



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Istituto di Montecatone  
Ospedale di riabilitazione

**MONTECATONE**  
REHABILITATION INSTITUTE S.p.A.

# **Indagine di Soddisfazione degli Utenti**

## **Montecatone R.I. S.p.A.**

**Anno 2017**

**Indagine effettuata a AGOSTO-SETTEMBRE-OTTOBRE 2017**

**Questionari raccolti: 83**

Valore Assoluto	%	Totale Questionari Somministrati
-----------------	---	----------------------------------

<b>Intervista a:</b>			
<b>1</b> = Paziente	74	89%	83
<b>2</b> = Parente	9	11%	83
<b>3</b> = Non specificato	0	0%	83
<b>4</b> = Entrambi	0	0%	83

83

<b>N° Questionari Raccolti</b>		
2017	2016	2015
<b>83</b>	<b>79</b>	<b>86</b>

### **QUADRO A: Caratteristiche relative al Ricovero**

<b>A1 - Presso quale Reparto è ricoverato in questo momento?</b>			
<b>1</b> = US Acuti Terra	11	13%	83
<b>2</b> = US Acuti Secondo	10	12%	83
<b>3</b> = US Sub Acuti Terra	16	19%	83
<b>4</b> = US Sub Acuti Secondo	14	17%	83
<b>5</b> = UO GCLA	10	12%	83
<b>6</b> = UOA Degenze Specialistiche	13	16%	83
<b>7</b> = Day Hospital	9	11%	83

83

<b>A2a - Si tratta del primo ricovero in un Ospedale riabilitativo dopo l'evento?</b>			
<b>1</b> = Sì	54	65%	83
<b>2</b> = No	29	35%	83
<b>3</b> = Non Risponde	0	0%	83

83

<b>A2b - Se NO, per quale motivo è stato ricoverato?</b>			
<b>1</b> = Complicanze Urologiche	3	10%	29
<b>2</b> = Complicanze da Lesioni da Pressione	8	28%	29
<b>3</b> = Complicanze da Ipertono	3	10%	29
<b>4</b> = Dolore	1	3%	29
<b>5</b> = Ciclo di Trattamento Riabilitativo	12	41%	29
<b>6</b> = Altro	2	7%	29

29

<b>A3 - Da quanto tempo è ricoverato presso l'Ospedale di Montecatone? ESCLUSO DH</b>			
<b>1</b> = < 1 mese	17	23%	74
<b>2</b> = 1 - 3 mesi	36	49%	74
<b>3</b> = 3 - 6 mesi	18	24%	74
<b>4</b> = > 6 mesi	12	16%	74

83

**QUADRO B: Servizi di Accoglienza****B4 - Le è stato consegnato ed illustrato l'opuscolo informativo sul funzionamento del Reparto al momento dell'ingresso?**

<b>1</b> = Sì	53	64%	83
<b>2</b> = No	21	25%	83
<b>3</b> = Non Risponde	9	11%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>25%</b>	<b>16%</b>	<b>39%</b>

**B5 - Come valuta le modalità di accoglienza e la completezza delle informazioni ricevute in questo Reparto?**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	6	7%	83
<b>3</b> = Adeguato	9	11%	83
<b>4</b> = Buono	64	77%	83
<b>5</b> = Non Risponde	4	5%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>

**QUADRO C: Comunicazione, informazione e disponibilità degli operatori**

Fa riferimento agli Operatori del Reparto di degenza al momento della rilevazione

**EQUIPE - ESCLUSO DH E UO GCLA****C6 - E' a conoscenza del fatto che esiste un'Equipe multiprofessionale che la segue durante il percorso di ricovero?**

<b>1</b> = Sì	57	89%	64
<b>2</b> = No	2	3%	64
<b>3</b> = Non Risponde	5	8%	64

**C7 - Le è stato illustrato ed ha compreso il Suo percorso di ricovero?**

<b>1</b> = Sì	56	88%	64
<b>2</b> = No	2	3%	64
<b>3</b> = Non Risponde	6	9%	64

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>3%</b>	<b>NR</b>	<b>NR</b>

**C8 - Secondo Lei, i professionisti che compongono l'Equipe collaborano tra di loro e condividono le informazioni relative al Suo percorso di ricovero?**

<b>1</b> = Sì	47	73%	64
<b>2</b> = No	10	16%	64
<b>3</b> = Non Risponde	7	11%	64

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>16%</b>	<b>NR</b>	<b>NR</b>

**Medici****C9 - Come valuta la cortesia, la disponibilità al dialogo e all'ascolto verso i pazienti e/o familiari da parte dei Medici?**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	6	7%	83
<b>3</b> = Adeguato	6	7%	83
<b>4</b> = Buono	71	86%	83
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
7%	11%	17%

**C10 - Le sono noti gli orari di ricevimento dei Medici e li giudica adeguati? - (Escluso le Degenze Specialistiche)**

<b>1</b> = Sì	42	60%	70
<b>2</b> = No	15	21%	70
<b>3</b> = Non Risponde	13	19%	70

70

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
21%	11%	42%

**C11 - Come valuta il Suo coinvolgimento in merito all'informazione ricevuta dai Medici durante la visita medica rispetto a: percorso riabilitativo, terapie, esami diagnostici, prestazioni specialistiche (es. inserimento della pompa al baclofene o iniezione di tossina botulinica), spiegazioni sulla prognosi, sui livelli di autonomia attesi e sulle possibilità di recupero?**

<b>1</b> = Pessimo	3	4%	83
<b>2</b> = Scarso	8	10%	83
<b>3</b> = Adeguato	13	16%	83
<b>4</b> = Buono	59	71%	83
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
13%	22%	29%

**C12 - Come valuta la tutela della riservatezza durante la comunicazione dell'esito di esami, terapie, ricerche, prognosi, ecc.?**

(es. di privacy: tenda/paravento, rispetto dell'intimità, porta chiusa, colloquio nello studio Medici)

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	3	4%	83
<b>3</b> = Adeguato	12	14%	83
<b>4</b> = Buono	67	81%	83
<b>5</b> = Non Risponde	1	1%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
4%	10%	9%

**C13 - Come valuta complessivamente la risposta ai Suoi bisogni da parte del personale medico di Reparto?**

<b>1</b> = Pessimo	1	1%	83
<b>2</b> = Scarso	6	7%	83
<b>3</b> = Adeguato	12	14%	83
<b>4</b> = Buono	64	77%	83
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
8%	15%	19%

**C14a - Durante la degenza ha avuto delle necessità urgenti per le quali è stato necessario l'intervento del Medico di Guardia?**

<b>1</b> = Sì	35	42%	83
<b>2</b> = No	47	57%	83
<b>3</b> = Non Risponde	1	1%	83

83

**C14b - Se sì, come valuta i tempi di risposta del Medico di Guardia al Suo bisogno?**

NB. Hanno risposto SI n. 35 persone alla domanda precedente

<b>1</b> = Pessimo	1	3%	35
<b>2</b> = Scarso	0	0%	35
<b>3</b> = Adeguato	6	17%	35
<b>4</b> = Buono	27	77%	35
<b>5</b> = Non Risponde	1	3%	35

35

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
3%	9%	11%

**Infermieri****C15 - Come valuta la cortesia, la disponibilità al dialogo e all'ascolto verso i pazienti e/o familiari da parte degli Infermieri e la completezza delle informazioni assistenziali fornite?**

1 = Pessimo	0	0%	83
2 = Scarso	2	2%	83
3 = Adeguato	18	22%	83
4 = Buono	63	76%	83
5 = Non Risponde	0	0%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
2%	5%	8%

**C16 - Come valuta la tutela alla riservatezza durante le prestazioni infermieristiche sia in stanza che in palestra?**

(es. utilizzo di tenda, paravento, rispetto dell'intimità, porta chiusa)

1 = Pessimo	0	0%	83
2 = Scarso	3	4%	83
3 = Adeguato	9	11%	83
4 = Buono	69	83%	83
5 = Non Risponde	2	2%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
4%	5%	9%

**C17 - Come valuta l'attenzione alla Sua persona da parte del personale infermieristico durante le manovre di assistenza?**

(es. chiacchiere tra operatori, interruzione attività per motivi personali, ecc.)

