Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Città di Lecce 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.

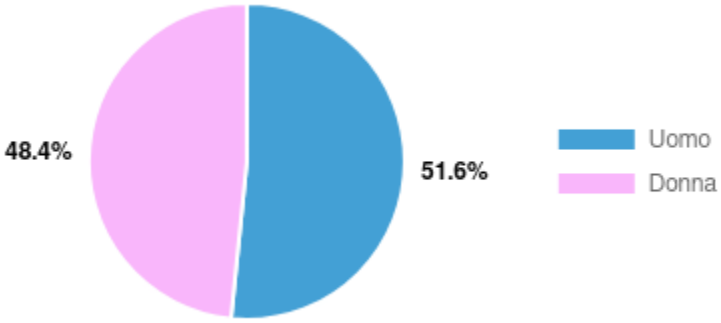
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

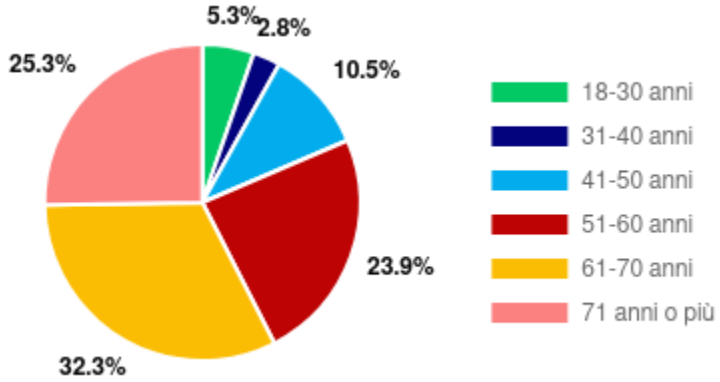
IL CAMPIONE INTERVISTATO

285 interviste

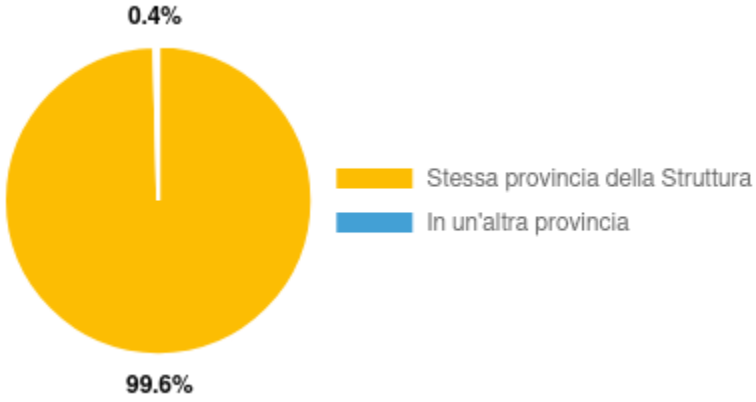
Genere



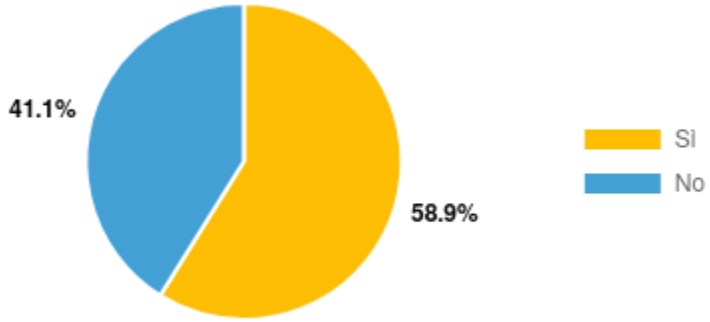
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Città di Lecce Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

IL CAMPIONE INTERVISTATO

285 interviste

Metodologia di Pagamento



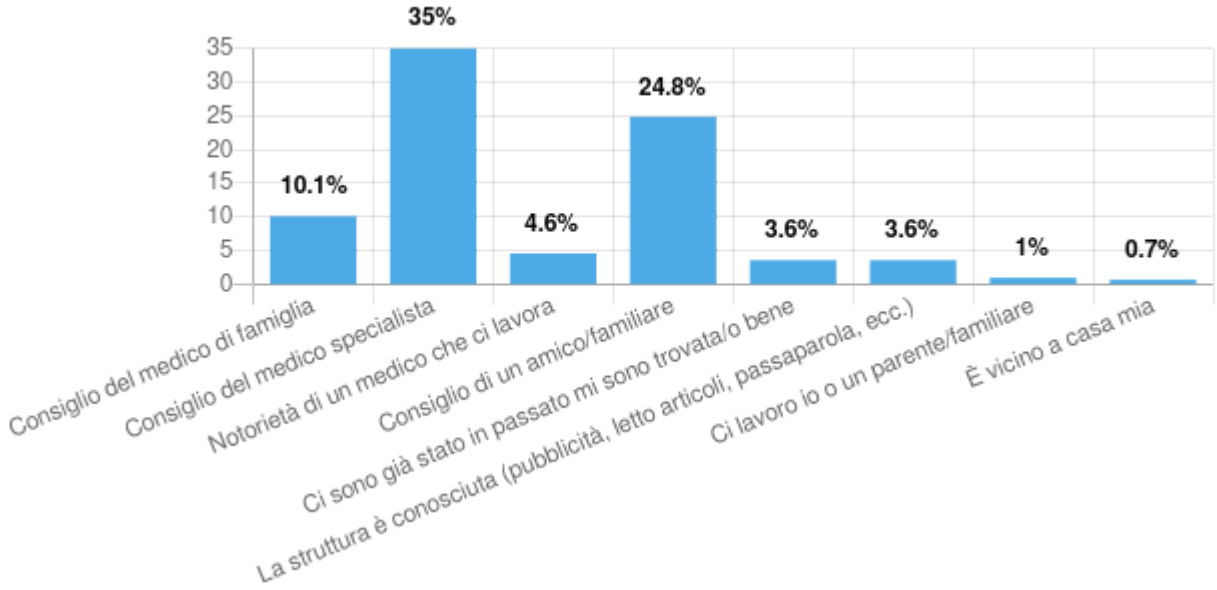
Giorni di ricovero	%
1 giorno	2.5%
2 giorni	5.3%
3 giorni	28.8%
4 giorni	21.8%
5 giorni	18.9%
6 giorni	17.5%
7 giorni o più	5.3%
Totale	**100.0%**

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	0	0.0%
Oncologia	0	0.0%
Cardiochirurgia	37	13.0%
Cardiologia	166	58.2%
Chirurgia Generale	64	22.5%
Neurochirurgia	0	0.0%
Oculistica	0	0.0%
Recupero e riabilitazione funzionale	0	0.0%
Aritmologia-Elettrofisiologia	18	6.3%
Riabilitazione Cardiologica	0	0.0%
Altro	0	0.0%
Totale	**285**	**100.0%**

