

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 01-01-2022 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:

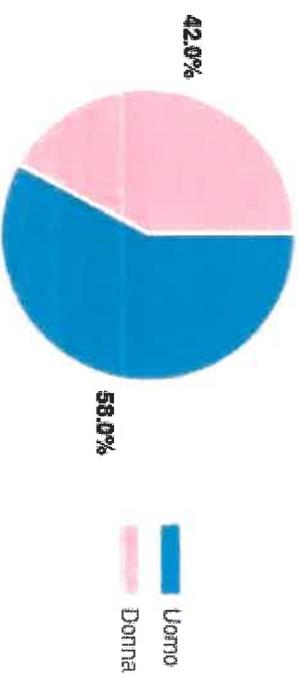
- sotto il 6 il risultato è insufficiente;
- tra il 6 e il 7,5 è sufficiente ma non soddisfacente;
- tra il 7,5 e il 9 è soddisfacente;
- oltre il 9 è eccellente.

Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero

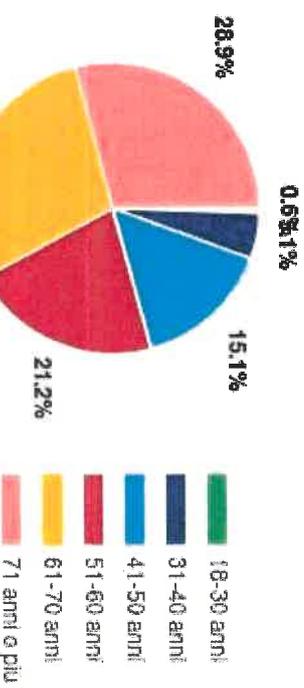
IL CAMPIONE INTERVISTATO

312 interviste

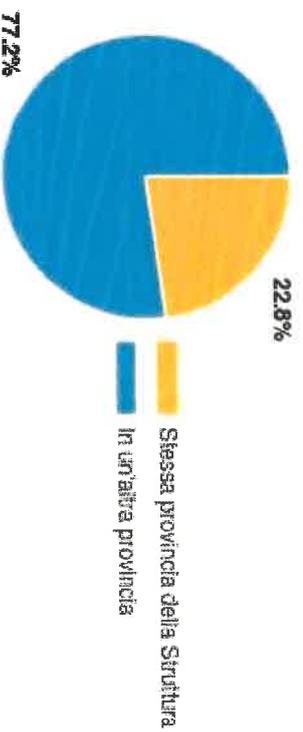
Genere



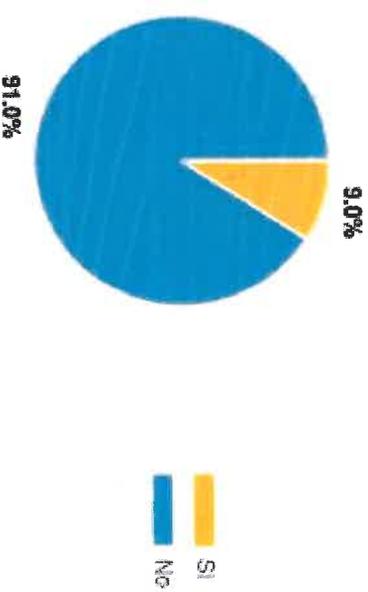
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

IL CAMPIONE INTERVISTATO

312 interviste

Metodologia di Pagamento



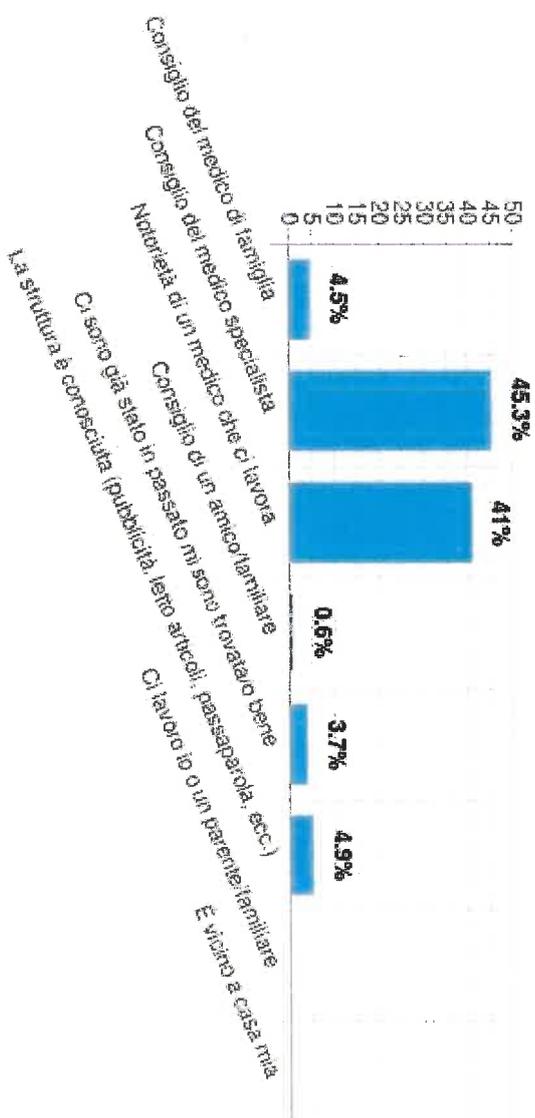
| Giorni di ricovero | % |
|--------------------|---------------|
| 1 giorno | 13.5% |
| 2 giorni | 14.7% |
| 3 giorni | 20.5% |
| 4 giorni | 8.3% |
| 5 giorni | 7.4% |
| 6 giorni | 16.3% |
| 7 giorni o più | 19.2% |
| Totale | 100.0% |

| Specialità per cui ha effettuato la visita | n. | % |
|---|------------|---------------|
| Ortopedia e Traumatologia | 27 | 8.7% |
| Cardiochirurgia | 51 | 16.3% |
| Chirurgia Generale | 1 | 0.3% |
| Chirurgia vascolare | 28 | 9.0% |
| Chirurgia toracica | 5 | 1.6% |
| Neurochirurgia della colonna | 86 | 27.6% |
| Aritmologia-Elettrofisiologia | 3 | 1.0% |
| Diagnostica interventistica cardiovascolare | 111 | 35.6% |
| Altro | 0 | 0.0% |
| Totale | 312 | 100.0% |

Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

312 interviste



Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

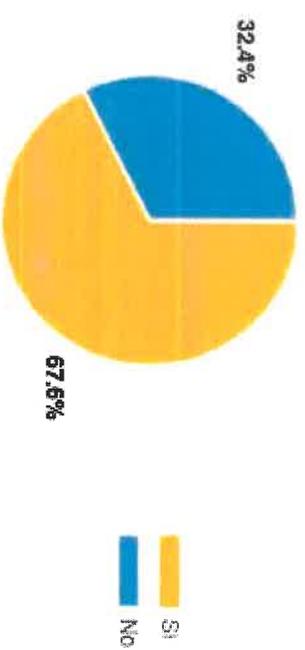
TRATTAMENTO DEL DOLORE

312 interviste

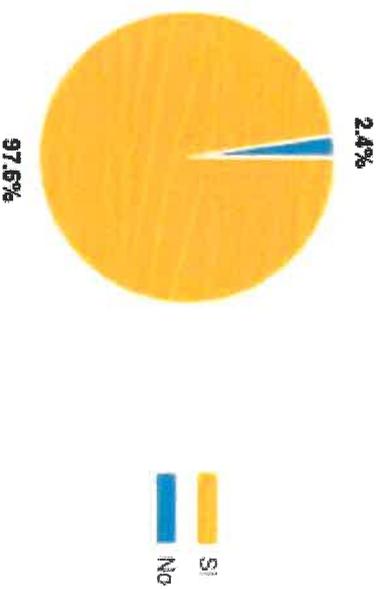
È stato informato sul trattamento del dolore?



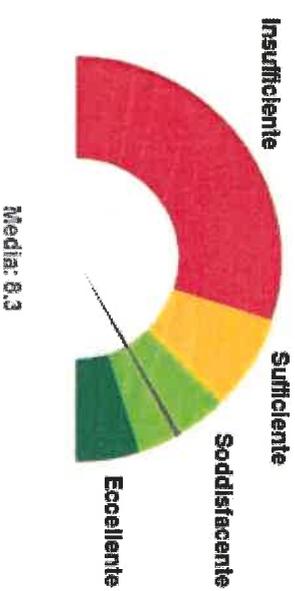
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

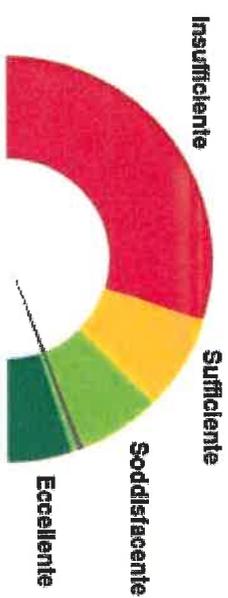


Soddisfazione del trattamento



LA SODDISFAZIONE GENERALE

312 interviste



Rispondente



| Target | Media |
|--------------------------|-------|
| Paziente | 8.8 |
| Familiare/Accompagnatore | 9.2 |

| Target | Media |
|--------------------------|-------|
| Già stato in struttura | 8.6 |
| Prima volta in struttura | 8.8 |

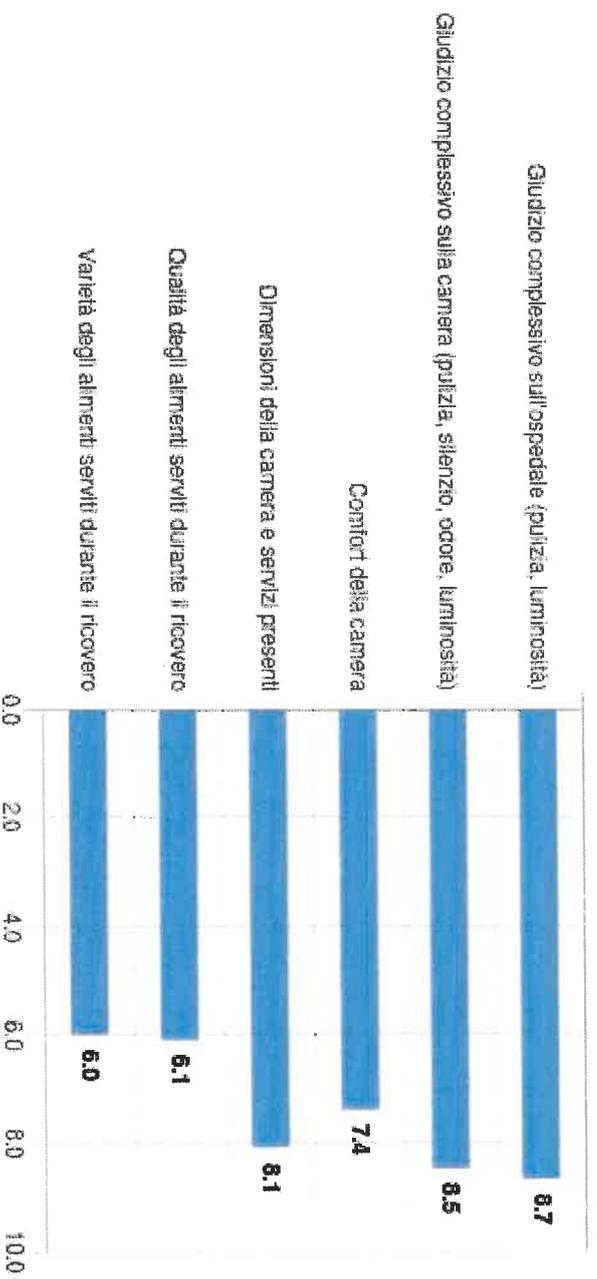
Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

312 interviste



Soddisfazione media della struttura: 8.7



Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

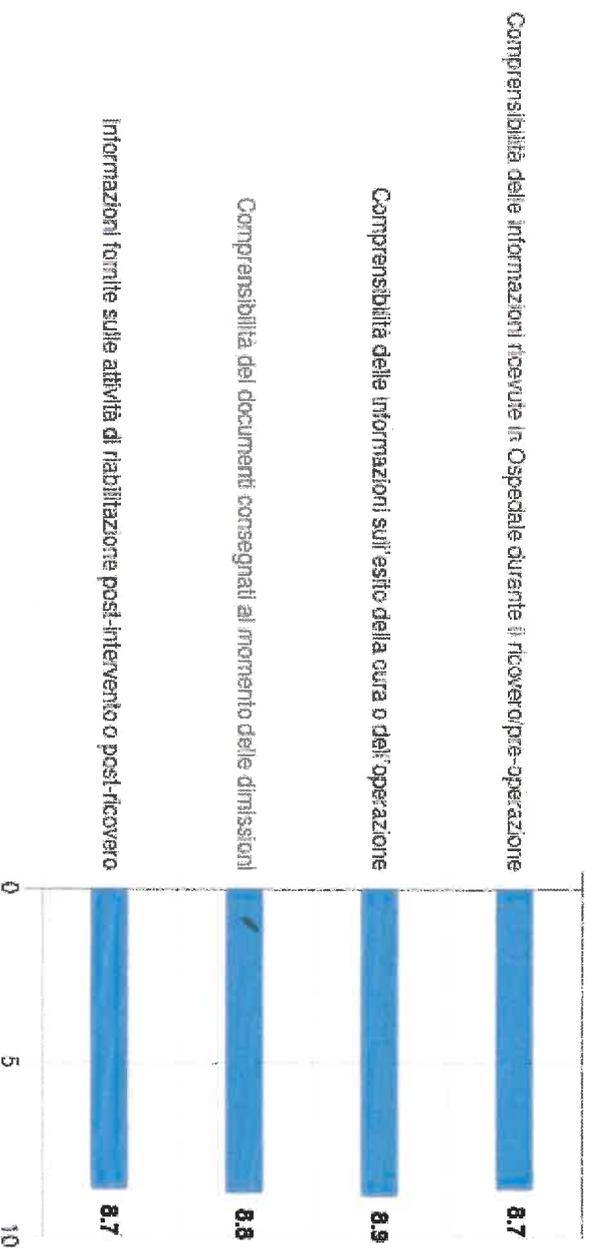
INFORMAZIONI E DOCUMENTI

312 interviste



Media: 8.7

Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.7



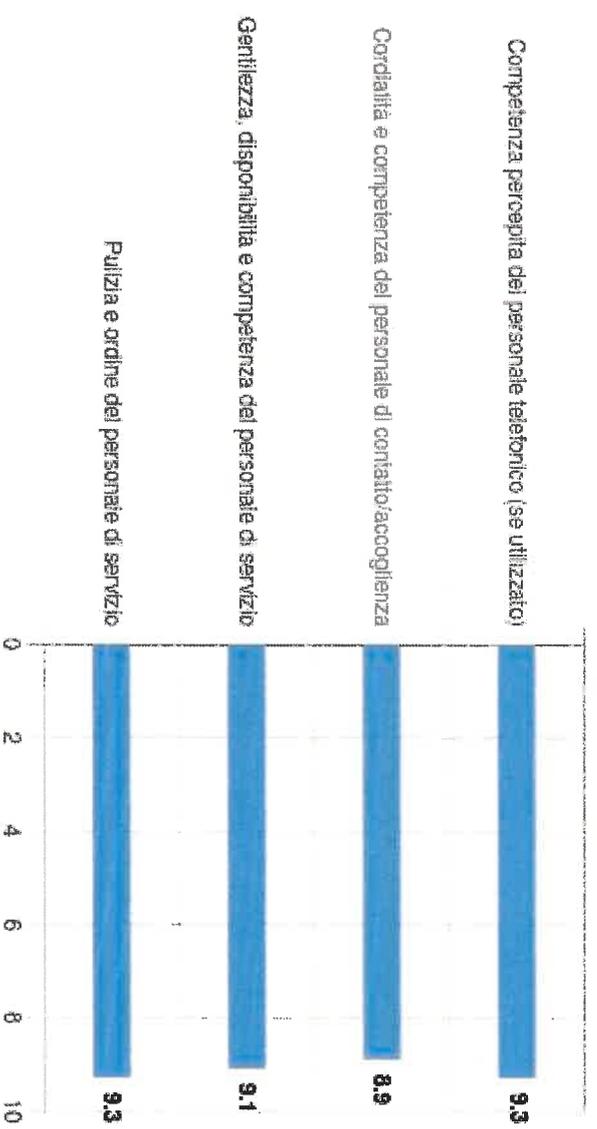
Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

PERSONALE DI SERVIZIO

312 interviste



Soddisfazione media del personale di servizio: 9.0



N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 291

PERSONALE INFERMIERISTICO

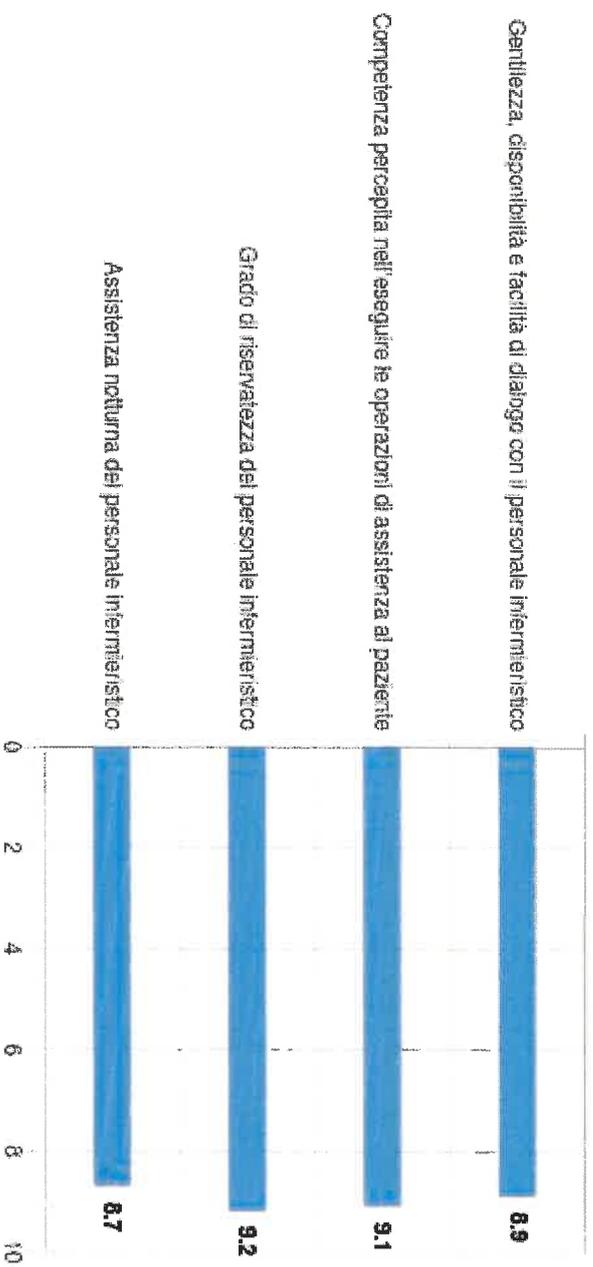
312 interviste



Media: 9.2

Soddisfazione media del personale infermieristico:

9.2



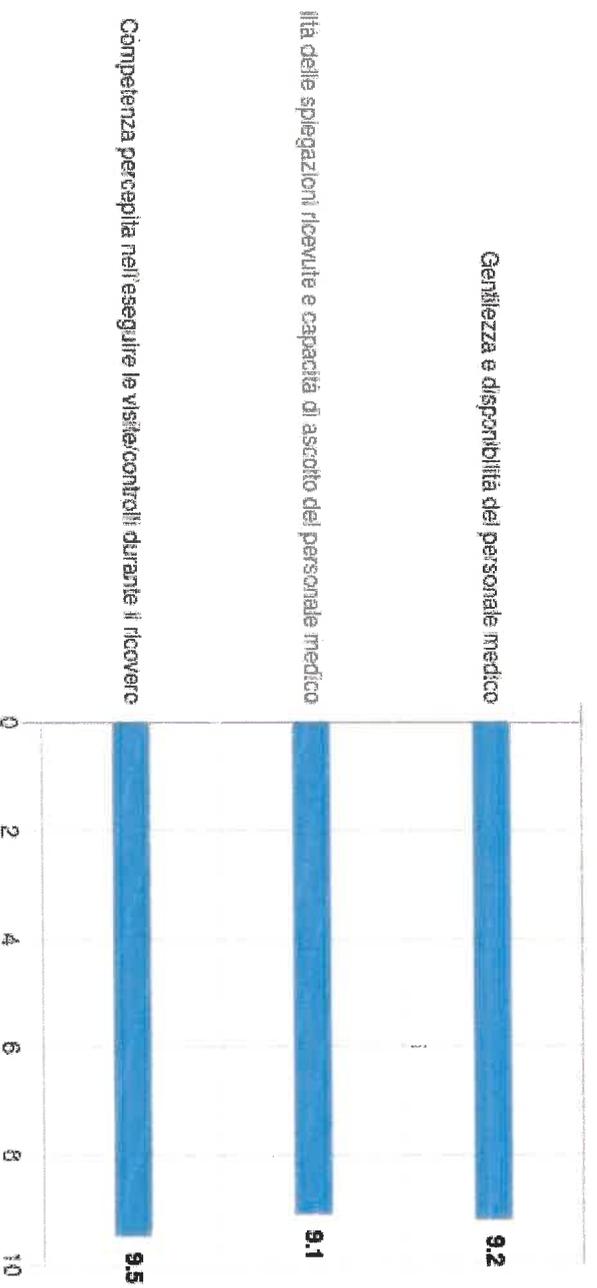
Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

PERSONALE MEDICO

312 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 9.4

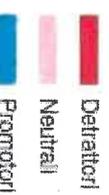
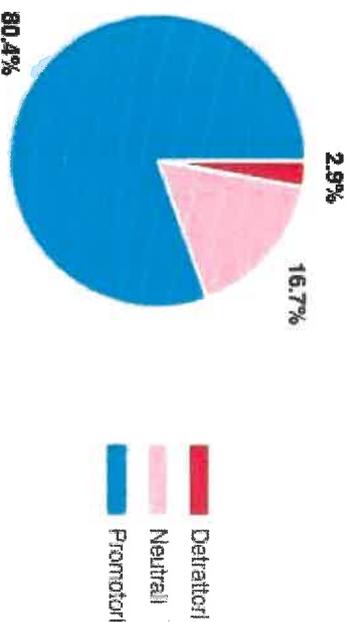
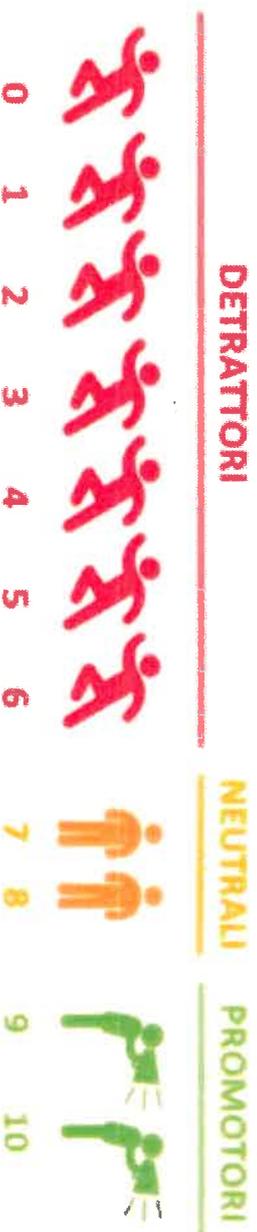


Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

NET PROMOTER SCORE

312 interviste

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 Neutrale. L'indice è detratto dalla semplice sottrazione dei Promotori con i Detrattori, mentre, i neutrale vengono scartati.

Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero