

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2021:

P.S.T. CATANZARO LIDO

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2021



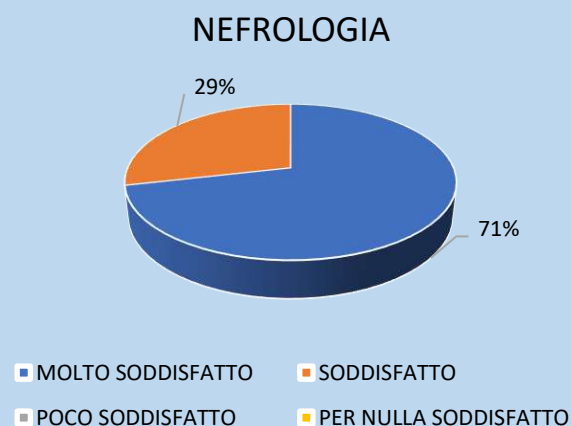
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

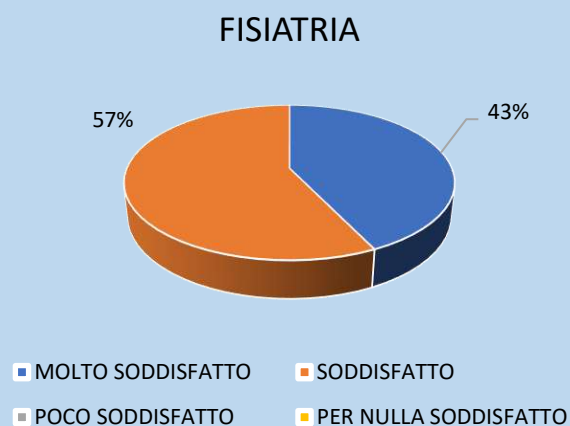
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall'utenza nel 2021. 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			
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio	2			
Segnaletica di orientamento	2			
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		

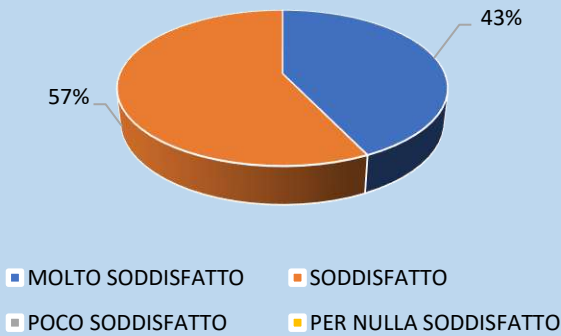


Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio	1	1		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



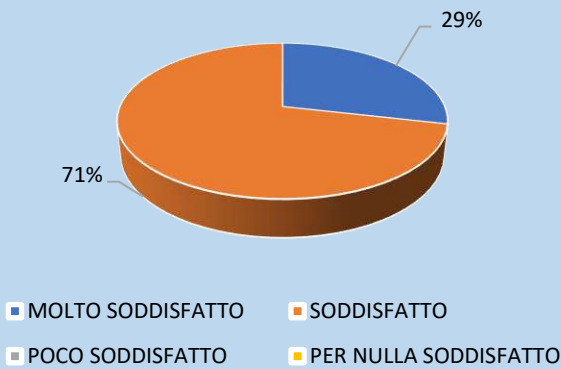
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		

CARDIOLOGIA



Dermatologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio	1	1		
Segnaletica di orientamento	1	1		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		2		

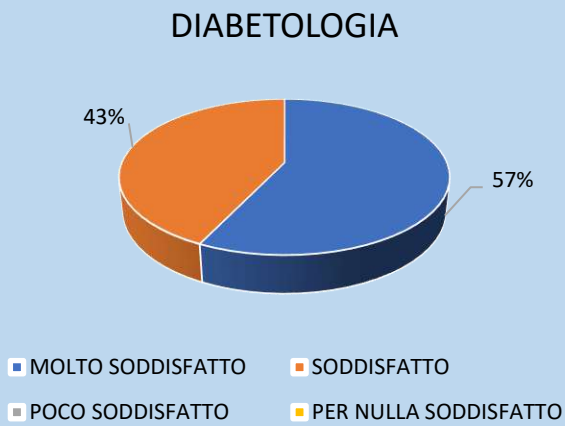
DERMATOLOGIA



Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		2		



Diabetologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio	1	1		
Segnaletica di orientamento	1	1		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



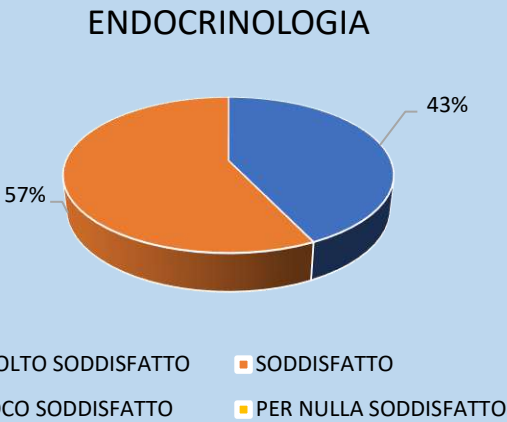
Dietologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute		2		
Tempo di attesa in ambulatorio		1	1	
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		2		



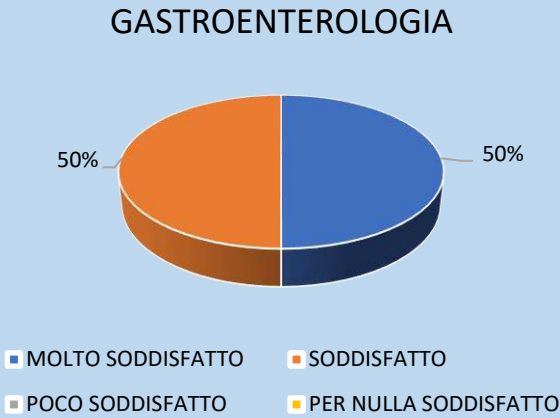
Fisioterapia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio	1	1		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



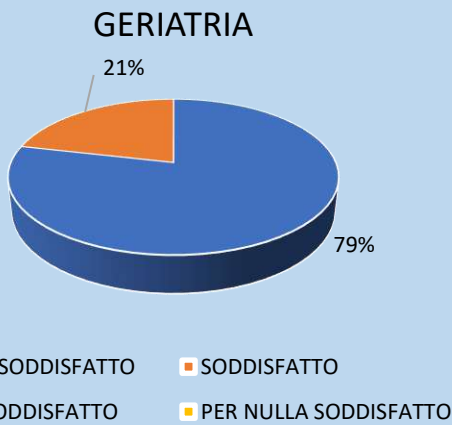
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio	1	1		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio	2			
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



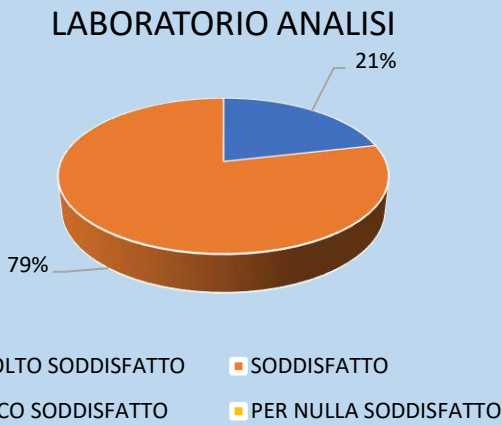
Gastroenterologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio	1	1		
Segnaletica di orientamento	1	1		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio	2			



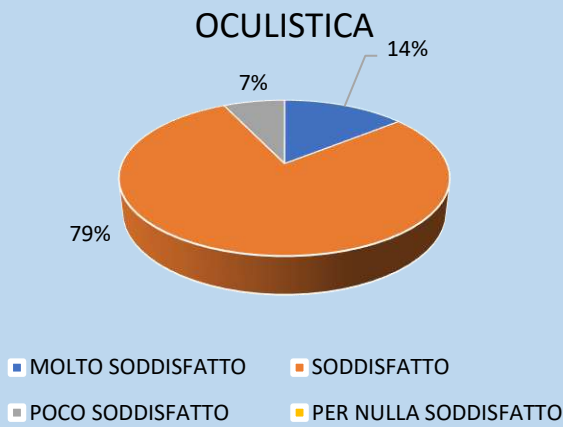
Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio	1	1		
Segnaletica di orientamento	1	1		
Organizzazione del servizio	2			
Comfort e pulizia	2			
Soddisfazione generale sul servizio	2			



Laboratorio Analisi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		2		



Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute		2		
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		1	1	
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PST Catanzaro Lido

Periodo di osservazione: (Anno 2021)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2021 hanno inteso partecipare al monitoraggio 26 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**:

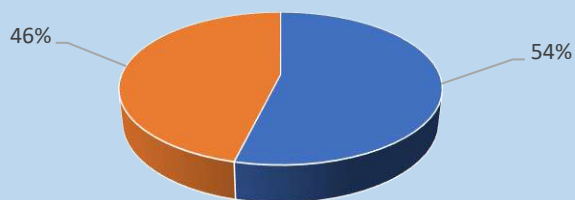
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

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

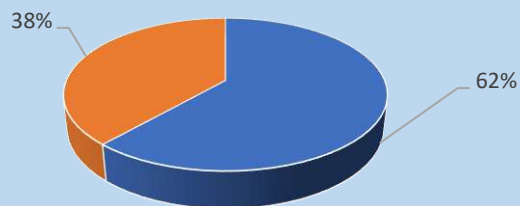
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	14	12		
Informazioni ricevute	16	10		
Tempi di attesa in ambulatorio	9	16	1	
Segnaletica di orientamento	6	19	1	
Organizzazione del servizio	8	18		
Comfort e pulizia locali	5	21		

ACCOGLIENZA RICEVUTA



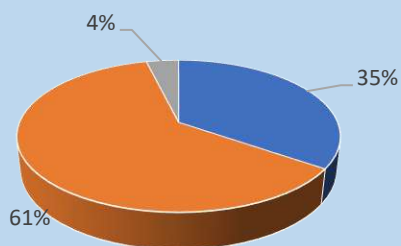
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



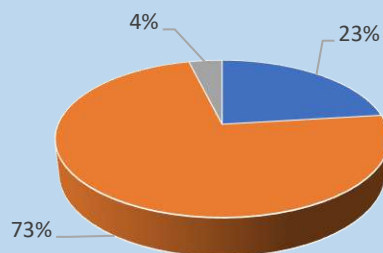
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA IN AMBULATORIO



