

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

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



ANNO 2018

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 dieci 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 2018

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

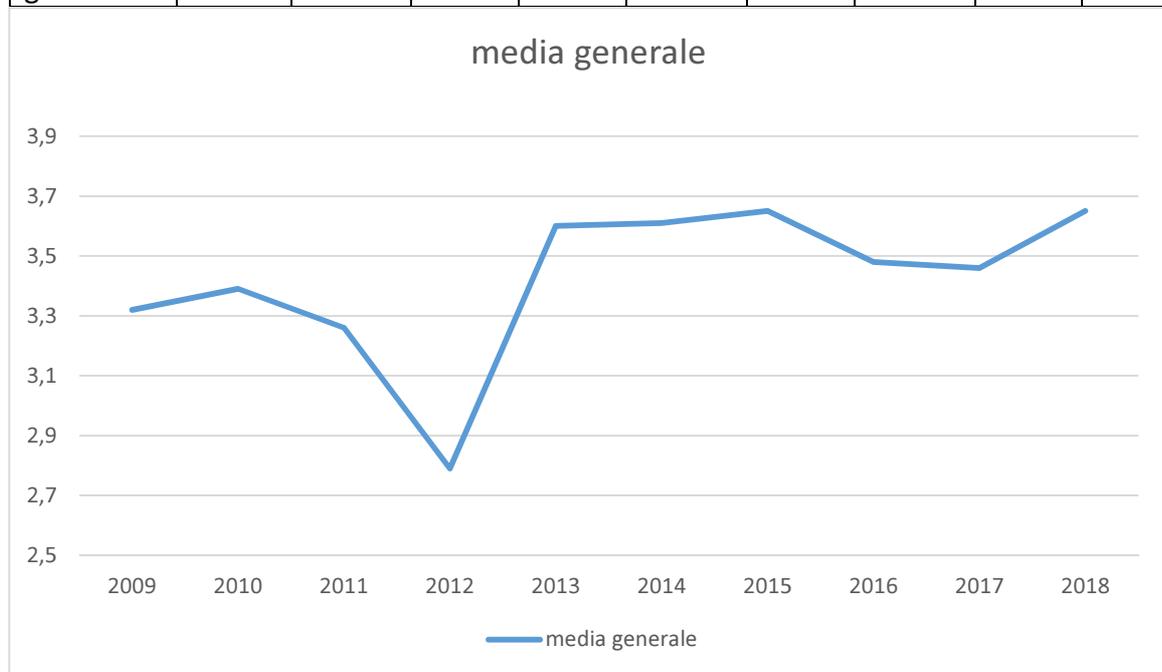
OSPITI

Per quanto riguarda gli ospiti sono stati distribuiti 66 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 61 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti oppure con l'aiuto degli operatori.

Punteggio medio complessivo 3,65 (molto alto in quanto abbastanza vicino a 4, che è il massimo), record a pari merito con il 2015.

Media generale negli anni

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



ANALISI COMPLESSIVA

Rispetto all'anno precedente c'è un miglioramento generale del 5,5%.

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

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

26: rapporto umano con gli altri ospiti

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

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

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

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

8: cura dedicata all'igiene personale

10: Servizio di ristorazione

11: Qualità dei pasti

12: quantità dei pasti

13: varietà nel menu

14: organizzazione degli orari in residenza

18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale

22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti

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

1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

7: pulizia e cura dell'igiene in residenza

9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori

24: il rispetto della sua Privacy

Non ci sono incrementi significativi di ospiti insoddisfatti

VOCI POSITIVE

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

Oltre il 10% di insoddisfatti in meno

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

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

29: rapporto retta-qualità

Tra il 5 e il 10% di insoddisfatti in meno

1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

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

6: quantità di spazio personale messo a disposizione

Tra il 5 e il 10% di deliziati in più

15: orari delle visite

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

ANALISI DEGLI ESTREMI

Punti di forza (ovvero fattori di qualità percepita)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più alto sono state:

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,95, **vicinissimo alla perfezione.**

Commento: è il decimo 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 della pulizia e cura degli ambienti?

3) E' soddisfatto della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?

Queste voci hanno ottenuto un punteggio di 3,82

Commento: La pulizia 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) Accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,44

Commento: questa voce, pur essendo il fanalino di coda, ha registrato un incremento consistente di punteggio, segno che c'è stato un notevole e quantificabile sforzo di miglioramento. In ogni caso il minore gradimento 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.

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,48

Commento: 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.

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,49

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. In ogni caso il risultato in sé è molto positivo come punteggio, pur essendo tra gli ultimi. Rispetto all'anno scorso poi, ha guadagnato due posizioni.

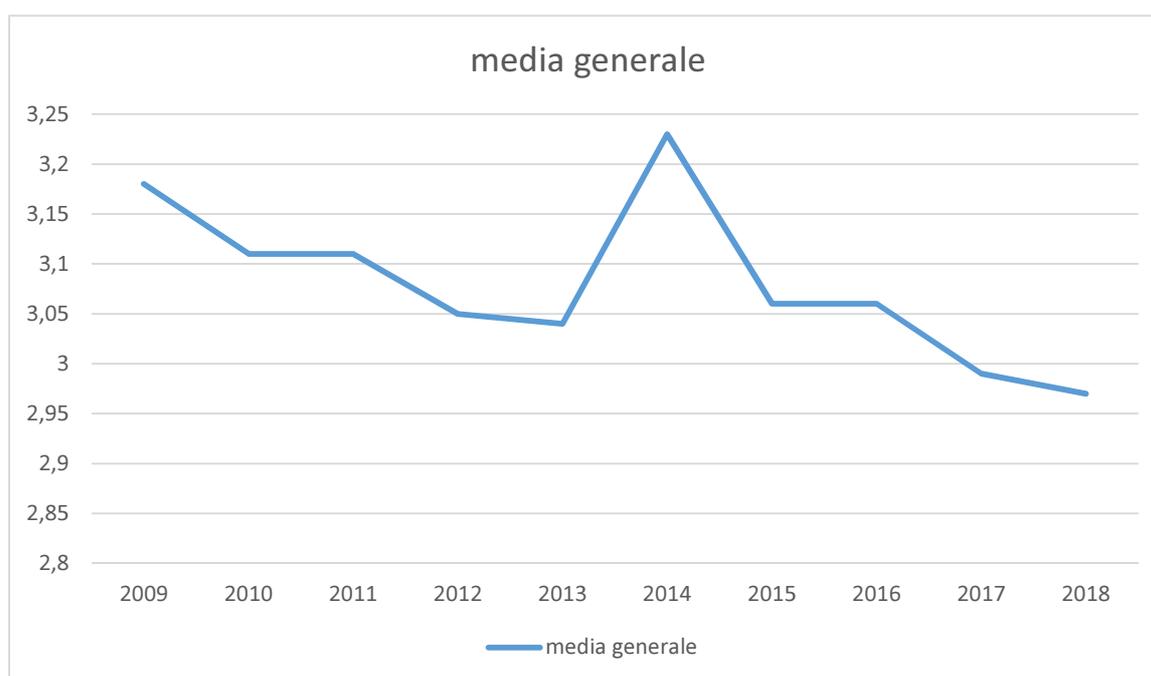
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

LAVORATORI

Sono stati distribuiti circa 100 questionari e ne sono ritornati 59, tre meno dello scorso anno. Ricordiamo che il punteggio utilizzato ha un range fra 1 e 4, per cui un risultato di 2,5 è lo spartiacque che segna la divisione fra un risultato positivo ed uno negativo.

Punteggio medio complessivo 2,97

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



ANALISI COMPLESSIVA

Quest'anno abbiamo rilevato il punteggio più basso di questi anni, anche se inferiore di soli 2 centesimi rispetto all'anno scorso, quindi in sostanziale frenata.

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%

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

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

Tra il 5 e il 10%

3: informazioni relative ai piani assistenziali

7: clima relazionale e coinvolgimento in equipe con i suoi collaboratori

8: grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

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

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

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%):

2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

3: informazioni relative ai piani assistenziali

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

11: 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?

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

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

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

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?

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 3,95, più alto rispetto all'anno scorso

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,74

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

Questa voce hanno ottenuto un punteggio di 3,67

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:

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

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 1,67

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) 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 2,41

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 perfezionabile. Il dato potrebbe essere interpretato in senso positivo, come il desiderio di lavorare sempre più strettamente in equipe.

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

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,52

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 i vari caratteri, le situazioni che si possono verificare e la quantità di lavoro: non bisogna solo assistere la persona ma registrare ogni operazione svolta su di lei in modo puntuale e verificabile.

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

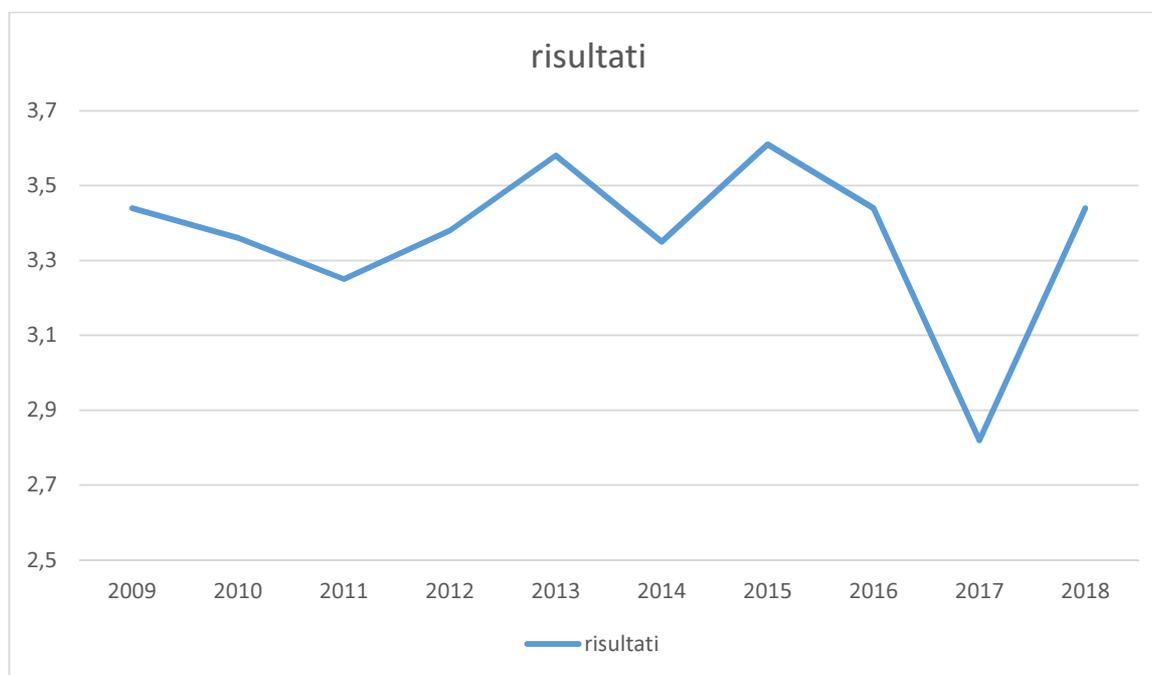
Il Direttore
(Roberto De Capitani)

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

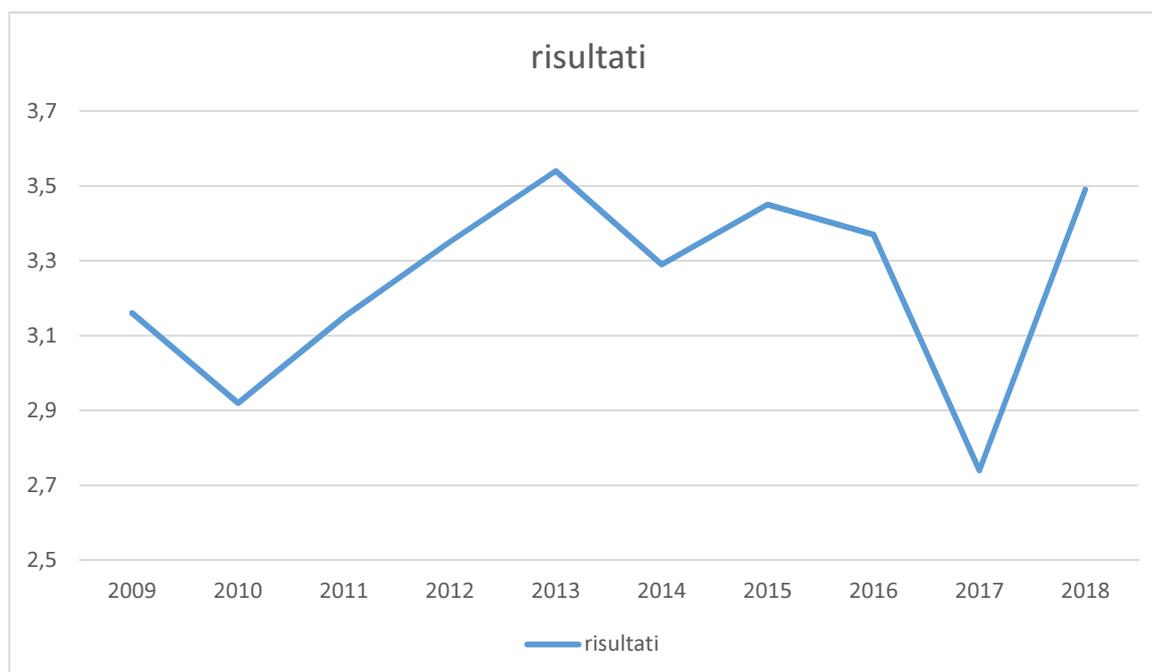
TABELLE DELLE SINGOLE VOCI

OSPITI

1: accoglienza ed informazioni ricevute all'arrivo in residenza

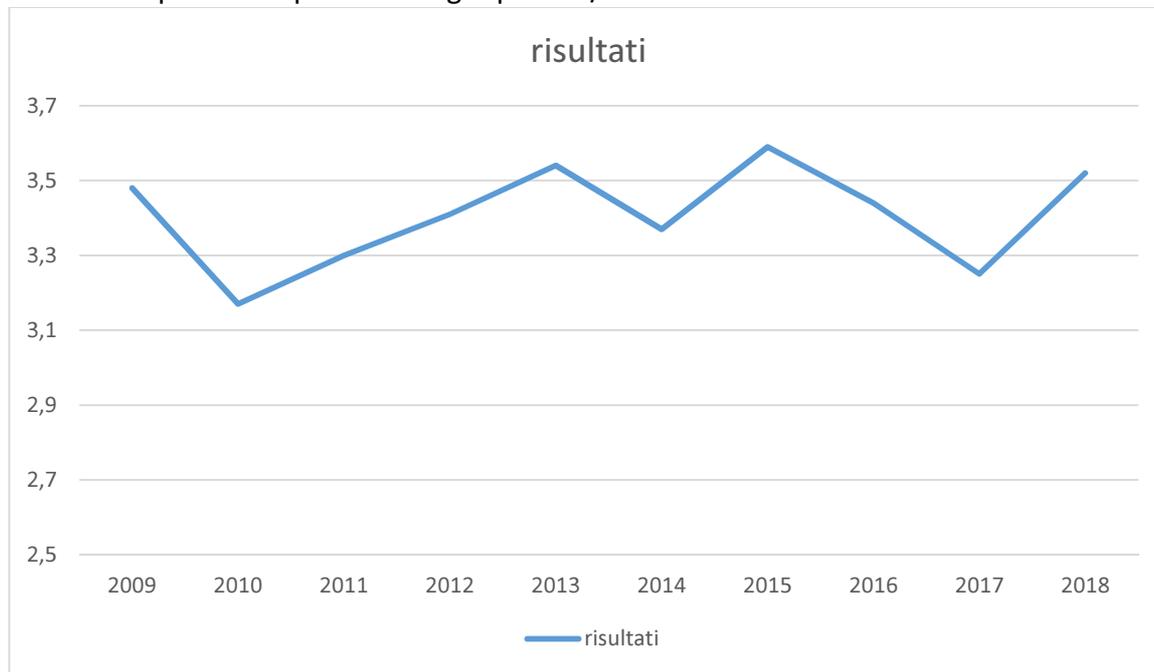


2: carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

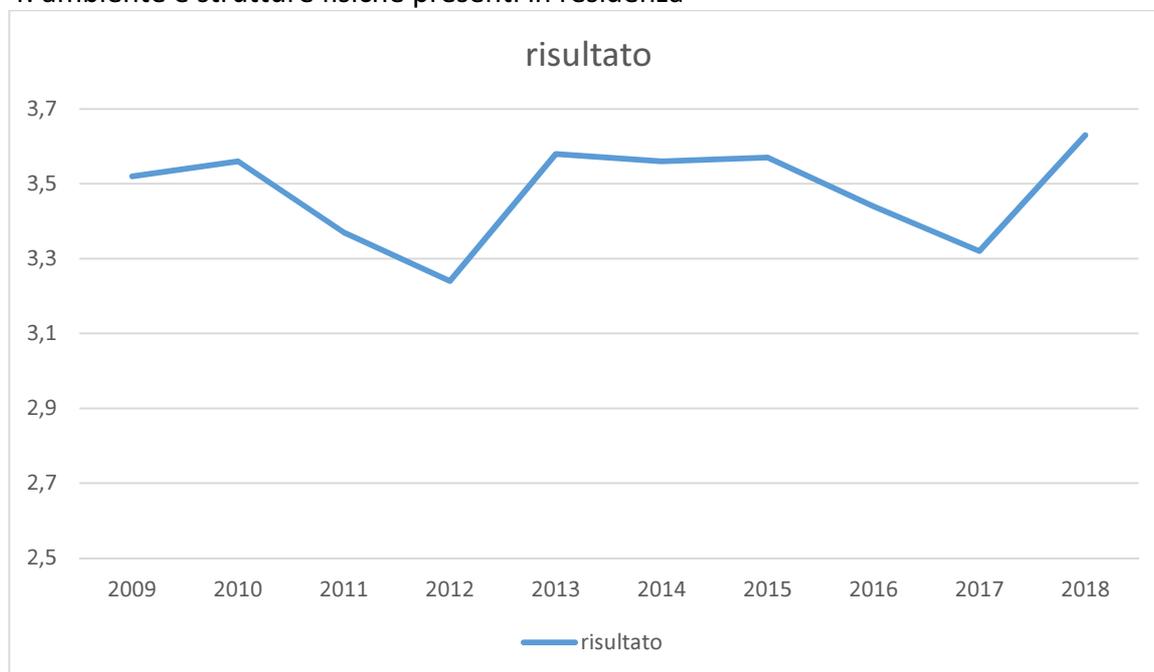


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

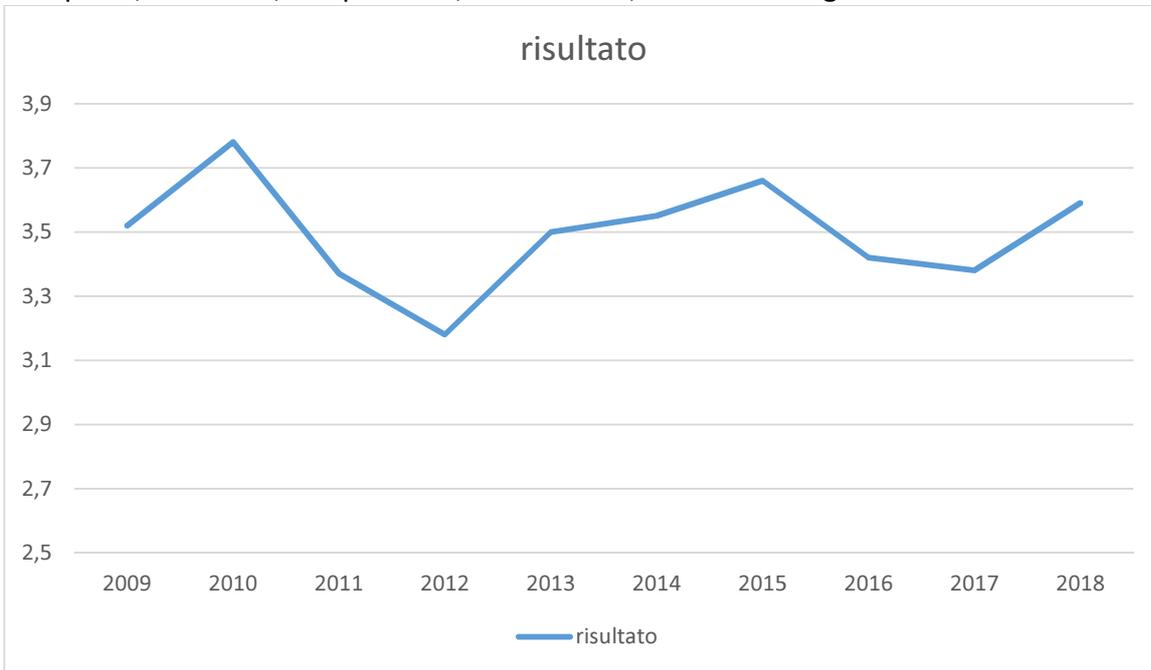


4: ambiente e strutture fisiche presenti in residenza

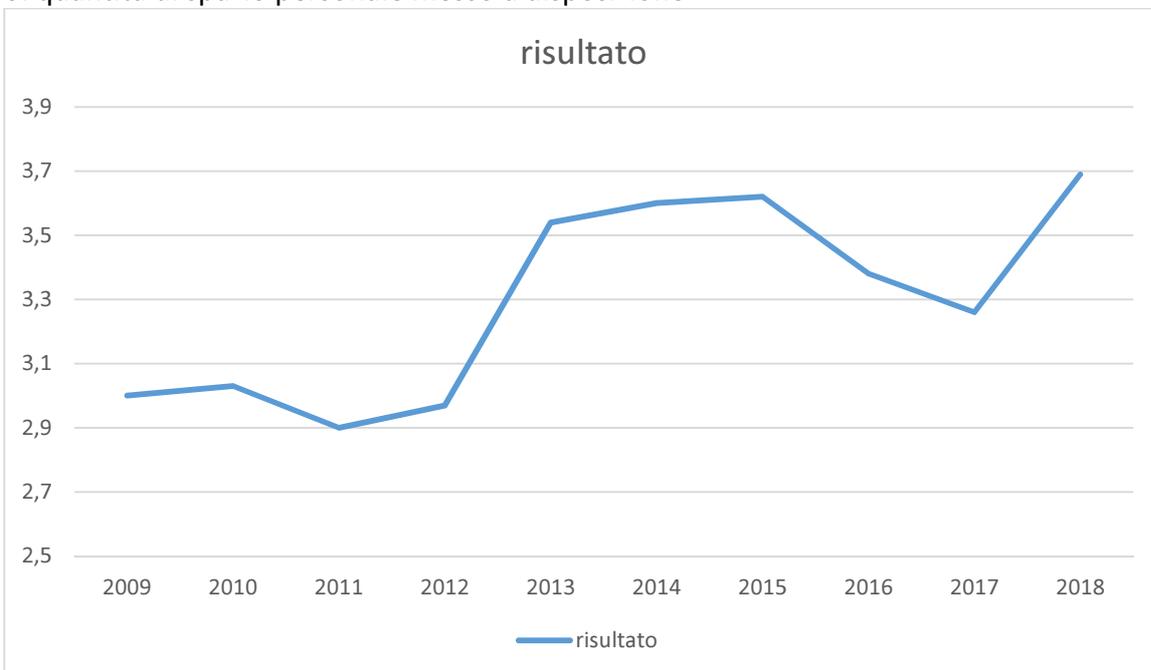


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

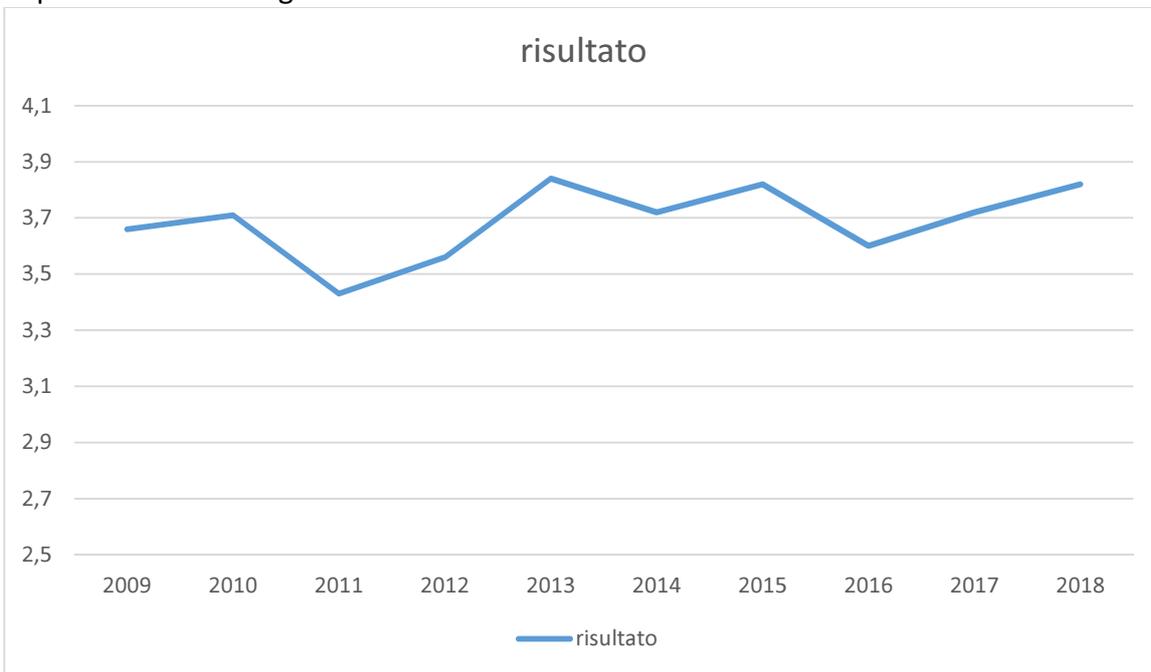


6: quantità di spazio personale messo a disposizione

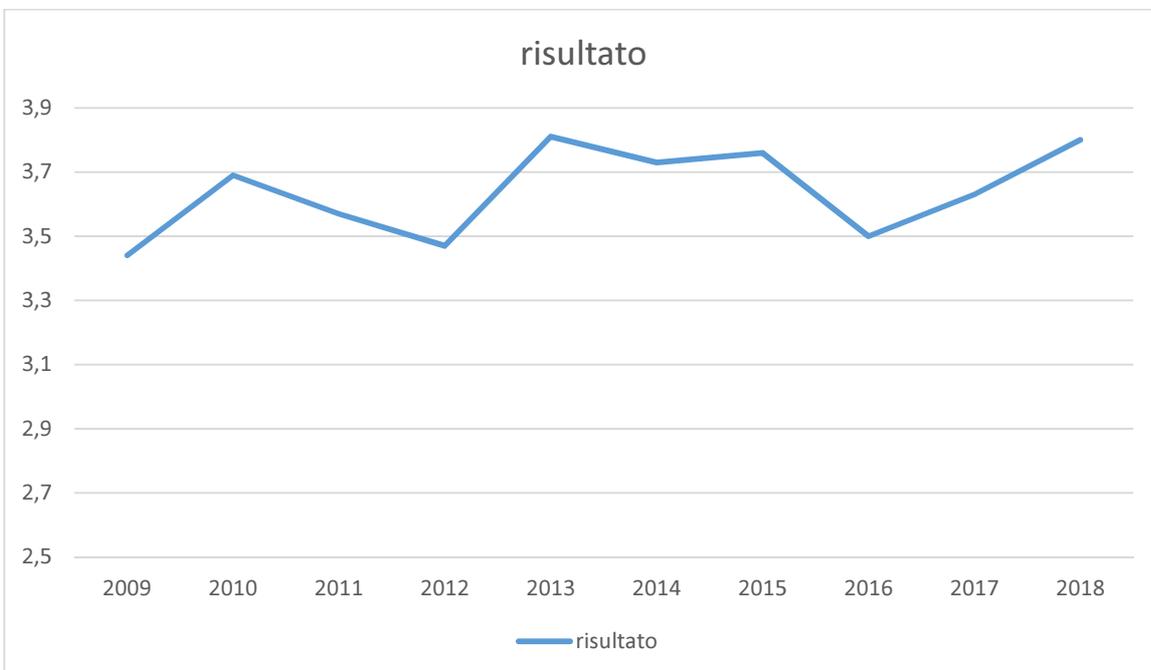


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

7: pulizia e cura dell'igiene in residenza

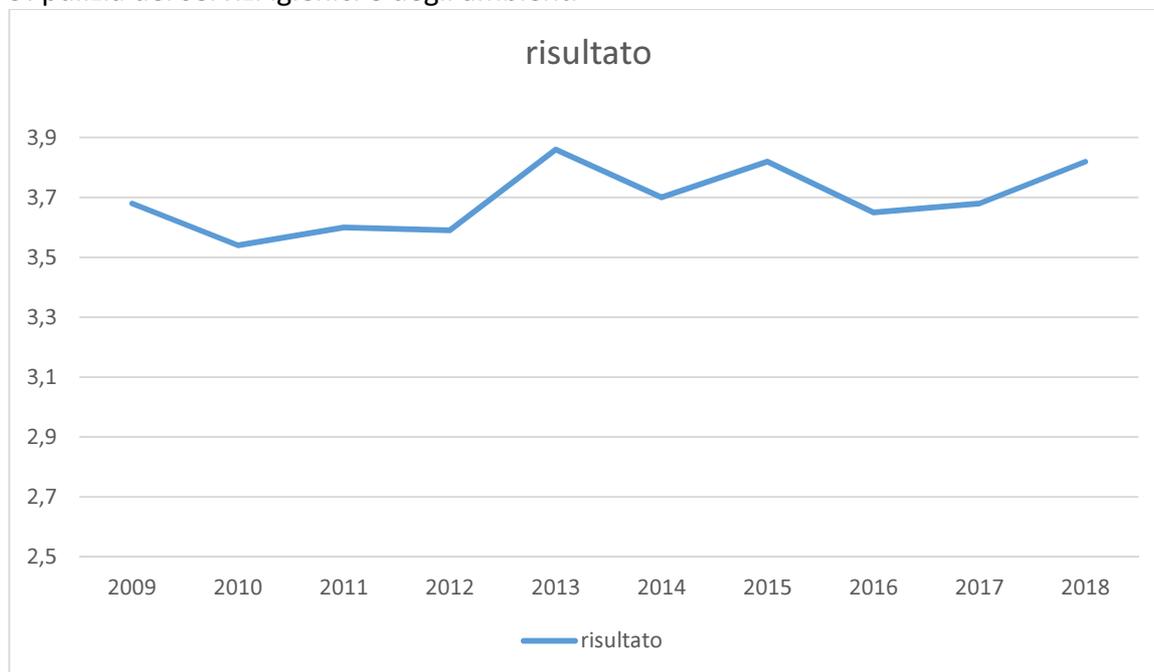


8: cura dedicata all'igiene personale

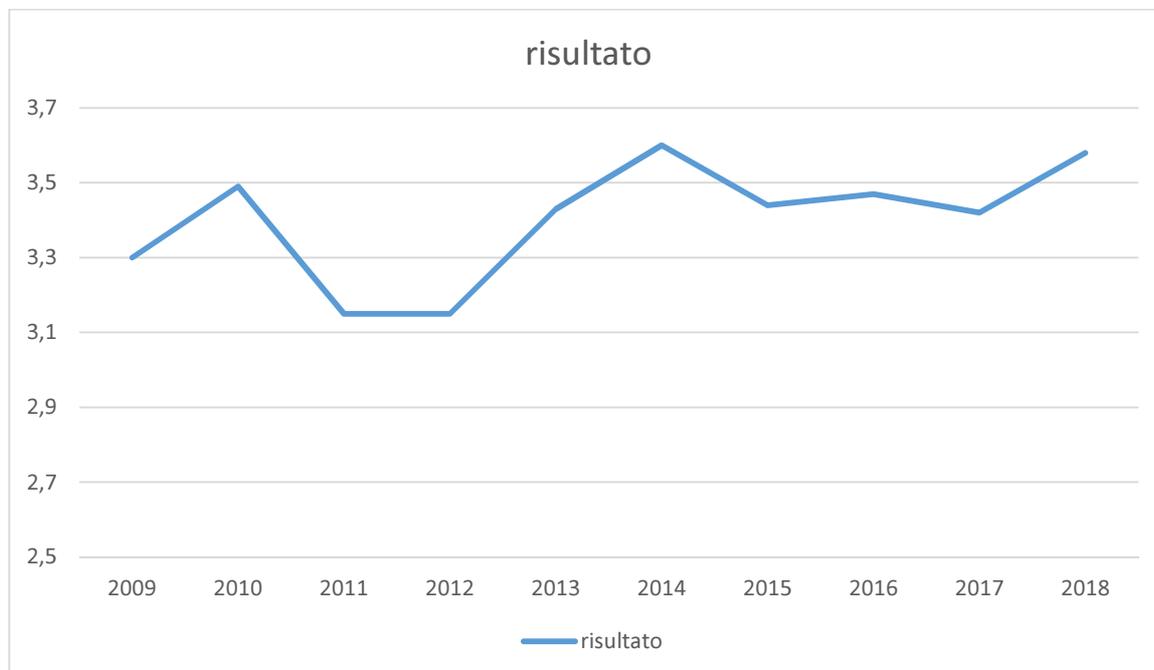


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

9: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

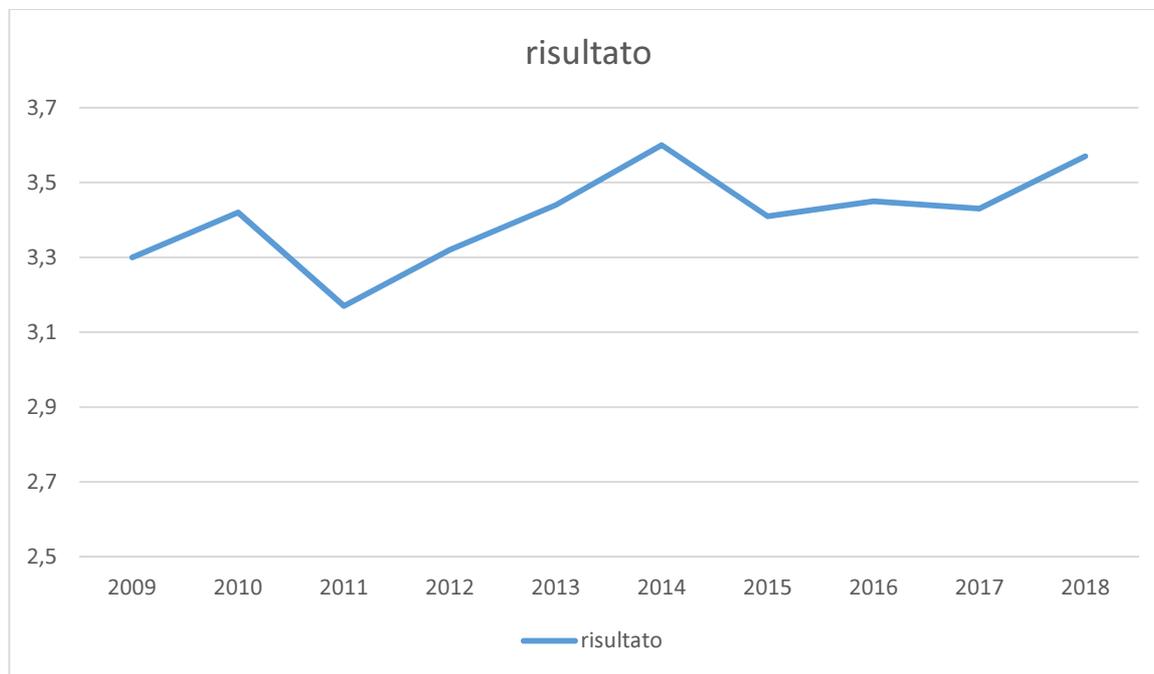


10: servizio di ristorazione

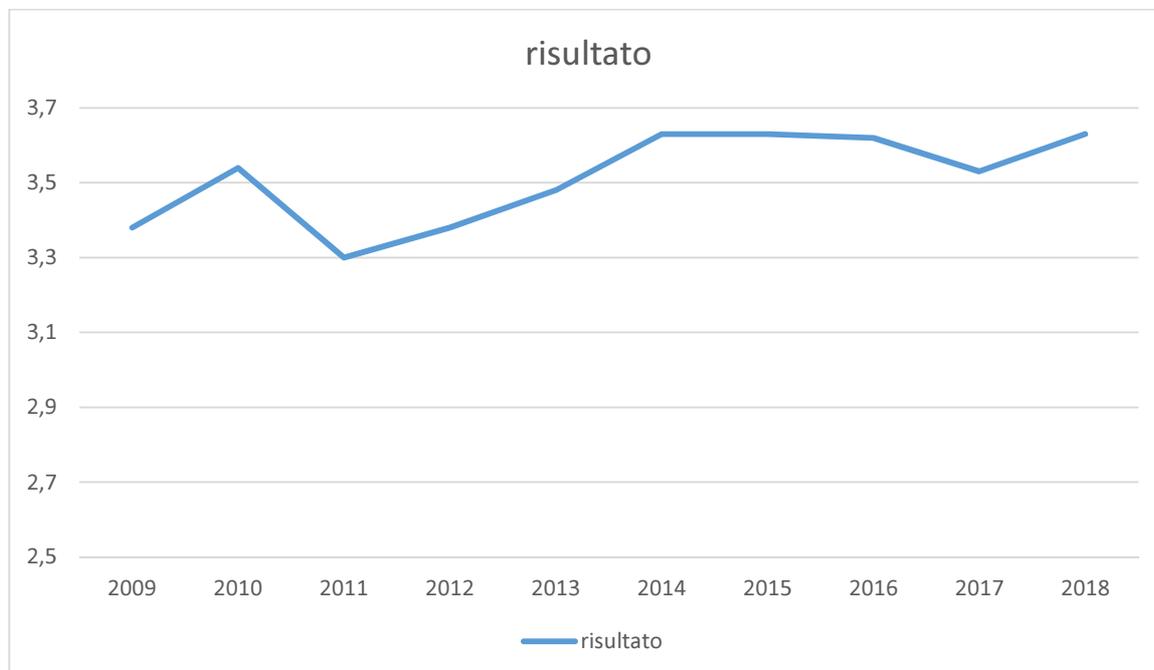


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

11: qualità dei pasti

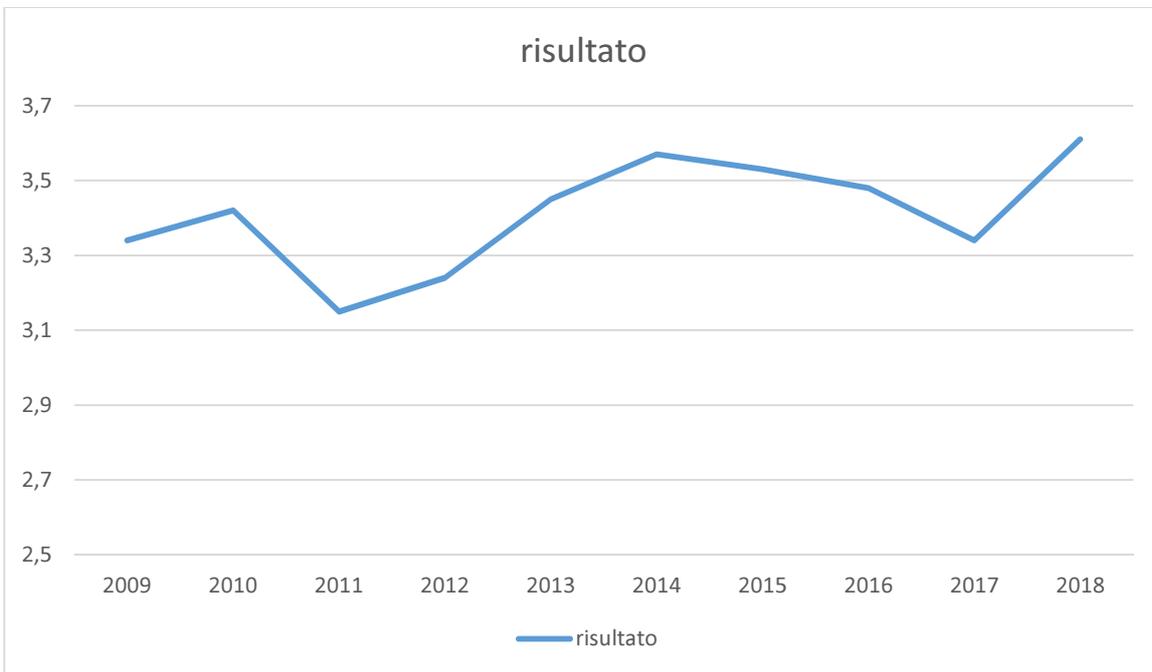


12: quantità dei pasti

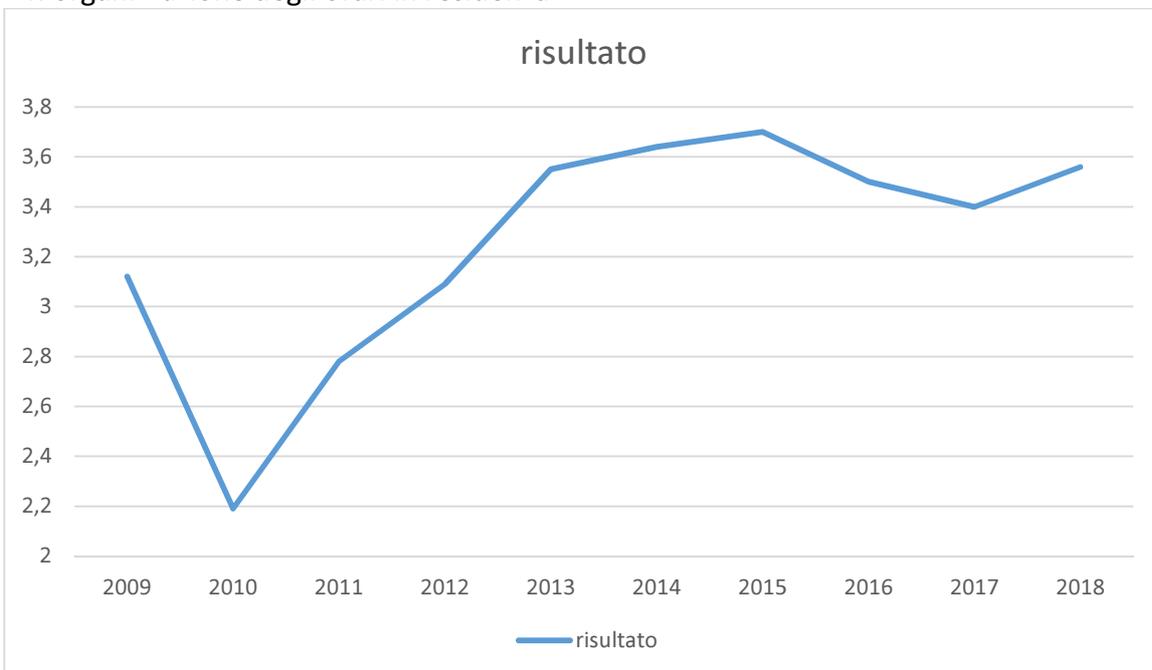


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

13: varietà nel menu

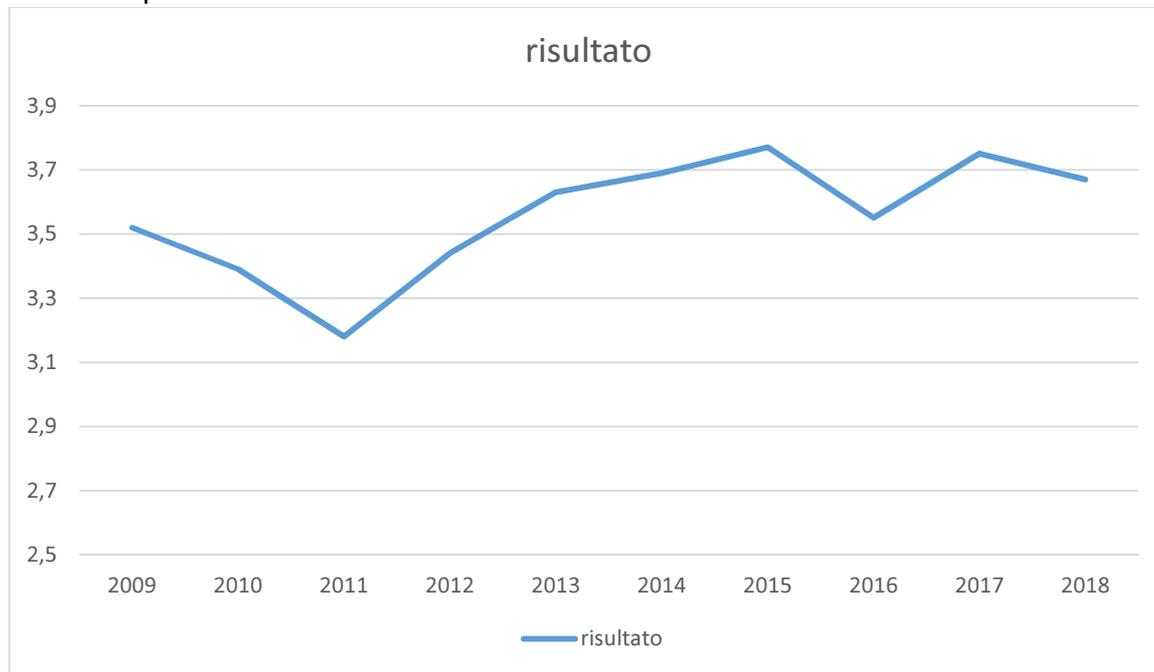


14: organizzazione degli orari in residenza

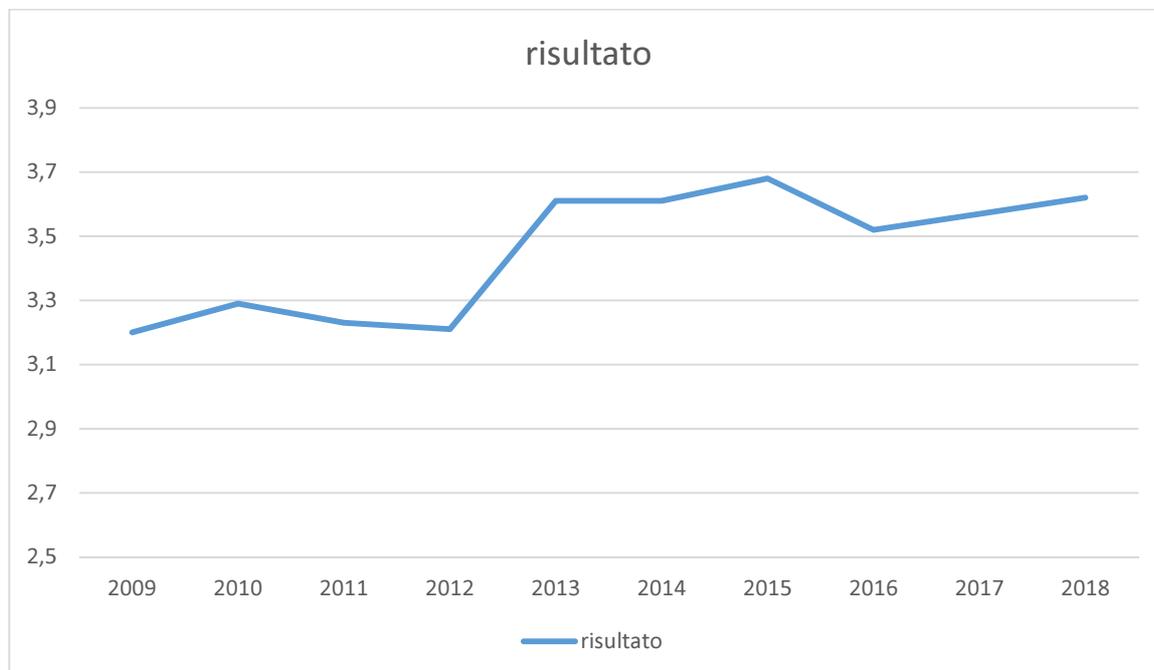


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

15: orari apertura alle visite

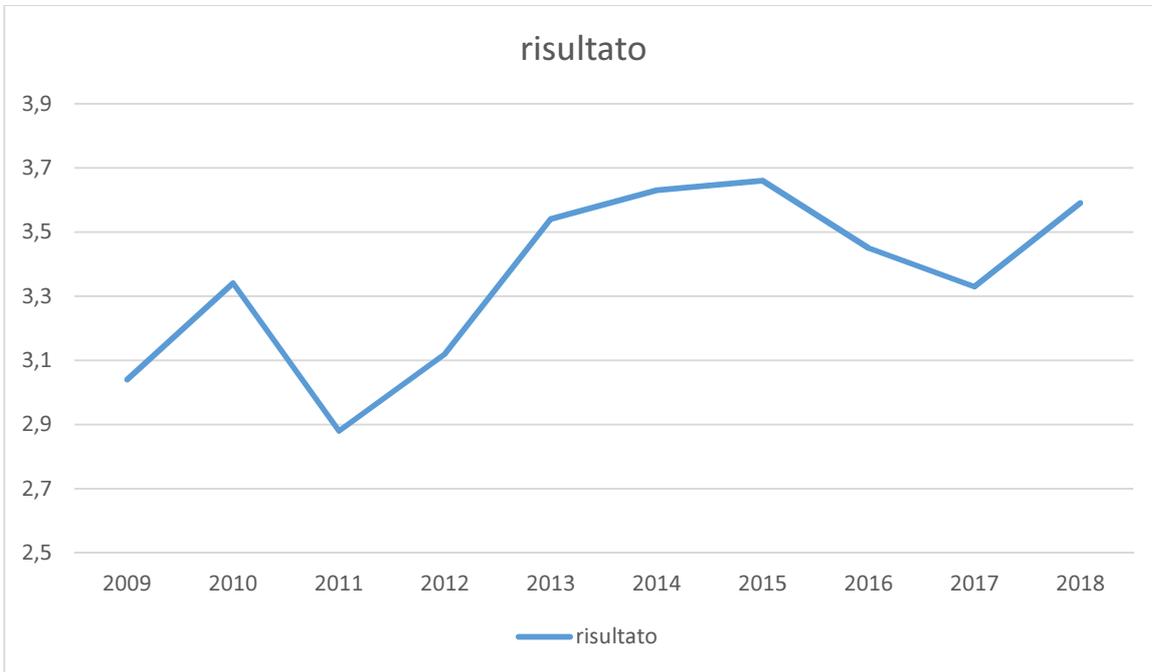


16: orari pranzo/cena

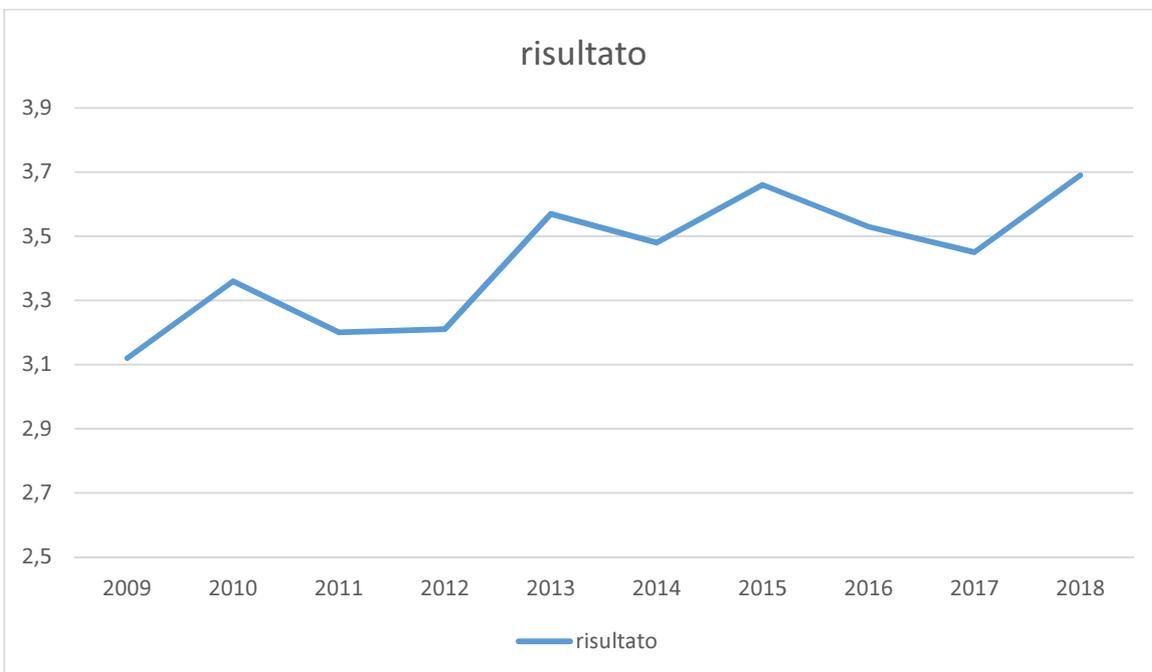


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

17: orari sonno/veglia

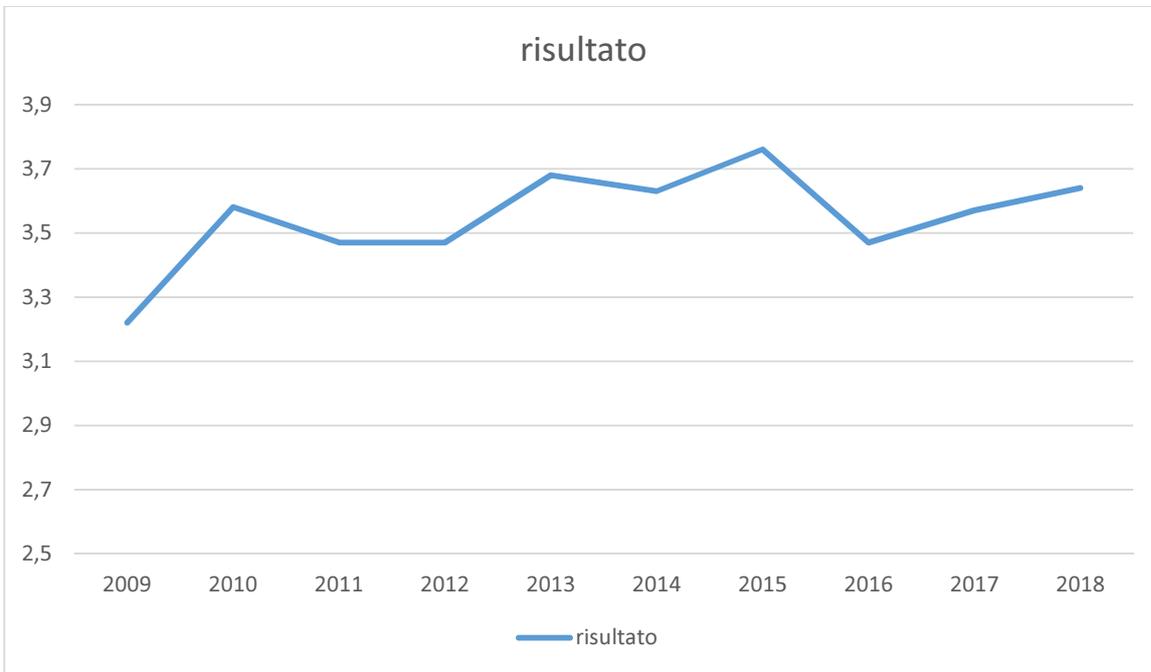


18: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale

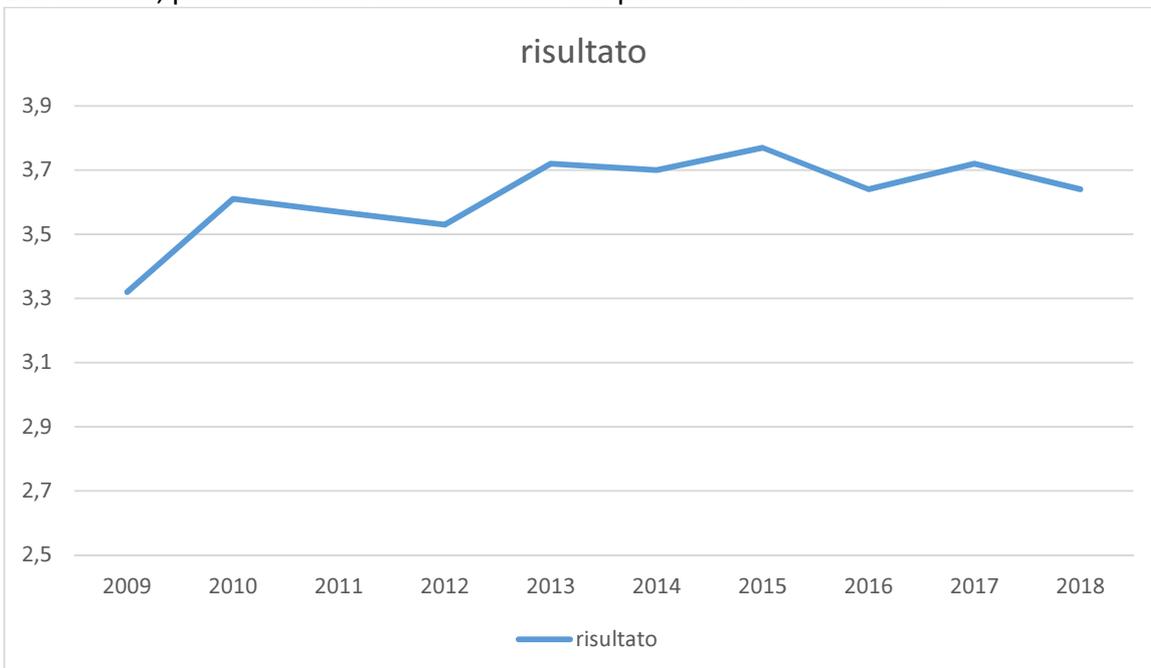


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

19: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale ausiliario

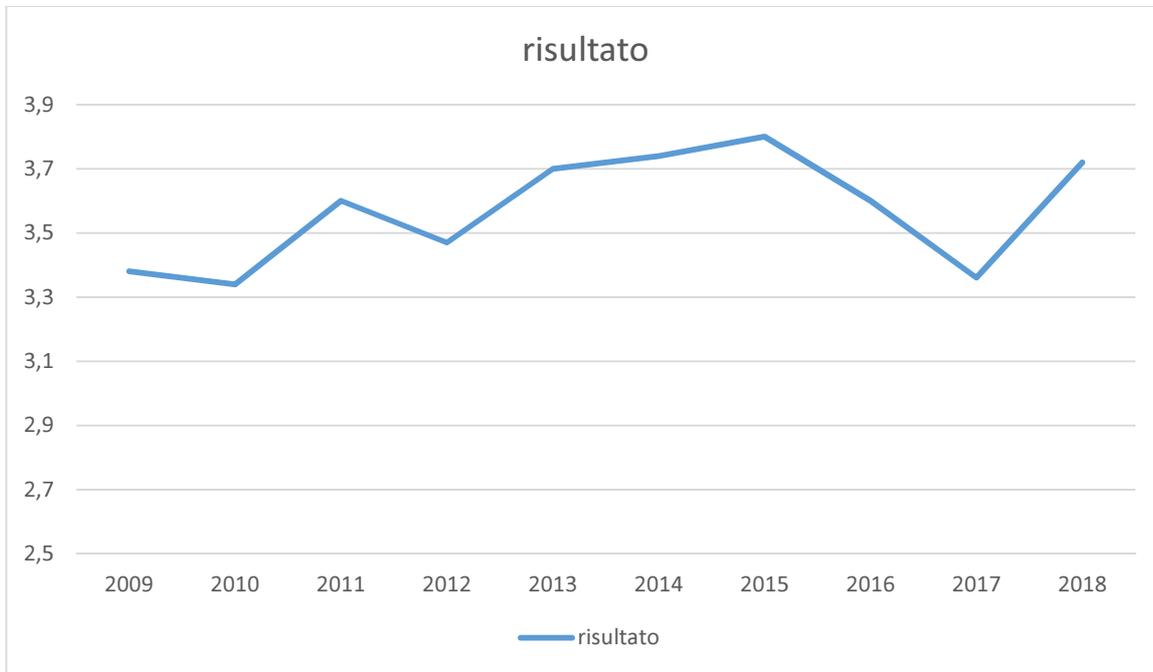


20: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico

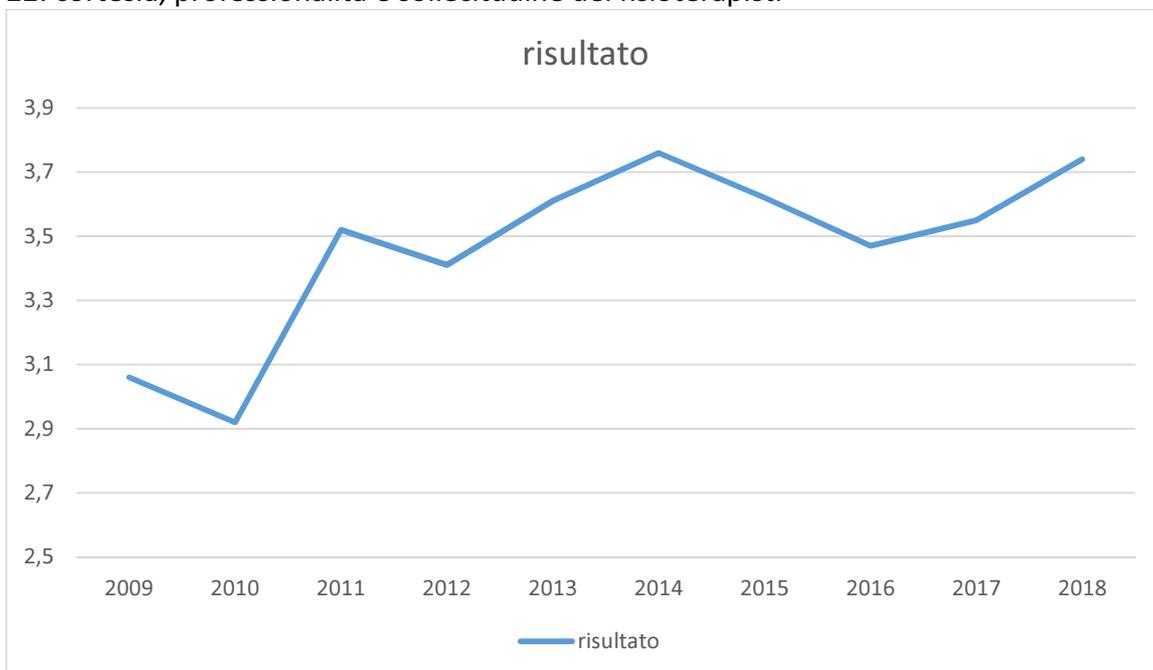


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

21: cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico

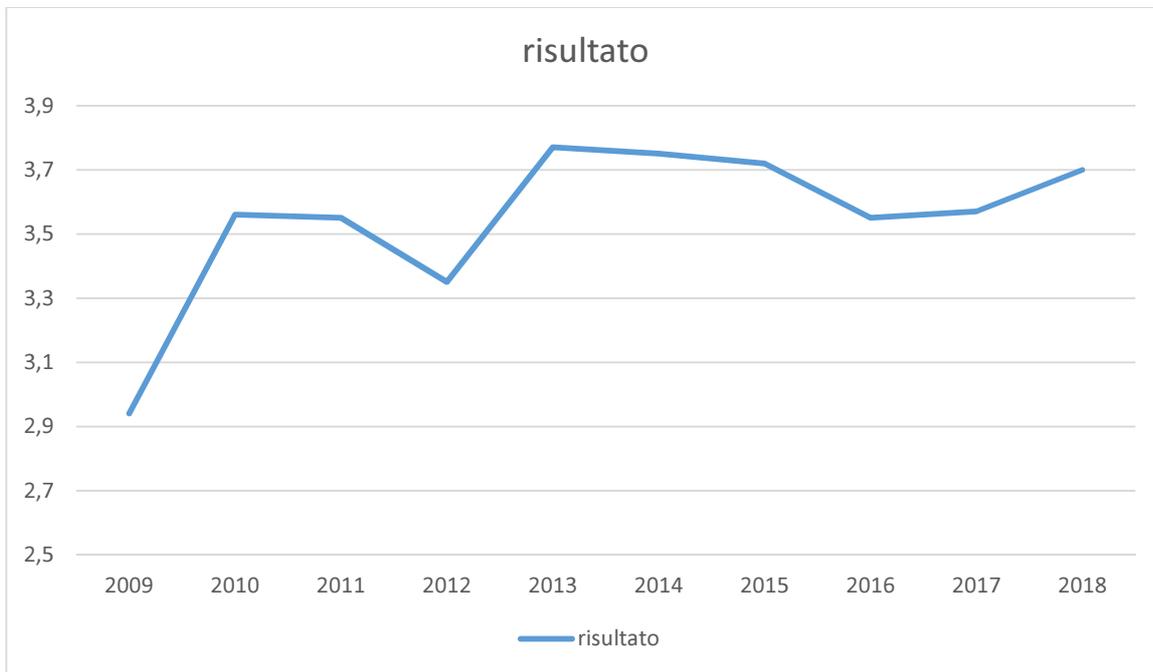


22: cortesia, professionalità e sollecitudine dei fisioterapisti

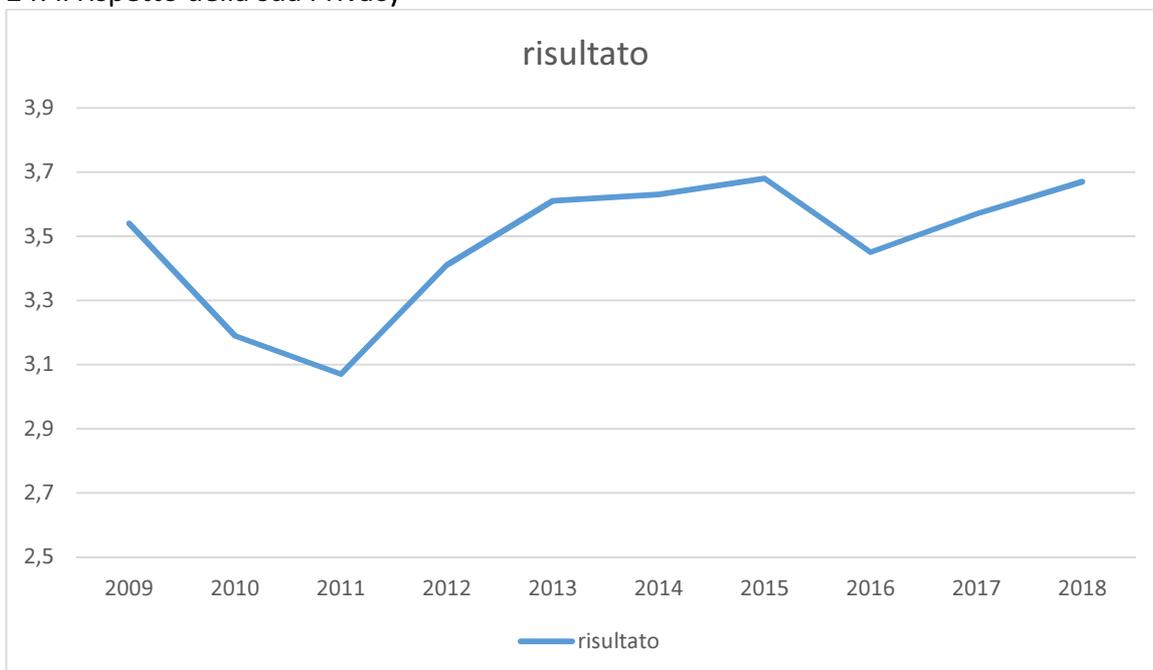


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

23: cortesia, professionalità e sollecitudine degli animatori

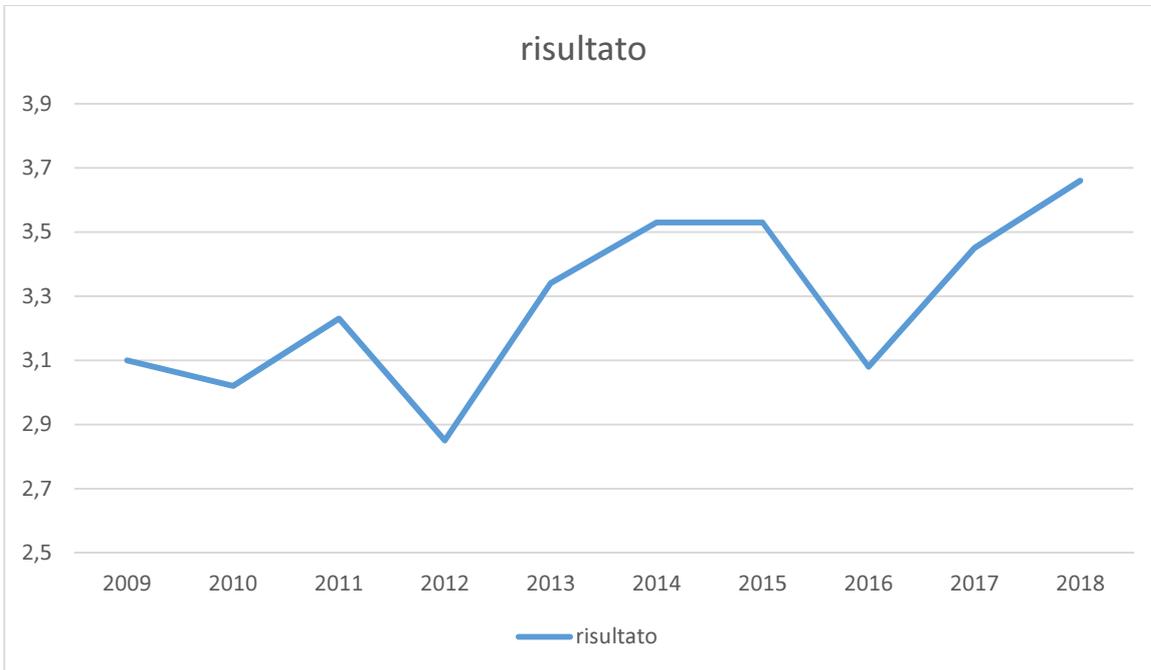


24: il rispetto della sua Privacy

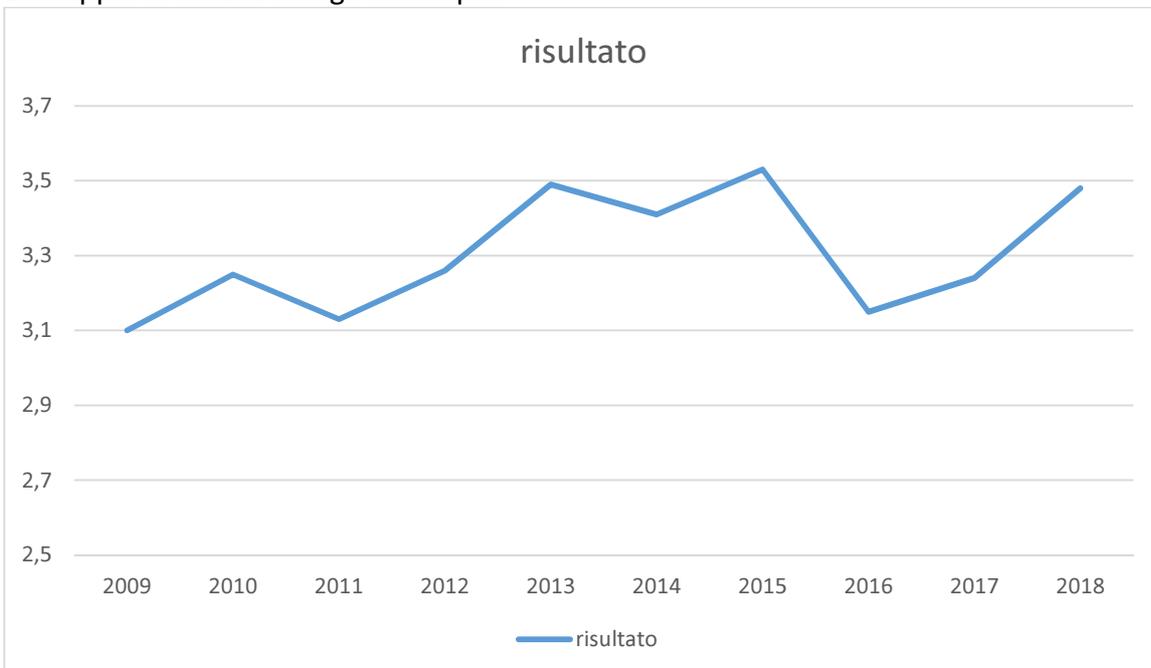


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

25: atmosfera e clima emotivo in residenza

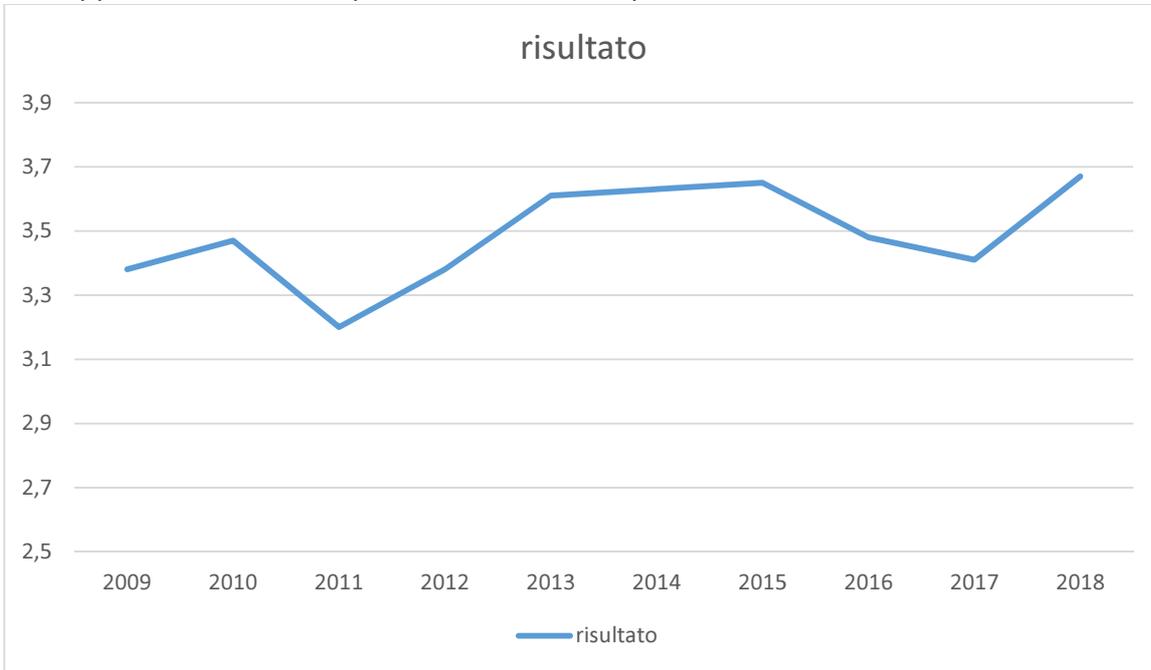


26: rapporto umano con gli altri ospiti

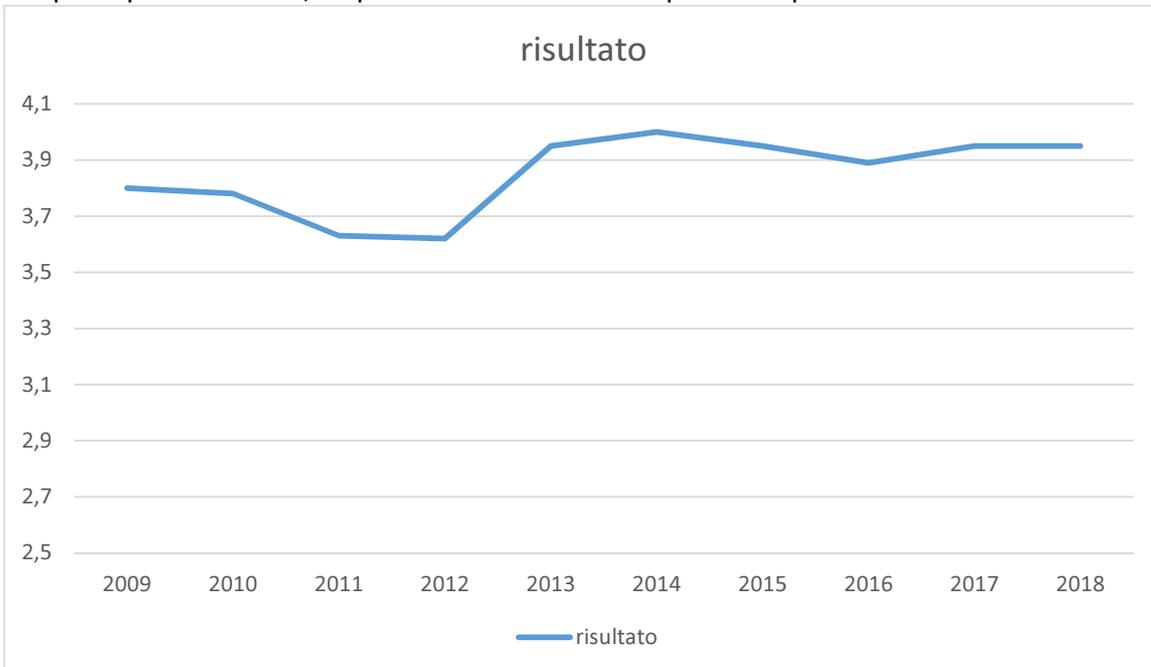


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

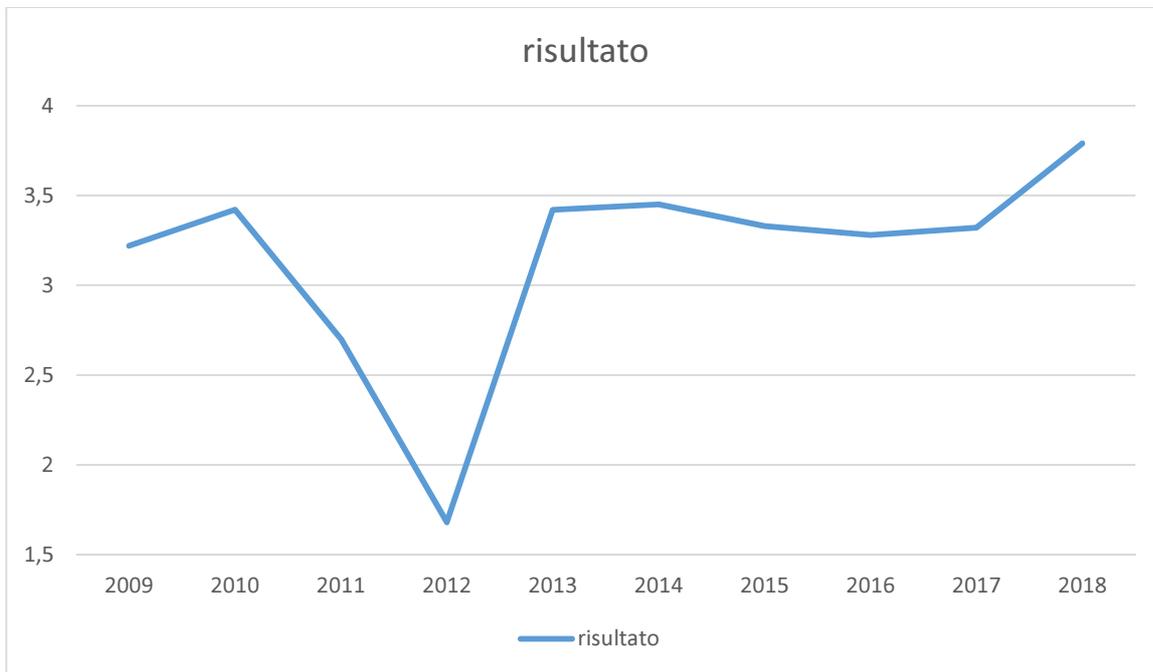


28: percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti



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

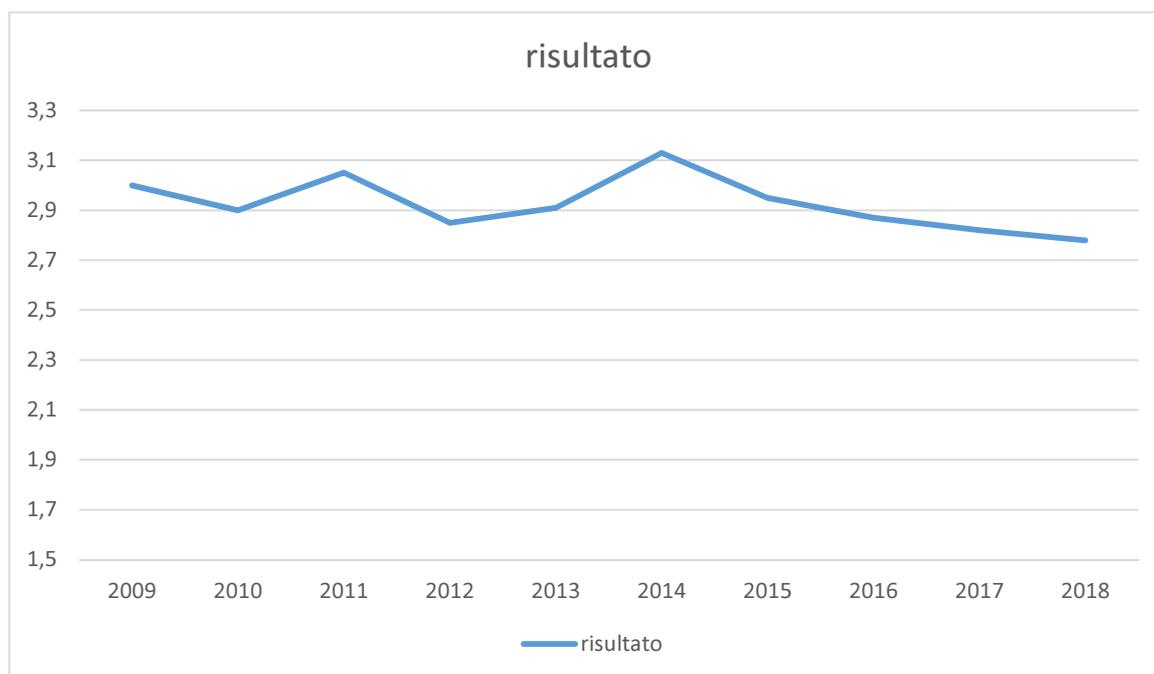
29: ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta



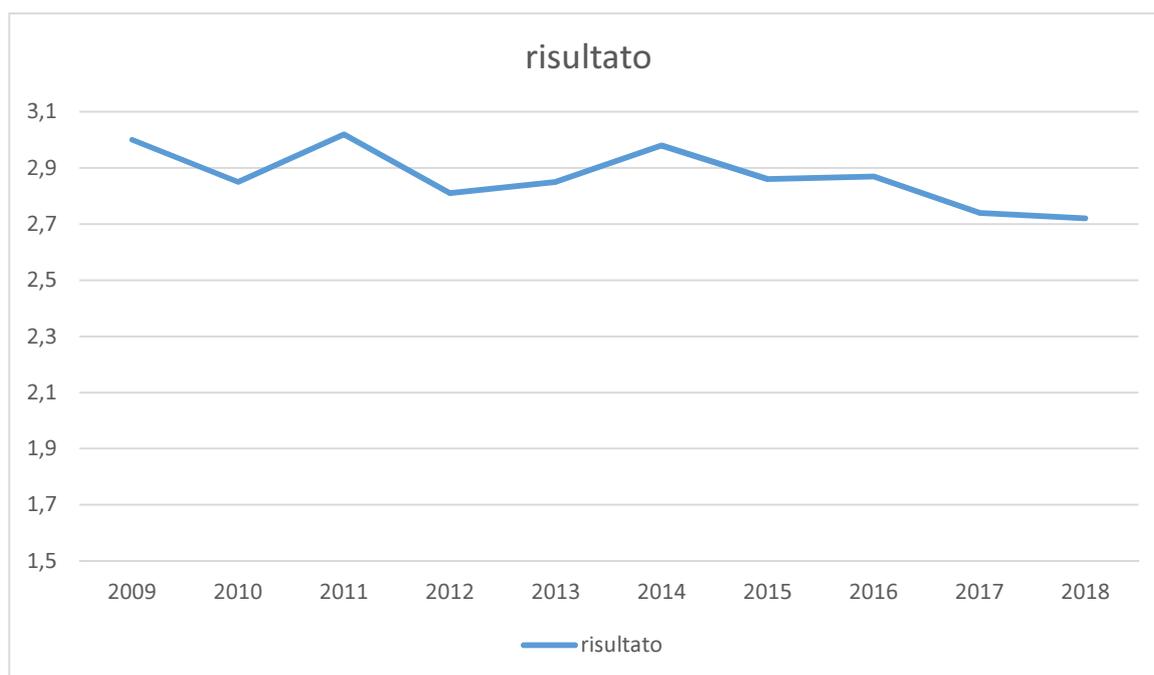
FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

TABELLE LAVORATORI

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

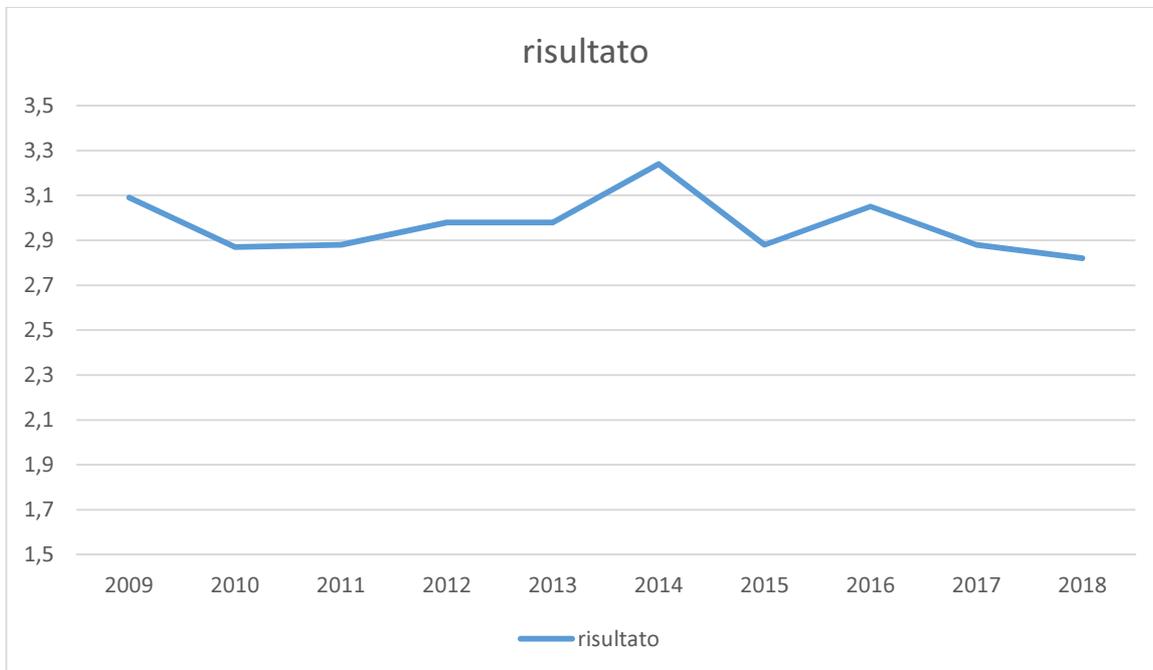


2: informazioni in merito agli aspetti organizzativi

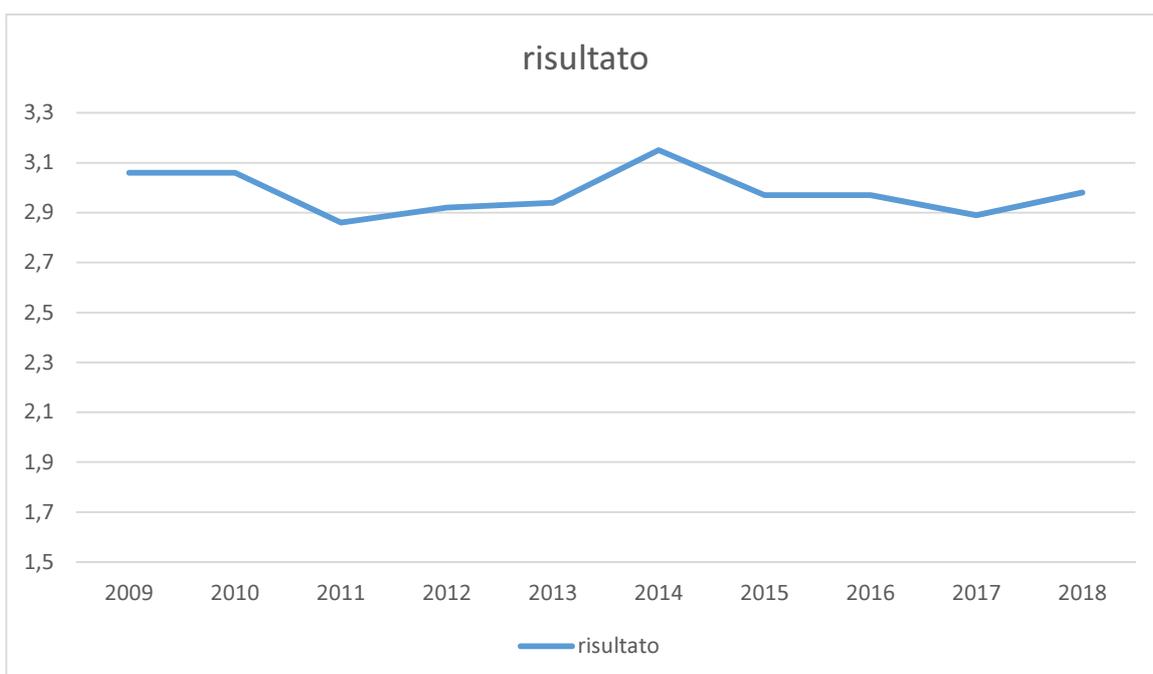


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

3: informazioni relative ai piani assistenziali

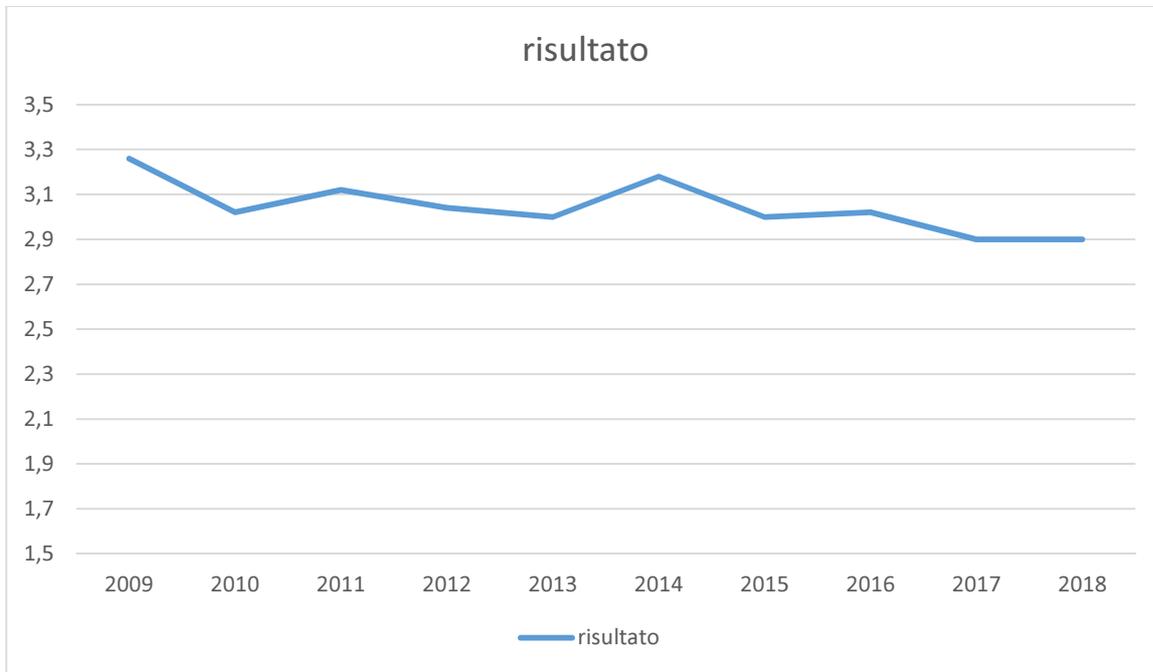


4: è soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

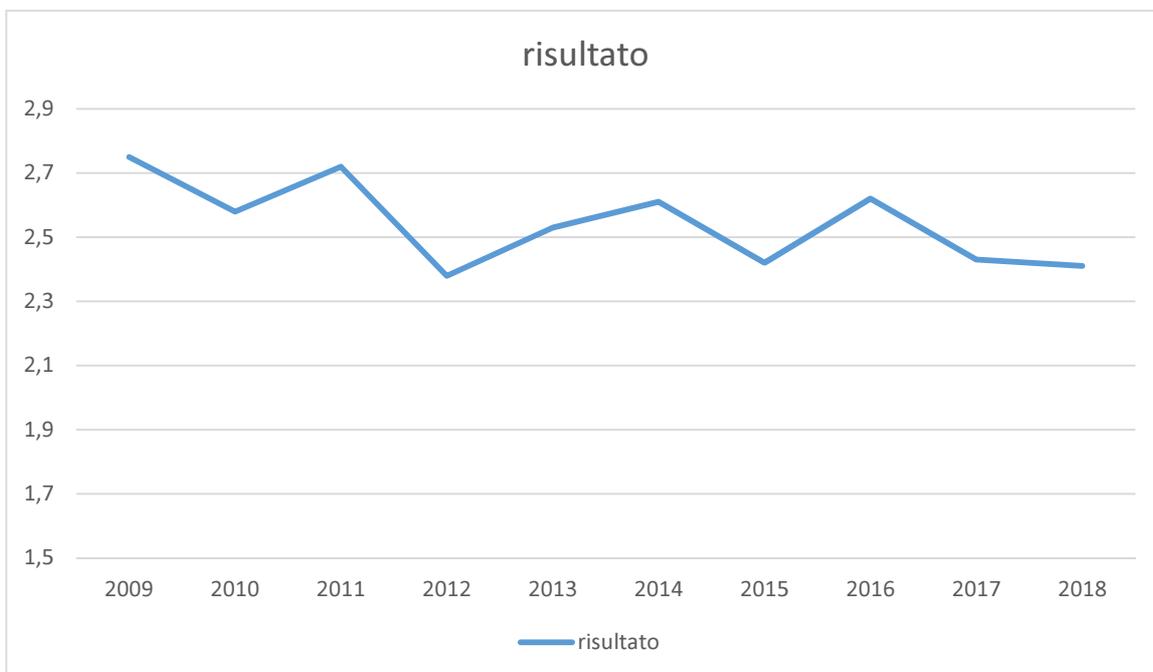


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

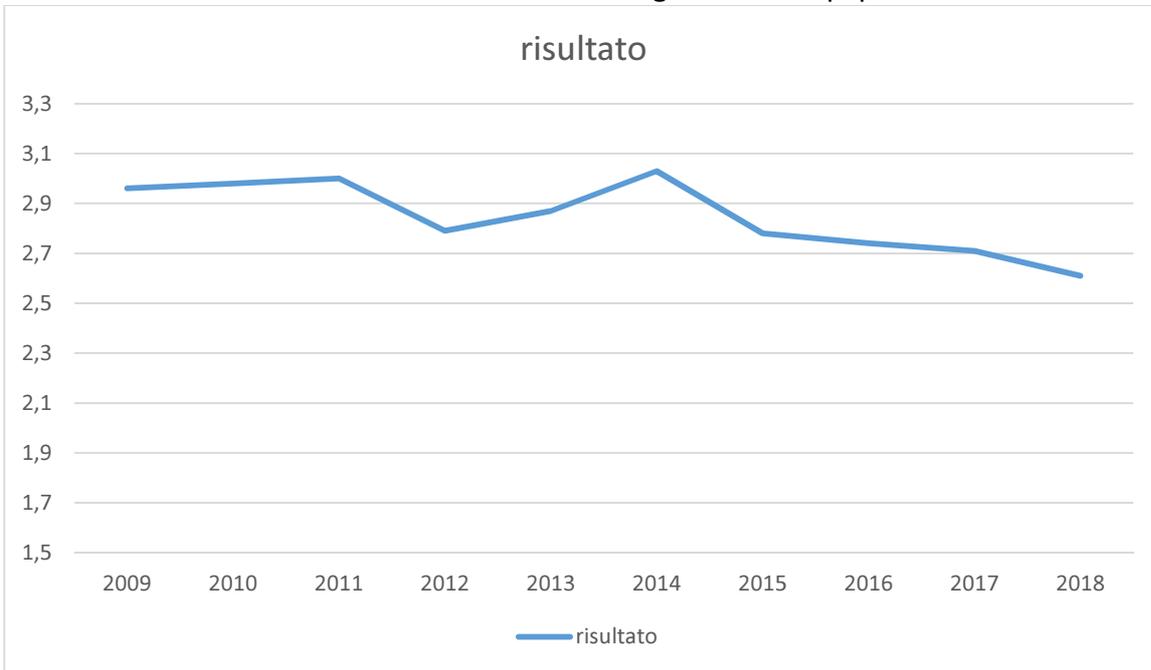


6: in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?

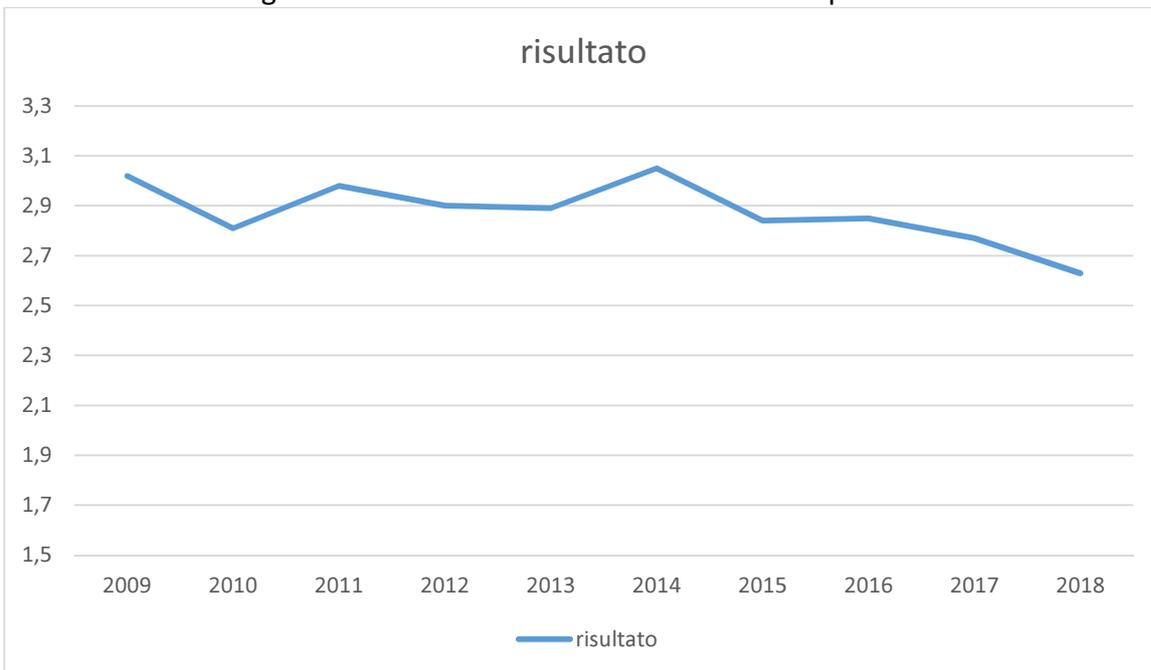


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

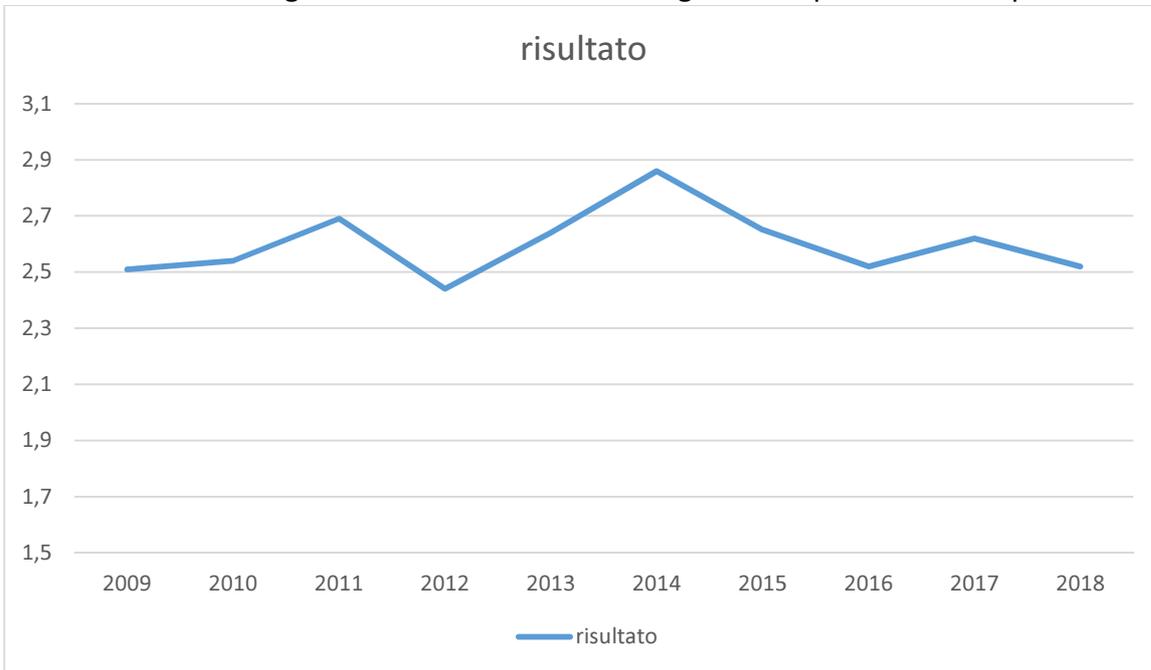


8: è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori?

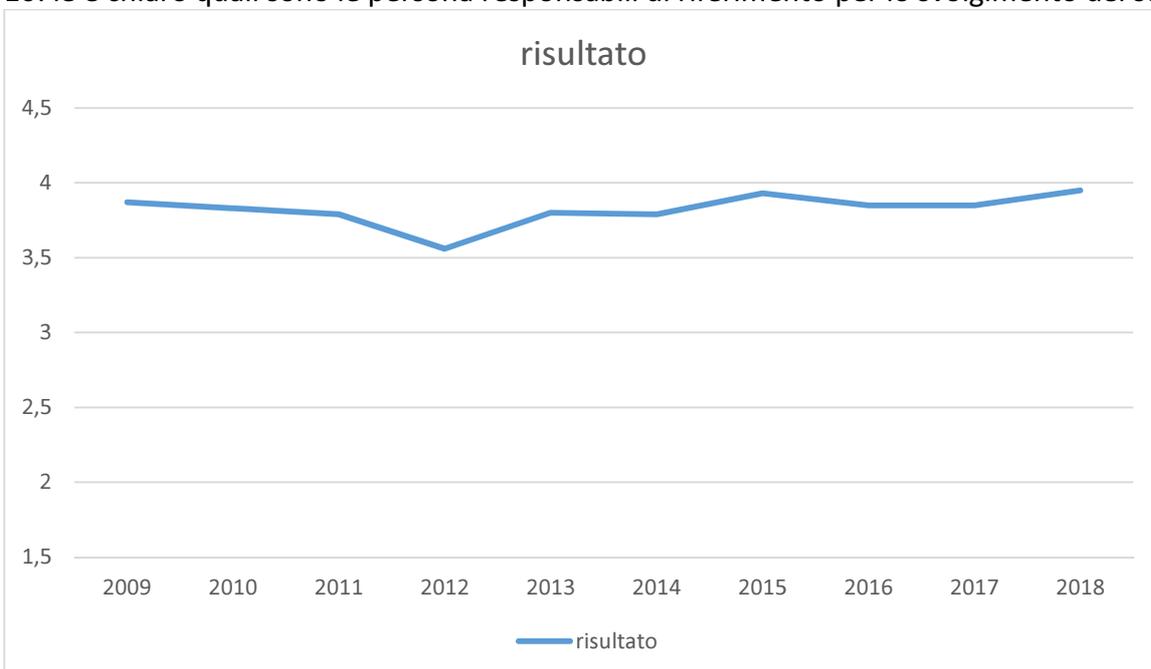


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

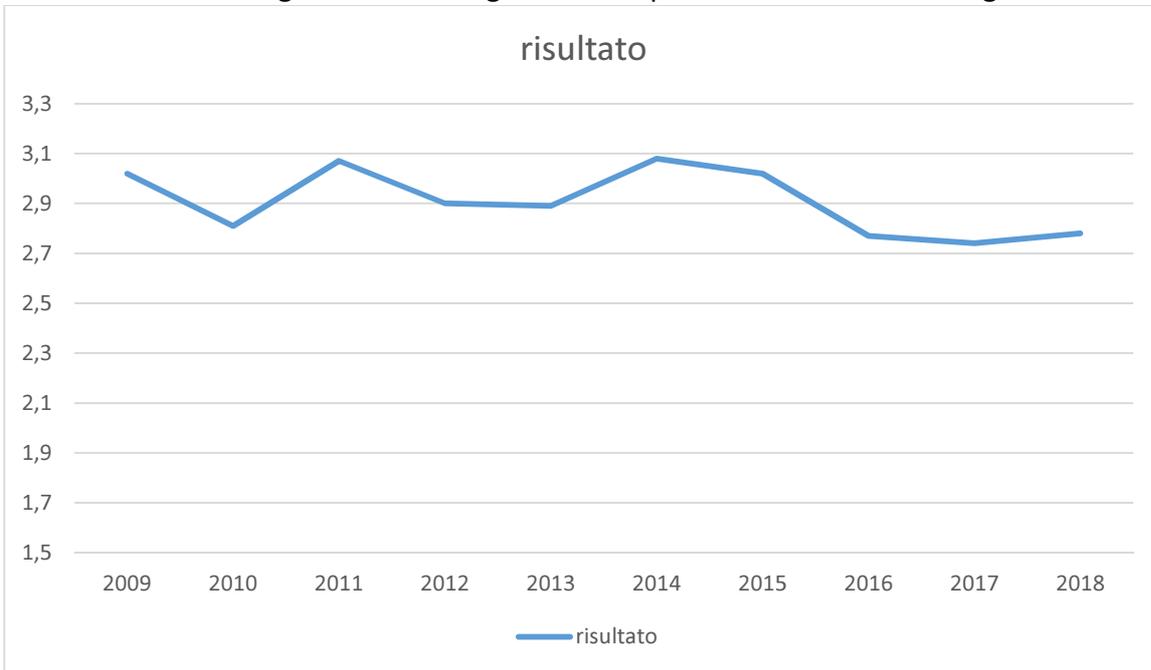


10: le è chiaro quali sono le persona responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

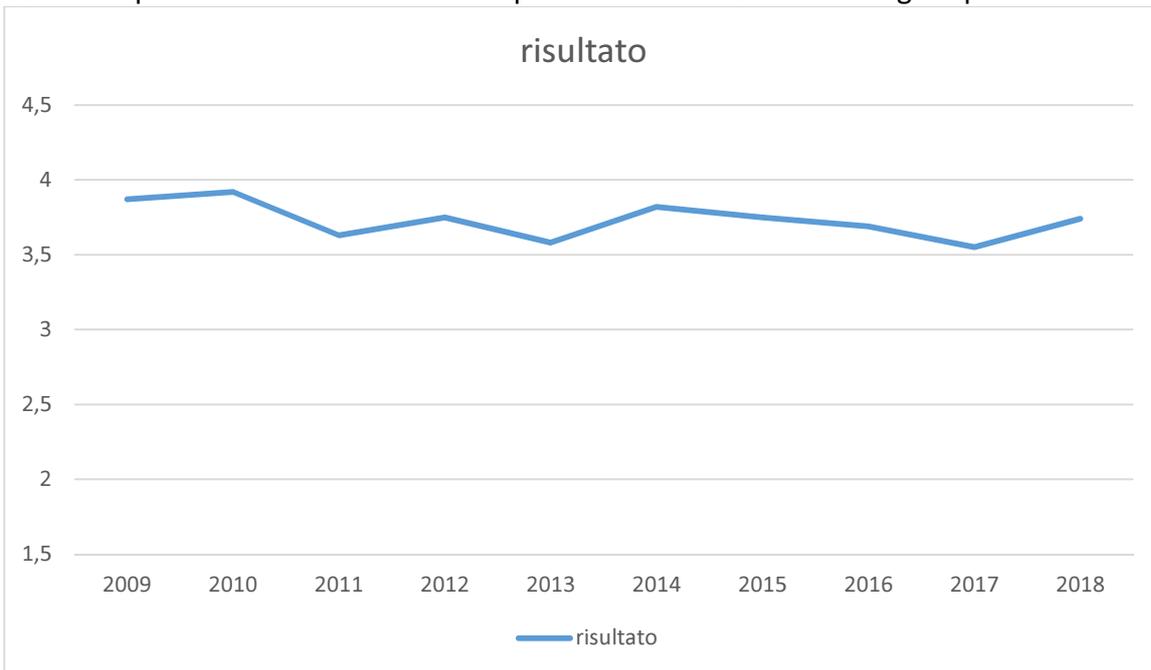


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

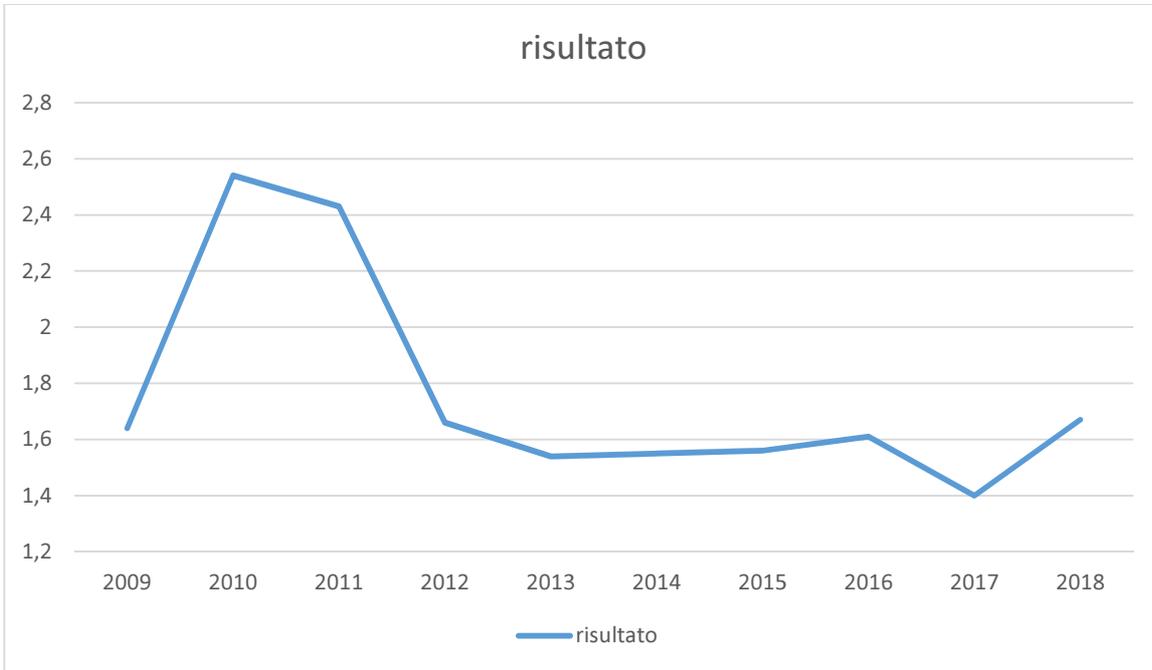


12: la sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

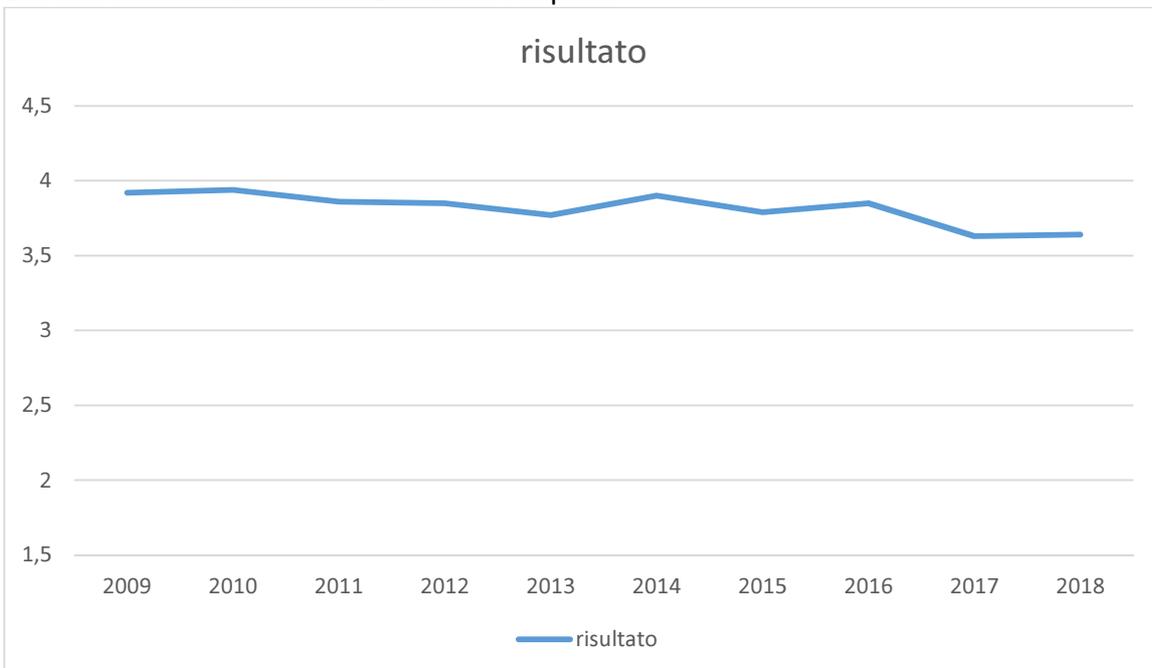


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

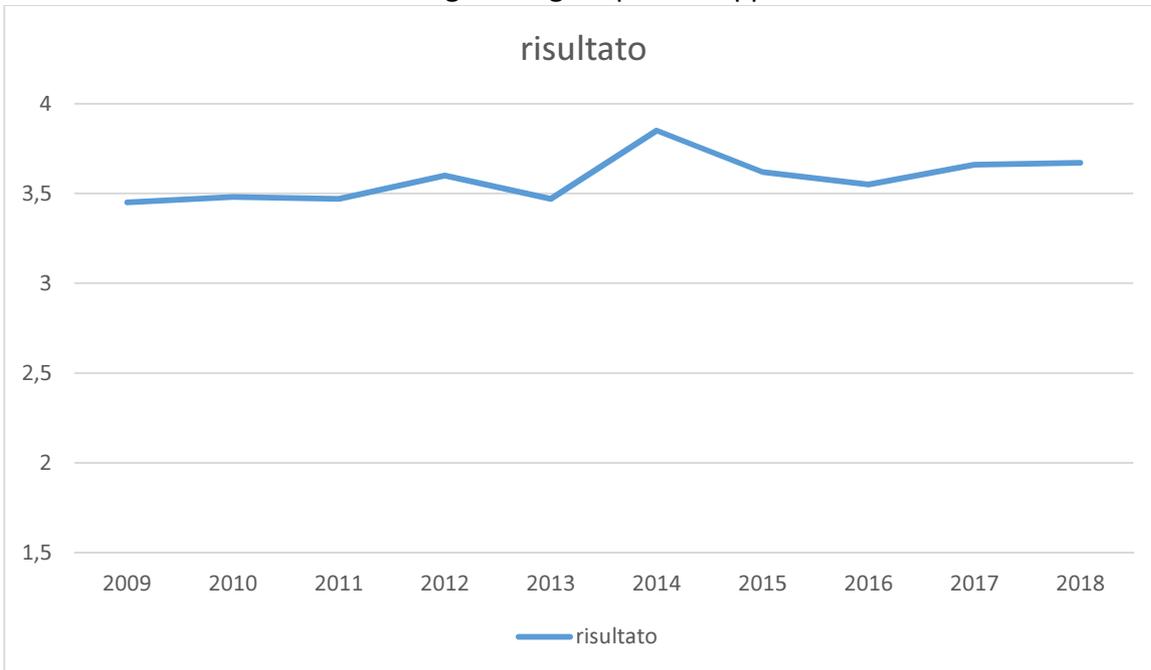


14: vive serenamente la relazione con l'ospite?

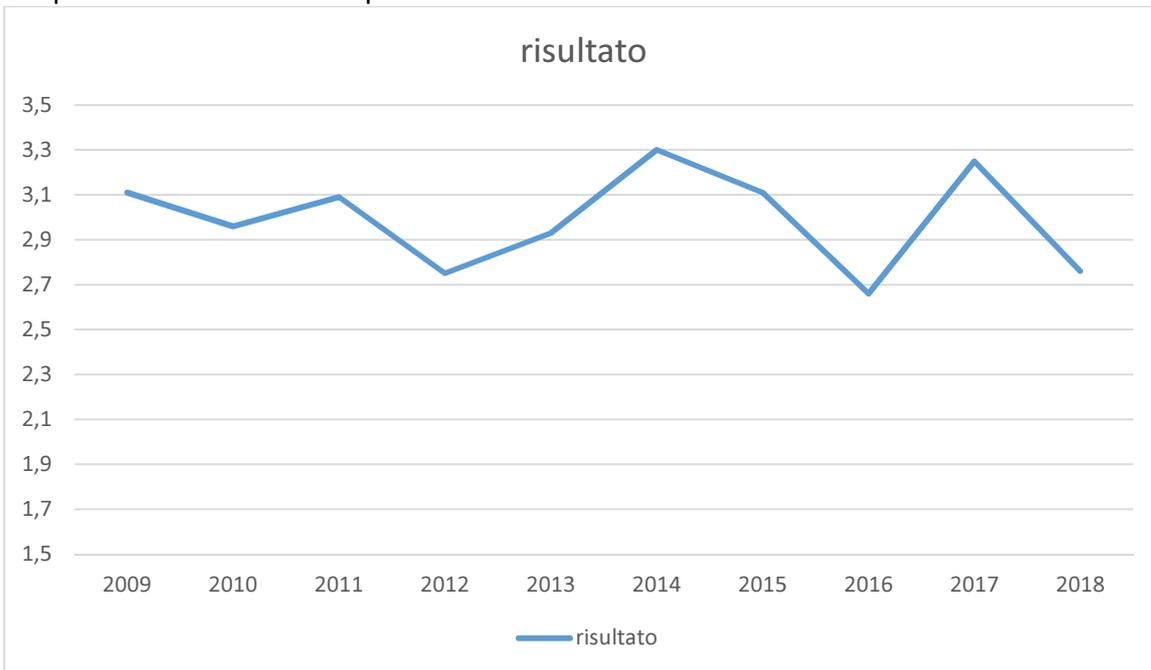


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

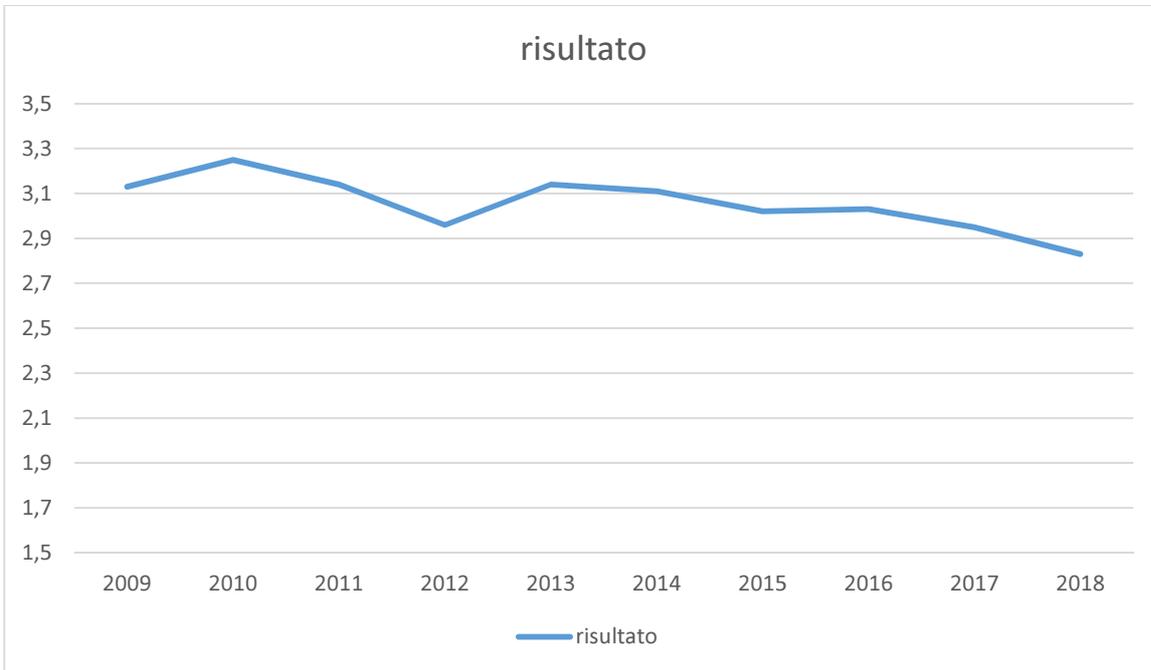


16: pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?

