

## Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

**Compilazione a cura di Ospedale Cortina**

**Periodo di Rilevazione:** dal 01-09-2021 al 30-09-2021

**Tipo di attività:** Ricovero



## **METODOLOGIA**

Indagine quantitativa per monitorare la soddisfazione dei propri pazienti.

Il target della ricerca è rappresentato dai pazienti in età superiore ai 18 anni che hanno effettuato un ricovero all'interno della struttura.

La compilazione delle interviste è avvenuta attraverso la metodologia dell'autosomministrazione con l'ausilio di questionari compilati da tablet..

Il questionario è composto prevalentemente da domande a risposta chiusa.

Le tematiche indagate sono:

- Profilo dell'intervistato
- I motivi di scelta dell'ospedale e la tipologia di ricovero effettuata
- La soddisfazione nei confronti degli aspetti principali di interazione tra paziente e ospedale
- Il Net Promoter Score

Nelle pagine sono riprodotti graficamente o sotto forma di tabelle i risultati dell'indagine.

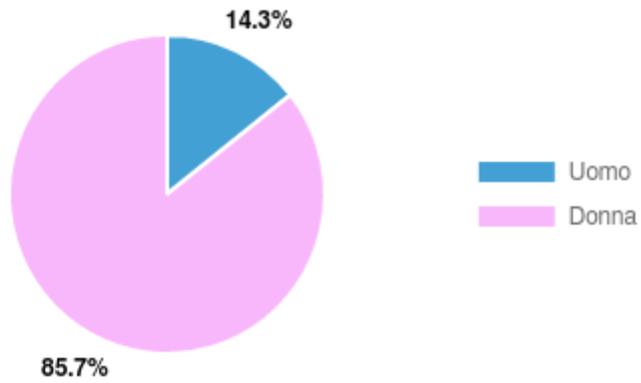
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- sotto il 6 il risultato è insufficiente;
- tra il 6 e il 7,5 è sufficiente ma non soddisfacente;
- tra il 7,5 e il 9 è soddisfacente;
- oltre il 9 è eccellente.

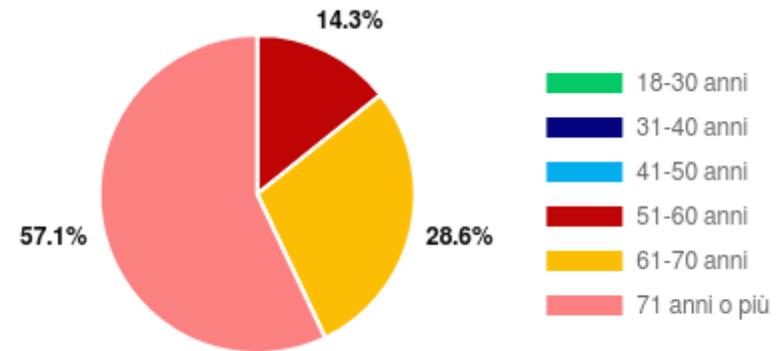
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

7 interviste

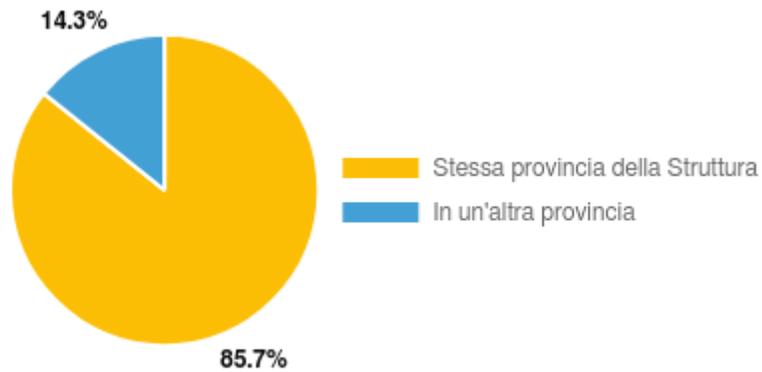
### Genere



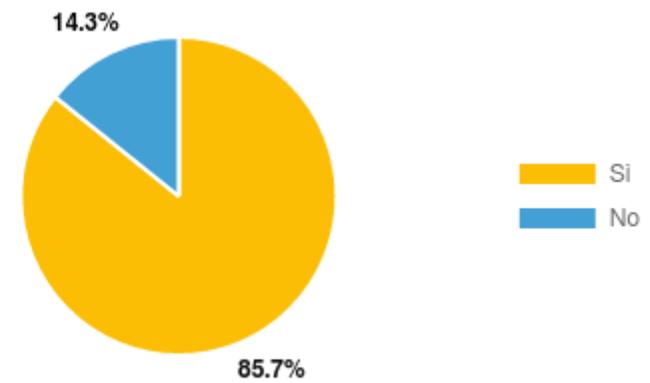
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



## Metodologia di Pagamento



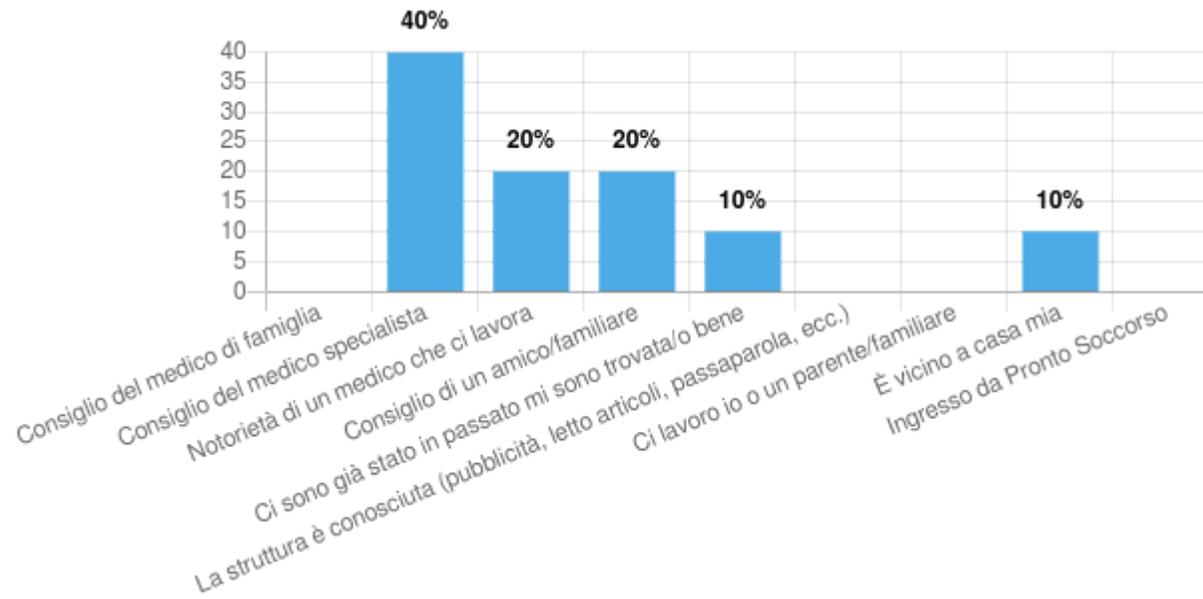
Giorni di ricovero	%
1 giorno	0.0%
2 giorni	0.0%
3 giorni	0.0%
4 giorni	0.0%
5 giorni	0.0%
6 giorni	0.0%
7 giorni o più	100.0%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Medicina interna e generale	0	0.0%
Ortopedia e Traumatologia	3	42.9%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
Pronto Soccorso	0	0.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	4	57.1%
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-09-2021 al 30-09-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

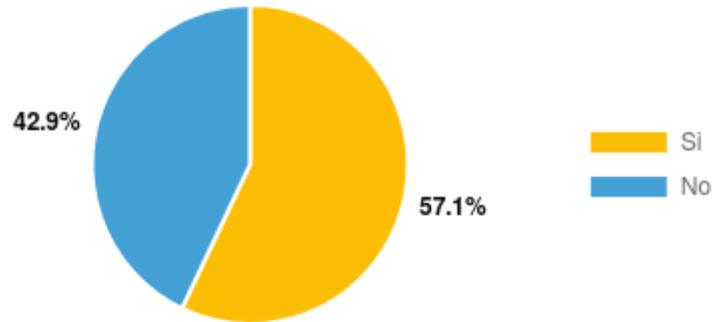
7 interviste



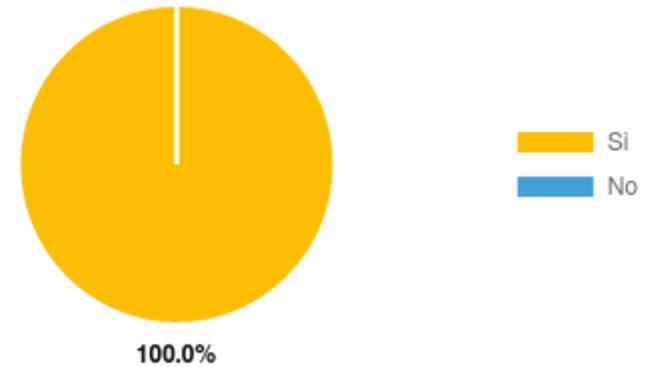
## TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

7 interviste

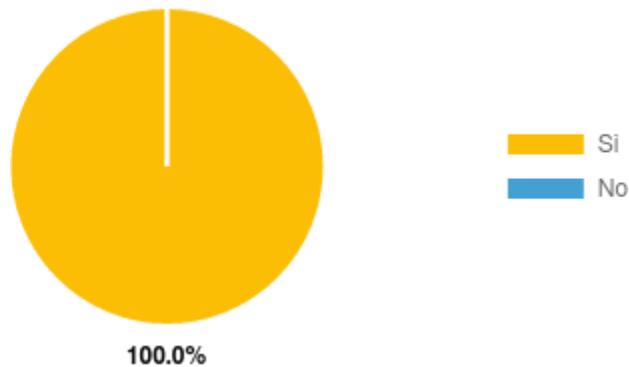
### È stato informato sul trattamento del dolore?



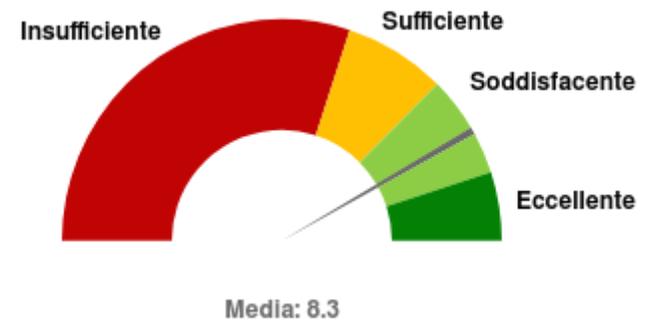
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

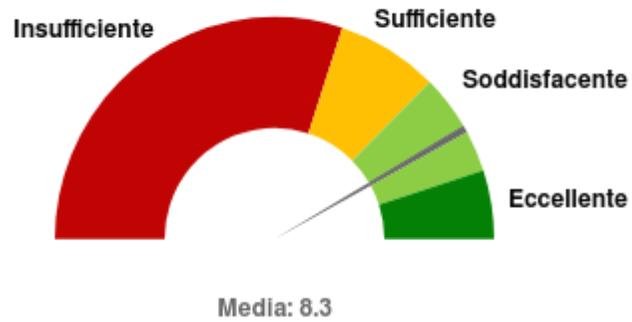


### Soddisfazione del trattamento

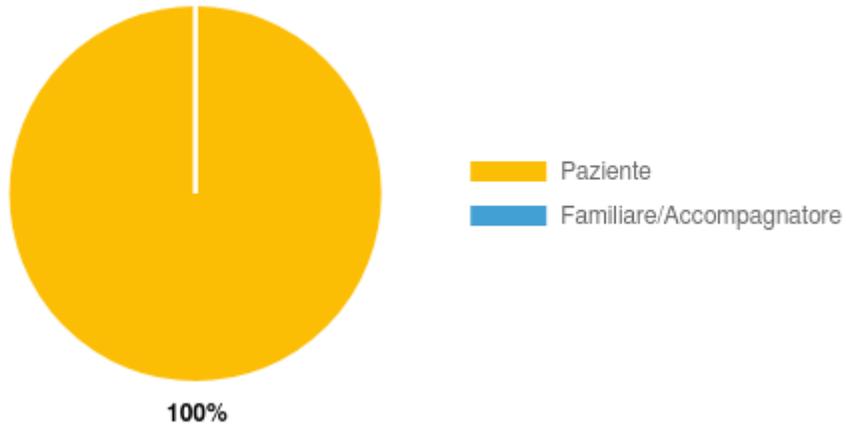


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

7 interviste



## Rispondente



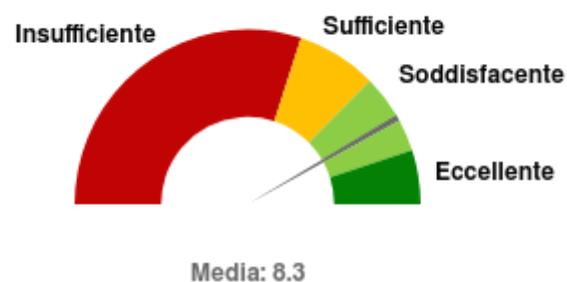
Target	Media
Paziente	8.3
Familiare/Accompagnatore	0.0

Target	Media
Già stato in struttura	8.3
Prima volta in struttura	8.0

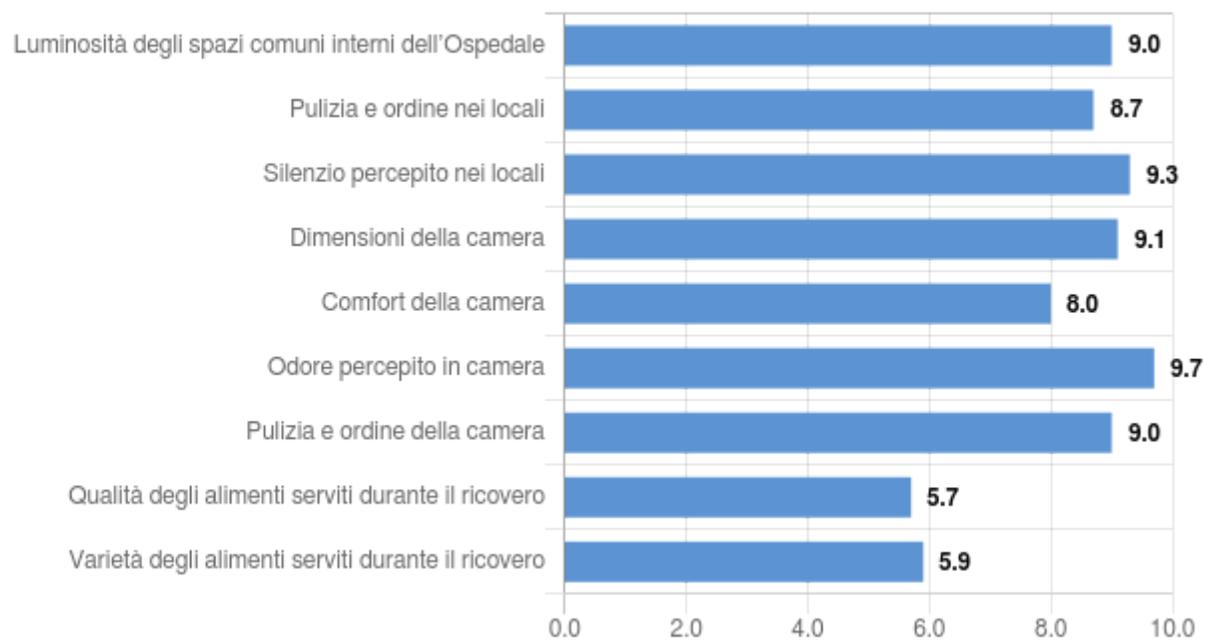
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-09-2021 al 30-09-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

7 interviste



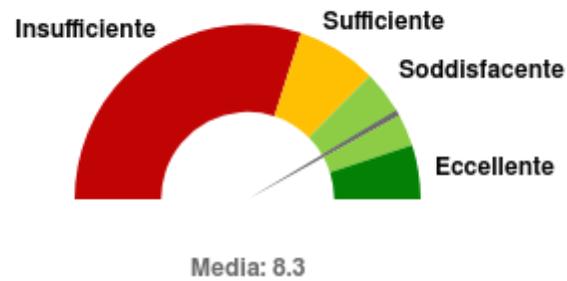
Soddisfazione media della struttura: 8.3



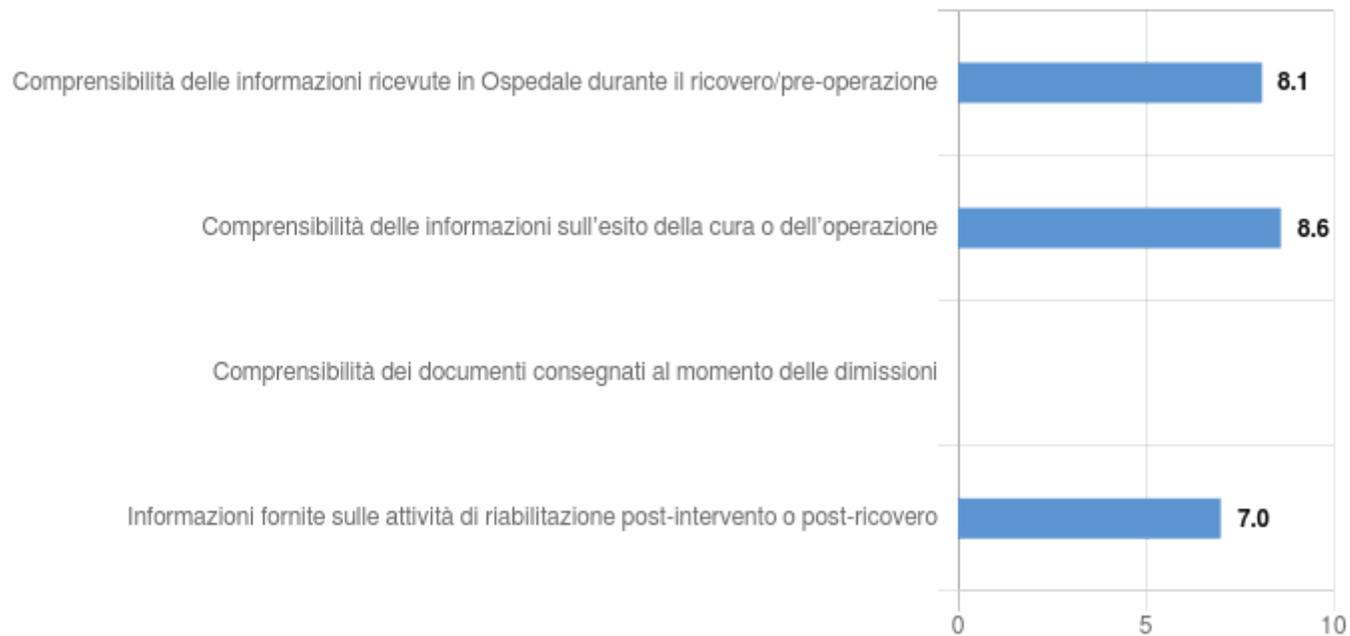
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-09-2021 al 30-09-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## INFORMAZIONI E DOCUMENTI

7 interviste

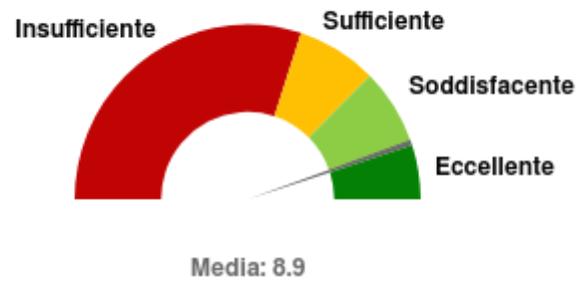


**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.3**



## PERSONALE DI SERVIZIO

7 interviste



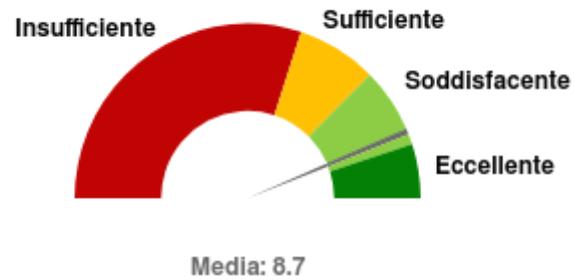
Soddisfazione media del personale di servizio: 8.9



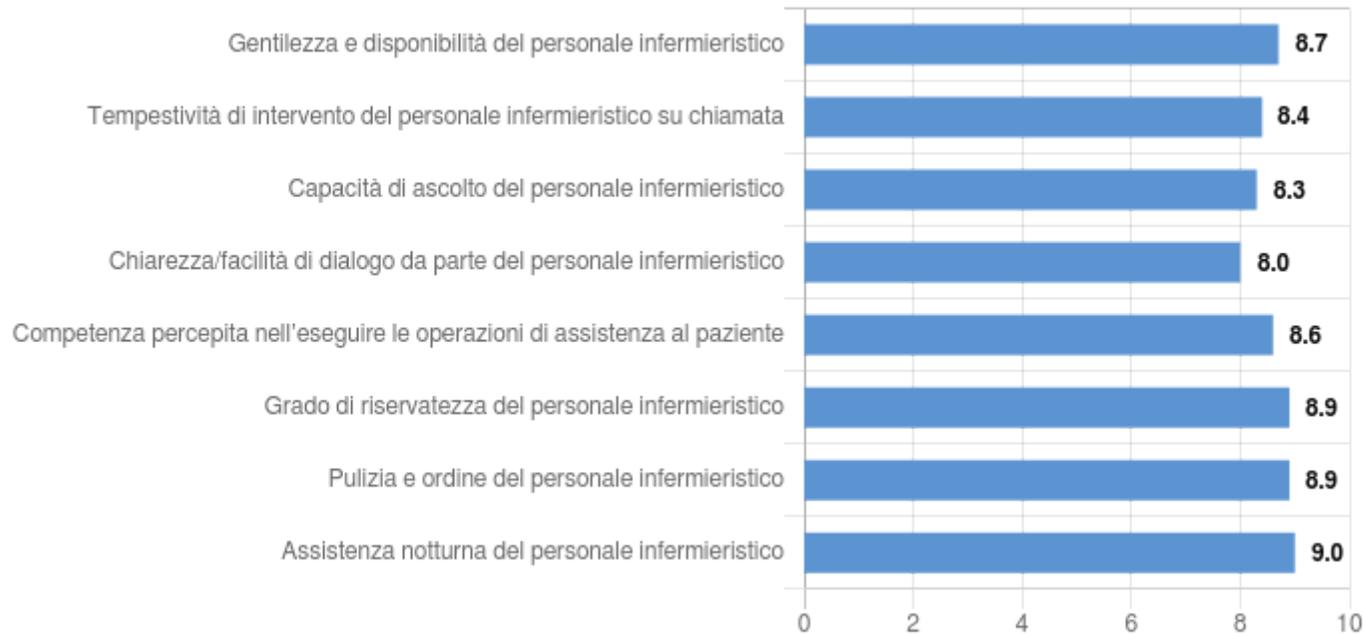
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 7

## PERSONALE INFERMIERISTICO

7 interviste



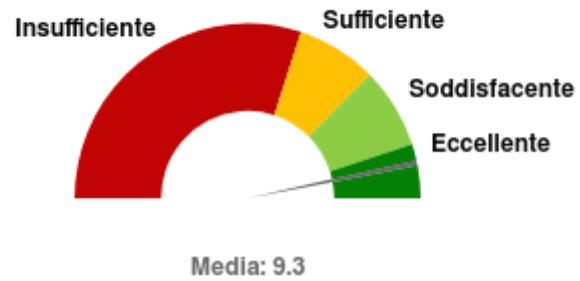
**Soddisfazione media del personale infermieristico: 8.7**



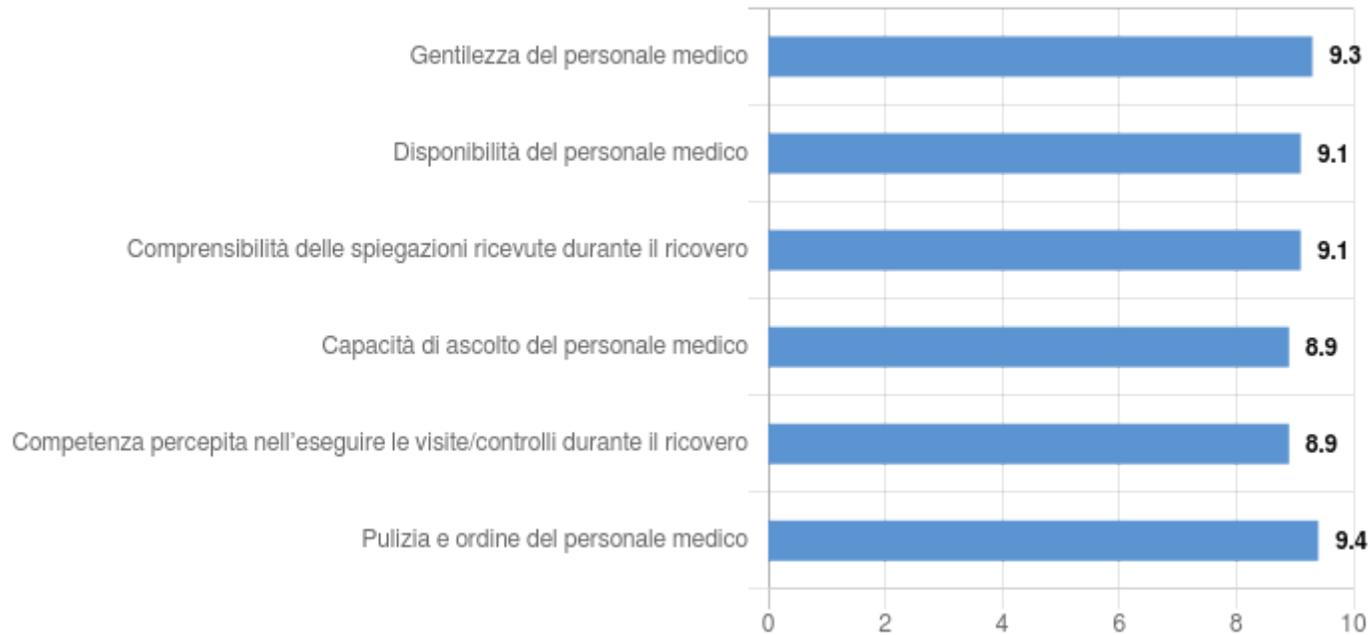
**Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione:** dal 01-09-2021 al 30-09-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

## PERSONALE MEDICO

7 interviste



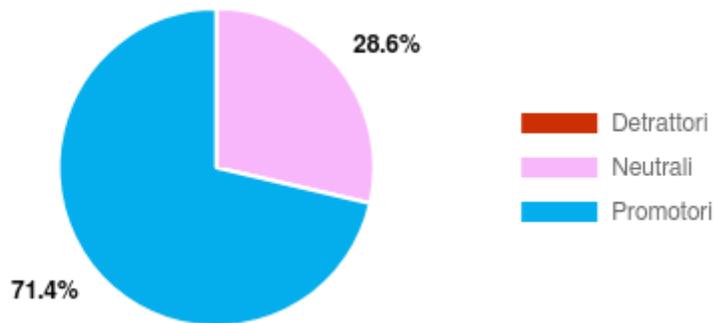
**Soddisfazione media del personale medico: 9.3**



## NET PROMOTER SCORE

7 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

**71**

\* Il Net Promoter Score (NPS) è un indice che attraverso una semplice domanda permette di comprendere il grado di fedeltà/endorsement/passaparola nei confronti dell'Ospedale. Sulla base delle risposte vengono definiti tre gruppi: Detrattori, Promotori e Neutrali. L'indice è dettato dalla semplice sottrazione dei Promotori con i Detrattori, mentre, i neutrali vengono scartati.

**Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione:** dal 01-09-2021 al 30-09-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

## SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Posso lamentarmi sulla qualità dei prodotti usati in cucina spesso cucinati male
2. Consiglierei, data la competenza specifica del settore di migliorare servizio di cucina non soddisfacente. Un discreto cuoco e la qualità dei prodotti possono essere la soluzione.
3. Desidero
4. Non tutto il personale di assistenza è gentile e sta vicino al paziente. Certi sono un po' sgarbati. Vorrei ringraziare per la loro competenza, gentilezza e professionalità le fisioterapiste Eleonora Conti e Saya Buccellati, il dottor Marco Bonjaco e come personale di assistenza l'oss Di Pietro Giacomo.