

Report Analisi Indagine
Qualità Percepita
“La qualità della cura in ospedale
Utente Ambulatoriale”
Hesperia Hospital Modena

Luglio 2024

Elaborato Da
Barbara Sofritti
20/08/2024

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti ambulatoriali che accedevano per prestazioni di visita o diagnostica, nelle ultime due settimane del mese di luglio, con lo scopo di valutare come l'utente vive l'esperienza ambulatoriale presso Hesperia Hospital e evidenziare eventuali criticità al fine di dare risposte concrete e soddisfacenti alle persone che si avvalgono dei nostri servizi.

A differenza della precedente indagine, dove il questionario veniva consegnato in modalità cartacea, e si ipotizzava che il questionario cartaceo fosse uno strumento “desueto”, si è pensato di fornire al paziente un link o codice QR code per la compilazione elettronica, permettendo anche la rappresentazione grafica immediata delle risposte e la loro raccolta just in time, ma il dato di ritorno è stato ulteriormente basso: sono stati raccolti solamente 99 questionari.

Il questionario prevedeva 10 domande e un campo libero per note e suggerimenti

Veniva richiesto di indicare su base volontaria la prestazione cui si riferiva, se l'accesso avveniva in convenzione SSN, privatamente o con Assicurazione, il tempo di attesa rispetto all'orario fissato, oltre ad una serie di domande la cui risposta su scala Likert andava da insufficiente (1) a ottimo (5)

- **Come valuta il personale in base a *Disponibilità ad ascoltare le Sue richieste?***
- **Come valuta il personale in base a *Gentilezza e cortesia?***
- **Come valuta il personale in base a *Completezza e chiarezza delle informazioni fornite?***
- **Come valuta l'ambiente in base a *Pulizia degli ambienti?***
- **Come valuta l'ambiente in base a *Comfort degli ambienti?***
- **Come valuta il rispetto della sua *Privacy/riservatezza?***
- **Come valuta complessivamente la Sua Esperienza presso Hesperia Hospital Modena**

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

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 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 (relazione con il personale, informazioni fornite, tempo di attesa, comfort alberghiero, pulizia ambienti, privacy) oltre ad una valutazione complessiva dell'esperienza, ed è avvenuta in totale anonimato.

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 e pubblicazione anche sul sito di Hesperia Hospital del link

-
- Informare i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuoverne l'adesione nel momento dell'accettazione
 - Raccogliere i dati su supporto informatizzato elettronico.

Risultati dell’Indagine

Sono stati raccolti 99 questionari tramite compilazione di form sulla piattaforma google. Non tutti gli utenti hanno segnalato la prestazione/branca specialistica relativa.

Item 2. Convenzione

Tipo di prestazione
 99 risposte

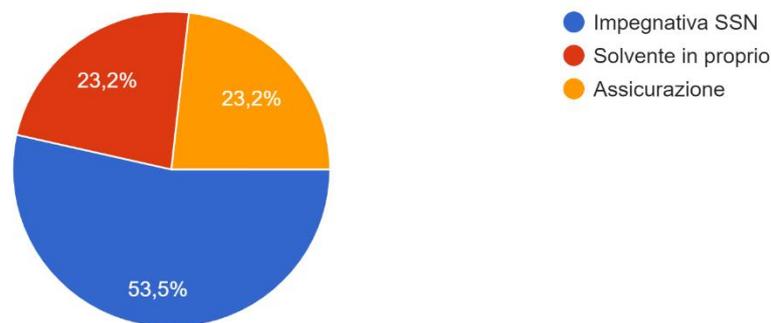


Grafico 1

Item 3. Tempi di attesa

Quanto tempo ha atteso rispetto all’orario fissato per l’esame/visita
 99 risposte

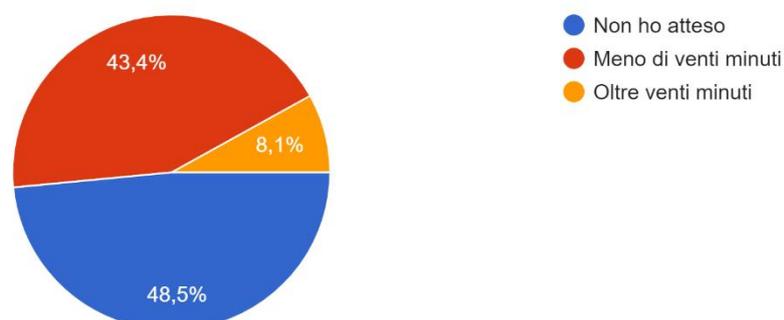


Grafico 2

Il tempo di attesa per usufruire della prestazione evidenzia che l’8,1% di utenti ha atteso oltre venti minuti e la puntualità è stata garantita in quasi metà delle prestazioni, anche se la percentuale di chi ha comunque atteso meno di venti minuti risulta essere pari al 43.4%, dato sovrapponibile all’indagine del 2023.

Item 4.5.6 Valutazione del personale in base a Disponibilità all’ascolto, Gentilezza e Completezza e chiarezza delle informazioni

Come valuta il personale in base a Disponibilità ad ascoltare le Sue richieste?

99 risposte

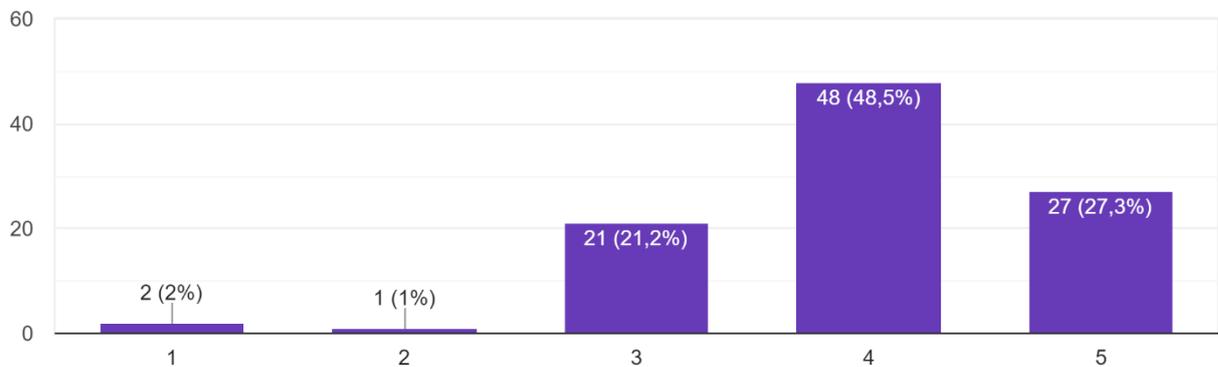


Grafico 3

Come valuta il personale in base a Gentilezza e cortesia?

99 risposte

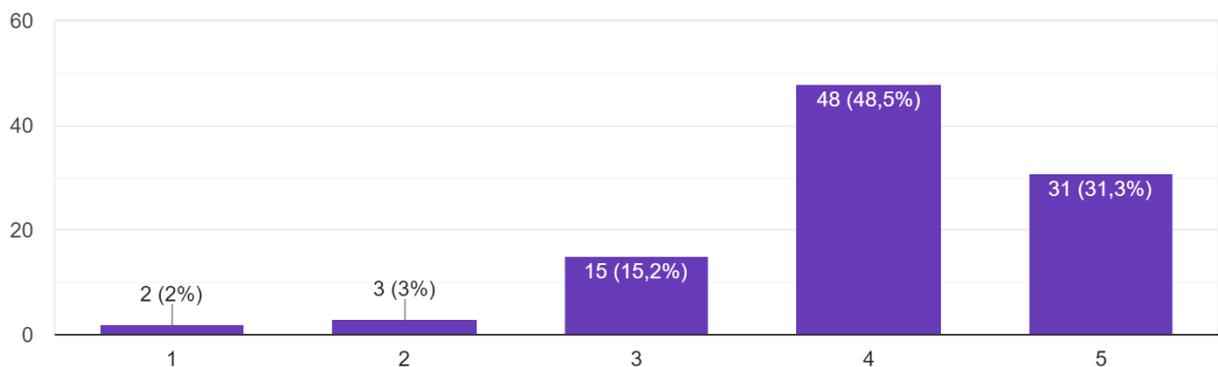


Grafico 4

Come valuta il personale in base a Completezza e chiarezza delle informazioni fornite?

99 risposte

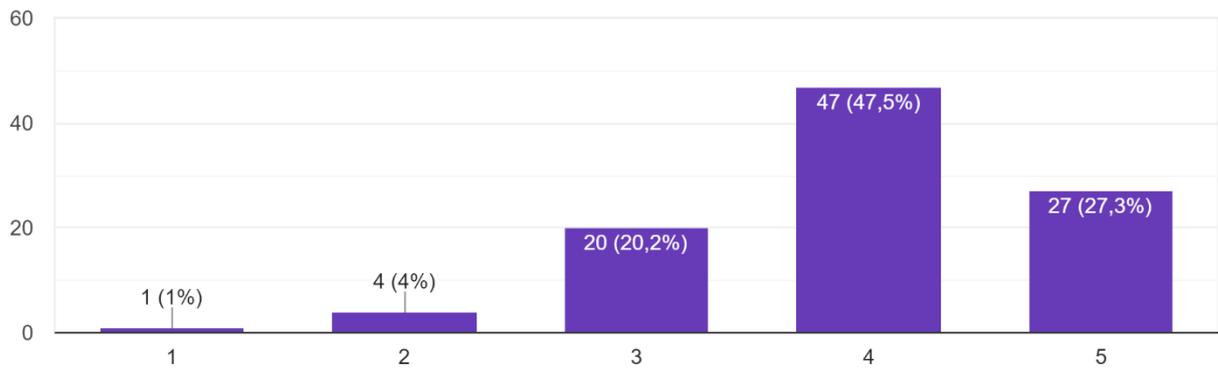


Grafico 5

Complessivamente, non emergono particolari criticità rispetto a questi item., relativi all'Accoglienza e all'Umanizzazione delle cure.

Item 7.8 Pulizia, Comfort

Come valuta l'ambiente in base a Pulizia degli ambienti?

99 risposte

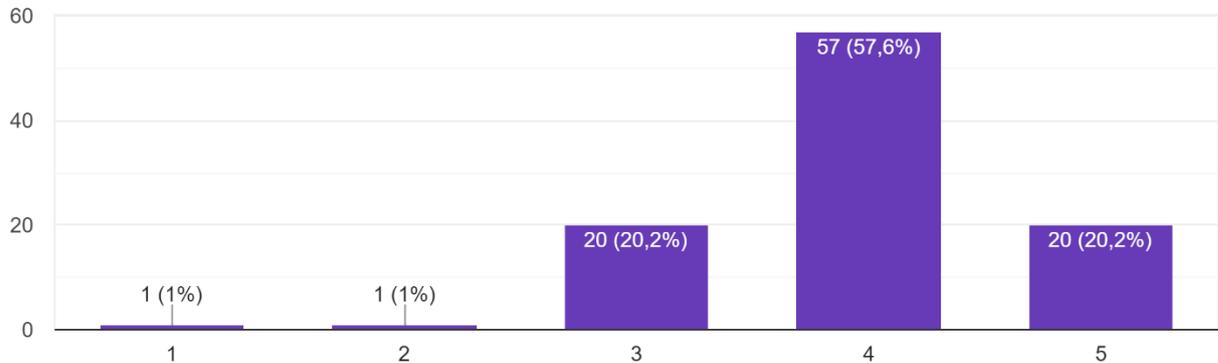


Grafico 6

Come valuta l'ambiente in base a Comfort degli ambienti?

99 risposte

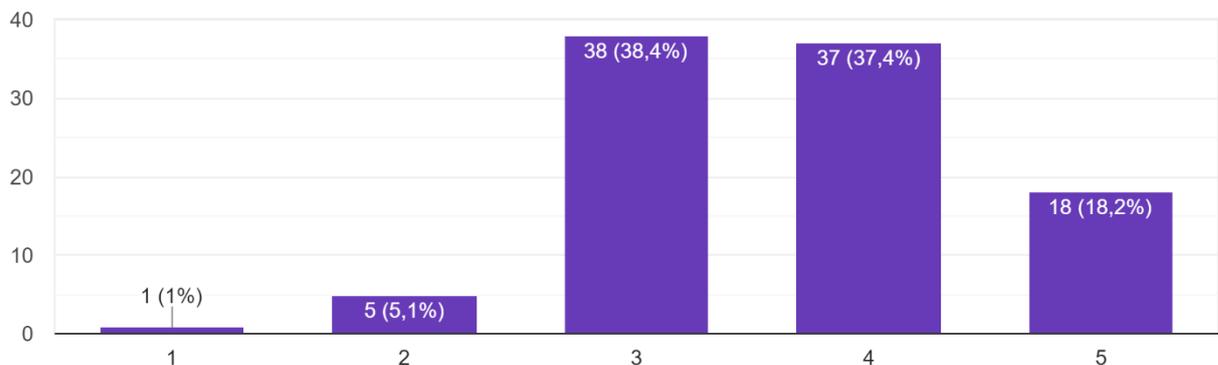


Grafico 7

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri di pulizia e comfort, il vissuto degli utenti è complessivamente positivo, mantenendosi stabile rispetto alle precedenti indagini.

Item 9. Rispetto Privacy

Come valuta il rispetto della sua Privacy/riservatezza?

99 risposte

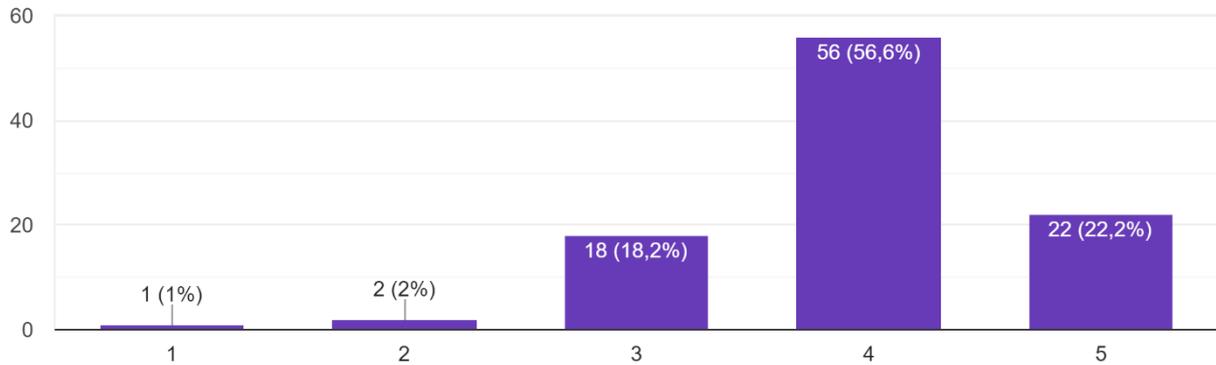


Grafico 8

Per quanto riguarda la valutazione circa il rispetto della privacy/riservatezza, il dato si conferma positivo.

Item 10. Valutazione complessiva dell'esperienza

Come valuta complessivamente la Sua Esperienza presso Hesperia Hospital Modena

99 risposte

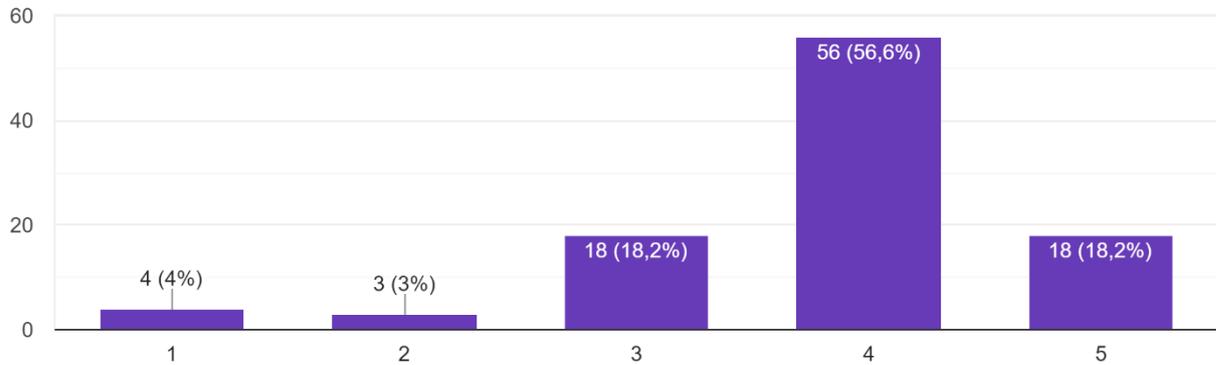


Grafico 9

La valutazione complessiva resta soddisfacente, con qualche nota di insoddisfazione da parte di alcuni utenti, nella sezione delle osservazioni/suggerimenti è stata fornita motivazione.

Sintesi

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni specialistiche e di diagnostica ambulatoriale erogati da Hesperia Hospital Modena, il dato è stato analizzato in forma aggregata, senza differenziare le varie branche specialistiche, in quanto non tutti hanno compilato l'item.

Il numero complessivo dei questionari raccolti è stato molto basso.

Il risultato si conferma buono, il report verrà diffuso a tutto il personale che afferisce alle aree coinvolte nel questionario per esprimere gratitudine verso il lavoro svolto, al Comitato Scientifico di HH e alla funzione ERM e Internal Audit della Capogruppo.

Si segnala al Servizio Manutenzione e alla Direzione Generale il problema del discomfort del servizio di fisioterapia e alla Direzione Sanitaria per la segnalazione sui referti di Diagnostica per Immagini per eventuale confronto con il responsabile.