

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 01-01-2021 al 31-12-2021

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.

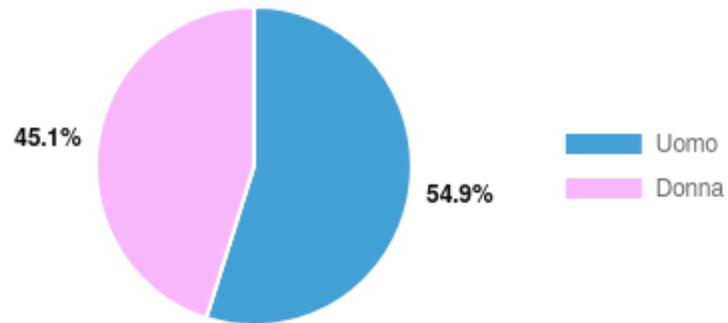
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

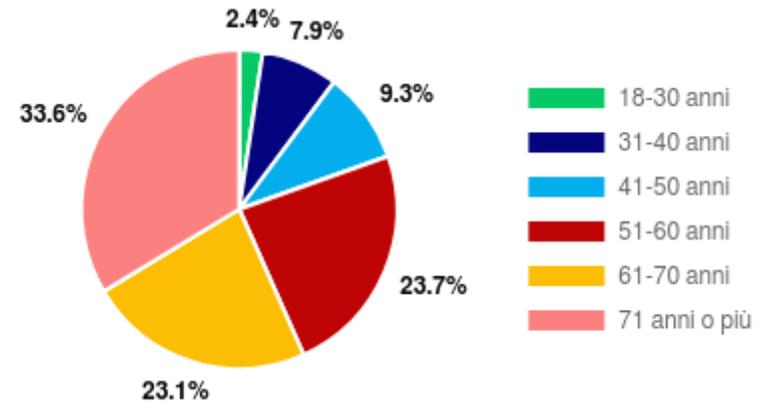
IL CAMPIONE INTERVISTATO

820 interviste

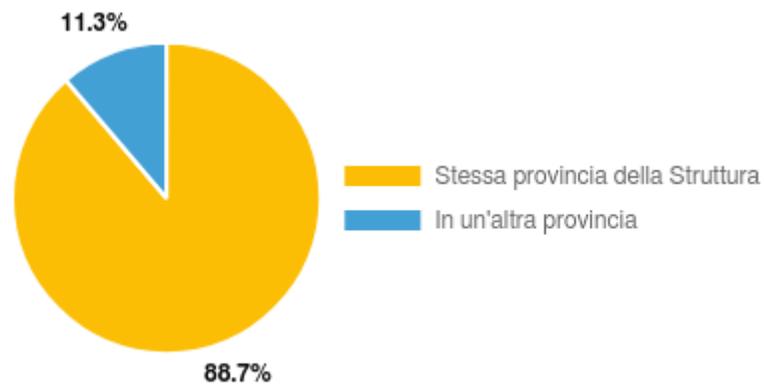
Genere



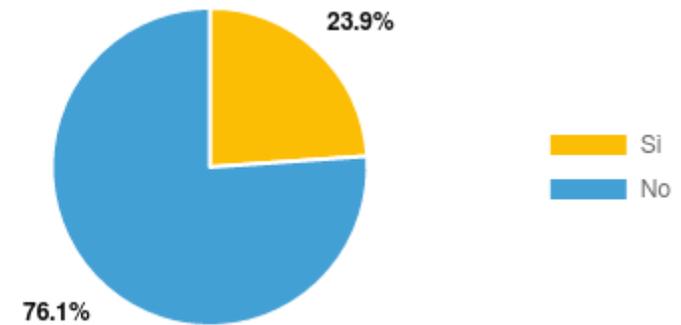
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Ospedale Santa Maria - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-12-2021 - Tipo di attività: Ricovero

Metodologia di Pagamento



Giorni di ricovero	%
1 giorno	8.5%
2 giorni	14.3%
3 giorni	31.5%
4 giorni	17.1%
5 giorni	8.7%
6 giorni	4.8%
7 giorni o più	15.2%
Totale	100.0%

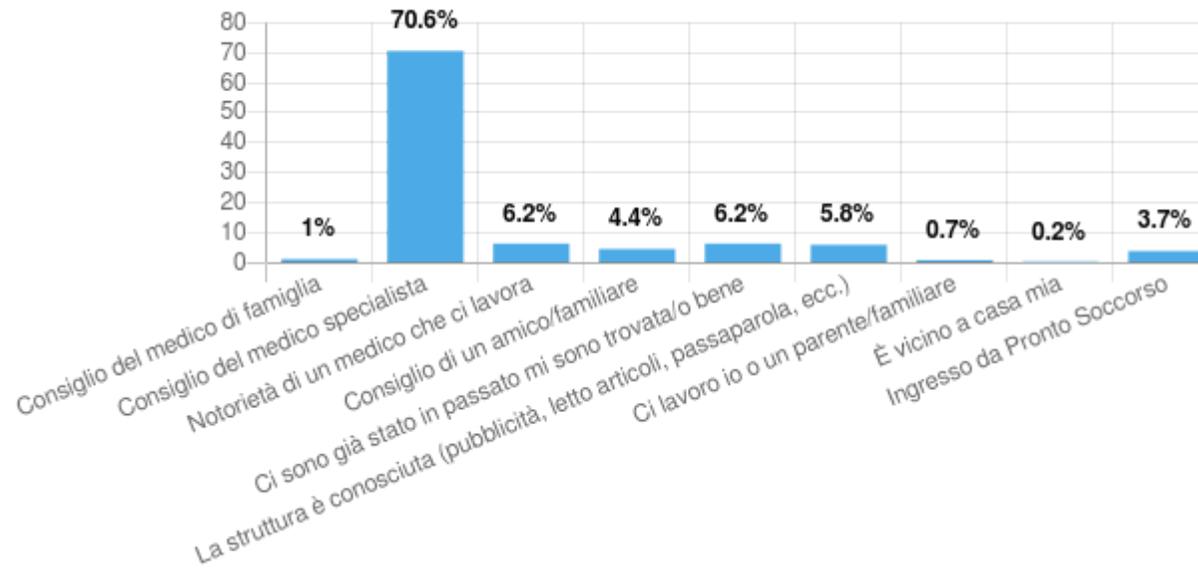
Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	222	27.1%
Ginecologia e Ostetricia	12	1.5%
Gastroenterologia e endoscopia digestiva	0	0.0%
Urologia	40	4.9%
Cardiochirurgia	186	22.7%
Cardiologia con Utic	164	20.0%
Chirurgia Generale	117	14.3%
Chirurgia vascolare	7	0.9%
Aritmologia-Elettrofisiologia	10	1.2%
Emodinamica	8	1.0%
Procreazione medicalmente assistita (P. M. A.) FIVET	49	6.0%
Neonatologia	0	0.0%
Totale	820	100.0%

