

Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.
Indagine sulla soddisfazione dei clienti
Ospiti e Familiari

Centro Diurno Integrato
Anno 2017

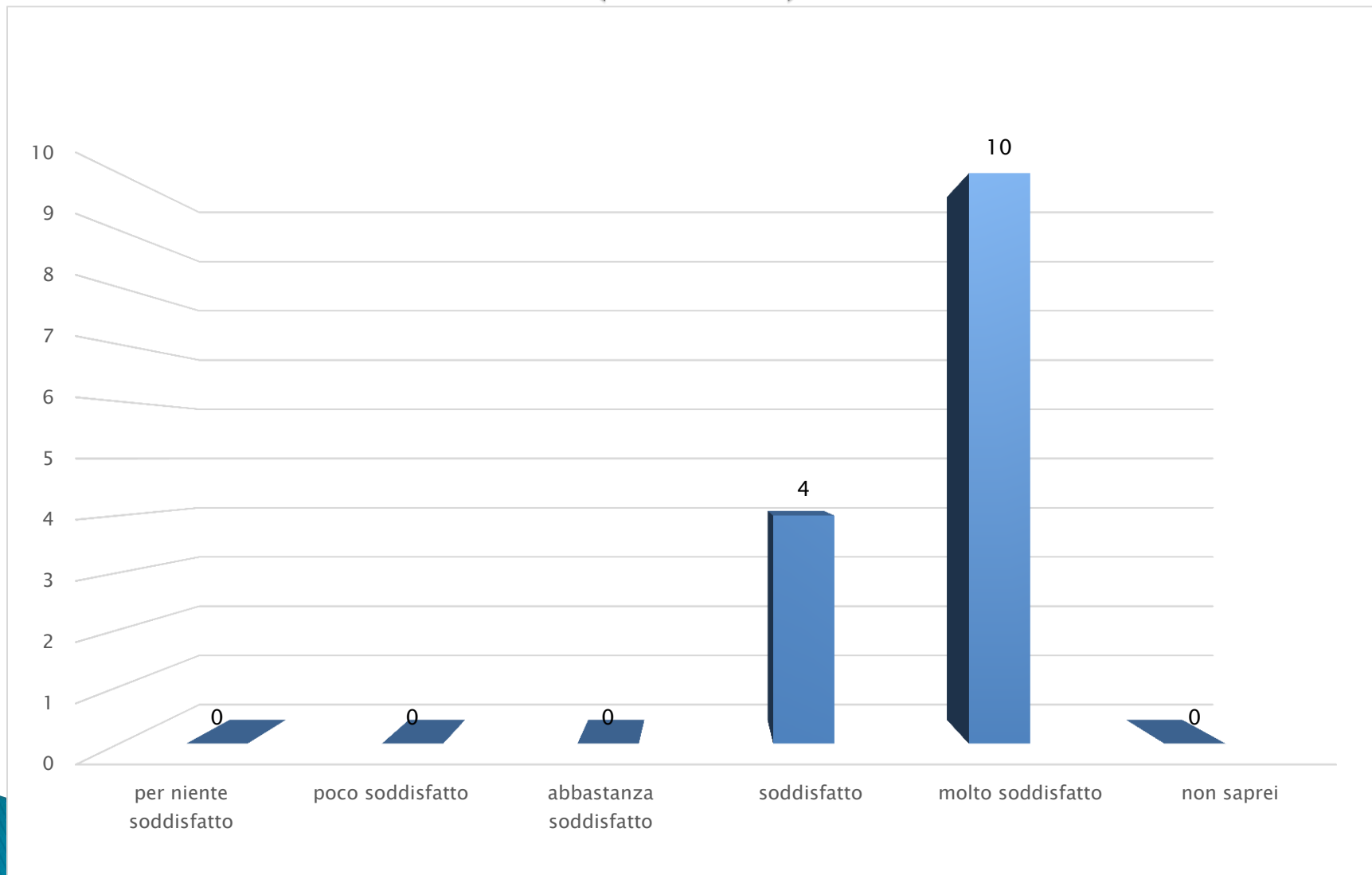


Godiasco Salice Terme , 26 GENNAIO 2018

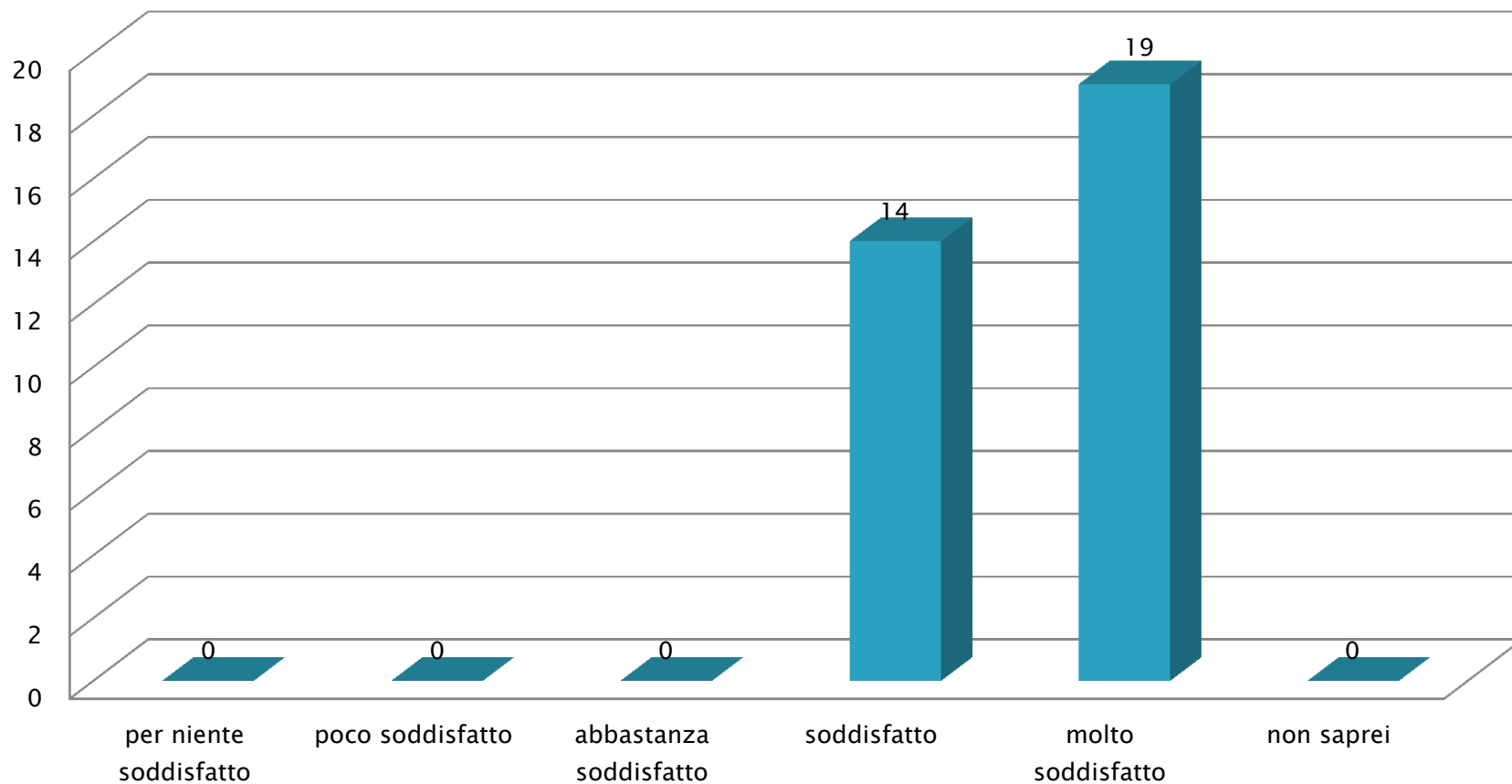
Note metodologiche

- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo NOVEMBRE/DICEMBRE 2017;
- ▶ Il questionario è stato distribuito agli Ospiti ed ai familiari degli ospiti ed è stato restituito in forma anonima;
- ▶ Le risposte sono state 47 (di cui 33 compilati dagli Ospiti e n. 14 dai parenti degli Ospiti) su un totale di 40 ospiti;
- ▶ L'indagine mira a rilevare l'importanza attribuita ai fattori che hanno importanza per la soddisfazione del cliente ed il livello di soddisfazione raggiunto;
- ▶ **Piano di diffusione dei risultati:** i risultati della customer satisfaction vengono esposti nella bacheca sita all'ingresso della R.S.A, pubblicati sul sito internet (www.varniagnetti.it), sulla pagina Facebook, divulgati alle organizzazioni che gestiscono i servizi in out-sourcing e divulgati durante la presentazione del Bilancio Sociale 2017

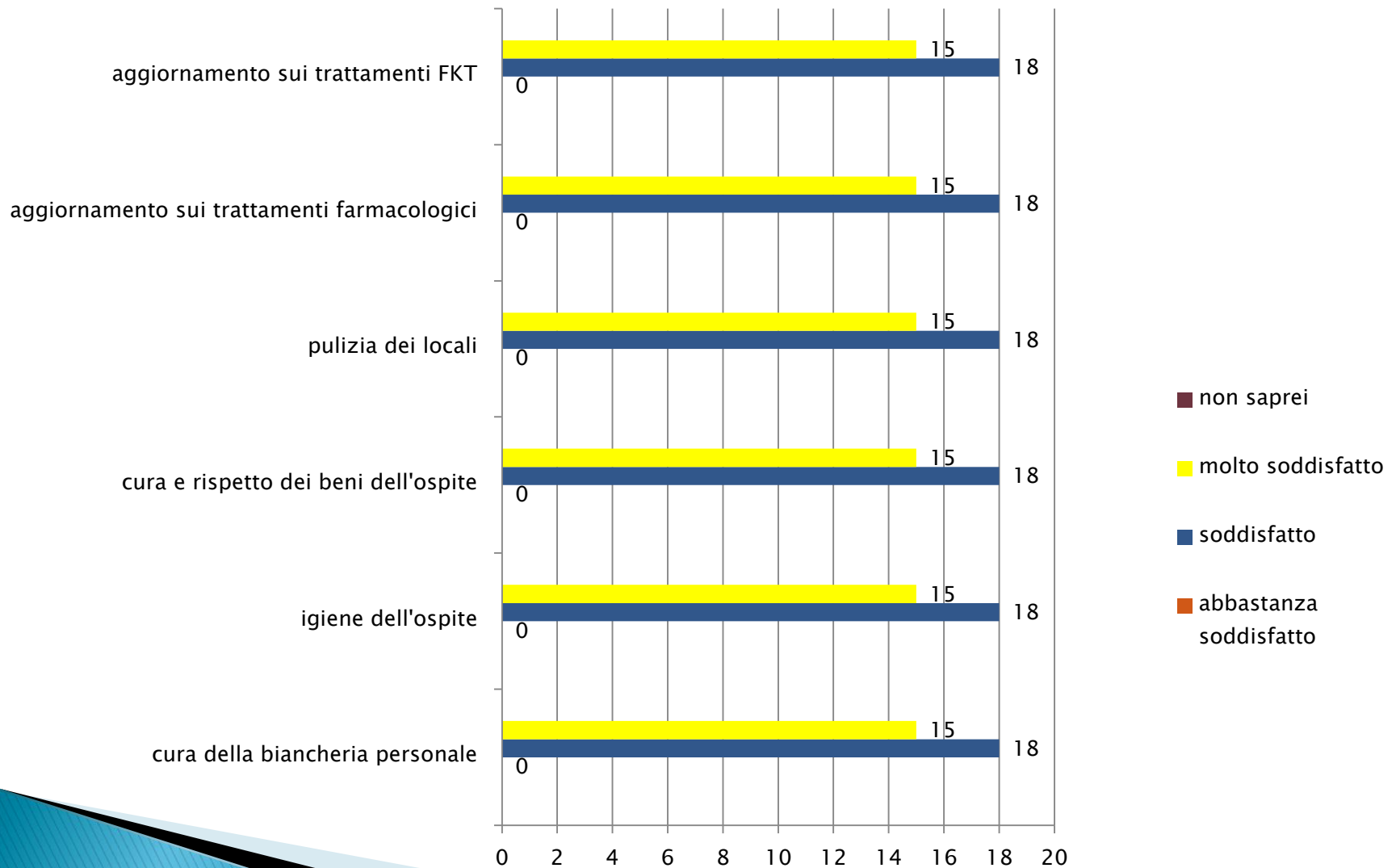
Giudizio complessivo dei servizi offerti - 2017 (Parenti)



