





## Esiti customers satisfaction dipendenti anno 2022

Il questionario è stato sottoposto ai dipendenti della UdO nel mese di gennaio 2023

### LEGENDA:

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

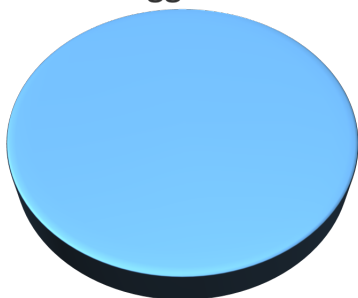
Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Firma di Emissione	Firma di Approvazione
0	16/01/2023		Responsabile di programma 	Presidente 



COME GIUDICA:

A1: La funzionalità degli ambienti lavorativi

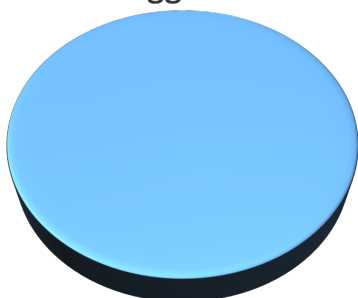
Conteggio di DIP



● 5  
● Totale complessivo

A2: la pulizia degli ambienti di lavoro

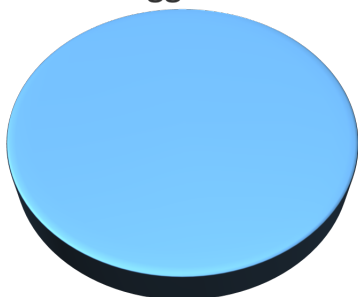
Conteggio di DIP



● 5  
● Totale complessivo

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

Conteggio di DIP

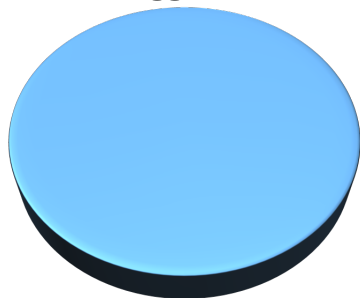


● 5  
● Totale complessivo



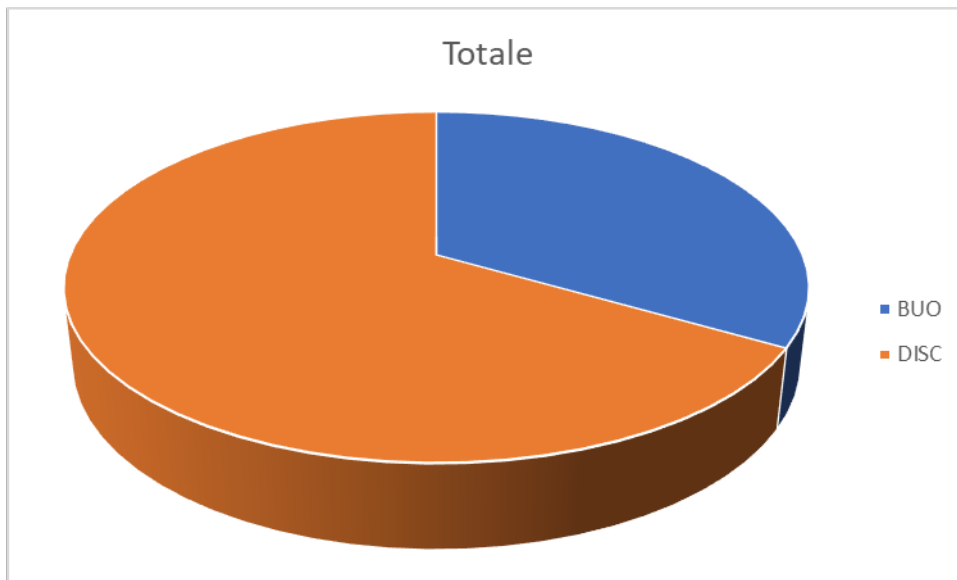
A4: L'adeguatezza degli ambienti e delle attrezzature alle vigenti norme di sicurezza

Conteggio di DIP



● 5  
● Totale complessivo

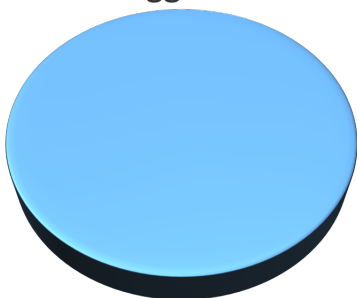
B1: Accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono



B2: L'efficacia comunicativa della struttura



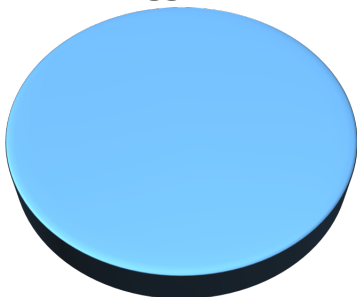
### Conteggio di DIP



● 5  
● Totale complessivo

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

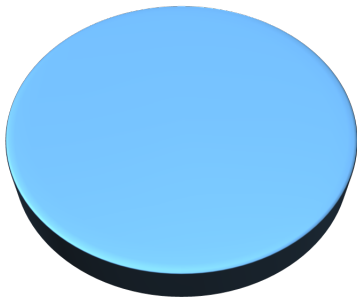
### Conteggio di DIP



● 5  
● Totale complessivo

B4: Il rapporto con i familiari

### Conteggio di DIP

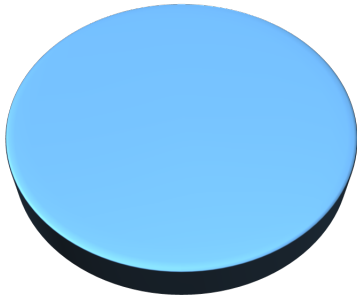


● 6  
● Totale complessivo



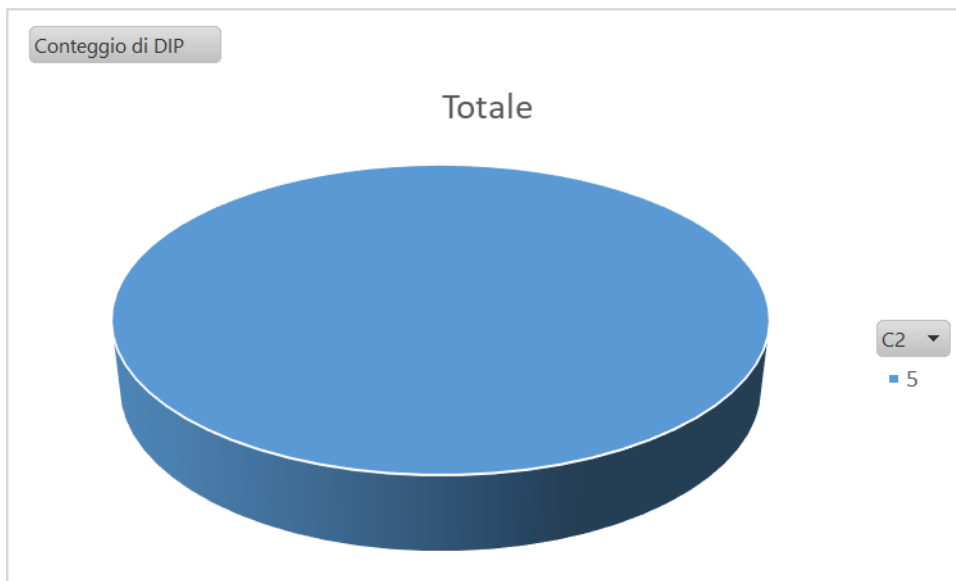
C1: L'orario di lavoro che le è stato assegnato

Conteggio di DIP



● 6  
● Totale complessivo

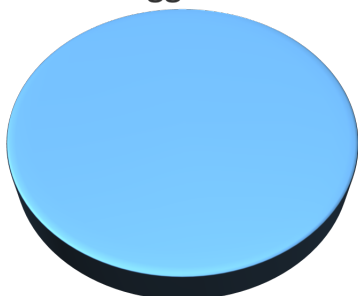
C2: La disponibilità della struttura ad assecondare eventuali esigenze personali legate all'attività lavorativa



### C3: I criteri di assegnazione delle ferie

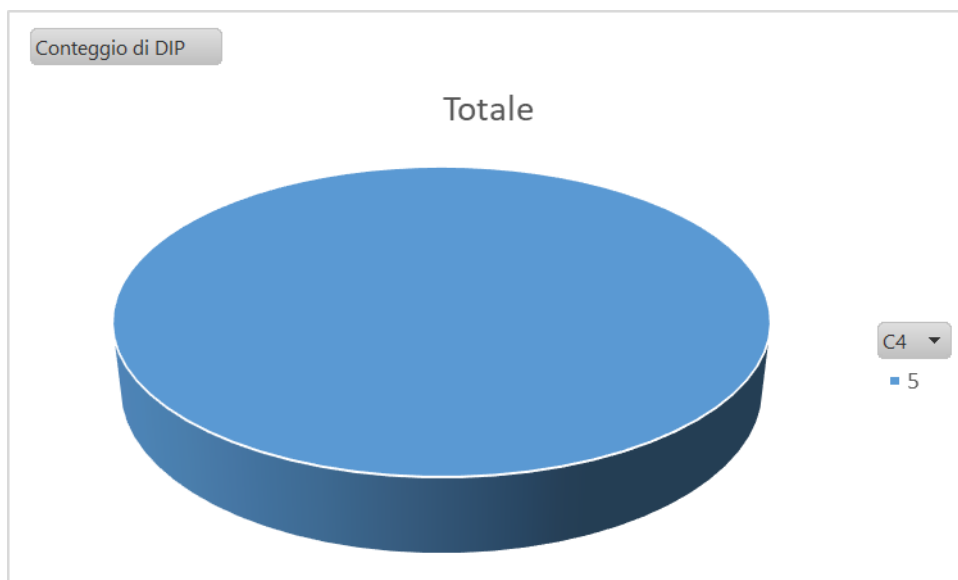


### Conteggio di DIP

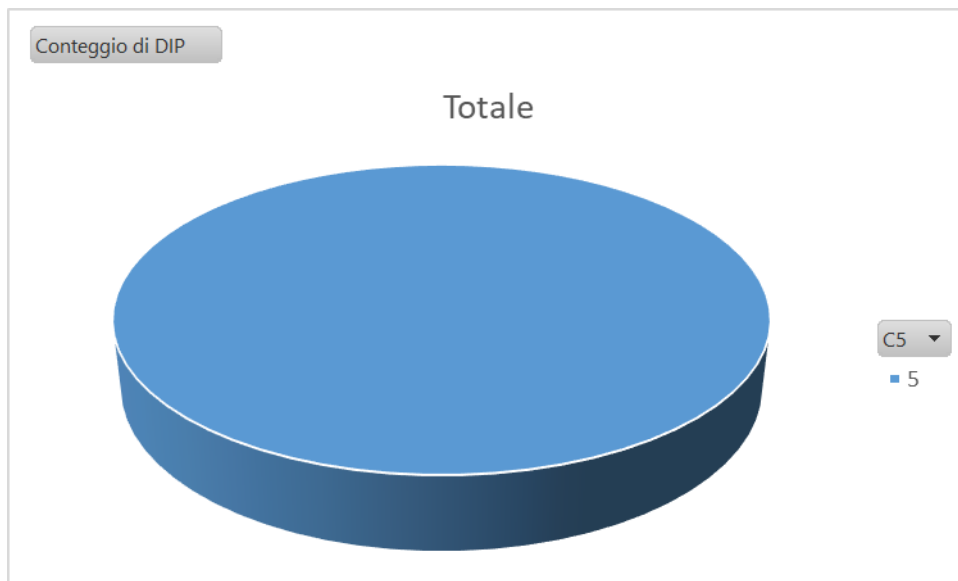


● 5  
● Totale complessivo

### C4: L'adeguatezza dei programmi di formazione sul lavoro

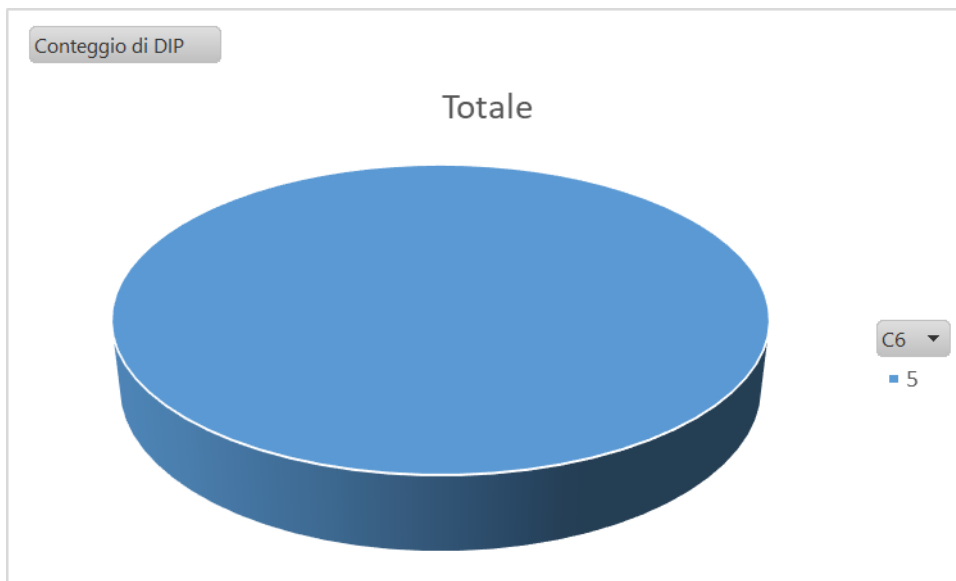


### C5: Il rapporto con il suo responsabile



C6: Il rapporto con i suoi colleghi e collaboratori



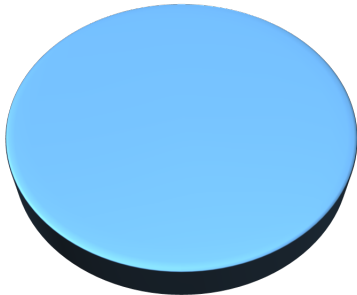


### C7: Il tempo dedicato agli incontri d'equipe



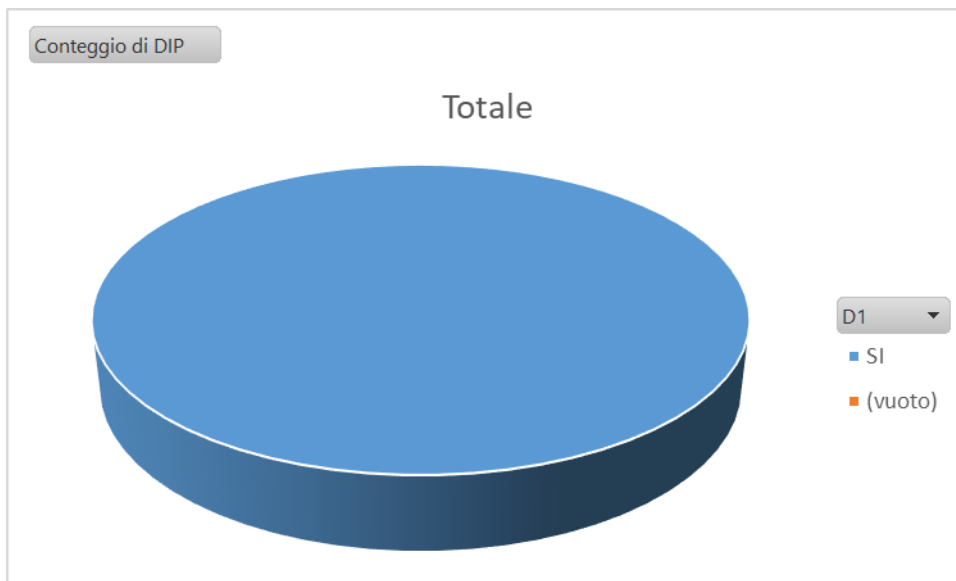
CON-TATTO  
SERVIZI

### Conteggio di DIP

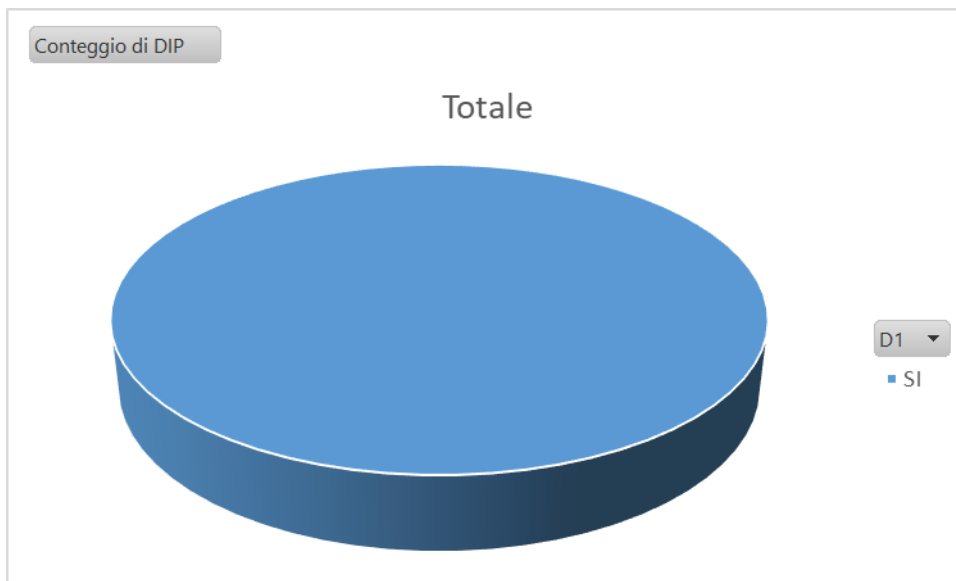


● 5  
● Totale complessivo

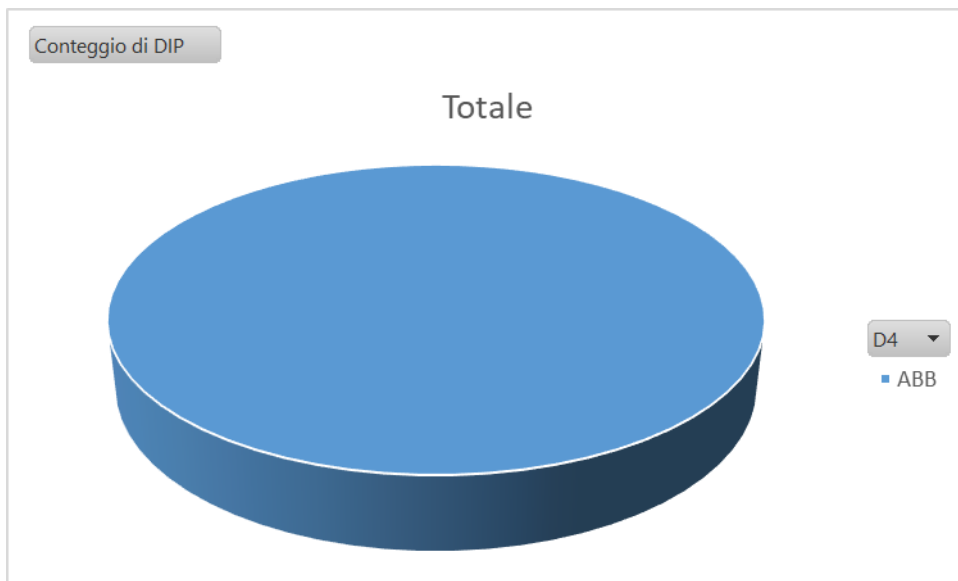
D1: Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro? (SI-NO)



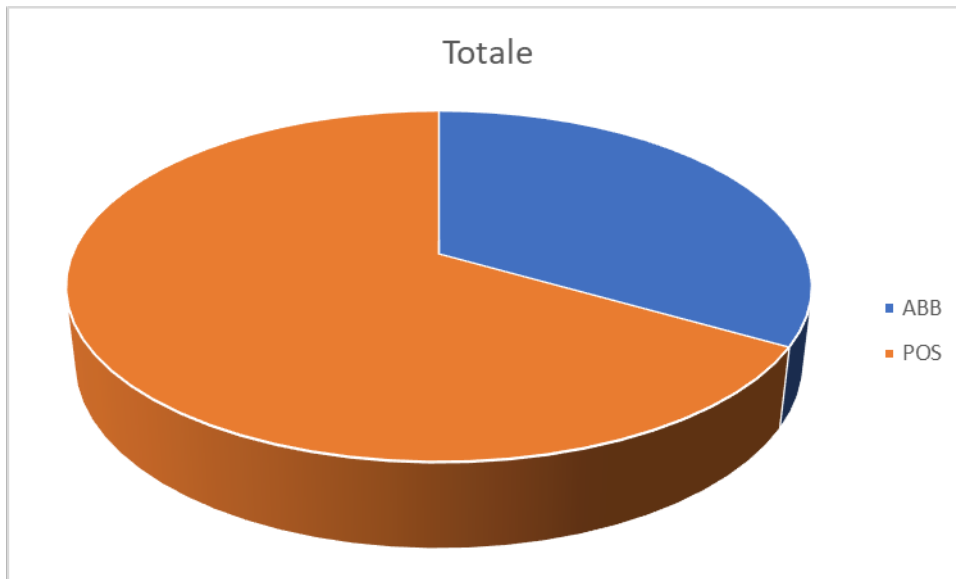
D2: Suggestisce ad altre persone di lavorare in questa Casa? (SI-NO)



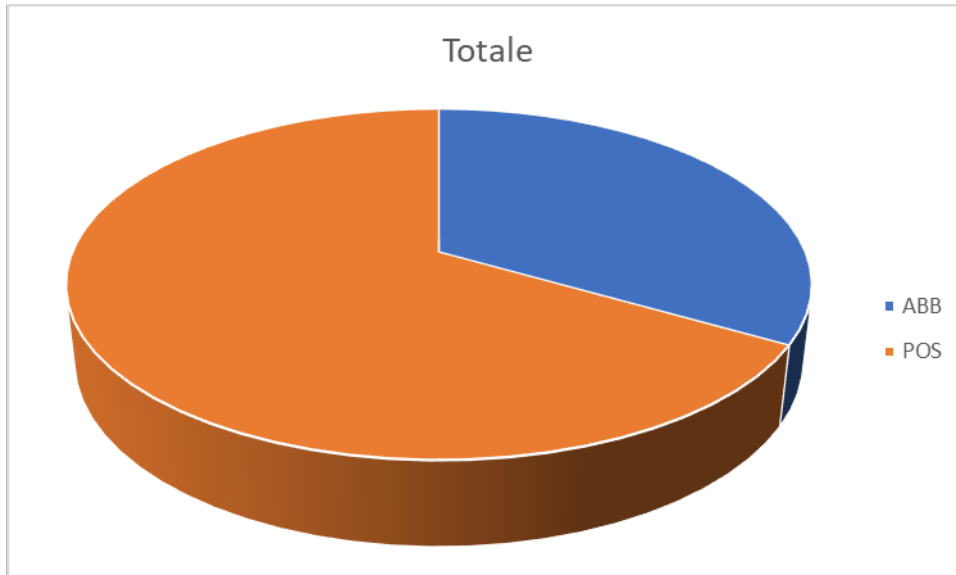
D3: Complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato del suo lavoro? (MOLTO-  
ABBASTANZA-POCO-MOLTO POCO)



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 abbastanza in continuità con quegli degli anni precedenti, con un





**CON-TATTO**  
SERVIZI

miglioramento grazie sicuramente ai graduali allargamenti rispetto alle restrizioni dovute all'agente pandemico, ma anche a una migliore organizzazione e strutturazione dei tempi e degli interventi. Il piano ferie è stato nettamente migliorato. Tre operatori su 4 hanno usufruito di tutte le ferie del 2022 e usufruito anche degli arretrati. L'operatore che non ha esaurito tutte le ferie ha in arretrato solo 5 giorni sull'anno lavorativo 2022. La turnistica delle ferie è stata possibile mantenendo comunque una continuità assistenziale, come riscontrato anche dalla customer degli ospiti.



## Esiti customers satisfaction ospiti anno 2022

### CASA SAN GIUSEPPE

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Firma di Emissione	Firma di Approvazione
0	30/01/2023		Responsabile di programma 	Presidente 

La seguente customers satisfaction, è stata sottoposta agli ospiti nel mese di gennaio 2023

Come l'anno precedente è stato selezionato casualmente un campione di 8 ospiti tra chi è stato accolto da circa 1 anno, almeno 6 mesi e chi da poco arrivato mesi nella nostra Udo, per permettere una valutazione affidabile e oggettiva da parte dell'ospite.

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

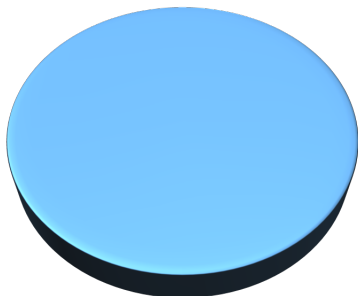
Si è deciso di scegliere una presentazione grafica tramite diagramma a torta che permetterà una immediata presa di coscienza dei risultati emersi.





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

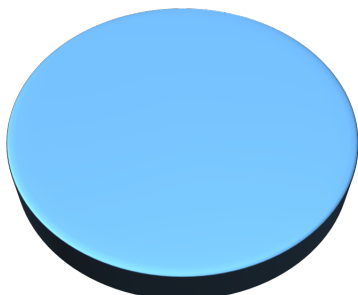
Conteggio di  
OSPITE



● SI  
● Totale complessivo

A3: Le informazioni ricevute sono state chiare?

Conteggio di  
OSPITE

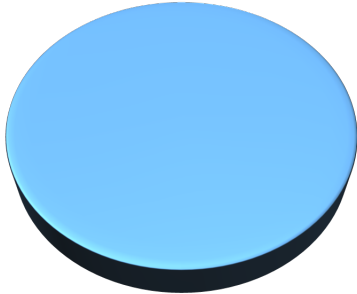


● SI  
● Totale complessivo

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



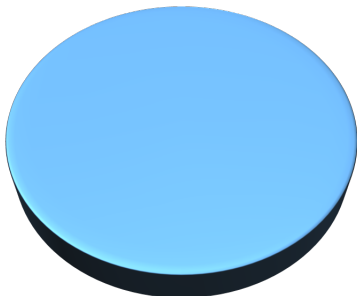
Conteggio di  
OSPITE



- SI
- Totale complessivo

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

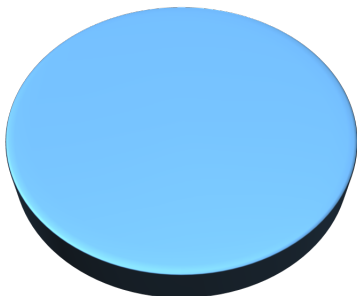
Conteggio di  
OSPITE



- SI
- Totale complessivo

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

Conteggio di  
OSPITE

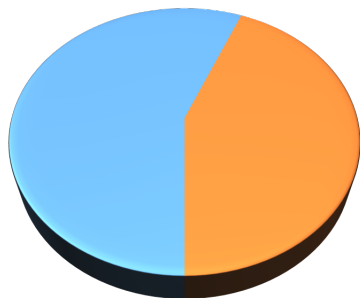


- SI
- Totale complessivo



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

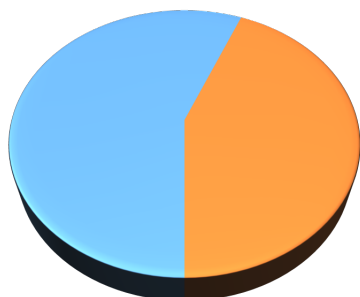
Conteggio di  
OSPITE



● PARZ  
● SI  
● Totale complessivo

C1: E' soddisfatto delle azioni educative attivate?

Conteggio di  
OSPITE

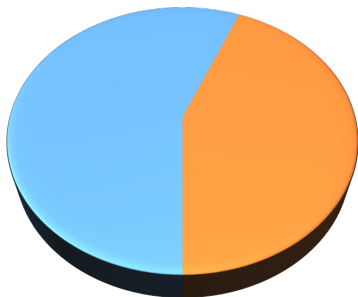


● PARZ  
● SI  
● Totale complessivo

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



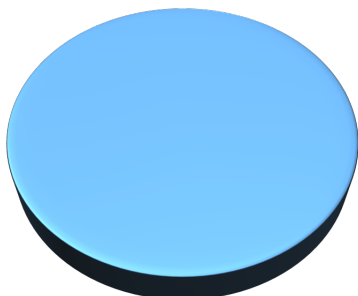
Conteggio di  
OSPITE



- PARZ
- 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

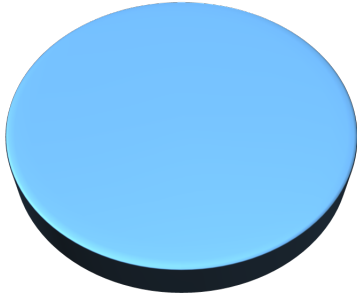


- SI
- Totale complessivo

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

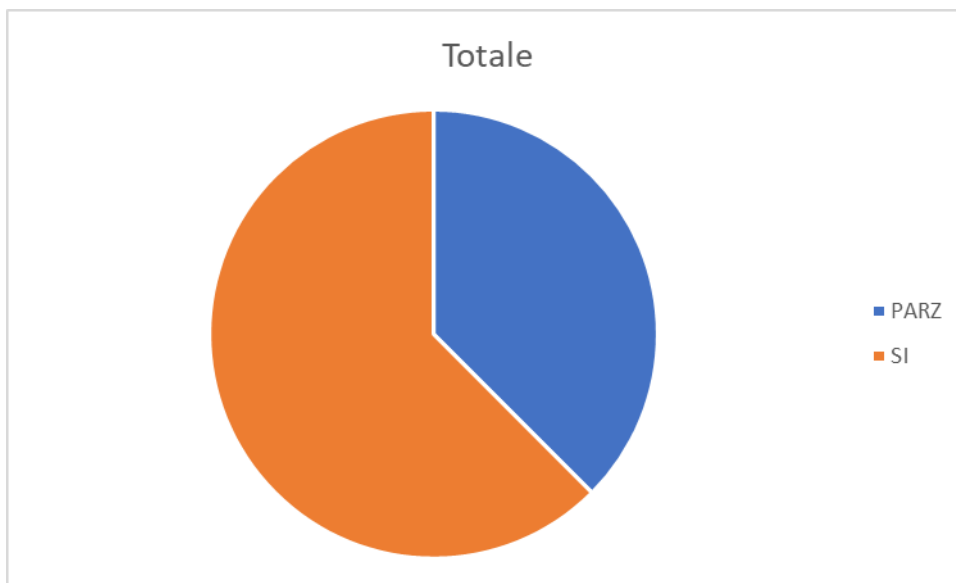


### Conteggio di OSPITE



● SI  
● Totale complessivo

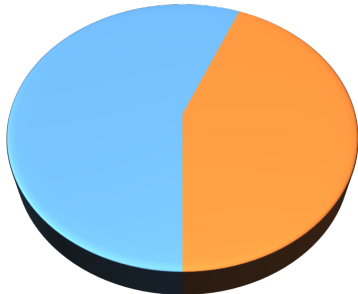
### D1.a: Sono gradevoli gli ambienti in cui vive? Camera e il bagno



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



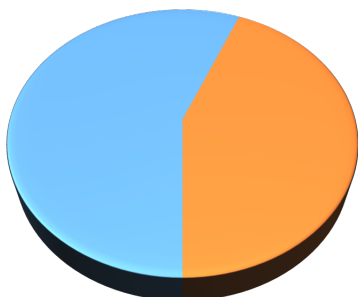
Conteggio di  
OSPITE



- PARZ
- SI
- Totale complessivo

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

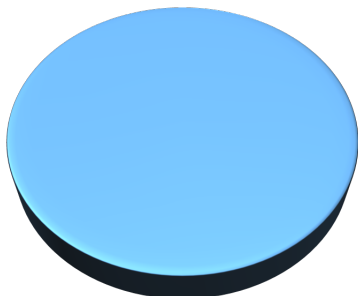
Conteggio di  
OSPITE



- PARZ
- SI
- Totale complessivo

D2.a: E' soddisfatto della presenza religiosa?

Conteggio di  
OSPITE

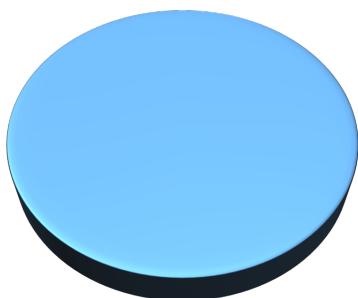


- SI
- Totale complessivo



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

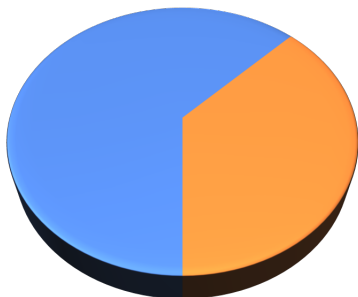
Conteggio di  
OSPITE



● SI  
● Totale complessivo

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

Conteggio di  
OSPITE

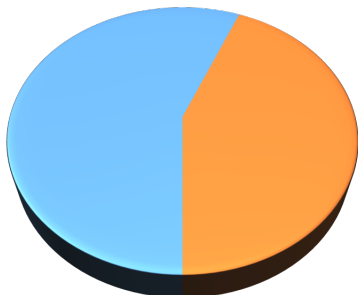


● PRZ  
● SI  
● Totale complessivo

D5: Gli orari delle attività giornaliere sono soddisfacenti?



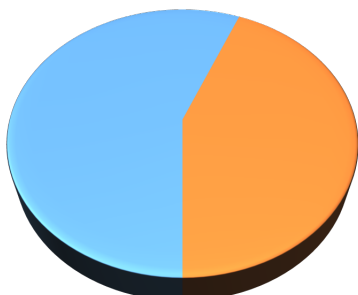
Conteggio di  
OSPITE



● PARZ  
● SI  
● Totale complessivo

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

Conteggio di  
OSPITE



● PARZ  
● SI  
● Totale complessivo

I risultati sono migliorati rispetto ai dati del 2021. Gli ospiti sottoposti a questionari hanno espresso una soddisfazione migliore rispetto ai dati degli anni precedenti.

L'unico dato peggiorato riguarda gli ambienti, che sono rimasti i medesimi e in realtà sono gradualmente in corso di miglioramento e ristrutturazione. Alcuni ospiti hanno fatto indicato un valore di "PARZIALMENTE" (il dato NO è stato un errore di compilazione come emerso in fase di chiarimento senza violazione dell'anonimato) e anche dichiarato espressamente il disagio che i lavori di ristrutturazione e gli interventi di adeguamento hanno comportato sull'utilizzo dei bagni, costringendo alcuni ospiti ad usufruire della doccia di bagni di altre





**CON-TATTO**  
SERVIZI

camere. La tempistica è stata di 15 giorni e non oltre. Solo un ospite su 8 ha espresso delle criticità sia rispetto agli spazi, sia rispetto agli orari che al tipo di alimentazione e di menù.