

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2024:

P.S.T. CATANZARO

“UMBERTO I”

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2024



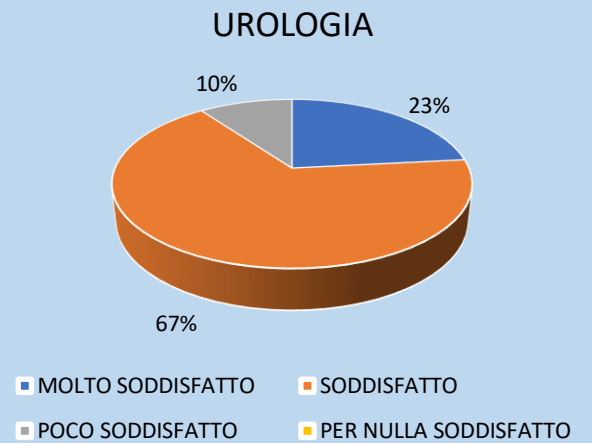
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

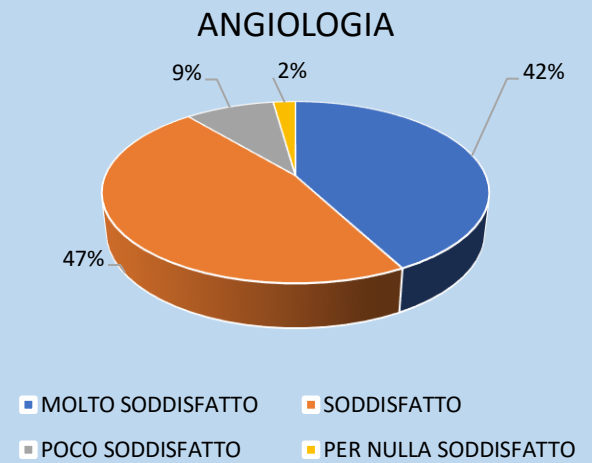
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel 2023. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

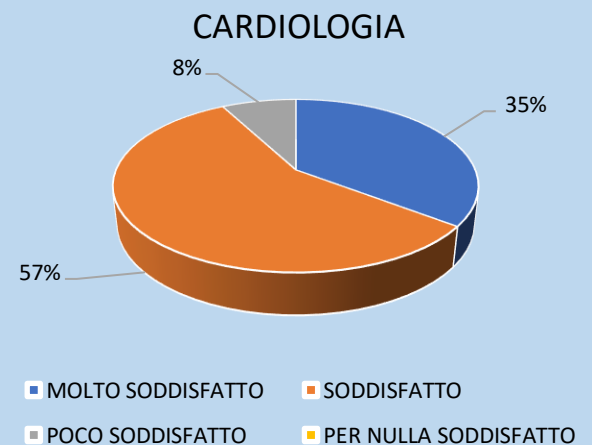
Urologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	6		
Comfort e pulizia	4	6		
Informazioni ricevute		10		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	3	6	
Tempo di attesa	1	9		
Riservatezza personale	4	6		



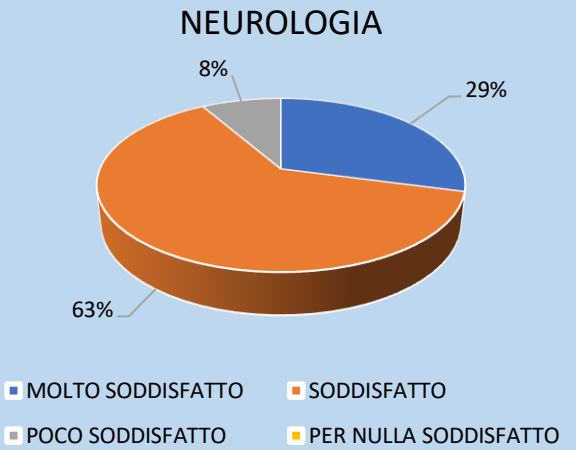
Angiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	8		
Comfort e pulizia	7	8		
Informazioni ricevute	9	6		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	4	6	2
Tempo di attesa	3	10	2	
Riservatezza personale	9	6		



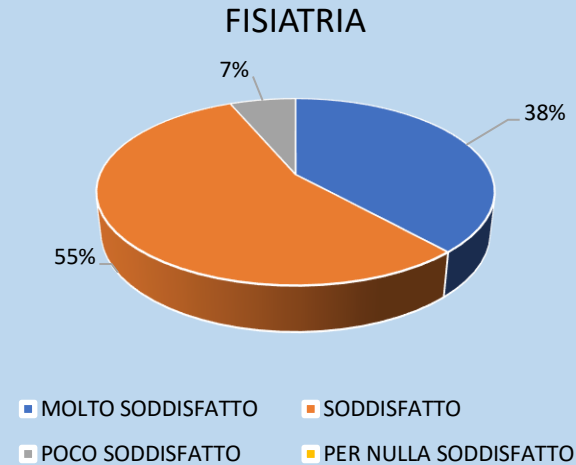
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	12		
Comfort e pulizia	9	8		
Informazioni ricevute	6	11		
Tempo di attesa tra prenotazione e prestazione	5	4	8	
Tempo di attesa	4	13		
Riservatezza personale	7	10		



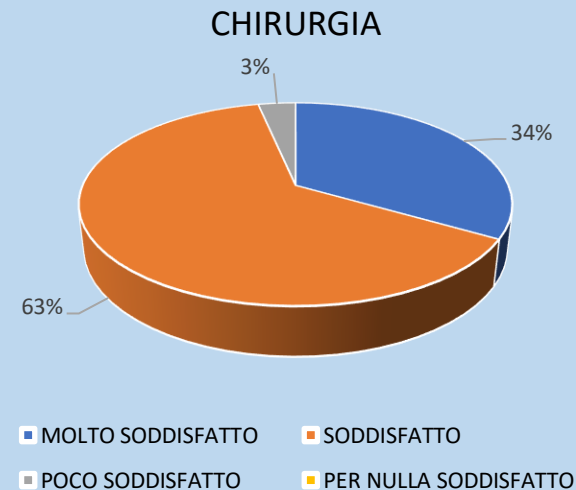
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		4		
Comfort e pulizia	2	2		
Informazioni ricevute	2	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		4		
Tempo di attesa	1	1	2	
Riservatezza personale	2	2		



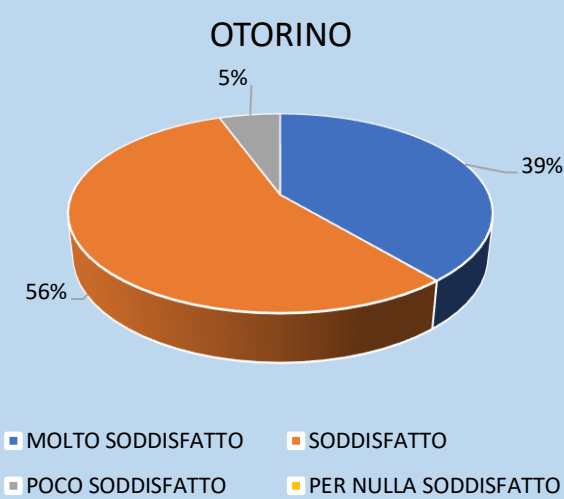
Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	5		
Comfort e pulizia	4	4		
Informazioni ricevute	1	7		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	1	3	
Tempo di attesa	3	5		
Riservatezza personale	4	4		



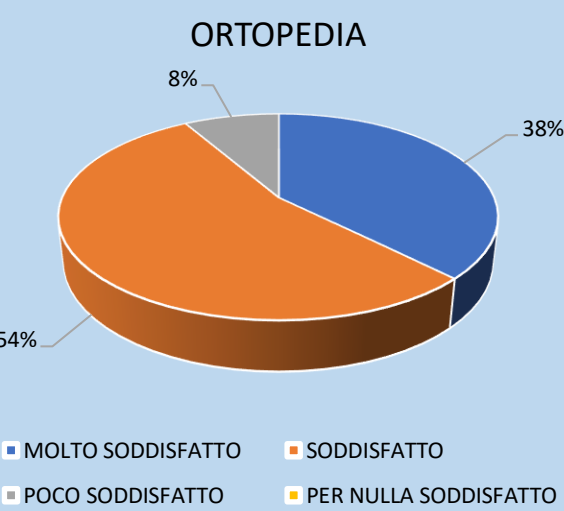
Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	2		
Comfort e pulizia	2	3		
Informazioni ricevute	3	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	3	1	
Tempo di attesa		5		
Riservatezza personale	1	4		



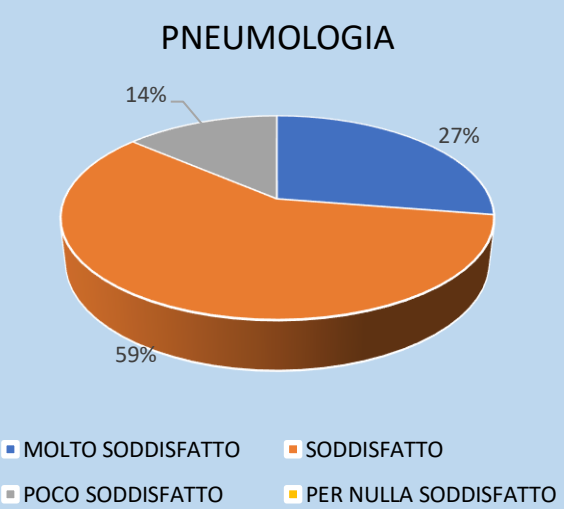
Otorino	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2		
Comfort e pulizia	2	1		
Informazioni ricevute	2	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		2	1	
Tempo di attesa	1	2		
Riservatezza personale	1	2		



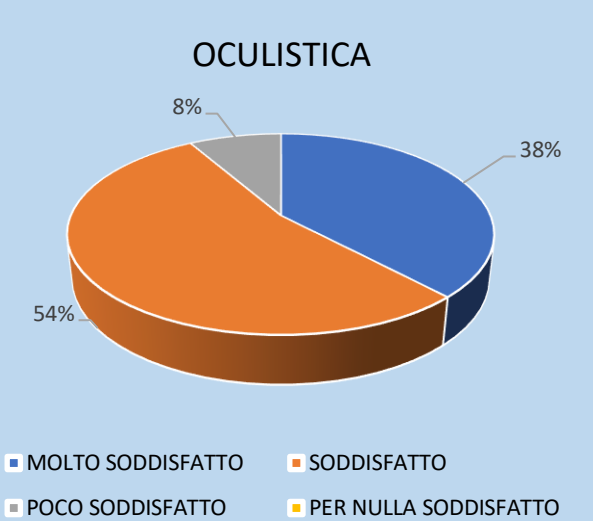
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	6		
Comfort e pulizia	6	2		
Informazioni ricevute	4	4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		5	3	
Tempo di attesa	2	5	1	
Riservatezza personale	4	4		



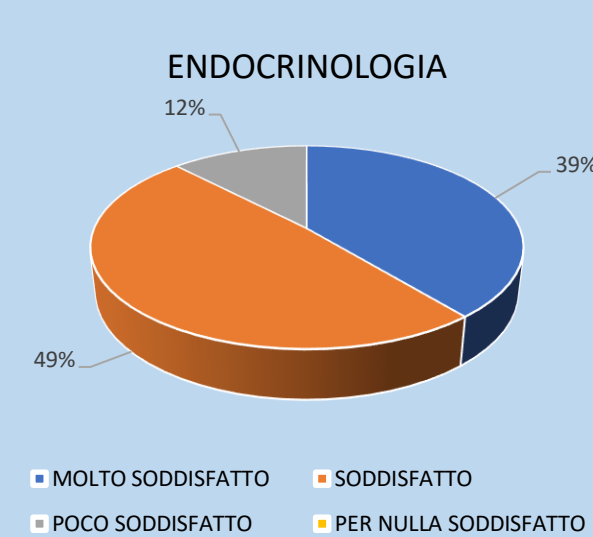
Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	11		
Comfort e pulizia	5	10		
Informazioni ricevute	3	10	2	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	7	7	
Tempo di attesa	4	9	2	
Riservatezza personale	5	10		



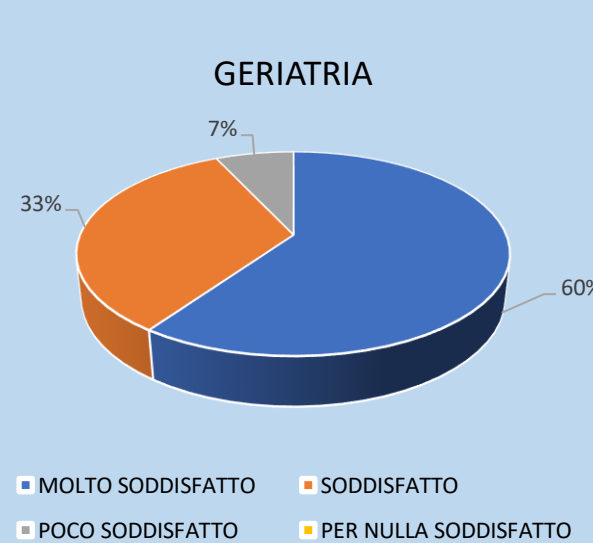
Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8	10		
Comfort e pulizia	12	6		
Informazioni ricevute	8	10		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	8	9	
Tempo di attesa	3	15		
Riservatezza personale	9	9		



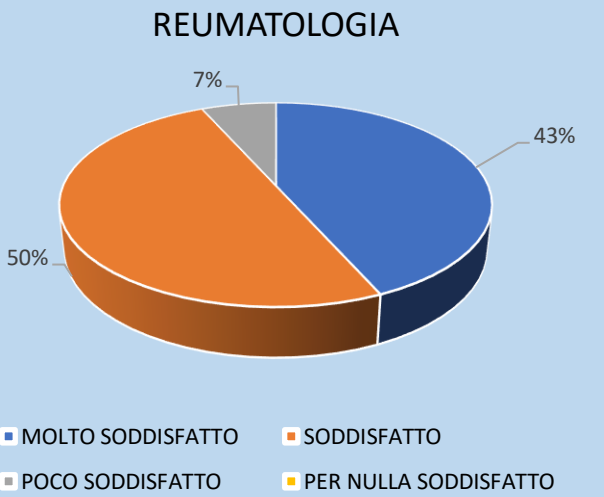
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	4		
Comfort e pulizia	6	1		
Informazioni ricevute	2	4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	5	
Tempo di attesa	2	5		
Riservatezza personale	2	5		



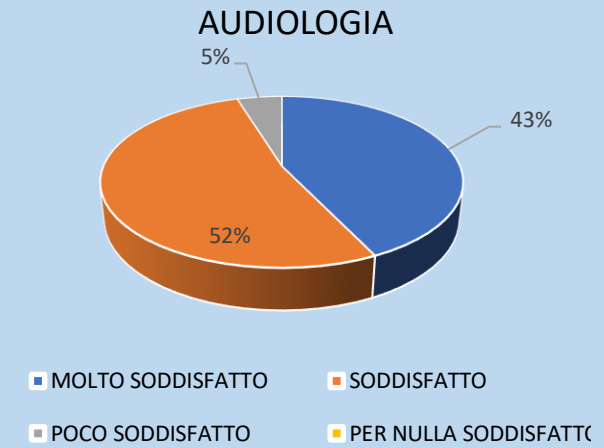
Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	5		
Comfort e pulizia	8	4		
Informazioni ricevute	9	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	6	5	
Tempo di attesa	9	3		
Riservatezza personale	9	3		



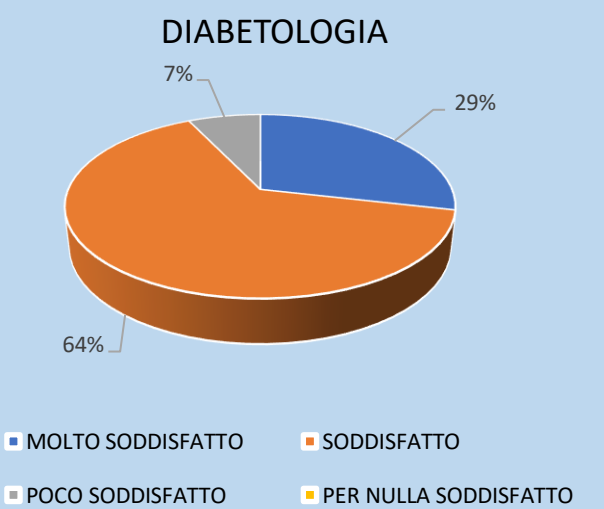
Reumatologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	2		
Comfort e pulizia	3	2		
Informazioni ricevute	1	4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	2	1	
Tempo di attesa	1	3	1	
Riservatezza personale	3	2		



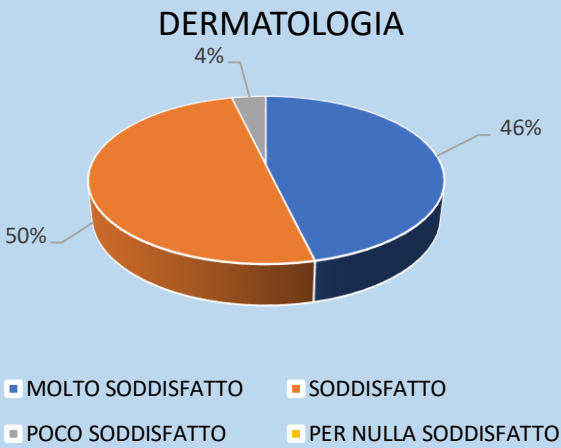
Audiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	4		
Comfort e pulizia	4	3		
Informazioni ricevute	3	4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	4	1	
Tempo di attesa	2	4	1	
Riservatezza personale	4	3		



Diabetologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	5		
Comfort e pulizia		7		
Informazioni ricevute	4	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	4	1	
Tempo di attesa	1	4	2	
Riservatezza personale	3	4		



Dermatologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	6		
Comfort e pulizia	4	5		
Informazioni ricevute	4	5		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	6	2	
Tempo di attesa	5	4		
Riservatezza personale	8	1		



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PST UMBERTO I

Periodo di osservazione: (Anno 2024)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all’anno 2024 hanno inteso partecipare al monitoraggio 150 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 quattro aree:

- Struttura;
- Organizzazione;
- Assistenza;
- Umanizzazione;

Nello specifico, la qualità **Strutturale** è stata sondata attraverso le opinioni su specifici **Fattori**:

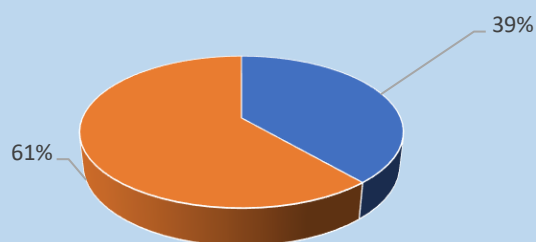
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

Per la qualità **Assistenziale e Relazionale** sono state sondate le valutazioni su:

- **Accoglienza ricevuta;**
- **Comfort e pulizia;**
- **Tempo di Attesa;**
- **Riservatezza personale;**

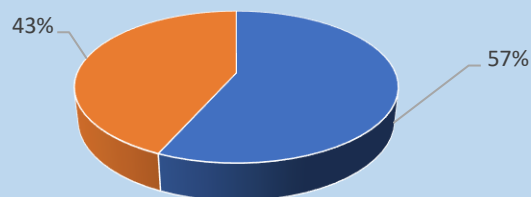
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	58	92		
Comfort e pulizia	102	78		
Informazioni ricevute	61	86	2	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	25	61	59	2
Tempo di attesa	42	97	11	
Riservatezza personale	75	75	5	

ACCOGLIENZA RICEVUTA



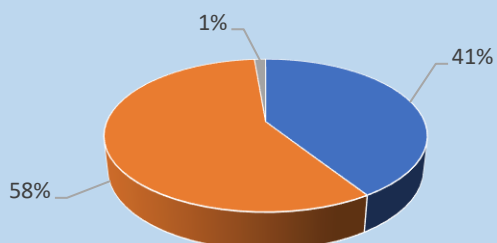
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

CONFORT E PULIZIA



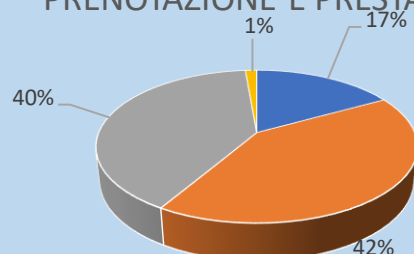
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



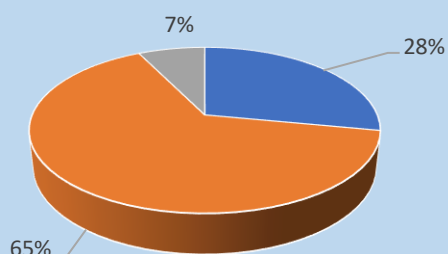
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPI DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE



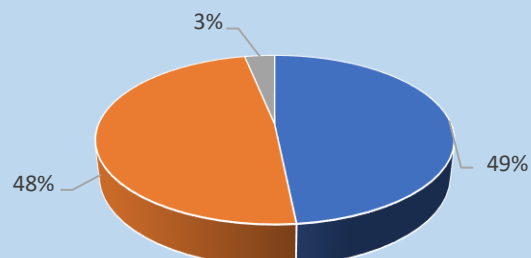
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA



- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO

RISERVATEZZA PERSONALE



- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO

RELAZIONE DEI DATI

Esaminando le risposte degli utenti si desume che la soddisfazione complessivamente intesa è valutata positivamente dalla maggioranza dei casi; di fatto il 48 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per la riservatezza personale, il 49 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 61 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta, il 57 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne il Comfort e la pulizia.

Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 41 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le Informazioni ricevute e il 65 % 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 57% degli utenti risulta soddisfatto mentre lo 0% 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