

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

***Hesperia Hospital Modena***

Dicembre 2025

<b>Elaborato Da</b>
Barbara Sofritti
22/12/2025

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti ambulatoriali che accedevano per prestazioni di visita o diagnostica, nelle settimane **dal 9 dicembre al 20 dicembre 2025**, 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.

Il questionario utilizzato, somministrato in forma cartacea, è stato modificato rispetto alla precedente rilevazione (MOD000919/03), e prevedeva di indicare, su base volontaria, la prestazione cui si riferiva, se l'accesso avveniva in convenzione SSN, privatamente o con Assicurazione, un campo libero per eventuali osservazioni e suggerimenti e 8 domande, la cui risposta su scala Likert andava da molto soddisfatto (1) a per niente soddisfatto, oltre alla risposta neutra Non so, non mi riguarda, rappresentato anche da emoticon colorate in verde per esprimere soddisfazione rosso per insoddisfazione, bianco neutralità:

- **Come valuta il rispetto della *puntualità* dell'appuntamento?**
- **Come valuta il personale di Accettazione in base a *Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti/Gentilezza e Cortesia?***
- **Come valuta l'ambiente in base a *Pulizia e Comfort (posto a sedere, tranquillità, disponibilità di generi di conforto?)***
- **Come valuta il personale sanitario in base a *Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti/Gentilezza e Cortesia?***
- **Come valuta il personale Sanitario in base a *Completezza e chiarezza delle informazioni fornite?***
- **Come valuta il rispetto della sua *Privacy/riservatezza?***
- **Come valuta complessivamente la prestazione ricevuta?**

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

Gli item di insoddisfazione rappresentano il target da cui promuovere interventi correttivi o di miglioramento.

La somministrazione è avvenuta in totale anonimato e su base 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 111 questionari in totale, di cui 3 completamente senza risposta e uno con risposte negative in quanto un giorno di sciopero ricadeva nelle settimane di indagine e le prestazioni non sono state effettuate per adesione del personale allo sciopero, pertanto si ritengono validi 107 questionari.

Il personale di accettazione, deputato alla consegna e informazione dell'utente ha collaborato poco nonostante la specifica richiesta di distribuzione, lasciando il questionario a disposizione dell'utente, fattore che ha influenzato la scarsa adesione.

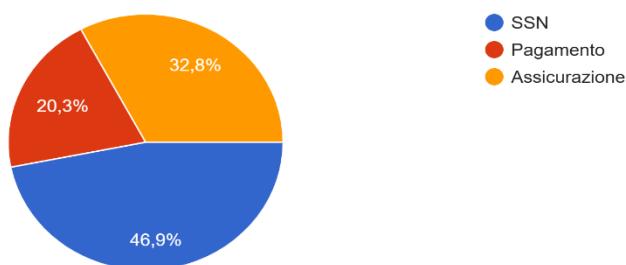
### Prestazione effettuata - Convenzione

Non tutti gli utenti hanno segnalato la prestazione/branca specialistica relativa e la modalità di accesso.

Il 47% accede tramite SSN, in out of pocket il 20% e il 33% tramite assicurazione, su un totale di 64 risposte.

**Tipi di Prestazione**

64 risposte

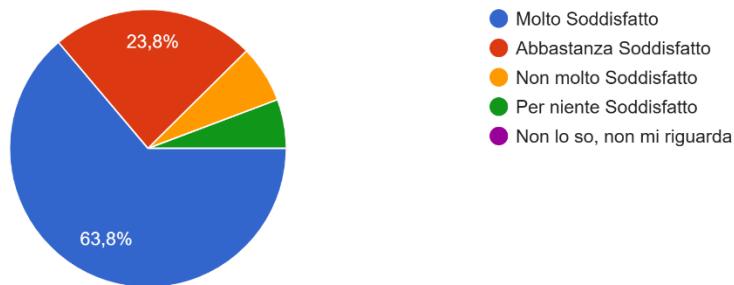


*Grafico 1*

### Item 1. Tempi di attesa

1. Come valuta il rispetto della puntualità dell'appuntamento?

105 risposte



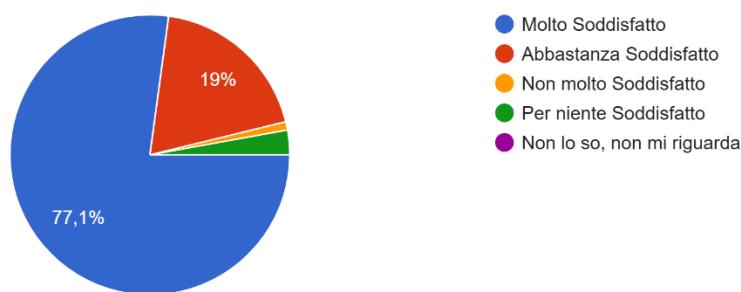
*Grafico 2*

13 utenti lamentano insoddisfazione rispetto alla puntualità dell'appuntamento.

**Item 2. Valutazione del personale di Accettazione in base a Disponibilità all'ascolto, Gentilezza e Completezza**

2. Come valuta il Personale di Accettazione in base a Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti/Gentilezza e cortesia?

105 risposte



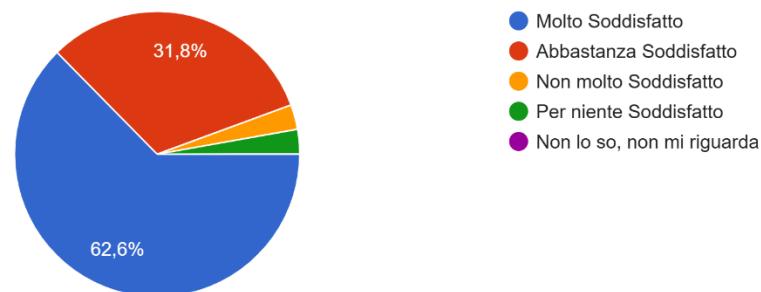
*Grafico 3*

Il dato è positivo, in quanto solo 4 utenti su 107 riferiscono di non essere soddisfatti del personale dell'accettazione.

**Item 3. Pulizia e Comfort**

3. Come valuta l'ambiente in base a Pulizia e Comfort (posto a sedere, tranquillità, disponibilità di generi di conforto)?

107 risposte



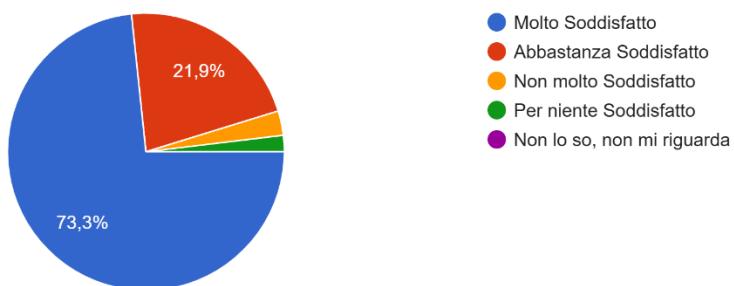
*Grafico 4*

Il 94,4% dei rispondenti esprime soddisfazione rispetto a pulizia e confort, seppure un utente abbia segnalato nei suggerimenti la mancata pulizia di un bagno pubblico, relativo a quel preciso momento e non indice di inadeguatezza generale.

#### **Item 4. Valutazione del personale sanitario in base a Disponibilità all'ascolto, Gentilezza e Completezza**

4. Come valuta il Personale Sanitario in base a Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti/Gentilezza e cortesia?

105 risposte



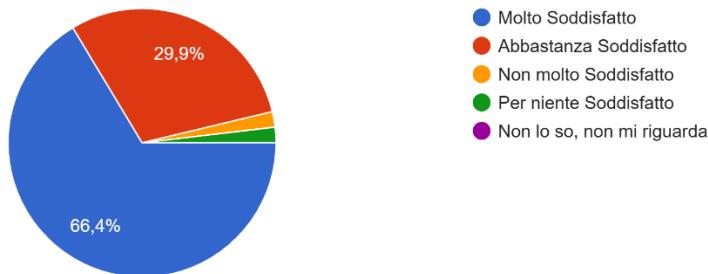
*Grafico 5*

Il dato complessivo è anche in questo caso, soddisfacente, solo il 5% dei rispondenti riporta una valutazione negativa.

#### **Item 6. Rispetto Privacy**

6. Come valuta il rispetto della Privacy/riservatezza?

107 risposte



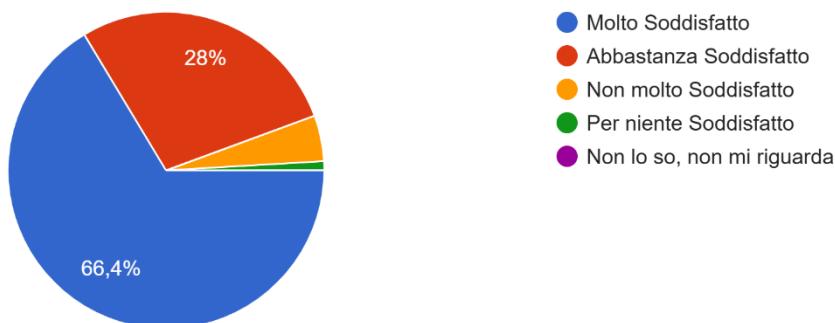
*Grafico 6*

Nonostante il 96% di utenza soddisfatta, Hesperia Hospital sta ottimizzando il percorso di chiamata dell'utente in ambulatorio tramite schermi e totem al fine di eliminare completamente l'eventuale chiamata per nome dell'utente.

**Item 7. Valutazione complessiva della prestazione**

7. Come valuta complessivamente la prestazione ricevuta?

107 risposte



*Grafico 9*

La valutazione complessiva resta molto buona con il 94.4% di utenti complessivamente soddisfatti, solamente sei risultano le risposte negative, nella sezione delle osservazioni/suggerimenti è stata fornita motivazione.

• **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.

<b>Osservazioni-suggerimenti</b>
OSPEDALE MOLTO AVANZATO PER DIAGNOSTICHE, PERSONALE PREPARATO E GENTILISSIMO
EVENTUALMENTE RIINSERIREI L'ACCETTAZIONE IN STRUTTURA E NON NEL TENDONE
MOLTA GENTILEZZA
TEMPI DI ATTESA INACCETTABILI SIA IN ACCETTAZIONE CHE PER LA PRESTAZIONE
TUTTO COMPLESSIVAMENTE BUONO
PERFETTO
MARINA INFERNIERA ANALISI DEL SANGUE E' BRAVISSIMA
PURTROPPO L'ENTRATA IN APPUNTAMENTO NON COINCIDE MAI CON L'ORARIO PRESTABILITO
TEMPI ATTESA RILASCIO REFERTI LUNGO
DUE ORE DI RITARDO SONO INAMMISSIBILI. PESSIMA LA PUNTUALITA'
E' IMPOSSIBILE PRENOTARE TELEFONICAMENTE, PER DUE ANNI CONSECUTIVI LE INFORMAZIONI RICEVUTE VIA MAIL PER L'ESAME FECI ERANO SBAGLIATE. LA BASSA VALUTAZIONE DEL PERSONALE SANITARIO E' SOLO RELATIVA AI MEDICI, POCO COMUNICATIVI, TUTTO L'ALTRO PERSONALE E' OK!
IMPOSSIBILITA' DI COMUNICARE TELEFONICAMENTE SERVIZIO CERTAMENTE DA MIGLIORARE (TANTO)
ASPETTATO UN'ORA PRIMA DI PAGARE TICKET. POI TUTTO BENE TAC
assenza di prestazioni per sciopero
se tra le prestazioni previste per il paziente c'è l'esame delle feci, bisognerebbe avvisare prima che occorre recuperare prima la provetta idonea, perchè se si usa quella della farmacia viene buttata nel cestino e il paziente deve tornare il giorno dopo, come dovrò fare io.

## Sintesi

L'indagine ha permesso di valutare, seppure in forma molto ridotta, 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 anche questa volta relativamente basso rispetto al numero di prestazioni erogate nel periodo. Lo scarso coinvolgimento del personale di accettazione non favorisce l'engagement dell'utente nell'adesione all'indagine. A titolo esemplificativo, in due settimane, solo 5 questionari sono stati raccolti nel contenitore posto nell'ambulatorio chirurgico.

E' migliorata, rispetto al 2024, la soddisfazione dell'utenza rispetto alla diagnostica per Immagini, che emergeva sempre leggermente come negativa.

Il risultato si conferma complessivamente 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.