

Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Villa Torri Hospital

Area Medica: Tutte le aree mediche

Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2025 al 31-12-2025

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.

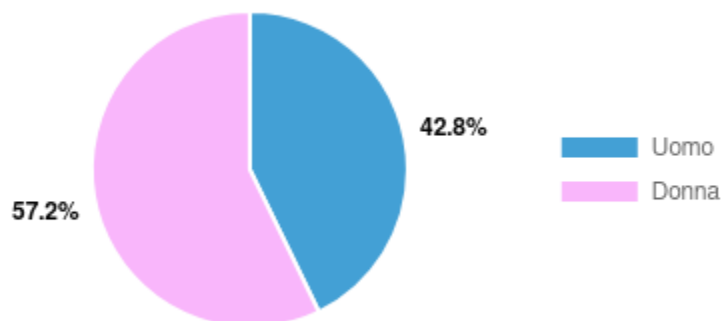
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

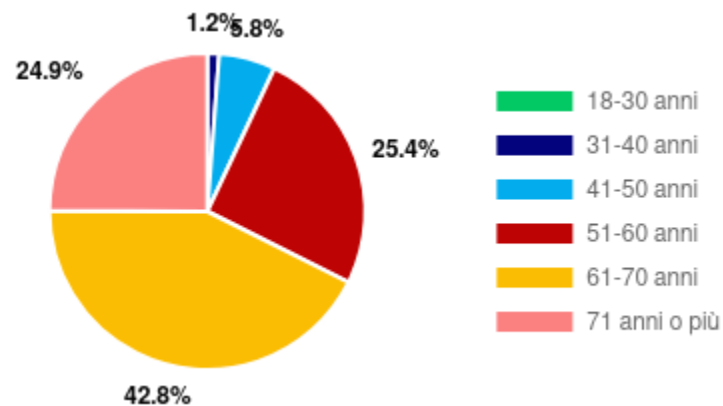
IL CAMPIONE INTERVISTATO

173 interviste

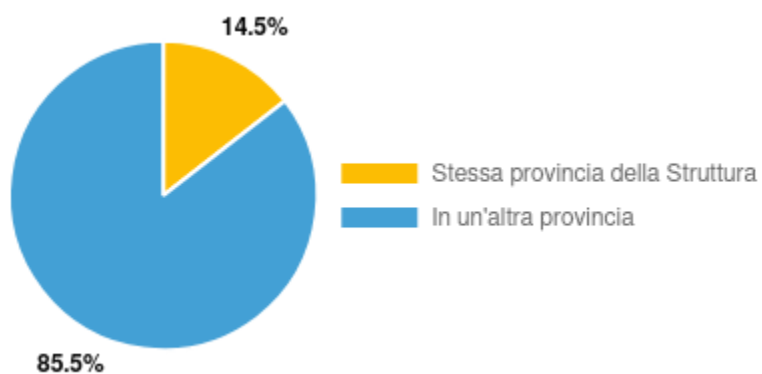
Genere



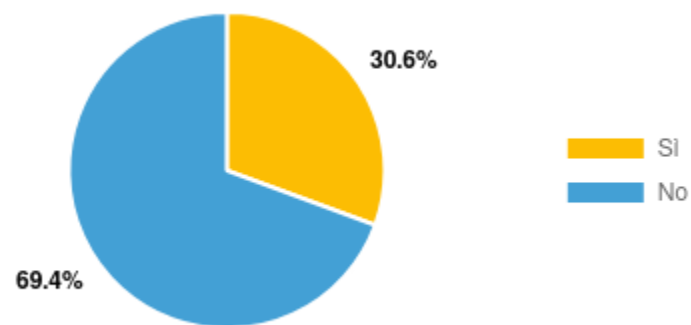
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - Tipo di attività: Ricovero

IL CAMPIONE INTERVISTATO

173 interviste

Metodologia di Pagamento



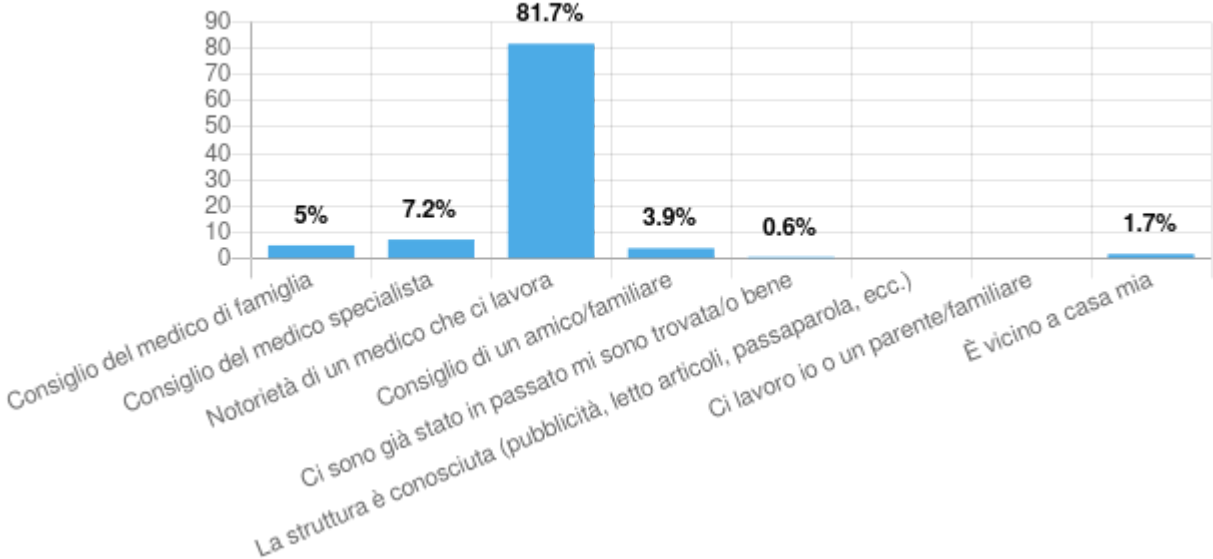
Giorni di ricovero	%
1 giorno	5.8%
2 giorni	22.0%
3 giorni	13.3%
4 giorni	13.9%
5 giorni	15.0%
6 giorni	6.4%
7 giorni o più	23.7%
Totale	100.0%

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	83	48.0%
Cardiochirurgia	33	19.1%
Chirurgia Generale	2	1.2%
Chirurgia vascolare	8	4.6%
Chirurgia toracica	2	1.2%
Neurochirurgia della colonna	38	22.0%
Aritmologia-Elettrofisiologia	0	0.0%
Diagnostica interventistica cardiovascolare	7	4.0%
Altro	0	0.0%
Totale	173	100.0%

Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - Tipo di attività: Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

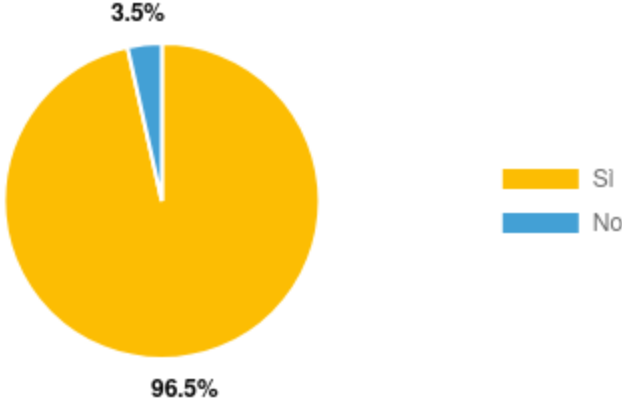
173 interviste



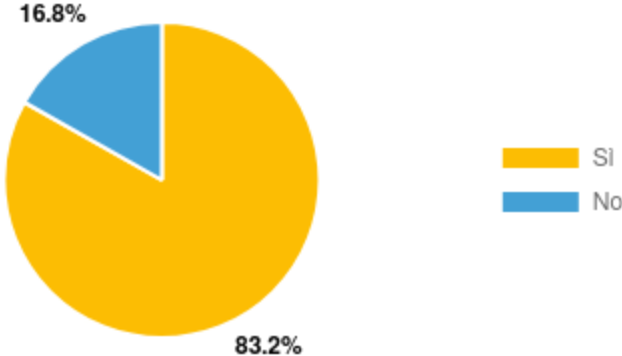
TRATTAMENTO DEL DOLORE

173 interviste

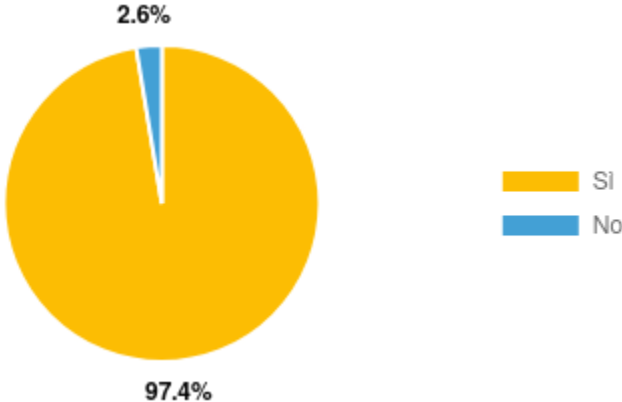
È stato informato sul trattamento del dolore?



