CREMONA SOLIDALE

AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

27/03/2025 - 13.52
A.S.C. Cremona Solidale
CREMONA
Segreteria
Protocollo N°: 00001575/00 rif: CBA|3319502
Data Movimento: 27/03/2025 - 13.52

Documento di Programmazione e Organizzazione 2025

Ai sensi della D.G.R. n. 2569/2014

Adottato con Delibera n. 27 del 28/03/2025

7. CUSTOMER SATISFACTION: METODOLOGIA ED ESITI

Metodologia

L'uso di questionari di gradimento per valutare la 'qualità percepita' è un elemento fondamentale della nostra strategia aziendale. La raccolta annuale dei dati ci ha permesso di integrarli nel nostro sistema di monitoraggio dei servizi e di costruire percorsi per migliorare le nostre strategie di comunicazione e la qualità delle prestazioni offerte. Questo fornisce anche alla Direzione Aziendale un elemento importante per comprendere le aspettative dei destinatari diretti e indiretti dei nostri servizi.

La ricerca qualitativa è stata condotta per quanto riguarda Cure Intermedie, Ambulatori e i servizi territoriali durante tutto l'anno 2024 mentre per le Residenze, i Centri Diurni nel mese di febbraio/marzo 2025. Nei paragrafi seguenti, presenteremo i risultati dei questionari somministrati a pazienti e familiari, suddivisi per servizio.

Servizi Residenziali

- RSA: ospiti con punteggio MMSE ≥19
- RSA: familiari di pazienti ricoverati
- Cure Intermedie: distribuito alla dimissione di ogni degente

Servizi Semi-residenziali

- CDI Barbieri e Soldi: utenti frequentatori
- CDI Barbieri-Soldi-Alzheimer-Ozanam: familiari degli utenti frequentatori

Servizi Territoriali

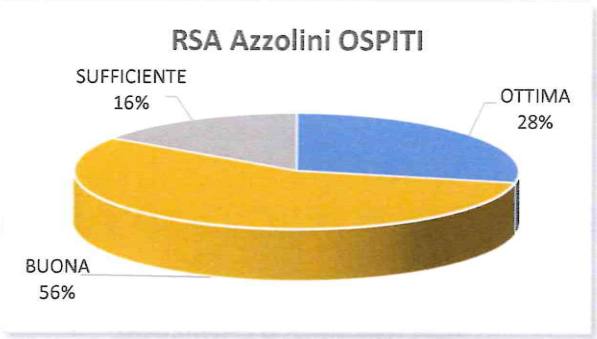
- C-DOM: distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio
- RSA Aperta: distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio
- SAD: distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio
- Ambulatori: distribuiti ad ogni fruitore al termine di ogni percorso riabilitativo

SERVIZI RESIDENZIALI

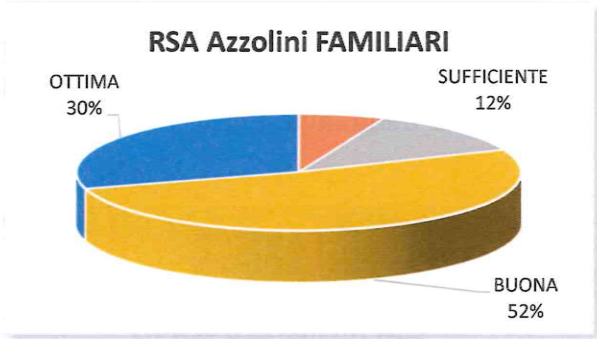
RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (RSA)

All'interno di ogni palazzina sono stati individuati gli ospiti con punteggio MMSE ≥ 19. Ad essi è stato distribuito un questionario, compilato in collaborazione con un operatore della struttura, redatto appositamente per essere di semplice comprensione.
I questionari per i familiari sono stati distribuiti e raccolti nel periodo 19 febbraio al 10 marzo 2025 grazie all'aiuto di coordinatori ed educatori.
In tutte le palazzine il 100% degli ospiti elegibili ha risposto al questionario.
In tutte le palazzine è stato raggiunto il punteggio medio di 4.0 per la soddisfazione complessiva sia per gli ospiti che per i familiari.
Fra gli ospiti gli indici di gradimento più elevati sono stati registrati nelle domande riguardanti l'assistenza ricevuta e gli educatori. I punteggi meno alti hanno riguardato il vitto e la lavanderia. Non mancano in calce ai questionari i complimenti ed i ringraziamenti al personale.

RSA Azzolini



Questionari consegnati: 32
Compilati: 32
Media: 4

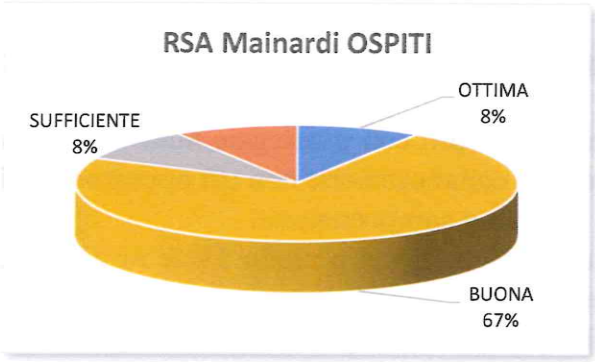


Questionari consegnati: 108
Compilati: 67
Media: 3.9

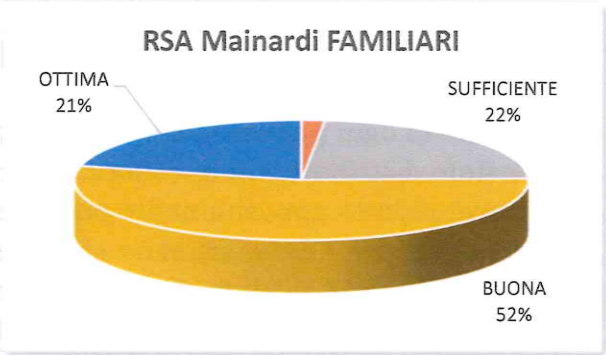
Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):

- Cortesia operatori: voto medio = 4.2
- Assistenza: voto medio = 4.2
- Orari di apertura = 3.9
- Professionalità dei Medici: voto medio = 4.2
- Professionalità degli Infermieri: voto medio = 4.1
- Professionalità ASA/OSS: voto medio = 3.9
- Professionalità personale della riabilitazione: voto medio = 4.0
- Professionalità Educatori: voto medio = 4.5
- Qualità del vitto: voto medio = 3.4
- Qualità della pulizia: voto medio = 4
- Qualità della parrucchiera: voto medio = 4.0
- Qualità della lavanderia: 3.4

RSA Mainardi



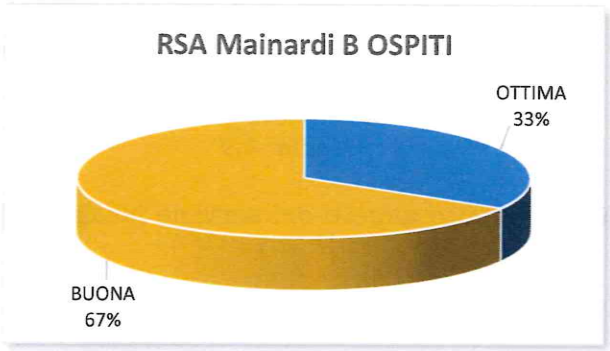
Questionari consegnati: 12
Compilati: 12
Media: 3.8



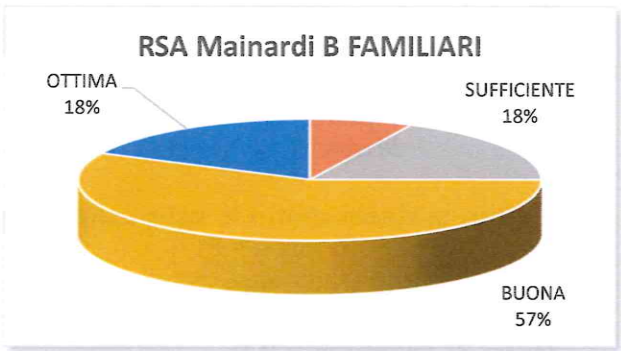
Questionari consegnati: 85
Compilati: 63
Media: 3.8

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):
- Cortesia operatori: voto medio = 4
- Assistenza: voto medio = 4
- Professionalità dei Medici: voto medio = 4.0
- Professionalità degli Infermieri: voto medio = 4.2
- Professionalità ASA/OSS: voto medio = 3.8
- Professionalità personale della riabilitazione: voto medio = 4.0
- Professionalità Educatori: voto medio = 4.1
- Qualità del vitto: voto medio = 3.4
- Qualità della pulizia: voto medio = 3.8
- Qualità della parrucchiera: voto medio = 3.8
- Qualità della lavanderia: 3.4

RSA Mainardi B



Questionari consegnati: 3
Compilati: 3
Media: 4

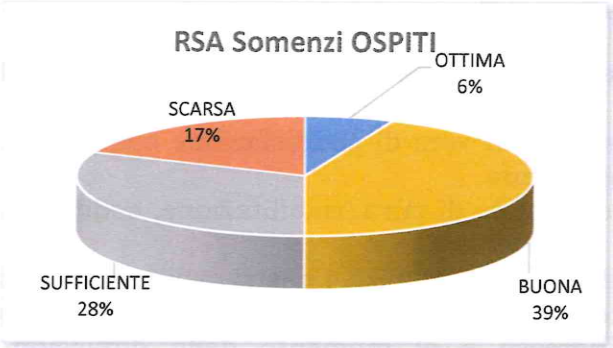


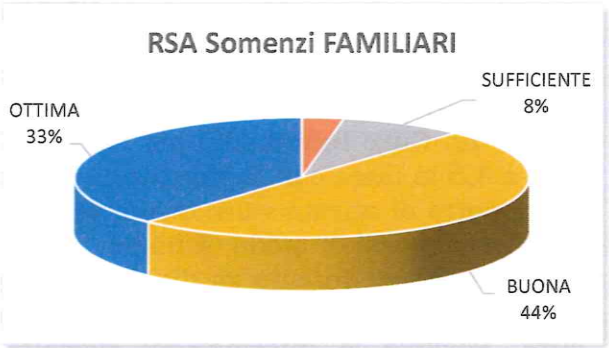
Questionari consegnati: 40
Compilati: 28
Media: 3.7

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):
- Cortesia operatori: voto medio = 4.2
- Assistenza: voto medio = 4.2
- Professionalità dei Medici: voto medio = 4.4
- Professionalità degli Infermieri: voto medio = 4.0
- Professionalità ASA/OSS: voto medio = 3.8
- Professionalità personale della riabilitazione: voto medio = 3.9

- Professionalità Educatori: voto medio = 3.9
- Qualità del vitto: voto medio = 3.9
- Qualità della pulizia: voto medio = 3.9
- Qualità della parrucchiera: voto medio = 3.6
- Qualità della lavanderia: 3.5

RSA Somenzi e Nucleo Alzheimer

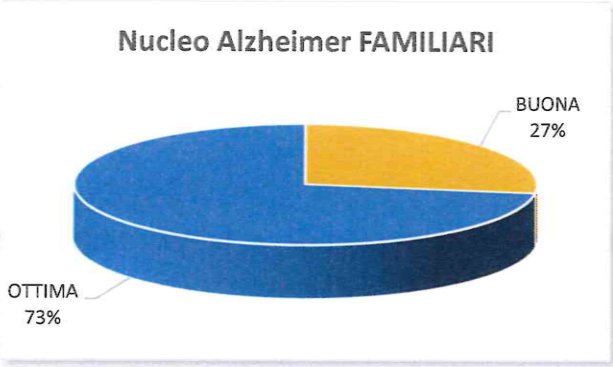




Questionari consegnati: 20
Compilati: 18
Media: 3.6

Questionari consegnati: 80
Compilati: 39
Media: 4

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):
- Cortesia operatori: voto medio = 4
- Assistenza: voto medio = 4
- Professionalità dei Medici: voto medio = 4.5
- Professionalità degli Infermieri: voto medio = 4.5
- Professionalità ASA/OSS: voto medio = 4.2
- Professionalità personale della riabilitazione: voto medio = 4.0
- Professionalità Educatori: voto medio = 4.4
- Qualità del vitto: voto medio = 3.6
- Qualità della pulizia: voto medio = 3.7
- Qualità della parrucchiera: voto medio = 3.6
- Qualità della lavanderia: 3.1



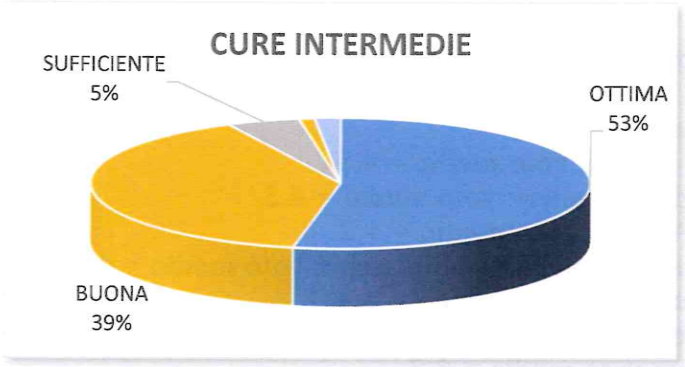
Questionari consegnati: 38
Compilati: 11
Media: 4.5

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):
- Cortesia operatori: voto medio = 4.7
- Assistenza: voto medio = 4.7
- Professionalità dei Medici: voto medio = 4.7
- Professionalità degli Infermieri: voto medio = 4.7

- Professionalità ASA/OSS: voto medio = 5.0
- Professionalità personale della riabilitazione: voto medio = 4.5
- Professionalità Educatori: voto medio = 4.5
- Qualità del vitto: voto medio = 4.2
- Qualità della pulizia: voto medio = 4.5
- Qualità della parrucchiera: voto medio = 4.3
- Qualità della lavanderia: 3

CURE INTERMEDIE

Il questionario è somministrato ad ogni paziente dimesso. Sono stati restituiti 298 questionari sui 666 consegnati (48%).
Il Servizio Cure Intermedie per l'anno 2024 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,5 in linea con la valutazione dello scorso anno.
A supporto di questa valutazione vi sono le aspettative di cura/riabilitazione, soddisfatte nel 52% 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 = 4.6
- 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 = 4,1
- 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.

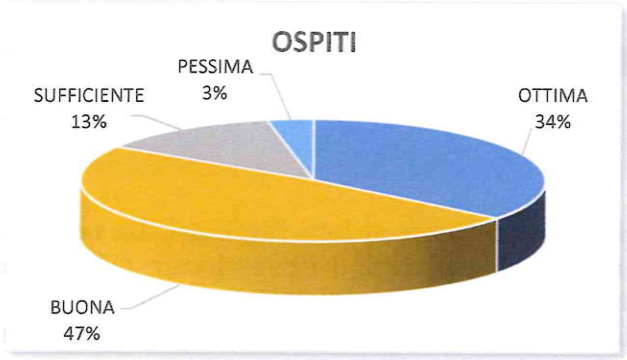
SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

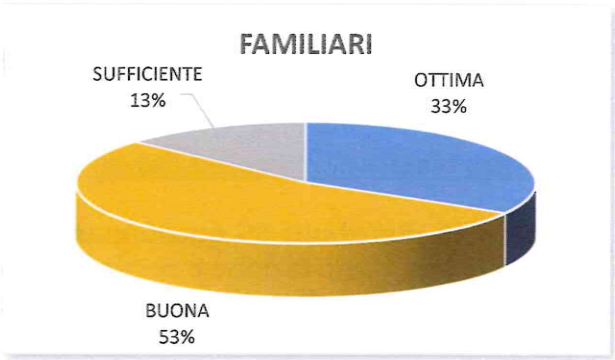
CENTRI DIURNI INTEGRATI (CDI)

CDI Barbieri – *Familiari ed Ospiti*

Sono stati distribuiti 39 questionari agli ospiti ed altrettanti ai loro familiari. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione da parte dei familiari di 30 questionari (77%); per quanto concerne gli ospiti, la restituzione è stata di 32 questionari (82%).
Il CDI Barbieri nell'anno 2024 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4.2 dai familiari mentre dagli ospiti il 4.1 in lieve flessione rispetto all'anno precedente.

Anno di rilevazione	Valutazione Familiari	Valutazione Ospiti
2024	4,2	4,1
2023	4,5	4.6
2022	4,6	4,7
2021	4,7	4,7
2020	4,6	4,9





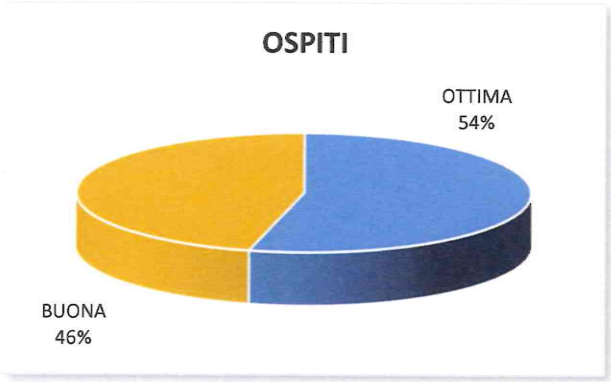
Di seguito si sintetizzano i giudizi espressi per le differenti dimensioni del servizio:

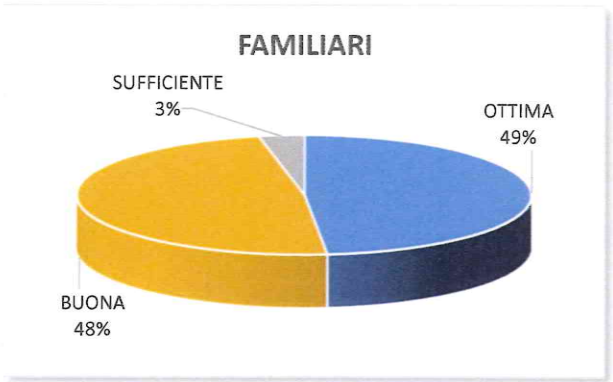
- aspetti relazionali ed assistenziali (professionalità operatori; assistenza della persona; attività proposte; etc.): voto medio familiari = 4.5/ voto medio ospiti = 4.3
- aspetti alberghieri (qualità del vitto; pulizia dei locali; trasporto): voto medio familiari = 4.0 / voto medio ospiti = 3.5
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: voto medio familiari = 4.0 / voto medio ospiti = 3.8

CDI Soldi – *Familiari ed Ospiti*

Sono stati distribuiti 38 questionari agli ospiti ed altrettanti ai loro familiari. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione da parte dei familiari di 33 questionari (87%); per quanto concerne gli ospiti, la restituzione è stata di 27 questionari (71%).
Il CDI Soldi nell'anno 2024 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4.4 dai familiari mentre dagli ospiti il 4.5 in lieve flessione rispetto all'anno precedente. Si conferma la valutazione positiva rilevata negli scorsi.

Anno di rilevazione	Valutazione Familiari	Valutazione Ospiti
2024	4,4	4,5
2023	4,6	4.3
2022	4,8	4,8
2021	4.8	4.8
2020	4,7	5





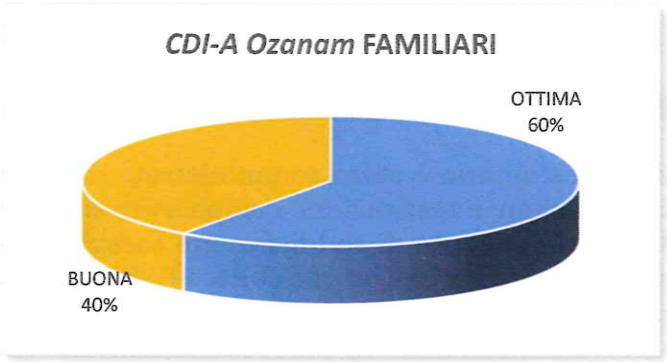
Di seguito si sintetizzano i giudizi espressi per le differenti dimensioni del servizio:
- aspetti relazionali ed assistenziali (professionalità operatori; assistenza della persona; attività proposte; etc.): voto medio familiari = 4.6/ voto medio ospiti = 4.6
- aspetti alberghieri (qualità del vitto; pulizia dei locali; trasporto): voto medio familiari = 4.2 / voto medio ospiti = 4.2
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: voto medio familiari = 3.9 / voto medio ospiti = 3.9

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2024 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal CDI è giudicato dai nostri ospiti e dai loro familiari positivamente in tutti i suoi aspetti.

CENTRI DIURNI INTEGRATI ALZHEIMER (CDI-A)

CDI-A Ozanam *–Familiari*

Il questionario è stato somministrato ai soli familiari. Sono stati distribuiti 17 questionari e raccolte 15 risposte (88%).
Il CDI Ozanam nell'anno 2024 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4.6 dai familiari, confermando il giudizio positivo degli scorsi anni.

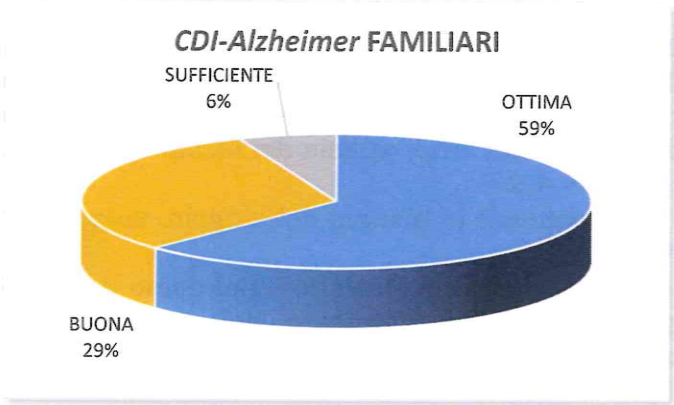


Relativamente alla capacità del CDI di informare sui servizi che verranno loro offerti e sull'organizzazione del Centro, i familiari degli ospiti inseriti nel 2024 assegnano alla domanda un giudizio positivo (voto 4.8). Di seguito si riportano i giudizi di dettaglio:
- aspetti relazionali ed assistenziali = 4.7
- aspetti alberghieri = 4.5
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo = 4.3

CDI Alzheimer *– Familiari*

Il questionario è stato somministrato ai soli familiari. Sono stati distribuiti 18 questionari e raccolte 17 risposte (94%).
Il CDI Alzheimer nell'anno 2024 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4.6 dai familiari, in linea con gli anni precedenti.

Anno di rilevazione	Valutazione Familiari
2024	4,6
2023	4,7
2022	4,5
2021	4,3
2020	4,4



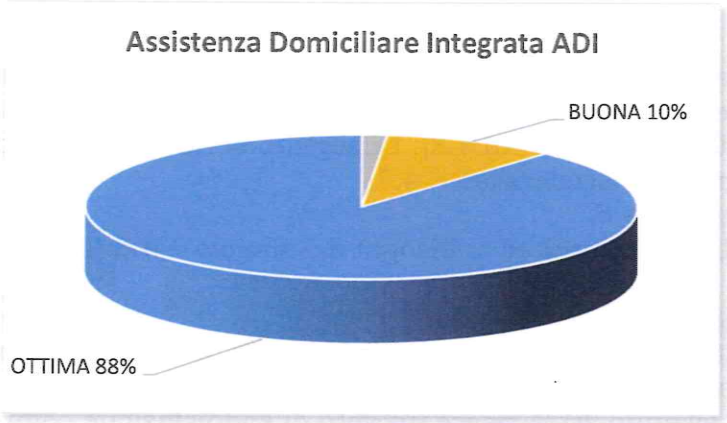
Relativamente alla capacità del CDI di informare sui servizi che verranno loro offerti e sull'organizzazione del Centro, i familiari degli ospiti inseriti nel 2024 assegnano alla domanda un giudizio positivo (voto 4.8). Si riportano i pareri raccolti:

- aspetti relazionali ed assistenziali = 4.6
- aspetti alberghieri = 4.5 (qualità del vitto pari a 4.4, il trasporto valutato con 4.5)
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo = 4.3.

SERVIZI TERRITORIALI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Come negli scorsi anni il questionario è stato somministrato durante tutto l'esercizio. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva di 69 questionari.
Il servizio nell'anno 2024 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.

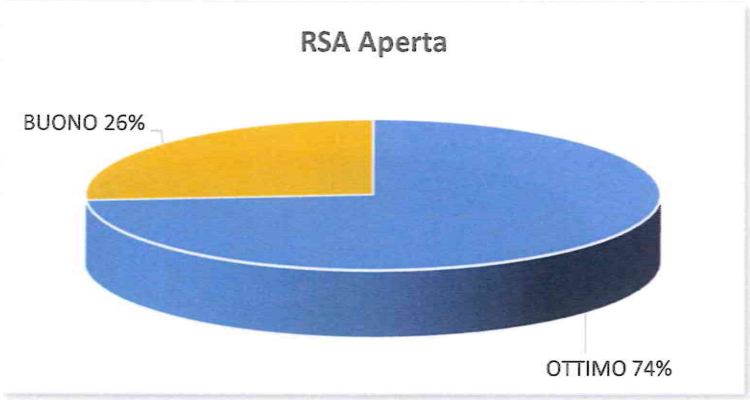


Per quanto riguarda la qualità delle prestazioni ricevute, si riportano le valutazioni:

- puntualità nell'erogazione delle prestazioni = 4.7
- chiarezza delle informazioni ricevute = 4.7
- cortesia e disponibilità degli operatori = 4.8
- professionalità = 4.8

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 19 questionari. Il servizio RSA APERTA per l'anno 2024 riceve un voto medio di soddisfazione complessiva pari a 4.7.

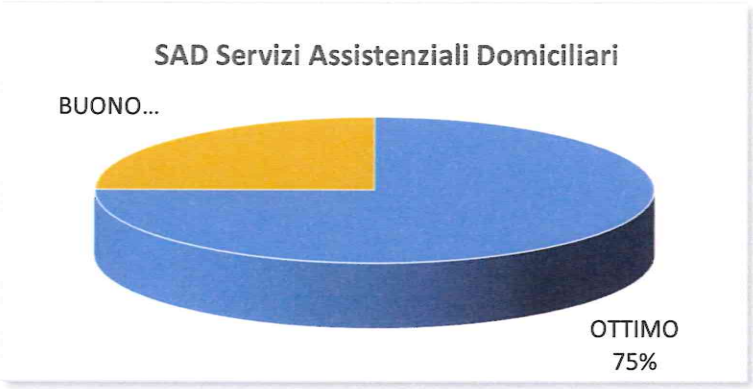


Per quanto riguarda le prestazioni ricevute, si riportano le valutazioni:

- qualità delle informazioni ricevute = 4.7
- qualità complessiva del servizio erogato = 4.7
- professionalità degli operatori = 4.8
- cortesia degli operatori = 4.8
- tempestività nella erogazione delle prestazioni = 4.6
- utilità del servizio = 4.8

SERVIZI ASSISTENZIALI DOMICILIARI (SAD)

Il servizio è attivo dal 2024, 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 16 questionari. Il servizio SAD per l'anno 2024 riceve un voto medio di soddisfazione complessiva pari a 4.8.



Per quanto riguarda la qualità delle prestazioni ricevute, si riportano le valutazioni:

- qualità delle informazioni ricevute = 4.7
- qualità complessiva del servizio erogato = 4.8
- professionalità degli operatori = 5
- cortesia degli operatori = 4.8
- tempestività nella erogazione delle prestazioni = 4.6
- utilità del servizio = 4.8

SERVIZI AMBULATORIALI

Durante due mesi è stata organizzata una survey e sono stati restituiti 131 questionari. 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 = 4.9