

Nel 2023, il **QSU - Questionario di Soddisfazione dell'Utenza** - è stato aggiornato secondo le indicazioni teoriche e metodologiche della "Customer o Patient satisfaction"; le dimensioni misurate negli anni precedenti, sono state riviste ed ampliate per poter intercettare - in modo più approfondito - i bisogni, le esigenze e i suggerimenti della nostra utenza, contribuendo così al miglioramento continuo e al monitoraggio della **qualità** del servizio offerto dall'UO di Psicologia.

Il QSU è stato utilizzato in **tutte le sedi ambulatoriali** (Ambito territoriale NORD, EST, SUD e OVEST), nei mesi di **maggio** e di **ottobre 2025**.  
E' stato **proposto** - in forma **anonima e facoltativa** - a tutti i pazienti/famigliari che hanno frequentato il Servizio in questi intervalli di tempo.

Chi ha accettato di compilare il QSU, lo ha fatto autonomamente, **senza assistenza da parte dello psicologo**; lo ha poi inserito in una apposita cassetta di raccolta collocata in sala d'attesa. Quando l'utente lo ha desiderato, ha potuto aggiungere un proprio commento o un suggerimento.

Il range di età delle persone che lo hanno compilato è compreso tra 13 e 81 anni; il numero di QSU elaborati è risultato statisticamente rappresentativo (**N° 974**).

I parametri che sono stati presi in esame - misurati con una scala Likert a 4 punti – sono i seguenti:

- La qualità dell'**accessibilità al Servizio**: 3 indicatori/domande
- La qualità dei **tempi di attesa**: 3 indicatori/domande
- La qualità del **comfort ambientale**: 3 indicatori/domande
- La qualità dell'**assistenza/cure**: 5 indicatori/domande
- La qualità sugli **aspetti relazionali**: 4 indicatori/domande

Di seguito, vengono riportati i risultati.

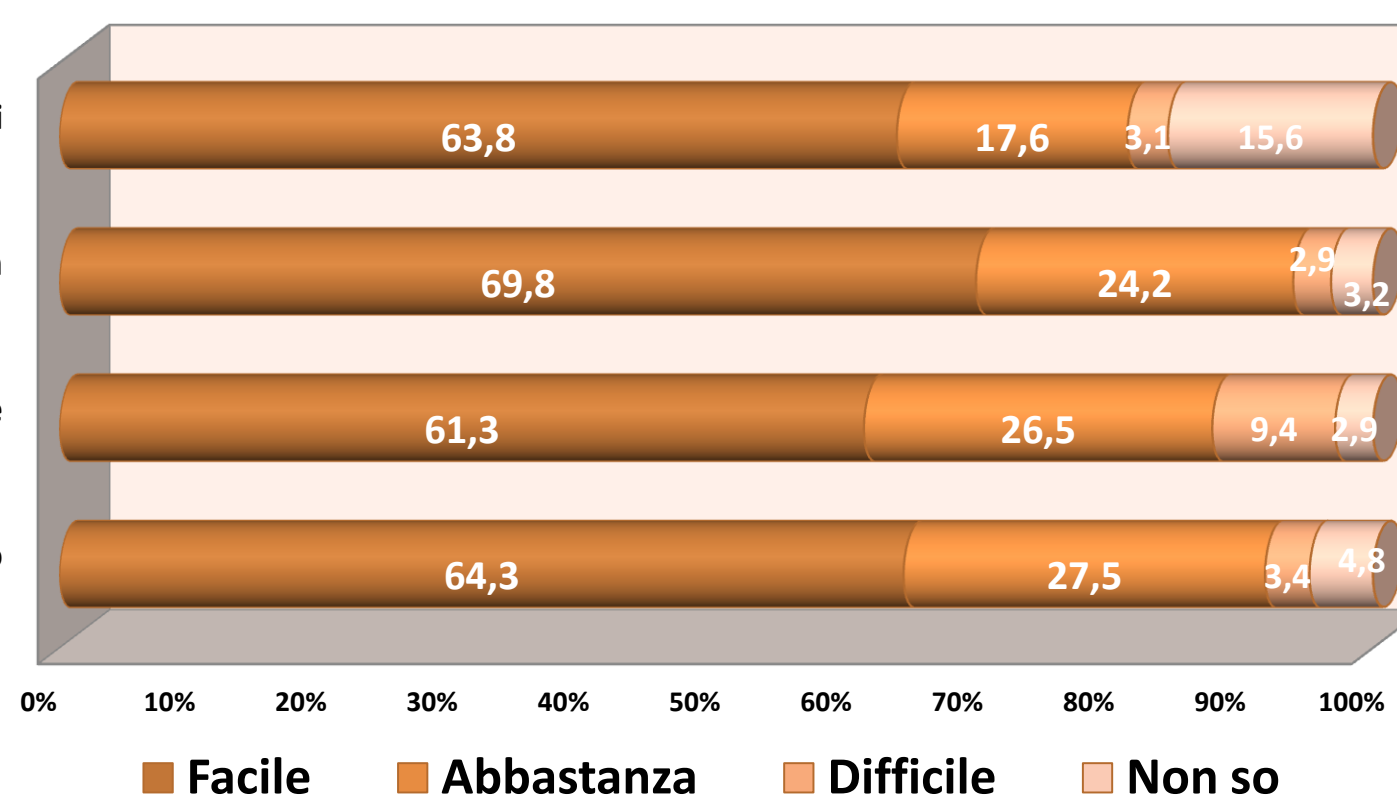
### Indicatori sull'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Durante il percorso psicologico, ho potuto contattare il Servizio, per lasciare eventuali comunicazioni, in modo:

La segnaletica del Servizio mi ha permesso di accedere e di orientarmi al suo interno, in modo:

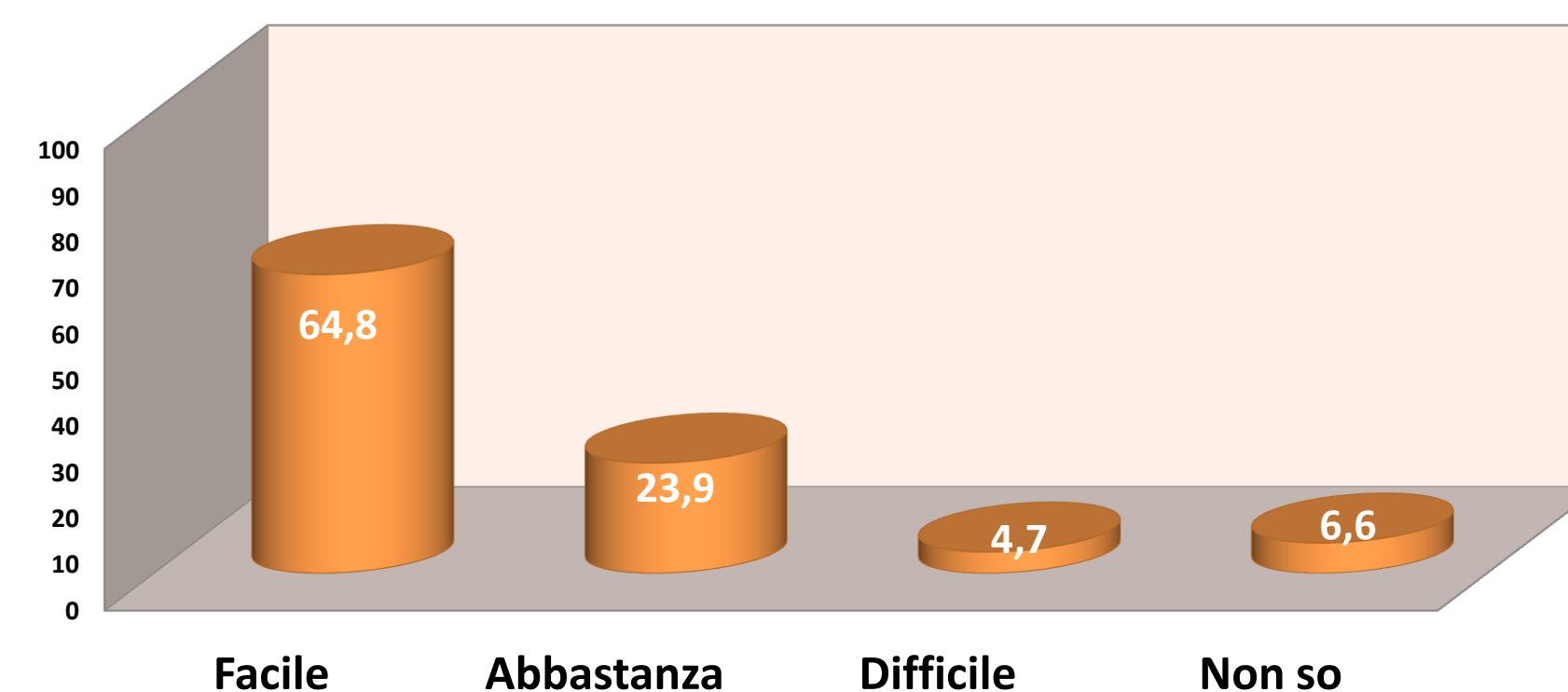
Contattare il Servizio per prenotare una prima visita (orari di apertura della segreteria, linee telefoniche libere, ...) è stato:

Trovare i numeri e le e-mail di contatto del Servizio (in Internet, sul sito di Apss, dal MMG o dal PLS...) è stato:



Si ringrazia l'utenza e i tutti i colleghi per la gentile e preziosa collaborazione

