

# Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

**Compilazione a cura di Ospedale Santa Maria**

**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.

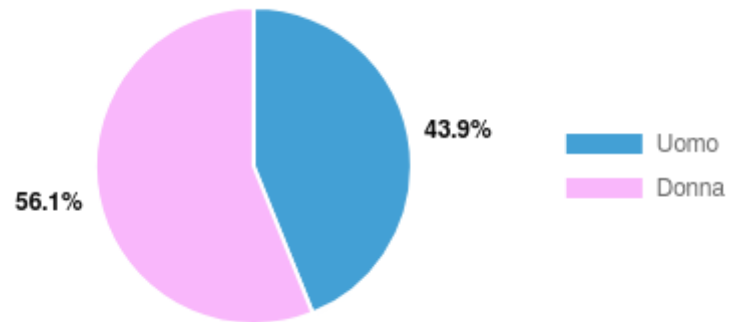
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

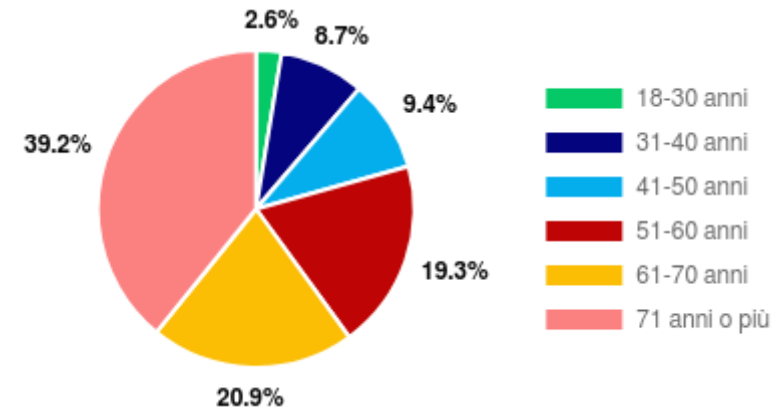
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

512 interviste

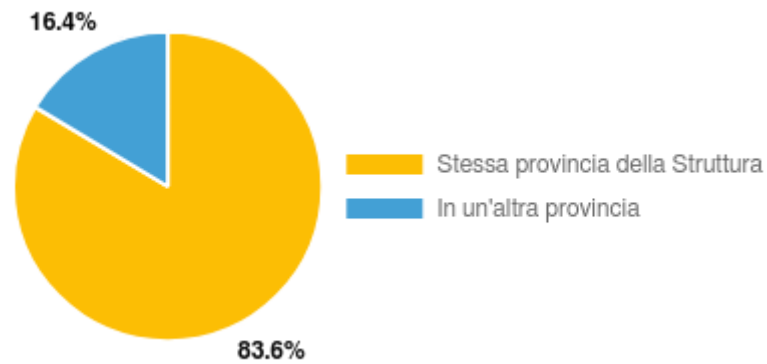
### Genere



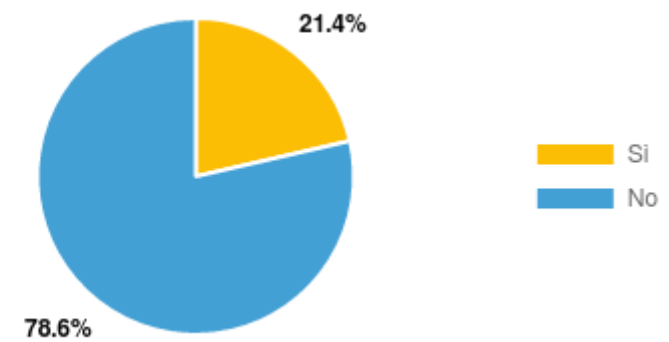
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



## Metodologia di Pagamento



Giorni di ricovero	%
1 giorno	1.0%
2 giorni	14.1%
3 giorni	43.8%
4 giorni	17.1%
5 giorni	9.8%
6 giorni	3.5%
7 giorni o più	10.6%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

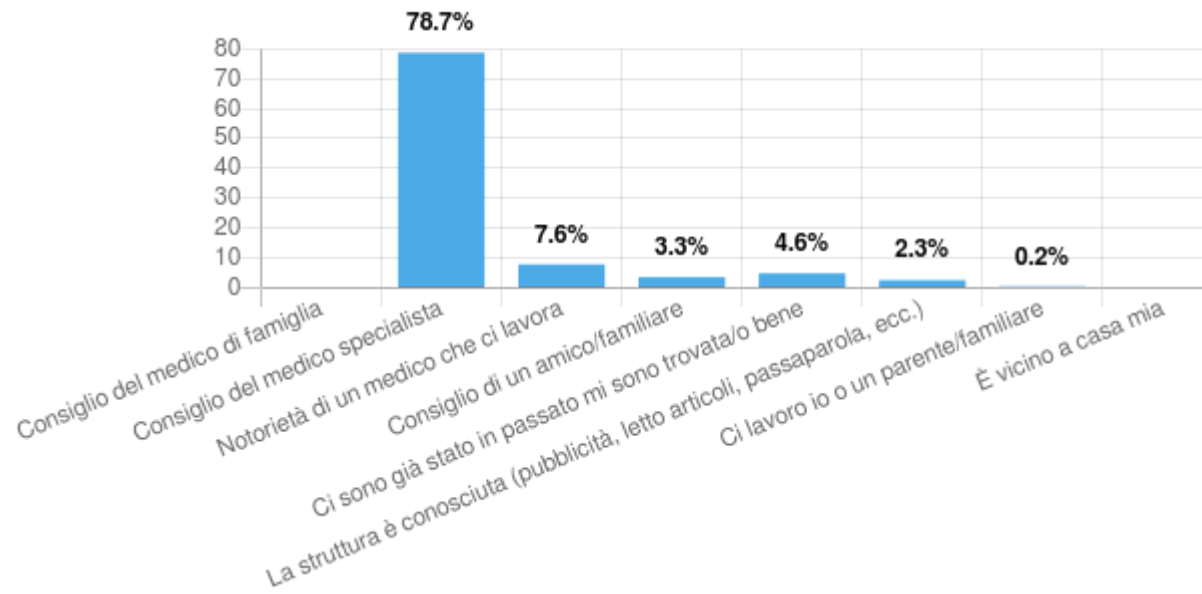
Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	141	27.6%
Ginecologia e Ostetricia	15	2.9%
Gastroenterologia e endoscopia digestiva	0	0.0%
Urologia	27	5.3%
Cardiochirurgia	73	14.3%
Cardiologia con Utic	82	16.1%
Chirurgia Generale	109	21.4%
Chirurgia vascolare	7	1.4%
Aritmologia-Elettrofisiologia	7	1.4%
Emodinamica	28	5.5%
Procreazione medicalmente assistita (P. M. A.) FIVET	2	0.4%
Neonatologia	0	0.0%
<b>Totale</b>	<b>510</b>	<b>100.0%</b>

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Altro	19	3.7%
<b>Totale</b>	<b>510</b>	<b>100.0%</b>

**Ospedale Santa Maria - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

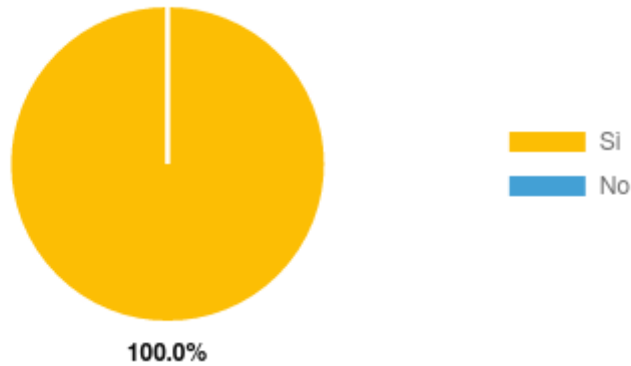
512 interviste



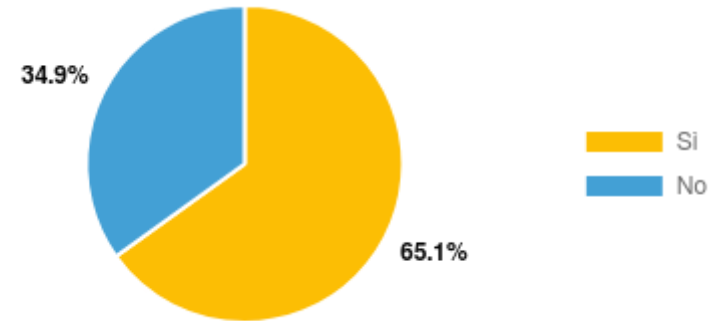
## TRATTAMENTO DEL DOLORE

512 interviste

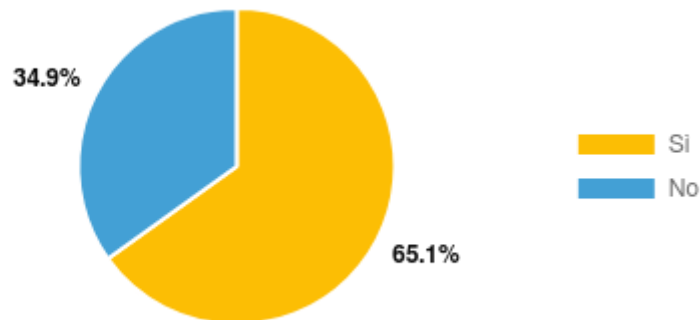
### È stato informato sul trattamento del dolore?



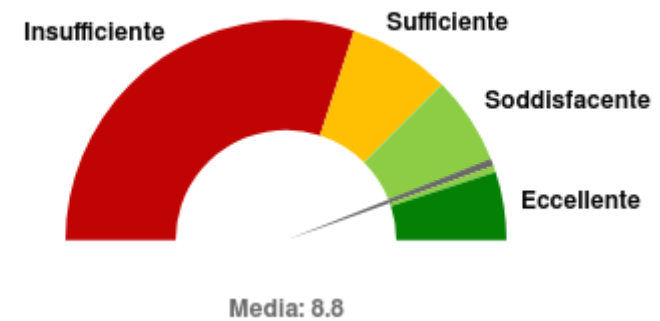
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

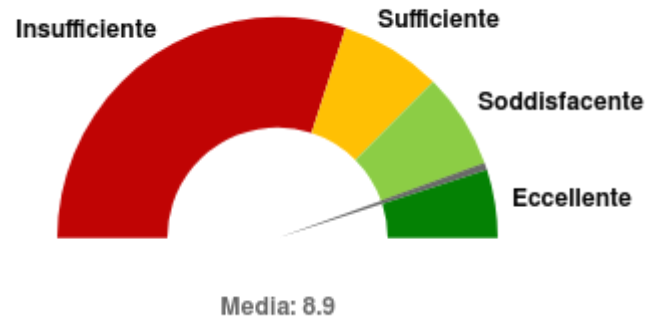


### Soddisfazione del trattamento

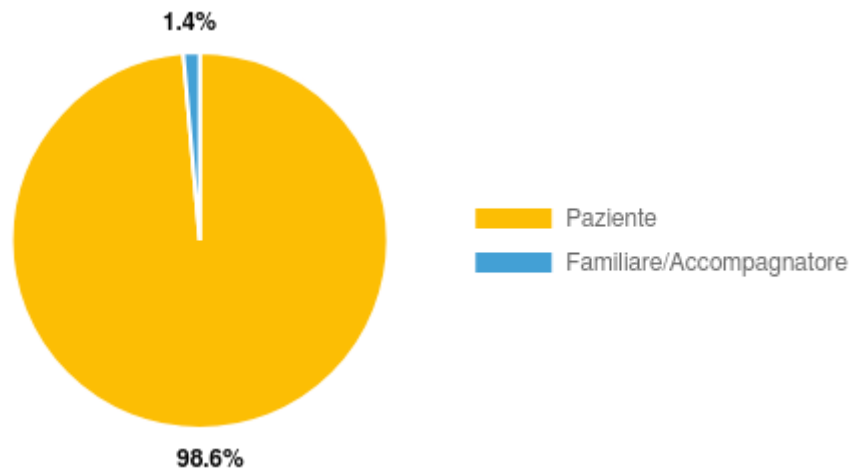


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

512 interviste



## Rispondente



Target	Media
Paziente	8.9
Familiare/Accompagnatore	9.0

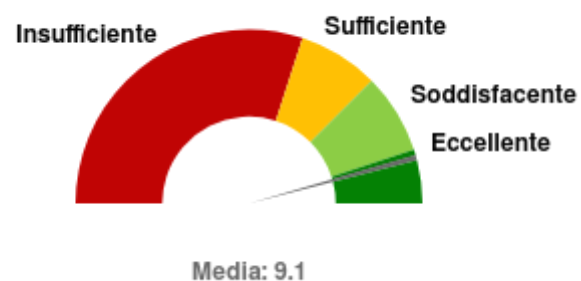
Target	Media
Già stato in struttura	9.0
Prima volta in struttura	8.9

Ospedale Santa Maria - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

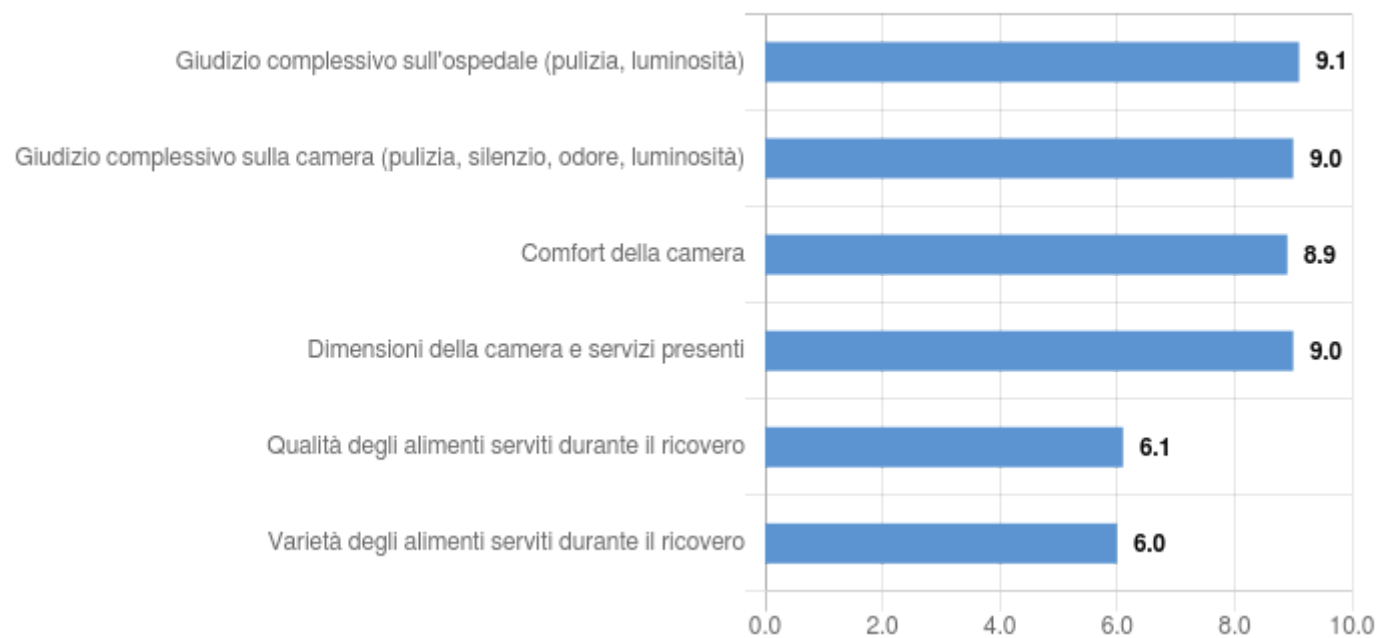


## AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

512 interviste



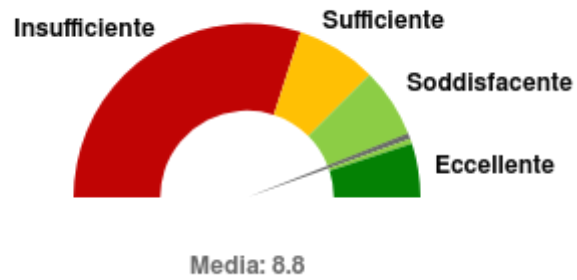
**Soddisfazione media della struttura: 9.1**



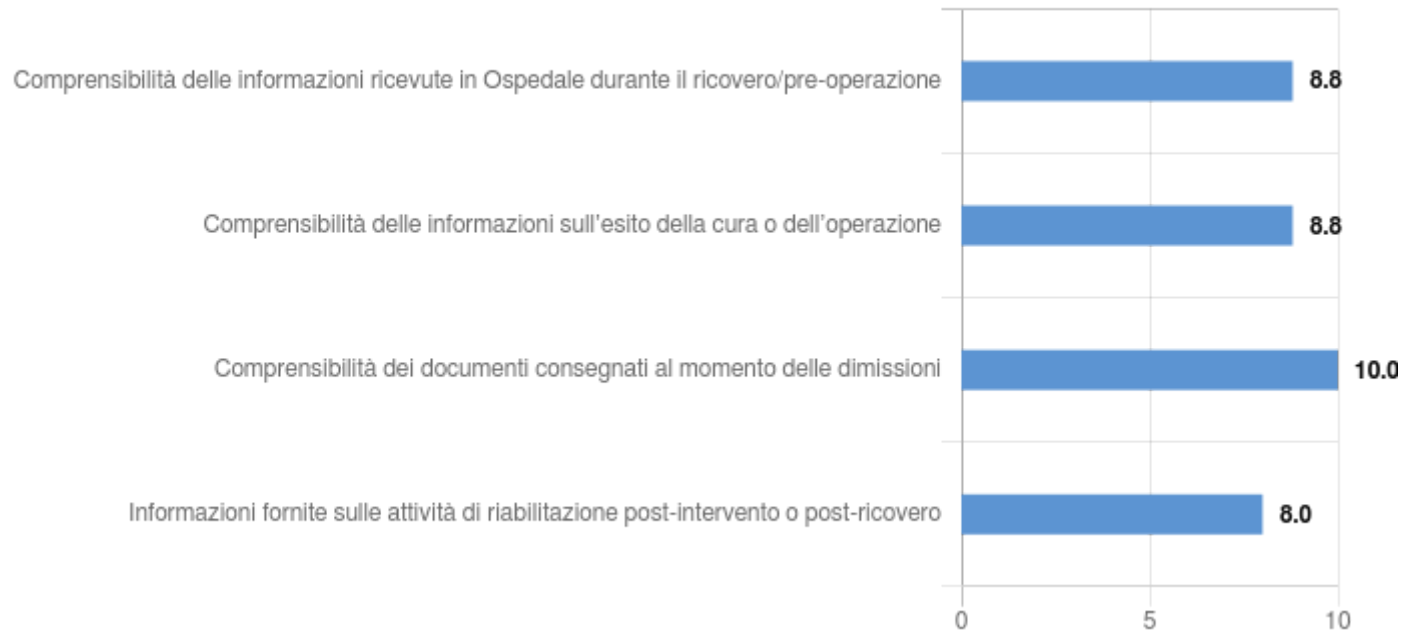
**Ospedale Santa Maria - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero

# INFORMAZIONI E DOCUMENTI

512 interviste

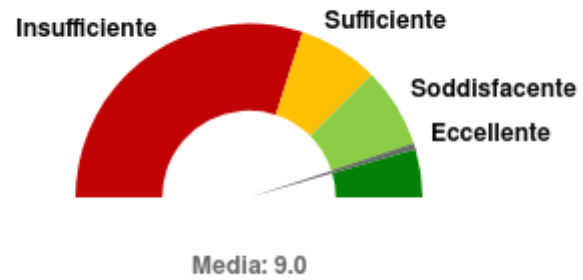


Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.8

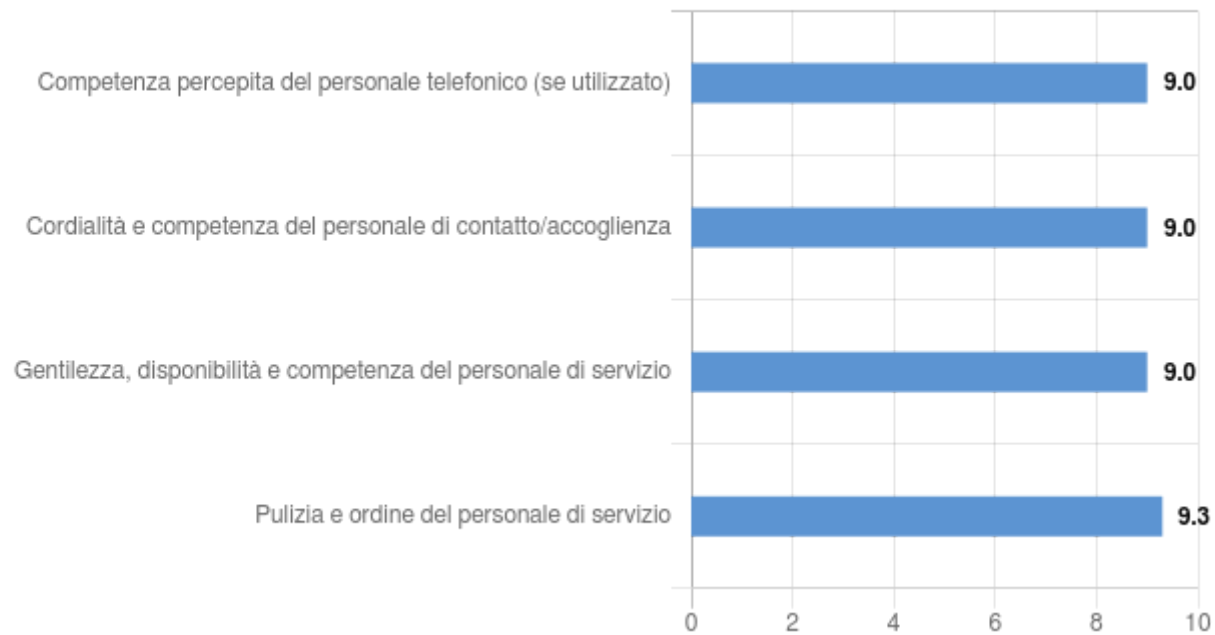


## PERSONALE DI SERVIZIO

512 interviste



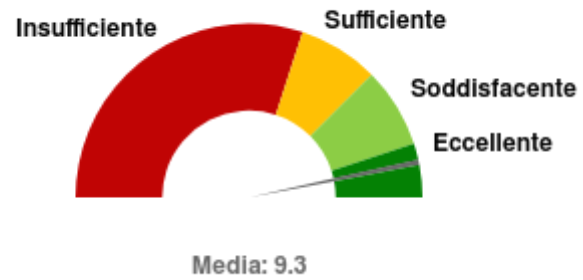
**Soddisfazione media del personale di servizio: 9.0**



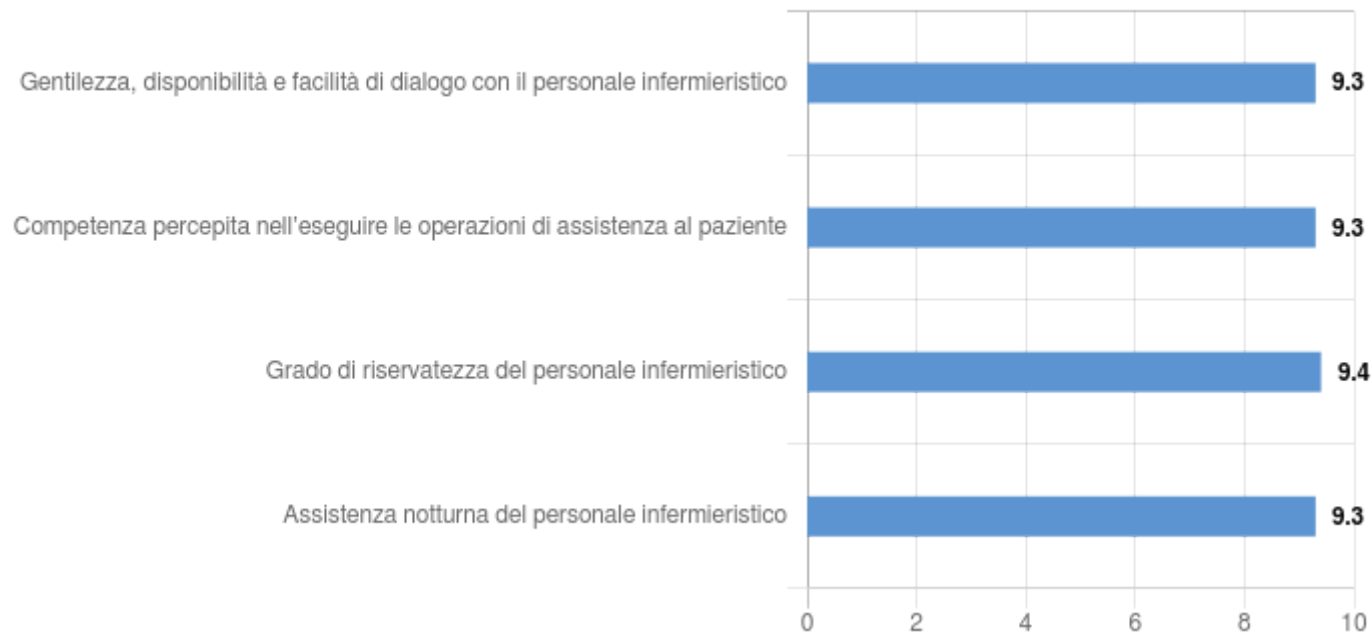
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 464

## PERSONALE INFERMIERISTICO

512 interviste

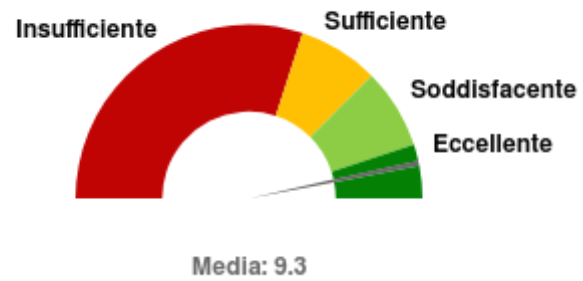


**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.3**

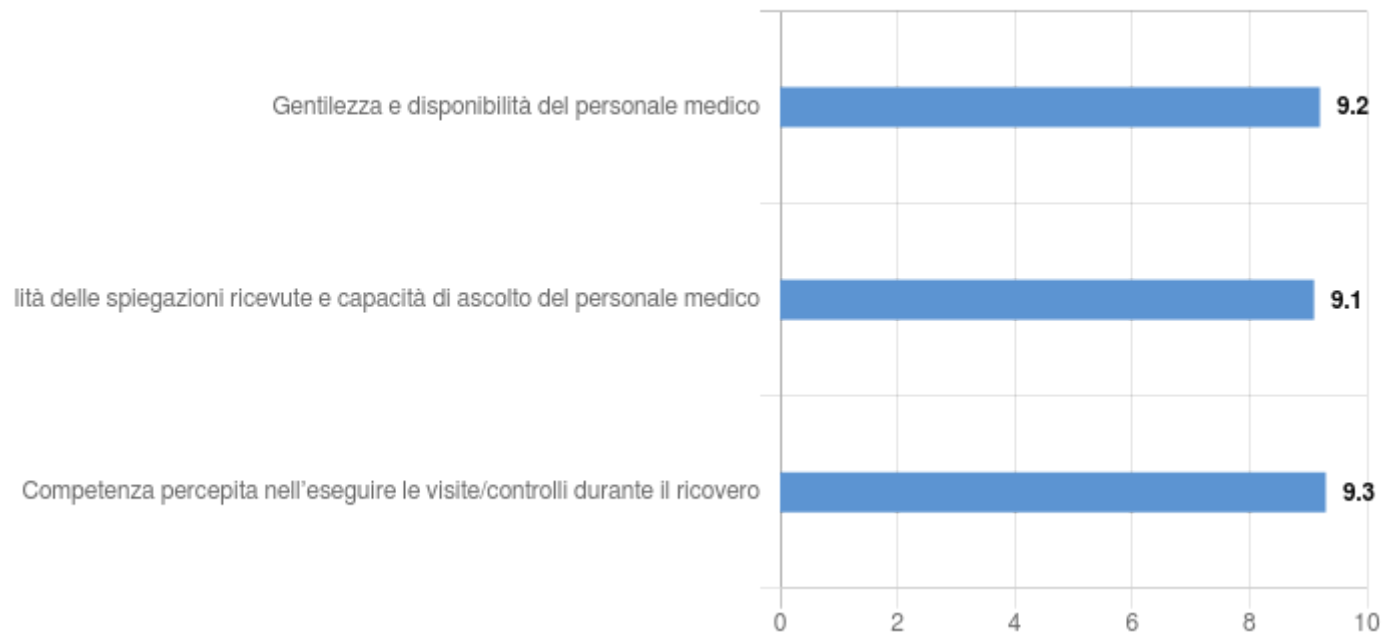


## PERSONALE MEDICO

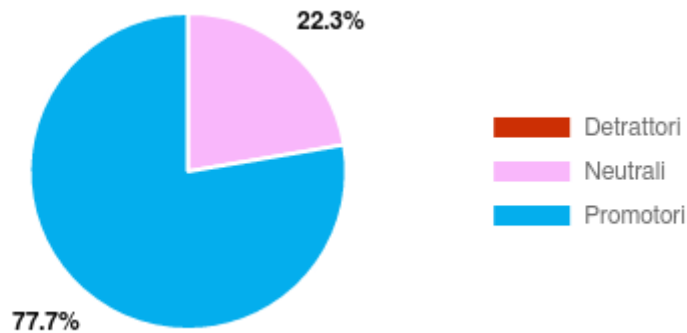
512 interviste



**Soddisfazione media del personale medico: 9.3**



Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

**78**

\* 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.