

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

Residenza Sanitaria Assistenziale– R.S.A.  
**Anno 2022**

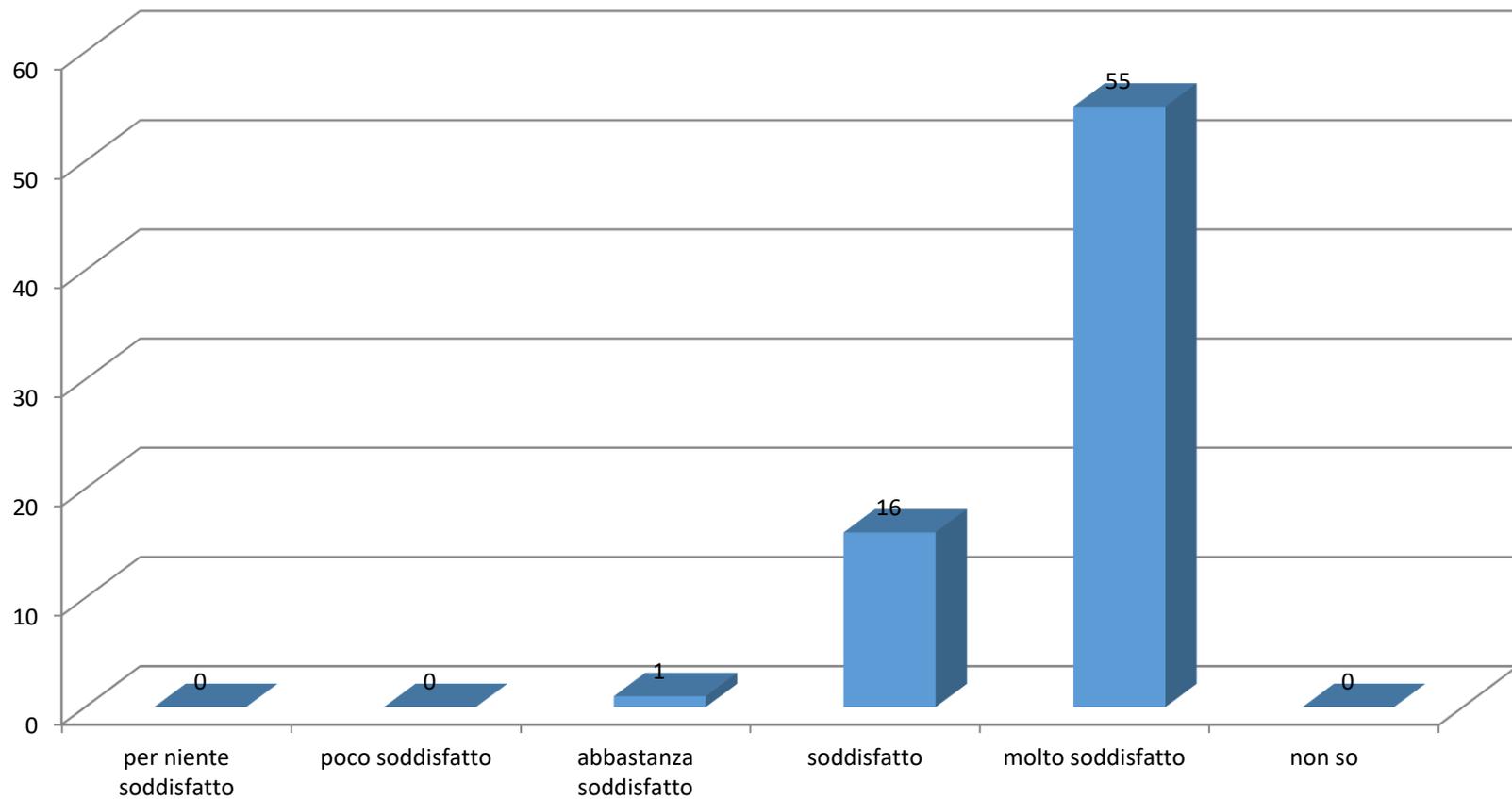


*Godiasco Salice Terme , 31 Gennaio 2023*

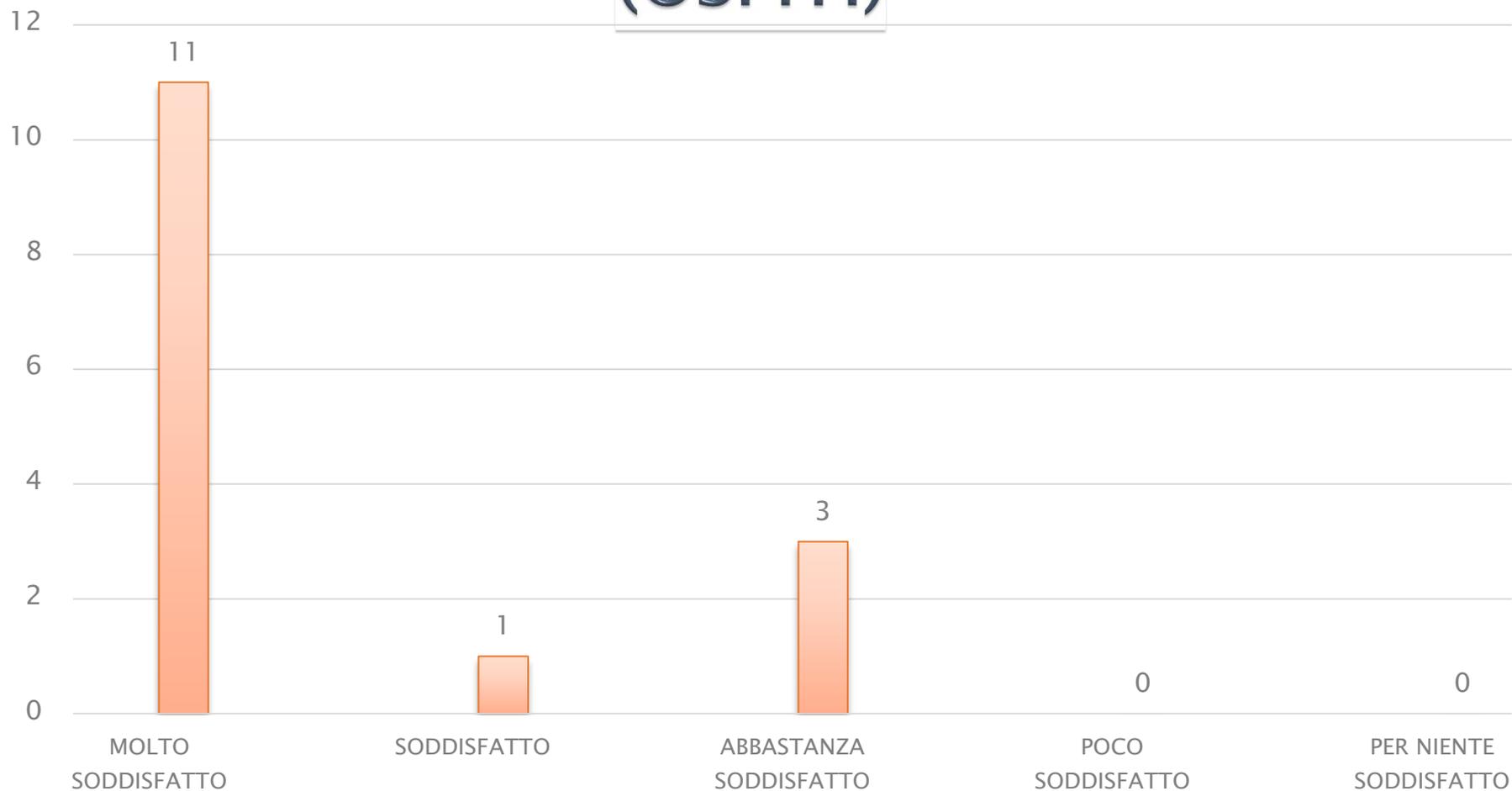
# Note metodologiche

- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo: GENNAIO–FEBBRAIO 2023;
- ▶ Il questionario, a causa dell'emergenza Covid 19 alcuni questionari sono stati somministrati con modalità telefonica, è stato inoltrato ai familiari e distribuito agli ospiti, è stato restituito in forma anonima;
- ▶ Le risposte, dei familiari sono state **72 su un totale di 88 ospiti (84 posti letto a contratto e n. 4 solventi)**; le risposte degli Ospiti sono state n. 15;
- ▶ 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 (C.S.I.);
- ▶ **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;

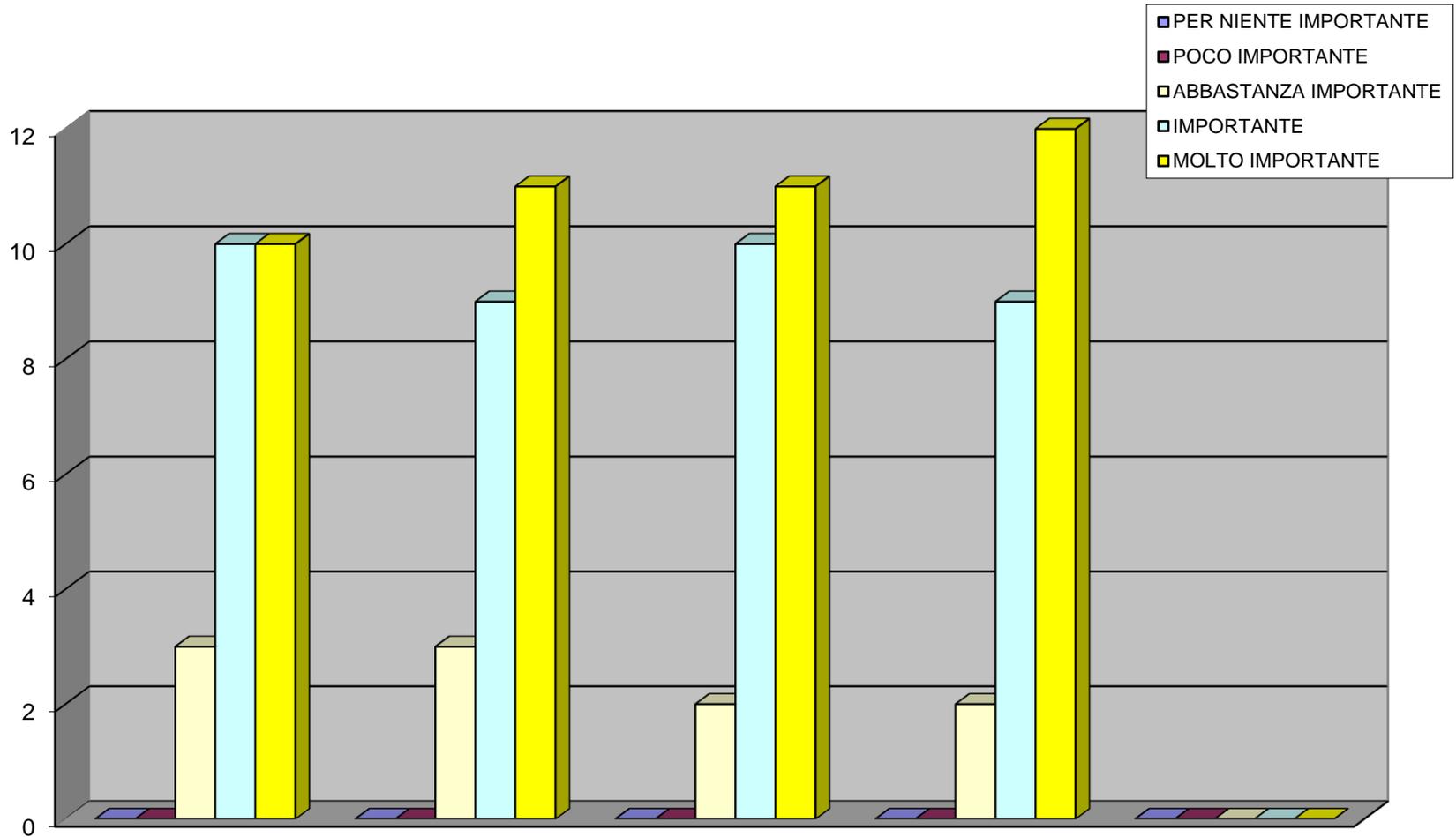
# La soddisfazione complessiva 2022 (FAMILIARI)



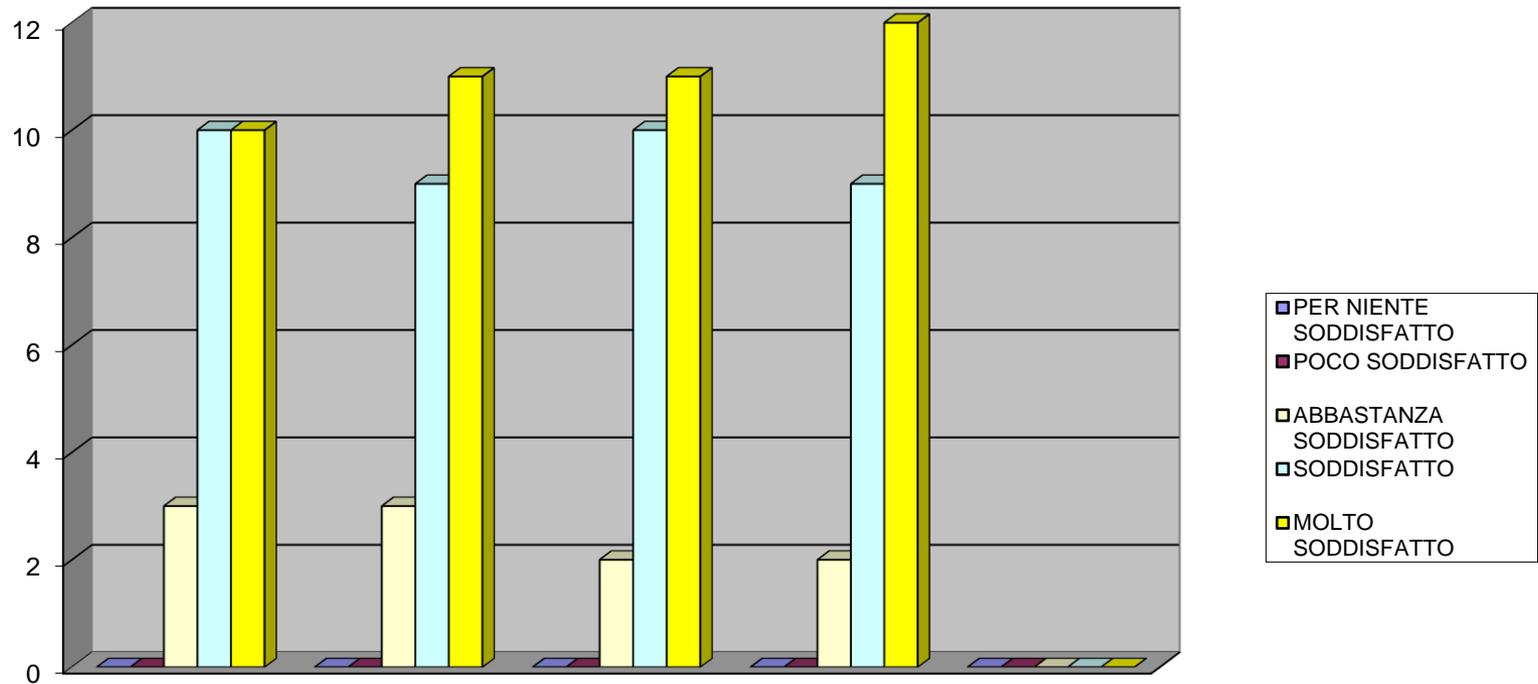
# La soddisfazione complessiva 2022 (OSPITI)



