




Sede legale: Via G. Cusmano, 24 – 90141 PALERMO  
C.F. e P. I.V.A.: 05841760829

Unità Operativa

**Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP**

Centro di Costo 1.4.1.01.05.1.001

Via G. Cusmano, 24 90141 – PALERMO

Telefono  091-7032068

FAX  091-7032068

e-mail  [uourp@asppalermo.org](mailto:uourp@asppalermo.org)

web  [www.asppalermo.org](http://www.asppalermo.org)

# **Valutazione della percezione di qualità dei cittadini sui servizi di ricovero e cura in ospedale**

**L'esperienza dell'indagine-pilota  
condotta nel  
Presidio Ospedaliero Ingrassia**

# SOMMARIO

Premessa	Pagina 3
Programmazione dell'iniziativa	Pagina 4
Durata e periodo di rilevazione	Pagina 5
Strumento utilizzato: il questionario	Pagina 5
Dimensionamento del campione	Pagina 6
Metodo di indagine utilizzato	Pagina 7
Risultati della rilevazione	Pagina 8
I suggerimenti e le proposte dell'utenza	Pagina 35
Conclusioni e proposte di miglioramento	Pagina 36
Considerazioni finali	Pagina 39

## ALLEGATO

Questionario utilizzato	Pagina 41
-------------------------	-----------

### **Gruppo di lavoro:**

Dott. Celsa Rosario  
D.<sup>ssa</sup> Cutrone A.Maria  
Sig.<sup>ra</sup> Petronaci Maria  
D.<sup>ssa</sup> Tomasello Gaetana

## Premessa

Rilevare la qualità percepita delle prestazioni e dei servizi è una delle attività istituzionali dell'URP; la Unità Operativa URP si è fatta promotrice - con la Direzione Sanitaria aziendale - di un'indagine pilota di customer satisfaction anche sulla base della direttiva sulla customer satisfaction emanata dal Ministero della Funzione Pubblica e in considerazione delle indicazioni previste nella Carta Europea dei Diritti del malato, documento con cui si mira a garantire un alto livello di protezione della salute e di rispetto e inviolabilità della dignità della persona *cittadino-paziente* al centro della sanità al fine di assicurare un'elevata qualità dei servizi erogati

L'indagine-pilota condotta nel P.O. *Ingrassia* di Palermo è stata programmata con l'intento di acquisire informazioni circa la valutazione dei servizi sanitari da parte dei cittadini che hanno sperimentato l'*esperienza ricovero* presso la più grande struttura ospedaliera della Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo.

Con l'occasione si è mirato ad assumere informazioni anche in ordine a quei servizi pre e post ricovero, oltre che alberghieri, che assumono un valore rilevante nel contesto di una presenza prolungata nel nosocomio che si centra sul "momento-intervento" sintesi del bisogno terapeutico-assistenziale.

I momenti di programmazione e di successiva conduzione dell'attività sono stati assunti tutti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'iniziativa ha avuto carattere sperimentale, ed è stata condotta per la prima volta su ampia scala nel contesto di un presidio ospedaliero aziendale; tuttavia sono stati adottati criteri di rigore metodologico al fine di approntare uno strumento che esitasse risultanze tali da poter avviare eventuali percorsi mirati di miglioramento oltre che costituire un indicatore di esito.

Con l'iniziativa, quindi, si è cercato non soltanto di acquisire un giudizio relativo all'ambito delle prestazioni puramente mediche ed infermieristiche, ma di coinvolgere aspetti più ampi che includessero il servizio di ristoro, gli aspetti logistici

e quelli del comfort ambientale, l'estetica e la funzionalità degli arredi e degli ambienti, per arrivare ad interessare la sfera delle relazioni interpersonali includendo i rapporti con i familiari dei pazienti.

Sottoponendo al parere degli utenti questi aspetti ritenuti rilevanti, si mira in sostanza a delineare un quadro valutativo su come la struttura sanitaria accoglie il *protagonista dell'esperienza* e quale forma assume il contributo reso a corredo della pura esperienza assistenziale, anche dal punto di vista relazionale.

L'intervento, condotto al fine di sondare il giudizio sulla qualità percepita dai *protagonisti* del processo assistenziale, si caratterizza come momento di ascolto degli utenti che partecipano alla realizzazione della prestazione; e ciò in considerazione del fatto che riuscire a *muovere* l'Azienda in sintonia anche con le attese dell'utenza contribuisce a rendere tutti i protagonisti dell'esperienza-ricovero quali portatori di un accresciuto valore, valore che risulta a tutto beneficio del rapporto che lo sottende.

Aderendo alle modalità ed ai criteri seguiti in precedenti ed analoghe attività di rilevazione del giudizio di utenti, anche per questa iniziativa si è reso necessario addivenire ad una sorta di compromesso fra la snellezza operativa ed il rigore metodologico; si è, pertanto, fatto riferimento al contributo del gruppo di lavoro costituito da alcune unità di personale in servizio nella Unità Operativa che – a vario titolo – hanno contribuito a progettare, condurre ed infine realizzare l'attività.

### **Programmazione dell'iniziativa**

L'iniziativa da condurre "sul campo" ha avuto come prologo necessario il raccordo con la Direzione del Presidio, che - accolta di buon grado l'iniziativa - ha indicato un Dirigente, la Dottoressa Scardina, quale riferimento per ogni necessità relativa all'attività da condurre.

Prima dell'avvio della fase operativa è stata realizzata un'analisi di fondo mirata a individuare le caratteristiche dell'ambiente di ricerca; il gruppo di lavoro si è impegnato ad acquisire le informazioni sulle modalità di svolgimento della

quotidiana attività dei reparti del presidio ospedaliero, così da avere una conoscenza più approfondita della struttura organizzativa dell'ospedale; ciò è avvenuto mediante colloqui con la Direzione del Presidio che ha supportato ogni necessità organizzativa ed informativa del gruppo di lavoro.

### **Durata e periodo di rilevazione**

L'indagine è stata condotta "sul campo" dal gruppo di lavoro nel corso del secondo trimestre 2010; le unità di personale incaricate della somministrazione - di volta in volta - hanno programmato periodici accessi settimanali nelle singole Unità operative di degenza individuando spazi e tempi da dedicare alla realizzazione di questo progetto e concordando gli incontri in modo da non interferire con l'efficienza della routine quotidiana all'interno della già carica attività dei reparti.

### **Strumento utilizzato: il questionario**

Per l'acquisizione dei giudizi dell'utenza si è utilizzato, quale strumento privilegiato, un questionario strutturato con items chiusi e con domande finali aperte (suggerimenti e osservazioni varie). Tale questionario è stato appositamente definito per l'iniziativa sulla scorta delle necessità della stessa ed anche alla luce di analoghe esperienze condotte in realtà simili.

Il questionario, concordato con la Direzione sanitaria aziendale, è stato successivamente posto all'attenzione dei Responsabili delle varie Unità Operative che hanno collaborato con puntuali ed utili osservazioni.

Il questionario è stato approntato per sondare l'area del ricovero ordinario; le tematiche individuate e di seguito elencate sono tradizionalmente riconosciute come indicative della *customer satisfaction*.

Tale strumento d'indagine è strutturato in 15 domande, e concepito in maniera tale da consentire l'analisi delle seguenti aree:

- valutazione complessiva dell'esperienza-ricovero
- valutazione del personale del reparto, distinto per medici e personale infermieristico
- valutazione degli aspetti organizzativi
- valutazione degli ambienti

- valutazione dei servizi alberghieri
- valutazione degli aspetti logistici

La parte iniziale del questionario registra la Unità di degenza, il numero di giorni già trascorsi in regime di ricovero e se l'intervistato è il ricoverato o un familiare; la parte finale del questionario è stata dedicata all'acquisizione di eventuali suggerimenti dei degenti. Tale questionario è personalizzato con il logo dell'Azienda.

### **Dimensionamento del campione**

Al fine di assicurare all'iniziativa aderenza al volume di utenza ricoverata oltre che connotati di rigore metodologico, per dimensionare un campione che contribuisse ad assicurare validità statistica all'iniziativa si è proceduto ad acquisire il numero complessivo di degenti, differenziato per unità operative, degli anni 2008 e 2009; sulla base della media del secondo trimestre di tali anni si è costruito un campione pari a circa il 20% dell'utenza, che fosse rappresentativo della numerosità per singolo reparto.

Sulla scorta di tale progettazione si è quantificato in 330 soggetti il numero di utenti cui sottoporre il questionario, da somministrare nei seguenti reparti:

- Cardiologia
- Chirurgia
- Geriatria
- Medicina
- Neonatologia
- Ortopedia
- Ostetricia e Ginecologia

Sono stati intervistati tutti quei degenti presenti nei reparti nelle giornate destinate alla rilevazione e dichiaratisi disponibili a partecipare alla stessa.

Le modalità di scelta del campione da intervistare potevano essere le più svariate (per titolo di studio, per età, per sesso, per territorio di appartenenza, etc.); il gruppo di lavoro ha optato per il campionamento casuale semplice in quanto tale criterio

restituisce una composizione rappresentativa e meno distorta della popolazione dei degenti presenti nel presidio ospedaliero.

Il gruppo di lavoro veniva di volta in volta informato dai capo-sala delle singole unità di degenza dei flussi di pazienti in entrata per ricovero ed in dimissione per la progressiva costruzione del campione da indagare.

### **Metodo di indagine utilizzato**

Stabilita la natura e la dimensione del campione, il gruppo ha scelto il metodo di rilevazione optando per la somministrazione diretta dei questionari in quanto, oltre ad essere una metodologia di forte impatto e più vantaggiosa sulla bontà dei dati raccolti, ha un riscontro positivo da parte degli utenti che si sentono più partecipi e coinvolti anche emotivamente nell'iniziativa.

Infatti, si è visto che l'approccio personale e diretto al degente spesso ha determinato un positivo apprezzamento dell'Azienda che, per tale via, ha contribuito a mostrarsi comunque attenta al paziente ed alle sue esigenze.

Il metodo di rilevazione scelto garantisce a parer nostro l'acquisizione di un alto numero di questionari completi, a fronte del rischio dispersione che si sarebbe verificato se tali questionari fossero stati sottoposti all'autocompilazione durante il ricovero o somministrati a distanza (posta, telefono).

Il questionario è stato somministrato in forma anonima nel rispetto della privacy del paziente.

L'approccio metodologico che abbiamo descritto nei punti precedenti illustra quanto sia stata complessa la progettazione e l'attivazione di un sistema di rilevazione della performance dei servizi e della soddisfazione dell'utenza.

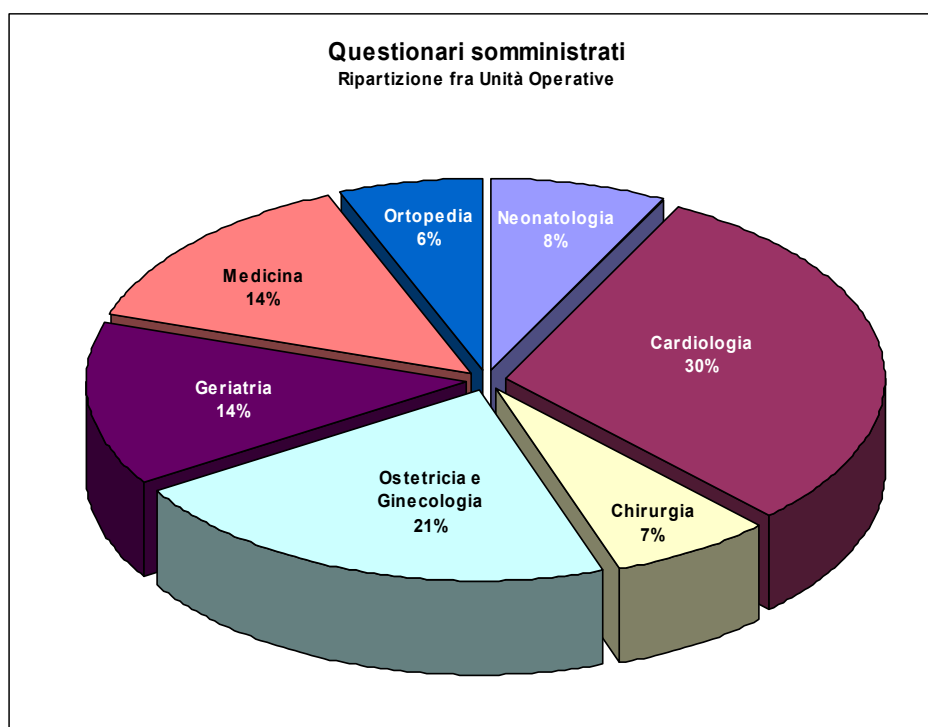
Nota di lettura: nelle tabelle di sintesi delle risposte, la voce "non pertinente" è stata utilizzata per rilevare quelle situazioni di ricoverati che - per vari motivi (es.: primo giorno di degenza) - non hanno avuto modo di esprimere un giudizio compiuto.

## Risultati della rilevazione

### Questionari somministrati

ripartizione per genere e unità operative

Unità Operativa	Uomini	Donne	non risponde	Totale	%
Neonatologia	7	17	1	25	8%
Cardiologia	57	41	2	100	30%
Chirurgia	10	13		23	7%
Ostetricia e Ginecologia		71		71	21%
Geriatria	21	25		46	14%
Medicina	13	32	1	46	14%
Ortopedia	10	9	1	20	6%
<b>Totale</b>	<b>118</b>	<b>208</b>	<b>5</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

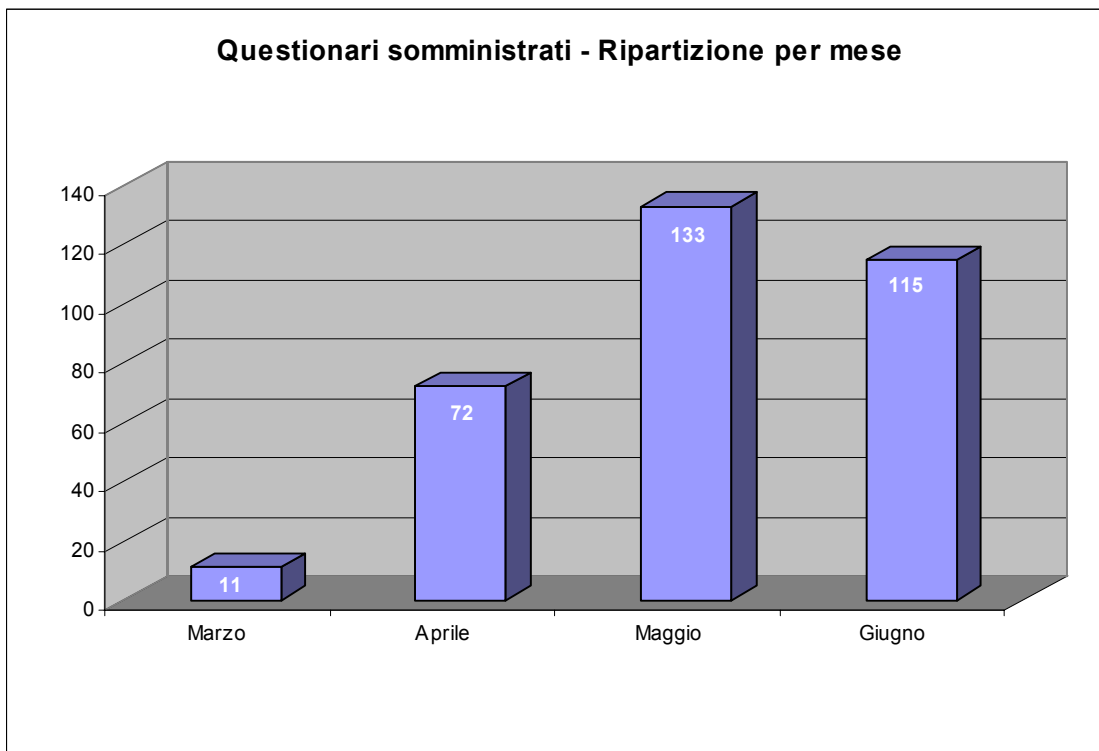




## Questionari somministrati

Ripartizione per periodo di somministrazione

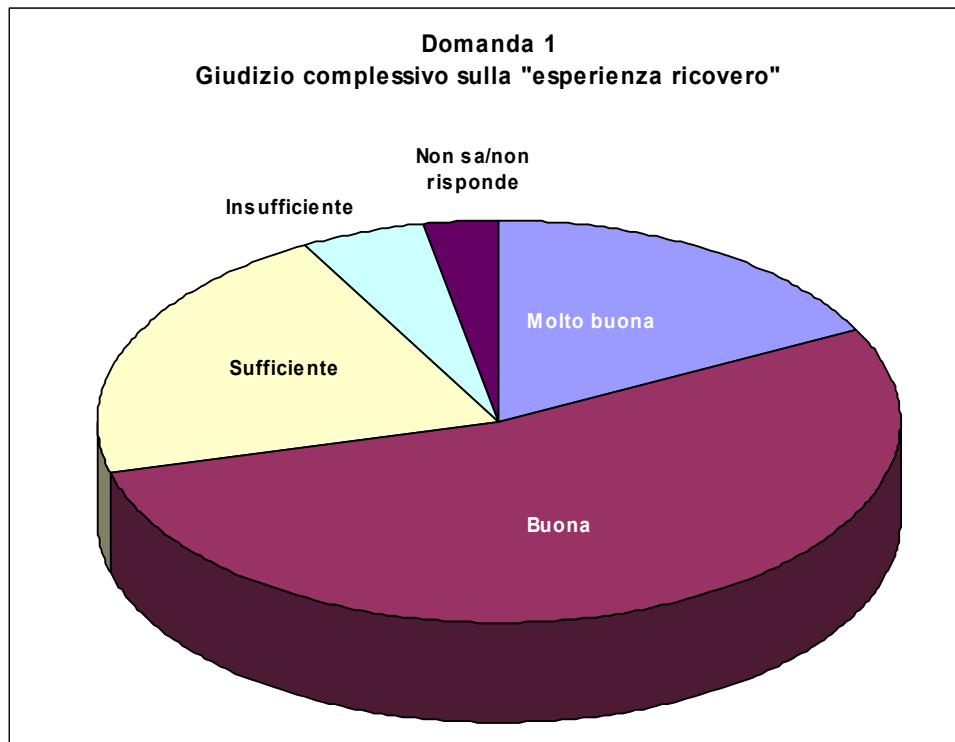
Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Totale
11	72	133	115	<b>331</b>



### Domanda 1

Consideri complessivamente l'esperienza di ricovero fin qui vissuta. Come valuta, in generale, la qualità dei servizi che ha ricevuto nel reparto?

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	58	18%
Buona	176	53%
Sufficiente	70	21%
Insufficiente	17	5%
Non sa/non risponde	10	3%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>



Il primo giudizio, complessivo e generico, sull'esperienza-ricovero restituisce un dato ampiamente positivo; tale giudizio è sintesi di valori rispondenti alle singole voci Molto Buono (18%), Buono (53%) e Sufficiente (21%).

Di seguito si propongono le tabelle di dettaglio di risposta alle voci *Molto Buona* e *Insufficiente*. Si tenga conto che a corroborare i giudizi complessivamente positivi giocano un ruolo rilevante le risposte corrispondenti al giudizio *Buono* che sono state pari al 53% del campione.

**Domanda 1 - Risposta: *Molto Buona***

<b>Unità Operative</b>	Numero risposte	%
Neonatologia	14	24%
Cardiologia	18	31%
Chirurgia	2	3%
Ostetricia e Ginecologia	9	16%
Geriatria	8	14%
Medicina	6	10%
Ortopedia	1	2%
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

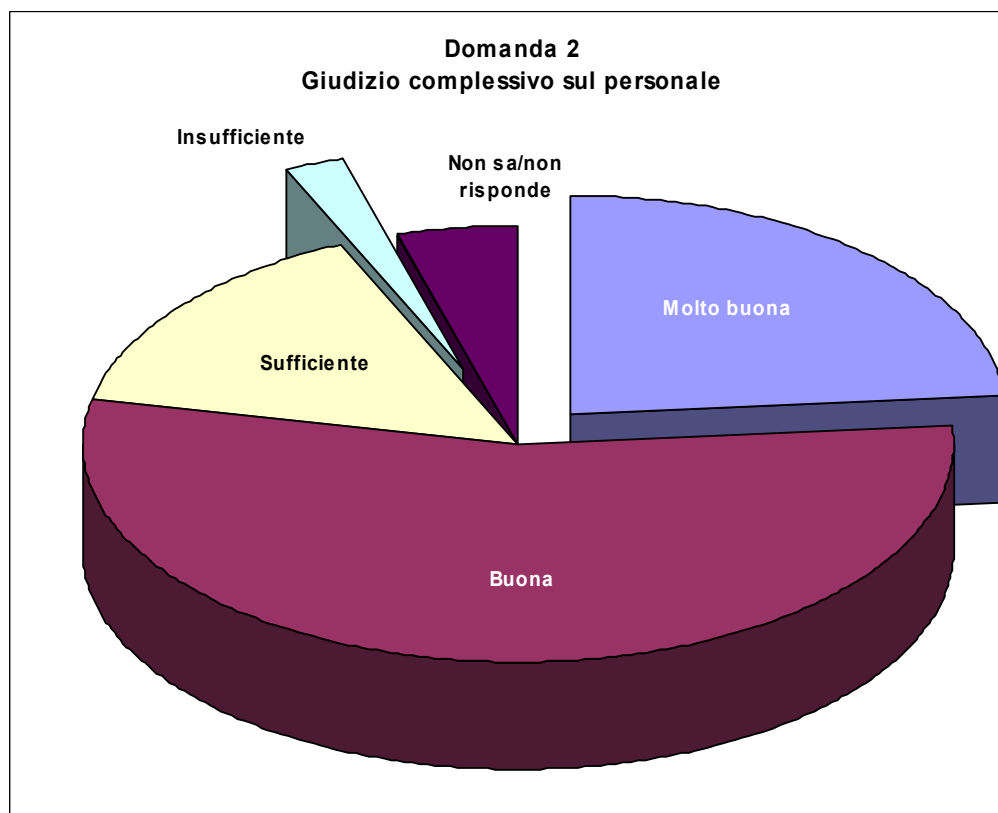
**Domanda 1 - Risposta: *Insufficiente***

<b>Unità Operative</b>	Numero risposte	%
Cardiologia	1	6%
Ostetricia e Ginecologia	5	29%
Geriatria	2	12%
Medicina	7	41%
Ortopedia	2	12%
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

## Domanda 2

Sulla base della Sua esperienza di ricovero fino ad oggi vissuta, che valutazione complessiva ritiene di dare del personale?

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	78	24%
Buona	181	55%
Sufficiente	50	15%
Insufficiente	7	2%
Non sa/non risponde	15	5%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>



Alla Domanda 2, efficienza, cordialità e professionalità sono aspetti molto apprezzati nel personale sanitario, soprattutto medico; non mancano – tuttavia – alcune osservazioni negative sul comportamento di alcuni operatori sanitari, giustificato dai pazienti stessi con l'esiguo numero di operatori in servizio.

Le tabelle che seguono evidenziano le voci che hanno risposto con i giudizi Molto buona e Insufficiente.

<b>Domanda 2</b> Dettaglio risposte: <i>Molto buona</i>
--

Unità Operative	Numero risposte	%
Neonatologia	12	15%
Cardiologia	27	35%
Chirurgia	6	8%
Ostetricia e Ginecologia	12	15%
Geriatria	11	14%
Medicina	9	12%
Ortopedia	1	1%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

<b>Domanda 2</b> Dettaglio risposte: <i>Insufficiente</i>
--

Unità Operative	Numero risposte	%
Cardiologia	1	14%
Chirurgia	1	14%
Ostetricia e Ginecologia	3	43%
Medicina	1	14%
Ortopedia	1	14%
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

### Domanda 3

In relazione a questa Sua esperienza di ricovero, come valuta il **personale medico** per ciascuno degli aspetti di seguito elencati?

Gentilezza e cortesia nei rapporti

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	106	32%
Buona	181	55%
Sufficiente	38	11%
Insufficiente	6	2%
Non sa/non risponde	0	0%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti (pazienti, familiari)

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	97	29%
Buona	163	49%
Sufficiente	46	14%
Insufficiente	8	2%
Non sa/non risponde	16	5%
Non pertinente	1	0%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Disponibilità a fornire informazioni su diagnosi, condizioni di salute

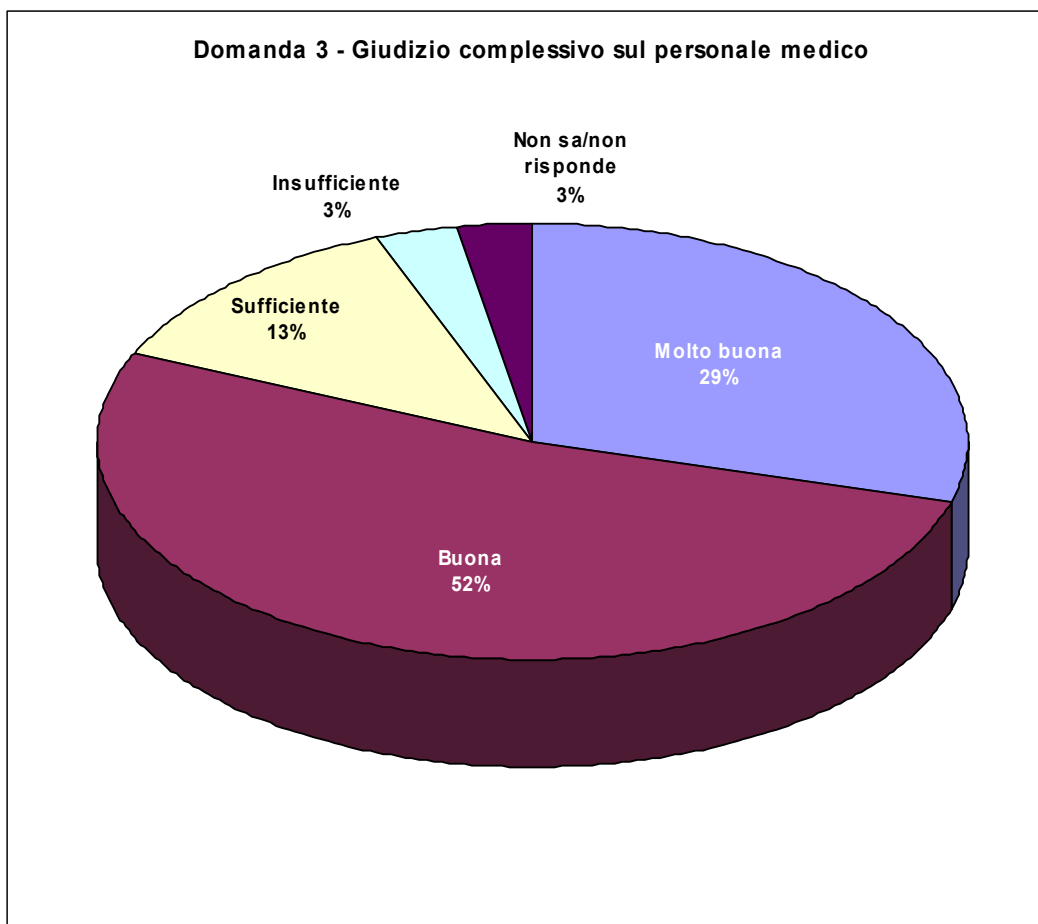
<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	93	28%
Buona	174	53%
Sufficiente	41	12%
Insufficiente	12	4%
Non sa/non risponde	9	3%
Non pertinente	2	1%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Disponibilità a fornire informazioni sui rischi legati alle cure, alla terapia

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	93	28%
Buona	170	51%
Sufficiente	40	12%
Insufficiente	15	5%
Non sa/non risponde	12	4%
Non pertinente	1	0%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

## Totale

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	389	29%
Buona	688	52%
Sufficiente	165	12%
Insufficiente	41	3%
Non sa/non risponde	37	3%
Non pertinente	4	0%
<b>Totale</b>	<b>1324</b>	<b>100%</b>



Il giudizio complessivo che emerge, per gli aspetti richiesti dal questionario sul personale medico, è ampiamente positivo; differenziato fra le tre voci Molto Buono, Buono e Sufficiente oltre il 90% delle risposte indica degenti soddisfatti dei professionisti che li hanno seguiti.

#### Domanda 4

In relazione a questa Sua esperienza di ricovero, come valuta il **personale infermieristico** per ciascuno degli aspetti di seguito elencati?

Gentilezza e cortesia nei rapporti

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	68	21%
Buona	175	53%
Sufficiente	66	20%
Insufficiente	19	6%
Non sa/non risponde	3	1%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti (pazienti, familiari)

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	64	19%
Buona	161	49%
Sufficiente	71	21%
Insufficiente	21	6%
Non sa/non risponde	14	4%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	65	20%
Buona	162	49%
Sufficiente	65	20%
Insufficiente	24	7%
Non sa/non risponde	15	5%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

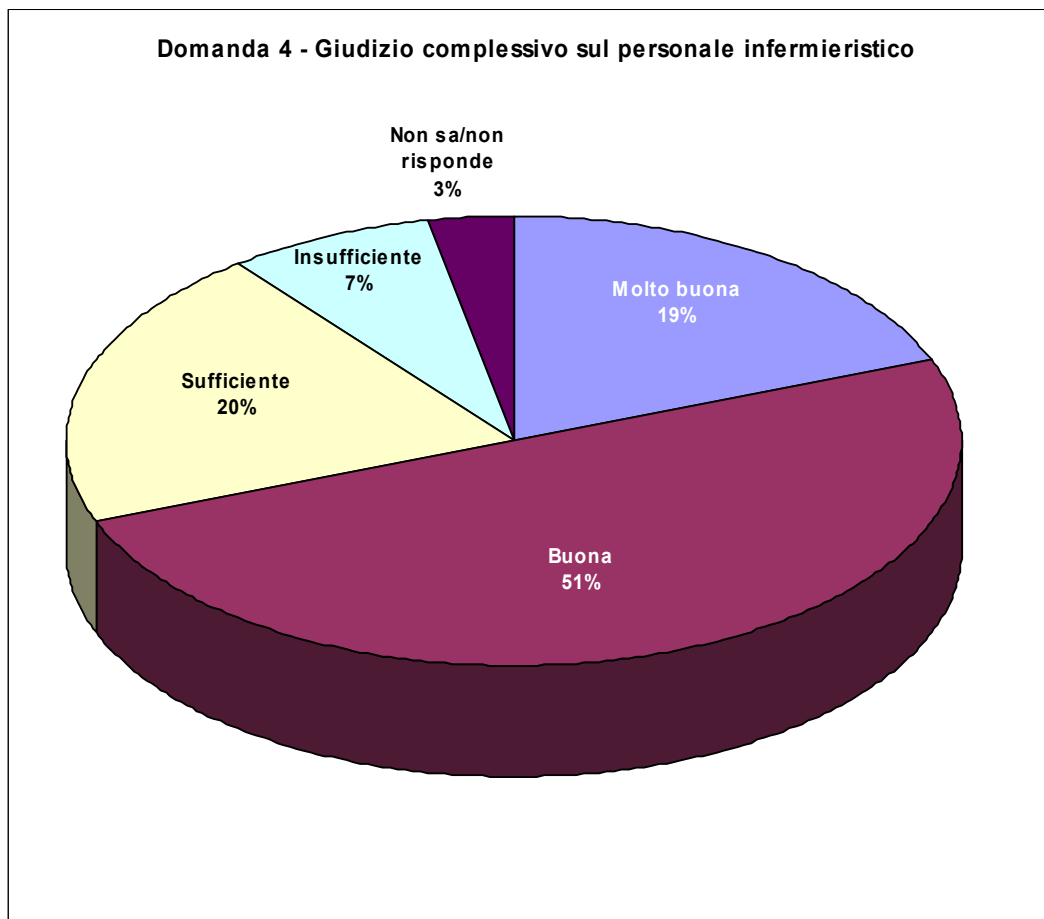
Disponibilità a dare spiegazioni/informazioni

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	57	17%
Buona	165	50%
Sufficiente	64	19%
Insufficiente	35	11%
Non sa/non risponde	10	3%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

**Totale**

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	254	19%
Buona	663	50%
Sufficiente	266	20%
Insufficiente	99	7%
Non sa/non risponde	42	3%
<b>Totale</b>	<b>1324</b>	<b>100%</b>





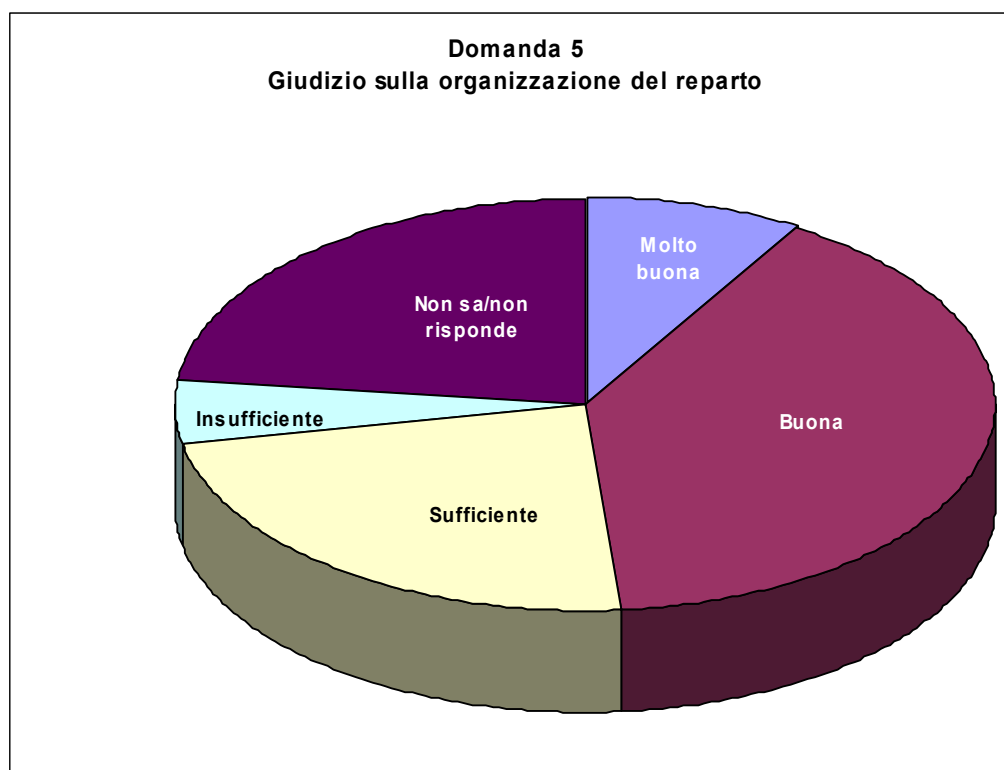
La Domanda 4, relativa al personale infermieristico, alla voce “Disponibilità a dare spiegazioni/informazioni” restituisce il valore di 11% di giudizi negativi; si tratta dell’unico picco negativo registrato nella domanda, visto che in tutte le altre singole voci non risultano valori negativi altrettanto evidenti; è bene aggiungere che il giudizio in questione molto probabilmente è influenzato dalla non conoscenza (da parte dei degenti o loro familiari) del regime legale che regola la corretta informazione al paziente a tutela della privacy.

E’ doveroso evidenziare come un’alta percentuale di risposte (sempre oltre il 50%) confermi un giudizio complessivamente positivo sulla figura professionale.

### Domanda 5

Come valuta complessivamente l'organizzazione del reparto?

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	24	7%
Buona	111	34%
Sufficiente	64	19%
Insufficiente	14	4%
Non sa/non risponde	64	19%
Non pertinente	54	16%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>



Per la Domanda 5 si rappresentano di seguito in maniera distinta le tabelle relative ai due giudizi Molto buona e Insufficiente.

<b>Domanda 5</b>
------------------

Dettaglio risposte: <i>Molto buona</i>
--

7	Neonatologia
6	Cardiologia
5	Ostetricia e Ginecologia
3	Geriatria
2	Medicina
1	Chirurgia

Totale **24**

Dettaglio risposte: <i>Insufficiente</i>
--

7	Ostetricia e Ginecologia
3	Geriatria
3	Medicina
1	Ortopedia

Totale **14**

## Domanda 6

Come valuta l'organizzazione del ricovero per ciascuno degli aspetti di seguito elencati?

**Completezza delle informazioni ricevute dal reparto prima del ricovero** (solo in caso di ricovero programmato)

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	25	8%
Buona	34	10%
Sufficiente	8	2%
Insufficiente	2	1%
Non sa/non risponde	193	58%
Non pertinente	69	21%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

**Tempo di attesa tra ingresso in reparto e momento in cui il personale si è occupato del Suo caso**

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	141	43%
Buona	133	40%
Sufficiente	28	8%
Insufficiente	20	6%
Non sa/non risponde	6	2%
Non pertinente	3	1%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

**Collaborazione e collegamento tra servizi e reparti di cui ha avuto bisogno**

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	36	11%
Buona	101	31%
Sufficiente	39	12%
Insufficiente	11	3%
Non sa/non risponde	115	35%
Non pertinente	29	9%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

**Orari di visita dei familiari**

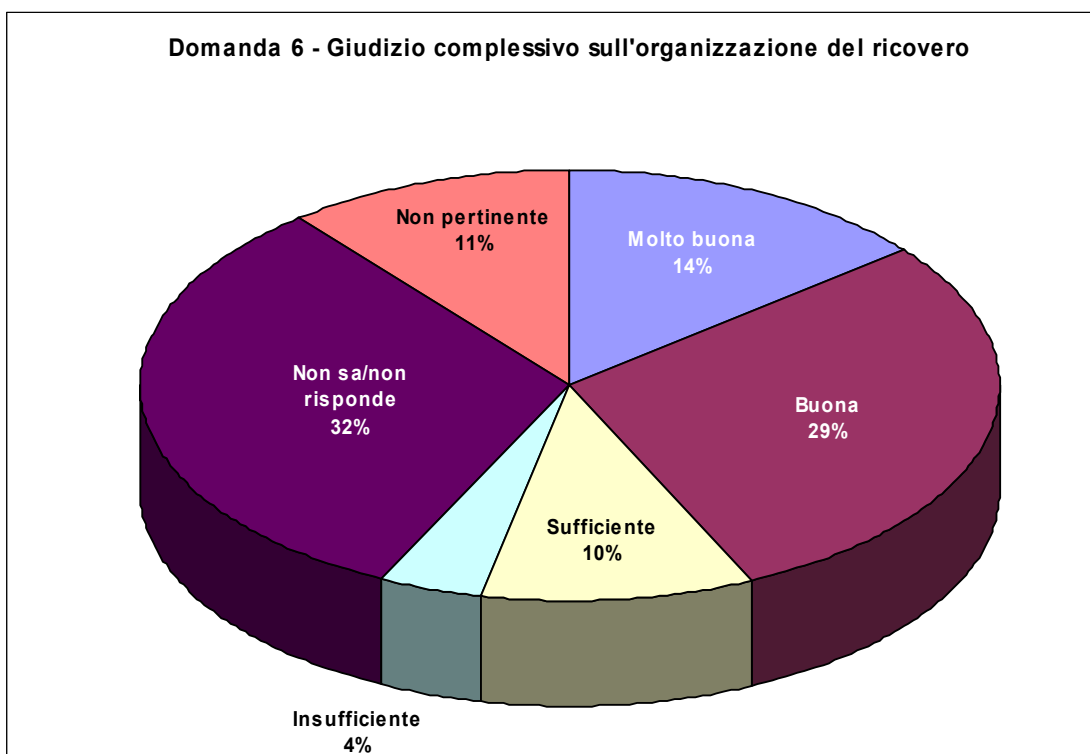
<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	19	6%
Buona	183	55%
Sufficiente	89	27%
Insufficiente	33	10%
Non sa/non risponde	7	2%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Informazioni ricevute su come comportarsi a casa o sui controlli successivi in ospedale

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	14	4%
Buona	26	8%
Sufficiente	7	2%
Insufficiente	0	0%
Non sa/non risponde	204	62%
Non pertinente	80	24%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Totale

<b>Risposte</b>	Numero risposte	%
Molto buona	235	14%
Buona	477	29%
Sufficiente	171	10%
Insufficiente	66	4%
Non sa/non risponde	525	32%
Non pertinente	181	11%
<b>Totale</b>	<b>1655</b>	<b>100%</b>



Alla Domanda 6.2, con cui si chiedeva una valutazione del tempo di attesa tra ingresso in reparto e momento in cui il personale si è occupato del caso, oltre l'80% delle risposte fotografano un giudizio complessivamente positivo.

Nella Domanda 6.4 (Orari di visita dei familiari) 33 intervistati (pari al 10% del campione) esprime il giudizio di "insufficiente"; tale giudizio, per quanto percentualmente consistente, tuttavia resta ampiamente minoritario rispetto a chi esprime i giudizi complessivamente positivi di buono (6%), molto buono (55%) e sufficiente (27%).

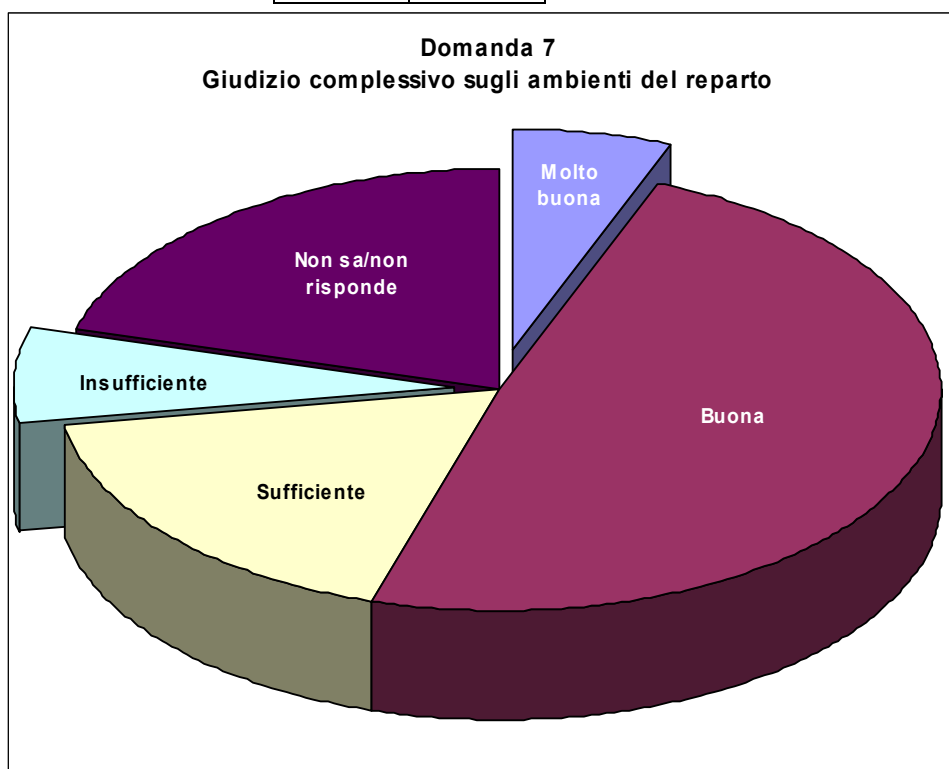
Le risposte "insufficiente" includevano sia critiche alla ridotta disponibilità di tempo, sia alle fasce orarie, sia – infine – alla disponibilità di spazi da dedicare esclusivamente per le visite.

Si ribadisce che l'alto numero di risposte alla voce *Non sa/non risponde* – come specificato ad inizio lavoro – è stata utilizzata per rilevare quelle situazioni di ricoverati che per vari motivi (es.: primo giorno di degenza) non hanno avuto modo di esprimere un giudizio compiuto sull'esperienza di ricovero.

### Domanda 7

Come valuta, nel complesso, gli ambienti del reparto (camere, corridoi, altri locali)?

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	15	5%
Buona	127	38%
Sufficiente	46	14%
Insufficiente	18	5%
Non sa/non risponde	53	16%
Non pertinente	72	22%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>



Dettaglio risposte **Molto buona**

**15**

6	Cardiologia
3	Neonatologia
3	Ostetricia e Ginecologia
2	Geriatria
1	Medicina

Dettaglio risposte **Insufficiente**

**18**

7	Ostetricia e Ginecologia
6	Chirurgia
3	Geriatria
2	Ortopedia

### Domanda 8

Come valuta, nel complesso, gli ambienti per quanto riguarda gli aspetti di seguito elencati?

#### Qualità e cura degli ambienti

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	36	11%
Buona	189	57%
Sufficiente	74	21%
Insufficiente	25	8%
Non sa/non risponde	5	2%
Non pertinente	2	1%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

#### Pulizia degli ambienti stanze e corridoi

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	32	10%
Buona	188	57%
Sufficiente	74	22%
Insufficiente	30	9%
Non sa/non risponde	3	1%
Non pertinente	4	1%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

#### Pulizia dei bagni

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	29	9%
Buona	141	43%
Sufficiente	65	20%
Insufficiente	63	19%
Non sa/non risponde	25	8%
Non pertinente	8	2%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

#### Numero e disponibilità di bagni e docce

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	12	4%
Buona	81	24%
Sufficiente	52	16%
Insufficiente	131	40%
Non sa/non risponde	41	12%
Non pertinente	14	4%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>



**Temperatura nelle stanze**

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	19	6%
Buona	193	58%
Sufficiente	80	24%
Insufficiente	26	8%
Non sa/non risponde	6	2%
Non pertinente	7	2%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

**Tranquillità, silenzio nel reparto**

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	26	8%
Buona	211	64%
Sufficiente	66	20%
Insufficiente	20	6%
Non sa/non risponde	4	1%
Non pertinente	4	1%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

**Disponibilità di spazio per ogni paziente nelle stanze**

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	18	5%
Buona	152	46%
Sufficiente	107	32%
Insufficiente	37	11%
Non sa/non risponde	5	2%
Non pertinente	12	4%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

**Totale**

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	172	7%
Buona	1155	50%
Sufficiente	518	22%
Insufficiente	332	14%
Non sa/non risponde	89	4%
Non pertinente	49	2%
<b>Totale</b>	<b>2315</b>	<b>100%</b>

Il giudizio complessivo che emerge dagli esiti della domanda 8 è complessivamente Buono per la metà del campione sondato, Molto Buono per il 7% dei rispondenti e Sufficiente per il 22%.

Alla Domanda 8.3 (relativa alla pulizia dei bagni) risultano negative il 19% delle risposte. La Domanda 8.4, relativa al numero e disponibilità di bagni e docce, mostra

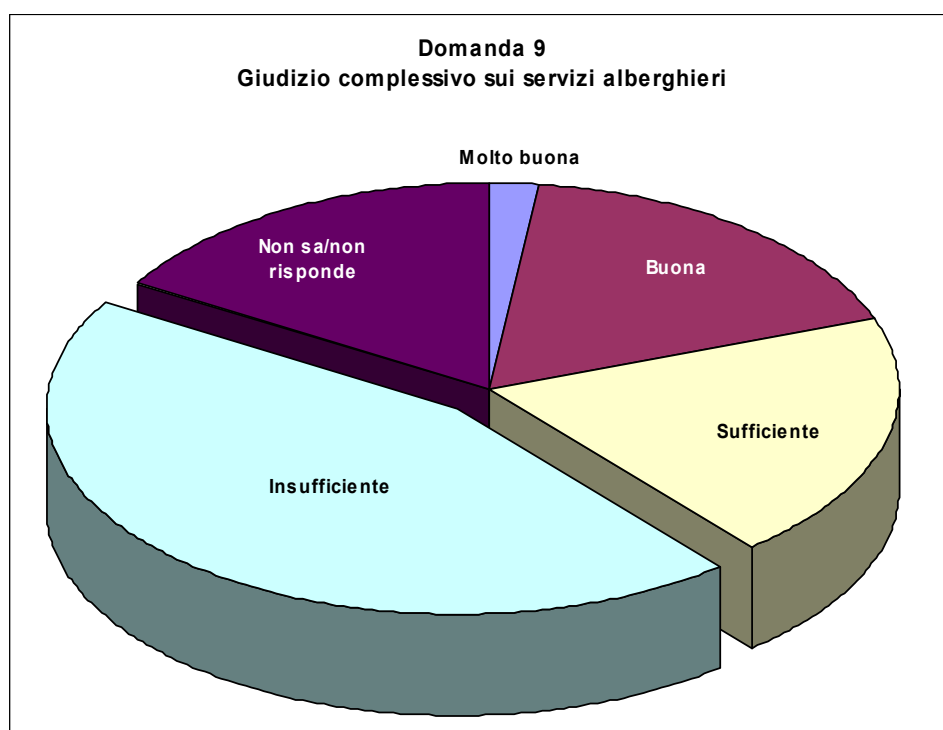
alla risposta “insufficiente” un valore evidente del 40%, chiaro sintomo della carente disponibilità di servizi igienici essenziali.

Oltre ad essere risultati carenti e poco funzionali i servizi igienici comuni, nella U.O. di Ostetricia e ginecologia sono risultati del tutto assenti i bagni nelle singole stanze di degenza; aspetto – quest’ultimo – che denota un forte disagio come si evince dalle osservazioni da parte delle pazienti ricoverate in un reparto con esigenze particolari.

### Domanda 9

Come valuta, nel complesso, i servizi del reparto che non riguardano cure e terapia (cibo, comodità dei letti, servizi disponibili in camera, TV, telefono)?

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	6	2%
Buona	52	16%
Sufficiente	59	18%
Insufficiente	134	40%
Non sa/non risponde	49	15%
Non pertinente	31	9%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>



Dettaglio risposte **Insufficiente**

**134**

33	Ostetricia e Ginecologia
29	Cardiologia
25	Medicina
22	Geriatria
15	Chirurgia
10	Ortopedia

Con la Domanda 9, con cui si chiedeva di esprimere un giudizio complessivo sui fattori alberghieri sperimentati durante il periodo di ricovero (cibo, comodità dei letti, servizi disponibili in camera, TV, telefono), delle 331 risposte, 134 – pari al 40% del campione – si è espresso in termini negativi.

## Domanda 10

Come valuta singolarmente i servizi alberghieri di seguito elencati?

### Qualità dei pasti

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	4	1%
Buona	71	21%
Sufficiente	104	31%
Insufficiente	79	24%
Non sa/non risponde	54	16%
Non pertinente	19	6%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

### Quantità del cibo

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	6	2%
Buona	85	26%
Sufficiente	122	37%
Insufficiente	44	13%
Non sa/non risponde	55	17%
Non pertinente	19	6%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

### Possibilità di scelta del menù

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	4	1%
Buona	21	6%
Sufficiente	45	14%
Insufficiente	189	57%
Non sa/non risponde	51	15%
Non pertinente	21	6%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

### Orari dei pasti

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	4	1%
Buona	94	28%
Sufficiente	96	29%
Insufficiente	73	22%
Non sa/non risponde	44	13%
Non pertinente	20	6%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

### Comodità dei letti

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	22	7%
Buona	138	42%
Sufficiente	79	24%
Insufficiente	58	18%
Non sa/non risponde	16	5%
Non pertinente	18	5%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

**Totale**

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Molto buona	40	2%
Buona	409	25%
Sufficiente	446	27%
Insufficiente	443	27%
Non sa/non risponde	220	13%
Non pertinente	97	6%
<b>Totale</b>	<b>1655</b>	<b>100%</b>

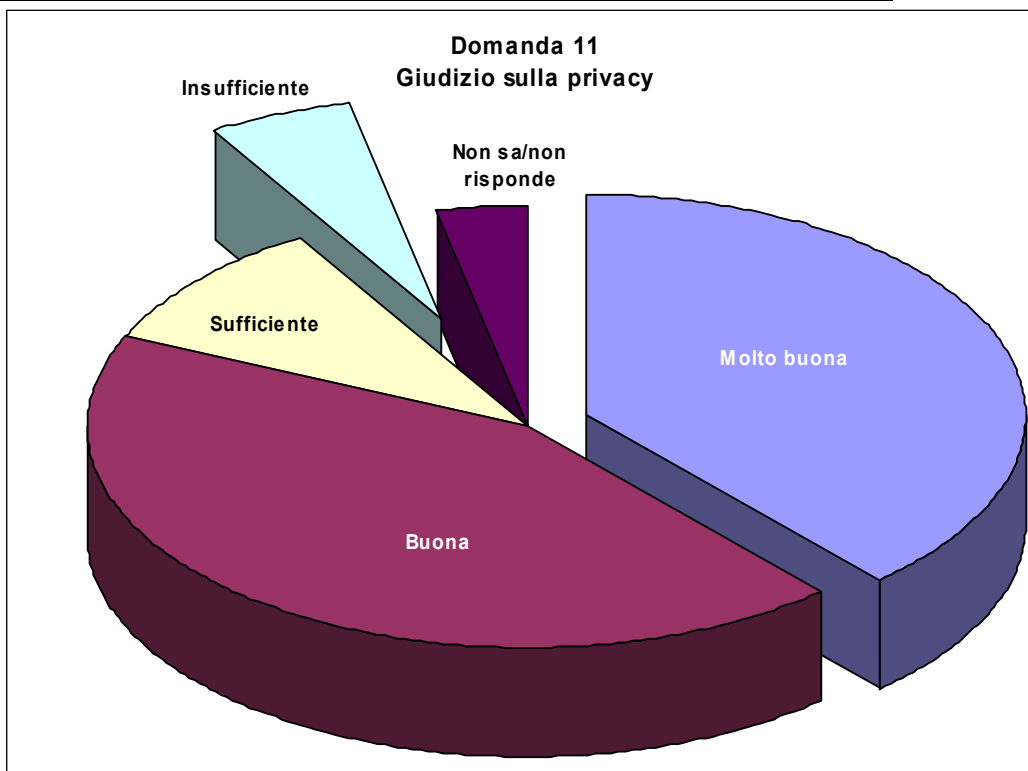
Il dettaglio della precedente domanda si ha con la successiva Domanda 10; i giudizi negativi evidenti che risultano dalle singole voci sono risultati alla voce “qualità dei pasti” (24%),”possibilità di scelta del menù” (57%), “orario dei pasti” (22%) e “comodità dei letti” (18%).

Va notato come le lamentele sul cibo ricorrono anche anella parte del questionario lasciata ai liberi suggerimenti degli intervistati.

### Domanda 11

Come valuta il rispetto della sua privacy durante il ricovero (ad esempio nel comunicare informazioni riservate, nello svolgere operazioni delicate al letto nella stanza insieme ad altri pazienti,)

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	126	38%
Buona	142	43%
Sufficiente	32	10%
Insufficiente	17	5%
Non sa/non risponde	11	3%
Non pertinente	3	1%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>



Dettaglio risposte **Molto buona**

**126**

41	Cardiologia
25	Ostetricia e Ginecologia
20	Geriatrics
14	Neonatologia
12	Medicina
8	Chirurgia
6	Ortopedia

Dettaglio risposte **Insufficiente**

**17**

6	Ostetricia e Ginecologia
4	Cardiologia
4	Medicina
2	Ortopedia
1	Chirurgia

## Domanda 12

In che senso ritiene che le Sue condizioni di salute siano cambiate in seguito al ricovero?

Risposte	Numero risposte	%
Il problema è stato completamente risolto	119	36%
Il problema è stato risolto solo in parte	77	23%
Il problema non è stato risolto, è stato solo impedito un suo peggioramento	127	38%
Il problema è peggiorato	2	1%
Non risponde	6	2%
	<b>331</b>	<b>100%</b>



Dettaglio risposte ***Il problema non è stato risolto, è stato solo impedito un suo peggioramento***

Neonatologia	4	3%
Cardiologia	43	34%
Chirurgia	8	6%
Ostetricia e Ginecologia	16	13%
Geriatria	22	17%
Medicina	24	19%
Ortopedia	10	8%
<b>Totale</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Alla Domanda 12, con cui si chiedeva *In che senso ritiene che le Sue condizioni di salute siano cambiate in seguito al ricovero?*, il 38% dei rispondenti indica la voce *Il problema non è stato risolto, è stato solo impedito un suo peggioramento*.

### Domanda 13

Esprima un giudizio in relazione ad ognuno degli aspetti seguenti:

Presenza di indicazioni e segnaletica all'interno del Presidio Ospedaliero

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	12	4%
Buona	121	37%
Sufficiente	74	22%
Insufficiente	24	7%
Non sa/non risponde	99	30%
Non pertinente	1	0%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Chiarezza di indicazioni e segnaletica all'interno del Presidio Ospedaliero

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	8	2%
Buona	123	37%
Sufficiente	76	23%
Insufficiente	22	7%
Non sa/non risponde	101	31%
Non pertinente	1	0%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Totale

Risposte	Numero risposte	%
Molto buona	20	3%
Buona	244	37%
Sufficiente	150	23%
Insufficiente	46	7%
Non sa/non risponde	200	30%
Non pertinente	2	0%
<b>Totale</b>	<b>662</b>	<b>100%</b>

Si ritiene che l'alto numero di risposte alla voce *Non sa/non risponde* possa essere ascrivibile al fatto che gran parte di utenti vengono accompagnati da parenti/familiari nelle fase di ingresso e guidati dal personale per le esigenze durante la degenza.

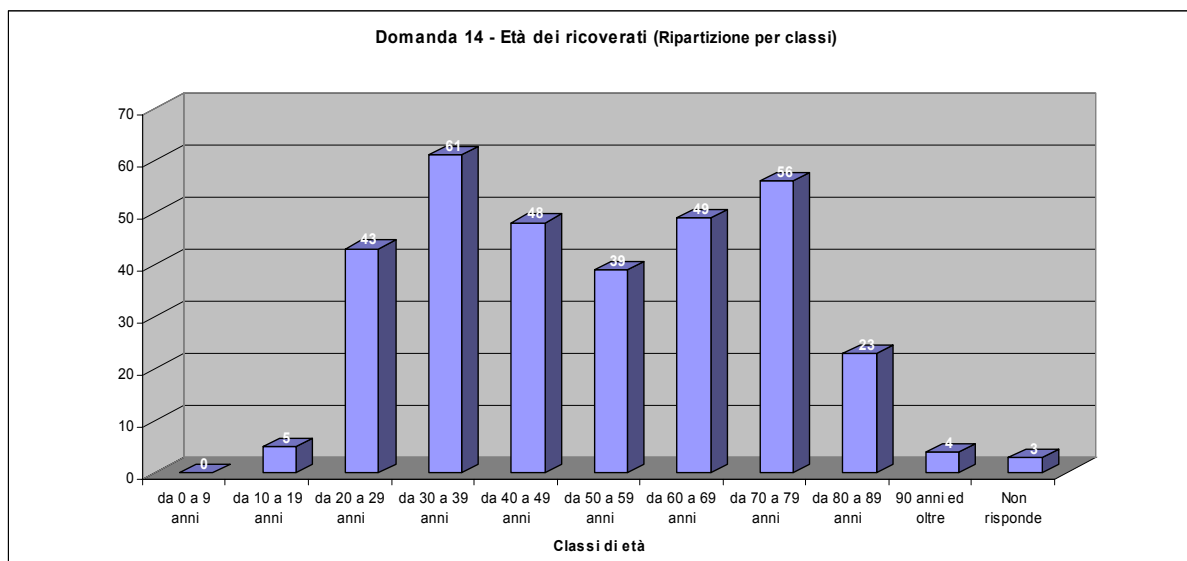


## Domanda 14

Età degli intervistati

Il più giovane dei rispondenti ha	16 anni
L'età media dei rispondenti è	52 anni
Il più anziano dei rispondenti ha	90 anni
Deviazione standard età	20 anni

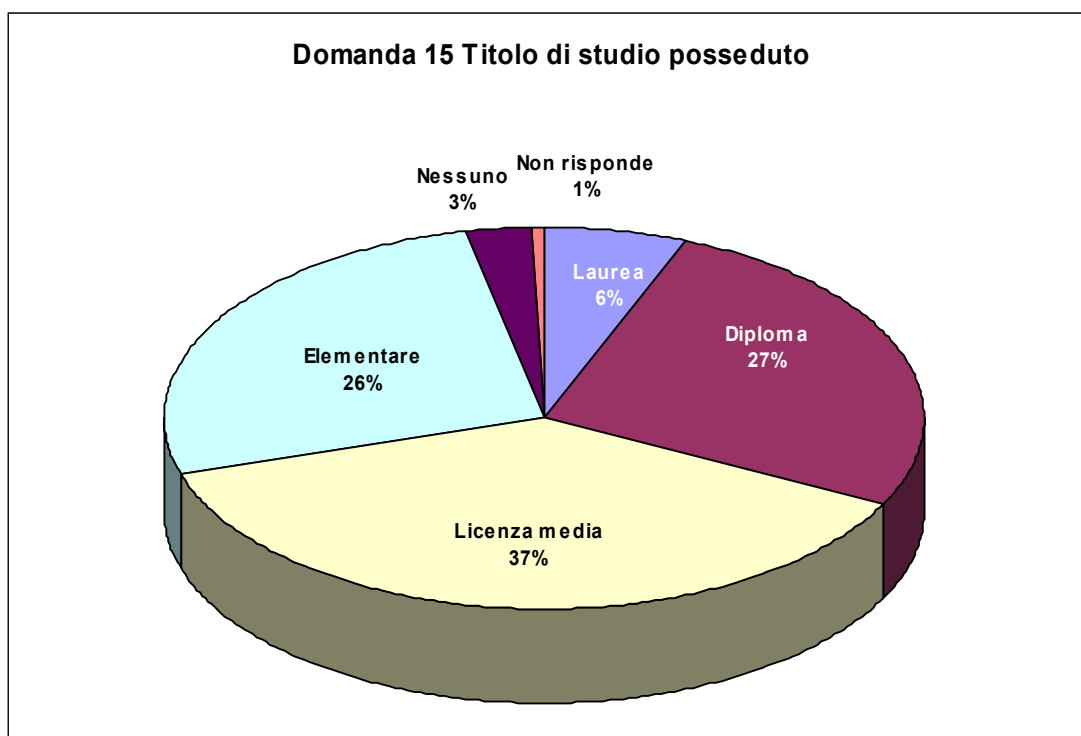
Classi di età	Numero intervistati	%
da 0 a 9 anni	0	0%
da 10 a 19 anni	5	2%
da 20 a 29 anni	43	13%
da 30 a 39 anni	61	18%
da 40 a 49 anni	48	15%
da 50 a 59 anni	39	12%
da 60 a 69 anni	49	15%
da 70 a 79 anni	56	17%
da 80 a 89 anni	23	7%
90 anni ed oltre	4	1%
Non risponde	3	1%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>



### Domanda 15

Scolarità degli intervistati

<b>Risposte</b>	Numero risposte	<b>%</b>
Laurea	20	6%
Diploma	88	27%
Licenza media	125	38%
Elementare	87	26%
Nessuno	9	3%
Non risponde	2	1%
<b>Totale</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>



## I suggerimenti e le proposte dell'utenza

La parte finale del questionario era stata strutturata in maniera tale da accogliere, in maniera aperta e ove l'utenza lo avesse ritenuto opportuno, suggerimenti in qualche modo mirati a migliorare il servizio ricevuto.

In particolare rispecchiando la strutturazione per aree di analisi del questionario, si è focalizzata l'attenzione sui seguenti aspetti:

- personale
- aspetti organizzativi
- aspetti logistici
- servizi alberghieri
- altro

Di seguito si riproduce lo schema di sintesi dei suggerimenti espressi per area tematica:

Aree	Numero	%
Personale	31	19
Aspetti organizzativi	11	7
Aspetti logistici	3	2
Servizi alberghieri	86	52
Altro	33	20
<b>Totale</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

Considerato che l'area destinata ad accogliere i suggerimenti era aperta ad ogni suggerimento, si ritiene utile dettagliare per singola area i grandi temi proposti all'attenzione della rilevazione.

Area: <b>Personale</b>	Numero	%
Osservazioni in merito alla cortesia mostrata dagli operatori	18	58
Osservazioni in merito alla professionalità mostrata dagli operatori	3	10
Aumentare il personale nel reparto	10	32
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Area: <b>Aspetti organizzativi</b>	Numero	%
Ampliare l'orario per le visite ai degenti	10	91
Rendere più flessibile l'orario per le visite ai degenti	1	9
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Area: <b>Aspetti logistici</b>	Numero	%
--------------------------------	--------	---

Poco spazio nelle stanze	3	100
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Area: <b>Servizi alberghieri</b>	Numero	%
Carenza di bagni/docce	44	51
Carenza di arredi	4	5
Mancanza TV/telefono	2	2
Lamentele sul cibo	36	42
<b>Totale</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

Fra le 44 osservazioni ascrivibili all'area relativa alle carenze di bagni e docce, riteniamo di dover evidenziare la lamentela di una utente diversamente abile, degente nella U.O. di Ostetricia e Ginecologia, relativa all'assenza di servizi igienici dedicati ai portatori di handicap.

Stanze e bagni attrezzati per disabili, nel rispetto della normativa, e locali idonei a garantire il movimento di carrozzelle per persone con impedita capacità motoria, sono requisiti necessari e indispensabili.

L'ambito, residuale, definito come "Altro", somma 33 suggerimenti e riepiloga due tipologie di suggerimenti/lamentele: una è relativa alla carenza di biancheria per i letti o alla scarsa qualità della stessa (27 segnalazioni), l'altra categoria segnala i casi (6 episodi) di carenza nella disponibilità di farmaci.

## **Principali criticità riscontrate**

Gli ambiti che – secondo quanto si desume dai dati di risposta dell’utenza sondata – presentano le maggiori criticità sono quelli relativi a:

- carenze informative (da parte del personale infermieristico)
- servizi igienici (bagni e docce insufficienti e sporchi)
- servizio di ristoro (scarsa la qualità/quantità del cibo)
- carenza di lenzuola

## **Proposte di miglioramento**

A conclusione e sintesi dell’analisi degli esiti alle singole risposte si propongono quelli che – a giudizio dell’utenza – sono risultati i momenti di maggior criticità dell’*esperienza-ricovero* e per i quali si ritiene di poter proporre suggerimenti nella logica di un processo di miglioramento.

### **Informazione**

Alla domanda 4, voce ”disponibilità a dare spiegazioni/informazioni”, il maggior numero di pazienti ha risposto negativamente perché insoddisfatto del personale infermieristico che non risponde alle loro domande per quel che riguarda lo stato di salute. Scopo principale è quello di mettere la comunicazione e l’informazione al servizio del cittadino; l’informazione e la comunicazione sono quei fattori che contribuiscono a determinare anche la qualità del ricovero, in quanto curano l’aspetto relazionale instaurando un rapporto che dà ai pazienti ed ai loro familiari la giusta serenità assicurandoli che viene loro offerto il meglio.

Partendo da questo presupposto, l’obiettivo “informazione-comunicazione” può essere raggiunto promuovendo un miglioramento della comunicazione finalizzata all’informazione dei pazienti con strumenti adeguati in grado di rispondere alle esigenze dei pazienti, per esempio realizzando un apposito pieghevole monotematico da consegnare al degente al momento di presa in carico nel reparto, e una locandina - da esporre nelle stanze di degenza - in cui elencare le figure deputate a dare informazioni sullo stato di salute ed i soggetti autorizzati a riceverle.

L'individuazione, poi, di spazi nei reparti e di fasce orarie esclusivamente destinate all'informazione sulle condizioni di salute dei degenti e sull'assistenza loro prestata, concorrerebbe alla risoluzione definitiva del problema.

Il diritto alla informazione ed alla documentazione sanitaria, si ricorda, è sancito nella Carta dei Diritti del malato di cui costituisce uno dei punti di principale attenzione.

Le domande 8, 9 e 10 che indagano l'ambito del comfort alberghiero sono meritevoli di notevole attenzione; è noto che gli aspetti alberghieri, infatti, sono un argomento importante richiedono da parte delle aziende sanitarie un impegno preponderante sia dal punto di vista progettuale sia in termini di investimento da sostenere per gli interventi strutturali.

Cerchiamo di definire gli elementi fondamentali sui quali a parer nostro devono essere fatti gli sforzi maggiori .

### **Servizi igienici**

La domanda 8.3 ci fornisce informazioni sulla pulizia dei bagni con esiti negativi. La pulizia è condizione tipica di tutti i luoghi e di tutte le persone, dire “è *piccolo ma è pulito*” parlando di un ambiente è come porre un elemento di rivalutazione che tempera un eventuale giudizio negativo; tale condizione acquista una valenza assolutamente peculiare nell'ospedale dove il connubio pulizia-igiene appare imprescindibile. Nessun ospedale può fare a meno di due aspetti: pulizia (aspetto di gradevolezza e comfort) e igiene (aspetto di garanzia sanitaria e sicurezza), tra l'altro connessi con un possibile aumento del rischio clinico.

Riguardo l'aspetto strutturale dell'ospedale, fermo restando che quella strutturale non è una condizione legata esclusivamente al comfort ma investe anche problemi di razionalità dell'intervento sanitario e problemi legati alla sicurezza, il disagio per la mancanza di bagni e docce in camera (carezza che è stata evidenziata con grande risentimento dalle pazienti del reparto di ostetricia e ginecologia) e per l'insufficiente disponibilità di spazio per ogni paziente nelle stanze, non ci permette di affermare che in tale presidio ospedaliero si raggiungono livelli ottimali di comfort. Anche se le

risposte che riguardano pulizia e luminosità nelle stanze, ordine, silenzio e tranquillità nel reparto (requisiti ritenuti fondamentali da parte dei pazienti) abbiano raggiunto standard ottimali.

Quindi qualsiasi successiva considerazione sul comfort non può non partire da qui. Oggi una struttura moderna o modernamente ristrutturata con stanze a due letti, dotate di servizi igienici completi e funzionanti, è presupposto necessario - e diremmo “quasi” essenziale - nell’ottica del rispetto della persona e della dignità umana che devono essere garantiti dal nostro sistema sanitario.

Il S.S.N. deve essere in grado di farsi garante delle profonde istanze etiche e di promuovere un’idea di salute che, trascendendo la sola sfera biologica, si confronti sempre più con i connotati che la caratterizzano sul piano psichico, relazionale e sociale oltre che rispondere ai requisiti per l’accreditamento delle strutture.

### **Servizio di ristorazione**

Altro aspetto del confort che abbiamo indagato è quello dell’alimentazione.

Anche questo aspetto ha una valenza rilevante in un ospedale; una buona alimentazione, infatti, è essenziale per il benessere dell’organismo; il cibo - unico fra i componenti di carattere alberghiero - ha anche valenza terapeutica in numerose patologie; da uno studio comparativo si è rilevato che il miglioramento del benessere psico-fisico del malato, e della stessa percezione del cittadino-paziente nei confronti dei servizi sanitari pubblici, si consolida anche attraverso una buona e corretta alimentazione.

Un buon menù innanzitutto deve essere personalizzato (per età, stato patologico, etc.) vario e nutriente. Su questo versante sono state evidenziate grandi carenze; il livello generale del cibo somministrato non risulta ai pazienti sufficientemente gradevole dal punto di vista quali-quantitativo.

Riteniamo che l’attivazione di un protocollo di monitoraggio di varietà/quantità/qualità del cibo percepita dal paziente sia indispensabile nella scelta della dieta più adatta al paziente stesso.

Tale protocollo dovrà prevedere controlli attenti ed accurati sia sui capitolati d’appalto, per quanto attiene il momento della scelta della fornitura, sia verifiche al

momento della somministrazione, tramite apposite presenze periodiche della commissione di vigilanza sui pasti ai degenti.

Per quel che riguarda l'orario di somministrazione dei pasti, soprattutto quelli serali, da molti pazienti è stato considerato scomodo perché l'intervallo fra il pranzo e la cena risulta molto breve.

Potrebbe essere interessante verificare la possibilità, anche attraverso una sperimentazione, di avvicinare il momento del pasto alla quotidianità del paziente e non solo ai tempi dell'organizzazione ospedaliera, anche se nel rispetto di questi.

### **Considerazioni finali**

Le informazioni sono patrimonio indispensabile per le amministrazioni sanitarie, in quanto sono in grado di offrire il lato soggettivo della qualità percepita del servizio. Nella cultura della qualità la *customer satisfaction* riveste un ruolo fondamentale; essa crea un circolo virtuoso: il paziente è un attore da *coltivare* costantemente e umanamente, non è un cliente passivo, è in grado di partecipare da coprotagonista alla spirale della qualità. Per un'azienda sanitaria la *customer satisfaction* può rappresentare uno dei principali elementi di capitalizzazione, in quanto crea la moltiplicazione della clientela generata dal "passaparola positivo", migliorando la diffusione di una "buona immagine" dell'Azienda e consentendo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse con conseguenti benefici economici di gestione.

Mettere la qualità dei servizi da rendere al cittadino al primo posto è, ormai, un imperativo delle organizzazioni sanitarie.

Dal punto di vista dell'organizzazione, va detto che il valore delle indagini per la rilevazione della *customer satisfaction* non si sostanzia, né si esaurisce, nella sola pratica (pure impegnativa) delle rilevazione conoscitiva. Il valore dell'attività si concretizza appieno nel momento in cui l'ente realizza che tale intervento, unitamente a tanti altri strumenti di cui pure dispone, costituisce uno strumento strategico da utilizzare appieno per contribuire a definire e perseguire scelte mirate a più elevati livelli di efficienza dei servizi erogati, oltre che strumento di monitoraggio, nel tempo.



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI RICOVERO E CURA IN OSPEDALE**

**Indicazioni per la compilazione:** Fornire le risposte segnando apponendo una "X" croce sul numero corrispondente al giudizio/indicazione da fornire.

**Data di compilazione** \_\_\_\_\_ **Unità Operativa** \_\_\_\_\_

Chi risponde al questionario è:  Paziente ricoverato

Familiare o altra persona

Giorni di ricovero già trascorsi

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO E CURA**

<b>Domanda 1</b>	Consideri nel complesso l'esperienza di ricovero fin qui vissuta. Come valuta, in generale, la qualità dei servizi che ha ricevuto nel reparto?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
		1	2	3	4	5

**VALUTAZIONE DEL PERSONALE DEL REPARTO**

<b>Domanda 2</b>	Sulla base della Sua esperienza di ricovero fino ad oggi vissuta, che valutazione complessiva ritiene di dare del personale?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
		1	2	3	4	5

<b>Domanda 3</b>	In relazione a questa Sua esperienza di ricovero, come valuta il <b>personale medico</b> per ciascuno degli aspetti di seguito elencati?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde

Gentilezza e cortesia nei rapporti

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti (pazienti, familiari)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Disponibilità a fornire informazioni su diagnosi, condizioni di salute

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Disponibilità a fornire informazioni sui rischi legati alle cure, alla terapia

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<b>Domanda 4</b>	In relazione a questa Sua esperienza di ricovero, come valuta il <b>personale infermieristico</b> per ciascuno degli aspetti di seguito elencati?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
	Gentilezza e cortesia nei rapporti	1	2	3	4	5
	Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti (pazienti,familiari)	1	2	3	4	5
	Vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	1	2	3	4	5
	Disponibilità a dare spiegazioni/informazioni	1	2	3	4	5

### VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

<b>Domanda 5</b>	Come valuta complessivamente l'organizzazione del reparto?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
		1	2	3	4	5
<b>Domanda 6</b>	Come valuta l'organizzazione del ricovero per ciascuno degli aspetti di seguito elencati?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
	Completezza delle informazioni ricevute dal reparto prima del ricovero ( <i>rispondere solo in caso di ricovero programmato</i> )	1	2	3	4	5
	Tempo di attesa tra ingresso in reparto e momento in cui il personale si è occupato del Suo caso	1	2	3	4	5
	Collaborazione e collegamento tra servizi e reparti di cui ha avuto bisogno	1	2	3	4	5
	Orari di visita dei familiari	1	2	3	4	5
	Informazioni ricevute su come comportarsi a casa o sui controlli successivi in ospedale	1	2	3	4	5

### VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI

<b>Domanda 7</b>	Come valuta, nel complesso, gli ambienti del reparto (camere, corridoi, altri locali)?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
		1	2	3	4	5
<b>Domanda 8</b>	Come valuta, nel complesso, gli ambienti per quanto riguarda gli aspetti di seguito elencati?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
	Qualità e cura degli ambienti (strutture confortevoli ed in buono stato, bei locali)	1	2	3	4	5
	Pulizia degli ambienti stanze e corridoi (esclusi i bagni)	1	2	3	4	5
	Pulizia dei bagni	1	2	3	4	5
	Numero e disponibilità di bagni e docce	1	2	3	4	5
	Temperatura nelle stanze	1	2	3	4	5
	Tranquillità, silenzio nel reparto	1	2	3	4	5
	Disponibilità di spazio per ogni paziente nelle stanze	1	2	3	4	5

## VALUTAZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI (cibo, servizi in camera, comfort)

<b>Domanda 9</b>	Come valuta, nel complesso, i servizi del reparto che non riguardano cure e terapia (cibo, comodità dei letti, servizi disponibili in camera, TV, telefono)?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
		1	2	3	4	5

<b>Domanda 10</b>	Come valuta singolarmente i servizi alberghieri di seguito elencati?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
-------------------	--	-------------	-------	-------------	---------------	---------------------

Qualità dei pasti	1	2	3	4	5
-------------------	---	---	---	---	---

Quantità del cibo	1	2	3	4	5
-------------------	---	---	---	---	---

Possibilità di scelta del menù	1	2	3	4	5
--------------------------------	---	---	---	---	---

Orari dei pasti	1	2	3	4	5
-----------------	---	---	---	---	---

Comodità dei letti	1	2	3	4	5
--------------------	---	---	---	---	---

<b>Domanda 11</b>	Come valuta il rispetto della sua <i>privacy</i> durante il ricovero (ad esempio nel comunicare informazioni riservate, nello svolgere operazioni delicate al letto nella stanza insieme ad altri pazienti)	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
		1	2	3	4	5

<b>Domanda 12</b>	In che senso ritiene che le Sue condizioni di salute siano cambiate in seguito al ricovero?	1	Il problema è stato completamente risolto
		2	Il problema è stato risolto solo in parte
		3	Il problema non è stato risolto, è stato solo impedito un suo peggioramento
		4	Il problema è peggiorato

### VALUTAZIONE Aspetti Logistici

<b>Domanda 13</b>	Esprima un giudizio in relazione ad ognuno degli aspetti seguenti:	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
-------------------	--	-------------	-------	-------------	---------------	---------------------

Presenza di indicazioni e segnaletica all'interno del Presidio Ospedaliero	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Chiarezza di indicazioni e segnaletica all'interno del Presidio Ospedaliero	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO E CURA

<b>Domanda 1</b>	Consideri complessivamente l'esperienza di ricovero fin qui vissuta. Come valuta, in generale, la qualità dei servizi che ha ricevuto nel reparto?	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non so/non risponde
		1	2	3	4	5

Domanda <b>14</b>	Età
----------------------	-----

Domanda <b>15</b>	Titolo di Studio
----------------------	------------------

1	Laurea
---	--------

2	Diploma
---	---------

3	Media
---	-------

4	Elementare
---	------------

5	Nessuno
---	---------

6	Non risponde
---	--------------

**QUALI SUGGERIMENTI RITIENE DI DARE PER MIGLIORARE L'ASSISTENZA IN  
RELAZIONE AI SEGUENTI ASPETTI:**

**PERSONALE**

---

---

---

---

**ASPETTI ORGANIZZATIVI**

---

---

---

---

**ASPETTI LOGISTICI**

---

---

---

---

**SERVIZI ALBERGHIERI**

---

---

---

---

**ALTRI SUGGERIMENTI**

---

---

---

---