

## Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

**Compilazione a cura di D'Amore Hospital**

**Area Medica:** Tutte le aree mediche

**Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2022 al 31-12-2022

**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.

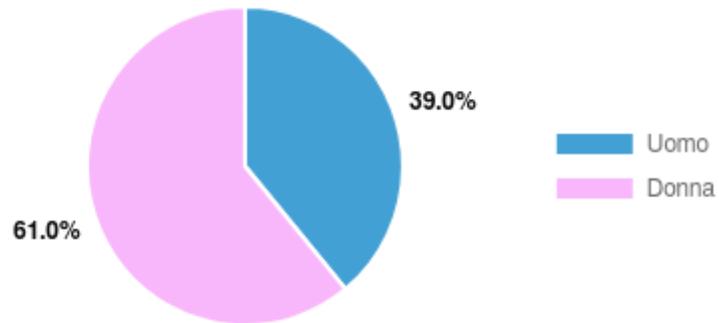
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

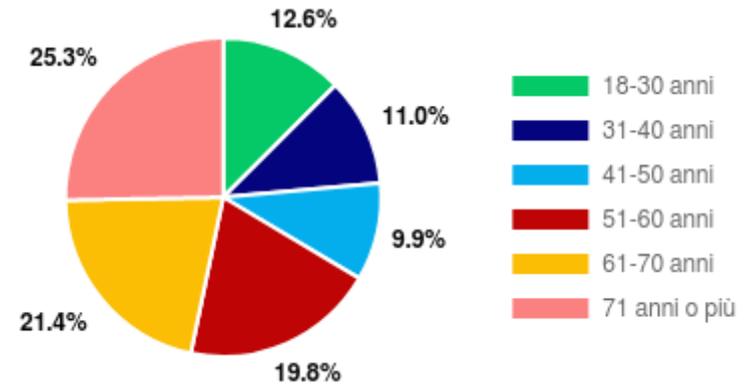
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

182 interviste

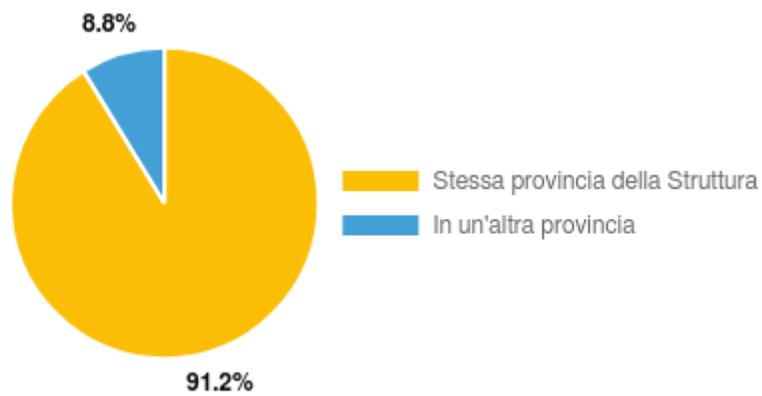
### Genere



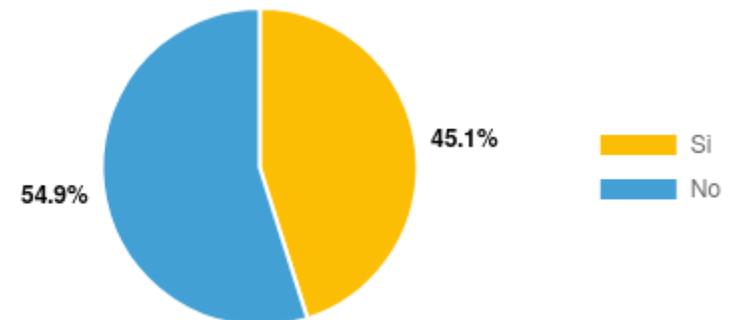
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



## Metodologia di Pagamento



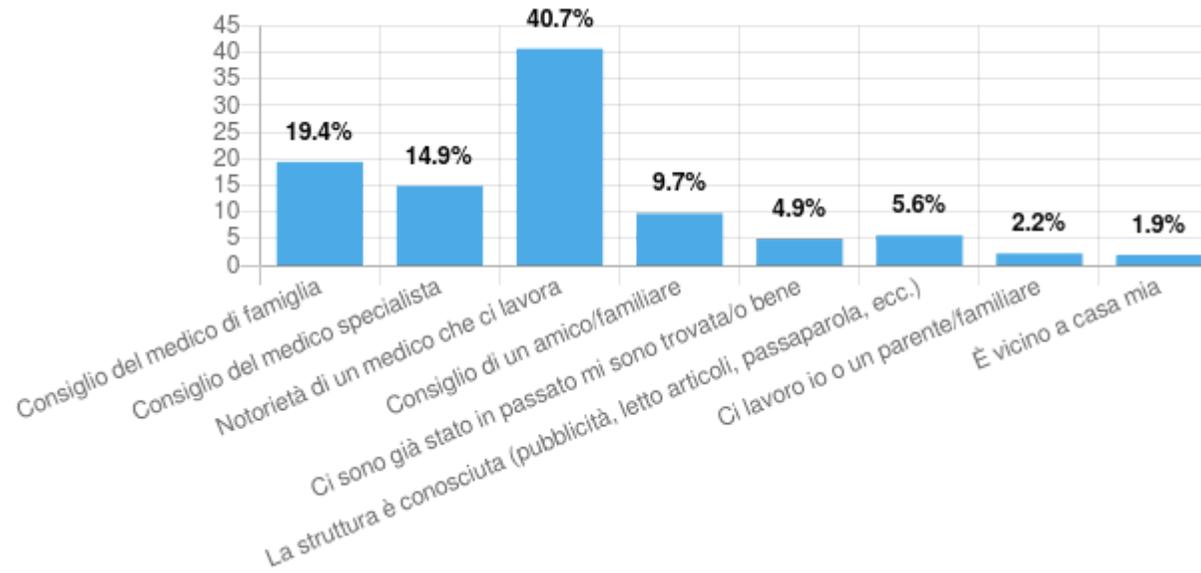
| Giorni di ricovero | %             |
|--------------------|---------------|
| 1 giorno           | 42.9%         |
| 2 giorni           | 14.3%         |
| 3 giorni           | 20.3%         |
| 4 giorni           | 11.0%         |
| 5 giorni           | 3.8%          |
| 6 giorni           | 4.9%          |
| 7 giorni o più     | 2.7%          |
| <b>Totale</b>      | <b>100.0%</b> |

| Specialità per cui ha effettuato la visita | n.         | %             |
|--|------------|---------------|
| Ortopedia e Traumatologia                  | 127        | 69.8%         |
| Chirurgia Generale                         | 53         | 29.1%         |
| Altro                                      | 2          | 1.1%          |
| <b>Totale</b>                              | <b>182</b> | <b>100.0%</b> |

D'Amore Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

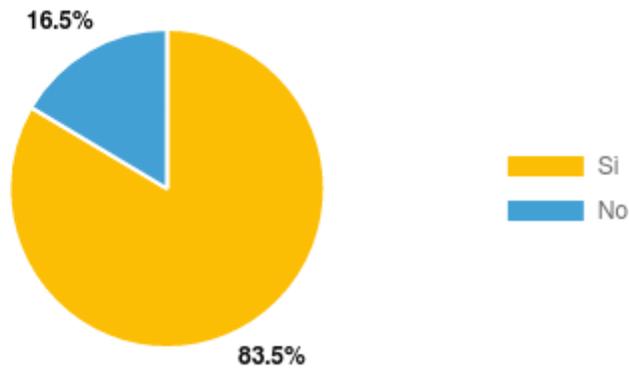
182 interviste



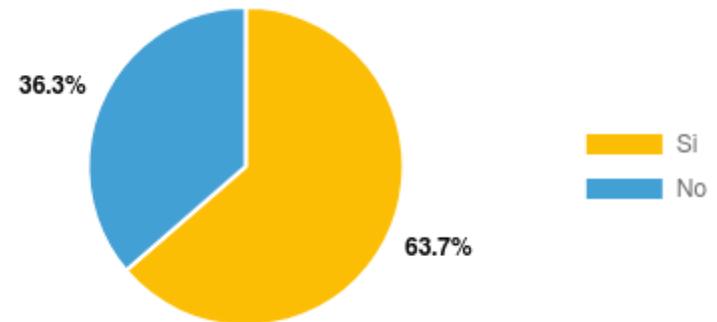
## TRATTAMENTO DEL DOLORE

182 interviste

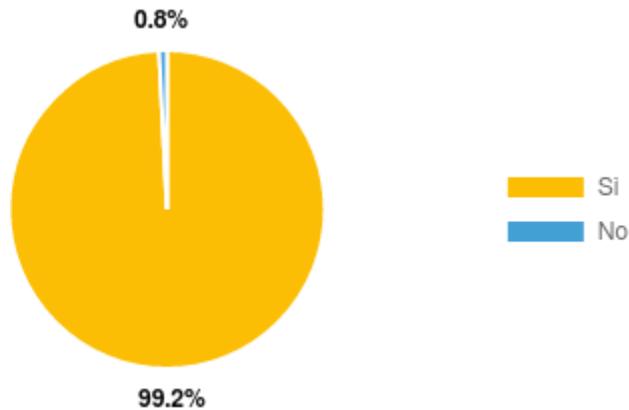
### È stato informato sul trattamento del dolore?



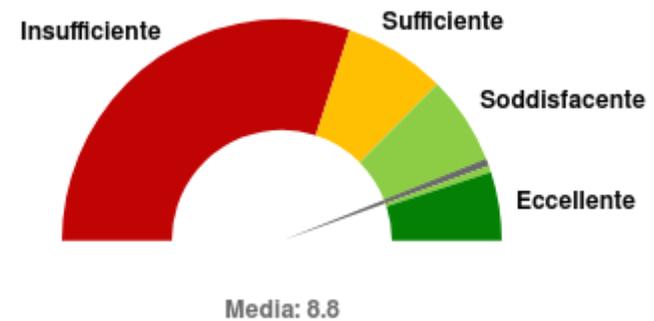
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

