**REPORT ANNUALE 2023**
**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CITTADINO UTENTE**

Il questionario di misurazione della soddisfazione del cittadino utente del Policlinico Tor Vergata è strutturato in quattro 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 2023 sono stati raccolti complessivamente 922 questionari.

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

1. **INTERVISTA DIRETTA:** Personale del Policlinico Tor Vergata ha 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.

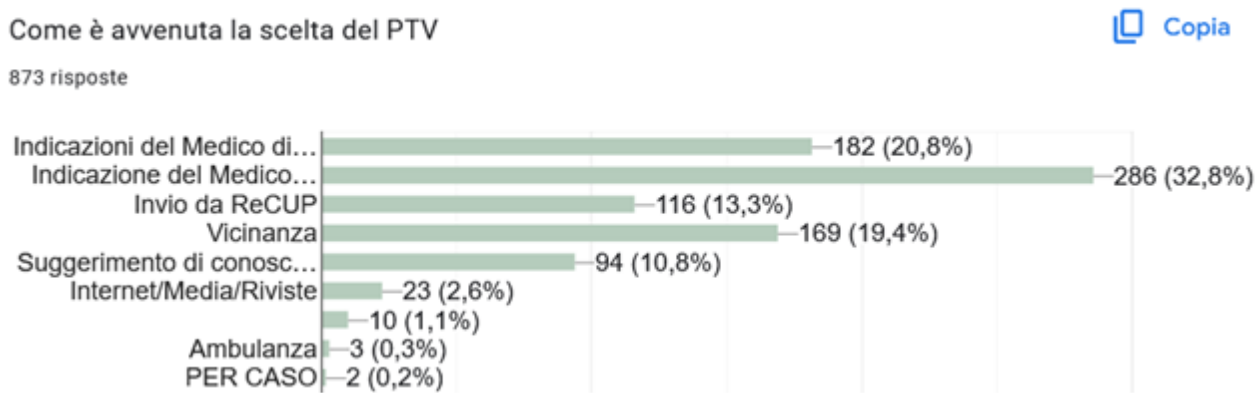
L'intervista di persona ha consentito di poter fornire anche eventuali chiarimenti sui quesiti e ha permesso inoltre la partecipazione di persone anziane che non utilizzano *internet* o, in generale, gli strumenti informatici. I questionari cartacei raccolti sono stati inseriti dal personale preposto nel programma di raccolta dati.

Il numero di questionari raccolti (922) mostra un lieve aumento rispetto al dato registrato nel 2022 (841 questionari totali) e si è rivelato pertanto assolutamente adeguato per l'individuazione di un campione variegato in termini di genere, età, e professione.

Occorre precisare che tutte le domande del questionario sono libere senza risposte obbligatorie per cui i dati delle singole domande non corrispondono necessariamente al numero dei questionari raccolti.

A livello generale, come mostrano i dati del grafico a seguire relativi al tipo di prestazione ricevuta, emerge, come per il 2022, che la maggioranza dei questionari compilati fanno riferimento a "**Prima visita ambulatoriale"** (18,2%) "**Visita Ambulatoriale di Controllo**" (17,5%), "**Visita ambulatoriale**" senza ulteriori specificazioni (17%) e "**Ricovero in degenza**" (14%):

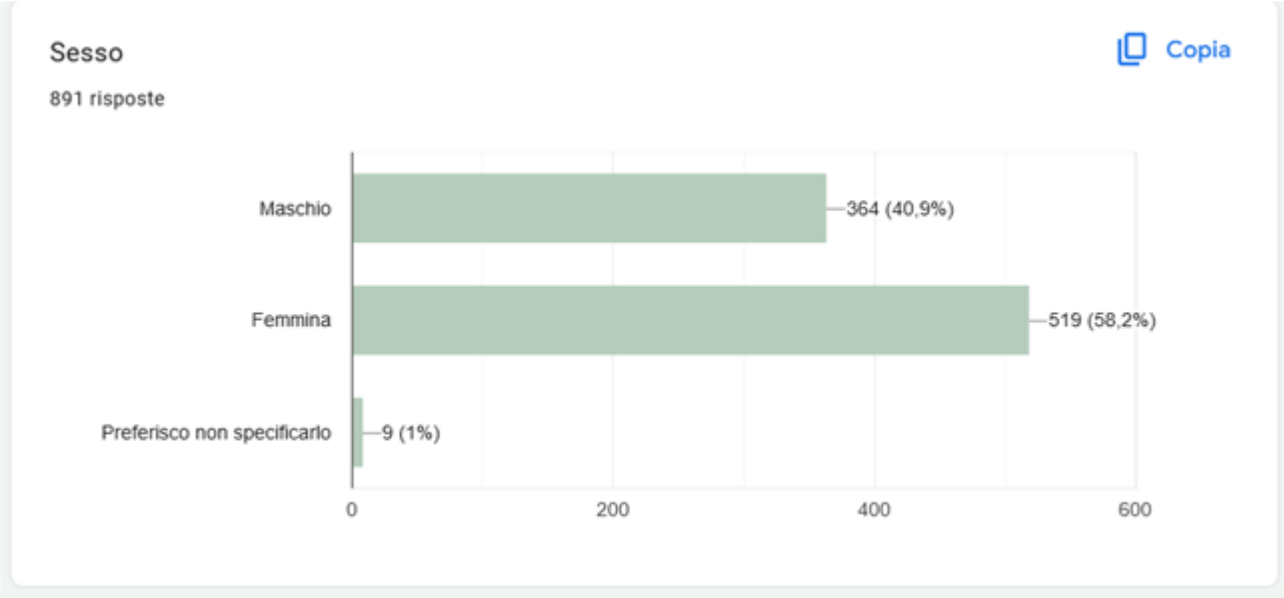
Sul **"Come è avvenuta invece la scelta del PTV?"**, **domanda n° 21** anche quest'anno la scelta della struttura è quasi sempre fatta o su **"Indicazioni del Medico Specialista"** (32,8%), o su "**Indicazioni del Medico di Medicina Generale**" (20,8%), o per **"Vicinanza" (19,4%)** o, infine, per **"Invio da ReCUP" (13,3%):**



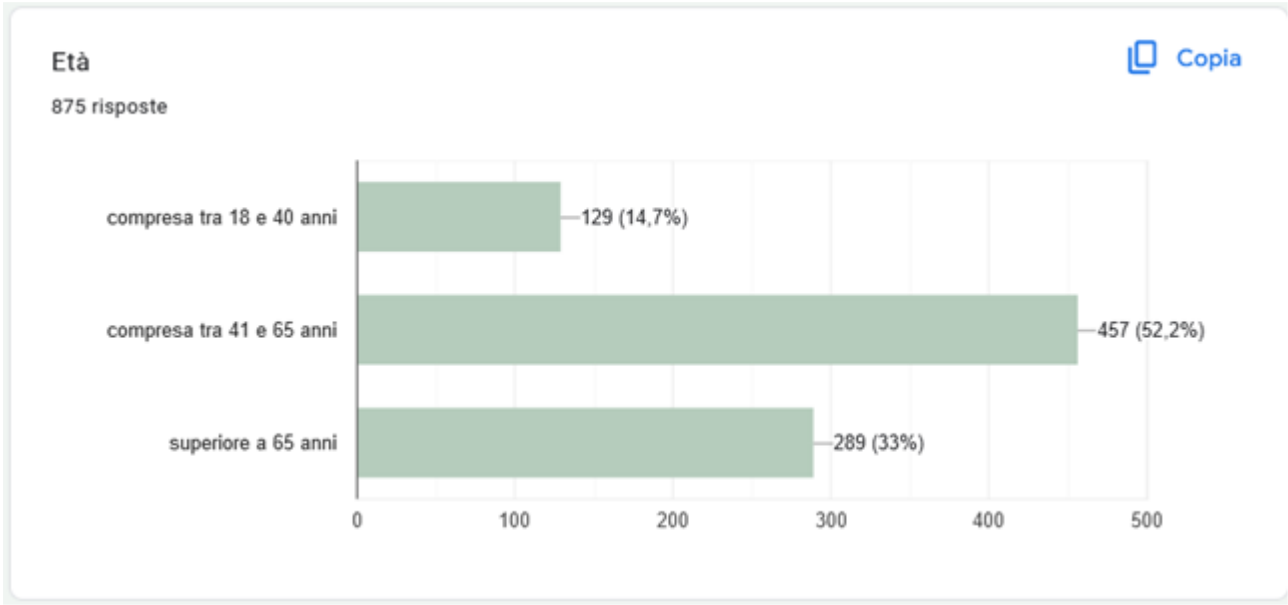
Saranno quindi di seguito esaminate nel dettaglio le diverse macroaree e sottosezioni del questionario.

