

REPORT ANNUALE 2024

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 2024 sono stati raccolti complessivamente 993 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.

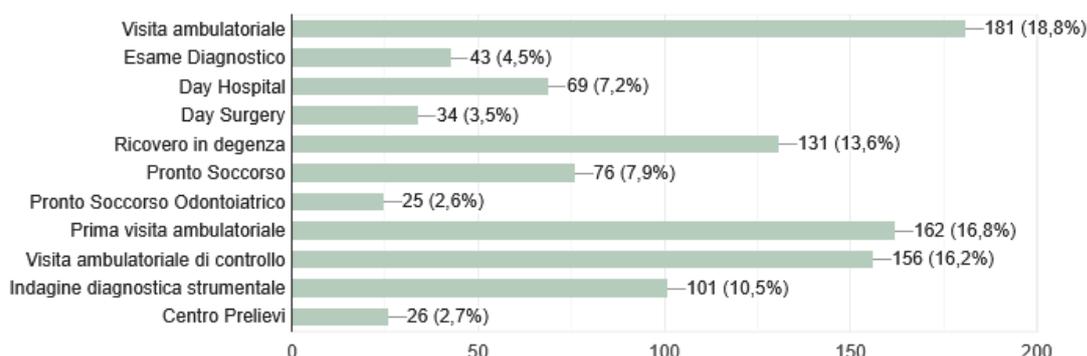
Il numero di questionari raccolti (993) mostra un lieve aumento rispetto al dato registrato nel 2023 (922 questionari totali) e si è rivelato pertanto assolutamente adeguato per l'individuazione di un campione variegato in termini di genere, età, e professione.

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, in armonia con il 2023, che la maggioranza dei questionari compilati fanno riferimento a **“Visita ambulatoriale”** (senza ulteriori specificazioni) (18,8%) **“Prima visita ambulatoriale”** (16,8%) **“Visita Ambulatoriale di Controllo”** (16,2%), e **“Ricovero in degenza”** (13,6%):

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

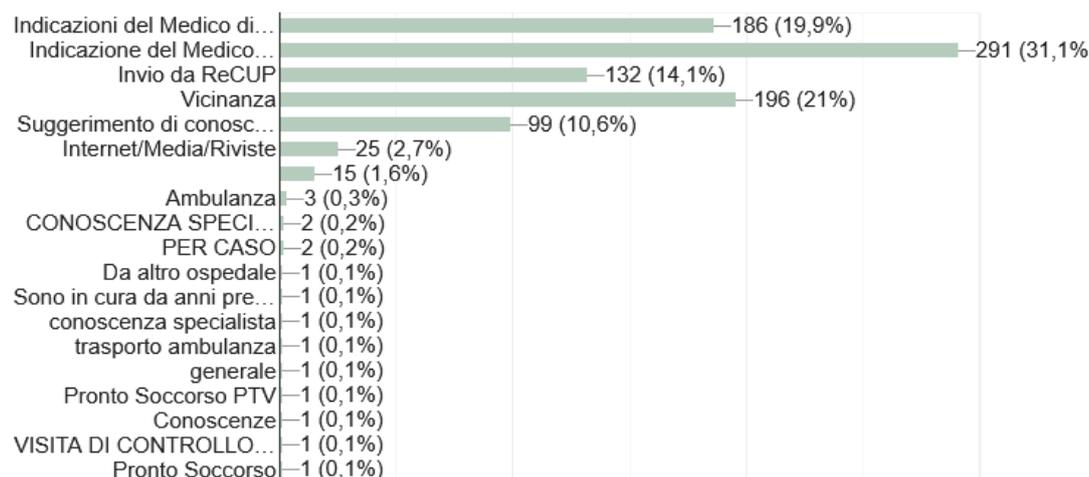
963 risposte



Sul **“Come è avvenuta invece la scelta del PTV?”**, domanda n° 21 quest’anno la scelta della struttura è fatta o su **“Indicazioni del Medico Specialista”** (31,1%), o per **“Vicinanza”** (21%) o su **“Indicazioni del Medico di Medicina Generale”** (19,9%), o, infine, per **“Invio da ReCUP”** (14,1%):

Come è avvenuta la scelta del PTV

935 risposte

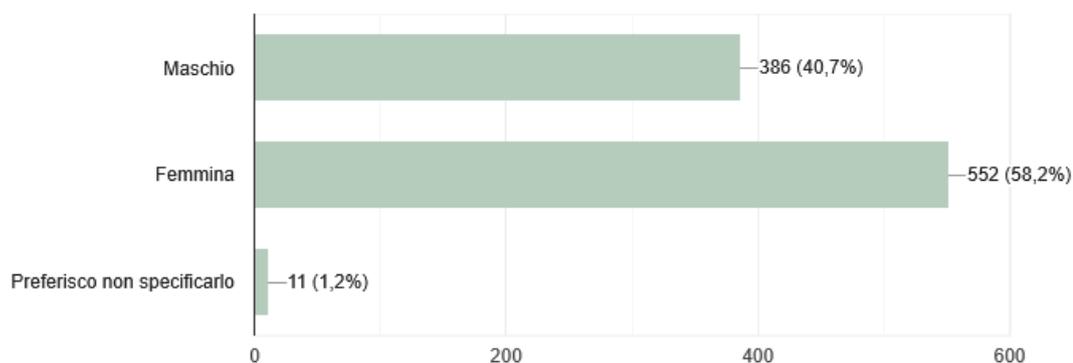


Dati anagrafici

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% da donne e dal 40,7% da 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.

Sesso

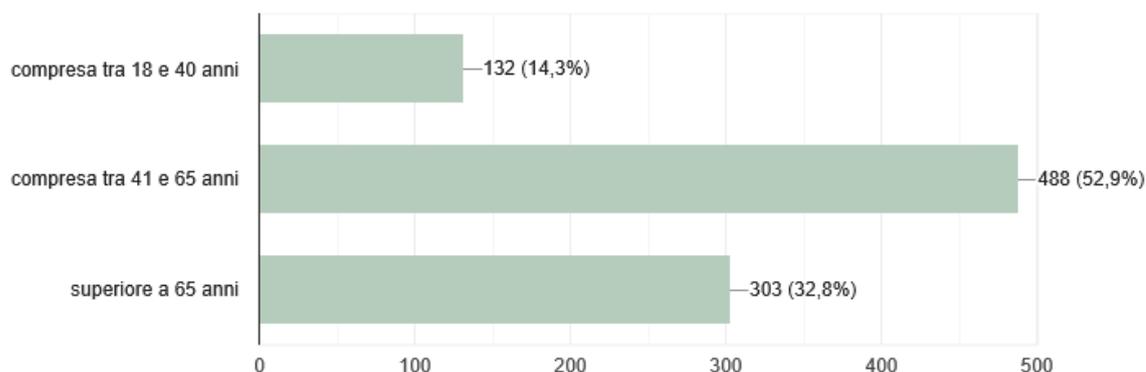
948 risposte



Per quanto riguarda la fascia di età, emerge una prevalenza di utenti appartenenti alla fascia intermedia compresa tra 41 e 65 anni (52,9%) seguita da quella relativa ad utenti con età superiore ai 65 anni (32,8%). 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.

Età

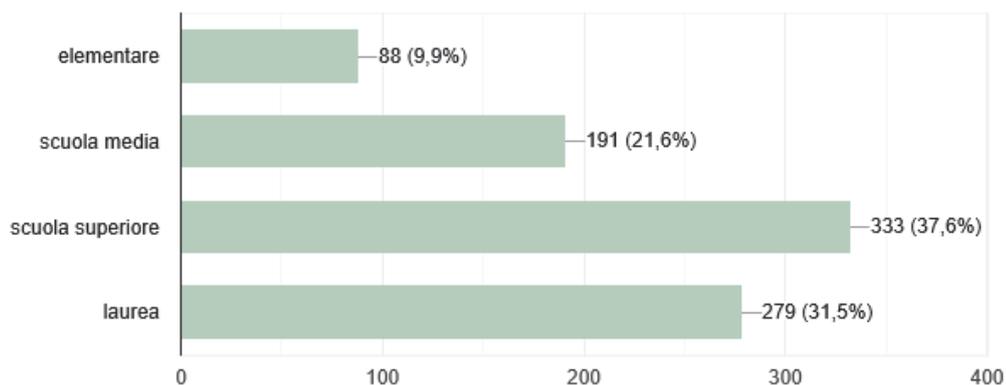
923 risposte



Relativamente al titolo di studio, come nelle precedenti somministrazioni, prevale la scuola media superiore (37,6%), seguita dalla laurea (31,5%), dalla scuola media inferiore (21,6%) e dalla scuola elementare (9,9%):

Titolo di studio

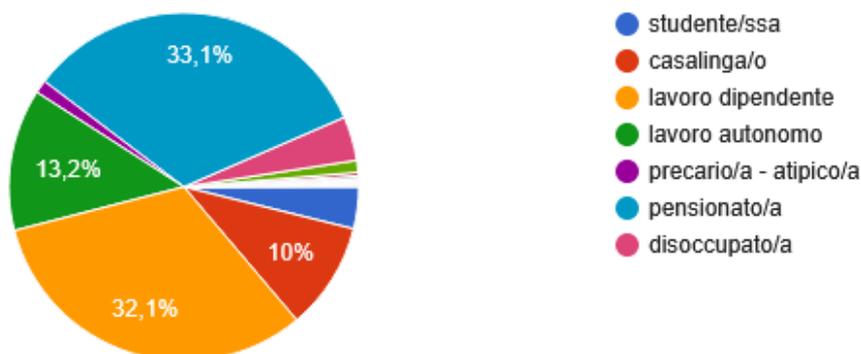
886 risposte



Rispetto alla professione emerge una prevalenza di pensionati (33,1%) e di lavoratori dipendenti (32,1%).

Professione

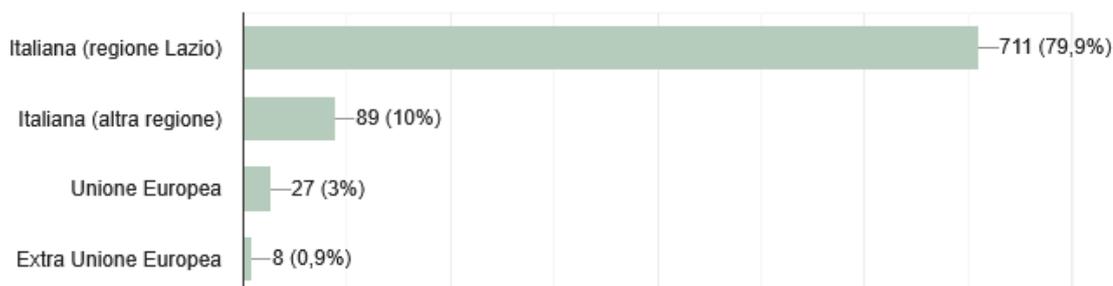
903 risposte



In merito alla cittadinanza, infine, si registra anche nel 2024 una netta prevalenza di utenti italiani (89,9%, di cui il 79,9% provenienti dalla regione Lazio), rispetto ai cittadini comunitari ed extracomunitari.

Cittadinanza

890 risposte



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

A - Relazioni con il personale

Nel corso del 2024, i dati relativi alla macro-area sono i seguenti:

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

Totale Risposte 820

Ottimo: Risposte 190 (23 %)

Buono: Risposte 416 (52 %)

Sufficiente: Risposte 176 (21 %)

Insufficiente: Risposte 38 (5 %)

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

Totale Risposte 822

Ottimo: Risposte 163 (20 %)

Buono: Risposte 412 (50 %)

Sufficiente: Risposte 201 (24 %)

Insufficiente: Risposte 46 (6 %)

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

Totale Risposte 856

Ottimo: Risposte 193 (23 %)

Buono: Risposte 418 (49 %)

Sufficiente: Risposte 193 (23 %)

Insufficiente: Risposte 52 (6 %)

4. Come giudica la disponibilità del personale medico a fornirle spiegazioni e a rispondere alle Sue domande

Totale Risposte 810

Ottimo: Risposte 197 (24%)

Buono: Risposte 412 (51 %)

Sufficiente: Risposte 150 (19 %)

Insufficiente: Risposte 51 (6 %)

5. 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 857

Ottimo: Risposte 204 (24 %)

Buono: Risposte 364 (47 %)

Sufficiente: Risposte 188 (22 %)

Insufficiente: Risposte 63 (7 %)

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

Totale Risposte 805

Ottimo: Risposte 191 (24 %)

Buono: Risposte 314 (39 %)

Sufficiente: Risposte 225 (28 %)

Insufficiente: Risposte 75 (9 %)

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

Totale Risposte 833

Ottimo: Risposte 145 (17 %)

Buono: Risposte 274 (33 %)

Sufficiente: Risposte 293 (35 %)

Insufficiente: Risposte 121 (15 %)

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

Totale Risposte 802

Ottimo: Risposte 174 (22 %)
Buono: Risposte 258 (32 %)
Sufficiente: Risposte 239 (30 %)
Insufficiente: Risposte 131 (16 %)

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

Totale Risposte 804

Ottimo: Risposte 154 (19 %)
Buono: Risposte 226 (28 %)
Sufficiente: Risposte 256 (32 %)
Insufficiente: Risposte 168 (21 %)

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

Totale Risposte 695

Ottimo: Risposte 398 (57 %)
Buono: Risposte 254 (37 %)
Sufficiente: Risposte 42 (6 %)
Insufficiente: Risposte 1 (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, con un giudizio complessivo in linea con quanto registrato nel 2023.

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 2023.
- 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, al 75% relativamente alla disponibilità a fornire spiegazioni e rispondere alle domande, al 71% per quanto riguarda la chiarezza e comprensibilità delle informazioni ricevute e al 63% per quanto riguarda il rispetto del diritto alla privacy/riservatezza. Si tratta di dati che registrano complessivamente una conferma o un lieve miglioramento rispetto a quanto emerso nel 2023.
- nei confronti del personale infermieristico (domande 8, 9 e 10) con un giudizio positivo dato dalla somma di risposte Ottimo e Buono al 50% relativamente a gentilezza e cortesia, al 54% 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 2023 emerge una sostanziale stabilità nella percezione della relazione con il personale.

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 2024, i dati relativi alla macro-area sono i seguenti:

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

Totale Risposte 866

Ottimo: Risposte 212 (24 %)
Buono: Risposte 498 (58 %)
Sufficiente: Risposte 131 (15 %)
Insufficiente: Risposte 25 (3 %)

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

Totale Risposte 709

Ottimo: Risposte 123 (17 %)
Buono: Risposte 212 (30 %)
Sufficiente: Risposte 265 (37 %)
Insufficiente: Risposte 109 (15 %)

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

Totale Risposte 701

Ottimo: Risposte 278 (40 %)
Buono: Risposte 301 (43 %)
Sufficiente: Risposte 98 (14 %)
Insufficiente: Risposte 24 (3 %)

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 superiore all'80% per le domande sulla cura degli ambienti e le componenti tecnologiche, confermando la percezione positiva rispetto a questi aspetti e avvalorando la convinzione che queste componenti possano positivamente influenzare lo stato d'animo di chi si affida alle cure.

Un minore apprezzamento è invece espresso nei confronti del comfort della camera di degenza (somma giudizi Ottimo-Buono valore del 50%) a testimonianza del fatto che il trascorrere degli anni richiederebbe interventi di miglioramento anche in questo ambito.

C – Aspetti organizzativi

Nel corso del 2024, i dati relativi alla macroarea sono i seguenti:

14. 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 %)

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

Totale Risposte 789

Ottimo: Risposte 235 (28 %)
Buono: Risposte 345 (44 %)
Sufficiente: Risposte 191 (25%)
Insufficiente: Risposte 18 (3 %)

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

Totale Risposte 810

Ottimo: Risposte 128 (16 %)
Buono: Risposte 345 (43 %)
Sufficiente: Risposte 224 (28 %)
Insufficiente: Risposte 113 (14 %)

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

Totale Risposte 828

Ottimo: Risposte 25 (3 %)

Buono: Risposte 185 (22%)

Sufficiente: Risposte 403 (49 %)

Insufficiente: Risposte 215 (26 %)

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

Totale Risposte 610

Ottimo: Risposte 109 (18 %)

Buono: Risposte 249 (41 %)

Sufficiente: Risposte 178 (29 %)

Insufficiente: Risposte 74 (12 %)

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 2023 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 una netta stabilità rispetto ai dati 2023 (56%). Rimane sostanzialmente stabile rispetto ai dati del 2023 il dato relativo alla segnaletica che si attesta nella somma dei giudizi Buono e Ottimo si attesta al 72% a fronte del 73% nel 2023.

Si nota invece un peggioramento nella domanda relativa alle informazioni ricevute al momento dell'accettazione/ingresso (ottimo/Buono pari al 59% a fronte del 63% nel 2023).

Anche nel 2024 si registra un dato negativo rispetto alla soddisfazione sul rispetto dell'orario di prenotazione/programmazione della prestazione: nel 2024 il livello Ottimo/buono si attesta al 25% rispetto al 24% del 2023.

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 2024 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 e apprezzamento verso il personale infermieristico.

D – Conclusioni

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

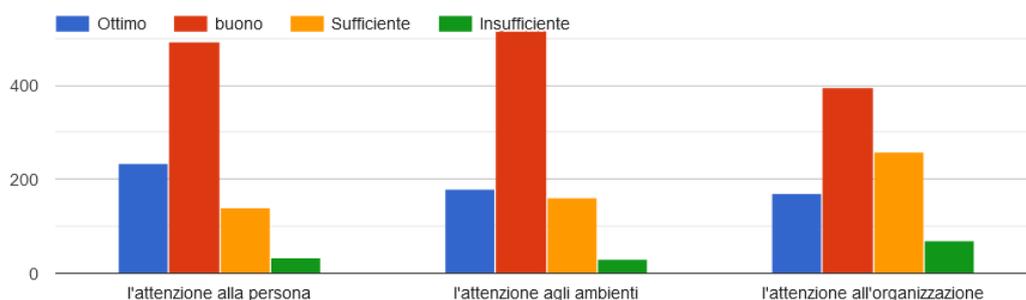
La domanda finale relativa ad una **valutazione complessiva in merito all'attenzione posta al PTV nei confronti della persona, degli ambienti e dell'organizzazione** evidenzia dati in buona parte soddisfacenti che si attestano come segue e che rispecchiano quanto già emerso nelle singole macro aree:

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

Dati 2023:

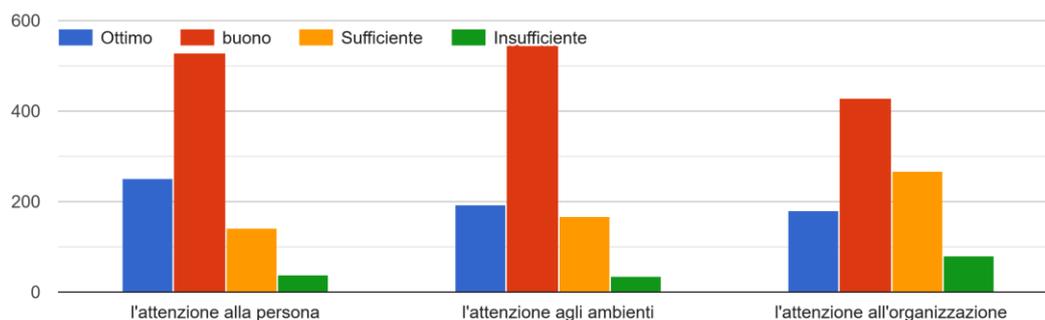
Complessivamente come valuta la Sua esperienza presso il PTV in merito a:

 Copia



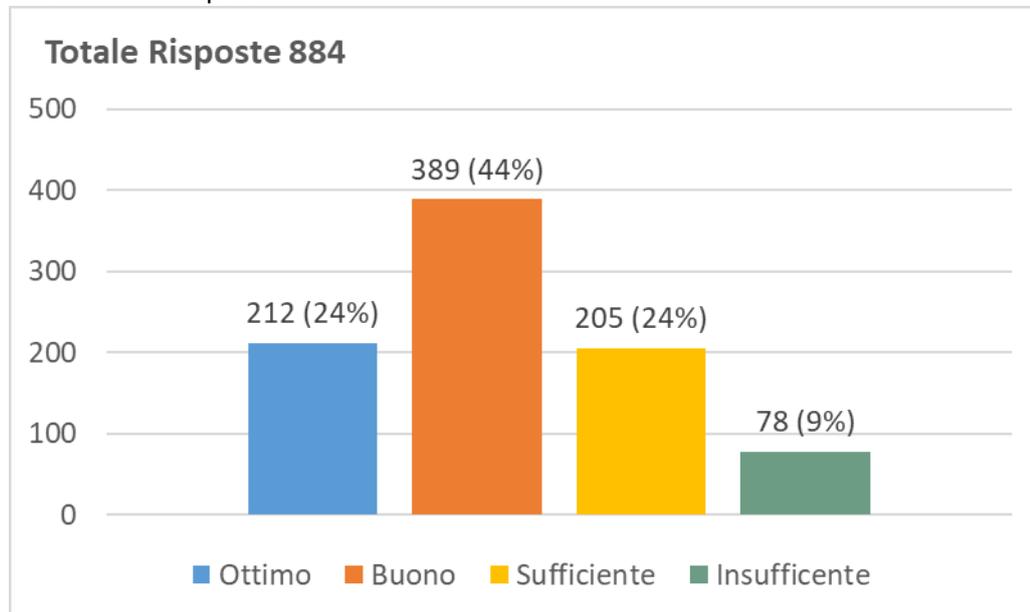
Dati 2024:

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



Dettaglio dati 2024:

l'attenzione alla persona



PERSONA

Totale Risposte 884

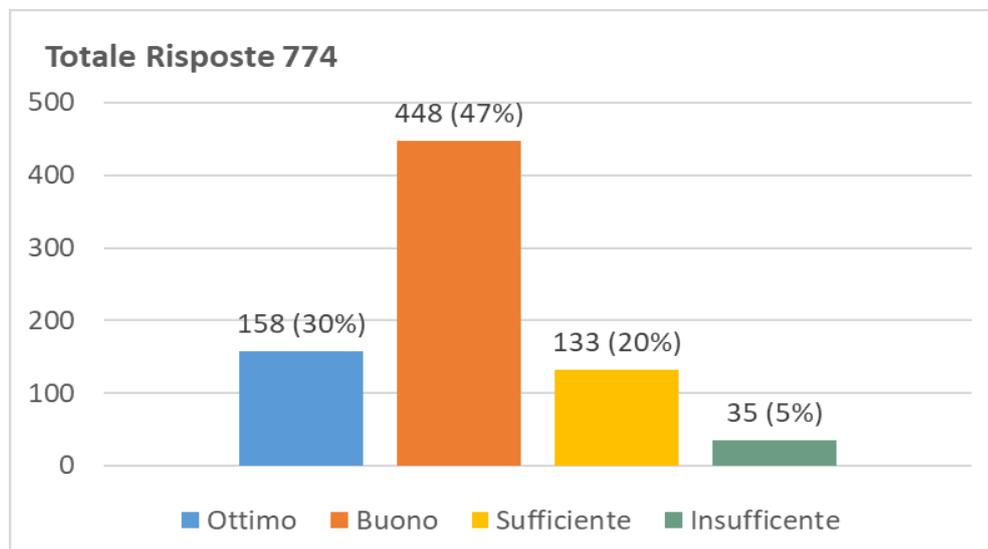
Ottimo: Risposte 212 (24%)

Buono: Risposte 389 (44%)

Sufficiente: Risposte 205 (24%)

Insufficiente: Risposte 78 (9%)

l'attenzione agli ambienti



AMBIENTI

Totale Risposte 774

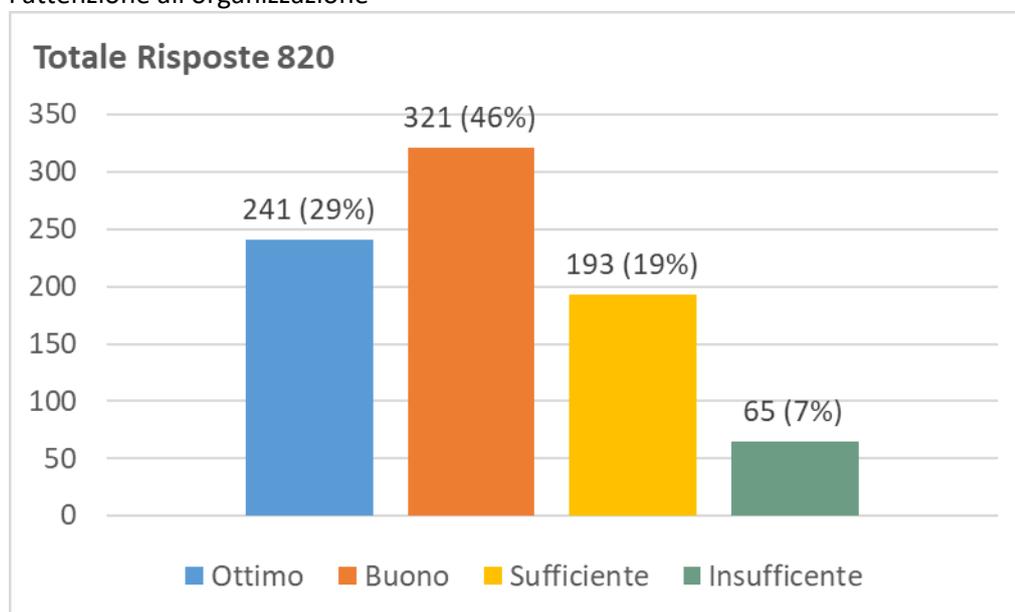
Ottimo: Risposte 158 (30%)

Buono: Risposte 485 (47%)

Sufficiente: Risposte 133 (20%)

Insufficiente: Risposte 35 (5%)

l'attenzione all'organizzazione



ORGANIZZAZIONE

Totale Risposte 820

Ottimo: Risposte 241 (29%)

Buono: Risposte 321 (46%)

Sufficiente: Risposte 193 (19%)

Insufficiente: Risposte 65 (7%)

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 e agli ambienti mostra una sostanziale stabilità rispetto ai dati del 2023. Gli utenti mostrano di apprezzare l'attenzione nei confronti della cura degli ambienti intesa come arredi, allestimenti degli spazi nonché come apparecchiature elettromedicali, con una richiesta però di attenzione alle componenti delle camere di degenza. 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 e cortesia.

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 2024

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