

ISTITUTO delle FIGLIE di SANTA MARIA della DIVINA PROVVIDENZA

Codice fiscale 02477630582 - Partita IVA 01062811003

Casa S. MARCELLINA

Via Tomaso Grossi, 20 - 22100 Como- Tel. 031/26 62 82 - Fax 031/30 69 76

segreteria@casasantamarcellina.como.it; direzione@casasantamarcellina.como.it

RILEVAZIONE DI SODDISFAZIONE DEI QUESTIONARI DEI DIPENDENTI

ANNO 2025

PREMESSA

Affrontare il tema della valutazione della qualità dei nostri servizi così come è percepita dal PERSONALE significa voler migliorare la qualità e il processo delle nostre attività e costituisce pertanto una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti.

I QUESTIONARI

Il periodo di distribuzione dei questionari è stato individuato dal 10 dicembre 2024 al 10 gennaio 2025. La rilevazione dei dati è stata elaborata a metà febbraio e fa riferimento ai questionari compilati. Si è tenuto conto anche dei colloqui che i dipendenti hanno avuto con la Direzione.

I questionari somministrati sono strutturati su domande chiuse a risposta singola in un ventaglio di tre risposte definite a priori da "Sì", "No" e "In Parte", e da spazi discorsivi dove si possono riportare riflessioni, pareri, proposte, suggerimenti su aspetti organizzativi, relazionali e sulla formazione.

Al 31 dicembre 2025 i dipendenti in forza della Casa Marcellina erano **61** e tutti hanno ricevuto i questionari riconsegnati compilati **16 questionari pari al 26,2 %** rispetto al totale. Il numero di questionari consegnati, in percentuale, è risultato in linea con gli anni precedenti e i questionari compilati rappresentano trasversalmente i seguenti servizi:

- Assistenziale;
- Infermieristico;
- Fisioterapico;
- Educativo;
- servizi generati dalla cucina.

RILEVAZIONE DI SODDISFAZIONE

L'analisi degli indicatori dei questionari non ha evidenziato particolari condizioni lavorative e organizzative da determinare la presenza di stress correlato sul posto di lavoro.

Anche dai questionari non emergono, in maniera marcata, aspetti conflittuali tra colleghi e tra dipendenti e le figure con ruolo organizzativo. Tenendo conto però anche dei colloqui individuali e delle riunioni periodiche è opportuno fare un distinguo tra il servizio assistenziale/sanitario e gli altri servizi erogati. Per esempio tra gli operatori del servizio cucina emergono modalità ed aspetti relazionali positivi e un buon clima lavorativo, mentre tra il personale assistenziale e infermieristico e tra il personale fisioterapico e il servizio medico si palesano aspetti conflittuali e certe apatie e resistenze verso il sistema organizzativo della CASA.

ISTITUTO delle FIGLIE di SANTA MARIA della DIVINA PROVVIDENZA

Codice fiscale 02477630582 - Partita IVA 01062811003

Casa S. MARCELLINA

Via Tomaso Grossi, 20 - 22100 Como- Tel. 031/26 62 82 - Fax 031/30 69 76

segreteria@casasantamarcellina.como.it; direzione@casasantamarcellina.como.it

Altri aspetti positivi che sono affiorati sono:

1. Una buona autonomia lavorativa adeguata al proprio ruolo;
2. Una buona organizzazione del lavoro;
3. Positiva l'organizzazione dei turni lavorativi relativa alle attività assistenziali;
4. Adeguato il rapporto numerico tra operatore ASA/ O.S.S. e gli ospiti;
5. L'ordine e la pulizia in struttura.

Aspetto costruttivo importante che emerge dai questionari è la richiesta di eventi formativi.

Per quanto riguarda la formazione si propongono tematiche quali:

- Psicologia dell'anziano;
- Alimentazione dell'anziano;
- La comunicazione in equipe;
- HCCP;
- Corsi primo soccorso.

Aspetti da migliorare

1. Maggiore socialità nel posto di lavoro mediante momenti di svago e vedi gite aziendali;
2. Un locale dove effettuare la pausa;
3. Il rapporto con i colleghi della propria equipe e tra operatori di servizi differenti;
4. Carenza del personale infermieristico;

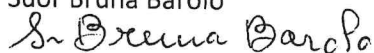
Va da sé che queste riflessioni e proposte assumono una dimensione parziale rispetto alla percentuale di schede non consegnate, ma sicuramente prospettiche e feconde al fine di sviluppare riflessioni e ipotesi di progettualità per l'anno 2025.

Si ringraziano tutti i dipendenti in particolare quelli che hanno contribuito all'indagine con la compilazione dei questionari.

Como 25-02-2026

LA SUPERIORA

Suor Bruna Barolo



LA DIREZIONE

Dr. Elia Volpe

