

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 01-01-2024 al 31-05-2024

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.

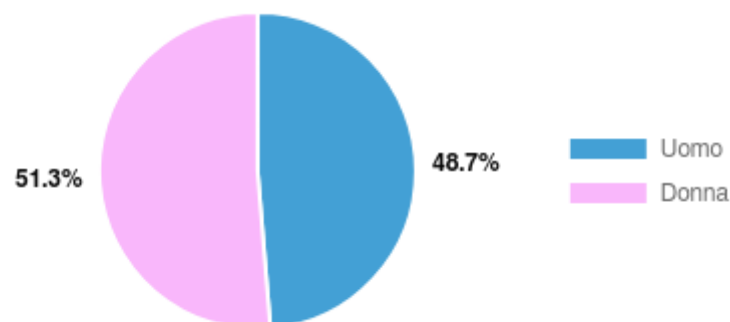
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

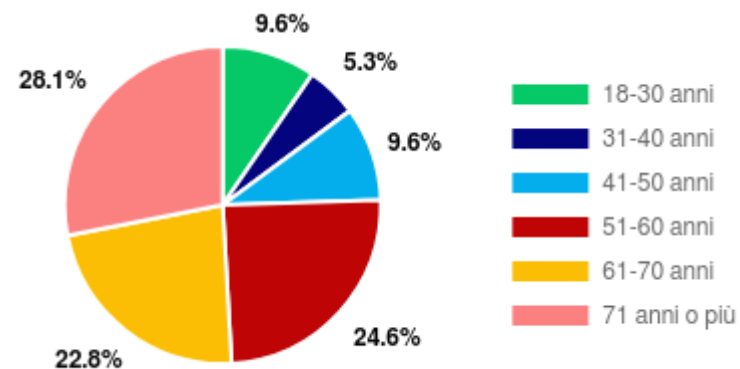
IL CAMPIONE INTERVISTATO

115 interviste

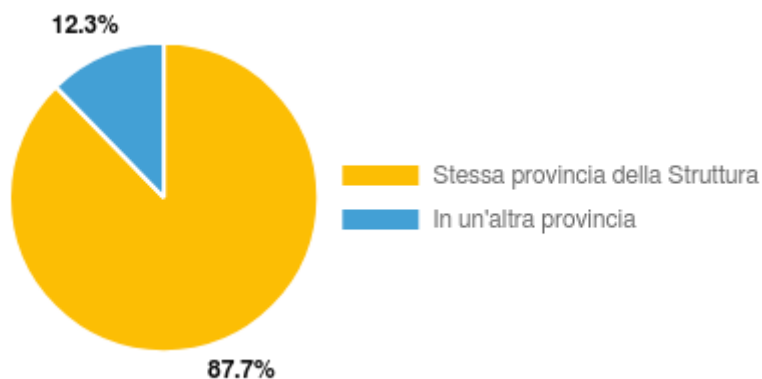
Genere



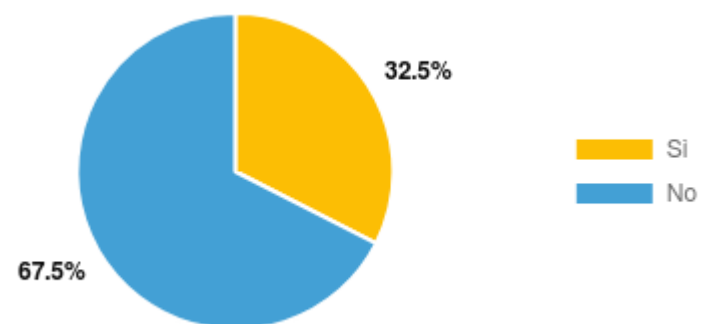
Età



Provenienza

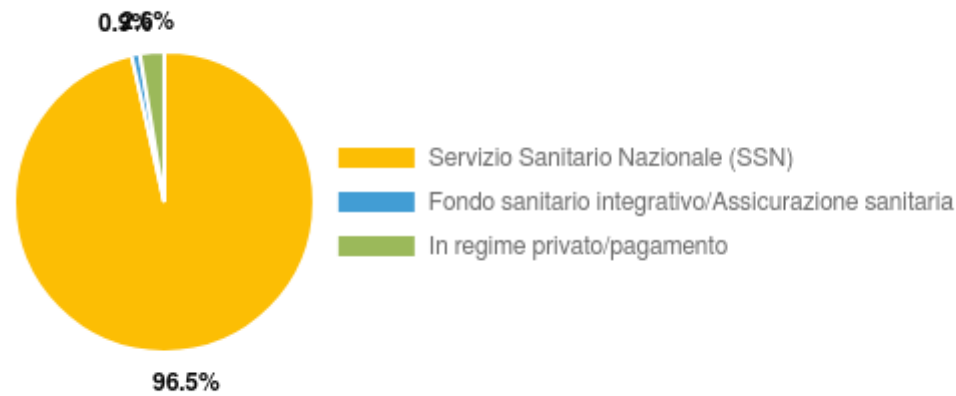


Era già stato nella struttura?



Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-05-2024 - Tipo di attività: Ricovero

Metodologia di Pagamento



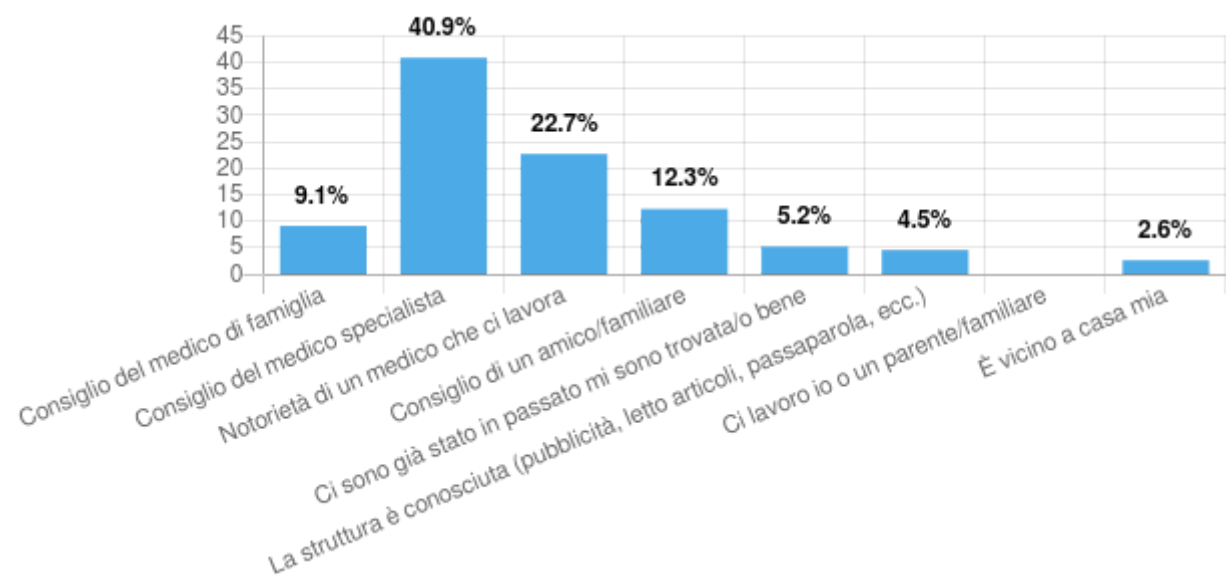
Giorni di ricovero	%
1 giorno	36.0%
2 giorni	16.7%
3 giorni	7.9%
4 giorni	9.6%
5 giorni	2.6%
6 giorni	0.0%
7 giorni o più	27.2%
Totale	100.0%

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Medicina interna e generale	0	0.0%
Ortopedia e Traumatologia	108	93.9%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	0	0.0%
Pronto Soccorso	1	0.9%
Medicina fisica e Riabilitazione	6	5.2%
Totale	115	100.0%

Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-05-2024 - Tipo di attività: Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

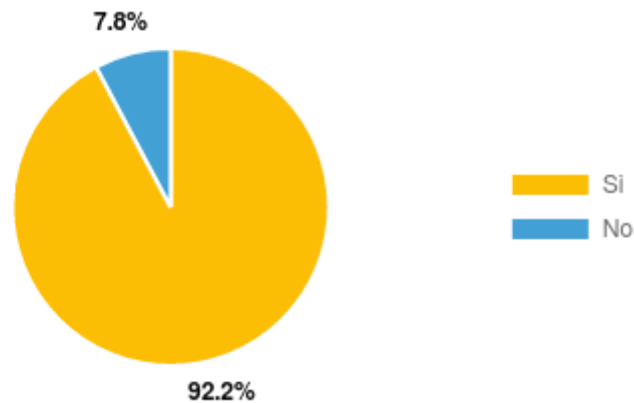
115 interviste



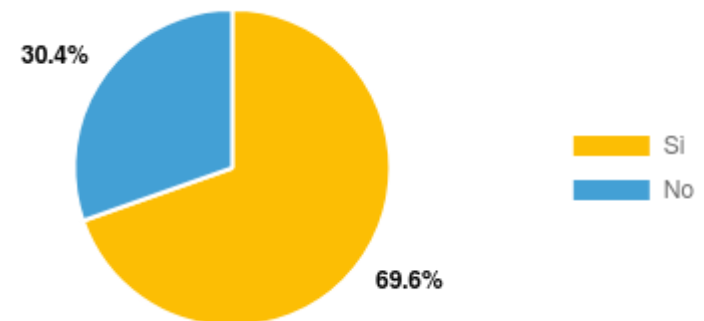
TRATTAMENTO DEL DOLORE

115 interviste

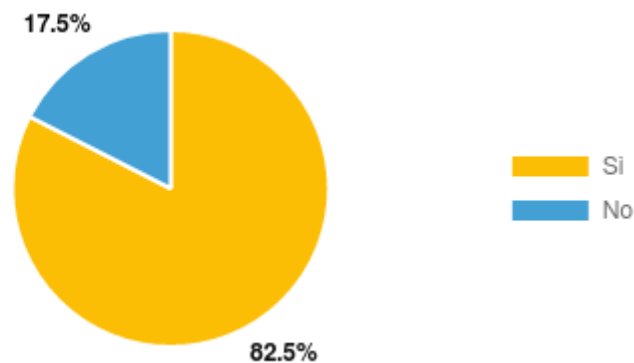
È stato informato sul trattamento del dolore?



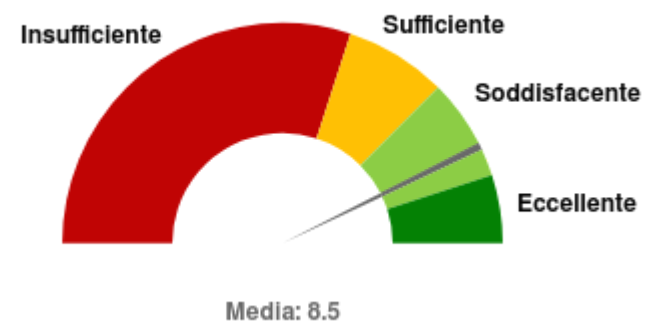
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

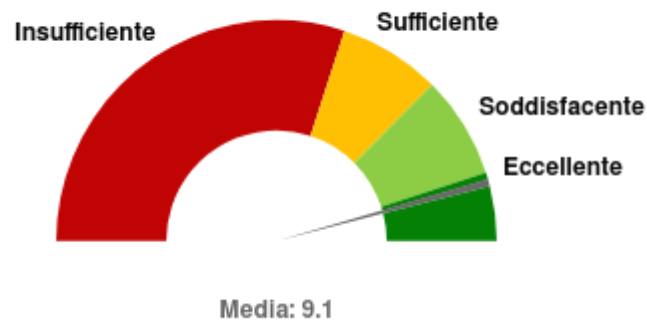


Soddisfazione del trattamento

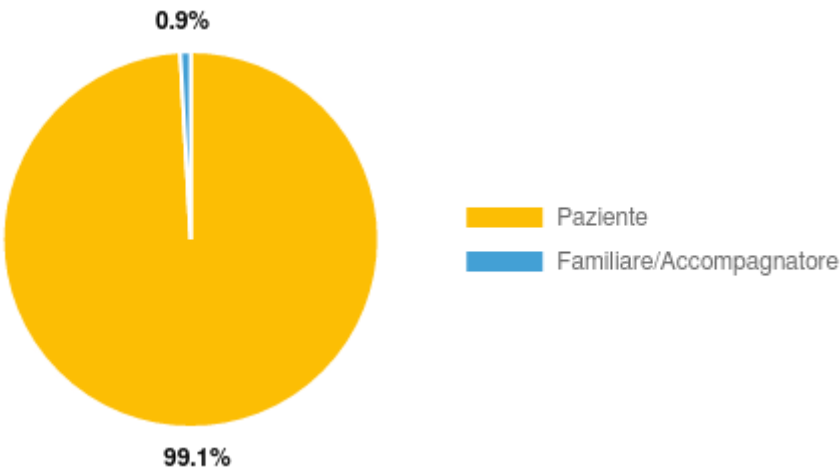


LA SODDISFAZIONE GENERALE

115 interviste



Rispondente



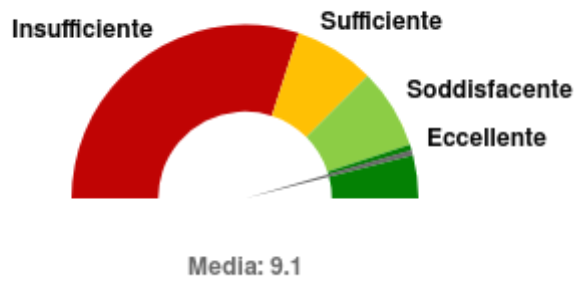
Target	Media
Paziente	9.1
Familiare/Accompagnatore	9.0

Target	Media
Già stato in struttura	9.1
Prima volta in struttura	9.0

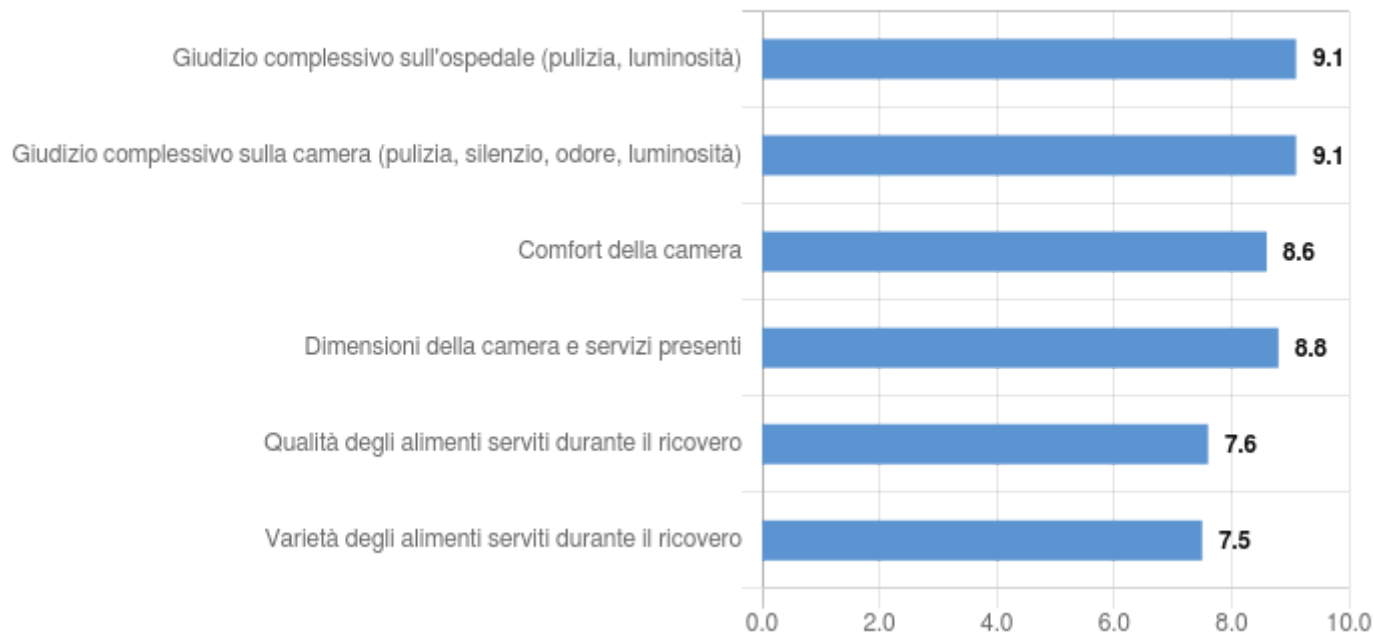
Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-05-2024 - Tipo di attività: Ricovero

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

115 interviste



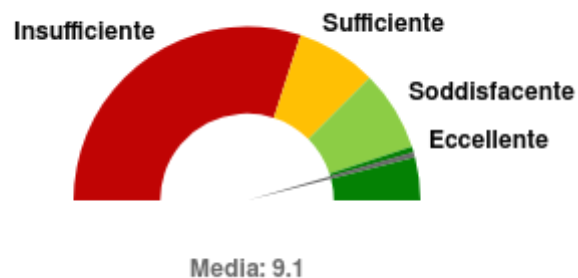
Soddisfazione media della struttura: 9.1



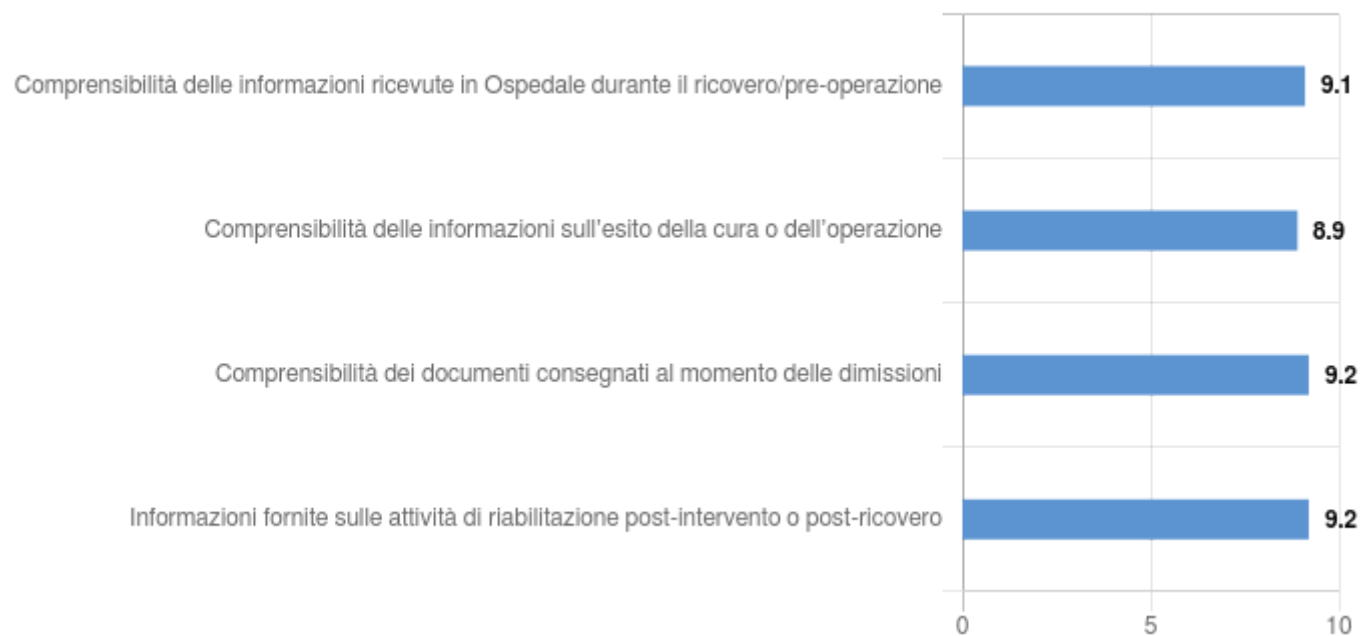
Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-05-2024 - Tipo di attività: Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

115 interviste



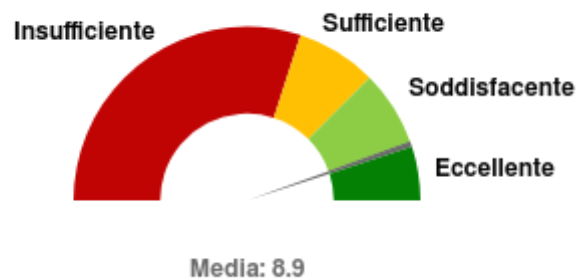
Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.1



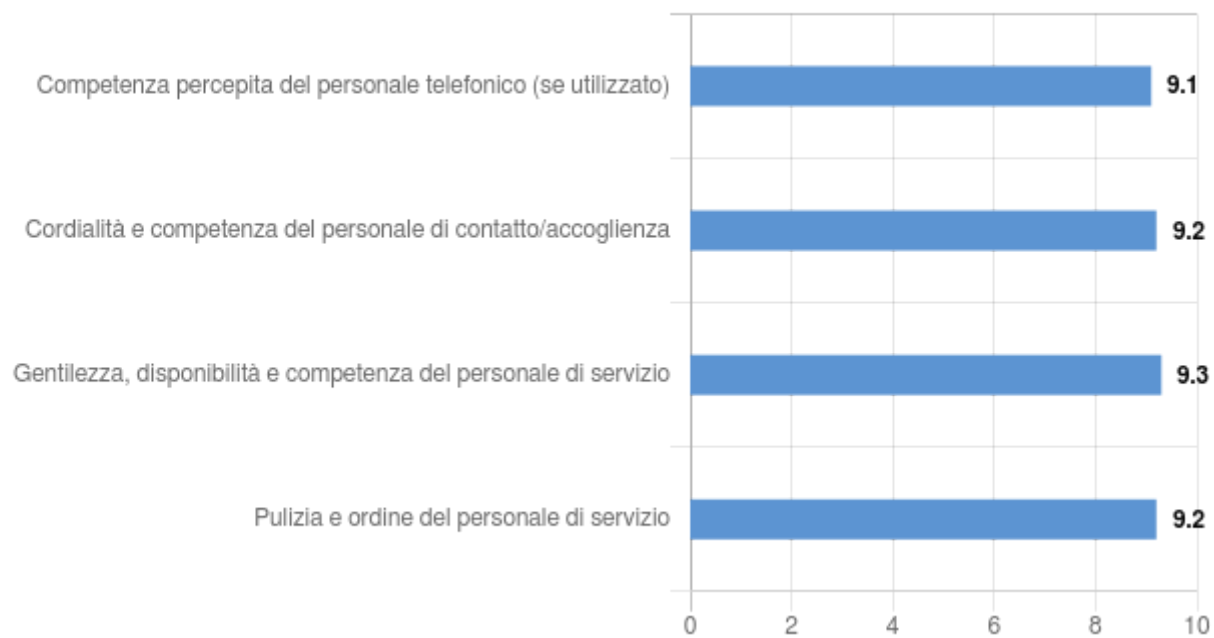
Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-05-2024 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

115 interviste



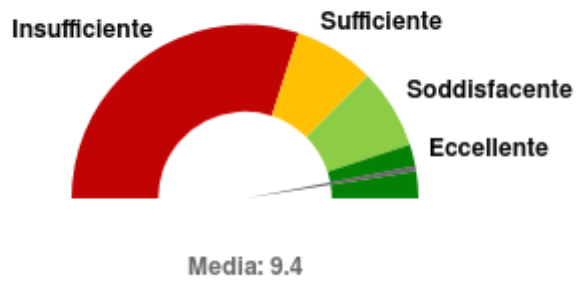
Soddisfazione media del personale di servizio: 8.9



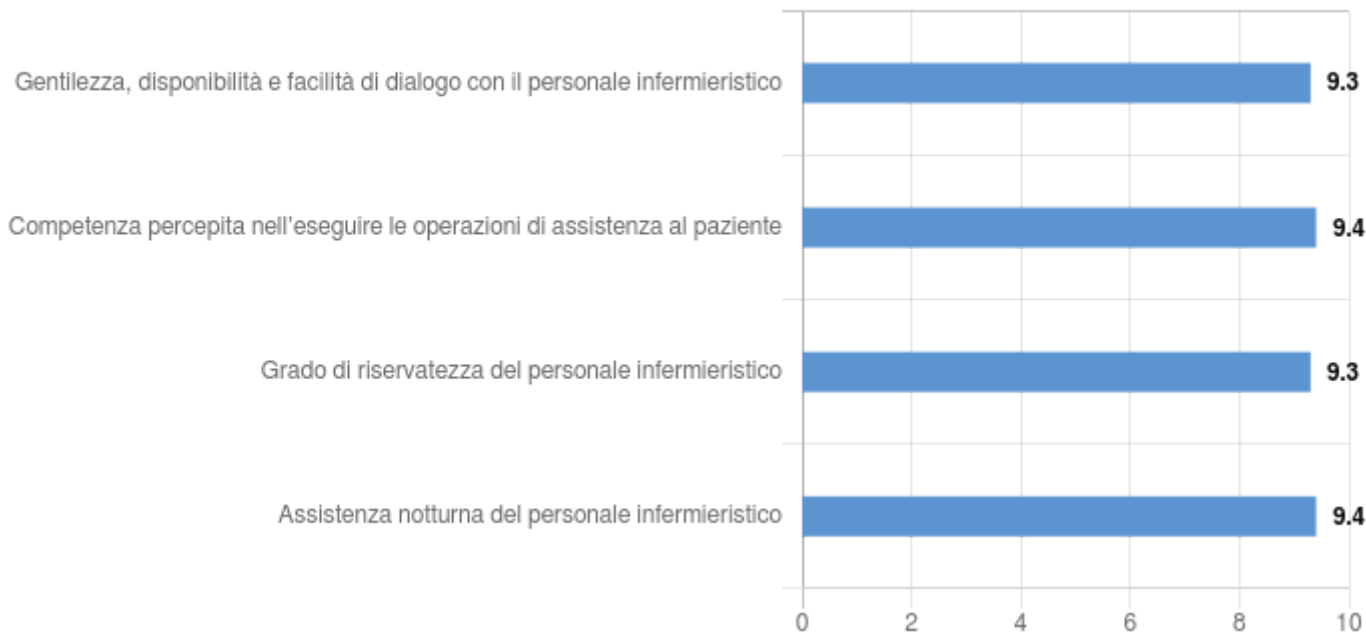
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 77

PERSONALE INFERMIERISTICO

115 interviste



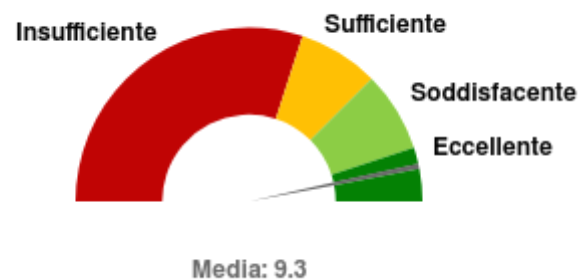
Soddisfazione media del personale infermieristico:
9.4



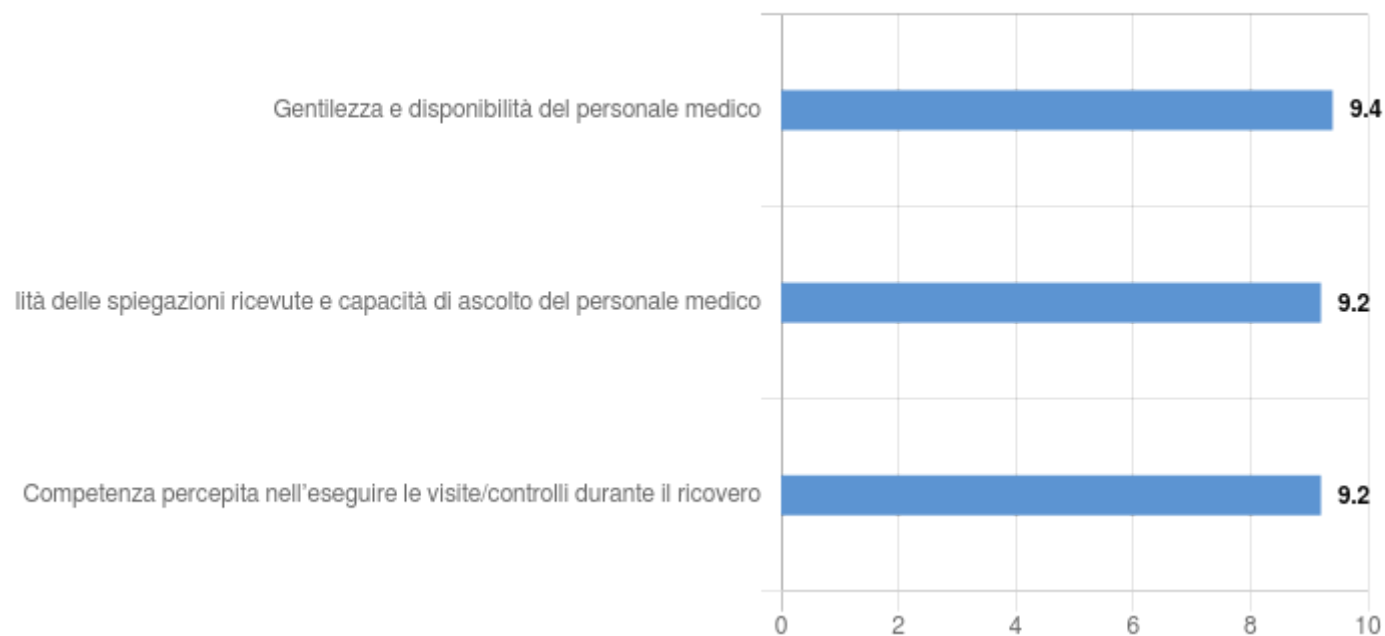
Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-05-2024 - Tipo di attività: Ricovero

PERSONALE MEDICO

115 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 9.3



Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-05-2024 - **Tipo di attività:** Ricovero

NET PROMOTER SCORE

115 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Detrattori
Neutrals
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.

Ospedale Cortina - Tutte le Durate - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2024 al 31-05-2024 - **Tipo di attività:** Ricovero

SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Continuate così. Vi ringrazio molto.
2. Ospedale nuovo
3. Nulla da aggiungere. Personale disponibile, professionale e cordiale.
4. Arieggiamento
5. Sì
6. Piccola nota sull'attesa Arrivata alle 7 portata in sala operatoria alle 11.37
7. Mi spiace rilevare la scarsa attenzione alla gestione più attenta allo spreco energetico da parte degli operatori della struttura
8. Migliorare assolutamente il servizio dei pasti. Avere una maggior cura della struttura che sta cadendo a pezzi. Migliorare l'attenzione che la Direzione deve avere nei confronti dell'utenza.
9. La mia esperienza in questo ospedale è stata positiva, unica nota negativa rimane sulla somministrazione dei pasti, in quanto non viene fornita alcuna delucidazione in merito agli ingredienti utilizzati e ne tanto meno agli allergeni. agli allergeni
10. Più proteine nei pasti
11. Più precisione negli orari
12. Pranzie e cene da migliorare
13. Sì senza nessun dubbio Ho trovato competenza e gentilezza che non immaginavo Rimango a Vostra disposizione Bboscaro Paolo via chiana 11 cortina d'Ampezzo
14. Sono stato molto contento durante il ricovero. Vado a casa contento. È riuscito bene intervento. Bravi
15. Migliorare il servizio mensa(alimenti)
16. Migliorare la cottura dei pasti
17. Migliorare i pasti