

S.S. RELAZIONI ESTERNE

**RISULTATI SULL'INDICE DI SODDISFAZIONE
DEI PAZIENTI RICOVERATI**

**Anno 2018
giugno - novembre**

INTRODUZIONE

L'analisi dei bisogni e l'indice di gradimento dei cittadini rappresentano un presupposto di fondamentale importanza per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La valutazione della qualità dei servizi deve infatti tener conto anche della qualità percepita dai cittadini. E' quindi necessario per l'Azienda disporre di strumenti che permettano di cogliere eventuali segnali di disagio e che rientrino in una precisa strategia di ascolto dell'utente.

Lo strumento scelto per la rilevazione della qualità percepita dai cittadini ricoverati è uno specifico questionario, redatto in collaborazione con l'associazione di volontariato per la tutela dei diritti del malato, che ha lo scopo di indagare come i cittadini percepiscono l'impatto con la struttura ospedaliera sanitaria durante il periodo di ricovero.

Il questionario è compilato in forma anonima dal paziente ricoverato e riconsegnato alla caposala.

I questionari vengono raccolti nei reparti di degenza individuati per l'indagine statistica, direttamente da un'operatrice della struttura Urp.

L'inserimento e l'elaborazione dei dati avviene utilizzando un programma informatico appositamente predisposto.

Il giudizio espresso dai degenti riferito ad ogni singola domanda formulata viene presentato sintetizzato in termini percentuali.

Il rapporto di analisi viene inviato alla Direzione Generale per le opportune valutazioni e l'adozione di azioni correttive, laddove siano state segnalate delle criticità.

I dati riguardanti i singoli reparti sono inviati, per l'opportuna valutazione, ai rispettivi Direttori e Caposala.

POPOLAZIONE IN STUDIO

Pazienti ricoverati in regime di ricovero ordinario nei periodi:

- dal 25 al 30 giugno 2018
- dal 25 al 30 novembre 2018

METODOLOGIA

Somministrazione di un questionario elaborato in collaborazione con l'Associazione di volontariato per la tutela dei diritti del malato di Novara ed impostato secondo le indicazioni fornite dallo "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari" – D.P.M. 19/5/1995.

L'indagine ha coinvolto nel 2018 i pazienti ricoverati presso le seguenti strutture dell'Azienda:

- Otorinolaringoiatria
- Chirurgia generale 2
- Malattie Infettive
- Ematologia
- Ostetricia e Ginecologia

OBIETTIVI

1. Monitorare il giudizio espresso dai cittadini ricoverati sugli aspetti riguardanti:
 - il comfort alberghiero
 - l'assistenza sanitaria globalmente considerata
 - le relazioni con i familiari
 - l'umanizzazione
 - alcune modalità di carattere burocratico.
2. Analizzare le criticità emerse
3. Valutare, sulla base delle analisi effettuate, la possibilità di mettere in atto opportuni provvedimenti volti al miglioramento degli aspetti considerati.

RISULTATI

Nel periodo preso in esame, su un totale di 171 ricoveri ordinari effettuati nelle 5 strutture prese in esame i questionari resi dai degenti delle strutture citate sono stati 106. I questionari sono stati compilati in modo corretto e responsabile, dimostrando quindi una facile accessibilità ai quesiti posti.

OSSERVAZIONI GENERALI:

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI RELATIVI ALL'ACCOGLIENZA

- A :** *Pulizia del luogo di degenza*
Pulizia dei bagni
Arredamento della camera di degenza
Tranquillità e riservatezza all'interno della camera di degenza
Attrezzature presenti negli spazi di soggiorno
Modalità di distribuzione dei pasti
Qualità e varietà del cibo fornito
Orario di distribuzione dei pasti adeguato

I degenti che hanno compilato il questionario hanno formulato un giudizio "buono" per quanto concerne tutte le voci relative all'accoglienza; lieve flessione con giudizio "sufficiente" per ciò che concerne la qualità del cibo e l'orario di distribuzione.

GIUDIZIO SULL'ASSISTENZA SANITARIA

- B :** *Informazioni ricevute dai medici sui trattamenti di diagnosi e cura*
Disponibilità del personale infermieristico
Assistenza medica
Assistenza infermieristica
Assistenza diurna e notturna
Consenso informato

Con "assistenza sanitaria di tipo medico ed infermieristico" si intende il complesso delle attività prestate al fine di aiutare il paziente in termini operativi e morali.

Il riscontro dei dati elaborati testimonia un grado di soddisfazione decisamente alto sia per quanto riguarda l'assistenza che la disponibilità del personale medico ed infermieristico.

La valutazione è stata più che buona per tutte le voci considerate.

GIUDIZIO SULLE RELAZIONI CON I FAMILIARI

C : *E' sufficiente l'orario riservato alle visite dei parenti ?*

In base ai dati rilevati, i pazienti che hanno espresso il loro giudizio ritengono sufficiente l'orario attualmente riservato alle visite dei familiari.

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI RELATIVI ALL'UMANIZZAZIONE

D : *Rispetto della Sua privacy
Disponibilità dei medici all'ascolto
Disponibilità del personale infermieristico all'ascolto e al dialogo
Rispetto delle norme comportamentali
Assistenza religiosa*

Il grado di soddisfazione espresso, pur nell'ambito dell'alternanza di percentuali di giudizio "ottimo" e "buono" è decisamente positivo.

I pazienti esprimono un giudizio positivo per tutte le voci inerenti alla disponibilità del personale medico ed infermieristico come per il rispetto della privacy e delle norme comportamentali. In merito all'assistenza religiosa fornita, pur rientrando in un giudizio buono, si registra un aumento della risposta nulla.

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI BUROCRATICI

E : *La dimissione dall'ospedale Le è stata comunicata con opportuno anticipo e con chiarezza?
Al momento della dimissione dall'ospedale Le è stato spiegato come proseguire l'eventuale cura a casa?
E' a conoscenza delle possibilità che Lei ha di presentare reclami o proposte sul funzionamento dei servizi presso l'URE?*

Il grado di informazione ricevuto rispetto al momento della dimissione e al tipo di cure da seguire ha ottenuto un giudizio sufficiente.

La maggioranza dei degenti ha inoltre dichiarato di essere a conoscenza della possibilità di presentare all'Ufficio Relazioni Esterne reclami o proposte di miglioramento sul funzionamento dell'Azienda.

CONCLUSIONI

Dall'elaborazione dei dati si evince **un buon livello di gradimento** dei servizi forniti dall'Azienda e non emergono particolari criticità.

I pazienti esprimono un giudizio più che soddisfacente per la quasi totalità degli aspetti presi in esame ed in particolare viene espressa una valutazione ottima riguardo la sezione dedicata al giudizio sull'assistenza sanitaria.

RISULTATI RIFERITI ALLE SINGOLE STRUTTURE

CHIRURGIA GENERALE 2 – GIUGNO / NOVEMBRE 2018

	valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	totschede
A	Pulizia Luogo degenza	2	4	0	0	0	6
	Pulizia Bagni	1	5	0	0	0	6
	Arredamento Camera Degenza	1	3	2	0	0	6
	Tranquillità Riservatezza Can	0	6	0	0	0	6
	Attrezzature Presenti	0	2	3	1	0	6
	Modalità Distribuzione Pasti	0	6	0	0	0	6
	Qualità Varietà Cibo	0	3	0	2	1	6
	Orario Distribuzione Adeguato	0	0	2	1	3	6
B	Informazioni Medici	1	3	1	0	1	6
	Disponibilità Infermieristica	3	2	0	0	1	6
	Assistenza Medica	0	4	1	0	1	6
	Assistenza Infermieristica	4	1	0	0	1	6
	Assistenza Notturna	2	3	0	0	1	6
	Consenso Informato	0	0	6	0	0	6
C	Orario Visite	0	0	5	1	0	6
D	Rispetto Privacy	0	3	0	0	3	6
	Disponibilità Medici Ascolto	0	2	1	0	3	6
	Disponibilità Infermieri Ascolto	2	1	0	0	3	6
	Rispetto Norme	0	3	0	0	3	6
	Assistenza Religiosa	0	3	0	0	3	6
E	Dimissione Ospedale	0	0	3	0	3	6
	Prosecuzione Cura	0	0	3	0	3	6
	Esistenza URE	0	0	3	0	3	6

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	16,67%	50,00%	33,33%	0,00%	0,00%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Cam degenza	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%	0,00%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	0,00%	50,00%	0,00%	33,33%	16,67%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	33,33%	16,67%	50,00%	100,00%
Informazioni Medici	16,67%	50,00%	16,67%	0,00%	16,67%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	50,00%	33,33%	0,00%	0,00%	16,67%	100,00%
Assistenza Medica	0,00%	66,67%	16,67%	0,00%	16,67%	100,00%
Assistenza Infermieristica	66,67%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%	100,00%
Assistenza Notturna	33,33%	50,00%	0,00%	0,00%	16,67%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	83,33%	16,67%	0,00%	100,00%
Rispetto Privacy	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	0,00%	33,33%	16,67%	0,00%	50,00%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	33,33%	16,67%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Rispetto Norme	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Assistenza Religiosa	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	100,00%

MALATTIE INFETTIVE – GIUGNO / NOVEMBRE 2018

	valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	totschede
A	Pulizia Luogo degenza	4	5	1	0	0	10
	Pulizia Bagni	4	3	3	0	0	10
	Arredamento Camera Degenza	1	9	0	0	0	10
	Tranquillità Riservatezza Camera degenza	5	3	1	1	0	10
	Attrezzature Presenti	1	3	2	4	0	10
	Modalità Distribuzione Pasti	4	3	3	0	0	10
	Qualità Varietà Cibo	0	5	2	1	2	10
	Orario Distribuzione Adeguato	0	0	7	2	1	10
B	Informazioni Medici	7	3	0	0	0	10
	Disponibilità Infermieristica	7	2	0	1	0	10
	Assistenza Medica	7	2	1	0	0	10
	Assistenza Infermieristica	7	2	1	0	0	10
	Assistenza Notturna	6	2	1	1	0	10
	Consenso Informato	0	0	8	1	1	10
C	Orario Visite	0	0	9	1	0	10
D	Rispetto Privacy	6	2	2	0	0	10
	Disponibilità Medici Ascolto	6	4	0	0	0	10
	Disponibilità Infermieri Ascolto	6	4	0	0	0	10
	Rispetto Norme	3	6	1	0	0	10
	Assistenza Religiosa	1	6	0	1	2	10
	E	Dimissione Ospedale	0	0	8	0	2
Prosecuzione Cura		0	0	7	0	3	10
Esistenza URE		0	0	7	3	0	10

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	40,00%	50,00%	10,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	40,00%	30,00%	30,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	10,00%	90,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	50,00%	30,00%	10,00%	10,00%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	10,00%	30,00%	20,00%	40,00%	0,00%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	40,00%	30,00%	30,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	0,00%	50,00%	20,00%	10,00%	20,00%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	70,00%	20,00%	10,00%	100,00%
Informazioni Medici	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	70,00%	20,00%	0,00%	10,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Medica	70,00%	20,00%	10,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Infermieristica	70,00%	20,00%	10,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Notturna	60,00%	20,00%	10,00%	10,00%	0,00%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	80,00%	10,00%	10,00%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	90,00%	10,00%	0,00%	100,00%
Rispetto Privacy	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Rispetto Norme	30,00%	60,00%	10,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Religiosa	10,00%	60,00%	0,00%	10,00%	20,00%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	80,00%	0,00%	20,00%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	70,00%	0,00%	30,00%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	70,00%	30,00%	0,00%	100,00%

GINECOLOGIA – GIUGNO / NOVEMBRE 2018

	valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	totschede
A	Pulizia Luogo degenza	14	11	1	0	0	26
	Pulizia Bagni	14	11	1	0	0	26
	Arredamento Camera Degenza	9	13	3	1	0	26
	Tranquillità Riservatezz	11	10	4	1	0	26
	Attrezzature Presenti	6	6	6	5	3	26
	Modalità Distribuzione Pasti	11	8	6	0	1	26
	Qualità Varietà Cibo	1	11	8	4	2	26
	Orario Distribuzione Adeguato	0	0	18	2	6	26
B	Informazioni Medici	15	8	0	0	3	26
	Disponibilità Infermieristica	20	6	0	0	0	26
	Assistenza Medica	19	7	0	0	0	26
	Assistenza Infermieristica	21	5	0	0	0	26
	Assistenza Notturna	15	6	2	0	3	26
	Consenso Informato	0	0	24	0	2	26
C	Orario Visite	0	0	24	1	1	26
D	Rispetto Privacy	11	10	1	0	4	26
	Disponibilità Medici Ascolto	12	11	0	0	3	26
	Disponibilità Infermieri Ascolto	15	8	0	0	3	26
	Rispetto Norme	11	10	1	1	3	26
	Assistenza Religiosa	4	6	2	0	14	26
E	Dimissione Ospedale	0	0	23	0	3	26
	Prosecuzione Cura	0	0	23	0	3	26
	Esistenza URE	0	0	17	5	4	26

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp. nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	53,85%	42,31%	3,85%	0,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	53,85%	42,31%	3,85%	0,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	34,62%	50,00%	11,54%	3,85%	0,00%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Cam	42,31%	38,46%	15,38%	3,85%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	23,08%	23,08%	23,08%	19,23%	11,54%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	42,31%	30,77%	23,08%	0,00%	3,85%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	3,85%	42,31%	30,77%	15,38%	7,69%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	69,23%	7,69%	23,08%	100,00%
Informazioni Medici	57,69%	30,77%	0,00%	0,00%	11,54%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	76,92%	23,08%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Medica	73,08%	26,92%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Infermieristica	80,77%	19,23%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Notturna	57,69%	23,08%	7,69%	0,00%	11,54%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	92,31%	0,00%	7,69%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	92,31%	3,85%	3,85%	100,00%
Rispetto Privacy	42,31%	38,46%	3,85%	0,00%	15,38%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	46,15%	42,31%	0,00%	0,00%	11,54%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	57,69%	30,77%	0,00%	0,00%	11,54%	100,00%
Rispetto Norme	42,31%	38,46%	3,85%	3,85%	11,54%	100,00%
Assistenza Religiosa	15,38%	23,08%	7,69%	0,00%	53,85%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	88,46%	0,00%	11,54%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	88,46%	0,00%	11,54%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	65,38%	19,23%	15,38%	100,00%

