

**Indagine per la rilevazione del gradimento degli utenti dei Servizi
Ospedalieri – anno 2025
U.O.S.D. Gastroenterologia**

Obiettivi

L'indagine, prevista dall'Obiettivo U.19.9.1.1- Analisi della qualità dell'Offerta, si pone come obiettivo la valutazione del grado di apprezzamento degli utenti nei confronti dei Servizi offerti dalla ASL Roma 3, come strumento conoscitivo utile per verificare la situazione esistente ed eventualmente predisporre strumenti migliorativi.

Metodologia

Il metodo di indagine utilizzato è un questionario in forma anonima composto da domande chiuse a risposta multipla e una domanda finale aperta, inserita per lasciare agli utenti la possibilità di esprimere consigli e suggerimenti migliorativi per il Servizio ed indicare eventuali aspetti che hanno riscosso particolare soddisfazione.

I quesiti inseriti nel questionario indagano vari aspetti:

- dati sociologici: sesso, Municipio di provenienza
- informazioni sulla modalità di accesso al Servizio
- comfort degli ambienti
- rispetto dei tempi di attesa
- relazione con il personale: rispetto della privacy, informazioni ricevute, ecc.
- consigli o suggerimenti da parte degli utenti.

Il questionario è stato somministrato con la collaborazione degli operatori della U.O.S.D. Gastroenterologia con scambio di informazioni e materiali per monitorare l'andamento della somministrazione stessa. I dati raccolti sono stati infine analizzati ed elaborati dagli operatori URP.

Periodo di somministrazione del questionario: dal 15/09/2025 al 30/09/2025.

Questionari raccolti: 59

Risultati del questionario

Dati Sociologici

Dall'analisi dei dati sociologici è emerso che gli utenti che accedono al Servizio sono per il **54% femmine e per il 46% maschi** provenienti in gran parte dal Municipio X.

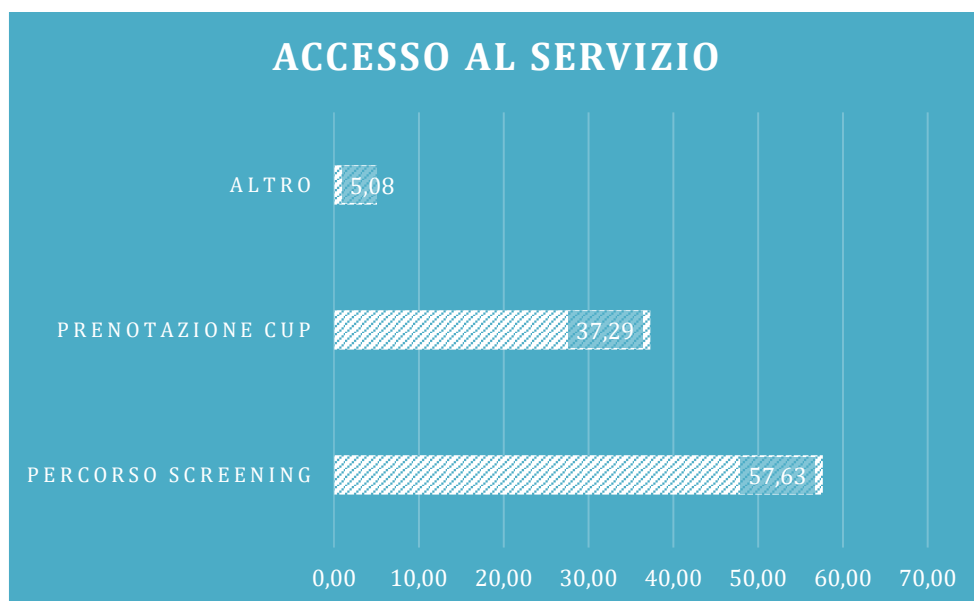


Modalità di accesso al Servizio

Per quanto riguarda le modalità di accesso al Servizio emerge in maniera rilevante il numero degli utenti che provengono dal Programma di Screening oncologico del colon retto della Asl Roma 3.

