Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di D'Amore Hospital

Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 17-12-2021
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.

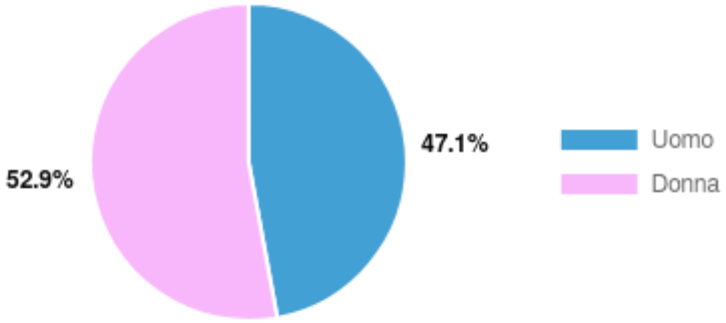
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

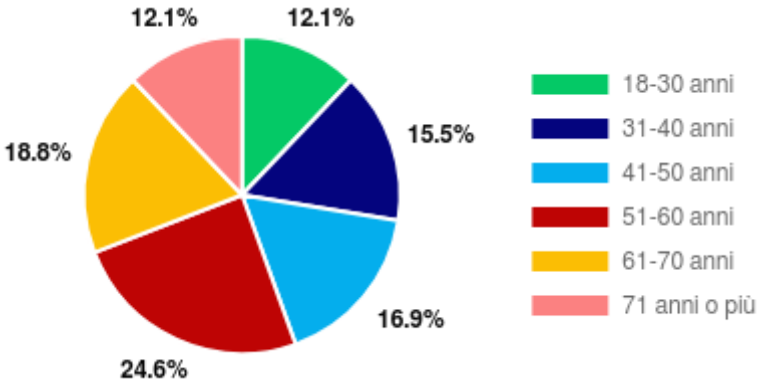
IL CAMPIONE INTERVISTATO

235 interviste

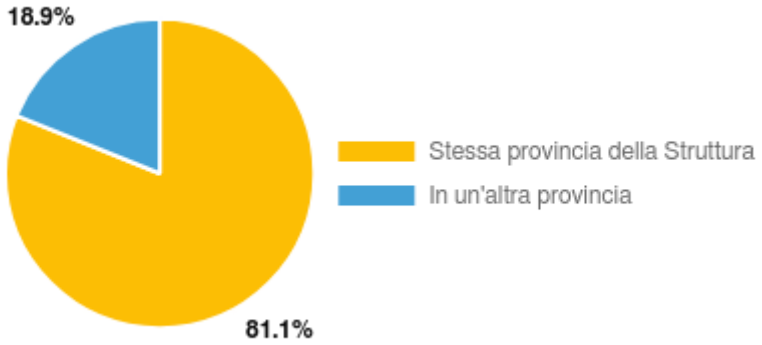
Genere



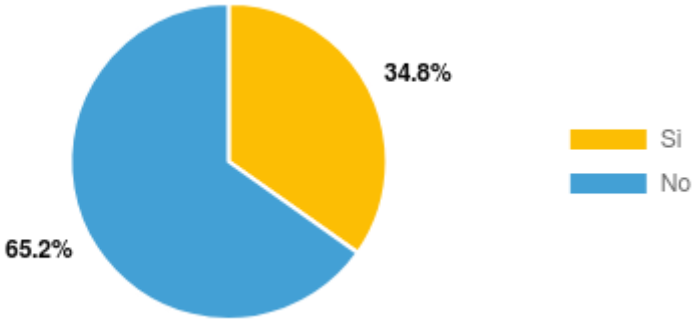
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



D'Amore Hospital - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 17-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

IL CAMPIONE INTERVISTATO

235 interviste

Metodologia di Pagamento



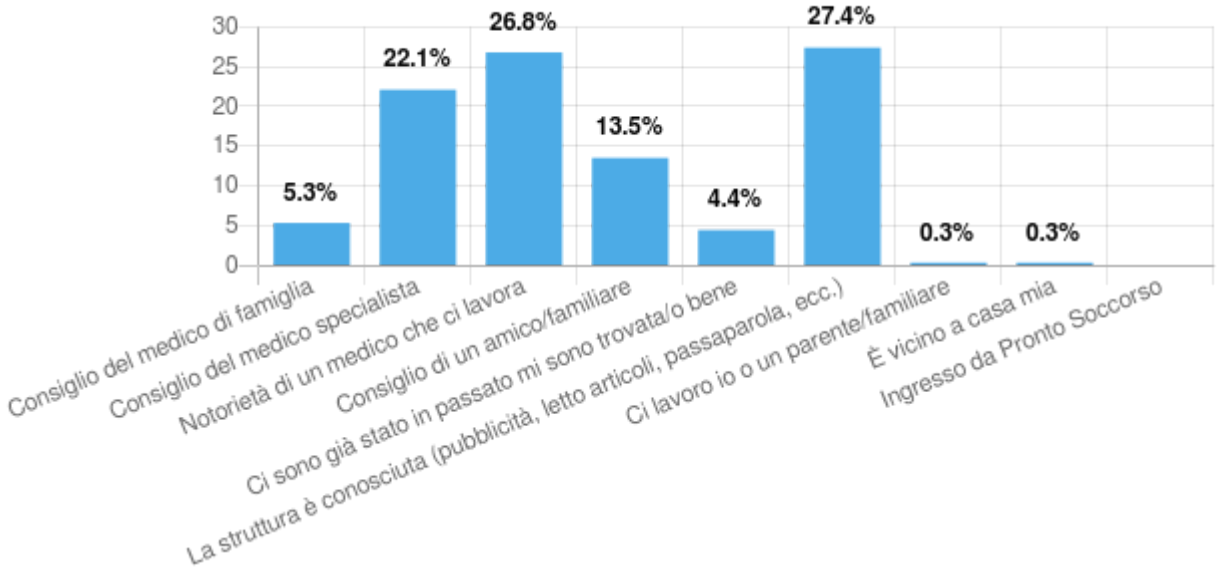
Giorni di ricovero	%
1 giorno	28.0%
2 giorni	25.6%
3 giorni	26.1%
4 giorni	10.6%
5 giorni	4.8%
6 giorni	1.9%
7 giorni o più	2.9%
Totale	**100.0%**

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	85	41.3%
Chirurgia Generale	120	58.3%
Altro	1	0.5%
Totale	**206**	**100.0%**

D'Amore Hospital - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 17-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

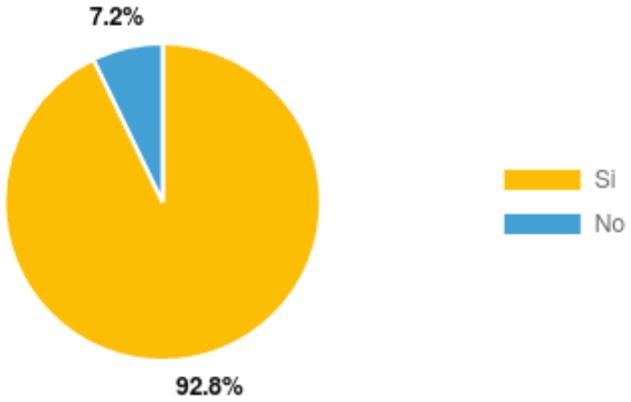
235 interviste



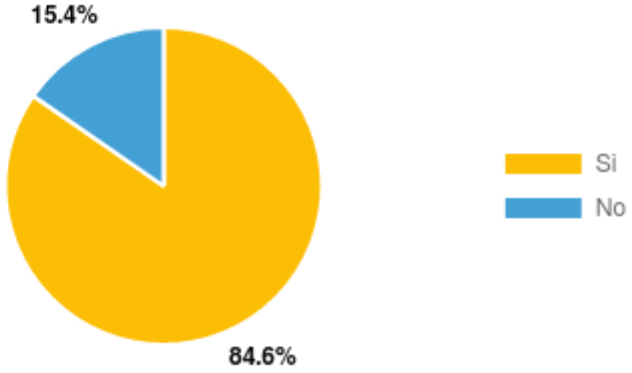
TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

235 interviste

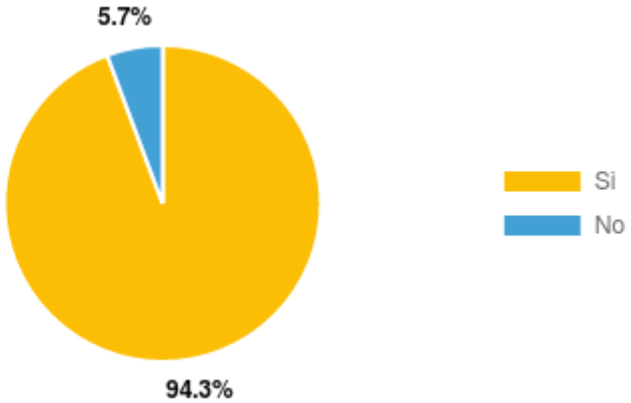
È stato informato sul trattamento del dolore?



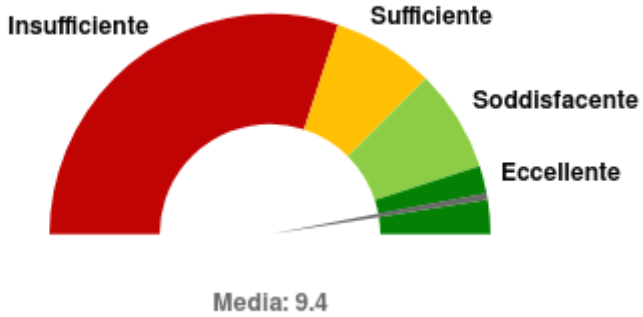
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?



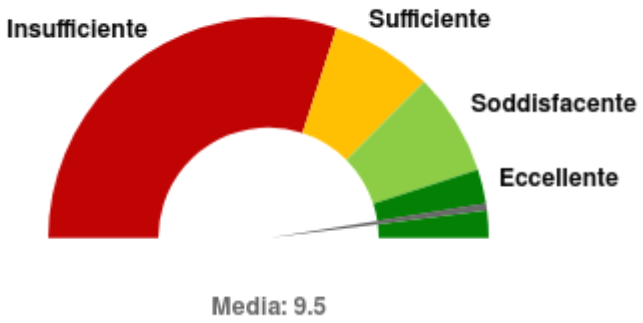
Soddisfazione del trattamento



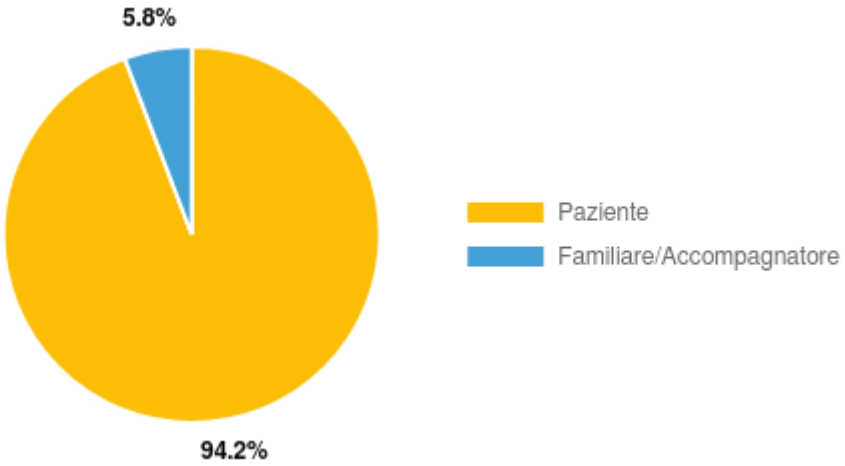
D'Amore Hospital - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 17-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

LA SODDISFAZIONE GENERALE

235 interviste



Rispondente



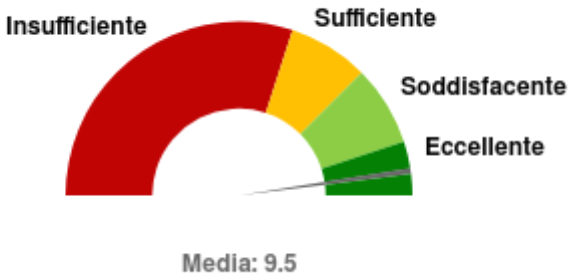
Target	Media
Paziente	9.5
Familiare/Accompagnatore	9.9

