

REPORT QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CITTADINO UTENTE 2016

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:

1. Relazioni con il personale
2. Relazioni con l'ambiente
3. Aspetti organizzativi
4. Conclusioni
5. Dati anagrafici

Ogni macro area comprende una serie di domande con possibilità di risposta articolate in una scala strutturata in 4 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 ed è 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 ecc.

Nel corso del 2016 sono state effettuate due somministrazioni di questionari sia attraverso il metodo delle interviste (operatore del PTV che sottopone il questionario all'utente) che con quello della libera compilazione.

Le somministrazioni sono avvenute nei bimestri giugno - luglio e novembre – dicembre, con rispettivamente, 289 e 222 questionari compilati, per un totale di 511 questionari.

Saranno quindi di seguito esaminate nel dettaglio le diverse macro aree e sotto sezioni del questionario.

A. Relazioni con il personale

Complessivamente nel corso del 2016 i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

ottimo	23%
buono	45%
sufficiente	23%
insufficiente	10%

Nella prima e nella seconda somministrazione si evidenziano dati pressoché sovrapponibili per quanto riguarda il livello ottimo (rispettivamente 24% e 22%) e buono (45% in entrambe) mentre si evidenzia un'oscillazione più significativa nei livelli sufficiente (rispettivamente 25% e 19%) e insufficiente (rispettivamente 7% e 13%).

Più nello specifico, le domande che raccolgono un più elevato livello di gradimento da parte dei cittadini (risposte "ottimo" superiori al 25%) sono le seguenti:

- come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico nei suoi confronti (29%)
- come giudica la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sul suo stato di salute e sul percorso di cura ricevute dal personale medico (26%)

- come giudica la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei suoi confronti (29%)
- come giudica l'attività svolta dai volontari del policlinico (28%)

di converso, le domande che registrano uno scarso gradimento da parte dei cittadini (risposte "insufficiente" superiori a 8%) sono le seguenti:

- come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto ai punti i – Accoglienza (cortesia, attenzione, ascolto, comprensione) (18%)
- come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto al servizio di riscossione ticket (10%)
- come giudica la riconoscibilità degli operatori tramite l'apposito cartellino (10%)
- come giudica la riconoscibilità degli operatori sanitari attraverso l'utilizzo di divise di vari colori per le diverse qualifiche (12%)

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

Domanda	I somministrazione giu - lug	Il somministrazione nov - dic
come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto ai punti i – Accoglienza (cortesia, attenzione, ascolto, comprensione)	Sufficiente 26% Insufficiente 14%	Sufficiente 17% Insufficiente 24%
come giudica la riconoscibilità degli operatori sanitari attraverso l'utilizzo di divise di vari colori per le diverse qualifiche	Sufficiente 27% Insufficiente 7%	Sufficiente 21% Insufficiente 18%
Come giudica la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sul Suo stato di salute e sul percorso di cura ricevute dal personale medico	Sufficiente 22% Insufficiente 5%	Sufficiente 17% Insufficiente 12%
come giudica la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei Suoi confronti	Sufficiente 20% Insufficiente 4%	Sufficiente 16% Insufficiente 9%
come giudica la disponibilità la prontezza e la cortesia del personale di supporto ai servizi sanitari (operatore socio – sanitario, ausiliario) nei Suoi confronti	Ottimo 27% Insufficiente 5%	Ottimo 20% Insufficiente 14%
Come giudica l'attività svolta dai volontari del policlinico	Sufficiente 26% Insufficiente 4%	Sufficiente 10% Insufficiente 13%

Rispetto a questa macroarea si evidenzia complessivamente un buon livello di apprezzamento in generale da parte degli utenti delle relazioni instaurate con il personale curante, mentre si registra di converso uno scarso apprezzamento delle relazioni con il personale amministrativo addetto ai Punti Accoglienza e di accettazione / prenotazione CUP, così come anche un sostanziale disorientamento rispetto ai diversi colori

delle divise per le diverse qualifiche. Si registra inoltre un non diffuso ed uniforme uso del cartellino identificativo di riconoscimento da parte del personale.

B. Relazioni con l'ambiente

Complessivamente nel corso del 2016 i dati relativi alla macro area sono i seguenti:

ottimo	17%
buono	53%
sufficiente	24%
insufficiente	6%

Nella prima e nella seconda somministrazione si evidenziano dati pressoché stazionari per tutti i livelli di gradimento: livello ottimo (rispettivamente 18% e 15%), buono (rispettivamente 52% e 54%), sufficiente (rispettivamente 25% e 23%) e insufficiente (rispettivamente 8% e 6%).

