



S.S. RELAZIONI ESTERNE
Tel. 0321. 3733.900 Fax 0321.3733.708
E-mail relazioniesterne@maggioreosp.novara.it

RISULTATI SULL'INDICE DI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI RICOVERATI ANNO 2019

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.

Il questionario ha lo scopo di indagare come i cittadini percepiscono l'impatto con la struttura ospedaliera sanitaria durante il periodo di ricovero.

Ogni anno il questionario è somministrato ai pazienti presenti in cinque reparti campione per due settimane una nel primo semestre dell'anno e una nel secondo.

I questionari, compilati in forma anonima, vengono raccolti nei reparti di degenza selezionati per l'indagine e consegnati alla caposala. L'operatrice dell'Urp provvede ad elaborare i giudizi espressi dai degenti.

POPOLAZIONE IN STUDIO

Pazienti ricoverati in regime di ricovero ordinario nei periodi:

- dal 25 al 30 giugno 2019
- dal 25 al 30 novembre 2019

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 2019 i pazienti ricoverati presso le seguenti strutture dell'Azienda:

- Cardiocirurgia
- Chirurgia generale 1
- Ematologia
- Medicina interna 2
- Otorinolaringoiatria

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 eventuali 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, il totale dei questionari resi dai degenti sono stati **134** così suddivisi:

- 15** - Cardiocirurgia
- 31** - Chirurgia generale 1
- 50** - Ematologia
- 19** - Medicina interna 2
- 19** - Otorinolaringoiatria

I questionari sono stati compilati in modo corretto e responsabile, dimostrando quindi una facile accessibilità ai quesiti posti.

OSSERVAZIONI GENERALI

A. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI RELATIVI ALL'ACCOGLIENZA

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 "più che buono" per quanto concerne quasi tutte le voci relative all'accoglienza. Più critico il giudizio per ciò che concerne l'orario di distribuzione dei pasti e, a volte, la loro qualità.

B. GIUDIZIO SULL'ASSISTENZA SANITARIA

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.



C. GIUDIZIO SULLE RELAZIONI CON I FAMILIARI

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.

D. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI RELATIVI ALL'UMANIZZAZIONE

*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 tra "ottimo" e "buono" è decisamente positivo. I pazienti attribuiscono un giudizio positivo a 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 il giudizio è buono.

E. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI BUROCRATICI

*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?*

Possiamo definire mediamente "sufficiente" il grado di giudizio per tutte le voci di questa sezione.

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 in merito all'assistenza sanitaria ricevuta.

Novara, 2 marzo 2020

Il Responsabile
S.S. Relazioni esterne
Dott.ssa Eleonora Cecot

CARDIOCHIRURGIA– anno 2019

Questionari n. 15

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

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	60,00%	33,33%	0,00%	6,67%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	46,67%	40,00%	0,00%	6,67%	6,67%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	26,67%	53,33%	13,33%	6,67%	0,00%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Cam degenza	46,67%	26,67%	26,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	46,67%	40,00%	6,67%	0,00%	6,67%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	40,00%	46,67%	13,33%	0,00%	0,00%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	6,67%	40,00%	33,33%	20,00%	0,00%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	93,33%	0,00%	6,67%	100,00%
Informazioni Medici	66,67%	20,00%	0,00%	0,00%	13,33%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	80,00%	6,67%	0,00%	6,67%	6,67%	100,00%
Assistenza Medica	60,00%	20,00%	13,33%	0,00%	6,67%	100,00%
Assistenza Infermieristica	73,33%	13,33%	6,67%	0,00%	6,67%	100,00%
Assistenza Notturna	60,00%	26,67%	0,00%	0,00%	13,33%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	93,33%	0,00%	6,67%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	73,33%	20,00%	6,67%	100,00%
Rispetto Privacy	53,33%	26,67%	13,33%	0,00%	6,67%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	53,33%	20,00%	13,33%	0,00%	13,33%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	66,67%	13,33%	6,67%	0,00%	13,33%	100,00%
Rispetto Norme	33,33%	33,33%	13,33%	6,67%	13,33%	100,00%
Assistenza Religiosa	0,00%	20,00%	20,00%	6,67%	53,33%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	46,67%	0,00%	53,33%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	46,67%	0,00%	53,33%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	40,00%	6,67%	53,33%	100,00%

CHIRURGIA GENERALE 1 – anno 2019

Questionari n. 31

valuta		Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	totschede
A	Pulizia Luogo degenza	19	11	1	0	0	31
	Pulizia Bagni	17	12	2	0	0	31
	Arredamento Camera Degenza	9	13	8	0	1	31
	Tranquillità Riservatezza Can	9	20	2	0	0	31
	Attrezzature Presenti	10	10	10	0	1	31
	Modalità Distribuzione Pasti	11	19	1	0	0	31
	Qualità Varietà Cibo	4	11	11	3	2	31
	Orario Distribuzione Adeguato	0	0	25	2	4	31
B	Informazioni Medici	19	11	1	0	0	31
	Disponibilità Infermieristica	25	6	0	0	0	31
	Assistenza Medica	23	8	0	0	0	31
	Assistenza Infermieristica	23	8	0	0	0	31
	Assistenza Notturna	20	10	0	0	1	31
	Consenso Informato	0	0	28	1	2	31
C	Orario Visite	0	0	25	5	1	31
D	Rispetto Privacy	10	15	1	0	5	31
	Disponibilità Medici Ascolto	15	11	0	0	5	31
	Disponibilità Infermieri Ascolto	17	9	0	0	5	31
	Rispetto Norme	10	12	3	0	6	31
	Assistenza Religiosa	6	11	5	2	7	31
E	Dimissione Ospedale	0	0	21	4	6	31
	Prosecuzione Cura	0	0	25	0	6	31
	Esistenza URE	0	0	24	1	6	31

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	61,29%	35,48%	3,23%	0,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	54,84%	38,71%	6,45%	0,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	29,03%	41,94%	25,81%	0,00%	3,23%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Cam degenza	29,03%	64,52%	6,45%	0,00%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	32,26%	32,26%	32,26%	0,00%	3,23%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	35,48%	61,29%	3,23%	0,00%	0,00%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	12,90%	35,48%	35,48%	9,68%	6,45%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	80,65%	6,45%	12,90%	100,00%
Informazioni Medici	61,29%	35,48%	3,23%	0,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	80,65%	19,35%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Medica	74,19%	25,81%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Infermieristica	74,19%	25,81%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Notturna	64,52%	32,26%	0,00%	0,00%	3,23%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	90,32%	3,23%	6,45%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	80,65%	16,13%	3,23%	100,00%
Rispetto Privacy	32,26%	48,39%	3,23%	0,00%	16,13%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	48,39%	35,48%	0,00%	0,00%	16,13%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	54,84%	29,03%	0,00%	0,00%	16,13%	100,00%
Rispetto Norme	32,26%	38,71%	9,68%	0,00%	19,35%	100,00%
Assistenza Religiosa	19,35%	35,48%	16,13%	6,45%	22,58%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	67,74%	12,90%	19,35%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	80,65%	0,00%	19,35%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	77,42%	3,23%	19,35%	100,00%

EMATOLOGIA – anno 2019

Questionari n. 50

valuta		Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	totschede
A	Pulizia Luogo degenza	23	23	4	0	0	50
	Pulizia Bagni	24	21	5	0	0	50
	Arredamento Camera Degenza	2	9	38	1	0	50
	Tranquillità Riservatezza Can degenza	10	34	4	0	2	50
	Attrezzature Presenti	0	7	28	5	10	50
	Modalità Distribuzione Pasti	0	22	24	4	0	50
	Qualità Varietà Cibo	1	0	2	47	0	50
	Orario Distribuzione Adeguato	1	0	38	11	0	50
B	Informazioni Medici	11	36	1	2	0	50
	Disponibilità Infermieristica	33	17	0	0	0	50
	Assistenza Medica	26	22	0	2	0	50
	Assistenza Infermieristica	29	19	2	0	0	50
	Assistenza Notturna	10	39	1	0	0	50
	Consenso Informato	1	0	45	4	0	50
C	Orario Visite	0	0	35	15	0	50
D	Rispetto Privacy	16	30	3	1	0	50
	Disponibilità Medici Ascolto	8	37	4	1	0	50
	Disponibilità Infermieri Ascolto	30	19	1	0	0	50
	Rispetto Norme	8	37	5	0	0	50
E	Assistenza Religiosa	6	29	11	0	4	50
	Dimissione Ospedale	0	0	27	23	0	50
	Prosecuzione Cura	0	0	47	3	0	50
	Esistenza URE	0	0	44	6	0	50

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	46,00%	46,00%	8,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	48,00%	42,00%	10,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	4,00%	18,00%	76,00%	2,00%	0,00%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Cam degenza	20,00%	68,00%	8,00%	0,00%	4,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	0,00%	14,00%	56,00%	10,00%	20,00%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	0,00%	44,00%	48,00%	8,00%	0,00%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	2,00%	0,00%	4,00%	94,00%	0,00%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	2,00%	0,00%	76,00%	22,00%	0,00%	100,00%
Informazioni Medici	22,00%	72,00%	2,00%	4,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	66,00%	34,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Medica	52,00%	44,00%	0,00%	4,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Infermieristica	58,00%	38,00%	4,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Notturna	20,00%	78,00%	2,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Consenso Informato	2,00%	0,00%	90,00%	8,00%	0,00%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	70,00%	30,00%	0,00%	100,00%
Rispetto Privacy	32,00%	60,00%	6,00%	2,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	16,00%	74,00%	8,00%	2,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	60,00%	38,00%	2,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Rispetto Norme	16,00%	74,00%	10,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Religiosa	12,00%	58,00%	22,00%	0,00%	8,00%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	54,00%	46,00%	0,00%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	94,00%	6,00%	0,00%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	88,00%	12,00%	0,00%	100,00%

MEDICINA INTERNA 2 – anno 2019

Questionari n. 19

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

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	36,84%	57,89%	5,26%	0,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	36,84%	52,63%	10,53%	0,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	21,05%	42,11%	31,58%	0,00%	5,26%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Cam degenza	26,32%	31,58%	42,11%	0,00%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	31,58%	47,37%	21,05%	0,00%	0,00%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	31,58%	42,11%	15,79%	10,53%	0,00%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	15,79%	36,84%	26,32%	21,05%	0,00%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	78,95%	5,26%	15,79%	100,00%
Informazioni Medici	36,84%	47,37%	0,00%	15,79%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	47,37%	52,63%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Medica	42,11%	57,89%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Infermieristica	42,11%	57,89%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Notturna	31,58%	52,63%	15,79%	0,00%	0,00%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	73,68%	15,79%	10,53%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Rispetto Privacy	47,37%	47,37%	5,26%	0,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	36,84%	52,63%	10,53%	0,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	31,58%	63,16%	5,26%	0,00%	0,00%	100,00%
Rispetto Norme	26,32%	42,11%	26,32%	0,00%	5,26%	100,00%
Assistenza Religiosa	26,32%	31,58%	26,32%	0,00%	15,79%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	36,84%	21,05%	42,11%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	47,37%	5,26%	47,37%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	47,37%	15,79%	36,84%	100,00%

OTORINOLARINGOIATRIA – anno 2019

Questionario n. 19

valuta		Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	totschede
A	Pulizia Luogo degenza	9	10	0	0	0	19
	Pulizia Bagni	7	11	1	0	0	19
	Arredamento Camera Degenza	8	8	2	1	0	19
	Tranquillità Riservatezza Can	8	8	3	0	0	19
	Attrezzature Presenti	8	5	4	2	0	19
	Modalità Distribuzione Pasti	7	9	0	1	2	19
	Qualità Varietà Cibo	2	11	3	1	2	19
	Orario Distribuzione Adeguato	0	0	15	1	3	19
B	Informazioni Medici	12	6	0	0	1	19
	Disponibilità Infermieristica	14	5	0	0	0	19
	Assistenza Medica	14	5	0	0	0	19
	Assistenza Infermieristica	15	4	0	0	0	19
	Assistenza Notturna	10	4	1	0	4	19
	Consenso Informato	0	0	17	1	1	19
C	Orario Visite	0	0	18	1	0	19
D	Rispetto Privacy	8	9	2	0	0	19
	Disponibilità Medici Ascolto	12	7	0	0	0	19
	Disponibilità Infermieri Ascolto	11	7	1	0	0	19
	Rispetto Norme	8	10	1	0	0	19
	Assistenza Religiosa	5	9	0	0	5	19
E	Dimissione Ospedale	0	0	18	0	1	19
	Prosecuzione Cura	0	0	18	0	1	19
	Esistenza URE	0	0	16	1	2	19

valuta	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Risp.nulla	verifica
Pulizia Luogo degenza	47,37%	52,63%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Pulizia Bagni	36,84%	57,89%	5,26%	0,00%	0,00%	100,00%
Arredamento Camera Degenza	42,11%	42,11%	10,53%	5,26%	0,00%	100,00%
Tranquillità Riservatezza Cam degenza	42,11%	42,11%	15,79%	0,00%	0,00%	100,00%
Attrezzature Presenti	42,11%	26,32%	21,05%	10,53%	0,00%	100,00%
Modalità Distribuzione Pasti	36,84%	47,37%	0,00%	5,26%	10,53%	100,00%
Qualità Varietà Cibo	10,53%	57,89%	15,79%	5,26%	10,53%	100,00%
Orario Distribuzione Adeguato	0,00%	0,00%	78,95%	5,26%	15,79%	100,00%
Informazioni Medici	63,16%	31,58%	0,00%	0,00%	5,26%	100,00%
Disponibilità Infermieristica	73,68%	26,32%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Medica	73,68%	26,32%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Infermieristica	78,95%	21,05%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Notturna	52,63%	21,05%	5,26%	0,00%	21,05%	100,00%
Consenso Informato	0,00%	0,00%	89,47%	5,26%	5,26%	100,00%
Orario Visite	0,00%	0,00%	94,74%	5,26%	0,00%	100,00%
Rispetto Privacy	42,11%	47,37%	10,53%	0,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Medici Ascolto	63,16%	36,84%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Disponibilità Infermieri Ascolto	57,89%	36,84%	5,26%	0,00%	0,00%	100,00%
Rispetto Norme	42,11%	52,63%	5,26%	0,00%	0,00%	100,00%
Assistenza Religiosa	26,32%	47,37%	0,00%	0,00%	26,32%	100,00%
Dimissione Ospedale	0,00%	0,00%	94,74%	0,00%	5,26%	100,00%
Prosecuzione Cura	0,00%	0,00%	94,74%	0,00%	5,26%	100,00%
Esistenza URE	0,00%	0,00%	84,21%	5,26%	10,53%	100,00%