

*Report Analisi Indagine*  
*Qualità Percepita*  
*“La qualità della cura in ospedale*  
*Utente Ambulatoriale”*

**Elaborata Da**

Barbara Sofritti  
Stefano Della Casa  
Daniela Gambetti  
Elisa Cavalli  
Federico Marzo

03/10/2022

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti ambulatoriali che accedevano per prestazioni di visita o diagnostica o intervento chirurgico ambulatoriale, dal 20 al 22 settembre 2022, con lo scopo di essere il punto di partenza rispetto ad eventuali progetti di miglioramento su aree critiche evidenziate dall'utenza.

Sono stati raccolti 192 questionari.

L'obiettivo finale è stato quello di favorire a tutto campo il paziente ad esprimere il proprio parere e le proprie necessità.

Il questionario proponeva 9 domande, alcune con diversi item all'interno e per ciascuna domanda è stato chiesto di indicare se il servizio offerto era “insufficiente”, “scarso”, “sufficiente”, “buono” oppure “ottimo”, le risposte non date sono state classificate con “NR= non risponde”; oltre ad altre domande su una parte anagrafica e altre relative al tempo di attesa.

Gli item “insufficiente” e “scarso” rappresentano il target da cui promuovere interventi correttivi o di miglioramento.

Il questionario prevedeva anche la possibilità di integrare note descrittive a campo libero, in cui l'utente aveva la possibilità di scrivere suggerimenti o riflessioni, che hanno rappresentato un valore aggiunto rilevante, offrendo l'opportunità di comprendere ancor più a fondo aspetti di dettaglio.

La somministrazione è avvenuta utilizzando il questionario “La qualità della cura in ospedale” prodotta dal Responsabile Accreditamento e Qualità, in collaborazione con Responsabile Comunicazione & Marketing, contenente items di valutazione complessiva sulle macro-aree di qualità (informazioni all'accesso, relazione con i medici, relazione con gli infermieri, comfort alberghiero, ambienti, ....) ed è avvenuta in totale anonimato.

Il questionario veniva consegnato in formato cartaceo dal personale di accettazione insieme alla lettera di presentazione, e la raccolta è avvenuta con cassette di raccolta dislocate all'accettazione dell'ambulatorio chirurgico, al piano terra della palazzina ambulatori e all'accettazione dei Poliambulatori. La compilazione del questionario è stata volontaria.

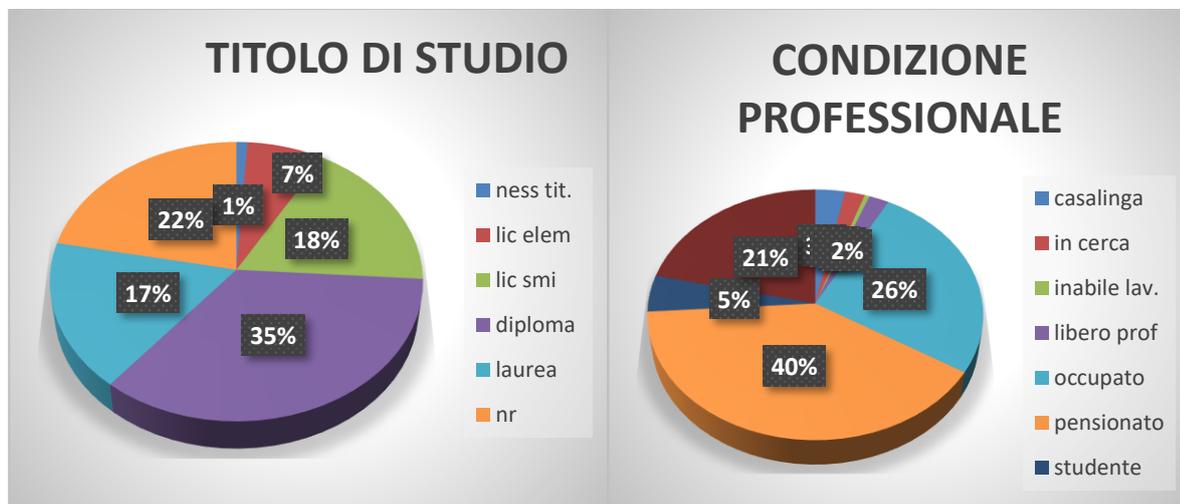
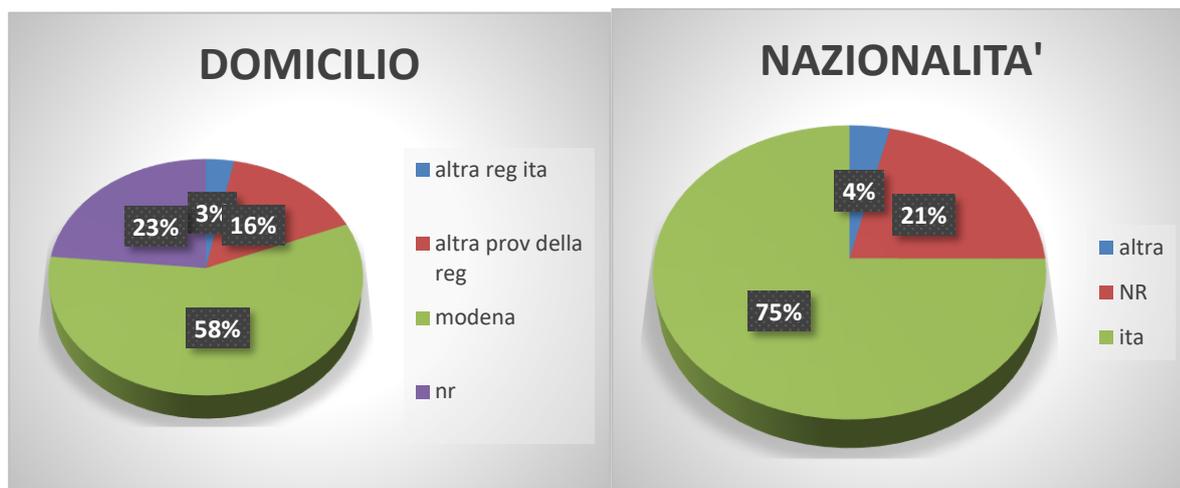
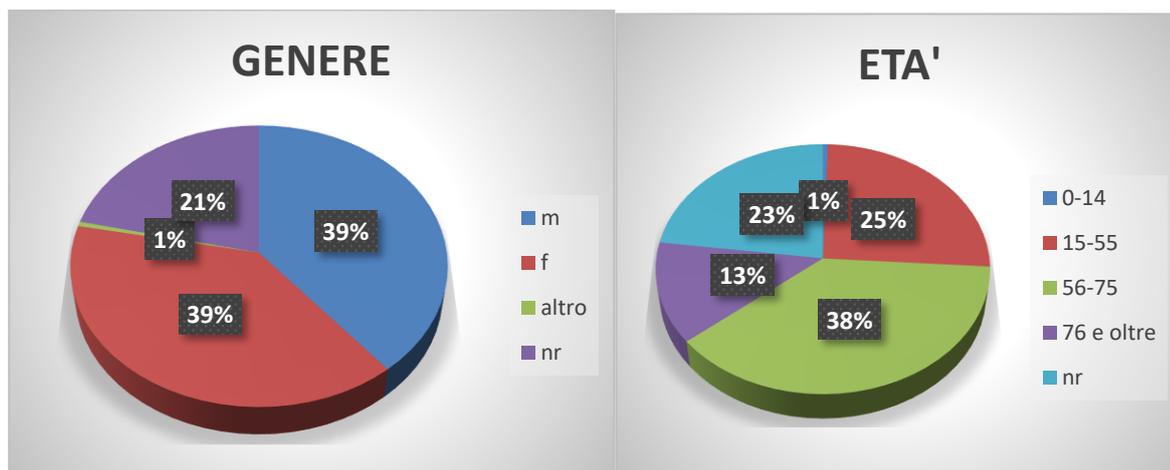
Dal punto di vista organizzativo si è provveduto a:

- Affiggere i Poster informativi sull'iniziativa in luoghi accessibili agli utenti vicino alle cassette di raccolta
- Consegnare il questionario cartaceo all'accettazione
- Informare i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuoverne l'adesione
- Raccolta dati su supporto informatizzato ad opera di studenti in alternanza scuola-lavoro

## Risultati dell'Indagine

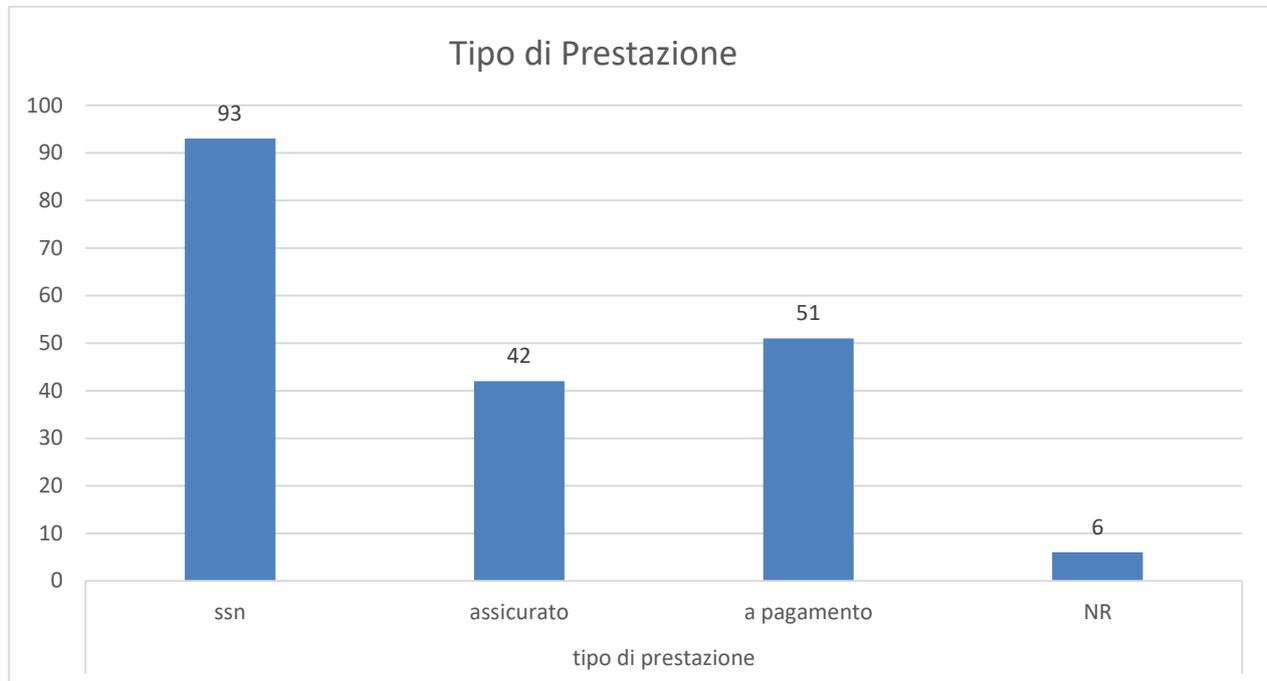
Sono stati raccolti 192 questionari in totale.

Le caratteristiche anagrafiche sono riassunte nei seguenti grafici (il 20% degli intervistati, non ha risposto a questa parte del questionario).



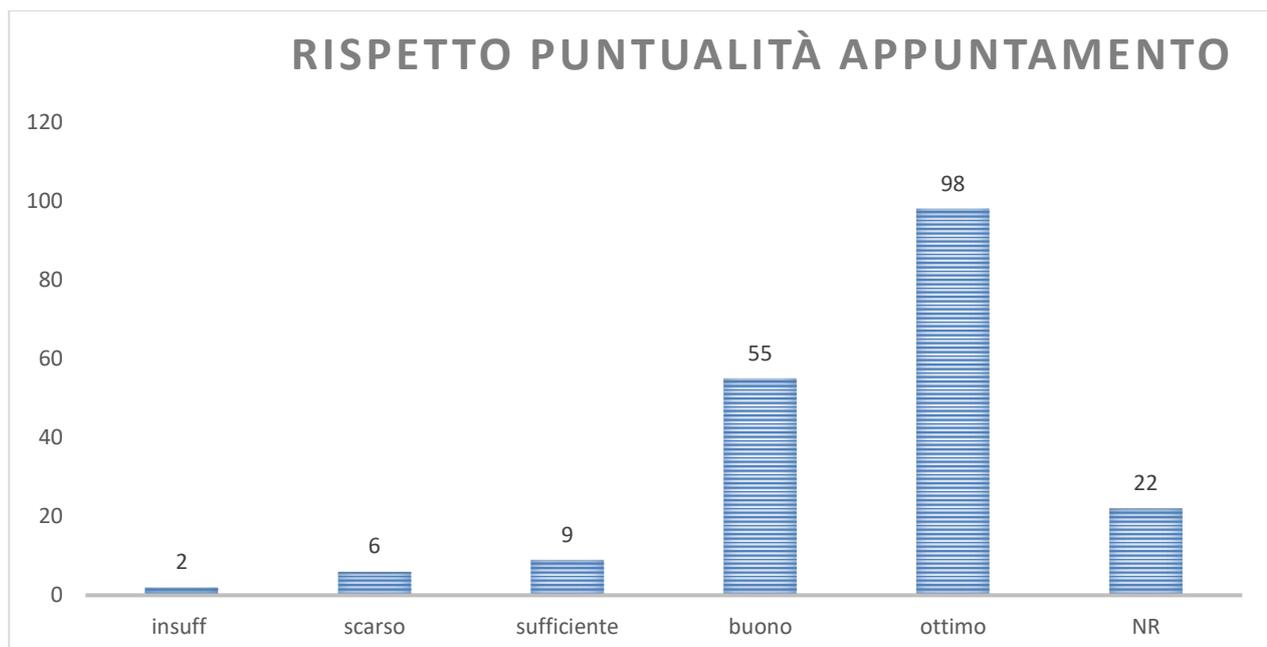
### Item 1. Convenzione

L’accesso alla prestazione è avvenuto nel 48.4% con prestazione SSN, mentre nel 26.5% dei casi l’accesso è avvenuto come prestazione solvente, mentre il 21.8% ha avuto accesso tramite convenzione assicurativa.



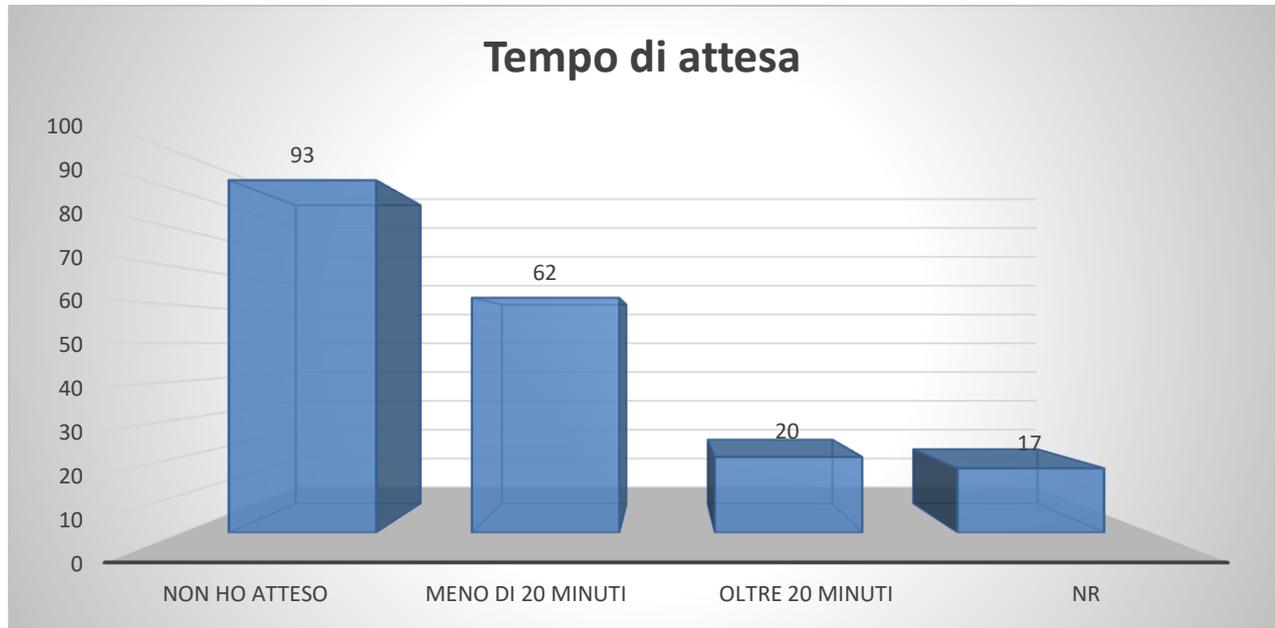
### Item 2. Rispetto della puntualità

Il rispetto della puntualità dell’appuntamento è stato valutato in modo molto positivo e non rappresenta una criticità.



**Item 4. Tempi di attesa**

Il tempo di attesa per usufruire della prestazione evidenzia che il 10.41% degli utenti ha atteso oltre venti minuti e la puntualità è stata garantita nel 48.3% dei casi. (nel campo note alcune segnalazioni circa la mancata puntualità, che evidenziano il vissuto negativo dell'utente per l'attesa).



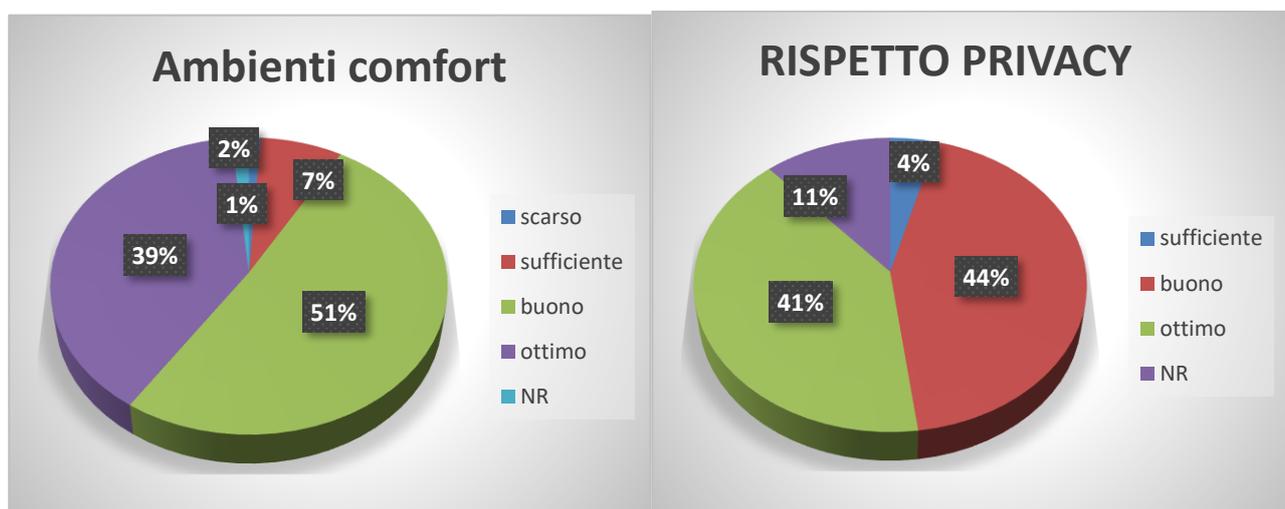
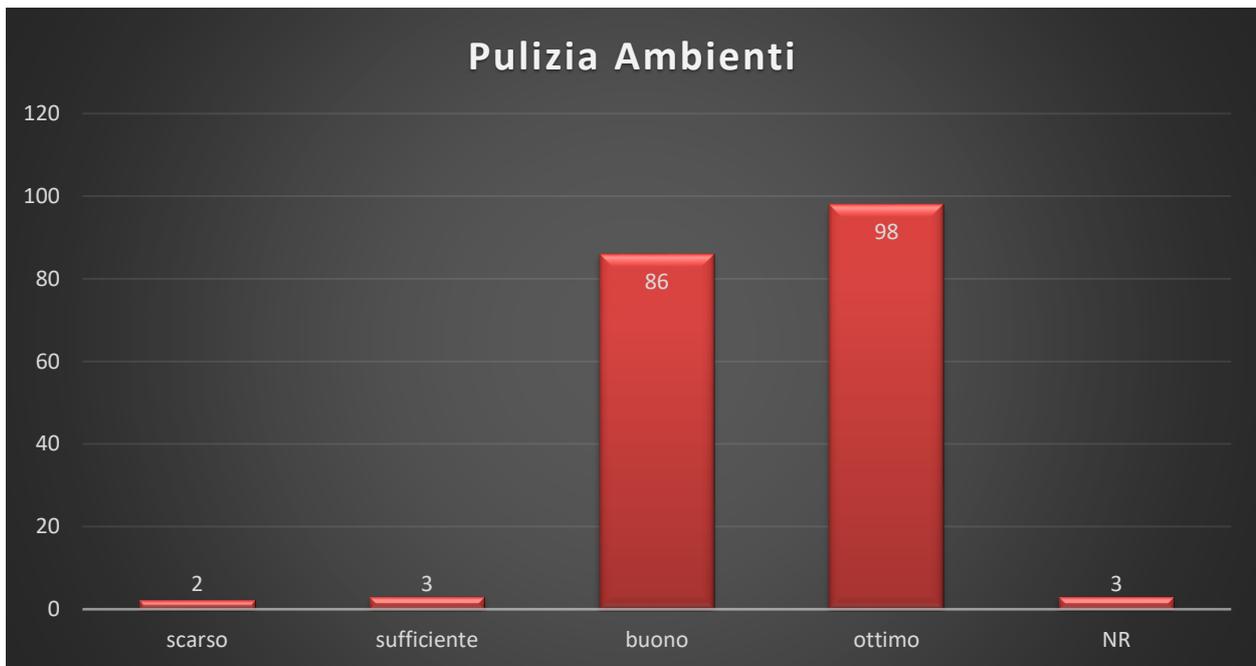
**Item 9. Consegna referti**

Il tempo di consegna del referto non mostra particolari criticità ma nel campo note è stato evidenziato da alcuni come aspetto migliorabile.



**Item 5. 8 Pulizia, comfort, privacy**

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri di pulizia, comfort e di rispetto della privacy non emergono particolari criticità, anche se nel campo libero per le note-suggerimenti sono stati segnalati alcuni punti di possibile miglioramento (nel campo note sono state segnalate alcune osservazioni su pulizia bagni, climatizzazione e comfort sala attesa).

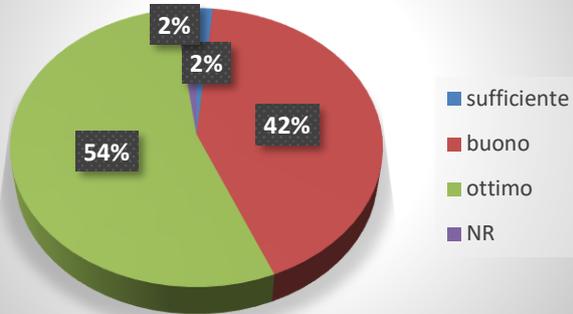


**Item 3. 6. 7. Personale in Accettazione, Medico, Sanitario**

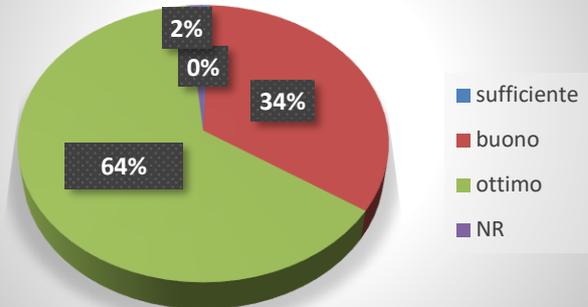
La valutazione del personale rispetto a disponibilità all’ascolto, gentilezza e cortesia e completezza delle informazioni risulta positiva e non si evidenziano criticità.

E’ stata suddivisa in personale di accettazione, personale medico e personale sanitario non medico (infermieri, tecnici, fisioterapisti, ecc).

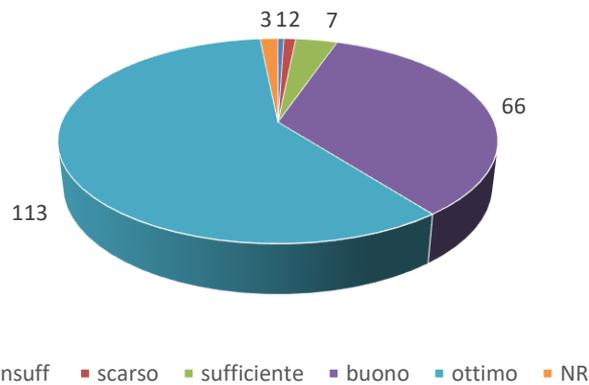
**PERSONALE ACCETTAZIONE  
DISPONIBILITA' ASCOLTO**



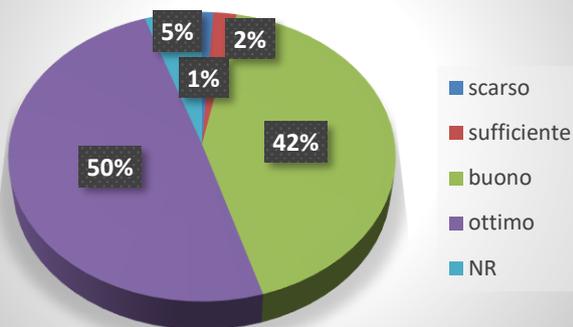
**PERSONALE ACCETTAZIONE  
GENTILEZZA E CORTESIA**



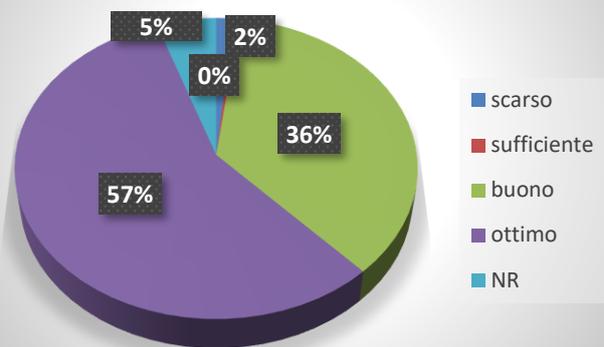
**PERSONALE ACCETTAZIONE COMPLETEZZA E CHIAREZZA INFORMAZIONI**



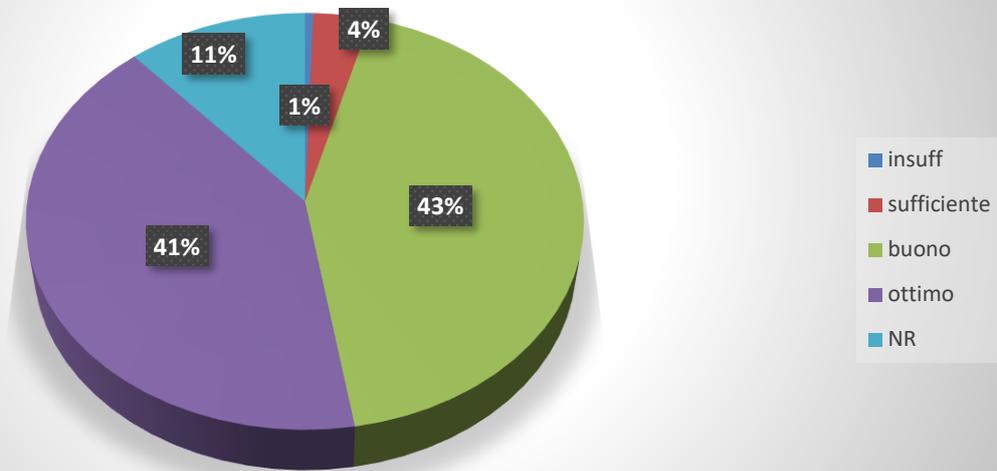
**PERSONALE MEDICO DISPONIBILITA'  
ASCOLTO**



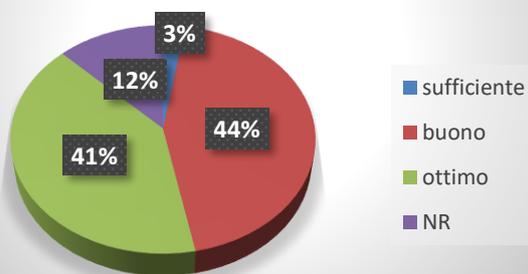
**PERSONALE MEDICO GENTILEZZA E  
CORTESIA**



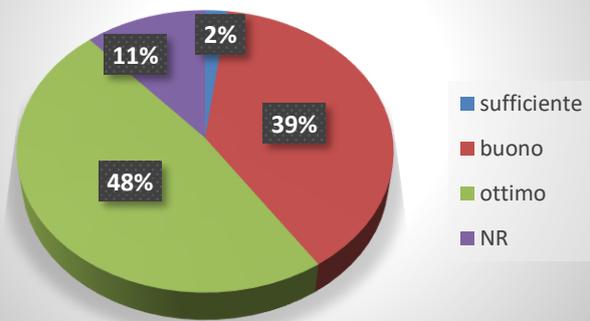
### PERSONALE MEDICO COMPLETEZZA E CHIAREZZA INFORMAZIONI



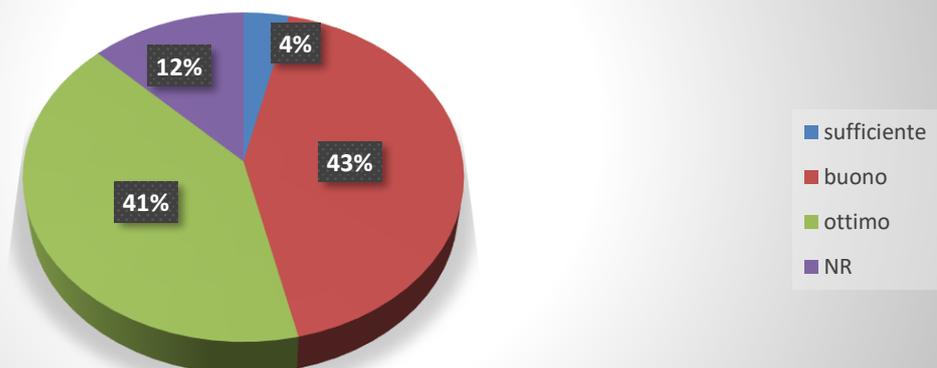
### PERSONALE SANITARIO DISPONIBILITA' ASCOLTO



### PERSONALE SANITARIO GENTILEZZA E CORTESIA



### PERSONALE SANITARIO COMPLETEZZA E CHIAREZZA INFORMAZIONI



## • VALUTAZIONE SUGGERIMENTI

Si riportano le note evidenziate nel campo libero dagli utenti, per evidenziare alcune percezioni che possono influire sull'immagine della struttura e dell'engagement dell'utente.

<i>Osservazioni-suggerimenti</i>
----------------------------------

- Tutto ok, l'unica lacuna sono i reparti di fisioterapia non sono per niente confortevoli, oltre alla fisioterapia si fa il bagno di sudore (mancanza aria condizionata)
- Purtroppo i servizi igienici li ho trovati molto sporchi
- mancata segnalazione in accesso alla struttura dell'obbligo della mascherina
- otto piani per un referto mi sembrano molti
- ho solo trovato assurdo che bisogna pagare il giorno della visita e non prima
- per chi viene da fuori Modena, poter avere il referto immediato oppure la possibilità di ritirarlo presso la casa della salute della propria zona di abitazione
- come evidenziato ogni servizio è risultato ottimo, mentre valuto scarso la possibilità di avere info telefono, info x prestazioni, servizi e chiarimenti. Non mi è stato possibile x giorni parlare con un operatore x urgenza poiché ero impossibilitata a recarmi in struttura
- per la mia esperienza suggerirei di migliorare la prenotazione telefonica
- no osservazioni/suggerimenti particolari
- nessuno
- grosse difficoltà a prendere appuntamento via telefono e via web ho dovuto recarmi di persona
- macchine automatiche x check-in e pagamento
- ambulatori più insonorizzati per la privacy
- tempi di consegna troppo lunghi per referto di RMN., nella macchina per la RMN vi era un flusso di aria particolarmente fredda e fastidiosa
- più spazio e aria condizionata
- più puntuali nelle visite
- puntualità siamo messi molto male
- puntualità appuntamenti
- ho fatto un check up l'unica dottoressa puntuale dott.ssa di muro e dottor talia bartolo
- giudizio negativo sui funzionamenti del centralino telefonico con tempi d'attesa lunghissimi
- al telefono mi è stato detto che gli esami del sangue potevano essere fatti nei giorni precedenti per avere l'esito il giorno della visita tuttavia all'accettazione mi è stato detto gestionale non è chiaro come inserire prelievo e visita in due giorni diversi, al primo piano è presente odore di scarichi

- diagnostica urgente dovrebbe avere tempi di referto più veloci
- migliorare sala d'attesa
- non siamo stati informati della lunghezza del percorso di accettazione, tutto di corsa, e da anziani non è piacevole
- scomodità accesso ai disabili, gli ausili a disposizione dei disabili vengono igienizzati?
- Nessuno

#### *Aspetti positivi evidenziati*

- Quelle poche volte che sono venuto mi sono sempre trovato bene
- perfetto niente da aggiungere
- continuate così e noi pazienti saremo sempre soddisfatti
- soddisfatto del servizio nulla da commentare
- dr. Parenti è ottimo

#### **Sintesi**

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni specialistiche/diagnostica/interventi ambulatoriali erogati da Hesperia Hospital nella sede di Modena. L'indagine sarà effettuata anche presso la sede del poliambulatorio di Carpi.

Il risultato è complessivamente buono, anche se verrà portata all'attenzione dei responsabili di funzione rispetto alle note segnalate per verificare la possibilità di ulteriori miglioramenti al fine di rendere ottimale l'esperienza del cittadino che accede presso Hesperia Hospital.

Gli ulteriori step sono la diffusione del report al Comitato Scientifico di Hesperia Hospital e a tutto il personale che afferisce alle aree coinvolte nel questionario per esprimere gratitudine verso il lavoro svolto.