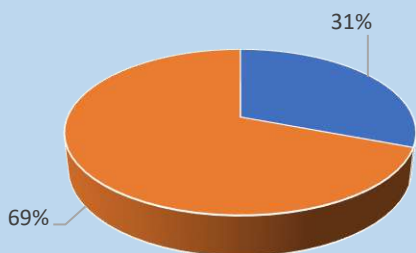
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO



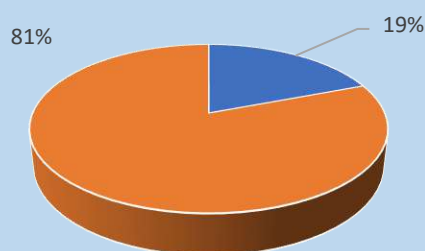
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



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

COMFORT E PULIZIA LOCALI



- 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 69 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'Organizzazione del Servizio, il 31 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 54 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e l'81 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne le Comfort e pulizia. Anche le Informazioni ricevute e in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 62 % dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute e il 61 % si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio. Si fa presente che il lavoro effettuato è stato condizionato dall'emergenza sanitaria Covid 19 ed i questionari somministrati sono stati un numero nettamente inferiore rispetto agli anni precedenti in quanto, l'accesso agli ambulatori ed ai reparti era in forma molto limitata.

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 lavoro svolto dal personale sanitario.

Il responsabile S.S. URP e Comunicazione

Dott. Mario Camerino

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2021:

PRESIDIO OSPEDALIERO LAMEZIA TERME “GIOVANNI PAOLO II”

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2021

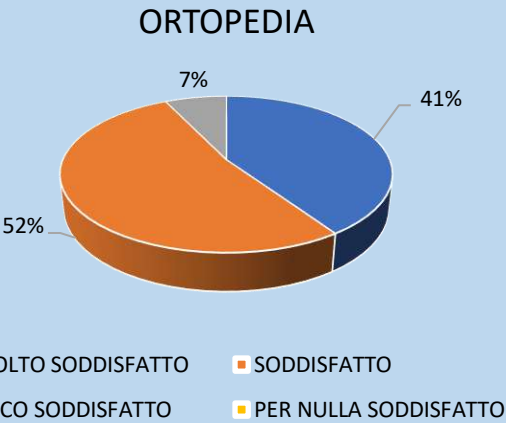


Report monitoraggio

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 2021. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

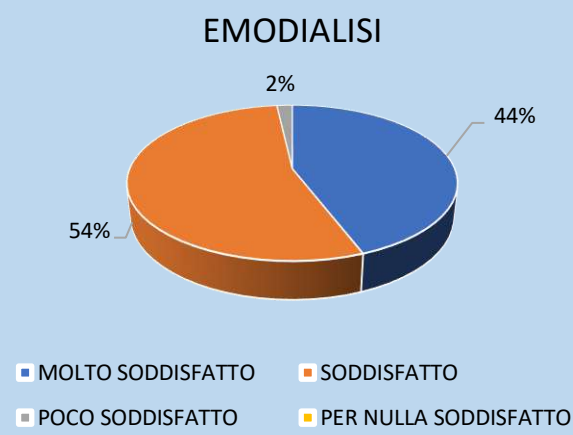
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6			
Informazioni ricevute	6			
Tempo di attesa in ambulatorio	1	4	1	
Segnaletica di orientamento	3	3		
Organizzazione del servizio	1	5		
Comfort e pulizia		5	1	
Soddisfazione generale sul servizio		5	1	



Ginecologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6	5		
Informazioni ricevute	6	5		
Tempo di attesa in ambulatorio	5	5		
Segnaletica di orientamento	4	5		
Organizzazione del servizio	6	4		
Comfort e pulizia	6	4		
Soddisfazione generale sul servizio	6	4		



Emodialisi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	14	13	1	
Informazioni ricevute	14	13	1	
Tempo di attesa in ambulatorio				
Segnaletica di orientamento				
Organizzazione del servizio				
Comfort e pulizia	9	19		
Soddisfazione generale sul servizio	12	15		



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PRESIDIO OSPEDALIERO LAMEZIA TERME "GIOVANNI PAOLO II"

Periodo di osservazione: (Anno 2021)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2021 hanno inteso partecipare al monitoraggio 45 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**:

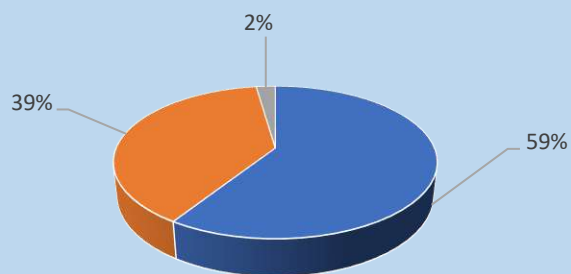
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

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

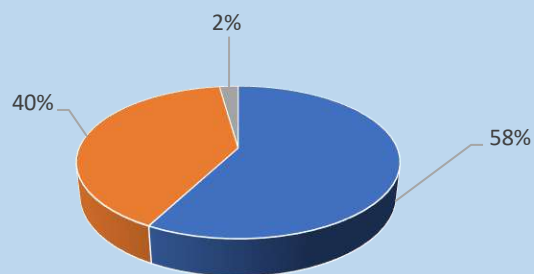
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	26	17	1	
Informazioni ricevute	26	18	1	
Tempi di attesa in ambulatorio	6	9	1	
Segnaletica di orientamento	7	9		
Organizzazione del servizio	7	9		
Comfort e pulizia locali	15	26	1	

ACCOGLIENZA RICEVUTA



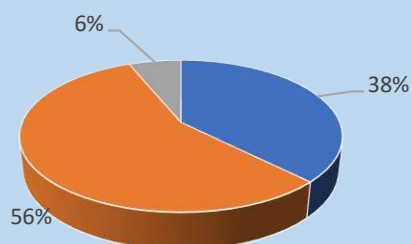
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



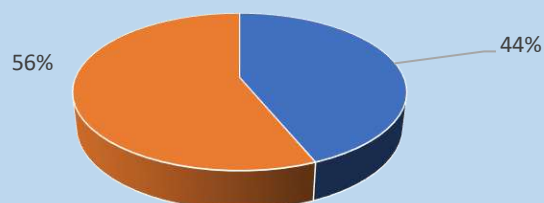
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA IN AMBULATORIO



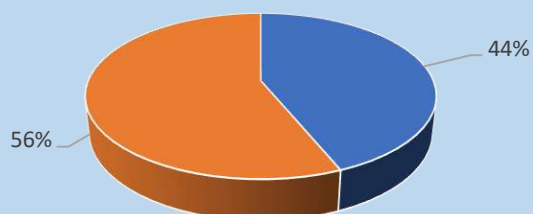
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO



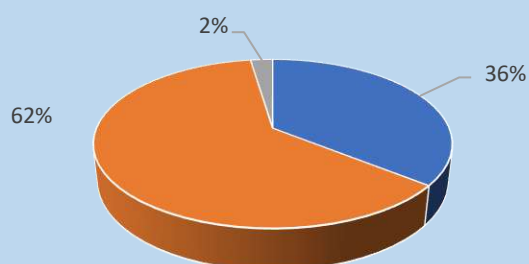
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



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

COMFORT E PULIZIA LOCALI



- 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 56 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'Organizzazione del Servizio, il 44 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 59 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 36 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne le Comfort e pulizia. Anche le Informazioni ricevute e in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 58 % dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute e il 36 % si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio. Si fa presente che il lavoro effettuato è stato condizionato dall'emergenza sanitaria Covid 19 ed i questionari somministrati sono stati un numero nettamente inferiore rispetto agli anni precedenti in quanto, l'accesso agli ambulatori ed ai reparti era in forma molto limitata.

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 QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2021:

PRESIDIO OSPEDALIERO SOVERATO

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2021



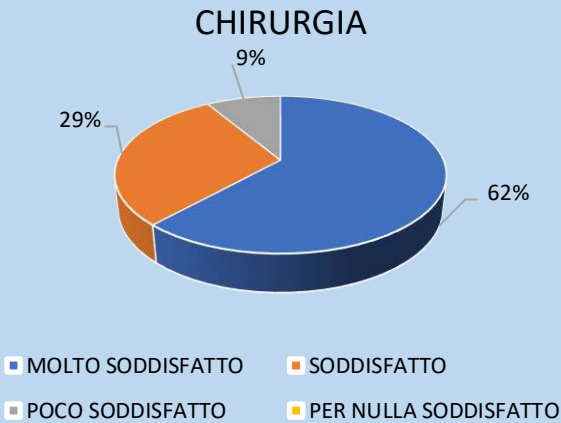
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

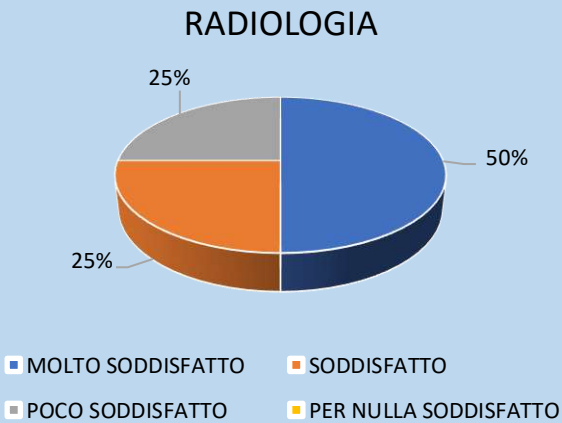
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel 2021. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	33	9	1	
Informazioni ricevute	30	13		
Tempo di attesa in ambulatorio	16	4	1	
Segnaletica di orientamento	16	4	1	
Organizzazione del servizio	18	2	1	
Comfort e pulizia	19	17	6	
Soddisfazione generale sul servizio	25	16	12	



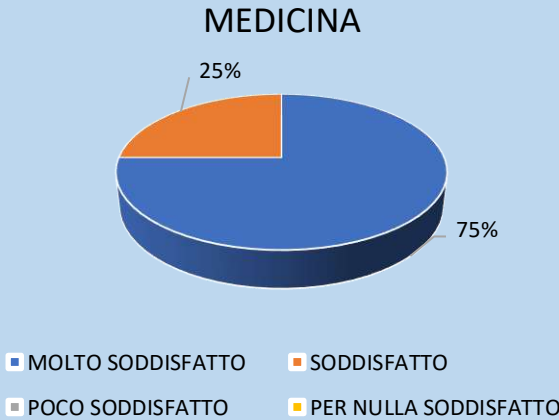
Radiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1			
Informazioni ricevute	1			
Tempo di attesa in ambulatorio				
Segnaletica di orientamento				
Organizzazione del servizio				
Comfort e pulizia			1	
Soddisfazione generale sul servizio		1		



Audiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1			
Informazioni ricevute	1			
Tempo di attesa in ambulatorio				
Segnaletica di orientamento				
Organizzazione del servizio				
Comfort e pulizia	1			
Soddisfazione generale sul servizio	1			



Medicina	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1			
Informazioni ricevute	1			
Tempo di attesa in ambulatorio				
Segnaletica di orientamento				
Organizzazione del servizio				
Comfort e pulizia		1		
Soddisfazione generale sul servizio	1			



Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1			
Informazioni ricevute	1			
Tempo di attesa in ambulatorio				
Segnaletica di orientamento				
Organizzazione del servizio				
Comfort e pulizia	1			
Soddisfazione generale sul servizio	1			



Ginecologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		3	1	
Informazioni ricevute		4		
Tempo di attesa in ambulatorio				
Segnaletica di orientamento				
Organizzazione del servizio				
Comfort e pulizia			4	1
Soddisfazione generale sul servizio		3	1	



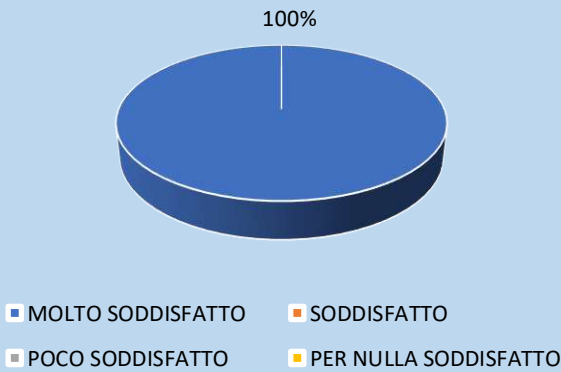
Pediatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio				
Segnaletica di orientamento				
Organizzazione del servizio				
Comfort e pulizia	2			
Soddisfazione generale sul servizio	2			

PEDIATRIA

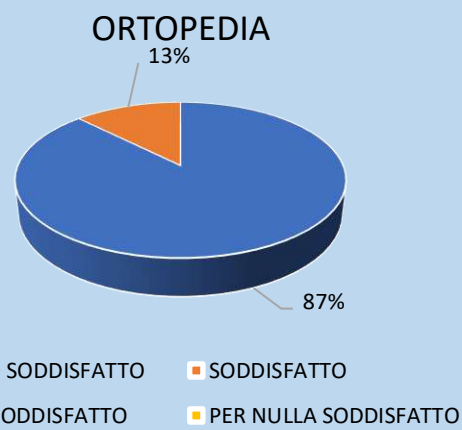


Oncologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio				
Segnaletica di orientamento				
Organizzazione del servizio				
Comfort e pulizia	2			
Soddisfazione generale sul servizio	2			

ONCOLOGIA



Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio				
Segnaletica di orientamento				
Organizzazione del servizio				
Comfort e pulizia	2			
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



Sala Prelievi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	19	1		
Informazioni ricevute	18	2		
Tempo di attesa in ambulatorio	10	10		
Segnaletica di orientamento	10	10		
Organizzazione del servizio	11	10		
Comfort e pulizia	7	13		
Soddisfazione generale sul servizio	15	5		



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso Presidio Ospedaliero Soverato

Periodo di osservazione: (Anno 2021)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2021 hanno inteso partecipare al monitoraggio 77 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**:

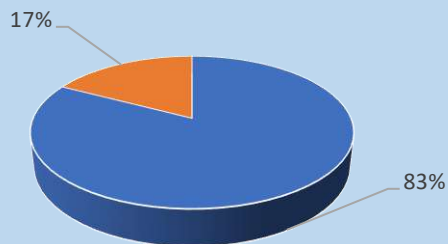
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

- **Accoglienza ricevuta;**
- **Comfort e pulizia;**
- **Tempo di Attesa;**
- **Organizzazione del Servizio;**

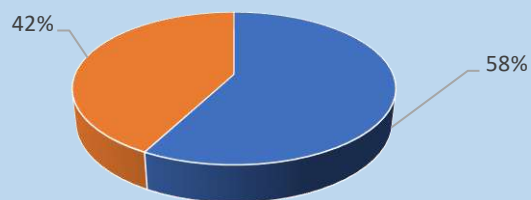
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	62	13		
Informazione ricevute	26	19		
Tempi di attesa in ambulatorio	26	14	1	
Organizzazione del servizio	29	12	1	
Comfort e pulizia	34	31	4	1
Segnaletica e orientamento	26	14	1	

ACCOGLIENZA RICEVUTA



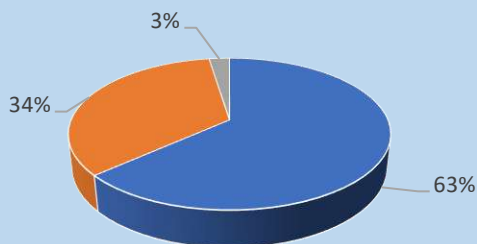
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



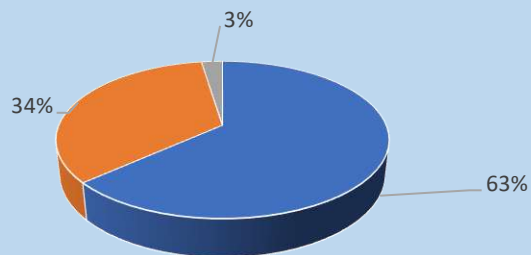
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA IN AMBULATORIO



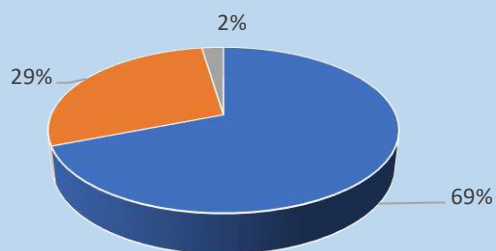
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO



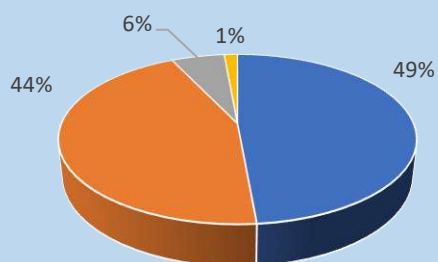
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

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 29 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'Organizzazione del servizio, il 69 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti l'83 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 49 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne il Comfort e pulizia. Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 42 % dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute e il 63% si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio. Si fa presente che il lavoro effettuato è stato condizionato dall'emergenza sanitaria Covid 19 ed i questionari somministrati sono stati un numero nettamente inferiore rispetto agli anni precedenti in quanto, l'accesso agli ambulatori ed ai reparti era in forma molto limitata.

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 QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2021:

P.S.T. CATANZARO
“**UMBERTO I**”

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2021



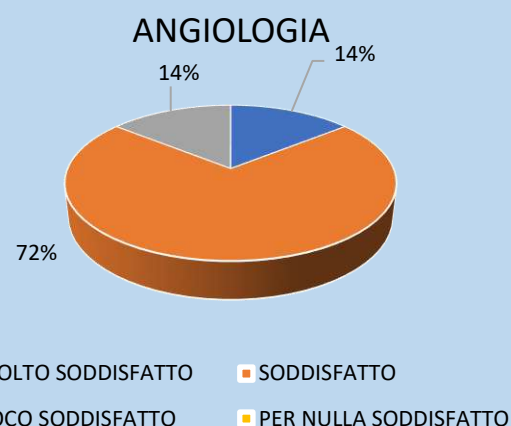
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

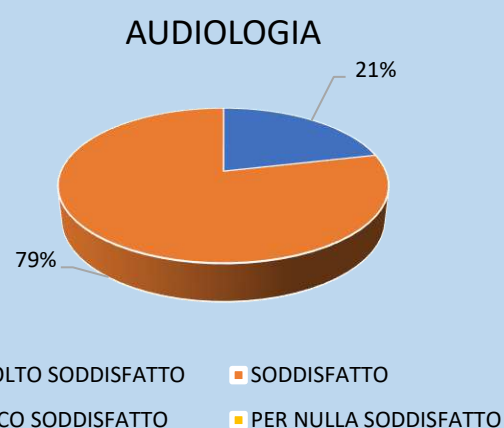
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall'utenza nel 2021. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

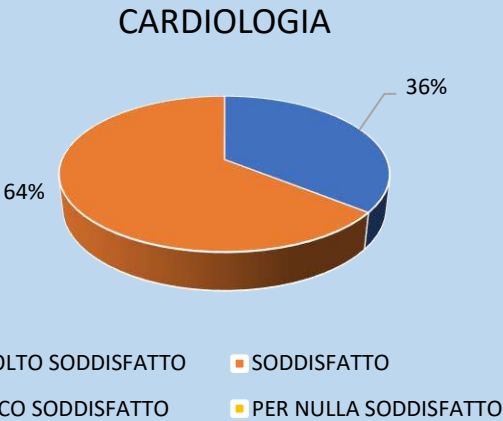
Angiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio		1	1	
Segnaletica di orientamento		1	1	
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		2		



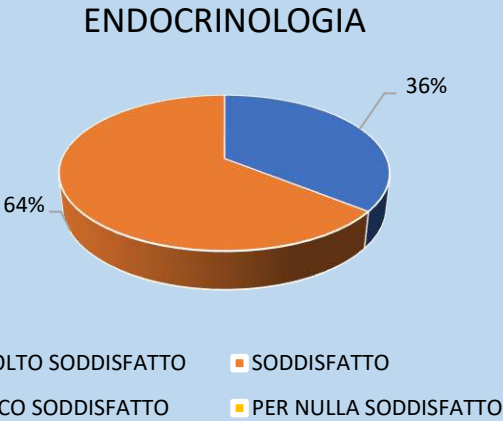
Audiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		2		



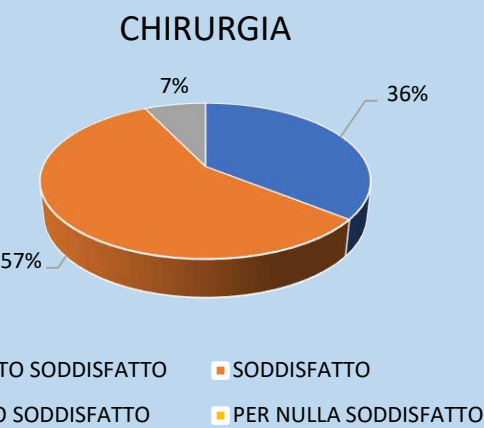
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia	2			
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



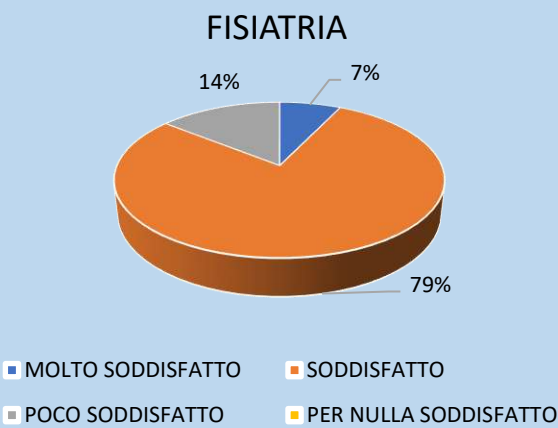
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



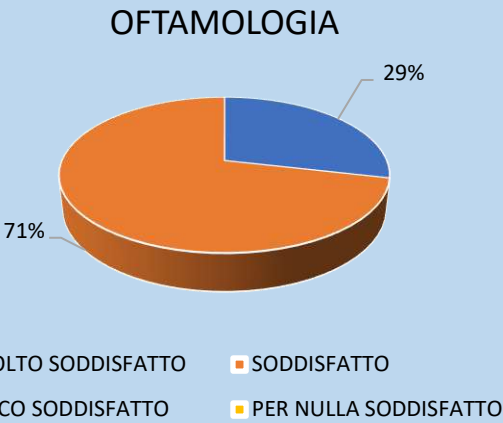
Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		1	1	
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio	2			



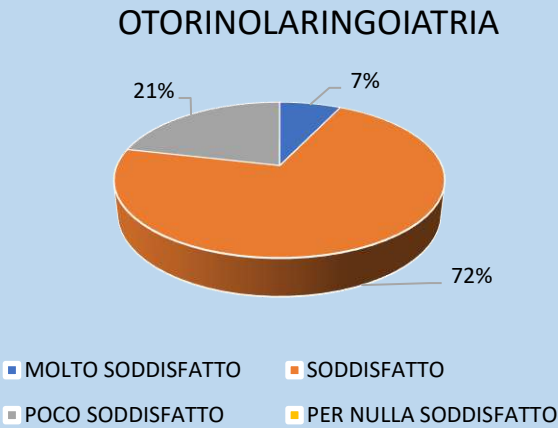
Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio		1	1	
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		1	1	
Soddisfazione generale sul servizio		2		



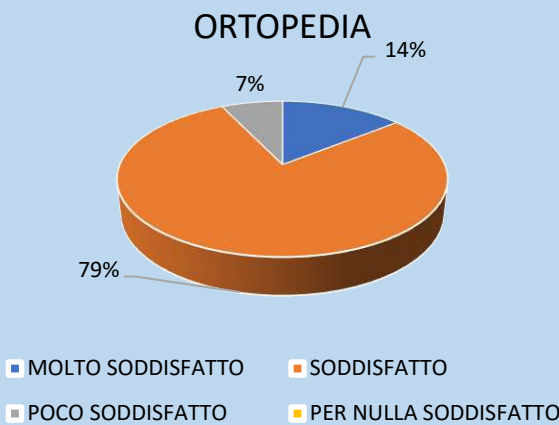
Oftamologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		2		



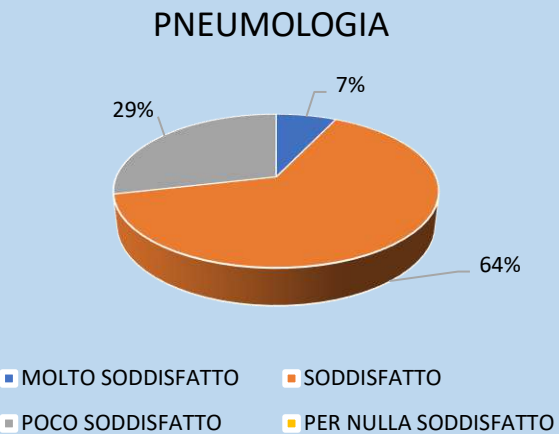
Otorino	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute		2		
Tempo di attesa in ambulatorio			2	
Segnaletica di orientamento		1	1	
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		2		



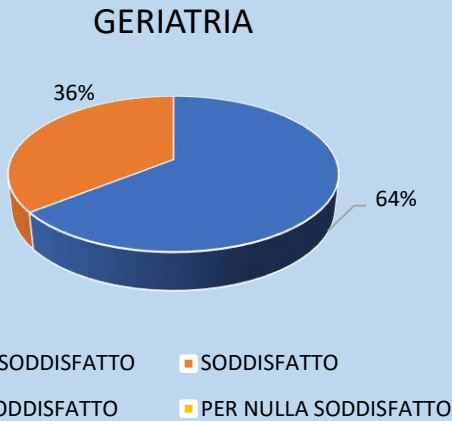
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio	1		1	
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		2		



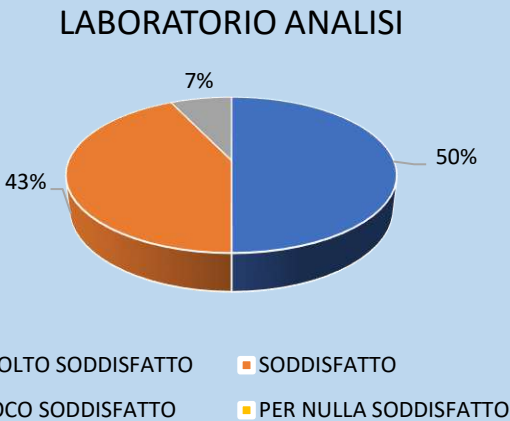
Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio		1	1	
Segnaletica di orientamento		1	1	
Organizzazione del servizio		1	1	
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		1	1	



Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	2			
Tempo di attesa in ambulatorio	1	1		
Segnaletica di orientamento	1	1		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



Laboratorio Analisi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	1		1	
Tempo di attesa in ambulatorio	1	1		
Segnaletica di orientamento	1	1		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempo di attesa in ambulatorio		2		
Segnaletica di orientamento		2		
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PST Catanzaro "UMBERTO I"

Periodo di osservazione: (Anno 2021)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2021 hanno inteso partecipare al monitoraggio 26 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**:

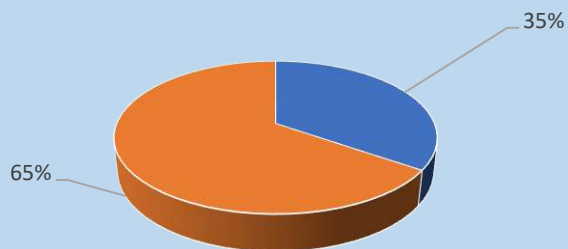
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

- **Accoglienza ricevuta;**
- **Comfort e pulizia;**
- **Tempo di Attesa;**
- **Organizzazione del Servizio;**

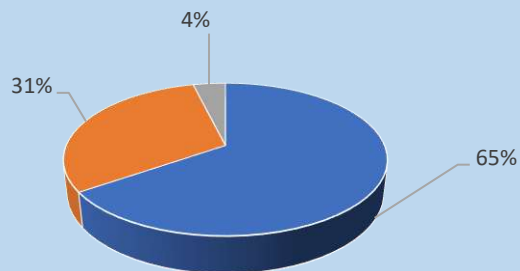
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	9	17		
Informazioni ricevute	17	8	1	
Tempi di attesa in ambulatorio	3	17	6	
Segnaletica di orientamento	3	20	3	
Organizzazione del servizio	5	20	1	
Comfort e pulizia locali	5	20	1	

ACCOGLIENZA RICEVUTA



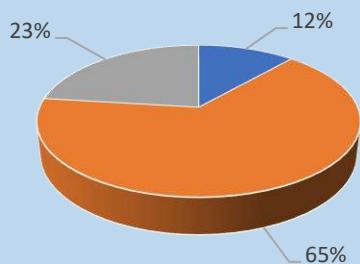
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



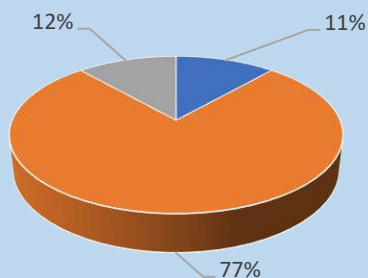
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA IN AMBULATORIO



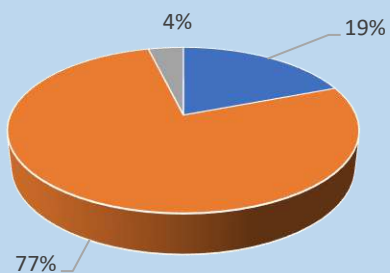
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO



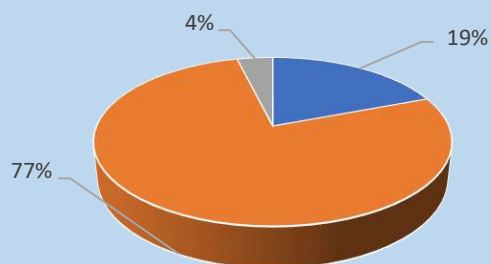
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



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

COMFORT E PULIZIA,
SEGNALETICA E
ORIENTAMENTO



- 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 77 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'Organizzazione del servizio, il 19 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 35 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 19 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne le Comfort e pulizia. Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 65 % dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute e il 12 % si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio. Si fa presente che il lavoro effettuato è stato condizionato dall'emergenza sanitaria Covid 19 ed i questionari somministrati sono stati un numero nettamente inferiore rispetto agli anni precedenti in quanto, l'accesso agli ambulatori ed ai reparti era in forma molto limitata.

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