



CENTRO PSICOPEDAGOGICO MOVIMENTI

(Centro autorizzato e accreditato ai sensi della L.R. n. 32/2012 e della Deliberazione della G.R. n. 1288 del 16/09/2013 per la diagnosi e la certificazione dei DSA)

Relazione di Sintesi Annuale 2024

Analisi della Qualità Percepita

Centro Movimenti

Premessa

Nel corso dell'anno 2024, il Centro Movimenti ha condotto due rilevazioni sistematiche per monitorare il livello di soddisfazione degli utenti e delle famiglie che usufruiscono dei servizi dedicati ai Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA).

Le analisi, condotte rispettivamente a luglio 2024 e a febbraio 2025, hanno permesso di raccogliere dati quantitativi e qualitativi utili per valutare la qualità percepita e per individuare le aree di forza e di miglioramento del servizio.

Metodologia

Le due rilevazioni sono state realizzate mediante la somministrazione di un questionario di customer satisfaction rivolto a pazienti, genitori e caregiver, integrato da un'analisi qualitativa dei feedback spontanei raccolti durante il percorso terapeutico:

- Prima rilevazione: gennaio-luglio 2024 (report del 24/07/2024)
- Seconda rilevazione: intero anno 2024 (report del 28/02/2025)

Punti di forza ricorrenti

- Accoglienza e clima relazionale: elevata capacità di accoglienza e creazione di un clima sereno e empatico (90,9% soddisfatti);
- Professionalità e competenza: personale altamente qualificato, chiaro e disponibile (87,3% soddisfatti);
- Comfort e igiene: ambienti accoglienti e molto puliti (83,6% soddisfatti);
- Attenzione al paziente: apprezzata dal 85% delle famiglie;
- Soddisfazione globale: 85,5% pienamente soddisfatti e 89,1% consiglierebbero il Centro.

Criticità ricorrenti

- Comunicazione continua: alcune famiglie lamentano una discontinuità nelle informazioni tra un incontro e l'altro (valutazione media 4.0/5);
- Materiali di supporto: richiesta di strumenti operativi e pratici da utilizzare a casa per garantire la continuità ai trattamenti individuati;



CENTRO PSICOPEDAGOGICO MOVIMENTI

(Centro autorizzato e accreditato ai sensi della L.R. n. 32/2012 e della Deliberazione della G.R. n. 1288 del 16/09/2013 per la diagnosi e la certificazione dei DSA)

- Gestione appuntamenti: nel 20% dei casi si sono verificati cambi di appuntamenti con breve preavviso, gestiti adeguatamente solo nel 50%.

Dall'analisi dei dati emerge una conferma della qualità percepita relativamente agli aspetti di accoglienza, professionalità e cura degli ambienti. Tuttavia, persistono alcune criticità già evidenziate a metà anno, con particolare riferimento alla continuità comunicativa e al coinvolgimento attivo delle famiglie. I dati confermano che il Centro Movimenti rappresenta un punto di riferimento di elevata qualità per le famiglie e i pazienti con DSA, garantendo professionalità, accoglienza e attenzione personalizzata. Permangono tuttavia alcune aree di miglioramento, quali:

- Maggiore strutturazione della comunicazione continua, anche tramite strumenti digitali (newsletter, guide informative);
- Promozione di un coinvolgimento attivo di entrambi i genitori, con attenzione specifica ai padri;
- Miglioramento nella gestione degli appuntamenti, garantendo preavvisi adeguati e protocolli chiari;
- Fornitura di kit operativi e materiali di supporto per agevolare il lavoro domiciliare.

Piano di Miglioramento 2025

Area	Azione	Tempi	Responsabile
Comunicazione	Guida pratica + Newsletter mensile	Da aprile 2025	Segreteria e Coordinatore
Coinvolgimento	Promozione partecipazione bilanciata	Da maggio 2025	Responsabile Centro
Continuità	Definizione kit operativo domiciliare	Giugno 2025	Equipe multidisciplinare
Agenda	Protocollo standard per cambi	Entro 30 giorni	Segreteria



CENTRO PSICOPEDAGOGICO MOVIMENTI

(Centro autorizzato e accreditato ai sensi della L.R. n. 32/2012 e della Deliberazione della G.R. n. 1288 del 16/09/2013 per la diagnosi e la certificazione dei DSA)

Questo aggiornamento sarà oggetto di verifica periodica da parte del Responsabile Qualità, in collaborazione con la Direzione e l'équipe multidisciplinare, per garantire un costante monitoraggio e una pronta risposta alle eventuali criticità che dovessero emergere nel corso dell'anno.

Data: 05/03/2025

Responsabile Centro

Valentina Pagnotti

A handwritten signature in black ink that reads 'Valentina Pagnotti'.