

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2024:

**PRESIDIO OSPEDALIERO LAMEZIA TERME
“GIOVANNI PAOLO II” E DISTRETTO LAMEZIA T.**

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2024



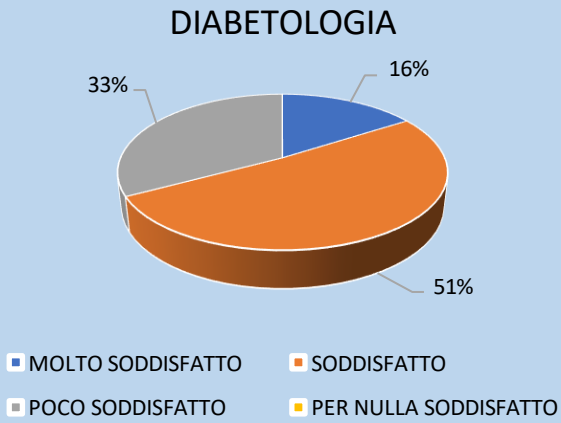
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

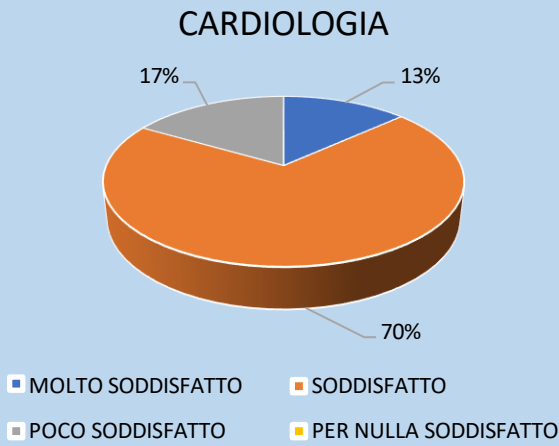
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel 2024. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

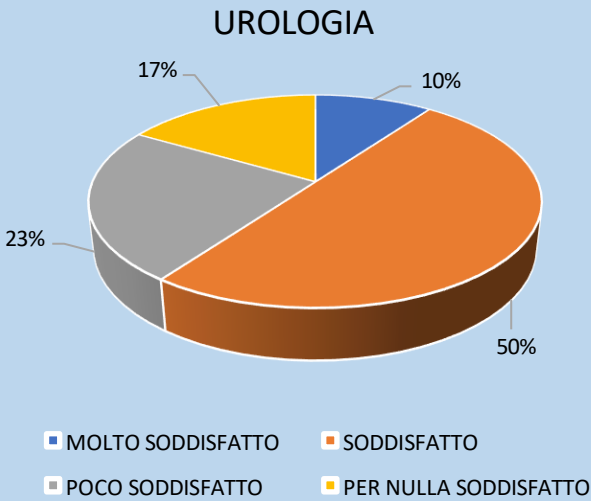
Diabetologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6	13	1	
Informazioni ricevute	5	10	4	
Tempi di attesa	1	14	5	
Segnaletica ed orientamento	2	10	8	
Organizzazione del servizio	4	9	7	
Confort e pulizia	1	5	14	



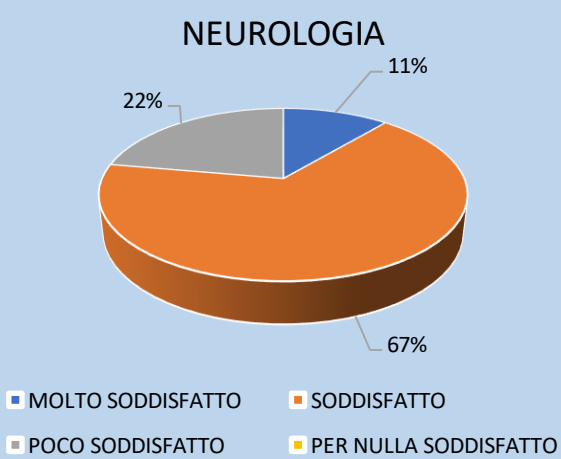
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	10	18	2	
Informazioni ricevute	4	22	4	
Tempo di attesa		19	11	
Segnaletica ed orientamento	3	25	2	
Organizzazione del servizio	7	22	1	
Confort e pulizia		20	10	



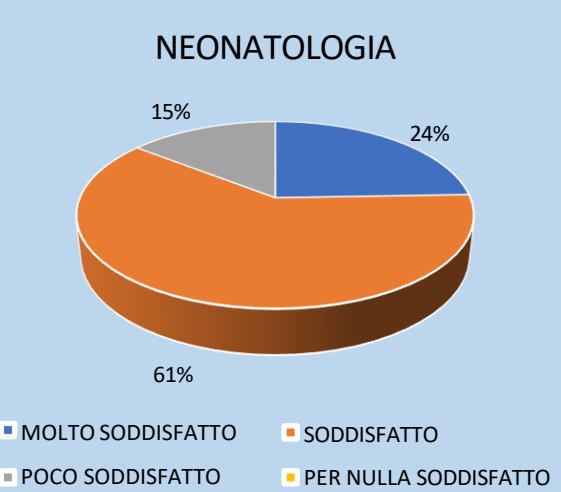
Urologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	6	2	1
Informazioni ricevute		7	2	1
Tempo di attesa		7	1	2
Segnaletica ed orientamento		2	5	3
Organizzazione del servizio	2	2	3	3
Confort e pulizia	3	6	1	



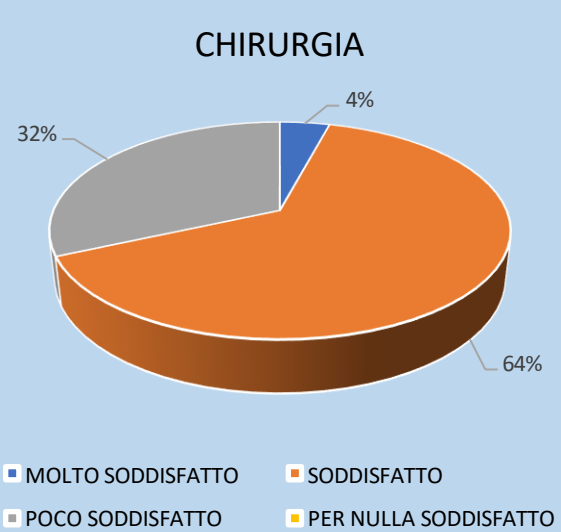
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	7	2	
Informazioni ricevute	2	8	2	
Tempo di attesa	1	5	6	
Segnaletica ed orientamento		11	1	
Organizzazione del servizio	1	6	5	
Confort e pulizia	1	11		



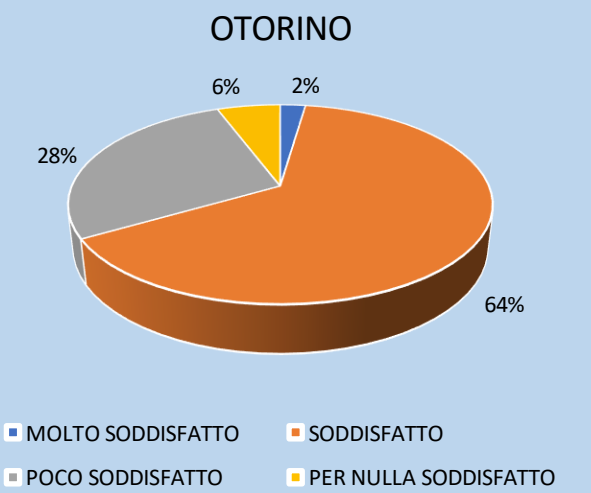
Neonatologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	8		
Informazioni ricevute	11	4		
Tempo di attesa		11	4	
Segnaletica ed orientamento	2	12	1	
Organizzazione del servizio	1	12	2	
Confort e pulizia	1	8	6	



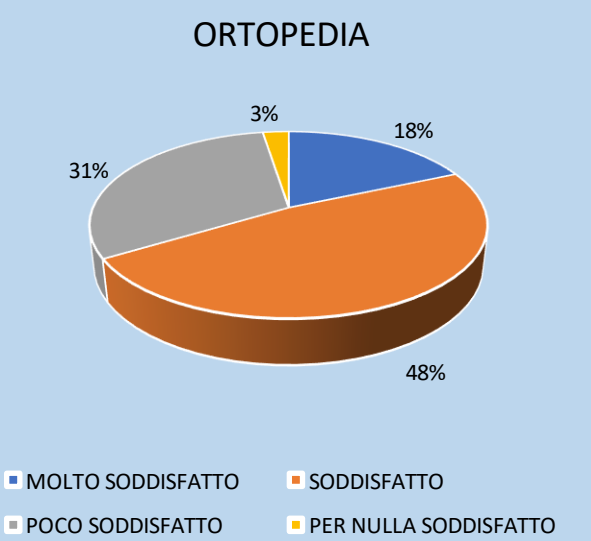
Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	15	2	
Informazioni ricevute	1	12	7	
Tempo di attesa		12	8	
Segnaletica ed orientamento		14	6	
Organizzazione del servizio	1	14	5	
Confort e pulizia		10	10	



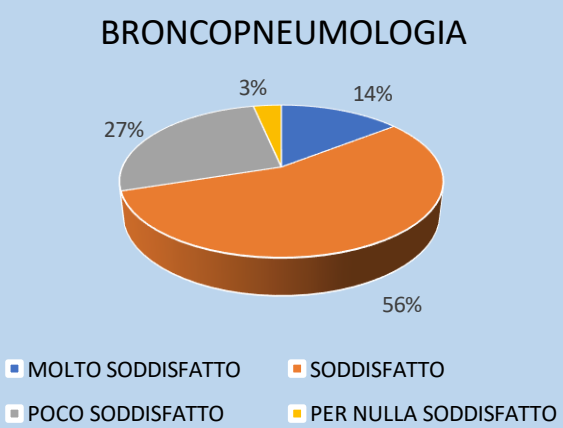
Otorino	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		10	4	1
Informazioni ricevute		11	3	1
Tempo di attesa	1	5	7	2
Segnaletica ed orientamento		12	3	
Organizzazione del servizio		7	4	1
Confort e pulizia	1	11	3	



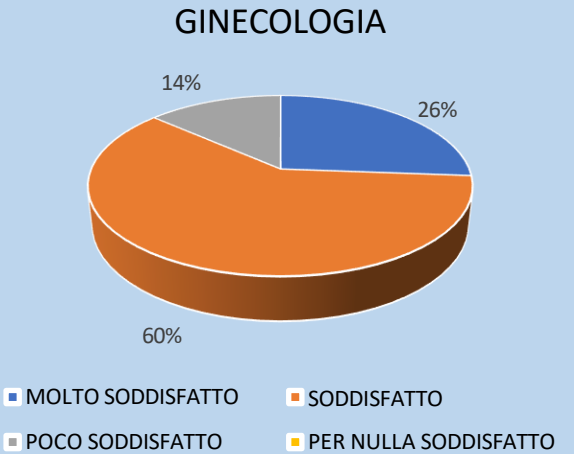
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	14	1	
Informazioni ricevute	9	8	2	
Tempo di attesa		12	7	1
Segnaletica ed orientamento		12	7	1
Organizzazione del servizio	5	5	10	
Confort e pulizia	3	6	10	1



Broncopneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	9	3	
Informazioni ricevute	2	8	4	1
Tempo di attesa	1	5	7	2
Segnaletica ed orientamento	1	11	3	
Organizzazione del servizio	5	4	6	
Confort e pulizia	1	13	1	



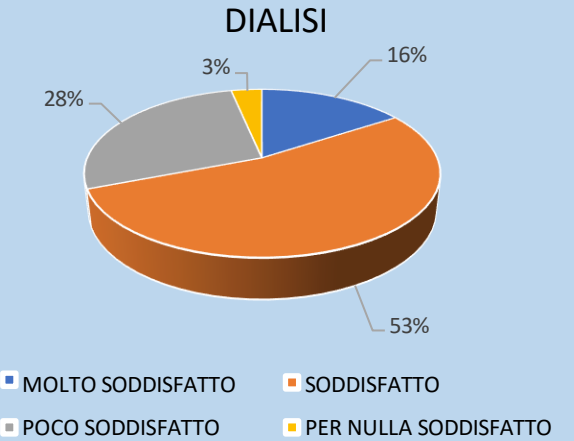
Ginecologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	9	12		
Informazioni ricevute	12	9		
Tempo di attesa	3	13	5	
Segnaletica ed orientamento	3	16	2	
Organizzazione del servizio	4	14	3	
Confort e pulizia	2	12	7	



Scelta e Revoca	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	8		
Informazioni ricevute	4	9	2	
Tempo di attesa		3	9	3
Segnaletica ed orientamento		11	4	
Organizzazione del servizio		9	6	
Confort e pulizia		11	3	1



DIALISI	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	9	11		
Informazioni ricevute	7	13		
Tempo di attesa	1	7	8	4
Segnaletica ed orientamento	1	12	7	
Organizzazione del servizio	1	12	7	
Confort e pulizia		9	11	

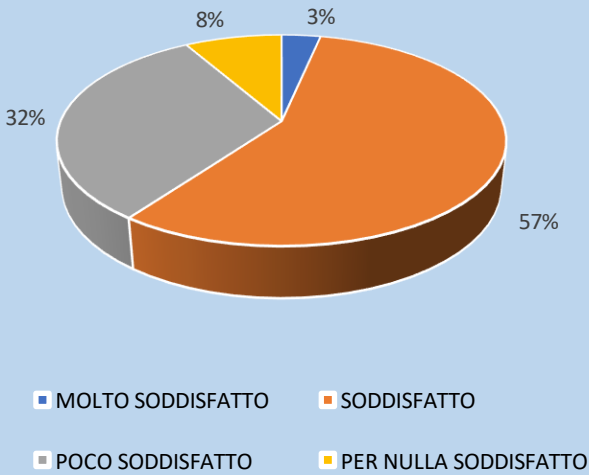


Medicina dello Sport	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	6	3	
Informazioni ricevute	1	6	3	
Tempo di attesa		6	3	1
Segnaletica ed orientamento		4	4	2
Organizzazione del servizio		3	5	2
Confort e pulizia		9	1	

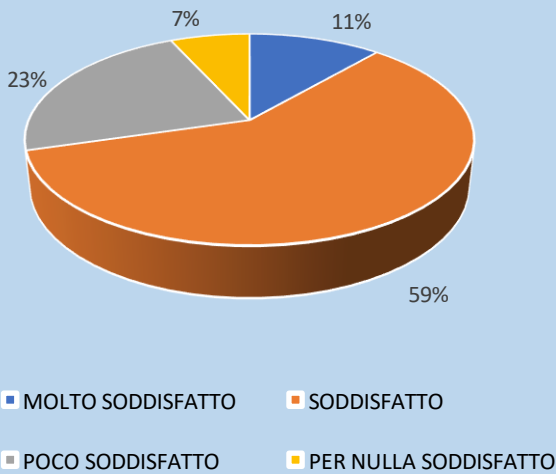
Esenzione Reddito	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	9	2	
Informazioni ricevute	4	8	3	
Tempo di attesa	1	5	5	4
Segnaletica ed orientamento		13	2	
Organizzazione del servizio	1	5	6	1
Confort e pulizia		12	2	1

F.C.I.	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	6		
Informazioni ricevute	5	4	1	
Tempo di attesa		2	6	2
Segnaletica ed orientamento		10		
Organizzazione del servizio	1	6	3	
Confort e pulizia		7	3	

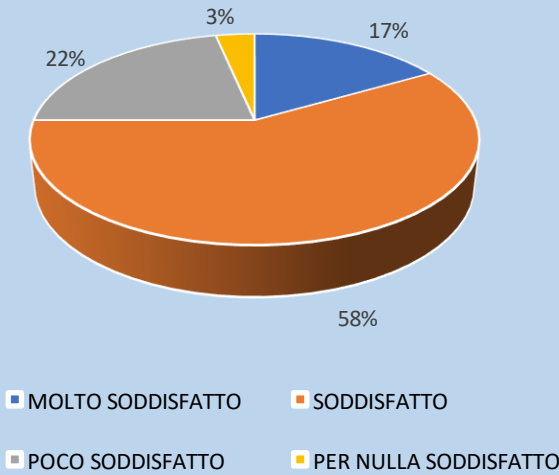
MEDICINA DELLO SPORT



Esenzione reddito

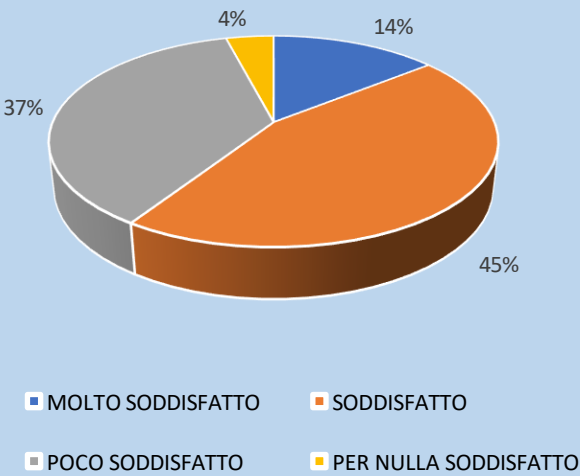


Fragilità e cure intermedie



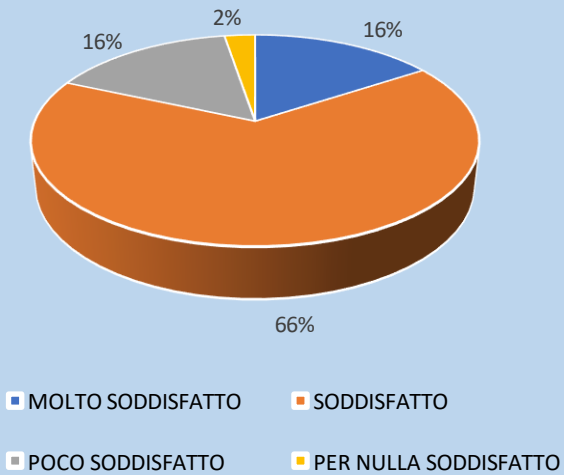
P.U.A.	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3		1	
Informazioni ricevute	2	5	2	
Tempo di attesa		3	5	1
Segnaletica ed orientamento		5	4	
Organizzazione del servizio	2	3	3	1
Confort e pulizia		6	3	

Punto unico d'accesso



Esenzione Patologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	9		
Informazioni ricevute	5	6		
Tempo di attesa		6	5	2
Segnaletica ed orientamento		12	1	
Organizzazione del servizio	3	5	5	
Confort e pulizia		12	1	

Esenzione patologia



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso il PRESIDIO OSPEDALIERO di Lamezia Terme

Periodo di osservazione: (Anno 2024)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all’anno 2024 hanno inteso partecipare al monitoraggio 269 utenti; i quali hanno compilato il questionario di Soddisfazione percepita relativa ai vari ambulatori.

DIMENSIONI E FATTORI DI QUALITÀ SONDATI

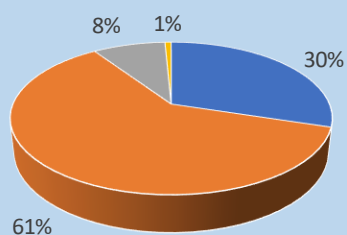
La ricerca ha preso in esame le dimensioni generali della qualità del Servizio che può essere percepita e valutata dagli utenti. Lo strumento usato è il questionario anonimo.

Le dimensioni generali della qualità prese in esame sono riconducibili a sei aree:

- Accoglienza ricevuta;
- Informazioni ricevute;
- Tempo di attesa;
- Segnaletica ed orientamento;
- Organizzazione del servizio;
- Confort e pulizia;

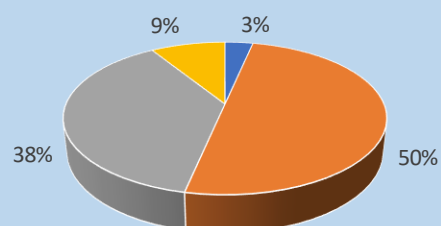
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza ricevuta	79	161	23	2
Informazioni ricevute	74	150	39	3
Tempo di attesa	9	135	102	24
Segnaletica ed orientamento	12	192	60	7
Organizzazione del servizio	38	138	81	8
Confort e pulizia	13	170	86	3

ACCOGLIENZA RICEVUTA



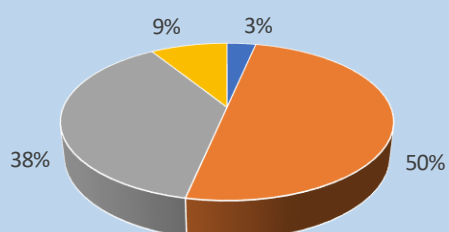
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



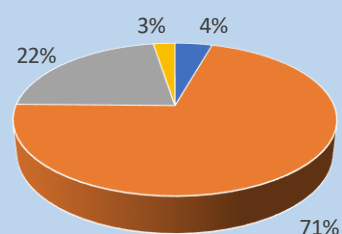
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA



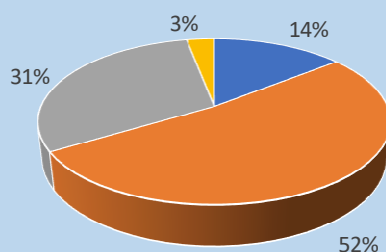
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

SEGNALETICA ED ORIENTAMENTO



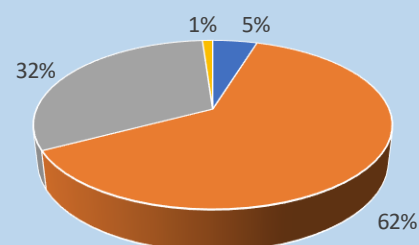
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

COMFORT E PULIZIA



- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

Esaminando le risposte degli utenti si desume che la soddisfazione complessivamente intesa è valutata positivamente dalla maggioranza dei casi; di fatto il 60 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'accoglienza ricevuta il 30 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità delle informazioni ricevute: sono infatti il 50 % gli utenti che risultano soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 71 % si dichiara soddisfatto per quanto concerne la segnaletica e l'orientamento. Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio, appagano significativamente gli utenti: infatti il 52 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne l'organizzazione del servizio e il 50 % si rivela soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio. Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e della Pulizia dell'ambulatorio, si evidenzia che il 62% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 32 % ha dichiarato di essere un po' insoddisfatto.

In conclusione, possiamo affermare che sono risultati positivi e appaganti che rivelano la soddisfazione dell'utenza sotto quasi tutti i fattori presi in considerazione, evidenziando il buon lavoro svolto dal personale sanitario.

Il responsabile S.S. URP e Comunicazione

Dott. Mario Camerino

MONITORAGGIO QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI

**DISTRETTO DI LAMEZIA TERME
P.S.T. DI NOCERA TERINESE- MAIDA- SOVERIA MANNELLI**

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Dicembre 2024



Report monitoraggio

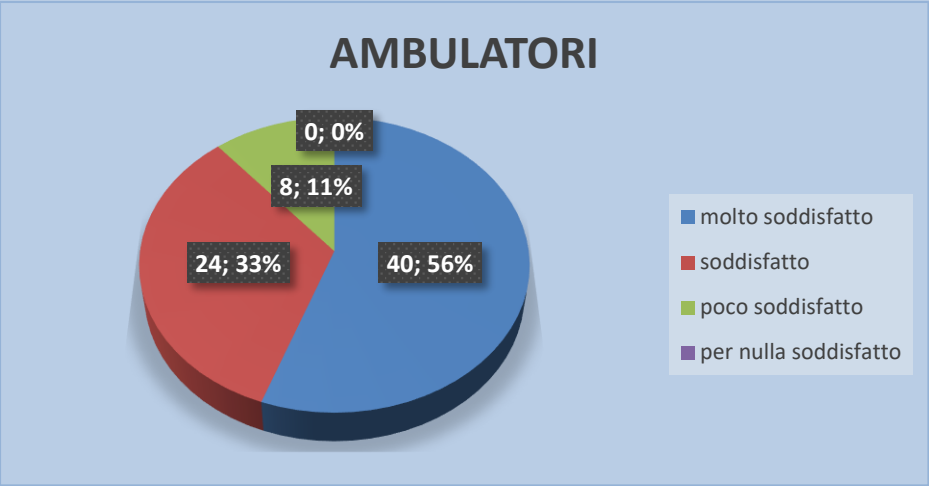
A cura di URP E COMUNICAZIONE

Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel dicembre 2024. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

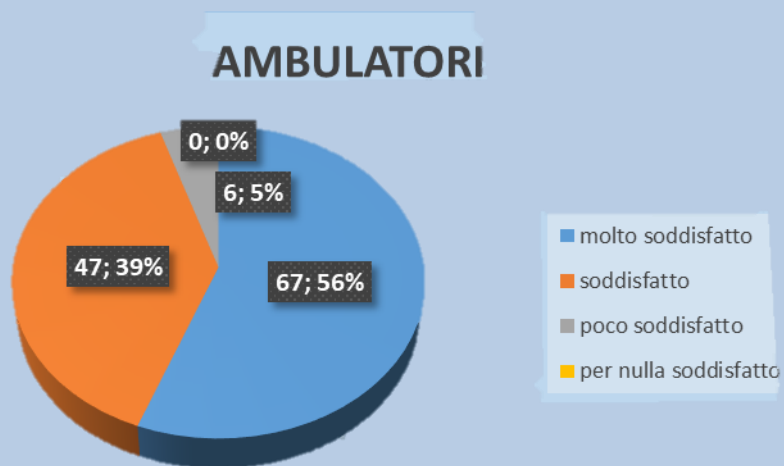
PST SOVERIA MANNELLI

ENDROCRINOLOGIA	molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	7	3	2	
Informazioni Ricevute	7	4	1	
Tempo di attesa	5	5	2	
Segnaletica ed orientamento	7	4	1	
Organizzazioni del servizio	7	4	1	
Comfort e pulizia	7	4	1	
totale	40	24	8	0
ivello di soddisfazione complessivo	superiore alle aspettative	in linea con le aspettative	inferiore alle aspettative	
	4	7	1	



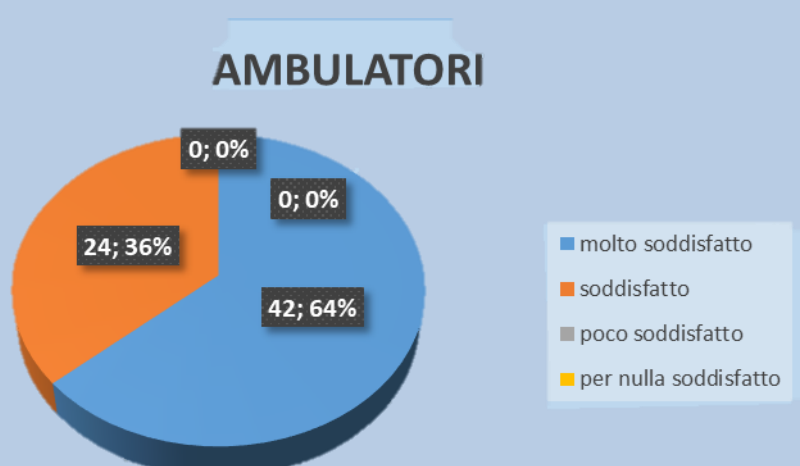
PST NOCERA TERINESE

AMBULATORI	molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	14	6		
Informazioni Ricevute	16	4		
Tempo di attesa	10	10		
Segnaletica ed orientamento	9	11		
Organizzazioni del servizio	9	10	1	
Comfort e pulizia	9	6	5	
totale	67	47	6	0
livello di soddisfazione complessivo	superiore alle aspettative	in linea con le aspettative	inferiore alle aspettative	
	4	13	3	



PST MAIDA

AMBULATORI	molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	7	4		
Informazioni Ricevute	6	5		
Tempo di attesa	7	4		
Segnaletica ed orientamento	7	4		
Organizzazioni del servizio	8	3		
Comfort e pulizia	7	4		
totale	42	24	0	0
livello di soddisfazione complessivo	superiore alle aspettative	in linea con le aspettative	inferiore alle aspettative	
		11		



PST MAIDA-NOCERA E SOVERIA MANNELLI	molto soddisfatto	soddisfatto o	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	28	13	2	0
Informazioni Ricevute	29	13	1	0
Tempo di attesa	22	19	2	0
Segnaletica ed orientamento	23	19	1	0
Organizzazioni del servizio	24	17	2	0
Comfort e pulizia	23	14	6	0
totale	149	95	14	0
livello di soddisfazione complessivo	superiore alle aspettative	in linea con le aspettative	inferiore alle aspettative	
43	8	31	4	0

RELAZIONE DEI DATI

Esaminando le risposte degli utenti possiamo affermare che la soddisfazione complessivamente intesa è valutata positivamente dalla maggioranza dei casi; di fatto il 37 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per la riservatezza personale, il 58 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 65,12 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta, il 53,49 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne il Comfort e la pulizia. Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 53 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto riguarda le Informazioni ricevute con il 65,91 %; il 52,38% si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio.

Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e della Pulizia dell'ambulatorio, si evidenzia che il 53,49% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 13,95% ha dichiarato di essere poco insoddisfatto.

In conclusione, possiamo affermare che sono risultati positivi e appaganti che rivelano la soddisfazione dell'utenza sotto quasi tutti i fattori presi in considerazione, evidenziando il buon lavoro svolto dal personale sanitario.

Il responsabile S.S. URP e Comunicazione

Dott. Mario Camerino