



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

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

RELAZIONE CONCLUSIVA CUSTOMER SATISFACTION DIPENDENTI – PARENTI - OSPITI - ANNO 2023 -

La Fondazione Caracci, anche per l'anno 2023, 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.

Essendo terminata l'emergenza pandemica, quest'anno i questionari hanno subito delle modifiche e gli aspetti analizzati sono stati diversi rispetto all'anno 2022; per questo motivo sarà più difficile metterli a confronto.

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 (39 questionari restituiti su 51 consegnati, pari al 76%)

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 (75%), ritengono che la divisione dei ruoli all'interno dell'organizzazione sia abbastanza chiara (71%) ed il 65% si sente ascoltato in merito a suggerimenti e proposte.
- **ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO:** la maggior parte delle maestranze riconosce la presenza di strumenti ed ausili necessari al lavoro (74%). Il 64% ritiene che i piani di lavoro, recentemente revisionati a causa della carenza di personale sanitario, siano efficaci con carichi di lavoro ben distribuiti.
- **VALUTAZIONE DEL LAVORO:** il 77% ritiene di essere rispettato dal proprio superiore, il 74% si sente ben inserito nell'equipe ed il 72% ha buoni rapporti con figure professionali diverse. L'ambiente di lavoro viene valutato sicuro (72%). L'apprezzamento del proprio lavoro da parte dei colleghi è rimasto invariato rispetto l'anno precedente (58%) mentre si ha la percezione che il proprio lavoro sia apprezzato dagli ospiti (70%).
- **FORMAZIONE:** il 73% 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.

2) Customer satisfaction familiari (25 questionari restituiti su 64 inviati e consegnati, pari al 39%)

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 (91%), la pulizia degli ambienti (95%), la temperatura adeguata (94%), la luminosità degli ambienti (89%) la quantità degli spazi comuni (80%), l'orario dei pasti ed il rispetto della privacy (91%), la possibilità di personalizzare i propri spazi (82%) e l'area giardino (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'89% si mostra soddisfatto degli incontri con i famigliari e del loro coinvolgimento.

- **AREA REPARTO:** tutti i servizi analizzati sono molto apprezzati dai famigliari (superiore all'90%).

- **AREA GESTIONE:** percentuali che superano il 90% anche per ciò che concerne le informazioni ricevute all'ingresso, le risposte alle richieste presentate e gli orari di aperture degli uffici. Il giudizio complessivo sull'ente e la soddisfazione del rapporto qualità/costo retta è pari all'89%.

3) Customer satisfaction ospiti: (24 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 67% ritiene funzionali gli arredi, il 75% gli ambienti puliti ed il 65% gli spazi comuni adeguati.

- **AREA ACCOGLIENZA:** il 63% ritiene che le spiegazioni ricevute prima e dopo l'arrivo in RSA siano esaurienti e la privacy rispettata.

- **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: 65% per i medici e fisioterapisti, 70% per infermieri, 68% per ASA/OSS e 73% per gli animatori.

Più del 67% degli ospiti è inoltre soddisfatto dell'assistenza ricevuta ed il 72% della gestione degli indumenti.

- **AREA SERVIZIO CUCINA:** buon grado di soddisfazione anche per le pietanze ed il livello di igiene dei refettori e delle stoviglie (superiore al 70%).

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

In virtù dei risultati acquisiti saranno espone, 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, anche grazie ai lavori di ristrutturazione.

- Migliorare i vari ambienti sia interni che esterni, sempre grazie ai lavori di ristrutturazione.

- Sostituire alcuni letti meccanici con letti elettrici, tramite la partecipazione a bandi, migliorando il lavoro degli operatori.

- Migliorare la comunicazione e le informazioni date agli ospiti e ai loro famigliari al momento dell'ingresso in struttura.

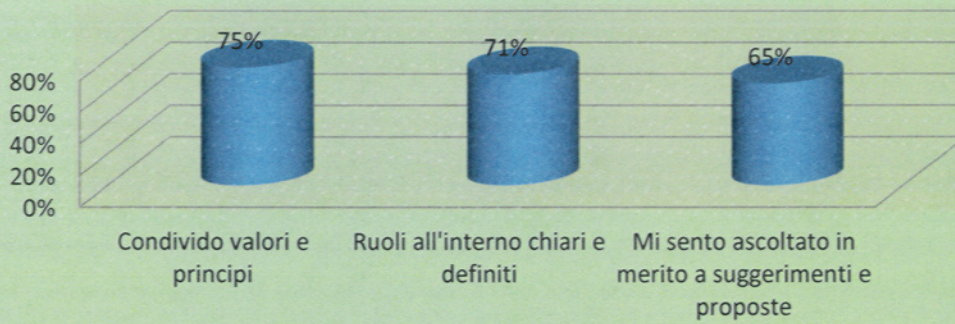


Gazuolo, 8 gennaio 2024

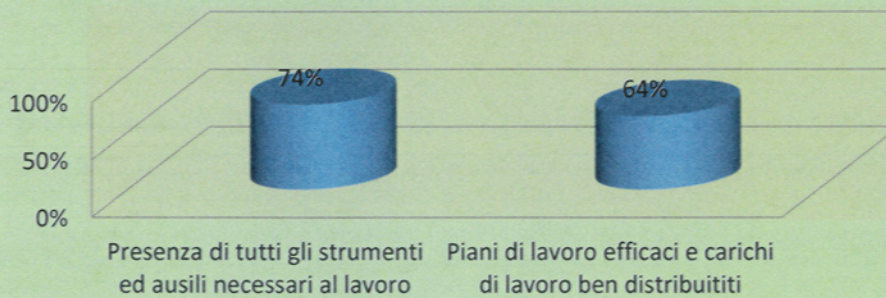
LA DIRETTRICE

Alice Bonazzi

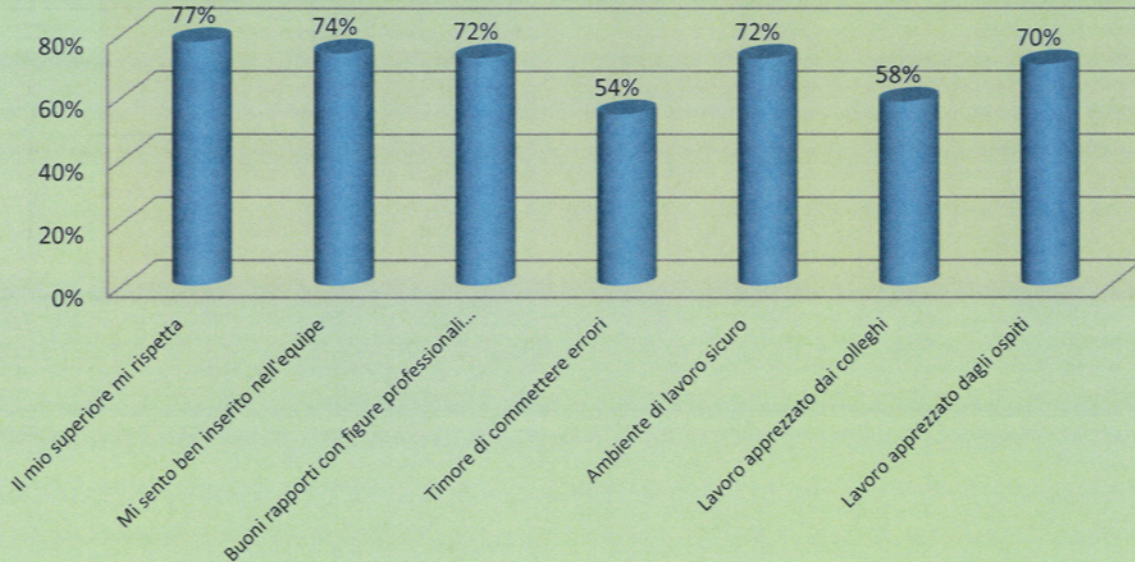
ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE



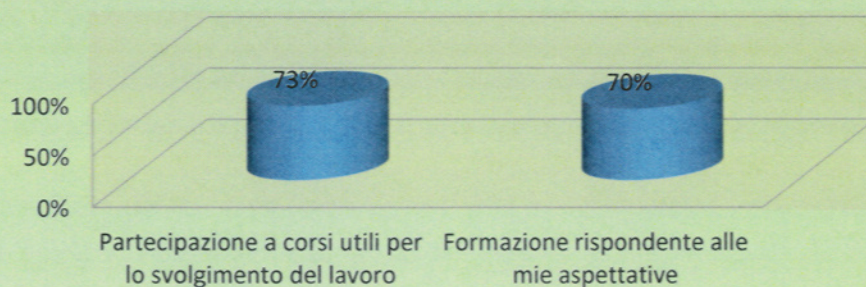
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



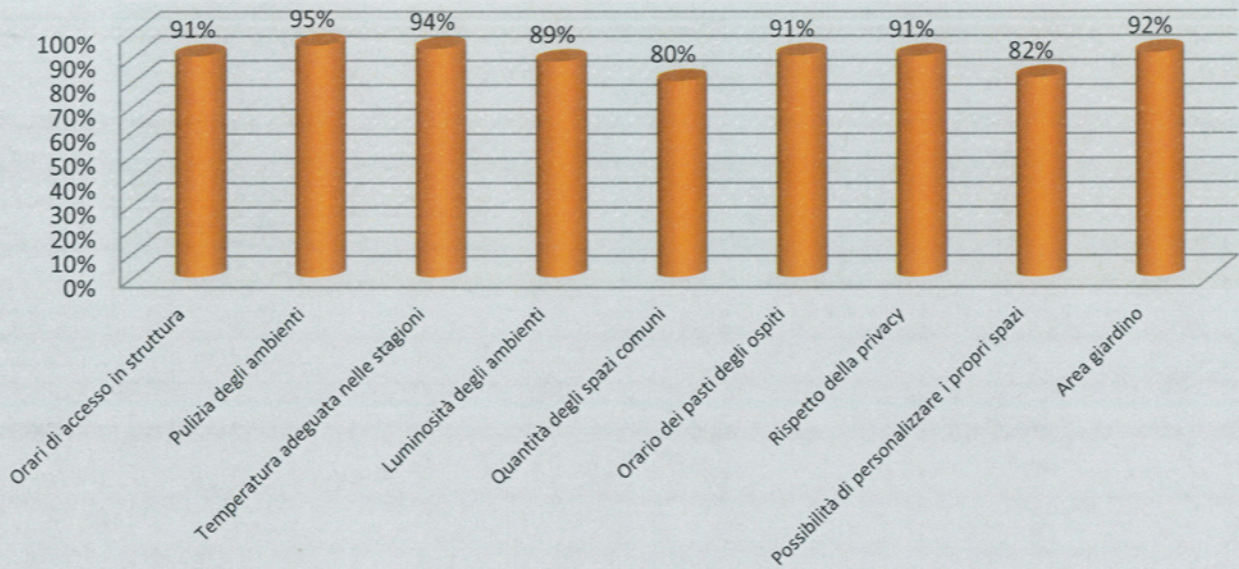
VALUTAZIONE DEL LAVORO



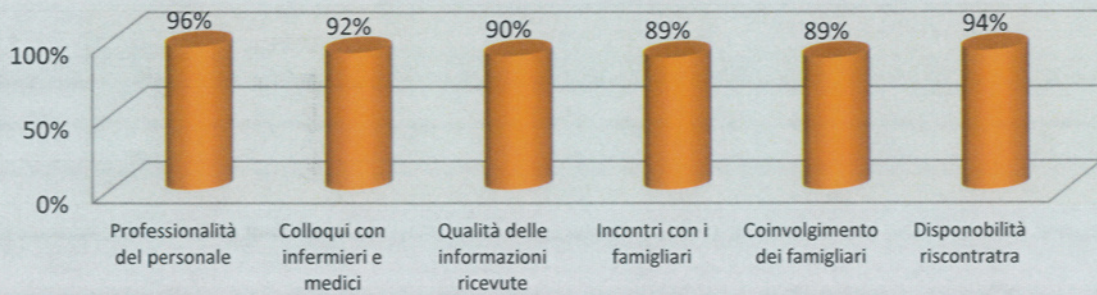
FORMAZIONE



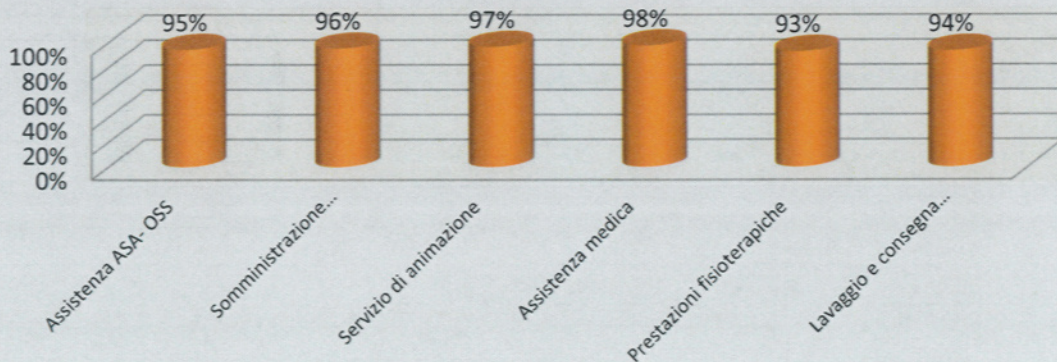
Area Ambiente



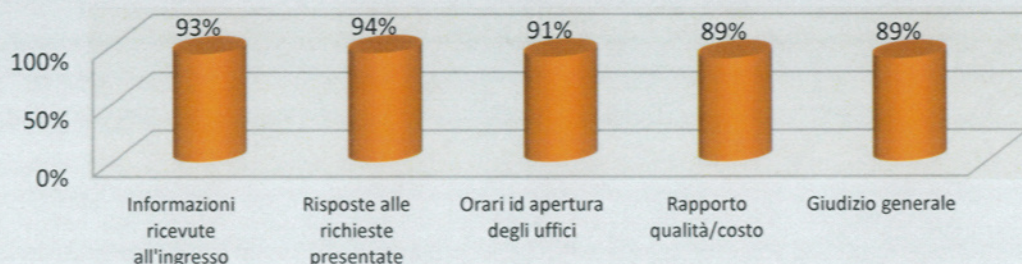
Area accoglienza



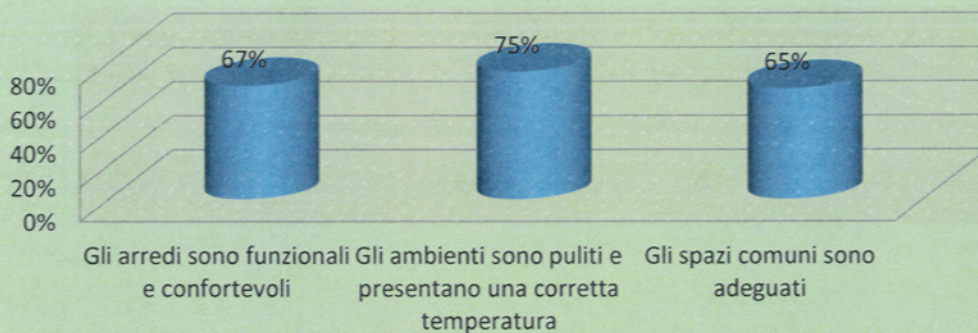
Area reparto



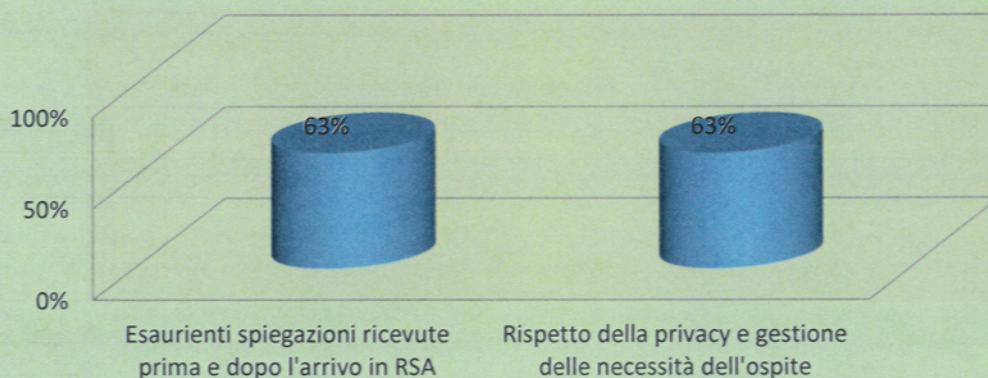
Area di gestione



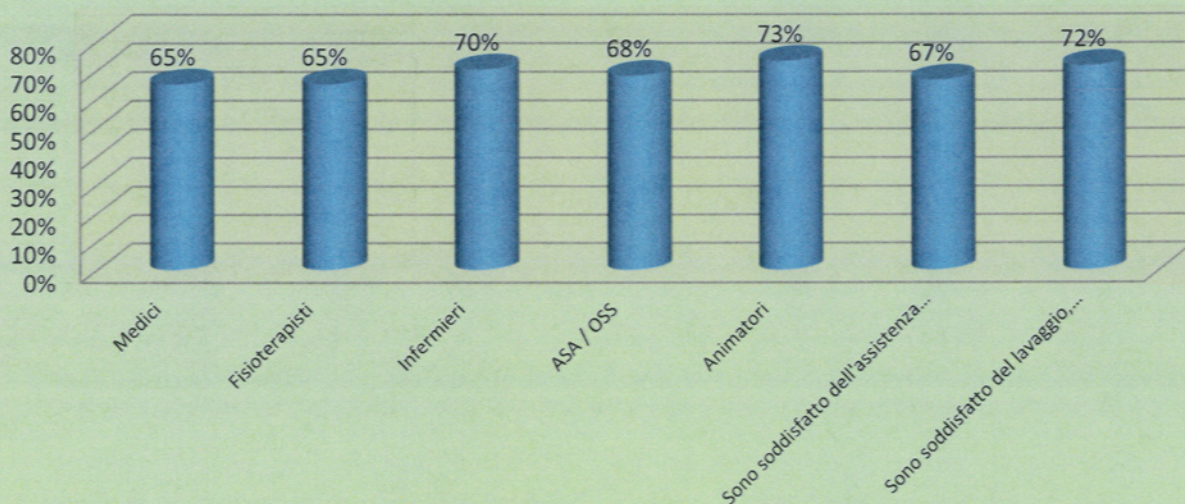
Ospiti-Area Ambiente



Ospiti-Area Accoglienza



Ospiti-Reperto -Soddisfazione del lavoro



Ospiti-Area servizio cucina

