



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 Riabilitazione

Periodo di rilevazione I° semestre 2019

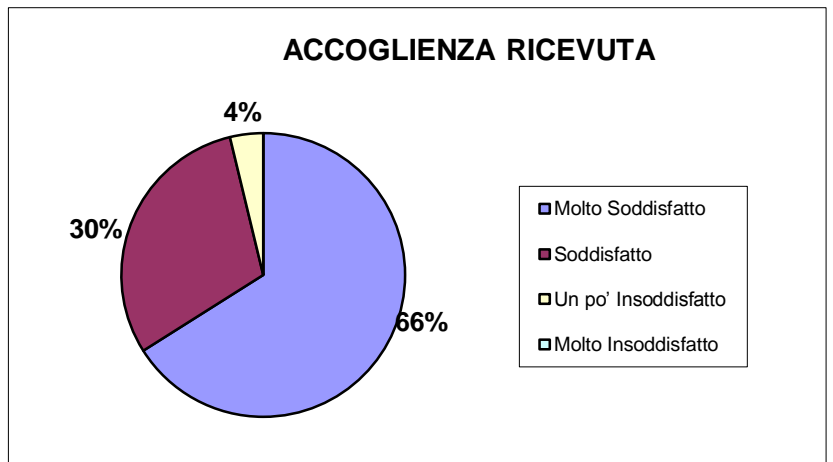
L'opinione dell'utenza



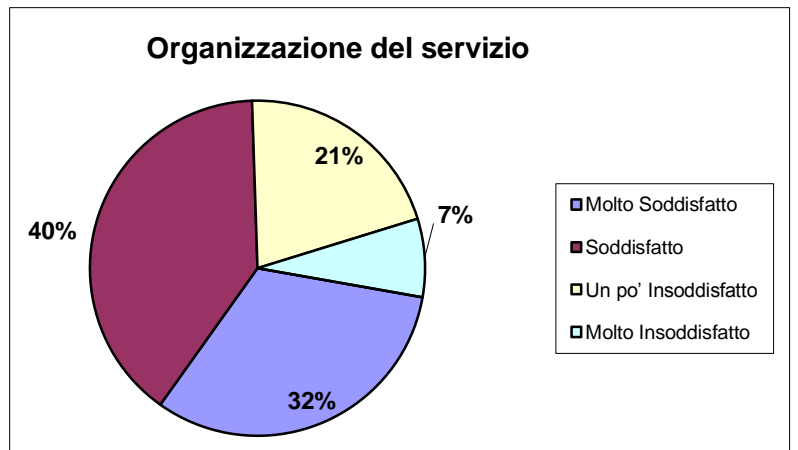
A cura di URP e Comunicazione
Resp. Dott.ssa Annamaria Bruni

FATTORI generali

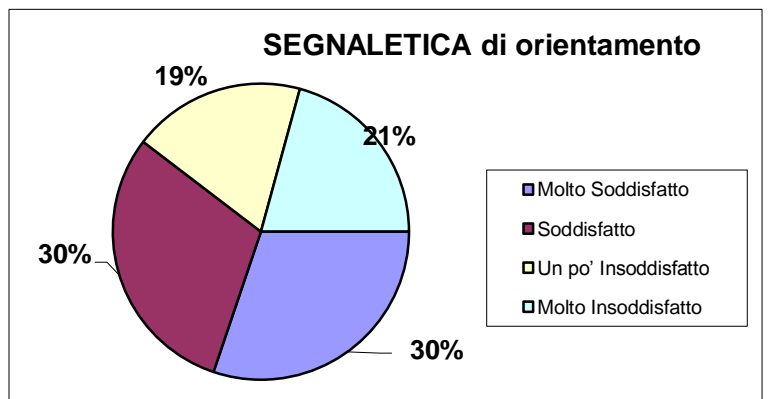
Accoglienza ricevuta gentilezza e atteggiamento degli operatori		
Molto Soddisfatto	35	66%
Soddisfatto	16	30%
Un po' Insoddisfatto	2	4%
Molto Insoddisfatto	0	0%
Non risposta	0	0%
TOTALE	53	100%



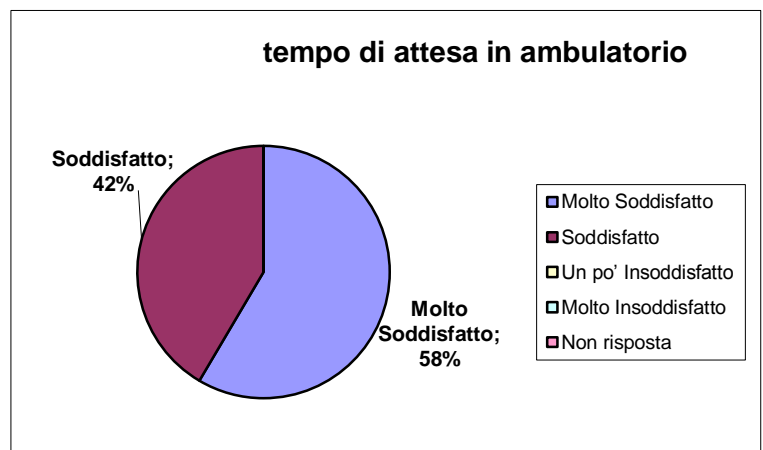
Organizzazione del servizio		
Molto Soddisfatto	17	32%
Soddisfatto	21	40%
Un po' Insoddisfatto	11	21%
Molto Insoddisfatto	4	8%
Non risposta	0	0%
TOTALE	53	100%



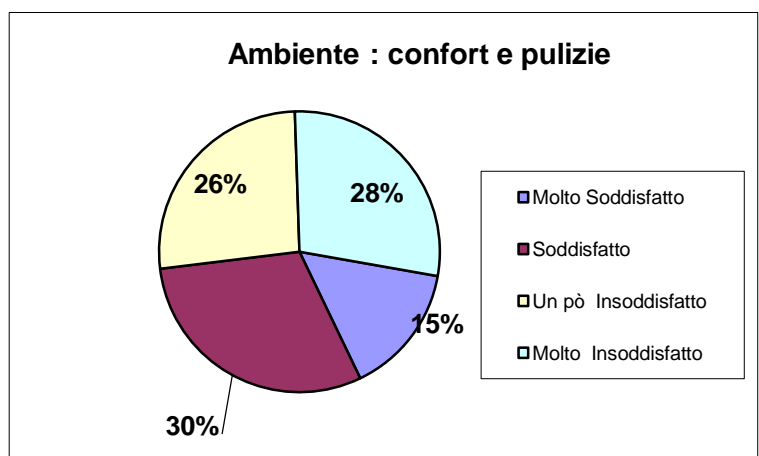
segnaletica di orientamento		
Molto Soddisfatto	16	30%
Soddisfatto	16	30%
Un po' Insoddisfatto	10	19%
Molto Insoddisfatto	11	21%
TOTALE	53	100%



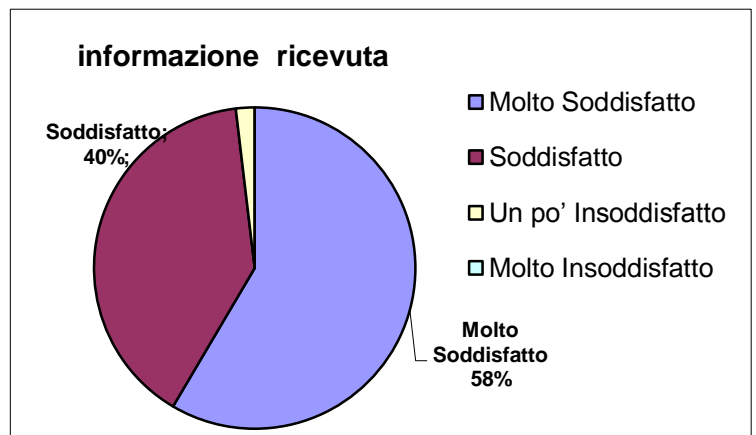
tempo di attesa in ambulatorio		
Molto Soddisfatto	31	58%
Soddisfatto	22	42%
Un po' Insoddisfatto	0	0%
Molto Insoddisfatto	0	0%
TOTALE	53	100%



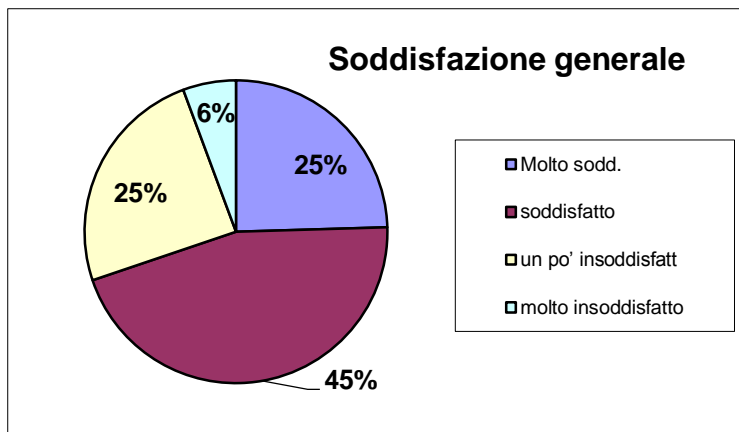
ambiente: confort e pulizie		
Molto Soddisfatto	8	15%
Soddisfatto	16	30%
Un po' Insoddisfatto	14	26%
Molto Insoddisfatto	15	28%
TOTALE	53	100%



