

REPORT ANNUALE 2018 **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.

Nel corso del 2018 sono state effettuate due somministrazioni di questionari :

- bimestri: giugno/luglio e novembre/dicembre 2018 :
- consegnati 1000 questionari, riconsegnati un totale di 611 questionari :
- ❖ *200 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.

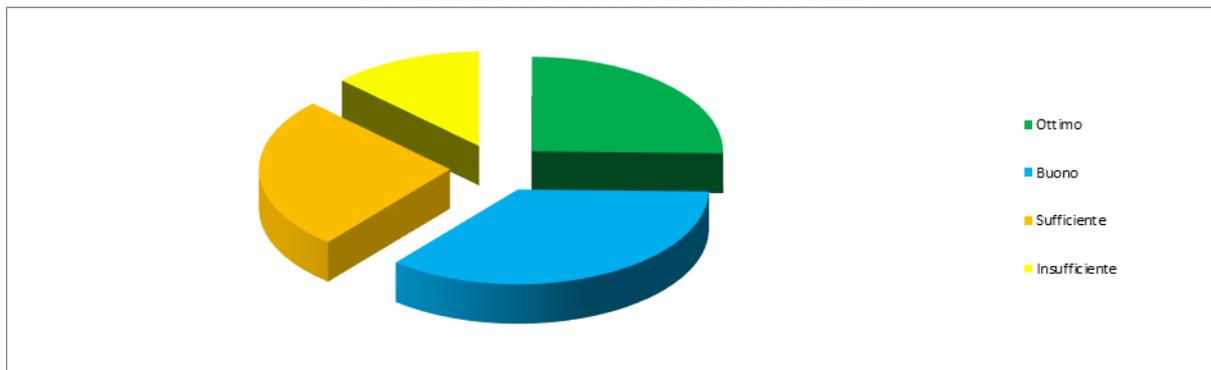
A - Relazioni con il personale

Nel corso del primo bimestre del 2018, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

ottimo	25%
buono	35%
sufficiente	26%
insufficiente	13%

MACROAREA A – GIUGNO/LUGLIO 2018

A. RELAZIONI CON IL PERSONALE

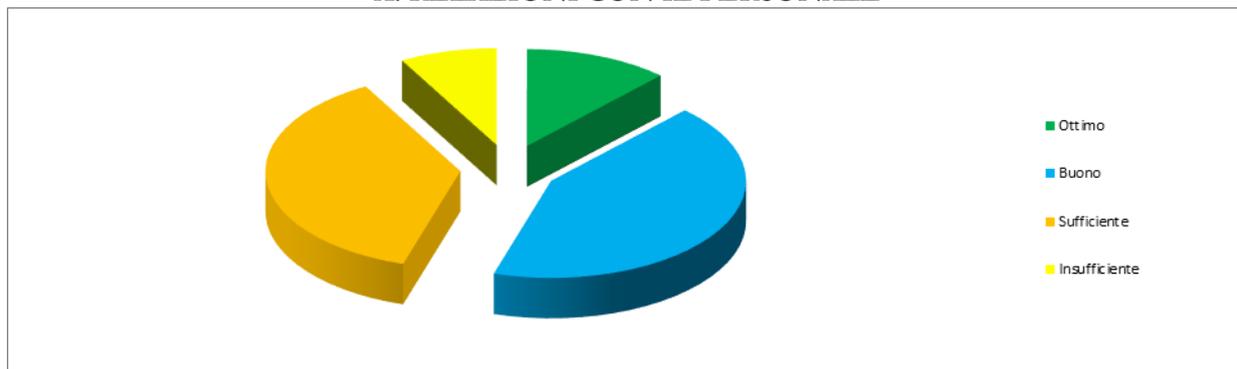


Nel corso del secondo bimestre 2018, i dati alla macroarea sono i seguenti:

ottimo	12%
buono	43%
sufficiente	37%
insufficiente	8%

MACROAREA A – NOVEMBRE/DICEMBRE 2018

A. RELAZIONI CON IL PERSONALE



Nella seconda somministrazione, rispetto alla prima, si evidenzia un aumento significativo del dato percentuale nei livelli buono (35% => 43%) e sufficiente (26%=>37%); mentre nei livelli ottimo (25%=>12%) ed insufficiente (13%=>8%) si evidenzia una oscillazione negativa che, nel livello ottimo, addirittura comporta il dimezzamento del dato.

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

6. Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico nei Suoi confronti **34%**;
7. Come giudica la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sul suo stato di salute e sul percorso di cura ricevute dal personale medico **34%**;
8. Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei Suoi confronti **27%**;
9. Come giudica la disponibilità, la prontezza e la cortesia del personale di supporto ai servizi sanitari (operatore socio-sanitario, ausiliario) nei Suoi confronti **25%**;
10. Come giudica l'attività svolta dai Volontari del Policlinico **49%**;

Nella seconda somministrazione nessuna domanda ha raccolto, da parte dei cittadini, per il livello *ottimo* un gradimento pari o superiore al 25% che come già evidenziato ha avuto una oscillazione negativa, rispetto alla prima somministrazione, con una punta minima del 4% ed una massima del 22%.

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:

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

Giugno – luglio 2018	ottimo 21% - buono 32%
Novembre – dicembre 2018	ottimo 5% - buono 44%

3. Come giudica la riconoscibilità e la professionalità del personale addetto al servizio di riscossione ticket

Giugno – luglio 2018	ottimo 16% - buono 35%
Novembre – dicembre 2018	ottimo 5% - buono 40%

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

Giugno – luglio 2018	ottimo 9% - buono 27%
Novembre – dicembre 2018	ottimo 4% - buono 39%

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

Giugno – luglio 2018	ottimo 10% - buono 27%
Novembre – dicembre 2018	ottimo 10% - buono 38%

6. Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico nei Suoi confronti

Giugno – luglio 2018	ottimo 34% - buono 45%
Novembre – dicembre 2018	ottimo 22% - buono 46%

7. 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 2018	ottimo 34% - buono 46%
Novembre – dicembre 2018	ottimo 22% - buono 46%

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

Giugno – luglio 2018	ottimo 27% - buono 44%
Novembre – dicembre 2018	ottimo 12% - buono 46%

9. Come giudica l'attività svolta dai Volontari del Policlinico

Giugno – luglio 2018	ottimo 49% - buono 22%
Novembre – dicembre 2018	ottimo 20% - buono 41%

Rispetto a questa macro area si evidenzia complessivamente un livello sufficiente e buono di apprezzamento in generale da parte degli utenti delle relazioni instaurate con il personale sanitario e amministrativo con un picco nella seconda metà dell'anno, come ci conferma il dato percentuale della domanda 25 "Complessivamente come valuta la Sua esperienza presso il PTV in merito all'attenzione alla persona"

Giugno – luglio 2018	buono 28% - sufficiente 58%
Novembre – dicembre 2018	buono 33% - sufficiente 45%

Di contro si registra un rapporto non sempre buono con il riconoscimento dei ruoli mediante cartellini (4.)

Giugno – luglio 2018	insufficiente 21%
Novembre – dicembre 2018	insufficiente 12%

e divise di colori diversi del personale medico e infermieristico (5.)

Giugno – luglio 2018	insufficiente 25%
Novembre – dicembre 2018	insufficiente 11%

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:

- in diverse aree del PTV, sanitarie e non, sono state segnalate: scarsa attenzione e distrazione, scarso interesse per il paziente e ritardi nell'esecuzione delle prestazioni prenotate;*

- *poca disponibilità, poca chiarezza ed insufficienti informazioni sia di carattere sanitario medico, e quindi riconducibili a medici ed infermieri, sia di carattere amministrativo, circa orari/organizzazione delle visite ambulatoriali, che attribuiscono al personale CUP/Accoglienza;*

Le segnalazioni riguardano perlopiù l'area ambulatoriale ma anche la Sala Prelievi, la Diagnostica per Immagini, il Pronto Soccorso, la Week Surgery ed alcune Degenze.

B - Relazioni con l'ambiente

Nel corso del primo bimestre 2018, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

ottimo	11%
buono	38%
sufficiente	41%
insufficiente	9%

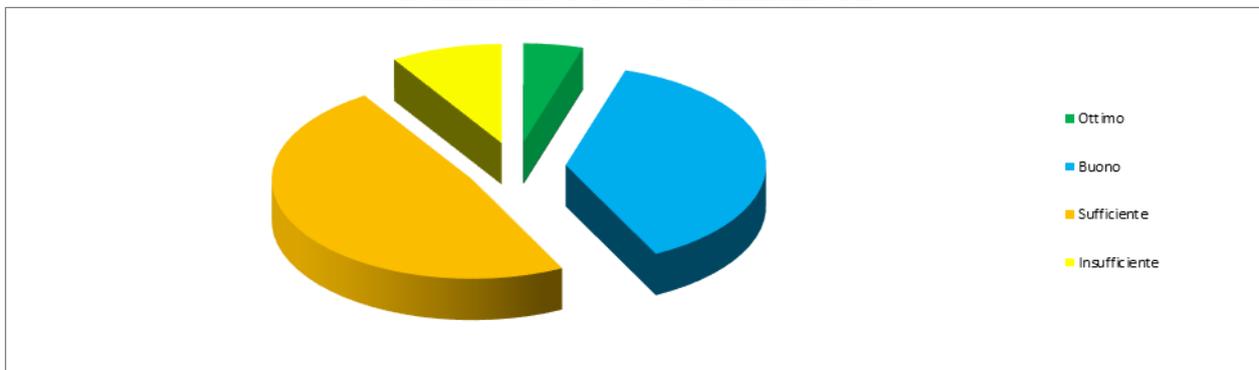


Nel corso del secondo bimestre 2018, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

ottimo	5%
buono	38%
sufficiente	48%
insufficiente	9%

MACROAREA B – NOVEMBRE/DICEMBRE 2018

B. RELAZIONI CON L'AMBIENTE



Nella prima e nella seconda somministrazione si registrano dati sostanzialmente equilibrati per quasi tutti i livelli di gradimento, eccezione fatta per *ottimo* che evidenzia un calo nella seconda parte dell'anno (rispettivamente 11% e 5%).

Più nello specifico, tutte le domande della macro area B hanno raccolto un buon livello di gradimento da parte dei cittadini nella prima somministrazione (risposte *buono* tra il 34% ed il 43% e *sufficiente* tra il 39% ed il 48%). Lo stesso dato rimane pressoché invariato anche nella seconda somministrazione (risposte *buono* tra il 34% ed il 42% e *sufficiente* tra il 48% ed il 50%). Si registra quindi una complessiva equità di riscontro positivo.

Tuttavia, nel corso di entrambe le somministrazioni è emerso un dato negativo rispetto ad uno specifico item (n. 15) che presenta le seguenti risultanze:

15. Come, nella Sua esperienza, gli ambienti del PTV complessivamente rispondono alle aspettative di un nuovo ospedale del 2000

Giugno – luglio 2018	insufficiente 18%
Novembre – dicembre 2018	insufficiente 13%

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:

- stanze di degenza non sufficientemente climatizzate o troppo calde o troppo fredde ;
- scarsa qualità del cibo servito nelle unità di degenza;
- sedute insufficienti e locali dedicati all'attesa inadeguati;

