

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

Residenza Sanitaria Assistenziale– R.S.A.

**Anno 2017**

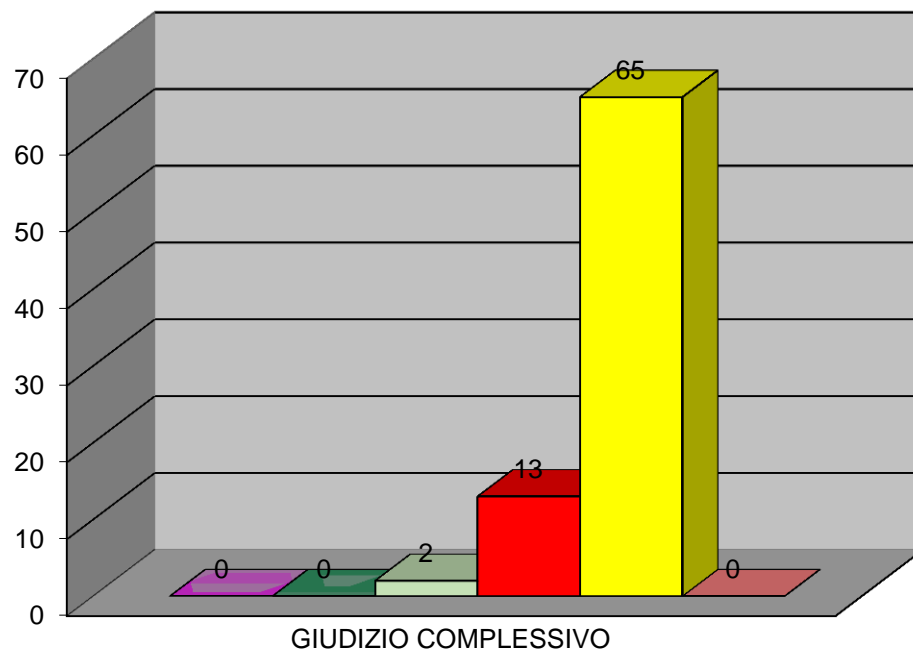


*Godiasco Salice Terme , 23 FEBBRAIO 2018*

# Note metodologiche

- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo :DICEMBRE 2017– 23 FEBBRAIO 2018;
- ▶ Il questionario è stato distribuito sia ai familiari degli ospiti ed anche agli Ospiti stessi, ed è stato restituito in forma anonima;
- ▶ Le risposte, dei familiari sono state 80 su **un totale di 86 ospiti (84 posti letto a contratto e n. 2 solventi)**; le risposte degli Ospiti sono state n. 12;
- ▶ L'indagine mira a rilevare l'importanza attribuita ai fattori che hanno importanza per la soddisfazione del cliente ed il livello di soddisfazione raggiunto. Ciò permette anche il calcolo di un indice complessivo di soddisfazione del cliente (CSI);
- ▶ **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](http://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;

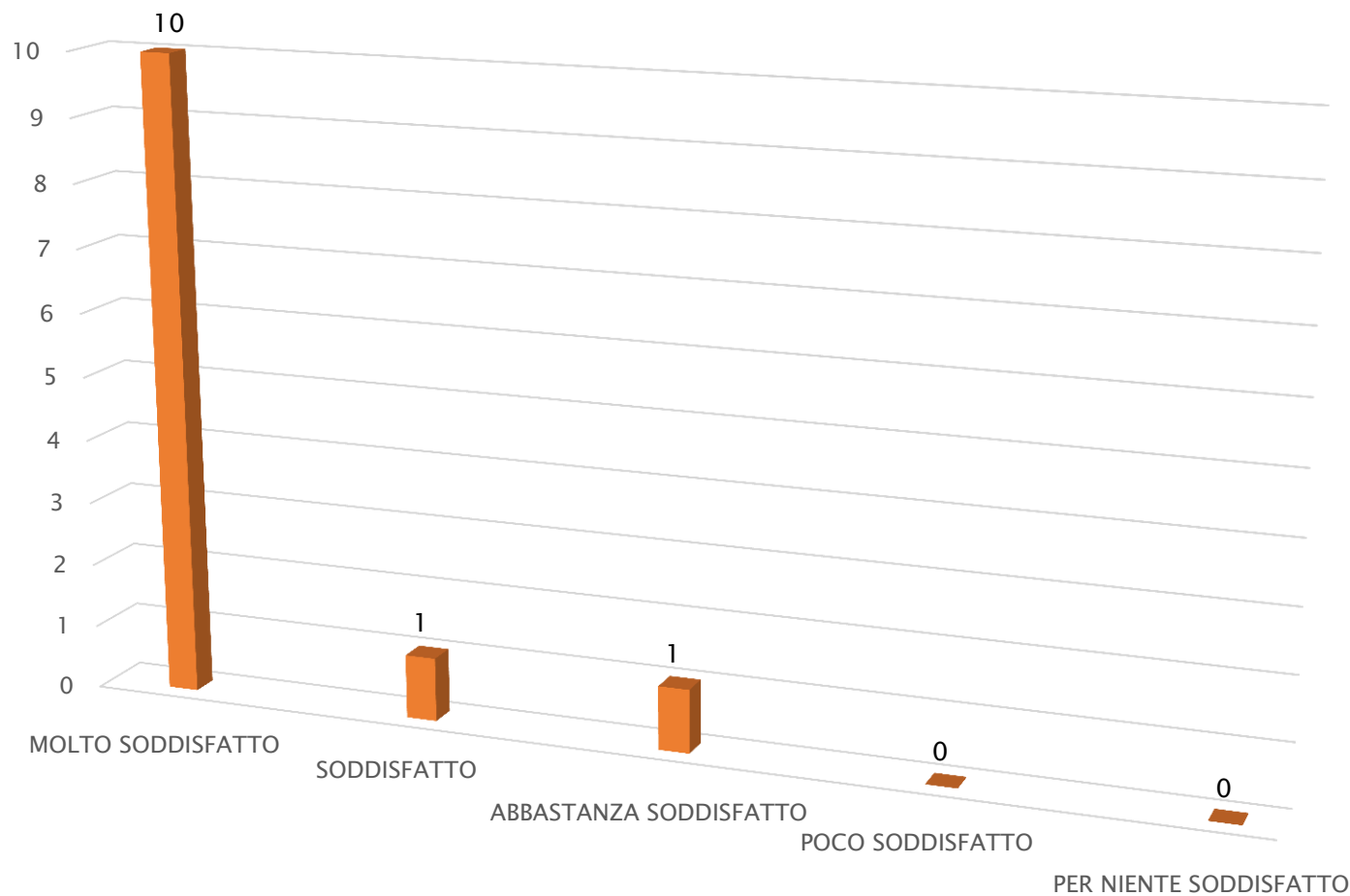
# La soddisfazione complessiva 2017 (FAMILIARI)



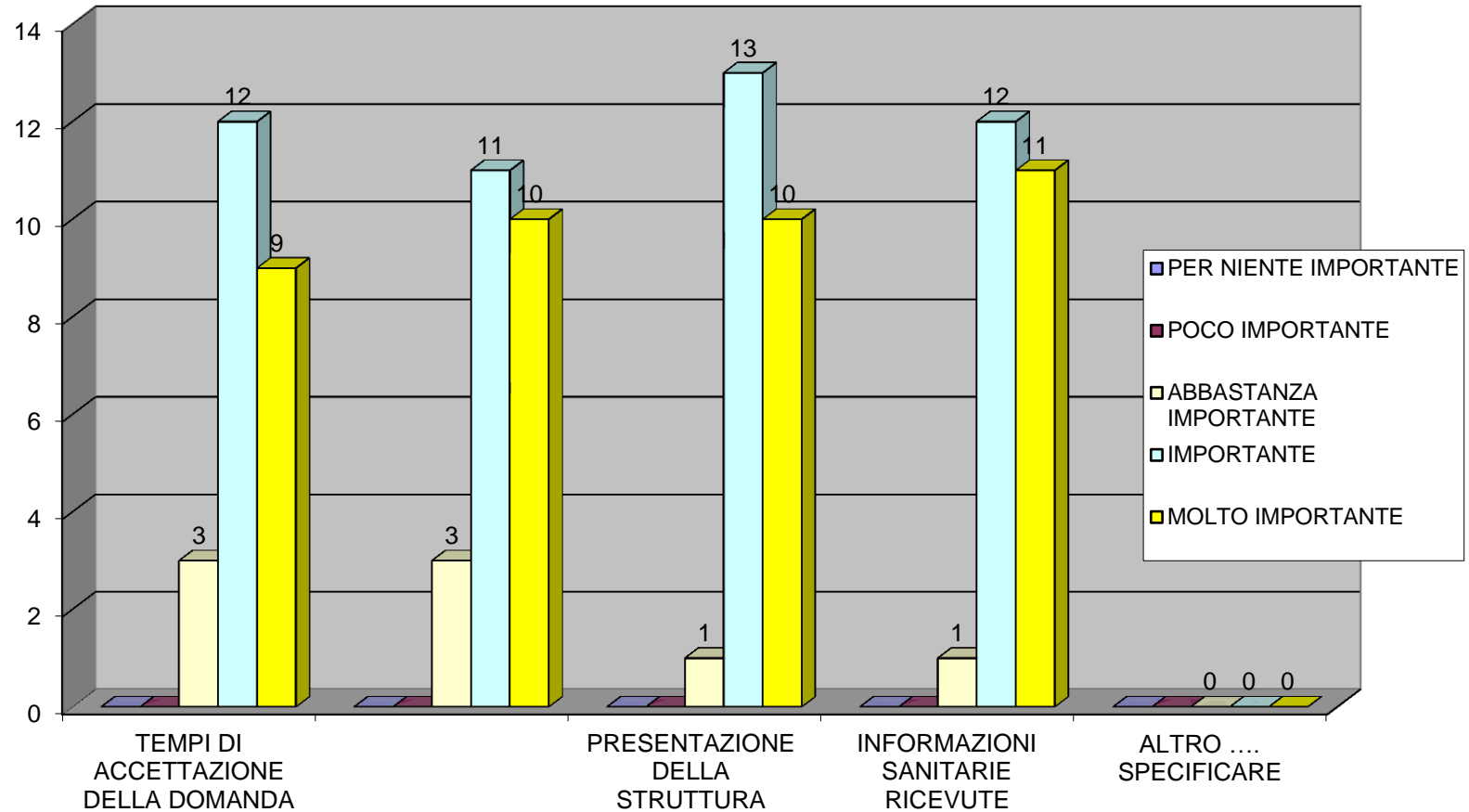
- PER NIENTE SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO
- NON SAPREI

0  
0  
2  
13  
65  
0

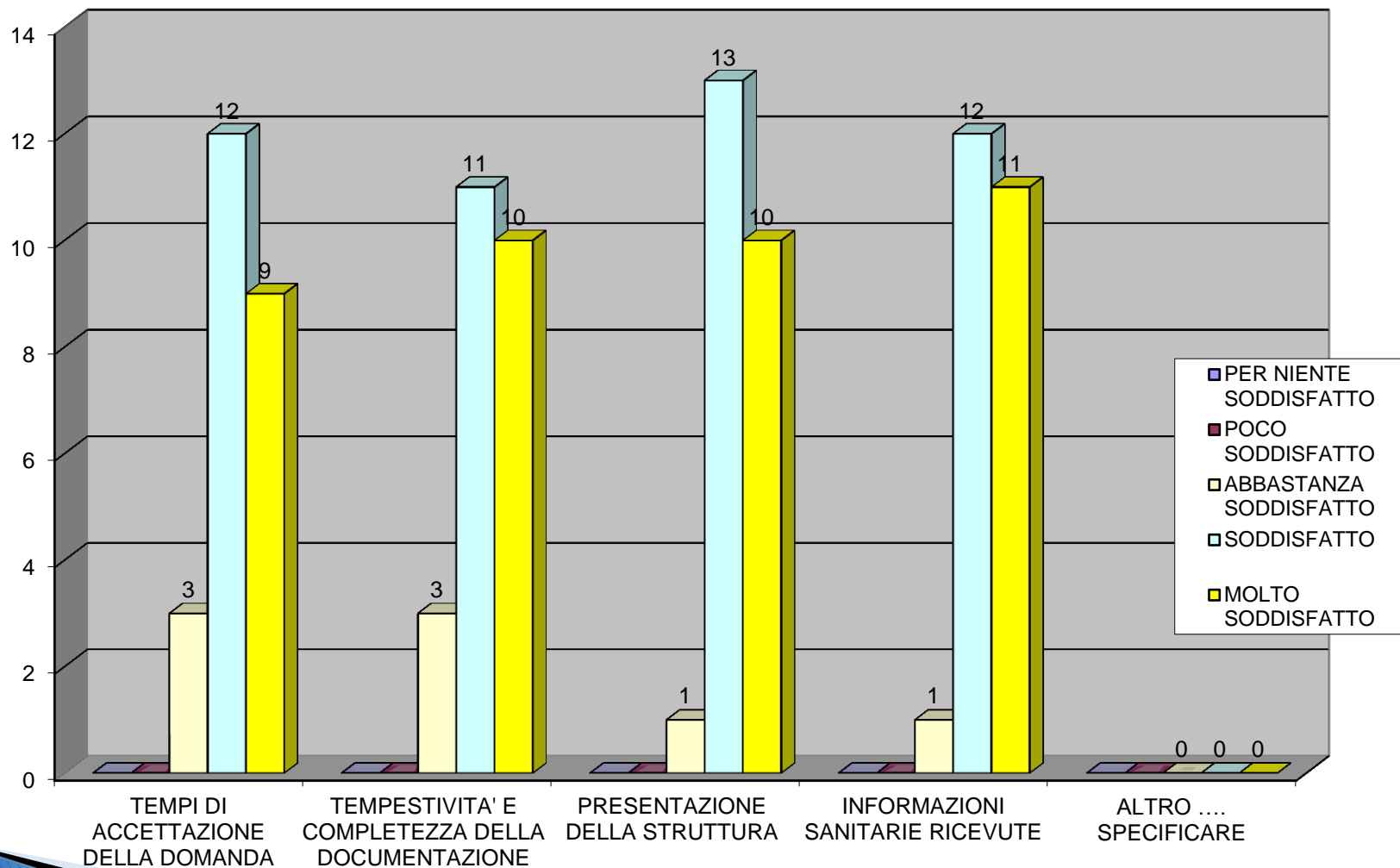
# La soddisfazione complessiva 2017 (OSPITI)



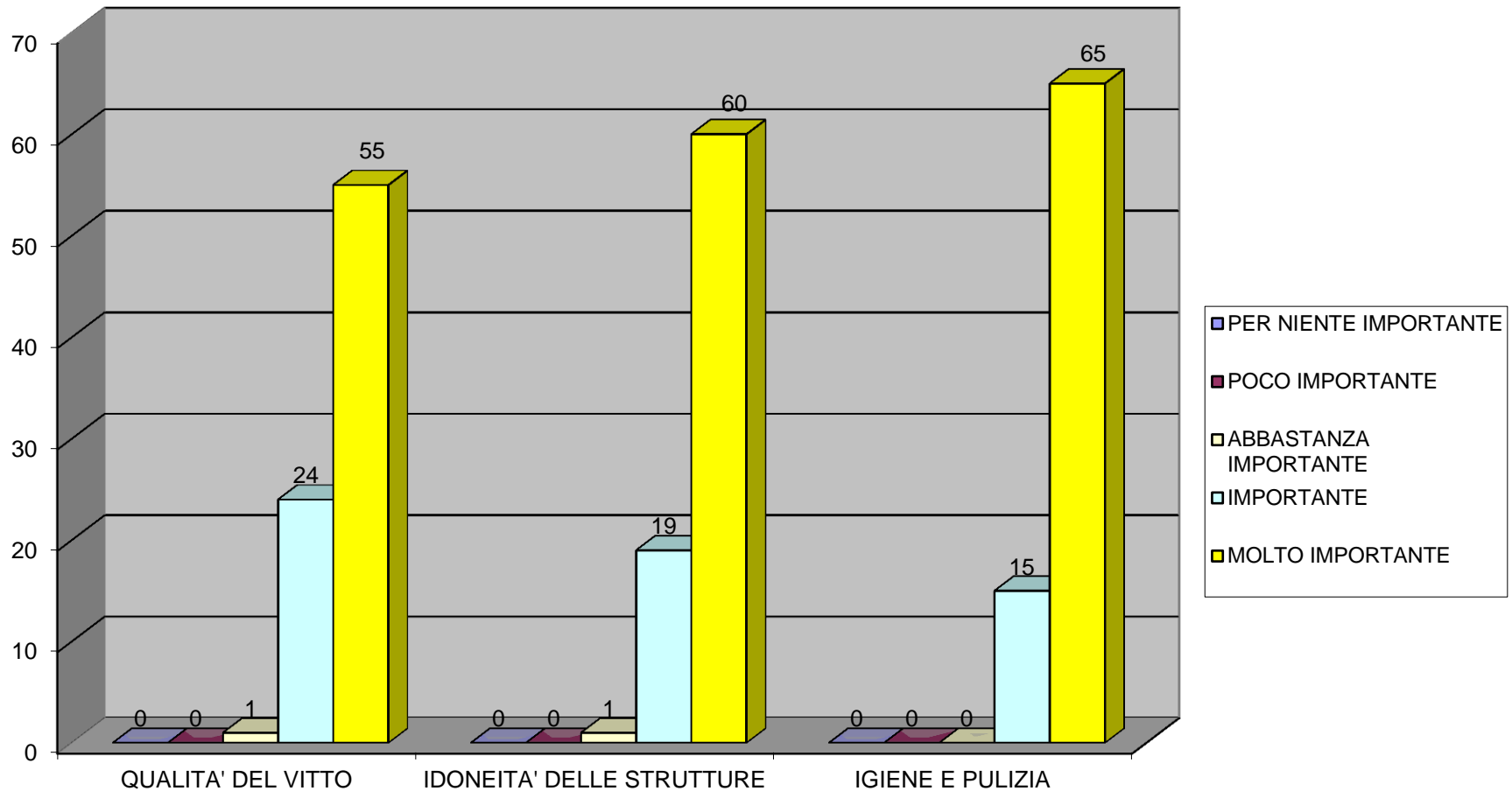
# Importanza fase di inserimento



# Soddisfazione fase di inserimento

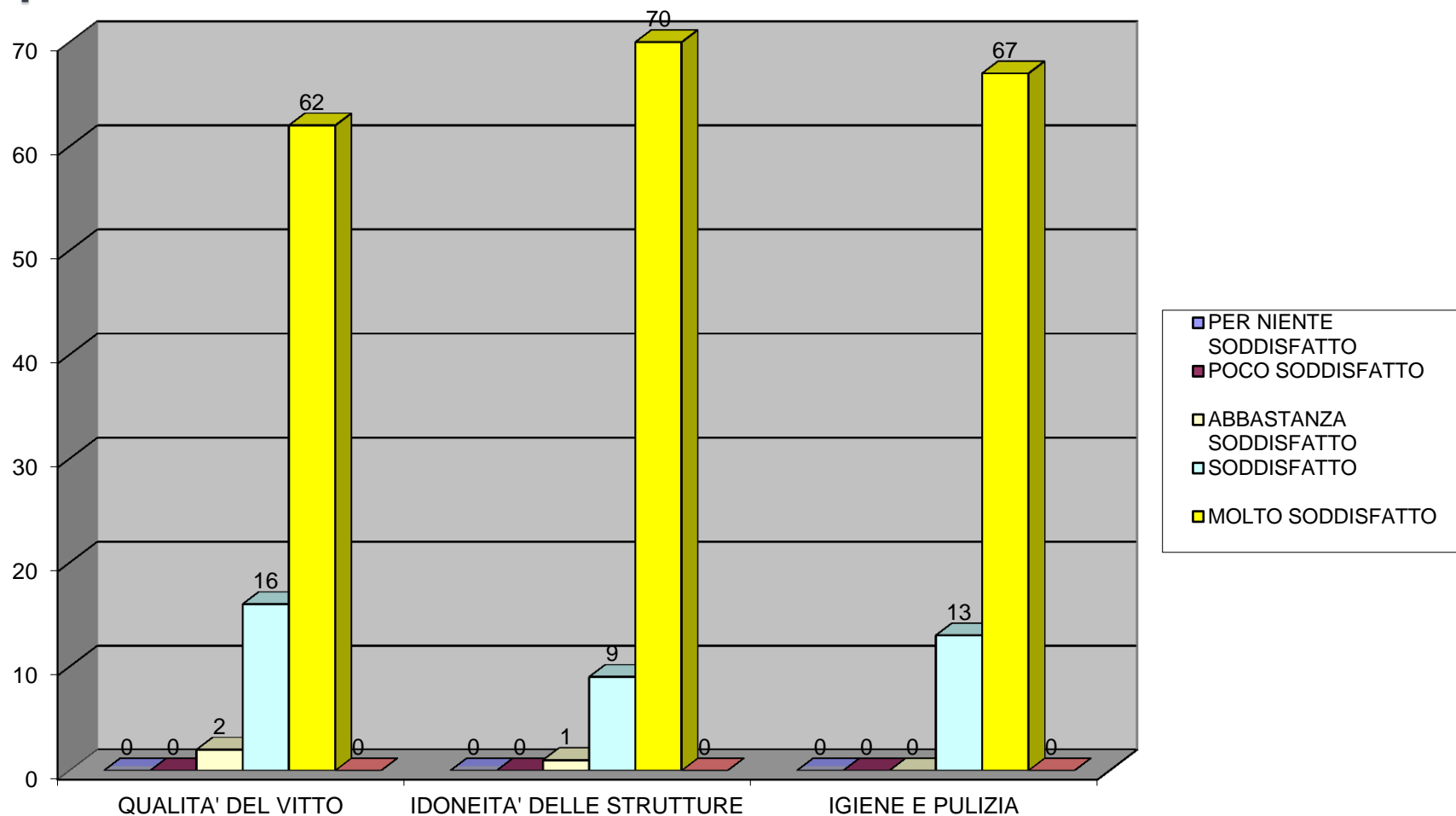


# Importanza vitto, strutture e igiene e pulizia ambienti



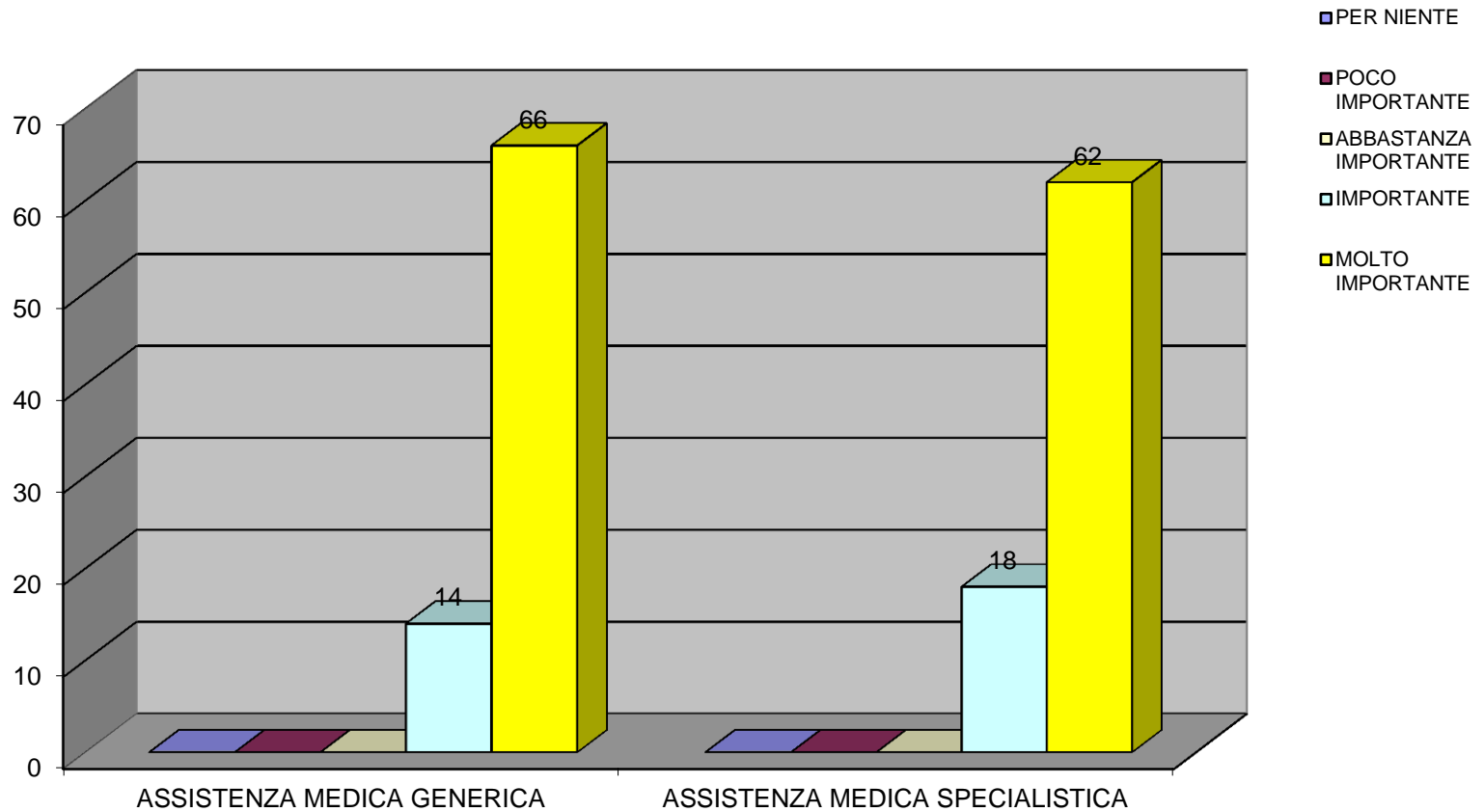


