

FONDAZIONE “VARNI AGNETTI” O.N.L.U.S.
INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
OSPITI E FAMILIARI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE- R.S.A. VILLA DELLE ROSE (PONTE NIZZA)
ANNO 2024

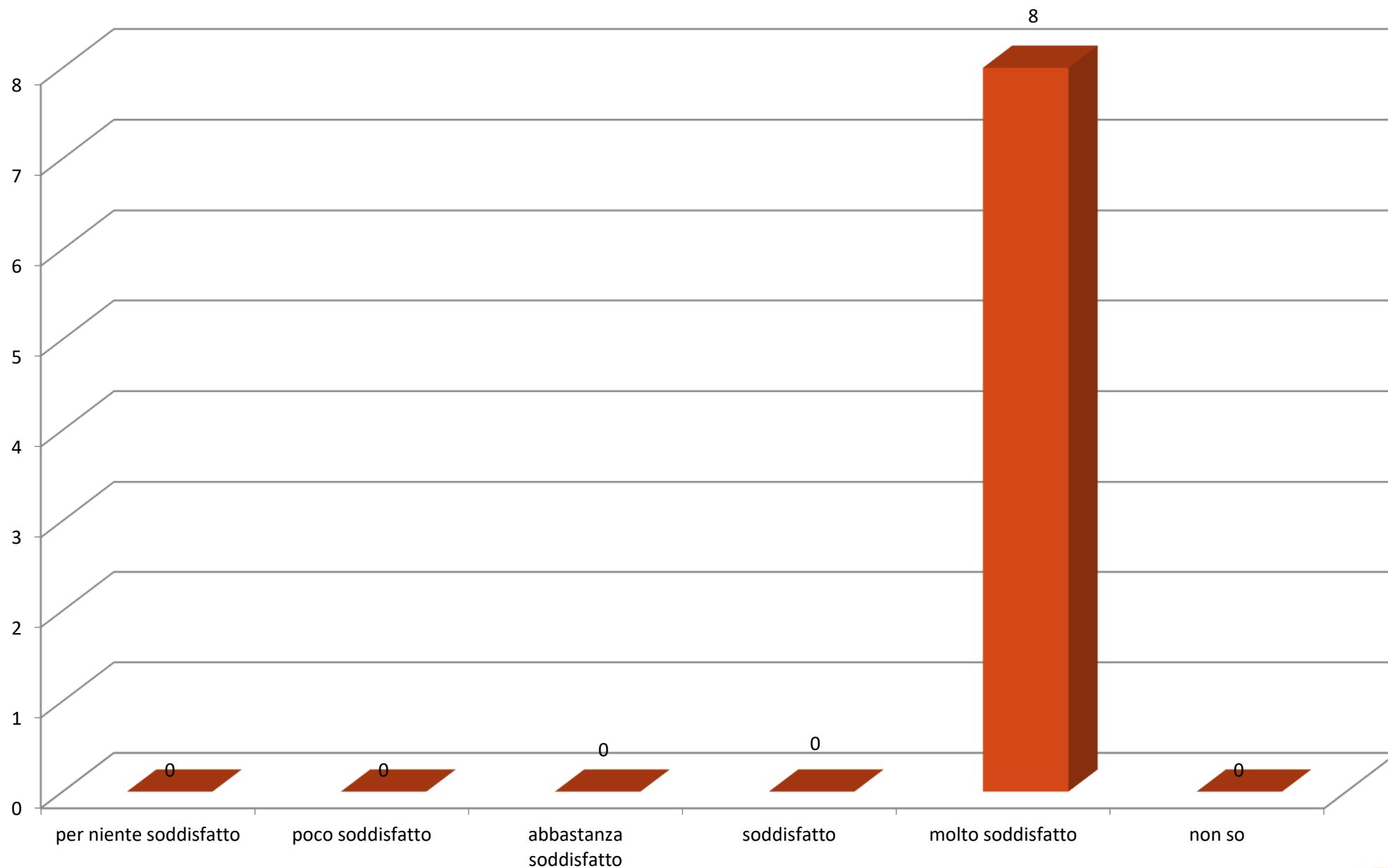


Ponte Nizza, 31 gennaio 2025

NOTE METODOLOGICHE

- L'indagine è stata svolta nel periodo: GENNAIO – FEBBRAIO 2024;
- Il questionario è stato restituito in forma anonima;
- Le risposte, dei familiari sono state **8 su un totale di 24 ospiti (24 posti letto a contratto e n. 4 solventi)**; le risposte degli Ospiti sono state n. 8;
- 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), sulla pagina Facebook, divulgati alle organizzazioni che gestiscono i servizi in out-sourcing e divulgati durante la presentazione del Bilancio Sociale 2023;

LA SODDISFAZIONE FAMILIARI- 2024



LA SODDISFAZIONE OSPITI- 2024



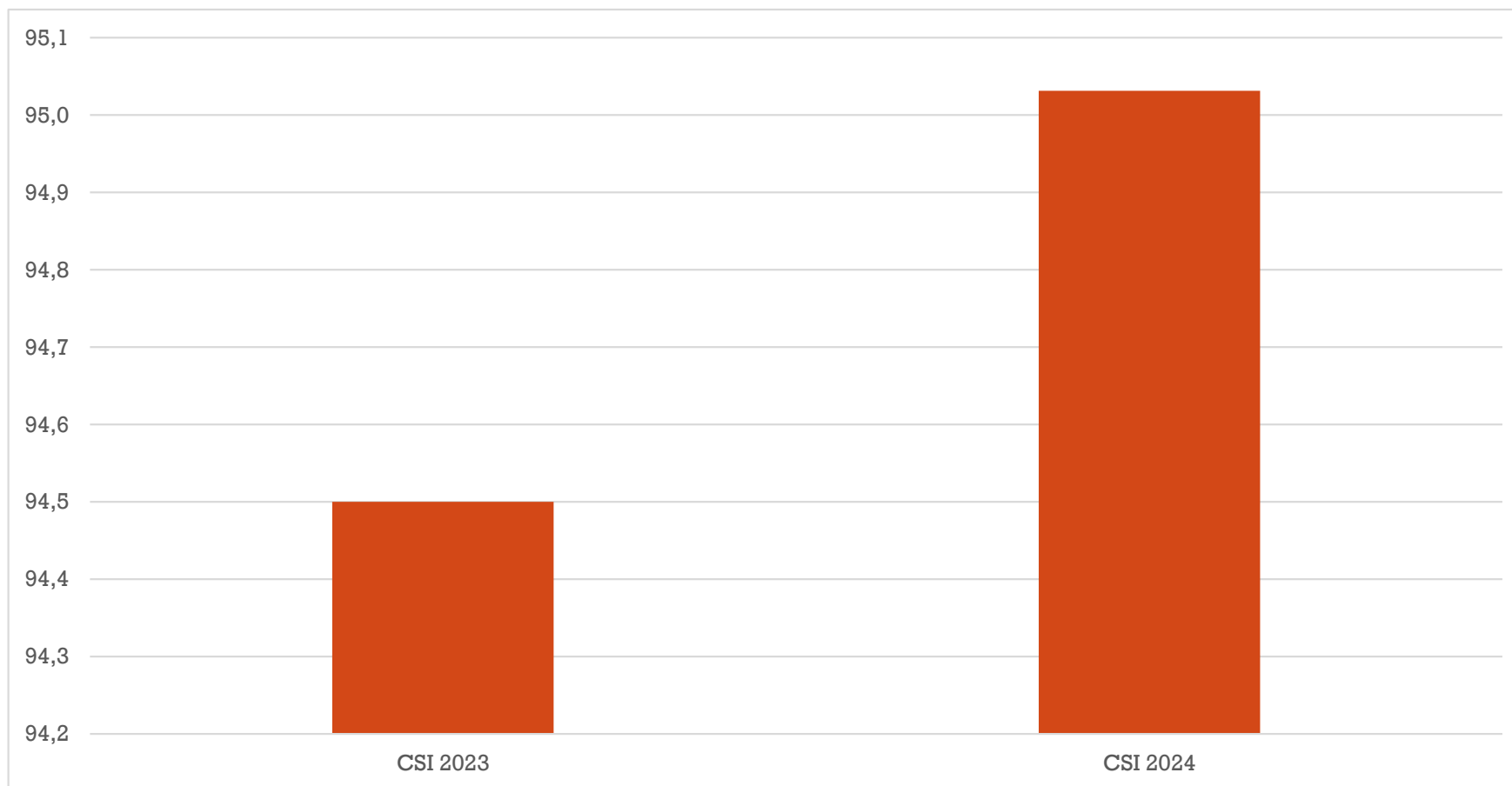
INDICE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - CSI

- 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
 - 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.

ALTRI INDICATORI UTILIZZATI PER LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

- **Questionario gradimento del servizio (riservato ai caregivers-famigliari; anche somministrato tramite mail);**
- **Questionario gradimento riservato agli Ospiti** (che ha evidenziato un giudizio più che soddisfacente sul servizio erogato);
- **Il CSI – Indice Soddisfazione clienti;**
- La registrazione dei **giudizi positivi** che vengono espressi dai famigliari verso i servizi erogati della R.S.A. “Villa delle Rose”;
- Indice di occupazione dei posti letto (99,84%).

C.S.I. ANNO 2023-2024



CONSIDERAZIONI FINALI

L'elevato livello di soddisfazione espresso dagli utenti, sia dagli Ospiti che dai loro familiari, insieme all'ottimo valore del **CSI** (Customer Satisfaction Index), rappresentano indicatori significativi della qualità dei servizi erogati dalla struttura. Questo risultato è stato raggiunto grazie a un'offerta di assistenza superiore agli standard minimi stabiliti da Regione Lombardia, garantendo un numero di ore dedicate da parte di diverse figure professionali (medici, infermieri, ASA, fisioterapisti, animatori) ben oltre i requisiti normativi.

In particolare:

- I reclami da parte degli Ospiti o dei loro familiari sono rari e si verificano solo in modo occasionale, a fronte di un numero elevato di giudizi positivi espressi sulla professionalità del personale e sulla qualità complessiva dei servizi offerti.
- La struttura gode di un'ottima reputazione, testimoniata anche dall'interesse costante di nuovi potenziali Ospiti, che manifestano disponibilità ad accedere ai servizi residenziali.

Questo quadro complessivo conferma l'impegno costante nel mantenere standard assistenziali elevati e nel rispondere in modo efficace alle esigenze della comunità di riferimento.

AZIONI PREVISTE PER IL 2025

- In sede di presentazione del Bilancio Sociale 2024 saranno resi pubblici i risultati dell'indagine di soddisfazione dei clienti anno 2024 pubblicati sul sito internet (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 2025 che sono riportati nella Carta dei Servizi (che è a disposizione dell'utenza).

Per l'anno 2025 si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Mantenere la certificazione ai sensi della **norma UNI ISO 45001:2018 (Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro)**;
- Mantenere uno standard assistenziale (medico, infermiere, ASA, FKT, Animatore) superiore a quanto previsto da Regione Lombardia per le R.S.A. accreditate;