

REPORT QUALITA' PERCEPITA - DEGENZA

Presidio Ospedaliero Borgo Val di Taro

Ufficio Qualità e Accreditamento

2009

Premessa

Il report fornisce l'analisi dei dati riguardanti la rilevazione della qualità percepita effettuata presso il Presidio Ospedaliero di Borgo Val di Taro nell'anno 2009.

Gli esiti di tale studio vorremmo costituissero una delle possibili basi di partenza per il miglioramento dei servizi, in altre parole una sorta di misura iniziale utile per:

- Verificare obiettivi;
- Tenere sotto controllo i propri processi;
- Ma soprattutto per il miglioramento dei servizi esistenti.

Il nostro intento è quello di fornire spunti a voi professionisti così da potervi aiutare a ragionare sulle possibili cause che possono avere determinato alcune delle criticità emerse nei risultati evinti; infatti, individuate alcune problematiche sarà più semplice pianificare e realizzare nuove strategie e nuovi modi di operare. Pertanto, per rendere funzionali i dati evinti, abbiamo analizzato i risultati ponendo un valore soglia (cut-off) necessario a fornire a voi professionisti indicazioni operative interessanti utili al miglioramento della qualità dei servizi. Evidenziamo che da letteratura viene riportata la seguente classificazione:

- %insoddisfatti < 3%= non sono necessarie azioni di miglioramento
- %insoddisfatti dal 3 al 5%= monitoraggio (% fisiologiche)
- %insoddisfatti dal > 5%= sono necessarie azioni di miglioramento

Per ottimizzare il lavoro, abbiamo sviluppato una scheda di sintesi, pratica per strutturare nuove azioni e obiettivi di ottimizzazione dei servizi (allegato tecnico 1).

Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 279 unità rappresentativo della popolazione. La scala utilizzata è di tipo standardizzato ed è stata sviluppata a cura dell'Agenzia Sanitaria Regionale. La metodologia di rilevazione proposta ha utilizzato un piano di campionamento probabilistico, con selezione casuale delle settimane di indagine e della conseguente scelta dei soggetti facenti parte del campione, per maggiori dettagli si rimanda all'allegato tecnico 2. Le 5 Unità Operative in cui è stata condotta l'indagine sono: U.O. Medicina Interna; U.O. Ortopedia; U.O. Ostetricia/Ginecologia; U.O. Chirurgia; U.O. Lungodegenza P.A.

Tempi

L'indagine è stata realizzata nei mesi di ottobre e novembre 2009.

Risultati dell'indagine

In base alla numerosità campionaria proposta corrispondente a 337 unità, i questionari compilati sono stati 279, equivalenti all'83% dei pazienti interpellati.

Hanno compilato il questionario il 47.7% degli uomini ed il 46.9% delle donne, la quota restante corrisponde a quei rispondenti che pur avendo compilato il questionario non hanno terminato l'ultima sezione dello strumento, quella cioè riferita ai dati socio-anagrafici. L'età media dei pazienti corrisponde a 66.25 anni con una S.D pari a 22.59.

Il 31% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare, il 29% alle medie inferiori, il 23.2% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore, mentre le quote restanti tendono a differenziarsi in due tipologie di gruppi, coloro che non possiedono alcun titolo di studio (5%), e coloro che si dichiarano in possesso di un titolo di laurea (5%).

Quasi la metà del campione è coniugato/convivente (47%). Mentre il 13.1% afferma di essere celibe/nubile; il 3.7% dichiara di essere separato; il 2% divorziato; il 29.4% è vedovo/a.

Una quota consistente del campione (81.4%) risiede in provincia, al contrario l'8% dichiara la propria residenza in altre province regionali; per concludere, il 3% proviene da altre regioni italiane.

Il 90% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 33.5% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa; per il 51.1% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso; una quota corrispondente al 13% adduce altre motivazioni, infine, la percentuale restante (2.4%) non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

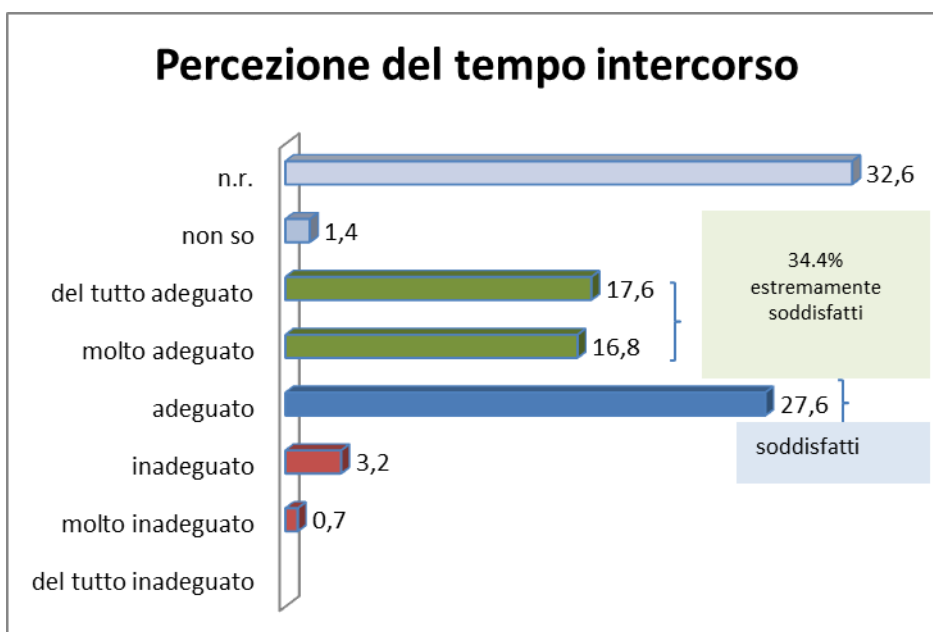


Grafico 1. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 279

Per facilitare l'interpretazione dei risultati si è proceduto ad utilizzare un criterio di riduzione dei livelli della scala che passa da 6 a 3 intervalli. Nello specifico i tre punti negativi della scala (del tutto inadeguato, molto inadeguato e

inadeguato) sono stati condensati in un'unica area di insoddisfazione. Per contro, la metà positiva della scala è stata suddivisa in due livelli: il punteggio 4 (adeguato) corrisponderà all'area della soddisfazione per la qualità percepita (nell'ottica per cui il servizio dovrebbe normalmente essere percepito come adeguato), mentre i punteggi 5 e 6 (molto e del tutto adeguato) ricadranno nell'area di estrema soddisfazione, dal momento che indicano una percezione di qualità dell'assistenza superiore alle aspettative dei partecipanti.

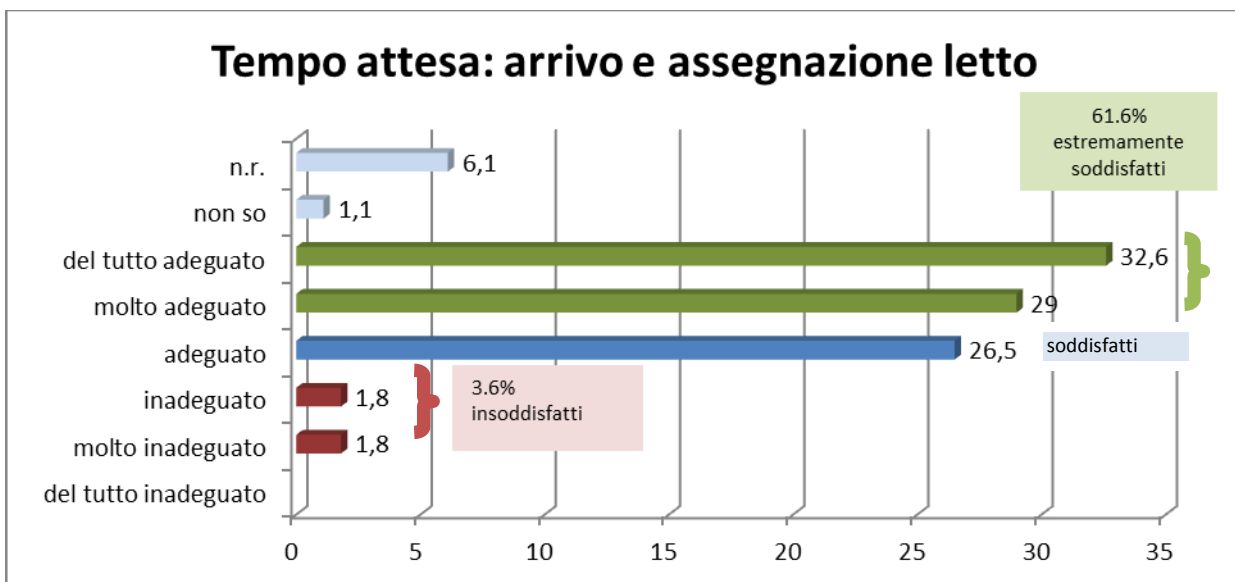
Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti sul tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo, infatti, il 34.4% si dichiara più che soddisfatto, il 27.6% soddisfatto, al contrario, corrisponde al 3.9% la frazione di pazienti insoddisfatti sul tempo esperito.

Tabella 1. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati nelle due differenti tipologie di ricovero. n= 279

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
Programmato	9,5	44,4	46
P.S.	2,1	38,5	59,4

Come prevedibile, i livelli di insoddisfazione sul tempo percepito tendono a crescere sensibilmente nei pazienti con ricovero programmato rispetto a coloro che vengono ricoverati in seguito a visita presso il Pronto Soccorso.

Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra l'arrivo in reparto e la conseguente assegnazione del letto.n= 279



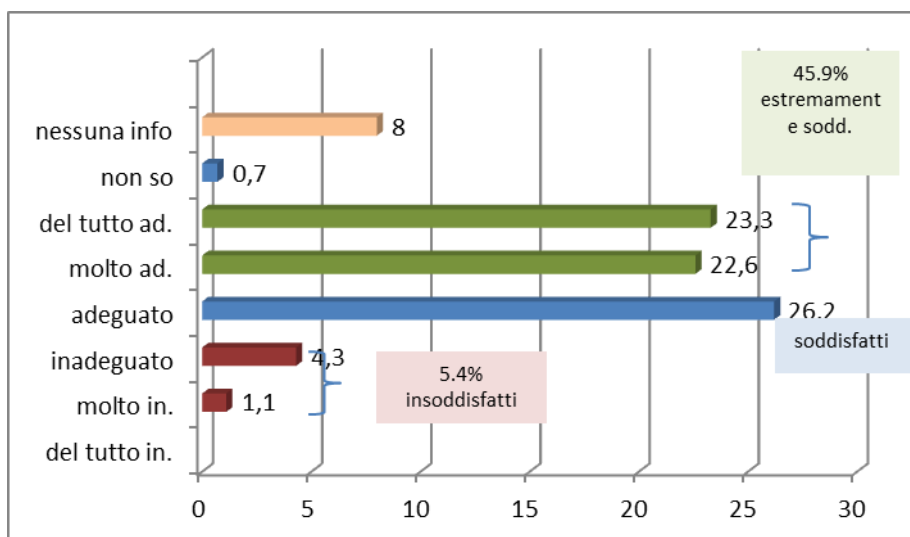
In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è risultata essere più che soddisfacente: il 61.6 % dei pazienti si considera estremamente soddisfatto e il 26% soddisfatto. In questo caso, non esistono differenze sulla percezione temporale esperita nei due differenti tipi di ricovero (programmato vs P.S.).

Tabella 2. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati nelle due differenti tipologie di ricovero. n= 279

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Programmato	3,2	65,1	31,7
P.S.	4,2	65,6	30,2

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

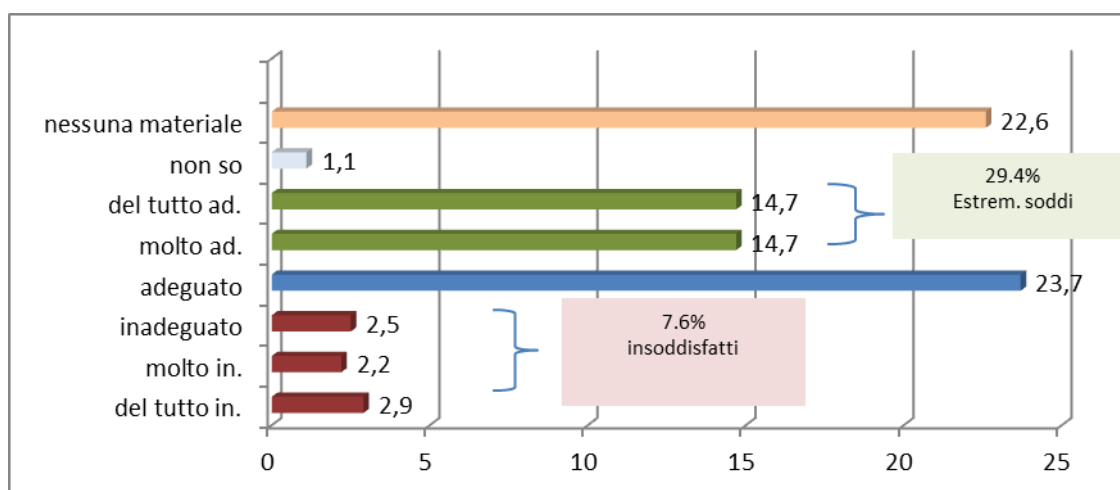
Grafico 3. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero.n= 279



Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. Più della metà dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. È interessante analizzare che l'8% del campione dichiara di non avere ricevuto nessun tipo di informazione.

A tal proposito è piuttosto incidente la quota di pazienti che dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di materiale informativo (22.6%). Inoltre, esiste un'altrettanta quota, da definirsi incidente, di *non responders* all'item in questione (15.8%). Trattasi di una percentuale di cittadini –utenti che varrebbe la pena incrementare, soprattutto se consideriamo che il 77.4% dei degenti non ha ricevuto materiale informativo.

Grafico 4. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 279



Emerge un dato critico sulla tipologia di materiale ricevuto, considerato insoddisfacente dal 7.6% dei soggetti rispondenti. 29.4% la percentuale di utenti che risulta essere più che soddisfatta, percentuale simile fra coloro che valutano soddisfacente il materiale ricevuto(23.7%).

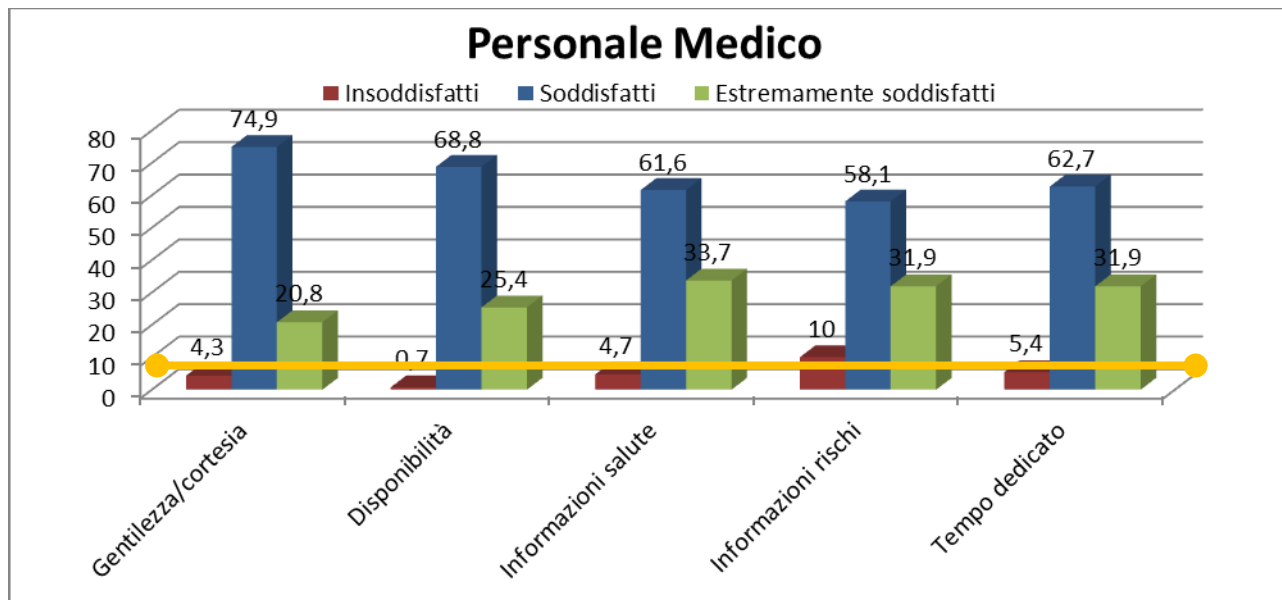
PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 49.1 %
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 23.3%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 6.8%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 9,7
- * N.R. → 11.1%

Dai dati sopra evidenziati emerge che più della metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, pertanto le valutazioni effettuate non sono frutto di esperienze precedenti, quindi prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Grafico 5. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 279

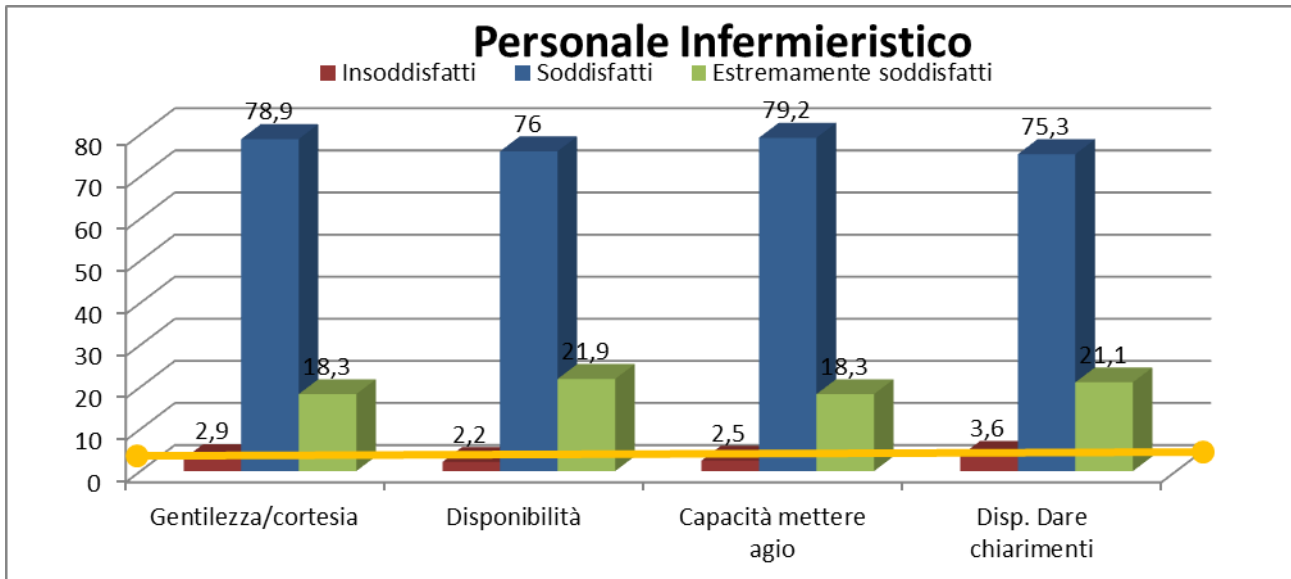


Un numero considerevole di persone risulta essere soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanto riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti.

Partendo dai valori soglia precedentemente esposti, le criticità maggiori sono risultate a carico: delle informazioni fornite ai pazienti sui rischi connessi alle cure (10%); e al tempo dedicato ai pazienti (5.4%), entrambi gli aspetti considerati insoddisfacenti.

PERSONALE INFERMIERISTICO

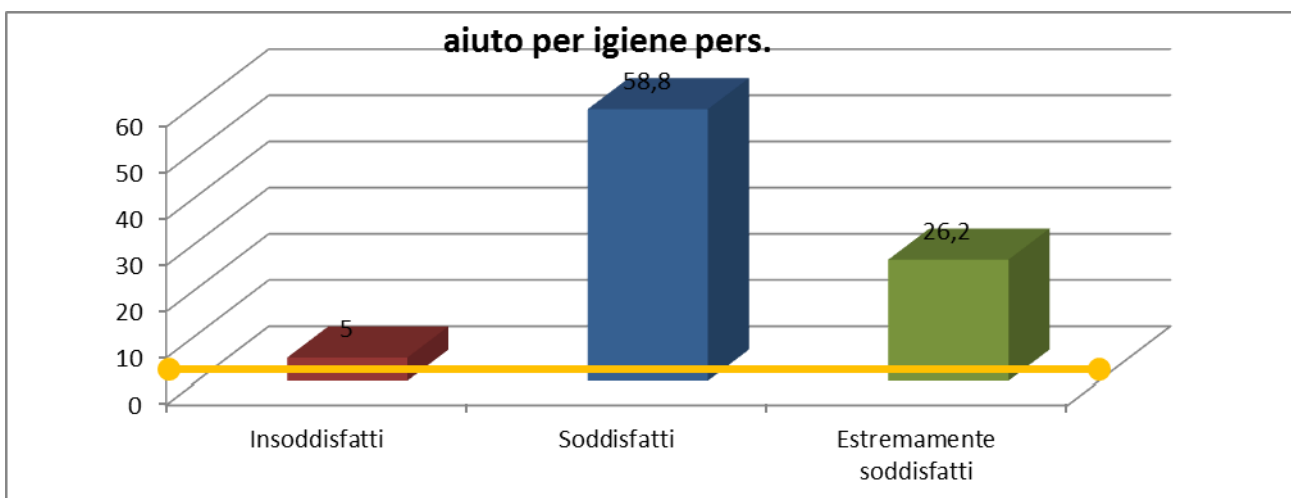
Grafico 6. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 279



Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti, circa il 90% dei rispondenti esprime una valutazione molto positiva sulle capacità professionali e relazionali del personale.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

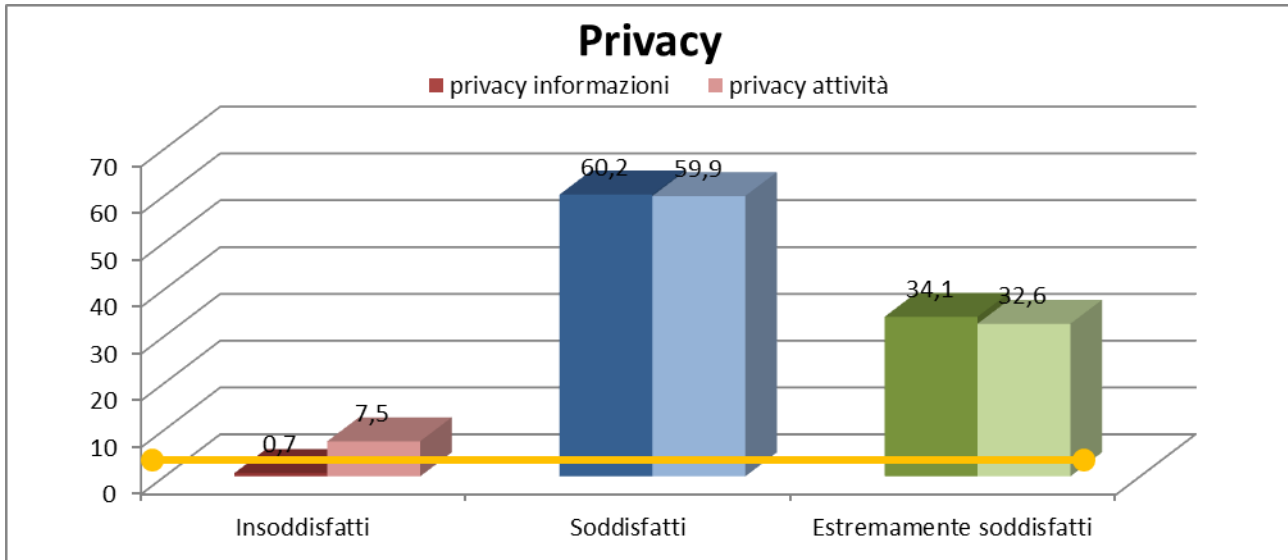
Grafico 7. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 279



In riferimento ai valori soglia individuati si potrebbe ipotizzare un'azione di miglioramento protesa a favorire l'aiuto dei pazienti nell'espletamento della loro igiene personale. Anche se, è bene precisare che il fattore stato apprezzato da buona parte dei pazienti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

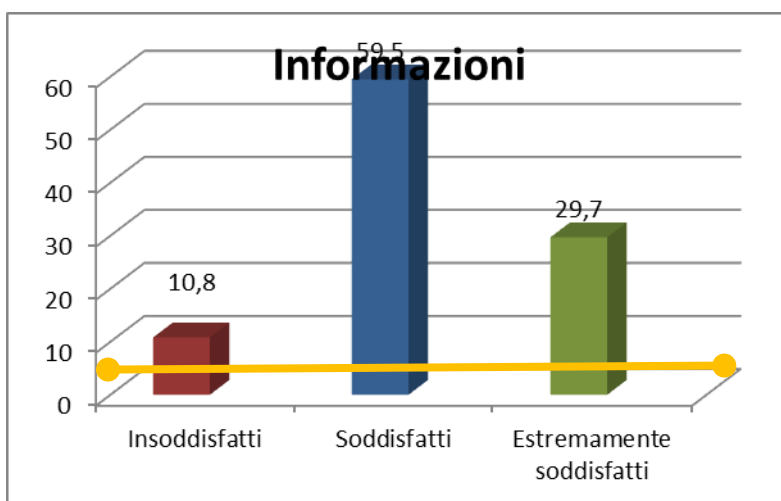
Grafico 8. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 279



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con maggior impatto di criticità nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone. Il 7.5% dei pazienti, infatti, segnala il proprio disservizio percepito nell'ambito delle suddette attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

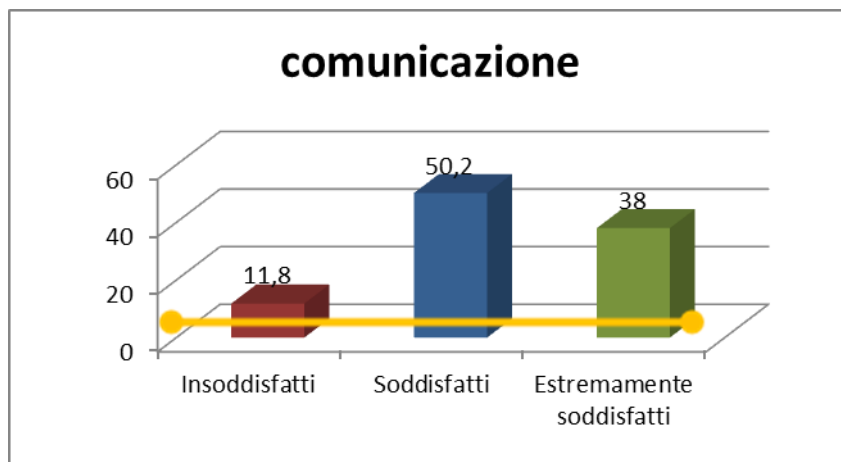
Grafico 9. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 279



I risultati sulle informazioni ricevute riguardanti la terapia del dolore sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia una quota di cittadini insoddisfatti. Tale frazione è appare chiaramente degna di segnalazione e, soprattutto, potrebbe essere oggetto di future azioni di miglioramento.

Il 48.7% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi l'85% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 46.6% dei pazienti, ed estremamente soddisfacente da un'alta quota di pazienti (29.7%), al contrario, chi la valuta insoddisfacente corrisponde al 5.4% dei soggetti.

Grafico 10. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 279



ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini per quanto riguarda la collaborazione tra il personale del reparto. Il 96.1% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 57% dei pazienti si dichiarano soddisfatti; mentre il 39.1% molto soddisfatti).

Valutata in modo più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi/ reparti dell'ospedale. Infatti, il 50.2% testimonia la propria soddisfazione, mentre il 38% si dice addirittura più che soddisfatto. Mentre, gli insoddisfatti ammontano all'11.8% dei rispondenti. Il dato non è trascurabile e in base ai valori soglia precedentemente evidenziati si segnala il fattore per eventuali azioni di miglioramento.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 57.7% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 36.2% più che soddisfatto. Tendono a registrarsi punte di criticità tali da superare il livello da noi definito *fisiologico* di soglia 6.1%.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 3. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 279

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	7,2	53,4	39,4
pulizia stanze	5,7	62,7	31,5
pulizia bagni	7,5	58,1	34,4
temperatura	5	59,9	35,1
tranquillità	4,7	64,9	30,5
spazio	7,9	58,8	33,3

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole, infatti, tra le risposte analizzate la valutazione sugli ambienti. Ciò nonostante, si segnala nella maggior parte dei fattori il raggiungimento di un livello soglia critico degno di essere attenzionato dai professionisti. Tali fattori nell'ottica precedentemente esposta, richiedono azioni di miglioramento.

collocati in aree strategiche in funzione della componente qualitativa che questi sono in grado di apportare. Il risultato delle elaborazioni mette in evidenza i seguenti aspetti:

AREA PUNTI DI FORZA → personale medico e infermieristico, rispetto della privacy, orari di visita, igiene, temperatura delle stanze, comodità dei letti, e le informazioni sul dolore, sono stati raggiunti buoni livelli di standard, tali indicatori, infatti, forniscono un elevato contributo alla qualità generale del servizio.

AREA MIGLIORAMENTO → gli orari dei pasti, lo spazio nelle camere, la qualità del cibo, gli aspetti comunicativi tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale sono emersi importanti per gli utenti.

Tali aspetti del servizio contribuiscono fortemente all'immagine complessiva ed essendo caratterizzati da giudizi di qualità bassi, necessitano di uno sforzo per migliorarne la qualità.

AREA MANTENIMENTO → materiale informativo consegnato prima del ricovero, le informazioni pre-ricovero, la collaborazione tra il personale del reparto, la tranquillità del reparto, la scelta del menù, il tempo tra la prenotazione ed il ricovero, la pulizia del reparto e la terapia del dolore, segnalano un livello di soddisfazione comunque superiore alla media rispetto alle altre variabili in gioco, tali indicatori, infatti, hanno registrato una qualità elevata ma il loro contributo non è determinante alla qualità complessiva, per questi sarà quindi sufficiente mantenere i livelli raggiunti.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 47.7% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 30.1% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. Il 2% rappresenta la quota di coloro che lo hanno esperito peggiore rispetto alle attese sviluppate.

U.O. MEDICINA INTERNA

Risultati dell'indagine sull'U.O. di Medicina

I questionari compilati sono stati 134. Quindici i questionari consegnati e lasciati completamente in bianco (corrispondenti al 10% del campione precedentemente stabilito). Hanno compilato il questionario il 40.3% degli uomini ed il 35.8% delle donne, la quota restante corrisponde a quei rispondenti che pur avendo compilato lo strumento non hanno terminato l'ultima sezione della scala, quella cioè riferita ai dati socio-anagrafici. L'età media dei pazienti corrisponde a 65.61 anni con una S.D pari al 21.03.

Il 23.1% dei soggetti asserisce di possedere un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare, percentuale analoga per quanto concerne i rispondenti che attestano di possedere un titolo di medie inferiori; il 17.9% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore, mentre le quote restanti tendono a differenziarsi in due tipologie di gruppi: coloro che non possiedono alcun titolo di studio (6%) e coloro che attestano un titolo di laurea (3.7%).

Il 30% del campione è coniugato/convivente. L'11.9% asserisce di essere celibe/nubile; mentre, il 3.7% afferma di essere separato; il 2.2% è divorziato; infine, il 29.9% è vedovo/a.

Una quota consistente del campione (64.2%) risiede in provincia, mentre il 6.7% dichiara la propria residenza in altre province regionali; il restante 1.5% dei pazienti proviene da altre regioni italiane.

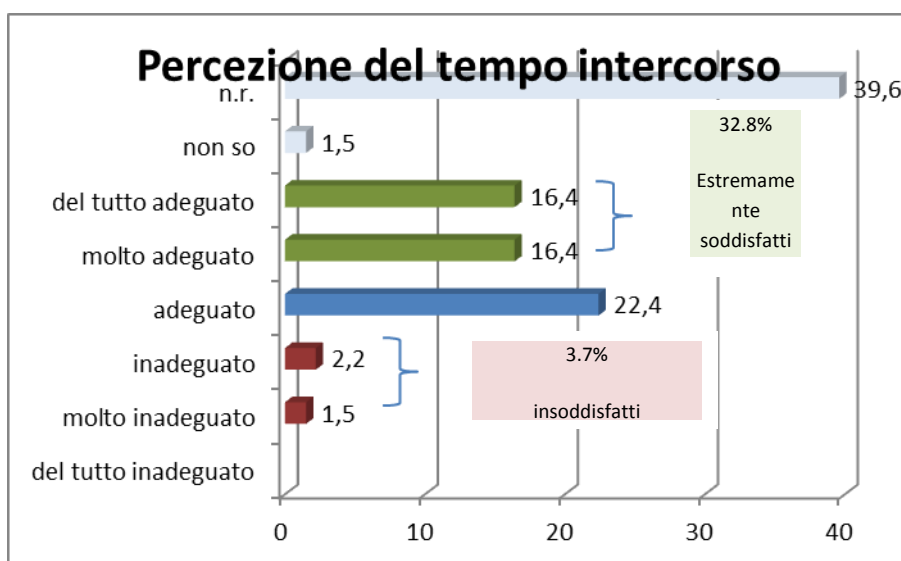
Il 70.1% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana; il 7.5% di nazionalità straniera. Il 22.4% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

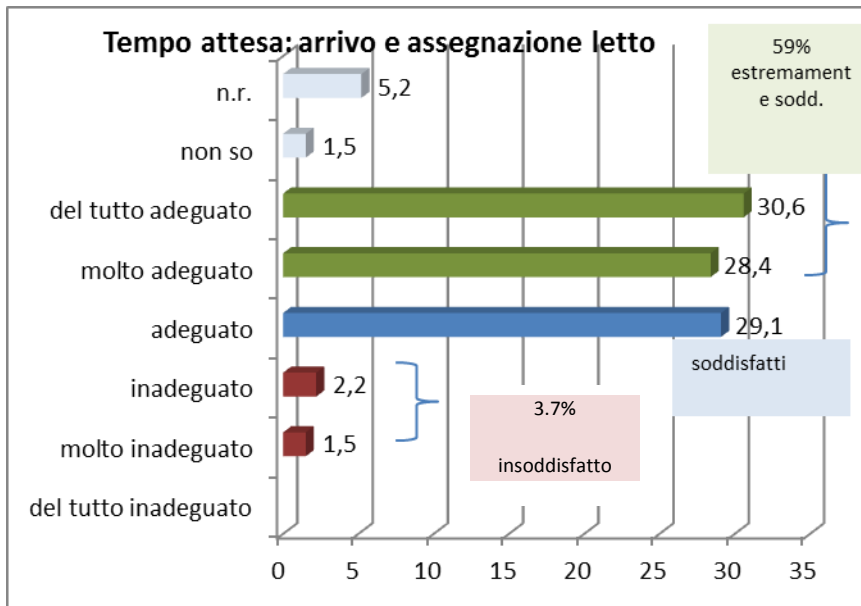
Per il 4.5% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 50.7% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso; l'11.2% adduce altre motivazioni per il ricovero, la quota restante 33.6% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 12. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 134

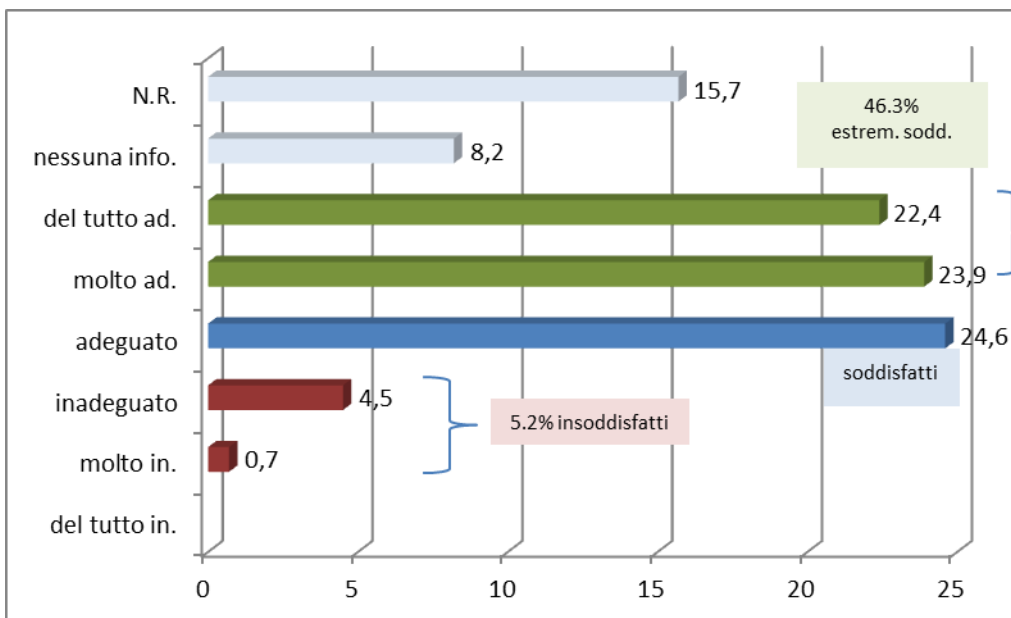


Nel complesso il giudizio sulla percezione del tempo di attesa tra la prenotazione ed il ricovero è da considerarsi positiva: solo il 3.7% valuta questo aspetto insoddisfacente.

Grafico 13. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto.n= 134

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 59 % dei pazienti si considera estremamente soddisfatta, mentre 29.1% la percentuale di clienti-utenti soddisfatti. La frazione di insoddisfatti ammonta al 3.7%.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 14. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero.n= 134

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. Più della metà dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. Al contrario, il 5.2% valuta tale fattore insoddisfacente. È interessante analizzare che l'8.2% del campione dichiara di non avere ricevuto nessun tipo di informazione.

A tal proposito è piuttosto incidente la quota di pazienti *non responders* (15.7%).

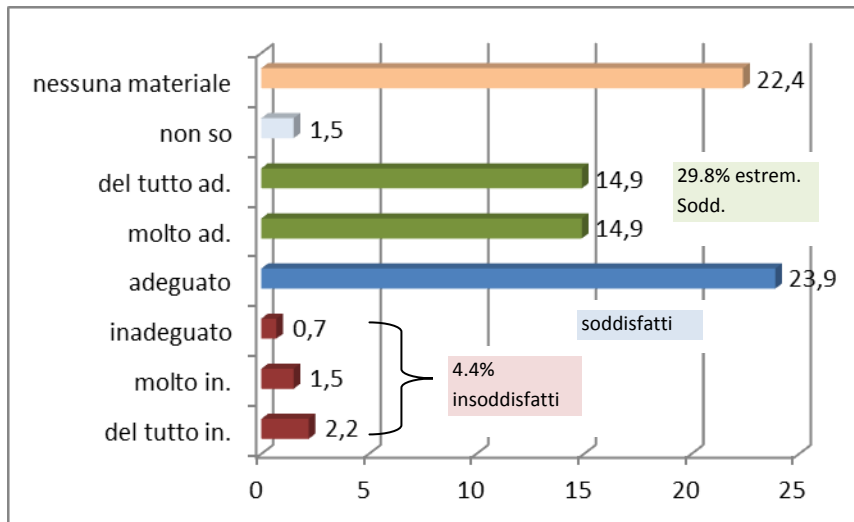


Grafico 15. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto. n= 134

Emerge un dato critico sulla tipologia di materiale ricevuto, che considerato insoddisfacente dal 4.4% dei rispondenti. 29.8% la percentuale di utenti risultata più che soddisfatta del materiale ricevuto, percentuale simile fra coloro che lo valutano in termini soddisfacenti (23.9%).

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 47.8 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 25.4%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 4.5%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 13.4%
- * N.R. → 6.7%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, pertanto le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, quindi prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 5. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 134

	Insoddisfatti %	Soddisfatti %	Estremamente soddisfatti %
Gentilezza/cortesia	4,5	73,1	22,4
Disponibilità	6,7	67,2	26,1
Informazioni salute	5,2	59	3,8
Informazioni rischi	9	52,2	38,8
Tempo dedicato	6	56,7	37,3

Un numero considerevole di persone risulta essere soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanto riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti.

Ancorchè, partendo dai valori soglia previamente esposti, si evidenzia nella maggior parte dei fattori criticità tali da diventare oggetto di strategie e attività di miglioramento.

Alcuni verbatim emersi

“maggior frequenza della presenza dei medici”

“vorrei persona e medico più qualificato. Per quanto riguarda i Dirigenti medici si dovrebbe migliorare i rapporti con l'ammalato e acquisire più umiltà. Pensare ed agire per il paziente e non agire solo per migliorare e introiettare più denaro!!”

“i medici dovrebbero dare più spiegazioni!”

PERSONALE INFERMIERISTICO

Tabella 6. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 134

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	4,5	75,4	20,1
Disponibilità	3	71,6	25,4
Capacità mettere agio	3,7	76,9	19,4
Disp. Dare chiarimenti	3,7	73,1	23,1

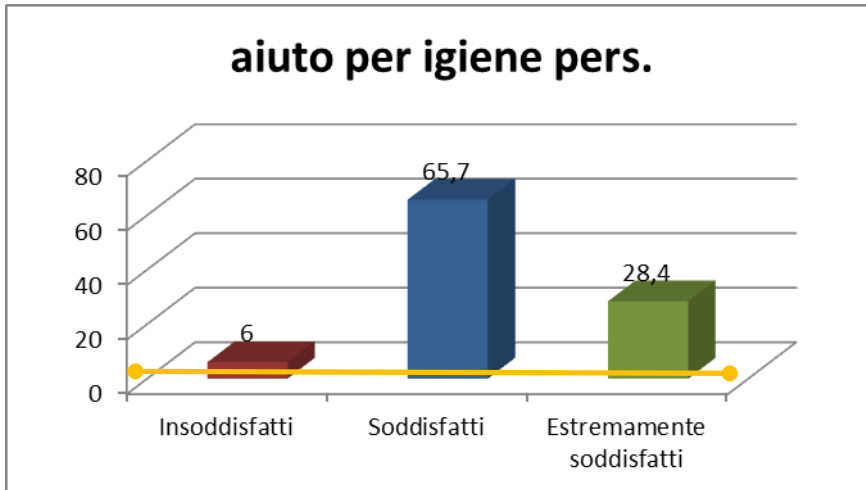
Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti, più del 90% dei rispondenti esprime una valutazione molto positiva sulle capacità professionali e relazionali del personale infermieristico.

Alcuni verbatim emersi

“l'ambiente è buono, la cortesia degli operatori è ottimale sotto tutti gli aspetti clinici e umani, ogni miglioramento è un bene per i pazienti soprattutto se anziani”

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

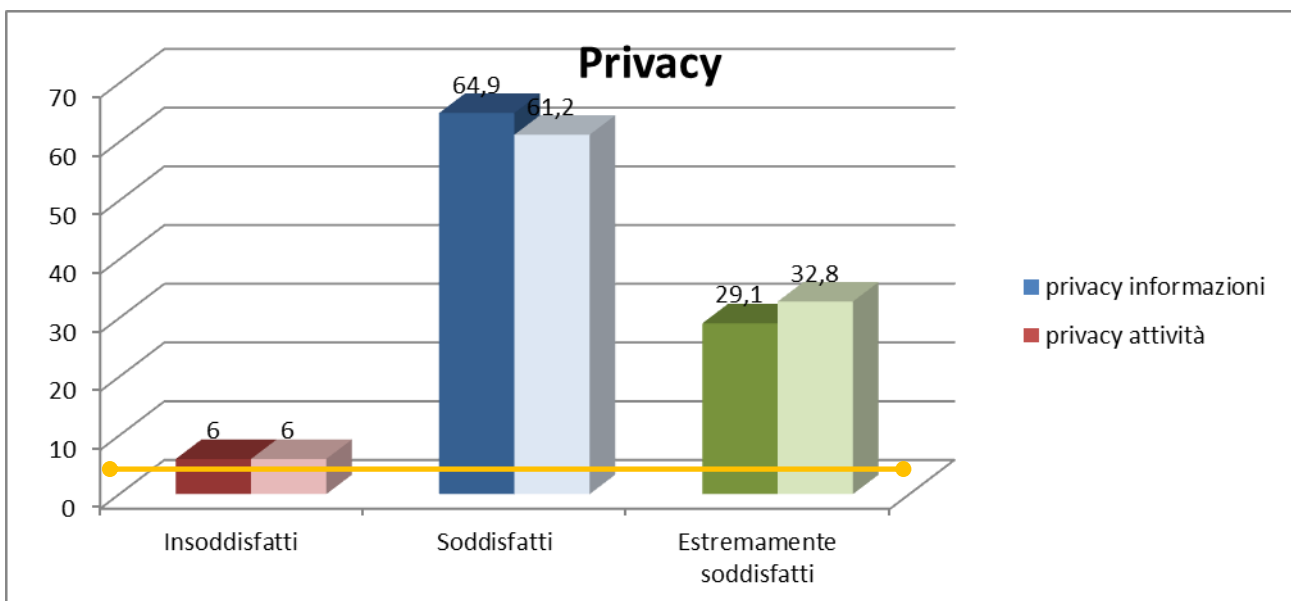
Grafico 16. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 134



In riferimento ai valori soglia individuati si potrebbe ipotizzare un'azione di miglioramento protesa a favorire l'aiuto dei pazienti nell'espletamento della loro igiene personale. Anche se, possiamo affermare che questo stesso aspetto è risultato essere, ampiamente apprezzato dalla maggior parte dei pazienti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

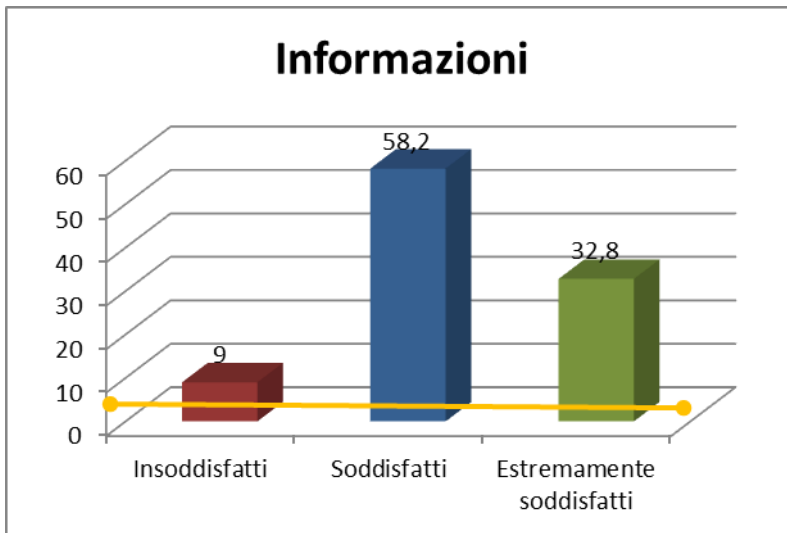
Grafico 17. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 134



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che nell'ambito delle informazioni date dal singolo. Equivale al 6% dei pazienti la frazione di coloro che segnalano il proprio disservizio nell'ambito di queste attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 18. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 134

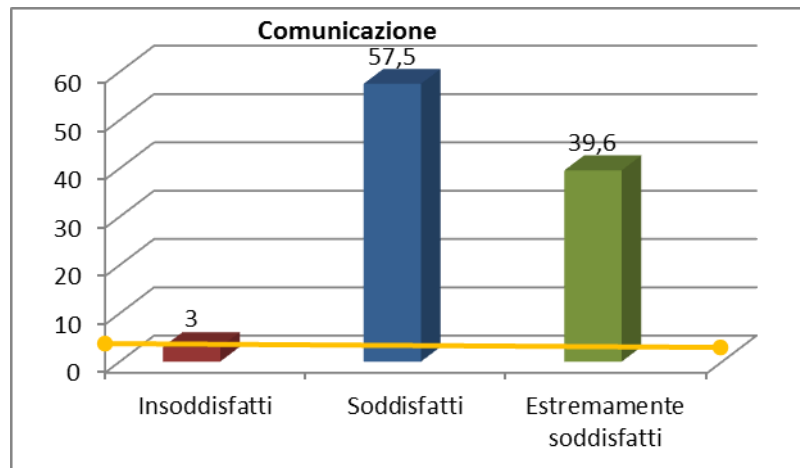


I risultati riguardanti l'informativa sulla terapia del dolore, sono vissuti dai cittadini in modi alquanto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia una quota di cittadini insoddisfatti degna di essere oggetto di segnalazione, tale porzione potrebbe essere argomento di future azioni di miglioramento.

Il 77.6% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 47% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 30.6% dei pazienti,

ed estremamente soddisfacente dal 65.7%, al contrario è stata valutata insoddisfacente dal 3.7% dei soggetti.

Grafico 19. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 279



ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 97.1% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui 57.5% si dichiara soddisfatta; e il 39.6% molto soddisfatta).

Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il

50% si mostra soddisfatto, mentre il 40.3% addirittura più che soddisfatto. Al contrario, gli insoddisfatti ammontano al 9.7% dei rispondenti. Il dato non è trascurabile e in base ai valori soglia precedentemente evidenziati si segnala il fattore come oggetto di future azioni di miglioramento.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 54.5% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 41% più che soddisfatto. Anche se, si registrano punte di criticità che rimangono ad un livello da noi definito di tipo *fisiologico* (4.5%).

Alcuni verbatim emersi

“miglior coordinamento e comunicazione tra i reparti ospedalieri”

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 7. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 134

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	6	50	44
pulizia stanze	4	58,2	37,3
pulizia bagni	7,5	57,5	3,1
temperatura	4,5	59,7	3,8
tranquillità	5,2	61,9	32,8
spazio	5,2	60,4	34,3

Il parere positivo sugli ambienti in genere è piuttosto soddisfacente. Nel percepito dei pazienti appare favorevole la valutazione sugli ambienti. Ciò nonostante, si segnala per la maggior parte degli aspetti, un livello di criticità tale da essere considerato degno di attenzione da parte dei professionisti. Questi aspetti potrebbero diventare tema per future azioni di miglioramento.

Alcuni verbatim emersi

“migliorare letti e arredi e strutture mediche, inoltre una pulizia più accurata non sarebbe male”

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 8. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 134

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	11,9	41,8	46,3
scelta menù	6,7	46,3	47
orario pasti	8,2	48,5	43,3
igiene biancheria	2,2	67,9	29,9
comodità letti	6,7	61,2	32,1

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra certamente un alto livello di gradimento, tuttavia si contrappone una più ridotta area critica in cui si denota che la maggior parte dei fattori indagati, raggiunge e supera in forma importante, i livelli soglia stabiliti nell'ambito della criticità. Si consigliano azioni di miglioramento.

Alcuni verbatim emersi

“contratto con altra ditta che fornisce cibo”

“per l'igiene consiglio il pane confezionato e i piatti coperti già pronti da prenotazione”

“dare più acqua”

“pasti caldi”

“cambio della ristorazione si tratta di cibo immangiabile”

“il cibo è inadeguato. Gli ammalati pretendono qualcosa in più”

U.O. CHIRURGIA

Risultati dell'indagine sull'U.O. di Chirurgia

I questionari compilati sono stati 41. Hanno compilato il questionario il 58.5% degli uomini ed il 29.3% delle donne, la quota restante corrisponde a quei rispondenti che pur avendo compilato il questionario non hanno terminato l'ultima sezione dello strumento, quella cioè riferita ai dati socio-anagrafici. L'età media dei pazienti corrisponde a 77.53 anni con una S.D pari a 18.60.

Il 26.8% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 36.6% dei pazienti ha un titolo corrispondente alle medie inferiori, mentre il 22% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Infine, il 14.6% non risponde all'item in questione.

Il 68.3% del campione è coniugato/convivente. Il 9.8% dice di essere separato; il 4.9% divorziato; il 7.3% è vedovo/a.

Una quota consistente del campione (65.9%) risiede in provincia, mentre, il 7.3% dichiara la propria residenza in altre province regionali; n.r. 26.8%.

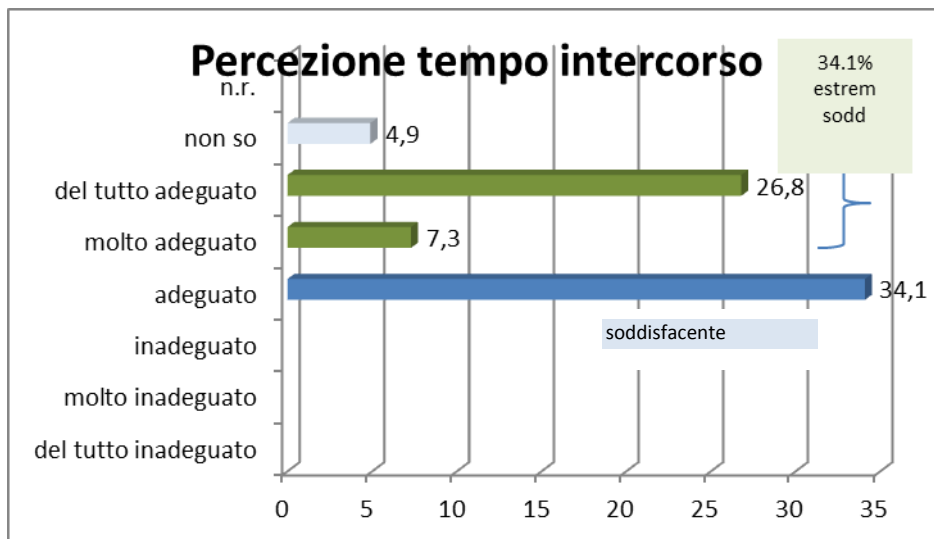
L'87.8% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Il 12.2% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

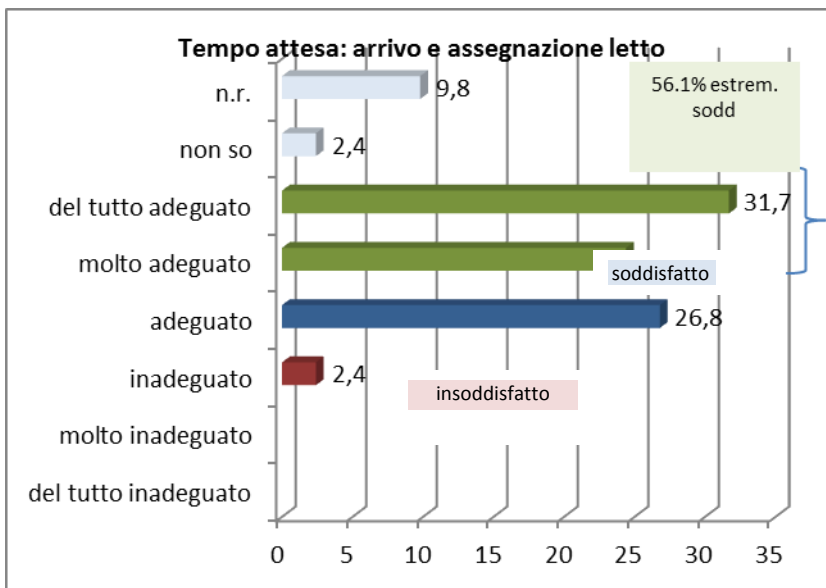
Per il 41.5% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 17.1% dopo essere passato dal Pronto Soccorso, il 4.9% adduce altre motivazioni, la quota restante 36.5% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 20. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 41

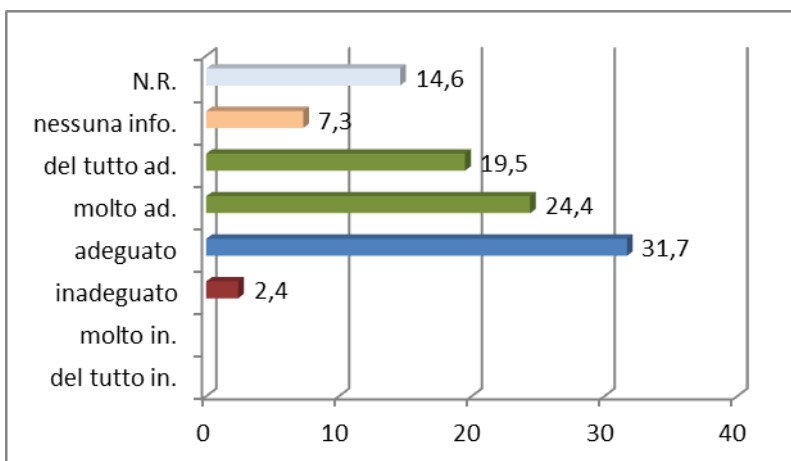


Sul totale delle risposte analizzate il giudizio dei pazienti soddisfatti è estremamente soddisfacente. Si segnala che nessuno dei soggetti del campione evidenzia criticità.

Grafico 21. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto.n= 41

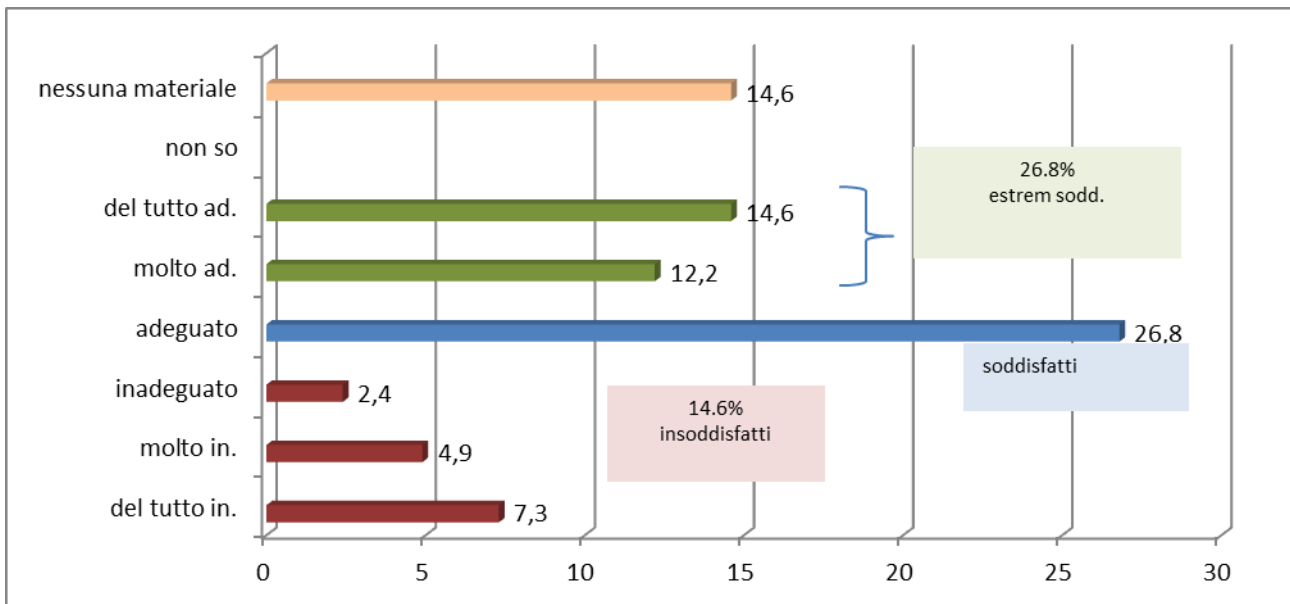
In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 56.1 % si considera estremamente soddisfatto ed il 26.8% soddisfatto. Gli insoddisfatti rappresentano solo il 2.4%.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 22. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero.n= 41

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. Più della metà dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. Dal lato opposto, il 2.4% valuta tale fattore insoddisfacente. È interessante analizzare che tra le risposte evinte, il 7.3% del campione dichiara di non avere ricevuto nessun tipo di informazione. Corrisponde a

14.6% la quota di *non responders*.

Grafico 23. Percentuale di risposte riguardante il materiale informativo ricevuto.n= 41

Emerge un dato critico sulla tipologia di materiale ricevuto, considerato insoddisfacente dal 14.6% dei soggetti rispondenti. 26.8% la percentuale di utenti che risulta essere più che soddisfatta, percentuale analoga fra coloro che considerano soddisfacente il materiale ricevuto. Il 14.6% dice di non avere ricevuto nessun tipo di materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare così da poterla ridurre considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 46.3 %
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 25.4%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 2.4%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 7.3%
- * N.R. → 17%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, pertanto le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, quindi prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 9. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 41

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	7,3	70,7	22
Disponibilità	9,8	68,3	22
Informazioni salute	2,4	63,4	34,1
Informazioni rischi	12,2	61	26,8
Tempo dedicato	7,3	65,9	26,8

Un numero considerevole di persone risulta essere soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti.

Ancorchè, partendo dai valori soglia previamente esposti, si evidenziano nella maggior parte dei fattori, criticità tali da diventare per il servizio oggetto di strategie e attività di miglioramento.

PERSONALE INFERMIERISTICO

Tabella 10. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 41

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		82,9	17,1
Disponibilità		82,9	17,1
Capacità mettere agio		82,9	17,1
Disp. Dare chiarimenti		80,5	19,5

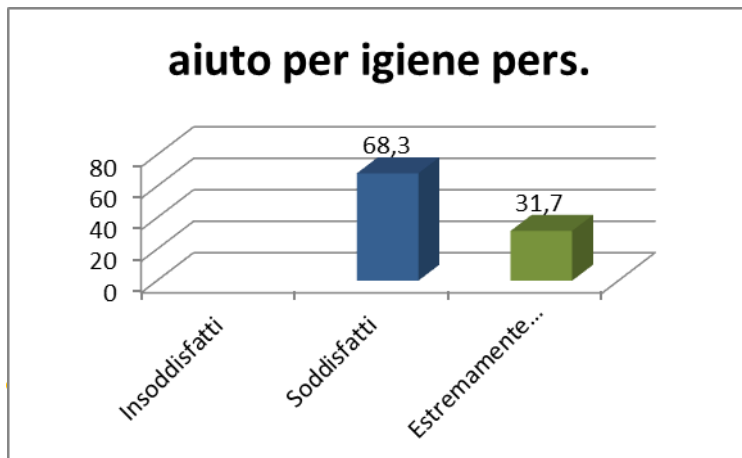
Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti. Come espresso dalla tabella sopra riportata, nessuna insoddisfazione espressa dai pazienti.

Alcuni verbatim emersi

"in tutti gli ospedali dovrebbero esserci persone come la caposala e tutto il suo personale di infermieri, in quanto sono molto bravi!"

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

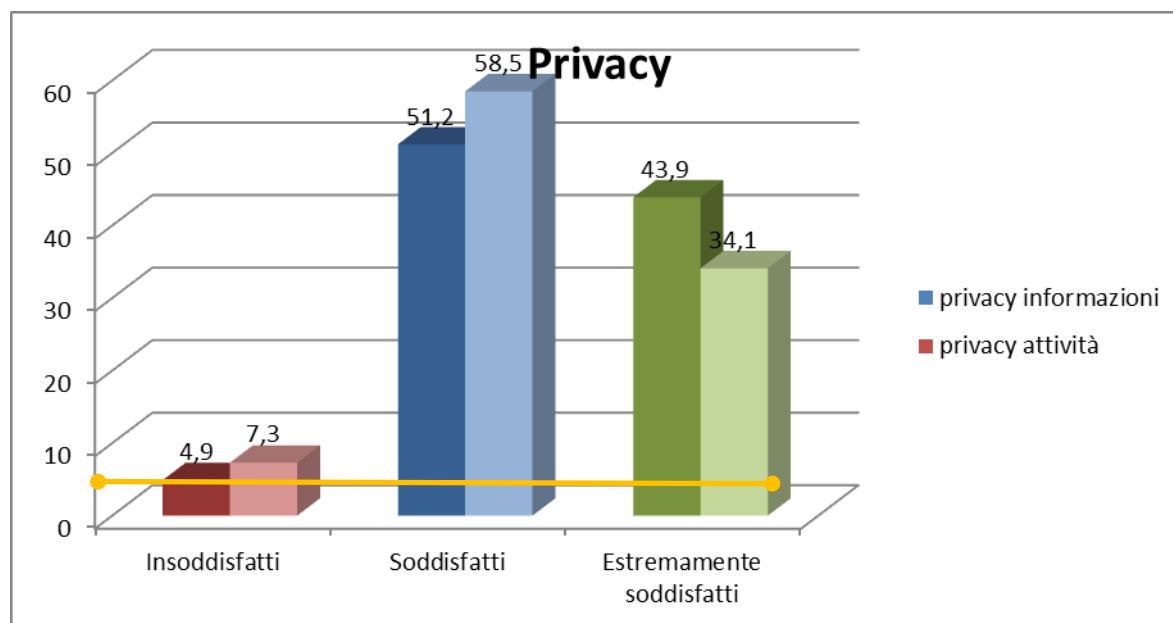
Grafico 24. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 41



Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva.

RISPETTO DELLA PRIVACY

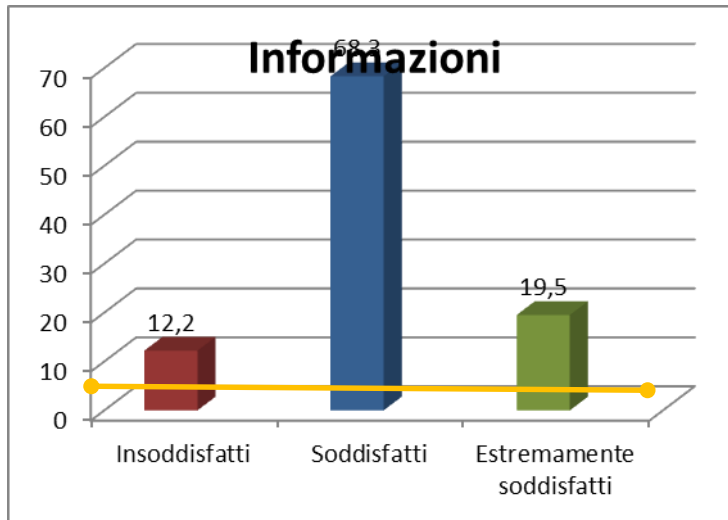
Grafico 25. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 41



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con un maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che nell'ambito delle informazioni date al singolo. Il 7.3% dei pazienti segnala il proprio disservizio percepito nell'ambito delle operazioni /azioni che li vedono coinvolti. Dal risultato ottenuto in seguito all'analisi dei dati, anche la privacy sull'aspetto informativo risulta essere un valore *borderline* tale da diventare oggetto di segnalazione.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 26. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 41



I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissuti dai cittadini in modi molto diversi, pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatta, tanto da essere segnalata e soprattutto tale da essere oggetto di future azioni di miglioramento (12.2%).

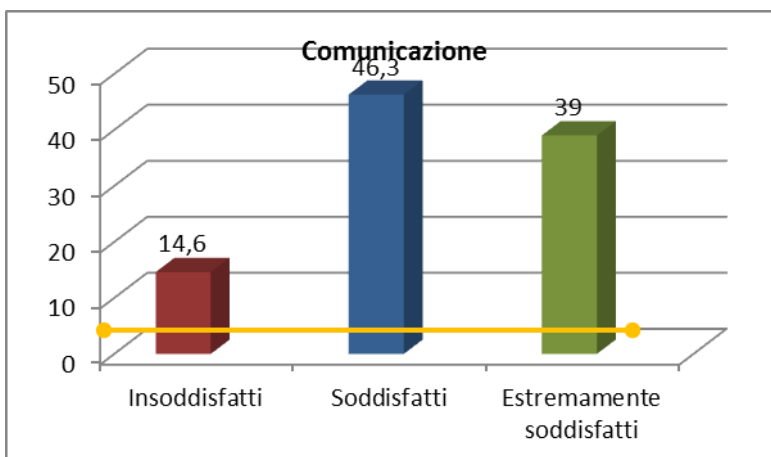
Il 68.4% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 63.4% degli stessi ha ricevuto

adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 65.9% dei pazienti, ed estremamente soddisfacente dal 31.7% degli stessi, al contrario la frazione degli insoddisfatti corrisponde al 2.4% dei soggetti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 97.1% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 53.7% dei rispondenti si dichiara soddisfatta; mentre il 43.9% molto soddisfatta). Corrisponde al 2.4% la quota di utenti insoddisfatti.

Grafico 27. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 41



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 46.3% si mostra soddisfatto, mentre il 39% addirittura più che soddisfatto. Al contrario, gli insoddisfatti ammontano al 14.6% dei rispondenti. Il dato non è trascurabile e in base ai valori soglia precedentemente evidenziati si segnala il fattore per l'avvio di eventuali azioni di

miglioramento.

Gli orari di visita per familiari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 53.7% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 43.9% addirittura più che soddisfatto. Anche se, si registrano punte di criticità rimangono ad un livello da noi definito di tipo fisiologico 2.4%.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 11. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 41

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione		61	39
pulizia stanze		65,9	34,1
pulizia bagni	2,4	56,1	41,5
temperatura	2,4	51,2	46,3
tranquillità	2,4	63,4	34,1
spazio	7,3	56,1	36,6

Il parere positivo sugli ambienti in generale risulta essere piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli ambienti nel percepito dei pazienti. Ciò nonostante, si segnalano criticità nell'ambito degli spazi in camera a disposizione dei pazienti. Questa è una criticità degna di attenzione da parte dei professionisti.

ASPETTI ALBERGHIERI

Tabella 12. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 41

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	14,6	34,1	51,2
scelta menù	7,3	43,9	48,8
orario pasti	2,4	46,3	51,2
igiene biancheria		65,9	34,1
comodità letti		58,5	41,5

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra certamente un alto livello di gradimento, tuttavia si contrappongono due più ridotte aree critiche. Una sul cibo ed una sulla scelta del menù. Entrambe raggiungono e superano in forma importante i livelli soglia da noi definiti della criticità.

Alcuni verbatim emersi...

“realizzare il reparto di rianimazione”

“cercare il prima possibile di aumentare i posteggi auto che sta diventando un problema grande per tutti i cittadini che arrivano all'ospedale”

“nessun suggerimento va bene così. Tutti i servizi sono adeguati”

“tutti gli ospedali dovrebbero imparare da voi”

“ho trovato poco simpatica la convocazione di ricovero alle 7.30 per essere poi operato alla 12.15”

“migliorare qualità dei materassi, quando il letto è rialzato dopo un po' di tempo diventa doloroso”

U.O. OSTETRICA/GINECOLOGIA

Risultati dell'indagine sull'U.O. di Ostetrica/Ginecologia

I questionari compilati sono stati 23. L'età media delle pazienti corrisponde a 45,78 anni con una S.D pari a 29,77.

Il 8.7% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 21.7% asserisce di possedere un titolo di studio equivalente alle medie inferiori, mentre, il 43.5% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Il 17.4% non risponde all'item in questione.

Il 60.9% delle donne è coniugata/convivente. L'8.7% nubile; infine, l'8.7% del campione dice di essere vedova.

Una quota consistente del campione (73.9%) risiede in provincia, il 4.3% dichiara la propria residenza in altre province regionali; percentuale analoga per chi dichiara la propria residenza in altre regioni italiane. N.R. 17.4%.

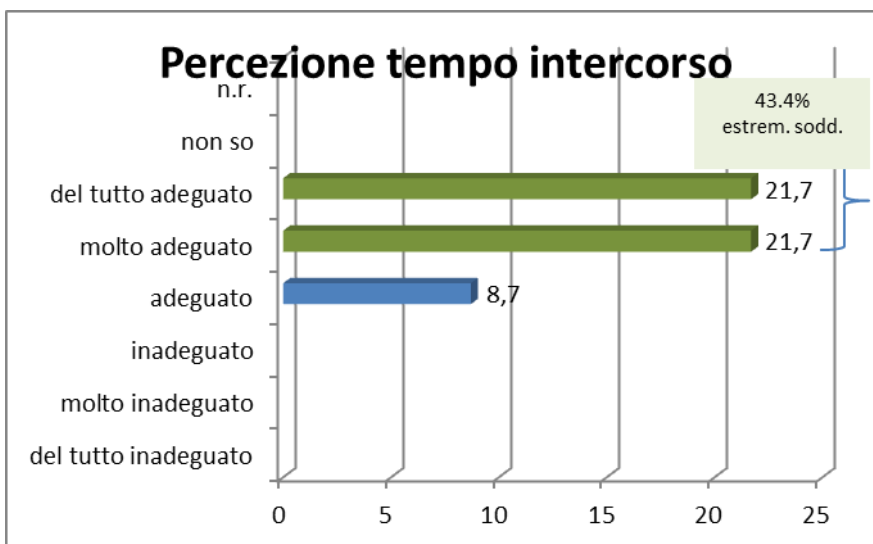
Il 73.9% delle intervistate è di nazionalità italiana. Il 9% straniera, il 17.4% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

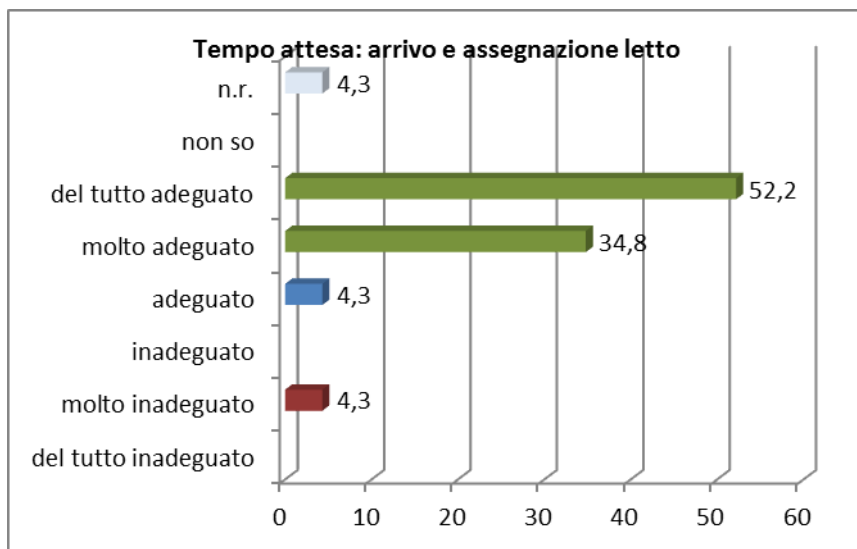
Per il 26.1% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per l'8.7% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso; il 30.4% adduce altre motivazioni al ricovero, la quota restante 34.8% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 28. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 23

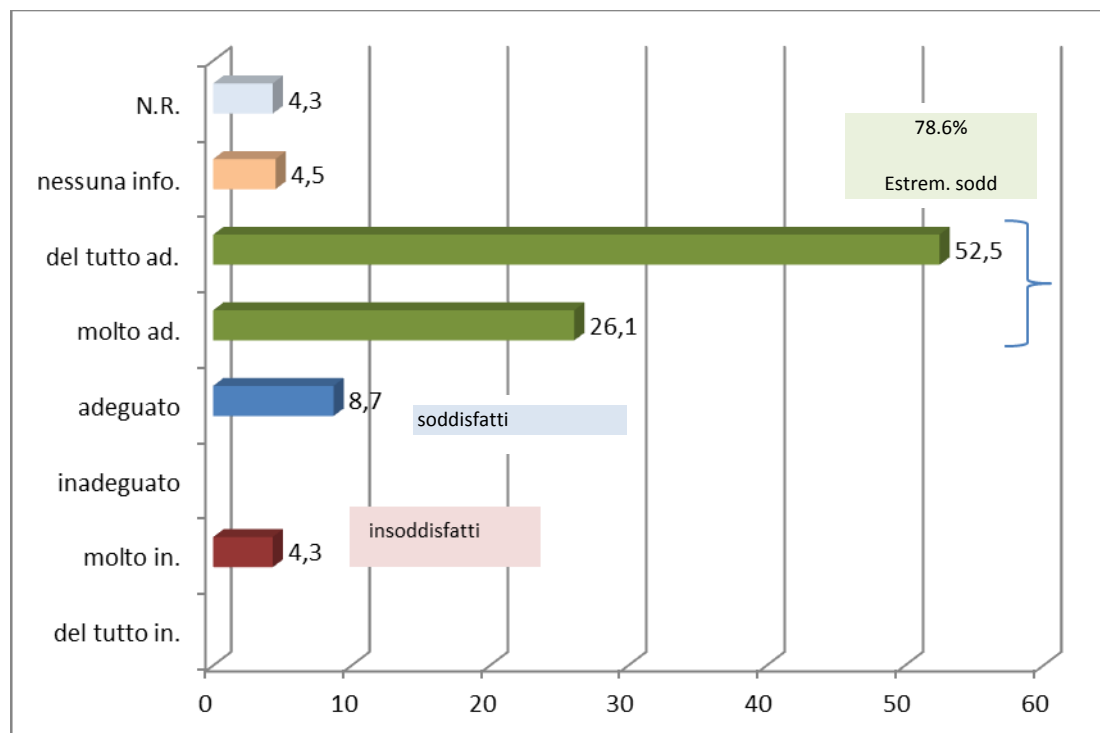


Sul totale delle risposte analizzate il giudizio delle pazienti soddisfatte è estremamente incidente. Si evidenzia, infatti, dalla tabella che nessun paziente esprime criticità.

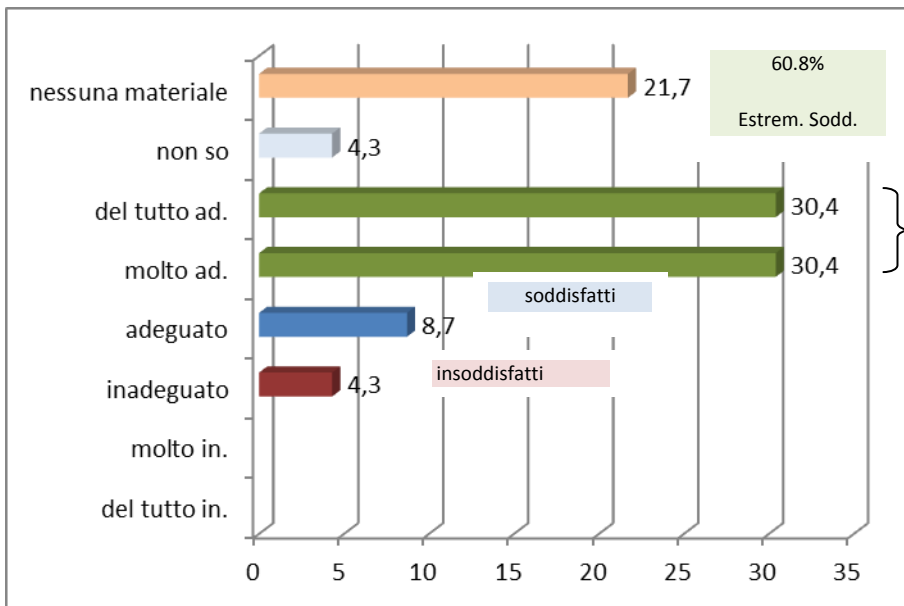
Grafico 29. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto.n= 23

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: l'87 % delle donne si considera estremamente soddisfatta e il 4.3% soddisfatta. Il numero di persone insoddisfatte rappresenta la quota del 4.3% delle rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 30. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero.n= 23

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. infatti, una quota importante di pazienti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. Si contrappone il 4.3% che valuta tale fattore insoddisfacente. Solo il 4.5% del campione dichiara di non avere ricevuto nessun tipo di informazione. Corrisponde al 4.3% la quota di *non responders*.

Grafico 31. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 23

Il 60.8% delle rispondenti si mostra molto soddisfatta del materiale informativo ricevuto. L'8.7% dichiara, infatti, la propria soddisfazione. Solo il 4.3% ritiene il materiale ricevuto inadeguato. È importante evidenziare che il 21.7% delle pazienti dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare così da ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 45.5 %
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 26.1%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 17.4%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 4.3%
- * N.R. → 4.3%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà delle rispondenti non è una paziente *fidelizata* del reparto, pertanto le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, quindi prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 13. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 23

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		91,3	8,7
Disponibilità		87	13
Informazioni salute	4,3	82,6	113
Informazioni rischi	4,3	91,3	4,3
Tempo dedicato		100	

Un numero considerevole di persone risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanto riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi alle pazienti.

PERSONALE INFERMIERISTICO

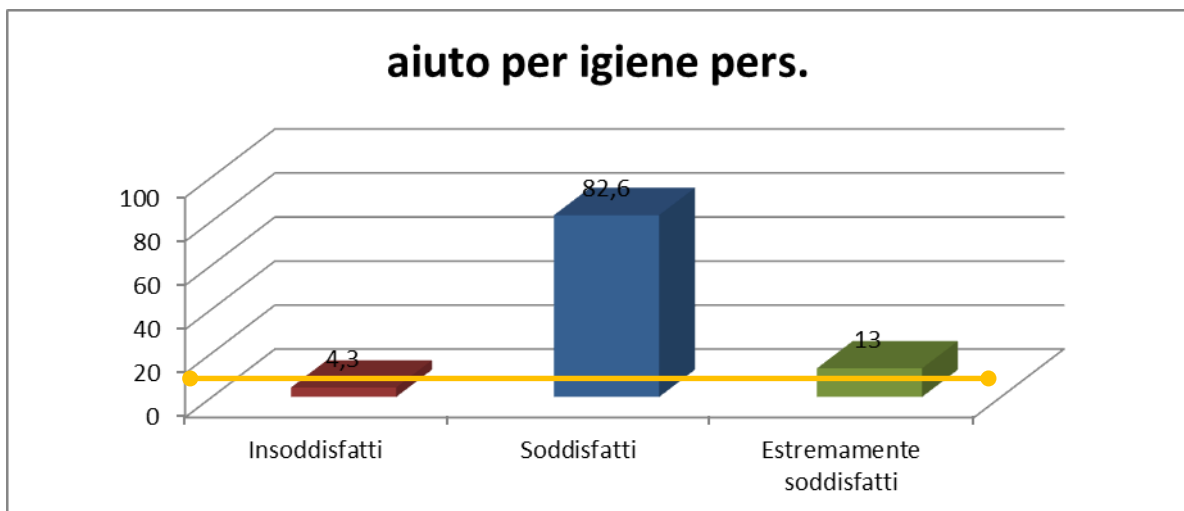
Tabella 14. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 23

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		87	13
Disponibilità		91,3	8,7
Capacità mettere agio		100	
Disp. Dare chiarimenti	4,3	91,3	4,3

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti. Nessuna insoddisfazione espressa dal target intervistato.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

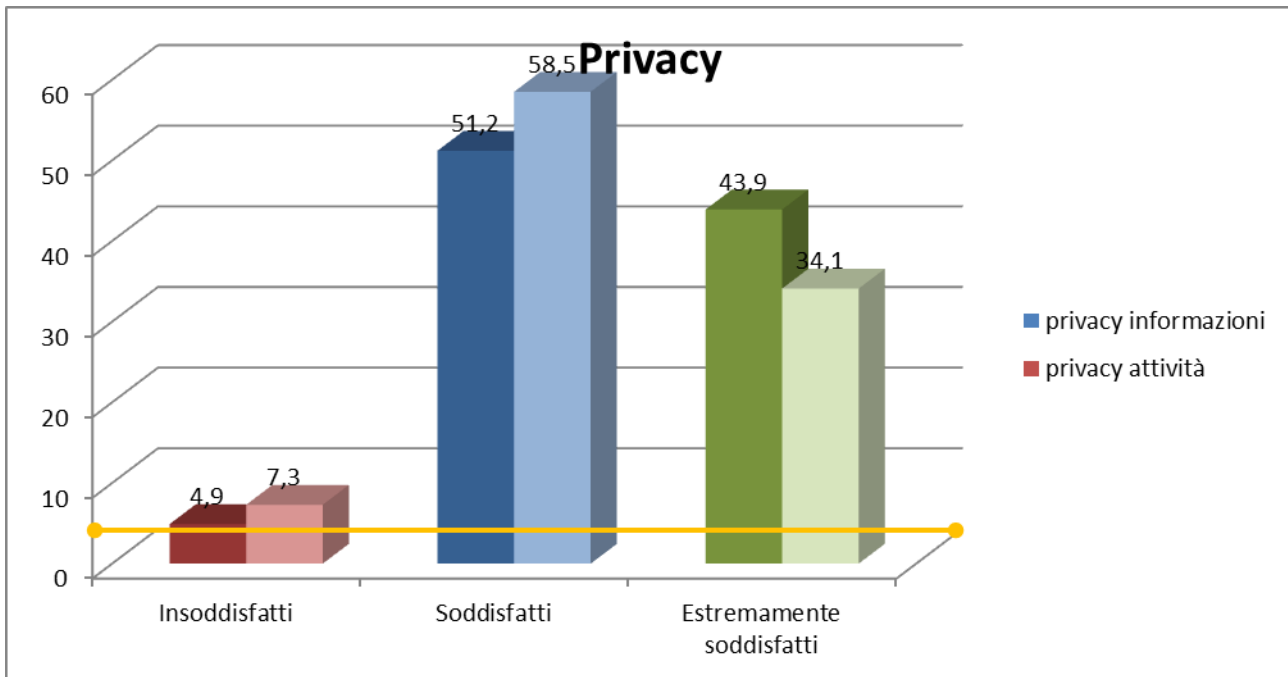
Grafico 32. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 23



Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dal target all'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. La percentuale di donne insoddisfatte corrisponde al 4.3% rispondenti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

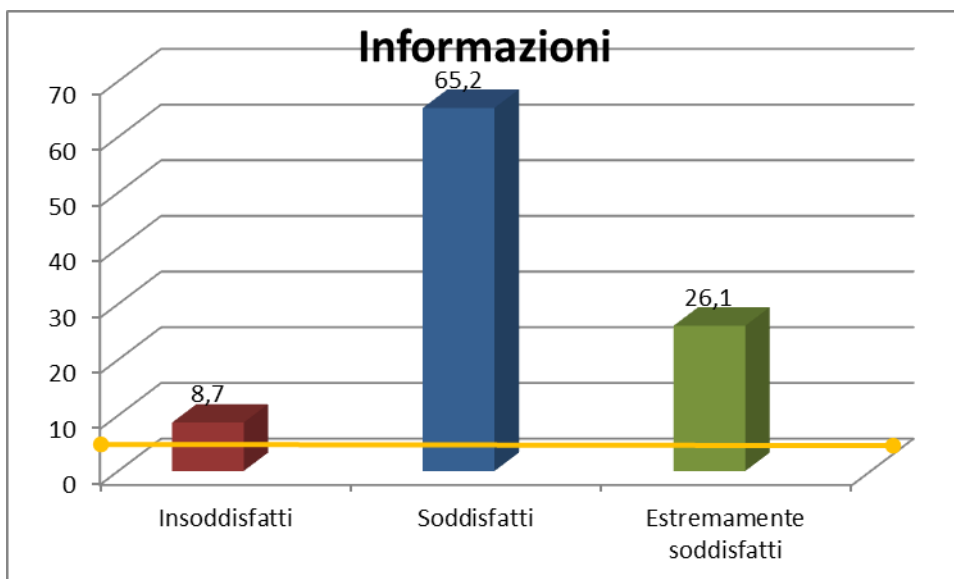
Grafico 33. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 23



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con un maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che nell'ambito delle informazioni date al singolo. Il 7.3% del target femminile segnala il proprio disservizio percepito proprio nell'ambito di delle operazioni/ attività esperite.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 34. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 23



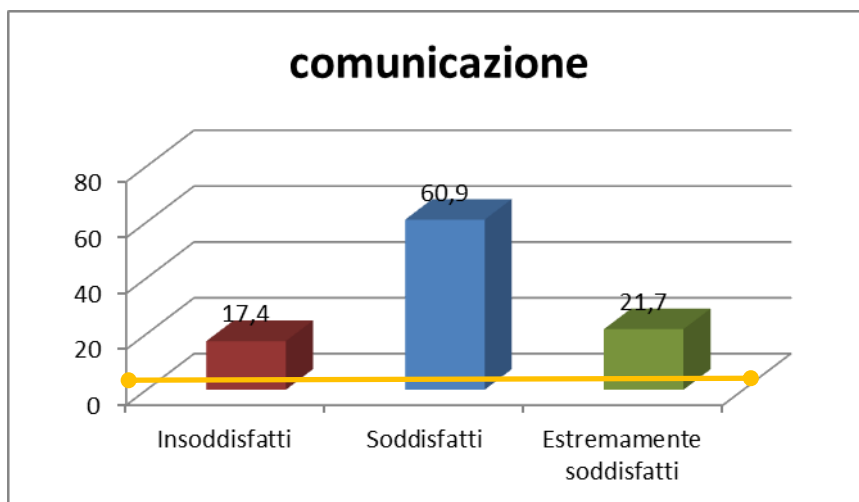
I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissute dalle utenti in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia una quota di pazienti insoddisfate, tale da essere segnalata, e soprattutto tale da essere oggetto di azioni di miglioramento (8.7%).

Il 69.6% delle rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di queste il 52.2% delle stesse ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 4.3% delle pazienti, estremamente soddisfacente dal 56.5% delle stesse. Le donne insoddisfatte corrispondono al 4.3% del campione.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione delle utenti sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 97.1% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 53.7% dei rispondenti si dichiara soddisfatto; mentre il 43.9% molto soddisfatto). Corrisponde a 2.4% la quota di utenti insoddisfatti.

Grafico 35. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 23



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 60.9% del campione si mostra soddisfatto, mentre il 21.7% addirittura più che soddisfatto. Dal lato opposto, il target di donne insoddisfatte ammonta al 17.4% delle rispondenti. Il dato non è trascurabile e in base ai valori

soglia precedentemente evidenziati si segnala il fattore per eventuali azioni di miglioramento.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presenta un trend piuttosto uniforme nelle risposte delle pazienti. L' 87% delle stesse si considera soddisfatto, mentre il 4.3% addirittura più che soddisfatta. Anche se, si registrano punte di criticità rimangono ad un livello da noi definito di tipo fisiologico 8.7%.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 15. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 23

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	8,7	78,3	13
pulizia stanze	8,7	87	4,3
pulizia bagni	4,3	78,3	17,4
temperatura	8,7	87	4,3
tranquillità	8,7	82,6	8,7
spazio	4,3	82,6	13

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli ambienti nel percepito dei pazienti. Ciò nonostante, si segnalano criticità in alcuni fattori:

manutenzione, pulizia stanze, temperatura dei locali e tranquillità del reparto, che presentano valori soglia tali da rientrare nell'ambito delle criticità. Questi aspetti vengono posti all'attenzione dei professionisti, per future azioni di miglioramento.

Alcuni dei verbatim emersi

“non c'è riposo per i bambini, a mio parere orari di visita non giusti”

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 16. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 23

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	13	45,5	45,5
scelta menù	17,4	56,5	26,1
orario pasti	8,7	60,9	30,4
igiene biancheria	8,7	69,6	21,7
comodità letti	13	65,2	21,7

Nel contesto dei servizi alberghieri, la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappongono tra i vari fattori, una quota critica interessante che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita. Si consigliano azioni di miglioramento.

Alcuni dei verbatim emersi

“un po' più di igiene nella biancheria e nelle stanze, solo per agevolare i neonati”

“nel cibo aggiungere un primo in più”

E più in generale...

“è tutto positivo”

“continue così”

“dare la possibilità di fare epidurale”

“è tutto adeguato”

“il reparto dove sono stata ricoverata non ha bisogno di ulteriore miglioramento”

U.O. ORTOPEDIA

Risultati dell'indagine sull'U.O. di Ortopedia

I questionari compilati sono stati 51. L'età media dei pazienti corrisponde a 59,64 anni con una S.D pari a 21,83.

Il 31.4% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 29.4% corrispondente alle medie inferiori; mentre, il 21.6% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Il 5.9% è laureato. Per finire, l'11.8% non risponde all'item in questione.

Il 52.9% del campione è coniugato/convivente. Il 19.6% è celibe/nubile; al contrario, 21.6% del campione dice di essere vedovo/a.

Una quota consistente del campione (76.5%) risiede in provincia; il 7.8% si dichiara residente in altre province regionali; percentuale analoga per coloro che dichiarano di essere residenti in altre regioni italiane. I N.R. corrispondono al 7.9%.

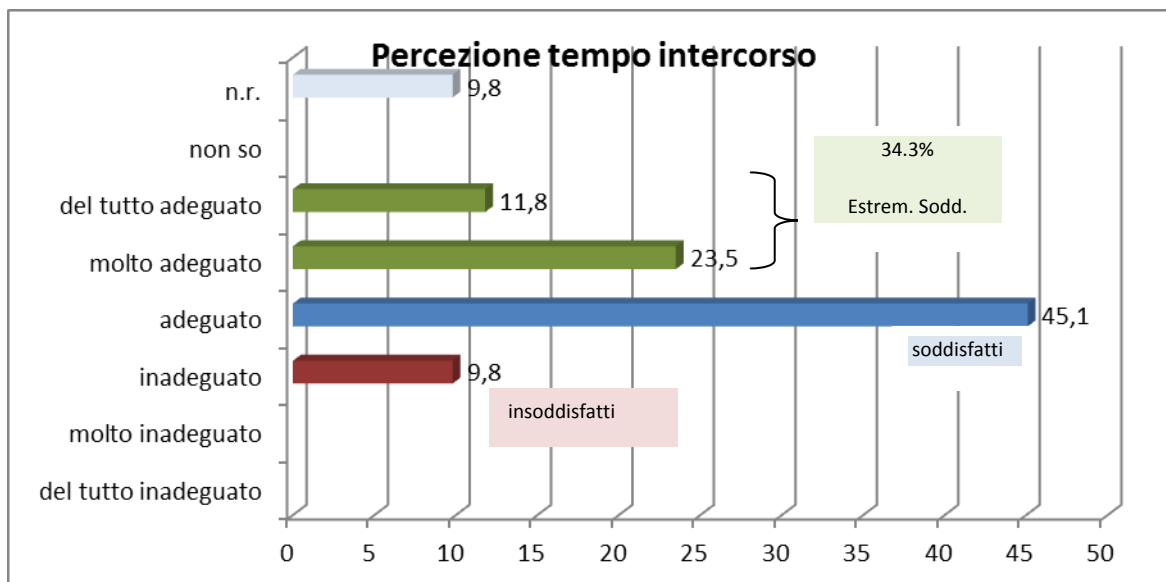
Il 92.2% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Il 7.8% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

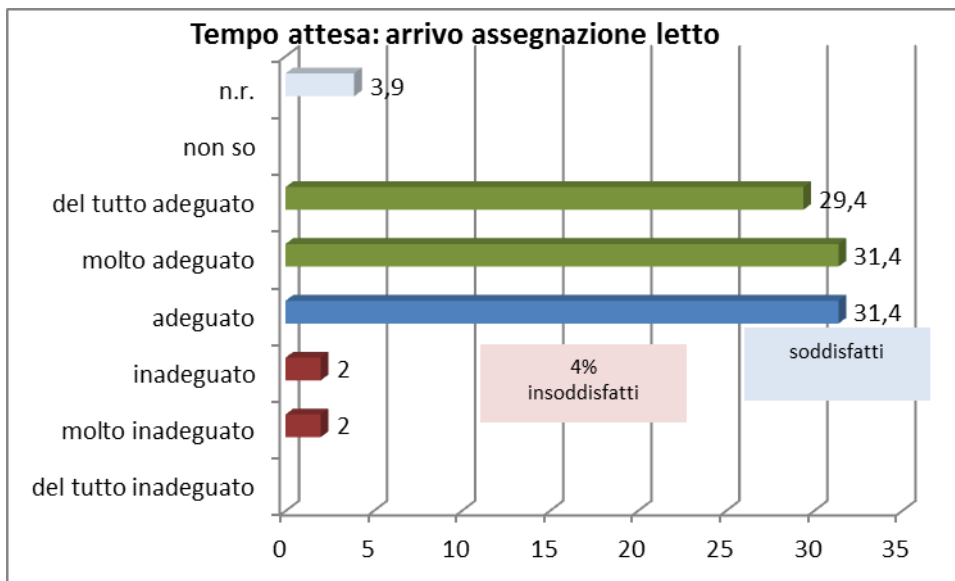
Per il 52.9% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 17.6% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso, la quota restante 29.4% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 36. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 51

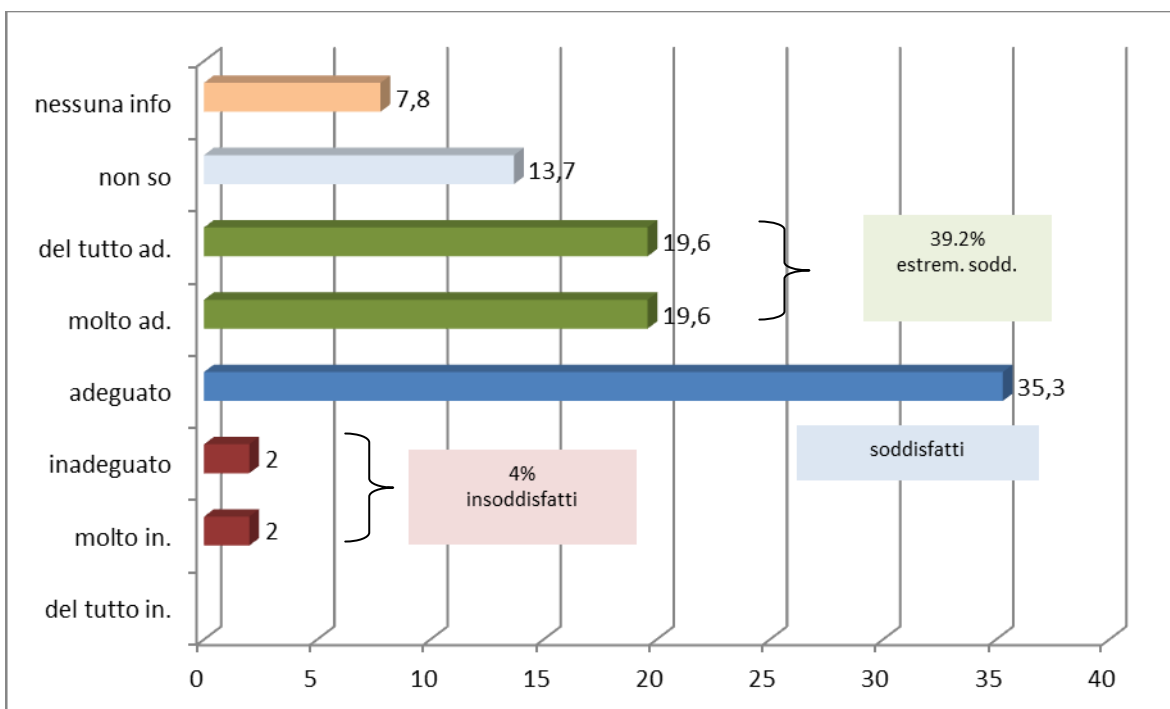


Sul totale delle risposte analizzate il giudizio dei pazienti soddisfatti è più che soddisfacente. La percentuale degli insoddisfatti corrisponde al 9.8% dei pazienti.

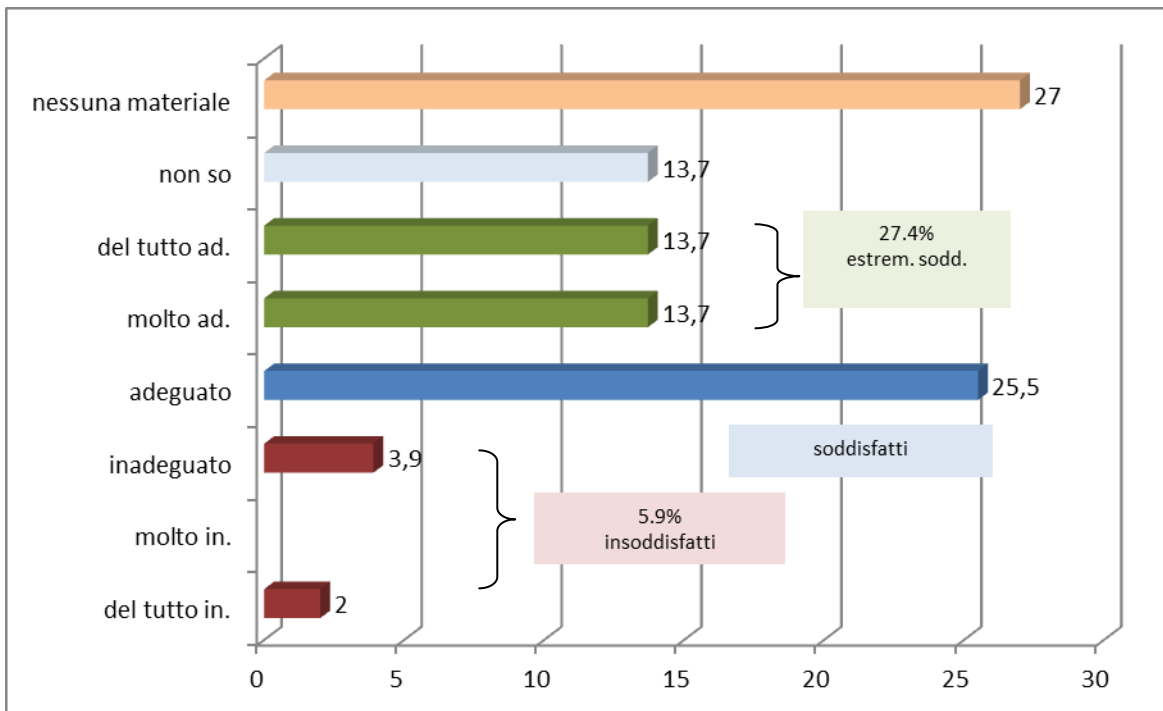
Grafico 37. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto.n= 51

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 60.8 % del campione si considera estremamente soddisfatto mentre il 31.4% soddisfatto. La proporzione di insoddisfatti ammonta al 4% dei rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 38. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero.n= 51

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. Una quota importante di pazienti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. Il 4% valuta tale fattore insoddisfacente. Al contrario, il 7.8% del campione dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di informazione. Corrisponde a 13.7% la quota di *non responders*.

Grafico 39. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 51

Il 27.4% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 25.5% dichiara la propria soddisfazione. Al contrario, il 5.9% ritiene il materiale ricevuto assolutamente inadeguato. È importante evidenziare che il 27% delle pazienti asserisce di non avere ricevuto alcun materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare per ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 54.9 %
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 19.6%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 11.8%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 3.9%
- * N.R. → 7.8%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, pertanto le valutazioni effettuate non sono frutto di esperienze precedenti, quindi prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 17. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 51

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	2	76,5	21,6
Disponibilità	2	64,7	33,3
Informazioni salute	3,9	54,9	41,2
Informazioni rischi	11,8	56,9	31,4
Tempo dedicato	2	54,9	43,1

Un numero considerevole di persone è risultata molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti. Le criticità degne di segnalazioni, si riscontrano nell'ambito delle informazioni fornite dai professionisti sui rischi associati alle cure.

PERSONALE INFERMIERISTICO

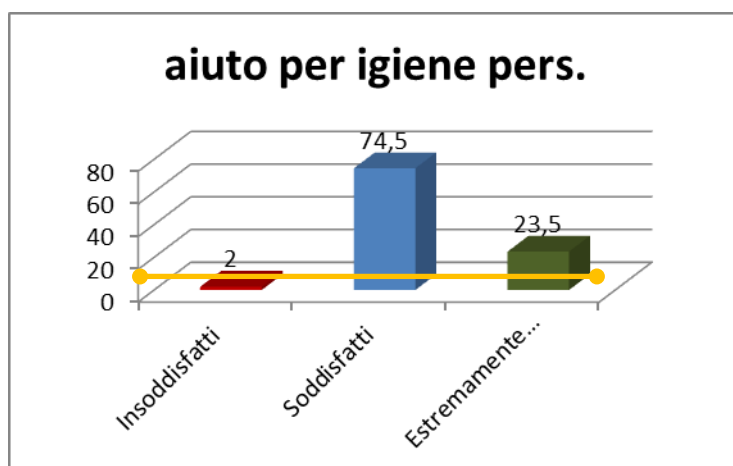
Tabella 18. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 51

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	2	84,3	13,7
Disponibilità	2	76,5	21,6
Capacità mettere agio	2	78,4	19,6
Disp. Dare chiarimenti		76,5	23,5

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

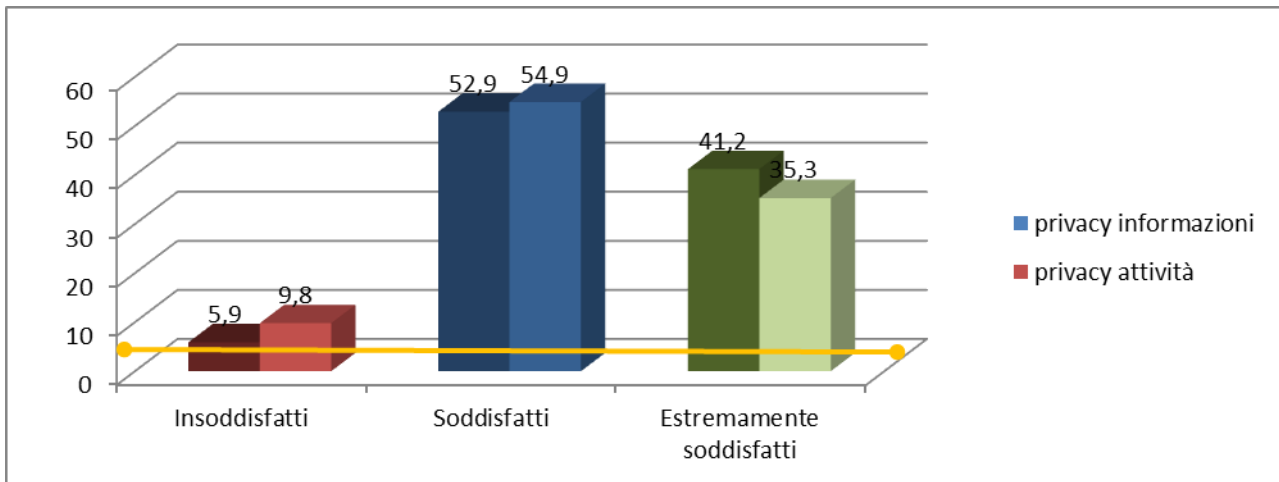
Grafico 40. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 51



Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. La percentuale di pazienti insoddisfatti corrisponde solo al 2% dei rispondenti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

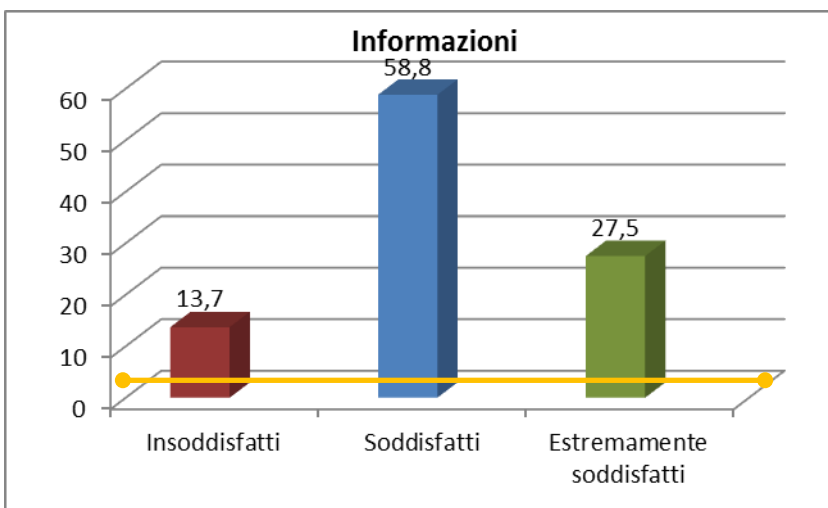
Grafico 41. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 51



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con un maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che per quanto concerne le informazioni date al paziente. Rispettivamente il 9.8% e il 5.9% dei pazienti segnala il proprio disservizio nell'ambito di queste attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 42. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 51



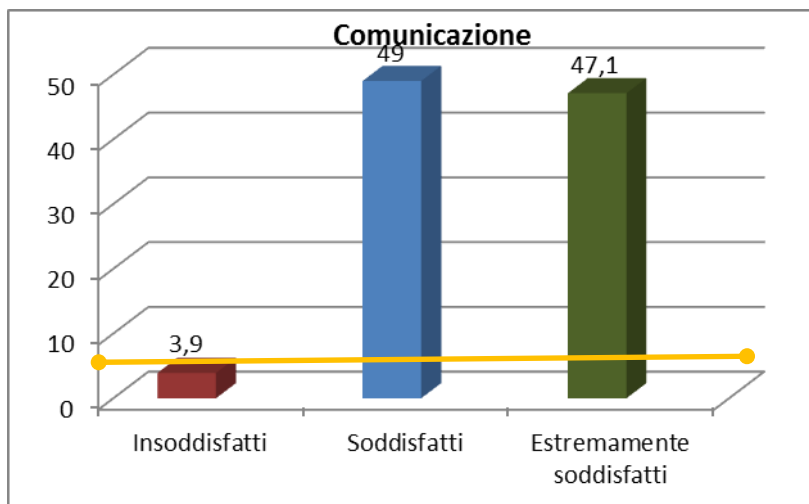
I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatta, tale da essere segnalata e soprattutto tale da essere oggetto di azioni di miglioramento (13.7%).

Il 72.5% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi l'80.4% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 25.5% dei pazienti, estremamente soddisfacente dal 51% di pazienti, al contrario valutata insoddisfacente dal 3.9% dei soggetti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 97.1% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 53.7% dei rispondenti si dichiara soddisfatto; mentre il 43.9% molto soddisfatto). Corrisponde a 2.4% la quota di utenti insoddisfatti.

Grafico 43. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 51



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 49% si mostra soddisfatto, mentre il 47.7% addirittura più che soddisfatto. Al contrario, gli insoddisfatti ammontano al 3.9% dei rispondenti. Gli orari di visita per familiari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 56.9% degli

stessi si considera soddisfatto, mentre il 35.3% addirittura più che soddisfatto. Le criticità registrate rimangono ad un livello da noi definito di tipo fisiologico 7.8%.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 19. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3,50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4,51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 51

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	11,8	37,3	51
pulizia stanze	9,8	62,7	27,5
pulizia bagni	11,8	56,9	31,4
temperatura	9,8	60,8	29,4
tranquillità	3,9	70,6	25,5
spazio	17,6	56,9	25,5

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli stessi nel vissuto dei pazienti. Ciò nonostante, si segnalano criticità nell'ambito di: manutenzione, pulizia stanze, temperatura dei locali e spazio a disposizione dei pazienti. Questi aspetti presentano valori soglia che rientrano nell'ambito della criticità, pertanto si consiglia di attenzionare e questi elementi e sviluppare appropriate strategie di miglioramento.

Alcuni dei verbatim emersi

“innovare la struttura che è funzionale ma rimasta anni anni '80 e questi medici e infermieri sicuramente lo meritano”

“manutenzione alle prese sui letti perché molte prese non funzionano”

“sarebbe utile la sostituzione delle attrezzature del bagno, che sono vecchie, poco funzionali e con un altissimo e inutile consumo di acqua”

“possibilità di collegamento ad Internet”

“visita di parenti non accettabili negli orari fuori visita, meno parenti durante il primo giorno di interventi e solo negli orari della visita!”

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 20. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 51

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	9,8	31,4	58,8
scelta menù	13,7	39,2	47,1
orario pasti	3,9	31,4	64,7
igiene biancheria	3,9	72,5	23,5
comodità letti	15,7	52,9	31,4

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappone tra i vari fattori una quota critica che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita, sia nell'ambito del cibo, nella scelta del menù, che nella comodità dei letti.

“ i letti dovrebbero essere sostituiti con modelli più moderni e funzionali”

U.O. LUNGODEGENZA

Risultati dell'indagine sull'U.O. di Lungodegenza

I questionari compilati sono stati 28. L'età media dei pazienti corrisponde a 81,63 anni con una S.D pari a 9,99.

Il 14.3% dichiara di non possedere alcun titolo di studio. Il 46.4% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 10.7% alle medie inferiori, il 7.1% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Il 3.6% è la quota di chi dichiara di essere laureato. Il 17.9% non risponde all'item in questione.

Il 14.3% del campione è coniugato/convivente. Quota analoga fra chi si dichiara celibe/nubile; il 57.1% del campione afferma di essere vedovo/a.

Una quota consistente del campione (82.1%) risiede in provincia, il 3.6% dichiara la propria residenza in altre province regionali; n.r. 14.3%.

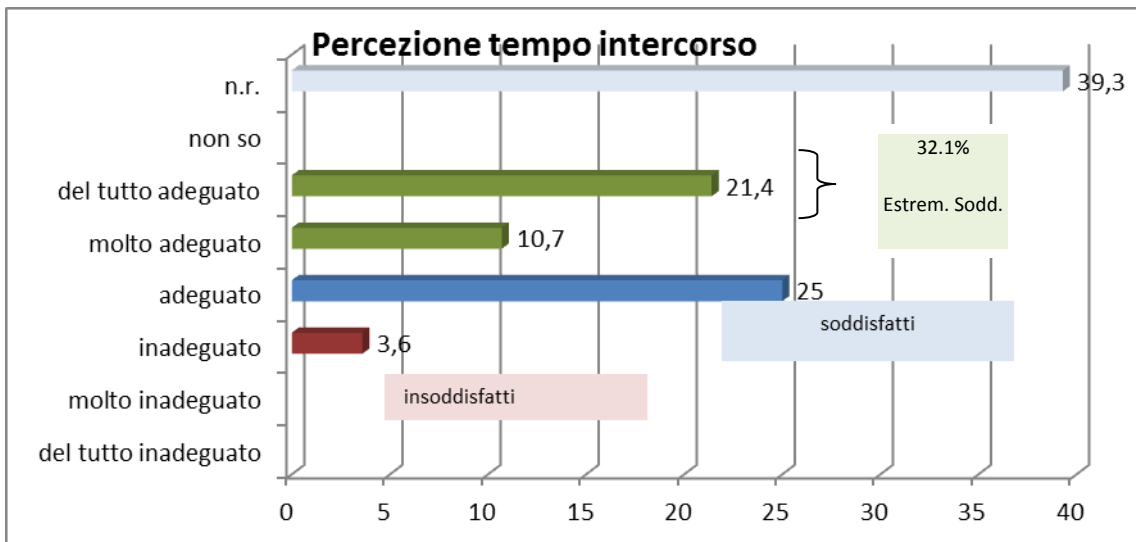
L'89.3% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Il 10.7% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 17.9% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 3.7% dopo essere passato dal Pronto Soccorso, la quota restante 42.9% non risponde (N.R.) all'item in questione.

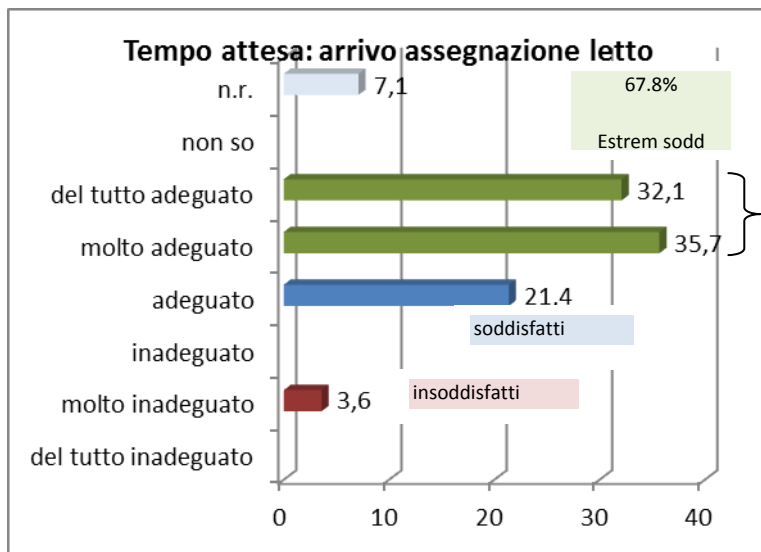
VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 44. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 28



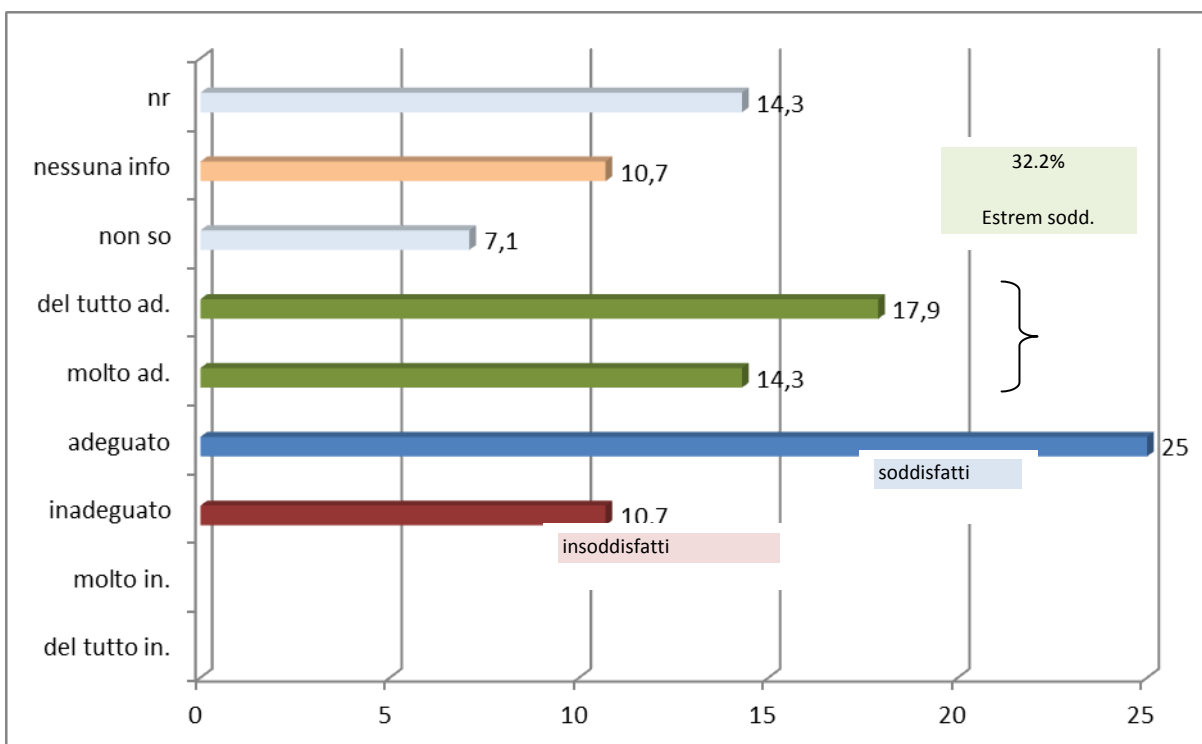
Sul totale delle risposte analizzate il giudizio dei pazienti soddisfatti è più che positivo. La percentuale degli insoddisfatti corrisponde al 3.6% del campione. Piuttosto elevata la percentuale dei *non responders* (39.3%), in questo caso il dato potrebbe essere influenzato dall'età dei rispondenti.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

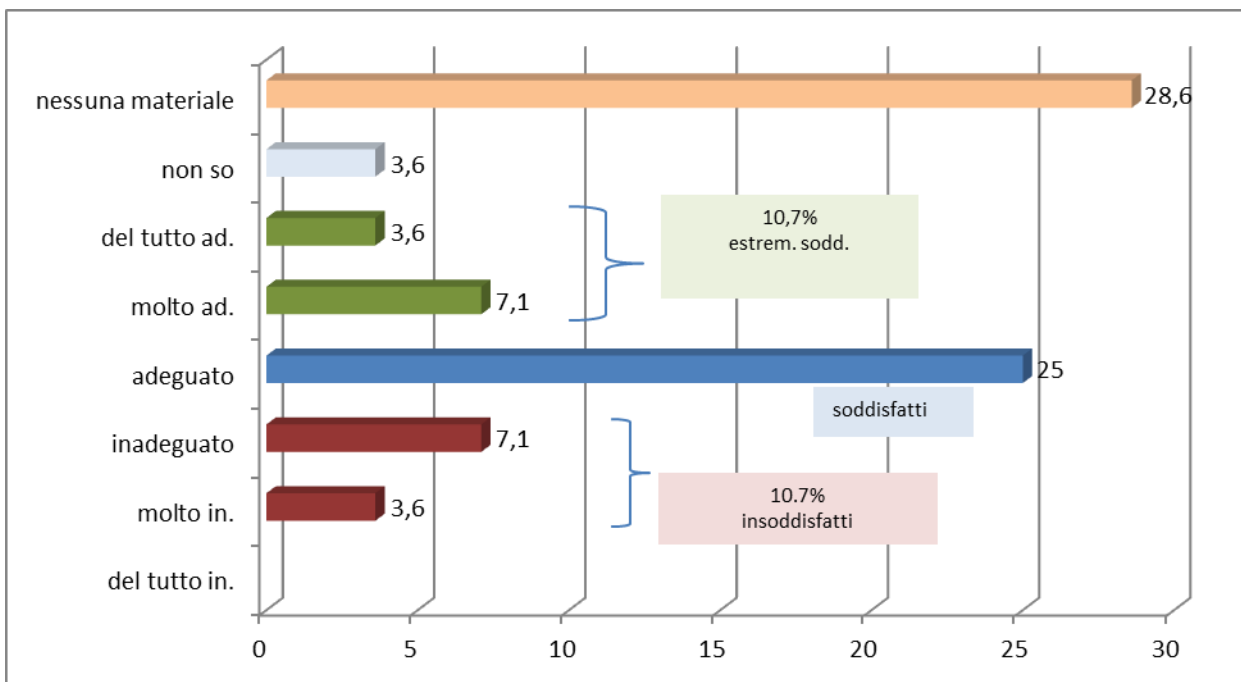
Grafico 45. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 28

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 67.8 % del campione si considera estremamente soddisfatto e il 21.4% dello stesso soddisfatto. Gli insoddisfatti rappresentano il 3.6% dei rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 46. Percentuale di risposte sulla valutazione delle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 28

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. Più della metà dei pazienti attribuisce alle stesse un giudizio positivo. Al contrario, si segnala che una frazione incidente di pazienti valuta tale fattore insoddisfacente 10.7%. Mentre tra i rispondenti, il 10.7% del campione asserisce di non avere ricevuto nessun tipo di informazione. Corrisponde a 14.3% la quota di *non responders*.

Grafico 47. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 28

Il 10,7% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 25% dei soggetti del campione asserisce la propria soddisfazione. Al contrario, una percentuale importante di pazienti (10,7%) ritiene il materiale ricevuto inadeguato. È importante evidenziare che il 28,6% dei pazienti notifica di non avere ricevuto nessun tipo di materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare così da ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 60,7 %
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 14,3%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 3,6%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 7,1%
- * N.R. → 21,3%

Dai dati sopra evidenziati emerge che più della metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, pertanto le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, per questa ragione prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 21. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 28

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	7,1	71,4	21,4
Disponibilità	7,1	71,4	21,4
Informazioni salute	7,1	64,3	28,6
Informazioni rischi	14,3	53,6	32,1
Tempo dedicato	10,7	67,9	21,4

Un numero considerevole di persone risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanto riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti. Ciò nonostante, è importante segnalare, che tutti i fattori della dimensione indagata superano il valore soglia, da noi definito, della criticità. Si consigliano pertanto azioni di monitoraggio e miglioramento.

Alcuni verbatim espressi

“più collaborazione tra il personale ed i familiari”

“qualche sorriso in più”

PERSONALE INFERMIERISTICO

Tabella 22. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 28

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	3,6	71,4	25
Disponibilità	3,6	71,4	25
Capacità mettere agio	3,6	71,4	25
Disp. Dare chiarimenti	10,7	67,9	21,4

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti. Qualche criticità nell'ambito della disponibilità nel fornire informazioni (10.7% insoddisfatti).

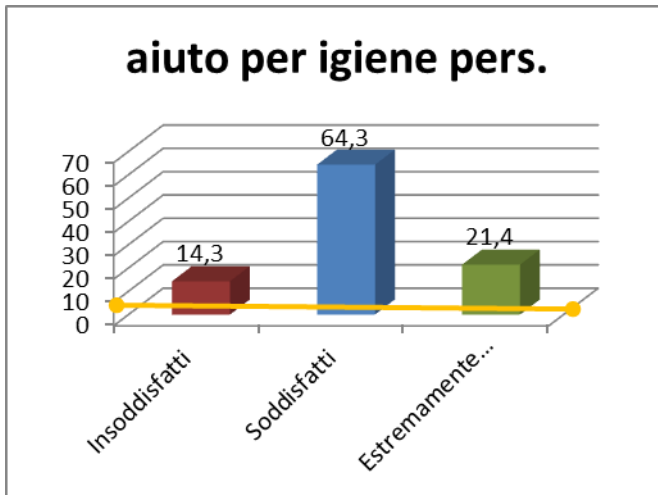
Alcuni verbatim espressi

“non posso dare valutazioni al personale infermieristico. Non tutte le infermiere sono al medesimo livello di gentilezza e cortesia”

“sarebbe necessaria più considerazione per i familiari degli ammalati, e permettere loro di scegliere liberamente le persone per l'assistenza e non accettare che associazioni estranee al personal e dell'ospedale si permettano di imporre i propri servizi ricorrendo spesso a velate minacce di denuncia, al solo fine di imporre i loro servizi”

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

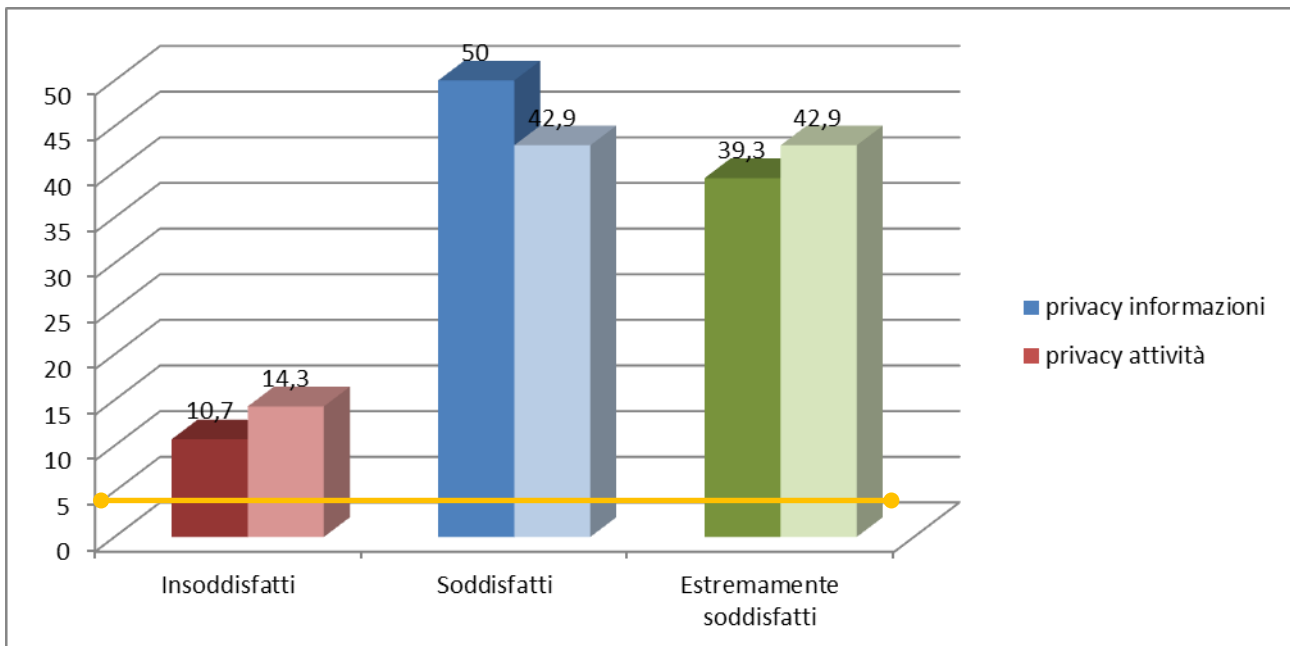
Grafico 48. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 28



Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è considerarsi molto positiva. La percentuale di utenti insoddisfatti corrisponde al solo 2% dei rispondenti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

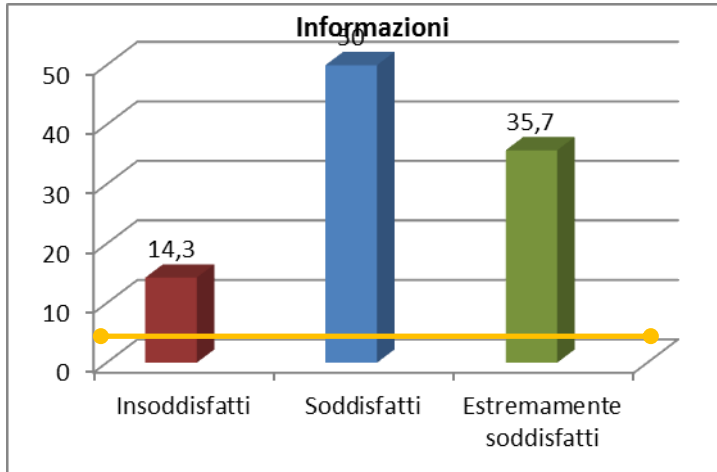
Grafico 49. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 28



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Anche se, tale valutazione varia con maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che nell'ambito delle informazioni date dal singolo. Rispettivamente il 14.3% e il 10.7% dei pazienti segnala il proprio disservizio percepito nell'ambito di queste attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 50. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 28



I risultati sulle informazioni ricevute riguardo la terapia del dolore sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatti, tale da essere segnalata, e soprattutto tale da essere oggetto di azioni di miglioramento (14.3%).

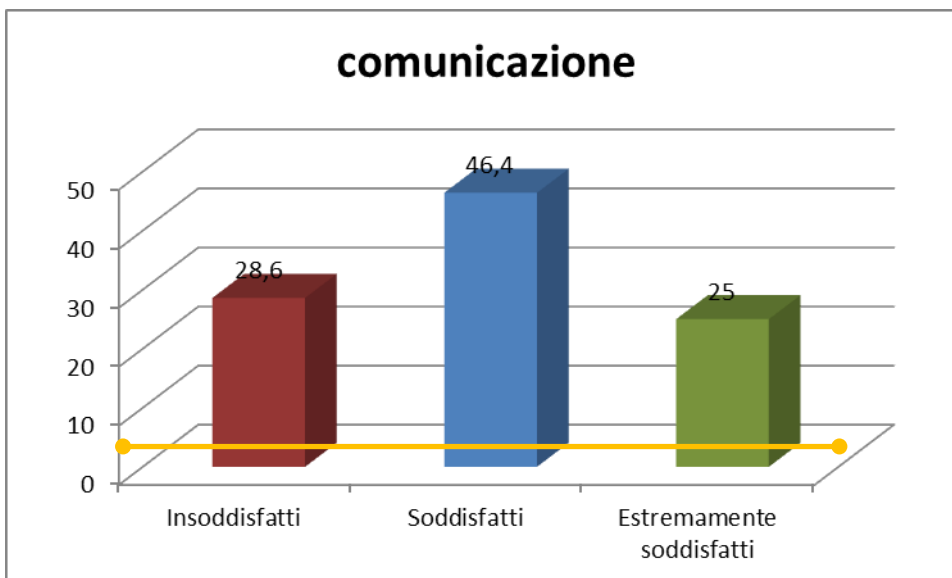
Il 71.4% dei rispondenti dichiara di avere sentito dolore durante il ricovero. Di questi il 60.7% ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 25% dei pazienti,

estremamente soddisfacente dal 64% di pazienti, al contrario valutata insoddisfacente dal 10.7% dei soggetti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. L'85.7% valuta tale aspetto soddisfacente (46.4% dei pazienti soddisfatti; 39.3% pazienti molto soddisfatti). Corrisponde al 14.3% la quota di utenti insoddisfatti.

Grafico 51. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 28



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi / reparti dell'ospedale. Il 46.4% si mostra soddisfatto, mentre il 25% addirittura più che soddisfatto. Quota incidente la frazione di

insoddisfatti, pari al 28.6% del campione. Il dato non è trascurabile e in base ai valori soglia precedentemente evidenziati si segnala il fattore per eventuali azioni di miglioramento.

Gli orari di visita per familiari e conoscenti presenta un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 53.6% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 35.7% più che soddisfatto. Anche se, si registrano punte di criticità 10.7%, degne di essere monitorate.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 23. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 28

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	10,7	64,3	10,5
pulizia stanze	7,1	57,1	35,7
pulizia bagni	10,7	46,4	42,9
temperatura		46,4	53,6
tranquillità	3,6	53,6	42,9
spazio	10,7	35,7	53,6

Il parere positivo sugli ambienti in genere è piuttosto soddisfacente appare, infatti, favorevole la valutazione sugli ambienti. Ciò nonostante si segnala che la maggior parte dei fattori presenta valori soglia che rientrano nell'ambito, da noi definito, della criticità, pertanto tali aspetti vengono posti all'attenzione dei professionisti, così da strutturare adeguate azioni di miglioramento.

Alcuni dei verbatim emersi

“più pulizia delle stanze”

“migliorare gli arredi”

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 24. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 28

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	7,1	21,4	71,4
scelta menù	3,6	46,4	50
orario pasti	3,6	42,9	53,6
igiene biancheria		64,3	35,7
comodità letti	7,1	60,7	32,1

Nel contesto dei servizi alberghieri, la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento, soddisfacente, tuttavia si contrappongono tra vari fattori, una certa quota di criticità riferita a: cibo e alla comodità dei letti.