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 01-01-2025 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.

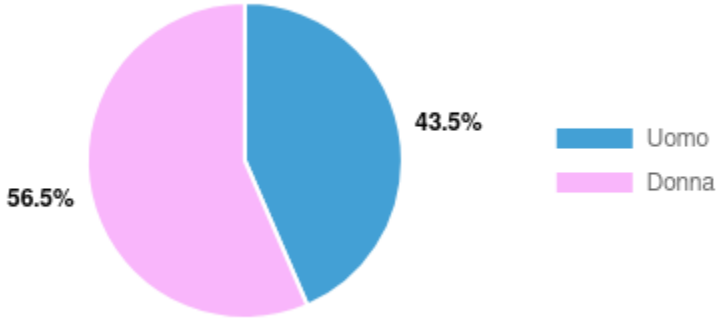
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

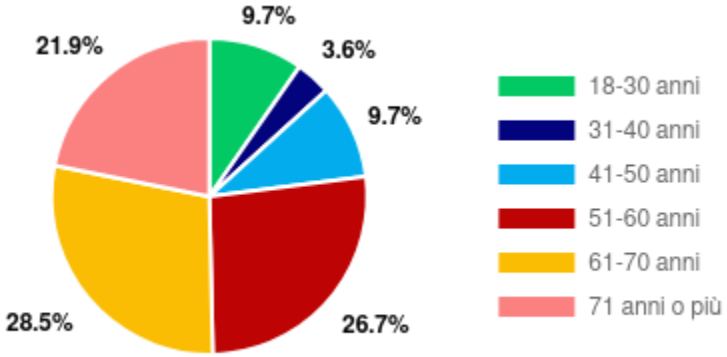
IL CAMPIONE INTERVISTATO

395 interviste

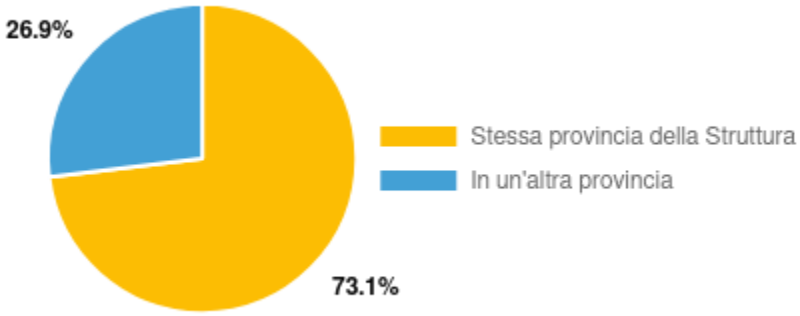
Genere



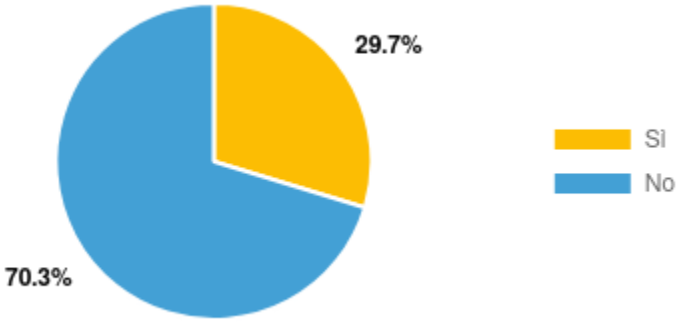
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



