

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2022:

PRESIDIO OSPEDALIERO LAMEZIA TERME “GIOVANNI PAOLO II”

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2022



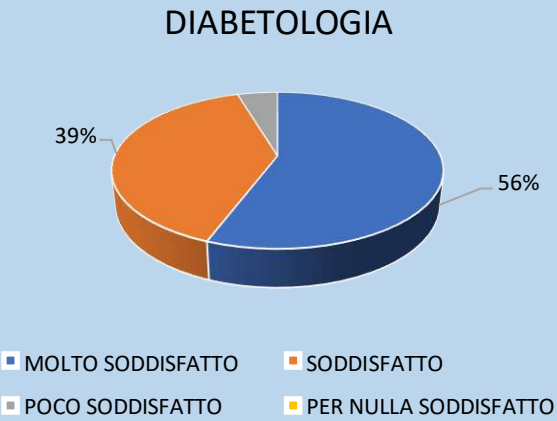
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

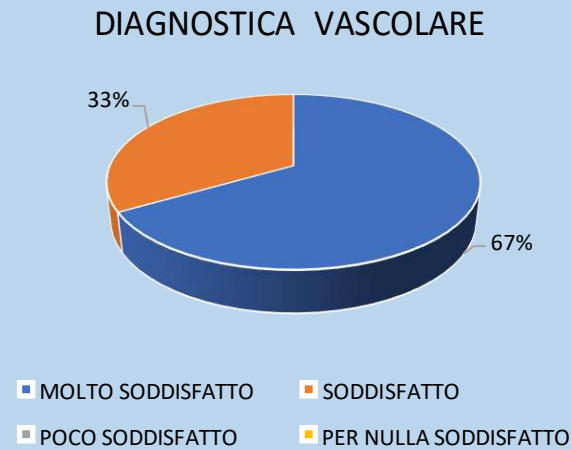
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel 2022. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

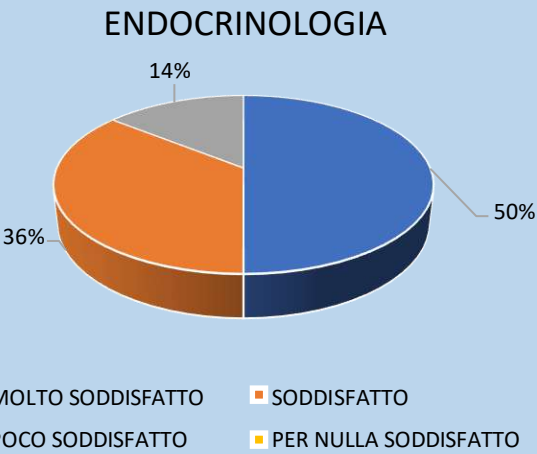
Diabetologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	2		
Informazioni ricevute	4	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	5		
Tempo di attesa	2	3	1	
Organizzazione del servizio	4	2		
Comfort e pulizia segnaletica e orientamento	5	1		
Soddisfazione generale sul servizio	4	2	1	



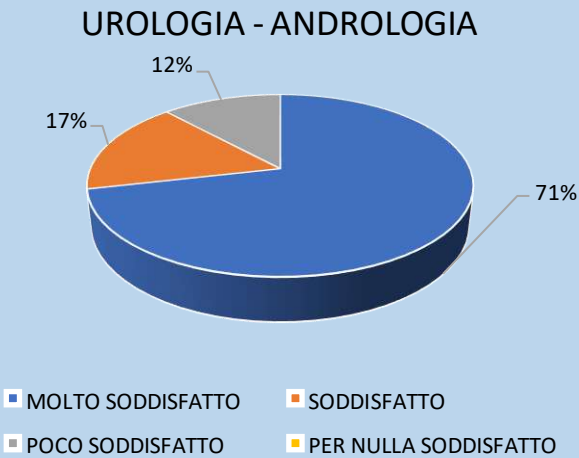
Diagnostica vascolare	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	1	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1		
Tempo di attesa	1	1		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia segnaletica e orientamento	2			
Soddisfazione generale sul servizio	2	1		



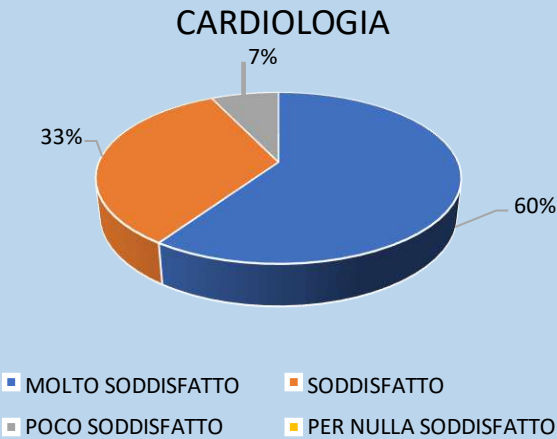
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	3		
Informazioni ricevute	3	2	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	2	2	
Tempo di attesa	2	2	2	
Organizzazione del servizio	4	2		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	4	2		
Soddisfazione generale sul servizio	3	2	1	



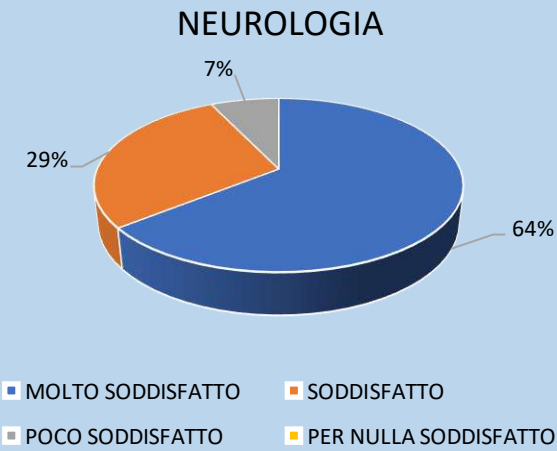
Urologia - Andrologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6			
Informazioni ricevute	4	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	2	1	
Tempo di attesa	3	2	1	
Organizzazione del servizio	4	1	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	6			
Soddisfazione generale sul servizio	4	1	1	



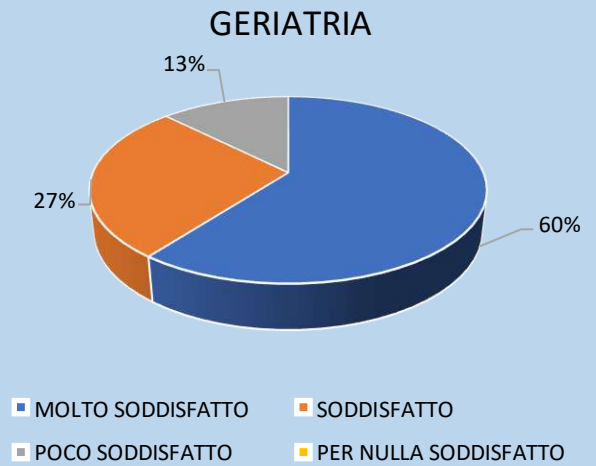
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6			
Informazioni ricevute	3	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	3	1	
Tempo di attesa	2	3	1	
Organizzazione del servizio	4	2		
Comfort e pulizia	5	1		
Soddisfazione generale sul servizio	3	2	1	



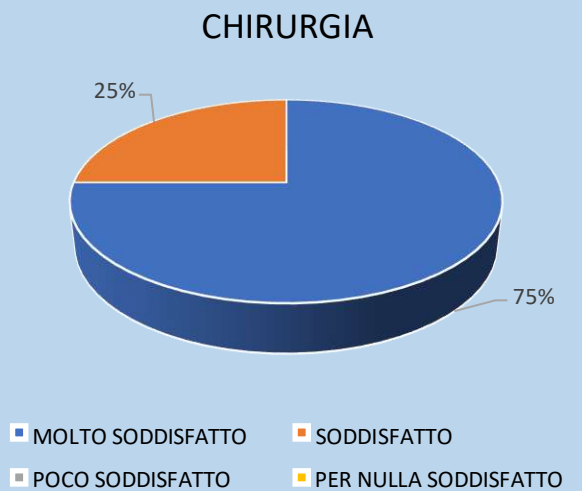
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	1		
Informazioni ricevute	5	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	3		
Tempo di attesa	2	2	2	
Organizzazione del servizio	3	3		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	6			
Soddisfazione generale sul servizio	3	2	1	



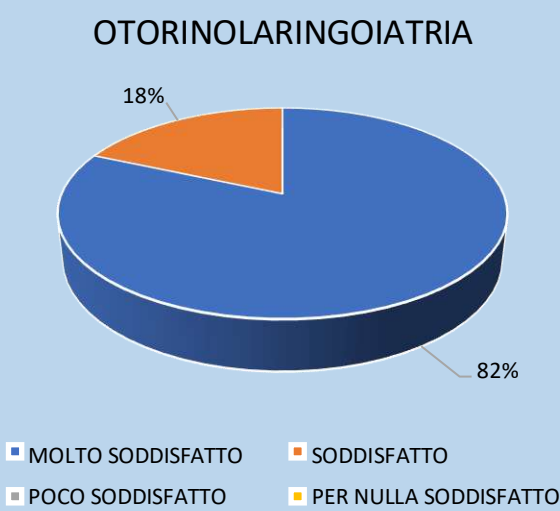
Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6	1		
Informazioni ricevute	5	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4	2	1	
Tempo di attesa	2	3	2	
Organizzazione del servizio	2	4	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	6	1		
Soddisfazione generale sul servizio	4	2	1	



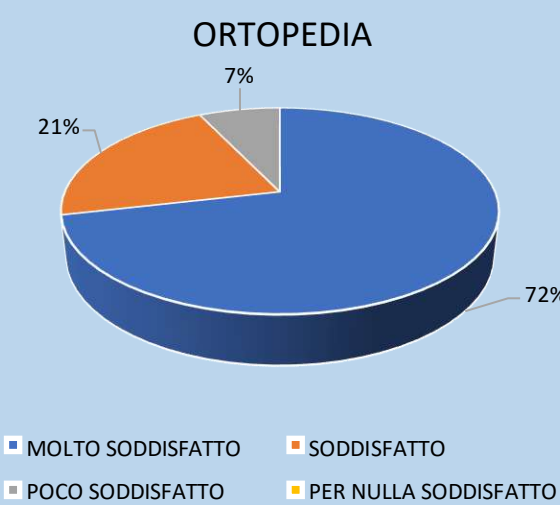
Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Informazioni ricevute	4			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	2		
Tempo di attesa	2	2		
Organizzazione del servizio	2	2		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	4			
Soddisfazione generale sul servizio	3	1		



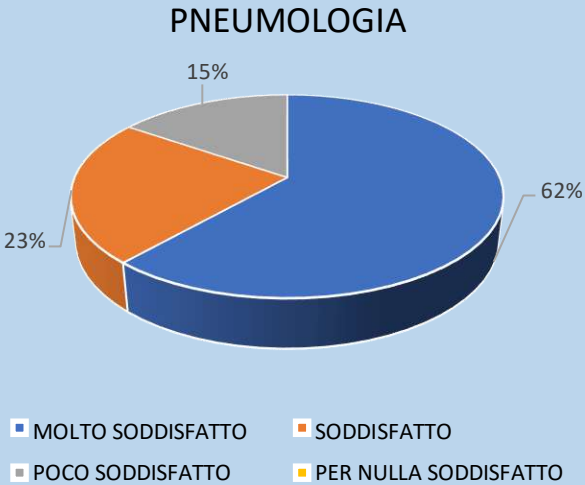
Otorinolaringoiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Informazioni ricevute	5			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	2		
Tempo di attesa	3	2		
Organizzazione del servizio	4	1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	5			
Soddisfazione generale sul servizio	3	2		



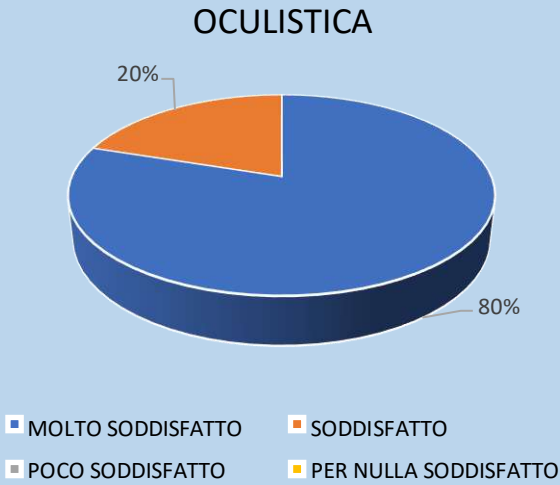
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6			
Informazioni ricevute	4	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	2	1	
Tempo di attesa	3	2	1	
Organizzazione del servizio	4	2		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	6			
Soddisfazione generale sul servizio	4	1	1	



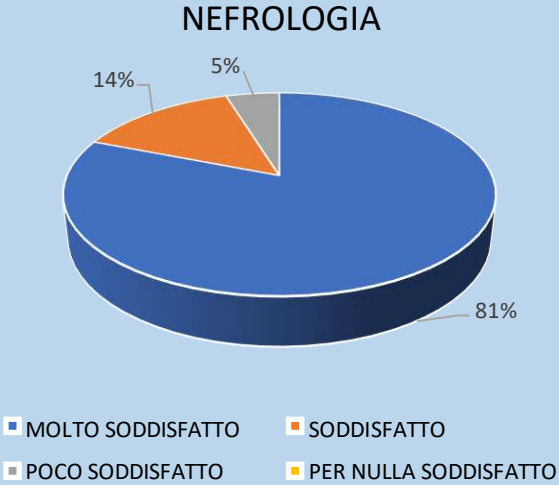
Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6			
Informazioni ricevute	4	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	2	1	
Tempo di attesa	2	2	2	
Organizzazione del servizio	3	2	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	6			
Soddisfazione generale sul servizio	3	2	1	



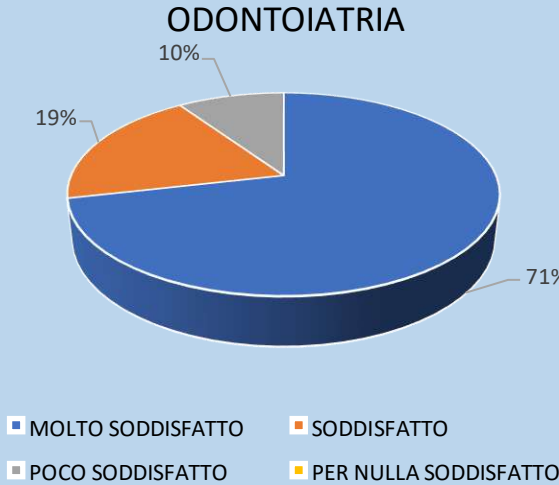
Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Informazioni ricevute	5			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	2		
Tempo di attesa	2	3		
Organizzazione del servizio	4	1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	5			
Soddisfazione generale sul servizio	4	1		



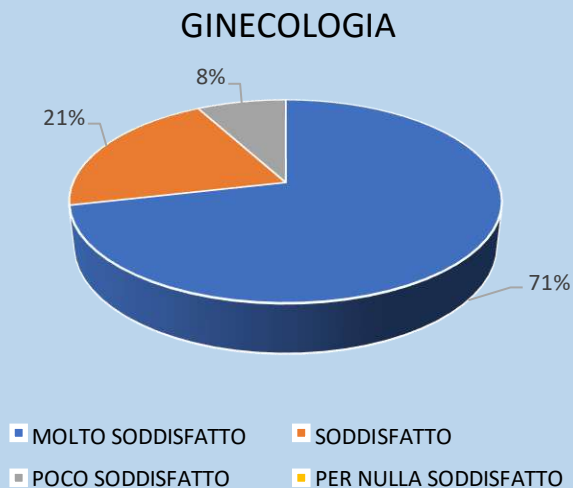
Nefrologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6			
Informazioni ricevute	6			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4	2		
Tempo di attesa	3	2	1	
Organizzazione del servizio	5	1		
Comfort pulizia, segnaletica e orientamento	6			
Soddisfazione generale sul servizio	4	1	1	



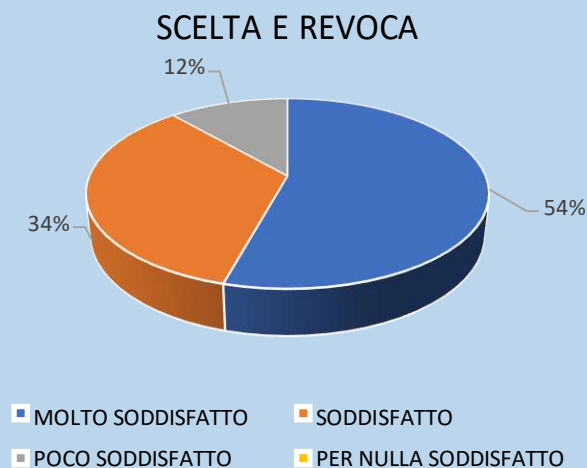
Odontoiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6			
Informazioni ricevute	5	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	2	1	
Tempo di attesa	3	2	1	
Organizzazione del servizio	4	1	1	
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	6			
Soddisfazione generale sul servizio	3	2	1	



Ginecologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8	1		
Informazioni ricevute	7	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	5	3	1	
Tempo di attesa	3	5	1	
Organizzazione del servizio	7	1	1	
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	8	1		
Soddisfazione generale sul servizio	7	1	1	



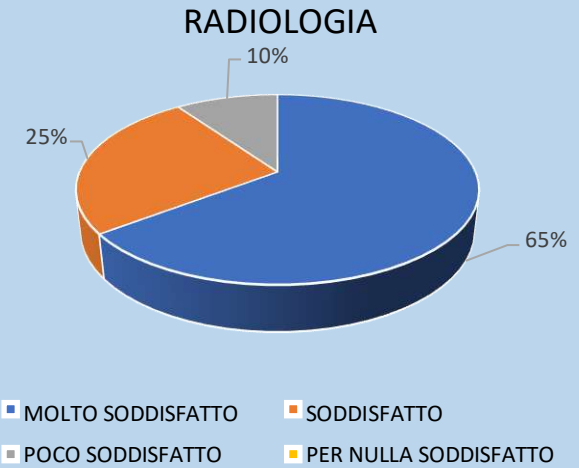
Scelta e revoca	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	1		
Informazioni ricevute	2	2	1	
Tempo di attesa tra prenotazione e prestazione	1	3	1	
Tempo di attesa	3	2		
Organizzazione del servizio	3	1	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	4	1		
Soddisfazione generale sul servizio	2	2	1	



Nutrizione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7			
Informazioni ricevute		1	6	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4	3		
Tempo di attesa	3	4		
Organizzazione del servizio	6	1		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	7			
Soddisfazione generale sul servizio	5	1	1	

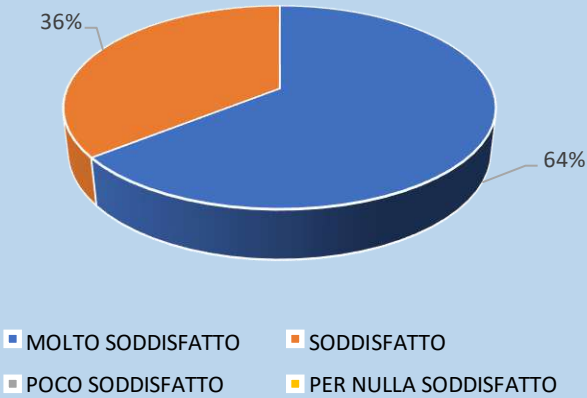


Radiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6	1		
Informazioni ricevute	6		1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4	2	1	
Tempo di attesa	3	3	1	
Organizzazione del servizio	4	2	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	6	1		
Soddisfazione generale sul servizio	4	2	1	



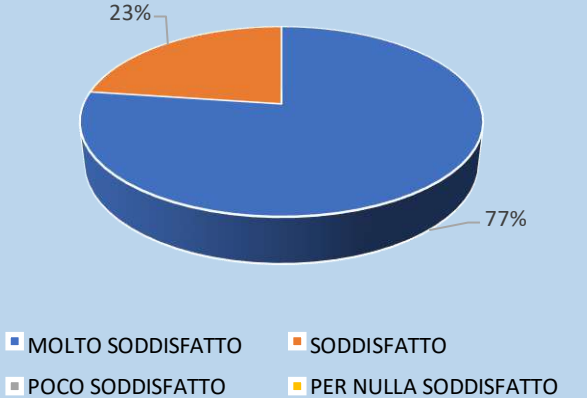
Medicina dello sport	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	1	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1		
Tempo di attesa	1	1		
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	2			
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		

MEDICINA DELLO SPORT



Pediatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Informazioni ricevute	5			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	2		
Tempo di attesa	1	4		
Organizzazione del servizio	4	1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	5			
Soddisfazione generale sul servizio	4	1		

PEDIATRIA



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

Periodo di osservazione: (Anno 2022)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2022 hanno inteso partecipare al monitoraggio 112 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**:

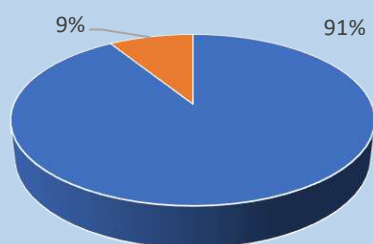
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

- **Accoglienza ricevuta;**
- **Informazioni ricevute;**
- **Tempo di Attesa;**
- **Organizzazione del Servizio**

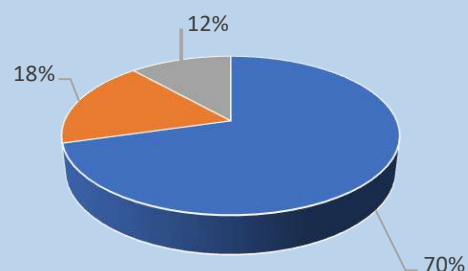
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	102	10		
Informazioni ricevute	79	20	13	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	55	46	11	
Tempo di attesa in sala	47	50	15	
Organizzazione servizio	73	32	7	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	104	8		

ACCOGLIENZA RICEVUTA



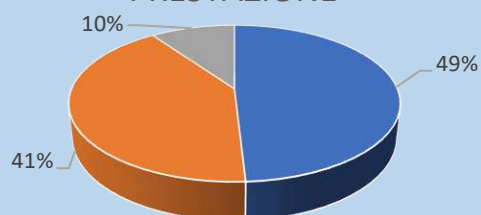
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



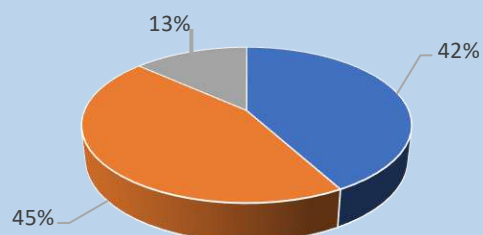
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE



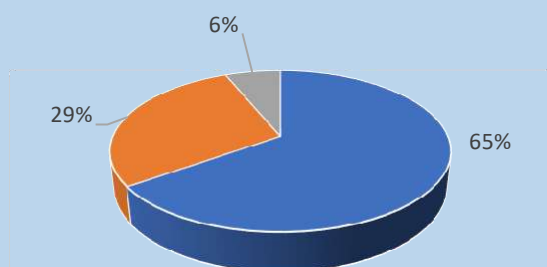
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA IN SALA



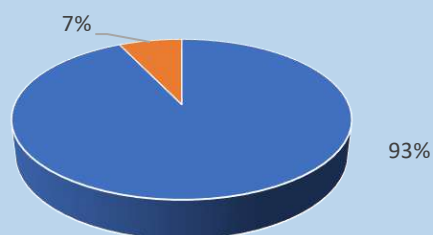
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

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 29 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'organizzazione del servizio e il 65 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 91 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 70 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute.

Anche i tempi di attesa tra prenotazione e prestazione e in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 49 % dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne i tempi di attesa tra prenotazione e prestazione e il 42 % si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio.

Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e la Pulizia dell'ambulatorio si evidenzia che il 93% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 7% ha dichiarato di essere un po' insoddisfatto.

In conclusione, possiamo affermare che sono risultati positivi e appaganti che rivelano la piena 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 2022:

PRESIDIO OSPEDALIERO SOVERATO

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2022



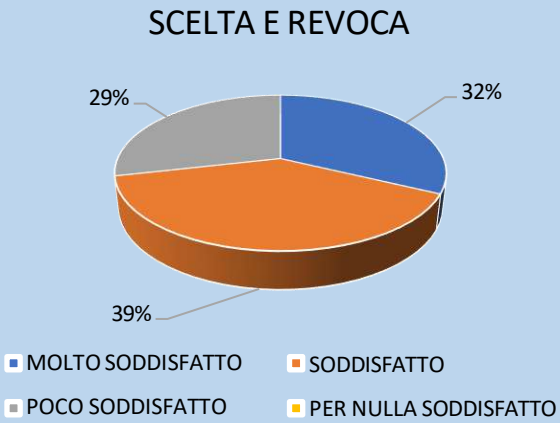
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

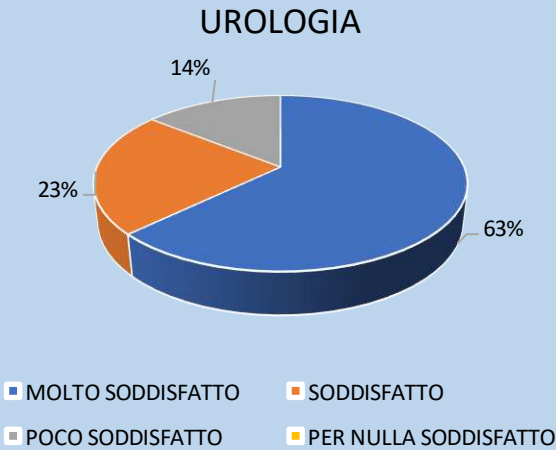
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel 2022. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

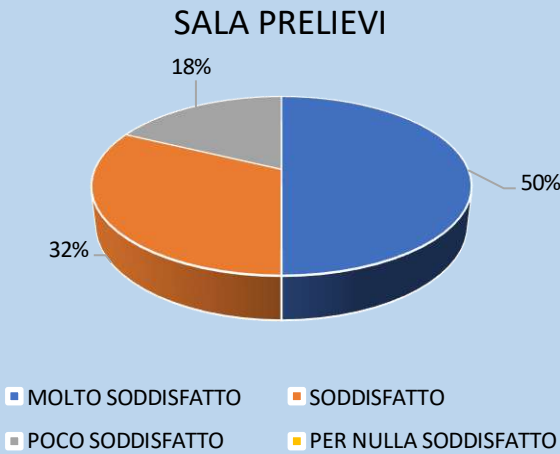
Scelta e revoca	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	1		
Informazioni ricevute	1	2	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	2	1	
Tempo di attesa	1	1	2	
Organizzazione del servizio	1	1	2	
Comfort e pulizia segnaletica e orientamento	1	2	1	
Soddisfazione generale sul servizio	1	2	1	



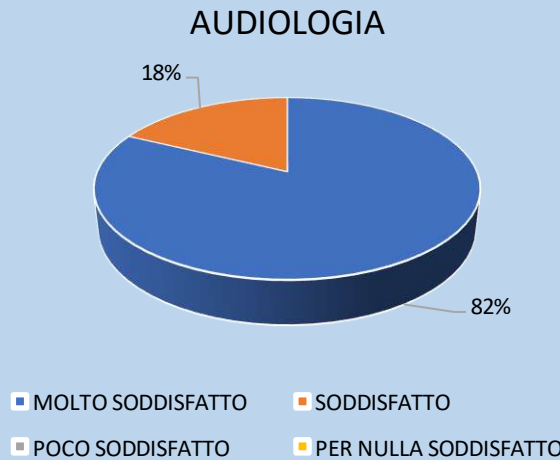
Urologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Informazioni ricevute	4		1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	2	1	
Tempo di attesa	2	2	1	
Organizzazione del servizio	2	2	1	
Comfort e pulizia segnaletica e orientamento	5			
Soddisfazione generale sul servizio	2	2	1	



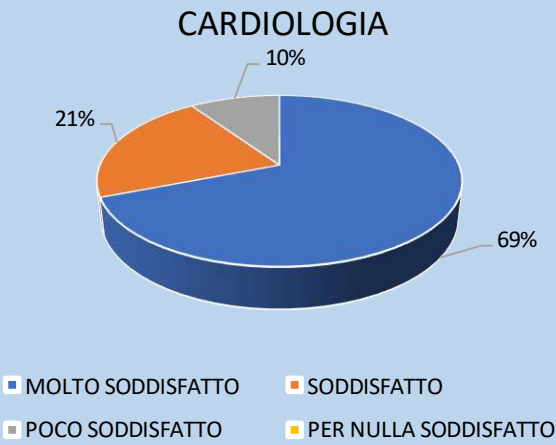
Sala Prelievi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Informazioni ricevute	1	2	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	2	
Tempo di attesa	1	2	1	
Organizzazione del servizio	1	3		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	4			
Soddisfazione generale sul servizio	2	1	1	



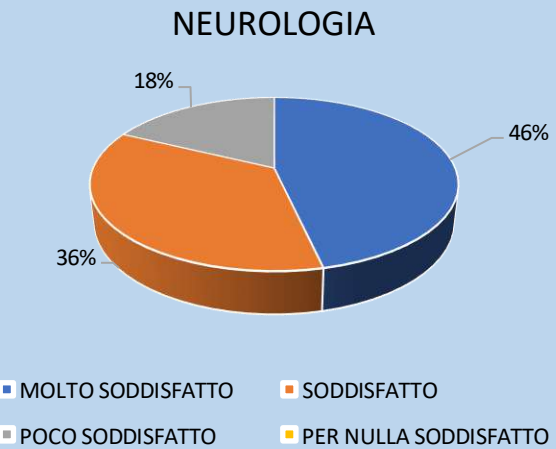
Audiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Informazioni ricevute	3	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	1		
Tempo di attesa	3	1		
Organizzazione del servizio	3	1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	4			
Soddisfazione generale sul servizio	3	1		



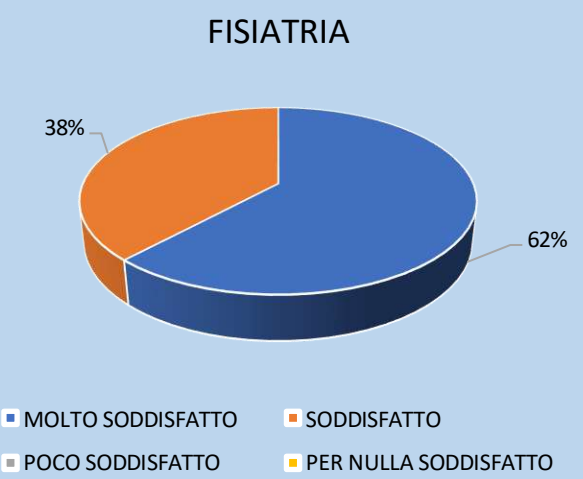
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6			
Informazioni ricevute	6			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	2	1	
Tempo di attesa		4	2	
Organizzazione del servizio	4	2		
Comfort e pulizia	6			
Soddisfazione generale sul servizio	4	1	1	



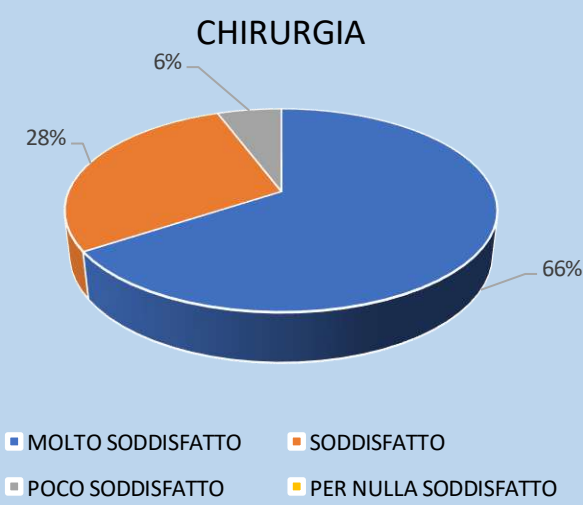
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Informazioni ricevute	1	2	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	2	1	
Tempo di attesa	1	2	1	
Organizzazione del servizio	1	2	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	4			
Soddisfazione generale sul servizio	1	2	1	



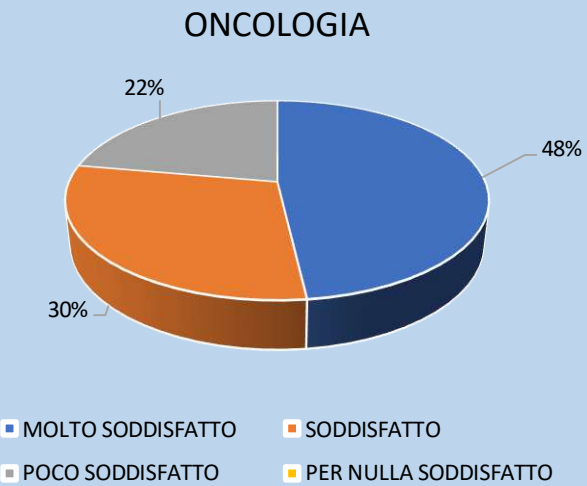
Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3			
Informazioni ricevute	2	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	2		
Tempo di attesa	1	2		
Organizzazione del servizio	1	2		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	3			
Soddisfazione generale sul servizio	2	1		



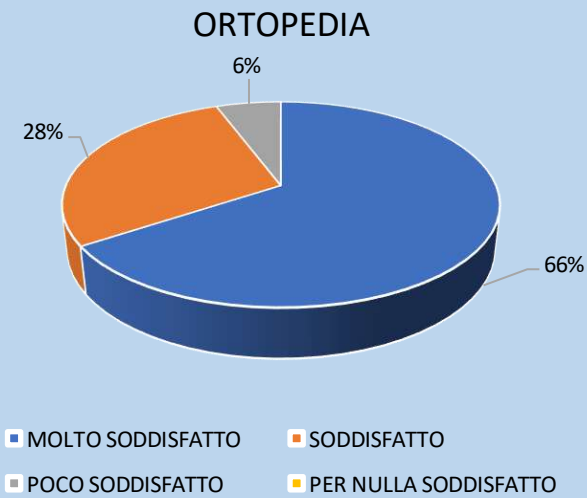
Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Informazioni ricevute	4	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	4		
Tempo di attesa	1	3	1	
Organizzazione del servizio	4	1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	5			
Soddisfazione generale sul servizio	3	1	1	



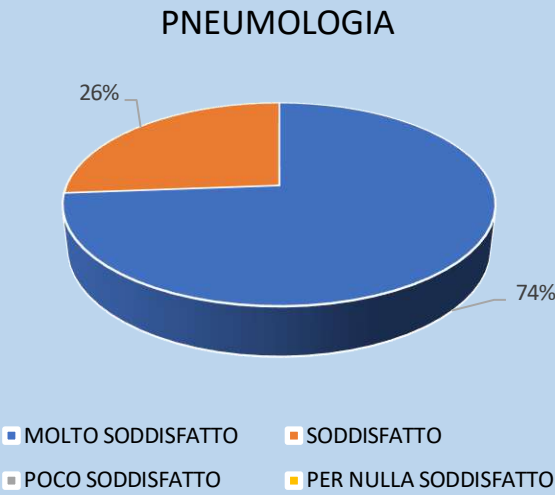
Oncologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Informazioni ricevute	1	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	2	
Tempo di attesa	1	1	2	
Organizzazione del servizio	1	2	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	3	1		
Soddisfazione generale sul servizio	2	1	1	



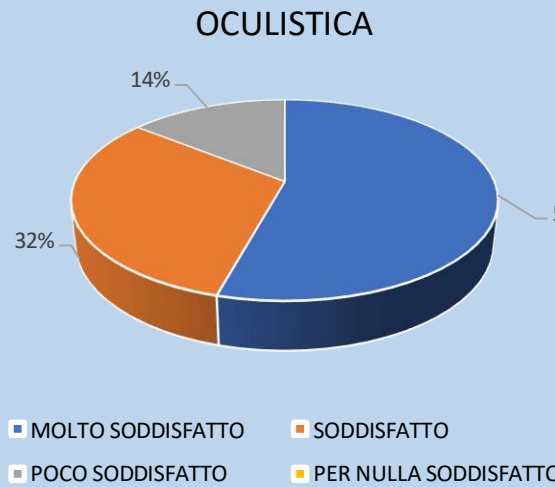
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Informazioni ricevute	4	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	3		
Tempo di attesa	2	2	1	
Organizzazione del servizio	4	1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	4	1		
Soddisfazione generale sul servizio	2	2	1	



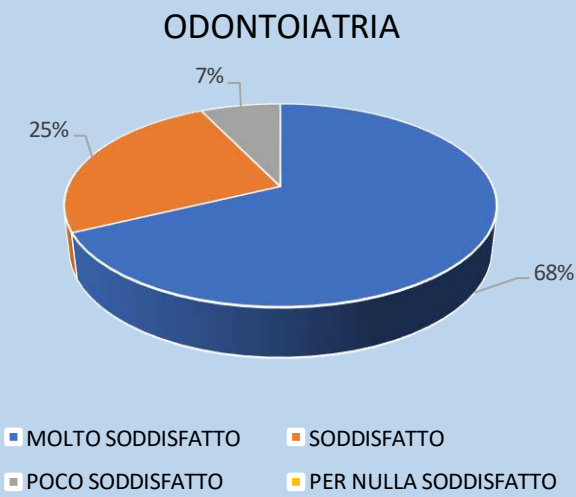
Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Informazioni ricevute	2	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	2	
Tempo di attesa	1	1	2	
Organizzazione del servizio	2	1	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	3	1		
Soddisfazione generale sul servizio	2	1	1	



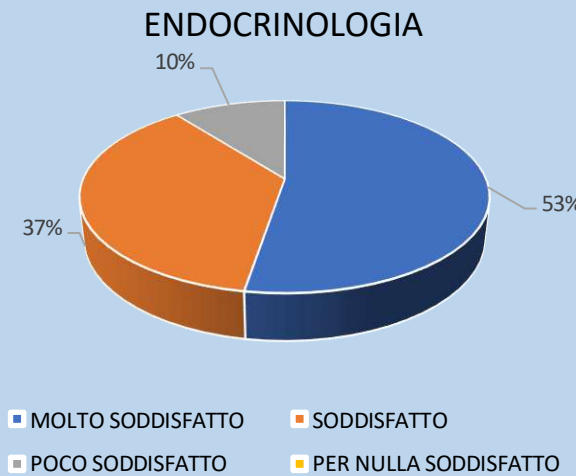
Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Informazioni ricevute	3	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	3	1	
Tempo di attesa	1	3	1	
Organizzazione del servizio	3	1	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	3	2		
Soddisfazione generale sul servizio	3	1	1	



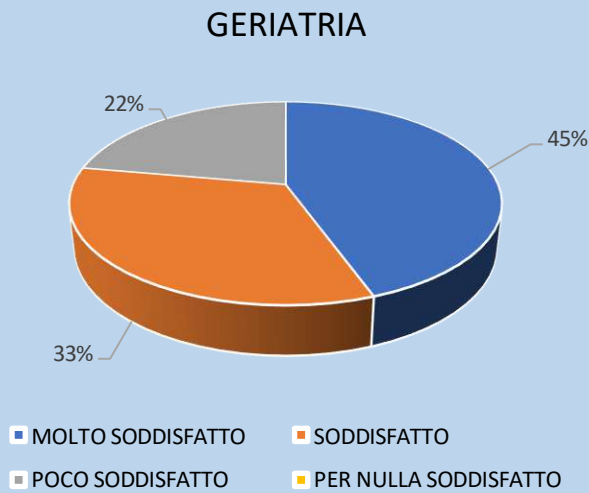
Odontoiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Informazioni ricevute	2	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	1		
Tempo di attesa	1	2	1	
Organizzazione del servizio	3	1		
Comfort pulizia, segnaletica e orientamento	4			
Soddisfazione generale sul servizio	2	1	1	



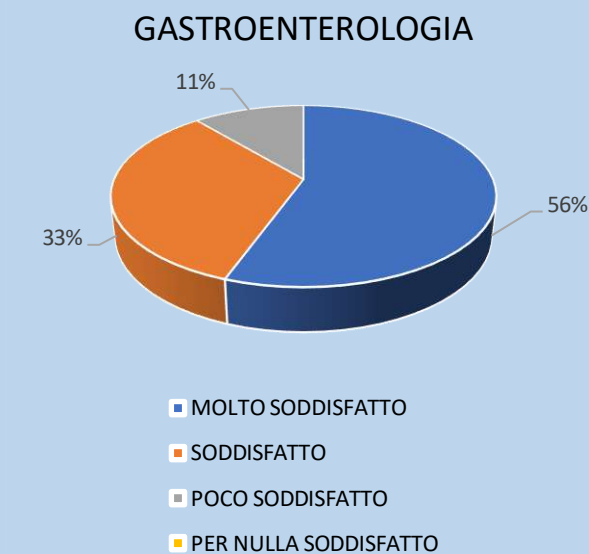
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	1		
Informazioni ricevute	1	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Organizzazione del servizio	1	2		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	3			
Soddisfazione generale sul servizio				



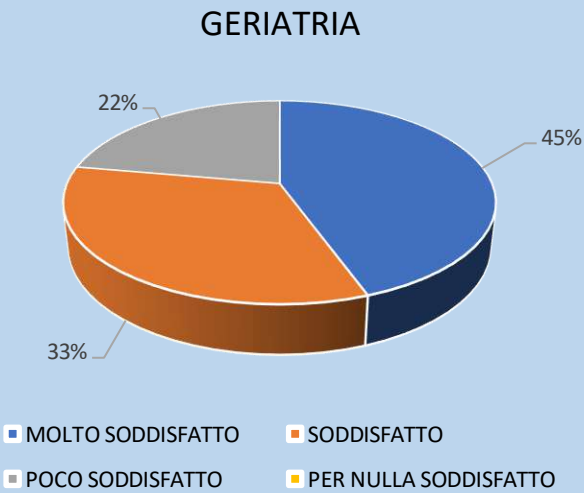
Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3			
Informazioni ricevute	1	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Organizzazione del servizio	1	1	1	
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	1	2		
Soddisfazione generale sul servizio				



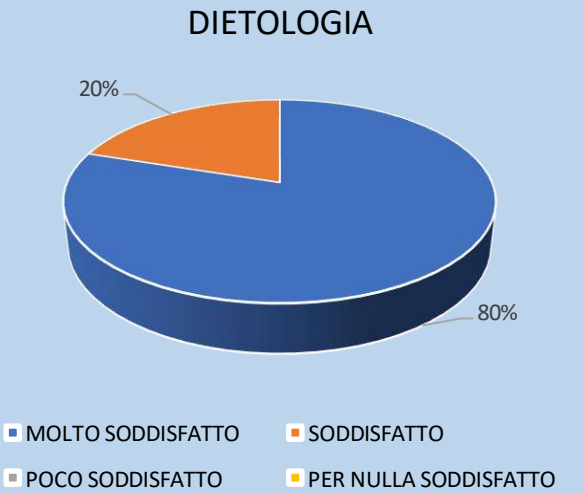
Gastroenterologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3			
Informazioni ricevute	1	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Organizzazione del servizio	1	2		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	3			
Soddisfazione generale sul servizio	1	1	1	



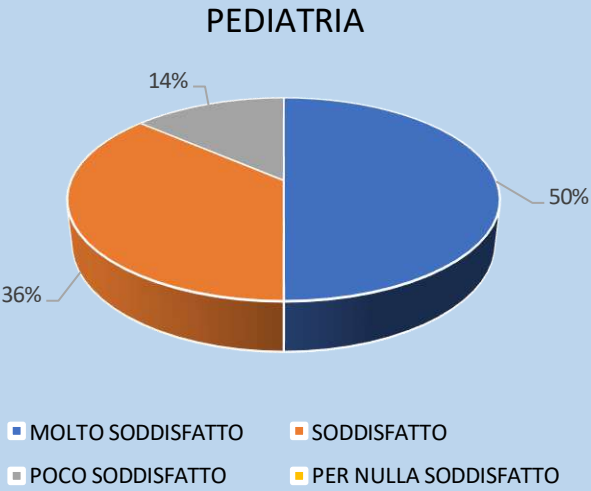
Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3			
Informazioni ricevute	1	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Organizzazione del servizio	1	1	1	
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	1	2		
Soddisfazione generale sul servizio				



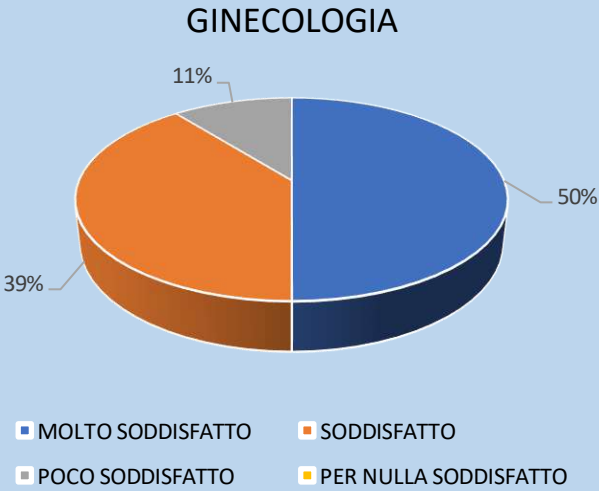
Dietologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Informazioni ricevute	4	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4	1		
Tempo di attesa	3	2		
Organizzazione del servizio	3	2		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	5			
Soddisfazione generale sul servizio	4	1		



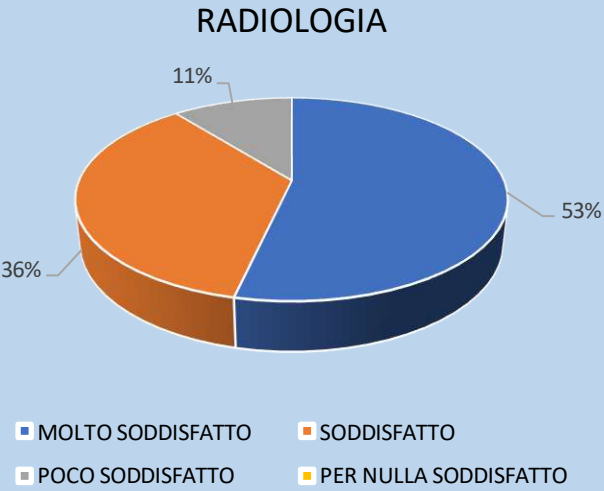
Pediatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3			
Informazioni ricevute	1	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Organizzazione del servizio	1	2		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	2	1		
Soddisfazione generale sul servizio	2	1	1	



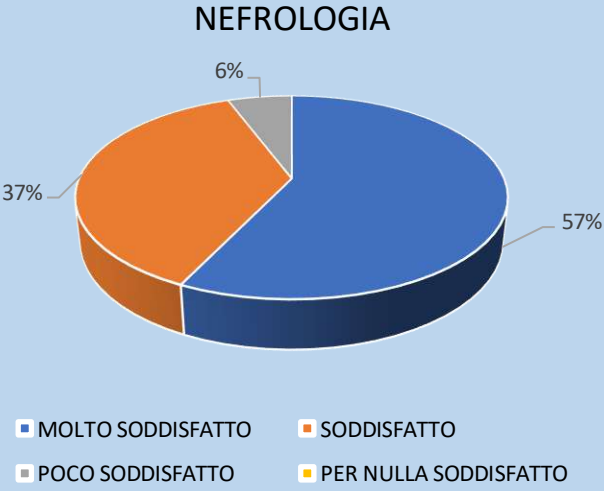
Ginecologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Informazioni ricevute	1	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	2	1	
Tempo di attesa	1	2	1	
Organizzazione del servizio	1	3		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	4			
Soddisfazione generale sul servizio	2	1	1	



Radiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	2		
Informazioni ricevute	2	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	2	1	
Tempo di attesa	2	1	1	
Organizzazione del servizio	4			
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	2	2		
Soddisfazione generale sul servizio	2	1	1	



Nefrologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	2		
Informazioni ricevute	4	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	4		
Tempo di attesa	2	2	1	
Organizzazione del servizio	4	1		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	3	2		
Soddisfazione generale sul servizio	3	1	1	



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PST UMBERTO I

Periodo di osservazione: (Anno 2022)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2022 hanno inteso partecipare al monitoraggio di 91 utenti; i quali hanno compilato il questionario di Soddisfazione percepita relativa all'ambulatorio di Pediatria.

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**:

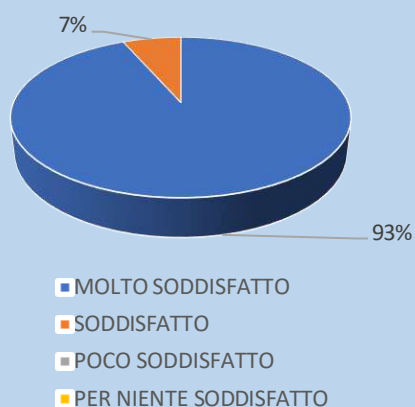
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

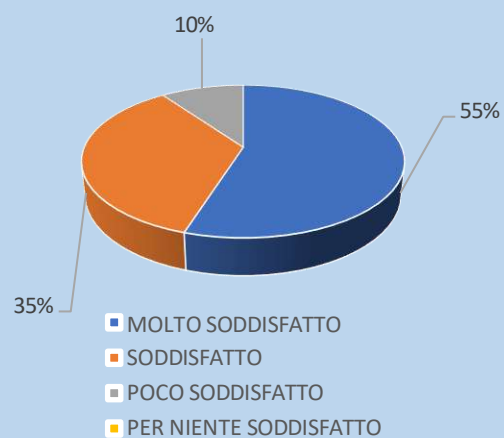
- **Accoglienza ricevuta;**
- **Informazioni ricevute;**
- **Tempo di Attesa;**
- **Organizzazione del Servizio**

Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	85	6		
Informazioni ricevute	50	32	9	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	33	39	19	
Tempo di attesa in sala	29	39	23	
Organizzazione servizio	47	34	10	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	73	16	2	

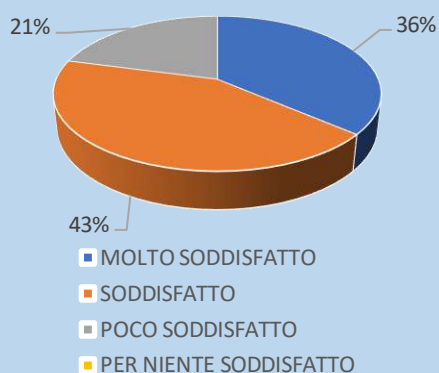
ACCOGLIENZA RICEVUTA



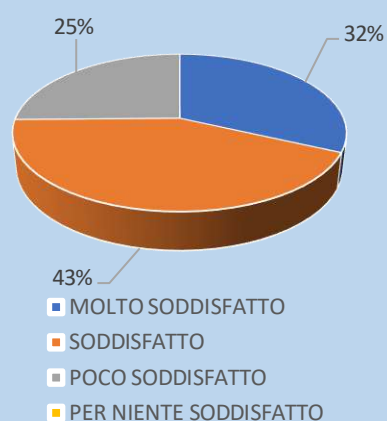
INFORMAZIONI RICEVUTE



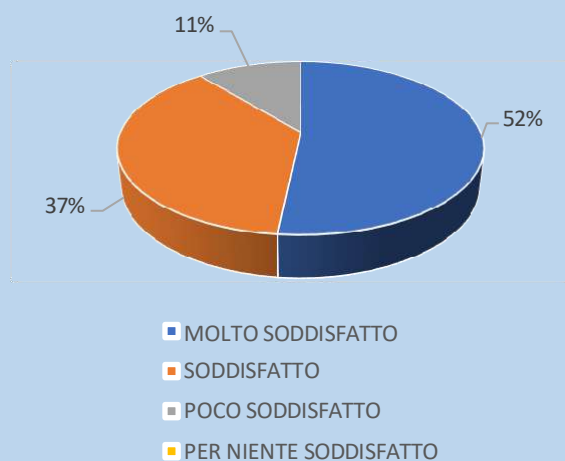
TEMPO DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE



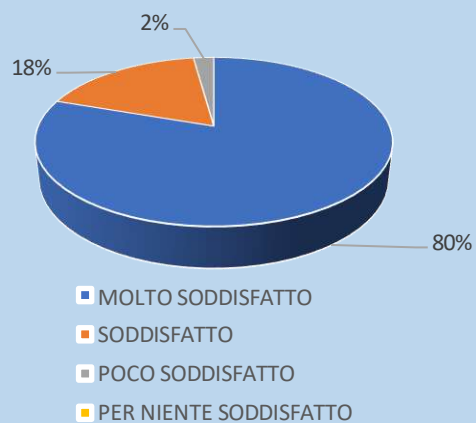
TEMPO DI ATTESA IN SALA



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



COMFORT E PULIZIA, SEGNALETICA E ORIENTAMENTO



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 37 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'organizzazione del servizio e il 52 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 93 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 55 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute.

Anche i tempi di attesa tra prenotazione e prestazione e in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 36 % dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne i tempi di attesa tra prenotazione e prestazione e il 32 % si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio.

Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e la Pulizia dell'ambulatorio si evidenzia che l'80% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 18% ha dichiarato di essere un po' insoddisfatto.

In conclusione, possiamo affermare che sono risultati positivi e appaganti che rivelano la piena 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 2022:

P.S.T. CATANZARO LIDO

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2022



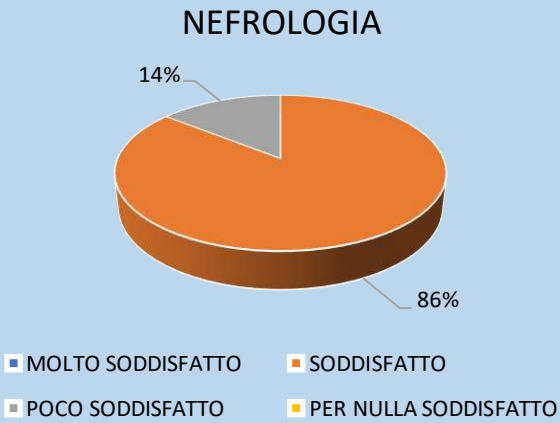
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

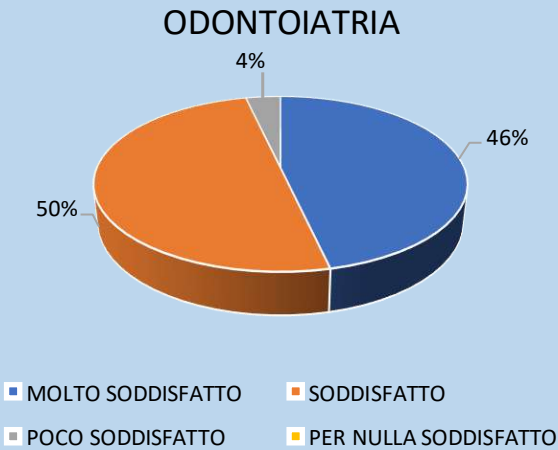
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel 2022. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

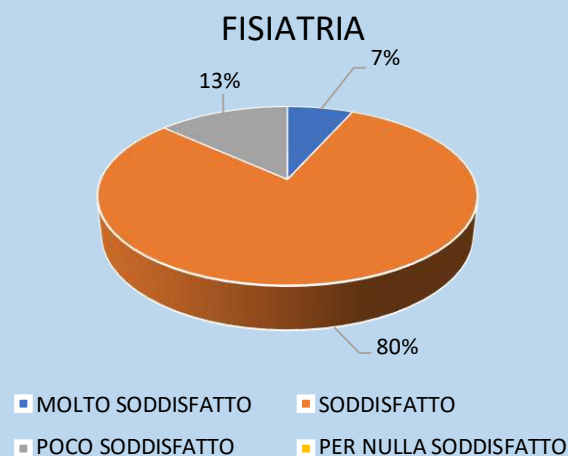
Nefrologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		1		
Informazioni ricevute		1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione			1	
Tempo di attesa		1		
Organizzazione del servizio		1		
Comfort e pulizia segnaletica e orientamento		1		
Soddisfazione generale sul servizio		1		



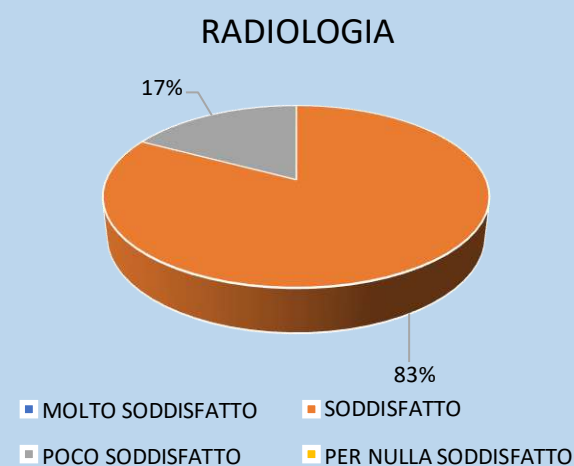
Odontoiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	1		
Informazioni ricevute	3		1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	3		
Tempo di attesa	1	3		
Organizzazione del servizio	1	3		
Comfort e pulizia segnaletica e orientamento	2	2		
Soddisfazione generale sul servizio	2	2		



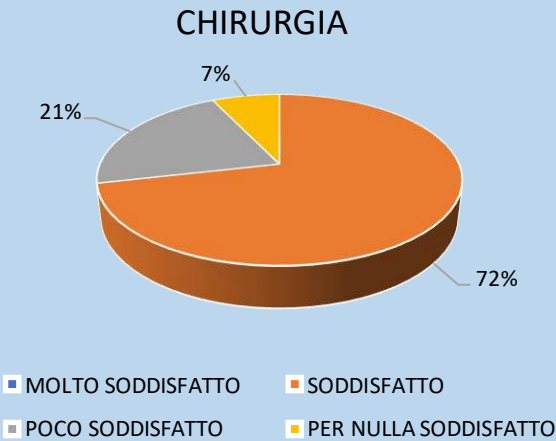
Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2		
Informazioni ricevute		3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione			3	
Tempo di attesa		3		
Organizzazione del servizio		3		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento		3		
Soddisfazione generale sul servizio	1	2	1	



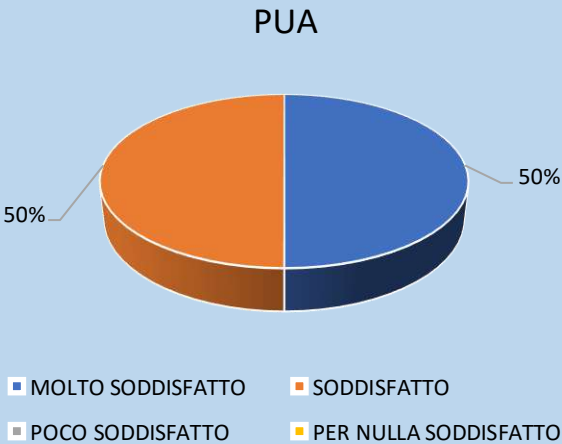
Radiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		4		
Informazioni ricevute		4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	3	
Tempo di attesa		3	1	
Organizzazione del servizio		4		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento		4		
Soddisfazione generale sul servizio		3	1	



Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		2		
Informazioni ricevute		2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione			1	1
Tempo di attesa		1	1	
Organizzazione del servizio		2		
Comfort e pulizia		2		
Soddisfazione generale sul servizio		1	1	

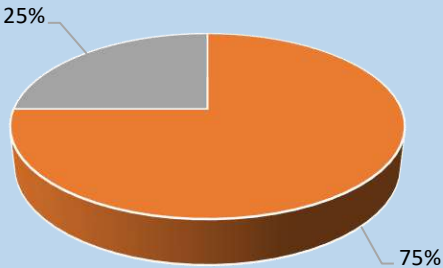


PUA	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1			
Informazioni ricevute	1			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1		
Tempo di attesa		1		
Organizzazione del servizio	1			
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento		1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



Otorinolaringoiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		1		
Informazioni ricevute		1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione			1	
Tempo di attesa		1		
Organizzazione del servizio		1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento		1		
Soddisfazione generale sul servizio		1	1	

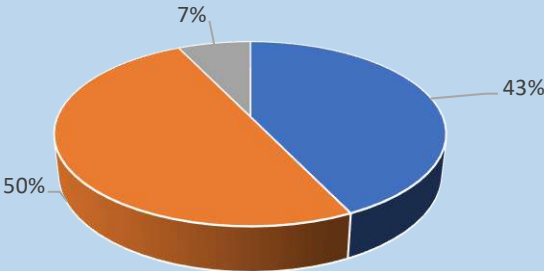
OTORINOLARINGOIATRIA



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

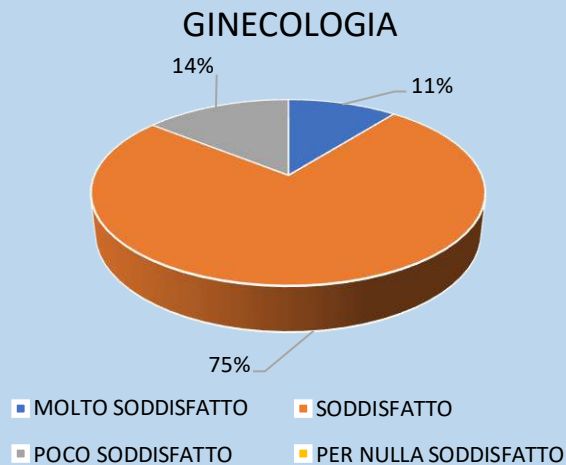
Sala Prelievi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		2		
Tempo di attesa	1		1	
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		

SALA PRELIEVI

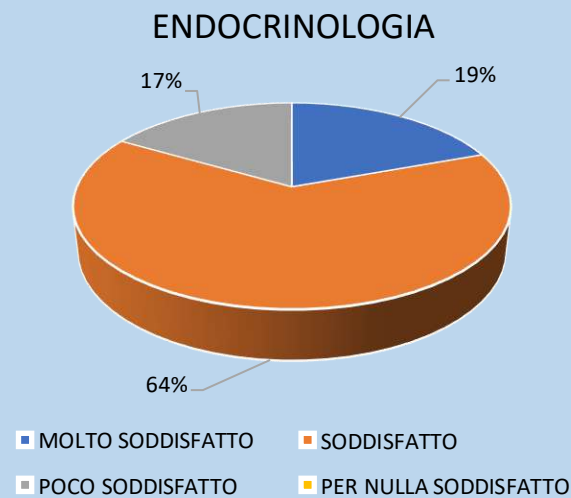


- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NULLA SODDISFATTO

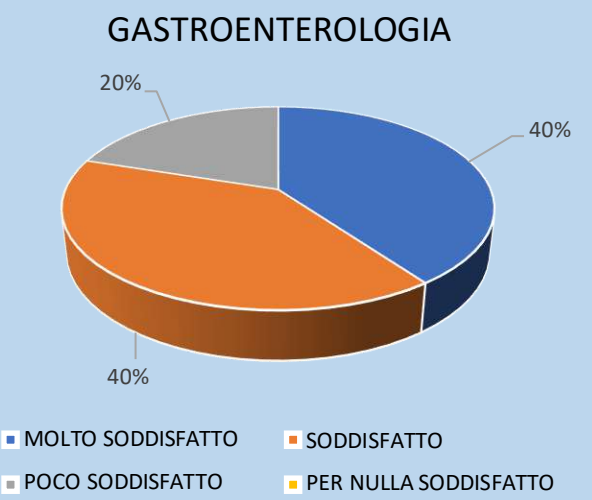
Ginecologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		4		
Informazioni ricevute		4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	3	
Tempo di attesa		4		
Organizzazione del servizio	1	3		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	1	3		
Soddisfazione generale sul servizio	1	2	1	



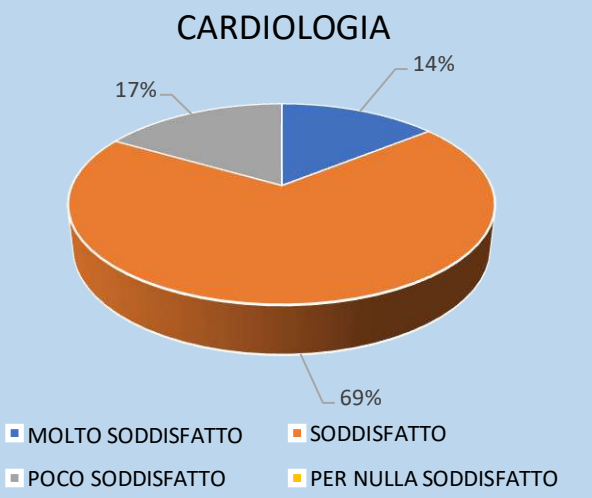
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	5		
Informazioni ricevute	2	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione			5	
Tempo di attesa		5		
Organizzazione del servizio	2	3		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento		5		
Soddisfazione generale sul servizio	2	2	1	



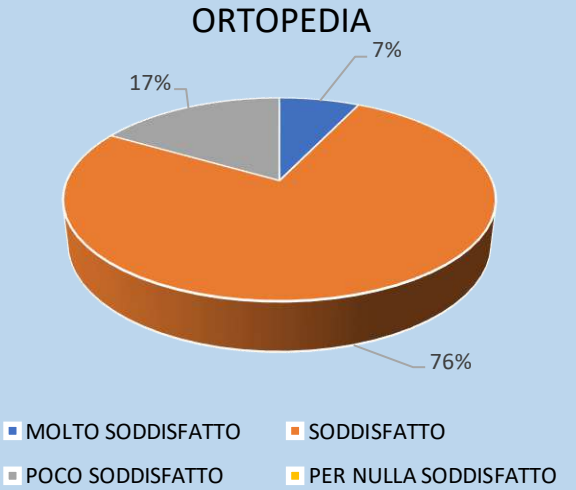
Gastroenterologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	1	
Tempo di attesa	1		1	
Organizzazione del servizio	1	1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1	1	



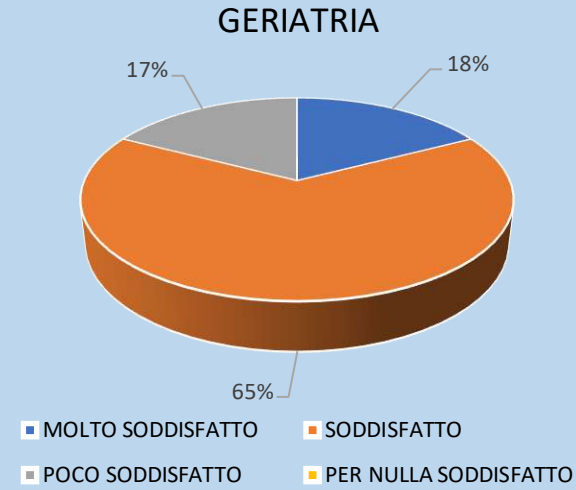
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		5	1	
Informazioni ricevute	1	5		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		2	4	
Tempo di attesa		5	1	
Organizzazione del servizio	3	3		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento		6		
Soddisfazione generale sul servizio	2	3	1	



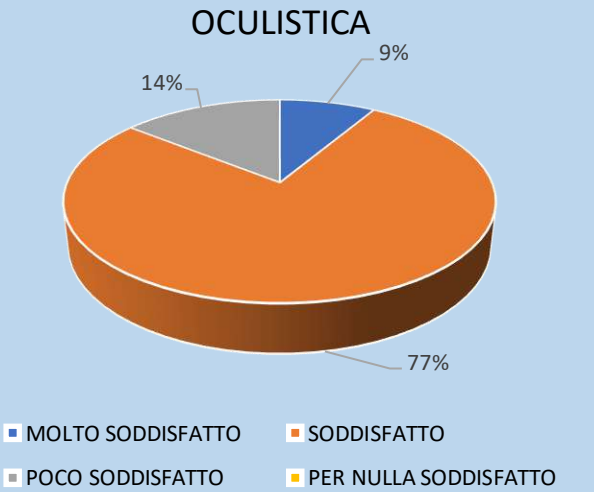
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		6		
Informazioni ricevute	1	5		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	5	
Tempo di attesa		5	1	
Organizzazione del servizio	1	5		
Comfort pulizia, segnaletica e orientamento		6		
Soddisfazione generale sul servizio	1	4	1	



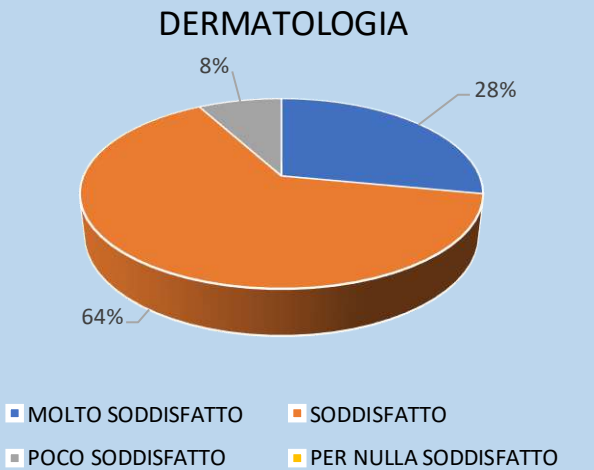
Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2		
Informazioni ricevute	1	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1		2	
Tempo di attesa		2	1	
Organizzazione del servizio		3		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento		3		
Soddisfazione generale sul servizio	1	2	1	



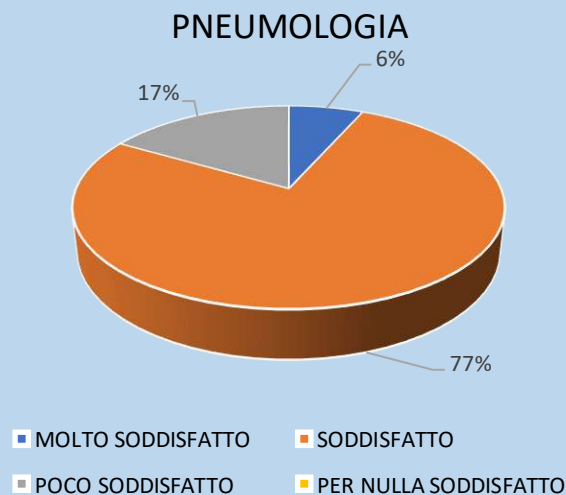
Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		5		
Informazioni ricevute	1	4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		2	3	
Tempo di attesa		4	1	
Organizzazione del servizio	1	4		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento		5		
Soddisfazione generale sul servizio	1	3	1	



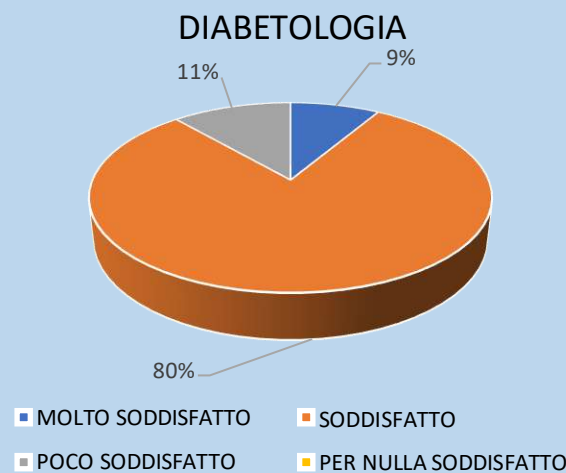
Dermatologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	3		
Informazioni ricevute	4	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		3	3	
Tempo di attesa	2	4		
Organizzazione del servizio	2	4		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	1	5		
Soddisfazione generale sul servizio	2	3	1	



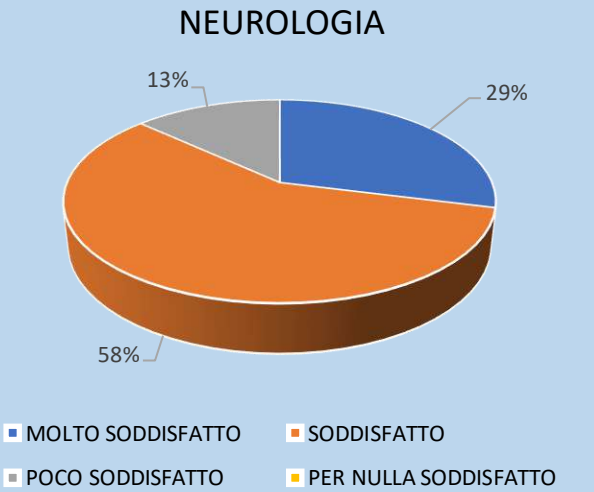
Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	3		
Informazioni ricevute		4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	3	
Tempo di attesa		4		
Organizzazione del servizio		4		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento		4		
Soddisfazione generale sul servizio	1	3	1	



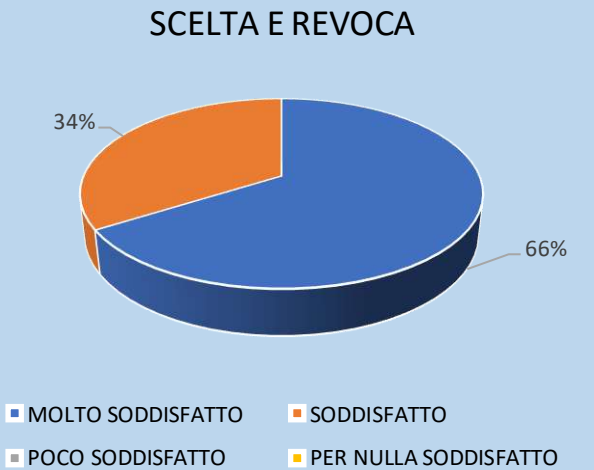
Diabetologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		6		
Informazioni ricevute	1	5		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	5	
Tempo di attesa		4	2	
Organizzazione del servizio		5	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	1	4	1	
Soddisfazione generale sul servizio	1	3	2	



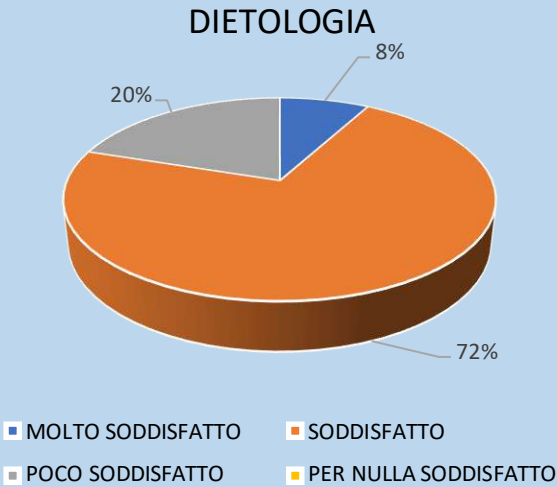
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	4		
Informazioni ricevute	1	5		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		2	4	
Tempo di attesa	1	2	3	
Organizzazione del servizio	1	5		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	4	1	1	
Soddisfazione generale sul servizio	2	3	1	



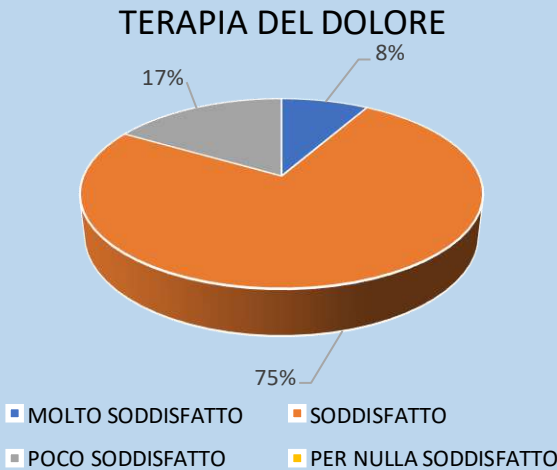
Scelta e revoca	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8			
Informazioni ricevute	5	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	5		
Tempo di attesa	4	4		
Organizzazione del servizio	6	2		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	6	2		
Soddisfazione generale sul servizio	5	3		



Dietologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2		
Informazioni ricevute		3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		2	1	
Tempo di attesa		3		
Organizzazione del servizio		3		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento		3		
Soddisfazione generale sul servizio	1	2	1	



Terapia del dolore	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		3		
Informazioni ricevute	1	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		2	1	
Tempo di attesa		3		
Organizzazione del servizio		3		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento		3		
Soddisfazione generale sul servizio	1	2	1	



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PST CATANZARO LIDO

Periodo di osservazione: (Anno 2022)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2022 hanno inteso partecipare al monitoraggio 86 utenti; i quali hanno compilato il questionario di Soddisfazione percepita relativa all'ambulatorio di Pediatria.

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**:

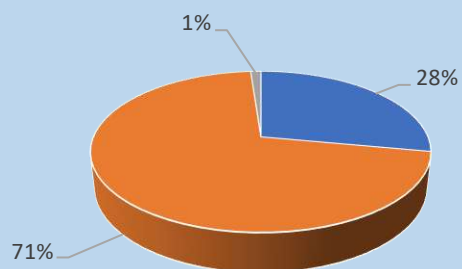
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

- **Accoglienza ricevuta;**
- **Informazioni ricevute;**
- **Tempo di Attesa;**
- **Organizzazione del Servizio**

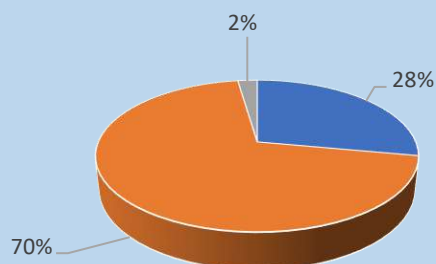
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	24	61	1	
Informazioni ricevute	24	60	2	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	5	49	32	
Tempo di attesa in sala	10	62	14	
Organizzazione servizio	21	63	2	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	17	67	2	

ACCOGLIENZA RICEVUTA



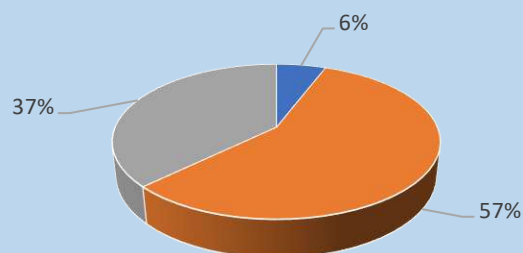
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



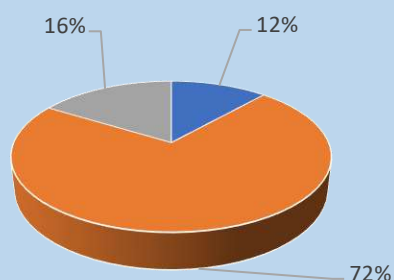
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE



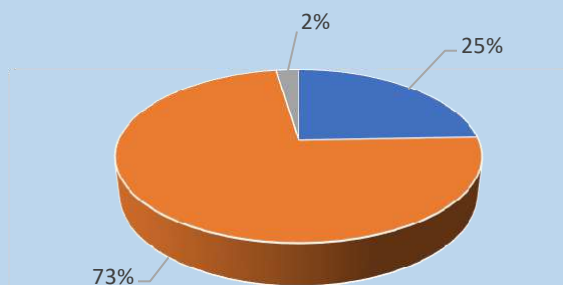
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA IN SALA



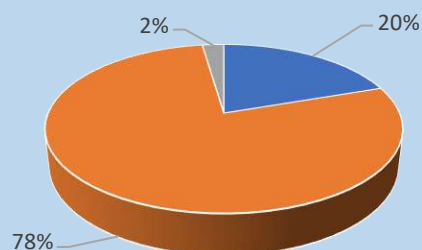
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

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 73 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'organizzazione del servizio e il 25 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 71 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 28 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute.

Anche i tempi di attesa tra prenotazione e prestazione e in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 6 % dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne i tempi di attesa tra prenotazione e prestazione e il 12 % si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio.

Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e la Pulizia dell'ambulatorio si evidenzia che il 78% 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 piena 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 2022:

P.S.T. CATANZARO

“**UMBERTO I**”

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2022



Report monitoraggio

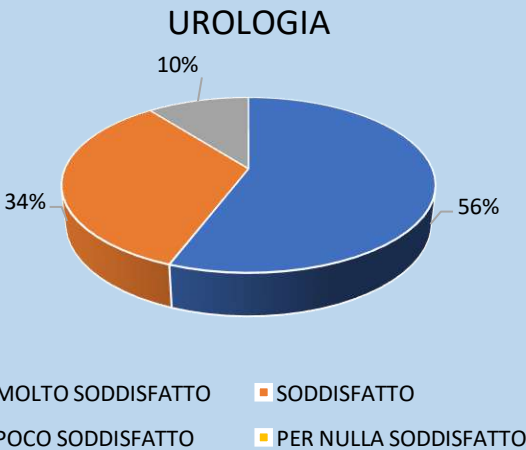
A cura di URP E COMUNICAZIONE
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel 2022. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

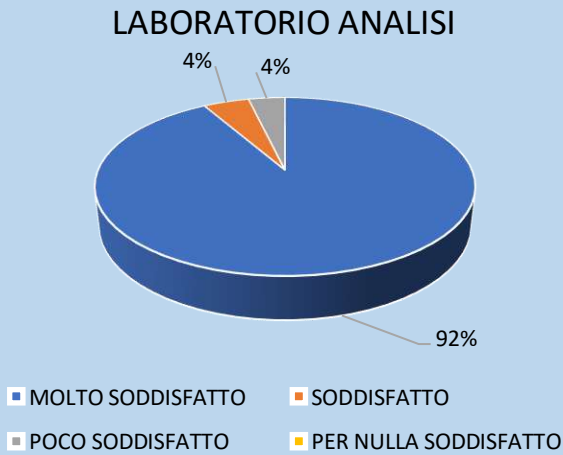
Scelta e revoca	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8			
Informazioni ricevute	6	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	6	2		
Tempo di attesa	6	2		
Organizzazione del servizio	4	4		
Comfort e pulizia segnaletica e orientamento	8			
Soddisfazione generale sul servizio	6	2		



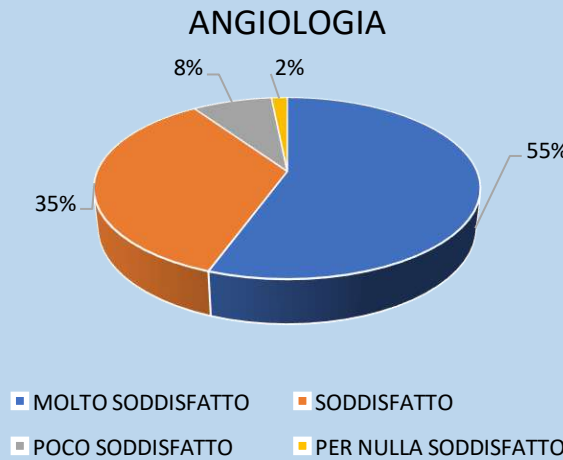
Urologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	10	4		
Informazioni ricevute	11	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	5	4	2
Tempo di attesa	5	5	4	
Organizzazione del servizio	10	4		
Comfort e pulizia segnaletica e orientamento	6	8		
Soddisfazione generale sul servizio	8	3	2	1



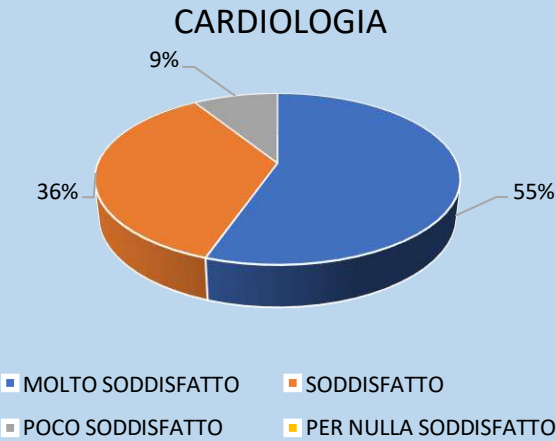
Laboratorio analisi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	13		2	
Informazioni ricevute	14	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	14			1
Tempo di attesa	14	1		
Organizzazione del servizio	15			
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	12	2	1	
Soddisfazione generale sul servizio	12	1	1	1



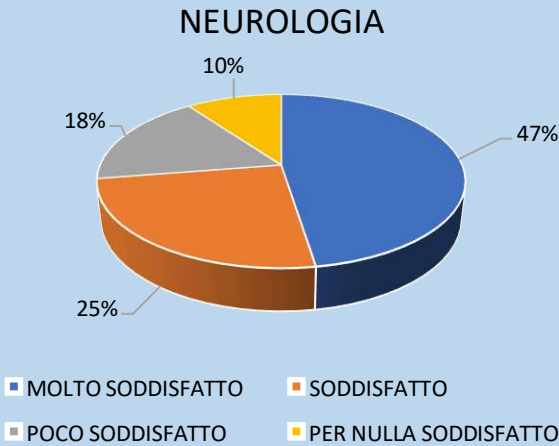
Angiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	13	5		
Informazioni ricevute	12	6		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	10	5	
Tempo di attesa	7	8	2	1
Organizzazione del servizio	13	5		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	12	5	1	
Soddisfazione generale sul servizio	10	5	2	1



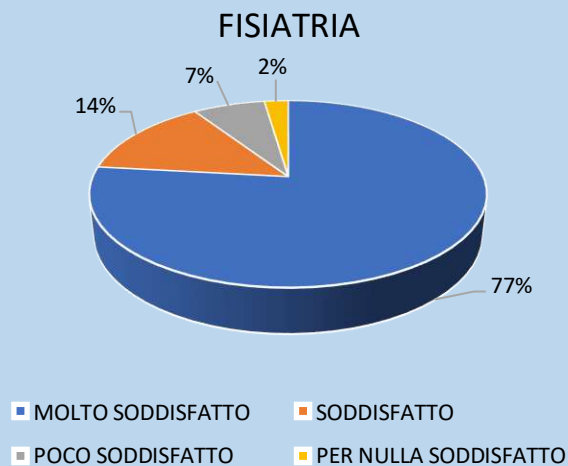
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	4		
Informazioni ricevute	5	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	4	2	
Tempo di attesa	3	2	3	
Organizzazione del servizio	5	3		
Comfort e pulizia	6	2		
Soddisfazione generale sul servizio	6	2		



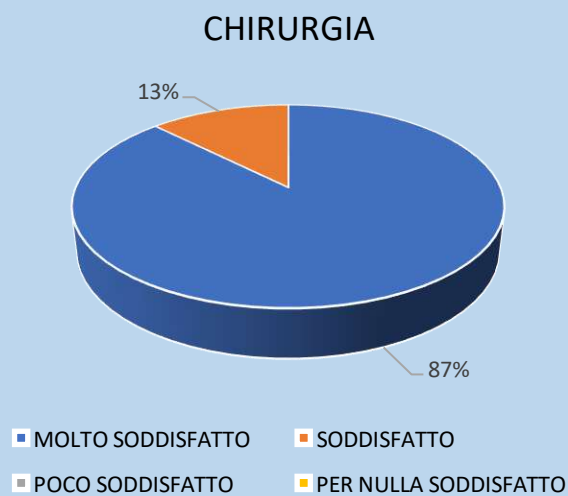
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	1		
Informazioni ricevute	4	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	1	2	1
Tempo di attesa	1	1	2	1
Organizzazione del servizio	4	1	1	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	1	4		1
Soddisfazione generale sul servizio	3	1	1	1



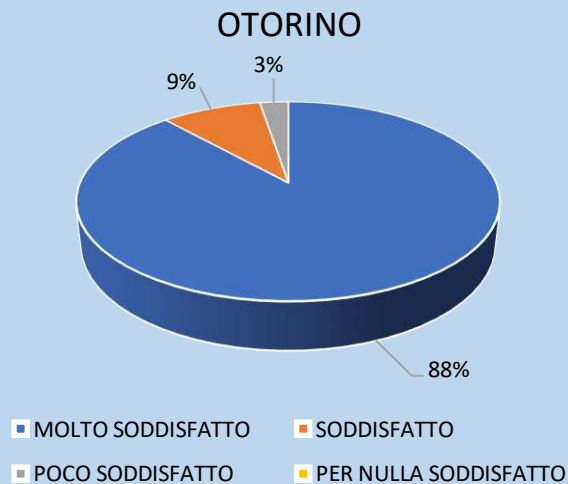
Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	1		
Informazioni ricevute	6			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	2	1
Tempo di attesa	3	2	1	
Organizzazione del servizio	6			
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	5	1		
Soddisfazione generale sul servizio	4	1		



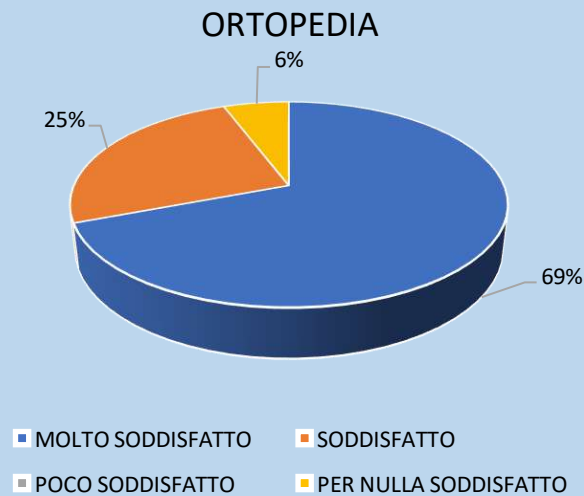
Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	2		
Informazioni ricevute	4			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4			
Tempo di attesa	4			
Organizzazione del servizio	4			
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	3	1		
Soddisfazione generale sul servizio	4	2		



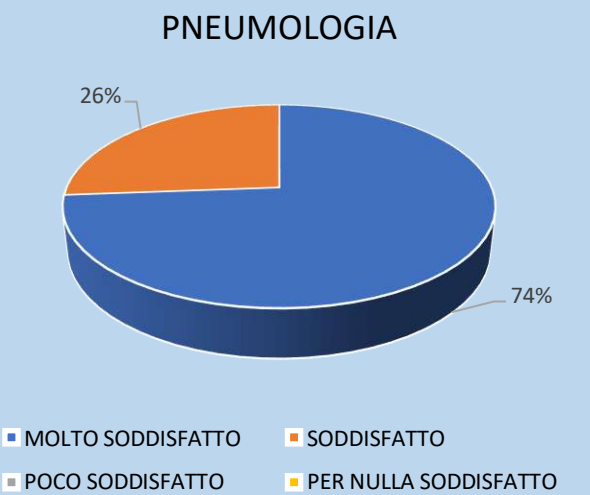
Otorino	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	11			
Informazioni ricevute	11			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	9	2		
Tempo di attesa	8	2	1	
Organizzazione del servizio	11			
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	9	2		
Soddisfazione generale sul servizio	9	1	1	



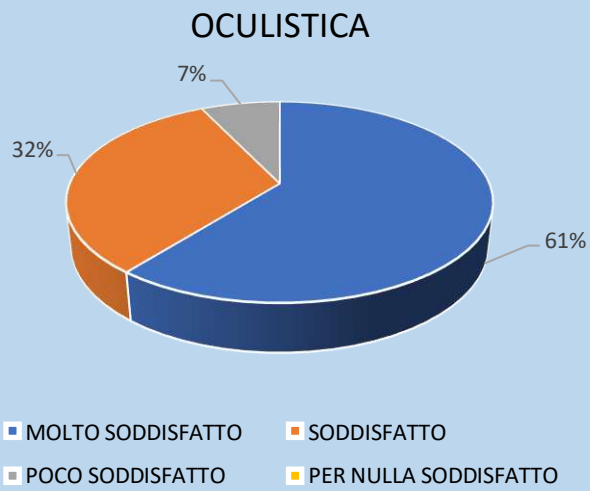
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	1		
Informazioni ricevute	7	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	3		1
Tempo di attesa	3	3		1
Organizzazione del servizio	5	2		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	7	1		
Soddisfazione generale sul servizio	4	2		1



Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	10	2		
Informazioni ricevute	9	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	5	7		
Tempo di attesa	9	3		
Organizzazione del servizio	11	1		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	9	3		
Soddisfazione generale sul servizio	9	3		



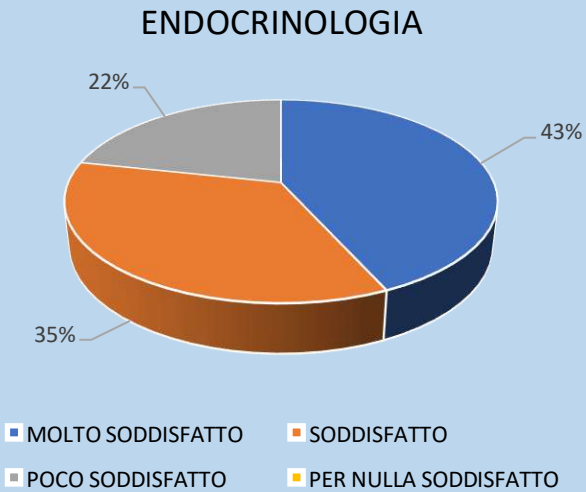
Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	11	5		
Informazioni ricevute	13	2	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	6	6	4	
Tempo di attesa	7	7	2	
Organizzazione del servizio	12	4		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	9	7		
Soddisfazione generale sul servizio	10	5	1	



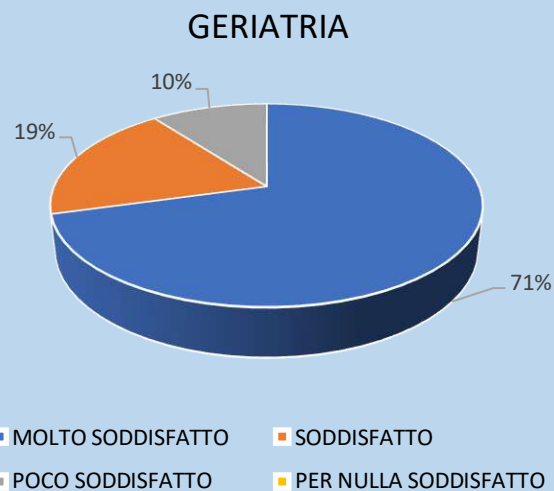
Esenzione per reddito	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Informazioni ricevute	2			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1		1	
Tempo di attesa	1	1		
Organizzazione del servizio	2			
Comfort pulizia, segnaletica e orientamento	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio	1	1		



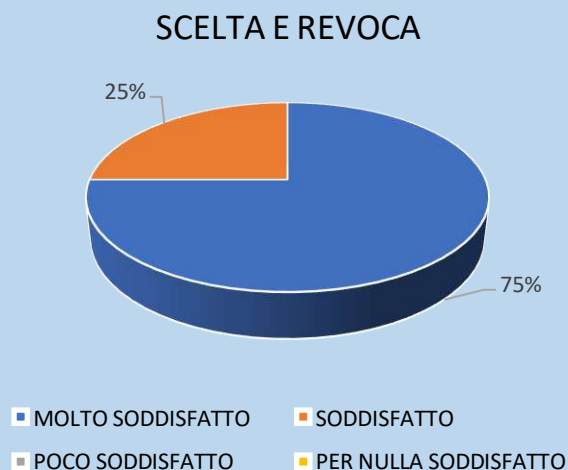
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	2		
Informazioni ricevute	5			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		2	3	
Tempo di attesa		1	4	
Organizzazione del servizio	2	3		
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	2	3		
Soddisfazione generale sul servizio	2	2	1	



Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	1		
Informazioni ricevute	7	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	3	2	
Tempo di attesa	3	4	1	
Organizzazione del servizio	8			
Comfort e pulizia Segnaletica e orientamento	7	1	1	
Soddisfazione generale sul servizio	6	1	1	



Scelta e revoca	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8			
Informazioni ricevute	6	2		
Tempo di attesa tra prenotazione e prestazione	6	2		
Tempo di attesa	6	2		
Organizzazione del servizio	4	4		
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	8			
Soddisfazione generale sul servizio	6	2		



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PST UMBERTO I

Periodo di osservazione: (Anno 2022)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2022 hanno inteso partecipare al monitoraggio 149 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**:

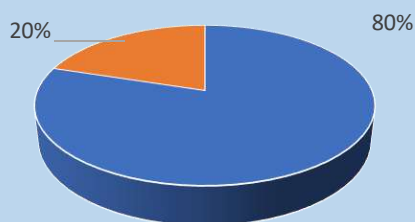
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

- **Accoglienza ricevuta;**
- **Informazioni ricevute;**
- **Tempo di Attesa;**
- **Organizzazione del Servizio**

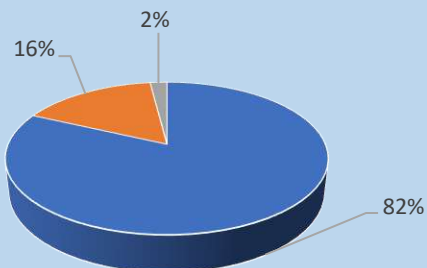
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	119	30		
Informazioni ricevute	122	24	3	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	71	47	25	6
Tempo di attesa in sala	80	44	22	3
Organizzazione servizio	116	31	2	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	105	39	3	2

ACCOGLIENZA RICEVUTA



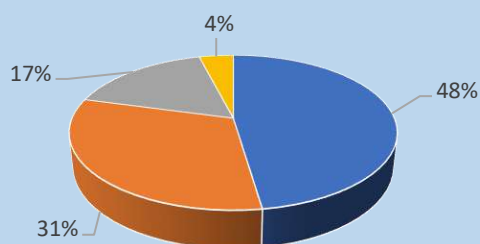
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

INFORMAZIONI RICEVUTE



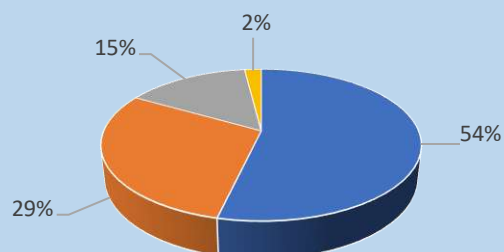
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE



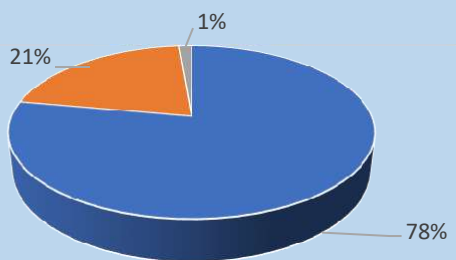
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

TEMPO DI ATTESA IN SALA



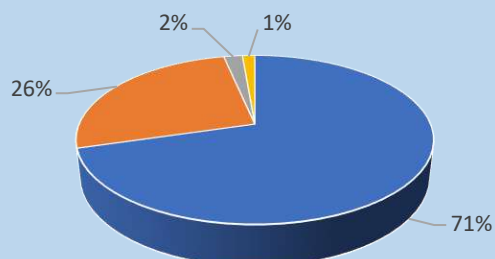
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

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 78 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'organizzazione del servizio e il 21 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 93 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e l'82 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute.

Anche i tempi di attesa tra prenotazione e prestazione e in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 48 % dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne i tempi di attesa tra prenotazione e prestazione e il 54 % si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio.

Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e la Pulizia dell'ambulatorio si evidenzia che il 71% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 26% ha dichiarato di essere un po' insoddisfatto.

In conclusione, possiamo affermare che sono risultati positivi e appaganti che rivelano la piena 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