

# 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 01-01-2022 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.

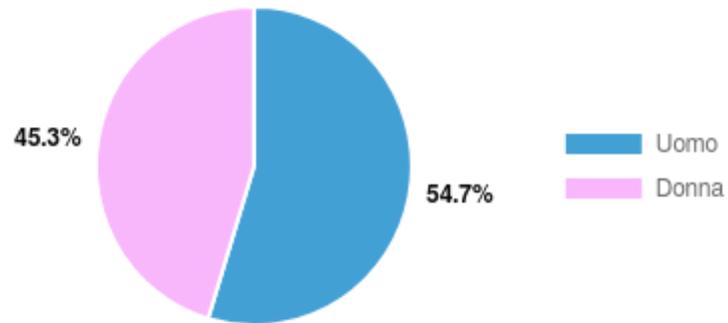
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

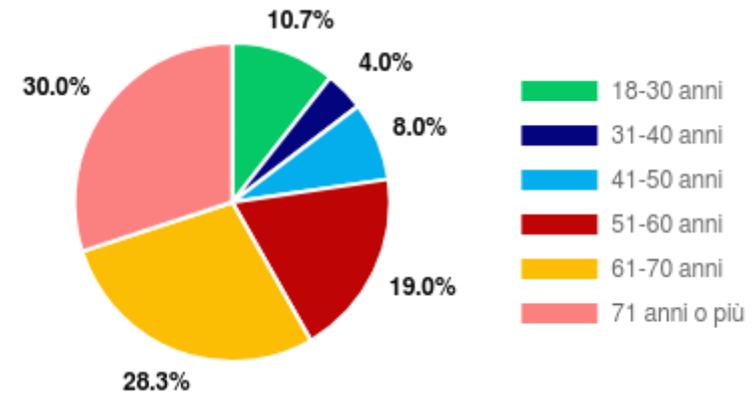
## IL CAMPIONE INTERVISTATO

300 interviste

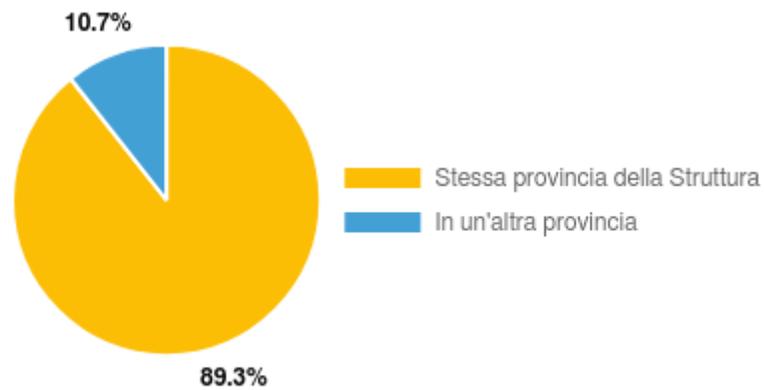
### Genere



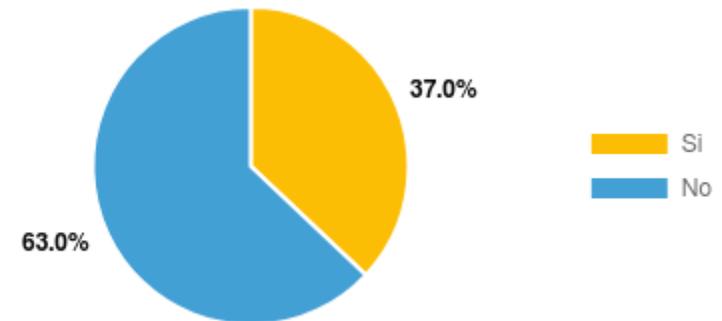
### Età



### Provenienza



### Era già stato nella struttura?



## Metodologia di Pagamento



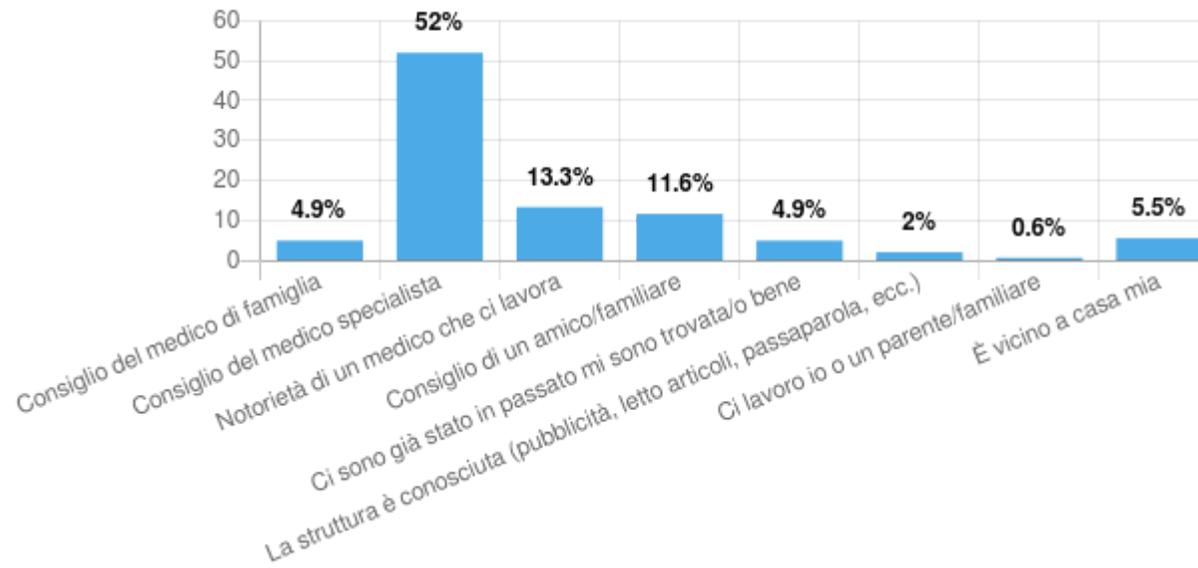
Giorni di ricovero	%
1 giorno	33.7%
2 giorni	9.7%
3 giorni	6.0%
4 giorni	5.0%
5 giorni	5.7%
6 giorni	2.0%
7 giorni o più	38.0%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Medicina interna e generale	9	3.0%
Ortopedia e Traumatologia	232	77.3%
Terapia del dolore	0	0.0%
Altro	2	0.7%
Pronto Soccorso	3	1.0%
Medicina fisica e Riabilitazione	54	18.0%
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100.0%</b>

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

## MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

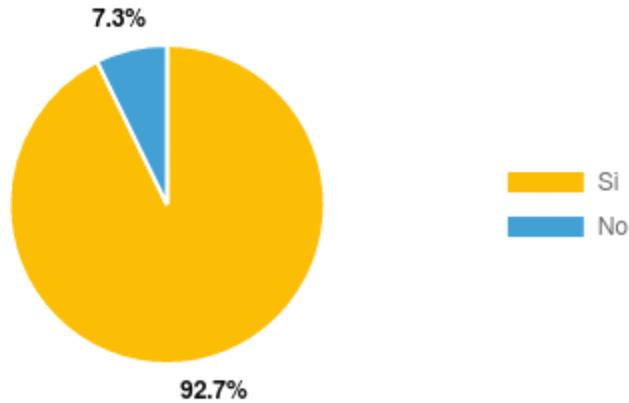
300 interviste



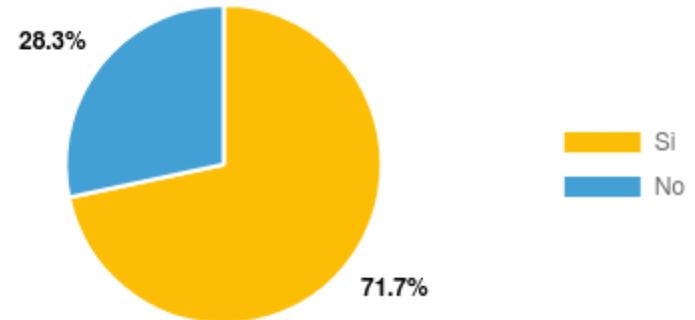
## TRATTAMENTO DEL DOLORE

300 interviste

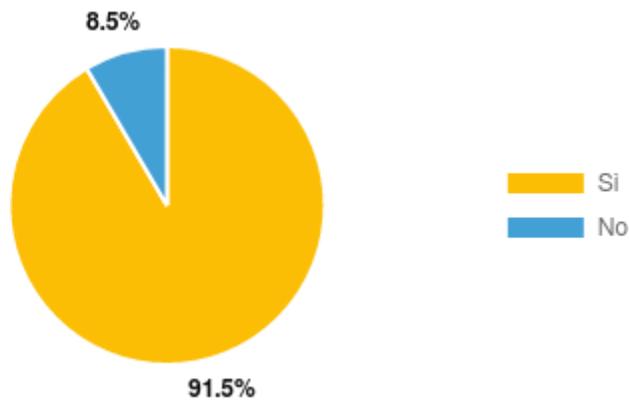
### È stato informato sul trattamento del dolore?



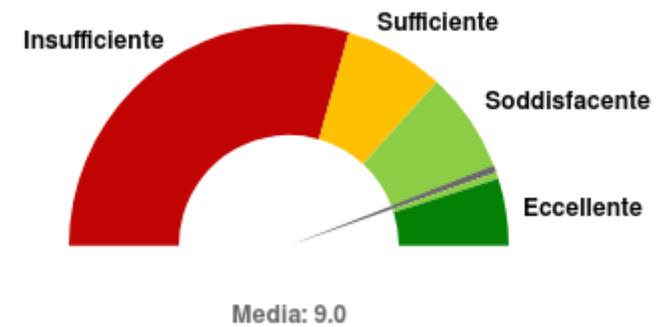
### Ha avuto dolore?



### Il dolore è stato trattato?

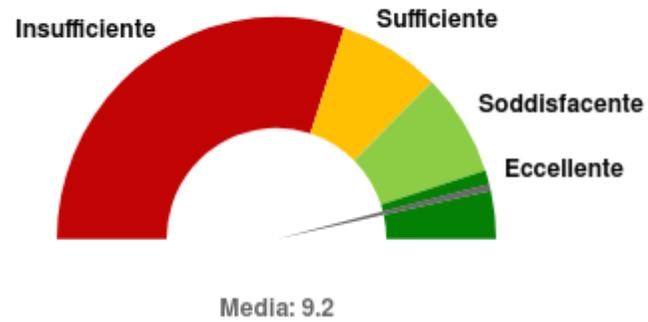


### Soddisfazione del trattamento

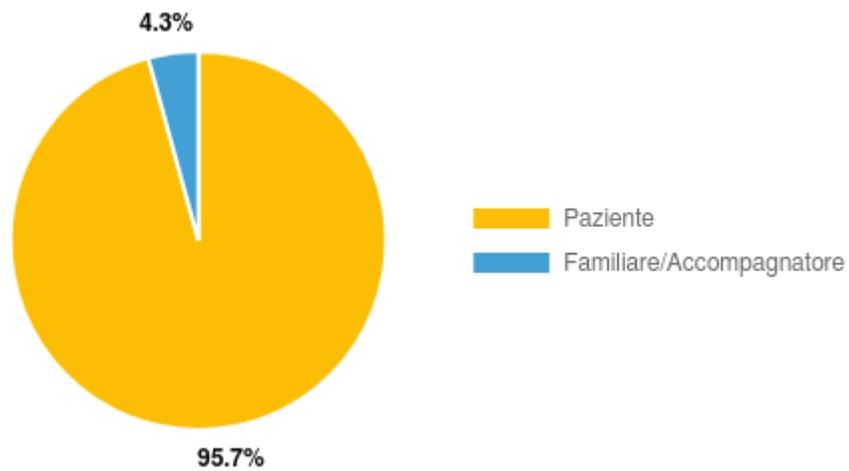


# LA SODDISFAZIONE GENERALE

300 interviste



## Rispondente



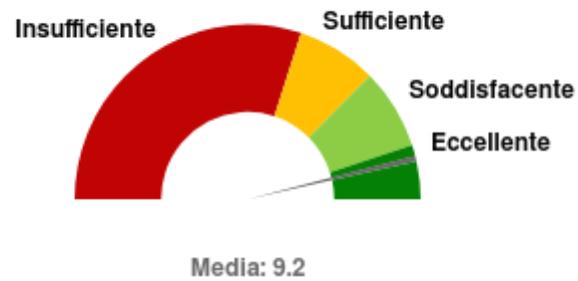
Target	Media
Paziente	9.2
Familiare/Accompagnatore	9.2

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

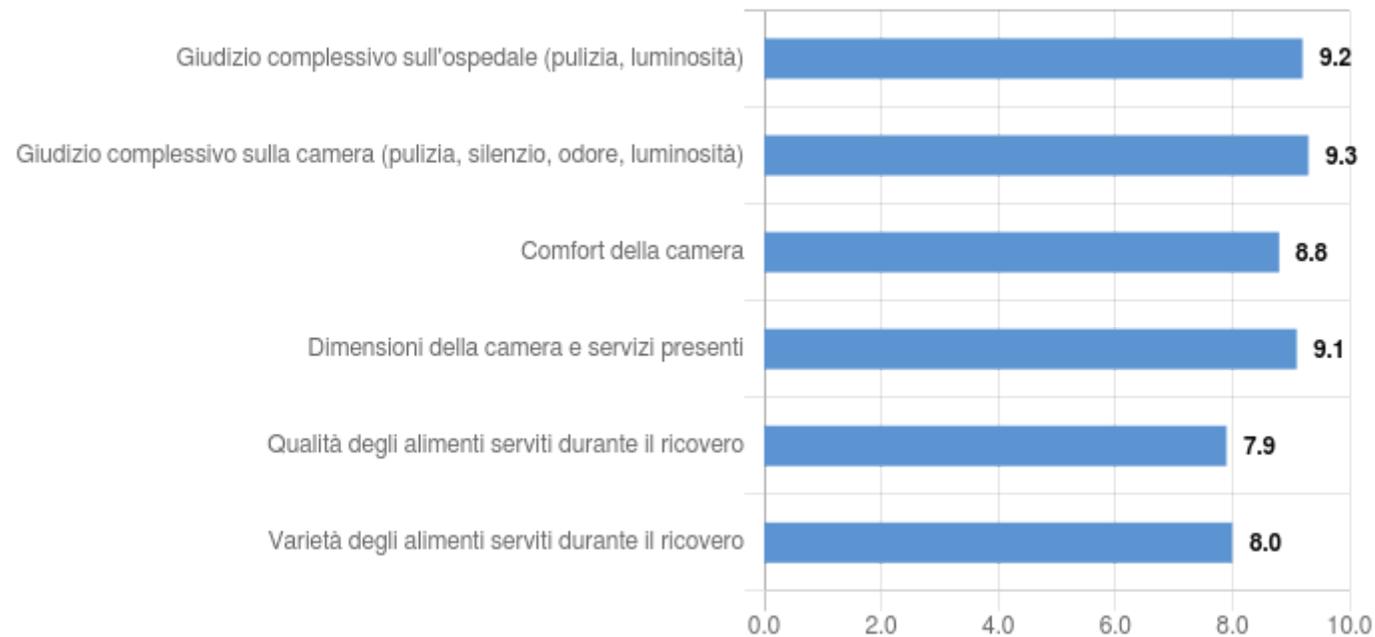
Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

## AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

300 interviste



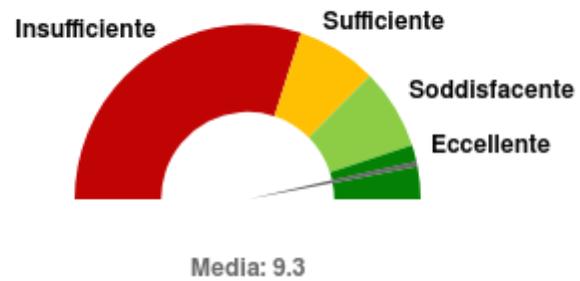
**Soddisfazione media della struttura: 9.2**



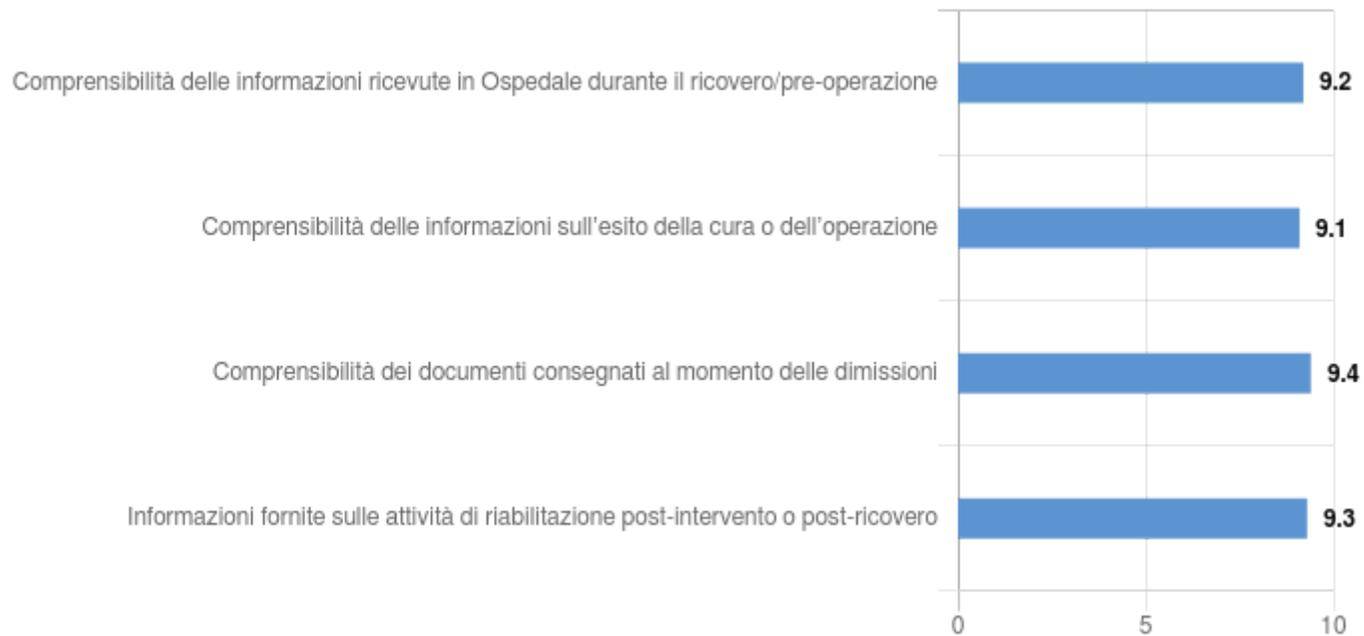
**Ospedale Cortina - Periodo di Rilevazione:** dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero

## INFORMAZIONI E DOCUMENTI

300 interviste

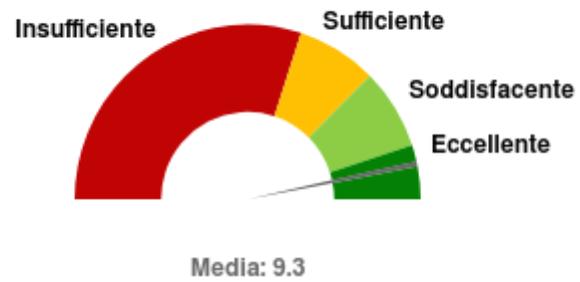


**Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.3**

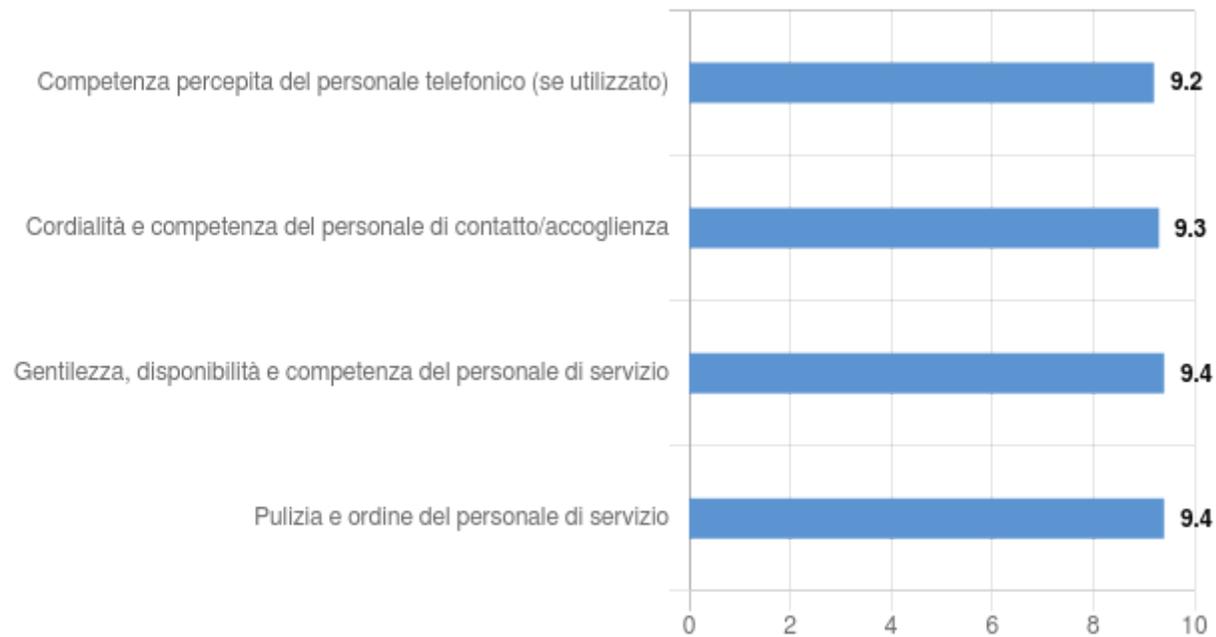


## PERSONALE DI SERVIZIO

300 interviste



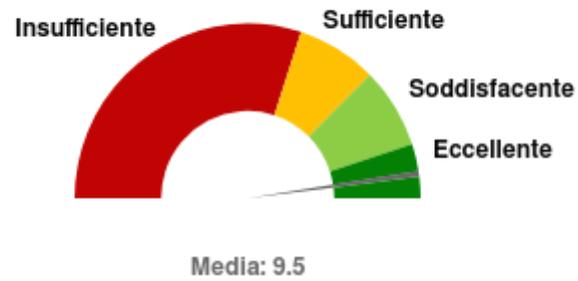
**Soddisfazione media del personale di servizio: 9.3**



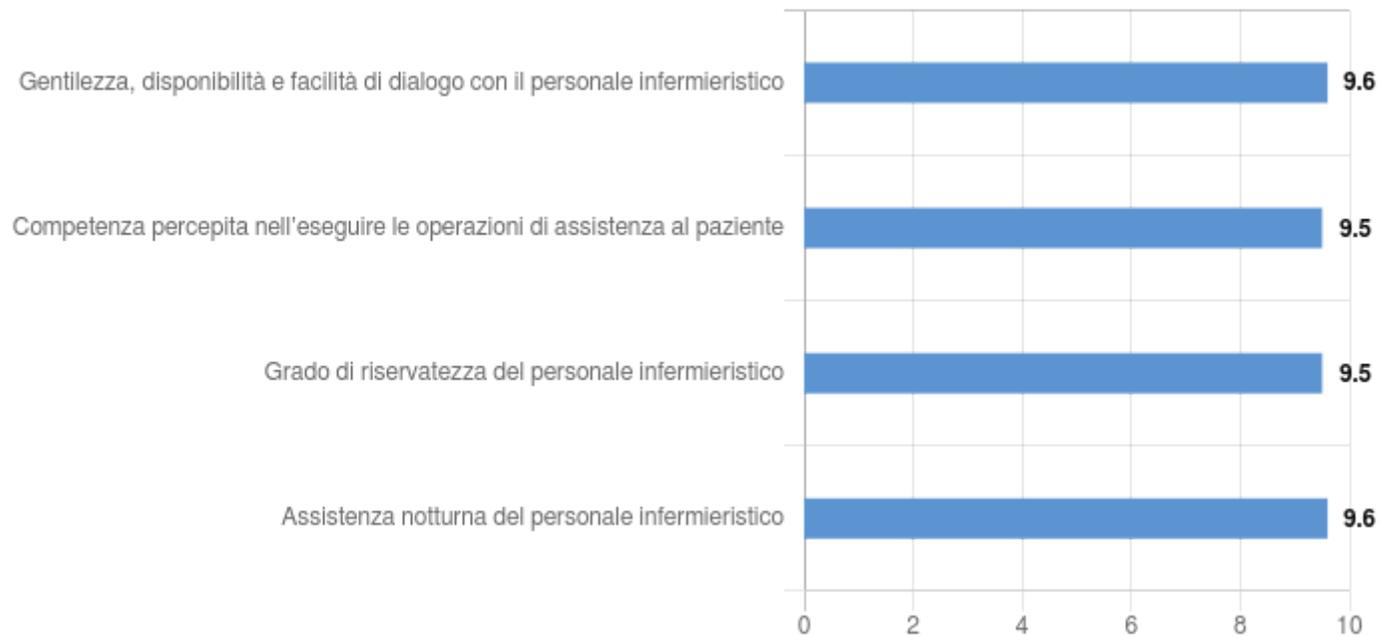
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 165

## PERSONALE INFERMIERISTICO

300 interviste

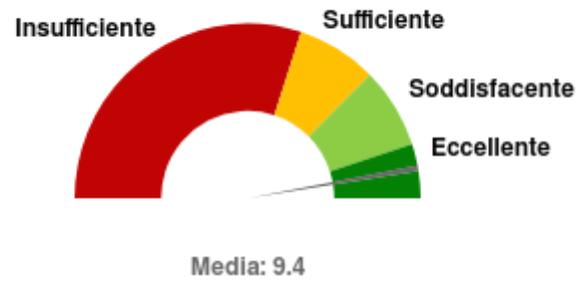


**Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.5**

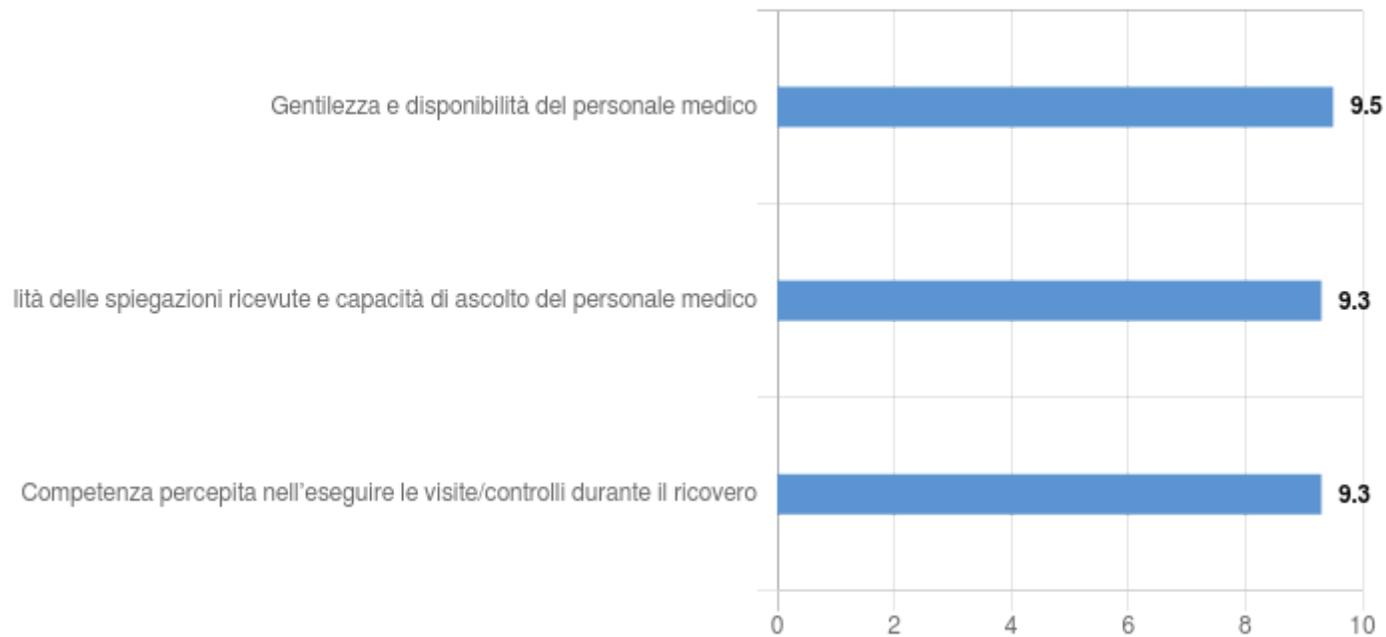


# PERSONALE MEDICO

300 interviste



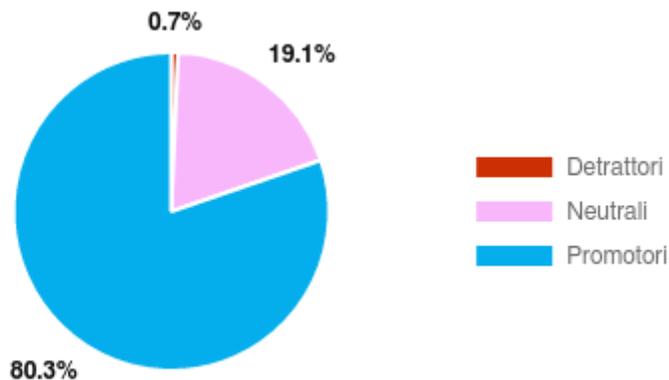
Soddisfazione media del personale medico: 9.4



## NET PROMOTER SCORE

300 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

**80**

\* 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 01-01-2022 al 31-12-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero

## SUGGERIMENTI E COMMENTI

1. Servizio giornali
2. Wi fi Prese sopra i letti più gestibili servizio giornali
3. Se possibile Wifi, più bagni...
4. Sono felice contento della mia assistenza e collaborazione come ospedale personale gentilissimi
5. Gentilezza in tutti i campi
6. Scriverò recensione da casa Scriverò da casa
7. Bagno non in comune
8. Bagni non in comune.
9. Bagni non in comune suddivisi per genere, alimenti non di qualità
10. Migliorare la qualità degli alimenti
11. Migliorare la qualità del cibo
12. Mi sono trovato benissimo, nulla da segnalare.
13. Lo staff eccezionale, soprattutto infermieristico di vecchia classe!!!Complimenti, complimenti
14. Complimenti all staff
15. Grazie a tutti.
16. Sono rimasta contenta dell insieme
17. Mancanza di bagno in stanza.
18. Continuate così ,,!,,grazie
19. Materassi scomodi
20. Materassi scomodi
21. Consiglierei di migliorare la cucina: dieta e varietà'.
22. Complimenti a tutto lo staff.
23. Compagno di stanza antipatico. Difficile convivenza
24. Cambiamento del letto. Molto scomodi.
25. Grande limite i bagni in comune lungo il corridoio
26. Manca il prete la domenica
27. Da migliore il mangiare. E variare i cibi
28. Migliorare i pasti
29. Materasso scomodo, mensa da migliorare
30. Miglioramento sulla cucina Miglioramento sulle donne delle pulizie
31. Miglioramento sulla cucina E selezionare le donne delle pulizie.
32. Più puntualità sulla terapia
33. Capisco che in questo periodo siete in carenza di personale e di posti letto ma mi sarei aspettato almeno un giorno di ricovero dopo l'operazione al crociato.
34. Forse qualche appunto sul cibo, che è vario, ma non riscontra i miei gusti ma il giudizio è personale, pensavo, come in tutte le strutture, ci fosse una minima possibilità di scelta. La maggior parte delle volte hanno ritirato il vassoio ancora quasi intatto

35. Più pubblicità sulla struttura.
36. Piatti lasciano un po a desiderare
37. Possibilità di scelta del pasto
38. I pasti
39. Come già riferito al fisiatra, in qua
40. Di cambiare la cucina ,io personalmente ho mangiato molto molto poco sempre le stesse cose e con la scusa che il mangiare viene riscaldato si trovava spesso acqua o secco .
41. Da migliorare qualità e varietà del cibo. Da evitare quei cibi preconfezionati e spesso sgradevoli.
42. Ottimizzare visite pre operatorie e dare orari più precisi per il ricovero
43. Più tempo per parlare con il medico che mi ha operata. Resto meraviglioso.tutti competenti complimenti
44. Un pó più di attenzione per quanto riguarda il cibo,consapevole del fatto che non sono in albergo. Complimenti alle zuppe di Pavel,tutte buonissime
45. Si cert0
46. Si
47. Fantastici eccezionali. Un ricovero da albergo di lusso.
48. Brave persone, mi sono sentito come a casa.
49. Sì certo
50. Organizzazione delle visite prericovero da rivedere, ho aspettato più di sei ore la visita dell'anestesista !!!!!
51. Migliorare la comunicazione di eventuali/spostamenti di visite da parte del personale
52. Si Per quanto riguarda le cure di riabilitazione ma molto scadente il servizio di mensa e per la mancanza del bagno bagno Di ridi Di di
53. Si a parte il servizio mensa e la mancanza di bagno in camera
54. Qualità cibo da migliorare
55. Infermieri fantastici, dottori super gentili e professionali. La miglior esperienza in ospedale che abbia mai provato. Complimenti!