D'Amore Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

IL CAMPIONE INTERVISTATO

395 interviste

Metodologia di Pagamento



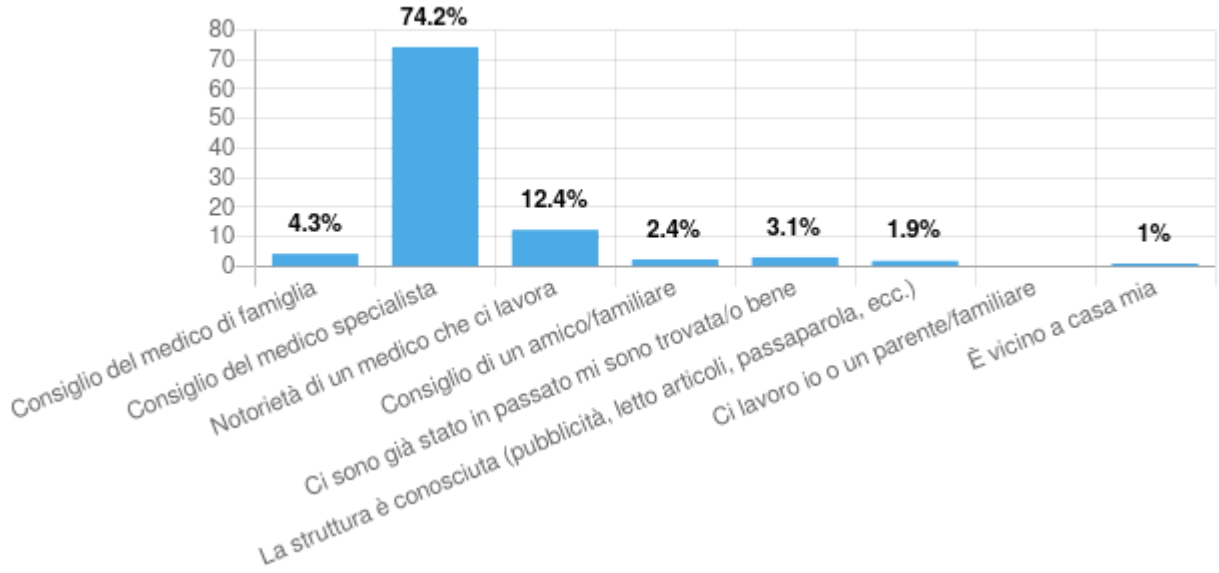
Giorni di ricovero	%
1 giorno	27.9%
2 giorni	24.4%
3 giorni	17.3%
4 giorni	22.3%
5 giorni	8.1%
6 giorni	0.0%
7 giorni o più	0.0%
Totale	**100.0%**

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	345	87.3%
Chirurgia Generale	11	2.8%
Altro	39	9.9%
Totale	**395**	**100.0%**

D'Amore Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

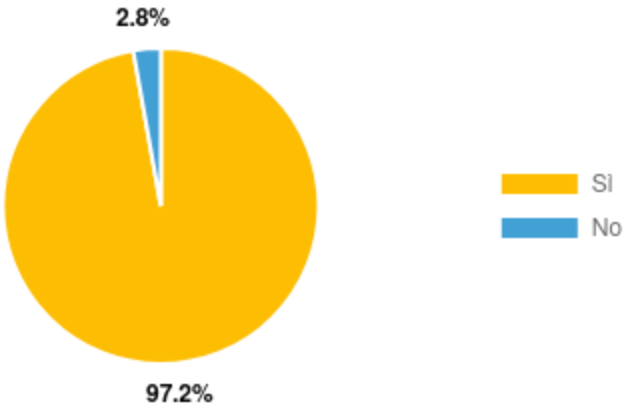
395 interviste



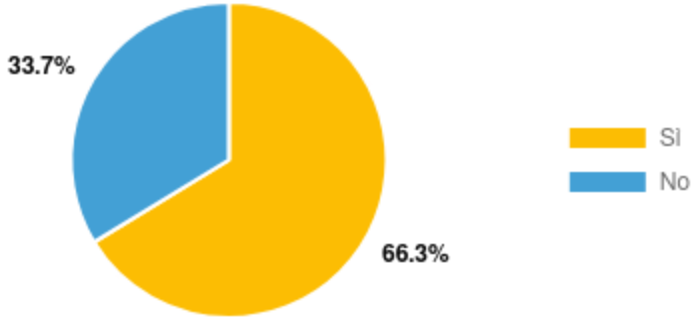
TRATTAMENTO DEL DOLORE

395 interviste

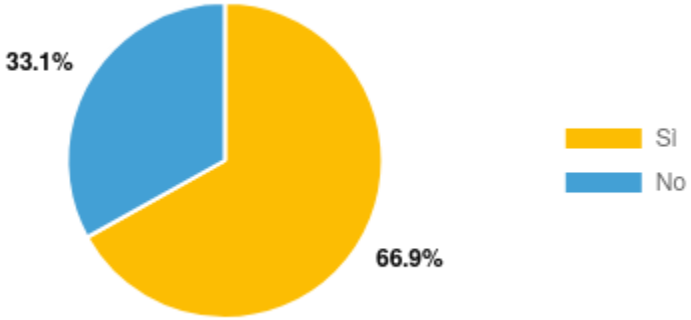
È stato informato sul trattamento del dolore?



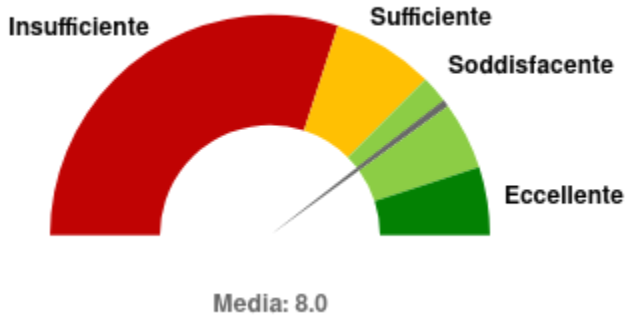
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?



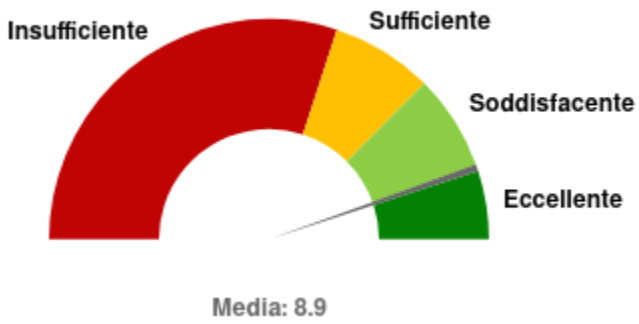
Soddisfazione del trattamento



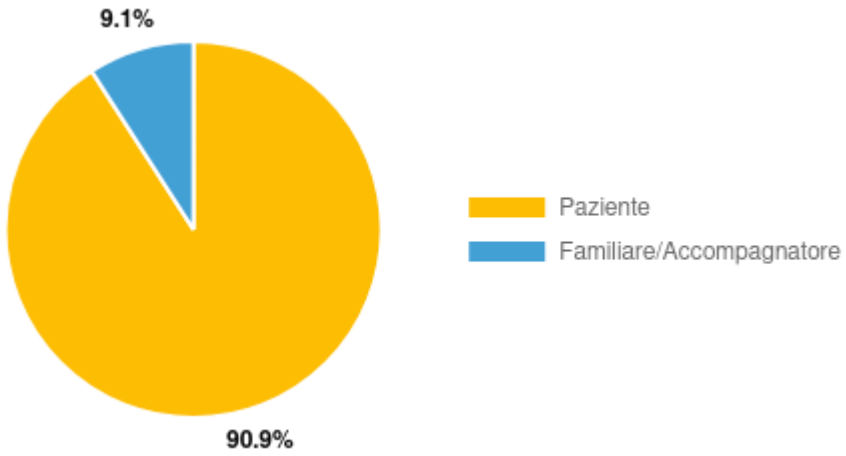
D'Amore Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

LA SODDISFAZIONE GENERALE

395 interviste



Rispondente



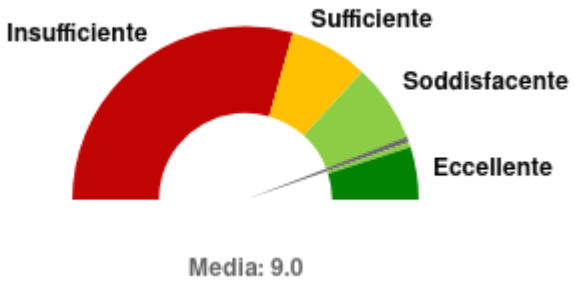
Target	Media
Paziente	8.9
Familiare/Accompagnatore	8.5

Target	Media
Già stato in struttura	9.0
Prima volta in struttura	8.8

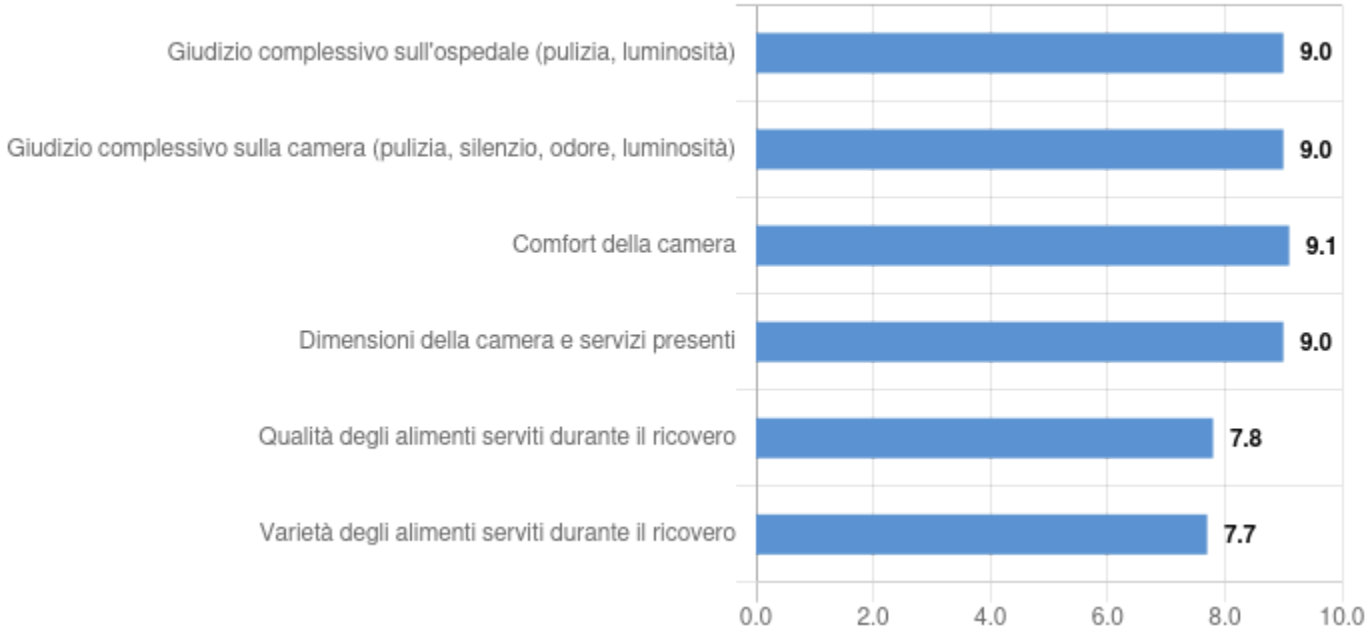
D'Amore Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

395 interviste



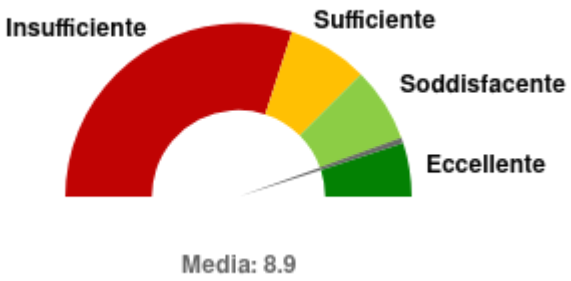
Soddisfazione media della struttura: 9.0



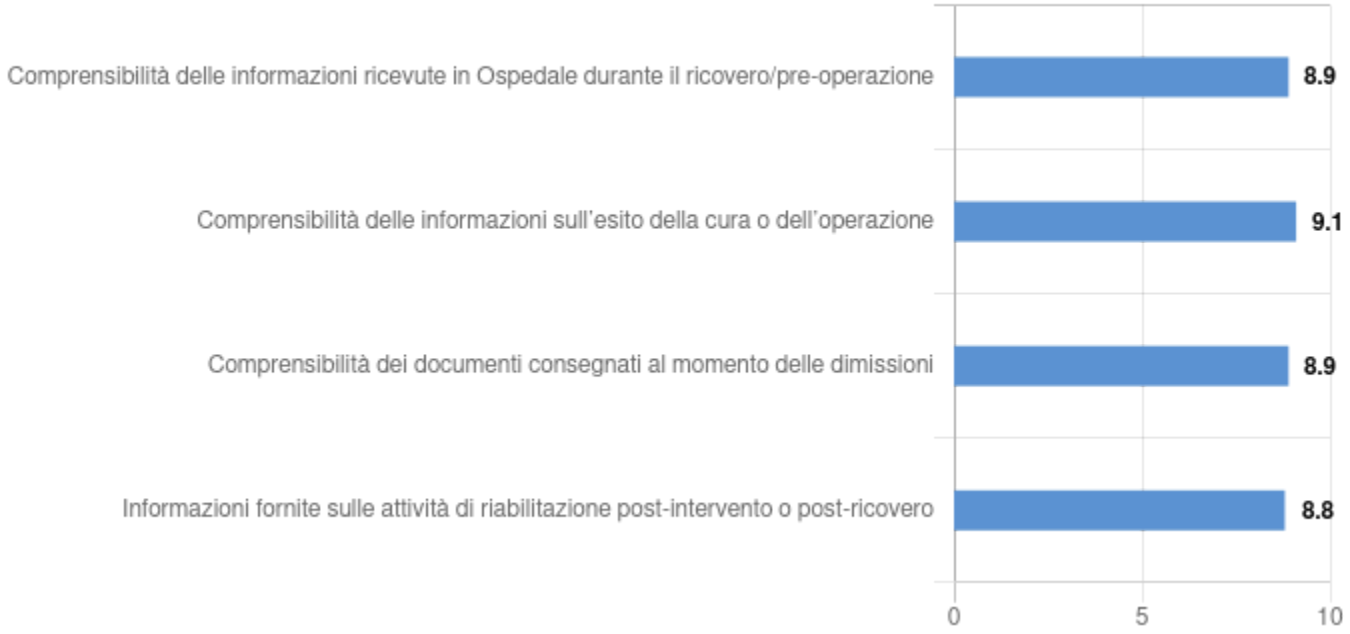
D'Amore Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

395 interviste



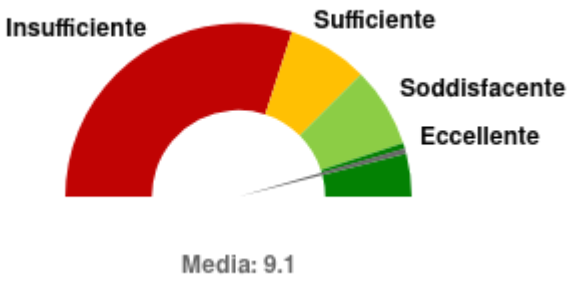
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.9



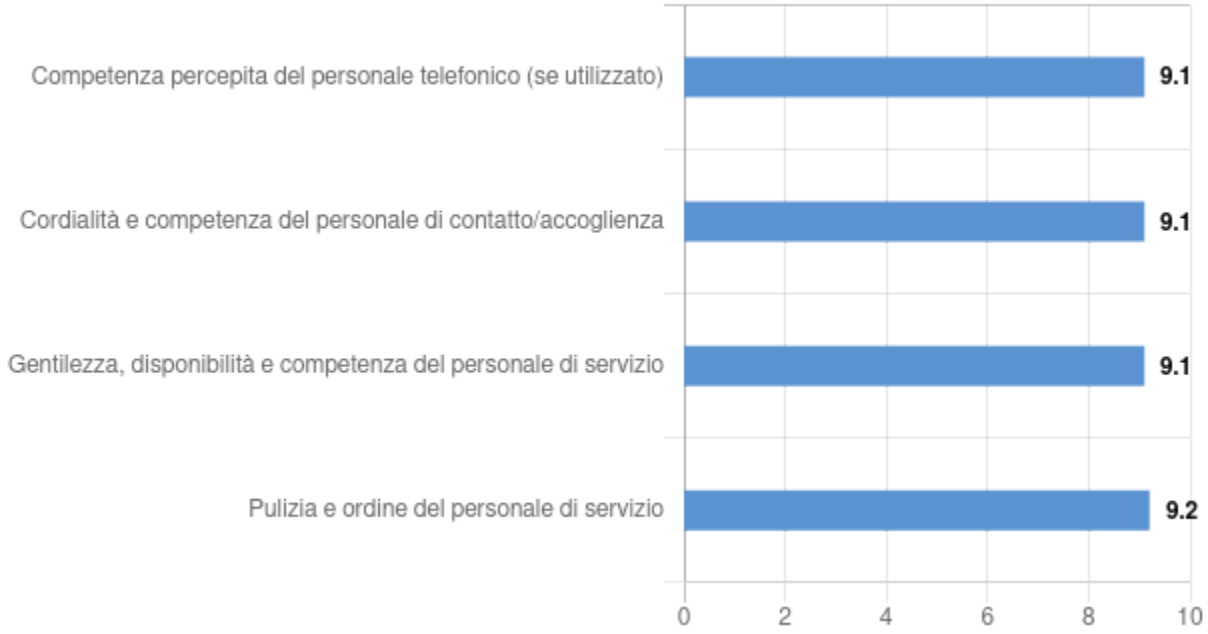
D'Amore Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

395 interviste



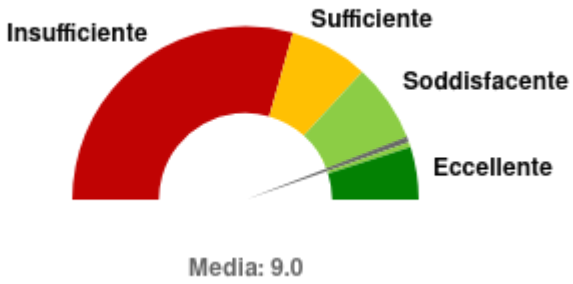
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.1



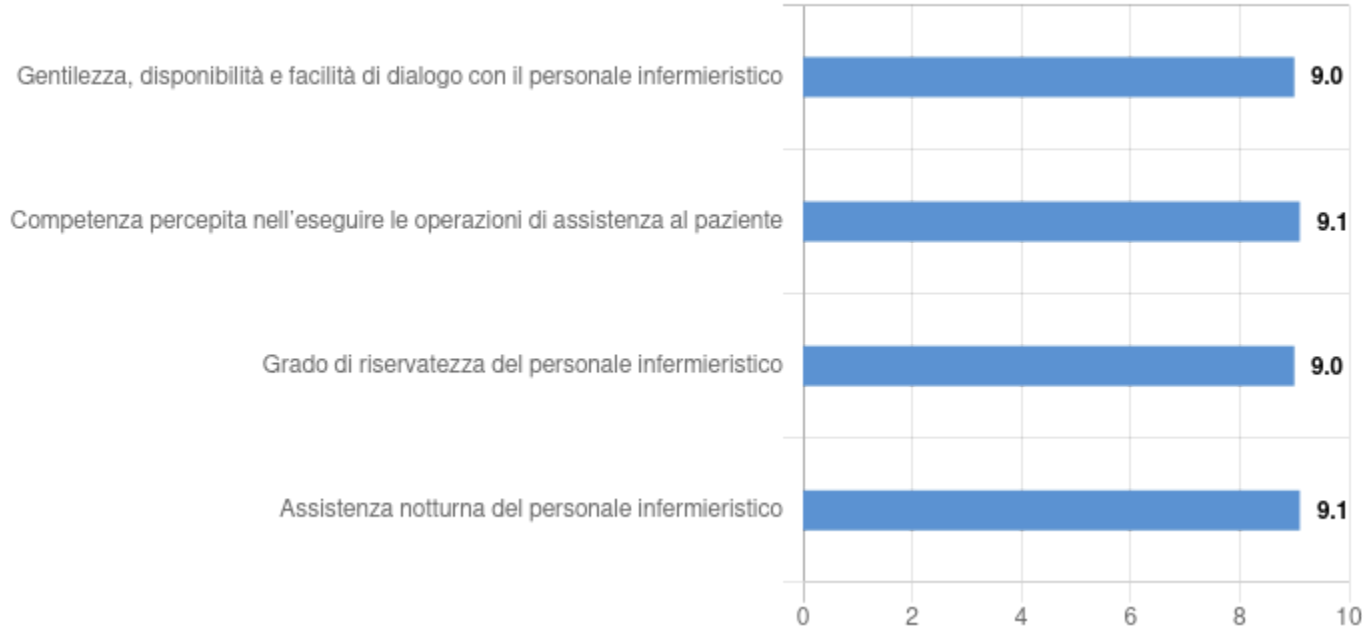
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 91

PERSONALE INFERMIERISTICO

395 interviste



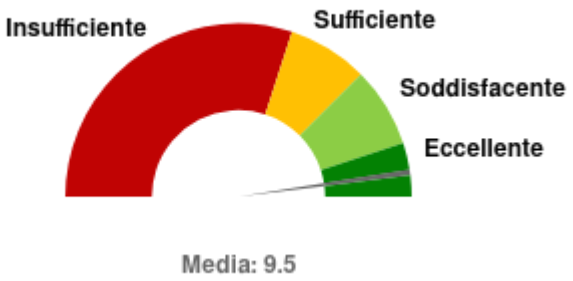
Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.0



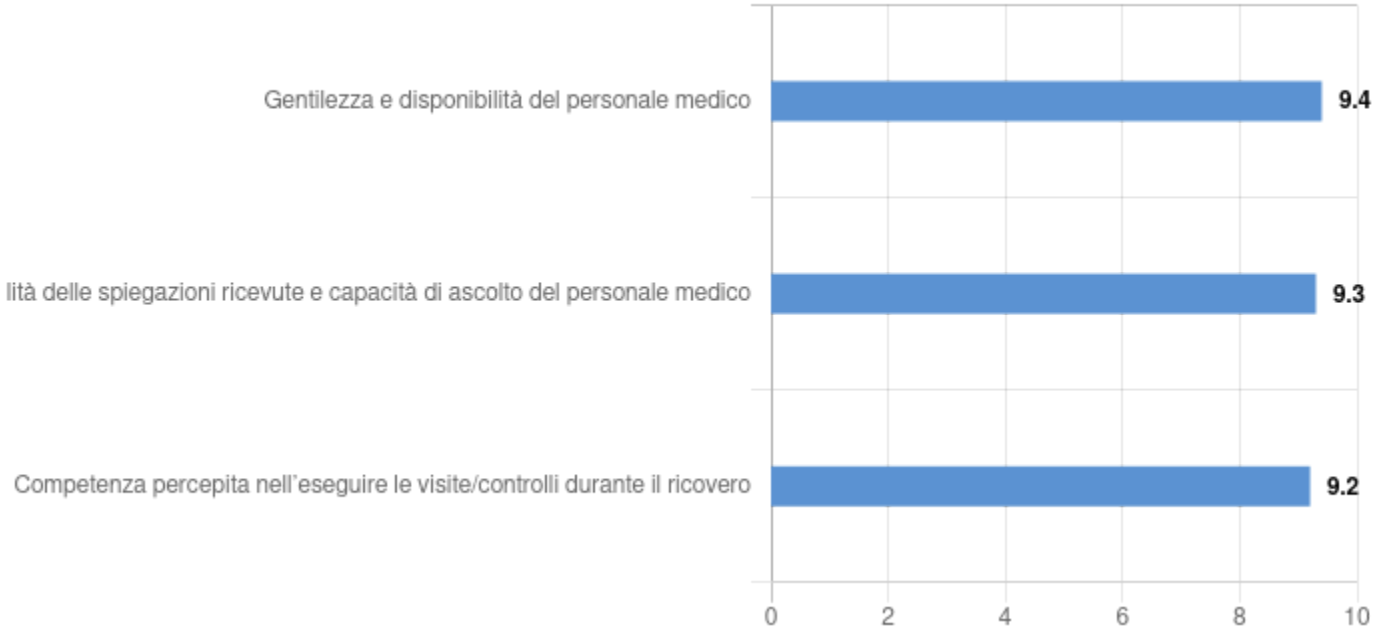
D'Amore Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

395 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 9.5



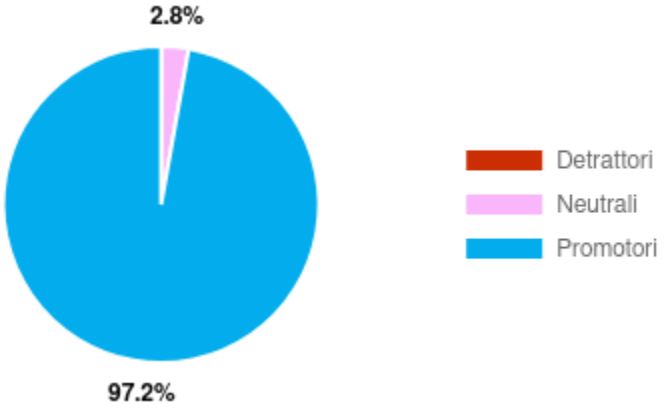
D'Amore Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

NET PROMOTER SCORE

395 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.

D'Amore Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. O
2. P
3. Clinica da consigliare
4.
5. Complimenti a tutti....bravissimi ringrazio tutti.
6. Complimenti a tutto il personale. Grazie di cuore
7. Grande Professionalità da tutto il personale
8. Continuate così
9. Grazie a tutto il personale. Lode a tutti
10. Bravi tutti
11. Grazie a tutto il personale
12. Ai prossimi interventi tornerò senz'altro. Grazie a tutti
13. Molto soddisfatto, complimenti a tutti grazie di cuore.
14. Grazie a tutti.
15. Mi sono trovata molto bene. Ringrazio tutto il personale. Complimenti.
16. Complimenti a tutto il personale.
17. Sono rimasta molto soddisfatta. Ringrazio tutto il personale.
18. Personale eccellente, complimenti a tutti.
19. Servizio generale eccellente
20. Tutto il personale eccellente. Ringrazio tutti
21. 110 e lode con bacio accademico per tutti.
22. La mia riconoscenza nei confronti di tutto il personale è immensa. Grazie di cuore
23. Ho apprezzato sinceramente il supporto ricevuto da tutto il personale....grazie e complimenti a tutti.
24. La cortesia, la professionalità, precisione e sensibilità da parte di tutt0 il personale sono di altissimo livello. Qualità difficilmente riscontrabili al giorno d'oggi.
25. Mi sono trovata benissimo, complimenti e grazie di cuore a tutti gli operatori che mi sono stati vicino.
26. Grazie mille a tutti
27. Personale cordiale , efficiente e preparato
28. Complimenti a tutto il personale.
29. Un abbraccio a tutti, complimenti. Ragazzi educati e preparati. Dottor Galante eccellente. Soddisfatta
30. Orari di visita ridotti, unica pecca. Personale infermieristico e medico preparato e disponibile
31. Grazie a tutto il personale, sono bravissimi in particolare Giulia, Viviana, Giuseppe e Federico
32. Mi sono trovata veramente bene
33. Complimenti alla struttura per l'accoglienza e sensibilità da parte di tutto il personale.
34. Ringrazio tutto il personale per la grande disponibilità e professionalità.
35. Devo complimentarmi con tutto il personale dall' accoglienza , al reparto, sala operatoria e medici. Ringrazio per l'attenzione, professionalità, sensibilità e soprattutto umanità. Ho solo 90 anni e incontrare nuove generazioni a

36. Tutto perfetto. Personale eccellente grazie a tutti
37. Mi sono trovata molto bene. Ringrazio tutto il personale.
38. Un grazie a tutti, Complimenti davvero per l'accoglienza, disponibilità e sensibilità nei nostri confronti
39. Tutto perfetto, complimenti a tutti ,in particolare i coordinatori , di reparto e sala operatoria.
40. Tutti meravigliosi.....grazie mille a tutti.
41. Personale
42. Grazie di cuore a tutti.
43. Ho trascorso questa degenza benissimo, Complimenti a tutti voi per l'accoglienza, la professionalità ma ,soprattutto per l'umanità che molti hanno dimostrato.
44. Certamente si
45. Complimenti a tutto il personale.
46. Assistenza pronta e professionale
47. Assolutamente si, il personale sempre pronto a rispondere ad ogni esigenza
48. Nulla da segnalare, tutto perfetto
49. Nonostante non conoscessi bene la lingua, tutto il personale è stato eccellente nel riuscire a darmi tutte le informazioni necessarie. Tutti bravissimi
50. Personale gentile disponibile
51. Gestione del minore nel migliore modo possibile, personale gentile e comprensivo
52. Tutti molto attenti e gentili
53. Tutto perfetto, spiegazioni chiare, personale presente sempre ed efficiente
54. Sono stata davvero bene, tutti gentili
55. Tutto positivo
56. Infermieri e operatori in generale bravi e gentili
57. Tutti gentili e professionali
58. Tutto perfetto, consigliatissimo
59. Tutti gentili, consiglierò sicuramente questa struttura
60. Consigliatissimo
61. Tutto perfetto
62. Consigliatissimo
63. Mi sono trovata molto bene, personale gentile
64. Sicuramente consiglierò
65. Consigliatissimo
66. Tutto perfetto
67. Attenzione al paziente, soddisfatto
68. Sono stata bene, pienamente soddisfatta
69. Grazie mille per tutto...
70. Assolutamente si
71. Ringrazio tutto il personale per la disponibilità , professionalità e cordialità Grazie a tutti.
72. Grazie a tutti per l'accoglienza, disponibilità e professionalità.
73. Ringrazio tutto il personale ... Bravissimi e complimenti.

74. Ho apprezzato sinceramente la vostra disponibilità, disponibilità e grande professionalità dimostratami. Ringrazio tutto il personale di cuore
75. Il personale è stato fantastico. Gli addetti alla reception sono stati molto disponibili e hanno risposto alle mie domande. Ringrazio il personale del prericovero,del reparto e .Sala O. Grazie.
76. Siete bravi tutti, meritate la lode.
77. Professionalità dimostrata da parte di tutto il personale. Ringrazio di cuore.
78. Struttura davvero eccezionale.Personale super competenti, gentili e disponibili ad ascoltare e prendersi cura di noi pazienti. Ringrazio tutto il personale.
79. Mi sono trovata molto bene, complimenti a tutto il personale. Ho consigliato ad una amica di fare lo stesso intervento in questa struttura. Ringrazio tutt7
80. Grazie a tutti. Personale cordiale. Bravissimi
81. Sono grato a tutti. Il vostro aiuto è stato prezioso.