



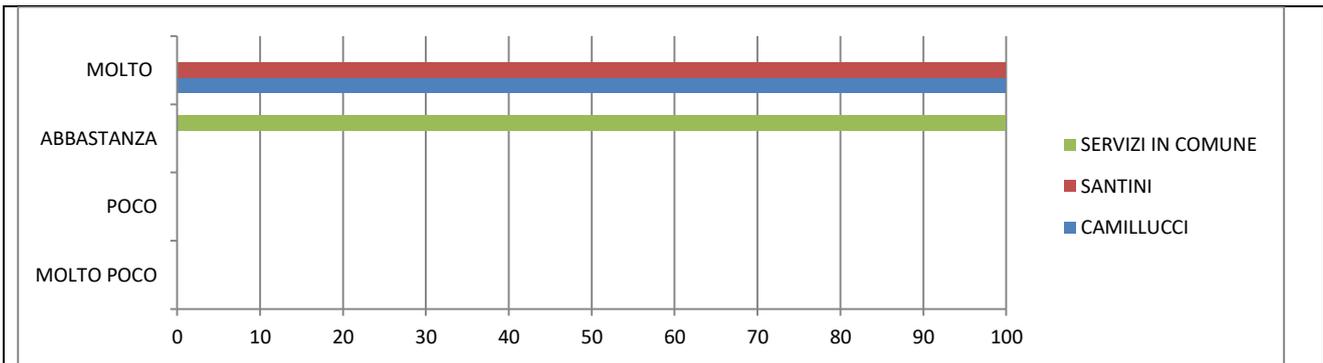
## Analisi dei risultati

### Customer Satisfaction operatori

### DICEMBRE 2024

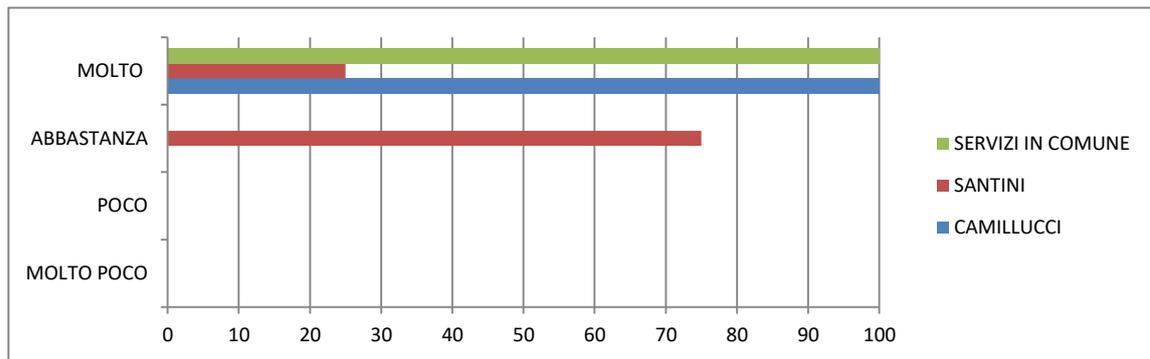
All'intervista hanno partecipato i dipendenti della Cooperativa Amore e Vita.

<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 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 4 (100%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 2 (100%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 (33%) ABBASTANZA N° 6 (66%) 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 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 4 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 2 (100%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 7 (77%) ABBASTANZA N° 2 (22%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0



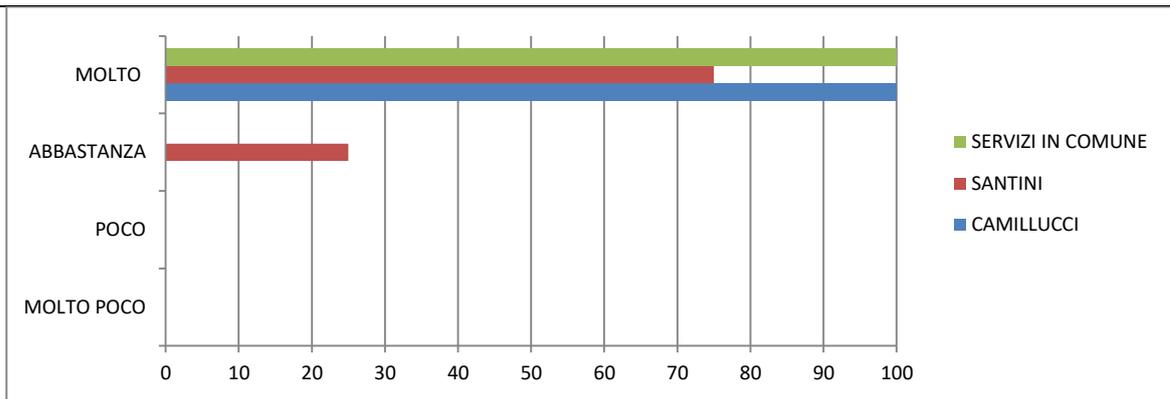
**3. ALL'INTERNO DELLA MIA STRUTTURA IL LAVORO È BEN PIANIFICATO E ORGANIZZATO?**

<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N°1 (25%) ABBASTANZA N° 3 (75%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 6 (66%) ABBASTANZA N° 3 (33%) POCO N° 0 (0%) MOLTO POCO N° 0



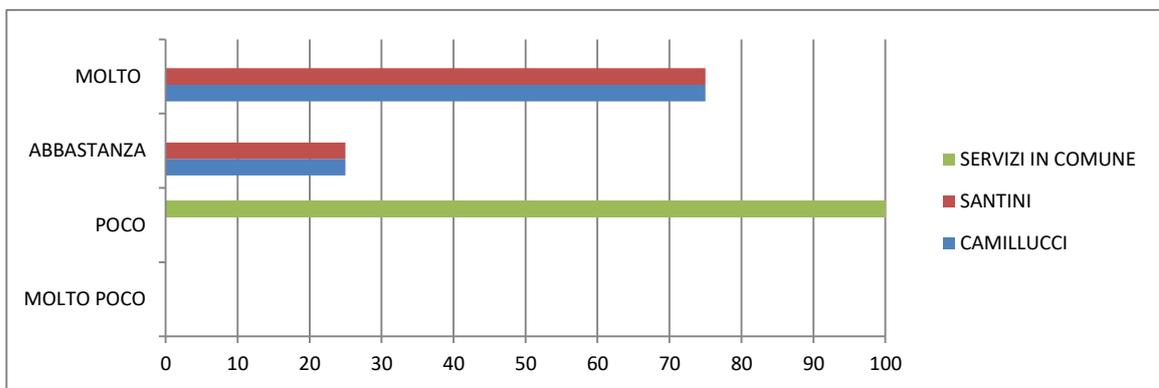
**4. POSSO SVOLGERE IL MIO LAVORO CON RITMI SOSTENIBILI?**

<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 1 (25%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 8 (88%) ABBASTANZA N° 1 (11%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0



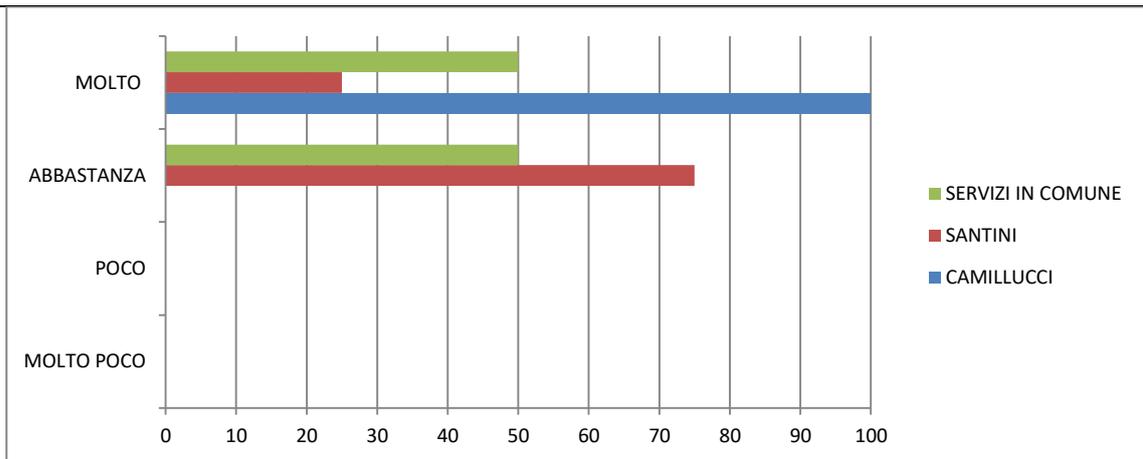
**5. E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO E DEL CLIMA RELAZIONALE CON GLI ALTRI COLLEGGHI ?**

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 3	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. 2	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> Tot. 9
MOLTO N° 2 (66,6%) ABBASTANZA N° 1 (33,4%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 (75%) ABBASTANZA N° 1 (25%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 0 POCO N° 2 (100%) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 5 (55%) ABBASTANZA N° 2 (22%) POCO N° 2 (22%) MOLTO POCO N° 0



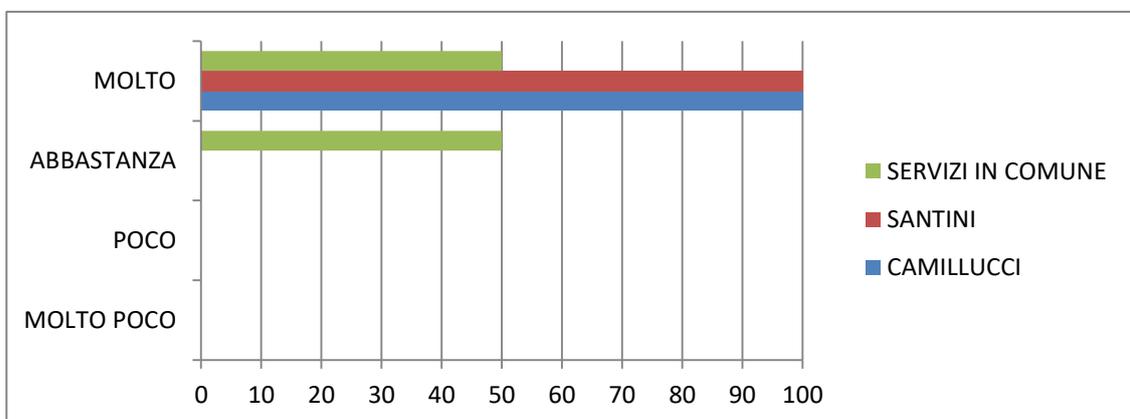
**6. SI SENTE RESPONSABILIZZATO SUL CONTRIBUIRE CON IL SUO LAVORO ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO?**

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 3	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. 2	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> Tot. 9
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (25%) ABBASTANZA N° 3 (75%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (50%) ABBASTANZA N° 1 (50%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 5 (55%) ABBASTANZA N° 4 (44%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0



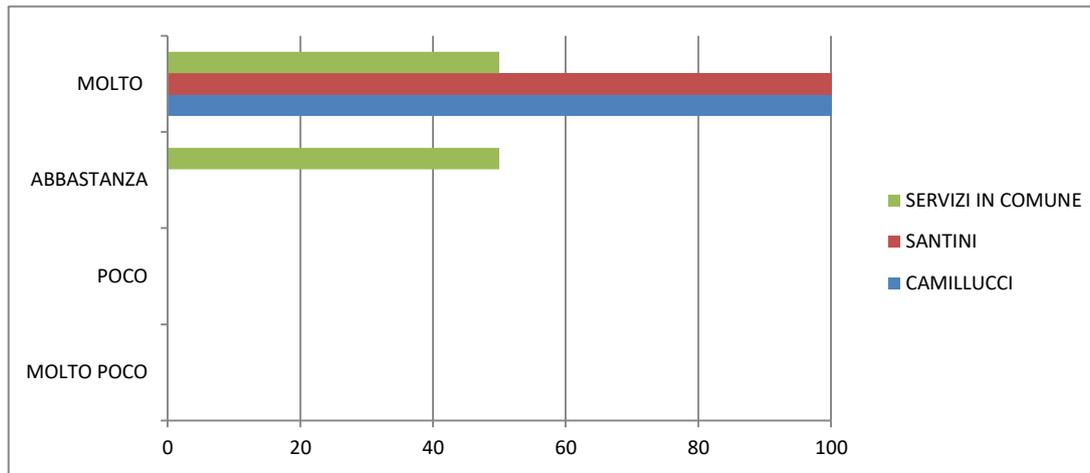
**7. L'AMBIENTE DI LAVORO DELLA MIA STRUTTURA È ADEGUATO DAL PUNTO DI VISTA DELLE CONDIZIONI DI PULIZIA, SPAZI, MANUTENZIONE, ARREDI?**

<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 4 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (50%) ABBASTANZA N° 1 (50%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 8 (88%) ABBASTANZA N° 1 (11%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0



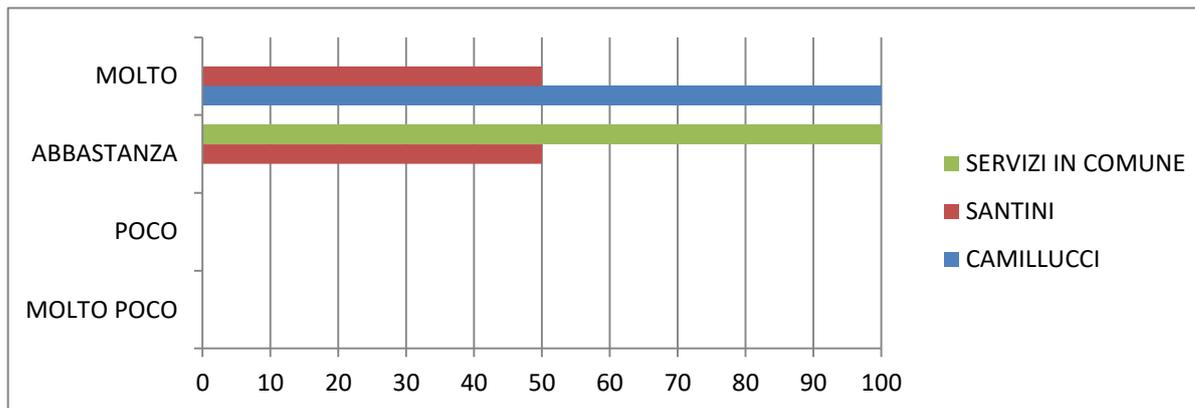
**8. HO RICEVUTO INFORMAZIONE E FORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALLA MIA ATTIVITÀ LAVORATIVA E SULLE RELATIVE MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE?**

<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 4 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (50%) ABBASTANZA N° 1 (50%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 8 (88%) ABBASTANZA N° 1 (11%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0



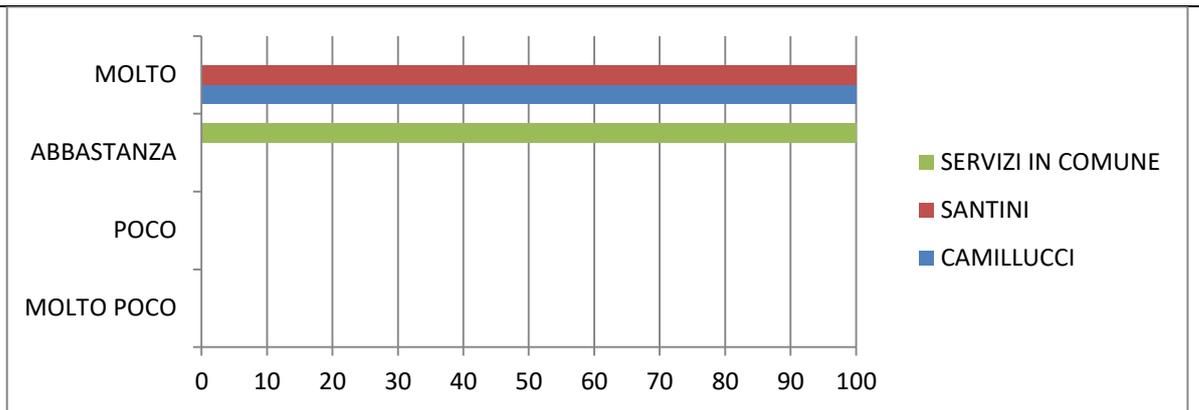
**9. HO A DISPOSIZIONE GLI STRUMENTI E I MATERIALI NECESSARI PER SVOLGERE LE MIE MANSIONI?**

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 3	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. 2	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> Tot. 9
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (50%) ABBASTANZA N° 2 (50%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 2 (100%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 5 (55%) ABBASTANZA N° 4 (44%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0



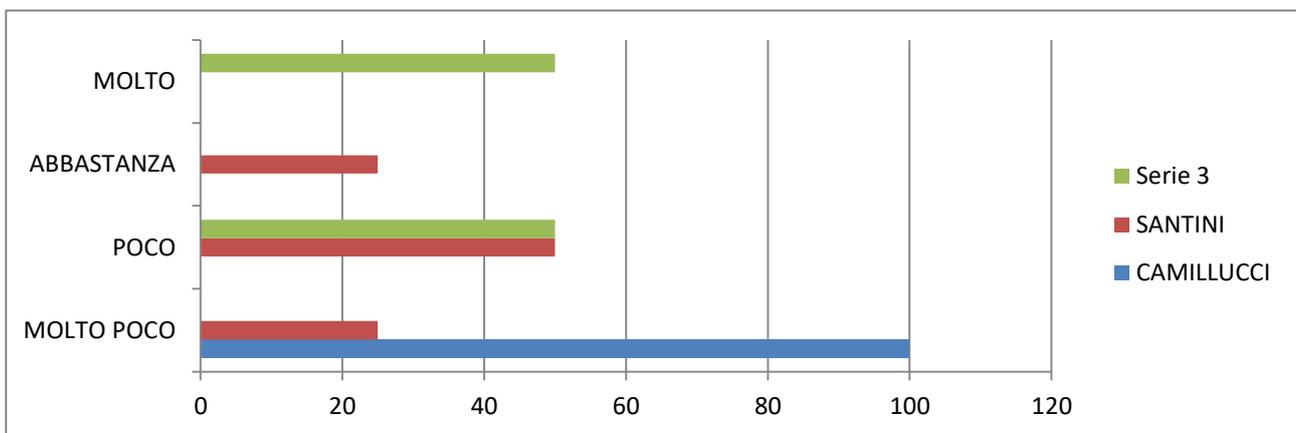
**10. LA MIA AZIENDA CONSIDERA LA SODDISFAZIONE DEI BISOGNI DEI PAZIENTI UNA PRIORITÀ?**

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



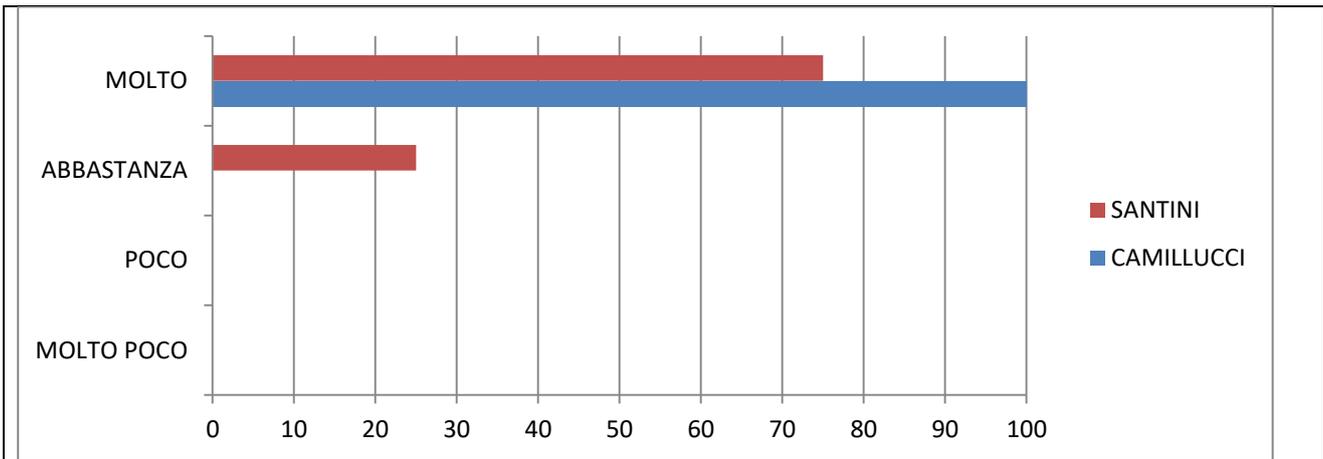
**11. AVVERTO SITUAZIONI DI MALESSERE O DISTURBI LEGATI ALLO SVOLGIMENTO DEL MIO LAVORO QUOTIDIANO?**

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 3	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> Tot. 2	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> Tot. 9
MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 3 (100%)	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 1 (25%) POCO N° 2 (50%) MOLTO POCO N° 1 (25%)	MOLTO N° 1 (50%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 1 (50%) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (11%) ABBASTANZA N° 1 (11%) POCO N° 3 (33%) MOLTO POCO N° 4 (44%)



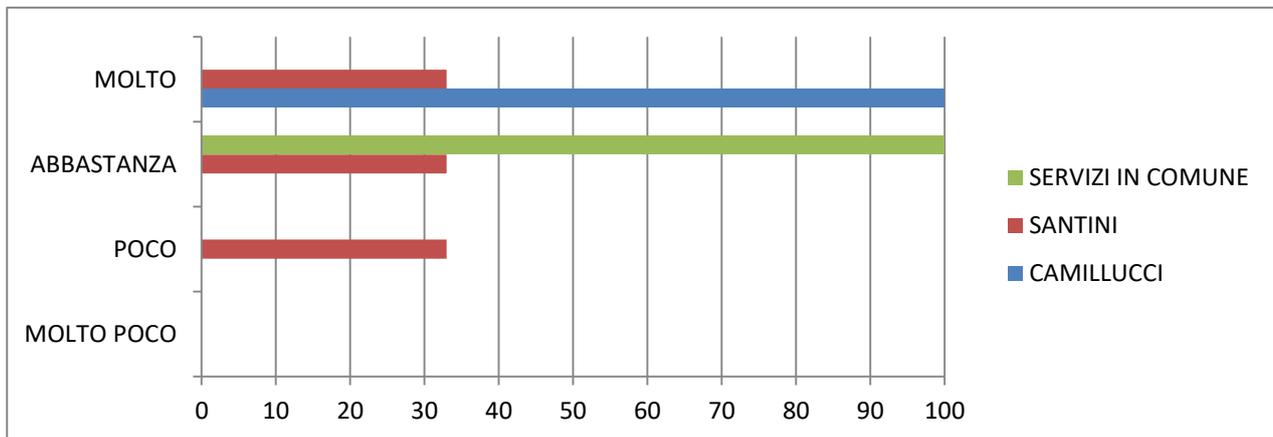
**12. CONSIDERA SODDISFACENTE LO SPAZIO DEDICATO ALLA DISCUSSIONE/LAVORO IN EQUIPE?**

<b>CAMILLUCCI</b> Tot. Dipendenti 3	<b>SANTINI</b> Tot. Dipendenti 4	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> Tot. 7
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 (75%) ABBASTANZA N° 1 (25%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 6 (85%) ABBASTANZA N° 1 (14%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0



**13. NELLA MIA STRUTTURA SENTO CHE LE MIE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO VENGONO PRESE IN CONSIDERAZIONE DAL MIO RESPONSABILE ?**

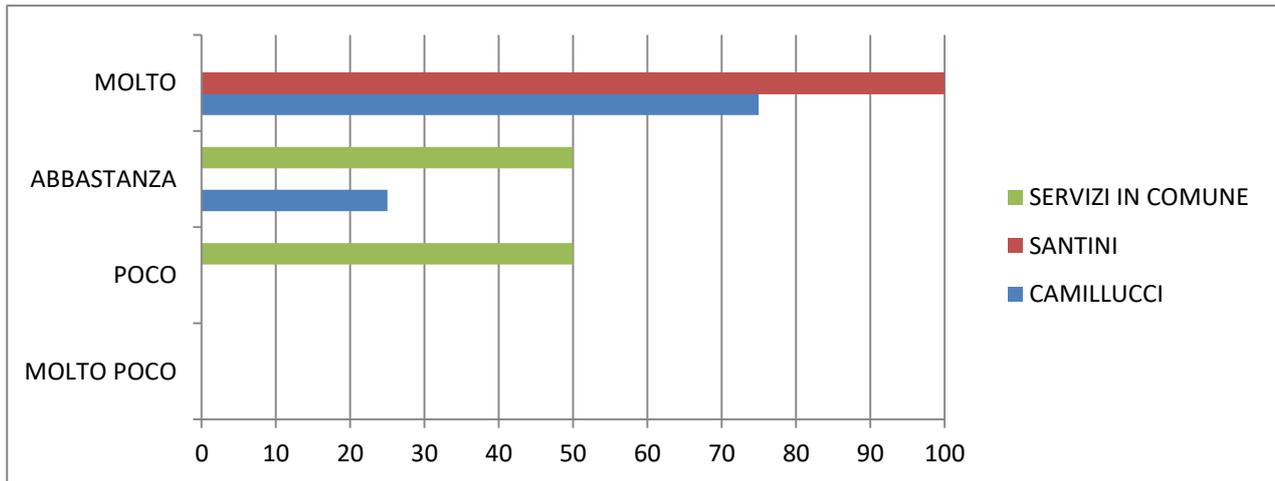
<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 1</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 7</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (33,3%) ABBASTANZA N° 1 (33,3%) POCO N° 1 (33,3%) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 1 (100%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 4 (44%) ABBASTANZA N° 2 (22%) POCO N° 1 (11%) MOLTO POCO N° 0