Città di Lecce Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

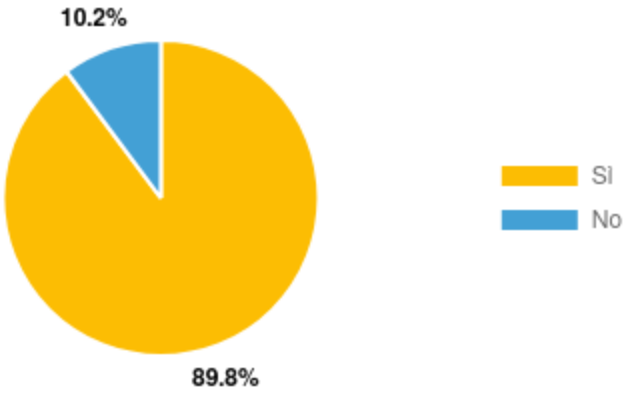
285 interviste



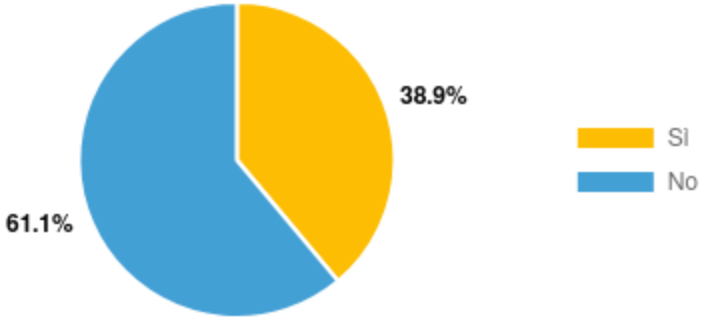
TRATTAMENTO DEL DOLORE

285 interviste

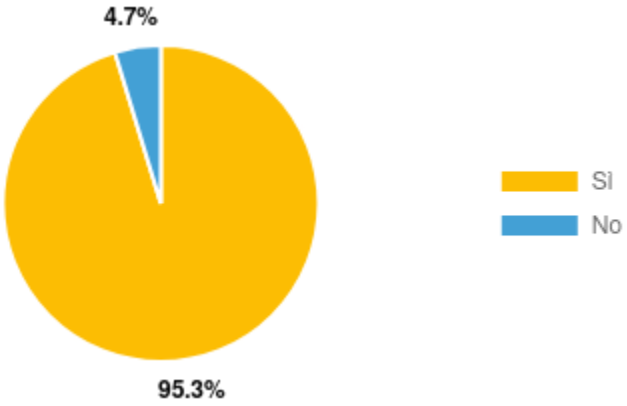
È stato informato sul trattamento del dolore?



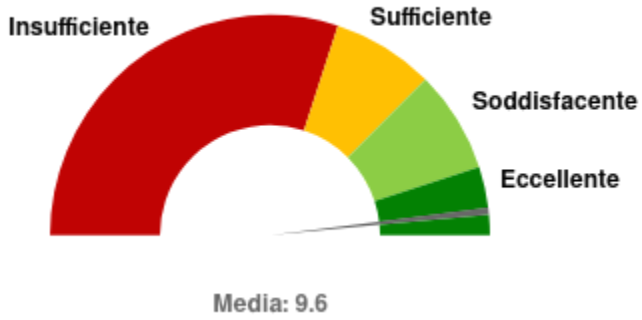
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?



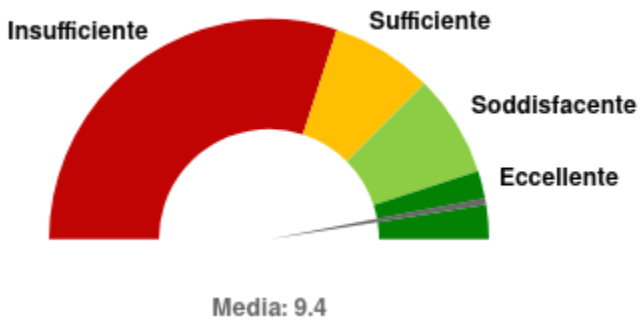
Soddisfazione del trattamento



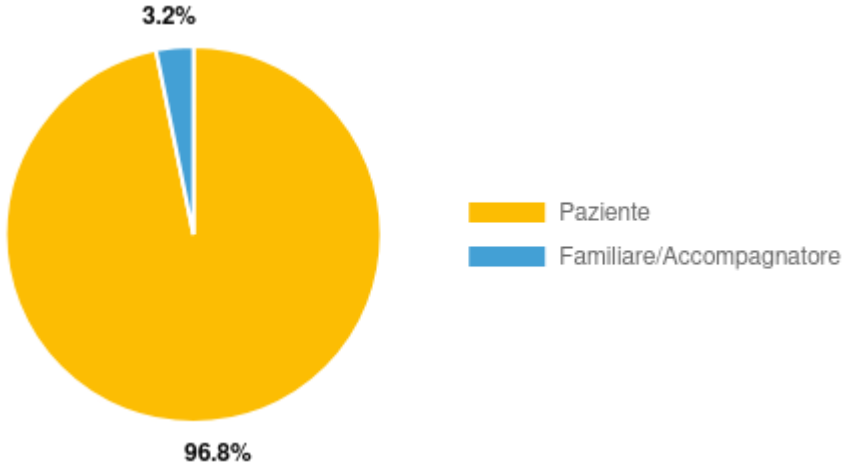
Città di Lecce Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

LA SODDISFAZIONE GENERALE

285 interviste



Rispondente



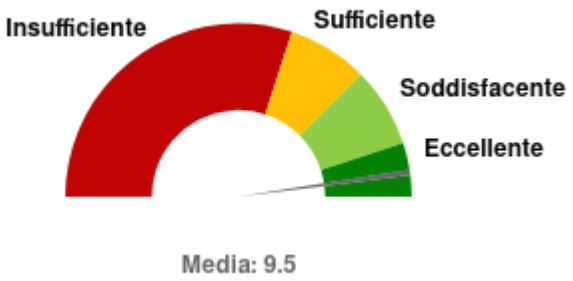
Target	Media
Paziente	9.4
Familiare/Accompagnatore	9.6

Target	Media
Già stato in struttura	9.4
Prima volta in struttura	9.4

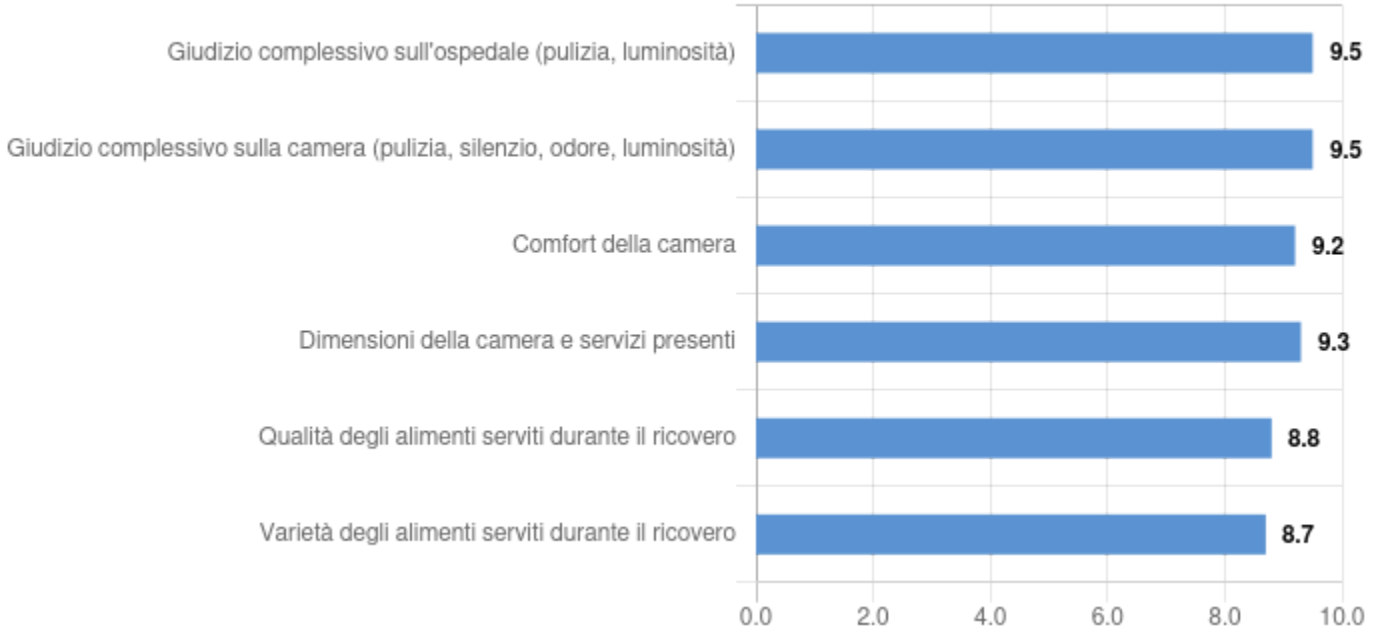
Città di Lecce Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

285 interviste



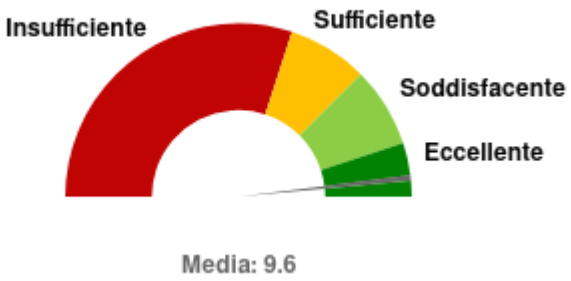
Soddisfazione media della struttura: 9.5



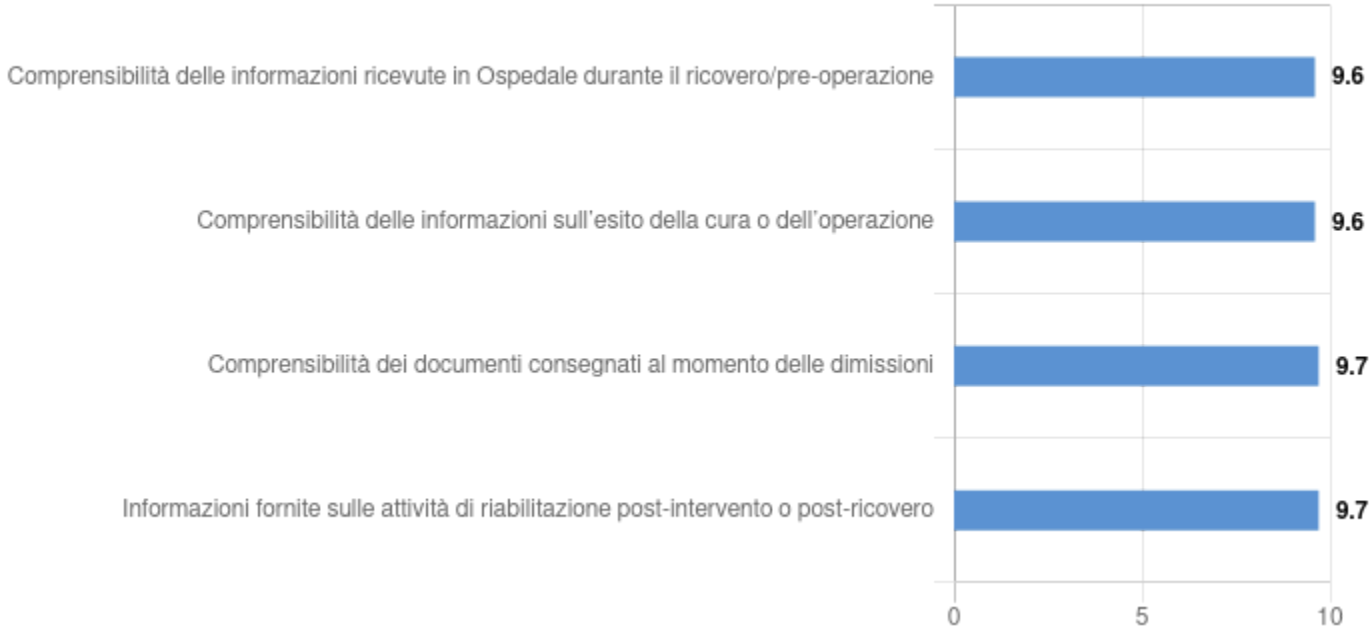
Città di Lecce Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

285 interviste



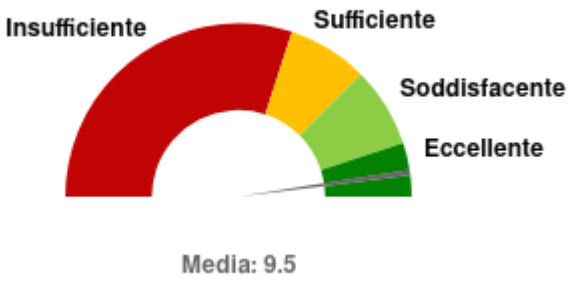
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.6



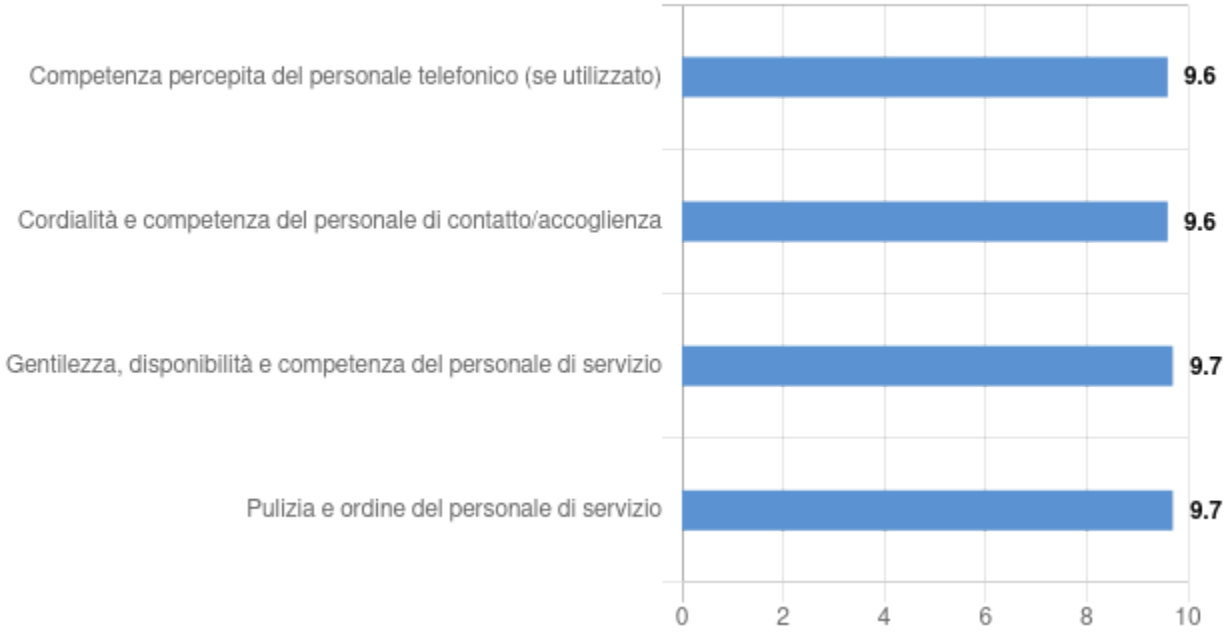
Città di Lecce Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

285 interviste



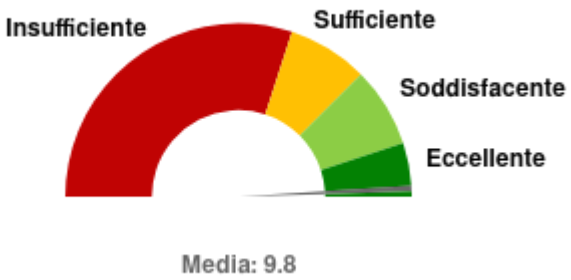
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.5



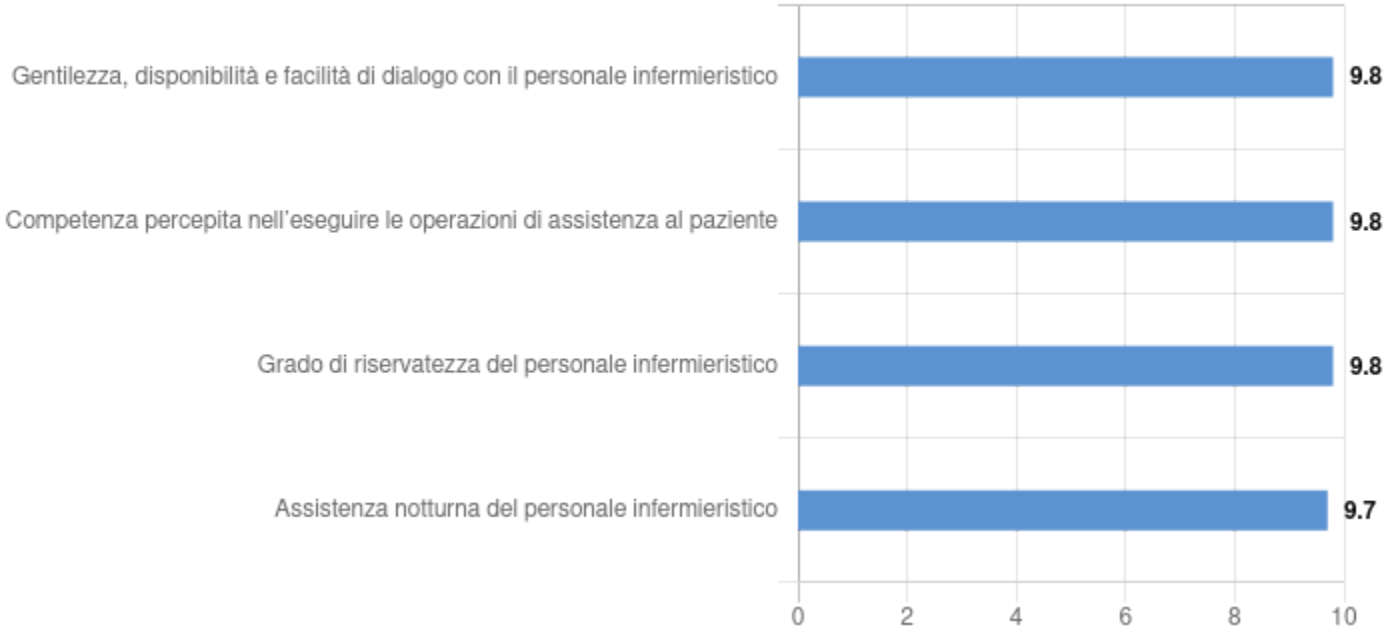
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 273

PERSONALE INFERMIERISTICO

285 interviste



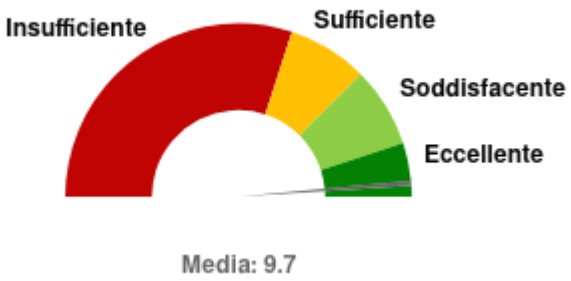
Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.8



