

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

HDC Carpi

Giugno 2026

Elaborato Da
Barbara Sofritti Mauro Concari
18/06/2025

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti ambulatoriali che accedevano per prestazioni di visita o diagnostica, **dal 25 maggio al 06 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 201 questionari a fronte di 497 accettazioni effettuate nel periodo di indagine, pari al 40.4% (dato % di raccolta sovrapponibile alla precedente indagine del 2025), percentuale che può ritenersi più che rappresentativa.

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

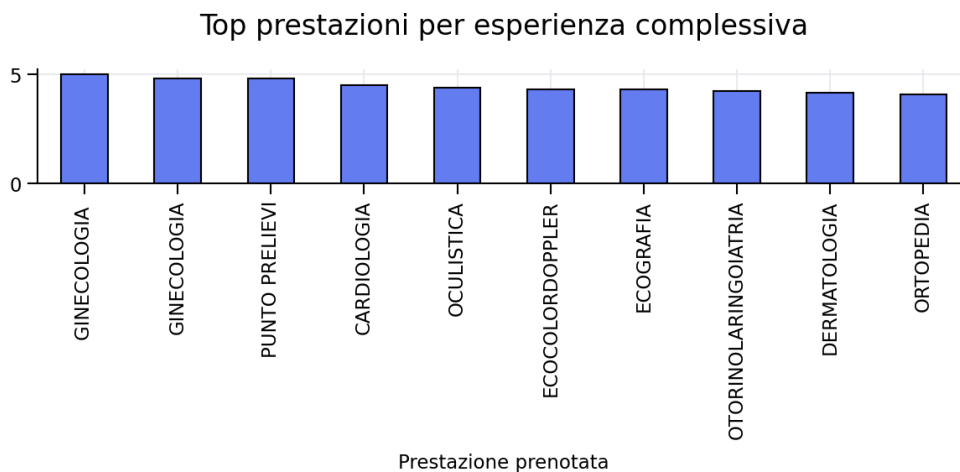


Grafico 1

Item 1. Tipo di prestazione

Tipo di prestazione

201 risposte

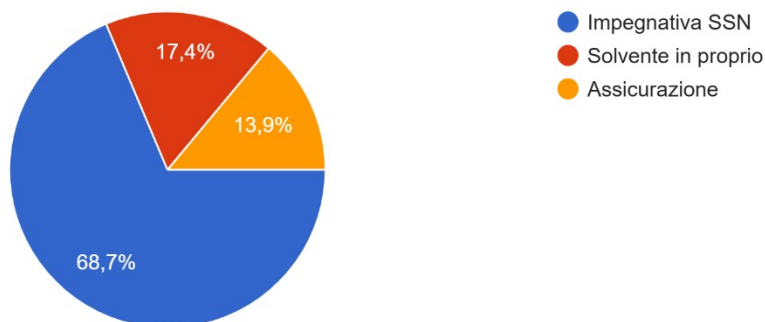


Grafico 2

L'accesso alla prestazione è avvenuta prevalentemente come accesso SSN, si nota un aumento della quota di accesso per solventi in proprio e tramite assicurazione, in linea con la tendenza nazionale di spesa sanitaria, in quanto la pressione sui tempi di attesa del Servizio Sanitario Regionale spinge molti cittadini a rivolgersi a strutture private, in quanto si riesce a garantire tempestività nella risposta al bisogno del cittadino.

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 scarso questo campo.

Come valuta il personale in base a Disponibilità ad ascoltare le Sue richieste/Gentilizza e cortesia
201 risposte

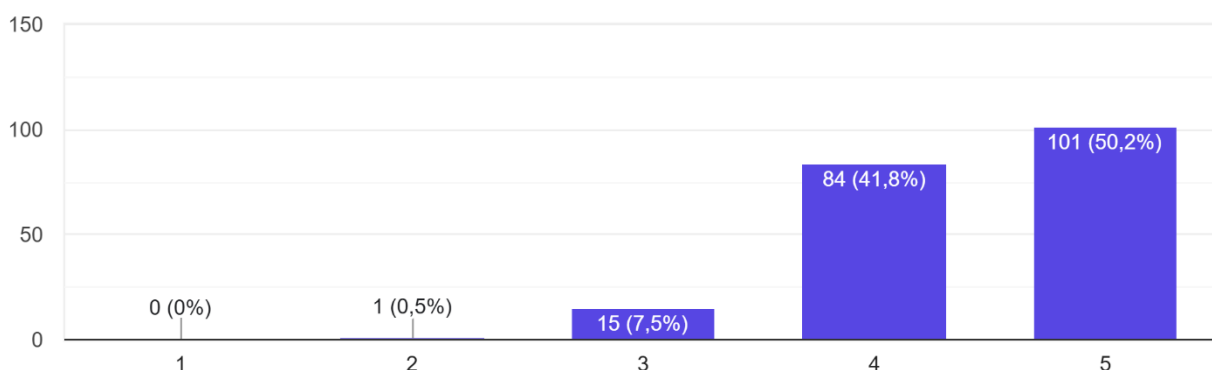


Grafico 3

Sostanzialmente invariate le rilevazioni, anche se si evidenzia un leggero calo della valutazione massima a fronte di un aumento della valutazione “Buono”, dato rilevato anche nell’item seguente.

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

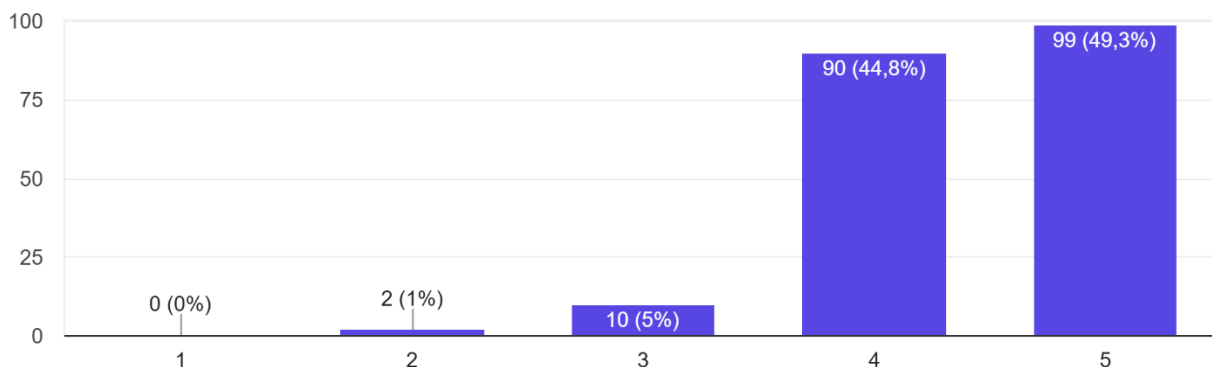


Grafico 4

Item 3. Tempi di attesa

Tempi di attesa

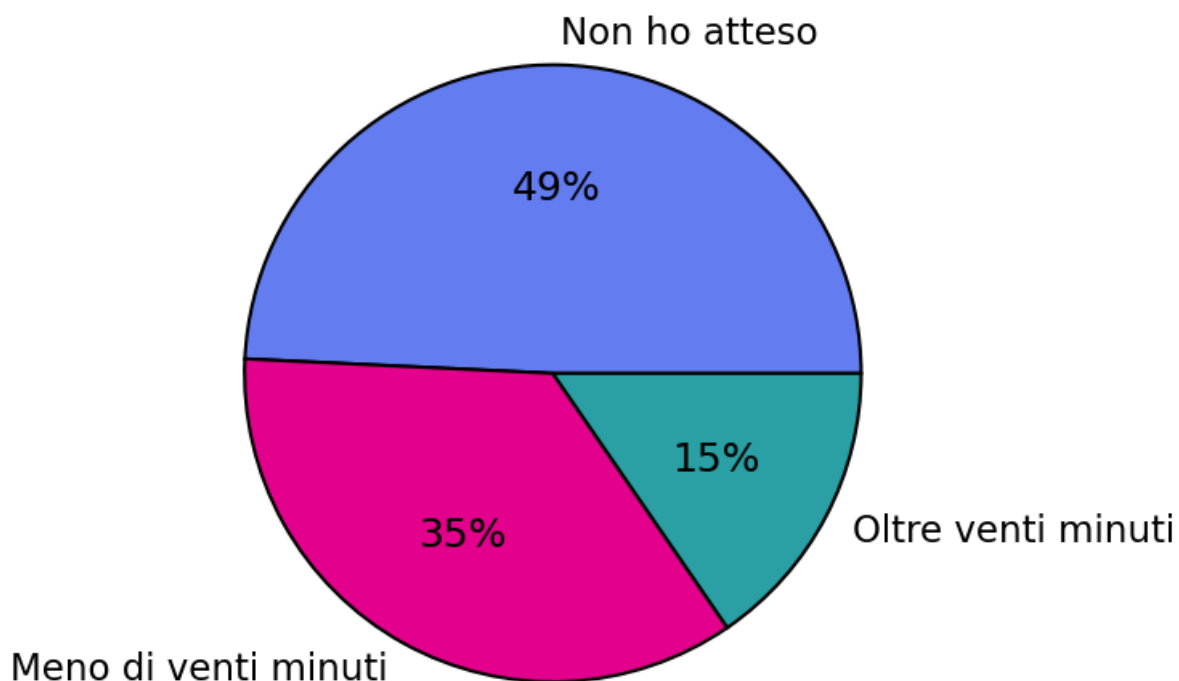


Grafico 5

Il tempo di attesa per usufruire della prestazione evidenzia un 15% di utenti che hanno atteso oltre venti minuti e la puntualità è stata garantita nella metà delle prestazioni. Il dato risulta essere comunque in miglioramento rispetto alla precedente rilevazione (19.8%), segno che gli interventi di sensibilizzazione e efficientamento messi in campo hanno permesso di ridurre la quota di ritardo rispetto all'esecuzione della prestazione.

Item 4. Pulizia, Comfort

La media delle risposte si conferma più che positiva, rilevando quanto segue

- Come valuta l'ambiente in base a Pulizia degli ambienti?: 4.29/5
- Come valuta l'ambiente in base a Comfort degli ambienti?: 4.21/5

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

201 risposte

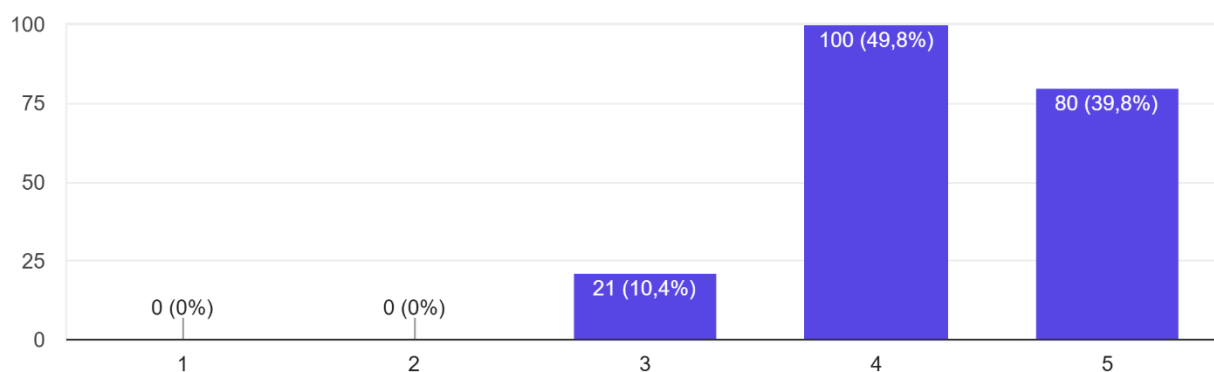


Grafico 6

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

201 risposte

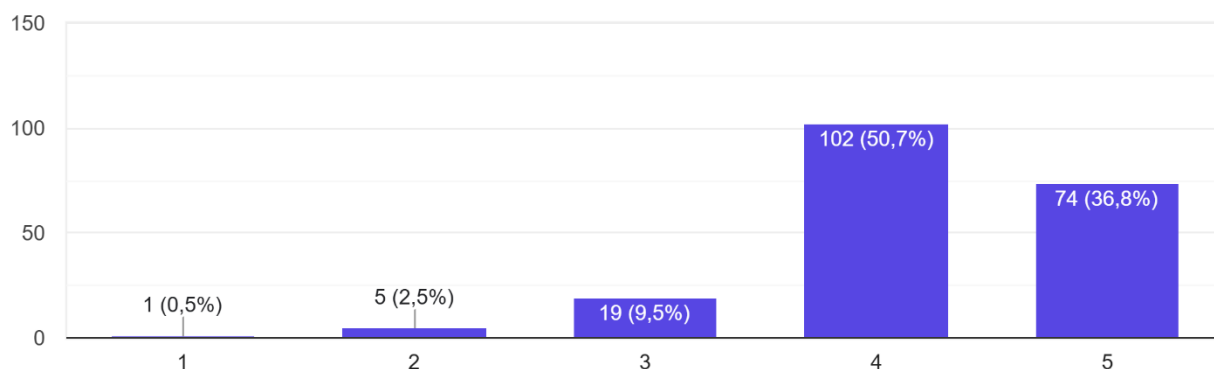


Grafico 7

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri di pulizia e comfort, il vissuto degli utenti è complessivamente positivo, rispetto al comfort 5 utenti lo reputano scarso, e 1 utente insufficiente, lamentando spazi piccoli, e difficoltà di accesso alla struttura per carenza di parcheggi limitrofi.

Item 5. Rispetto Privacy

Come valuta il rispetto della sua Privacy/riservatezza?

201 risposte

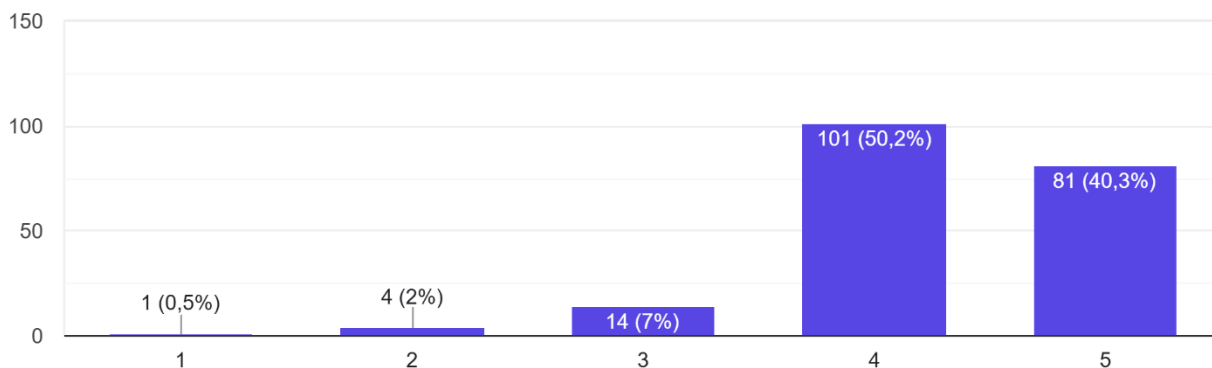


Grafico 8

Per quanto riguarda la valutazione circa il rispetto della privacy/riservatezza, permangono criticità, in considerazione della conformazione della struttura che non permette adattamenti migliorativi rispetto alla sala d'attesa/accettazione. Rispetto a questo punto, le indicazioni fornite successivamente alla rilevazione del 2025 dove un utente segnalava la necessità di modificare la chiamata nel singolo ambulatorio, non sono emerse note negative, a dimostrazione che l'azione correttiva messa in campo ha portato a mitigare il problema evidenziato.

Item 6. Valutazione complessiva dell'esperienza



Grafico 9

Alla domanda "Come valuta complessivamente la Sua esperienza presso la nostra struttura?" hanno risposto 201 utenti. Il 92,1% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo o molto positivo (voto 4 o 5), di cui il 48,8% con voto 4 e il 43,3% con voto 5. Solamente il 7,5% ha attribuito un punteggio pari a 3, mentre le valutazioni negative risultano pressoché assenti (0,5% con voto insufficiente e nessun voto scarso).

Il dato evidenzia un livello di soddisfazione complessiva particolarmente elevato e conferma l'efficacia dei processi assistenziali, organizzativi e relazionali della struttura.

- 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, anche se i commenti sono stati nella maggior parte dei casi, positivi.

Empatia verso il paziente e che vengano date in maniera adeguata e non scocciata.
NELLA NORMA DI ALTRI ISTITUTI MEDICI
TUTTO BENE
SPAZI PICCOLI / CARENZA PARCHEGGIO
NULLA DA OSSERVARE
FATE FARE IL QUESTIONARIO DOPO LA VISITA
Nessuna
Va tutto benissimo
Ottima Dott.ssa S. Rossi
Fornire indicazioni su dove parcheggiare
Liste di attesa più brevi nelle prenotazioni
Essere più puntuali con gli orari di visita
Eccellente visita con il Dr G. Cottafavi
TUTTO OK
TUTTO OK!! MOLTO GENTILI SIA ACCETTAZIONE SIA DOTTORESSA
NON CAPISCO PERCHE' FARE LA FILA X ENTRARE (E VA BENISSIMO) POI RIFARE LA FILA SOLO PER CONSEGNARE UN FOGLIO DI VISITA FATTA...
FATE UN OTTIMO LAVORO, CONTINUE COSI'!
80 MINUTI DI ATTESA
GENTILISSIMO, UMANO MI SONO TROVATA BENISSIMO. COMPLIMENTI.
Tutto - Normale

Tutto Ok 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.

Risultati sintetici

- Esperienza complessiva media: 4.34/5
- Utenti soddisfatti (voto esperienza ≥ 4): 92.0%

Medie indicatori:

- Come valuta il personale in base a Disponibilità ad ascoltare le Sue richieste/Gentilezza e cortesia: 4.42/5
- Come valuta il personale in base a Completezza e chiarezza delle informazioni fornite?: 4.42/5
- Come valuta l'ambiente in base a Pulizia degli ambienti?: 4.29/5
- Come valuta l'ambiente in base a Comfort degli ambienti?: 4.21/5
- Come valuta il rispetto della sua Privacy/riservatezza?: 4.28/5
- Come valuta complessivamente la Sua Esperienza presso la nostra struttura: 4.34/5

L'indagine evidenzia un livello di soddisfazione elevato, i punti di forza riguardano cortesia, disponibilità del personale e qualità delle informazioni.

Le principali aree di miglioramento emerse dai commenti riguardano tempi di attesa, parcheggio, spazi/comfort, gestione dei flussi amministrativi e puntualità degli appuntamenti.

Le azioni di miglioramento che si valuterà di intraprendere sono legate all'analisi delle specialità con maggior numero di attese superiori a 20 minuti e al riesaminare il processo di accettazione/consegna documenti per ridurre doppie code.

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