

# Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

**Compilazione a cura di Villa Lucia Hospital**

**Area Medica:** Tutte le aree mediche

**Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2024 al 31-12-2024

**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.

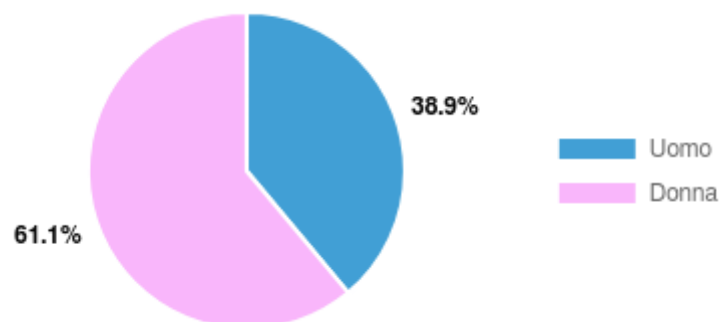
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

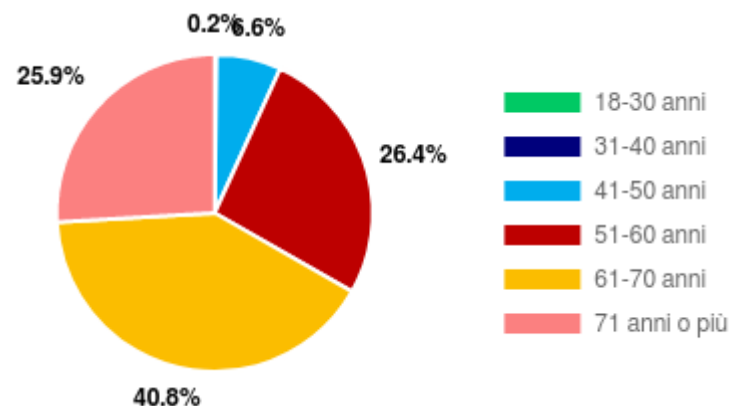
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

409 interviste

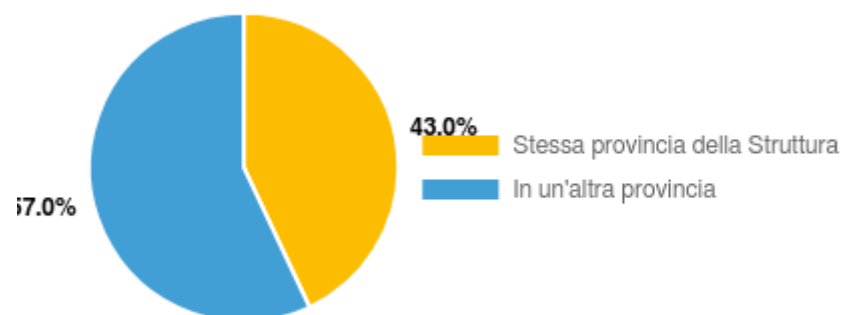
### Genere



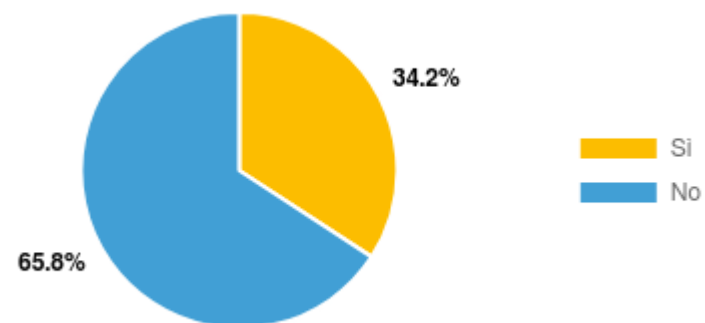
### Età



### Provenienza

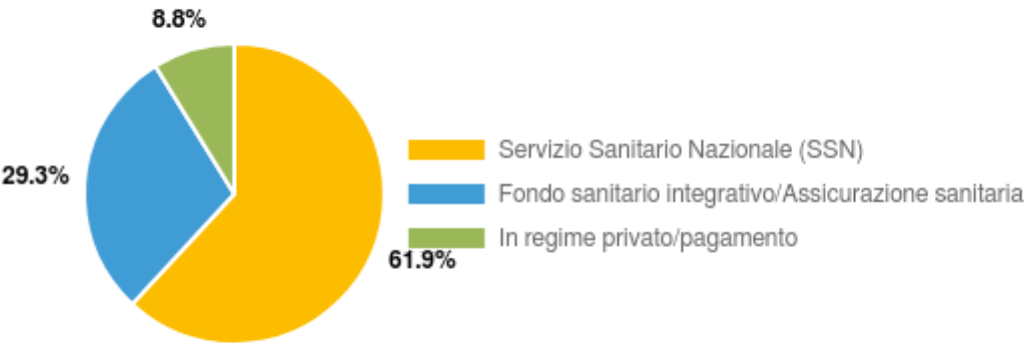


### Era già stato nella struttura?



Villa Lucia Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - Tipo di attività: Ricovero

Metodologia di Pagamento



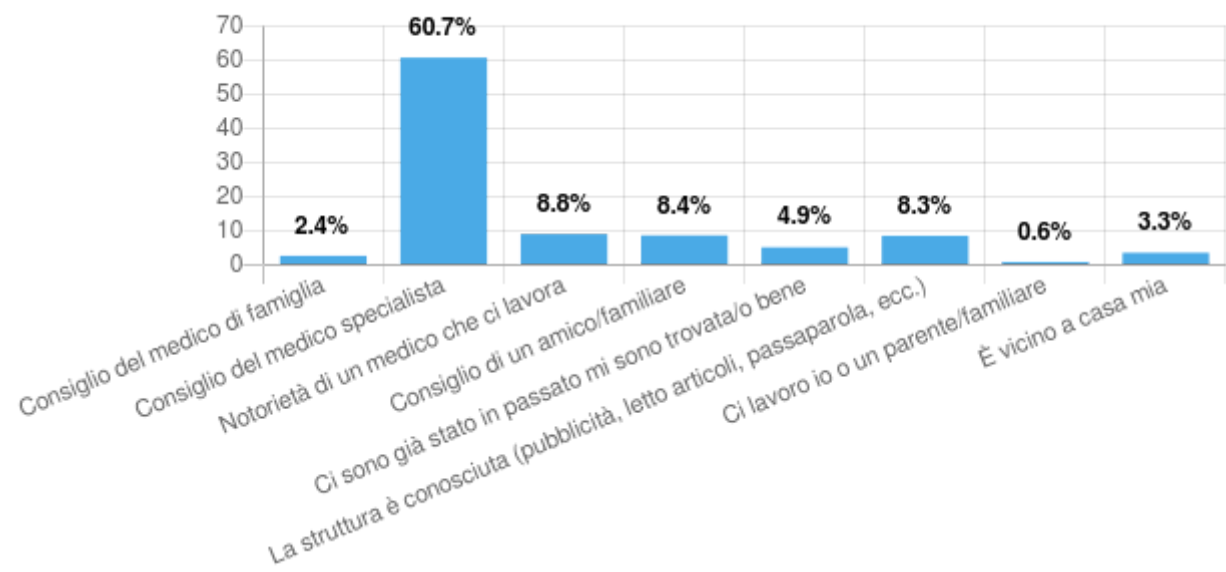
Giorni di ricovero	%
1 giorno	0.0%
2 giorni	0.2%
3 giorni	1.2%
4 giorni	11.7%
5 giorni	1.7%
6 giorni	2.7%
7 giorni o più	82.4%
Totale	100.0%

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	314	76.8%
Urologia	0	0.0%
Cardiologia con Utic	0	0.0%
Chirurgia Generale	0	0.0%
Chirurgia plastica, ricostruttiva ed estetica	0	0.0%
Chirurgia bariatrica	0	0.0%
Chirurgia Maxillo-facciale	0	0.0%
Oculistica	0	0.0%
Aritmologia-Elettrofisiologia	0	0.0%
Emodinamica	0	0.0%
Altro	95	23.2%
Totale	409	100.0%

Villa Lucia Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - Tipo di attività: Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

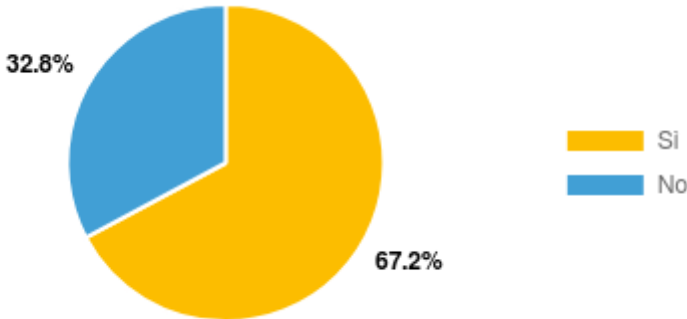
409 interviste



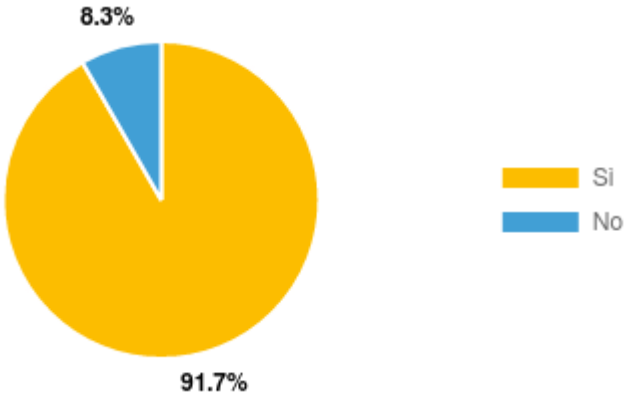
TRATTAMENTO DEL DOLORE

409 interviste

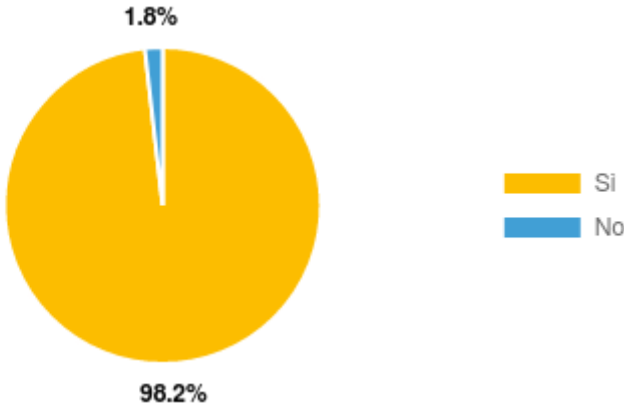
È stato informato sul trattamento del dolore?



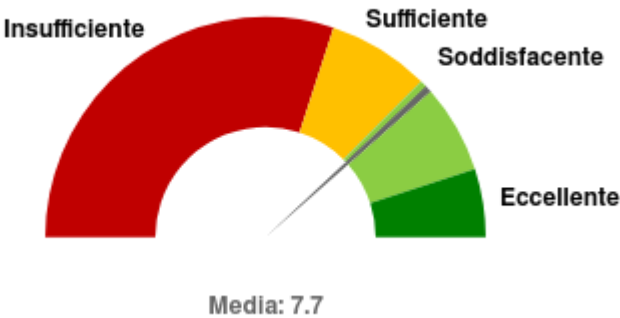
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

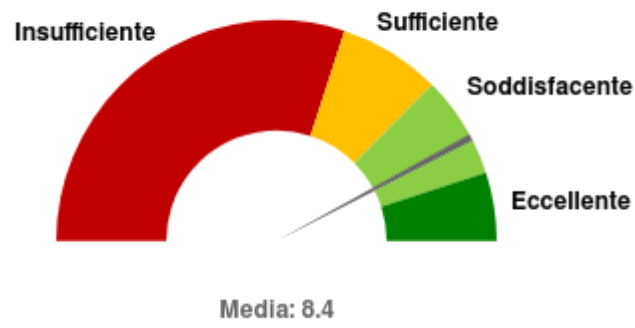


Soddisfazione del trattamento

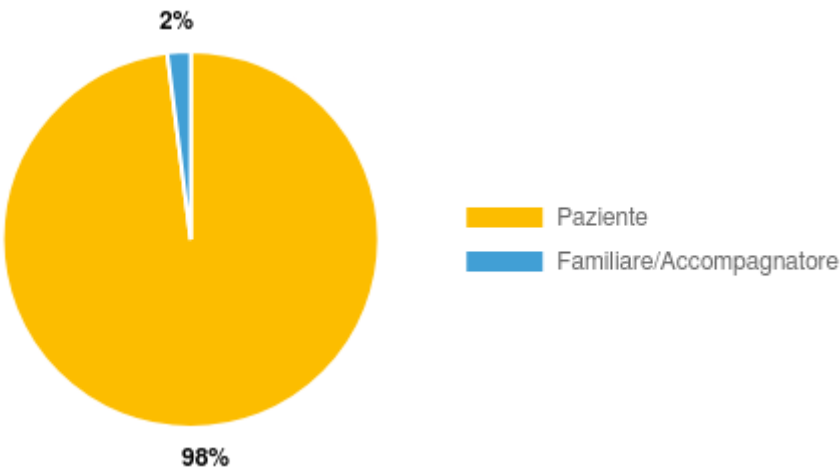


LA SODDISFAZIONE GENERALE

409 interviste



Rispondente

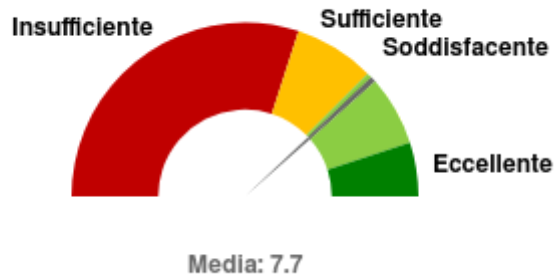


Target	Media
Paziente	8.4
Familiare/Accompagnatore	7.3

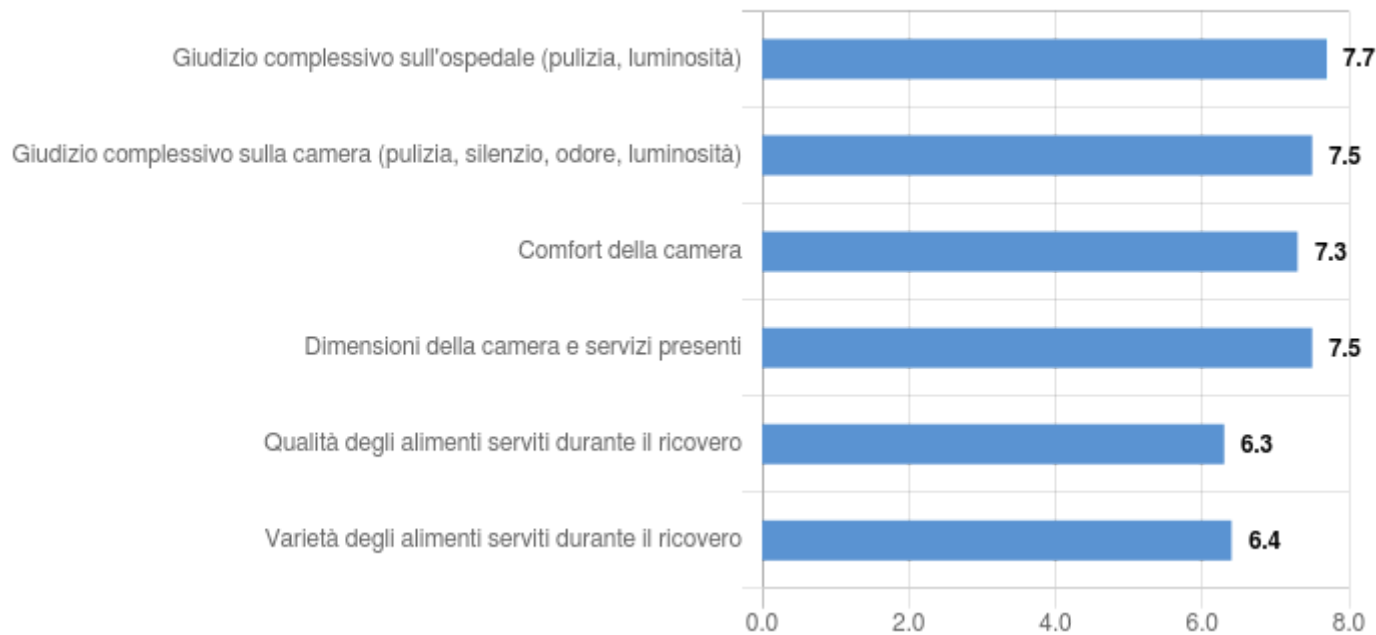
Target	Media
Già stato in struttura	8.1
Prima volta in struttura	8.5

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

409 interviste



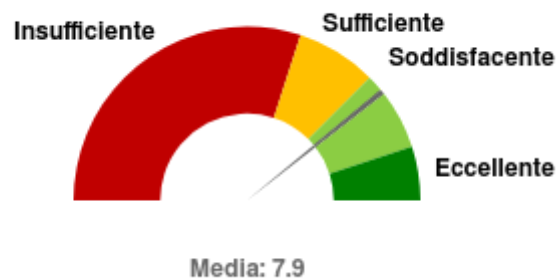
Soddisfazione media della struttura: 7.7



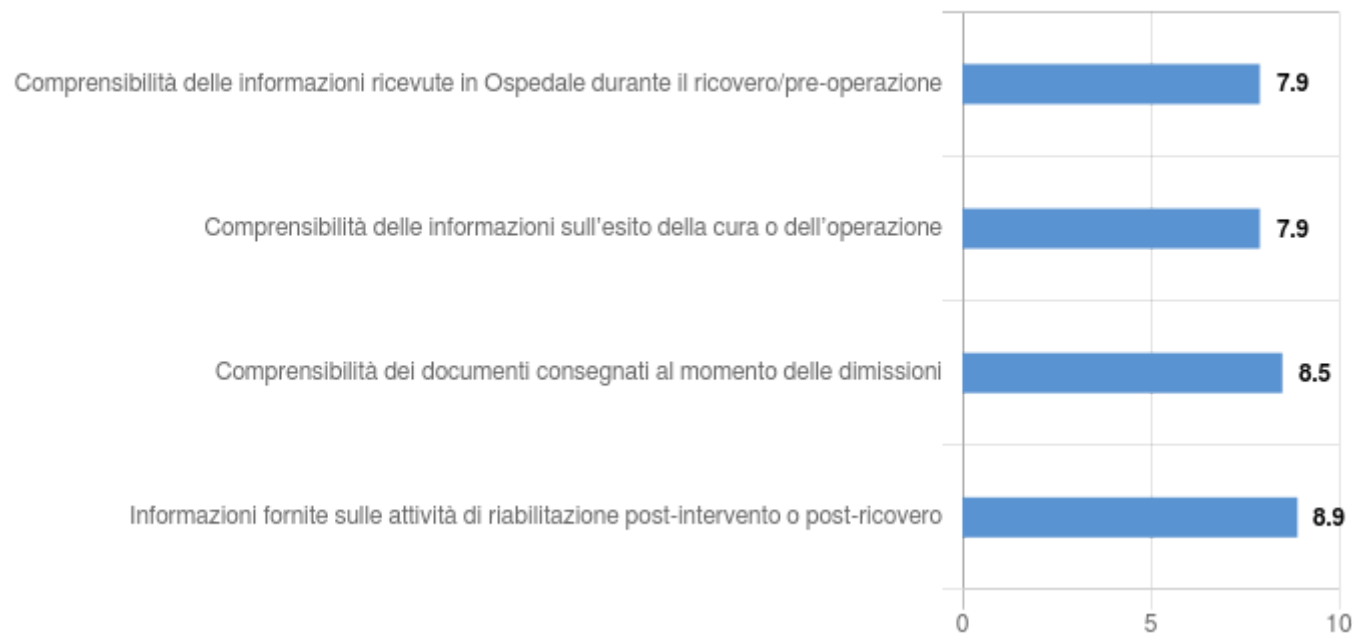
Villa Lucia Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - Tipo di attività: Ricovero

## INFORMAZIONI E DOCUMENTI

409 interviste



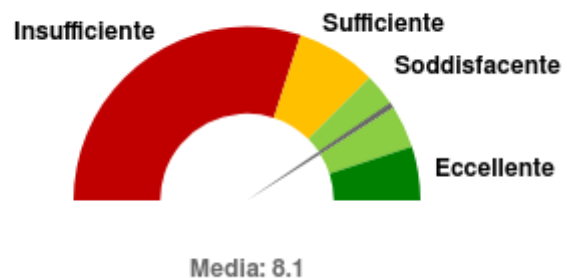
**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 7.9**



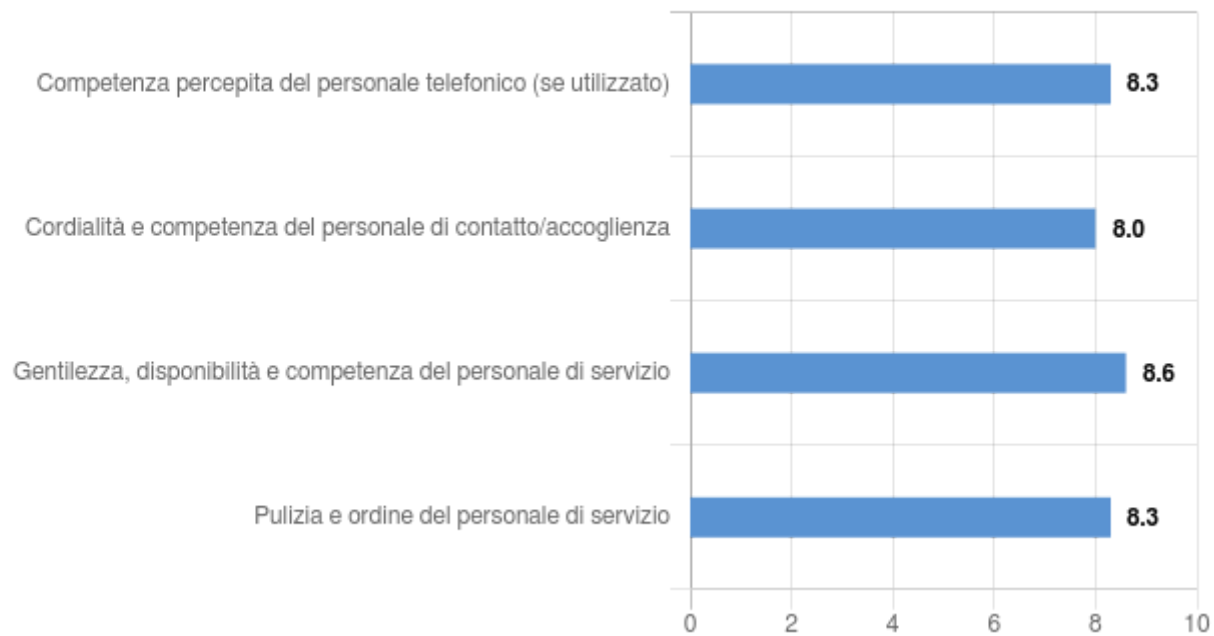
**Villa Lucia Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - **Tipo di attività:** Ricovero

## PERSONALE DI SERVIZIO

409 interviste



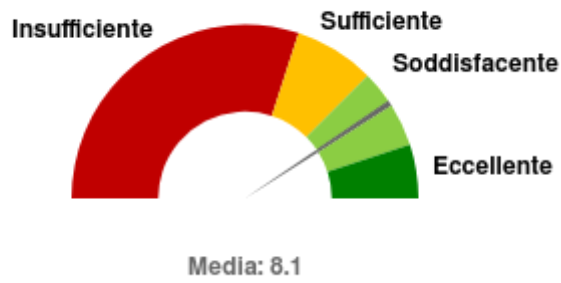
**Soddisfazione media del personale di servizio: 8.1**



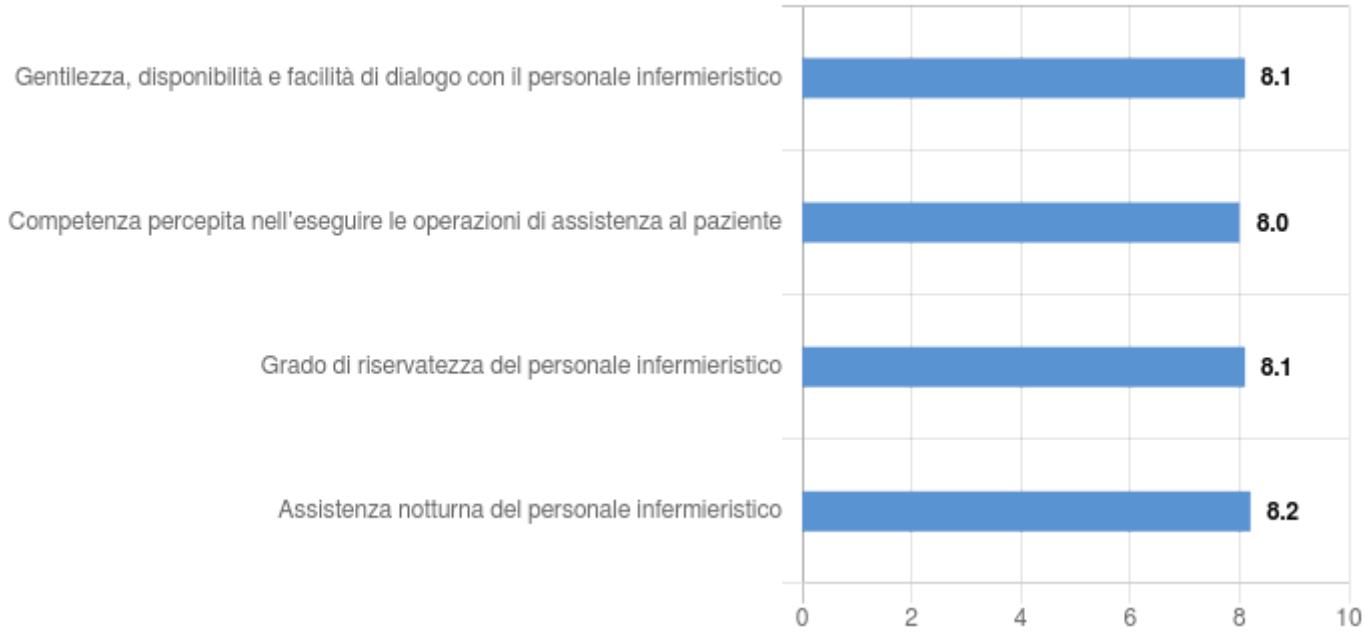
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 219

PERSONALE INFERMIERISTICO

409 interviste

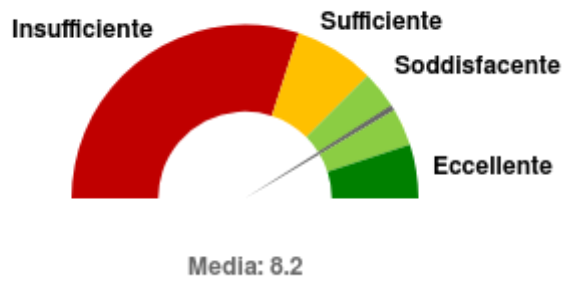


Soddisfazione media del personale infermieristico:  
8.1

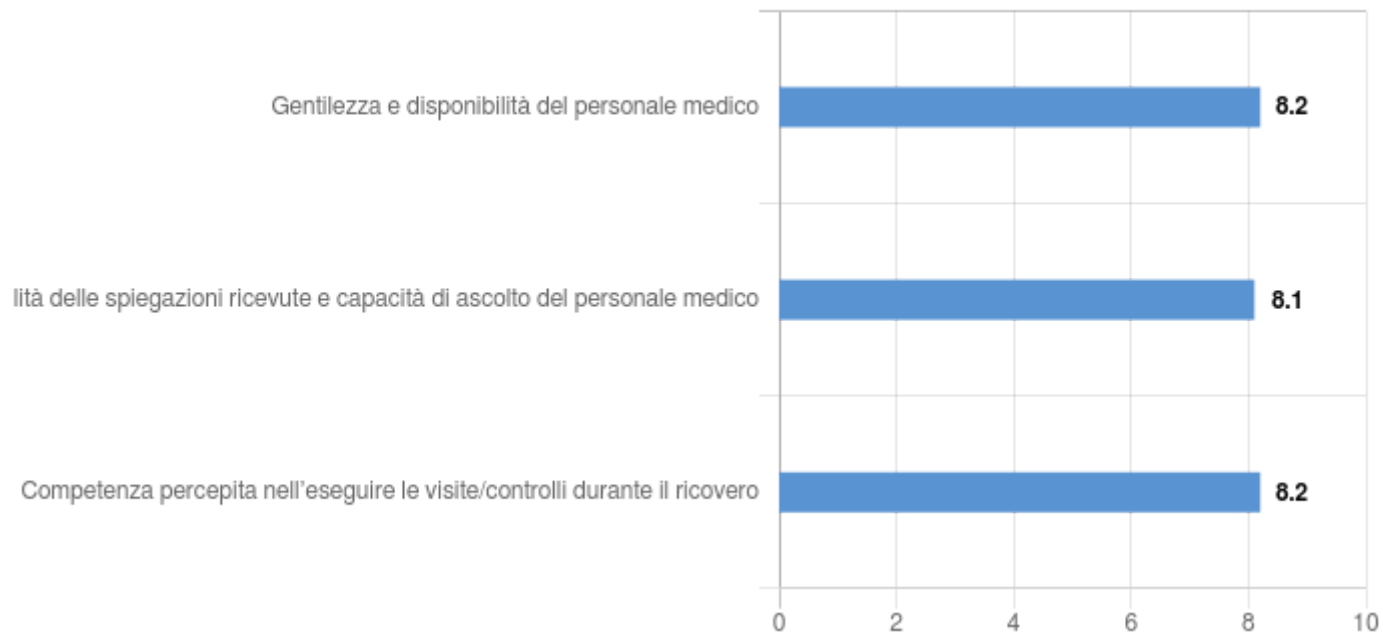


PERSONALE MEDICO

409 interviste



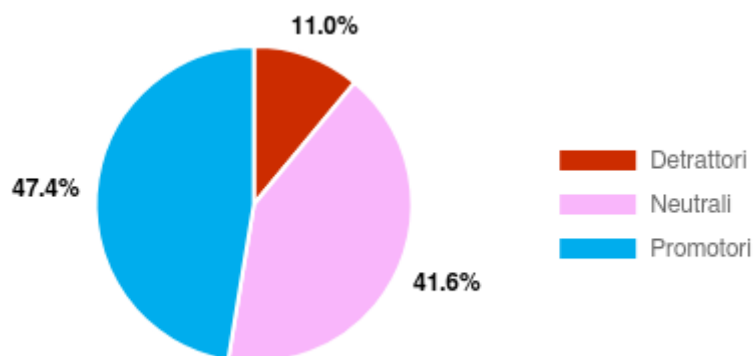
Soddisfazione media del personale medico: 8.2



## NET PROMOTER SCORE

409 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:  
**36**

\* 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.

**Villa Lucia Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - **Tipo di attività:** Ricovero

## SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Fisioterapisti molto professionali, gentili e sempre disponibili.
2. Equipe di fisioterapisti eccellente.
3. Fisioterapisti molto attenti nel proprio lavoro ed empatici
4. Personale gentile e disponibile. Fisioterapisti eccellenti e empatici
5. Il cibo non è buono
6. Equipe medica,infermieristica e fisioterapisti al top
7. Inserire area fumatori o spazi aperti Ottimo personale, sia infermieri che fisioterapisti
8. Gli infermieri sono pochi, i fisioterapisti molto disponibili
9. Bravi tutti, fisioterapisti e infermieri
10. Incrementare il personale infermieristico Ottima equipe fisioterapico
11. Durante il soggiorno in ospedale tutto perfetto,fisioterapisti eccellenti
12. Migliorare la qualita del cibo.
13. Tutto eccellente.
14. Letti più comodi
15. Il dottore deve essere più presente
16. Cibo più buono
17. Fisioterapisti molto preparati e attenti verso i pazienti.
18. Migliorare qualità del cibo, la riabilitazione fisioterapia e buona assai
19. Accortezza sul cibo e pulizia delle camere
20. Cucina pessima
21. Tutti bravissimi
22. Infermieri bravi ma pochi. Più personale
23. Fisioterapisti preparati e disponibili
24. Carenza di personale infermieristico
25. Migliorare la qualità del cibo
26. Tutto il personale preparato
27. Qualità del cibo scadente. Ottima equipe di fisioterapisti.
28. Fisioterapisti professionali
29. Ottimo staff di riabilitazione
- 30.
31. Aree all'aperto
32. Maggiore pulizia delle finestre Migliorare la disposizione dei sanitari in bagno
33. Cibo pessimo
34. Ottimo team riabilitativo
35. Area fumatori
36. Migliorare la qualità del cibo
37. Equipe fisioterapisti eccellenti

- 38. Abbastanza soddisfatto
- 39. Personale disponibile e gentile
- 40. Personale top
- 41. Personale qualificato
- 42. Cibo migliore
- 43. Mensa
- 44. Cambiare i materassi , troppo scomodi
- 45. Fisioterapisti eccellenti
- 46. Servizio pasti scadente.
- 47. Cibo scadente
- 48. Costi elevati rispetto al servizio ricevuto
- 49. Area fumatori
- 50. I dipendenti sono troppo pochi per occuparsi della cura di tutti i pazienti
- 51. Area fumatori Avere modo di poter scendere al bar
- 52. Il personale è troppo poco
- 53. Il personale di reparto è insufficiente per soddisfare le esigenze di tutti i pazienti. La struttura è carente di uno spazio aperto adeguato
- 54. Pochi infermieri