



Dipartimento Tutela della Salute
e Politiche Sanitarie

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
CATANZARO



REGIONE CALABRIA

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI 2019

Ricerca a cura di “URP e Comunicazione”
in collaborazione con S.S.D. Fragilità e cure intermedie

Ambulatorio di Fisiatria

Periodo di rilevazione I° semestre 2019

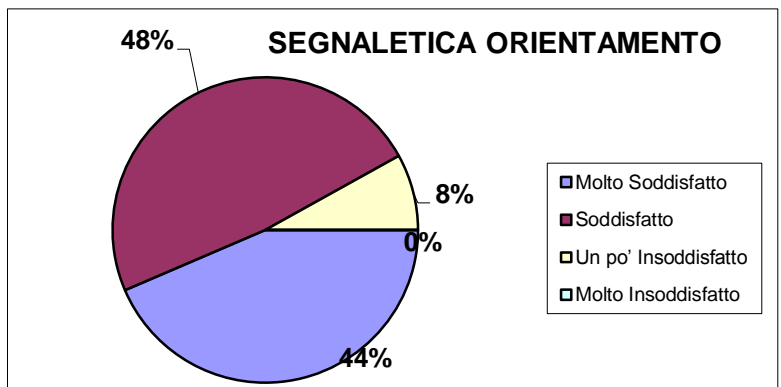
L'opinione dell'utenza



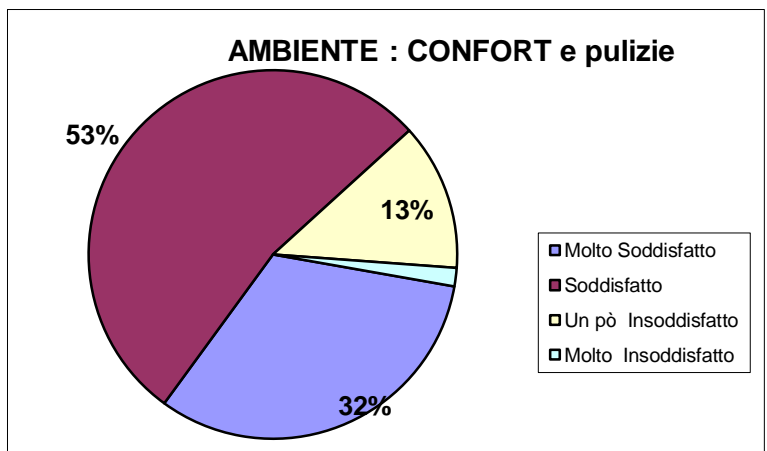
A cura di URP e Comunicazione
Resp. Dott.ssa Annamaria Bruni

FATTORI GENERALI

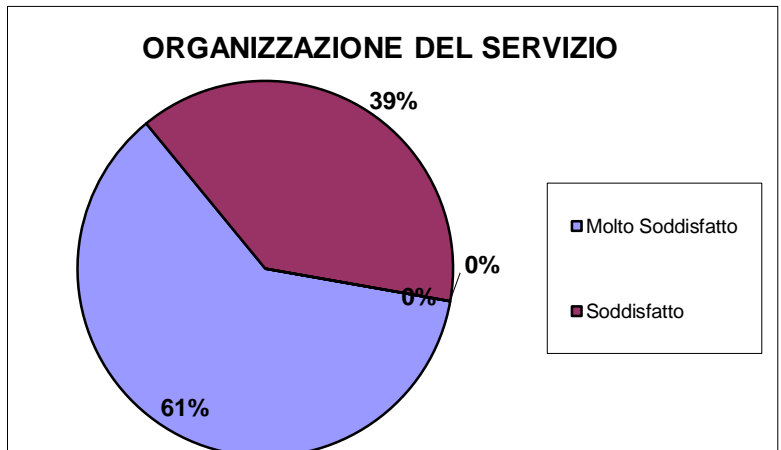
Segnaletica di orientamento		
Molto Soddisfatto	27	44%
Soddisfatto	30	48%
Un po' Insoddisfatto	5	8%
Molto Insoddisfatto	0	0%
Non risposta	0	0%
TOTALE	62	100%



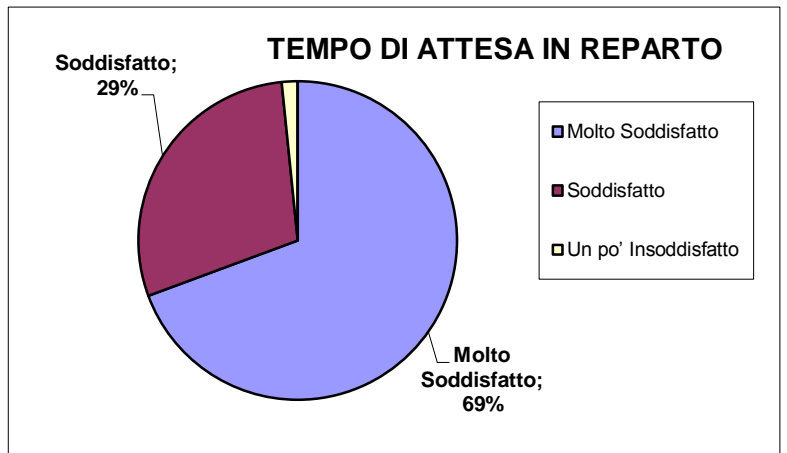
ambiente: confort e pulizie		
Molto Soddisfatto	20	32%
Soddisfatto	33	53%
Un po' Insoddisfatto	8	13%
Molto Insoddisfatto	1	2%
TOTALE	62	100%



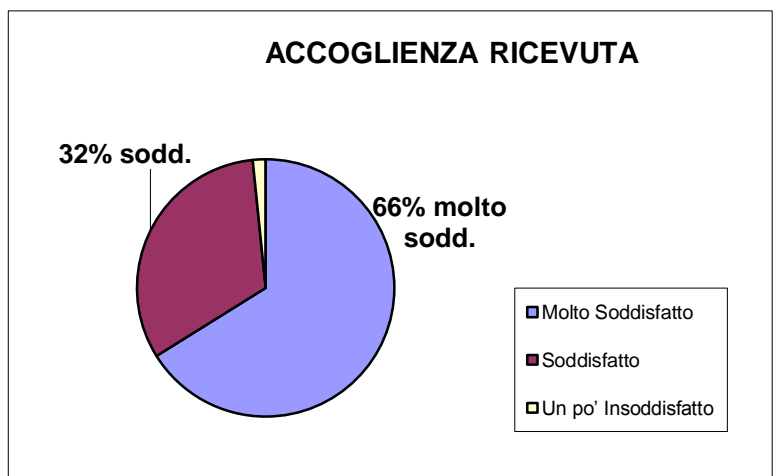
Organizzazione del servizio		
Molto Soddisfatto	38	61%
Soddisfatto	24	39%
Un po' Insoddisfatto	0	0%
Molto Insoddisfatto	0	0%
Non risposta	0	0%
TOTALE	62	100%



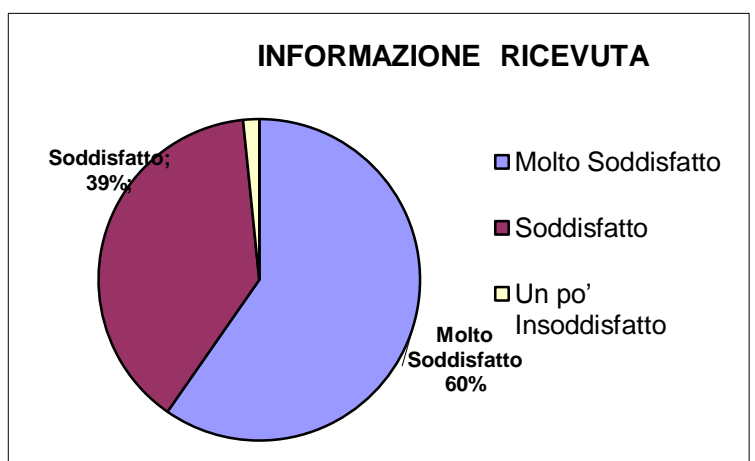
tempo di attesa in reparto		
Molto Soddisfatto	43	69%
Soddisfatto	18	29%
Un po' Insoddisfatto	1	2%
Molto Insoddisfatto	0	0%
Non risposta	0	0%
TOTALE	62	100%



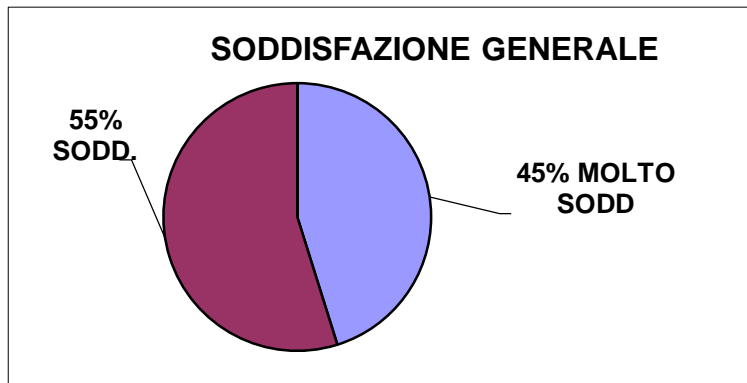
Accoglienza ricevuta gentilezza e atteggiamento degli operatori		
Molto Soddisfatto	41	66%
Soddisfatto	20	32%
Un po' Insoddisfatto	1	2%
Molto Insoddisfatto	0	0%
TOTALE	62	100%



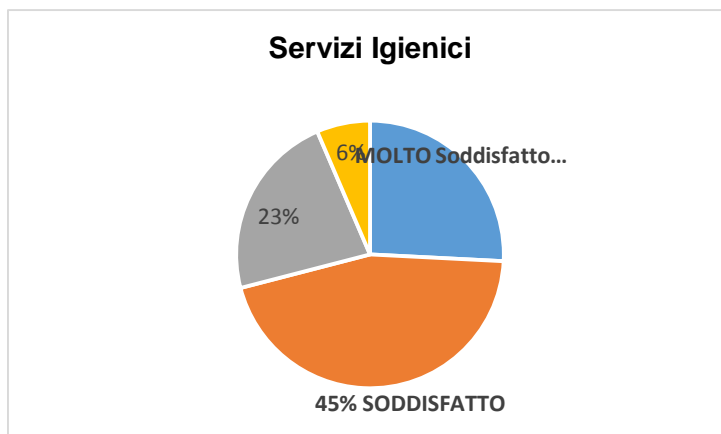
Informazione Ricevuta terapia e istruzioni		
Molto Soddisfatto	37	60%
Soddisfatto	24	39%
Un po' Insoddisfatto	1	2%
Molto Insoddisfatto	0	0%
TOTALE	62	100%



Soddisfazione generale		
Molto sodd.	28	45%
soddisfatto	34	55%
un po' insoddisfatto	0	0%
molto insoddisfatto	0	0%
TOTALE	62	100%



Servizi igienici		
Molto Soddisfatto	16	26%
Soddisfatto	28	45%
Un po' Insoddisfatto	14	23%
Molto Insoddisfatto	4	6%
Non risposta	0	0%
TOTALE	62	100%



PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo al primo semestre 2019 hanno inteso partecipare al monitoraggio 62 utenti , compilando il questionario di soddisfazione distribuito dai volontari del Servizio Civile dell'URP .

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 della qualità prese in esame sono riconducibili a quattro aree: struttura, organizzazione, assistenza ed umanizzazione.

La qualità della struttura è stata sondata attraverso le opinioni su specifici fattori : ambiente e confort , segnaletica, servizi igienici- pulizie .

Per la qualità assistenziale e relazionale sono state sondate le valutazioni sulle informazioni offerte ovvero le istruzioni ricevute sul trattamento e la terapia; l'accoglienza offerta come stile e gentilezza del personale la capacità di ascolto .

COMMENTO DEI DATI

Esaminando le risposte dei 62 utenti si rileva con piacere che la soddisfazione complessivamente intesa è espressa in modo molto positivo o positivo (100%). Apprezzata l'organizzazione ed anche l'accoglienza e l'informazione ricevuta (99%) Ogni area indagata è positivamente valutata , ovvero prevalgono le opinioni molto positive. Qualche insoddisfazione si rileva sugli aspetti strutturali dalla segnaletica di orientamento sull'igiene dei servizi .

Sono risultati che vanno riconosciuti, apprezzati e sostenuti e che ci aiutano ad essere orgogliosi per il lavoro svolto .

3/02 /2020

La responsabile S.S. URP e Comunicazione

Dott.ssa Annamaria Bruni

Altro / Suggestimenti:

- Incrementare il personale per un utilizzo pieno del reparto

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto	TOT.
Accoglienza ricevuta, gentilezza (atteggiamento operatori)	41	20	1	0	62
Informazioni ricevute (terapia, istruzioni ecc..)	37	24	1	0	62
Tempo di attesa in reparto	43	18	1	0	62
Segnaletica di orientamento	27	30	5	0	62
Organizzazione del servizio	38	24	0	0	62
Comfort e pulizia locali	20	33	8	1	62
Pulizia ed igiene dei servizi igienici	16	28	14	4	62
Soddisfazione generale	28	34	0	0	62

- Reinscrivere il sabato come giorno utile per sottoporsi a sedute di fisioterapia