Target	Media
Già stato in struttura	9.4
Prima volta in struttura	9.6

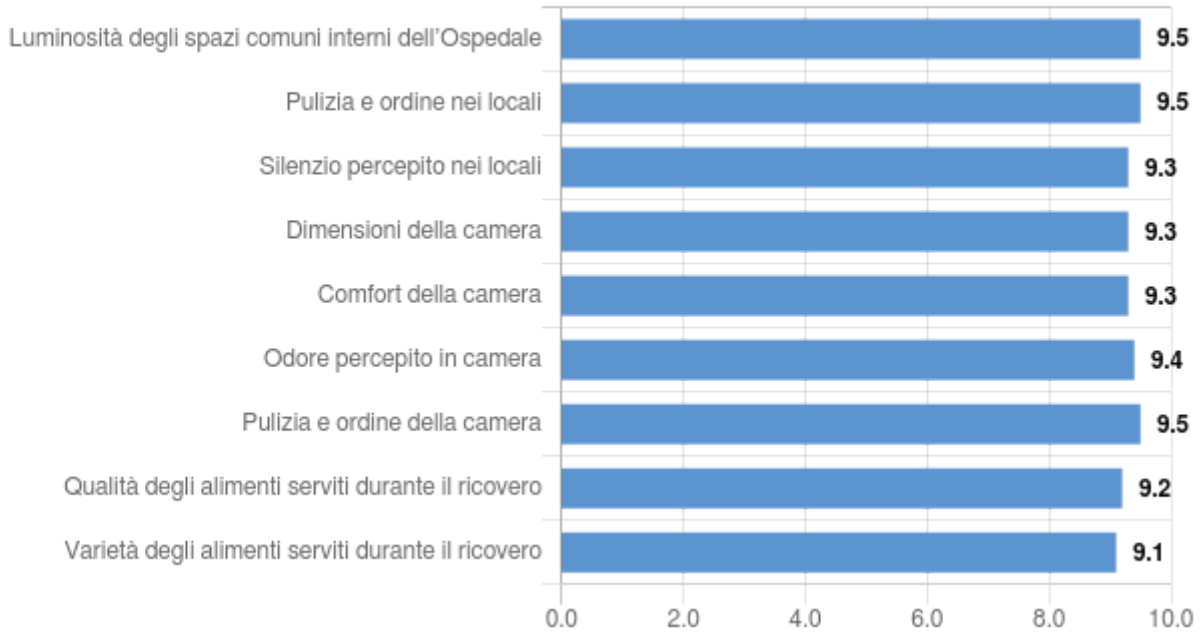
D'Amore Hospital - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 17-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

235 interviste



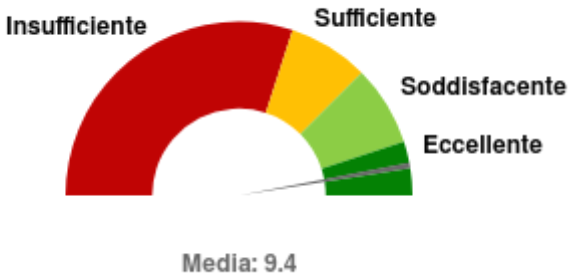
Soddisfazione media della struttura: 9.5



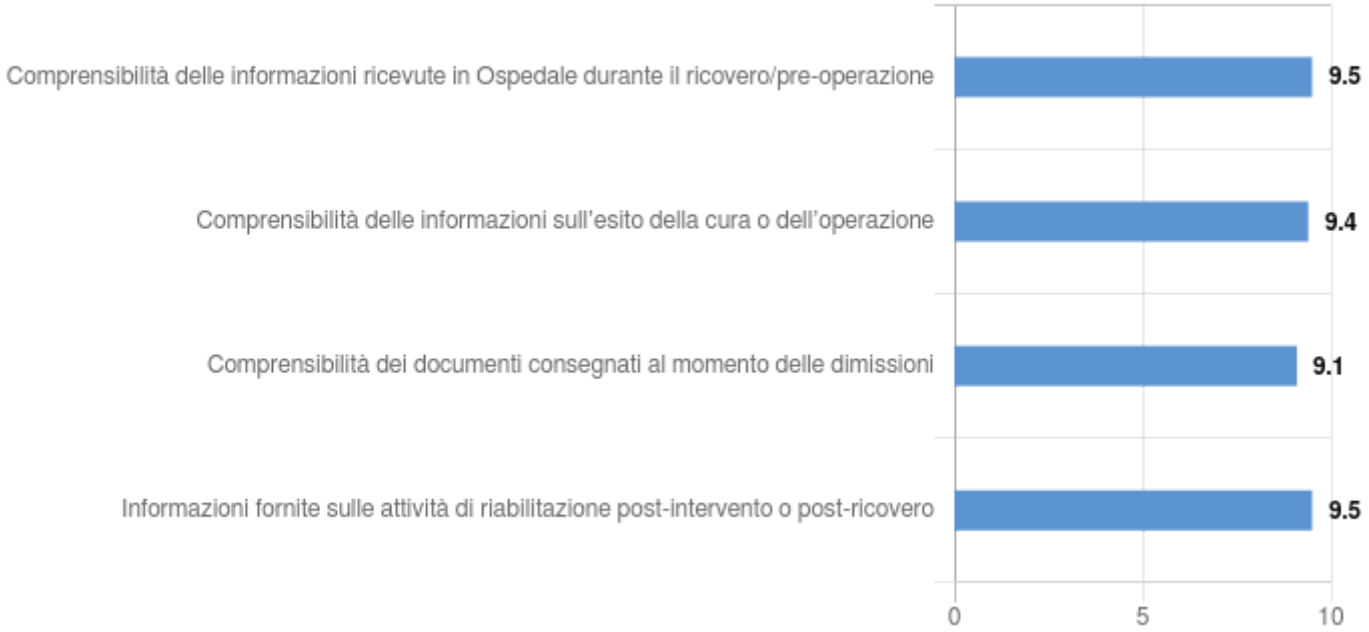
D'Amore Hospital - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 17-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

