

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

AOU di Modena

Policlinico ed Ospedale Civile di Baggiovara

Area di Degenza

RISULTATI DELL'INDAGINE



24 Giugno 2019

INDICE

Il progetto aziendale	Pag. 3
Il protocollo operativo	Pag. 5
I riferimenti normativi	Pag. 6
Il campione statistico	Pag. 7
Risultati dell'indagine	Pag. 9
Somministrazione dei questionari: dati di sintesi	Pag. 11
AOUMO	Pag. 12
Policlinico	Pag. 14
Ospedale Civile di Baggiovara	Pag. 16
Risultati in sintesi	Pag. 19
Dipartimento Medicina Interna Gen., d'Urgenza e Post Acuzie	Pag. 21
Dipartimento di Medicine Specialistiche	Pag. 41
Dipartimento Chirurgie Generali e Spec. Chirurgiche	Pag. 55
Dipartimento Materno Infantile	Pag. 73
Dipartimento Oncologia ed Ematologia	Pag. 87
Dipartimento Neuroscienze e Testa Collo	Pag. 99
Dipartimento Malattie Nefrologiche, Cardiache e Vascolari	Pag. 117
Dipartimento Apparato Locomotore	Pag. 131
Dipartimento Emergenza Urgenza	Pag. 141

IL PROGETTO AZIENDALE

Nell'intervallo di tempo che è intercorso tra il novembre 2019 ed aprile 2019 presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena è stata svolta un'indagine di Customer Satisfaction che ha coinvolto tutte le unità operative con attività di degenza di entrambi gli stabilimenti ospedalieri Policlinico ed Ospedale Civile di Baggiovara.

Per la loro peculiarità, sono state escluse dall'indagine le unità operative di Terapia Intensiva, Neonatologia e le Aree a Basa Carica Microbica che saranno oggetto di specifica rilevazione.

L'idea è stata quella di realizzare un'indagine a vasto raggio, in grado di coinvolgere in un tempo definito, tutte le unità operative con area di degenza attraverso l'informatizzazione del processo di rilevazione della qualità dei servizi ed avvalendosi dell'impiego di dispositivi digitali tablet resi disponibili all'interno delle varie articolazioni organizzative.

Le tecnologie digitali infatti rappresentano oggi un mezzo estremamente efficace di apprendimento e di comunicazione, tenuto conto che tali tecnologie fanno ormai parte della quotidianità di ciascuno.

In quest'ottica il tablet, ed i dispositivi simili, sono diventati uno strumento costruttivo ed attivo, sfruttando la curiosità e passando attraverso la centralità delle mani come guida della mente per fare esperienza. Per questo motivo tale metodologia si è dimostrata uno strumento estremamente utile anche per raccogliere il parere dei pazienti, dei loro familiari e dei caregiver circa i servizi e le attività con cui si sono interfacciati all'interno dell'Azienda.

Con questa premessa è stata superata la gestione basata sull'impiego di questionari cartacei, a favore di un sistema informatizzato sin dalla fase di somministrazione, che ha offerto da un lato una raccolta delle informazioni rapida e strutturata e dall'altro un'elaborazione dati disponibile in tempo reale, al procedere dell'indagine.



Dal punto di vista tecnico la somministrazione dei questionari è avvenuta attraverso l'utilizzo di un supporto costituito da:

- 1- Un Tablet**, reso disponibile all'interno delle singole articolazioni organizzative per favorire la raccolta del livello di gradimento da parte dei pazienti, oltre che dei loro familiari e caregiver



2 – Un Software di raccolta ed elaborazione dati, che ha permesso la raccolta ed elaborazione dei dati in tempo reale, producendo una banca dati alimentata continuamente. Il sistema informativo di elaborazione dati ha permesso la rilevazione delle informazioni e la produzione periodica di report.



Gli obiettivi principali del progetto hanno riguardato: la semplificazione delle modalità di gestione dell'indagine, la fruibilità dello strumento, il coinvolgimento simultaneo di un elevato numero di pazienti e di organizzazioni, la tempestiva disponibilità dei dati e quindi l'avvio altrettanto tempestivo degli interventi di miglioramento.

L'obiettivo finale è stato quello di favorire a tutto campo il paziente ad esprimere il proprio parere e i propri bisogni. Il parere è stato raccolto direttamente dal paziente oppure, nel caso di pazienti molto anziani o di bambini, da parte di un familiare o di un accompagnatore. Il supporto alla compilazione è stato sempre garantito, nel rispetto dell'assoluto anonimato, per fuggire da qualunque dubbio che il paziente potesse nutrire circa la rintracciabilità della sua risposta. In alcuni casi i pazienti stessi hanno liberamente indicato il loro nome.

Il ruolo del volontariato è stato determinante, così come lo è stato il supporto ed il contributo del personale infermieristico dei reparti. Per favorire l'approccio all'iniziativa, sono state svolte iniziative formative rivolte ai volontari ed agli operatori dell'azienda, orientate su aspetti sia tecnici che relazionali. L'obiettivo finale è stato favorire a tutto campo il paziente ad esprimere il proprio parere ed i propri bisogni.

Il questionario proponeva 18 domande e per ciascuna domanda è stato chiesto di indicare se il servizio offerto era *"molto adeguato"*, *"adeguato"*, *"inadeguato"* oppure *"molto inadeguato"*.

Gli item *"inadeguato"* e *"molto inadeguato"* hanno rappresentato il target da cui promuovere interventi correttivi o di miglioramento.

Il questionario prevedeva anche la possibilità di integrare note descrittive a campo libero, in cui il pziente aveva la possibilità di scrivere suggerimenti o riflessioni, che hanno rappresentato un valore aggiunto rilevante, offrendo l'opportunità di comprendere ancor più a fondo aspetti di dettaglio.

Per l'attenzione riposta sul tema dell'umanizzazione delle cure, l'Azienda ha costituito un gruppo di lavoro - il Board Aziendale per l'Umanizzazione - impegnato nell'analisi degli aspetti che condizionano la permanenza dei pazienti nella struttura, ed il relativo avvio dei processi di miglioramento.

IL PROTOCOLLO OPERATIVO

La somministrazione è avvenuta utilizzando il questionario “*La qualità della cura in ospedale*” prodotta da Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale in una sua versione breve, contenente 19 items di valutazione complessiva sulle macro-aree di qualità (informazioni all’accesso, relazione con i medici, relazione con gli infermieri, comfort alberghiero, dolore ,....) e utilizzando come guida il documento regionale “Indicazioni metodologiche regionali per la rilevazione della QP nei servizi di Degenza” triennio 2010-2012 ed è avvenuta in totale anonimato.

Il questionario prevedeva anche un campo libero dove il paziente poteva scrivere spunti o riflessioni.

La compilazione è avvenuta in auto-somministrazione su supporto informatizzato tablet a cura dei pazienti ricoverati ed in fase di dimissione, coinvolgendo i pazienti che non presentavano problemi di carattere cognitivo, che comprendessero la lingua italiana e che liberamente desiderassero partecipare all’indagine.

Per i pazienti che non comprendevano la lingua italiana ci si poteva avvalere di supporto specifico.

Per i pazienti con meno di 14 anni e/o con compromesse capacità psico-fisiche, è stata consentita l’etero-compilazione o la compilazione assistita.

La compilazione del questionario è stata volontaria.

Il supporto alla compilazione assistita è stata favorita attraverso specifica attività formativa.

Per l’identificazione del campione da coinvolgere nell’indagine, ci si è avvalsi di un campionamento non probabilistico accidentale, con consegna degli strumenti di rilevazione della qualità a tutti i ricoverati nel periodo di tempo definito (cfr. “Indicazioni metodologiche regionali per la rilevazione della QP nei servizi di Degenza” triennio 2010-2012).

L’intervallo di tempo stabilito per lo svolgimento dell’indagine in ciascun reparto è stato di 1 mese - tra Novembre 2018 ed Aprile 2019.

A partire dal mese di Novembre 2018, l’indagine è proseguita fino al mese di Aprile 2019, in ciascun reparto fino al raggiungimento della adeguata numerosità campionaria ed al coinvolgimento di tutte le unità operative previste. Qualora l’indagine non raggiungesse la numerosità campionaria nel periodo prefissato, veniva valutata la possibilità di prolungare il periodo di somministrazione.

Per il calcolo della dimensione campionaria ci si è avvalsi di un campionamento non probabilistico accidentale, con consegna degli strumenti di rilevazione della qualità a tutti i ricoverati nel periodo di tempo definito. Per il calcolo della numerosità campionaria per ciascun reparto è stata utilizzata la formula del campionamento proporzionale (con popolazione conosciuta) con i seguenti parametri:

- N= numero dimissioni nei 12 mesi dell’anno precedente
- e (errore massimo nella stima) = 5%
- livello di confidenza = 95%
- p= 10% (percentuale attesa di insoddisfatti)
- q= 90% (percentuale attesa di soddisfatti)

Come strategia campionaria è stato previsto di consegnare il questionario informatizzato a tutti i soggetti dimessi dai reparti di degenza nel periodo scelto, fino al raggiungimento del campione stabilito. I questionari sono stati distribuiti in modo sequenziale, in auto somministrazione, nei giorni che preludevano la dimissione.

Dal punto di vista organizzativo si è provveduto a:

- Affiggere i Poster informativi sull'iniziativa in luoghi accessibili ai pazienti
- Consegnare il questionario informatizzato su tablet al coordinatore infermieristico del reparto oggetto di indagine, che ha rappresentato il punto di riferimento per l'intera durata della raccolta dati.
- Informare i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuoverne l'adesione
- Rendere disponibile il tablet/questionario ai pazienti ricoverati nei giorni che preludevano la dimissione (a ridosso della dimissione e non all'inizio del ricovero).
- Favorire la compilazione informatizzata del questionario, avvalendosi di eventuale supporto per compilazione assistita, laddove richiesto.

Il controllo delle infezioni è stato presidiato attraverso la disinfezione del dispositivo tablet che venivano trasferiti da paziente a paziente. A tal proposito sono stati utilizzati i disinfettanti raccomandati secondo i protocolli in uso in Azienda, presidiati dal Servizio Igiene Ospedaliera e dalla Farmacia interna dell'Ospedale. In alternativa è stato possibile far igienizzare le mani al paziente con gel alcolico prima di porgergli lo strumento. Il tablet inoltre poteva essere protetto avvolgendolo con una pellicola trasparente, sostituita nel passaggio da paziente a paziente.

I RIFERIMENTI NORMATIVI

Intesa Governo Regioni e Province Autonome sul documento recante "Disciplina per la revisione della normativa dell'Accreditamento" Rep. N. 243/CSR del 20/12/12 (2.4 Il Monitoraggio e la Valutazione)

DGR n. 1943 del 4.12.2017 "Requisiti generali e procedure per il rinnovo dell'accREDITAMENTO delle strutture sanitarie"

Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario - 5 maggio 2011

Linee Guida "Programma per l'ascolto e il coinvolgimento del Cittadino" Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, Area Comunità, Equità e partecipazione, 2016

IL CAMPIONE STATISTICO

Presidio Ospedaliero	Dipartimento di afferenza	Struttura	N.DIMESSI Degenza ORDINARIA media mensile nell'anno	Campione (Mese)
P	DIPARTIMENTO Chirurgie Specialistiche	Ortopedia e Traumatologia	162	75
B		Ortopedia OCB (Squarzina)	97	57
P		Chirurgia della mano	136	69
P		Otorinolaringoiatria	134	68
P		Malattie Oftalmologiche	40	31
P		Chirurgia Plastica e Ricostruttiva	39	31
P		Chirurgia Cranio-Maxillo-Facciale	25	21
P		Odontoiatria e chirurgia Oro-maxillo-facciale	4	4
P		Dermatologia	44	34
P	DIPARTIMENTO Chirurgia generale e specialità chirurgiche	Chirurgia generale d'urgenza e Oncologica (Gelmini)	61	42
P		Chirurgia Toracica	50	37
P		Chirurgia Oncologica, epato-bilio-pancreatica e dei trapianti di fegato	45	34
P		Chirurgia Oncologica e Senologica	56	40
B		Urologia	115	63
B		Chirurgia generale OCB	139	70
P	DIPARTIMENTO Medicine, Medicina Interna generale, D'Urgenza e Post Acuzie	Medicina 1	53	39
P		Medicina 2	76	49
P		Medicina int.ed Area critica	114	63
P		Degenza Post-Acuzie	29	24
B		Medicina Interna D'Urgenza ed Area critica (Pinelli)	107	61
B		Medicina ad indirizzo metabolico nutrizionale (Ex Ponz de Leon)	106	60
B		Medicina interna Gastroenterologica (M.Pradelli)	93	56
B		Geriatrics (Bertolotti)	72	48
P	DIPARTIMENTO Medicine Specialistiche	Gastroenterologia	57	41
P		Reumatologia	12	11
P		Malattie Infettive	53	39
P		Mal. Apparato Respiratorio	42	32
P		Tossicologia medica-Centro Cefalee e abuso di farmaci	6	6
B		Gastroenterologia Endoscopica	19	17
B		Endocrinologia	N/A	N/A
P	DIPARTIMENTO Oncologia ed Ematologia	Oncologia	29	24
P		Ematologia	23	20
P		Medicina Oncologica	86	53
P		Terap. Paliative ed Hospice (SSD)	15	13
P	DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE: Cura delle malattie Nefrologiche Cardiache e Vascolari	Cardiologia POL	134	68
P		Nefrologia e Dialisi POL	57	41
B		Riabilitazione cardiologica (SSD)	5	5
B		Cardiologia OCB	84	53
B		Chirurgia vascolare OCB	95	56
P	DIPARTIMENTO Materno - Infantile	Pediatria	118	64
P		Chirurgia pediatrica	27	23
P		Ostetricia	293	94
P		Ginecologia	84	53
P		Oncoematologia pediatrica	27	23
B	DIPARTIMENTO di Neuroscienze	Neurologia*	59	41
B		Neurochirurgia	69	46
B		Medicina riabilitativa	26	22
P	DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI Emergenza e Urgenza	Pronto Soccorso POL (solo medicina d'urgenza)^	30	25
B		Pronto Soccorso OCB (solo medicina d'urgenza)^	80	51

RISULTATI DELL'INDAGINE

Somministrazione dei questionari – Dati di sintesi

Strutture Coinvolte:

Sono state coinvolte tutte le strutture di degenza dell'AOUMO, in entrambi gli stabilimenti Policlinico ed Ospedale Civile di Baggiovara, con l'esclusione di: Terapie intensive, Neonatologia, Aree a bassa carica microbica.

N. Questionari somministrati:

	n	%
AOU MO	1981	-
Policlinico	1223	61.73%
Ospedale Civile di Baggiovara	757	38.21%

Il questionario è stato compilato da:

	n	%
Il paziente	1081	60%
Il parente, conoscente, volontario	529	29%
Il caregiver	199	11%
Non risponde	172	8.7

Età del paziente:

	n	%
Età media	58.66	-

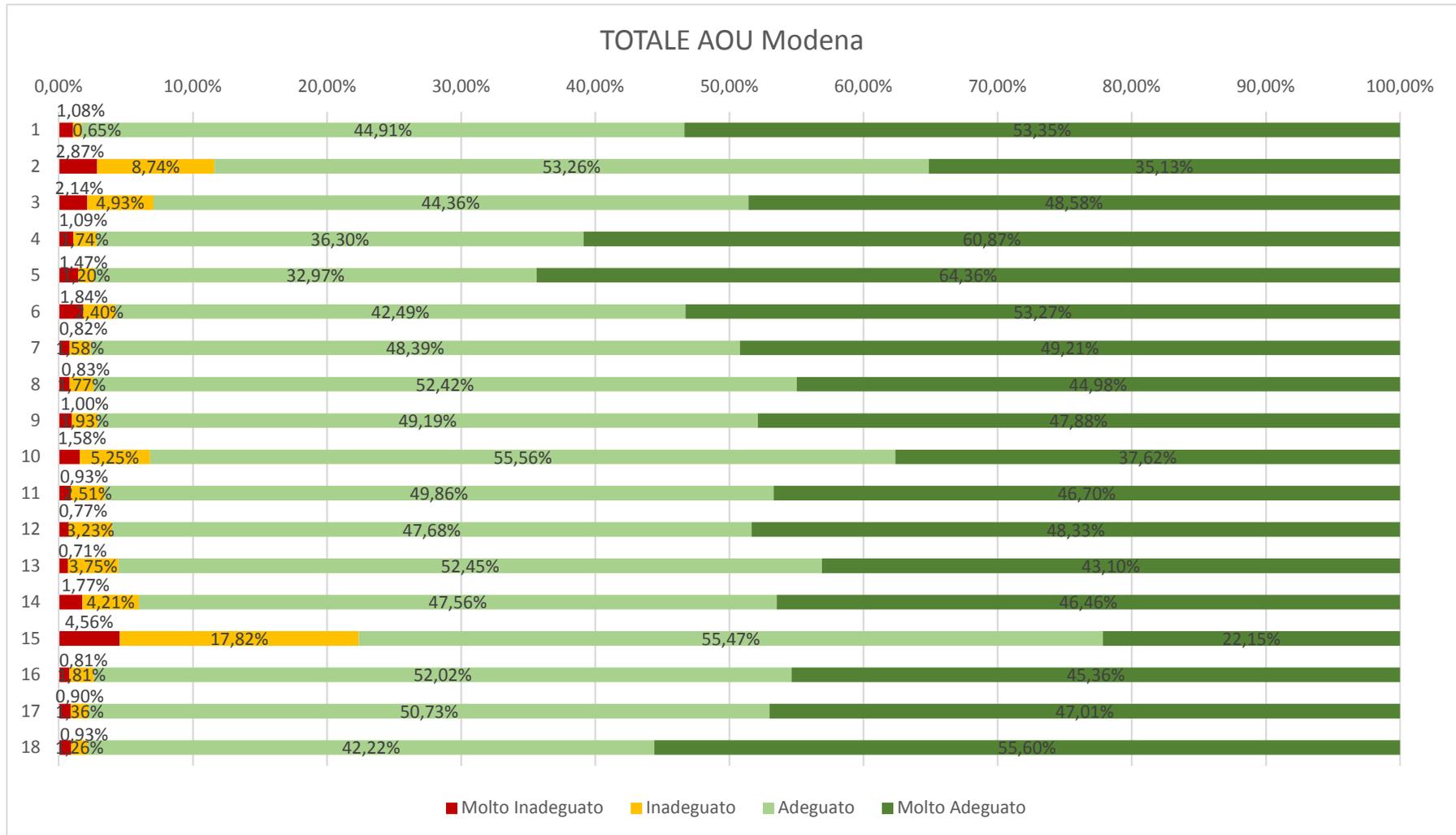
Sesso:

	n	%
Femmina	886	49%
Maschio	934	51%
Non risponde	161	8.1%

Titolo di Studio:

	n	%
Licenza elementare	443	25%
Licenza scuola media inferiore	548	30%
Diploma o qualifica di scuola media superiore	612	34%
Laurea e post laurea	203	11%
Non risponde	175	8.8%

AOU MO

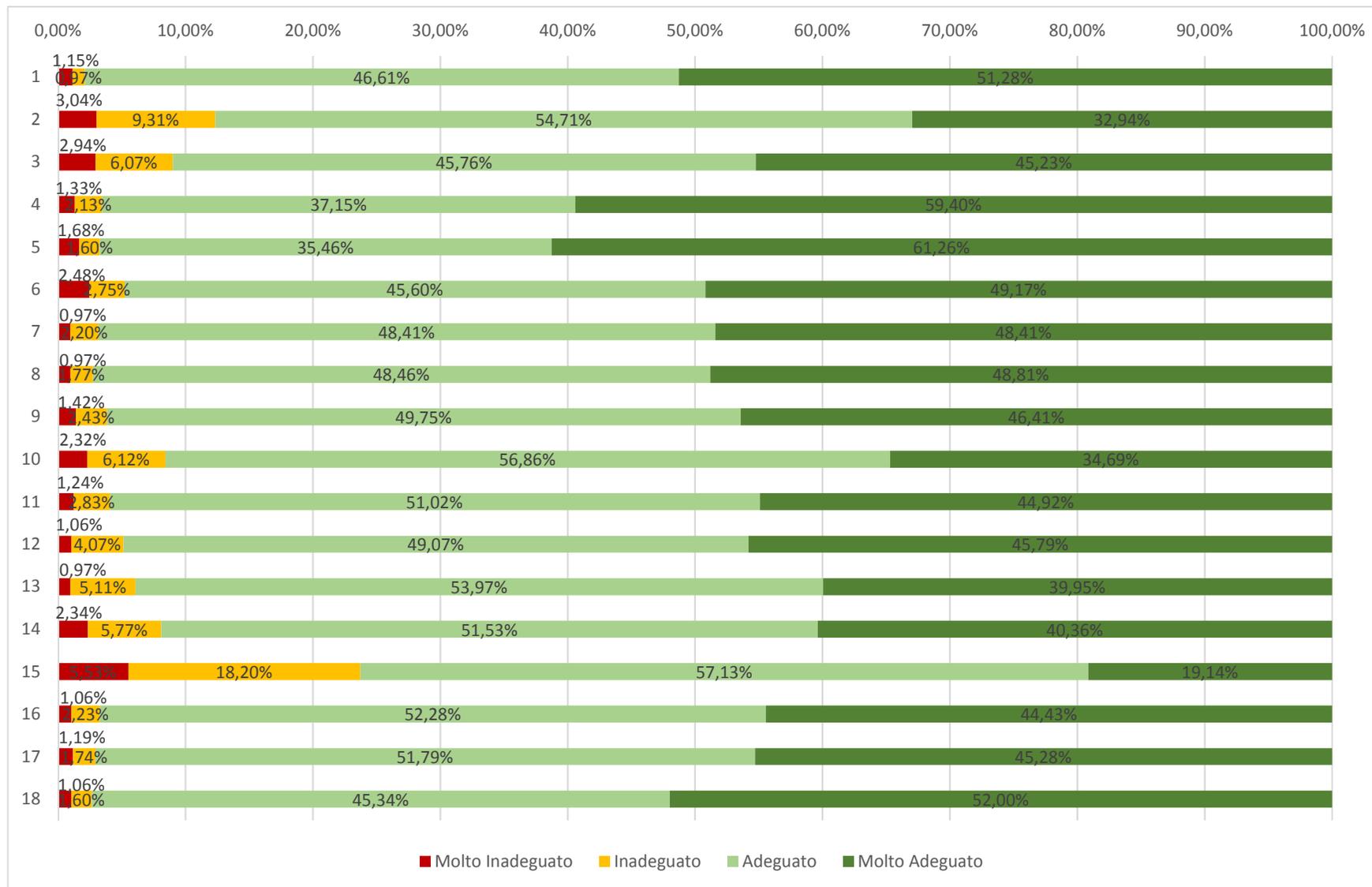


AOU MO

ID	RISPOSTE INDAGINE	Molto Inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto Adeguato
1	Accoglienza ricevuta in Reparto	1,08%	0,65%	44,91%	53,35%
2	Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero	2,87%	8,74%	53,26%	35,13%
3	Tempo d'attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui Le è stata assegnata la camera	2,14%	4,93%	44,36%	48,58%
4	Personale Medico - gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	1,09%	1,74%	36,30%	60,87%
5	Personale Infermieristico - gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	1,47%	1,20%	32,97%	64,36%
6	Personale di Supporto (OSS, Ausiliari) gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	1,84%	2,40%	42,49%	53,27%
7	Rispetto della Sua Privacy (Riservatezza) durante il ricovero	0,82%	1,58%	48,39%	49,21%
8	Rilevazione del dolore	0,83%	1,77%	52,42%	44,98%
9	Efficacia della terapia antidolorifica somministrata durante il ricovero - se effettuata	1,00%	1,93%	49,19%	47,88%
10	Informazioni ricevute per la prevenzione dei rischi durante il ricovero - braccialetto identificativo, cadute, ecc.	1,58%	5,25%	55,56%	37,62%
11	Organizzazione generale del reparto - orari: visita medica, terapia, consulenze, attività diagnostica, ecc.	0,93%	2,51%	49,86%	46,70%
12	Clima organizzativo nel Reparto relazioni, comportamenti e comunicazione tra operatori del Reparto, ecc.	0,77%	3,23%	47,68%	48,33%
13	Orari dedicati alla visita di parenti e amici	0,71%	3,75%	52,45%	43,10%
14	Ambienti - gradevolezza, ordine, pulizia, della camera di degenza, bagno, corridoio ecc.	1,77%	4,21%	47,56%	46,46%
15	Servizio ristorazione - qualità, quantità e orari dei pasti	4,56%	17,82%	55,47%	22,15%
16	Informazioni al momento della dimissione - stato di salute, cure da seguire, sintomi da presidiare, servizi a cui rivolgersi in caso di necessità, farmaci da assumere a casa, ecc.	0,81%	1,81%	52,02%	45,36%
17	Attenzione ricevuta rispetto ai suoi bisogni personali - valori, abitudini, tradizioni culturali e religiose, ecc.	0,90%	1,36%	50,73%	47,01%
18	Pensando al suo ricovero, come valuta la Qualità complessiva delle cure che ha ricevuto?	0,93%	1,26%	42,22%	55,60%

Esprima il dolore che sente se presente, in una scala che va da 0 a 10, dove 0 = nessun dolore e 10 = massimo dolore immaginabile	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTALE
	751	231	204	168	109	83	57	58	41	13	21	1736
	43%	13%	12%	10%	6%	5%	3%	3%	2%	1%	1%	100%

POLICLINICO

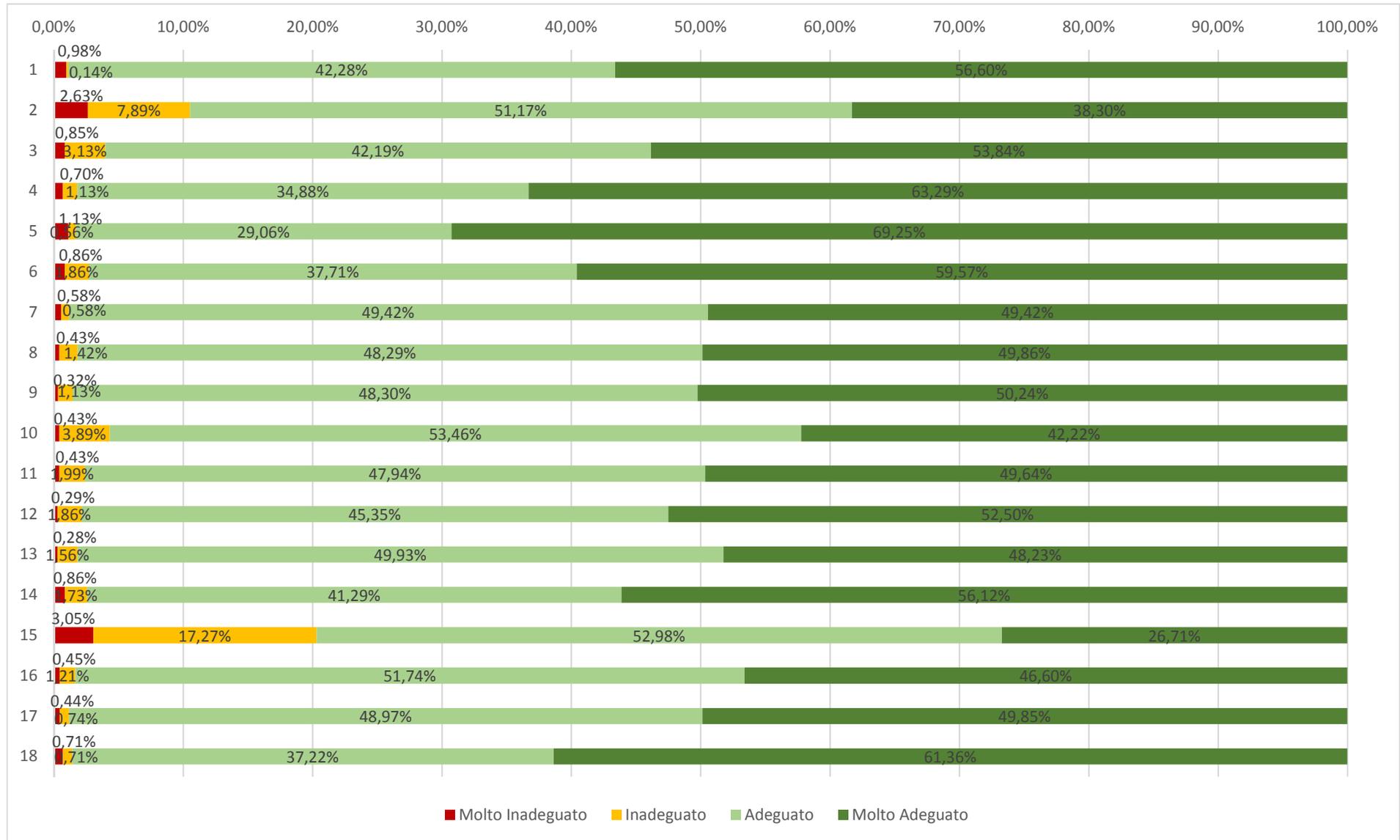


POLICLINICO

ID	RISPOSTE INDAGINE	Molto Inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto Adeguato
1	Accoglienza ricevuta in Reparto	1,15%	0,97%	46,61%	51,28%
2	Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero	3,04%	9,31%	54,71%	32,94%
3	Tempo d'attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui Le è stata assegnata la camera	2,94%	6,07%	45,76%	45,23%
4	Personale Medico - gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	1,33%	2,13%	37,15%	59,40%
5	Personale Infermieristico - gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	1,68%	1,60%	35,46%	61,26%
6	Personale di Supporto (OSS, Ausiliari) gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	2,48%	2,75%	45,60%	49,17%
7	Rispetto della Sua Privacy (Riservatezza) durante il ricovero	0,97%	2,20%	48,41%	48,41%
8	Rilevazione del dolore	0,97%	1,77%	48,46%	48,81%
9	Efficacia della terapia antidolorifica somministrata durante il ricovero - se effettuata	1,42%	2,43%	49,75%	46,41%
10	Informazioni ricevute per la prevenzione dei rischi durante il ricovero - braccialetto identificativo, cadute, ecc.	2,32%	6,12%	56,86%	34,69%
11	Organizzazione generale del reparto - orari: visita medica, terapia, consulenze, attività diagnostica, ecc.	1,24%	2,83%	51,02%	44,92%
12	Clima organizzativo nel Reparto relazioni, comportamenti e comunicazione tra operatori del Reparto, ecc.	1,06%	4,07%	49,07%	45,79%
13	Orari dedicati alla visita di parenti e amici	0,97%	5,11%	53,97%	39,95%
14	Ambienti - gradevolezza, ordine, pulizia, della camera di degenza, bagno, corridoio ecc.	2,34%	5,77%	51,53%	40,36%
15	Servizio ristorazione - qualità, quantità e orari dei pasti	5,53%	18,20%	57,13%	19,14%
16	Informazioni al momento della dimissione - stato di salute, cure da seguire, sintomi da presidiare, servizi a cui rivolgersi in caso di necessità, farmaci da assumere a casa, ecc.	1,06%	2,23%	52,28%	44,43%
17	Attenzione ricevuta rispetto ai suoi bisogni personali - valori, abitudini, tradizioni culturali e religiose, ecc.	1,19%	1,74%	51,79%	45,28%
18	Pensando al suo ricovero, come valuta la Qualità complessiva delle cure che ha ricevuto?	1,06%	1,60%	45,34%	52,00%

Esprima il dolore che sente se presente, in una scala che va da 0 a 10, dove 0 = nessun dolore e 10 = massimo dolore immaginabile	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTALE
	412	142	129	111	79	61	41	45	29	8	15	1072
	38%	13%	12%	10%	7%	6%	4%	4%	3%	1%	1%	100%

OSPEDALE CIVILE DI BAGGIOVARA



OSPEDALE CIVILE DI BAGGIOVARA

ID	RISPOSTE INDAGINE	Molto Inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto Adeguato
1	Accoglienza ricevuta in Reparto	0,98%	0,14%	42,28%	56,60%
2	Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero	2,63%	7,89%	51,17%	38,30%
3	Tempo d'attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui Le è stata assegnata la camera	0,85%	3,13%	42,19%	53,84%
4	Personale Medico - gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	0,70%	1,13%	34,88%	63,29%
5	Personale Infermieristico - gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	1,13%	0,56%	29,06%	69,25%
6	Personale di Supporto (OSS, Ausiliari) gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	0,86%	1,86%	37,71%	59,57%
7	Rispetto della Sua Privacy (Riservatezza) durante il ricovero	0,58%	0,58%	49,42%	49,42%
8	Rilevazione del dolore	0,43%	1,42%	48,29%	49,86%
9	Efficacia della terapia antidolorifica somministrata durante il ricovero - se effettuata	0,32%	1,13%	48,30%	50,24%
10	Informazioni ricevute per la prevenzione dei rischi durante il ricovero - braccialetto identificativo, cadute, ecc.	0,43%	3,89%	53,46%	42,22%
11	Organizzazione generale del reparto - orari: visita medica, terapia, consulenze, attività diagnostica, ecc.	0,43%	1,99%	47,94%	49,64%
12	Clima organizzativo nel Reparto relazioni, comportamenti e comunicazione tra operatori del Reparto, ecc.	0,29%	1,86%	45,35%	52,50%
13	Orari dedicati alla visita di parenti e amici	0,28%	1,56%	49,93%	48,23%
14	Ambienti - gradevolezza, ordine, pulizia, della camera di degenza, bagno, corridoio ecc.	0,86%	1,73%	41,29%	56,12%
15	Servizio ristorazione - qualità, quantità e orari dei pasti	3,05%	17,27%	52,98%	26,71%
16	Informazioni al momento della dimissione - stato di salute, cure da seguire, sintomi da presidiare, servizi a cui rivolgersi in caso di necessità, farmaci da assumere a casa, ecc.	0,45%	1,21%	51,74%	46,60%
17	Attenzione ricevuta rispetto ai suoi bisogni personali - valori, abitudini, tradizioni culturali e religiose, ecc.	0,44%	0,74%	48,97%	49,85%
18	Pensando al suo ricovero, come valuta la Qualità complessiva delle cure che ha ricevuto?	0,71%	0,71%	37,22%	61,36%

Esprima il dolore che sente se presente, in una scala che va da 0 a 10, dove 0 = nessun dolore e 10 = massimo dolore immaginabile	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTALE
	339	88	75	57	30	22	16	13	12	5	6	663
	51%	13%	11%	9%	5%	3%	2%	2%	2%	1%	1%	100%

RISULTATI IN SINTESI

Punti di Forza:

SODDISFATTO e MOLTO SODDISFATTO

Argomento	AOU MO	POLICL.	OCB
Accoglienza ricevuta in Reparto	98.27%	97.89%	98.88%
Pensando al suo ricovero, come valuta la Qualità complessiva delle cure che ha ricevuto?	97.82%	97.34%	98.58%
Attenzione ricevuta rispetto ai suoi bisogni personali - valori, abitudini, tradizioni culturali e religiose, ecc.	97.74%	97.07%	98.82%
Rispetto della Sua Privacy (Riservatezza) durante il ricovero	97.60%	96.82%	98.84%

Solo MOLTO SODDISFATTO

Argomento	AOU MO	POLICL.	OCB
Personale Infermieristico - gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	64.36%	61.26%	69.25%
Personale Medico - gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato	60.87%	59.40%	63.29%

Ambiti di Miglioramento:

INSODDISFATTO e MOLTO INSODDISFATTO

Argomento	AOU MO	POLICL.	OCB
Servizio ristorazione - qualità, quantità e orari dei pasti	22.38%	23.73%	20.32%
Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero	11.61%	12.35%	10.52%
Tempo d'attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui Le è stata assegnata la camera	7.07%	9.01%	3.98%
Informazioni ricevute per la prevenzione dei rischi durante il ricovero - braccialetto identificativo, cadute, ecc.	6.83%	8.44%	4.32%

