



## Analisi dei risultati

### Customer Satisfaction operatori

### MAGGIO 2023

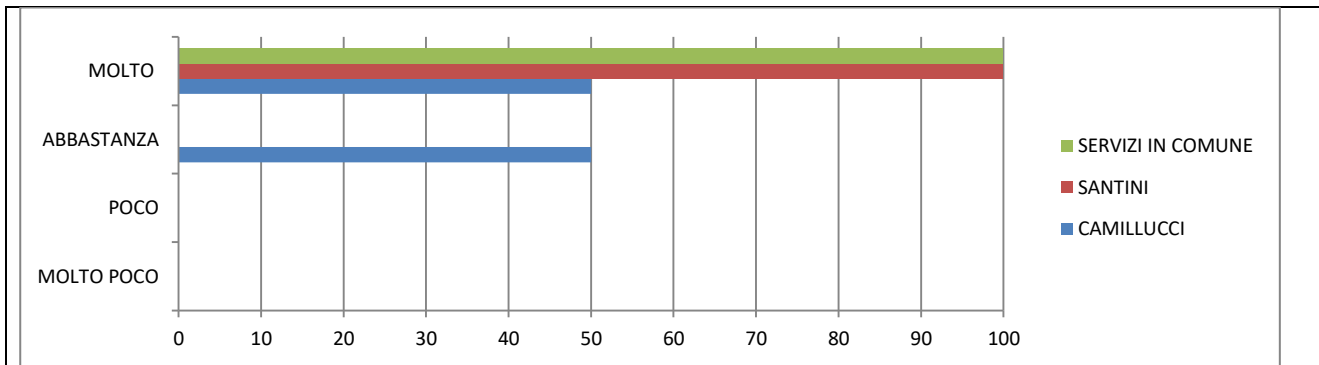
All'intervista hanno partecipato n° 9 dipendenti della Cooperativa Amore e Vita su 10 dipendenti in servizio (tre operatori al momento sono in maternità)

Questi sono i risultati.

<b>1. SI RITIENE SODDISFATTO DELL'ACCURATEZZA E VELOCITA' DELLE INFORMAZIONI CHE HA CIRCA I PIANI ASSISTENZIALI DI LAVORO E GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI?</b>				
<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 2</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>TOTALE</b> <b>DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>	
MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 2 <b>(100%)</b> POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	<b>MOLTO N° 4 ( % 100 )</b> ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 <b>ABBASTANZA N° 3 ( 100% )</b> POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 4 (44%) ABBASTANZA N° 5 (55%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	
<b>2. E' A CONOSCENZA DELLE PROCEDURE OPERATIVE E RESPONSABILITA' PREVISTE PER IL SUO RUOLO PRESENTI NEL MANUALE DELLA QUALITA'?</b>				
<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 2</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>TOTALE</b> <b>DIPENDENTI</b> <i>Tot. Dipendenti 9</i>	
MOLTO N° 1 ( 50 % ) ABBASTANZA N° 1 ( 50 % ) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	<b>MOLTO N° 4 ( 100 % )</b> ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 ( 75 % ) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0 25 % )	MOLTO N° 8 (88,8 % ) ABBASTANZA N° 1 (11.2 % ) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0 ( 7,6 % )	

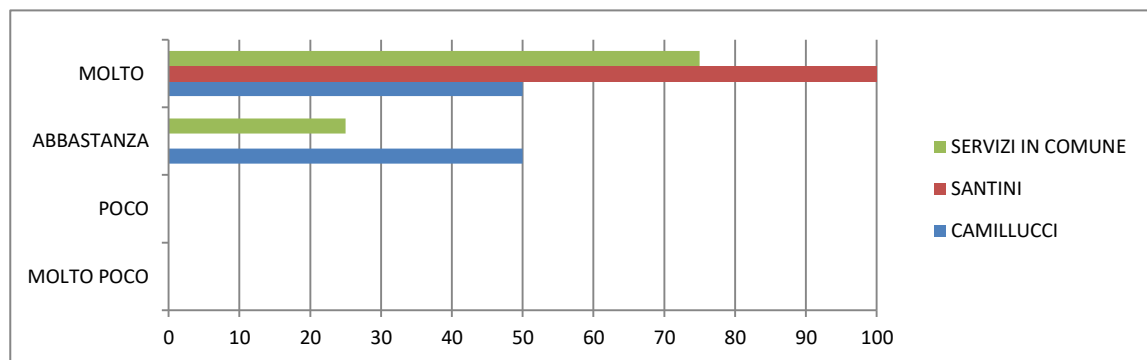


**Cooperativa Sociale  
AMORE & VITA**  
P.le camerino 3/A- 60126 Ancona  
Tel. e fax 071-43930



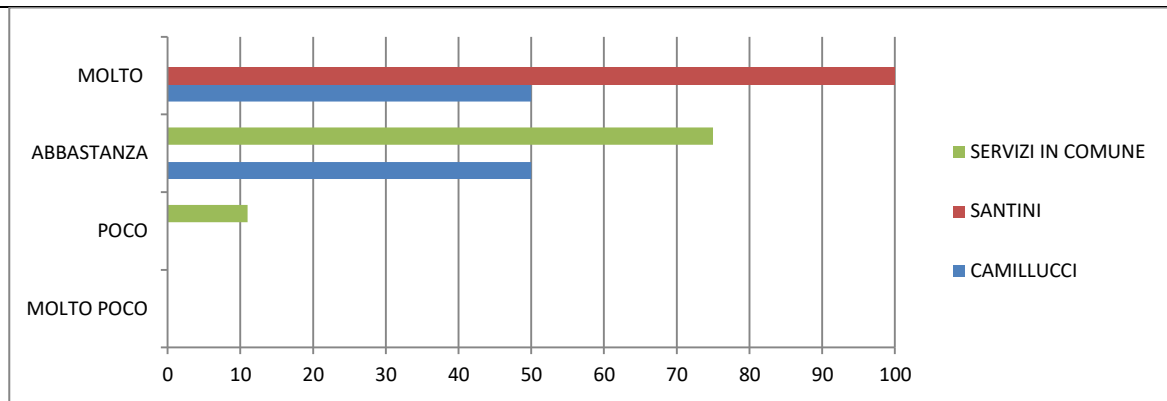
### 3. E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO CON I SUOI COLLABORATORI ALL'INTERNO DEL SUO REPARTO?

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 2	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. Dipendenti 3	<b>TOTALE</b> Tot. Dipendenti 9
MOLTO N° 1 ( 50%) ABBASTANZA N°1 (50%) POCO N° 0 MOLTO POCO N°0	MOLTO N° 4 (100% ) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (75%) ABBASTANZA N° 1 ( 25% ) POCO N° 0 MOLTO POCO N° (%)	MOLTO N 7 (77%) ABBASTANZA N° 2 (22%) POCO N°0 MOLTO POCO N° )



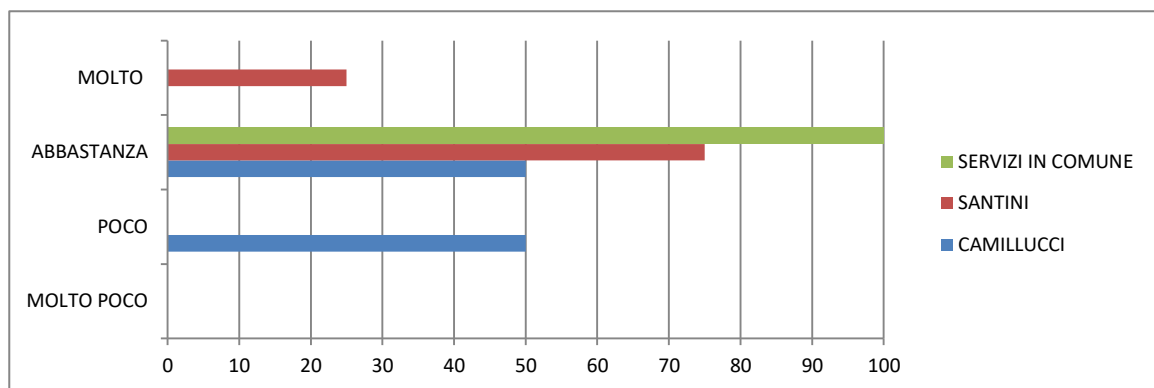
### 4. CONSIDERATO IL LAVORO CHE LA COINVOLVE, RIESCE COMUNQUE A TROVARE SPAZIO SODDISFACENTE PER LA CONDIVISIONE E IL CONFRONTO CON I SUOI COLLEGHI?

