

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2024:

P.S.T. CATANZARO LIDO

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2024



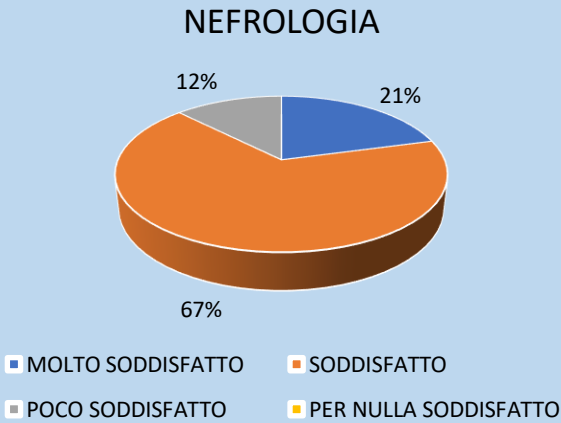
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

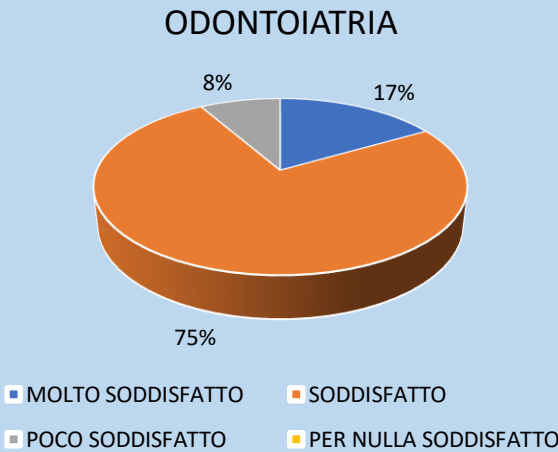
Responsabile: Dott. Mario Camerino

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.

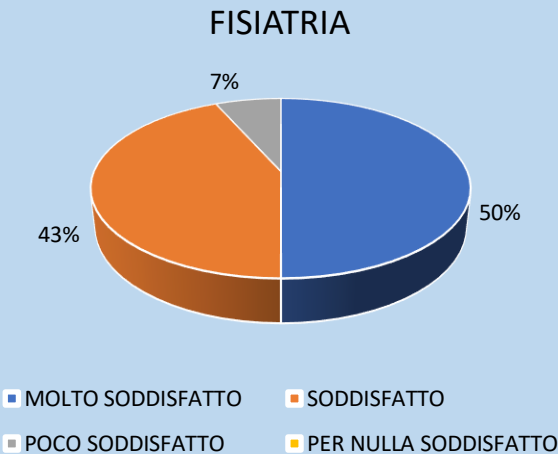
Nefrologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	2		
Informazioni ricevute	1	3		
Tempo di attesa	1	2	1	
Segnaletica ed orientamento		3	1	
Organizzazione del servizio	2	2	1	
Confort e pulizia		4		



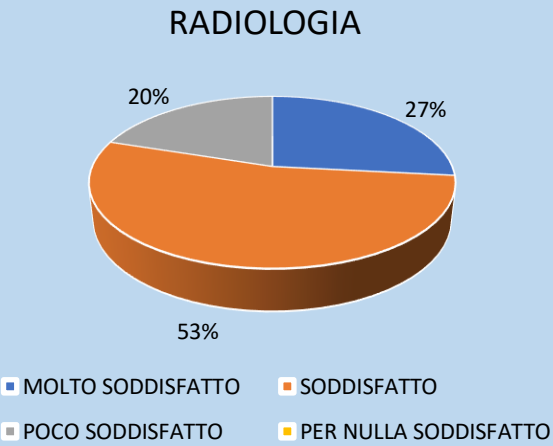
Odontoiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa		1	1	
Segnaletica ed orientamento		2		
Organizzazione del servizio		2		
Confort e pulizia		2		



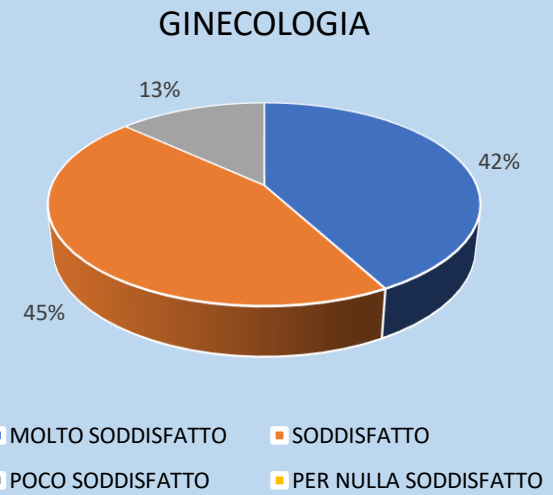
Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	2		
Informazioni ricevute	3	2		
Tempo di attesa		4	1	
Segnaletica ed orientamento	4	1		
Organizzazione del servizio	3	1	1	
Confort e pulizia	2	3		



Radiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	1		
Informazioni ricevute	1	3	1	
Tempo di attesa	2	2	1	
Segnaletica ed orientamento		3	2	
Organizzazione del servizio		3	2	
Confort e pulizia	1	4		



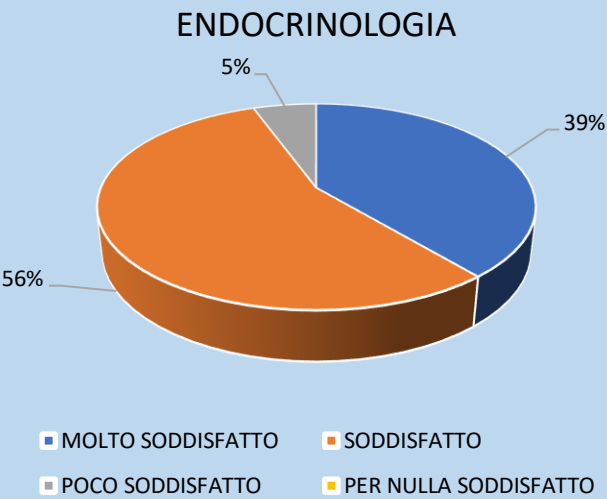
Ginecologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	3		
Informazioni ricevute	2	4		
Tempo di attesa	1	3	2	
Segnaletica ed orientamento	5		1	
Organizzazione del servizio	1	3	2	
Confort e pulizia	2	4		



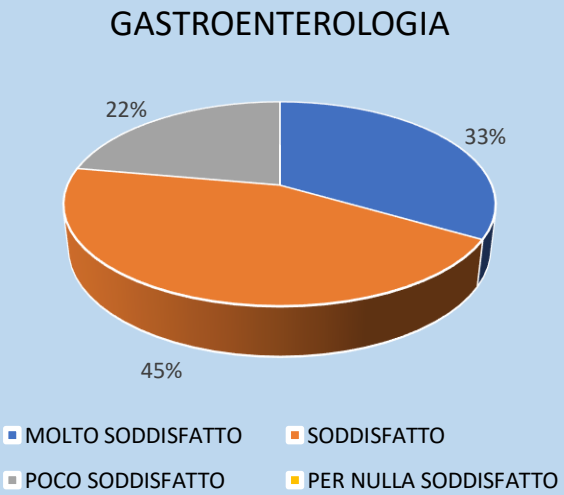
Sala Prelievi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Informazioni ricevute	2	2		
Tempo di attesa	2	2		
Segnaletica ed orientamento	1	3		
Organizzazione del servizio	1	2	1	
Confort e pulizia		4		



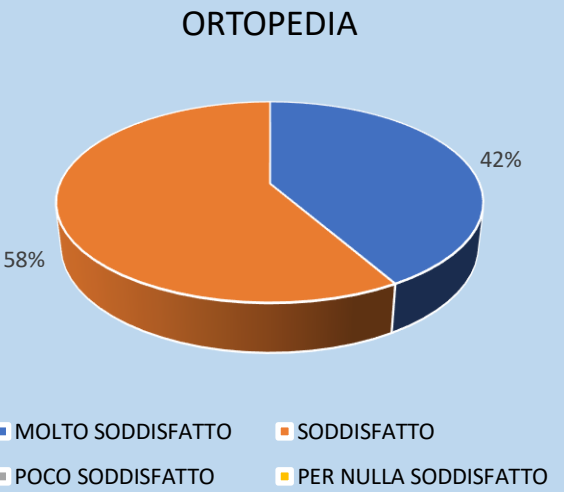
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	1		
Informazioni ricevute	2	1		
Tempo di attesa	1	2		
Segnaletica ed orientamento		2	1	
Organizzazione del servizio	1	2		
Confort e pulizia	1	2		



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

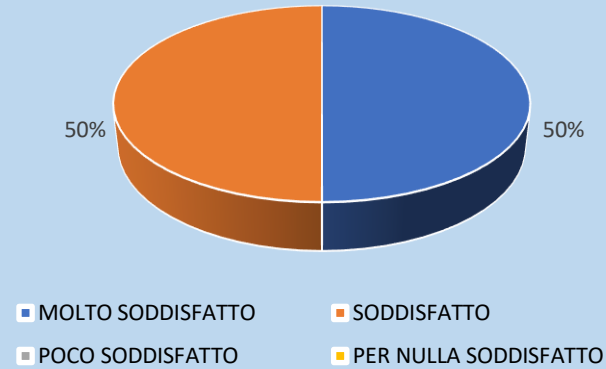


Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	2		
Informazioni ricevute	5	1		
Tempo di attesa	1	5		
Segnaletica ed orientamento	1	5		
Organizzazione del servizio	1	5		
Confort e pulizia	3	3		



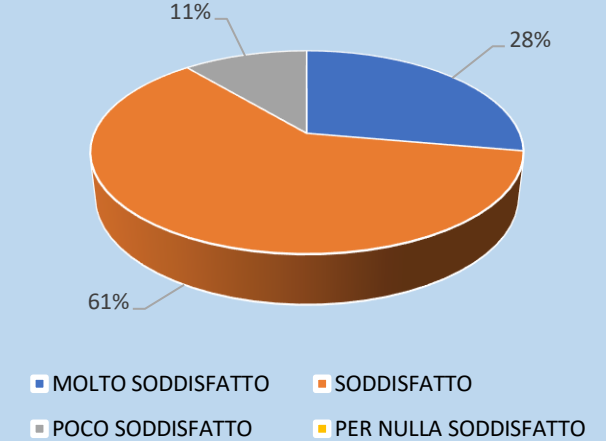
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	2		
Informazioni ricevute	1	3		
Tempo di attesa	1	3		
Segnaletica ed orientamento	2	2		
Organizzazione del servizio	3	1		
Confort e pulizia	3	1		

CARDIOLOGIA



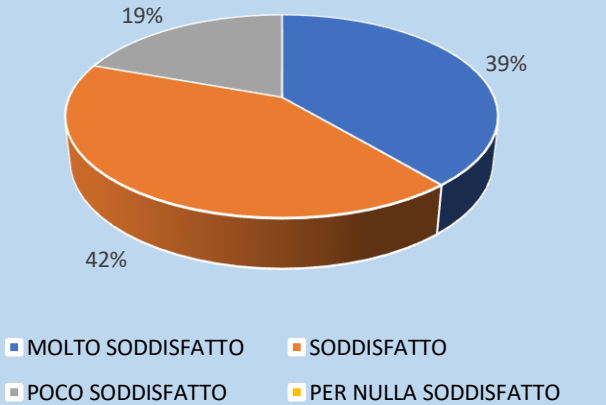
Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	1		
Informazioni ricevute	2	1		
Tempo di attesa		2	1	
Segnaletica ed orientamento		2	1	
Organizzazione del servizio		3		
Confort e pulizia	1	2		

GERIATRIA

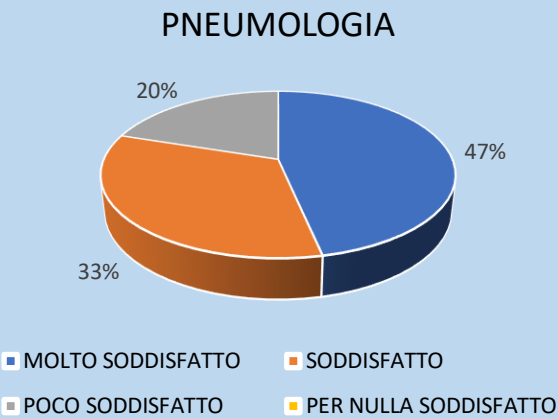


Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	2		
Informazioni ricevute	3	2	1	
Tempo di attesa	2	2	2	
Segnaletica ed orientamento		4	2	
Organizzazione del servizio	1	4	1	
Confort e pulizia	4	1	1	

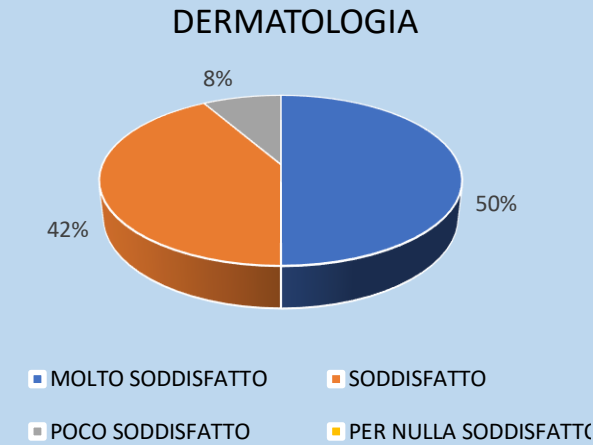
OCULISTICA



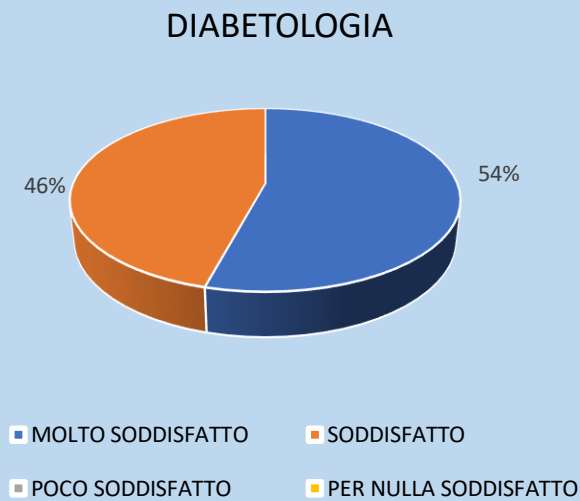
Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	1		
Informazioni ricevute	3	2		
Tempo di attesa		2	3	
Segnaletica ed orientamento		2	3	
Organizzazione del servizio	3	2		
Confort e pulizia	4	1		



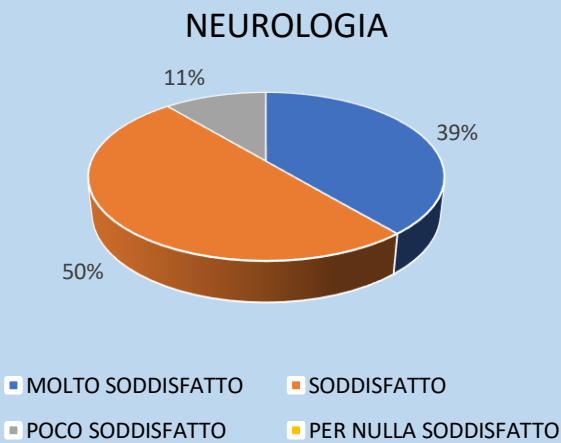
Dermatologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute		2		
Tempo di attesa	1		1	
Segnaletica ed orientamento	2			
Organizzazione del servizio		2		
Confort e pulizia	1	1		



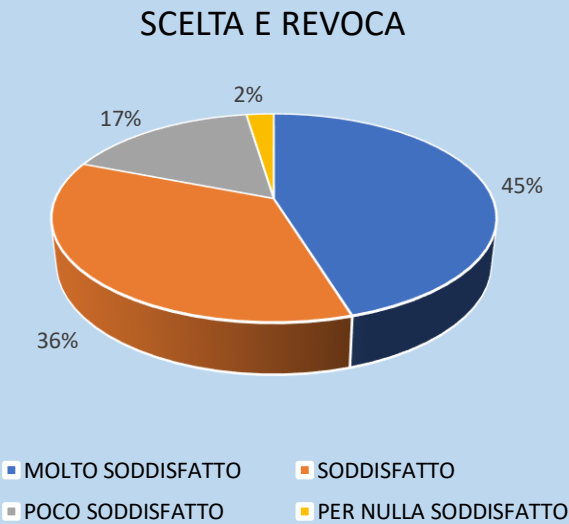
Diabetologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	2		
Informazioni ricevute	2	2		
Tempo di attesa	3	1		
Segnaletica ed orientamento	3	1		
Organizzazione del servizio	1	3		
Confort e pulizia	2	2		



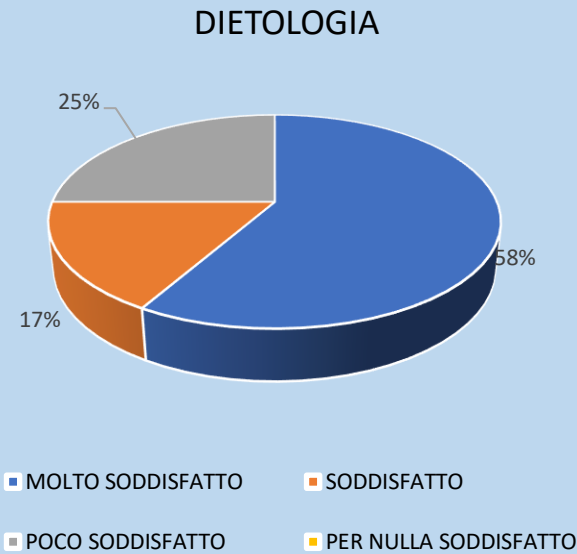
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2		
Informazioni ricevute	2	1		
Tempo di attesa		3		
Segnaletica ed orientamento	1		2	
Organizzazione del servizio	2	1		
Confort e pulizia	1	2		



Scelta e Revoca	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	2		
Informazioni ricevute	5	2		
Tempo di attesa	1	1	4	1
Segnaletica ed orientamento	3	2	2	
Organizzazione del servizio	2	4	1	
Confort e pulizia	3	4		

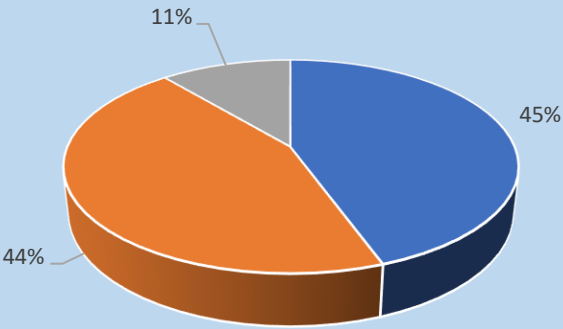


Dietologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa	1		1	
Segnaletica ed orientamento	1		1	
Organizzazione del servizio		1	1	
Confort e pulizia	1	1		



Terapia del dolore	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	3		
Informazioni ricevute	3	3		
Tempo di attesa	3	2	1	
Segnaletica ed orientamento	2	2	2	
Organizzazione del servizio	2	4		
Confort e pulizia	3	2	1	

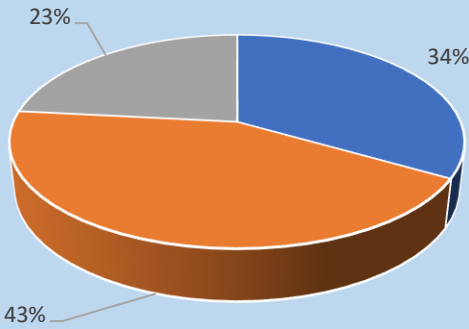
TERAPIA DEL DOLORE



- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NULLA SODDISFATTO

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

ESENZIONE PATOLOGIA



- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NULLA SODDISFATTO

MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PST Catanzaro Lido

Periodo di osservazione: (Anno 2024)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2024 hanno inteso partecipare al monitoraggio 84 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**:

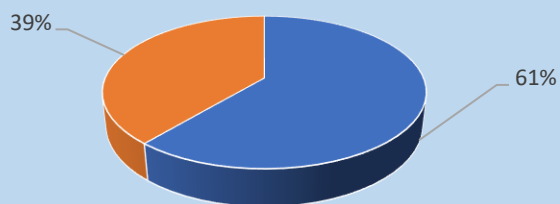
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

- **Accoglienza ricevuta;**
- **Comfort e pulizia;**
- **Tempo di Attesa;**
- **Informazioni ricevute;**
- **Organizzazione del servizio**

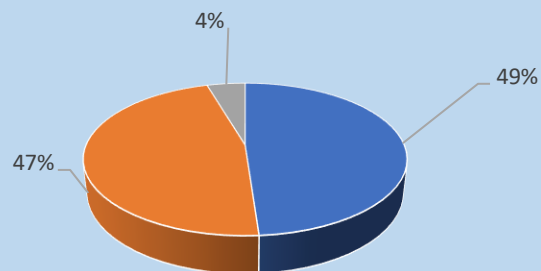
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza ricevuta	52	33		
Informazioni ricevute	43	41	4	
Tempo di attesa	23	40	24	1
Segnaletica ed orientamento	26	39	22	
Organizzazione del servizio	24	51	10	
Confort e pulizia	39	44	2	

ACCOGLIENZA RICEVUTA



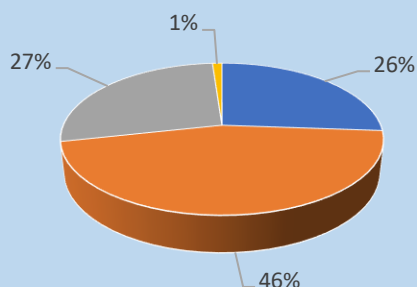
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



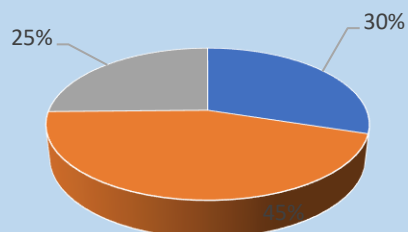
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA



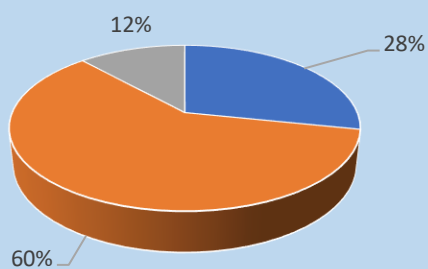
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

SEGNALETICA ED ORIENTAMENTO



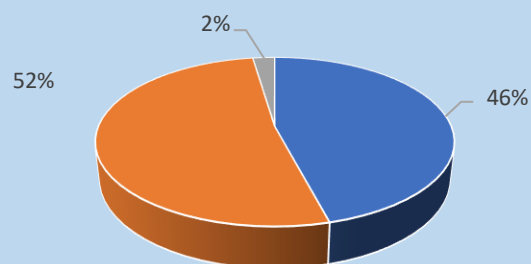
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



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

COMFORT E PULIZIA



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

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 60 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'organizzazione del servizio, il 28 % 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 e il 46 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne il Comfort e la pulizia.

Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 47 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute, il 49 % 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 l' 98% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 2% 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