

## Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

**Compilazione a cura di Ospedale Cortina**

**Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 31-01-2021

**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:

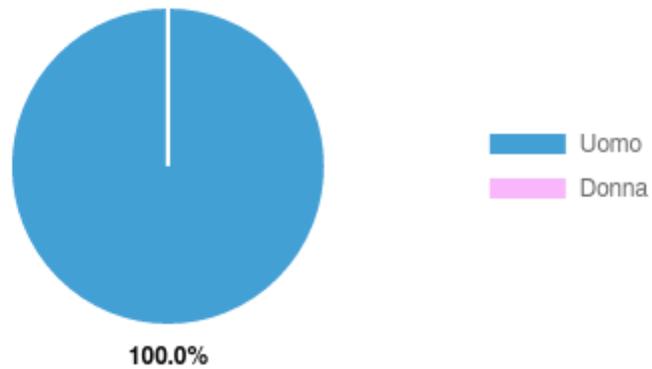
- sotto il 6 il risultato è insufficiente;
- tra il 6 e il 7,5 è sufficiente ma non soddisfacente;
- tra il 7,5 e il 9 è soddisfacente;
- oltre il 9 è eccellente.

\* Il 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.

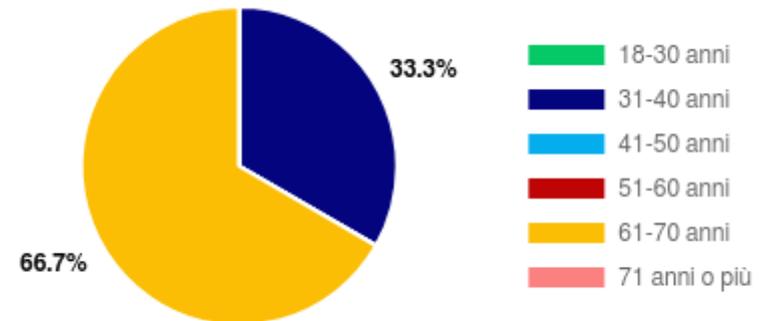
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

3 interviste

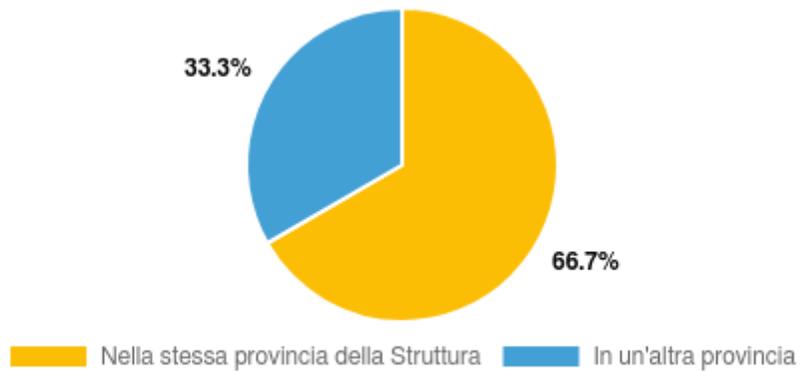
### Genere



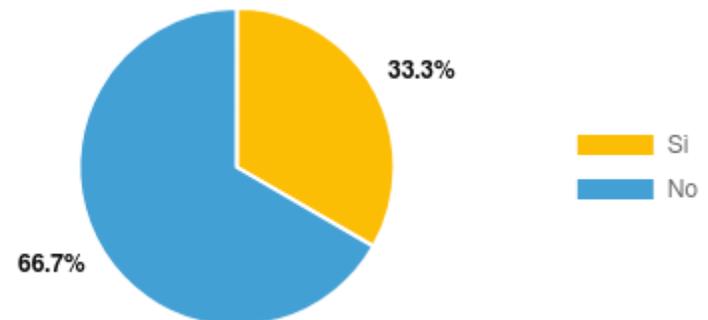
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



## Metodologia di Pagamento



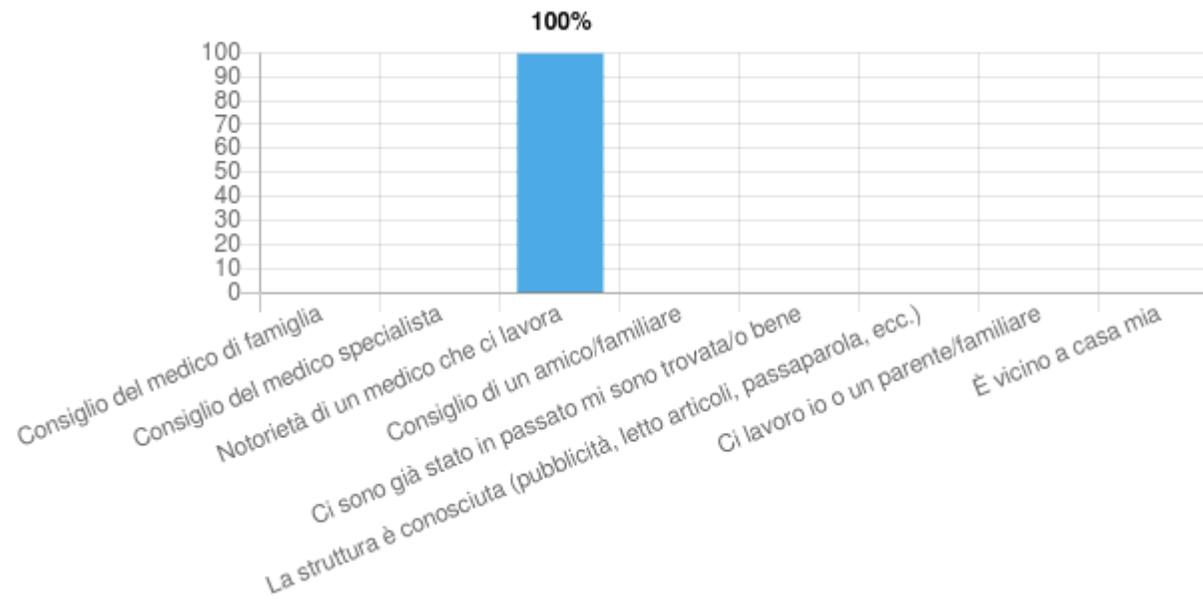
Giorni di ricovero	%
1 giorno	66.7%
2 giorni	33.3%
3 giorni	0.0%
4 giorni	0.0%
5 giorni	0.0%
6 giorni	0.0%
7 giorni o più	0.0%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

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

Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-01-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

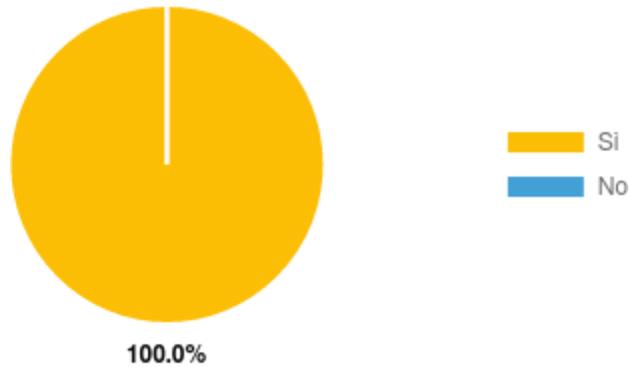
3 interviste



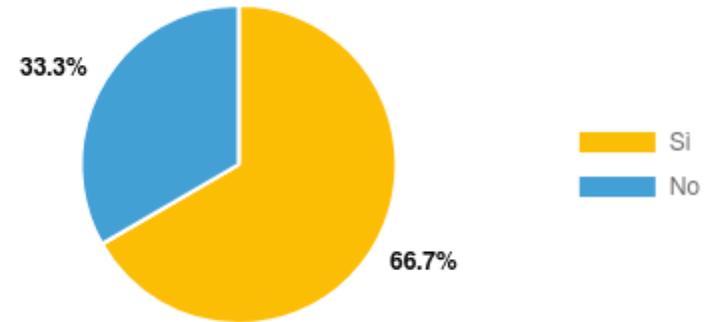
## TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

3 interviste

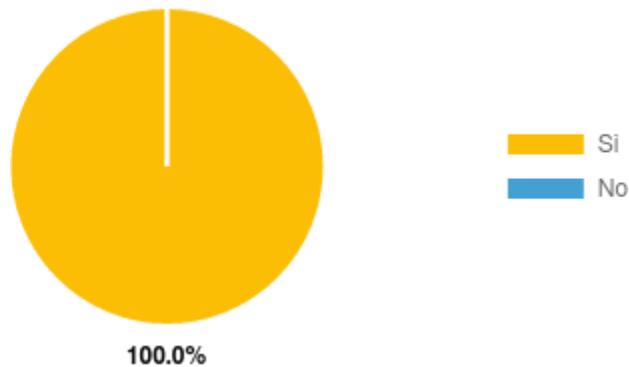
### È stato informato sul trattamento del dolore?



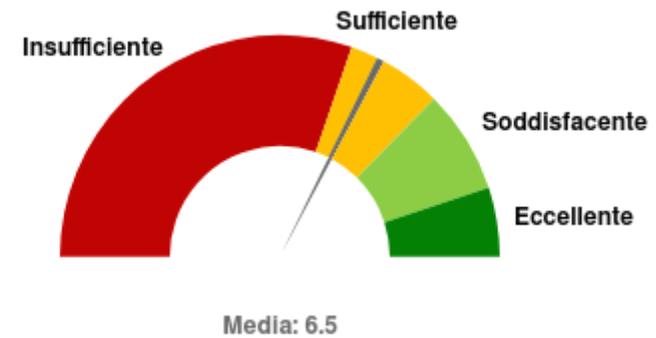
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

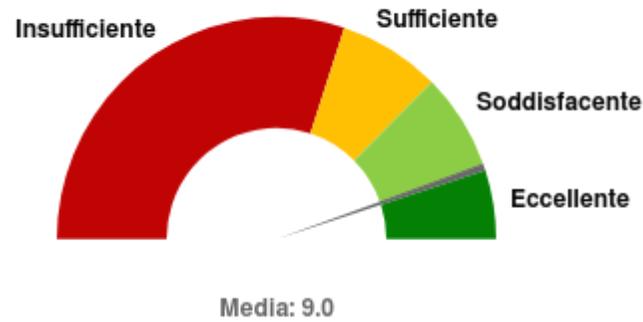


### Soddisfazione del trattamento

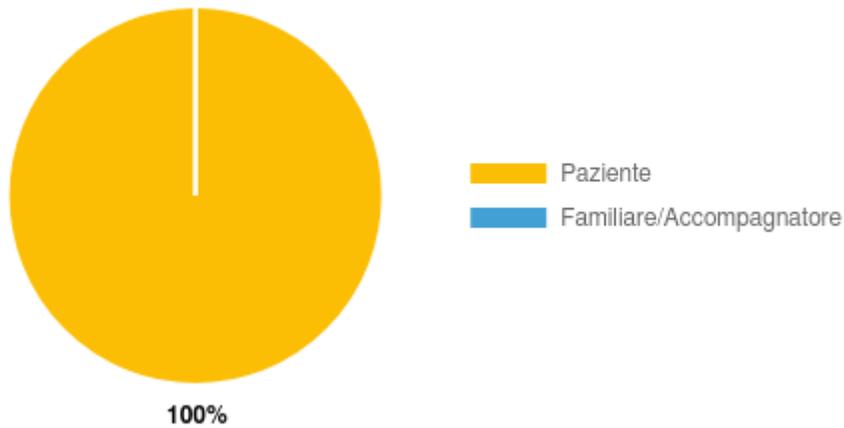


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

3 interviste



## Rispondente



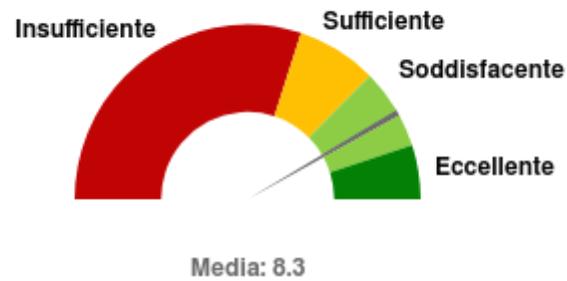
Rispondente	Media
Paziente	9.0
Familiare/Accompagnatore	0.0

Era già stato nella struttura?	Media
Sì	9.0
No	9.0

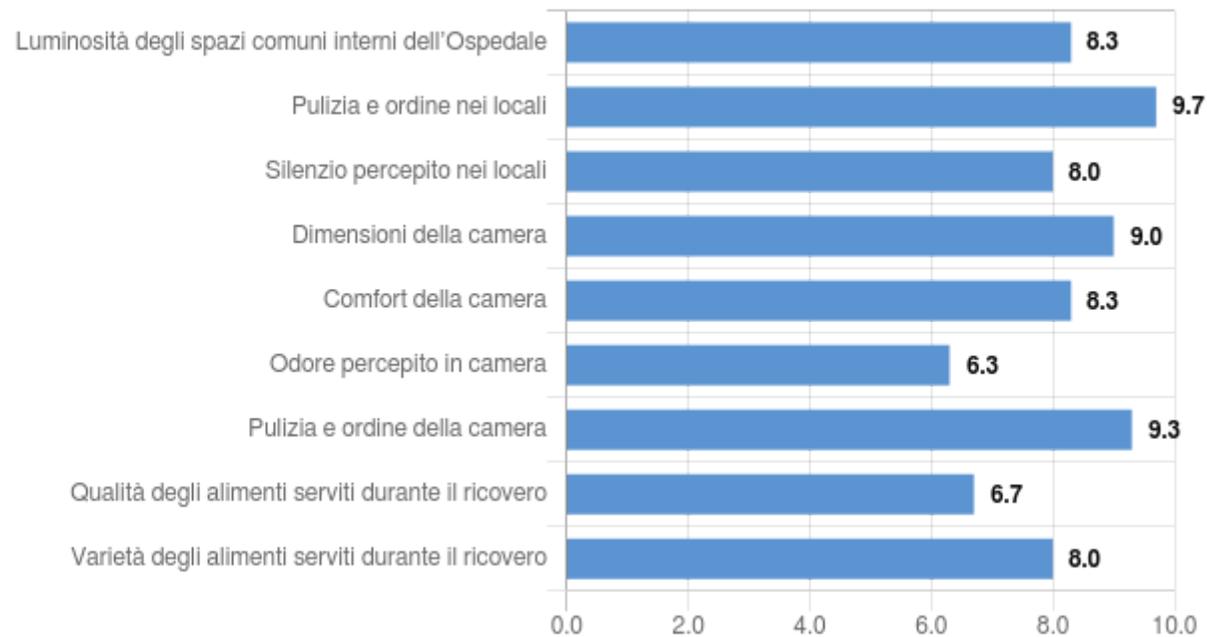
Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-01-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

3 interviste



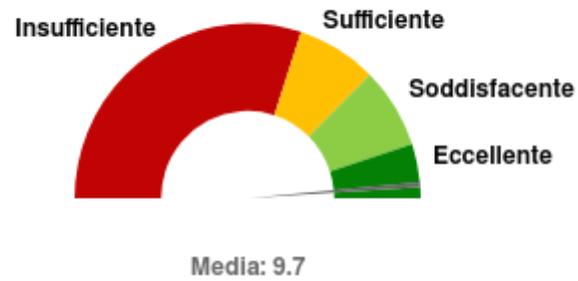
Soddisfazione media della struttura: 8.3



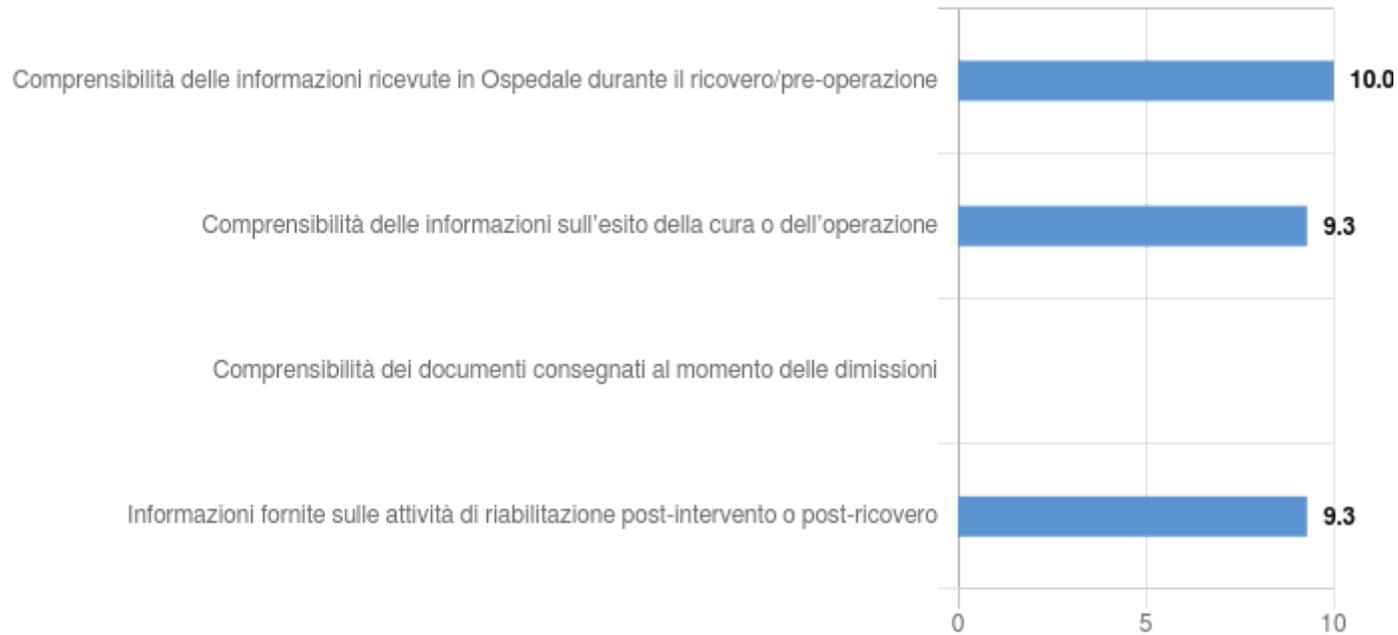
Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-01-2021 - Tipo di attività: Ricovero

# INFORMAZIONI E DOCUMENTI

3 interviste



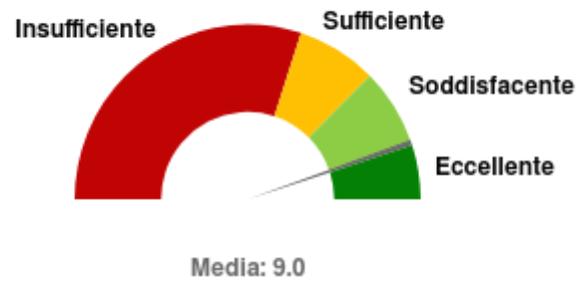
Soddisfazione media delle informazioni: 9.7



Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-01-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## PERSONALE DI SERVIZIO

3 interviste



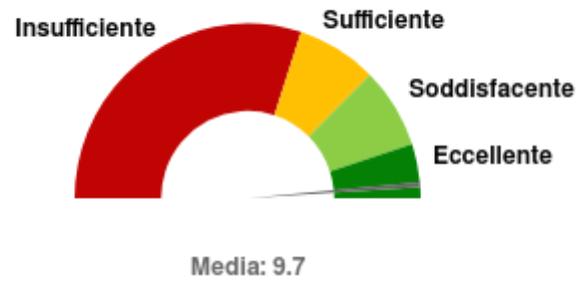
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.0



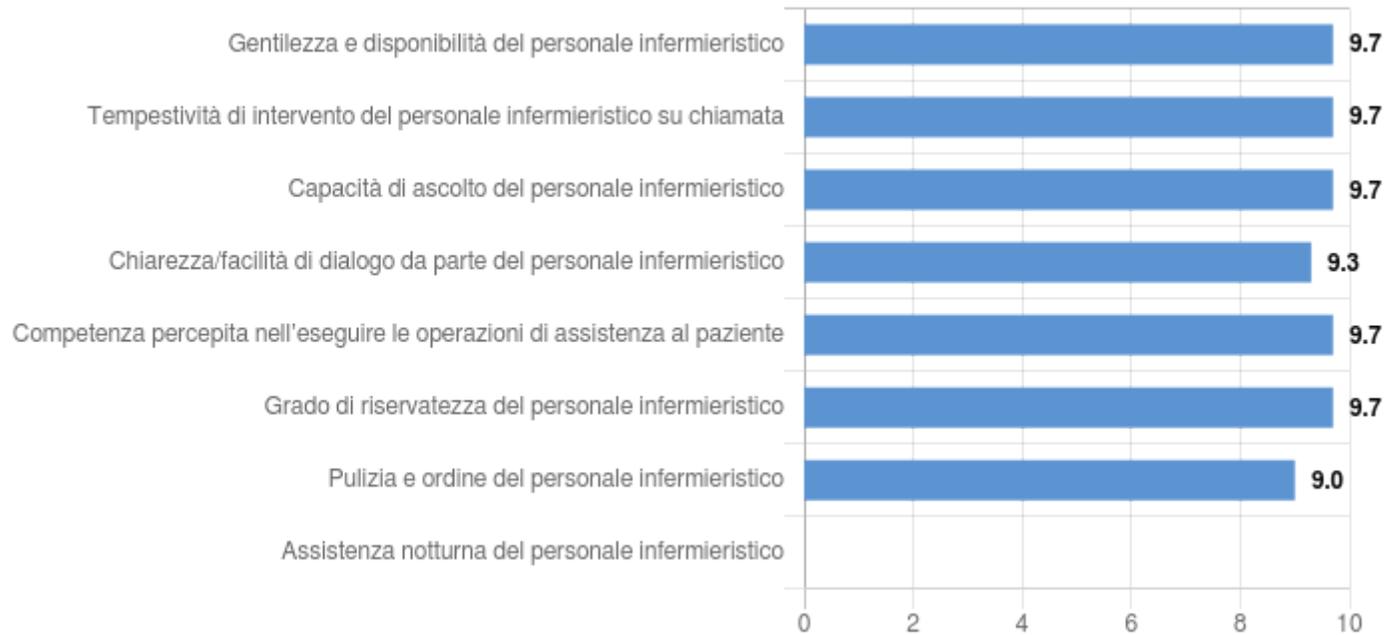
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 3

# PERSONALE INFERMIERISTICO

3 interviste



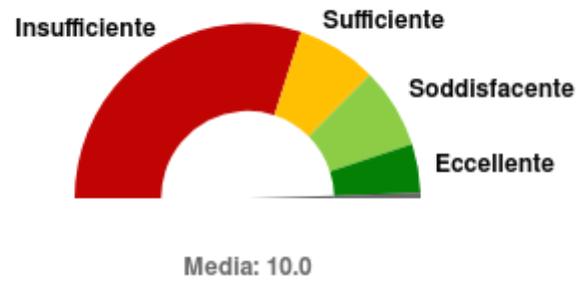
**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.7**



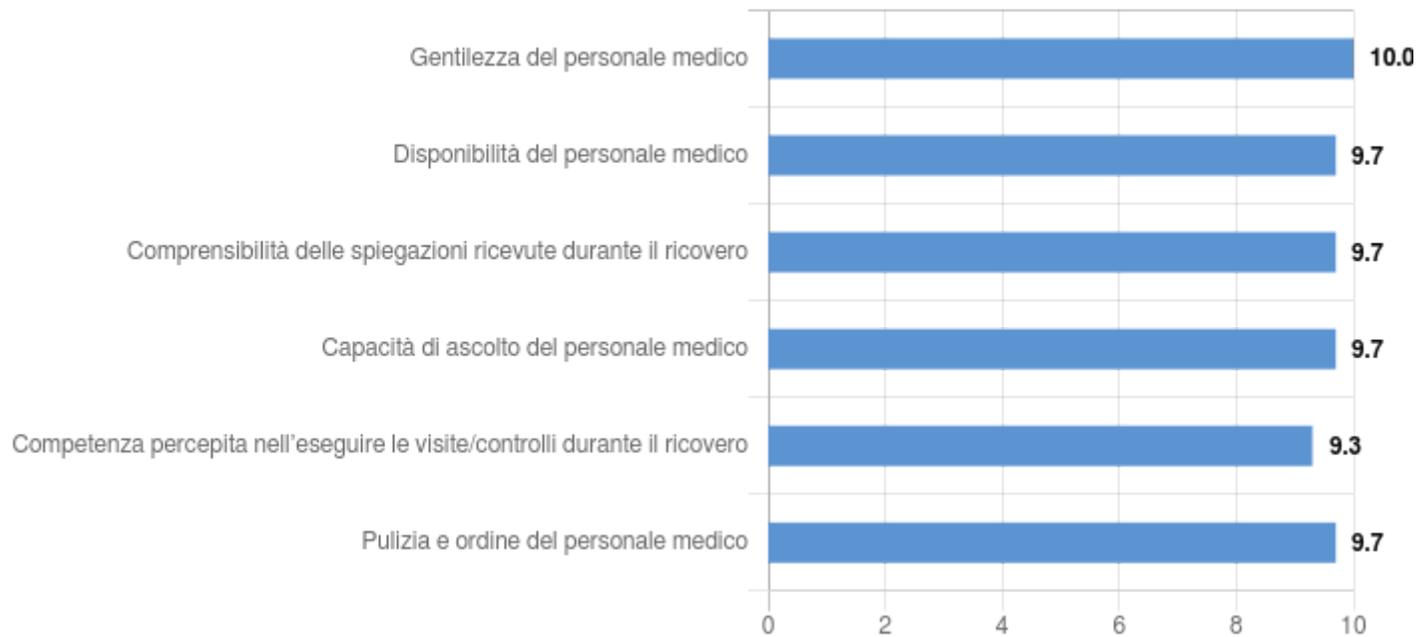
**Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 31-01-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

## PERSONALE MEDICO

3 interviste



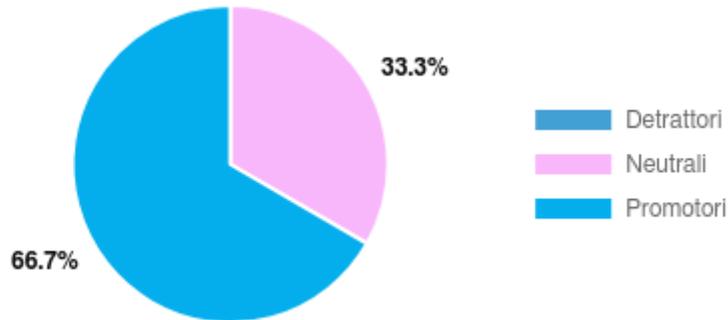
**Soddisfazione media del personale medico: 10.0**



**Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 31-01-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

# NET PROMOTER SCORE

3 interviste



**Il Net Promoter Score di questa struttura è:**  
**66.7**

## 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.

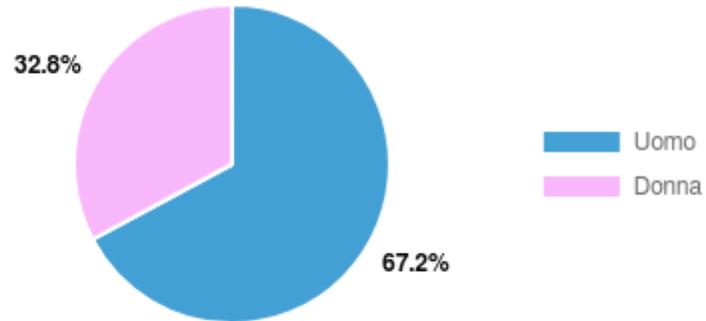
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

