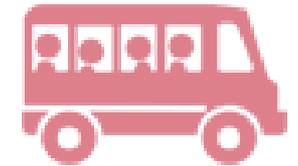


Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. Indagine sulla soddisfazione dei clienti *Ospiti e Familiari*

Centro Diurno Integrato
Anno 2023

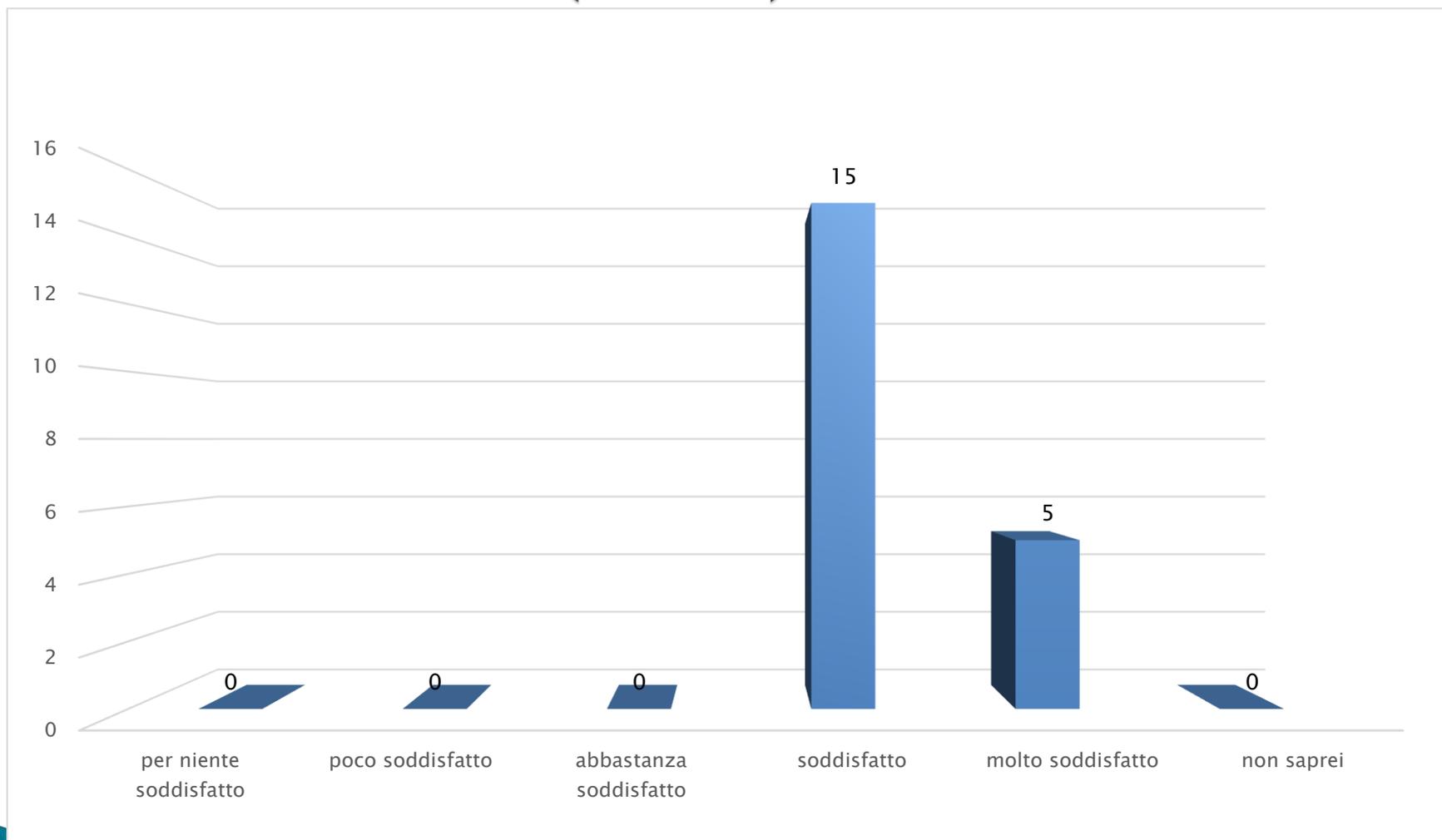


Godiasco Salice Terme , 31 Gennaio 2024

Note metodologiche

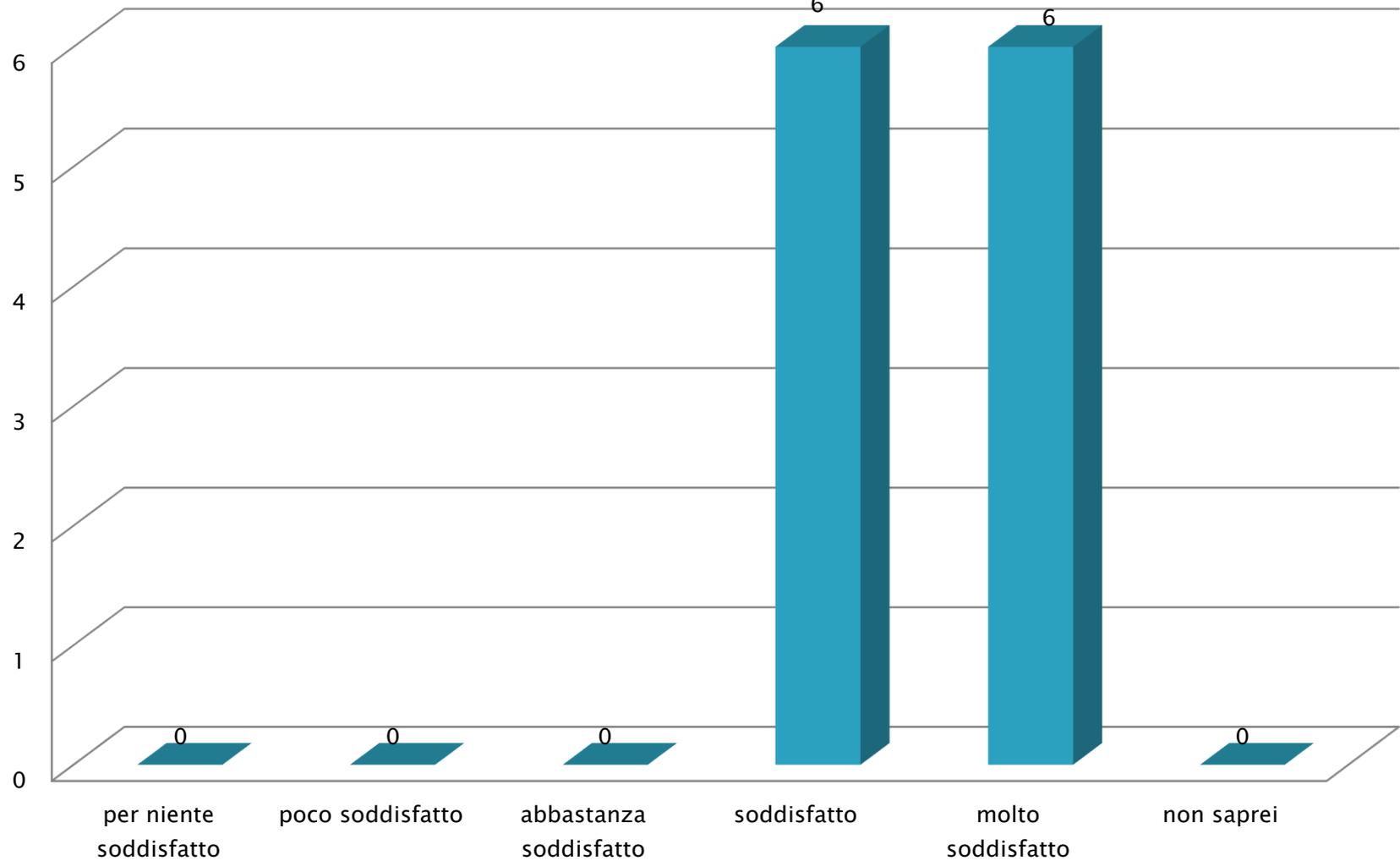
- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo GENNAIO - FEBBRAIO 2024;
- ▶ Il questionario è stato distribuito agli Ospiti ed ai familiari degli ospiti ed è stato restituito in forma anonima;
- ▶ E' stato esposto un avviso nella bacheca di ingresso della struttura con indicate le modalità di ritiro e consegna del questionario;
- ▶ Le risposte sono state 32 (di cui 12 compilati dagli Ospiti e n.20 dai parenti degli Ospiti) su un totale di 40 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), sulla pagina Facebook, divulgati alle organizzazioni che gestiscono i servizi in out-sourcing e divulgati durante la presentazione del Bilancio Sociale 2019.

Giudizio complessivo dei servizi offerti - 2023 (Parenti) **CDI**

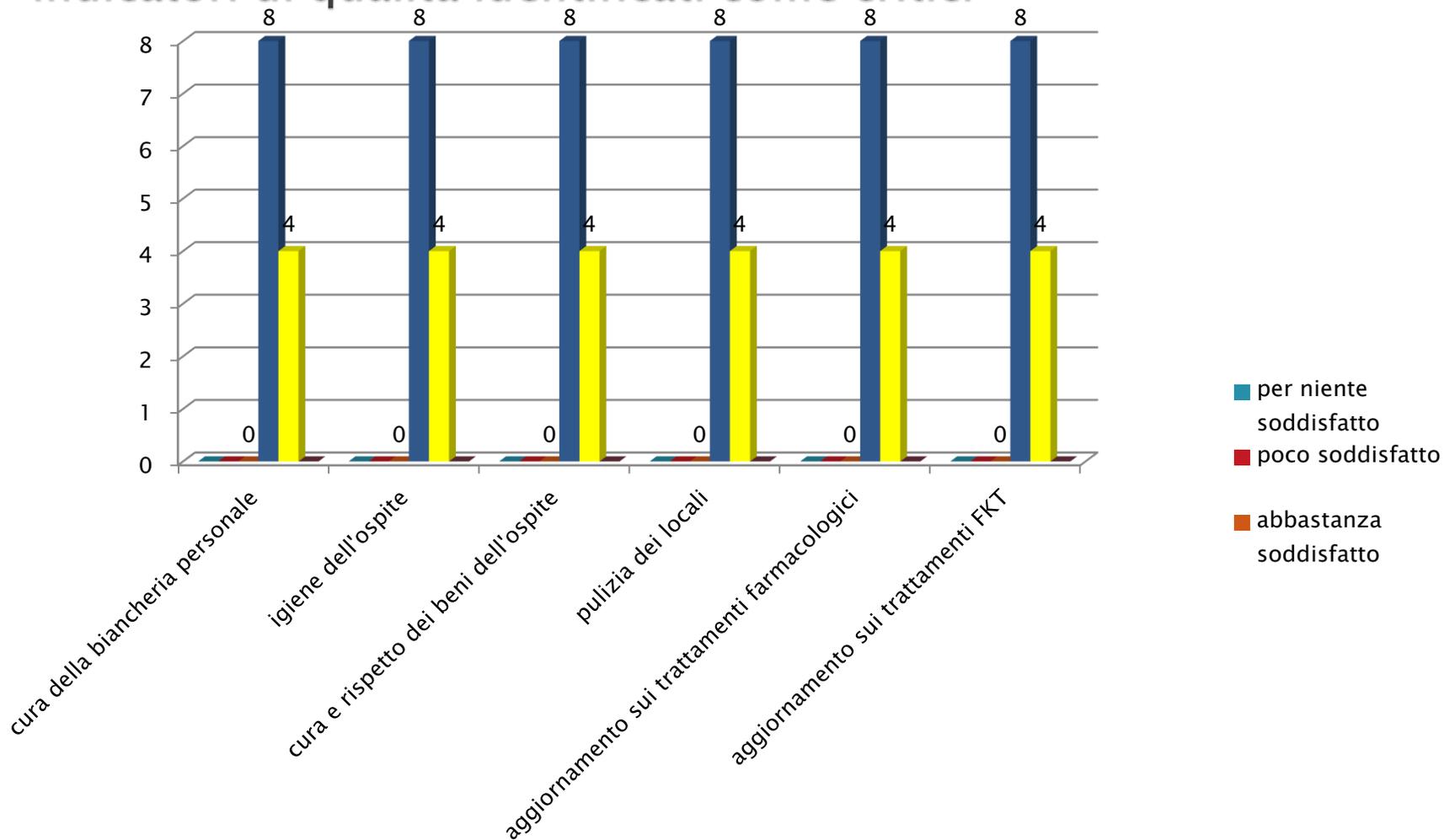


Giudizio complessivo servizi offerti - 2023 (Ospiti)

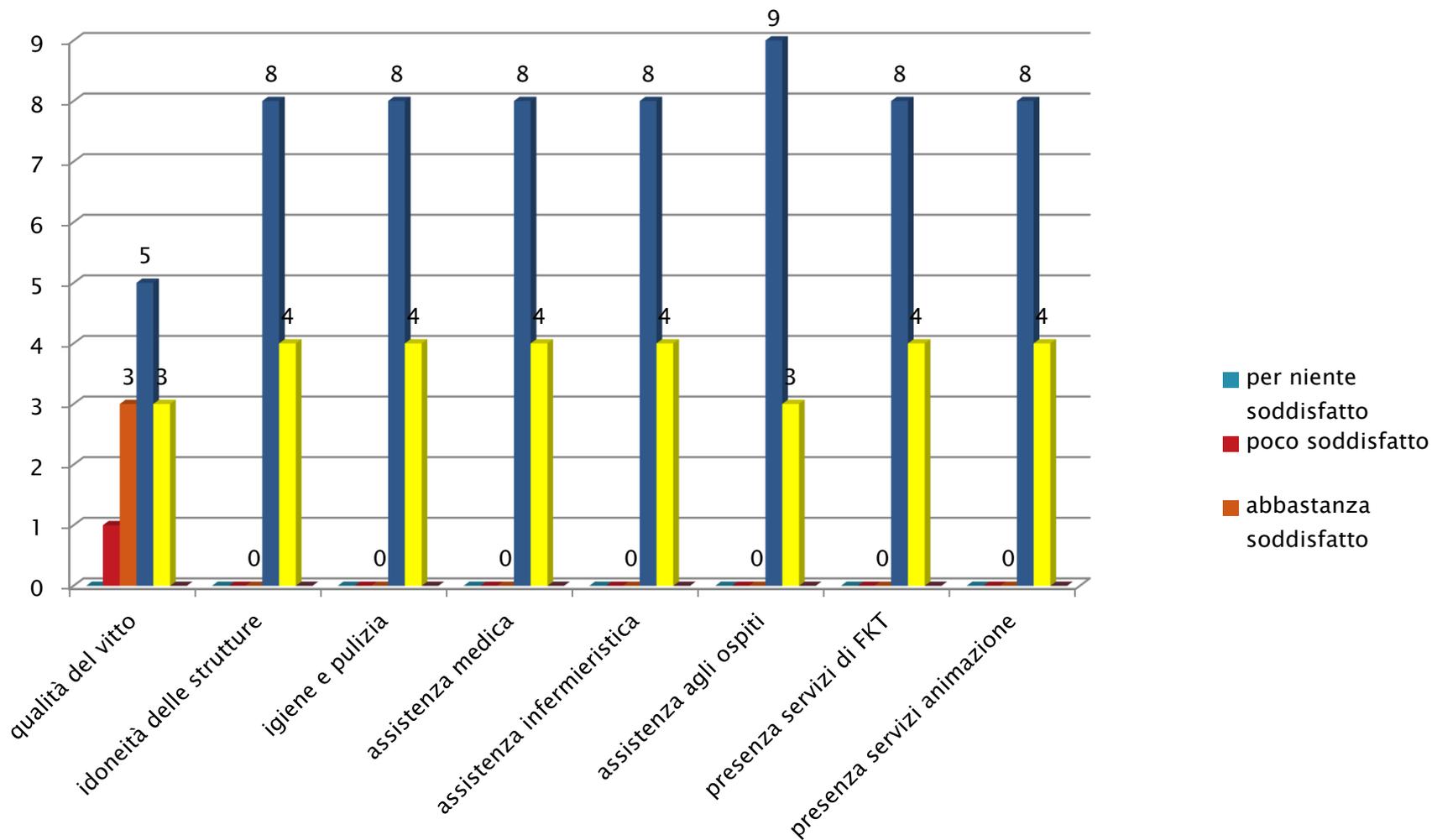
CDI



Il livello di soddisfazione sui seguenti aspetti e su alcuni indicatori di qualità identificati come critici



Il livello di soddisfazione



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;
- ▶ **Aumento giornate medie di permanenza per ospite;**
- ▶ **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.
- ▶ 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.
- ▶ Durante l'anno 2023, l'11% degli ingressi in RSA provengono dal CDI.
- ▶ *Inoltre:*
- ▶ I reclami da parte degli ospiti o dei loro famigliari sono rari ed occasionali (nel 2023 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 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 consolidare il numero degli utenti presso il C.D.I. nel 2024, con l'obiettivo di raggiungere livelli simili alle giornate/assistenza erogate nel periodo pre-pandemia del 2019. Si cerca anche di ottenere una maggiore integrazione tra le diverse unità di offerta della Fondazione, ad esempio tra APA e CDI.

▶ .