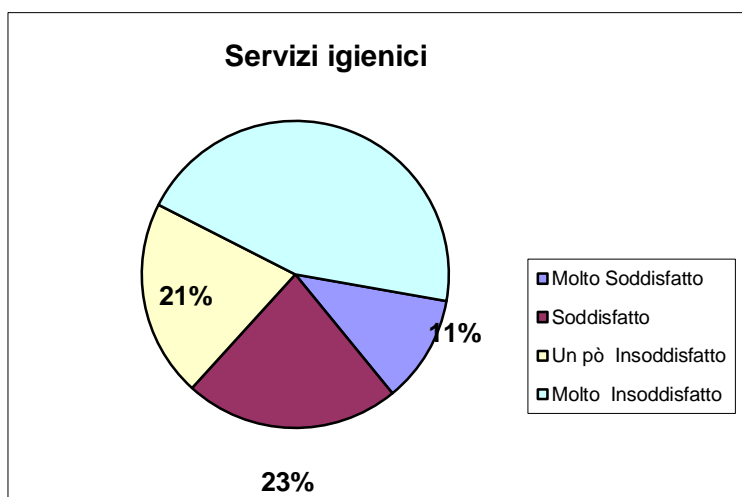
Informazione/istruzioni su Terapia		
Molto Soddisfatto	31	58%
Soddisfatto	21	40%
Un po' Insoddisfatto	1	2%
Molto Insoddisfatto	0	0%
TOTALE	53	100%



Soddisfazione generale		
Molto sodd.	13	25%
soddisfatto	24	45%
un po' insoddisfatt	13	25%
molto insoddisfatto	3	6%
TOTALE	53	100%



Servizi igienici		
Molto Soddisfatto	6	11%
Soddisfatto	12	23%
Un po' Insoddisfatto	11	21%
Molto Insoddisfatto	24	45%
TOTALE	53	100%



PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo al primo semestre 2019 hanno inteso partecipare al monitoraggio 53 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 53 utenti si rileva che gli utenti si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti sulla qualità assistenziale e relazionale ovvero apprezzano l'accoglienza ,la gentilezza del personale e la capacità di ascolto, le istruzioni ricevute sul trattamento e la terapia e giudicano soddisfacenti anche i tempi di attesa in ambulatorio.

Qualche insoddisfazione si rileva sull'comfort dei locali, sull'organizzazione generale , sulla segnaletica di orientamento ma soprattutto sull'igiene dei servizi :dalle osservazioni ed i suggerimenti espressi si deduce che gli ambienti sono ritenuti sovraffollati e non distinti per categorie di adulti e bambini in trattamento, il personale è carente e i parcheggi riservati non sono garantiti per mancanza di vigilanza .

Gli operatori sono dunque adeguati ed apprezzati ma l'organizzazione e la struttura hanno bisogno di adeguamenti che attiene al vertice aziendale prendere in considerazione.

3/02 /2020

La responsabile S.S. URP e Comunicazione

Dott.ssa Annamaria Bruni

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto	TOT.
Accoglienza ricevuta, gentilezza (atteggiamento operatori)	35	16	2	0	53
Informazioni ricevute (terapia, istruzioni ecc..)	31	21	1	0	53
Tempo di attesa in reparto	31	22	0	0	53
Segnaletica di orientamento	16	16	10	11	53
Organizzazione del servizio	17	21	11	4	53
Comfort e pulizia locali	8	16	14	15	53
Pulizia ed igiene dei servizi igienici	6	12	11	24	53
Soddisfazione generale	13	24	13	3	53

Questionari di soddisfazione dell'utenza – Riabilitazione territoriale

Osservazioni e Suggestimenti:

- Sale di terapie troppo affollate, sia di pazienti che di operatori
- Mancano gli specialisti (in particolare un neuropsichiatra)
- Maggiore pulizia dei bagni e servizio di vigilanza nei parcheggi
- Maggiore pulizia nell'intero reparto
- Diversificare le sale di riabilitazione per pazienti adulti e pazienti bambini
- Inserire cestini per rifiuti nel reparto, distributori di bevande e sapone nei bagni

