

**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 2025**

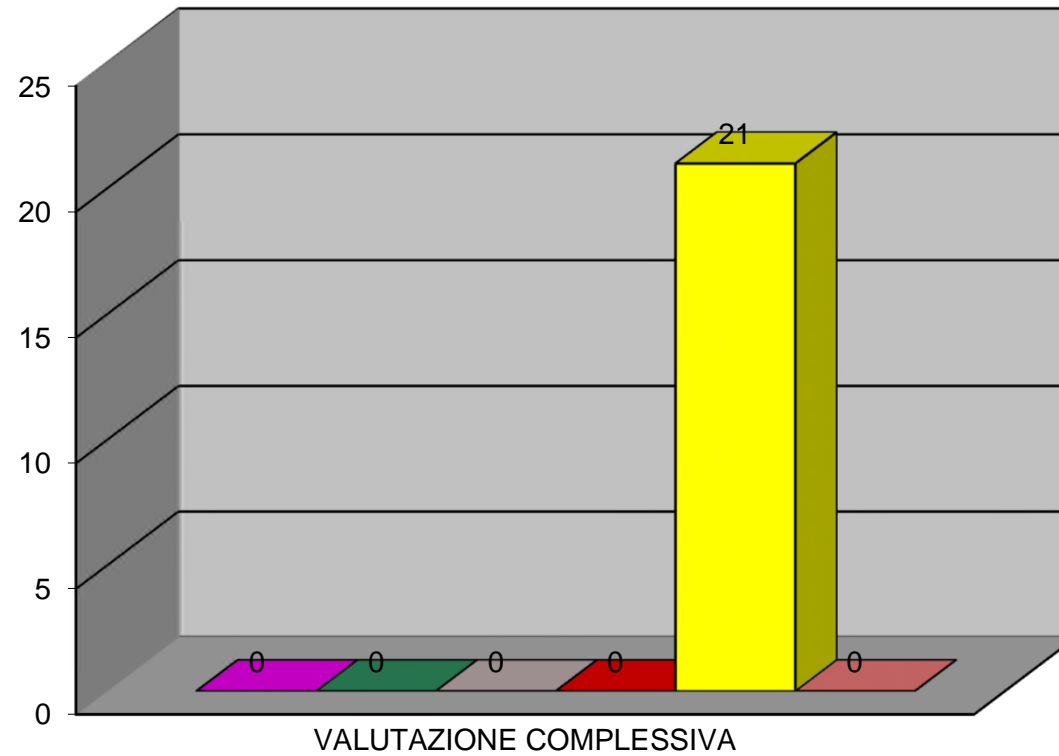


Ponte Nizza, 30 gennaio 2026

## NOTE METODOLOGICHE

- L'indagine è stata svolta nel periodo: GENNAIO 2026;
- Il questionario è stato restituito in forma anonima;
- Le risposte, dei familiari sono state **21 su un totale di 24 ospiti (24 posti letto a contratto e n. 4 solventi)**; le risposte degli Ospiti sono state n. **11**;
- 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 2025;

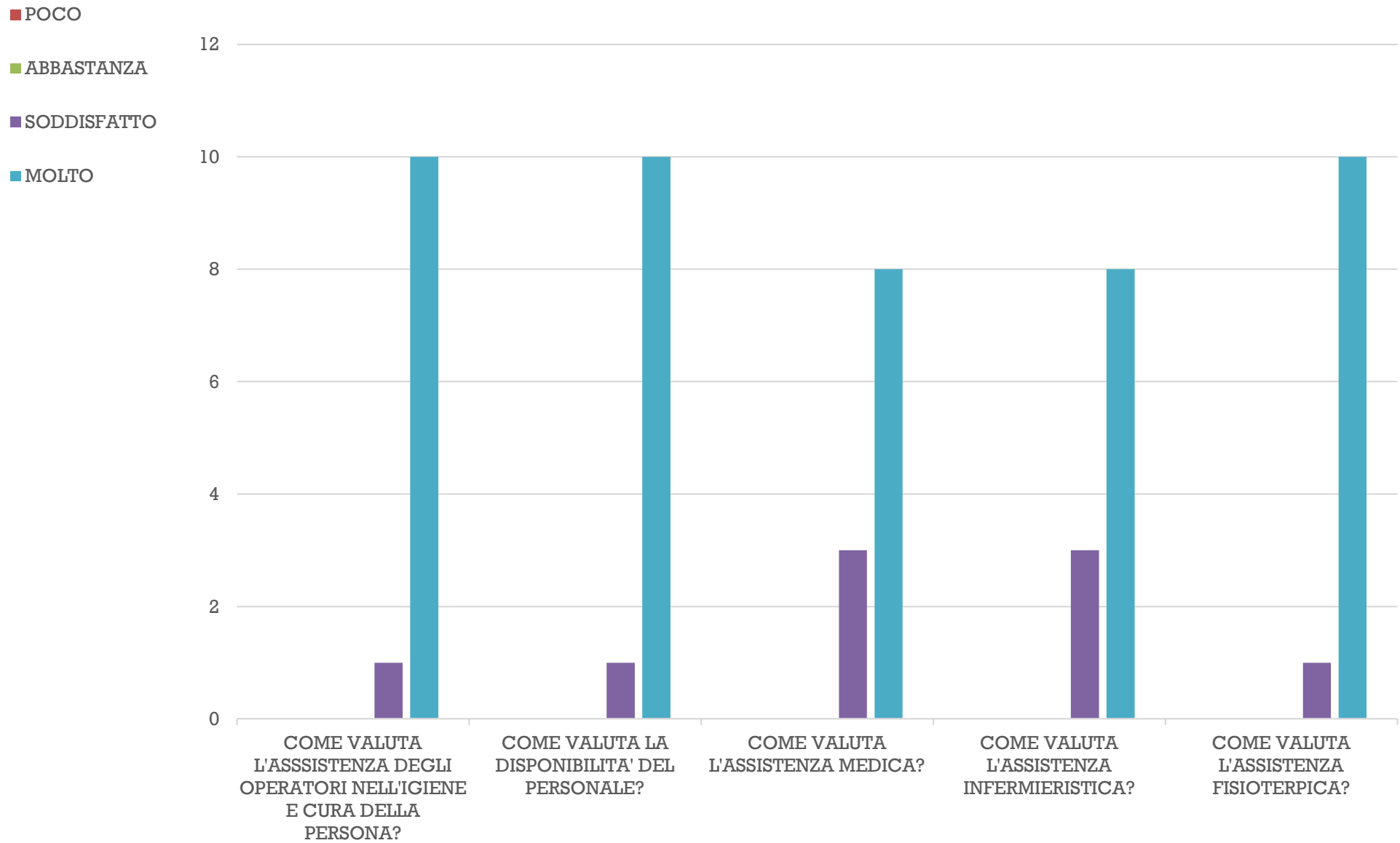
## GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO DEL SERVIZIO EROGATO NELL'ANNO 2025



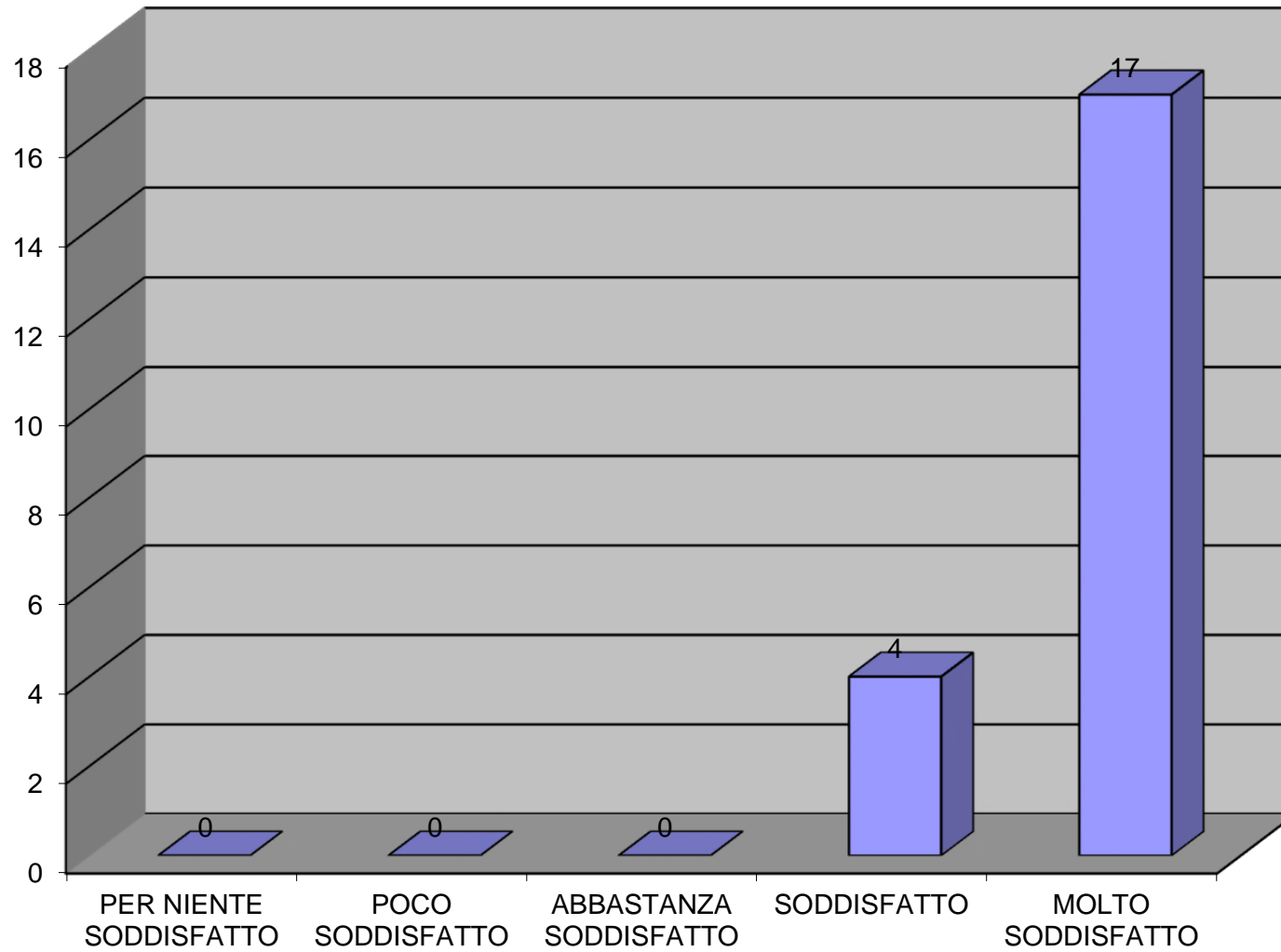
- PER NIENTE SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO
- NON SAPREI

0  
0  
0  
0  
21  
0

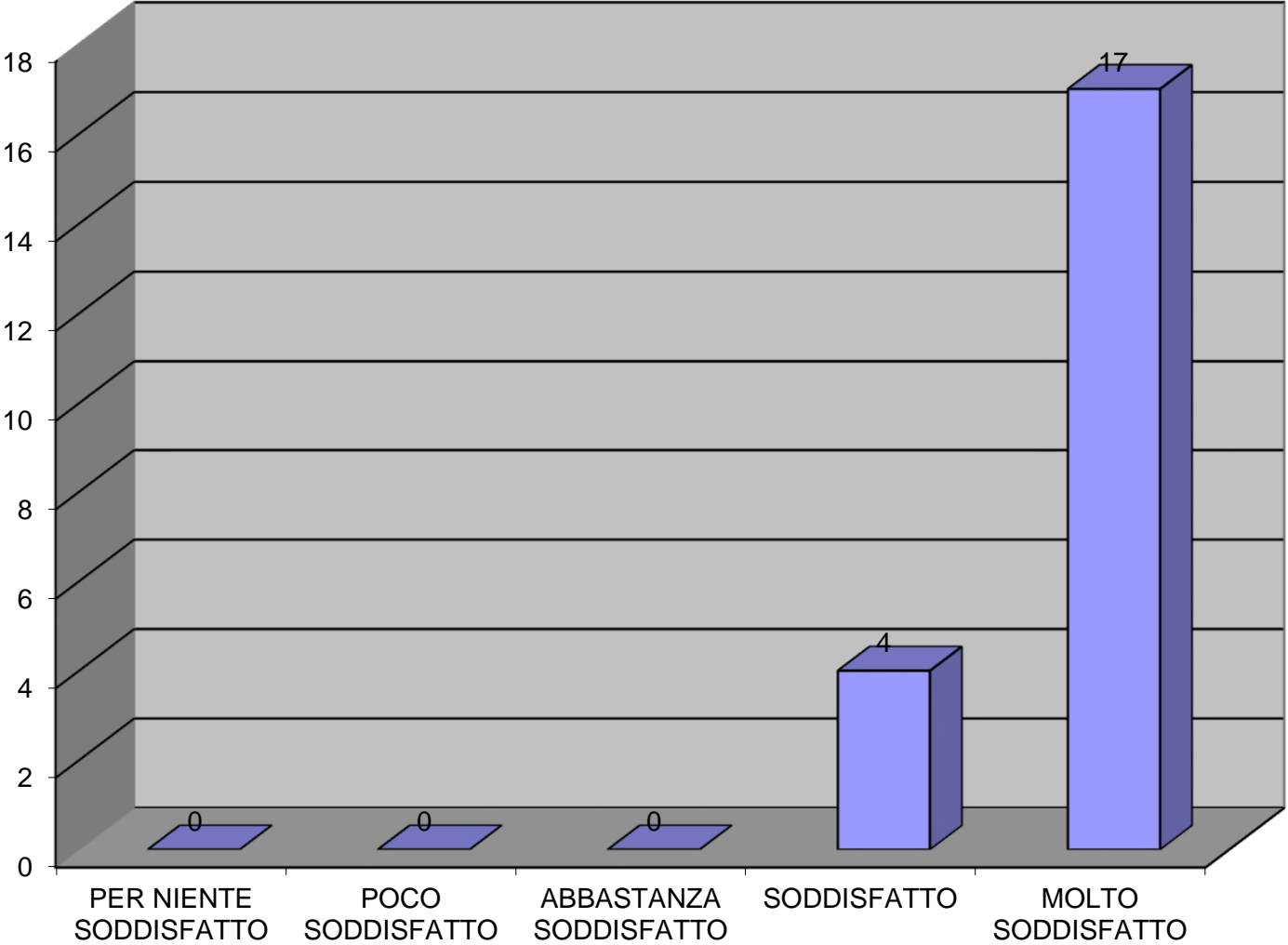
## Ospiti 2025 - soddisfazione assistenza ricevuta



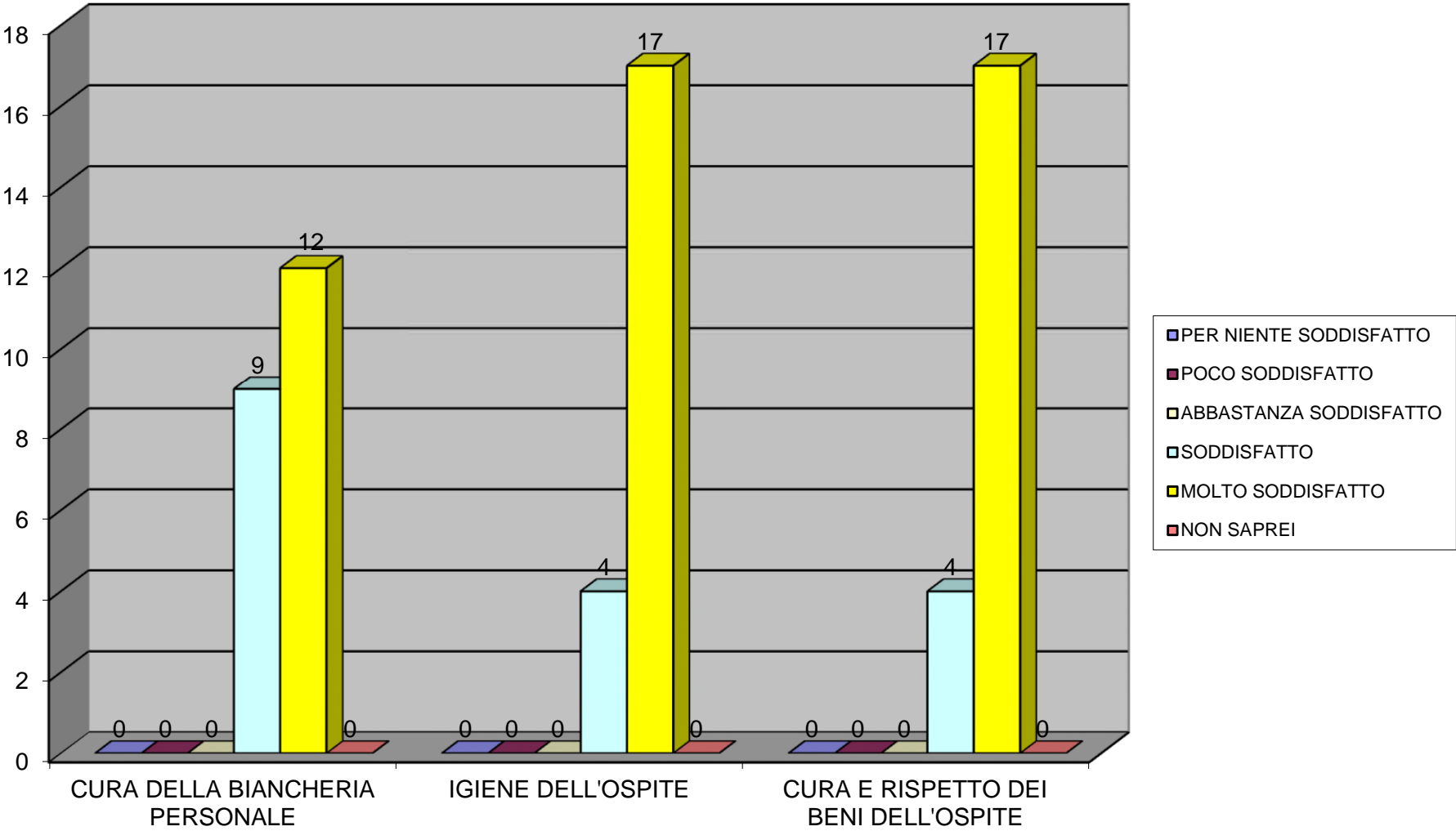
## SODDISFAZIONE ASSISTENZA MEDICA ANNO 2025



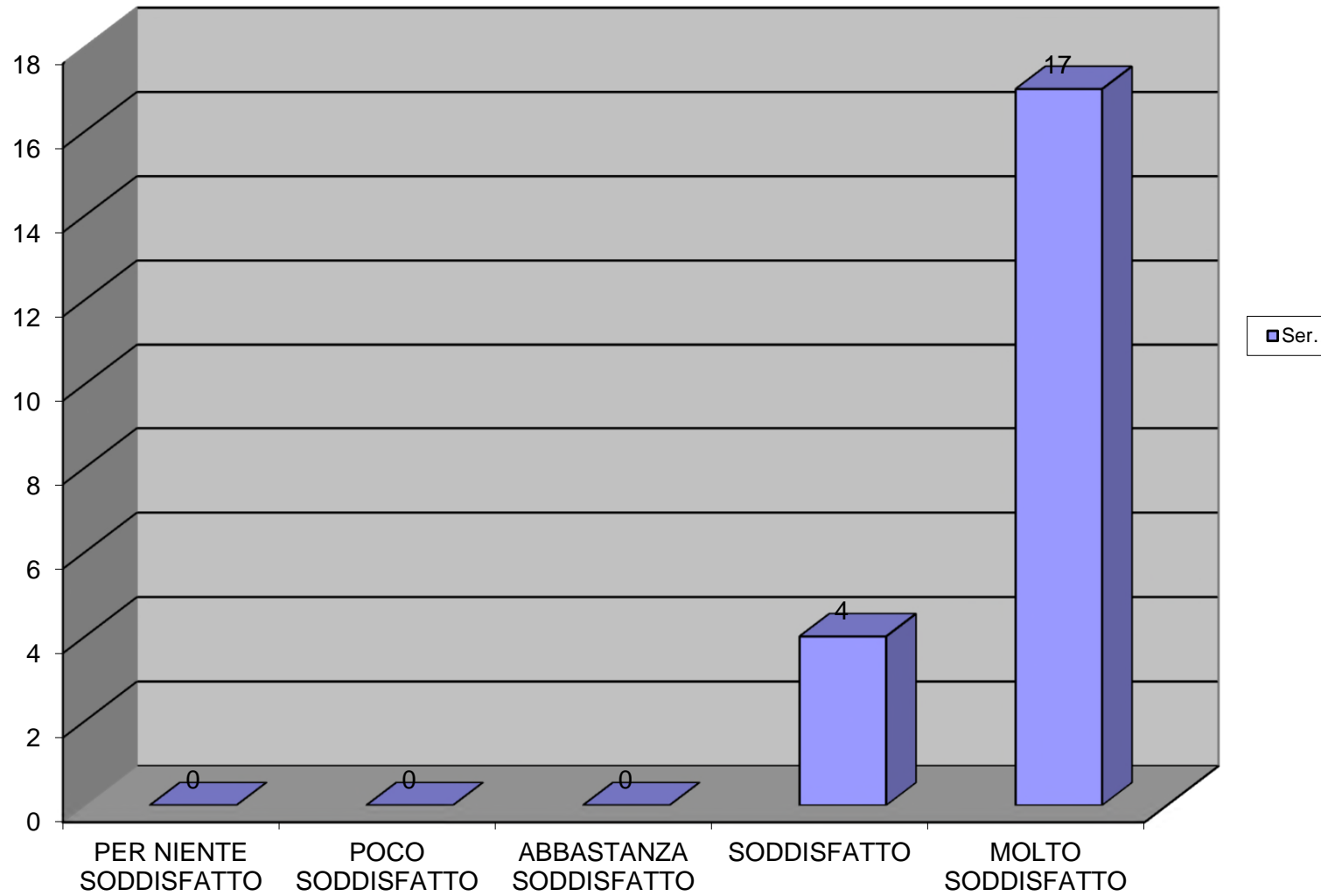
**SODDISFAZIONE SERVIZIO INFERMIERISTICO  
ANNO 2025**



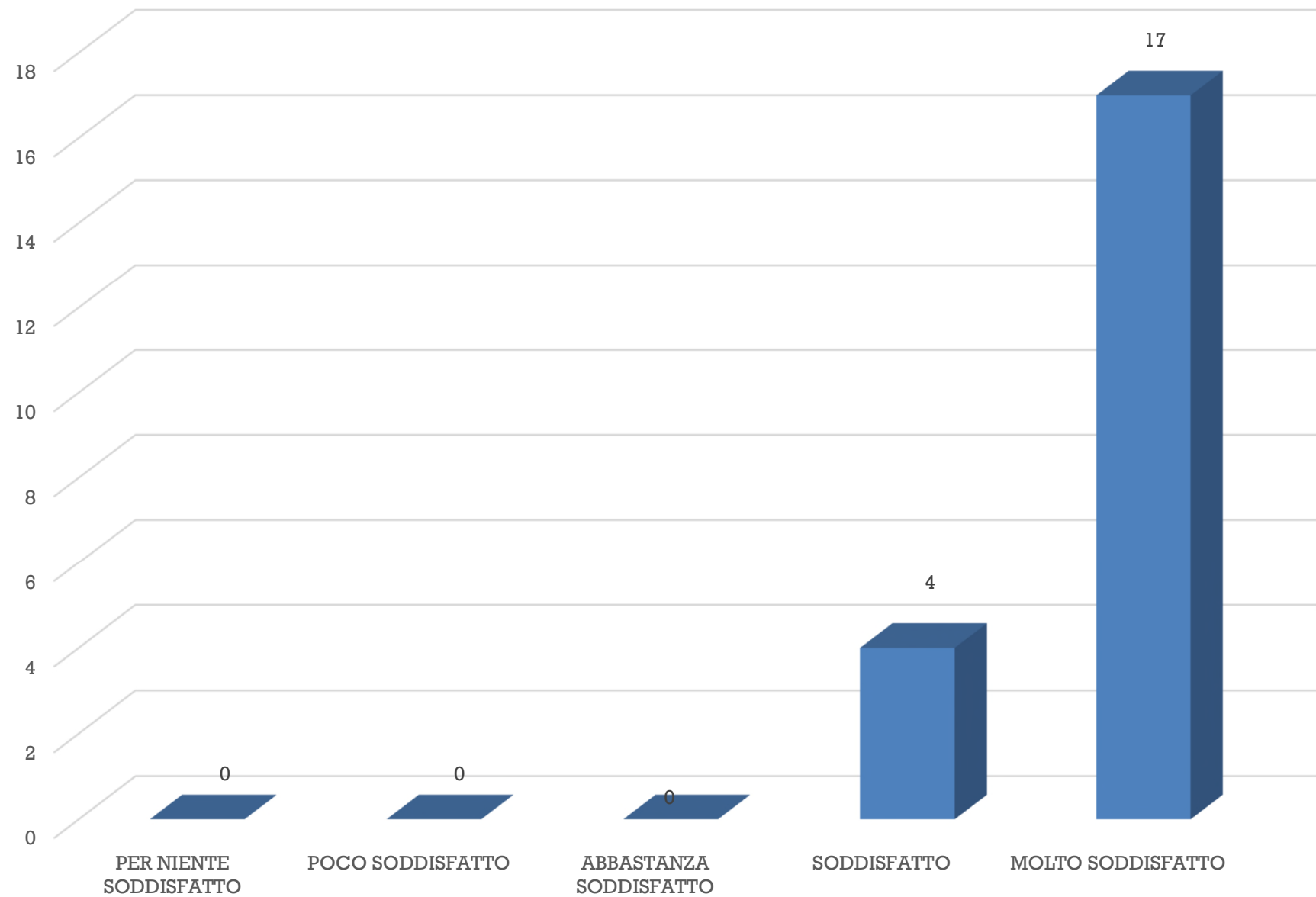
**SODDISFAZIONE SERVIZIO ASA - IGIENE OSPITE  
ANNO 2024**



## SODDISFAZIONE SERVIZIO ANIMAZIONE ANNO 2025



## SODDISFAZIONE SERVIZIO FISIOTERPIA ANNO 2025



# 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:
- È calcolato come media dei singoli giudizi di soddisfazione per ciascun fattore rapportato al valore massimo possibile.
- Metodologia di calcolo utilizzata:
- Calcolo del valore medio di soddisfazione di ciascun fattore
- Calcolo del valore medio per tutti i fattori considerati
- Calcolo del rapporto tra il valore complessivo di soddisfazione calcolato con il livello 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.
- Il CSI per l'anno 2025 è stato pari a 95,48.

## 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 (99,81%).**

## 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 2026

- In occasione della presentazione del **Bilancio Sociale 2025** (prevista per giugno/luglio 2026), saranno resi pubblici i risultati dell'indagine di soddisfazione relativa all'anno 2025, consultabili anche sul sito istituzionale della Fondazione ([www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it)).
- Dalle rilevazioni effettuate emerge, complessivamente, un giudizio più che positivo da parte dei familiari degli Ospiti in merito ai servizi erogati dalla R.S.A. Nell'ottica del miglioramento continuo, sono stati conseguentemente ridefiniti gli obiettivi di qualità per l'anno 2025, riportati nella Carta dei Servizi, disponibile all'utenza.
- Per l'anno 2026, la Fondazione si propone di perseguire i seguenti obiettivi:
- Mantenere la certificazione ai sensi della norma **UNI ISO 45001:2018** (Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro);
- Garantire uno standard assistenziale (medico, infermieristico, ASA, fisioterapico e socio-educativo) superiore ai requisiti previsti dalla Regione Lombardia per le R.S.A. accreditate, al fine di assicurare un livello qualitativo elevato;
- Potenziare il sistema di sicurezza mediante l'installazione di un gruppo elettrogeno, con adeguamento dell'impianto, così da garantire la completa autonomia della struttura anche in caso di blackout elettrico;
- Procedere alla sostituzione dei letti attualmente in uso con nuovi letti elettrici (anche grazie alla partecipazione a un bando INAIL), con l'obiettivo di migliorare la sicurezza degli operatori e il comfort degli ospiti.