



FONDAZIONE "CONTE DR. CARLO CARACCI - ONLUS"

Via Roma 46 - 46010 Gazzuolo (MN)

Uffici: Tel. 0376/97202

Reparti: 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 2025 –

La Fondazione Caracci, anche per l'anno 2025, 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** (41 questionari restituiti su 48 consegnati, pari al 85%, dato in linea con l'anno scorso)

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:** il 69% dei dipendenti condividono valori e principi dell'Ente (nel 2024 era il 73%), il 66% ritengono che la divisione dei ruoli all'interno dell'organizzazione sia abbastanza chiara (nel 2024 era il 63%) ed il 62% si sente ascoltato in merito a suggerimenti e proposte (nel 2024 era il 60%).

- **ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO:** la maggior parte delle maestranze riconosce la presenza di strumenti ed ausili necessari al lavoro (il 78%, nel 2024 era il 71%). Il 52% ritiene che i piani di lavoro siano efficaci con carichi di lavoro ben distribuiti (nel 2024 era il 58%).

- **VALUTAZIONE DEL LAVORO:** il 63% ritiene che il suo superiore apprezzi il lavoro che fa (nel 2024 era il 75%), il 68% si sente ben inserito nell'equipe (nel 2024 era il 75%) ed il 73% ha buoni rapporti con figure professionali diverse (nel 2024 era il 74%). Il 72% raccomanderebbe la struttura ad un suo conoscente. L'ambiente di lavoro viene valutato sicuro, come nel 2024 (il 74%). L'apprezzamento del proprio lavoro da parte dei colleghi è del 62% (nel 2024 era il 64%) mentre si ha la percezione che il proprio lavoro sia apprezzato dagli ospiti (74%).

- **FORMAZIONE:** il 77% dei dipendenti partecipa a corsi che ritiene utili per lo svolgimento del lavoro ed il 70% ritiene che la formazione sia rispondente alle proprie aspettative (nel 2024, rispettivamente il 73% e il 71%).

## **2) Customer satisfaction familiari** (31 questionari restituiti su 66 inviati e consegnati, pari al 47%)

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 i familiari sono soddisfatti per quanto concerne gli orari di accesso (il 92%, nel 2024 era il 94%), la pulizia degli ambienti (il 92%, nel 2024 era il 95%), la temperatura adeguata (95%, nel 2024 era il 92%), la luminosità degli ambienti (96%, nel 2024 era il 95%) la quantità degli spazi comuni (76%, nel 2024 era il 71%), l'orario dei pasti (89%, nel 2024 era il 86%), il rispetto della privacy (85%, nel 2024 era il 88%), la possibilità di personalizzare i propri spazi (72%, nel 2024 era il 78%) e l'area giardino (90%, nel 2024 era il 83%).

- **AREA ACCOGLIENZA:** ottimi risultati anche in quest'area, oltre il 90% confermano la professionalità e la disponibilità degli operatori. Il 90% si mostra soddisfatto degli incontri con i famigliari e l'87% del loro coinvolgimento (dati sovrapponibili al 2024). L'89% è soddisfatto dei colloqui con infermieri e medici ed il 90% della qualità delle informazioni ricevute.

- **AREA REPARTO:** il servizio di assistenza ASA e OSS, il servizio infermieristico così come il servizio lavanderia sono molto apprezzati dai familiari (superiore all'90%). Il servizio di animazione è apprezzato per l'86% (89% nel 2024), il servizio medico per il 90% (88% nel 2024) e le prestazioni fisioterapiche per l'82% (76% nel 2024).

- **AREA GESTIONE:** percentuali che superano il 90% 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' 90% dei famigliari (dati sovrapponibili al 2024).

L'85% e il 90% dei famigliari è soddisfatto rispettivamente del rapporto qualità/costo retta e del giudizio complessivo sull'ente (nel 2024 era pari all'85% e l'86%).

## **3) Customer satisfaction ospiti:** (16 questionari compilati da ospiti con Mini Mental test superiore a 15, su 66 ospiti)

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

- **AREA AMBIENTE:** l'80% ritiene funzionali gli arredi (nel 2024 era il 74%), l'83% gli ambienti puliti (nel 2024 era il 79%) ed il 76% gli spazi comuni adeguati (nel 2024 era il 76%).

- **AREA ACCOGLIENZA:** il 79% ritiene che le spiegazioni ricevute prima e dopo l'arrivo in RSA siano esaurienti ed il 78% pensa che la privacy sia rispettata (nel 2024 erano il 66% e 77%).

- **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: 75% per i medici (nel 2024 era il 79%), 78% per i fisioterapisti (nel 2024 era il 77%), 81% per infermieri (invariato rispetto al 2024), 80% per ASA/OSS (nel 2024 era il 78%) e 84% per gli animatori (nel 2024 era l'82%).

Il 78% degli ospiti è inoltre soddisfatto dell'assistenza ricevuta (nel 2024 era 70%) ed il 76% della gestione degli indumenti (nel 2024 era il 73%).

