

## Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

**Compilazione a cura di Anthea Hospital**

**Area Medica:** Tutte le aree mediche

**Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2022 al 31-12-2022

**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.

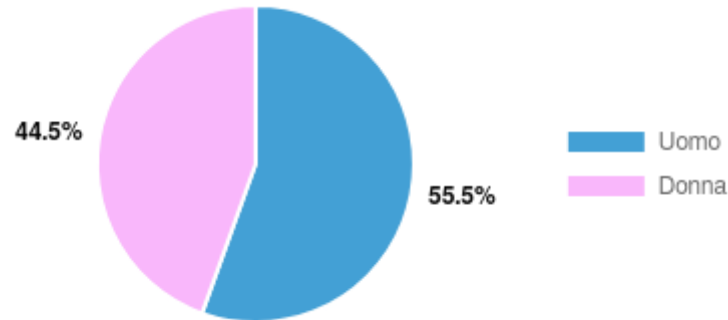
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

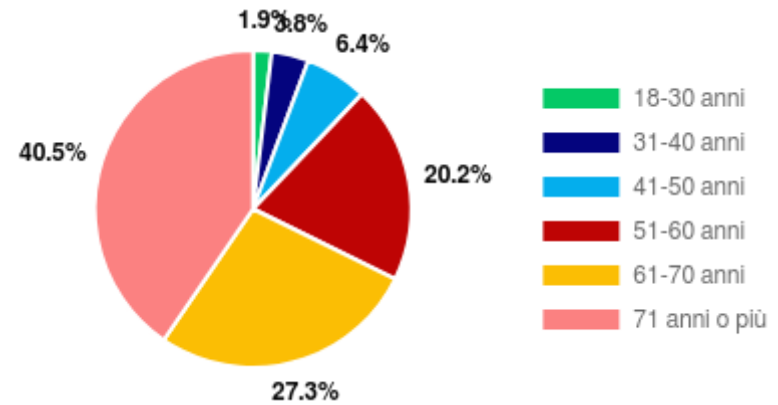
# IL CAMPIONE INTERVISTATO

428 interviste

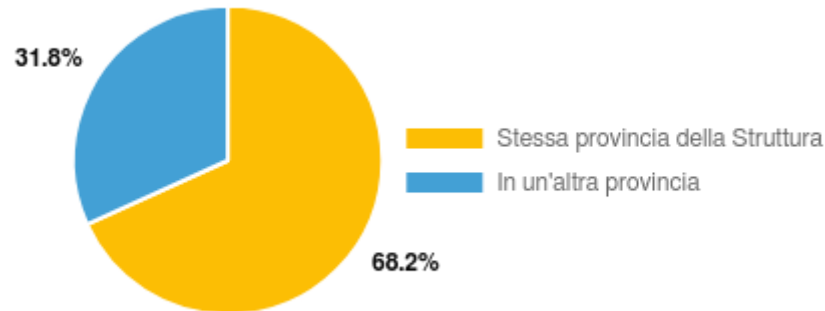
## Genere



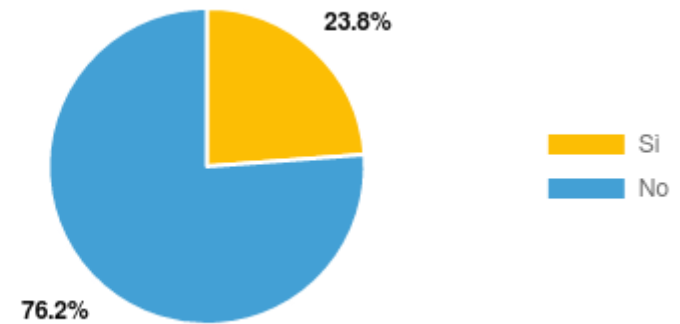
## Età



## Provenienza



## Era già stato nella struttura?



## Metodologia di Pagamento



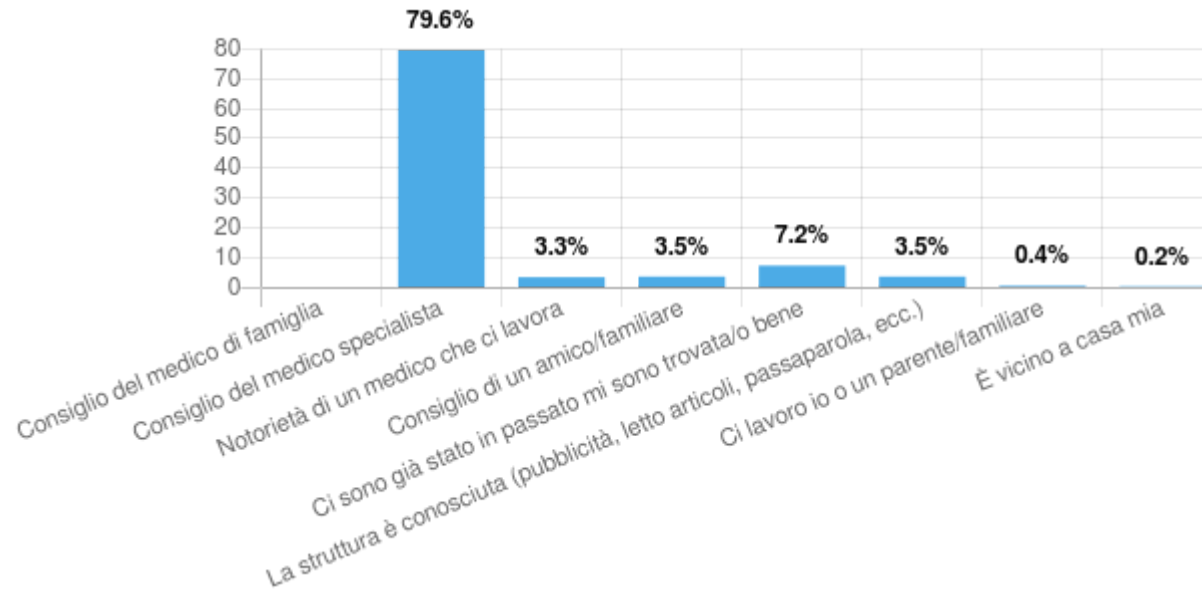
Giorni di ricovero	%
1 giorno	1.9%
2 giorni	14.9%
3 giorni	32.8%
4 giorni	16.3%
5 giorni	14.6%
6 giorni	1.4%
7 giorni o più	18.2%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	154	36.1%
Cardiochirurgia	91	21.3%
Cardiologia	63	14.8%
Cardiologia interventistica ed Emodinamica	58	13.6%
Neurochirurgia	43	10.1%
Aritmologia-Elettrofisiologia	17	4.0%
Gamma Knife	1	0.2%
Neuroradiologia interventistica spinale	0	0.0%
Altro	0	0.0%
<b>Totale</b>	<b>427</b>	<b>100.0%</b>

Anthea Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

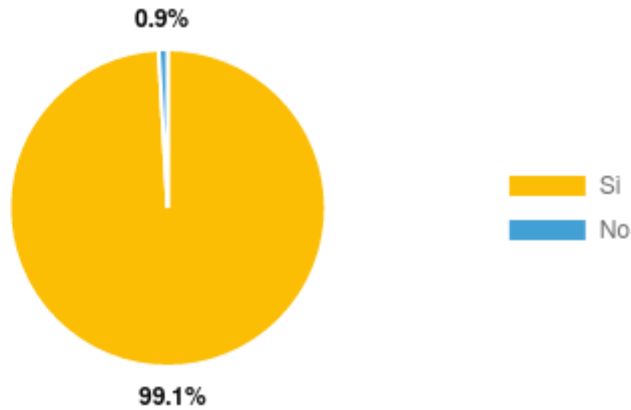
428 interviste



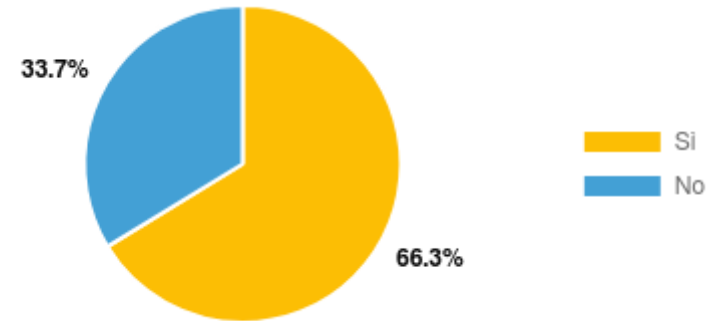
## TRATTAMENTO DEL DOLORE

428 interviste

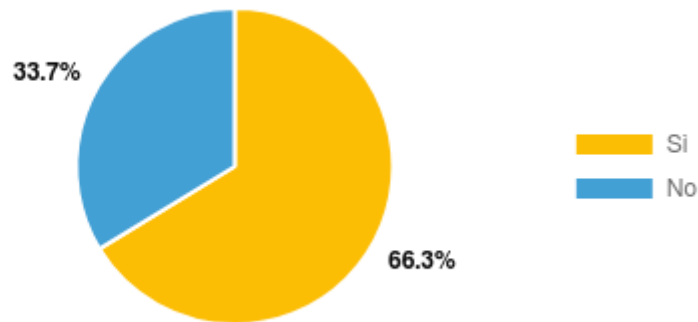
### È stato informato sul trattamento del dolore?



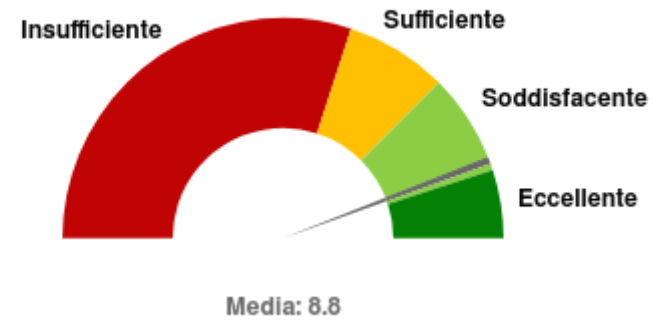
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

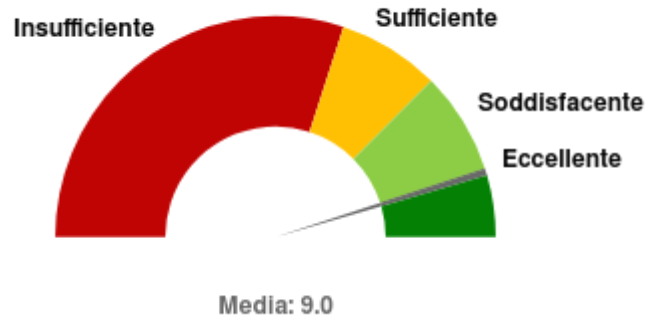


### Soddisfazione del trattamento

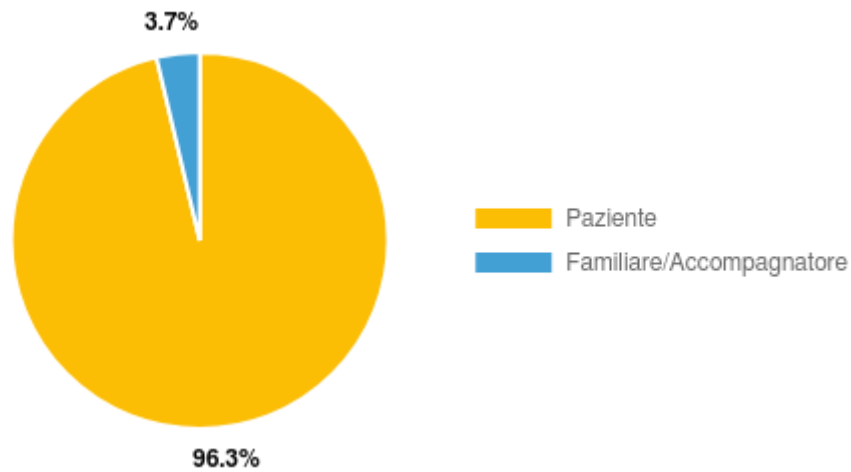


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

428 interviste



## Rispondente



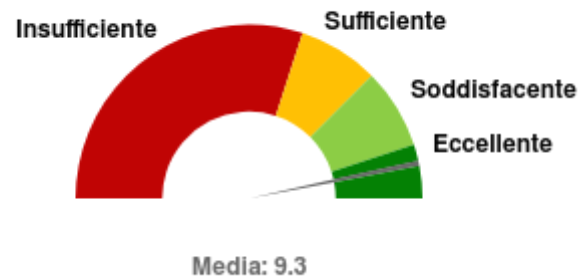
Target	Media
Paziente	9.0
Familiare/Accompagnatore	9.3

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

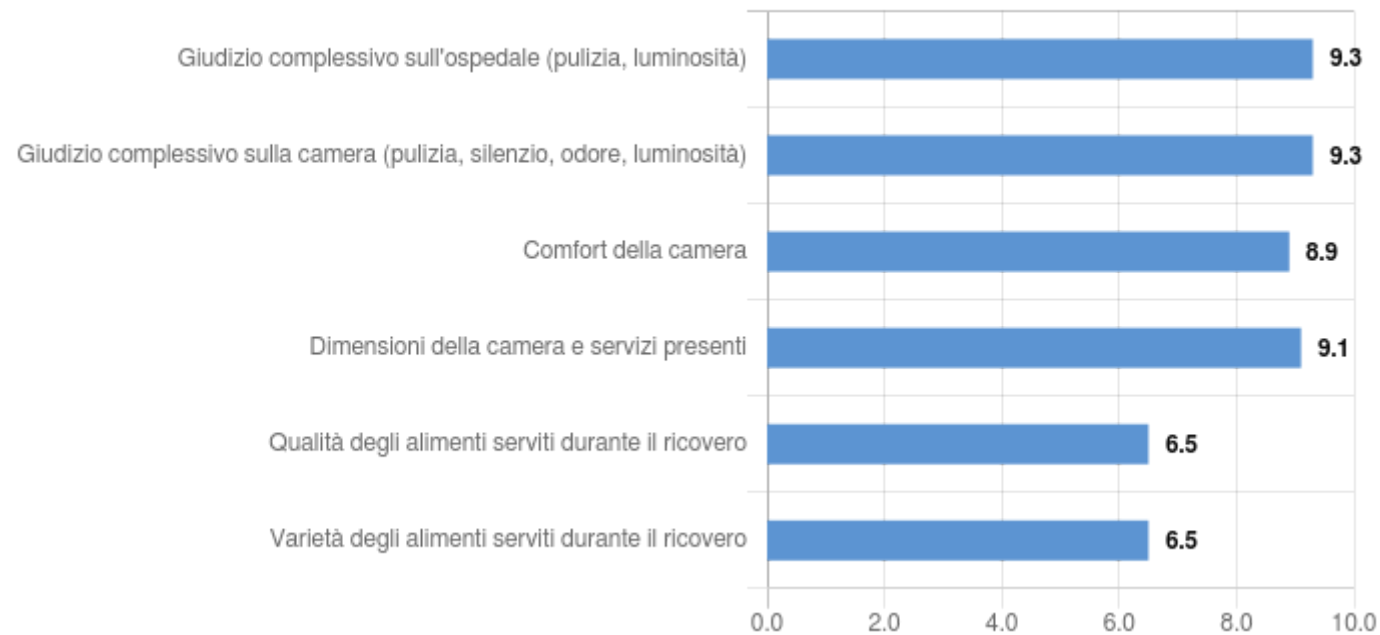
Anthea Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

## AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

428 interviste



**Soddisfazione media della struttura: 9.3**

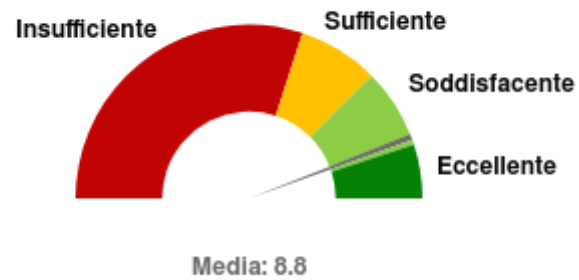


**Anthea Hospital - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero

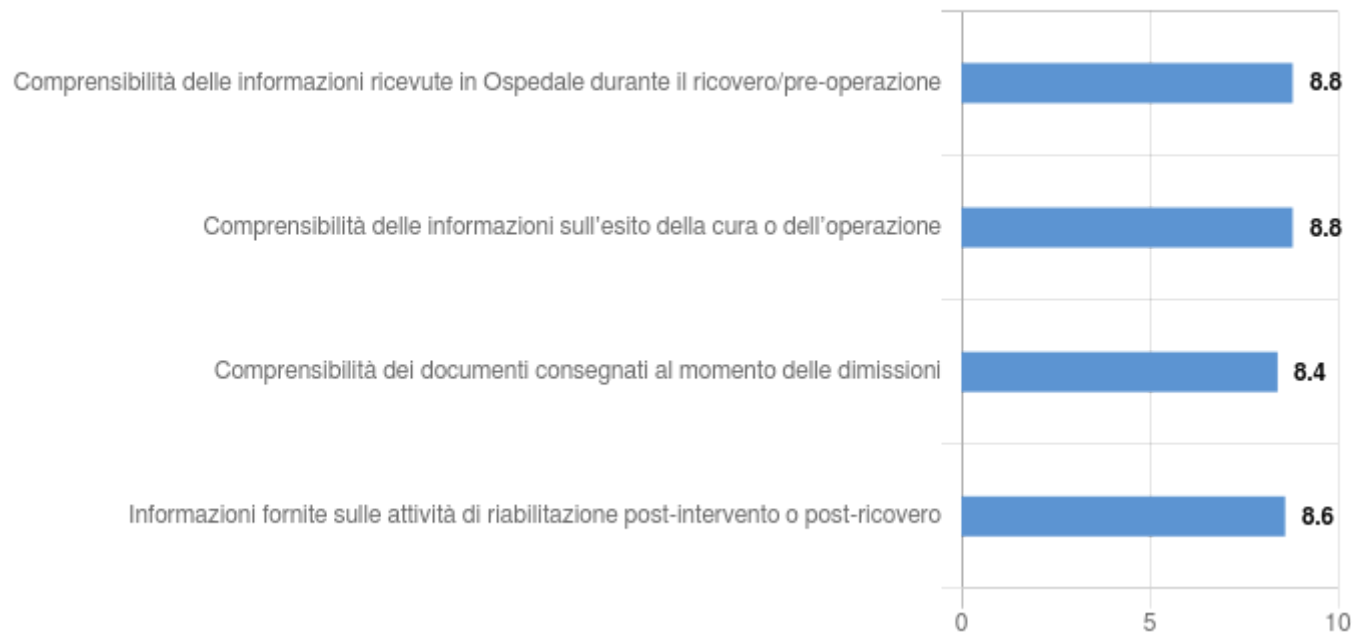


## INFORMAZIONI E DOCUMENTI

428 interviste

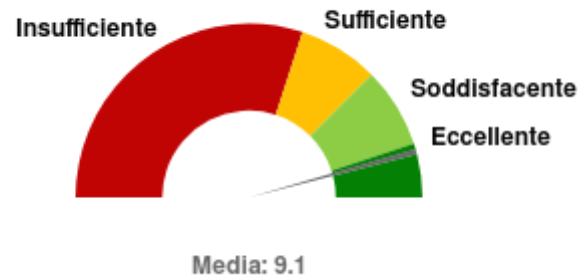


**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.8**

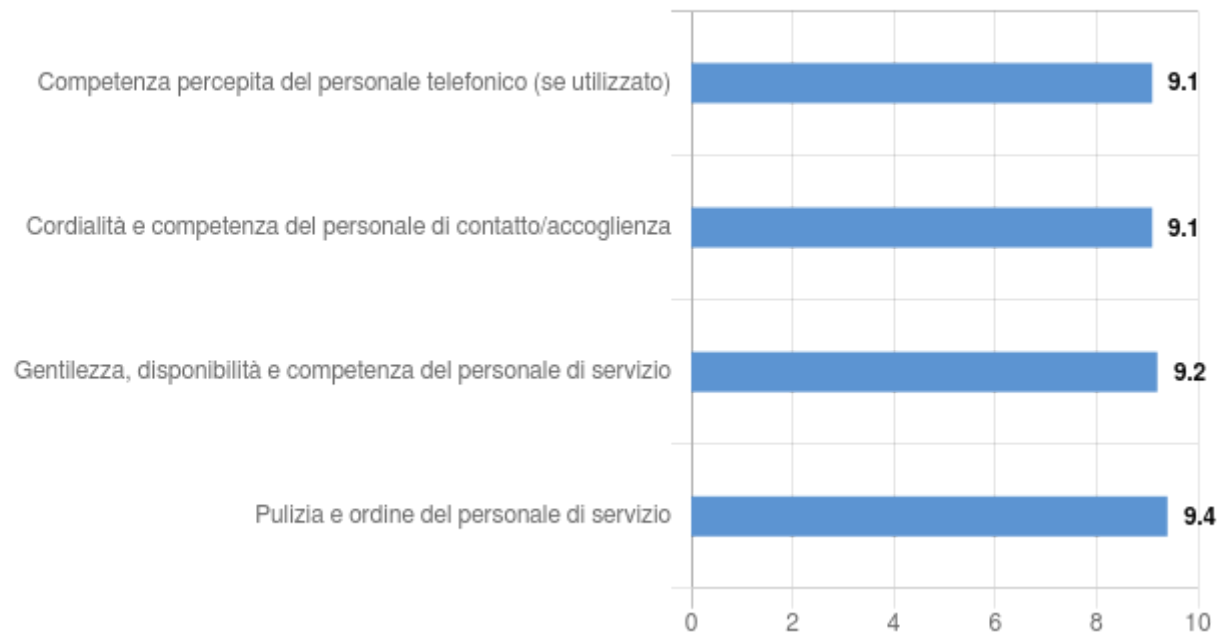


## PERSONALE DI SERVIZIO

428 interviste



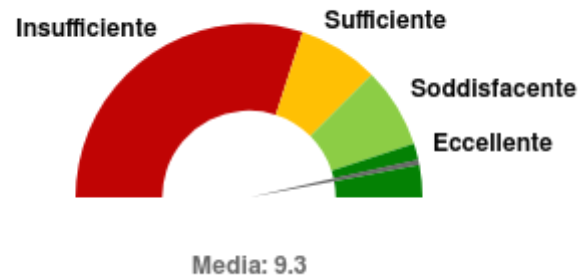
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.1



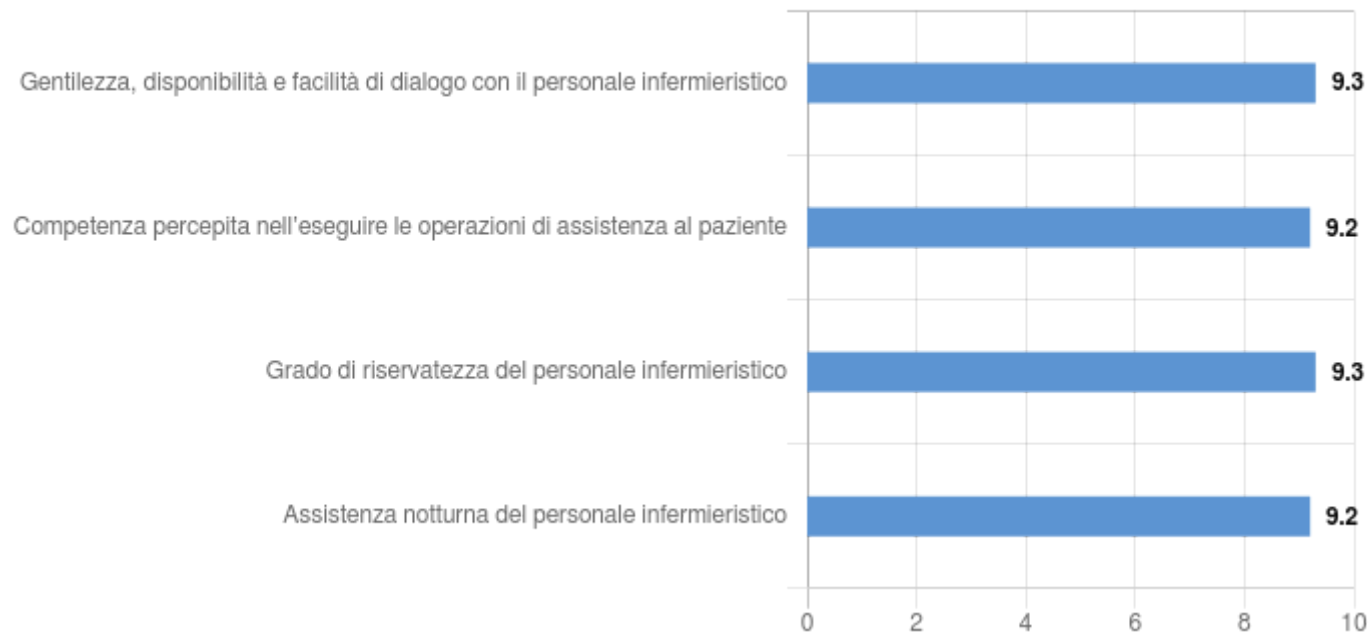
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 369

## PERSONALE INFERMIERISTICO

428 interviste

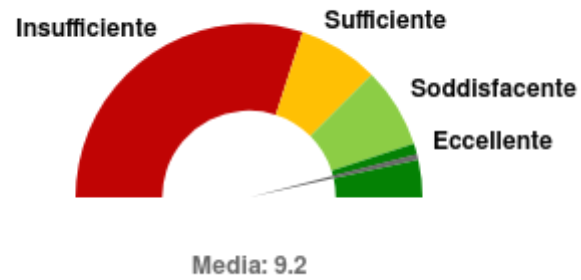


**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.3**

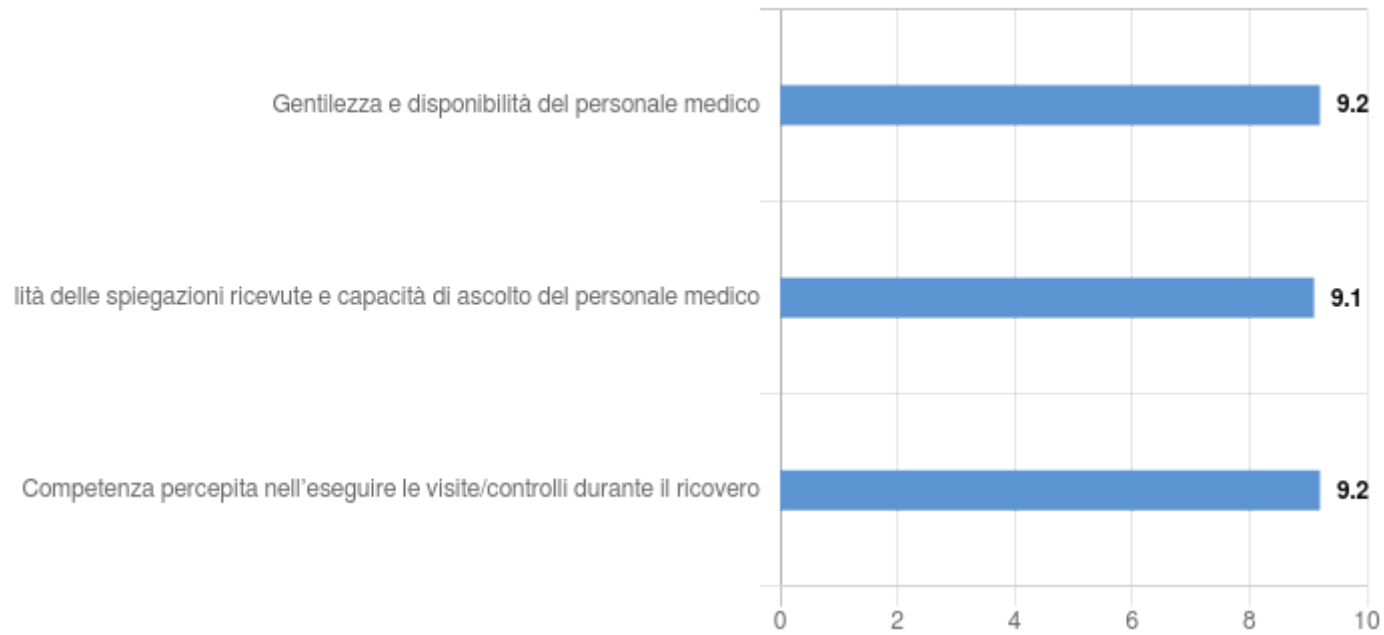


# PERSONALE MEDICO

428 interviste



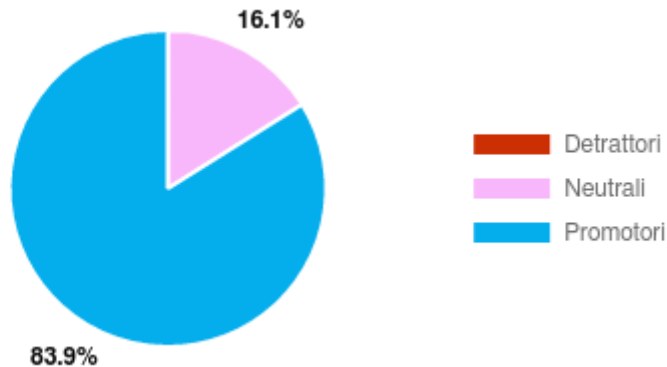
**Soddisfazione media del personale medico: 9.2**



## NET PROMOTER SCORE

428 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

**84**

\* Il Net Promoter Score (NPS) è un indice che attraverso una semplice domanda permette di comprendere il grado di fedeltà/endorsement/passaparola 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.

**Anthea Hospital - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero