



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

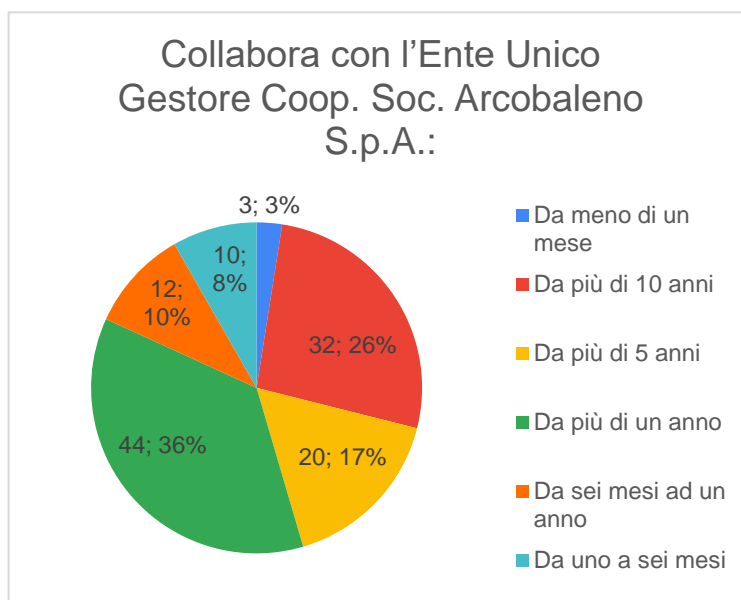
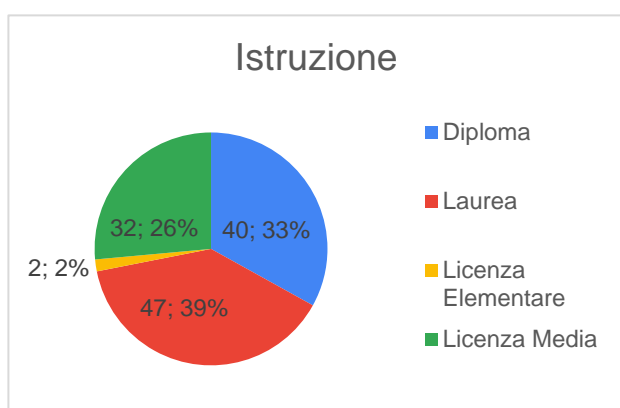
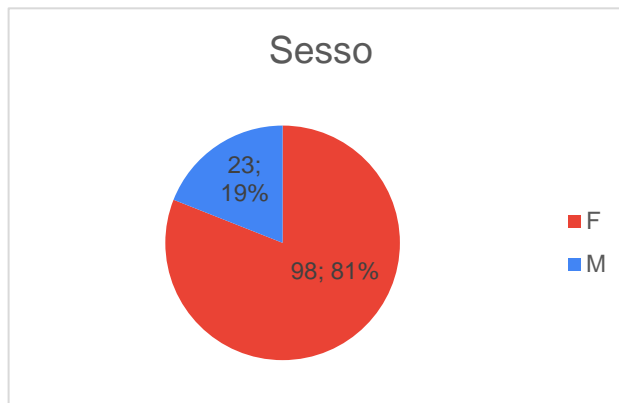
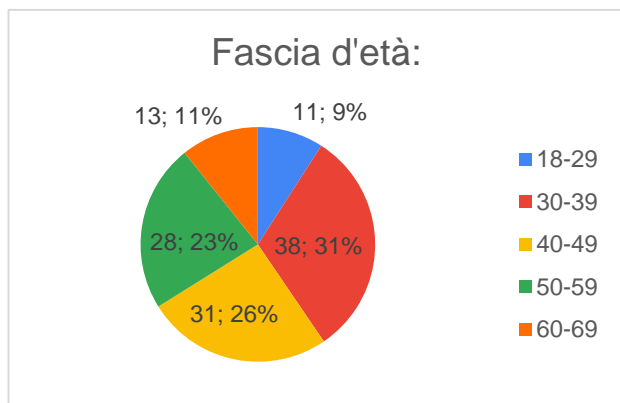
Albo Regionale
Cooperative Sociali
Iscrizione n. A118896
P.I. 01967560184

