Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Ospedale Cortina

Periodo di Rilevazione: dal 01-05-2021 al 31-05-2021
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.

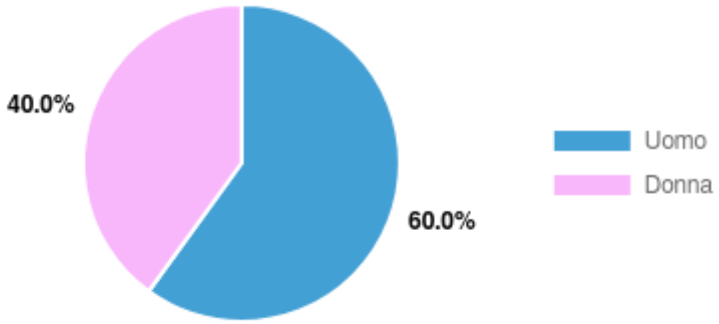
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

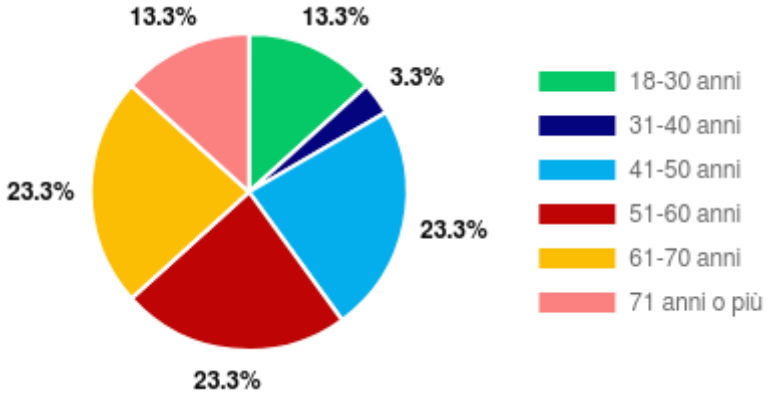
IL CAMPIONE INTERVISTATO

30 interviste

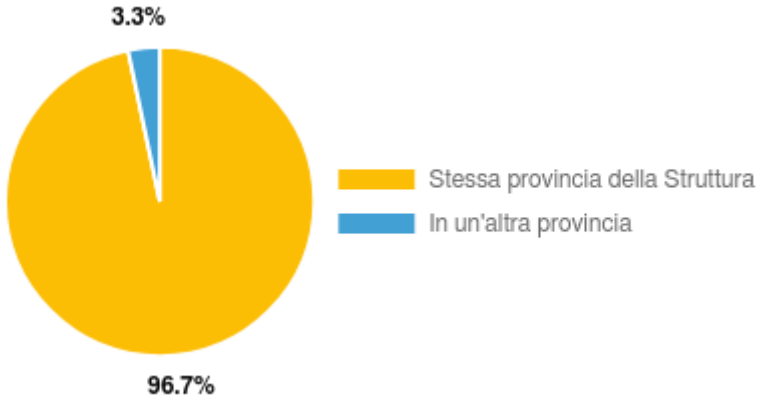
Genere



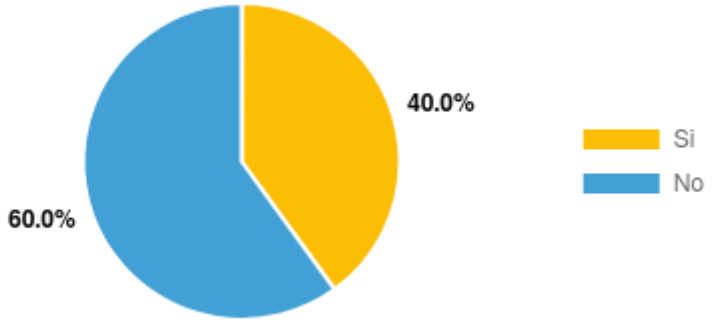
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

IL CAMPIONE INTERVISTATO

30 interviste

Metodologia di Pagamento

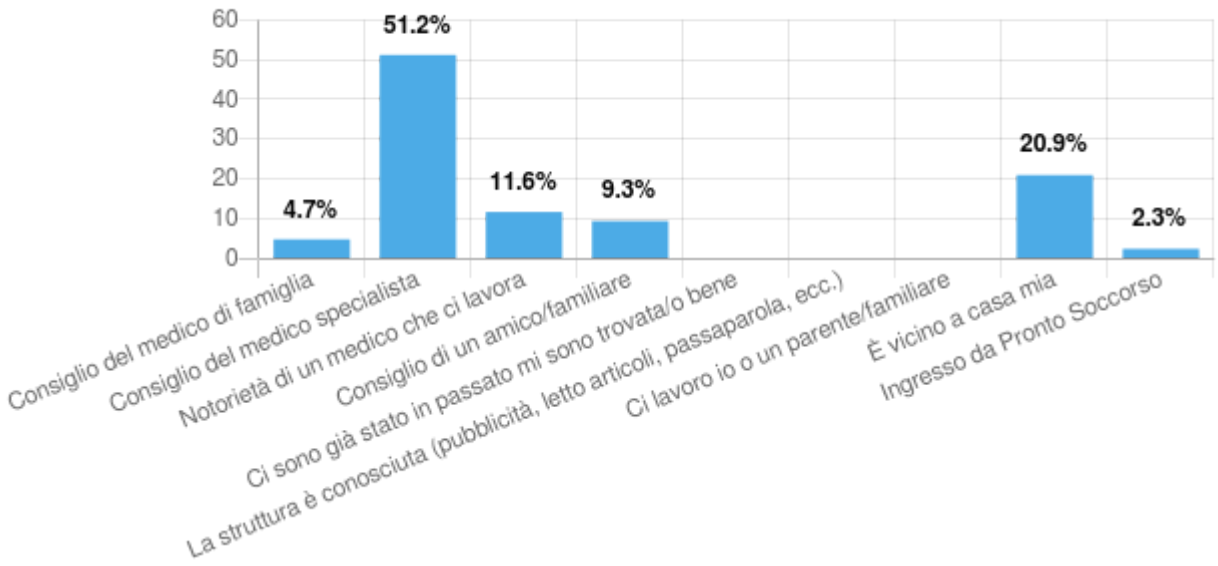
Giorni di ricovero	%
1 giorno	46.7%
2 giorni	16.7%
3 giorni	3.3%
4 giorni	0.0%
5 giorni	6.7%
6 giorni	10.0%
7 giorni o più	16.7%
Totale	**100.0%**

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Pronto Soccorso	0	0.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	3	10.0%
Medicina interna e generale	0	0.0%
Ortopedia e Traumatologia	27	90.0%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
Totale	**30**	**100.0%**

Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

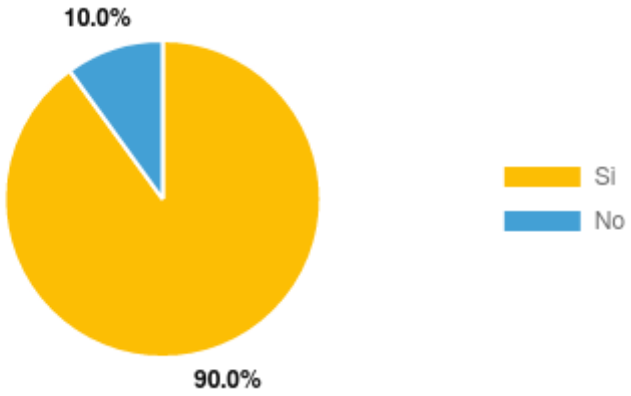
30 interviste



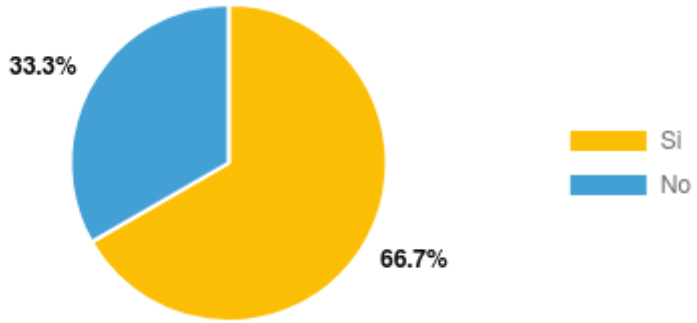
TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

30 interviste

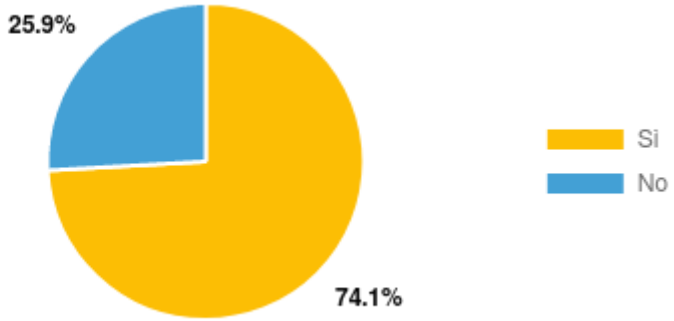
È stato informato sul trattamento del dolore?



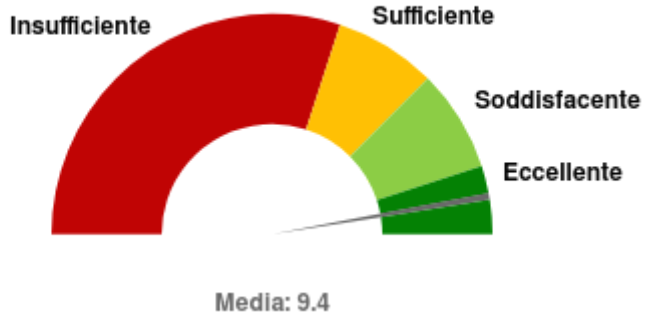
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?



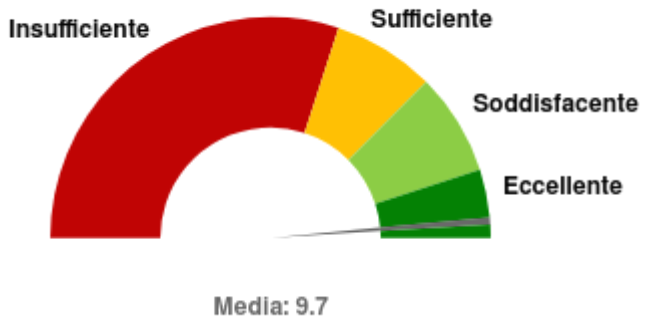
Soddisfazione del trattamento



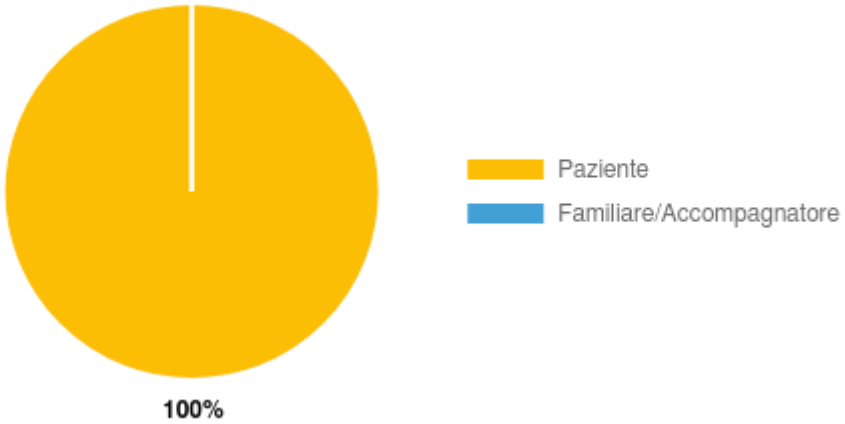
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

LA SODDISFAZIONE GENERALE

30 interviste



Rispondente



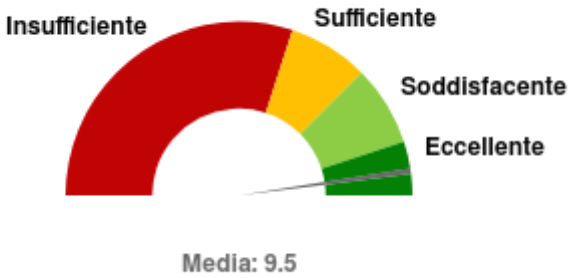
Target	Media
Paziente	9.7
Familiare/Accompagnatore	0.0

Target	Media
Già stato in struttura	9.3
Prima volta in struttura	10.0

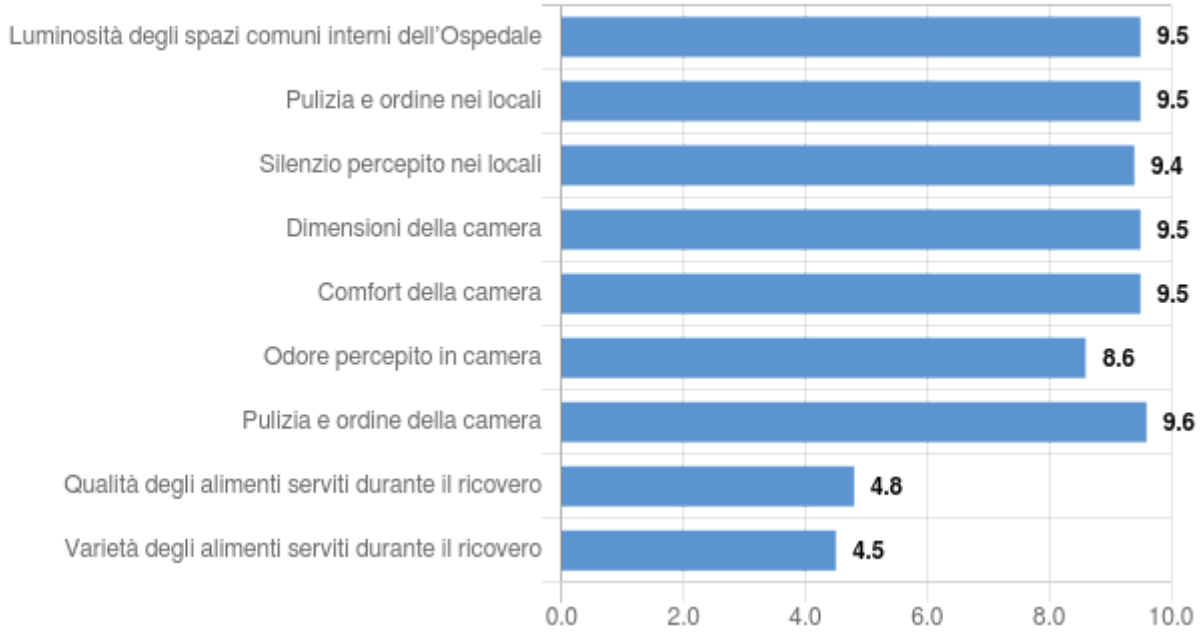
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

30 interviste



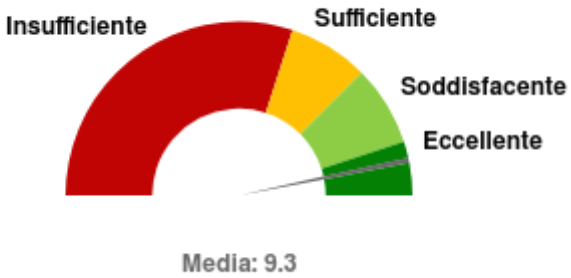
Soddisfazione media della struttura: 9.5



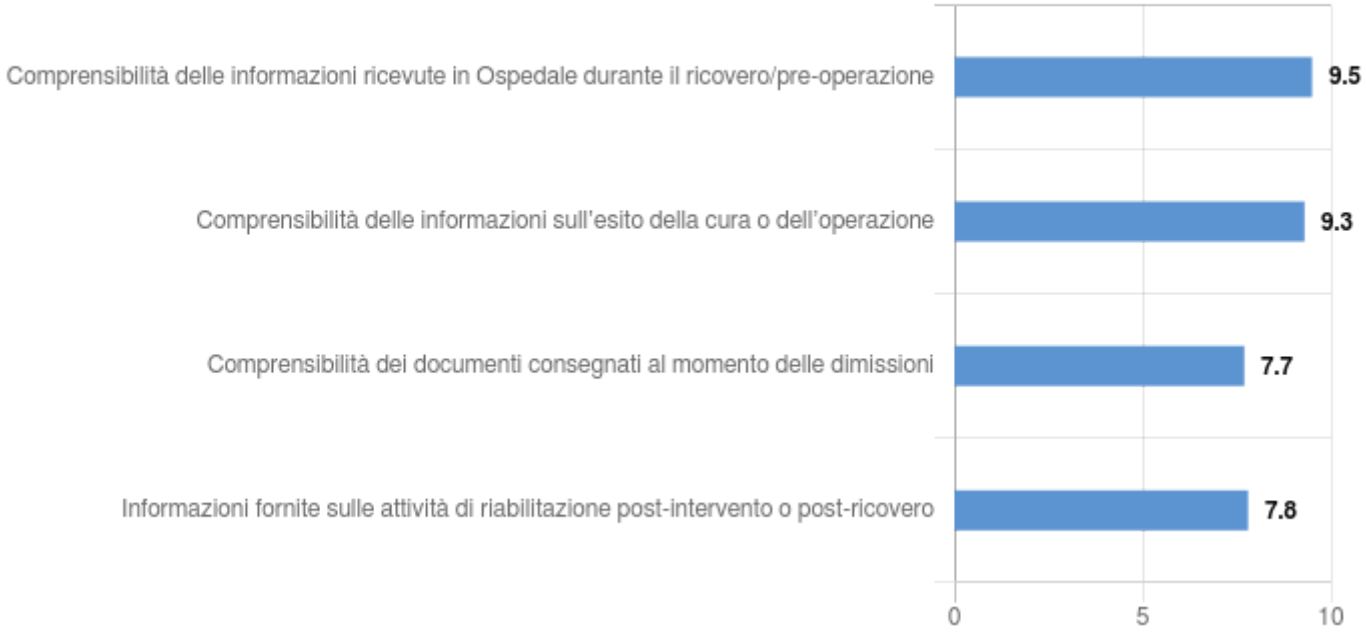
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

30 interviste



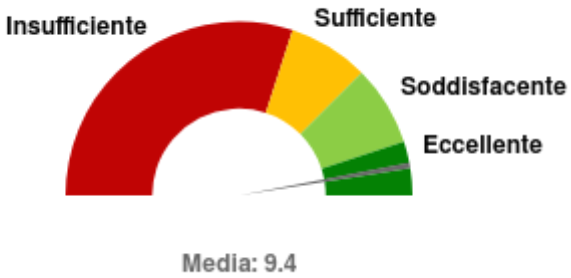
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.3



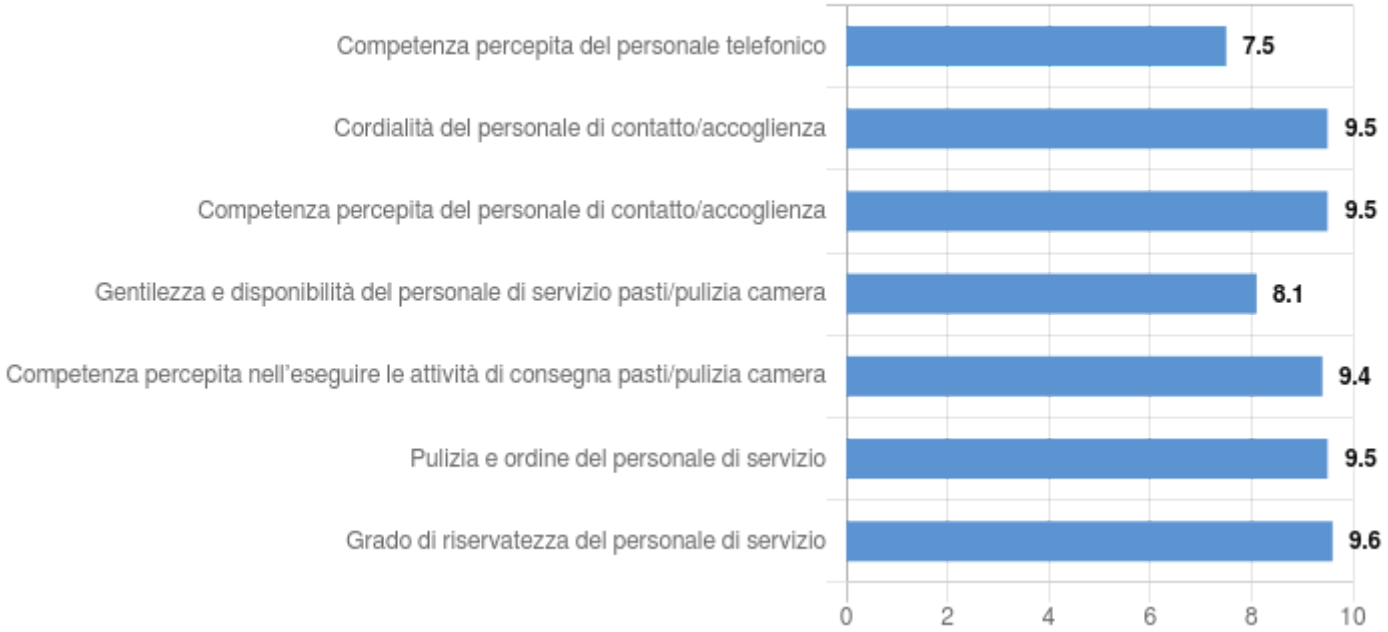
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

30 interviste



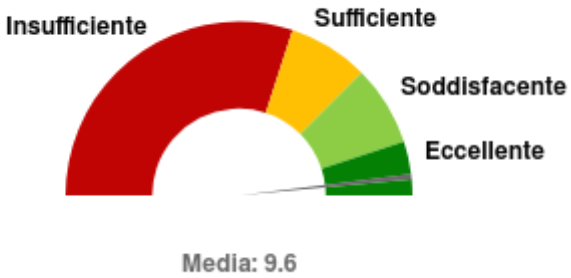
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.4



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

PERSONALE INFERMIERISTICO

30 interviste

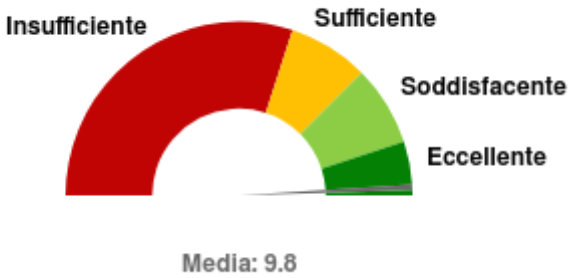


Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.6

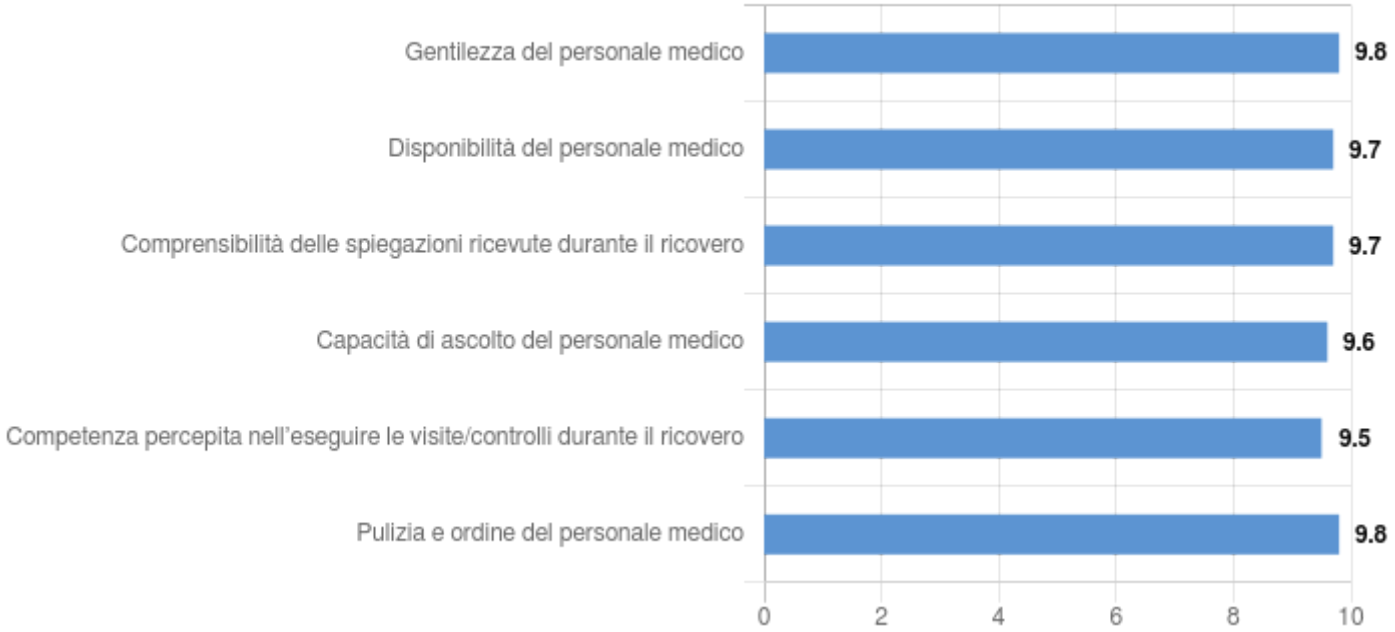
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

30 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 9.8

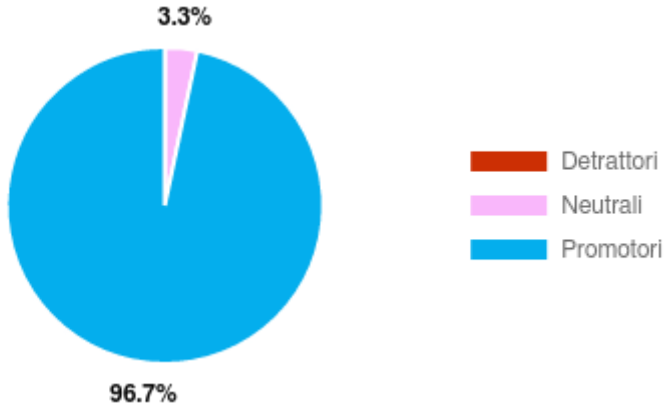


Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

NET PROMOTER SCORE

30 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

97

* Il Net Promoter Score (NPS) è un indice che attraverso una semplice domanda permette di comprendere il grado di fedeltà/endorsment/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 Dettratori, mentre, i neutrali vengono scartati.

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Tutto perfetto da parte mia
2. I miei complimenti all infermiera Eva per gentilezza competenza e cortesia
3. Ringrazio a tutto il personale di Ortopedia .Molto umani e competenti,.
4. Personale di Ortopedia molto efficiente, grazie mille,
5. Sul cibo rivedrei un pó i menú. Per esempio avrei preferito qualche volta una crescenza con della insalata piuttosto che cose più elaborate. Ripeto è un giudizio personale a casa nostra è tutta un altra cosa.
6. Sono soddisfatto ,grazie mille a tutto il personale di sala operatoria, ai medici e al personale di ortopedia
7. Bravi tutti,un ringraziamento speciale ai medici e gli infermieri d'Ortopedia.
8.
9.
10. Più che suggerimenti, personale molto competente e umano. Grazie
11. Positivo
12. Spuntino xchi non è ricoverato
13. Nessuno
14. Ottimo tutto
15. Complimenti a assistenza e

Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Ospedale Cortina

Periodo di Rilevazione: dal 01-06-2021 al 30-06-2021
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.

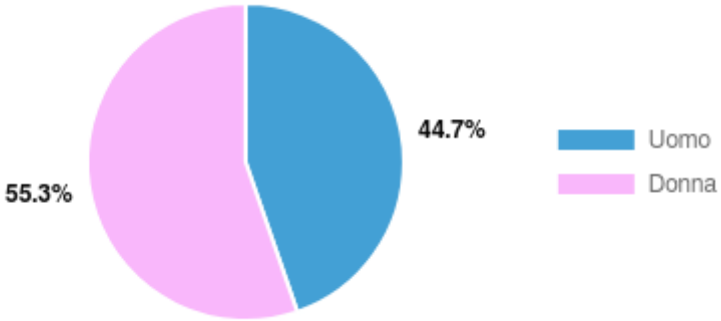
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

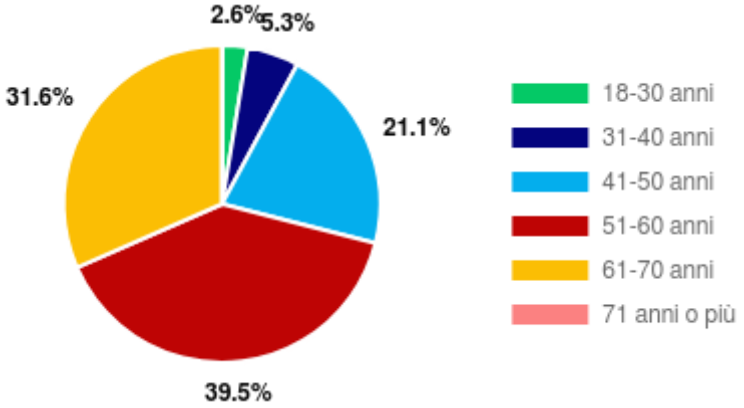
IL CAMPIONE INTERVISTATO

38 interviste

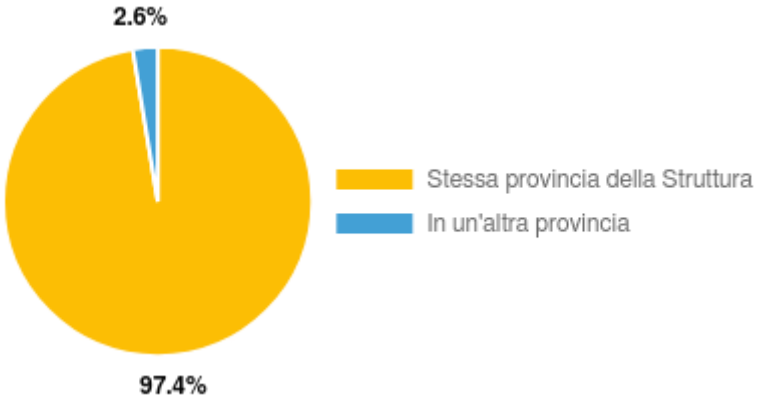
Genere



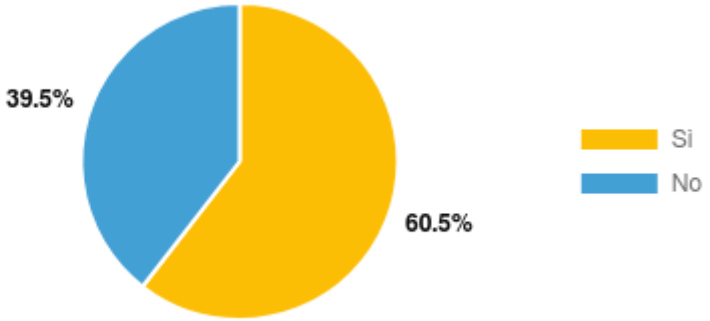
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-06-2021 al 30-06-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

IL CAMPIONE INTERVISTATO

38 interviste

Metodologia di Pagamento

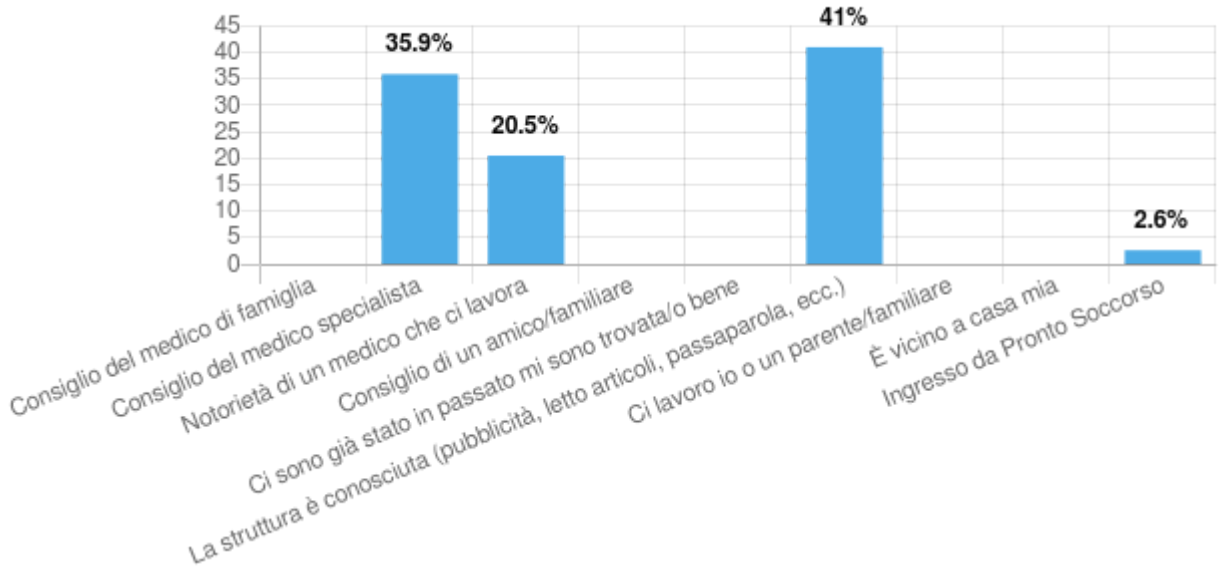
Giorni di ricovero	%
1 giorno	34.2%
2 giorni	39.5%
3 giorni	2.6%
4 giorni	21.1%
5 giorni	0.0%
6 giorni	0.0%
7 giorni o più	2.6%
Totale	**100.0%**

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Medicina interna e generale	0	0.0%
Ortopedia e Traumatologia	37	97.4%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
Pronto Soccorso	0	0.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	1	2.6%
Totale	**38**	**100.0%**

Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-06-2021 al 30-06-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

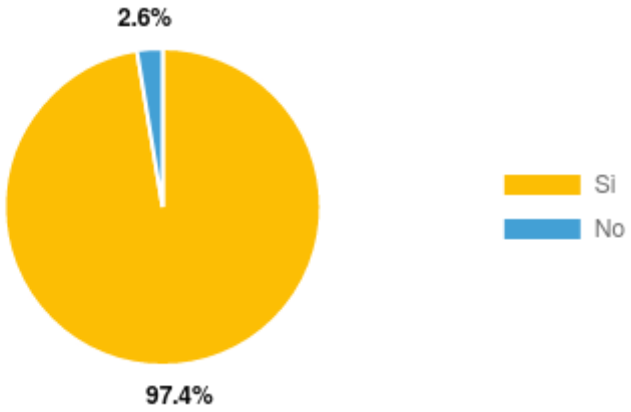
38 interviste



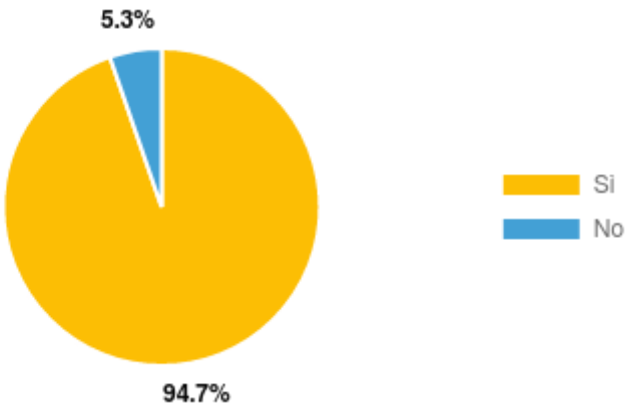
TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

38 interviste

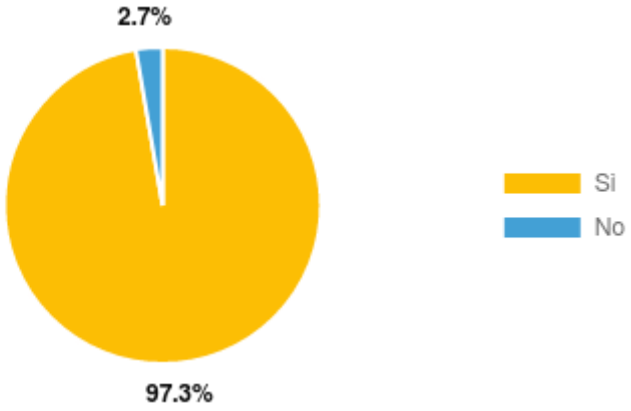
È stato informato sul trattamento del dolore?



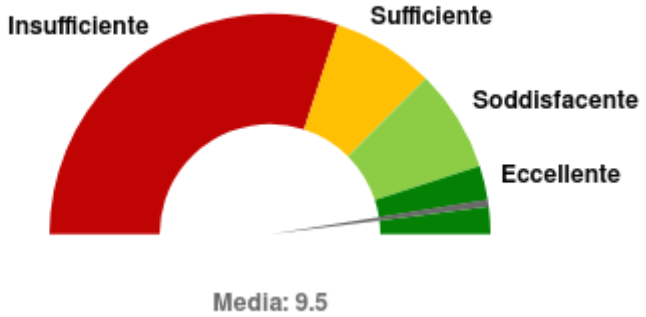
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?



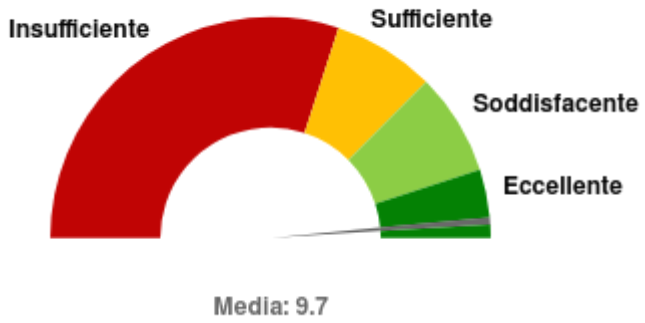
Soddisfazione del trattamento



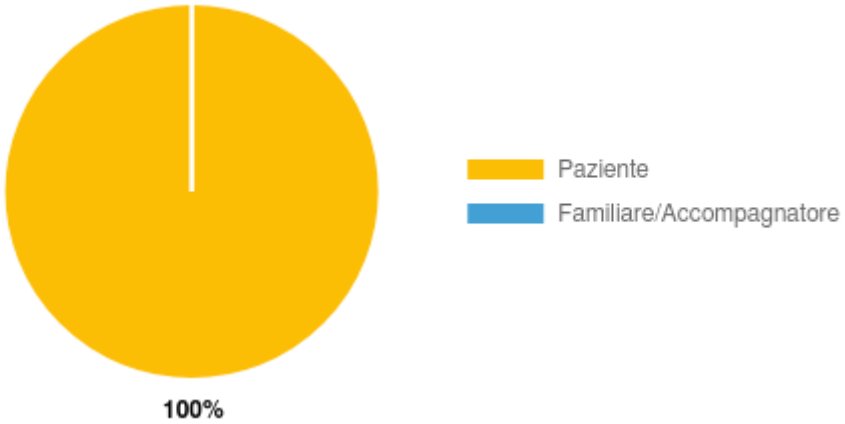
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-06-2021 al 30-06-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

LA SODDISFAZIONE GENERALE

38 interviste



Rispondente



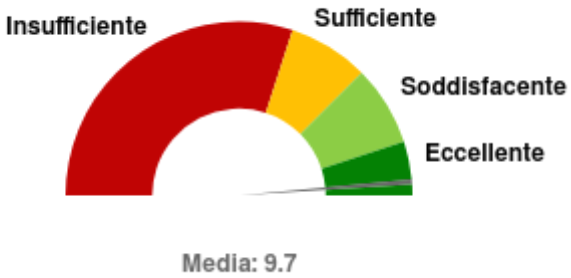
Target	Media
Paziente	9.7
Familiare/Accompagnatore	0.0

Target	Media
Già stato in struttura	9.9
Prima volta in struttura	9.5

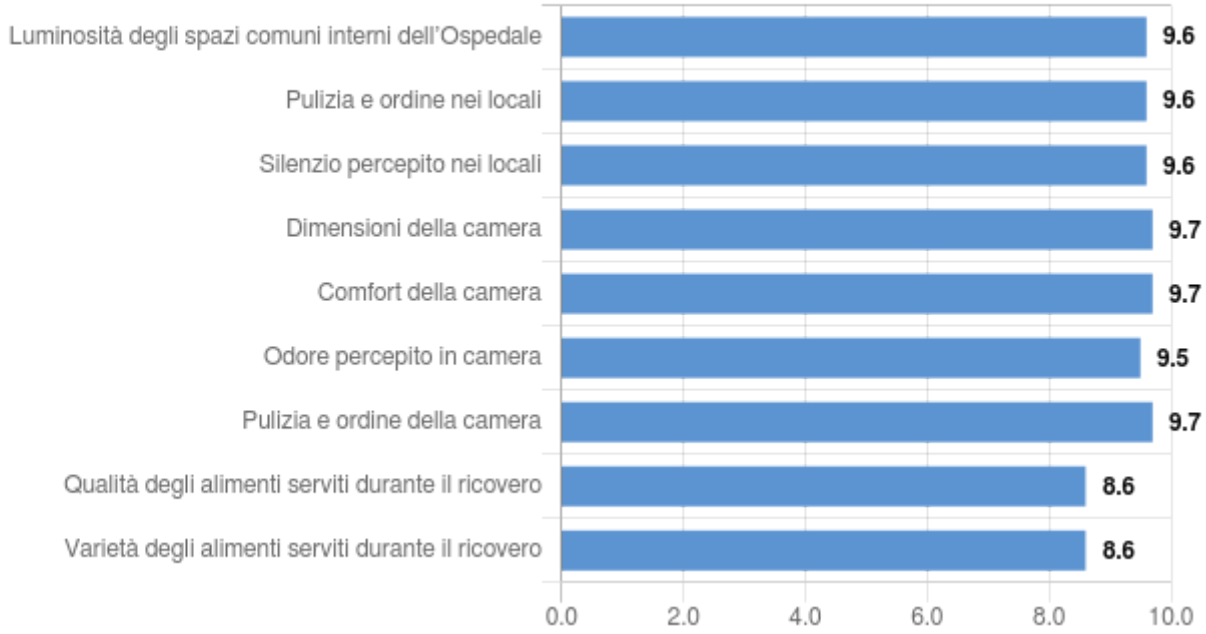
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-06-2021 al 30-06-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

38 interviste



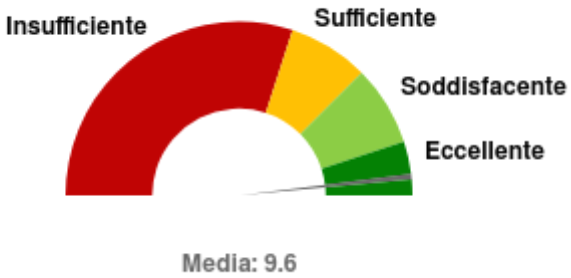
Soddisfazione media della struttura: 9.7



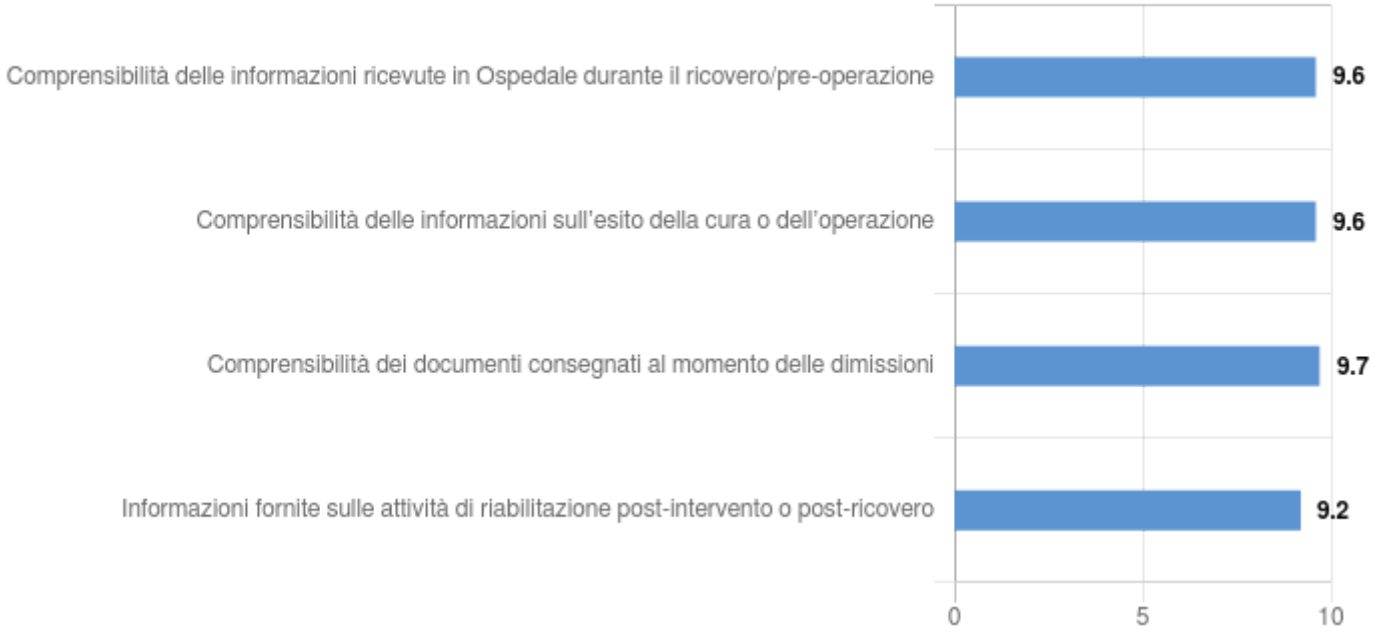
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-06-2021 al 30-06-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

38 interviste



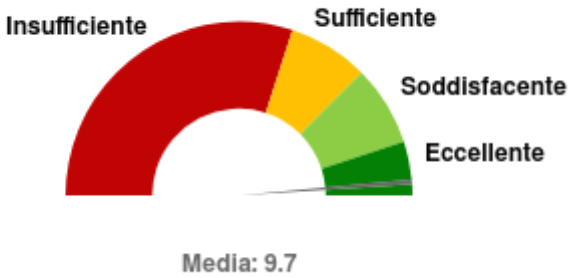
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.6



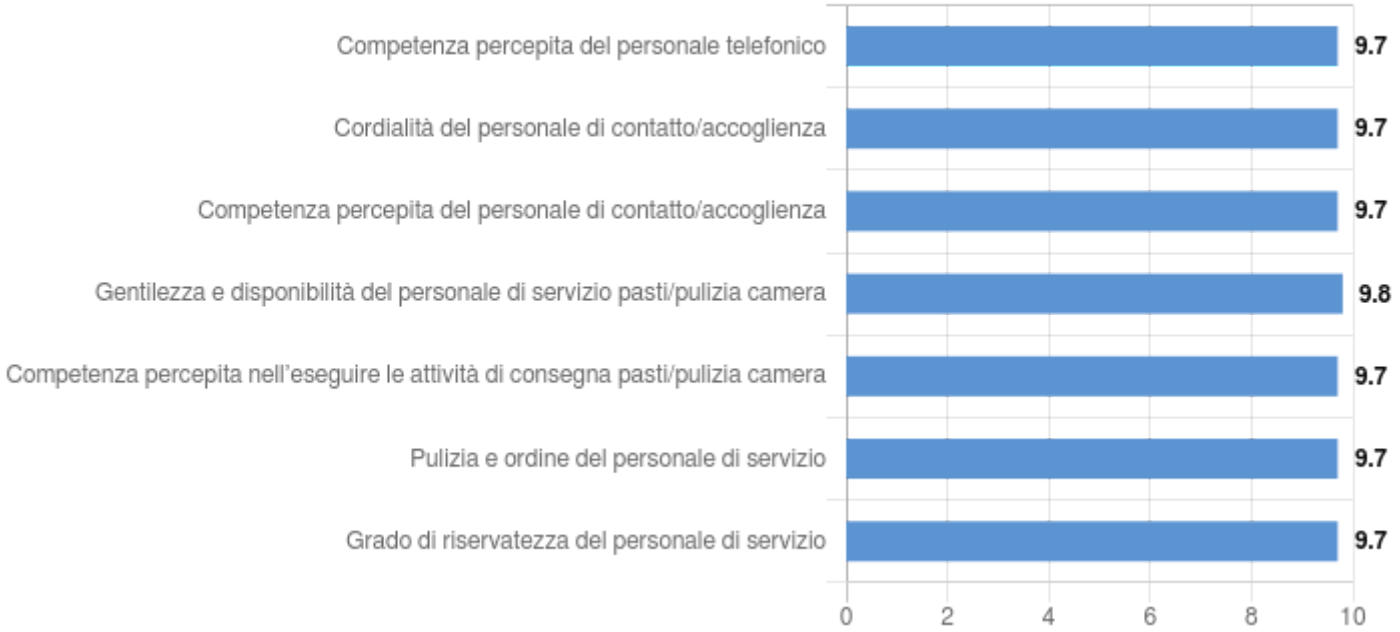
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-06-2021 al 30-06-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

38 interviste



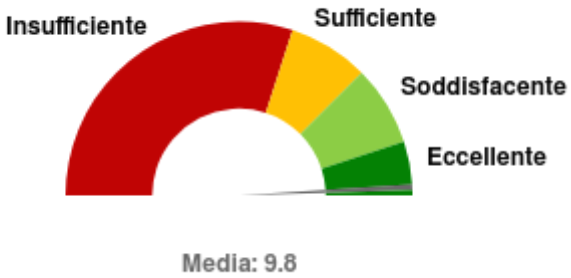
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.7



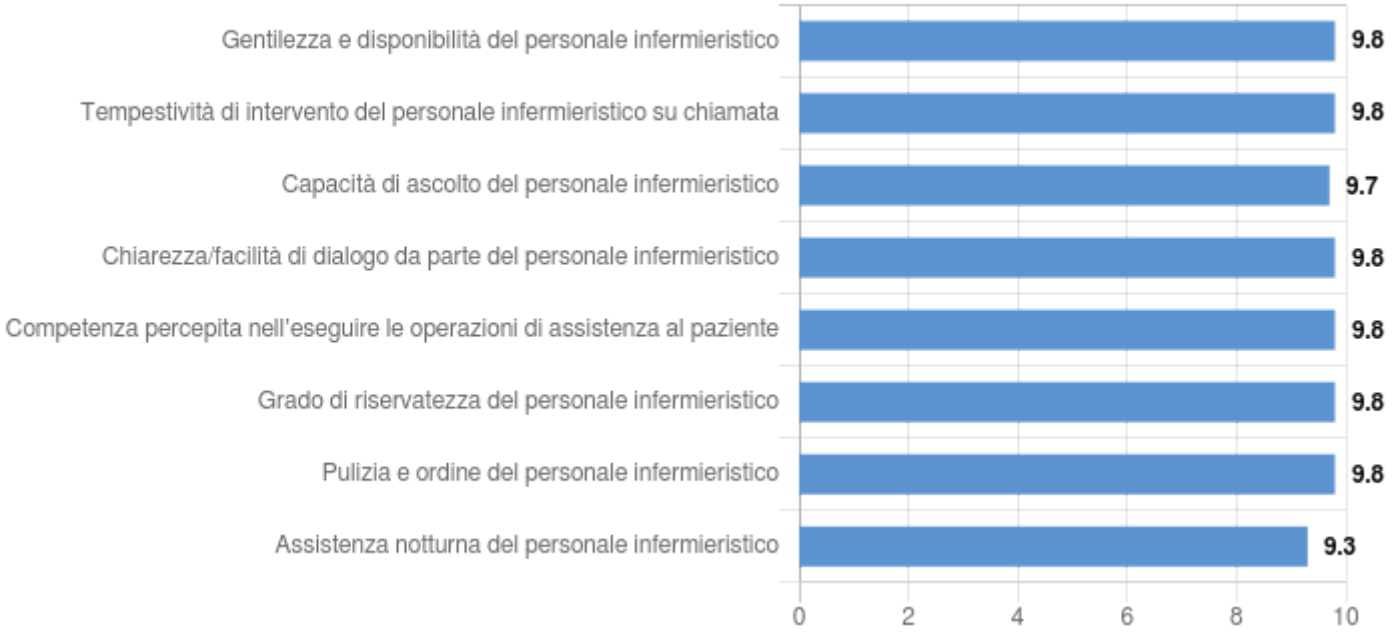
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 38

PERSONALE INFERMIERISTICO

38 interviste



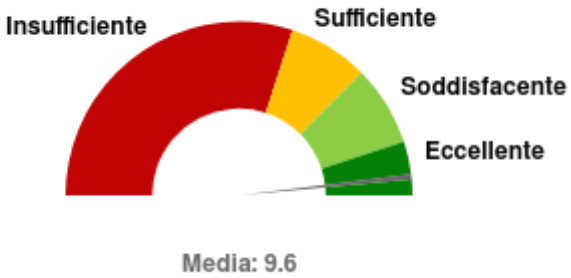
Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.8



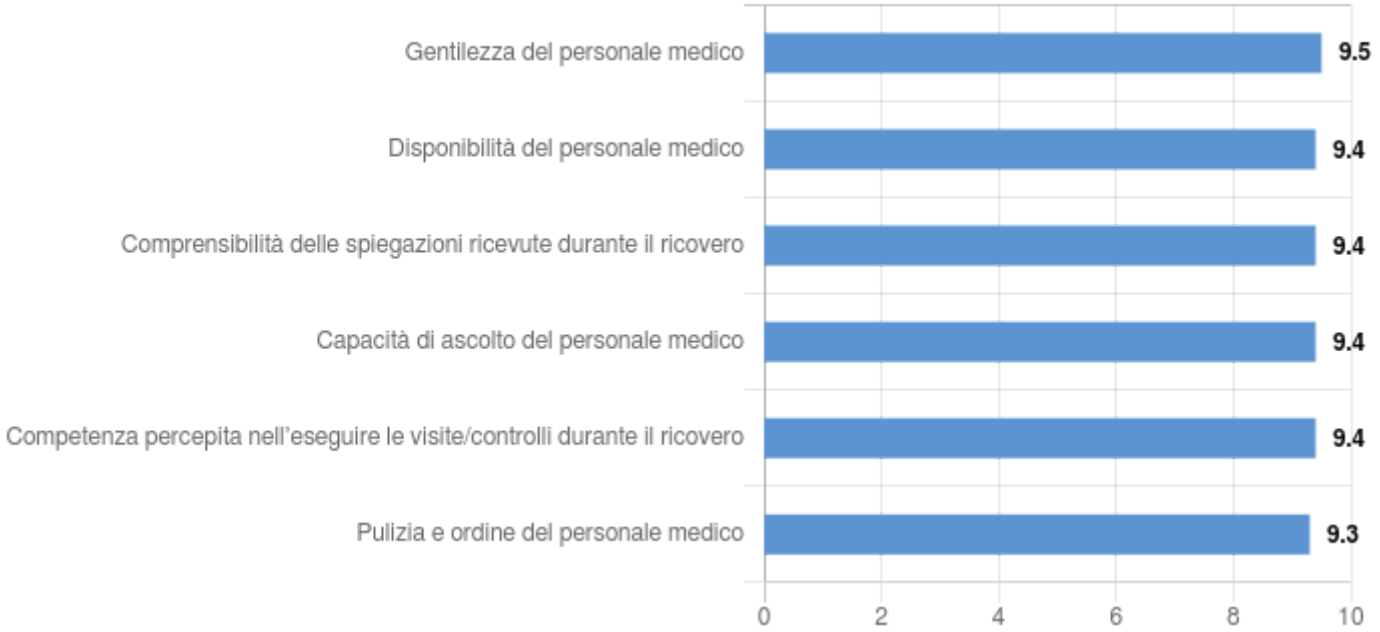
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-06-2021 al 30-06-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

38 interviste



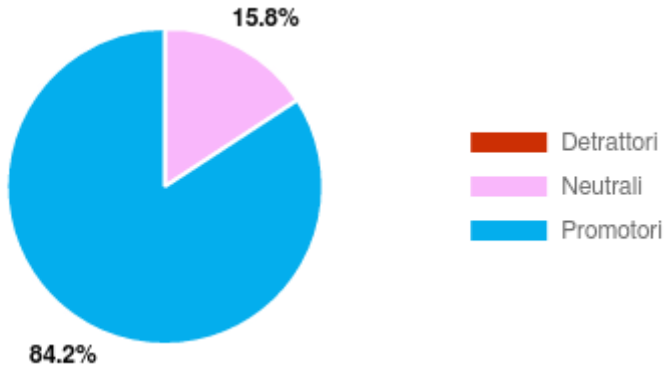
Soddisfazione media del personale medico: 9.6



NET PROMOTER SCORE

38 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

84

* Il Net Promoter Score (NPS) è un indice che attraverso una semplice domanda permette di comprendere il grado di fedeltà/endorsment/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 Dettratori, mentre, i neutrali vengono scartati.

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. N
2. Colpita molto positivamente dalla gentilezza del personale infermieristico
3. Nessuno,tutto ottimo grazie
4. Ness
5. Nessuno

Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Ospedale Cortina

Periodo di Rilevazione: dal 01-07-2021 al 31-07-2021
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.

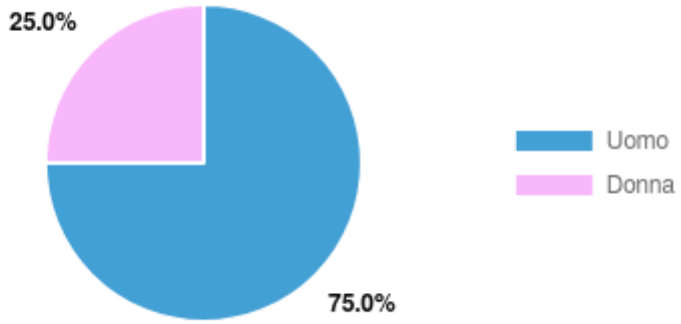
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

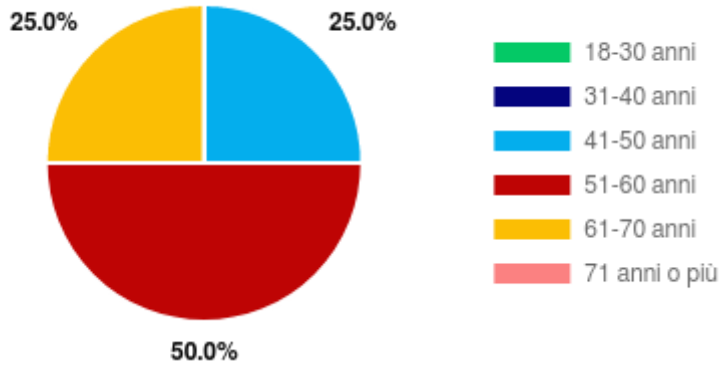
IL CAMPIONE INTERVISTATO

4 interviste

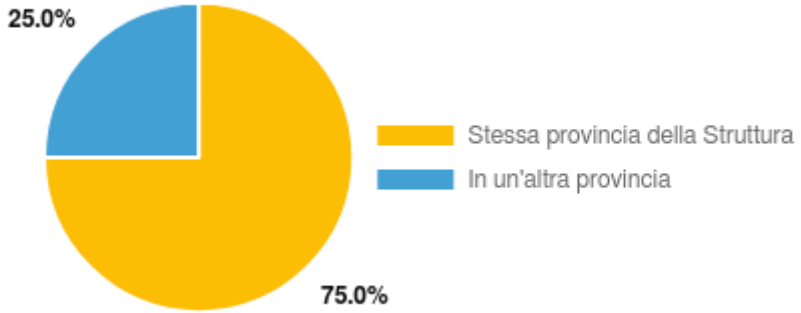
Genere



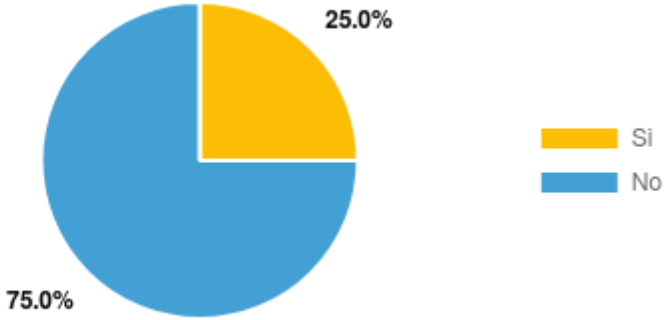
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-07-2021 al 31-07-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

IL CAMPIONE INTERVISTATO

4 interviste

Metodologia di Pagamento

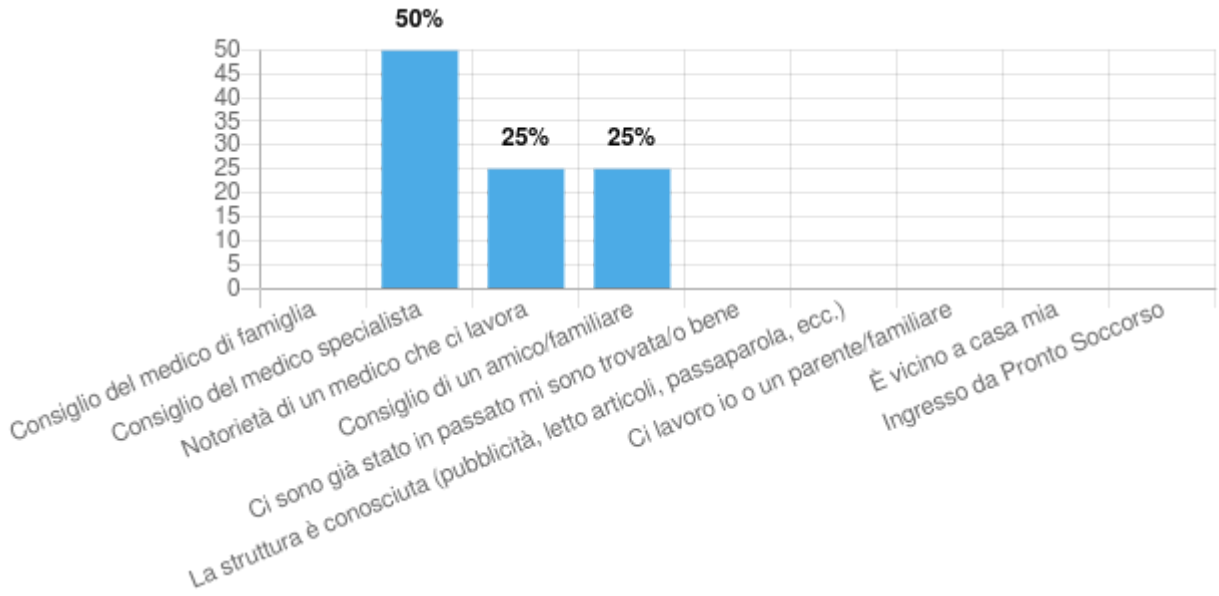
Giorni di ricovero	%
1 giorno	0.0%
2 giorni	0.0%
3 giorni	0.0%
4 giorni	0.0%
5 giorni	0.0%
6 giorni	0.0%
7 giorni o più	100.0%
Totale	**100.0%**

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Medicina interna e generale	0	0.0%
Ortopedia e Traumatologia	1	25.0%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
Pronto Soccorso	0	0.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	3	75.0%
Totale	**4**	**100.0%**

Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-07-2021 al 31-07-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

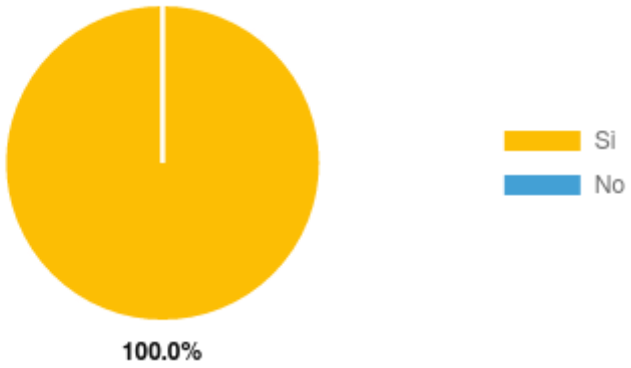
4 interviste



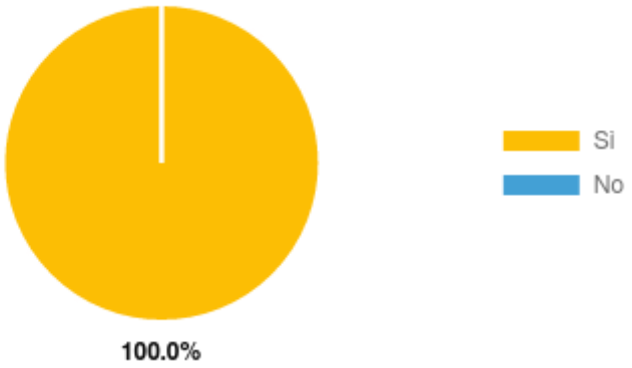
TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

4 interviste

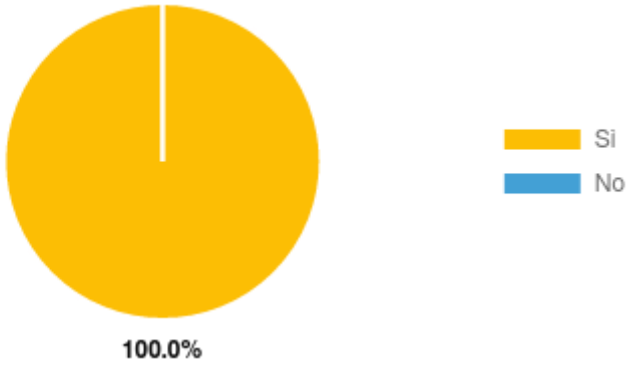
È stato informato sul trattamento del dolore?



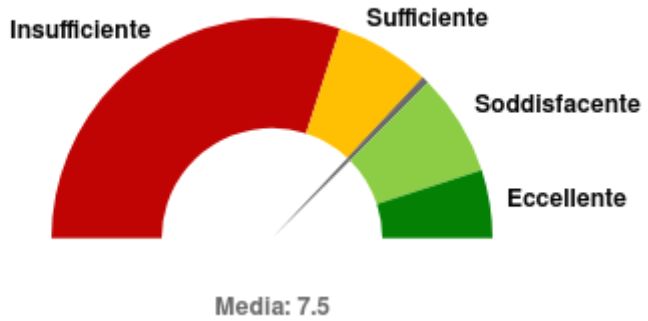
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?



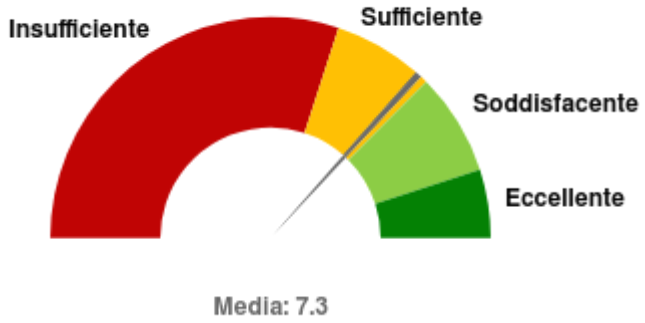
Soddisfazione del trattamento



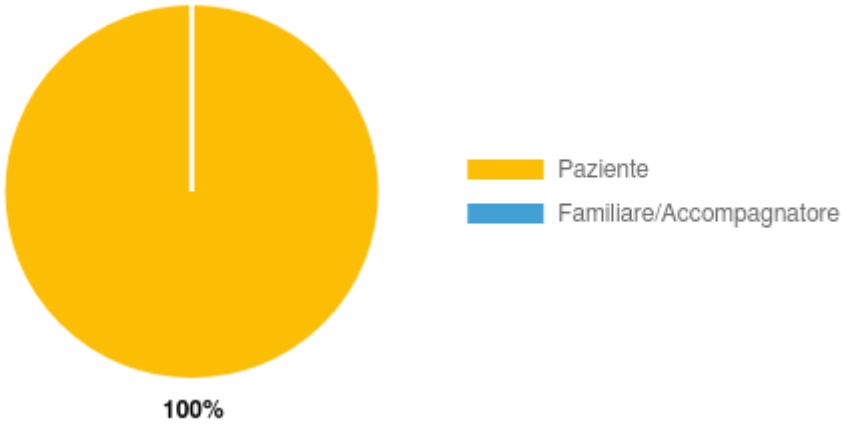
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-07-2021 al 31-07-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

LA SODDISFAZIONE GENERALE

4 interviste



Rispondente



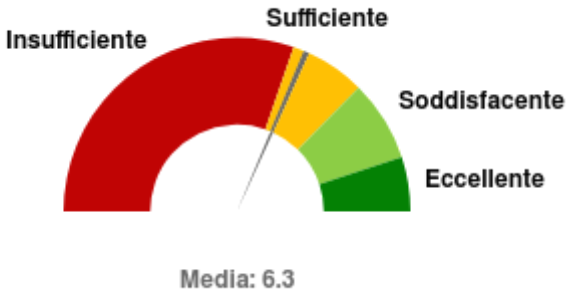
Target	Media
Paziente	7.3
Familiare/Accompagnatore	0.0

Target	Media
Già stato in struttura	5.0
Prima volta in struttura	8.0

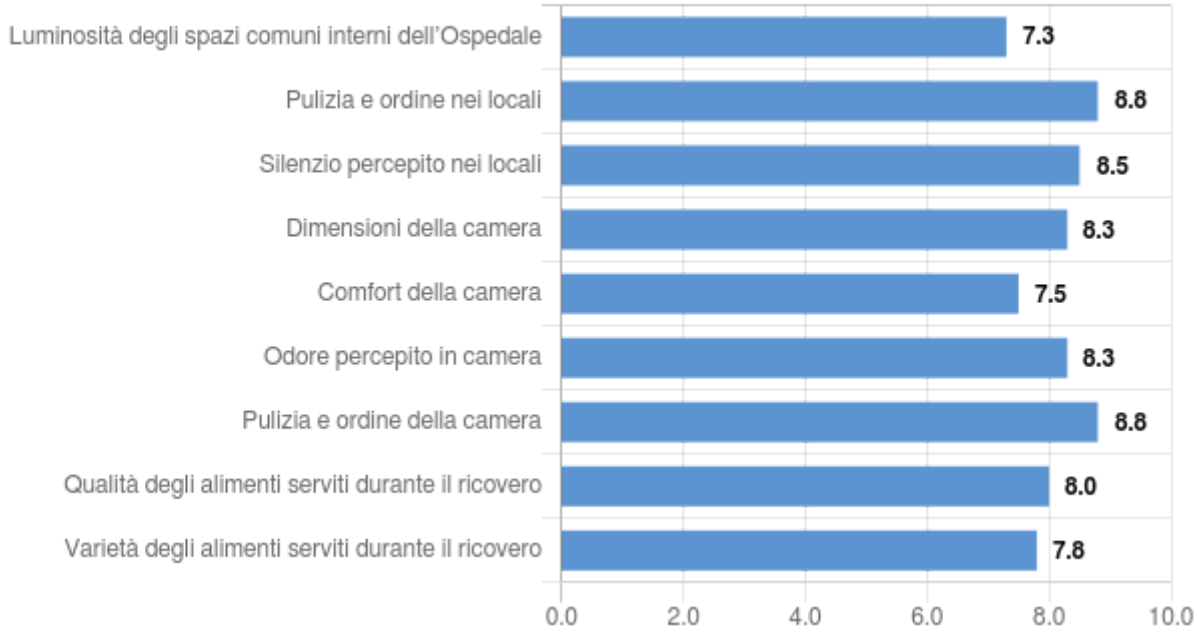
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-07-2021 al 31-07-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

4 interviste



Soddisfazione media della struttura: 6.3

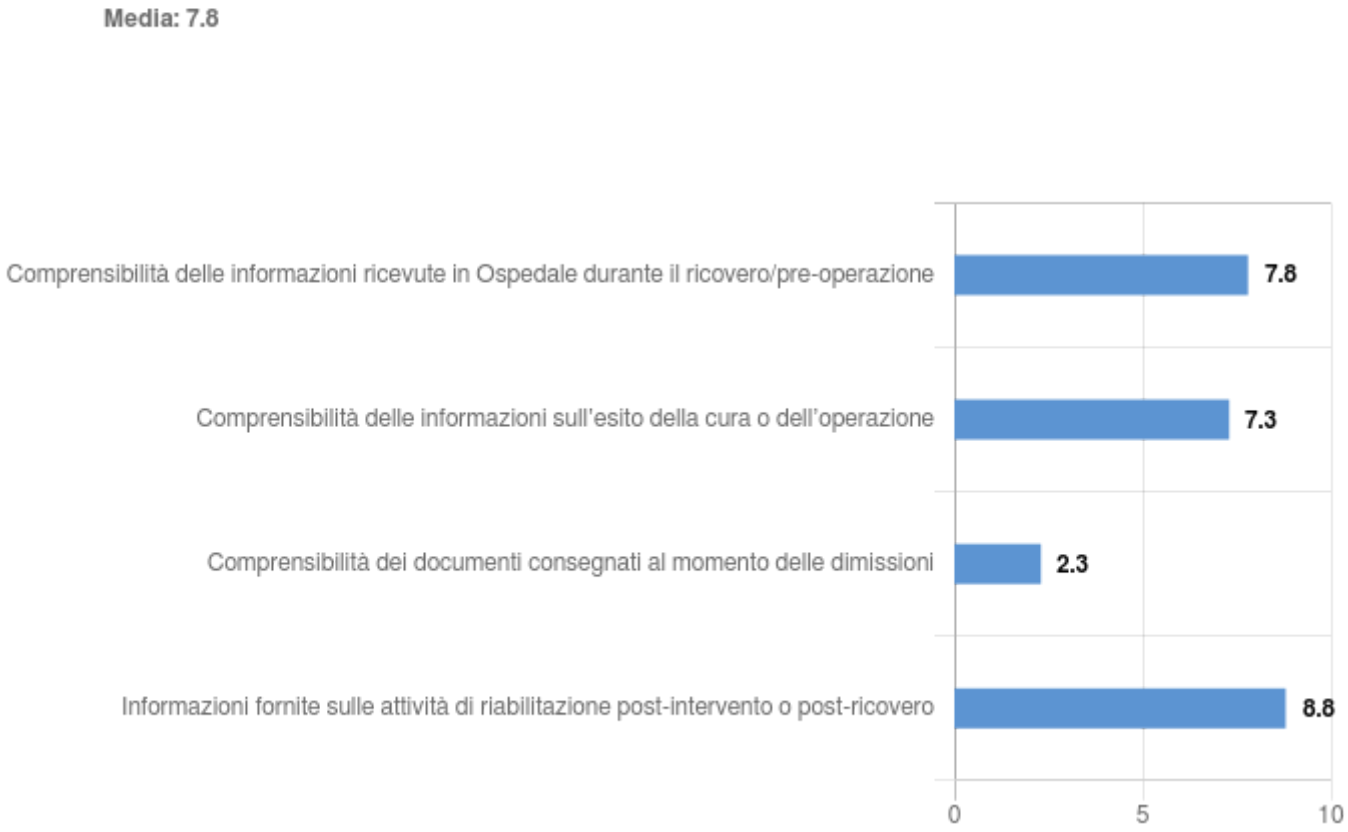


Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-07-2021 al 31-07-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

4 interviste

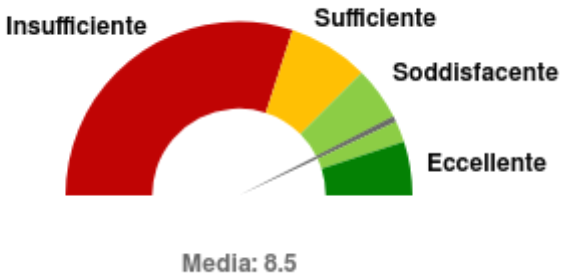
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 7.8



Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-07-2021 al 31-07-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

4 interviste

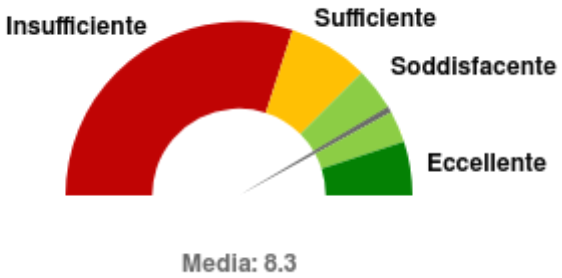


Soddisfazione media del personale di servizio: 8.5

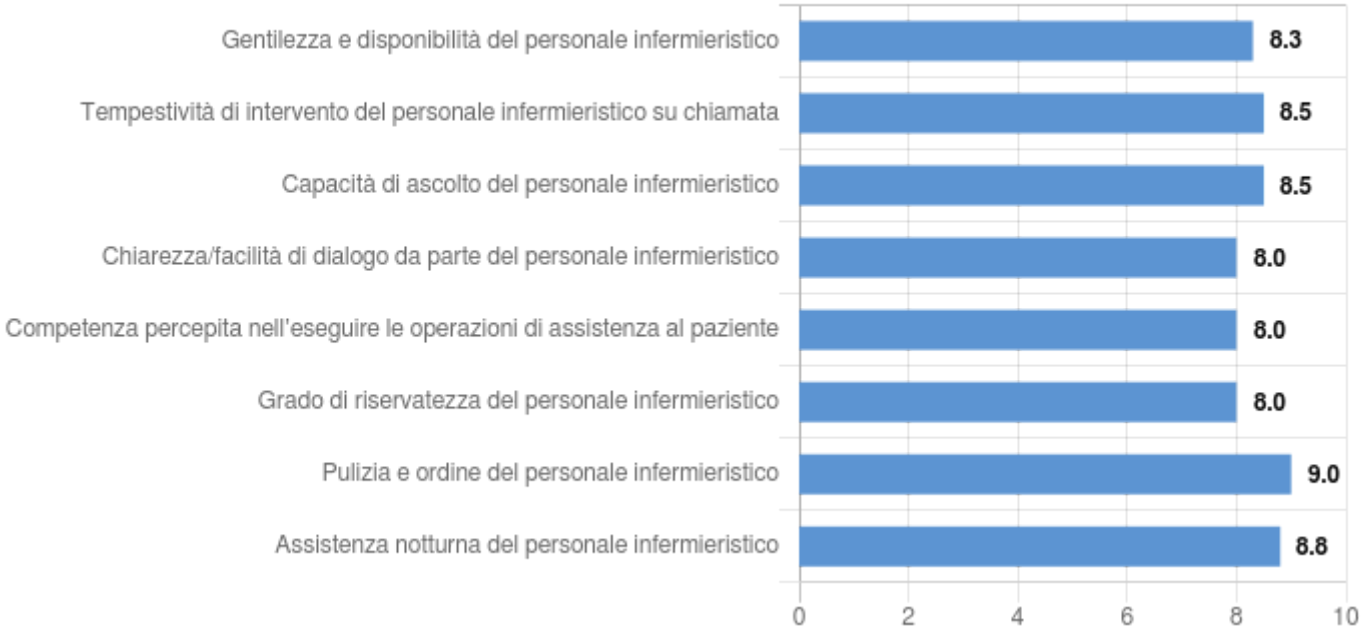
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 4

PERSONALE INFERMIERISTICO

4 interviste



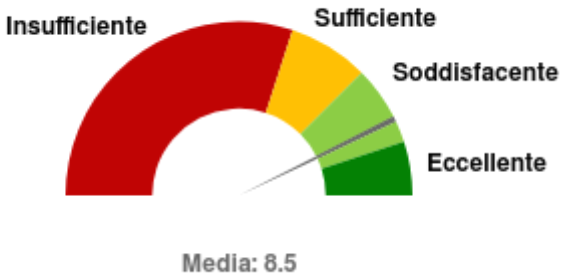
Soddisfazione media del personale infermieristico: 8.3



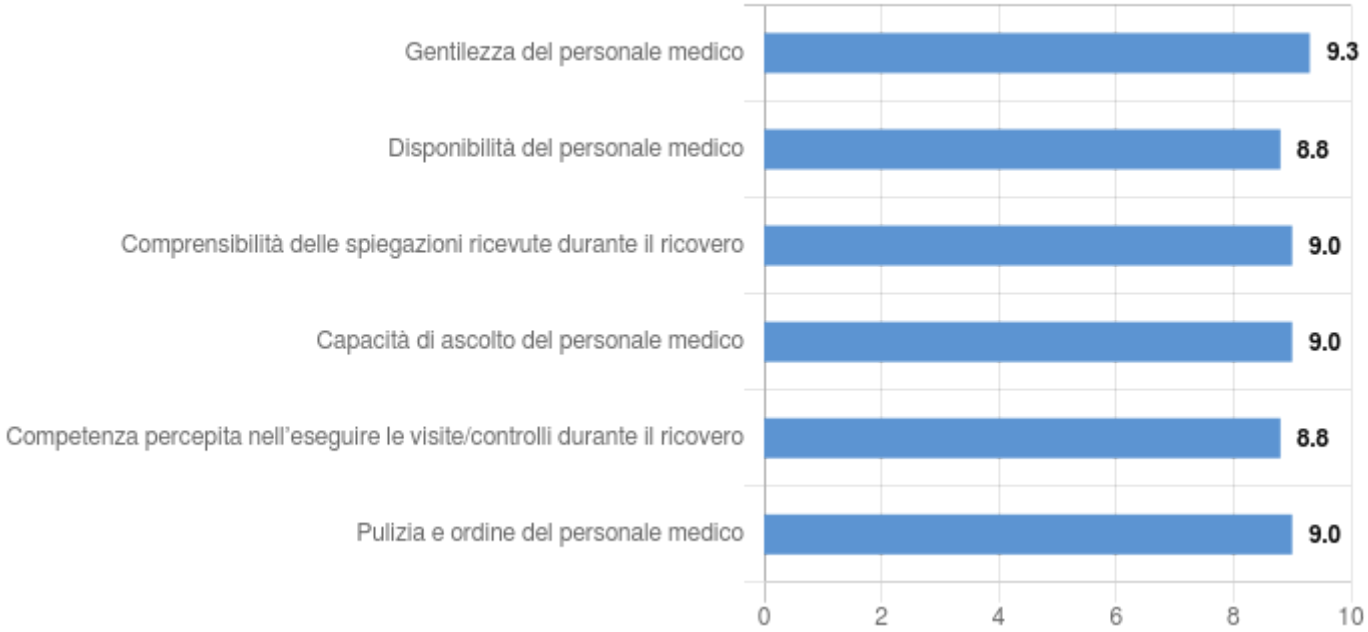
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-07-2021 al 31-07-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

4 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 8.5

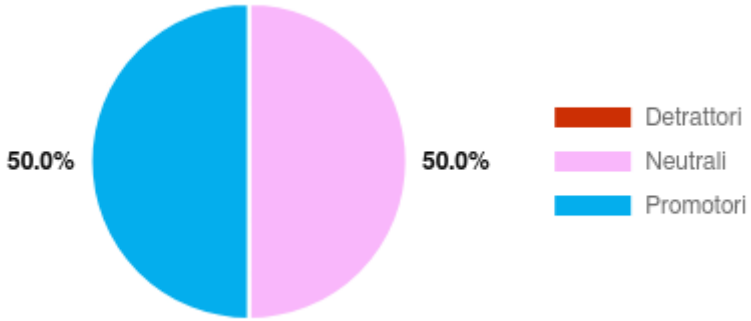


Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-07-2021 al 31-07-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

NET PROMOTER SCORE

4 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

50

* Il Net Promoter Score (NPS) è un indice che attraverso una semplice domanda permette di comprendere il grado di fedeltà/endorsment/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 Dettratori, mentre, i neutrali vengono scartati.

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Ripristino della terrazza adiacente alle camere. È un peccato non poterne usufruire
2. Sono stato contento,non pensavo di essere trattato così bene

Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Ospedale Cortina

Periodo di Rilevazione: dal 01-08-2021 al 31-08-2021
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.

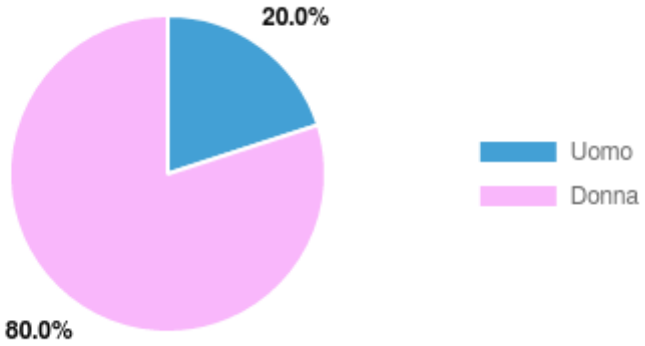
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

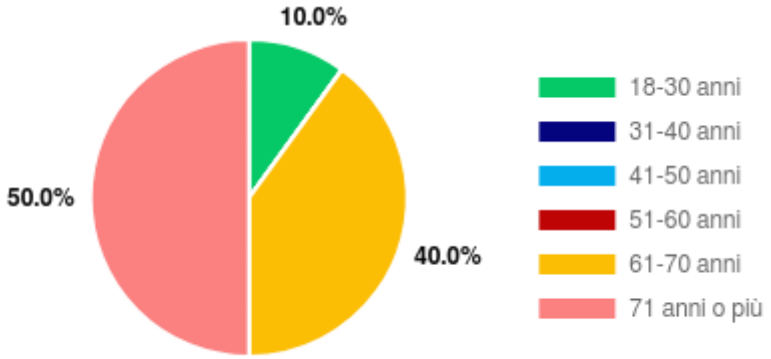
IL CAMPIONE INTERVISTATO

10 interviste

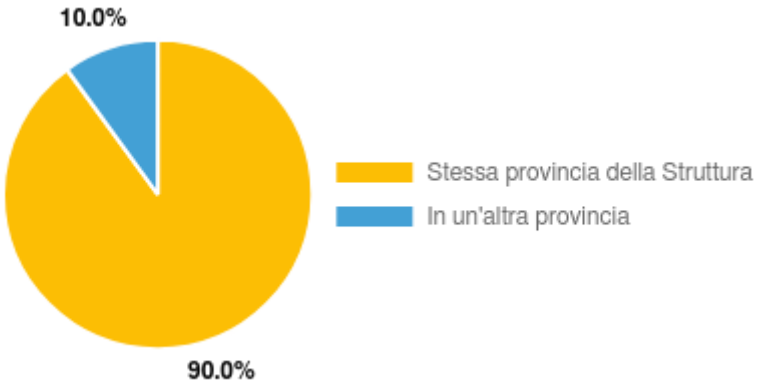
Genere



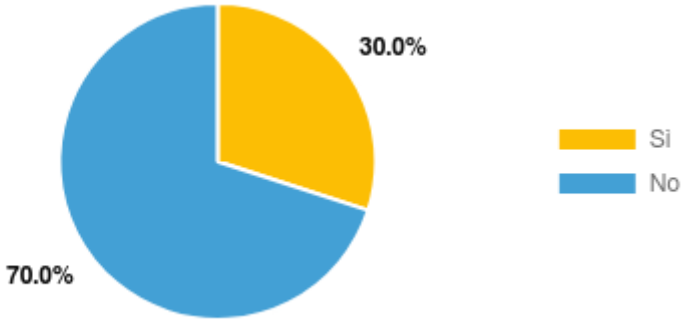
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-08-2021 al 31-08-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

IL CAMPIONE INTERVISTATO

10 interviste

Metodologia di Pagamento

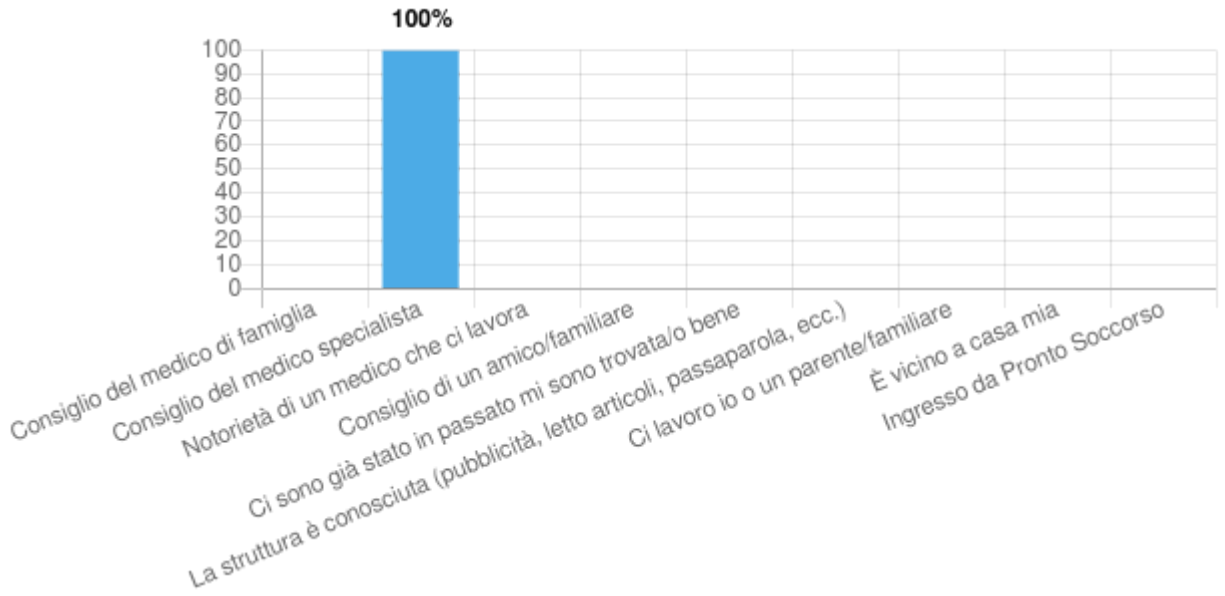
Giorni di ricovero	%
1 giorno	0.0%
2 giorni	20.0%
3 giorni	0.0%
4 giorni	20.0%
5 giorni	10.0%
6 giorni	0.0%
7 giorni o più	50.0%
Totale	**100.0%**

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Medicina interna e generale	0	0.0%
Ortopedia e Traumatologia	7	70.0%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
Pronto Soccorso	0	0.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	3	30.0%
Totale	**10**	**100.0%**

Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-08-2021 al 31-08-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

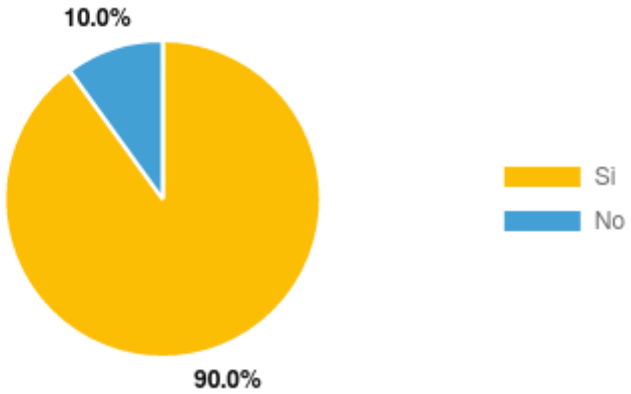
10 interviste



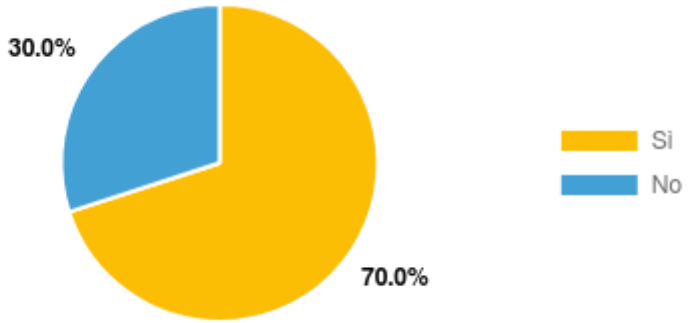
TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

10 interviste

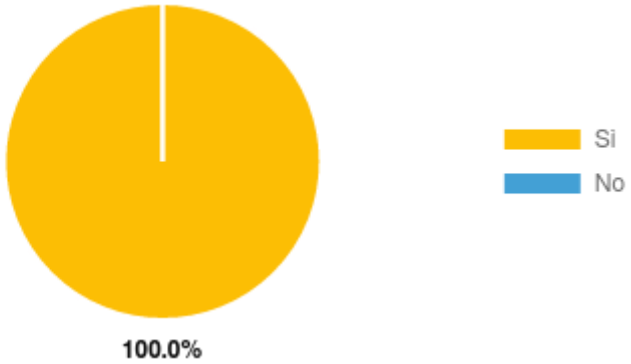
È stato informato sul trattamento del dolore?



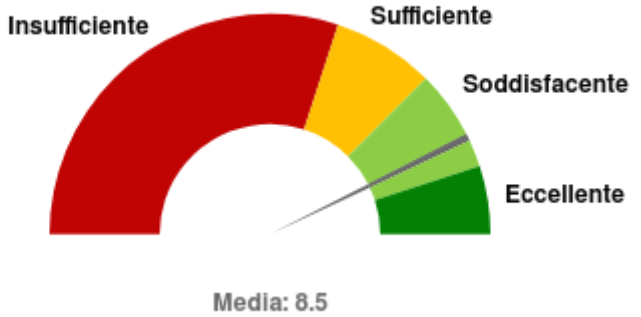
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?



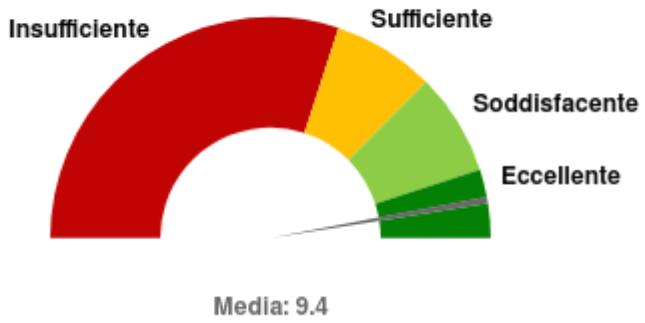
Soddisfazione del trattamento



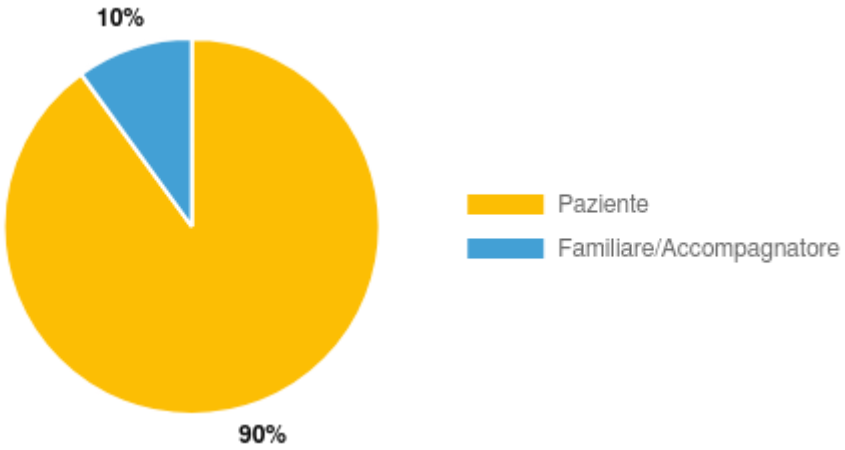
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-08-2021 al 31-08-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

LA SODDISFAZIONE GENERALE

10 interviste



Rispondente



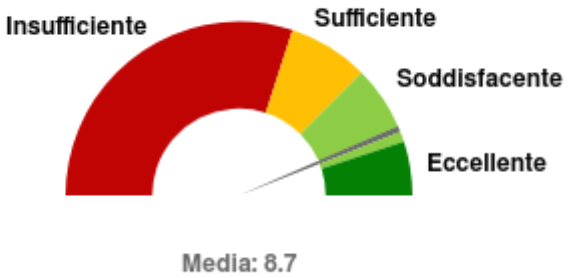
Target	Media
Paziente	9.3
Familiare/Accompagnatore	10.0

Target	Media
Già stato in struttura	9.7
Prima volta in struttura	9.3

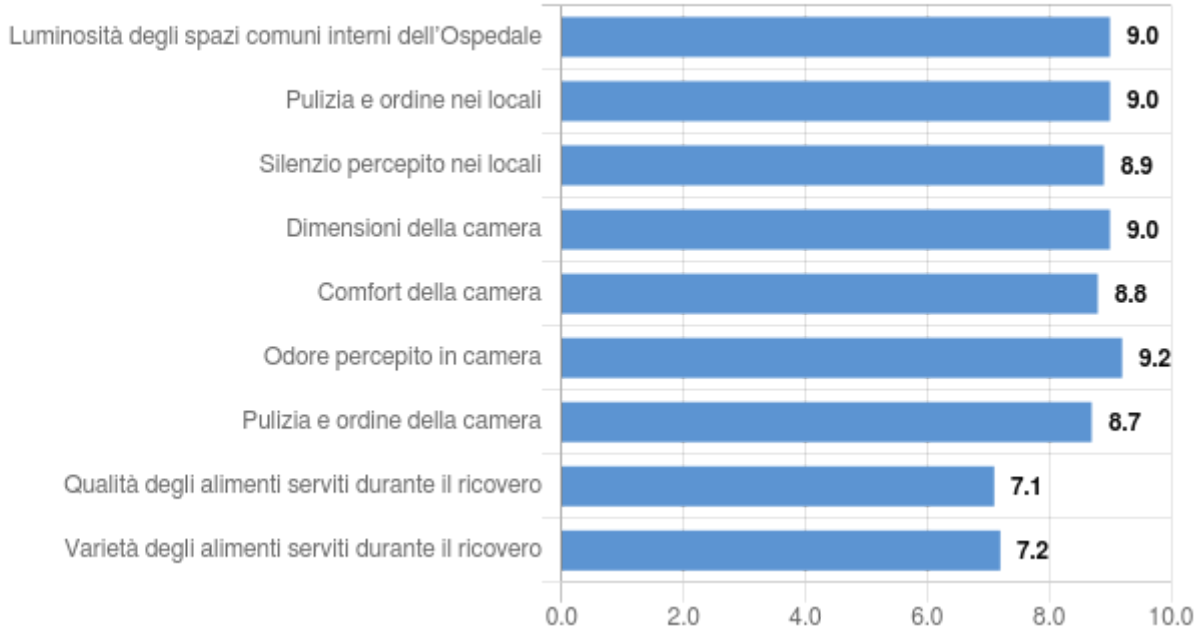
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-08-2021 al 31-08-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

10 interviste



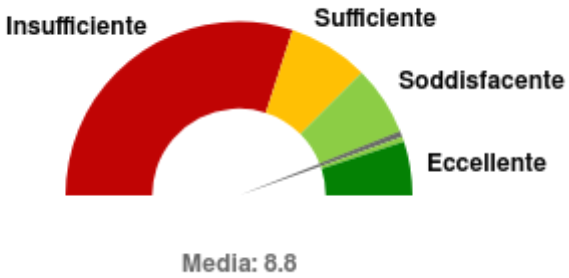
Soddisfazione media della struttura: 8.7



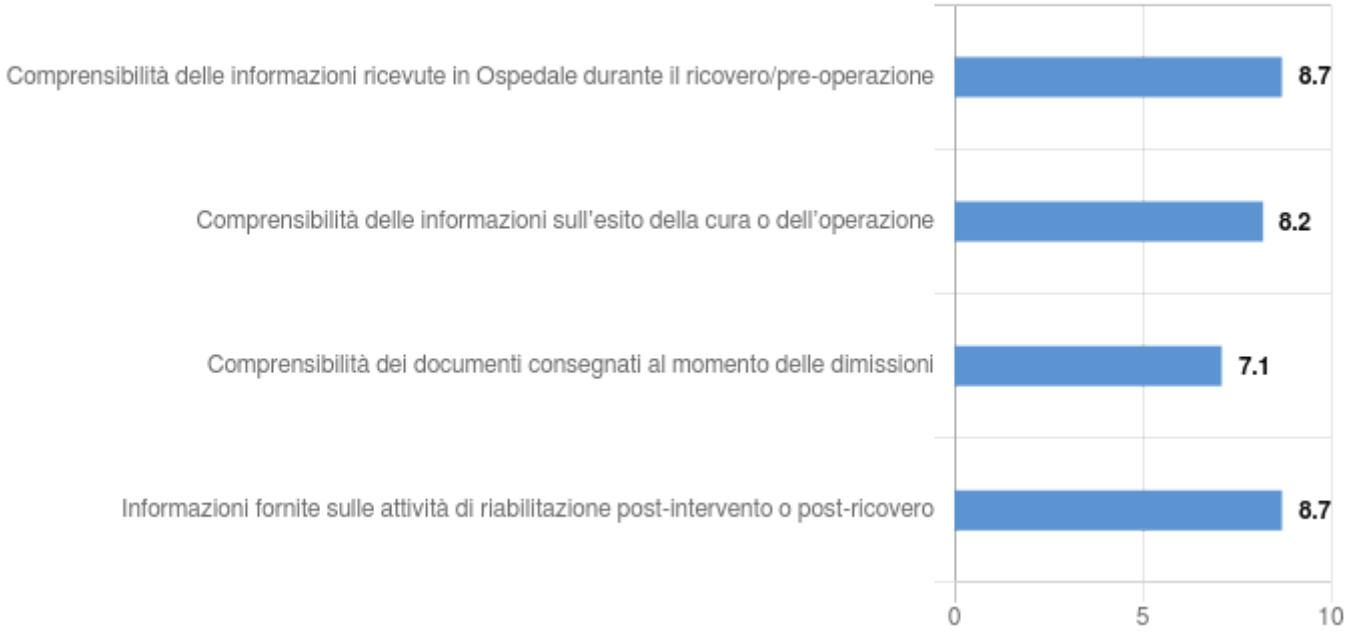
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-08-2021 al 31-08-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

10 interviste



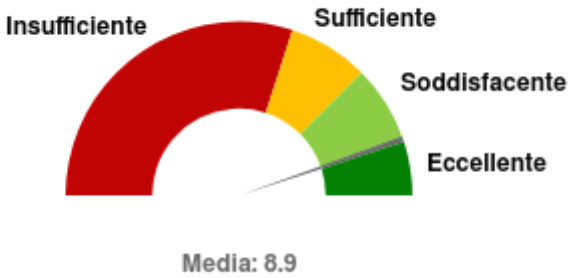
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.8



Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-08-2021 al 31-08-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

10 interviste

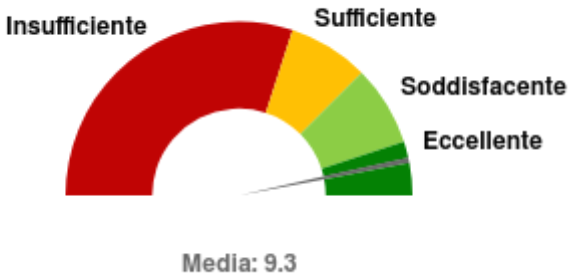


Soddisfazione media del personale di servizio: 8.9

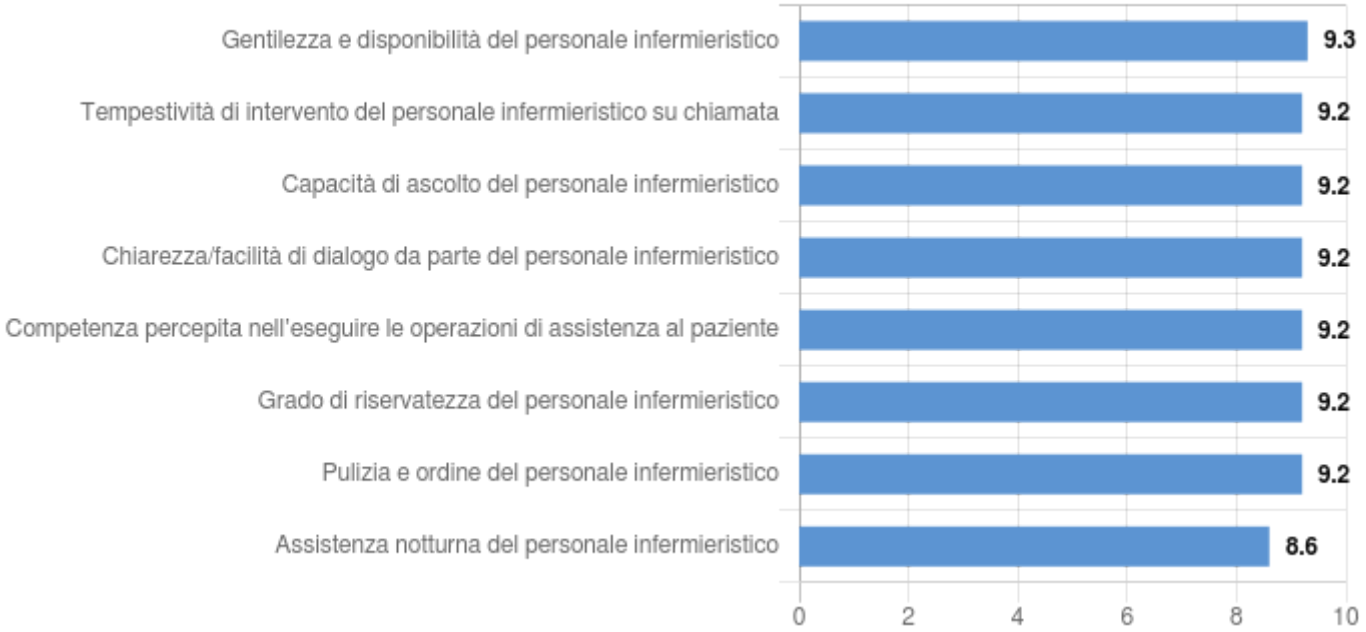
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 10

PERSONALE INFERMIERISTICO

10 interviste



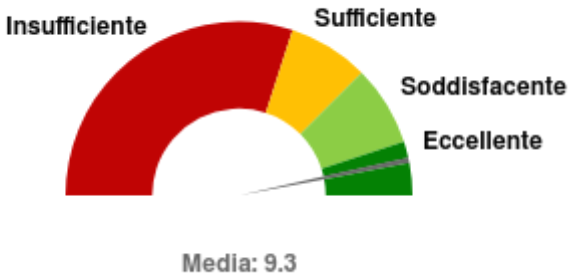
Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.3



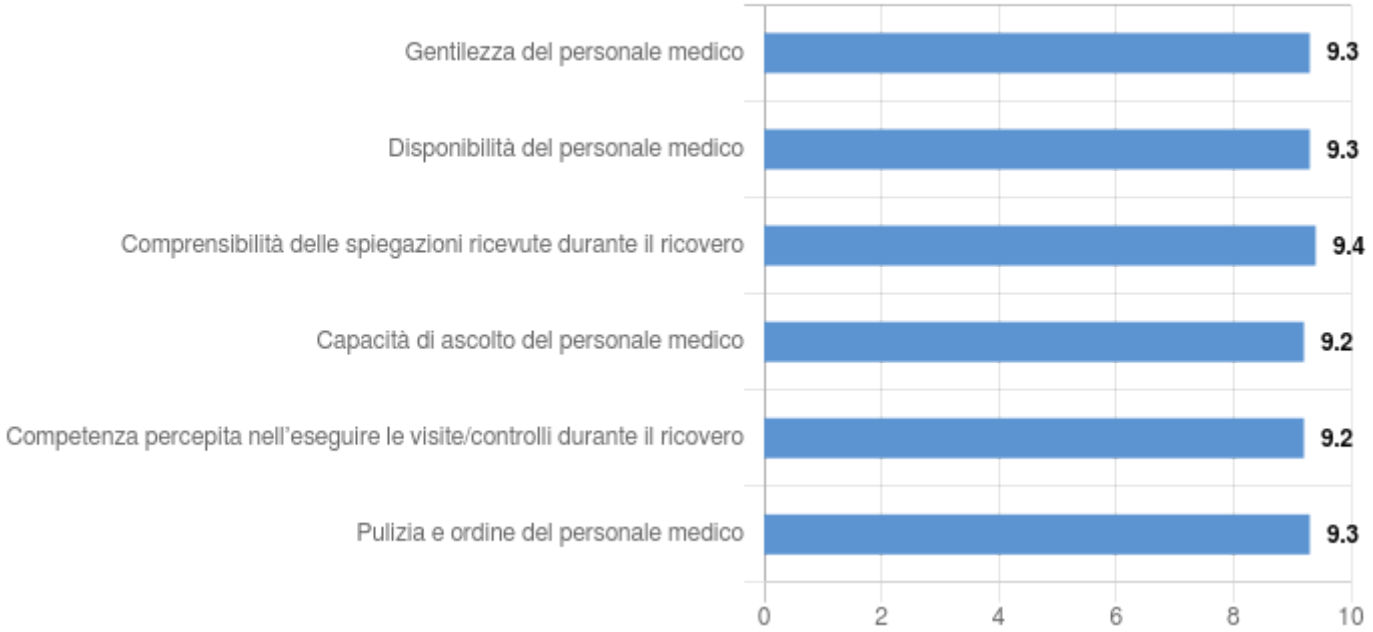
Ospedale Cortina - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-08-2021 al 31-08-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

10 interviste



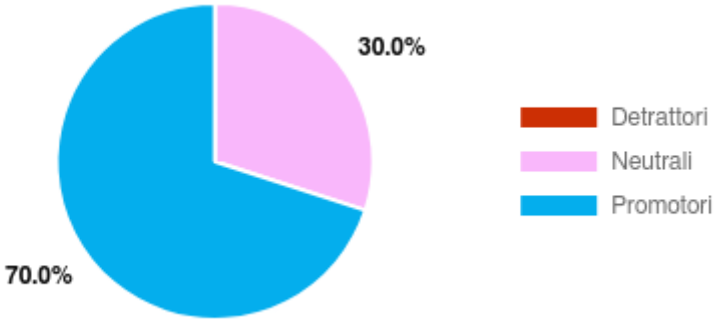
Soddisfazione media del personale medico: 9.3



NET PROMOTER SCORE

10 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

70

* Il Net Promoter Score (NPS) è un indice che attraverso una semplice domanda permette di comprendere il grado di fedeltà/endorsment/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 Dettratori, mentre, i neutrali vengono scartati.

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Pls, Mantenete questi standard. Grazie
2. Sono contento di voi. Grazie
3. Sarebbe opportuno poter avere i servizi in camera e migliorare la qualità degli alimenti