# Soddisfazione vitto, strutture e igiene e pulizia ambienti

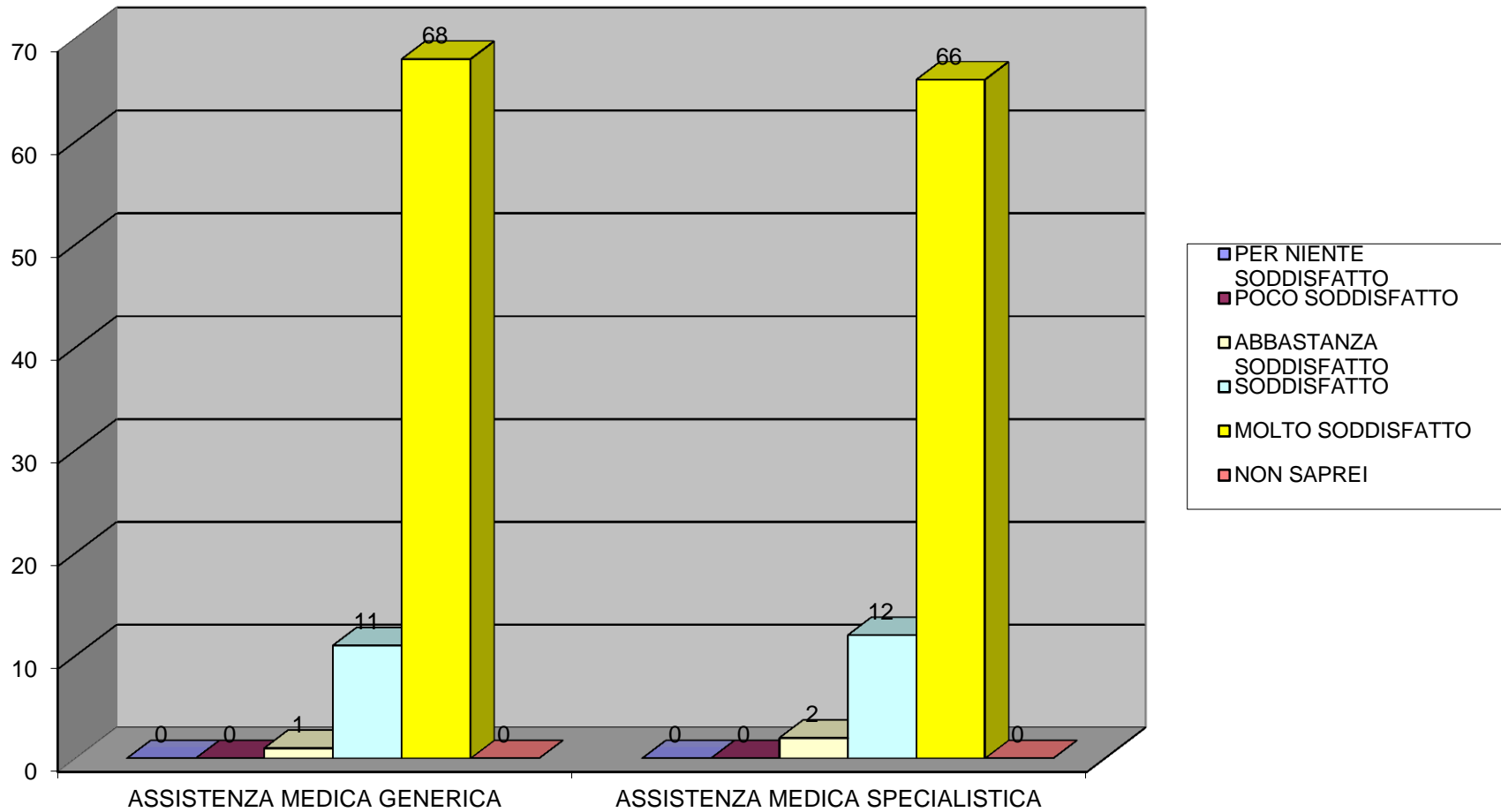




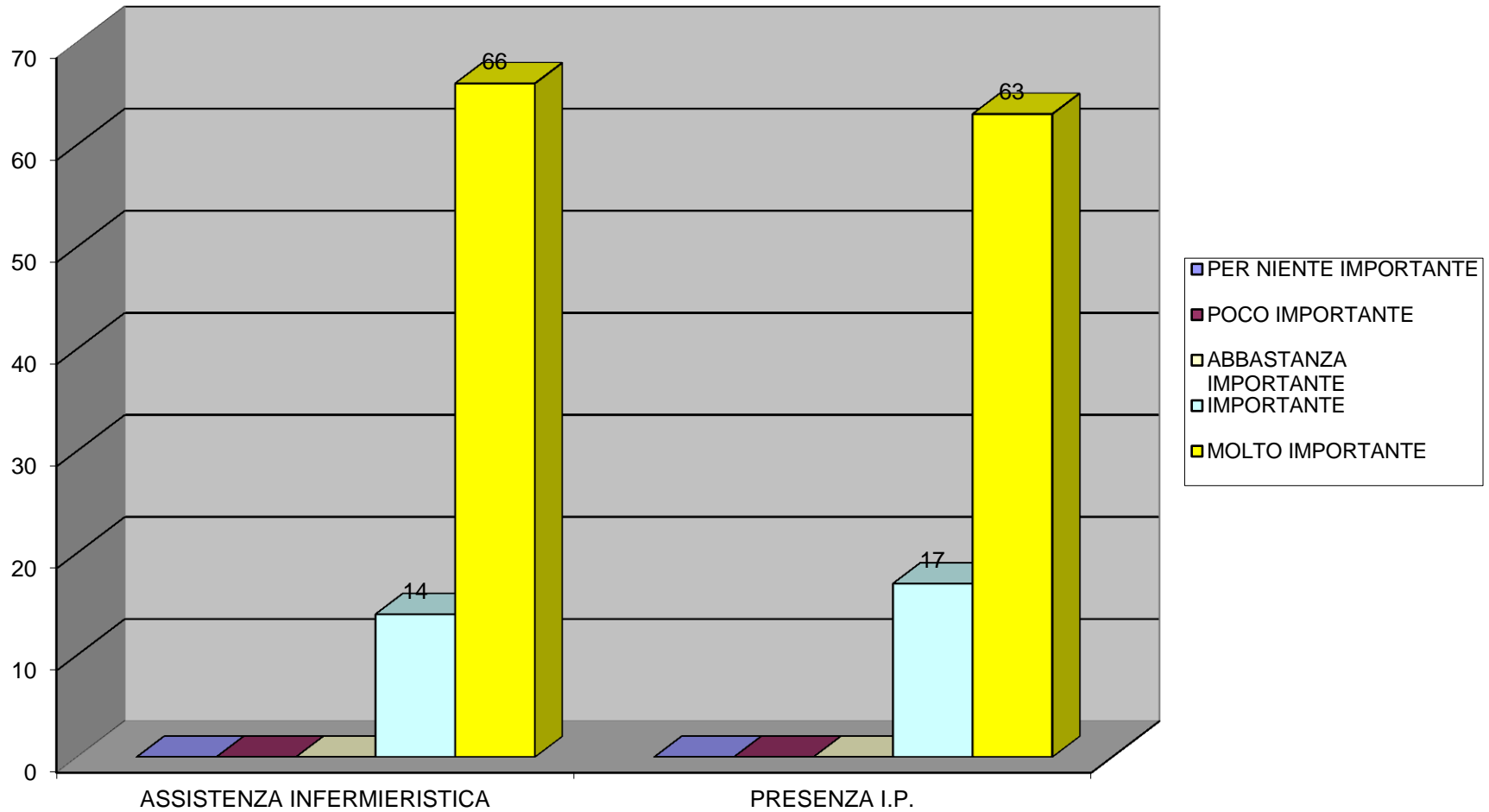
# Importanza Assistenza Medica



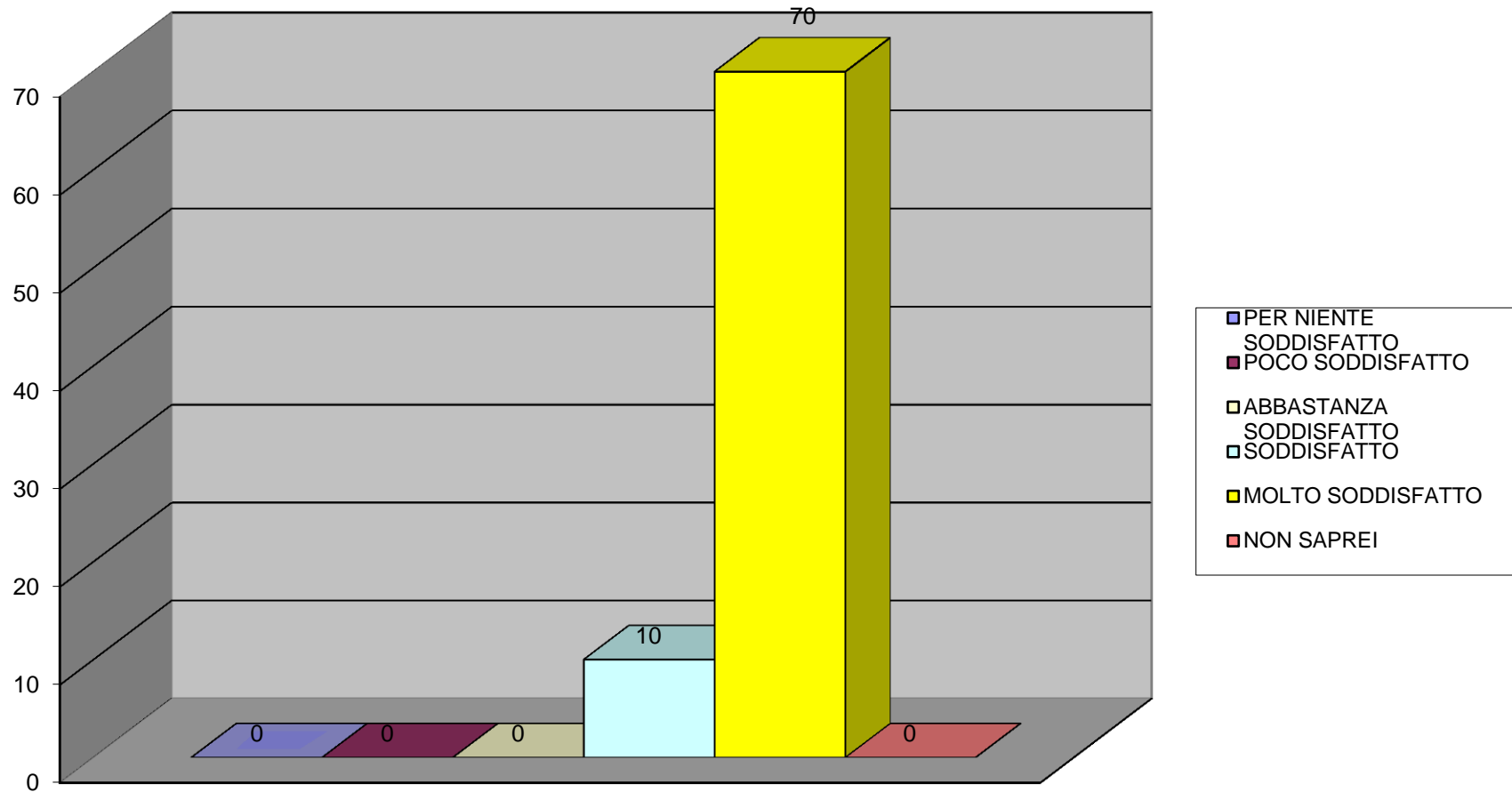
# Soddisfazione Assistenza Medica



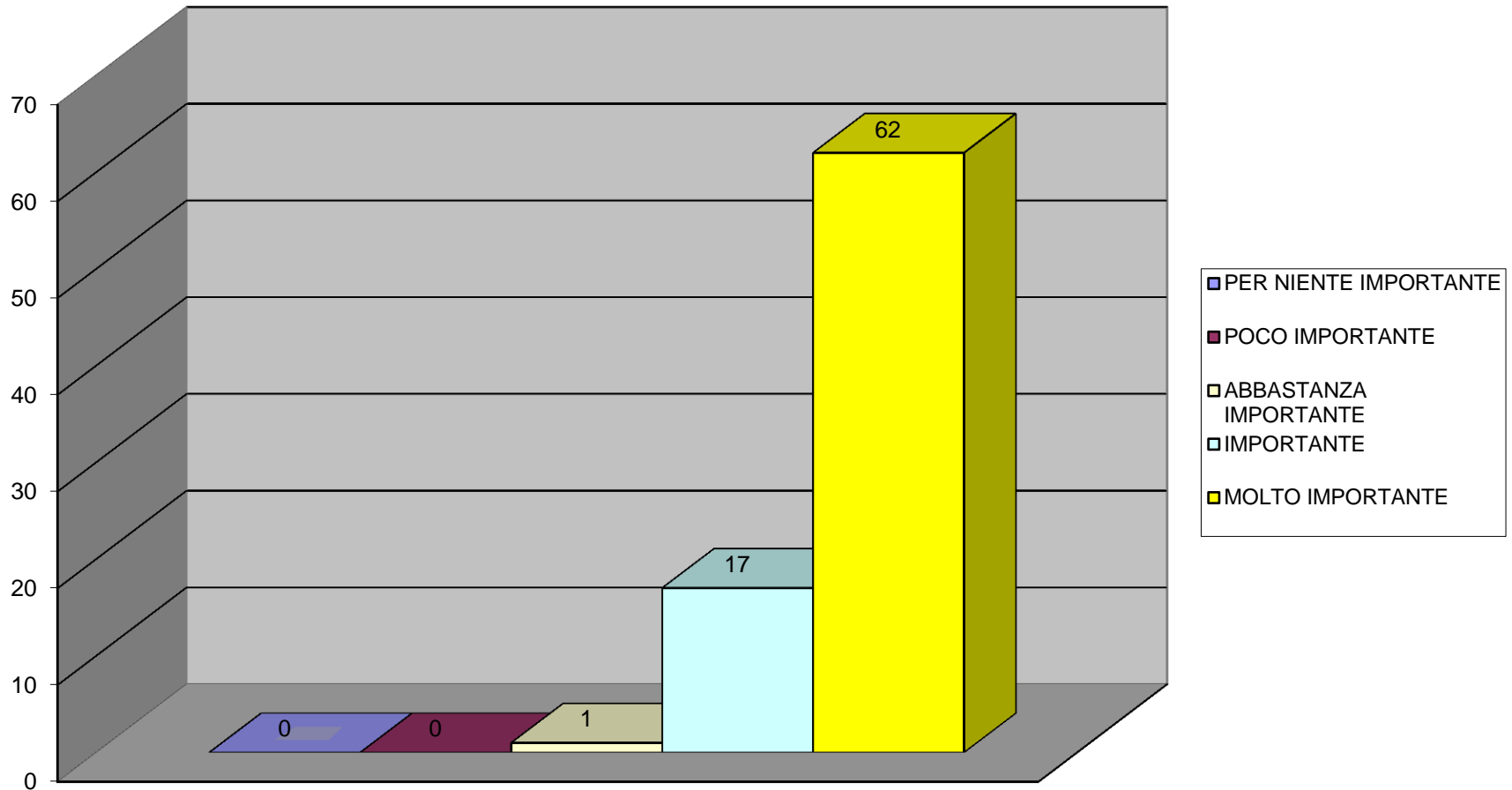
# Importanza Assistenza Infermieristica



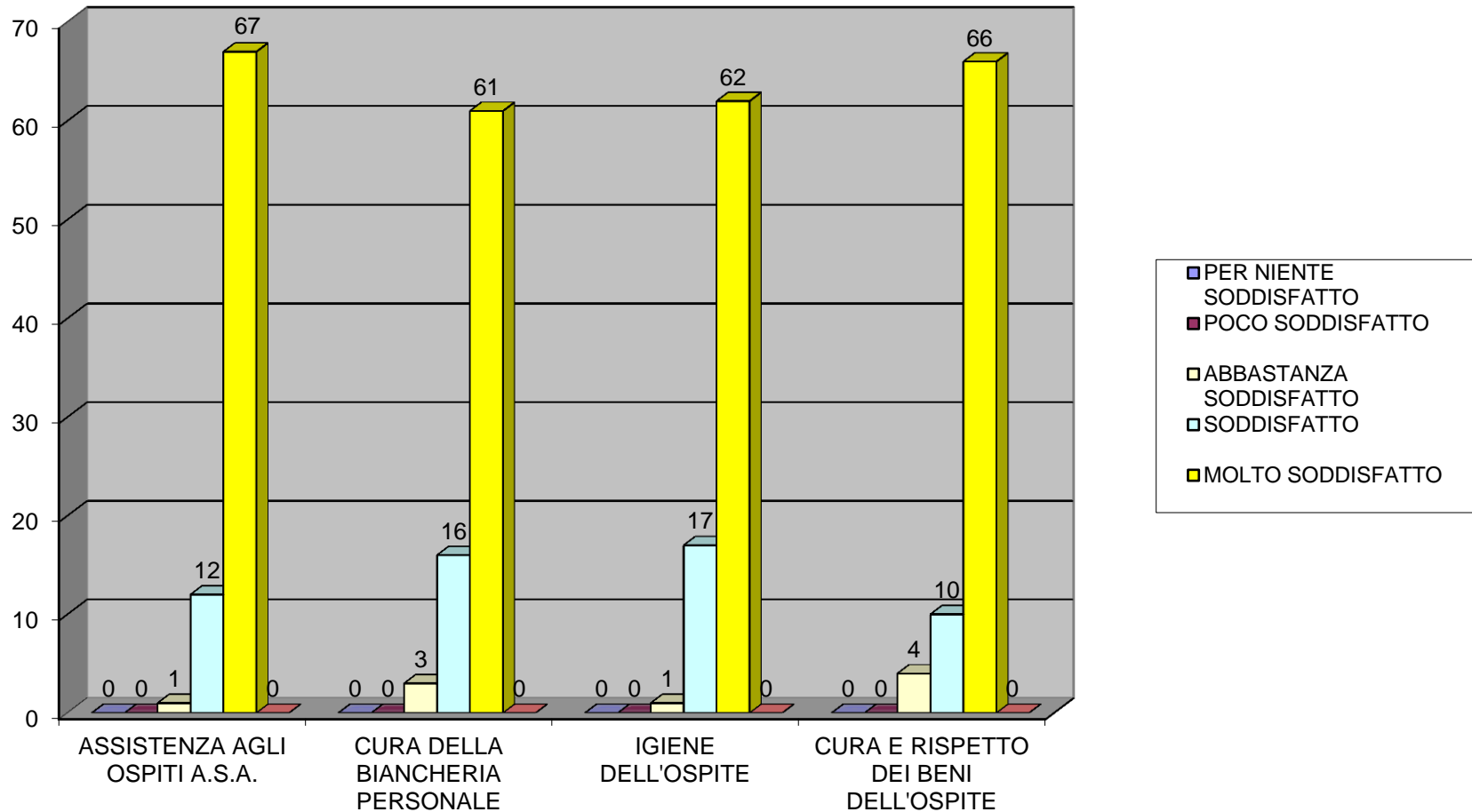
# Soddisfazione Assistenza Infermieristica



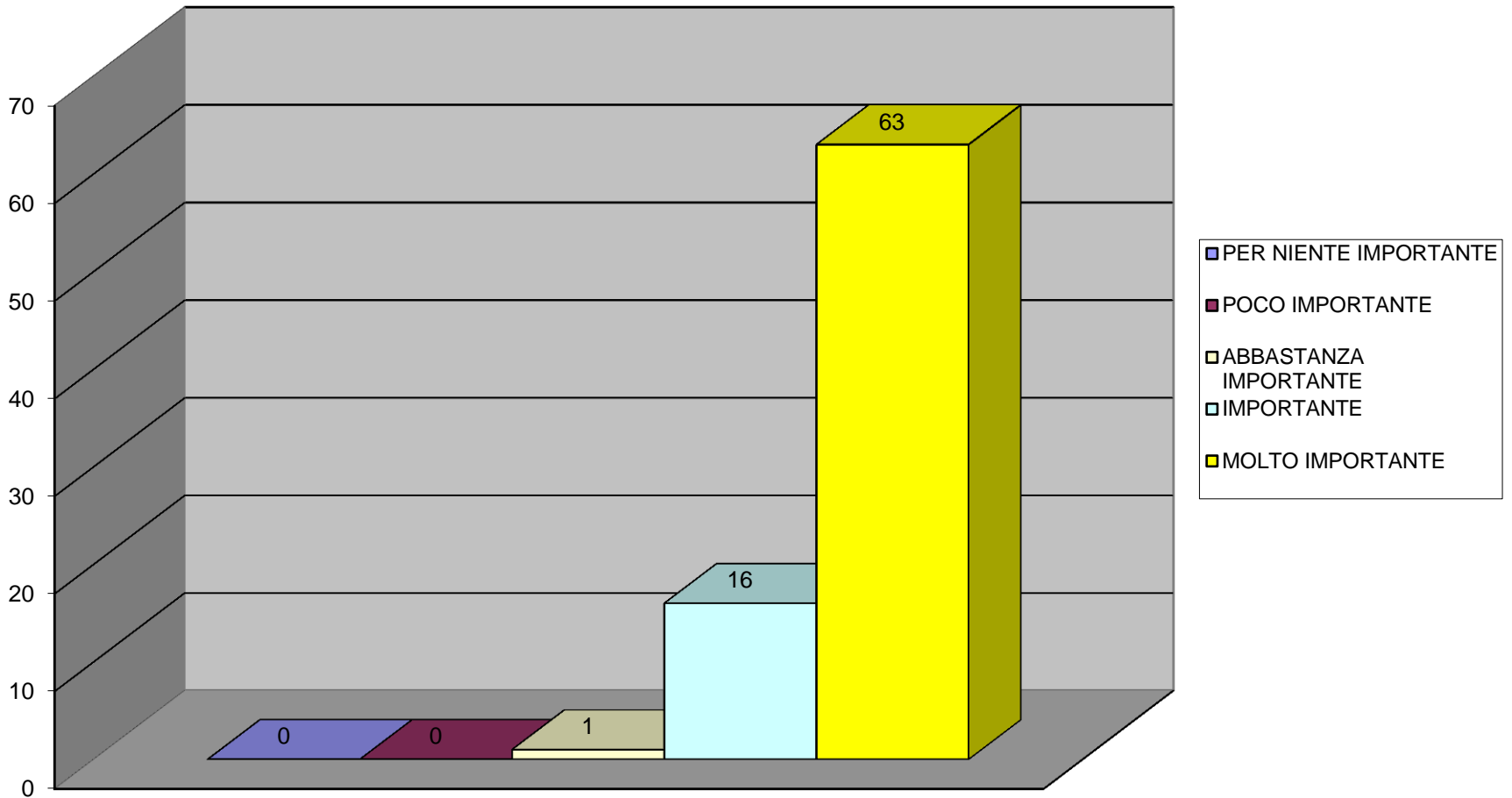
# Importanza Assistenza ASA



# Soddisfazione Assistenza ASA

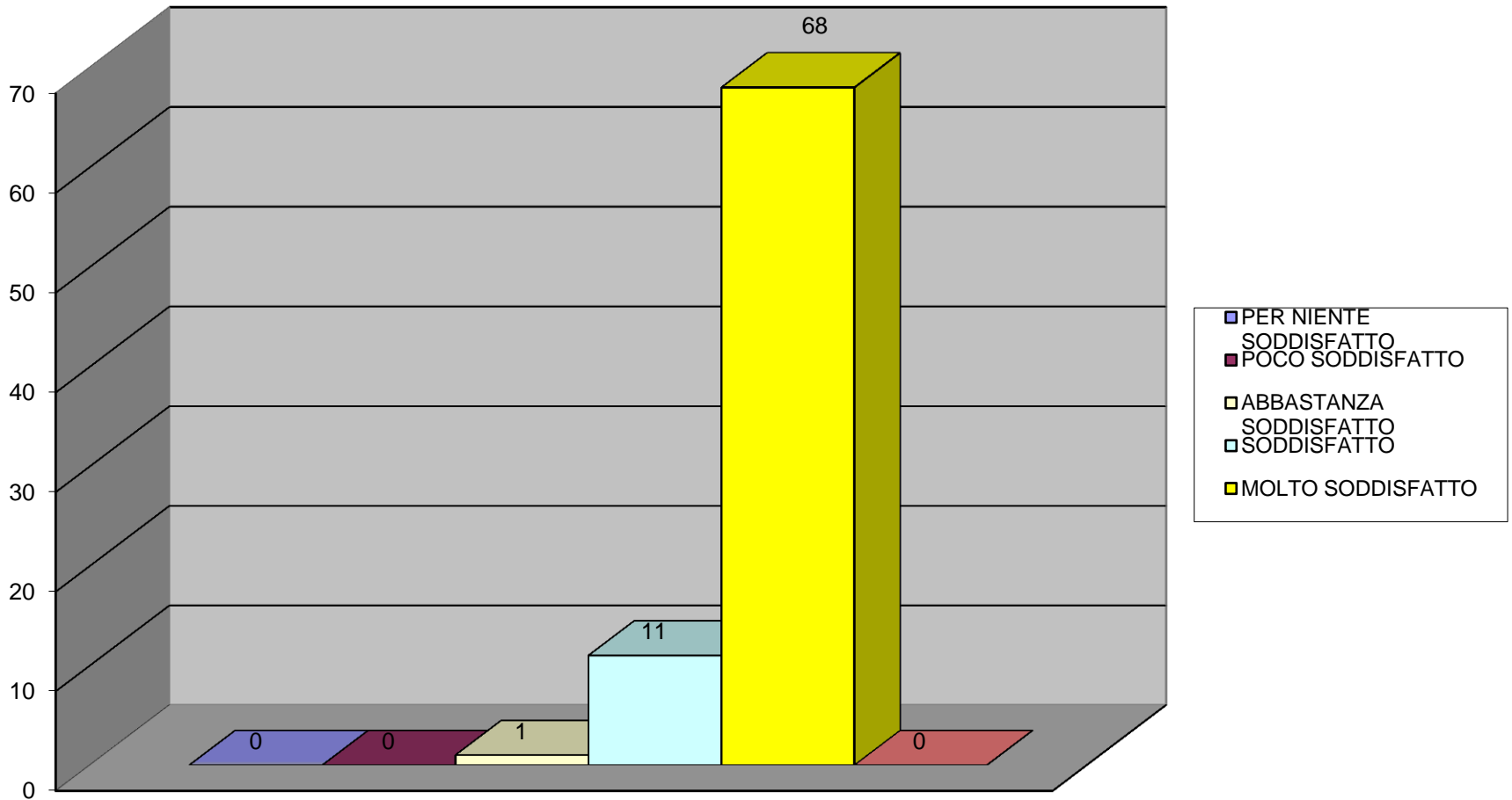


# Importanza Servizio Fisioterapico

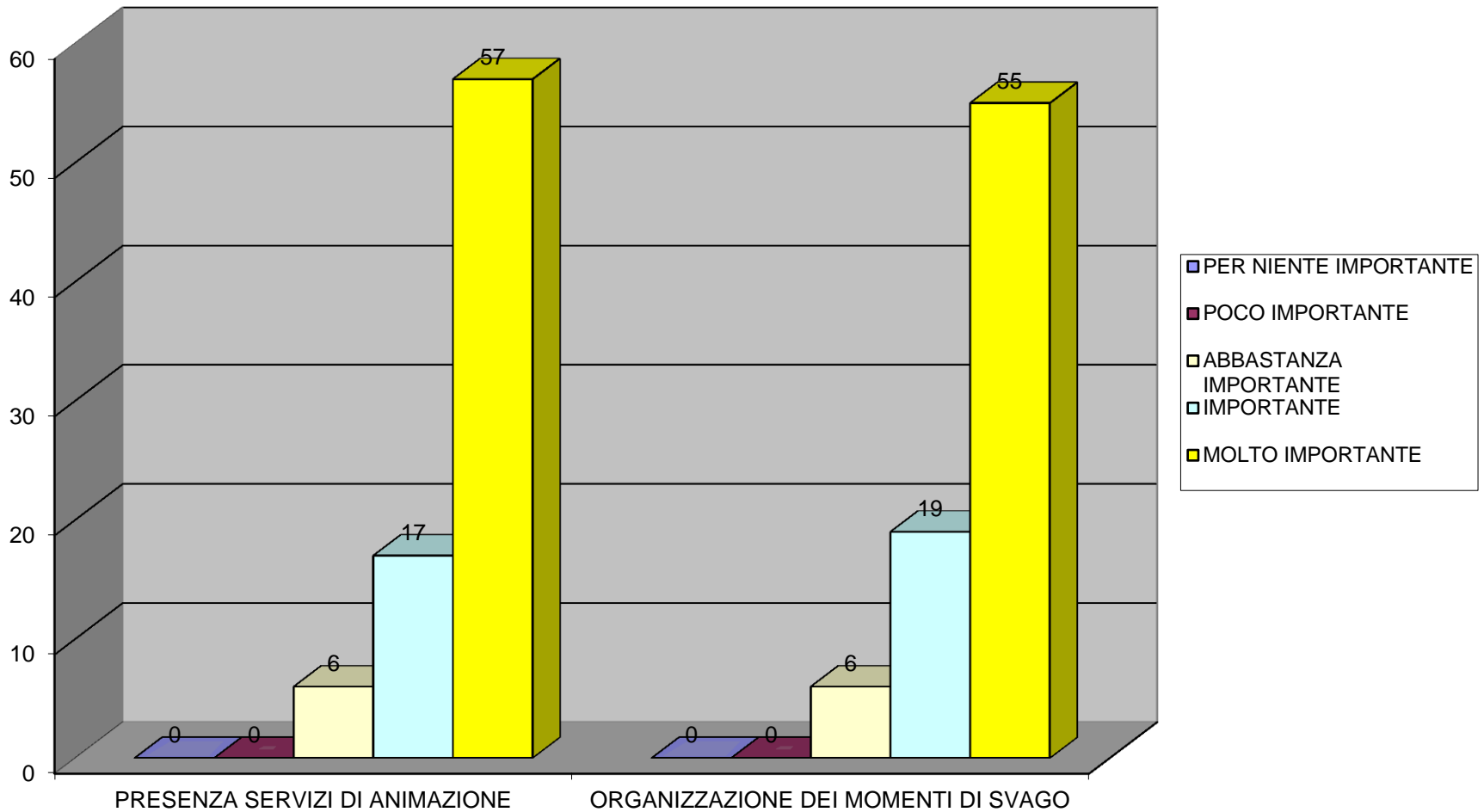




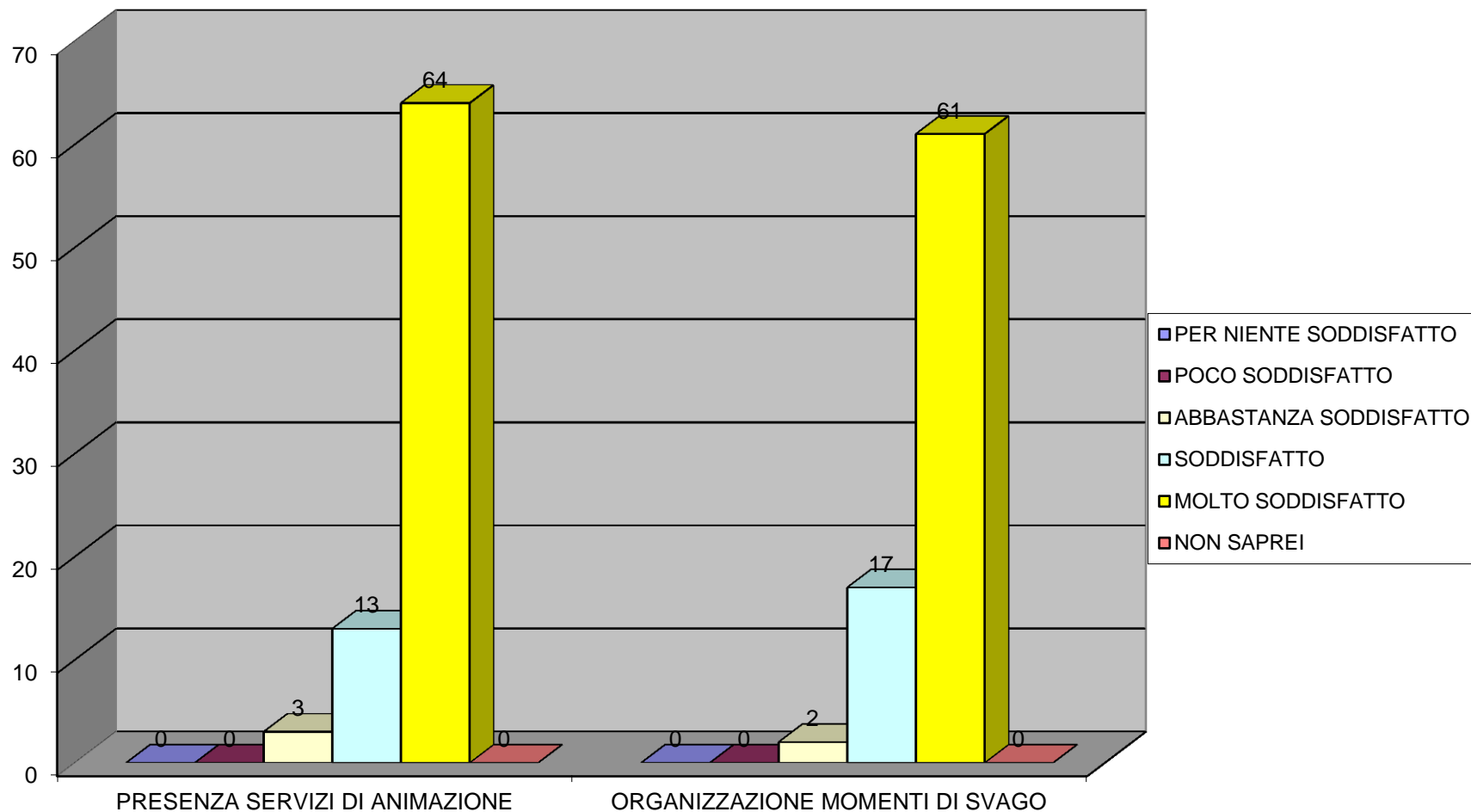
# Soddisfazione Servizio Fisioterapico



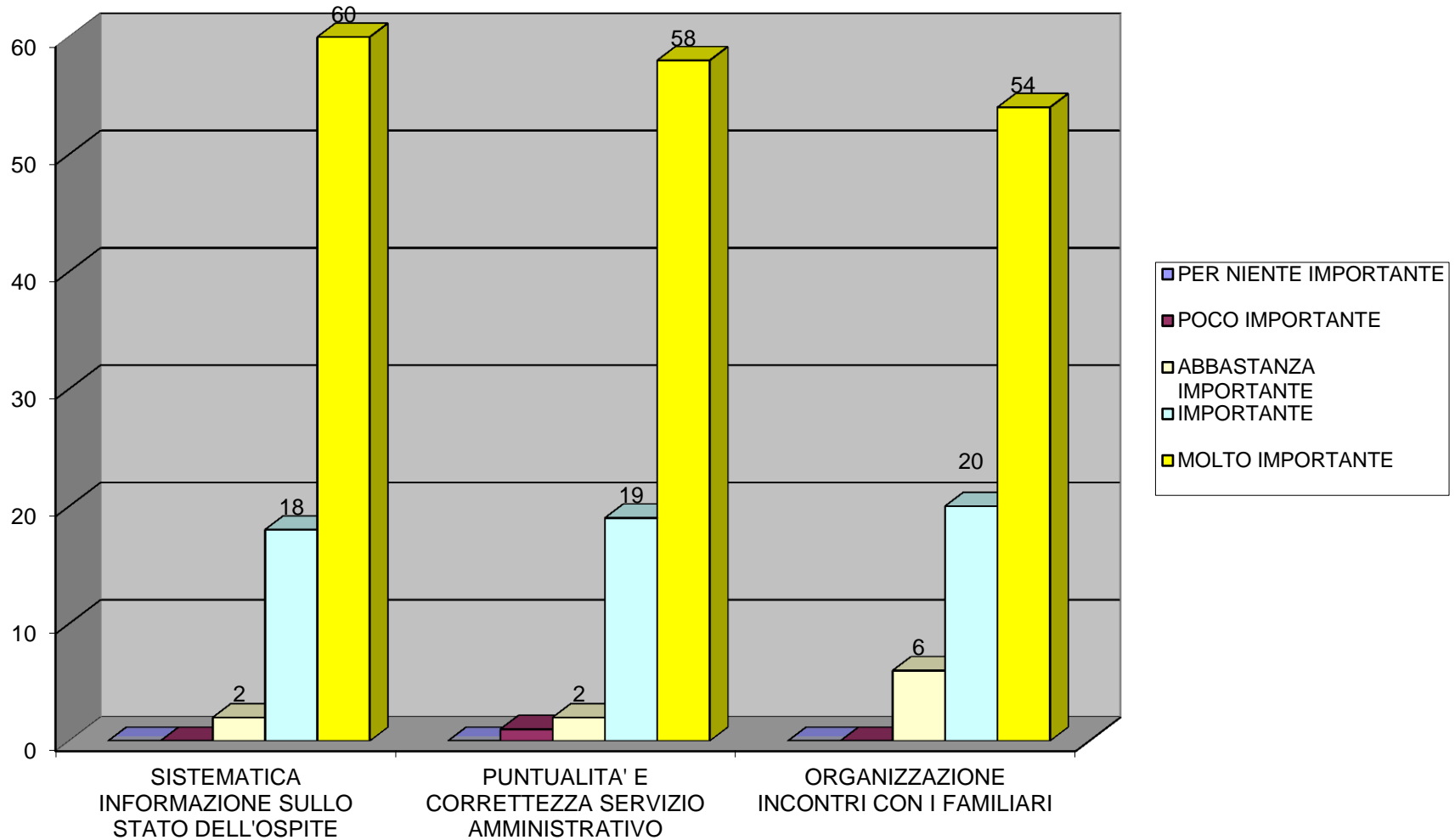
# Importanza Servizio Animazione



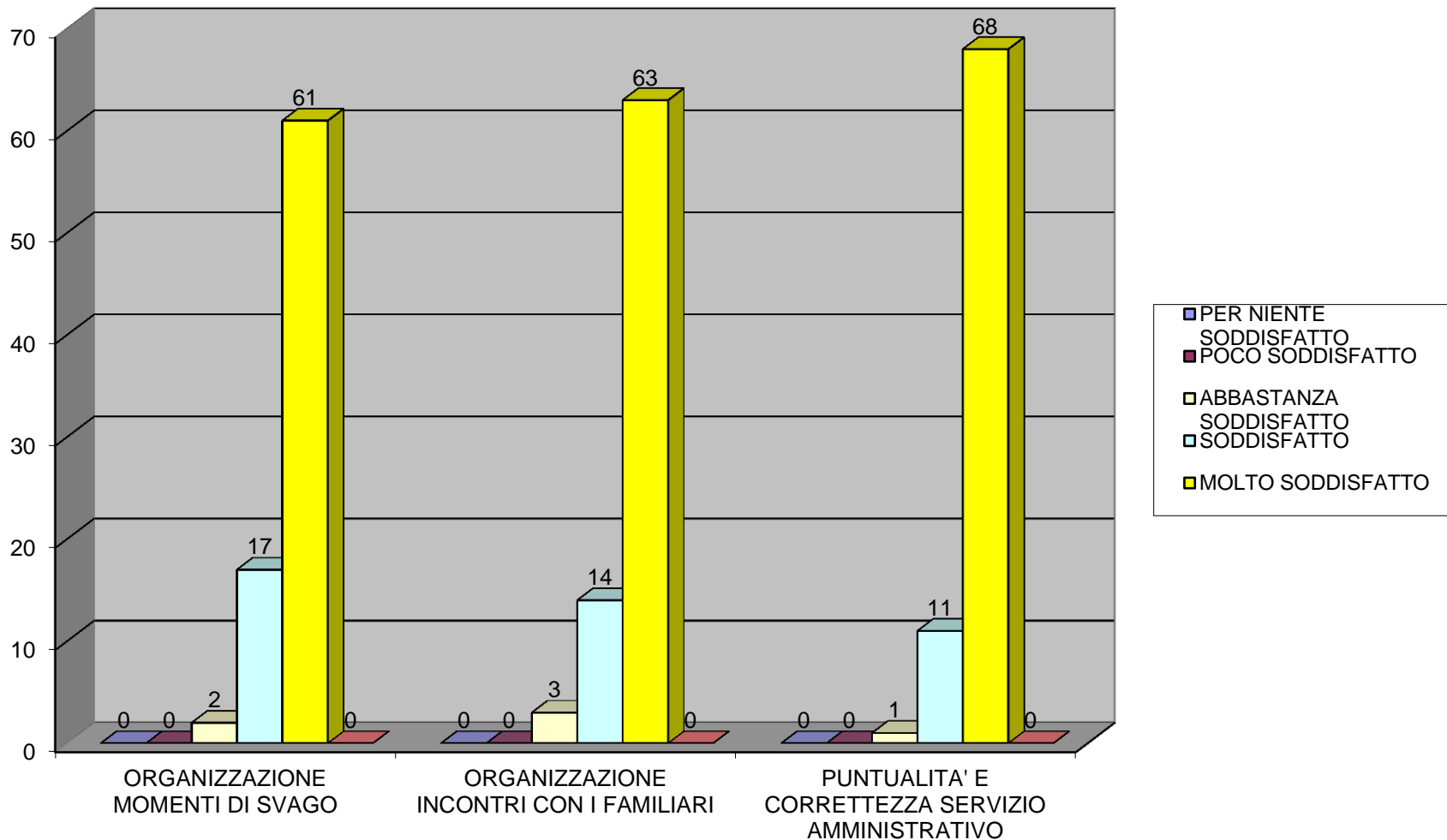
# Soddisfazione Servizio Animazione 2017



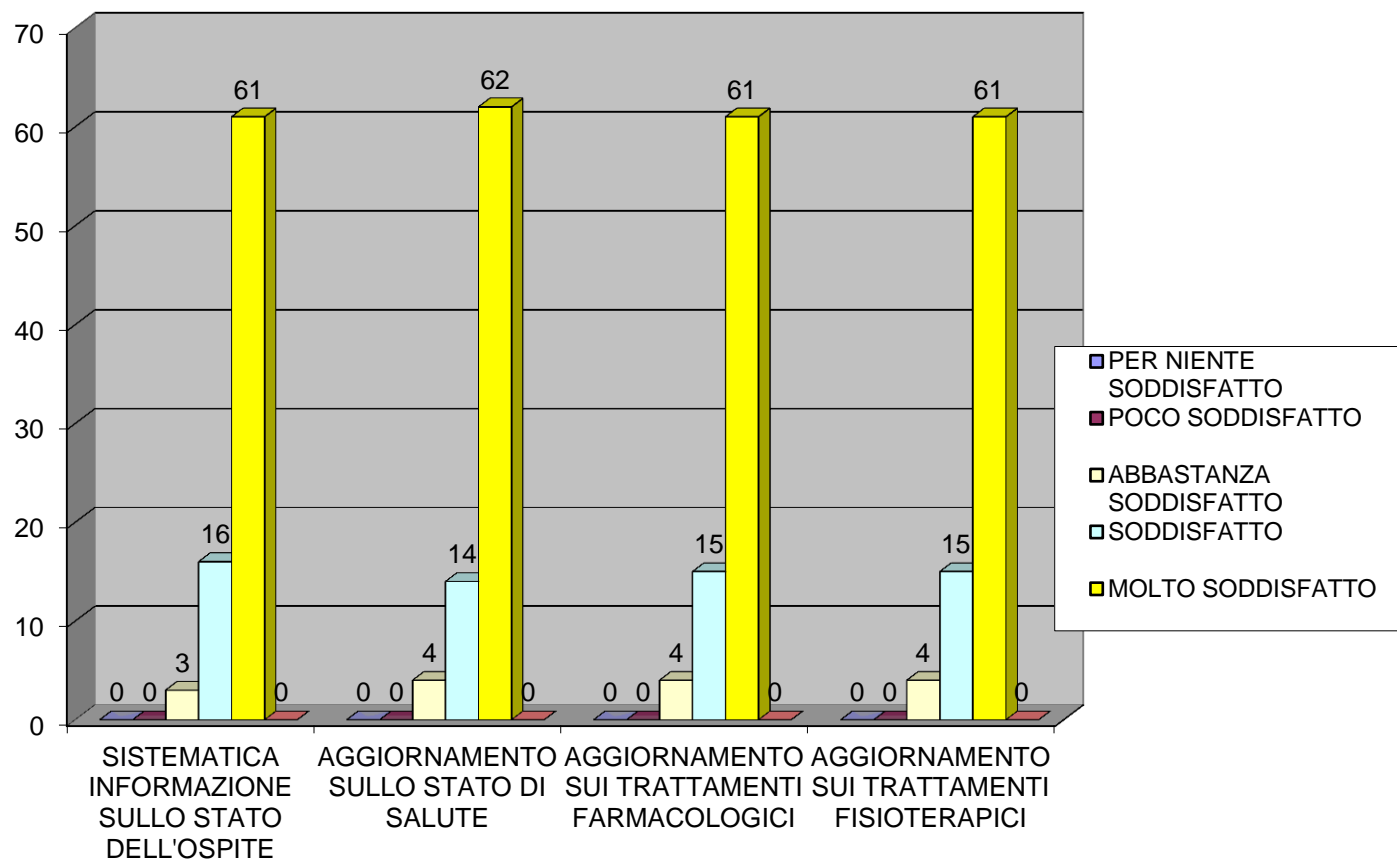
# Importanza Comunicazione con i Parenti



# Soddisfazione Comunicazione con i Parenti



# Soddisfazione sull'aggiornamento sullo stato di salute dell'ospite



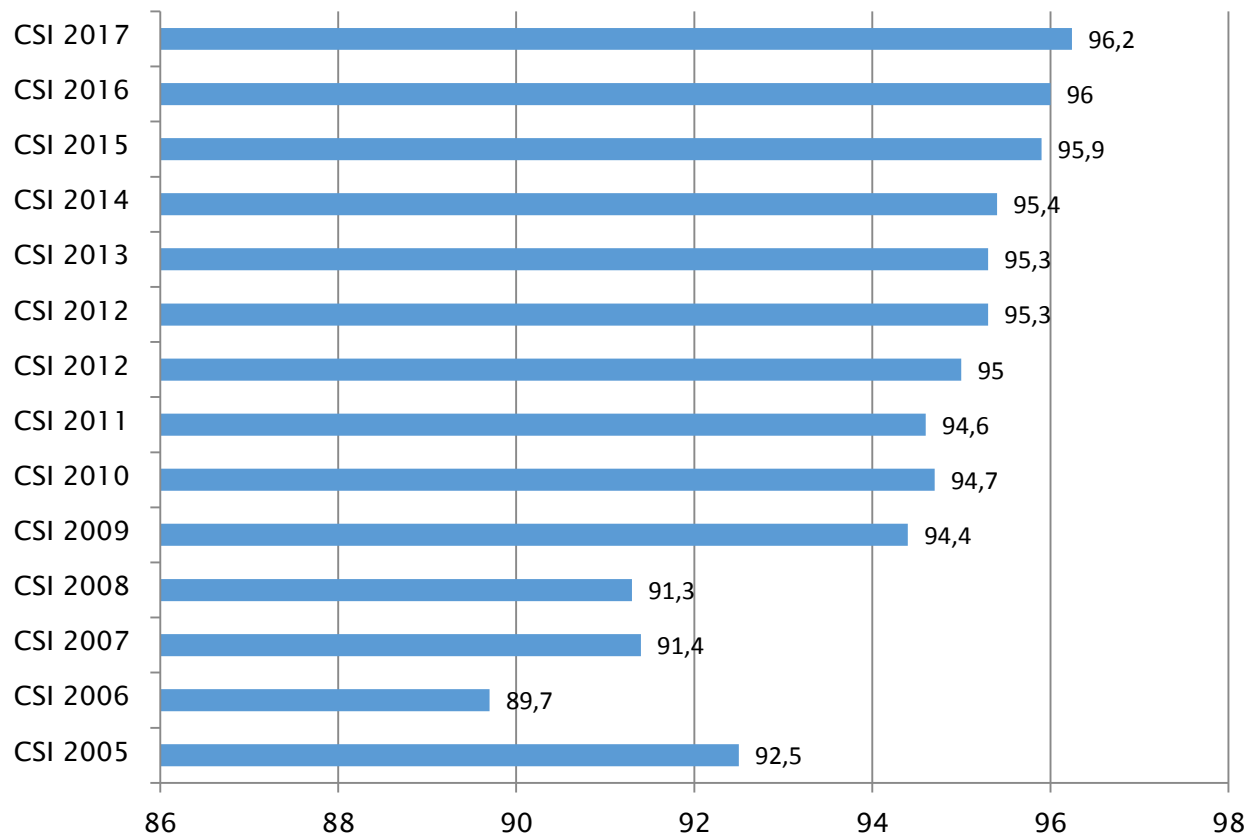
# Indice di Soddisfazione dei Clienti – CSI

- ▶ L'indice di Soddisfazione del cliente (CSI) è calcolato ponderando l'importanza attribuita ad un fattore per la soddisfazione espressa per il medesimo fattore
- ▶ Metodologia di calcolo utilizzata:
  - 1) CALCOLO DEL VALORE MEDIO DELL'IMPORTANZA DI CIASCUN FATTORE CONSIDERATO NELLA DOMANDA SULL'IMPORTANZA;
  - 2) CALCOLO DEL VALORE DELL'IMPORTANZA PONDERATA DI OGNI FATTORE DIVIDENDO IL VALORE MEDIO DELL'IMPORTANZA DI CIASCUN FATTORE PER LA SOMMA DEI VALORI MEDI DI TUTTI I FATTORI (IN %)
  - 3) CALCOLO DEL VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DI CIASCUN FATTORE CONSIDERATO NELLA DOMANDA 7
  - 4) MOLTIPLICARE IL VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER IL CORRISPONDENTE VALORE DELL'IMPORTANZA PONDERATA PER OTTENERE UN VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE PONDERATO PER OGNI SINGOLO FATTORE
  - 5) PER OTTENERE IL CSI COMPLESSIVO SOMMARE I VALORI DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE PONDERATI DI TUTTI I FATTORI E DIVIDERE IL VALORE TROVATO PER 5 (VALORE MASSIMO POSSIBILE)
- ▶ Il CSI complessivo è espresso su una scala da 0 a 100 e varia sia al variare del livello di soddisfazione di un singolo fattore che al variare dell'importanza espressa per il singolo fattore
- ▶ Il CSI può essere confrontato con il valore degli anni precedenti per avere un'idea dell'andamento della soddisfazione e dell'evoluzione del livello di soddisfazione di più servizi.



# Andamento CSI periodo 2005-2017

- ▶ Andamento dell'Indice di Soddisfazione del Cliente (CSI) per R.S.A. (PARENTI OSPITI)



# Altri indicatori utilizzati per la rilevazione della Customer Satisfaction

- ▶ **Questionario gradimento del servizio (riservato ai caregivers–famigliari);**
- ▶ **Questionario gradimento riservato agli Ospiti (che ha evidenziato un giudizio più che soddisfacente sul servizio erogato);**
- ▶ **Fedeltà del cliente** che sarà misurata come percentuale degli ospiti che vengono dimessi per essere ricoverati in un'altra R.S.A. sul totale degli Ospiti residenti;
- ▶ **La fedeltà dei frequentatori del Centro Diurno Integrato** che, in caso di ricovero, vengono accolti presso la R.S.A. "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. e non presso altre R.S.A.;
- ▶ **Il numero e le caratteristiche dei reclami** formalizzati dagli Ospiti e dai loro famigliari;
- ▶ **La registrazione dei giudizi positivi** che vengono espressi dai famigliari verso i servizi erogati della R.S.A. "Varni Agnetti";
- ▶ **Il numero di dimissione dalla R.S.A. causati da non soddisfazione del servizio erogato** (nel 2017 nessun caso);
- ▶ **Il numero di ospiti che provengono da altre R.S.A.**
- ▶ **Il numero dei potenziali ospiti** che sono in lista di attesa per la R.S.A. «Varni Agnetti».

# Considerazioni finali

- ▶ Il livello elevato di soddisfazione degli utenti (familiari degli Ospiti e Ospiti), l'elevato valore del CSI sono sicuramente buoni indici della qualità dei servizi erogati;
- ▶ Inoltre:
- ▶ **È elevata la richiesta di ricovero di Ospiti che provengono dal Centro Diurno Integrato della Fondazione;**
- ▶ Nessun Ospite ha richiesto le dimissioni dalla R.S.A. per insoddisfazione del servizio erogato;
- ▶ I reclami da parte degli ospiti o dei loro familiari sono rari ed occasionali mentre è elevato il numero di giudizi positivi espressi dai famigliari degli ospiti sull'operato del personale e sulla qualità dei servizi erogati;
- ▶ Molti Ospiti nel 2017 hanno scelto la R.S.A. "Varni Agnetti" in quanto è stata valutata tra le migliori R.S.A. presenti sul mercato; molti ospiti infatti provengono da altre R.S.A. e molti dal C.D.I. «Varni Agnetti»;
- ▶ Più di 383 potenziali ospiti sono in lista di attesa della R.S.A. «Varni Agnetti»;
- ▶ **Il 94 % delle festività del 2017 è stato coperto da assistenza medica interna;**
- ▶ 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 di gestione 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 saranno resi pubblici i risultati dell'indagine di soddisfazione dei clienti anno 2017;
- ▶ Dagli incontri con il campione di parenti degli Ospiti è emerso un giudizio sostanzialmente più che positivo sui servizi erogati dalla R.S.A., 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).
- ▶ Per il 2018 sono previsti incontri con gruppi di ospiti (con buona cognitività) per definire le preferenze alimentari da inserire nel menù della R.S.A. ed incontri con un gruppo di famigliari degli Ospiti con cognitivà medio-grave.