



**FONDAZIONE "CONTE DR. CARLO CARACCI - ONLUS"**

Via Roma 46 - 46010 Gazzuolo (MN)

Uffici: Tel. 0376/97202

Reperti: Tel. 0376/97115

e-mail: [amministrazione@fondazionecaracci.it](mailto:amministrazione@fondazionecaracci.it)

C.F.: 80006850202 - P.I.: 01569660200

## **RELAZIONE CONCLUSIVA CUSTOMER SATISFACTION DIPENDENTI – PARENTI - OSPITI - ANNO 2024 -**

La Fondazione Caracci, anche per l'anno 2024, ha distribuito il questionario della customer satisfaction ai dipendenti, agli ospiti ed ai loro parenti. La distribuzione dei moduli è avvenuta, secondo le stesse modalità utilizzate lo scorso anno, per i dipendenti e per gli ospiti, all'interno della struttura, mentre per i parenti l'invio è avvenuto a mezzo mail oppure in occasione delle visite ai degenti. Per la raccolta dei questionari è stata utilizzata un'urna.

La stesura di questa relazione, redatta ai sensi della DGR 2569/2014, ha il compito di:

- riassumere i risultati della customer satisfaction;
- rilevare le criticità riscontrate;
- suggerire azioni di miglioramento.

### **1) Customer satisfaction dipendenti** (43 questionari restituiti su 51 consegnati, pari al 84%)

Il questionario analizzava quattro aree: Organizzazione dell'Ente, Organizzazione del lavoro, Valutazione del lavoro, Formazione.

L'elaborazione del documento (come da grafico) ha evidenziato che:

- **ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE:** la maggior parte dei dipendenti condividono valori e principi dell'Ente (il 73%, nel 2023 era il 75%), ritengono che la divisione dei ruoli all'interno dell'organizzazione sia abbastanza chiara (il 63%, nel 2023 era il 71%) ed il 60% si sente ascoltato in merito a suggerimenti e proposte (nel 2023 era il 65%).

- **ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO:** la maggior parte delle maestranze riconosce la presenza di strumenti ed ausili necessari al lavoro (il 71%, nel 2023 era il 74%). Il 58% ritiene che i piani di lavoro siano efficaci con carichi di lavoro ben distribuiti (nel 2023 era il 64%).

- **VALUTAZIONE DEL LAVORO:** il 75% ritiene di essere rispettato dal proprio superiore (nel 2023 era il 77%), il 75% si sente ben inserito nell'equipe (nel 2023 era il 74%) ed il 74% ha buoni rapporti con figure professionali diverse (nel 2023 era il 72%). L'ambiente di lavoro viene valutato sicuro, come nel 2023 (il 72%). L'apprezzamento del proprio lavoro da parte dei colleghi è del 64% (nel 2023 era il 58%) mentre si ha la percezione che il proprio lavoro sia apprezzato dagli ospiti (72%).

- **FORMAZIONE:** il 73% dei dipendenti partecipa a corsi che ritiene utili per lo svolgimento del lavoro ed il 71% ritiene che la formazione sia rispondente alle proprie aspettative (dati sovrapponibili al 2023).

### **2) Customer satisfaction familiari** (29 questionari restituiti su 64 inviati e consegnati, pari al 45%)

Il questionario esaminava quattro aree: Ambiente, Accoglienza, Reparto e Gestione.

La compilazione del modulo (come da grafico) ha mostrato che:

- **AREA AMBIENTE:** le percentuali ottenute mostrano che, nonostante le limitazioni dovute ai lavori di ristrutturazione presenti in struttura da giugno 2023, i familiari sono comunque soddisfatti per quanto concerne gli orari di accesso (il 93 %, nel 2023 era il 91%), la pulizia degli ambienti (95%, dato invariato rispetto al 2023), la temperatura adeguata (92%, nel 2023 era 93%), la luminosità degli ambienti (95%, nel 2023 era il 89%) la quantità degli spazi comuni (71%, nel 2023 era l'80%), l'orario dei pasti (86%, nel 2023 era il 91%) ed il rispetto della privacy (88%, nel 2023 era 91%), la possibilità di personalizzare i propri spazi (78%, nel 2023 era l'82%) e l'area giardino (83%, nel 2023 era il 92%). Sicuramente, rendere migliore l'ambiente dedicato alle visite resta una priorità per la Struttura.

- **AREA ACCOGLIENZA:** ottimi risultati anche in quest'area, più del 90% confermano la professionalità e la disponibilità degli operatori. L'87% si mostra soddisfatto degli incontri con i famigliari e il 90% del loro coinvolgimento (nel 2023 erano l'89%).

- **AREA REPARTO:** il servizio di assistenza ASA e OSS, così come il servizio lavanderia sono molto apprezzati dai familiari (superiore all'90%). Il servizio infermieristico e di animazione è apprezzato per l'89%, il servizio medico per l'88% e le prestazioni fisioterapiche per il 76%.

- **AREA GESTIONE:** percentuali che superano il 90% anche per ciò che concerne le informazioni ricevute all'ingresso e le risposte alle richieste presentate. L'orario di apertura degli uffici è valutato positivamente dall'88% dei famigliari.

L'85% e l'86% dei famigliari è soddisfatto rispettivamente del rapporto qualità/costo retta e del giudizio complessivo sull'ente (nel 2023 era pari all'89% per entrambe).

**3) Customer satisfaction ospiti:** (20 questionari compilati da ospiti con Mini Mental test superiore a 15, su 64 ospiti)

Anche in questo caso sono state analizzate (come da grafico) quattro aree: Ambiente, Accoglienza, Reparto e Servizio cucina.

- **AREA AMBIENTE:** il 74% ritiene funzionali gli arredi (nel 2023 era il 67%), il 79% gli ambienti puliti (nel 2023 era il 75%) ed il 76% gli spazi comuni adeguati (nel 2023 era il 65%).

- **AREA ACCOGLIENZA:** il 76% ritiene che le spiegazioni ricevute prima e dopo l'arrivo in RSA siano esaurienti ed il 77% pensa che la privacy sia rispettata (nel 2023 erano il 63%).

- **AREA REPARTO:** la percezione del lavoro, da parte degli ospiti, svolto dalle maestranze in reparto, è, complessivamente, soddisfacente. In particolare il grado di soddisfazione dei professionisti è del: 79% per i medici (nel 2023 era il 65%), 77% per i fisioterapisti (nel 2023 era il 65%), 81% per infermieri (nel 2023 era il 70%), 78% per ASA/OSS (nel 2023 era l'80%) e l'82% per gli animatori (nel 2023 era il 73%).

Più del 70% degli ospiti è inoltre soddisfatto dell'assistenza ricevuta (nel 2023 era 67%) ed il 73% della gestione degli indumenti (nel 2023 era il 72%).

- **AREA SERVIZIO CUCINA:** buon grado di soddisfazione anche per le pietanze ed il livello di igiene dei refettori e delle stoviglie che supera l'80% (nel 2023 era superiore al 70%).

### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

In virtù dei risultati acquisiti saranno esposte, al CDA dell'Ente, le seguenti azioni di miglioramento:

- Implementare gli incontri con il personale per migliorare il clima organizzativo.

- Implementare il ruolo dei referenti di servizio, in modo tale che possano dare maggior ascolto alle proposte, ai suggerimenti e alle richieste del personale, riportandole alla direzione e trovando insieme soluzioni sostenibili.

- Tenere costantemente monitorati i piani di lavoro ed i carichi assistenziali tramite il confronto con i referenti di servizio, mettendo in atto eventuali modifiche organizzative, tenendo conto della difficoltà nel reperire personale sanitario.

- Mantenere momenti di aggregazione per i dipendenti.
- Aumentare la quantità degli spazi comuni per le visite dei famigliari e migliorare i vari ambienti sia interni che esterni.
- Sostituire alcuni letti meccanici con letti elettrici, tramite la partecipazione a bandi, migliorando il lavoro degli operatori ed il confort degli ospiti.
- Migliorare la comunicazione e le informazioni date agli ospiti e ai loro famigliari al momento dell'ingresso in struttura.
- Aumentare i momenti di condivisione tra famigliari ed ospiti.



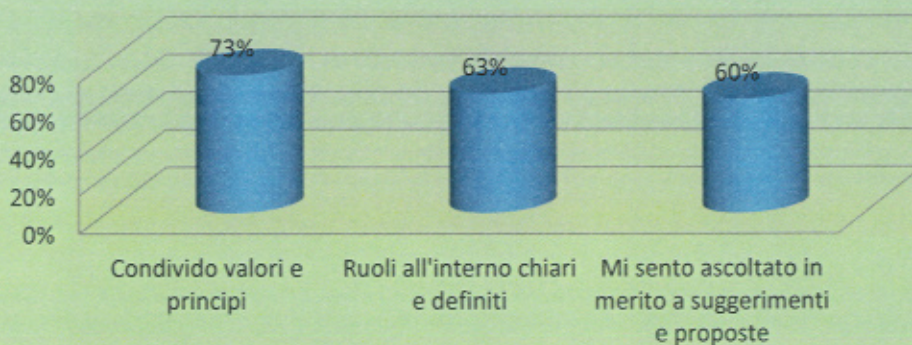
Gazzuolo, 8 gennaio 2025

La direttrice amministrativa

*Luce Forzani*

## GRAFICI DIPENDENTI

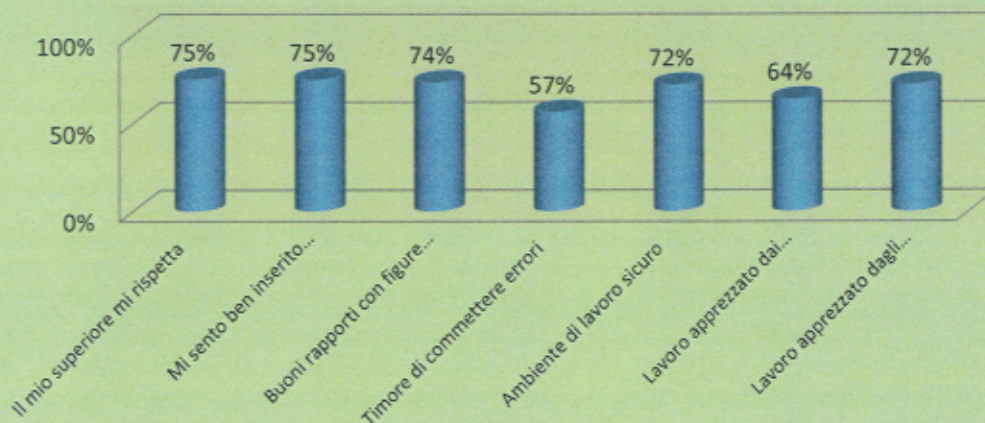
### ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE



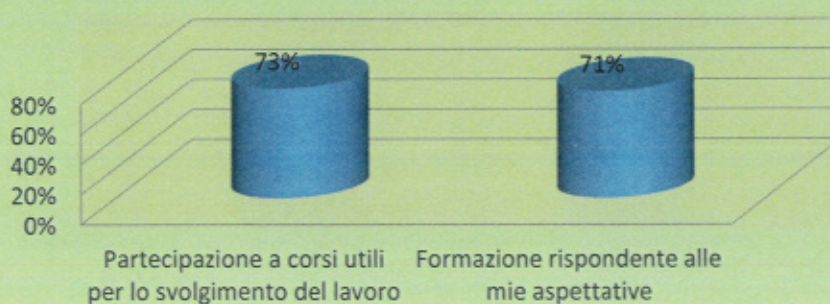
### ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



### VALUTAZIONE DEL LAVORO

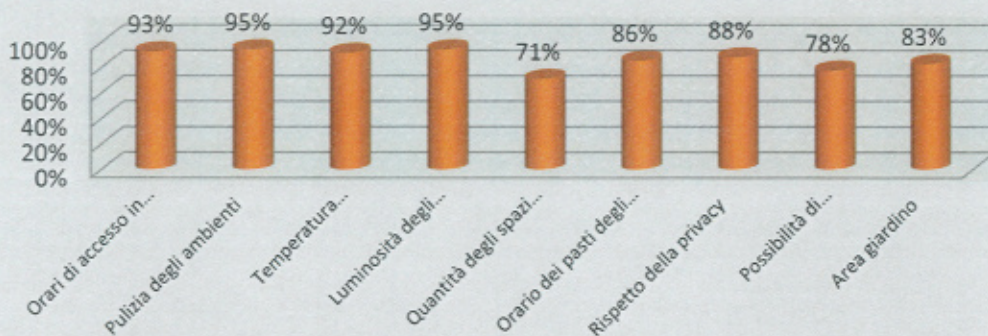


### FORMAZIONE



## GRAFICI FAMIGLIARI

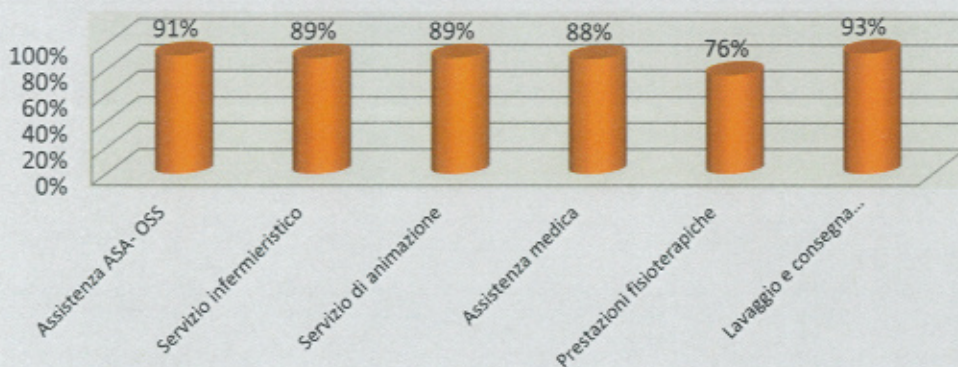
### Area Ambiente



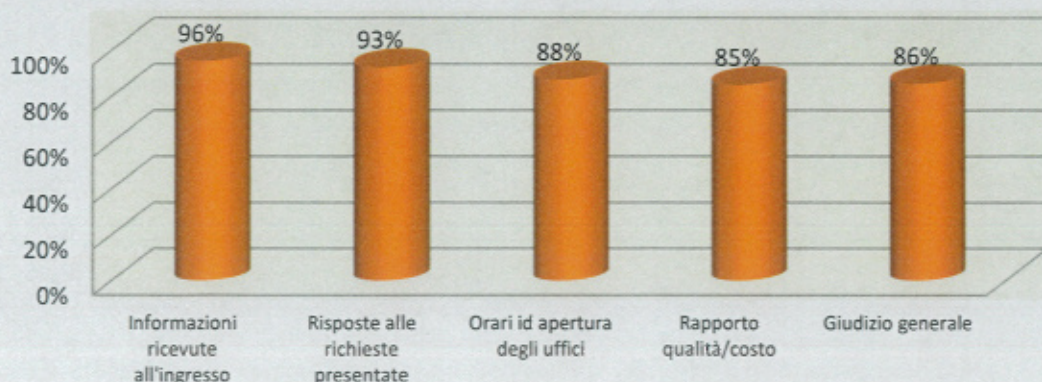
### Area Accoglienza



### Area Reparto

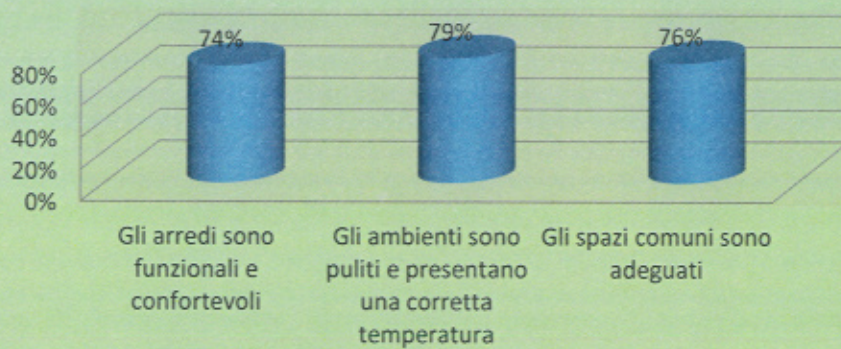


### Area di Gestione



## GRAFICI OSPITI

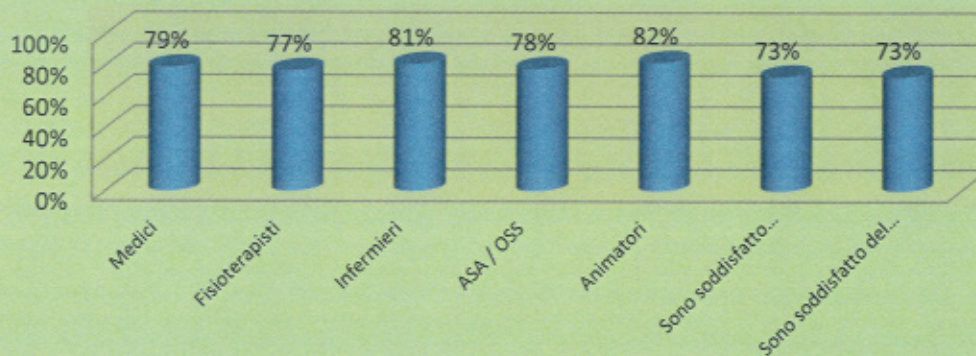
### Ospiti-Area Ambiente



### Ospiti-Area Accoglienza



### Ospiti-Reparto -Soddisfazione del lavoro



### Ospiti-Area servizio cucina

