

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

*Modalità svolgimento visite, informazioni  
sullo stato di salute, modalità di svolgimento  
delle uscite programmate ospiti in RSA*

Residenza Sanitaria Assistenziale- R.S.A.

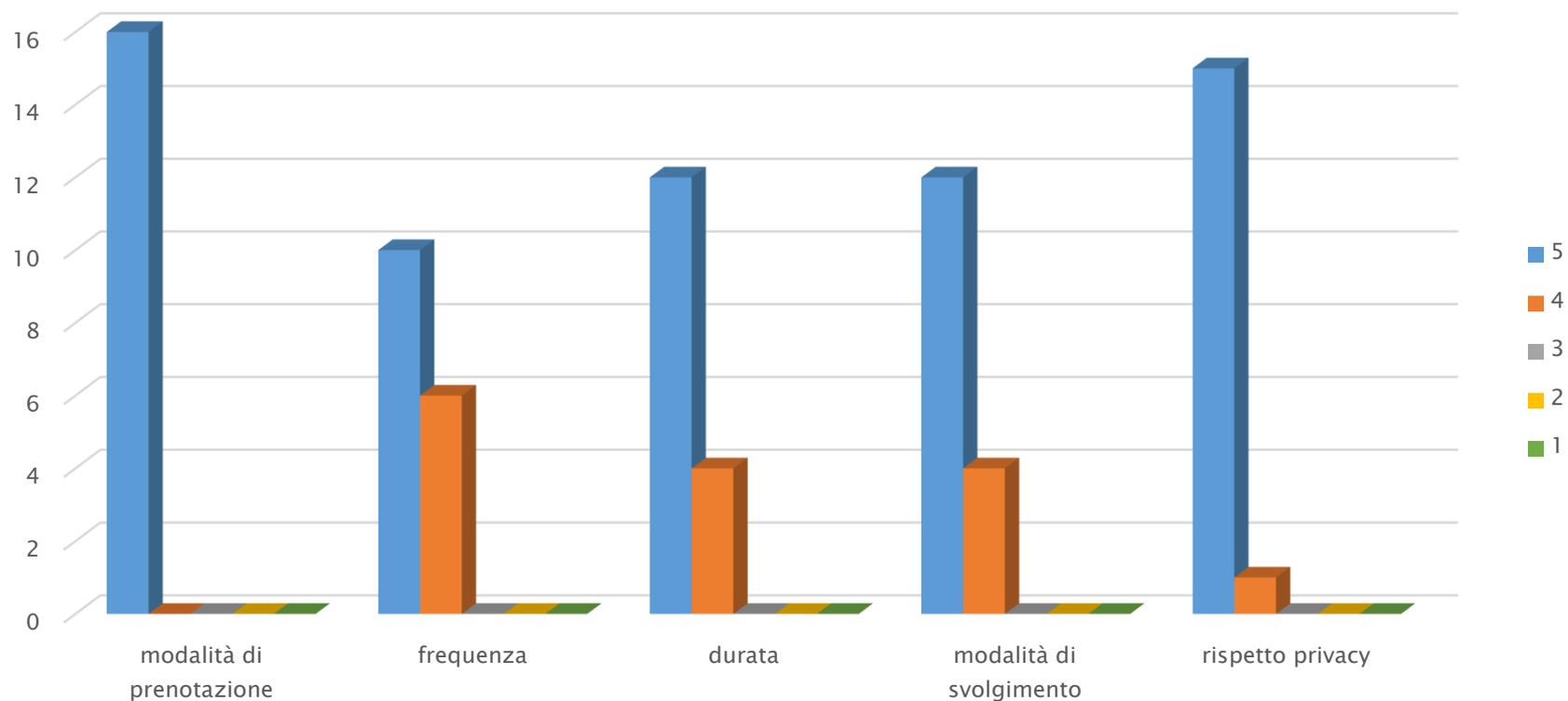
*periodo SETTEMBRE - DICEMBRE anno 2022*

*Godiasco Salice Terme , 3/02/2023*

# Note metodologiche

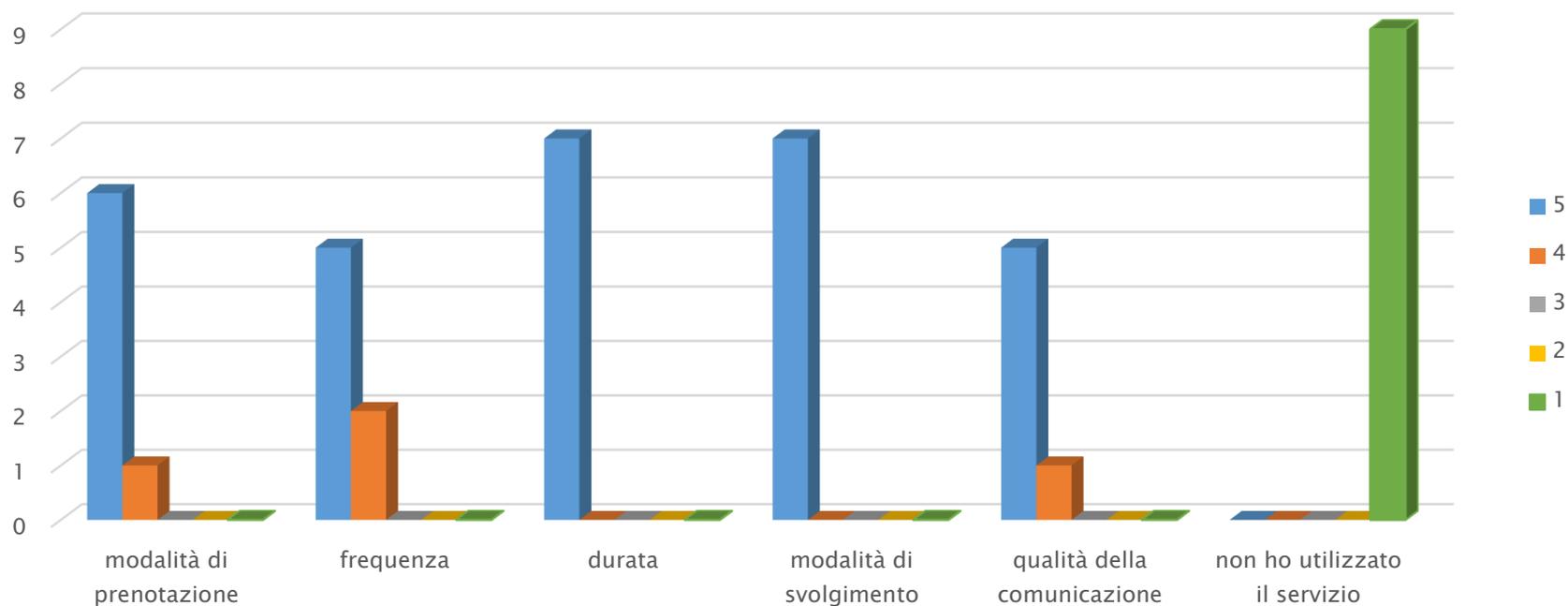
- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo: **SETTEMBRE – DICEMBRE 2022**;
- ▶ Il questionario, è stato inoltrato ai familiari ed è stato restituito in forma anonima;
- ▶ Le risposte, dei familiari sono state **16 su un totale di 88 ospiti (84 posti letto a contratto e n. 4 solventi)**;
- ▶ L'indagine mira a rilevare 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](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 2022;
- ▶ L'indagine si articolava sui seguenti argomenti:
  - ❖ MODALITÀ SVOLGIMENTO VISITE AI FAMILIARI;
  - ❖ VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI VIDEOCHIAMATA ATTIVATO DURANTE IL PERIODO DI EMERGENZA COVID-19;
  - ❖ INFORMAZIONI RICEVUTE SULLO STATO DI SALUTE DEL PROPRIO FAMILIARE;
  - ❖ MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE USCITE PROGRAMMATE DEGLI OSPITI.

## RSA – GIUDIZIO SULLE MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VISITE (5 molto soddisfatto- 1 poco soddisfatto)



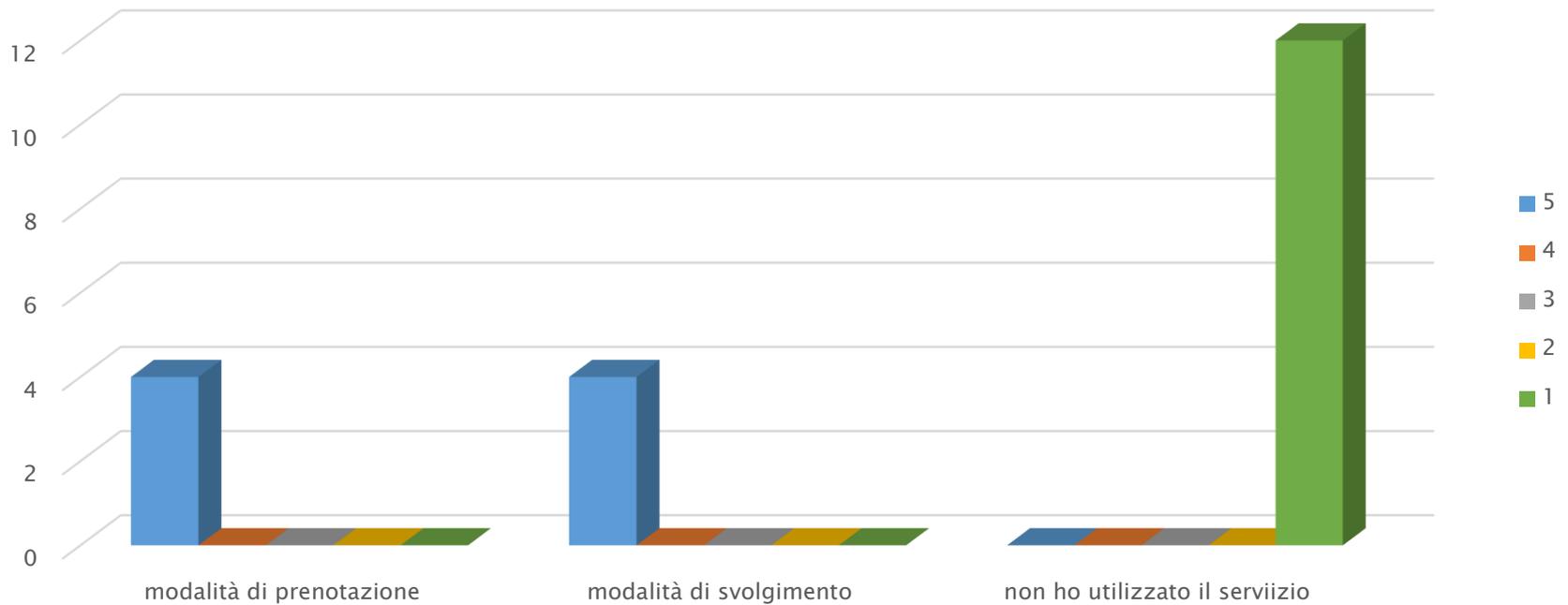
## RSA – GIUDIZIO SULLE MODALITA' DI SVOGIMENTO DELLE VIDEOCHIAMATE

(5 molto soddisfatto- 1 poco soddisfatto)



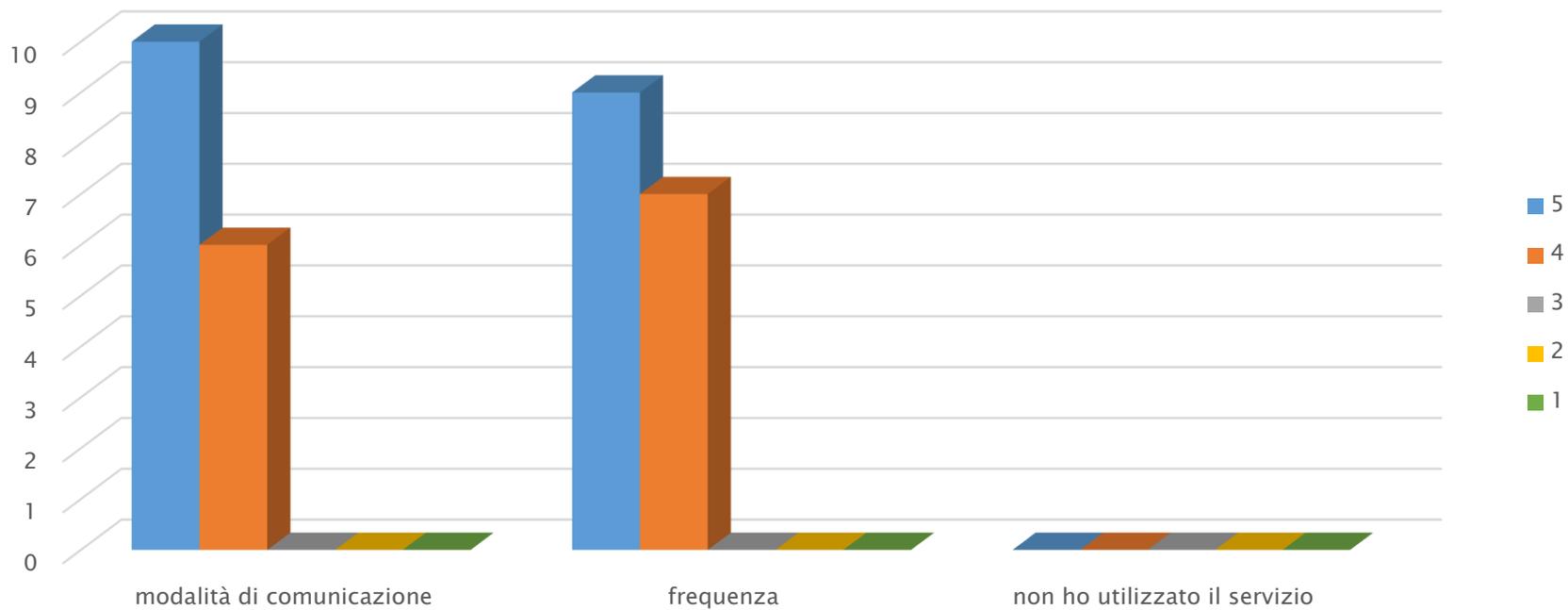
# RSA – GIUDIZIO SULLE MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE USCITE

(5 molto soddisfatto- 1 poco soddisfatto)



## RSA – GIUDIZIO SULLE INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE

(5 molto soddisfatto- 1 poco soddisfatto)



## Altri indicatori utilizzati per la rilevazione della Customer Satisfaction

- ▶ 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”;

# EMERGENZA CORONAVIRUS

L'emergenza COVID-19 ha avuto e continua ad avere un forte impatto sui processi e sulle modalità di svolgimento degli stessi, infatti a seguito della normativa nazionale e regionale il quadro di riferimento è stato caratterizzato da:

- **REGOLAMENTAZIONE VISITE DEGLI OSPITI E LIMITAZIONE DI ACCESSO ALLE PERSONE ESTERNE SECONDO QUANTO PREVISTO DAL P.O.G. DELLA FONDAZIONE;**
- **DIFFICOLTÀ DI SVOLGIMENTO DI FORMAZIONE IN PRESENZA PER RISPETTARE LE INDICAZIONI DI MANTENIMENTO DEL DISTANZIAMENTO SOCIALE;**
- **CARICHI DI LAVORO AUMENTATI PER LO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ PRECEDENTEMENTE NON SVOLTE (INCREMENTO DEL MONITORAGGIO DEGLI OSPITI, EFFETTUAZIONE DEI TAMPONI NASOFARINGEI, SANIFICAZIONE DEI LOCALI, CREAZIONE DI AREE DEDICATE A OSPITI COVID-19 POSITIVI);**
- **CREAZIONE DI AREE DI ISOLAMENTO E QUARANTENA E CONTINUO ADEGUAMENTO IN FUNZIONE DELL'ANDAMENTO EPIDEMIOLOGICO;**
- **CREAZIONE DI AREE ATTE A FAVORIRE LA SOCIALIZZAZIONE E GLI INCONTRI CON I FAMILIARI IN SICUREZZA**

La Fondazione ha comunque potuto erogare i servizi con continuità.

# Considerazioni finali

- ▶ Il livello elevato di soddisfazione dei familiari degli Ospiti, sono sicuramente buoni indici della qualità dei servizi erogati;
- ▶ Si evidenzia che gran parte dei parenti hanno preferito seguire, in via prudenziale ed in modo assolutamente volontario, indicazioni a volte anche più restrittive rispetto a quanto indicato dalla vigente normativa, poiché hanno ritenuto di mettere al primo posto la salute e sicurezza dei propri cari.
- ▶ I risultati derivanti dall'indagine sono stati, nel complesso, molto buoni ed il giudizio espresso dai familiari è PIÙ CHE POSITIVO.
- ▶ I risultati dell'indagine di soddisfazione dei clienti verranno resi pubblici mediante pubblicazione sul sito internet ([www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it)) e verranno svolte quadrimestralmente;
- ▶ La struttura è stata in grado di garantire un'adeguata assistenza sanitaria anche agli Ospiti più fragili e compromessi anche in riferimento alla situazione pandemica;
- ▶ Inoltre:
- ▶ 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;
- ▶ Non sono stati espressi giudizi di miglioramento del servizio da parte dei familiari.