

## **REPORT QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CITTADINO UTENTE 2017**

Il questionario di misurazione della soddisfazione del cittadino utente in uso al Policlinico Tor Vergata è strutturato in 4 macro aree che indagano il punto di vista degli utenti per quanto riguarda:

- A** - *Relazioni con il personale*
- B** - *Relazioni con l'ambiente*
- C** - *Aspetti organizzativi*
- D** - *Conclusioni*

Ogni macro area comprende una serie di domande con possibilità di risposta, articolate in una scala strutturata in quattro livelli di gradimento: ottimo – buono – sufficiente – insufficiente.

Il questionario raccoglie il grado di soddisfazione degli utenti indipendentemente dal tipo di prestazione che abbiano ricevuto e dal Servizio/Ambulatorio/Reperto con cui abbiano interagito. E' quindi predisposto in modo tale da poter essere utilizzato sia per indagare la soddisfazione in merito all'esperienza di ricovero che di prestazione ambulatoriale, che di Day Hospital etc.

**Nel corso del 2017 sono state effettuate due somministrazioni di questionari :**

- bimestri: giugno/luglio e novembre/dicembre 2017 :
- consegnati 1000 questionari, riconsegnati un totale di 603 questionari :
- ❖ *180 questionari - somministrati personalmente con il metodo delle interviste (operatore del PTV che sottopone il questionario all'utente )*
- ❖ *il rimanente con libera compilazione*

Saranno quindi di seguito esaminate nel dettaglio le diverse macroaree e sottosezioni del questionario.

### ***A - Relazioni con il personale***

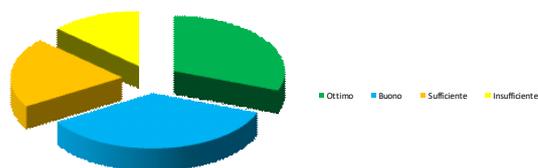
Nel corso del primo bimestre 2017, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

<b>ottimo</b>	<b>31%</b>
<b>buono</b>	<b>36%</b>
sufficiente	21%
insufficiente	13%

### MACROAREA A - RELAZIONI CON IL PERSONALE – GIUGNO/LUGLIO 2017

#### A. RELAZIONI CON IL PERSONALE

Ottimo	31%
Buono	36%
Sufficiente	21%
Insufficiente	13%



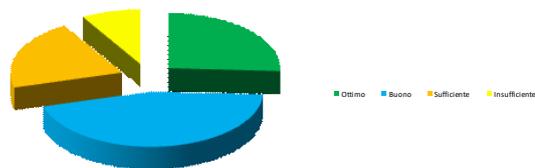
Nel corso del secondo bimestre 2017, i dati alla macroarea sono i seguenti:

<b>ottimo</b>	<b>25%</b>
<b>buono</b>	<b>44%</b>
sufficiente	20%
insufficiente	9%

### MACROAREA A - RELAZIONI CON IL PERSONALE – NOVEMBRE/DICEMBRE 2017

#### A. RELAZIONI CON IL PERSONALE

Ottimo	25%
Buono	44%
Sufficiente	20%
Insufficiente	9%



Nella prima e nella seconda somministrazione si evidenziano dati per lo più sovrapponibili per quanto riguarda i livelli sufficiente e insufficiente (rispettivamente 21% e 20% - 9% e 13%); mentre si evidenzia una oscillazione più significativa nei livelli ottimo e buono (rispettivamente 31% e 25% - 36% e 44%).