### Grado complessivo di soddisfazione ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

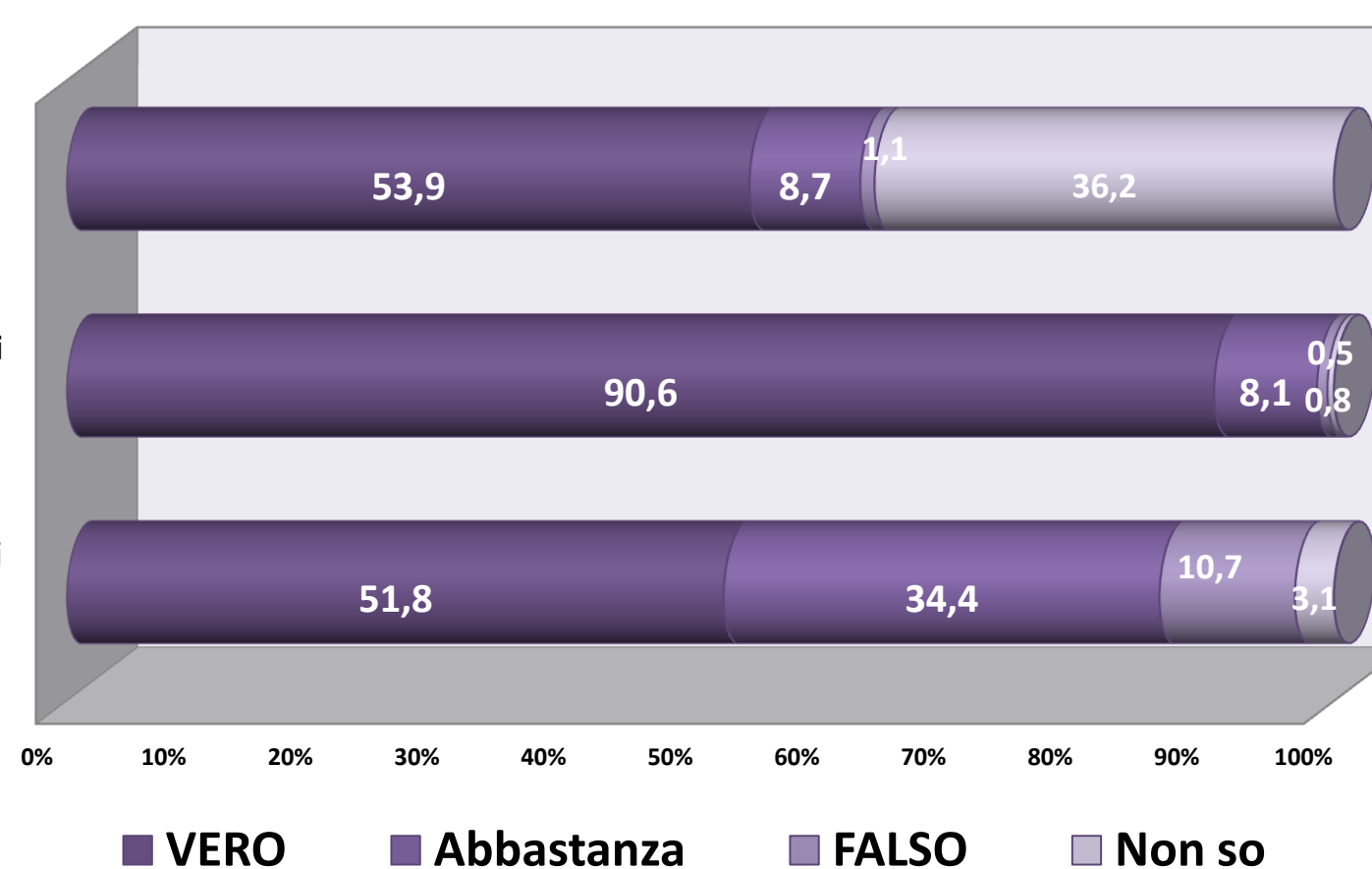


### Indicatori sui TEMPI DI ATTESA

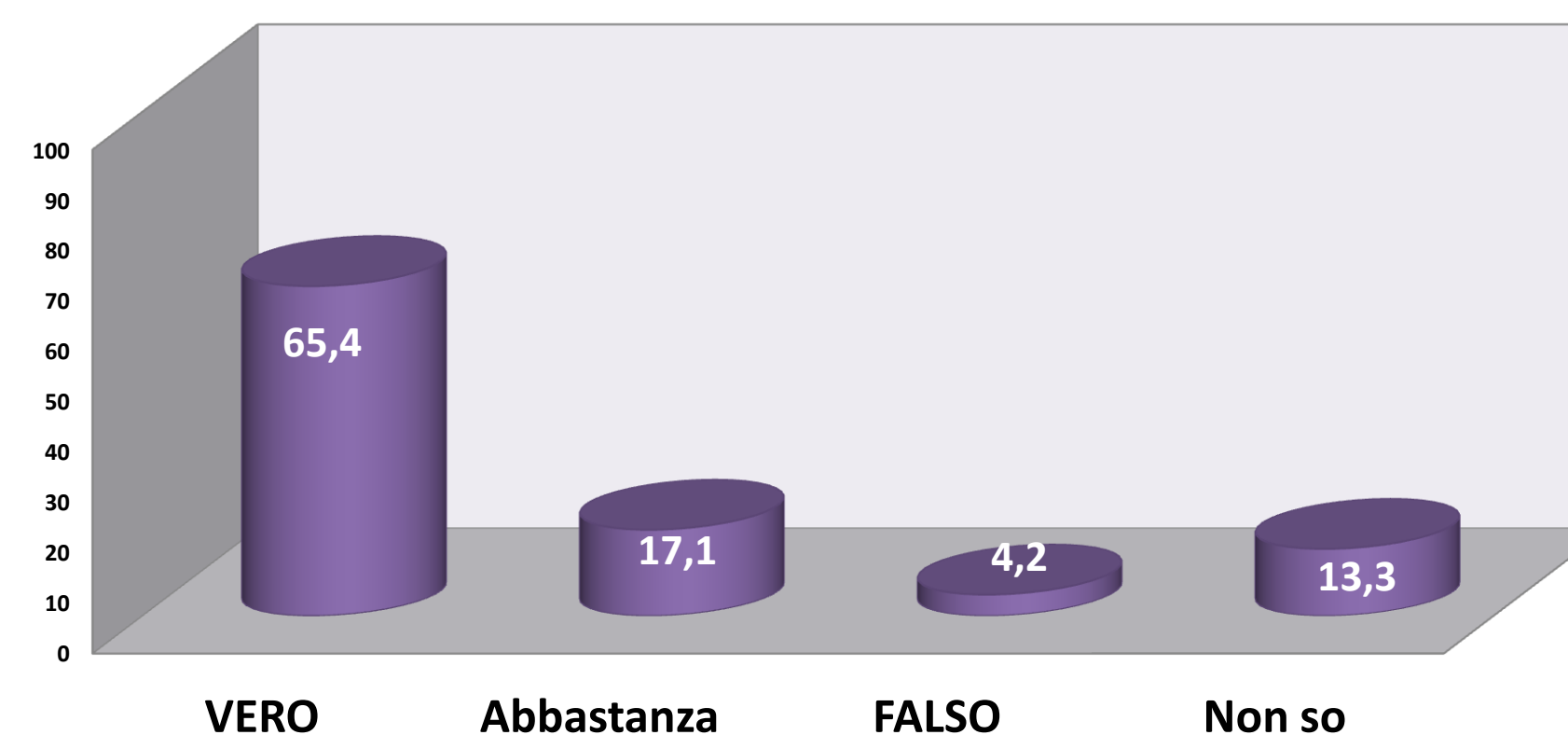
tempi di attesa per ritirare eventuale documentazione clinica sono stati congrui rispetto alle mie aspettative e bisogni

Gli orari degli appuntamenti sono stati rispettati

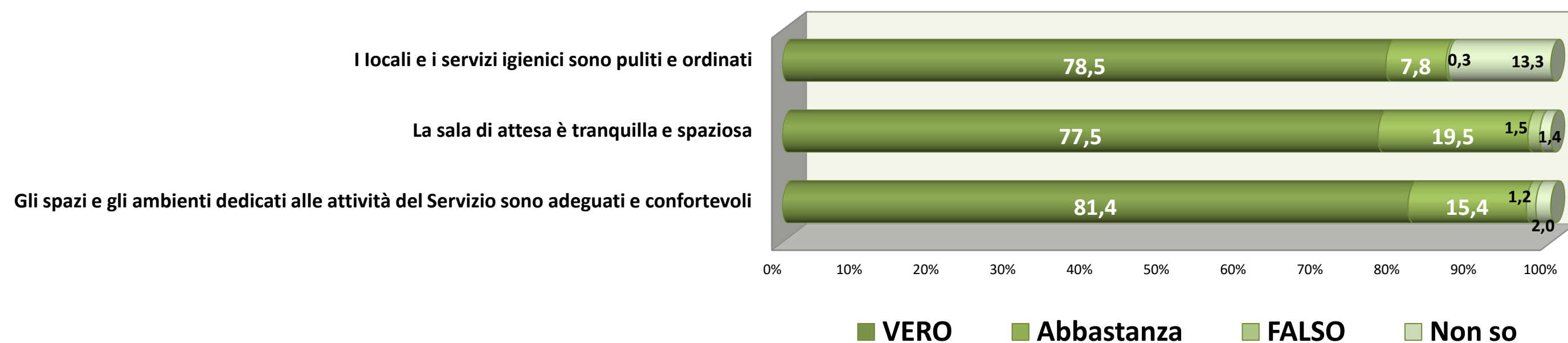
I tempi di attesa per la prima visita sono stati congrui rispetto alle mie aspettative e bisogni



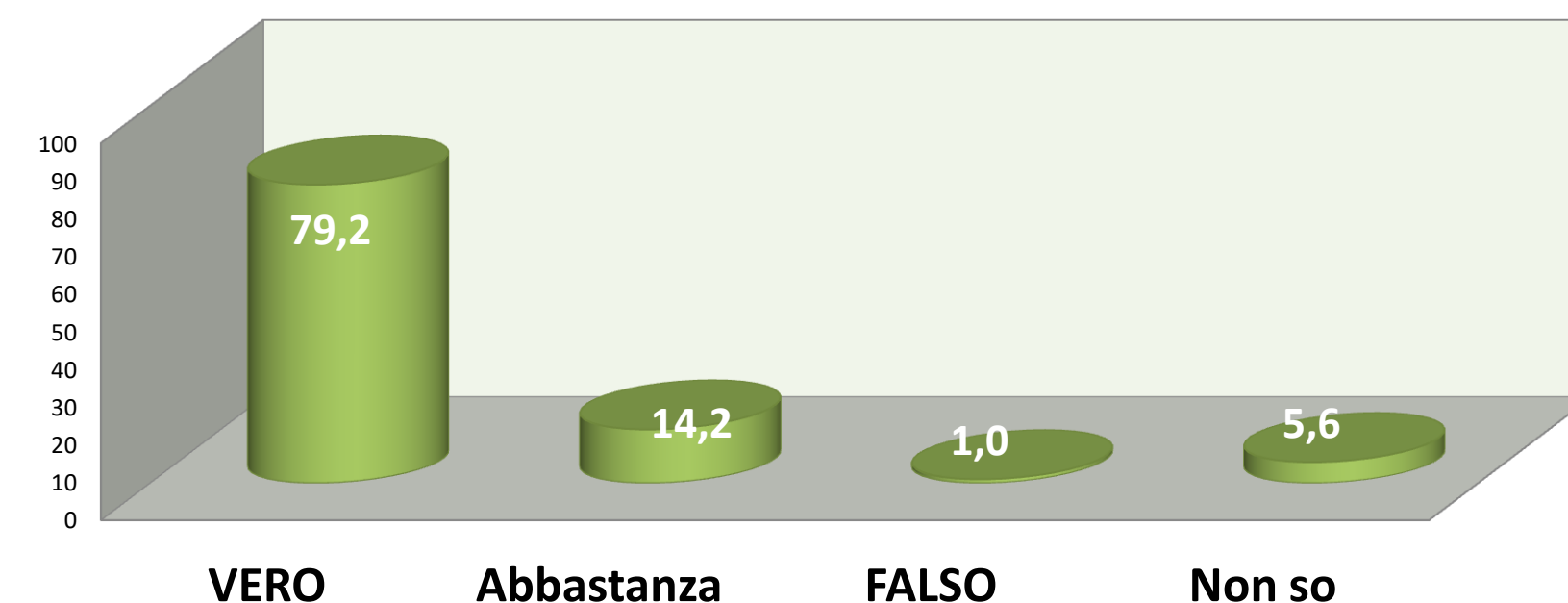
### Grado complessivo di soddisfazione TEMPI DI ATTESA



