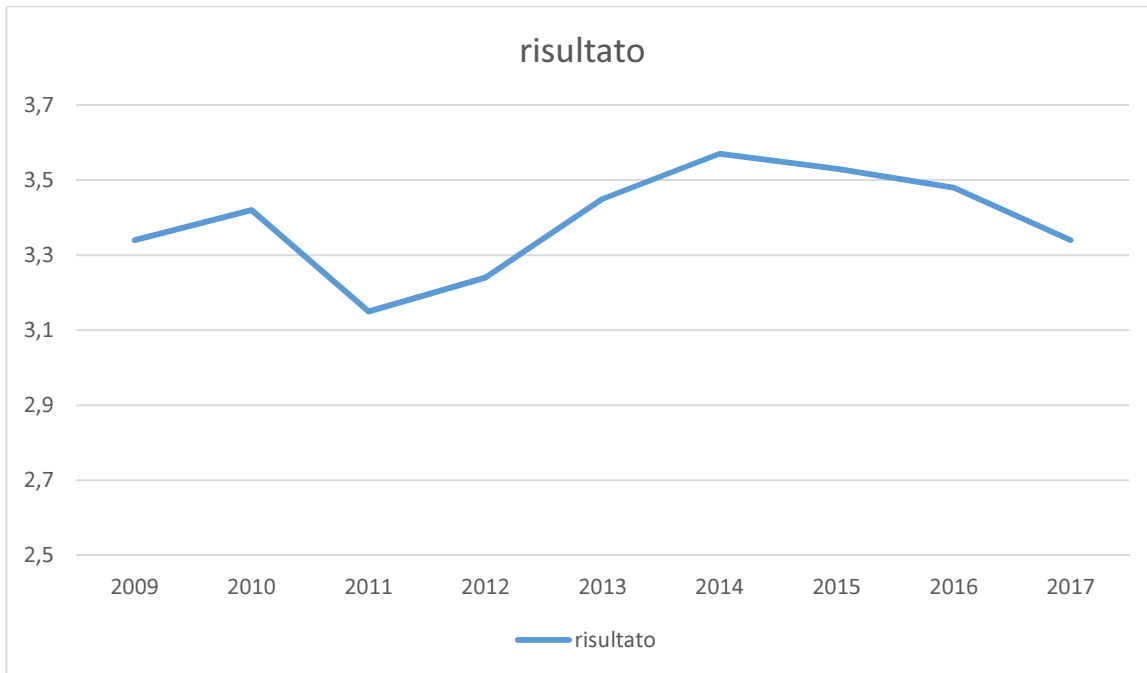


12: quantità dei pasti

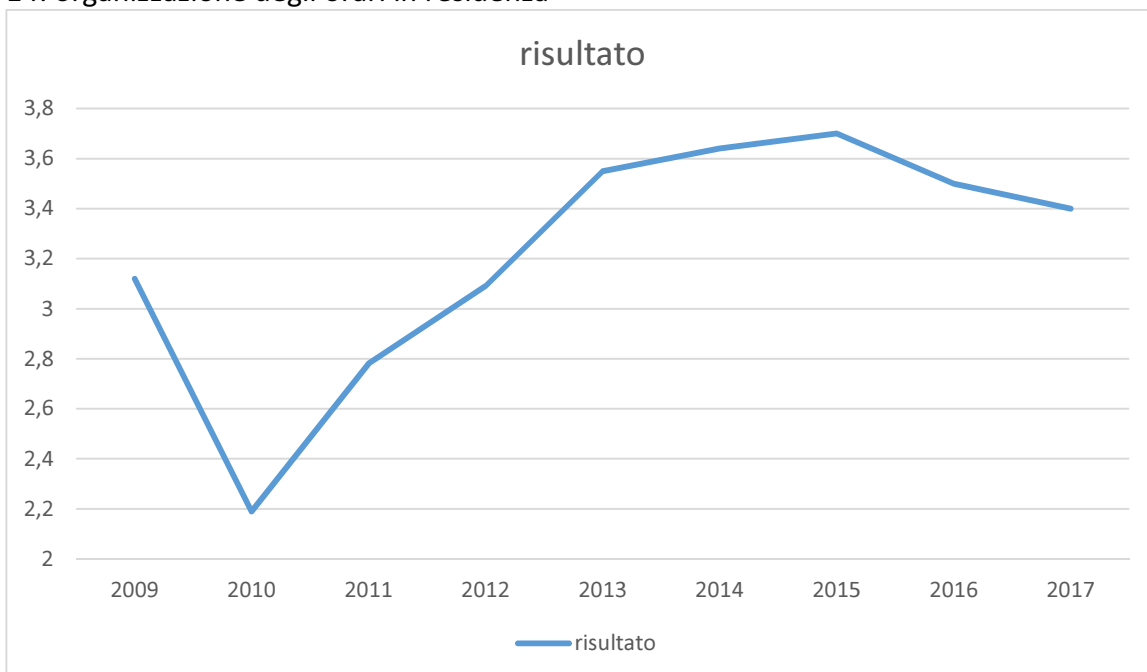


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

13: varietà nel menu

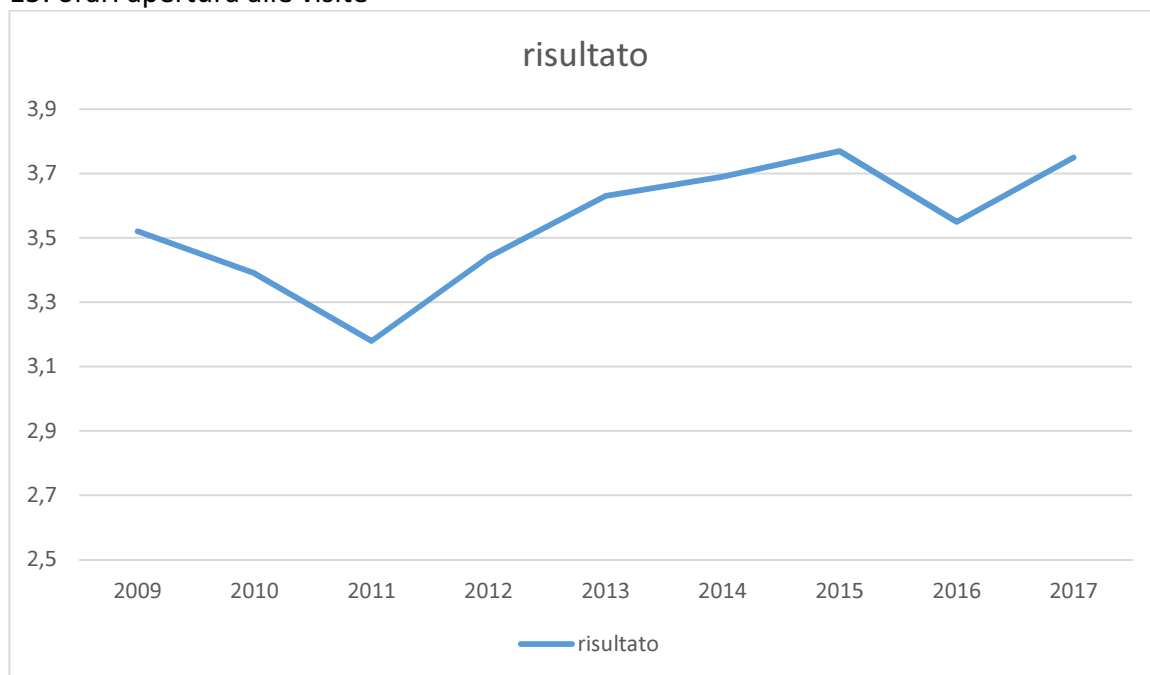


14: organizzazione degli orari in residenza



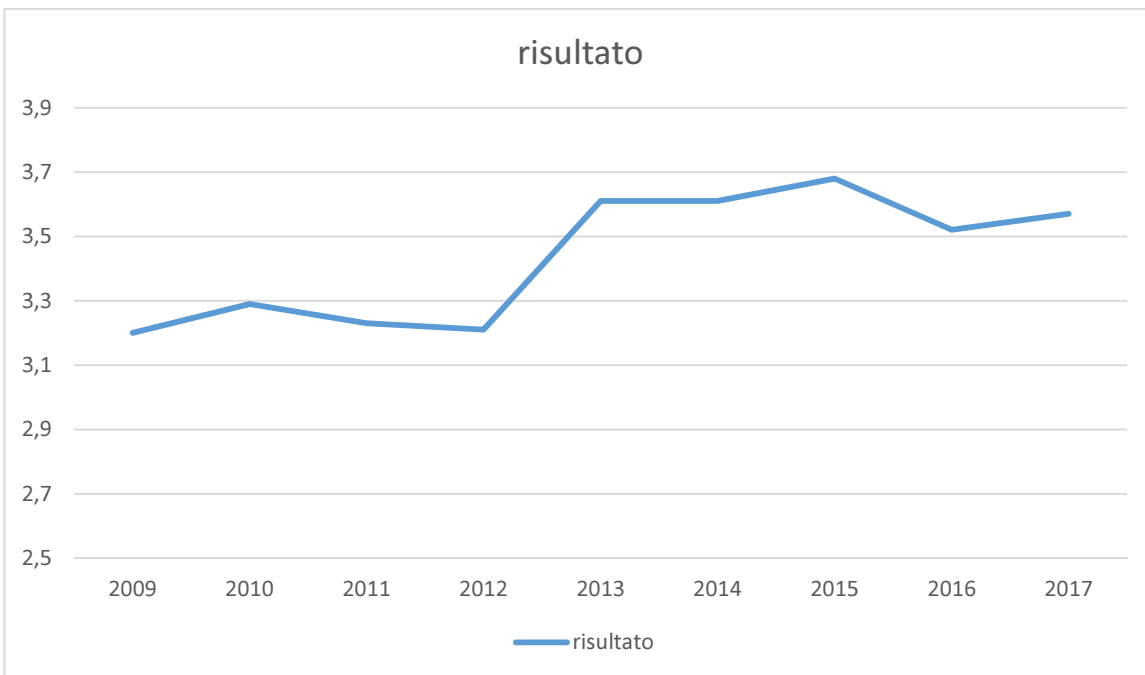
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

15: orari apertura alle visite

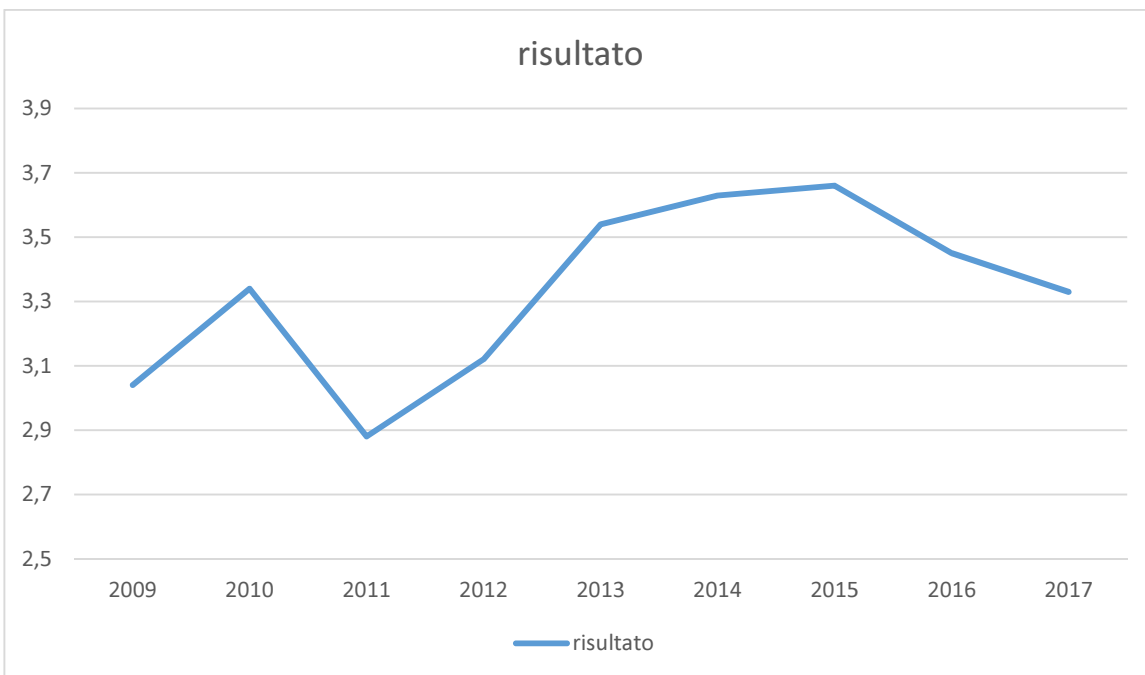


16: orari pranzo/cena

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

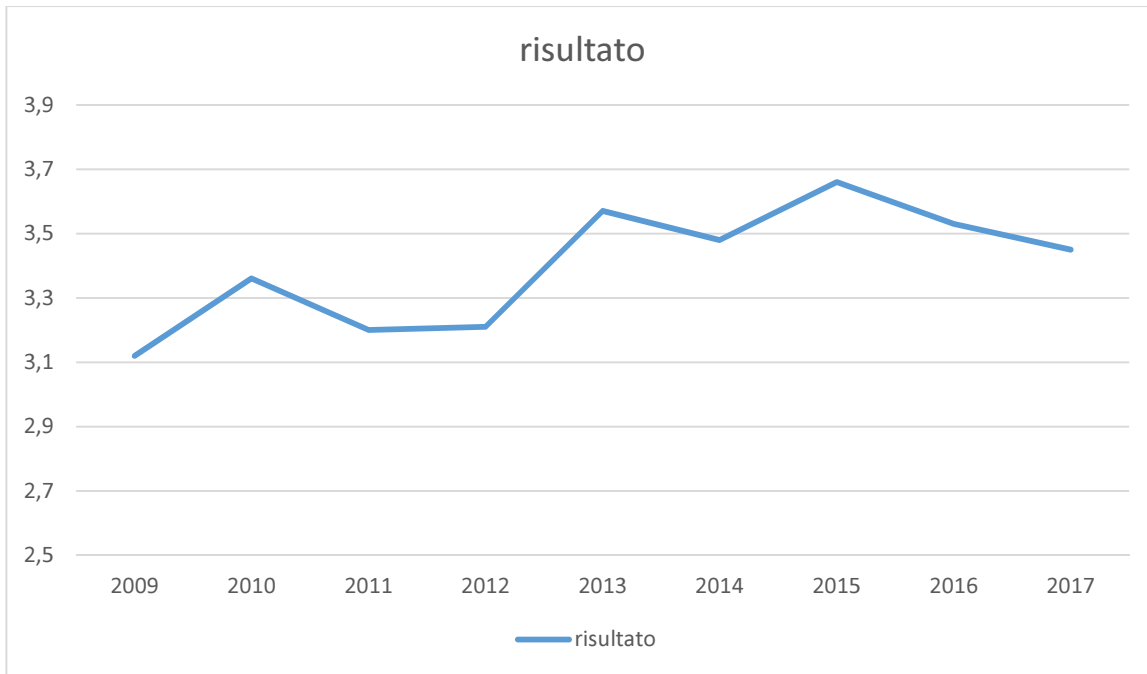


17: orari sonno/veglia



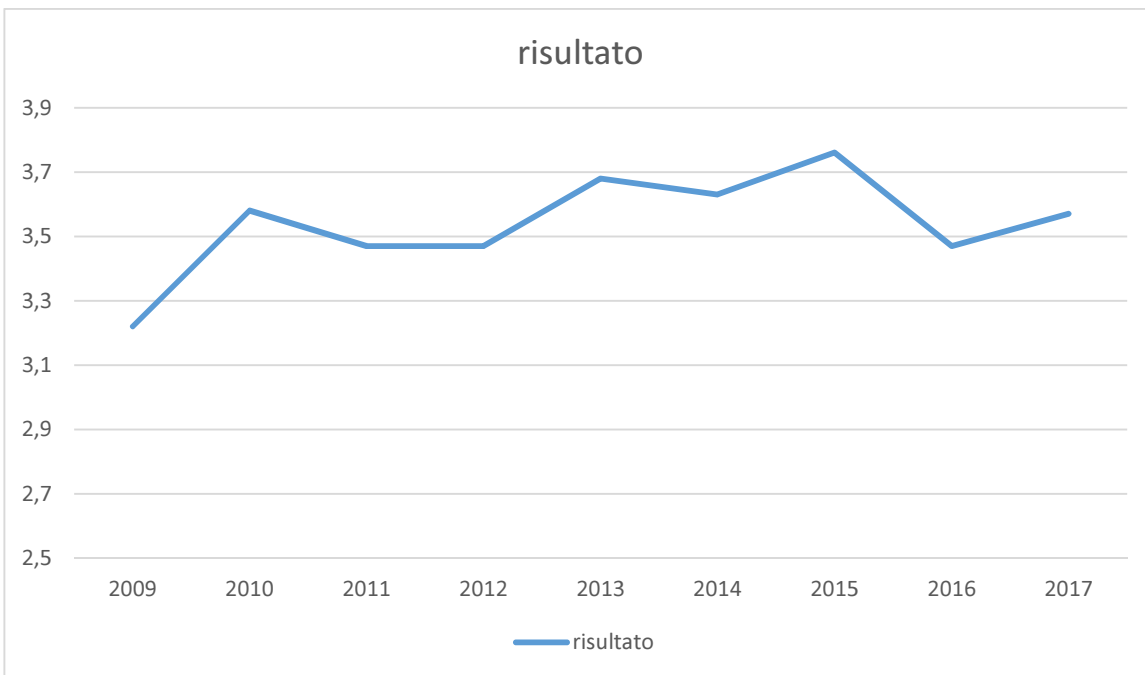
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale

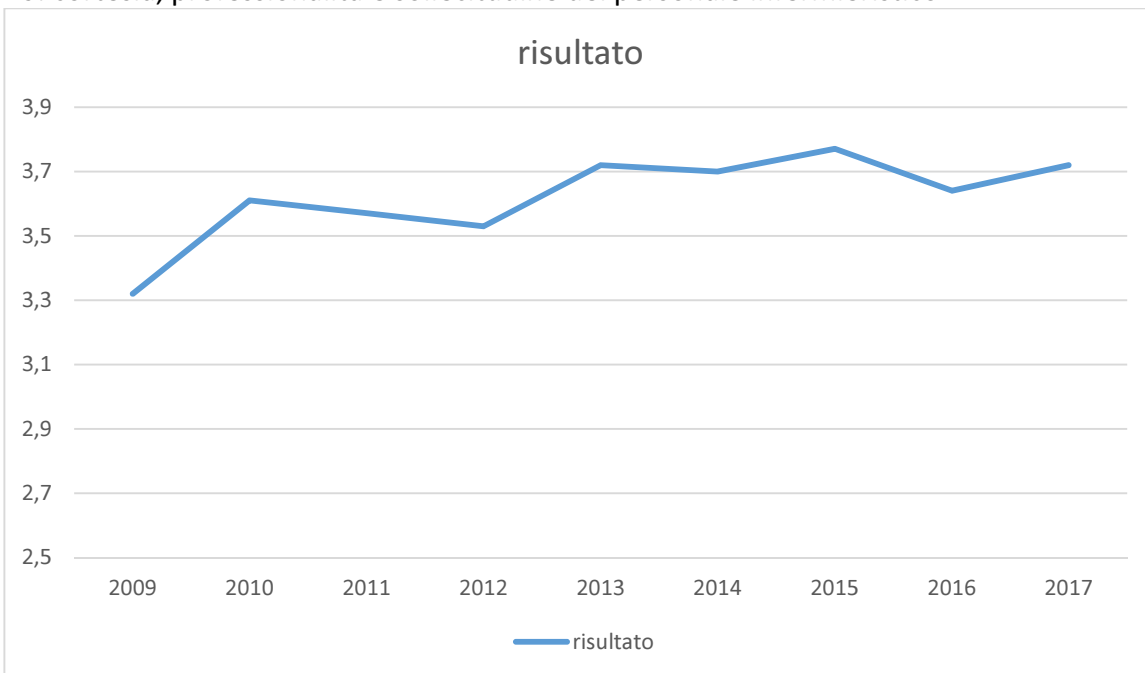


19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario

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

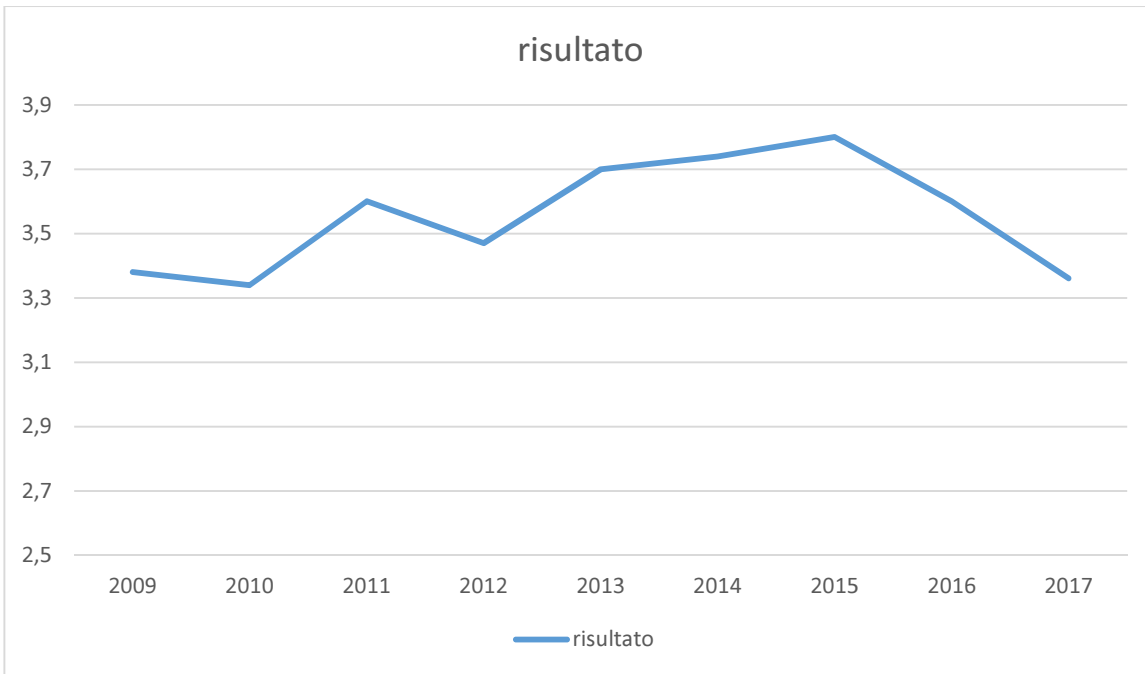


20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico

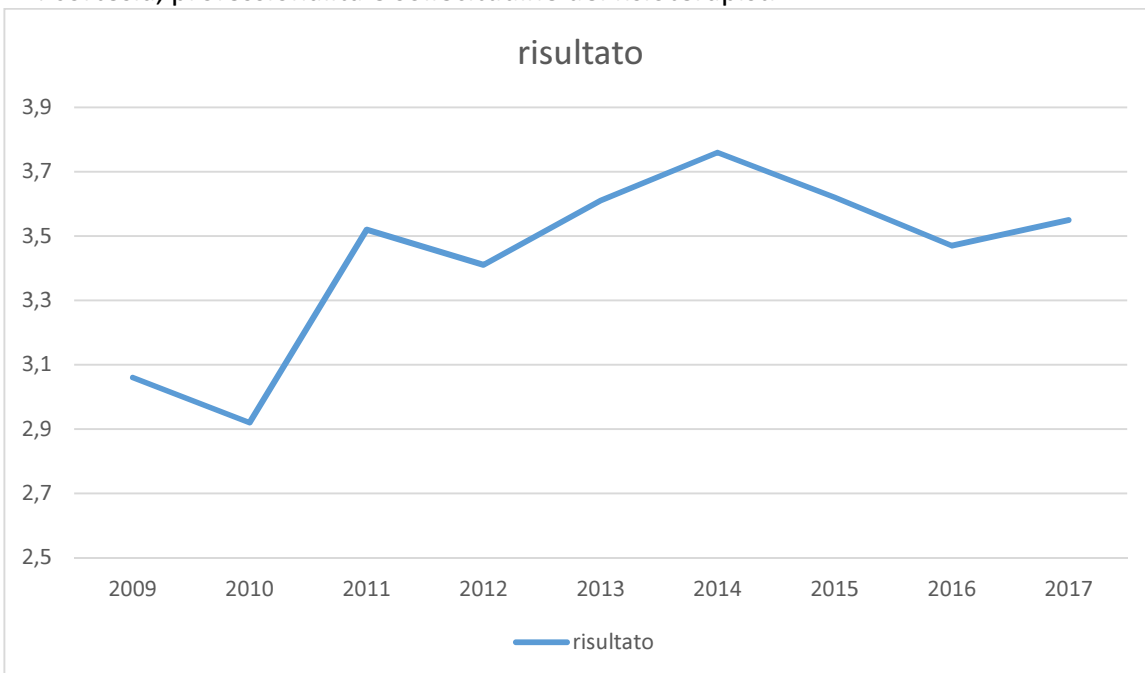


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

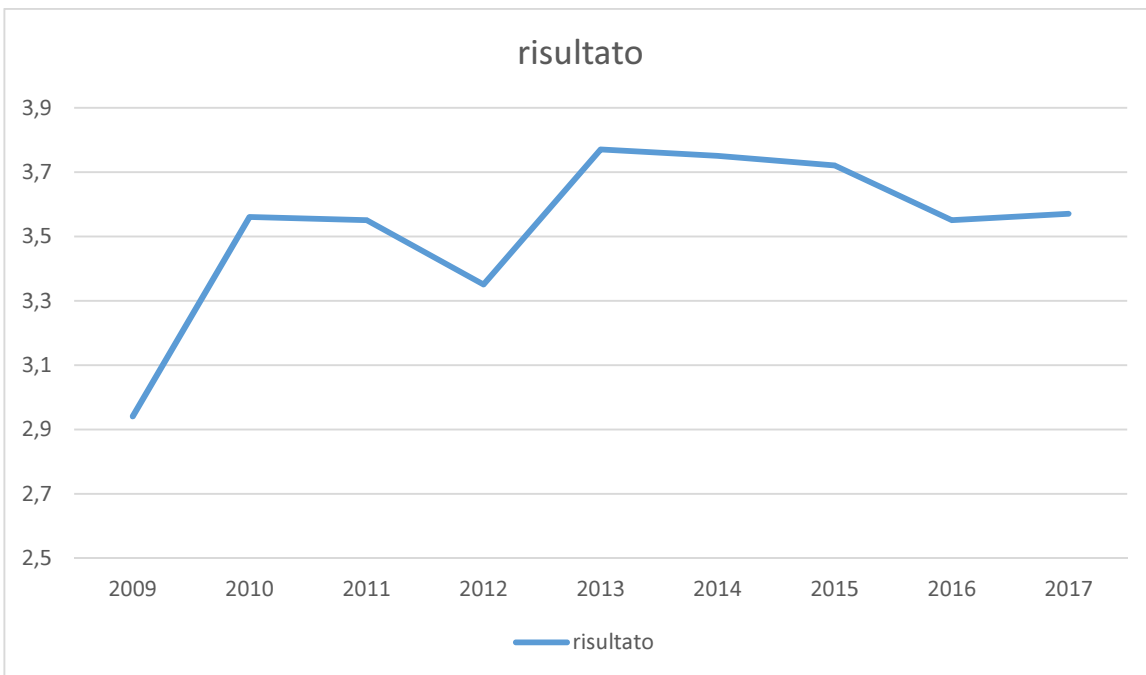


22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti

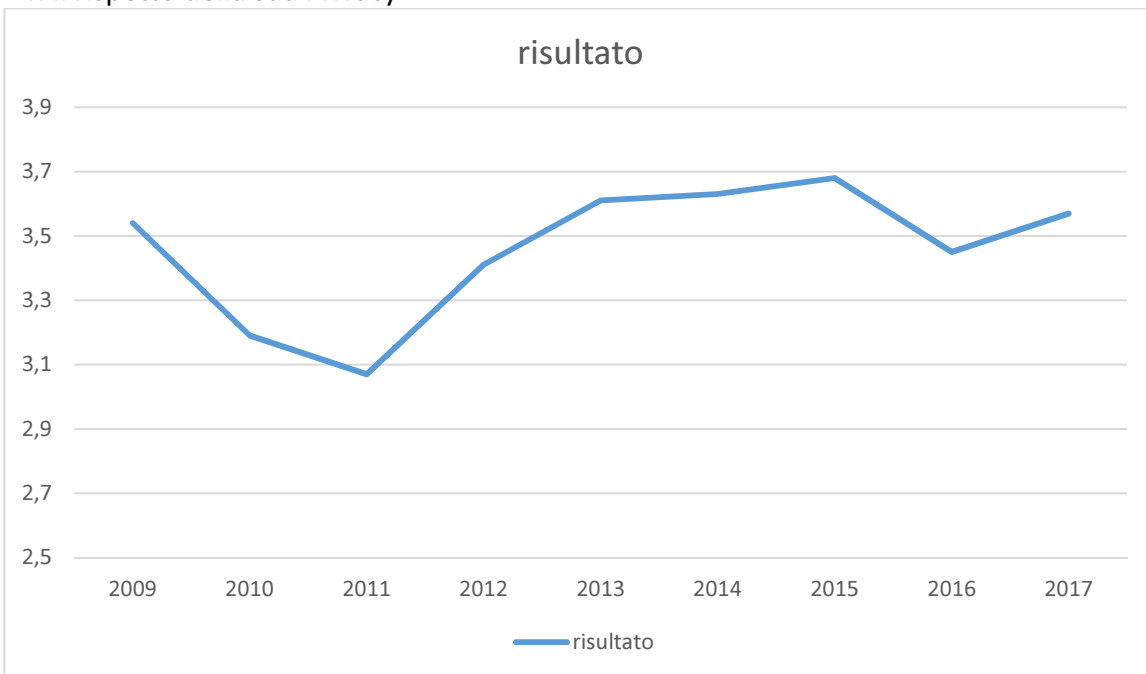


23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori

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

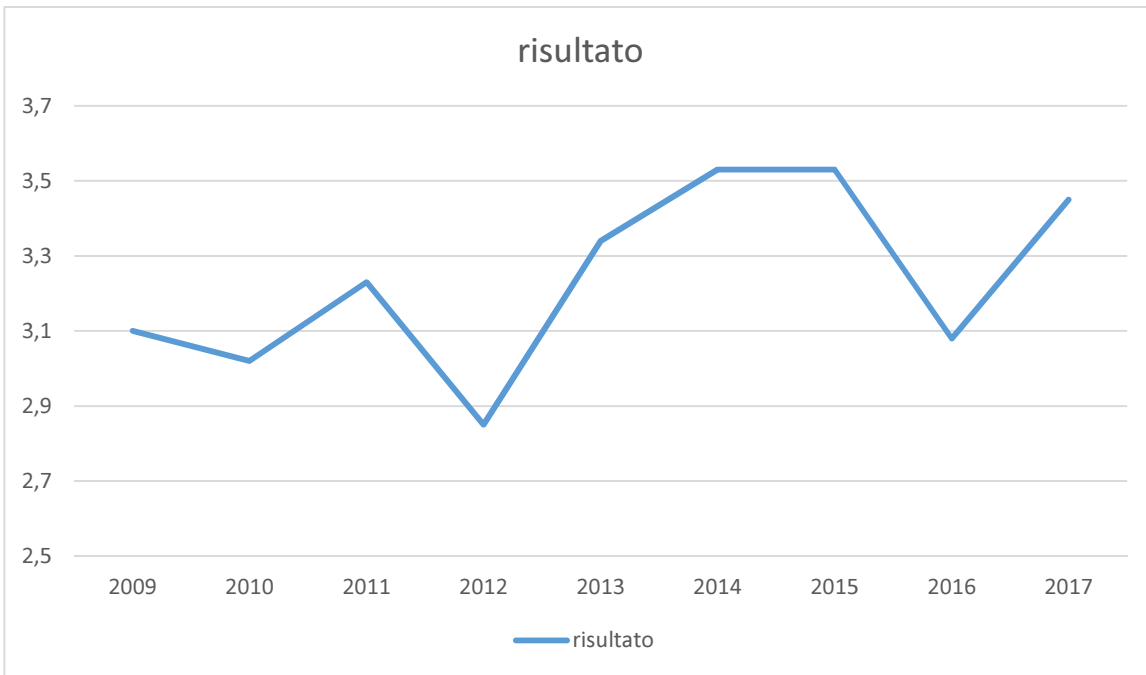


24: il rispetto della sua Privacy

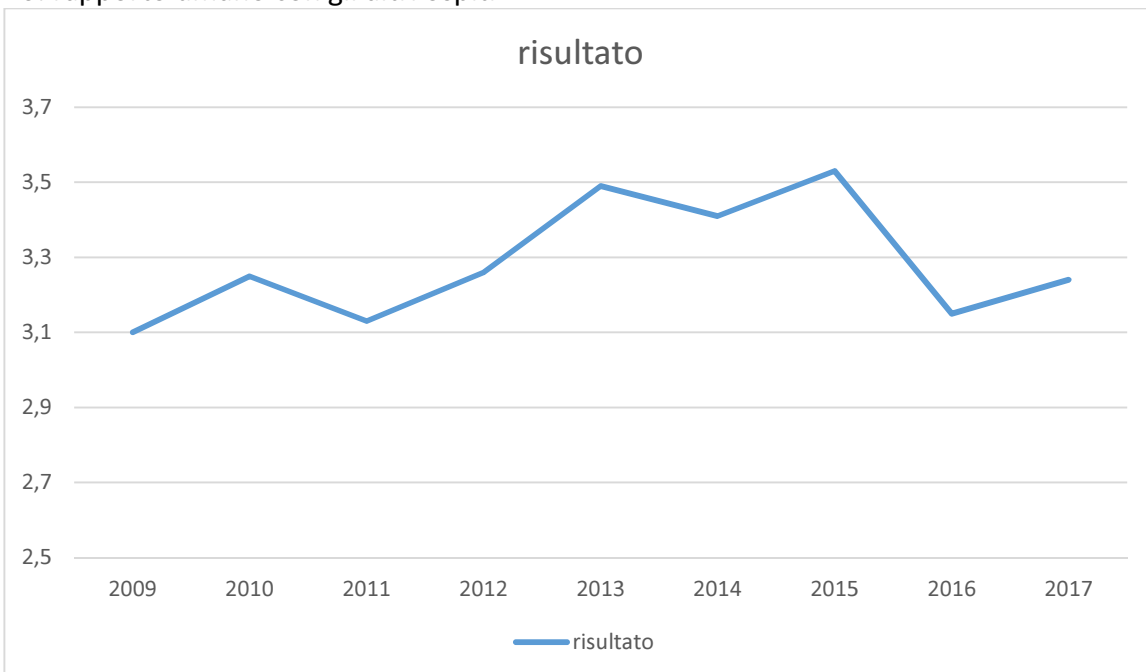


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

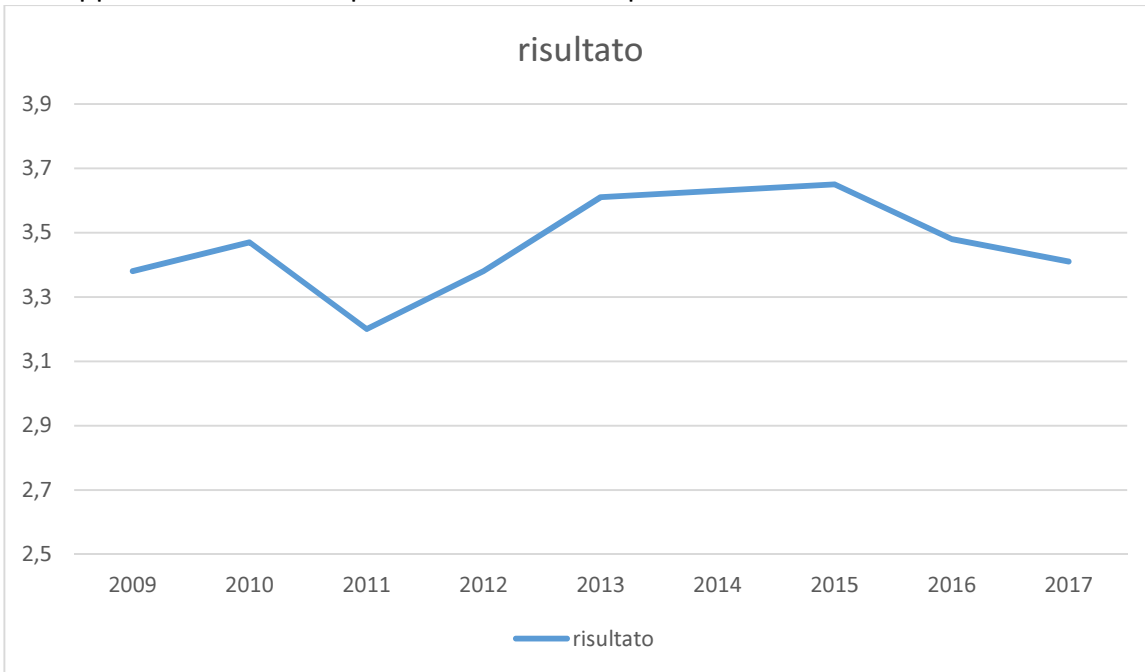


26: rapporto umano con gli altri ospiti

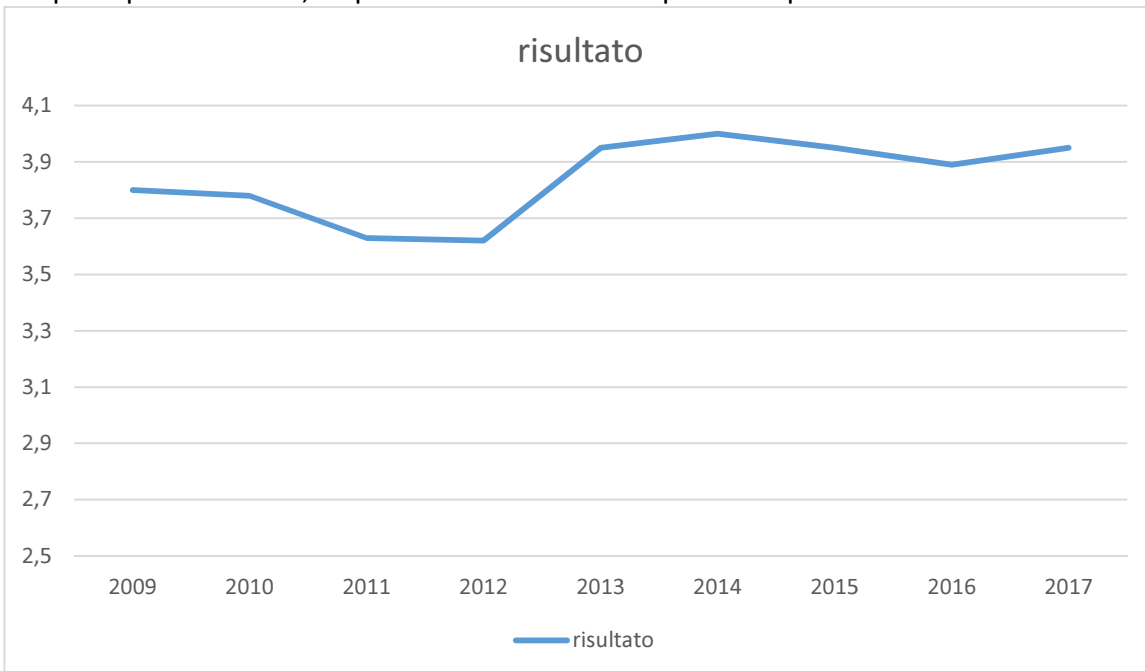


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

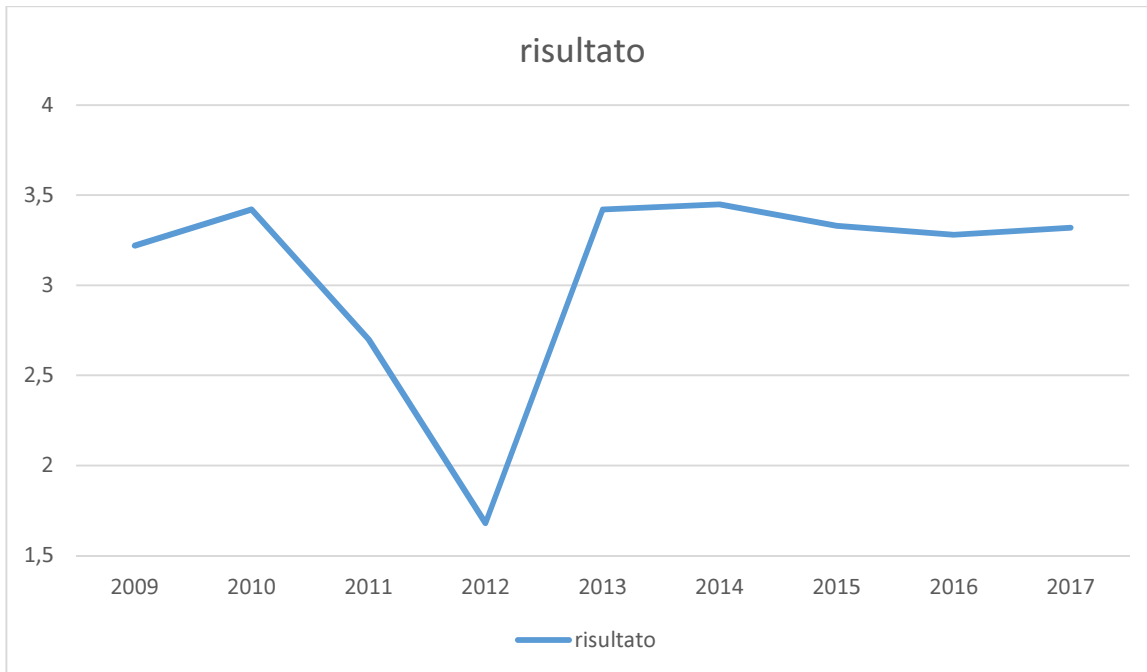


28: percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti



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

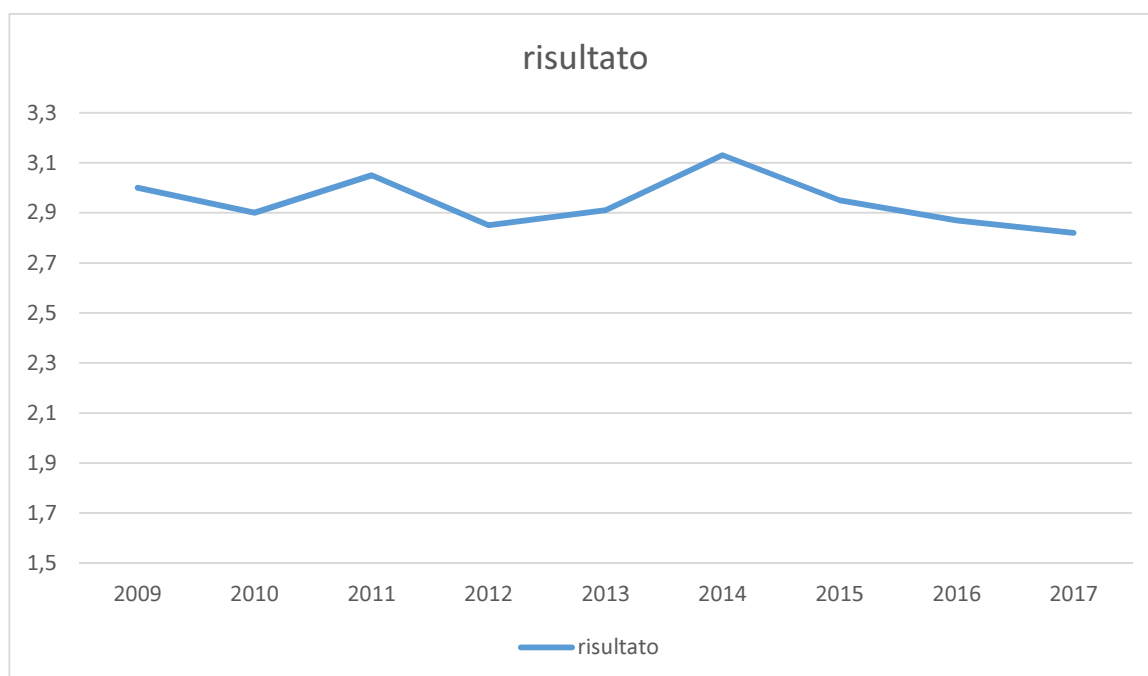
29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta



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

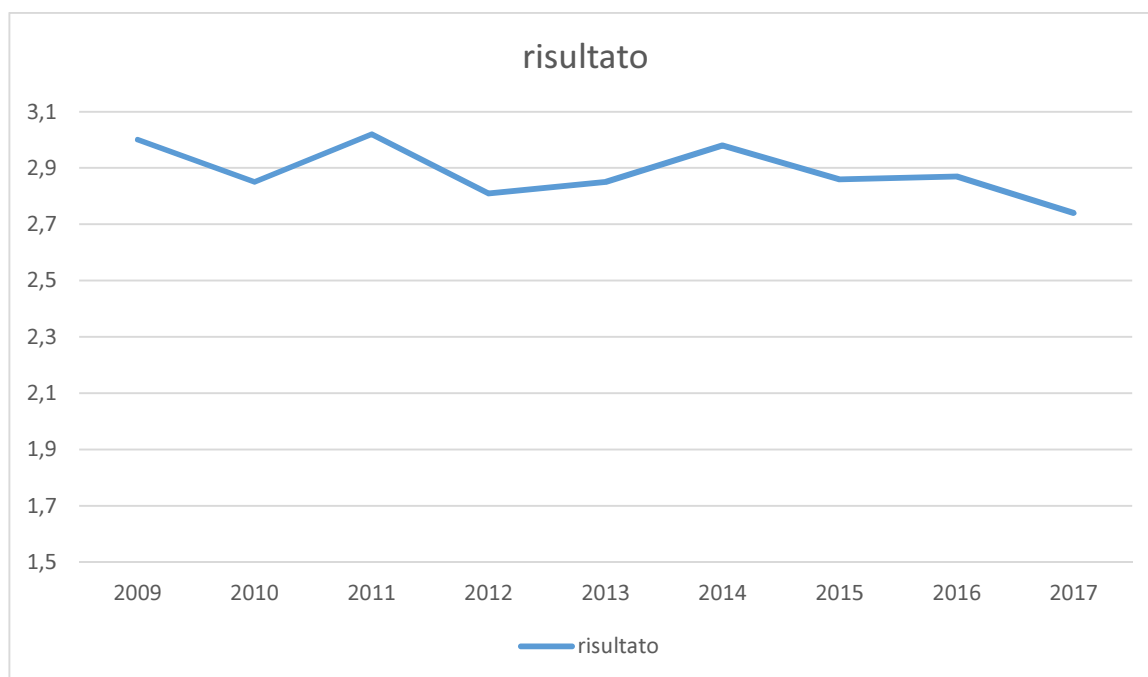
TABELLE LAVORATORI

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

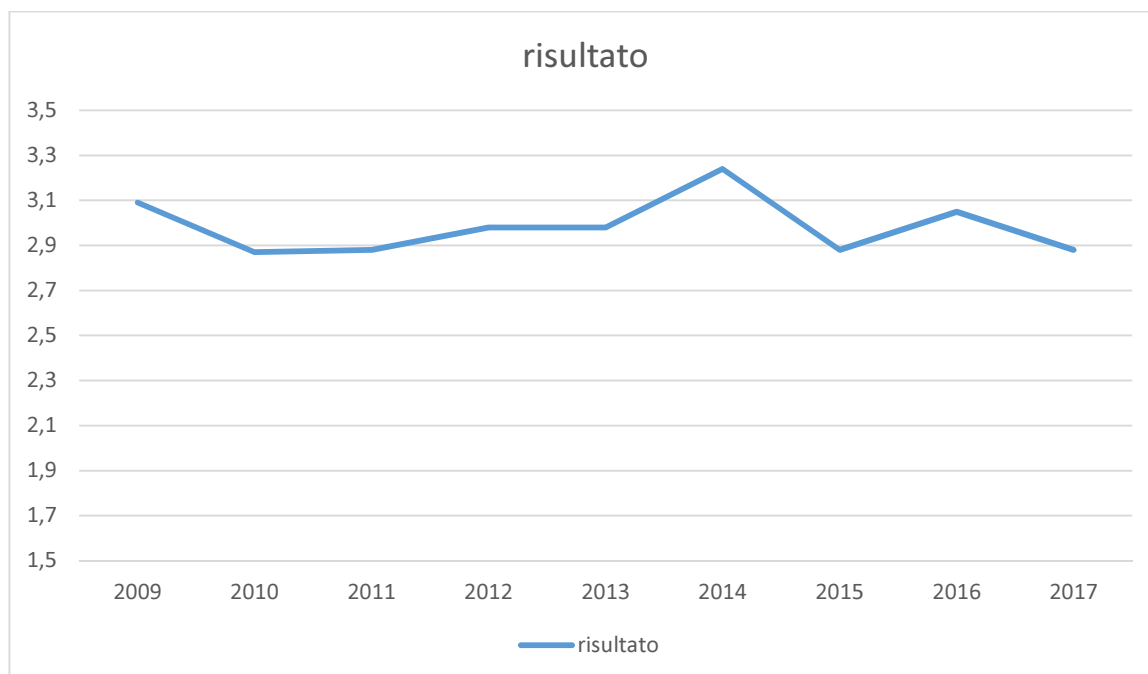


2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

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

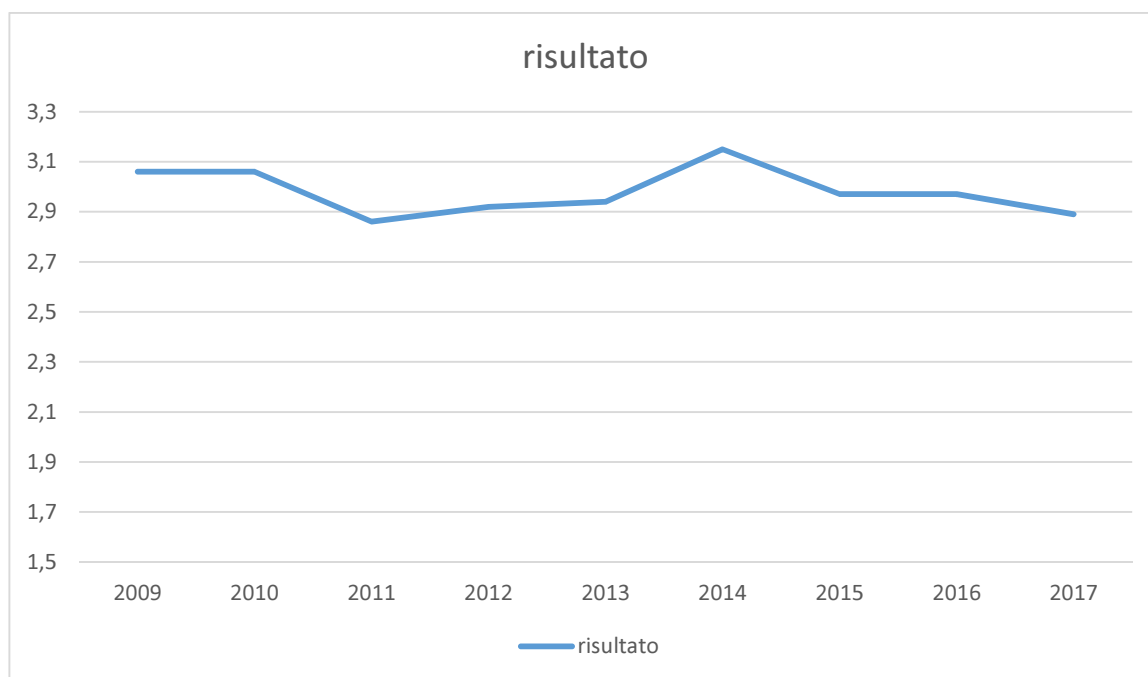


3: informazioni relative ai piani assistenziali

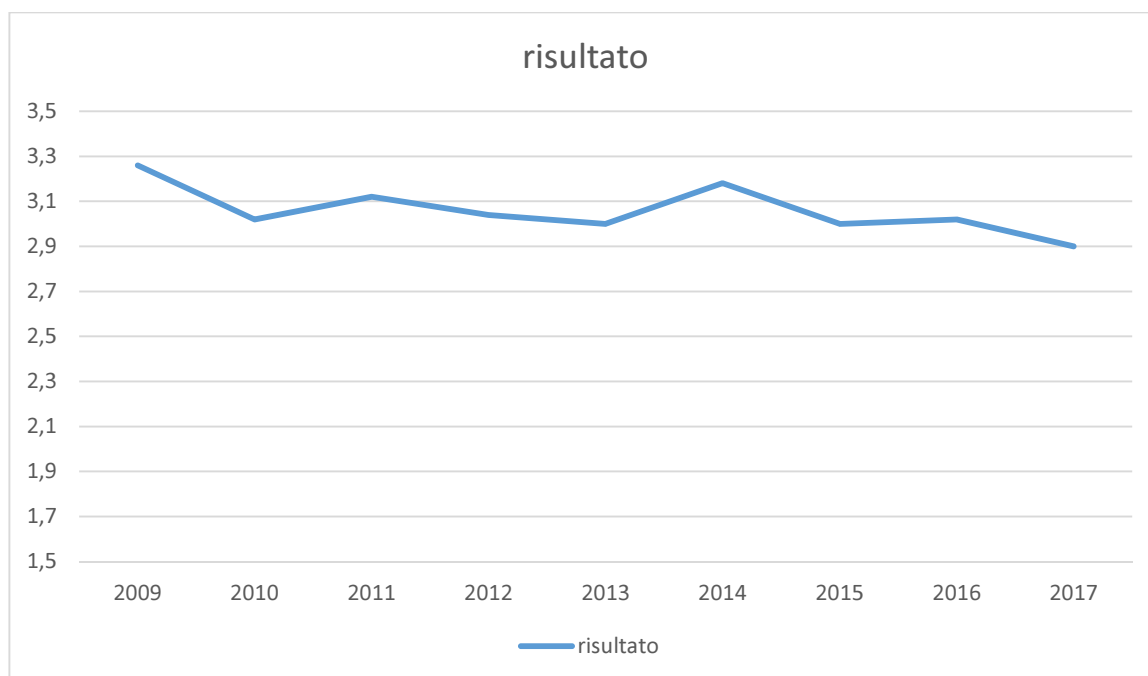


4: è soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

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

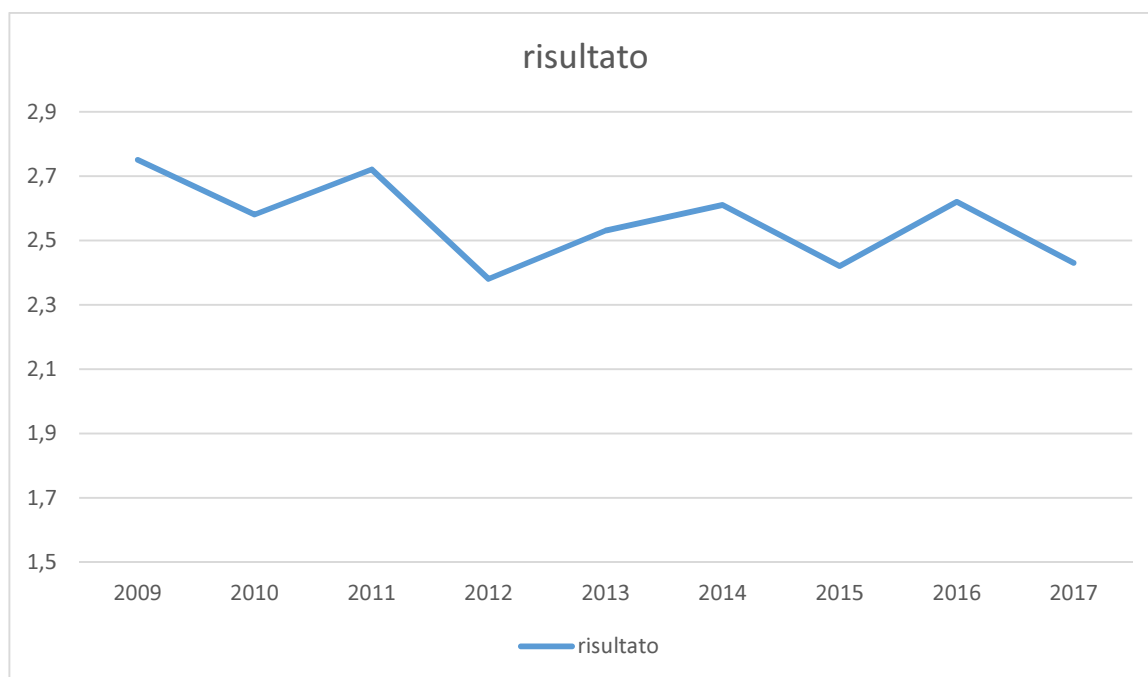


5: percepisce rispetto del suo ruolo, sostegno e comprensione dai suoi collaboratori?

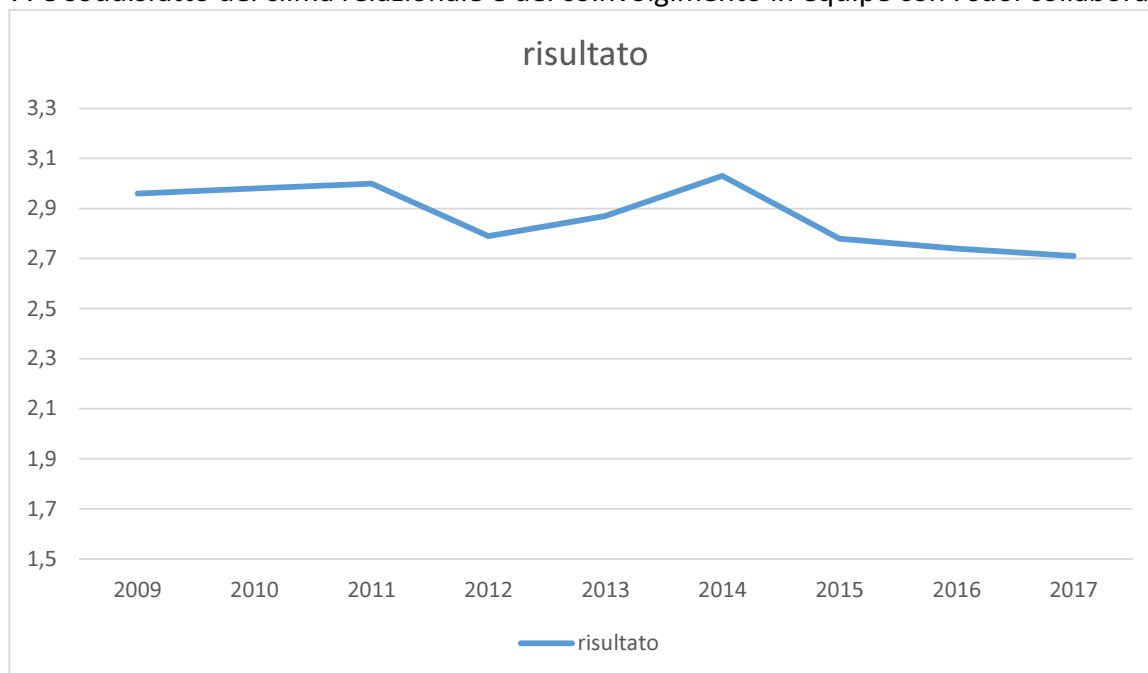


6: in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?

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

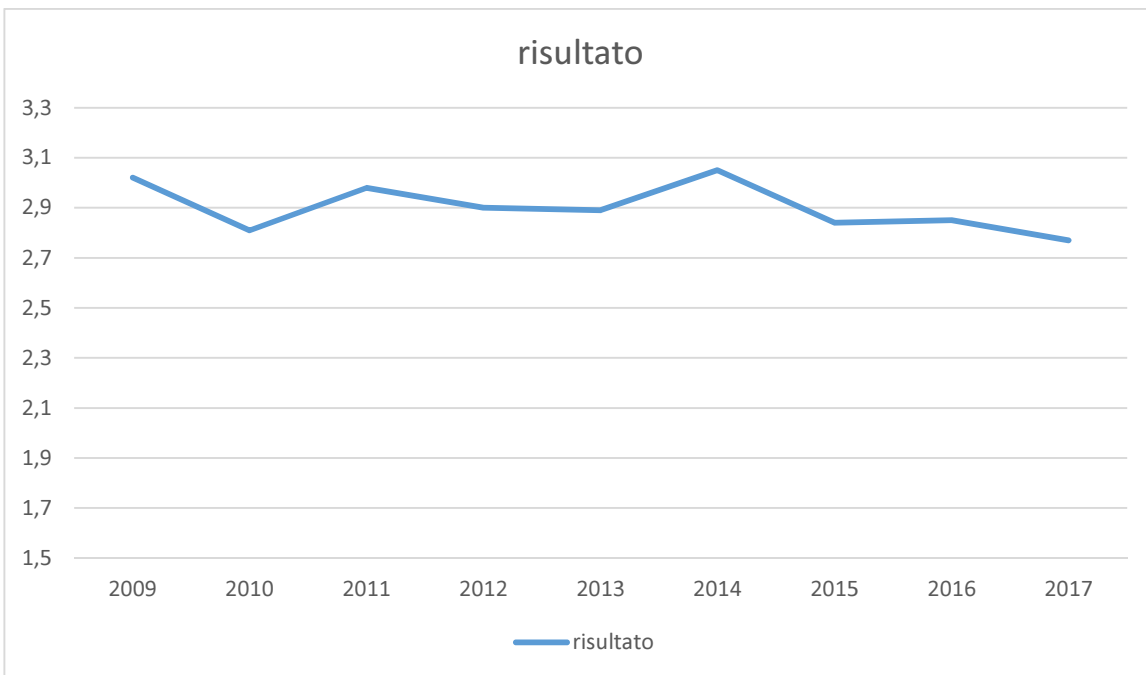


7: è soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento in equipe con i suoi collaboratori?

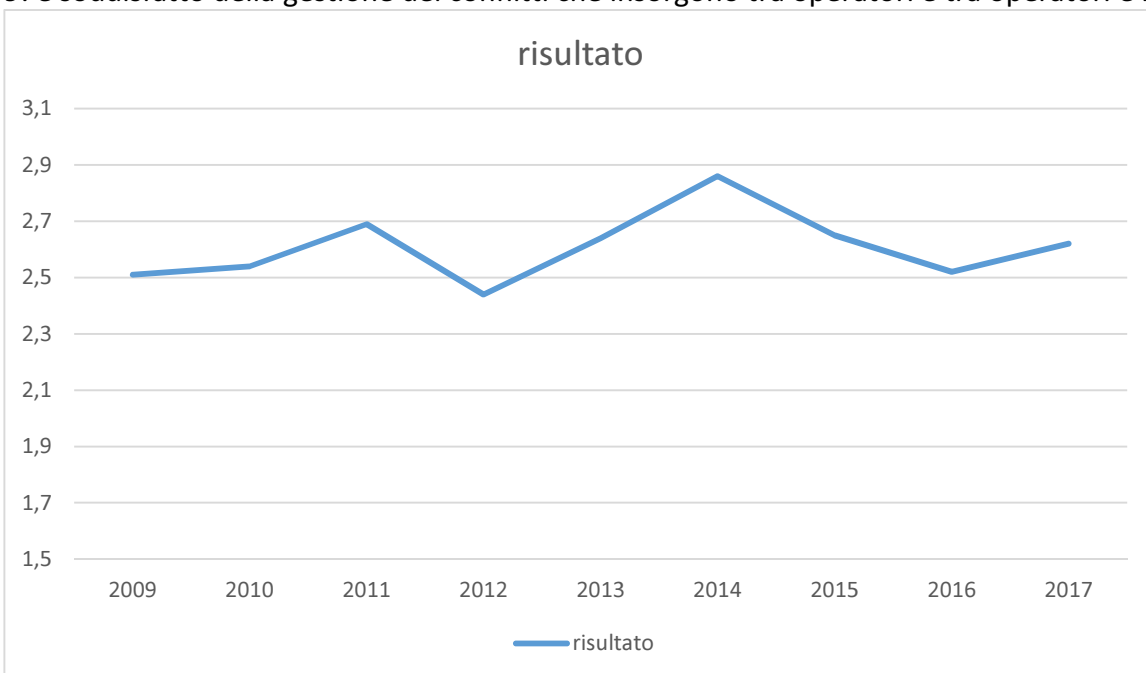


8: è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori?

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

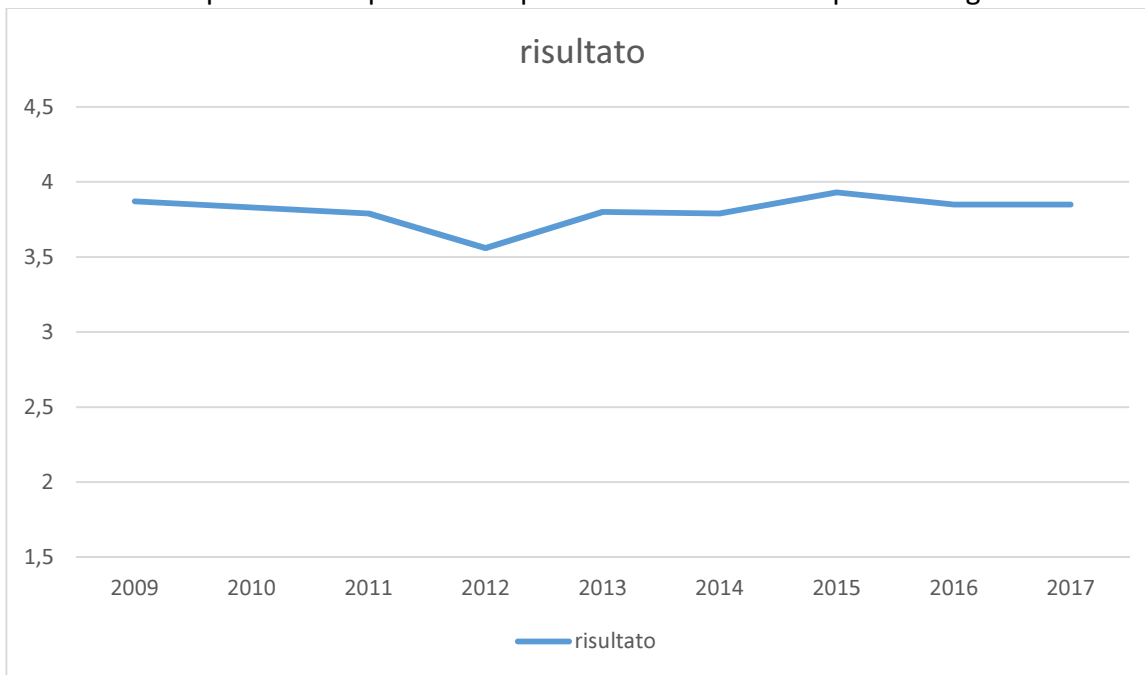


9: è soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori e tra operatori e referenti?



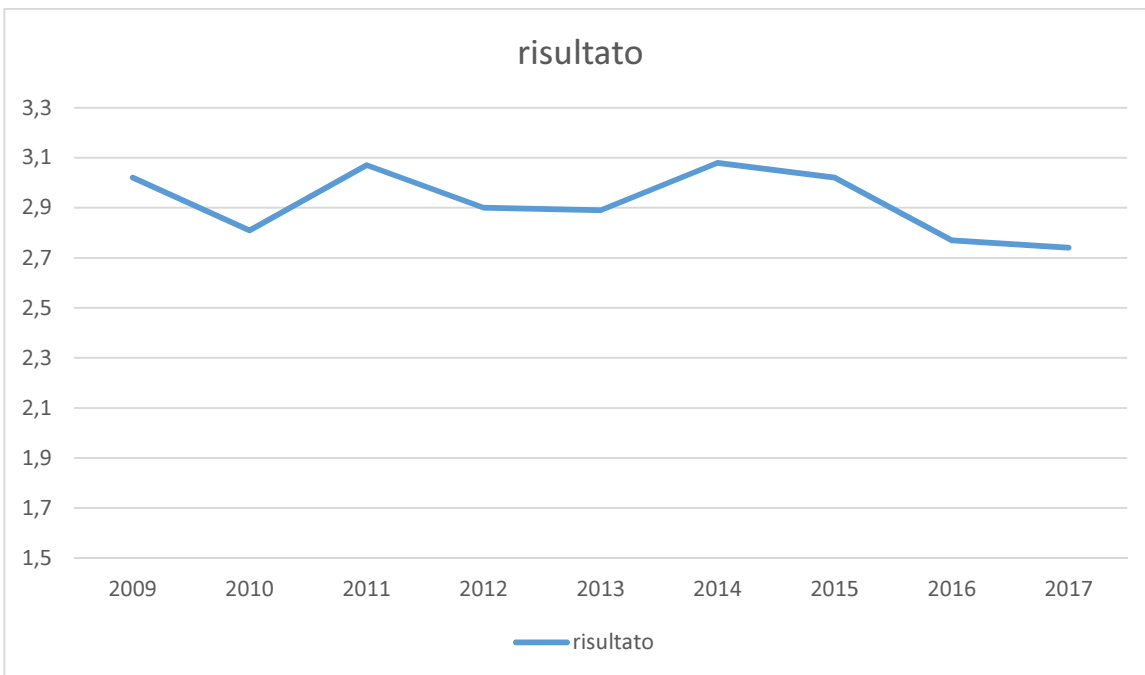
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

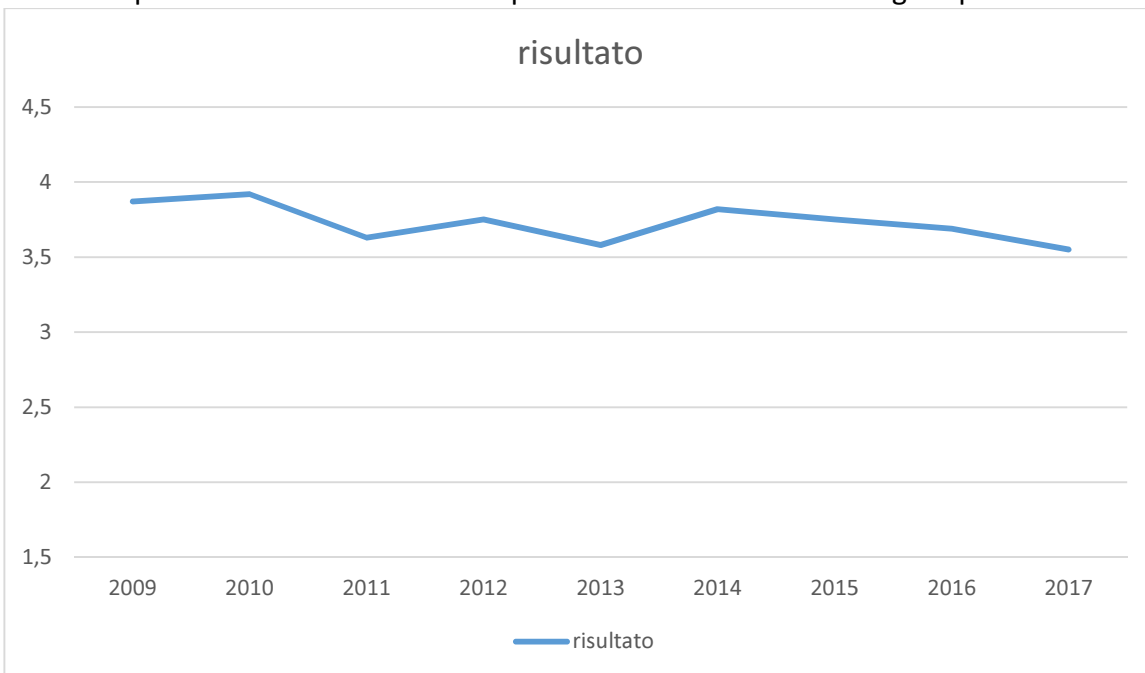


11: è soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?

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

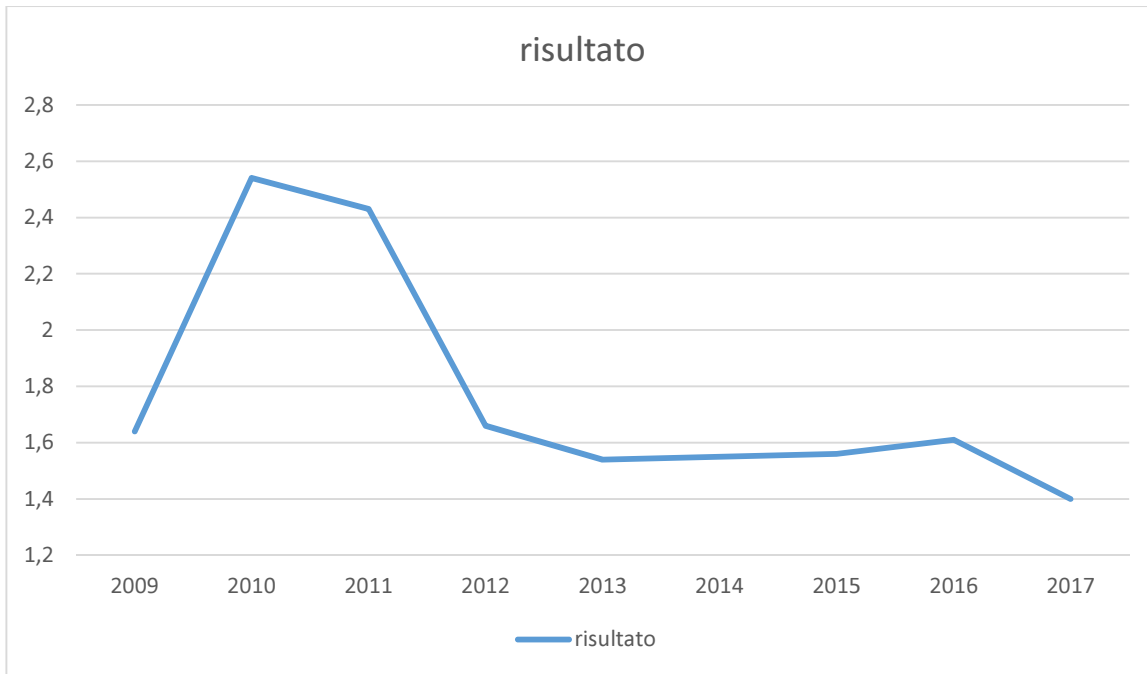


12: la sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

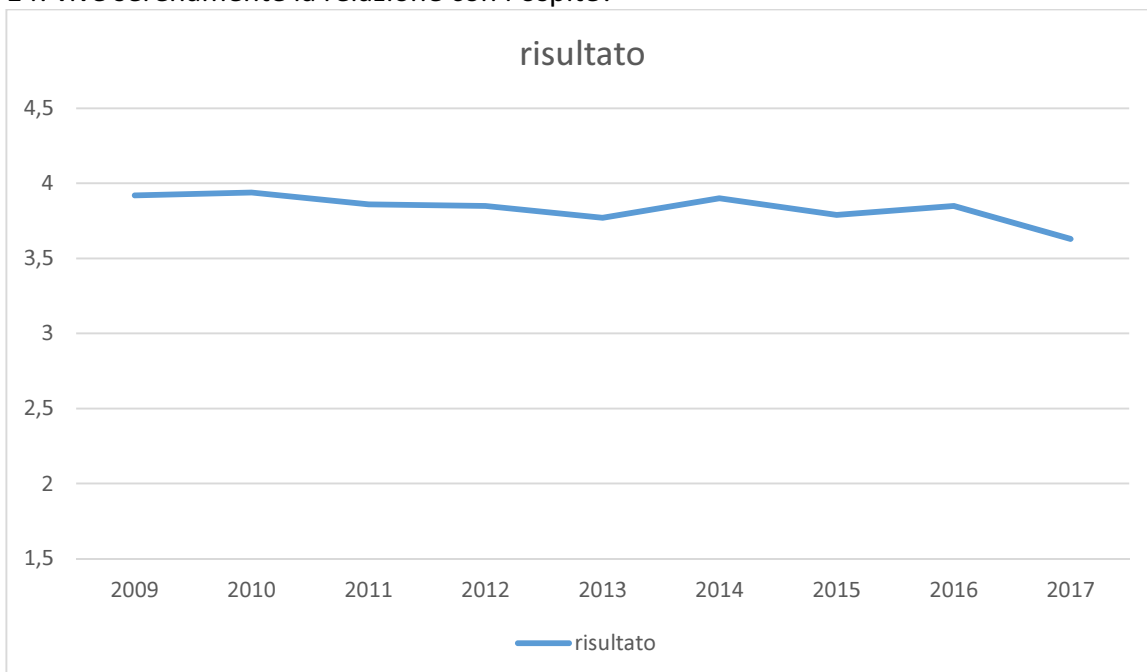


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

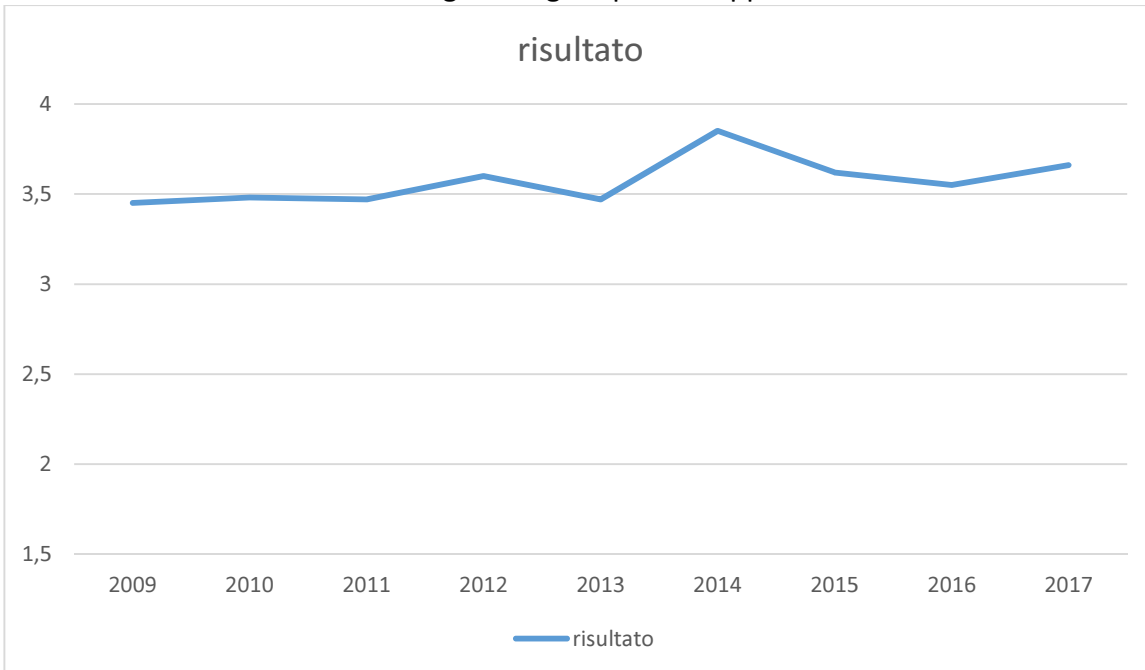


14: vive serenamente la relazione con l'ospite?

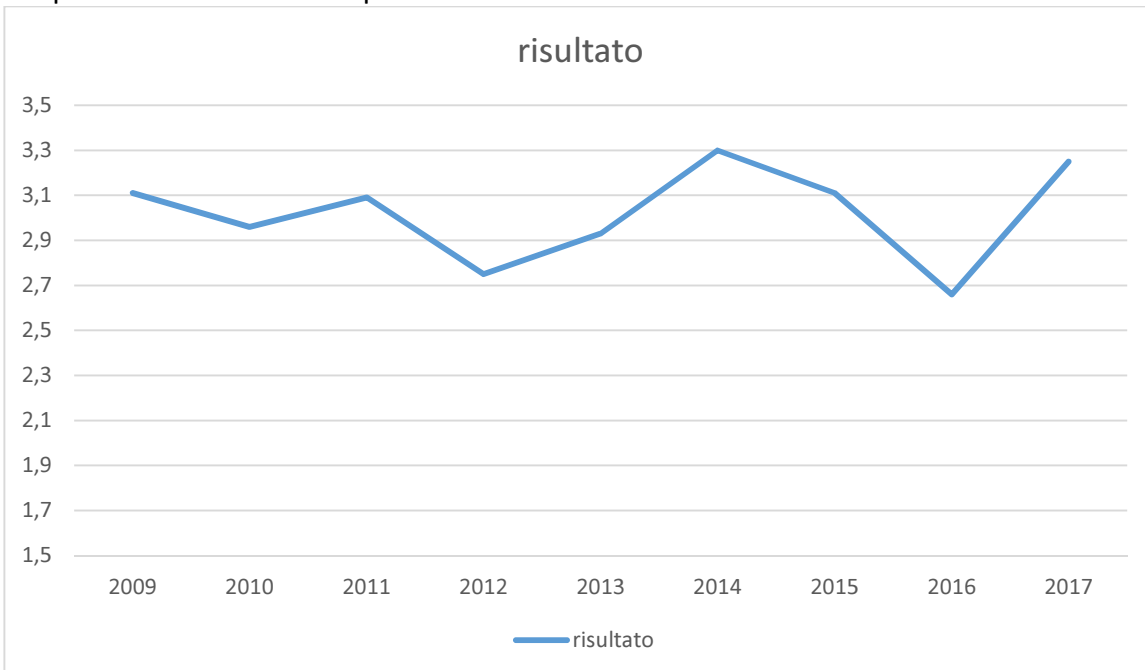


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

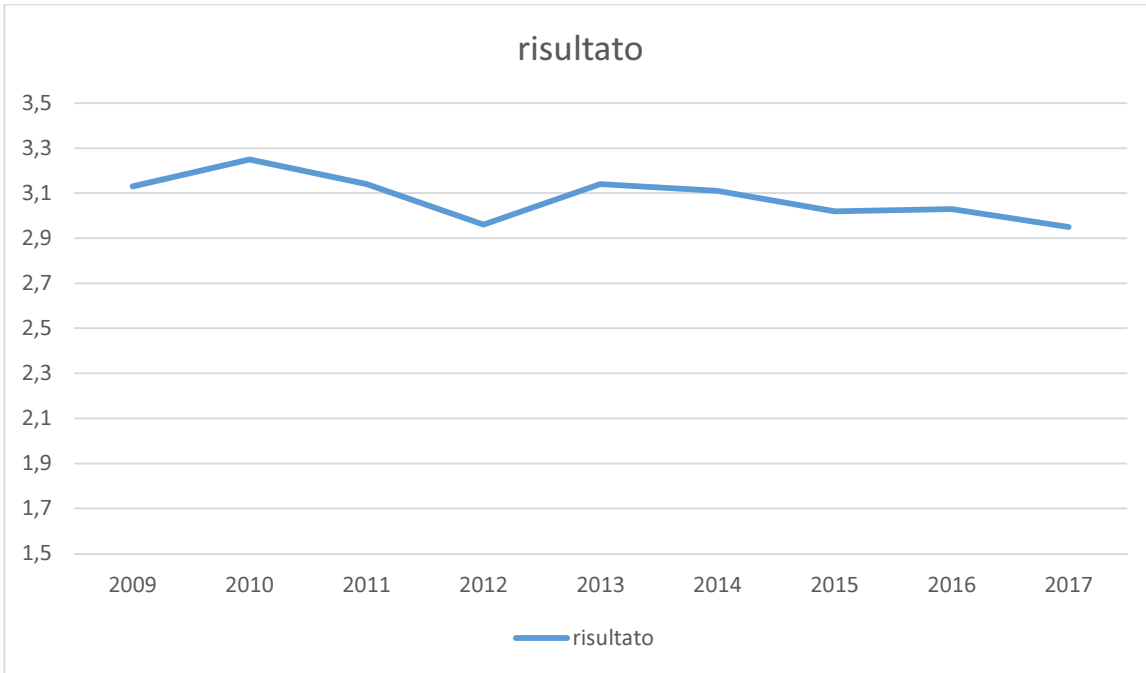


16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?

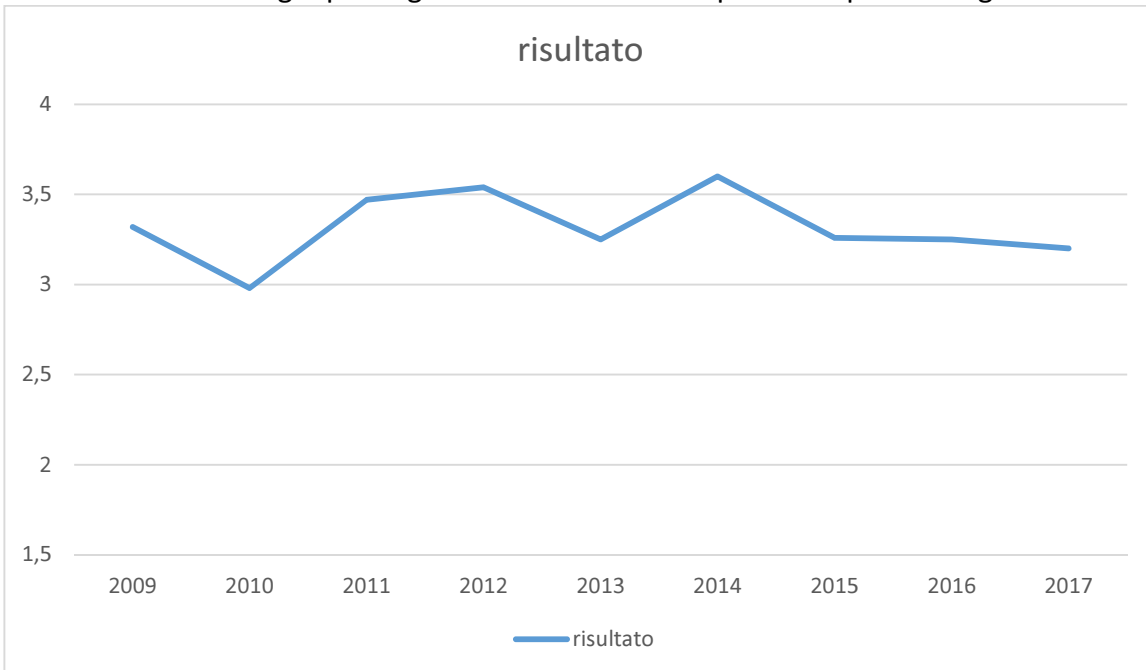


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

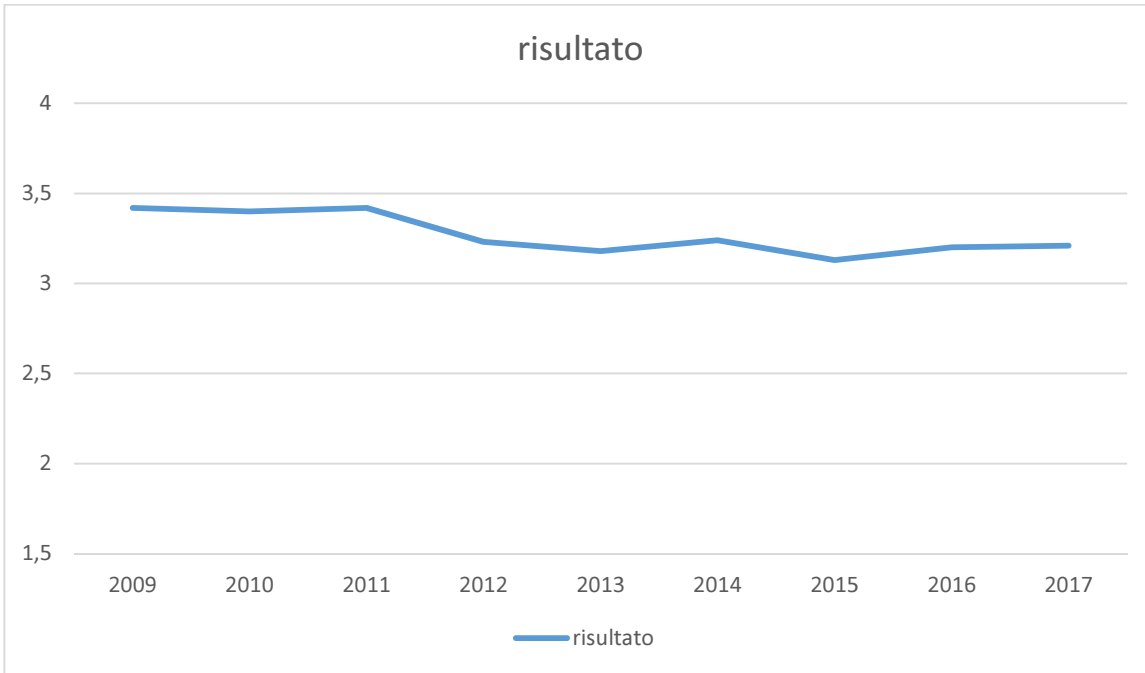


18: ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

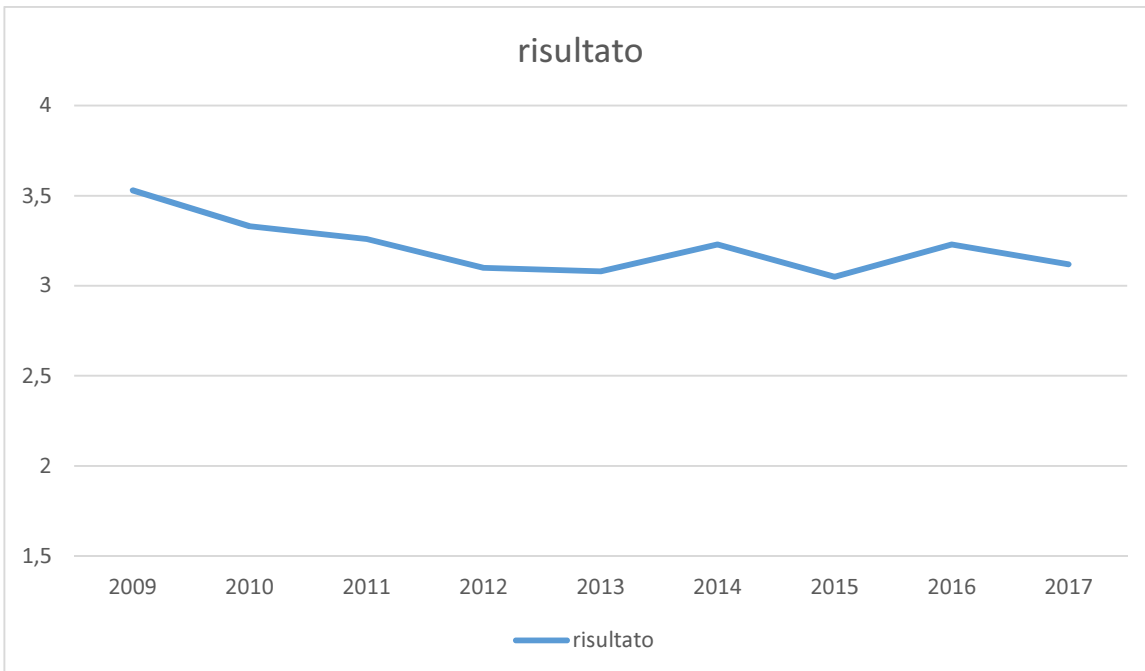


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

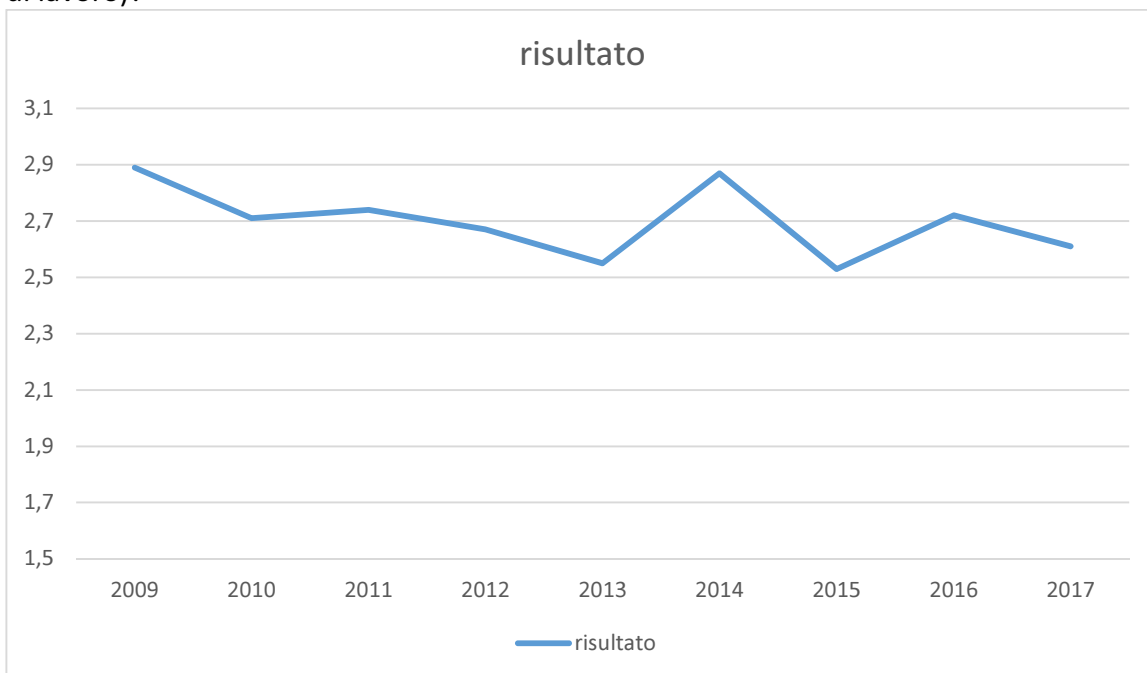


20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?



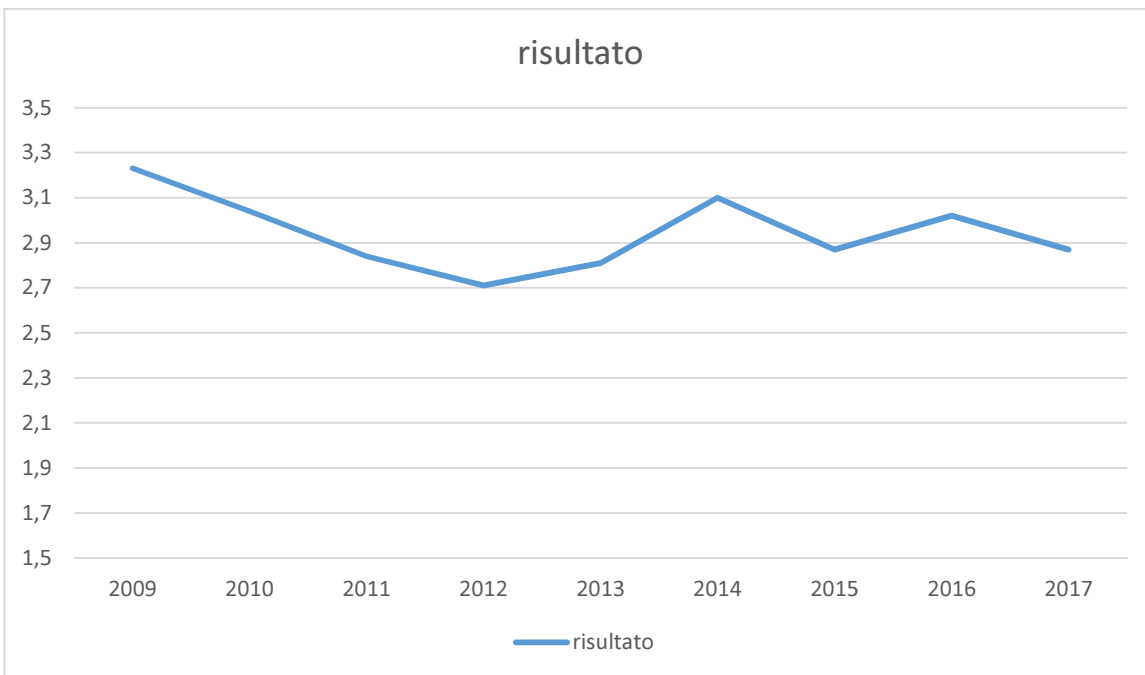
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

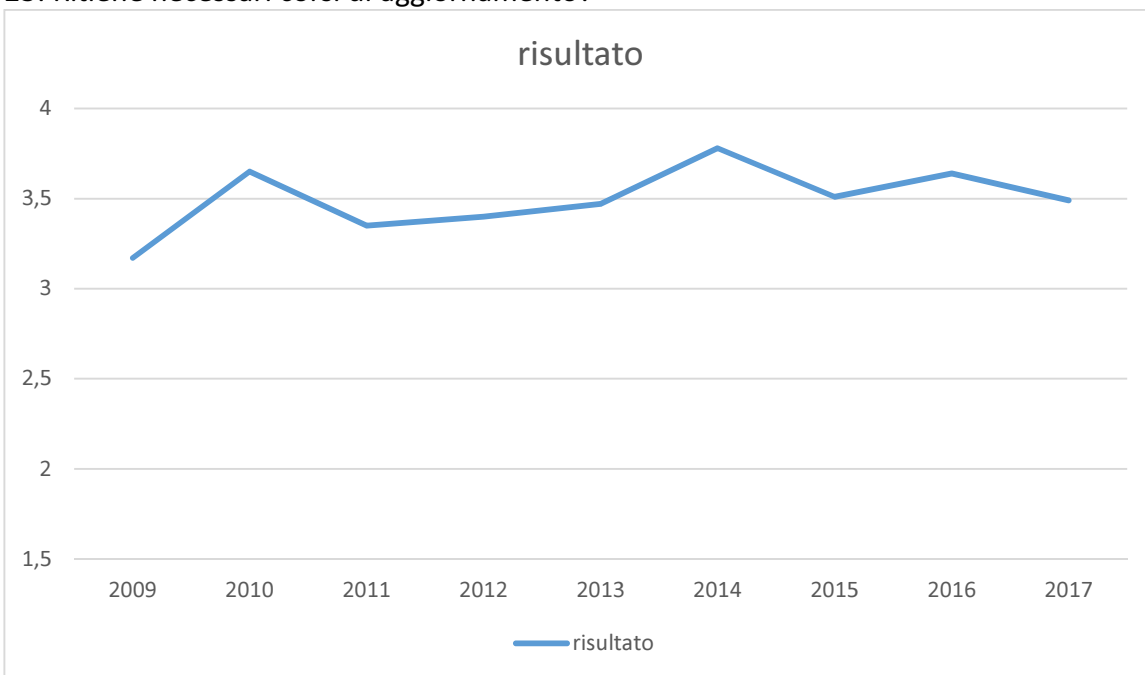


22: è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

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

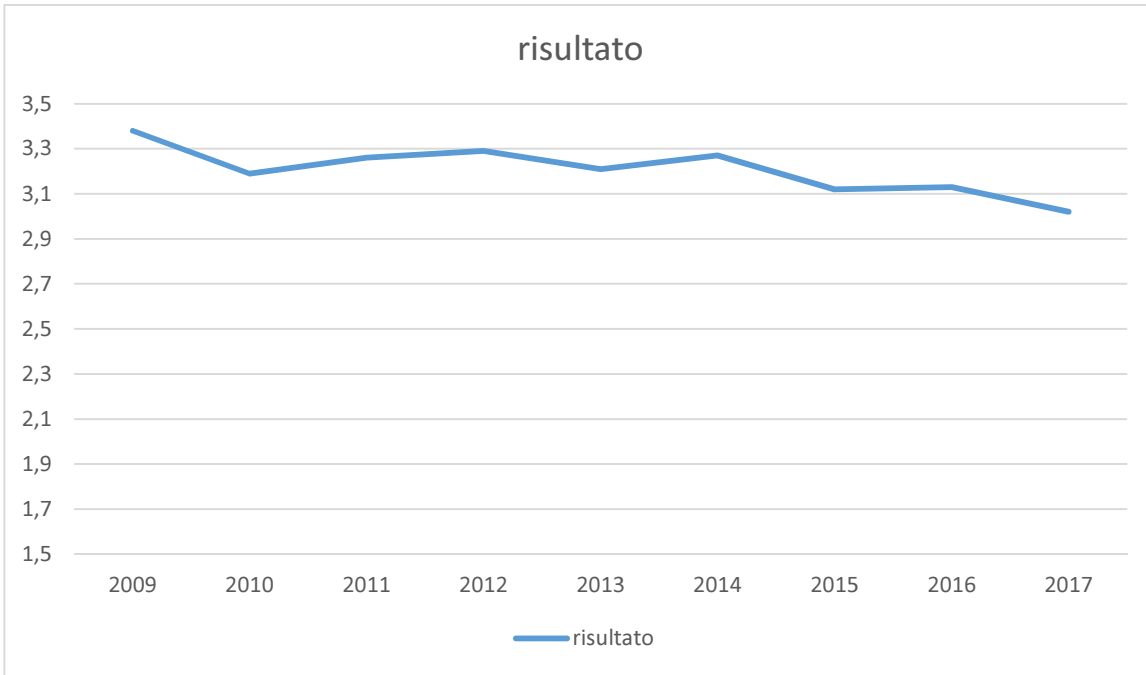


23: Ritiene necessari corsi di aggiornamento?

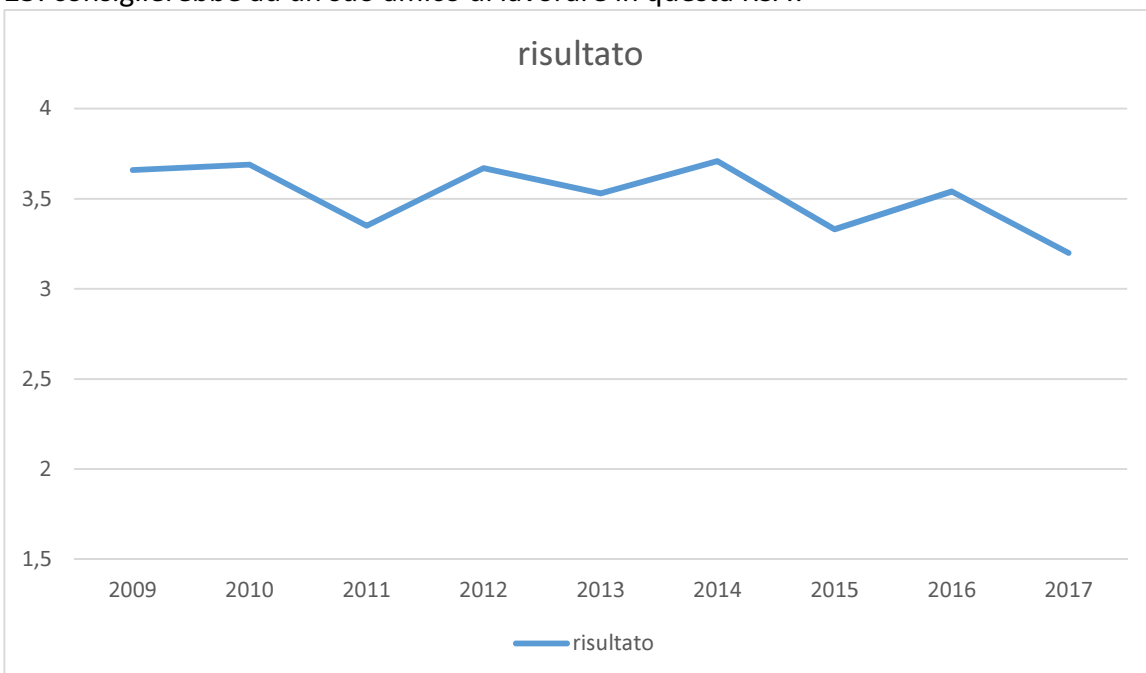


24: complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?

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



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



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

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

