



Cooperativa Sociale
Arcobaleno S.p.A.
Via Ferruccio Belli, 8
27051 Cava Manara (PV)

Tel. 0382.557311
Fax 0382.557329
info@arcobalenoassistenza.it
www.arcobalenoassistenza.it

Albo Regionale
Cooperative Sociali
Iscrizione n. A118896
P.I. 01967560184

Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

**CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2024**

**DATI RILEVATI
RISORSE UMANE
RSA ARCOBALENO**



**Cooperativa Sociale
Arcobaleno S.p.A.**
Via Ferruccio Belli, 8
27051 Cava Manara (PV)

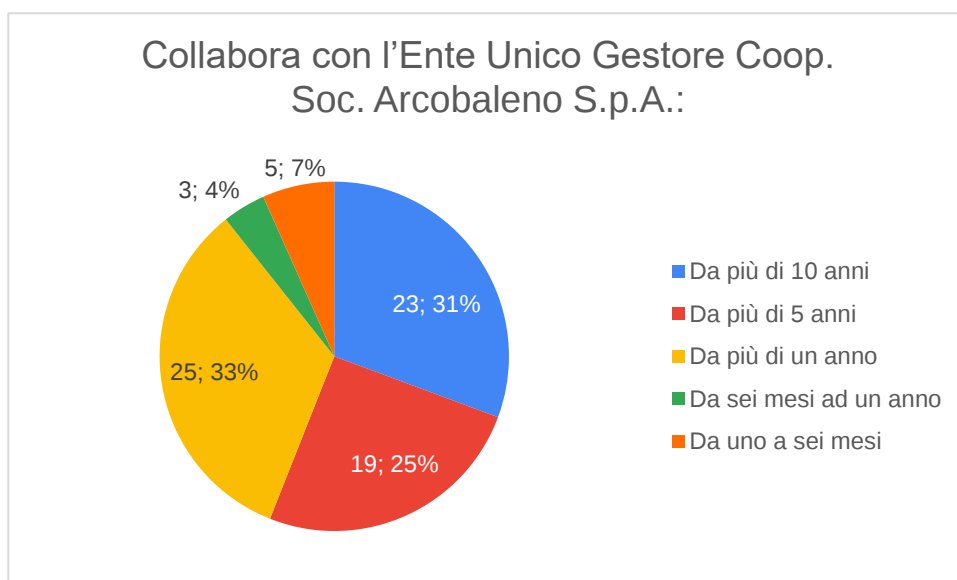
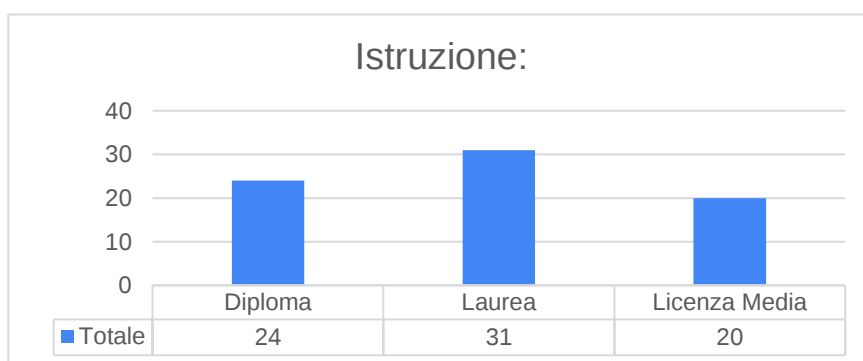
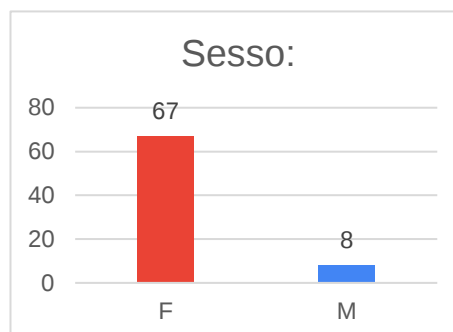
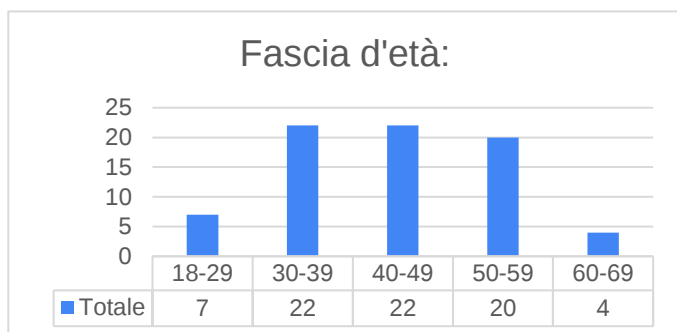
**Tel. 0382.557311
Fax 0382.557329**
info@arcobalenoassistenza.it
www.arcobalenoassistenza.it

Albo Regionale
Cooperative Sociali
Iscrizione n. A118896
P.I. 01967560184

Nei mesi di ottobre e novembre 2024 è stata condotta tra i dipendenti/collaboratori dell'Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. l'indagine di Customer Satisfaction con l'obiettivo di raccogliere feedback sui vari aspetti del lavoro all'interno della struttura, al fine di migliorare le condizioni lavorative e la qualità dei servizi offerti agli ospiti. L'indagine ha coinvolto tutti i dipendenti, tra cui il personale sanitario, ausiliario e amministrativo, con l'intento di ottenere una visione completa della situazione lavorativa.

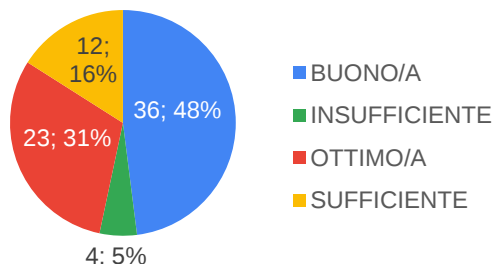
L'indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario anonimo, strutturato per blocchi di domande, con risposte prevalentemente chiuse con una scala di quattro livelli di giudizio: Ottimo, Buono, Sufficiente e Insufficiente. Inoltre alla fine del questionario i dipendenti hanno potuto esprimere opinioni e suggerimenti in assoluta libertà. Dei 215 dipendenti/collaboratori a cui è stato inviato il questionario di gradimento, 75 hanno risposto al questionario, corrispondenti al 34,8 % della totalità degli operatori, una percentuale maggiore dell'anno scorso, che fu di 29,98%.

INFORMAZIONI GENERALI

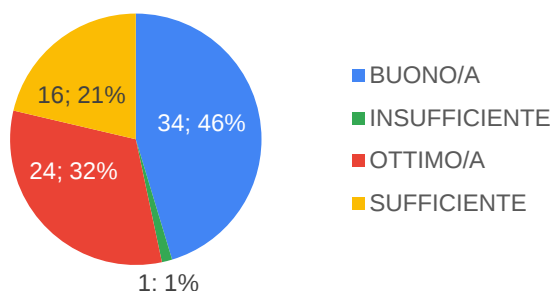


AMBIENTE DI LAVORO

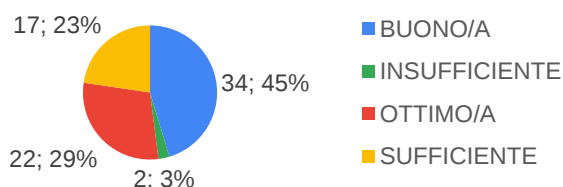
Come valuta la
collaborazione tra colleghi?



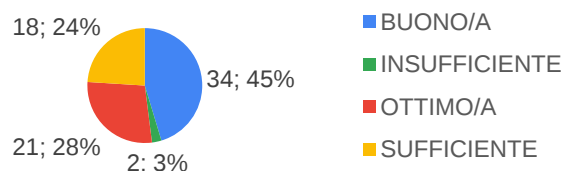
Come valuta il supporto del
Management Aziendale alle
sue esigenze logistico/
organizzative?



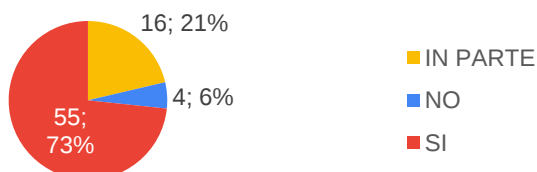
Come valuta la capacità del
suo Coordinatore/Referente
di analizzare e risolvere le
problematiche?



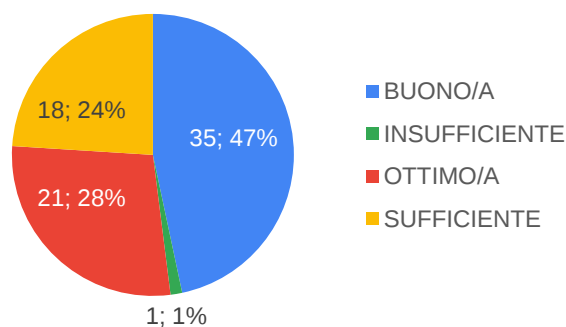
Come valuta la
comunicazione con i suoi
colleghi e/o superiori e/o
sottoposti?



