UNIVERSITÀ DI TRENTO

CIMeC
Center for Mind/Brain Sciences
CeRiN - Centro di Riabilitazione Neurocognitiva

REPORT

DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DAL CERIN

NEL PERIODO

07.01.2020 - 23.12.2022

Università degli Studi di Trento
via Matteo del Ben, 5/b - 38068 Rovereto (TN) - Italy
P.IVA – C.F. 00340520220
www.unitn.it

Il CeRiN, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità del servizio, ha voluto condurre un'indagine sulla qualità percepita dall'utente nei confronti del servizio erogato.

A questo scopo si è voluto somministrare un questionario a tutta la popolazione che ha avuto accesso al servizio dal 7 gennaio 2020 al 23 dicembre 2022.

Il questionario è anonimo e si propone di rilevare il livello di soddisfazione dell'utente rispetto a tre aree tematiche: accessibilità al servizio, aspetti logistici e strumentali, qualità del servizio reso all'utente da parte dei professionisti che operano all'interno della struttura.

È composto da sei domande a risposta multipla e da una domanda aperta.

Le risposte agli items prevedono quattro livelli di soddisfazione secondo la scala di Likert (molto soddisfatto/soddisfatto/poco soddisfatto/per nulla soddisfatto).

L'ultima parte del questionario di gradimento comprende alcune righe lasciate alla libera espressione degli utenti per aggiungere valutazioni personali, suggerimenti o reclami.

Agli utenti viene chiesto di compilare il questionario una volta concluso l'iter diagnostico/terapeutico e di riconsegnarlo direttamente al personale qualificato o di inserirlo nell'apposito contenitore collocato in sala d'attesa.

I risultati del grado di soddisfazione degli utenti vengono analizzati dal Direttore clinico del Centro con cadenza annuale al fine di individuare i punti di criticità, sui quali definire specifiche politiche e azioni di miglioramento.

Risposte agli items per aree tematiche

(espresse in valori percentuali)

Area tematica 1- Accesso

Grafico 1:

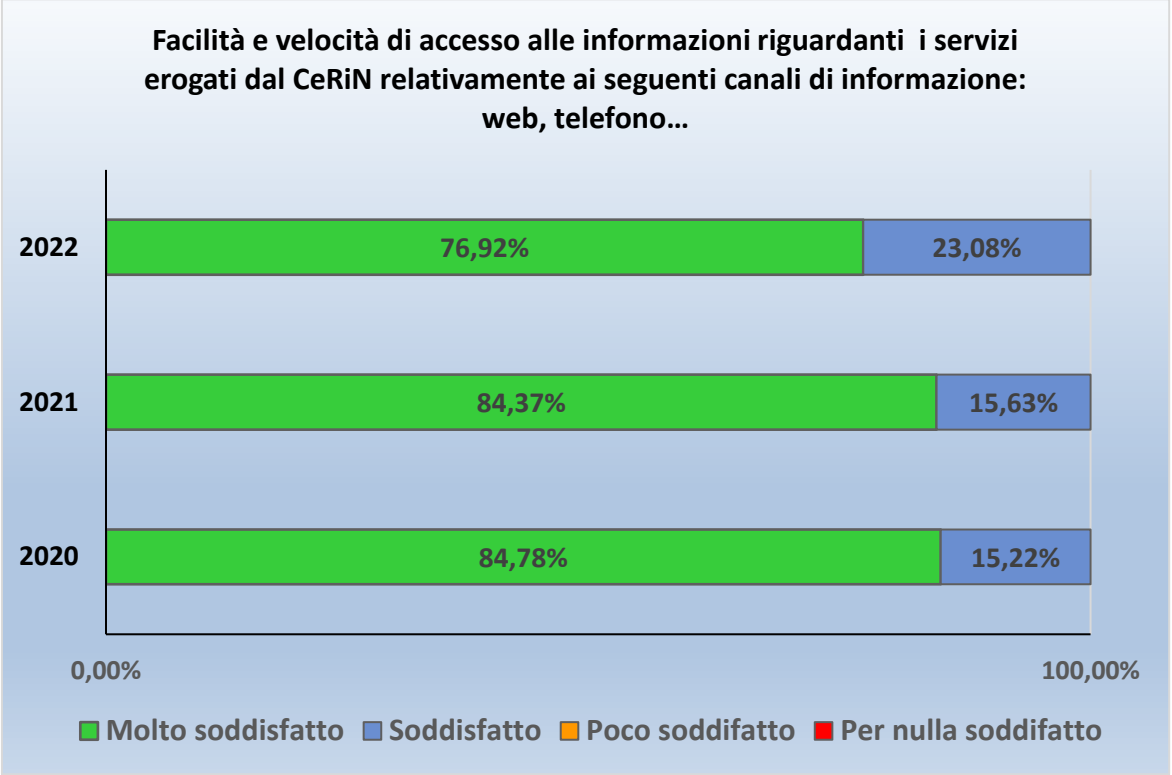
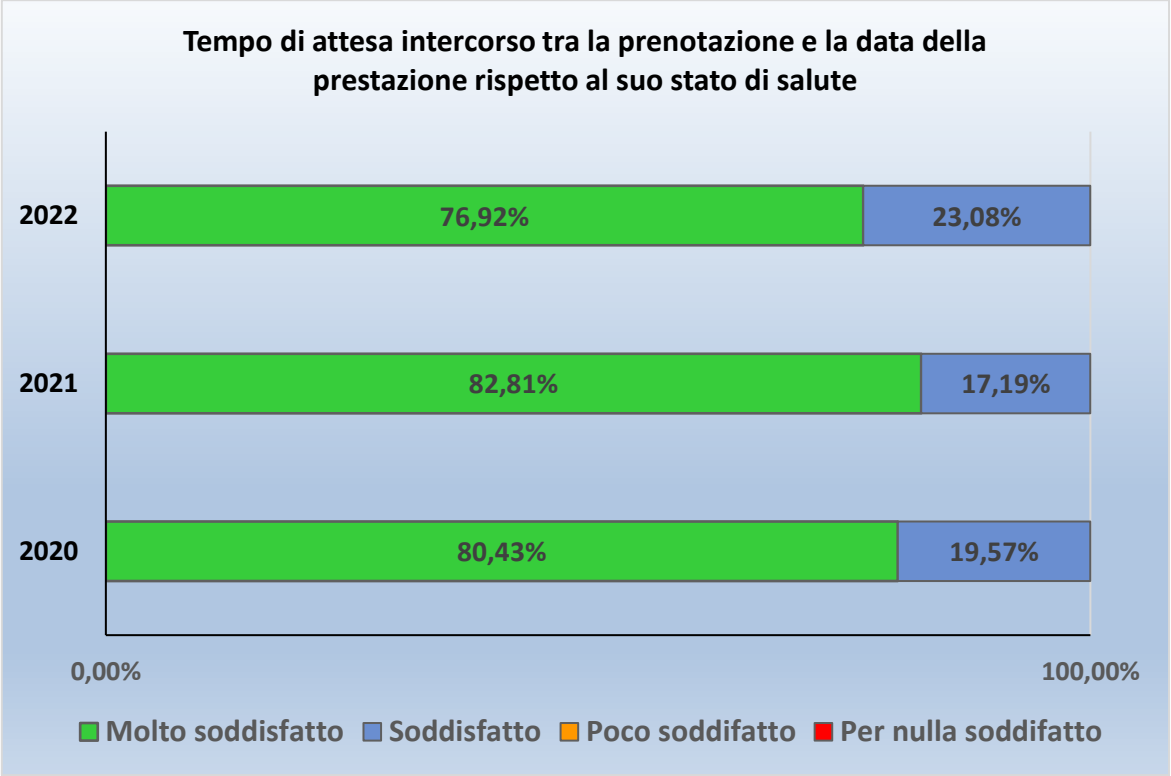


Grafico 2:


Tempo di attesa intercorso tra la prenotazione e la data della prestazione rispetto al suo stato di salute
2022
76,92%
23,08%
2021
82,81%
17,19%
2020
80,43%
19,57%
0,00%
100,00%
Molto soddisfatto
Soddisfatto
Poco soddifatto
Per nulla soddifatto

Area tematica 2- Aspetti logistici e strumentali

Giudizio sull'accessibilità della struttura e il comfort degli ambienti (disponibilità di parcheggi, temperatura degli ambienti, pulizia, adeguatezza dei servizi igienici).

Si riportano qui di seguito i commenti degli utenti, suddivisi per anno:

Anno 2020

- Ritengo che l'ambiente è confortevole;
- Molto comodo l'accesso;
- Parcheggio ampio e facilmente accessibile. Temperatura ok. Ottima indicazione dei settori;
- Parcheggio ottimo. Pulizia buona. Servizi igienici buoni;
- La struttura è agevole, i parcheggi vicini sono stati fondamentali. Gli ambienti sono adeguati e confortevoli;
- Ottimo. Ho notato all'ingresso che il piazzale è un po' disconnesso…. Si rischia di cadere tra una giuntura e l'altra dell'asfalto;
- Tutto ottimo;
- Molto soddisfatto;
- Tutto molto adeguato;
- Sono soddisfatto che si trovi vicino alla stazione, ambiente e pulizia buoni, non devo segnalare nessun aspetto negativo;
- Molto bene;
- Ottimo in generale;
- Molto confortevoli;
- Tutto adeguato;
- Ambienti puliti e ordinati. Parcheggi e servizi ok. Spazi molto grandi ma vicini;
- Molto positivo;
- Ottimo;
- Tutto molto positivo rispetto ad aspetti quali ambienti, pulizia parcheggio Ottima accessibilità;
- Molto soddisfatto in tutto;
- Tutto bene;
- Ottimo;
- Abbiamo trovato il comfort su tutti gli aspetti logistici e strutturali. Grazie;
- Molto accogliente, pulito e organizzato;
- Tutti ottimi servizi;
- Tutto confortevole. A volte non si trova parcheggio;

- Ottimo su tutti gli aspetti;
- Mantenete questo standard molto soddisfacente. Il resto lo fanno cordialità e competenza degli addetti;
- Soddisfatta;
- Tutto nella soddisfazione totale. Forse un pò' i parcheggi….;
- Ottima pulizia della struttura, servizi igienici molto puliti;
- La rampa esterna si allaga quando piove;
- Molto positivo;
- Molto accessibile, spazi ampi e confortevoli. Comodo il parcheggio. Temperatura ottimale.

Anno 2021

- Ritengo che all'esterno tutto sembra fatiscente e decadente. Cestini abbandonati e pieni;
- Tutto ben organizzato;
- Parcheggio comodo, temperatura giusta, molto pulito;
- Comodo ed efficiente;
- Spazi tranquilli, luminosi, molto accoglienti;
- Molto soddisfatta;
- Accesso comodo, disponibilità di parcheggio, positiva la strutturazione degli spazi;
- Tutto perfetto;
- Tutto è stato buono;
- Tutto ottimo;
- Giudizio positivo;
- Buono;
- Luogo molto accogliente e servizi validi;
- Tutto OK;
- Molto soddisfatto;
- Parcheggio sempre con posti disponibili. Tutto pulito, temperatura giusta;
- Struttura accogliente e ben organizzata sotto il profilo logistico;
- È tutto pulito e ben organizzato;
- Giudizio positivo sotto tutti i punti di vista;
- Tutto ottimo;
- Ambiente molto confortevole, curato, pulito, adeguato alla funzione. Facile l'accesso e il parcheggio;
- Molto soddisfatto;
- Servizio eccellente;
- Nessuna difficoltà di parcheggio (posti sempre disponibili). Interni e servizi igienici puliti e comodi;
- Temperatura forse un po' troppo alta;
- Massimo confort nella struttura;
- Ottimo;

Università degli Studi di Trento
via Matteo del Ben, 5/b - 38068 Rovereto (TN) - Italy
P.IVA – C.F. 00340520220
www.unitn.it

- Struttura facilmente accessibile, confortevole e pulita;
- Tutto molto adeguato;
- Ottimo confort. Adeguati i servizi igienici e i parcheggi;
- Tutto bene;
- Difficoltà di parcheggio;
- Tutto molto comodo e ben curato;
- Standard elevato; massima soddisfazione su tutti i fronti;
- Struttura adeguata alle esigenze.

Anno 2022

- Tutto bene;
- Soddisfatto;
- Struttura facilmente accessibile con parcheggio dedicato, buona pulizia dei locali e dei servizi igienici;
- Struttura accessibile con ampio parcheggio interno. Ambiente accogliente, molto attento ai protocollo COVID, estremante pulito e curato, con adeguati servizi igienici;
- Buono;
- Tutto ok;
- Servizi adeguati. Giudizio positivo;
- Tutto nella norma;
- Giudizio molto positivo;
- Tutto perfetto e confortevole;
- Ho trovato tutto più che soddisfacente.

Università degli Studi di Trento
via Matteo del Ben, 5/b - 38068 Rovereto (TN) - Italy
P.IVA – C.F. 00340520220
www.unitn.it

Area tematica 3 – Servizio medico sanitario e parasanitario

Grafico 3:

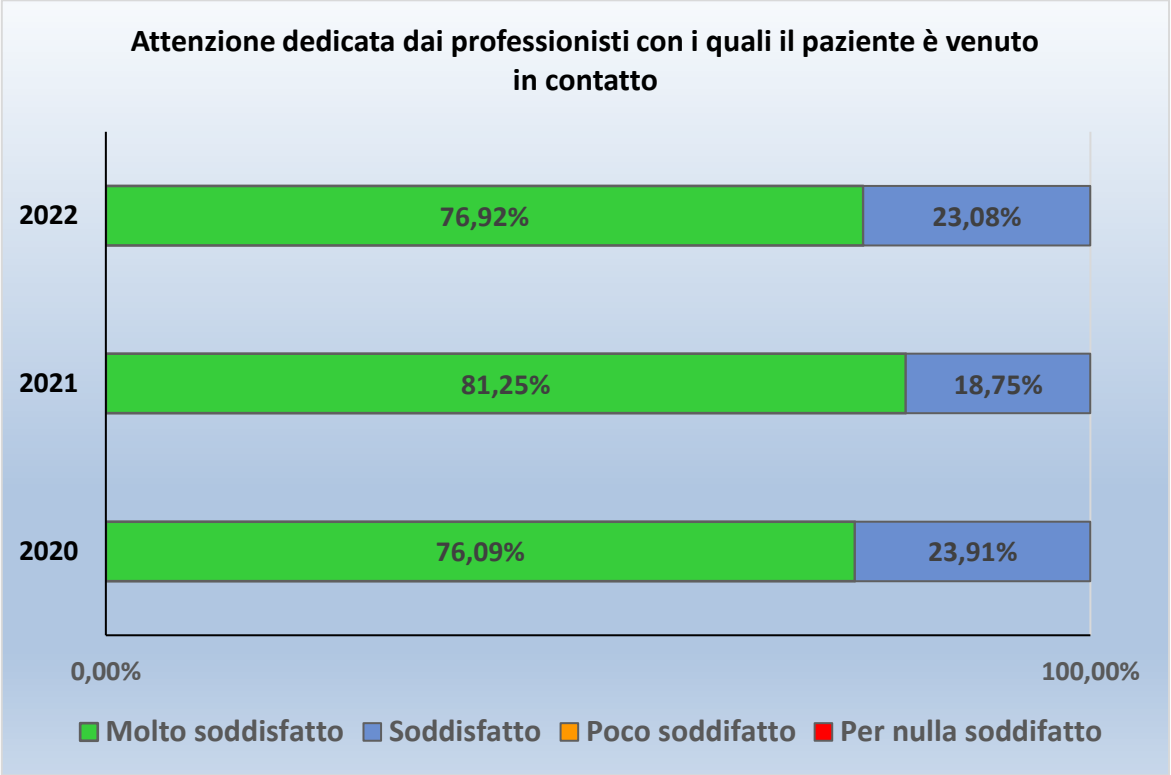


Grafico 4:

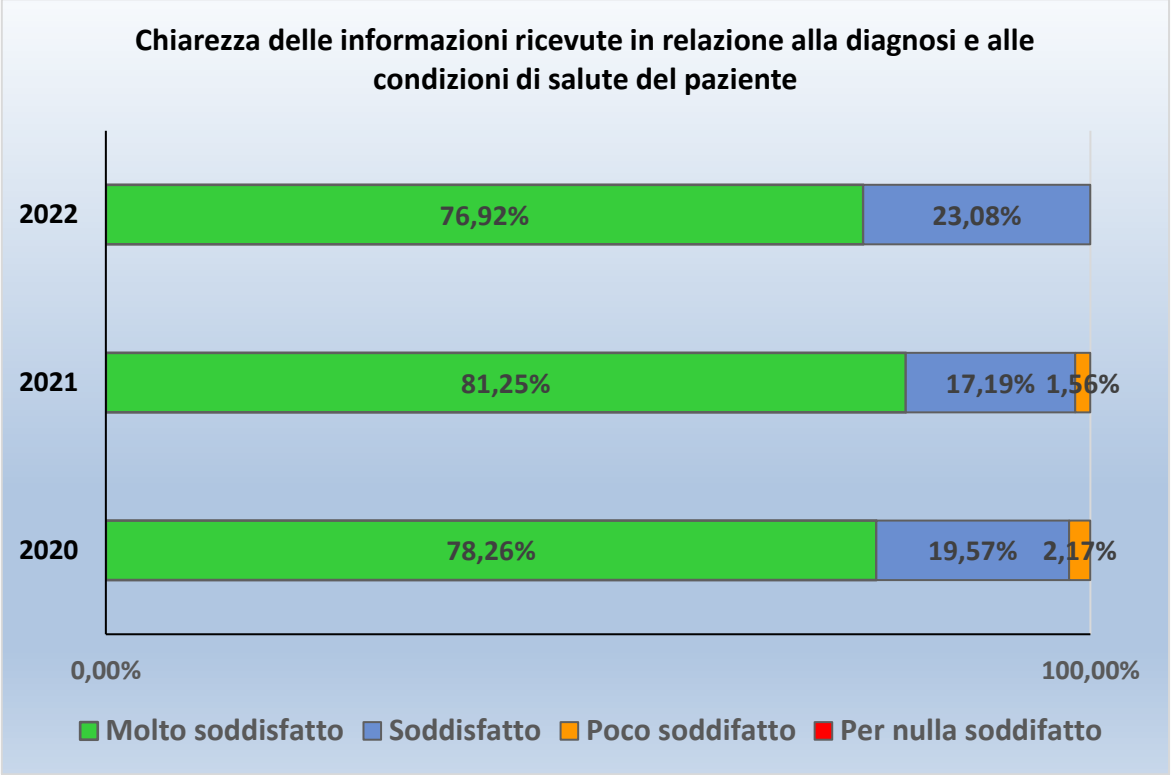

Chiarezza delle informazioni ricevute in relazione alla diagnosi e alle condizioni di salute del paziente
2022
76,92%
23,08%
2021
81,25%
17,19%
1,56%
2020
78,26%
19,57%
2,17%
0,00%
100,00%
Molto soddisfatto
Soddisfatto
Poco soddifatto
Per nulla soddifatto

Grafico 5:

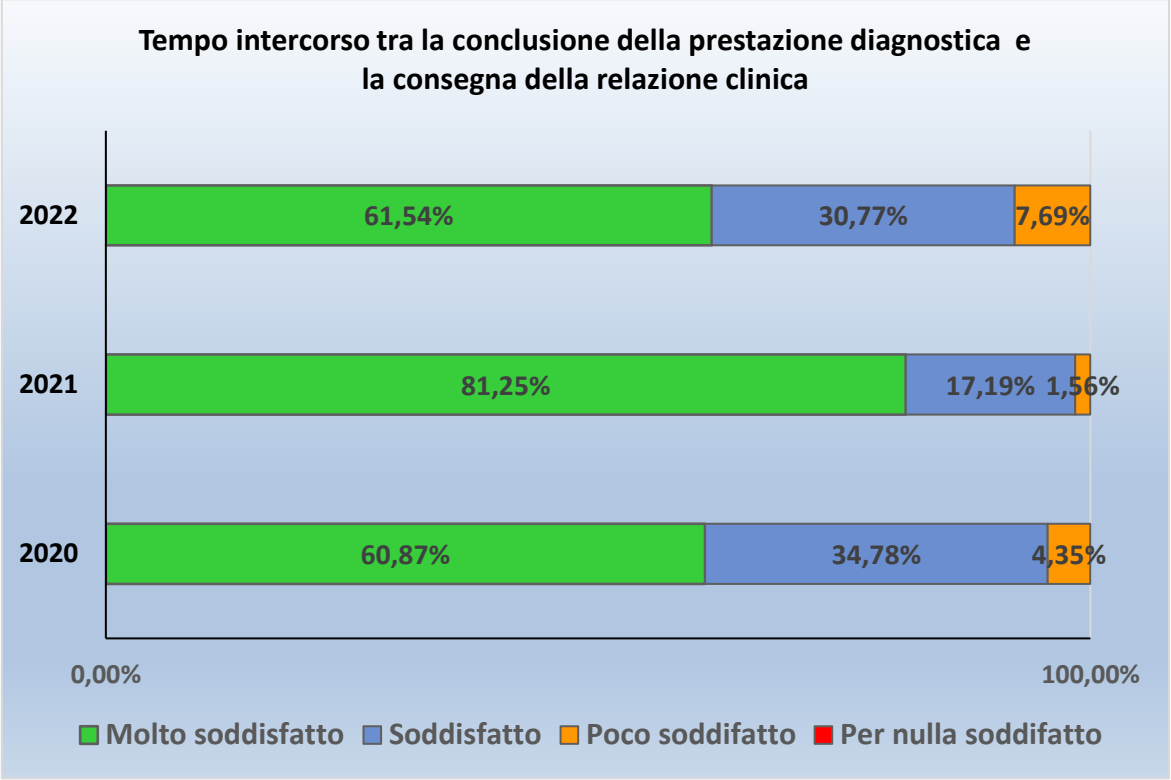
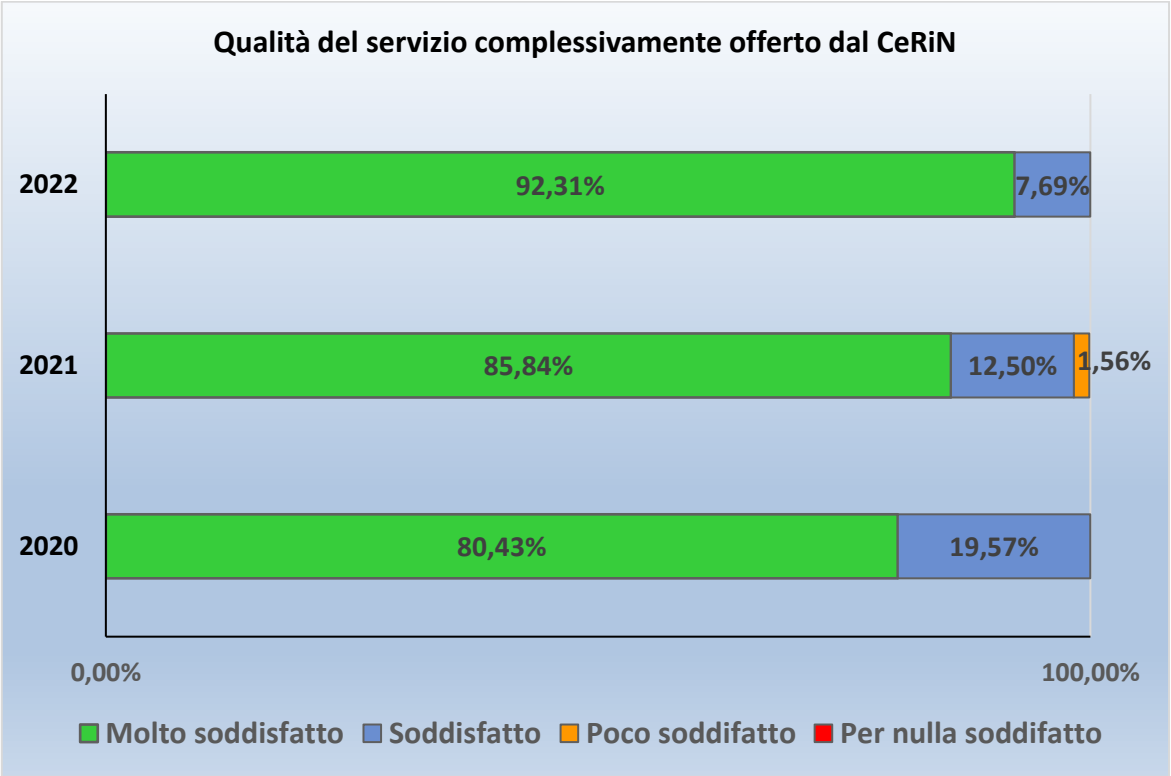

Tempo intercorso tra la conclusione della prestazione diagnostica e la consegna della relazione clinica
2022
61,54%
30,77%
7,69%
2021
81,25%
17,19%
1,56%
2020
60,87%
34,78%
4,35%
0,00%
100,00%
Molto soddisfatto
Soddisfatto
Poco soddifatto
Per nulla soddifatto

Grafico 6:



Università degli Studi di Trento
via Matteo del Ben, 5/b - 38068 Rovereto (TN) - Italy
P.IVA – C.F. 00340520220
www.unitn.it

Si riportano qui di seguito gli ulteriori commenti degli utenti che hanno riposto al questionario, suddivisi per anno:

Anno 2020

- Sarebbero necessari colloqui individuali con i familiari;
- È molto bello che ci sia un centro al quale rivolgersi ed essere accolti e aiutati dopo un'esperienza simile;
- Velocissimi nel fissare gli appuntamenti;
- Personale preparato e gentilissimo da segretaria a medici e personale sanitario;
- Ho trovato un ambiente molto professionale e attento alle problematiche del paziente;
- Personale competente e molto disponibile;
- È tutto ben predisposto, per arrivare comodamente al Centro. Spiegano con precisione;
- Tutto bene;
- Grazie;
- Non sembri banale o esagerato: si deve essere orgogliosi di questa struttura. Con gratitudine auguriamo tante soddisfazioni per il vostro impegno;
- Ci siamo trovati molto bene anche per la gentilezza ricevuta;
- Niente da dire, molto professionali e molto gentili;
- Aumentate la possibilità di frequentare il vostro centro;
- Simpatiche.

Anno 2021

- Personale professionale e attento alle esigenze dell'individuo;
- Personale gentilissimo e professionale;
- Segretaria e medici sempre collaborativi e disposti ad ascoltare e consigliare;
- Dispiaciuti di non averne uno a Belluno così organizzato;
- È veramente importante che esista sul territorio una tale struttura. Grazie;
- Personale molto gentile e disponibile;
- Ringrazio della gentilezza;
- Tutti molto bravi;
- Molta gentilezza. Mi hanno messa a mio agio;
- Ringrazio per la professionalità e l'umanità dimostratami;
- Mi dispiace non essere venuto prima in questo centro;
- Tutto assolutamente adeguato;
- Bravi;
- È stata un'esperienza positiva con personale molto professionale e gentile.

Anno 2022

- Personale di segreteria molto gentile;
- Personale eccezionale che accoglie sempre i pazienti con un sorriso ed un saluto. Ottimi professionisti che mettono a proprio agio il paziente e che studiano con lui le terapie da mettere in atto;
- Secondo me il centro è poco conosciuto;
- Servizio eccellente, importante per chi soffre di patologie neurologiche. Punto di riferimento indispensabile per i familiari;
- Personale gentile e disponibile. È stata un'esperienza interessante, piacevole e gratificante.

Redazione documento: Laura Tovazzi