

Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Ospedale Cortina

Periodo di Rilevazione: dal 01-02-2021 al 28-02-2021

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.

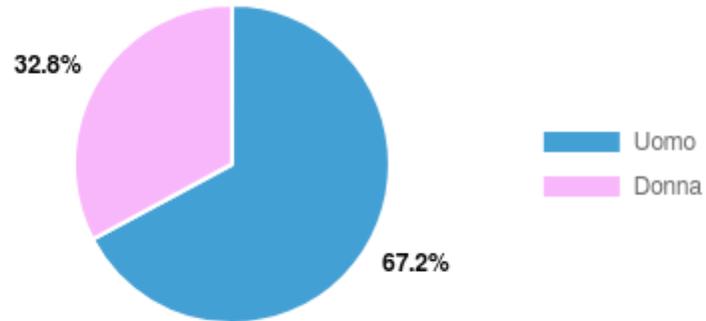
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

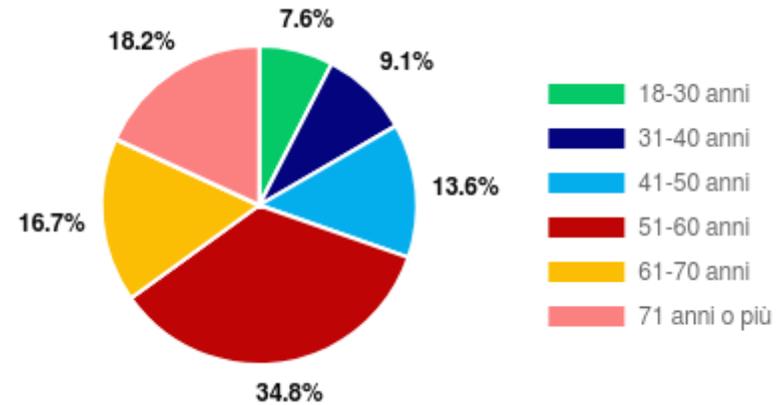
IL CAMPIONE INTERVISTATO

66 interviste

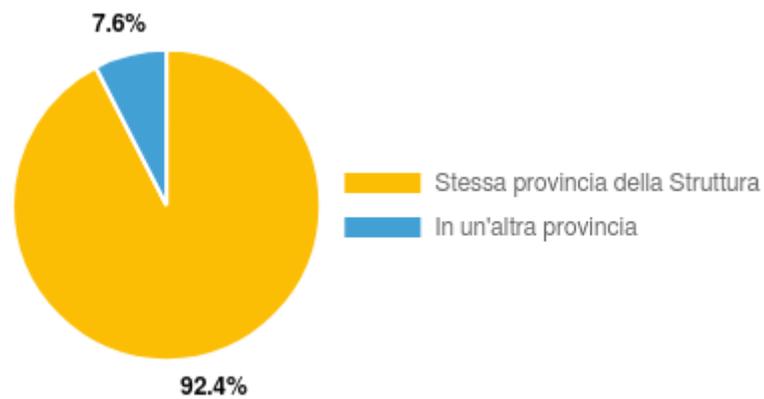
Genere



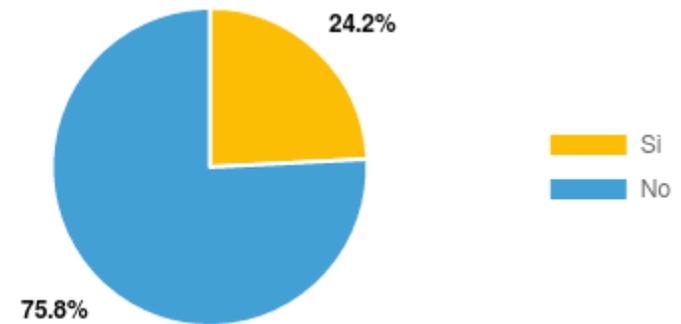
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Metodologia di Pagamento



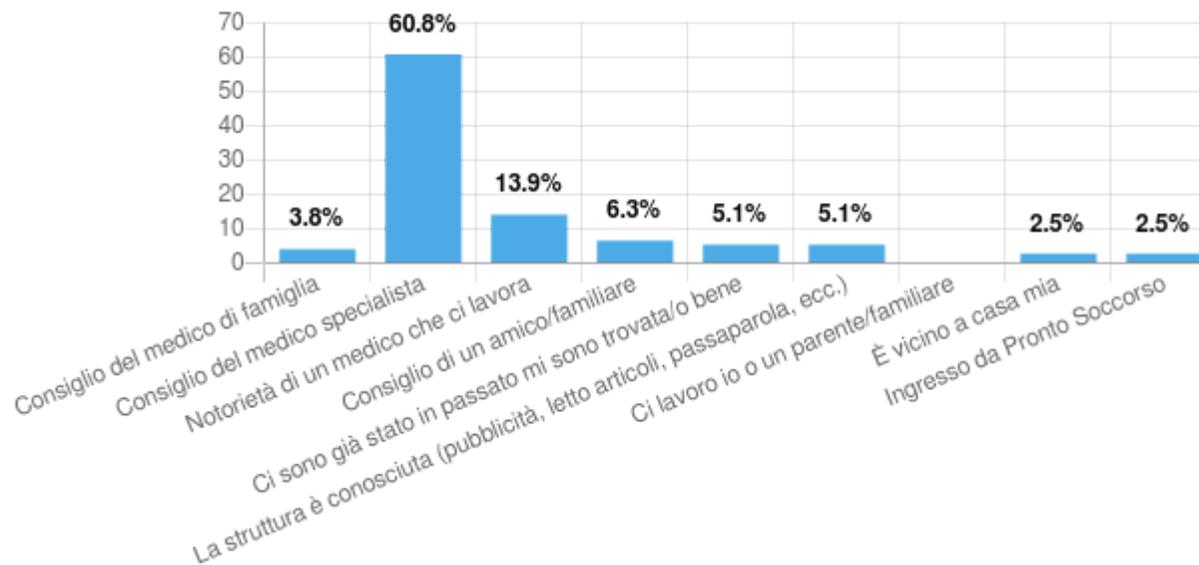
Giorni di ricovero	%
1 giorno	56.1%
2 giorni	13.6%
3 giorni	4.5%
4 giorni	3.0%
5 giorni	6.1%
6 giorni	3.0%
7 giorni o più	13.6%
Totale	100.0%

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Pronto Soccorso	1	1.5%
Medicina fisica e Riabilitazione	3	4.5%
Medicina interna e generale	1	1.5%
Ortopedia e Traumatologia	61	92.4%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
Totale	66	100.0%

Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-02-2021 al 28-02-2021 - Tipo di attività: Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

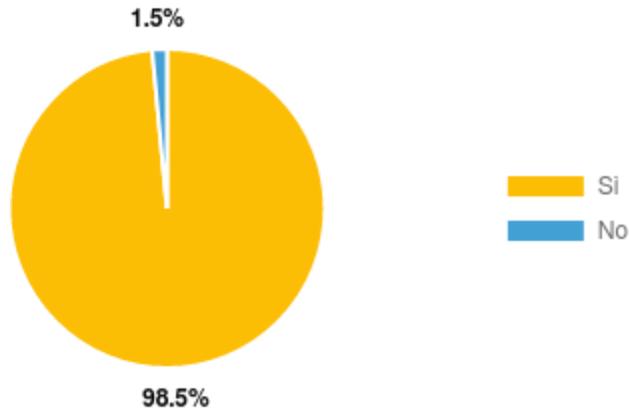
66 interviste



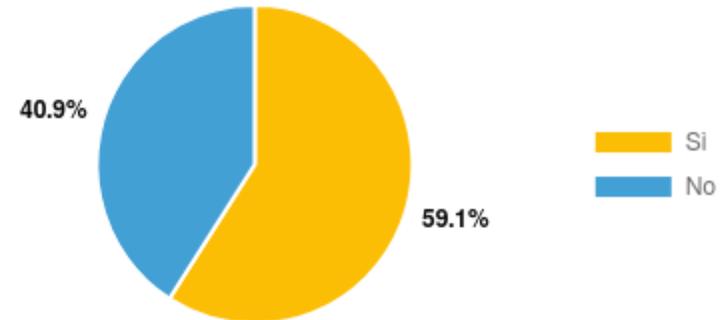
TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

66 interviste

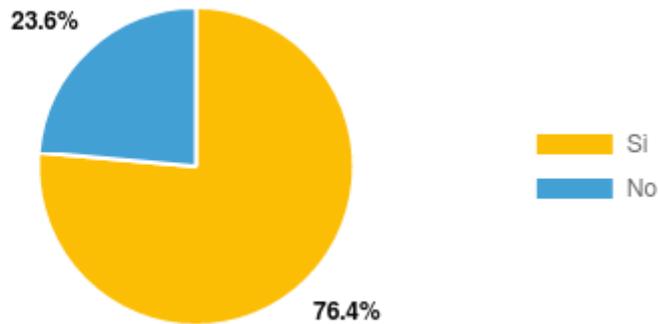
È stato informato sul trattamento del dolore?



