

## 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.

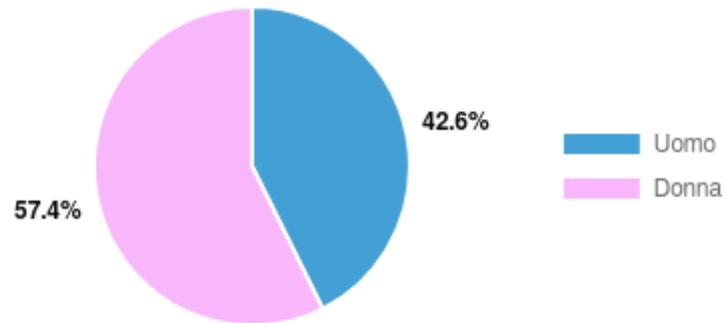
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

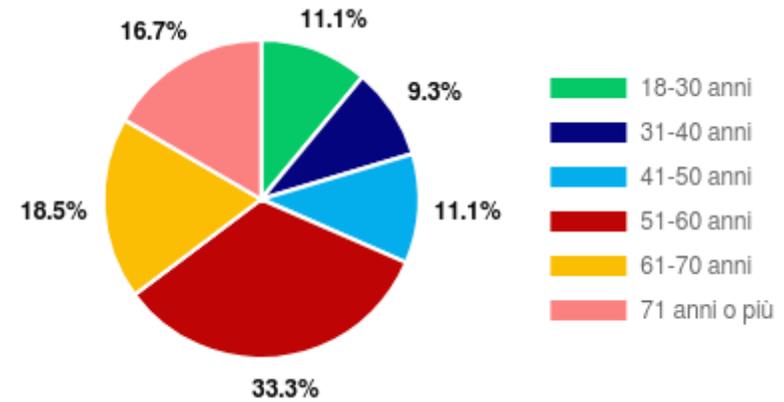
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

54 interviste

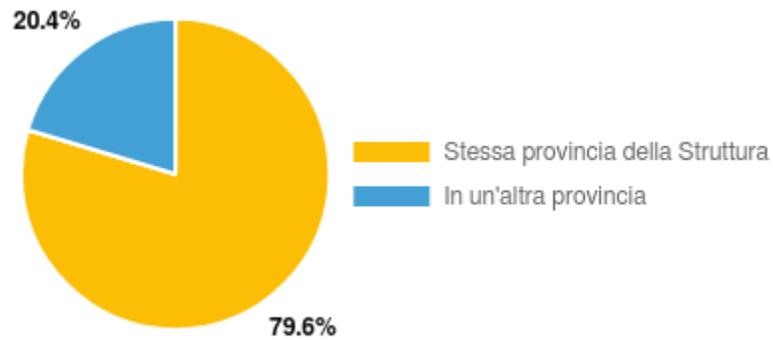
### Genere



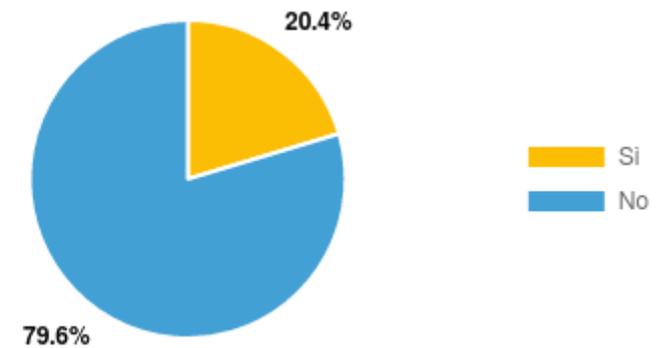
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



## Metodologia di Pagamento



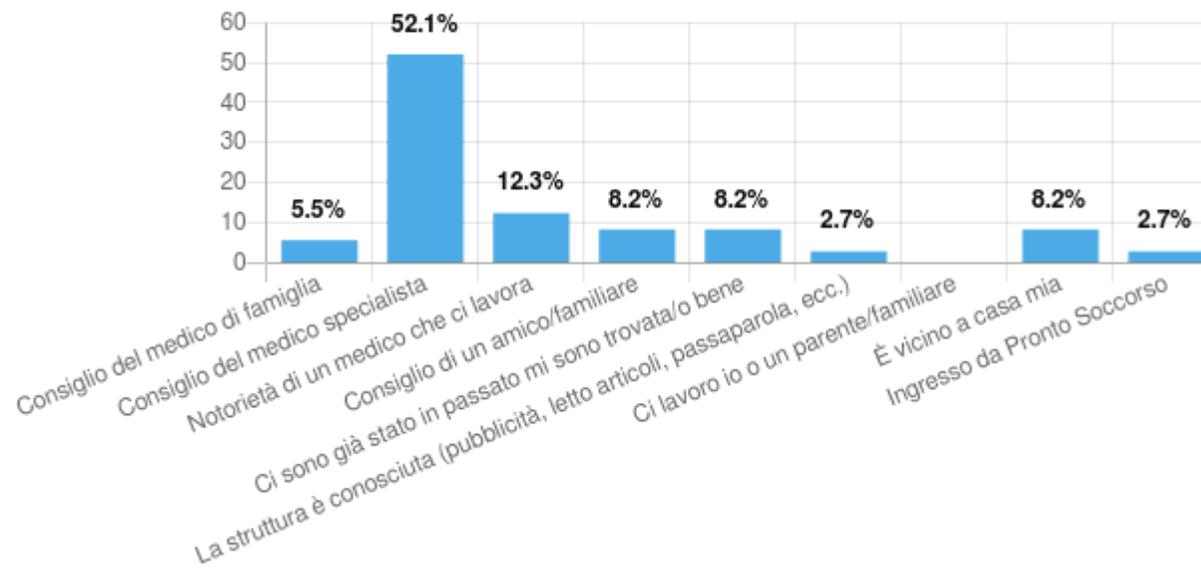
| Giorni di ricovero | %             |
|--------------------|---------------|
| 1 giorno           | 44.4%         |
| 2 giorni           | 25.9%         |
| 3 giorni           | 0.0%          |
| 4 giorni           | 3.7%          |
| 5 giorni           | 7.4%          |
| 6 giorni           | 1.9%          |
| 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

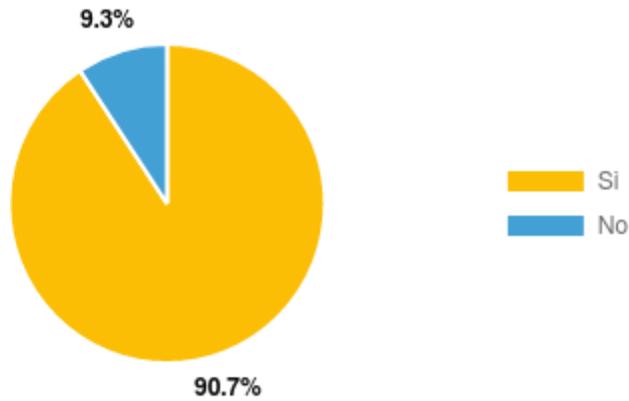
54 interviste



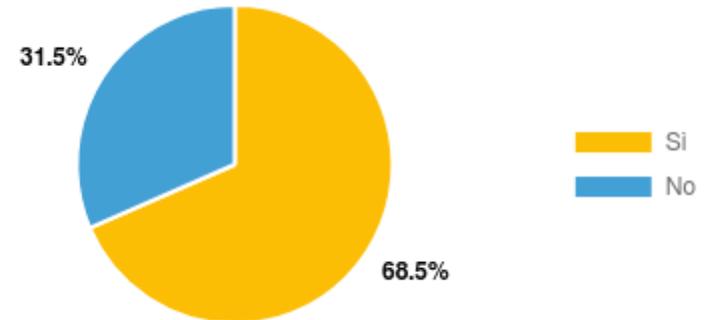
## TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

54 interviste

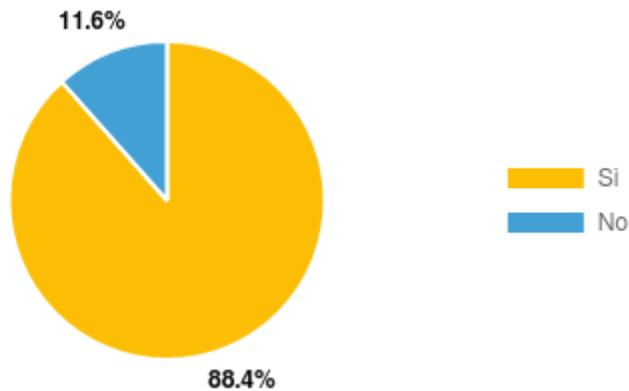
### È stato informato sul trattamento del dolore?



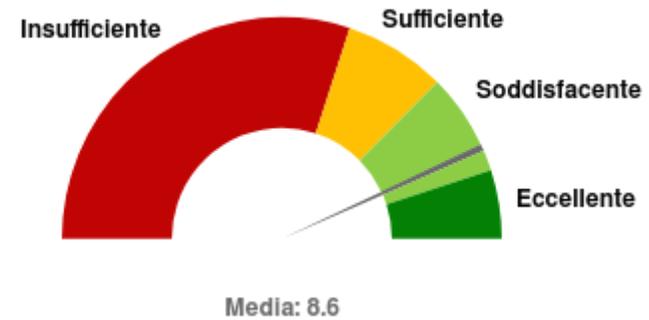
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

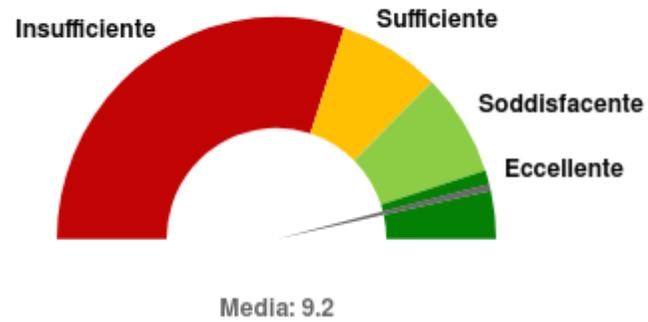


### Soddisfazione del trattamento

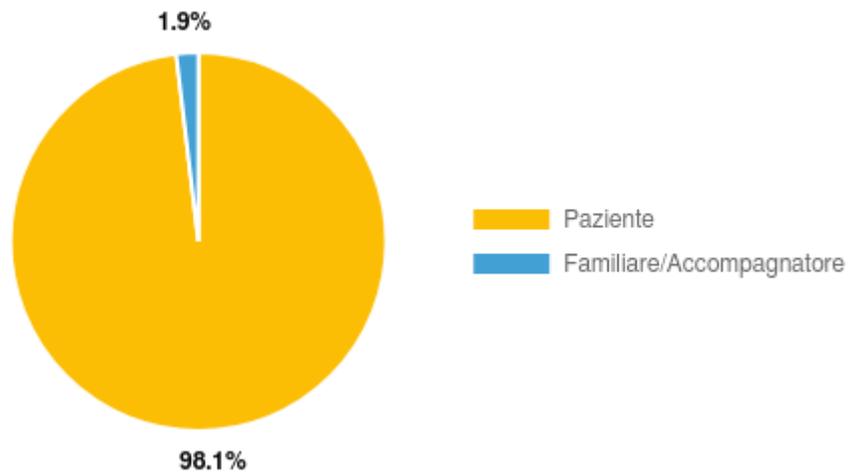


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

54 interviste



## Rispondente



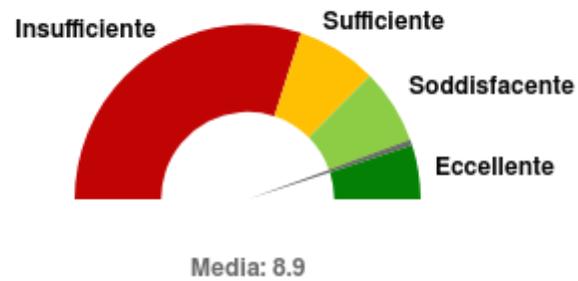
| Target                   | Media |
|--------------------------|-------|
| Paziente                 | 9.2   |
| Familiare/Accompagnatore | 10.0  |

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

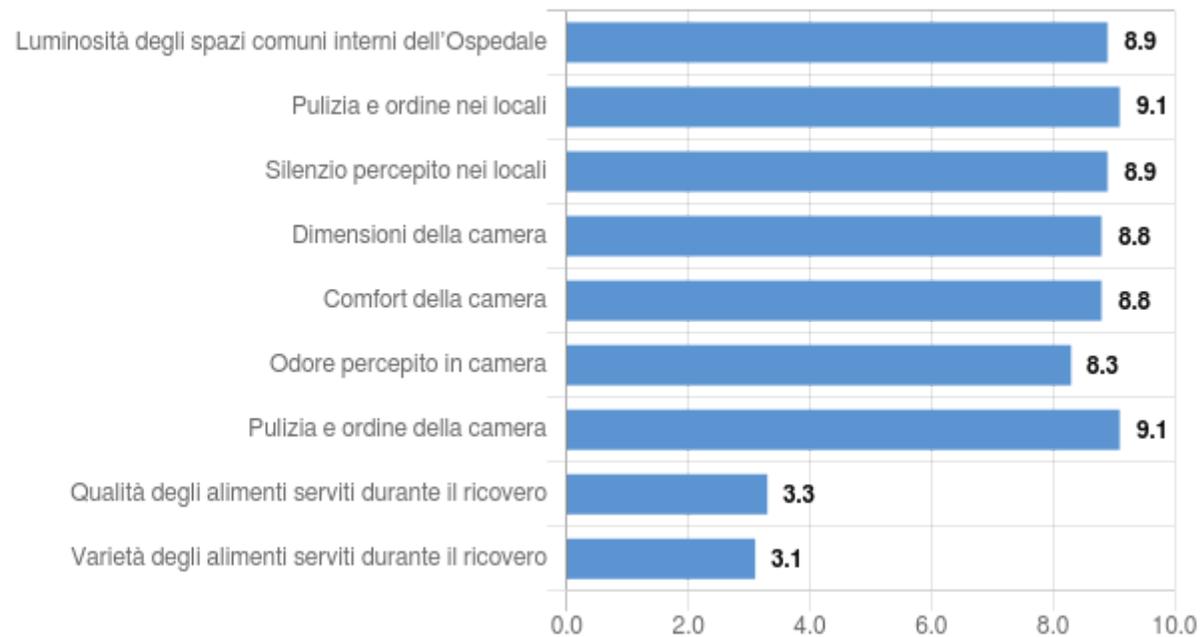
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-03-2021 al 31-03-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

54 interviste



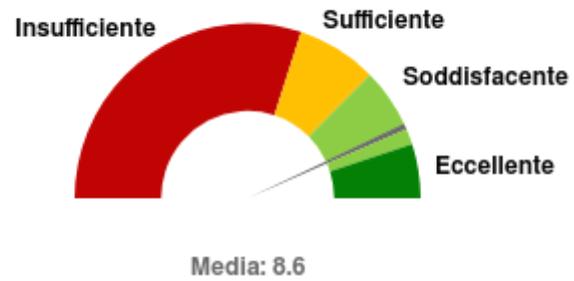
**Soddisfazione media della struttura: 8.9**



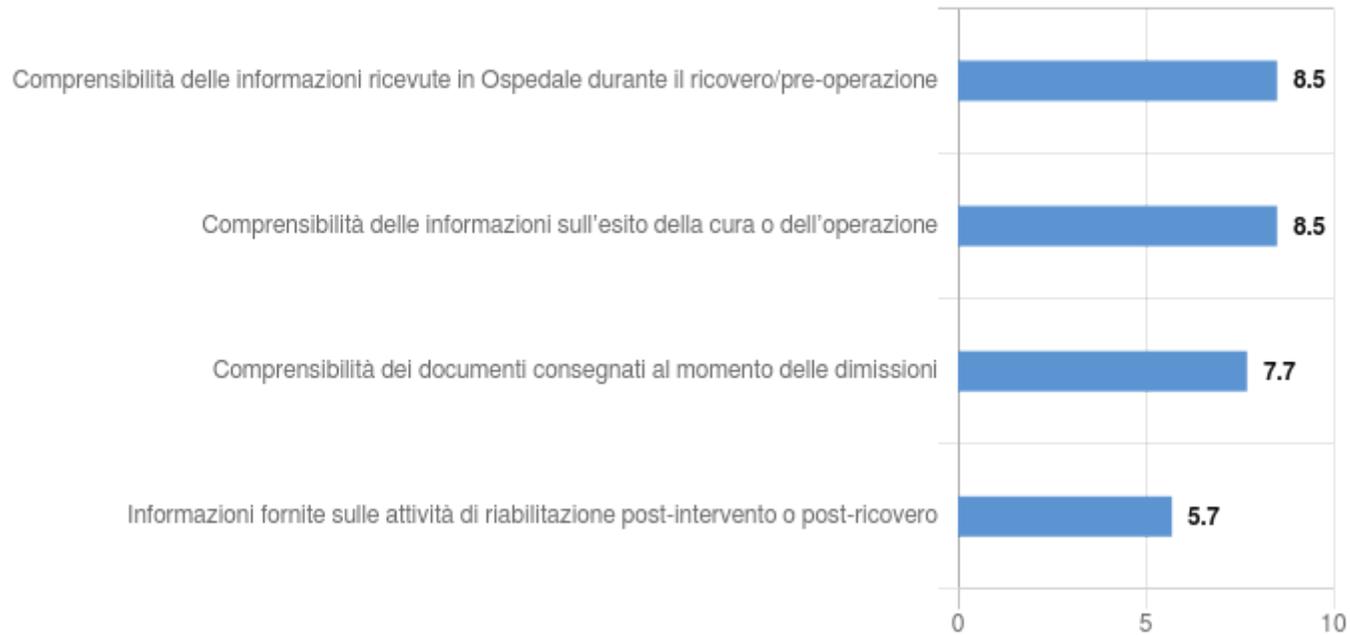
**Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione:** dal 01-03-2021 al 31-03-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

## INFORMAZIONI E DOCUMENTI

54 interviste

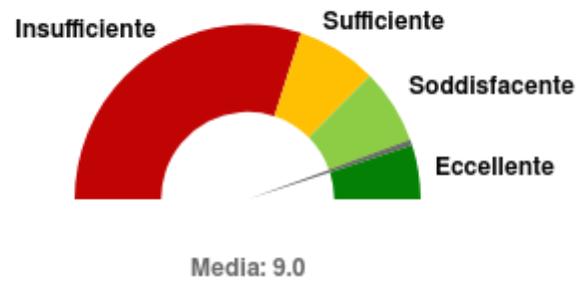


**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.6**



## PERSONALE DI SERVIZIO

54 interviste



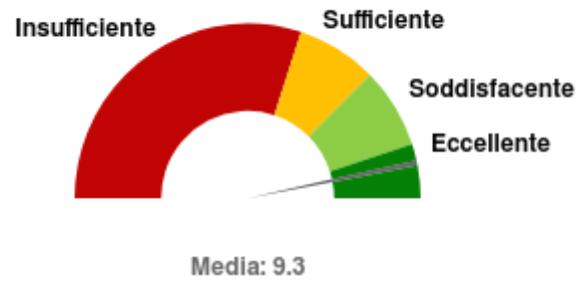
**Soddisfazione media del personale di servizio: 9.0**



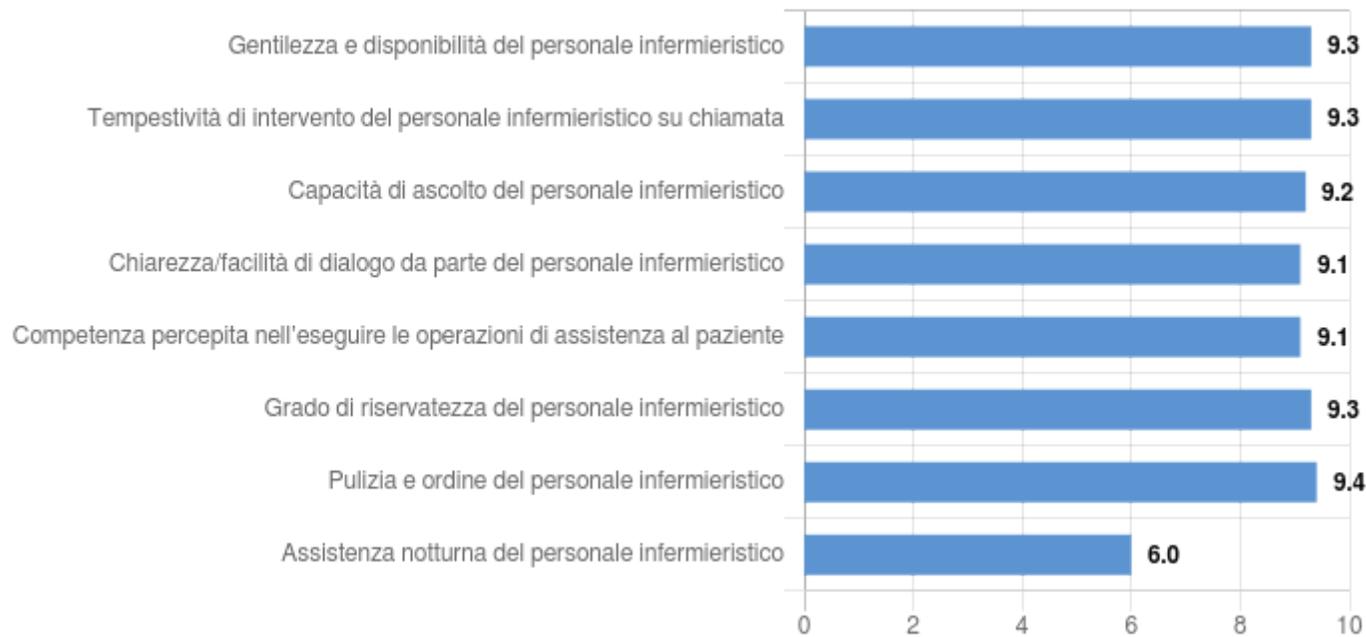
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 3

# PERSONALE INFERMIERISTICO

54 interviste

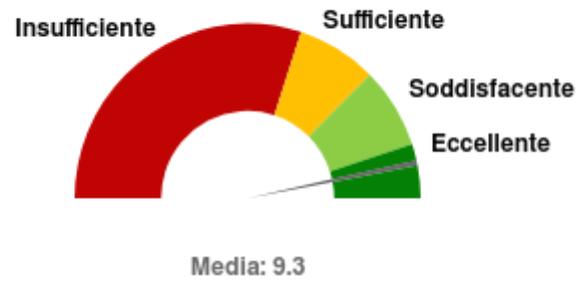


**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.3**

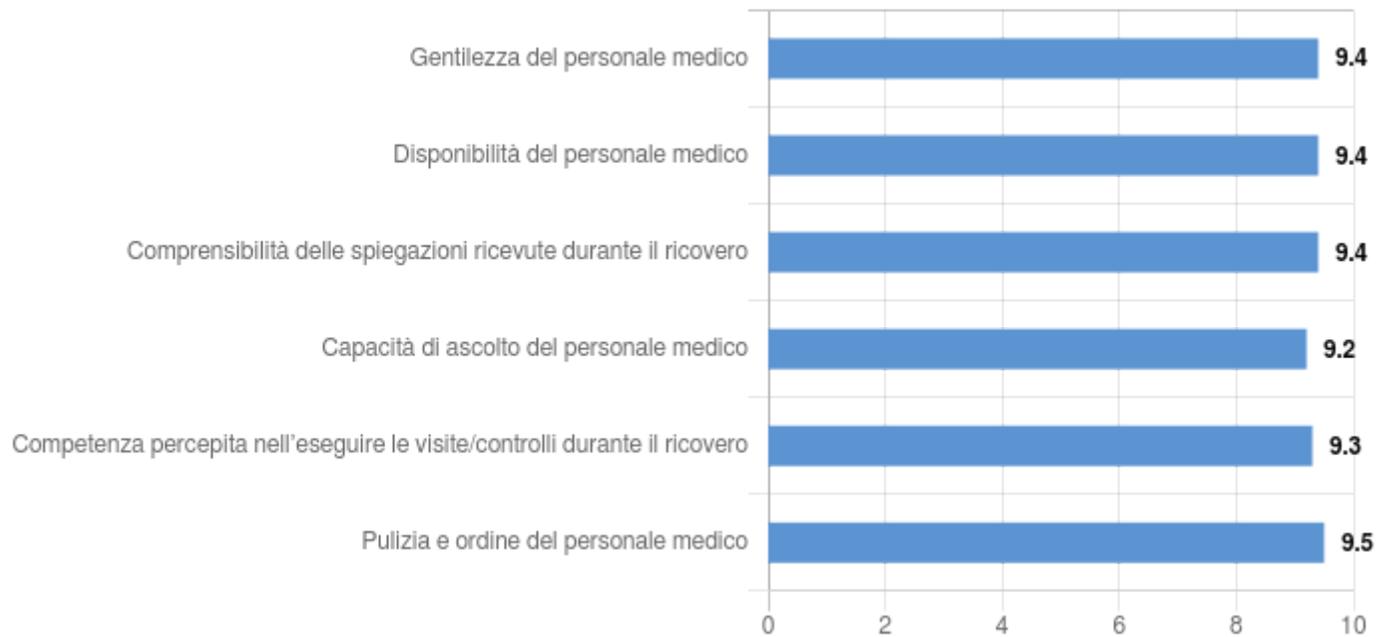


## PERSONALE MEDICO

54 interviste



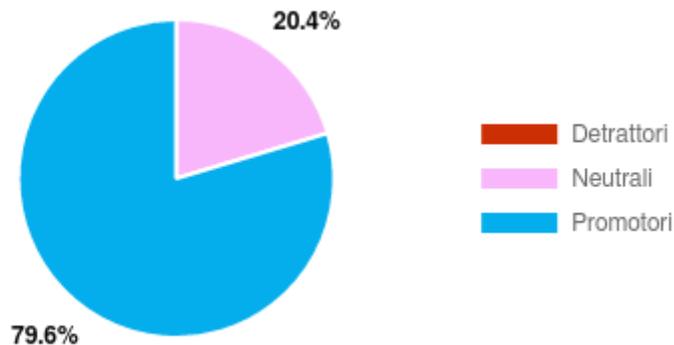
**Soddisfazione media del personale medico: 9.3**



## 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