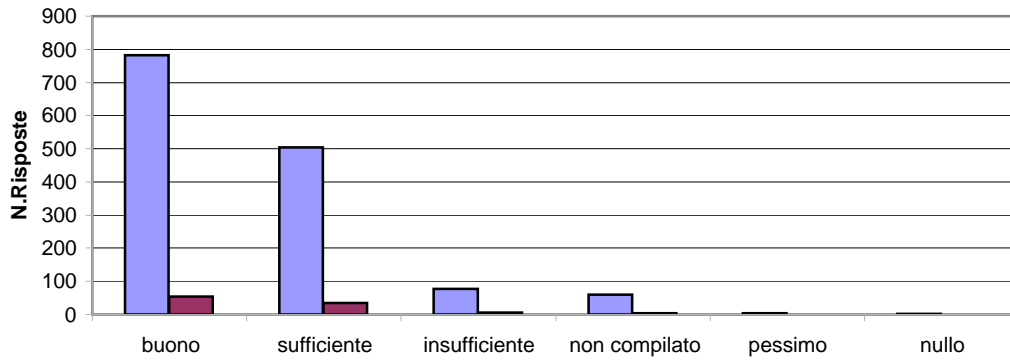
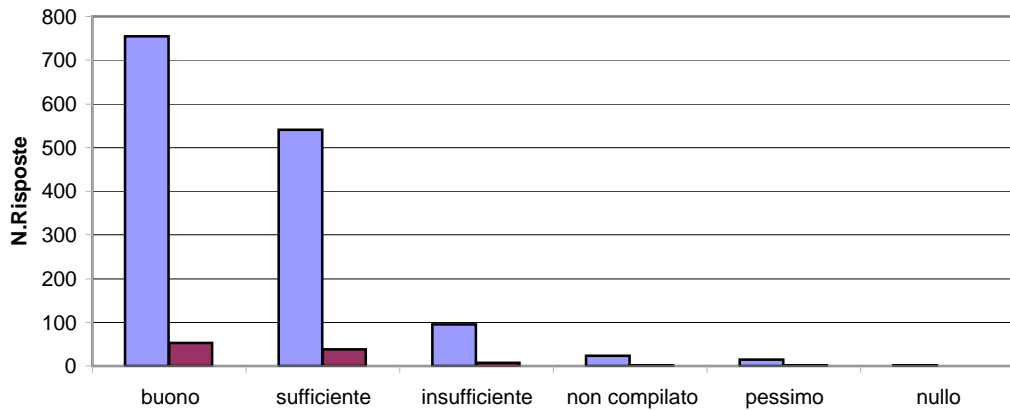


Valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

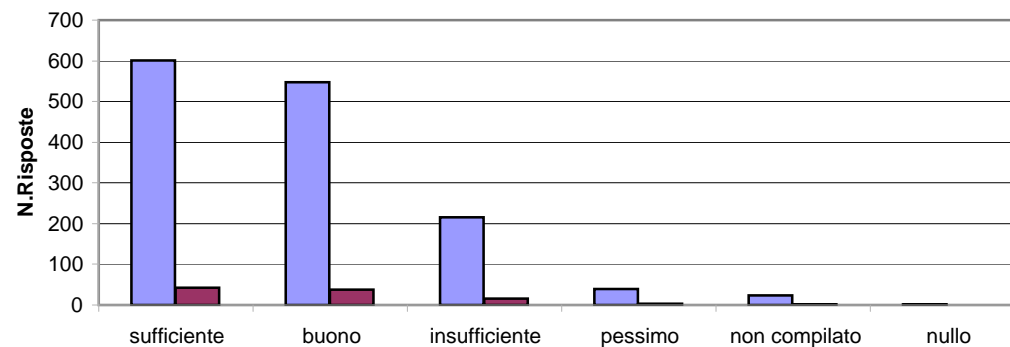
Graf. 1
Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto



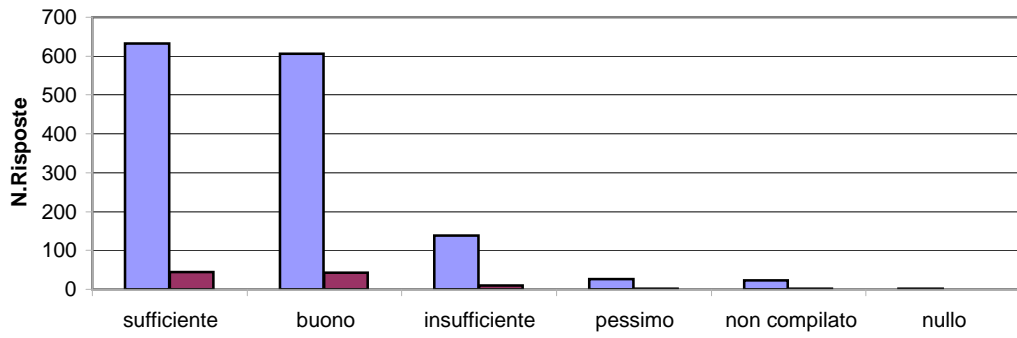
Graf.2
Accoglienza: Gentilezza e cortesia operatori



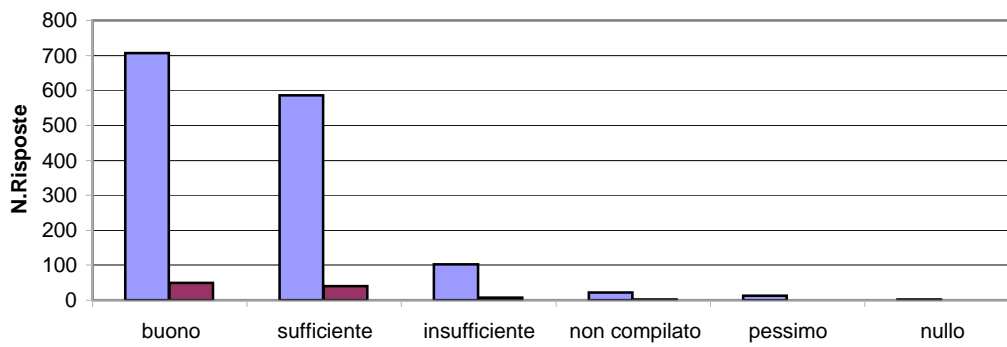
Graf. 3
Accoglienza: Disponibilità a dare informazioni



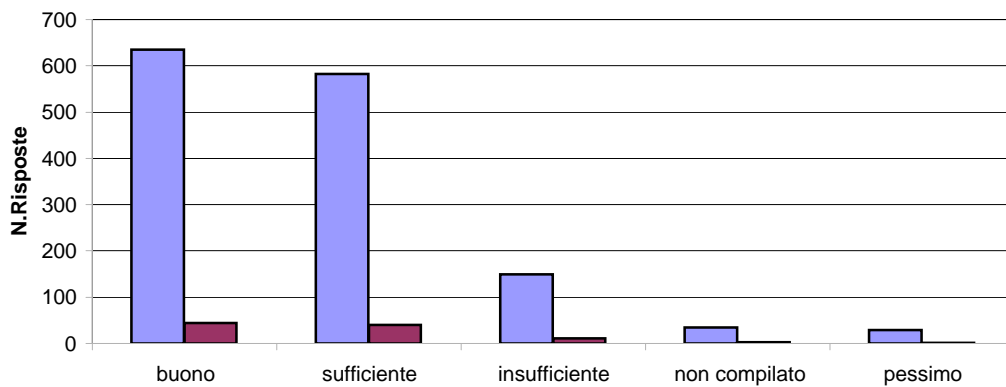
Graf. 4
Accoglienza: Tempo intercorso tra ingresso in reparto e assegnazione posto letto



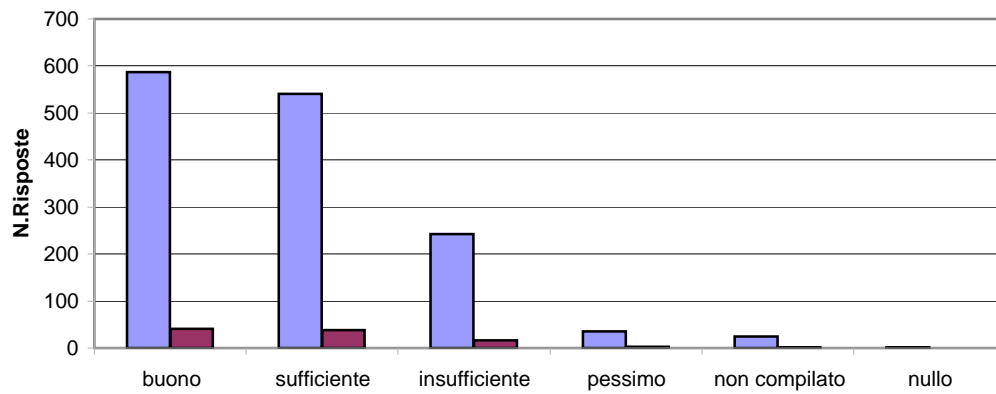
Graf.5
Personale medico: Gentilezza e cortesia



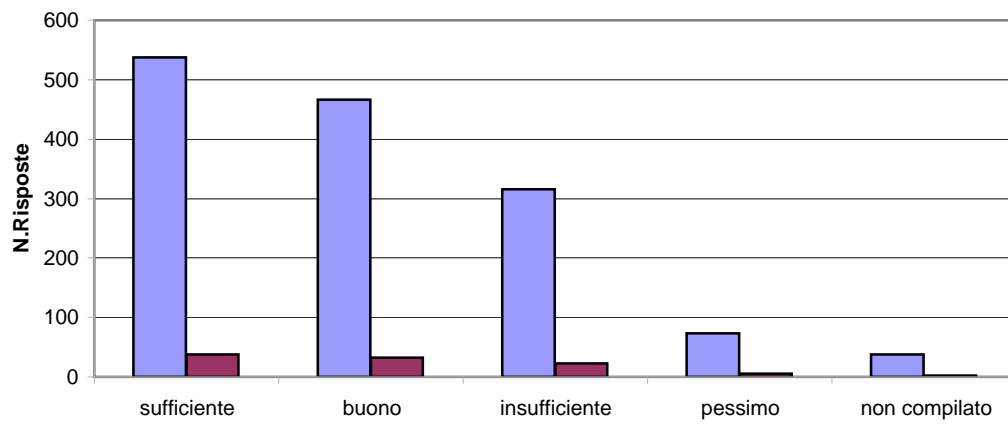
Graf.6
Personale medico: Disponibilità ad ascoltare le richieste



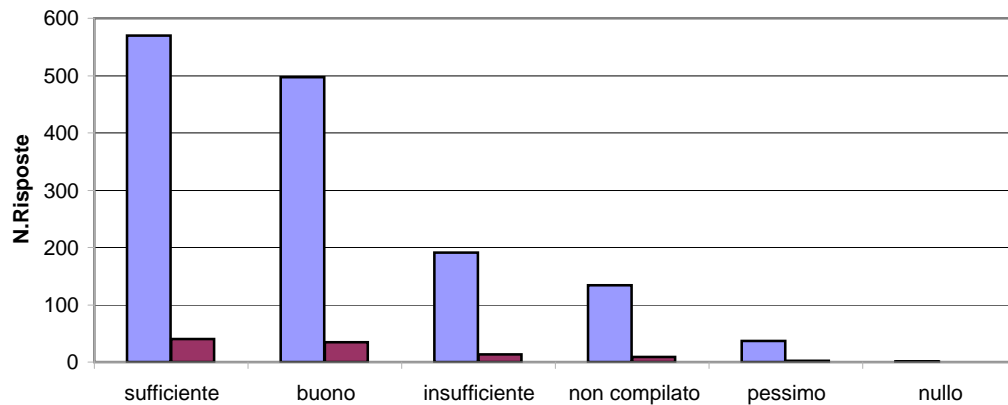
Graf.7
Personale medico : Informazioni su diagnosi e condizioni di salute



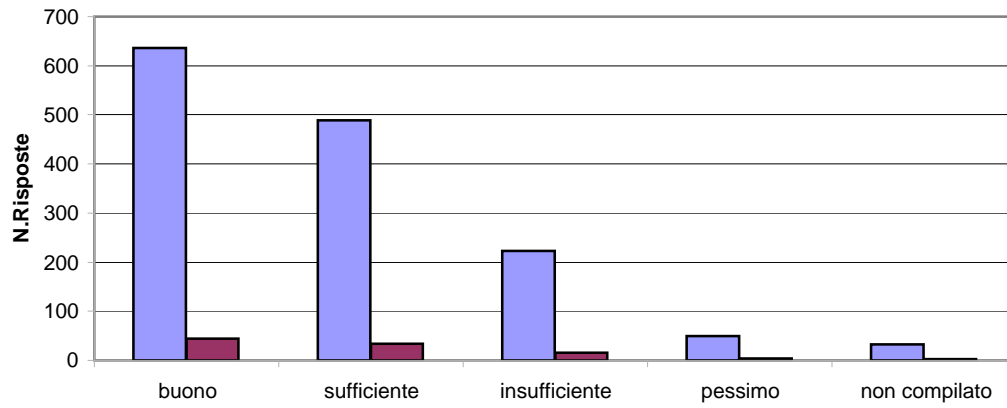
Graf.8
Personale medico: Informazioni sui rischi legati alle cure e alla terapia



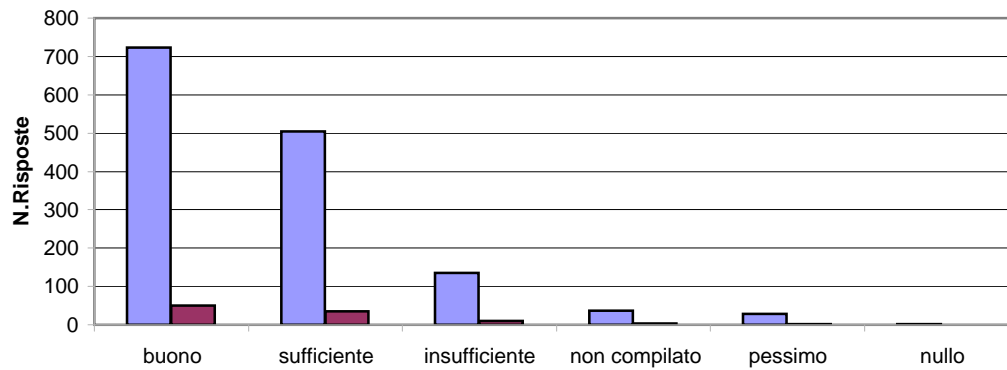
Graf.9
Personale infermieristico: Gentilezza e cortesia



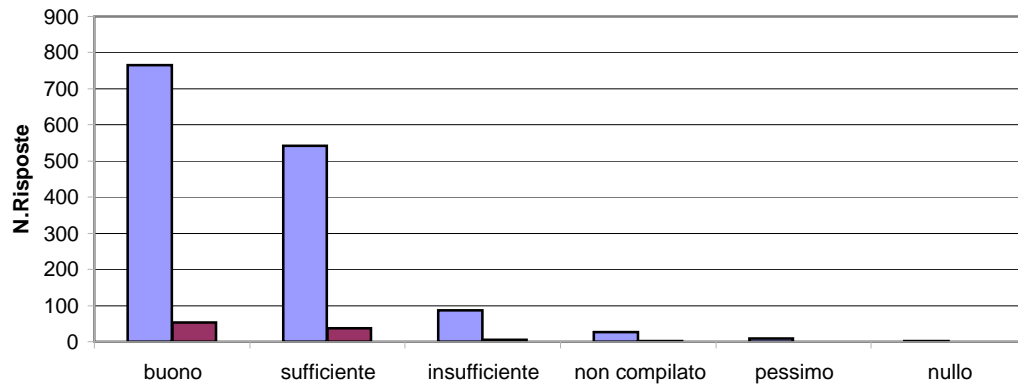
Graf.10
Personale infermieristico: Disponibilità ad ascoltare le sue richieste



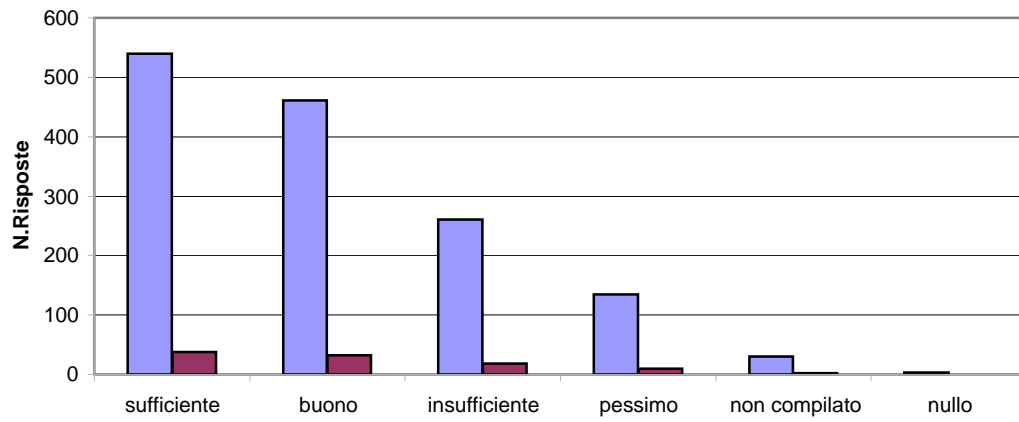
Graf.11
Personale infermieristico: sostegno, capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio



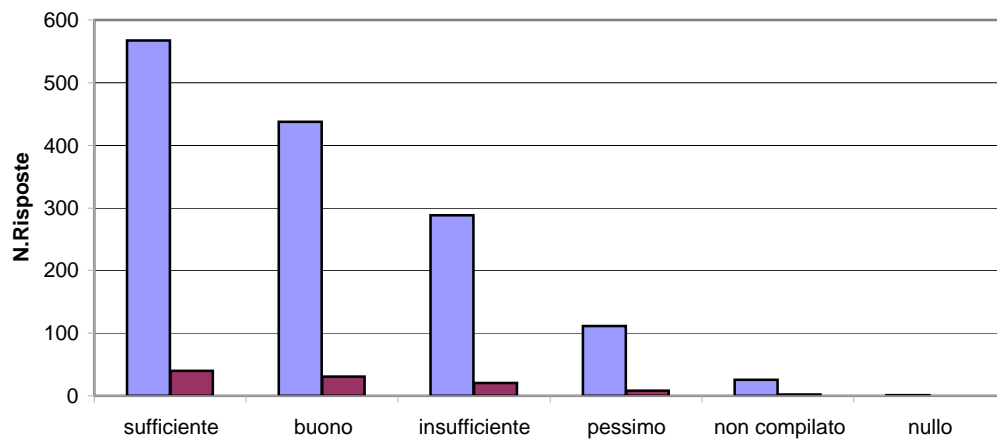
Graf.12
Personale infermieristico: Disponibilità a dare informazioni



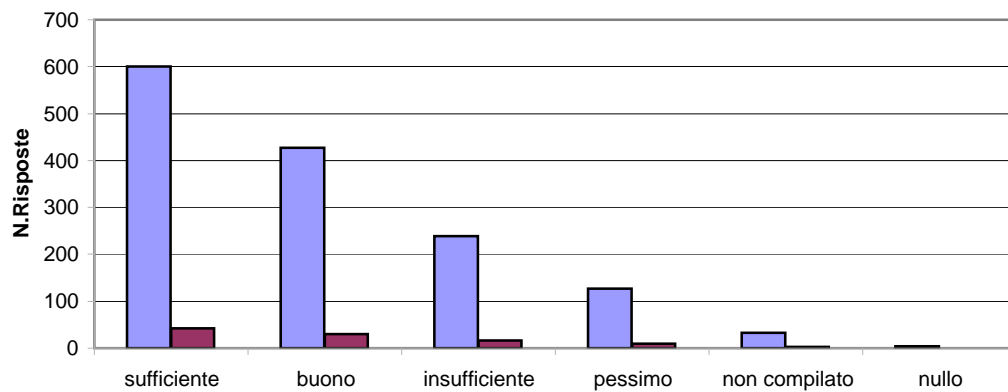
Graf.13
Ambienti ed organizzazione : Cura e decoro degli ambienti



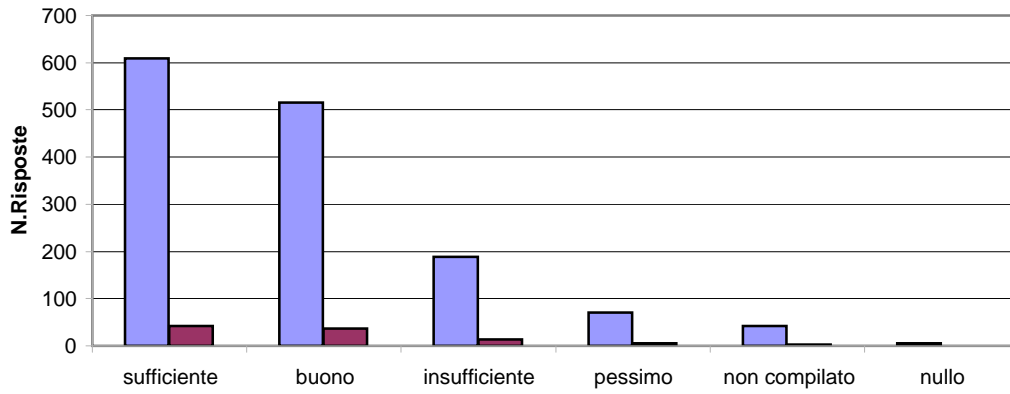
Graf.14
Ambienti ed organizzazione: Pulizia



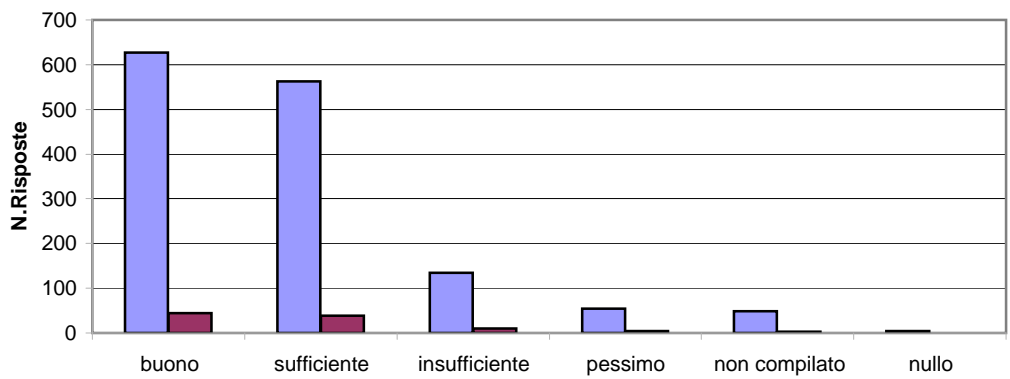
Graf.15
Ambienti ed organizzazione: Funzionalità servizi igienici



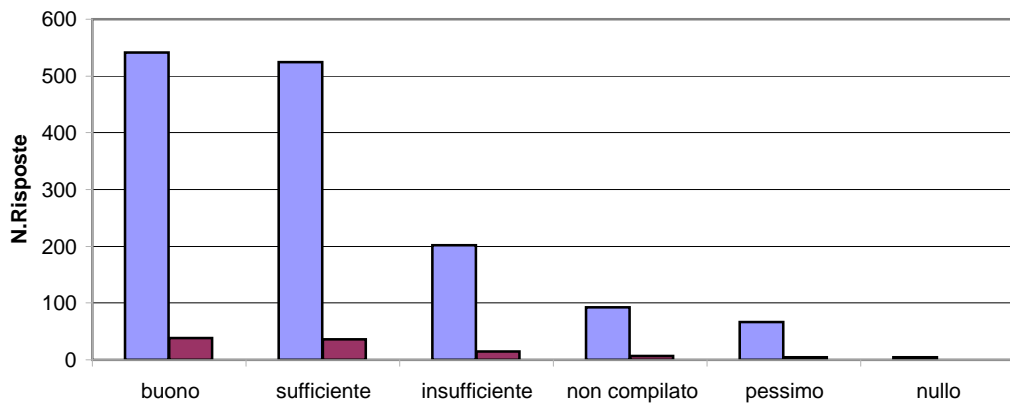
Graf.16
Ambienti ed organizzazione: Temperatura nelle stanze



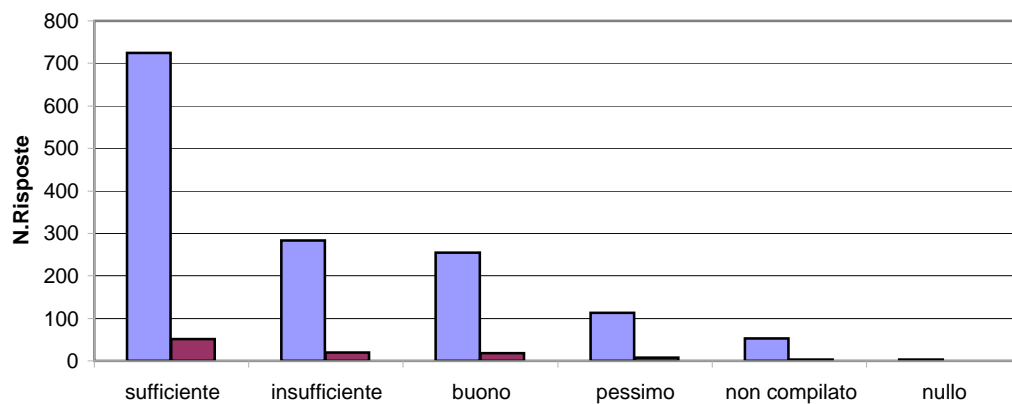
Graf.17
Ambienti ed organizzazione: Illuminazione nelle stanze



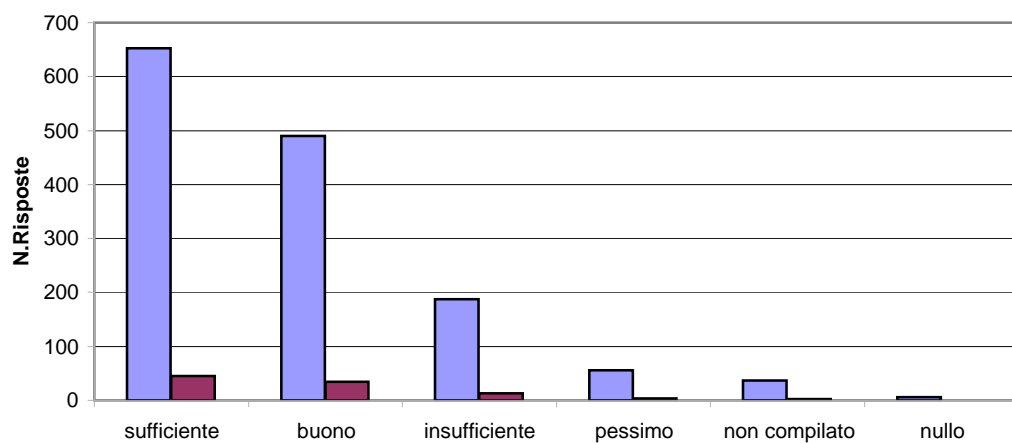
Graf.18
Ambienti ed organizzazione: Tranquillità e silenzio



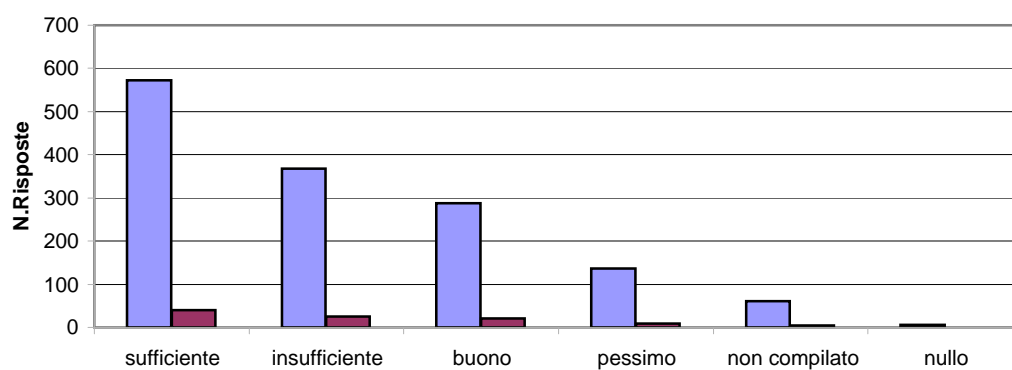
Graf.19
Ambienti ed organizzazione: Qualità dei pasti



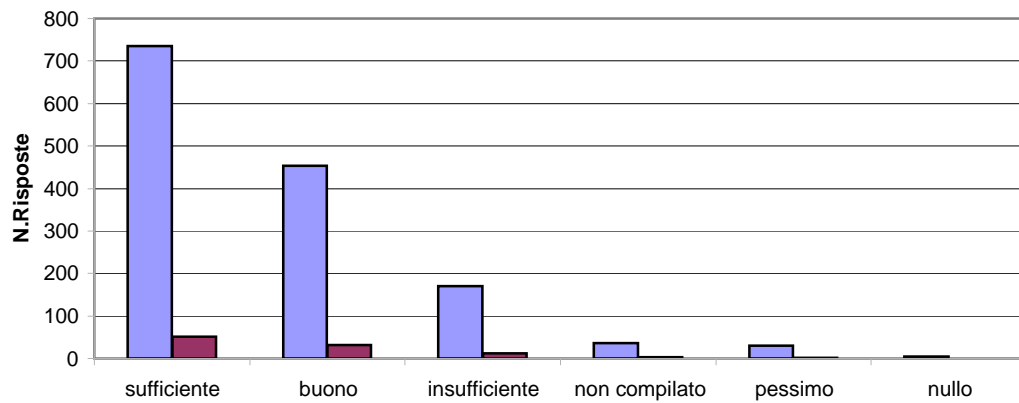
Graf.20
Ambienti ed organizzazione: Orari dei pasti



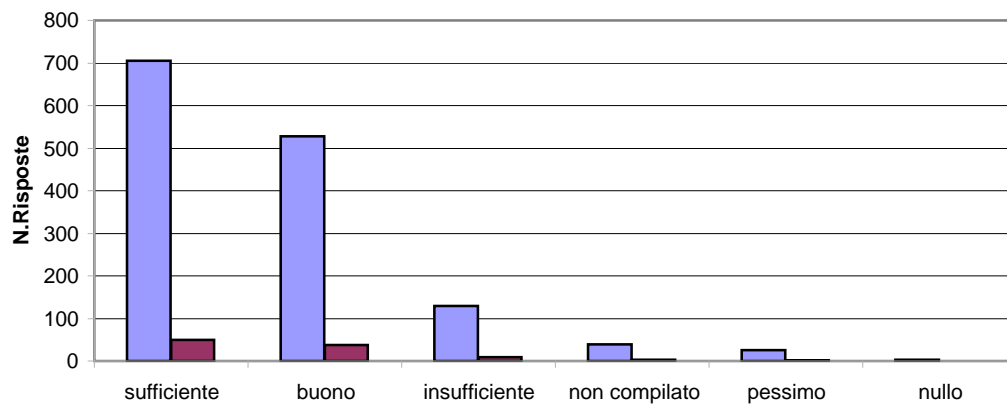
Graf.21
Ambienti ed organizzazione: Possibilità di scelta del menu



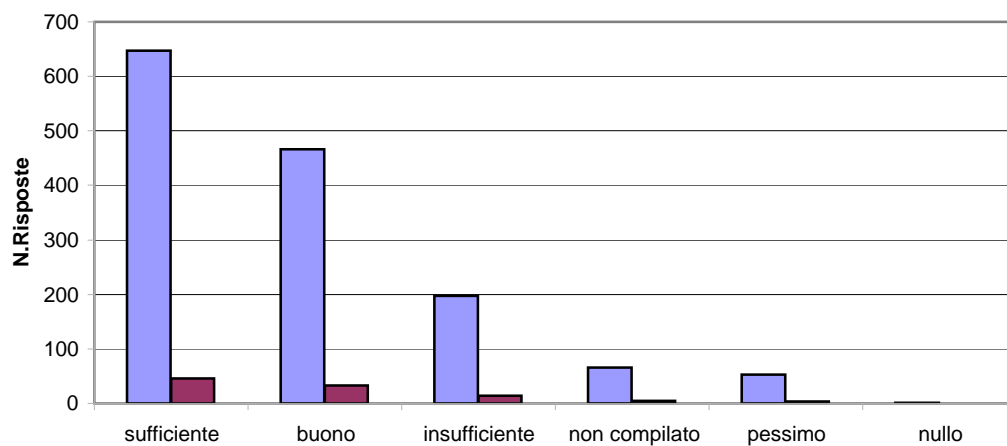
Graf.22
Ambienti ed organizzazione: Orari di visita dei familiari



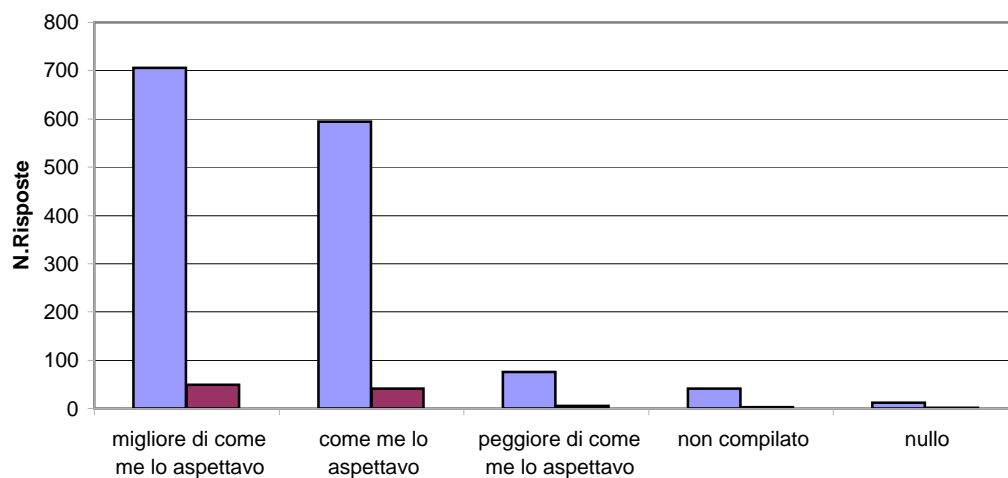
Graf.23
Ambienti ed organizzazione: Rispetto della privacy



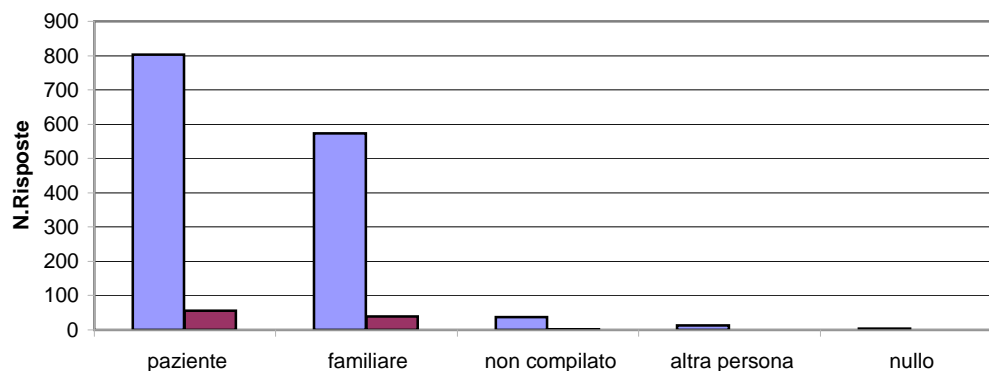
Graf.24
Ambienti ed organizzazione: Condizioni di trasporto (carrozzella,barella...)



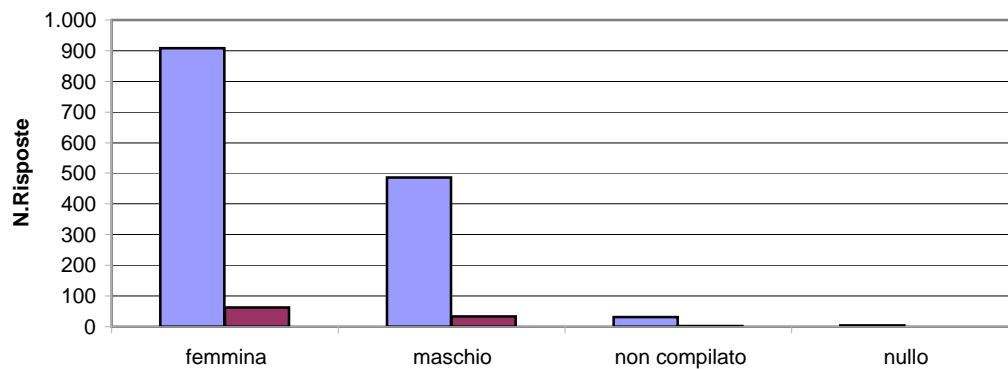
Graf.25
Aspettative sul servizio

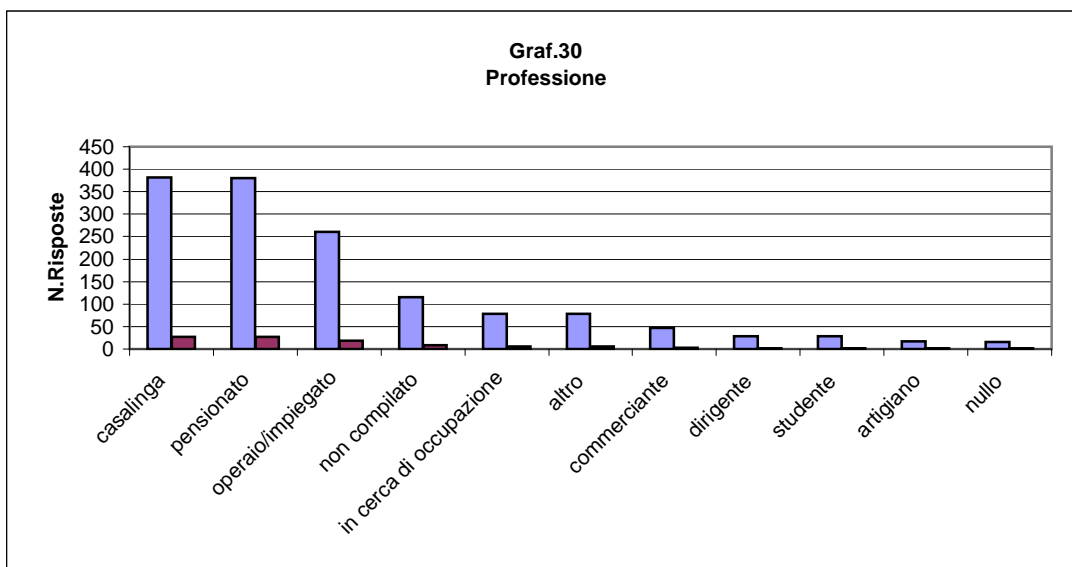
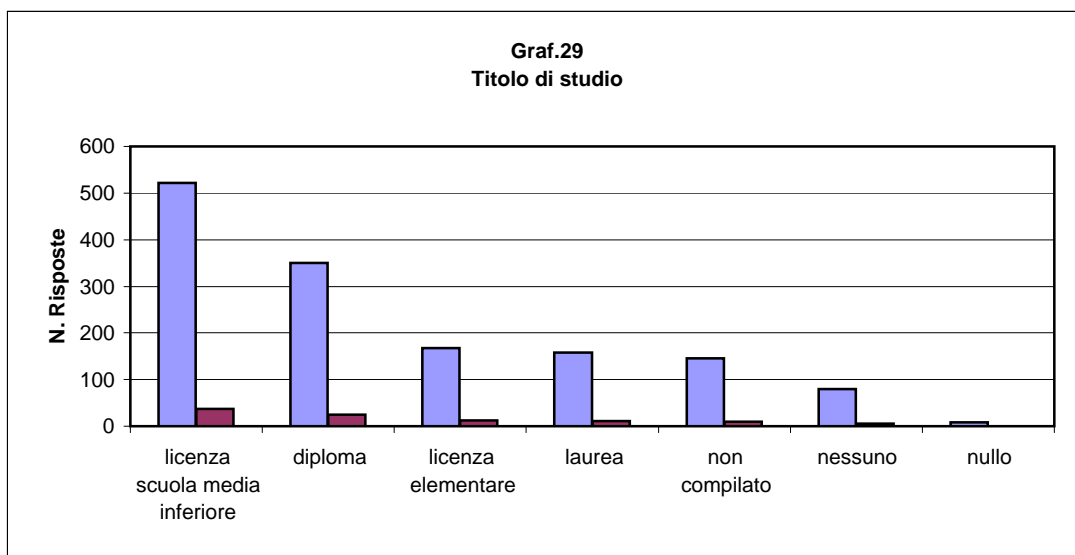
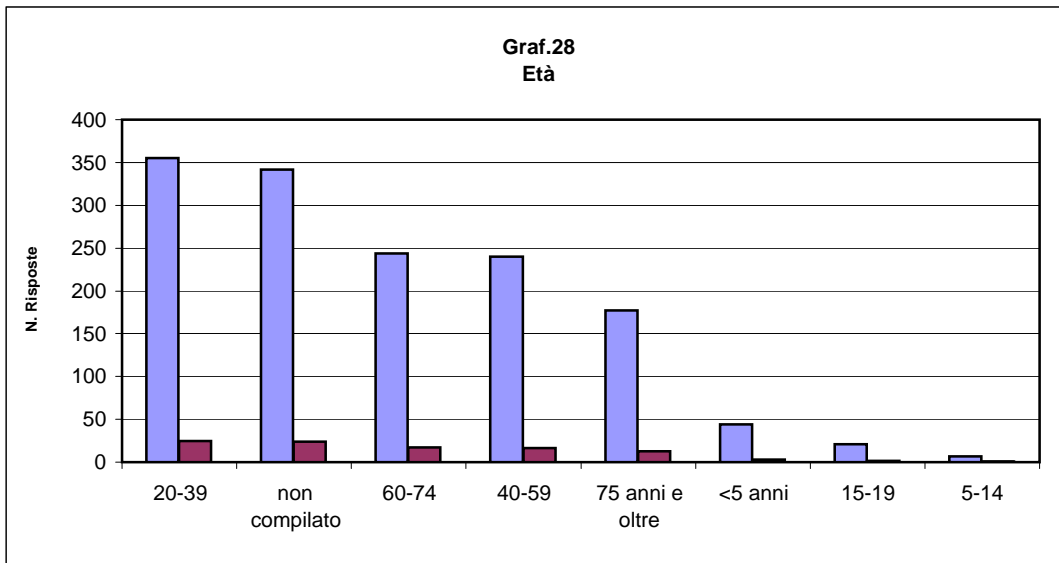


Graf.26
Chi risponde al questionario

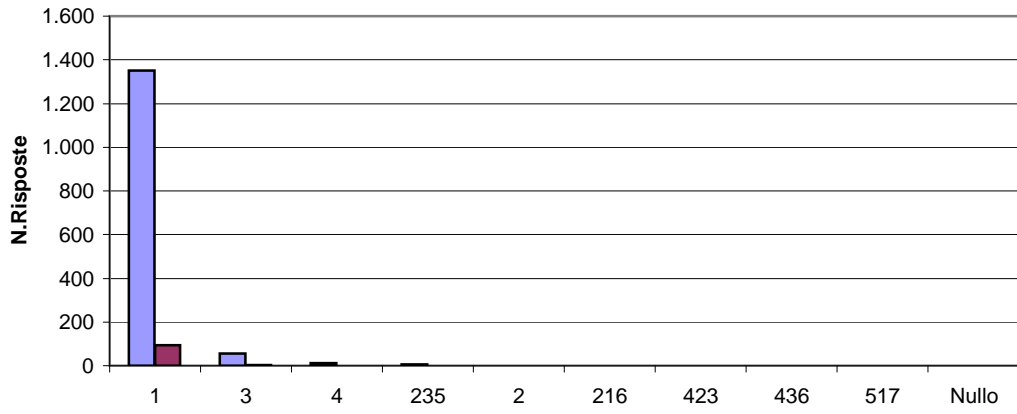


Graf.27
Sesso

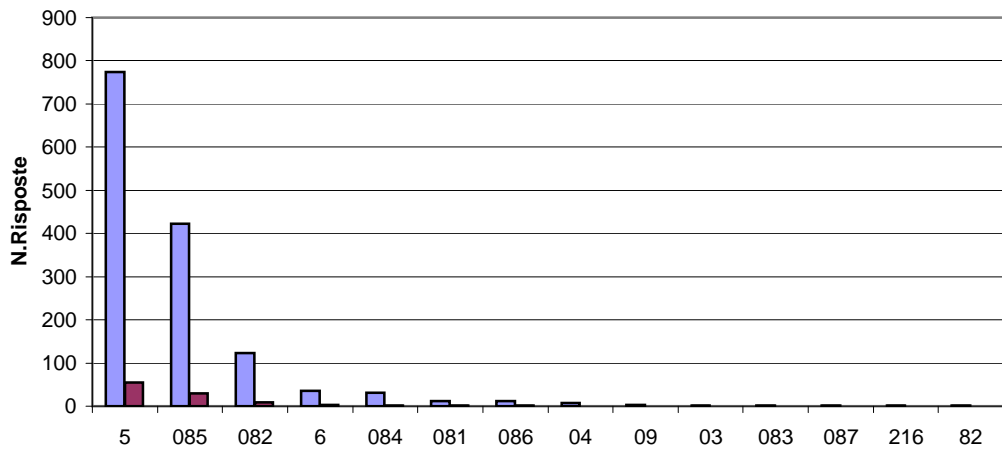




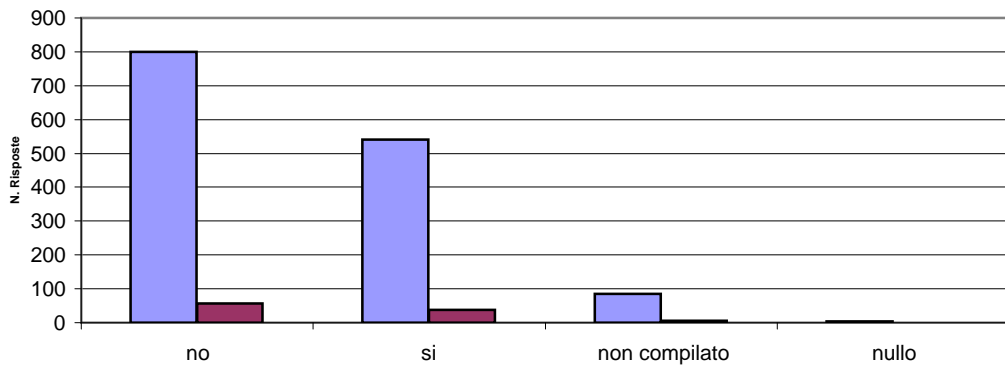
Graf.31
Nazionalità



Graf.32
Residenza



Graf.33
Già ricoverato presso la struttura



Valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?

	N.	%	% Cum.
buono	783	54,8	54,8
sufficiente	505	35,3	90,1
insufficiente	78	5,5	95,6
non compilato	60	4,2	99,8
pessimo	3	0,2	100,0
nullo	1	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?

D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto

	N.	%	% Cum.
buono	754	52,7	52,7
sufficiente	541	37,8	90,6
insufficiente	95	6,6	97,2
non compilato	24	1,7	98,9
pessimo	15	1,0	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto

	N.	%	% Cum.
sufficiente	601	42,0	42,0
buono	547	38,3	80,3
insufficiente	216	15,1	95,4
pessimo	40	2,8	98,2
non compilato	24	1,7	99,9
nullo	2	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto

	N.	%	% Cum.
sufficiente	633	44,3	44,3
buono	606	42,4	86,7
insufficiente	139	9,7	96,4
pessimo	27	1,9	98,3
non compilato	23	1,6	99,9
nullo	2	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

tabelle

D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?

D3a) Gentilezza e cortesia nei rapporti

	N.	%	% Cum.
buono	707	49,4	49,4
sufficiente	585	40,9	90,3
insufficiente	103	7,2	97,6
non compilato	22	1,5	99,1
pessimo	12	0,8	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Total	1.430	100,0	

D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste

	N.	%	% Cum.
buono	635	44,4	44,4
sufficiente	583	40,8	85,2
insufficiente	149	10,4	95,6
non compilato	34	2,4	98,0
pessimo	29	2,0	100,0
Total	1.430	100,0	

D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute

	N.	%	% Cum.
buono	587	41,0	41,0
sufficiente	540	37,8	78,8
insufficiente	243	17,0	95,8
pessimo	35	2,4	98,2
non compilato	24	1,7	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia

	N.	%	% Cum.
sufficiente	537	37,6	37,6
buono	466	32,6	70,1
insufficiente	316	22,1	92,2
pessimo	73	5,1	97,3
non compilato	38	2,7	100,0
Totale	1.430	100,0	

tabelle

**D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione
(prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)**

	N.	%	% Cum.
sufficiente	570	39,9	39,9
buono	497	34,8	74,7
insufficiente	191	13,4	88,0
non compilato	134	9,4	97,4
pessimo	37	2,6	100,0
nullo	1	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

**D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per
ciascuno degli aspetti qui elencati?**

D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti

	N.	%	% Cum.
buono	694	48,5	48,5
sufficiente	439	30,7	79,2
insufficiente	231	16,2	95,4
pessimo	45	3,1	98,5
nullo	19	1,3	99,8
non compilato	2	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste

	N.	%	% Cum.
buono	636	44,5	44,5
sufficiente	489	34,2	78,7
insufficiente	223	15,6	94,3
pessimo	50	3,5	97,8
non compilato	32	2,2	100,0
Totale	1.430	100,0	

**D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio
agio**

	N.	%	% Cum.
buono	724	50,6	50,6
sufficiente	505	35,3	85,9
insufficiente	135	9,4	95,4
non compilato	37	2,6	97,9
pessimo	28	2,0	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

tabelle

D4d) Disponibilità a dare informazioni

	N.	%	% Cum.
buono	766	53,6	53,6
sufficiente	542	37,9	91,5
insufficiente	86	6,0	97,5
non compilato	26	1,8	99,3
pessimo	8	0,6	99,9
nullo	2	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?

D5a) Cura e decoro degli ambienti

	N.	%	% Cum.
sufficiente	540	37,8	37,8
buono	461	32,2	70,0
insufficiente	261	18,3	88,3
pessimo	135	9,4	97,7
non compilato	30	2,0	99,7
nullo	3	0,2	99,9
Totale	1.430	100,0	

D5b) Pulizia degli ambienti

	N.	%	% Cum.
sufficiente	567	39,7	39,7
buono	437	30,6	70,3
insufficiente	288	20,1	90,4
pessimo	111	7,8	98,2
non compilato	26	1,8	100,0
nullo	1	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

D5c) Funzionalità dei servizi igienici

	N.	%	% Cum.
sufficiente	600	42,0	42,0
buono	427	29,9	71,9
insufficiente	239	16,7	88,6
pessimo	127	8,9	97,5
non compilato	33	2,3	99,8
nullo	4	0,3	100,0
Totale	1.430	100,0	

tabelle

D5d) Temperatura nelle stanze

	N.	%	% Cum.
sufficiente	609	42,6	42,6
buono	515	36,0	78,6
insufficiente	188	13,1	91,8
pessimo	71	5,0	96,7
non compilato	42	2,9	99,7
nullo	5	0,3	100,0
Totale	1.430	100,0	

D5e) Illuminazione nelle stanze

	N.	%	% Cum.
buono	627	43,8	43,8
sufficiente	562	39,3	83,1
insufficiente	134	9,4	92,5
pessimo	55	3,8	96,3
non compilato	48	3,4	99,7
nullo	4	0,3	100,0
Totale	1.430	100,0	

D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto

	N.	%	% Cum.
buono	541	37,8	37,8
sufficiente	524	36,6	74,4
insufficiente	202	14,1	88,6
non compilato	92	6,4	95,0
pessimo	67	4,7	99,7
nullo	4	0,3	100,0
Totale	1.430	100,0	

D5g) Qualità dei pasti

	N.	%	% Cum.
sufficiente	725	50,7	50,7
insufficiente	283	19,8	70,5
buono	254	17,8	88,3
pessimo	113	7,9	96,2
non compilato	52	3,6	99,8
nullo	3	0,2	100,0
Totale	1.430	100,0	

tabelle

D5h) Orari dei pasti

	N.	%	% Cum.
sufficiente	653	45,7	45,7
buono	490	34,3	80,0
insufficiente	188	13,1	93,1
pessimo	56	3,9	97,0
non compilato	37	2,6	99,6
nullo	6	0,4	100,0
Totale	1.430	100,0	

D5i) Possibilità di scelta del menu

	N.	%	% Cum.
sufficiente	572	40,0	40,0
insufficiente	368	25,7	65,7
buono	287	20,1	85,8
pessimo	136	9,5	95,3
non compilato	61	4,3	99,6
nullo	6	0,4	100,0
Totale	1.430	100,0	

D5j) Orari di visita dei familiari

	N.	%	% Cum.
sufficiente	735	51,4	51,5
buono	454	31,7	83,2
insufficiente	170	11,9	95,1
non compilato	36	2,5	97,7
pessimo	30	2,1	99,8
nullo	5	0,3	100,1
Totale	1.430	100,0	

D5k) Rispetto della privacy

	N.	%	% Cum.
sufficiente	705	49,3	49,3
buono	528	36,9	86,2
insufficiente	130	9,1	95,3
non compilato	39	2,7	98,0
pessimo	25	1,7	99,8
nullo	3	0,2	100,0
Totale	1.430	100,0	

tabelle

D5I) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)

	N.	%	% Cum.
sufficiente	647	45,2	45,2
buono	466	32,6	77,8
insufficiente	197	13,8	91,6
non compilato	66	4,6	96,2
pessimo	53	3,7	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato

	N.	%	% Cum.
migliore di come me lo aspettavo	706	49,4	49,4
come me lo aspettavo	595	41,6	91,0
peggiore di come me lo aspettavo	76	5,3	96,3
non compilato	41	2,9	99,2
nullo	12	0,8	100,0
Totale	1.430	100,0	

D8) Chi risponde al questionario

	N.	%	% Cum.
paziente	802	56,1	56,1
familiare	574	40,1	96,2
non compilato	38	2,7	98,9
altra persona	13	0,9	99,8
nullo	3	0,2	100,0
Totale	1.430	100,0	

D9) Sesso

	N.	%	% Cum.
femmina	908	63,5	63,5
maschio	487	34,1	97,6
non compilato	31	2,2	99,7
nullo	4	0,3	100,0
Totale	1.430	100,0	

D10) Età

Età	N.	%	% Cum.
20-39	355	24,83	24,83
non compilato	342	23,92	48,74
60-74	244	17,06	65,80
40-59	240	16,78	82,59
75 anni e oltre	177	12,38	94,97
<5 anni	44	3,08	98,04
15-19	21	1,47	99,51
5-14	7	0,49	100,00
Totale	1430	100,00	

tabelle

D11) Titolo di studio conseguito

	N.	%	% Cum.
licenza scuola media inferiore	522	36,5	36,5
diploma	350	24,5	61,0
licenza elementare	167	11,7	72,7
laurea	158	11,0	83,7
non compilato	145	10,1	93,8
nessuno	80	5,6	99,4
nullo	8	0,6	100,0
Totale	1.430	100,0	

D12) Professione

	N.	%	% Cum.
casalinga	382	26,7	26,7
pensionato	380	26,6	53,3
operaio/impiegato	260	18,2	71,5
non compilato	116	8,1	79,6
in cerca di occupazione	78	5,5	85,0
altro	78	5,5	90,5
commerciante	47	3,3	93,8
dirigente	28	2,0	95,7
studente	28	2,0	97,7
artigiano	17	1,2	98,9
nullo	16	1,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

D14) Nazionalità

	N.	%	% Cum.
1	1.350	94,4	94,4
3	57	4,0	98,4
4	11	0,8	99,2
235	6	0,4	99,6
2	1	0,1	99,6
216	1	0,1	99,7
423	1	0,1	99,8
436	1	0,1	99,9
517	1	0,1	99,9
Nulla	1	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	

D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?

	N.	%	% Cum.
no	800	55,9	55,9
si	541	37,8	93,7
non compilato	85	5,9	99,7
nullo	4	0,3	100,0
Totale	1.430	100,0	

tabelle

D13) Residenza

	N.	%	% Cum.
5	774	54,1	54,1
085	423	29,6	83,7
082	123	8,6	92,3
6	36	2,5	94,8
084	31	2,2	97,0
081	12	0,8	97,8
086	12	0,8	98,6
04	8	0,6	99,2
09	3	0,2	99,4
03	2	0,1	99,6
083	2	0,1	99,7
087	2	0,1	99,8
216	1	0,1	99,9
82	1	0,1	100,0
Totale	1.430	100,0	