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

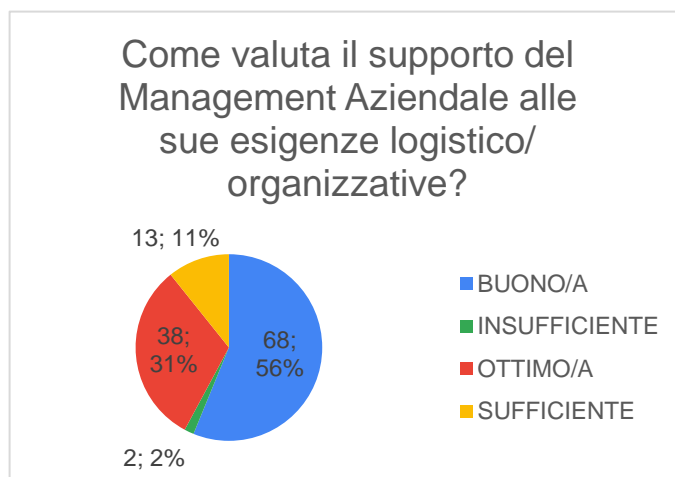
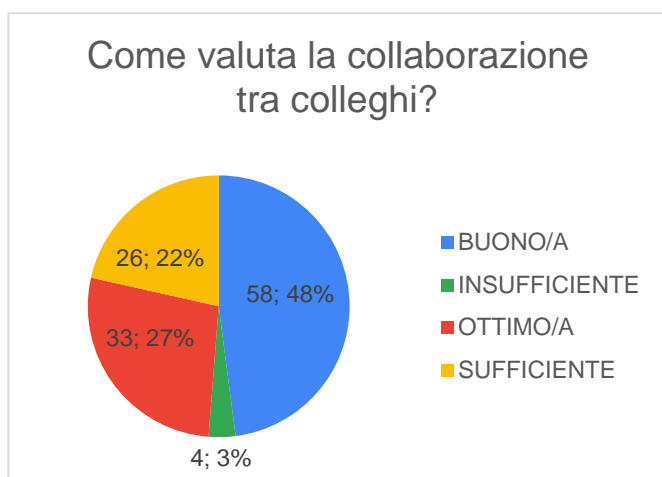
**CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2025**

**DATI RILEVATI
RISORSE UMANE
RSA ARCOBALENO**

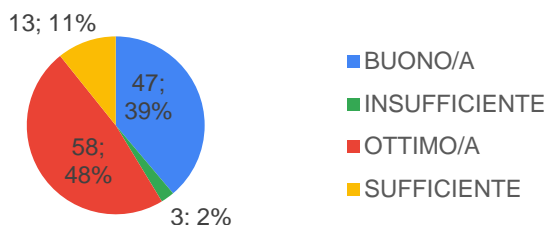
INFORMAZIONI GENERALI



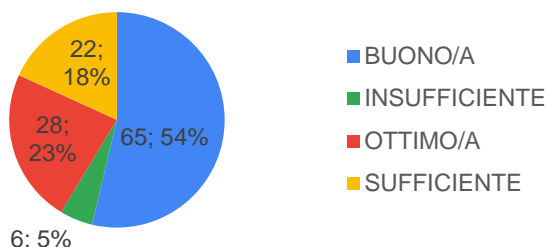
AMBIENTE DI LAVORO



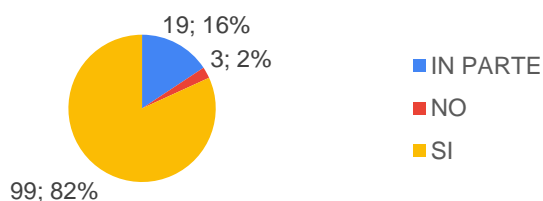
Come valuta la capacità del suo Coordinatore/Referente di analizzare e risolvere le problematiche?



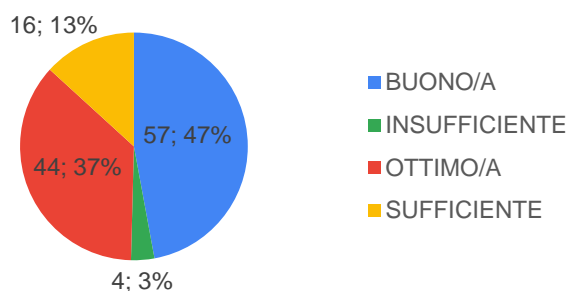
Come valuta la comunicazione con i suoi colleghi e/o superiori e/o sottoposti?



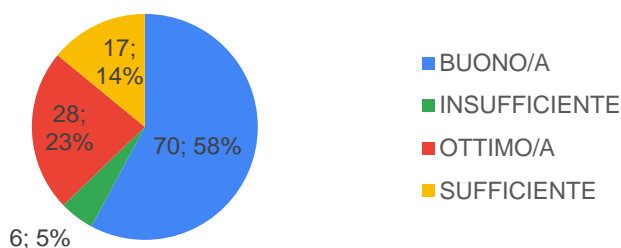
Ha a disposizione in azienda una Persona a cui poter riferire gli eventuali problemi che si presentano nell'arco della giornata?



Come valuta la fiducia che può riporre nel Management Aziendale?

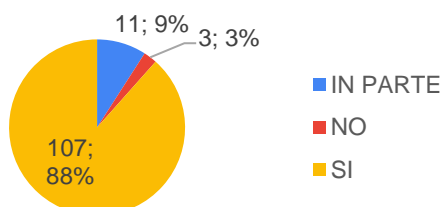


Come valuta gli strumenti di flessibilità del lavoro e di tutela dei lavoratori adottati dall'Azienda?

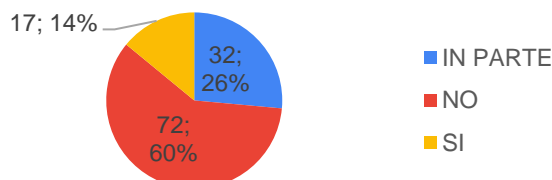


GRATIFICAZIONE PERSONALE

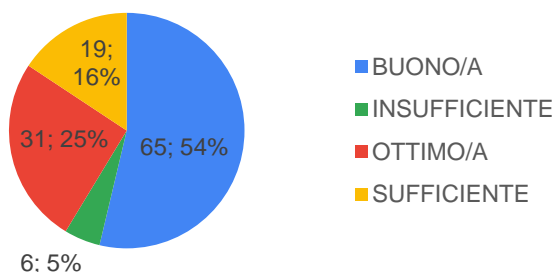
Le piace il lavoro che svolge?



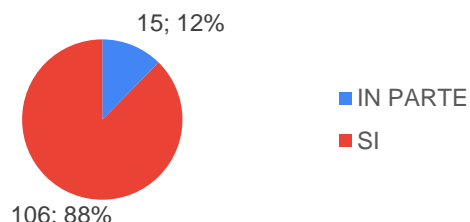
Ha mai pensato di cambiare lavoro?



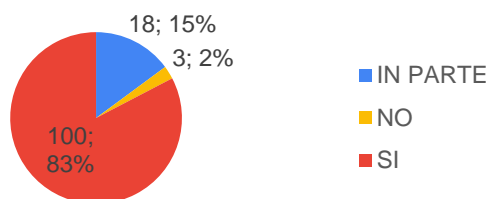
Come valuta la gratificazione per il lavoro che svolge?



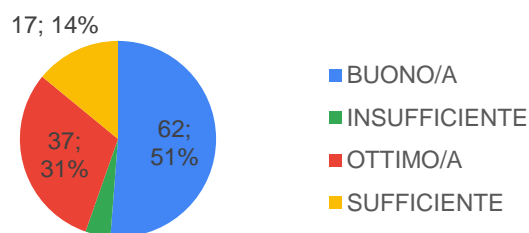
Alla fine della sua giornata di lavoro, sente di aver compiuto un lavoro utile/produuttivo?



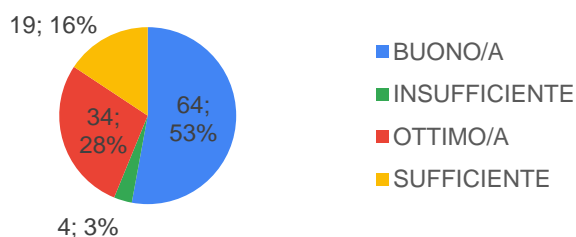
Alla fine della sua giornata di lavoro, prova soddisfazione personale per il lavoro svolto?



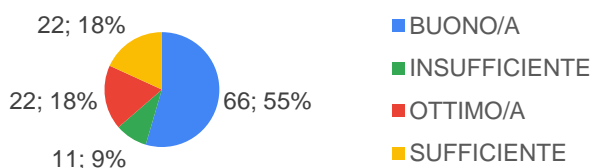
Come valuta il suo coinvolgimento nell'équipe di lavoro?



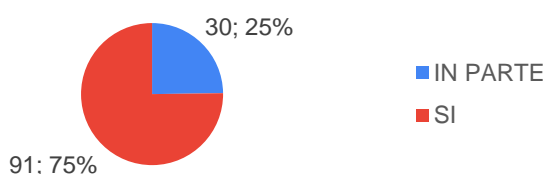
Come valuta la corrispondenza tra il suo ruolo e le sue responsabilità?



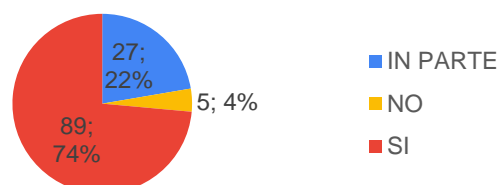
In caso di conflitto tra colleghi, come valuta le azioni di mediazione e risoluzione dei problemi messe in campo dal...



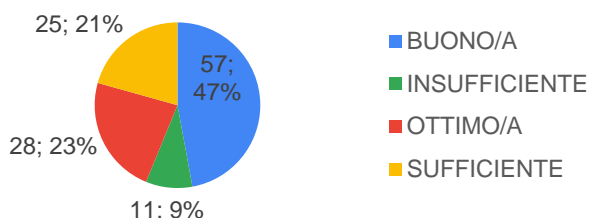
In caso di difficoltà relazionali con Utenti e/o Familiari può fare affidamento su una mediazione propositiva del Management Aziendale?



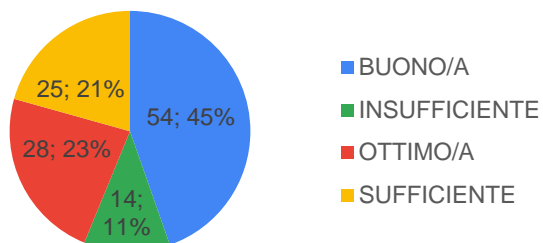
Nelle decisioni complesse che prende per gli Utenti per i quali lei è l'Operatore di riferimento si sente sostenuto?



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

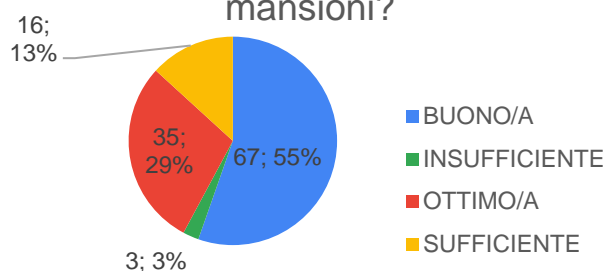


Come valuta la formazione aziendale attivata?

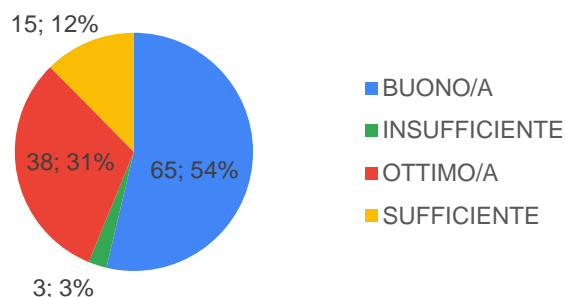


SICUREZZA E IGIENE DEI LUOGHI DI LAVORO

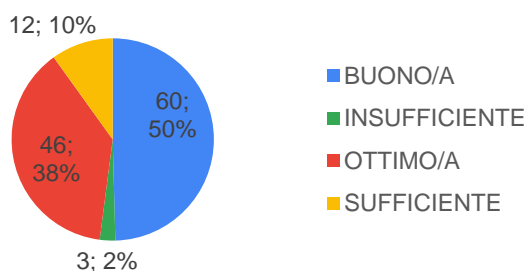
Come valuta la disponibilità di risorse strumentali di cui ha bisogno per svolgere le sue mansioni?



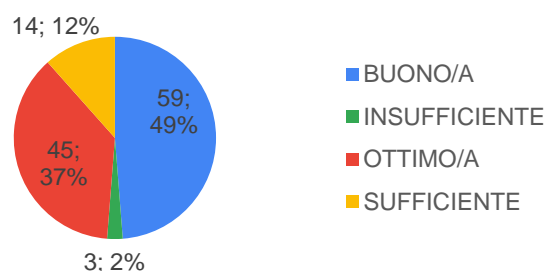
Come valuta le condizioni ambientali in cui lavora (spazio, illuminazione, rumore)?



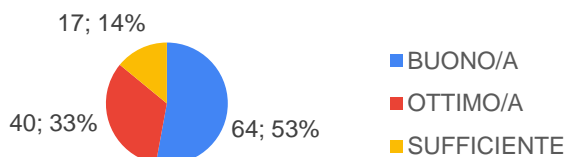
Come valuta la sicurezza degli ambienti di lavoro?



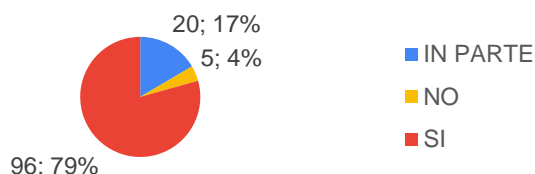
Come valuta l'igiene degli ambienti di lavoro?



Nel complesso come valuta lavorare con l'Ente Unico Gestore Coop. Soc. Arcobaleno S.p.A.?



Consiglierebbe le Unità di Offerta gestite dall'Ente Unico Gestore Coop. Soc. Arcobaleno S.p.A.?



ANNOTAZIONI GENERALI

Gli aspetti maggiormente graditi:

- Mi piace collaborare con i miei colleghi
- Tutto
- Benessere per nostri ospiti. Vederli felici e tranquilli
- Pulizia e organizzazione
- La disponibilità ai cambiamenti organizzativi avvenuti negli ultimi tempi; la serenità del clima lavorativo
- Lavoro d'equipe
- TUTTO
- Disponibilità gentilezza e comprensione
- Il crescente lavoro di equipe
- Professionalità dei dipendenti
- Igiene ambientale, materiali per svolgimento di lavoro
- La correttezza nei confronti degli operatori
- Collaborazione con dei professionisti
- Tutto
- La disponibilità della caposala nel venire in contro nel minor tempo possibile alle esigenze che gli si pongono davanti
- Ambiente
- Lavorare in armonia
- Per me è tutto perfetto
- Impegno e considerazione
- La disponibilità del datore di lavoro
- Buon rapporto coi colleghi
- Alcuni turni lavorativi
- Mi piace questo lavoro, mi piace aiutare il prossimo
- Il lavoro d'equipe
- Mettere il benessere dell'ospite al centro delle attività giornaliere
- Le relazioni
- lavorare insieme con amore e unità
- Mi son trovata benissimo
- Sviluppo aziendale messo in atto nell'ultimo anno
- Ambiente positivo
- L'igiene dell'ospite e la sua cura
- L'azienda è molto inclusiva e molto rispettosa nei confronti del personale (in linea generale)
- Indipendenza lavorativa
- La disponibilità di tutti gli operati e la direzione nel venire in contro
- I compiti e il lavoro che svolgo e la soddisfazione che ricevo
- La collaborazione tra colleghi
- Ascolto e approccio della direzione che hanno per me nel caso di bisogno e esigenze personali. Cercano di venire sempre incontro alle nostre richieste ovviamente dove sia possibile
- Gli ambienti, la struttura nel suo complesso
- Lavoro in team multidisciplinare

- La soddisfazione personale
- Le richieste di materiale/risorse vengono spesso accolte, così come proposte nuove
- DISPONIBILITA - COMPETENZA - EDUCAZIONE
- La nuova caposala e i corsi di aggiornamenti con i progetti nuovi
- Ottima organizzazione, rapporti informali ma efficaci. Buon clima aziendale

Gli aspetti meno graditi:

- Niente
- Non fare mai preferenza tra gli operatori, ascoltare tutti
- Quando sembrava che stesse arrivando un po' di cambiamento, con più organizzazione e più attenzione alla qualità, qualcosa all'improvviso ha rallentato tutto. Peccato!
- Poca flessibilità di orario
- NESSUNA
- La mancanza di flessibilità oraria
- Confitti tra i colleghi
- Non c'è nessun aspetto che mi gradisce di meno
- Nulla
- Materiale insufficiente per lavorare al meglio
- La gestione di ciò che ha bisogno il personale
- Non c'è niente che mi gradisce di meno
- Il menefreghismo da parte di alcuni colleghi
- Invio e ricezione consegne
- Ferie obbligate o poca flessibilità
- Poco personale
- Mi piacerebbe che i miei colleghi fossero più disponibili nel soddisfare le esigenze degli ospiti e della struttura
- Stipendio
- L'accompagnamento verso alcuni colleghi da parte di altri colleghi
- Emolumento
- Effetto della scarsa comunicazione
- Tutto insieme
- Staticità aziendale
- Manca di flessibilità orario o di recupero ritardi
- Quando l'ospite viene trattato in diversi modi di altri
- Ambiente poco consono
- Operatori che si autoproclamano portavoce di tutti per poter ottenere ciò che vogliono senza prendersi le responsabilità delle loro richieste
- Non c'è team!
- Quando non c'è lavoro di squadra tra colleghi
- La differenza che si fa tra noi dipendenti da parte alcune persone
- La collaborazione tra colleghi, la poca serietà/attenzione della maggior parte degli operatori
- Nessuno
- Non essere alla pari con gli altri a volte
- Vengono fatte tante richieste e, una volta soddisfatte, non si raggiunge mai lo scopo finale. Trovo inoltre assurda la poca disponibilità di felpe, una al massimo e per averne una

seconda e necessario pagare, e non poco considerata la scarsa qualità della felpa in questione

- I turni
- Lavoro abbastanza ripetitivo

Suggerimenti/Considerazioni:

- Più collaborazioni
- Vi auguro a tutti operatori socio sanitario a dare assistenza più modi migliori di professionale, e personale. E non dimentichiamolo mai? Che davanti a un operatore una personalità umana!!! Vi auguro a tutti tanto bene
- Bisognerebbe aumentare il personale garantendo turni più stabili e più giorni liberi per recuperare
- Sarebbe utile una maggior spinta verso la formazione di tutte le figure dell'equipe professionale, ormai elemento imprescindibile per fare la differenza
- Inserire Benefit. Maggiore formazione
- NESSUNA
- Benefit aziendali?! :)
- Definire ruoli e obiettivi, avere la comunicazione giusta e onesta tra colleghi
- Che io e i miei colleghi dobbiamo lavorare con calma e tranquillità, in pace.
- Nessuno
- Tra tante altre cose...la mia considerazione è che ci vengono incontro con i cambi turni. Ché per me è un grande aiuto
- Una mappa della struttura
- Che io e i miei colleghi lavoriamo tutti con calma e tranquillità, in pace
- Gratificare per chi fa tante ore di straordinario con buoni pasto o buoni benzina perché mettendoli in busta paga sono tassati
- Più comunicazione diretta
- Ascoltare di più gli operatori OSS
- Consiglierei a tutti l'opportunità di svolgere questo lavoro di operatore socio sanitario di aiutare il prossimo e le persone che soffrono
- Aumentare le retribuzioni in base al ruolo e il riconoscimento accademico in base all'art. 38 della costituzione italiana "il salario deve rispettare la dignità del lavoratore". A me sembra, che una persona studi, faccia formazione, faccia sacrifici per l'azienda e non avere la giusta retribuzione. E no, il contratto nazionale non deve essere una scusa. La qualità dei servizi si deve pagare.
- Nessuno
- Lavorare insieme con amore e unita.
- Mettere a disposizione degli operatori dei piani di evacuazione e effettuare le dovute prove
- Devono assumere più operatori
- Sarebbero utili corsi di formazione e aggiornamento
- Migliorare, innovare, lavorare in team, soprattutto aggiornarsi sempre
- Osservare con più attenzione i comportamenti degli operatori, la gestione dei vari turni in generale.
- Possibilità di formazione specifica per ogni comparto operativo
- Nessuno

- Migliorare la collaborazione tra le varie figure professionali, creare una equipe valorizzando ogni contributo e mantenerlo nel tempo, non solo per la prima settimana e poi basta. Ascoltare e accogliere le varie difficoltà che si possono presentare all'interno di un comparto lavorativo, andando a trovare una soluzione efficace e non limitandosi ad una rassicurazione verbale sull'eventuale risoluzione del problema
- Utili momenti di formazione

Conclusione

Tenuto conto dei risultati della Customer Satisfaction 2025 in particolare aprendo un punto di riflessione a riguardo delle note libere "Aspetti maggiormente graditi, Aspetti meno graditi e Suggerimenti /Considerazioni ", si evince la necessità di approfondire alcuni temi, tra i quali ne rileviamo tre importanti sui quali intendiamo da subito intervenire, anche in considerazione del ripetersi delle segnalazioni rilevate nel precedente anno 2024.

Si elencano i temi da affrontare nel 2026.

Criticità	Azioni	Tempistica
Gestione dei conflitti	<ul style="list-style-type: none"> • Formazioni e incontri specifici 	Entro giugno 2026
Comunicazione tra colleghi e tra diverse figure professionale " Consegne"	<ul style="list-style-type: none"> • Formazioni e incontri specifici 	Entro giugno 2026
Gestione delle risorse materiali (igiene dell'ospite, pulizie, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Formazioni e incontri specifici 	Entro settembre 2026

Entro marzo 2026 sarà programmato il calendario degli eventi formativi e degli incontri con il personale.