## *Dati anagrafici*

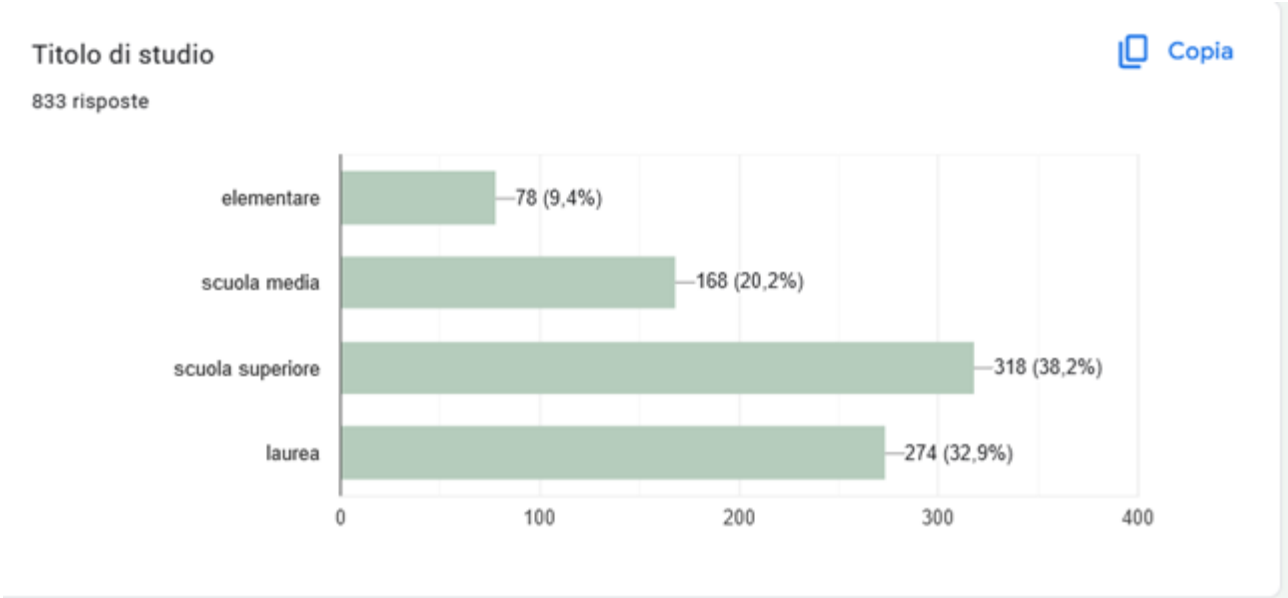
Rispetto ai dati anagrafici degli utenti che hanno partecipato all'indagine di valutazione della soddisfazione si rileva che il questionario è stato compilato dal 58,2% di donne e dal 40,9% di uomini. Così come per negli anni precedenti emerge una maggiore disponibilità ed interesse alla partecipazione e compilazione da parte delle donne piuttosto che degli uomini.



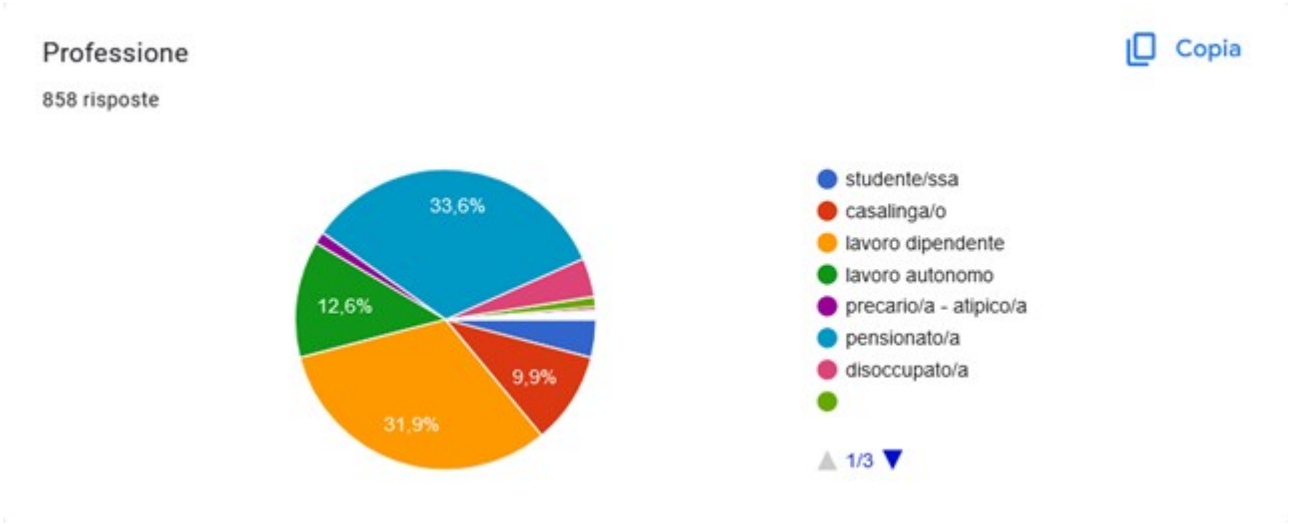

Per quanto riguarda la fascia di età, emerge una prevalenza di utenti appartenenti alla fascia intermedia compresa tra 41 e 65 anni (52,2%) seguita da quella relativa ad utenti con età superiore ai 65 anni (33%). Questo dato può essere da una parte messo in relazione allo scarso interesse alla partecipazione da parte delle fasce di età più giovani della popolazione ma va anche letto nella considerazione del fatto che l'utenza dell'ospedale appartiene mediamente a generazioni di età più avanzate.



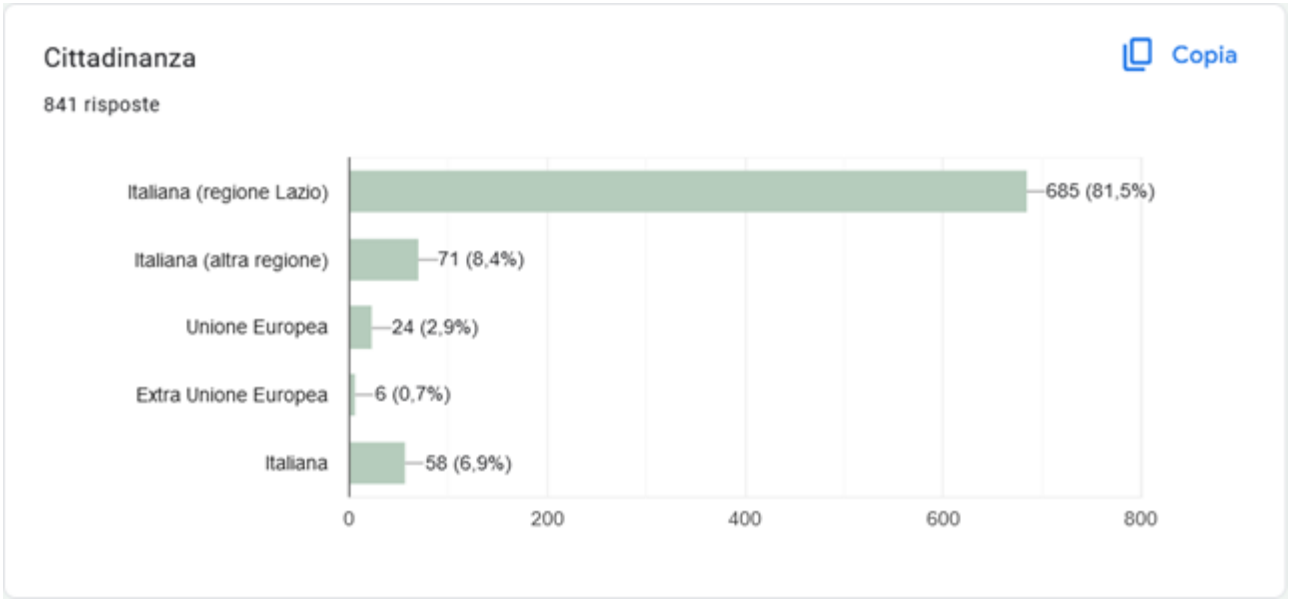

Relativamente al titolo di studio, come nelle precedenti somministrazioni, prevale la scuola media superiore (38,2%), seguita dalla laurea (32,9%), dalla scuola media inferiore (20,2%) e dalla scuola elementare (9,4%):




Rispetto alla professione emerge una prevalenza di pensionati (33,6%) e di lavoratori dipendenti (31,9%).




In merito alla cittadinanza, infine, si registra anche nel 2023 una netta prevalenza di utenti italiani (89,9%, di cui l'81,5% provenienti dalla regione Lazio), rispetto ai cittadini comunitari ed extracomunitari. Si nota comunque un aumento di cittadini stranieri rispetto a quanto registrato nel 2022 (97%, di cui l'87% provenienti dalla regione Lazio).



# *A - Relazioni con il personale*

Nel corso del 2023, 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 801**
Ottimo: Risposte 190 (24 %)
Buono: Risposte 416 (52 %)
Sufficiente: Risposte 176 (22 %)
Insufficiente: Risposte 38 (5 %)

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

**Totale Risposte 806**
Ottimo: Risposte 145 (18 %)
Buono: Risposte 433 (54 %)
Sufficiente: Risposte 191 (24 %)
Insufficiente: Risposte 41 (6 %)

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

**Totale Risposte 805**
Ottimo: Risposte 163 (21 %)
Buono: Risposte 409 (51 %)
Sufficiente: Risposte 185 (23 %)
Insufficiente: Risposte 48 (6 %)

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

**Totale Risposte 806**
Ottimo: Risposte 193 (25%)
Buono: Risposte 421 (53 %)
Sufficiente: Risposte 134 (17 %)
Insufficiente: Risposte 58 (8 %)

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 799**
Ottimo: Risposte 204 (26 %)
Buono: Risposte 364 (50 %)

Sufficiente: Risposte 162 (21 %)
Insufficiente: Risposte 41 (6 %)

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

**Totale Risposte 795**
Ottimo: Risposte 168 (22 %)
Buono: Risposte 302 (38 %)
Sufficiente: Risposte 256 (33 %)
Insufficiente: Risposte 69 (9 %)

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

**Totale Risposte 774**
Ottimo: Risposte 126 (17 %)
Buono: Risposte 245 (32 %)
Sufficiente: Risposte 289 (38 %)
Insufficiente: Risposte 114 (15 %)

