



Dipartimento Tutela della Salute  
e Politiche Sanitarie

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI  
CATANZARO



REGIONE CALABRIA

## L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2023



### Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall'utenza nel 2023. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

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

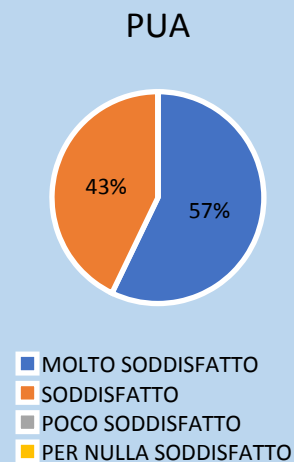
Odontoiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	1		
Comfort e pulizia	1	2		
Informazioni ricevute	2		1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	2		
Tempo di attesa	2	1		
Riservatezza personale		3		
Soddisfazione generale sul servizio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

Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2		
Comfort e pulizia		3		
Informazioni ricevute		3		
Tempo di attesa tra prenotazione e prestazione			3	
Tempo di attesa		3		
Riservatezza personale		3		
Soddisfazione generale sul servizio		3		

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

Radiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		3		
Comfort e pulizia		3		
Informazioni ricevute		3		
Tempo di attesa tra prenotazione e prestazione			3	
Tempo di attesa		3		
Riservatezza personale		3		
Soddisfazione generale sul servizio		3		

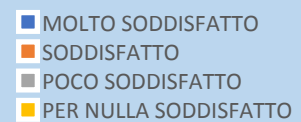
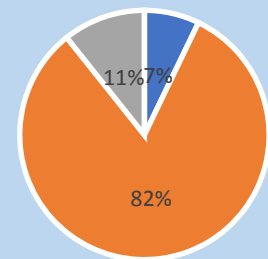
Pua	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1			
Comfort e pulizia		1		
Informazioni ricevute	1			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1		
Tempo di attesa		1		
Riservatezza personale	1			
Soddisfazione generale sul servizio	1			



Otorinolaringoiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		1		
Comfort e pulizia		1		
Informazioni ricevute		1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione			1	
Tempo di attesa		1		
Riservatezza personale		1		
Soddisfazione generale sul servizio		1		

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

## GINECOLOGIA



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

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

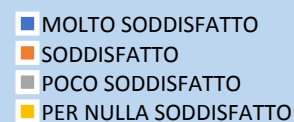
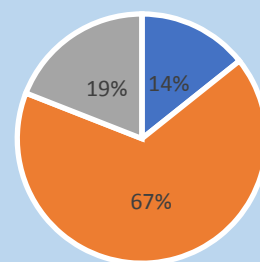
Gastroenterologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	1		
Comfort e pulizia	1	1		
Informazioni ricevute	1	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	1	
Tempo di attesa	1		1	
Riservatezza personale	1	1		
Soddisfazione generale sul servizio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

Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		6		
Comfort e pulizia		6		
Informazioni ricevute	1	5		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	5	
Tempo di attesa		5	1	
Riservatezza personale	1	5		
Soddisfazione generale sul servizio		6		

Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		5	1	
Comfort e pulizia		6		
Informazioni ricevute	1	5	4	
Tempo di attesa		2	1	
Tempo di attesa		5		
Riservatezza personale	2	4		
Soddisfazione generale sul servizio		5	1	

Geriatría	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2		
Comfort e pulizia		3		
Informazioni ricevute	1	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1		2	
Tempo di attesa		2	1	
Riservatezza personale		3		
Soddisfazione generale sul servizio		2	1	

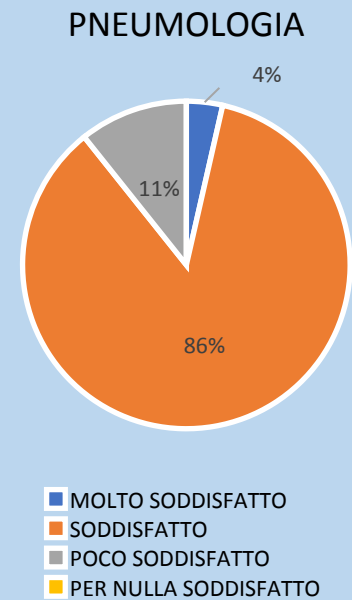
## GERIATRÍA





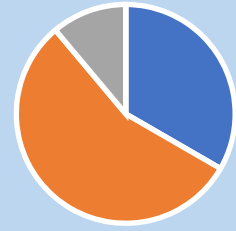
Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		5		
Comfort e pulizia		5		
Informazioni ricevute	1	4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		2	3	
Tempo di attesa		4	1	
Riservatezza personale	1	4		
Soddisfazione generale sul servizio		5		

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



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

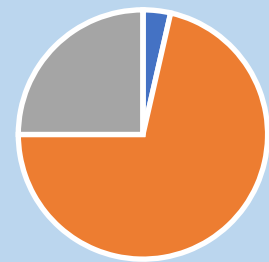
## DERMATOLOGIA



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

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

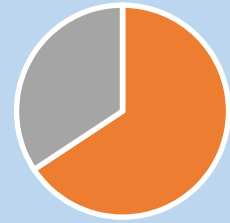
## DIABETOLOGIA



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

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

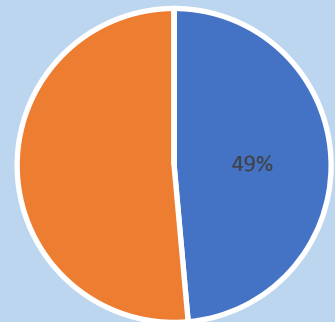
## NEUROLOGIA



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

Scelta e Revoca	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Comfort e pulizia	3	2		
Informazioni ricevute	3	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		5		
Tempo di attesa	2	3		
Riservatezza personale	3	2		
Soddisfazione generale sul servizio	1	4		

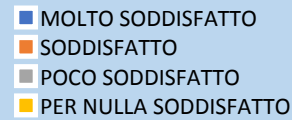
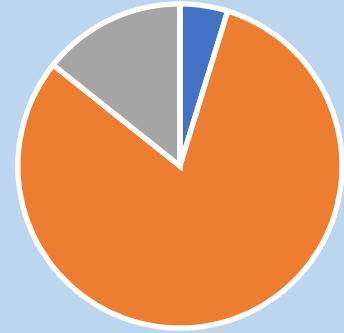
## SCELTA E REVOCA



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

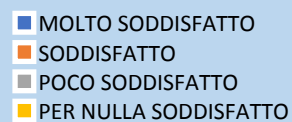
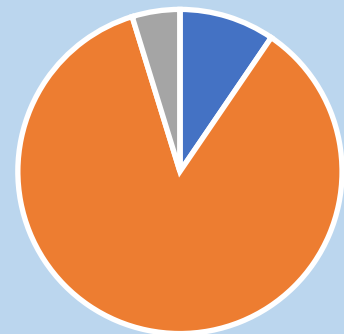
Dietologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2		
Comfort e pulizia		3		
Informazioni ricevute		3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione			3	
Tempo di attesa		3		
Riservatezza personale		3		
Soddisfazione generale sul servizio		3		

## DIETOLOGIA



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

## TERAPIA DEL DOLORE



## MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PST Catanzaro Lido

Periodo di osservazione: (Anno 2023)

### PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2023 hanno inteso partecipare al monitoraggio 76 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**:

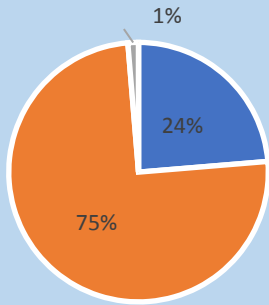
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

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

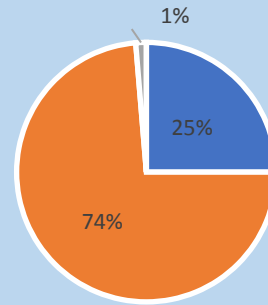
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	18	57	1	
Comfort e pulizia	9	65	2	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	19	56	1	1
Tempo di attesa in sala	2	25	48	
Riservatezza personale	8	56	12	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	16	55	5	

### ACCOGLIENZA RICEVUTA



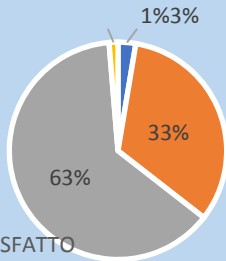
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### INFORMAZIONI RICEVUTE



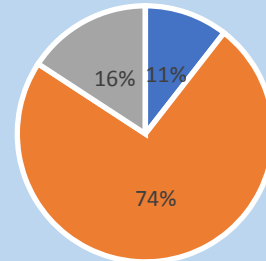
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### TEMPO DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE



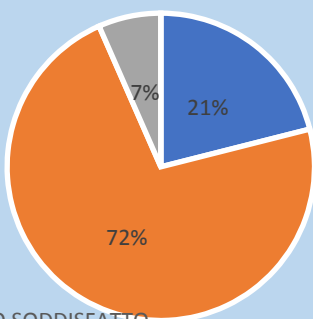
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### TEMPO DI ATTESA IN SALA



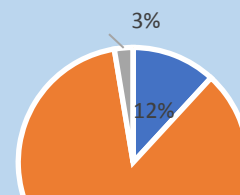
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### RISERVATEZZA PERSONALE



- 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 72 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per la Riservatezza personale, il 21 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità

Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 75 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 12 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne il Comfort e la pulizia.

Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 25 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute, il 10 % si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio.

Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e della Pulizia dell'ambulatorio si evidenzia che l'85% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 3% 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