

Risultati indagine sulla soddisfazione dei pazienti tramite somministrazione questionari

Compilazione a cura di Villa Lucia 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.

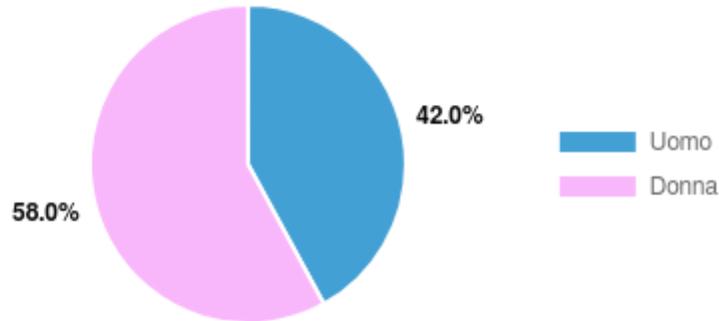
Per una maggior comprensione e lettura dei dati è importante sottolineare che in ambito di Customer Satisfaction, la soddisfazione è posizionata a 7,5 con una scala di valori di valutazione da 1 a 10. Infatti, si deve considerare:

- 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.

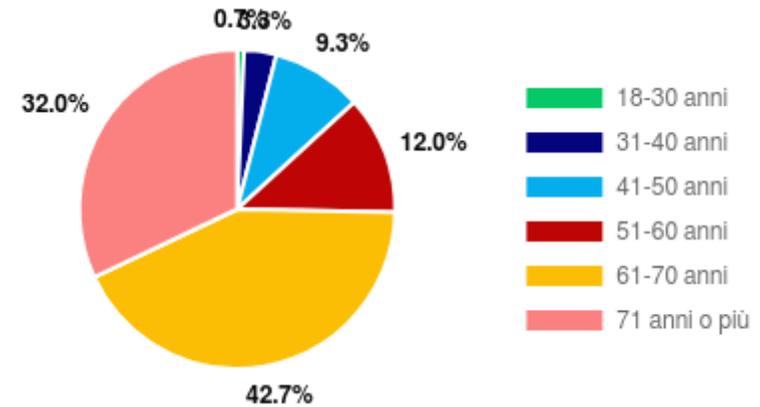
IL CAMPIONE INTERVISTATO

150 interviste

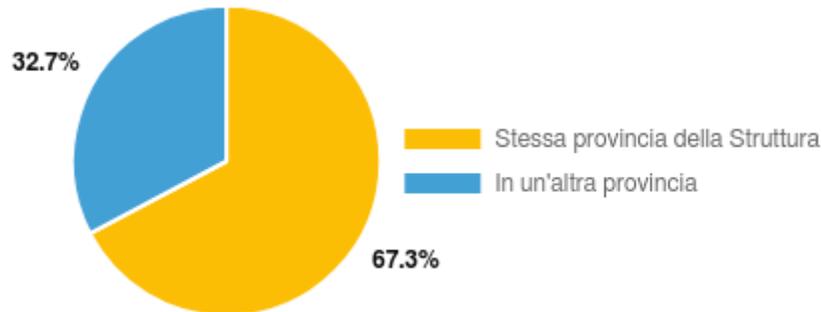
Genere



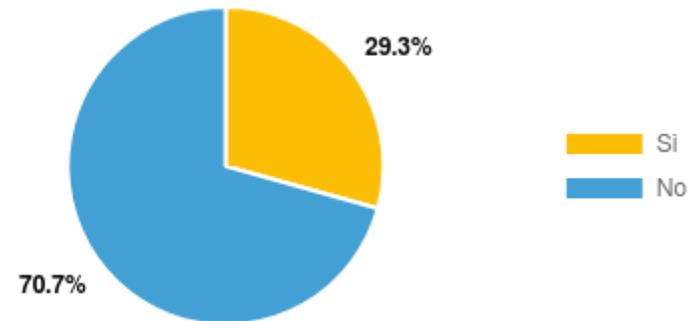
Età



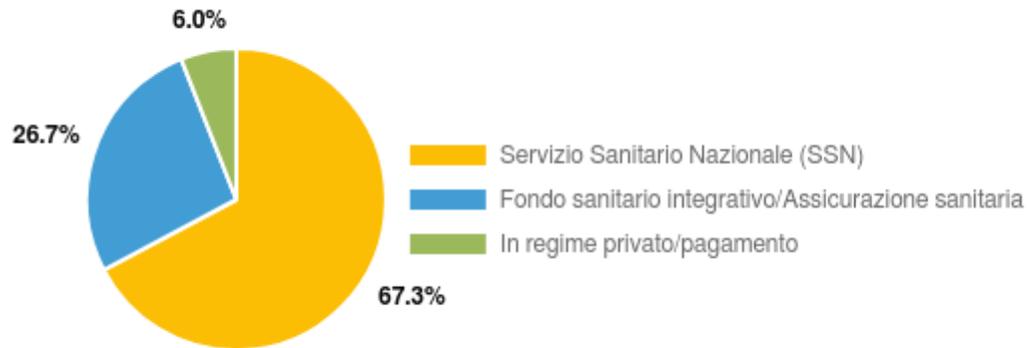
Provenienza



Era già stato nella struttura?



Metodologia di Pagamento

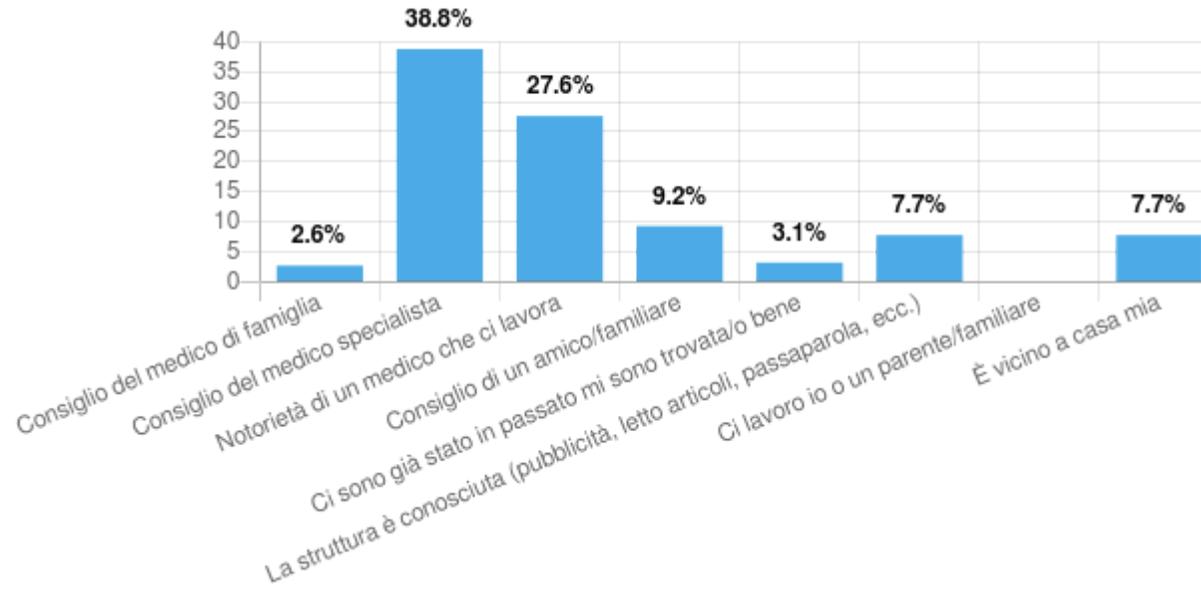


Giorni di ricovero	%
1 giorno	2.0%
2 giorni	4.7%
3 giorni	2.7%
4 giorni	6.1%
5 giorni	6.8%
6 giorni	8.1%
7 giorni o più	69.6%
Totale	100.0%

Specialità per cui ha effettuato la visita	n.	%
Ortopedia e Traumatologia	148	98.7%
Urologia	0	0.0%
Cardiologia con Utic	0	0.0%
Chirurgia Generale	1	0.7%
Chirurgia plastica, ricostruttiva ed estetica	0	0.0%
Chirurgia bariatrica	0	0.0%
Chirurgia Maxillo-facciale	0	0.0%
Oculistica	0	0.0%
Aritmologia-Elettrofisiologia	0	0.0%
Emodinamica	0	0.0%
Altro	1	0.7%
Totale	150	100.0%

MOTIVI DI SCELTA DELLA STRUTTURA

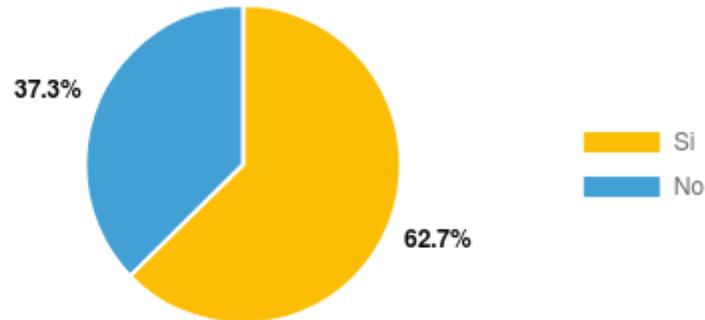
150 interviste



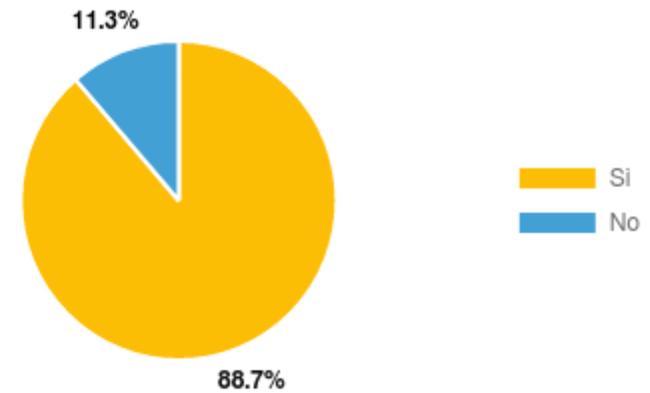
TRATTAMENTO DEL DOLORE

150 interviste

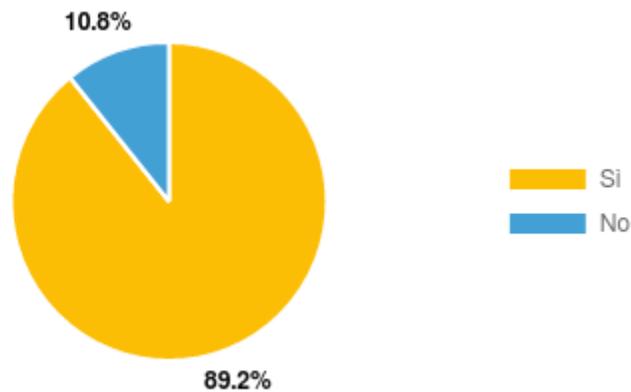
È stato informato sul trattamento del dolore?



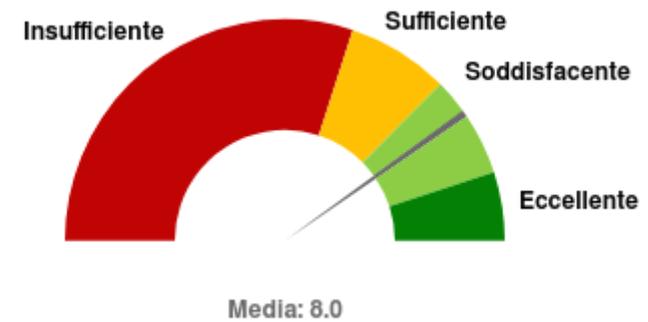
Ha avuto dolore?



Il dolore è stato trattato?

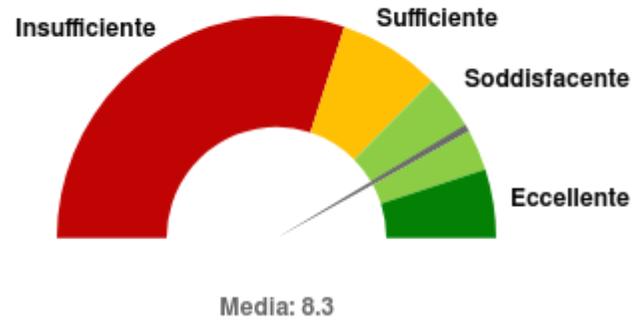


Soddisfazione del trattamento

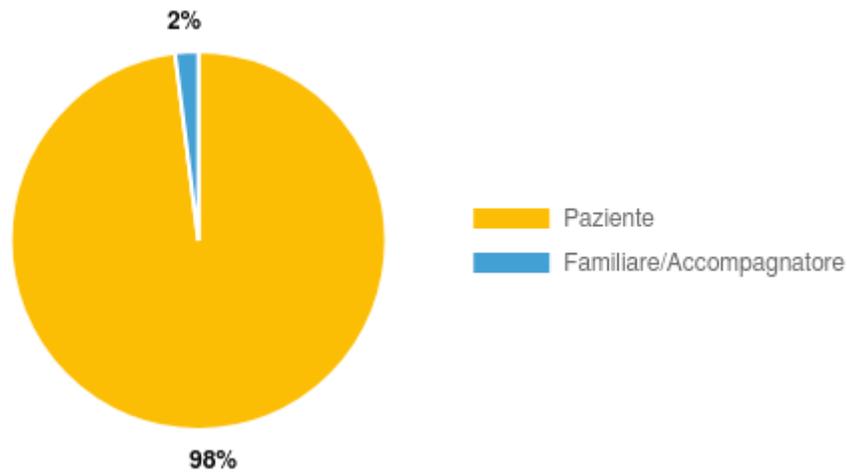


LA SODDISFAZIONE GENERALE

150 interviste



Rispondente



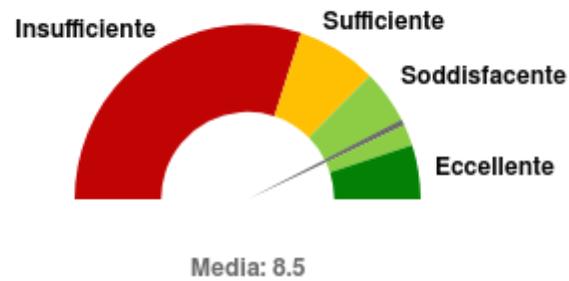
Target	Media
Paziente	8.3
Familiare/Accompagnatore	8.3

Target	Media
Già stato in struttura	8.0
Prima volta in struttura	8.5

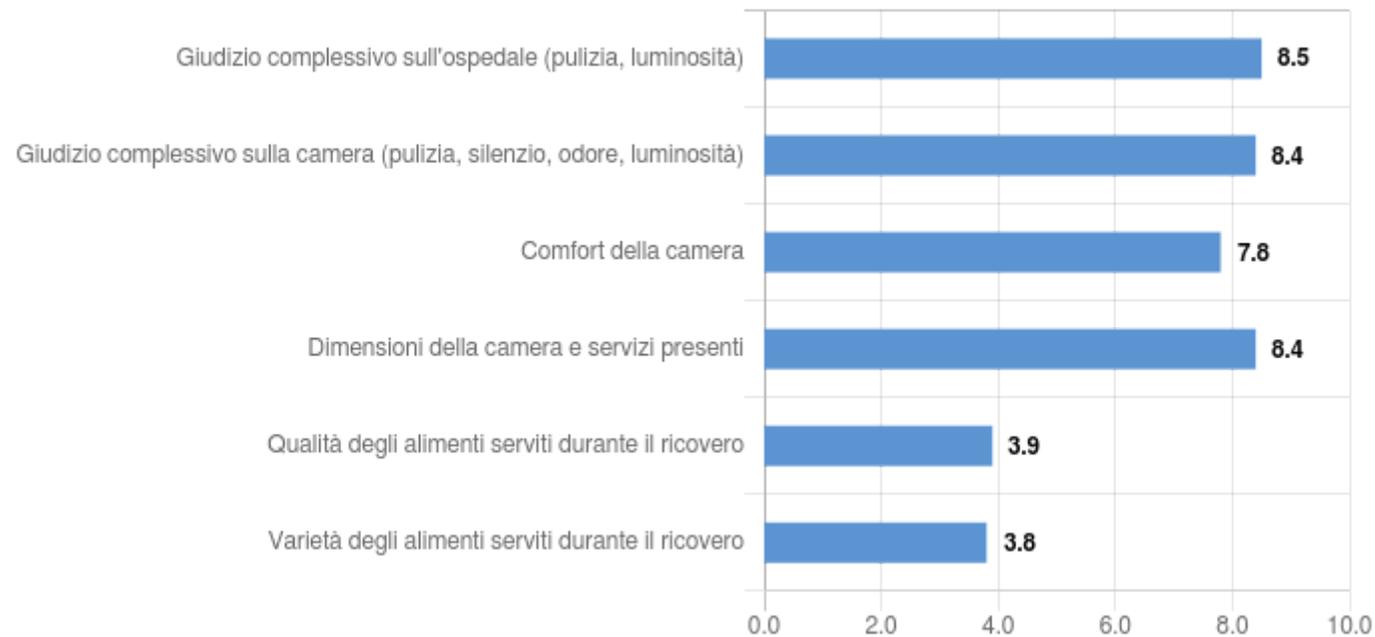
Villa Lucia Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - Tipo di attività: Ricovero

AMBIENTI E SPAZI DELL'OSPEDALE

150 interviste



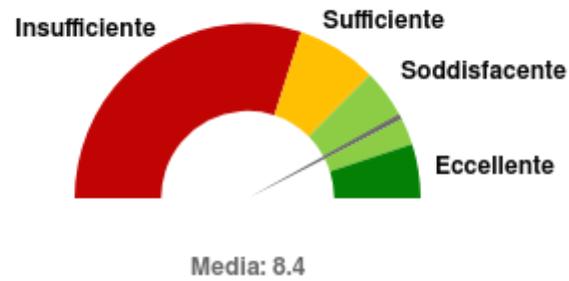
Soddisfazione media della struttura: 8.5



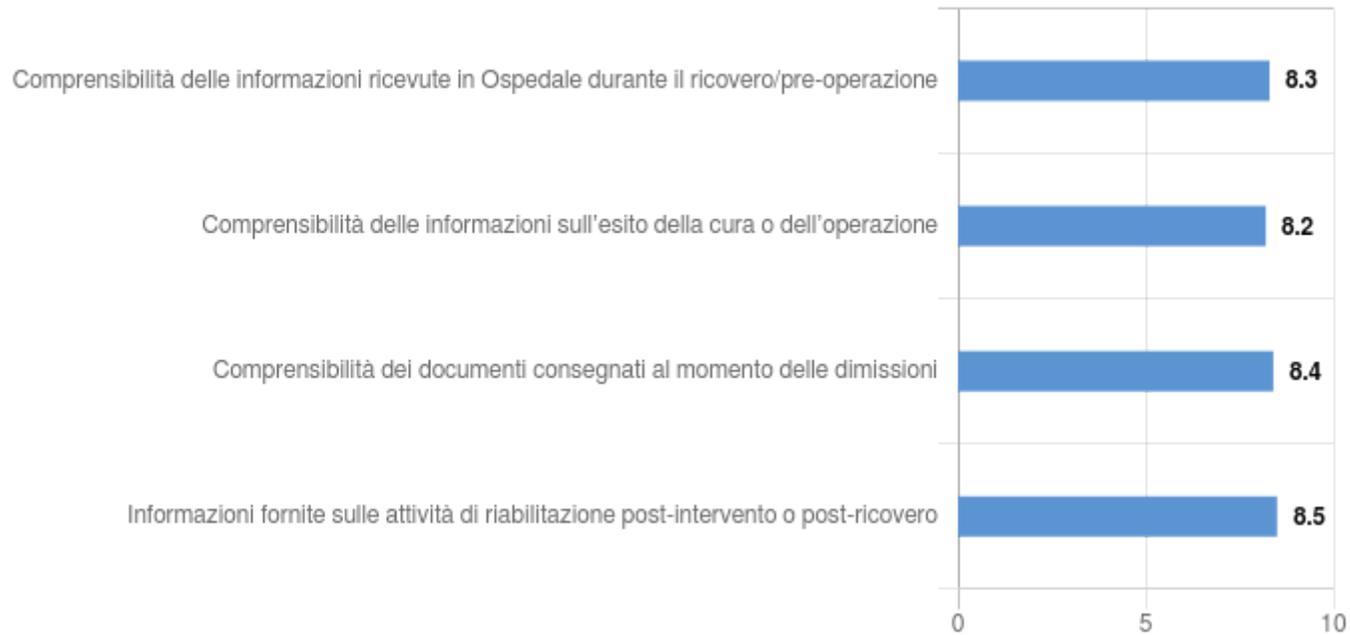
Villa Lucia Hospital - Periodo di Rilevazione: dal 01-01-2022 al 31-12-2022 - **Tipo di attività:** Ricovero

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

150 interviste

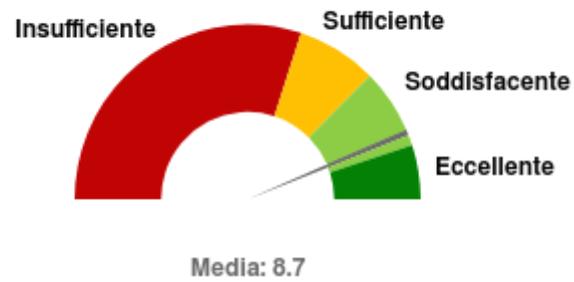


Soddisfazione media delle informazioni e dei documenti ricevuti: 8.4

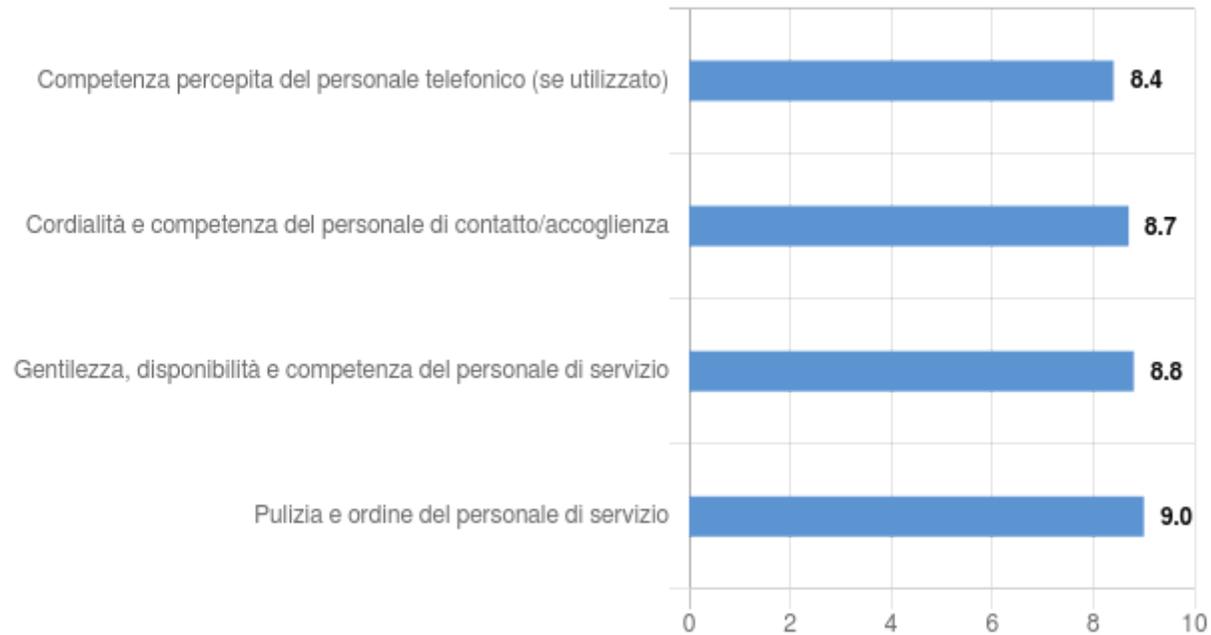


PERSONALE DI SERVIZIO

150 interviste



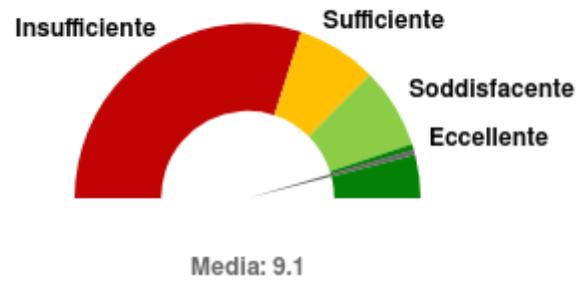
Soddisfazione media del personale di servizio: 8.7



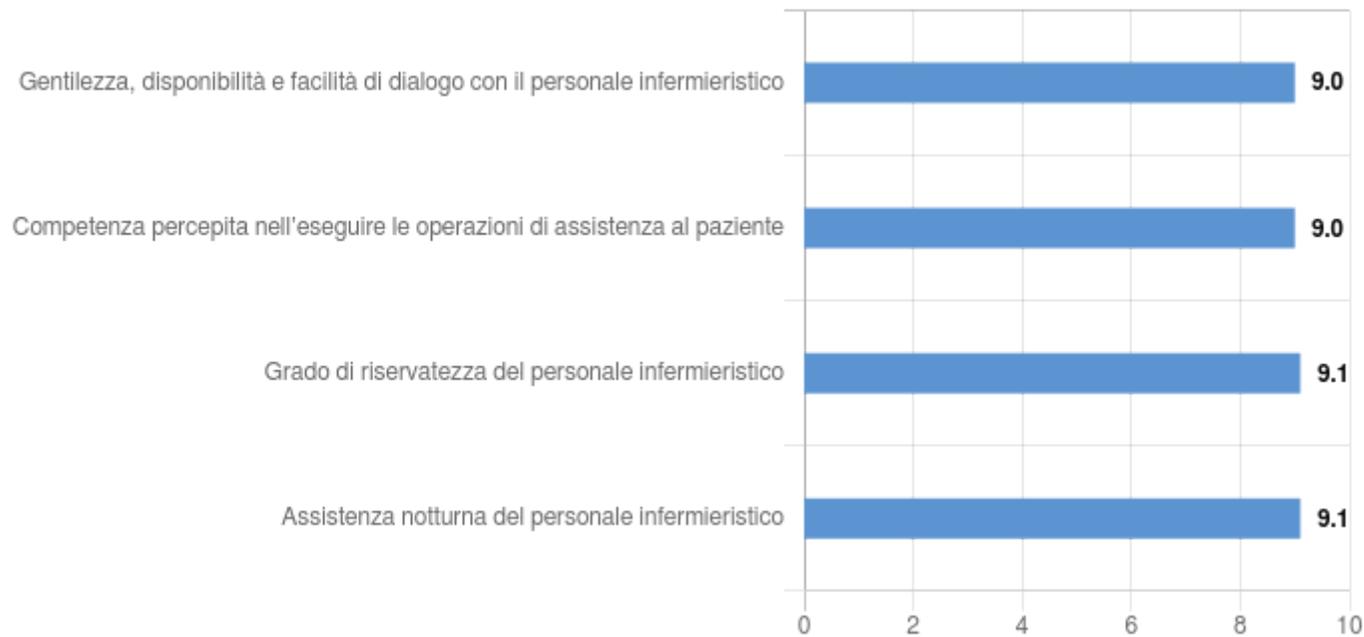
N. di persone che sono entrati in contatto con il personale telefonico: 77

PERSONALE INFERMIERISTICO

150 interviste

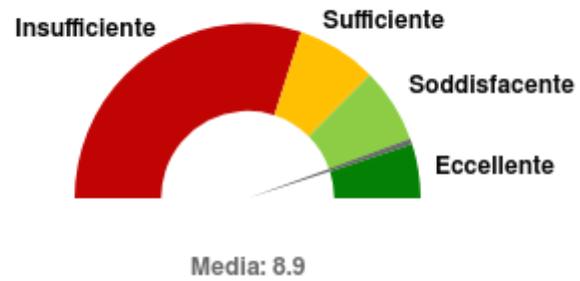


Soddisfazione media del personale infermieristico: 9.1

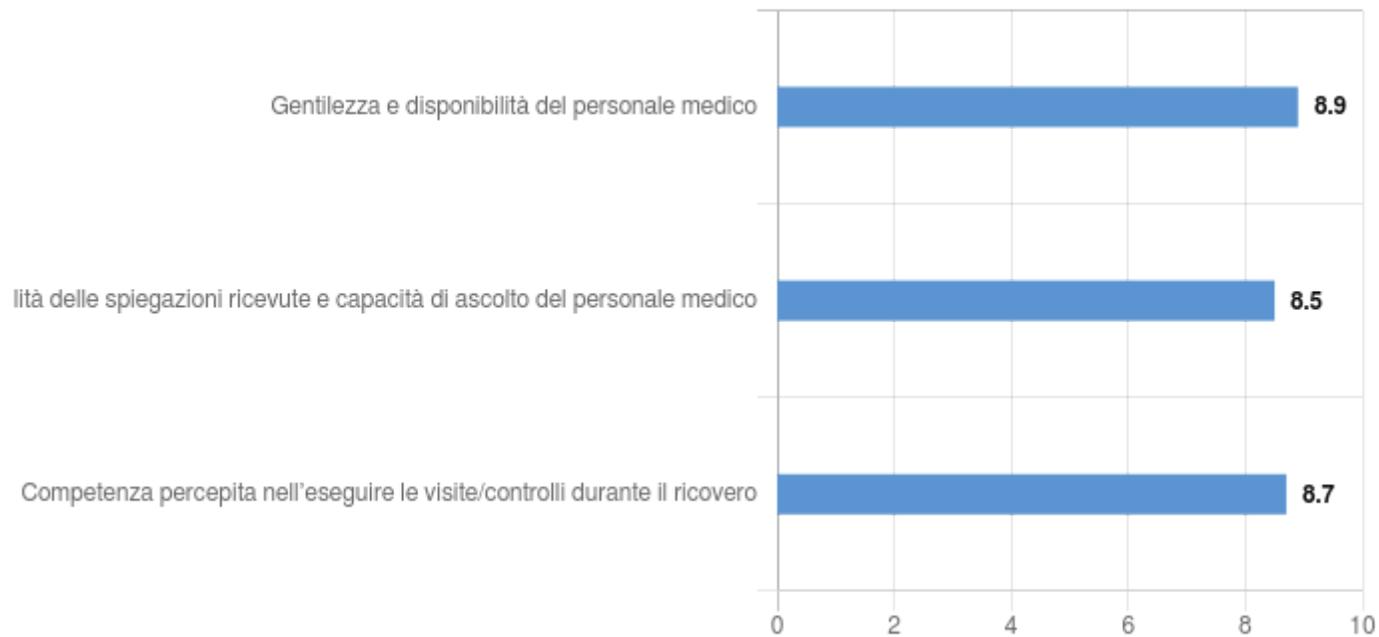


PERSONALE MEDICO

150 interviste



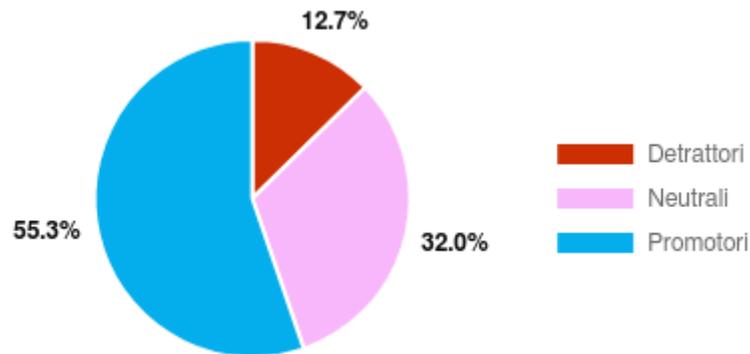
Soddisfazione media del personale medico: 8.9



NET PROMOTER SCORE

150 interviste

Consiglierebbe questo Ospedale ad un amico/familiare?



Il Net Promoter Score di questa struttura è:

43

* 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.

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