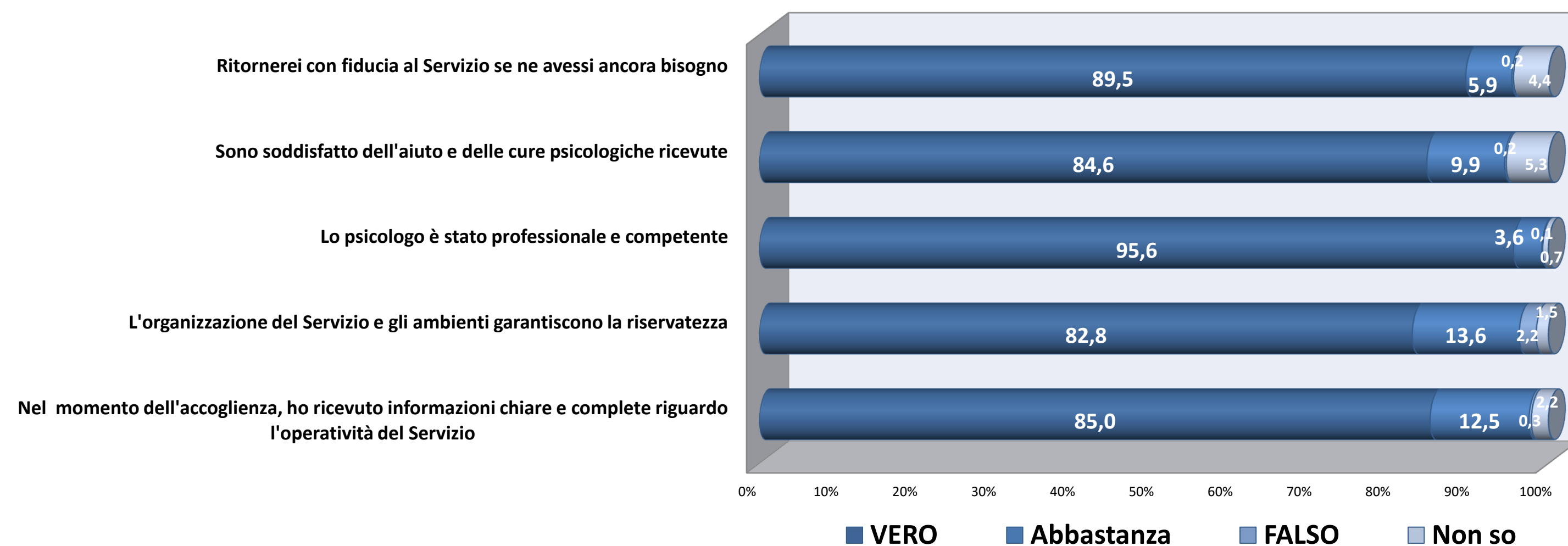
### Indicatori sul COMFORT AMBIENTALE



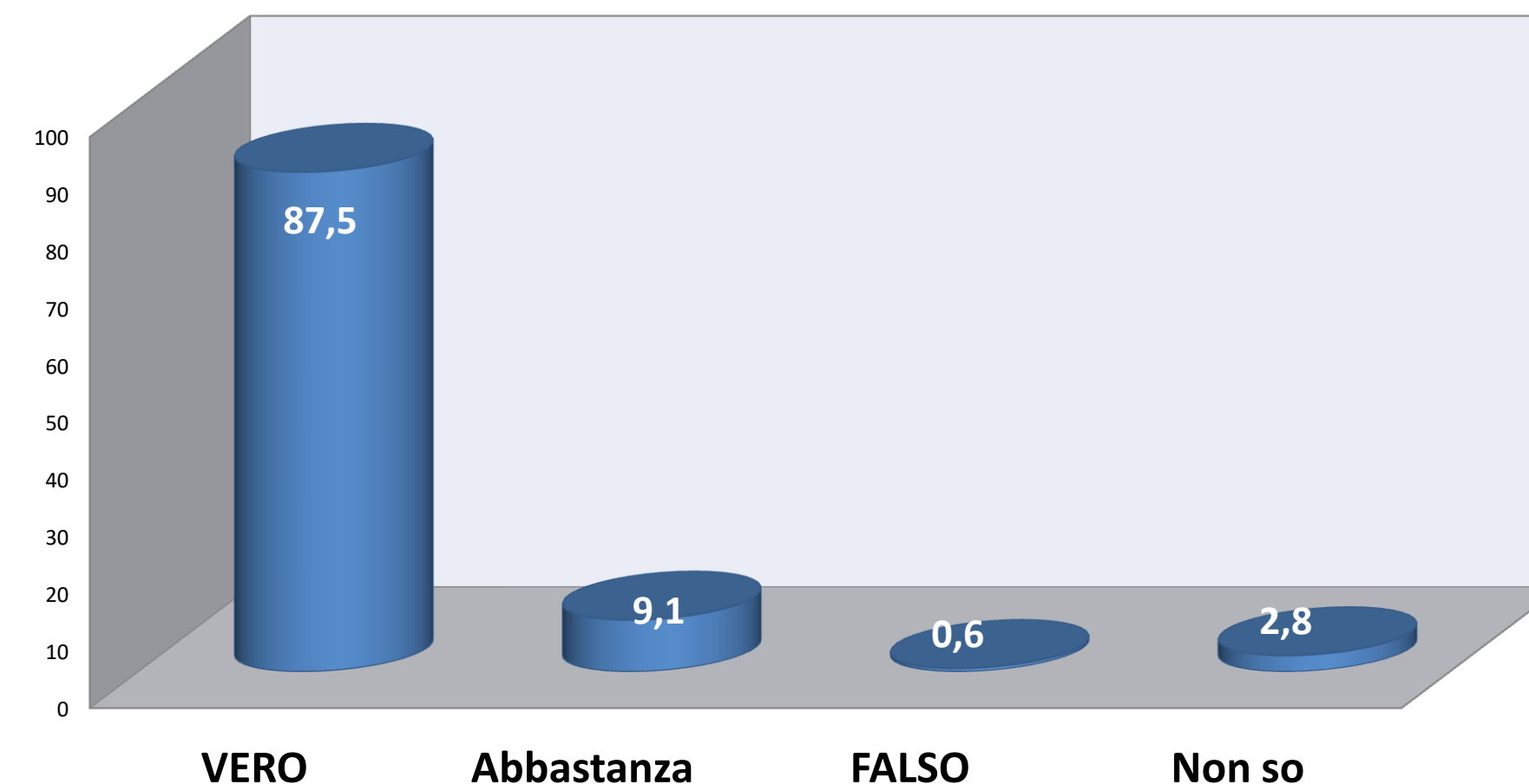
### Grado complessivo di soddisfazione COMFORT AMBIENTALE



### Indicatori sulla QUALITÀ DELL'ASSISTENZA E DELLE CURE



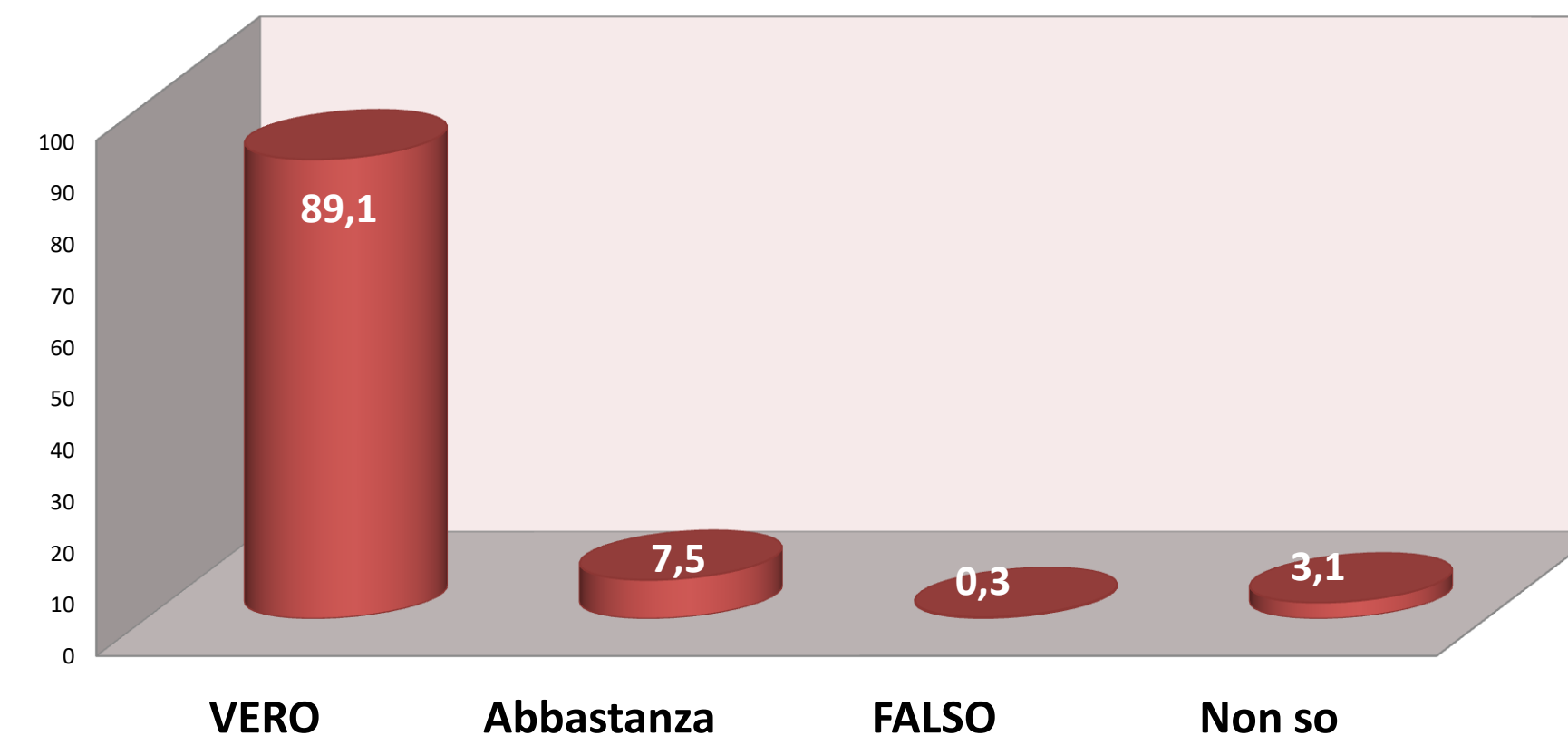
### Grado complessivo di soddisfazione QUALITÀ DELL'ASSISTENZA E DELLE CURE

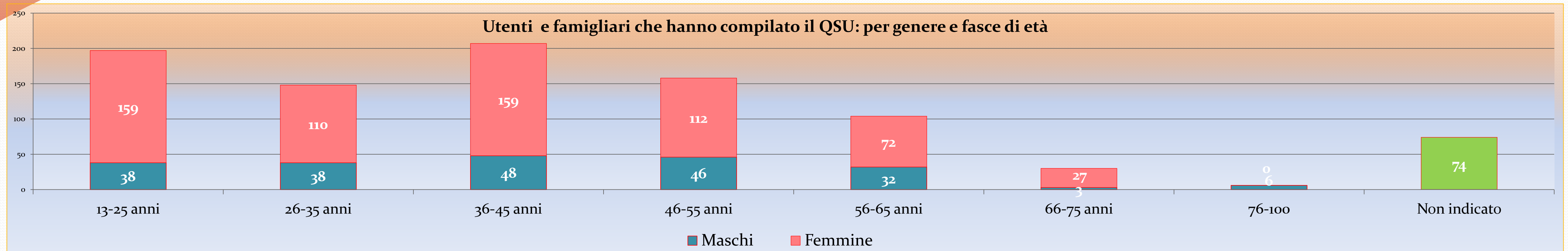


### Indicatori sugli ASPETTI RELAZIONALI



### Grado complessivo di soddisfazione ASPETTI RELAZIONALI





### **Commenti o suggerimenti dei nostri utenti e famigliari:**

**Sede di Borgo Valsugana (N° 81 QSU):** Ho trovato benefico. Tutto bene! Servizio utile. Grazie! Utile. Professionali e gentili. Grazie di cuore alla dottoressa per la sua umanità. Non ho nulla da commentare, mi sono trovata benissimo. Il personale e la psicologa è una persona gentile e per l'appunto chiara e paziente. Per suggerimento: forse e, per il mio caso, più tempo a disposizione! :). Se possibile accorciare i tempi di attesa per il consulto psicologico, mi sono trovata molto bene con la psicologa. Rispetto e umanità fin da subito, grazie! E' stato un buon percorso. Buona accoglienza. Bene. Un valido aiuto! Ascoltato e compreso. Sto facendo un percorso utile, grazie. Metterei in funzione il numero telefonico per comunicazioni urgenti tipo disdette, ritardi, ecc... sarebbe più comodo rispetto all'e-mail. Mi fa bene venire qui. Diffusione musica rilassante nella sala di attesa. Farei 2 sale ben distinte tra adulti e minori. Manca la privacy. Che la psicologa ci sia più volte alla settimana.

**Sede di Cavalese (N° 39 QSU):** Ottimo servizio. Forse rimodernare un pò i locali sarebbe di aiuto per sentirsi un po' più in agio. Ambiente più accogliente. Ho già consigliato il servizio di psicologia a delle amiche in difficoltà. Penso che la dott.ssa (per quel poco che ho avuto modo di conoscere) sia estremamente professionale e competente. Quando ti guarda sembra che ti legga dentro, senza sentirsi giudicata. La porterò nel mio cuore; abbiamo fatto un percorso incredibile insieme e non potrei esser più felice dei traguardi raggiunti. Immensamente grata di averla conosciuta. Questionario compilato dalla mamma.

**Sede di Cles-Malè (N° 118 QSU):** Il percorso mi ha aiutato molto mi ha aiutato parlare con qualcuno che ha più esperienza della mamma e del papà. Mi sto trovando bene con questo servizio; l'unica cosa che modificherei sono le tempistiche tra la prima chiamata al servizio e il primo incontro con la psicologa. Radio troppo alta nella sala d'attesa come pre-seduta non è indicato. Fa sorgere ansia meglio un buon silenzio. Poter variare le giornate e aumentare le possibilità di appuntamento. Molto soddisfatto, veramente molto. Molto soddisfatta, tutto bene. Ottima esperienza presso il colloquio con la dottoressa per la professionalità e capacità di farti sentire subito a tuo agio. Grazie. Il servizio è stato nel complesso soddisfacente i professionisti sono competenti e vengono incontro ai pazienti in ogni situazione. Unica consiglio che mi sentirei di dare è quello di rendere l'ambiente più armonioso e accogliente. Distanza tra una seduta e la successiva (tempo) minore. Spazi e ambienti non sono adeguati. C'è un tavolo e tre sedie. Consiglierei poltroni più comode, per esempio, per sentirsi di più a proprio agio. Dottoressa "for President". Se non fossimo passati per il ricovero al 4° piano del Santa Chiara, il numero diretto della vostra segreteria non avremmo saputo trovarlo; forse ce lo avrebbe dato il CUP? chiedo ..... Servizio efficiente ed efficace.

**Sede di Pergine Valsugana (N°104 QSU):** Più incontri ravvicinati. Mi sta aiutando molto. Bisogna permettere a più persone la possibilità di usufruire di interventi psicologici. Sempre più ci sono situazioni di fragilità che andrebbero supportate. Vanno aumentati gli psicoterapeuti per prevenire la cronicizzazione di patologia psichiche. E' stato un percorso utile, spero di non averne ancora bisogno in futuro, ma mi dà speranza di sapere di potermi rivolgere qui, al bisogno. Percorso iniziale da definire meglio: per un disturbo specifico sono stato rimbalzato a tre servizi diversi. Tempi di attesa per valutazione > 3 mesi. Approfitto volentieri di questo spazio per segnalare l'alta professionalità, l'empatia, il supporto e disponibilità che hanno sempre contraddistinto l'operato della dottoressa. Complimenti per l'organizzazione, la cortesia e la competenza! Difficile il primo contatto senza possibilità di appuntamento telefonico. Grande professionalità e accoglienza da parte della dottoressa. Grande gratitudine per il percorso fatto insieme. Rinforzare il servizio con più risorse.

**Sede di Fiera di Primiero - Tonadico (N° 23 QSU):** Percorso importante per me, di grande aiuto. Utile, empatia e accoglienza. Sono ben seguita dalla dottoressa.

**Sede di Mezzolombardo-Lavis (N° 115 QSU):** Grazie dottoressa. I tempi fra un appuntamento e l'altro sono troppo lunghi; solo per questo, servizio non eccellente. Live free. Rendere il contatto più semplice e meno burocratico. Tempi troppo lunghi per un appuntamento. Più puntualità e visite più frequenti. Le risposte fanno riferimento alla mia esperienza di accompagnatrice di uno studente. Possibilità di avere tempi più brevi tra un appuntamento e l'altro; è inaccettabile non aver risposte a dei problemi che non si risolvono. Fuori dalla porta, si sente tutto molto facilmente ☹️. Gli ambienti non garantiscono la riservatezza auspicabile per questo tipo di servizio. Nella sala di attesa si sente tutto! Troppo lunghi i tempi di attesa. Sono soddisfatto dell'aiuto e delle cure psicologiche ricevute; ho messo abbastanza perchè ho cominciato da poco. Nessun suggerimento, solo un grazie per la cordialità. Facilitare l'accesso ai servizi di segreteria, adeguando orari e giorni. Il digitale non sia l'unico modo per contattare il servizio. Grazie! Professionista estremamente competente, sensibile e accogliente. Colloqui più ravvicinati; tempo trascorso tra due colloqui successivi minore di un mese. Difficile prenotare una visita medica del medico di base perchè spesso occupato e con orari non del tutto chiari. Le attese sono sempre abbastanza elevate per medici di base e prestazioni specialistiche mediante ricetta. Adesso che il MMG è cambiato mi sembra meglio la prima parte.

**Sede di Riva-Arco (N° 107 QSU):** Spero di riuscire ad essere aiutato. Tutto perfetto. Ci stiamo trovando bene, ma siamo ancora a metà del percorso; siamo sicuri che anche al termine di esso saremo contenti di averlo fatto. Grazie! Ampiamente soddisfatta

**Sede di Rovereto (N° 168 QSU):** Se possibile, accorciare i tempi di attesa per la prima visita. Zip zip zip, love U all. Gli orari per prendere gli appuntamenti in segreteria desidererei fossero più vari (mattino e pomeriggio) con più giorni in settimana. Grazie. Riguardo al modulo compilato, le risposte indicate con un "non so", si riferiscono al fatto che non ho potuto constatare in prima persona. Non ho ancora avuto la necessità di richiedere tali servizi. Aiutatemi! Questa esperienza mi sta consentendo di superare il pregiudizio rispetto al servizio pubblico, specie appunto, nell'ambito psicologico. Ottimi professionisti, dedicati alla persona prima di ogni altro interesse. A volte la distanza temporale tra un colloquio e l'altro è un po' eccessiva. Sono completamente soddisfatta del mio percorso psicologico. Mi ha tanto aiutato. Niente altro da dire, grazie. Vi voglio dire grazie perchè mi avete aiutato a risolvere i miei problemi; se avrò qualche problema mi rivolgerò sicuramente. PS: le canzoni in sala di attesa sono molto belle. Ascoltate di più i bisogni di una persona. Grazie. Nessun commento, se non molto soddisfatta. Musica troppo alta. Mi sono e mi sto trovando molto bene con la dottoressa che mi è stata assegnata, ha compreso il mio problema e mi ha dato la forza di portare avanti. Brava! Arieggiare i locali. Per uno studente posso essere difficili in quanto sono in orario di giornata e quindi non sempre possono usufruire del servizio, ma sono costretti ad andare a pagamento. Servizio professionale e soddisfacente. I professionisti sono competenti. Tutto bene, però da migliorare l'accesso al servizio con le telefonate. Chi lavora in orario diurno fa molta difficoltà. Ad esempio, un sistema di prenotazione colloquio telefonico a slot orario permetterebbe di fare il primo colloquio telefonico senza problemi. L'unica nota negativa è il lungo tempo di attesa prima di iniziare il percorso. E' comprensibile, data la quantità di persone che probabilmente richiedono assistenza, ma per qualcuno in difficoltà la lunga attesa può risultare frustrante. Molto brava, competente e disponibile la dottoressa. Grazie, mi sono sentita davvero ascoltata e aiutata. Se una persona si avvicina a questo servizio è perchè ne ha bisogno. Mi sarei aspettata di venir accolta in tempi più stretti. A volte basta davvero poco per entrare in un tunnel.. Grazie. Ringrazio tutto il personale per la loro disponibilità e professionalità. Sempre gentili e disponibili. Mi sono trovata benissimo e ascoltata; tornerei volentieri ancora. Mi sono trovata bene. Aumenterei il numero di incontri massimi. ☺️

**Sede di Tione (N° 22 QSU):** nessun commento.

**Sede di Trento (N° 197 QSU):** Tempi di attesa troppo lunghi. Fornire informazioni più chiare all'accoglienza: avevo trovato difficoltà nell'orientarmi (blocco B e D) e dove/a chi potevo rivolgermi. All'inizio mi sono trovata da sola in una sala d'attesa nella palazzina B, senza sapere a chi chiedere info. Per il resto ottimo servizio, unica pecca la disponibilità della psicologa in un giorno a settimana. Mi sono trovata veramente bene con buoni risultati. Conosco il servizio dal 2006 e ringrazio di aver avuto modo di conoscerlo e di usufruirne. In particolare ringrazio una dottoressa che mi ha aiutato molto in tutti questi anni a superare numerose e ingenti difficoltà esistenziali. Vi sono infinitamente riconoscente. Prolungare la durata del servizio psicologico. Il servizio è molto valido, con la dottoressa, e penso molti altri operatori, sarebbe molto bello poterla espandere perchè penso ci sia necessità come testimoniano le liste d'attesa per il benessere della comunità. Poco insonorizzate le stanze. L'idea di recensione degli utenti da pubblicare su opportuni media anche anonimi, potrebbe aiutare chi ha difficoltà a parlare, a rivolgersi liberamente al servizio. Sono grata di aver potuto svolgere un percorso così utile e fondamentale per la mia salute mentale. La mia psicologa è stata eccellente e mi sento fortunata a essere stata seguita da lei. Ha migliorato la mia esistenza. La segreteria non è attenta al suo lavoro, non avvisa mai i pazienti quando viene chiesto di farlo e non richiamano quando loro stessi ti dicono. E' stata la mia prima volta dalla psicologa e mi sono sentita a mio agio. Mi sono fidata subito di lei e sono riuscita a sfogare le mie ansietà e preoccupazioni. Un grande abbraccio a tutti coloro che si occupano di migliorare il benessere emotivo e mentale delle persone. E' un grande servizio. Mi sono trovata molto bene con la dottoressa che mi è stata assegnata, ha compreso il mio problema e mi ha dato la forza di portare avanti. Brava! Arieggiare i locali. Sinceri complimenti per il servizio. Un centralino che risponda in orari più ampi o anche una segreteria con più persone che rispondano in una fascia oraria più ampia. Nel mio caso specifico, ho un familiare che frequenta il CSM e troverei utile che ci fosse un rapporto di conoscenza e di scambio di informazioni fra i due centri. Fatto specificare sul sito che per prima visita serve il colloquio con il medico e questo è disponibile solo tre giorni a settimana. Tutto bene, bravi e grazie di esistere. Mi è stato molto utile il percorso con il dottore per capire come aiutare i miei figli. Ho messo "non so" sulla domanda sulla soddisfazione solo perchè ho iniziato da poco ma mi sto trovando bene. Mi sento ben compreso dalla professionista che mi segue. Per l'ultima domanda non solo lo consiglierei ma sto proprio invitando amici/amiche che ne manifestano bisogno, a venire qui! In più inutile nascondere: il prezzo basso mi fa accettare l'idea di eventuali percorsi lunghi in maniera più serena. Forse, decorare e riorganizzare un po' la sala di attesa (anche con un tavolino), perchè sembra un po' fredda. Ho dovuto essere ricoverato durante il percorso e la dott.ssa mi ha seguito anche online; ho apprezzato molto la premura e la professionalità. Per me è tutto perfetto com'è. Io sono seguita dal dottore, per me è un professionista che svolge il suo lavoro in maniera perfetta. Oltre ai tempi di attesa lunghi, nulla. Tutto perfetto; grazie a un dottore che fa della professione una missione e una vocazione. Il primo colloquio di orientamento/accettazione lo farei di persona (come fu nel 2021) e non telefonicamente come è stato nel 2025. In particolare, la dottoressa ha dimostrato alto livello di professionalità. Molto utile e professionale.