

Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Ospedale Cortina

Area Medica: Tutte le aree mediche

Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 31-12-2023

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:

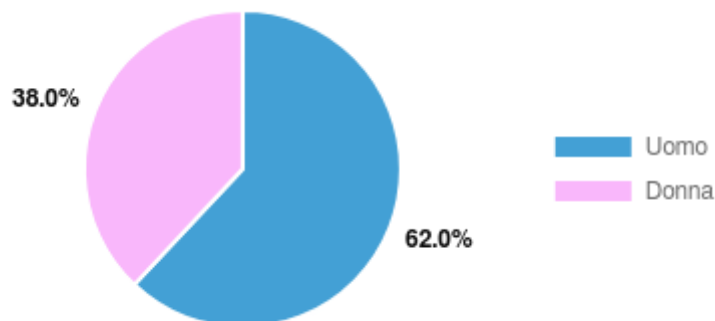
- sotto il 6 il risultato è insufficiente;
- tra il 6 e il 7,5 è sufficiente ma non soddisfacente;
- tra il 7,5 e il 9 è soddisfacente;
- oltre il 9 è eccellente.

Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 31-12-2023 - **Tipo di attività:** Ricovero

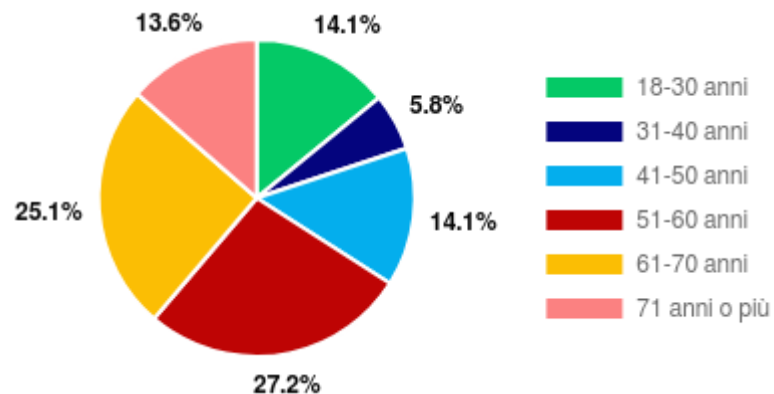
IL CAMPIONE INTERVISTATO

192 interviste

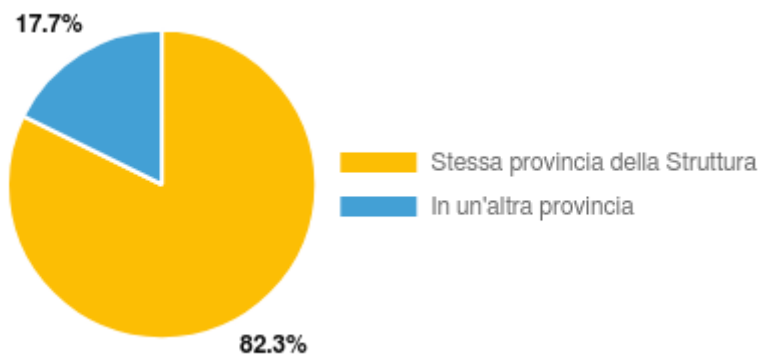
Genere



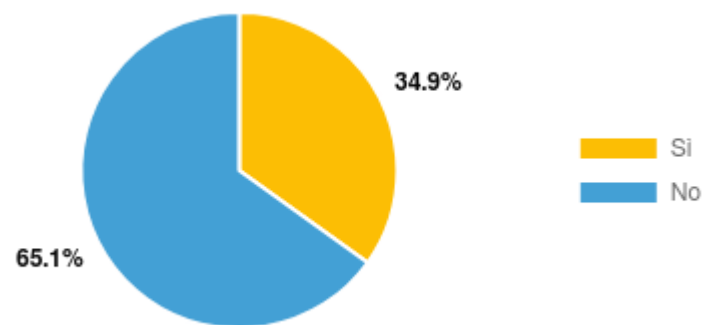
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 31-12-2023 - Tipo di attività: Ricovero

Metodologia di Pagamento



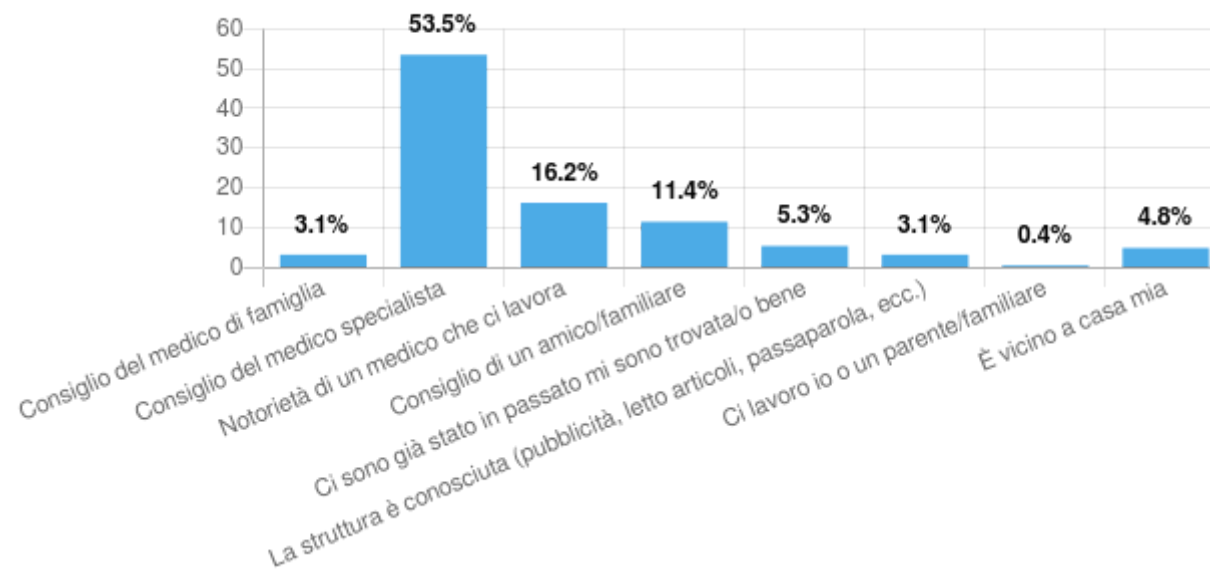
Giorni di ricovero	%
1 giorno	62.0%
2 giorni	14.6%
3 giorni	3.1%
4 giorni	4.7%
5 giorni	3.6%
6 giorni	1.6%
7 giorni o più	10.4%
Totale	100.0%

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Medicina interna e generale	0	0.0%
Ortopedia e Traumatologia	189	98.4%
Terapia del dolore	1	0.5%
Altro	0	0.0%
Pronto Soccorso	1	0.5%
Medicina fisica e Riabilitazione	1	0.5%
Totale	192	100.0%

Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 31-12-2023 - **Tipo di attività:** Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

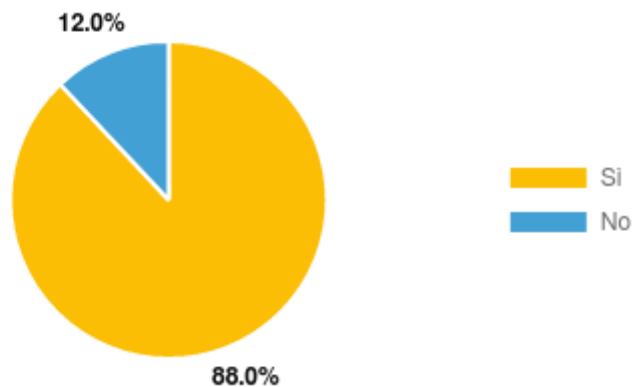
192 interviste



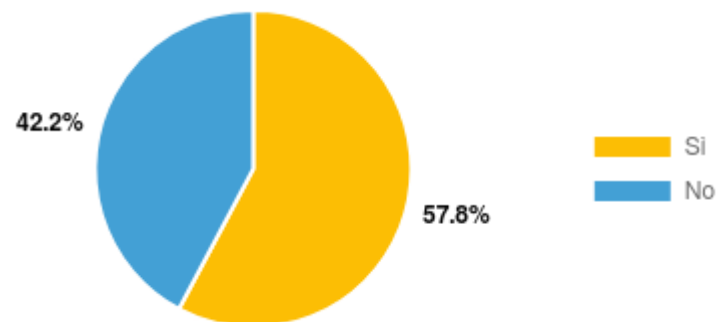
TRATTAMENTO DEL DOLORE

192 interviste

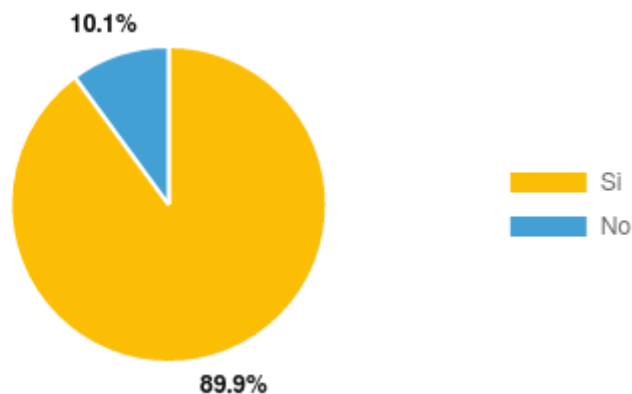
È stato informato sul trattamento del dolore?



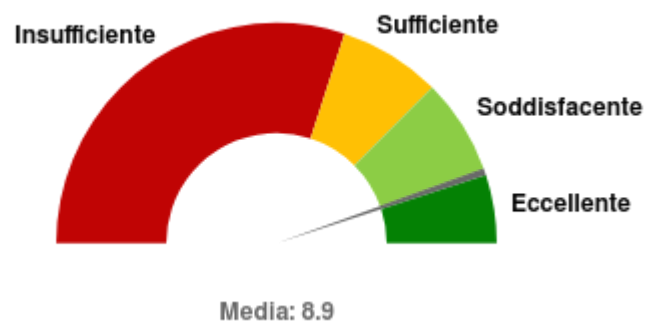
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

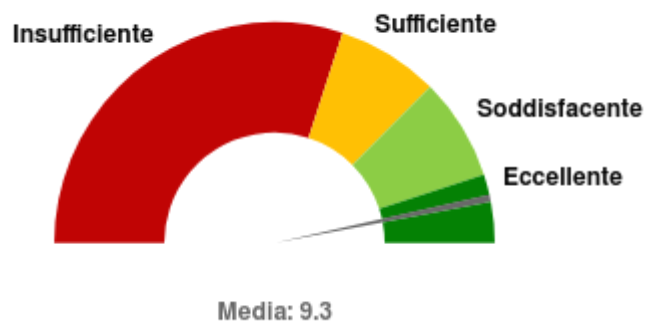


Soddisfazione del trattamento

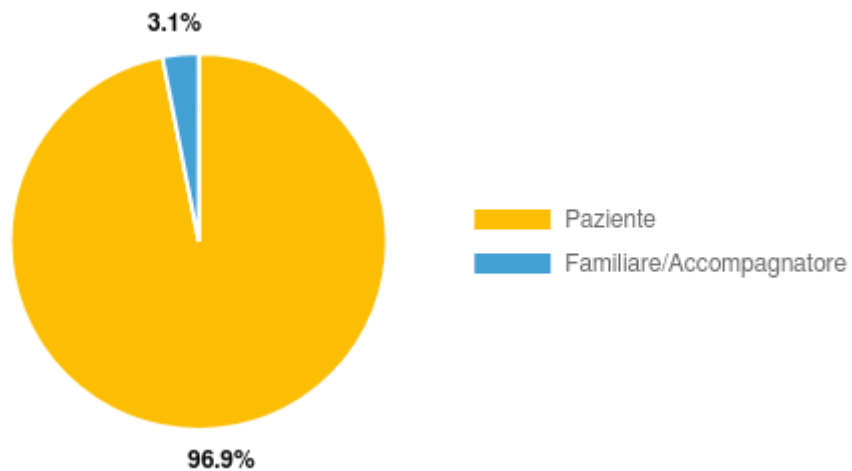


LA SODDISFAZIONE GENERALE

192 interviste



Rispondente



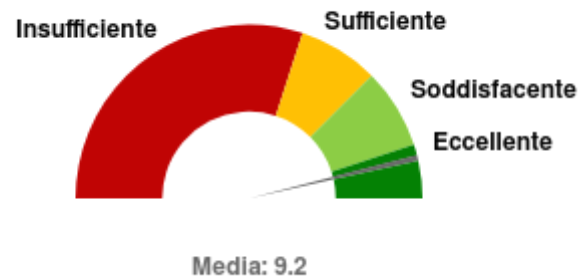
Target	Media
Paziente	9.3
Familiare/Accompagnatore	9.2

Target	Media
Già stato in struttura	9.3
Prima volta in struttura	9.2

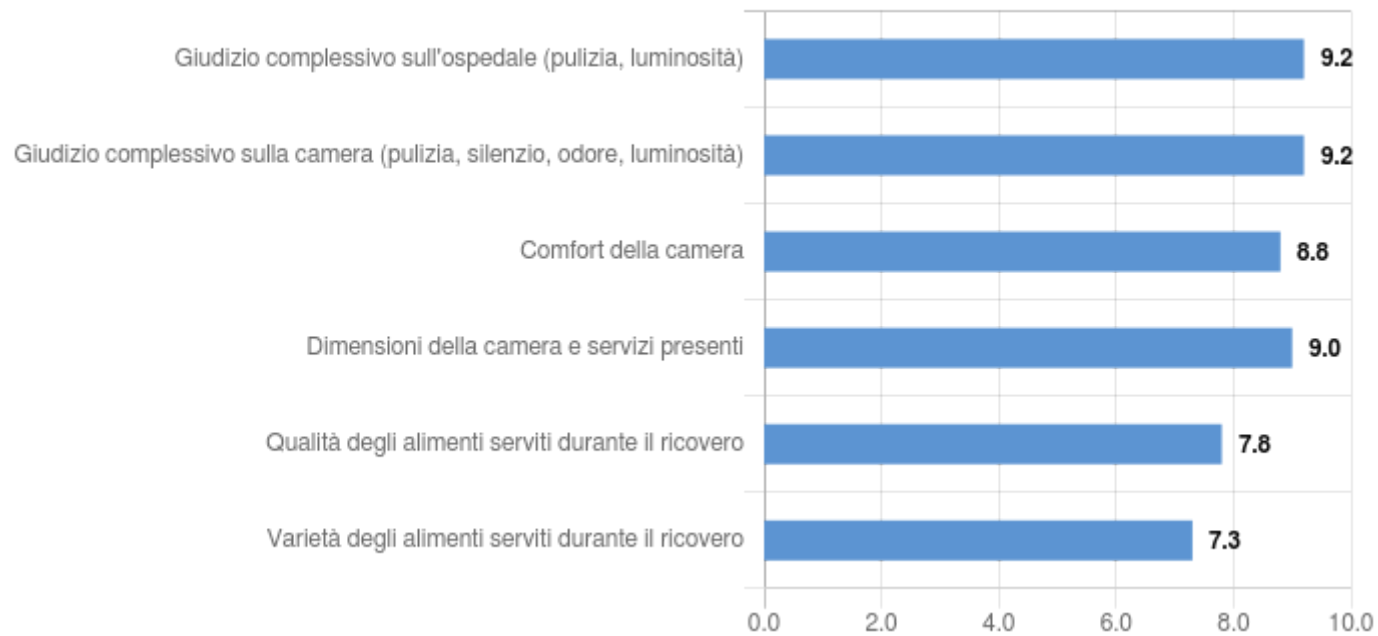
Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 31-12-2023 - Tipo di attività: Ricovero

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

192 interviste



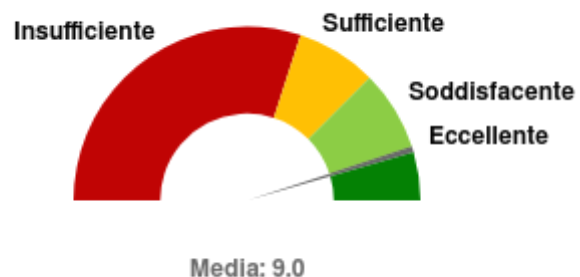
Soddisfazione media della struttura: 9.2



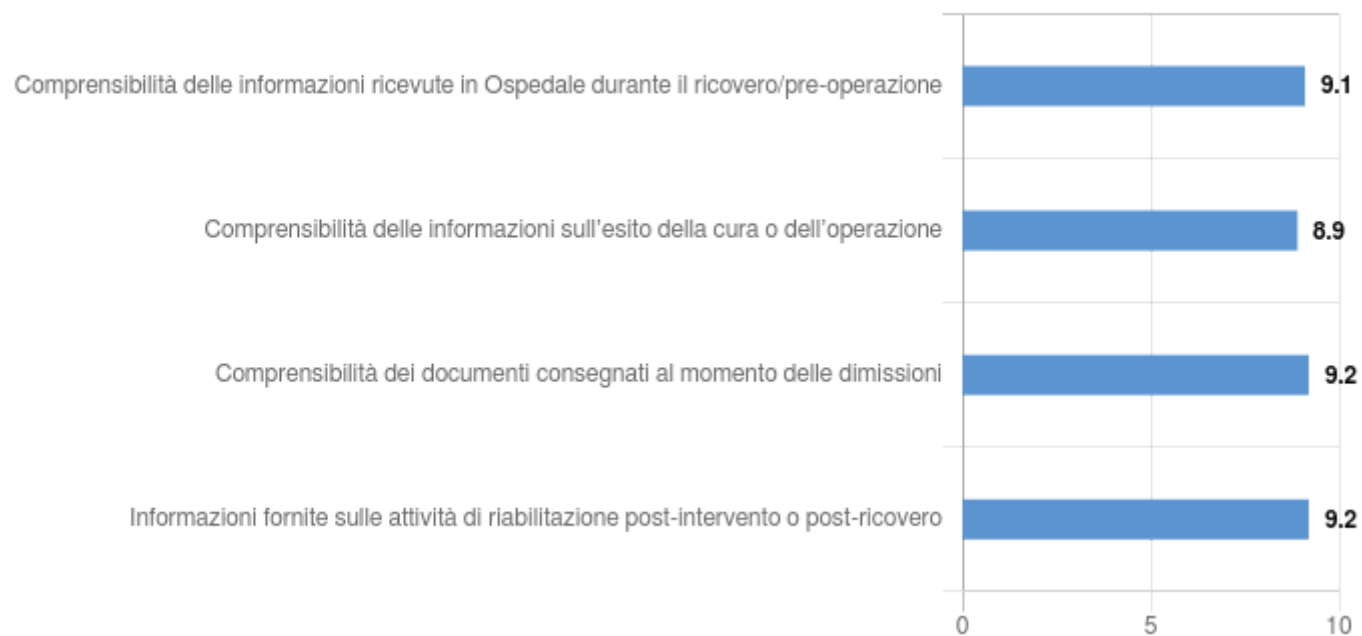
Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 31-12-2023 - Tipo di attività: Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

192 interviste



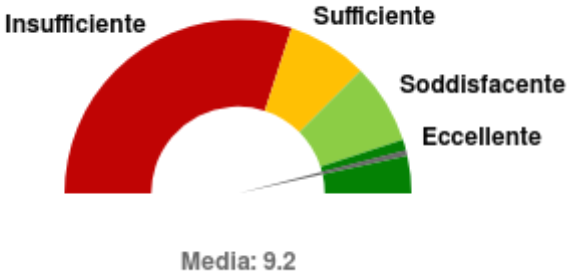
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.0



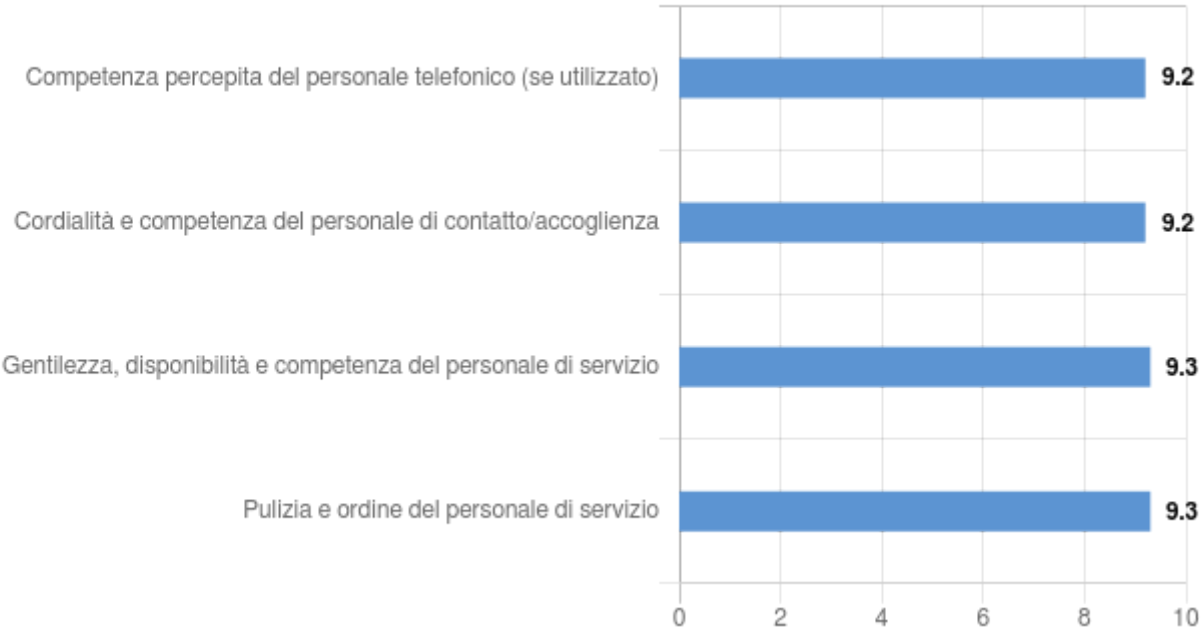
Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 31-12-2023 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

192 interviste



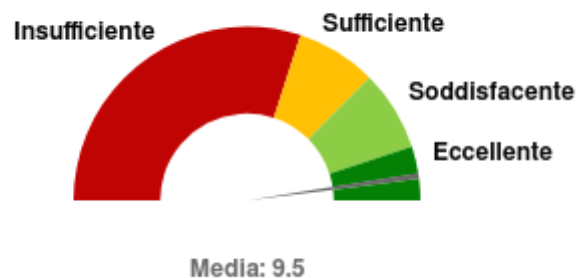
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.2



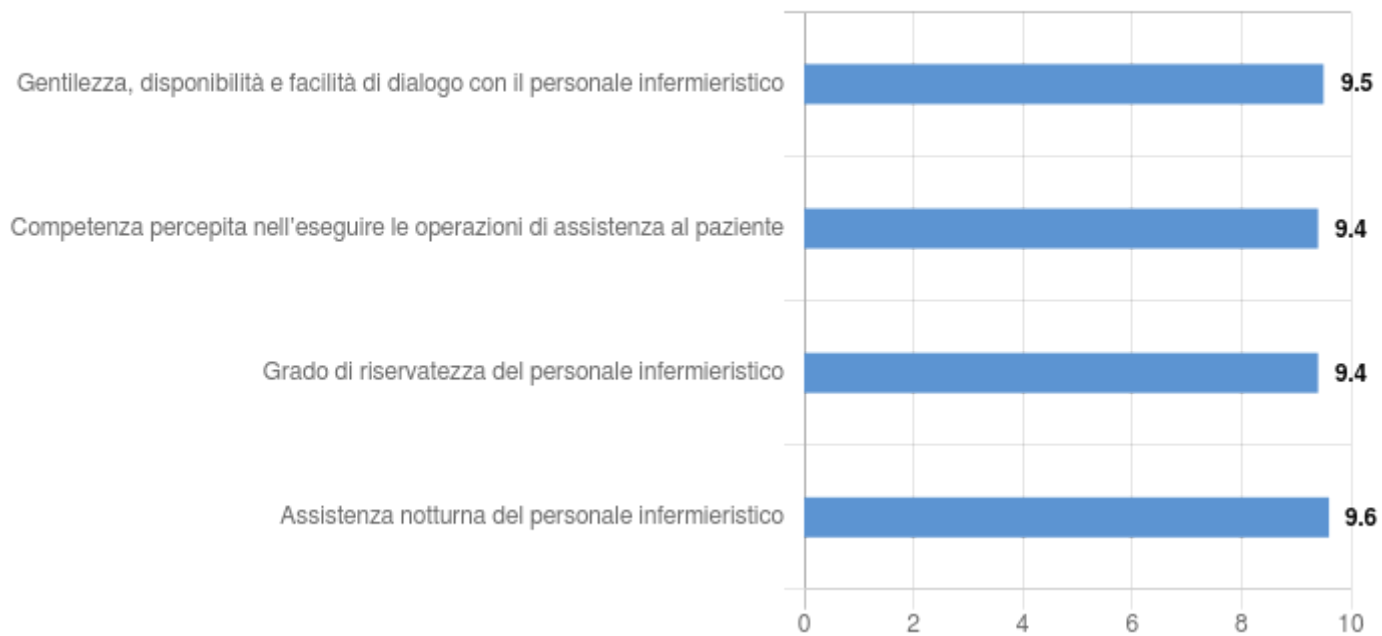
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 131

PERSONALE INFERMIERISTICO

192 interviste



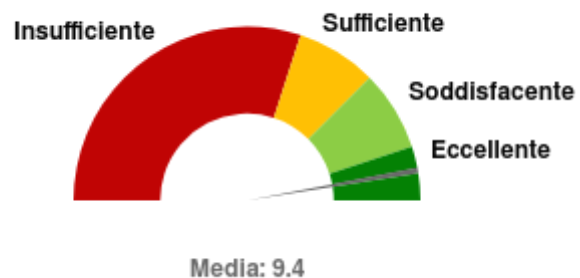
Soddisfazione media del personale infermieristico:
9.5



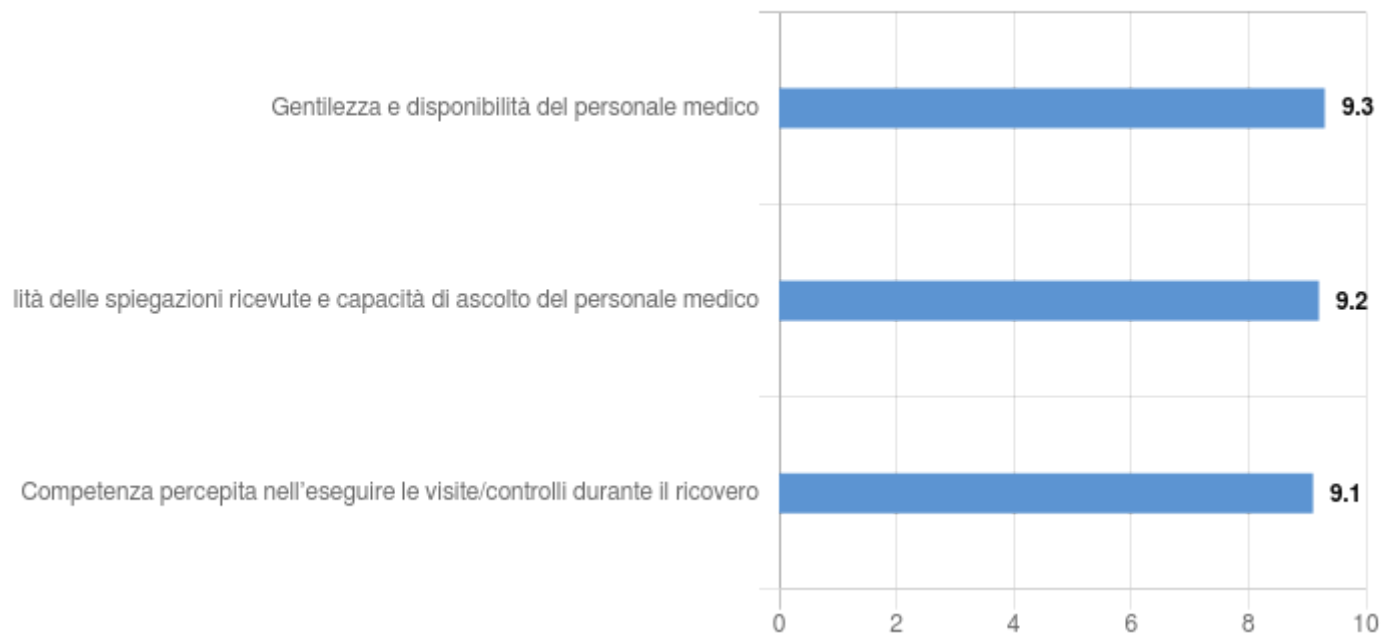
Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 31-12-2023 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

192 interviste



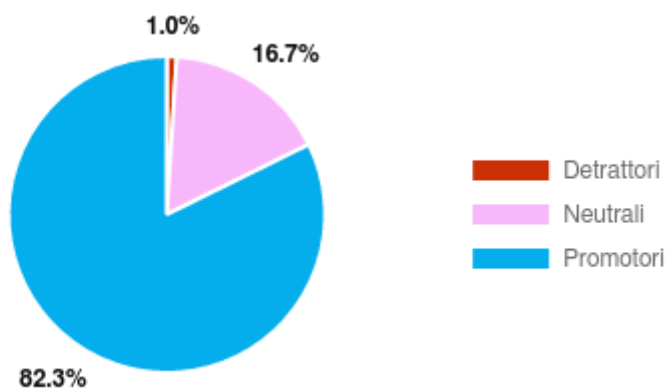
Soddisfazione media del personale medico: 9.4



NET PROMOTER SCORE

192 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

81

* 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.

Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 31-12-2023 - **Tipo di attività:** Ricovero

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Tutto molto professionale. Ho riscontrato cortesia e attenzione per il paziente.
2. Mi hanno ricoverata alle 7 di mattina e sono stata ad aspettare fino alle 17,tempi di attesa infiniti
3. Assolutamente si,,mai visto così tanta gentilezza umanità e bravura
4. Dovrebbero essere così le strutture ospedaliere,il personale è sempre stato disponibile a qualsiasi ora,sono sempre stati gentili.vorrei fare i miei complimenti per l'organizzazione anche se codivilla è in ristrutturazione,si
5. Ospedale all'avanguardia. Ospedale pulito e silenzioso.
6. I bagni nelle stanze sono troppo silenziosi, i water scomodi
7. Tempi di attesa lunghissimi per fare la visita con anestesista
8. Va bene così
9. Troppa attesa durante la giornata preparatoria
10. Tempi attesa troppo lunghi.
11. Ospedale pieve stanze troppo calde per
12. Tempi di attesa per le visite troppo lunghi
13. Il trattamento del dolore potrebbe essere più incisivo Ho avuto un male bestia per tutta la notte e secondo me avrebbero potuto darmi medicinali antalgici più potenti
14. Si se cambiano i pasti ,perché veramente immangiabili quasi sempre.
15. No perché mi sono trovata benissimo come operazione e come Servizio sanitario tutti gentili esempio pronti ad assistere i loro pazienti complimenti siete ottimi operatorigrazie mille x il trattamento
16. Anestesista poco comprensiva e arrogante
17. Non chiedetelo grazie
18. Sicuramente come fisioterapia e disponibilità d parte di qualche infermiera il cibo e i servizi igienici lasciano.....
19. RIVEDERE LA MENSA E LA SUA FUNZIONALITA
20. DA RIVEDERE TOTALMENTE LA MENSA E LA SUA GESTIONE
21. Mancanza di riscaldamento nella stanza n.5, causa rottura termosifoni
22. Comunicare cosa portare per tornare a casa es. Stampelle, tutore
23. Bravi gentilezza disponibili
- 24.
25. Nulla
26. La qualità dei pasti è sicuramente da rivedere da cima a fondo. In compenso personale della mensa molto gentile e disponibile
27. Migliorare il servizio di mensa
28. Cambiare totalmente la mensa xche immangiabile , grazie
29. La cucina andrebbe migliorata nella cura dei pasti.
30. Nessuno Struttura e servizio ECCELLENTE. GRAZIE A TUTTI.
31. Sostituire l'anestesista donna in sala operatoria.
32. Vorrei solo suggerire in accordo con tutti i pazienti di migliorare la qualità dei pasti.