

REPORT ANNUALE 2022

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 2022 sono state effettuate, come da procedura aziendale, due somministrazioni di questionari:

- febbraio/giugno 2022: **315** questionari
- luglio/dicembre 2022: **526**

per un totale di **841** questionari totali raccolti nel corso del 2022.

I questionari sono stati compilati dagli utenti attraverso tre diverse modalità:

1. **INTERVISTA DIRETTA:** Personale della UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione, coadiuvato dalla collaborazione dei volontari del servizio civile, hanno sottoposto il questionario agli utenti/visitatori recandosi di persona negli Ambulatori e nei Day Hospital
2. **COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ONLINE:** gli utenti hanno partecipato alla rilevazione del livello di gradimento percepito compilando direttamente il questionario online presente sul sito istituzionale PTV al link <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>
3. **LIBERA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO CARTACEO:** nelle aree ambulatoriali e dei servizi diagnostici è stato lasciato il questionario libero a disposizione degli utenti che hanno potuto procedere alla compilazione consegnandolo poi al personale incaricato della raccolta.

Ai fini della somministrazione attraverso il metodo dell'intervista diretta, gli operatori sono stati dotati 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.

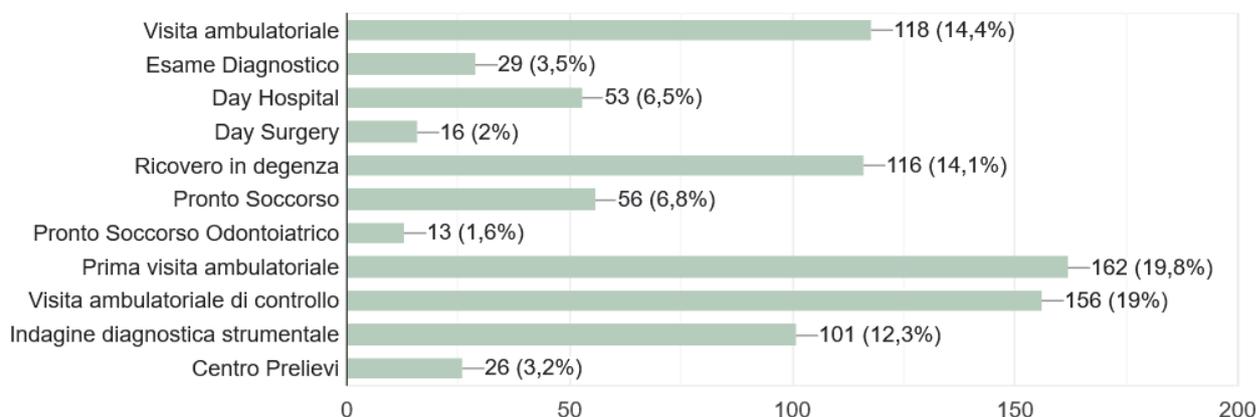
Il numero degli intervistati, grazie alla maggiore possibilità di interazione ed all'alleggerimento delle restrizioni legate alla pandemia da Covid 19, è notevolmente aumentato rispetto agli anni precedenti e si è rivelato pertanto assolutamente adeguato per l'individuazione di un campione variegato in termini di genere, età, e professione.

A livello generale, come mostrano i dati del grafico a seguire relativi al tipo di prestazione ricevuta, emerge che la maggioranza dei questionari compilati fanno riferimento a **“Prima visita ambulatoriale”** (19,8%) **“Visita Ambulatoriale di Controllo”** (19%) ed **“Indagine di diagnostica strumentale”** (12,3%):

Indicare il tipo di prestazione ricevuta e scrivere nello spazio sottostante predisposto in quale Ambulatorio / Servizio / Unità di degenza si è svolta



820 risposte

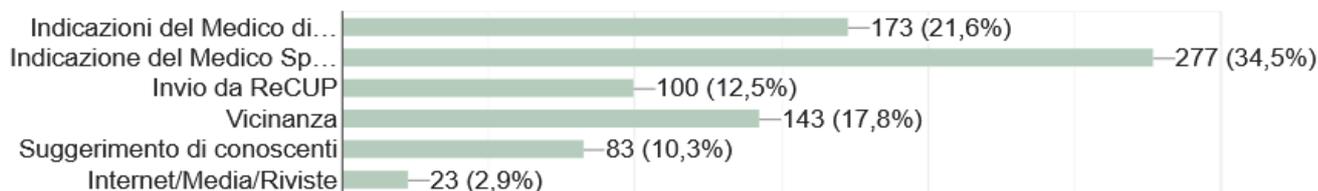


Sul **“Come è avvenuta invece la scelta del PTV?”**, domanda n° 21 la scelta della struttura è quasi sempre fatta o su **“Indicazioni del Medico Specialista”** (34,5%), o su **“Indicazioni del Medico di Medicina Generale”** (21,6%), o per **“Vicinanza”** (17,8%) o, infine, per **“Invio da ReCUP”** (12,5%):

Come è avvenuta la scelta del PTV

 Copia

802 risposte



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

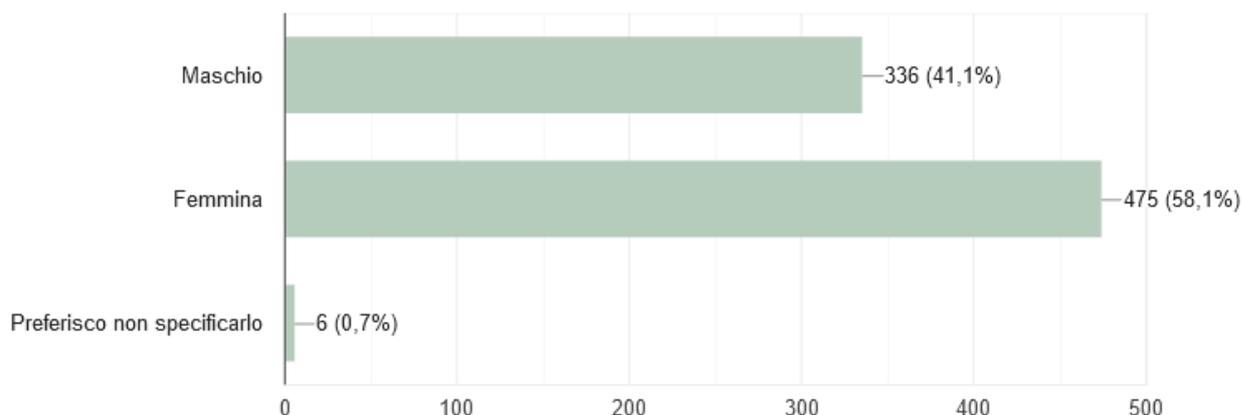
Dati anagrafici

Rispetto ai dati anagrafici degli utenti che hanno partecipato all'indagine di valutazione della soddisfazione emerge che il questionario è stato compilato dal 58,1% di donne e dal 41,1% di uomini. Così come per l'anno precedente emerge una maggiore disponibilità ed interesse alla partecipazione e compilazione da parte delle donne piuttosto che degli uomini.

Sesso

 Copia

817 risposte

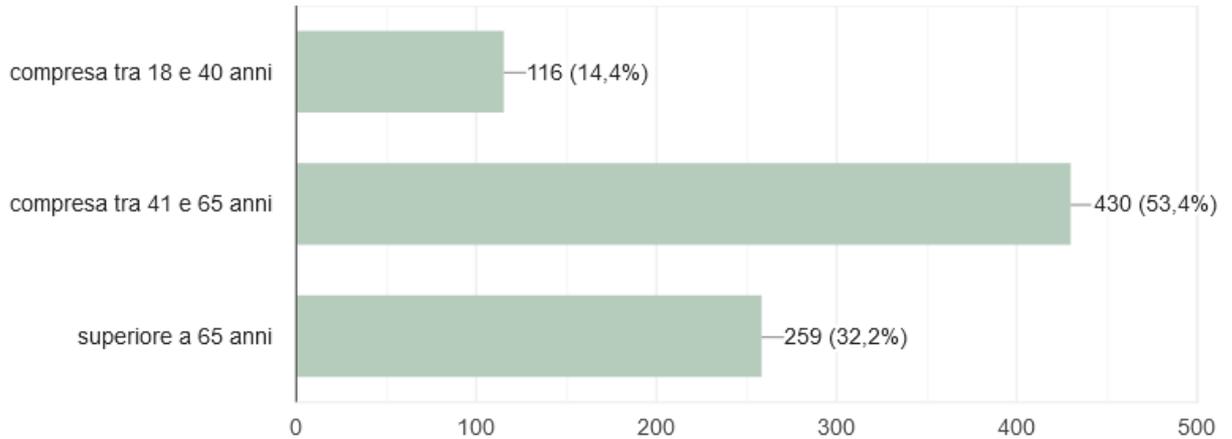


Per quanto riguarda la fascia di età, emerge una prevalenza di utenti appartenenti alla fascia intermedia compresa tra 41 e 65 anni (53,4%) seguita da quella relativa ad utenti con età superiore ai 65 anni (32,2%), denotando uno scarso interesse alla partecipazione da parte delle fasce di età più giovani della popolazione.

Età

 Copia

805 risposte

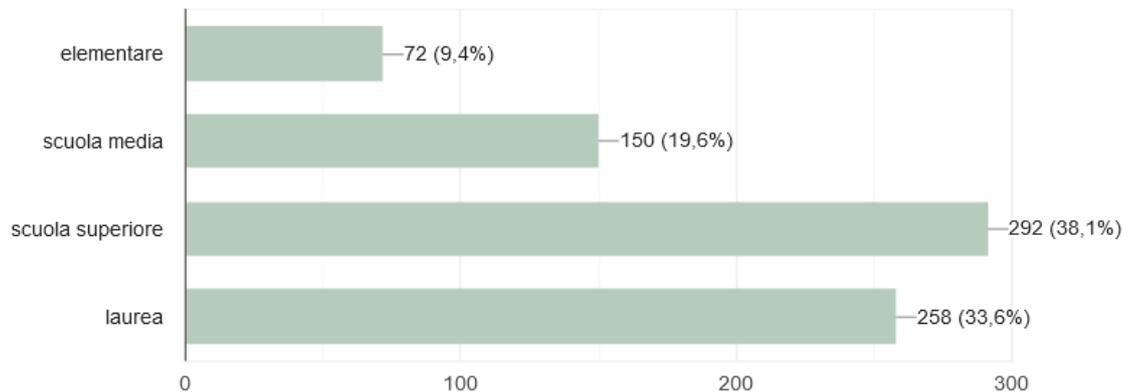


Relativamente al titolo di studio, come nelle precedenti somministrazioni, prevale la scuola media superiore (38,1%), seguita dalla laurea (33,6%), dalla scuola media inferiore (19,6%) e dalla scuola elementare (9,4%):

