

MONITORAGGIO QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI 2025:

P.S.T. CATANZARO
"UMBERTO I"

L'opinione dell'utenza

Periodo rilevazione: Anno 2025

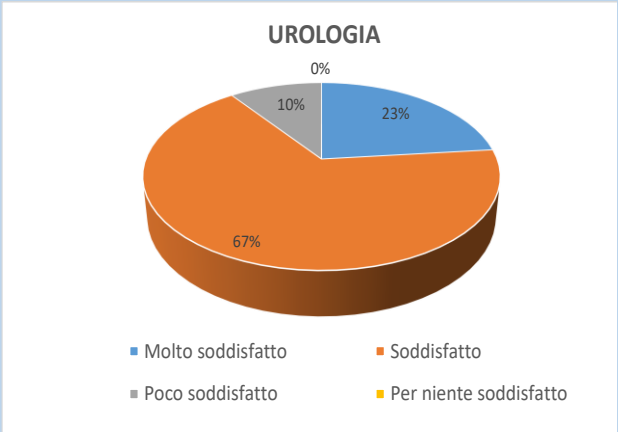


Report monitoraggio

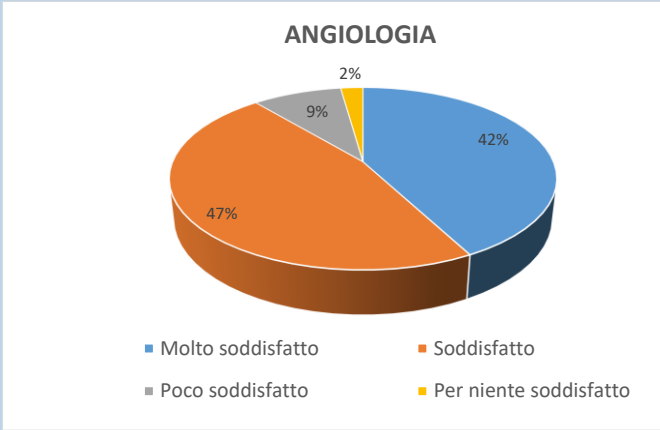
A cura di URP E COMUNICAZIONE
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel 2025. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

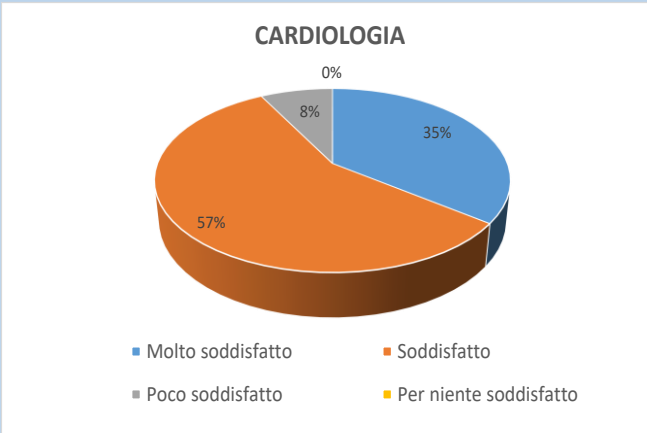
Urologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	6	0	0
Informazioni ricevute	4	6	0	0
Tempi di attesa	0	10	6	0
Segnaletica ed orientamento	1	3	0	0
Organizzazione del servizio	1	9	0	0
Comfort e pulizia	4	6	0	0



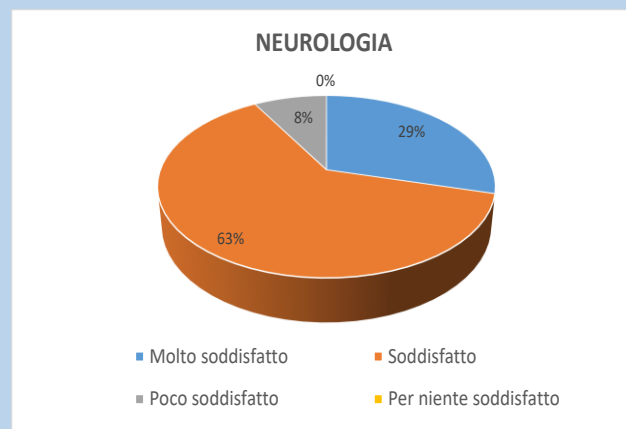
Angiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	8	0	0
Informazioni ricevute	7	8	0	0
Tempo di attesa	9	6		0
Segnaletica ed orientamento	3	4	6	2
Organizzazione del servizio	3	10	2	0
Comfort e pulizia	9	6	0	0



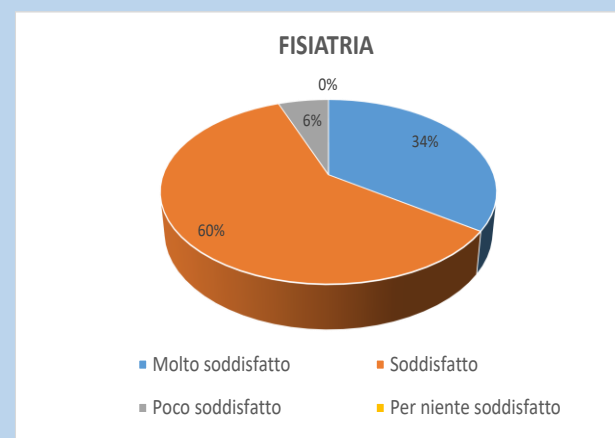
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	12	0	0
Informazioni ricevute	9	8	0	0
Tempo di attesa	6	11	0	0
Segnaletica ed orientamento	5	4	8	0
Organizzazione del servizio	4	13	0	0
Comfort e pulizia	7	10	0	0



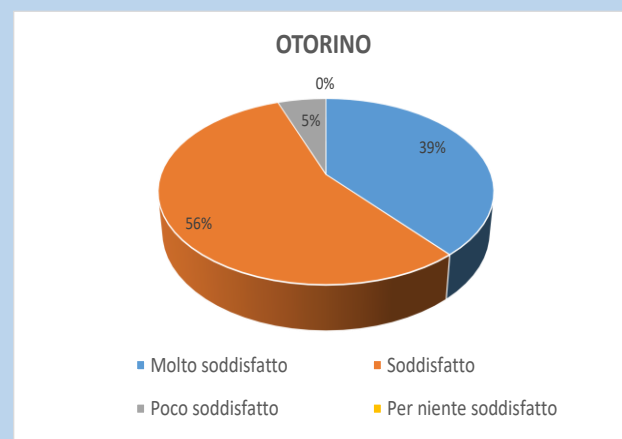
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	0	4	0	0
Informazioni ricevute	2	2	0	0
Tempo di attesa	2	2	0	0
Segnaletica ed orientamento	0	4	0	0
Organizzazione del servizio	1	1	2	0
Comfort e pulizia	2	2	0	0



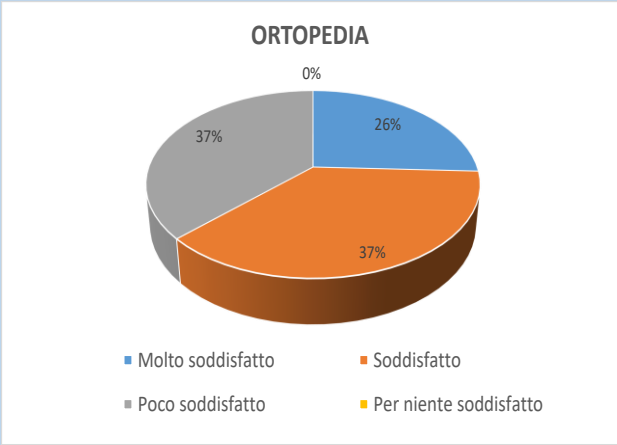
Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	6	0	0
Informazioni ricevute	4	5	0	0
Tempo di attesa	1	7	0	0
Segnaletica ed orientamento	3	2	3	0
Organizzazione del servizio	3	6	0	0
Comfort e pulizia	4	5	0	0



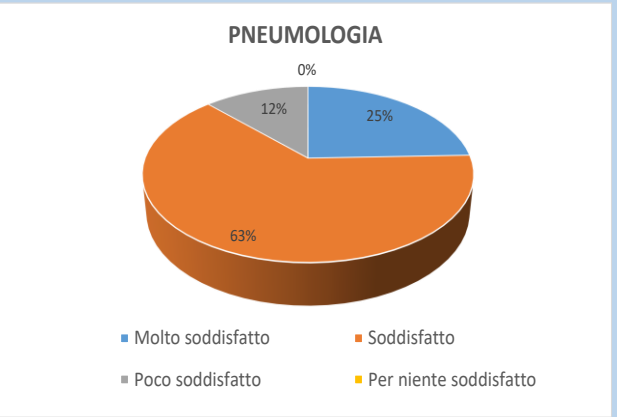
Otorino	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2	0	0
Informazioni ricevute	2	1	0	0
Tempo di attesa	2	1	0	0
Segnaletica ed orientamento	0	2	1	0
Organizzazione del servizio	1	2	0	0
Comfort e pulizia	1	2	0	0



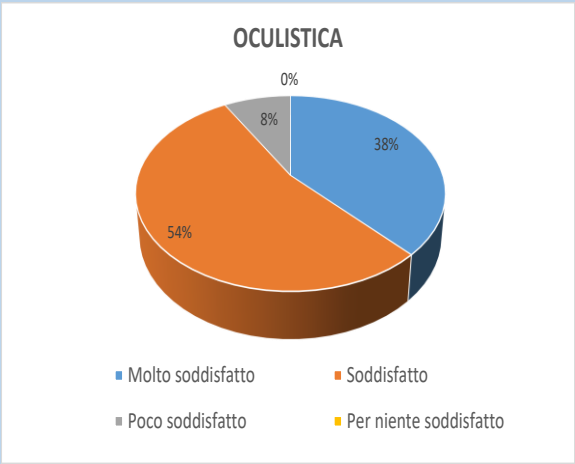
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	6	6	0
Informazioni ricevute	6	2	2	0
Tempo di attesa	4	4	4	0
Segnaletica ed orientamento	0	5	5	0
Organizzazione del servizio	2	5	5	0
Comfort e pulizia	4	4	4	0



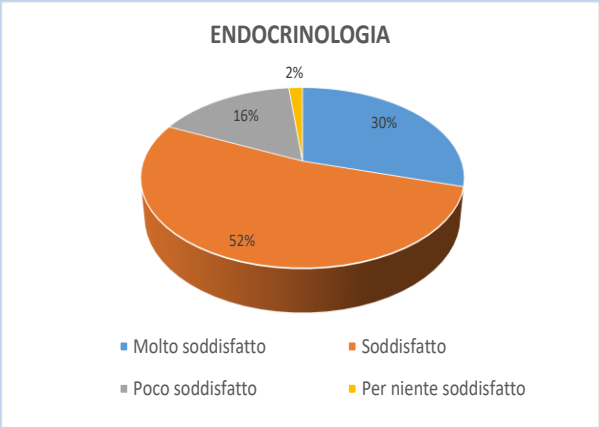
Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	11	0	0
Informazioni ricevute	5	10	0	0
Tempo di attesa	3	10	2	0
Segnaletica ed orientamento	1	7	7	0
Organizzazione del servizio	4	9	2	0
Comfort e pulizia	5	10	0	0



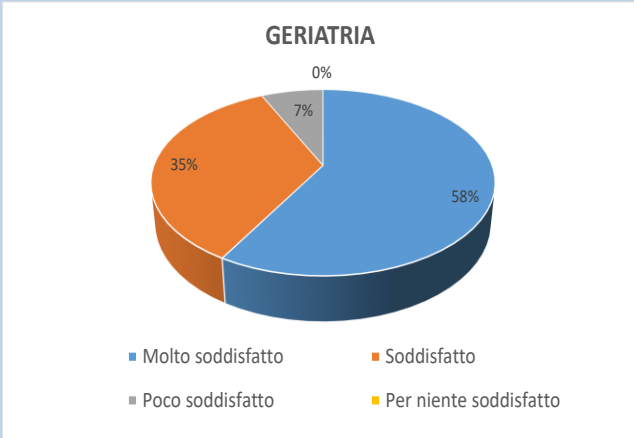
Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8	10	0	0
Informazioni ricevute	12	6	0	0
Tempo di attesa	8	10	0	0
Segnaletica ed orientamento	1	8	9	0
Organizzazione del servizio	3	15	0	0
Comfort e pulizia	9	9	0	0



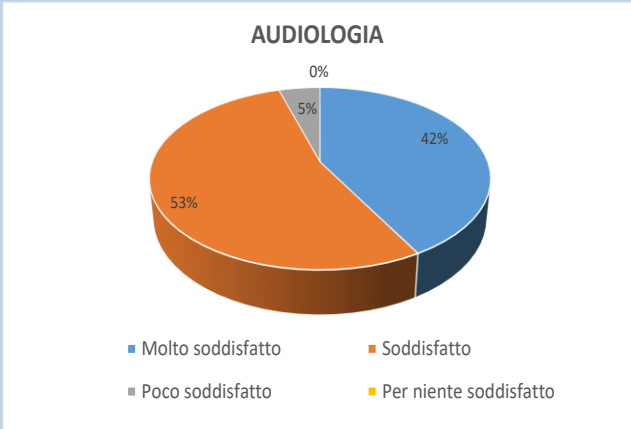
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	5	1	
Informazioni ricevute	6	3	1	
Tempo di attesa	2	7	1	1
Segnaletica ed orientamento	1	4	5	
Organizzazione del servizio	2	8		
Comfort e pulizia	3	5	2	



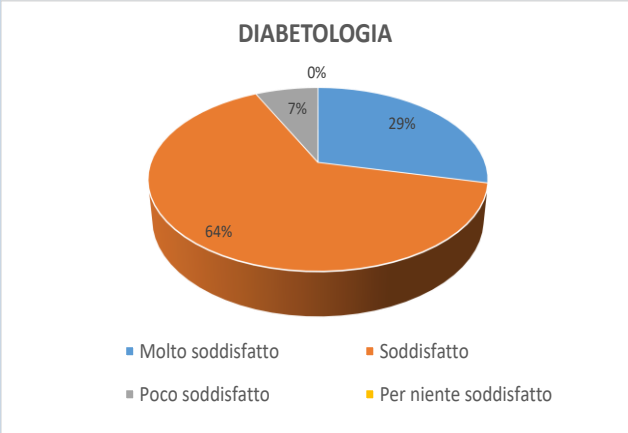
Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	5	0	0
Informazioni ricevute	8	4	0	0
Tempo di attesa	9	3	0	0
Segnaletica ed orientamento	1	6	5	0
Organizzazione del servizio	9	3	0	0
Comfort e pulizia	8	4	0	0



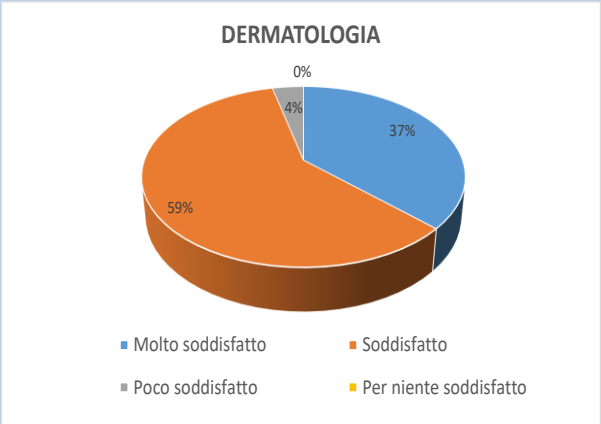
Audiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	4	0	0
Informazioni ricevute	3	4	0	0
Tempo di attesa	2	4	1	0
Segnaletica ed orientamento	2	4	1	0
Organizzazione del servizio	4	4	0	0
Comfort e pulizia	4	3	0	0



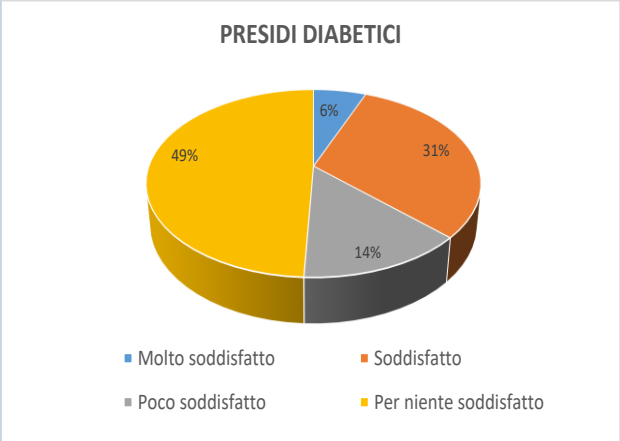
Diabetologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	5	0	0
Informazioni ricevute	4	3	0	0
Tempo di attesa	1	4	2	0
Segnaletica ed orientamento	3	4	0	0
Organizzazione del servizio	2	4	1	0
Comfort e pulizia	0	7	0	0



Dermatologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	6	0	0
Informazioni ricevute	4	5	0	0
Tempo di attesa	5	4	0	0
Segnaletica ed orientamento	1	8	0	0
Organizzazione del servizio	1	6	2	0
Comfort e pulizia	6	3	0	0



Presidi diabetici	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	10	3	8
Informazioni ricevute	1	11	2	8
Tempo di attesa	1	2	2	17
Segnaletica ed orientamento	2	6	6	8
Organizzazione del servizio	1	4	2	15
Comfort e pulizia	2	8	3	9



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso il POLO SANITARIO TERRITORIALE “UMBERTO I” di Catanzaro. Periodo di osservazione: Anno 2025

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2025 hanno inteso partecipare al monitoraggio 172 utenti, i quali hanno compilato il questionario di Soddisfazione percepita relativa ai vari ambulatori.

DIMENSIONI E FATTORI DI QUALITÀ SONDATI

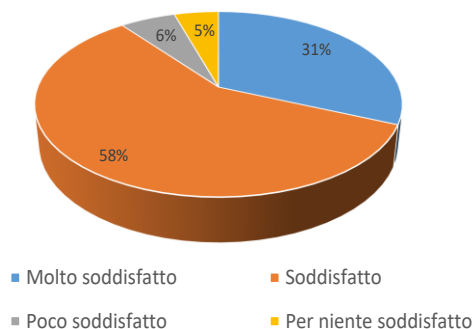
La ricerca ha preso in esame le dimensioni generali della qualità del Servizio che può essere percepita e valutata dagli utenti. Lo strumento usato è il questionario anonimo.

Le dimensioni generali della qualità prese in esame sono riconducibili a sei aree:

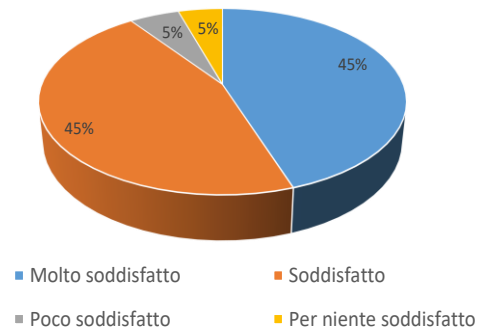
- Accoglienza ricevuta;
- Informazioni ricevute;
- Tempo di attesa;
- Segnaletica ed orientamento;
- Organizzazione del servizio;
- Confort e pulizia;

Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza ricevuta	54	100	10	8
Informazioni ricevute	77	78	9	8
Tempo di attesa	55	81	18	18
Segnaletica ed orientamento	35	71	56	18
Organizzazione del servizio	41	99	17	15
Confort e pulizia	68	84	9	11

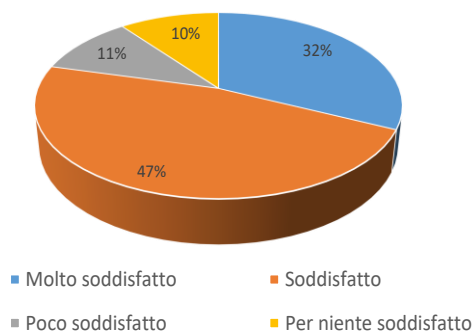
Accoglienza ricevuta



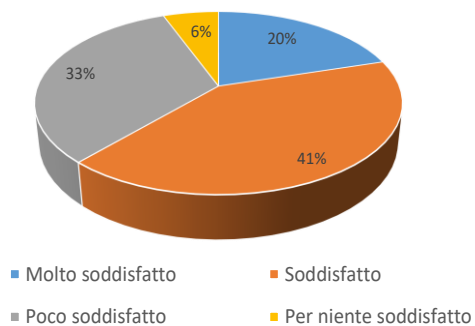
Informazioni ricevute



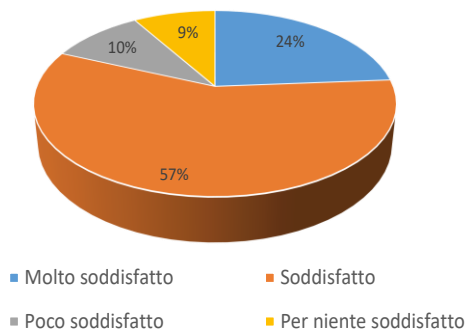
Tempo di attesa



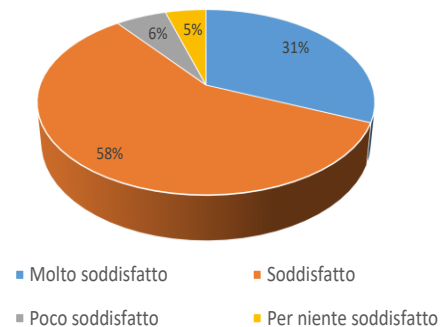
Segnaletica e orientamento



Organizzazione del servizio



Comfort e pulizia



Esaminando le risposte degli utenti si desume che la soddisfazione complessivamente intesa è valutata positivamente dalla maggioranza dei casi; di fatto il 58 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'accoglienza ricevuta il 31 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità delle informazioni ricevute: sono infatti il 45 % gli utenti che risultano soddisfatti e il 45 % pienamente soddisfatti. Il 41% degli utenti si dichiara soddisfatto per quanto concerne la segnaletica e l'orientamento. Il 57 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne l'organizzazione del servizio e il 47 % si rivela soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio. Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e della Pulizia dell'ambulatorio, si evidenzia che il 48% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 58 % ha dichiarato di essere un po' insoddisfatto.

In conclusione, possiamo affermare che sono risultati positivi e appaganti che rivelano la soddisfazione dell'utenza sotto quasi tutti i fattori presi in considerazione, evidenziando il buon lavoro svolto dal personale sanitario.

Il responsabile S.S. URP e Comunicazione

Dott. Mario Camerino