

## 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.

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

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

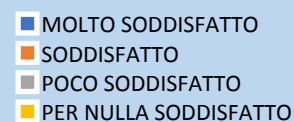
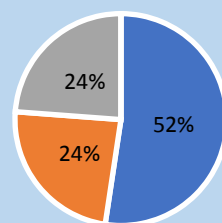
Laboratorio analisi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Comfort e pulizia	4			
Informazioni ricevute	1	2	1	
Tempo di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	2	
Tempo di attesa	1	1	2	
Riservatezza personale	1	3		
Soddisfazione generale sul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

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

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

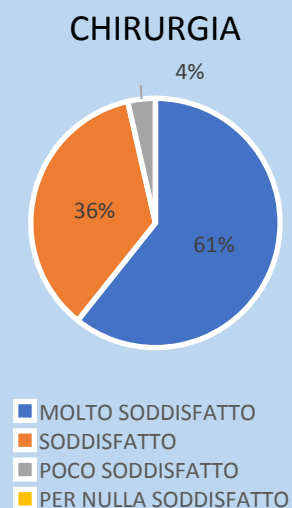
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3			
Comfort e pulizia	3			
Informazioni ricevute	1	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Riservatezza personale	1	1	1	
Soddisfazione generale sul servizio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

## NEUROLOGIA



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

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



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

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

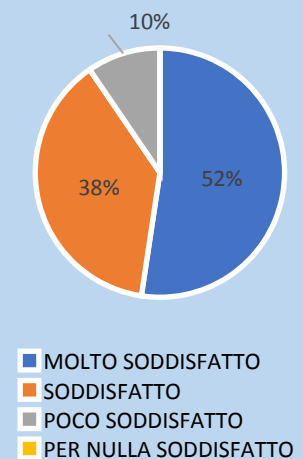
Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4			
Comfort e pulizia	3	1		
Informazioni ricevute	2	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	2	
Tempo di attesa	1	1	2	
Riservatezza personale	2	1	1	
Soddisfazione generale sul servizio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

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

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

Endocrinologia	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	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Riservatezza personale	1	2		
Soddisfazione generale sul servizio	1	2		

## ENDOCRINOLOGIA

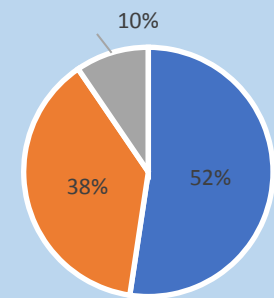




Geriatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3			
Comfort e pulizia	2	1		
Informazioni ricevute	1	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Riservatezza personale	1	1	1	
Soddisfazione generale sul servizio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

Gastroenterologia	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	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Riservatezza personale	1	2		
Soddisfazione generale sul servizio	1	2		

## GASTROENTEROLOGIA



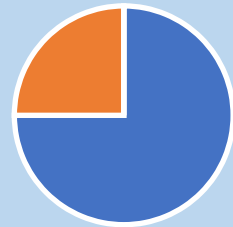
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NULLA SODDISFATTO

## REUMATOLOGIA

--	--	--	--	--

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

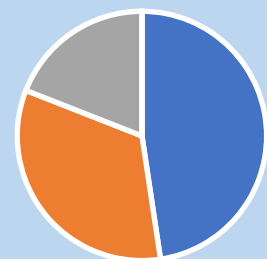
## DIETOLOGIA



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

Pediatria	Molto	Soddisfatto	Poco	Per niente

## PEDIATRIA

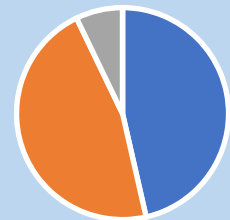


	soddisfatto		soddisfatto	soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3			
Comfort e pulizia	2	1		
Informazioni ricevute	1	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	1	
Tempo di attesa	1	1	1	
Riservatezza personale	1	1	1	
Soddisfazione generale sul servizio	1	1	1	

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

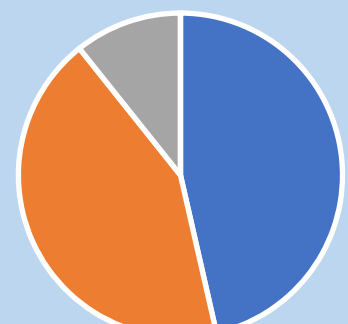
Radiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza	2	2		

## GINECOLOGIA



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

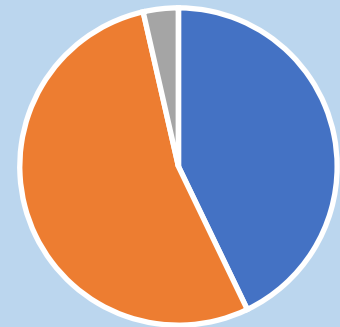
## RADIOLOGIA



ricevuta				
Comfort e pulizia	2	2		
Informazioni ricevute	2	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	2	1	
Tempo di attesa	2	1	1	
Riservatezza personale	4			
Soddisfazione generale sul servizio		3		

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

## NEFROLOGIA



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

## MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso Presidio Ospedaliero Soverato

Periodo di osservazione: (Anno 2023)

### PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2023 hanno inteso partecipare al monitoraggio 78 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;**

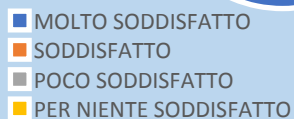
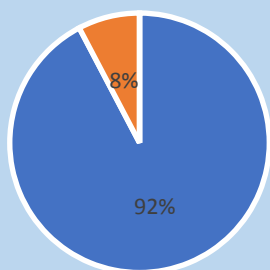
Per **la qualità Assistenziale e Relazionale** sono state sondate le valutazioni SU:

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

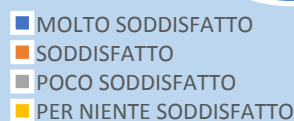
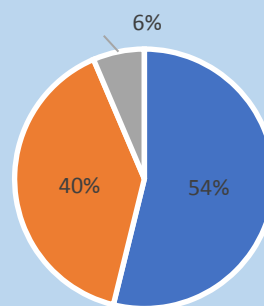
- Riservatezza personale;

Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	72	6		
Comfort e pulizia	66	12		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	42	31	5	
Tempo di attesa in sala	25	37	16	
Riservatezza personale	24	33	21	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	38	34	6	

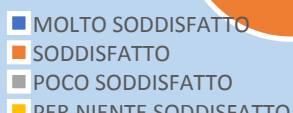
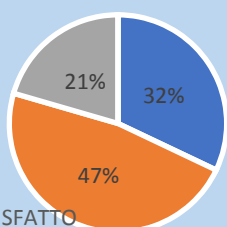
ACCOGLIENZA RICEVUTA



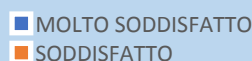
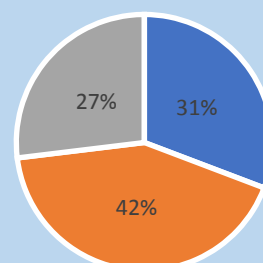
INFORMAZIONI RICEVUTE



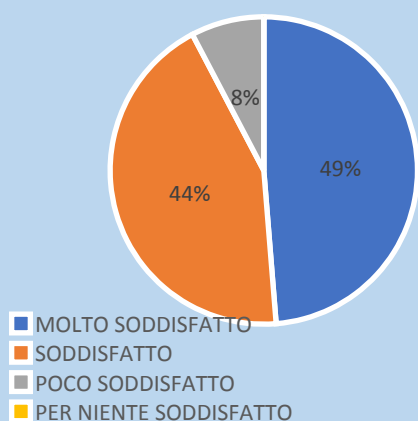
TEMPO DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE



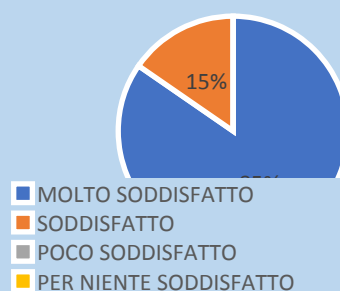
TEMPO DI ATTESA IN SALA



## RISERVATEZZA PERSONALE



## COMFORT E PULIZIA, SEGNALETICA E ORIENTAMENTO



Esaminando le risposte degli utenti si desume che la soddisfazione complessivamente intesa è valutata positivamente dalla maggioranza dei casi; di fatto il 43 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l' Riservatezza personale il 49 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 92 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e l'85 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne il Comfort e pulizia. Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 54 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le Informazioni ricevute , il 31 % si rivela completamente soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio. Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e della Pulizia dell'ambulatorio si evidenzia che il 85% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 15% 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