Comunità di Capodarco di Fermo - ETS

Rapporto 2025: risultato dei questionari di gradimento dei dipendenti e dei familiari degli ospiti della Comunità Sant'Andrea – Viale Indipendenza 45 – 63900 Fermo

Il presente documento ha lo scopo di analizzare i risultati dei questionari di gradimento somministrati agli **operatori/dipendenti** e ai **familiari degli utenti**, al fine di valutare il livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati dalla Comunità Sant'Andrea e individuare eventuali aree di miglioramento. La somministrazione dei questionari e la loro analisi, rientra nelle attività di **monitoraggio della qualità**, con particolare attenzione alla comunicazione, all'organizzazione interna, alle relazioni e all'efficacia dei servizi.

La scala di valutazione adottata va da 0, corrispondente a un giudizio totalmente negativo, a 5, che indica invece un giudizio ottimo. È stata inoltre prevista la possibilità di fornire una risposta aperta per quanto riguarda suggerimenti generali, proposte di nuove apparecchiature, segnalazioni di fabbisogni formativi, nonché eventuali reclami e ringraziamenti.

Analizziamo separatamente i due questionari

Questionario Operatori/Dipendenti

Il questionario ha esplorato i seguenti macro-ambiti:

- conoscenza dell'organizzazione,
- adeguatezza delle risorse e degli ambienti,
- competenza e relazioni professionali,
- comunicazione interna,
- coinvolgimento nei processi e nelle decisioni,
- formazione, documentazione e organizzazione aziendale,
- benessere lavorativo.

Dall'analisi dei risultati emerge **un livello di gradimento complessivamente positivo**, con punteggi prevalentemente collocati nelle fasce medio-alte della scala di valutazione. Il 64,09 ha espresso giudizi fra il 3 e il 5 mentre è rilevante il fatto che ben il 35,91% dei dipendenti abbia espresso un giudizio negativo (tra 0 e 2).

Tra gli aspetti maggiormente apprezzati dagli operatori si evidenziano:

- **competenza del personale**;
- **cortesia e gentilezza nei rapporti tra colleghi**;
- **disponibilità al dialogo da parte della Comunità**;
- **impegno profuso nella risoluzione dei problemi**;
- **adeguatezza della formazione svolta**;
- **chiarezza e utilità del materiale e della documentazione fornita**.

Tali elementi indicano un contesto lavorativo percepito come **professionalmente valido e collaborativo**. Alcune aree invece, risultano più eterogenee nelle valutazioni e rappresentano possibili margini di sviluppo:

- **coinvolgimento nei processi decisionali**;
- **comunicazione tra operatori e durante gli incontri di aggiornamento**;
- **chiarezza dell'organigramma**;
- **percezione della tranquillità lavorativa**.

Dalle risposte aperte dei dipendenti emergono le seguenti segnalazioni: la richiesta di dotarsi di un'asciugatrice e di una lavatrice; la proposta di predisporre una stanza di contenimento; la percezione di una mancanza di coinvolgimento, nonché di chiarezza nelle informazioni e nelle comunicazioni, criticità evidenziata da più dipendenti; infine, la necessità di prevedere una formazione strutturata e attenta per i neoassunti, in considerazione della complessità degli accolti.

Questi aspetti suggeriscono l'opportunità di **rafforzare ulteriormente i canali di comunicazione interna e i momenti di confronto strutturato** che rappresentano un aspetto da continuare a monitorare per migliorare ulteriormente l'ambiente lavorativo.

Questionario Famiglie

Il questionario rivolto alle famiglie ha valutato in particolare:

- qualità dell'accoglienza,
- comunicazione e disponibilità del personale,
- chiarezza delle informazioni ricevute,
- percezione della qualità dell'assistenza,
- rapporto con la struttura.

I risultati mostrano un **alto livello di soddisfazione complessiva** da parte delle famiglie, con una forte concentrazione delle risposte sui punteggi più elevati della scala (11,7% con una votazione di 4 e ben 88,30% con una votazione di 5).

Le famiglie esprimono particolare apprezzamento per:

- **disponibilità e cortesia del personale**;
- **chiarezza delle informazioni fornite**;
- **qualità della comunicazione**;
- **attenzione dimostrata nei confronti degli utenti**.

Tali risultati confermano una percezione positiva del servizio e un buon livello di fiducia nei confronti della struttura. Anche se il giudizio complessivo risulta molto positivo, emerge l'importanza di:

- mantenere costante il flusso informativo,
- proseguire nel rafforzamento del dialogo con le famiglie,
- consolidare le buone pratiche già in atto.

Il confronto tra i due questionari evidenzia che mentre il responso dei familiari evidenza l'ottimo lavoro dell'equipe, dai questionari dei dipendenti risulta un'equipe legata fortemente al "Modello Capodarco" che mostra però una grande difficoltà di comunicazione interna e coinvolgimento nelle decisioni.

Capodarco di Fermo 10.01.2026

La Segreteria di Governance