



Esiti customers satisfaction dipendenti anno 2022

Il questionario è stato sottoposto ai dipendenti della UdO nel mese di gennaio 2022

LEGENDA:

- 1=PESSIMO
- 2=SCARSO
- 3=SUFFICIENTE
- 4=DISCRETO
- 5=BUONO
- 6=NON VISSUTO

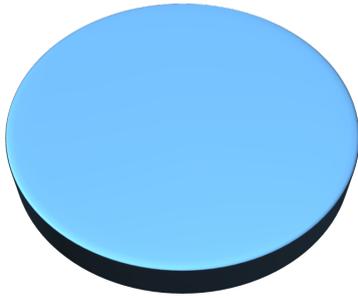
Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Firma di Emissione	Firma di Approvazione
0	17/01/2023		Responsabile di programma 	Presidente 



COME GIUDICA:

A1: La funzionalità degli ambienti lavorativi

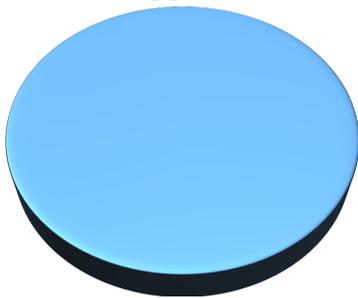
Conteggio di DIP



● 5
● Totale complessivo

A2: la pulizia degli ambienti di lavoro

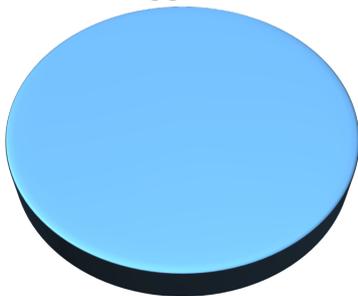
Conteggio di DIP



● 5
● Totale complessivo

A3: L'adeguatezza delle attrezzature per svolgere il lavoro efficientemente

Conteggio di DIP

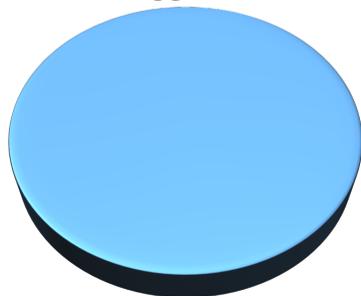


● 5
● Totale complessivo



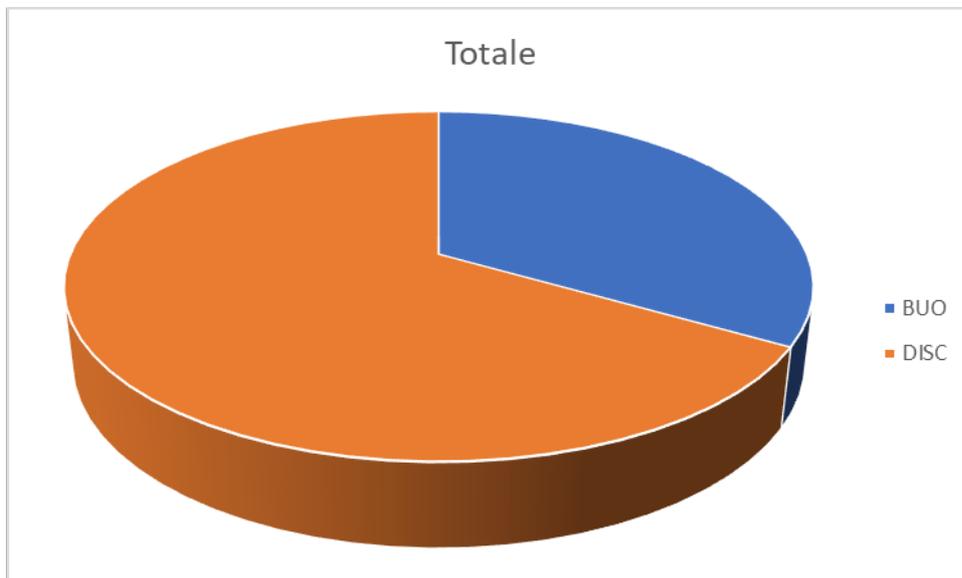
A4: L'adeguatezza degli ambienti e delle attrezzature alle vigenti norme di sicurezza

Conteggio di DIP



● 5
● Totale complessivo

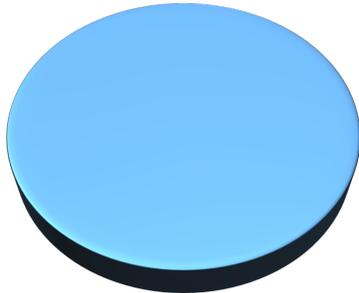
B1: Accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono



B2: L'efficacia comunicativa della struttura

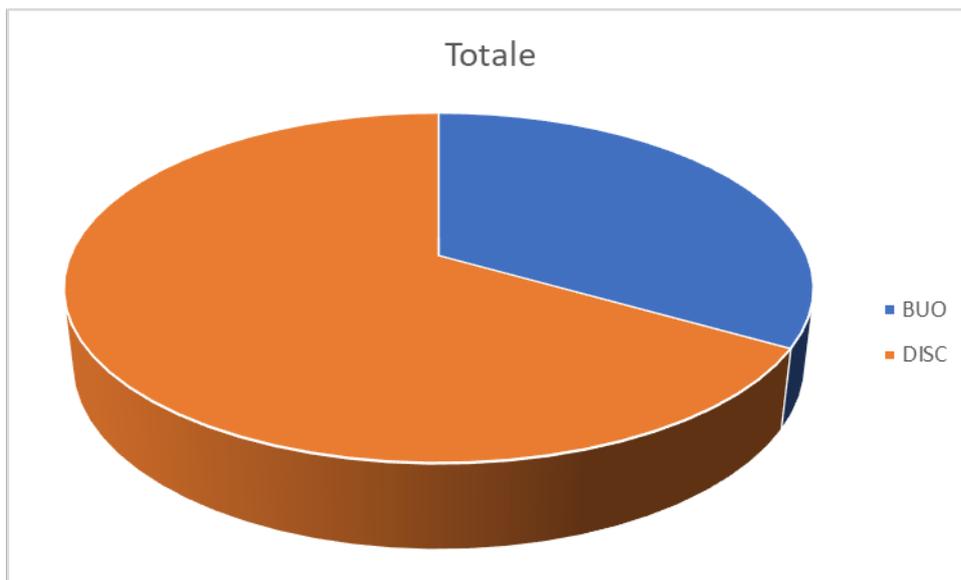


Conteggio di DIP



● 5
● Totale complessivo

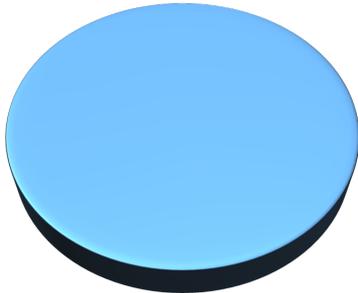
B3: come giudica la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite



B4: Il rapporto con i familiari



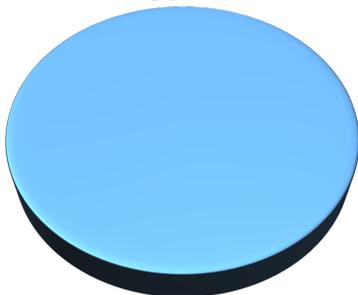
Conteggio di DIP



● 6
● Totale complessivo

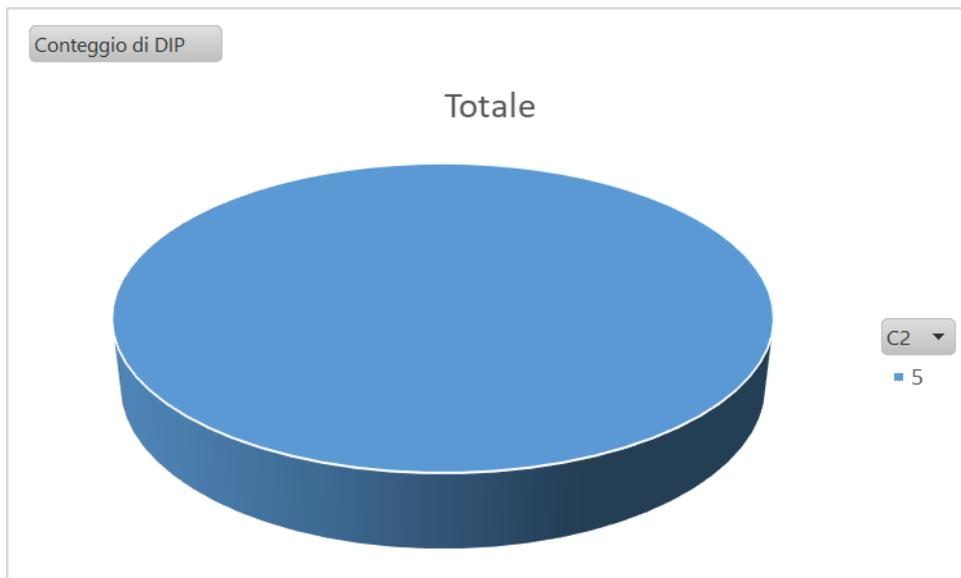
C1: L'orario di lavoro che le è stato assegnato

Conteggio di DIP

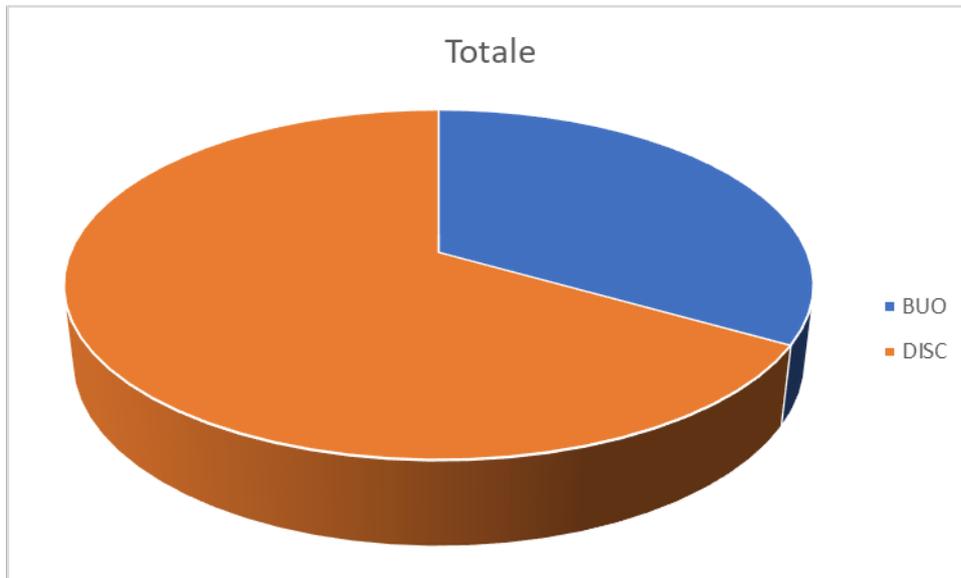


● 6
● Totale complessivo

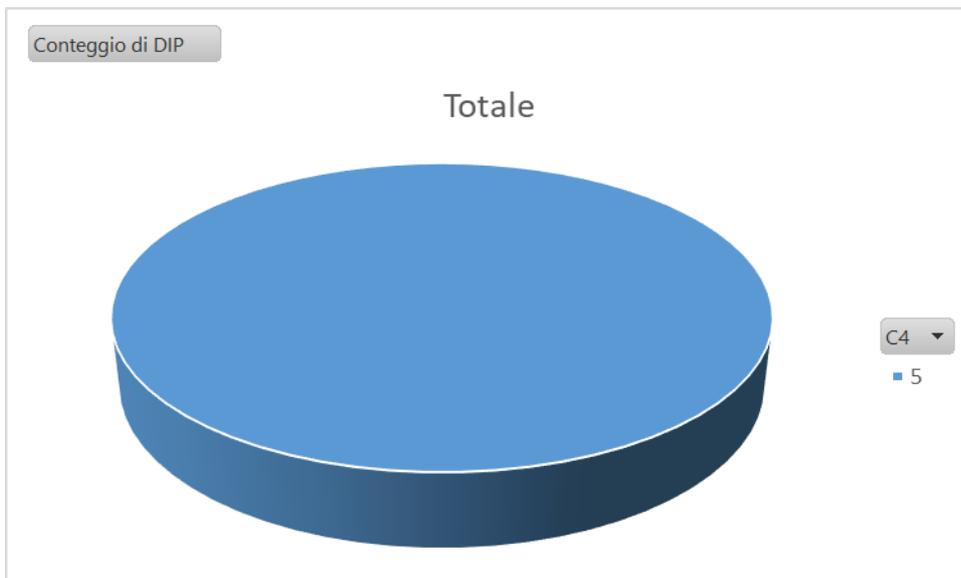
C2: La disponibilità della struttura ad assecondare eventuali esigenze personali legate all'attività lavorativa



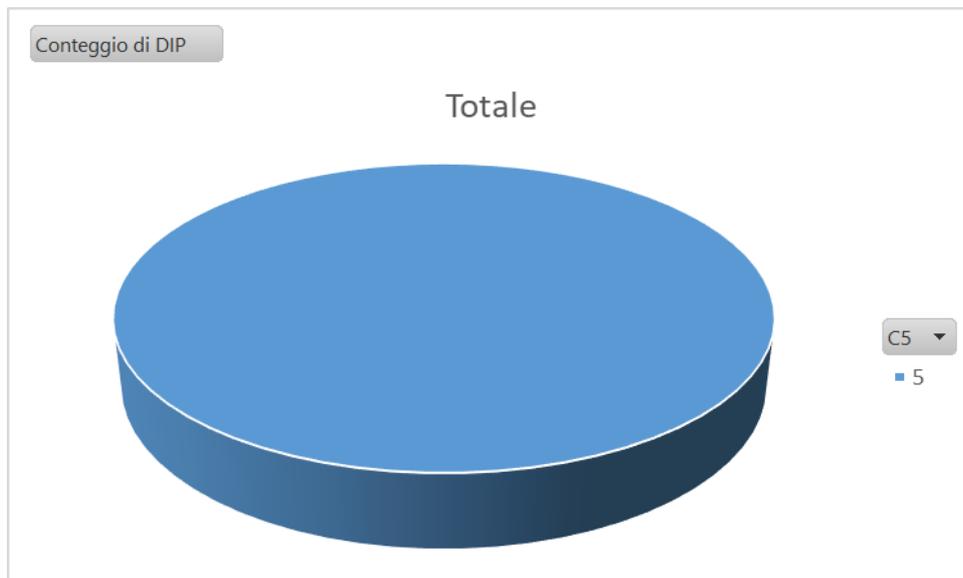
C3: I criteri di assegnazione delle ferie



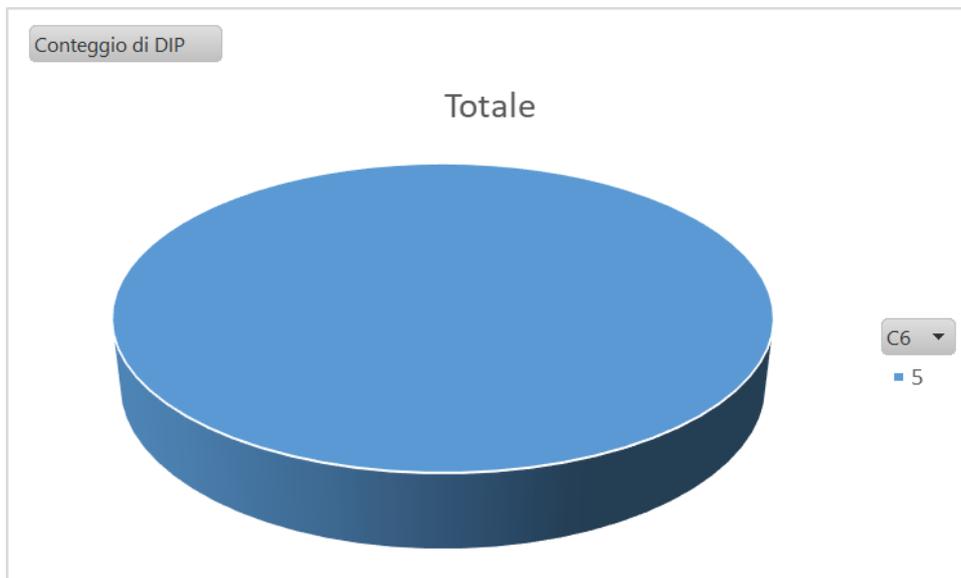
C4: L'adeguatezza dei programmi di formazione sul lavoro



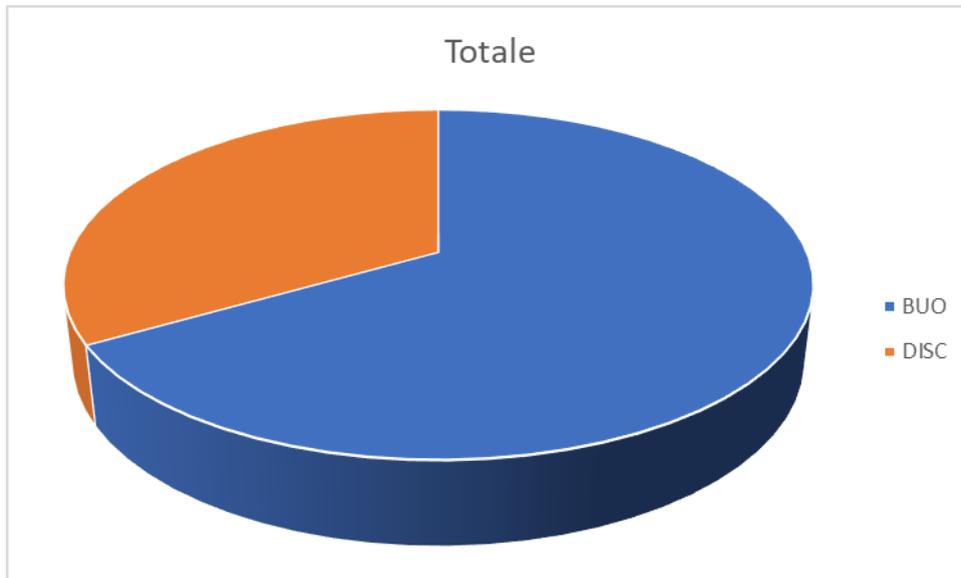
C5: Il rapporto con il suo responsabile



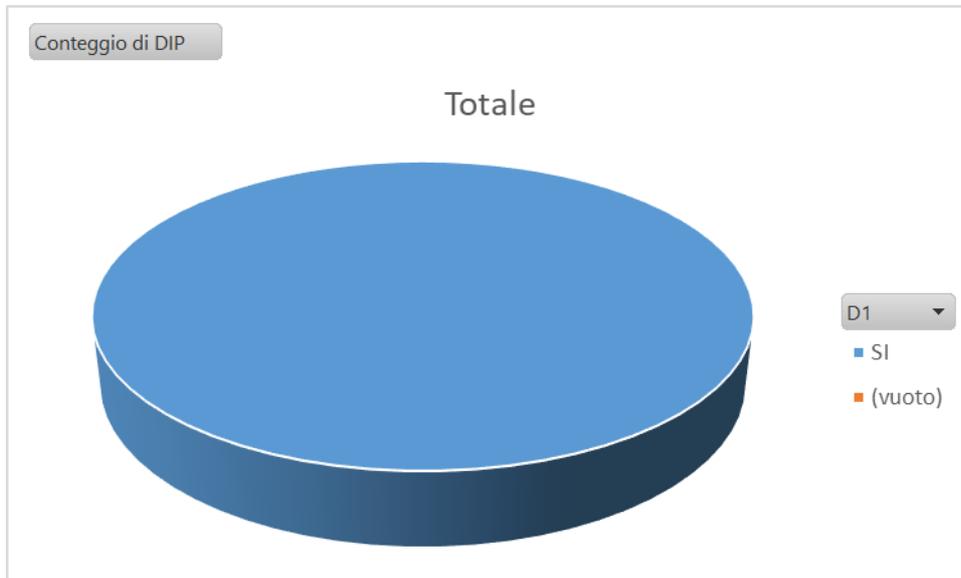
C6: Il rapporto con i suoi colleghi e collaboratori



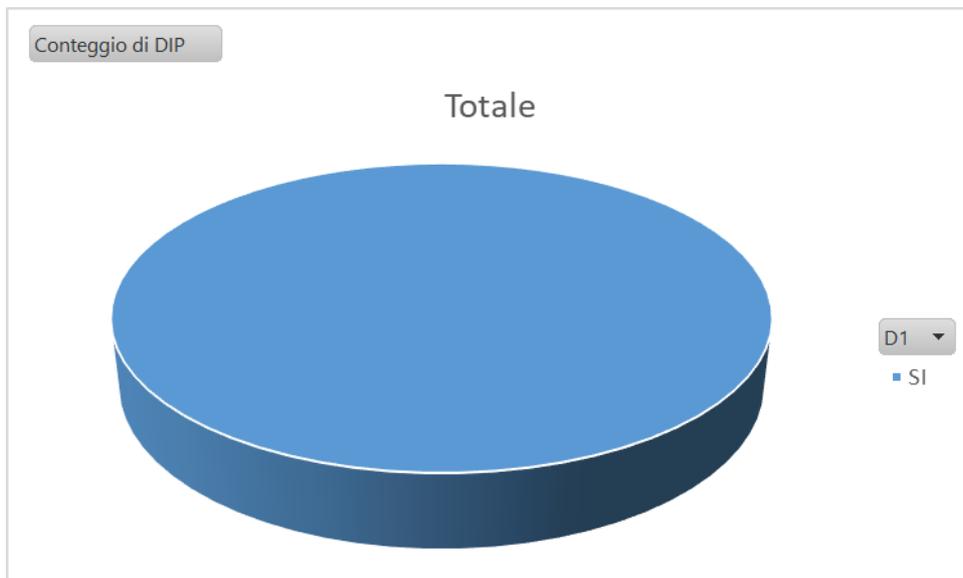
C7: Il tempo dedicato agli incontri d'equipe



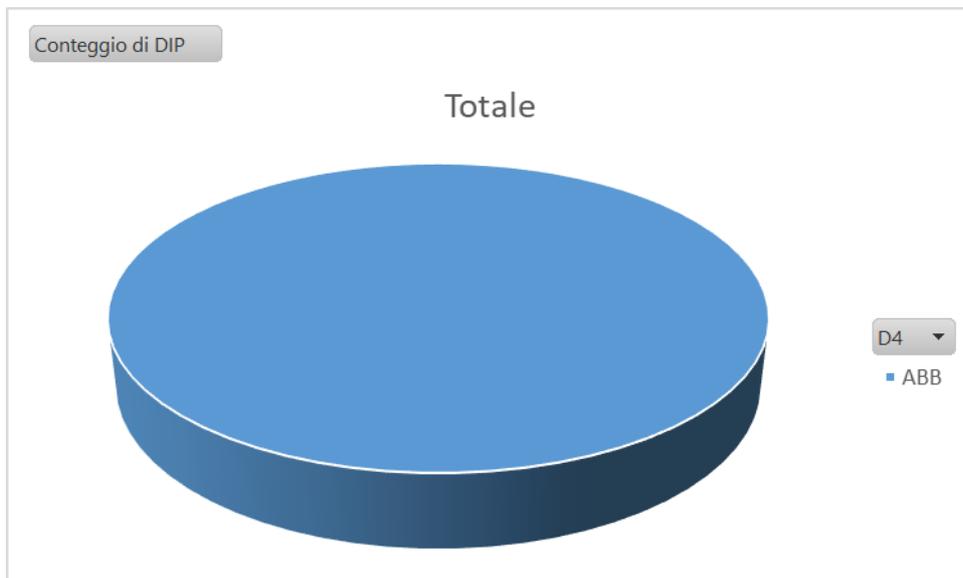
D1: Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro? (SI-NO)



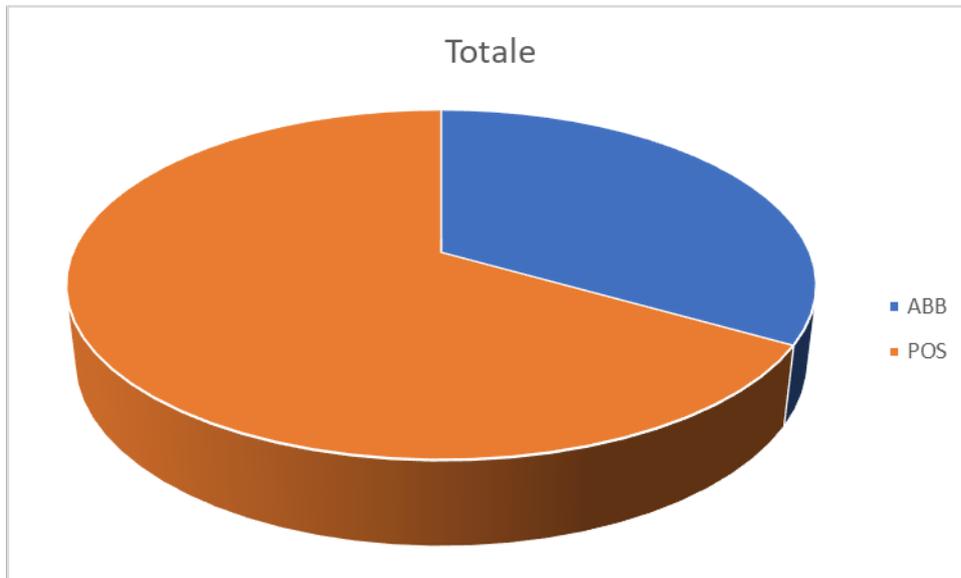
D2: Suggestisce ad altre persone di lavorare in questa Casa? (SI-NO)



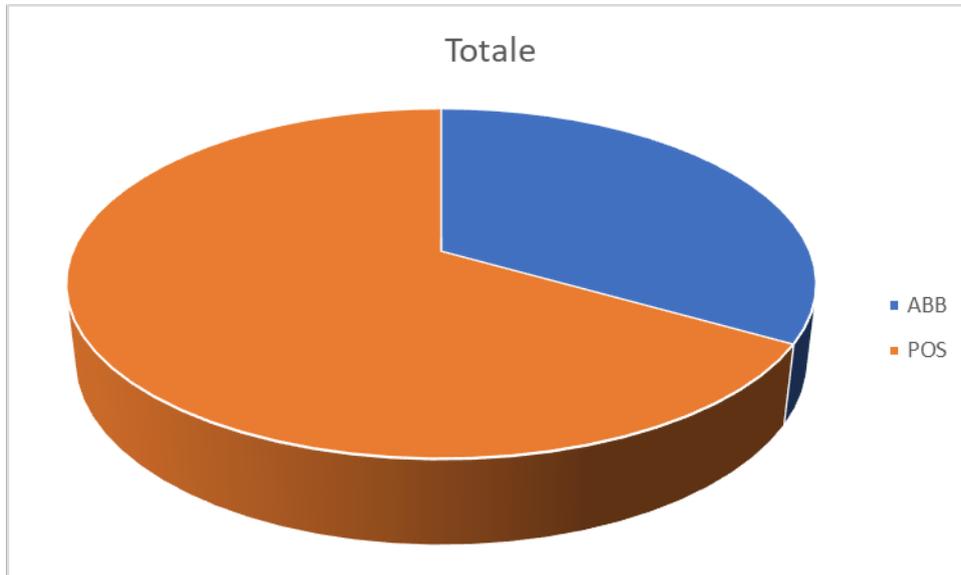
D3: Complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato del suo lavoro? (MOLTO-
ABBASTANZA-POCO-MOLTO POCO)



D4: Come valuta eventuali cambiamenti organizzativi in termini di risposta ai bisogni degli ospiti? (POSITIVI-ABBASTANZA POSITIVI-SCARSAMENTE UTILI-INADEGUATI)



D5: Come valuta eventuali cambiamenti organizzativi in termini di miglioramento delle sue condizioni lavorative e di gratificazione del suo lavoro? (POSITIVI-ABBASTANZA POSITIVI-SCARSAMENTE UTILI-INADEGUATI)



Come si evince dai grafici a torta emerge un buon grado di soddisfazione generale da parte dei dipendenti, significato di una buona sintonia professionale e di allineamento sul piano metodologico. I risultati sono abbastanza in continuità con quegli degli anni precedenti, con una leggera deflessione in alcuni item, probabilmente da ricondurre al prolungarsi della



CON-TATTO
SERVIZI

situazione storico-sociale dovuta la COVID e al costante allarme cui i dipendenti sono sottoposti per la tutela degli ospiti.



Esiti customers satisfaction ospiti anno 2022

CASA IL MANTELLO 2

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Firma di Emissione	Firma di Approvazione
0	17/01/2023		Responsabile di programma 	Presidente 

La seguente customers satisfaction, è stata sottoposta alle ospiti nel mese di gennaio 2022

La customers si suddivide in 3 macro aree all'interno delle quali sono declinate le domande:

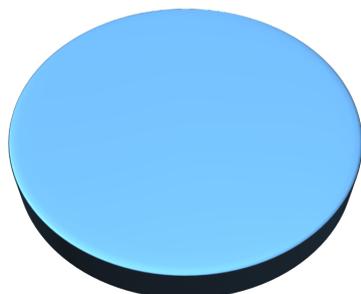
- AREA ASSISTENZIALE SANITARIA
- AREA SOCIO-EDUCATIVA
- AREA AMBIENTI E ALTRI SERVIZI

Si è deciso di scegliere una presentazione grafica tramite diagramma a torta che permetterà una immediata presa di coscienza dei risultati emersi.



A1: Prima di entrare nella nostra struttura ha ricevuto informazioni al riguardo?

Conteggio di
OSPITE



● SI
● Totale complessivo

A3: Le informazioni ricevute sono state chiare?

Conteggio di
OSPITE

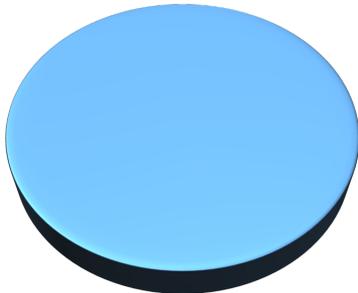


● PARZ
● SI
● Totale complessivo

A4: il giorno del suo arrivo in struttura si è sentita accolta con disponibilità e attenzione?



