



AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA



30/03/2026 - 17.40
A.S.C. Cremona Solidale
CREMONA
DIREZIONE GENERALE

Protocollo N°: 00001593/00 rif: CBA|3328208
Data Movimento: 30/03/2026 - 17.40

Documento di Programmazione e Organizzazione 2026

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

Adottato con Delibera n. 29 del 31/03/2026

All'interno dei servizi, Cremona Solidale, continua a garantire servizi alberghieri integrativi, quali il servizio di lavanderia e parrucchiera.

Per quanto concerne la cucina permane la differenziazione nella preparazione dei pasti per i soggetti disfagici, offrendo mousse di prosciutto e tonno, primi e secondi piatti frullati ad integrazione/sostituzione del solito pasto omogeneo, assecondando in tal modo la plausibile richiesta di quei pazienti che avevano perso il gusto dell'assunzione di cibo.

I servizi erogati da Cremona Solidale sono dettagliati per Unità d'Offerta nelle Carte dei Servizi <https://cremonasolidale.it/service/carta-dei-servizi/>

aggiornate annualmente, nella prospettiva di una maggiore trasparenza dei servizi, delle modalità di accesso e nel rispetto della normativa in materia di privacy e trattamento dei dati personali, coerentemente al GDPR 2016/679.

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 2025 mentre per le Residenze, i Centri Diurni e le Comunità alloggio nel mese di febbraio/marzo 2026. Nei paragrafi seguenti, presenteremo i risultati dei questionari somministrati a pazienti e familiari, suddivisi per servizio.

Servizi Residenziali

- RSA: ospiti con punteggio MMSE ≥ 21
- RSA: familiari di pazienti ricoverati
- Cure Intermedie: distribuito alla dimissione di ogni degente
- Comunità alloggio: utenti

Servizi Semi-residenziali

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

Servizi Territoriali

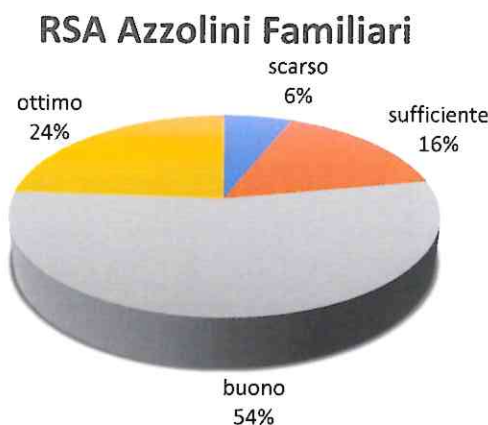
- C-DOM: distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio
- RSA Aperta: distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio
- SAD: distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio
- Ambulatori: distribuiti ad ogni fruitore al termine di ogni percorso riabilitativo

SERVIZI RESIDENZIALI

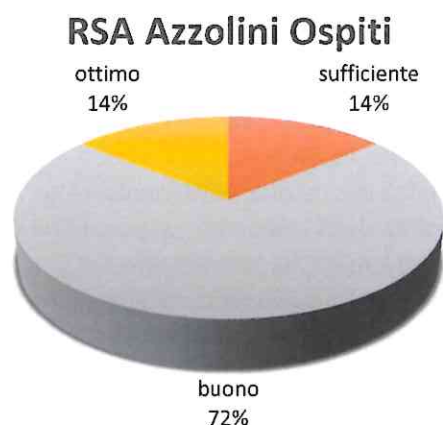
RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (RSA)

All'interno di ogni palazzina sono stati individuati ospiti con un punteggio MMSE ≥ 21 . Ad essi è stato distribuito un questionario, redatto appositamente per essere di semplice comprensione. I questionari per i familiari sono stati distribuiti e raccolti nel periodo tra il 17 febbraio e il 5 marzo 2026, grazie all'aiuto di coordinatori ed educatori. In tutte le palazzine, è stato raggiunto il punteggio medio di 4.0 per la soddisfazione complessiva sia degli ospiti che dei familiari. Fra gli ospiti, gli indici di gradimento più elevati sono stati registrati nelle domande riguardanti la professionalità degli operatori (con indici particolarmente significativi per gli educatori). I punteggi meno alti hanno riguardato il vitto, la lavanderia e il servizio parrucchiere.

RSA AZZOLINI



Questionari consegnati: 120
Questionari compilati: 51
Media: 3.9



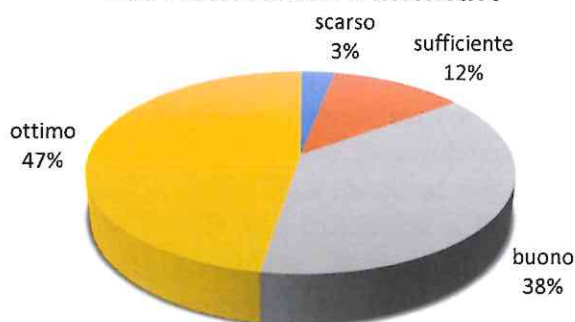
Questionari consegnati: 28
Questionari compilati: 28
Media: 4

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

Cortesie degli operatori: voto medio= 4.1
Assistenza: voto medio = 4.1
Professionalità dei medici: voto medio= 4.3
Professionalità degli infermieri: voto medio= 4.3
Professionalità ASA/OSS: voto medio = 4.1
Professionalità personale della riabilitazione: voto medio= 4.5
Professionalità educatori: voto medio = 4.8
Qualità del vitto: voto medio = 3.2
Qualità della pulizia: voto medio = 4.2
Qualità della parrucchiere: voto medio = 3.6
Qualità della lavanderia: voto medio= 3.6

RSA MAINARDI

RSA Mainardi Familiari

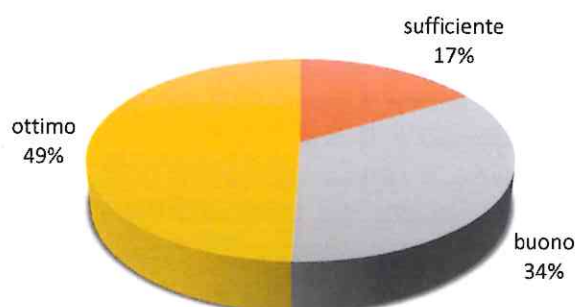


Questionari consegnati: 80

Questionari compilati: 40

Media: 4.3

RSA Mainardi Ospiti



Questionari consegnati: 12

Questionari compilati: 12

Media: 4.3

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio:

Cortesie degli operatori: voto medio = 4.1

Assistenza: voto medio = 4.1

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 = 4.3

Professionalità educatori: voto medio = 4.5

Qualità del vitto: voto medio = 3.5

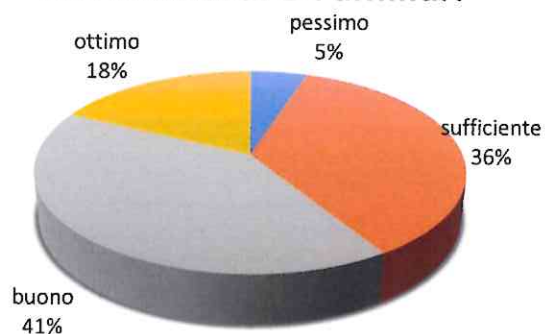
Qualità della pulizia: voto medio = 4.2

Qualità della parrucchiera: voto medio = 3.6

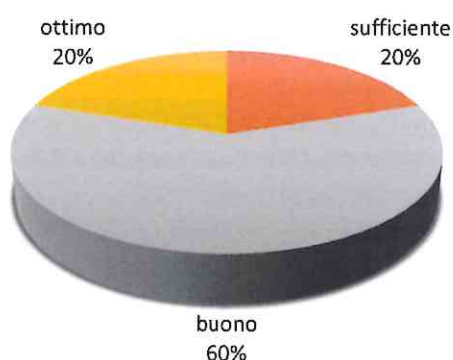
Qualità della lavanderia: voto medio = 3.4

RSA MAINARDI B

Rsa Mainardi B Familiari



Rsa Mainardi B Ospiti



Questionari consegnati: 38

Questionari compilati: 22

Media: 3.7

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio:

Cortesie degli operatori: voto medio= 4.2

Assistenza: voto medio = 4.2

Professionalità dei medici: voto medio= 4.4

Professionalità degli infermieri: voto medio= 4.2

Professionalità ASA/OSS: voto medio = 4.0

Professionalità personale della riabilitazione: voto medio= 3.9

Professionalità educatori: voto medio = 5

Qualità del vitto: voto medio = 3.5

Qualità della pulizia: voto medio = 4.0

Qualità della parrucchiera: voto medio = 3.6

Qualità della lavanderia: voto medio= 3.4

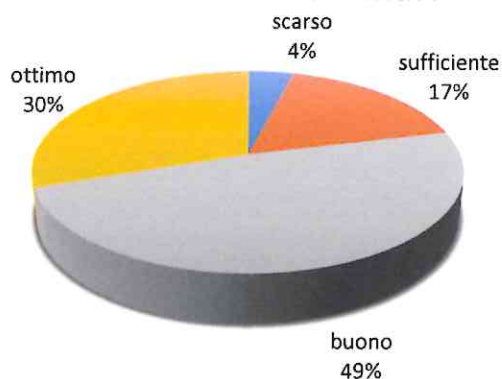
Questionari consegnati: 7

Questionari compilati: 7

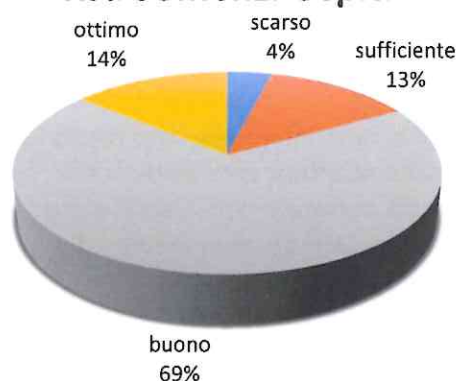
Media: 4

RSA SOMENZI E NUCLEI ALZHEIMER

Rsa Somenzi Familiari



Rsa Somenzi Ospiti



Questionari consegnati: 58

Compilati: 23

Media: 4

Questionari consegnati: 22

Compilati: 22

Media: 3.9

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio:

Cortesie degli operatori: voto medio= 4.1

Assistenza: voto medio = 4.1

Professionalità dei medici: voto medio= 4.2

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 = 4.3

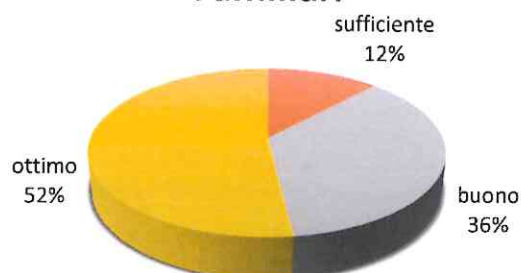
Qualità del vitto: voto medio = 3.1

Qualità della pulizia: voto medio = 4.0

Qualità della parrucchiera: voto medio = 3.6

Qualità della lavanderia: voto medio= 3.1

Nucleo Alzheimer Familiari



Questionari consegnati: 40

Questionari compilati: 25

Media: 4.4

Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio:

Cortesie degli operatori: voto medio= 4.5

Assistenza: voto medio = 4.5

Professionalità dei medici: voto medio= 4.5

Professionalità degli infermieri: voto medio= 4.6

Professionalità ASA/OSS: voto medio = 4.6

Professionalità personale della riabilitazione: voto medio= 4.4

Professionalità educatori: voto medio = 4.4

Qualità del vitto: voto medio = 4.2

Qualità della pulizia: voto medio = 4.4

Qualità della parrucchiera: voto medio = 4.1

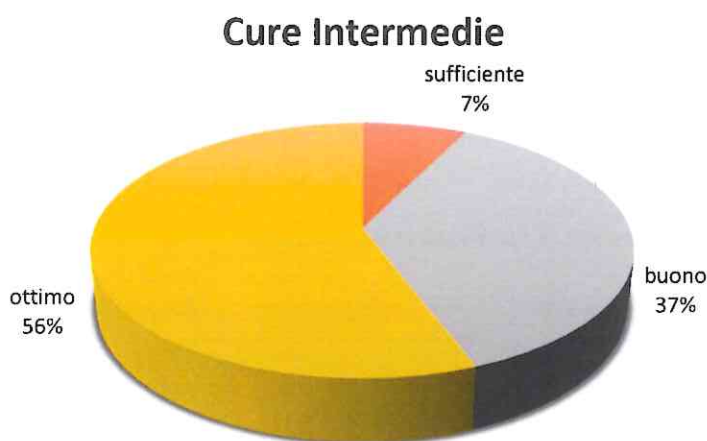
Qualità della lavanderia: voto medio= 3.8

CURE INTERMEDIE

Il questionario è somministrato ad ogni paziente dimesso. Sono stati restituiti 123 questionari su 660 consegnati (18,6%).

Il servizio Cure Intermedie per l'anno 2025 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 in oltre il 50% dei casi in modo ottimale. Alla richiesta di dare un giudizio sugli aspetti di maggiore qualità, gli ospiti segnalano la professionalità, l'attenzione al ricoverato, l'organizzazione, 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:

Professionalità dei medici: voto medio= 4.5

Professionalità degli infermieri: voto medio= 4.5

Professionalità ASA/OSS: voto medio = 4.5

Professionalità personale della riabilitazione: voto medio= 4.7

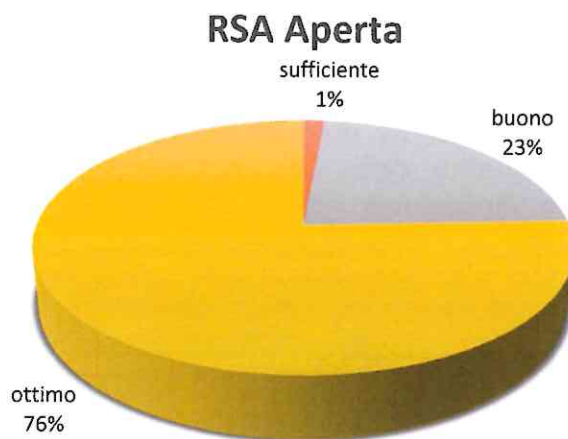
Qualità del vitto: voto medio = 4.2

Qualità della camera= 4.3

Qualità degli spazi comuni = 4.3

RSA APERTA

Il questionario è stato somministrato durante tutto 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 2025 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= 4.5

Qualità complessiva del servizio erogato= 4.7

Professionalità degli operatori= 4.9

Cortesia degli operatori= 4.9

Tempestività nell'erogazione delle prestazioni= 4.4

Utilità del servizio= 4.8

SERVIZI ASSISTENZIALI DOMICILIARI (SAD)

Il servizio è attivo dal 2024: il questionario è stato somministrato durante tutto l'anno, coerentemente con i tempi di presa in carico e di dimissione. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva di 13 questionari. Il servizio SAD per l'anno 2025 riceve **un voto di soddisfazione complessiva pari a 4.8.**

SAD Servizi Assistenziali Domiciliari



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

Qualità delle informazioni ricevute= 4.5

Qualità complessiva del servizio erogato= 4.8

Professionalità degli operatori= 4.9

Cortesie degli operatori= 4.9

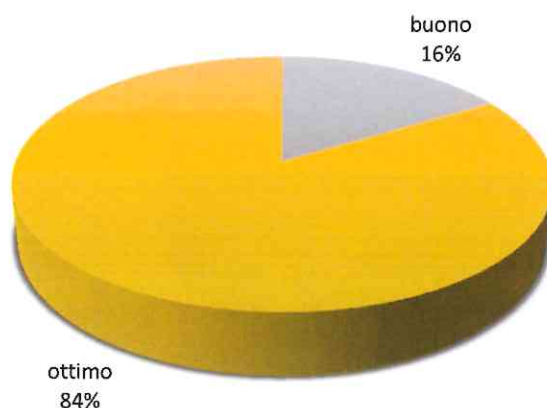
Tempestività nell'erogazione delle prestazioni= 4.8

Utilità del servizio= 4.5

SERVIZI AMBULATORIALI

Sono stati restituiti 87 questionari. Relativamente alle prestazioni richieste, la visita geriatrica è la predominante, seguita dalla fisioterapia individuale. Passando invece ad esaminare la valutazione di qualità assegnata alle prestazioni ricevute, i fruitori hanno espresso un **giudizio complessivo molto positivo, pari a 4.8.**

Servizi Ambulatoriali



In dettaglio,

hanno poi dato i seguenti giudizi:

- Servizio di prenotazione= 4.6
- Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione= 4.4
- Accessibilità, comfort e pulizia= 4.8
- Professionalità e cortesia= 4.9
- Chiarezza e completezza delle informazioni= 4.9

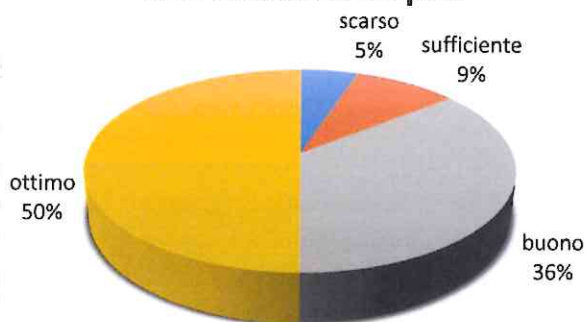
SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

CDI Barbieri – Familiari ed Ospiti

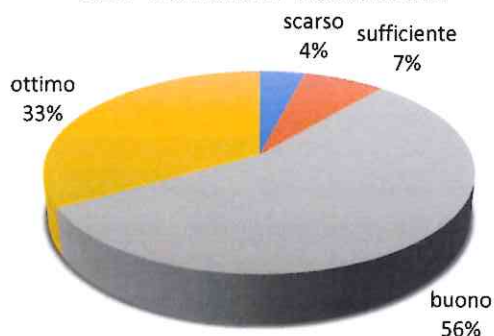
Sono stati distribuiti 39 questionari agli ospiti ed altrettanti ai loro familiari. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione da parte dei familiari di 28 questionari (72%), mentre per quanto concerne gli ospiti la restituzione è stata di 35 (90%).

Il CDI Barbieri, nell'anno 2025, riceve un **voto di soddisfazione complessiva dagli ospiti e dai familiari di 4.2**, con un lieve incremento migliorativo dei giudizi degli utenti diretti.

CDI Barbieri Ospiti



CDI Barbieri Familiari



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

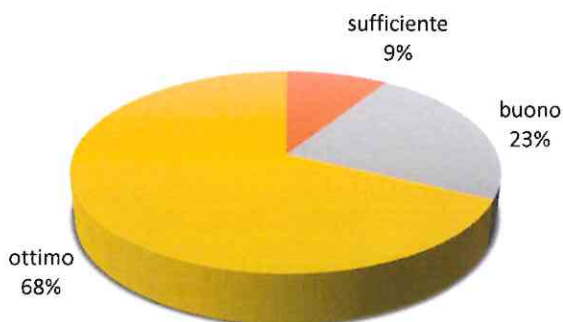
- Aspetti relazionali ed assistenziali (professionalità operatori; assistenza alla persona; attività proposte), voto medio: familiari= 4.5/ ospiti = 4.3
- Aspetti alberghieri (qualità del vitto; pulizia; trasporto), voto medio: familiari =4.0/ ospiti = 4.0
- Capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo, voto medio: familiari = 4.1/ ospiti 3.9

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 29 questionari (76%); per quanto concerne gli ospiti, la restituzione è stata di 22 (58%).

Il CDI Soldi, nell'anno 2025, riceve una **soddisfazione complessiva pari 4,4 dai familiari, mentre dagli ospiti pari al 4.6**. Si conferma la valutazione positiva rilevata negli anni precedenti.

CDI Soldi



CDI Soldi Famigliari



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

- Aspetti relazionali ed assistenziali (professionalità operatori; assistenza alla persona; attività proposte), voto medio: familiari= 4.6/ ospiti = 4.6
- Aspetti alberghieri (qualità del vitto; pulizia; trasporto), voto medio: familiari =4.2/ ospiti = 4.2
- Capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo, voto medio: familiari = 4.4/ ospiti 4.0

CENTRI DIURNI INTEGRATI ALZHEIMER (CDI-A)

CDI-A Ozanam- Familiari

Il questionario è stato somministrato ai soli familiari. Sono stati distribuiti 17 questionari, e raccolto il 100% delle risposte.

Il CDI Ozanam nell'anno 2025 riceve un **voto di soddisfazione complessiva pari 4.5 dai familiari**, confermando il giudizio positivo ricevuto negli scorsi anni.

CDI-A Ozanam Familiari



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

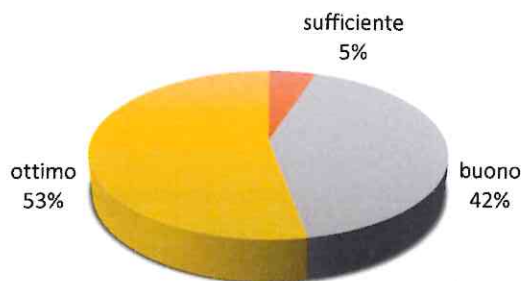
- Capacità di informare sui servizi che verranno offerti e sull'organizzazione del Centro: 4.5
- Aspetti relazionali ed assistenziali: 4.6
- Aspetti alberghieri: 4.4
- Capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: 4.2

CDI ALZHEIMER- Familiari

Il questionario è stato somministrato ai soli familiari. Sono stati distribuiti 20 questionari, e raccolte 19 risposte (95%).

Il CDI Alzheimer nell'anno 2025 riceve un **voto di soddisfazione complessiva pari 4.5 dai familiari**, confermando il giudizio positivo ricevuto negli scorsi anni.

CDI Alzheimer Familiari



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

- Capacità di informare sui servizi che verranno offerti e sull'organizzazione del Centro: 4.6
- Aspetti relazionali ed assistenziali: 4.6
- Aspetti alberghieri: 4.2
- Capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: 4.

SERVIZI DI RESIDENZIALITÀ LEGGERA- LE COMUNITÀ ALLOGGIO

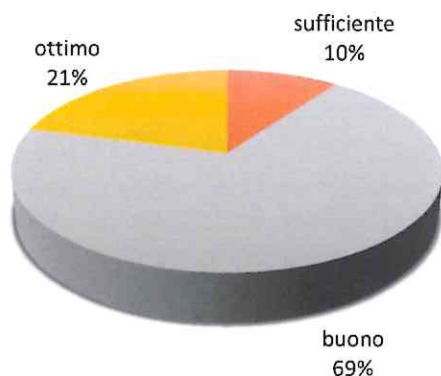
Comunità Duemiglia, C.A.S.A Bonetti-Lodola, Comunità Alloggio Luciano e Aida Somenzi

Per la prima volta, nell'anno 2025, il dato relativo alle Comunità Alloggio appare rappresentativo, evidenziando il progressivo consolidamento di questo servizio residenziale a carattere sociale.

Sono stati distribuiti 36 questionari ai residenti; la raccolta ha visto la restituzione di 29 questionari compilati, pari all'80,6%.

L'analisi delle risposte evidenzia un buon livello generale, con valutazioni mediamente positive nella maggior parte degli ambiti indagati, ed un **punteggio medio di soddisfazione complessiva pari a 4.1**.

Comunità Alloggio Ospiti



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

- Accoglienza all'ingresso: 4.4
- Cortesie e disponibilità del personale: 4.3
- Assistenza ricevuta: 4.2
- Spazi comuni ed individuali: 4.1
- Servizi alberghieri: 3.9
- Attività proposte: 3.6

I punteggi più elevati sono stati attribuiti all'accoglienza in entrata, alla disponibilità degli operatori e al cambio della biancheria (4.3). I punteggi più bassi, viceversa, si registrano per quanto riguarda le attività proposte ed il vitto (3.2). In calce, sono infatti numerosi i residenti che richiedono di essere coinvolti maggiormente nelle attività ricreative e di gruppo.

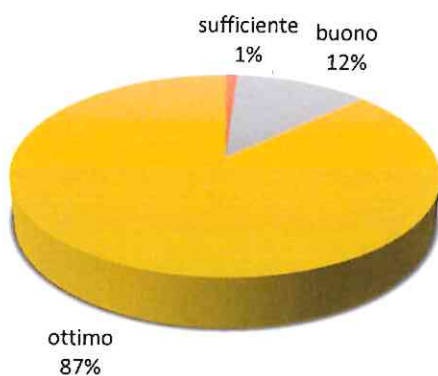
In questo quadro, l'elemento relazionale si conferma centrale dell'esperienza in comunità alloggio: tra gli aspetti più graditi, rilevati tramite domanda a scelta multipla, emerge infatti che circa 2 residenti su 4 esprimono una particolare soddisfazione per la possibilità di vivere insieme ad altre persone. Tale evidenza risulta coerente con i buoni livelli di soddisfazione complessiva e rafforza il valore della dimensione comunitaria come fattore qualificante del servizio.

SERVIZI DOMICILIARI

C-DOM

La raccolta ha visto la compilazione e restituzione complessiva di 85 questionari. Il servizio nell'anno 2025 riceve **un voto di soddisfazione complessiva pari 4.9**, che conferma le valutazioni degli scorsi anni e colloca l'ADI sulla scala dei valori in una posizione di eccellenza.

C-DOM



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

Puntualità nell'erogazione delle prestazioni= 4.8

Chiarezza delle informazioni ricevute= 4.8

Cortesìa e disponibilità= 4.8

Professionalità=4.9