Più nello specifico, le domande che raccolgono un più elevato livello di gradimento da parte dei cittadini (risposte "ottimo" superiori al 16%) sono le seguenti:

- come considera l'attenzione e la cura dedicata agli ambienti nel nostro ospedale (funzionalità, comfort, etc.)(17%)
- come percepisce l'attenzione dedicata alle componenti tecnologiche nel nostro Policlinico (apparecchiature elettromedicali, letti elettrici, etc.) (20%)

di converso, le domande che registrano uno scarso gradimento da parte dei cittadini (risposte "insufficiente" superiori a 6%) sono le seguenti:

- come considera l'attenzione e la cura dedicata agli ambienti nel nostro ospedale (funzionalità, comfort, etc.)(7%)
- 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 percepisce l'attenzione dedicata alle componenti tecnologiche nel nostro Policlinico (apparecchiature elettromedicali, letti elettrici, etc.) (8%)

Rispetto a questa macroarea si evidenzia 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.

C. Aspetti organizzativi

Complessivamente nel corso del 2016 i dati relativi alla macro area sono i seguenti:

ottimo	18%
buono	45%
sufficiente	27%
insufficiente	10%

Nella prima e nella seconda somministrazione si evidenziano dati pressoché sovrapponibili per quanto riguarda il livello ottimo (rispettivamente 17% e 20%) e buono (46% e 44%) mentre si evidenzia

un'oscillazione più significativa nei livelli sufficiente (rispettivamente 30% e 23%) e insufficiente (rispettivamente 7% e 13%).

Più nello specifico, le domande che raccolgono un più elevato livello di gradimento da parte dei cittadini (risposte "ottimo" superiori al 18%) sono le seguenti:

- 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 (22%)
- come giudica gli orari di accesso nelle aree di degenza per i visitatori (19%)

di converso, le domande che registrano uno scarso gradimento da parte dei cittadini (risposte "insufficiente" superiori a 10%) sono le seguenti:

- come giudica il contatto telefonico con i servizi del PTV (tempi di attesa per parlare con l'operatore, cortesia e chiarezza espositiva) (15%)
- come giudica la chiarezza delle informazioni ricevute dal personale addetto ai punti i – Accoglienza (14%)
- come giudica l'utilità e la chiarezza delle indicazioni segnaletiche (12%)
- come giudica il rispetto dell'orario di prenotazione / programmazione della prestazione (13%)

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

Domanda	I somministrazione giu - lug	Il somministrazione nov - dic
come giudica la chiarezza delle informazioni ricevute dal personale addetto ai punti i – Accoglienza	Sufficiente 35% Insufficiente 9%	Sufficiente 30% Insufficiente 14%
come giudica l'utilità e la chiarezza delle indicazioni segnaletiche	Sufficiente 32% Insufficiente 9%	Sufficiente 28% Insufficiente 12%
come giudica il rispetto dell'orario di prenotazione / programmazione della prestazione	Sufficiente 32% Insufficiente 9%	Sufficiente 29% Insufficiente 13%
come giudica gli orari di accesso nelle aree di degenza per i visitatori	Sufficiente 32% Insufficiente 4%	Sufficiente 27% Insufficiente 6%

Rispetto a questa macroarea 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 ai cittadini, la chiarezza delle informazioni ricevute dal personale addetto ai punti i – Accoglienza e il rispetto degli orari di prenotazione/ programmazione delle prestazioni. Va notato che gli stessi aspetti apprezzati sono talvolta anche di converso in alcuni casi oggetto di scarso apprezzamento (utilità e la chiarezza delle indicazioni segnaletiche).

D. Conclusioni

Complessivamente nel corso del 2016 i dati relativi alla macro area sono i seguenti:

ottimo	25%
buono	43%
sufficiente	23%
insufficiente	9%

Nella prima e nella seconda somministrazione si evidenziano dati pressoché stazionari per tutti i livelli di gradimento: livello ottimo (rispettivamente 26% e 23%), buono (rispettivamente 43% e 44%), sufficiente (rispettivamente 24% e 22%) e insufficiente (rispettivamente 8% e 12%).

Più nello specifico:

- rispetto alla domanda “complessivamente come valuta la sua esperienza presso il PTV in merito all’attenzione: alla persona – agli ambienti – all’organizzazione”, si registra :
 - Il gradimento più elevato (26% di risposte pari a ottimo) in relazione all’attenzione alla persona
 - Il gradimento meno elevato (12% di risposte pari a insufficiente) in relazione all’attenzione all’organizzazione
- Rispetto alla domanda “come è avvenuta la scelta del PTV”, il 34% degli utenti risponde per vicinanza, mentre il 27% risponde per indicazione da parte del medico specialista

E. Dati anagrafici

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

- il questionario è stato compilato da un numero pressoché paritario di uomini (49%) e di donne (51%)
- prevale come titolo di studio la scuola media superiore (48%), seguito dalla laurea (25%), dalla scuola media inferiore (20%) e dalla scuola elementare (8%)
- rispetto alla professione emerge una prevalenza di lavoratori dipendenti (32%), seguiti da pensionati (22%) , da lavoratori autonomi (16%) e da casalinghe (13%)
- per quanto riguarda la fascia di età emerge una prevalenza di utenti appartenenti alla fascia intermedia (52% di età compresa tra i 41 e i 65 anni) e un’equa distribuzione di utenti appartenenti alle altre fasce di età (24% nella fascia tra i 18 e i 40 anni e 24% di età superiore ai 65 anni)
- in merito alla cittadinanza, infine, si registra una netta prevalenza di utenti italiani (96%) rispetto ai cittadini comunitari (3%) ed extracomunitari (1%).

CONCLUSIONI

Nel complesso il livello di gradimento delle prestazioni e dei servizi offerti dal Policlinico nel corso del 2016 si può definire soddisfacente. L'analisi dei dati, integrati con la lettura delle note a margine inserite da parte dei compilatori dei questionari evidenzia tuttavia senz'altro alcune criticità, peraltro talune già note, in merito alle quali è opportuno valutare l'adozione di eventuali azioni di miglioramento.

Una delle carenze più frequentemente evidenziate nelle note riguarda la inadeguatezza del parcheggio per gli utenti, situazione da tempo oramai all'attenzione della Direzione del PTV ed in merito alla quale sono state già intraprese azioni volte ad arginare la criticità della carenza dei posti auto (come ad es. la predisposizione del "corridoio per la mobilità" e la riorganizzazione dell'area "parcheggio autorizzati") ma che richiede l'adozione di altre azioni che possano ulteriormente migliorare la attuale situazione.

Analogamente, i cittadini chiedono a gran voce il ripristino del servizio di accompagnamento tramite il veicolo elettrico, così come l'aumento del numero delle sedie su ruote a disposizione degli utenti, al fine di facilitare la fruizione dei percorsi da parte dei cittadini con difficoltà di deambulazione. Su entrambi i fronti sono in corso azioni di miglioramento che vedono operativi sia un progetto volto alla riattivazione dell'attività del veicolo elettrico sia l'imminente acquisto di ulteriori sedie su ruote da dedicare all'Area Info Accoglienza. In merito a quest'ultima, peraltro, il generale basso di livello di apprezzamento emergente dai questionari in merito alla disponibilità e professionalità del personale addetto ai punti I – Accoglienza nonché alla chiarezza delle informazioni ricevute potrebbe sollecitare l'opportunità di valutare una generale riorganizzazione delle attività svolte dal personale di Accoglienza nonché la eventuale realizzazione di corsi di formazione ad hoc volti a nuovamente motivare il personale nella presa di coscienza del proprio ruolo strategico.

Altri aspetti che appaiono carenti, dall'analisi delle note a margine, sono quelli relativi allo scarso apprezzamento del vitto somministrato ai pazienti nonché della scarsa pulizia e dotazione dei bagni. Anche questi sono aspetti da tempo monitorati e tenuti sotto controllo e sono costantemente messi in campo correttivi ed azioni di miglioramento.

Parallelamente, accanto alle criticità evidenziate, i cittadini apprezzano la qualità delle cure ricevute e la relazione con il personale curante, pur sottolineando alcune carenze organizzative della struttura (tempi di attesa lunghi, non rispetto degli orari delle prestazioni, difficoltà a contattare telefonicamente la struttura ecc).

In generale, l'apprezzamento sia delle prestazioni ricevute e della relazione instaurata con il personale curante, che del livello di comfort dell'ospedale (tolte le criticità legate all'inadeguatezza di alcune sale di attesa) che degli aspetti tecnologici all'avanguardia confermano un sostanziale gradimento complessivo dell'esperienza maturata al PTV da parte dei cittadini, pur nella consapevolezza della necessità di migliorare alcune problematiche che tuttora permangono irrisolte al fine di rendere la fruizione dei servizi più funzionale e rispondente alle aspettative degli utenti della struttura.

Dr.ssa Maria Rosa Loria
DR UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione-Urp
Policlinico Tor Vergata Roma