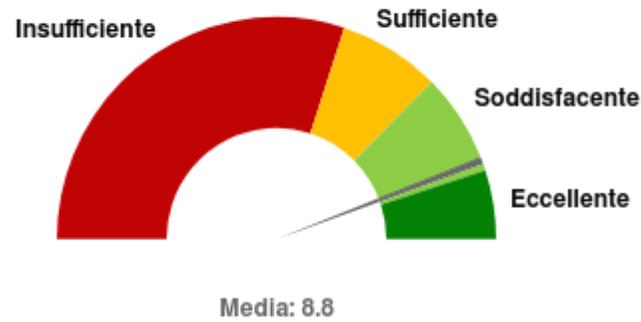


### Soddisfazione del trattamento

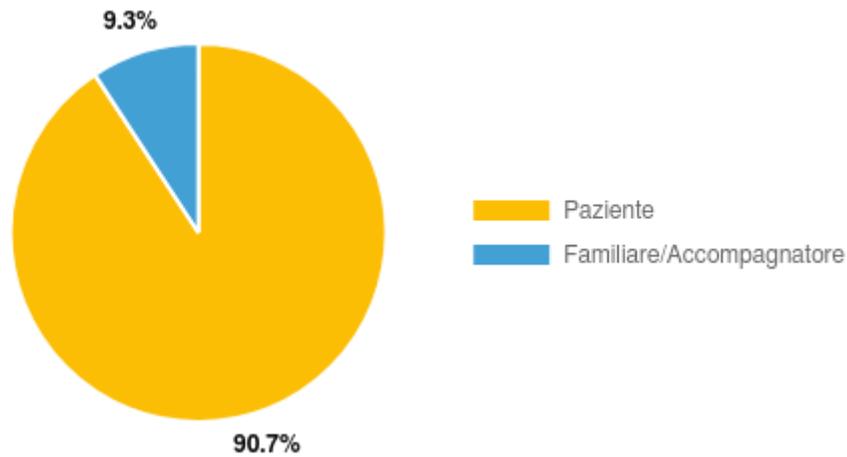


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

182 interviste



## Rispondente



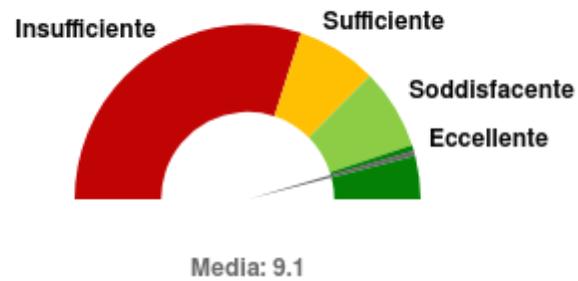
| Target                   | Media |
|--------------------------|-------|
| Paziente                 | 8.8   |
| Familiare/Accompagnatore | 8.4   |

| Target                   | Media |
|--------------------------|-------|
| Già stato in struttura   | 8.7   |
| Prima volta in struttura | 8.9   |

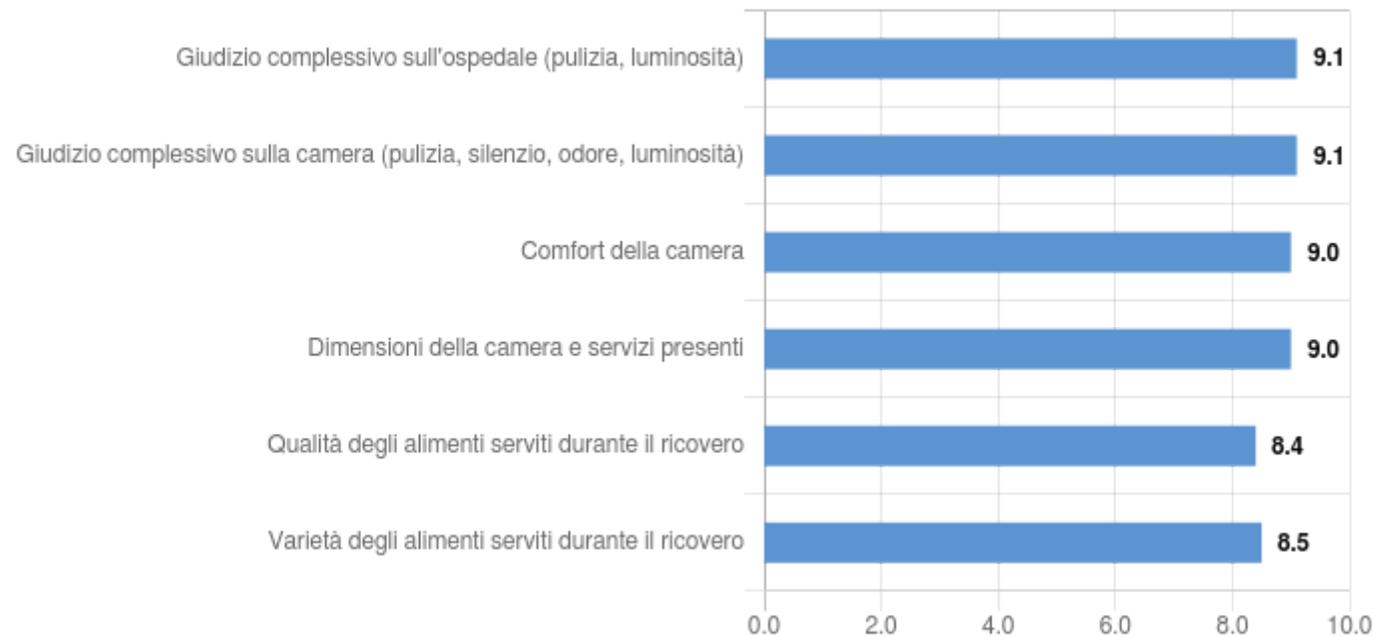
D'Amore Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

## AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

182 interviste



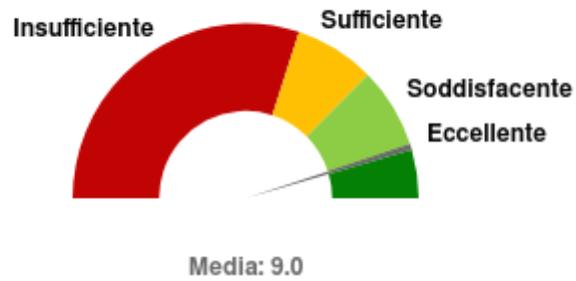
**Soddisfazione media della struttura: 9.1**



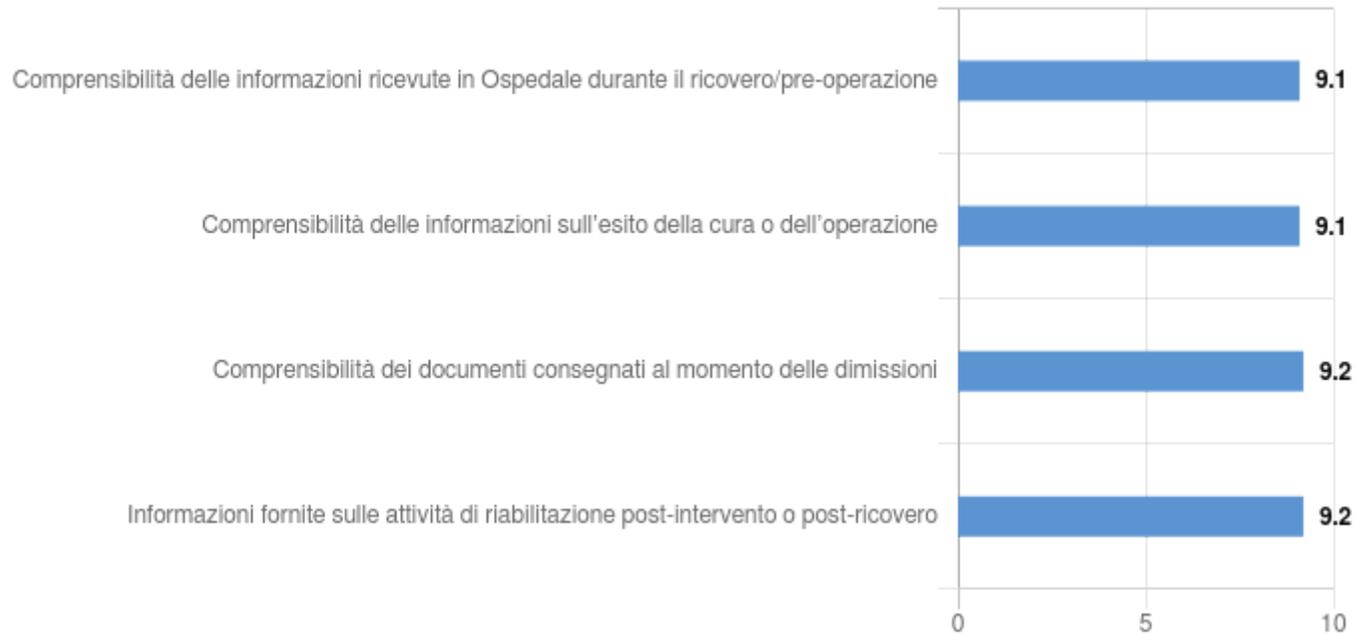
**D'Amore Hospital - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero

# INFORMAZIONI E DOCUMENTI

182 interviste

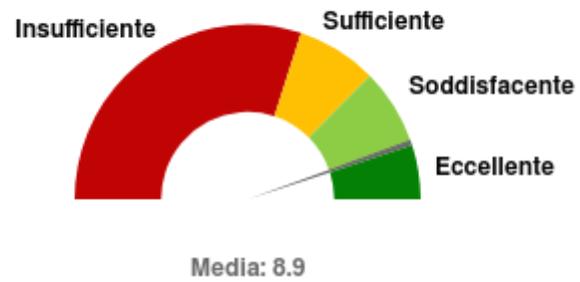


**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.0**

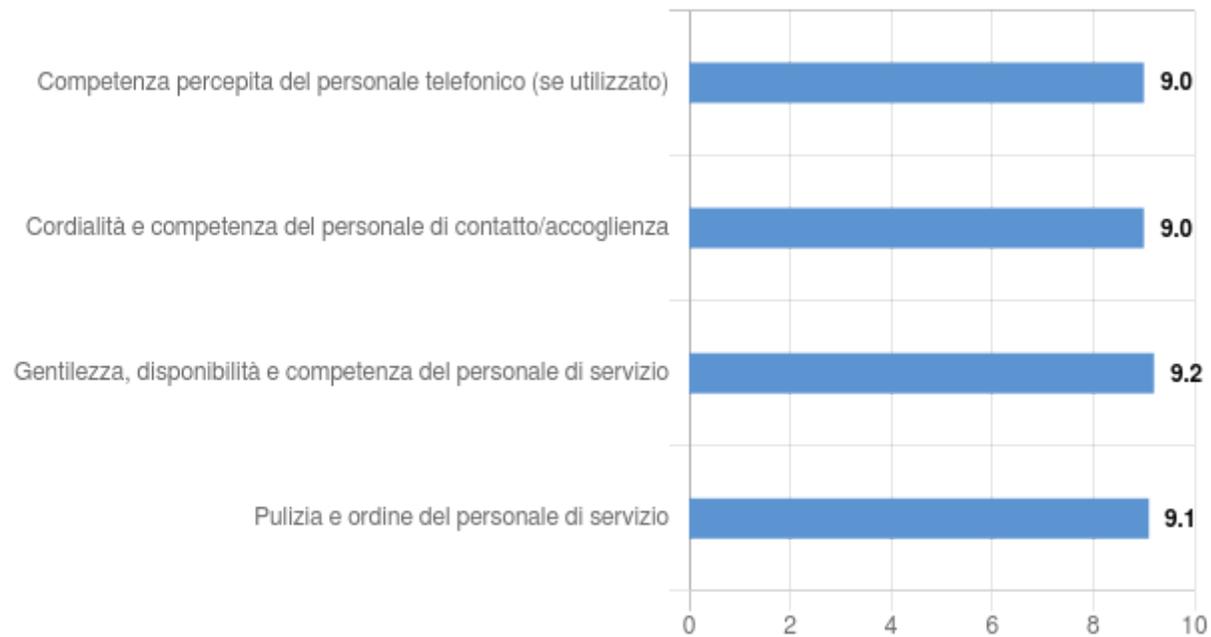


## PERSONALE DI SERVIZIO

182 interviste



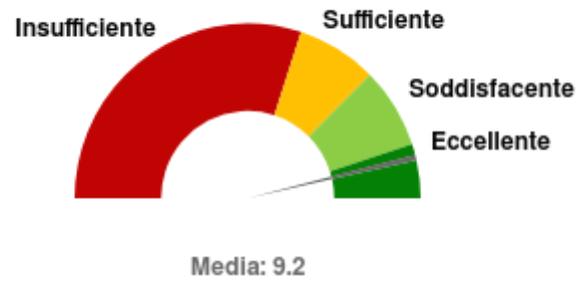
Soddisfazione media del personale di servizio: 8.9



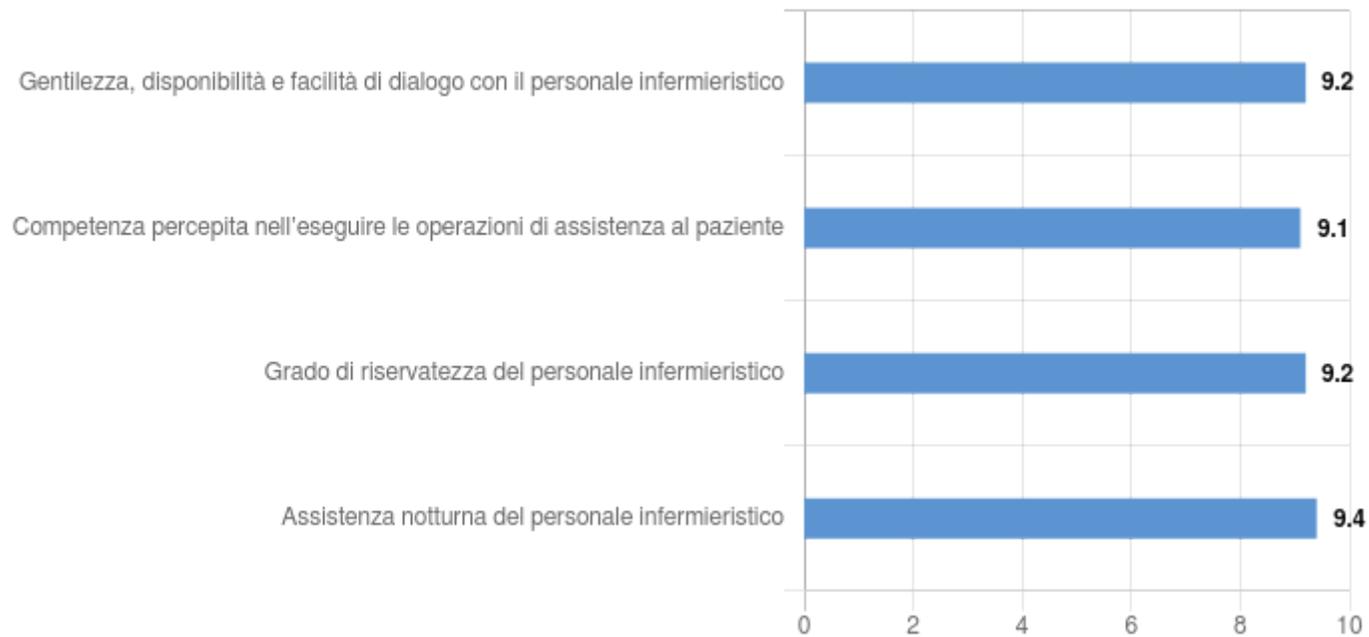
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 163

## PERSONALE INFERMIERISTICO

182 interviste

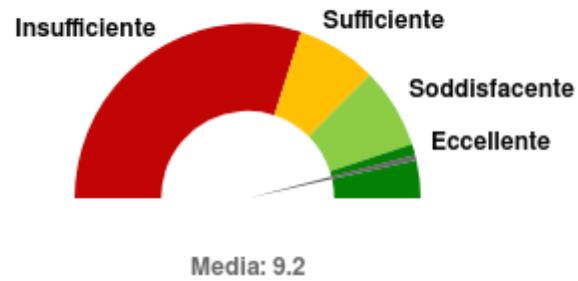


**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.2**

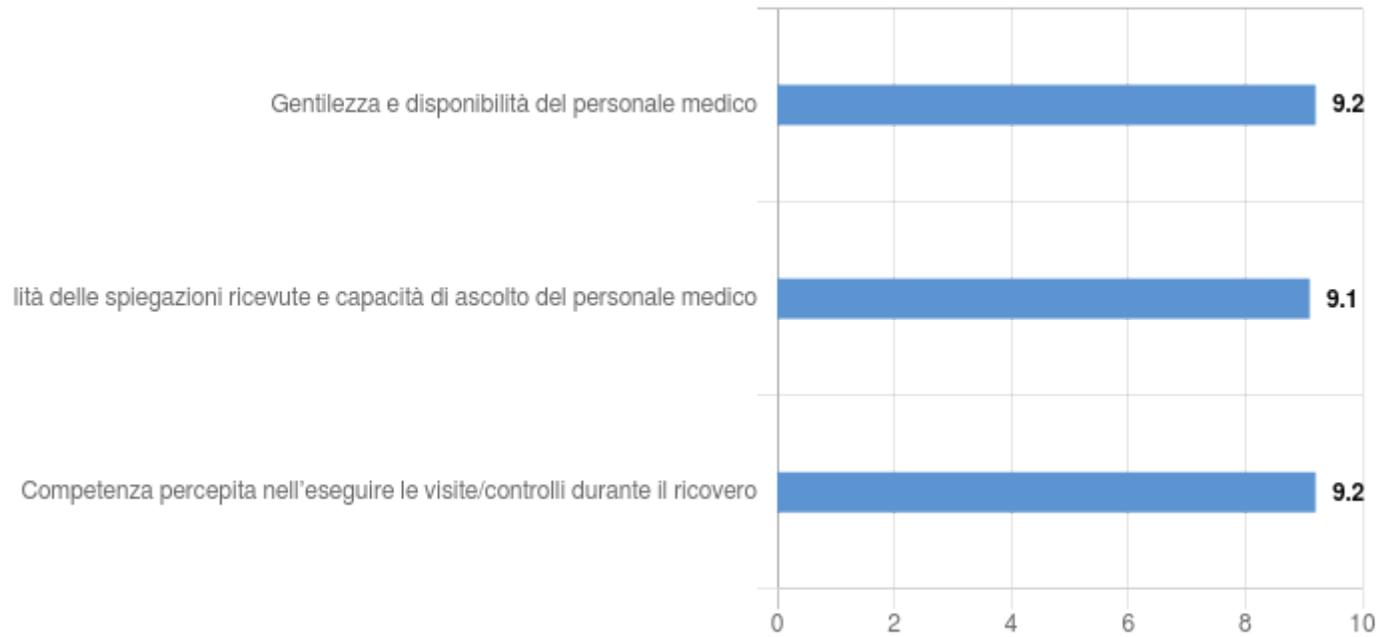


# PERSONALE MEDICO

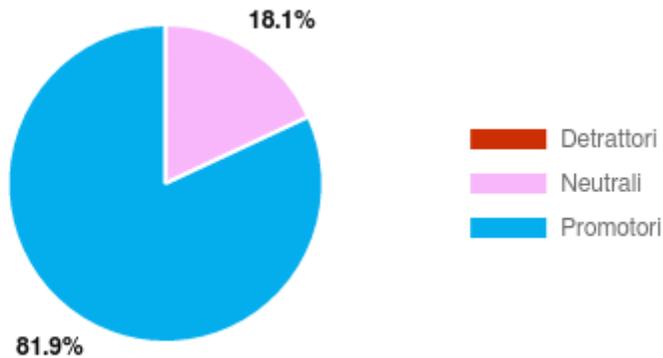
182 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 9.2



Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

**82**

\* 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.