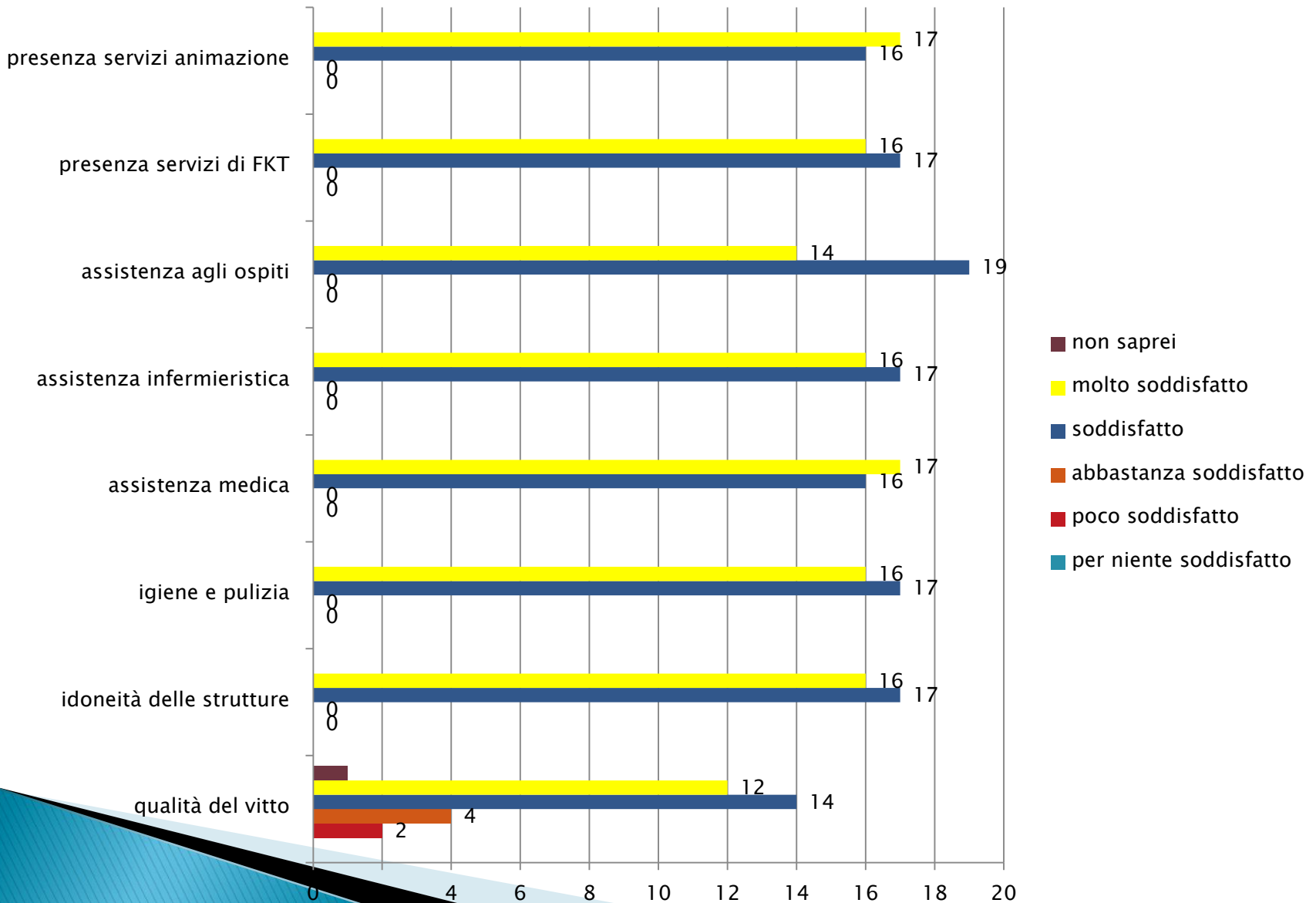
Giudizio complessivo servizi offerti - 2017 (Ospiti)



Il livello di soddisfazione sui seguenti aspetti e su alcuni indicatori di qualità identificati come critici



Il livello di soddisfazione



Altri indicatori utilizzati per la rilevazione della Customer Satisfaction

- ▶ **Fedeltà del cliente** che sarà misurata come percentuale degli ospiti che vengono dimessi per essere ricoverati in altri C.D.I. sul totale degli Ospiti iscritti;
- ▶ **Aumento giornate medie di permanenza per ospite;**
- ▶ **Il numero e le caratteristiche dei reclami** presentati dagli Ospiti e dai loro familiari;
- ▶ La registrazione dei **giudizi positivi** che vengono espressi dai familiari verso i servizi erogati dal C.D.I. “Varni Agnetti”;
- ▶ Numero di Ospiti del C.D.I. che passano al servizio R.S.A. della Fondazione o che hanno intenzione di passare al servizio R.S.A. della Fondazione.

Considerazioni finali

- ▶ Il livello elevato di soddisfazione degli utenti (famigliari degli Ospiti e Ospiti) è evidenziato anche dall'aumento progressivo delle giornate di presenza degli ospiti in C.D.I. ed è sicuramente un buon indice della qualità dei servizi erogati;
- ▶ Un altro indicatore considerato è la fedeltà del cliente infatti, n. 13 ospiti del C.D.I. hanno presentato domanda di ingresso e sono stati successivamente accolti presso la ns. R.S.A.;
- ▶ N. 40 ospiti che hanno frequentato o frequentano il Centro Diurno Integrato della Fondazione sono in lista di attesa per entrare in R.S.A.;
- ▶ Inoltre:
- ▶ I reclami da parte degli ospiti o dei loro famigliari sono rari ed occasionali (nel 2017 nessun reclamo pervenuto per il servizio C.D.I.) mentre è elevato il numero di giudizi positivi espressi dai famigliari degli ospiti sull'operato del personale e sulla qualità dei servizi erogati;
- ▶ La Fondazione ha confermato la certificazione ai sensi della norma OHSAS 18001:2007 (Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro) e della norma UNI EN ISO 9001:2008 (Sistema Gestione per la Qualità).

Azioni previste per il 2018

- ▶ Implementare gli incontri mirati con gruppi ristretti di familiari degli ospiti, al fine di far conoscere i servizi erogati dalla Fondazione e contestualmente far emergere eventuali criticità;
- ▶ In sede di presentazione del Bilancio Sociale 2017 (entro giugno 2018) saranno resi pubblici i risultati dell'indagine di soddisfazione dei clienti anno 2017;
- ▶ Per il 2018 sono previsti incontri con gruppi di ospiti per definire le preferenze alimentari da inserire nel menù del C.D.I.;
- ▶ Dagli incontri con il campione di parenti degli Ospiti è emerso un giudizio sostanzialmente più che positivo sui servizi erogati dal C.D.I., nell'ottica di miglioramento continuo del servizio si sono ridefiniti gli obiettivi di qualità per l'anno 2018 che sono riportati nella Carta dei Servizi (che è a disposizione dell'utenza);
- ▶ Nel 2017 gli Ospiti con bisogni assistenziali complessi sono stati inseriti in progetti specifici, con l'obiettivo di rallentare il percorso degenerativo della malattia ed anche al fine di sopperire alle difficoltà del care-giver nella gestione domiciliare. Nel 2018 si cercherà comunque di mantenere interventi specifici rispetto a questa tipologia di ospite nonostante non siano più previsti dalla normativa regionale in materia di CDI a budget (progetto bisogni complessi).