

FONDAZIONE "CONTE DR. CARLO CARACCI" ONLUS
Via Roma 46 - 46010 Gazzuolo (MN)
Tel. 0376/97202 Fax 0376/97108
e-mail: rsacaracci@libero.it
C.F.: 80006850202 P.I.: 01569660200

**RELAZIONE CONCLUSIVA CUSTOMER SATISFACTION
DIPENDENTI - PARENTI- OSPITI - ANNO 2021 -**

La Fondazione Caracci, anche per l'anno 2021, 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 degeni. Per la raccolta dei questionari è stata utilizzata un'urna. Al fine di poter confrontare il gradimento riscontrato lo scorso anno, ed avendo svolto l'attività sempre in costanza di pandemia, i moduli somministrati non hanno subito modifiche rispetto all'anno 2021.

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:** (33 questionari restituiti su 48 consegnati, pari al 69%) Il questionario analizzava quattro aree: Organizzazione dell'Ente, Organizzazione del lavoro, Formazione, Valutazione del lavoro.
L'elaborazione del documento (come da grafico) ha evidenziato che:
 - **ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE:** i dipendenti condividono valori e principi dell'Ente (71%), ritengono che la divisione dei ruoli all'interno dell'organizzazione sia chiara (69%), ed il 59% si sente ascoltato in merito a suggerimenti e proposte.
 - **ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO:** la quasi totalità delle maestranze riconosce un corretto ed esaustivo impiego dei Dispositivi di protezione (83%), e la stesura di piani di lavoro efficaci con carichi di lavoro accettabili in caso di emergenza (64%), anche se, le richieste maggiori di miglioramento riguardano, proprio, questo punto.
 - **FORMAZIONE:** il 74% dei dipendenti partecipa a corsi che ritiene utili per il contenimento della pandemia, ed il 72% ritiene che la formazione sia rispondente alle proprie aspettative.
- 2) **Customer satisfaction familiari:** (29 questionari restituiti su 60 consegnati, pari al 48%) Il questionario esaminava quattro aree: Reparto, Gestione, Ambiente ed Accoglienza.
La compilazione del modulo (come da grafico) ha mostrato che:
 - **AREA AMBIENTE:** Le percentuali ottenute mostrano che, nonostante le limitazioni attuate, i familiari sono comunque soddisfatti, molto alto (98%) il gradimento delle misure utilizzate per la protezione. Sicuramente, rendere migliore l'ambiente dedicato alle visite resta una priorità per la Struttura.
 - **AREA ACCOGLIENZA:** ottimi risultati anche in quest'area, confermano che la professionalità e la disponibilità degli operatori è riconosciuta dai familiari; la durata dei colloqui durante le visite (79%) è il punto più debole, che si dovrà cercare di implementare.
 - **AREA REPARTO:** il servizio di videochiamata, telefonico, e la disponibilità all'ascolto delle maestranze, sono molto apprezzati dai familiari.
 - **AREA GESTIONE:** percentuali che superano il 90% per ciò che concerne la gestione dell'epidemia, le risposte alle richieste, gli orari di risposta degli uffici ed il giudizio complessivo sull'ente; 81% soddisfatto dal rapporto qualità/costo che risulta essere, però, oggetto di critica da parte di alcuni familiari.
- 3) **Customer satisfaction ospiti:** (23 questionari compilati da ospiti con Mini Mental test superiore a 15, su 62 ospiti)

Anche in questo caso sono state analizzate (come da grafico) quattro aree: Ambiente, servizio cucina, accoglienza e soddisfazione del lavoro delle maestranze.

- **AREA AMBIENTE:** quasi il 70% ritiene funzionali gli arredi, gli ambienti puliti e gli spazi comuni adeguati.
- **AREA SERVIZIO CUCINA:** buon grado di soddisfazione anche per le pietanze ed il livello di igiene dei refettori e delle stoviglie.
- **AREA ACCOGLIENZA:** quasi il 70%, anche in quest'area, ritiene che le spiegazioni ricevute in merito alla Covid-19 siano esaurienti, e che le necessità degli ospiti siano state rispettate nonostante la pandemia.
- **AREA REPARTO- SODDISFAZIONE DEL LAVORO:** La percezione del lavoro, da parte degli ospiti, svolto dalle maestranze in reparto, è, complessivamente, soddisfacente (70%); qualche criticità viene espressa per il servizio di fisioterapia che si vorrebbe più presente.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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

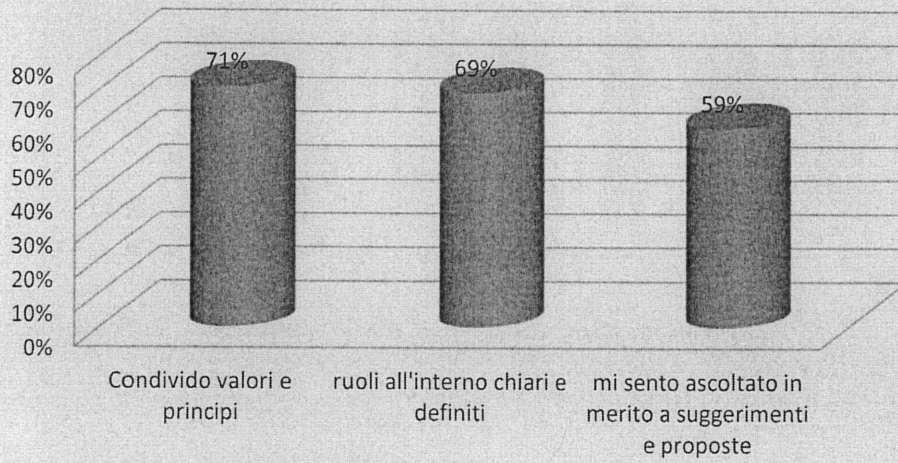
- Revisionare i piani di lavoro coinvolgendo, ancora di più, le maestranze;
- Implementare la durata dei colloqui programmati tra ospiti e familiari;
- Cercare di migliorare l'ambiente nel quale si svolgono le visite tra ospiti e familiari

Gazzuolo, 18 febbraio 2022

IL DIRETTORE
Dot.ssa *Ilenia* Ambrosini



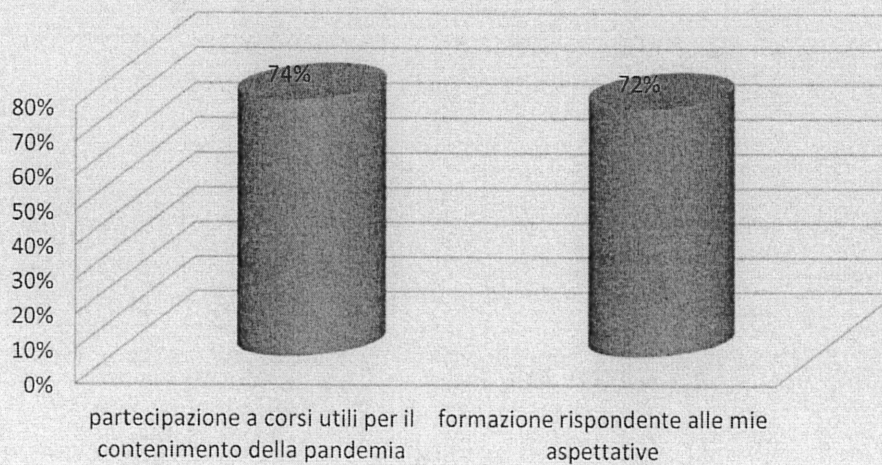
ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE



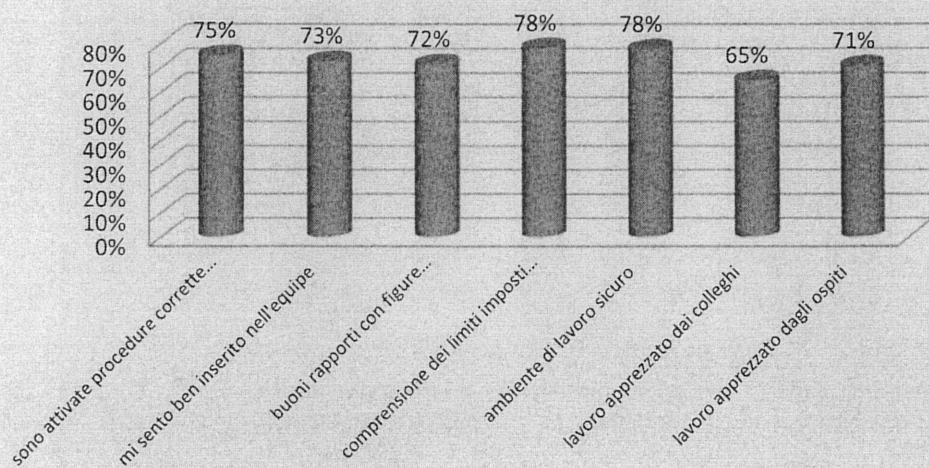
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



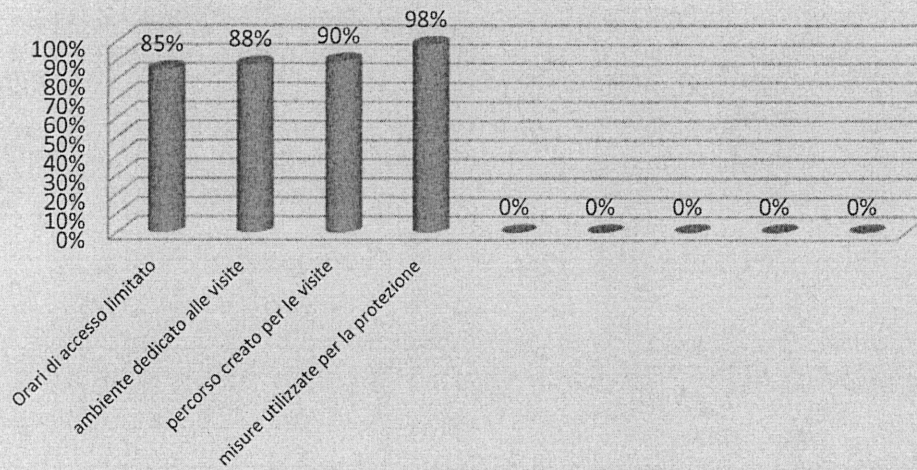
FORMAZIONE



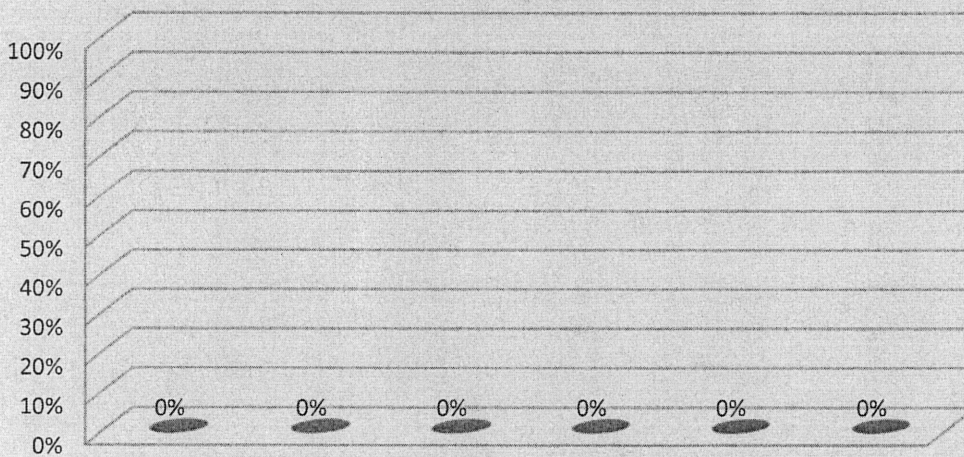
VALUTAZIONE DEL LAVORO



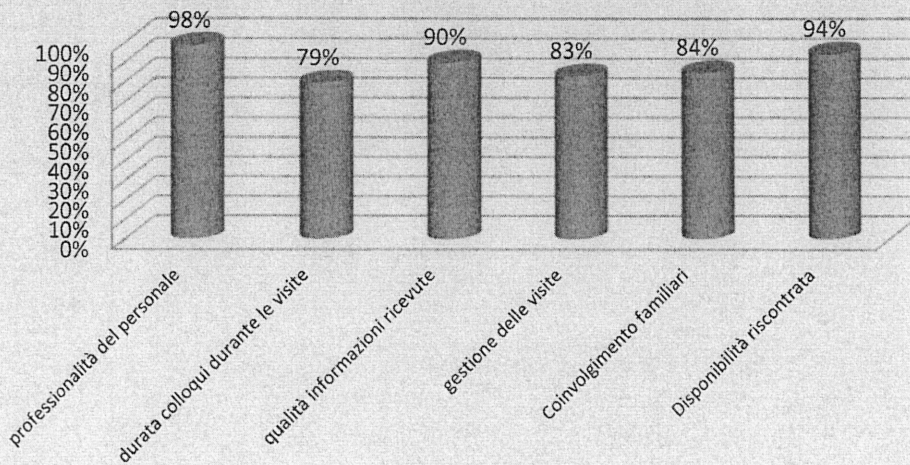
Area Ambiente



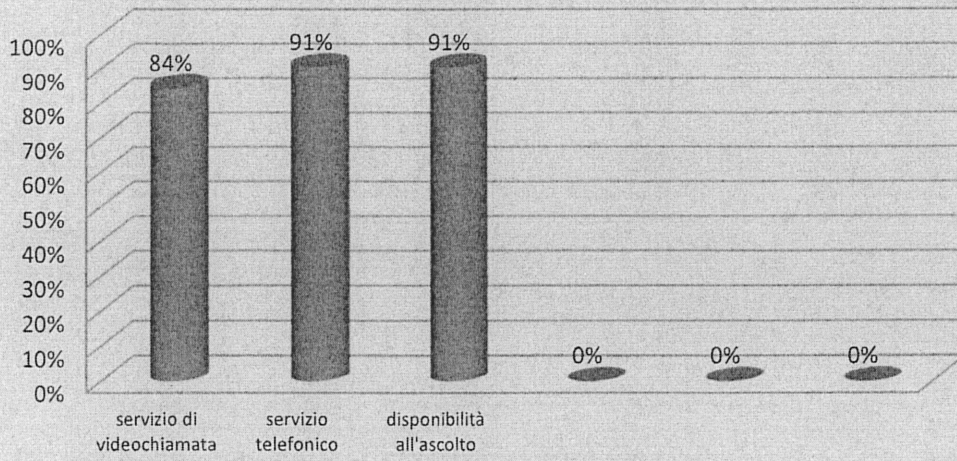
Area Servizio Cucina



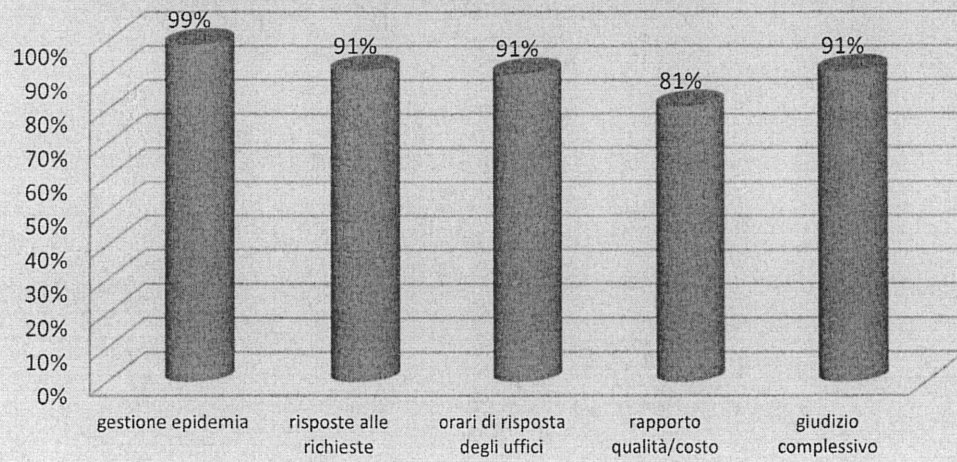