OSTETRICIA – GIUGNO / NOVEMBRE 2018

valuta		Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	totschede
A	Pulizia Luogo degenza	8	12	4	1	0	25
	Pulizia Bagni	8	9	6	2	0	25
	Arredamento Camera Degenza	1	18	4	2	0	25
	Tranquillità Riservatezza Can	5	17	3	0	0	25
	Attrezzature Presenti	1	11	6	6	1	25
	Modalità Distribuzione Pasti	5	15	5	0	0	25
	Qualità Varietà Cibo	2	12	10	1	0	25
	Orario Distribuzione Adeguato	0	0	20	3	2	25
B	Informazioni Medici	16	8	0	1	0	25
	Disponibilità Infermieristica	19	5	0	1	0	25
	Assistenza Medica	19	5	1	0	0	25
	Assistenza Infermieristica	20	4	1	0	0	25
	Assistenza Notturna	19	4	0	1	1	25
	Consenso Informato	0	0	22	2	1	25
C	Orario Visite	0	0	21	3	1	25
D	Rispetto Privacy	8	14	0	0	3	25
	Disponibilità Medici Ascolto	12	8	1	1	3	25
	Disponibilità Infermieri Ascolto	15	4	2	1	3	25
	Rispetto Norme	8	9	5	0	3	25
	Assistenza Religiosa	2	4	4	6	9	25
E	Dimissione Ospedale	0	0	19	2	4	25
	Prosecuzione Cura	0	0	20	0	5	25
	Esistenza URE	0	0	16	5	4	25

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	32,00%	48,00%	16,00%	4,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	32,00%	36,00%	24,00%	8,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	4,00%	72,00%	16,00%	8,00%	0,00%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Cam degente	20,00%	68,00%	12,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	4,00%	44,00%	24,00%	24,00%	4,00%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	8,00%	48,00%	40,00%	4,00%	0,00%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	80,00%	12,00%	8,00%	100,00%
Informazioni Medici	64,00%	32,00%	0,00%	4,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	76,00%	20,00%	0,00%	4,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Medica	76,00%	20,00%	4,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Infermieristica	80,00%	16,00%	4,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Notturna	76,00%	16,00%	0,00%	4,00%	4,00%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	88,00%	8,00%	4,00%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	84,00%	12,00%	4,00%	100,00%
Rispetto Privacy	32,00%	56,00%	0,00%	0,00%	12,00%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	48,00%	32,00%	4,00%	4,00%	12,00%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	60,00%	16,00%	8,00%	4,00%	12,00%	100,00%
Rispetto Norme	32,00%	36,00%	20,00%	0,00%	12,00%	100,00%
Assistenza Religiosa	8,00%	16,00%	16,00%	24,00%	36,00%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	76,00%	8,00%	16,00%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	80,00%	0,00%	20,00%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	64,00%	20,00%	16,00%	100,00%

OTORINOLARINGOIATRIA – GIUGNO / NOVEMBRE 2018

	valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp. nulla	totschede
A	Pulizia Luogo degenza	6	6	4	0	0	16
	Pulizia Bagni	6	7	3	0	0	16
	Arredamento Camera Degenza	4	7	4	1	0	16
	Tranquillità Riservatezza Can degenza	5	5	3	3	0	16
	Attrezzature Presenti	4	8	4	0	0	16
	Modalità Distribuzione Pasti	4	8	3	0	1	16
	Qualità Varietà Cibo	2	7	3	3	1	16
	Orario Distribuzione Adeguato	0	0	7	4	5	16
B	Informazioni Medici	4	11	0	1	0	16
	Disponibilità Infermieristica	6	8	2	0	0	16
	Assistenza Medica	6	9	1	0	0	16
	Assistenza Infermieristica	6	8	2	0	0	16
	Assistenza Notturna	5	7	4	0	0	16
	Consenso Informato	0	0	3	0	13	16
C	Orario Visite	0	0	12	4	0	16
D	Rispetto Privacy	3	6	4	1	2	16
	Disponibilità Medici Ascolto	5	6	2	1	2	16
	Disponibilità Infermieri Ascolto	5	5	4	0	2	16
	Rispetto Norme	3	8	3	0	2	16
	Assistenza Religiosa	1	7	0	1	7	16
E	Dimissione Ospedale	0	0	10	2	4	16
	Proseguimento Cura	0	0	12	0	4	16
	Esistenza URE	0	0	9	2	5	16

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	37,50%	37,50%	25,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	37,50%	43,75%	18,75%	0,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	25,00%	43,75%	25,00%	6,25%	0,00%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Cam degenza	31,25%	31,25%	18,75%	18,75%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	25,00%	50,00%	18,75%	0,00%	6,25%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	12,50%	43,75%	18,75%	18,75%	6,25%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	43,75%	25,00%	31,25%	100,00%
Informazioni Medici	25,00%	68,75%	0,00%	6,25%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	37,50%	50,00%	12,50%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Medica	37,50%	56,25%	6,25%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Infermieristica	37,50%	50,00%	12,50%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Notturna	31,25%	43,75%	25,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	18,75%	0,00%	81,25%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	100,00%
Rispetto Privacy	18,75%	37,50%	25,00%	6,25%	12,50%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	31,25%	37,50%	12,50%	6,25%	12,50%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	31,25%	31,25%	25,00%	0,00%	12,50%	100,00%
Rispetto Norme	18,75%	50,00%	18,75%	0,00%	12,50%	100,00%
Assistenza Religiosa	6,25%	43,75%	0,00%	6,25%	43,75%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	62,50%	12,50%	25,00%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	75,00%	0,00%	25,00%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	56,25%	12,50%	31,25%	100,00%

EMATOLOGIA – ANNO 2018

valuta		Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	totschede
A	Pulizia Luogo degenza	8	24	3	0	0	35
	Pulizia Bagni	10	21	4	0	0	35
	Arredamento Camera Degenza	3	18	11	1	2	35
	Tranquillità Riservatezza Camera degenza	4	23	8	0	0	35
	Attrezzature Presenti	2	6	12	3	12	35
	Modalità Distribuzione Pasti	5	13	12	4	1	35
	Qualità Varietà Cibo	0	0	1	34	0	35
	Orario Distribuzione Adeguato	0	0	24	10	1	35
	Informazioni Medici	5	24	1	1	4	35
	Disponibilità Infermieristica	23	12	0	0	0	35
B	Assistenza Medica	13	21	1	0	0	35
	Assistenza Infermieristica	19	16	0	0	0	35
	Assistenza Notturna	10	24	0	0	1	35
	Consenso Informato	0	0	33	2	0	35
	Orario Visite	0	0	18	13	4	35
C	Rispetto Privacy	7	23	5	0	0	35
	Disponibilità Medici Ascolto	1	25	8	1	0	35
	Disponibilità Infermieri Ascolto	11	23	1	0	0	35
D	Rispetto Norme	4	24	7	0	0	35
	Assistenza Religiosa	1	21	9	2	2	35
	Dimissione Ospedale	0	0	22	13	0	35
E	Prosecuzione Cura	0	0	35	0	0	35
	Esistenza URE	0	0	28	7	0	35

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	22,86%	68,57%	8,57%	0,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	28,57%	60,00%	11,43%	0,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	8,57%	51,43%	31,43%	2,86%	5,71%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Camera degenza	11,43%	65,71%	22,86%	0,00%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	5,71%	17,14%	34,29%	8,57%	34,29%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	14,29%	37,14%	34,29%	11,43%	2,86%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	0,00%	0,00%	2,86%	97,14%	0,00%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	68,57%	28,57%	2,86%	100,00%
Informazioni Medici	14,29%	68,57%	2,86%	2,86%	11,43%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	65,71%	34,29%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Medica	37,14%	60,00%	2,86%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Infermieristica	54,29%	45,71%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Notturna	28,57%	68,57%	0,00%	0,00%	2,86%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	94,29%	5,71%	0,00%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	51,43%	37,14%	11,43%	100,00%
Rispetto Privacy	20,00%	65,71%	14,29%	0,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	2,86%	71,43%	22,86%	2,86%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	31,43%	65,71%	2,86%	0,00%	0,00%	100,00%
Rispetto Norme	11,43%	68,57%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Religiosa	2,86%	60,00%	25,71%	5,71%	5,71%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	62,86%	37,14%	0,00%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	100,00%