

Nel 2024, la Clinica San Francesco Verona ha effettuato uno studio incentrato sul cliente ambulatoriale. Le risposte sono state utili a dare una visione più dettagliata sull'utente che accede a questi servizi. Il campione ottenuto è di **3,135 pazienti** su un totale di **22,723 ingressi** a partire dal 16/05/2024 fino al 31/12/2024.

L'utenza è stata suddivisa in fasce d'età:

- **Under 40 (6%)**
- **Tra i 40 e i 60 anni di età (45,36%)**
- **Over 60 (48,63%)**

In queste slide porremo un focus sui seguenti aspetti:

- **Fase di prenotazione (modalità e giudizio)**
- **Attesa** tra sportello ed erogazione del servizio
- **Cortesia, capacità di ascolto e competenza** del personale medico, infermieristico e tecnico
- **Miglioramento dei servizi**

L'obiettivo è quello di individuare aspetti positivi ed eventuali aree di miglioramento nel dipartimento ambulatoriale con una visione sempre più personalizzata del paziente, centralizzandolo e rendendolo sempre più parte attiva di quello che è il percorso assistenziale all'interno di GHC.

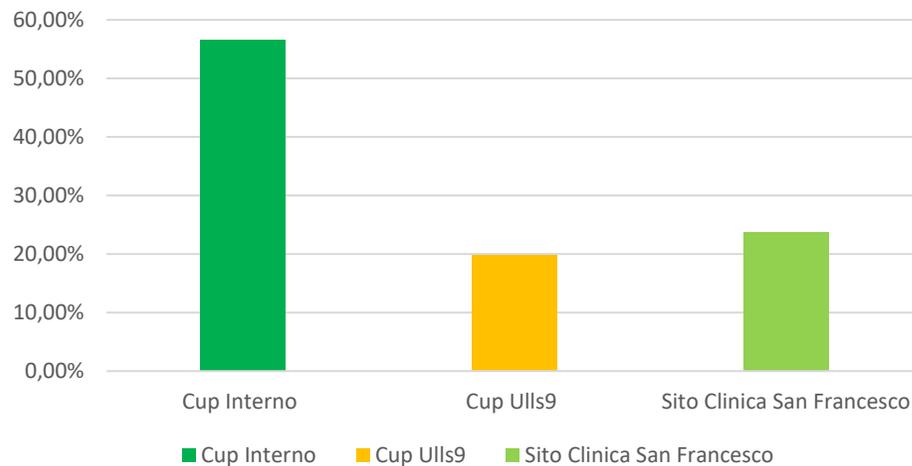
Ingressi totali	22,723	100%
Risposte su ingressi totali	3,135	14%

Utenza	N°	% Risposte su ingressi totali
SSN	975	6%
Privati	1065	6%
Assicurati	1087	7%
Dipendenti	8	0%

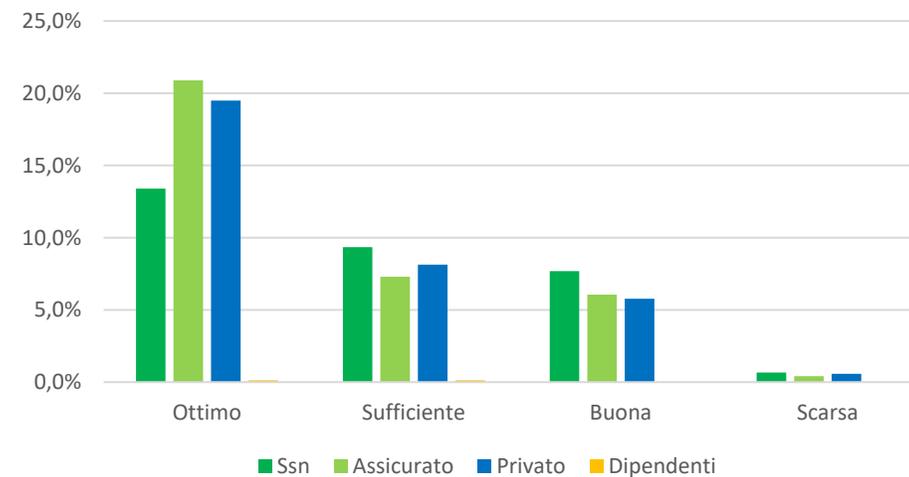
Totale Utenza



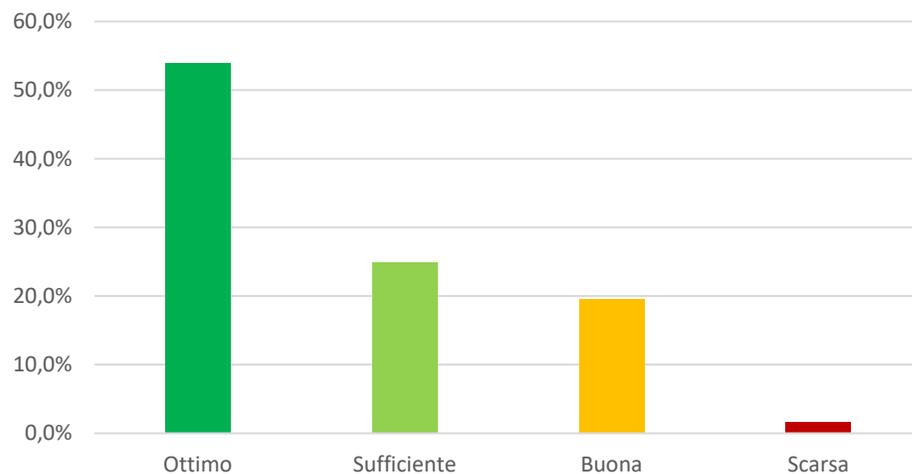
Modalità di prenotazione



Giudizio su canale di prenotazione



Giudizio su prenotazione



I primi dati raccolti derivano dalle seguenti domande:

- «Qual è stata la modalità di prenotazione?»
- «Come giudica la fase di prenotazione?»

Di importante rilevanza è il **98%** dei pazienti, i quali hanno un **giudizio positivo (scelte Ottima + Buona + Sufficiente)** su quella che è la **fase di prenotazione**, mentre il grafico in alto a destra ci dà una visione ancora più precisa sul parere in base all'utenza in questione.

Uno degli indicatori su cui la Clinica San Francesco di Verona pone il focus è il lasso temporale che va dall'accettazione allo sportello sino all'esecuzione della prestazione.

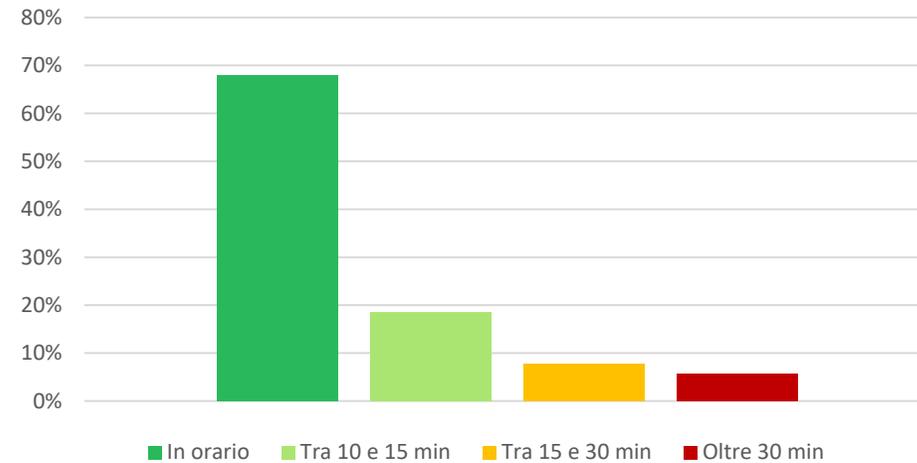
Questo dato non solo individua quanto effettivamente il paziente resta in sala d'attesa, bensì ci aiuta a capire quali sono i punti all'interno del nostro ambiente di lavoro su cui soffermarci, per erogare cure mirate e sempre più all'avanguardia per i cittadini.

Dal grafico si evincono le seguenti informazioni:

- Circa il **68% dei pazienti** ritiene che si siano **rispettati i tempi di attesa**
- Il 19% tra i 10 e i 15 minuti di attesa (in più rispetto al dovuto)
- Il 8% tra i 15 e i 30 minuti in più rispetto al dovuto
- Il 6% oltre i 30 minuti in più di attesa

1/4 dei nostri pazienti dichiara di aver effettuato in orario la prestazione.

Attesa prenotazione -esecuzione



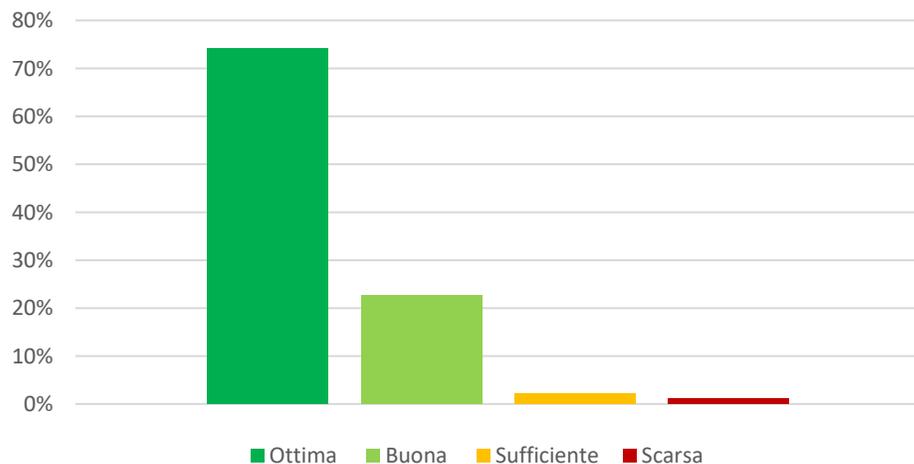
Una delle cause di perdita di pazienti e non solo, di diverse realtà sanitarie è dovuta proprio a questo fattore. Un utente troppo fermo in sala d'attesa crea un effetto domino su:

- **Tempistiche**
- **Qualità dei servizi da erogare**
- **Decrescita della produttività lavorativa**
- **Costo per la Clinica**

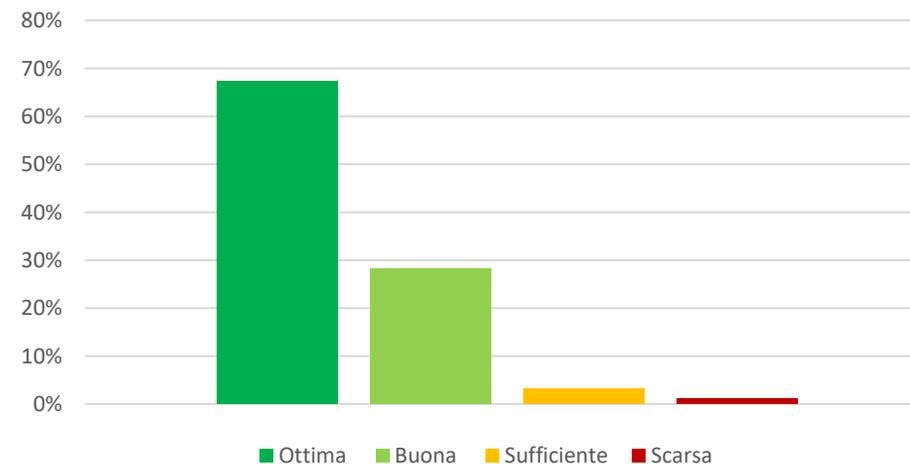
Quindi uno scostamento rispetto alla visione universale del diritto alla salute su cui si regge il nostro ordinamento giuridico.

Noi in quanto privati accreditati cerchiamo di minimizzare al massimo questo parametro, per erogare in maniera tempestiva l'assistenza verso il cittadino.

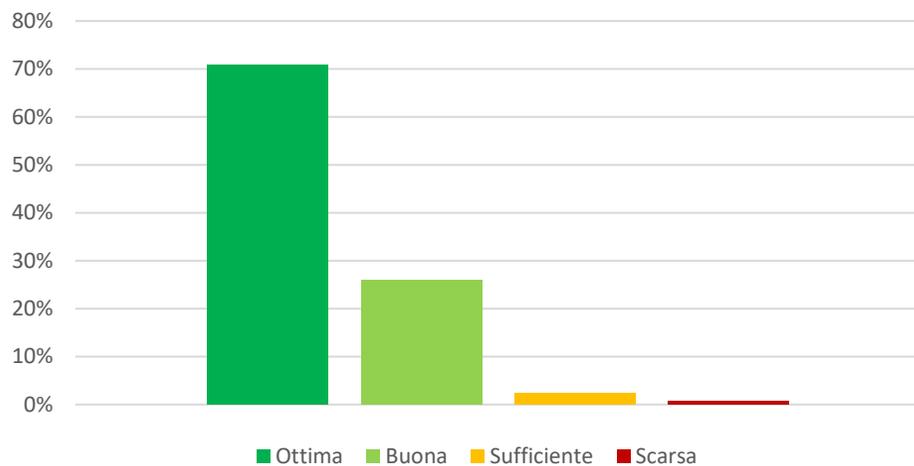
Cortesia



Capacità di ascolto



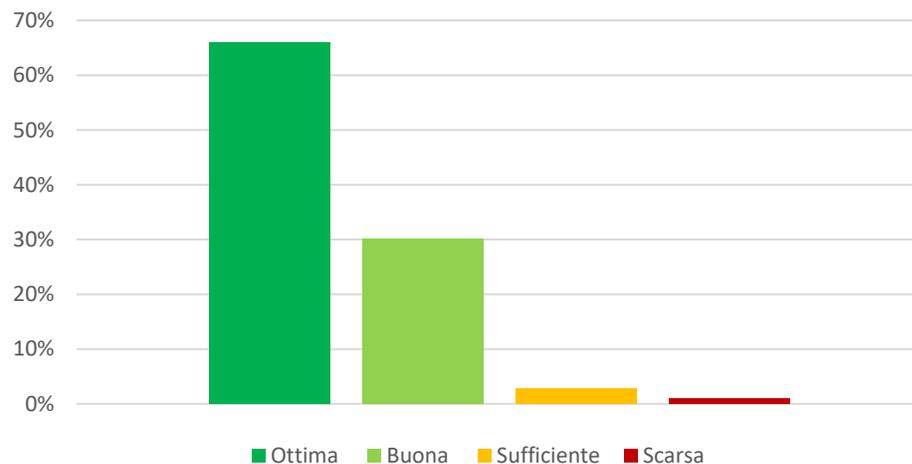
Competenza



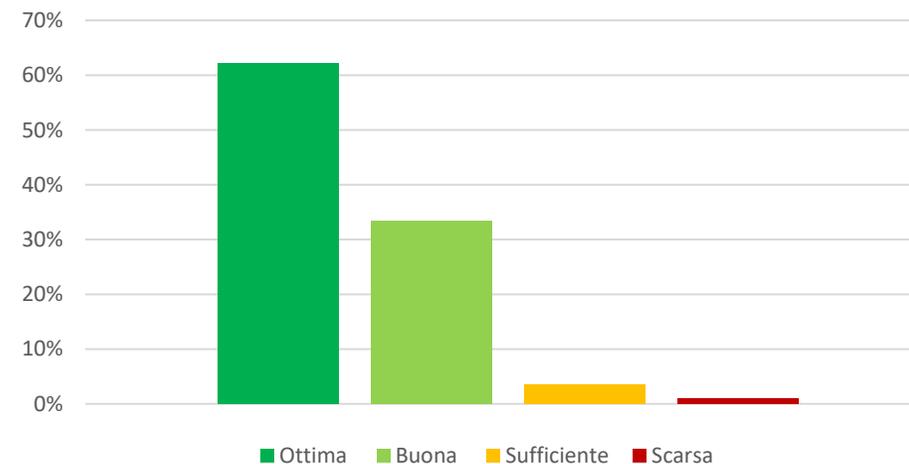
I pazienti hanno dato un esito giudizio alle seguenti peculiarità del personale medico:

- **Cortesia** → 97% con esito positivo
- **Capacità di ascolto** → 97% con esito positivo
- **Competenza** → 97% con esito positivo

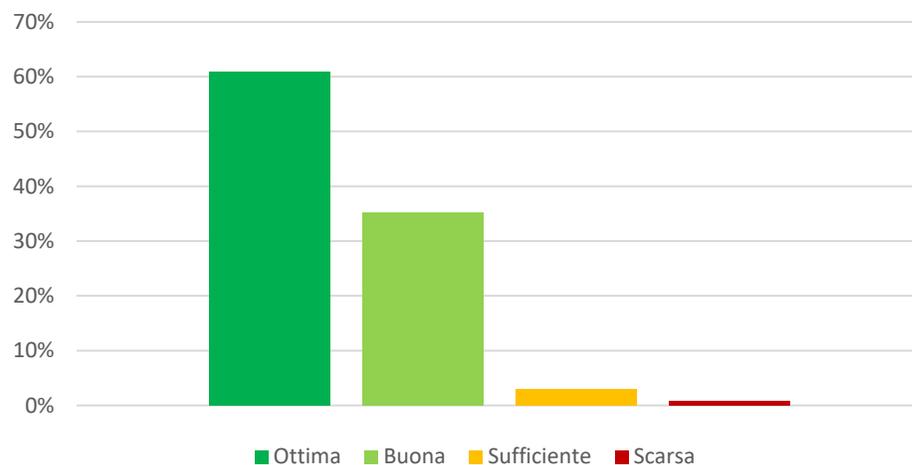
Cortesia



Capacità di ascolto



Competenze

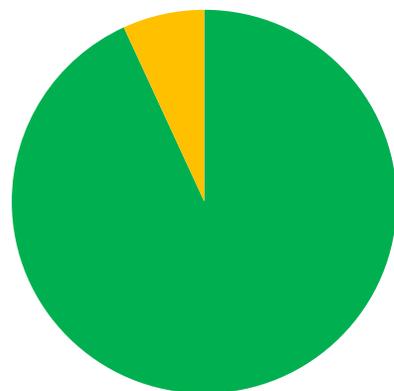


I pazienti hanno dato un esito giudizio alle seguenti peculiarità del personale infermieristico e tecnico:

- **Cortesia** → 96% con esito positivo
- **Capacità di ascolto** → 96% con esito positivo
- **Competenza** → 96% con esito positivo

Per San Francesco è fondamentale mantenere ai massimi livelli l'esperienza di salute dei propri pazienti. I risultati appena visti sono la conferma del lavoro svolto per prestare all'utenza un servizio sempre più accurato.

Miglioramento sul servizio



■ Si/invariato ■ No

Miglioramento servizio	N°	%
Si	2,895	92%
No	240	8%
Totale	3,135	100%

Alla domanda «**Rispetto all’ultimo accesso, il servizio è migliorato?**» noi Clinica San Francesco di Verona, abbiamo scelto di darci un approfondimento ulteriore andando non solo a determinare se l’utenza ha riscontrato migliorie o meno. Inoltre abbiamo individuato e categorizzato le motivazioni che stanno dietro alle risposte dei pazienti.

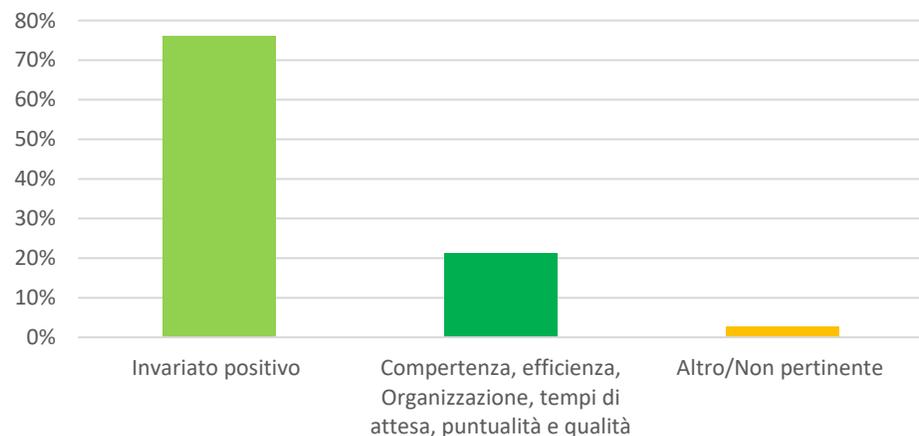
A sinistra troviamo il primo dato inerente al miglioramento del servizio rispetto all’ultima esperienza dell’utente presso le nostre strutture.

Il **92% dei pazienti** ritiene il **servizio migliorato** oppure **invariato positivamente** rispetto all’ultimo accesso

Nella diapositiva successiva siamo andati nel profondo dell’argomento riguardante il miglioramento del servizio erogato, individuando le macro-aree all’interno della quale abbiamo suddiviso:

- **Le motivazioni del sì**
- **Le motivazioni del no**

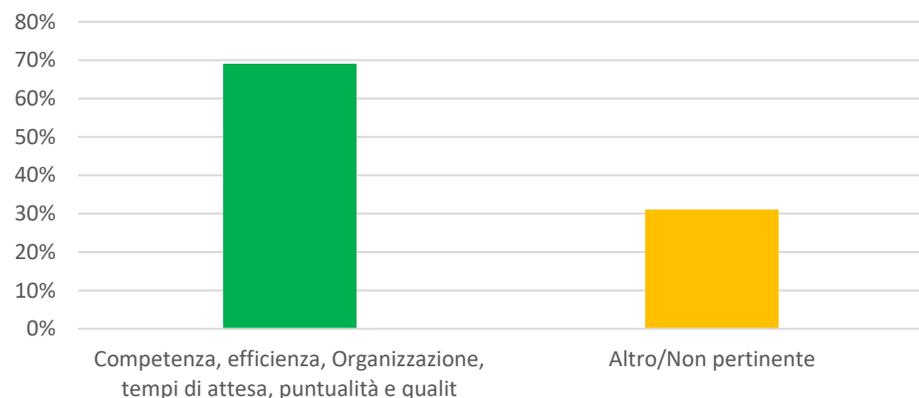
Motivazione del sì



Motivazione sì	N°	%
Invariato positivo	2,234	76%
Cortesia, competenza, Organizzazione, etc..	619	21%
Altro/ Non pertinente	82	3%
Totale	2,935	100%

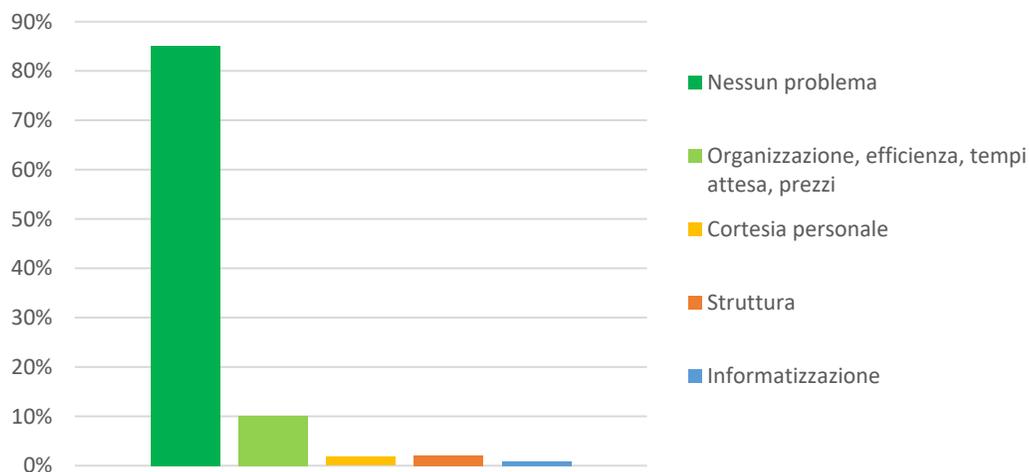
Motivazione no	N°	%
Cortesia, competenza, Organizzazione, etc..	138	69%
Altro/ Non pertinente	62	31%
Totale	200	100%

Motivazione del no



NB Con il termine «invariato positivo» si intendono tutti quei pazienti che oltre ad aver dato un esito positivo a tutte le domande precedentemente poste, sono già state nelle nostre strutture più di una volta, quindi il loro giudizio positivo è rimasto invariato.

Aree di miglioramento



Aree di miglioramento	N°	%
Organizzazione, efficienza, etc.	318	10%
Struttura	65	2%
Cortesia e competenza	56	2%
Nessun problema	2,667	85%
Informatizzazione	29	1%
Totale	3,135	100%

Le aree di miglioramento nel reparto ambulatoriale sono un punto fermo su cui la Clinica lavora costantemente, perché è uno dei dipartimenti dove il contatto con il paziente è parte centrale. Nonostante il **85% degli utenti** ritiene di **non aver riscontrato problemi** su cui porre un miglioramento futuro, noi in quanto Clinica abbiamo l'onere e l'ambizione di mettere mano a queste peculiarità :

- **Una maggior organizzazione**
- **Cortesia verso il paziente**
- **Strutture**

Quest' ultime vanno codificate come esigenze o necessità che il cittadino richiede.

La Clinica San Francesco di Verona **è già all'opera** per porre rimedio alle aree di miglioramento raccolte, seguendo passo per passo la mission e la vision di GHC, per una assistenza sempre più personalizzata e mirata verso il paziente.