

## 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.

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

Diagnostica Vascolare	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Comfort e pulizia	2			
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		

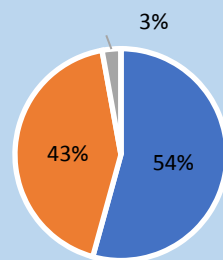
Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	3		
Comfort e pulizia	3	2		
Informazioni ricevute	3	1	1	
Tempo di attesa tra prenotazione e prestazione	1	2	2	
Tempo di attesa	1	2	2	
Riservatezza personale	3	2		
Soddisfazione generale sul servizio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

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

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

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

### NEUROLOGIA

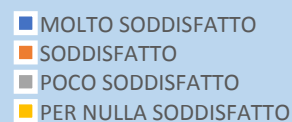
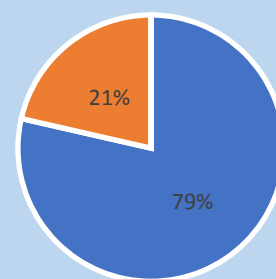


- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NULLA SODDISFATTO

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

Chirurgia	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			

## CHIRURGIA



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

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

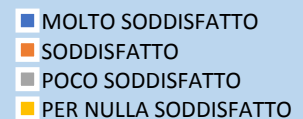
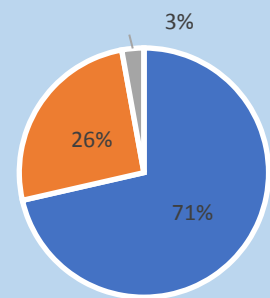
Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Comfort e pulizia	5			
Informazioni ricevute	3	2		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	3		
Tempo di attesa	2	2	1	
Riservatezza personale	2	3		
Soddisfazione generale sul servizio	2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

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

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

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

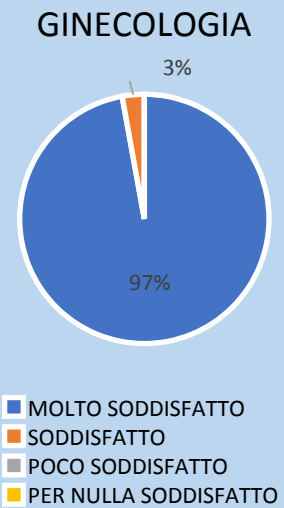
### NEFROLOGIA





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

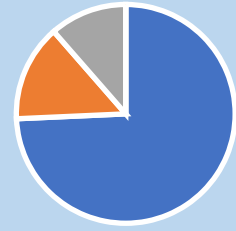
Ginecologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5			
Comfort e pulizia	5			
Informazioni ricevute	5			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	5			
Tempo di attesa	4	1		
Riservatezza personale	5			
Soddisfazione generale sul servizio	5			



**REUMATOLOGIA**

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

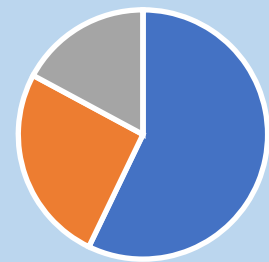
## ODONTOIATRIA



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

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

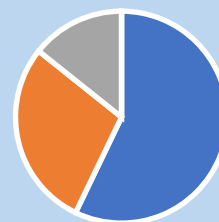
## SCELTA E REVOCA



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

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

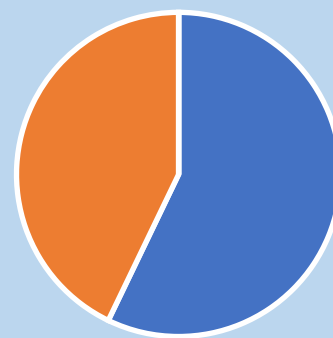
## RADIOLOGIA



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

Medicina dello Sport	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2			
Comfort e pulizia	2			
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		

## MEDICINA DELLO SPORT



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

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

Periodo di osservazione: (Anno 2023)

### PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2023 hanno inteso partecipare al monitoraggio 93 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**:

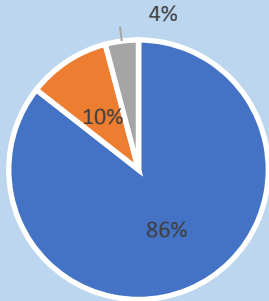
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

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

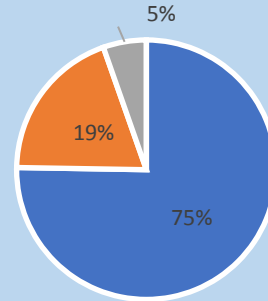
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	83	10		
Comfort e pulizia	85	8		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	70	18	5	
Tempo di attesa in sala	44	40	9	
Riservatezza personale	39	39	15	
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	59	29	5	

### ACCOGLIENZA RICEVUTA



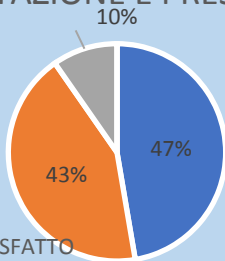
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### INFORMAZIONI RICEVUTE



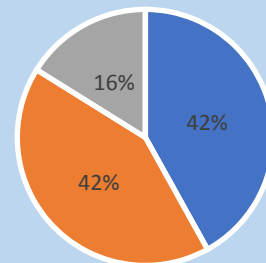
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### TEMPO DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE



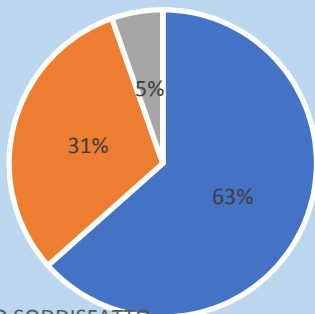
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### TEMPO DI ATTESA IN SALA



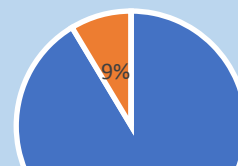
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### RISERVATEZZA PERSONALE



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

### COMFORT E PULIZIA, SEGNALETICA E ORIENTAMENTO



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

Esaminando le risposte degli utenti si desume che la soddisfazione complessivamente intesa è valutata positivamente dalla maggioranza dei casi; di fatto il 31 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'riservatezza personale il 64 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 10 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta e il 91 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne il Comfort e la pulizia.

Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio, appagano significativamente gli utenti: infatti il 19 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le Informazioni ricevute e il 42 % 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 91% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 9% 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