Titolo di studio

 Copia

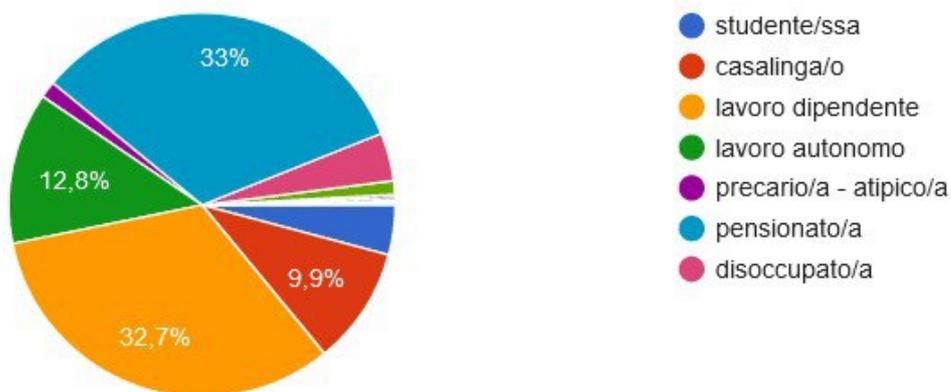
767 risposte



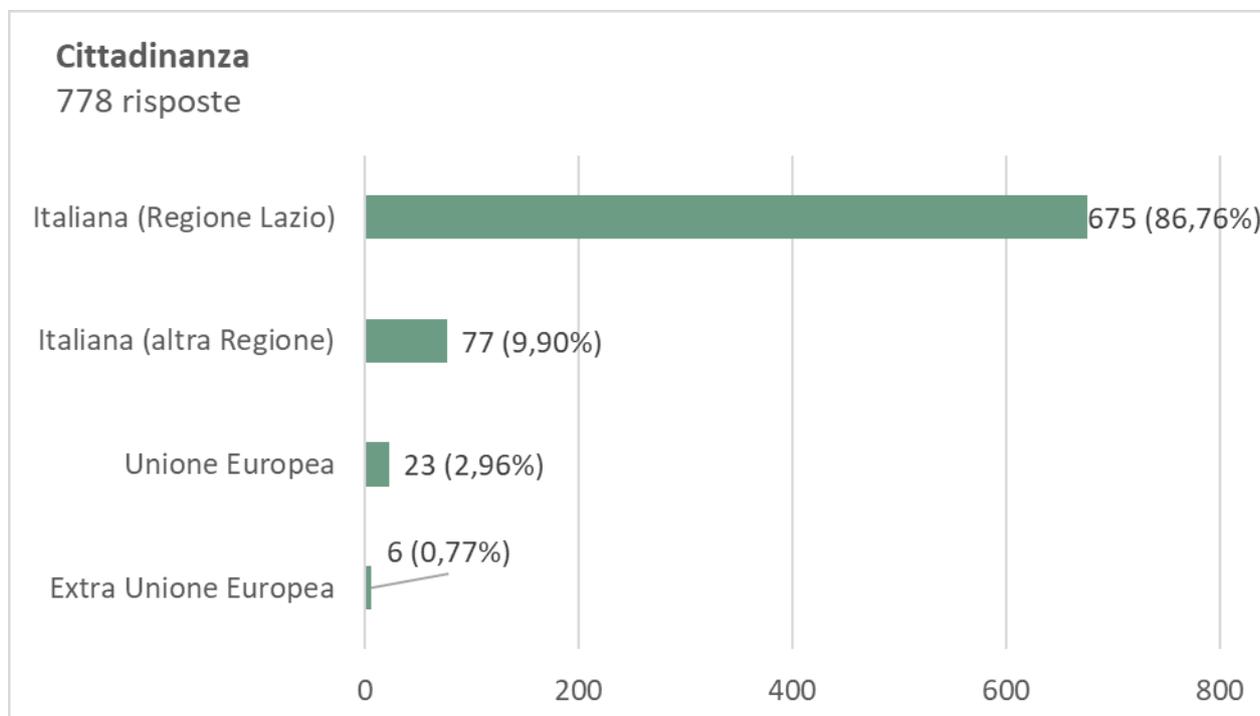
Rispetto alla professione emerge una prevalenza di pensionati (33%) e di lavoratori dipendenti (32,7%).

Professione

789 risposte



In merito alla cittadinanza, infine, si registra come sempre una netta prevalenza di utenti italiani (97%, di cui l'87% provenienti dalla regione Lazio), rispetto ai cittadini comunitari ed extracomunitari:



A - Relazioni con il personale

Nel corso del 2022, 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)

Totale Risposte 828

Ottimo: Risposte 176 (21,26 %)

Buono: Risposte 415 (50,12 %)

Sufficiente: Risposte 164 (19,81%)

Insufficiente: Risposte 27 (3,26 %)

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

Totale Risposte 779

Ottimo: Risposte 162 (20,80 %)

Buono: Risposte 424 (54,43 %)

Sufficiente: Risposte 165 (21,18%)

Insufficiente: Risposte 30 (3,85%)

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

Totale Risposte 799

Ottimo: Risposte 286 (40,56 %)

Buono: Risposte 377 (48,56 %)

Sufficiente: Risposte 114 (9,44%)

Insufficiente: Risposte 22 (1,67 %)

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

Totale Risposte 799

Ottimo: Risposte 295 (36,92%)

Buono: Risposte 357 (44,68%)

Sufficiente: Risposte 117 (14,64 %)

Insufficiente: Risposte 30 (3,75 %)

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

Totale Risposte 787

Ottimo: Risposte 278 (35,32 %)