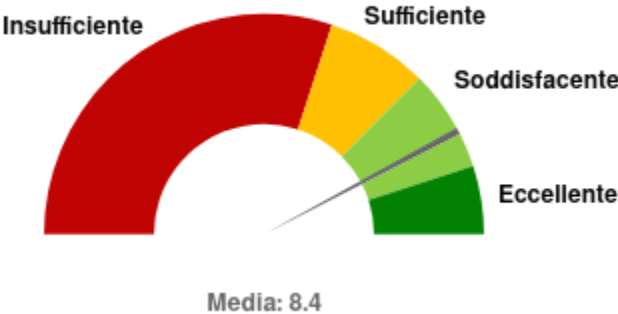
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

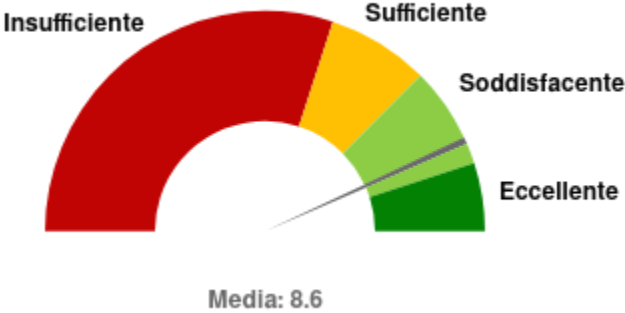


Soddisfazione del trattamento

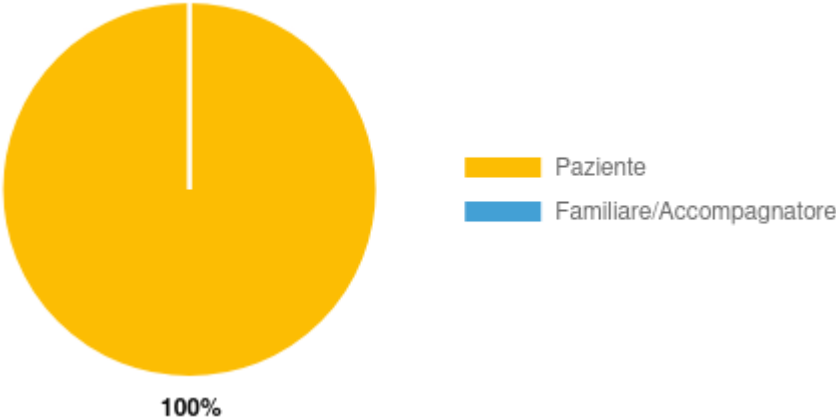


LA SODDISFAZIONE GENERALE

173 interviste



Rispondente

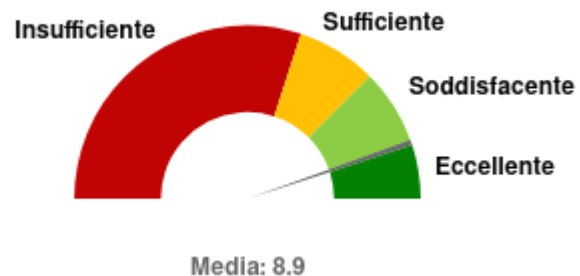


Target	Media
Paziente	8.6
Familiare/Accompagnatore	0.0

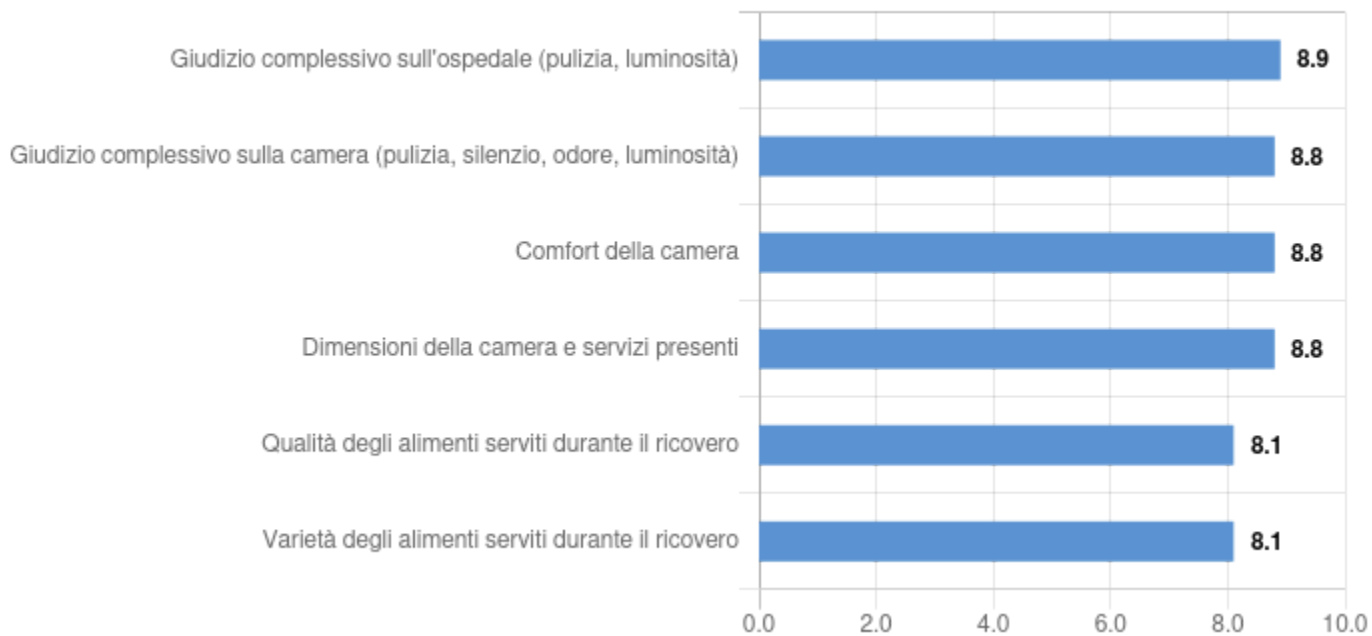
Target	Media
Già stato in struttura	8.8
Prima volta in struttura	8.5

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

173 interviste



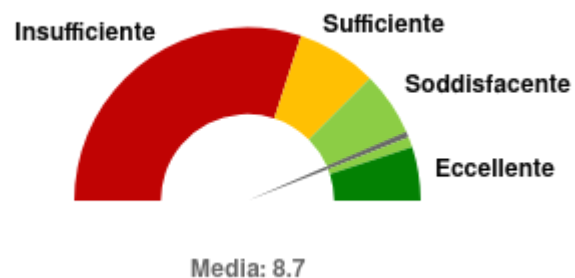
Soddisfazione media della struttura: 8.9



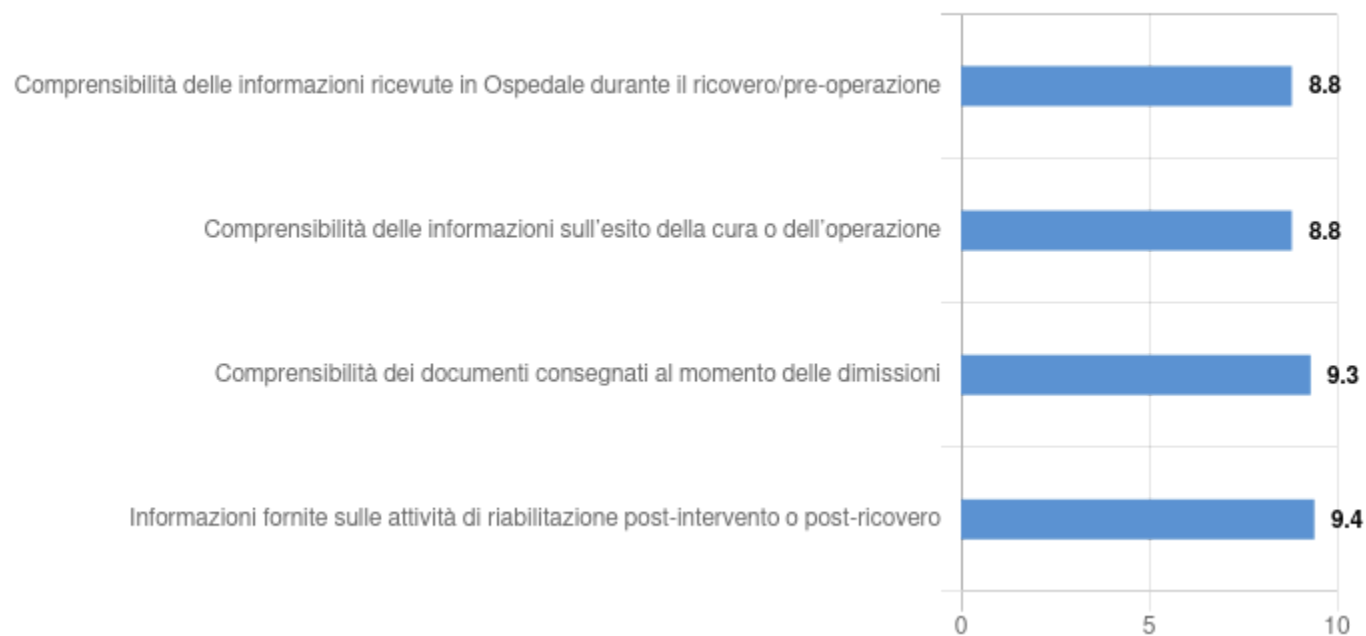
Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - Tipo di attività: Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

173 interviste

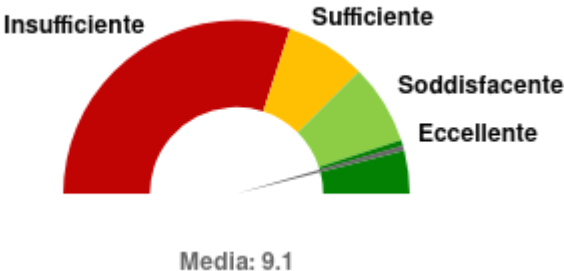


Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.7

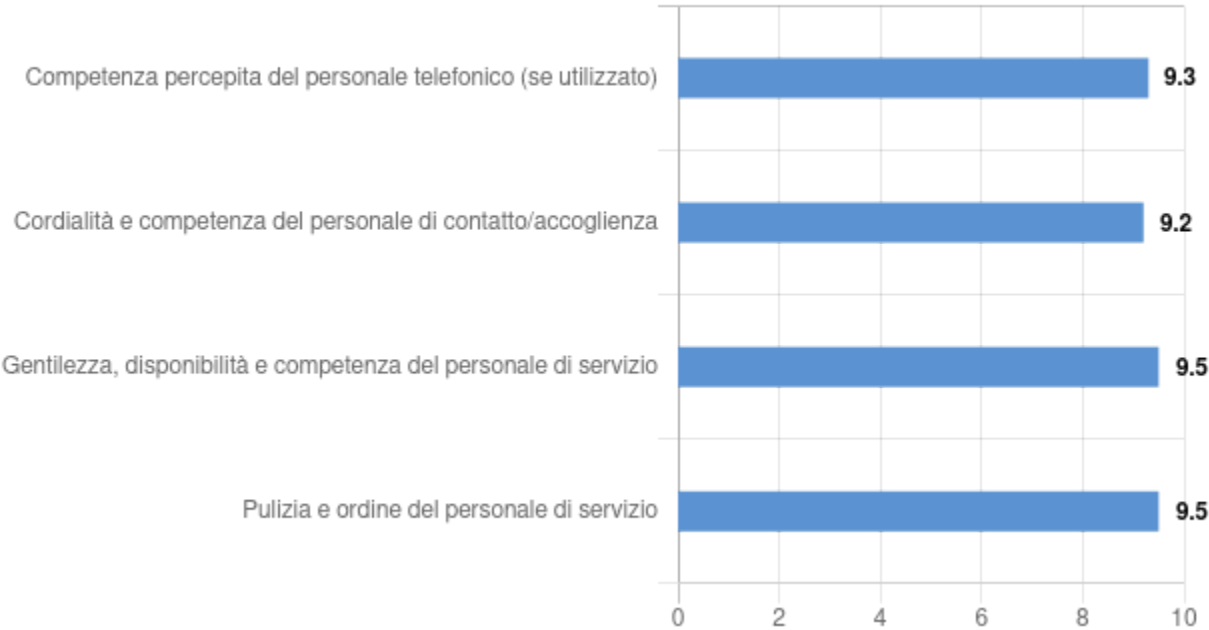


PERSONALE DI SERVIZIO

173 interviste



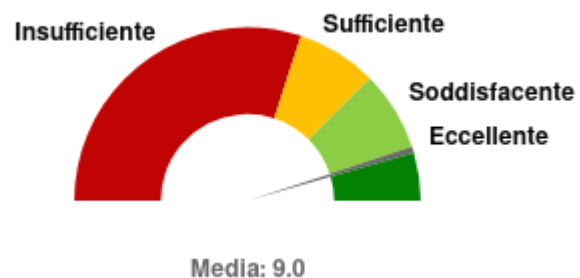
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.1



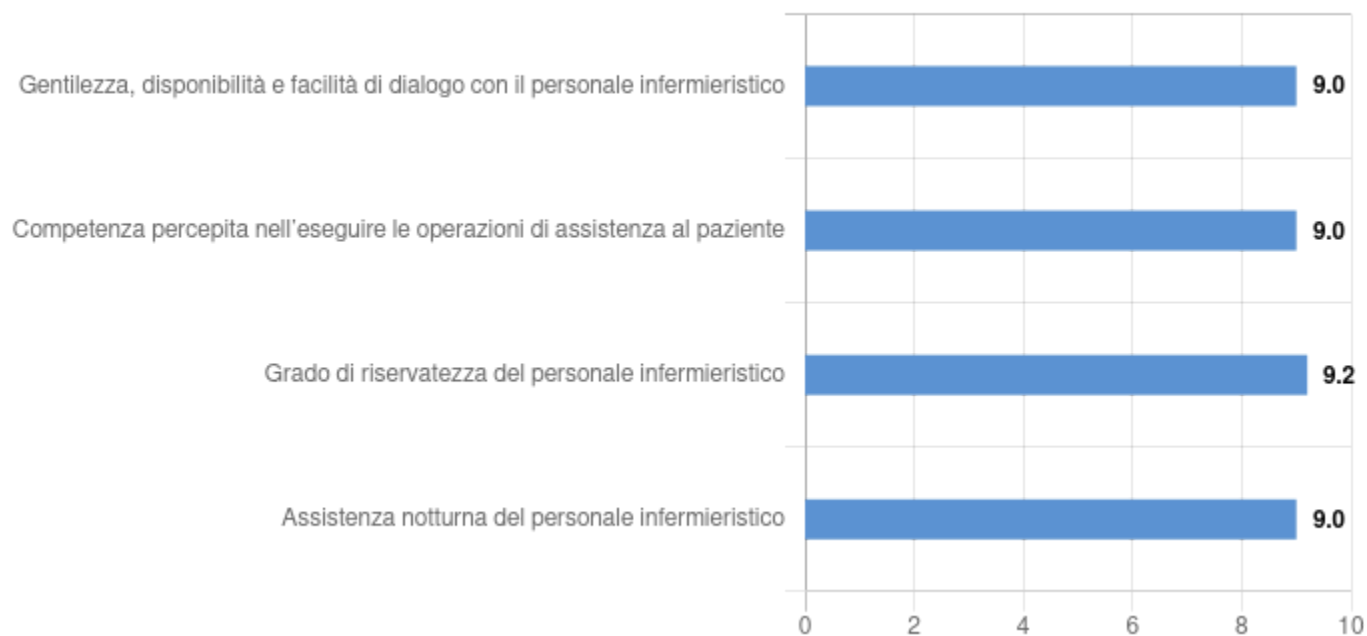
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 91

PERSONALE INFERMIERISTICO

173 interviste



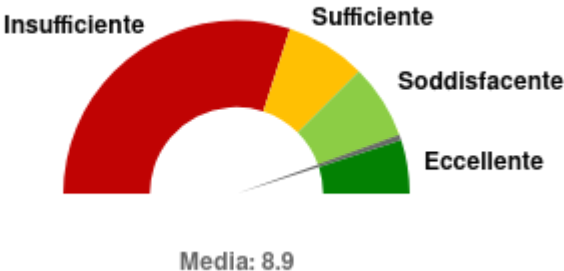
Soddisfazione media del personale infermieristico:
9.0



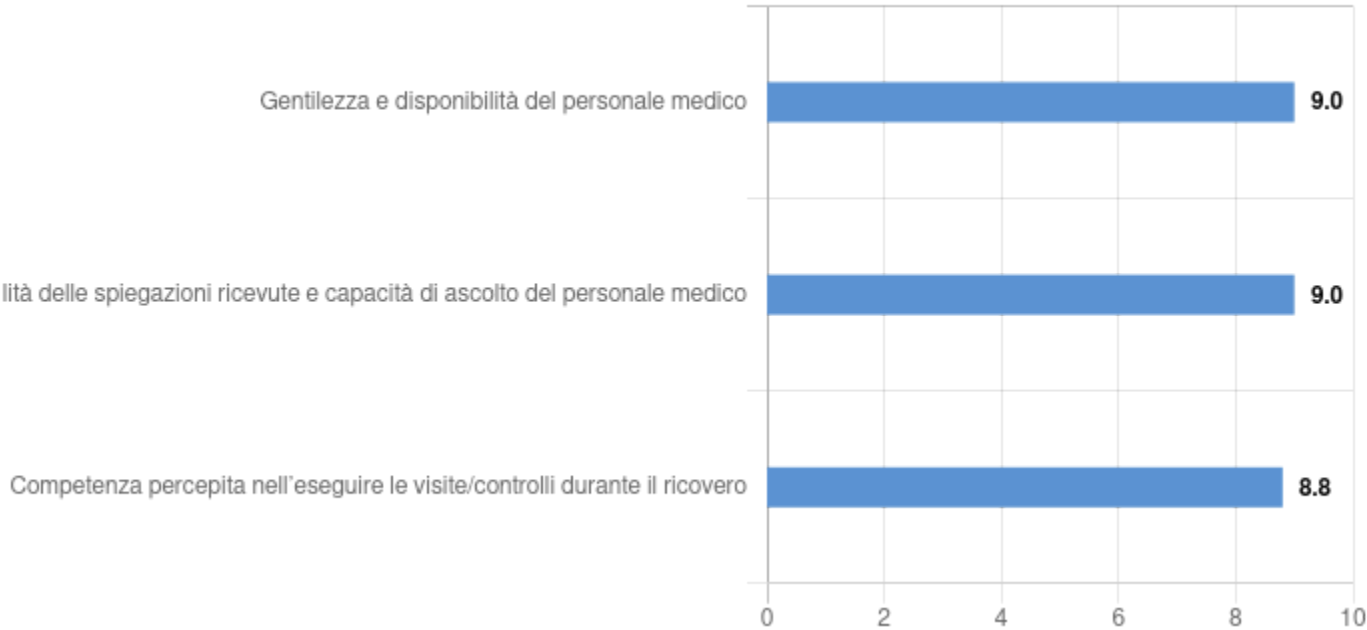
Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - Tipo di attività: Ricovero

PERSONALE MEDICO

173 interviste



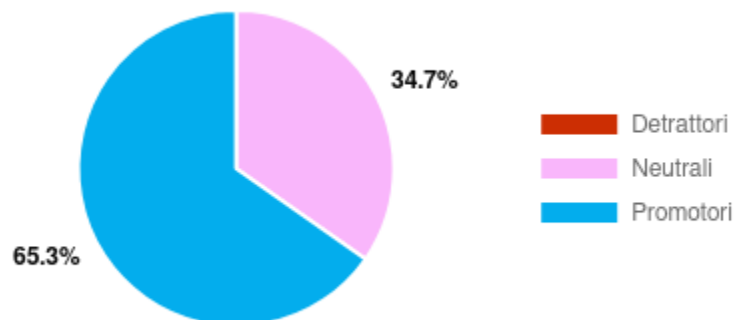
Soddisfazione media del personale medico: 8.9



NET PROMOTER SCORE

173 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

65

* 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.

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Aggiornare le stanze
2. L'unica problematicità é l'assenza di tapparelle, senza le quali viene favorita l'entrata di insetti ogni qual volta si vuole far cambiare aria alla stanza
3. Condizionatori non funzionanti
4. Mettere apposto i bagni delle camere
5. L'unica mancanza durante il ricovero é stata l'aria condizionata, la mancanza di comunicazione e omertà e provvedimenti da parte della direzione
6. Unico difetto: assenza di tende e tapparella funzionante.
7. Migliorare struttura Snellire accoglienza