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 2	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. Dipendenti 3	<b>TOTALE</b> Tot. Dipendenti 9
MOLTO N° 1 (50%) ABBASTANZA N° 1 ( 50% ) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N°4 ( 100% ) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ( 33,3% ) ABBASTANZA N°2 (75% ) POCO N° 1 ( 25% ) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 5 ( 55% ) ABBASTANZA N°3 ( 33% ) POCO N° 1 ( 11% ) MOLTO POCO N° 0



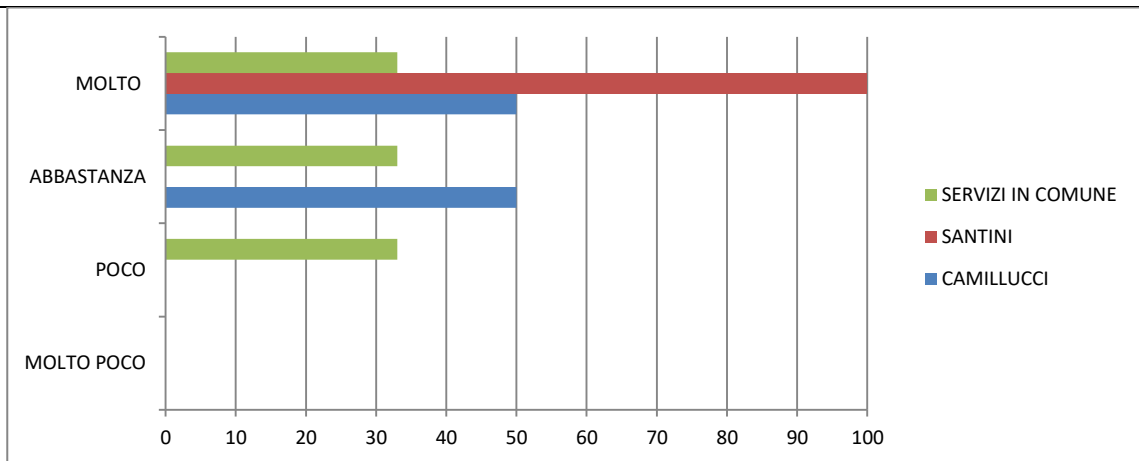
**5. CONSIDERA SODDIFACENTE LO SPAZIO DEDICATO ALLA DISCUSSIONE/LAVORO IN EQUIPE?**

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. 2	<b>SANTINI</b> Tot. 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. 3	<b>TOTALE</b> Tot. Dipendenti 9
MOLTO N° 0 ( ) ABBASTANZA N° 1 ( 50 % ) POCO N° 1 ( 50% ) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 ( 25 % ) ABBASTANZA N° 3 ( 75% ) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 3 ( 100% ) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 ( 11% ) ABBASTANZA N° 7 ( 77% ) POCO N° 1 ( 11% ) MOLTO POCO N° 0



**6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO TRA LEI E I SUOI COLLEGHI ALL'INTERNO DEL SUO REPARTO?**

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 2	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> n 3	<b>TOTALE</b> Tot. Dipendenti 9
MOLTO N° 1 ( 50 % ) ABBASTANZA N° 1 ( 50 % ) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 4 ( 100% ) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 ( 33% ) ABBASTANZA N° 1 ( 33% ) POCO N° 1 ( 33% ) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 6 ( 66% ) ABBASTANZA N° 2 ( 22% ) POCO N° 1 ( 11% ) MOLTO POCO N° 0



**7. LE E' CHIARO QUALI SIANO I RESPONSABILI DEL SUO LAVORO A CUI RIVOLGERSI IN CASO DI PROBLEMATICHE O CHIARIMENTI?**

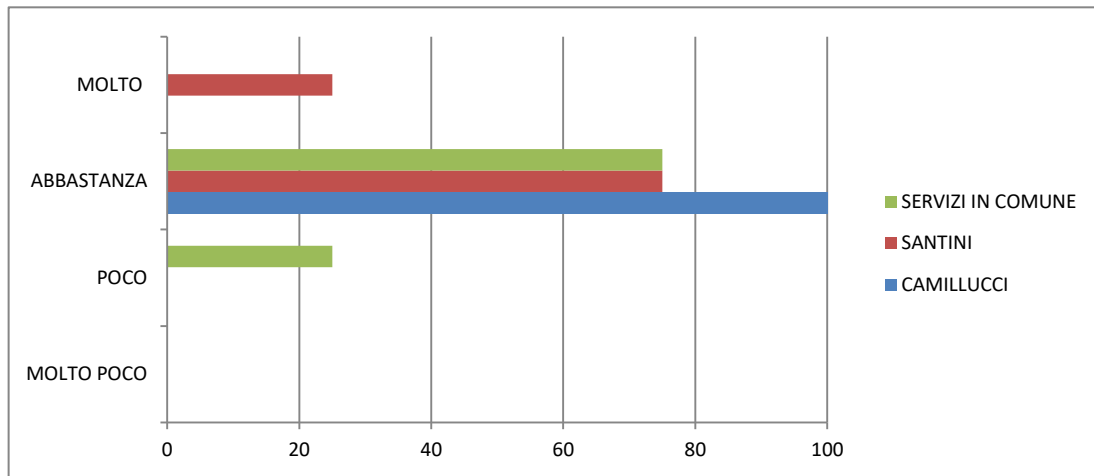
<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 2	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. Dipendenti 3	<b>TOTALE</b> Tot. Dipendenti 9
SI N°2 ( 100% ) NO N° 0	SI N° 4 ( 100% ) NO N° 0	SI N° 3 ( 100% ) NO N° 0	SI N° 9 ( 100% ) NO N° 0

**Chiarezza sui responsabili**



**8. E' SODDISFATTO DEL CLIMA RELAZIONALE PRESENTE COMPLESSIVAMENTE TRA I COLLABORATORI DI ALTRI REPARTI?**

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 2	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. 3	<b>TOTALE</b> Tot. Dipendenti 9
MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 2 ( 100% ) POCO N°0 MOLTO POCO N°0	MOLTO N° 1 ( 25% ) ABBASTANZA N°3 (75%) POCO N°0 MOLTO POCO N°0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 2 ( 75% ) POCO N°1 (25%) MOLTO POCO N°0	MOLTO N° 1 (11% ) ABBASTANZA N° 7 (77% ) POCO N°1 (11%) MOLTO POCO N° 0



**9. RITIENE NECESSARI DEI CORSI DI AGGIORNAMENTO?**

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti <b>2</b>		<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti <b>4</b>		<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. 3		<b>TOTALE</b> Tot. Dipendenti <b>9</b>	
SI	N° 2 (100 % )	SI	N° 3 (75 % )	SI	N° 2 (75% )	SI	N° 7 ( 77% )
NO	N° 0 (0 % )	NO	N°1 (25%)	NO	N° 1 (25 % )	NO	N° 2 ( 33% )

**Corsi Aggiornamento**



**10. SE HA RISPOSTO SI, QUALI ARGOMENTI VORREBBE TRATTARE?**

- PRIMO SOCCORSO 2 DIPENDENTI
- RILASSAMENTO PER ANZIANI 1 DIPENDENTE
- VARI 1 DIPENDENTE
- AGGIORNAMENTO CORSI BASE IN GENERALE 1 DIPENDENTE
- SICUREZZA AL LAVORO AGGIORNAMENTO 2 DIPENDENTI
- HACCP 1 DIPENDENTE
- FUNDRAISING 1 DIPENDENTE

**11. IN QUESTO SPAZIO PUO' INDICARE LE SUE OSSERVAZIONI, CONSIDERAZIONI O SUGGERIMENTI, SE PRESENTI.**



**Cooperativa Sociale  
AMORE & VITA  
P.le camerino 3/A- 60126 Ancona  
Tel. e fax 071-43930**

INSERIRE DEI LABORATORI OCCUPAZIONALI PER GLI OSPITI QUALI:

- LABORATORIO DI CUCITO E FERRI 3 DIPENDENTI
- ATTIVITA' DI RESPIRAZIONE E RILASSAMENTO 3 DIPENDENTI

RICHIESTA DI MATERIALI

### **Conclusioni finali**

La maggior parte dei dipendenti ritiene di conoscere, molto o abbastanza, le procedure relative al proprio ruolo e di essere informato molto o abbastanza della velocità con cui ricevono le informazioni sull'organizzazione.

La maggior parte dei dipendenti è molto soddisfatta del rapporto e del clima instaurato nel proprio reparto e è molto o abbastanza soddisfatta dello spazio riservato alla condivisione e al confronto con i colleghi del proprio reparto e la maggior parte dei dipendenti è abbastanza soddisfatta anche del clima presente con gli altri dipendenti degli altri reparti.

Dall'analisi effettuata emerge che gran parte dei dipendenti vorrebbero uno spazio maggiore dedicato alla formazione. I corsi che sono stati richiesti quali: primo soccorso, HACCP , aggiornamento corsi base in generale sono previsti già nell'anno 2023. Mentre il corso sulla sicurezza al lavoro, avendo validità 5 anni è previsto per il 2026.

Per il corso di Rilassamento specifico per anziani e quello di Fundraising ci si impegnerà a individuare corsi esterni da indicare ai lavoratori da poter svolgere autonomamente, non essendo previsti nel piano formazione aziendale.

### **Azioni di Miglioramento**

Nel corso dell'anno, si cercherà di programmare un maggior numero di riunioni rivolte a tutti i dipendenti, in modo da migliorare la condivisione delle informazioni e del clima relazionale non solo all'interno dei reparti ma tra tutti i lavoratori della cooperativa.

Per quanto riguarda i suggerimenti, ci si impegnerà a reperire materiale per introdurre il laboratorio di cucito e di ferri. Si doterà il personale di schede per effettuare esercizi di respirazione lenta per gli anziani.

Ancona, 30/5/2023