

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:

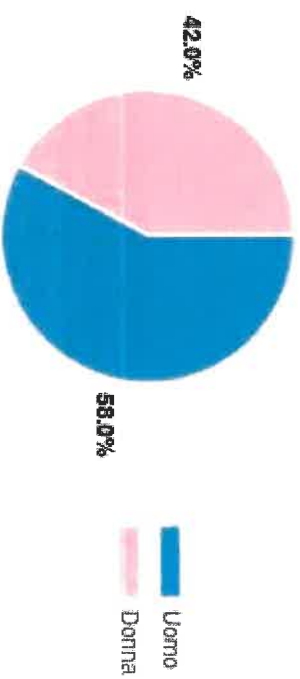
- sotto il 6 il risultato è insufficiente;
- tra il 6 e il 7,5 è sufficiente ma non soddisfacente;
- tra il 7,5 e il 9 è soddisfacente;
- oltre il 9 è eccellente.

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

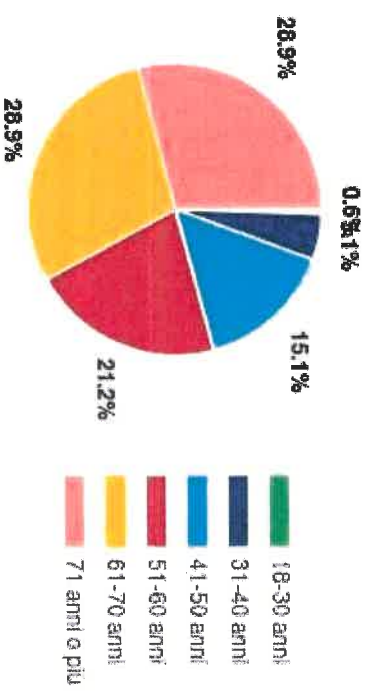
IL CAMPIONE INTERVISTATO

312 interviste

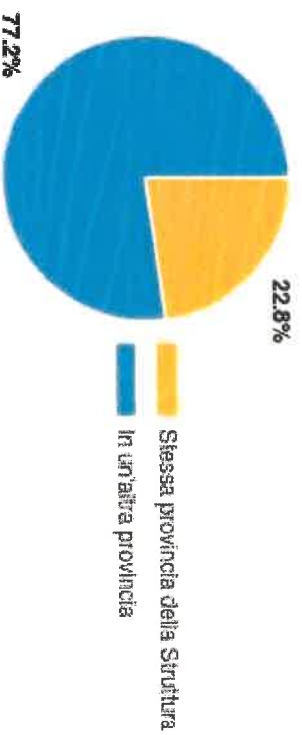
Genere



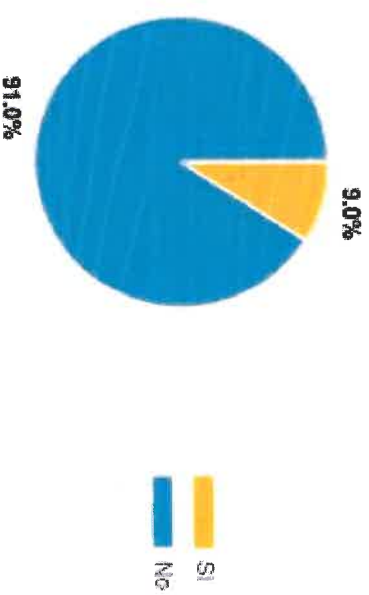
Età



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



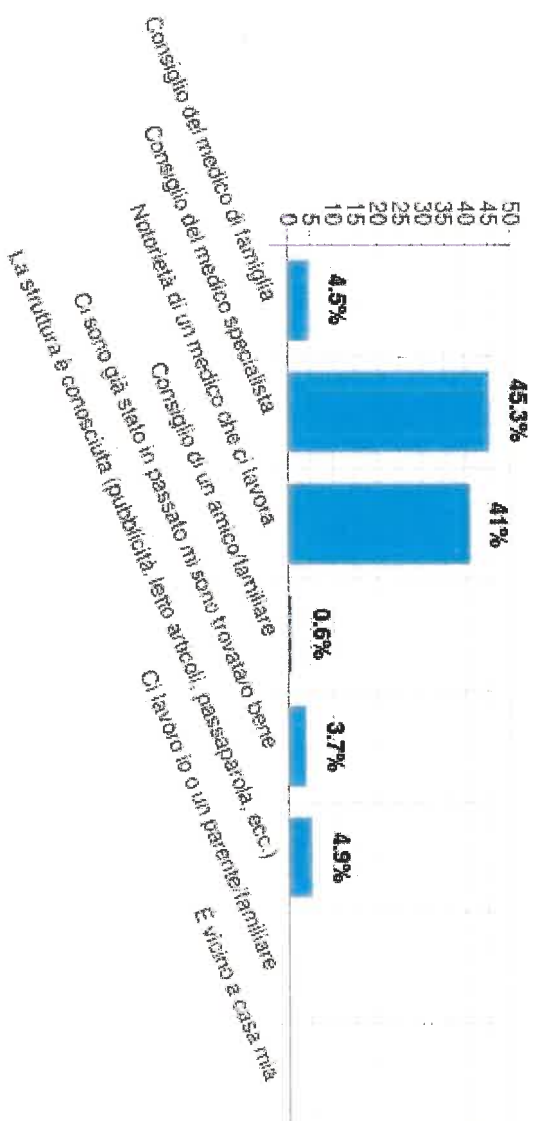
Giorni di ricovero	%
1 giorno	13.5%
2 giorni	14.7%
3 giorni	20.5%
4 giorni	8.3%
5 giorni	7.4%
6 giorni	16.3%
7 giorni o più	19.2%
Totale	100.0%

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

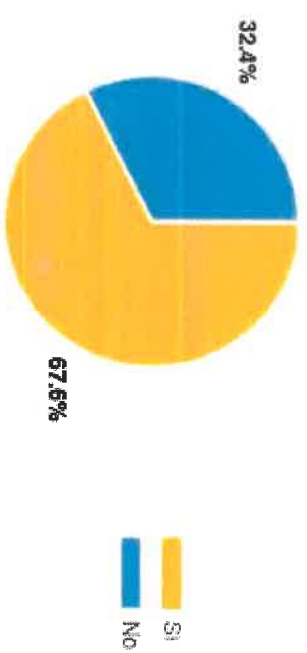
TRATTAMENTO DEL DOLORE

312 interviste

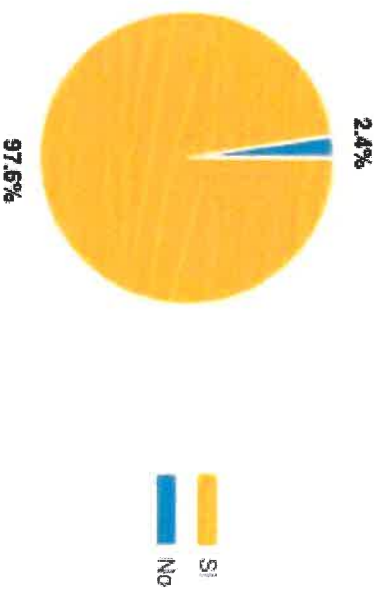
È stato informato sul trattamento del dolore?



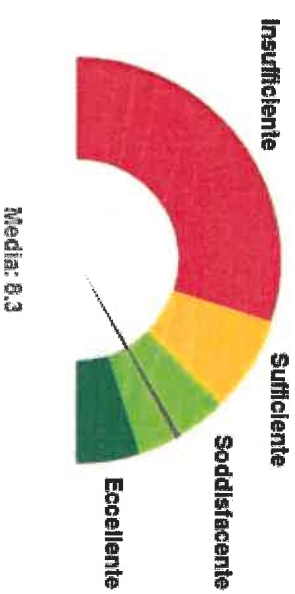
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

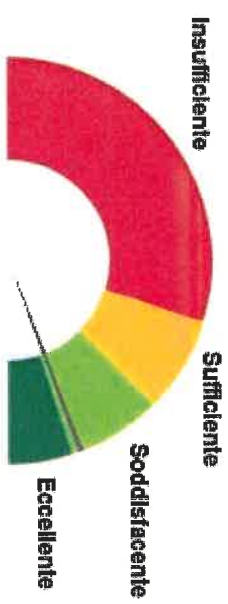


Soddisfazione del trattamento

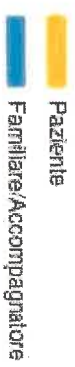


LA SODDISFAZIONE GENERALE

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

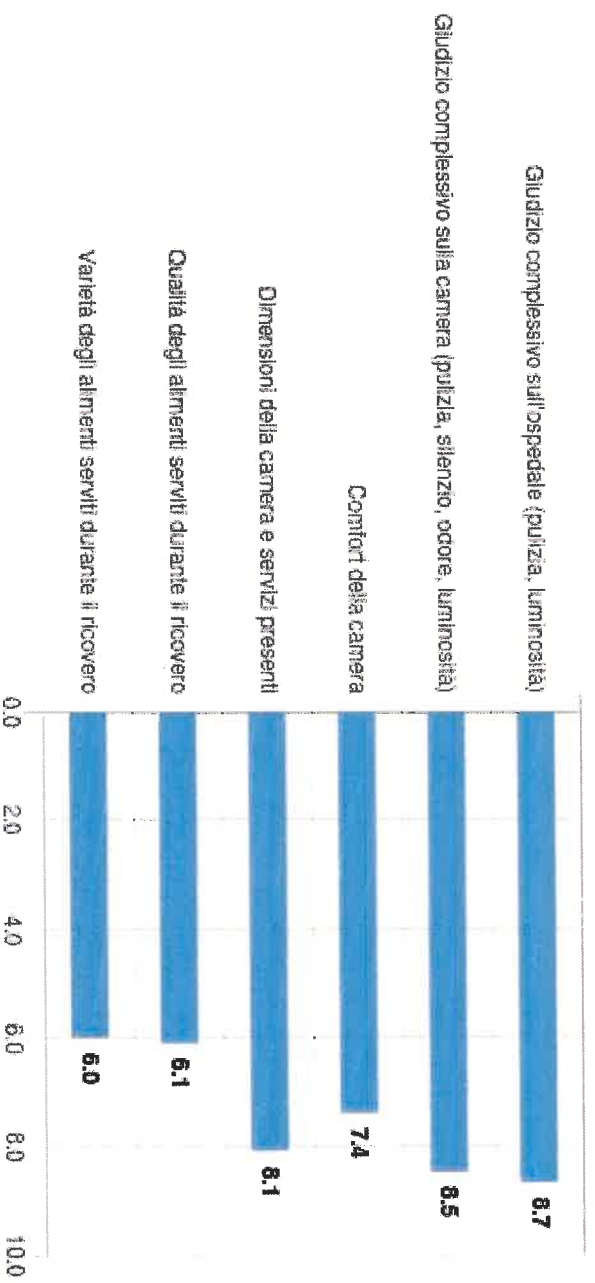
Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

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

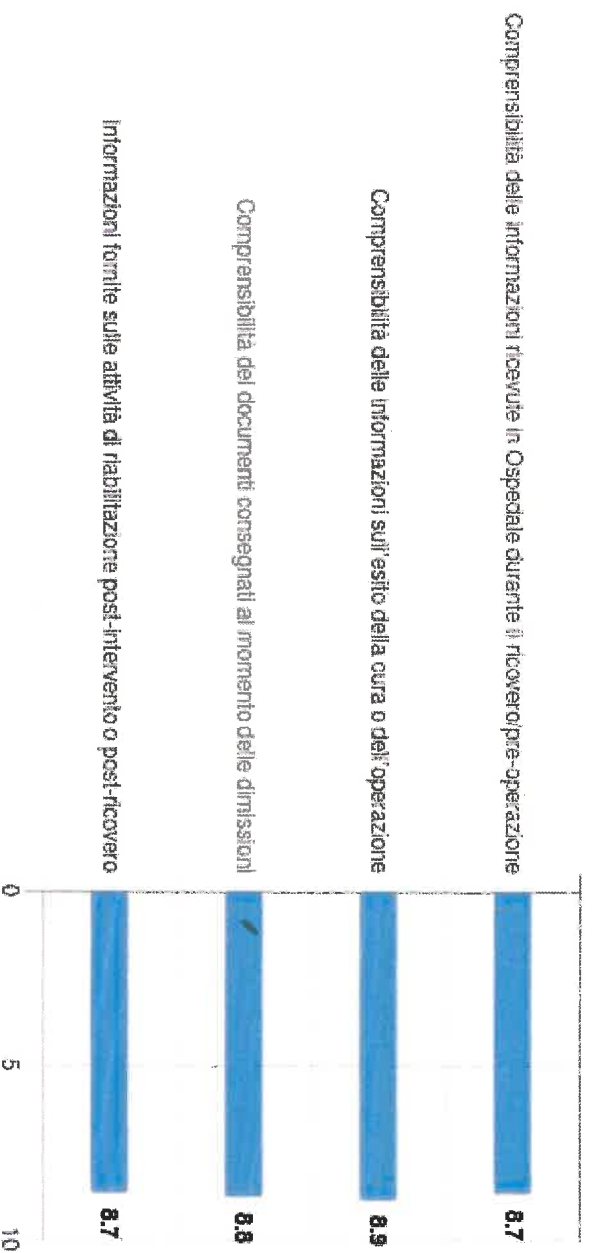
INFORMAZIONI E DOCUMENTI

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

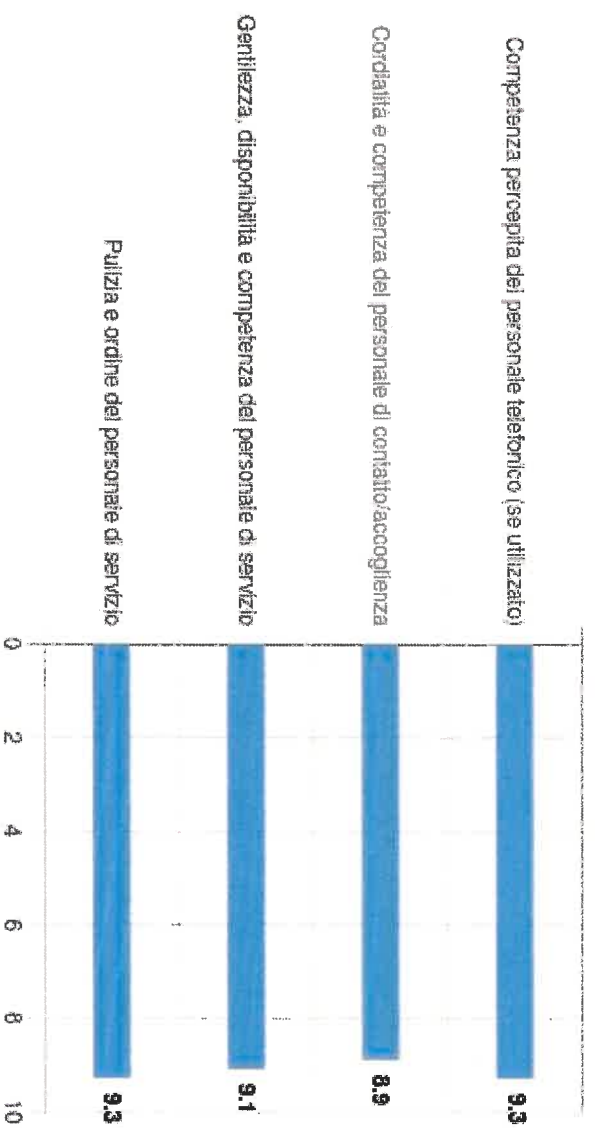
PERSONALE DI SERVIZIO

312 interviste



Media: 9,0

Soddisfazione media del personale di servizio: 9.0



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

PERSONALE INFERMIERISTICO

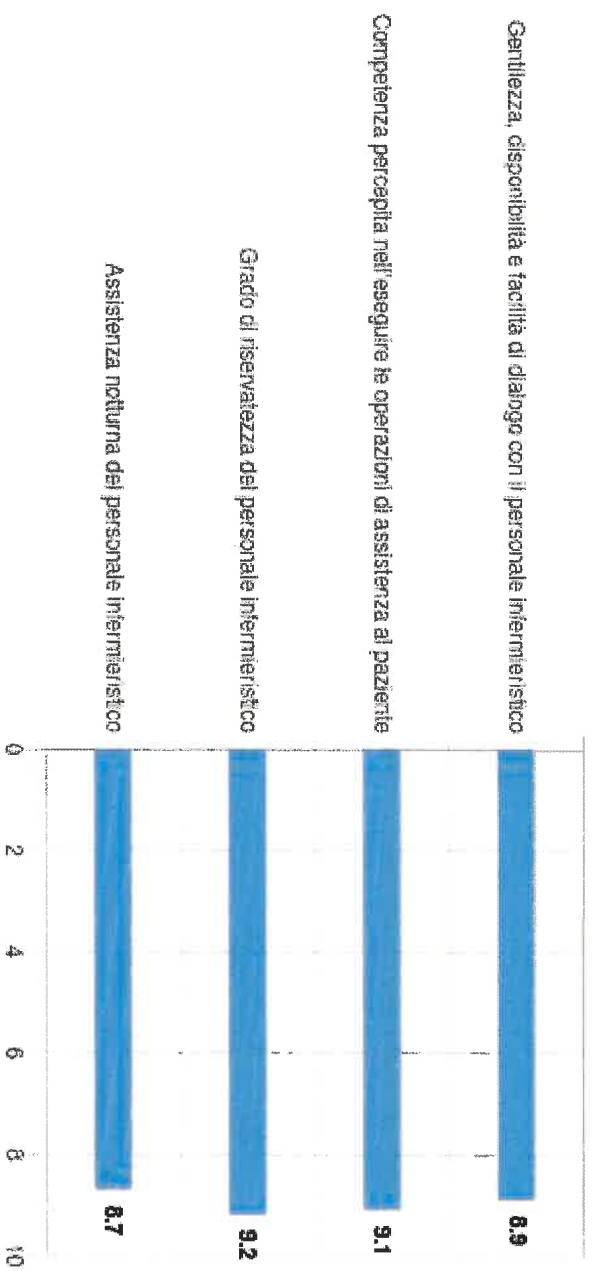
312 interviste



Media: 9.2

Soddisfazione media del personale infermieristico:

9.2



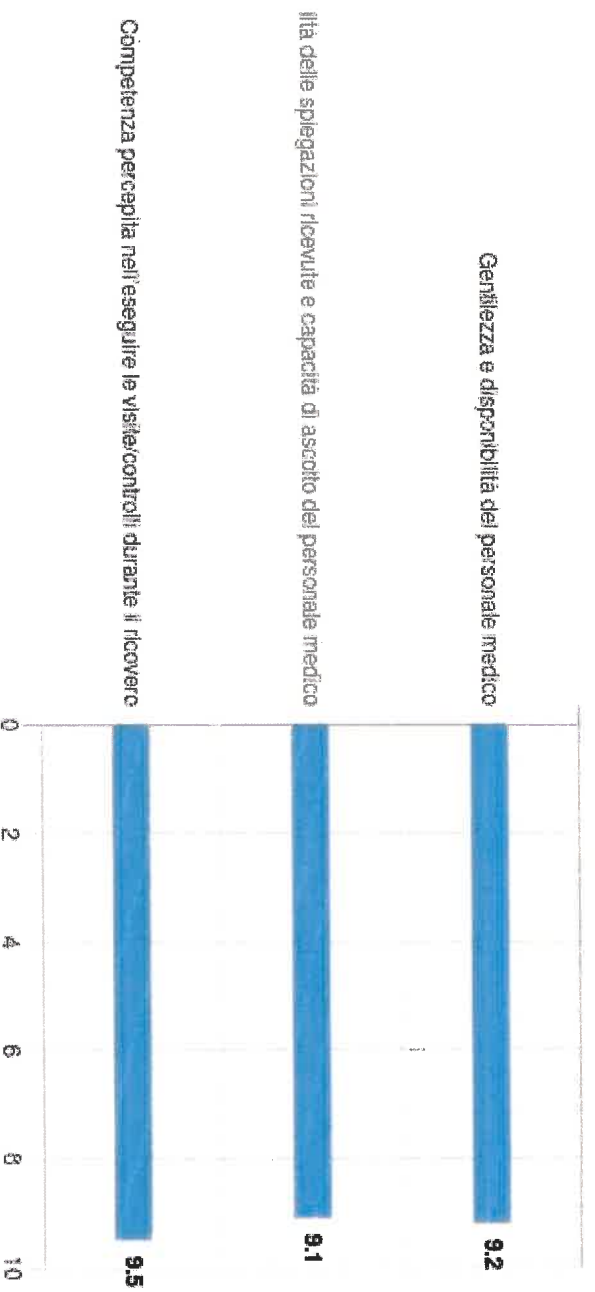
Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

PERSONALE MEDICO

312 interviste



Soddisfazione media del personale medico: 9.4

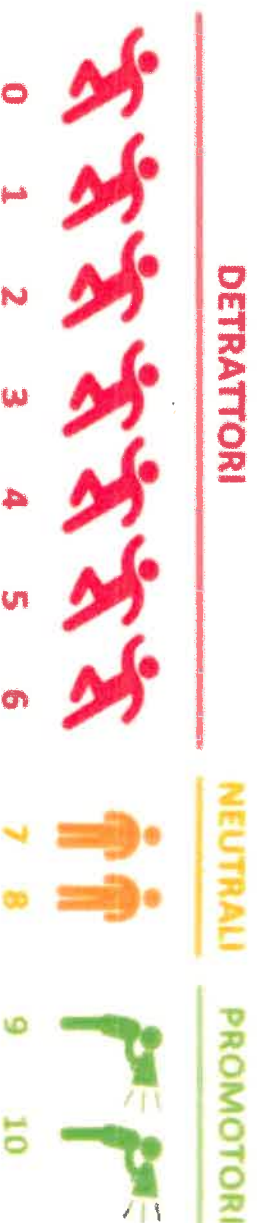


Villa Torri Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

NET PROMOTER SCORE

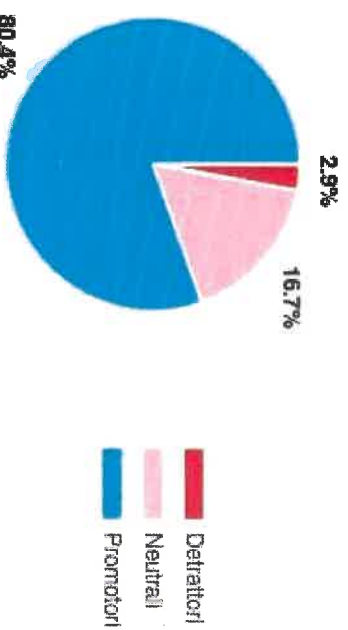
312 interviste

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

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