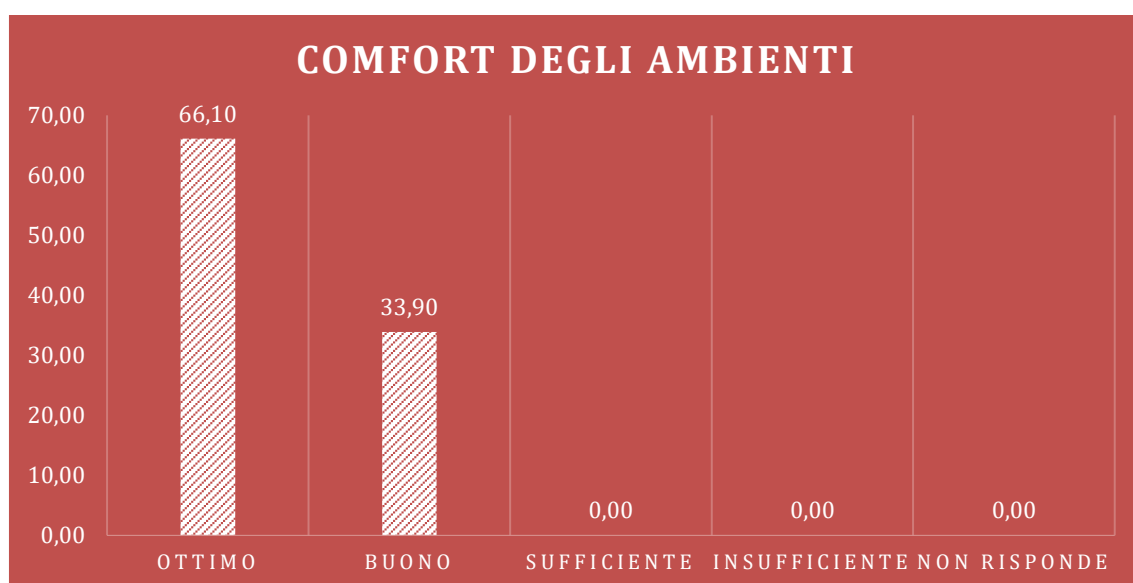
Gli utenti che aderiscono al Programma di Screening eseguono come esame di primo livello il test per la ricerca del sangue occulto fecale, in caso di esame dubbio o francamente positivo la persona viene chiamata per eseguire un approfondimento diagnostico, **la colonscopia.**

Questo esame di approfondimento diagnostico viene effettuato dai Medici della U.O.S.D. Gastroenterologia dell'Ospedale G.B. Grassi.



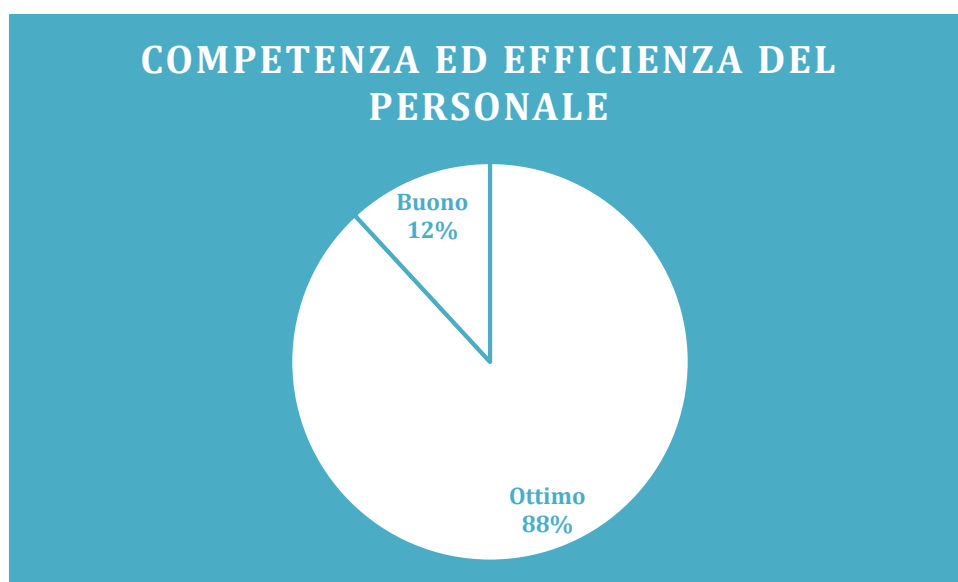
Tempo di attesa arrivo-prestazione – Comfort degli ambienti

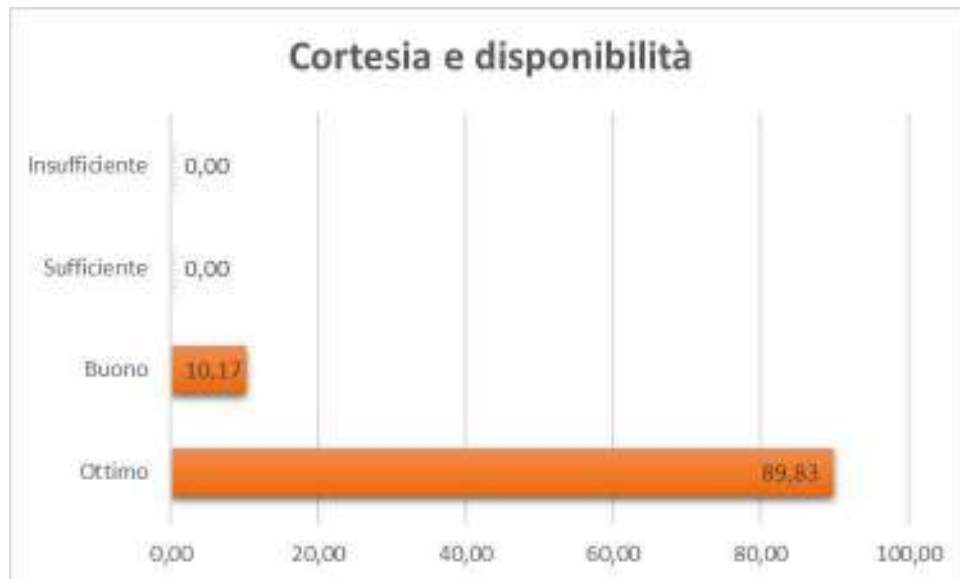
Il tempo di attesa tra l'arrivo e l'erogazione della prestazione è stato valutato adeguato dalla quasi totalità degli intervistati ovvero il 93.22% ed anche gli ambienti sono stati valutati confortevoli senza alcuna eccezione.



Relazione con il personale

Per quanto riguarda i rapporti con gli operatori del Servizio tutti gli utenti sono concordi nei giudizi positivi espressi sia per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni ricevute (trattamento dei dati, consenso informato, modalità di svolgimento dell'esame, ecc.), che per il rispetto della privacy. Aspetti particolarmente graditi sono stati la competenza ed efficienza dimostrate dagli operatori e la cortesia e disponibilità riscontrate.





Consigli o suggerimenti per migliorare il Servizio

Al termine del questionario è stato inserito un quesito a campo aperto per dare la possibilità agli utenti di inserire consigli o suggerimenti per migliorare il Servizio e per indicare gli aspetti che li hanno più soddisfatti. Di seguito i commenti rilevati:

- 12 utenti hanno sottolineato la gentilezza, professionalità e disponibilità del personale,
- 4 utenti hanno reputato il Servizio perfetto consigliando di continuare così,
- 1 utente suggerisce di non sovrapporre visite ed esami nella stessa mattinata per meglio rispettare l'orario degli appuntamenti,

Conclusioni

Nel complesso, dall'analisi dei dati, gli utenti sono risultati molto soddisfatti relativamente alla organizzazione e funzionalità del Servizio e sul comfort degli ambienti. La totalità degli intervistati ha apprezzato la professionalità e gentilezza del personale sottolineando questo aspetto anche nei commenti rilasciati a fine questionario, dichiarandosi soddisfatti anche delle informazioni ricevute e del rispetto della privacy.