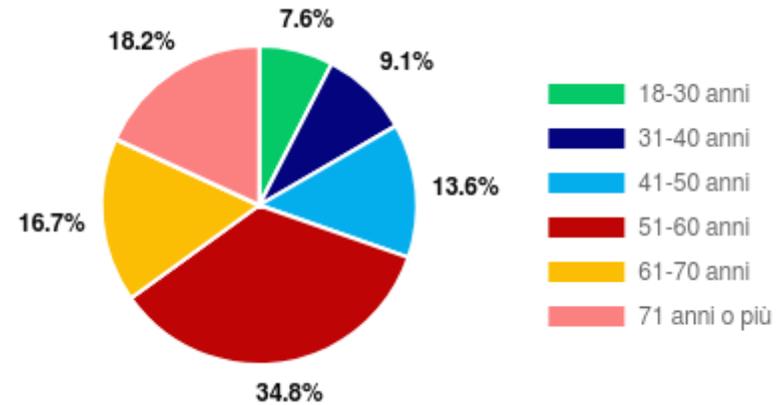
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

66 interviste

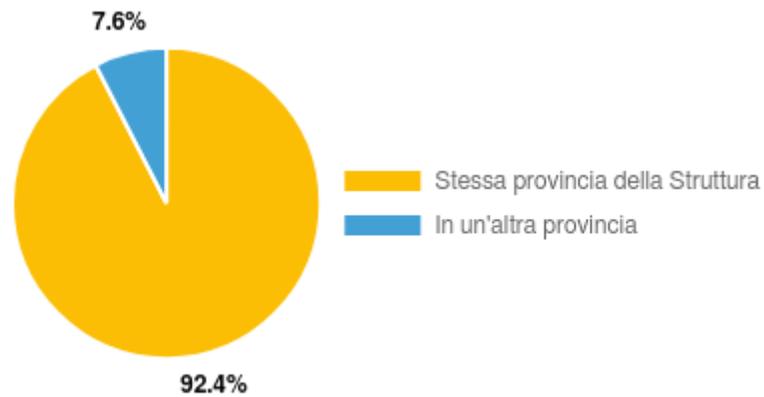
### Genere



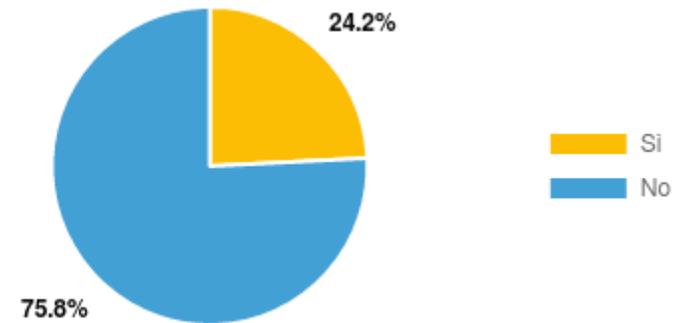
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



## Metodologia di Pagamento



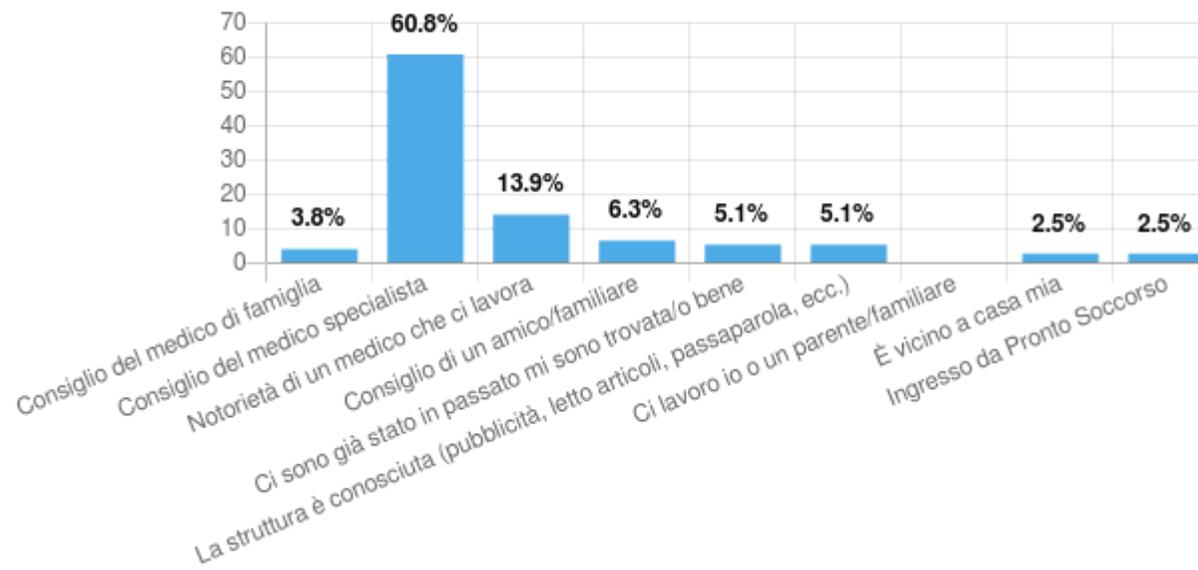
Giorni di ricovero	%
1 giorno	56.1%
2 giorni	13.6%
3 giorni	4.5%
4 giorni	3.0%
5 giorni	6.1%
6 giorni	3.0%
7 giorni o più	13.6%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

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%
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100.0%</b>

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

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

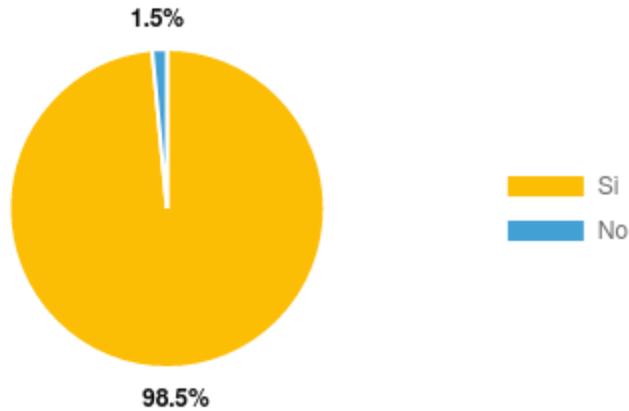
66 interviste



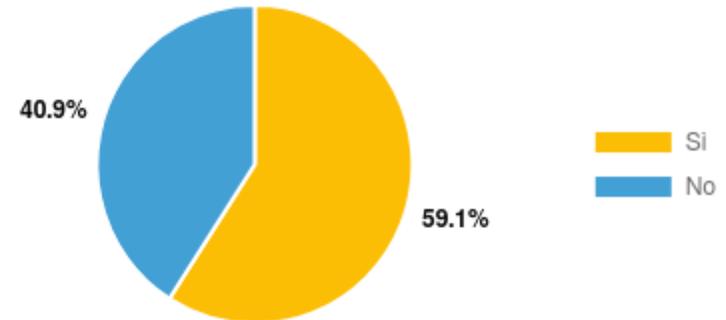
## TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

66 interviste

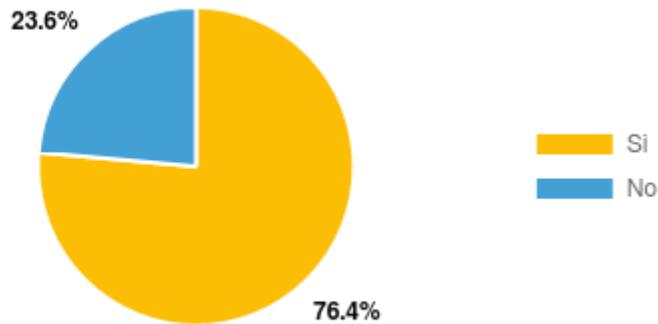
### È stato informato sul trattamento del dolore?



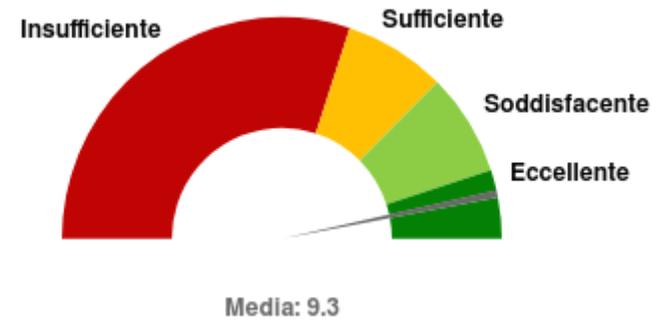
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

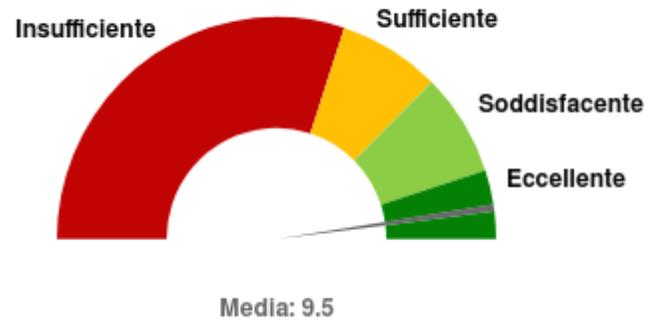


### Soddisfazione del trattamento

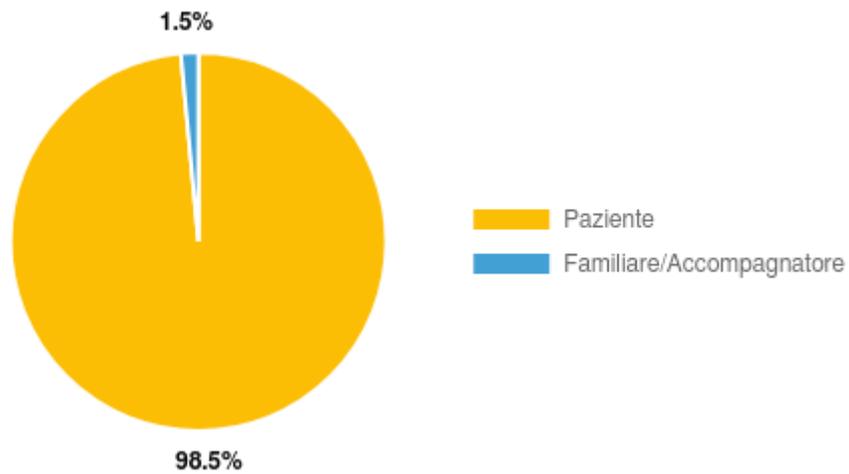


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

66 interviste



## Rispondente



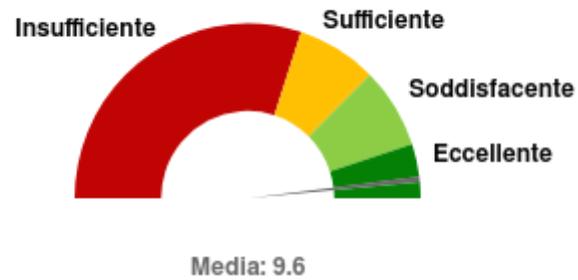
Target	Media
Paziente	9.5
Familiare/Accompagnatore	10.0

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

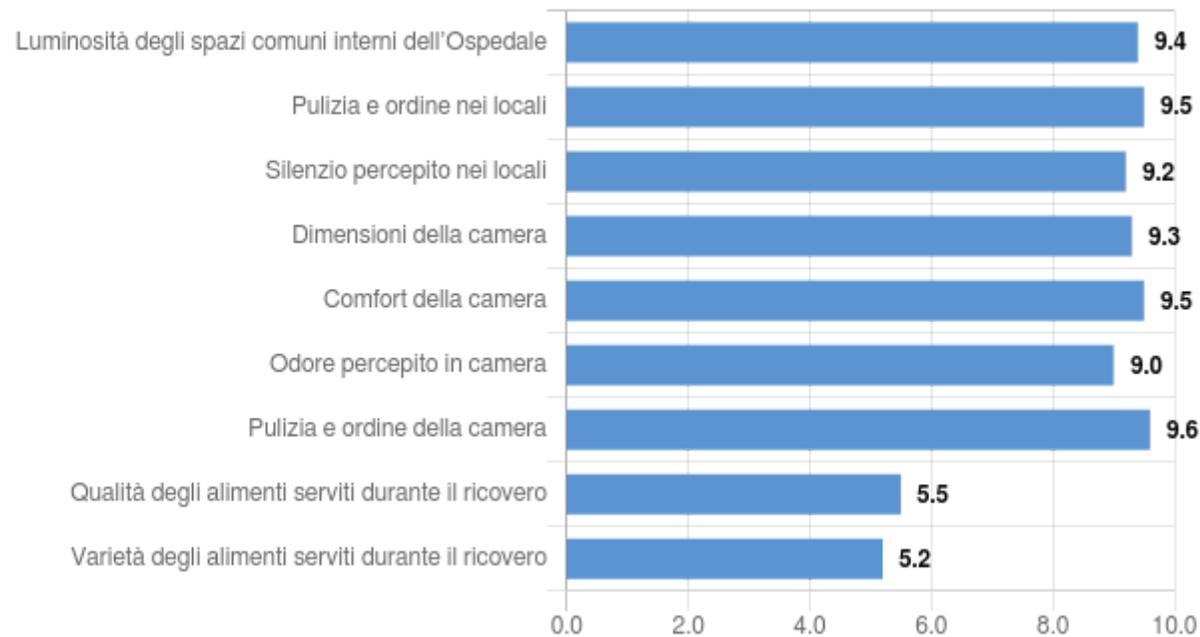
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-02-2021 al 28-02-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

