

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

Centro Diurno Integrato  
**Anno 2024**

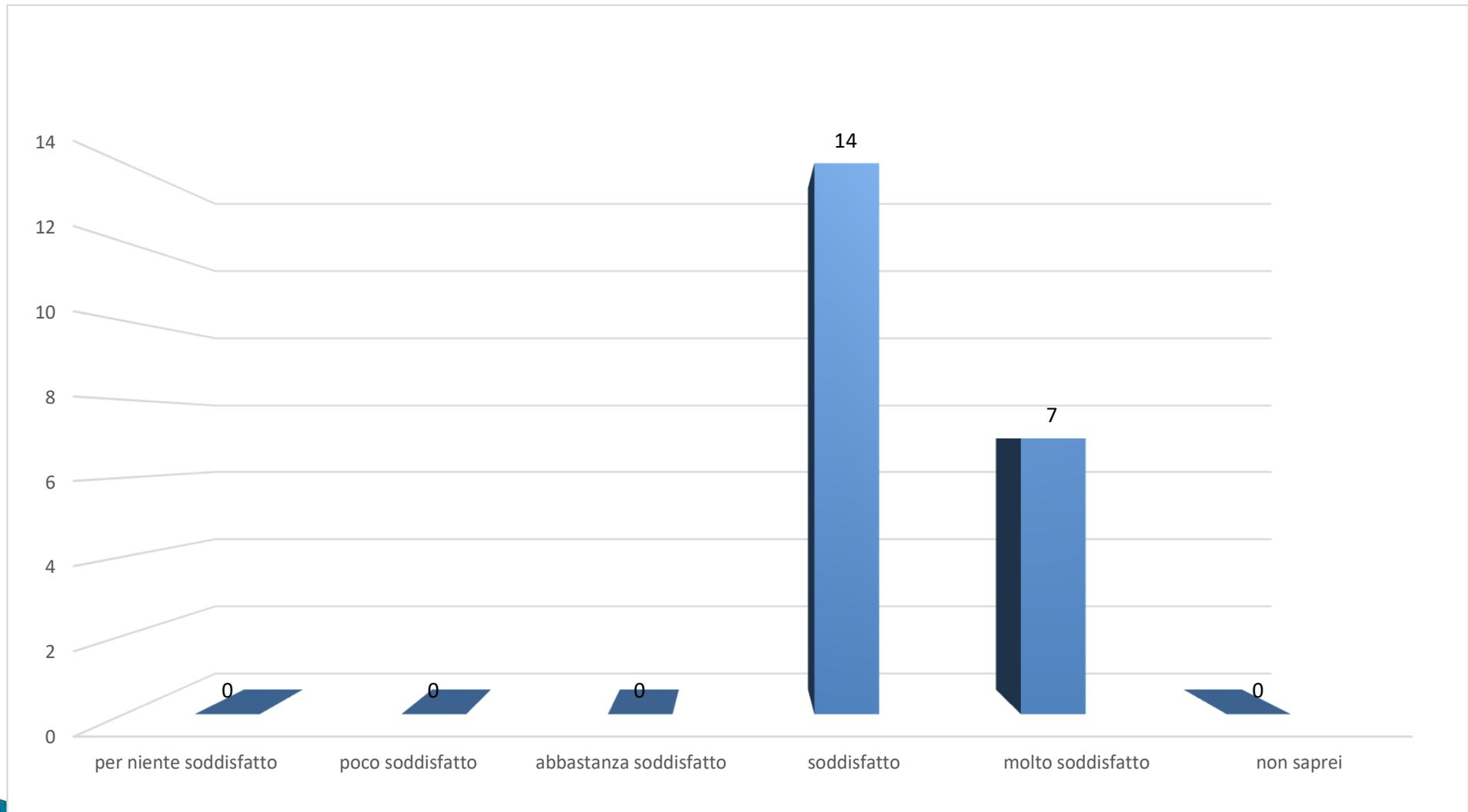


*Godiasco Salice Terme , 31 Gennaio 2025*

# Note metodologiche

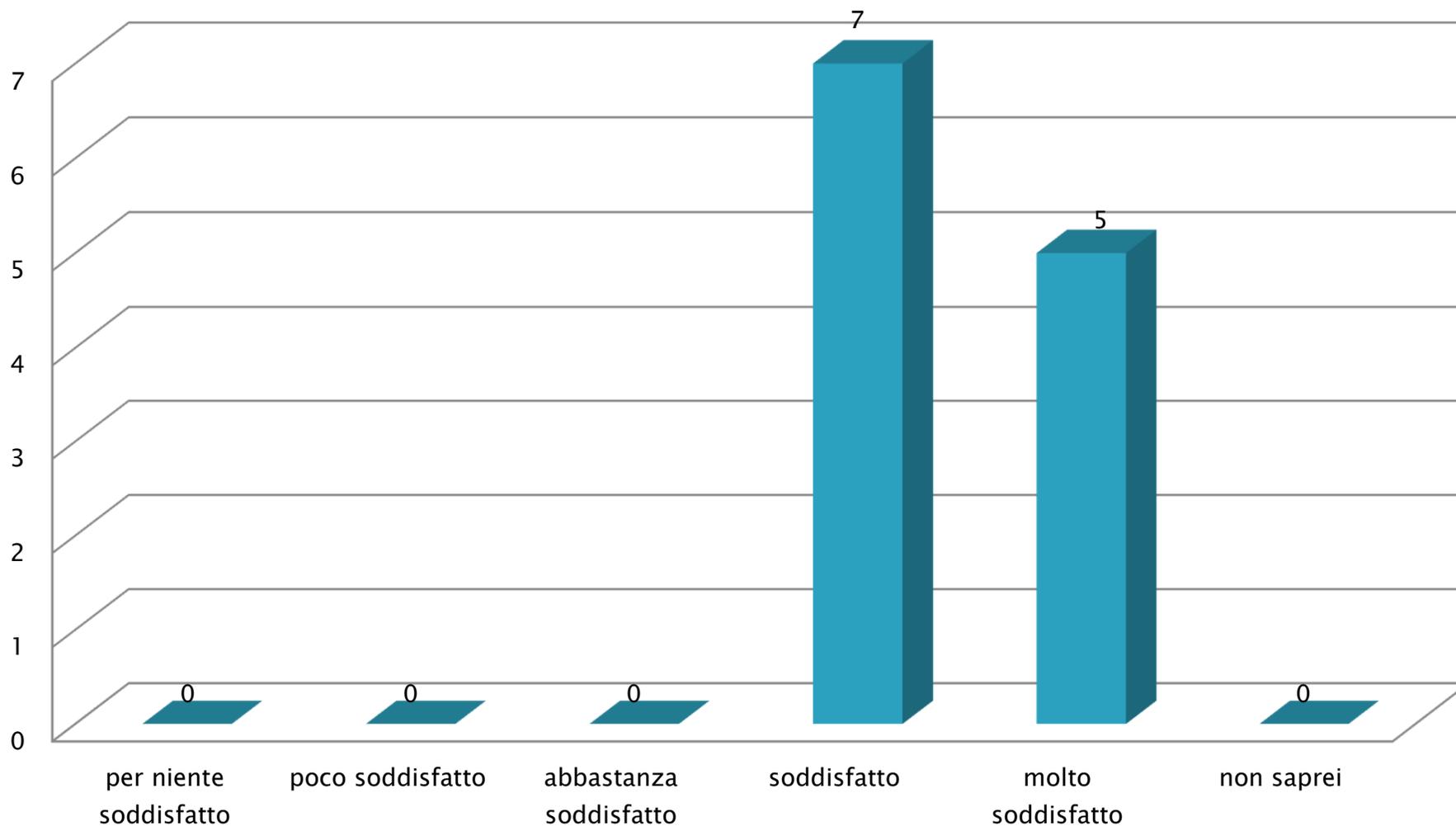
- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo GENNAIO – FEBBRAIO 2025;
- ▶ Il questionario è stato distribuito agli Ospiti ed ai familiari degli ospiti ed è stato restituito in forma anonima;
- ▶ E' stato esposto un avviso nella bacheca di ingresso della struttura con indicate le modalità di ritiro e consegna del questionario;
- ▶ Le risposte sono state 33 (di cui 12 compilati dagli Ospiti e n.21 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](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 2024.

# Giudizio complessivo dei servizi offerti - 2024 (Parenti) **CDI**

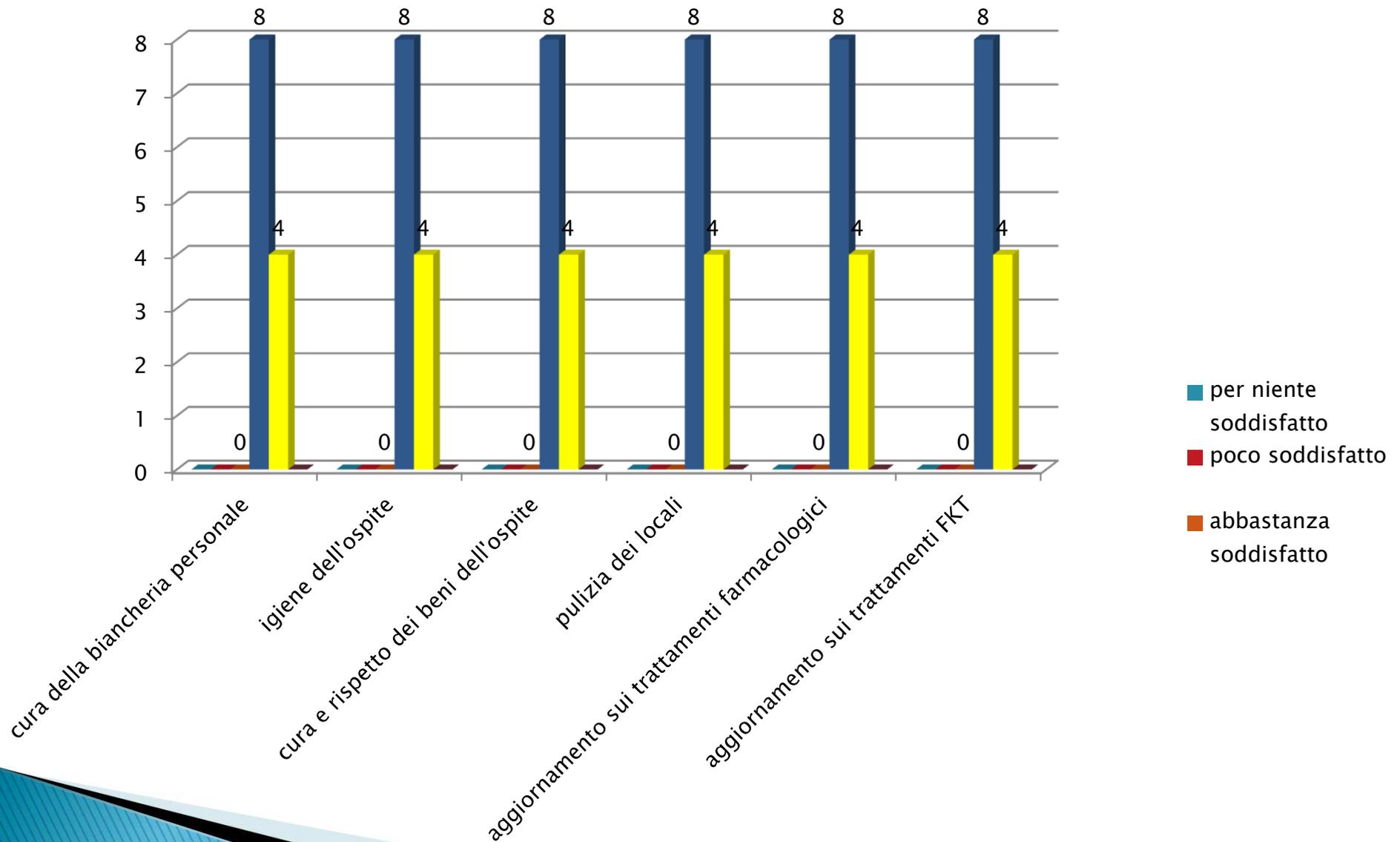


# Giudizio complessivo servizi offerti - 2024 (Ospiti)

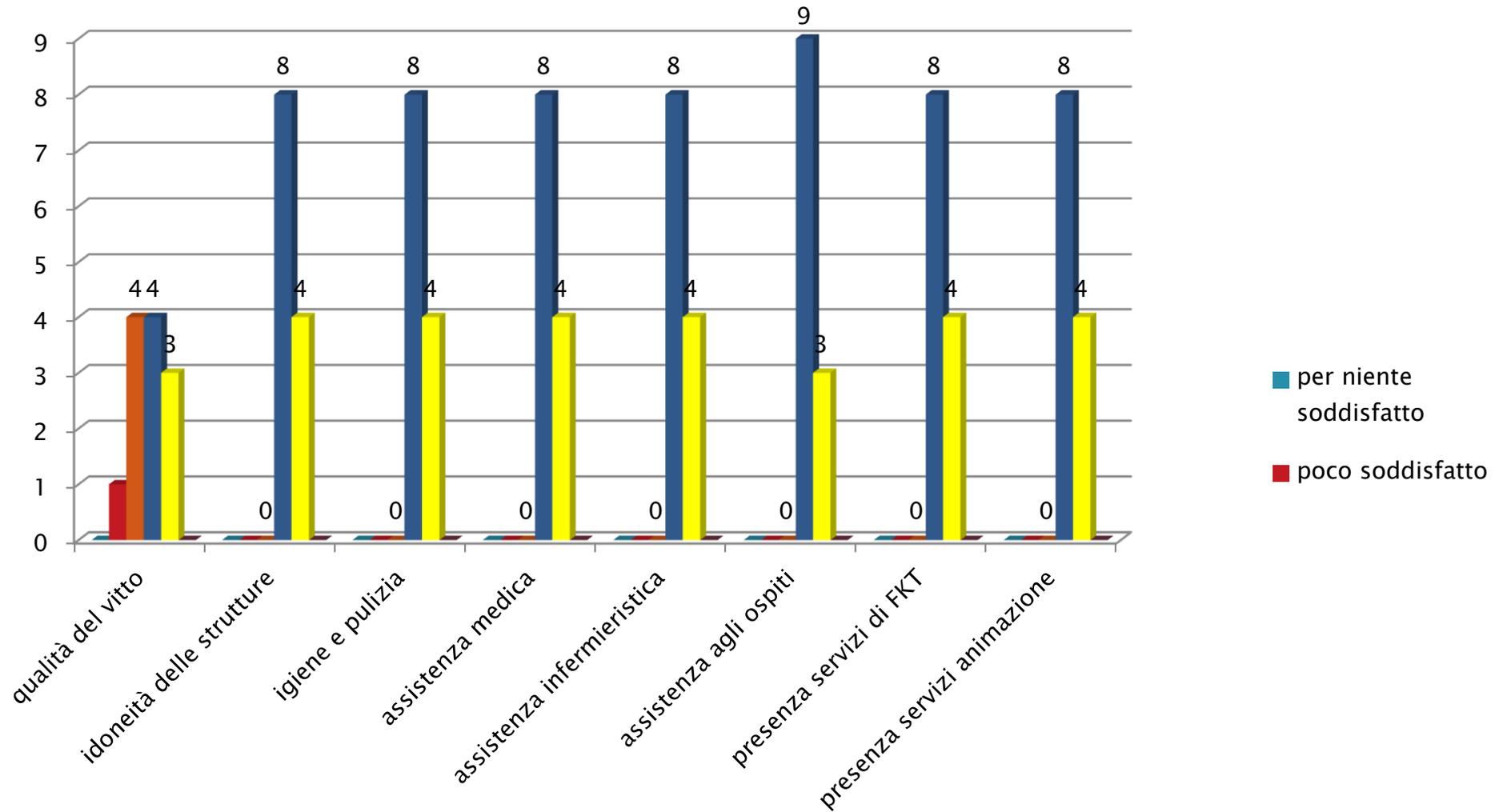
CDI



# 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 famigliari;
- ▶ La registrazione dei **giudizi positivi** che vengono espressi dai famigliari 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 molto 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 2024, oltre il 20% degli ingressi in RSA (VARNI AGNETTI - GODIASCO) provengono dal C.D.I.
- ▶ *Inoltre:*
- ▶ I reclami da parte degli ospiti o dei loro famigliari sono rari ed occasionali (nel 2024 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 2025

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 2024, che sarà presentato entro luglio 2025, verranno pubblicati i risultati dell'indagine di soddisfazione, accessibili anche sul sito internet ([www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it)).

- ▶ Inoltre, si lavorerà per consolidare sempre di più il numero degli utenti presso il C.D.I. nel 2025, rafforzando in modo strutturale e continuativo l'integrazione tra le diverse unità di offerta della Fondazione, in particolare tra il C.D.I. e gli APA. L'obiettivo è creare un sistema sempre più sinergico ed efficiente, in cui il passaggio tra le due strutture avvenga in modo naturale e agevolato, garantendo un continuum assistenziale stabile e altamente qualificato.
- ▶ Verranno implementate attività congiunte, percorsi personalizzati e modelli di assistenza integrata per offrire agli anziani un supporto sempre più completo e coordinato, migliorando la loro qualità di vita e il benessere complessivo.

