

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2024:

PRESIDIO OSPEDALIERO SOVERATO

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2024



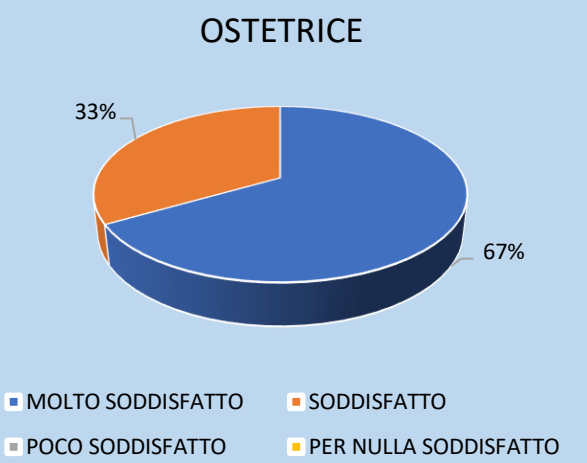
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

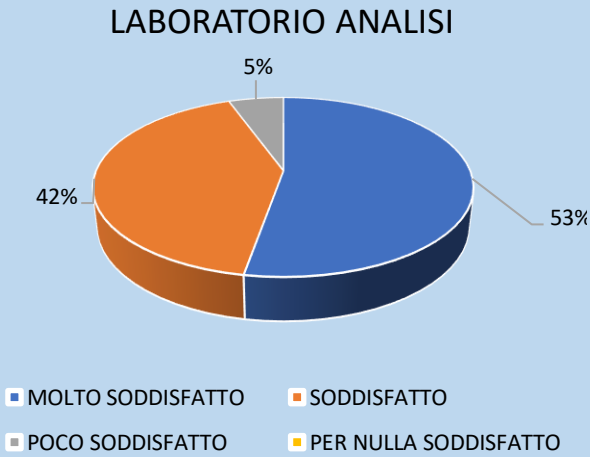
Responsabile: Dott. Mario Camerino

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.

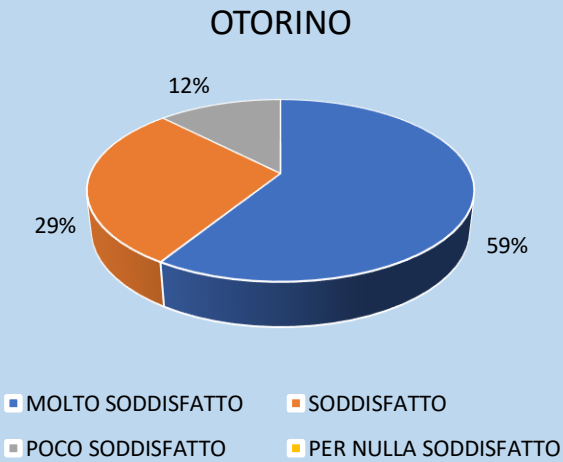
Urologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1			
Informazioni ricevute	1			
Tempo di attesa		1		
Segnaletica ed orientamento	1			
Organizzazione del servizio		1		
Confort e pulizia	1			



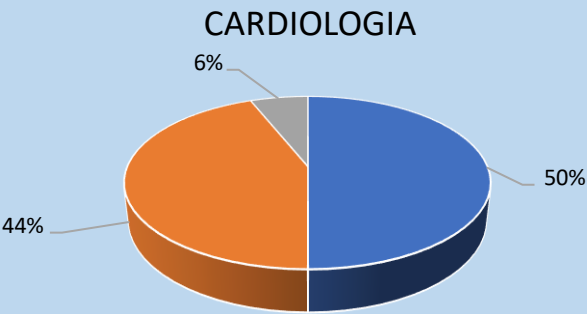
Laboratorio analisi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	1		
Informazioni ricevute	5	1		
Tempo di attesa	2	3	1	
Segnaletica ed orientamento		5	1	
Organizzazione del servizio	3	3		
Confort e pulizia	4	2		



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

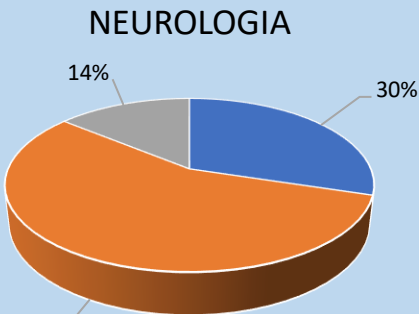


Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8	2	1	
Informazioni ricevute	7	4		
Tempo di attesa	5	5	1	
Segnaletica ed orientamento	3	6	2	
Organizzazione del servizio	4	7		
Confort e pulizia	6	5		



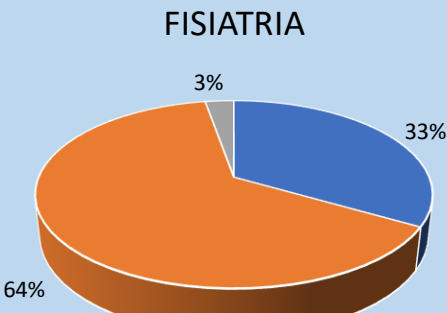
■ MOLTO SODDISFATTO
 ■ SODDISFATTO
 ■ POCO SODDISFATTO
 ■ PER NULLA SODDISFATTO

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



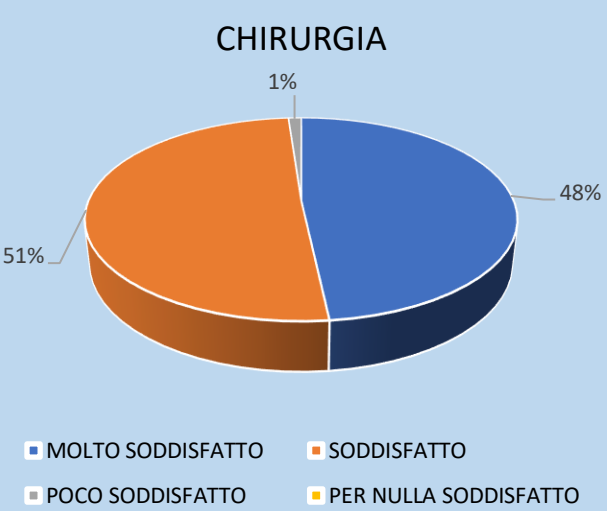
■ MOLTO SODDISFATTO
 ■ SODDISFATTO
 ■ POCO SODDISFATTO
 ■ PER NULLA SODDISFATTO

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

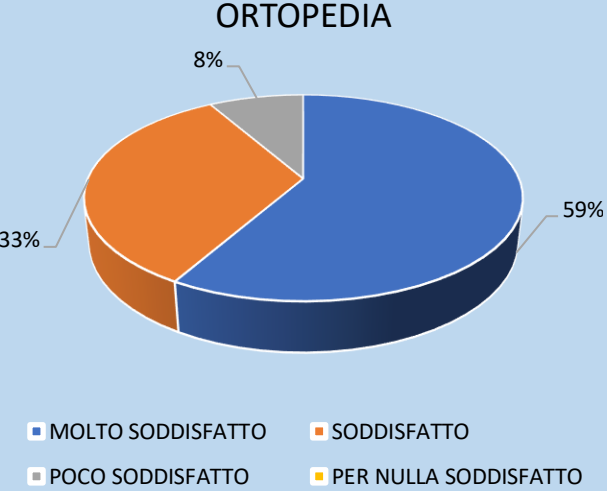


■ MOLTO SODDISFATTO
 ■ SODDISFATTO
 ■ POCO SODDISFATTO
 ■ PER NULLA SODDISFATTO

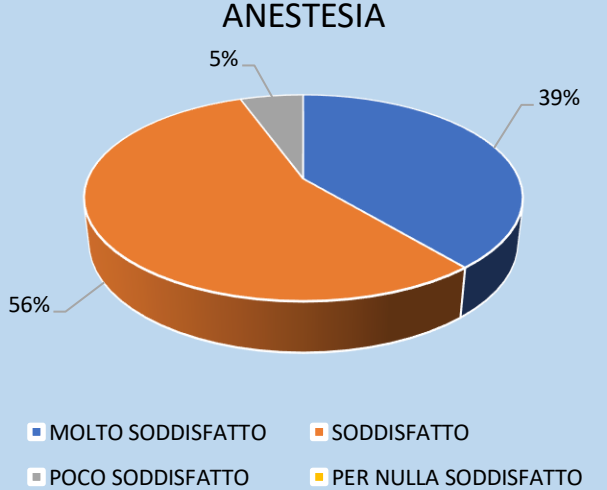
Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	10	5		
Informazioni ricevute	6	9		
Tempo di attesa	7	5	3	
Segnaletica ed orientamento	6	8	1	
Organizzazione del servizio	5	10		
Confort e pulizia	8	7		



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



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



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso Presidio Ospedaliero Soverato

Periodo di osservazione: (Anno 2024)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all’anno 2024 hanno inteso partecipare al monitoraggio 70 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**:

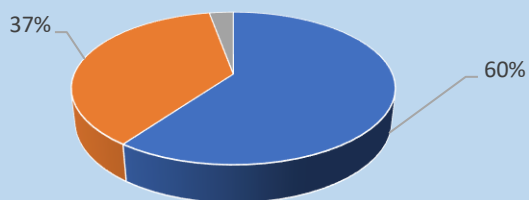
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

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

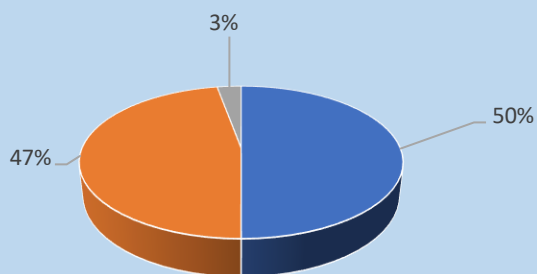
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza ricevuta	42	26	2	
Informazioni ricevute	35	33	2	
Tempo di attesa	27	34	9	
Segnaletica ed orientamento	21	36	13	
Organizzazione del servizio	28	37	5	
Confort e pulizia	37	33		

ACCOGLIENZA RICEVUTA



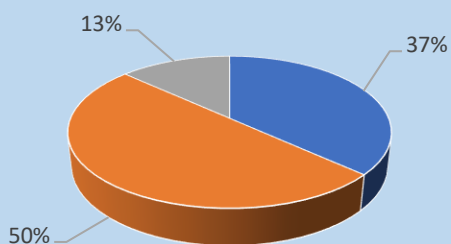
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



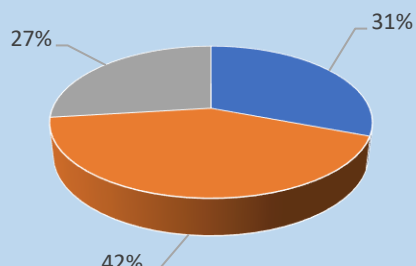
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA



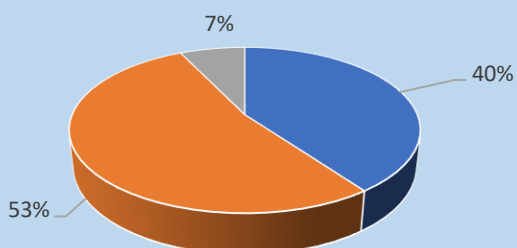
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

SEGNALETICA ED ORIENTAMENTO



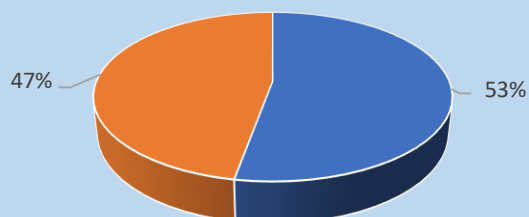
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

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 53 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'organizzazione del servizio il 40 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 60 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 42 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne segnaletica ed orientamento.

Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 50 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le Informazioni ricevute , il 37 % 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% degli utenti risulta molto soddisfatto mentre il 47% ha dichiarato di essere soddisfatto.

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