

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 2022 -

La Fondazione Caracci, anche per l'anno 2022, 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.

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 2022.

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 (48 questionari restituiti su 50 consegnati, pari al 96%)

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:** la maggior parte dei dipendenti condividono valori e principi dell'Ente (69%), ritengono che la divisione dei ruoli all'interno dell'organizzazione sia abbastanza chiara (62%) ed il 57% 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 Individuale (83%). Tra i punti più critici riscontrati dai dipendenti si trova la stesura di piani di lavoro efficaci con carichi di lavoro accettabili in caso di emergenza (55%), nonostante le diverse revisioni dei documenti sopracitati negli ultimi mesi.
- **FORMAZIONE:** il 68% dei dipendenti partecipa a corsi che ritiene utili per lo svolgimento del lavoro ed il 66% ritiene che la formazione sia rispondente alle proprie aspettative.
- **VALUTAZIONE DEL LAVORO:** il 69% si sente ben inserito nell'equipe ed il 71% ha buoni rapporti con figure professionali diverse. L'ambiente di lavoro viene valutato sicuro (69%) ed il 72% ritengono che siano state attivate procedure corrette per garantire la sicurezza. L'apprezzamento del proprio lavoro da parte dei colleghi è in diminuzione rispetto l'anno precedente (59%) mentre si ha la percezione che il proprio lavoro sia molto apprezzato dagli ospiti (73%).

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 per quanto concerne le misure utilizzate per la protezione (93%). Il 77% ritiene che l'orario di accesso sia accettabile e che l'ambiente dedicato (85%) ed il percorso creato per le visite (89%) sia adeguato. 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; si nota una maggior soddisfazione per quanto riguarda la durata dei colloqui durante le visite rispetto all'anno 2021 (91%).
- **AREA REPARTO:** il servizio di videochiamata, telefonico e la disponibilità all'ascolto delle maestranze, sono molto apprezzati dai familiari (superiore all'80%).
- **AREA GESTIONE:** percentuali che superano il 85% per ciò che concerne la gestione dell'epidemia, le risposte alle richieste, gli orari di risposta degli uffici ed il giudizio complessivo sull'ente; l'81% è soddisfatto dal rapporto qualità/costo.

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, Servizio cucina, Accoglienza e Soddisfazione del lavoro delle maestranze.

- **AREA AMBIENTE:** più del 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 (superiore al 75%).
- **AREA ACCOGLIENZA:** il 63% 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 (più del 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 e valutare la necessità di modificare i piani di lavoro e l'organizzazione interna delle risorse umane;
- Aumentare il coinvolgimento dei dipendenti con la creazione di nuovi progetti a cui poter partecipare ed i momenti di aggregazione;
- Modificare le modalità di gestione delle visite dei famigliari rendendole meno vincolate ad orari e locali;
- Cercare di migliorare l'ambiente nel quale si svolgono le visite tra ospiti e familiari.

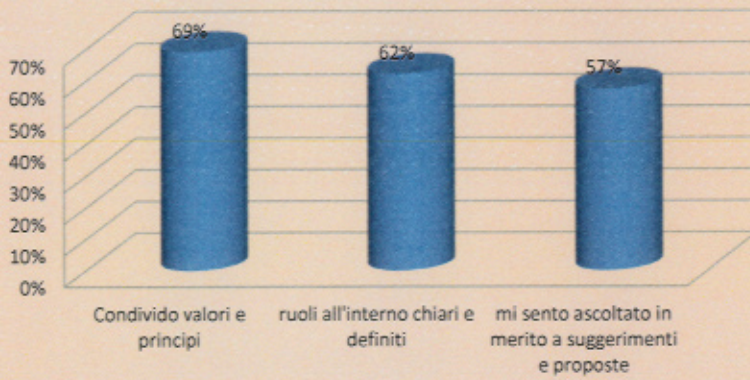
Gazzuolo, 13 gennaio 2023

LA DIRETTRICE

Mica Donazzi



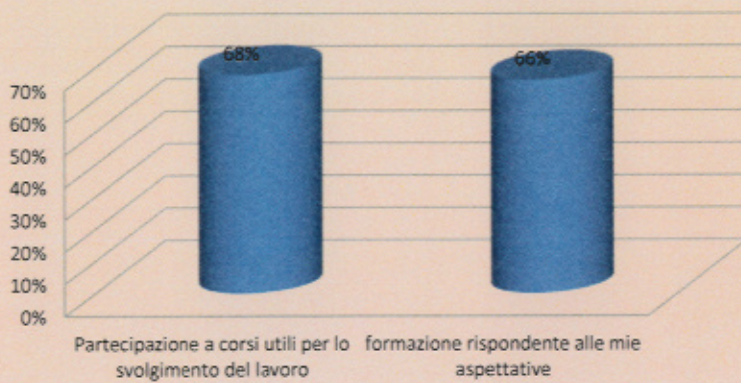
ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE



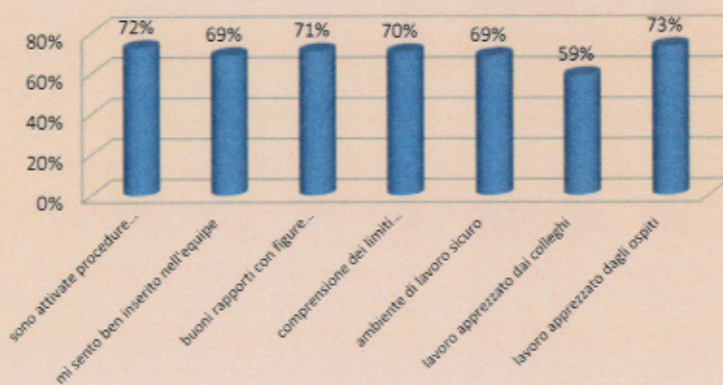
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



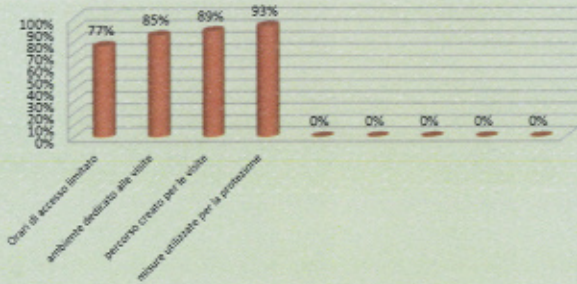
FORMAZIONE



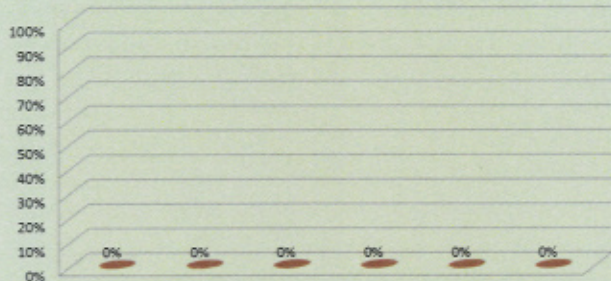
VALUTAZIONE DEL LAVORO



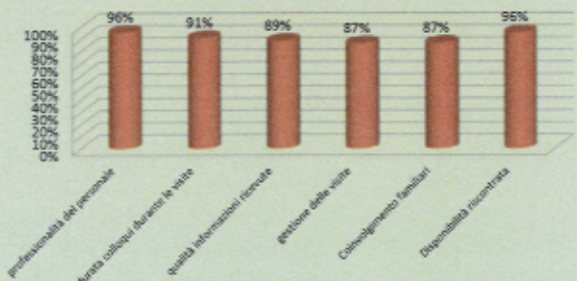
Area Ambiente



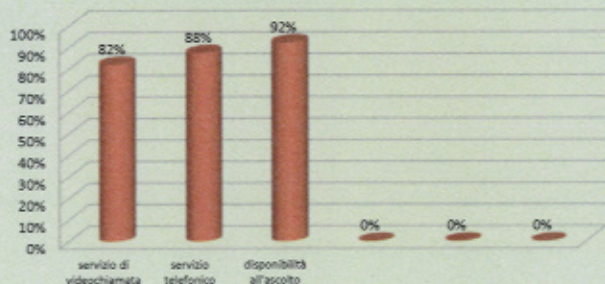
Area Servizio Cucina



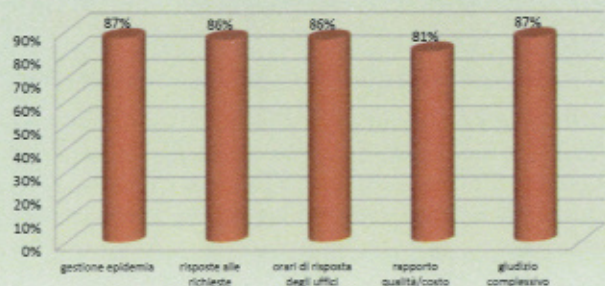
Area Accoglienza



Area Reparto



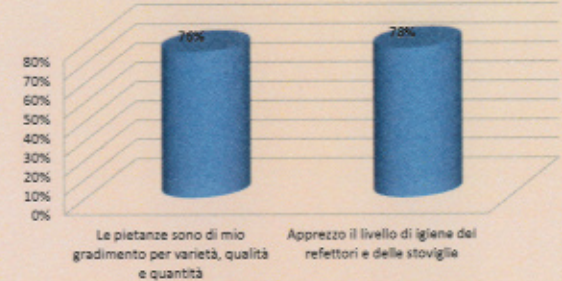
Area di Gestione



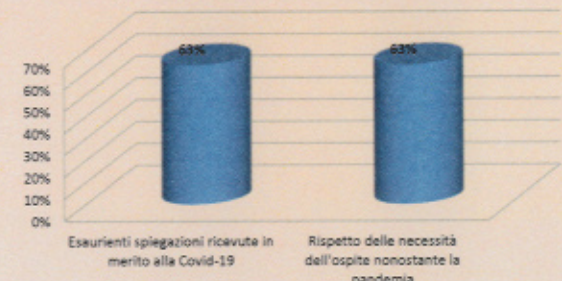
Ospiti-Area Ambiente



Ospiti-Area servizio cucina



Ospiti-Area Accoglienza



Ospiti-Reparto -Soddisfazione del lavoro

