

**CUSTOMER
SATISFACTION 2021
DIPENDENTI**

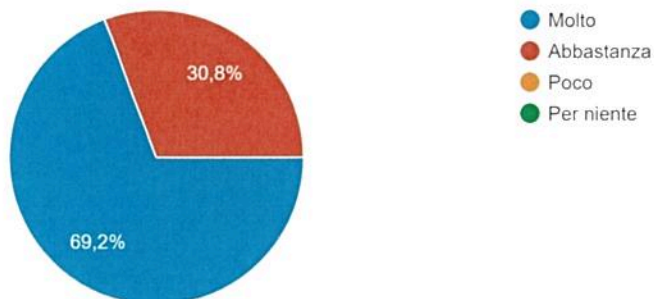
**R.S.D.
“IL POSTO DELLE
FRAGOLE”**

**ELABORAZIONE
RISULTATI**

Domanda 1

Il lavoro che stai attualmente svolgendo rispecchia le tue aspettative in termini professionali?

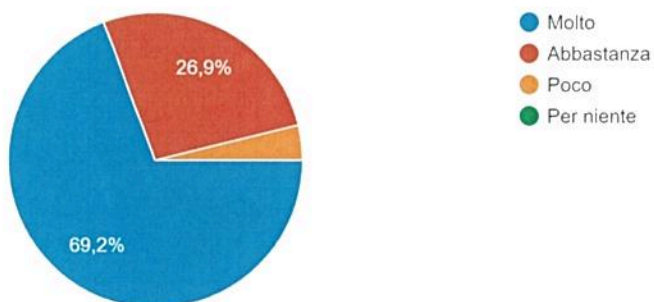
26 risposte



Domanda 2

Ritieni che le tue mansioni lavorative siano esplicitate in modo chiaro?

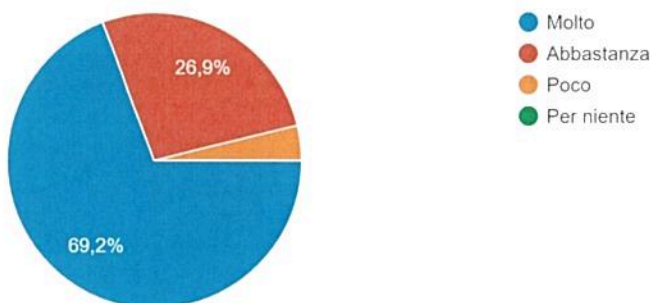
26 risposte



Domanda 3

L'organizzazione per la quale lavori si dimostra a tuo avviso attenta alle esigenze personali dei lavoratori e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro?

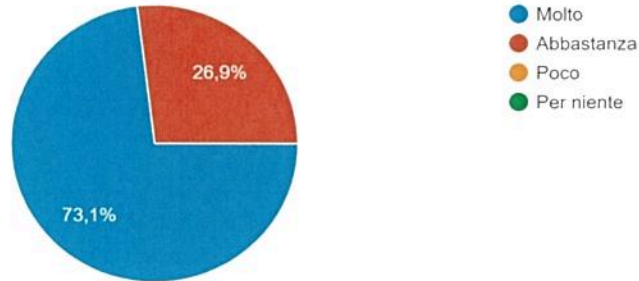
26 risposte



Domanda 4

Ti sei sentito tutelato dall'organizzazione per la quale lavori, durante il periodo della pandemia?

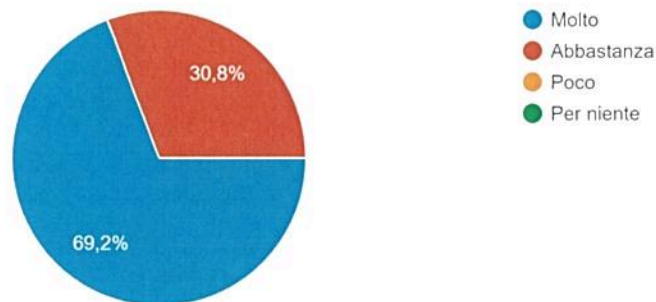
26 risposte



Domanda 5

Ritieni che l'attività formativa proposta dall'organizzazione per la quale lavori sia adeguata alle tue esigenze professionali?

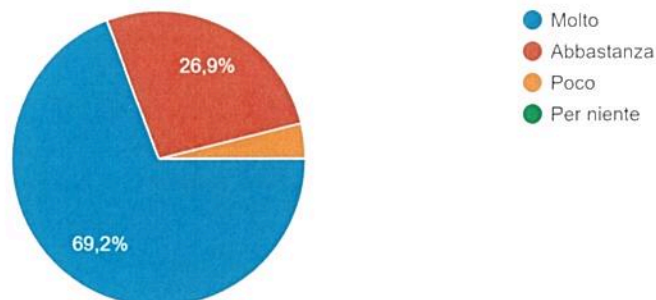
26 risposte



Domanda 6

Reputi che i momenti di confronto e condivisione in équipe professionali o multidisciplinari organizzati mensilmente siano utili per la tua professione?

26 risposte



Credo che la condivisione di lavoro incentrato sull'equipe che avviene anche giornalmente sia davvero fondamentale

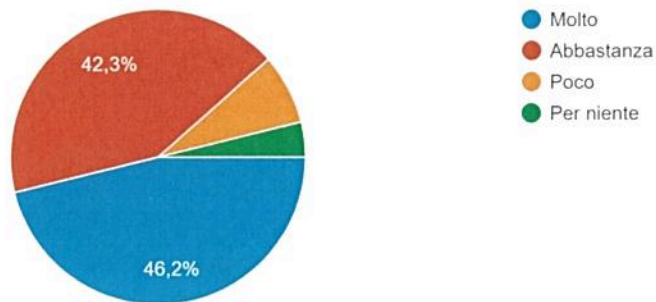
si riesce a chiarire degli aspetti per far si che il lavoro migliori.

perchè sono momenti di crescita dati da confronti di idee anche contrastanti

Domanda 7

Sei soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento nel gruppo di lavoro?

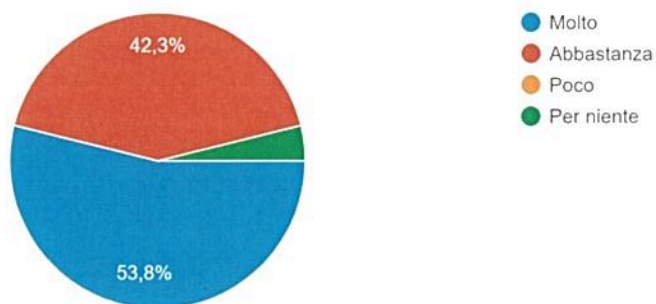
26 risposte



Domanda 8

Ti sembra che i conflitti che si verificano tra operatori e tra operatori ed ospiti vengano gestiti in modo chiaro?

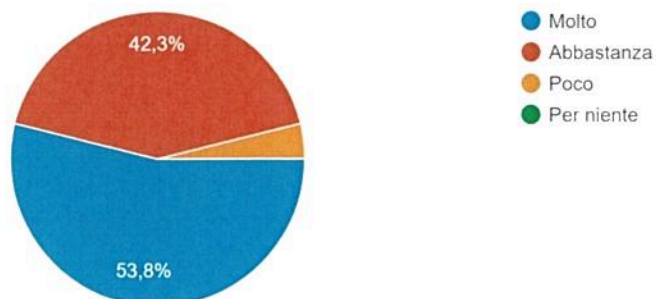
26 risposte



Domanda 9

La struttura nella quale lavori è dotata, a tuo avviso, di spazi adeguati alle necessità di ospiti ed operatori?

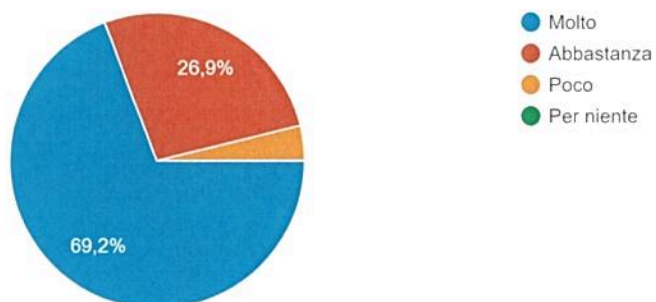
26 risposte



Domanda 10

Secondo la tua esperienza professionale, i Progetti Individualizzati sono appropriati per gli ospiti presenti in struttura?

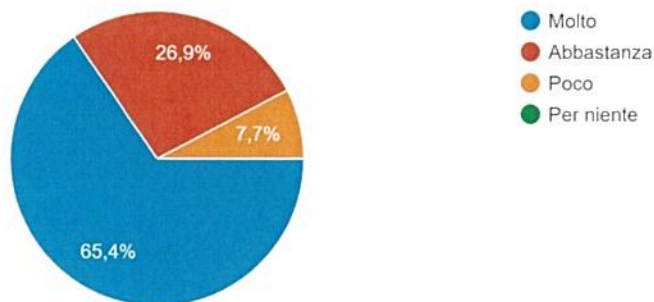
26 risposte



Domanda 11

Ti senti coinvolto nella progettazione che riguarda gli ospiti?

26 risposte



Spunti di miglioramento. Il tuo contributo sarà prezioso per tutti noi.3 risposte

1. compiti più definiti a seconda della figura professionale
2. Interessante è stata la presentazione fatta da Nicola Petrocchi presente al convegno SICP 2021 sulla compassion focused therapy, spunti interessanti che potrebbero essere trattati anche in equipe
3. corsi sulla comunicazione non verbale

VALUTAZIONE DELLE RISPOSTE

Le 11 domande presentate nel questionario sottoposto ai dipendenti del Consorzio di Cooperative Sol.Co. Mantova che operano nella R.S.D. "Il posto delle fragole" di Via Ilaria Api, 1 - Mantova nel corso del mese di Gennaio 2022, che hanno avuto 26 risposte ciascuna, possono essere raggruppate come di seguito:

Le domande 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 esaminano l'aspetto organizzativo e la consapevolezza del ruolo che l'operatore sta ricoprendo in R.S.D. Le risposte sono tutte positive, solamente alla domanda sui momenti di confronto e condivisione in equipe, ad alcuni appaiono poco utili. Si ritiene importante partire da tale valutazione per comprendere con maggiore specificità i temi che gli operatori vorrebbero esaminare e discutere in riunioni di confronto e condivisione.

Le domande 7 / 8 / 11 analizzano il tema del conflitto fra operatori, del clima relazionale che si instaura all'interno del gruppo di lavoro e della percezione di essere coinvolto nella progettazione di ciò che riguarda gli ospiti. Anche se la maggioranza si esprime positivamente, comunque vi è un elemento di dissenso che si manifesta con l'insoddisfazione del clima relazionale e di coinvolgimento nel gruppo lavoro, alla non percezione di chiarezza nella gestione dei conflitti tra operatori e tra operatori e ospiti ed al sentirsi poco coinvolto nella progettazione.

La domanda 11 indaga il coinvolgimento del personale nella progettazione che riguarda gli ospiti. Emerge un 7.7% che si ritiene poco coinvolto e che va recuperato con uno sforzo di progettazione e programmazione per far partecipi tutti gli operatori della residenza nel lavoro con gli ospiti. Questa risposta può essere associata alla risposta "problematica" che vede gli incontri di condivisione e confronto "poco utili". Con molta probabilità vanno ripensate le modalità di comunicazione fra operatori sia che riguardino gli ospiti sia che riguardino informazioni più generiche in merito alla residenza.

Interessanti anche gli spunti di miglioramento emersi, con la richiesta di maggior definizione dei compiti nel rispetto della figura professionale corsi sulla comunicazione non verbale e sulla "Compassion Focused Therapy" della dott. Nicola Petrocchi.

Dott. Lorenzo Pradella