

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

***HDC Carpi***

Giugno 2025

<b>Elaborato Da</b>
Barbara Sofritti Mauro Concari
23/06/2025

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti ambulatoriali che accedevano per prestazioni di visita o diagnostica, **dal 26 maggio al 07 giugno 2025**, con lo scopo di valutare come l'utente vive presso Hesperia Diagnostic Center di Carpi, sede di ambulatori di Hesperia Hospital, l'esperienza ambulatoriale e evidenziare eventuali criticità al fine di dare risposte concrete e soddisfacenti alle persone che si avvalgono dei nostri servizi.

Sono stati raccolti 334 questionari a fronte di 800 accettazioni effettuate nel periodo di indagine, pari al 41.75%, dato che può ritenersi più che rappresentativo. I questionari ritirati non compilati sono stati 7 e sono stati direttamente esclusi dalle risposte, mentre sono stati inseriti i questionari per cui erano compilati solo item parziali, con almeno un item risposto. In questi casi, la mancata risposta non è stata registrata e conteggiata. Alla luce di quanto espresso, i questionari validi pertanto sono stati 327.

Il questionario proponeva 6 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”.

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 eventuali 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”, 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.

Il questionario, che riportava una breve presentazione, veniva consegnato in formato cartaceo dal personale di accettazione e la raccolta è avvenuta con cassetta di raccolta dislocata nella stessa accettazione.

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 alla cassetta di raccolta
- Consegnare il questionario cartaceo all'accettazione
- Informare i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuoverne l'adesione nel momento dell'accettazione
- Raccogliere i dati su supporto informatizzato.

## Risultati dell'Indagine

Sono stati analizzati 327 questionari con almeno un item compilato.

### Prestazione effettuata

307 risposte

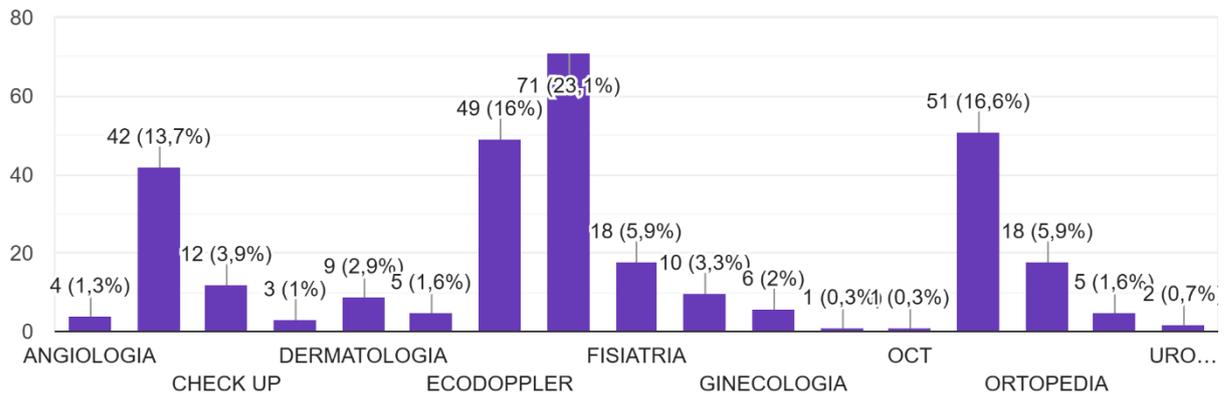


Grafico 1

Ecografia, Visita Oculistica, Ecodoppler, visita cardiologica le prestazioni maggiormente valutate.

### Item 1. Tipo di prestazione

#### Tipo di prestazione

300 risposte

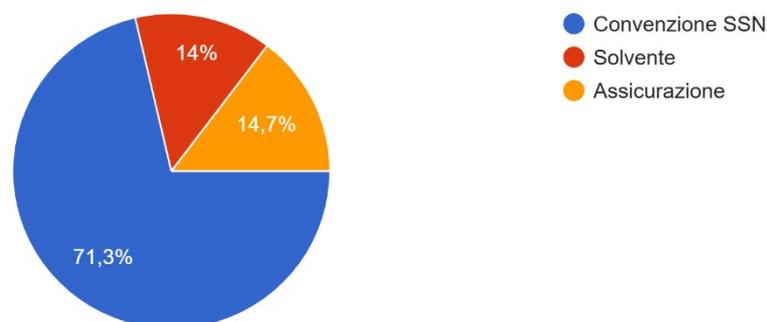


Grafico 2

L’accesso alla prestazione è avvenuta per 214 utenti come accesso SSN, e in percentuali sostanzialmente simili per utenti Solventi o Assicurati.

**Item 2. Valutazione del personale in base a Disponibilità all’ascolto/Gentilezza e Completezza e chiarezza delle informazioni**

La valutazione di disponibilità all’ascolto è stata associata anche a gentilezza e cortesia, in quanto rappresentano punti chiave per l’umanizzazione delle cure.

Complessivamente la soddisfazione risulta elevata, solo una persona ha valutato come insufficiente questo campo, come pure quello successivo.

Come valuta il personale in base a Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti - Gentilezza e cortesia

324 risposte

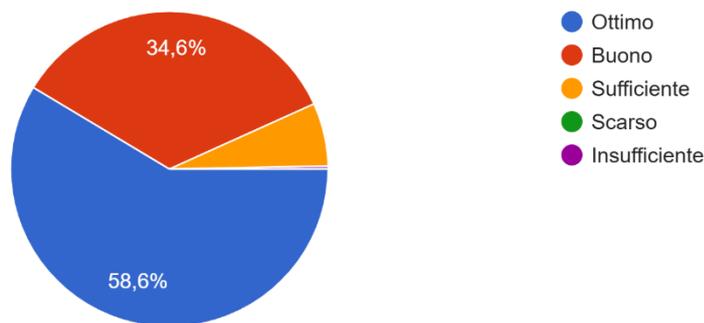


Grafico 3

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

309 risposte

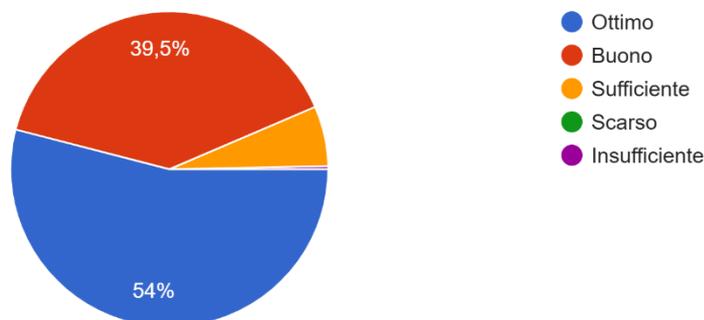


Grafico 4

### Item 3. Tempi di attesa

Quanto tempo ha atteso rispetto all'orario fissato per l'esame/visita

293 risposte

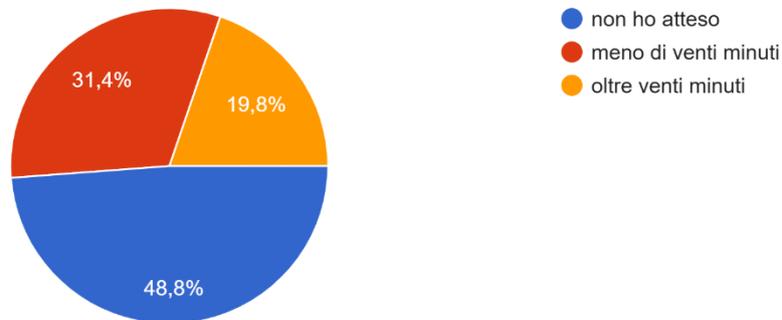


Grafico 5

Il tempo di attesa per usufruire della prestazione evidenzia che 58 utenti hanno atteso oltre venti minuti e la puntualità è stata garantita nella metà delle prestazioni. Il ritardo, e anche l'attesa per l'accettazione sono criticità segnalate da alcuni utenti nell'item a campo libero. Aumentato in questo item la mancata risposta (34 questionari). Utile effettuare un focus per capire le motivazioni che stanno all'origine del ritardo (problemi di accettazione? Ritardo dello specialista che deve effettuare la prestazione? Complicazioni durante l'erogazione di una prestazione?)

**Item 4. Pulizia, Comfort**

Come valuta l'ambiente in base a pulizia

318 risposte

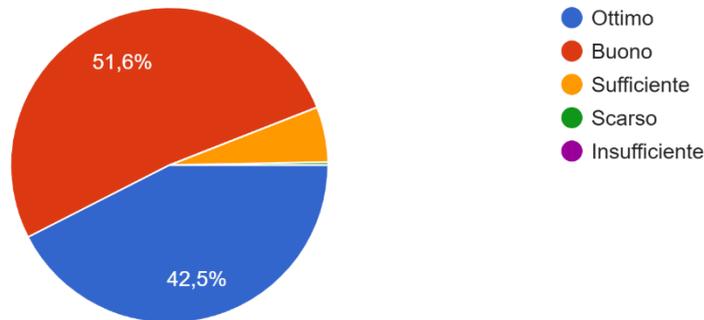


Grafico 6

Come valuta l'ambiente in base a comfort (posto a sedere, tranquillità, disponibilità di generi di conforto)

322 risposte

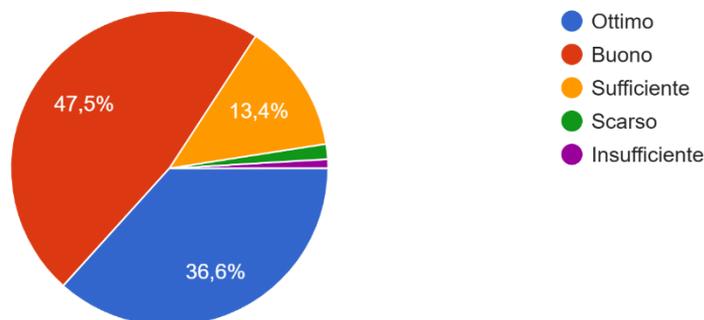


Grafico 7

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri di pulizia e comfort, il vissuto degli utenti è complessivamente positivo, una sola segnalazione negativa riguarda la pulizia degli ambienti, mentre rispetto al comfort 5 utenti lo reputano scarso, e 3 insufficienti, legando in particolar modo alla conformazione della sala d’attesa e a necessità di manutenzione di alcuni spazi.

**Item 5. Rispetto Privacy**

Come valuta il rispetto della Sua privacy/riservatezza

322 risposte

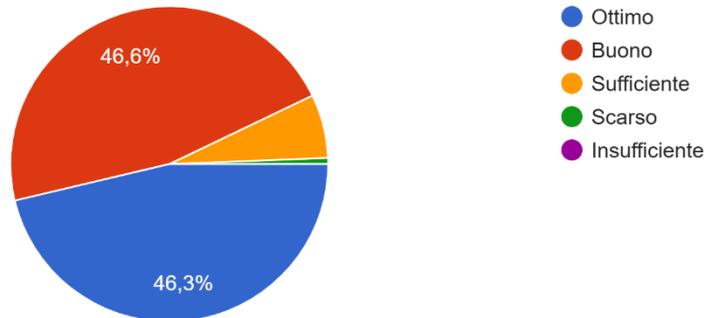


Grafico 8

Per quanto riguarda la valutazione circa il rispetto della privacy/riservatezza, solamente due utenti hanno valutato come scarso tale aspetto, indice che l'intervento di supporto del DPO e la formazione effettuata in particolar modo sulle accettazioni ha migliorato questo aspetto, in considerazione della conformazione della struttura che non permette adattamenti migliorativi rispetto alla sala d'attesa/accettazione. Rispetto a questo punto, un utente segnala la necessità di modificare la chiamata nel singolo ambulatorio, nel rispetto della normativa vigente, tramite numero e non per cognome.

**Item 6. Valutazione complessiva dell'esperienza**

Come valuta complessivamente la Sua esperienza presso la nostra struttura

320 risposte

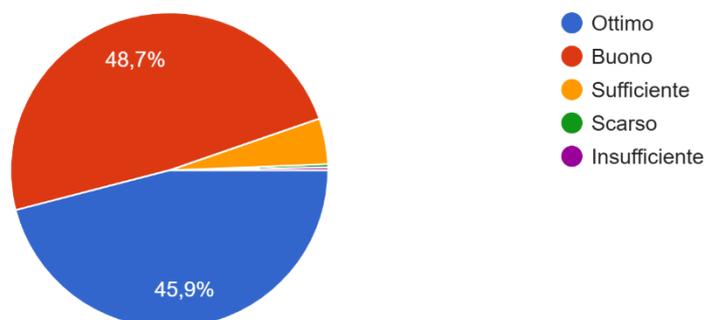


Grafico 9

La valutazione complessiva espressa, come per le precedenti indagini, è molto positiva (buona/ottima) per il 94.6% dei casi, sufficiente per 15 utenti, mentre solo due danno una valutazione negativa (1 scarso, 1 insufficiente).

- **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.

Si segnala che alcuni utenti riferiscono la necessità di migliorare la riconoscibilità della struttura in quanto ad insegna (essendo il poliambulatorio situato in una palazzina con altri servizi, risulta poco visibile e riconoscibile dall'esterno), emerso anche nella precedente indagine e non ancora risolto.

SCARSA DISPONIBILITA' DEL MEDICO AD ASCOLTARE RICHIESTE-GENTILEZZE E CORTESIA, SUFFICIENTI LE INFORMAZIONI FORNITE DAL MEDICO
HO ASSISTITO AD UNA BELLA LITE TRA LA DOTTORESSA E UN SIGNORE, POCO PROFESSIONALE E HA PORTATO A 40 MINUTI DI RITARDO
CHIAMARE I PAZIENTI PER NUMERO ANZICHE' PER COGNOME. MIGLIORARE LA VISIBILITA' DELLA STRUTTURA DALLA STRADA
MANCATA POSSIBILITA' DI USUFRUIRE DI FISIOTERAPIA IN CONVENZIONE, PUR IN PRESENZA DI CONVENZIONE USL
AMBULATORI OK, BAGNO DA MIGLIORARE, ENTRATA CONDOMINIO E ASCENSORI DA DIMENTICARE
ANCHE SE LA STRUTTURA E' SCARSA RIUSCITE A SFRUTTARE TUTTI GLI ANGOLI BRAVISSIMI
DIFFICILE INDIVIDUARE L'INDIRIZZO E L'INGRESSO, POCO SEGNALATO SUL PORTONE
MIGLIORARE ACCOGLIENZA RECEPTION TELEFONICA E IN PRESENZA DI UN'OPERATRICE
ARIA CONDIZIONATA NON PUNTATA CONTRO BANCO, ARRIVA DRITTA AL COLLO
OTTIMA ESPERIENZA. L'ECOGRAFISTA MI HA MESSO SUBITO A MIO AGIO
SOSTITUIRE L'INSEGNA ALL'INGRESSO DEL PALAZZO CHE NON SI LEGGE
RENDERE PIU' VISIBILE L'ACCESSO A PIANO TERRA (NON SI LEGGE)
SE IL DOTTORE E' IN RITARDO LA PORTINERIA DOVREBBE AVVISARE
SAREBBE GRADITO CHE I DOTTORI ARRIVASSERO IN ORARIO
L'ESAME MI E' SEMBRATO UN PO' TROPPO SBRIGATIVO
TROPPO RITARDO, RISPETTARE DI PIU' GLI ORARI
MOLTA FILA ALL'INGRESSO PER REGISTRARSI
NON VENGONO RISPETTATI GLI ORARI DATI
POCO SPAZIOSA LA SALA D'ATTESA
UNA SALA D'ASPETTO PIU' GRANDE
MIGLIOREREI I TEMPI DI ATTESA
ARIA CONDIZIONATA TROPPO ALTA
TUTTO MOLTO BENE COMPETENTI
TROPPIA ATTESA ALL'INGRESSO
CENTRO MOLTO ACCOGLIENTE
ACCOGLIENZA FANTASTICA
SONO MOLTO SODDISFATTA
NON C'E' PARCHEGGIO
GRAZIE PER ESSERCI
OTTIMA STRUTTURA
BUONO IN TUTTO

OTTIMA VISITA
TUTTO BENE
BENISSIMO
TUTTO OK
NESSUNA
GRAZIE

### Sintesi

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni specialistiche e di diagnostica ambulatoriale erogati da Hesperia Diagnostic Center di Carpi, il dato è stato analizzato in forma aggregata, ma nel file di raccolta dati sono differenziate le varie branche specialistiche.

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.

Il Responsabile del Poliambulatorio ha già attivato azioni correttive per risolvere le criticità segnalate sulla cartellonistica al fine di favorire l'accesso e il confort all'utente, in quanto le nuove insegne sono state ordinate e si è in attesa dell'arrivo e successiva predisposizione.

Le segnalazioni riguardanti la Privacy/riservatezza sono state condivise con la DPO ed è stata approntata comunicazione specifica per i professionisti al fine di ricordare le appropriate modalità di tutela ai sensi della normativa in tema di GDPR, in quanto le indicazioni che redatte da tempo dal Garante:

*Nei locali di grandi strutture sanitarie i nomi dei pazienti in attesa di una prestazione o di documentazione (ad esempio delle analisi cliniche) non devono essere divulgati ad alta voce. Occorre adottare soluzioni alternative: per esempio, attribuendo un codice alfanumerico al momento della prenotazione o dell'accettazione.*

Nello specifico si ricorda che **gli utenti vanno sempre chiamati utilizzando il numero progressivo che la Segreteria del poliambulatorio Hesperia Diagnostic Center di Carpi attribuisce, e che viene indicato sul piano di lavoro che consegnato ad inizio giornata.**

Si analizzerà altresì il dato riferito ai ritardi di erogazione delle prestazione per specifici solleciti ai professionisti interessati dalle segnalazioni.

Si ringraziano tutti gli operatori afferenti al Poliambulatorio per la realizzazione dell'indagine e per il risultato ottenuto