235 interviste



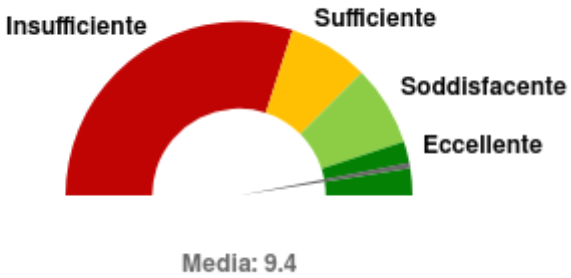
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.4



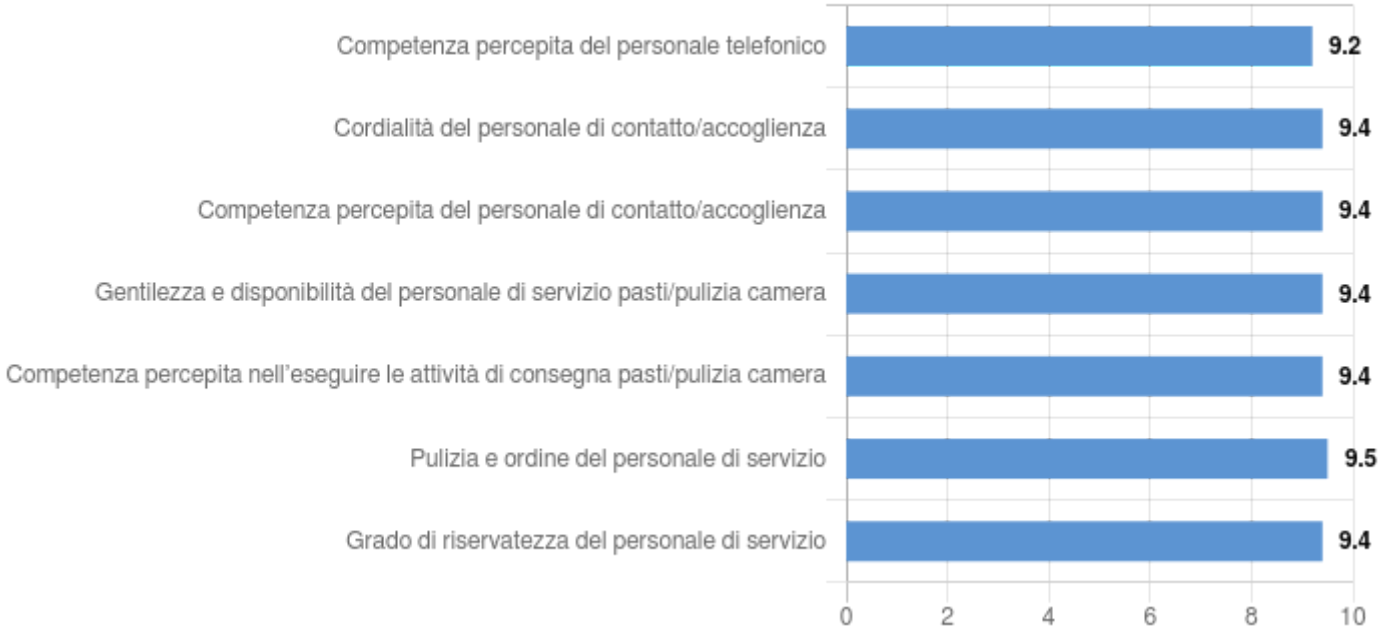
D'Amore Hospital - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 17-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

235 interviste



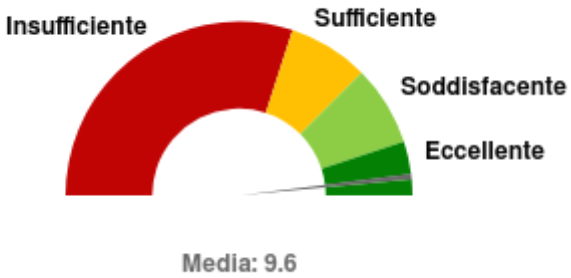
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.4



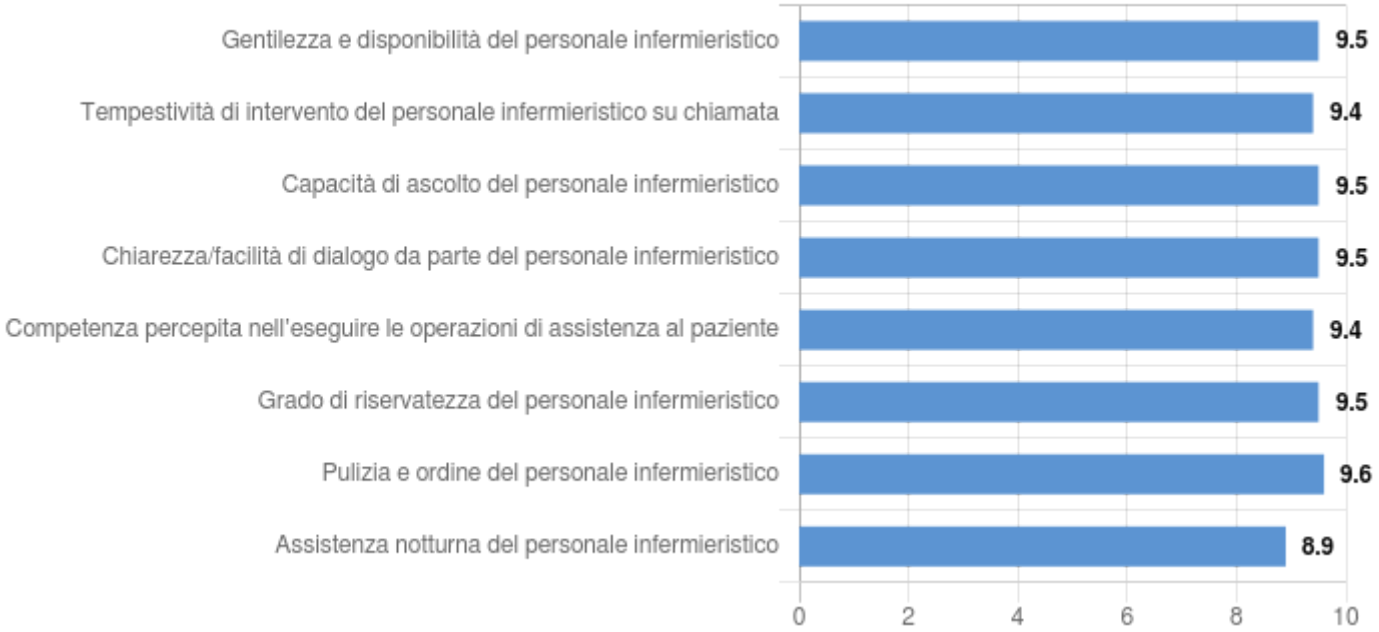
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 206

PERSONALE INFERMIERISTICO

235 interviste



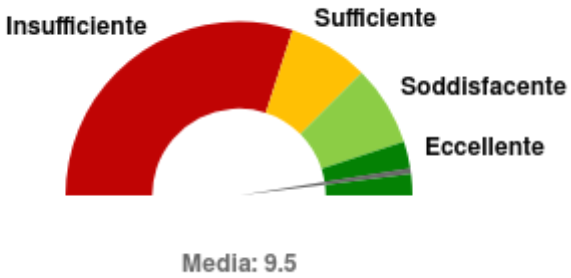
Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.6



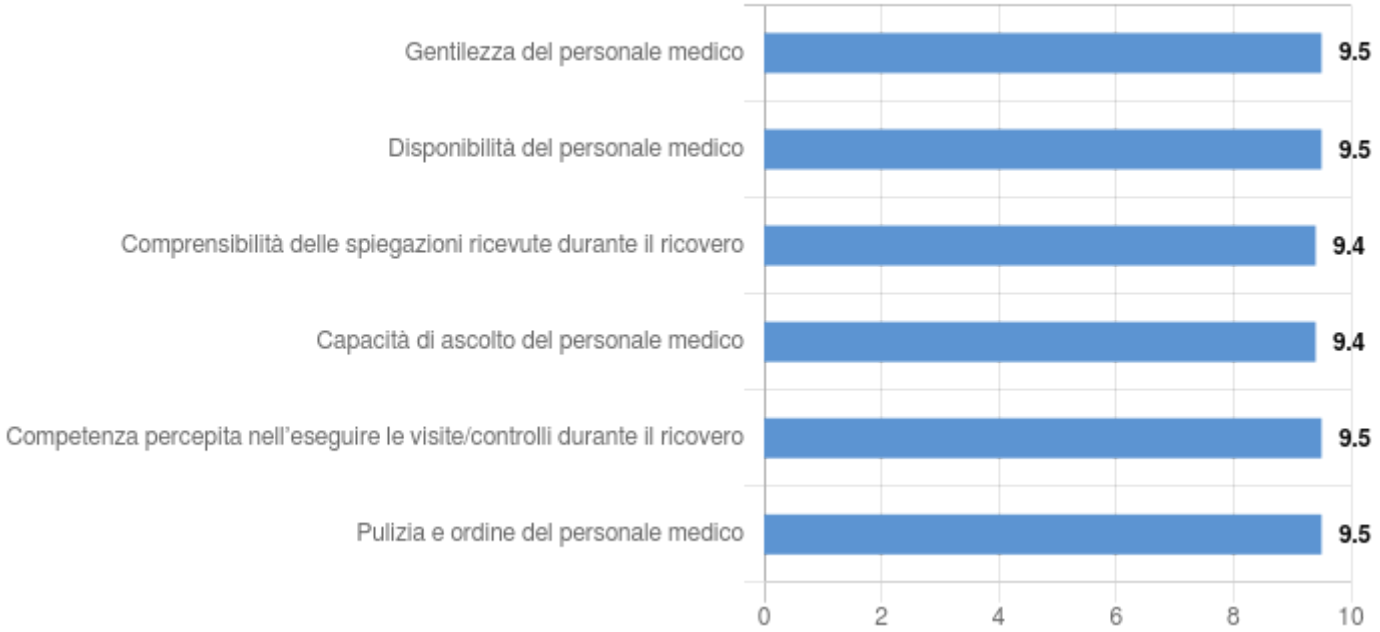
D'Amore Hospital - **Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2021 al 17-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

235 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 9.5

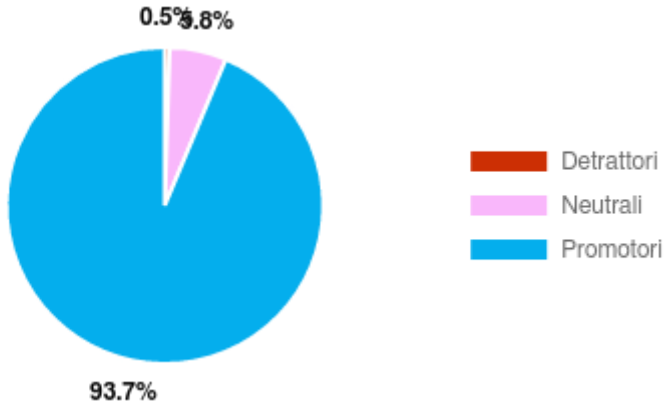


NET PROMOTER SCORE

235 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?





Il Net Promoter Score di questa struttura è:

93

* 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.