Specialità per cui ha effettuato il ricovero	n.	%
Altro	5	0.6%
Totale	820	100.0%

Ospedale Santa Maria - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

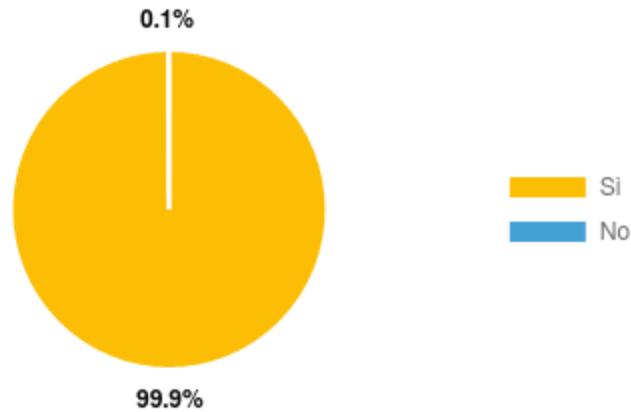
820 interviste



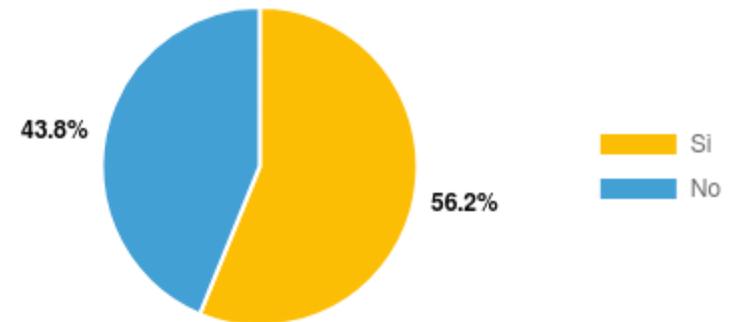
TRATTAMENTO DEL DOLORE DURANTE IL RICOVERO

820 interviste

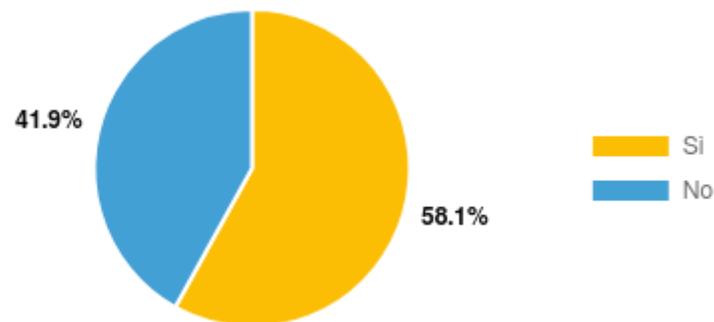
È stato informato sul trattamento del dolore?



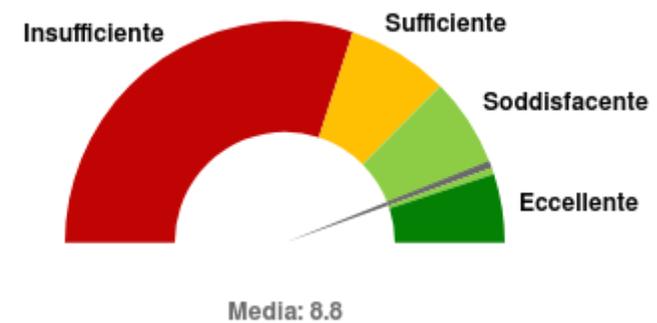
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

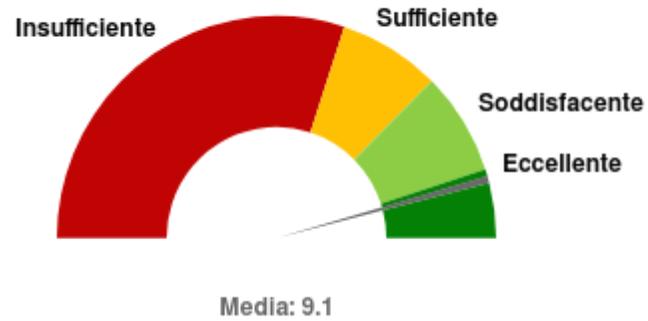


Soddisfazione del trattamento

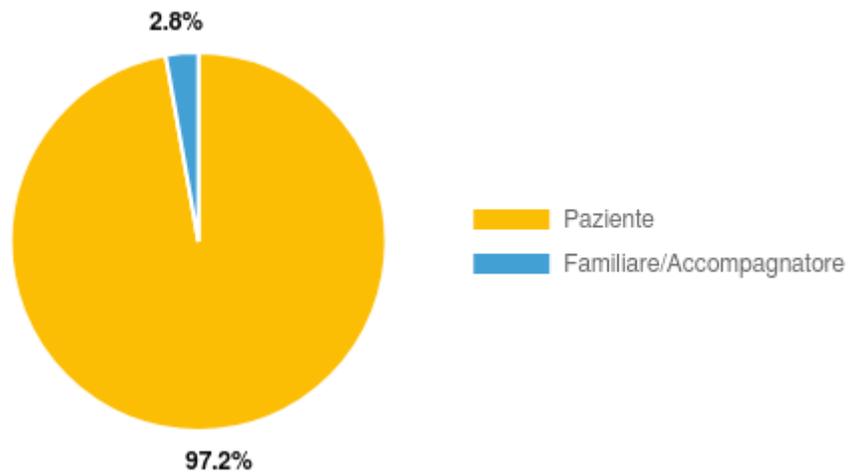


LA SODDISFAZIONE GENERALE

820 interviste



Rispondente



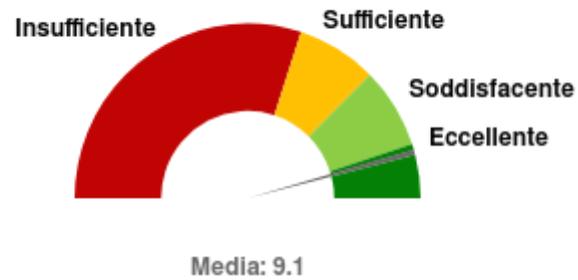
Target	Media
Paziente	9.1
Familiare/Accompagnatore	8.8

Target	Media
Già stato in struttura	9.2
Prima volta in struttura	9.1

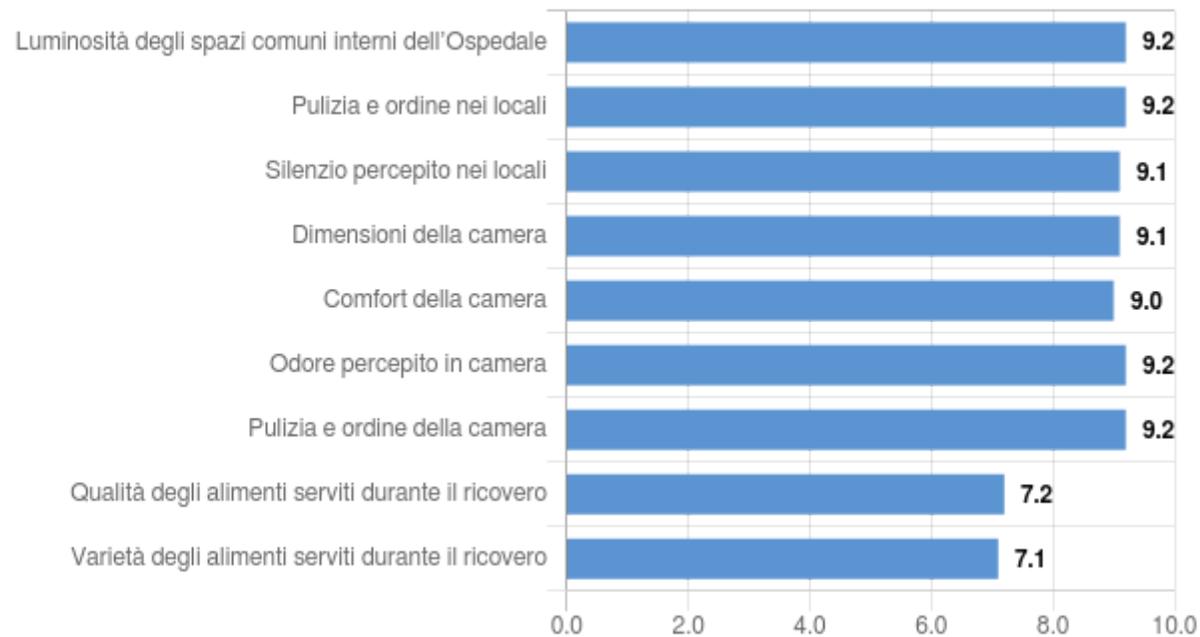
Ospedale Santa Maria - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-12-2021 - Tipo di attività: Ricovero

SPAZI COMUNI, CAMERE E SERVIZI ALBEGHIERI ANNESSI

820 interviste



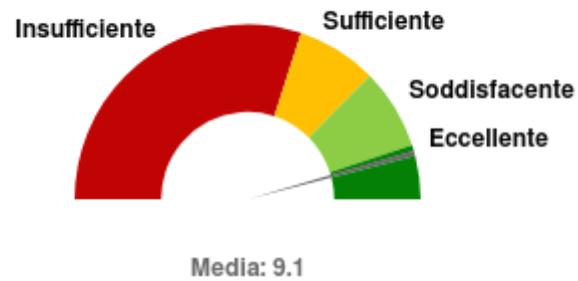
Soddisfazione media della struttura: 9.1



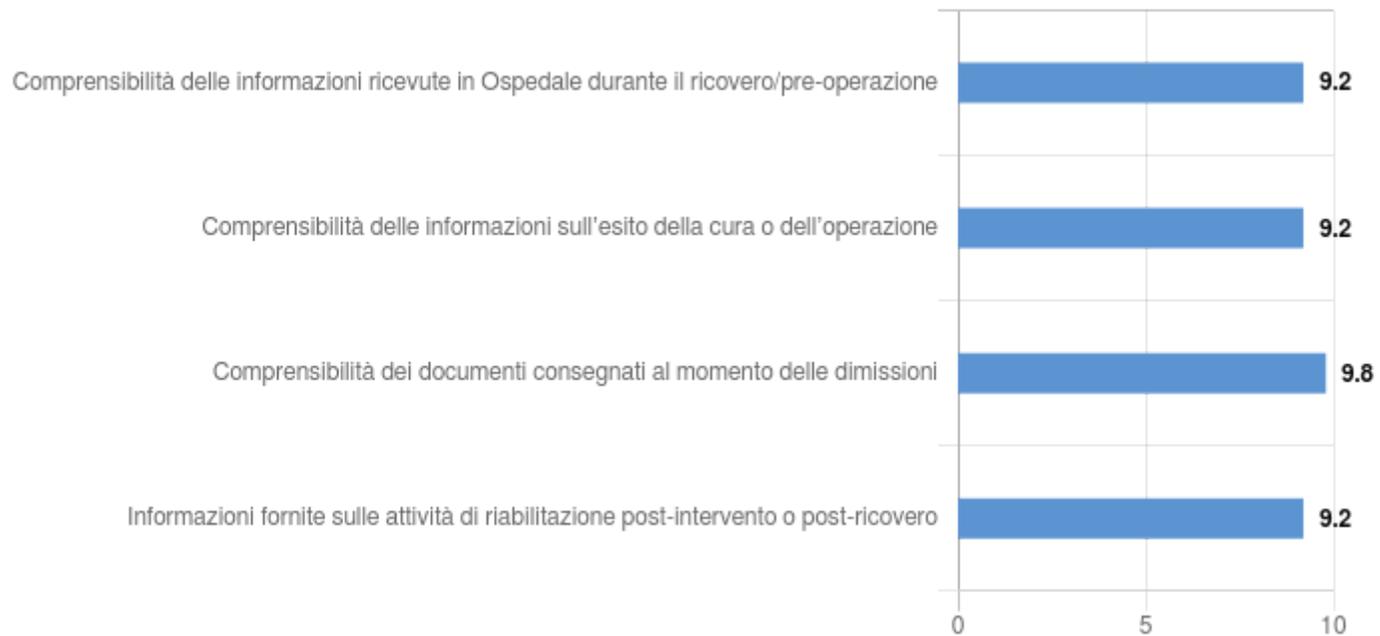
Ospedale Santa Maria - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-12-2021 - Tipo di attività: Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

820 interviste

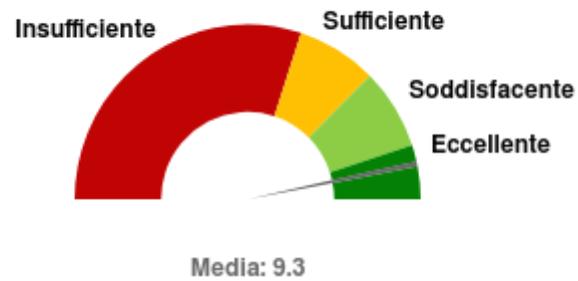


Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 9.1

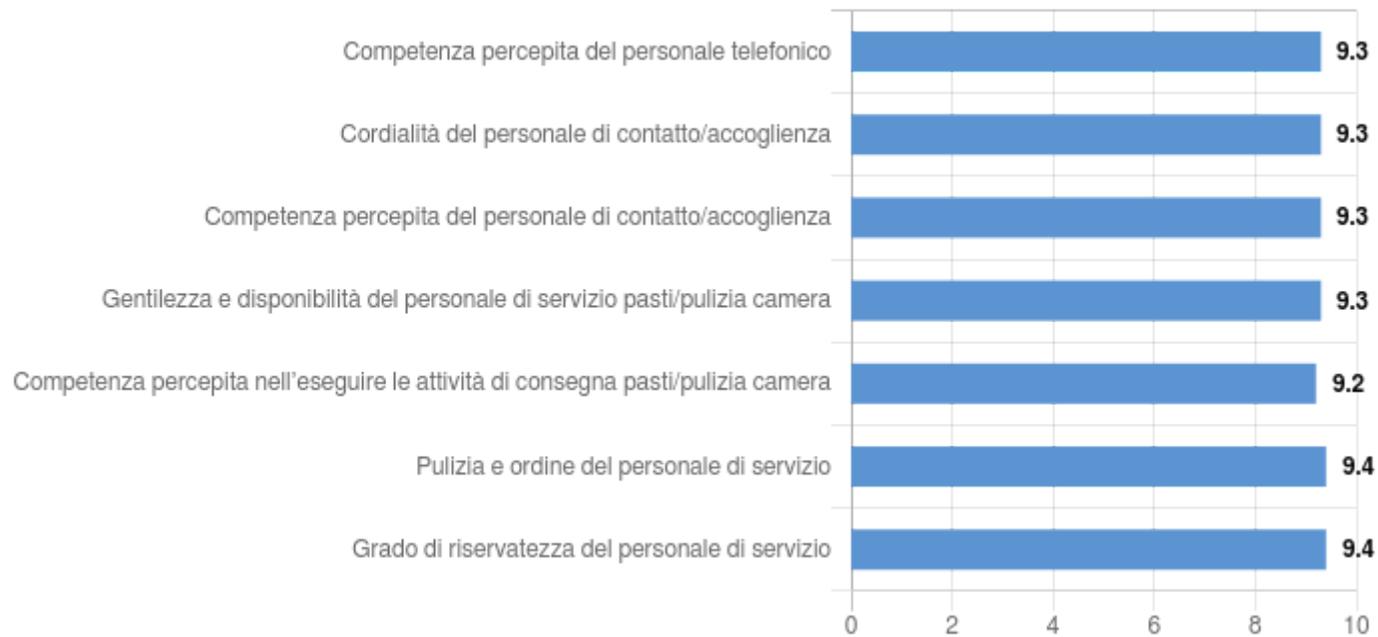


PERSONALE DI SERVIZIO

820 interviste



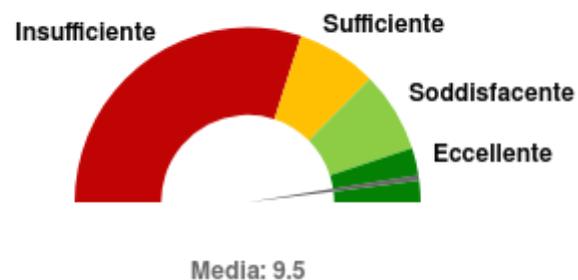
Soddisfazione media del personale di servizio: 9.3



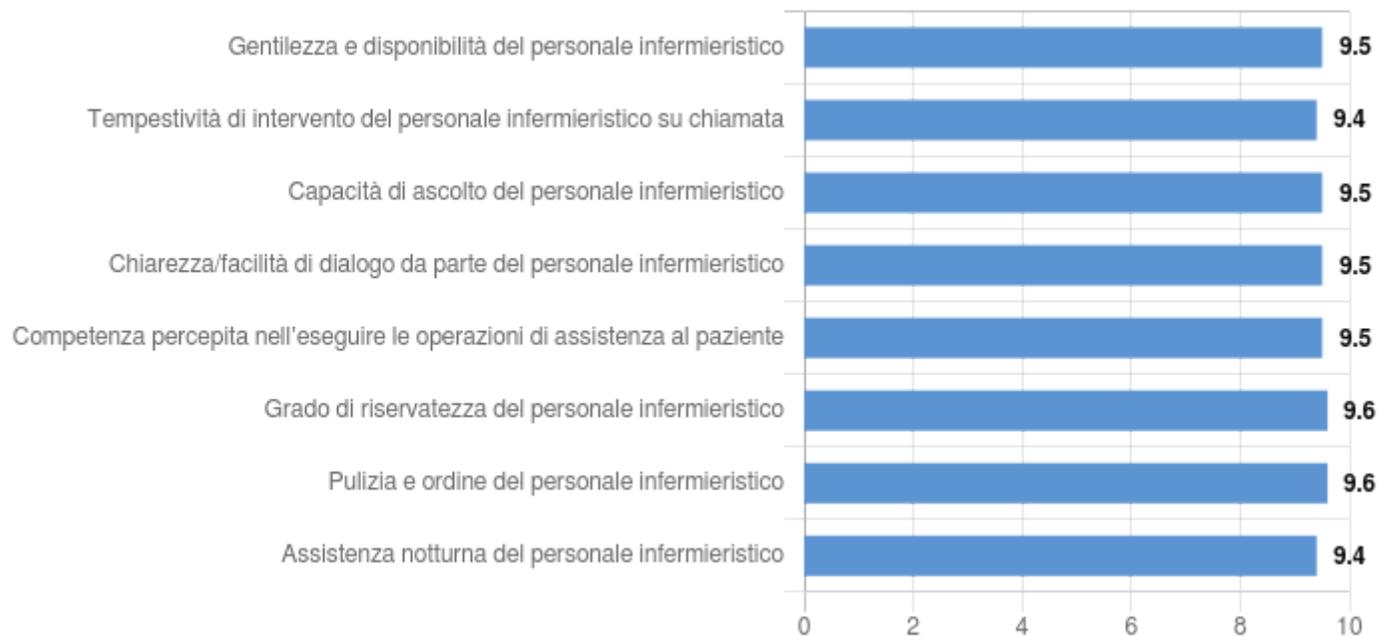
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 740

PERSONALE INFERMIERISTICO

820 interviste



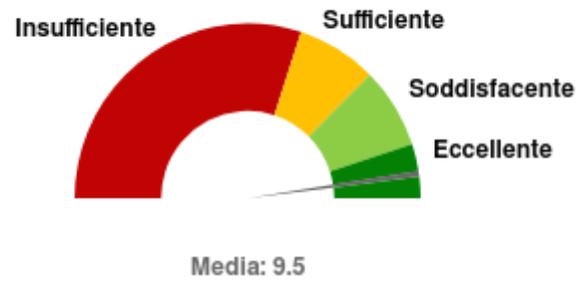
Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.5



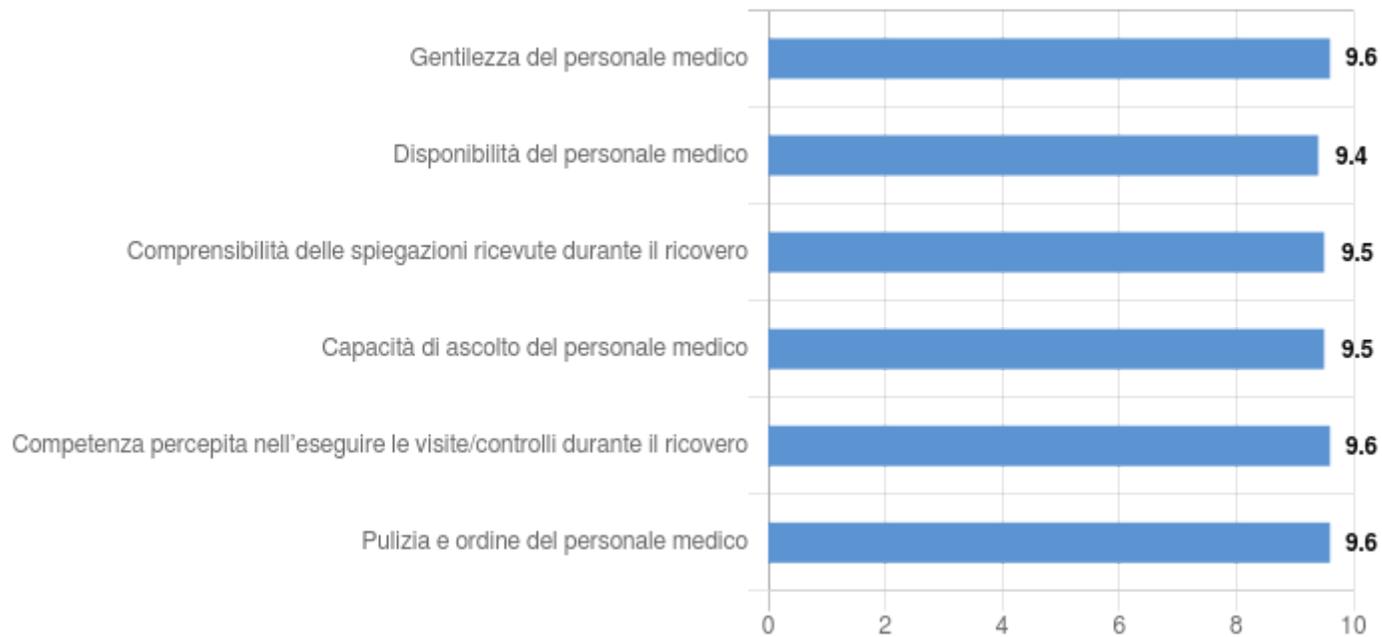
Ospedale Santa Maria - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

820 interviste



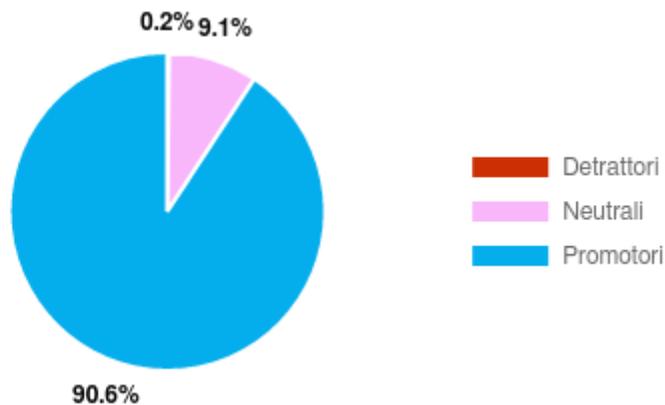
Soddisfazione media del personale medico: 9.5



NET PROMOTER SCORE

820 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

90

* 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 Santa Maria - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2021 al 31-12-2021 - **Tipo di attività:** Ricovero