**14. CONDIVIDO LO SPIRITO COOPERATIVO DEL LAVORO E COLLABORO PER MANTENERLO ATTIVO?**

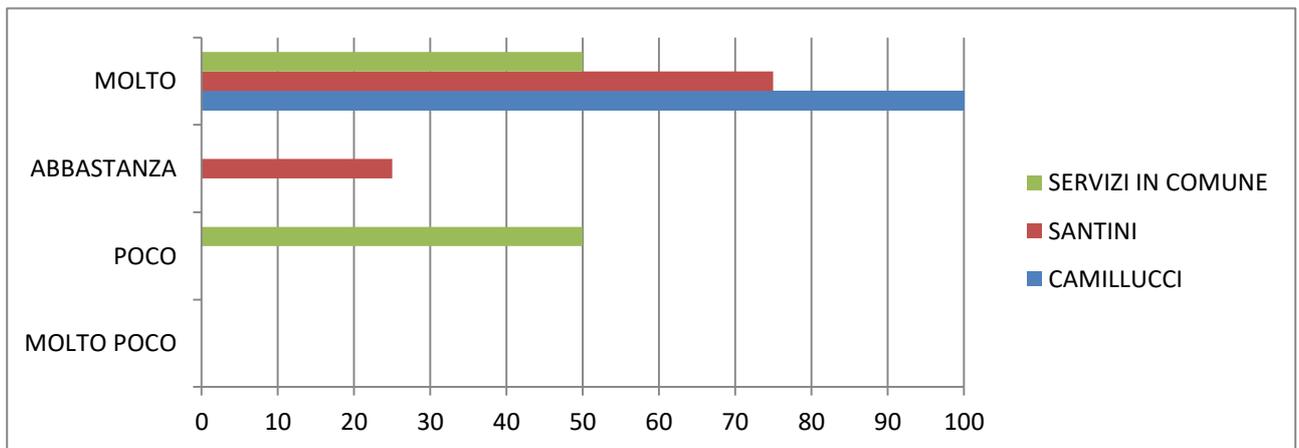


<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
MOLTO N° 2 (66,6%) ABBASTANZA N° 1 (33,4%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 4 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0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



**15. MI RITENGO SODDISFATTO DI LAVORARE NELLA MIA COOPERATIVA?**

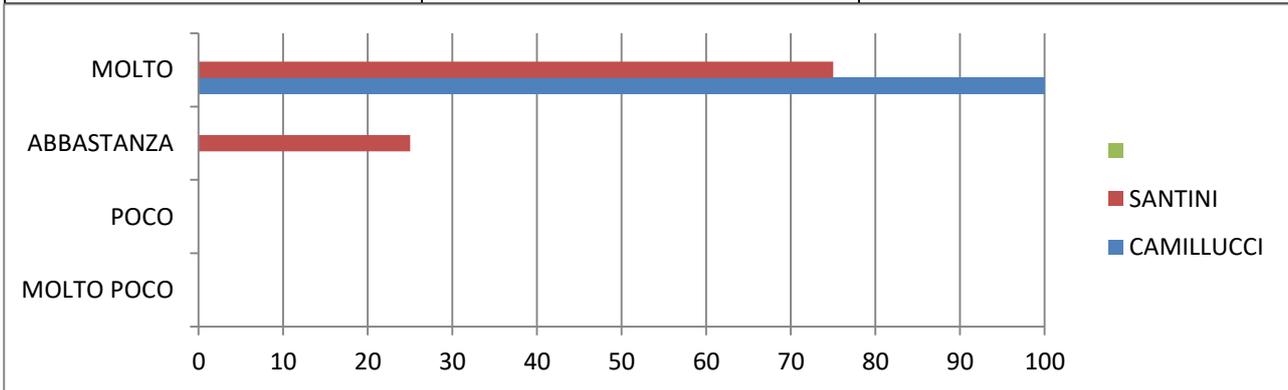
<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 (75%) ABBASTANZA N° 1 (25%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (50%)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



**16. LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI PRESENTE TRA IL PERSONALE E FAMIGLIA GARANTISCE UN'ADEGUATA CONTINUITA' DELLE CURE?**

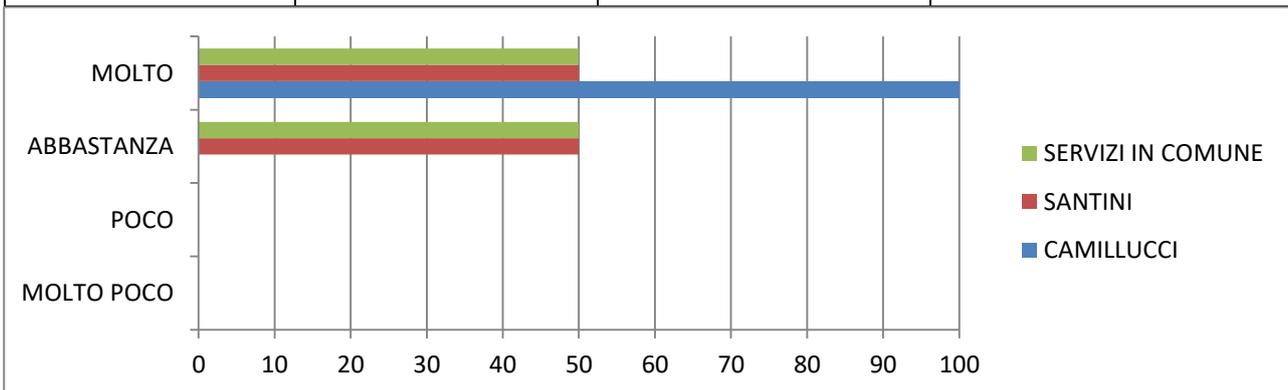


<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 7</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 (75%) ABBASTANZA N° 1 (25%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 6 (85%) ABBASTANZA N° 1 (14%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0



**17. LE ATTIVITÀ FORMATIVE REALIZZATE DALLA MIA AZIENDA A CUI HO PARTECIPATO SONO STATE UTILI PER MIGLIORARE IL MIO MODO DI LAVORARE?**

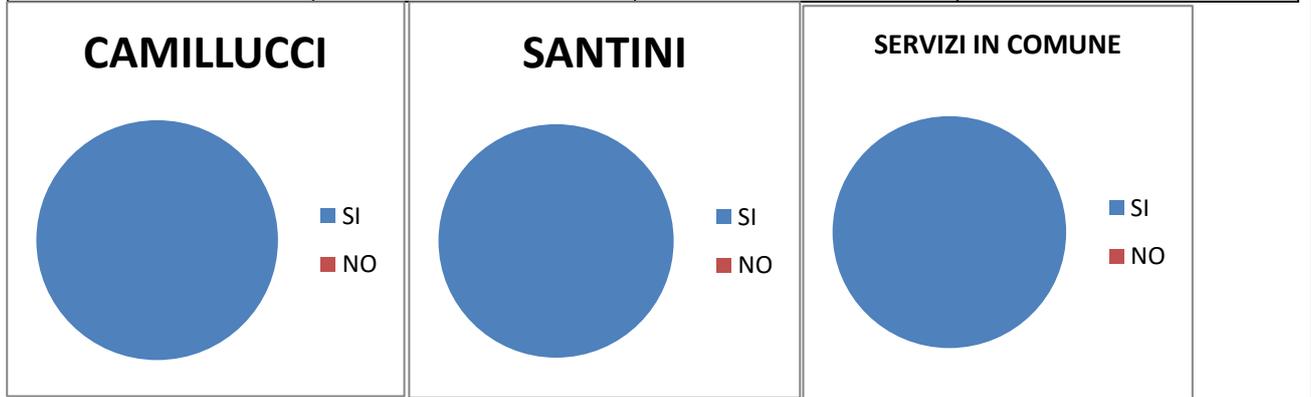
<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (50%) ABBASTANZA N° 2 (50%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (50%)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



**18. E' A CONOSCENZA DEI CORSI OBBLIGATORI PER IL SUO RUOLO PRESENTE SUL PIANO FORMATIVO DELLA COOPERATIVA?**

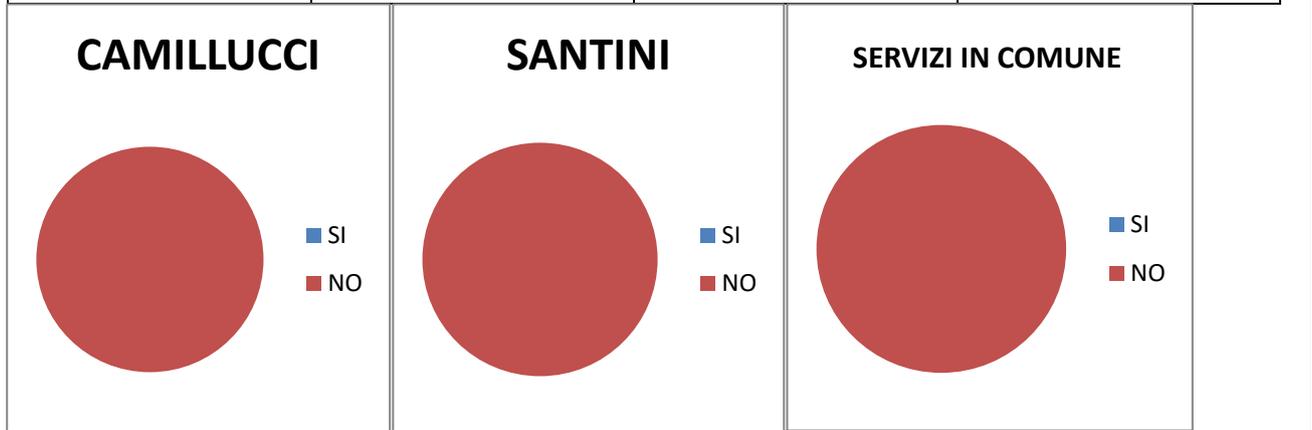


<b>CAMILLUCCI</b> <i>Tot. Dipendenti 3</i>	<b>SANTINI</b> <i>Tot. Dipendenti 4</i>	<b>SERVIZI IN COMUNE</b> <i>Tot. 2</i>	<b>TOTALE DIPENDENTI</b> <i>Tot. 9</i>
SI N°3 (100%) NO N°0	SI N°4 (100%) NO N°0	SI N°2 (100%) NO N°0	SI N°9 (100%) NO N°0



**19. SENTE IL BISOGNO DI UN ULTERIORE FORMAZIONE?**

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



**SE SI INDICHI L'ARGOMENTO**  
Demenze

**20. IN QUESTO SPAZIO PUO' INDICARE LE SUE OSSERVAZIONI, CONSIDERAZIONI O SUGGERIMENTI, SE PRESENTI E IDEE PER MIGLIORARE I SERVIZI E SUGGERIRE NUOVE ATTIVITA' E PROGETTI.**

Due persone vorrebbero maggiori riunioni tra tutti i dipendenti della Cooperativa



### SCALA DI MASLACH BURNOUT INVENTORY – ANALISI RISULTATI

	<u>STANCHEZZA EMOZIONALE</u>	<u>DEPERSONALIZZAZIONE</u>	<u>REALIZZAZIONE PERSONALE SUL LAVORO</u>
<u>CAMILLUCCI</u>	<b>31 rischio alto</b>	2 rischio basso	<b>39 rischio intermedio</b>
	10 rischio basso	0 rischio basso	42 rischio basso
	11 rischio basso	2 rischio basso	<b>39 rischio intermedio</b>
<u>SANTINI</u>			
	9 rischio basso	0 rischio basso	40 rischio basso
	9 rischio basso	0 rischio basso	40 rischio basso
	5 rischio basso	3 rischio basso	42 rischio basso
	9 rischio basso	3 rischio basso	<b>22 rischio alto</b>
<u>SERVIZI IN COMUNE</u>			
	<b>40 rischio alto</b>	<b>12 rischio alto</b>	<b>27 rischio alto</b>
	7 rischio basso	0 rischio basso	<b>18 rischio alto</b>

### Analisi dei Risultati

Dall'analisi effettuata emerge che tutti i dipendenti sono molto o abbastanza soddisfatti dell'accuratezza e velocità delle informazioni circa gli aspetti organizzativi e i piani del lavoro, sono a conoscenza delle procedure relative al proprio ruolo e percepiscono il lavoro ben pianificato e con ritmi sostenibili per svolgerlo. Sentono di avere molto/abbastanza strumenti per svolgere le proprie mansioni.

Per la formazione, percepiscono che le attività realizzate sono state molto o abbastanza utili per migliorare il modo di lavorare, sono a conoscenza dei corsi obbligatori e non ritengono di aver bisogno di un'ulteriore formazione.

L'ambiente di lavoro è considerato adeguato sul piano della pulizia e degli spazi e ritengono di aver ricevuto molto/abbastanza informazioni sui rischi connessi al proprio ruolo. Sono soddisfatti del tempo dedicato alle riunioni eque assistenziali.

Dall'analisi effettuata emerge che una persona avverte situazioni di malessere legate allo svolgimento del proprio lavoro, mentre una persona ne avverte abbastanza.

Alla domanda sulla soddisfazione del clima relazionale con i colleghi due persone rispondono poco.

Inoltre una persona non si ritiene soddisfatta di lavorare all'interno della Cooperativa.

Per quanto riguarda la scala Maslach Burnout Inventory si osserva che due persone presentano stanchezza emotiva, indipendentemente dalla mansione che svolgono e ciò sembra non essere correlato al carico di lavoro essendo percepiti i ritmi sostenibili da tutti i dipendenti. Tre persone non si sentono realizzate sul lavoro e una persona presenta sintomi di depersonalizzazione.

### Azioni di Miglioramento

I risultati dell'analisi sono complessivamente positivi.



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

Si evince il bisogno di incrementare le riunioni tra tutti i dipendenti anche con lo scopo di migliorare il clima relazionale.

Si cercherà, nel 2025, di organizzare un ulteriore corso sulle demenze rivolto ai familiari a cui possono partecipare anche i dipendenti.

Per quanto riguarda la scala Maslach, le azioni preventive che verranno effettuate sono: divulgazione di materiale utile per riconoscere i segnali e linee guida per favorire una riduzione dello stress.

FIRME NELL'ORIGINALE