

HOSPICE "Città di Codogno"
Viale Gandolfi 27/33 - CODOGNO

Allegato 2

• **CUSTOMER SATISFACTION OPERATORI**

Chiediamo gentilmente la Sua collaborazione compilando in forma anonima (non indicare il nominativo del compilatore, né firmare il questionario), **entro il 05 dicembre**, il seguente questionario, riferito all'anno in corso, e di inserirlo nell'apposito contenitore situato presso la reception aziendale.

Valutazione del servizio: Per ciascuna domanda Le chiediamo di "dare un voto" da 1 a 5, mettendo una X sul numero scelto.

Se non fosse possibile, in base alla sua conoscenza ed esperienza valutare alcune voci, Le chiediamo di mettere la X sullo 0.

1= **COMPLETAMENTE INSODDISFATTO**; 2= **PIUTTOSTO INSODDISFATTO**; 3= **ABBASTANZA SODDISFATTO**; 4= **SODDISFATTO**; 5= **MOLTO SODDISFATTO**
0=non posso valutare la voce in questione

In base alla sua conoscenza ed esperienza di lavoro in **Hospice "Città di Codogno"**:

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

1. Come valuta l'organizzazione del lavoro	1	2	3	4	5	0
2.Tenuto conto delle esigenze del servizio, come valuta:						
- la programmazione degli orari di lavoro	1	2	3	4	5	0
- l'adeguatezza dei tempi di comunicazione della programmazione	1	2	3	4	5	0
- l'equità di trattamento nell'attribuzione di turni e orari di lavoro	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità a venire incontro ad eventuali esigenze personali degli operatori (ad es. cambio turni, ecc.)	1	2	3	4	5	0
3.Tenuto conto delle esigenze del servizio, come valuta:						
- la gestione della determinazione dei periodi di ferie	1	2	3	4	5	0
- l'equità di trattamento nell'attribuzione dei periodi di ferie	1	2	3	4	5	0
4. Come valuta il livello di importanza e considerazione attribuito alla sua professionalità	1	2	3	4	5	0
5. Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto al lavoro che svolge	1	2	3	4	5	0

6. Come valuta la valorizzazione del suo apporto professionale e personale all'interno della sua équipe di lavoro	1	2	3	4	5	0
7. Come valuta il suo coinvolgimento nella progettazione e valutazione dei progetti di cura, assistenza e vita degli ospiti	1	2	3	4	5	0
8. Come valuta gli attuali momenti di confronto organizzativo (riunioni d'équipe, di reparto, ecc.) in termini di:						
- quantità di riunioni nell'anno	1	2	3	4	5	0
- qualità della gestione delle riunioni (tempi, chiarezza...)	1	2	3	4	5	0
- chiarezza dei risultati delle riunioni	1	2	3	4	5	0
Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti in merito all'organizzazione del lavoro:						

COLLABORAZIONE TRA FIGURE PROFESSIONALI E SERVIZI

9. Come valuta il livello di integrazione delle diverse figure professionali nelle équipes di lavoro	1	2	3	4	5	0
10. Come valuta il grado di collaborazione tra Lei e:						
- i suoi colleghi	1	2	3	4	5	0
- i suoi superiori	1	2	3	4	5	0
11. Come valuta la collaborazione tra Lei e:						
- il personale infermieristico	1	2	3	4	5	0
- il personale assistenziale	1	2	3	4	5	0
- il personale riabilitativo	1	2	3	4	5	0
- il Coordinamento infermieristico-assistenziale (CS)	1	2	3	4	5	0
- il personale medico	1	2	3	4	5	0
- la Direzione	1	2	3	4	5	0
- gli uffici amministrativi	1	2	3	4	5	0

12. Come valuta il grado di comunicazione tra colleghi	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		

Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti:

QUALITA' DEGLI AMBIENTI E DEGLI STRUMENTI DI LAVORO

13. Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di lavoro:	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		

14. Come valuta l'adeguatezza del materiale (attrezzature e strumenti) che ha a disposizione per il lavoro che svolge	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		
- attrezzature di assistenza (sollevapersona, carrelli, letti, ecc.)	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		
- materiale di consumo per l'assistenza (guanti, igiene, ecc.)	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		
- ausili per la mobilità (carrozzine, ecc.)	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		
- presidi antidecubito (materassi, cuscini, ecc.)	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		
- presidi per l'incontinenza	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		
- presidi per la protezione e tutela	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		
- materiale di consumo infermieristico	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		
- attrezzature d'ufficio (computer, stampanti, fotocopiatrice, ecc)	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	0
1	2	3	4	5	0		

Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti:

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

15. Come valuta l'adeguatezza della formazione interna ed esterna ricevuta in termini di:

- qualità di formazione e aggiornamento	1	2	3	4	5	0
- quantità di formazione e aggiornamento	1	2	3	4	5	0

16. Come valuta l'adeguatezza della formazione obbligatoria su:

- Sicurezza sul lavoro	1	2	3	4	5	0
- Rischio biologico	1	2	3	4	5	0
- Antincendio	1	2	3	4	5	0
- BLS	1	2	3	4	5	0

La invitiamo a segnalare qui di seguito eventuali argomenti che sarebbe interessato/a ad approfondire in momenti di formazione e aggiornamento:

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE