

## Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

**Compilazione a cura di Ospedale Cortina**

**Periodo di Rilevazione:** dal 01-05-2021 al 31-05-2021

**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.

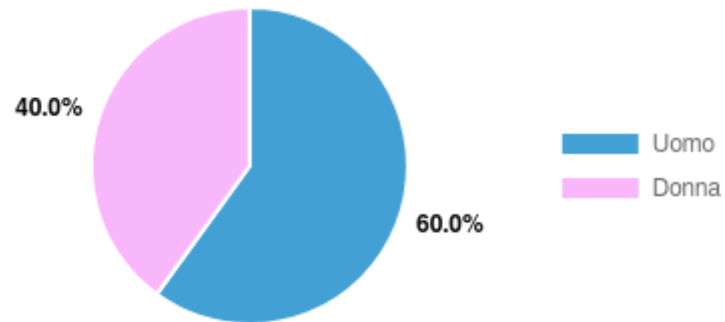
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

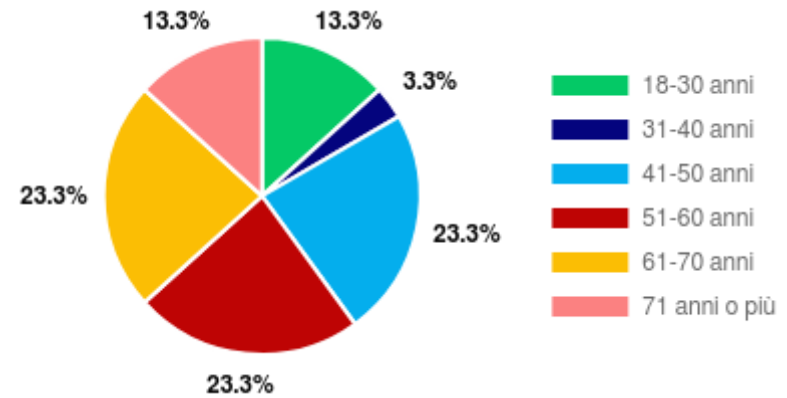
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

30 interviste

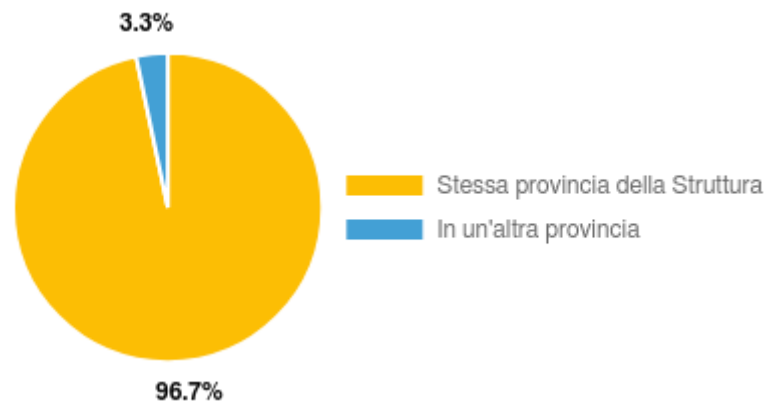
### Genere



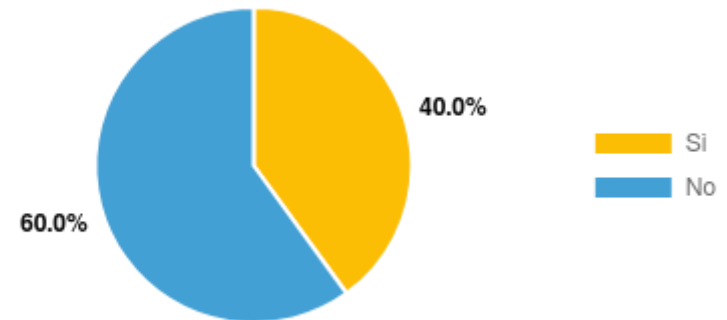
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## Metodologia di Pagamento



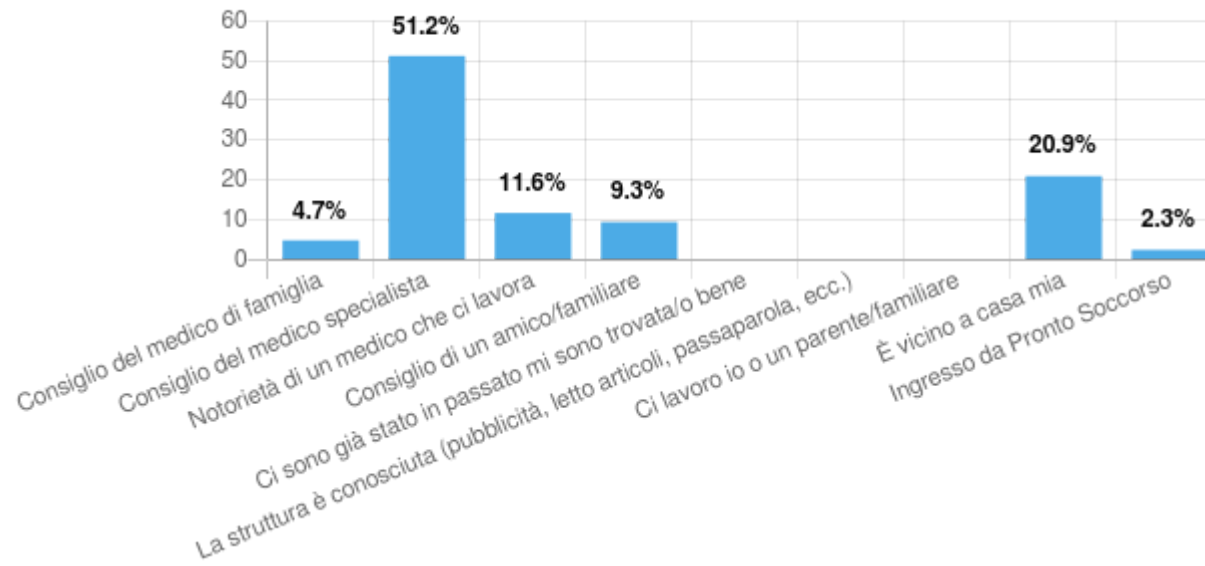
Giorni di ricovero	%
1 giorno	46.7%
2 giorni	16.7%
3 giorni	3.3%
4 giorni	0.0%
5 giorni	6.7%
6 giorni	10.0%
7 giorni o più	16.7%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Pronto Soccorso	0	0.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	3	10.0%
Medicina interna e generale	0	0.0%
Ortopedia e Traumatologia	27	90.0%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>

Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

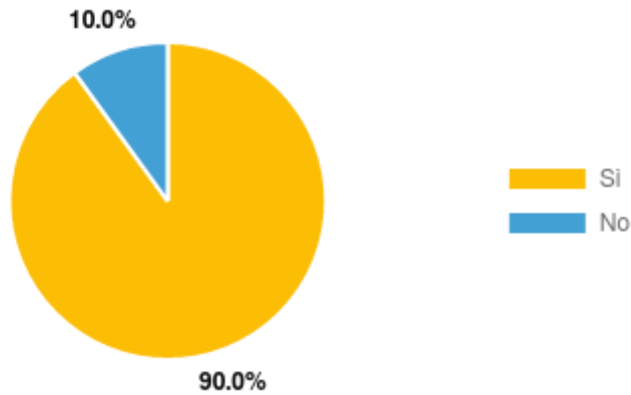
30 interviste



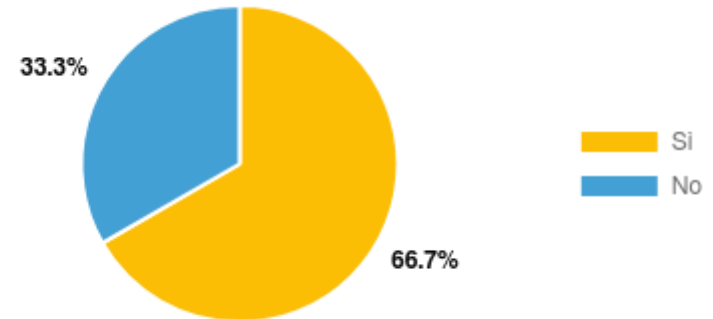
## TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

30 interviste

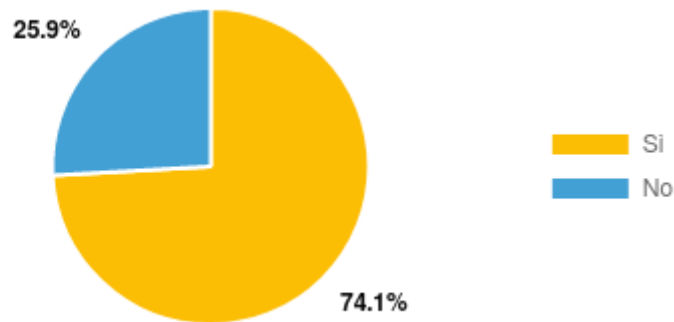
### È stato informato sul trattamento del dolore?



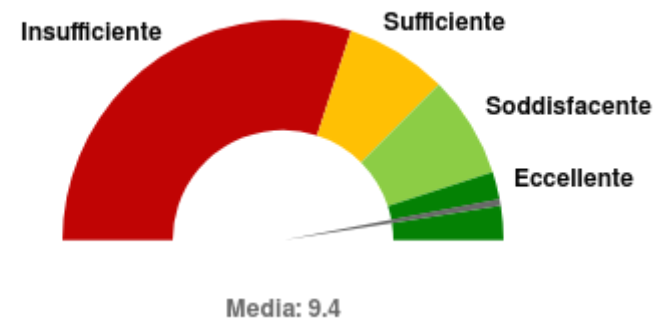
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

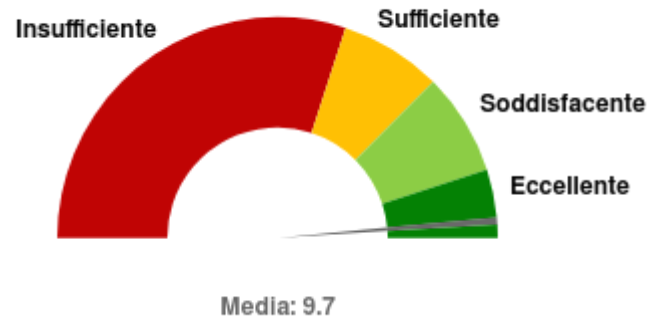


### Soddisfazione del trattamento

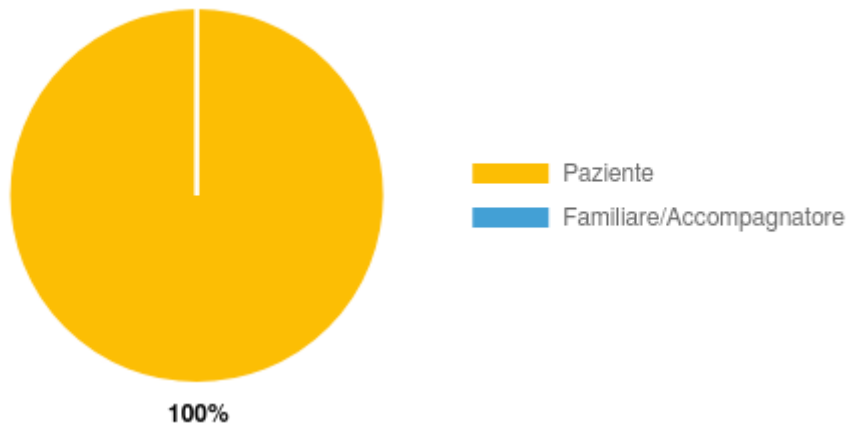


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

30 interviste



## Rispondente



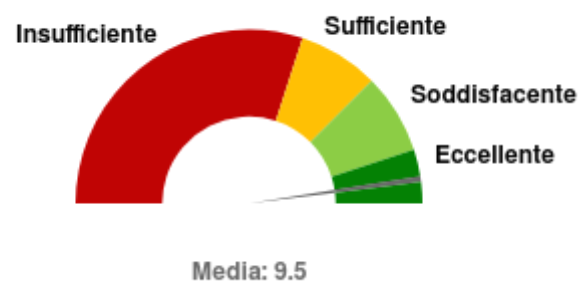
Target	Media
Paziente	9.7
Familiare/Accompagnatore	0.0

Target	Media
Già stato in struttura	9.3
Prima volta in struttura	10.0

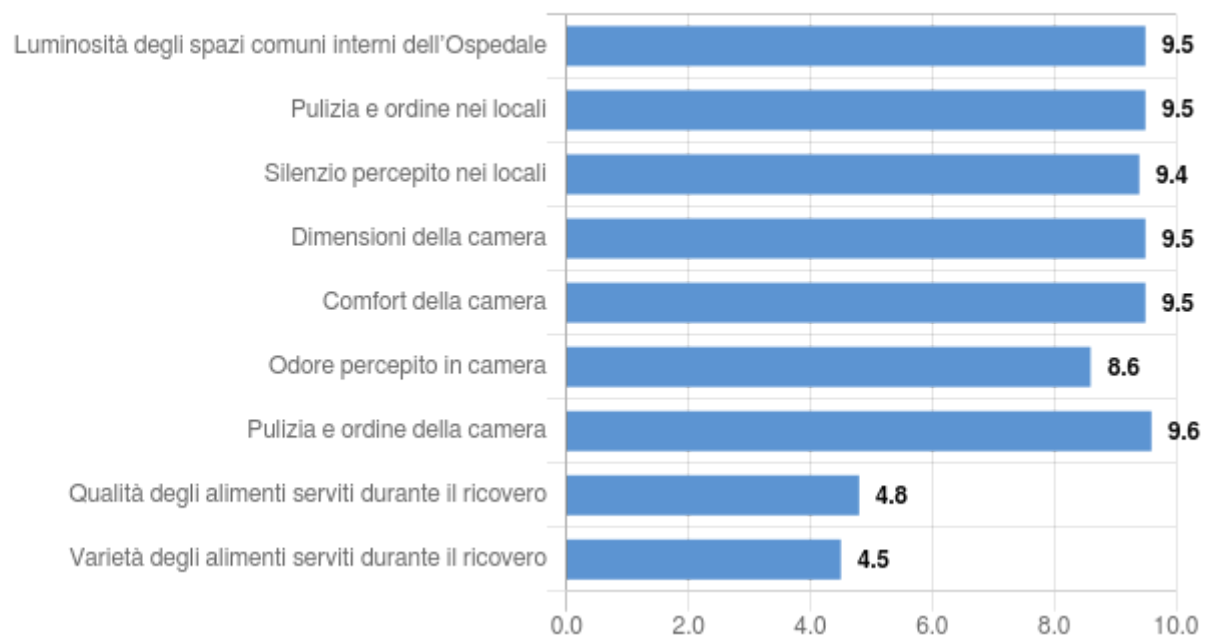
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - Tipo di attività: Ricovero

## SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

30 interviste



Soddisfazione media della struttura: 9.5

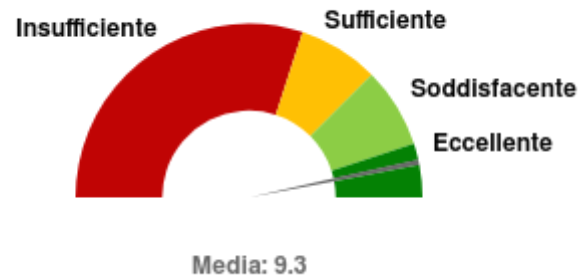


Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-05-2021 al 31-05-2021 - Tipo di attività: Ricovero

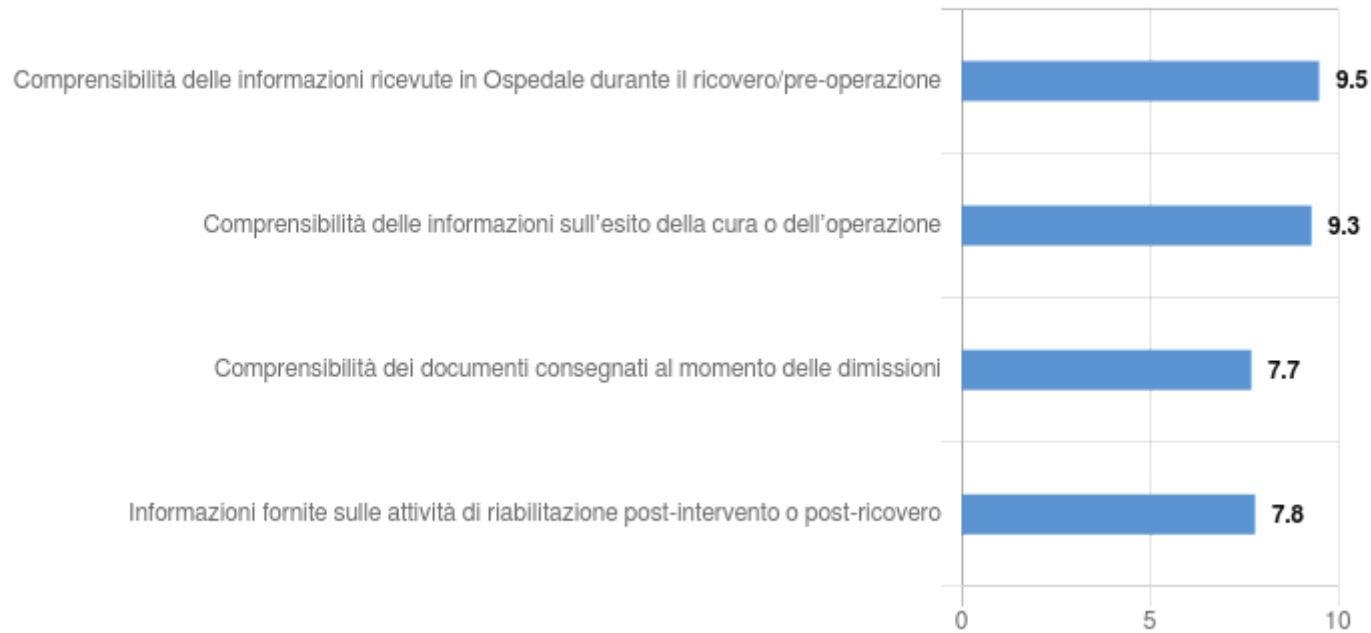


# INFORMAZIONI E DOCUMENTI

30 interviste

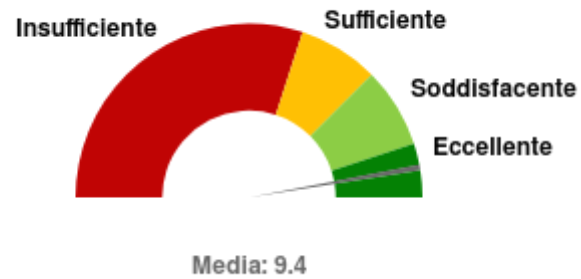


**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.3**

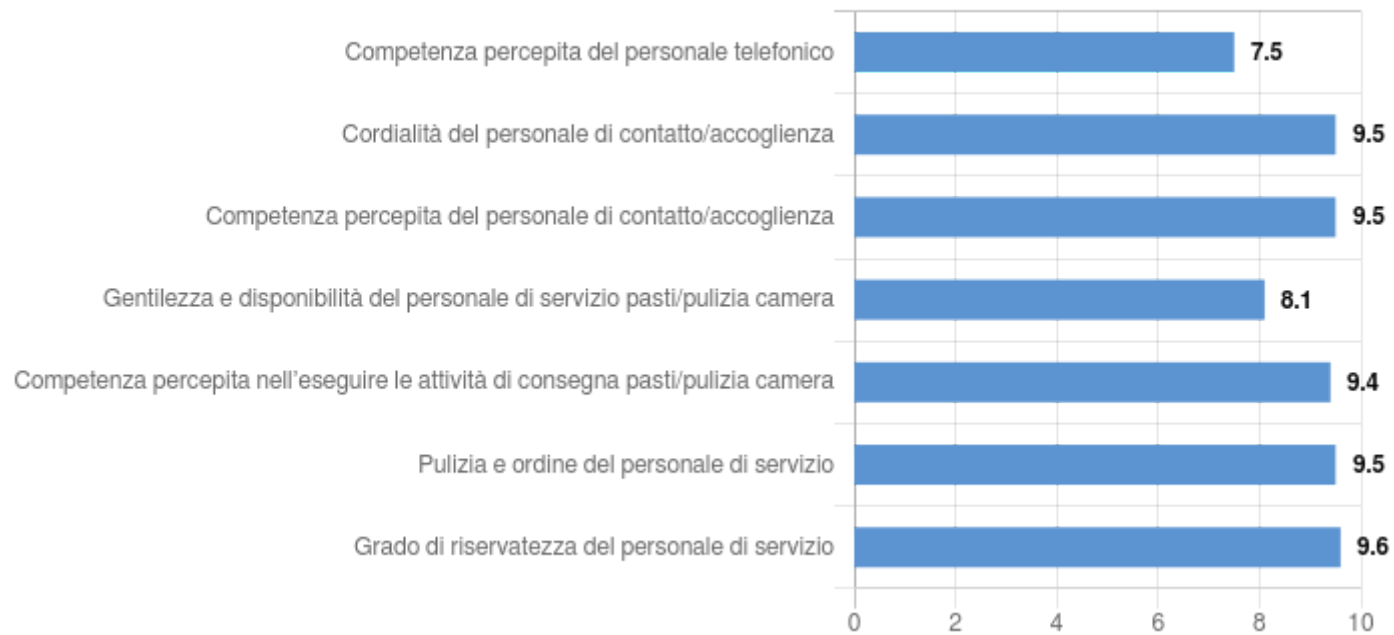


## PERSONALE DI SERVIZIO

30 interviste



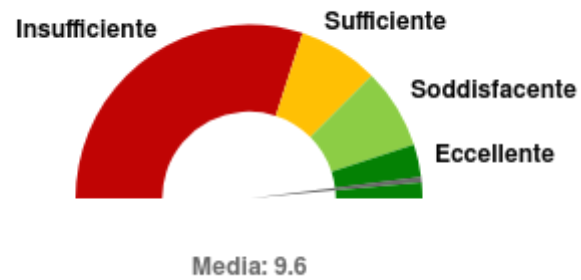
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.4



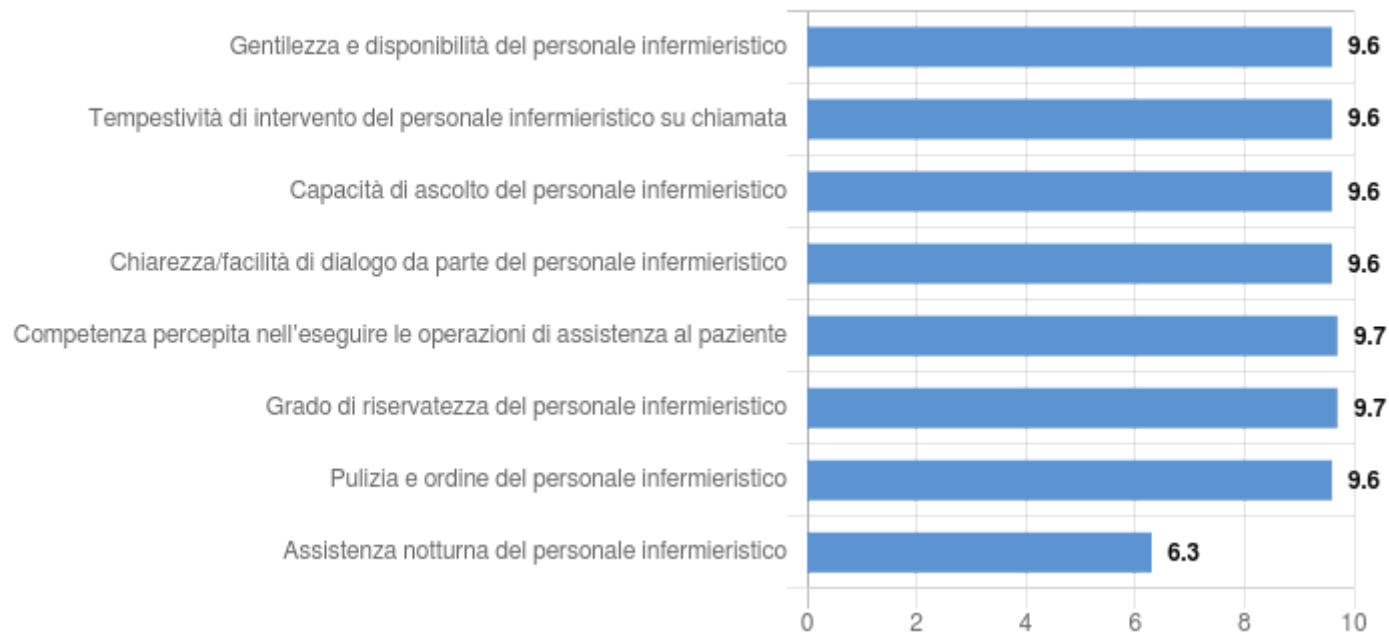
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 0

## PERSONALE INFERMIERISTICO

30 interviste

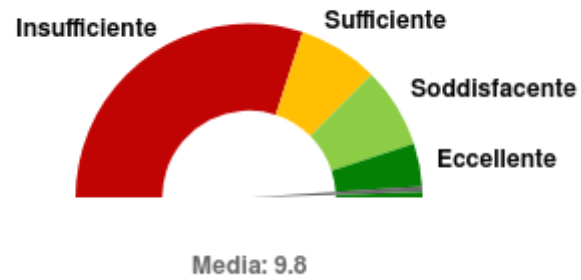


**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.6**

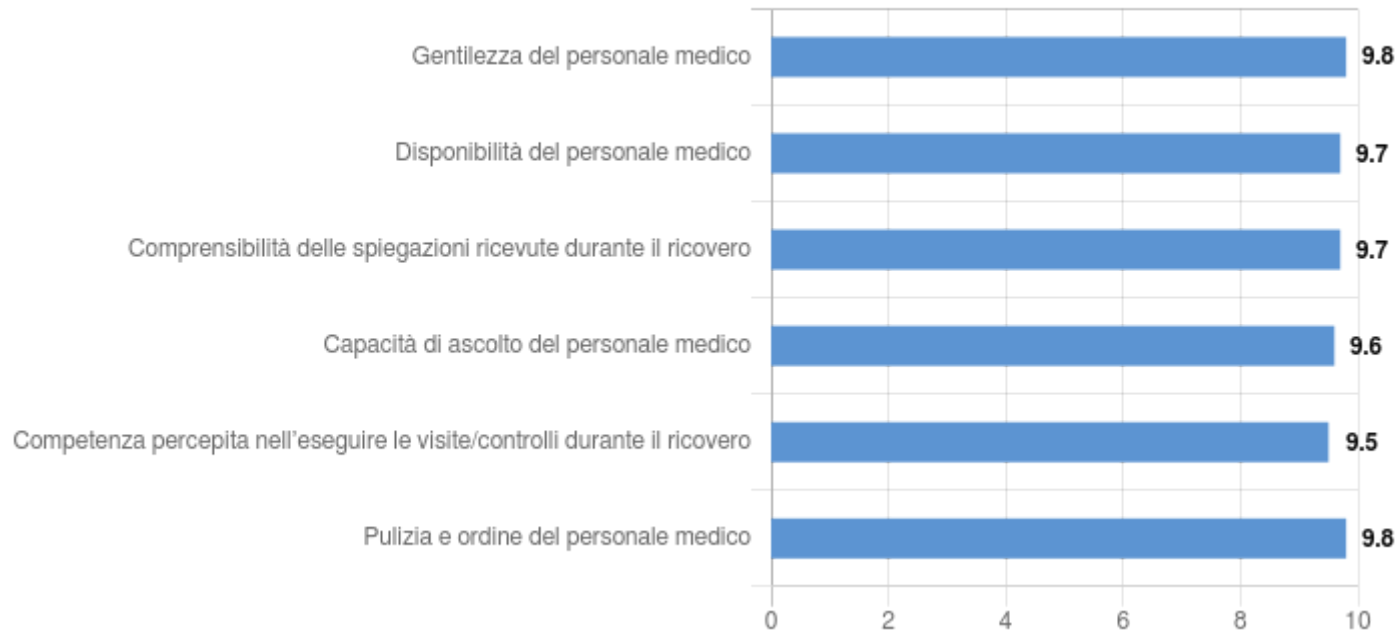


## PERSONALE MEDICO

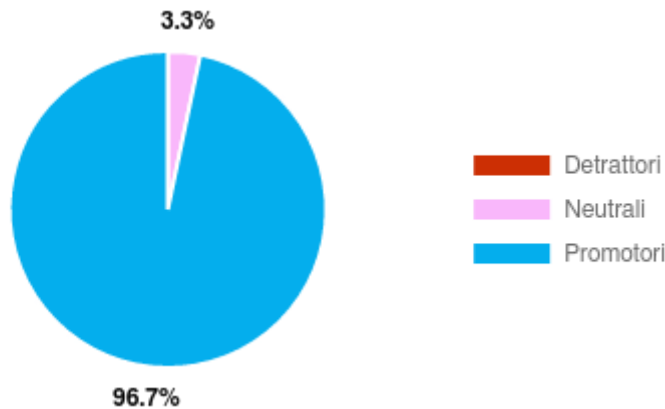
30 interviste



**Soddisfazione media del personale medico: 9.8**



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/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. Tutto perfetto da parte mia
2. I miei complimenti all infermiera Eva per gentilezza competenza e cortesia
3. Ringrazio a tutto il personale di Ortopedia .Molto umani e competenti,.
4. Personale di Ortopedia molto efficiente, grazie mille,
5. Sul cibo rivedrei un pó i menú. Per esempio avrei preferito qualche volta una crescenza con della insalata piuttosto che cose più elaborate.  
Ripeto è un giudizio personale a casa nostra è tutta un altra cosa.
6. Sono soddisfatto ,grazie mille a tutto il personale di sala operatoria, ai medici e al personale di ortopedia
7. Bravi tutti,un ringraziamento speciale ai medici e gli infermieri d'Ortopedia.
- 8.
- 9.
10. Più che suggerimenti, personale molto competente e umano. Grazie
11. Positivo
12. Spuntino xchi non è ricoverato
13. Nessuno
14. Ottimo tutto
15. Complimenti a assistenza e