

# **Estratto DUP 2022**

**\*\*\***

## **Customer 2021**

Approvato con delibera n 13 del 29 marzo 2022

## 6. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE A CITTADINI, FAMILIARI, OSPITI

### 6.1 Customer Satisfaction: esiti questionari gradimento

La somministrazione dei questionari di gradimento per la misurazione della cosiddetta "qualità percepita" è uno strumento imprescindibile nella strategia aziendale. La cadenza annuale data alla raccolta dei dati ha permesso il loro utilizzo come parte integrante nel sistema di monitoraggio dei servizi erogati e nella costruzione dei percorsi di miglioramento delle strategie comunicative e della qualità delle prestazioni erogate, fornendo anche alla Direzione Aziendale un importante elemento per conoscere le aspettative dei fruitori diretti ed indiretti dei servizi.

Nell'anno 2020 la difficoltà di distribuzione dei questionari ai familiari ed agli ospiti e della loro conseguente raccolta aveva orientato la Direzione Aziendale ad ipotizzare un approfondimento ad hoc tramite una ricerca qualitativa (focus group) più adatta per la conoscenza di fenomeni complessi quale è stata la pandemia.

La ricerca qualitativa è iniziata nei primi mesi del 2022 per gli Ospiti delle RSA. Gli esiti non sono ancora stati rielaborati e saranno oggetto di successiva comunicazione.

Per i familiari di Ospiti di RSA è stata adottato un questionario snello con una specifica sezione dedicata alla pandemia e alle scelte aziendali.

Per quanto concerne il questionario standard, invece, sono stati distribuiti e raccolti i questionari dei seguenti servizi:

- Servizi territoriali (ADI, RSA Aperta), distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio;
- Ambulatori polispecialistici, distribuiti ad ogni fruitore al termine di ogni percorso riabilitativo;
- Cure Intermedie, distribuito alla dimissione di ogni degente.

Si è proceduto tra dicembre 2021 e febbraio 2022 a distribuire il questionario specifico di gradimento a:

- familiari e ospiti del servizio residenziale di Comunità alloggio;
- frequentatori dei CDI Barbieri e Soldi;
- familiari dei frequentatori dei CDI Barbieri-Soldi-Alzheimer-Ozanam.

Si riportano gli esiti dei questionari già rielaborati. Per quanto non riportato in questo documento si rimanda a successive integrazioni.

#### 6.1.1 Servizi Residenziali

##### ✓ **Residenze sanitarie assistenziali (RSA) - ospiti**

E' iniziata la sperimentazione dei focus group tra gli ospiti, per sostituire la somministrazione del classico questionario. Ogni RSA individua un gruppo eterogeneo di ospiti per l'attività di focus group. E' stata definita una traccia di dialogo che gli educatori seguono durante gli incontri. La traccia è strutturata per indagare:

- se hanno ricevuto adeguate informazioni sulla pandemia e sulle strategie per contenerla
- se hanno percepito l'impegno del personale sia nel contrastare la pandemia sia nel garantire i bisogni degli ospiti
- se le modalità adottate per garantire costanti relazioni con i loro familiari sono state efficaci
- se hanno speranze e se coltivano sogni per il futuro

I colloqui si concludono con il tentativo di far valutare il servizio RSA dagli ospiti.

Il processo di rilettura degli esiti dei focus group è in fase di sviluppo e si concluderà ad aprile 2022.

✓ **Residenze sanitarie assistenziali (RSA) - familiari**

La riapertura ai familiari delle visite al tavolo il 3 marzo 2022 ha permesso la distribuzione del questionario di valutazione. Il modello è stato adattato con una sezione dedicata espressamente alla valutazione delle misure di contenimento del Covid.

La raccolta dei questionari è in corso e si concluderà alla fine del mese di marzo 2022.

✓ **Residenza sociale (Comunità alloggio Duemiglia) – ospiti**

Sono stati distribuiti 18 questionari e ne sono stati compilati 18 (100%). Gli ospiti sono stati aiutati nella compilazione dalla ragazza del servizio civile.

La Comunità per l'anno 2021 riceve un voto di soddisfazione medio pari a 4,2 che – pertanto – si colloca sulla scala di valutazione in una posizione positiva ed in linea con lo scorso anno (4,1). L'elemento di valore di tale risultato è confermato dalla distribuzione di frequenza dei giudizi, che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione ed un solo giudizio "Scarso". Gli aspetti che, a giudizio degli ospiti, danno valore al servizio:

- la cortesia del personale
- la disponibilità della stanza che, dalla pandemia in poi è divenuta stanza singola e dunque luogo da personalizzare e da usare in modo molto libero, senza dover più condividere tempi e scelte con altri (ad es la luce accesa, la tv in funzione etc)
- stare insieme ad altre persone (risposta che testimonia quanto gli ospiti siano riusciti a mantenere la necessaria socialità pur nella "restrizione" creata dalla pandemia (distanziamento, stanza singola, consumazione del pasto in stanza).

Per quanto riguarda gli aspetti dell'assistenza, i dati raccolti sono così sintetizzati:

- qualità del rapporto umano: voto medio = 4,3
- qualità dell'assistenza: voto medio = 4,2
- igiene e cura della persona: voto medio = 4,3
- qualità delle attività proposte: voto medio = 4,2

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri i dati raccolti possono essere così sintetizzati:

- vitto: voto medio = 4,0.
- camera: voto medio = 4,4 (in netto miglioramento, anche in relazione al trasferimento in stanze singole di tutti gli ospiti ed alla possibilità di personalizzare lo spazio disponibile)
- spazi comuni = 4,3
- cambio biancheria del letto: voto medio = 4,2
- lavanderia: voto medio = 3,6 (servizio utilizzato dal 56% degli ospiti).

Nello spazio a disposizione per segnalazioni libere, gli ospiti chiedono maggiore sorveglianza notturna e più attenzione ai capi lavati dalla lavanderia.

✓ **Residenza sociale (Comunità alloggio Duemiglia) - familiari**

Per affrontare al meglio la ricerca della valutazione del gradimento del servizio, si è pensato di distribuire il questionario anche ai familiari che, solitamente, compilavano con il loro congiunto. La restituzione molto parziale (8 questionari) non permette una idonea valutazione. Va anche segnalato che 4 ospiti sono definibili "soli assoluti" mancando loro una rete familiare/amicale di supporto.

Gli elementi che comunque emergono dai pochi questionari raccolti sono:

- soddisfazione per il servizio (voto = 4,0) e riconoscimento del lavoro profuso al fine di garantire idonea sicurezza agli ospiti
- richiesta di maggiori comunicazioni da parte del personale
- richiesta di ripristinare la doppia frequenza (CDI e Comunità)

✓ **Cure Intermedie**

Il questionario è somministrato ad ogni dimissione. Dei 613 questionari distribuiti ne sono stati restituiti solo 164 (27% del totale), un dato in netta flessione rispetto al passato, complice la situazione pandemica. Va anche valutato che alcuni questionari testimoniano la difficoltà di molti alla compilazione (risposte a volte con qualche contraddizione, parti non compilate): questo aspetto induce a ripensare la somministrazione garantendo un supporto di personale neutrale nel momento della compilazione.

Il Servizio Cure Intermedie per l'anno 2021 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,5 che conferma alla valutazione dello scorso anno (4,4). Il voto deriva da una distribuzione di frequenza dei giudizi molto positiva: un 57% di giudizi "Ottimo" ed un 35% di giudizi "Buono". A supporto di questa valutazione vi sono le aspettative di cura/riabilitazione, soddisfatte nel 54% dei casi in modo ottimale. Alla richiesta di dare un giudizio sugli aspetti di maggiore qualità, i nostri ospiti segnalano: la professionalità, l'attenzione al ricoverato, l'organizzazione e l'efficienza, la qualità delle cure. Positive le informazioni ricevute all'ingresso e al momento della dimissione, considerate dai rispondenti complete ed efficaci.

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):

- professionalità dei Medici: voto medio = 4,7
- professionalità degli Infermieri: voto medio = 4,6
- professionalità ASA/OSS: voto medio = 4,5
- professionalità personale della riabilitazione: voto medio = 4,7
- qualità del vitto: voto medio = 4,4
- qualità della camera: voto medio = 4,4
- qualità degli spazi comuni: voto medio = 4,4

Non mancano in calce ai questionari i complimenti al personale e la valutazione di positività dell'esperienza.

### **6.1.2 Servizi Semiresidenziali**

✓ **CDI Alzheimer – familiari**

Il processo di raccolta e di rielaborazione dei risultati si è concluso a dicembre 2021 ed ha visto una buona adesione (78% dei questionari restituiti compilati).

Per quanto riguarda la profilazione dei rispondenti tra i familiari:

- nel 50% dei casi si tratta di figli;
- nel 36% dal coniuge.

Per quanto riguarda gli ospiti, possiamo effettuare una suddivisione sulla base del periodo di permanenza presso la nostra struttura semi residenziale nel seguente modo:

- da meno di 3 mesi il 29%;
- da 3 mesi a 1 anno il 29%;
- da 1 anno a 3 anni il 28%;
- da 3 anni a 5 anni il 7%;
- più di 5 anni il 7%.

Importante il ricambio degli Ospiti avvenuto dopo la riapertura post Covid.

Il questionario si articola in tre distinte aree di osservazione:

- una valutazione degli aspetti relazionali ed assistenziali connessi al servizio (articolata in cortesia e disponibilità degli operatori, professionalità, qualità dell'assistenza, interventi riabilitativi, attività educativo/animativa);
- una valutazione degli aspetti alberghieri: pulizia, vitto, trasporto (puntualità, sicurezza, cortesia);
- una valutazione sulla capacità del CDI di dare risposta ai bisogni degli ospiti: qualità della vita e qualità delle relazioni umane.

- Nel 2021 è stata inserita un'ultima domanda, per noi molto importante: la percezione dell'impegno del CDI a garantire adeguata tutela contro la diffusione del Covid-19.

Il CDI Alzheimer nell'anno 2021 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,5 dai familiari. Si conferma una stabilità nella valutazione rilevata, in linea con quella degli scorsi anni.

Anno di rilevazione	Valutazione Familiari
2020	4,4
2019	4,2
2018	4,5
2017	4,5
2016	4,5

L'elemento di valore di tale risultato è dato dall'analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con 50% di giudizio "Buono" e 50% di giudizio "Ottimo". Merita di essere segnalata l'assenza dei giudizi "scarso" e "pessimo".

Relativamente alla capacità del CDI di informare sui servizi che verranno loro offerti e sull'organizzazione del Centro, i familiari degli ospiti inseriti nel 2021 assegnano alla domanda un giudizio positivo (voto 4,5).

Entrando nello specifico delle singole dimensioni del Servizio, si riportano i pareri raccolti:

- aspetti relazionali ed assistenziali = 4,5;
- aspetti alberghieri = 4,6 (con la qualità del vitto pari a 4,6, ma il trasporto valutato con 4,7);
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo = 3,9;
- percezione dell'impegno del CDI a garantire adeguata tutela contro la diffusione del Covid-19 = 4,4.

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2021 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal CDI Alzheimer è giudicato dai familiari positivamente in tutti i suoi aspetti; sono stati valutati idonei gli interventi e le scelte organizzative finalizzate al contenimento del Covid-19.

#### ✓ ***CDI Ozanam – familiari***

Il questionario è stato somministrato nel mese di dicembre 2021 ai soli familiari.

Sono stati distribuiti 14 questionari. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione da parte dei familiari di tutti i questionari distribuiti (100%). La risposta ottenuta testimonia che lo strumento è considerato utile. Per quanto riguarda la profilazione dei rispondenti tra i familiari:

- nel 43% dei casi si tratta di figli;
- nel 21% del coniuge.

Per quanto riguarda gli ospiti, possiamo effettuare una suddivisione sulla base del periodo di permanenza presso la nostra struttura semi residenziale:

- da meno di 3 mesi il 7%;
- da 3 mesi a 1 anno il 43%;
- da 1 anno a 3 anni il 14%;
- da 3 anni a 5 anni il 29%;
- più di 5 anni il 7%.

Importante il ricambio degli ospiti avvenuto dopo la riapertura post Covid.

Il questionario si articola in tre distinte aree di osservazione:

- una valutazione degli aspetti relazionali ed assistenziali connessi al servizio (articolata in cortesia e disponibilità degli operatori, professionalità, qualità dell'assistenza, interventi riabilitativi, attività educativo/animativa);
- una valutazione degli aspetti alberghieri: pulizia, vitto, trasporto (puntualità, sicurezza, cortesia);

- una valutazione sulla capacità del CDI di dare risposta ai bisogni degli ospiti: qualità della vita e qualità delle relazioni umane.

Nel 2021 è stata inserita un'ultima domanda: la percezione dell'impegno del CDI a garantire adeguata tutela contro la diffusione del Covid-19.

Il CDI Ozanam nell'anno 2021 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,9 dai familiari. Si conferma il giudizio positivo già rilevato negli scorsi anni, nonché il miglioramento dell'anno 2021.

Anno di rilevazione	Valutazione Familiari
2020	4,6
2019	4,8
2018	4,7
2017	4,5
2016	4,4

L'elemento di valore di tale risultato è dato dall'analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con il 14% di giudizio "Buono" e l'86% di giudizio "Ottimo".

Merita di essere segnalata l'assenza di giudizi "scarso" e "pessimo", nonché "sufficiente".

Relativamente alla capacità del CDI di informare sui servizi che verranno loro offerti e sull'organizzazione del Centro, i familiari degli ospiti inseriti nel 2021 assegnano alla domanda un giudizio positivo (voto 4,8).

Di seguito si riportano i giudizi di dettaglio:

- aspetti relazionali ed assistenziali = 4,9;
- aspetti alberghieri = 4,6;
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo = 3,8;
- percezione dell'impegno del CDI a garantire adeguata tutela contro la diffusione del Covid-19 = 4,8.

Complessivamente è quindi possibile dire che – nel corso del 2021 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal CDI Ozanam è giudicato dai familiari positivamente in tutti i suoi aspetti; sono stati valutati idonei gli interventi e le scelte organizzative finalizzate al contenimento del Covid-19.

La richiesta che perviene dal CDI è una maggiore apertura all'erogazione dei servizi (sabato o fasce orarie del mattino e della sera) e una domanda di maggiori prestazioni fisioterapiche.

#### ✓ ***CDI Barbieri – familiari ed ospiti***

Nel caso del CDI Barbieri, il questionario è stato somministrato sia ai familiari sia agli ospiti nel mese di gennaio 2022 quando si sono risolti i casi di positività quest'ultimi.

La doppia somministrazione permette, come per il CDI Soldi, il confronto tra il punto di vista dei familiari e quello dei diretti utilizzatori del servizio. L'indagine ha visto una buona restituzione sia da parte dei familiari (85%) che da parte degli utenti (95%).

Per l'anno 2021 il servizio riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,9 sia dai familiari e sia dagli ospiti, allineando una valutazione che nel passato, pur in presenza di positività del giudizio, vedeva gli ospiti maggiormente soddisfatti rispetto ai loro familiari. Si conferma la valutazione positiva al servizio rilevata negli scorsi anni.

Anno di rilevazione	Valutazione Familiari	Valutazione Ospiti
2020	4,6	4,9
2019	4,6	4,7
2018	4,7	4,7
2017	4,5	4,5
2016	4,4	4,7

Per quanto riguarda la profilazione dei rispondenti tra i familiari:

- nel 53% dei casi si tratta di figli;

- il restante è rappresentato dal coniuge e da nipoti.

Per quanto riguarda gli ospiti, possiamo effettuare una suddivisione sulla base del periodo di permanenza presso la nostra struttura semi residenziale nel seguente modo:

- da meno di 3 mesi il 5%;
- da 3 mesi a 1 anno il 34%;
- da 1 anno a 3 anni il 32%;
- da 3 anni a 5 anni l'8%;
- più di 5 anni il 21%.

Possiamo parlare di molti Ospiti di recente ammissione (importante anche per questo CDI il ricambio degli ospiti avvenuto dopo la riapertura post Covid), quindi di persone che non hanno conosciuto il CDI nei suoi tempi migliori, quando le iniziative erano certamente più frequenti e le collaborazioni un elemento distintivo del luogo, essendo il servizio inserito nel contesto di via XI Febbraio.

Il questionario si articola in tre distinte aree di osservazione:

- una valutazione degli aspetti relazionali ed assistenziali connessi al servizio (articolata in: cortesia e disponibilità degli operatori, professionalità, qualità dell'assistenza, interventi riabilitativi, attività educativo/animativa);
- una valutazione degli aspetti alberghieri: pulizia, vitto, trasporto (puntualità, sicurezza, cortesia);
- una valutazione sulla capacità del CDI di dare risposta ai bisogni degli ospiti: qualità della vita e qualità delle relazioni umane.

Nel 2021 è stata inserita un'ultima domanda, per noi molto importante: la percezione dell'impegno del CDI a garantire adeguata tutela contro la diffusione del Covid-19.

Di seguito si sintetizzano i giudizi espressi per le differenti dimensioni del servizio:

- aspetti relazionali ed assistenziali (professionalità operatori; assistenza della persona; attività proposte; etc.): voto medio familiari = 4,9 / voto medio ospiti = 4,9
- aspetti alberghieri (qualità del vitto; pulizia dei locali; trasporto): voto medio familiari = 4,4 / voto medio ospiti = 4,5
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: voto medio familiari = 4,4 / voto medio ospiti = 4,6
- relativamente alla percezione dell'impegno del CDI a garantire adeguata tutela contro la diffusione del Covid-19, i familiari danno un giudizio pari a 4,7, gli ospiti 4,9.

#### ✓ **CDI Soldi – familiari ed ospiti**

Il questionario è stato somministrato nel mese di dicembre 2021 sia ai familiari sia agli ospiti che possiedono sufficienti capacità per compilare in autonomia il questionario. La doppia somministrazione permette il confronto tra la valutazione dei familiari e quella dei diretti interessati.

Sono stati distribuiti 33 questionari agli ospiti ed altrettanti ai loro familiari. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione da parte dei familiari di 28 questionari (85%); per quanto concerne gli ospiti, la restituzione è stata di 32 questionari (97%). Va evidenziata la buona risposta ottenuta in entrambi i fronti, testimone di una adeguatezza dello strumento. Per quanto riguarda la profilazione dei rispondenti tra i familiari:

- nel 79% dei casi si tratta di figli;
- il restante è rappresentato dal coniuge e da nipoti.

Per quanto riguarda gli ospiti, possiamo effettuare una suddivisione sulla base del periodo di permanenza presso la nostra struttura semi residenziale nel seguente modo:

- da meno di 3 mesi il 9%;
- da 3 mesi a 1 anno il 19%;
- da 1 anno a 3 anni il 6%;
- da 3 anni a 5 anni il 13%;
- più di 5 anni il 9%.

Importante il ricambio degli ospiti avvenuto dopo la riapertura post Covid.

Il questionario si articola in tre distinte aree di osservazione:

- una valutazione degli aspetti relazionali ed assistenziali connessi al servizio (articolata in: cortesia e disponibilità degli operatori, professionalità, qualità dell'assistenza, interventi riabilitativi, attività educativo/animativa)
- una valutazione degli aspetti alberghieri: pulizia, vitto, trasporto (puntualità, sicurezza, cortesia)
- una valutazione sulla capacità del CDI di dare risposta ai bisogni degli ospiti: qualità della vita e qualità delle relazioni umane

Nel 2021 è stata inserita un'ultima domanda, per noi molto importante: la percezione dell'impegno del CDI a garantire adeguata tutela contro la diffusione del Covid-19.

Il CDI Soldi nell'anno 2021 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,6 dai familiari e 4,9 dagli ospiti. Si conferma la valutazione positiva al servizio rilevata negli scorsi anni e si conferma anche che il voto degli ospiti supera quello dei familiari.

Anno di rilevazione	Valutazione Familiari	Valutazione Ospiti
2020	4,7	5
2019	4,5	4,6
2018	4,5	4,8
2017	4,5	4,9
2016	4,8	4,9

L'elemento di valore di tale risultato è dato dall'analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con:

- per i familiari 32% di giudizio "Buono" e 57% di giudizio "Ottimo" ;
- per gli ospiti 6% di giudizio "Buono" e 94% di giudizio "Ottimo".

Si segnala l'assenza di giudizi "scarso" e "pessimo" sia tra gli ospiti sia tra i familiari.

Relativamente alla capacità del CDI di informare sui servizi che verranno loro offerti e sull'organizzazione del Centro, gli ospiti inseriti nel 2021 assegnano alla domanda un giudizio positivo (voto 4,9). Anche i familiari si allineano con un giudizio di 4,6.

In specifico:

- gli aspetti relazionali ed assistenziali sono valutati con un voto medio dei familiari di 4,7: disponibilità e cortesia sono valutate al 4,7 e l'assistenza erogata al loro congiunto 4,8;
- gli ospiti, invece, danno un giudizio di 4,9: disponibilità e cortesia sono giudicate molto positivamente, a 5; l'assistenza ricevuta si attesta a 4,9; gli interventi riabilitativi sono apprezzati e ricevono una valutazione pari a 5 e le attività educative 4,9.

Per quanto concerne gli aspetti alberghieri, il voto medio dei familiari è 4,2, quello degli ospiti è 4,9. La domanda sulla capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo è giudicata dai familiari a 4,3 mentre gli ospiti sono più generosi e la valutano a 4,7.

Infine, relativamente alla percezione dell'impegno del CDI a garantire adeguata tutela contro la diffusione del Covid-19, i familiari danno un giudizio pari a 4,7, gli ospiti 4,9.

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2021 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal CDI è giudicato dai nostri ospiti e dai loro familiari positivamente in tutti i suoi aspetti ed anche sono stati valutati idonei gli interventi e le scelte organizzative finalizzate al contenimento del Covid-19.

### **6.1.3 Servizi Territoriali**

#### ✓ **Assistenza Domiciliare Integrata**

Come negli scorsi anni il questionario è stato somministrato durante tutto l'anno. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva di 70 questionari, con una significativa contrazione a causa della pandemia. I rispondenti dichiarano di aver avuto notizie sul servizio erogato da Cremona Solidale:

- nel 39% dei casi dal proprio MMG;
- nel 7% da amici/conoscenti;
- nel 6% dai figli;

- solo nel 4% dei casi dall'Assistente Sociale del Comune;
- il 43%, dichiara di aver saputo del servizio altrove, in particolare durante un ricovero in Ospedale o presso la riabilitazione di Cremona Solidale.

Il servizio nell'anno 2021 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,9 (scala 1-5), che conferma le valutazioni degli scorsi anni e colloca l'ADI sulla scala dei valori in una posizione di eccellenza. Per quanto riguarda la qualità delle prestazioni ricevute, i dati raccolti possono essere così sintetizzati:

- puntualità nell'erogazione delle prestazioni = 4,9;
- chiarezza delle informazioni ricevute = 5,0;
- cortesia e disponibilità degli operatori = 5,0;
- professionalità = 5,0.

#### ✓ **Servizio RSA Aperta**

Il questionario è stato somministrato durante l'anno, coerentemente con i tempi di presa in carico e dimissione. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva di 32 questionari dei 70 somministrati (46%).

Il servizio RSA APERTA per l'anno 2021 riceve un voto medio di soddisfazione complessiva pari a 9,3 (in una scala da 1 a 10) che – pertanto – si colloca sulla scala dei valori in una posizione eccellente, con il 48% di voti espressi pari a “10” e il 32% a “9”. Per quanto riguarda le prestazioni ricevute, le opinioni espresse possono essere così sintetizzate (scala di valutazione 1-5):

- qualità delle informazioni ricevute = 4,6;
- qualità complessiva del servizio erogato = 4,5;
- professionalità degli operatori = 4,6;
- cortesia degli operatori = 4,8 (8vari i complimenti espressi dagli utenti verso i professionisti);
- tempestività nella erogazione delle prestazioni = 4,4;
- utilità del servizio = 4,7.

#### ✓ **Servizi ambulatoriali/Ambulatori polispecialistici in regime SSR**

Sono stati restituiti 92 questionari.

Il 48% dei questionari sono stati compilati da uomini e il 52% da donne.

L'età è molto variabile:

- il 37% ha un'età inferiore a 60 anni;
- il 50% ha un'età compresa tra 60 e 79 anni;
- il 13% ha un'età superiore a 80 anni;
- nessuno ha un'età superiore a 90 anni.

Relativamente alla provenienza:

- il 65% è residente nella città di Cremona;
- il 32% proviene dalla Provincia di Cremona;
- il restante 3% da altre Province.
- Relativamente alle prestazioni richieste, la fisioterapia individuale è di gran lunga la predominante.

Passando invece ad esaminare la valutazione di qualità assegnata alle prestazioni ricevute, i fruitori hanno espresso un giudizio complessivo molto positivo, pari a 4,9 su una scala da 1 a 5.

In dettaglio hanno poi dato i seguenti giudizi:

- Servizio prenotazione = 4,9;
- Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione = 4,8;
- Accessibilità, confort e pulizia = 4,9;
- Professionalità e cortesia = 5;
- Chiarezza e completezza delle informazioni = 5.

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2021 – il livello qualitativo delle prestazioni ambulatoriali è giudicato molto positivamente dai fruitori.

Alla domanda "come è venuto a conoscenza dei nostri ambulatori", i nostri fruitori rispondono che:

- 46% li conoscevano già;
- 8% hanno seguito il suggerimento del medico di medicina generale;
- 40% hanno avuto informazioni da parenti e/o amici;
- 1% li hanno scoperti navigando in internet;
- 4% in altro modo
- Alla domanda "perché ha scelto proprio i nostri ambulatori", rispondono:
  - 32% li avevano già usati e ne erano rimasti soddisfatti;
  - 22% sapevano che i nostri operatori lavorano bene;
  - 43% hanno seguito i consigli di altri;
  - 0% dichiara che non aveva trovato posto altrove.

Il resto non risponde.

Alla domanda "consiglierebbe ad altri i nostri ambulatori" rispondono di sì nel 98% dei casi; alla medesima domanda - indirizzata verso se stessi - "userebbe ancora gli ambulatori di Cremona Solidale", il 98% risponde di sì, nessuno risponde no, il 2% non sa.