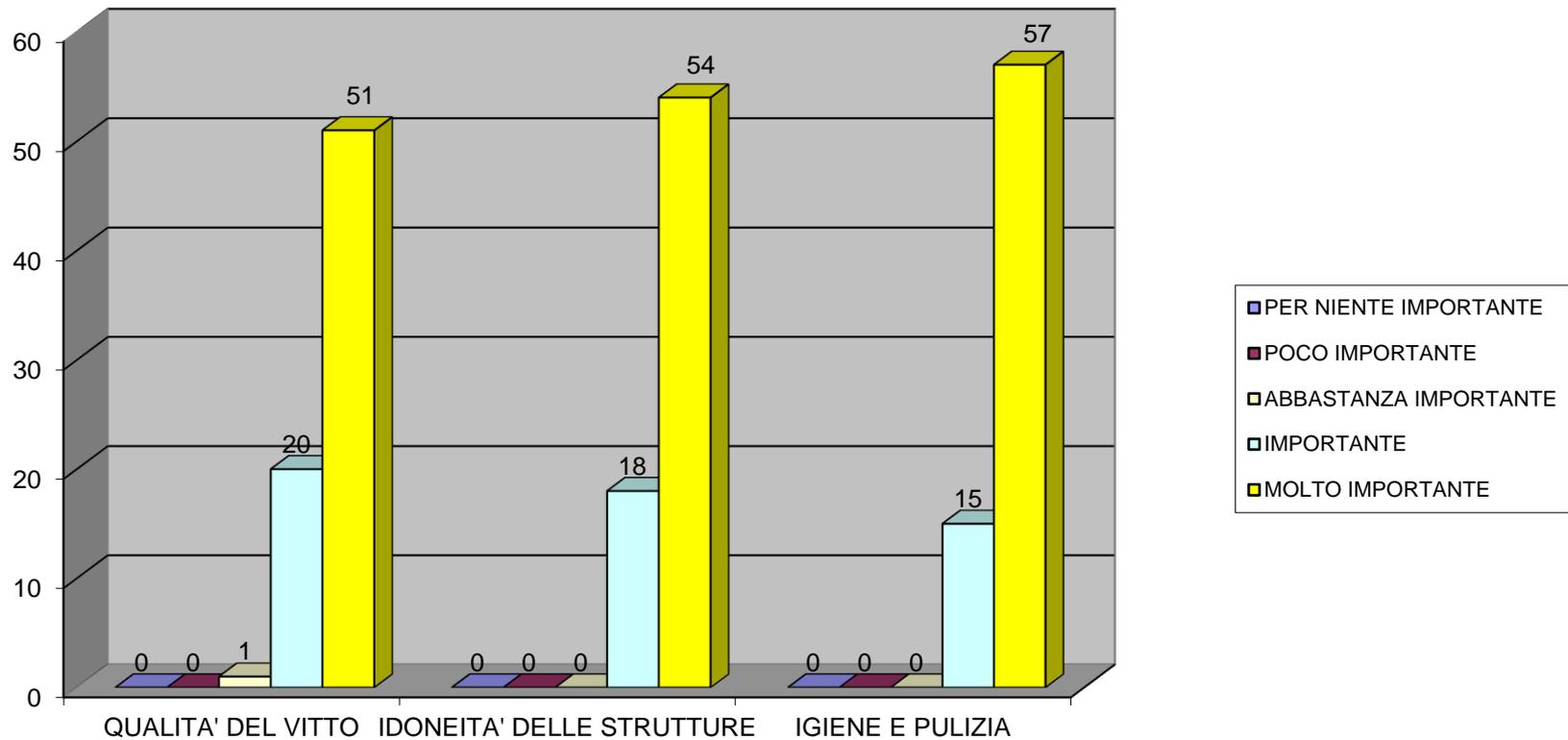
# Importanza fase di inserimento



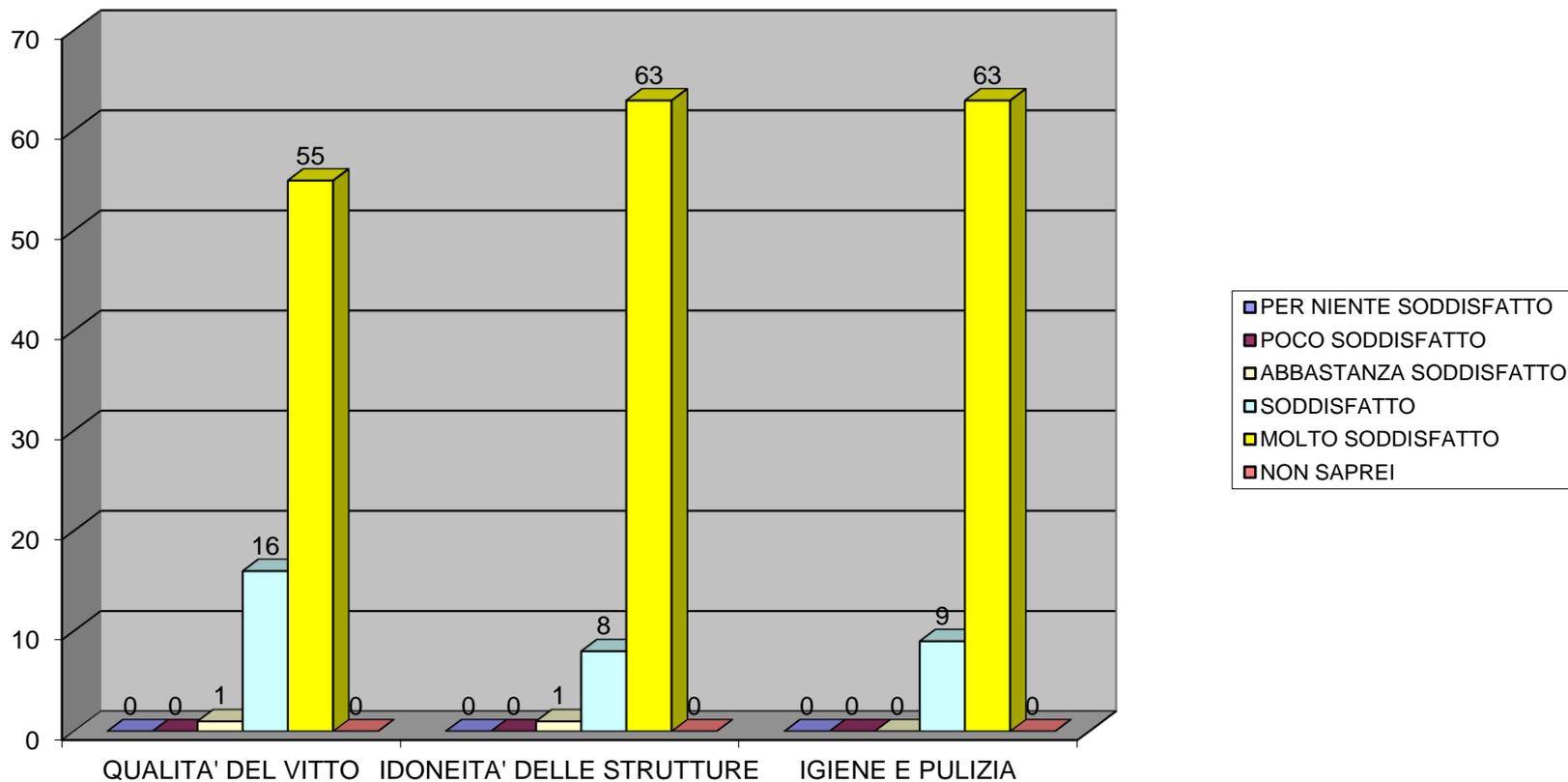
# Soddisfazione fase di inserimento



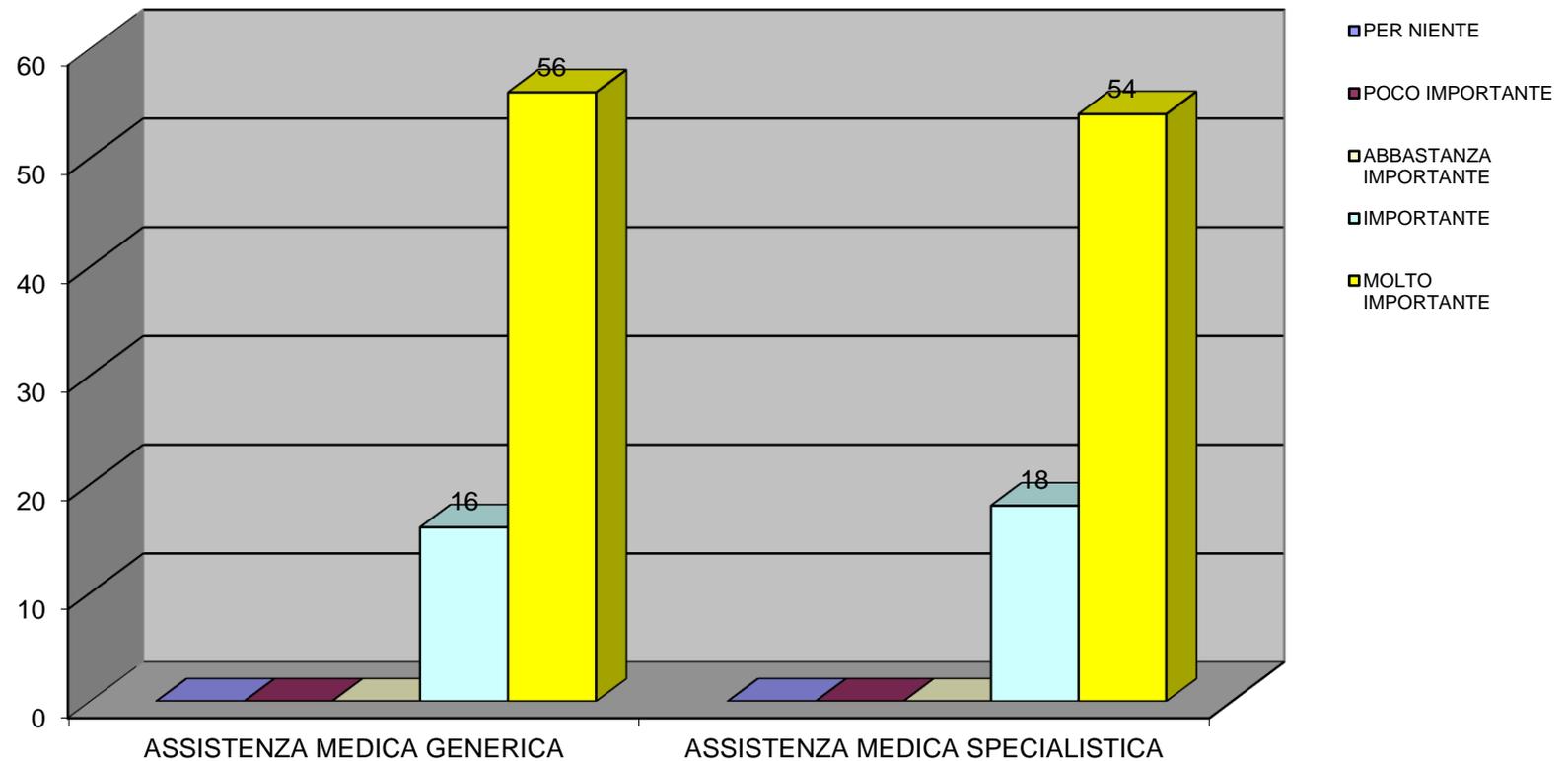