C – Aspetti organizzativi

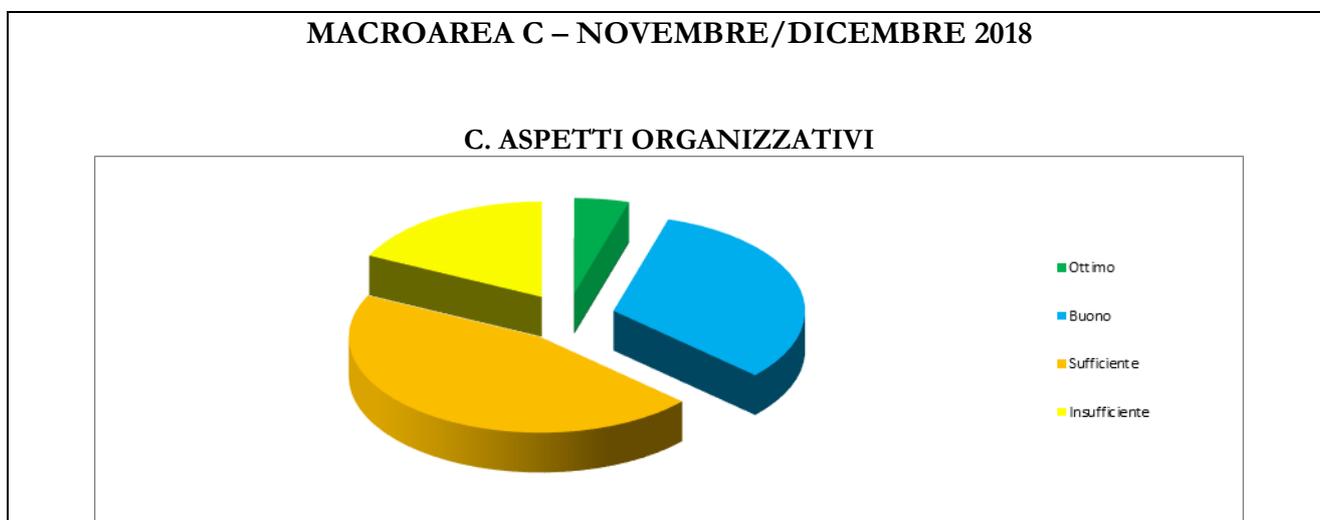
Nel corso del primo bimestre 2018, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

ottimo	10%
buono	34%
sufficiente	36%
insufficiente	20%



Nel corso del secondo bimestre 2018, i dati alla macroarea sono i seguenti:

ottimo	5%
buono	32%
sufficiente	45%
insufficiente	18%



Nella prima e nella seconda somministrazione si registrano dati sostanzialmente equilibrati per quasi tutti i livelli di gradimento, eccezione fatta per *ottimo* (rispettivamente 10% e 5%) che evidenzia un calo nella seconda parte dell'anno.

Più nello specifico, tutte le domande della macro area C hanno raccolto un buon livello di gradimento da parte dei cittadini nella prima somministrazione (risposte *buono* tra l'8% ed il 47% e *sufficiente* tra il 26% ed il 45%). Lo stesso dato, nella seconda somministrazione, subisce un'oscillazione positiva con un salto significativo sul livello *sufficiente*. Le risposte di livello *buono* oscillano infatti tra il 18% ed il 39% e quello di livello *sufficiente* tra il 40% ed il 50%). Si registra quindi una complessiva equità di riscontro positivo.

Tra la prima e la seconda somministrazione ai livelli *buono* e *sufficiente*, le domande che maggiormente presentano tale andamento, di oscillazione positiva, sono le seguenti:

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

Giugno – luglio 2018	buono 38% - sufficiente 43%
Novembre – dicembre 2018	buono 36% - sufficiente 46%

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

Giugno – luglio 2018	buono 33% - sufficiente 41%
Novembre – dicembre 2018	buono 39% - sufficiente 40%

20. Come ritiene che nella relazione con il personale sanitario sia stato rispettato il Suo diritto alla privacy

Giugno – luglio 2018	buono 46% - sufficiente 26%
Novembre – dicembre 2018	buono 39% - sufficiente 42%

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.)

Giugno – luglio 2018	buono 47% - sufficiente 26%
Novembre – dicembre 2018	buono 38% - sufficiente 45%

Da evidenziare per queste ultime due la correlazione ed il rafforzamento del dato percentuale in merito alla tutela della riservatezza in un ambito sanitario.

La domanda che ha riscontrato, invece, uno scarso gradimento da parte dei cittadini, sia nella prima che nella seconda somministrazione per il livello *insufficiente*, con percentuali che oscillano da un minimo del 4% ad un massimo del 61% e tra il 4% ed il 36% è la domanda 16:

. Come giudica il contatto telefonico con i servizi del PTV (tempi di attesa per parlare con l'operatore, cortesia e chiarezza espositiva) che, se da un lato evidenzia una criticità costante, dall'altro ci rassicura nel range in discesa tra la prima e la seconda, dal 61% al 36%.

Da sottolineare, mettendo a confronto la domanda 16, "Come giudica il contatto telefonico [...], e con la 17, "Come giudica la chiarezza delle informazioni [...], come in questo caso il dato rilevato collimi

con il dato reale ovvero la comunicazione diretta risulti essere più accessibile ed efficace rispetto alla comunicazione mediata.

Rispetto a questa macro area si evidenzia complessivamente un *sufficiente* 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.**

NOTE

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

- *scarsa pulizia dei servizi igienici al Pronto Soccorso, al Centro Prelievi ed in Diagnostica per Immagini;*
- *segnalazioni riferibili alla difficoltà di orientarsi con i percorsi segnalati;*
- *non rispetto degli orari delle visite ambulatoriali.*

D – Conclusioni

L'ultima macroarea del questionario riporta delle domande conclusive relative all'esperienza del cittadino 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:

attenzione alla persona:

Giugno – luglio 2018

ottimo	9%
buono	33%
sufficiente	45%
insufficiente	13%

Novembre – dicembre 2018

ottimo	3%
buono	28%
sufficiente	58%
insufficiente	11%

attenzione agli ambienti:

Giugno – luglio 2018

ottimo	4%
buono	33%
sufficiente	49%
insufficiente	14%

Novembre – dicembre 2018

ottimo	1%
buono	29%
sufficiente	55%
insufficiente	15%

attenzione all'organizzazione:

Giugno – luglio 2018

ottimo	5%
buono	26%
sufficiente	46%
insufficiente	22%

Novembre – dicembre 2018

ottimo	3%
buono	22%
sufficiente	55%
insufficiente	20%

Rispetto alla scelta del PTV, infine, emerge che questa avviene, in entrambe le somministrazioni, nella maggioranza dei casi su indicazione del “indicazioni del medico specialista” che oscilla tra il 37% ed il 34%, in secondo luogo per “vicinanza” con una costante del 28%.

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 49% di uomini e dal 51% di utenti donne nella prima somministrazione e dal 48% di uomini e dal 52% di donne nel corso della seconda.

. Prevale come titolo di studio la scuola media superiore 52%, seguita dalla laurea 29%, dalla scuola media inferiore 18% e dalla scuola elementare 2%, nella prima somministrazione, mentre nella seconda i dati sono 49%, la scuola media superiore, 38% laurea, 11% scuole medie inferiori e 2% scuola elementare.

. Rispetto alla professione emerge una prevalenza di lavoratori dipendenti con il 28% nella prima somministrazione e 25% nella seconda, seguiti dai lavoratori autonomi 26% nella prima e 23% nella seconda.

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

. In merito alla cittadinanza, infine, si registra una netta prevalenza di utenti italiani con un'oscillazione tra il 88% e l'83%, rispetto ai cittadini comunitari ed extracomunitari.

Report Annuale 2018

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