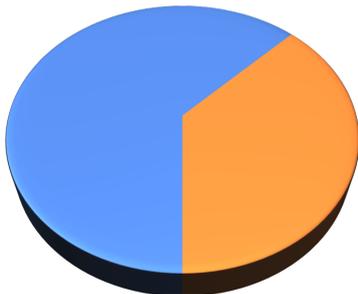
Conteggio di
OSPITE



- SI
- Totale complessivo

A5: La realtà che sta vivendo corrisponde alle informazioni ricevute?

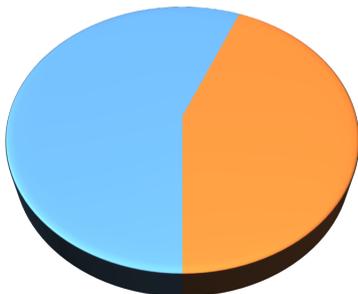
Conteggio di
OSPITE



- PRZ
- SI
- Totale complessivo

B1: E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto nella gestione della vita quotidiana?

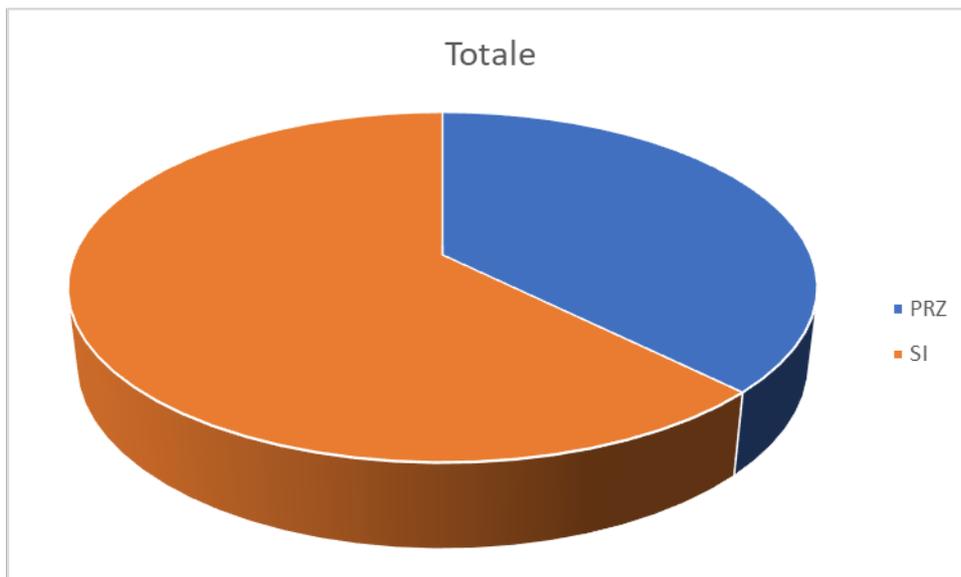
Conteggio di
OSPITE



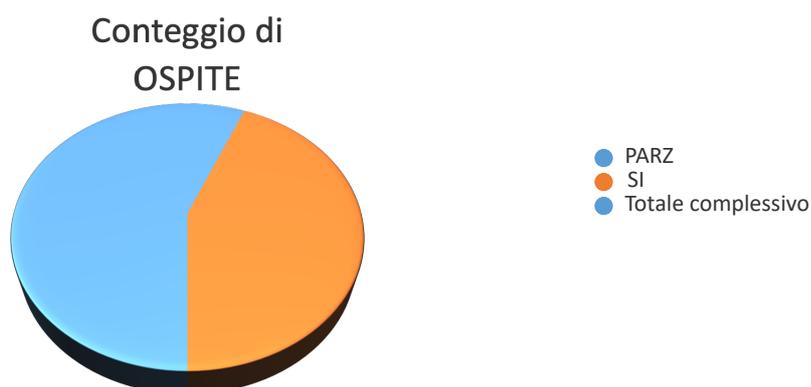
- PARZ
- SI
- Totale complessivo



B2: Gli operatori che la assistono sono cortesi e disponibili ad ascoltarla?



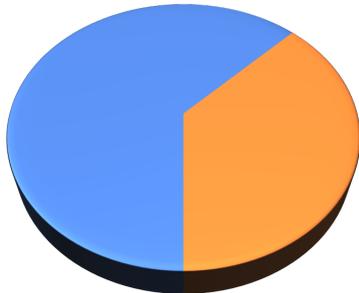
C1: E' soddisfatto delle azioni educative attivate?



C2: Il personale educativo è competente e disponibile ad ascoltarla?



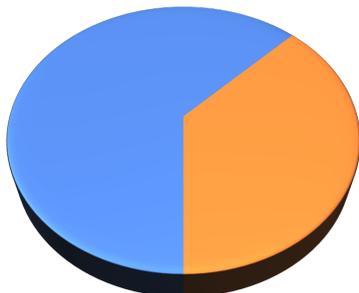
Conteggio di
OSPITE



- PRZ
- SI
- Totale complessivo

C3: E' soddisfatto del lavoro di condivisione e co-progettazione, che gli educatori svolgono con i suoi servizi di riferimento?