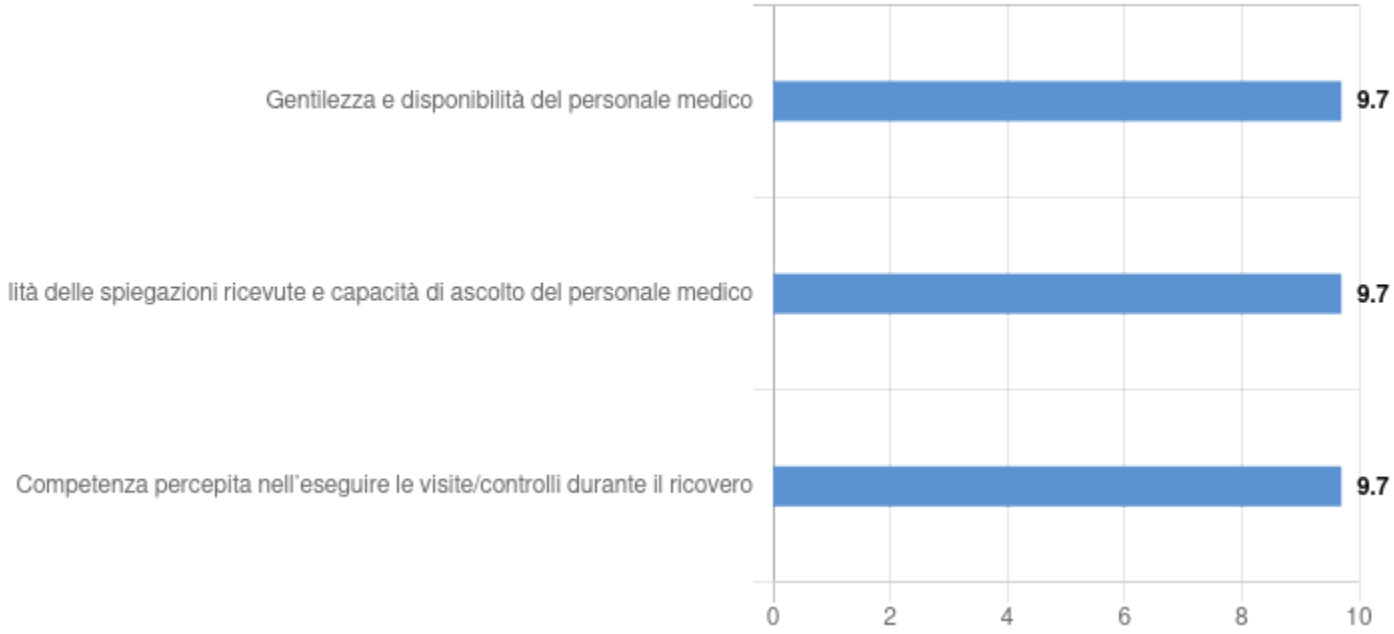
Città di Lecce Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

285 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 9.7



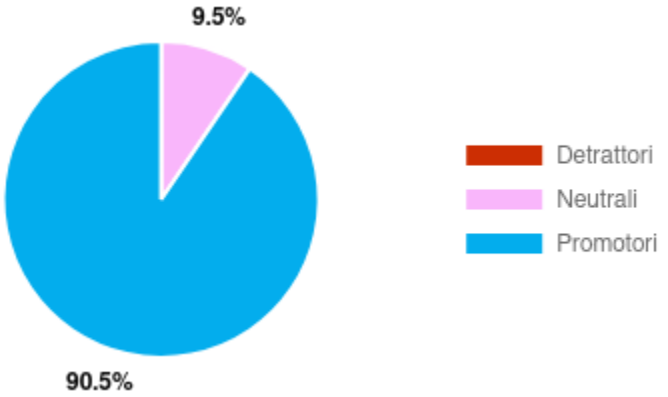
Città di Lecce Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

NET PROMOTER SCORE

285 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?





Il Net Promoter Score di questa struttura è:

91

* 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.

Città di Lecce Hospital - **Tutte le Durate** - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2025 al 31-12-2025 - **Tipo di attività:** Ricovero

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Cibo vergognoso Dormisse il proprietario su questi letti
2. Cibo scadente Materassi vergognosi
3. Migliorerei i pasti
4. Migliorare per quanto riguarda il telecomando tv