

# MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2023:

## P.S.T. CATANZARO

### “UMBERTO I”

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2023



*Report monitoraggio*

A cura di URP E COMUNICAZIONE

Responsabile: Dott. Mario Camerino

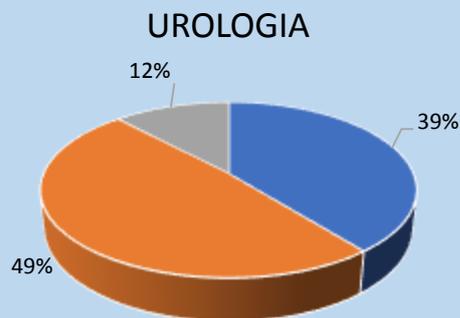
Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall'utenza nel 2023. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

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



■ MOLTO SODDISFATTO    ■ SODDISFATTO  
■ POCO SODDISFATTO    ■ PER NULLA SODDISFATTO

Urologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	5		
Comfort e pulizia	7	5		
Informazioni ricevute	6	6		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	2	8	
Tempo di attesa	3	8	1	
Riservatezza personale	7	5		
Soddisfazione generale sul servizio	1	10	1	



■ MOLTO SODDISFATTO    ■ SODDISFATTO  
■ POCO SODDISFATTO    ■ PER NULLA SODDISFATTO

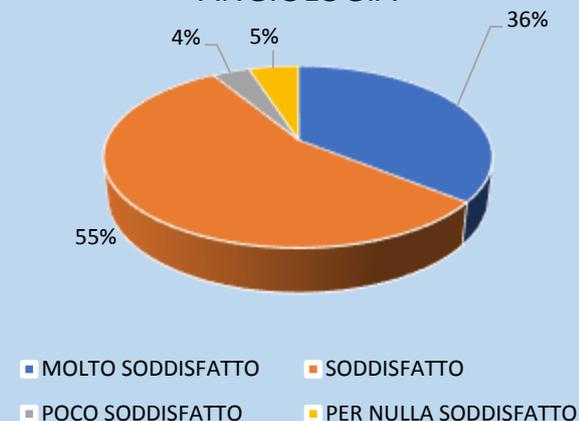
Laboratorio analisi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	11		1	
Comfort e pulizia	10	1	1	
Informazioni ricevute	11	1		
Tempo di attesa tra prenotazione e prestazione	11			1
Tempo di attesa	11	1		
Riservatezza personale	12			
Soddisfazione generale sul servizio	9	3		

### LABORATORIO ANALISI

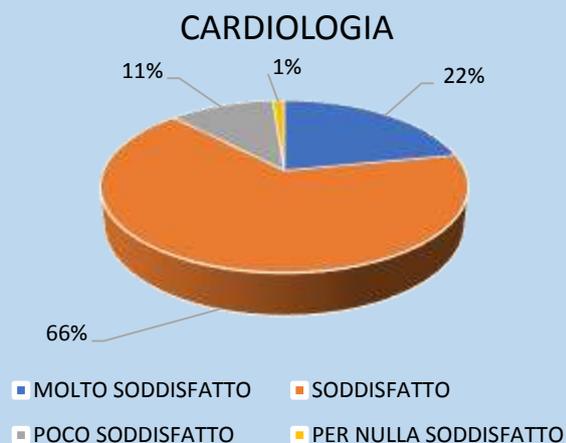


Angiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8	4		
Comfort e pulizia	6	6		
Informazioni ricevute	4	8		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	4	2	4
Tempo di attesa	2	9	1	
Riservatezza personale	6	6		
Soddisfazione generale sul servizio	1	8		

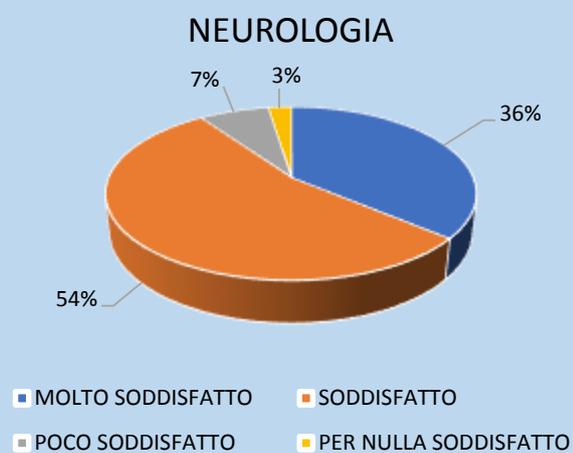
### ANGIOLOGIA



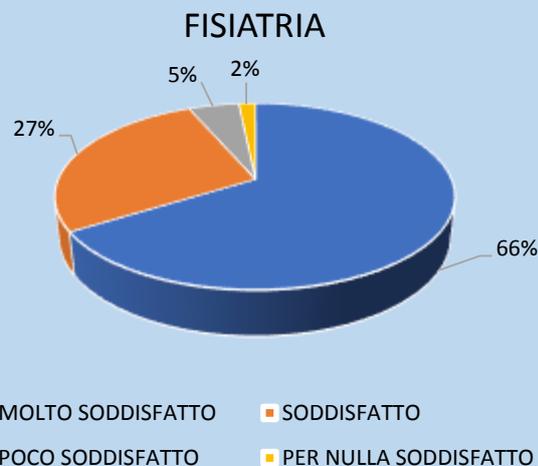
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	9		
Comfort e pulizia	6	6		
Informazioni ricevute	4	8		
Tempo di attesa tra prenotazione e prestazione	1	2	8	1
Tempo di attesa		10	1	
Riservatezza personale	3	9		
Soddisfazione generale sul servizio	1	10		



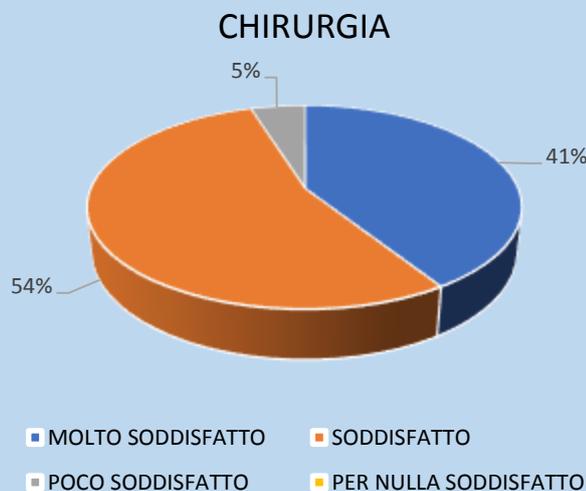
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6	6		
Comfort e pulizia	3	9		
Informazioni ricevute	7	5		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4	4	3	1
Tempo di attesa	2	6	3	1
Riservatezza personale	6	6		
Soddisfazione generale sul servizio	2	9		



Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	2		
Comfort e pulizia	6	3		
Informazioni ricevute	8	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4	2	2	1
Tempo di attesa	3	5	1	
Riservatezza personale	8	1		
Soddisfazione generale sul servizio	5	3		



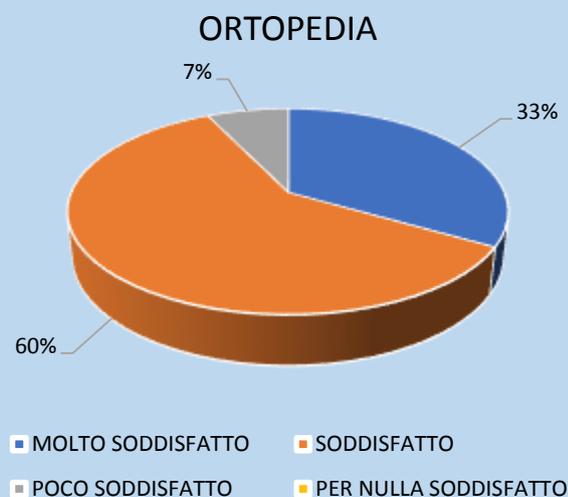
Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	9		
Comfort e pulizia	5	7		
Informazioni ricevute	6	6		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4	5	3	
Tempo di attesa	6	5	1	
Riservatezza personale	8	4		
Soddisfazione generale sul servizio	2	9		



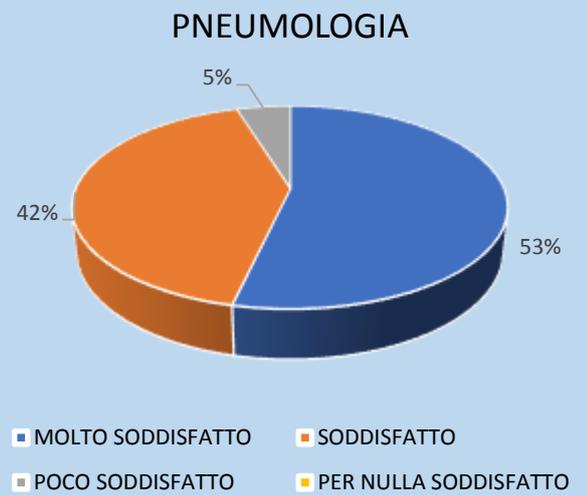
Otorino	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8	4		
Comfort e pulizia	5	7		
Informazioni ricevute	10	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	5	3	4	
Tempo di attesa	5	5	2	
Riservatezza personale	7	5		
Soddisfazione generale sul servizio	4	5		



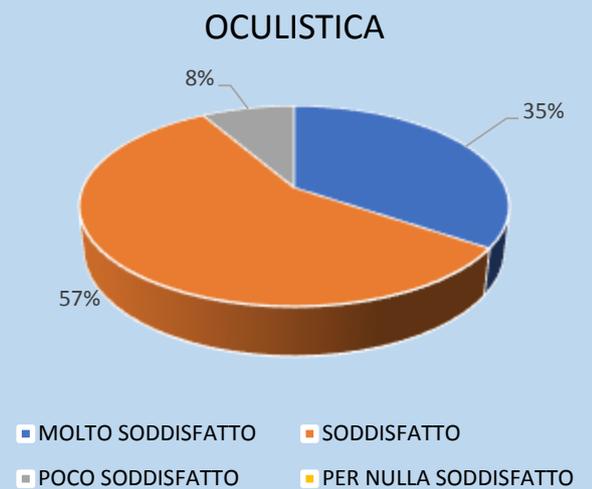
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	7		
Comfort e pulizia	5	7		
Informazioni ricevute	3	9		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	3	4	5	
Tempo di attesa	4	7	1	
Riservatezza personale	6	6		
Soddisfazione generale sul servizio	2	10		



Pneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	8	4		
Comfort e pulizia	8	4		
Informazioni ricevute	5	7		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	6	4	
Tempo di attesa	7	5		
Riservatezza personale	10	2		
Soddisfazione generale sul servizio	5	7		

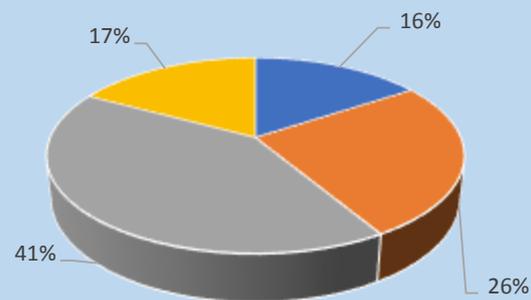


Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	8		
Comfort e pulizia	6	6		
Informazioni ricevute	5	7		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	2	3	7	
Tempo di attesa	3	9		
Riservatezza personale	5	7		
Soddisfazione generale sul servizio	4	8		



Esenzione per reddito	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	5	2	
Comfort e pulizia	2	4	4	
Informazioni ricevute	2	4	4	
Tempo di attesa		1	4	5
Tempo di attesa	1	1	3	5
Riservatezza personale	2	2	4	2
Soddisfazione generale sul servizio	1	1	8	

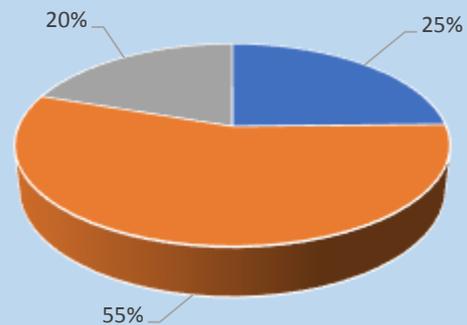
### ESENZIONE PER REDDITO



■ MOLTO SODDISFATTO     ■ SODDISFATTO  
■ POCO SODDISFATTO     ■ PER NULLA SODDISFATTO

Endocrinologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	8	1	
Comfort e pulizia	4	8		
Informazioni ricevute	6	6		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	11	
Tempo di attesa	1	8	3	
Riservatezza personale	5	7		
Soddisfazione generale sul servizio	1	7	1	

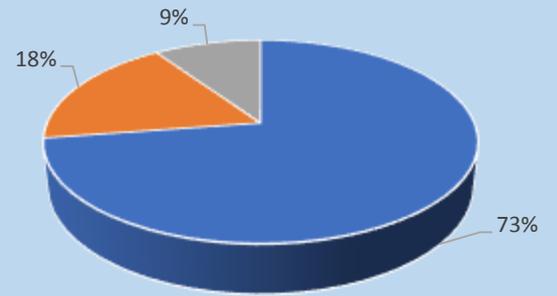
### ENDOCRINOLOGIA



■ MOLTO SODDISFATTO     ■ SODDISFATTO  
■ POCO SODDISFATTO     ■ PER NULLA SODDISFATTO

Geriatría	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	12			
Comfort e pulizia	12			
Informazioni ricevute	12			
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	4		8	
Tempo di attesa	6	6		
Riservatezza personale	12			
Soddisfazione generale sul servizio	3	9		

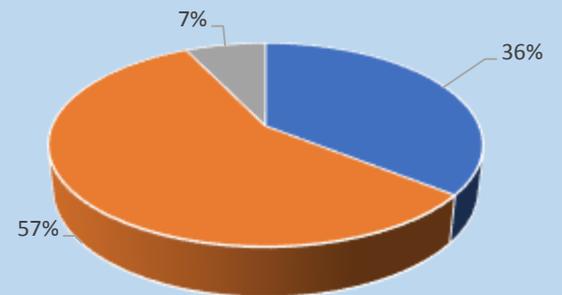
## GERIATRIA



■ MOLTO SODDISFATTO    ■ SODDISFATTO  
■ POCO SODDISFATTO    ■ PER NULLA SODDISFATTO

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

## REUMATOLOGIA

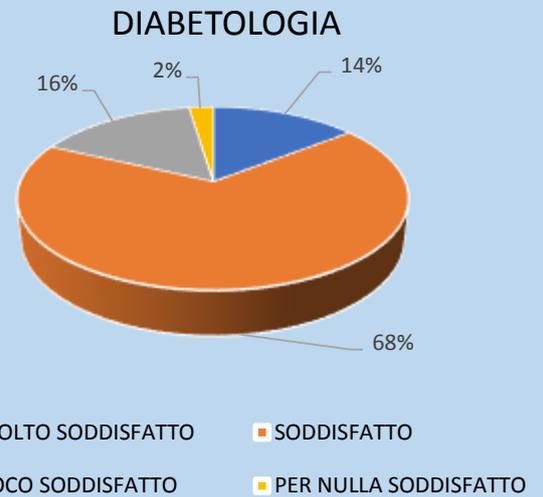


■ MOLTO SODDISFATTO    ■ SODDISFATTO  
■ POCO SODDISFATTO    ■ PER NULLA SODDISFATTO

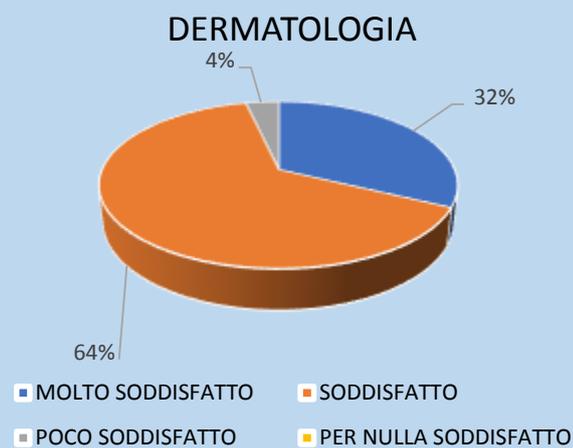
Audiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	3		
Comfort e pulizia		4		
Informazioni ricevute		4		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		1	3	
Tempo di attesa	1	3		
Riservatezza personale	1	3		
Soddisfazione generale sul servizio		4		



Diabetologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	10		
Comfort e pulizia	4	7	1	
Informazioni ricevute	4	8		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		3	8	1
Tempo di attesa		8	3	1
Riservatezza personale	2	9	1	
Soddisfazione generale sul servizio		11		



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



## MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso PST UMBERTO I

Periodo di osservazione: (Anno 2023)

### PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all'anno 2023 hanno inteso partecipare al monitoraggio 195 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**:

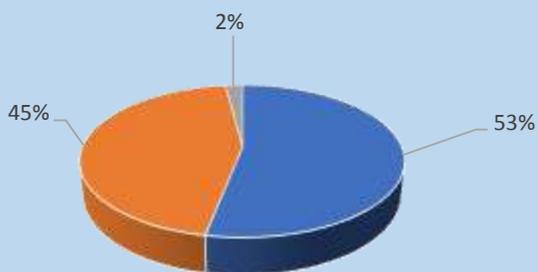
- **Comfort e Pulizia;**
- **Segnaletica di Orientamento;**

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

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

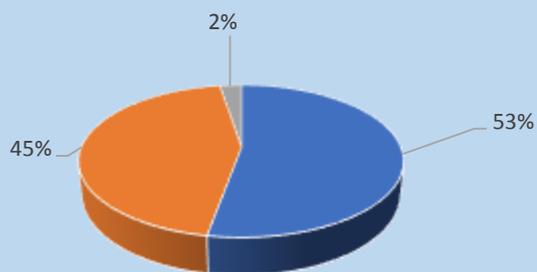
Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	104	88	4	
Comfort e pulizia	102	87	6	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	103	87	5	
Tempo di attesa in sala	49	49	83	14
Riservatezza personale	61	106	20	7
Comfort e pulizia, segnaletica e orientamento	108	80	5	2

### ACCOGLIENZA RICEVUTA



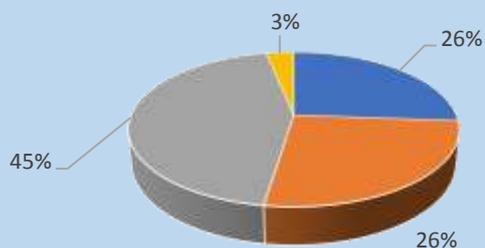
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### INFORMAZIONI RICEVUTE



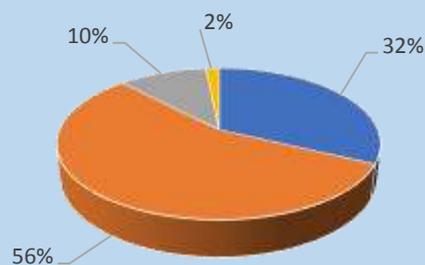
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### TEMPO DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE



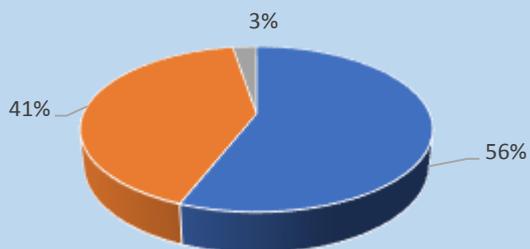
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### TEMPO DI ATTESA IN SALA



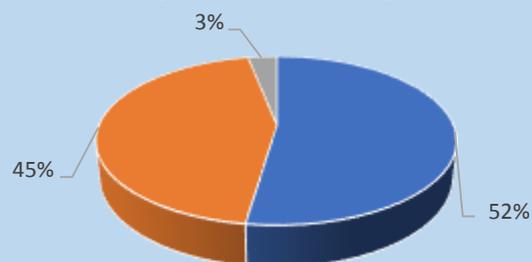
- MOLTO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- PER NIENTE SODDISFATTO

### 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 41 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per la riservatezza personale, il 56 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 53 % gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta, il 52 % si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne il Comfort e la pulizia.

Anche le Informazioni ricevute in ambulatorio appagano significativamente gli utenti: infatti il 53 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne le Informazioni ricevute e il 32 % 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 45% 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