

# 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 28-02-2023

**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.

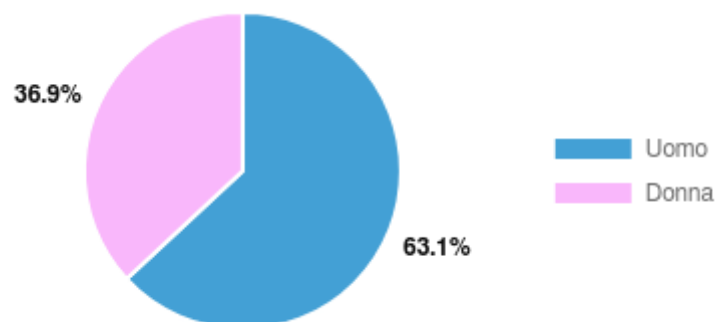
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

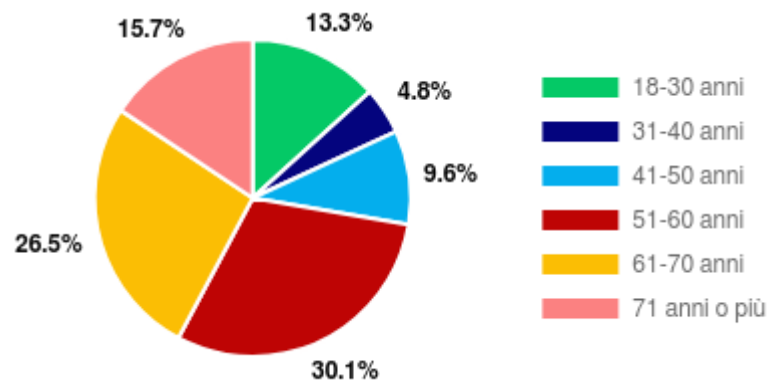
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

84 interviste

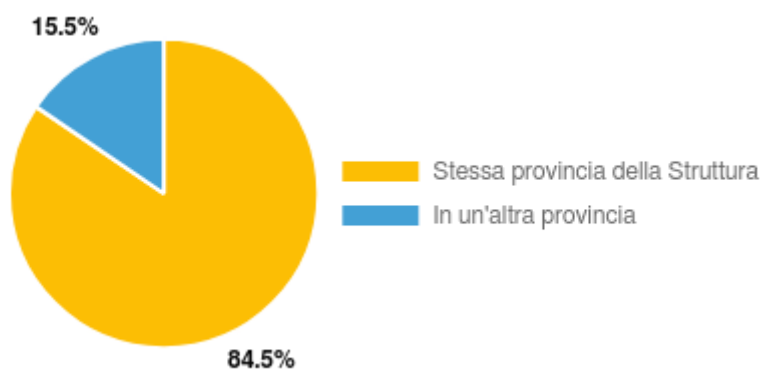
### Genere



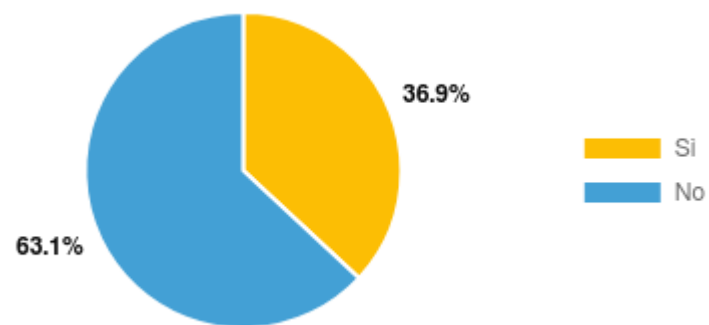
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 28-02-2023 - Tipo di attività: Ricovero

## Metodologia di Pagamento



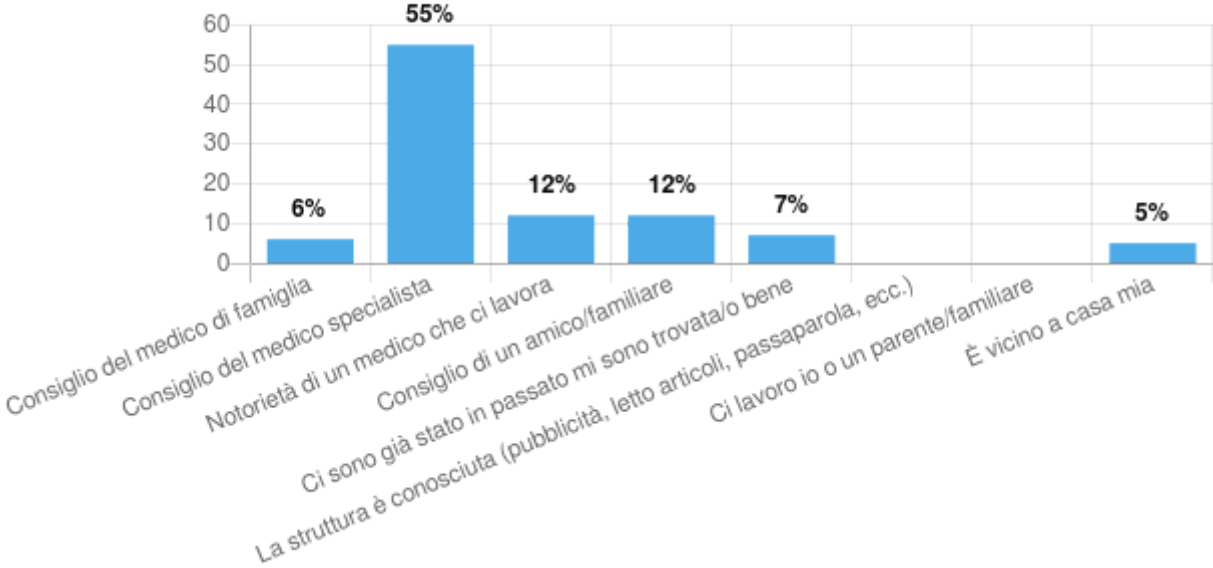
Giorni di ricovero	%
1 giorno	64.3%
2 giorni	22.6%
3 giorni	0.0%
4 giorni	3.6%
5 giorni	2.4%
6 giorni	3.6%
7 giorni o più	3.6%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Medicina interna e generale	0	0.0%
Ortopedia e Traumatologia	84	100.0%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
Pronto Soccorso	0	0.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	0	0.0%
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 28-02-2023 - Tipo di attività: Ricovero

# MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

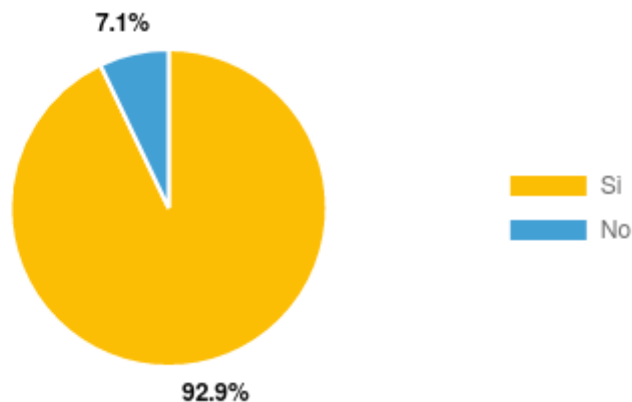
84 interviste



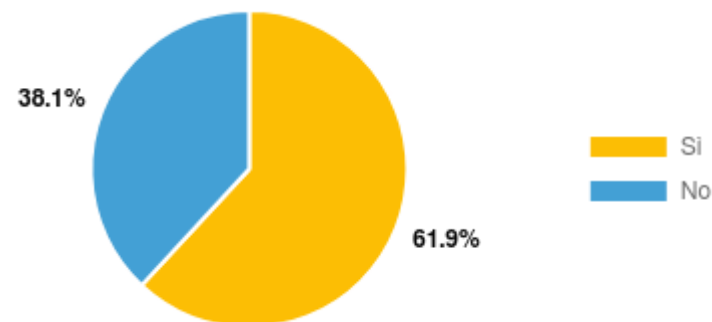
## TRATTAMENTO DEL DOLORE

84 interviste

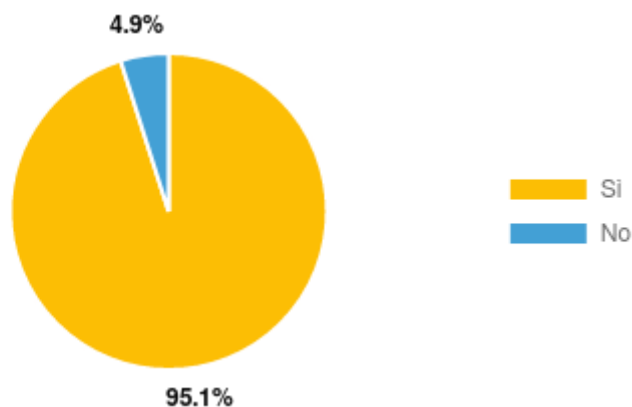
### È stato informato sul trattamento del dolore?



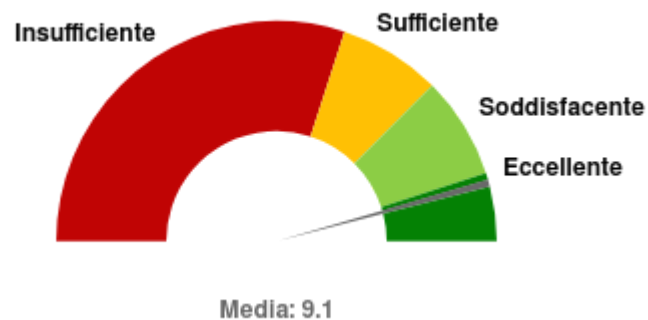
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

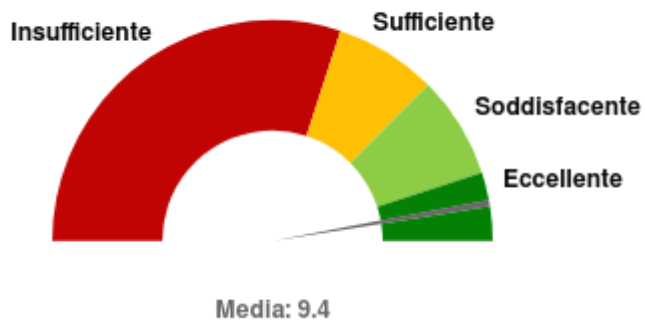


### Soddisfazione del trattamento

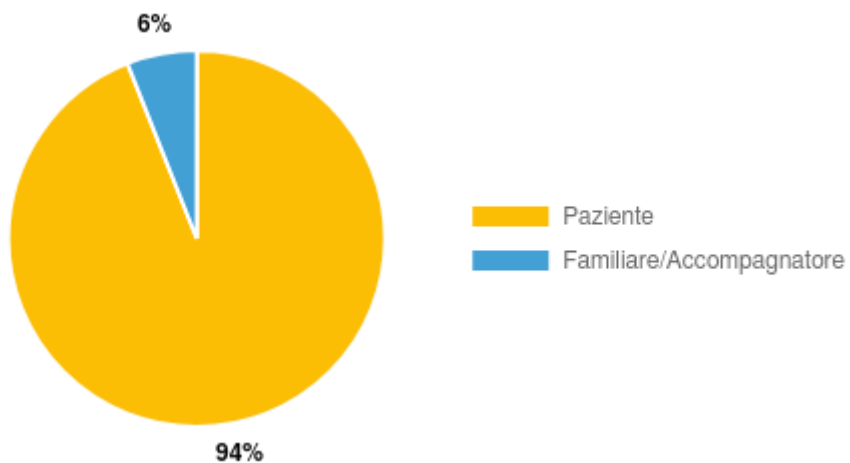


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

84 interviste



## Rispondente



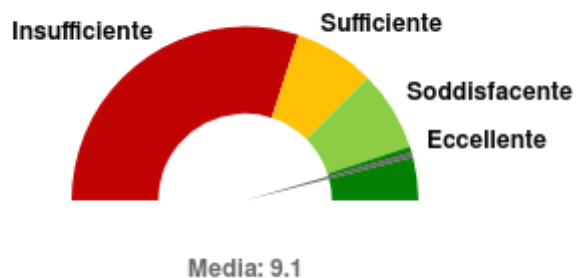
Target	Media
Paziente	9.4
Familiare/Accompagnatore	9.4

Target	Media
Già stato in struttura	9.5
Prima volta in struttura	9.3

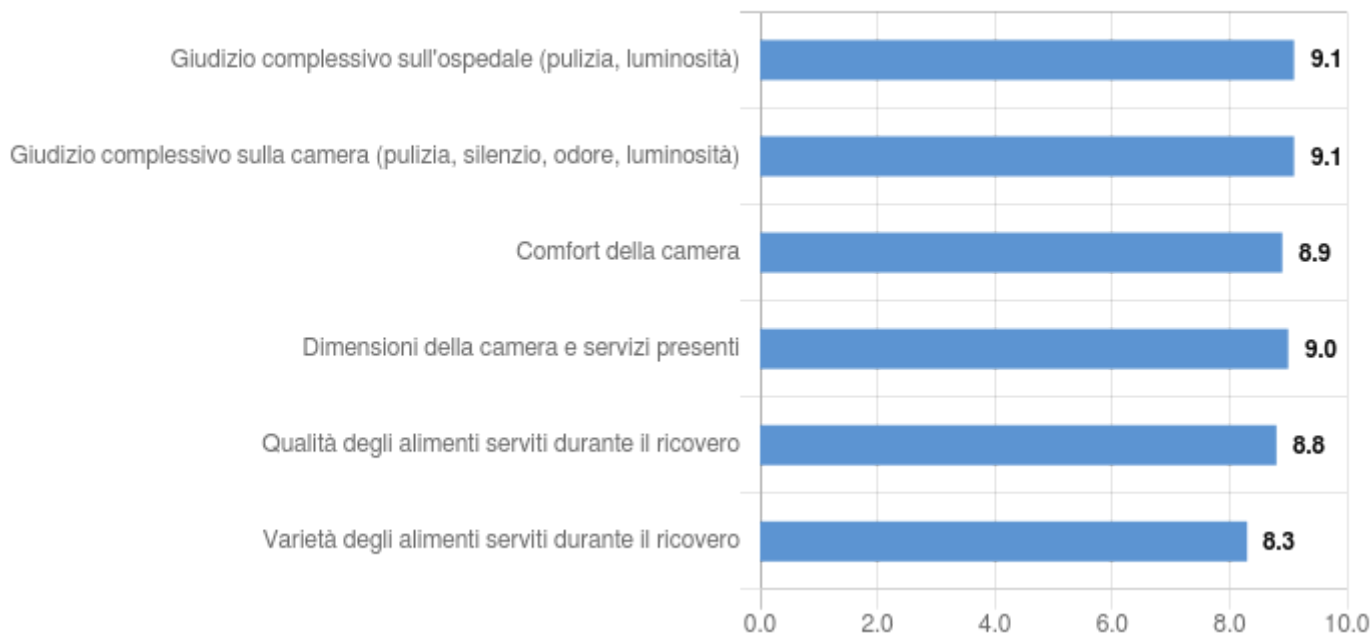
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 28-02-2023 - Tipo di attività: Ricovero

# AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

84 interviste



Soddisfazione media della struttura: 9.1

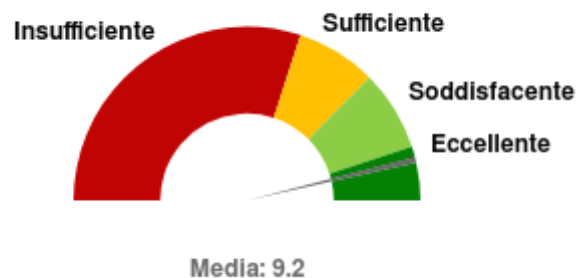


Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2023 al 28-02-2023 - Tipo di attività: Ricovero

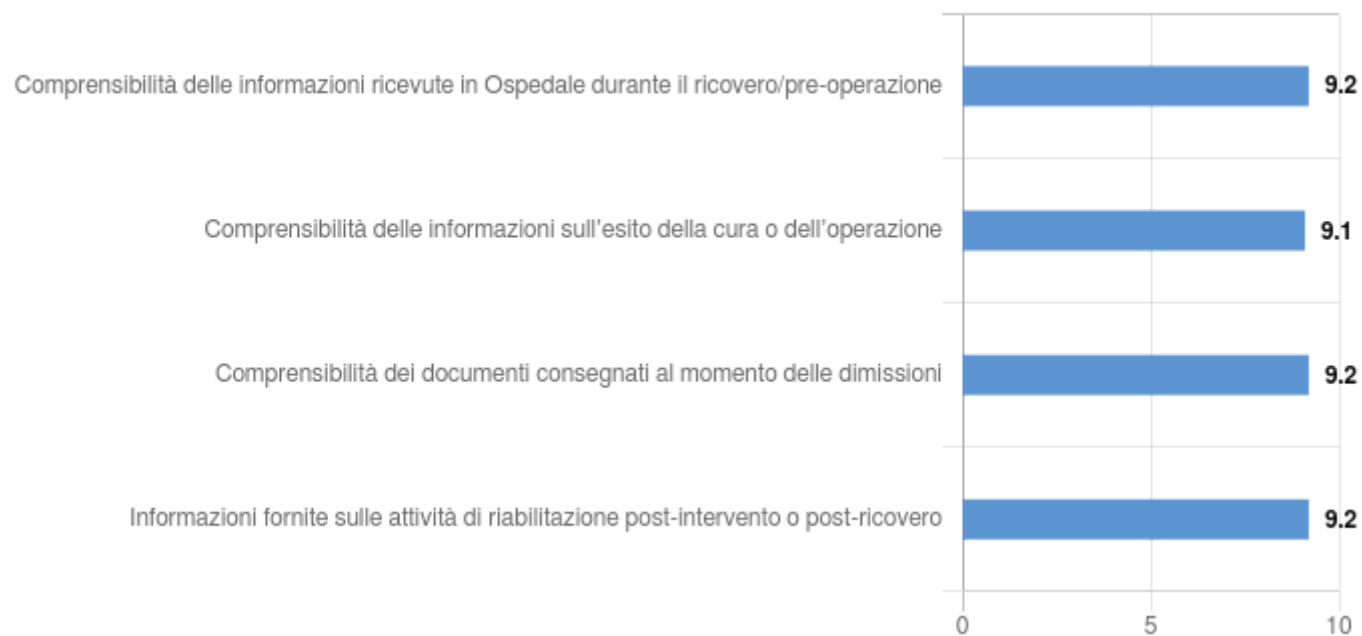


## INFORMAZIONI E DOCUMENTI

84 interviste



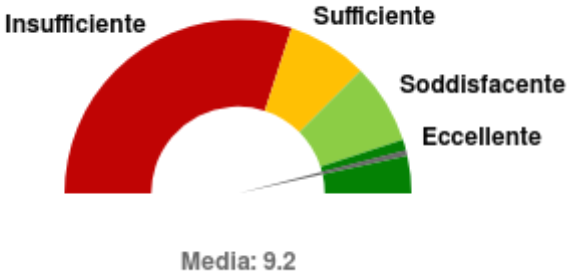
**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.2**



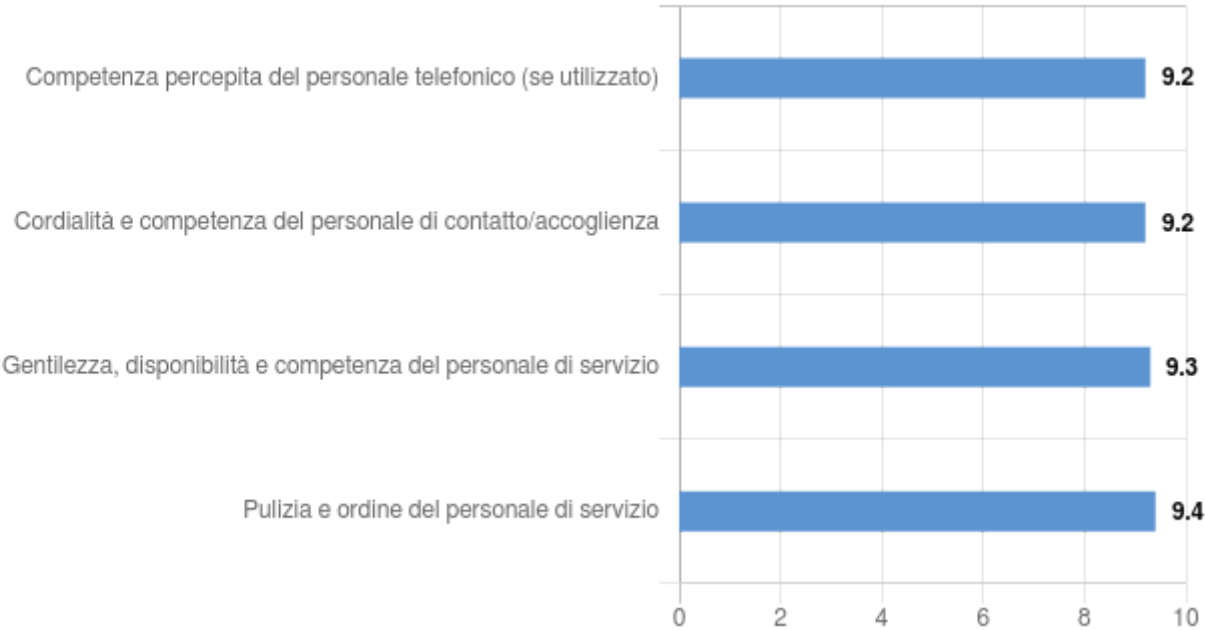
**Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2023 al 28-02-2023 - **Tipo di attività:** Ricovero

# PERSONALE DI SERVIZIO

84 interviste



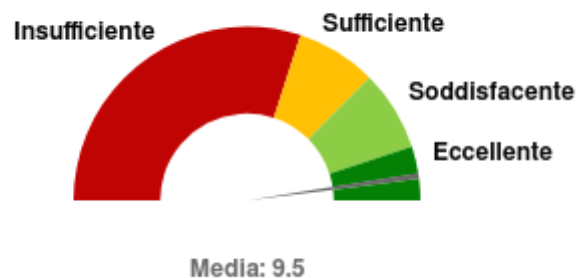
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.2



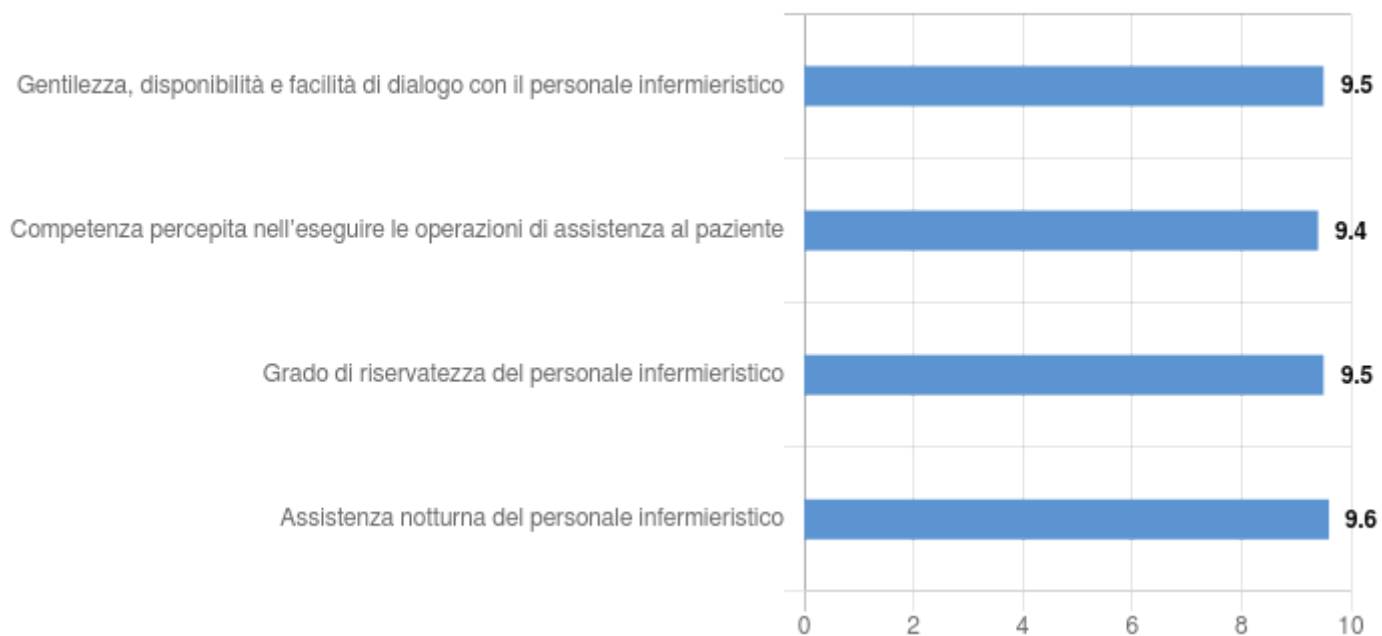
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 58

## PERSONALE INFERMIERISTICO

84 interviste



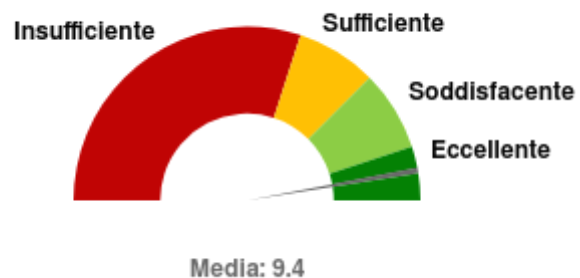
Soddisfazione media del personale infermieristico:  
**9.5**



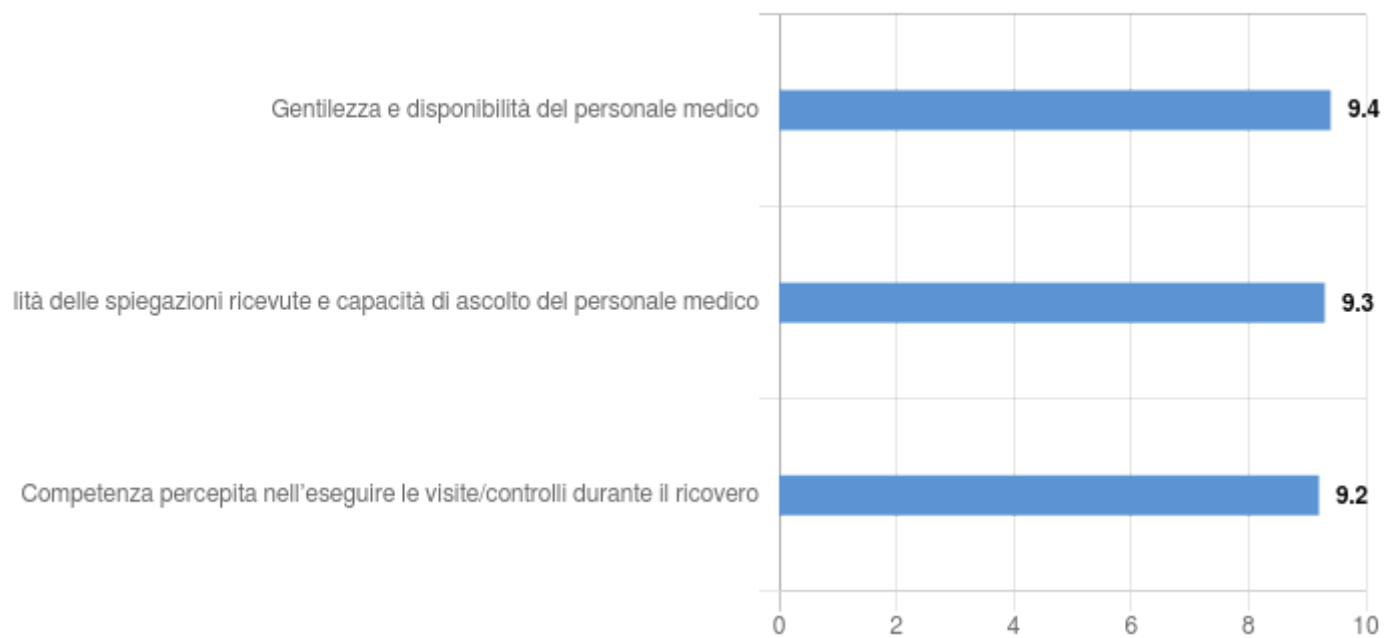
**Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2023 al 28-02-2023 - **Tipo di attività:** Ricovero

## PERSONALE MEDICO

84 interviste



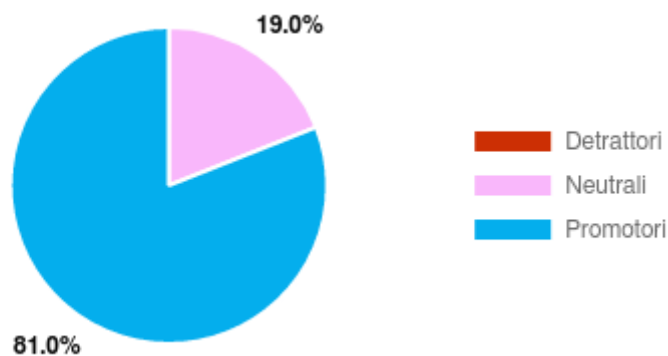
**Soddisfazione media del personale medico: 9.4**



## NET PROMOTER SCORE

84 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 - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2023 al 28-02-2023 - **Tipo di attività:** Ricovero

## SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Tutto molto professionale. Ho riscontrato cortesia e attenzione per il paziente.
2. Assolutamente sì,,mai visto così tanta gentilezza umanità e bravura
3. Tempi attesa troppo lunghi.
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 pieve stanze troppo calde per
6. I bagni nelle stanze sono troppo silenziosi, i water scomodi
7. Ospedale all'avanguardia. Ospedale pulito e silenzioso.
8. 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
9. Tempi di attesa per le visite troppo lunghi
10. Troppa attesa durante la giornata preparatoria
11. Tempi di attesa lunghissimi per fare la visita con anestesista
12. Va bene così
13. Mi hanno ricoverata alle 7 di mattina e sono stata ad aspettare fino alle 17,tempi di attesa infiniti
- 14.