Buono: Risposte 364 (46,25 %)

Sufficiente: Risposte 120 (15,85 %)

Insufficiente: Risposte 25 (3,18 %)

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

Totale Risposte 790

Ottimo: Risposte 275 (34,81 %)

Buono: Risposte 365 (46,2 %)

Sufficiente: Risposte 127 (16,08 %)

Insufficiente: Risposte 23 (2,91 %)

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

Totale Risposte 806

Ottimo: Risposte 277 (34,37 %)

Buono: Risposte 397 (49,26 %)

Sufficiente: Risposte 111 (13,77 %)

Insufficiente: Risposte 21 (2,61 %)

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

Totale Risposte 804

Ottimo: Risposte 277 (34,45 %)

Buono: Risposte 390 (48,51 %)

Sufficiente: Risposte 111 (13,81%)

Insufficiente: Risposte 26 (3 %)

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

Totale Risposte 796

Ottimo: Risposte 257 (32,29 %)

Buono: Risposte 386 (48,49 %)

Sufficiente: Risposte 133 (16,71 %)

Insufficiente: Risposte 20 (2,51 %)

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

Totale Risposte 345

Ottimo: Risposte 169 (48,99 %)

Buono: Risposte 139 (40,29 %)

Sufficiente: Risposte 32 (9,28 %)
Insufficiente: Risposte 12 (3,48 %)

COMMENTO

In generale nella Macro Area A - Relazioni con il personale emerge un complessivo elevato livello di soddisfazione da parte degli utenti nella relazione con il personale.

Tale giudizio positivo si evidenzia:

- nei confronti del personale addetto ai punti i –Accoglienza (domande 2 e 3) con un giudizio positivo dato dalla somma di risposte Ottimo e Buono superiori al 70% sia relativamente a disponibilità e professionalità che relativamente a chiarezza ed esaustività delle informazioni ricevute
- nei confronti del personale medico (domande 4, 5, 6 e7) con un giudizio positivo dato dalla somma di risposte Ottimo e Buono superiori all'89% relativamente a gentilezza e cortesia e superiori all'80% per quanto riguarda la chiarezza e comprensibilità delle informazioni ricevute, la disponibilità a fornire spiegazioni e rispondere alle domande e il rispetto del diritto alla privacy/riservatezza
- nei confronti del personale infermieristico (domande 8, 9 e 10) con un giudizio positivo dato dalla somma di risposte Ottimo e Buono superiori all'80% relativamente a gentilezza e cortesia, disponibilità a fornire spiegazioni e rispondere alle sue domande e rispetto del diritto alla privacy/riservatezza.

I cittadini apprezzano anche con un giudizio estremamente positivo (somma di risposte Ottimo e Buono pari quasi al 90%) l'attività svolta dai volontari. Si evidenzia che l'Associazione maggiormente segnalata dai pazienti che hanno compilato il questionario di soddisfazione 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 e si sono impegnati per la somministrazione del questionario stesso tramite interviste dirette. Altra Associazione citata ed apprezzata è L'Associazione Volontari per Policlinico Tor Vergata.

B - Relazioni con l'ambiente

Nel corso del 2022, 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 828

Ottimo: Risposte 188 (22,71 %)
Buono: Risposte 496 (59,90 %)
Sufficiente: Risposte 117 (14,13 %)
Insufficiente: Risposte 27 (9,26 %)

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

Totale Risposte 403

Ottimo: Risposte 106 (26,3 %)
Buono: Risposte 207 (51,35 %)
Sufficiente: Risposte 66 (16,38 %)
Insufficiente: Risposte 24 (5,96 %)

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

Totale Risposte 451

Ottimo: Risposte 139 (30,82 %)
Buono: Risposte 247 (54,77 %)
Sufficiente: Risposte 47 (10,42 %)
Insufficiente: Risposte 18 (3,99 %)

COMMENTO

In generale anche nella Macro Area B - Relazioni con l'ambiente emerge un complessivo elevato livello di soddisfazione da parte degli utenti che si estrinseca per le tre domande di riferimento in risposte che vedono la somma di giudizi Ottimo-Buono sempre superiore al 75%, confermando la percezione positiva rispetto alla cura degli ambienti del PTV intesa sia in termini di comfort che di componenti tecnologiche, avvalorando la convinzione che queste componenti possano positivamente influenzare lo stato d'animo di chi si affida alle cure.

C – Aspetti organizzativi

Nel corso del 2022, 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 699

Ottimo: Risposte 70 (10,01 %)
Buono: Risposte 284 (40,63 %)
Sufficiente: Risposte 247 (35,30 %)
Insufficiente: Risposte 98 (14,02 %)

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

Totale Risposte 820

Ottimo: Risposte 129 (15,73 %)
Buono: Risposte 368 (44,88 %)

Sufficiente: Risposte 278 (33,90)
Insufficiente: Risposte 45 (5,49 %)

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

Totale Risposte 769

Ottimo: Risposte 187 (24,32 %)
Buono: Risposte 410 (53,32 %)
Sufficiente: Risposte 139 (18,08 %)
Insufficiente: Risposte 33 (4,29 %)

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

Totale Risposte 753

Ottimo: Risposte 119 (15,80 %)
Buono: Risposte 308 (40,90 %)
Sufficiente: Risposte 219 (29,08 %)
Insufficiente: Risposte 107 (14,21 %)

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

Totale Risposte 379

Ottimo: Risposte 54 (14,35 %)
Buono: Risposte 165 (43,55 %)
Sufficiente: Risposte 122 (32,19 %)
Insufficiente: Risposte 38 (10,03 %)

Rispetto a questa macro area si evidenzia complessivamente un buon livello di apprezzamento in generale da parte degli utenti in merito agli aspetti organizzativi del Policlinico, sebbene proprio in questa macro area emergano i fattori di maggiore criticità su cui il giudizio non registra un apprezzamento elevato al livello delle precedenti esaminate.

In particolare sia in merito al contatto telefonico con gli operatori del PTV, che in merito alla segnaletica che al rispetto dell'orario di prenotazione/programmazione, che rispetto agli orari di accesso nelle aree di degenza per i visitatori il valore della somma dei giudizi buono e sufficiente si attesta sempre sopra al 50% denotando sicuramente un apprezzamento ma che tuttavia presenta ampi margini di miglioramento.

Nelle note libere di commento i cittadini esprimono in particolare critiche in merito alla difficoltà ad entrare in contatto telefonicamente con i diversi servizi/ambulatori e a parlare con il personale. Vengono anche lamentate le lunghe attese sia in Pronto Soccorso, che per effettuare i prelievi, che per le visite ambulatoriali. Infine molti utenti segnalano il problema costante relativo alla carenza di parcheggi.

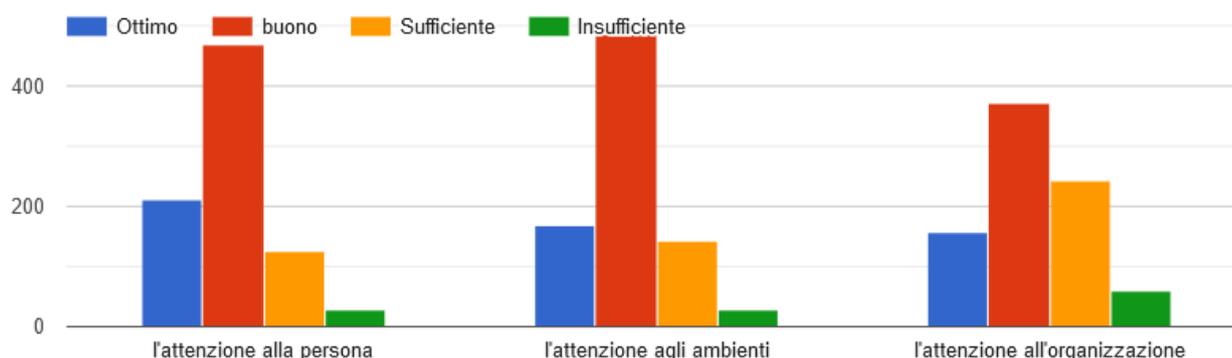
D – Conclusioni

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 in buona parte 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:

Complessivamente come valuta la Sua esperienza presso il PTV in merito a:



PERSONA

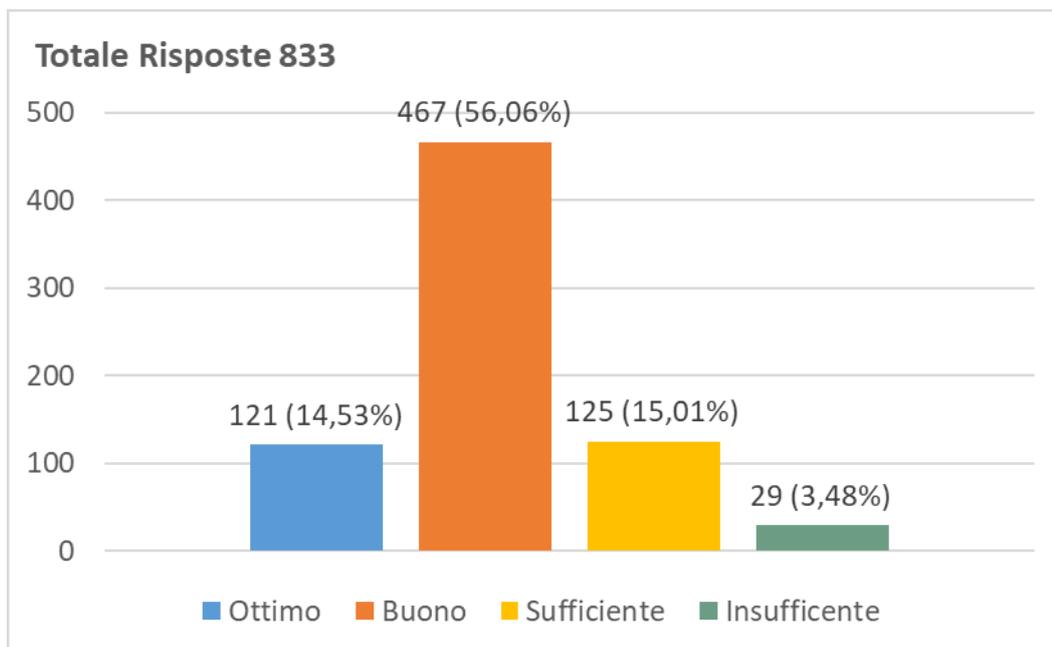
Totale Risposte 833

Ottimo: Risposte 121 (14,53%)

Buono: Risposte 467 (56,06 %)

Sufficiente: Risposte 125 (15,01 %)

Insufficiente: Risposte 29 (3,48 %)



AMBIENTI

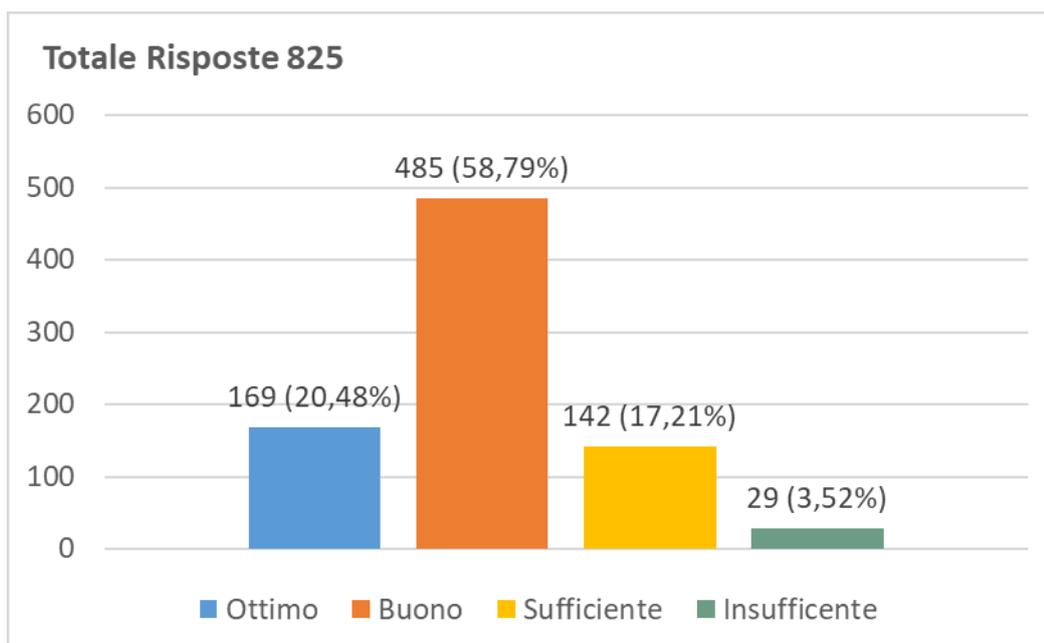
Totale Risposte 825

Ottimo: Risposte 169 (20,48%)

Buono: Risposte 485 (58,79 %)

Sufficiente: Risposte 142 (17,21%)

Insufficiente: Risposte 29 (3,52%)



ORGANIZZAZIONE

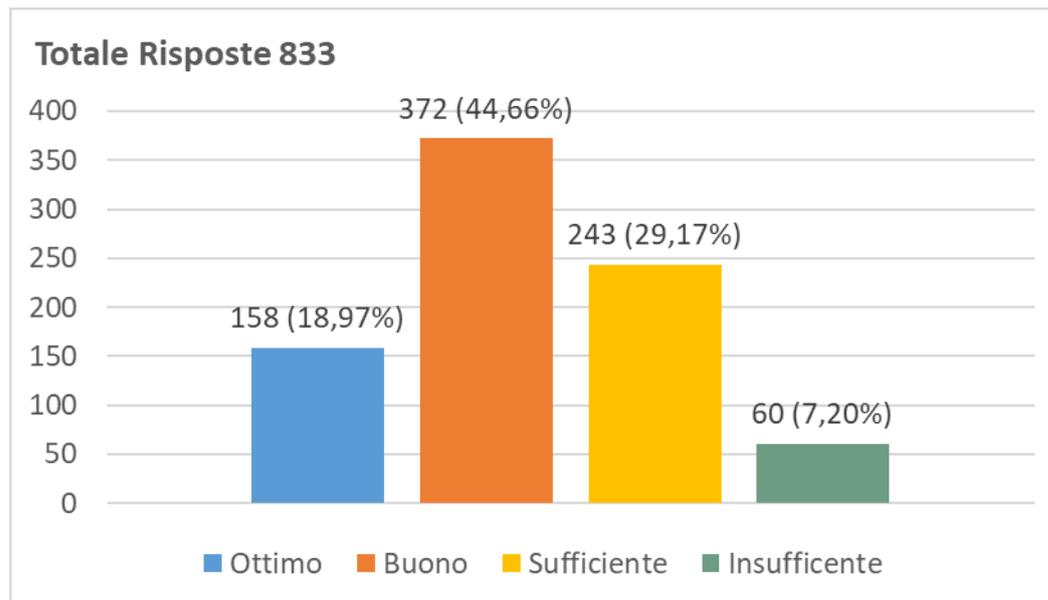
Totale Risposte 833

Ottimo: Risposte 158 (18,97 %)

Buono: Risposte 372 (44,66%)

Sufficiente: Risposte 243 (29,17%)

Insufficiente: Risposte 60 (7,20%)



Come è evidente dai dati e dalle relative elaborazioni grafiche e come già rilevato precedentemente, l'area maggiormente carente segnalata dai cittadini è quella relativa all'organizzazione. Gli utenti mostrano di apprezzare quindi particolarmente l'attenzione rivolta alla cura della relazione tra personale sanitario e pazienti/familiari in termini di disponibilità, cortesia e competenza, così come mostrano di apprezzare l'attenzione nei confronti della cura degli ambienti intesa come arredi, allestimenti degli spazi nonché come componenti elettromedicali. L'analisi dei questionari mostra di converso la necessità di procedere ad individuare azioni di miglioramento in materia di organizzazione, almeno relativamente alle aree di interesse indagate dal questionario.

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.

In merito agli aspetti organizzativi, come detto, emerge un generale livello di apprezzamento, anche se non ottimale, che richiede interventi mirati volti al miglioramento della qualità dei servizi

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*