

## **REPORT ANNUALE 2021**

### **QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CITTADINO UTENTE**

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, per un totale di n° 21, con possibilità di risposte articolate in una scala strutturata in quattro livelli di gradimento: *ottimo – buono – sufficiente – insufficiente*. Il *questionario è anonimo* e comprende nella parte finale una scheda per raccogliere le informazioni anagrafiche in merito a Sesso, Titolo di Studio, Età, Cittadinanza e Professione.

Così come ideato e configurato, il questionario ha permesso un'analisi descrittiva (qualitativa e quantitativa) dei livelli di gradimento relativi all'Ospedale in merito a “Relazioni con il Personale”, “Relazioni con l'Ambiente” ed “Aspetti Organizzativi”.

Il questionario, che raccoglie il grado di soddisfazione degli utenti, è predisposto in modo tale da poter essere utilizzato per indagare la soddisfazione sia in merito all'esperienza di ricovero, che di prestazione ambulatoriale, che di Day Hospital etc.

Nel corso del 2021 sono state effettuate, come da procedura aziendale, due somministrazioni di questionari:

- febbraio/giugno 2021 e luglio/dicembre 2021

Il questionario è stato somministrato, nel rispetto delle normative e delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria Covid 19 in corso unicamente con il metodo della intervista diretta. Un'operatrice della UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione, formata ed incaricata, ha quotidianamente sottoposto il questionario agli utenti/visitatori recandosi negli Ambulatori e nei Day Hospital, per un totale di 200 interviste, nel periodo febbraio/giugno 2021 e 233 interviste nel periodo luglio/dicembre 2021. Per motivi di opportunità e di prudenza il questionario non è stato somministrato nelle aree di degenza. E' stato anche fornito in piccola parte un contributo da parte dei volontari del servizio civile presenti presso la UOC Radioterapia e UOSD Oncologia Medica. E' rimasta a disposizione degli utenti anche la possibilità di compilazione tramite il sito istituzionale:

<https://www.ptvonline.it/index.php/mnu-azienda/column-1-azienda/struttura-aziendale/aree-in-staff/76-struttura-aziendale/2149-uosd-accoglienza-tutela-e-partecipazione-urp>

Il numero degli intervistati, seppur inferiore rispetto a quello degli anni precedenti, causa restrizioni da pandemia Covid 19, si è rivelato comunque adeguato per l'individuazione di un campione variegato in termini di genere, età, e professione.

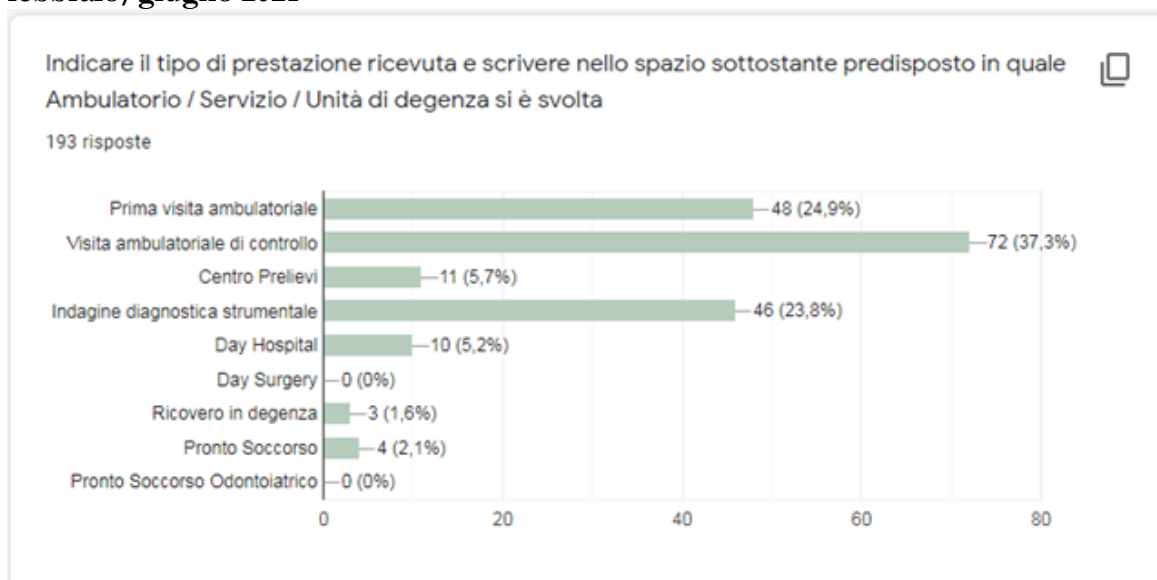
Per quanto riguarda la somministrazione di persona è stato possibile intervistare gli utenti/visitatori in situazioni protette grazie anche al supporto del personale amministrativo e sanitario in servizio nei singoli ambulatori, che ha contribuito ad evitare assembramenti e garantire il distanziamento.

Ai fini della somministrazione l'operatrice è stata dotata di un *tablet* che ha garantito una compilazione immediata e l'uso di uno stile semplice e chiaro. L'intervista di persona ha consentito di poter fornire anche eventuali chiarimenti sui quesiti e ha permesso inoltre la partecipazione di persone anziane che non utilizzano *internet* o, in generale, gli strumenti informatici.

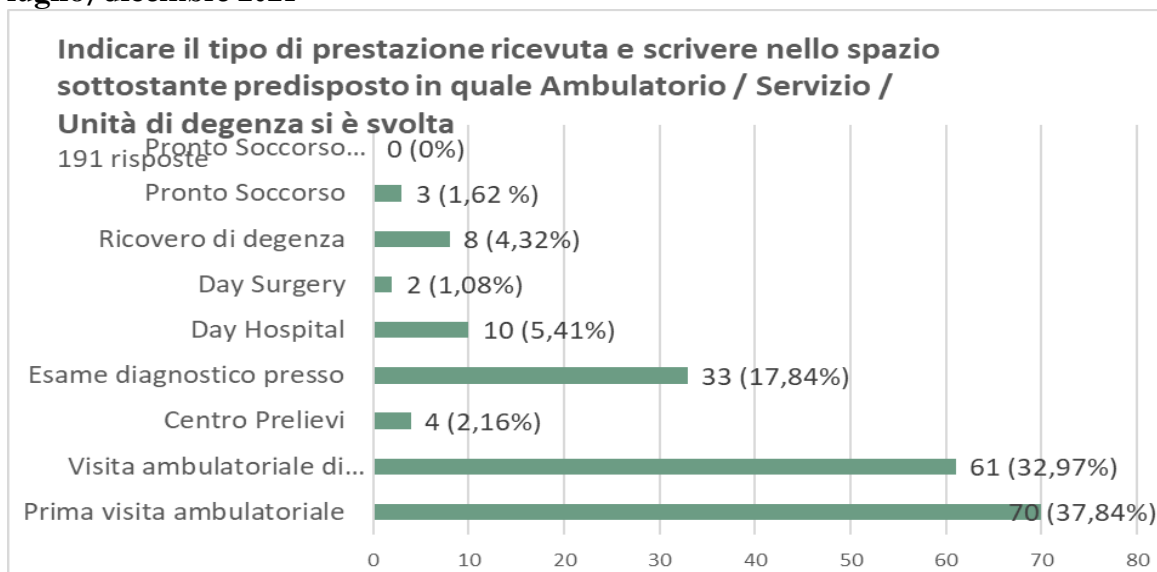
Appare opportuno segnalare, ai fini della valutazione dei dati, che sia nel primo che nel secondo semestre di somministrazione, complice la pandemia, più di altri anni, nonostante tutti gli accorgimenti di sicurezza, gli intervistatori hanno riscontrato da parte degli utenti/visitatori ancora scarsa attenzione e volontà di partecipazione.

A livello generale, come ci mostrano i dati dei grafici a seguire riportati, sul tipo di prestazione ricevuta e quindi del motivo di arrivo al Policlinico Tor Vergata emerge, che la maggioranza dei questionari compilati fanno riferimento a **“Prima visita ambulatoriale, “Visite Ambulatoriali Controllo”** ed **“Esame di diagnostica strumentale”**:

### febbraio/giugno 2021

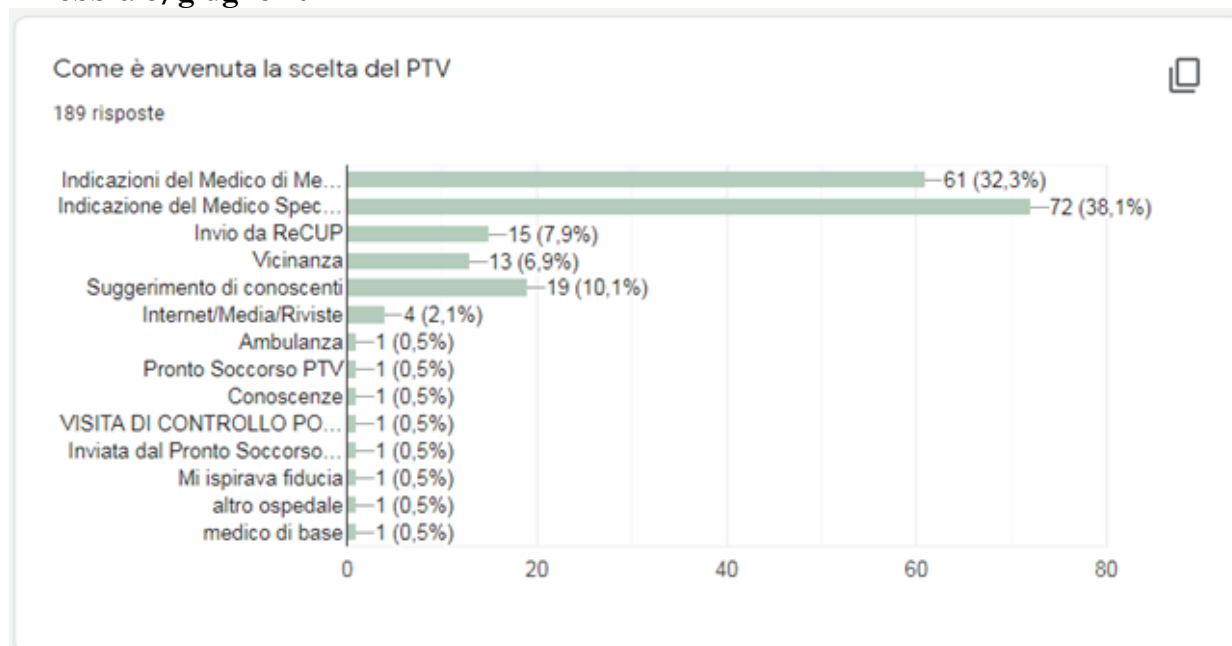


### luglio/dicembre 2021

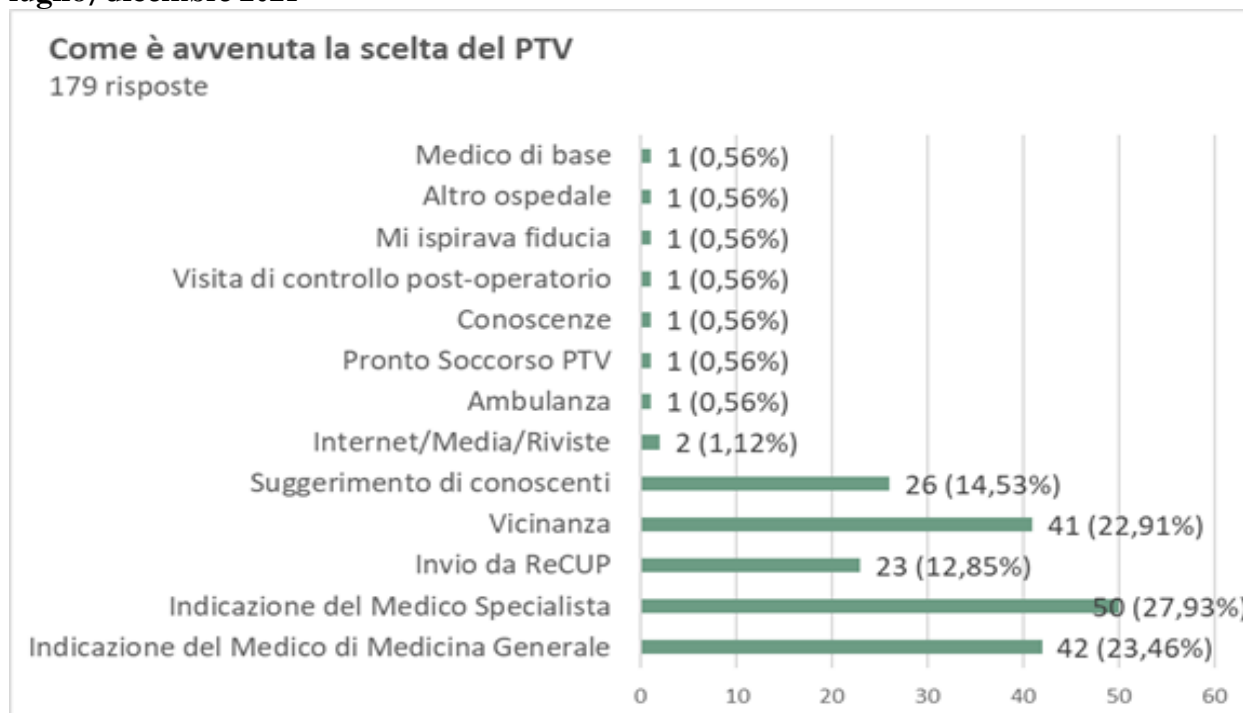


Sul “Come è avvenuta invece la scelta del PTV?”, domanda n° 21 la scelta della struttura è quasi sempre fatta o su “Indicazioni del Medico Specialista”, “Indicazioni del Medico di Medicina Generale”, “Vicinanza” e quindi presumibilmente per comodità e praticità, e “Suggerimento di conoscenti”:

febbraio/giugno 2021



luglio/dicembre 2021

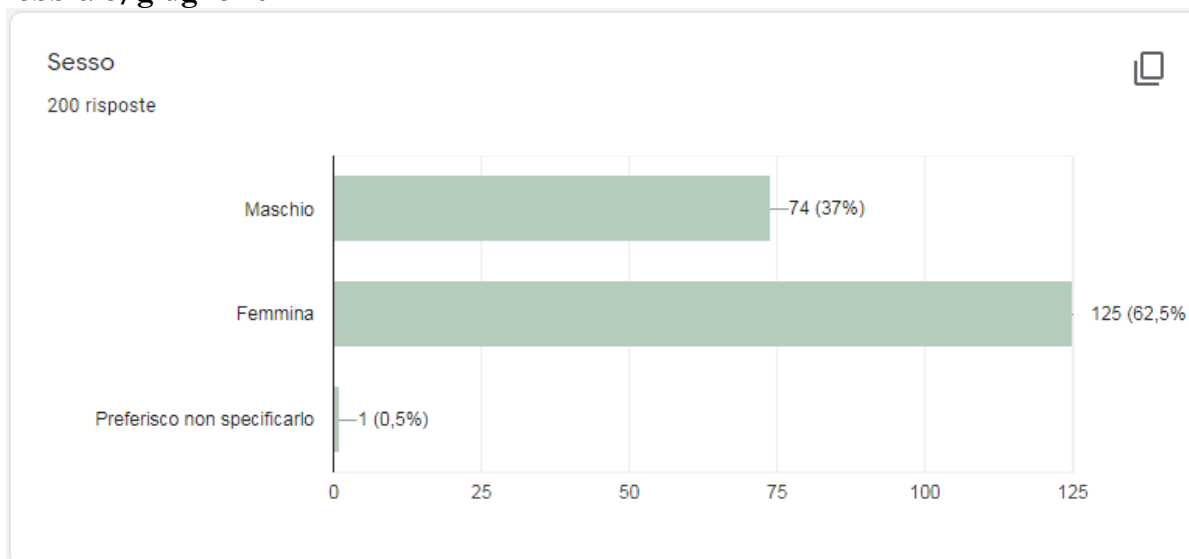


Saranno quindi di seguito esaminate nel dettaglio le diverse macroaree e sottosezioni del questionario.

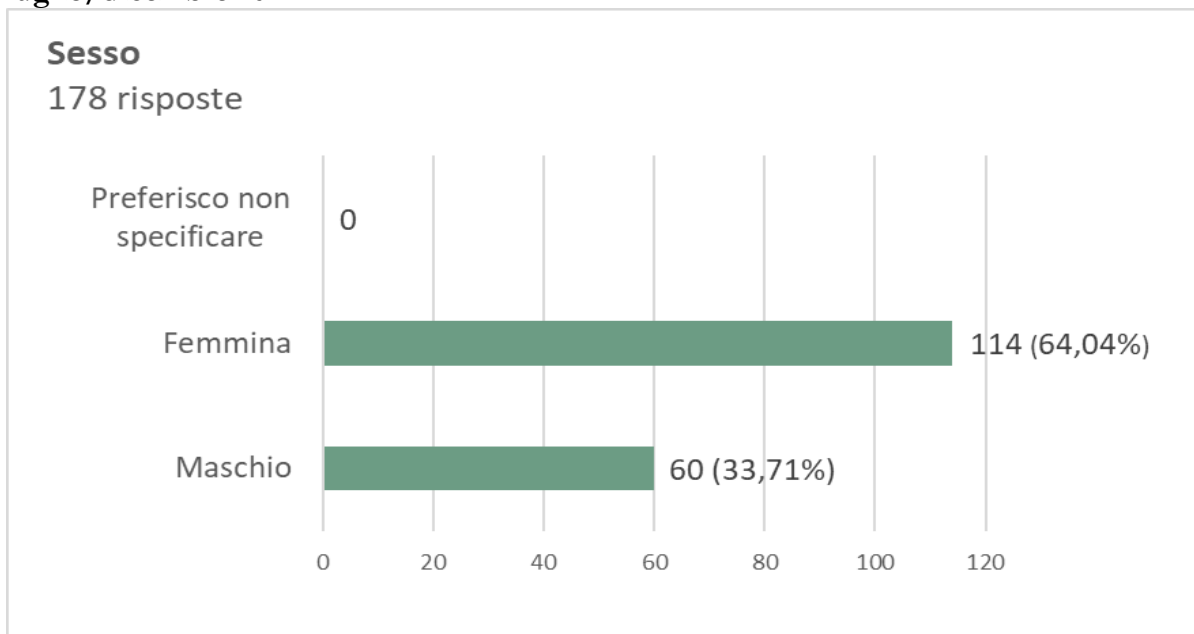
## ***Dati anagrafici***

Rispetto ai dati anagrafici degli utenti che hanno partecipato all'indagine di valutazione della soddisfazione emerge che relativamente al sesso il dato risulta costante in quanto nella prima somministrazione il questionario è stato compilato dal 62,5% di donne e dal 37% di uomini mentre nella seconda dal 64,04% di donne e dal 33,71% di uomini.

### **febbraio/giugno 2021**

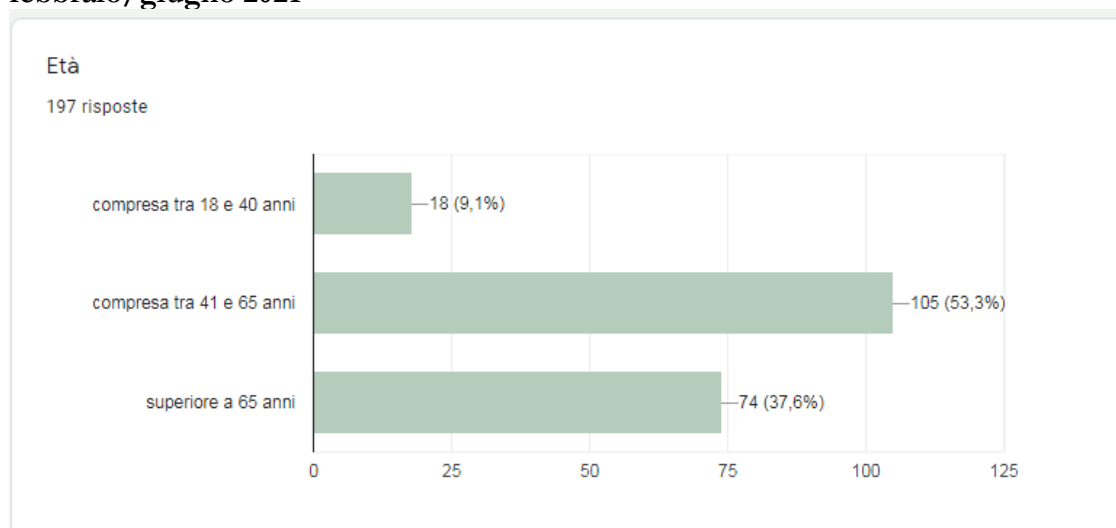


### **luglio/dicembre 2021**

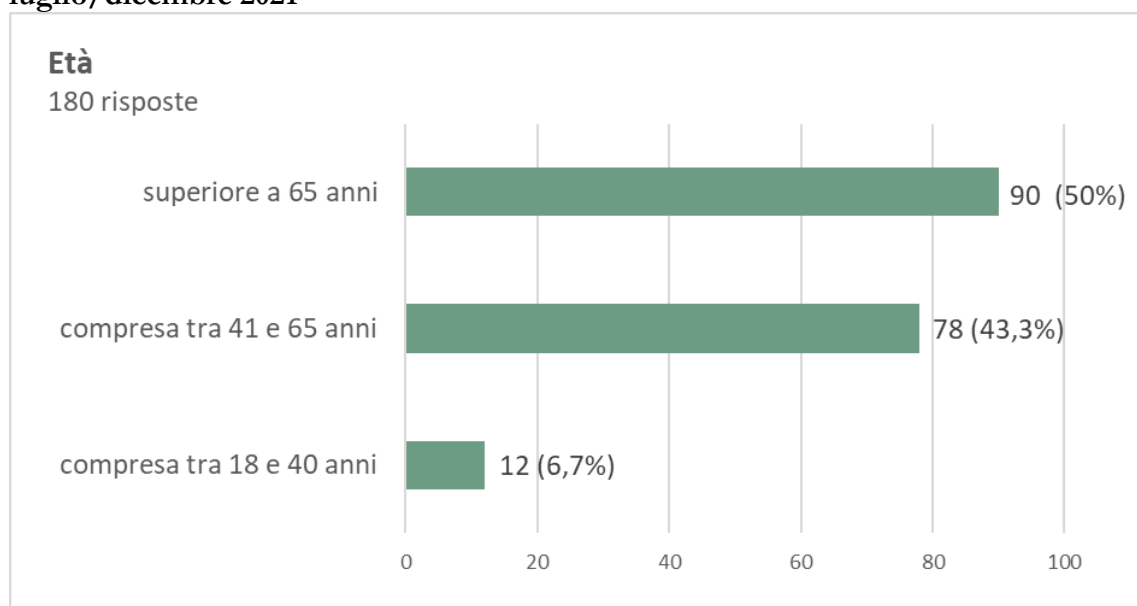


Per quanto riguarda la fascia di età emerge una prevalenza di utenti appartenenti alla fascia intermedia compresa tra 45 e 65 anni, nella prima somministrazione, mentre nella seconda la fascia di età superiore ai 65 anni:

### febbraio/giugno 2021

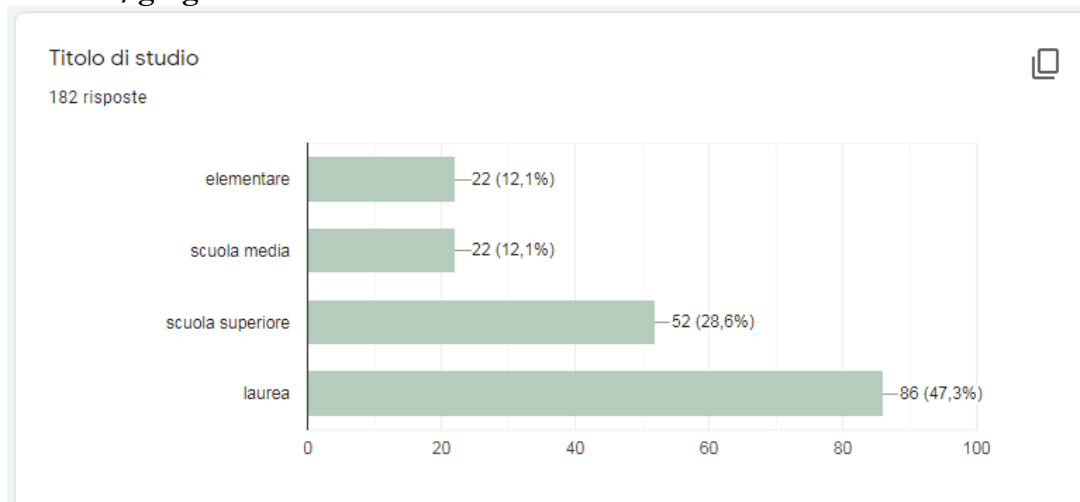


### luglio/dicembre 2021

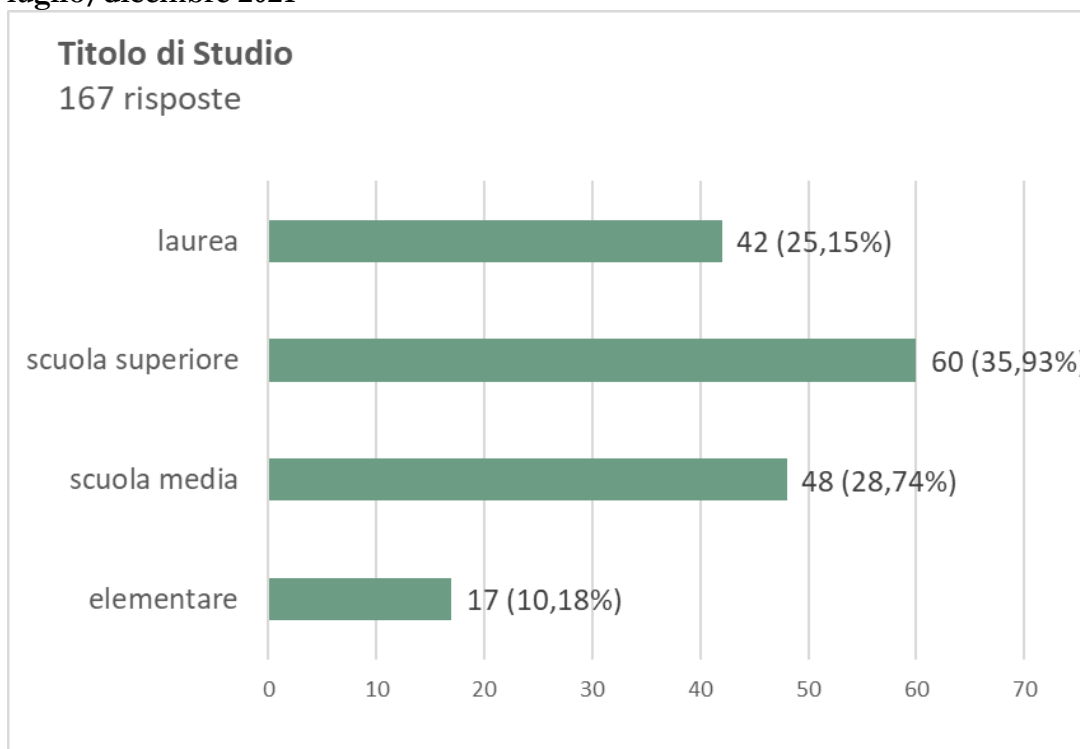


Relativamente al titolo di studio, come nelle precedenti somministrazioni, prevale la scuola media superiore, seguita dalla laurea, dalla scuola media inferiore e dalla scuola elementare:

### febbraio/giugno 2021



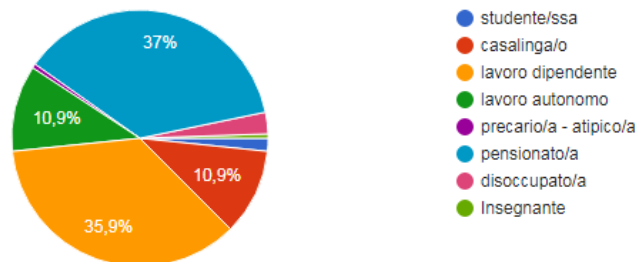
### luglio/dicembre 2021



Rispetto alla professione emerge una prevalenza di pensionati e di lavoratori dipendenti nella prima somministrazione con 37% ed il 35,9%, mentre nella seconda somministrazione gli studenti con il 40% ed i lavoratori dipendenti con il 33%:

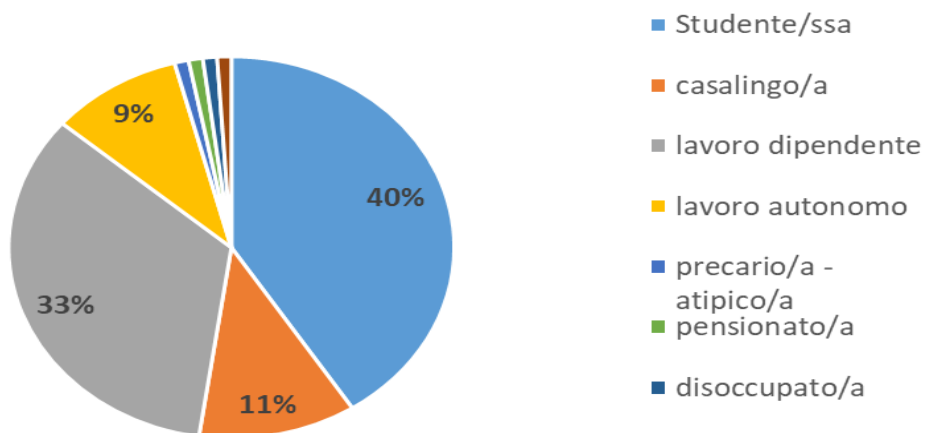
### febbraio/giugno 2021

Professione  
184 risposte



### luglio/dicembre 2021

**Professione**  
176 risposte

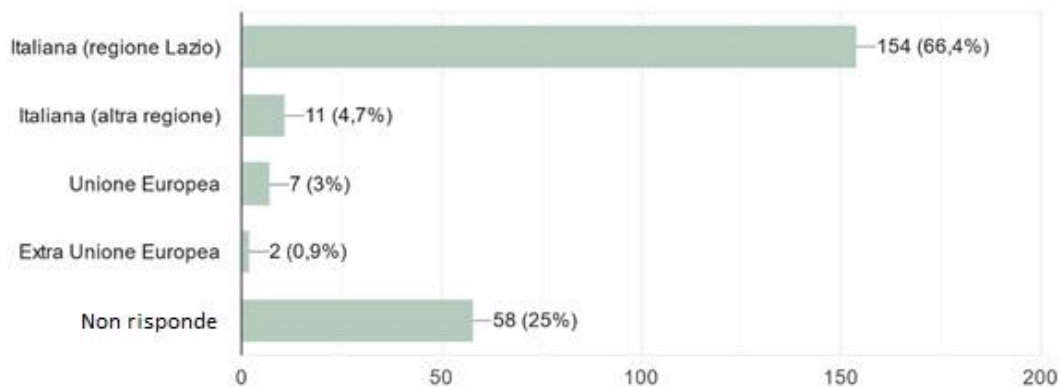


In merito alla cittadinanza, infine, si registra come sempre una netta prevalenza di utenti italiani, rispetto ai cittadini comunitari ed extracomunitari:

### febbraio/giugno 2021

#### Cittadinanza

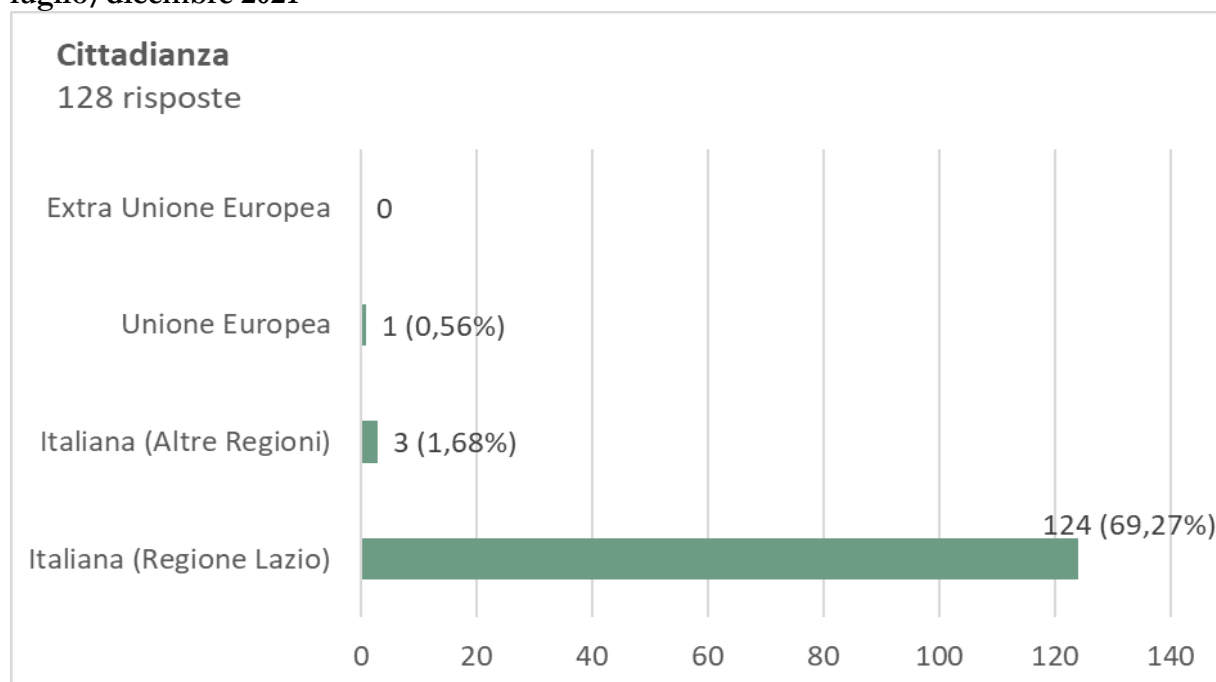
232 risposte



### luglio/dicembre 2021

#### Cittadinanza

128 risposte





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

Nel corso del primo e del secondo semestre del 2021, i dati relativi alla macro-area sono i seguenti:

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

### **febbraio/giugno 2021**

#### **Totale Risposte 189**

Ottimo: Risposte 32 (18 %)

Buono: Risposte 95 (50,2 %)

Sufficiente: Risposte 56 (29,6%)

Insufficiente: Risposte 6 (2,20 %)

### **luglio/dicembre 2021**

#### **Totale Risposte 166**

Ottimo: Risposte 48 (28,92%)

Buono: Risposte 78 (46,99 %)

Sufficiente: Risposte 33 (19,88%)

Insufficiente: Risposte 7 (4,22%)

3. Come giudica la chiarezza ed esaustività delle informazioni ricevute da parte del personale addetto ai punti i –Accoglienza

### **febbraio/giugno 2021**

#### **Totale Risposte 188**

Ottimo: Risposte 32 (18 %)

Buono: Risposte 93 (49,4 %)

Sufficiente: Risposte 57 (30,3%)

Insufficiente: Risposte 6 (1,09%)

### **luglio/dicembre 2021**

#### **Totale Risposte 167**

Ottimo: Risposte 46 (27,54%)

Buono: Risposte 82 (49,10 %)

Sufficiente: Risposte 32 (19,16%)

Insufficiente: Risposte 7 (4,192%)

4. Come giudica la gentilezza e la cortesia del personale medico nei Suoi confronti

**febbraio/giugno 2021**

**Totale Risposte 184**

Ottimo: Risposte 49 (26,6 %)  
Buono: Risposte 107 (58,1 %)  
Sufficiente: Risposte 25 (13,5%)  
Insufficiente: Risposte 3 (2,4 %)

**luglio/dicembre 2021**

**Totale Risposte 180**

Ottimo: Risposte 73 (40,56 %)  
Buono: Risposte 87 (48,56 %)  
Sufficiente: Risposte 17 (9,44)  
Insufficiente: Risposte 3 (1,67)

5. Come giudica la disponibilità del personale medico a fornirle spiegazioni e a rispondere alle sue domande

**febbraio/giugno 2021**

**Totale Risposte 182**

Ottimo: Risposte 47 (25,8 %)  
Buono: Risposte 105 (57,6%)  
Sufficiente: Risposte 26 (14,3 %)  
Insufficiente: Risposte 4 (2,3 %)

**luglio/dicembre 2021**

**Totale Risposte 184**

Ottimo: Risposte 71 (35,89 %)  
Buono: Risposte 87 (47,59 %)  
Sufficiente: Risposte 23 (12,50)  
Insufficiente: Risposte 3 (1,63)

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

**febbraio/giugno 2021**

**Totale Risposte 183**

Ottimo: Risposte 47 (25,6 %)  
Buono: Risposte 105 (57,3 %)  
Sufficiente: Risposte 27 (14,8 %)  
Insufficiente: Risposte 4 (2,3 %)

**luglio/dicembre 2021**

**Totale Risposte 179**

Ottimo: Risposte 63 (35,2 %)  
Buono: Risposte 91 (50,84 %)  
Sufficiente: Risposte 23 (12,85 %)  
Insufficiente: Risposte 2 (1,12 %)

7. Come considera rispettato il Suo diritto alla privacy/riservatezza da parte del personale medico

**febbraio/giugno 2021**

**Totale Risposte 180**

Ottimo: Risposte 50 (27,7 %)  
Buono: Risposte 92 (51,1 %)  
Sufficiente: Risposte 36 (20 %)  
Insufficiente: Risposte 2 (1,2 %)

**luglio/dicembre 2021**

**Totale Risposte 164**

Ottimo: Risposte 55 (33,5 %)  
Buono: Risposte 86 (52,4 %)  
Sufficiente: Risposte 23 (14 %)  
Insufficiente: Risposte 2 (0,1 %)

8. Come giudica la gentilezza e la cortesia del personale infermieristico nei Suoi confronti

**febbraio/giugno 2021**

**Totale Risposte 191**

Ottimo: Risposte 47 (24,6 %)  
Buono: Risposte 109 (57 %)  
Sufficiente: Risposte 33 (17,3 %)  
Insufficiente: Risposte 2 (1,1 %)

**luglio/dicembre 2021**

**Totale Risposte 175**

Ottimo: Risposte 49 (28 %)  
Buono: Risposte 104 (59,4 %)  
Sufficiente: Risposte 20 (11,4 %)  
Insufficiente: Risposte 2 (1,1 %)

9. Come giudica la disponibilità del personale infermieristico a fornirle spiegazioni e a rispondere alle sue domande

**febbraio/giugno 2021**

**Totale Risposte 190**

Ottimo: Risposte 47 (24,7 %)  
Buono: Risposte 107 (56,3 %)  
Sufficiente: Risposte 34 (17,9 %)  
Insufficiente: Risposte 2 (1,1 %)

**luglio/dicembre 2021**

**Totale Risposte 183**

Ottimo: Risposte 61 (33,33 %)  
Buono: Risposte 97 (53,01 %)  
Sufficiente: Risposte 21 (11,48 %)  
Insufficiente: Risposte 4 (2,19 %)

10. Come considera rispettato il Suo diritto alla privacy/riservatezza da parte del personale infermieristico

**febbraio/giugno 2021**

**Totale Risposte 190**

Ottimo: Risposte 50 (23,3 %)  
Buono: Risposte 96 (50,5 %)  
Sufficiente: Risposte 42 (22,1 %)  
Insufficiente: Risposte 2 (4,1 %)

**luglio/dicembre 2021**

**Totale Risposte 179**

Ottimo: Risposte 51 (27,9 %)  
Buono: Risposte 103 (56,3 %)  
Sufficiente: Risposte 22 (12 %)  
Insufficiente: Risposte 3 (1,6 %)

11. Come giudica l'attività svolta dai volontari del Policlinico

**febbraio/giugno 2021**

**Totale Risposte 34**

Ottimo: Risposte 24 (70,5 %)  
Buono: Risposte 8 (23,5 %)  
Sufficiente: Risposte 1 (0,3 %)  
Insufficiente: Risposte 1 (0,3 %)

luglio/dicembre 2021

**Totale Risposte 71**

Ottimo: Risposte 29 (40,80 %)

Buono: Risposte 35 (49,3 %)

Sufficiente: Risposte 22 (12 %)

Insufficiente: Risposte 3 (1,6 %)

Si evidenzia che l'unica Associazione esplicitamente segnalata risulta essere l'A.I.M.A.C. - Associazione Italiana Malati di Cancro (cfr. <https://www.aimac.it>) i cui volontari del servizio civile sono presenti presso la UOC Radioterapia e la UOSD Oncologia Medica.

**Più nello specifico nella prima somministrazione:**

- tutte le domande dalla **MACROAREA A**, e quindi **dalla n° 2 alla n° 11**, il livello di gradimento da parte dei cittadini ha raccolto un alto livello di gradimento in particolar modo nelle risposte *buono* dove a parte la n° 11 tutte le altre domande hanno riportato un dato percentuale pari o superiore 49 %;
- con la domanda n° 4 **“Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico nei Suoi confronti”** si è raggiunto addirittura il **58,1 %** dei consensi;
- degna di nota anche la domanda n° 5 **“Come giudica la disponibilità del personale medico a fornirle spiegazioni e a rispondere alle sue domande”** che raggiunge un 57,6 % e la n° 6 **“Come giudica la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sul Suo stato di salute e sul percorso di cura ricevute dal personale medico”** che raggiunge un 57,3 %  
Dati che ci rappresentano un quadro di accoglienza attenzione e cura al massimo del personale medico;
- domanda n° 8 **“Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei Suoi confronti”** che raggiunge un **57 %** nel giudizio *buono* e quindi un'oscillazione positiva rispetto alle somministrazioni del 2018 e 2019;
- anche i rapporti con il **personale addetto ai punti “i-Accoglienza”** (domanda 2 e 3) meritevoli di nota in quanto, sempre tra i due giudizi *ottimo* e *buono*, raccolgono e raggiungono nella sommatoria il 68,2 % ed il 67,4 % del gradimento con un'oscillazione decisamente positiva rispetto agli anni precedenti

**Più nello specifico nella seconda somministrazione:**

- tutte le domande dalla **MACROAREA A**, e quindi **dalla n° 2 alla n° 11**, il livello di gradimento da parte dei cittadini è risultato mediamente alto;
- il **livello di gradimento *buono*** che in tutte le domande della macro-area raggiunge e mantiene, in riferimento alle precedenti somministrazioni, un dato **percentuale che oscilla tra un minimo del 46% ad un massimo del 59 %** che ci conferma un livello alto di gradimento rispetto alla disponibilità e la cortesia del personale medico, infermieristico e socio-sanitario, sia sul piano umano professionale e comunicativo, dato che trova riscontro e supporto anche nei valori della domanda 6 **“Come giudica la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sul suo stato di salute e sul percorso di cura ricevute dal personale medico”** che al *livello ottimo* ottiene un **35,2 %** mentre al *buono* un **50,84%**;

- anche i rapporti con il **personale addetto ai punti “i-Accoglienza”** (domanda 2 e 3) meritevoli di nota in quanto, sempre tra i due giudizi *ottimo e buono*, raccolgono e raggiungono nella sommatoria il 75,91 ed il 73,64 % del gradimento con un’oscillazione decisamente positiva rispetto agli anni precedenti

## NOTE

*Per quanto riguarda questa macro-area, riguardante il rapporto del paziente con il personale del Policlinico, in entrambe le somministrazioni si sono rilevate alcune note positive, prevalenti, e negative libere sui questionari, relativamente a:*

*positive:*

- *professionalità, accoglienza ed umanità del personale sanitario ed amministrativo*

*negative:*

- *tempi di attesa delle prestazioni.*

## ***B - Relazioni con l’ambiente***

**Nel corso del primo semestre del 2021, i dati relativi alla macro-area sono i seguenti:**

Risultati positivi che si ripartiscono in particolar modo tra i due giudizi, *ottimo e buono*, rimandando una buona attenzione e cura dedicata agli ambienti, comfort e qualità degli arredi che influenzano positivamente lo stato d’animo di chi si affida alle cure. Nelle note libere sono emersi tuttavia alcuni commenti negativi relativamente al livello di pulizia:

- Pulizia buona ma non in tutti gli ambulatori;
- Ambienti non sempre puliti;
- Toilette da sistemare;
- Pulizia inadeguata.

12. Come considera l’attenzione e la cura dedicata agli ambienti nel nostro ospedale (funzionalità, comfort, etc.)

### **Totale Risposte 198**

Ottimo: Risposte 31 (15,66 %)

Buono: Risposte 137 (69,20 %)

Sufficiente: Risposte 23 (11,62 %)

Insufficiente: Risposte 7 (3,52 %)

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

### **Totale Risposte 44**

Ottimo: Risposte 21 (47,72 %)

Buono: Risposte 17 (38,63 %)

Sufficiente: Risposte 4 (9,9 %)

Insufficiente: Risposte 2 (3,75 %)

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

**Totale Risposte 47**

Ottimo: Risposte 19 (40,42 %)  
Buono: Risposte 24 (51,06 %)  
Sufficiente: Risposte 3 (6,38 %)  
Insufficiente: Risposte 1 (2,6 %)

**Nel corso del secondo semestre del 2021, i dati relativi alla macro-area sono i seguenti:**

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

**Totale Risposte 190**

Ottimo: Risposte 31 (31,58 %)  
Buono: Risposte 104 (54,74 %)  
Sufficiente: Risposte 24 (12,63 %)  
Insufficiente: Risposte 2 (1,05 %)

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

**Totale Risposte 64**

Ottimo: Risposte 15 (23,44 %)  
Buono: Risposte 36 (56,25 %)  
Sufficiente: Risposte 9 (14,06 %)  
Insufficiente: Risposte 4 (6,25 %)

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

**Totale Risposte 76**

Ottimo: Risposte 20 (26,3 %)  
Buono: Risposte 48 (63,2 %)  
Sufficiente: Risposte 8 (10,5 %)  
Insufficiente: Risposte 0

Una complessiva equità di riscontro positivo anche negli altri livelli di gradimento. Un “patrimonio” ospedaliero, quindi, quello del Policlinico Tor Vergata che sotto il profilo strutturale, tecnologico ed organizzativo, risponde alle esigenze poste dal nuovo ruolo assunto dall'ospedale nel contesto dell'iter assistenziale e che nei confronti del rapporto con l'utente propone innovazioni tecnologiche attraverso flessibilità, trasformabilità ed umanizzazione.

*Nelle note libere sono emersi tuttavia alcuni commenti prevalentemente negativi relativamente al livello di pulizia:*

- Pulizia inadeguata - indicazioni segnaletiche poco comprensibili;

- Ambienti non sempre puliti;
- Pulizia buona ma non in tutti gli ambulatori.

Relativamente al livello di pulizia, percepito come una delle aree critiche dai cittadini, la Direzione ha adottato ulteriori misure di controllo e di verifica nei confronti della ditta che gestisce il servizio in outsourcing al fine di risolvere le criticità e rafforzare gli aspetti positivi.

## ***C – Aspetti organizzativi***

**Nel corso del primo semestre 2021, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:**

15. Come giudica il contatto telefonico con i servizi del PTV (tempi di attesa per parlare con l'operatore, cortesia e chiarezza espositiva)

**Totale Risposte 171**

Ottimo: Risposte 14 (8,19 %)  
Buono: Risposte 61 (35,67 %)  
Sufficiente: Risposte 72 (42,10 %)  
Insufficiente: Risposte 24 (14,04 %)

16. Come giudica l'utilità e la chiarezza delle indicazioni segnaletiche

**Totale Risposte 195**

Ottimo: Risposte 14 (8,18 %)  
Buono: Risposte 62 (31,79 %)  
Sufficiente: Risposte 103 (51,82 %)  
Insufficiente: Risposte 16 (8,21 %)

17. Come giudica le informazioni ricevute al momento dell'accettazione/ingresso

**Totale Risposte 180**

Ottimo: Risposte 31 (17,22 %)  
Buono: Risposte 101 (56,11 %)  
Sufficiente: Risposte 38 (21,11 %)  
Insufficiente: Risposte 10 (5,56 %)

18. Come giudica il rispetto dell'orario di prenotazione / programmazione della prestazione

**Totale Risposte 189**

Ottimo: Risposte 26 (13,76 %)  
Buono: Risposte 84 (44,44 %)  
Sufficiente: Risposte 61 (32,27 %)  
Insufficiente: Risposte 18 (9,53 %)



19. Come giudica gli orari di accesso nelle aree di degenza per i visitatori

**Totale Risposte 33**

Ottimo: Risposte 10 (30,30 %)  
Buono: Risposte 13 (39,39 %)  
Sufficiente: Risposte 7 (21,21 %)  
Insufficiente: Risposte 3 (9,1 %)

Rispetto a questa macro area si evidenzia complessivamente un *buon* livello di apprezzamento in generale da parte degli utenti degli aspetti organizzativi del Policlinico, che oscilla tra il livello *buono* e *sufficiente*, ma si rilevano alcune note negative libere sui questionari relativamente a segnaletica, orari appuntamenti e contatti telefonici:

- Segnaletica adeguata per persone giovani ma per target età più avanzata dovrebbero essere più visibili
- Appuntamenti visite mai rispettati sempre ritardo e non si sa mai il perché nessuno ti dice niente;
- Orari appuntamenti mai rispettati sempre ritardo;
- Contatti telefonici con i servizi di Tor Vergata difficile prendere linea e trovare qualcuno che ti risponda;
- Centralino risponde sempre ma tutto il resto, a parte la Fisiatria, impossibile mettersi in contatto telefonicamente.

**Nel corso del secondo semestre 2021, i dati relativi alla macro-area sono i seguenti:**

15. Come giudica il contatto telefonico con i servizi del PTV (tempi di attesa per parlare con l'operatore, cortesia e chiarezza espositiva)

**Totale Risposte 149**

Ottimo: Risposte 17 (11,4 %)  
Buono: Risposte 60 (40,3%)  
Sufficiente: Risposte 56 (37,6 %)  
Insufficiente: Risposte 16 (10,7%)

In materia di contatto telefonico con i servizi del PTV nonostante il 40,3% nel *giudizio buono* ed il 37,6% in quello *sufficiente*, nelle note libere sono emersi tuttavia alcuni commenti prevalentemente negativi:

- Contatti telefonici con i servizi di Tor Vergata difficile prendere linea e trovare qualcuno che ti risponda;
- Contatti telefonici inadeguati.

16. Come giudica l'utilità e la chiarezza delle indicazioni segnaletiche

**Totale Risposte 182**

Ottimo: Risposte 35 (19,2 %)

Buono: Risposte 94 (51,6 %)

Sufficiente: Risposte 46 (25,3 %)

Insufficiente: Risposte 7 (3,8 %)

Nelle note libere sui questionari, relativamente alla segnaletica, nonostante il 51,6% di gradimento raggiunto nel *giudizio buono*, come da grafico domanda 15, sono emersi tuttavia alcuni commenti prevalentemente negativi:

- Scale non indicate adeguatamente;
- Indicazioni scritte più chiare;

C'è da dire a tal proposito che nel 2021 come nel 2020, complice la pandemia, la segnaletica è stata oggetto di molte e continue variazioni legate alle susseguenti modifiche organizzative nonché adozioni di misure preventive e restrittive, sia per gli utenti/visitatori che per gli operatori sanitari.

17. Come giudica le informazioni ricevute al momento dell'accettazione/ingresso

**Totale Risposte 164**

Ottimo: Risposte 42 (25,6 %)

Buono: Risposte 100 (61 %)

Sufficiente: Risposte 20 (12,2 %)

Insufficiente: Risposte 2 (1,2 %)

18. Come giudica il rispetto dell'orario di prenotazione / programmazione della prestazione

**Totale Risposte 166**

Ottimo: Risposte 30 (18,1 %)

Buono: Risposte 62 (37,3 %)

Sufficiente: Risposte 46 (27,7 %)

Insufficiente: Risposte 28 (16,9 %)

Anche in questo caso, relativamente all'orario di prenotazione / programmazione della prestazione, sono emersi alcuni commenti prevalentemente negativi nelle note libere:

- Orari appuntamenti mai rispettati sempre ritardo;
- Lunga attesa per visita - ritardo nell'esecuzione;
- Rispettare orari prenotazioni visite - tempi di attesa troppo lunghi - priorità alle persone con patologie.

Si sottolinea, però, a tal proposito, che un ritardo sull'esecuzione di una prestazione è un'evenienza assolutamente comune e comprensibile in una struttura pubblica. Infatti non è sempre possibile stabilire in anticipo con precisione la durata di visite ed accertamenti diagnostici in quanto ogni paziente presenta problematiche diverse ed individuali, senza considerare eventuali contrattempi ed imprevisti.

E' pertanto frequente che non si riesca a rispettare con precisione l'agenda degli appuntamenti e che si richieda ai cittadini di collaborare nell'attendere che gli operatori effettuino tutte le prestazioni programmate con attenzione e impegno, impiegandoci il tempo necessario.

19. Come giudica gli orari di accesso nelle aree di degenza per i visitatori

**Totale Risposte 62**

Ottimo: Risposte 12 (19,35 %)

Buono: Risposte 27 (43,55 %)

Sufficiente: Risposte 21 (33,87 %)

Insufficiente: Risposte 3 (4,84 %)

Complessivamente si evidenzia un *buon* livello di apprezzamento in generale da parte degli utenti in merito agli aspetti organizzativi del Policlinico, che oscilla tra il livello *buono* e *sufficiente*.

## **D – Conclusioni**

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

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 e che rispecchiano quanto già emerso nelle singole macro aree:

20. Complessivamente come valuta la Sua esperienza presso il PTV in merito all'attenzione alla persona, agli ambienti ed all'organizzazione:

### **PERSONA**

#### **febbraio/giugno 2021**

**Totale Risposte 198**

Ottimo: Risposte 35 (17,68 %)

Buono: Risposte 120 (60,60 %)

Sufficiente: Risposte 36 (18,19 %)

Insufficiente: Risposte 7 (3,53 %)

#### **luglio/dicembre 2021**

**Totale Risposte 188**

Ottimo: Risposte 64 (34,04%)

Buono: Risposte 98 (52,16 %)

Sufficiente: Risposte 22(11,70 %)

Insufficiente: Risposte 4 (2,13 %)

## **AMBIENTI**

### **febbraio/giugno 2021**

#### **Totale Risposte 198**

Ottimo: Risposte 20 (10,10 %)

Buono: Risposte 140 (70,70 %)

Sufficiente: Risposte 34 (17,17 %)

Insufficiente: Risposte 5 (2,03 %)

### **luglio/dicembre 2021**

#### **Totale Risposte 188**

Ottimo: Risposte 60 (31,91 %)

Buono: Risposte 103 (54,79 %)

Sufficiente: Risposte 21 (11,17 %)

Insufficiente: Risposte 3 (1,60 %)

## **ORGANIZZAZIONE**

### **febbraio/giugno 2021**

#### **Totale Risposte 199**

Ottimo: Risposte 26 (13,06 %)

Buono: Risposte 76 (38,20 %)

Sufficiente: Risposte 88 (44,22 %)

Insufficiente: Risposte 9 (2,52 %)

### **luglio/dicembre 2021**

#### **Totale Risposte 188**

Ottimo: Risposte 43 (22,87 %)

Buono: Risposte 88 (46,81 %)

Sufficiente: Risposte 46 (24,47 %)

Insufficiente: Risposte 11 (5,85 %)

Concludendo, emerge un generale gradimento dei servizi ricevuti da parte degli utenti. In particolare si rileva un elevato livello di apprezzamento delle relazioni instaurate con il personale, sia di accoglienza, che sanitario. Anche la relazione con i volontari presenti al Policlinico risulta particolarmente apprezzata dai cittadini.

Analogamente, si evince un generale apprezzamento nell'ambito della relazione con l'ambiente, intesa sia come cura in senso stretto degli ambienti che come livello di comfort, che come componenti tecnologiche. Tuttavia gli utenti segnalano alcune criticità, in particolare relativamente al livello di pulizia nonché alle condizioni in cui talvolta versano i servizi igienici.

In merito agli aspetti organizzativi emerge un buon livello di apprezzamento, anche se non ottimale, della chiarezza delle informazioni ricevute da parte del personale di Accoglienza e di quelle ricevute al momento dell'accettazione/ingresso. Anche la segnaletica è generalmente apprezzata in quanto a utilità e chiarezza seppur con degli elementi di criticità lamentati da coloro che la ritengono insufficiente o inadeguata. Altro importante elemento di criticità è rappresentato dal mancato rispetto degli orari degli appuntamenti con i conseguenti ritardi nell'esecuzione delle prestazioni. Ulteriore



aspetto problematico è rappresentato dalla difficoltà nel mettersi in contatto telefonicamente con i servizi e gli ambulatori del Policlinico.

La rilevazione del grado di soddisfazione di degenti, utenti ambulatoriali e/o familiari costituisce uno strumento importante, a disposizione della Struttura, per valutare la qualità percepita e rispondere efficacemente alle aspettative dei cittadini. I questionari di gradimento sono infatti uno degli strumenti di comunicazione che consentono agli Utenti una partecipazione attiva alla vita organizzativa della Struttura. La Direzione, infatti, nell'immediato utilizza i dati emersi dalla loro raccolta per risolvere eventuali criticità e rafforzare gli aspetti positivi.

***Report Annuale 2021***

***A cura della Dr.ssa Maria Rosa Loria e Staff  
UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione***