

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

Centro Diurno Integrato  
**Anno 2022**

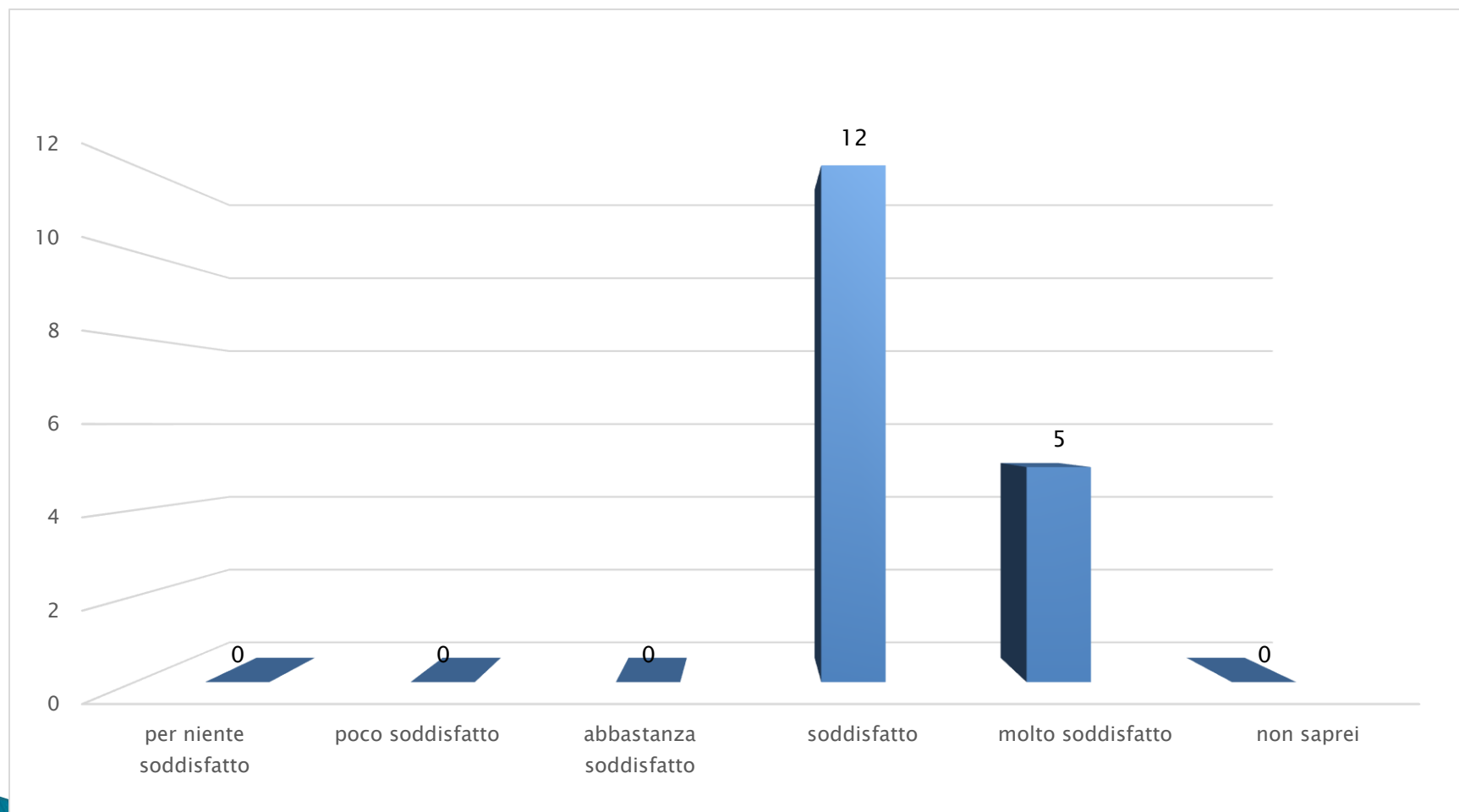


*Godiasco Salice Terme , 31 Gennaio 2023*

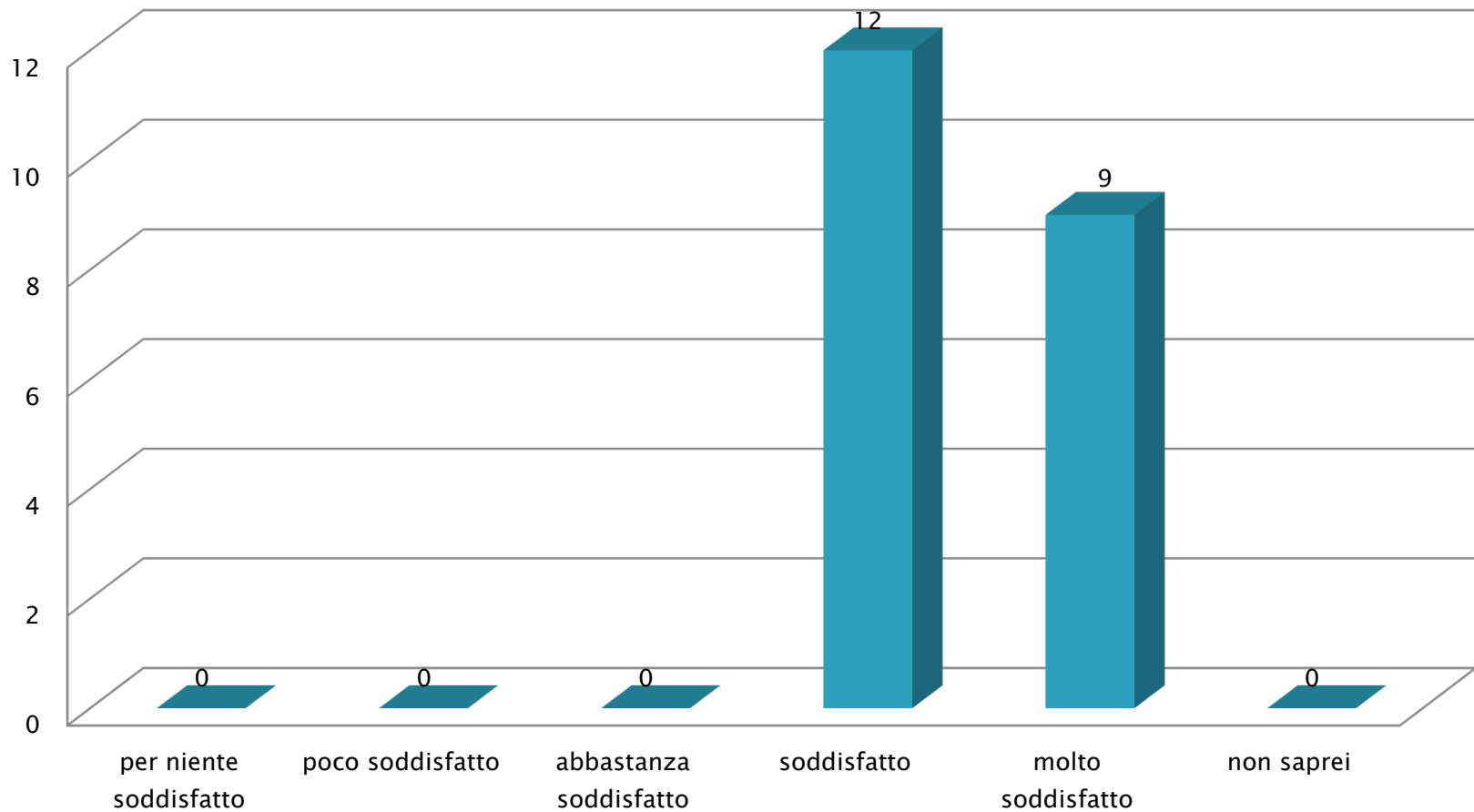
# Note metodologiche

- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo Gennaio - Febbraio 2023;
- ▶ Il servizio CDI, nell'anno 2022, è stato erogato con la seguente modalità (sino a fine pandemia ovvero al 31/3/2022):
  - ▶ 1) **ATTIVITÀ DA REMOTO** con chiamate e/o videochiamate con contatti anche pluri giornalieri. Con questa modalità possono essere attivati anche servizi diversi tra cui supporti a distanza anche di carattere specialistico;
  - ▶ 2) **ATTIVITÀ DI SUPPORTO A DOMICILIO**
  - ▶ 3) **ATTIVITÀ IN PRESENZA;**
- ▶ Dal 1/4/2022 il servizio è stato erogato in presenza.
- ▶ Il questionario è stato recapitato agli Ospiti ed ai familiari ed è stato restituito in forma anonima;
- ▶ Le risposte sono state **38** (di cui 21 compilati dagli Ospiti e n. 17 dai parenti degli 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](http://www.varniagnetti.it)), divulgati alle organizzazioni che gestiscono i servizi in out-sourcing e divulgati durante la presentazione del Bilancio Sociale 2022.

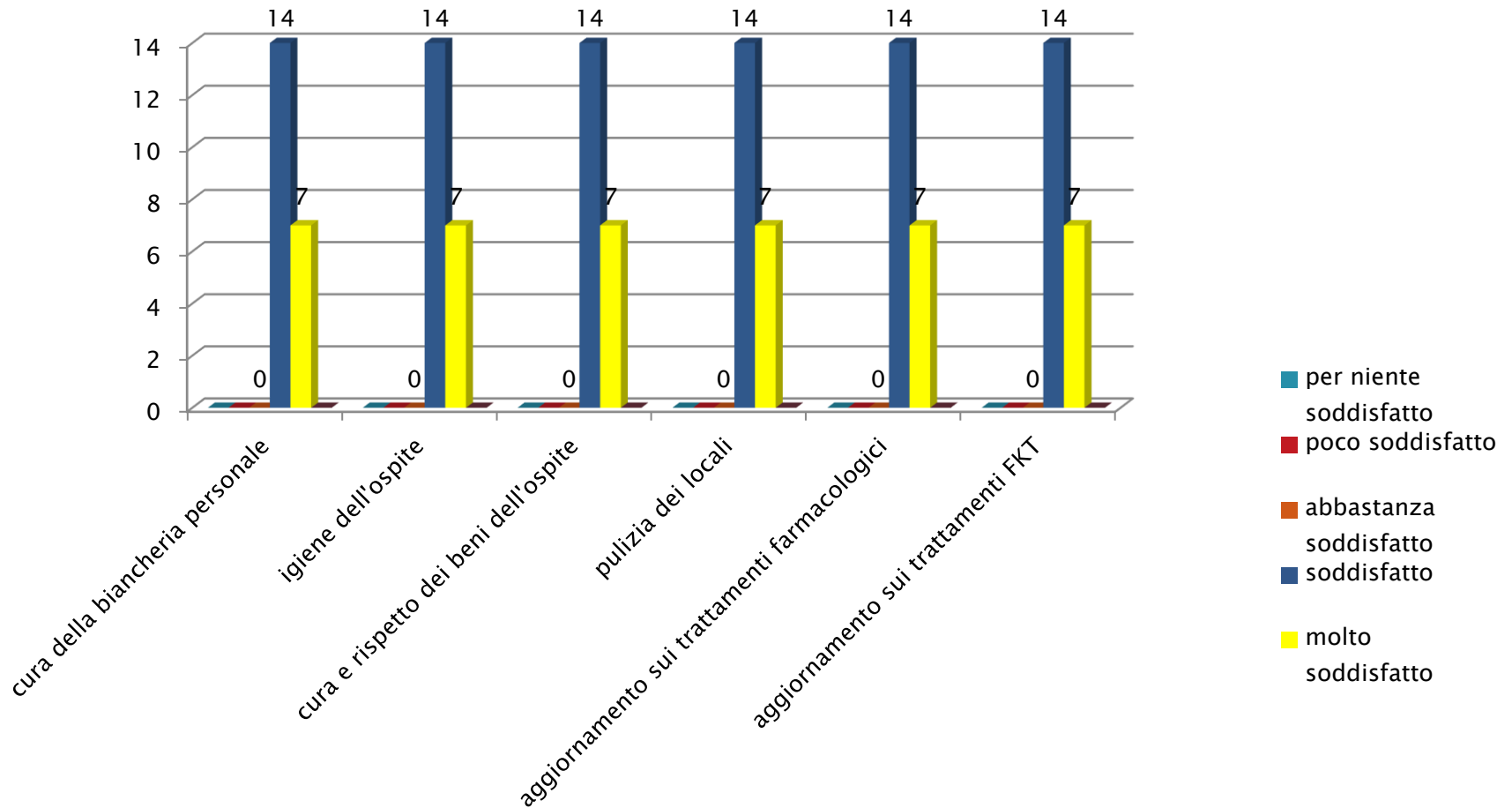
# Giudizio complessivo dei servizi offerti - 2022 (Parenti) **CDI**



# Giudizio complessivo servizi offerti - 2022 (Ospiti) **CDI**



## Il livello di soddisfazione sui seguenti aspetti e su alcuni indicatori di qualità identificati come critici (Ospiti)



## 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 nonostante l'emergenza COVID-19 e nonostante l'erogazione sia stato garantito con modalità di supporto a domicilio e da remoto;
- ▶ 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 rimasto buono nonostante il servizio sia stato erogato completamente in presenza solo dal 1 aprile 2022.
- ▶ Un altro indicatore considerato è la fedeltà del cliente infatti un buon numero di ospiti che hanno frequentato o frequentano il Centro Diurno Integrato della Fondazione sono in lista di attesa per entrare in R.S.A.
- ▶ Un buon numero di ospiti del C.D.I. è entrato in R.S.A.
- ▶ ***Inoltre:***
- ▶ I reclami da parte degli ospiti o dei loro famigliari sono rari ed occasionali (nel 2022 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;
- ▶ I parenti degli Ospiti e gli Ospiti medesimi sono stati direttamente coinvolti per definire le modalità più idonee di erogazione del servizio per ciascuno di loro.



# Azioni previste per il 2023

- ▶ Il 2023 il servizio C.D.I. nella sola modalità «in presenza» presso la struttura;
- ▶ In sede di presentazione del Bilancio Sociale 2022 (entro luglio 2023) saranno resi pubblici i risultati dell'indagine di soddisfazione. Inoltre i medesimi risultati saranno pubblicati sul sito internet ([www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it));
- ▶ Mantenere la certificazione ai sensi della **norma UNI ISO 45001 (Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro)** e della **norma UNI EN ISO 9001: 2015 (Sistema di gestione qualità)**;
- ▶ Aumentare il numero degli Utenti che frequentano il C.D.I. con l'obiettivo di erogare almeno le medesime giornate/assistenza dell'anno 2019 (periodo pre -pandemia).