66 interviste



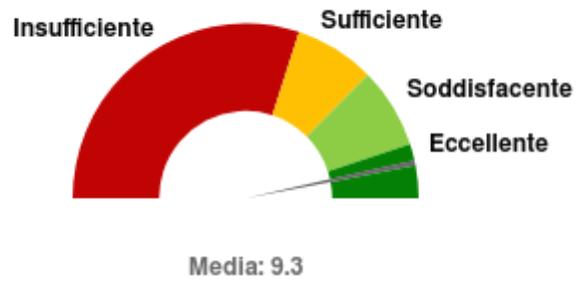
Soddisfazione media della struttura: 9.6



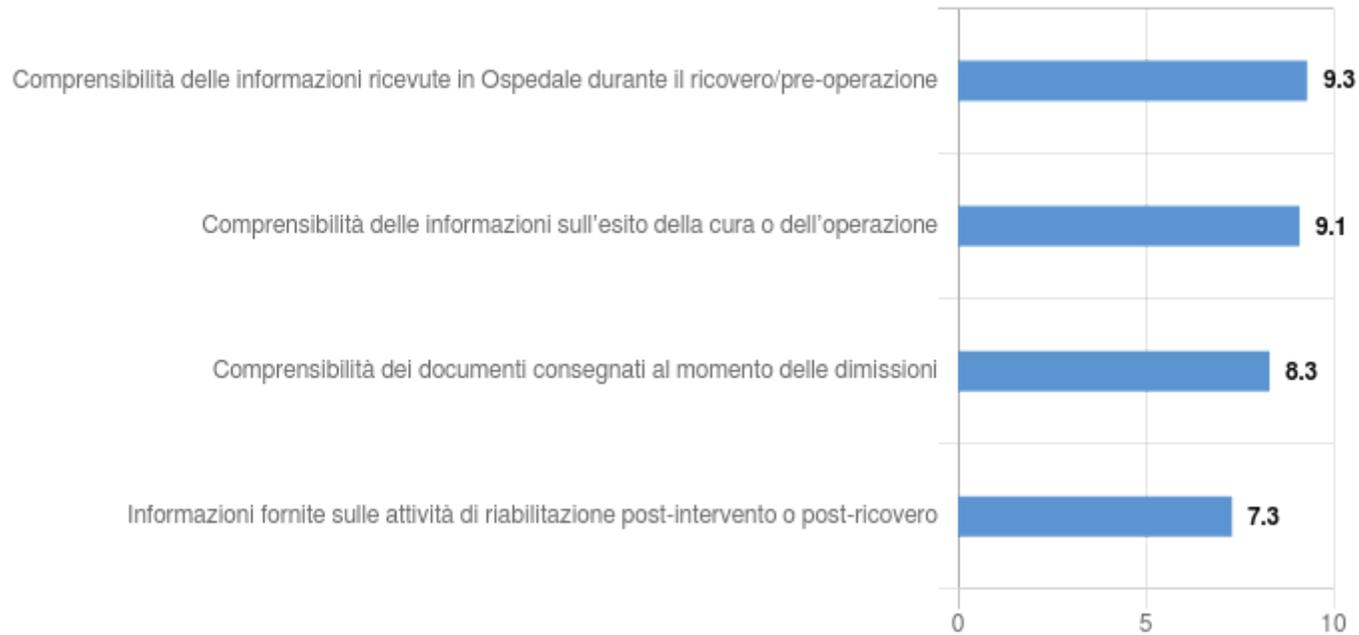
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-02-2021 al 28-02-2021 - Tipo di attività: Ricovero

# INFORMAZIONI E DOCUMENTI

66 interviste

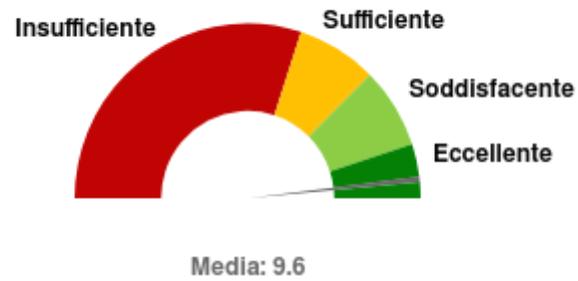


**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.3**



## PERSONALE DI SERVIZIO

66 interviste



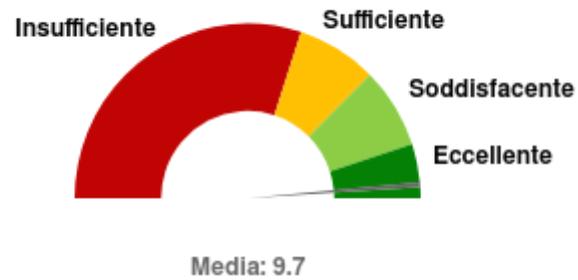
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.6



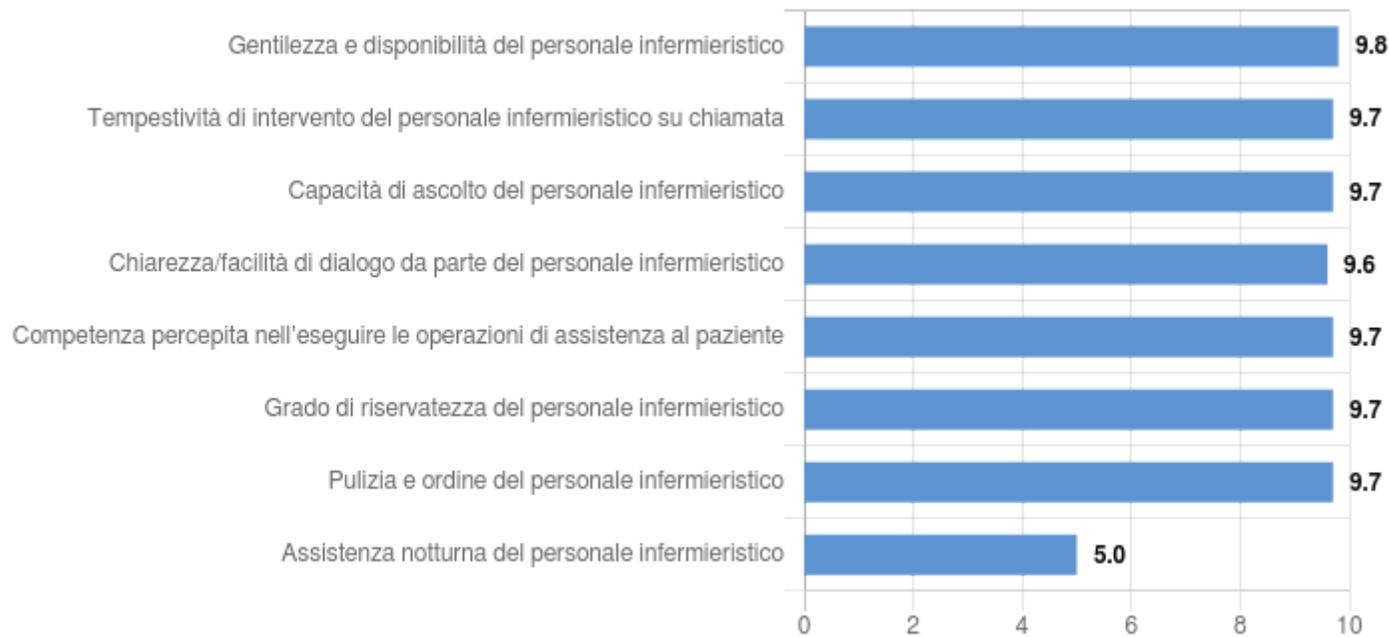
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 52

## PERSONALE INFERMIERISTICO

66 interviste



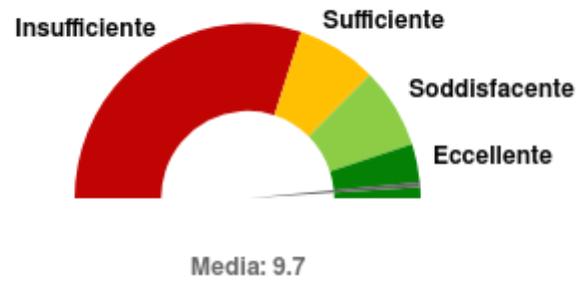
**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.7**



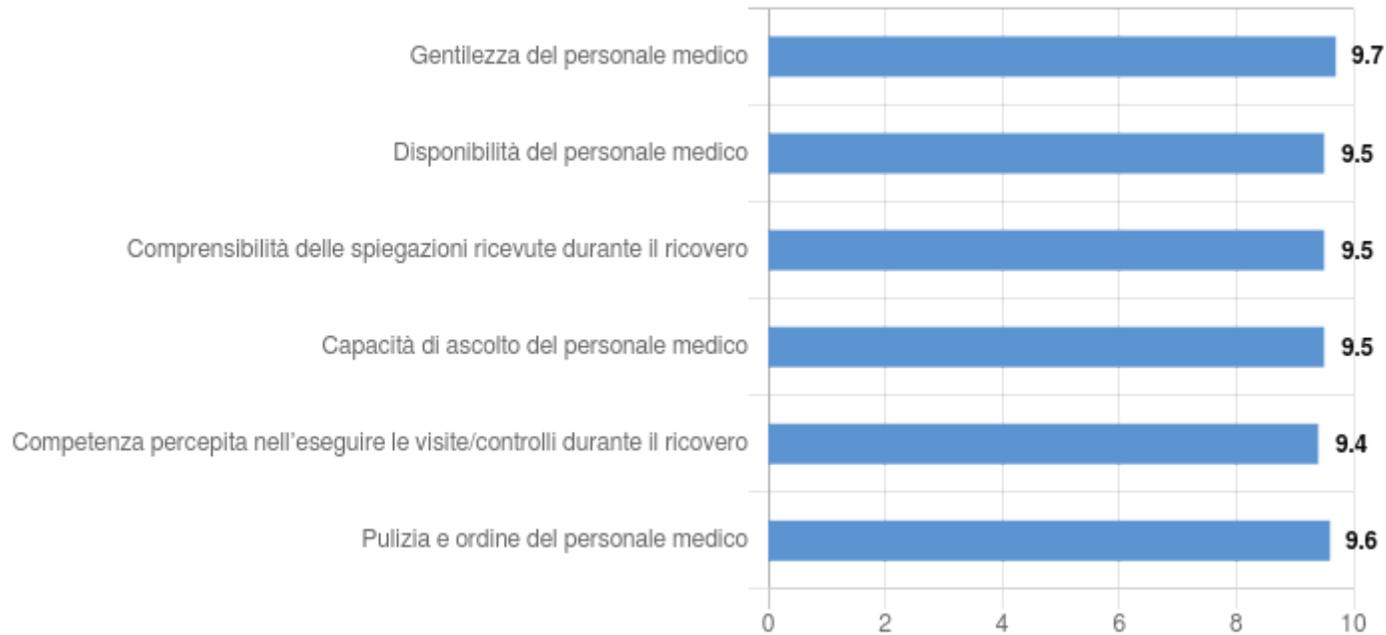
**Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione:** dal 01-02-2021 al 28-02-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

## PERSONALE MEDICO

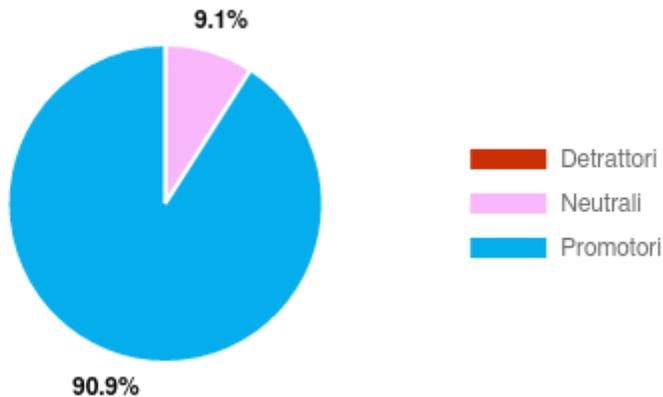
66 interviste



**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/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.

## Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

**Compilazione a cura di Ospedale Cortina**

**Periodo di Rilevazione:** dal 01-03-2021 al 31-03-2021

**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.

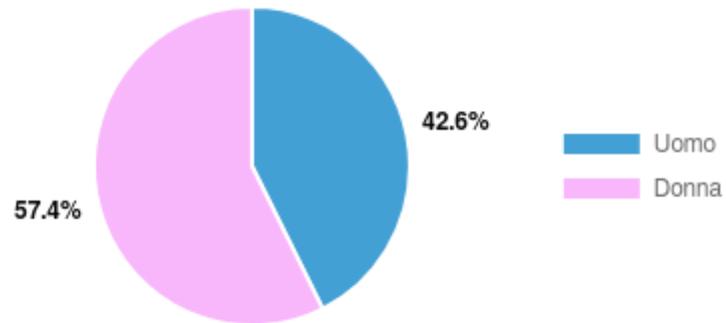
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

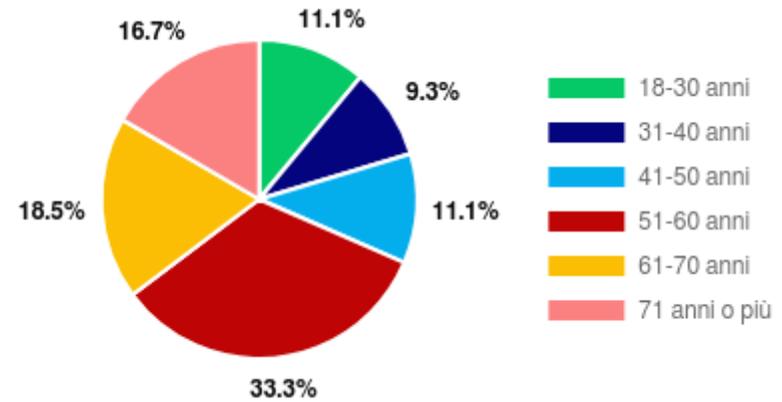
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

54 interviste

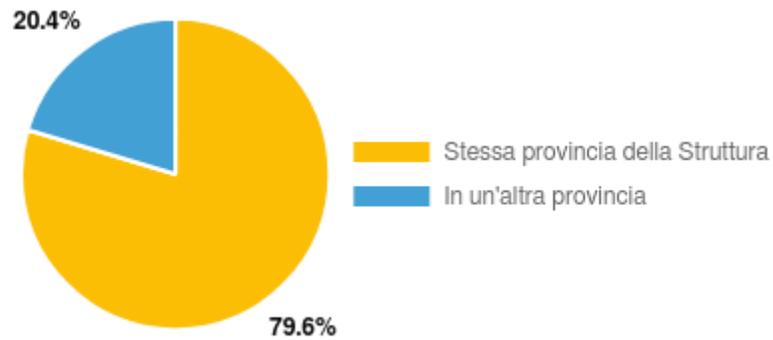
### Genere



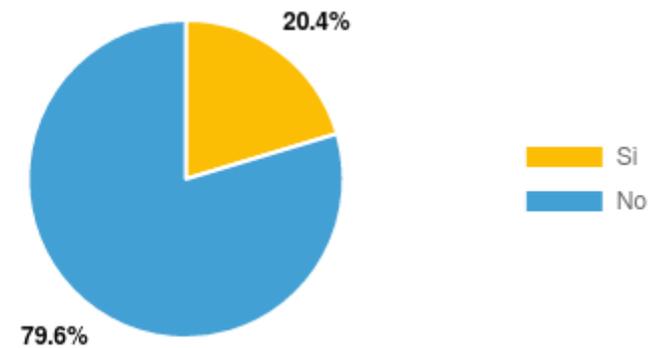
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



## Metodologia di Pagamento



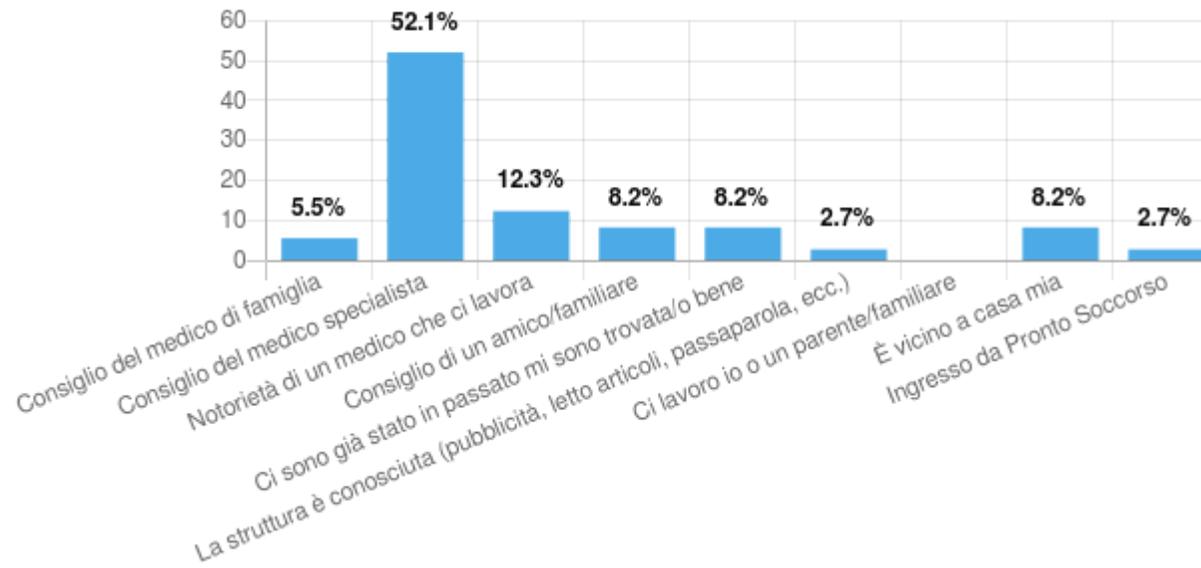
Giorni di ricovero	%
1 giorno	44.4%
2 giorni	25.9%
3 giorni	0.0%
4 giorni	3.7%
5 giorni	7.4%
6 giorni	1.9%
7 giorni o più	16.7%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Pronto Soccorso	0	0.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	1	1.9%
Medicina interna e generale	1	1.9%
Ortopedia e Traumatologia	52	96.3%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>100.0%</b>

Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-03-2021 al 31-03-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

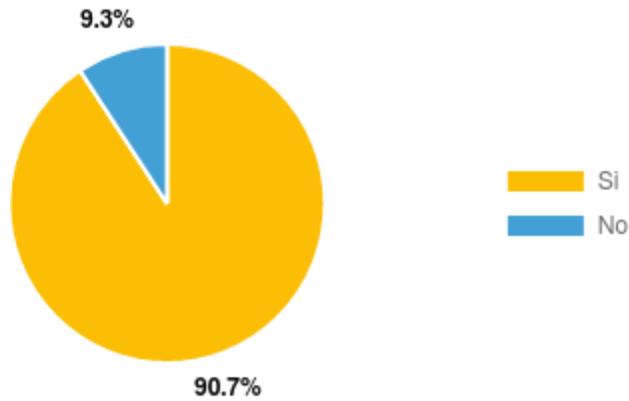
54 interviste



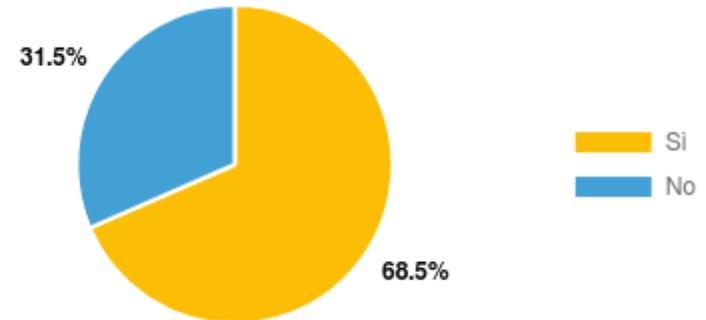
## TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

54 interviste

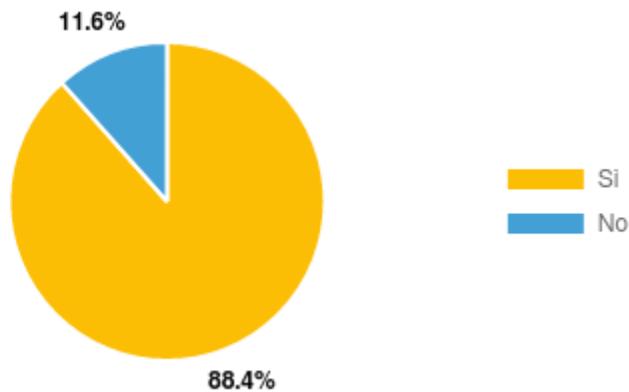
### È stato informato sul trattamento del dolore?



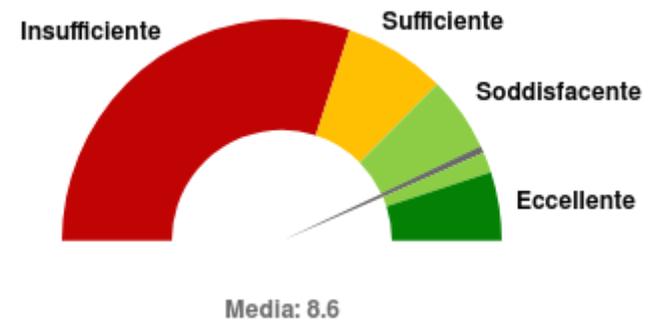
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

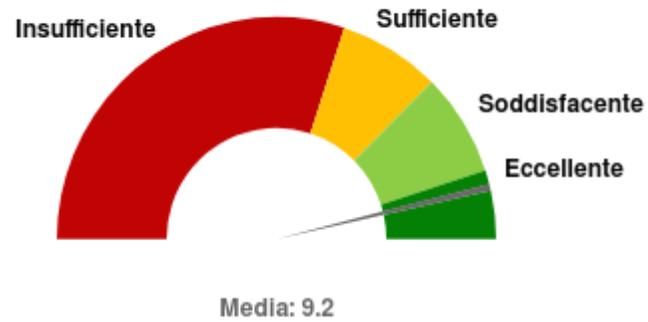


### Soddisfazione del trattamento

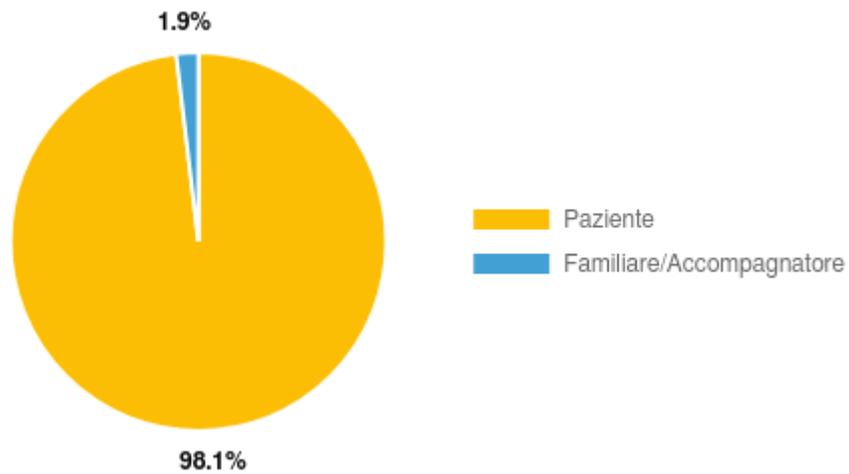


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

54 interviste



## Rispondente



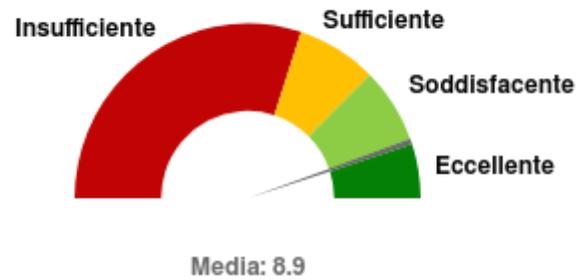
Target	Media
Paziente	9.2
Familiare/Accompagnatore	10.0

Target	Media
Già stato in struttura	9.1
Prima volta in struttura	9.2

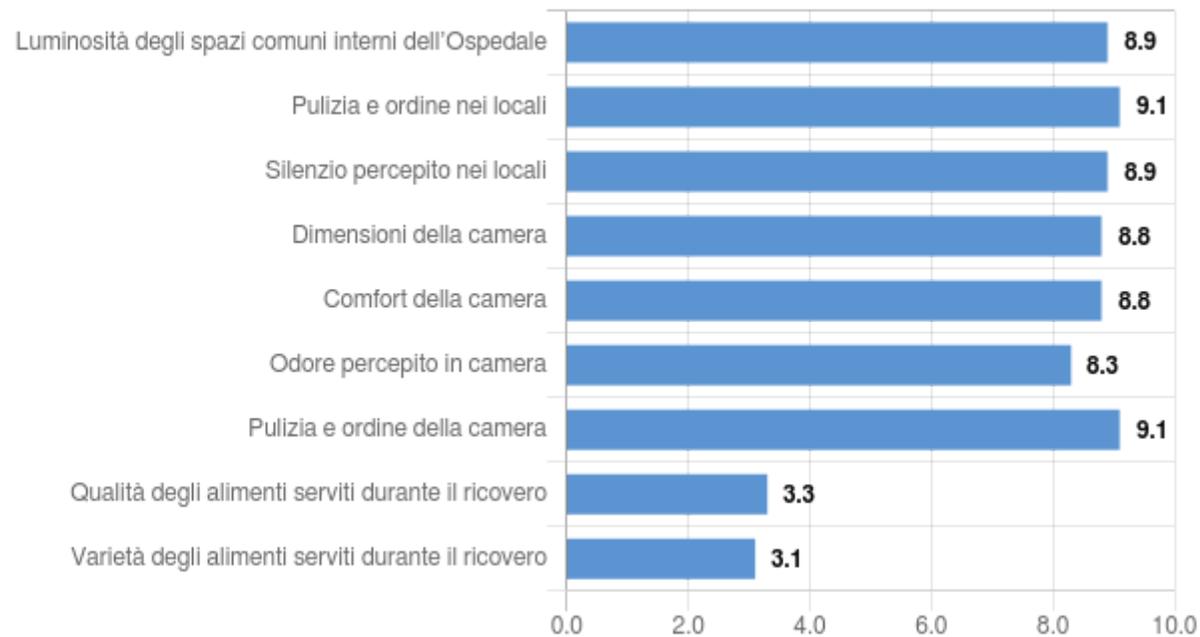
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-03-2021 al 31-03-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

54 interviste



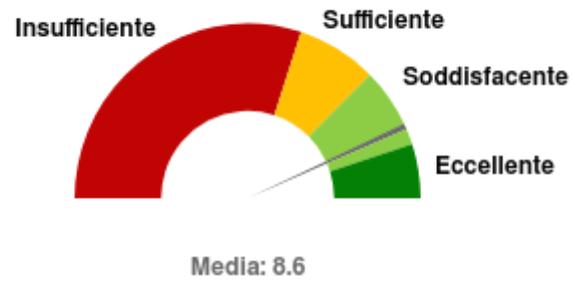
Soddisfazione media della struttura: 8.9



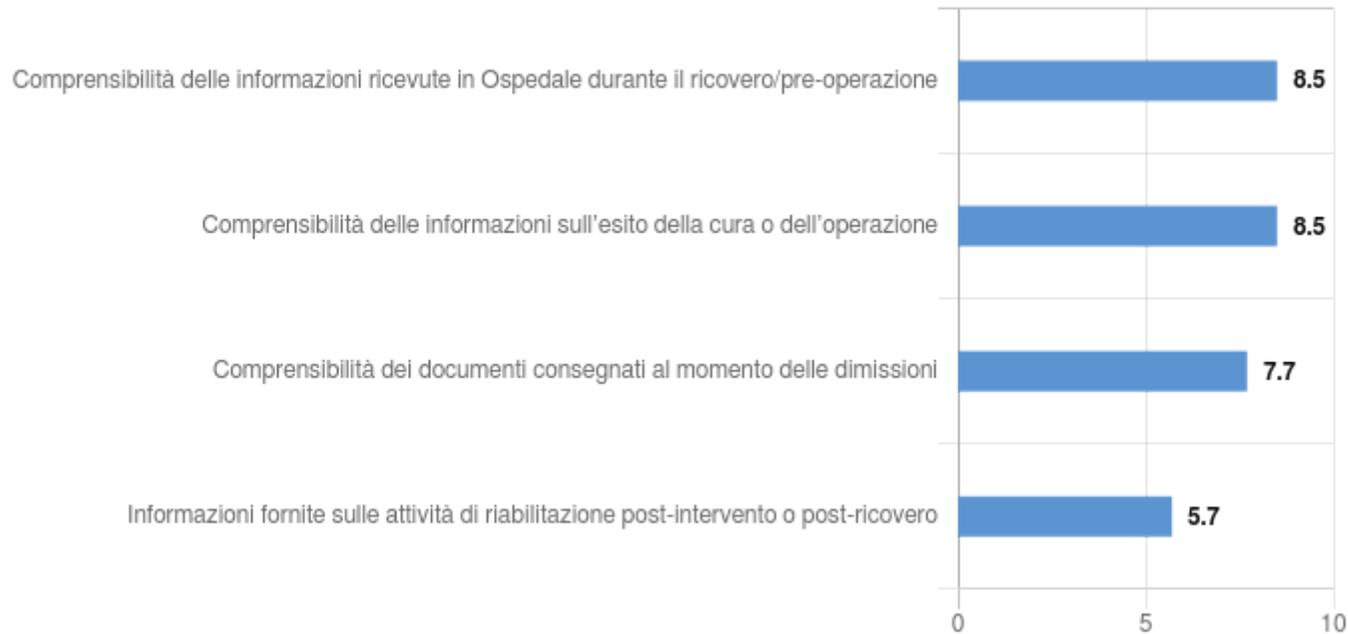
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-03-2021 al 31-03-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## INFORMAZIONI E DOCUMENTI

54 interviste



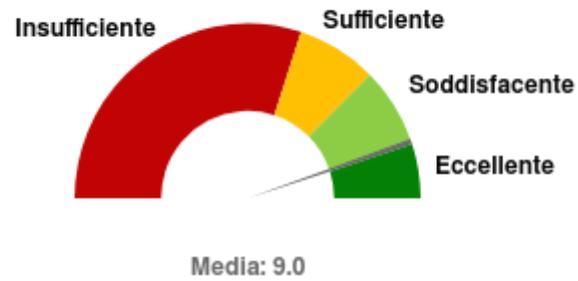
**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.6**



**Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione:** dal 01-03-2021 al 31-03-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

## PERSONALE DI SERVIZIO

54 interviste



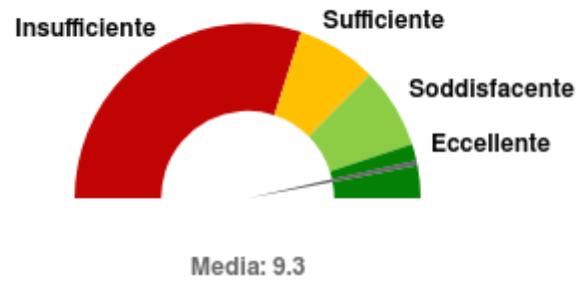
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.0



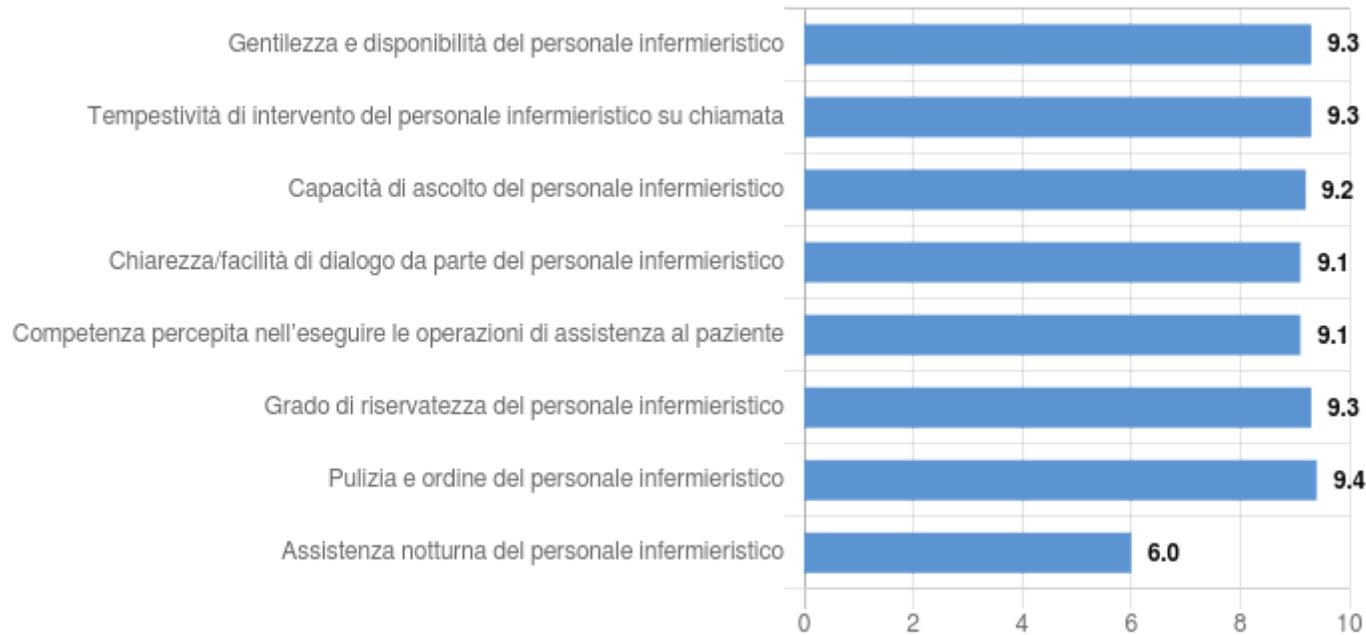
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 3

# PERSONALE INFERMIERISTICO

54 interviste

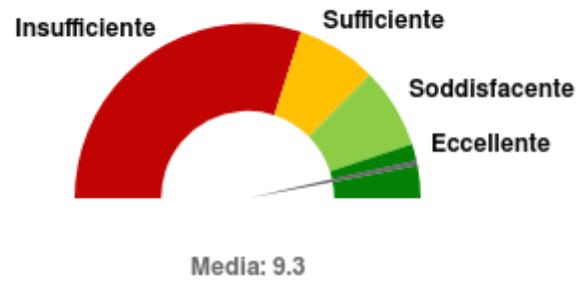


**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.3**

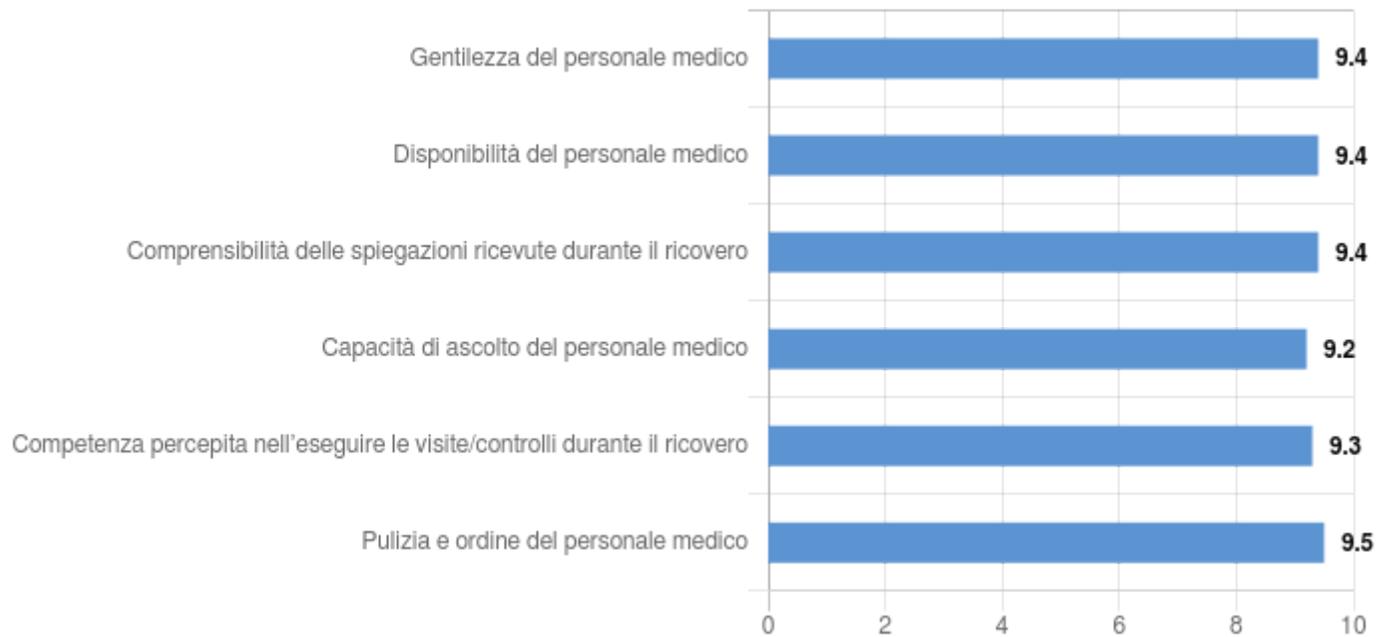


## PERSONALE MEDICO

54 interviste



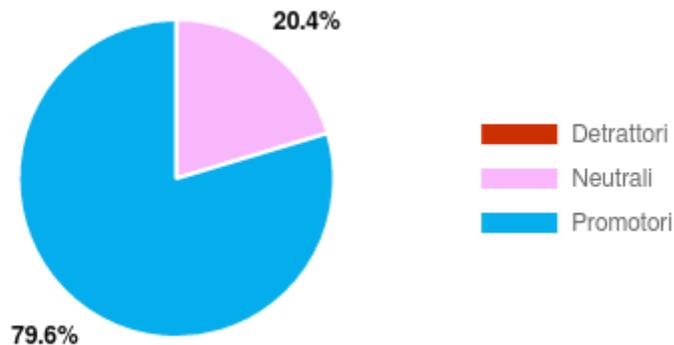
**Soddisfazione media del personale medico: 9.3**



## NET PROMOTER SCORE

54 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

**80**

\* 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 01-03-2021 al 31-03-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

## Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

**Compilazione a cura di Ospedale Cortina**

**Periodo di Rilevazione:** dal 01-04-2021 al 30-04-2021

**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.

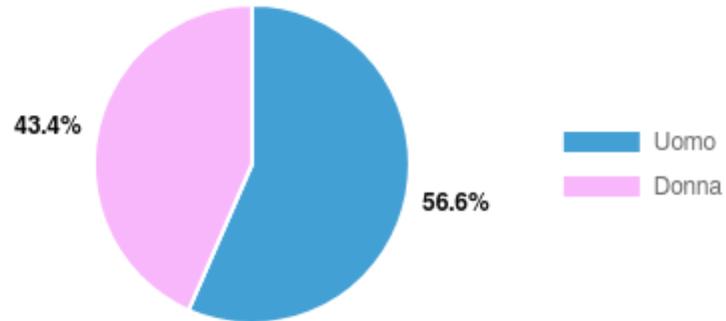
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

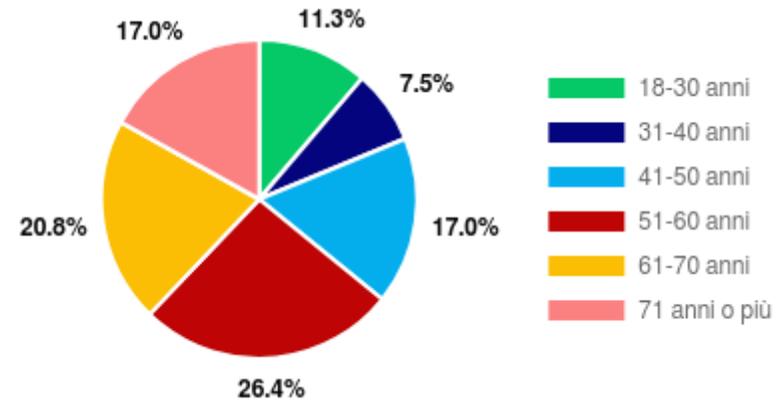
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

53 interviste

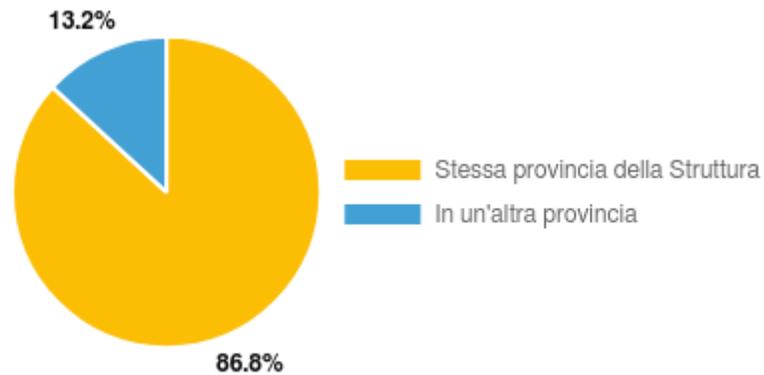
### Genere



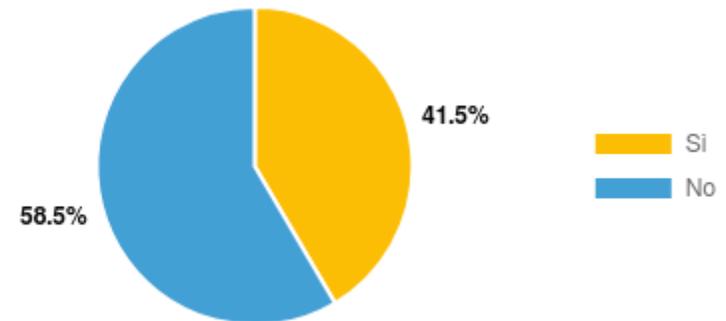
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-04-2021 al 30-04-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## Metodologia di Pagamento



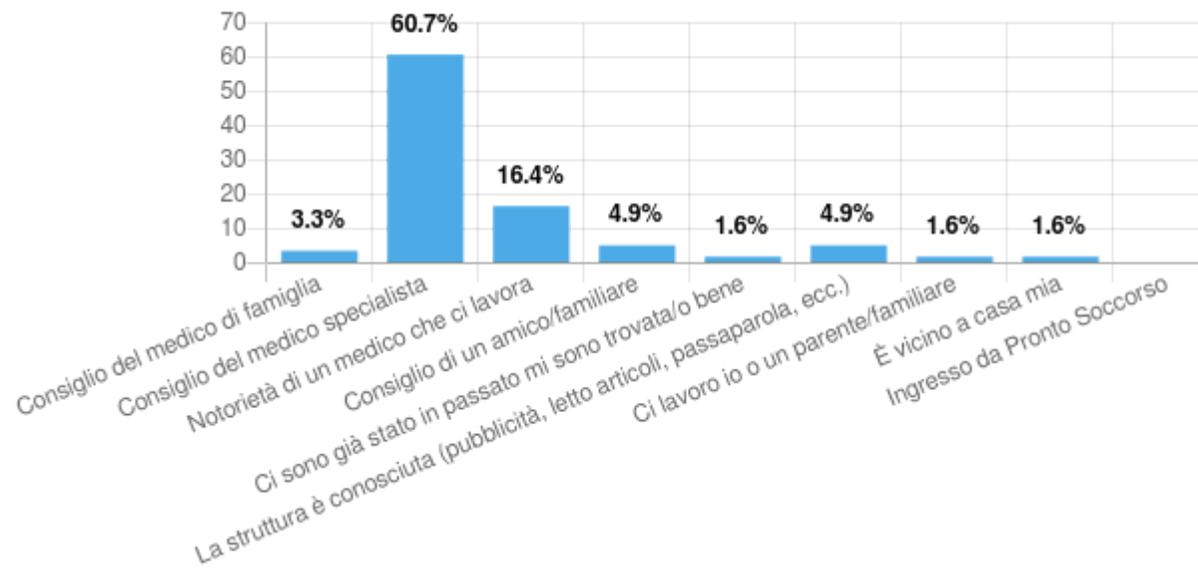
Giorni di ricovero	%
1 giorno	46.2%
2 giorni	23.1%
3 giorni	1.9%
4 giorni	1.9%
5 giorni	5.8%
6 giorni	3.8%
7 giorni o più	17.3%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Pronto Soccorso	0	0.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	0	0.0%
Medicina interna e generale	1	1.9%
Ortopedia e Traumatologia	52	98.1%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100.0%</b>

Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-04-2021 al 30-04-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

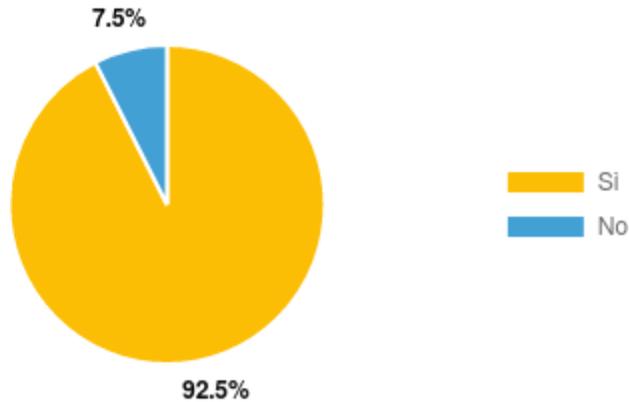
53 interviste



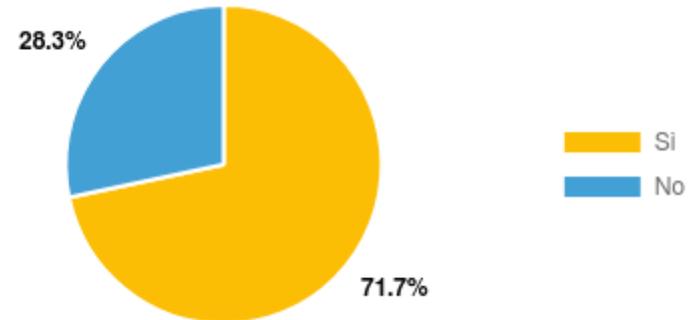
## TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

53 interviste

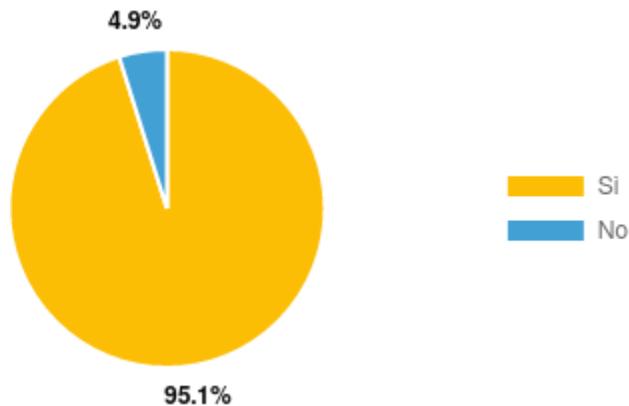
### È stato informato sul trattamento del dolore?



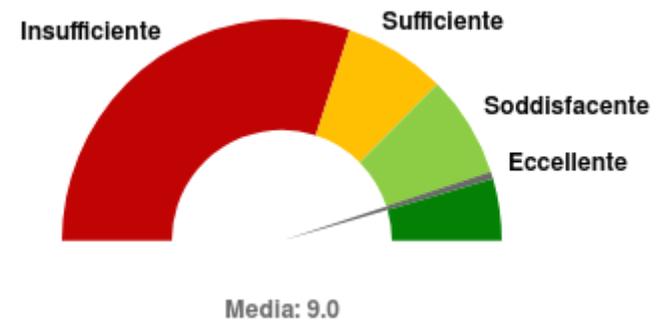
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

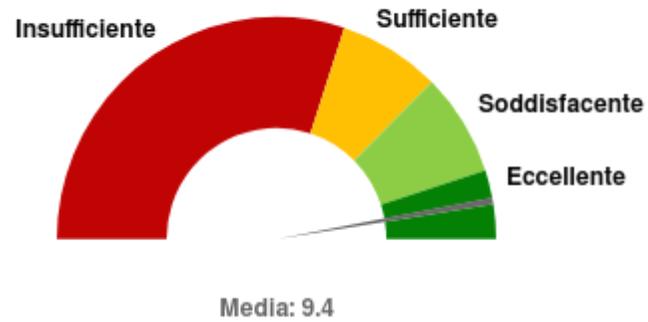


### Soddisfazione del trattamento

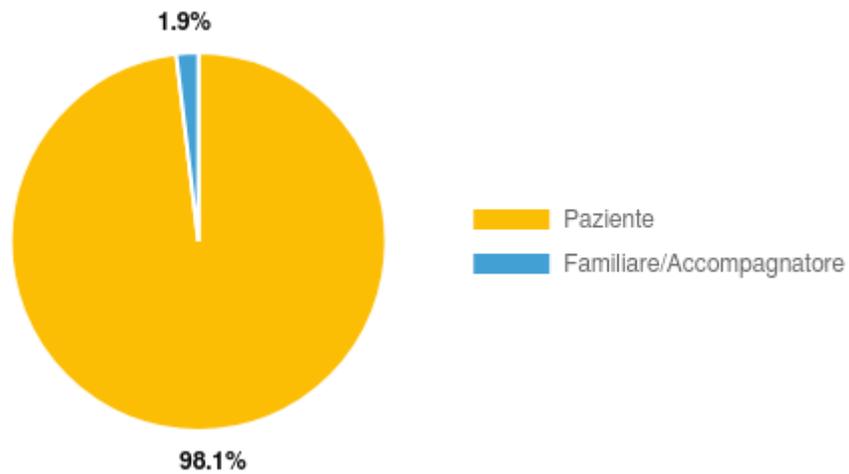


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

53 interviste



## Rispondente



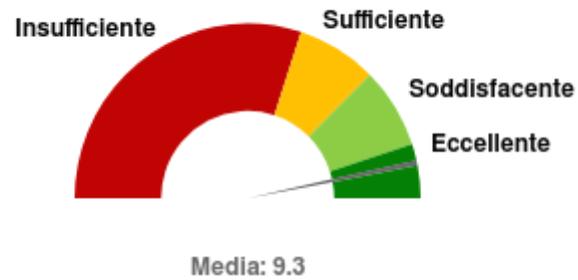
Target	Media
Paziente	9.4
Familiare/Accompagnatore	8.0

Target	Media
Già stato in struttura	9.3
Prima volta in struttura	9.5

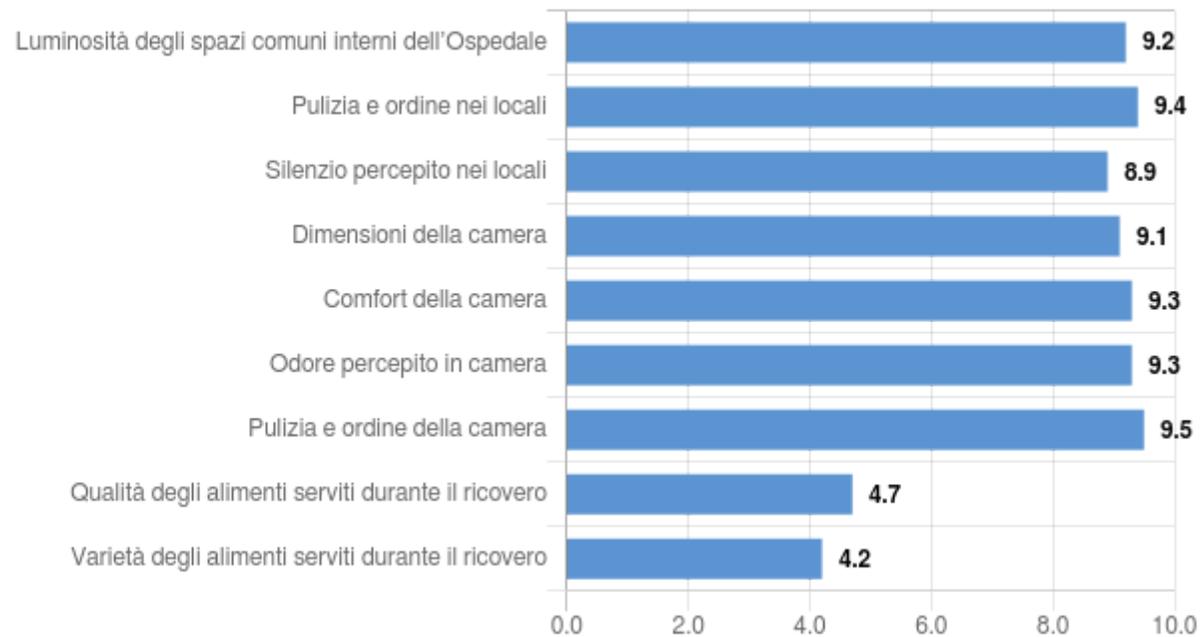
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-04-2021 al 30-04-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

53 interviste



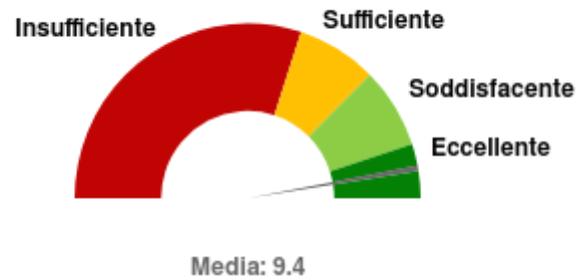
Soddisfazione media della struttura: 9.3



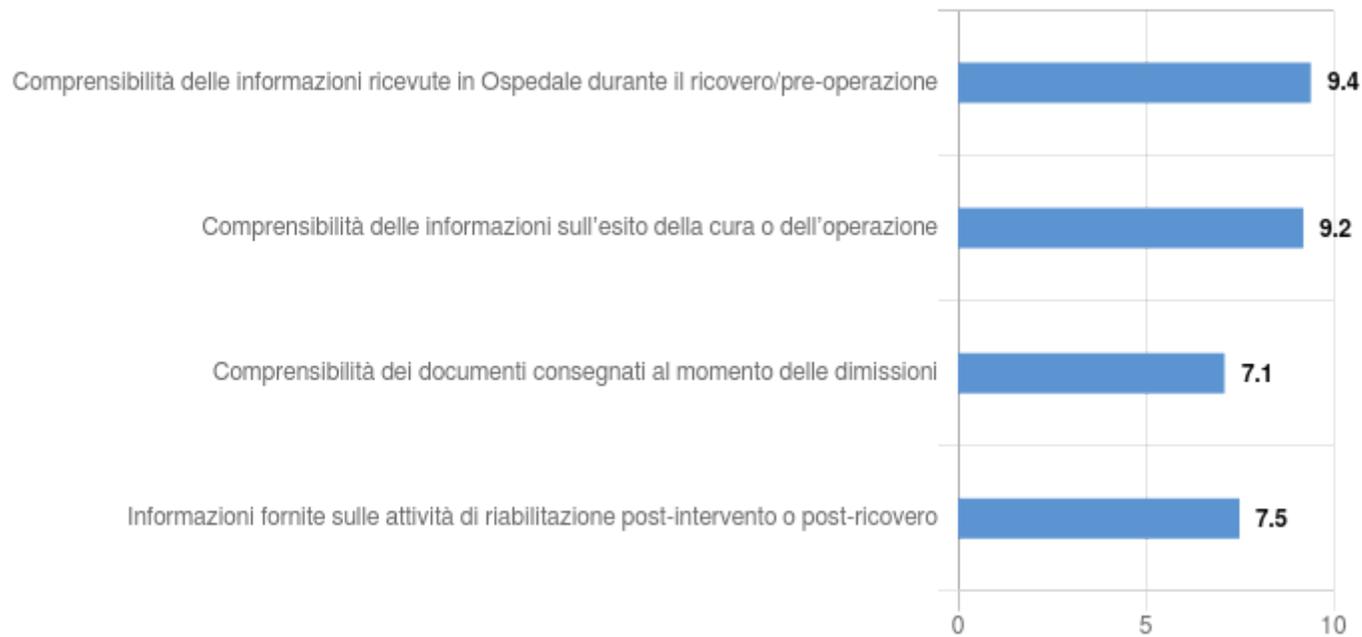
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-04-2021 al 30-04-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## INFORMAZIONI E DOCUMENTI

53 interviste

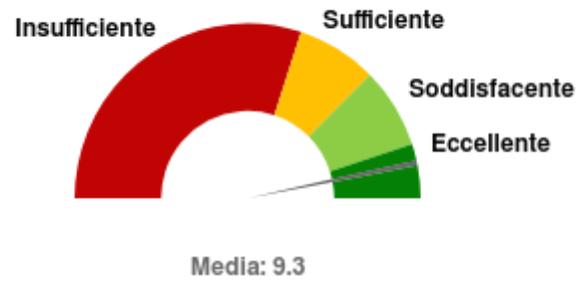


**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.4**

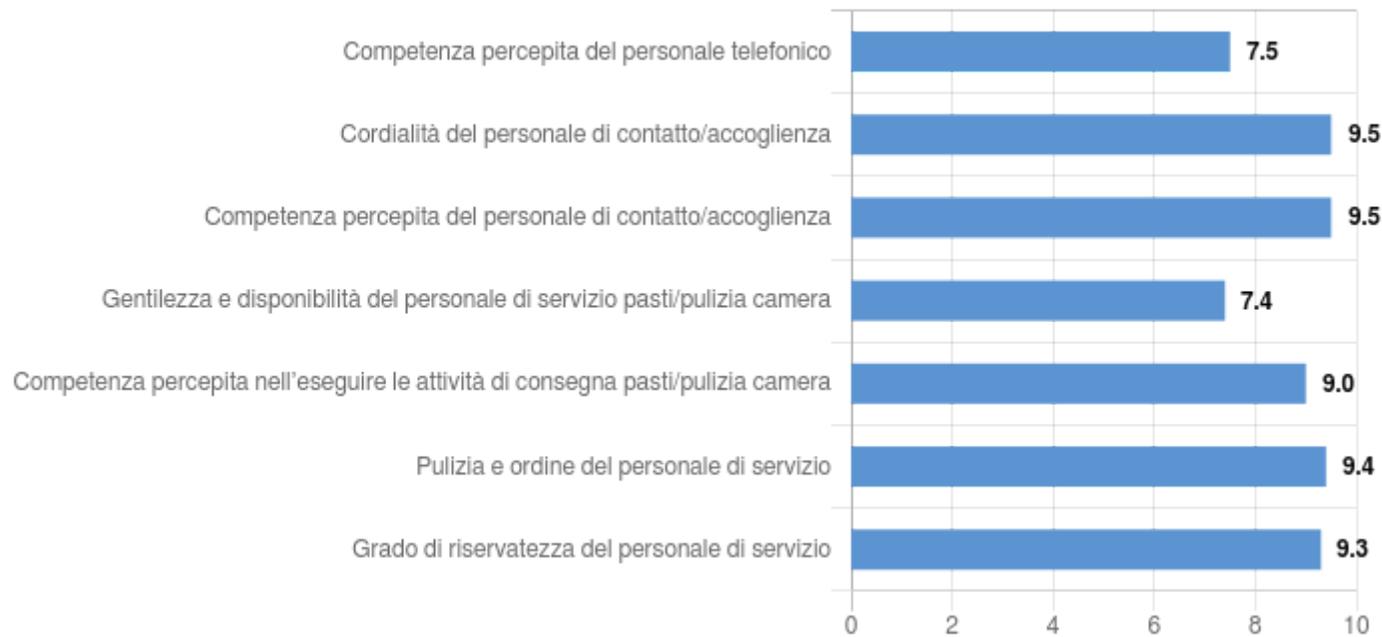


## PERSONALE DI SERVIZIO

53 interviste



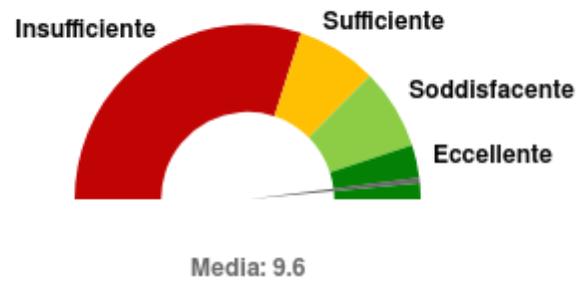
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.3



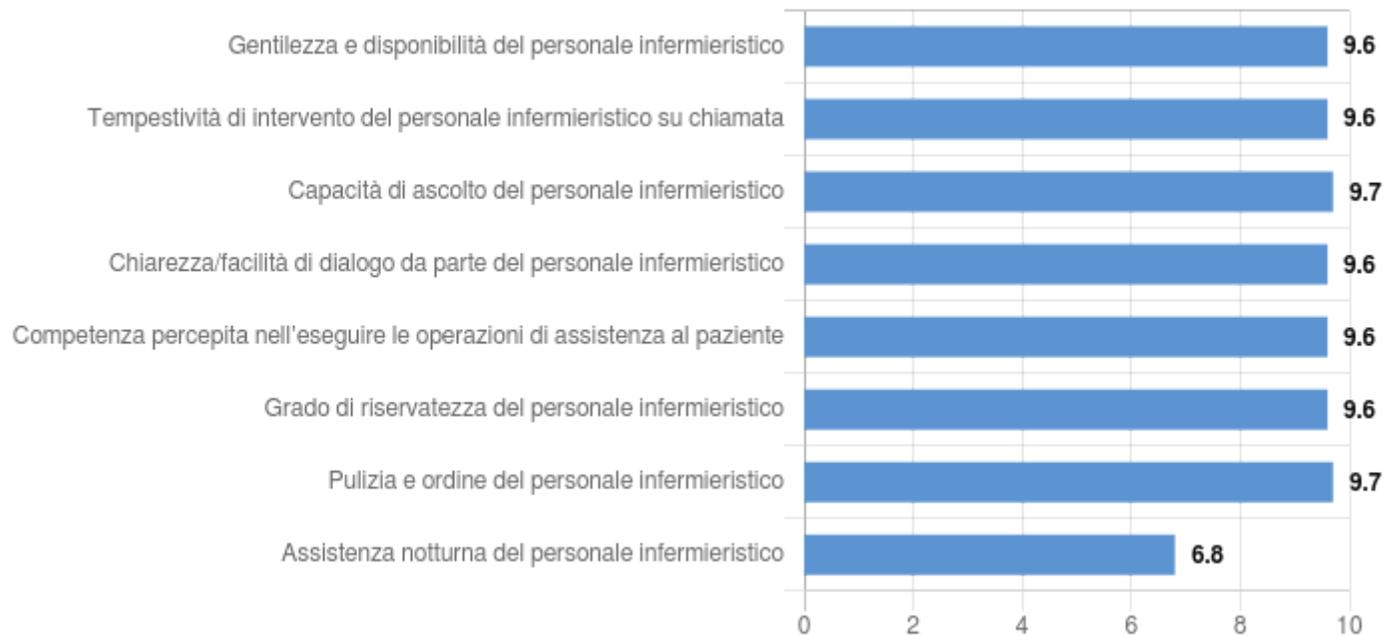
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 0

## PERSONALE INFERMIERISTICO

53 interviste

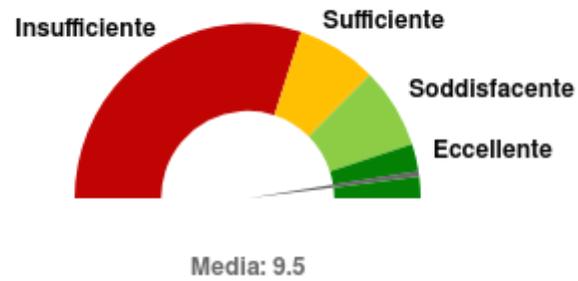


**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.6**

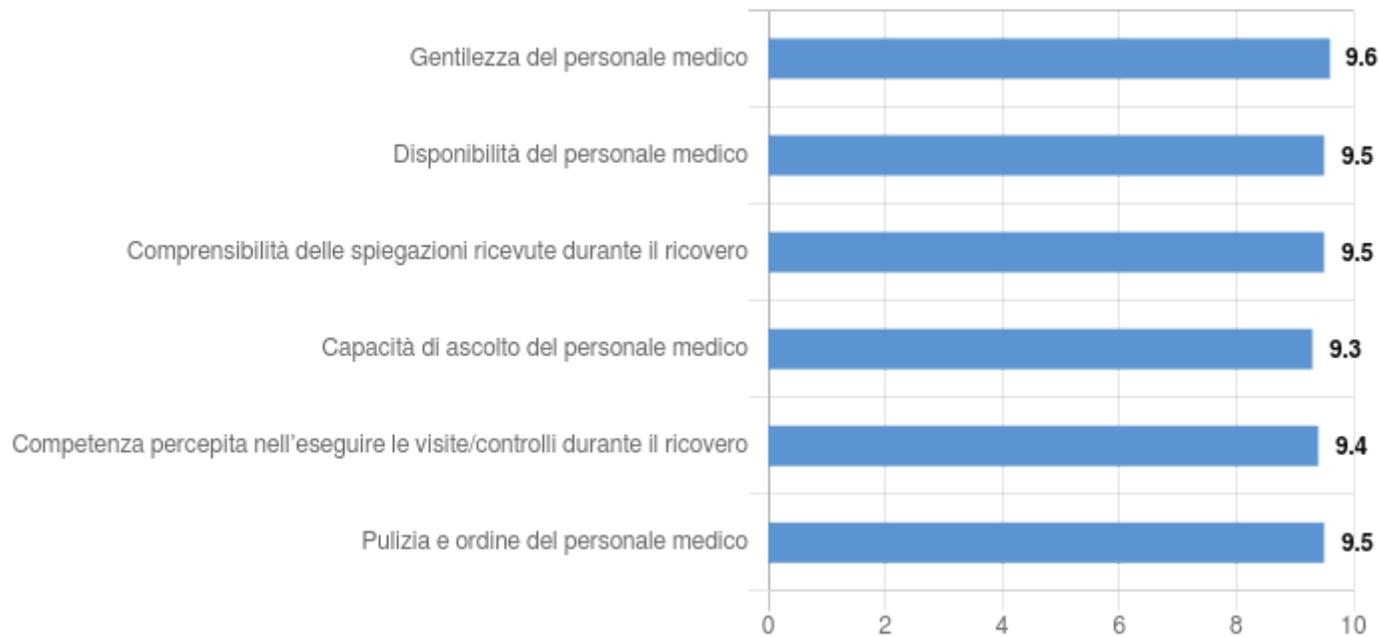


## PERSONALE MEDICO

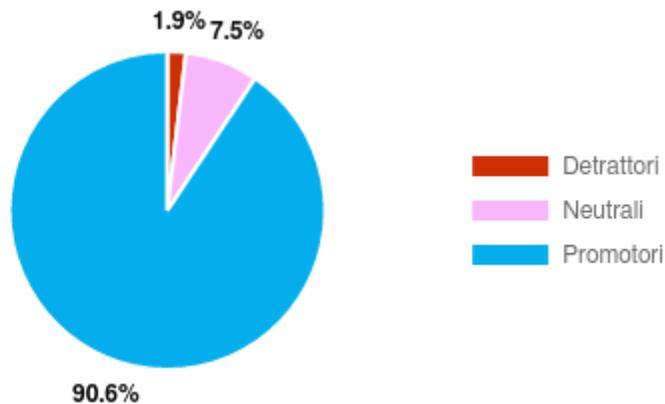
53 interviste



**Soddisfazione media del personale medico: 9.5**



Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

**89**

\* 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.