

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

*HDC Carpi*

Giugno 2024

<b>Elaborato Da</b>
Barbara Sofritti Mauro Concari Clorinda Labia
02/07/2024

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti ambulatoriali che accedevano per prestazioni di visita o diagnostica, dal 10 al 15 giugno 2024, 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 149 questionari a fronte di 518 accettazioni effettuate nel periodo di indagine, pari al 29%, dato che può ritenersi rappresentativo dell'utenza.

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 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", 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 (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 raccolti 149 questionari.

### Item 1. Convenzione

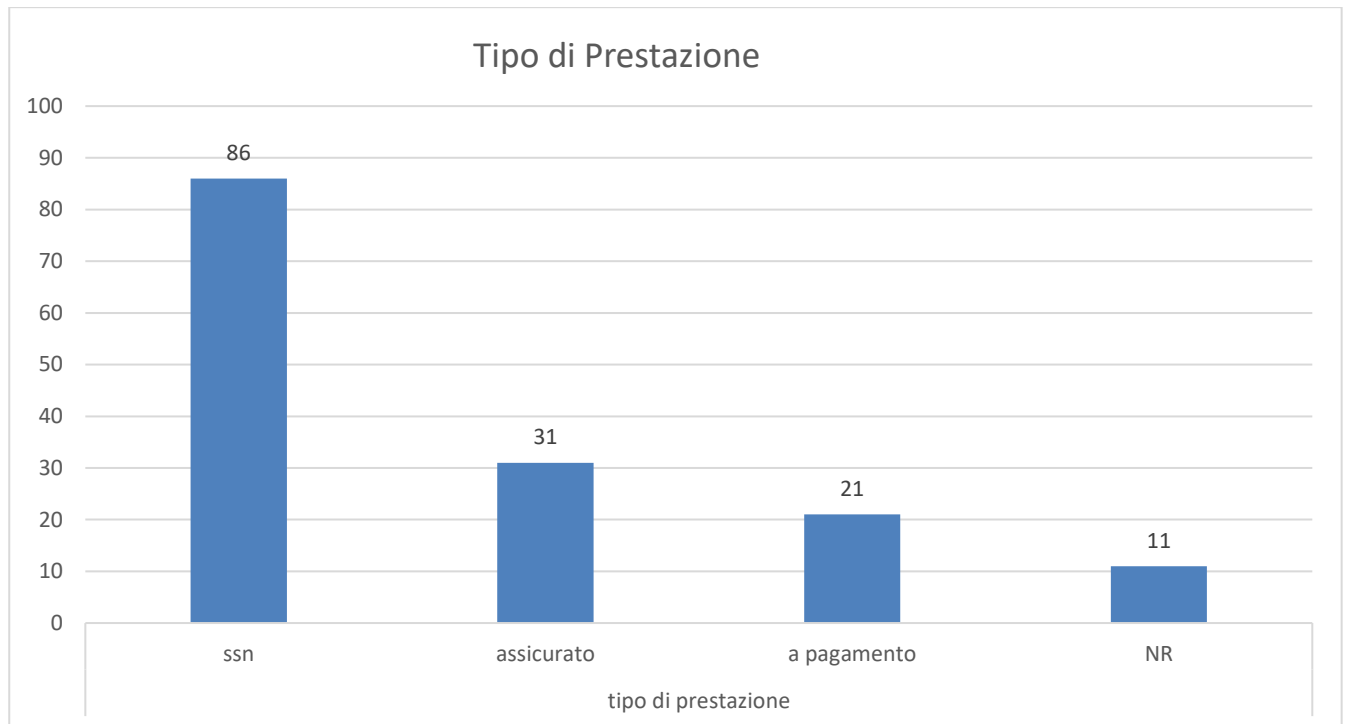


Grafico 1

L’accesso alla prestazione è avvenuta principalmente come accesso SSN.

### 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.

A differenza della precedente indagine, non è stato suddiviso il personale per mansione. Complessivamente la soddisfazione risulta elevata.

### PERSONALE ACCETTAZIONE ASCOLTO/GENTILEZZA

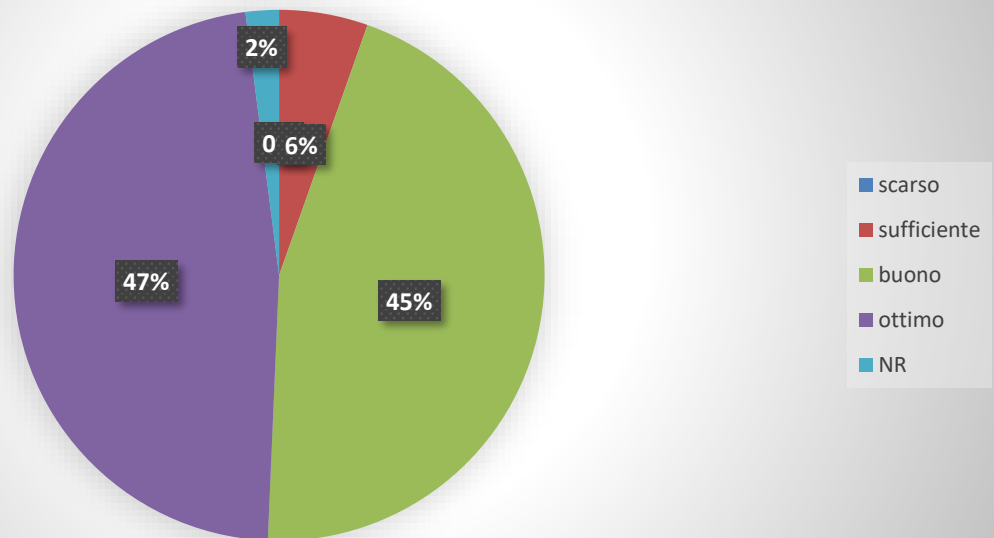


Grafico 2

Solo una persona ha valutato come insufficiente l'accoglienza, valutando negativamente anche le informazioni ricevute

### PERSONALE ACCETTAZIONE COMPLETEZZA E CHIAREZZA INFORMAZIONI

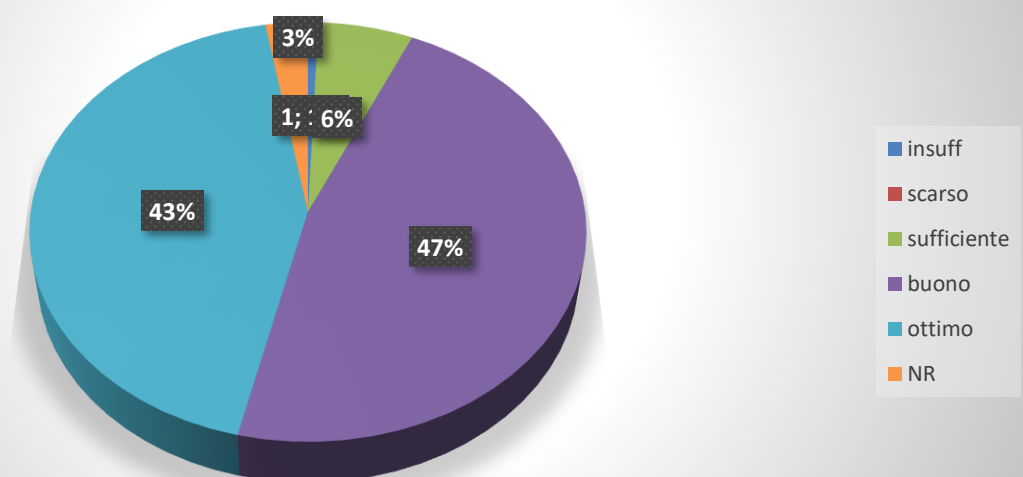


Grafico 3

**Item 3. Tempi di attesa**

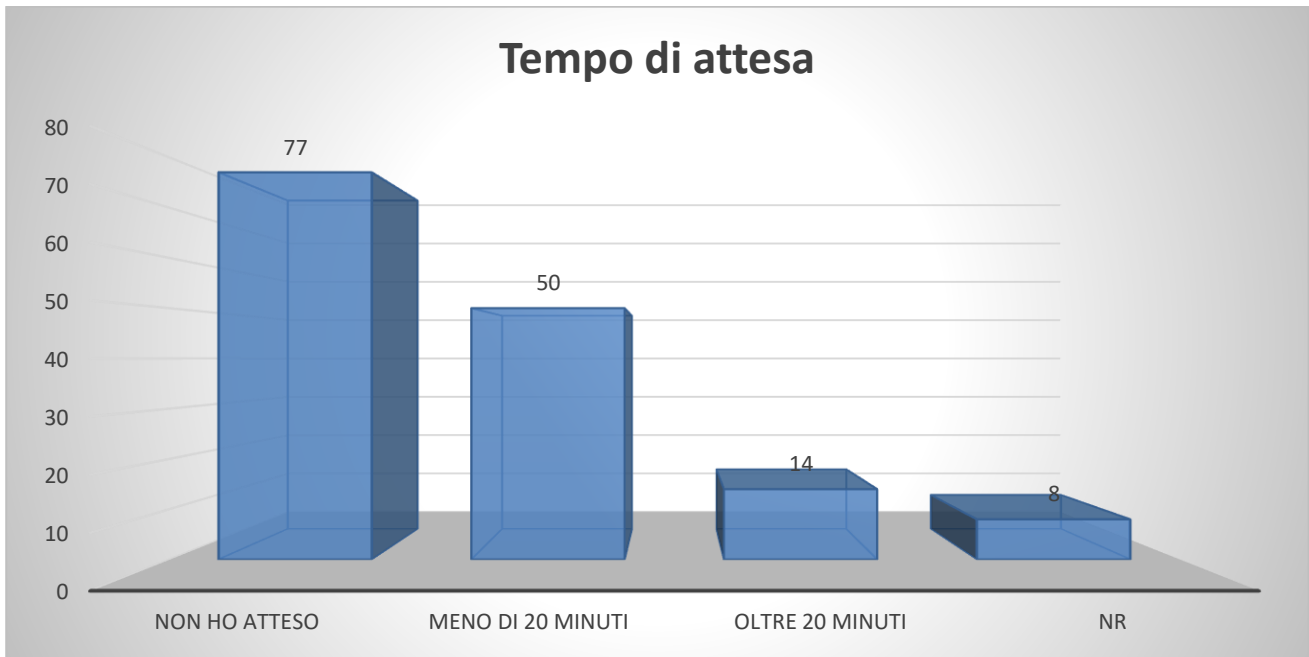


Grafico 4

Il tempo di attesa per usufruire della prestazione evidenzia che 14 utenti hanno atteso oltre venti minuti e la puntualità è stata garantita nella metà delle prestazioni, anche se la percentuale di chi ha comunque atteso meno di venti minuti risulta essere pari al 33%, dato sovrapponibile all’indagine del 2023.

Migliorare il tempo di attesa, rispettando maggiormente l’orario dell’appuntamento potrebbe essere oggetto di miglioramento dal momento che nel Poliambulatorio di Carpi gli appuntamenti sono programmati e non si effettua attività in urgenza.

**Item 4. Pulizia, Comfort**

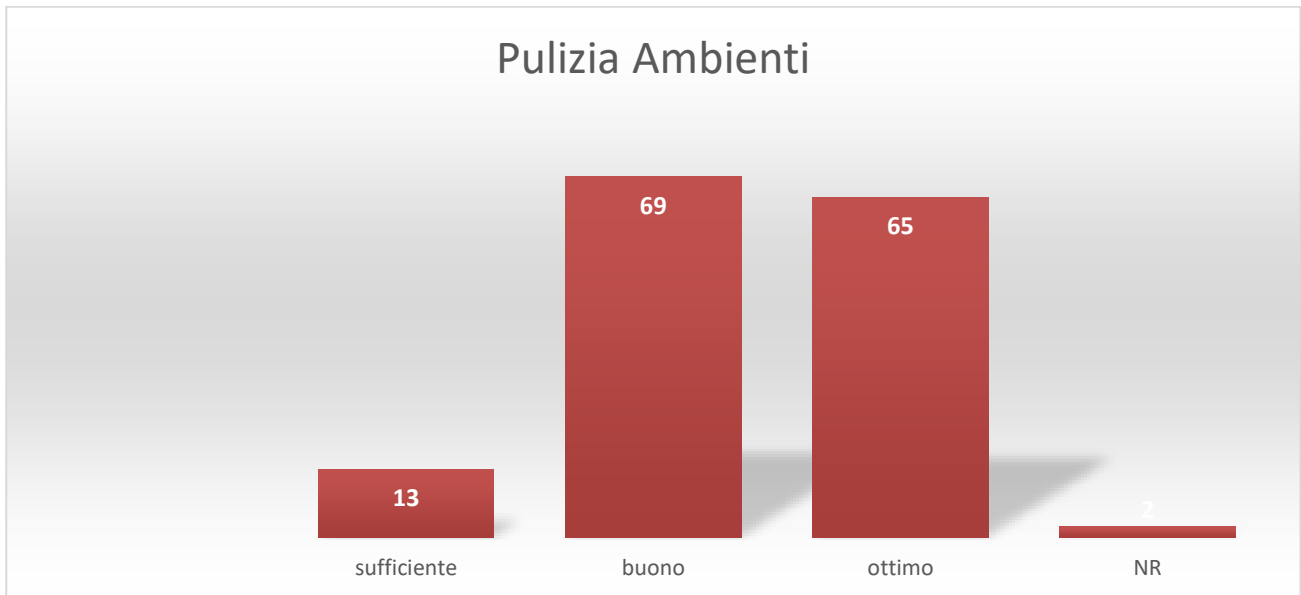


Grafico 5

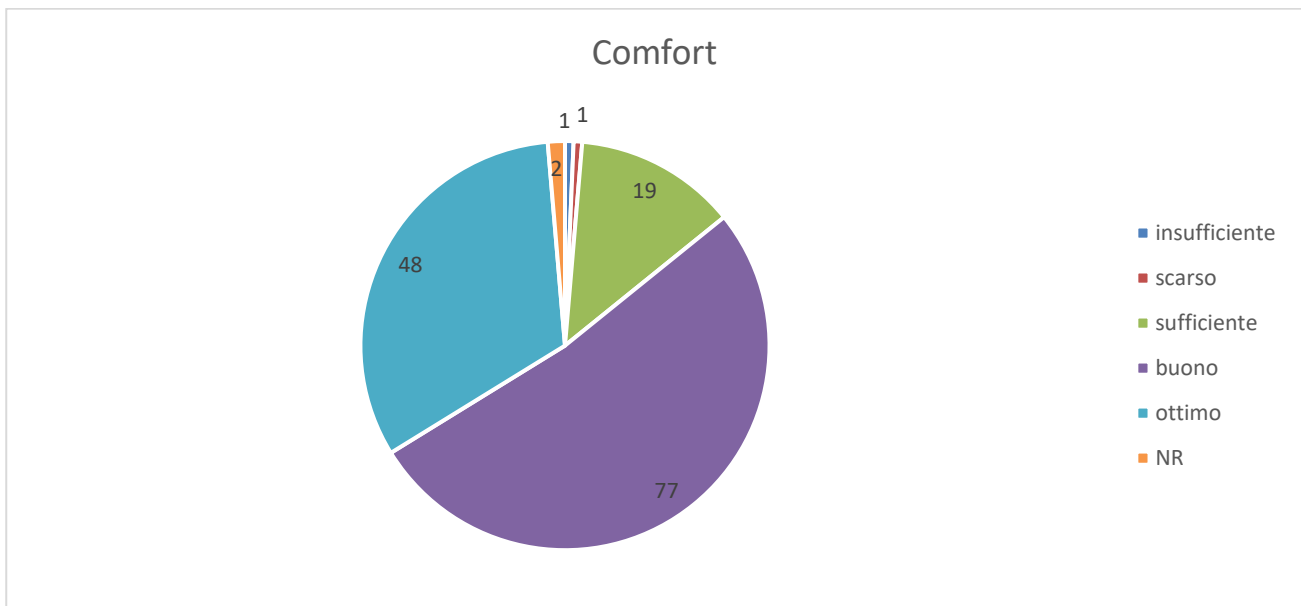


Grafico 6

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri di pulizia e comfort, il vissuto degli utenti è complessivamente positivo, una sola segnalazione negativa riguarda il comfort.

### Item 5. Rispetto Privacy

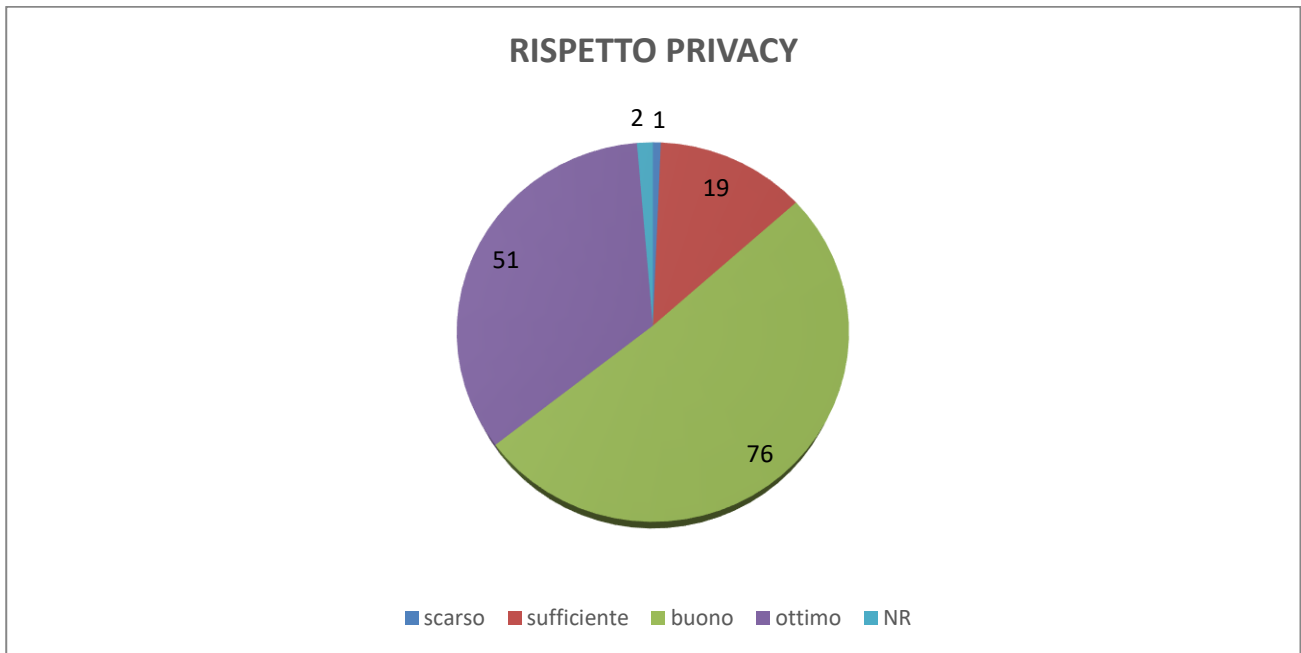


Grafico 7

Per quanto riguarda la valutazione circa il rispetto della privacy/riservatezza, resta l'item maggiormente critico, sono state segnalate 19 valutazioni sufficienti, e 1 come insufficiente, il tema è già stato oggetto di audit da parte del DPO, ma la conformazione della struttura non permette adattamenti migliorativi.

Si effettuerà nuovamente un refresh informativo rispetto alle modalità di relazione del personale di front office cercando di agire sui comportamenti dei singoli per limitare il disagio creato all'utenza.

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

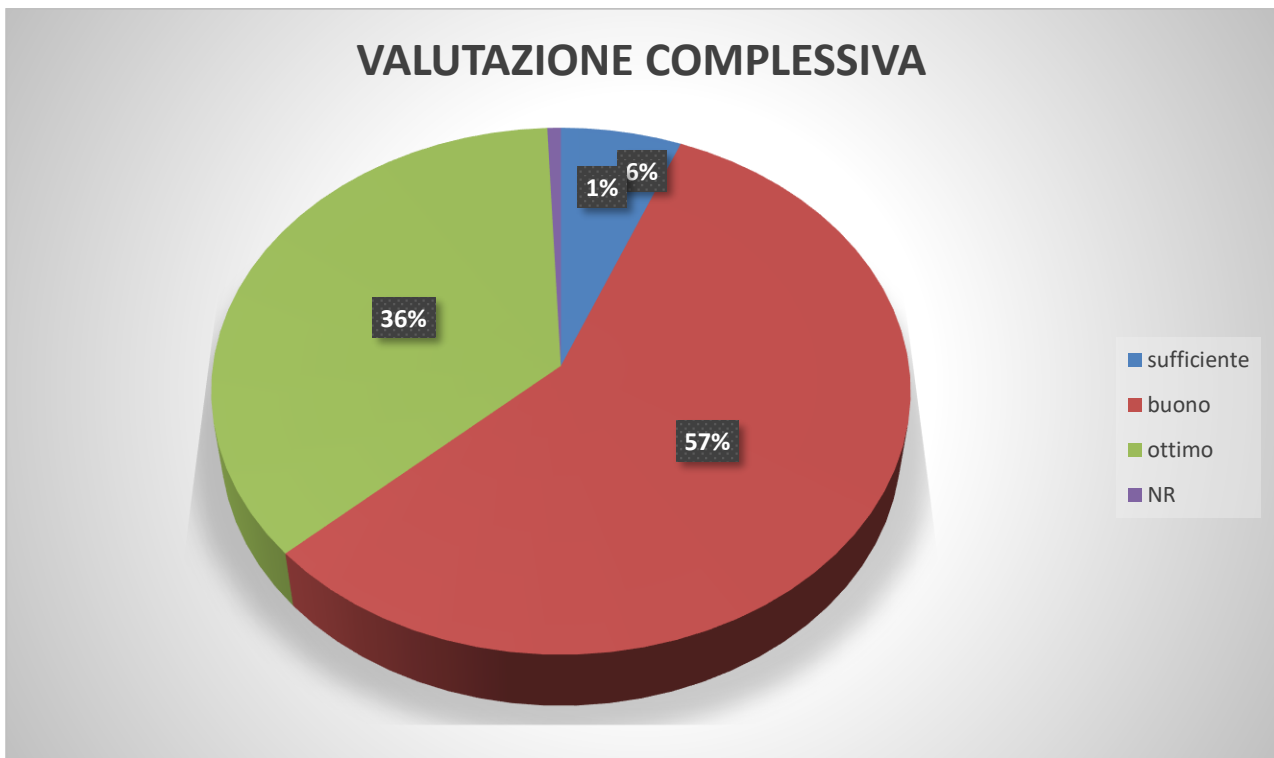


Grafico 8



• **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.

<i>Osservazioni-suggerimenti</i>
VA STUDIATO UN SISTEMA/METODO PER DIMINUIRE I TEMPI DI ATTESA ALL'ACCETTAZIONE- SPAZI DI ATTESA CORRIDOI MOLTO RISTRETTI PERSONALE MOLTO ACCOGLIENTE
PRIMA VOLTA DIFFICOLTA' A TROVARE INGRESSO CARTELLONISTICA INSUFFICIENTE
SIA ALLA RECEPTION CHE IL DR GHERARDI SI SONO DISTINTI PER GENTILEZZA E COMPETENZA  ATTESA DI UN'ORA  SE SI POTESSE EVITARE LA DOPPIA FILA PRIMA E DOPO LA VISITA SAREBBE MEGLIO GRAZIE  NIENTE DA OBIETTARE RIGUARDO LA STRUTTURA PER QUELLO CHE RIGUARDA LA VISITA CREDO CHE MENO IN UN MINUTO PER UN'ECOGRAFIA SIA DAVVERO TROPPO POCO GRAZIE  LE IMPIEGATE DOVREBBERO PER PRIVACY PARLARE PIANO, SPECIALMENTE QUANDO PARLANO DI MALATTIA O DI TELEFONO O INDIRIZZO DI CASA  PARCHEGGIO LIMITATO INSEGNA POCO VISIBILE  PIU' INDICAZIONI IN MERITO A PARCHEGGI  L'ATTESA DOPO LA VISITA A VOLTE FA PERDERE TEMPO (NON OGGI)
<i>Aspetti positivi evidenziati</i>
UN AMBIENTE MOLTO ACCOGLIENTE E PERSONALE MOLTO GRADEVOLE E GENTILE  ECCELLENTE. AVERE PIU' POSSIBILITA' AD ACCEDERE PER VISITE CON IL SERVIZIO SSN GRAZIE  OTTIMA VISITA MOLTO SCRUPOLOSO  PERSONALE CORDIALE E MOLTO PREPARATO

**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 che verrà inviato, 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. Si rimanda al responsabile del Poliambulatorio le criticità segnalate sulla cartellonistica al fine di favorire l'accesso e il confort all'utente.