

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

Alloggi Protetti per Anziani
Anno 2023



Godiasco Salice Terme , 31 Gennaio 2024

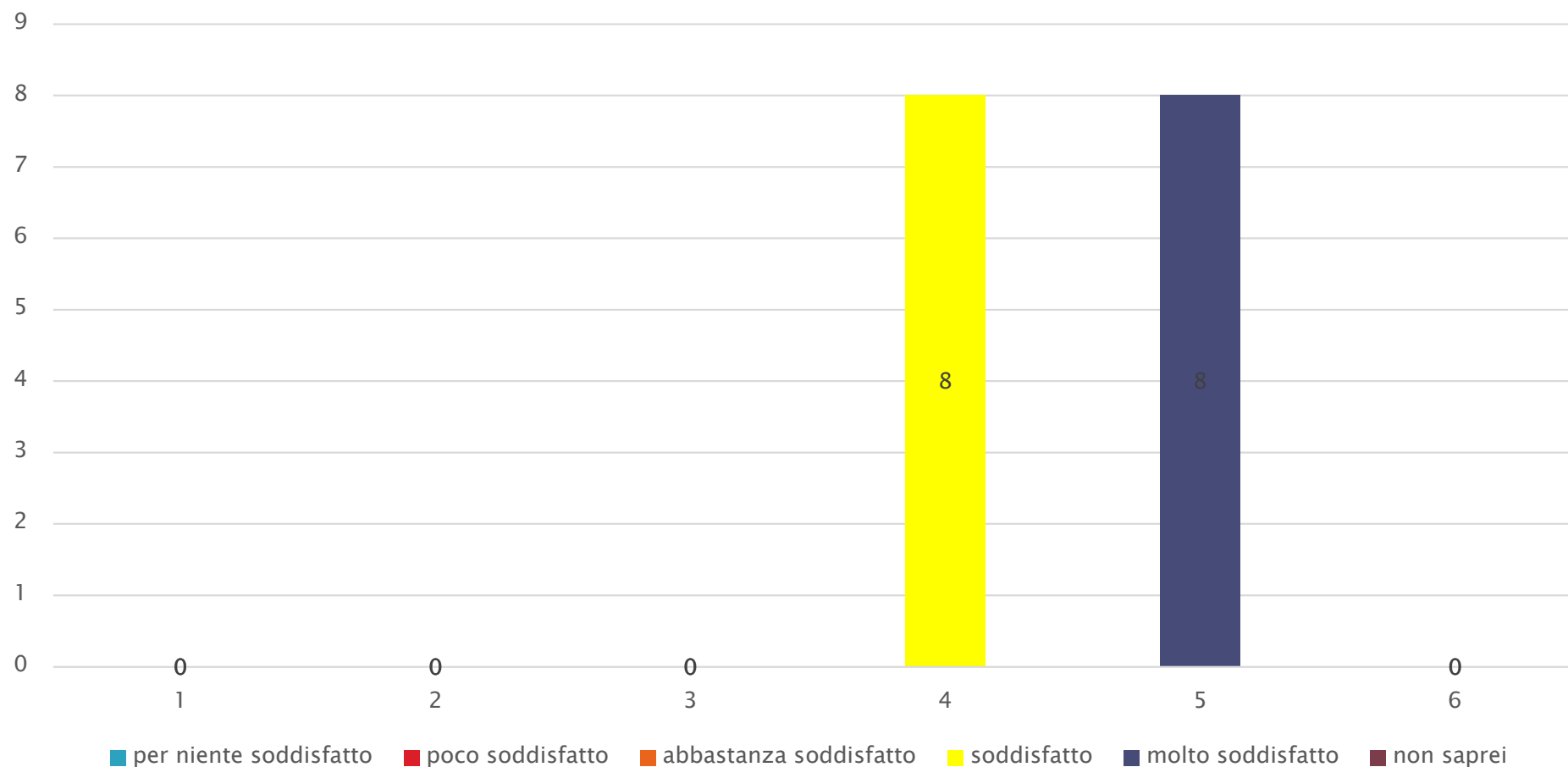
Note metodologiche

- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo GENNAIO – FEBBRAIO 2024;
- ▶ Il questionario è stato distribuito agli Ospiti degli ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI ed è stato restituito in forma anonima;
- ▶ E' stato esposto un avviso nel locale polivalente della struttura con indicate le modalità di ritiro e consegna del questionario;
- ▶ Le risposte sono state 16 su un totale di 23 ospiti;
- ▶ 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 Fondazione Varni Agnetti e 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.

Giudizio complessivo dei servizi offerti – 2023

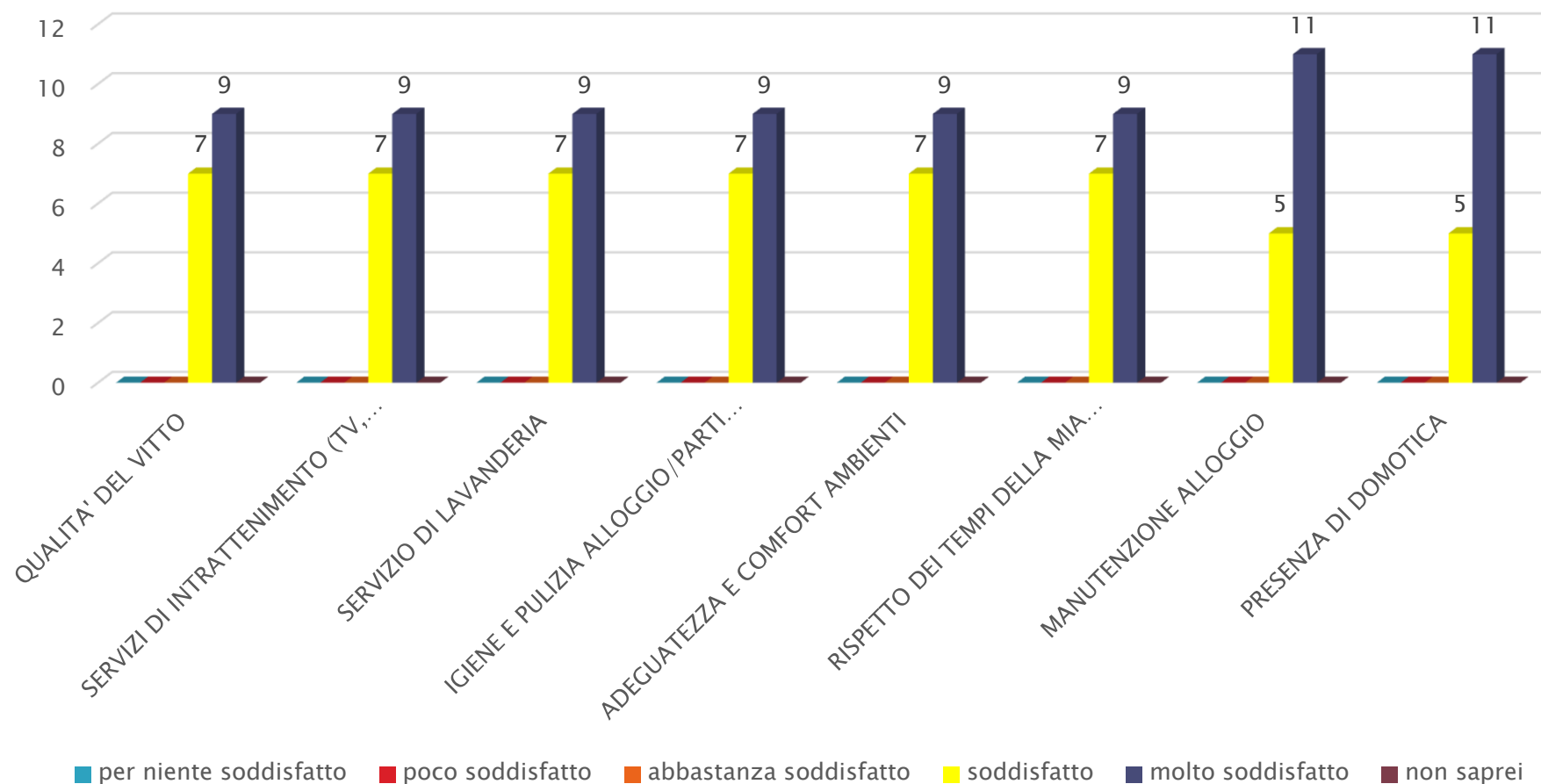
ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI G. AZZARETTI

Grado di soddisfazione complessiva dei servizi offerti – ospiti



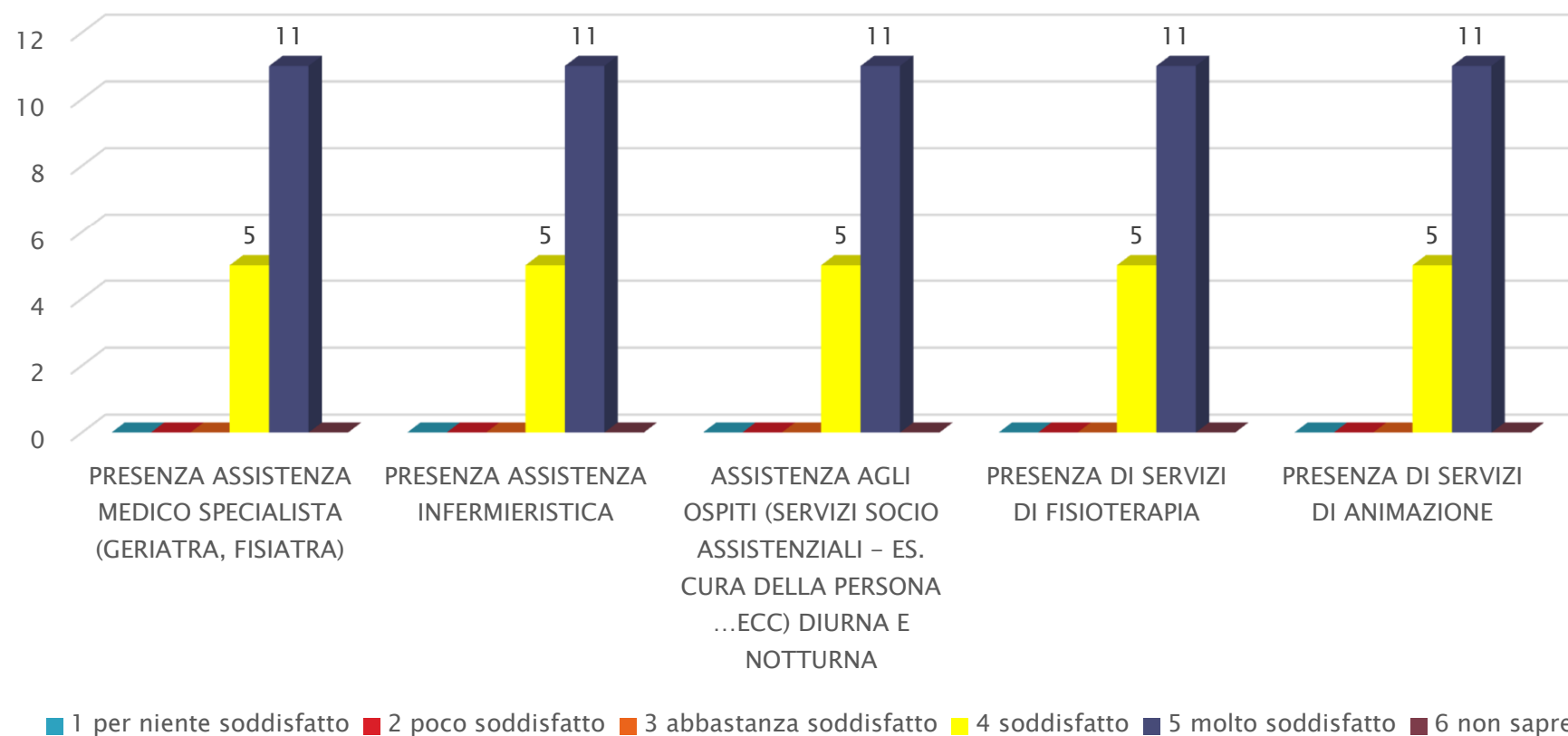
Il livello di soddisfazione su servizi alberghieri APA

Grado di soddisfazione servizi alberghieri APA



Il livello di soddisfazione su servizi sanitari/assistenziali di animazione e di fisioterapia APA

Grado di soddisfazione servizi sanitari e socio assistenziali, di animazione e fisioterapia –2023



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 APA sul totale degli Ospiti iscritti;
- ▶ **Aumento giornate medie di permanenza per ospite che chiede di essere iscritto al Servizio CDI;**
- ▶ **Il numero e le caratteristiche dei reclami** presentati dagli Ospiti e dai loro familiari;
- ▶ **La registrazione dei giudizi positivi** che vengono espressi dagli ospiti e dai familiari verso i servizi erogati dagli ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

Considerazioni finali

- ▶ Il livello elevato di soddisfazione degli utenti è MOLTO buono.
- ▶ Un altro indicatore considerato è la fedeltà del cliente infatti un buon numero di ospiti che sono accolti c/o gli APA della Fondazione sono in lista di attesa per entrare in R.S.A.
- ▶ Durante l'anno 2023, 39% degli ingressi in RSA provengono dagli APA (18 INGRESSI TOT di cui 7 APA).
- ▶ *Inoltre:*
- ▶ I reclami da parte degli ospiti o dei loro famigliari sono rari ed occasionali (nel 2023 nessun reclamo pervenuto) mentre è elevato il numero di giudizi positivi espressi dai famigliari degli ospiti sull'operato del personale e sulla qualità dei servizi erogati;
- ▶ gli Ospiti sono stati direttamente coinvolti per definire le modalità più idonee di erogazione del servizio per ciascuno di loro.

Azioni previste per il 2024

▶ L'obiettivo è mantenere la certificazione conforme alla norma UNI ISO 45001 per il Sistema di gestione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, oltre alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per il Sistema di gestione della qualità. Nel Bilancio Sociale del 2023, che sarà presentato entro luglio 2024, verranno pubblicati i risultati dell'indagine di soddisfazione, accessibili anche sul sito internet (www.varniagnetti.it).

- ▶ Inoltre, si cercherà di raggiungere livelli di soddisfazione sempre più elevati cercando di ottenere una maggiore integrazione tra le diverse unità di offerta della Fondazione, ad esempio con il CDI.

▶ .