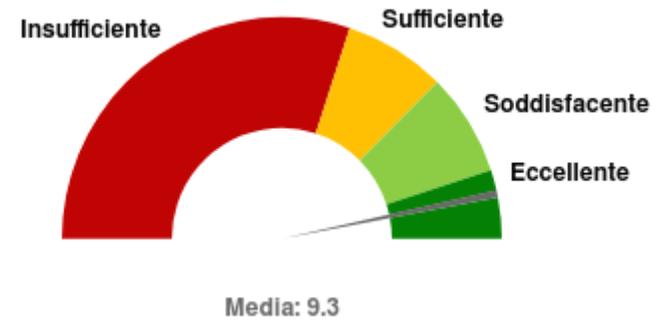
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

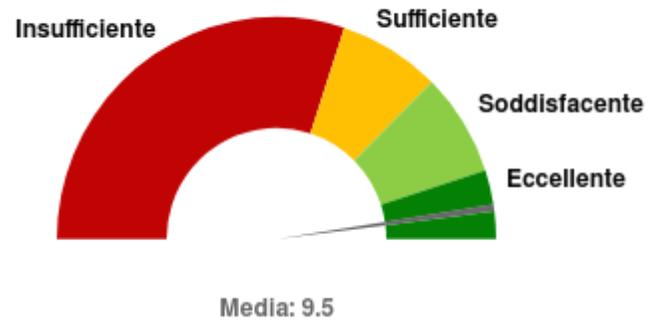


Soddisfazione del trattamento

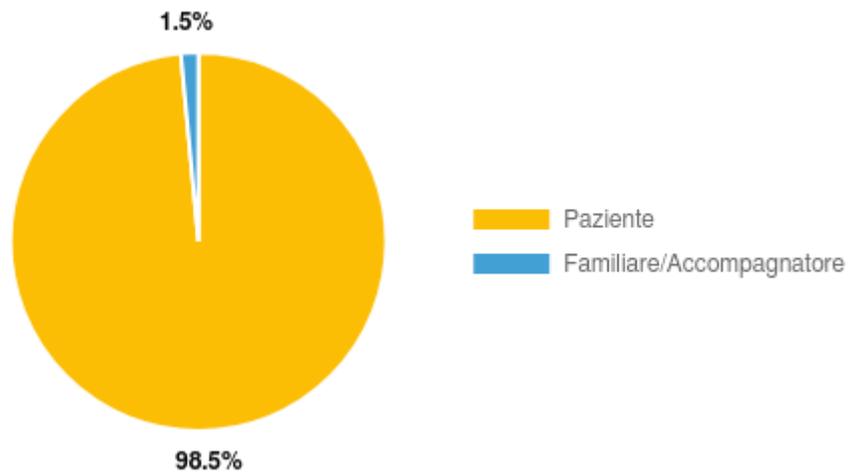


LA SODDISFAZIONE GENERALE

66 interviste



Rispondente



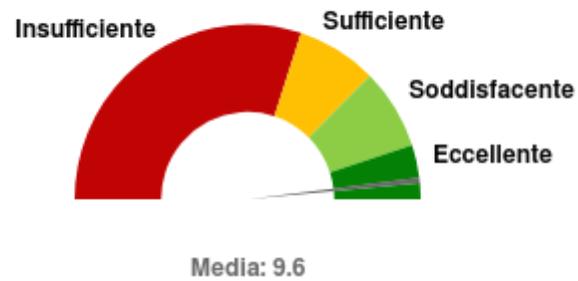
Target	Media
Paziente	9.5
Familiare/Accompagnatore	10.0

Target	Media
Già stato in struttura	9.3
Prima volta in struttura	9.6

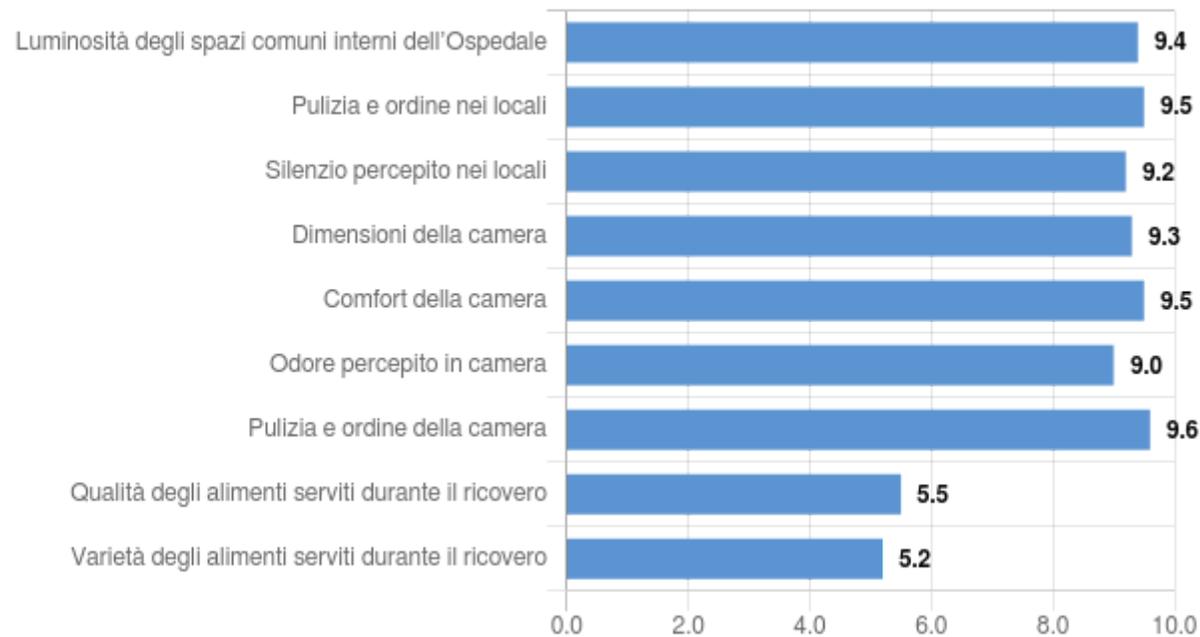
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-02-2021 al 28-02-2021 - Tipo di attività: Ricovero

SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

66 interviste



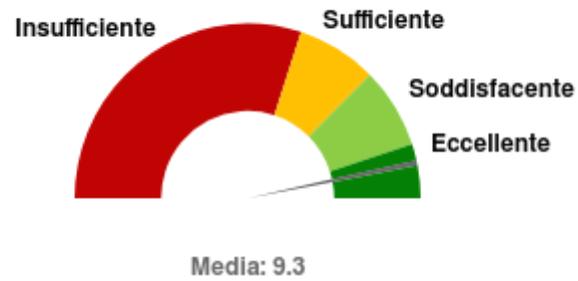
Soddisfazione media della struttura: 9.6



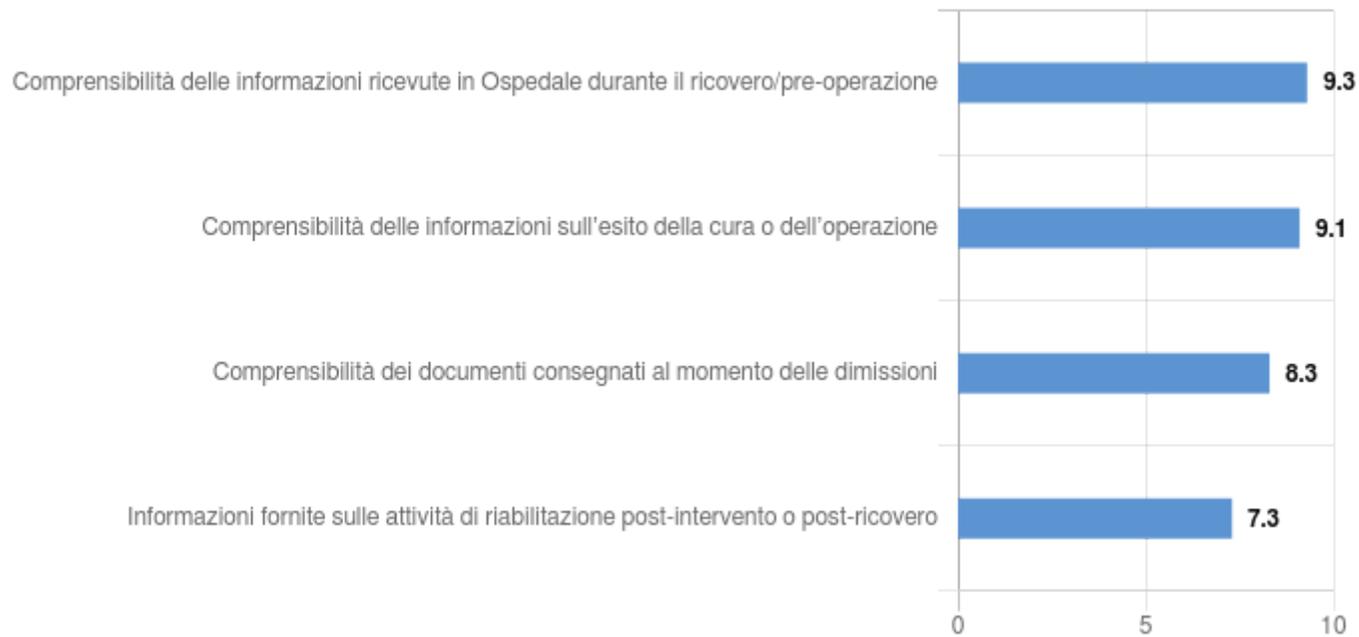
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-02-2021 al 28-02-2021 - Tipo di attività: Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

66 interviste

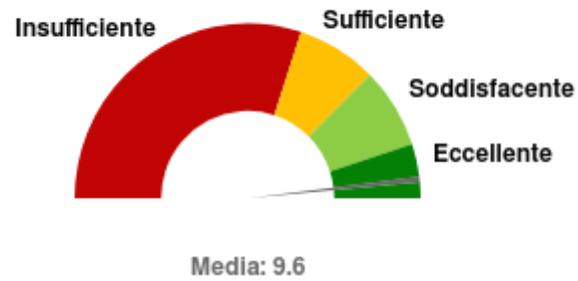


Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.3

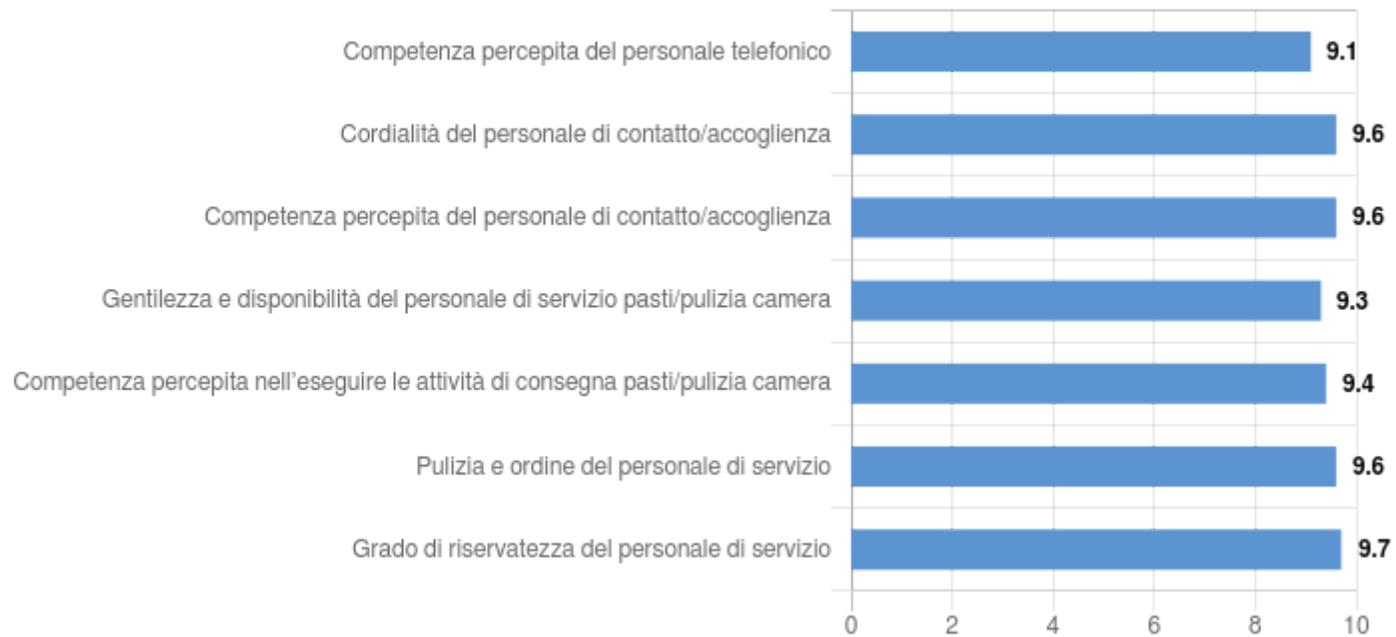


PERSONALE DI SERVIZIO

66 interviste



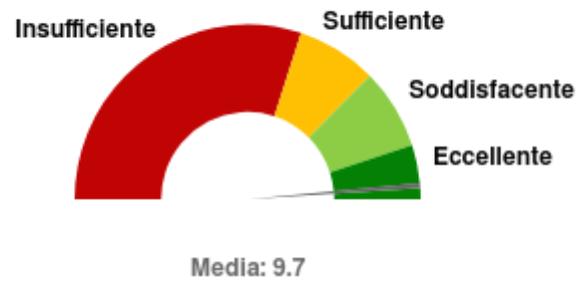
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.6



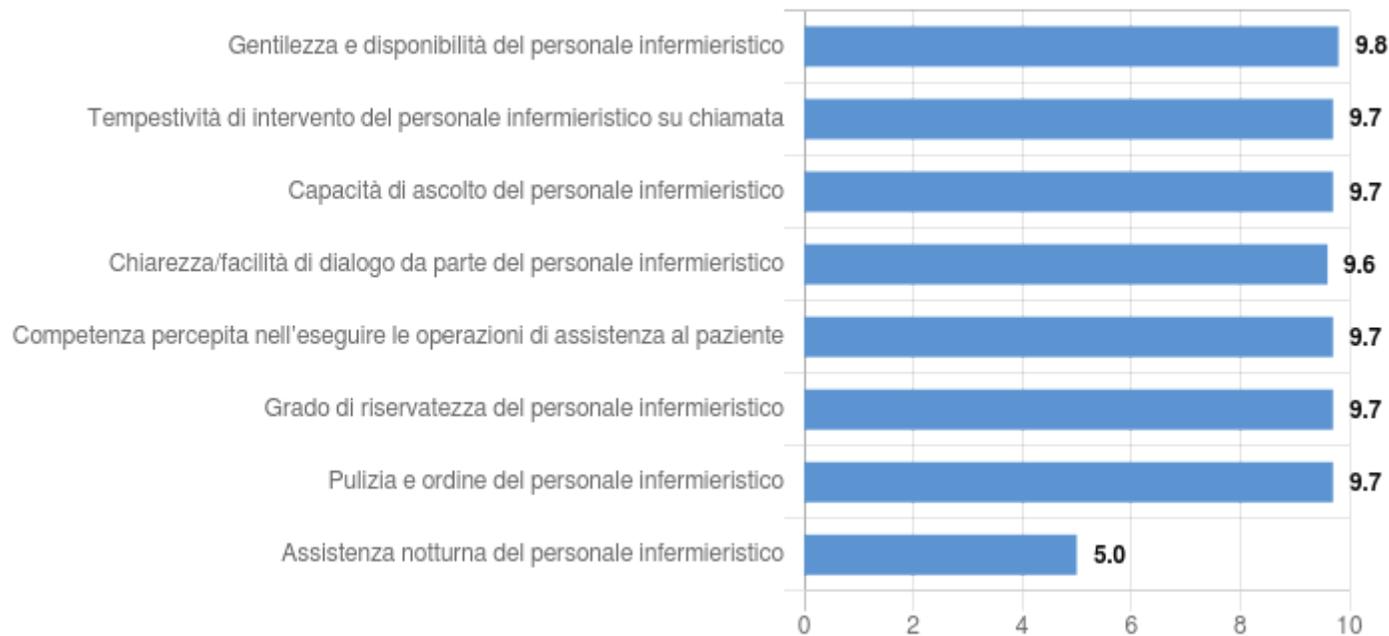
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 52

PERSONALE INFERMIERISTICO

66 interviste



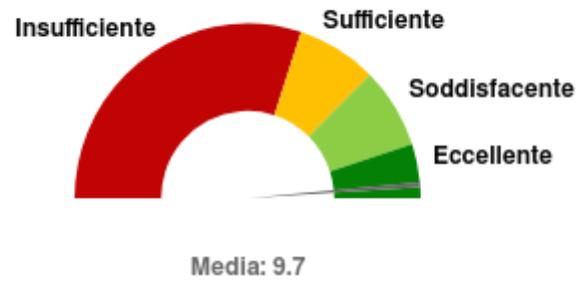
Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.7



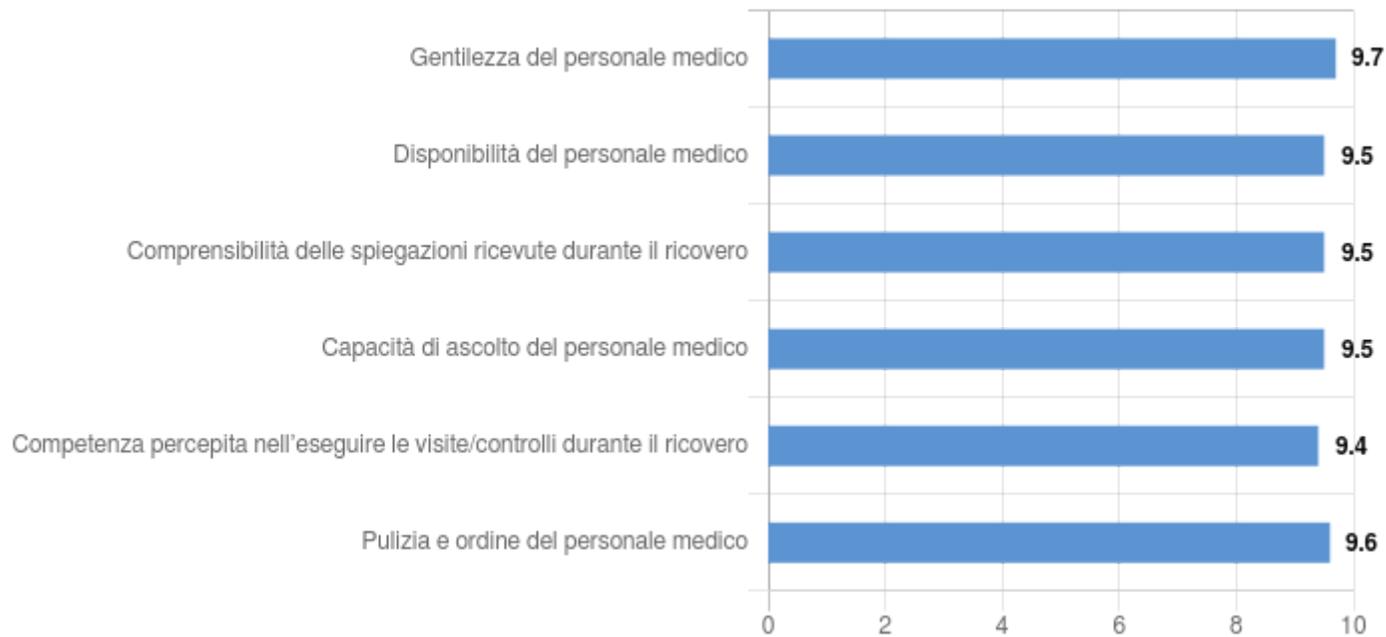
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-02-2021 al 28-02-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

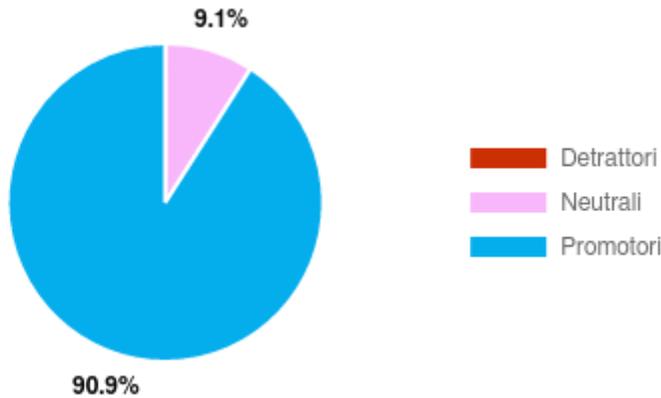
66 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 9.7



Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

91

* Il Net Promoter Score (NPS) è un indice che attraverso una semplice domanda permette di comprendere il grado di fedeltà/endorsement/passa parola 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.