# Importanza vitto, strutture e igiene e pulizia ambienti



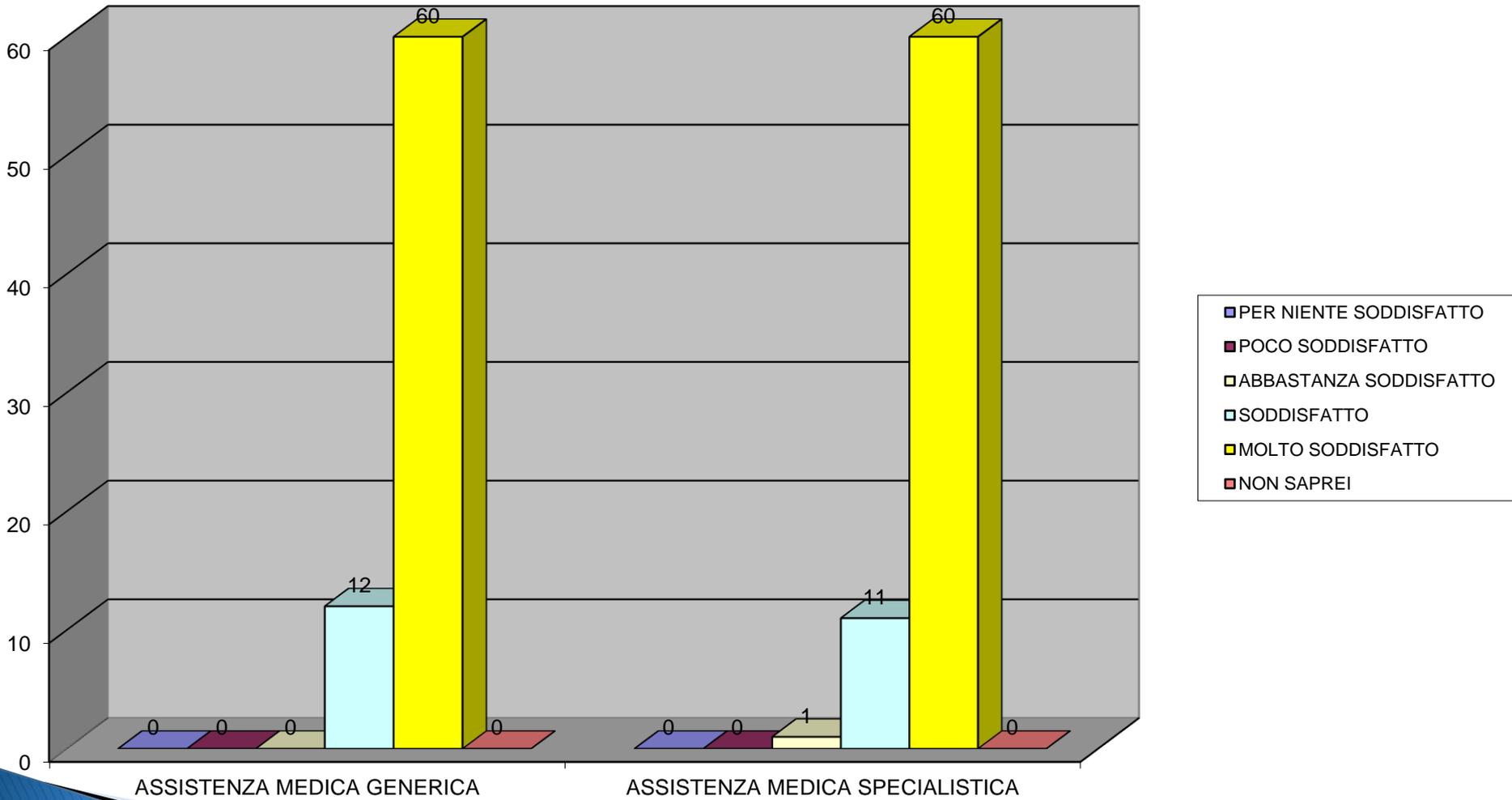
# Soddisfazione vitto, strutture e igiene e pulizia ambienti



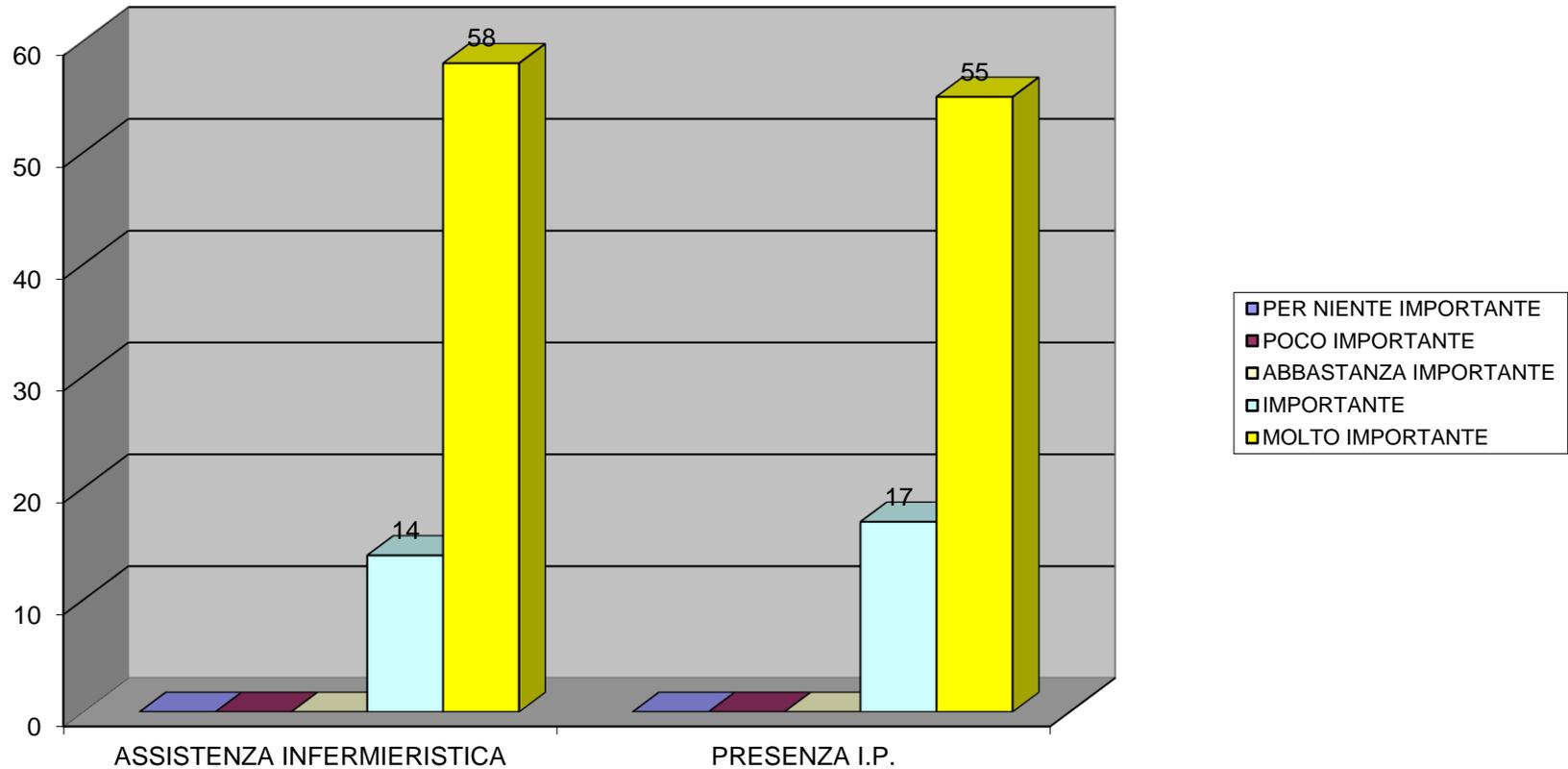
# Importanza Assistenza Medica



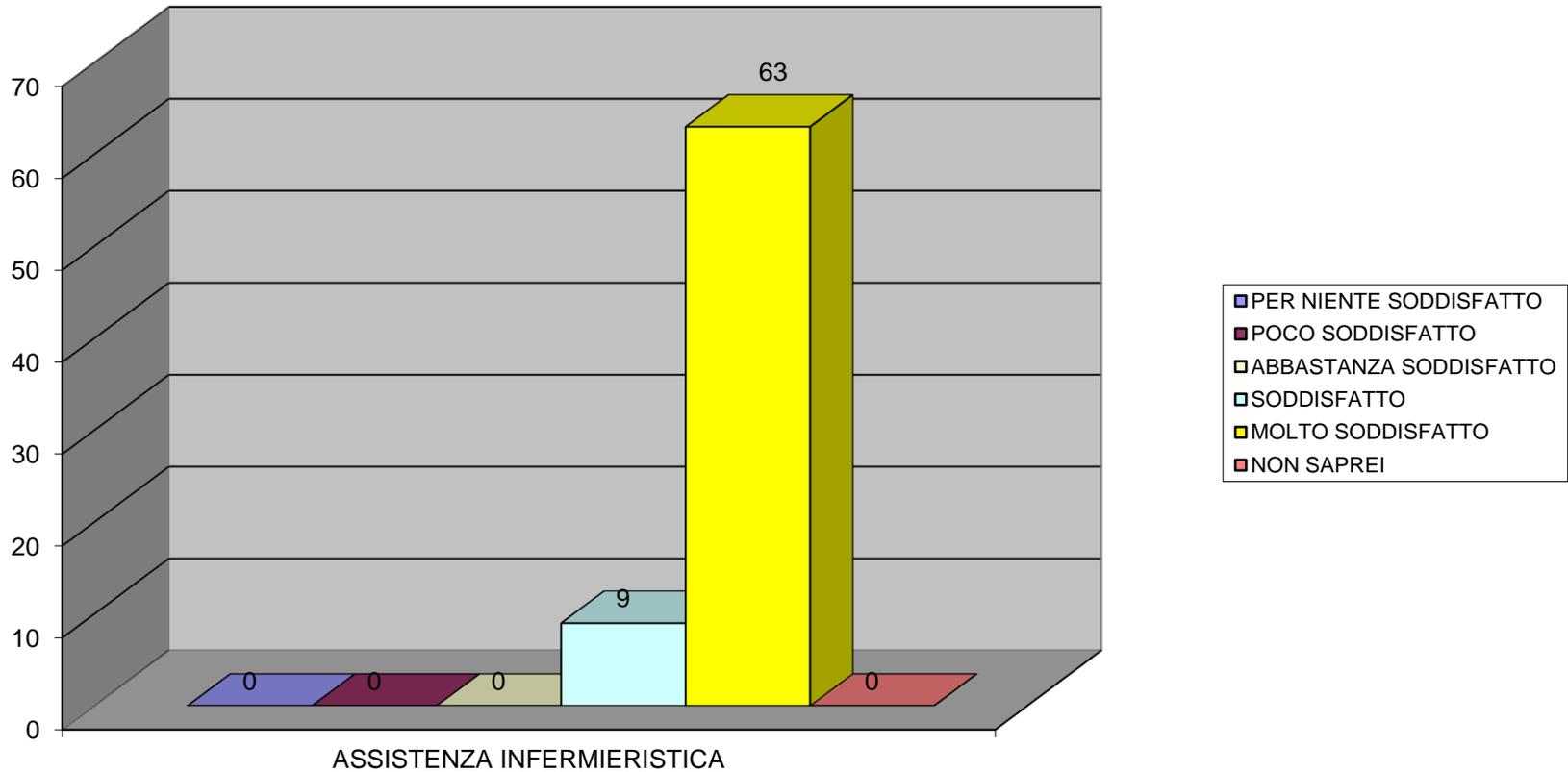
# Soddisfazione Assistenza Medica



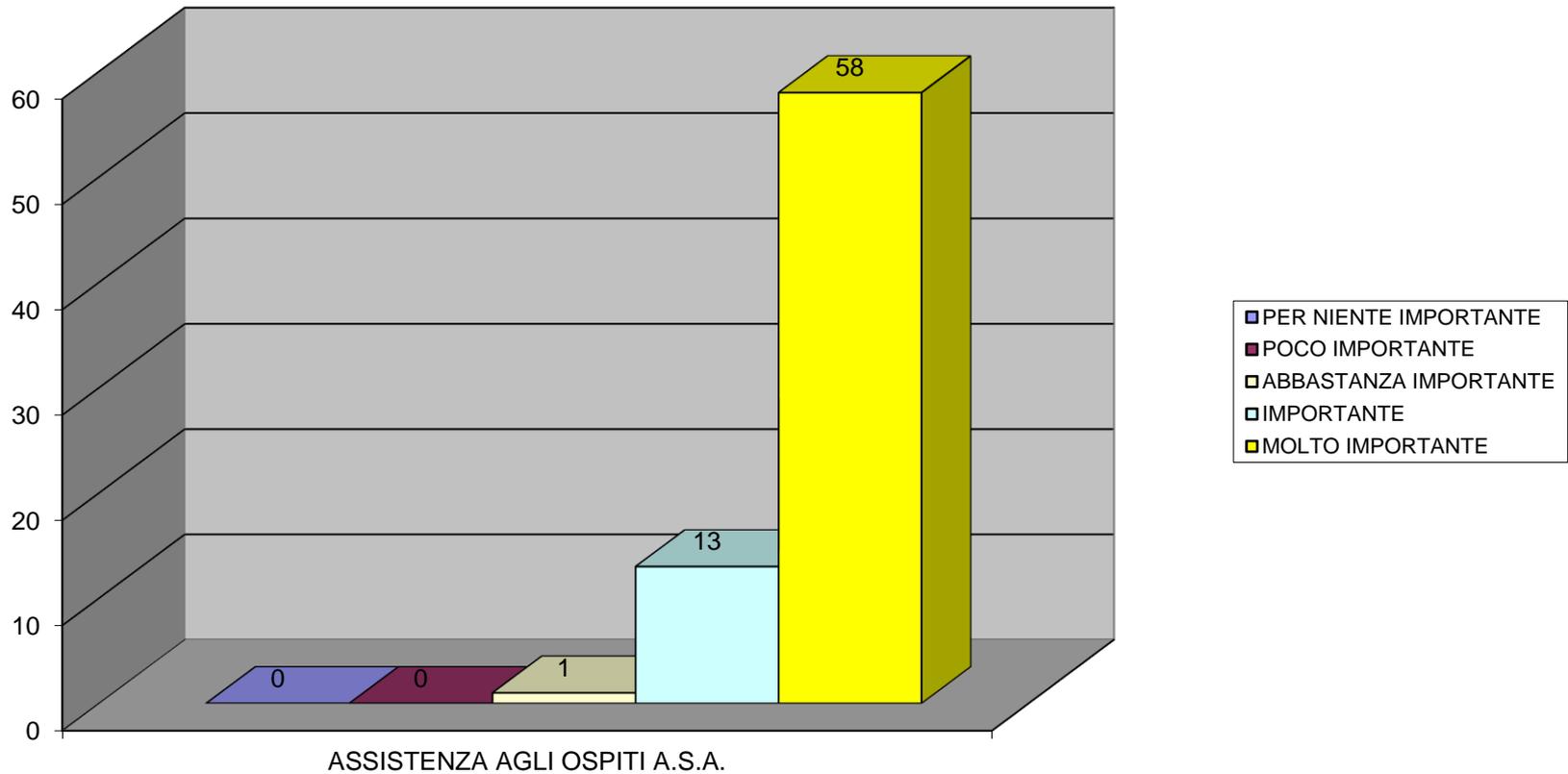
# Importanza Assistenza Infermieristica



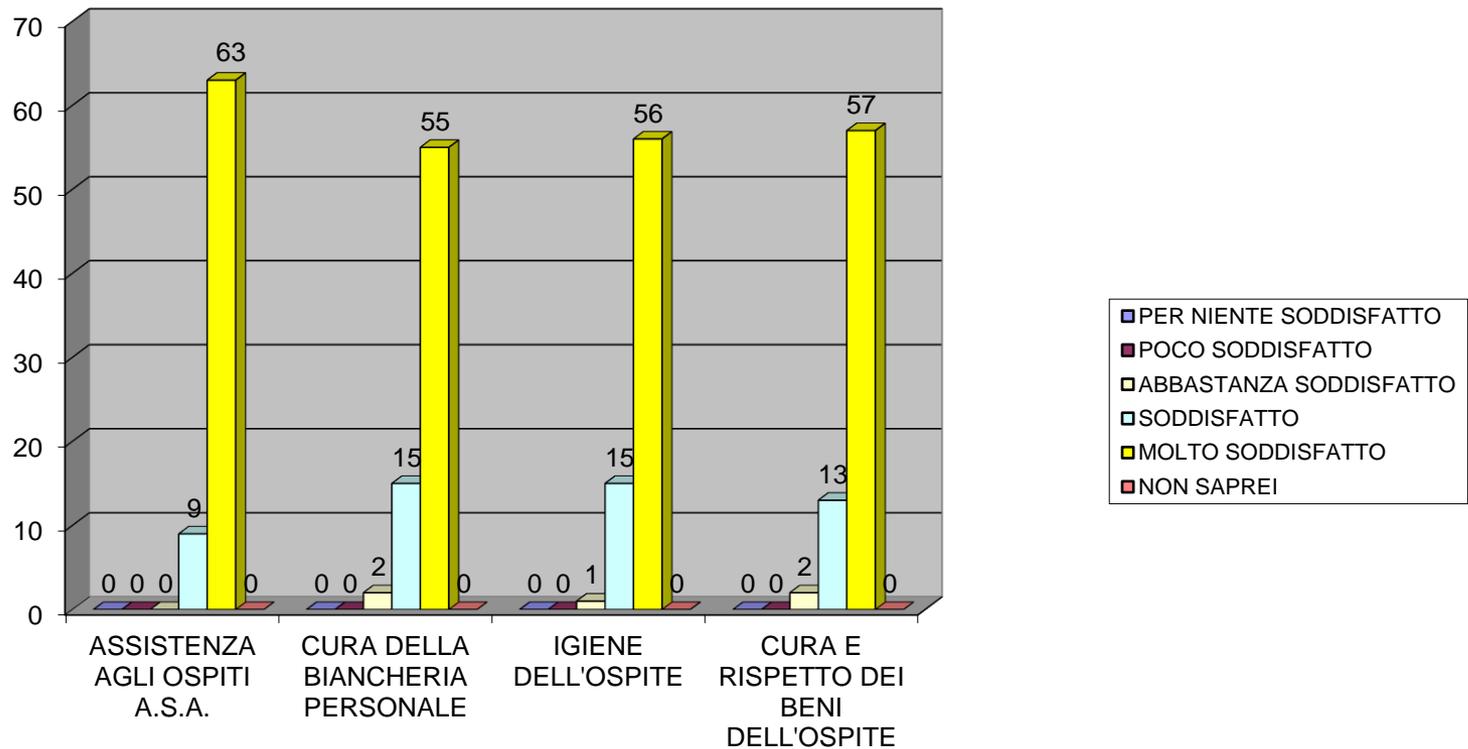
# Soddisfazione Assistenza Infermieristica



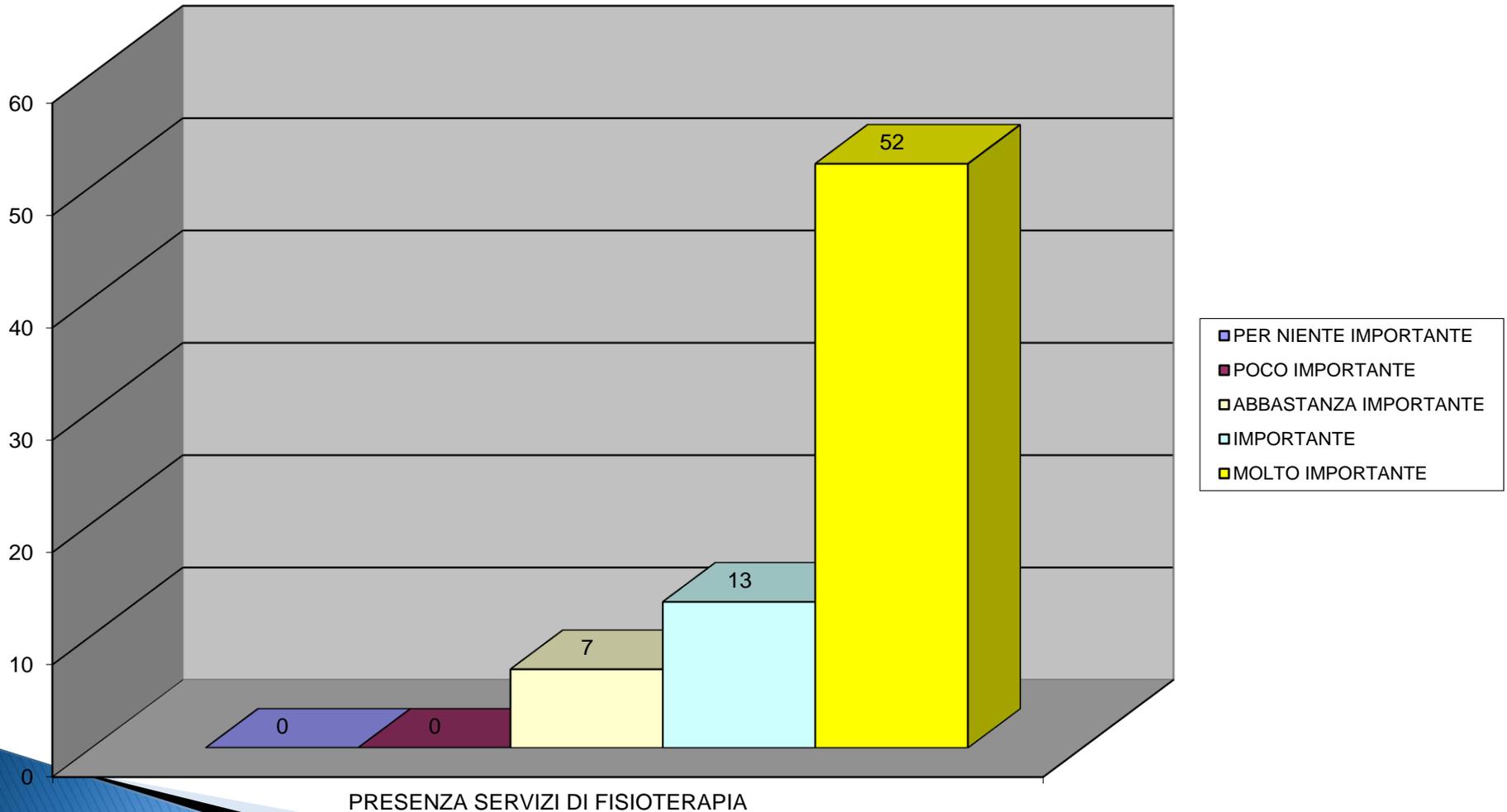
# Importanza Assistenza ASA



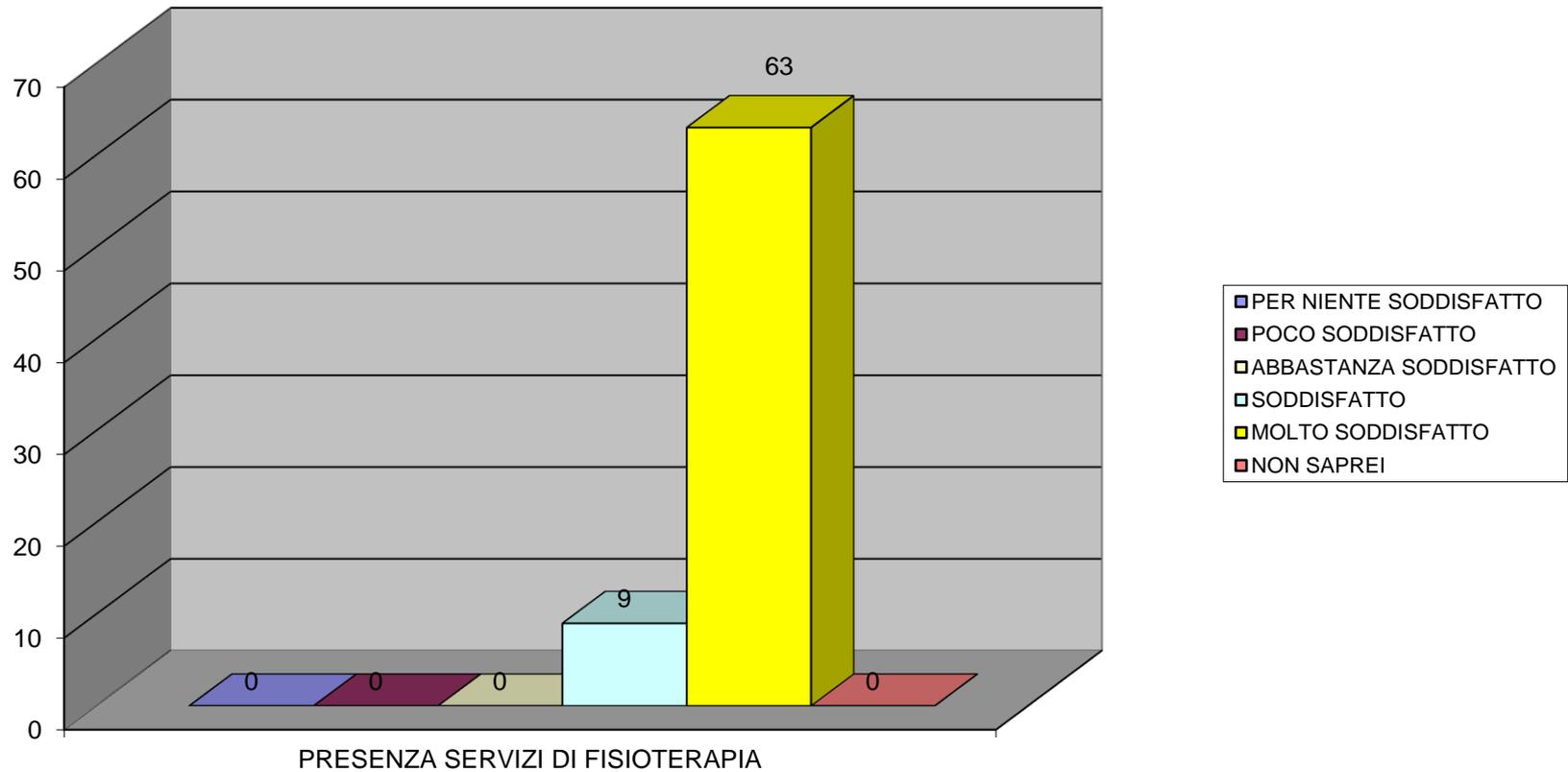
# Soddisfazione Assistenza ASA



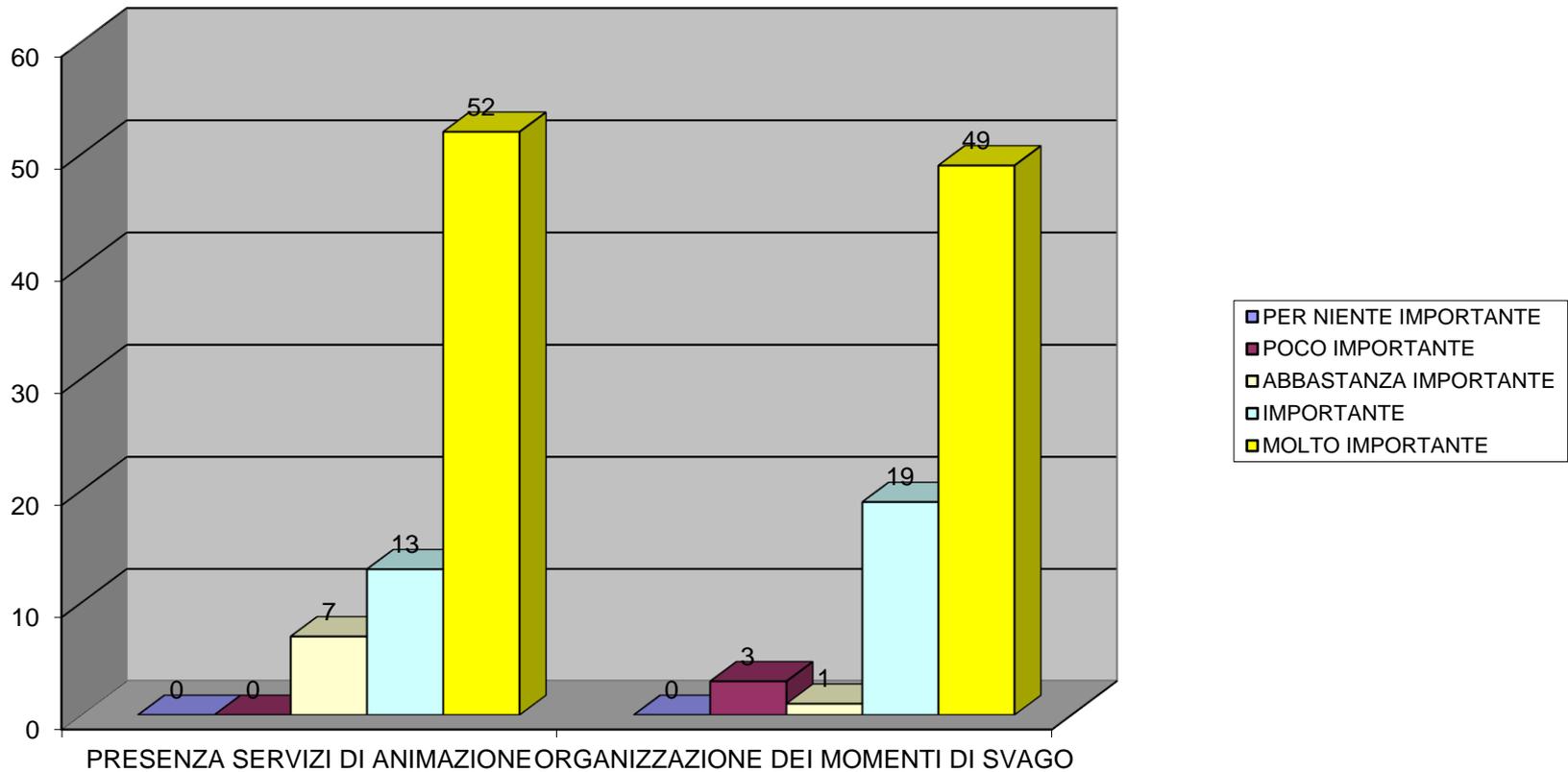
# Importanza Servizio Fisioterapico



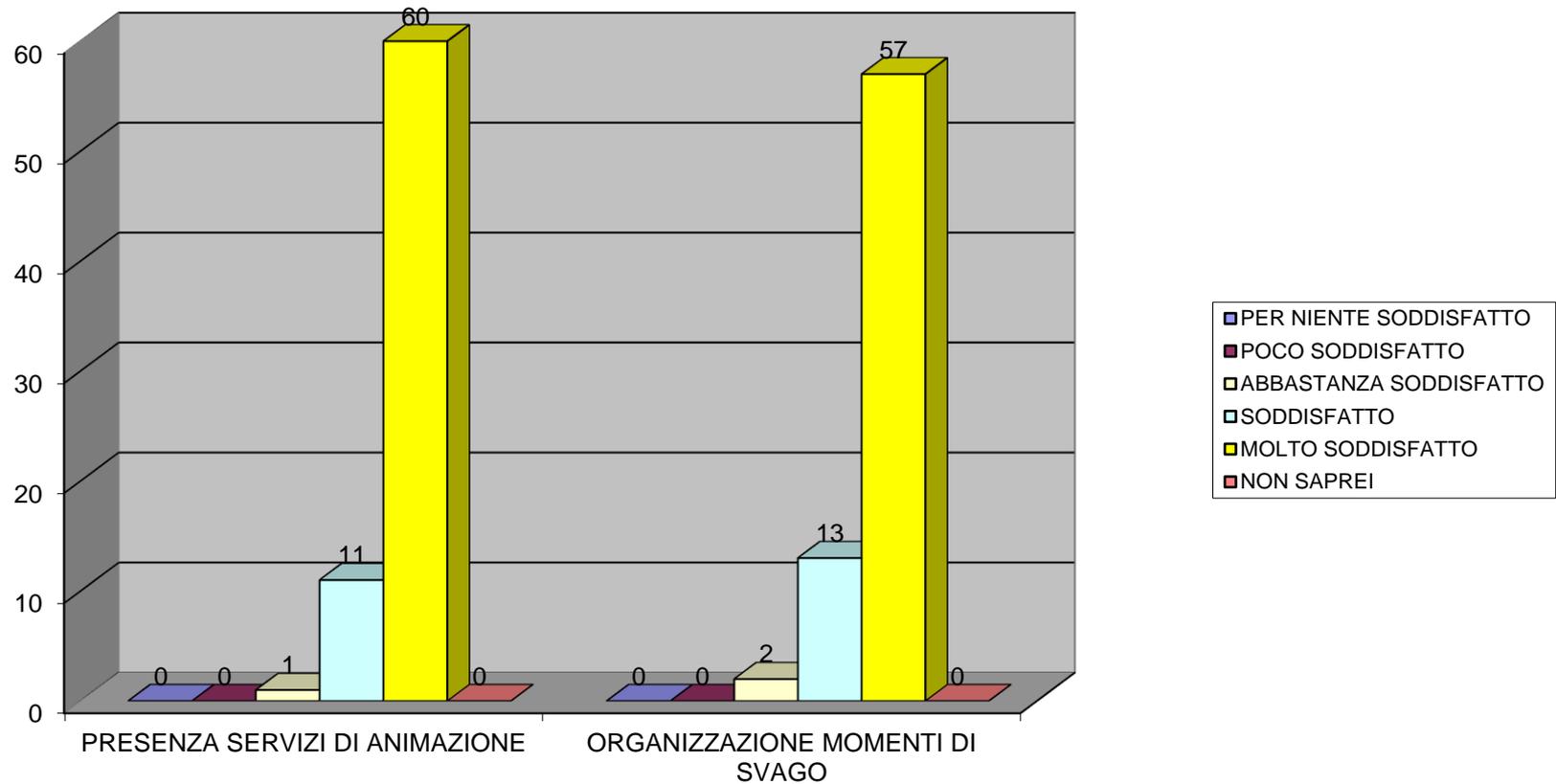
# Soddisfazione Servizio Fisioterapico



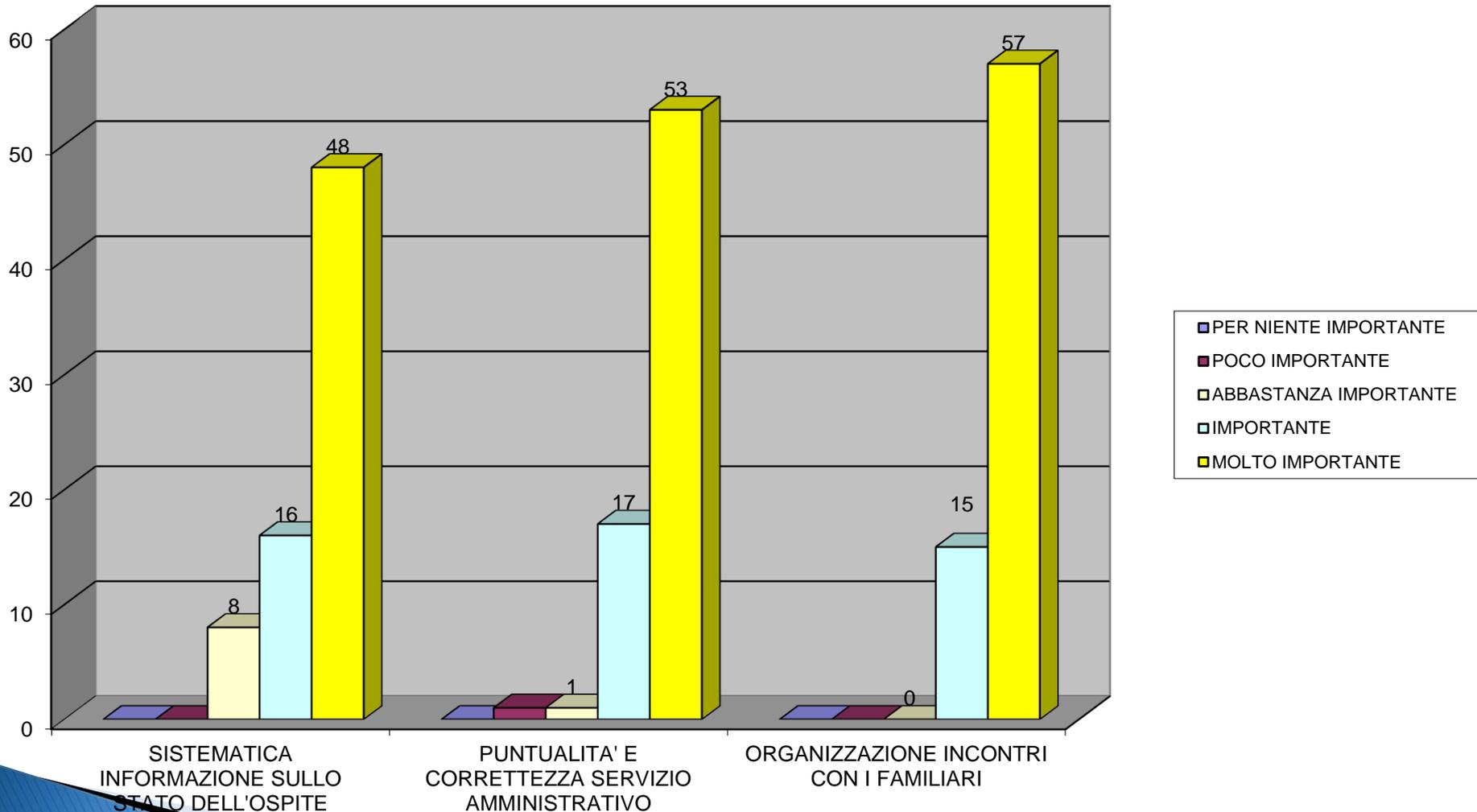
# Importanza Servizio Animazione



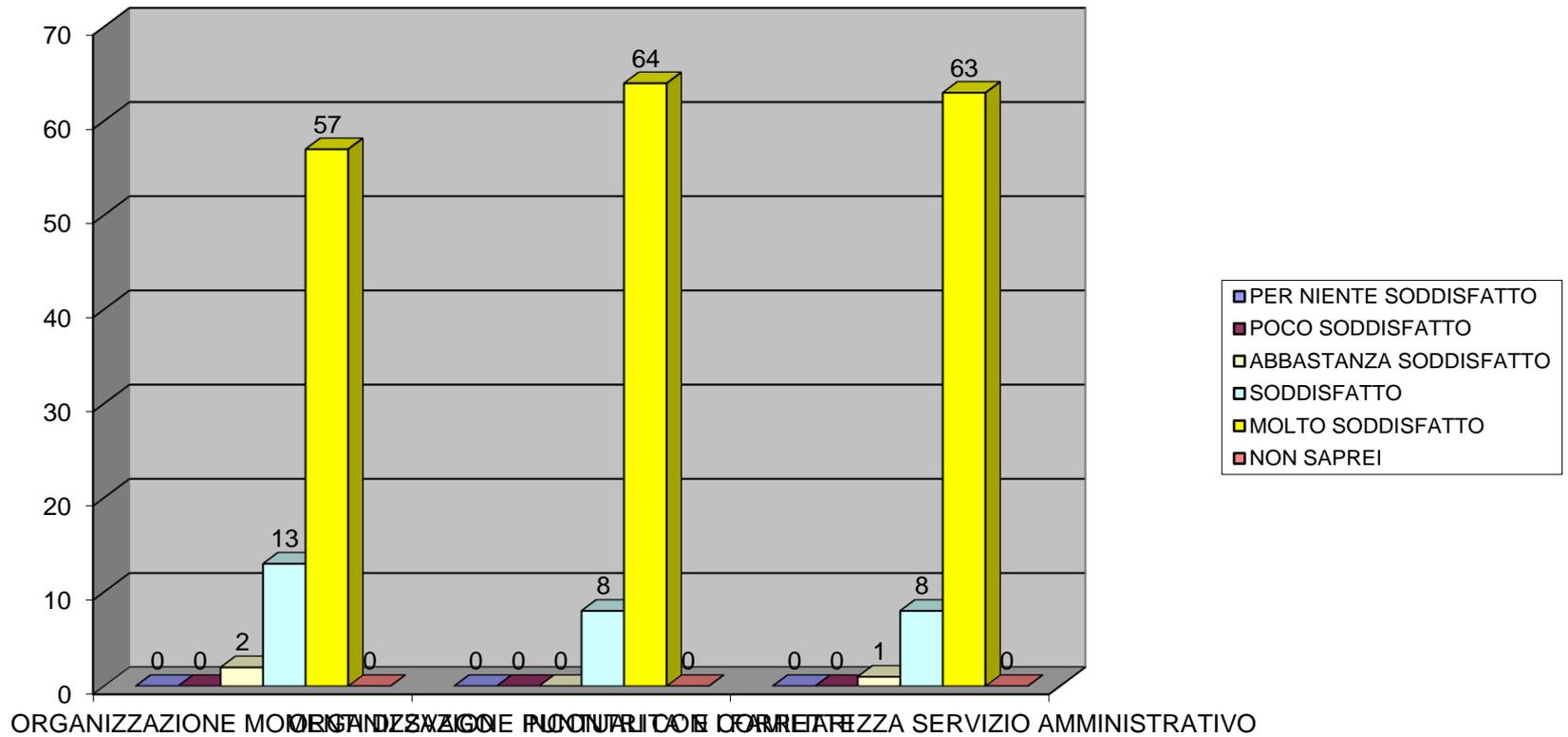
# Soddisfazione Servizio Animazione



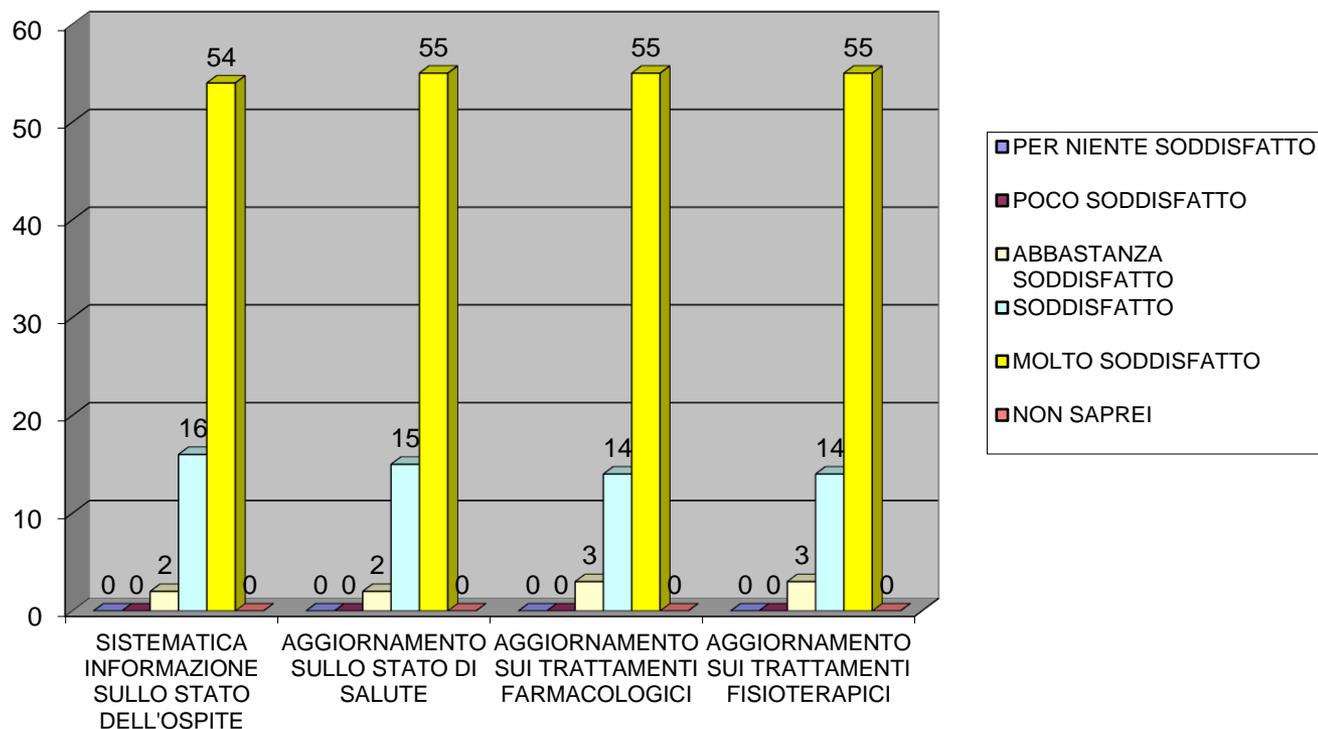
# Importanza Comunicazione con i Parenti



# Soddisfazione Comunicazione con i Parenti



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



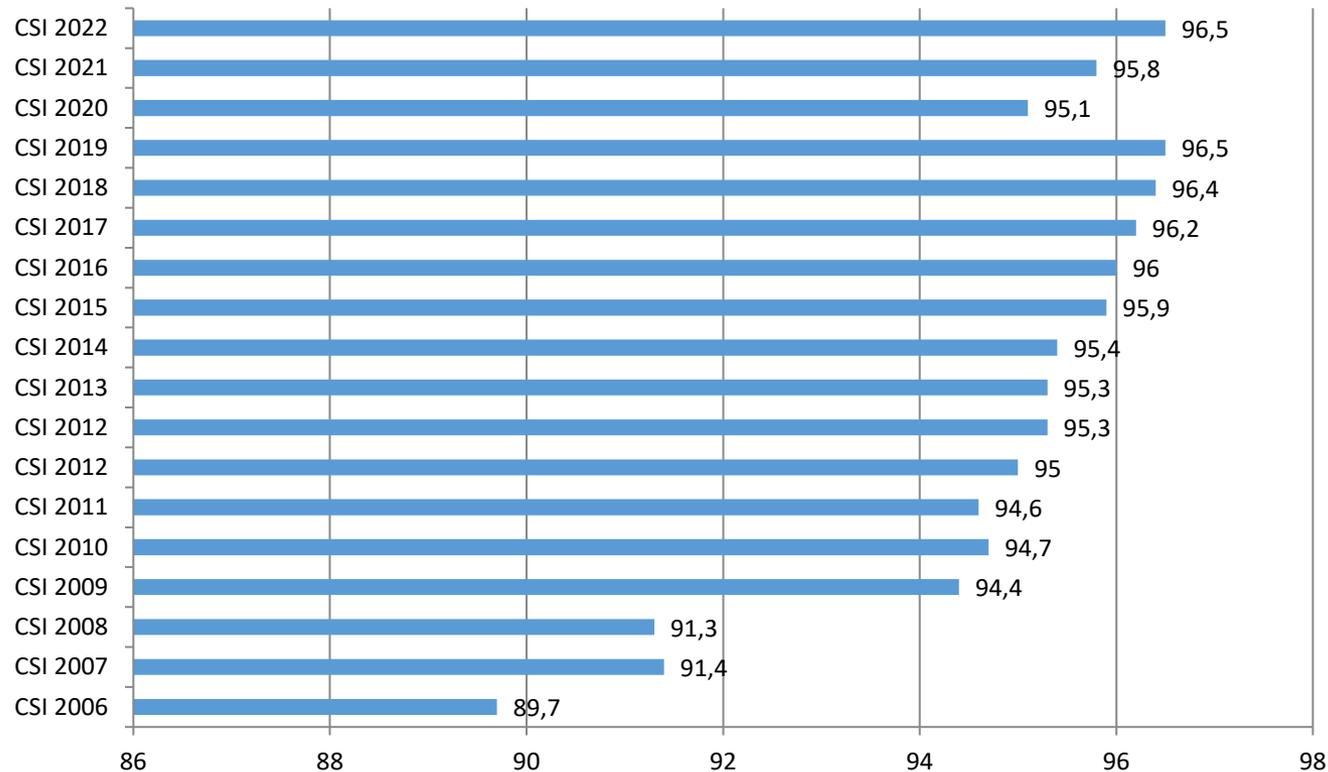
# Indice di Soddisfazione dei Clienti – CSI

- ▶ 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 2006-2022

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

Andamento CSI periodo 2006/2022



# Altri indicatori utilizzati per la rilevazione della Customer Satisfaction

- ▶ **Questionario gradimento del servizio (riservato ai caregivers–famigliari; anche somministrato telefonicamente);**
- ▶ **Questionario gradimento riservato agli Ospiti (che ha evidenziato un giudizio più che soddisfacente sul servizio erogato);**
- ▶ **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 ospiti che provengono da altre R.S.A.**
- ▶ **Il numero di Ospiti che sono entrati in R.S.A. nonostante il periodo pandemico (Covid 19);**
- ▶ **Indice di occupazione dei posti letto (99,30%) nonostante il perdurare dell'emergenza sanitaria (2022).**

# EMERGENZA CORONAVIRUS

Anche l'anno 2022 è stato caratterizzato dall'emergenza COVID-19 che ha avuto 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 ESTERNO 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;**

**La Fondazione ha comunque potuto erogare i servizi con continuità.**

Le attività pianificate sono state solo in parte rispettate e pertanto gli obiettivi non sono stati completamente raggiunti a fronte del nuovo obiettivo di ridurre il rischio pandemia. L'approccio utilizzato è stato il seguente: nessun limite alla spesa, salvaguardare gli ospiti e i lavoratori a qualsiasi costo.

- **IL PARAMETRO ASSISTENZA MEDICA NELLE FESTIVITÀ È STATO RISPETTATO**
- **IL PARAMETRO ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ASSISTENZIALE 24H/24H È STATO RISPETTATO**
- **IL PARAMETRO SERVIZIO CARDIOLOGICO DI TELEMEDICINA È STATO RISPETTATO**

# 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. Questo risultato è stato assicurato grazie all'erogazione di ore di assistenza (medico, infermiere, ASA, FKT, Animatore) come previste da Regione Lombardia;
- ▶ 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;
- ▶ La struttura ha attivato con successo una raccolta fondi durante l'emergenza Covid 19 a cui la comunità locale ha risposto in maniera molto positiva riconoscendo la R.S.A. come un riferimento importante a livello socio-sanitario-assistenziale locale.
  
- ▶ Inoltre:
- ▶ È elevata la richiesta di ricovero di Ospiti che provengono dal Centro Diurno Integrato della Fondazione;
- ▶ 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;

# Azioni previste per il 2023

- ▶ In sede di presentazione del Bilancio Sociale 2022 saranno resi pubblici i risultati dell'indagine di soddisfazione dei clienti anno 2022 pubblicati sul sito internet ([www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it)) ;
- ▶ Complessivamente dai 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 2023 che sono riportati nella Carta dei Servizi (che è a disposizione dell'utenza).
- ▶ Mantenere la certificazione ai sensi della **norma UNI ISO 45001:2018 (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)**;

Per l'anno 2023 si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ▶ Mantenere uno standard assistenziale (medico, infermiere, ASA, FKT, Animatore) superiore a quanto previsto da Regione Lombardia per le R.S.A. accreditate ;
- ▶ Mantenimento servizio di monitoraggio degli ospiti compromessi attraverso la **REGISTRAZIONE DEI PARAMETRI VITALI IN MODO AUTOMATICO E SCADENZATO, LETTURA DEL DATO IN REMOTO SUI PC DEL REPARTO, SVILUPPO ED AGGIORNAMENTO COSTANTE DEL TREND CLINICO DOTATO DI CONNETTIVITÀ ANCHE ATTRAVERSO IL SERVIZIO DI TELECONSULTO E/O TELEMEDICINA**
- ▶ Mantenimento servizio di **ESECUZIONE DI ECOGRAFIE IN STRUTTURA** (es. ecografia polmonare per diagnosi precoce COVID-19, ecocardiografia, ecografia addome completo).