



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

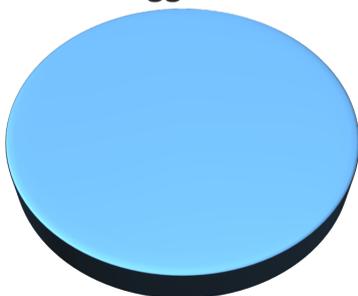
Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Firma di Emissione	Firma di Approvazione
0	16/01/2023		Responsabile di programma 	Presidente 



COME GIUDICA:

A1: La funzionalità degli ambienti lavorativi

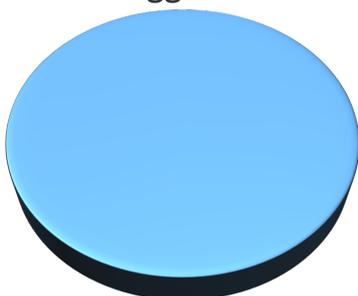
Conteggio di DIP



● 5
● Totale complessivo

A2: la pulizia degli ambienti di lavoro

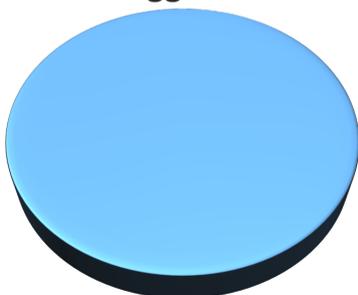
Conteggio di DIP



● 5
● Totale complessivo

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

Conteggio di DIP

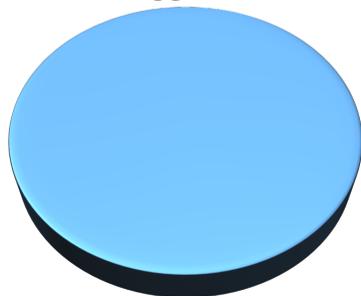


● 5
● Totale complessivo



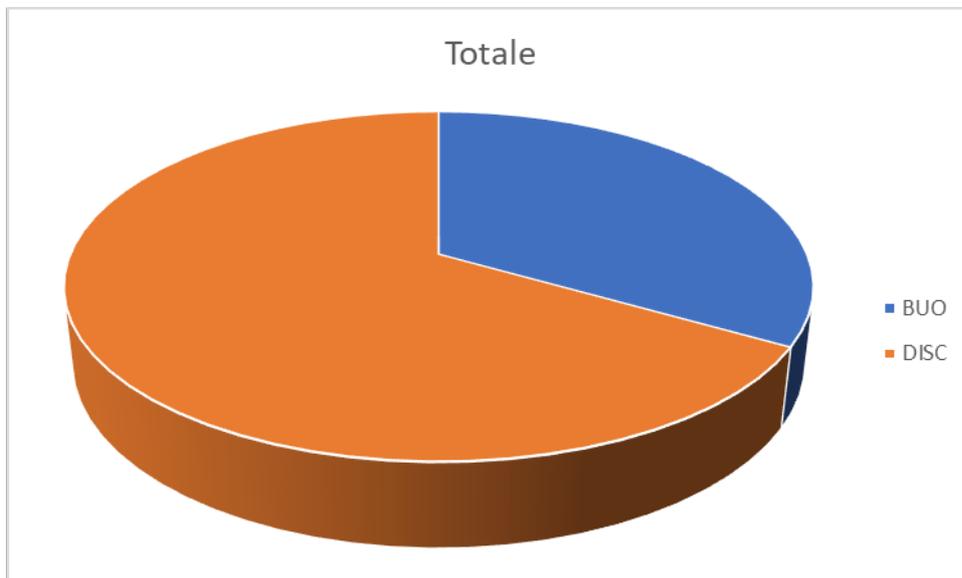
A4: L'adeguatezza degli ambienti e delle attrezzature alle vigenti norme di sicurezza

Conteggio di DIP



● 5
● Totale complessivo

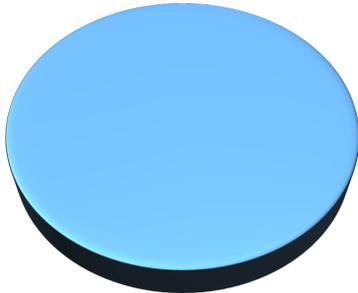
B1: Accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono



B2: L'efficacia comunicativa della struttura



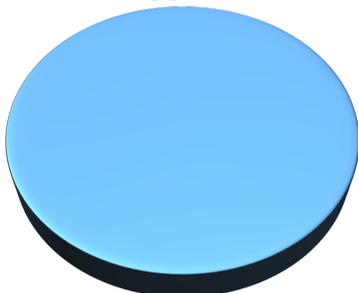
Conteggio di DIP



● 5
● Totale complessivo

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

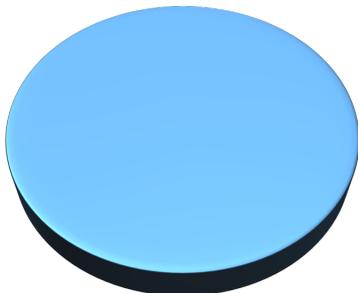
Conteggio di DIP



● 5
● Totale complessivo

B4: Il rapporto con i familiari

Conteggio di DIP

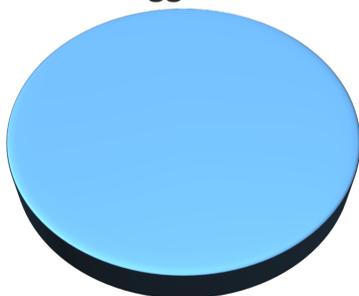


● 6
● Totale complessivo



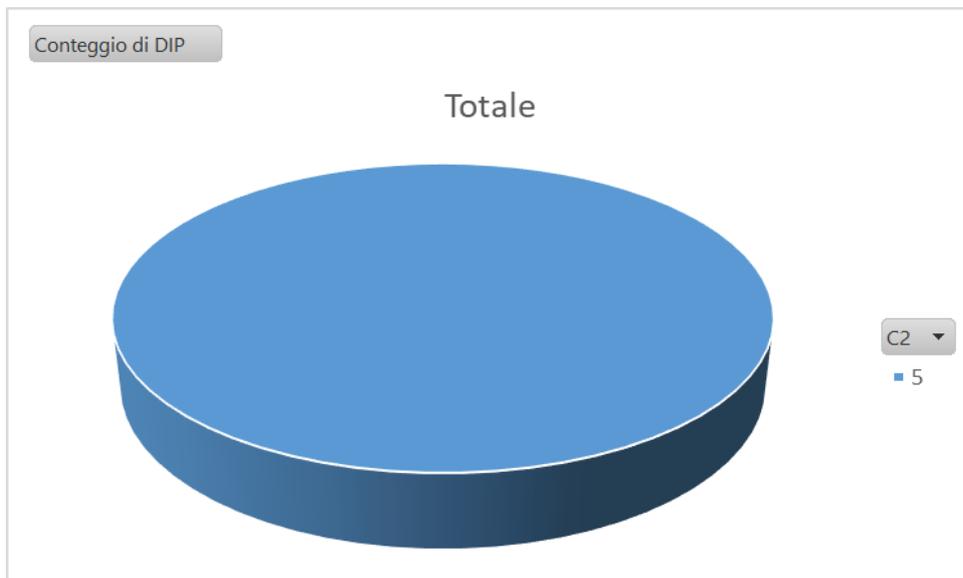
C1: L'orario di lavoro che le è stato assegnato

Conteggio di DIP



● 6
● Totale complessivo

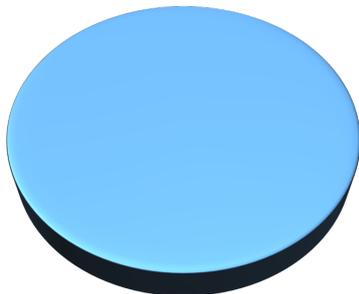
C2: La disponibilità della struttura ad assecondare eventuali esigenze personali legate all'attività lavorativa



C3: I criteri di assegnazione delle ferie

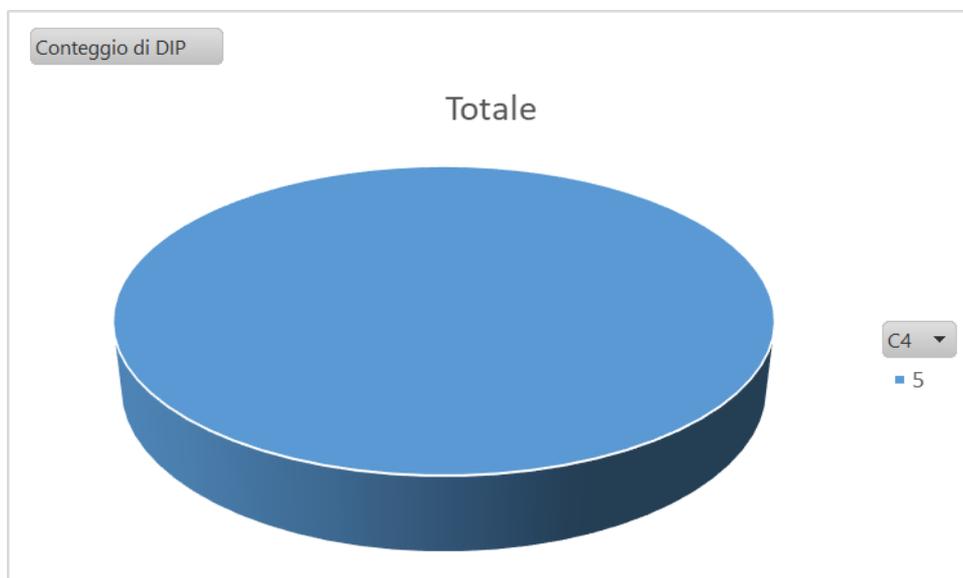


Conteggio di DIP

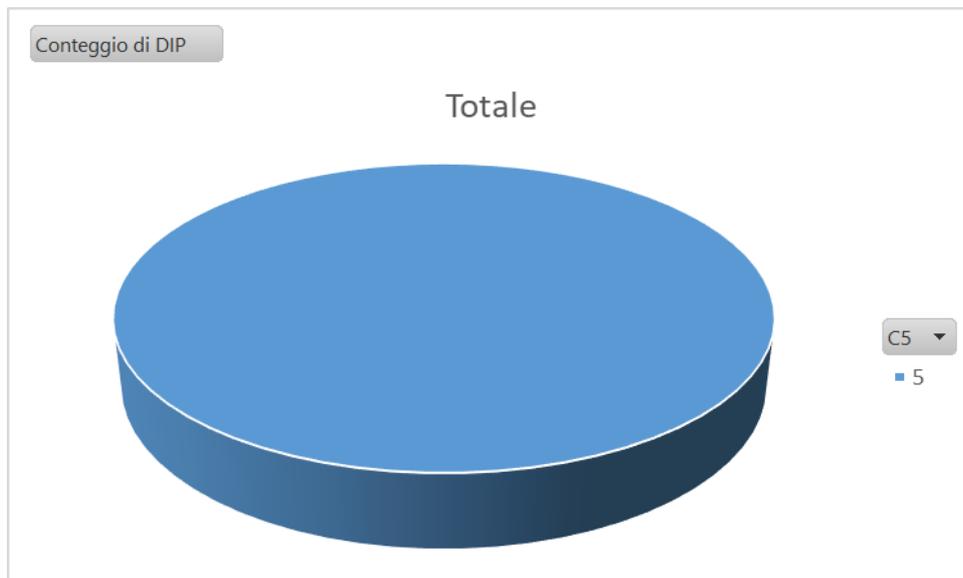


● 5
● Totale complessivo

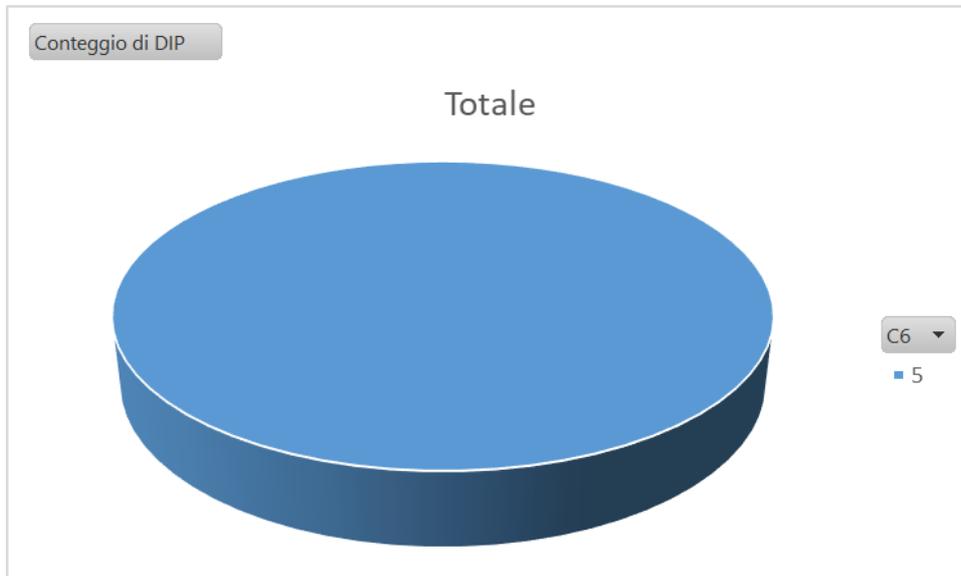
C4: L'adeguatezza dei programmi di formazione sul lavoro



C5: Il rapporto con il suo responsabile



C6: Il rapporto con i suoi colleghi e collaboratori

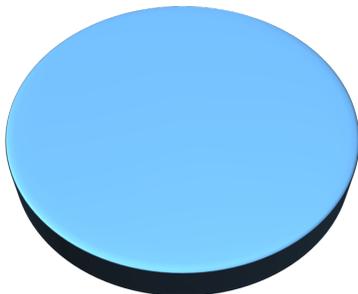


C7: Il tempo dedicato agli incontri d'equipe



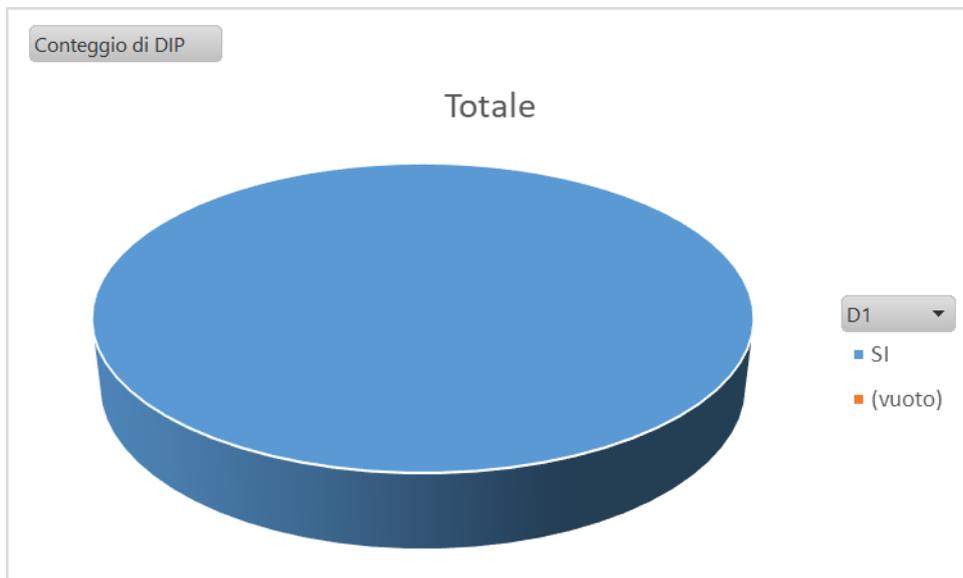
CON-TATTO
SERVIZI

Conteggio di DIP

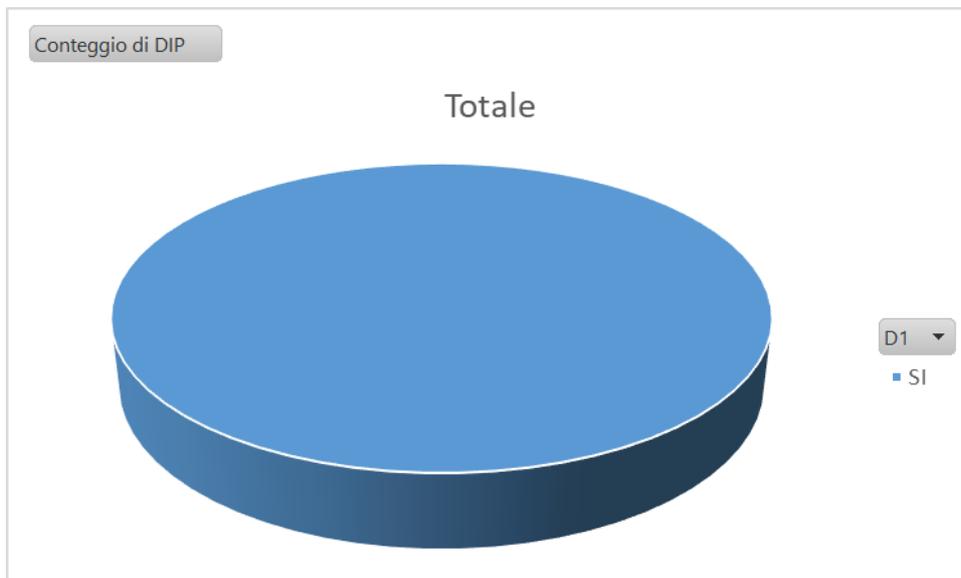


● 5
● Totale complessivo

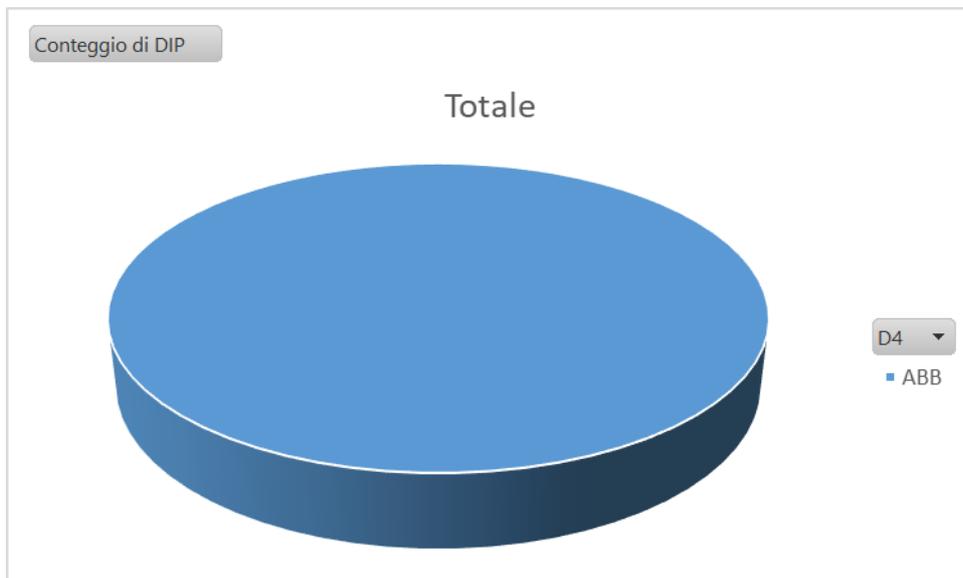
D1: Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro? (SI-NO)



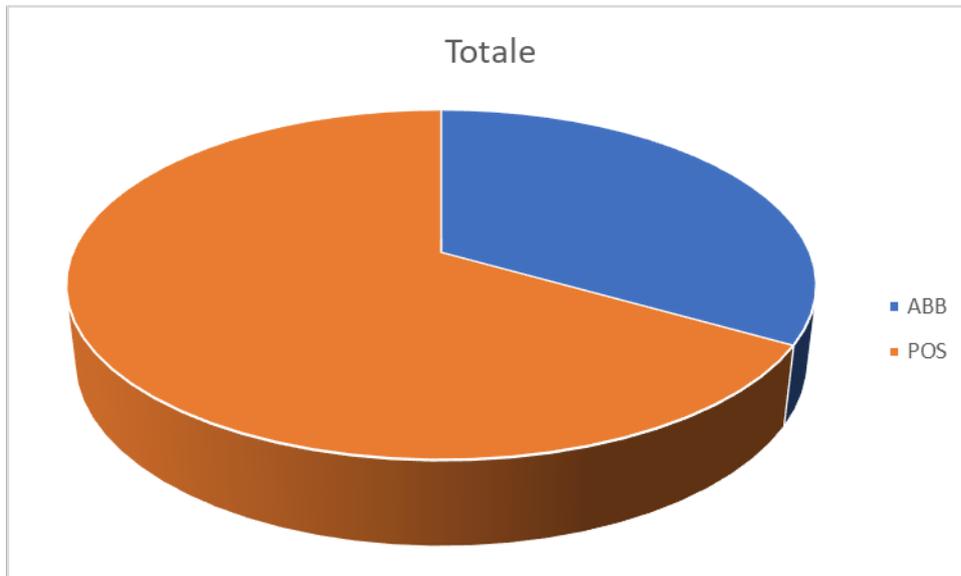
D2: Suggestisce ad altre persone di lavorare in questa Casa? (SI-NO)



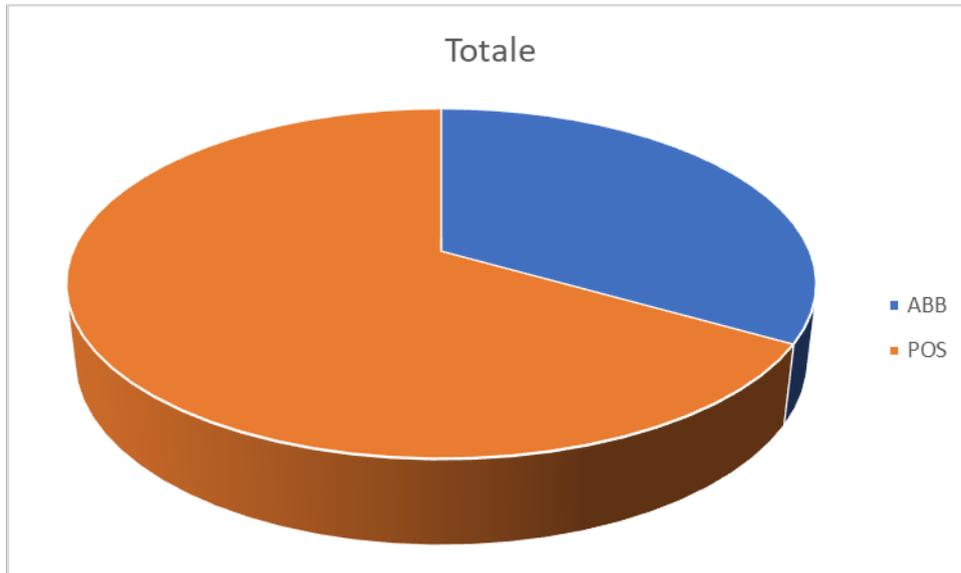
D3: Complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato del suo lavoro? (MOLTO-
ABBASTANZA-POCO-MOLTO POCO)



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:

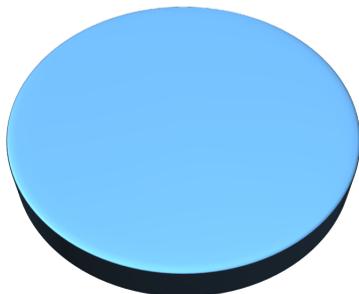
- AREA ASSISTENZIALE SANITARIA
- AREA SOCIO-EDUCATIVA
- AREA AMBIENTI E ALTRI SERVIZI

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?

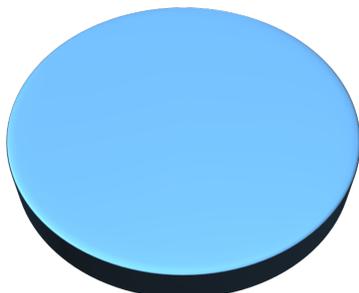
Conteggio di
OSPITE



● SI
● Totale complessivo

A3: Le informazioni ricevute sono state chiare?

Conteggio di
OSPITE

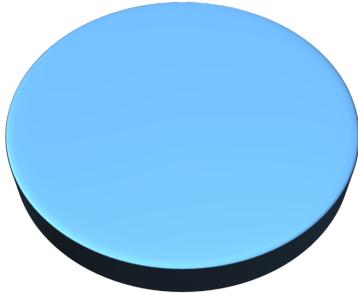


● SI
● Totale complessivo

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



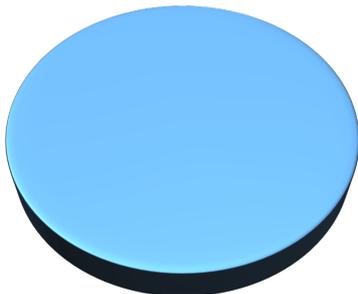
Conteggio di
OSPITE



● SI
● Totale complessivo

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

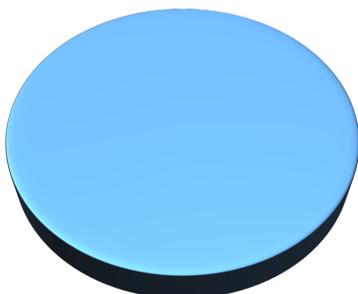
Conteggio di
OSPITE



● 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

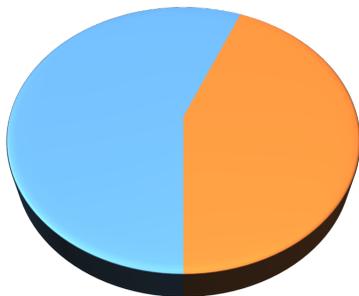


● PARZ
● SI
● Totale complessivo

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



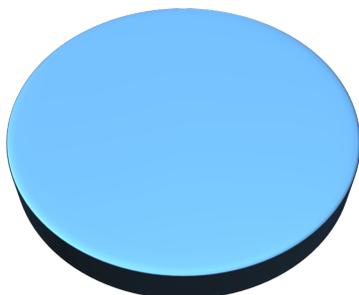
Conteggio di
OSPITE



- 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

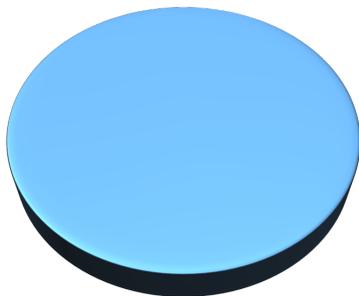


- SI
- Totale complessivo

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

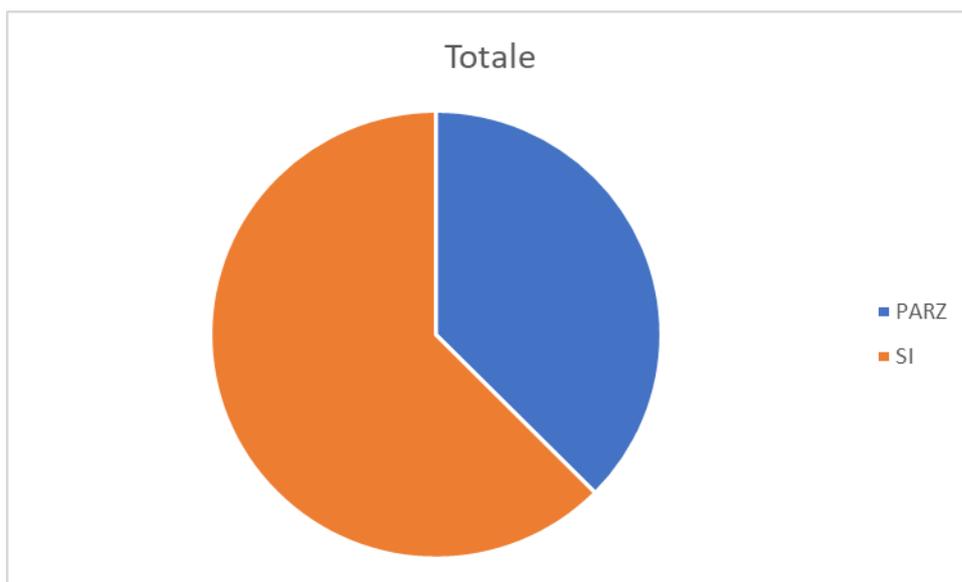


Conteggio di OSPITE



● SI
● Totale complessivo

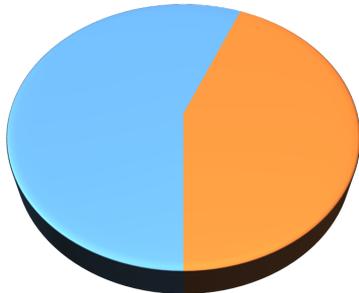
D1.a: Sono gradevoli gli ambienti in cui vive? Camera e il bagno



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

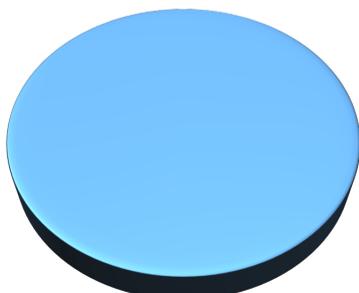
Conteggio di
OSPITE



- PARZ
- SI
- Totale complessivo

D2.a: E' soddisfatto della presenza religiosa?

Conteggio di
OSPITE

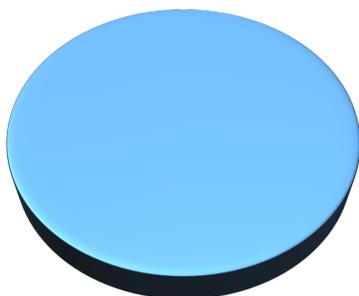


- SI
- Totale complessivo



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

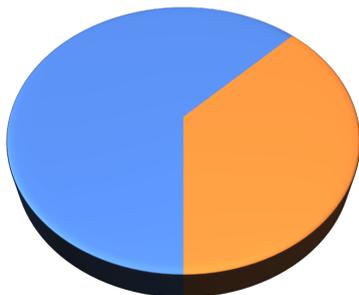
Conteggio di
OSPITE



● SI
● Totale complessivo

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

Conteggio di
OSPITE

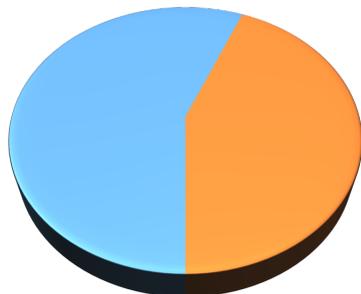


● PRZ
● SI
● Totale complessivo

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.