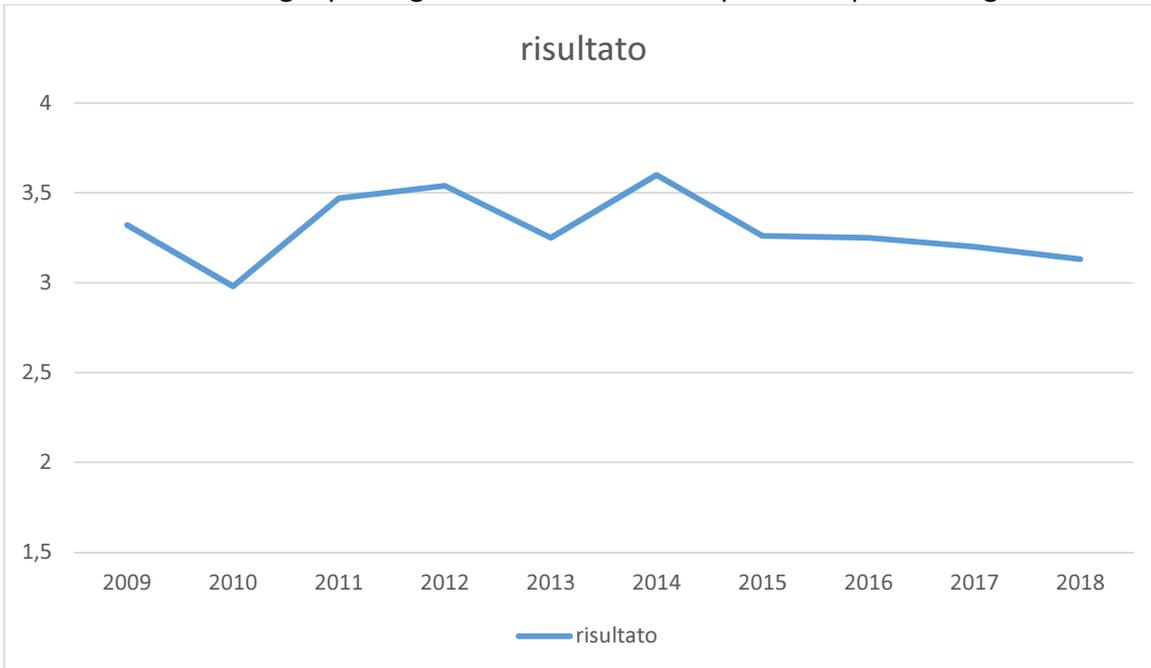


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

17: è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

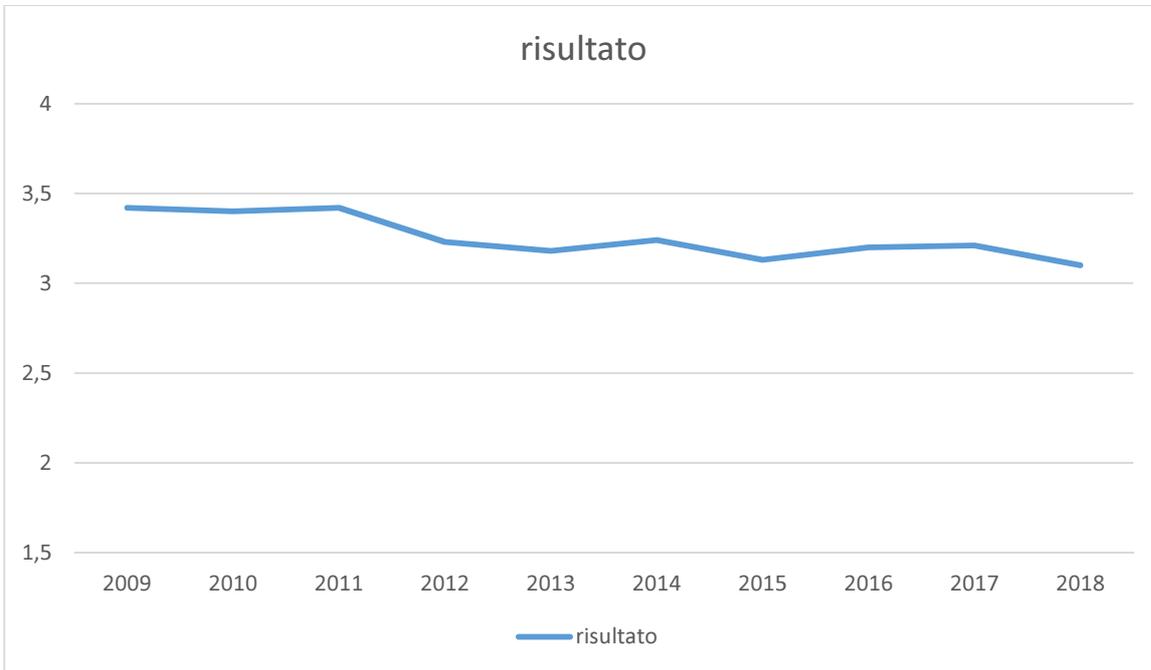


18: ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

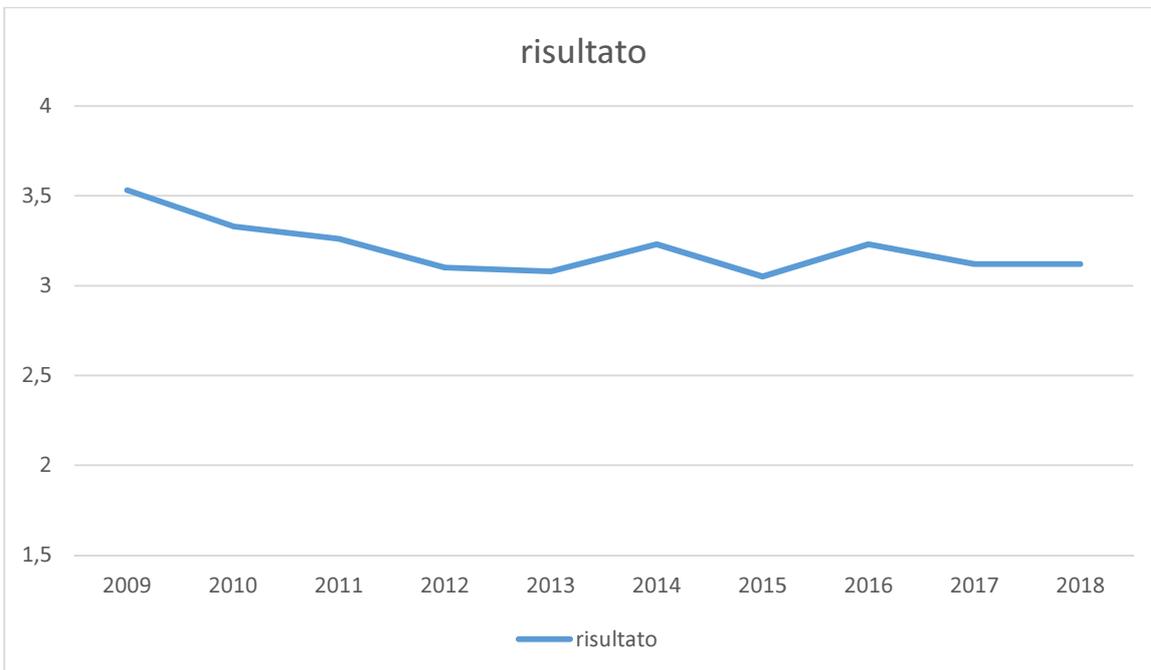


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

19: è soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

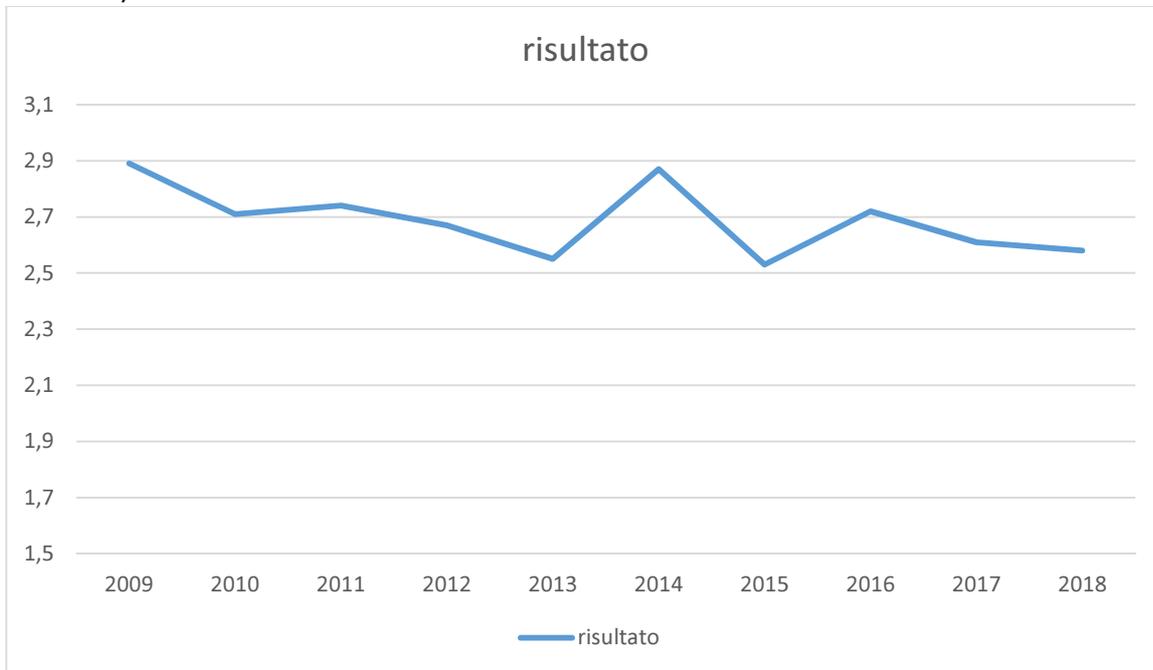


20: è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

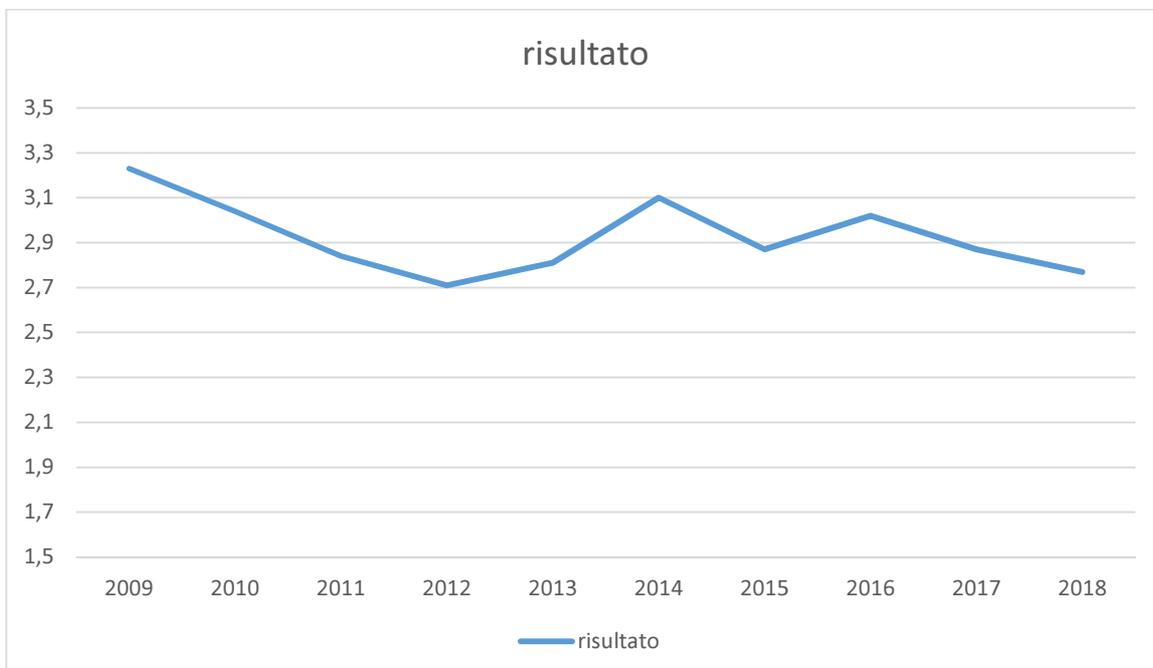


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

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

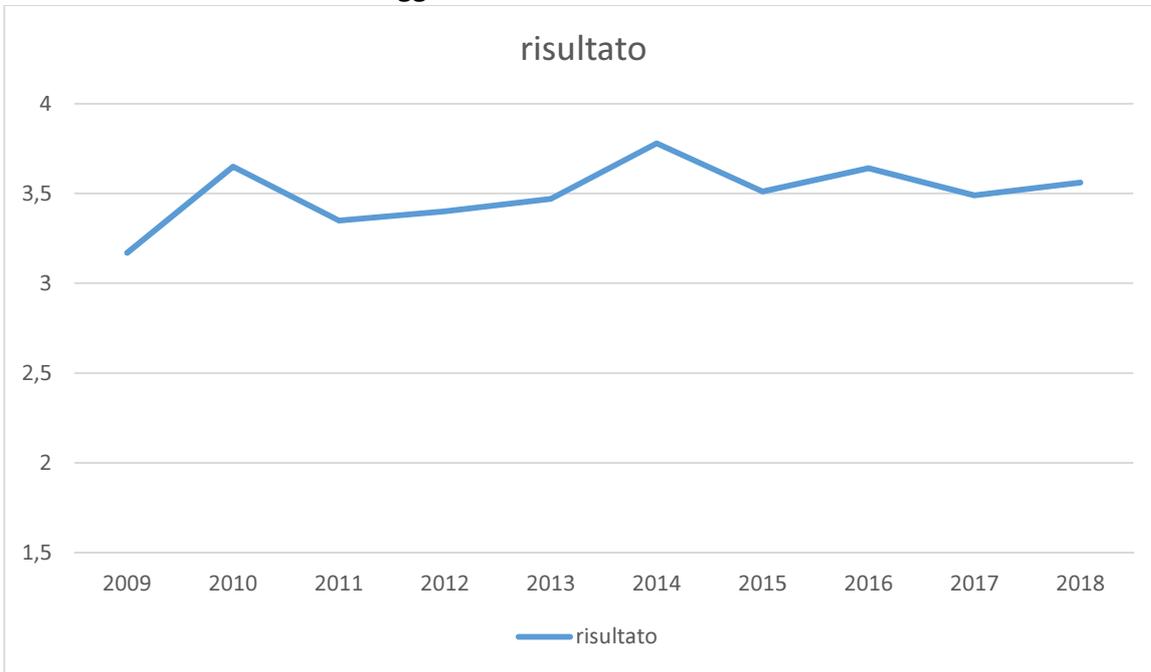


22: è soddisfatto della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

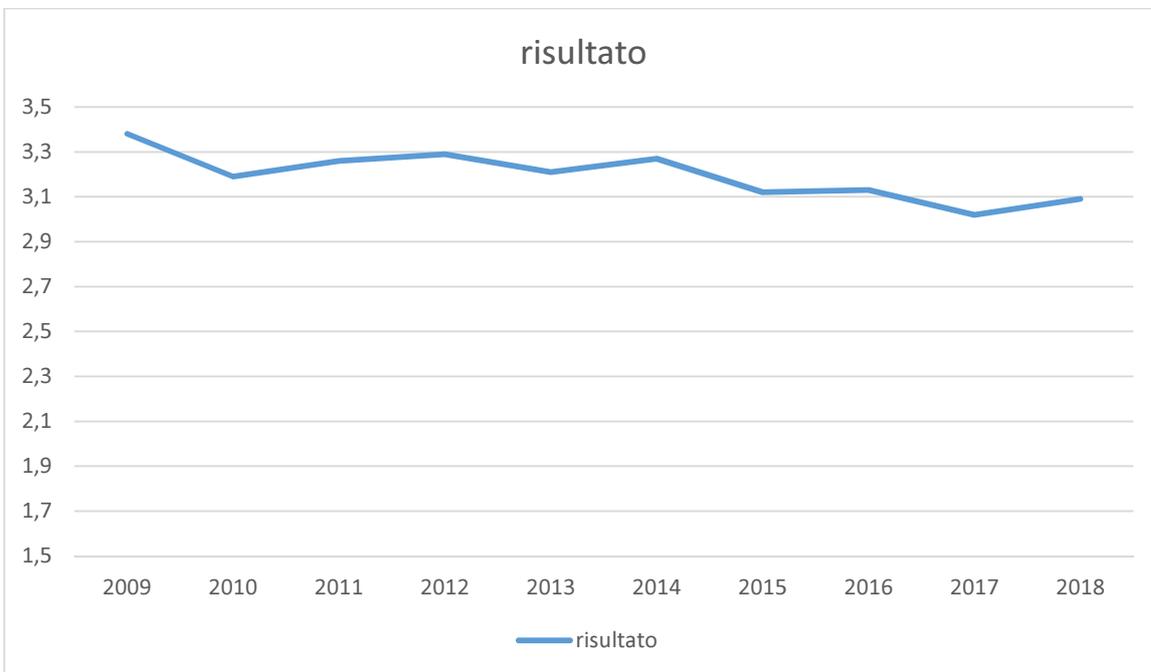


FONDAZIONE CASA DEL CIECO MONS. EDOARDO GILARDI ONLUS – Via N. Sauro 5 – 23862 Civate (LC)	RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017
Redatto dal Direttore Roberto De Capitani	Versione 0 del 13-11-2017

23: Ritiene necessari corsi di aggiornamento?

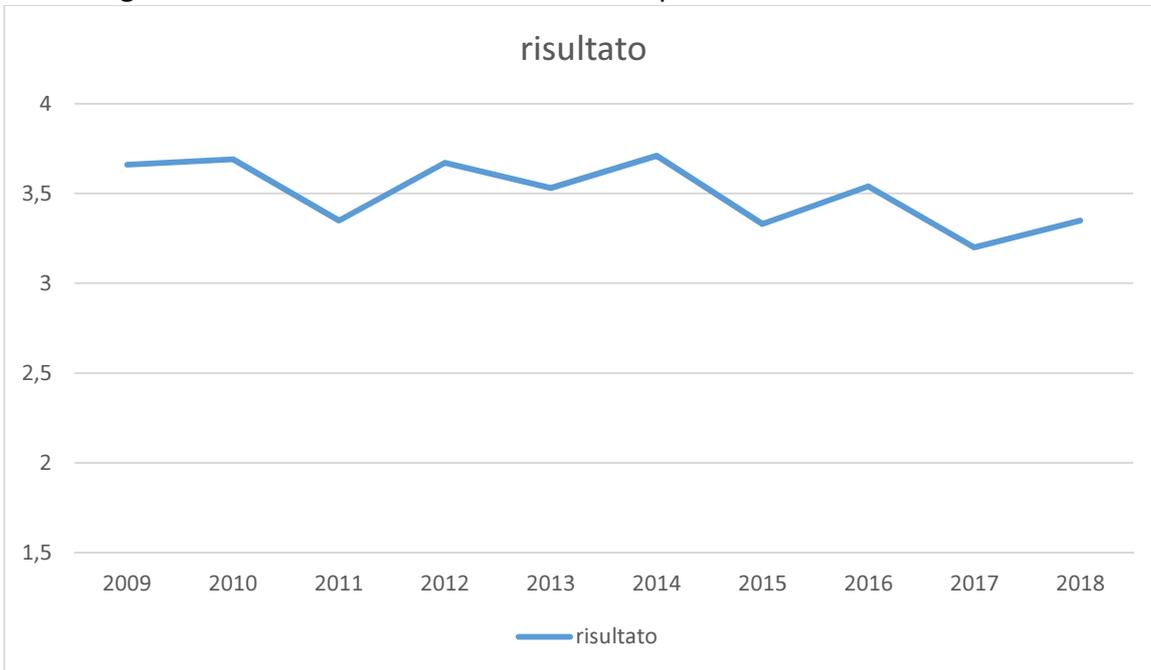


24: complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?



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?



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

