

Relazione Customer Dipendenti 2024

Analisi, Feedback e Strategie di Miglioramento

Premessa

La raccolta e l'analisi dei dati relativi alla soddisfazione del personale dipendente presso Casa Famiglia P.F. Spinelli, rappresentano un elemento fondamentale per il miglioramento continuo dei servizi offerti. Questo report illustra le modalità di divulgazione e somministrazione del questionario, i risultati ottenuti e le proposte emerse.

Campagna di sensibilizzazione e modalità di divulgazione e di somministrazione del Questionario

Quest'anno, abbiamo avviato una campagna di sensibilizzazione mirata con l'obiettivo di raggiungere capillarmente tutti gli interessati. Per garantire il successo di questa iniziativa, abbiamo coinvolto attivamente i Coordinatori, chiedendo loro di supportare e promuovere la campagna all'interno dei rispettivi gruppi di lavoro.

In collaborazione con ogni Coordinatore, abbiamo presentato il questionario a ciascuna équipe di Unità Abitativa. Questa strategia ha favorito la creazione di un clima di collaborazione e partecipazione, consentendo a tutti di contribuire attivamente alla campagna e di esprimere le proprie opinioni. Grazie a questo approccio, siamo riusciti a coinvolgere il personale in modo significativo, raccogliendo feedback preziosi per il miglioramento della nostra Struttura.

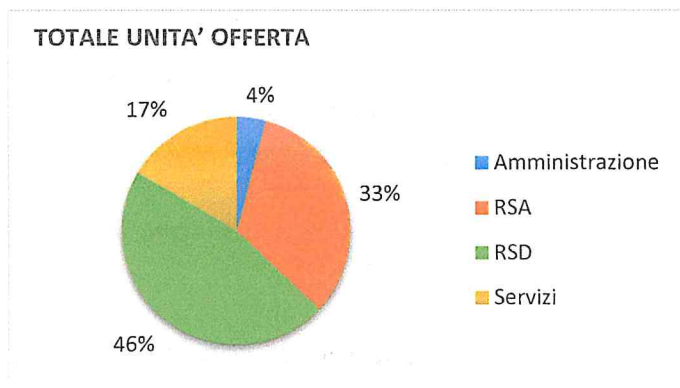
Il questionario, composto da 20 domande, è stato distribuito attraverso due modalità per garantire la massima partecipazione:

- Cartaceo:** consegnato direttamente al personale che ne faceva richiesta al proprio coordinatore di unità abitativa.
- Online:** tramite un link inviato via e-mail ad ogni dipendente.

Gli operatori dipendenti hanno avuto a disposizione un periodo di tempo dal **14 dicembre 2024 al 14 gennaio 2025** per inviare le proprie risposte. Durante questo periodo, hanno potuto chiedere supporto alle persone incaricate per la gestione dei questionari.

Esiti

Il questionario è stato rivolto a **163 dipendenti** presenti nel periodo indicato, con 98 rispondenti, pari al **60,12%** del totale degli operatori.



Il grafico, espresso in percentuale, rappresenta la distribuzione degli operatori nei diversi settori, corrispondente ai seguenti valori assoluti: **32** operatori nell'U.D.O. **RSA**, **45** nell'U.D.O. **RSD**, **4** nell'**amministrazione** e **17** nei **servizi offerti**.

L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato i seguenti risultati principali:

1. Punti di forza rilevati

In questo paragrafo, analizzeremo i punti di forza emersi dal questionario somministrato al personale, suddividendo l'analisi in cinque aree tematiche. Queste aree, identificate come fondamentali per la valutazione del contesto lavorativo e della qualità dei servizi offerti, includono: la *mission* della struttura, le relazioni interpersonali e i rapporti di lavoro, la qualità dell'ambiente di lavoro, la gratificazione lavorativa e la relazione con l'Ospite. Attraverso questa analisi, intendiamo mettere in evidenza le pratiche e i valori che contribuiscono al benessere del personale e degli Ospiti, creando un contesto di cura e supporto.

Area Mission della Struttura

Il livello di **conoscenza del Carisma** è molto buono, così come l'ampia condivisione della missione "L'Ospite al centro", che risulta eccellente. Questi dati evidenziano un forte allineamento del personale ai valori fondanti dell'Istituto Casa Famiglia, confermando un impegno diffuso nel garantire un servizio basato sull'attenzione, il rispetto e la centralità della persona assistita.

Area Comunicazioni e strumenti di comunicazione

Il livello di **chiarezza, completezza e tempestività** delle **comunicazioni amministrative e operative** risulta **buono**, evidenziando un'efficace trasmissione delle informazioni all'interno della struttura. Questi dati confermano **un'organizzazione comunicativa valida**, pur

lasciando margine per ulteriori miglioramenti volti a ottimizzare la fluidità e la tempestività dei processi informativi.

Un ulteriore punto di forza emerso dall'analisi è **l'utilità dei documenti operativi**, quali procedure, protocolli e istruzioni, **ampiamente riconosciuta dal personale**. Inoltre, **la disponibilità di tale materiale** è stata valutata in modo molto positivo, confermando l'accessibilità e la fruibilità di strumenti essenziali per **garantire standard operativi chiari ed efficienti**.

Area relazioni interpersonali e rapporti di lavoro

L'analisi delle relazioni interpersonali e dei rapporti di lavoro evidenzia un clima collaborativo e inclusivo all'interno della struttura. La maggior parte del personale **si sente libera di portare il proprio contributo** all'interno del gruppo di lavoro, un segnale positivo di un ambiente che **valorizza la partecipazione attiva** e il coinvolgimento nelle attività.

Inoltre, i **momenti di incontro e confronto sono considerati molto utili** per il miglioramento del proprio lavoro, confermando **l'importanza della condivisione e del dialogo** come strumenti fondamentali per la crescita professionale e l'ottimizzazione dei processi operativi.

L'analisi dei fattori che contribuiscono alla gratificazione lavorativa evidenzia come l'aspetto relazionale rappresenti un elemento centrale per il personale. **La maggiore soddisfazione deriva dal rapporto con gli Ospiti**, a conferma quanto **il legame umano e la quotidianità condivisa siano fondamentali nel lavoro di cura della persona**.

A questo si aggiunge il valore del sentirsi utili nella relazione d'aiuto con l'Ospite, riconosciuto come una fonte significativa di gratificazione professionale. Infine, **la collaborazione tra colleghi è considerata un aspetto importante**, sottolineando l'importanza di un **ambiente di lavoro coeso e supportivo** per il benessere lavorativo.

Area Ambiente di Lavoro

Sul piano della **sicurezza e dell'adeguatezza degli spazi**, la sicurezza ambientale è valutata in modo **ottimo** dal personale, che riconosce un **contesto di lavoro protetto e conforme** agli standard richiesti. Anche gli spazi di lavoro sono considerati adeguati, elemento essenziale per garantire comfort ed efficienza nello svolgimento delle attività quotidiane.

Area Relazione con L'Ospite

La relazione con l'Ospite rappresenta un elemento **centrale dell'attività lavorativa**, con un forte riconoscimento del valore e dell'impatto del proprio operato. Il personale è **altamente consapevole** che il proprio lavoro contribuisce direttamente al benessere degli Ospiti, evidenziando un elevato **senso di responsabilità** e coinvolgimento nel garantire cure e attenzioni di qualità.

Un altro punto di forza è il **coinvolgimento delle famiglie nel progetto di vita delle persone accolte**.

Questo aspetto è considerato di grande importanza, poiché il mantenimento delle relazioni familiari giocano un ruolo essenziale nel percorso di cura e nella costruzione di un ambiente accogliente e partecipativo.

2. Ipotesi di miglioramento

Il benessere lavorativo e il clima relazionale risultano complessivamente buoni, con una maggioranza di operatori soddisfatti. Tuttavia, emergono alcuni margini di miglioramento, legati alla percezione di valorizzazione del proprio ruolo e alla qualità delle relazioni. È quindi importante continuare a promuovere interventi mirati per rafforzare il senso di soddisfazione e appartenenza.

Azioni di Miglioramento

- Continuare a promuovere il dialogo e l'ascolto attivo all'interno dell'Unità Abitativa, garantendo un'interazione efficace con i servizi della struttura, gli uffici amministrativi e le direzioni.
- Proseguire organizzando incontri periodici di confronto per raccogliere feedback e proposte dalle diverse figure professionali coinvolte.
- Continuare a promuovere la disponibilità da parte delle Direzioni a momenti di ascolto individuali o di gruppo per comprendere meglio le esigenze dei lavoratori.
- Proseguire con percorsi di crescita e formazione per rafforzare il senso di competenza, realizzazione, appartenenza e di coinvolgimento.

Attraverso queste azioni, l'obiettivo è trasformare i suggerimenti in opportunità di crescita, rafforzando la motivazione, il senso di appartenenza e il benessere di tutti gli operatori presenti a Casa Famiglia.

Rivolta d'Adda, 12 marzo 2025

Direzione