Area Accoglienza



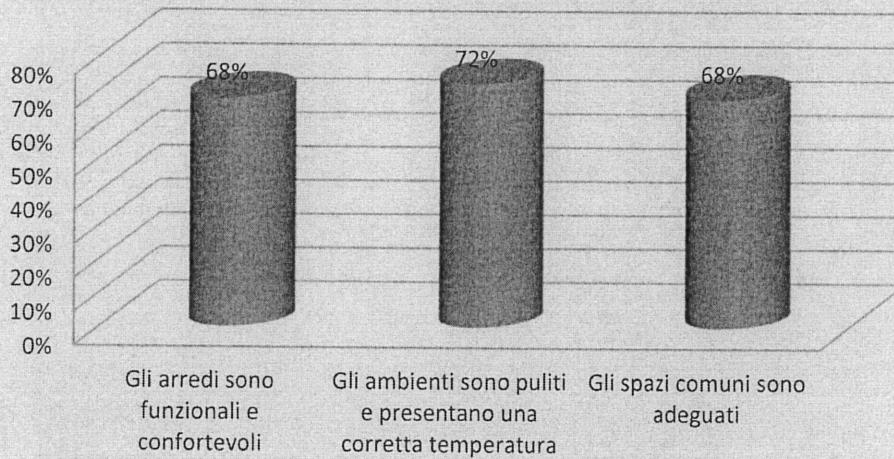
Area Reparto



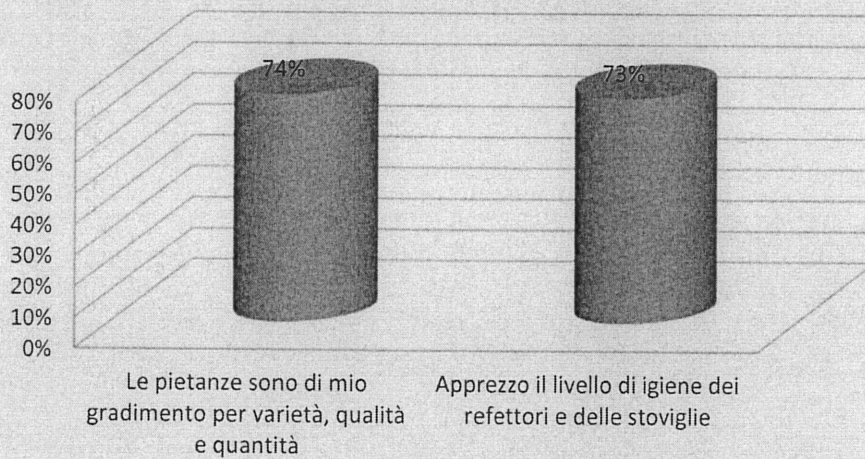
Area di Gestione



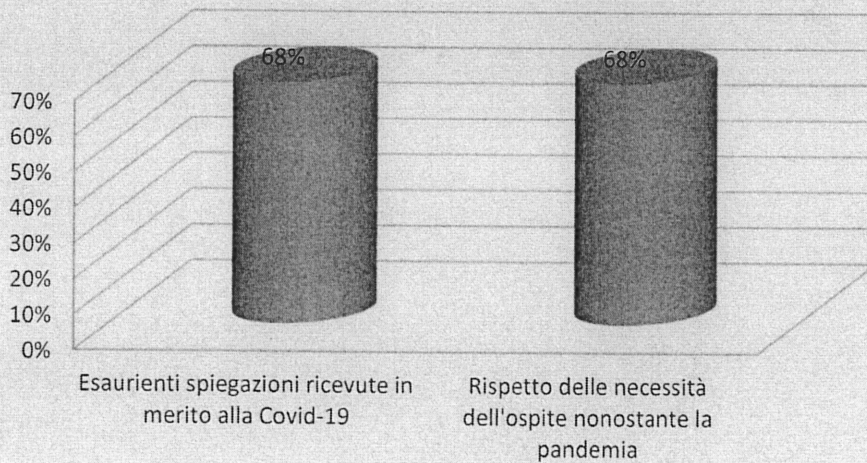
Ospiti-Area Ambiente



Ospiti-Area servizio cucina



Ospiti-Area Accoglienza



Ospiti-Reparto -Soddisfazione del lavoro

