





Esiti customers satisfaction dipendenti anno 2023

Il questionario è stato sottoposto ai dipendenti della UdO nel mese di gennaio 2024

LEGENDA:

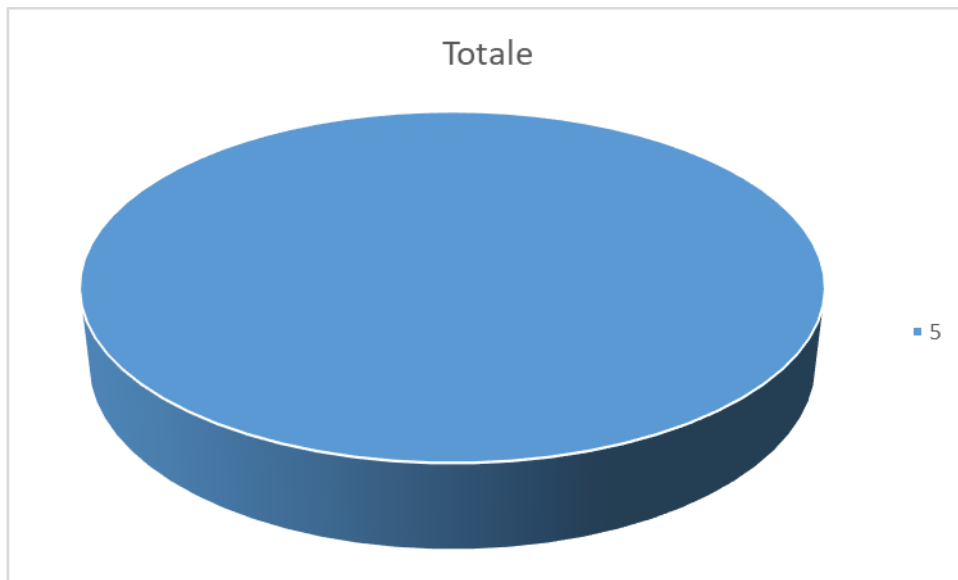
- 1=PESSIMO
- 2=SCARSO
- 3=SUFFICIENTE
- 4=DISCRETO
- 5=BUONO
- 6=NON VISSUTO

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Firma di Emissione	Firma di Approvazione
0	16/01/2024		Responsabile di programma 	Presidente 

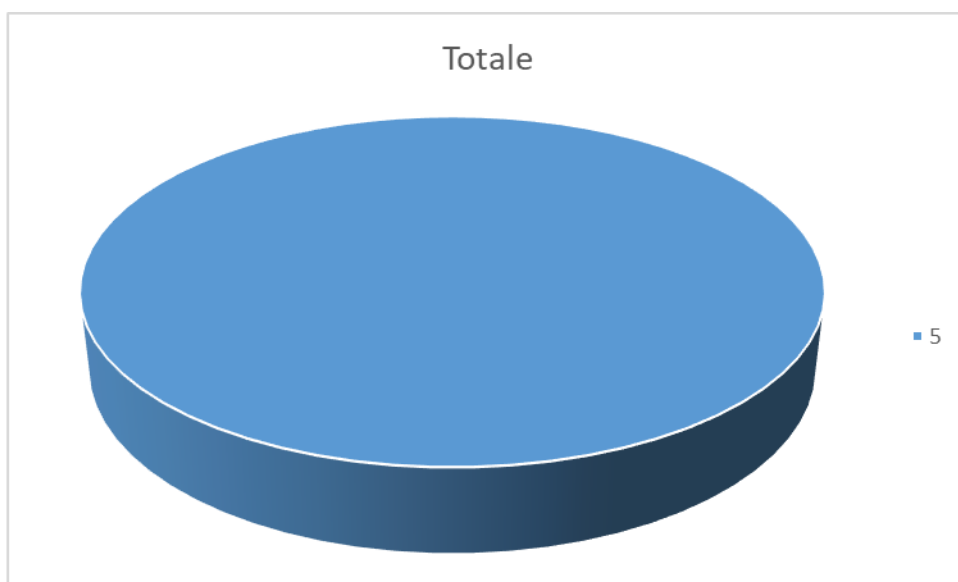


COME GIUDICA:

A1: La funzionalità degli ambienti lavorativi

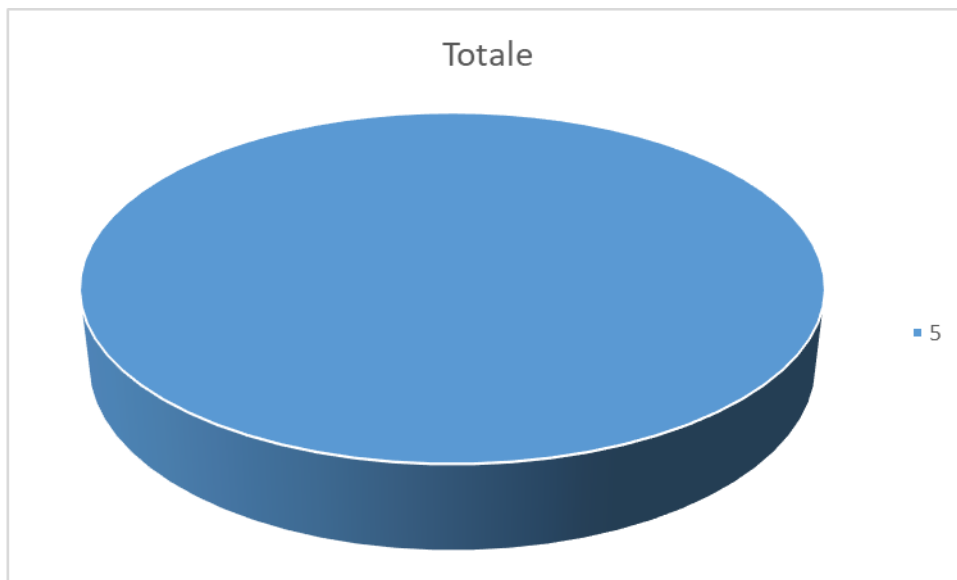


A2: la pulizia degli ambienti di lavoro

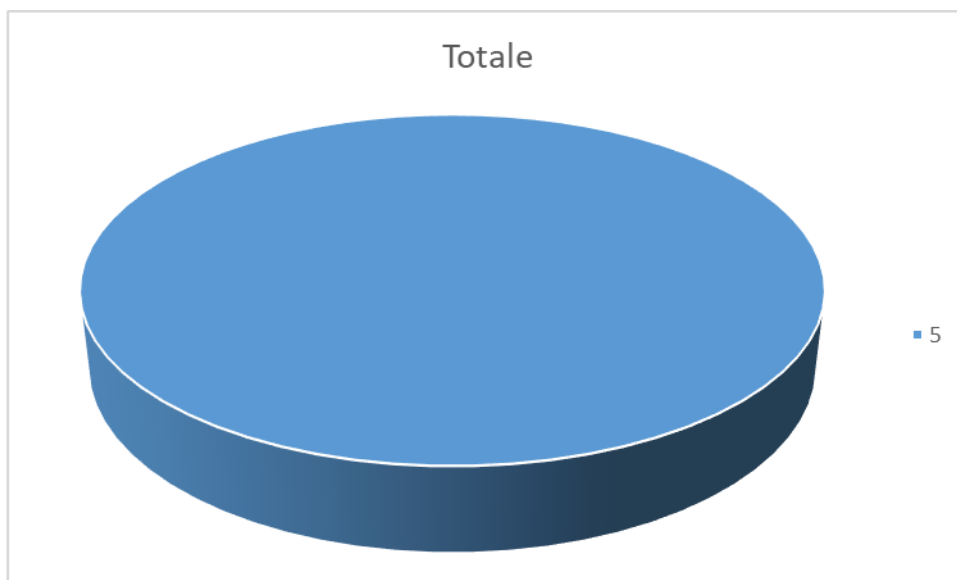




A3: L'adeguatezza delle attrezzature per svolgere il lavoro efficientemente

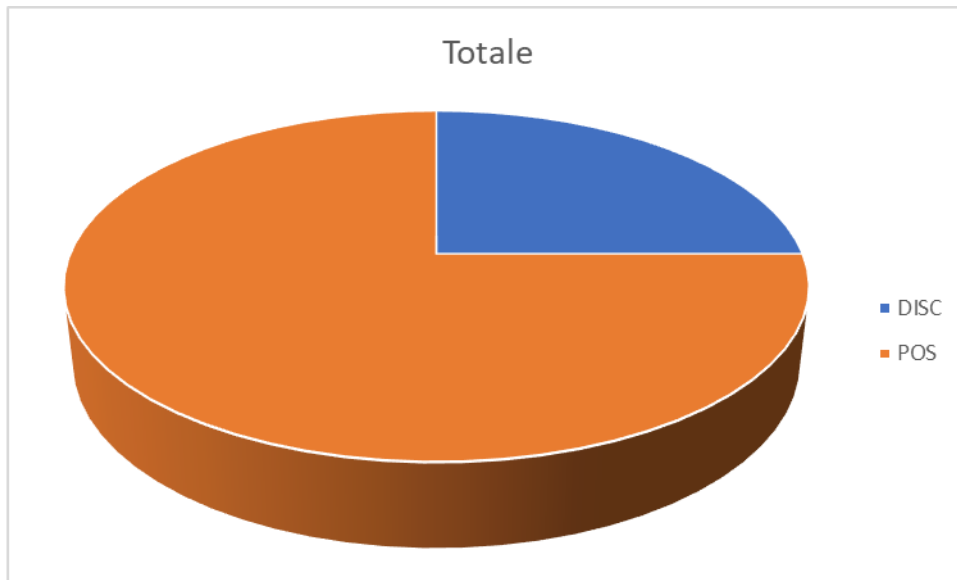


A4: L'adeguatezza degli ambienti e delle attrezzature alle vigenti norme di sicurezza

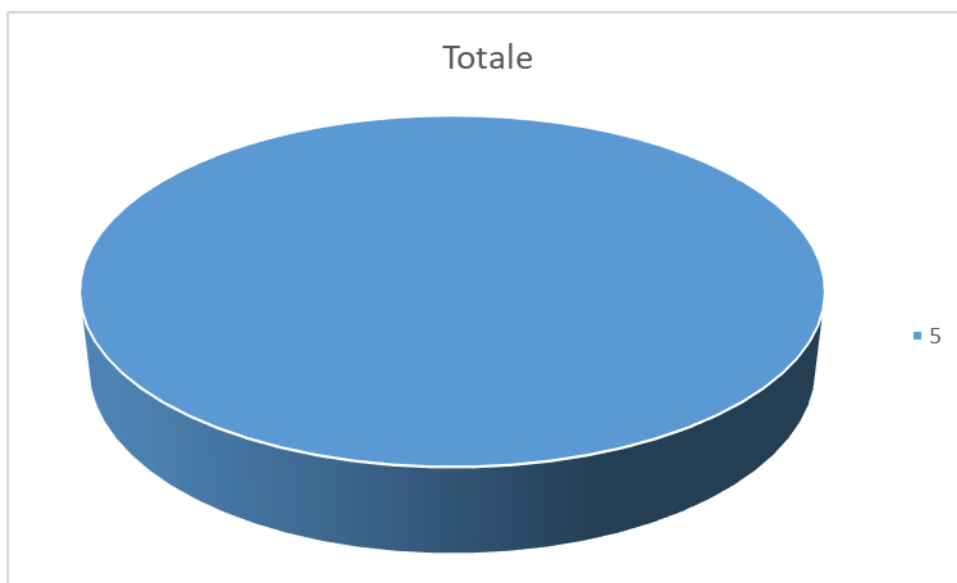




B1: Accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono

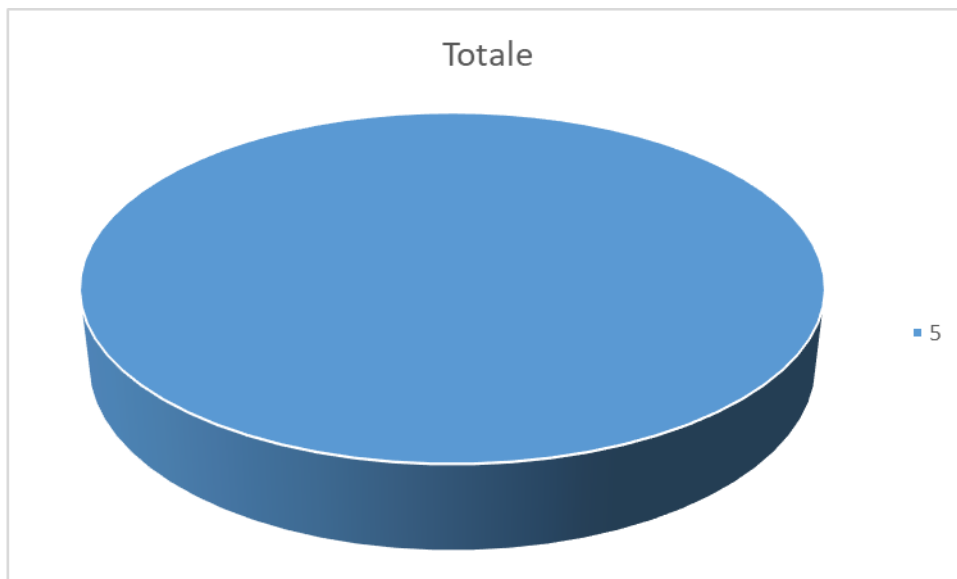


B2: L'efficacia comunicativa della struttura

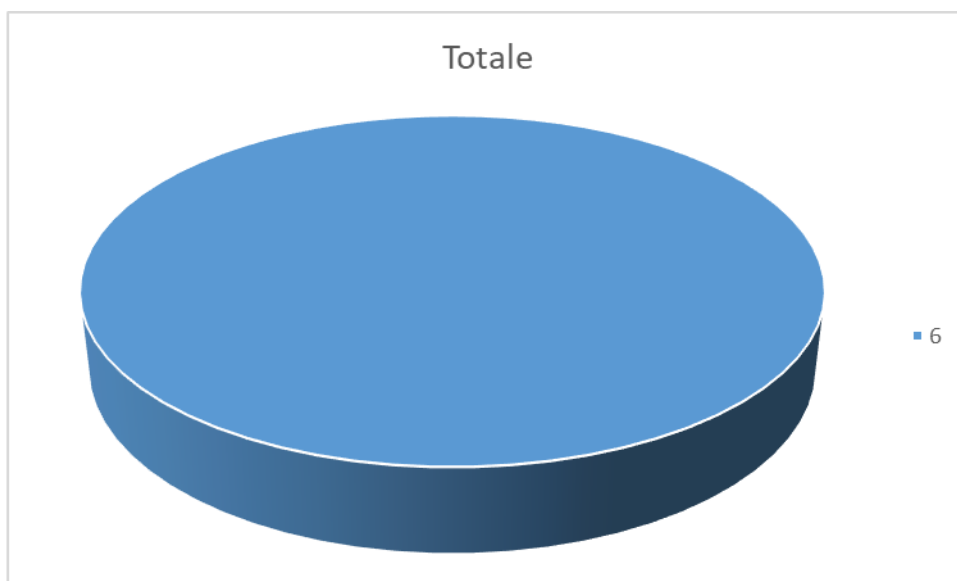




B3: come giudica la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite

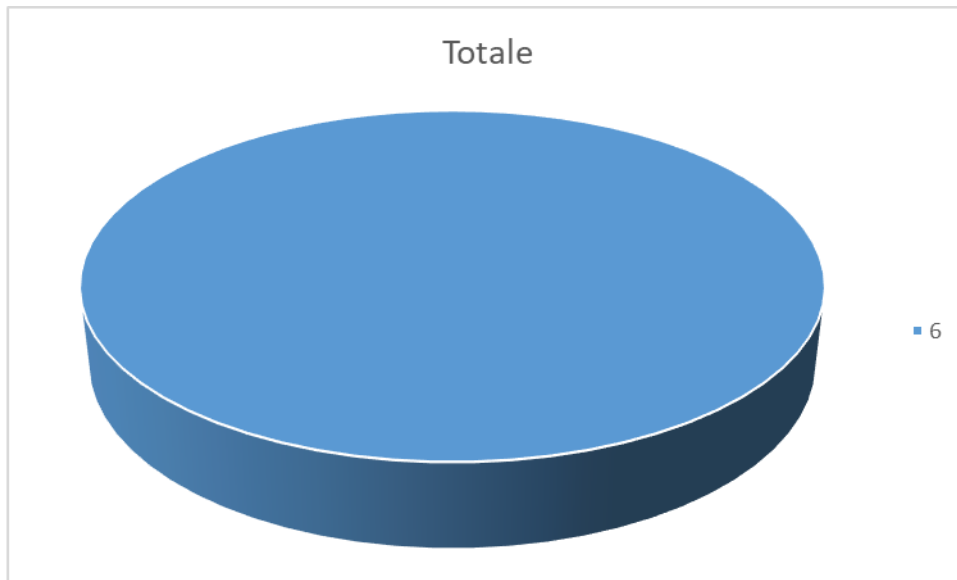


B4: Il rapporto con i familiari

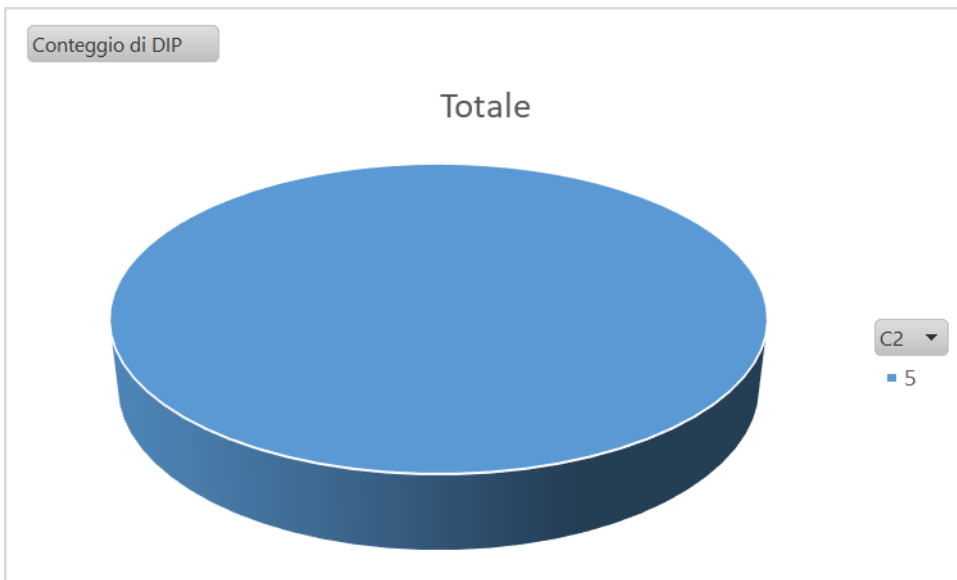




C1: L'orario di lavoro che le è stato assegnato

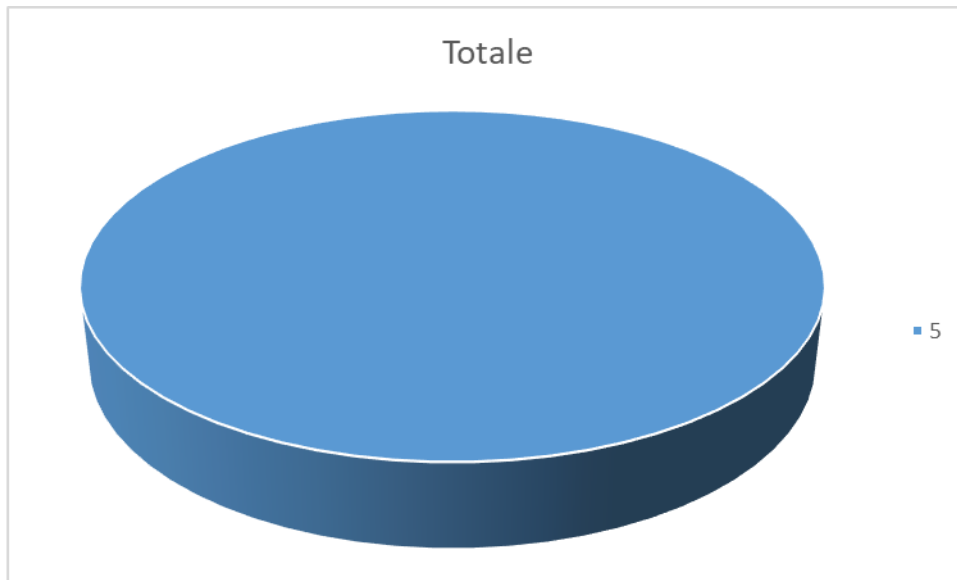


C2: La disponibilità della struttura ad assecondare eventuali esigenze personali legate all'attività lavorativa

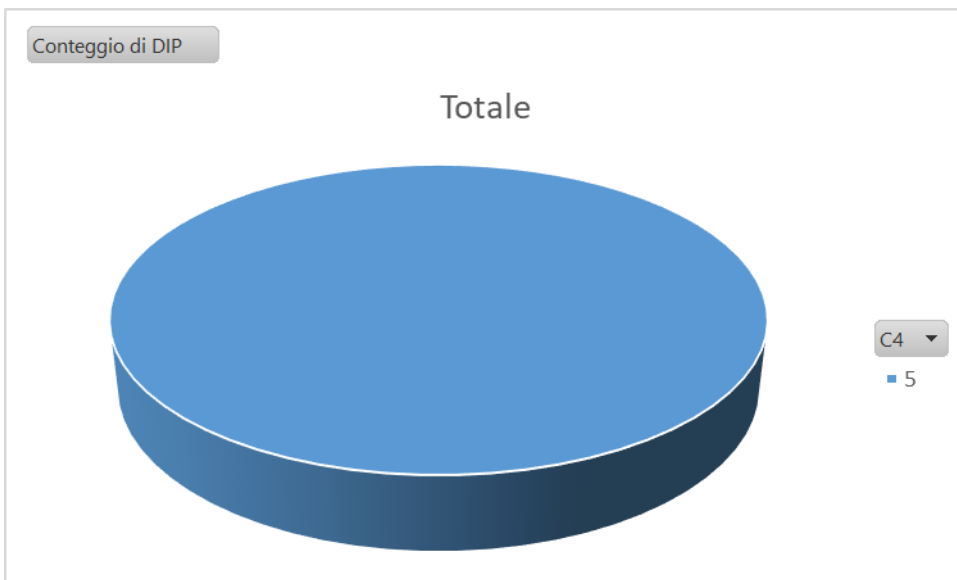




C3: I criteri di assegnazione delle ferie

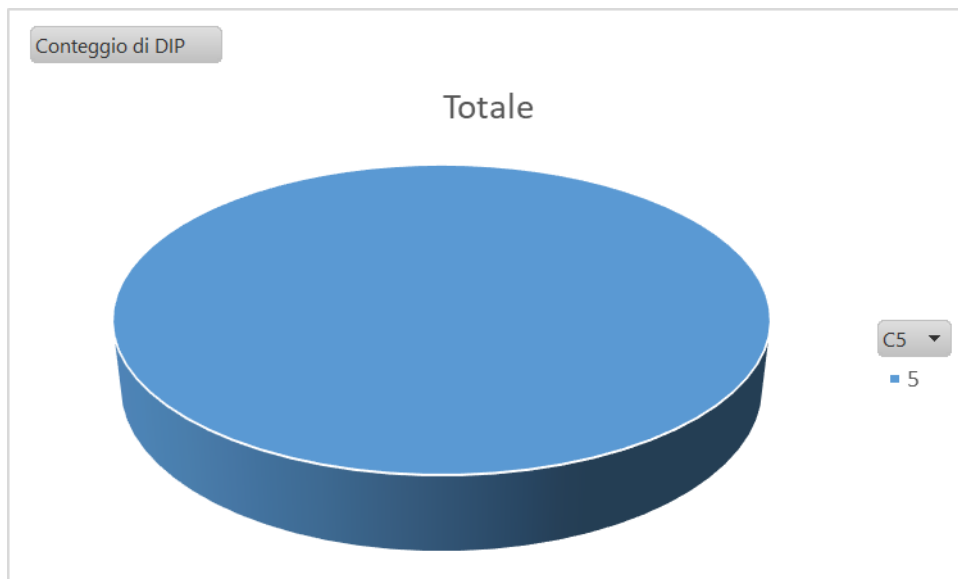


C4: L'adeguatezza dei programmi di formazione sul lavoro

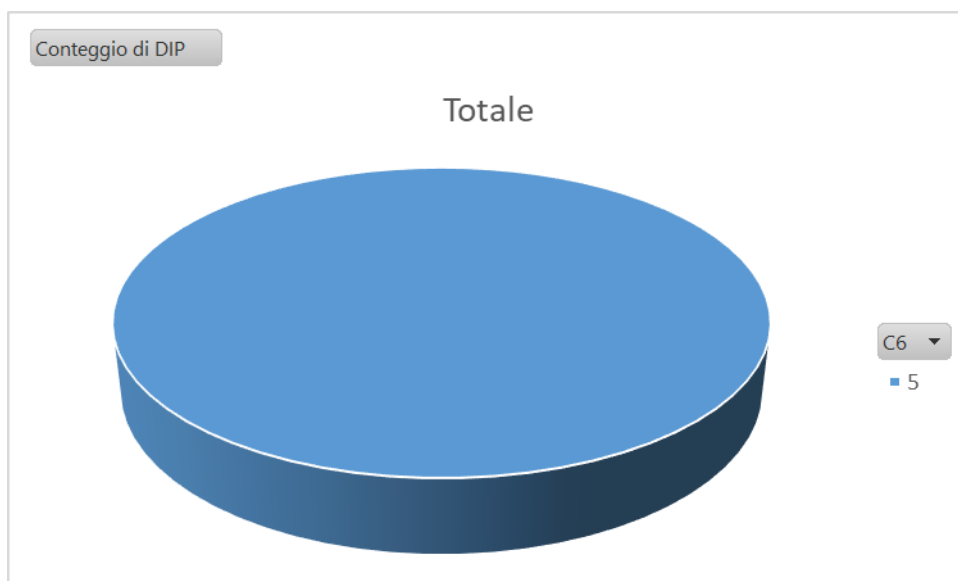




C5: Il rapporto con il suo responsabile

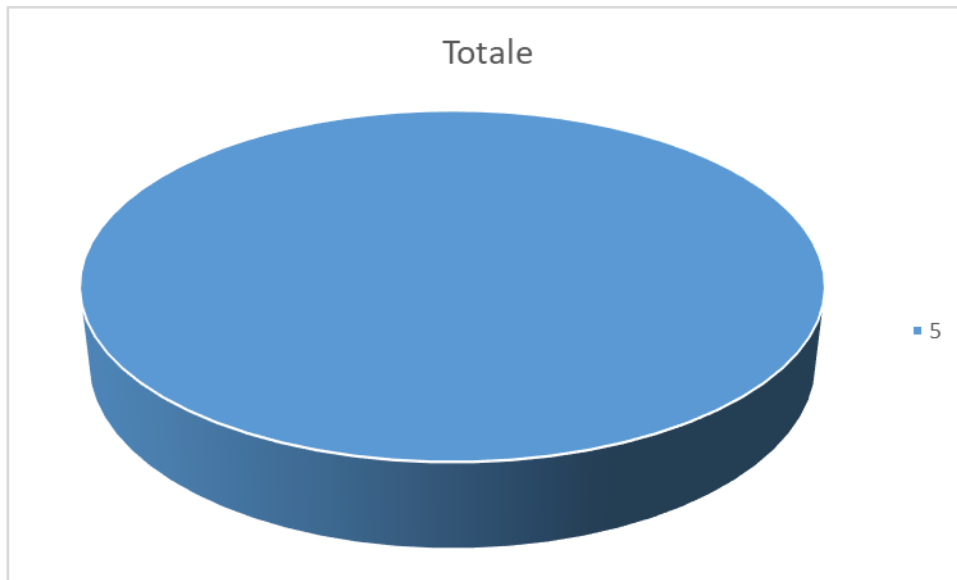


C6: Il rapporto con i suoi colleghi e collaboratori

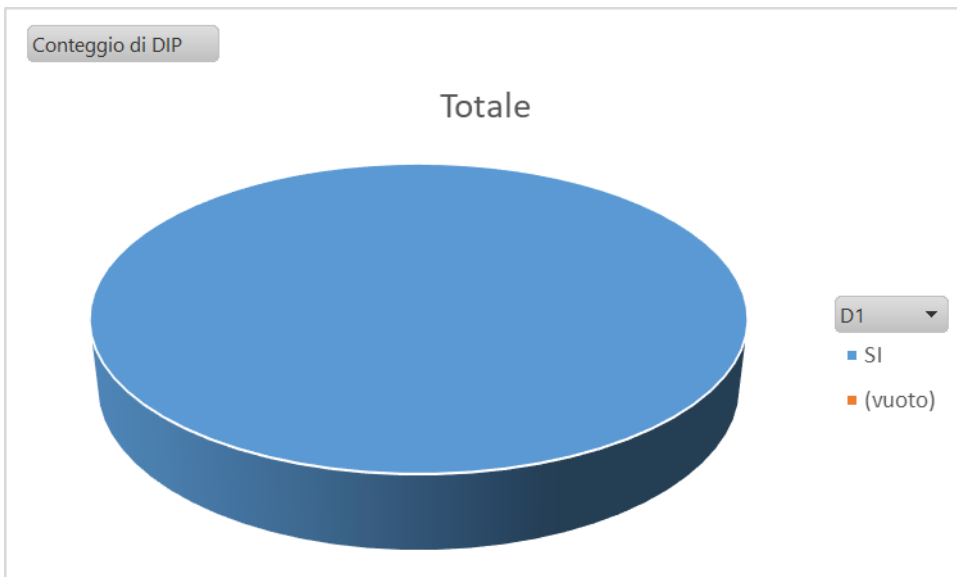




C7: Il tempo dedicato agli incontri d'equipe

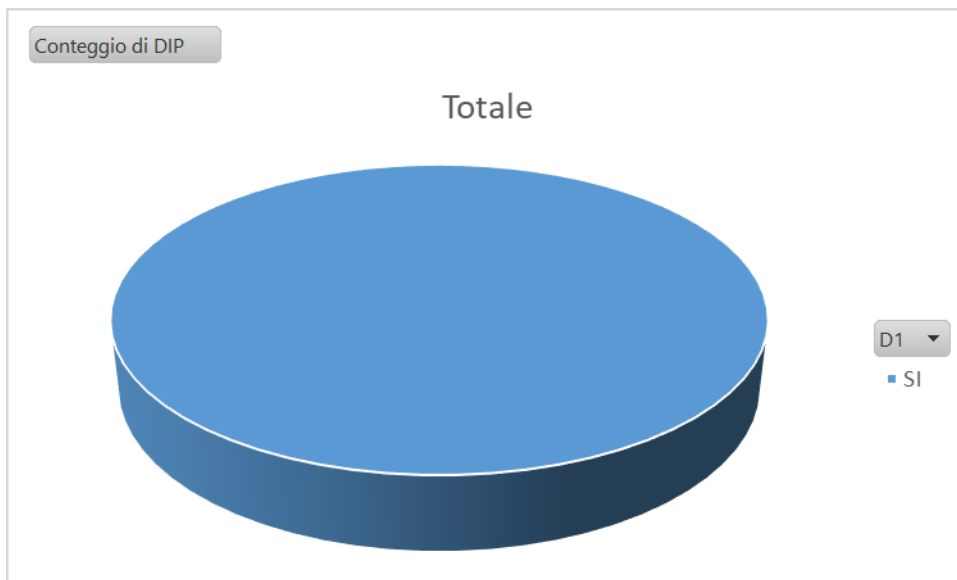


D1: Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro? (SI-NO)

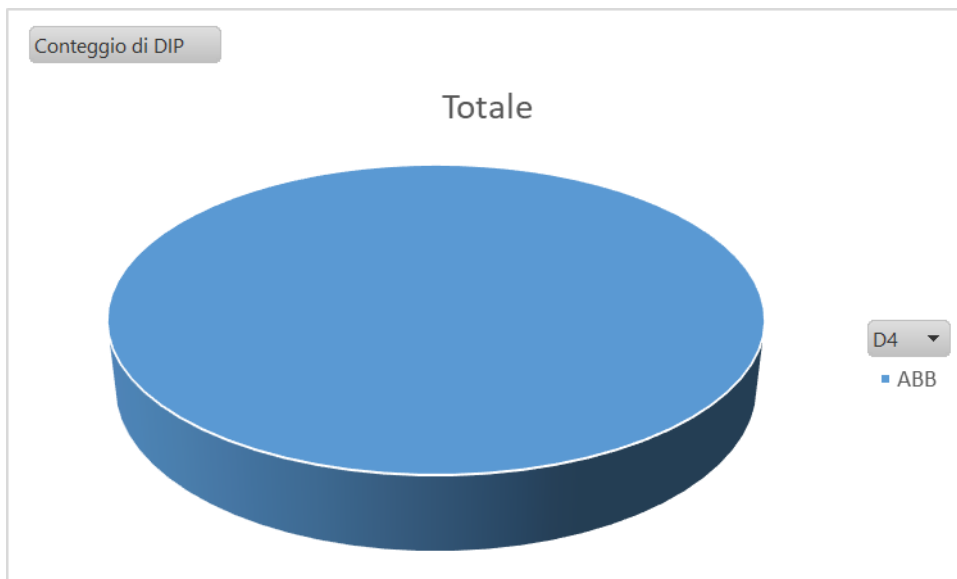




D2: Suggestisce ad altre persone di lavorare in questa Casa? (SI-NO)

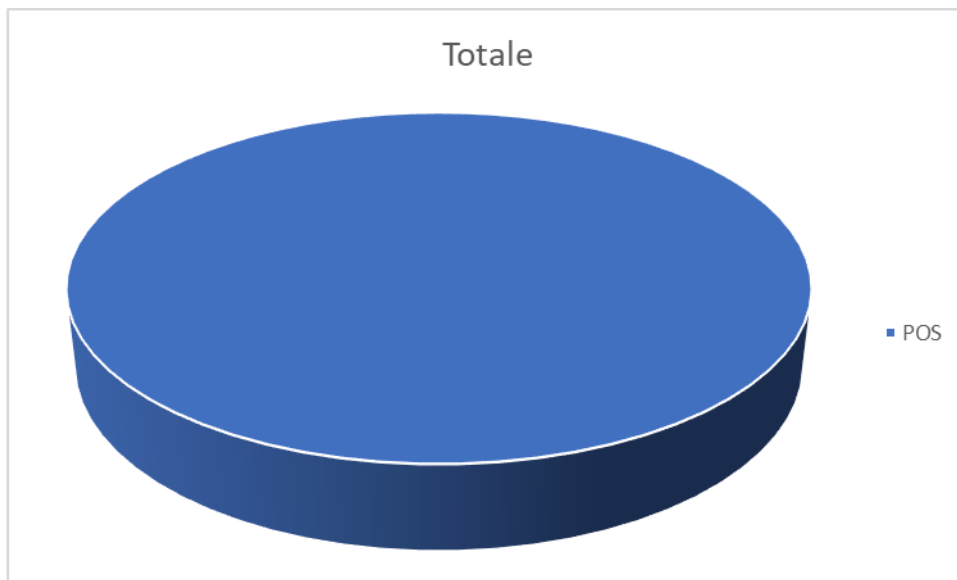


D3: Complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato del suo lavoro? (MOLTO-ABBASTANZA-POCO-MOLTO POCO)

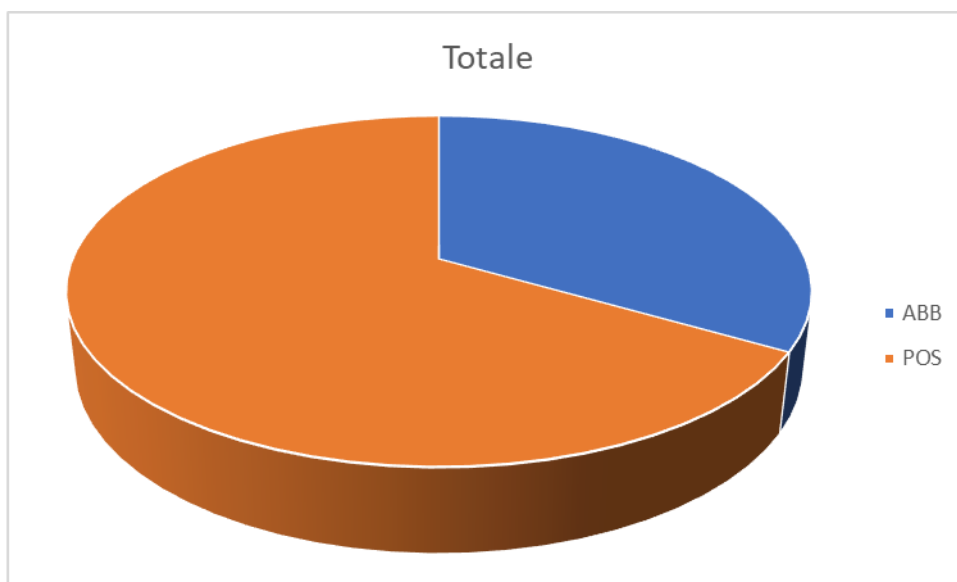




D4: Come valuta eventuali cambiamenti organizzativi in termini di risposta ai bisogni degli ospiti? (POSITIVI-ABBASTANZA POSITIVI-SCARSAMENTE UTILI-INADEGUATI)





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)





Esiti customers satisfaction ospiti anno 2023

CASA SAN GIUSEPPE

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Firma di Emissione	Firma di Approvazione
0	15//02/2024		Responsabile di programma 	Presidente 

La seguente customers satisfaction, è stata sottoposta agli ospiti nel mese di gennaio 2024

Come l'anno precedente è stato selezionato casualmente un campione di 10 ospiti tra chi è stato accolto da circa 1 anno, almeno 6 mesi e chi da poco arrivato nella nostra UdO, per permettere una valutazione affidabile e oggettiva da parte dell'ospite.

