

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

Giugno-Luglio 2026

Elaborata Da Responsabile Accreditamento e Qualità
Barbara Sofritti
24/08/2026

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti ambulatoriali che accedevano per prestazioni di visita o diagnostica, nelle settimane **dal 22 giugno al 12 luglio 2026**, 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/elettronica 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 7 domande, la cui risposta su scala Likert andava da *molto soddisfatto* (1) a *per niente soddisfatto* (4), oltre alla risposta neutra *Non so, non mi riguarda*, rappresentato anche da emoticon colorate in verde per esprimere soddisfazione e 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 la persona che accede ai nostri servizi ambulatoriali ad esprimere il proprio parere e le proprie necessità.

Gli item di insoddisfazione rappresentano il target da cui promuovere eventuali 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
- Creazione di Qr Code per la compilazione elettronica, oltre a rendere disponibili questionari cartacei
- Raccogliere i dati su supporto informatizzato elettronico.

Risultati dell'Indagine

Sono stati raccolti 236 questionari in totale. L'adesione si conferma sostanzialmente bassa rispetto al totale delle prestazioni erogate nel periodo.

Prestazione effettuata - Convenzione

Pochi utenti hanno segnalato la prestazione/branca specialistica relativa e la modalità di accesso, il dato raccolto non ha valore significativo.

Item 1. Rispetto della puntualità dell'appuntamento

Come valuta il rispetto della puntualità dell'appuntamento?

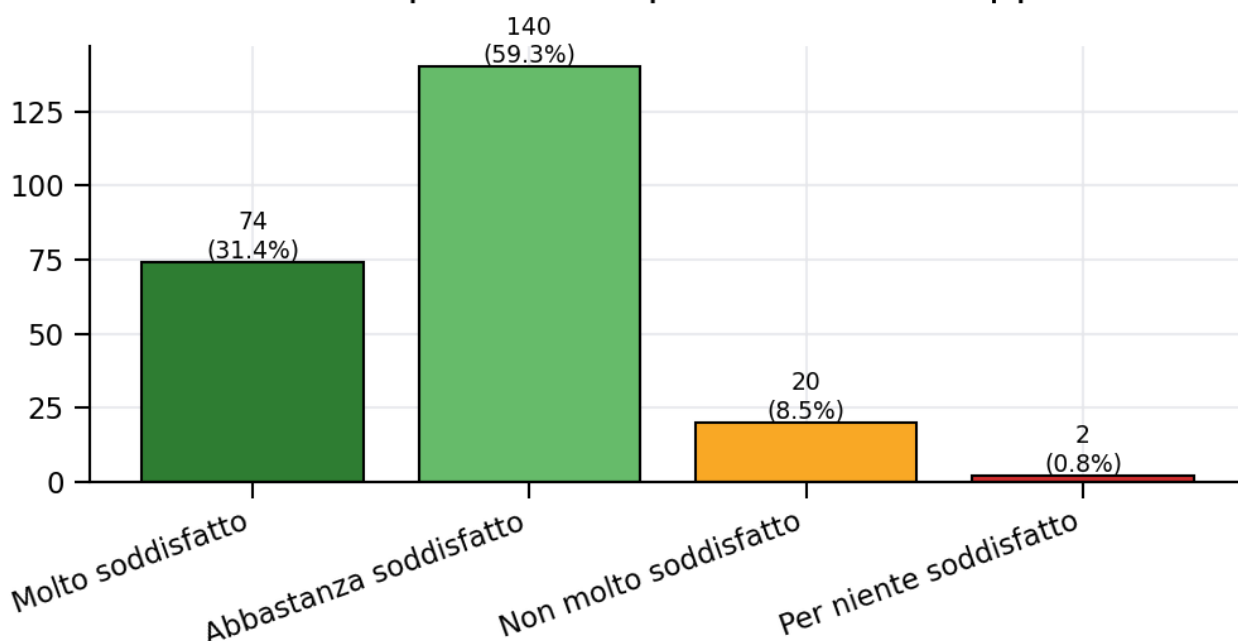


Grafico 1

La percezione della puntualità risulta positiva: oltre il 90% degli utenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto. Permangono tuttavia alcune segnalazioni di attese superiori alle aspettative, che rappresentano l'area di miglioramento più frequentemente richiamata nei commenti aperti.

Item 2. Personale di Accettazione (Disponibilità, ascolto, gentilezza e cortesia)

Come valuta il personale di Accettazione in base a Disponibilità ad ascoltare l

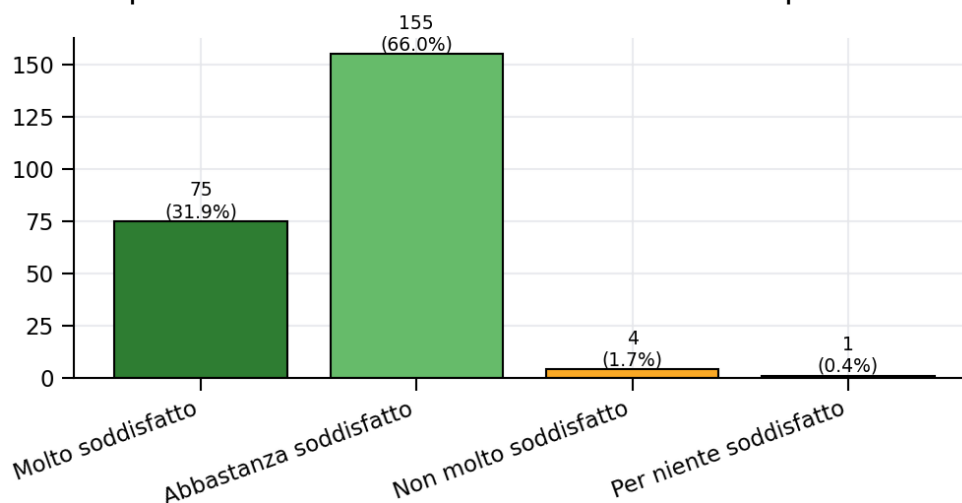


Grafico 2

L'accoglienza viene valutata molto favorevolmente dagli utenti. La quasi totalità dei rispondenti esprime un giudizio positivo, evidenziando disponibilità e cortesia del personale. Le rarissime valutazioni negative suggeriscono l'opportunità di mantenere elevata l'attenzione alla qualità relazionale durante tutte le fasce orarie di attività.

Item 3. Ambiente, pulizia e comfort

Come valuta l'ambiente in base a Pulizia e Comfort (posto a sedere, tranquillità

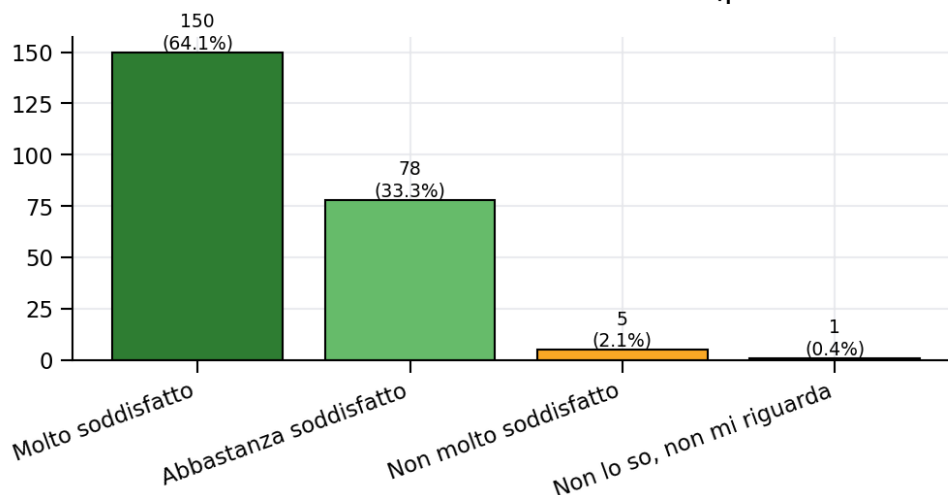


Grafico 3

L'ambiente del poliambulatorio riceve valutazioni ampiamente positive, con un elevato livello di soddisfazione per pulizia e comfort. Alcune osservazioni riguardano aspetti logistici e strutturali che potranno essere oggetto di ulteriori interventi migliorativi per incrementare ulteriormente il benessere percepito dagli utenti.

Item 4. Personale sanitario: disponibilità, ascolto, gentilezza e cortesia

Come valuta il personale Sanitario in base a Disponibilità ad ascoltare le degl

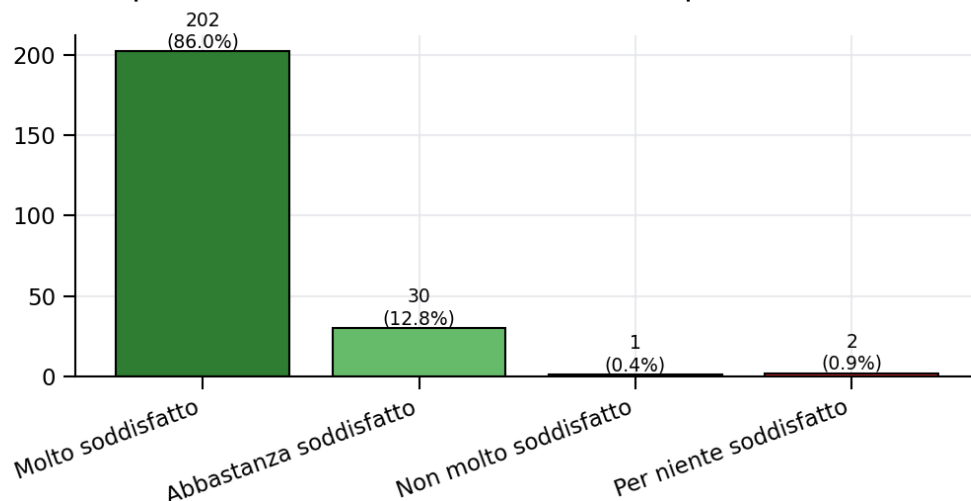


Grafico 4

Questo indicatore rappresenta uno dei principali punti di forza del Poliambulatorio. Le valutazioni registrano livelli eccellenti di soddisfazione e confermano la qualità della relazione professionista-paziente. I commenti spontanei riportano numerosi riconoscimenti alla disponibilità, all'empatia e alla professionalità del personale sanitario.

Item 5. Personale sanitario: completezza e chiarezza delle informazioni

Come valuta il personale Sanitario in base a Completezza e chiarezza delle info

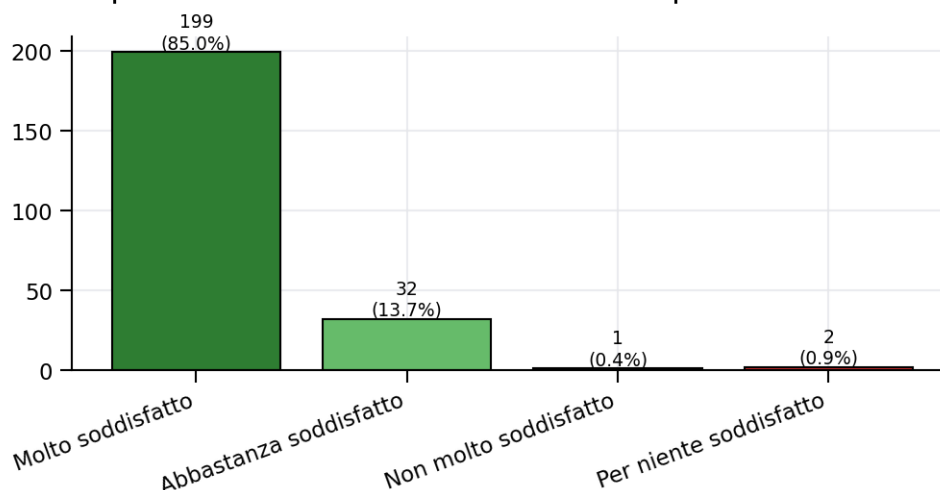


Grafico 5

I risultati dimostrano una comunicazione clinica efficace e comprensibile. La quasi totalità degli utenti dichiara di avere ricevuto informazioni chiare e complete, elemento fondamentale per favorire partecipazione, fiducia e adesione ai percorsi di cura.

Item 6. Rispetto della privacy e della riservatezza

Come valuta il rispetto della Sua Privacy/riservatezza?

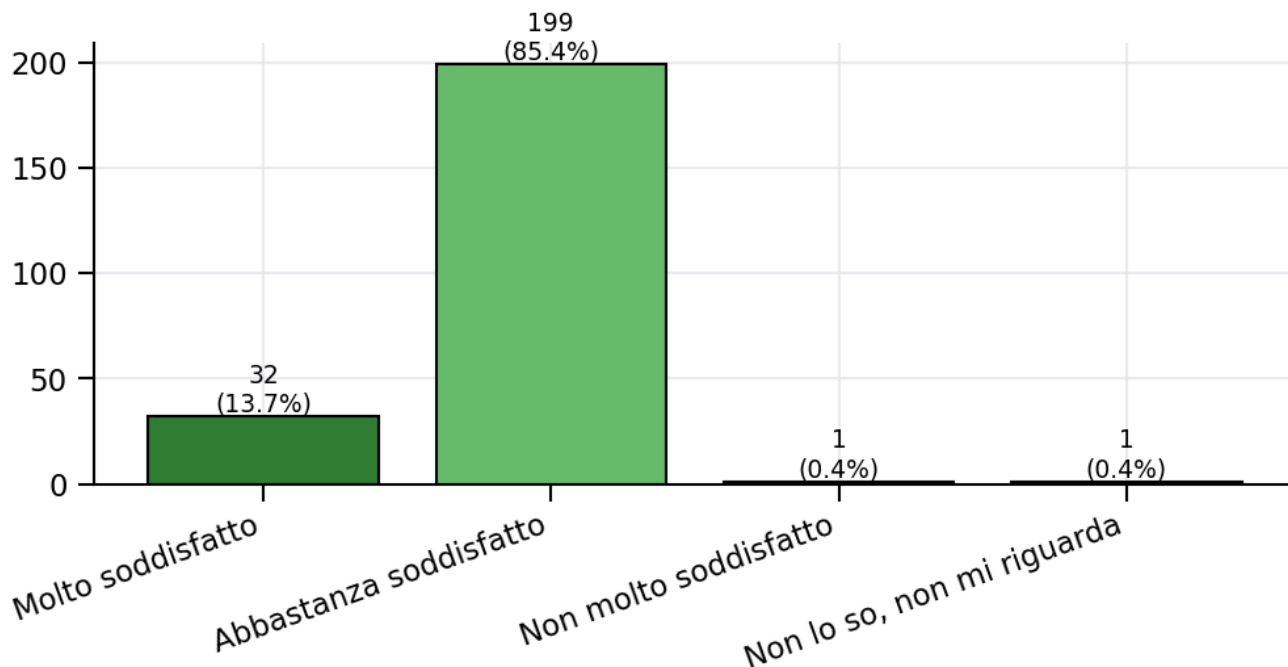


Grafico 6

Il rispetto della privacy è percepito in modo estremamente positivo dagli utenti. Le valutazioni confermano l'efficacia delle procedure organizzative e comportamentali adottate dalla struttura per garantire la tutela della riservatezza delle informazioni personali e sanitarie.

Item 7. Valutazione complessiva dell'esperienza

Come valuta complessivamente la Sua Esperienza presso Hesperia Hospital Modena?

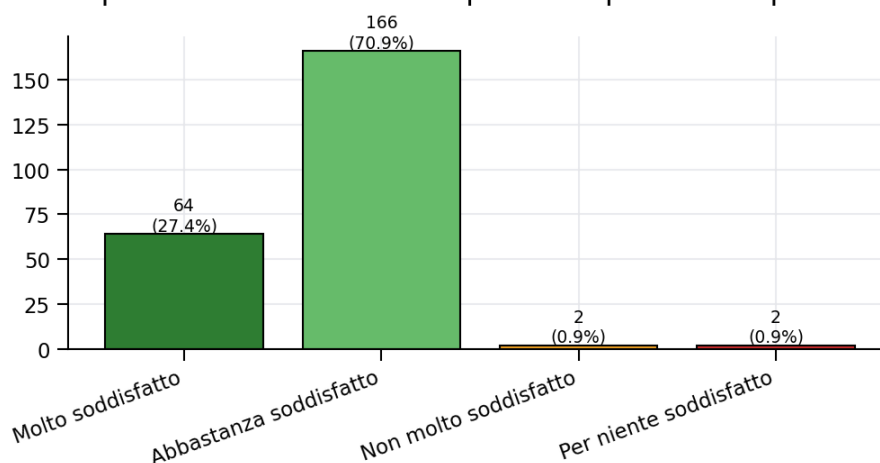


Grafico 7

L'esperienza complessiva presso Hesperia Hospital Modena evidenzia un elevato livello di gradimento. Oltre il 98% dei rispondenti esprime una valutazione positiva, dato che conferma la qualità percepita dei servizi erogati e la capacità della struttura di rispondere alle aspettative degli utenti.

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.

Credo che sia poco qualificante per un centro di eccellenza, che i clienti arrivino in orario all'accettazione alle 7.00 e poi debbano aspettare 15 minuti che il personale di accoglienza termini di discutere di temi personali prima di essere chiamati. Piuttosto indicate che l'accettazione inizia alle 7.15, così c'è tutto il tempo per accendere i computer e prendere il caffè. Mi permetto di inviarvi questo commento perché mi occupo proprio di customer satisfaction. È piuttosto antipatico stare ad aspettare che il personale finisca di parlare di altro, quando tu sei lì ad attenderli e magari hai altri impegni urgenti. Per il resto, tutto impeccabile, come sempre.
Personale molto gentile e disponibile. Molto carina la ragazza (se non sbaglio Maria, origine campana) che ha trovato una vena dove non c'era per il liquido di contrasto! Veramente complimenti! P.S. Mi dispiace ma i bagni ...
tutto molto bene
due ore di attesa mancava il medico
nessuno
Mia figlia di 13 anni ha fatto il prelievo del sangue con l'infermiera Marina persona gentilissima e bravissima. Ha avuto una pazienza che neanche io che sono la madre avrei avuto, quindi fantastica.
Complimenti all'infermiera sig.ra Marina, bravissima nel pungere senza farsene accorgere!
unica brutta esperienza negativa trovata in sala operatoria
Complimenti per la disponibilità e professionalità di infermiera Lisa M., molto Bene!

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.

L'indagine conferma un elevato livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi ambulatoriali di Hesperia Hospital Modena. I risultati ottenuti evidenziano la qualità professionale e relazionale degli operatori e testimoniano l'efficacia dei percorsi assistenziali adottati. La percentuale di soddisfazione come riportato nella tabella riepilogativa seguente è molto elevata.

Indicatore	% Soddisfatti + Molto soddisfatti
Puntualità	90,7%
Accoglienza	97,9%
Ambiente	97,4%
Personale sanitario (ascolto e cortesia)	98,8%
Informazioni ricevute	98,7%

Indicatore	% Soddisfatti + Molto soddisfatti
Privacy	99,1%
Valutazione complessiva	98,3%

Rispetto all'anno precedente si osserva il mantenimento degli indicatori di soddisfazione.

Le poche segnalazioni di insoddisfazione risultano prevalentemente riconducibili a episodi isolati legati ai tempi di attesa e ad alcuni aspetti organizzativi e logistici e rappresentano preziose opportunità di miglioramento e saranno oggetto di monitoraggio all'interno del Sistema di Gestione della Qualità, nell'ottica del miglioramento continuo e della centralità della persona assistita.

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.