Al CEM chiediamo regolarmente a utenti e famiglie di valutare i nostri servizi. Le risposte sono **anonime** e ci servono per capire cosa funziona e cosa migliorare. Qui pubblichiamo i risultati delle rilevazioni del 2026.

87% soddisfatti o molto soddisfatti – Ambulatorio adulti (337 risposte)	**70%** soddisfatti o molto soddisfatti – Ambulatorio età evolutiva (64 risposte)	**4,47 / 5** media dei giudizi – Servizio domiciliare (28 questionari)

1. AMBULATORIO ADULTI (1° PIANO)

Come rileviamo: all'uscita dell'ambulatorio una postazione con quattro pulsanti chiede "Come valuti il nostro servizio?". Dopo il voto si può indicare il servizio che ha determinato la soddisfazione o l'insoddisfazione. **Periodo:** 29 luglio – 27 ottobre 2026.

Valutazione	Risposte	%
Molto soddisfatto	268	79%
Soddisfatto	27	8%
Insoddisfatto	13	4%
Molto insoddisfatto	29	9%
Totale	**337**	**100%**

Cosa apprezzano di più gli utenti

Tra chi ha indicato il motivo della propria soddisfazione (224 risposte), la **fisioterapia** è citata nel 74% dei casi, seguita da terapia occupazionale e logopedia (10%), coordinamento e amministrazione (6%), psicologia e riabilitazione psichiatrica (4,5%), assistente sociale (3,5%) e servizio pulizie (2%).

Dove possiamo migliorare

Tra chi ha indicato il motivo dell'insoddisfazione (18 risposte) sono stati citati: fisioterapia (6), **servizio pulizie** (5), assistente sociale (3), terapia occupazionale e logopedia (2), psicologia (1), coordinamento e amministrazione (1).

2. AMBULATORIO ETÀ EVOLUTIVA – NPI (PIANO TERRA)

Come rileviamo: stessa postazione con quattro pulsanti all'uscita dell'ambulatorio di neuropsichiatria infantile. **Periodo:** 29 luglio – 27 ottobre 2026.

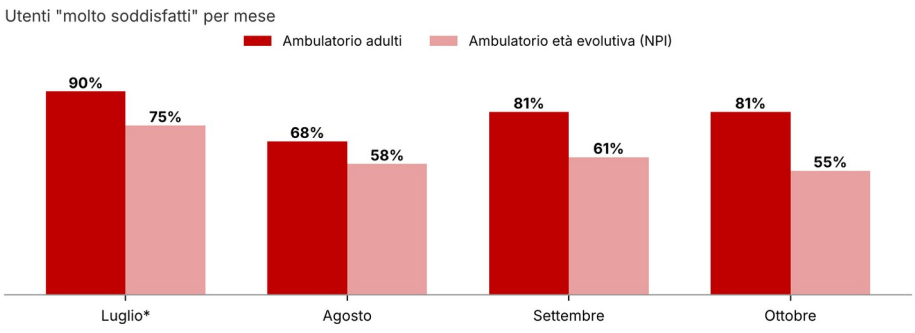
Valutazione	Risposte	%
Molto soddisfatto	38	59%
Soddisfatto	7	11%
Insoddisfatto	9	14%
Molto insoddisfatto	10	16%
Totale	**64**	**100%**

Cosa apprezzano di più le famiglie

Tra chi ha indicato il motivo della soddisfazione (23 risposte): **neuropsicomotricità** (26%), coordinamento e amministrazione, logopedia e medici (22% ciascuno), psicologia (9%).

Dove possiamo migliorare

Tra chi ha indicato il motivo dell'insoddisfazione (5 risposte) sono stati citati: **medici** (4) e logopedia (1).



Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM

** Luglio: solo gli ultimi giorni del mese. Adulti: dopo il calo di agosto la quota di utenti molto soddisfatti è tornata all'81%. Età evolutiva: la quota è più bassa e in ottobre è scesa al 55%.*

3. SERVIZIO DOMICILIARE

Come rileviamo: questionario cartaceo anonimo con nove domande, valutate da 1 (molto insufficiente) a 5 (ottimo). **Periodo:** luglio 2026, 28 questionari e 252 valutazioni.

Area	Media (su 5)	Giudizi positivi (4–5)
Servizio amministrativo	4,33	84,5%
Organizzazione del servizio domiciliare	4,42	86,9%
Professionisti sanitari	4,67	94,0%
Totale	**4,47**	**88,5%**

Domanda	Media (su 5)
Cortesia e accoglienza dei professionisti	4,75
Disponibilità all'ascolto	4,68
Competenza professionale	4,57
Puntualità del medico	4,50
Cortesia e disponibilità (amministrazione)	4,46
Chiarezza delle informazioni	4,46
Chiarezza nelle spiegazioni	4,43
Attenzione alle esigenze del paziente	4,32
Tempi di gestione delle richieste	4,07

Nei commenti liberi le famiglie apprezzano il personale e la continuità dell'assistenza e chiedono di mantenere o potenziare il servizio, anche con prestazioni nel pomeriggio.

4. COSA FACCIAMO CON I RISULTATI

- **Servizio domiciliare:** monitoriamo periodicamente i tempi di gestione delle richieste, l'aspetto con la valutazione più bassa; manteniamo comunicazioni chiare alle famiglie; valutiamo la possibilità di offrire prestazioni anche nel pomeriggio.
- **Ambulatorio adulti:** condividiamo i risultati con le équipe e con il servizio pulizie, l'aspetto più citato tra le insoddisfazioni, e continuiamo a seguire l'andamento mese per mese.
- **Ambulatorio età evolutiva:** abbiamo riscontrato che una parte delle valutazioni negative è dovuta ai bambini che, durante l'attesa, premono per gioco i pulsanti della postazione: per questo il dato va letto con cautela. Stiamo valutando come rendere la rilevazione più affidabile, ad esempio con una diversa collocazione della postazione o un breve questionario per i genitori; condividiamo comunque con i medici le segnalazioni ricevute.
- Ripeteremo le rilevazioni con le stesse domande, per confrontare i risultati nel tempo, e ne pubblicheremo gli esiti su questo sito.

Come leggere i dati. Le risposte sono anonime. Le percentuali si riferiscono alle valutazioni espresse, non al numero di persone: con la postazione all'uscita una stessa persona può votare più volte. I risultati descrivono la qualità percepita del servizio e non valutano i singoli operatori.

Per suggerimenti o segnalazioni può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): info.cem@criroma.org.

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM