

## REPORT ANNUALE 2019

### 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 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/Reparto 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.

E' necessario premettere che la presente relazione viene redatta sulla base dei dati inseriti, estrapolati ed interpretati in due file excel, uno per ogni somministrazione effettuata, impostati secondo il format del "questionario soddisfazione cittadino utente" e secondo un foglio automatizzato per l'analisi dei dati.

Nel corso del 2019 sono state effettuate, come da procedura aziendale, due somministrazioni di questionari:

- bimestre maggio/giugno 2019 e trimestre ottobre/dicembre 2019;
- per ogni somministrazione sono stati consegnati 1000 questionari.

**Nella prima somministrazione su 1000 questionari consegnati si è avuto un ritorno di 343, mentre nella seconda somministrazione di 303. Nella sommatoria delle due somministrazioni su 2000 questionari distribuiti nel corso dell'anno si è avuto, si può dire, un ritorno che si aggira intorno al 32%.**

In particolare nella prima somministrazione dei 343 questionari (maggio/giugno 2019):

- ❖ *87 questionari - somministrati personalmente con il metodo delle interviste (operatore del PTV che sottopone il questionario all'utente) di cui 46 in Degenza, 19 al DH Oncologico, 16 in Radioterapia e 6 in Medicina Nucleare;*
- ❖ *20 questionari - compilati sul sito istituzionale <http://www.ptvonline.it/questionario-soddisfazione.asp>*
- ❖ *il rimanente con libera compilazione*

In particolare nella seconda somministrazione dei 303 questionari (ottobre/dicembre 2019):

- ❖ *93 questionari - somministrati personalmente con il metodo delle interviste (operatore del PTV che sottopone il questionario all'utente) di cui 74 in Degenza, 11 Ambulatorio Endocrinologia Torre 8, 2 in Medicina Nucleare e 6 in Radioterapia;*

- ❖ 4 questionari – compilati sul sito istituzionale <http://www.ptvonline.it/questionario-soddisfazione.asp>
- ❖ il rimanente con libera compilazione

Per quanto riguarda la somministrazione di persona ci si è orientati principalmente nelle degenze, dove il “tempo” del ricovero ci ha permesso di intervistare i pazienti in situazioni protette e misurate e di analizzare la qualità percepita in tempo reale, così come in quegli Ambulatori dove i pazienti devono trattenersi per le terapie e/o analisi di diagnostica strumentale per un’intera giornata.

A livello generale, come ci mostrano i dati percentuali dello schema della domanda 1, a seguire riportato, sul tipo di prestazione ricevuta e quindi del motivo di arrivo al Policlinico Tor Vergata emerge, come per le precedenti somministrazioni, che la maggioranza dei questionari compilati fanno riferimento a “**Visite Ambulatoriali Controllo**”, a “**Ricovero in degenza**” ed a “**Prima visita ambulatoriale**”:

**Maggio – giugno 2019**

Prima visita ambulatoriale	Visita ambulatoriale di controllo	Prelievi	Indagini diagnostica strumentale	Day Hospital	Day Surgery	Ricovero in degenza	Pronto Soccorso	Pronto Soccorso Odontoiatrico
22%	33%	5%	12%	11%	2%	10%	2%	4%

**Ottobre – dicembre 2019**

Prima visita ambulatoriale	Visita ambulatoriale di controllo	Prelievi	Indagini diagnostica strumentale	Day Hospital	Day Surgery	Ricovero in degenza	Pronto Soccorso	Pronto Soccorso Odontoiatrico
16%	28%	3%	11%	11%	1%	22%	4%	4%

Sul “**Come è avvenuta invece la scelta del PTV?**”, domanda n° 26, la scelta della struttura è quasi sempre fatta o su “**Indicazioni del Medico Specialista**” o per “**Vicinanza**” e quindi presumibilmente per comodità e praticità, o “**Suggerimento di conoscenti**”:

**Maggio – giugno 2019**

Indicazioni del Medico di Medicina Generale	Indicazioni del Medico Specialista	Invio da Recup	Vicinanza	Suggerimento di conoscenti	Internet / Media / Riviste	
10%	19%	11%	29%	19%	2%	9%

**Ottobre – dicembre 2019**

Indicazioni del Medico di Medicina Generale	Indicazioni del Medico Specialista	Invio da Recup	Vicinanza	Suggerimento di conoscenti	Internet / Media / Riviste	
13%	32%	13%	21%	12%	3%	6%

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

## *A - Relazioni con il personale*

Nel corso del primo bimestre del 2019, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:



Nel corso del secondo trimestre del 2019, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:



A prima vista quello che colpisce, nella seconda somministrazione rispetto alla precedente, è il **calo del dato percentuale pari ad un 10 % del livello ottimo che passa da un 41% ad un 31%** a vantaggio del **livello sufficiente che da un 12% sale fino al 20%**. Pur nell'oscillazione negativa del dato del singolo livello nel secondo trimestre **nella sommatoria fra i due livelli ottimo e buono si**

raggiunge un **75% dei consensi**. Nel **livello buono** invariato il dato che dal 43% sale al 44% così come nel **livello insufficiente** che da un 4% sale ad un 5%.

<p><b>2. Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto ai punti i -Accoglienza (cortesia, attenzione, ascolto, comprensione)</b></p>	<p><b>3. Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto al servizio di riscossione ticket</b></p>	<p><b>4. Come giudica la riconoscibilità degli operatori tramite l'apposito cartellino</b></p>	<p><b>5. Come giudica la riconoscibilità degli operatori sanitari attraverso l'utilizzo di divise di vari colori per le diverse qualifiche</b></p>	<p><b>6. Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico nei Suoi confronti</b></p>
<p><b>7. Come giudica la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sul Suo stato di salute e sul percorso di cura ricevute dal personale medico</b></p>	<p><b>8. Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei Suoi confronti</b></p>	<p><b>9. Come giudica la disponibilità, la prontezza e la cortesia del personale di supporto ai servizi sanitari (operatore socio-sanitario, ausiliario) nei Suoi confronti</b></p>	<p><b>10. Come giudica l'attività svolta dai volontari del Policlinico</b> specificare, se possibile, l'associazione / movimento di appartenenza dei volontari con cui è entrato in contatto:</p>	

#### Più nello specifico nella prima somministrazione:

- in tutte le domande dalla **MACROAREA A**, e quindi **dalla n° 2 alla n° 10**, il livello di gradimento da parte dei cittadini ha raccolto un alto livello di gradimento, in particolar modo nelle risposte di tipo *“ottimo”* pari o superiori al 30 %;
- con la domanda n° 6 **“Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico nei Suoi confronti”** si è raggiunto addirittura il 53 % dei giudizi pari a *“ottimo”*;
- degna di nota anche la domanda n° 8 **“Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei Suoi confronti”** che raggiunge, sempre nella risposta *“ottimo”* un 49% e quindi un'oscillazione positiva pari al 22 % in più rispetto alla fine del 2018;
- il dato alto di gradimento rispetto alla disponibilità e la cortesia del personale medico trova riscontro anche nei valori della domanda 7 **“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 46 % mentre al *buono* un 43 %;
- anche i dati relativi ai rapporti con il **personale addetto ai punti “i-Accoglienza”** e quelli **addetti al servizio di riscossione ticket (domande 2 e 3)** sono meritevoli di nota in quanto, sempre tra i due giudizi *ottimo e buono*, raccolgono e raggiungono nella sommatoria l'83 % del gradimento con un'oscillazione decisamente positiva rispetto all'ultima somministrazione del 2018.

Risultati complessivamente positivi, che si ripartiscono tra i due giudizi, *ottimo* e *buono*, nelle **domande dalla 6 alla 9** e che nella sommatoria del **dato percentuale oscillano tra un minimo dell'84 % ad un massimo dell'89 %**. e che incidono in modo determinante sulla valutazione generale che raggiunge nella **domanda 25 “Complessivamente come valuta la Sua esperienza presso il PTV in merito all'attenzione: al personale”** un 36 % (*ottimo*) e 49 % (*buono*) per un totale di 85 %.

#### Più nello specifico nella seconda somministrazione:

- in tutte le domande dalla **MACROAREA A**, e quindi **dalla n° 2 alla n° 10**, il livello di gradimento da parte dei cittadini è risultato mediamente alto;

- in particolar modo nella domanda n° 10 **“Come giudica l’attività svolta dai volontari del Policlinico”** che raggiunge nel *livello buono* un **61%** e nell’*ottimo* un **26%** dato che ci permette di ricordare che il volontariato è parte integrante della vita ospedaliera, di cui rappresenta una risorsa insostituibile;
- **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 38% ad un massimo del 47%**, 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 e professionale che comunicativo, dato che trova riscontro e supporto anche nei valori della domanda 7 **“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 **43 %** mentre al *buono* un **41 %**;
- anche i rapporti con il **personale addetto ai punti “i-Accoglienza”** e **quelli addetti al servizio di riscossione ticket (domanda 2 e 3)** sono meritevoli di nota in quanto, sempre tra i due giudizi *ottimo e buono*, raccolgono e raggiungono rispettivamente nella sommatoria un **70%** ed un **76%** del gradimento con un’oscillazione positiva.

Risultati generalmente e decisamente positivi, che si ripartiscono tra i due giudizi, *ottimo* e *buono*, nelle **domande dalla 6 alla 9** e che nella sommatoria del **dato percentuale oscillano tra un minimo 84 % ad un massimo dell’89 %**. e che incidono in modo determinante sulla valutazione generale che raggiunge nella **domanda 25 “Complessivamente come valuta la Sua esperienza presso il PTV in merito all’attenzione: alla persona”** un **36 % (*ottimo*)** e **49 % (*buono*)** per un totale di **85 %**.

## 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:*

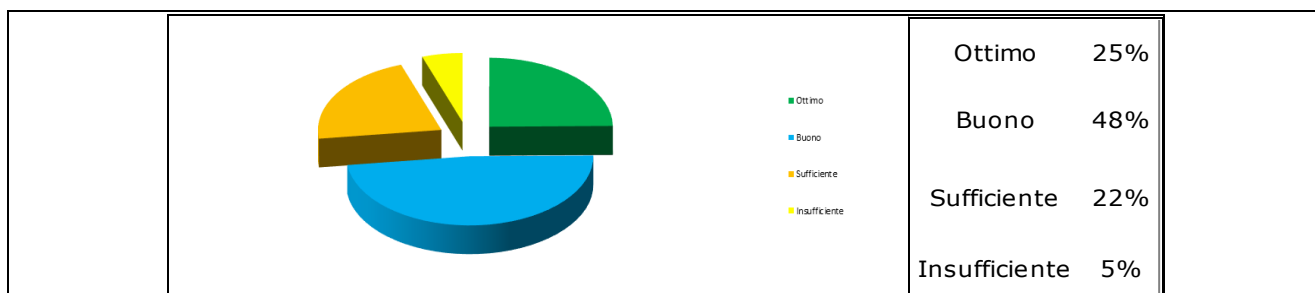
- *tempi di attesa delle prestazioni.*

## ***B - Relazioni con l’ambiente***

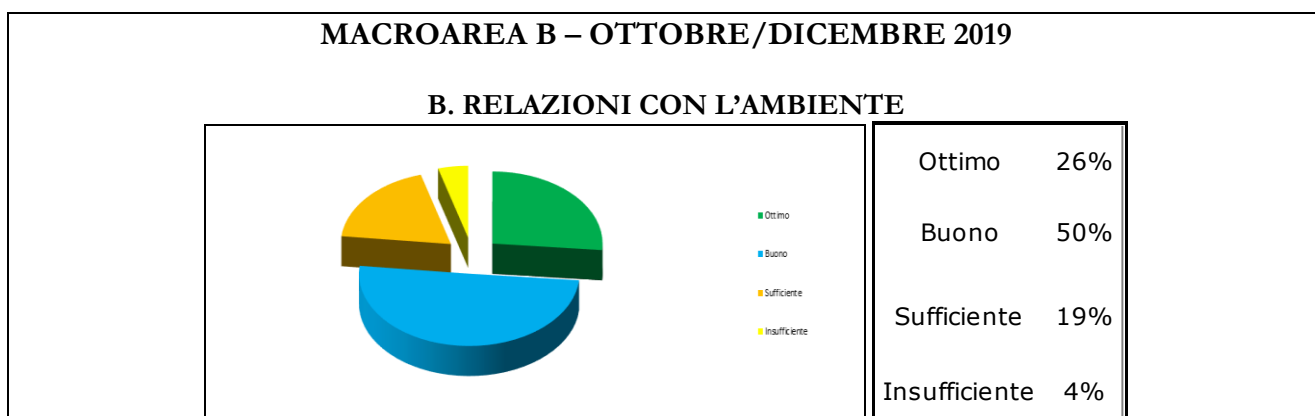
Nel corso del primo bimestre 2019, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

**MACROAREA B – MAGGIO/GIUGNO 2019**

**B. RELAZIONI CON L’AMBIENTE**



Nel corso del secondo trimestre del 2019, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:



<b>11. Come considera l'attenzione e la cura dedicata agli ambienti nel nostro ospedale (funzionalità, comfort, etc.)</b>	<b>12. 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.)</b>	<b>13. Come considera il livello di comfort della camera di degenza (letti, armadi, tende, luci, TV, telefoni, etc.)</b>	<b>14. Come percepisce l'attenzione dedicata alle componenti tecnologiche nel nostro Policlinico (apparecchiature elettromedicali, letti elettrici, etc.)</b>	<b>15. Come, nella Sua esperienza, gli ambienti del PTV complessivamente rispondono alle aspettative di un nuovo ospedale del 2000</b>
---	--	--	---	--

**Più nello specifico nella prima somministrazione:**

Si registrano dati sostanzialmente equilibrati per quasi tutti i livelli di gradimento dei cittadini per tutte le domande della macro area B, e quindi dalla n° 11 alla n° 15:

- risposte *ottimo* tra il 22 % ed il 28%, risposte *buono* tra il 46 % ed il 50 %, risposte *sufficiente* tra il 20 % ed il 24 % ed *insufficiente* tra il 3 % ed il 7 %. Si registra quindi una complessiva equità di riscontro positivo con delle punte di miglioramento rispetto alla prima e nella seconda somministrazione del 2018;
- risultati, decisamente positivi, si ripartiscono in particolar modo tra i due giudizi, *ottimo* e *buono*, nelle **domande dalla 11 alla 15** e che nella sommatoria del **dato percentuale oscillano fra il 69 % ed il 76 %**. Nei singoli livelli da segnalare il **52 % ed il 50 % nel livello *buono* per la domanda 11 e 12:**

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

Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
22%	52%	20%	5%

12. 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.)

Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
26%	50%	21%	3%

#### Più nello specifico nella seconda somministrazione:

Si registrano dati sostanzialmente equilibrati per quasi tutti i livelli di gradimento dei cittadini per tutte le domande della **MACROAREA B, dalla domanda n° 11 alla n° 15:**

- maggiormente nelle risposte del **livello buono** che oscillano tra un minimo del 49% ed un massimo del 52%;
- si registra, comunque, 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, adattabilità ed umanizzazione.

I risultati vengono confermati anche dalla valutazione generale che raggiunge nella **domanda 25 "Complessivamente come valuta la Sua esperienza presso il PTV in merito all'attenzione: agli ambienti"** un 25 % (*ottimo*), 50 % (*buono*), 21 % (*sufficiente*) e 4% (*insufficiente*).

Concludendo, 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 e rendono il PTV complessivamente rispondente alle aspettative di un ospedale del nuovo millennio.

#### NOTE

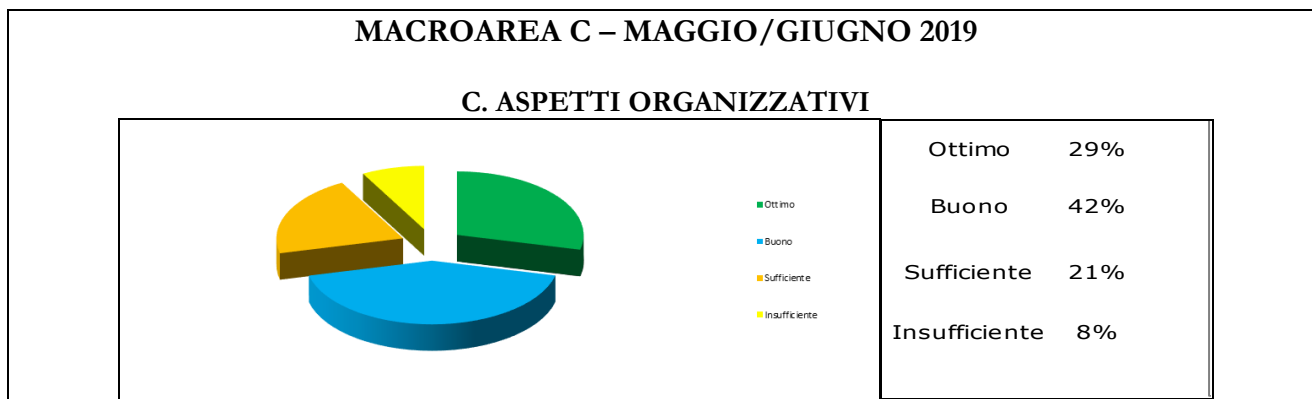
*Rispetto a questa macro-area, dedicata alle relazioni dei pazienti con gli ambienti del Policlinico, si segnalano alcune note positive e negative libere sui questionari.*

*Nella prima somministrazione negative relativamente alle sedute insufficienti e locali dedicati all'attesa inadeguati ed al livello di pulizia.*

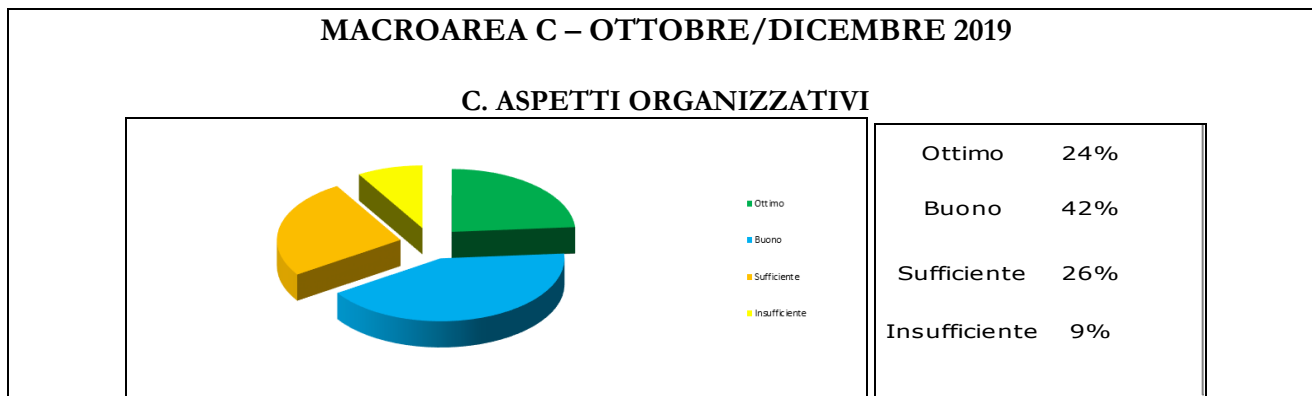
*Nella seconda somministrazione positive relativamente alla Struttura complessivamente valutato all'avanguardia ed efficiente.*

## C – Aspetti organizzativi

Nel corso del primo bimestre 2019, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:



Nel corso del secondo trimestre 2019, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:



16. Come giudica il contatto telefonico con i servizi del PTV (tempi d'attesa per parlare con l'operatore, cortesia e chiarezza espositiva)	17. Come giudica la chiarezza delle informazioni ricevute dal personale addetto ai punti i -Accoglienza	18. Come giudica l'utilità e la chiarezza delle indicazioni segnaletiche	19. Come giudica le informazioni ricevute al momento dell'accettazione/ingresso:	
20. Come ritiene che nella relazione con il personale sanitario sia stato rispettato il Suo diritto alla privacy	21. 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.)	22. Come giudica la pulizia nel nostro ospedale (aree comuni, servizi igienici, camere di degenza, etc.)	23. Come giudica il rispetto dell'orario di prenotazione / programmazione della prestazione	24. Come giudica gli orari di accesso nelle aree di degenza per i visitatori



### Più nello specifico nella prima somministrazione:

Tutte le domande della **MACROAREA C**, dalla n° 16 alla n° 24, hanno raccolto un buon livello di gradimento da parte dei cittadini nella somministrazione soprattutto nel valore **buono con risposte tra il 40 % ed il 49%** mentre nel valore **ottimo risposte con dati percentuali oscillanti tra il 16 % ed il 38%**, nel valore **sufficiente tra il 11% ed il 25%** e nel valore **insufficiente tra il 35% ed il 19%**.

I valori più alti per quanto riguarda i livelli *ottimo e buono* si rilevano nel rispetto del **diritto alla privacy** e nella **gestione di situazioni particolarmente delicate**, relativamente all'esecuzione degli esami ed alla somministrazioni delle terapie da parte del personale incaricato delle visite, nonché nella **tutela della riservatezza**. I dati che emergono ci segnalano un dato percentuale, nelle **domande 20 e 21**, che evidenzia uno standard di qualità elevato poiché nella sommatoria del dato percentuale, per i livelli *ottimo e buono*, emerge un gradimento nel primo caso dell'**82%** e nel secondo caso addirittura del **90%**.

I valori più alti, invece, per quanto riguarda le insufficienze si riscontrano nelle domande sulla qualità del contatto telefonico con i servizi del PTV nelle seguenti domande:

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

Giugno – luglio 2018	<b>insufficiente 61%</b>
Novembre – dicembre 2018	<b>insufficiente 36%</b>
Maggio – giugno 2019	<b>insufficiente 19%</b>

anche se, rispetto alle due somministrazioni del 2018, i dati evidenziano una oscillazione assolutamente positiva in quanto il dato percentuale è passato in un anno dal 61 % al 19 %, il che testimonia un miglioramento del servizio del 42 % nella prima somministrazione del 2019.

Sempre rispetto al *livello insufficiente* si segnalano delle oscillazioni positive sia per la **domanda 17**, relativa alla chiarezza delle informazioni ricevute dal personale addetto all'accoglienza, sia per la **domanda 23**, rispetto dell'orario di prenotazione /programmazione della prestazione:

17. Come giudica la chiarezza delle informazioni ricevute dal personale addetto ai punti "i – Accoglienza"

Giugno – luglio 2018	insufficiente 15%
Novembre – dicembre 2018	insufficiente 17%
<b>Maggio – giugno 2019</b>	<b>insufficiente 11%</b>

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

Giugno – luglio 2018	insufficiente 29%
Novembre – dicembre 2018	insufficiente 25%
<b>Maggio – giugno 2019</b>	<b>insufficiente 12%</b>

### Più nello specifico nella seconda somministrazione:

Tutte le domande della **MACROAREA C**, dalla n° 16 alla n° 24, hanno raccolto un buon livello di gradimento da parte dei cittadini nella somministrazione, soprattutto nel **livello *buono***, con risposte tra il 35 % ed il 51% mentre nel **livello *ottimo*** risposte con dati percentuali oscillanti tra il 10 % ed il 36%, nel **livello *sufficiente*** tra il 18% ed il 35% e nel **livello *insufficiente*** tra il 3% ed il 20%.

I valori più alti per quanto riguarda i livelli *ottimo e buono*, come nella prima somministrazione, sono ravvisabili nelle **domande 20 e 21** sul **diritto alla privacy** e la **tutela della riservatezza** dove i dati evidenziano sempre uno standard di qualità elevato, poiché nella sommatoria del dato percentuale, emerge un gradimento nel primo caso dell'**67%**, nel secondo caso addirittura del **85%**.

Anche nei per quanto riguarda i valori più alti delle insufficienze i dati confermano quanto già rilevato nella precedente somministrazione, anche se, rispetto al passato, i dati evidenziano una oscillazione confortante in quanto la percentuale negativa è passata dal 61 % al 20%:

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

Giugno – luglio 2018	insufficiente 61%
Novembre – dicembre 2018	insufficiente 36%
Maggio – giugno 2019	insufficiente 19%
Ottobre – dicembre 2019	insufficiente 20%

Sempre rispetto al *livello insufficiente* si segnalano delle oscillazioni positive sia per la **domanda 17**, relativa alla chiarezza delle informazioni ricevute dal personale addetto all'accoglienza, sia per la **domanda 23**, rispetto dell'orario di prenotazione /programmazione della prestazione:

### **17. Come giudica la chiarezza delle informazioni ricevute dal personale addetto ai punti "i – Accoglienza"**

Giugno – luglio 2018	insufficiente 15%
Novembre – dicembre 2018	insufficiente 17%
Maggio – giugno 2019	insufficiente 11%
Ottobre – dicembre 2019	insufficiente 10%

### **23. Come giudica il rispetto dell'orario di prenotazione /programmazione della prestazione**

Giugno – luglio 2018	insufficiente 29%
Novembre – dicembre 2018	insufficiente 25%
Maggio – giugno 2019	insufficiente 12%
Ottobre – dicembre 2019	insufficiente 14%

Rispetto a questa macro area si evidenzia complessivamente un *buon* livello di apprezzamento in generale da parte degli utenti degli aspetti organizzativi del Policlinico ma si rilevano in entrambe le somministrazioni alcune note negative libere sui questionari relativamente alla scarsa qualità del cibo servito nelle unità di degenza e scarsa pulizia dei servizi igienici della struttura.

## D – Conclusioni

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

La domanda finale è relativa ad una **valutazione complessiva in merito all'attenzione posta al PTV nei confronti della persona, degli ambienti e dell'organizzazione** ed evidenzia dati largamente soddisfacenti e costanti, in entrambe le somministrazioni, che rispecchiano quanto già emerso nelle singole macro aree:

**attenzione alla persona:**

### Maggio – giugno 2019

Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
36%	49%	11%	4%

### Ottobre – dicembre 2019

Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
36%	43%	18%	3%

attenzione agli ambienti:

**Maggio – giugno 2019**

<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Insufficiente</i>
27%	50%	19%	5%

**Ottobre – dicembre 2019**

<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Insufficiente</i>
25%	50%	21%	4%

attenzione all'organizzazione:

**Maggio – giugno 2019**

<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Insufficiente</i>
26%	49%	19%	7%

**Ottobre – dicembre 2019**

<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Insufficiente</i>
25%	46%	22%	7%

## *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 41% di uomini e dal 59% di utenti donne mentre nella seconda dal 42% di uomini e dal 58% di donne.

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:

### **Maggio – giugno 2019**

<i>Elementare</i>	<i>scuola media</i>	<i>scuola superiore</i>	<i>laurea</i>
12%	23%	45%	20%

### **Ottobre – dicembre 2019**

<i>Elementare</i>	<i>scuola media</i>	<i>scuola superiore</i>	<i>laurea</i>
8%	21%	46%	25%

Rispetto alla professione emerge una prevalenza di pensionati e di lavoratori dipendenti:

### **Maggio – giugno 2019**

<i>studentessa / studente</i>	<i>casalinga / o</i>	<i>lavoro dipendente</i>	<i>lavoro autonomo</i>	<i>precaria / o – atipica / o</i>	<i>pensionata / o</i>	<i>disoccupata / o</i>	<i>altro</i>
5%	18%	27%	8%	2%	28%	6%	7%

#### Ottobre – dicembre 2019

<i>studentessa / studente</i>	<i>casalinga / o</i>	<i>lavoro dipendente</i>	<i>lavoro autonomo</i>	<i>precaria / o – atipica / o</i>	<i>pensionata / o</i>	<i>disoccupata / o</i>	<i>altro</i>
3%	10%	30%	14%	4%	30%	4%	5%

Per quanto riguarda la fascia di età emerge una prevalenza di utenti appartenenti alla fascia intermedia compresa tra 45 e 65 anni, come in entrambe le somministrazioni del 2018, ed un'equa distribuzione di utenti appartenenti alle altre fasce di età:

#### Maggio – giugno 2019

<i>compresa tra 18 e 40</i>	<i>compresa tra 41 e 65</i>	<i>superiore a 65</i>
19%	49%	32%

#### Ottobre – dicembre 2019

compresa tra 18 e 40	compresa tra 41 e 65	superiore a 65
10%	54%	36%

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

#### Maggio – giugno 2019

Italiana	Unione Europea	Extra Unione Europea
96%	2%	2%

#### Ottobre – dicembre 2019

Italiana	Unione Europea	Extra Unione Europea
96%	4%	0%

*Report Annuale 2019*

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