

Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Iclas

Area Medica: Tutte le aree mediche

Periodo di Rilevazione: dal 22-03-2022 al 30-09-2022

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.

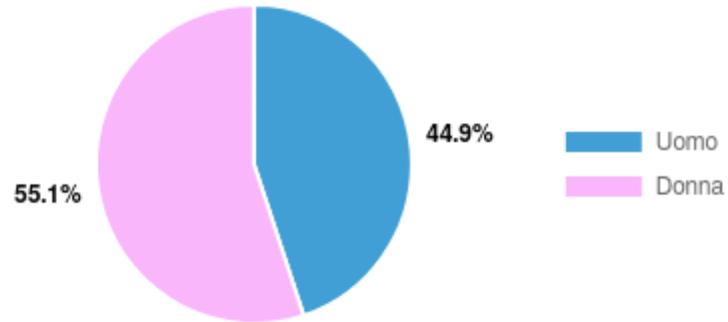
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

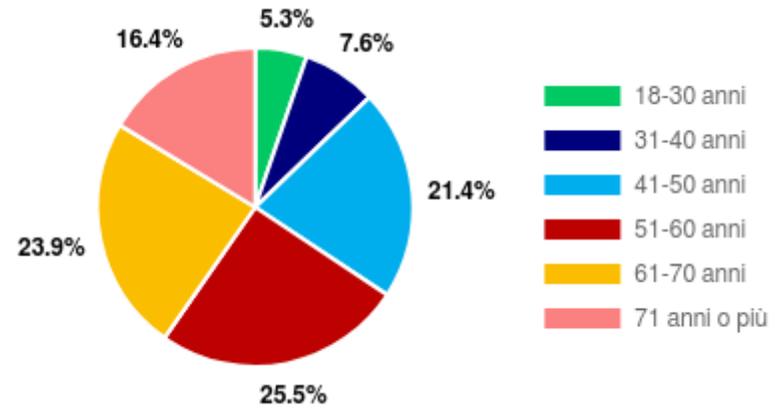
IL CAMPIONE INTERVISTATO

740 interviste

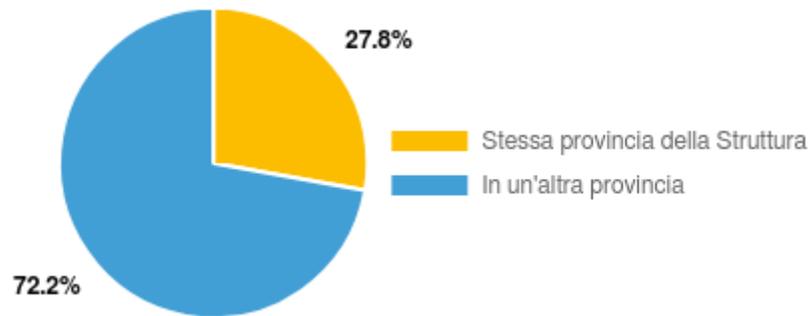
Genere



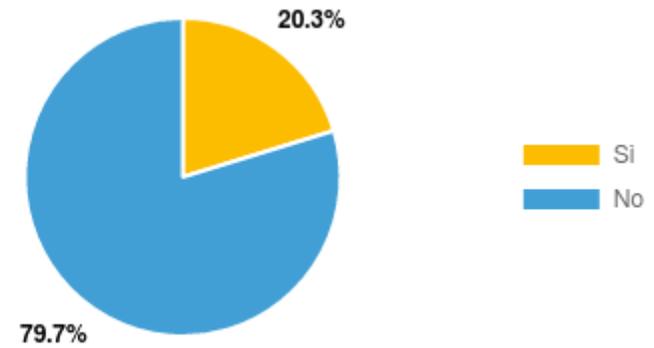
Età



Provenienza



Era già stato nella struttura?



Metodologia di Pagamento



Giorni di ricovero	%
1 giorno	38.5%
2 giorni	17.8%
3 giorni	12.4%
4 giorni	2.8%
5 giorni	6.4%
6 giorni	2.7%
7 giorni o più	19.3%
Totale	100.0%

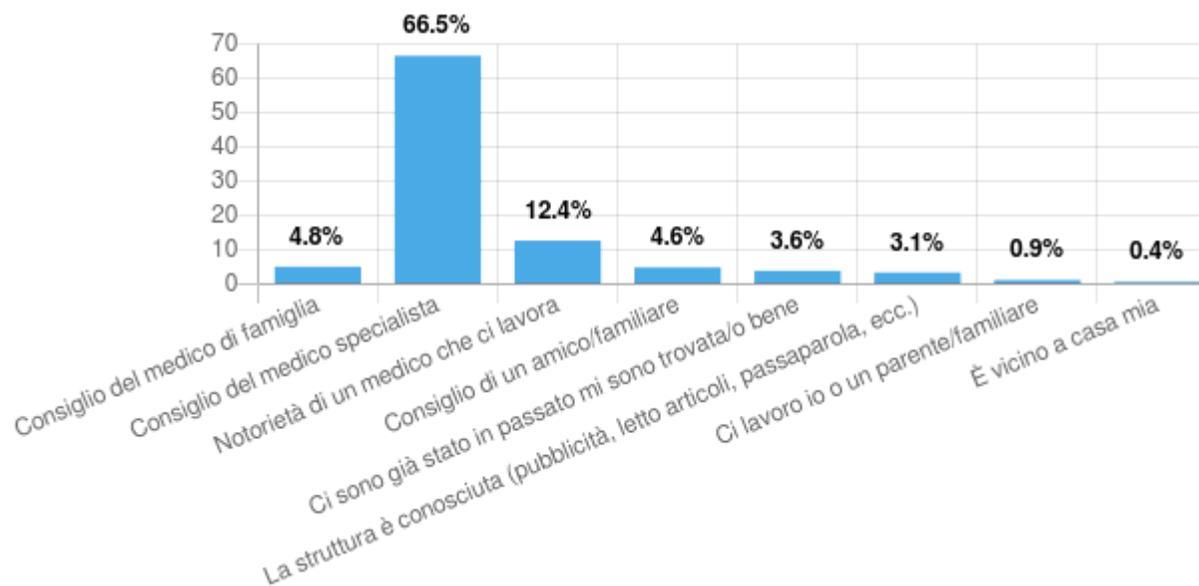
Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Medicina interna e generale	13	1.8%
Ortopedia	247	33.4%
Tattamento del Piede Diabetico - Chirurgia vascolare	2	0.3%
Cardiologia	76	10.3%
Chirurgia Generale	183	24.7%
Cardiostimolazione, re-sincronizzazione cardiaca, impianto di defibrillatori	0	0.0%
Chirurgia cardio-toraco-vascolare	155	20.9%
Chirurgia plastica e ricostruttiva	12	1.6%
Il percorso di cura della "grave obesità"	37	5.0%
Programma GUCH	7	0.9%
Radiologia Interventistica	0	0.0%
Riabilitazione Cardiologica	0	0.0%
Totale	740	100.0%

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Altro	8	1.1%
Totale	740	100.0%

Iclas - Periodo di Rilevazione: dal 22-03-2022 al 30-09-2022 - Tipo di attività: Ricovero

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

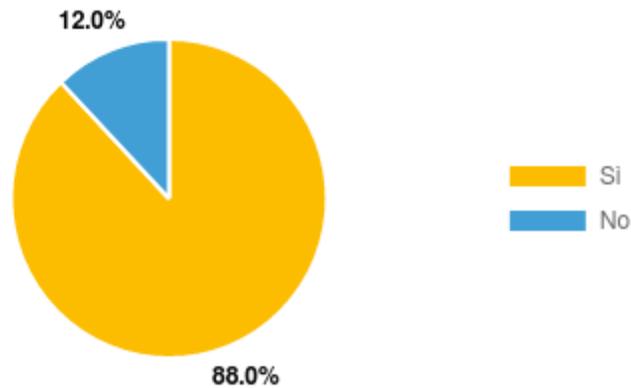
740 interviste



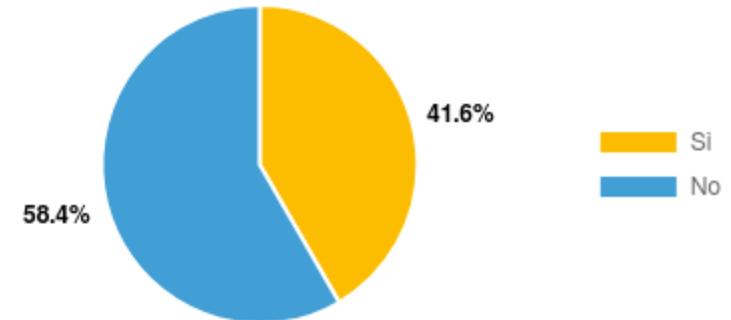
TRATTAMENTO DEL DOLORE

740 interviste

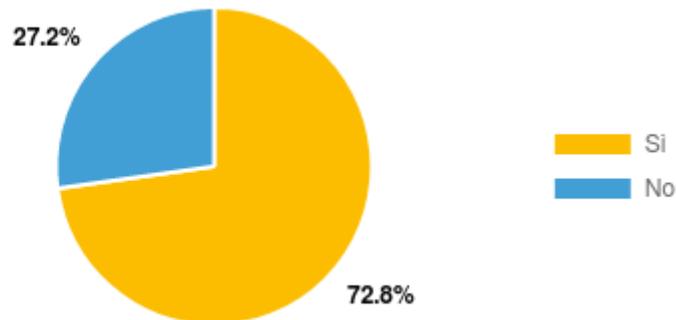
È stato informato sul trattamento del dolore?



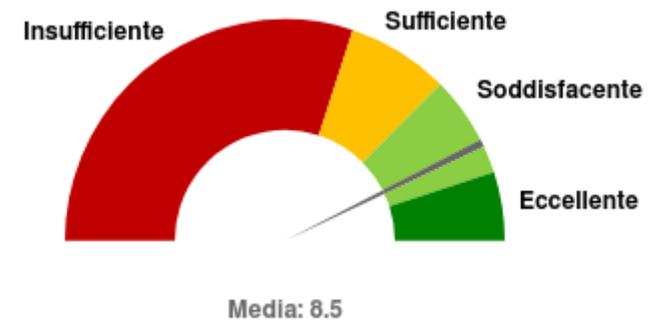
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

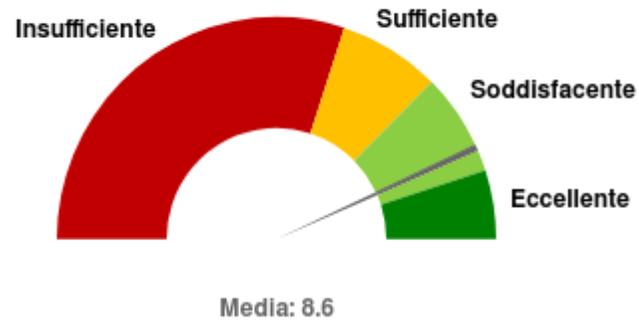


Soddisfazione del trattamento

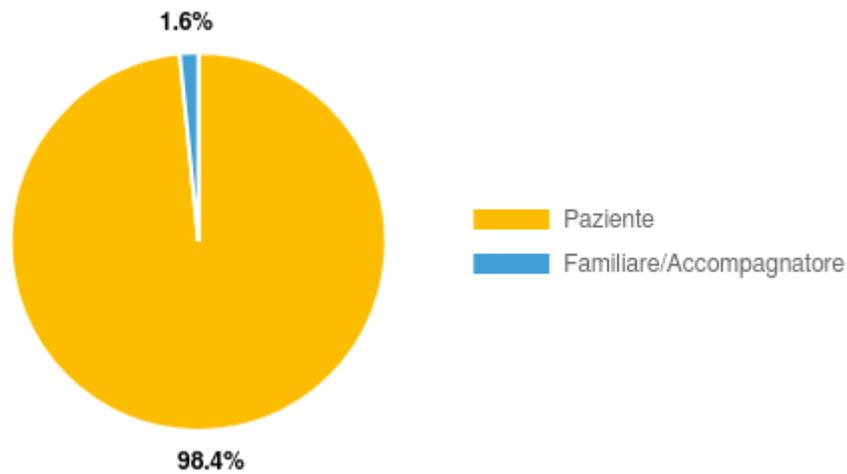


LA SODDISFAZIONE GENERALE

740 interviste



Rispondente



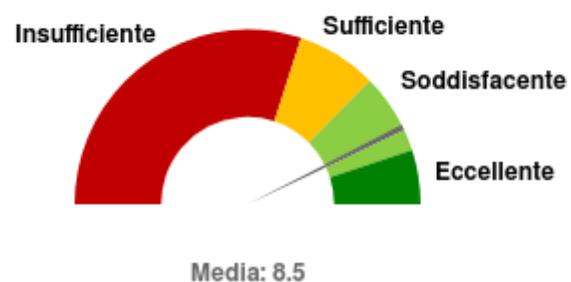
Target	Media
Paziente	8.5
Familiare/Accompagnatore	8.7

Target	Media
Già stato in struttura	8.7
Prima volta in struttura	8.5

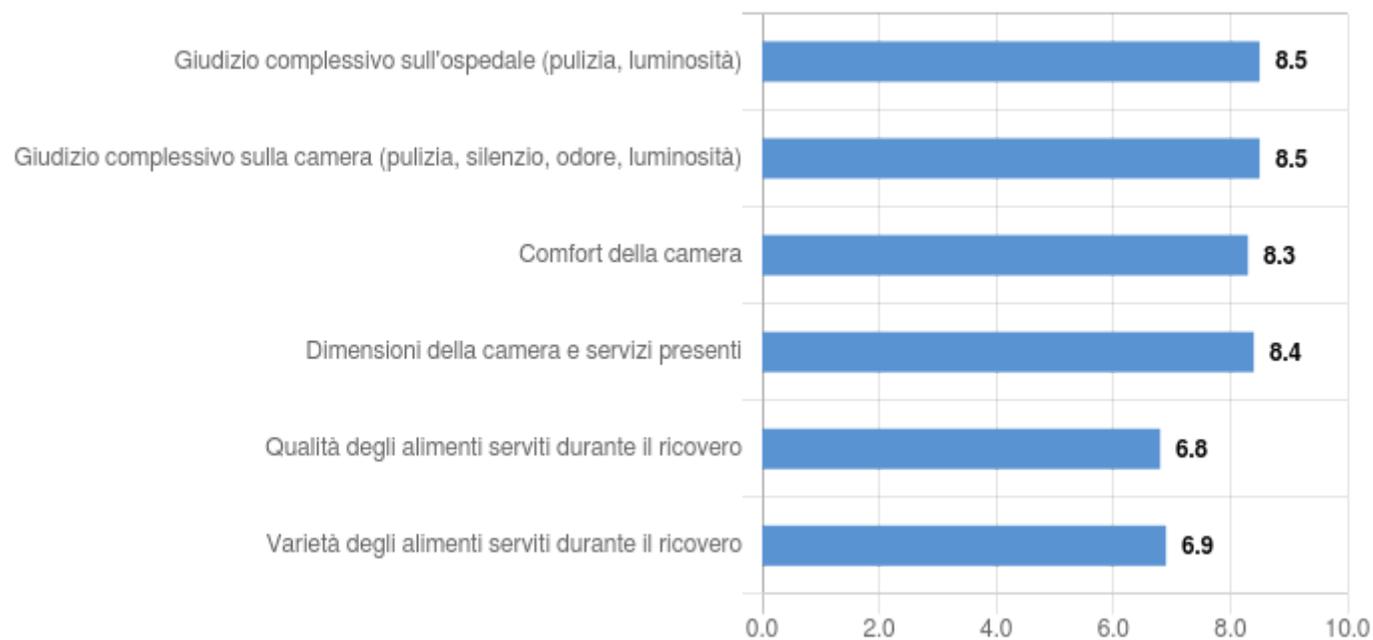
Iclas - Periodo di Rilevazione: dal 22-03-2022 al 30-09-2022 - Tipo di attività: Ricovero

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

740 interviste



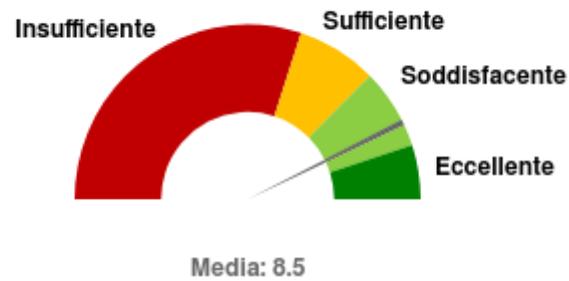
Soddisfazione media della struttura: 8.5



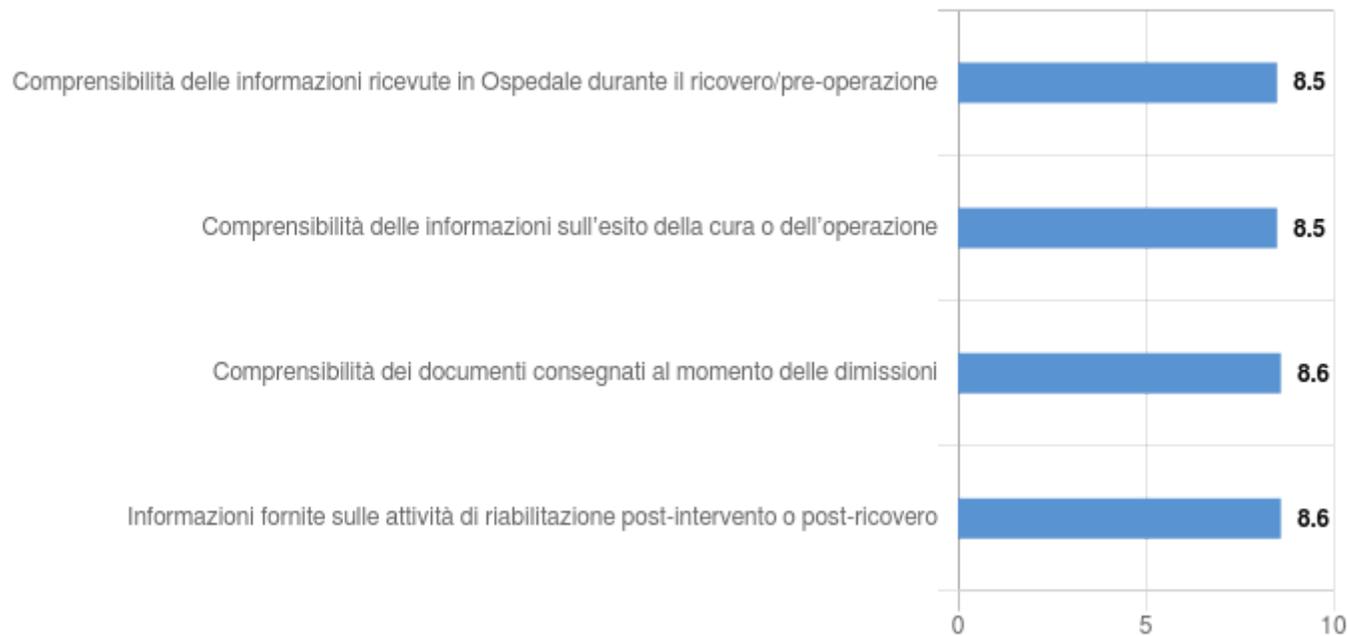
Iclas - Periodo di Rilevazione: dal 22-03-2022 al 30-09-2022 - Tipo di attività: Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

740 interviste

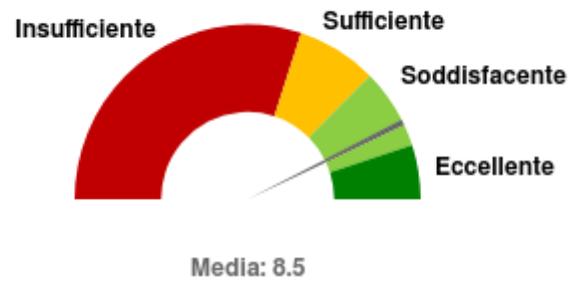


Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.5

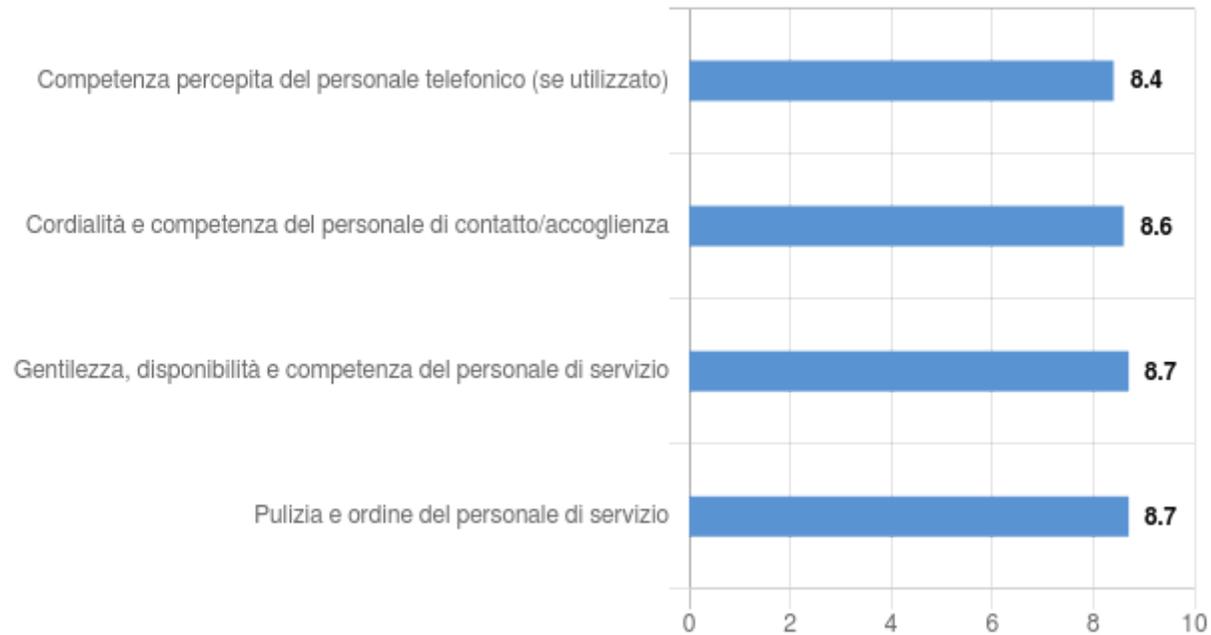


PERSONALE DI SERVIZIO

740 interviste



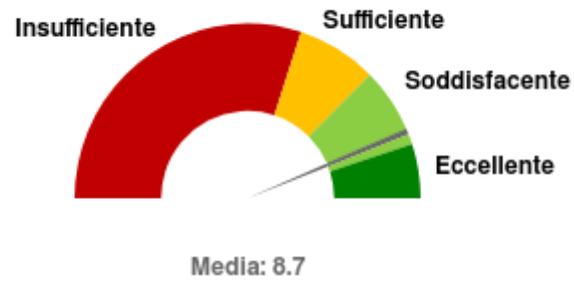
Soddisfazione media del personale di servizio: 8.5



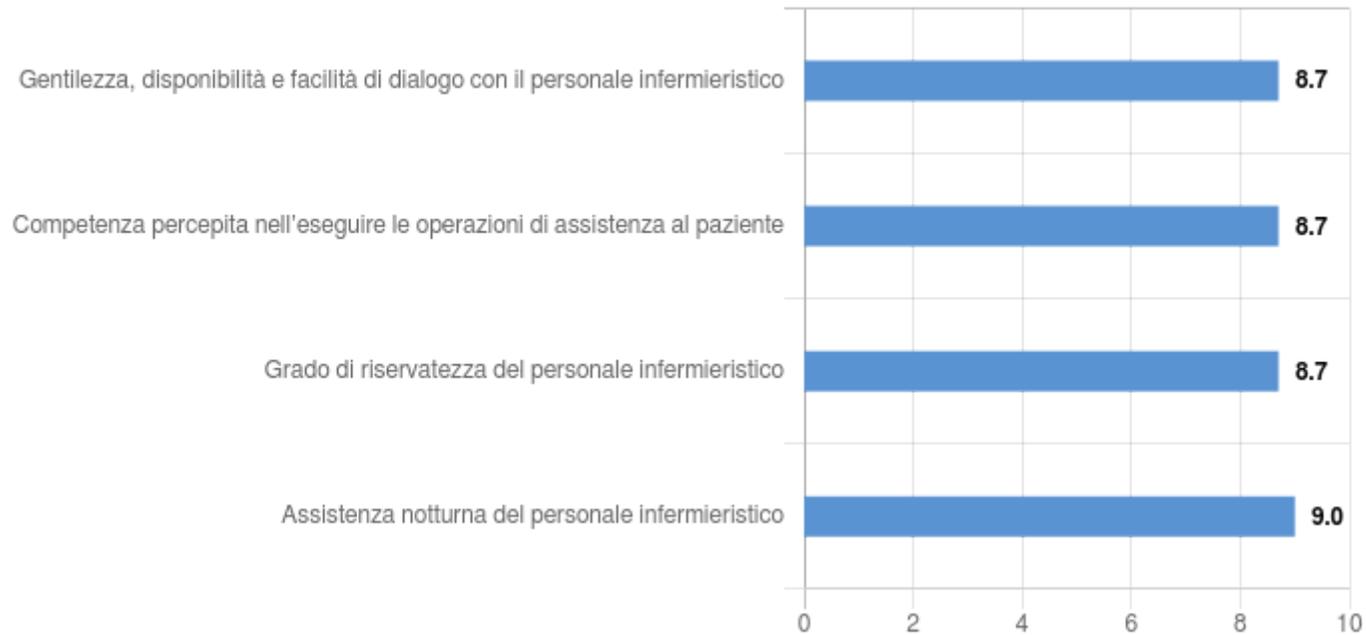
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 527

PERSONALE INFERMIERISTICO

740 interviste



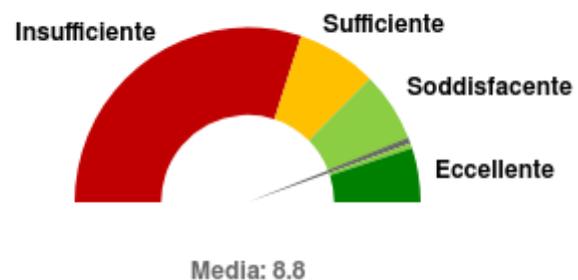
Soddisfazione media del personale infermieristico: 8.7



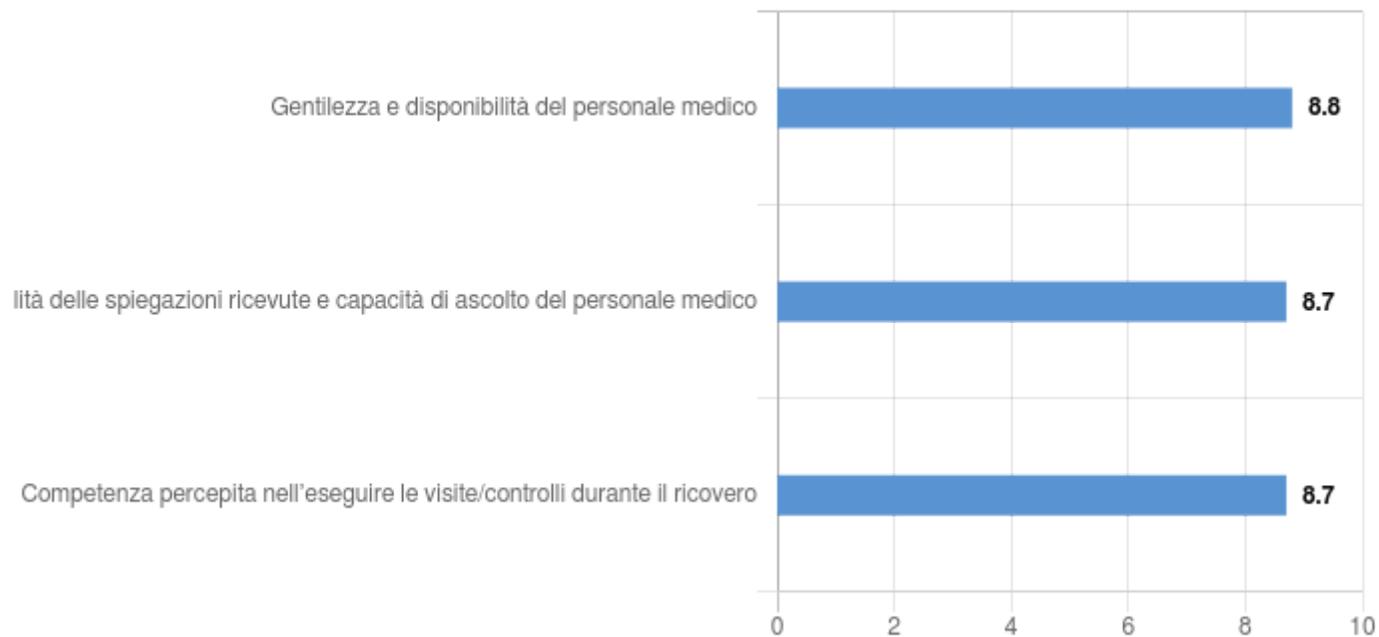
Iclas - Periodo di Rilevazione: dal 22-03-2022 al 30-09-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero

PERSONALE MEDICO

740 interviste



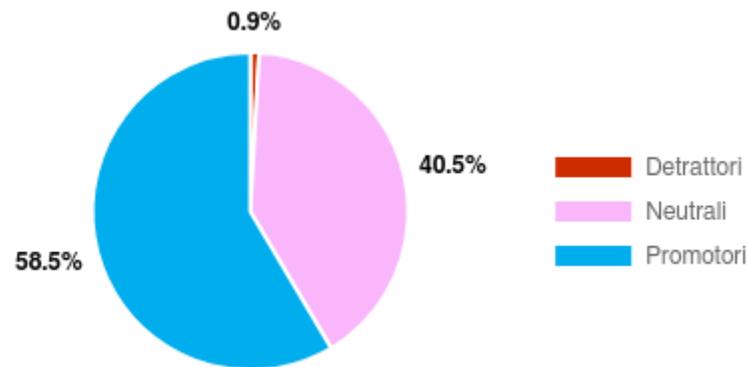
Soddisfazione media del personale medico: 8.8



NET PROMOTER SCORE

740 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

58

* Il Net Promoter Score (NPS) è un indice che attraverso una semplice domanda permette di comprendere il grado di fedeltà/endorsement/passaparola 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.

Iclas - Periodo di Rilevazione: dal 22-03-2022 al 30-09-2022 - Tipo di attività: Ricovero