



Istituto per Anziani "Isidoro Cappelletti" - ONLUS -

via Cappelletti, 34
46025 Poggio Rusco -Mn-
COD. ENTE 28471
C.F. 80018910200
P.I. 01591210206

AMMINISTRAZIONE E FAX 0386/733200
TELEFONI REPARTI 0386/734396
E-MAIL inforsa@isidorocappelletti.it
SITO: isidorocappelletti.it

Prot. 17/2026

Poggio Rusco, 23.02.2026

ANALISI DEL QUESTIONARIO di valutazione del servizio da parte dei dipendenti

ANNO 2025

PREMESSA

L'Istituto per Anziani Isidoro Cappelletti "Onlus", quale Fondazione che offre servizi alle persone fragili, considera, come obiettivo primario, allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale ai bisogni necessari degli utenti, con l'intento di far collimare la qualità del servizio erogato con quello atteso dal fruitore; trattasi, pertanto, di un momento di confronto estremamente importante con l'utente, per affrontare il tema della qualità della vita che quotidianamente vive all'interno della Struttura. Scopo della Fondazione è non solo stimolare e organizzare la partecipazione degli utenti al processo di miglioramento continuo ma anche migliorare il lavoro del personale, la qualità del loro servizio.

Inoltre, non bisogna dimenticare, che anche la Regione Lombardia ha stabilito, quale requisito obbligatorio per l'accreditamento delle R.S.A., l'attuazione di un sistema di valutazione annuale della soddisfazione dell'utente.

Obiettivi dell'Istituto per Anziani Isidoro Cappi "Onlus", sono stati: raccogliere il maggior numero possibile di informazioni, analizzare i dati raccolti e, grazie anche ai suggerimenti, alle osservazioni/segnalazioni, attivare un piano di miglioramento. Il piano di miglioramento, però è difficile da individuare quando, la carenza di personale, è tale da molto tempo.

A seguito dell'analisi dei risultati è stata redatta una relazione riassuntiva.

Successivamente a questo, vi è l'individuazione delle azioni correttive da adottare per migliorare l'organizzazione quindi ottimizzare le risorse.

Verrà poi comunicato a tutti i dipendenti, durante pubblica riunione o altro sistema di diffusione, il risultato dell'indagine e le eventuali azioni di miglioramento che verranno messi in opera.

Il risultato dell'indagine, unitamente al verbale della pubblica riunione che sarà redatto, sarà presentato al Consiglio di Amministrazione, che sarà convocato a seguire.

Ad ultimare l'iter necessario della somministrazione della Customer Satisfaction, i risultati ottenuti, saranno inviati all'ATS di competenza.

IL QUESTIONARIO

Il Questionario è in forma anonima, per garantire la massima libertà di espressione al compilatore, che comunque ha possibilità di sottoscriverlo. Sono stati distribuiti n. 37 questionari, ritirati n. 37 e riconsegnati n. 37 (di cui 4 non compilati), quindi una buona partecipazione anche se non tutti i dipendenti hanno risposto a tutte le domande poste.

ANALISI DEL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato ai dipendenti è strutturato in modo tale da ottenere informazioni generali, informazioni in ordine al rapporto con i familiari degli utenti, a quello che viene da loro trasmesso e poi anche ai rapporti tra colleghi e preposti. Il questionario è costituito da n.12 domande, esposte in modo semplificato per dare la possibilità al dipendente di rispondere con immediatezza e semplicità.

Per rendere l'analisi di più facile ed immediata comprensione, si riportano di seguito gli esiti ottenuti.

Alla domanda: **"Professione svolta?"**

- 12 "Oss"
- 5 "Infermiere"
- 0 "medico"
- 3 "fisioterapista"

- 4 “educatore”
- 9 “altro”

Alla domanda: **“E’ delusa del rapporto con i suoi colleghi?”**

- 4 hanno risposto “Sì”
- 12 hanno detto “No”
- 8 hanno risposto “abbastanza”
- 9 hanno risposto “poco”

Alla domanda: **“Secondo il suo parere, i malumori tra colleghi e preposti, dipendono solo da stanchezza e carenza di organico?”**

- 10 hanno risposto “Sì”
- 24 hanno detto “No”

Alla domanda: **“Come gestirebbe questi malumori tra colleghi e preposti?”**

- 21 hanno risposto “Facendo confronti tra le parti affinché si possano fare richiami”
- 9 hanno indicato “Non lo so”
- 3 hanno risposto “Non mi interessa”

Alla domanda: **“Durante il servizio (cioè anche quando li gestisce) si relaziona con gli ospiti?”**

- 30 hanno detto “Sì”
- 0 hanno risposto “No”
- 3 hanno riferito “poco”

Alla domanda: **“A suo avviso, soddisfa le richieste dei famigliari e si pone con loro in modo cordiale e professionale?”**

- 33 hanno detto “Sì”
- 0 hanno risposto “No”
- 0 ha detto “Poco”

Alla domanda: **“Ritiene che il suo lavoro abbia un impatto positivo sulla vita degli ospiti?”**

- 19 hanno risposto “molto”
- 12 hanno risposto “abbastanza”
- 2 hanno detto “poco”
- 0 hanno detto “molto poco”

Alla domanda: **A suo avviso, l’assistenza che offre all’ospite è apprezzata dalla famiglia?**

- 11 hanno risposto “molto”
- 17 hanno risposto “Abbastanza”
- 4 hanno risposto “Poco”
- 0 hanno detto “molto poco”

Alla domanda: **“Raccomanderebbe ai suoi amici di far ricoverare il loro caro in questa struttura?”**

- 10 hanno risposto “Molto”
- 15 hanno detto “Abbastanza”
- 4 hanno detto “Poco”
- 3 hanno detto “per nulla”

Alla domanda: **“Consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa struttura?”**

- 25 hanno detto “sì”
- 7 hanno detto “No”

Alla domanda: **“Complessivamente è contento di lavorare in questa struttura?”**

- 28 hanno detto “Sì”
- 4 hanno detto “No”

RELAZIONE FINALE

Dall’analisi del Questionario, è emersa la visione inerente lo svolgimento del servizio svolto dal personale dipendente, al rapporto con gli ospiti ed al rapporto con colleghi e preposti.

Nonostante la carenza di personale, le relazioni tra colleghi appaiono, almeno dalle risposte fornite, discretamente buone. Il personale è sottopressione da molto tempo e questo comporta tensione e qualche screzio tra colleghi e tra le varie figure però non è stato perso l’obiettivo per il quale svolgono questo lavoro. C’è chi è deluso dal collega perché vorrebbe che lo stesso fosse coerente senza cambiare versioni a seconda di chi ha davanti, senza lasciarsi condizionare o influenzare da questioni passate e magari irrisolte, e si applicasse il buon senso senza che questo fosse chiesto. Come emerge dalle risposte date, molto probabilmente vi sono questioni passate anche personali mal gestite o non gestite che tuttora logorano il rapporto tra alcuni colleghi e tra alcune figure. Il lavorare sotto pressione porta ad erogare un servizio dignitoso e rispettoso ma senza interagire con l’anziano nel modo che si vorrebbe e questo aspetto lascia il personale insoddisfatto.

Dai risultati ottenuti, si evince che nonostante le criticità che si affrontano quotidianamente, alcune comuni a tutte le RSA ed altre specifiche della struttura, il personale è complessivamente contento di prestare il proprio servizio qua e consiglierebbe anche ad amici di lavorare presso l’Istituto.

Il Consiglio di Amministrazione ringrazia tutto il personale dipendente per il lavoro svolto auspicando in una migliore e più fruttifera collaborazione tra colleghi e preposti applicando il buon senso in modo naturale.

Il Presidente

(Vinci Luca)

Il Direttore Amministrativo

(Marassi Marisa)