



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 2018

Indagine effettuata a OTTOBRE - NOVEMBRE 2018

Questionari raccolti: 79

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

Intervista a:			
1 = Paziente	60	76%	79
2 = Parente	10	13%	79
3 = Non specificato	0	0%	79
4 = Entrambi	9	11%	79

N° Questionari Raccolti		
2018	2017	2016
79	83	79

79

QUADRO A: Caratteristiche relative al Ricovero

A1 - Presso quale Reparto è ricoverato in questo momento?			
1 = US Acuti Terra	12	15%	79
2 = US Acuti Secondo	10	13%	79
3 = US Sub Acuti Terra	12	15%	79
4 = US Sub Acuti Secondo	14	18%	79
5 = UO GCLA	8	10%	79
6 = UOA Degenze Specialistiche	11	14%	79
7 = Day Hospital	12	15%	79

79

A2a - Si tratta del primo ricovero in un Ospedale riabilitativo dopo l'evento?			
1 = Sì	49	62%	79
2 = No	29	37%	79
3 = Non Risponde	1	1%	79

79

A2b - Se NO, per quale motivo è stato ricoverato?			
1 = Complicanze Urologiche	0	0%	29
2 = Complicanze da Lesioni da Pressione	9	31%	29
3 = Complicanze da Ipertono	0	0%	29
4 = Dolore	0	0%	29
5 = Ciclo di Trattamento Riabilitativo	17	59%	29
6 = Altro	3	10%	29

29

A3 - Da quanto tempo è ricoverato presso l'Ospedale di Montecatone? ESCLUSO DH			
1 = < 1 mese	7	10%	67
2 = 1 - 3 mesi	18	27%	67
3 = 3 - 6 mesi	28	42%	67
4 = > 6 mesi	14	21%	67

67

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

1 = Sì	49	62%	79
2 = No	15	19%	79
3 = Non Risponde	15	19%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
19%	25%	16%

B5 - Come valuta le modalità di accoglienza e la completezza delle informazioni ricevute in questo Reparto? (che abbia ricevuto o meno l'opuscolo)

1 = Pessimo	0	0%	79
2 = Scarso	11	14%	79
3 = Adeguato	19	24%	79
4 = Buono	41	52%	79
5 = Non Risponde	8	10%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
14%	7%	6%

QUADRO C: Comunicazione, informazione e disponibilità degli operatori

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

C6 - Il linguaggio degli operatori è chiaro e comprensibile?

1 = Sì	66	84%	79
2 = No	9	11%	79
3 = Non Risponde	4	5%	79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
11%	NR	NR

EQUIPE - ESCLUSO DH E UO GCLA**C7 - E' a conoscenza del fatto che esiste un'Equipe multiprofessionale (Medici, Infermieri, Case Manager, Fisioterapisti, ecc.) che la segue durante il percorso di ricovero?**

1 = Sì	56	95%	59
2 = No	1	2%	59
3 = Non Risponde	2	3%	59

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
2%	3%	NR

C8 - Le è stato illustrato ed ha compreso il Suo percorso di ricovero?

1 = Sì	47	80%	59
2 = No	9	15%	59
3 = Non Risponde	3	5%	59

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
15%	3%	NR

C9 - Secondo Lei, i professionisti che compongono l'Equipe collaborano tra di loro e condividono le informazioni relative al Suo percorso di ricovero?

1 = Sì	37	63%	59
2 = No	18	31%	59
3 = Non Risponde	4	7%	59

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
31%	16%	NR

Medici**C10 - Come valuta la cortesia, la disponibilità al dialogo e all'ascolto verso i pazienti e/o familiari da parte dei Medici?**

1 = Pessimo	1	1%	79
2 = Scarso	7	9%	79
3 = Adeguato	13	16%	79
4 = Buono	58	73%	79
5 = Non Risponde	0	0%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
10%	7%	11%

C11 - Le sono noti gli orari di ricevimento dei Medici e li giudica adeguati? - (Escluso le Degenze Specialistiche)

1 = Sì	56	82%	68
2 = No	5	7%	68
3 = Non Risponde	7	10%	68

68

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
7%	21%	11%

C12 - 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?

1 = Pessimo	2	3%	79
2 = Scarso	15	19%	79
3 = Adeguato	20	25%	79
4 = Buono	41	52%	79
5 = Non Risponde	1	1%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
22%	13%	22%

C13 - 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)

1 = Pessimo	1	1%	79
2 = Scarso	4	5%	79
3 = Adeguato	12	15%	79
4 = Buono	62	78%	79
5 = Non Risponde	0	0%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	4%	10%

C14 - Come valuta complessivamente la risposta ai Suoi bisogni da parte del personale Medico di Reparto?

1 = Pessimo	1	1%	79
2 = Scarso	10	13%	79
3 = Adeguato	14	18%	79
4 = Buono	53	67%	79
5 = Non Risponde	1	1%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
14%	8%	15%

C15 - Durante la degenza ha avuto delle necessità urgenti per le quali è stato necessario l'intervento del Medico di Guardia?

1 = Sì	36	46%	79
2 = No	43	54%	79
3 = Non Risponde	0	0%	79

79

C15a - Se sì, come valuta i tempi di risposta del Medico di Guardia al Suo bisogno?

NB. Hanno risposto SI n. 36 persone alla domanda precedente

1 = Pessimo	1	3%	36
2 = Scarso	1	3%	36
3 = Adeguato	7	19%	36
4 = Buono	27	75%	36
5 = Non Risponde	0	0%	36

36

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	3%	9%

Infermieri**C16 - 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	2	3%	79
2 = Scarso	6	8%	79
3 = Adeguato	19	24%	79
4 = Buono	52	66%	79
5 = Non Risponde	0	0%	79
79			

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
11%	2%	5%

C17 - 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	1	1%	79
2 = Scarso	3	4%	79
3 = Adeguato	10	13%	79
4 = Buono	65	82%	79
5 = Non Risponde	0	0%	79
79			

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
5%	4%	5%

C18 - 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	1	1%	79
2 = Scarso	7	9%	79
3 = Adeguato	17	22%	79
4 = Buono	54	68%	79
5 = Non Risponde	0	0%	79
79			

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
10%	7%	8%

C19 - Come valuta complessivamente la risposta ai Suoi bisogni da parte del personale infermieristico all'interno del Reparto?

1 = Pessimo	1	1%	79
2 = Scarso	7	9%	79
3 = Adeguato	19	24%	79
4 = Buono	52	66%	79
5 = Non Risponde	0	0%	79
79			

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
10%	2%	4%

C20 - Quante volte al giorno Le viene chiesto se ha dolore? (Escluso U.O. G.C.L.A. e DH)

1 = 2 Volte al dì	44	75%	59
2 = 1 Volta al dì	13	22%	59
3 = Mai	2	3%	59
59			

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
3%	8%	5%

Operatori Socio Sanitari - OSS Escluso DH**C21 - Come valuta la cortesia, la disponibilità al dialogo e all'ascolto verso i pazienti e/o familiari da parte degli Operatori Socio Sanitari - OSS?**

1 = Pessimo	3	4%	67
2 = Scarso	0	0%	67
3 = Adeguato	20	30%	67
4 = Buono	44	66%	67
5 = Non Risponde	0	0%	67

67

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
4%	5%	6%

C22 - 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)

1 = Pessimo	2	3%	67
2 = Scarso	0	0%	67
3 = Adeguato	12	18%	67
4 = Buono	53	79%	67
5 = Non Risponde	0	0%	67

67

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
3%	5%	7%

C23 - Come valuta l'attenzione alla Sua persona da parte degli Operatori Socio Sanitari - OSS durante le manovre di assistenza?

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

1 = Pessimo	3	4%	67
2 = Scarso	3	4%	67
3 = Adeguato	16	24%	67
4 = Buono	45	67%	67
5 = Non Risponde	0	0%	67

67

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
8%	5%	12%

C24 - Come valuta complessivamente la risposta ai Suoi bisogni da parte degli Operatori Socio Sanitari - OSS all'interno del Reparto?

1 = Pessimo	2	3%	67
2 = Scarso	2	3%	67
3 = Adeguato	16	24%	67
4 = Buono	47	70%	67
5 = Non Risponde	0	0%	67

67

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	0%	6%

Infermieri e Operatori Socio Sanitari - OSS (Escluso DH)

C25 - Come valuta la modalità di esecuzione delle cure igieniche da parte degli Infermieri e degli Operatori Socio Sanitari - OSS?

1 = Pessimo	3	4%	67
2 = Scarso	9	13%	67
3 = Adeguato	19	28%	67
4 = Buono	32	48%	67
5 = Non Risponde	4	6%	67
	67		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
17%	5%	9%

C26 - Come valuta i tempi di risposta alla chiamata da parte degli Infermieri e degli Operatori Socio Sanitari - OSS rispetto ai bisogni espressi?

1 = Pessimo	4	6%	67
2 = Scarso	12	18%	67
3 = Adeguato	25	37%	67
4 = Buono	22	33%	67
5 = Non Risponde	4	6%	67
	67		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
24%	15%	14%

Terapisti - Logopedisti- Terapisti Occupazionali

C27 - 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?

1 = Pessimo	0	0%	79
2 = Scarso	5	6%	79
3 = Adeguato	7	9%	79
4 = Buono	58	73%	79
5 = Non Risponde	9	11%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	0%	3%

C28 - Come valuta la tutela alla riservatezza durante il trattamento riabilitativo individuale?
(es. utilizzo di tenda, paravento, rispetto dell'intimità, porta chiusa)

1 = Pessimo	0	0%	79
2 = Scarso	2	3%	79
3 = Adeguato	8	10%	79
4 = Buono	58	73%	79
5 = Non Risponde	11	14%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
3%	0%	6%

C29 - Come valuta l'attenzione alla Sua persona durante il trattamento riabilitativo individuale?
(es. chiacchiere tra operatori, interruzione delle attività per motivi personali, ecc.)

1 = Pessimo	0	0%	79
2 = Scarso	5	6%	79
3 = Adeguato	14	18%	79
4 = Buono	49	62%	79
5 = Non Risponde	11	14%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	4%	19%

C30 - Ritiene siano complete le informazioni che Le sono state fornite in merito ai trattamenti riabilitativi?

1 = Pessimo	1	1%	79
2 = Scarso	12	15%	79
3 = Adeguato	13	16%	79
4 = Buono	43	54%	79
5 = Non Risponde	10	13%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
16%	5%	10%

C31 - Sta frequentando la palestra?

1 = Sì	63	80%	79
2 = No	16	20%	79
3 = Non Risponde	0	0%	79

C31a - Se Sì, valuta le attrezzature della palestra adeguate alle Sue esigenze?

1 = Sì	46	73%	63
2 = No	8	13%	63
3 = Non risponde	9	14%	63

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
13%	16%	25%

63

C32 - E' stato coinvolto in attività riabilitative mediante il gesto sportivo? SOLO US SUB ACUTI TERRA E SUB ACUTI SECONDO

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

1 = Sì	13	50%	26
2 = No	11	42%	26
3 = Non Risponde	2	8%	26

C32a - Se Sì, come valuta l'utilità dell'attività svolta?

NB. Hanno risposto SI n. 13 persone alla domanda precedente

1 = Pessimo	0	0%	13
2 = Scarso	1	8%	13
3 = Adeguato	2	15%	13
4 = Buono	10	77%	13
5 = Non Risponde	0	0%	13

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
8%	8%	18%

13

C33 - E' stato coinvolto in attività riabilitative in Terapia Occupazionale? (autonomie primarie, autonomie avanzate, attività di vita quotidiana, studio carrozzina, rivalutazione posturale, ecc.)

1 = Sì	32	41%	79
2 = No	33	42%	79
3 = Non Risponde	14	18%	79

C33a - Se Sì, come valuta l'utilità dell'attività svolta?

NB. Hanno risposto SI n. 31 persone alla domanda precedente

1 = Pessimo	0	0%	32
2 = Scarso	2	6%	32
3 = Adeguato	4	13%	32
4 = Buono	23	72%	32
5 = Non Risponde	3	9%	32

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	5%	10%

32

C34 - Qual è la Sua percezione dell'adeguatezza dei tempi dedicati al trattamento riabilitativo?

1 = Pessimo	3	4%	79
2 = Scarso	19	24%	79
3 = Adeguato	20	25%	79
4 = Buono	23	29%	79
5 = Non Risponde	14	18%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
28%	19%	30%

C35 - Qual è la Sua percezione della qualità complessiva del Servizio Riabilitativo? (Terapisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionali)

1 = Pessimo	0	0%	79
2 = Scarso	5	6%	79
3 = Adeguato	20	25%	79
4 = Buono	42	53%	79
5 = Non Risponde	12	15%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	2%	9%

Ausili

C36 - 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, dispositivi TAI, ecc.)

1 = Pessimo	1	1%	79
2 = Scarso	6	8%	79
3 = Adeguato	14	18%	79
4 = Buono	18	23%	79
5 = Non Risponde	40	51%	79
	79		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
9%	4%	9%

C37 - Ha già iniziato il percorso di prescrizione ausili?

1 = Sì	29	37%	79
2 = No	23	29%	79
3 = Non Risponde	27	34%	79

C37a - Se Sì, quanto gli ausili prescritti sono adatti a Lei e alle Sue necessità?
NB. Hanno risposto SI n. 29 persone alla domanda precedente

1 = Pessimo	0	0%	29
2 = Scarso	2	7%	29
3 = Adeguato	9	31%	29
4 = Buono	15	52%	29
5 = Non Risponde	4	14%	29
	30		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
7%	3%	5%

Psicologhe - ESCLUSO DH**C38 - È a conoscenza che l'Ospedale fornisce supporto psicologico?**

1 = Sì	56	84%	67
2 = No	11	16%	67
3 = Non Risponde	0	0%	67
67			

C38a - Se Sì, ne ha usufruito?

NB. Hanno risposto SI n. 56 persone alla domanda precedente

1 = Sì, perché l'ho richiesto	19	34%	56
2 = Sì, perché me lo hanno proposto	19	34%	56
3 = No, perché non sono interessato/a	18	32%	56
4 = Non risponde	0	0%	56
56			

C39 - Come valuta l'adeguatezza delle prestazioni ricevute dallo Psicologo rispetto ai bisogni espressi?

NB. Hanno risposto "SI perché richiesto" (n. 19) e "SI perché proposto" (n. 19), totale n. 38 persone

1 = Pessimo	4	11%	38
2 = Scarso	5	13%	38
3 = Adeguato	7	18%	38
4 = Buono	19	50%	38
5 = Non Risponde	3	8%	38
38			

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
24%	22%	35%

C40 - Valuta il supporto ricevuto più utile

NB. Hanno risposto "SI perché richiesto" (n. 19) e "SI perché proposto" (n. 19), totale n. 38 persone

1 = Sul piano personale	14	37%	38
2 = Sul piano familiare	3	8%	38
3 = Entrambi	8	21%	38
4 = Non saprei	13	34%	38
38			

Assistenti Sociali - ESCLUSO DH**C41 - È a conoscenza che l'Ospedale fornisce supporto dell'Assistente Sociale?**

1 = Sì	55	82%	67
2 = No	12	18%	67
3 = Non Risponde	0	0%	67
67			

C41a - Se Sì, ne ha usufruito? - NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 55 persone

1 = Sì	41	75%	55
2 = No	13	24%	55
3 = Non Risponde	1	2%	55

C41b - Come valuta l'adeguatezza delle prestazioni ricevute dall'Assistente Sociale rispetto ai bisogni espressi?

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

1 = Pessimo	0	0%	41
2 = Scarso	1	2%	41
3 = Adeguato	7	17%	41
4 = Buono	31	76%	41
5 = Non Risponde	2	5%	41
41			

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
2%	3%	7%

Educatori Professionali - ESCLUSO DH**C42 - È a conoscenza che l'Ospedale fornisce supporto dell'Educatore Professionale?**

1 = Sì	32	48%	67
2 = No	32	48%	67
3 = Non Risponde	3	4%	67
67			

C42a - Se Sì, ne ha usufruito? - NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 32 persone

1 = Per supporto personale	11	34%	32
2 = Per attività di gruppo	7	22%	32
3 = Entrambi	5	16%	32
3 = NO	9	28%	32

C43 - Come valuta l'adeguatezza delle prestazioni ricevute dall'Educatore Professionale rispetto ai bisogni espressi?

NB. Hanno risposto per supporto personale (n. 11) + per attività di gruppo (n. 7) + entrambi (n. 5), totale n. 23 persone

1 = Pessimo	0	0%	23
2 = Scarso	2	9%	23
3 = Adeguato	4	17%	23
4 = Buono	14	61%	23
5 = Non Risponde	3	13%	23
23			

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
9%	0%	7%

Consulenti alla Pari - ESCLUSO DH**C44 - È a conoscenza che nell'Ospedale sono presenti dei Consulenti alla Pari?**

1 = Sì	57	85%	67
2 = No	13	19%	67
3 = Non Risponde	1	1%	67

C44a - Se Sì, ne ha usufruito? - NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 57 persone

1 = Sì	39	68%	57
2 = No	17	30%	57
3 = Non Risponde	1	2%	57

C44b - 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. 39 persone

1 = Pessimo	1	3%	39
2 = Scarso	0	0%	39
3 = Adeguato	1	3%	39
4 = Buono	37	95%	39
5 = Non Risponde	0	0%	39

39

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
3%	0%	0%

Attività Ricreative - Laboratori (LABORATORIO DI MONICA - PITTURA DI VINCENZO - MUSICA: CAOS RITMICO - ECC.) - ESCLUSO DH**C46 - È a conoscenza che nell'Ospedale vengono organizzate diverse attività di laboratorio a scopo ricreativo e di osservazione delle autonomie acquisite?**

1 = Sì	44	66%	67
2 = No	19	28%	67
3 = Non Risponde	4	6%	67

67

C46a - Se Sì, ne ha usufruito? - NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 44 persone

1 = Sì	22	50%	44
2 = No	21	48%	44
3 = Non Risponde	1	2%	44

C47 - Come valuta le attività svolte nei laboratori? NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 22 persone

1 = Pessimo	0	0%	22
2 = Scarso	0	0%	22
3 = Adeguato	2	9%	22
4 = Buono	19	86%	22
5 = Non Risponde	1	5%	22

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
0%	NR	NR

INFOPOINT (ANMIC, ANMIL, CIP, ecc.)**C49 - È a conoscenza che nell'Ospedale è presente uno spazio Infopoint in cui sono presenti alcune associazioni che forniscono supporto alle persone ricoverate?**

1 = Sì	37	47%	79
2 = No	36	46%	79
3 = Non Risponde	6	8%	79

79

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
46%	NR	NR

C49a - Se Sì, ha mai avuto occasione di rivolgersi ad una di esse?

NB. Hanno risposto SI alla domanda precedente n. 37 persone

1 = Sì	17	46%	37
2 = No	19	51%	37
3 = Non Risponde	1	3%	37

QUADRO D: Servizi Alberghieri - Comfort**Prestazioni Alberghiere, Comfort, Pulizia****D51 - Specificare se il paziente è allettato o no - ESCLUSO DH**

1 = Allettato	17	25%	67
2 = Non Allettato	50	75%	67
	67		

D52 - Come valuta la tranquillità dell'ambiente?

1 = Pessimo	1	1%	79
2 = Scarso	4	5%	79
3 = Adeguato	21	27%	79
4 = Buono	51	65%	79
5 = Non Risponde	2	3%	79
	79		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	7%	10%

D53 - Come valuta il comfort della stanza? - (temperatura, TV, telefono, adeguatezza e funzionalità di arredi e spazi, ecc.) ESCLUSO DH

1 = Pessimo	1	1%	67
2 = Scarso	7	10%	67
3 = Adeguato	27	40%	67
4 = Buono	30	45%	67
5 = Non Risponde	2	3%	67
	67		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
11%	9%	20%

D54 - Come valuta la pulizia della stanza e degli arredi? ESCLUSO DH

1 = Pessimo	4	6%	67
2 = Scarso	12	18%	67
3 = Adeguato	19	28%	67
4 = Buono	32	48%	67
5 = Non Risponde	0	0%	67
	67		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
24%	16%	17%

D55 - Come valuta la pulizia dei servizi igienici? - ESCLUSI ALLETTATI

1 = Pessimo	3	5%	62
2 = Scarso	7	11%	62
3 = Adeguato	15	24%	62
4 = Buono	29	47%	62
5 = Non Risponde	8	13%	62
	62		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
16%	12%	11%

D56 - Come valuta la pulizia del Reparto? (Corridoio, refettorio, terrazzi) - ESCLUSI ALLETTATI

1 = Pessimo	2	3%	62
2 = Scarso	6	10%	62
3 = Adeguato	14	23%	62
4 = Buono	38	61%	62
5 = Non Risponde	2	3%	62

62

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
13%	3%	6%

D57 - Valuta adeguata la frequenza del cambio biancheria del letto? ESCLUSO DH

1 = Pessimo	1	1%	67
2 = Scarso	1	1%	67
3 = Adeguato	3	4%	67
4 = Buono	59	88%	67
5 = Non Risponde	3	4%	67

67

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
2%	7%	0%

Servizio Ristorazione**D58 - Come valuta il sistema di prenotazione dei pasti? (Esclusi i pazienti del DH)**

1 = Adeguato	56	84%	67
2 = Non Adeguato	4	6%	67
3 = Non si alimenta o portatore di PEG	7	10%	67

67

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	3%	4%

D58a - Valutazione del pasto: PRESENTAZIONE (Aspetto del cibo) NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS

1 = Pessimo	2	3%	72
2 = Scarso	2	3%	72
3 = Adeguato	21	29%	72
4 = Buono	42	58%	72
5 = Non Risponde	5	7%	72

72

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
6%	11%	22%

D58b - Valutazione del pasto: QUANTITA' NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS

1 = Pessimo	2	3%	72
2 = Scarso	1	1%	72
3 = Adeguato	15	21%	72
4 = Buono	49	68%	72
5 = Non Risponde	5	7%	72

72

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
4%	3%	8%

D58c - Valutazione del pasto: QUALITA' NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS

1 = Pessimo	2	3%	72
2 = Scarso	4	6%	72
3 = Adeguato	19	26%	72
4 = Buono	42	58%	72
5 = Non Risponde	5	7%	72

72

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
9%	16%	16%

D58d - Valutazione del pasto: TEMPERATURA NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS

1 = Pessimo	1	1%	72
2 = Scarso	1	1%	72
3 = Adeguato	9	13%	72
4 = Buono	56	78%	72
5 = Non Risponde	5	7%	72

72

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
2%	3%	3%

D59 - Come valuta la varietà del menù? NB. Sono esclusi i pazienti che non si alimentano per OS - ESCLUSO DH

1 = Pessimo	2	3%	60
2 = Scarso	10	17%	60
3 = Adeguato	15	25%	60
4 = Buono	33	55%	60
5 = Non Risponde	0	0%	60

60

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
20%	19%	26%

D60 - Solo per DH: Come valuta complessivamente il servizio mensa?

1 = Pessimo	0	0%	12
2 = Scarso	1	8%	12
3 = Adeguato	1	8%	12
4 = Buono	10	83%	12
5 = Non Risponde	0	0%	12

12

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
8%	11%	0%

**QUADRO E - Sintesi della Qualità percepita durante il periodo di degenza
COMPLESSIVAMENTE COME VALUTA IL SUO PERCORSO DI RICOVERO IN QUESTO OSPEDALE IN MERITO:**

E61 - Alla qualità delle azioni terapeutico/riabilitative?

1 = Pessimo	0	0%	79
2 = Scarso	8	10%	79
3 = Adeguato	20	25%	79
4 = Buono	49	62%	79
5 = Non Risponde	2	3%	79
	79		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
10%	2%	13%
Indice soddisfazione		
87%	96%	87%

(mancano i NON RISPONDE)

E62 - Alla Qualità complessiva delle relazioni con tutto il personale?

1 = Pessimo	0	0%	79
2 = Scarso	4	5%	79
3 = Adeguato	19	24%	79
4 = Buono	56	71%	79
5 = Non Risponde	0	0%	79
	79		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
5%	1%	11%
Indice soddisfazione		
95%	99%	89%

(mancano i NON RISPONDE)

E63 - Al Comfort alberghiero?

1 = Pessimo	2	3%	79
2 = Scarso	5	6%	79
3 = Adeguato	25	32%	79
4 = Buono	47	59%	79
5 = Non Risponde	0	0%	79
	79		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
9%	2%	4%
Indice soddisfazione		
91%	98%	96%

(mancano i NON RISPONDE)

E64 - Se avesse ancora necessità di ricovero o dovesse consigliarlo ad altri, sceglierebbe di nuovo questo Ospedale?

1 = Sì	68	86%	79
2 = No	3	4%	79
3 = Non So	8	10%	79
	79		

Indice Insoddisfazione		
2018	2017	2016
4%	4%	9%
Indice soddisfazione		
86%	89%	82%

(mancano i NON RISPONDE)