**Più nello specifico, le domande che hanno raccolto un più elevato livello di gradimento da parte dei cittadini (risposte *ottimo* superiori al 25%) nella prima somministrazione sono le seguenti:**

- . Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto ai punti i -Accoglienza (cortesia, attenzione, ascolto, comprensione) **37%**
- . Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico nei suoi confronti **39%**
- . Come giudica la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sul suo stato di salute e sul percorso di cura ricevute dal personale medico **34%**
- . Come giudica la riconoscibilità degli operatori sanitari attraverso l'utilizzo di divise di vari colori per le diverse qualifiche **26%**
- . Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei Suoi confronti **34%**

**Nella seconda somministrazione sono le seguenti:**

- . Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto ai punti i -Accoglienza (cortesia, attenzione, ascolto, comprensione) **27%**
- . Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico nei Suoi confronti **34%**
- . Come giudica la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sul Suo stato di salute e sul percorso di cura ricevute dal personale medico **33%**
- . Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei Suoi confronti **34%**

**Di contro, non sono state registrate domande che hanno avuto uno scarso rendimento da parte di cittadini (risposte *insufficiente* superiori a 8%) nel corso della prima somministrazione, mentre nel corso della seconda la risposta *insufficiente* superiore a 8% è stata la seguente:**

- . Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto ai punti i -Accoglienza (cortesia, attenzione, ascolto, comprensione) **17%**

**Rispetto all'oscillazione registrata tra la prima e la seconda somministrazione ai livelli *ottimo* e *buono*, le domande che maggiormente presentano tale andamento sono le seguenti:**

- . Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto ai punti i -Accoglienza (cortesia, attenzione, ascolto, comprensione)

Giugno – luglio 2017	<b>ottimo 37% - buono 37%</b>
Novembre – dicembre 2017	<b>ottimo 27% - buono 28%</b>

- . Come giudica la riconoscibilità degli operatori tramite l'apposito cartellino

Giugno – luglio 2017	<b>ottimo 23% - buono 35%</b>
Novembre – dicembre 2017	<b>ottimo 17% - buono 40%</b>

- . Come giudica la riconoscibilità degli operatori sanitari attraverso l'utilizzo di divise di vari colori per le diverse qualifiche

Giugno – luglio 2017	<b>ottimo 26% - buono 34%</b>
Novembre – dicembre 2017	<b>ottimo 17% - buono 43%</b>

- . Come giudica la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sul Suo stato di salute e sul percorso di cura ricevute dal personale medico

Giugno – luglio 2017	<b>ottimo 34% - buono 36%</b>
Novembre – dicembre 2017	<b>ottimo 33% - buono 54%</b>

- . Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei Suoi confronti

Giugno – luglio 2017  
Novembre – dicembre 2017

**ottimo 34% - buono 31%**  
**ottimo 34% - buono 52%**

Rispetto a questa macro area si evidenzia complessivamente un buon livello di apprezzamento in generale da parte degli utenti delle relazioni instaurate con il personale curante e amministrativo con un picco nella seconda metà dell'anno. Di contro si registra un rapporto non sempre buono con il riconoscimento dei ruoli mediante cartellini e divise di colori diversi del personale medico e infermieristico.

## NOTE

*Per quanto riguarda questa macro-area, riguardante il rapporto del paziente con il personale del Policlinico, si sono rilevate alcune note negative libere sui questionari, che sono rafforzative di dati oggetto di domande dirette :*

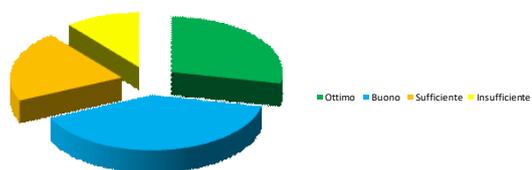
- *poca disponibilità, poca chiarezza ed insufficienti informazioni circa orari/organizzazione delle visite ambulatoriali che attribuiscono talvolta impropriamente al personale CUP/ Accoglienza;*
- *scarsa riconoscibilità del personale sanitario attraverso divise di colori diversi e cartellini;*
- *scarsa attenzione, arroganza e distrazione, scarso interesse per il paziente in diverse aree del PTV, sanitarie e non.*

*Alcune segnalazioni riguardano la Sala Prelievi – ritardi di esecuzione, sala di attesa insufficiente, poca educazione e disponibilità del personale sanitario .*

### COMPLESSIVO MACROAREA A - RELAZIONI CON IL PERSONALE – GIUGNO/LUGLIO 2017 - NOVEMBRE/DICEMBRE 2017

#### A. RELAZIONI CON IL PERSONALE

Ottimo	28%
Buono	40%
Sufficiente	21%
Insufficiente	11%

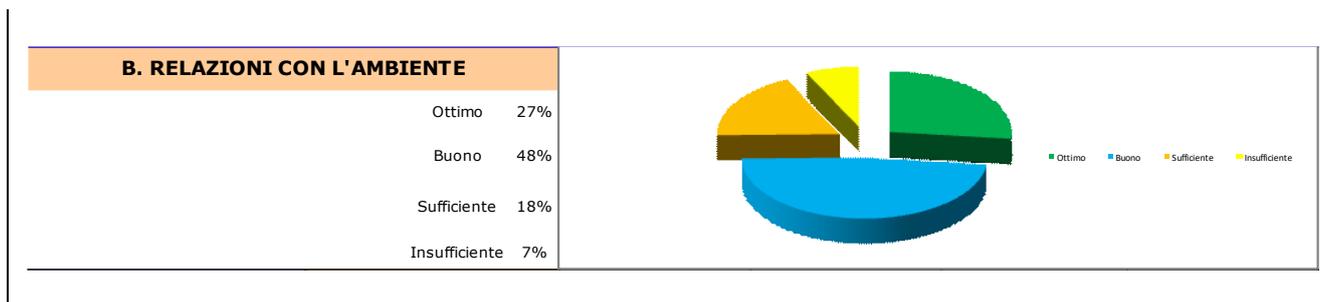


## ***B - Relazioni con l'ambiente***

Nel corso del primo bimestre 2017, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

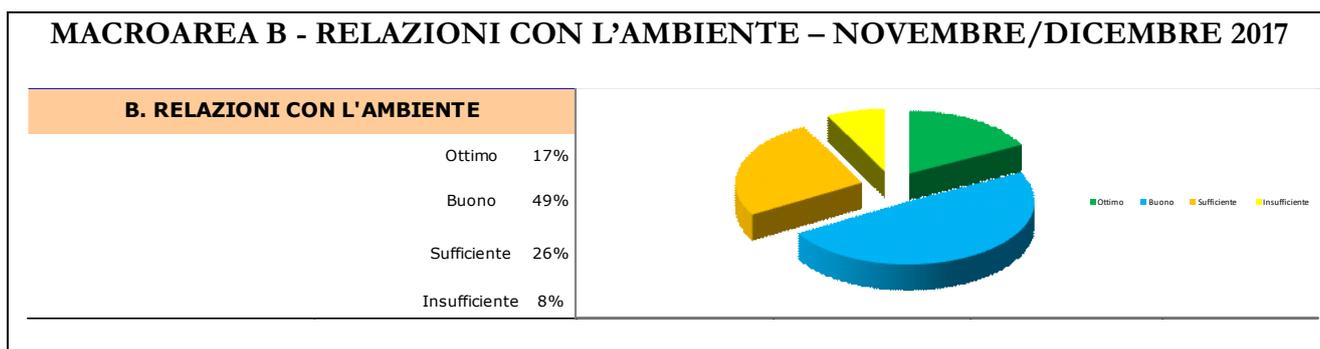
<b>ottimo</b>	<b>27%</b>
<b>buono</b>	<b>48%</b>
sufficiente	18%
insufficiente	7%

### MACROAREA B - RELAZIONI CON L'AMBIENTE – GIUGNO/LUGLIO 2017



Nel corso del secondo bimestre 2017, i dati alla macroarea sono i seguenti:

<b>ottimo</b>	<b>17%</b>
<b>buono</b>	<b>49%</b>
sufficiente	26%
insufficiente	8%



Nella prima e nella seconda somministrazione si registrano dati sostanzialmente equilibrati per quasi tutti i livelli di gradimento, eccezione fatta per *ottimo* (rispettivamente 27% e 17%) che evidenzia un calo nella seconda parte dell'anno e di *sufficiente* (rispettivamente 18% e 26%) che invece sale nel gradimento.

**Più nello specifico, tutte le domande della macro area B hanno raccolto un elevato livello di gradimento da parte dei cittadini nella prima somministrazione (risposte *ottimo* superiori al 16%). Anche nella seconda somministrazione si registra una complessiva equità di riscontro positivo, con l'eccezione della domanda relativa ai supporti tecnologici presenti nei reparti, che riporta una percentuale del 15%.**

**Al contrario, le domande che hanno riscontrato uno scarso gradimento da parte dei cittadini (risposte *insufficiente* superiori al 6%) nella prima somministrazione sono state le seguenti:**

. Come considera l'attenzione e la cura dedicata agli ambienti nel nostro ospedale (funzionalità, comfort, etc.) **6%**

. Come considera l'influenza degli ambienti sullo stato d'animo di chi si affida alle cure (aiutano a sdrammatizzare, ad accogliere, a facilitare le relazioni, etc.) **7%**

. Come considera il livello di comfort della camera di degenza (letti, armadi, tende, luci, TV, telefoni, etc.)  
**8%**

. Come percepisce l'attenzione dedicata alle componenti tecnologiche nel nostro Policlinico (apparecchiature elettromedicali, letti elettrici, etc.) **6%**

#### **Nella seconda somministrazione sono le seguenti:**

. Come considera l'attenzione e la cura dedicata agli ambienti nel nostro ospedale (funzionalità, comfort, etc.) **6%**

. Come considera l'influenza degli ambienti sullo stato d'animo di chi si affida alle cure (aiutano a sdrammatizzare, ad accogliere, a facilitare le relazioni, etc.) **8%**

. Come considera il livello di comfort della camera di degenza (letti, armadi, tende, luci, TV, telefoni, etc.)  
**7%**

. Come percepisce l'attenzione dedicata alle componenti tecnologiche nel nostro Policlinico (apparecchiature elettromedicali, letti elettrici, etc.) **6%**

Per quanto riguarda questa macro - area si rileva complessivamente e costantemente un elevato livello di apprezzamento in generale da parte degli utenti, degli aspetti relativi alla cura degli ambienti, in particolare per quanto riguarda il comfort, la funzionalità e le componenti tecnologiche.

#### **NOTE**

*Rispetto a questa macro-area, dedicata alle relazioni dei pazienti con gli ambienti del Policlinico, si rilevano alcune note negative libere sui questionari :*

- *relativamente allo scarso funzionamento degli apparati tecnologici che corredano le stanze di degenza (TV);*
- *stanza di degenza calda ;*
- *scarsa qualità del cibo servito nelle unità di degenza;*
- *sedute insufficienti e locali dedicati all'attesa inadeguati;*
- *numero esiguo di poltrone su ruote e segnalazione sulla sospensione del servizio di accompagnamento tramite veicolo elettrico.*

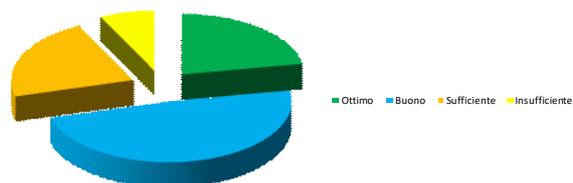
*Una segnalazione è riferibile alla difficoltà di orientarsi con i percorsi segnalati e un'altra suggerisce la possibilità di prevedere la raccolta differenziata per lo smaltimento dei pasti nella degenza.*

#### **Suggerimenti:**

- *l'adozione di poltrone più adeguate e la diffusione di musica rilassante durante la somministrazione delle terapie nel DH di ematologia;*
- *prevedere nella modulistica PTV il terzo gender.*

### B. RELAZIONI CON L'AMBIENTE

Ottimo	22%
Buono	48%
Sufficiente	22%
Insufficiente	7%



## C – Aspetti organizzativi

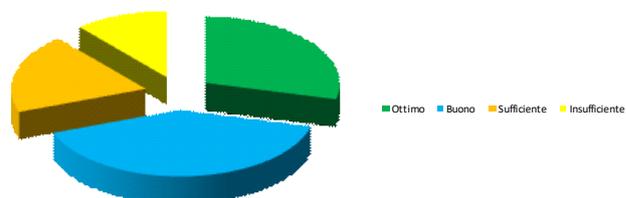
Nel corso del primo bimestre 2017, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

<b>ottimo</b>	<b>29%</b>
<b>buono</b>	<b>40%</b>
sufficiente	19%
insufficiente	11%

### MACROAREA C – ASPETTI ORGANIZZATIVI – GIUGNO/LUGLIO 2017

#### C. ASPETTI ORGANIZZATIVI

Ottimo	29%
Buono	40%
Sufficiente	19%
Insufficiente	11%



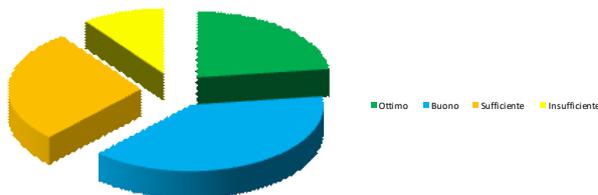
Nel corso del secondo bimestre 2017, i dati alla macroarea sono i seguenti:

<b>ottimo</b>	<b>23%</b>
<b>buono</b>	<b>39%</b>
sufficiente	28%
insufficiente	10%

### MACROAREA C – ASPETTI ORGANIZZATIVI – NOVEMBRE/DICEMBRE 2017

### C. ASPETTI ORGANIZZATIVI

Ottimo	23%
Buono	39%
Sufficiente	28%
Insufficiente	10%



Nella prima e nella seconda somministrazione si registrano dati sostanzialmente equilibrati per quasi tutti i livelli di gradimento, eccezione fatta per *sufficiente* (rispettivamente 19% e 28%) che evidenzia un aumento nella seconda parte dell'anno.

**Più nello specifico, tutte le domande della macro area C hanno raccolto un elevato livello di gradimento da parte dei cittadini (risposte *ottimo* superiori al 18%) nella prima somministrazione. Nella seconda sono le seguenti:**

- . Come giudica le informazioni ricevute al momento dell'accettazione/ingresso **22%**
- . Come ritiene che nella relazione con il personale sanitario sia stato rispettato il Suo diritto alla privacy **34%**
- . Come ritiene che al momento della visita medica o in situazioni particolarmente delicate (igiene, terapia iniettiva, esami invasivi, etc.) sia stata tutelata la Sua riservatezza (utilizzo di paravento, etc.) **37%**
- . Come giudica la pulizia nel nostro ospedale (aree comuni, servizi igienici, camere di degenza, etc.) **27%**

**Al contrario, la domanda che ha riscontrato uno scarso gradimento da parte dei cittadini (risposte *insufficiente* superiori al 10%) nella prima somministrazione è stata la seguente:**

- . Come giudica il contatto telefonico con i servizi del PTV (tempi d'attesa per parlare con l'operatore, cortesia e chiarezza espositiva) **18%**

**Nella seconda somministrazione è la seguente:**

- . Come giudica il contatto telefonico con i servizi del PTV (tempi d'attesa per parlare con l'operatore, cortesia e chiarezza espositiva) **28%**

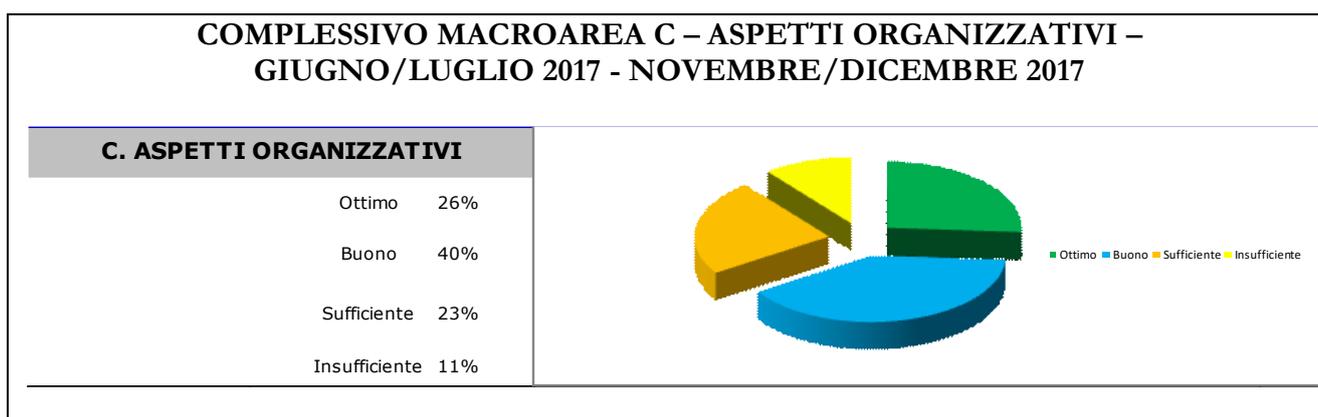
Rispetto a questa macro area si evidenzia complessivamente un buon livello di apprezzamento in generale da parte degli utenti degli aspetti organizzativi del Policlinico, in particolare in merito al sistema di segnaletica, alle informazioni ricevute al momento dell'accettazione/ingresso, al rispetto del diritto alla privacy e agli orari di accesso nelle aree di degenza. Parallelamente non ricevono apprezzamento i servizi telefonici dedicati al cittadino e l'aspetto della chiarezza e cortesia da parte degli operatori telefonici.

### NOTE

In questa macro-area, dedicata agli aspetti organizzativi, si rilevano alcune note negative libere sui questionari :

- scarsa pulizia dei servizi igienici all'ingresso del PTV e del Centro Prelievi ;
- una segnalazione è riferibile alla difficoltà di orientarsi con i percorsi segnalati;
- non rispetto degli orari delle visite ambulatoriali.

Un paziente segnala la dimensione ridotta dei separé posti tra i due letti nella stanza di degenza che non garantirebbero sufficiente privacy.



## **D – Conclusioni**

L'ultima macroarea del questionario riporta delle domande conclusive relative all'esperienza del cittadino al PTV.

Analizzando complessivamente i dati relativi alle due somministrazioni emerge un quadro largamente positivo.

In merito alla domanda relativa al rispetto **dell'orario di prenotazione / programmazione della prestazione** si evidenzia un complessivo apprezzamento da parte degli utenti, con risposte pari a:

<b>ottimo</b>	<b>22%</b>
<b>buono</b>	<b>36%</b>
sufficiente	29%
insufficiente	13%

Anche in merito alla domanda relativa al gradimento **degli orari di accesso nelle aree di degenza** per i visitatori si evidenzia un quadro positivo dato dalle seguenti risposte:

<b>ottimo</b>	<b>26%</b>
<b>buono</b>	<b>42%</b>
sufficiente	23%
insufficiente	8%

La domanda finale relativa ad una **valutazione complessiva in merito all'attenzione posta al PTV nei confronti della persona, degli ambienti e dell'organizzazione** evidenzia dati largamente soddisfacenti che si attestano come segue:

**attenzione alla persona:**

<b>ottimo</b>	<b>28%</b>
<b>buono</b>	<b>47%</b>
sufficiente	16%
insufficiente	9%

**attenzione agli ambienti:**

<b>ottimo</b>	<b>28%</b>
<b>buono</b>	<b>47%</b>
sufficiente	16%
insufficiente	9%

**attenzione all'organizzazione:**

<b>ottimo</b>	<b>22%</b>
<b>buono</b>	<b>45%</b>
sufficiente	22%
insufficiente	11%

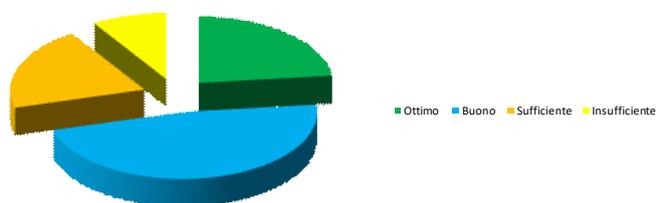
**Rispetto alla scelta del PTV**, infine, emerge che questa avviene secondo i seguenti criteri:

- vicinanza (**33%**),
- indicazioni del medico specialista (**23%**),
- invio da ReCup (16%), indicazioni del Medico di Medicina Generale (**11%**),
- suggerimento di conoscenti (**10%**)
- Internet, Media, Riviste (**5%**)

**COMPLESSIVO MACROAREA D – CONCLUSIONI –  
GIUGNO/LUGLIO 2017 - NOVEMBRE/DICEMBRE 2017**

**D. CONCLUSIONI**

Ottimo	23%
Buono	47%
Sufficiente	20%
Insufficiente	9%



***Dati anagrafici***

Rispetto ai dati anagrafici degli utenti che hanno partecipato all'indagine di valutazione della soddisfazione emerge che:

. Il questionario è stato compilato dal 44% di uomini e dal 56% di utenti donne nella prima somministrazione e dal 55% di uomini e dal 45% di donne nel corso della seconda.

. Prevale come titolo di studio la scuola media superiore (51%) seguita dalla laurea (31%) dalla scuola media inferiore (14%) e dalla scuola elementare (4%) nella prima somministrazione, mentre nella seconda i dati sono 44% la scuola media superiore, 23% laurea, 24% scuole medie inferiori e 9% scuola elementare.

. Rispetto alla professione emerge una prevalenza di lavoratori dipendenti (32% nella prima somministrazione e 29% nella seconda), seguiti dai pensionati (23% nella prima e 19% nella seconda), dai lavoratori autonomi (11% nella prima e 22% nella seconda), e da casalinghe (13% nella prima e 12 nella seconda).

. Per quanto riguarda la fascia di età emerge una prevalenza di utenti appartenenti alla fascia intermedia (53% nella prima e 45% nella seconda somministrazione), e un'equa distribuzione di utenti appartenenti alle altre fasce di età.

. In merito alla cittadinanza, infine, si registra una netta prevalenza di utenti italiani (98% nella prima somministrazione e 97% nella seconda), rispetto ai cittadini comunitari (2% nella prima e 3% nella seconda somministrazione) ed extracomunitari (0% nella prima e 0% nella seconda somministrazione).

### **Focus realizzati nelle altre Unità nel corso del 2017.**

I focus realizzati dalle altre Unità – Comfort ospedaliero, Centro Sclerosi Multipla, Ambulatorio e Dh Ematologia, Pronto Soccorso, Medicina di Laboratorio, non hanno evidenziato particolari criticità da richiedere azioni correttive mirate, ma possiamo dire che gli aspetti negativi hanno ricalcato più o meno le aree evidenziate nell'analisi generale. Forse l'unico dato da evidenziare e da approfondire rimane quello legato alla percezione non soddisfacente di presa in carico del paziente del CSM, che comunque già è oggetto di attenzione da parte del personale medico.

La lettura complessiva insieme all'analisi delle segnalazioni dei cittadini sicuramente darà degli ulteriori spunti di miglioramento o di proposte di modifiche organizzative che andranno monitorate nel corso del 2018.

***Report Annuale 2017***

***A cura della UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione - Urp***