1 = Pessimo	0	0%	83
2 = Scarso	6	7%	83
3 = Adeguato	13	16%	83
4 = Buono	61	73%	83
5 = Non Risponde	3	4%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
7%	8%	10%

**C18 - Come valuta complessivamente la risposta ai Suoi bisogni da parte del personale infermieristico all'interno del Reparto?**

1 = Pessimo	0	0%	83
2 = Scarso	2	2%	83
3 = Adeguato	17	20%	83
4 = Buono	63	76%	83
5 = Non Risponde	1	1%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
2%	4%	8%

**C19 - Quante volte al giorno Le viene chiesto se ha dolore? (Escluso U.O. G.C.L.A.)**

1 = 2 Volte al dì	55	75%	73
2 = 1 Volta al dì	12	16%	73
3 = Mai	6	8%	73

73

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
8%	5%	8%

**Operatori Socio Sanitari - OSS** Escluso DH**C20 - Come valuta la cortesia, la disponibilità al dialogo e all'ascolto verso i pazienti e/o familiari da parte degli Operatori Socio Sanitari - OSS?**

<b>1</b> = Pessimo	2	3%	74
<b>2</b> = Scarso	2	3%	74
<b>3</b> = Adeguato	15	20%	74
<b>4</b> = Buono	55	74%	74
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	74

74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
5%	6%	3%

**C21 - Come valuta la tutela alla riservatezza durante le manovre effettuate dagli Operatori Socio Sanitari - OSS sia in stanza che in palestra?**

(es. utilizzo di tenda, paravento, rispetto dell'intimità, porta chiusa)

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	74
<b>2</b> = Scarso	4	5%	74
<b>3</b> = Adeguato	11	15%	74
<b>4</b> = Buono	59	80%	74
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	74

74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
5%	7%	7%

**C22 - Come valuta l'attenzione alla Sua persona da parte dagli Operatori Socio Sanitari - OSS durante le manovre di assistenza?**

(es. chiacchiere tra operatori, interruzione attività per motivi personali, ecc.)

<b>1</b> = Pessimo	1	1%	74
<b>2</b> = Scarso	3	4%	74
<b>3</b> = Adeguato	14	19%	74
<b>4</b> = Buono	56	76%	74
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	74

74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
5%	12%	3%

**C23 - Come valuta complessivamente la risposta ai Suoi bisogni da parte degli Operatori Socio Sanitari - OSS all'interno del Reparto?**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	74
<b>2</b> = Scarso	0	0%	74
<b>3</b> = Adeguato	19	26%	74
<b>4</b> = Buono	55	74%	74
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	74

74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
0%	6%	5%

**Infermieri e Operatori Socio Sanitari - OSS** (Escluso DH)**C24 - Come valuta la modalità di esecuzione delle cure igieniche da parte degli Infermieri e degli Operatori Socio Sanitari - OSS?**

<b>1</b> = Pessimo	1	1%	74
<b>2</b> = Scarso	3	4%	74
<b>3</b> = Adeguato	21	28%	74
<b>4</b> = Buono	48	65%	74
<b>5</b> = Non Risponde	1	1%	74

74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
5%	9%	6%

**C25 - Come valuta i tempi di risposta alla chiamata da parte degli Infermieri e degli Operatori Socio Sanitari - OSS rispetto ai bisogni espressi?**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	74
<b>2</b> = Scarso	11	15%	74
<b>3</b> = Adeguato	26	35%	74
<b>4</b> = Buono	36	49%	74
<b>5</b> = Non Risponde	1	1%	74

74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
15%	14%	21%

**Terapisti - Logopediste - Terapisti Occupazionali****C26 - Come valuta la cortesia, la disponibilità al dialogo e all'ascolto verso i pazienti e/o familiari da parte dei Terapisti, Logopediste e Terapisti Occupazionali?**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	0	0%	83
<b>3</b> = Adeguato	8	10%	83
<b>4</b> = Buono	68	82%	83
<b>5</b> = Non Risponde	7	8%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
0%	3%	1%

**C27 - Come valuta la tutela alla riservatezza durante il trattamento riabilitativo individuale?**

(es. utilizzo di tenda, paravento, rispetto dell'intimità, porta chiusa)

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	0	0%	83
<b>3</b> = Adeguato	11	13%	83
<b>4</b> = Buono	65	78%	83
<b>5</b> = Non Risponde	7	8%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
0%	6%	2%

**C28 - Come valuta l'attenzione alla Sua persona durante il trattamento riabilitativo individuale?**

(es. chiacchiere tra operatori, interruzione delle attività per motivi personali, ecc.)

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	3	4%	83
<b>3</b> = Adeguato	18	22%	83
<b>4</b> = Buono	55	66%	83
<b>5</b> = Non Risponde	7	8%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
4%	19%	5%



**C29 - Ritiene siano complete le informazioni che Le sono state fornite in merito ai trattamenti riabilitativi?**

<b>1</b> = Pessimo	1	1%	83
<b>2</b> = Scarso	3	4%	83
<b>3</b> = Adeguato	10	12%	83
<b>4</b> = Buono	62	75%	83
<b>5</b> = Non Risponde	7	8%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
5%	10%	6%

**C30a - Sta frequentando la palestra?**

<b>1</b> = Sì	70	84%	83
<b>2</b> = No	9	11%	83
<b>3</b> = Non Risponde	4	5%	83

**C30b - Se Sì, valuta le attrezzature della palestra adeguate alle Sue esigenze?**

<b>1</b> = Sì	56	80%	70
<b>2</b> = No	11	16%	70
<b>3</b> = Non risponde	3	4%	70

70

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
16%	25%	19%

**C31a - E' stato coinvolto in attività riabilitative mediante il gesto sportivo? ESCLUSO DH**

(Tiro con l'arco, nuoto in piscina a Imola, basket, tennis, tiro a segno, scherma, equitazione)

<b>1</b> = Sì	24	32%	74
<b>2</b> = No	46	62%	74
<b>3</b> = Non Risponde	4	5%	74

**C31b - Se Sì, come valuta l'utilità dell'attività svolta?**

NB. Hanno risposto SI n. 24 persone alla domanda precedente

<b>1</b> = Pessimo	1	4%	24
<b>2</b> = Scarso	1	4%	24
<b>3</b> = Adeguato	2	8%	24
<b>4</b> = Buono	19	79%	24
<b>5</b> = Non Risponde	1	4%	24

24

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
8%	18%	0%

**C32a - E' stato coinvolto in attività riabilitative in Terapia Occupazionale?** (autonomie primarie, autonomie avanzate, attività di vita quotidiana, studio carrozzina, rivalutazione posturale, ecc.)

<b>1</b> = Sì	41	49%	83
<b>2</b> = No	35	42%	83
<b>3</b> = Non Risponde	7	8%	83

**C32b - Se Sì, come valuta l'utilità dell'attività svolta?**

NB. Hanno risposto SI n. 41 persone alla domanda precedente

<b>1</b> = Pessimo	1	2%	41
<b>2</b> = Scarso	1	2%	41
<b>3</b> = Adeguato	6	15%	41
<b>4</b> = Buono	32	78%	41
<b>5</b> = Non Risponde	1	2%	41

41

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
5%	10%	7%

**C33 - Qual è la Sua percezione dell'adeguatezza dei tempi dedicati al trattamento riabilitativo?**

<b>1</b> = Pessimo	2	2%	83
<b>2</b> = Scarso	14	17%	83
<b>3</b> = Adeguato	13	16%	83
<b>4</b> = Buono	42	51%	83
<b>5</b> = Non Risponde	12	14%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
19%	30%	20%

**C34 - Qual è la Sua percezione della qualità complessiva del Servizio Riabilitativo?** (Terapisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionali)

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	2	2%	83
<b>3</b> = Adeguato	16	19%	83
<b>4</b> = Buono	57	69%	83
<b>5</b> = Non Risponde	8	10%	83

83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
2%	9%	10%

**Ausili - ESCLUSA UOA DEGENZE SPECIALISTICHE****C35 - Come valuta l'informazione ricevuta in merito agli ausili proposti?**

(cateteri, carrozzina, cuscino, ausili per la comunicazione, materasso, sollevatore, letto, tavoletta per trasferimenti, adattamenti per la guida, ecc.)

<b>1</b> = Pessimo	1	1%	70
<b>2</b> = Scarso	2	3%	70
<b>3</b> = Adeguato	11	16%	70
<b>4</b> = Buono	30	43%	70
<b>5</b> = Non Risponde	26	37%	70
	<b>70</b>		

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>4%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>

**C36a - Ha già iniziato il percorso di prescrizione ausili?**

<b>1</b> = Sì	32	46%	70
<b>2</b> = No	32	46%	70
<b>3</b> = Non Risponde	6	9%	70

**C36b - Se Sì, quanto gli ausili prescritti sono adatti a Lei e alle Sue necessità?**

NB. Hanno risposto **SI** n. 32 persone alla domanda precedente

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	32
<b>2</b> = Scarso	1	3%	32
<b>3</b> = Adeguato	8	25%	32
<b>4</b> = Buono	16	50%	32
<b>5</b> = Non Risponde	7	22%	32
	<b>32</b>		

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>

**Psicologhe - ESCLUSO DH****C37a - È a conoscenza che l'Ospedale fornisce supporto psicologico?**

<b>1</b> = Sì	73	99%	74
<b>2</b> = No	0	0%	74
<b>3</b> = Non Risponde	1	1%	74

74

**C37b - Se Sì, ne ha usufruito?**

NB. Hanno risposto SI n. 73 persone alla domanda precedente

<b>1</b> = Sì, perché l'ho richiesto	10	14%	73
<b>2</b> = Sì, perché me lo hanno proposto	26	36%	73
<b>3</b> = No, perché non sono interessato/a	37	51%	73
<b>4</b> = Non risponde	0	0%	73

73

**C38 - Come valuta l'adeguatezza delle prestazioni ricevute dallo Psicologo rispetto ai bisogni espressi?**

NB. Hanno risposto "SI perché richiesto" (n. 10) e "SI perché proposto" (n. 26), totale n. 36 persone

<b>1</b> = Pessimo	2	6%	36
<b>2</b> = Scarso	6	17%	36
<b>3</b> = Adeguato	9	25%	36
<b>4</b> = Buono	17	47%	36
<b>5</b> = Non Risponde	2	6%	36

36

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
22%	35%	15%

**C39 - Valuta il supporto ricevuto più utile**

NB. Hanno risposto "SI perché richiesto" (n. 10) e "SI perché proposto" (n. 26), totale n. 36 persone

<b>1</b> = Sul piano personale	18	50%	36
<b>2</b> = Sul piano familiare	4	11%	36
<b>3</b> = Non saprei	14	39%	36

36

**C40 - Se disponibile sul Suo territorio riterrebbe utile poter usufruire di supporto psicologico anche dopo la dimissione?**

<b>1</b> = Sì	20	27%	74
<b>2</b> = No	33	45%	74
<b>3</b> = Non Risponde	21	28%	74

74

**Assistenti Sociali - ESCLUSO DH****C41a - È a conoscenza che l'Ospedale fornisce supporto dell'Assistente Sociale?**

1 = Sì	65	88%	74
2 = No	8	11%	74
3 = Non Risponde	1	1%	74

74

**C41b - Se Sì, ne ha usufruito? - NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 65 persone**

1 = Sì	40	62%	65
2 = No	25	38%	65
3 = Non Risponde	0	0%	65

**C42 - Come valuta l'adeguatezza delle prestazioni ricevute dall'Assistente Sociale rispetto ai bisogni espressi?**

NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 40 persone

1 = Pessimo	0	0%	40
2 = Scarso	1	3%	40
3 = Adeguato	2	5%	40
4 = Buono	35	88%	40
5 = Non Risponde	2	5%	40

40

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
3%	7%	9%

**Educatori Professionali - ESCLUSO DH****C43a - È a conoscenza che l'Ospedale fornisce supporto dell'Educatore Professionale?**

1 = Sì	37	50%	74
2 = No	32	43%	74
3 = Non Risponde	5	7%	74

74

**C43b - Se Sì, ne ha usufruito? - NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 37 persone**

1 = Per supporto personale	19	51%	37
2 = Per attività di gruppo	14	38%	37
3 = Non specificato	4	11%	37

**C44 - Come valuta l'adeguatezza delle prestazioni ricevute dall'Educatore Professionale rispetto ai bisogni espressi?**

NB. Hanno risposto per supporto personale (n. 19) + per attività di gruppo (n. 14) + non specificato (n. 4), totale n. 37 persone

1 = Pessimo	0	0%	37
2 = Scarso	0	0%	37
3 = Adeguato	5	14%	37
4 = Buono	26	70%	37
5 = Non Risponde	6	16%	37

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
0%	7%	10%

**Consulenti alla Pari - ESCLUSO DH****C45a - È a conoscenza che nell'Ospedale sono presenti dei Consulenti alla Pari?**

<b>1</b> = Sì	38	51%	74
<b>2</b> = No	36	49%	74
<b>3</b> = Non Risponde	0	0%	74

**C45b - Se Sì, ne ha usufruito?**

NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 38 persone

<b>1</b> = Sì	24	63%	38
<b>2</b> = No	13	34%	38
<b>3</b> = Non Risponde	1	3%	38

**C46 - Come valuta il supporto ricevuto dalla relazione con il/i Consulente/i alla Pari con cui è entrato in contatto?**

NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 24 persone

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	24
<b>2</b> = Scarso	0	0%	24
<b>3</b> = Adeguato	3	13%	24
<b>4</b> = Buono	21	88%	24
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	24

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
0%	0%	0%

**Attività Ricreative - Laboratori** (LABORATORIO DI MONICA - PITTURA DI VINCENZO - MUSICA: CAOS RITMICO - ECC.)**C48a - È a conoscenza che nell'Ospedale vengono organizzate diverse attività di laboratorio a scopo ricreativo e di osservazione delle autonomie acquisite?**

<b>1</b> = Sì	65	78%	83
<b>2</b> = No	13	16%	83
<b>3</b> = Non Risponde	5	6%	83

83

**C48b - Se Sì, ne ha usufruito?**

NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 65 persone

<b>1</b> = Sì	24	37%	65
<b>2</b> = No	39	60%	65
<b>3</b> = Non Risponde	2	3%	65

**QUADRO D: Servizi Alberghieri - Comfort****Prestazioni Alberghiere, Comfort, Pulizia****D50 - Specificare se il paziente è allettato o no - ESCLUSO DH**

1 = Allettato	14	19%	74
2 = Non Allettato	60	81%	74

**D51 - Come valuta la tranquillità dell'ambiente?**

1 = Pessimo	1	1%	83
2 = Scarso	5	6%	83
3 = Adeguato	10	12%	83
4 = Buono	65	78%	83
5 = Non Risponde	2	2%	83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
7%	10%	10%

**D52 - Come valuta il comfort della stanza? - (temperatura, TV, telefono, adeguatezza e funzionalità di arredi e spazi, ecc.) ESCLUSO DH**

1 = Pessimo	0	0%	74
2 = Scarso	7	9%	74
3 = Adeguato	24	32%	74
4 = Buono	43	58%	74
5 = Non Risponde	0	0%	74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
9%	20%	17%

**D53 - Come valuta la pulizia della stanza e degli arredi? ESCLUSO DH**

1 = Pessimo	0	0%	74
2 = Scarso	12	16%	74
3 = Adeguato	21	28%	74
4 = Buono	41	55%	74
5 = Non Risponde	0	0%	74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
16%	17%	19%

**D54 - Come valuta la pulizia dei servizi igienici? - ESCLUSI ALLETTATI**

1 = Pessimo	0	0%	69
2 = Scarso	8	12%	69
3 = Adeguato	20	29%	69
4 = Buono	37	54%	69
5 = Non Risponde	4	6%	69

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
12%	11%	9%

**D55 - Come valuta la pulizia del Reparto? (Corridoio, refettorio, terrazzi) - ESCLUSI ALLETTATI**

1 = Pessimo	0	0%	69
2 = Scarso	2	3%	69
3 = Adeguato	21	30%	69
4 = Buono	45	65%	69
5 = Non Risponde	1	1%	69

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
3%	6%	9%

**D56 - Valuta adeguata la frequenza del cambio biancheria del letto? ESCLUSO DH**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	74
<b>2</b> = Scarso	5	7%	74
<b>3</b> = Adeguato	7	9%	74
<b>4</b> = Buono	62	84%	74
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>



**Servizio Ristorazione****D57a - Come valuta il sistema di prenotazione dei pasti? (Esclusi i pazienti del DH)**

<b>1</b> = Adeguato	68	92%	74
<b>2</b> = Non Adeguato	2	3%	74
<b>3</b> = Non si alimenta o portatore di PEG	4	5%	74

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>

**D57b - Valutazione del pasto: PRESENTAZIONE (Aspetto del cibo) NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS**

<b>1</b> = Pessimo	1	1%	79
<b>2</b> = Scarso	8	10%	79
<b>3</b> = Adeguato	26	33%	79
<b>4</b> = Buono	43	54%	79
<b>5</b> = Non Risponde	1	1%	79

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>11%</b>	<b>22%</b>	<b>16%</b>

**D57c - Valutazione del pasto: QUANTITA' NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS**

<b>1</b> = Pessimo	1	1%	79
<b>2</b> = Scarso	1	1%	79
<b>3</b> = Adeguato	20	25%	79
<b>4</b> = Buono	57	72%	79
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	79

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>3%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>

**D57d - Valutazione del pasto: QUALITA' NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS**

<b>1</b> = Pessimo	1	1%	79
<b>2</b> = Scarso	12	15%	79
<b>3</b> = Adeguato	23	29%	79
<b>4</b> = Buono	42	53%	79
<b>5</b> = Non Risponde	1	1%	79

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>20%</b>

**D57e - Valutazione del pasto: TEMPERATURA NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	79
<b>2</b> = Scarso	2	3%	79
<b>3</b> = Adeguato	13	16%	79
<b>4</b> = Buono	64	81%	79
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	79

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>19%</b>

**D58 - Come valuta la varietà del menù? NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS - ESCLUSO DH**

<b>1</b> = Pessimo	3	4%	70
<b>2</b> = Scarso	10	14%	70
<b>3</b> = Adeguato	18	26%	70
<b>4</b> = Buono	39	56%	70
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	70

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>19%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>

**D59 - Solo per DH: Come valuta complessivamente il servizio mensa?**

<b>1</b> = Pessimo	1	11%	9
<b>2</b> = Scarso	0	0%	9
<b>3</b> = Adeguato	1	11%	9
<b>4</b> = Buono	7	78%	9
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	9

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
<b>11%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**QUADRO E - Sintesi della Qualità percepita durante il periodo di degenza****E60 - Alle offerte messe in atto da questo Ospedale per il Suo percorso terapeutico/riabilitativo?**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	2	2%	83
<b>3</b> = Adeguato	12	14%	83
<b>4</b> = Buono	68	82%	83
<b>5</b> = Non Risponde	1	1%	83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
2%	13%	9%
Indice soddisfazione		
96%	87%	83%

(mancano i NON RISPONDE)

**E61 - Alla Qualità complessiva delle relazioni con tutto il personale?**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	1	1%	83
<b>3</b> = Adeguato	18	22%	83
<b>4</b> = Buono	64	77%	83
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
1%	11%	8%
Indice soddisfazione		
99%	89%	92%

(mancano i NON RISPONDE)

**E62 - Comfort alberghiero?**

<b>1</b> = Pessimo	0	0%	83
<b>2</b> = Scarso	2	2%	83
<b>3</b> = Adeguato	21	25%	83
<b>4</b> = Buono	60	72%	83
<b>5</b> = Non Risponde	0	0%	83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
2%	4%	3%
Indice soddisfazione		
98%	96%	84%

(mancano i NON RISPONDE)

**E63 - Se avesse ancora necessità di ricovero o dovesse consigliarlo ad altri, sceglierebbe di nuovo questo Ospedale?**

<b>1</b> = Sì	74	89%	83
<b>2</b> = No	3	4%	83
<b>3</b> = Non So	6	7%	83

Indice Insoddisfazione		
2017	2016	2015
4%	9%	3%
Indice soddisfazione		
89%	82%	88%

(mancano i NON RISPONDE)

