

Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Villa Torri Hospital

Area Medica: Tutte le aree mediche

Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024

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.

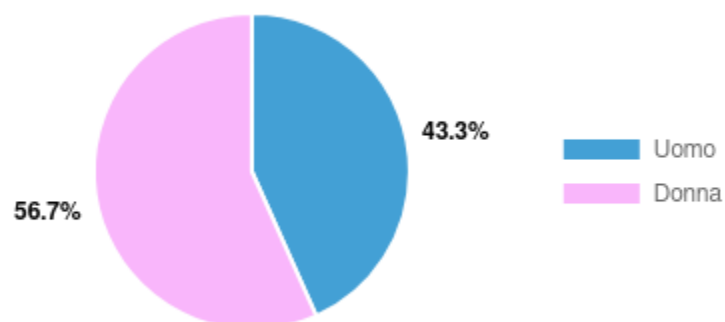
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

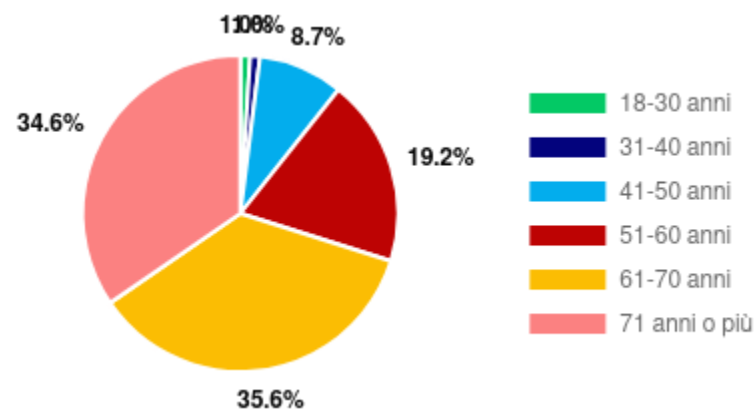
IL CAMPIONE INTERVISTATO

104 interviste

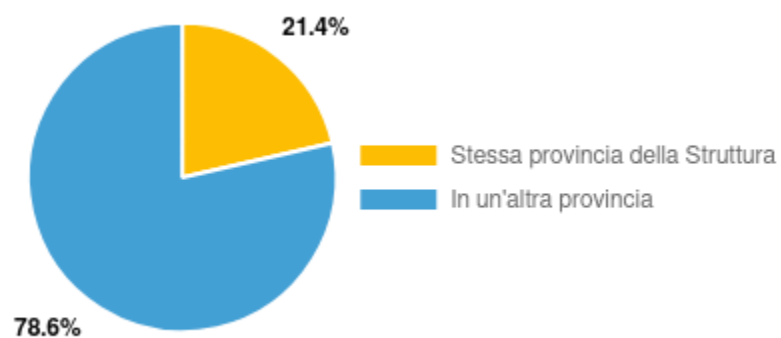
Genere



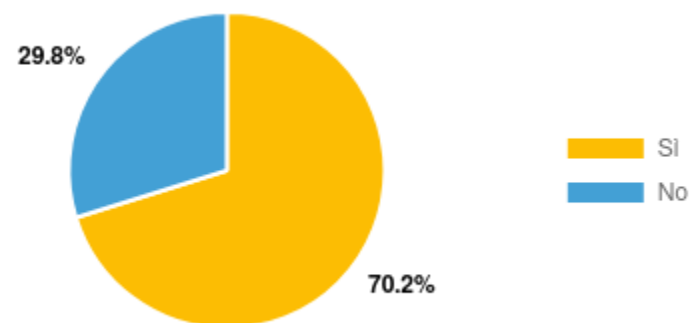
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - Tipo di attività: Ricovero

Metodologia di Pagamento



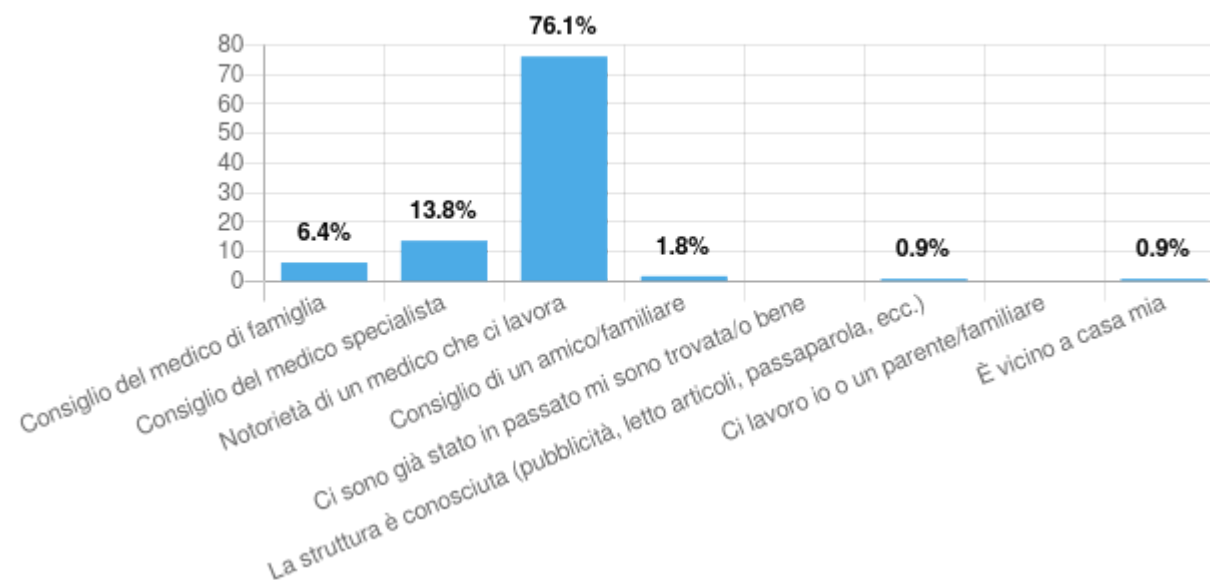
Giorni di ricovero	%
1 giorno	0.0%
2 giorni	11.5%
3 giorni	9.6%
4 giorni	19.2%
5 giorni	14.4%
6 giorni	11.5%
7 giorni o più	33.7%
Totale	100.0%

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	70	67.3%
Cardiochirurgia	5	4.8%
Chirurgia Generale	0	0.0%
Chirurgia vascolare	1	1.0%
Chirurgia toracica	0	0.0%
Neurochirurgia della colonna	24	23.1%
Aritmologia-Elettrofisiologia	0	0.0%
Diagnostica interventistica cardiovascolare	4	3.8%
Altro	0	0.0%
Totale	104	100.0%

Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - Tipo di attività: Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

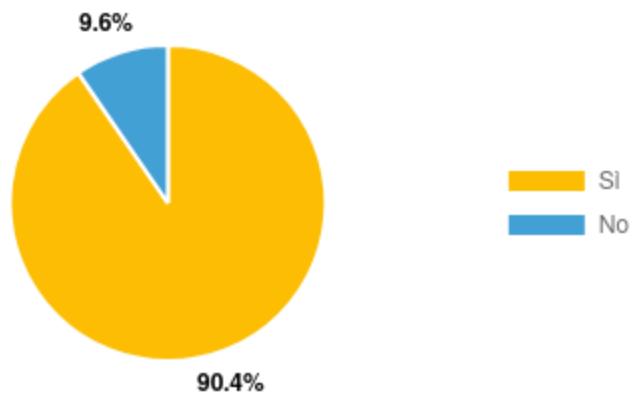
104 interviste



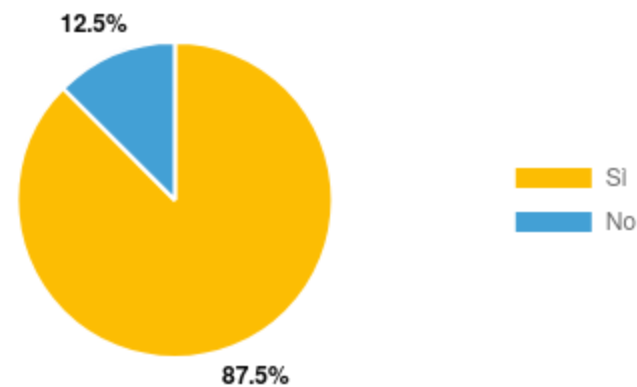
TRATTAMENTO DEL DOLORE

104 interviste

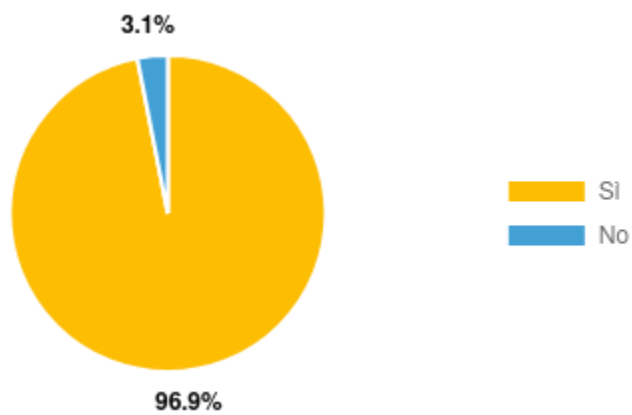
È stato informato sul trattamento del dolore?



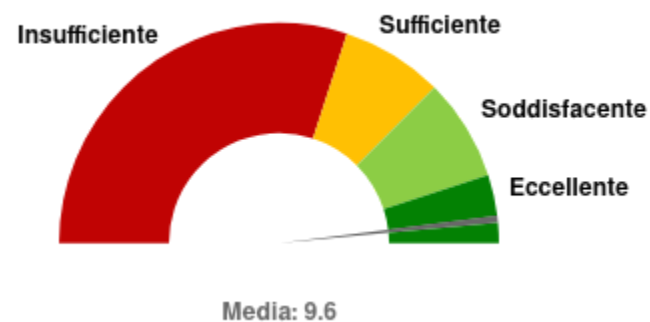
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

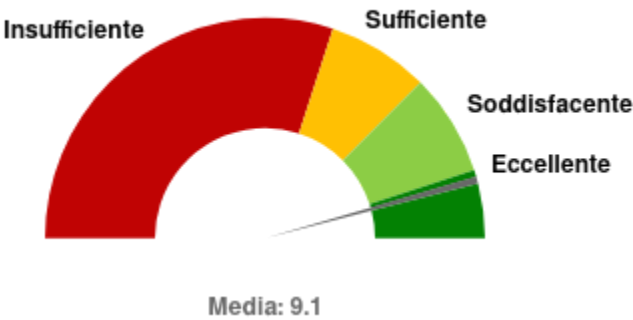


Soddisfazione del trattamento

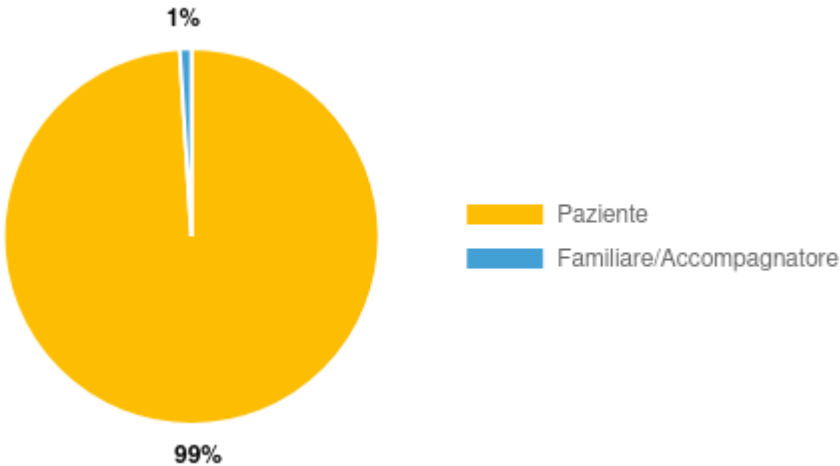


LA SODDISFAZIONE GENERALE

104 interviste



Rispondente

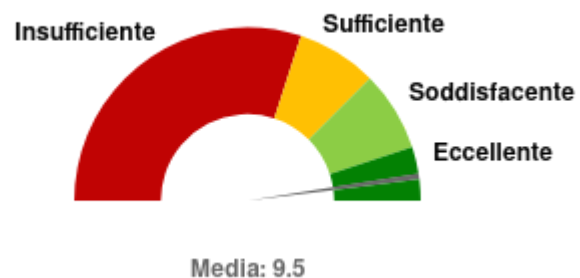


Target	Media
Paziente	9.1
Familiare/Accompagnatore	10.0

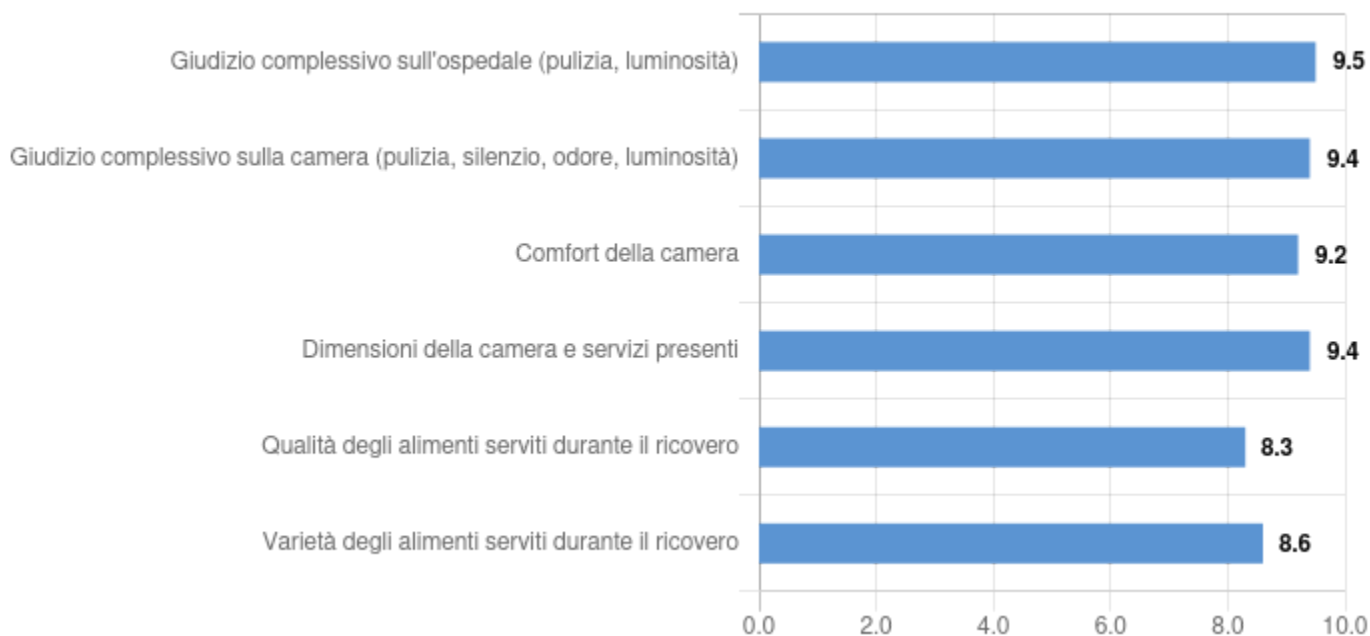
Target	Media
Già stato in struttura	9.2
Prima volta in struttura	8.7

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

104 interviste



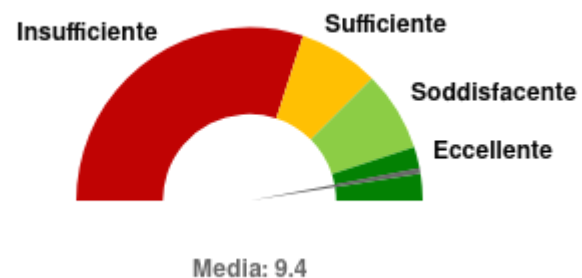
Soddisfazione media della struttura: 9.5



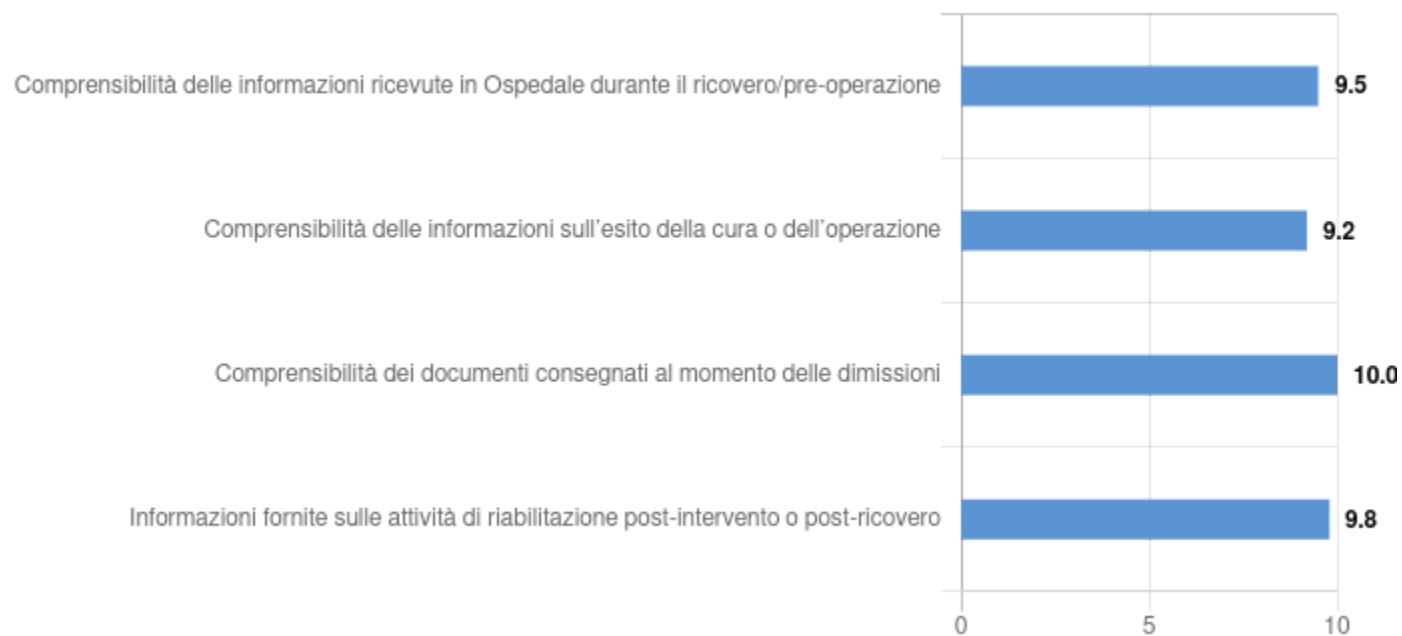
Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - **Tipo di attività:** Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

104 interviste



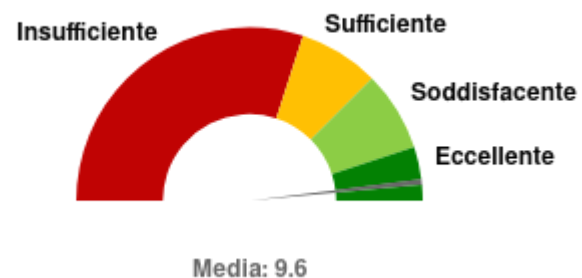
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.4



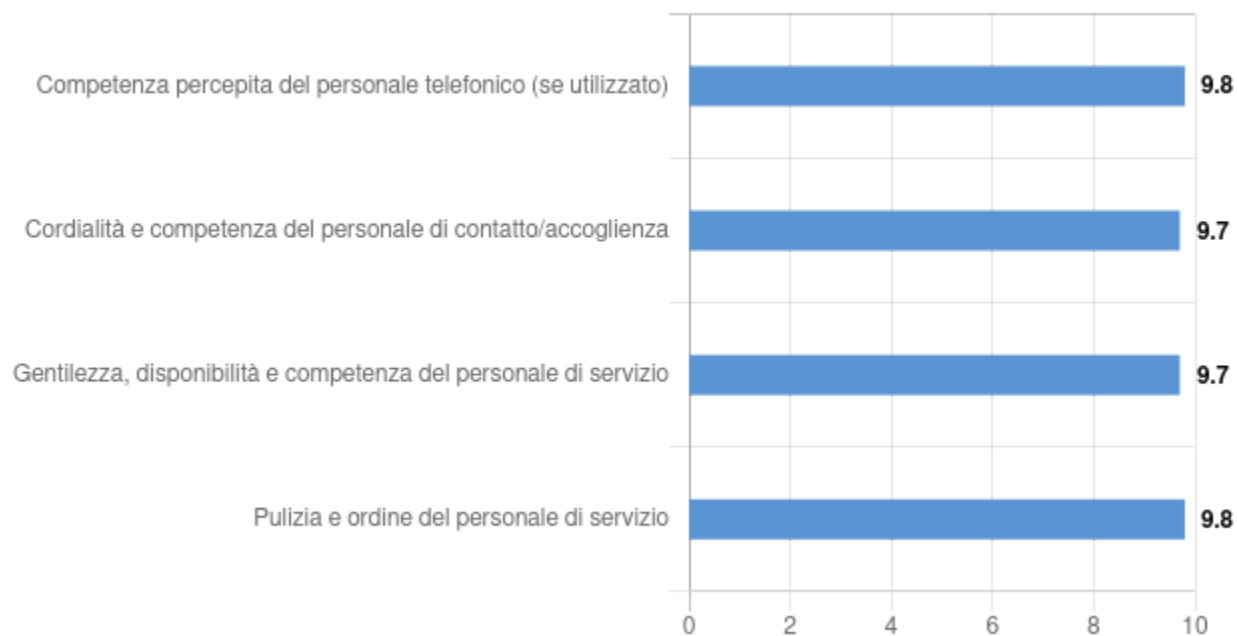
Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

104 interviste



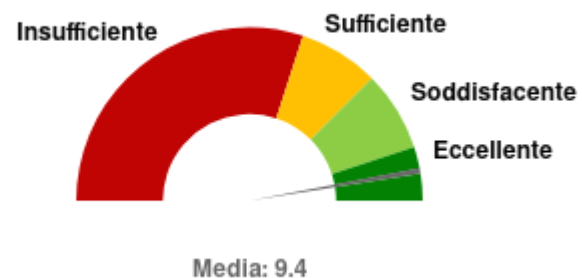
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.6



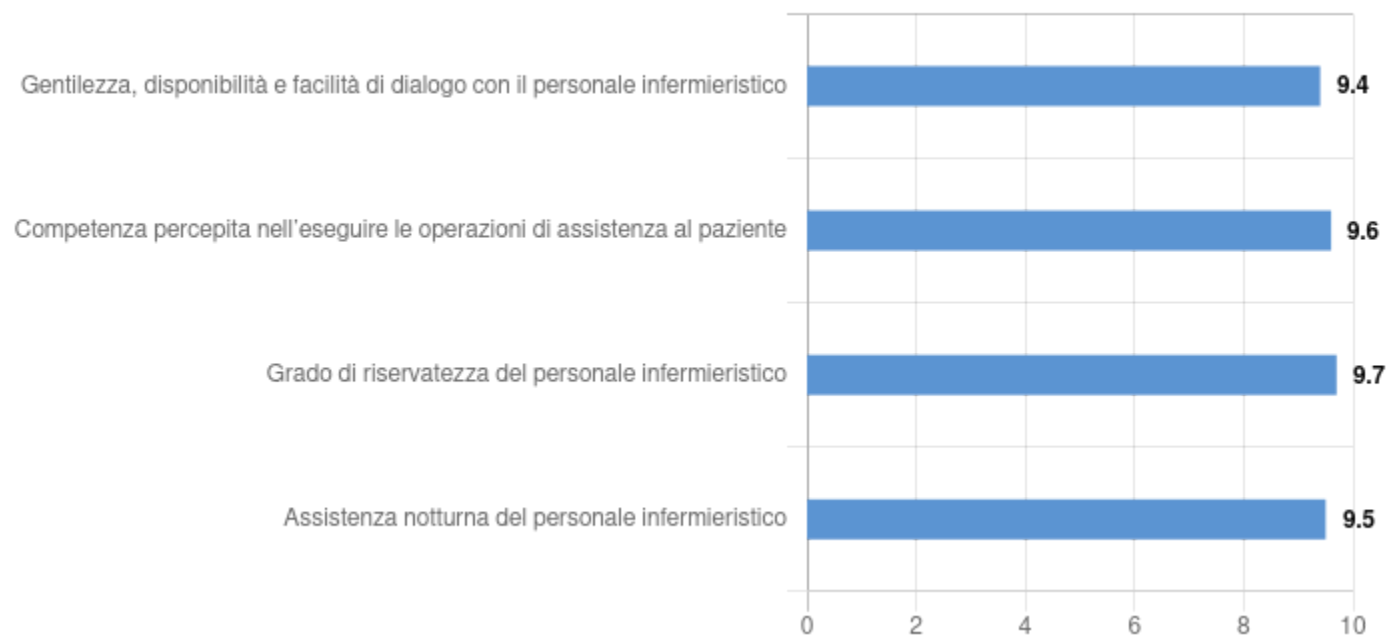
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 76

PERSONALE INFERMIERISTICO

104 interviste



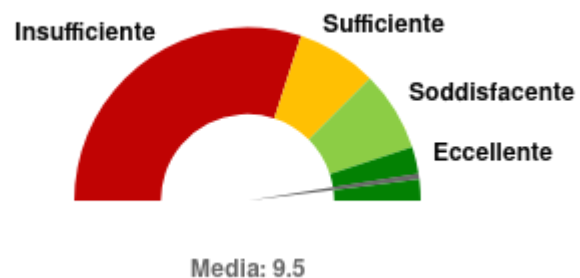
Soddisfazione media del personale infermieristico:
9.4



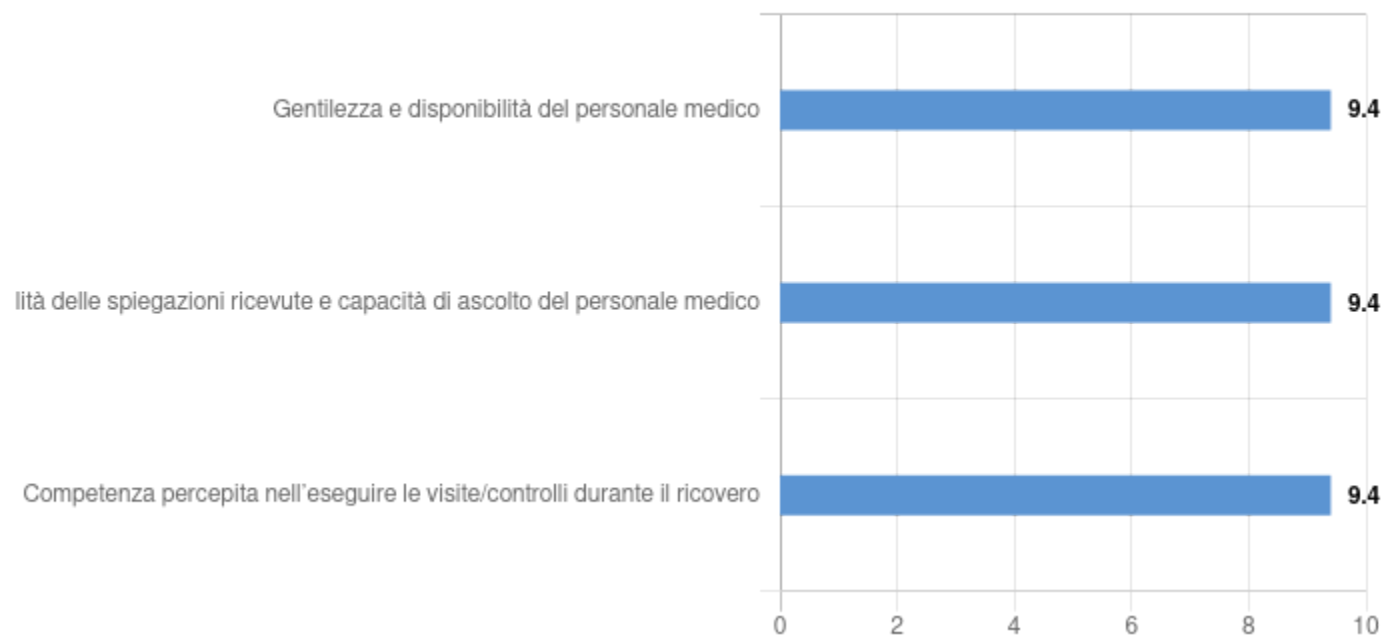
Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

104 interviste



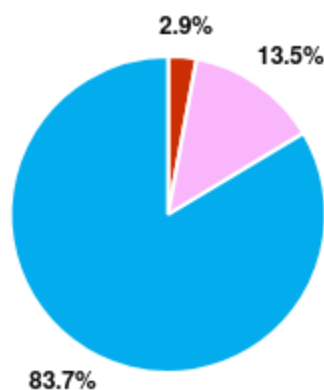
Soddisfazione media del personale medico: 9.5



NET PROMOTER SCORE

104 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Detrattori
Neutrali
Promotori

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.

Villa Torri Hospital - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-12-2024 - Tipo di attività: Ricovero

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Visto che veno da fuori regione, propongo le visite libere almeno la domenica per i parenti che vengono da lontano e possono stare solo un'ora. Sarebbe gradito ricevere un tè o camomilla nel pomeriggio
2. come poter tornare in questa struttura in caso avessi bisogno, tramite il servizio sanitario nazionale
3. Cambiare cucina subito
4. Inserire il servizio della merenda
5. gli infermieri dovrebbero essere più gentili e pazienti. Gli orari di visite dovrebbero essere più flessibili
6. I medici dovrebbero essere più espliciti nelle spiegazioni
7. Il medico di reparto non passa a visitare i pazienti. Il personale infermieristico dovrebbe essere più competente
8. Alcune infermiere sono risultate poco gentili e disponibili
9. Riferisce di aver bisogno di un paziente accanto il giorno de
10. Causa mancanza zanzariere, entrano molti insetti in camera
11. Troppi insetti in stanza
12. sarebbe ottimale la presenza di una maniglia o un supporto all'interno della doccia
13. Variare di più il menù
14. Informare maggiormente il pz sugli esami che devono essere svolti e sull'esito dell'operazione
15. Fornire maggiori informazioni riguardo l'esito dell'operazione, infrastrutture più pratiche e moderne e maggiore attenzione al paziente
16. Minori tempi di attesa in accettazione
17. Assenza di maniglie dentro i bagni per supportarsi
18. Sarebbe meglio cambiare la biancheria del letto più frequentemente, in quanto a causa delle ferite post intervento si sporcano spesso
19. Sarebbe ottimale
20. Sarebbe ottimale che in bagno ci sia almeno una mensola per appoggiare i propri oggetti personali.