- **AREA SERVIZIO CUCINA:** buon grado di soddisfazione anche per le pietanze ed il livello di igiene dei refettori e delle stoviglie che è rispettivamente del 76% e del 85% (nel 2024 erano superiore al 80%).

### 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 valutare insieme i carichi di lavoro e le possibili modifiche organizzative da attuare per migliorare la qualità del lavoro e del servizio.
- 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.
- Mantenere momenti di aggregazione per i dipendenti per migliorare il clima organizzativo.
- Implementazione della formazione dei lavoratori sia in materia di antincendio e primo soccorso che riguardo i requisiti di Appropriatazza ATS tramite incontri con il nuovo Responsabile Sanitario.
- Acquisto dell'upgrade della cartella socio sanitaria, che permetterà di informatizzare molta documentazione rimasta ancora cartacea, velocizzando la burocrazia e aumentando il tempo che il personale potrà dedicare all'assistenza diretta degli ospiti.
- Prosecuzione della graduale sostituzione dei letti meccanici con quelli elettrici, tramite la partecipazione a bandi, migliorando sia il lavoro degli operatori che 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, anche grazie a momenti di attività di animazione.
- Migliorare le attività di animazione anche grazie all'aumento dell'orario di presenza degli animatori.
- Inizio dei lavori per la realizzazione del parcheggio e del giardino interno (grazie anche all'assegnazione di risorse da parte del bando Cariplo e di donazioni varie), che permetterà ai famigliari e dipendenti di parcheggiare in modo sicuro all'interno della struttura ed agli ospiti di avere maggior spazio da utilizzare nella bella stagione sia con i famigliari che con i fisioterapisti ed animatori per le attività.

Gazzuolo, 12 gennaio 2026

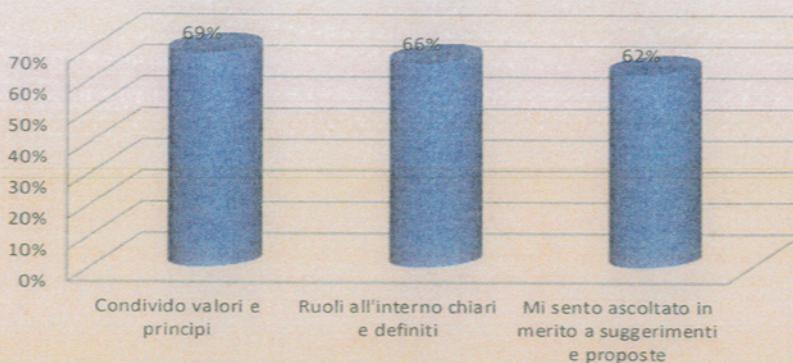


LA DIRETTRICE AMMINISTRATIVA

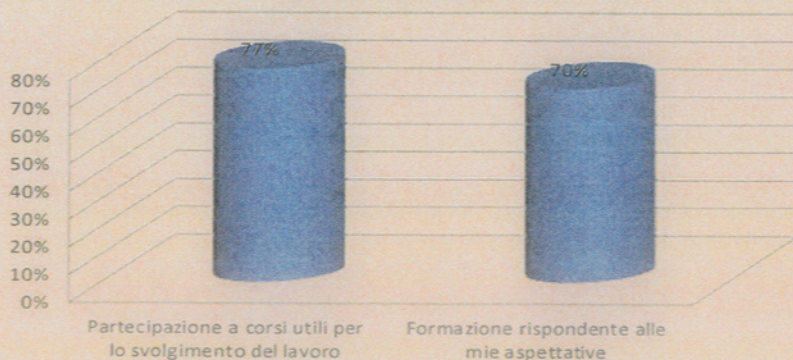
*Alice Savarà*

## GRAFICI DIPENDENTI

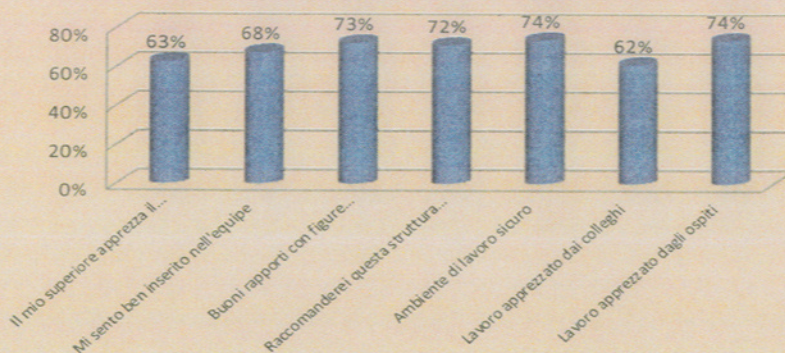
### ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE



### FORMAZIONE



### VALUTAZIONE DEL LAVORO

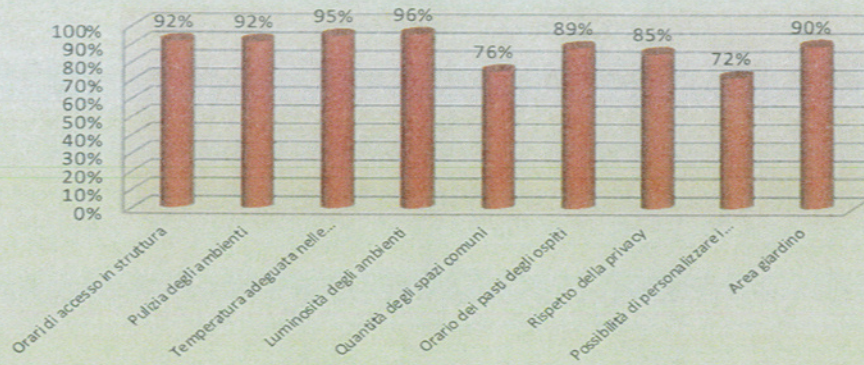


### ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

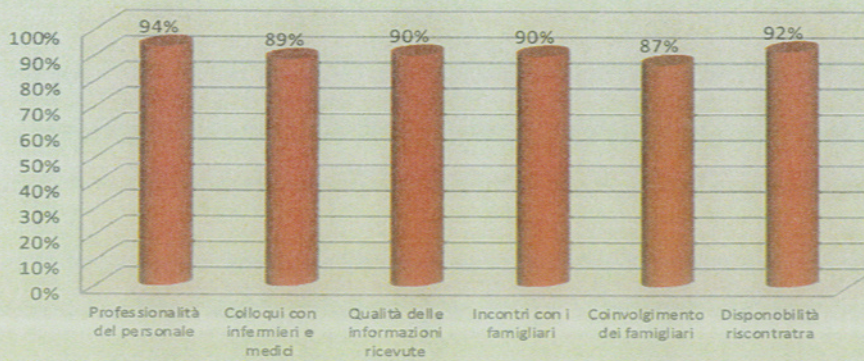


## GRAFICI FAMILIARI

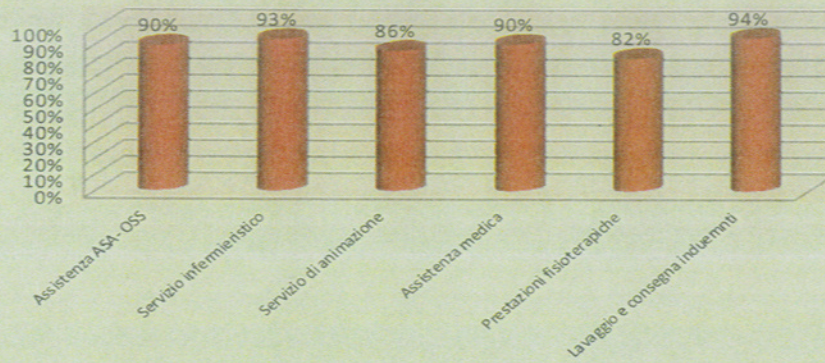
### Area Ambiente



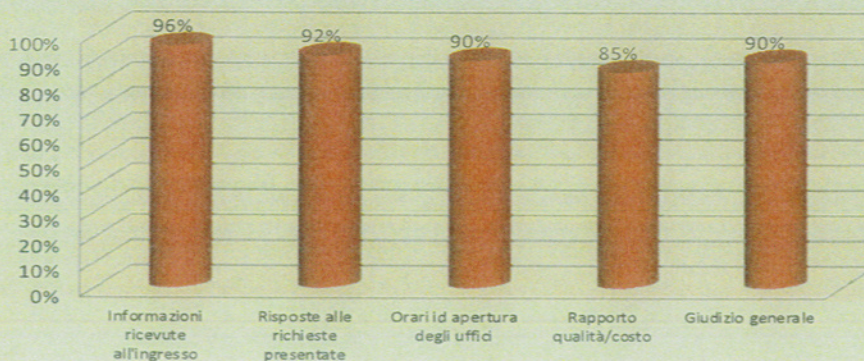
### Area Accoglienza



### Area Reparto



### Area di Gestione



## GRAFICI OSPITI

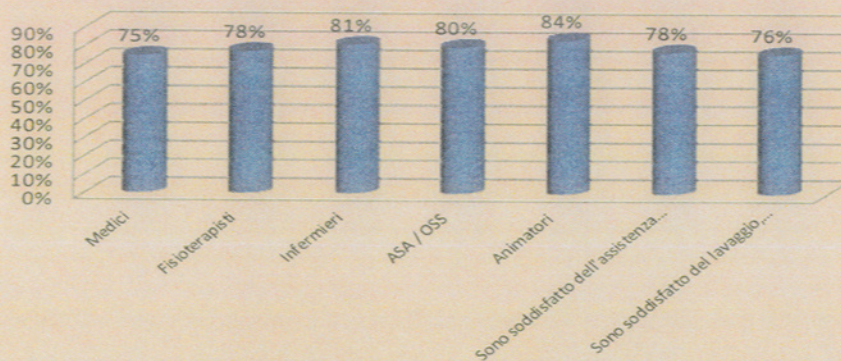
### Ospiti-Area Ambiente



### Ospiti-Area Accoglienza



### Ospiti-Reparto -Soddisfazione del lavoro



### Ospiti-Area servizio cucina

