

Fondazione “Varni Agnetti” ETS
Indagine sulla soddisfazione dei clienti
Ospiti e Familiari

Residenza Sanitaria Assistenziale– R.S.A.
Anno 2025



Godiasco Salice Terme , 30 Gennaio 2026

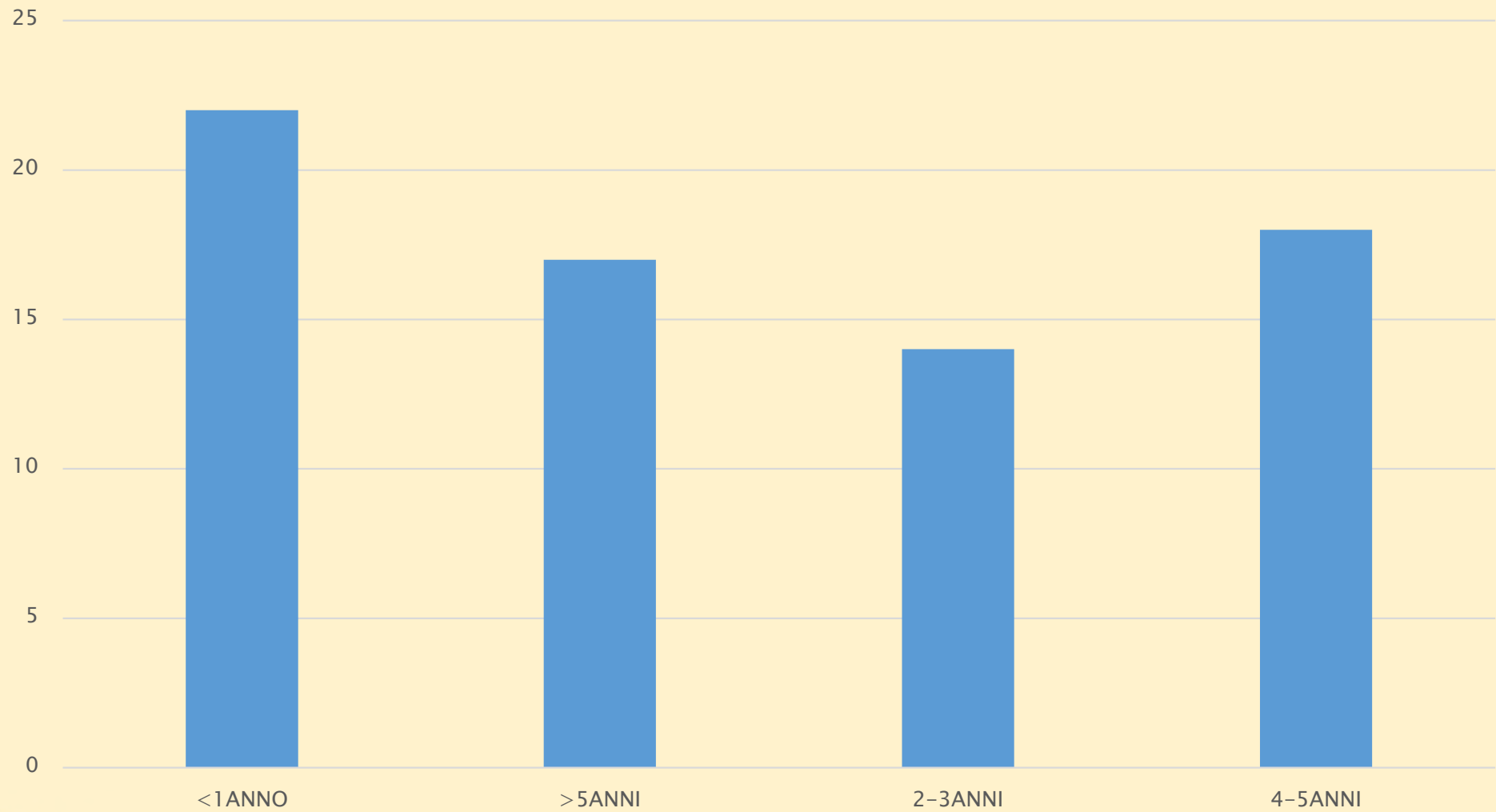
Note metodologiche

- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo: GENNAIO 2026;
- ▶ Il questionario è stato distribuito agli Ospiti ed ai familiari degli ospiti ed è stato restituito in forma anonima;
- ▶ Le risposte, dei familiari sono state 71 su un totale di 88 ospiti (84 posti letto a contratto e n. 4 solventi); le risposte degli Ospiti sono state n. 10;
- ▶ 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 2025;

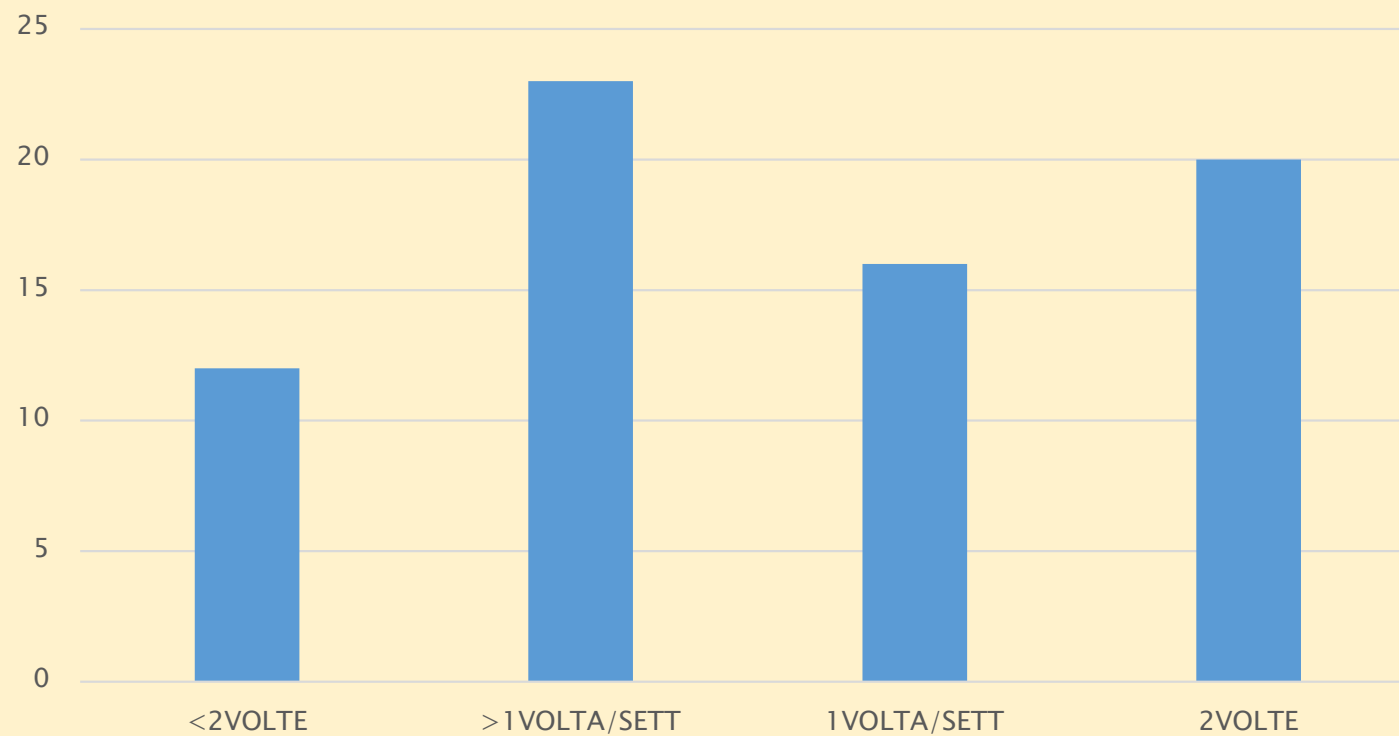
Indice di Soddisfazione dei Clienti – CSI

- ▶ 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
 - ▶ CSI 2025 è 95,32

Grafico data ingresso ospiti



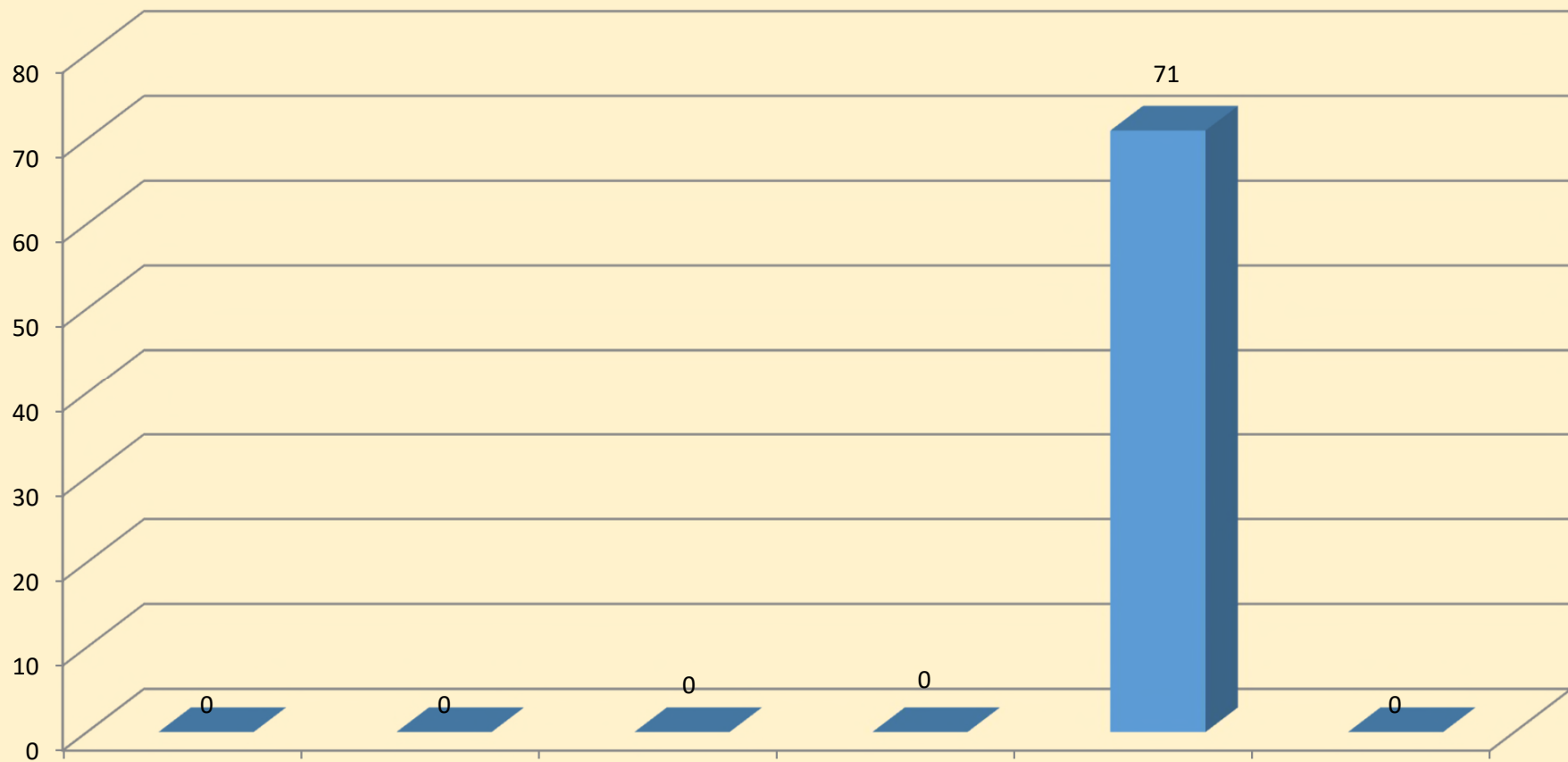
FREQUENZA VISITE DURANTE L'ULTIMO MESE



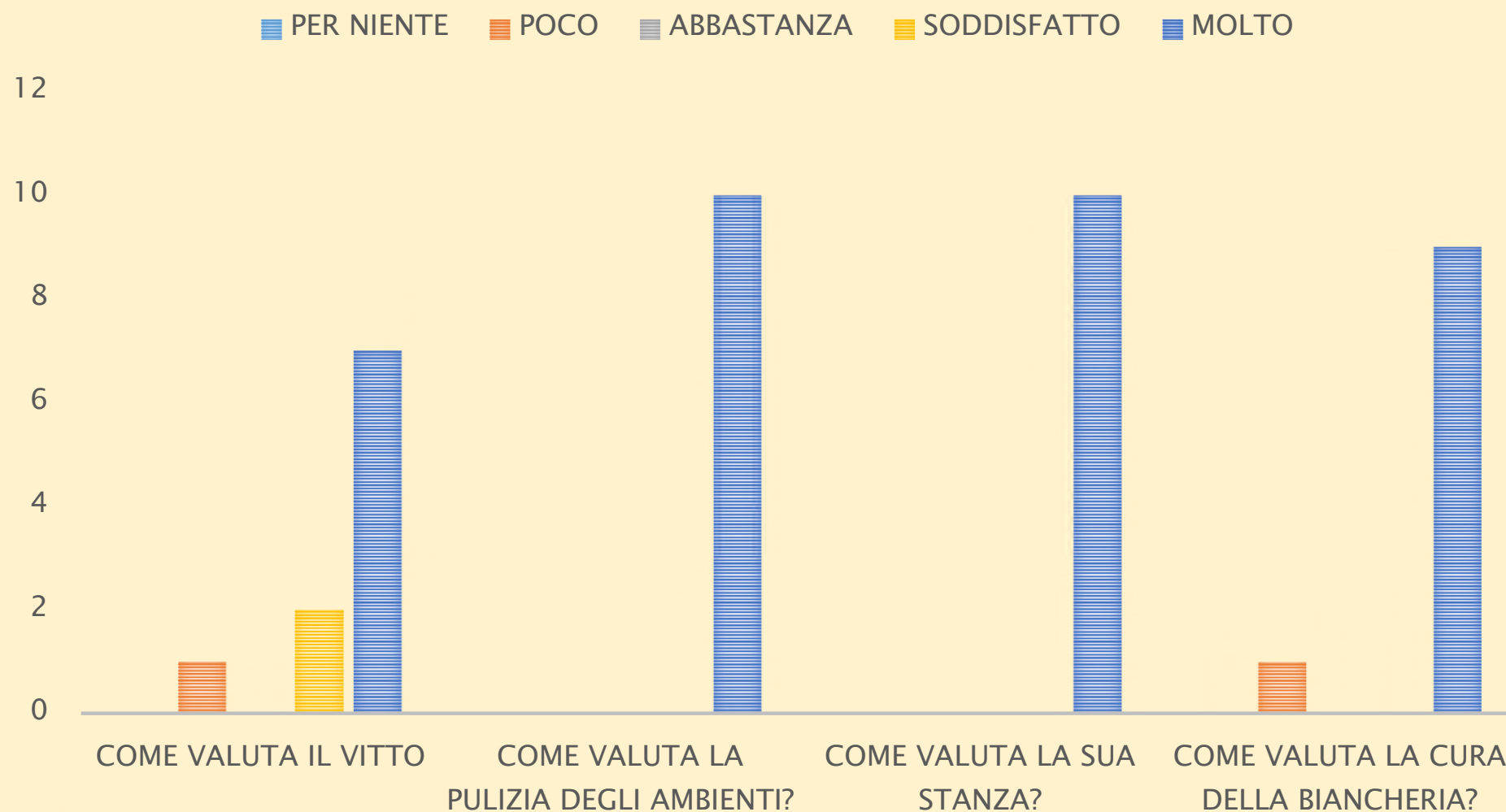
Cambieresti struttura al tuo familiare?



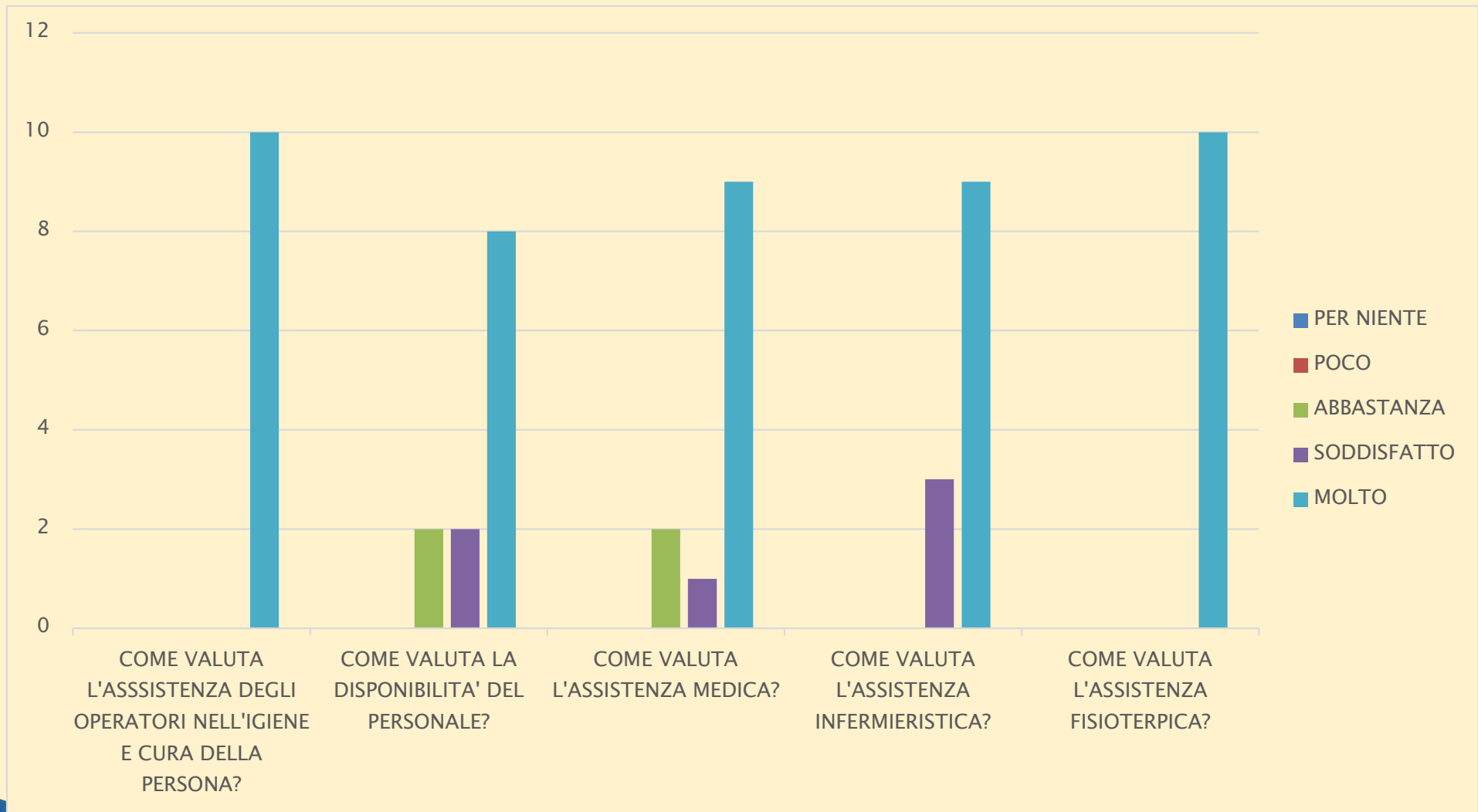
Grado di soddisfazione complessivo famigliari nell'anno 2025



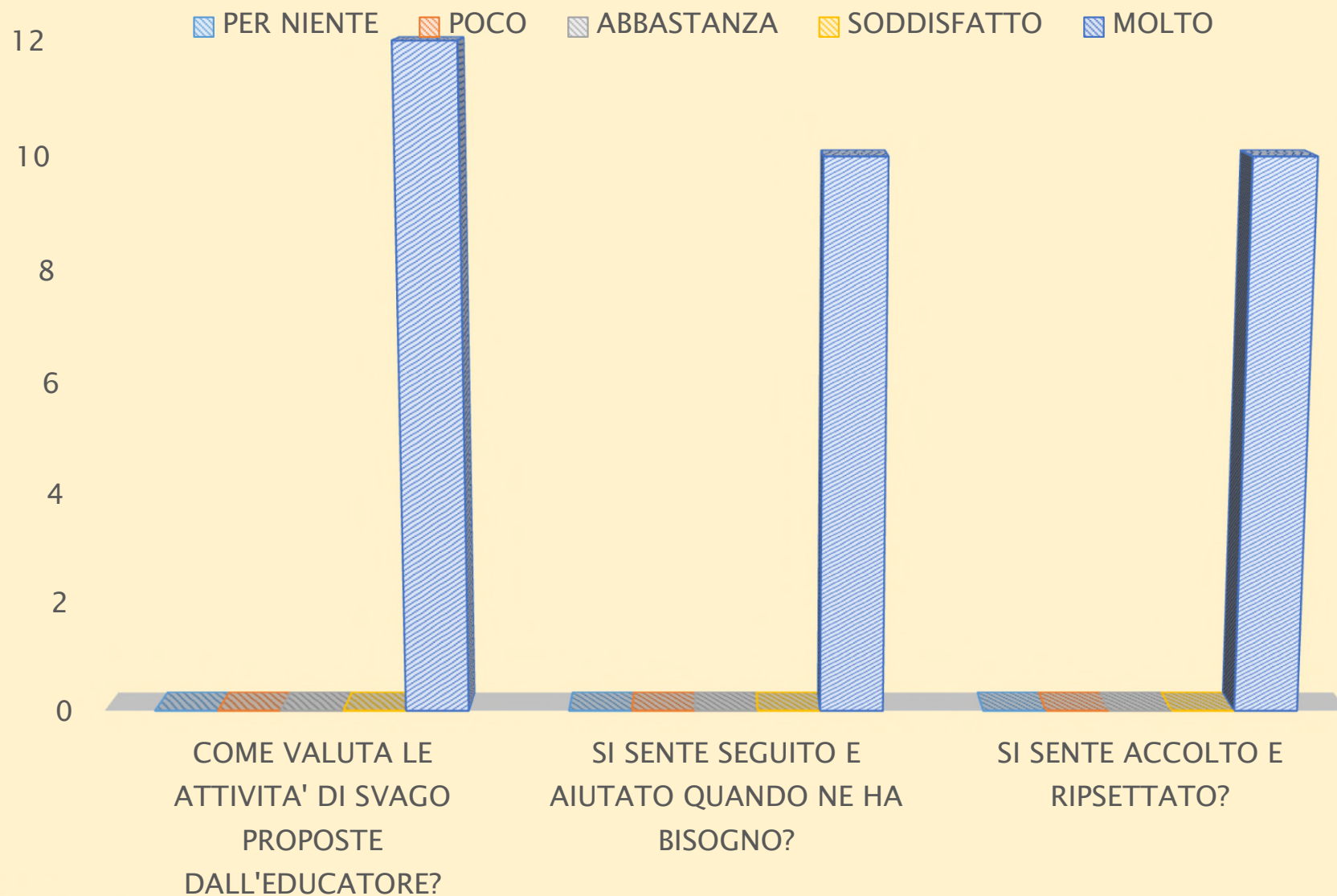
Valutazione Ospiti vita quotidiana



Ospiti 2025 – soddisfazione assistenza ricevuta



Ospiti 2025 – Valutazione attività e benessere



Altri indicatori utilizzati per la rilevazione della Customer Satisfaction

- ▶ Tra gli indicatori utilizzati per valutare la qualità percepita e l'efficacia del servizio rientrano: il questionario di gradimento del servizio riservato ai caregiver e ai familiari, somministrato anche telefonicamente; il questionario di gradimento rivolto agli Ospiti, che ha evidenziato un giudizio complessivamente più che soddisfacente rispetto al servizio erogato; l'elevato grado di fidelizzazione degli utenti del Centro Diurno Integrato e degli Alloggi Protetti, che, in caso di ricovero, scelgono prevalentemente la R.S.A. "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.; il monitoraggio del numero e delle caratteristiche dei reclami formalizzati da Ospiti e familiari; nonché la registrazione sistematica dei giudizi positivi espressi dai familiari in merito ai servizi erogati dalla Struttura.
- ▶ Con riferimento alla provenienza degli ospiti accolti nell'anno 2025, il 21% proviene dagli A.P.A. Varni Agnetti, l'11% dal C.D.I. Varni Agnetti, il 16% da strutture ospedaliere, il 5% da Casa Famiglia, il 16% da I.D.R., il 21% da altre R.S.A. e l'11% dal proprio domicilio (dato che ricomprende anche gli accessi dal servizio C-Dom Varni Agnetti).
- ▶ Tali dati testimoniano in modo significativo l'efficace integrazione tra i diversi servizi della rete assistenziale e la capacità della Fondazione di garantire un'accoglienza qualificata e continuativa a favore di utenti affetti da patologie croniche, confermandone il ruolo di riferimento nell'ambito dell'assistenza sociosanitaria.
- ▶ L'indice di occupazione dei posti letto, pari al 99,75%, evidenzia infine un utilizzo pressoché completo della capacità ricettiva della struttura.

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;
- ▶ Inoltre:
- ▶ È elevata la richiesta di ricovero di Ospiti che provengono da altre Unità di Offerta della Fondazione (Centro Diurno Integrato, APA, C – Dom, RSA Aperta) 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 2026

- ▶ **Sistema delle azioni - anno 2026**
- ▶ In sede di presentazione del Bilancio Sociale 2025 saranno resi pubblici i risultati dell'indagine di soddisfazione dei clienti, pubblicati sul sito istituzionale (www.varniagnetti.it).
- ▶ Dall'analisi dei questionari somministrati ai familiari degli Ospiti emerge un giudizio complessivamente più che positivo in merito ai servizi erogati dalla R.S.A. In un'ottica di miglioramento continuo, sono stati conseguentemente ridefiniti gli obiettivi di qualità per l'anno 2026, come riportati nella Carta dei Servizi, disponibile all'utenza.

- ▶ La Fondazione si pone inoltre l'obiettivo di mantenere le certificazioni:
 - ▶ UNI ISO 45001:2018 (Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro);
 - ▶ UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di gestione per la qualità).
- ▶ Per l'anno 2026 si prevede il raggiungimento dei seguenti obiettivi:
 - ▶ mantenere uno standard assistenziale (medico, infermieristico, ASA, fisioterapico e animativi) superiore ai requisiti previsti dalla normativa di Regione Lombardia per le R.S.A. accreditate;
 - ▶ garantire il mantenimento del sistema di monitoraggio degli ospiti con condizioni cliniche compromesse, attraverso:
 - registrazione automatica e programmata dei parametri vitali;
 - consultazione dei dati in remoto sui PC di reparto;
 - sviluppo e aggiornamento continuo del trend clinico;
 - integrazione con servizi di teleconsulto e/o telemedicina;
 - ▶ proseguire il servizio di esecuzione di ecografie in struttura (es. ecografia polmonare per diagnosi precoce di polmoniti, ecocardiografia, ecografia addome completo);
 - ▶ raggiungere gli obiettivi di formazione del personale dedicato all'Unità di Offerta RSA Varni Agnetti;
 - ▶ potenziare il sistema di sicurezza mediante l'installazione di un gruppo elettrogeno, con adeguamento dell'impianto, al fine di garantire la completa autonomia delle due strutture (RSA/CDI e APA) anche in caso di blackout elettrico;
 - ▶ implementare la dotazione di letti elettrici presso la RSA Varni Agnetti, con l'obiettivo di migliorare la sicurezza degli operatori e il comfort degli ospiti.