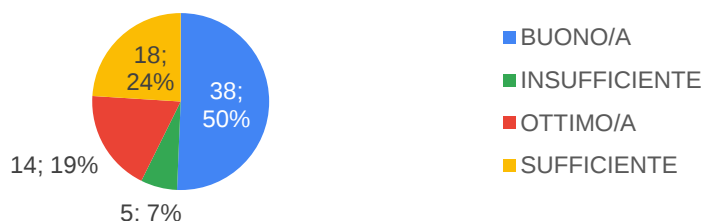
Ha a disposizione in azienda una
Persona a cui poter riferire gli
eventuali problemi che si presentano
nell'arco della giornata?



Come valuta la fiducia che
può riporre nel Management
Aziendale?

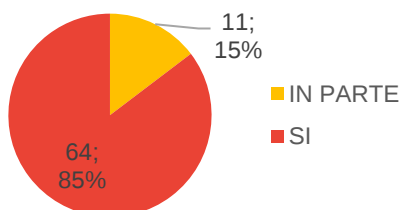


Come valuta gli strumenti di flessibilità del lavoro e di tutela dei lavoratori adottati dall'Azienda?

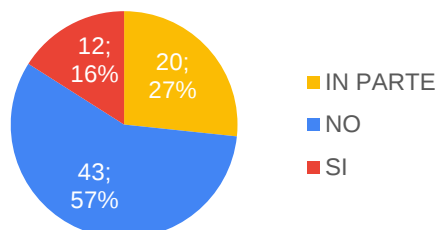


GRATIFICAZIONE PERSONALE

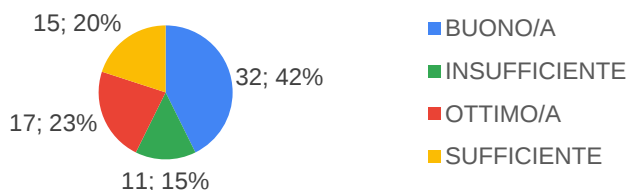
Le piace il lavoro che svolge?



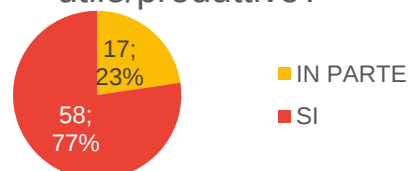
Ha mai pensato di cambiare lavoro?



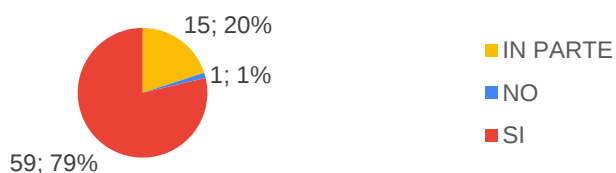
Come valuta la gratificazione per il lavoro che svolge?



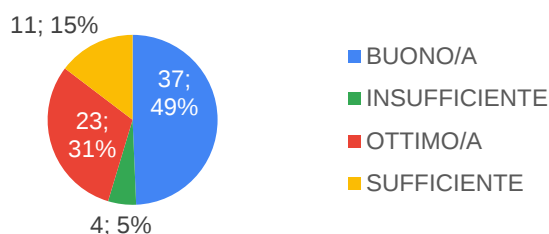
Alla fine della sua giornata di lavoro, sente di aver compiuto un lavoro utile/produttivo?



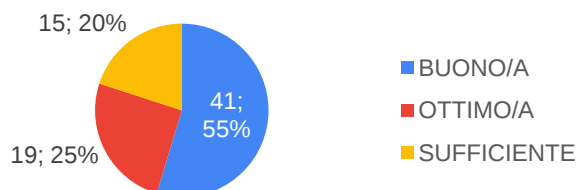
Alla fine della sua giornata di lavoro, prova soddisfazione personale per il lavoro svolto?



Come valuta il suo coinvolgimento nell'équipe di lavoro?



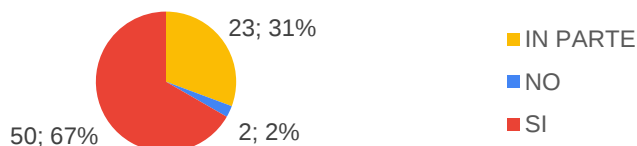
Come valuta la corrispondenza tra il suo ruolo e le sue responsabilità?



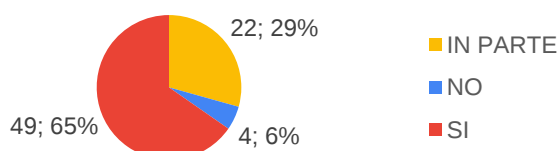
In caso di conflitto tra colleghi, come valuta le azioni di mediazione e risoluzione dei problemi messe in campo dal Management Aziendale?



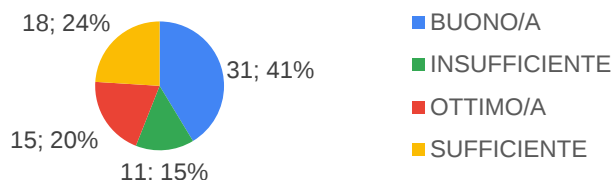
In caso di difficoltà relazionali con Utenti e/o Familiari può fare affidamento su una mediazione propositiva del Management Aziendale?



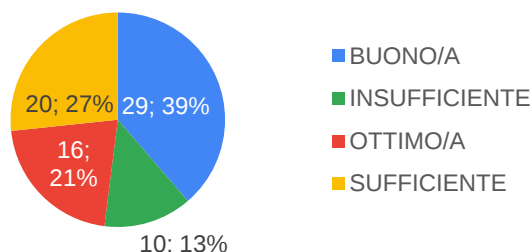
Nelle decisioni complesse che prende per gli Utenti per i quali lei è l'Operatore di riferimento si sente sostenuto?



Come valuta il suo coinvolgimento nei processi di miglioramento della qualità aziendale?

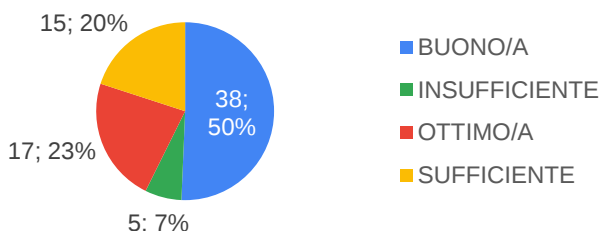


Come valuta la formazione aziendale attivata?

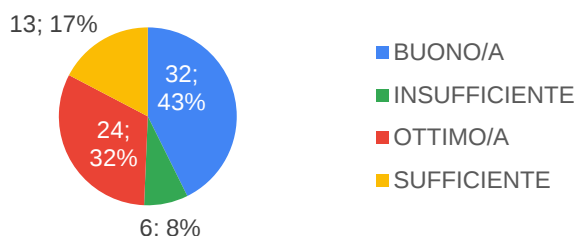


SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO

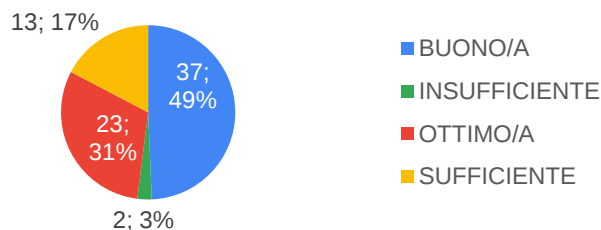
Come valuta la disponibilità di risorse strumentali di cui ha bisogno per svolgere le sue mansioni?



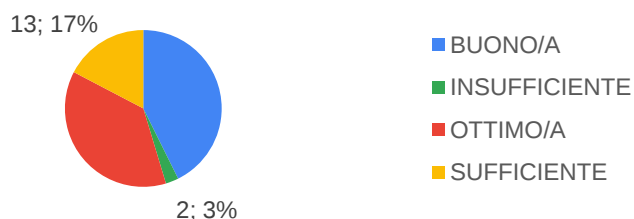
Come valuta le condizioni ambientali in cui lavora (spazio, illuminazione, rumore)?



Come valuta la sicurezza degli ambienti di lavoro?



Come valuta l'igiene degli ambienti di lavoro?

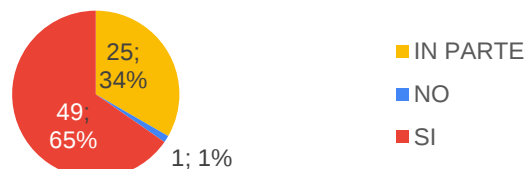


ANNOTAZIONI GENERALI

Nel complesso come valuta
lavorare con l'Ente Unico
Gestore?



Consiglierebbe le Unità di Offerta
gestite dall'Ente Unico Gestore?



Gli aspetti maggiormente graditi:

- La maggior parte dei colleghi
- La capacità gestionale del Direttore Generale
- L'ambiente pulito
- Le risorse a disposizione
- Lavorare in equipe
- Lavorare bene
- Potermi prendere cura dell'ospite
- La professionalità e la collaborazione
- Gli ospiti
- La collaborazione, i rapporti interpersonali con i colleghi, l'interazione con ospiti e parenti
- La pulizia e la gentilezza
- Puntualità nel pagamento dello stipendio
- L'organizzazione
- L'orario, sicurezza economica, vicinanza alla mia abitazione
- La collaborazione
- Flessibilità degli orari di lavoro
- La serietà professionale e l'organizzazione

Gli aspetti meno graditi:

- Colleghi che non lavorano e sono di peso
- Prezzo del pasto in mensa (troppo caro)
- Lavoro di equipe inesistente, talvolta mancanza di comunicazioni
- Lo stipendio troppo basso
- A volte essere in sottorganico influisce negativamente sulla tempistica e modalità di cura all'ospite
- Il personale
- Il rapporto con il mio referente
- Per i full time qualunque sia la qualifica presente, al di là che non si compiano le 8h giornaliere; credo che il pasto debba essere gratuito o di un prezzo simile ai vari erogatori di servizi ospedalieri presenti sul territorio. Credo sia una piccola accortezza che dà considerazione e stimolo a svolgere meglio il

lavoro, in quanto viene dato un servizio anche al dipendente, che si sentirà più parte del sistema cooperativa e si sentirà meno anonimo.

- Pettegolezzi
- Poca collaborazione con medici, poca considerazione dell'importanza del ruolo lavorativo, paga bassa
- La turnazione notturna

Suggerimenti/Considerazioni:

- Valutare meglio gli operatori. Finire con la differenza tra OSS e ASA e controllare di più i reparti
- Abbassare il prezzo del pasto in mensa
- Corsi formativi ad hoc per le figure professionali, agevolazioni economiche per i dipendenti che pranzano in mensa, lavoro di equipe diviso per reparto
- Cerchiamo sempre di lavorare bene perché è il motivo per cui siamo qui
- Una maggiore interazione con gli operatori per agevolare una vicinanza "emotiva", nell'ottica di una considerazione attiva e di gratificazione etica personale
- Bisognerebbe fare maggiori corsi di formazione soprattutto a personale integrato da anni per quanto riguarda gli aspetti psicologici relativi ai pazienti ed ai vari collaboratori
- Il pasto per quanto riguarda i dipendenti è troppo caro. I dipendenti dovrebbero avere delle agevolazioni in merito
- Mandare più lettere di richiamo
- La mia considerazione è solo un ringraziamento per la serietà dell'azienda che consente a persone anche non più "giovannissime" di lavorare, retribuendoci puntualmente, venendo incontro nel possibile alle nostre esigenze personali e garantendoci un buon ambiente lavorativo. Tutto ciò non è scontato e difficile da trovare nei tempi odierni
- Aumentare il personale e proporre corsi di formazione che rendano più preparati e competenti gli operatori
- Incremento del personale

CONCLUSIONE

Anche nell'anno di 2024 è stato possibile riscontrare da parte degli Operatori una percezione positiva della gratificazione e soddisfazione nello svolgimento delle proprie mansioni, anche se è bene porre in evidenza che solo il 34,8% di coloro a cui è stato somministrato il questionario ha risposto, dando così la possibilità all'Ente Gestore di evidenziare le criticità e i punti di forza dell'Organizzazione.

Per quanto riguarda i punti di forza evidenziati dagli operatori, l'Ente Gestore si impegna a mantenere attive le azioni che favoriscano il buon funzionamento delle attività e che garantiscano qualità di lavoro ai dipendenti.

Per le criticità emerse, l'Ente Gestore metterà in atto delle azioni, quali:

- Nel 2025 oltre ai corsi di formazione obbligatoria saranno programmati corsi di formazione con argomenti professionalizzanti per specifiche aree;
- Le riunioni d'equipe saranno maggiormente estese al personale OSS/ASA/IP;
- Consolidamento dei turni e dei piani di lavoro ASA/OSS/IP in funzione dell'andamento attuale.