Conteggio di
OSPITE

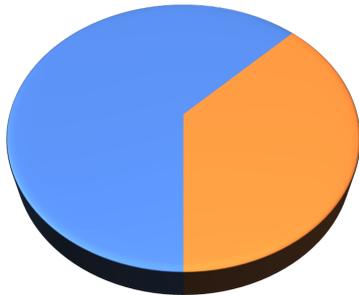


- PRZ
- SI
- Totale complessivo

C4: è soddisfatto dell'evoluzione del suo progetto individuale?



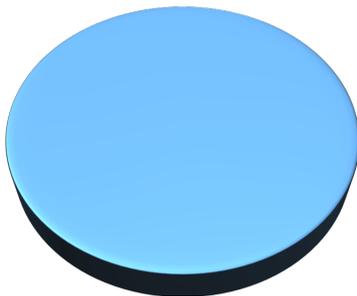
Conteggio di
OSPITE



- PRZ
- SI
- Totale complessivo

D1.a: Sono gradevoli gli ambienti in cui vive? Camera e il bagno

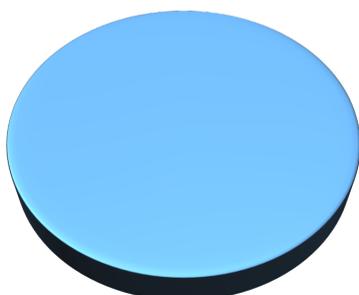
Conteggio di
OSPITE



- SI
- Totale complessivo

D1.b: Sono gradevoli gli ambienti in cui vive? Ambienti comuni

Conteggio di
OSPITE

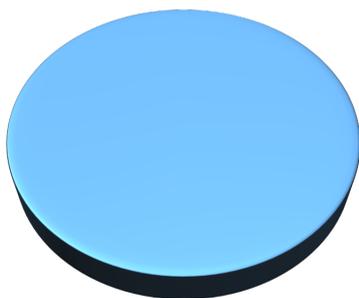


- SI
- Totale complessivo



D1.c: Sono gradevoli gli ambienti in cui vive? Giardino

Conteggio di
OSPITE



● SI
● Totale complessivo

D2.a: E' soddisfatto della presenza religiosa?

Conteggio di
OSPITE

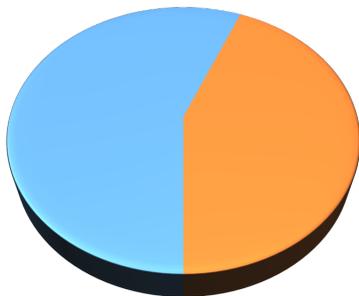


● PARZ
● SI
● Totale complessivo

D2.b: E' soddisfatto del servizio amministrativo/segreteria?



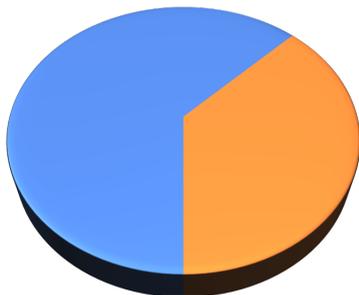
Conteggio di
OSPITE



- PARZ
- SI
- Totale complessivo

D2.c: E' soddisfatto della attività dei volontari?

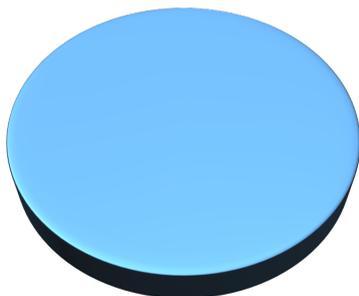
Conteggio di
OSPITE



- PRZ
- SI
- Totale complessivo

D5: Gli orari delle attività giornaliere sono soddisfacenti?

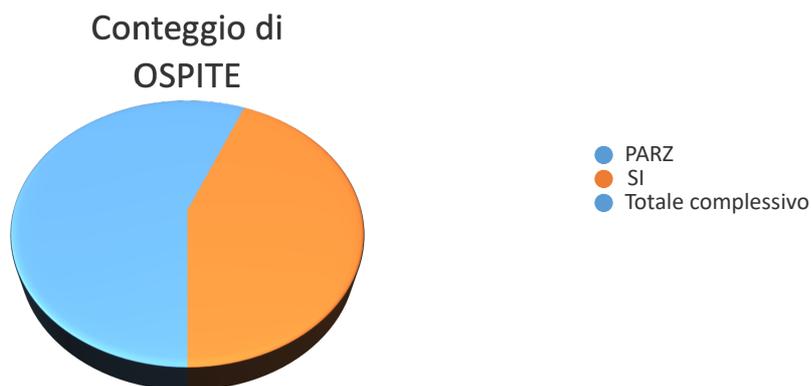
Conteggio di
OSPITE



- SI
- Totale complessivo



D6: Complessivamente è soddisfatto dell'attività socio-educativa attivata nella casa?



I risultati sono in continuità con quelli degli anni precedenti anche se guardando nel dettaglio si nota un leggero calo della soddisfazione in alcuni item. Non sono mai presenti giudizi negativi ma vi è un aumento sensibile delle risposte “parzialmente”. Tuttavia dai risultati globali della customer emerge che il grado di soddisfazione è piuttosto alto.