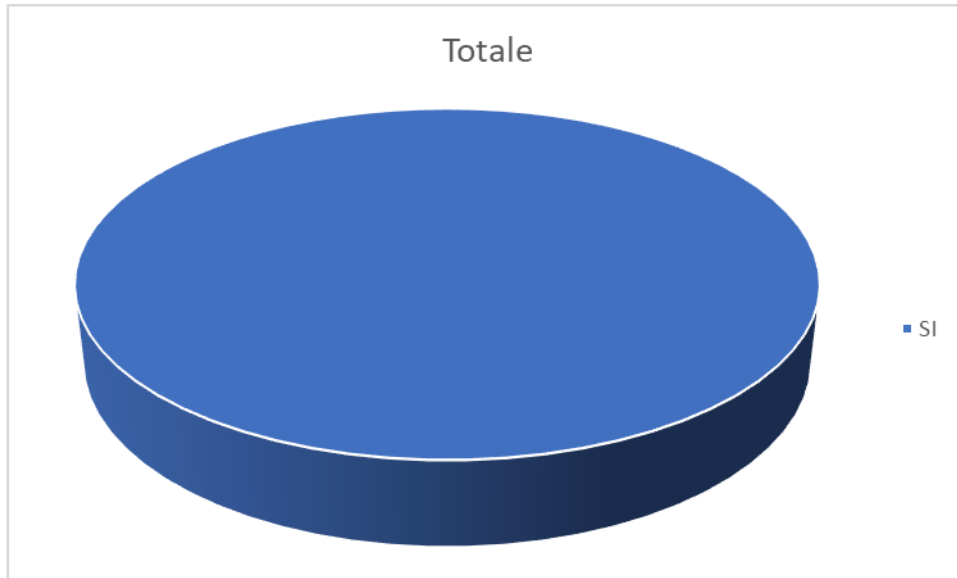
La customers si suddivide in 3 macro aree all'interno delle quali sono declinate le domande:

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

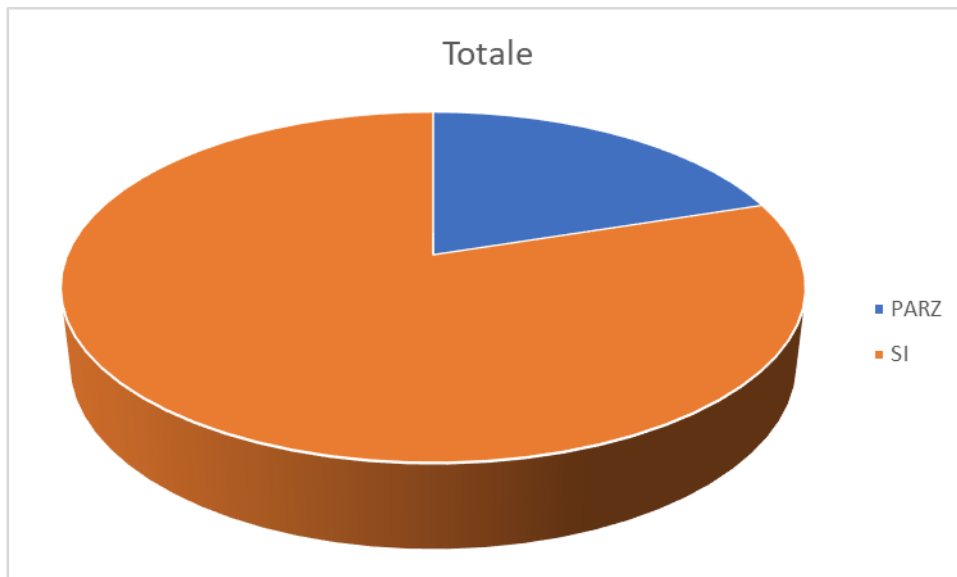
Si è deciso di scegliere una presentazione grafica tramite diagramma a torta che permetterà una immediata presa di coscienza dei risultati emersi.



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

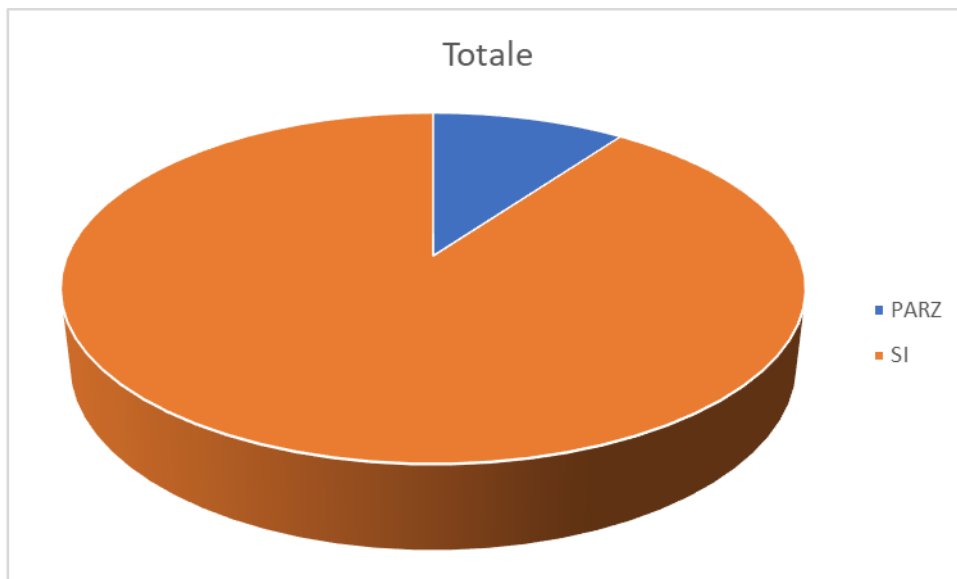


A3: Le informazioni ricevute sono state chiare?

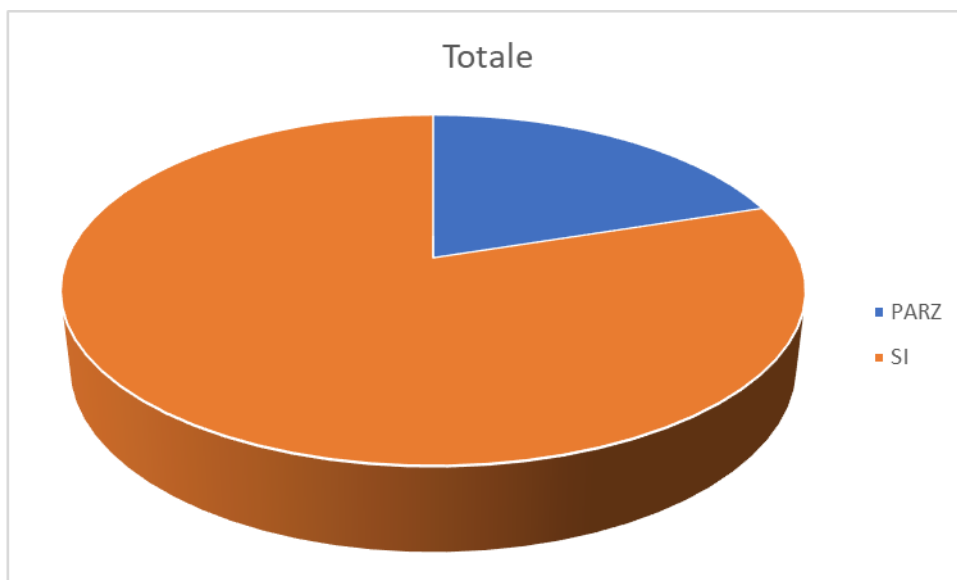




A4: il giorno del suo arrivo in struttura si è sentita accolta con disponibilità e attenzione?

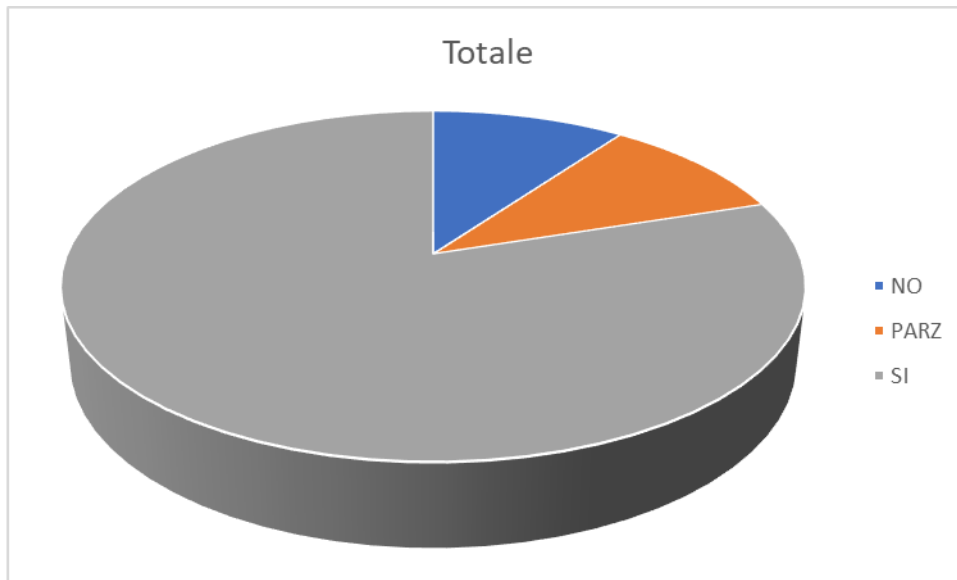


A5: La realtà che sta vivendo corrisponde alle informazioni ricevute?

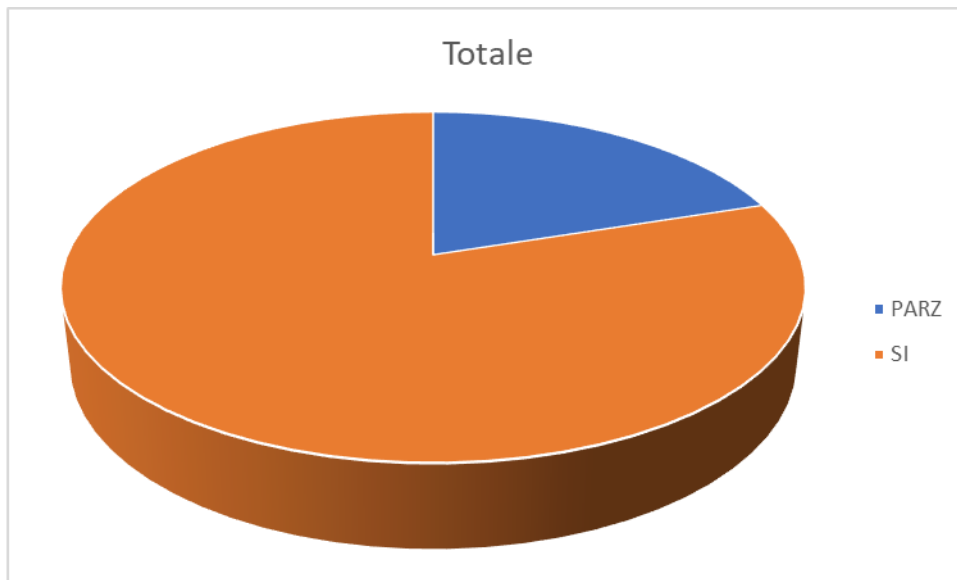




B1: E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto nella gestione della vita quotidiana?

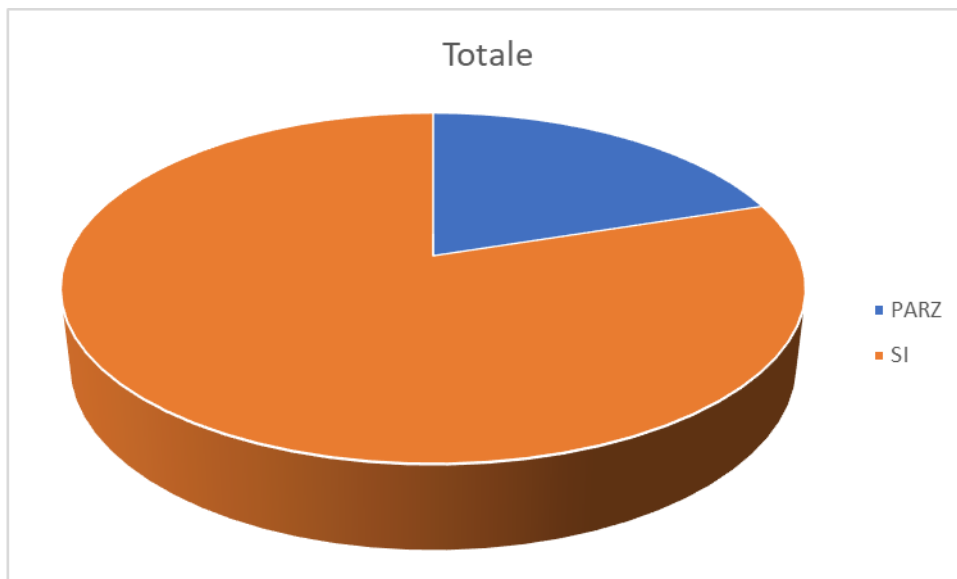


B2: Gli operatori che la assistono sono cortesi e disponibili ad ascoltarla?

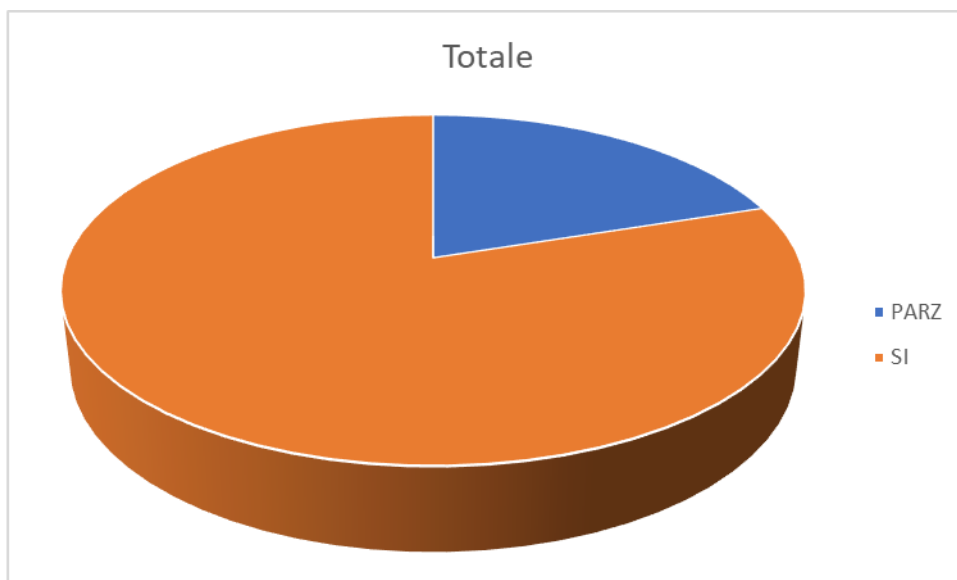




C1: E' soddisfatto delle azioni educative attivate?

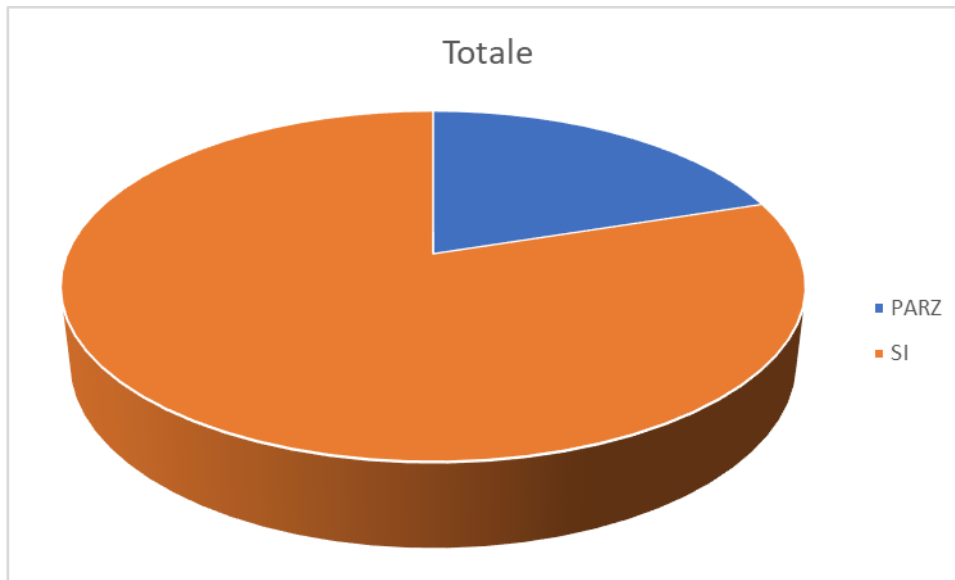


C2: Il personale educativo è competente e disponibile ad ascoltarla?

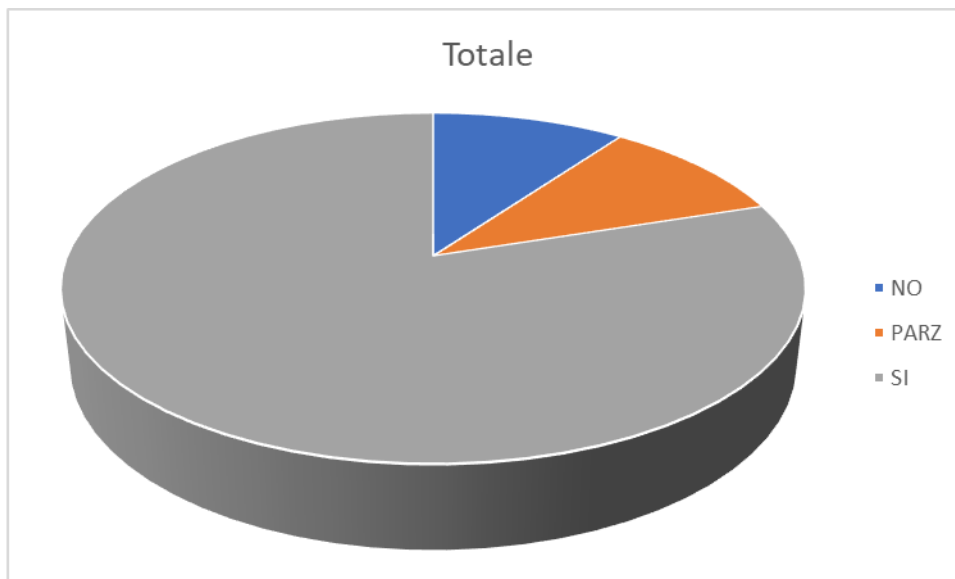




C3: E' soddisfatto del lavoro di condivisione e co-progettazione, che gli educatori svolgono con i suoi servizi di riferimento?

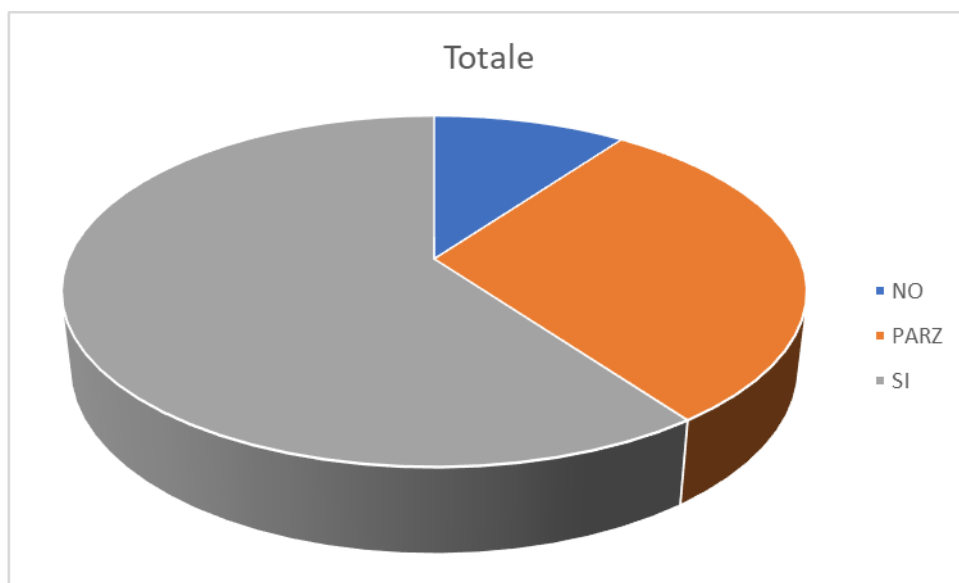


C4: è soddisfatto dell'evoluzione del suo progetto individuale?

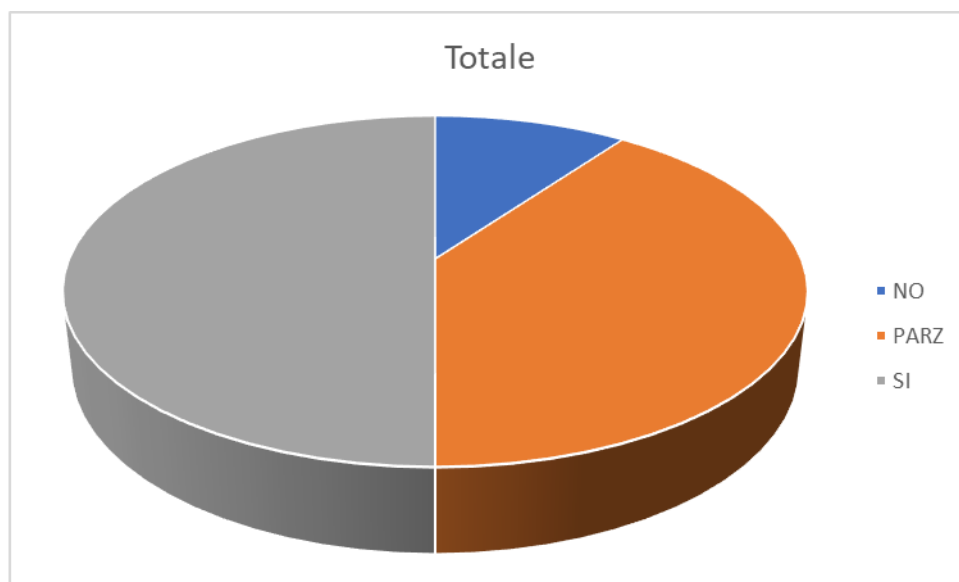




D1.a: Sono gradevoli gli ambienti in cui vive? Camera e il bagno

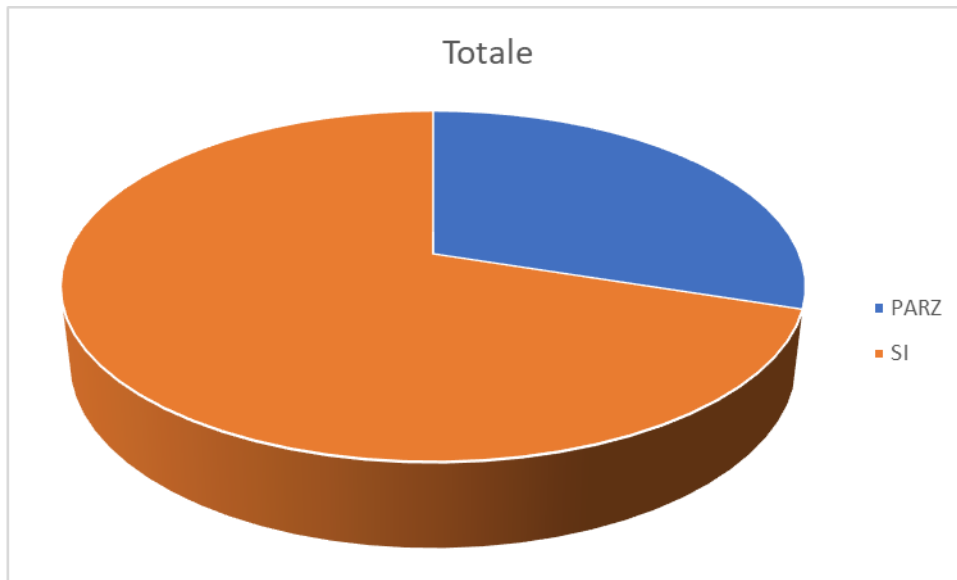


D1.b: Sono gradevoli gli ambienti in cui vive? Ambienti comuni

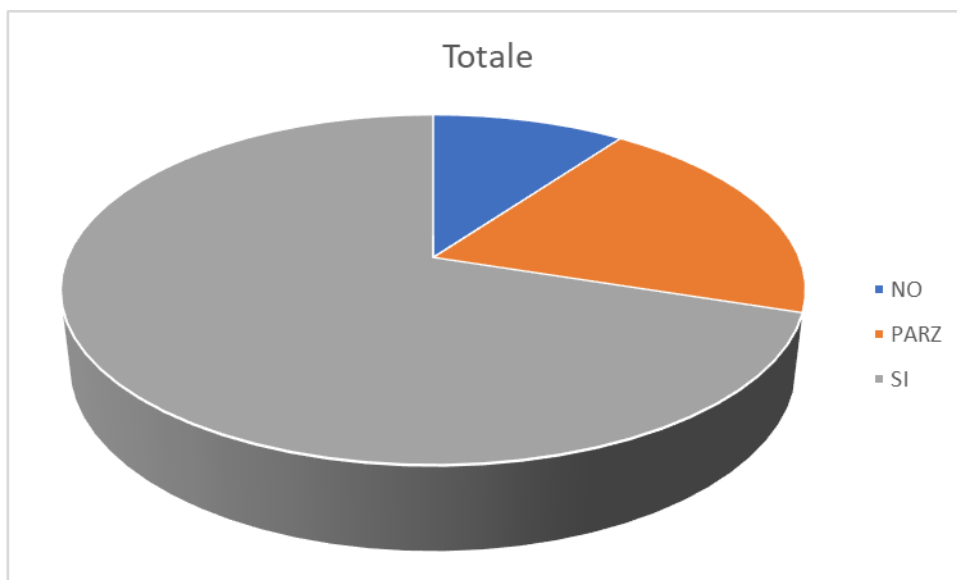




D1.c: Sono gradevoli gli ambienti in cui vive? Giardino

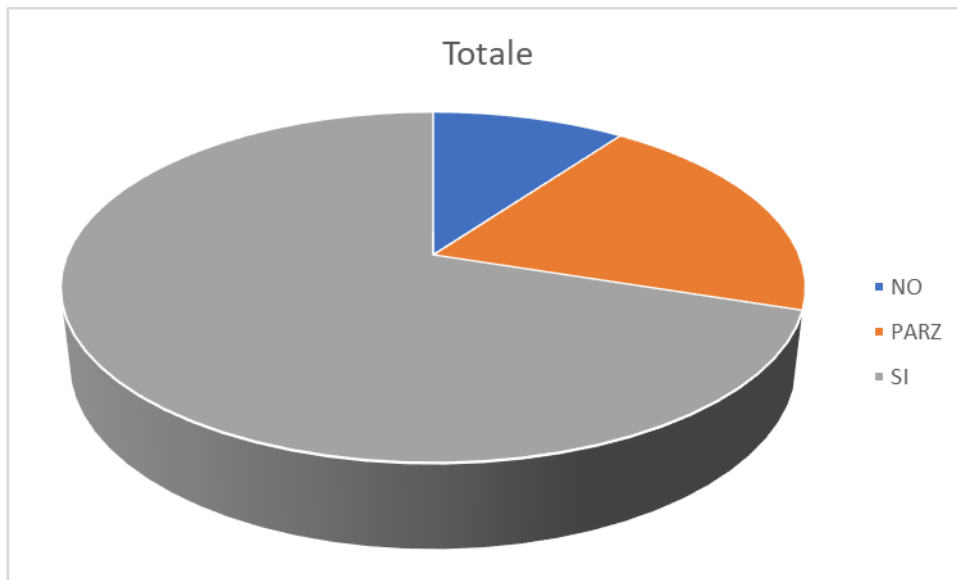


D2.a: E' soddisfatto della presenza religiosa?

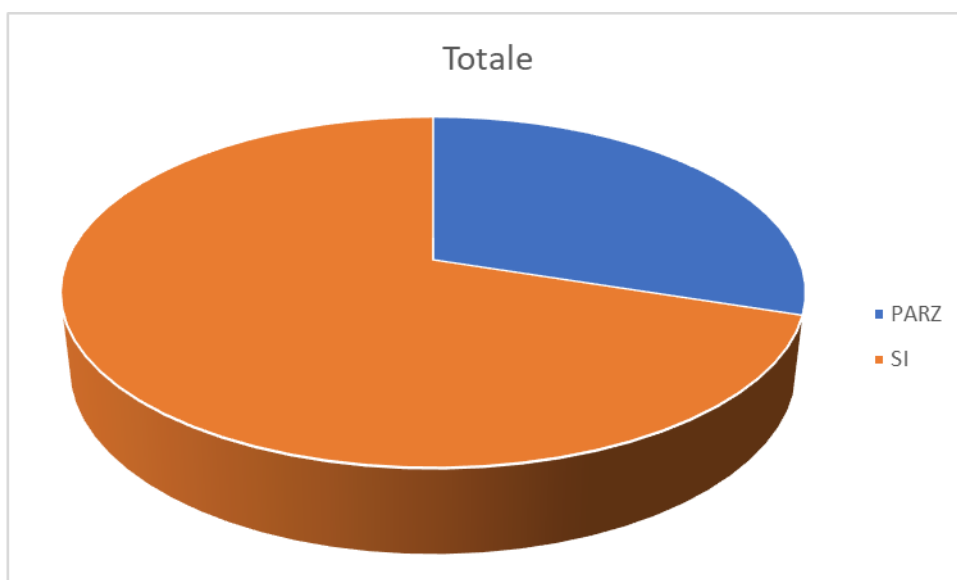




D2.b: E' soddisfatto del servizio amministrativo/segreteria?

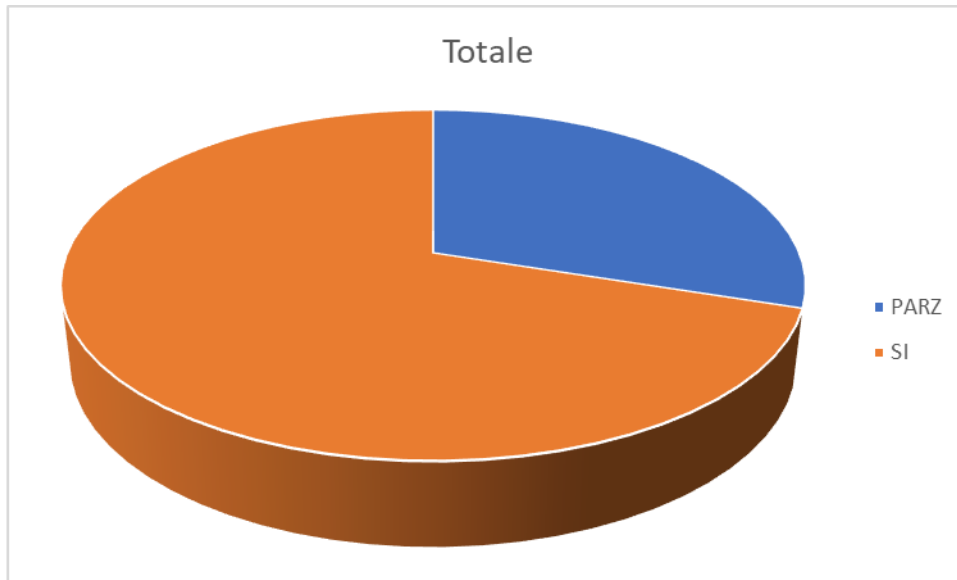


D2.c: E' soddisfatto della attività dei volontari?

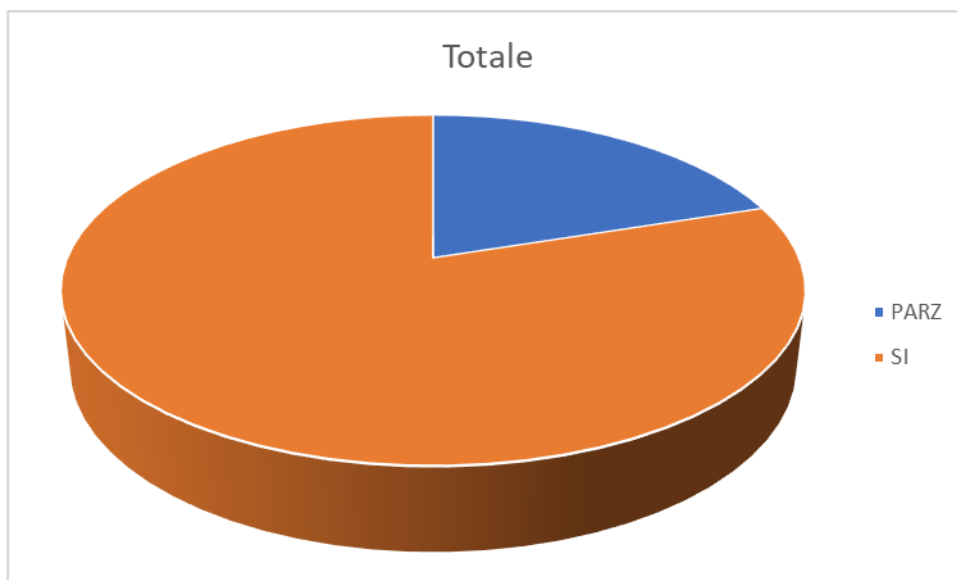




D5: Gli orari delle attività giornaliere sono soddisfacenti?



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





I risultati mostrano una minore soddisfazione rispetto agli anni precedenti, pur essendo ampiamente sopra il 50% rispetto al grado di gradimento. L'analisi qualitativa dei dati sarà sicuramente argomento di equipe oltre alla semplice diffusione.

Ripercorrendo l'anno 2023, un dato che può avere sicuramente influito riguarda il cambiamento dell'equipe educativa. Una collega con più anni di anzianità ha rassegnato le dimissioni per aver vinto un concorso pubblico. I tempi stretti hanno per forza di cose causato un passaggio di consegne alla nuova collega da effettuare in tempistiche strette. Un'altra collega aveva da tempo chiesto di cambiare il proprio rapporto di lavoro trasformandolo a tempo part-time orizzontale. È stato pertanto necessaria la ricerca di un altro operatore. Negli ultimi anni la ricerca di personale, con o senza esperienza nell'area delle dipendenze, sta diventando difficile. Fortunatamente la cooperativa è riuscita a individuare nuovo personale, nei tempi indicati, per rispettare lo standard di accreditamento.

L'equipe educativa è tutt'ora in un momento di cambiamento e di assestamento. Questo tempo di passaggio ha sicuramente avuto una ricaduta anche in termini di quantità, forse di qualità, nello specifico del rapporto educativo tra operatore e ospite. Il tempo necessario ai nuovi colleghi per acquisire le procedure socio-assistenziali, è stato sicuramente parzialmente sottratto alla relazione educativa.

Tuttavia, come emerge dalla relazione di fine anno, i risultati raggiunti nel 2023 sono confortanti, con maggior numero di accoglienze e maggior numero di percorsi conclusi per il raggiungimento degli obiettivi di percorso.

Un dato da tenere presente riguarda diverse accoglienze con provenienza da altre strutture per motivi di carattere comportamentale. L'obiettivo era in alcuni casi di evitare un rientro in carcere, in altri evitare condizioni di marginalità sociale. L'arrivo di queste persone che nelle precedenti strutture si trovavano nella fase di reinserimento ha reso faticoso l'ambientamento e la costruzione di un'alleanza terapeutica perché portatori di modelli di lavoro altri appresi con altre equipe. Da qui spesso è nata la polemica dettata da un'aspettativa auto-creata di andare in continuità con il precedente percorso, senza mettere nulla in discussione.