

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

Giugno 2023

Elaborata Da
Barbara Sofritti Stefano Della Casa Federico Marzo
06/07/2023

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti ambulatoriali che accedevano per prestazioni di visita o diagnostica o intervento chirurgico ambulatoriale, dal 05 al 17 giugno 2023, con lo scopo di valutare come l'utente vive presso 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 339 questionari a fronte di 3602 accettazioni effettuate nel periodo di indagine, pari al 9,4%, dato che può ritenersi tutto sommato rappresentativo dell'utenza.

Dei 339 questionari, 11 sono stati riconsegnati negli appositi contenitori per la raccolta completamente bianchi, pertanto il numero preso in esame è sceso a 328 questionari. Di questi meno di una decina riportava solamente la parte anagrafica compilata, e al massimo una o due risposte.

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, che riportava una breve presentazione, veniva consegnato in formato cartaceo dal personale di accettazione 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 nel momento dell'accettazione
- Raccogliere i dati su supporto informatizzato.

Risultati dell'Indagine

Sono stati raccolti 328 questionari in totale.

Le caratteristiche anagrafiche sono riassunte nei seguenti grafici.



Grafico 1

La nazionalità italiana ha rappresentato la quasi totalità degli intervistati. Cuba, Marocco, Nigeria e Romania sono alcune delle nazionalità che hanno effettuato una prestazione ambulatoriale nel periodo di indagine.

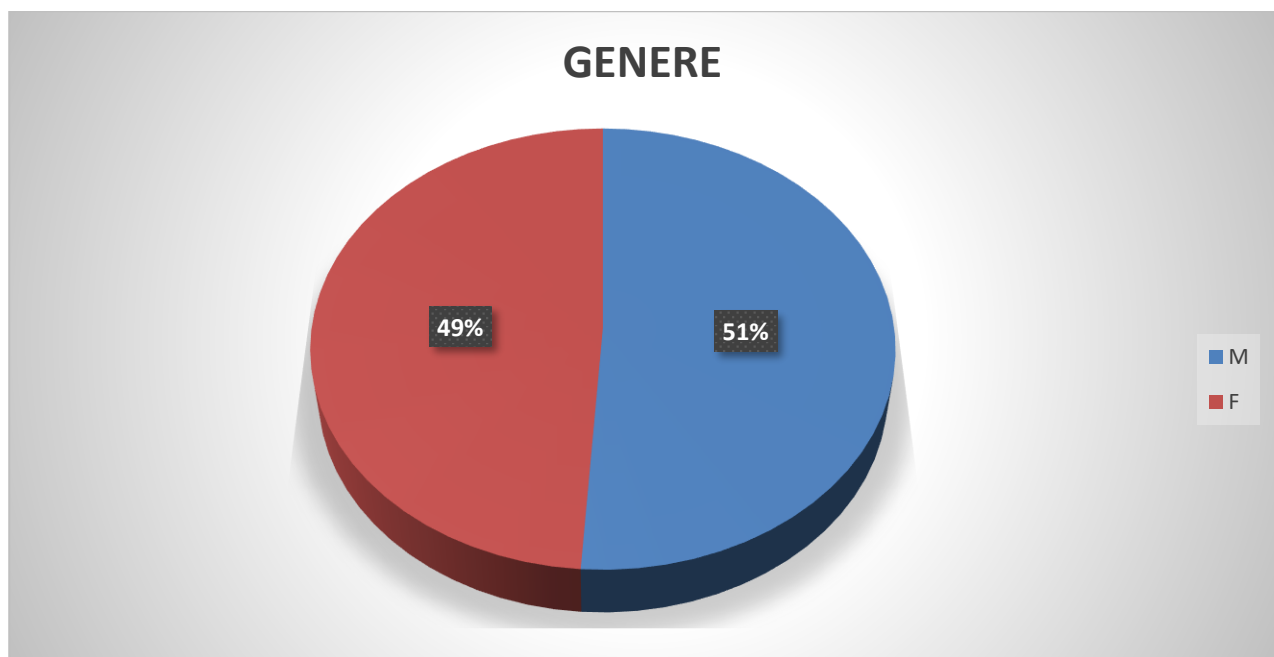


Grafico 2

Il genere dell'utenza è sostanzialmente paritario, solo in un caso è stato risposto tramite la modalità "Altro".

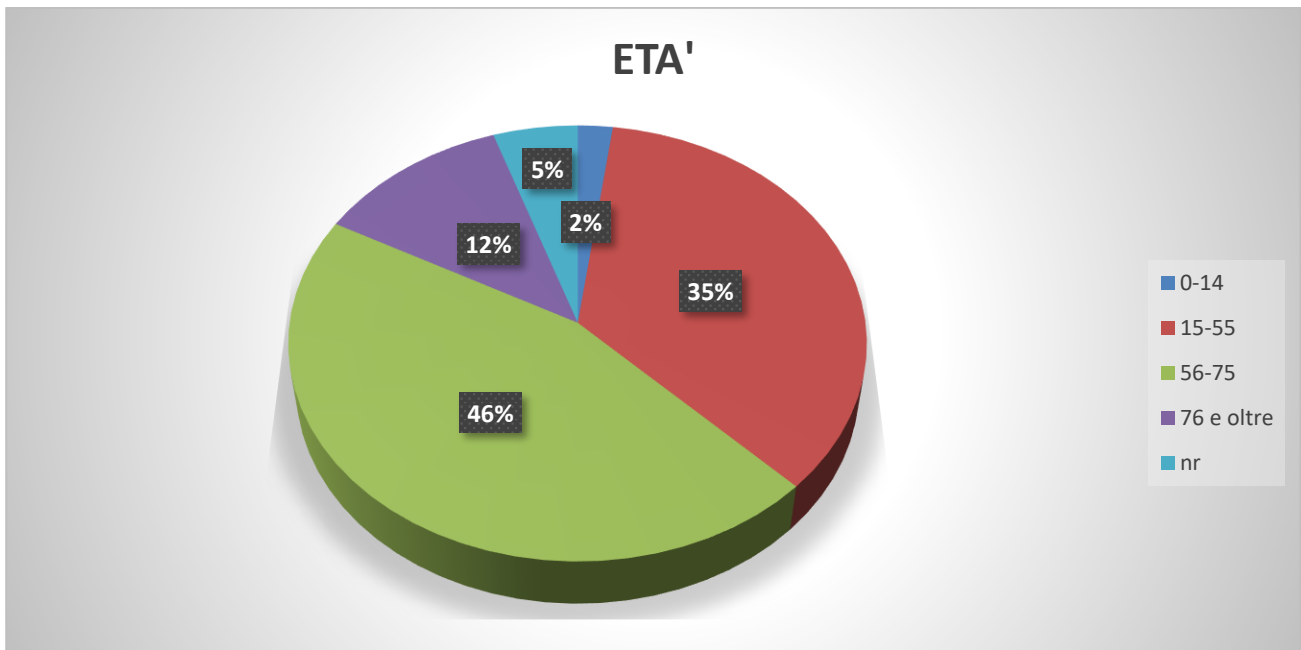


Grafico 3

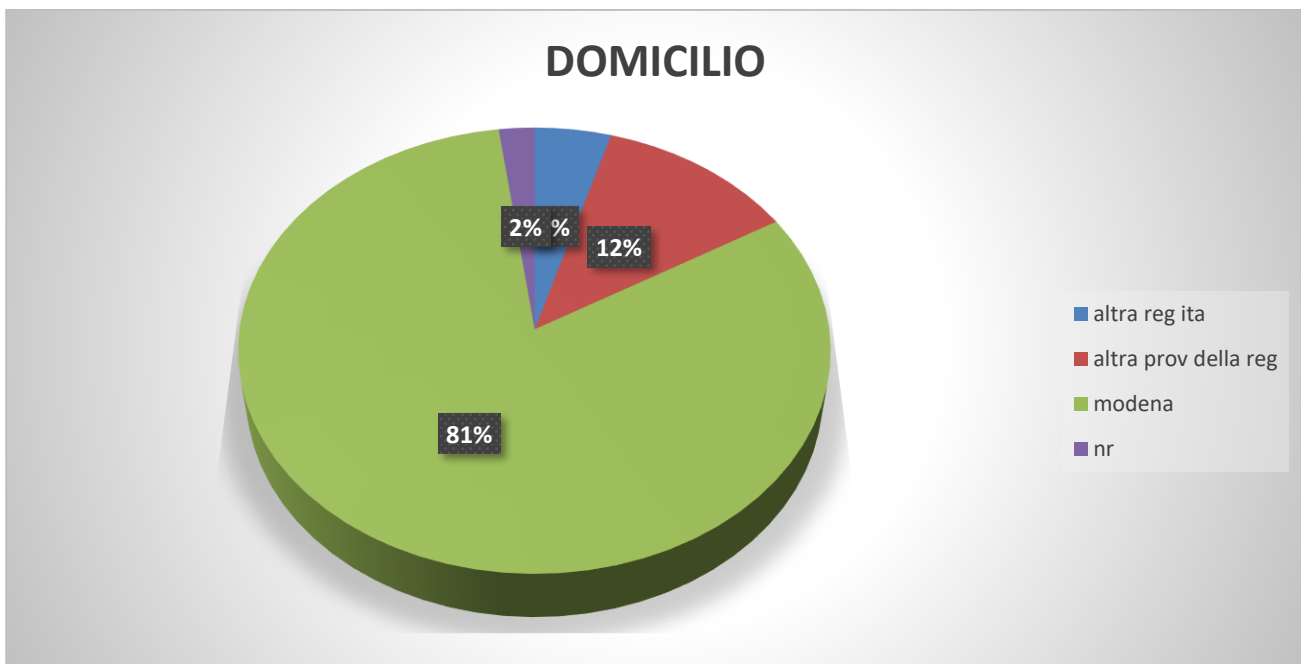


Grafico 4

Ovviamente la maggior parte degli intervistati risiede a Modena e provincia, si segnala inoltre 28 residenti nella provincia di Reggio Emilia, che accedono prevalentemente tramite SSN, frutto dell'accordo con la Committenza AUSL Reggio Emilia per Endoscopia, Oculistica, Diagnostica per immagine e Urologia

Item 1. Convenzione

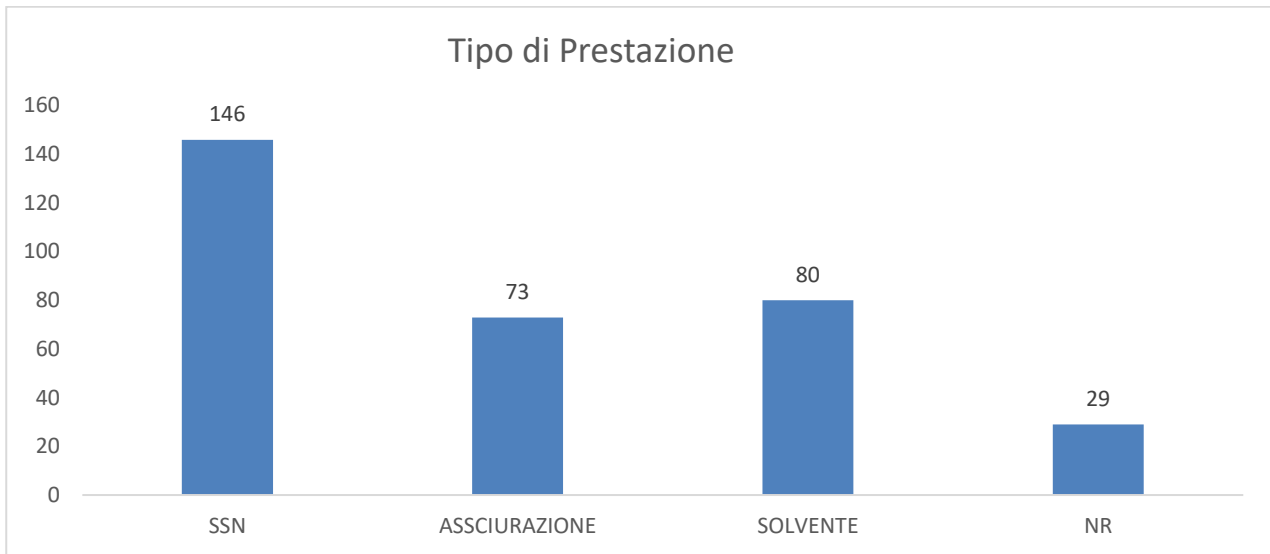


Grafico 5

L’accesso alla prestazione è avvenuto nel 44.5% con prestazione SSN, mentre nel 24.4% dei casi l’accesso è avvenuto come prestazione solvente, ed il restante il 22.2% ha avuto accesso tramite convenzione assicurativa.

Item 2. Rispetto della puntualità

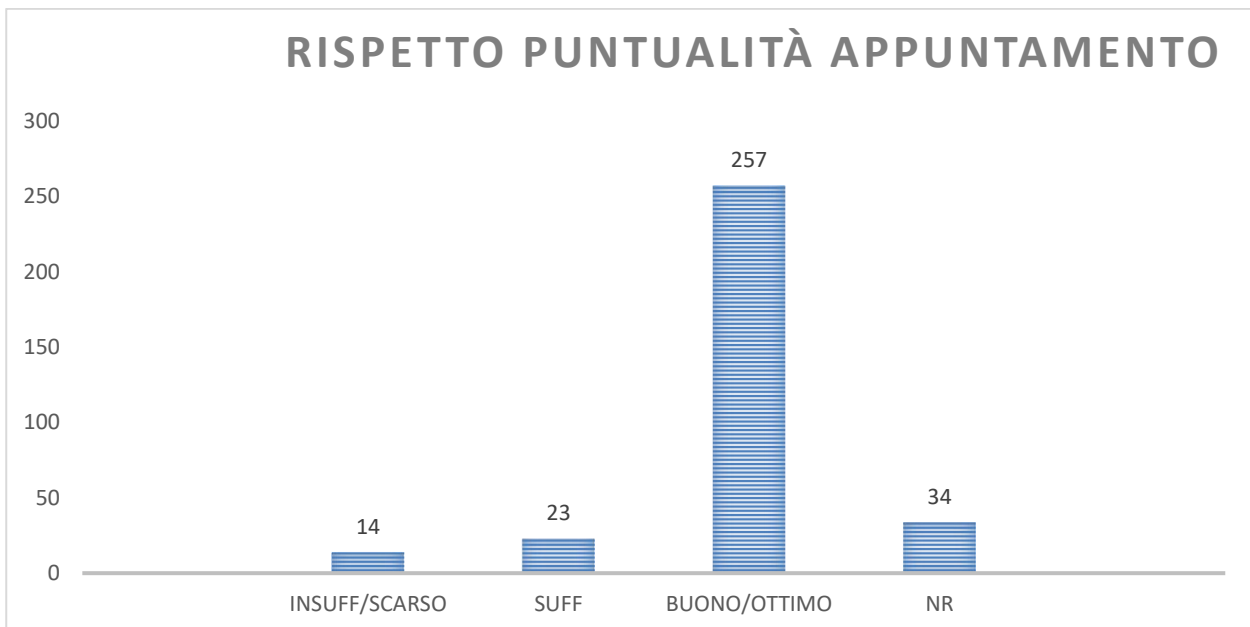


Grafico 6

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

Item 4. Tempi di attesa

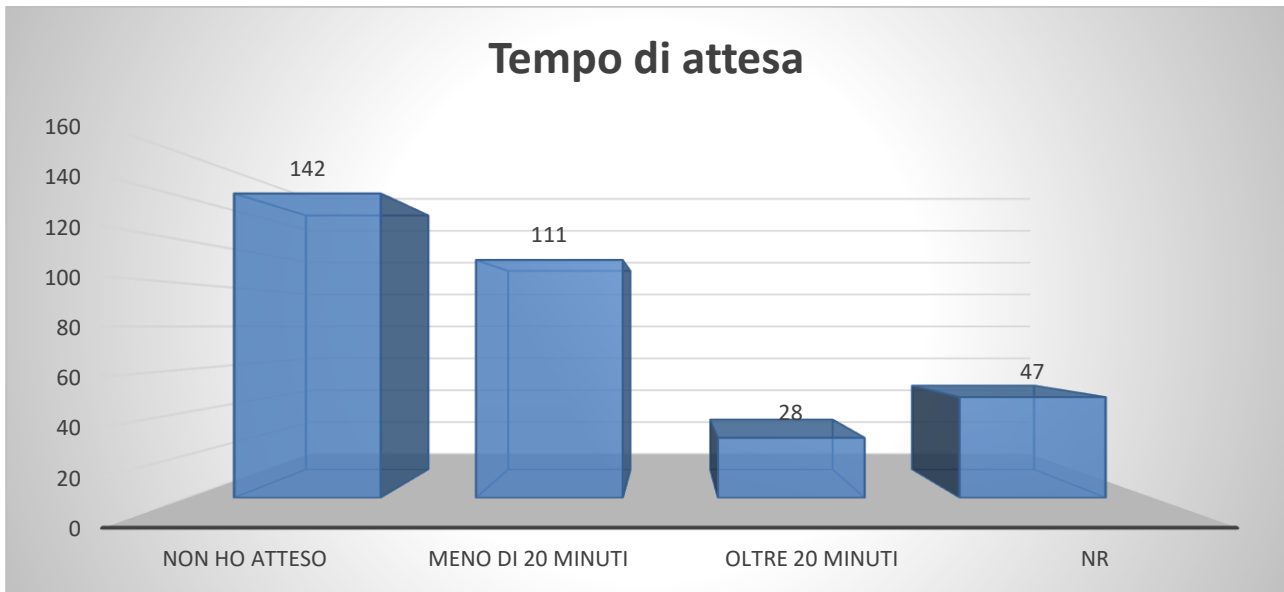


Grafico 7

Il tempo di attesa per usufruire della prestazione evidenzia che l'8.5% (in miglioramento rispetto alla rilevazione del 2022) degli utenti ha atteso oltre venti minuti e la puntualità è stata garantita nel 43.2% dei casi. Si segnala che fra chi ha atteso oltre i venti minuti ha manifestato il proprio disagio indicando anche nel campo note il ritardo, evidenziando il vissuto negativo per l'attesa.

Item 5 - 8 Pulizia, Comfort, Privacy

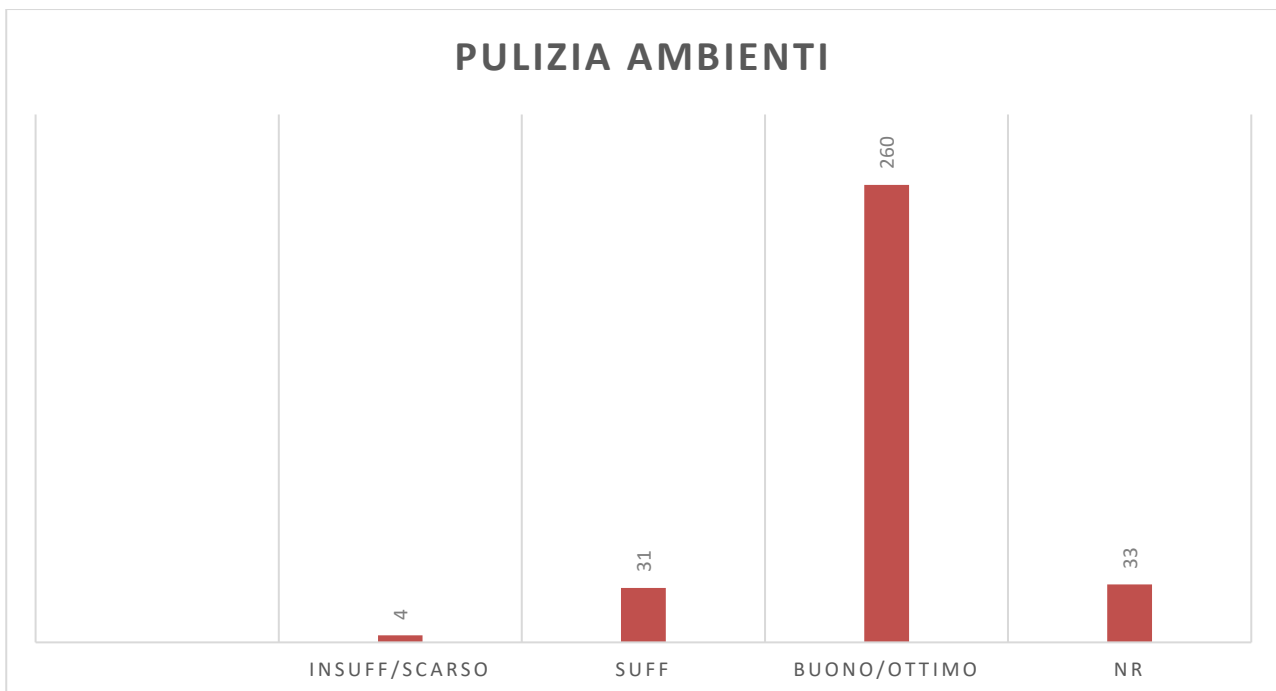


Grafico 8

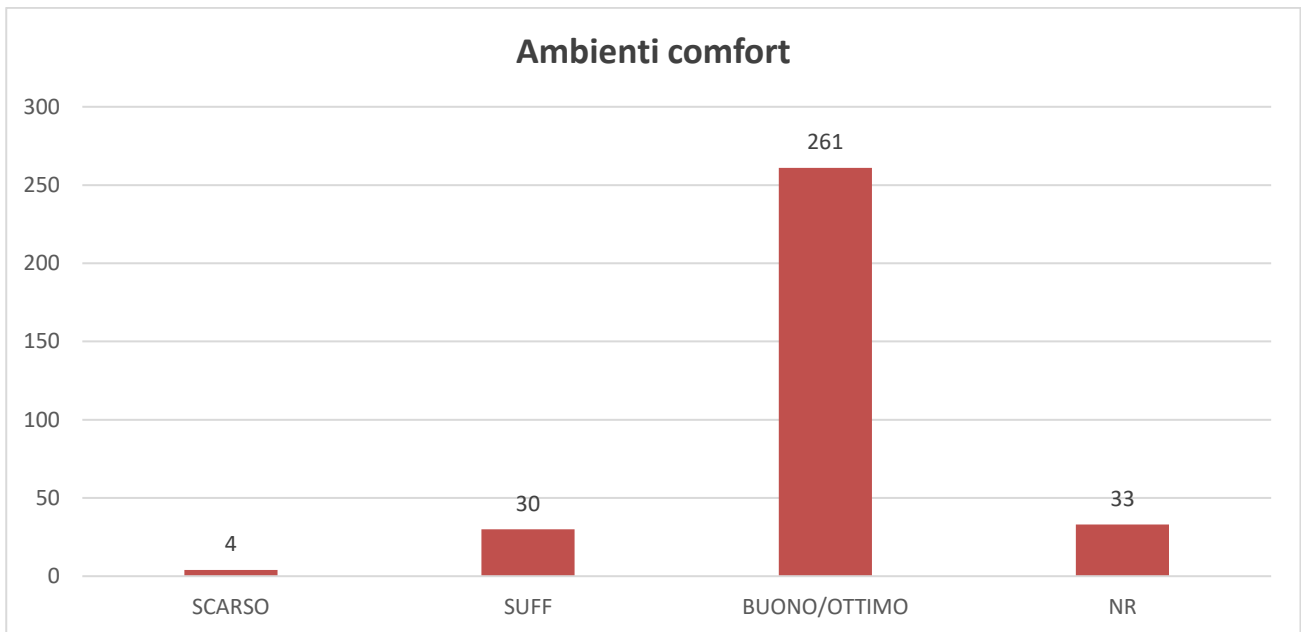


Grafico 9

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri di pulizia e 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 climatizzazione e comfort ambulatori fisioterapia, già oggetto di segnalazione nel 2022). Si rimanda l’osservazione all’Ufficio Tecnico, cui si chiede di evidenziare il problema segnalato e eventuali tempistiche/costi per la risoluzione.

Si segnala che durante il periodo di indagine è avvenuto il cambio di appalto, seppure in continuità, tra i due diversi gestori, pertanto visto il cessare di una ditta e il subentrare di un’altra, il presidio garantito in precedenza ha sofferto leggermente in quelle giornate.

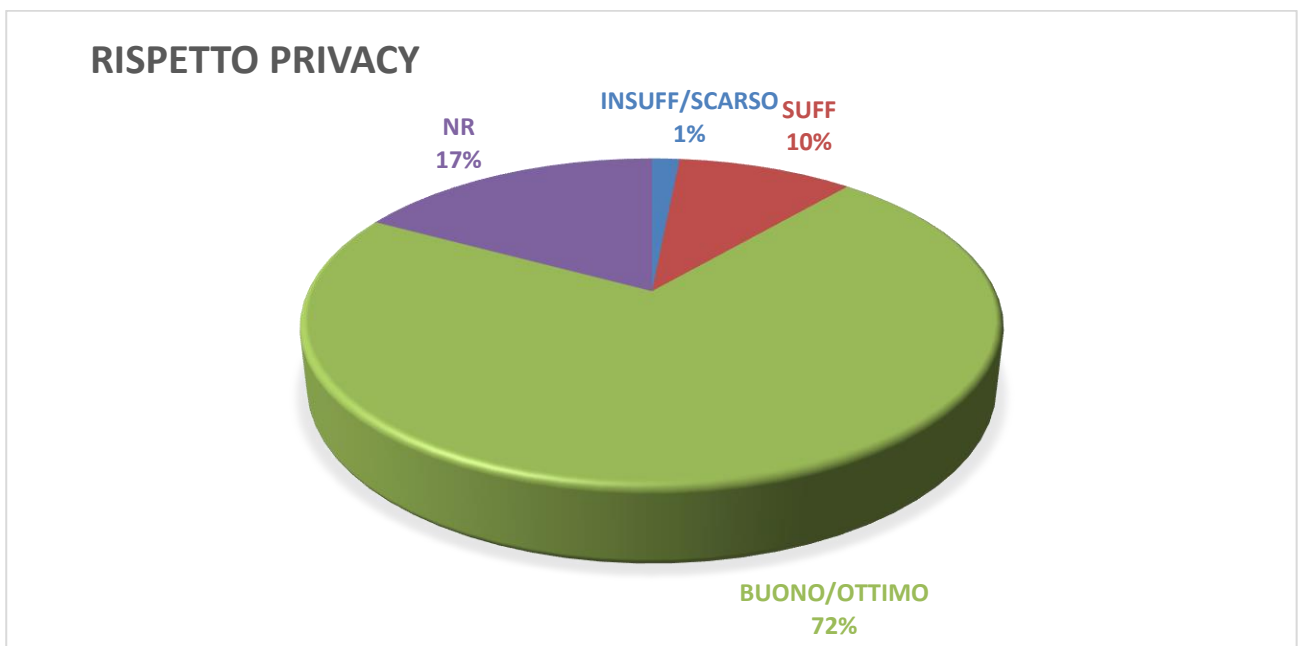


Grafico 10

Per quanto riguarda la valutazione circa il rispetto della privacy/riservatezza, nonostante siano state segnalate 32 valutazioni sufficienti, e 5 come scarso/insufficiente, il tema potrebbe essere oggetto di discussione all’interno del Team Privacy, con il coinvolgimento del DPO oltre al Responsabile Processi Ambulatoriali, per valutare possibili azioni correttive riguardanti la modalità di chiamata del paziente negli ambulatori. Anche per chi accede presso Ambulatorio Chirurgico, la soddisfazione su questa tematica non è ottimale, probabilmente dovuto alla permanenza in sala di osservazione con altri pazienti dopo aver subito la procedura chirurgica e non avere una “stanza di osservazione” dedicata.

Item 9. Consegna referti

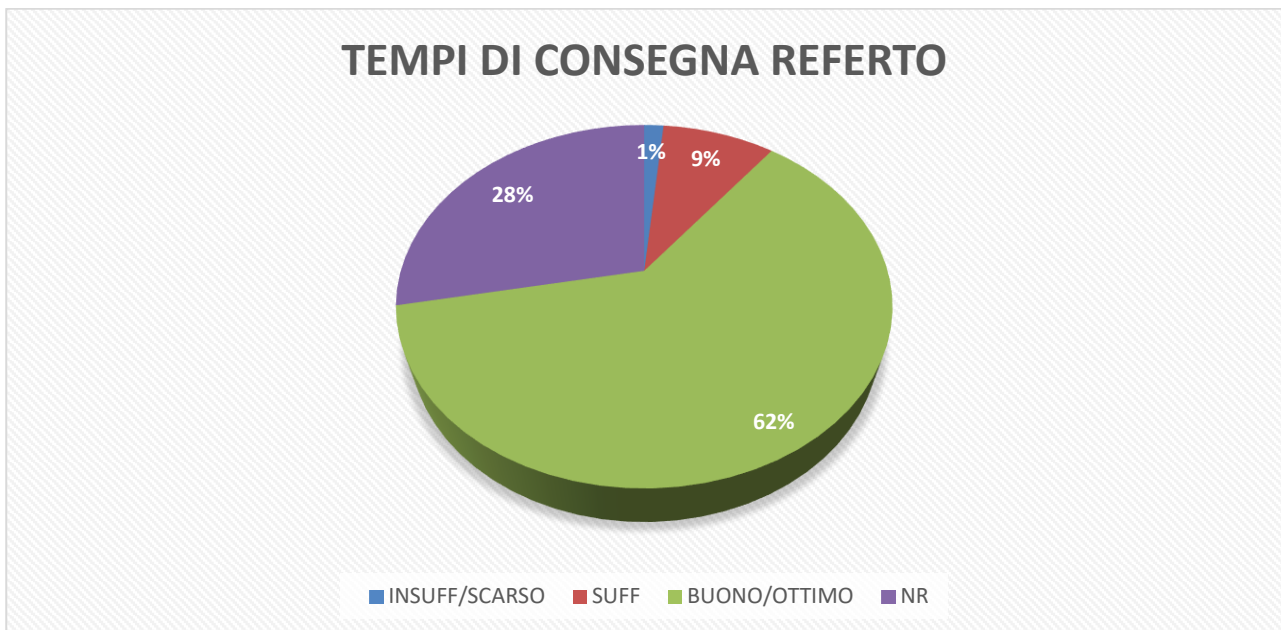


Grafico 11

Il tempo di consegna del referto non mostra particolari criticità (solo 5 persone sono insoddisfatti) ma potrebbe essere migliorabile per i 29 utenti che lo valutano in maniera solo sufficiente. Si segnala l’alto numero di persone che non rispondono a questa domanda (92).

Item 3 – 6 - 7 Personale in Accettazione, Medico, Sanitario

Rispetto a questionario somministrato nel 2022 al fine di renderlo meno ridondante, la valutazione di disponibilità all’ascolto è stata associata anche a gentilezza e cortesia, in quanto rappresentano punti chiave per l’umanizzazione delle cure.

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

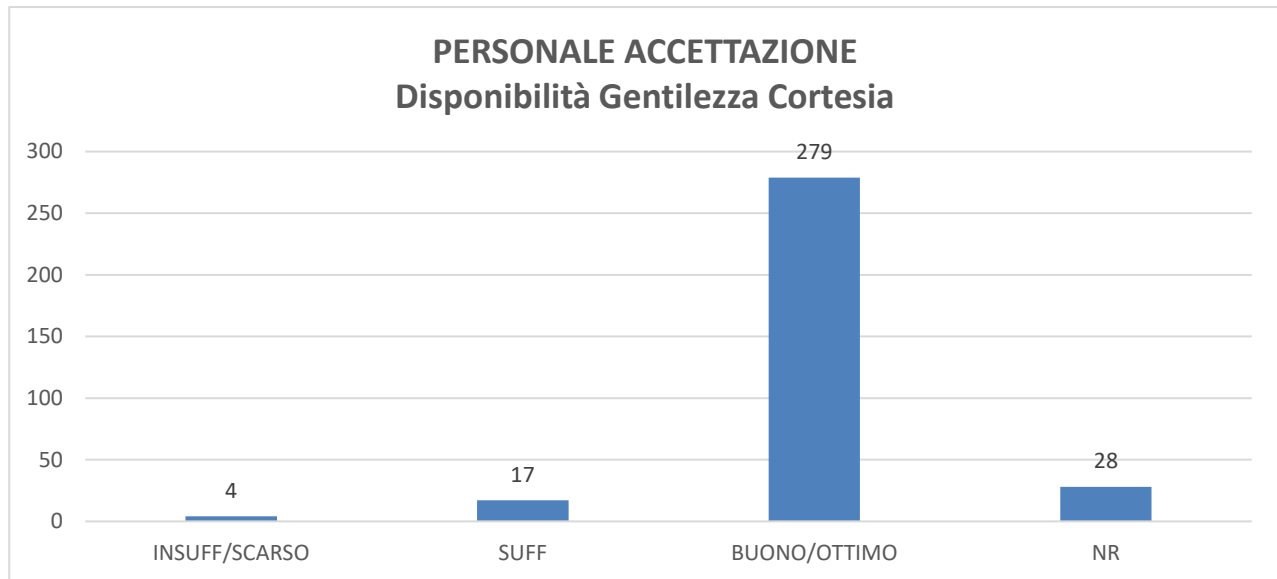
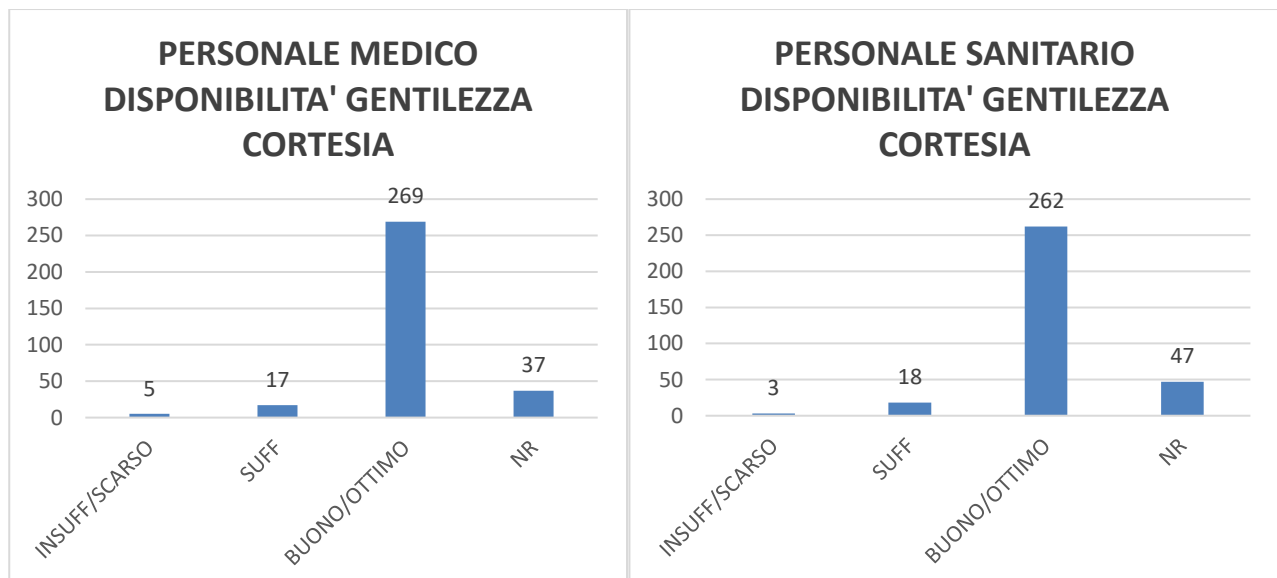


Grafico 12



Grafici 13 - 14

La valutazione del personale rispetto a disponibilità all’ascolto, gentilezza e cortesia risulta positiva e non si evidenziano criticità. Il numero più elevato di Non Risposte al personale sanitario riflette l’assenza di tale personale in molte attività di visita specialistica, pertanto non hanno contatto con l’utente. Nel campo suggerimenti alcuni utenti hanno segnalato la necessità di avere più tempo a disposizione per le visite medico specialistiche e la necessità di dare maggior ascolto.

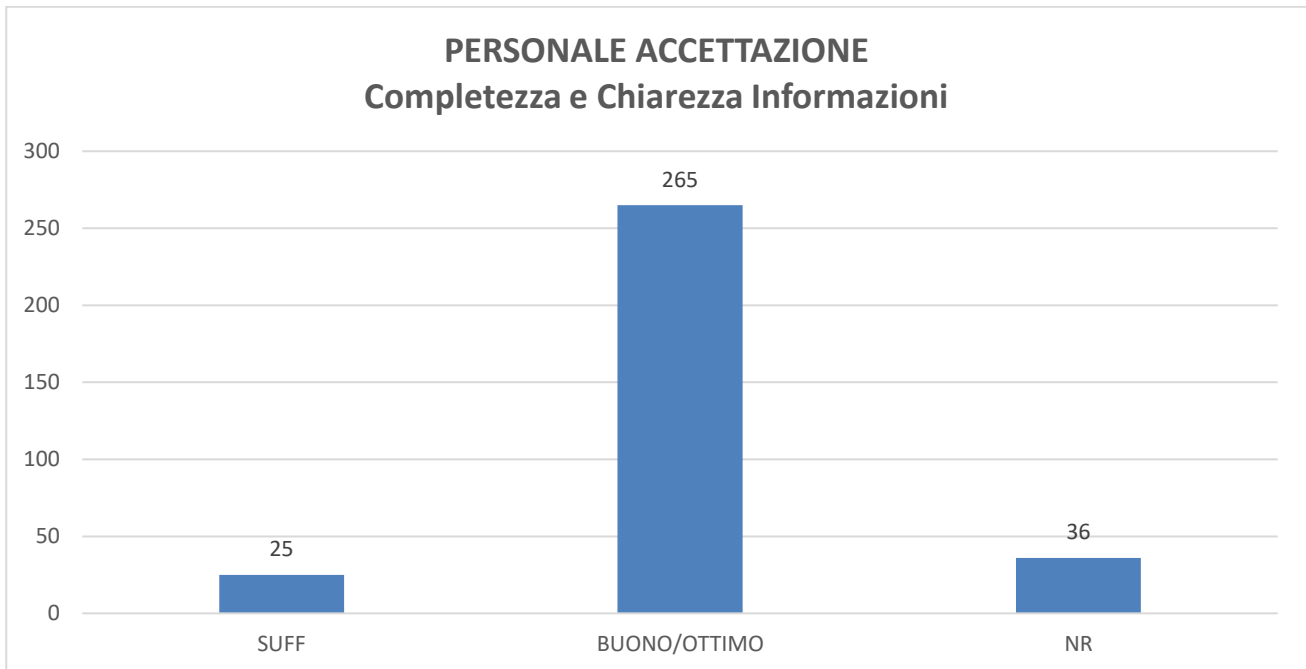
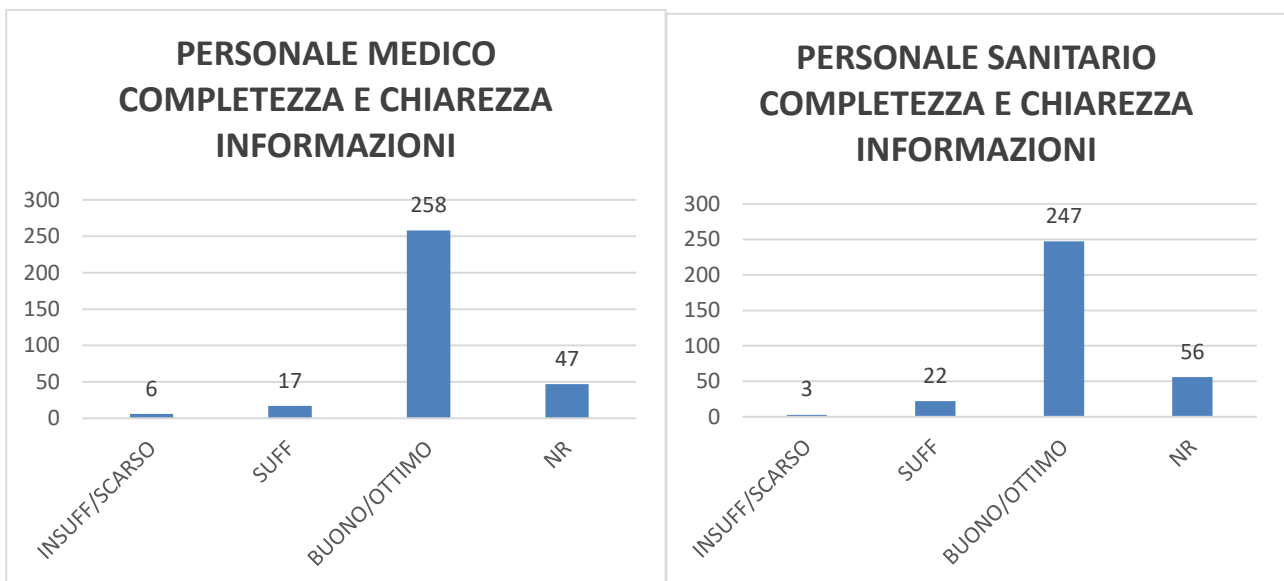


Grafico 15



Grafici 16- 17

Per quanto riguarda la valutazione della completezza e chiarezza delle informazioni fornite all'utenza, queste sono valutate in modo totalmente positivo per quanto riguarda l'accettazione (il fatto di distribuire il questionario può avere avvantaggiato in questo. Qualche nota negativa riguarda sia il personale medico che sanitario non medico anche se i 2/3 dei rispondenti valuta come buone/ottime le informazioni ricevute (78.6% medico, 75.3% altro personale sanitario). Anche su questo item molti utenti non esprimono nessun giudizio.

• 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.

Osservazioni-suggerimenti

- MIGLIORATO RISPETTO ALL'ANNO SCORSO, UN PO' FREDDO IL CORRIDOIO (SONO ARRIVATA IN ANTICIPO E HO ASPETTATO 20 MINUTI)
- HANNO FATTO PASSARE DAVANTI ALTRI ALLA VISITA PERCHE' NON CHIAMANO PER NOME IN ORDINE DI ORARIO (E NON DI ARRIVO) INTANTO IL CAGNOLINO FUORI POVERINO PIANGE..SE FOSSE STATO POSSIBILE TENERLO NON CI SAREBBERO STATI PROBLEMI DI SORTA
- NESSUNO
- RITARDO OLTRE 1,30 H
- QUANDO CHIAMO E' SEMPRE OCCUPATO E NON SEMPRE RICHIAMANO, CI VOGLIONO PIU' OPERATORI GRAZIE
- NESSUNA
- ESITO RX DOPO UNA SETTIMANA
- NON E' POSSIBILE CHE NON ESISTA UN CENTRALINO, LASCIA PURE IL RECAPITO TELEFONICO IN SEGRETERIA FORSE PADRE PIO TI RICHIAMERA', UNA VERA VERGOGNA
- CONTESTO NEL QUALE SI SVOLGE LA FISIOTERAPIA POCO CURATO NELL'ARREDO: MANCANZA DI SOFFITTO, AREA CONDIZIONATA NON SEMPRE FUNZIONANTE, AMBIENTI LIEVEMENTI ANGUSTI, TUTTO QUESTO DISAGIO VIENE SUPERATO DALLA PROFESSIONALITA' E DEDIZIONE DEL PERSONALE FISIOTERAPICO
- DEDICARE PIU' TEMPO A UNA SINGOLA VISITA (ALMENO MEZZ'ORA)
- NON SAPEVANO DELL'ESAME NON ERA PREVISTO (ANGIOTAC)
- NESSUNA
- UN PO' PIU' DI PAZIENZA CON I PAZIENTI. FERMARSI AD ASCOLARTE UN PO'
- NON VIENE SPECIFICATO CHE PER I PRELIEVI NON SERVE PRENOTAZIONE MA PER ECG SI. HO DOVUTO RICALENDIZZARE ECG

Aspetti positivi evidenziati

- LA PERSONA ALLO SPORTELLO 3 E' STATA SENSIBILE E MOLTO PROFESSIONALE SIGNORA GAETTI
- OTTIMO SPORTELLO 3
- SPORTELLO 3 PERSONA EFFICIENTISSIMA
- OTORINO DOTTOR ABOUMHERI OTTIMO LO CONSIGLIO

- OTTIMA STRUTTURA PUNTUALITA' E COMPETENZA
- TUTTO BENE E COMPLIMENTI AL DOTT JANJANI GRANDE PROFESSIONALITA' E SIMPATIA
- PERSONALE OTTIMO E ANCHE IL PERSONALE AUSILIARIO SEMPRE PRESENTE E SEMPRE CON SORRISO E CORTESIA. IL PAZIENTE SI SENTE SEMPRE COCCOLATO, GRAZIE A TUTTI BUON LAVORO
- NULLA DA AGGIUNGERE PERSONALE GENTILE E DISPONIBILE
- EQUIPE DOTT CAVALLINI OTTIME PERSONE
- TUTTO DEVONO ESSERE COME IL PERSONALE AMB CHIRURGICO COME LE AUSILIARIE CHE TI AIUTANO NELLA VESTIZIONE E NEL ASCOLTO DEI PAZIENTI PIU FRAGILI COMPLIMENTI SIG.RA ASSUNTA
- APRIRE UNA STRUTTURA COME QUESTA ANCHE IN PUGLIA. CI VORREBBE
- BENE BENE
- SODDISFATTO, PERSONALE MEDICO PROFESSIONALE EDUCATO E CORTESE
- LA SIGNORA BIANCHINI GIULIA E' STATA PERFETTA
- E' UNA STRUTTURA CHE LAVORA SUL SERIO. MI COMPLIMENTO CON VOI , SODDISFATTO
- NULLA DA DIRE

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.

Il dato è stato analizzato in forma aggregata, ma nel file di raccolta dati che verrà inviato sono differenziati le varie branche specialistiche, qualora indicato dagli utenti.

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 (in particolare Ufficio Tecnico per quanto riguarda la fisioterapia per gli ambienti strutturali e Team Privacy per quanto già segnalato nell'apposito item.

Gli ulteriori step sono la diffusione del report a tutto il personale che afferisce alle aree coinvolte nel questionario per esprimere gratitudine verso il lavoro svolto e alla funzione ERM e Internal Audit della Capogruppo.