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

**Totale Risposte 787**
Ottimo: Risposte 151 (20 %)
Buono: Risposte 247 (32 %)
Sufficiente: Risposte 278 (36 %)
Insufficiente: Risposte 111 (15 %)

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

**Totale Risposte 792**
Ottimo: Risposte 143 (19 %)
Buono: Risposte 214 (28 %)
Sufficiente: Risposte 265 (34 %)
Insufficiente: Risposte 170 (22 %)

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

**Totale Risposte 508**
Ottimo: Risposte 249 (49 %)
Buono: Risposte 204 (40 %)
Sufficiente: Risposte 51 (10 %)
Insufficiente: Risposte 4 (0 %)

## COMMENTO

In generale nella Macro Area A - Relazioni con il personale emerge complessivamente un buon livello di apprezzamento in generale da parte degli utenti nella relazione con il personale del Policlinico, sebbene proprio in questa macro area emergano i fattori di maggiore criticità su cui il giudizio registra un apprezzamento in calo rispetto a quanto rilevato nel 2022.

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. Questo dato si pone in linea con quanto emerso dalla rilevazione 2022.
- nei confronti del personale medico (domande 4, 5, 6 e7) con un giudizio positivo dato dalla somma di risposte Ottimo e Buono corrispondente al 72% relativamente a gentilezza e cortesia e superiori al 75% per quanto riguarda la chiarezza e comprensibilità delle informazioni ricevute, la disponibilità a fornire spiegazioni e rispondere alle domande e al 60% per quanto riguarda il rispetto del diritto alla privacy/riservatezza. I dati del 2022 mostravano, invece, 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. Si nota pertanto in generale un peggioramento della percezione della relazione con il personale medico, sotto tutti i punti di vista e in particolare nella considerazione del 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 al 49% relativamente a gentilezza e cortesia, al 52% relativamente alla disponibilità a fornire spiegazioni e rispondere alle domande e al 47% in materia di rispetto del diritto alla privacy/riservatezza. Anche in questo caso dal raffronto dei dati relativi al 2022 emerge un netto peggioramento della percezione della relazione con il personale. Nel 2022 nei confronti del personale infermieristico si registrava infatti 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 esprimono anche con un giudizio estremamente positivo (somma di risposte Ottimo e Buono pari quasi al 90%) nei confronti con l'attività svolta dai volontari. Si evidenzia che l'Associazione maggiormente segnalata dai pazienti che hanno compilato il questionario di soddisfazione risulta essere l'Associazione Volontari per Policlinico Tor Vergata che svolge attività presso varie aree ambulatoriali, di degenza e servizi del Policlinico. Altre Associazioni segnalate sono l'Arcobaleno della Speranza che svolge attività di supporto per i pazienti ematologici e la Fondazione Claudio Gatti e Marisa Rossi che gestisce il servizio "Ti accompagno Io!" di accompagnamento dei pazienti oncoematologici con pulmino.

## *B - Relazioni con l'ambiente*

Nel corso del 2023, 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 850**
    Ottimo: Risposte 196 (24 %)
    Buono: Risposte 494 (59 %)
    Sufficiente: Risposte 129 (16 %)
    Insufficiente: Risposte 31 (4 %)

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

    **Totale Risposte 643**
    Ottimo: Risposte 149 (24 %)
    Buono: Risposte 204 (32 %)
    Sufficiente: Risposte 193 (31 %)
    Insufficiente: Risposte 97 (15 %)

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

    **Totale Risposte 628**
    Ottimo: Risposte 249 (40 %)
    Buono: Risposte 275 (44 %)
    Sufficiente: Risposte 71 (12 %)
    Insufficiente: Risposte 33 (6 %)

## 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 2023, 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 718**
    Ottimo: Risposte 106 (15 %)
    Buono: Risposte 294 (41 %)
    Sufficiente: Risposte 257 (36 %)
    Insufficiente: Risposte 61 (9 %)

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

    **Totale Risposte 734**
    Ottimo: Risposte 201 (28 %)
    Buono: Risposte 326 (45 %)
    Sufficiente: Risposte 186 (26%)
    Insufficiente: Risposte 21 (3 %)

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

    **Totale Risposte 795**
    Ottimo: Risposte 127 (16 %)
    Buono: Risposte 369 (47 %)
    Sufficiente: Risposte 201 (26 %)
    Insufficiente: Risposte 98 (13 %)

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

    **Totale Risposte 812**
    Ottimo: Risposte 47 (6 %)
    Buono: Risposte 144 (18 %)
    Sufficiente: Risposte 378 (47 %)
    Insufficiente: Risposte 243 (30 %)

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

    **Totale Risposte 474**
    Ottimo: Risposte 78 (17 %)
    Buono: Risposte 189 (40 %)
    Sufficiente: Risposte 159 (34 %)
    Insufficiente: Risposte 48 (10 %)

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, denotando in alcune domande un miglioramento rispetto ai dati del 2022 e in altre un peggioramento.

In particolare in merito al contatto telefonico con gli operatori del PTV si nota una somma di giudizio tra Ottimo e Buono che si attesta sul 56%, registrando un miglioramento rispetto ai dati 2022 (50%). Altro aspetto che denota un miglioramento rispetto ai dati del 2022 è quello relativo alla segnaletica che nella somma dei giudizi Buono e Ottimo si attesta al 73% a fronte del 60% nel 2022.

Si nota invece un netto peggioramento nella domanda relativa alle informazioni ricevute al momento dell'accettazione/ingresso (ottimo/Buono pari al 632% a fronte del 77% nel 2022, confermando il dato peggiorativo relativo all'area delle Relazioni con il Personale sanitario.

Il dato di questa macroarea che più denuncia un netto peggioramento è quello relativo al rispetto dell'orario di prenotazione/programmazione della prestazione: nel 2023 il livello Ottimo/buono si attesa al 24% rispetto al 57% del 2022.

Infine, rispetto agli orari di accesso nelle aree di degenza per i visitatori il valore della somma dei giudizi ottimo e buono si attesta al 57% così come nel 2022.

Il questionario prevede la possibilità di lasciare commenti liberi a margine della compilazione da cui emergono sia notazioni critiche che apprezzamenti. In particolare i cittadini anche nel 2023 lamentano la difficoltà ad entrare in contatto telefonicamente con i diversi servizi/ambulatori e a parlare con il personale per chiarimenti, informazioni e aggiornamenti sullo stato di salute dei propri familiari. Vengono anche lamentate lunghe attese sia in Pronto Soccorso, che per effettuare i prelievi, che per le visite ambulatoriali e gli esami diagnostici nonché problemi per la prenotazione legati ai lunghi tempi delle liste di attesa. Infine molti utenti segnalano il problema costante relativo alla carenza di parcheggi, anche per disabili. Si registrano poi lamentele su particolari reparti come l'Oncologia e il Pronto Soccorso.

Di converso emergono anche alcune note di encomio, sia generiche nei confronti del personale che rivolte ad alcuni medici in particolare con indicazione del nominativo.

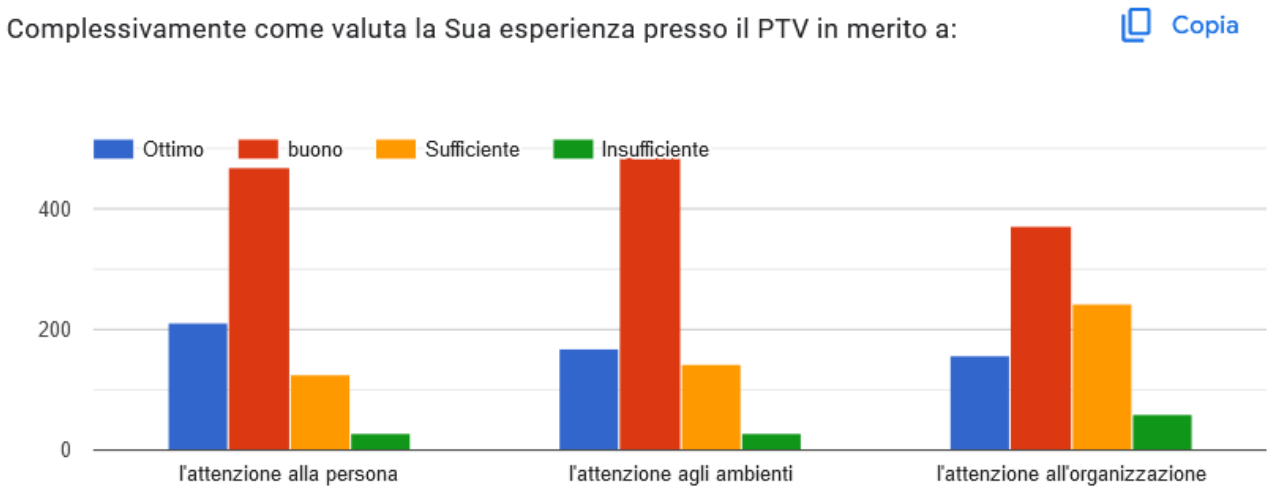
## D – *Conclusioni*

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

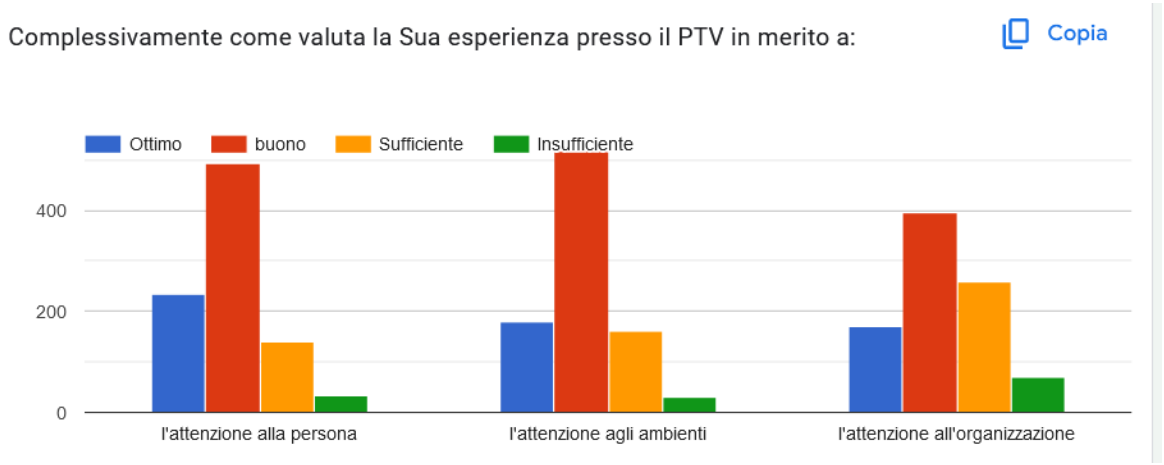
La domanda finale relativa ad una **valutazione complessiva in merito all'attenzione posta al PTV nei confronti della persona, degli ambienti e dell'organizzazione** evidenzia dati in buona parte soddisfacenti che si attestano come segue e che rispecchiano quanto già emerso nelle singole macro aree:

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

**Dati 2022**:

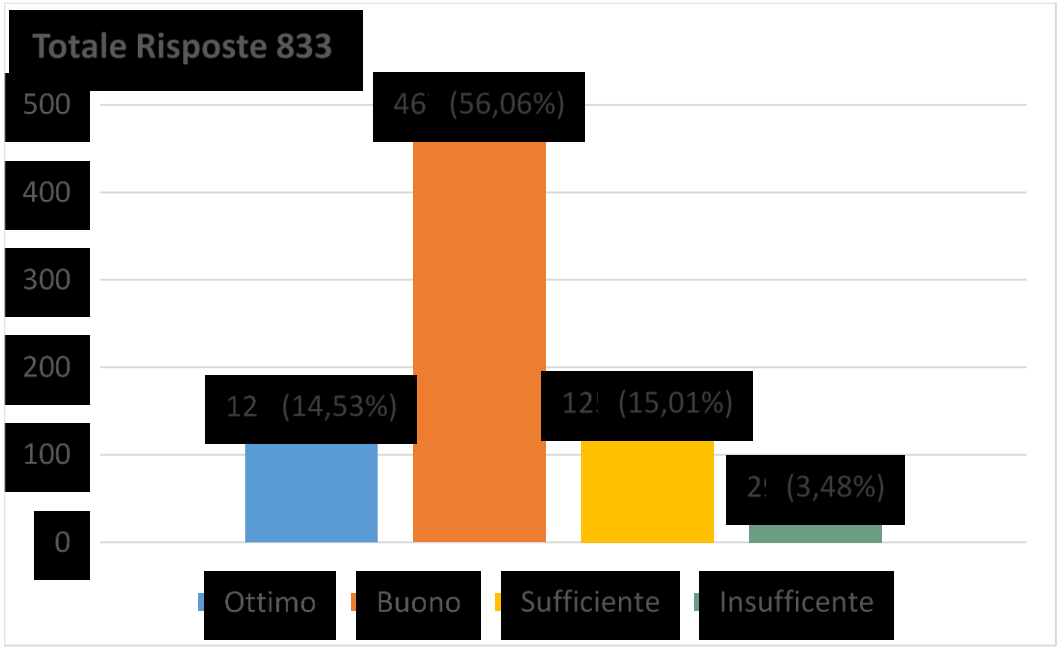



**Dati 2023**:



**Dettaglio dati 2023:**

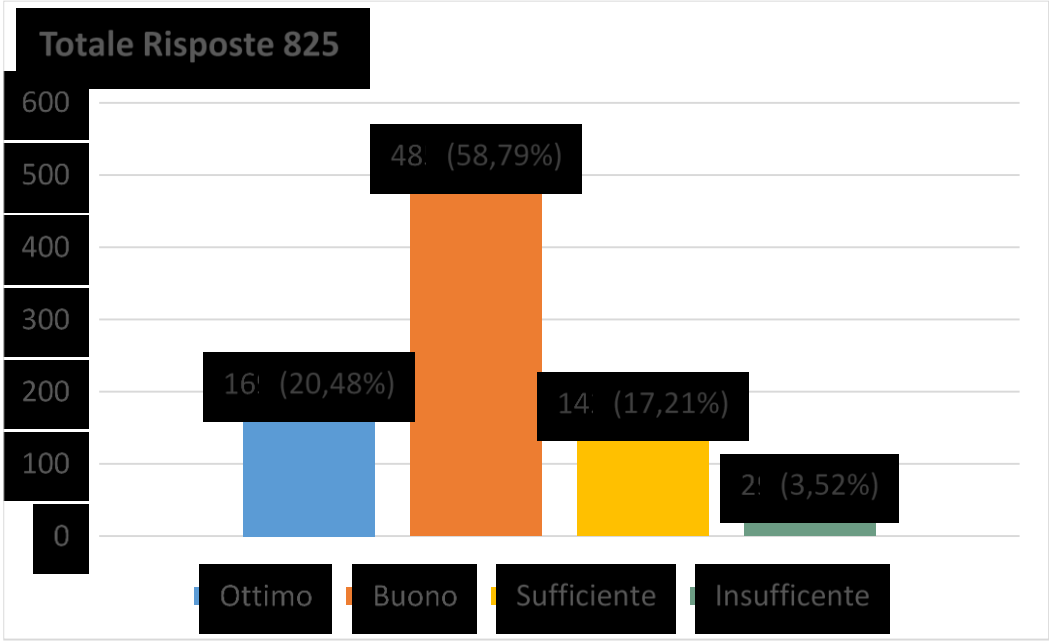
l'attenzione alla persona




**PERSONA**

**Totale Risposte 833**
Ottimo: Risposte 121 (14,53%)
Buono: Risposte 467 (56,06 %)
Sufficiente: Risposte 125 (15,01 %)
Insufficiente: Risposte 29 (3,48 %)

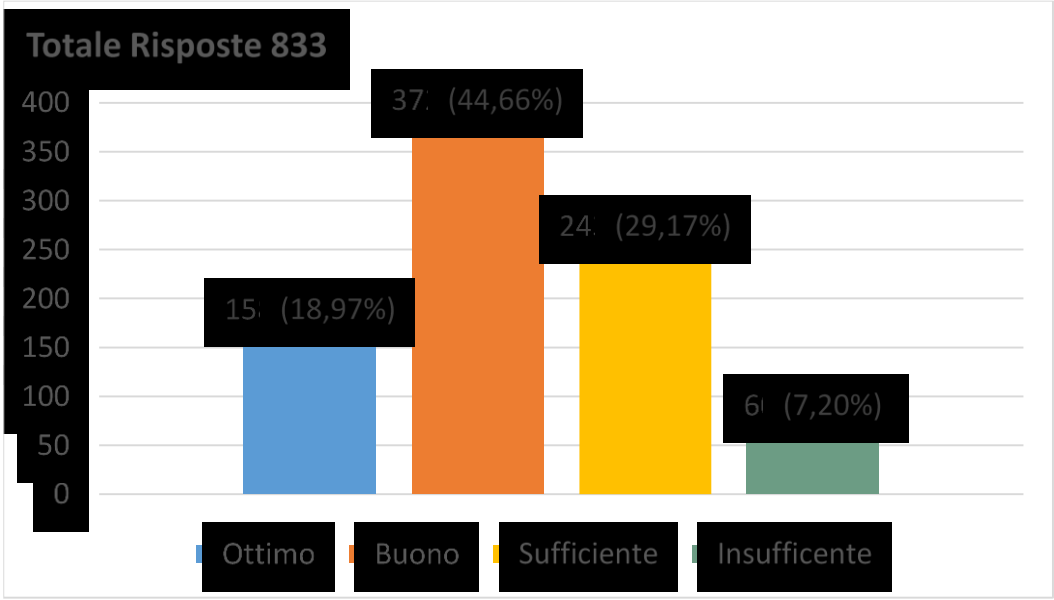
l'attenzione agli ambienti




**AMBIENTI**

**Totale Risposte 825**
Ottimo: Risposte 169 (20,48%)
Buono: Risposte 485 (58,79 %)
Sufficiente: Risposte 142 (17,21%)
Insufficiente: Risposte 29 (3,52%)

l'attenzione all'organizzazione




**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, mentre l'area relativa alla relazione con il personale sanitario mostra un peggioramento nella percezione dei cittadini rispetto ai dati registrati nel 2022. Gli utenti mostrano di apprezzare di converso l'attenzione nei confronti della cura degli ambienti intesa come arredi, allestimenti degli spazi nonché come componenti elettromedicali. L'analisi dei questionari mostra quindi la necessità di procedere ad individuare azioni di miglioramento in materia di organizzazione, almeno relativamente alle aree di interesse indagate dal questionario così come anche nei confronti della l'attenzione rivolta alla cura della relazione tra personale sanitario e pazienti/familiari in termini di disponibilità, cortesia e competenza.

Concludendo, emerge un generale gradimento dei servizi ricevuti da parte degli utenti con ampi margini di miglioramento nelle aree organizzazione e relazioni con il personale. 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.

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 2023*
*A cura della Dr.ssa Maria Rosa Loria e Staff*
*UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione*