

LA PERCEZIONE DELLA QUALITA' DA PARTE DEI CITTADINI NELL'AREA DELLA DEGENZA

ANNO 2009



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



Marzo 2010

**Redazione a cura di Daniela Negrini
Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Interviste con somministrazione del questionario ed inserimento dati a
cura della Dott.ssa Elisa Porcu - Sociologa**

INDICE

Introduzione.....	pag. 5
Il percorso al Rizzoli.....	pag. 7
Modalità di analisi dei dati.....	pag. 8
Accesso al ricovero.....	pag. 11
Medico specialista in ortopedia.....	pag.15
Medico specialista in anestesia.....	pag.18
Personale infermieristico.....	pag. 21
Tecnici della riabilitazione.....	pag.24
Igiene personale.....	pag.26
Privacy.....	pag. 27
Dolore.....	pag. 29
Aspetti organizzativi.....	pag. 32
Ambienti.....	pag. 34
Comfort.....	pag. 38
Dimissione.....	pag. 41
Anagrafiche.....	pag. 45
Pensieri in libertà.....	pag. 51
Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Complesse.....	pag.53
Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Specialistiche.....	pag.93

INTRODUZIONE

INDICAZIONI METODOLOGICHE REGIONALI¹

Il Percorso condotto con le Aziende

Recentemente l’Agenzia sanitaria e sociale regionale- Area Accreditamento e Qualità ha prodotto delle “Indicazioni metodologiche regionali” per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti ricoverati nei servizi di degenza; l’obiettivo è di rendere disponibile un percorso di misurazione che, sulla base di una metodologia e strumenti di rilevazione comuni, consenta confronti tra le Aziende e delinea la percezione della qualità a livello regionale.

IL percorso di analisi e di produzione degli strumenti di ricerca è stato configurato tenendo conto di due aspetti rilevanti e concorrenti alla costruzione di un “sistema” di qualità percepita aziendale:

- gli elementi di programmazione e gestione delle risorse disponibili;
- gli elementi di metodologia utili alla condivisione delle informazioni raccolte nel rispetto di principi di validazione scientifica.

Il Piano attuativo Regionale

Nel corso del 2009 ogni Azienda sanitaria ha esplicitato come intende tradurre i contenuti delle “Indicazioni” in azioni programmatiche per il triennio 2010 -2012. In 13 aziende su 17 è previsto l’utilizzo del questionario regionale; nelle Aziende USL di Piacenza, Imola e all’Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna la rilevazione è stata avviata nel 2009.

Strumenti e metodi

Per rilevare la qualità percepita dell’assistenza ricevuta nei servizi di degenza è stato proposto un percorso di valutazione che comprende diversi elementi.

Documenti di lavoro: Indicazioni metodologiche regionali (inclusi i questionari) e procedura per l’avvio dell’indagine.

Strumenti per la raccolta dati: n. 3 questionari da somministrare in ospedale, n. 3 questionari da somministrare a casa.

Il questionario si compone complessivamente di 20 domande sull’esperienza relativa alla prestazione ricevuta e 9 domande sulle caratteristiche socio-anagrafiche dell’intervistato, più uno spazio per eventuali suggerimenti su come migliorare la qualità del servizio.

Il Gruppo di lavoro è coordinato dall’ASSR e composto dai referenti/collaboratori degli Uffici Qualità e dai Responsabili degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)

¹ L’Informazione in pillole n. 53 febbraio 2010– Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale dell’Emilia Romagna

Dimensioni della qualità analizzate dal questionario

Prima della prestazione	
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Modalità di accesso Tempi d'attesa tra prenotazione e ricovero Tempi d'attesa tra arrivo in reparto e momento in cui è stato dato il letto
PERSONALE	Informazioni ricevute prima del ricovero Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero
Durante la prestazione	
PERSONALE	Cortesia/gentilezza (medici e infermieri) Ascolto delle esigenze (medico e infermiere) Informazioni su condizioni di salute da parte del medico Informazioni sui rischi legati alle cure da parte del medico Tempo dedicato da parte del medico Capacità di mettere a proprio agio da parte dell'infermiere Aiuto ricevuto per la propria igiene personale
PRIVACY	Rispetto della privacy nello scambio d'informazioni riservate Rispetto della privacy nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza
TRATTAMENTO DEL DOLORE	Informazioni sul trattamento del dolore Terapia del dolore
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Collaborazione tra il personale Comunicazione con altri reparti Orari di visita
AMBIENTI	Manutenzione delle strutture e dei locali Pulizia delle stanze e dei corridoi Pulizia dei bagni Temperatura delle stanze Tranquillità nel reparto Disponibilità di spazio nelle camere

SERVIZI ALBERGHIERI	Qualità del cibo Possibilità di scelta del menù Orari dei pasti Igiene della biancheria dei letti Comodità dei letti
Dopo la prestazione	
PERSONALE	Informazioni sulle cure da seguire a casa Informazioni sui controlli successivi da effettuare Informazioni sui sintomi da tenere sotto controllo Informazioni sul personale a cui rivolgersi
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	Importanza attribuita ad aspetti dell'assistenza Valutazione complessiva Rispetto delle aspettative Percezione stato di salute Suggerimenti

Gli sviluppi futuri

Gli sviluppi futuri prevedono:

1. monitoraggio delle indagini aziendali in corso o in previsione;
2. inserimento dei dati raccolti dalle aziende in un banca dati regionale;
3. approfondimento sulle modalità per predisporre le azioni di miglioramento;
4. traduzione dei questionari in varie lingue (inglese, francese, arabo, cinese, albanese, rumeno).

Il percorso condotto al Rizzoli

Al gruppo di lavoro regionale ha partecipato il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la scelta della metodologia è stata quella dell'intervista con scelta del campionamento probabilistico con selezione casuale del periodo di indagine (con intervallo di confidenza del 95% ed una percentuale accettabile di errore del 5%).

Il mese sorteggiato è stato il mese di giugno del 2009 e le interviste sono state effettuate da una laureata in sociologia appositamente individuata all'esterno che ha intervistato i pazienti in dimissione, quindi al termine del periodo di degenza.



Il progetto è stato preventivamente presentato ai Coordinamenti Dipartimentali, ai CPSE ed al Comitato Consultivo Misto.

I dati elaborati sono stati presentati ai Direttori di Dipartimento, ai Direttori/Responsabili e CPSE delle unità operative per un'analisi interna.

Il report aziendale sarà trasmesso all'Ufficio di Direzione, al Collegio di Direzione, ai Direttori di Dipartimento, al Direttore Generale, al Direttore Sanitario, ai Direttori e Responsabili delle UU.OO. e dei servizi, ai CPSE, al Gruppo di miglioramento aziendale, al Responsabile Risk Management, al Responsabile Qualità, al Comitato Consultivo Misto.

Modalità di analisi dei dati

La scala utilizzata per esprimere il giudizio è quella sottostante.

Del tutto inadeguato	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Del tutto adeguato
GIUDIZIO NEGATIVO			GIUDIZIO SUFFICIENTE	GIUDIZIO POSITIVO	

Per individuare le criticità e le aree in cui valutare eventuali interventi correttivi si sono considerati i dati che aggregati nel giudizio negativo (Del tutto inadeguato + Molto inadeguato + Inadeguato) risultano > a 5%.

Di seguito si elencano le aree che corrispondono ai sopra descritti requisiti:

1. Il tempo che è trascorso tra la prenotazione e il suo ricovero effettivo: giudizio negativo 15.6%
2. Tempo di attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui le è stato dato il letto: giudizio negativo 8.5%
3. Informazioni ricevute prima di essere ricoverata/o: giudizio negativo 5.2%
4. Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero: percentuale che dichiara di non avere ricevuto il materiale 84%
5. Informazioni ricevute dall'ortopedico sui rischi legati alle cure: giudizio negativo 8.3%
6. Il tempo che il personale medico ortopedico le ha dedicato: giudizio negativo 8.3%
7. Informazioni ricevute dall'anestesista sui rischi legati alle cure: giudizio negativo 7.1%
8. Il tempo che il personale medico anestesista le ha dedicato: giudizio negativo 6.8%
9. Il personale infermieristico per gentilezza e cortesia: giudizio negativo 5.2%

10. Disponibilità del personale infermieristico ad ascoltare le richieste dei pazienti: giudizio negativo 6.2%
11. L'aiuto ricevuto dal personale dell'ospedale per la sua igiene personale: giudizio negativo 8.6%
12. Il rispetto della sua privacy nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza: giudizio negativo 6.2%
13. Il modo in cui sono stati gestiti i rapporti di comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale: giudizio negativo 5%
14. La manutenzione degli ambienti (stanze, corridoi, bagni, ecc): giudizio negativo 8.2%
15. La pulizia delle stanze e corridoi: giudizio negativo 12.8%
16. La pulizia dei bagni: 18.4%
17. La temperatura delle stanze: giudizio negativo 12.9%
18. La disponibilità di spazio nelle camere: giudizio negativo 7.6%
19. La qualità del cibo: giudizio negativo 29.4%
20. Possibilità di scelta del menù: giudizio negativo 15.4%
21. Orari dei pasti: giudizio negativo 8.6%
22. Comodità dei letti: giudizio negativo 9.2%
23. Le informazioni ricevute alla dimissione sui sintomi da tenere sotto controllo: giudizio negativo 5.1%
24. Il servizio che ha ricevuto è stato peggiore di come se lo aspettava per un 8.6%

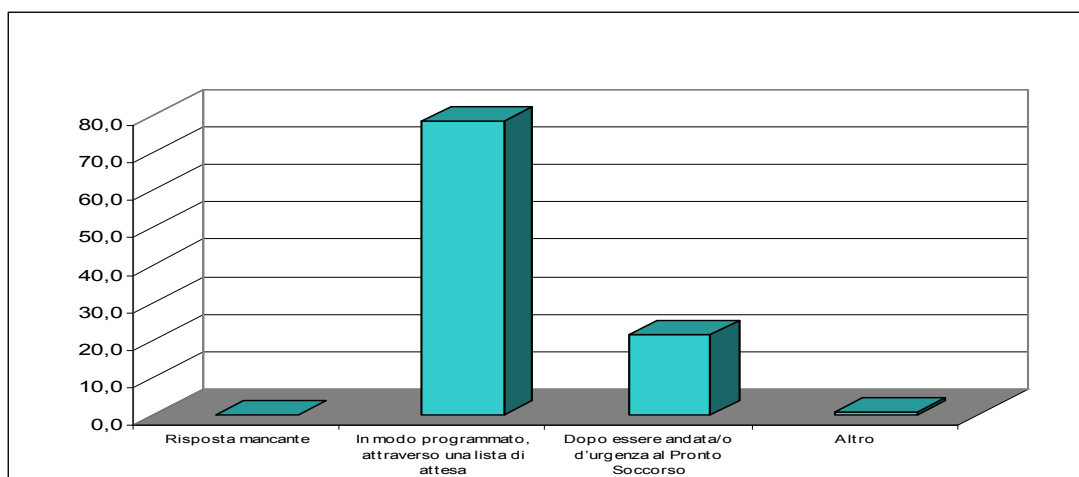
ACCESSO AL RICOVERO

1. Come è avvenuto il suo ricovero?

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
In modo programmato, attraverso una lista di attesa	239	78,1
Dopo essere andata/o d'urgenza al Pronto Soccorso	65	21,2
Altro	2	0,7
TOTALE	306	100,0

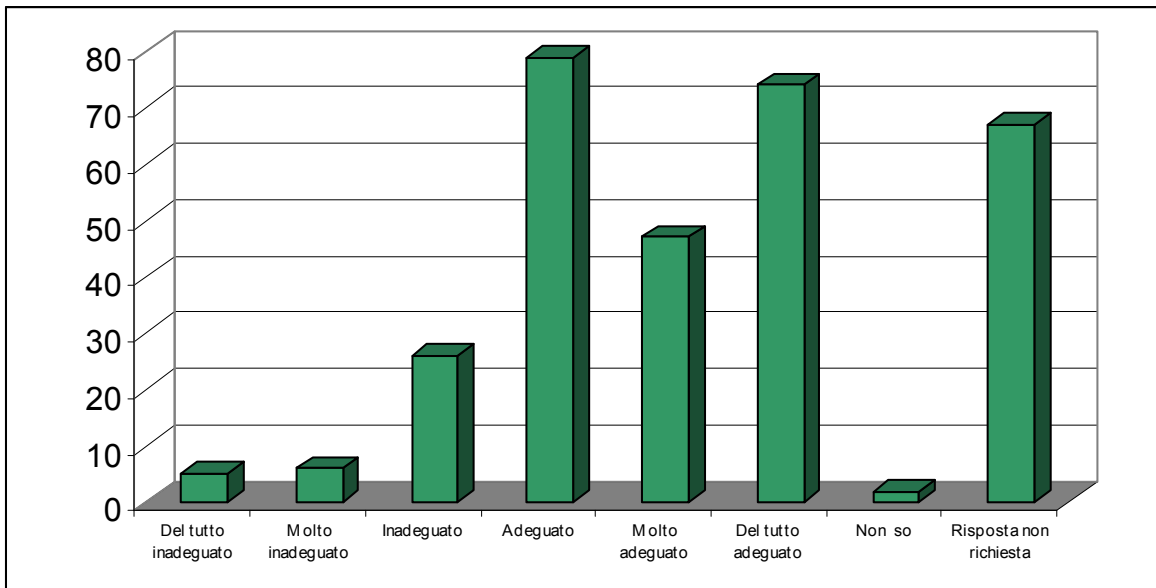
Altro (specificare)

Trasferimento da altro ospedale (Osp. Maggiore)	1
Trasferimento da altro ospedale (in Austria)	1



1.a. Come valuta il tempo che è trascorso tra la prenotazione e il suo ricovero effettivo?

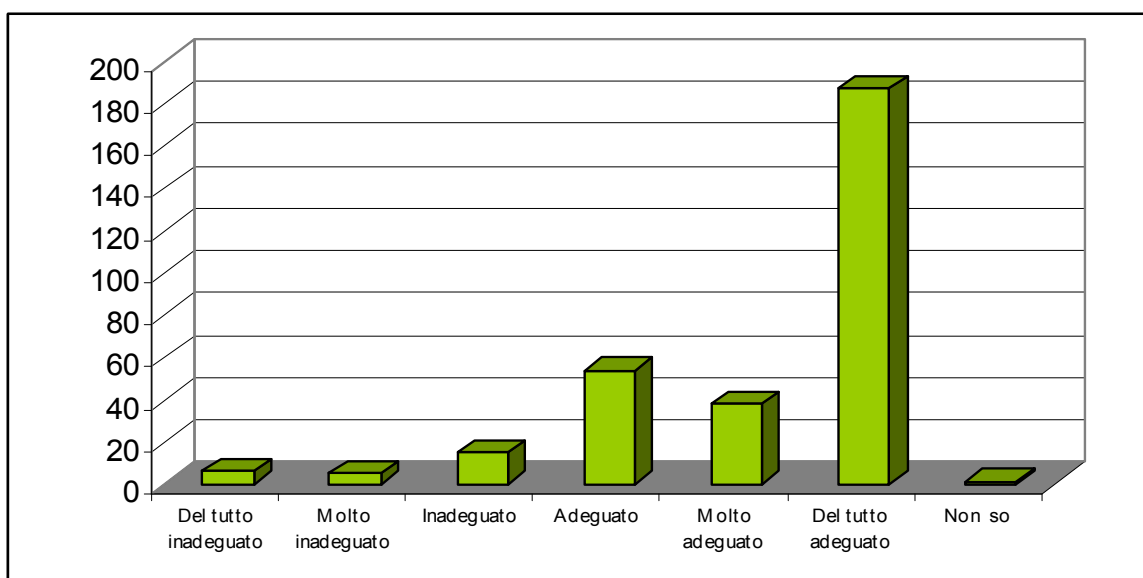
	Totale		Risposte utili		Chi ha espresso un giudizio	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	5	1,6	5	2,1	5	2,1
Molto inadeguato	6	2,0	6	2,5	6	2,5
Inadeguato	26	8,5	26	10,9	26	11,0
Adeguato	79	25,8	79	33,1	79	33,3
Molto adeguato	47	15,4	47	19,7	47	19,8
Del tutto adeguato	74	24,2	74	31,0	74	31,2
Non so	2	0,7	2	0,8		
Risposta non richiesta	67	21,9				
TOTALE	306	100,0	239	100,0	237	100,0



2. Come valuta ciascuno dei seguenti aspetti?

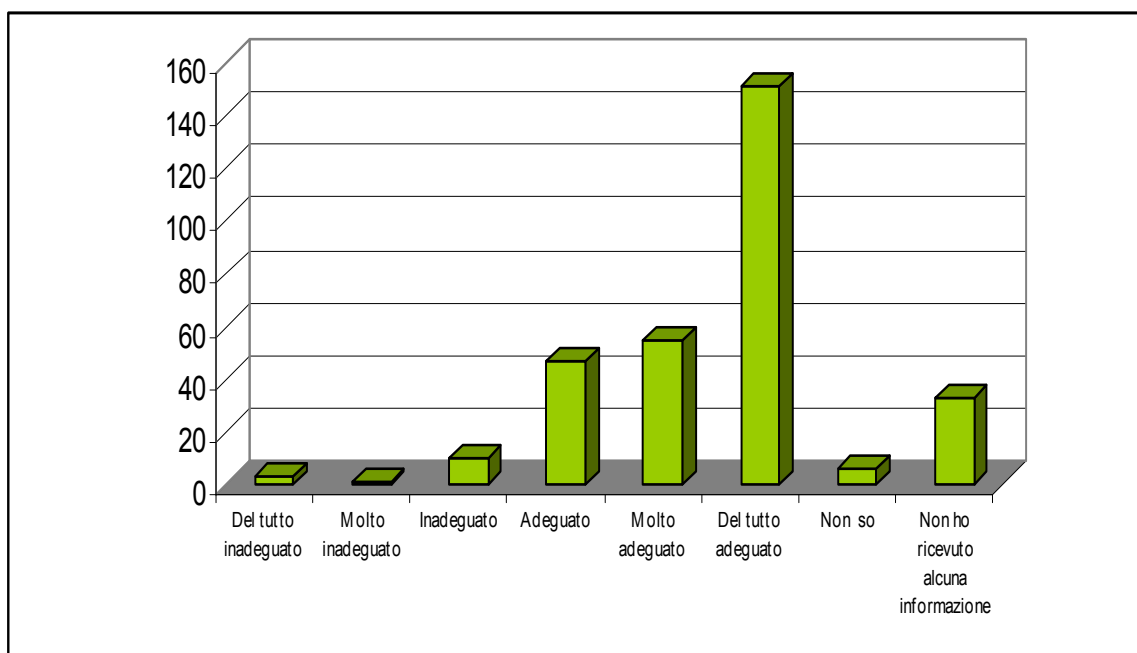
2.a. Tempo di attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui le è stato dato il letto

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	6	2,0	6	2,0
Molto inadeguato	5	1,6	5	1,6
Inadeguato	15	4,9	15	4,9
Adeguato	54	17,6	54	17,7
Molto adeguato	38	12,4	38	12,5
Del tutto adeguato	187	61,1	187	61,3
Non so	1	0,3		
TOTALE	306	100,0	305	100,0



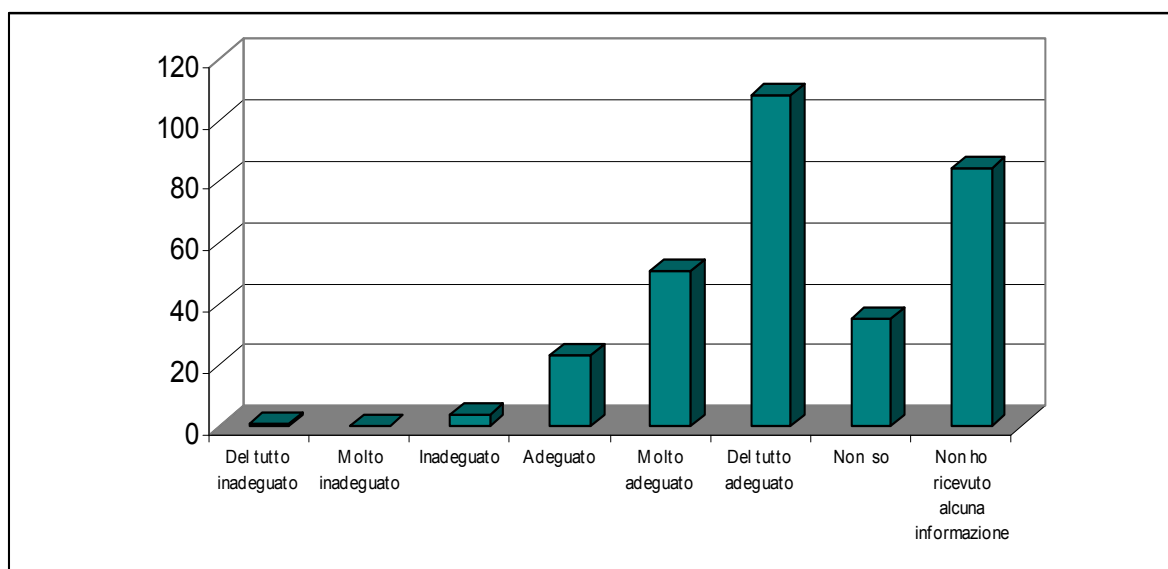
2.b. Informazioni ricevute prima di essere ricoverata/o

	Totali		Giudizi sulle info ricevute		Giudizi espressi sulle info ricevute	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	3	1,0	3	1,1	3	1,1
Molto inadeguato	1	0,3	1	0,4	1	0,4
Inadeguato	10	3,3	10	3,7	10	3,7
Adeguato	47	15,4	47	17,2	47	17,6
Molto adeguato	55	18,0	55	20,1	55	20,6
Del tutto adeguato	151	49,3	151	55,3	151	56,6
Non so	6	2,0	6	2,2		
Non ho ricevuto alcuna informazione	33	10,8				
TOTALE	306	100,0	273	100,0	267	100,0



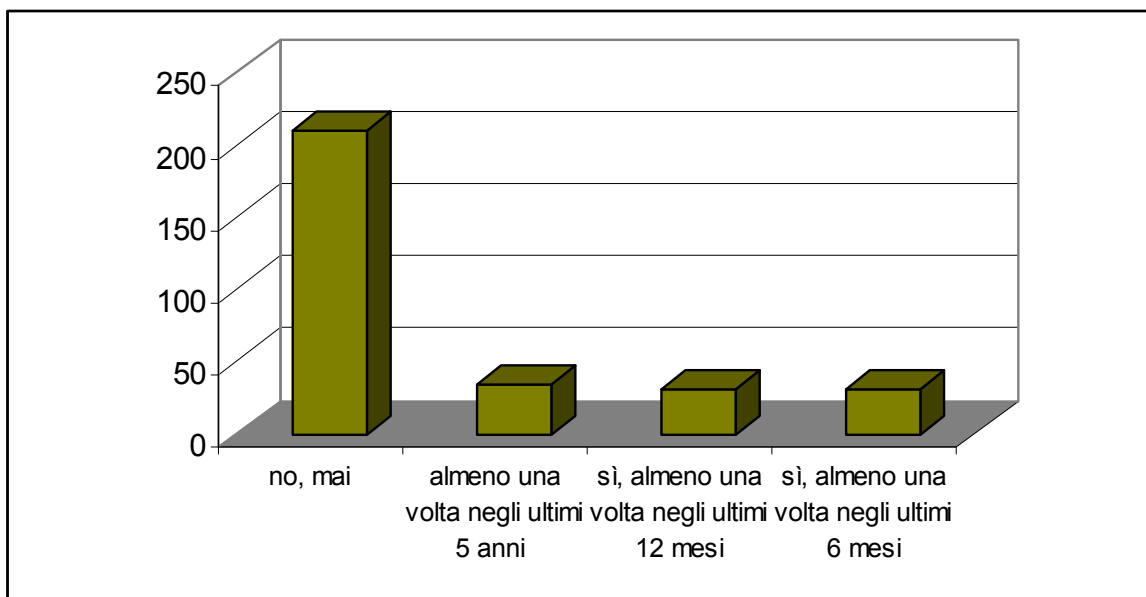
2.3. Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero

	Totali		Giudizi sul materiale info ricevuto		Giudizi espressi sul materiale informativo ricevuto	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	1	0,3	1	0,5	1	0,5
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	4	1,3	4	1,8	4	2,1
Adeguato	23	7,5	23	10,4	23	12,3
Molto adeguato	51	16,7	51	23,0	51	27,3
Del tutto adeguato	108	35,3	108	48,6	108	57,8
Non so	35	11,4	35	15,8		
Non ho ricevuto alcuna informazione	84	27,5				
TOTALE	306	100,0	222	100,0	187	100,0



3. Prima di questa volta, era già stato ricoverato in questo reparto?

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
no, mai	210	68,6
almeno una volta negli ultimi 5 anni	34	11,1
sì, almeno una volta negli ultimi 12 mesi	31	10,1
sì, almeno una volta negli ultimi 6 mesi	31	10,1
TOTALE	306	100,0

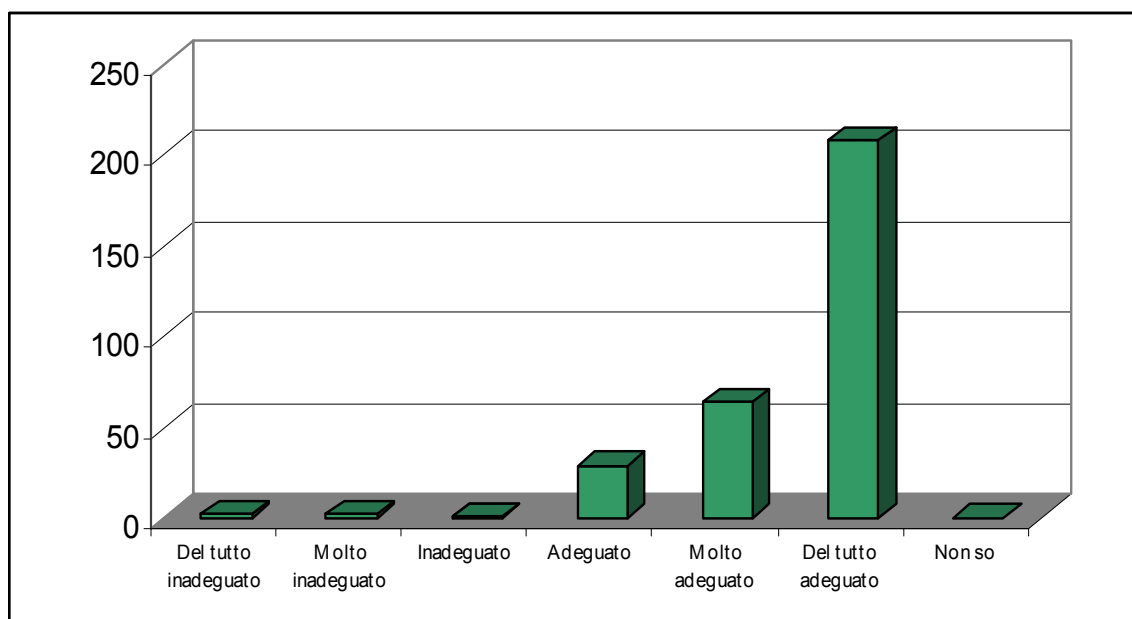


MEDICO SPECIALISTA IN ORTOPEDIA

4. Come valuta il personale medico specialista in ortopedia per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

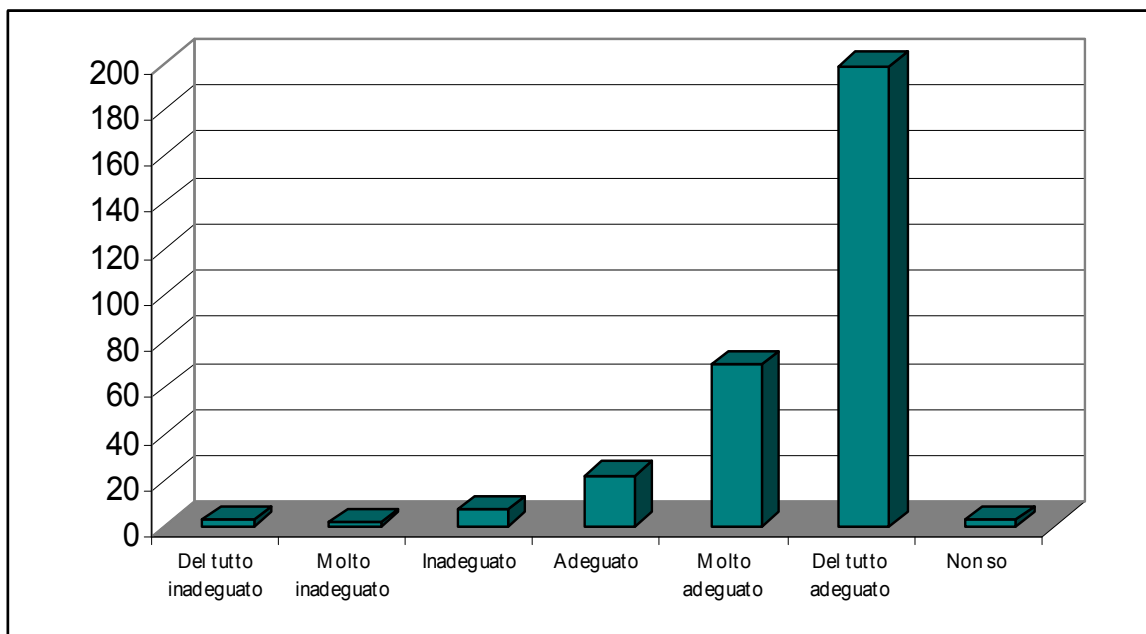
4.a. Gentilezza e cortesia

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	2	0,7
Molto inadeguato	2	0,7
Inadeguato	1	0,3
Adeguito	29	9,5
Molto adeguato	64	20,9
Del tutto adeguato	208	68,0
Non so	0	0,0
TOTALE	306	100,0



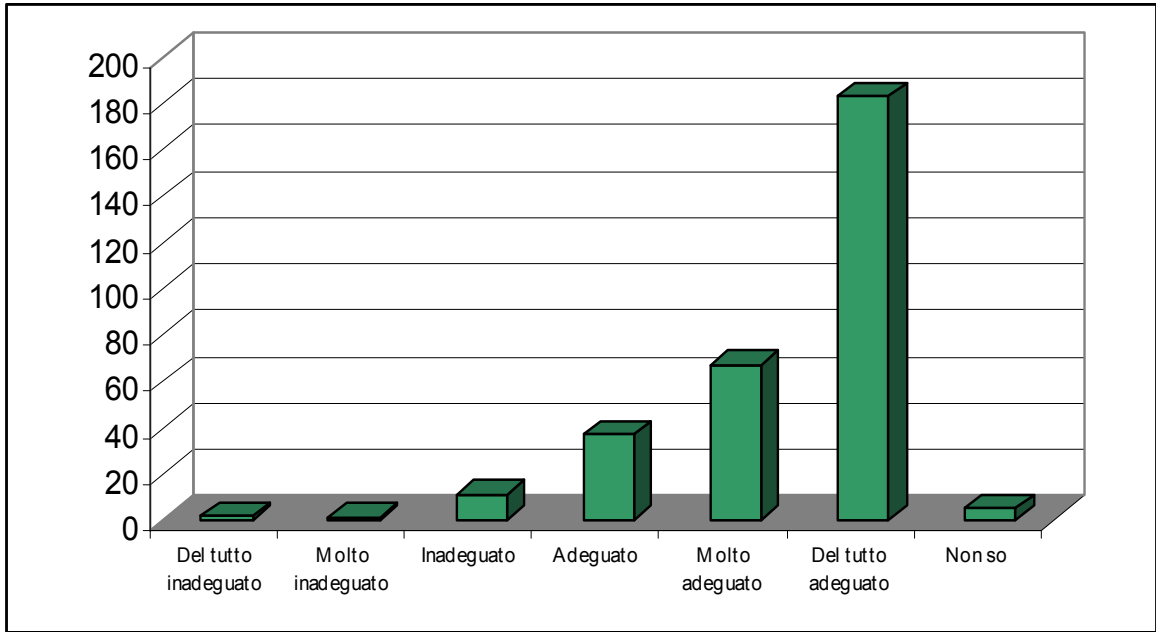
4.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	1,0	3	1,0
Molto inadeguato	2	0,7	2	0,7
Inadeguato	7	2,3	7	2,3
Adeguato	22	7,2	22	7,3
Molto adeguato	70	22,9	70	23,1
Del tutto adeguato	199	65,0	199	65,7
Non so	3	1,0		0,0
TOTALE	306	100,0	303	100,0



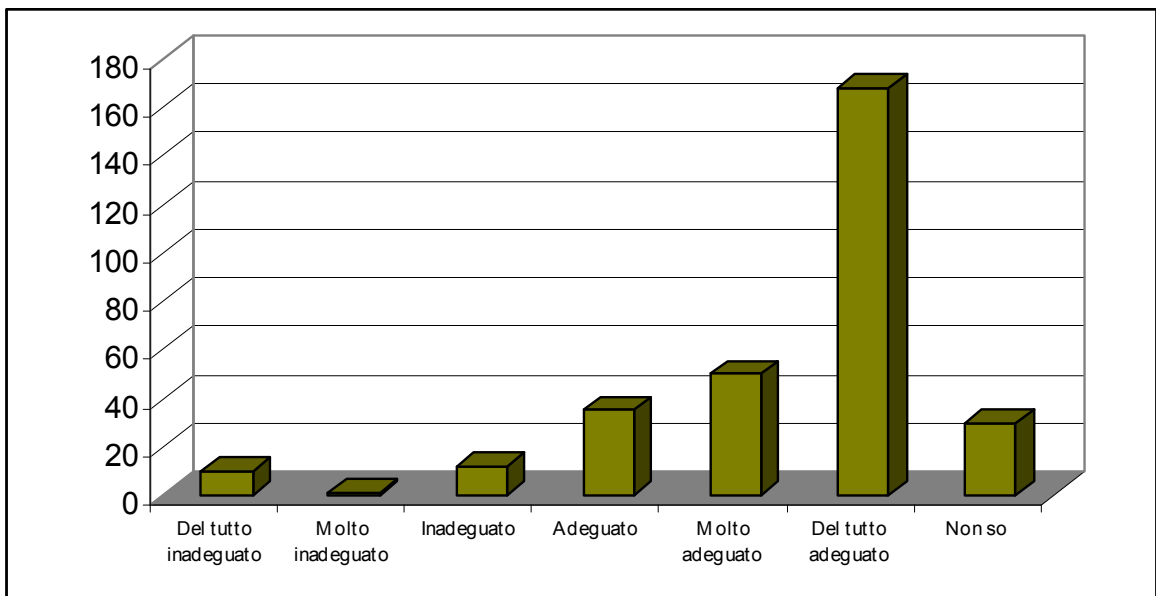
4.c. Informazioni ricevute sulle condizioni di salute

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	0,7	2	0,7
Molto inadeguato	1	0,3	1	0,3
Inadeguato	11	3,6	11	3,7
Adeguato	37	12,1	37	12,3
Molto adeguato	67	21,9	67	22,3
Del tutto adeguato	183	59,8	183	60,8
Non so	5	1,6		0,0
TOTALE	306	100,0	301	100,0



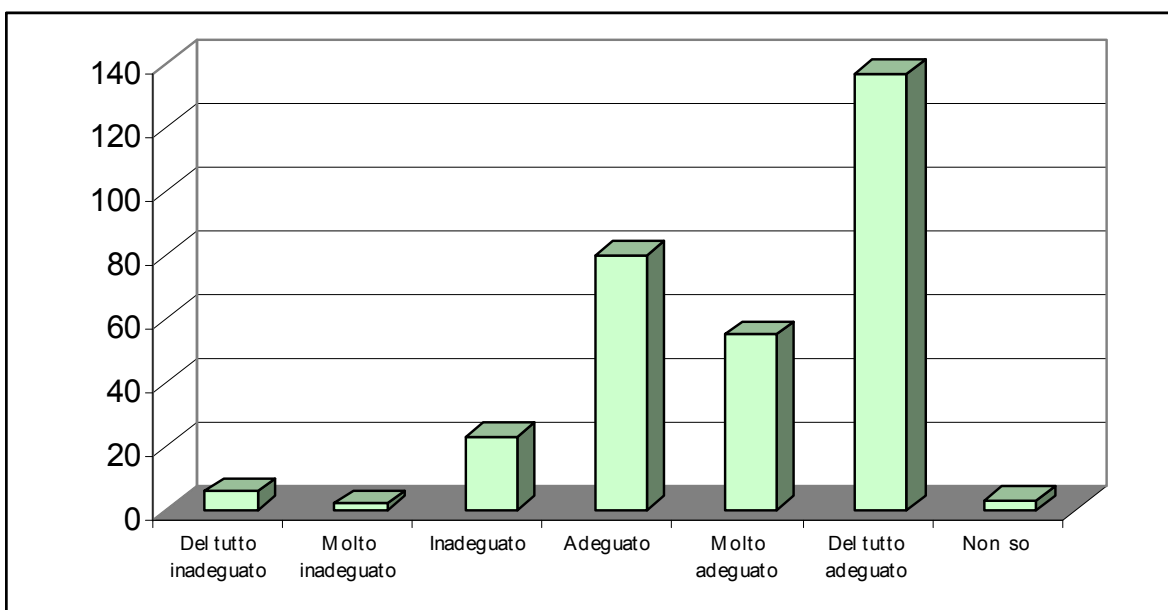
4.d. Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	10	3,3	10	3,6
Molto inadeguato	1	0,3	1	0,4
Inadeguato	12	3,9	12	4,3
Adeguato	35	11,4	35	12,7
Molto adeguato	50	16,3	50	18,1
Del tutto adeguato	168	54,9	168	60,9
Non so	30	9,8		0,0
TOTALE	306	100,0	276	100,0



4.e. Il tempo che il personale medico le ha dedicato

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	6	2,0	6	2,0
Molto inadeguato	2	0,7	2	0,7
Inadeguato	23	7,5	23	7,6
Adeguato	80	26,1	80	26,4
Molto adeguato	55	18,0	55	18,2
Del tutto adeguato	137	44,8	137	45,2
Non so	3	1,0		0,0
TOTALE	306	100,0	303	100,0

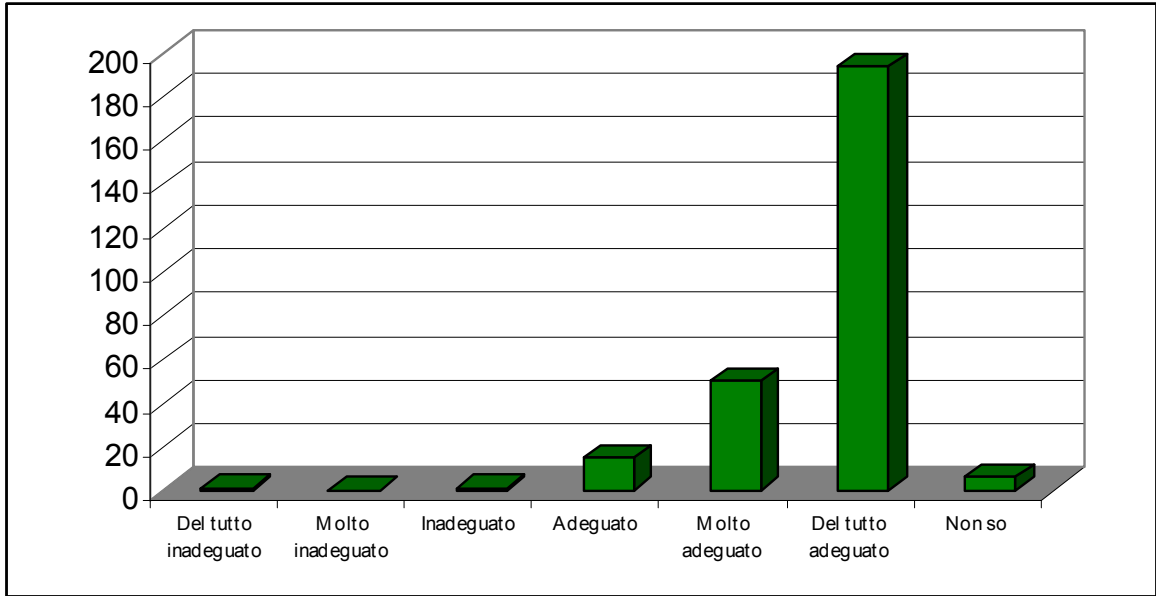


MEDICO SPECIALISTA IN ANESTESIA

4.a Come valuta il personale medico anestesista per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

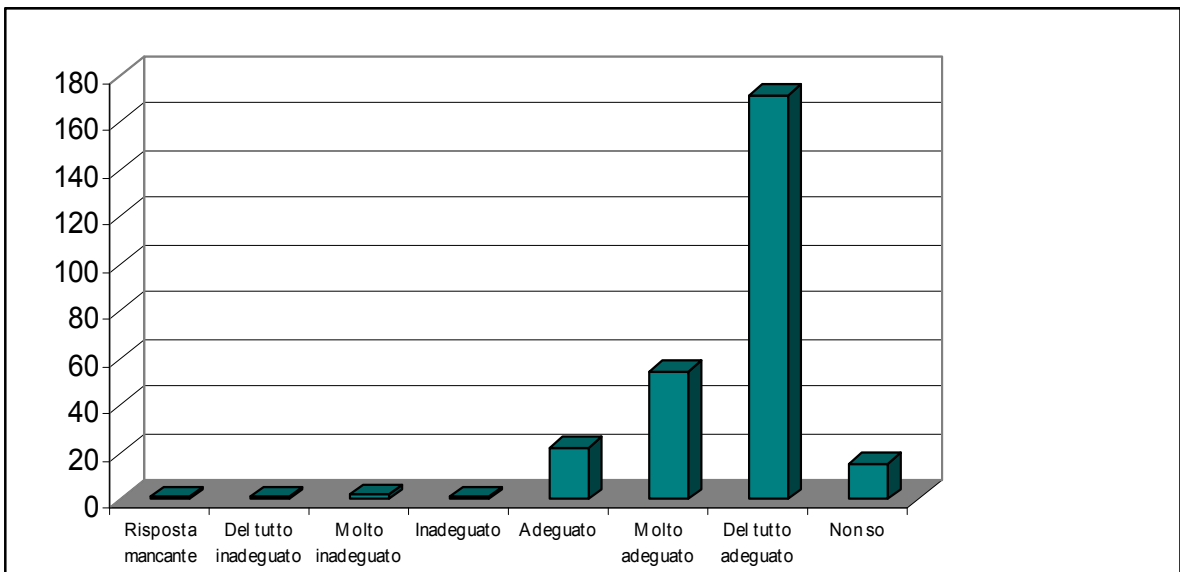
4.a.a. Gentilezza e cortesia

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,4		
Del tutto inadeguato	1	0,4	1	0,4
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	1	0,4	1	0,4
Adeguato	15	5,6	15	5,7
Molto adeguato	50	18,7	50	19,2
Del tutto adeguato	194	72,4	194	74,3
Non so	6	2,2		
TOTALE	268	100,0	261	100,0



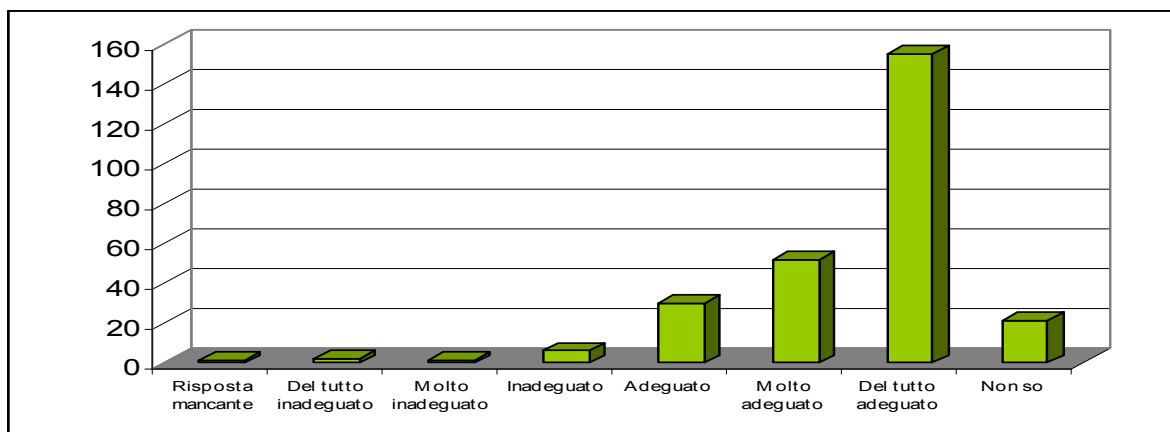
4.a.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,4		
Del tutto inadeguato	1	0,4	1	0,4
Molto inadeguato	2	0,7	2	0,8
Inadeguato	1	0,4	1	0,4
Adeguato	22	8,2	22	8,7
Molto adeguato	54	20,1	54	21,4
Del tutto adeguato	172	64,2	172	68,3
Non so	15	5,6		
TOTALE	268	100,0	252	100,0



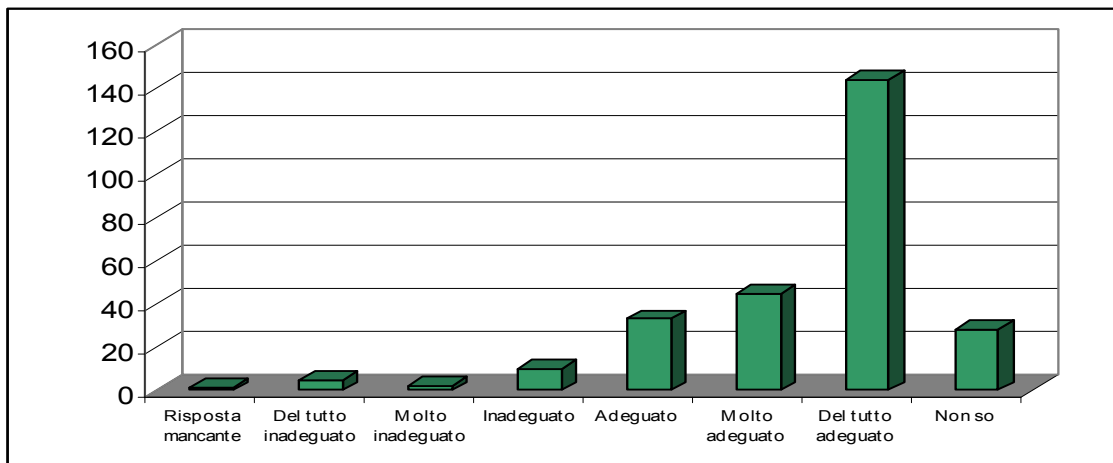
4.a.c. Informazioni ricevute sulle condizioni di salute

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,4		
Del tutto inadeguato	2	0,7	2	0,8
Molto inadeguato	1	0,4	1	0,4
Inadeguato	6	2,2	6	2,4
Adeguato	30	11,2	30	12,2
Molto adeguato	52	19,4	52	21,1
Del tutto adeguato	155	57,8	155	63,0
Non so	21	7,8		
TOTALE	268	100,0	246	100,0



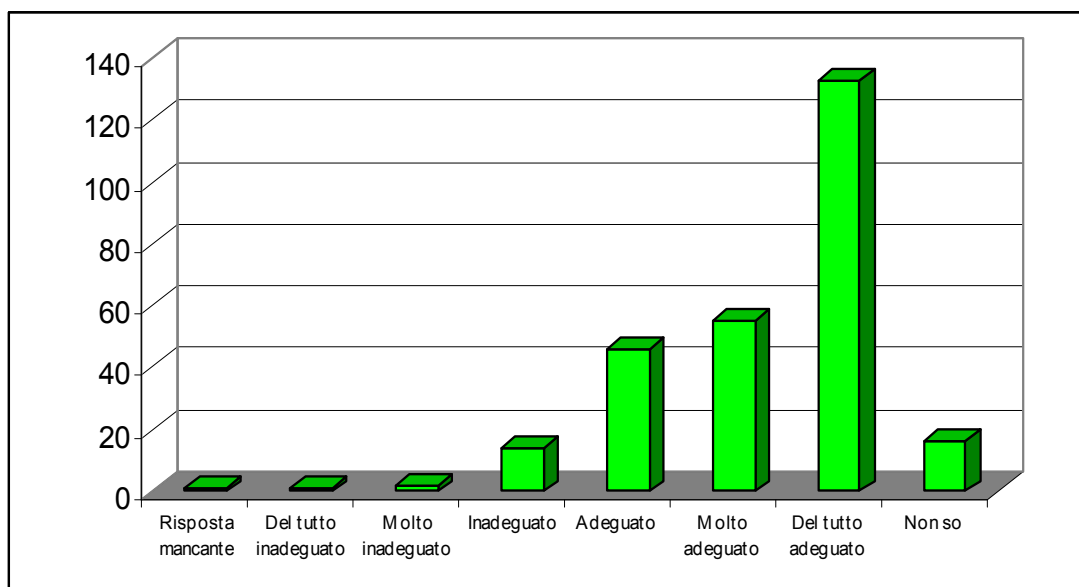
4.a.d. Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,4		
Del tutto inadeguato	5	1,9	5	2,1
Molto inadeguato	2	0,7	2	0,8
Inadeguato	10	3,7	10	4,2
Adeguato	33	12,3	33	13,8
Molto adeguato	45	16,8	45	18,8
Del tutto adeguato	144	53,7	144	60,3
Non so	28	10,4		
TOTALE	268	100,0	239	100,0



4.a.e. Il tempo che il personale medico le ha dedicato

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,4		
Del tutto inadeguato	1	0,4	1	0,4
Molto inadeguato	2	0,7	2	0,8
Inadeguato	14	5,2	14	5,6
Adeguato	46	17,2	46	18,3
Molto adeguato	55	20,5	55	21,9
Del tutto adeguato	133	49,6	133	53,0
Non so	16	6,0		
TOTALE	268	100,0	251	100,0

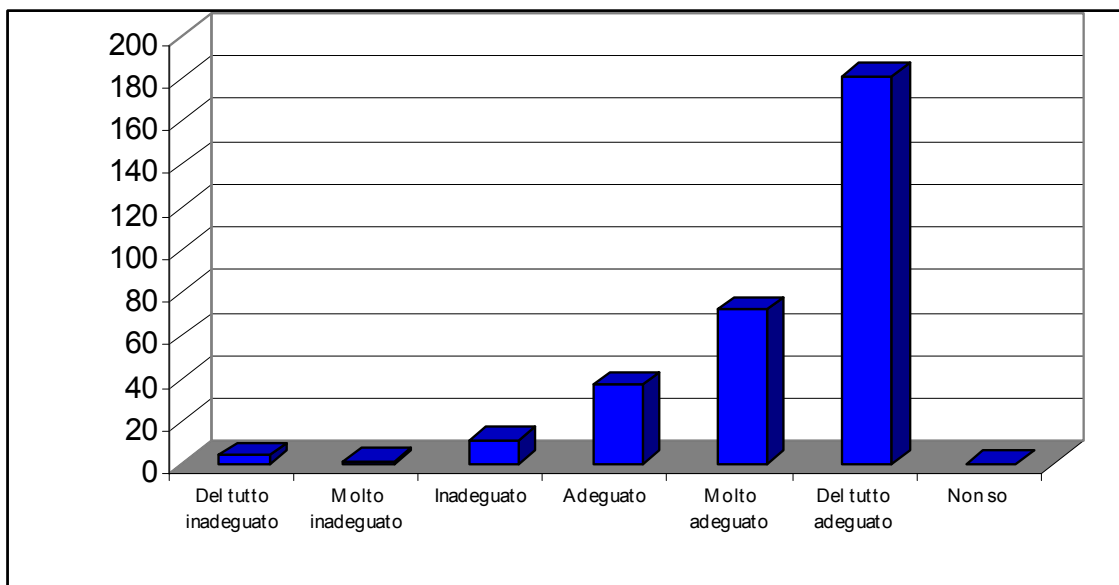


PERSONALE INFERMIERISTICO

5. Come valuta il personale infermieristico per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

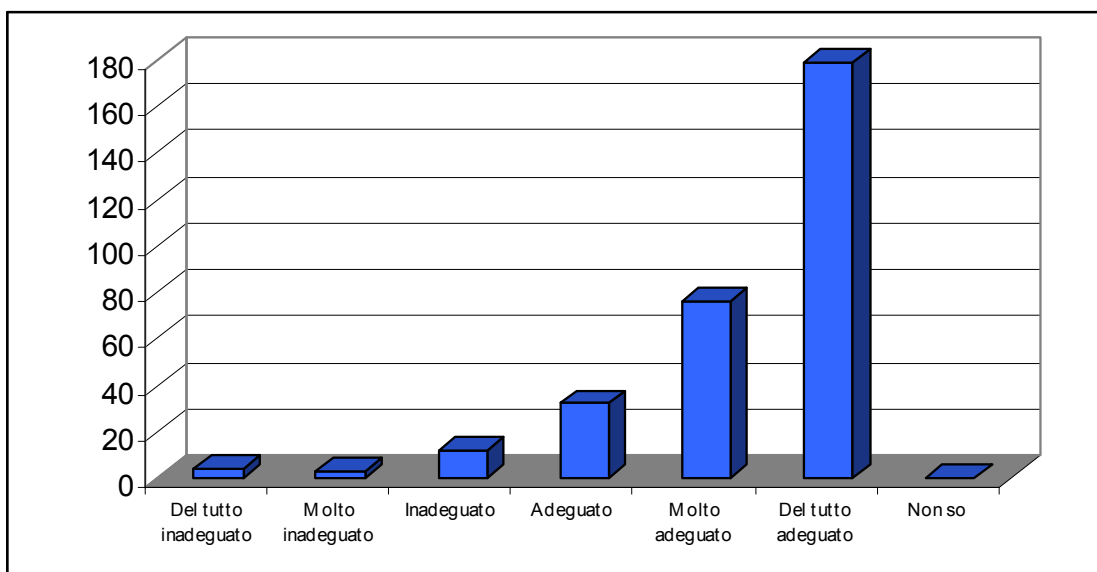
5.a. Gentilezza e cortesia

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	4	1,3
Molto inadeguato	1	0,3
Inadeguato	11	3,6
Adeguato	37	12,1
Molto adeguato	72	23,5
Del tutto adeguato	181	59,2
Non so	0	0,0
TOTALE	306	100,0



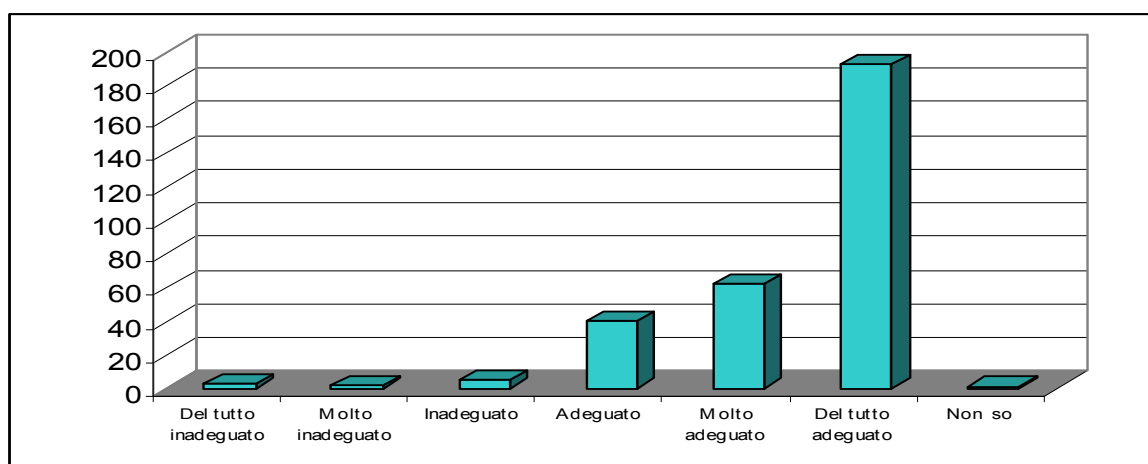
5.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	4	1,3
Molto inadeguato	3	1,0
Inadeguato	12	3,9
Adeguato	32	10,5
Molto adeguato	76	24,8
Del tutto adeguato	179	58,5
Non so	0	0,0
TOTALE	306	100,0



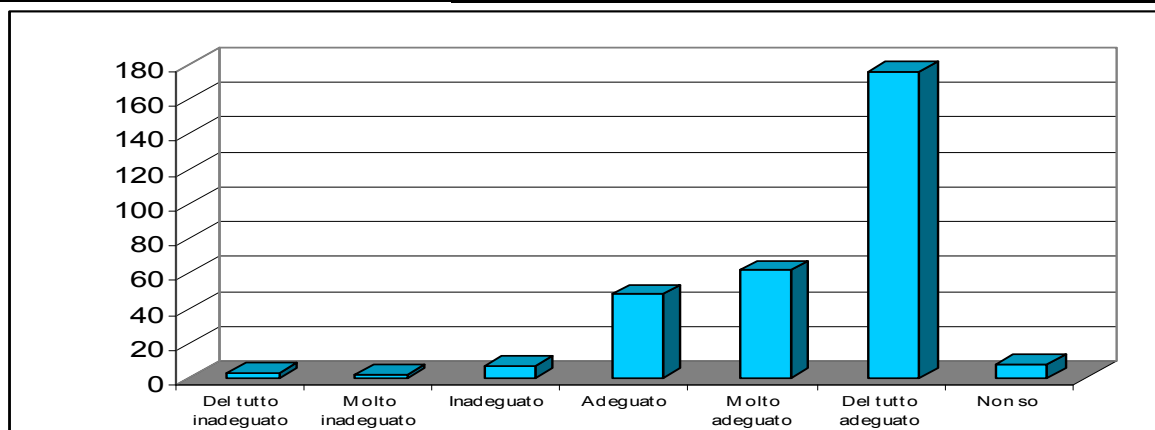
5.c. Capacità di mettere a proprio agio

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	1,0	3	1,0
Molto inadeguato	2	0,7	2	0,7
Inadeguato	5	1,6	5	1,6
Adeguato	40	13,1	40	13,1
Molto adeguato	62	20,3	62	20,3
Del tutto adeguato	193	63,1	193	63,3
Non so	1	0,3		
TOTALE	306	100,0	305	100,0



5.d. Disponibilità a dare chiarimenti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	1,0	3	1,0
Molto inadeguato	2	0,7	2	0,7
Inadeguato	7	2,3	7	2,3
Adeguato	48	15,7	48	16,1
Molto adeguato	62	20,3	62	20,8
Del tutto adeguato	176	57,5	176	59,1
Non so	8	2,6		
TOTALE	306	100,0	298	100,0

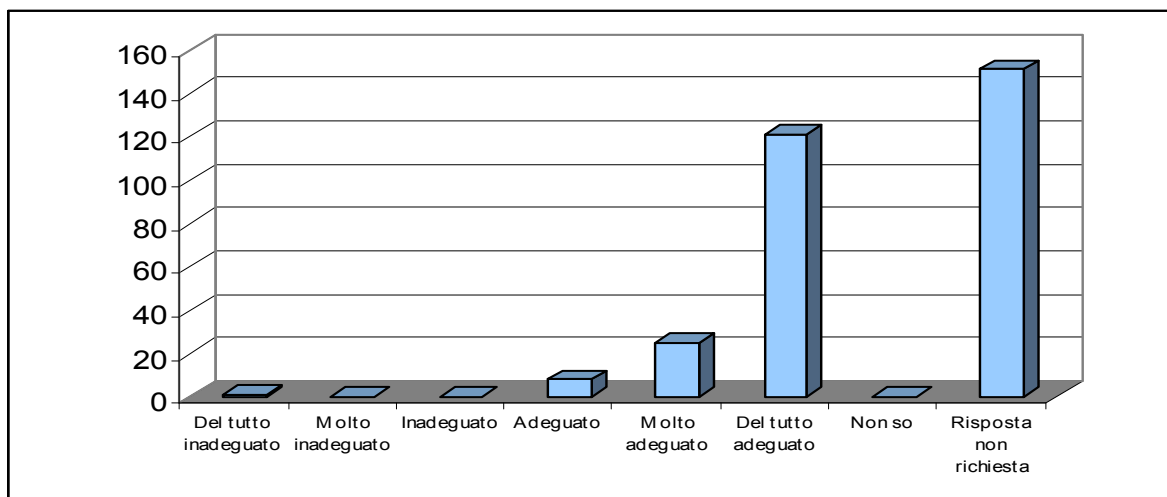


TECNICI DELLA RIABILITAZIONE

5.a. Come valuta il personale fisioterapista (se ha effettuato dei trattamenti riabilitativi) per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

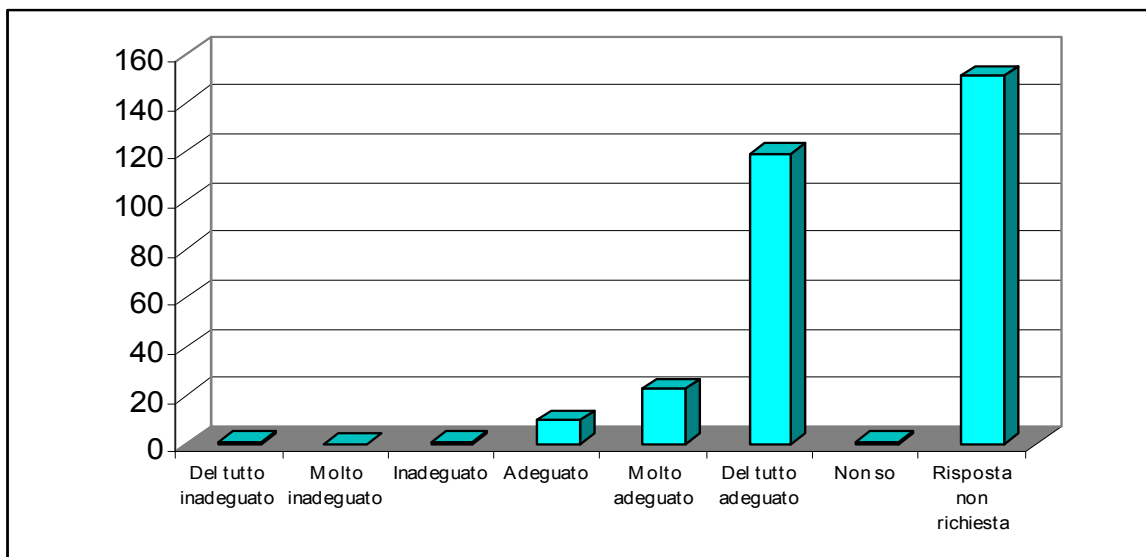
5.a.a. Gentilezza e cortesia

	Totale		Risposte utili	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,3	1	0,6
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	8	2,6	8	5,2
Molto adeguato	25	8,2	25	16,1
Del tutto adeguato	121	39,5	121	78,1
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	151	49,3		
TOTALE	306	100,0	155	100,0



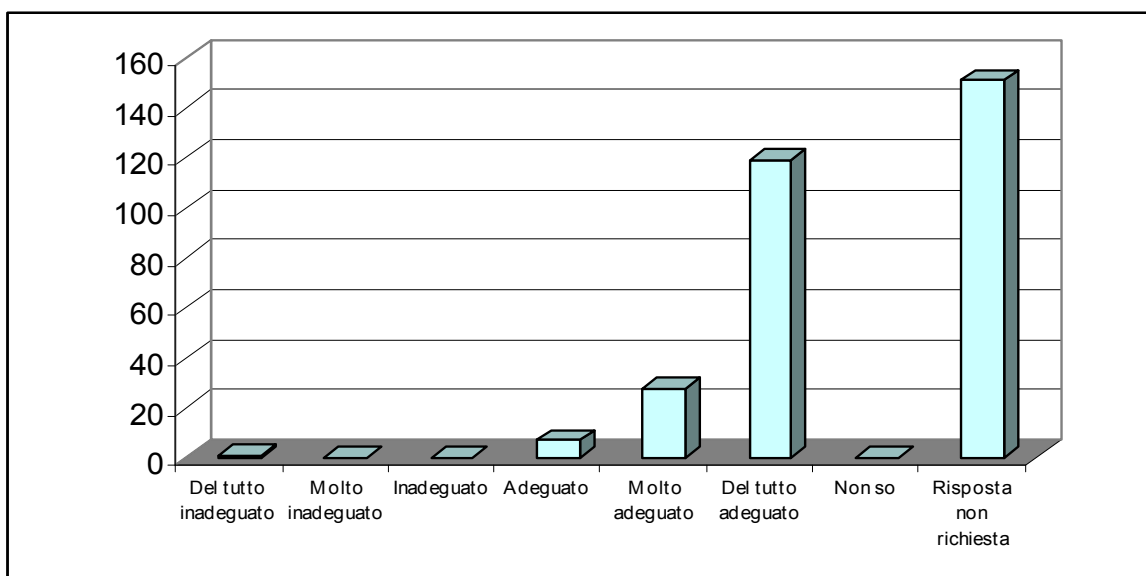
5.a.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	1	0,3	1	0,6	1	0,6
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	1	0,3	1	0,6	1	0,6
Adeguato	10	3,3	10	6,5	10	6,5
Molto adeguato	23	7,5	23	14,8	23	14,9
Del tutto adeguato	119	38,9	119	76,8	119	77,3
Non so	1	0,3	1	0,6		
Risposta non richiesta	151	49,3				
TOTALE	306	100,0	155	100,0	154	100,0



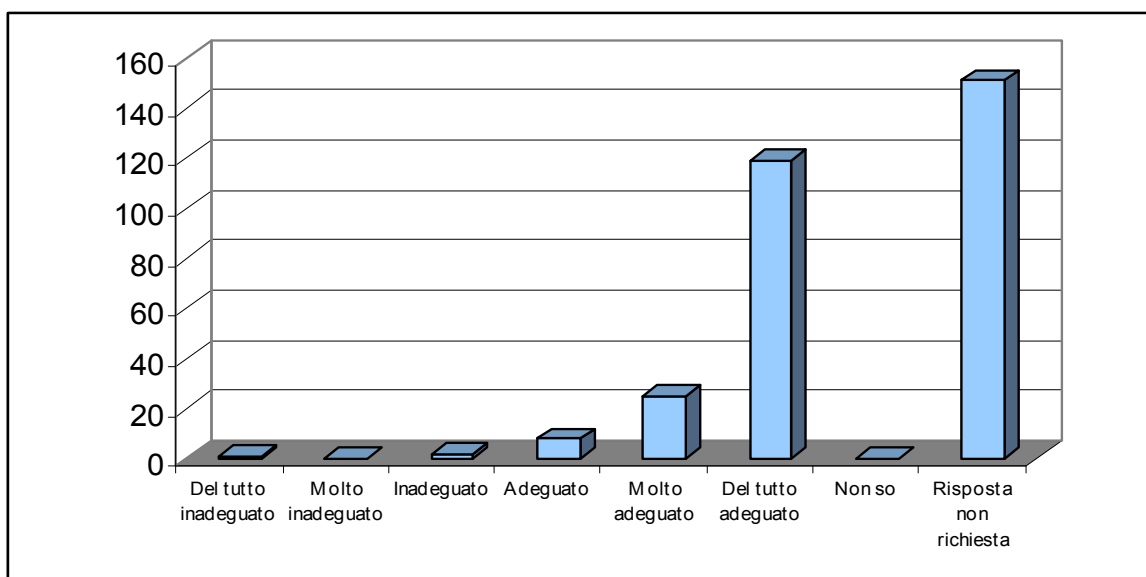
5.a.c. Capacità di mettere a proprio agio

	Totale		Risposte utili	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,3	1	0,6
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	7	2,3	7	4,5
Molto adeguato	28	9,2	28	18,1
Del tutto adeguato	119	38,9	119	76,8
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	151	49,3		
TOTALE	306	100,0	155	100,0



5.a.d. Disponibilità a dare chiarimenti

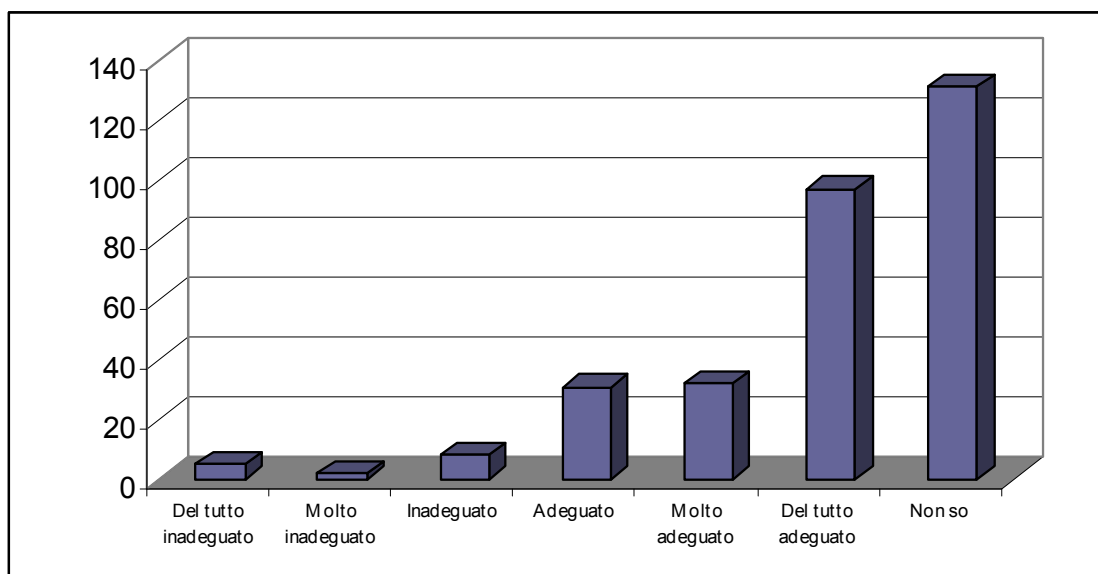
	Totale		Risposte utili	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,3	1	0,6
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	2	0,7	2	1,3
Adeguato	8	2,6	8	5,2
Molto adeguato	25	8,2	25	16,1
Del tutto adeguato	119	38,9	119	76,8
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	151	49,3		
TOTALE	306	100,0	155	100,0



IGIENE PERSONALE

6. Come valuta l'aiuto ricevuto dal personale dell'ospedale per la sua igiene personale?

	Totali		Giudizi espressi sull'aiuto	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	5	1,6	5	2,9
Molto inadeguato	2	0,7	2	1,1
Inadeguato	8	2,6	8	4,6
Adeguato	31	10,1	31	17,7
Molto adeguato	32	10,5	32	18,3
Del tutto adeguato	97	31,7	97	55,4
Non so	131	42,8		
TOTALE	306	100,0	175	100,0

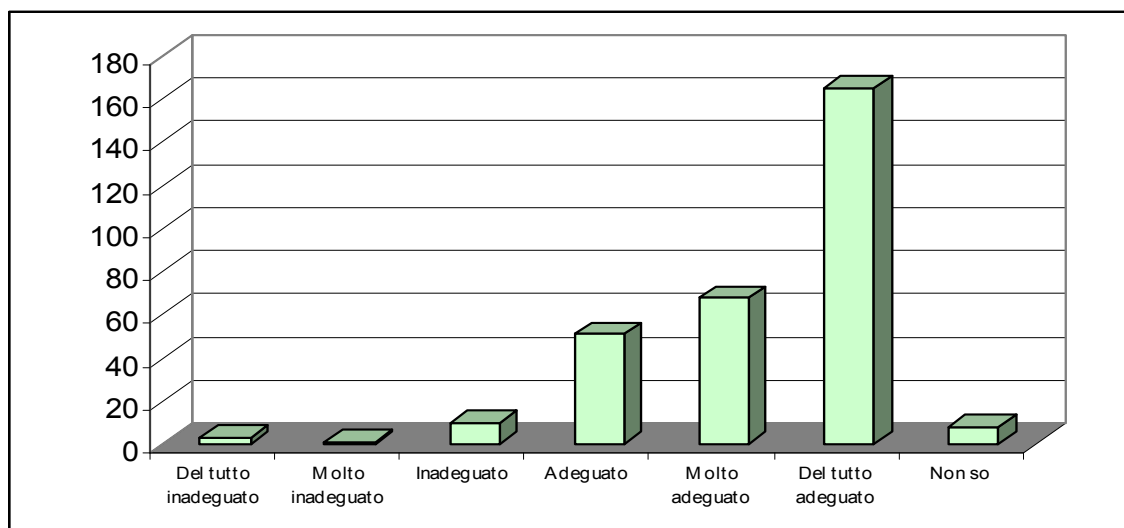


PRIVACY

7. Come valuta il rispetto della Sua privacy (riservatezza) durante il ricovero per ciascuno dei seguenti aspetti?

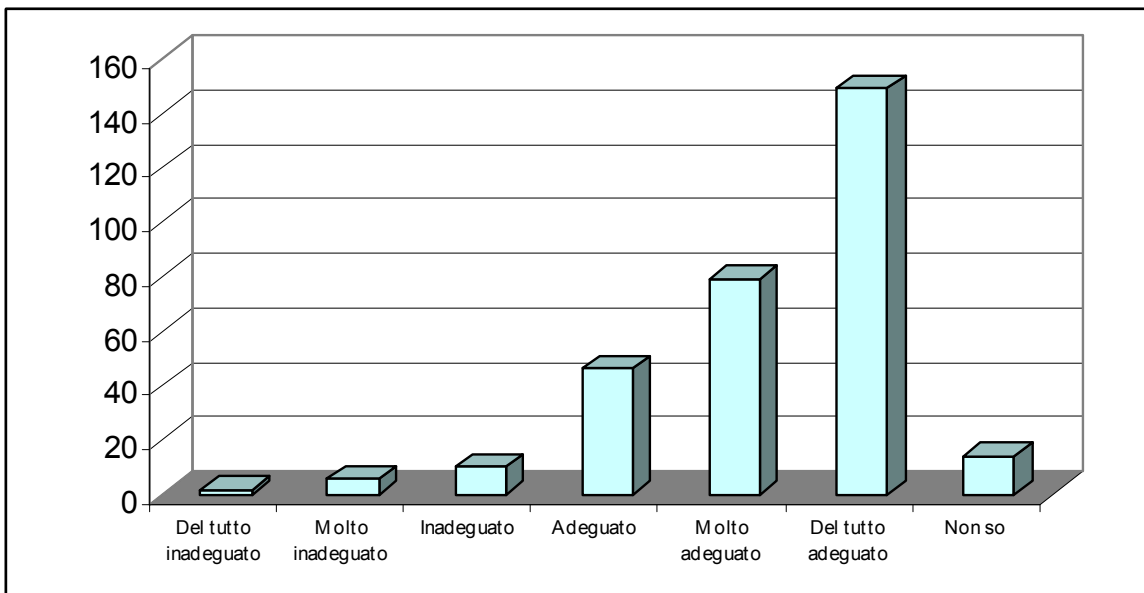
7.a. Rispetto della *privacy* nello scambio di informazioni riservate

	Totali		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	1,0	3	1,0
Molto inadeguato	1	0,3	1	0,3
Inadeguato	10	3,3	10	3,4
Adeguato	51	16,7	51	17,1
Molto adeguato	68	22,2	68	22,8
Del tutto adeguato	165	53,9	165	55,4
Non so	8	2,6		
TOTALE	306	100,0	298	100,0



7.b. Rispetto della *privacy* nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza

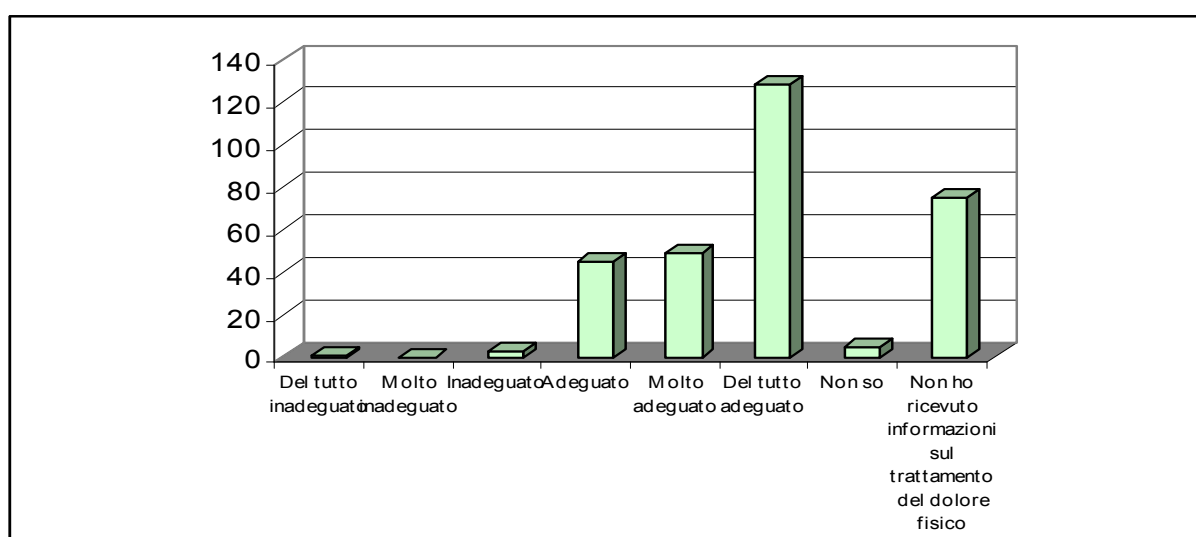
	Totali		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	0,7	2	0,7
Molto inadeguato	6	2,0	6	2,1
Inadeguato	10	3,3	10	3,4
Adeguato	46	15,0	46	15,8
Molto adeguato	79	25,8	79	27,1
Del tutto adeguato	149	48,7	149	51,0
Non so	14	4,6		
TOTALE	306	100,0	292	100,0



DOLORE

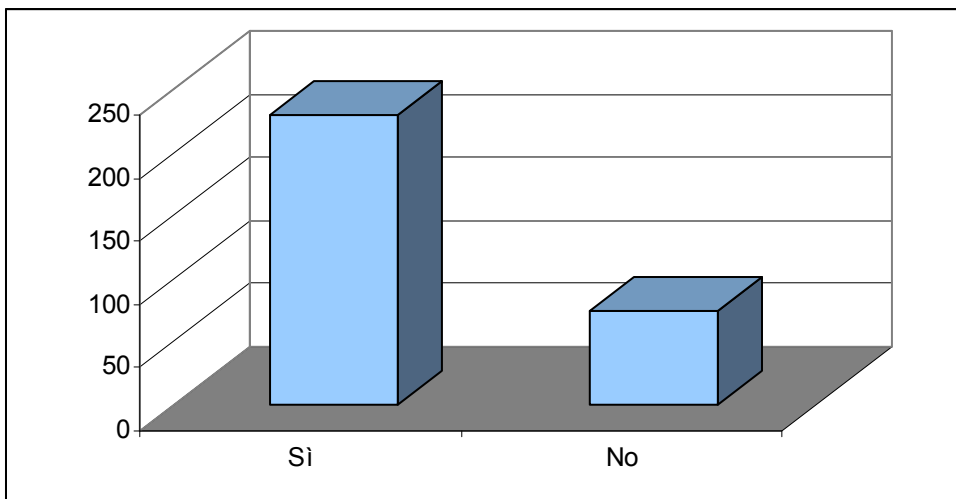
8. Come valuta le informazioni sul trattamento del dolore fisico ricevute durante il ricovero?

	Totale		Giudizi su info ricevute		Giudizi espressi su info ricevute	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,3	1	0,4	1	0,4
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	1,0	3	1,3	3	1,3
Adeguato	45	14,7	45	19,5	45	19,9
Molto adeguato	49	16,0	49	21,2	49	21,7
Del tutto adeguato	128	41,8	128	55,4	128	56,6
Non so	5	1,6	5	2,2		
Non ho ricevuto informazioni sul trattamento del dolore fisico	75	24,5				
TOTALE	306	100,0	231	97,8	226	100,0



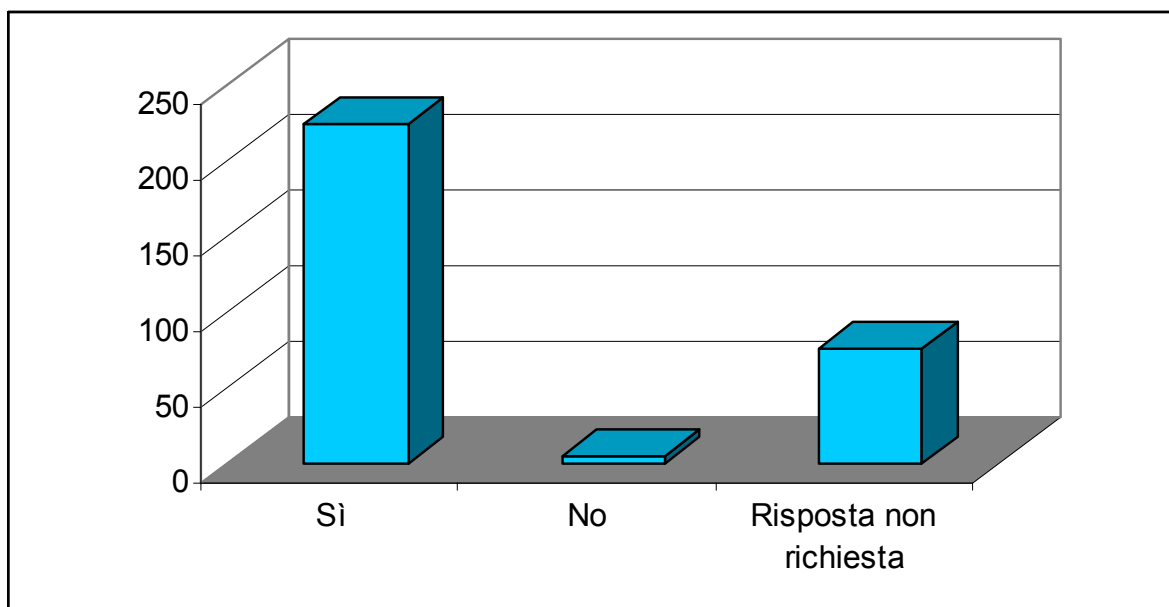
9. Durante il ricovero, ha sentito dolore?

	Totale	
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Sì	231	75,5
No	75	24,5
TOTALE	306	100,0



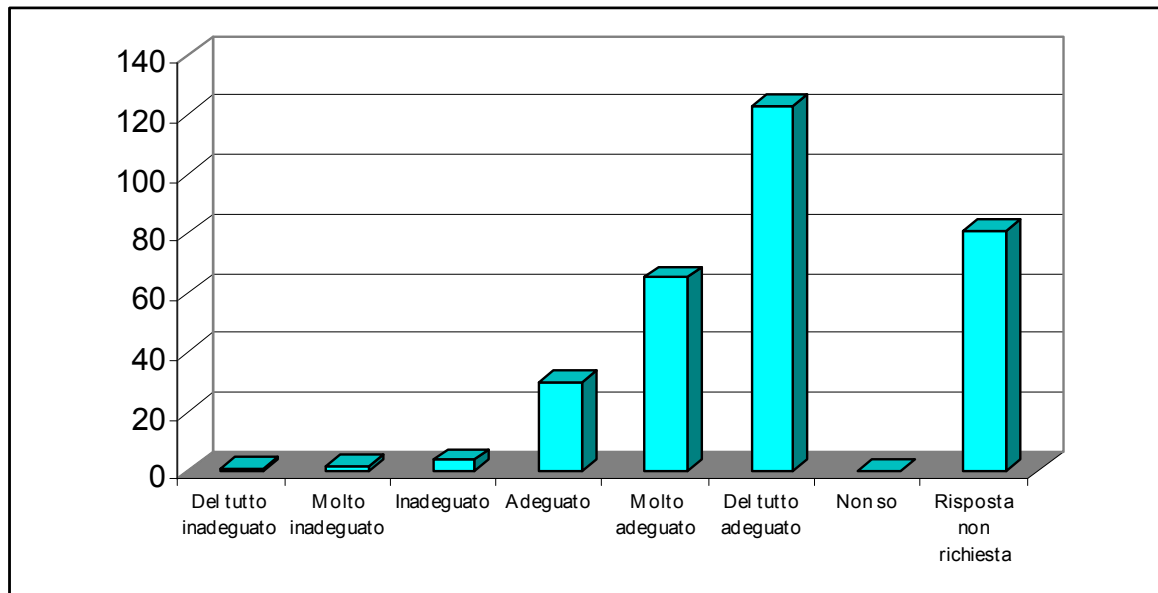
9a. Se durante il ricovero ha sentito dolore, ha ricevuto una terapia?

	Totale		Risposte utili	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Sì	225	73,5	225	97,8
No	5	1,6	5	2,2
Risposta non richiesta	76	24,8		
TOTALE	306	100,0	230	100,0



9b. Se sì, come valuta la terapia antidolorifica che ha ricevuto?

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	1	0,3	5	2,1	1	0,4
Molto inadeguato	2	0,7	6	2,5	2	0,9
Inadeguato	4	1,3	26	10,9	4	1,8
Adeguato	30	9,8	79	33,1	30	13,3
Molto adeguato	65	21,2	47	19,7	65	28,9
Del tutto adeguato	123	40,2	74	31,0	123	54,7
Non so	0	0,0	2	0,8		
Risposta non richiesta	81	26,5				
TOTALE	306	100,0	239	100,0	225	100,0

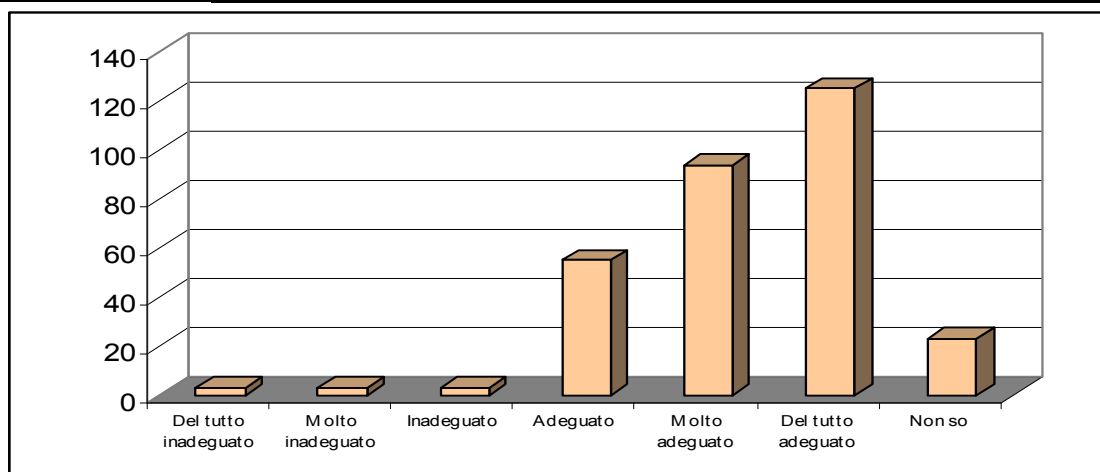


ASPETTI ORGANIZZATIVI

10. Come valuta il modo in cui sono stati gestiti ciascuno degli aspetti organizzativi sotto elencati?

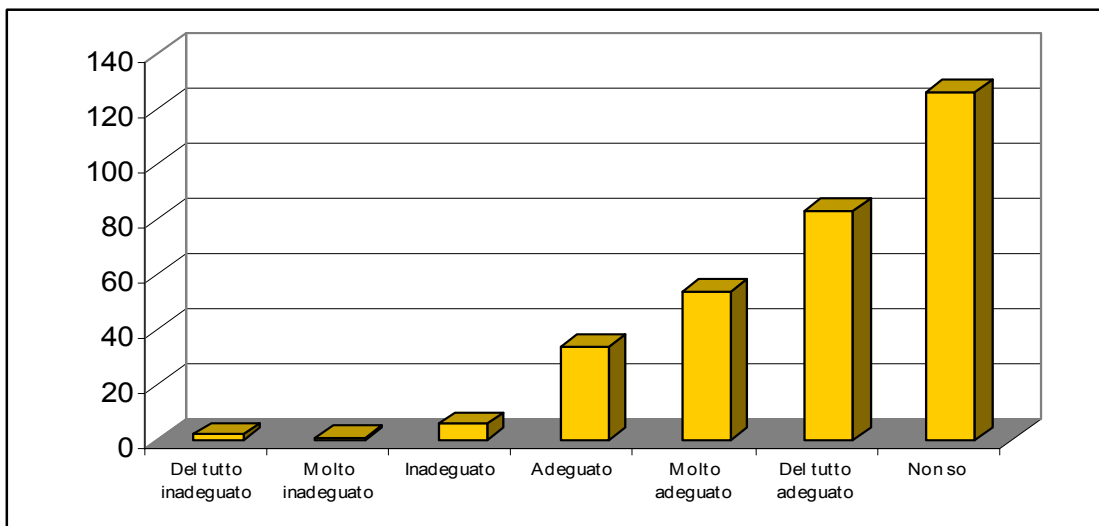
10.a. Collaborazione tra il personale del reparto

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	3	1,0	3	1,0	3	1,1
Molto inadeguato	3	1,0	3	1,0	3	1,1
Inadeguato	3	1,0	3	1,0	3	1,1
Adeguato	55	18,0	55	18,0	55	19,4
Molto adeguato	94	30,7	94	30,7	94	33,2
Del tutto adeguato	125	40,8	125	40,8	125	44,2
Non so	23	7,5	23	7,5		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	283	100,0



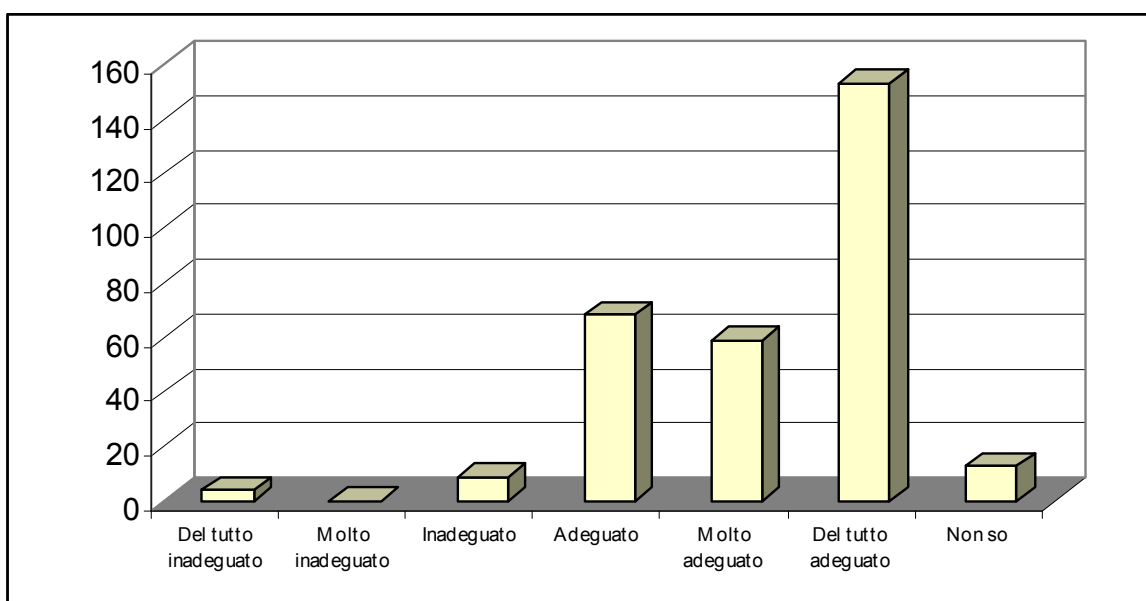
10.b. Comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	2	0,7	2	0,7	2	1,1
Molto inadeguato	1	0,3	1	0,3	1	0,6
Inadeguato	6	2,0	6	2,0	6	3,3
Adeguato	34	11,1	34	11,1	34	18,9
Molto adeguato	54	17,6	54	17,6	54	30,0
Del tutto adeguato	83	27,1	83	27,1	83	46,1
Non so	126	41,2	126	41,2		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	180	100,0



10.c. Orari di visita (familiari, conoscenti)

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	4	1,3	4	1,3	4	1,4
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	9	2,9	9	2,9	9	3,1
Adeguato	68	22,2	68	22,2	68	23,2
Molto adeguato	59	19,3	59	19,3	59	20,1
Del tutto adeguato	153	50,0	153	50,0	153	52,2
Non so	13	4,2	13	4,2		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	293	100,0

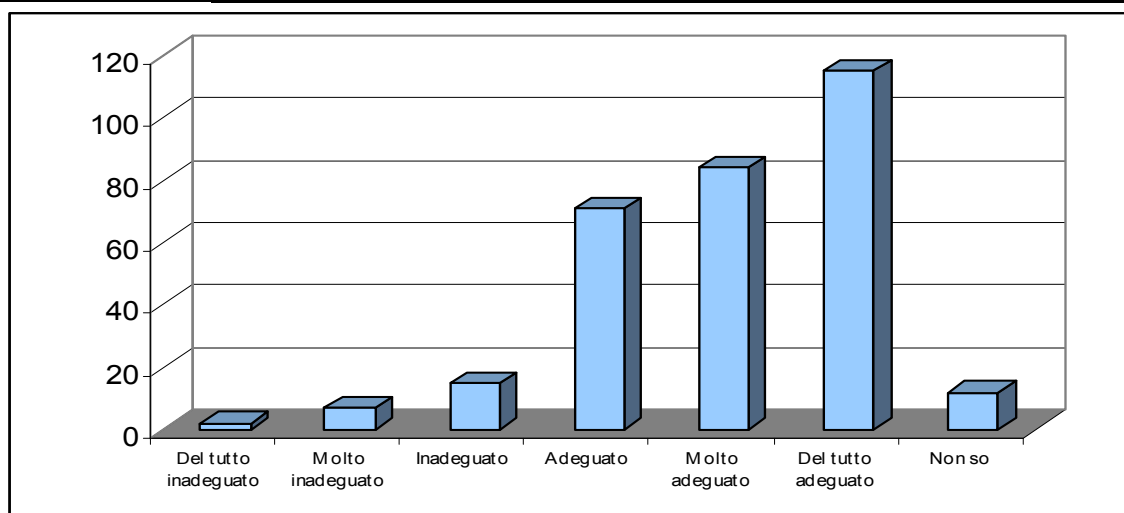


AMBIENTI

11. Come valuta gli ambienti (stanze, corridoi, bagni e altri locali) per quanto riguarda gli aspetti elencati?

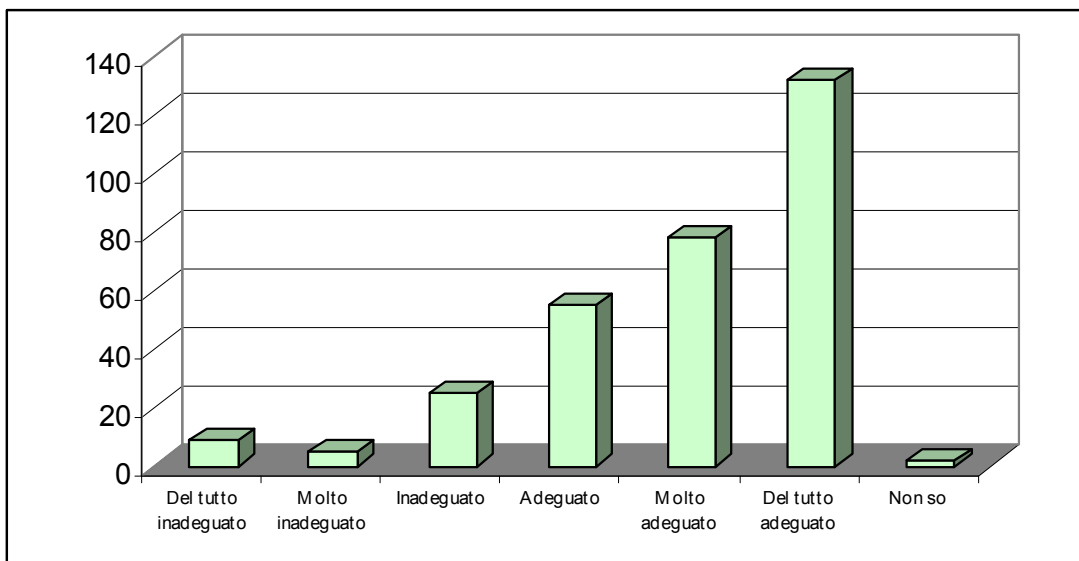
11.a. Manutenzione delle strutture e dei locali del reparto

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	2	0,7	2	0,7	2	0,7
Molto inadeguato	7	2,3	7	2,3	7	2,4
Inadeguato	15	4,9	15	4,9	15	5,1
Adeguato	71	23,2	71	23,2	71	24,1
Molto adeguato	84	27,5	84	27,5	84	28,6
Del tutto adeguato	115	37,6	115	37,6	115	39,1
Non so	12	3,9	12	3,9		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	294	100,0



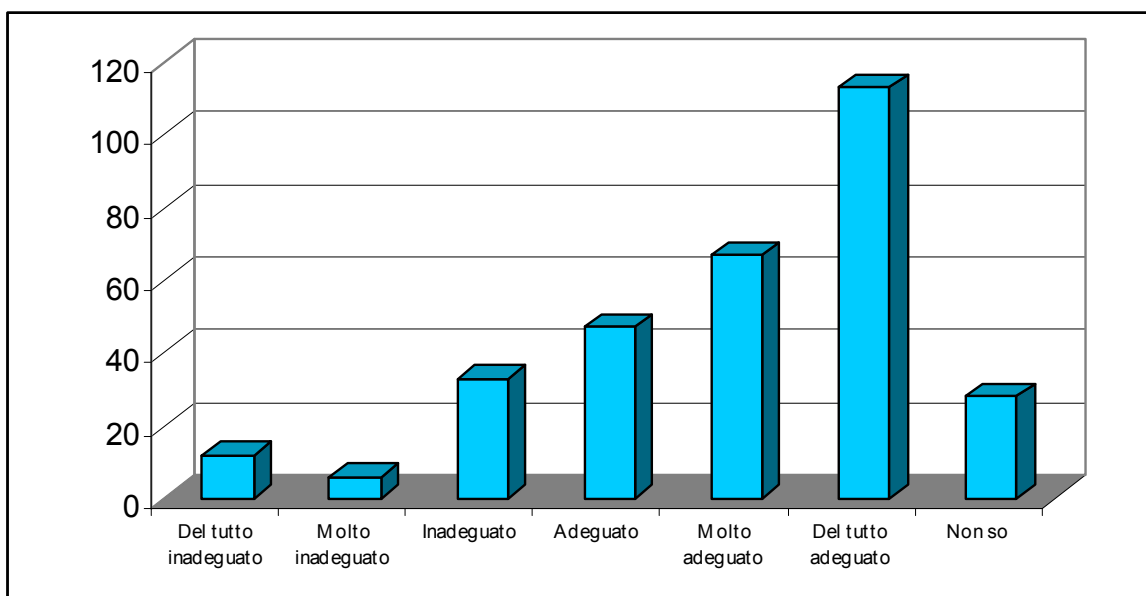
11.b. Pulizia delle stanze e dei corridoi

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	9	2,9	9	2,9	9	3,0
Molto inadeguato	5	1,6	5	1,6	5	1,6
Inadeguato	25	8,2	25	8,2	25	8,2
Adeguato	55	18,0	55	18,0	55	18,1
Molto adeguato	78	25,5	78	25,5	78	25,7
Del tutto adeguato	132	43,1	132	43,1	132	43,4
Non so	2	0,7	2	0,7		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	304	100,0



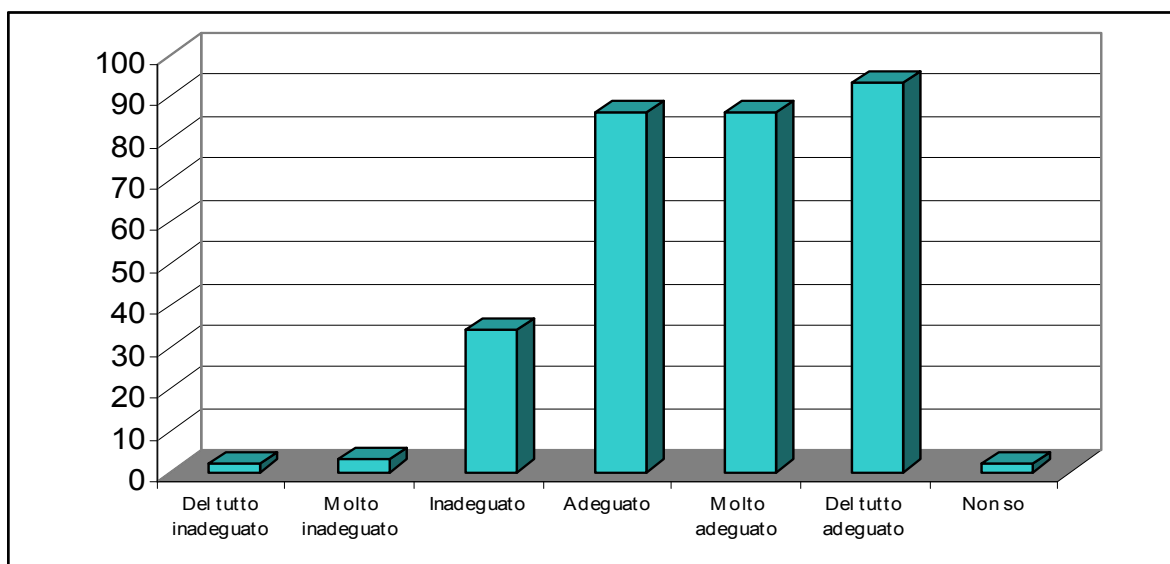
11.c. Pulizia dei bagni

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	12	3,9	12	3,9	12	4,3
Molto inadeguato	6	2,0	6	2,0	6	2,2
Inadeguato	33	10,8	33	10,8	33	11,9
Adeguato	47	15,4	47	15,4	47	16,9
Molto adeguato	67	21,9	67	21,9	67	24,1
Del tutto adeguato	113	36,9	113	36,9	113	40,6
Non so	28	9,2	28	9,2		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	278	100,0



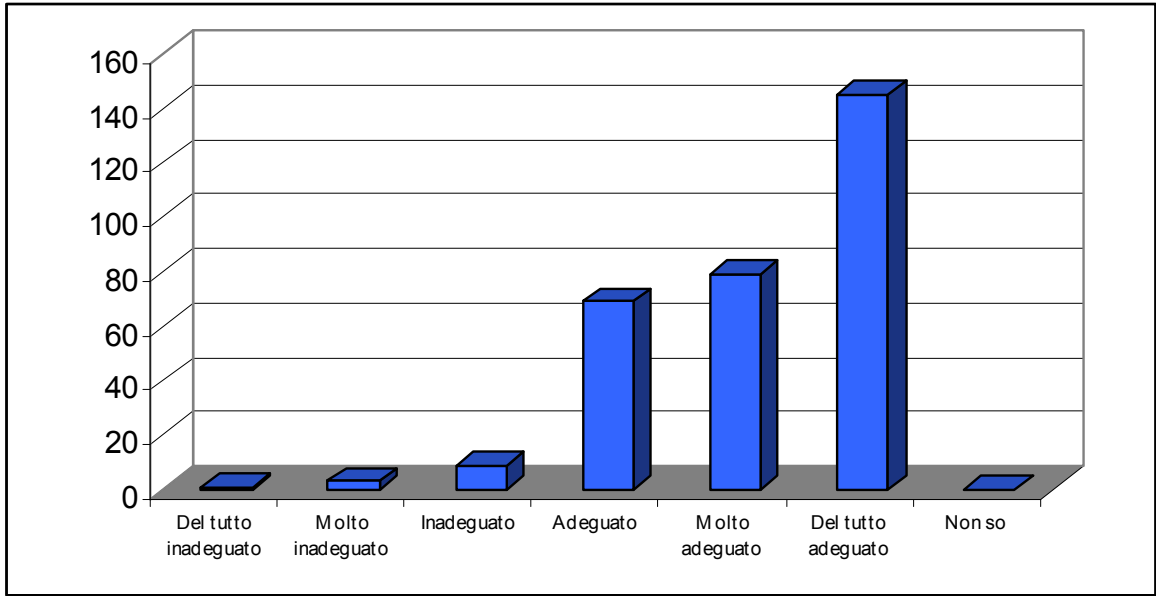
11.d. Temperatura delle stanze

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	2	0,7	2	0,7	2	0,7
Molto inadeguato	3	1,0	3	1,0	3	1,0
Inadeguato	34	11,1	34	11,1	34	11,2
Adeguato	86	28,1	86	28,1	86	28,3
Molto adeguato	86	28,1	86	28,1	86	28,3
Del tutto adeguato	93	30,4	93	30,4	93	30,6
Non so	2	0,7	2	0,7		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	304	100,0



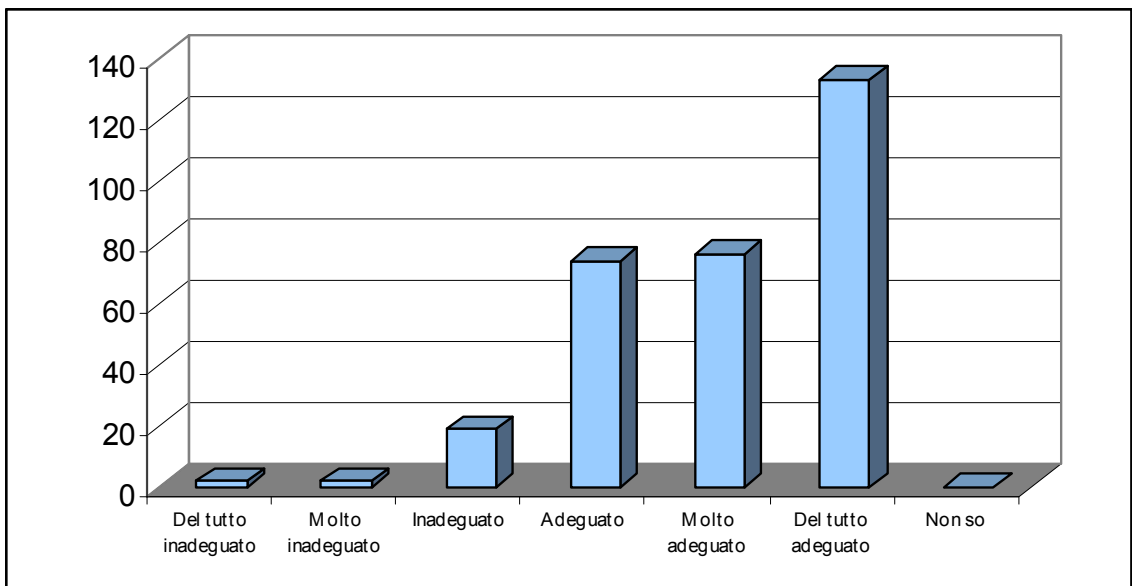
11.e. Tranquillità nel reparto

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	1	0,3	1	0,3	1	0,3
Molto inadeguato	3	1,0	3	1,0	3	1,0
Inadeguato	9	2,9	9	2,9	9	2,9
Adeguato	69	22,5	69	22,5	69	22,5
Molto adeguato	79	25,8	79	25,8	79	25,8
Del tutto adeguato	145	47,4	145	47,4	145	47,4
Non so	0	0,0	0	0,0		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	306	100,0



11.f. Disponibilità di spazio nelle camere

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	2	0,7	2	0,7	2	0,7
Molto inadeguato	2	0,7	2	0,7	2	0,7
Inadeguato	19	6,2	19	6,2	19	6,2
Adeguato	74	24,2	74	24,2	74	24,2
Molto adeguato	76	24,8	76	24,8	76	24,8
Del tutto adeguato	133	43,5	133	43,5	133	43,5
Non so	0	0,0	0	0,0		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	306	100,0

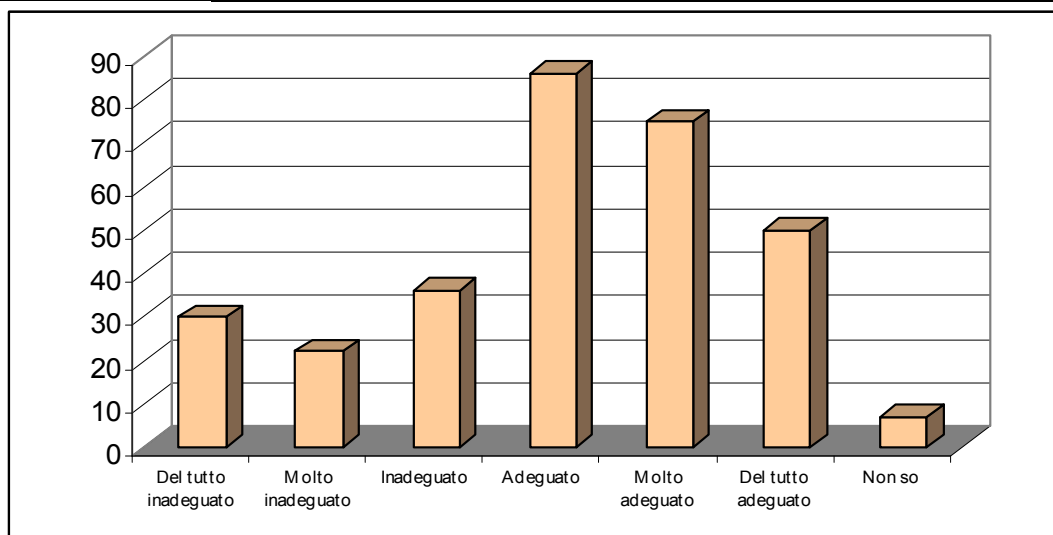


COMFORT

12. Come valuta i servizi alberghieri (cibi, servizi in camera, comfort) per gli aspetti sotto elencati?

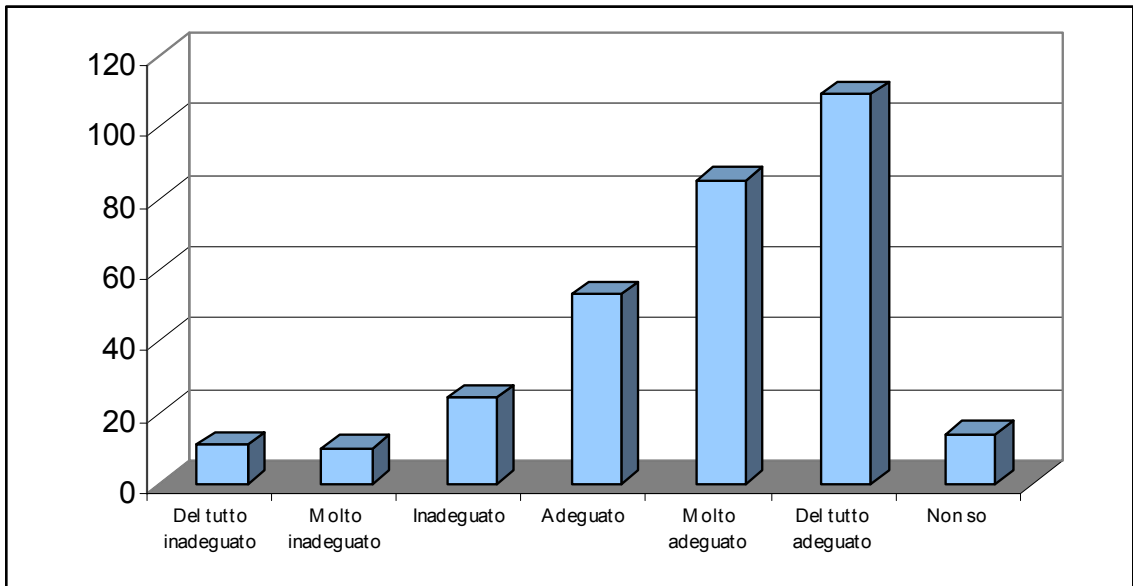
12.a. Qualità del cibo

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	30	9,8	30	9,8	30	10,0
Molto inadeguato	22	7,2	22	7,2	22	7,4
Inadeguato	36	11,8	36	11,8	36	12,0
Adeguato	86	28,1	86	28,1	86	28,8
Molto adeguato	75	24,5	75	24,5	75	25,1
Del tutto adeguato	50	16,3	50	16,3	50	16,7
Non so	7	2,3	7	2,3		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	299	100,0



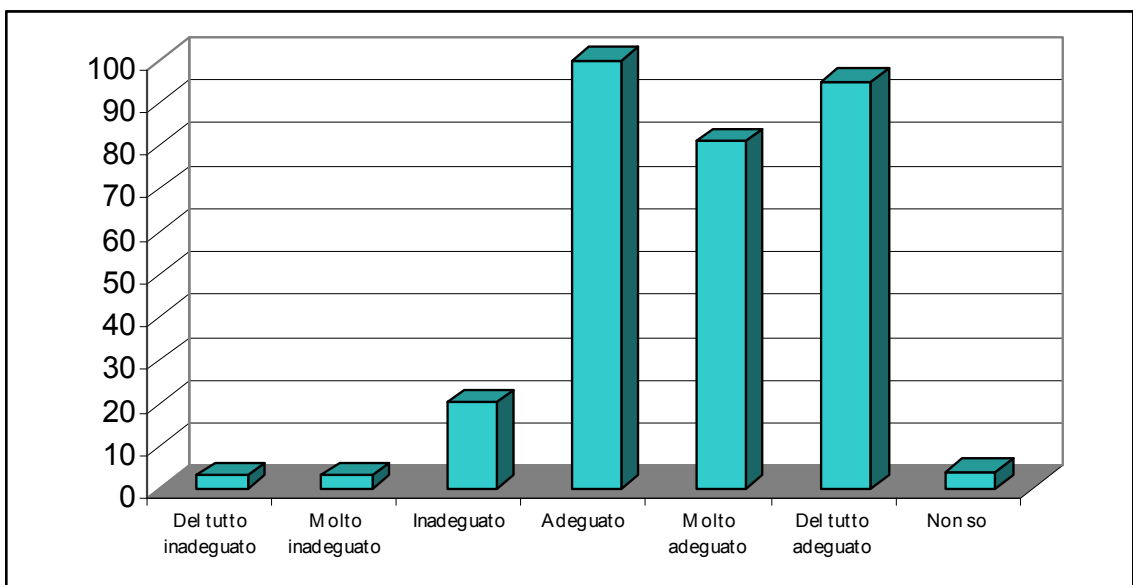
12.b. Possibilità di scelta del menù (compatibilmente con le indicazioni mediche)

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	11	3,6	11	3,6	11	3,8
Molto inadeguato	10	3,3	10	3,3	10	3,4
Inadeguato	24	7,8	24	7,8	24	8,2
Adeguato	53	17,3	53	17,3	53	18,2
Molto adeguato	85	27,8	85	27,8	85	29,1
Del tutto adeguato	109	35,6	109	35,6	109	37,3
Non so	14	4,6	14	4,6		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	292	100,0



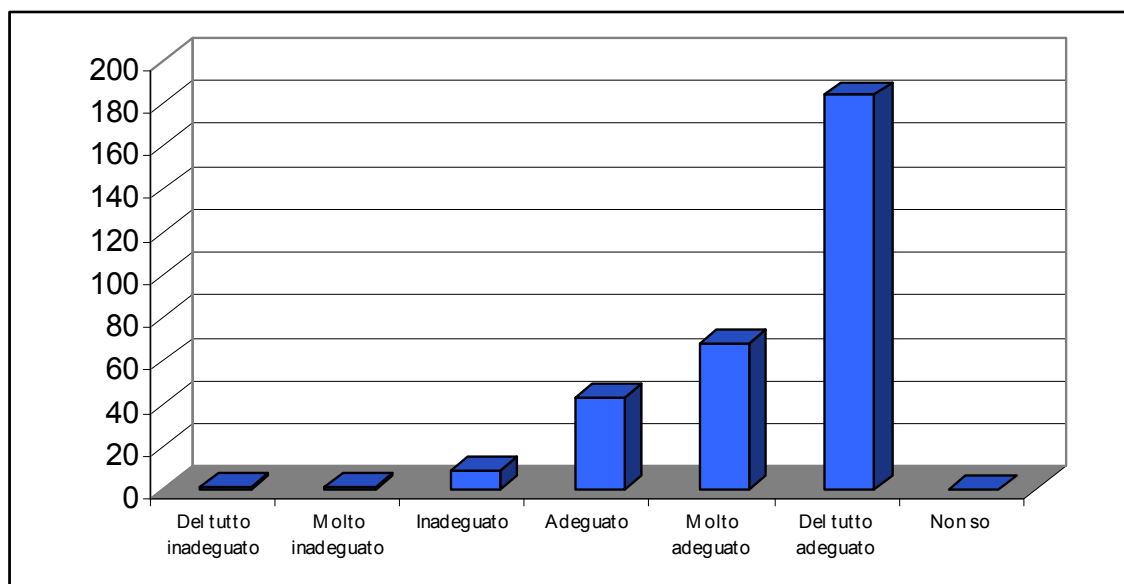
12.c. Orari dei pasti

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	3	1,0	3	1,0	3	1,0
Molto inadeguato	3	1,0	3	1,0	3	1,0
Inadeguato	20	6,5	20	6,5	20	6,6
Adeguato	100	32,7	100	32,7	100	33,1
Molto adeguato	81	26,5	81	26,5	81	26,8
Del tutto adeguato	95	31,0	95	31,0	95	31,5
Non so	4	1,3	4	1,3		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	302	100,0



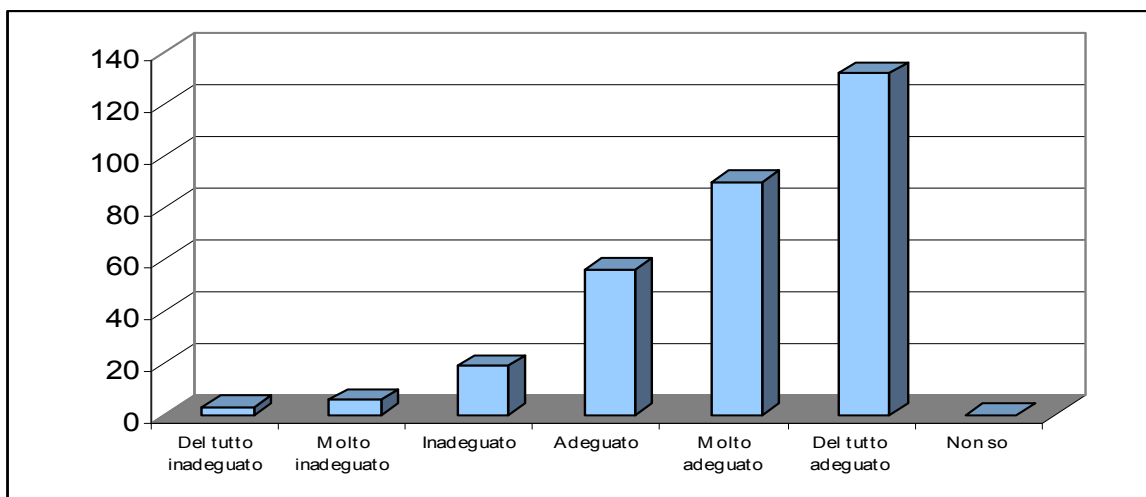
12.d. Igiene della biancheria dei letti

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	1	0,3	1	0,3	1	0,3
Molto inadeguato	1	0,3	1	0,3	1	0,3
Inadeguato	9	2,9	9	2,9	9	2,9
Adeguato	43	14,1	43	14,1	43	14,1
Molto adeguato	68	22,2	68	22,2	68	22,2
Del tutto adeguato	184	60,1	184	60,1	184	60,1
Non so	0	0,0	0	0,0		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	306	100,0



12.e. Comodità dei letti

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0				
Del tutto inadeguato	3	1,0	3	1,0	3	1,0
Molto inadeguato	6	2,0	6	2,0	6	2,0
Inadeguato	19	6,2	19	6,2	19	6,2
Adeguato	56	18,3	56	18,3	56	18,3
Molto adeguato	90	29,4	90	29,4	90	29,4
Del tutto adeguato	132	43,1	132	43,1	132	43,1
Non so	0	0,0	0	0,0		
TOTALE	306	100,0	306	100,0	306	100,0

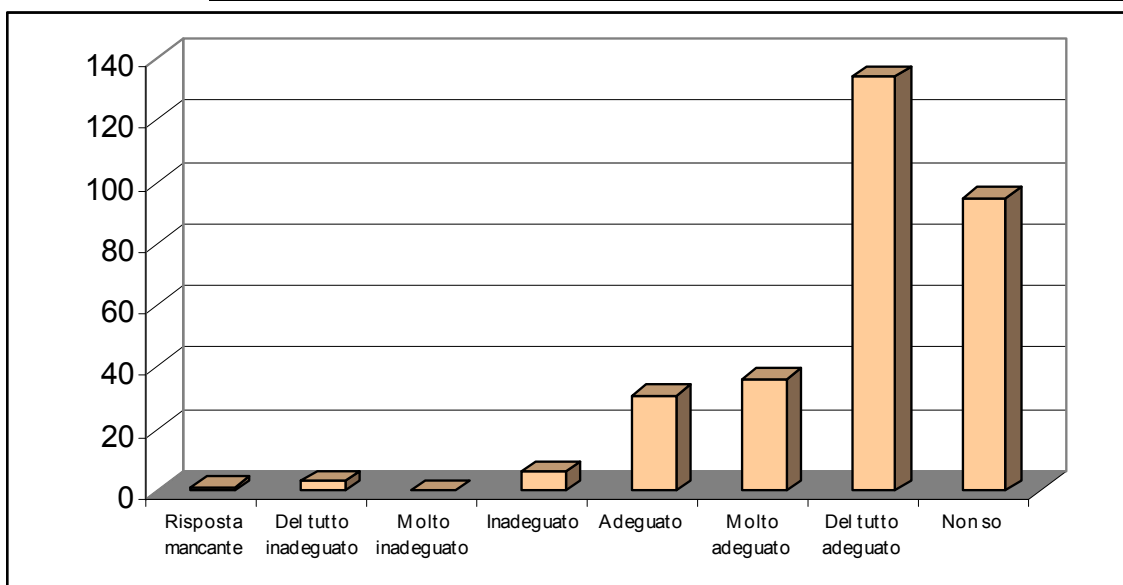


DIMISSIONE

13. Come valuta le informazioni ricevute al momento della dimissione per ciascuno dei seguenti aspetti?

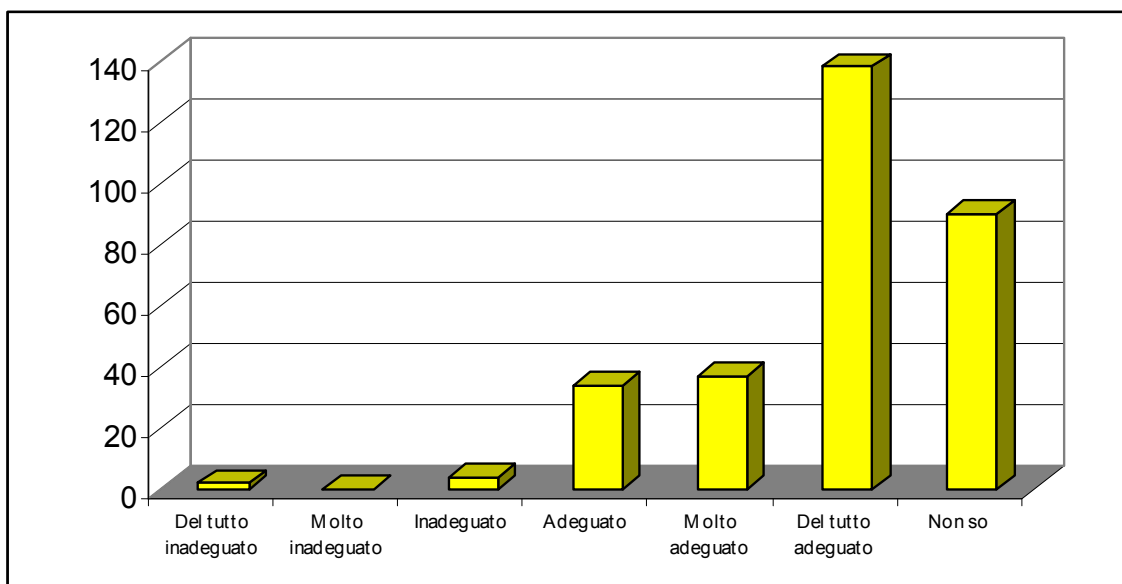
13.a. Cure da eseguire

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,3				
Del tutto inadeguato	3	1,0	3	1,0	3	1,4
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	6	2,0	6	2,0	6	2,9
Adeguato	31	10,1	31	10,2	31	14,8
Molto adeguato	36	11,8	36	11,8	36	17,1
Del tutto adeguato	134	43,8	134	43,9	134	63,8
Non so	95	31,0	95	31,1		
TOTALE	306	100,0	305	100,0	210	100,0



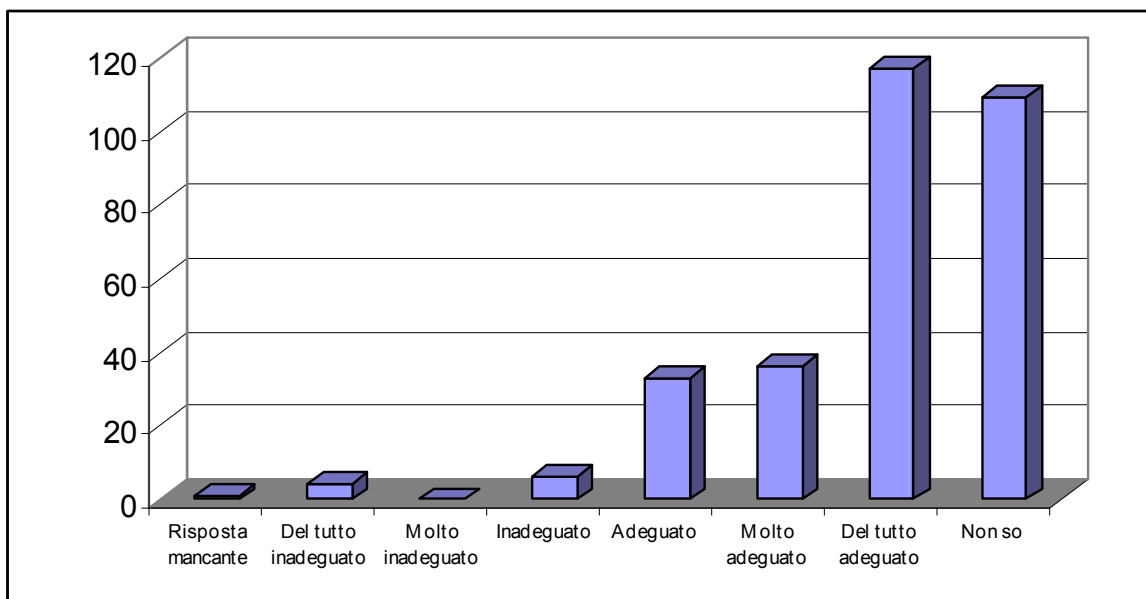
13.b. Controlli successivi da effettuare

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,3				
Del tutto inadeguato	2	0,7	2	0,7	2	0,9
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	4	1,3	4	1,3	4	1,9
Adeguato	34	11,1	34	11,1	34	15,8
Molto adeguato	37	12,1	37	12,1	37	17,2
Del tutto adeguato	138	45,1	138	45,2	138	64,2
Non so	90	29,4	90	29,5		
TOTALE	306	100,0	305	100,0	215	100,0



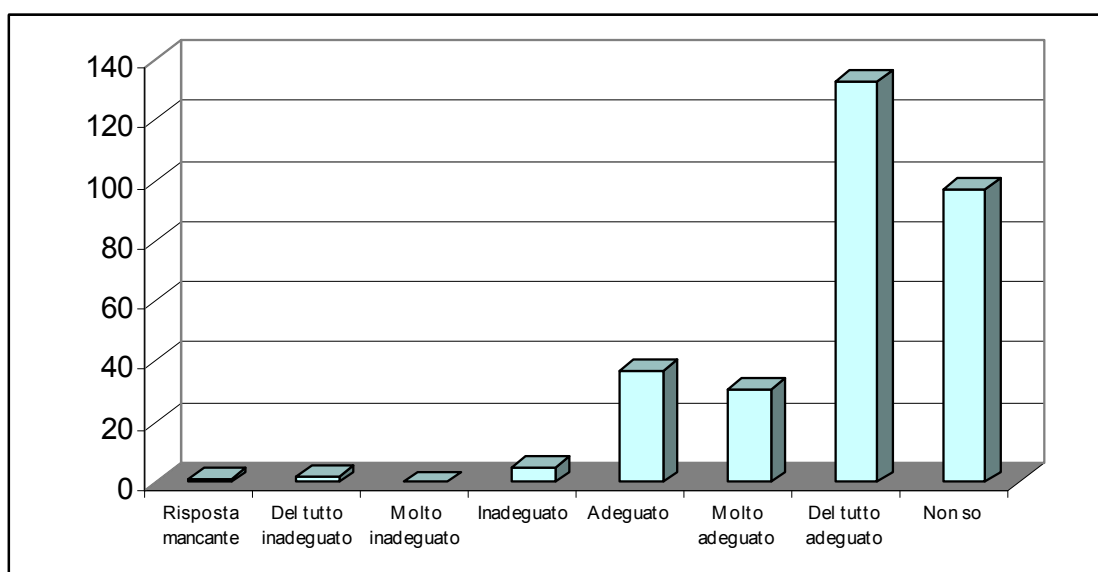
13.c. Sintomi da tenere sotto controllo

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,3				
Del tutto inadeguato	4	1,3	4	1,3	4	2,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	6	2,0	6	2,0	6	3,1
Adeguato	33	10,8	33	10,8	33	16,8
Molto adeguato	36	11,8	36	11,8	36	18,4
Del tutto adeguato	117	38,2	117	38,4	117	59,7
Non so	109	35,6	109	35,7		
TOTALE	306	100,0	305	100,0	196	100,0



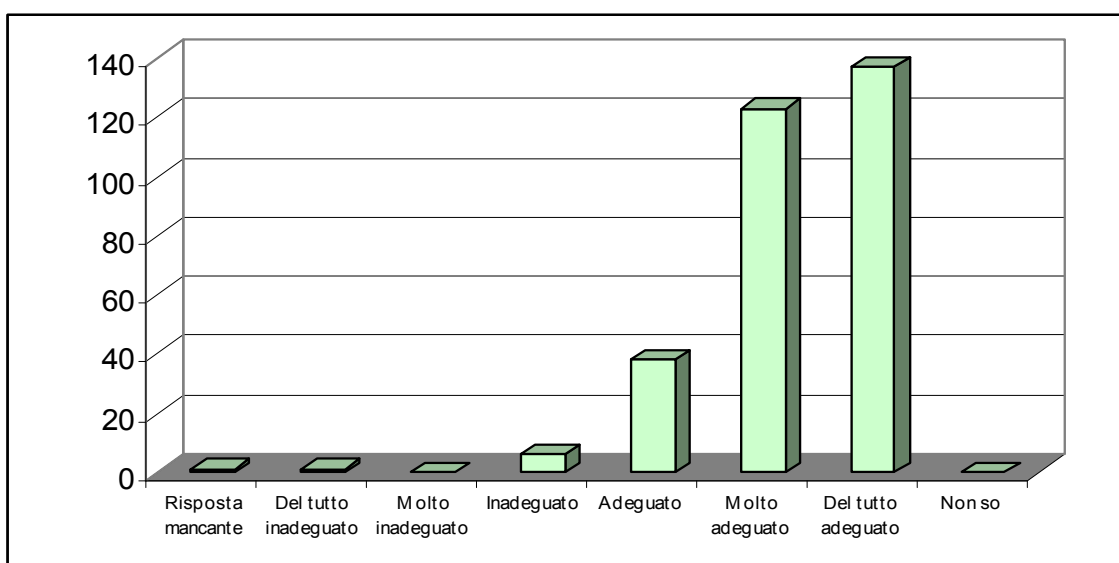
13.d. Personale a cui rivolgersi (medico di base, specialista e altri servizi)

	Totale		Risposte utili		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,3				
Del tutto inadeguato	2	0,7	2	0,7	2	1,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	5	1,6	5	1,6	5	2,4
Adeguato	37	12,1	37	12,1	37	17,8
Molto adeguato	31	10,1	31	10,2	31	14,9
Del tutto adeguato	133	43,5	133	43,6	133	63,9
Non so	97	31,7	97	31,8		
TOTALE	306	100,0	305	100,0	208	100,0



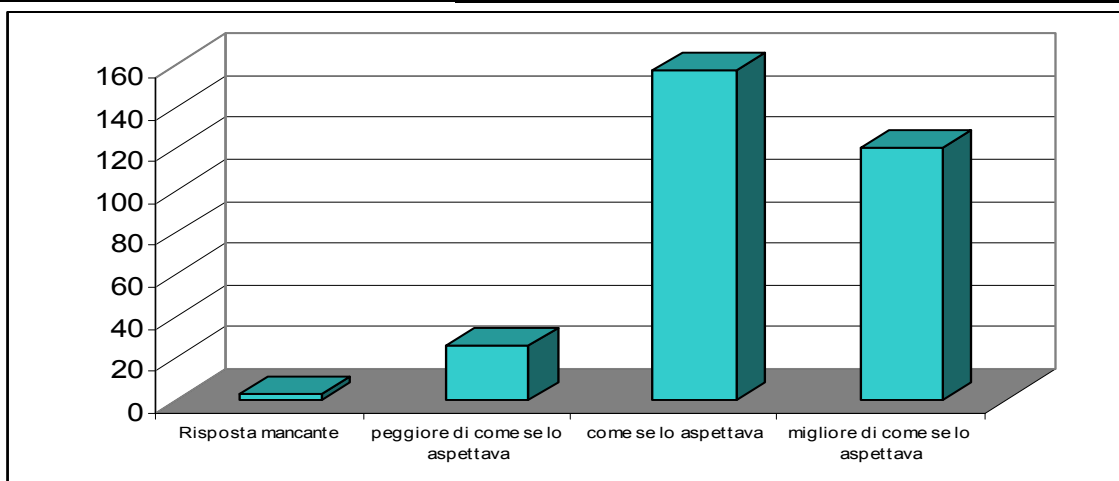
14. Come valuta complessivamente la qualità dei servizi che ha ricevuto?

	Totale		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,3		
Del tutto inadeguato	1	0,3	1	0,3
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	6	2,0	6	2,0
Adeguato	38	12,4	38	12,5
Molto adeguato	123	40,2	123	40,3
Del tutto adeguato	137	44,8	137	44,9
Non so	0	0,0		
TOTALE	306	100,0	305	100,0



15. Il servizio che ha ricevuto è stato

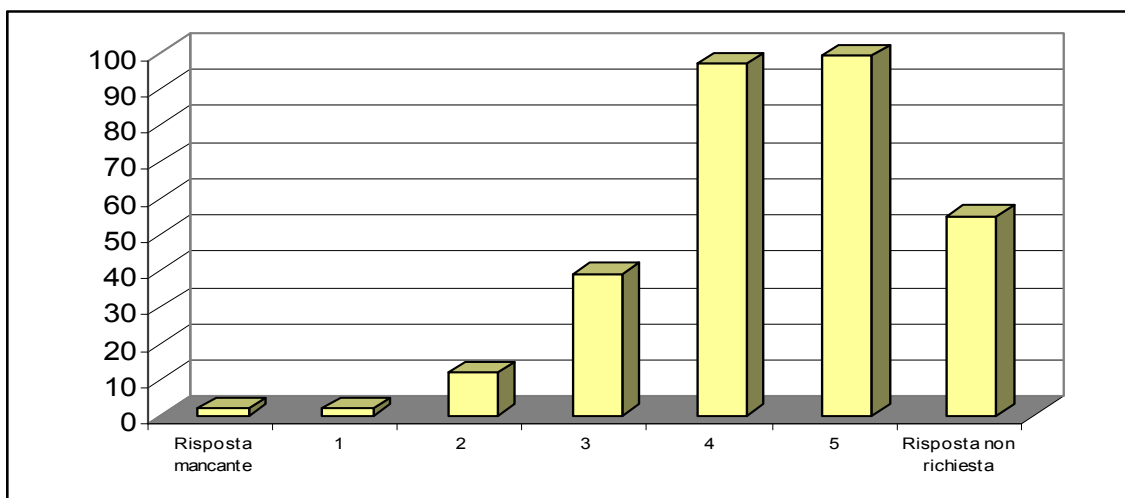
	Totale		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	3	1,0		
peggiore di come se lo aspettava	26	8,5	26	8,6
come se lo aspettava	157	51,3	157	51,8
migliore di come se lo aspettava	120	39,2	120	39,6
TOTALE	306	100,0	303	100,0



16. Come va in generale la Sua salute oggi?

Dia un punteggio da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore e 5 quello migliore

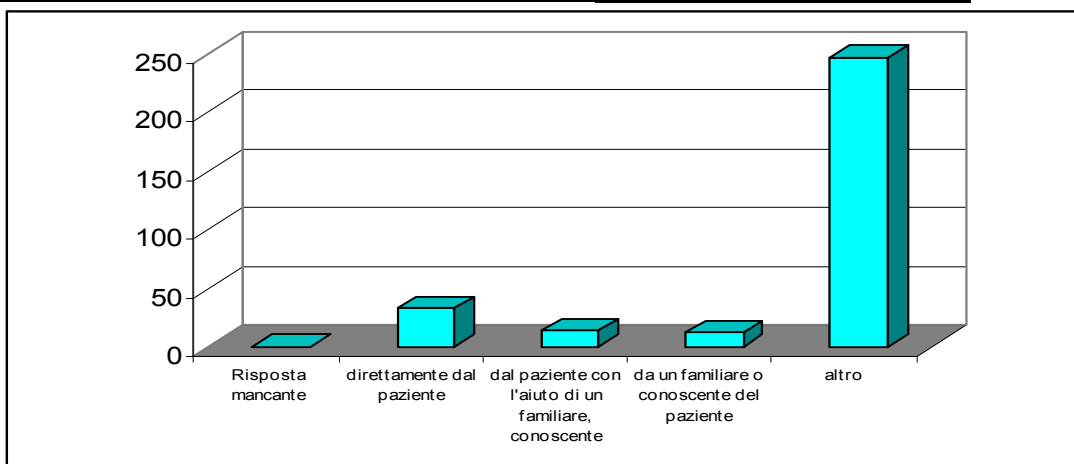
	Totale		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	2	0,7		
1	2	0,7	2	0,8
2	12	3,9	12	4,8
3	39	12,7	39	15,7
4	97	31,7	97	39,0
5	99	32,4	99	39,8
Risposta non richiesta	55	18,0		
TOTALE	306	100,0	249	100,0



ANAGRAFICHE

17. Il questionario è stato compilato

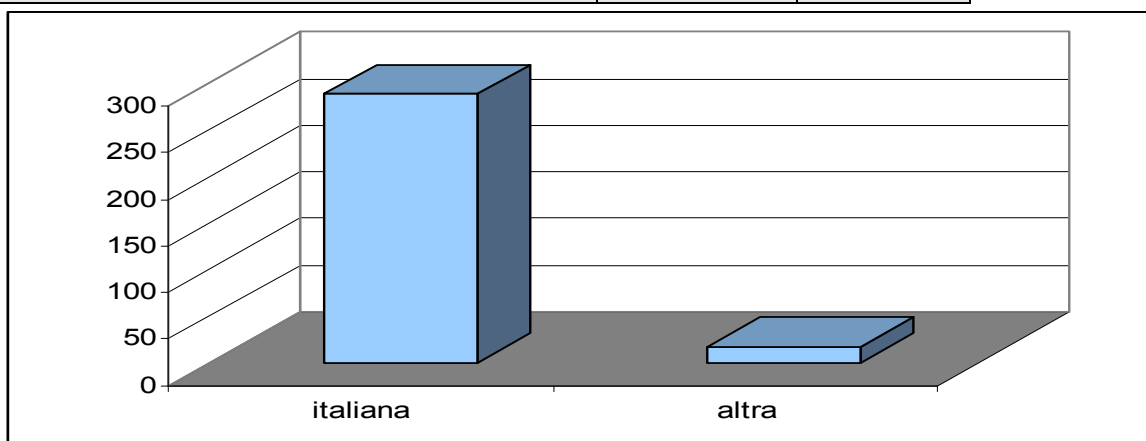
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
direttamente dal paziente	33	10,8
dal paziente con l'aiuto di un familiare, conoscente	14	4,6
da un familiare o conoscente del paziente	12	3,9
altro	247	80,7
TOTALE	306	100,0



18. Nazionalità del paziente:

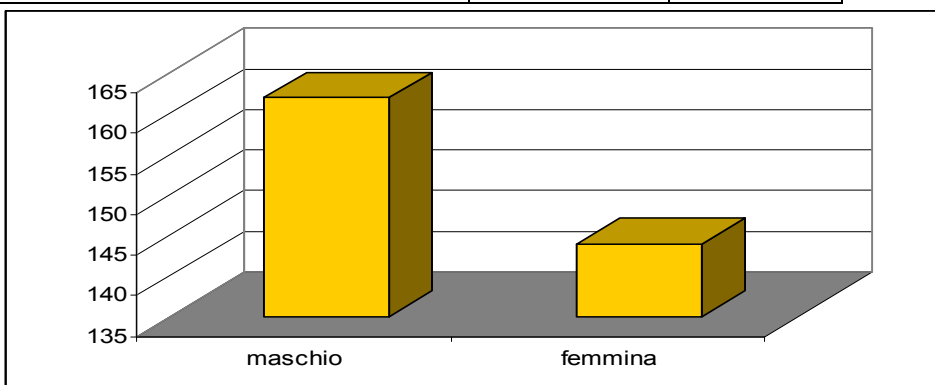
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
italiana	289	94,4
altra	17	5,6
TOTALE	306	100,0

18. Altro: specificare	Frequenza	Percentuale
Albanese	1	5,9
Brasiliana	1	5,9
Cambogiana	1	5,9
Ecuadorena	1	5,9
Filippina	1	5,9
Macedone	1	5,9
Marocchina	2	11,8
Rumena	5	29,4
Senegalese	1	5,9
Tedesca	1	5,9
Tunisina	1	5,9
Ucraina	1	5,9
Totale	17	100



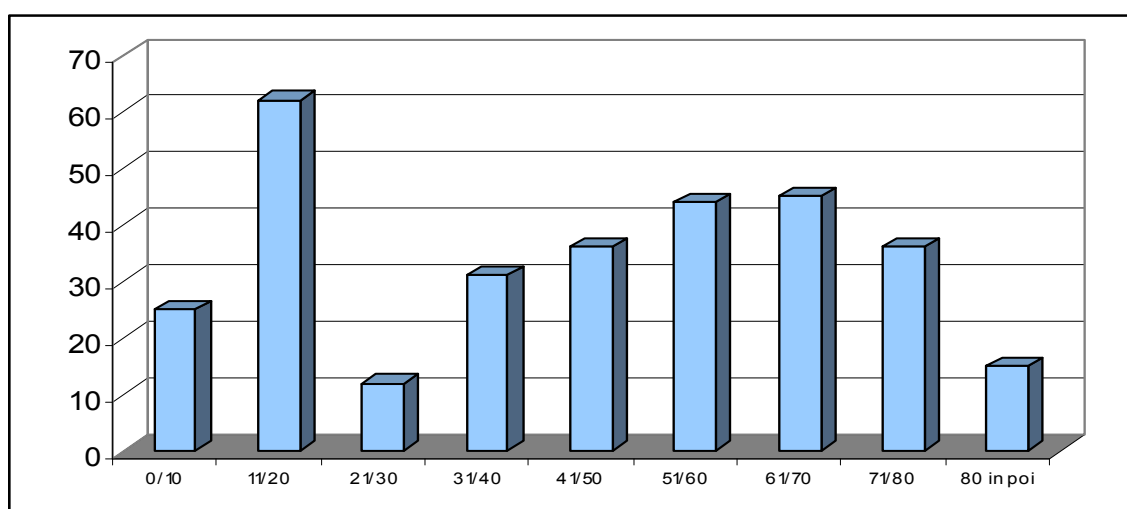
19. Sesso del paziente:

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
maschio	162	52,9
femmina	144	47,1
TOTALE	306	100,0



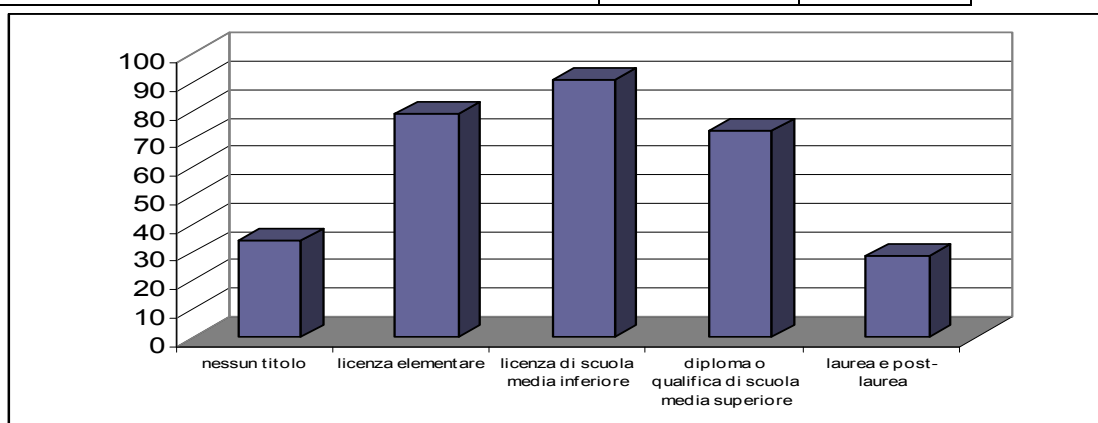
20. Età del paziente (in anni compiuti)

	Totale	
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
0/10	25	8,2
11/20	62	20,3
21/30	12	3,9
31/40	31	10,1
41/50	36	11,8
51/60	44	14,4
61/70	45	14,7
71/80	36	11,8
80 in poi	15	4,9
TOTALE	306	100,0



21. Titolo di studio conseguito dal paziente

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
nessun titolo	34	11,1
licenza elementare	79	25,8
licenza di scuola media inferiore	91	29,7
diploma o qualifica di scuola media superiore	73	23,9
laurea e post-laurea	29	9,5
TOTALE	306	100,0

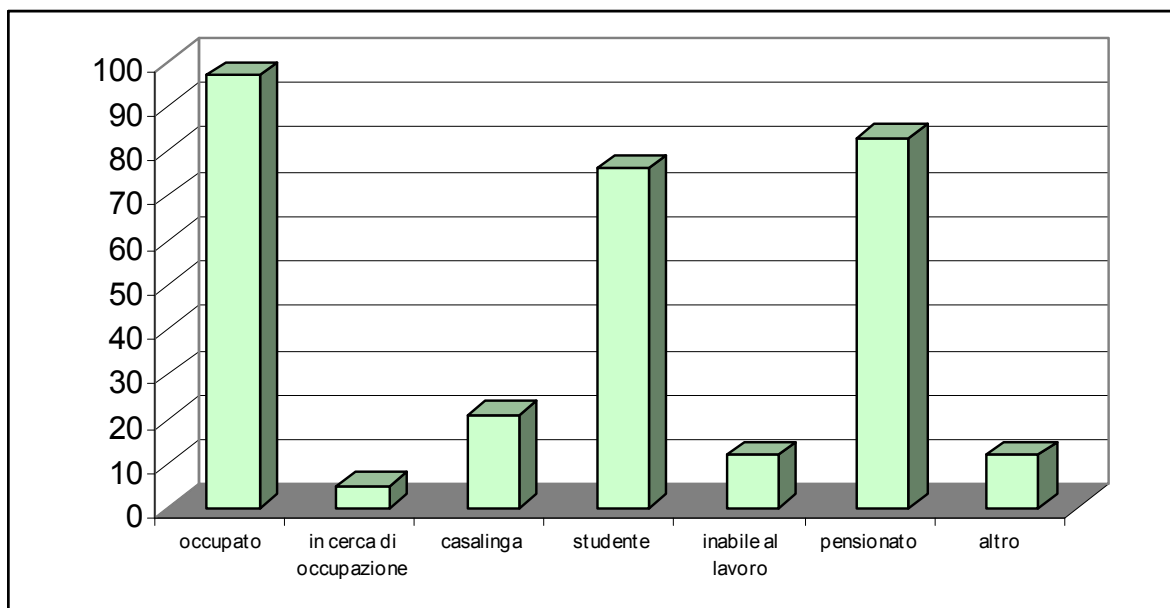


22. Attuale condizione professionale del paziente

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
occupato	97	31,7
in cerca di occupazione	5	1,6
casalinga	21	6,9
studente	76	24,8
inabile al lavoro	12	3,9
pensionato	83	27,1
altro	12	3,9
TOTALE	306	100,0

22. Altro specificare

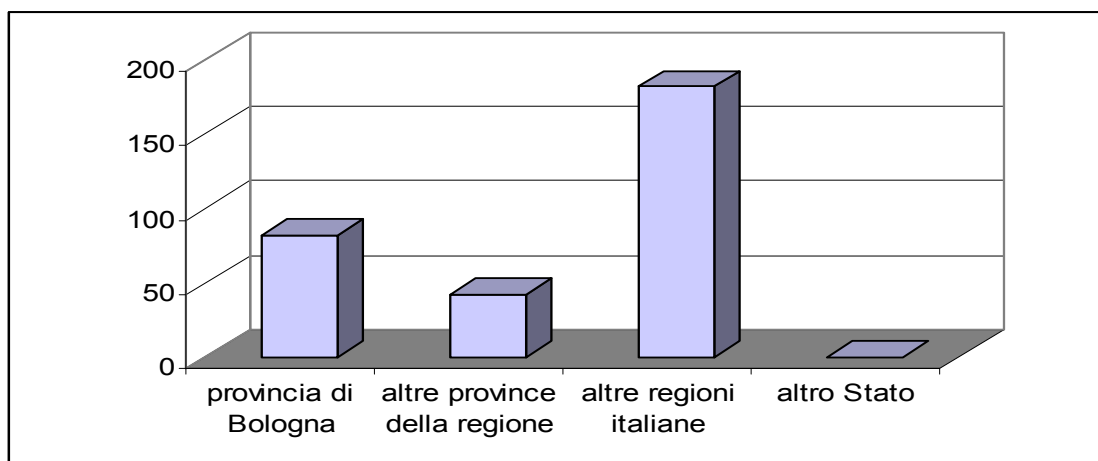
Domanda di invalidità già presentata	
ha 3 mesi	
ha 2 anni	
ha 4 anni	
ha 5 anni	
Ora non può lavorare per salute, ma non le riconoscono il titolo di studio	
Ora non può lavorare, si vedrà (aveva un negozio con cella frigo, ma, dopo l'amputazione del piede, sta chiudendo l'attività. Ha un progetto lavorativo, ma prima bisogna vedere come starà di salute	



23. Residenza del paziente

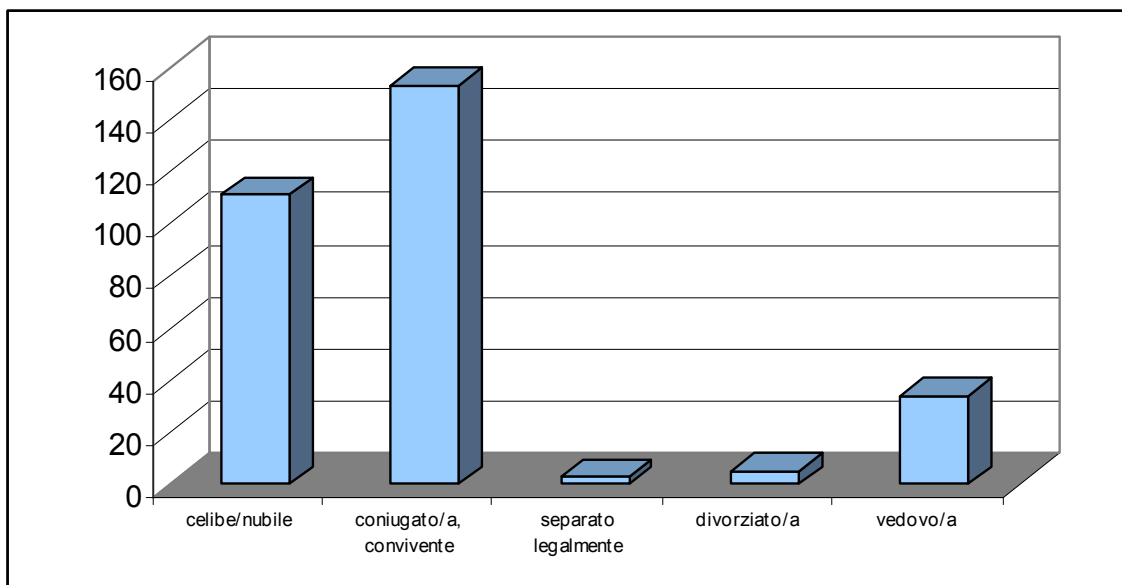
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
provincia di Bologna	82	26,8
altre province della regione	42	13,7
altre regioni italiane	182	59,5
altro Stato	0	0,0
TOTALE	306	100,0

23. Altre regioni italiane (specificare)	Frequenza	Percentuale
Abruzzo	8	4,4
Basilicata	6	3,3
Calabria	16	8,8
Campania	22	12,1
Friuli Venezia Giulia	6	3,3
Lazio	17	9,3
Liguria	1	0,5
Lombardia	6	3,3
Marche	8	4,4
Molise	3	1,6
Piemonte	4	2,2
Puglia	15	8,2
Sardegna	5	2,7
Sicilia	24	13,2
Toscana	11	6,0
Trentino Alto Adige	3	1,6
Umbria	6	3,3
Veneto	21	11,5
Totale	182	100,0



24. Stato civile del paziente

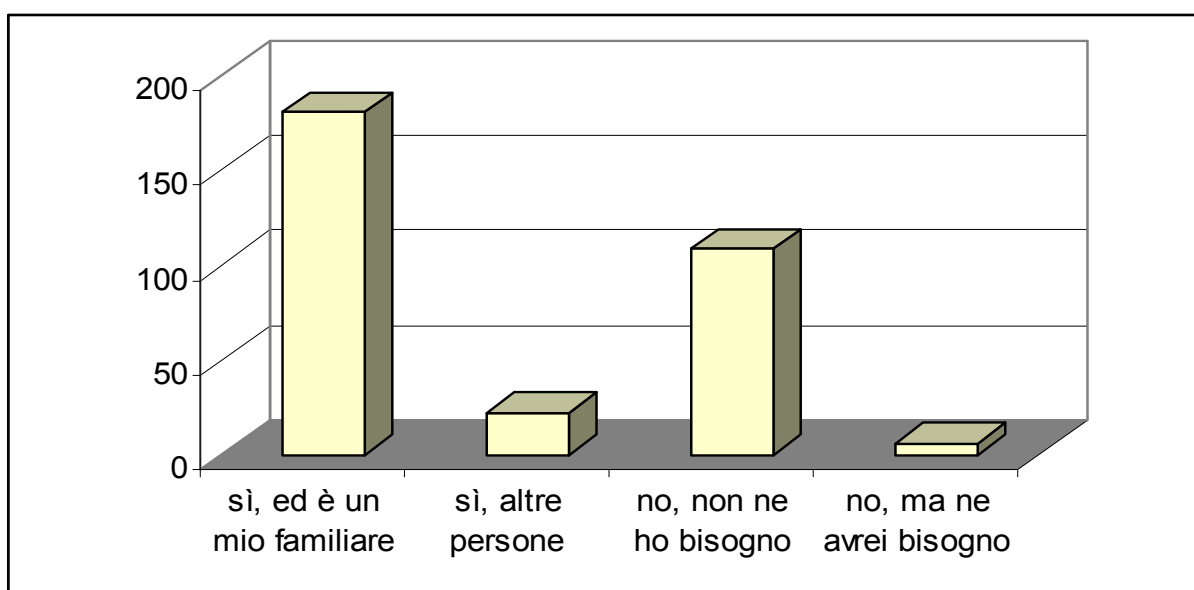
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
celibe/nubile	111	36,3
coniugato/a, convivente	153	50,0
separato legalmente	3	1,0
divorziato/a	5	1,6
vedovo/a	34	11,1
TOTALE	306	100,0



25. C'è qualcuno che le è di aiuto nel suo quotidiano?

È possibile indicare più risposte

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
sì, ed è un mio familiare	181	56,9
sì, altre persone	22	6,9
no, non ne ho bisogno	109	34,3
no, ma ne avrei bisogno	6	1,9
TOTALE	318	100,0



"PENSIERI IN LIBERTA'"

1. Eccessivo costo per noleggio televisore
2. Aumentare la disponibilità per parcheggiare auto degli accompagnatori
3. Scarsa qualità del vitto
4. Proposta di raccolta differenziata
5. Prezzi eccessivi per i prodotti venduti al bar e in edicola



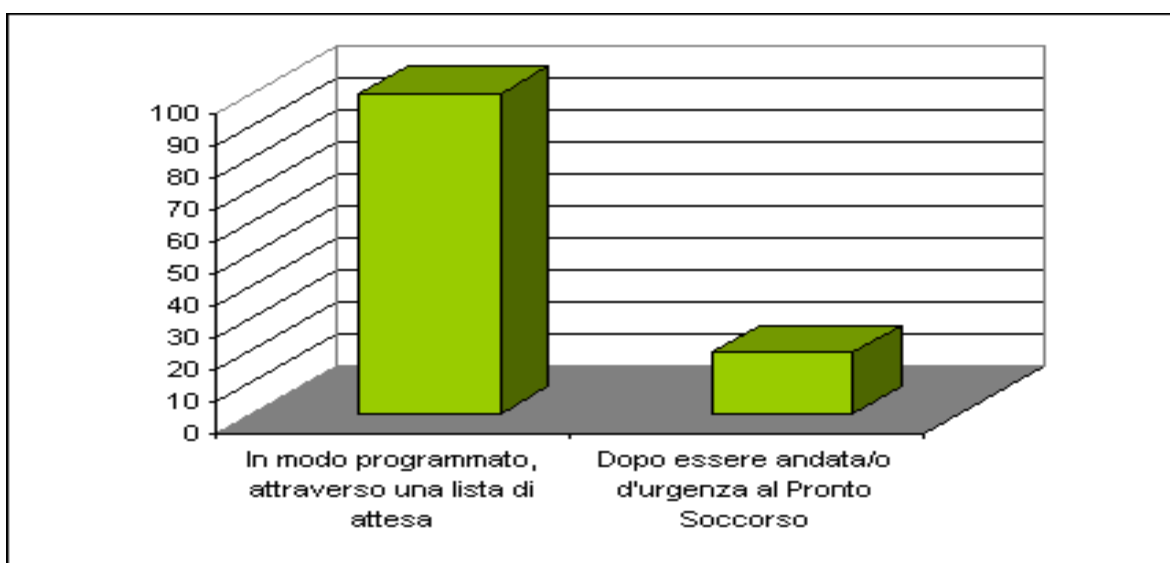
DIPARTIMENTO
PATOLOGIE ORTOPEDICHE
TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE

DIRETTORE DI DIPARTIMENTO
Prof. Armando Giunti



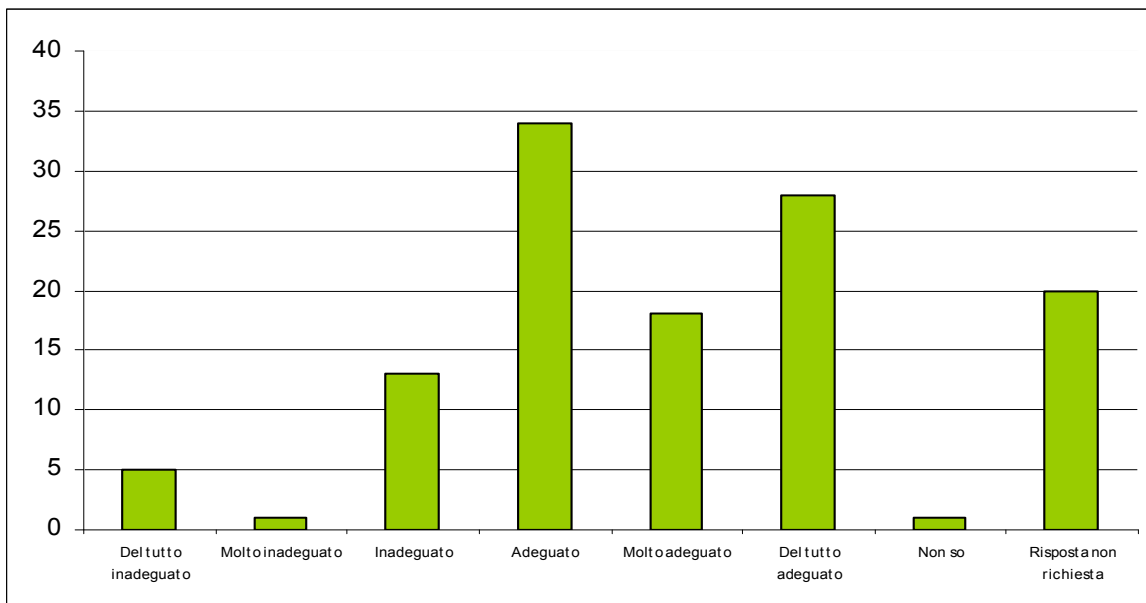
1. Come è avvenuto il suo ricovero?

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
In modo programmato, attraverso una lista di attesa	100	83,3
Dopo essere andata/o d'urgenza al Pronto Soccorso	19	15,8
Altro	1	0,8
TOTALE	120	100,0



1.a. Come valuta il tempo che è trascorso tra la prenotazione e il suo ricovero effettivo?

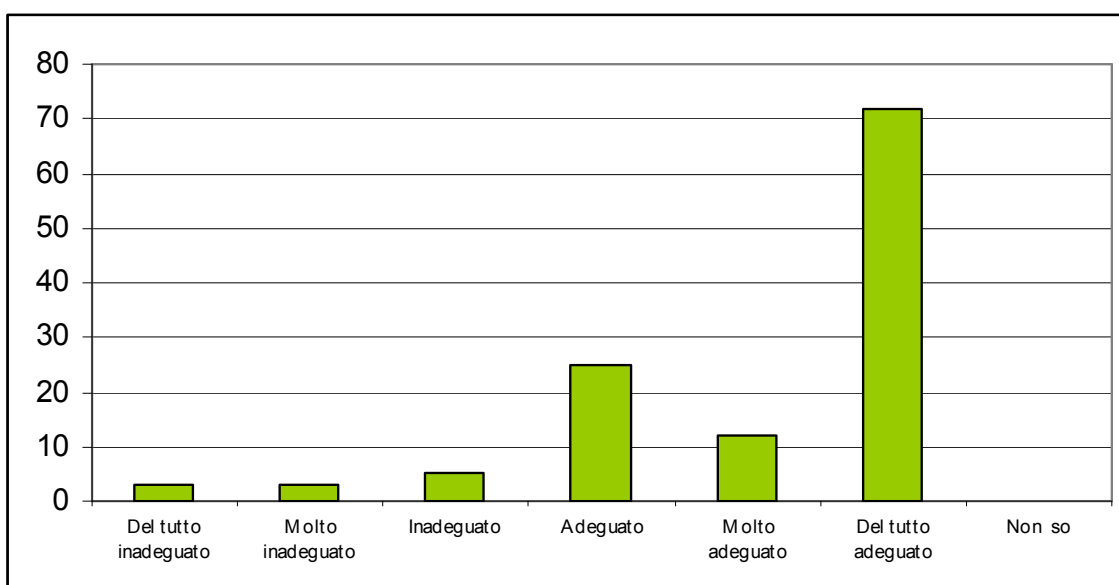
	Totale	
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	5	4,2
Molto inadeguato	1	0,8
Inadeguato	13	10,8
Adeguito	34	28,3
Molto adeguato	18	15,0
Del tutto adeguato	28	23,3
Non so	1	0,8
Risposta non richiesta	20	16,7
TOTALE	120	100,0



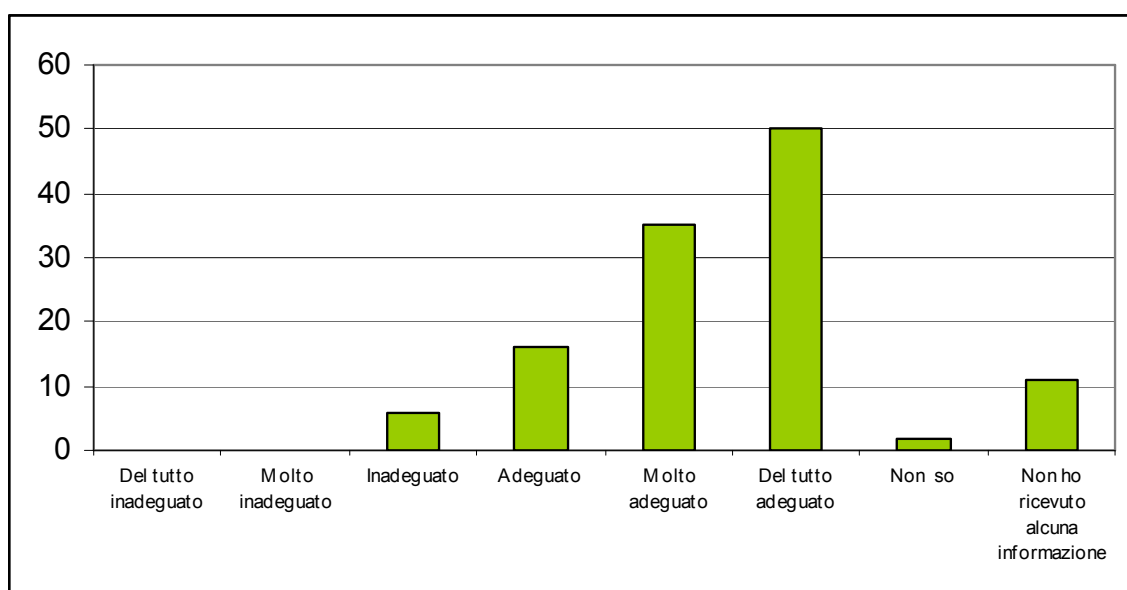
2. Come valuta ciascuno dei seguenti aspetti?

2.a. Tempo di attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui le è stato dato il letto

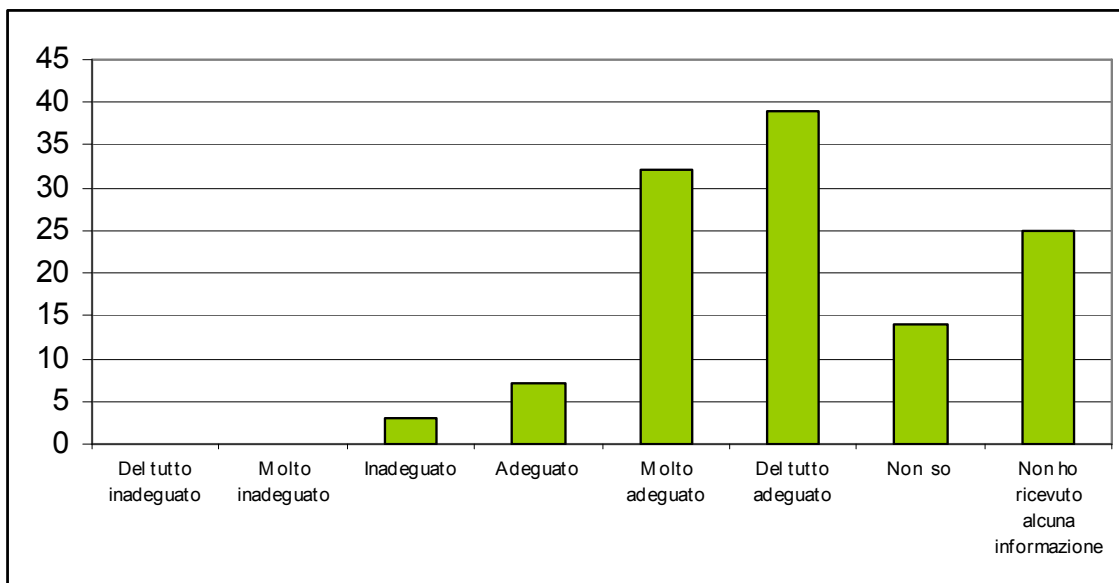
	Totale	
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	3	2,5
Molto inadeguato	3	2,5
Inadeguato	5	4,2
Adeguato	25	20,8
Molto adeguato	12	10,0
Del tutto adeguato	72	60,0
Non so	0	0,0
TOTALE	120	100,0



2.b. Informazioni ricevute prima di essere ricoverata/o	Totali		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	6	5,0	6	5,5
Adeguato	16	13,3	16	14,7
Molto adeguato	35	29,2	35	32,1
Del tutto adeguato	50	41,7	50	45,9
Non so	2	1,7	2	1,8
Non ho ricevuto alcuna informazione	11	9,2		
TOTALE	120	100,0	109	98,2

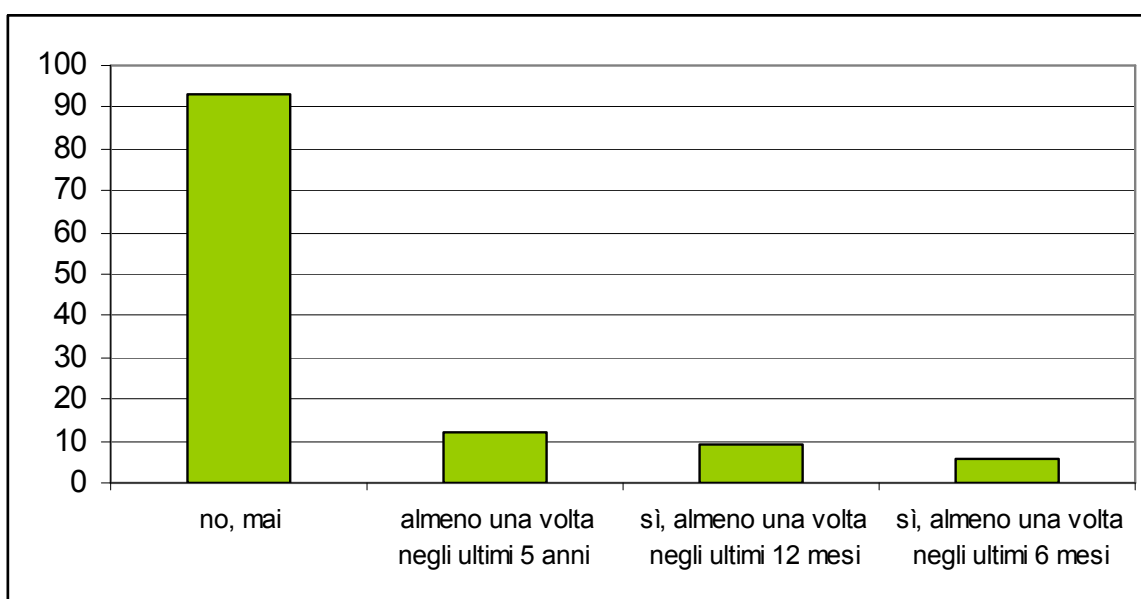


2.3. Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero	Totali		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	2,5	3	3,2
Adeguato	7	5,8	7	7,4
Molto adeguato	32	26,7	32	33,7
Del tutto adeguato	39	32,5	39	41,1
Non so	14	11,7	14	14,7
Non ho ricevuto alcuna informazione	25	20,8		
TOTALE	120	100,0	95	85,3



3. Prima di questa volta, era già stato ricoverato in questo reparto?

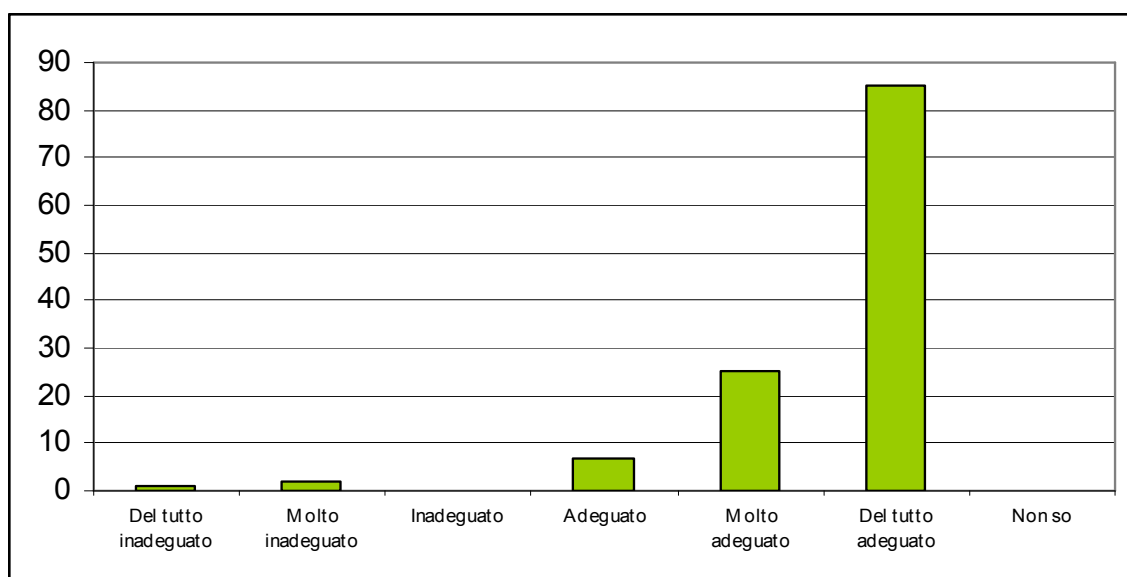
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
no, mai	93	77,5
almeno una volta negli ultimi 5 anni	12	10,0
sì, almeno una volta negli ultimi 12 mesi	9	7,5
sì, almeno una volta negli ultimi 6 mesi	6	5,0
TOTALE	120	100,0



4. Come valuta il personale medico specialista in ortopedia per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

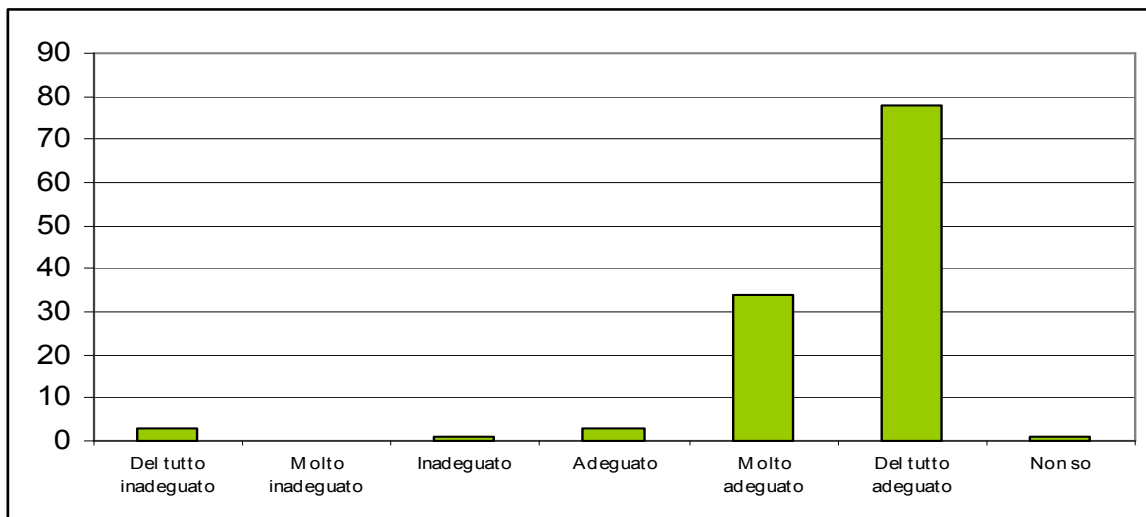
4.a. Gentilezza e cortesia

			Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Molto inadeguato	2	1,7	2	1,7
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	7	5,8	7	5,8
Molto adeguato	25	20,8	25	20,8
Del tutto adeguato	85	70,8	85	70,8
Non so	0	0,0		0,0
TOTALE	120	100,0	120	100,0



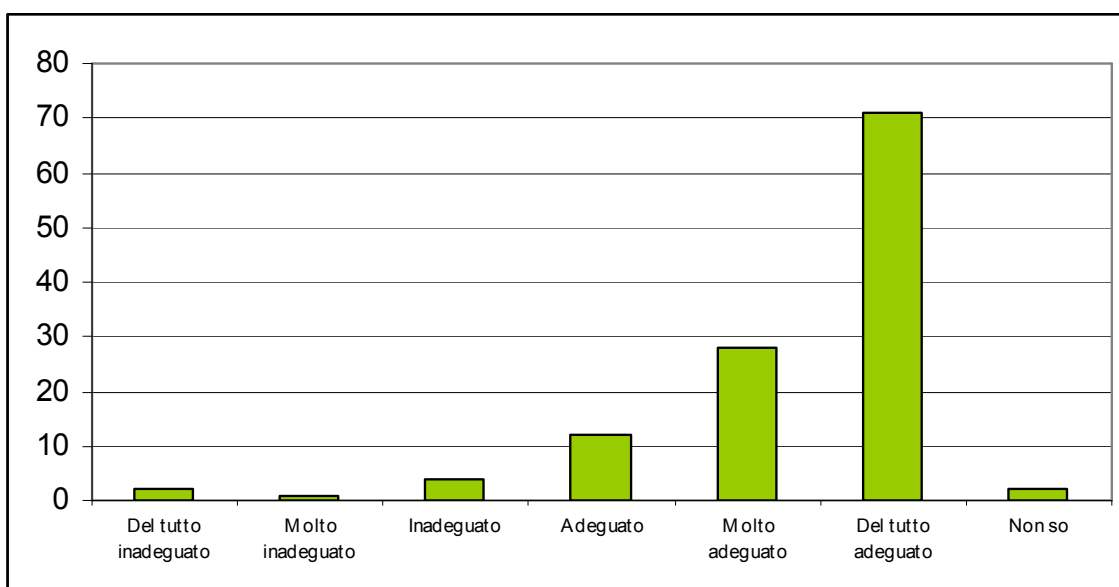
4.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	2,5	3	2,5
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	1	0,8	1	0,8
Adeguato	3	2,5	3	2,5
Molto adeguato	34	28,3	34	28,6
Del tutto adeguato	78	65,0	78	65,5
Non so	1	0,8		0,0
TOTALE	120	100,0	119	100,0



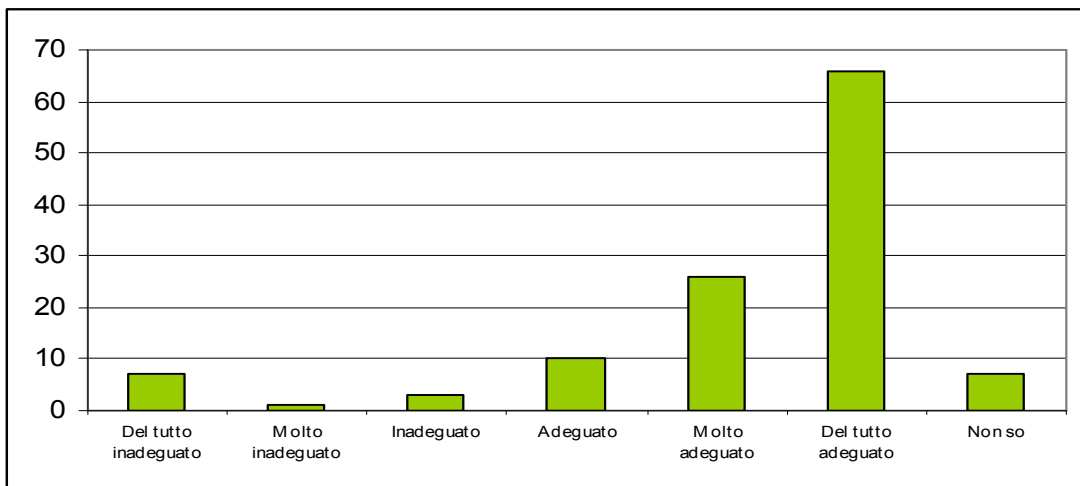
4.c. Informazioni ricevute sulle condizioni di salute

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,7	2	1,7
Molto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Inadeguato	4	3,3	4	3,4
Adeguato	12	10,0	12	10,2
Molto adeguato	28	23,3	28	23,7
Del tutto adeguato	71	59,2	71	60,2
Non so	2	1,7		0,0
TOTALE	120	100,0	118	100,0



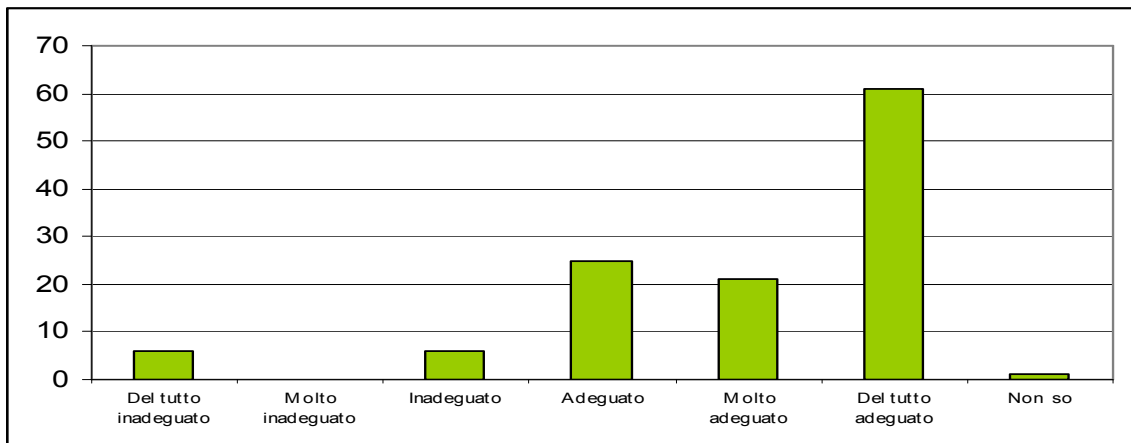
4.d. Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	7	5,8	7	6,2
Molto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Inadeguato	3	2,5	3	2,7
Adeguato	10	8,3	10	8,8
Molto adeguato	26	21,7	26	23,0
Del tutto adeguato	66	55,0	66	58,4
Non so	7	5,8		0,0
TOTALE	120	100,0	113	100,0



4.e. Il tempo che il personale medico le ha dedicato

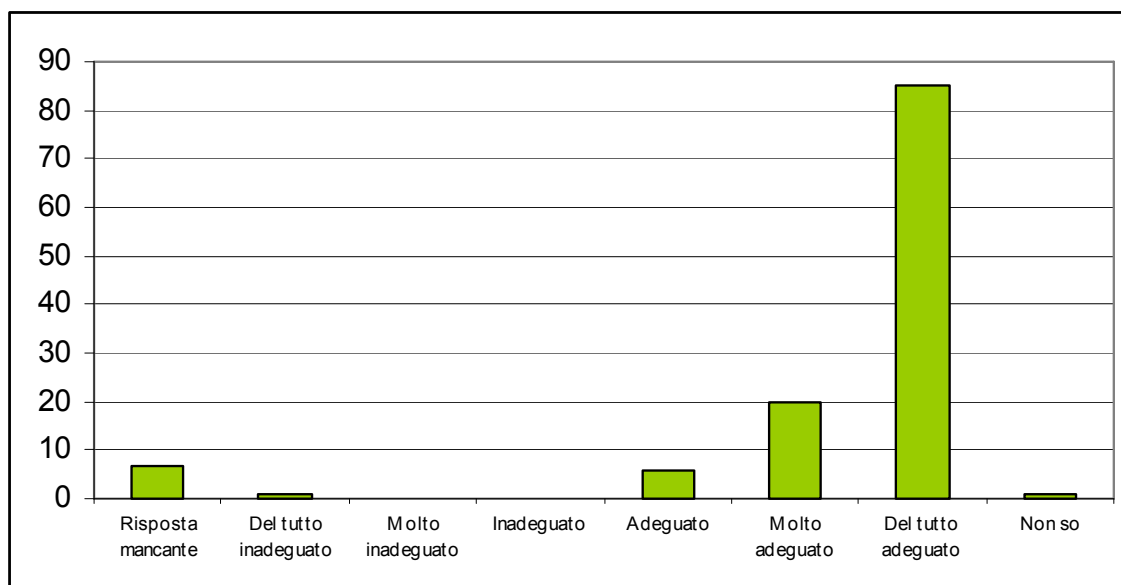
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	6	5,0	6	5,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	6	5,0	6	5,0
Adeguato	25	20,8	25	21,0
Molto adeguato	21	17,5	21	17,6
Del tutto adeguato	61	50,8	61	51,3
Non so	1	0,8		0,0
TOTALE	120	100,0	119	100,0



4.a Come valuta il personale medico anestesista per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

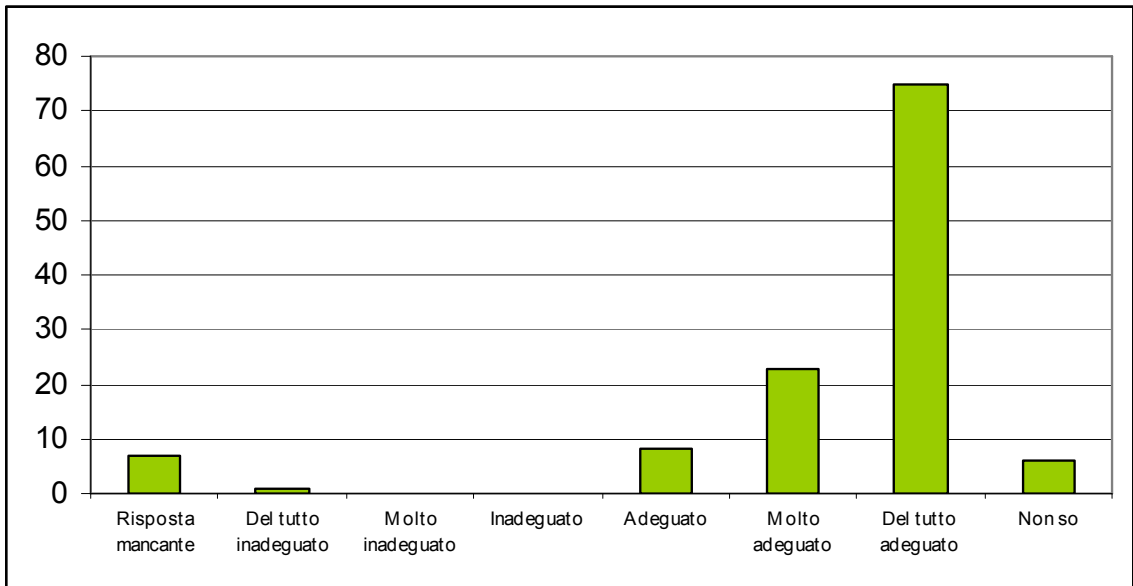
4.a.a. Gentilezza e cortesia

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	7	5,8		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	6	5,0	6	5,4
Molto adeguato	20	16,7	20	17,9
Del tutto adeguato	85	70,8	85	75,9
Non so	1	0,8		
TOTALE	120	100,0	112	100,0



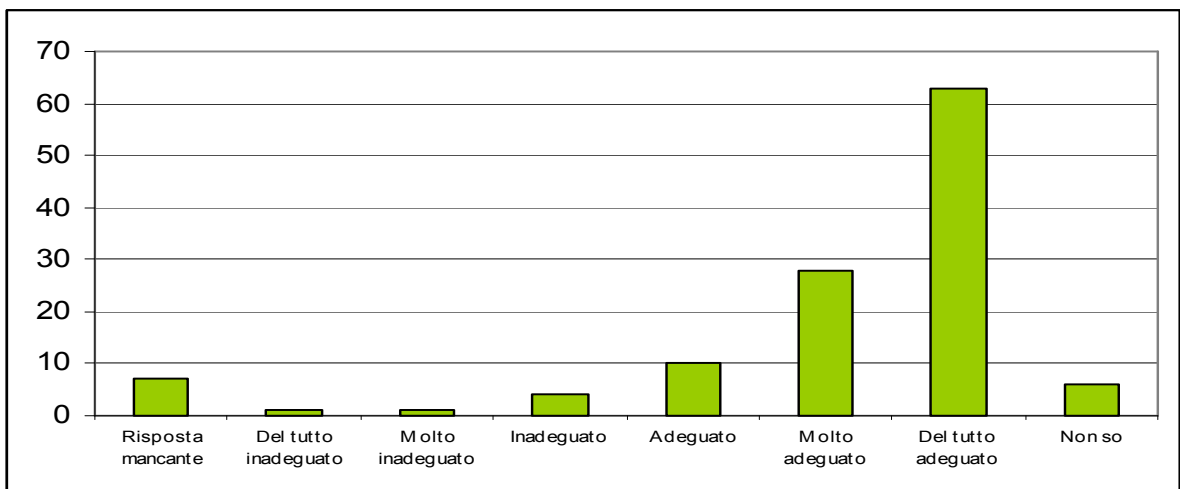
4.a.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	7	5,8		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	8	6,7	8	7,5
Molto adeguato	23	19,2	23	21,5
Del tutto adeguato	75	62,5	75	70,1
Non so	6	5,0		
TOTALE	120	100,0	107	100,0



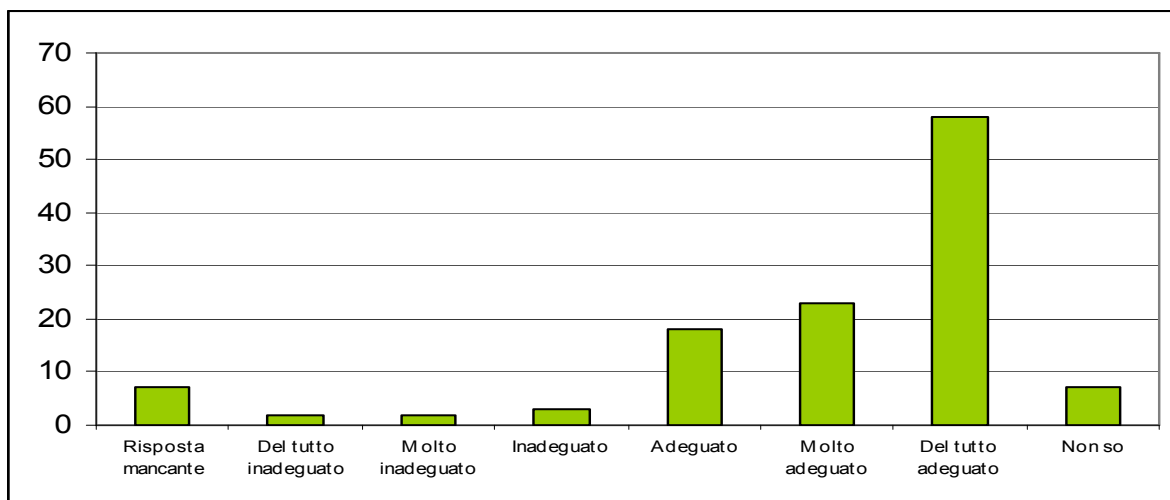
4.a.c. Informazioni ricevute sulle condizioni di salute

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	7	5,8		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Molto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Inadeguato	4	3,3	4	3,7
Adeguato	10	8,3	10	9,3
Molto adeguato	28	23,3	28	26,2
Del tutto adeguato	63	52,5	63	58,9
Non so	6	5,0		
TOTALE	120	100,0	107	100,0



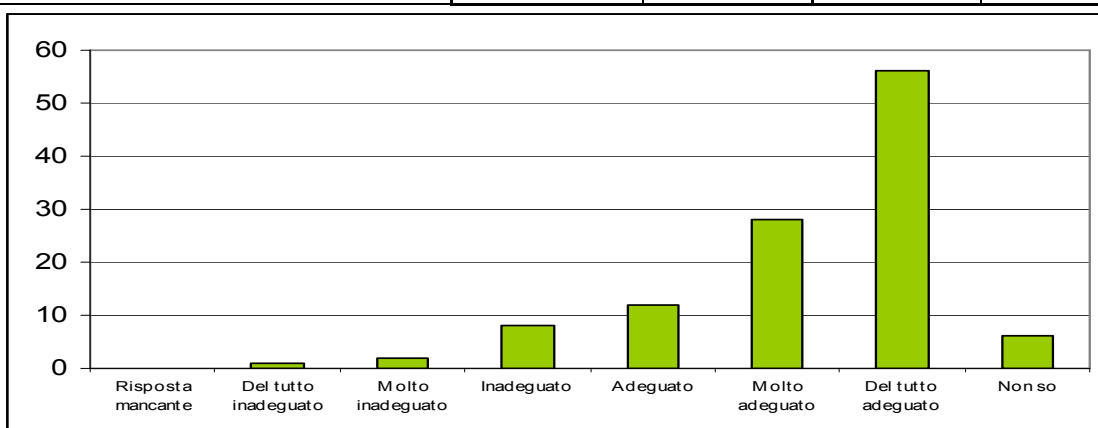
4.a.d. Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	7	5,8		
Del tutto inadeguato	2	1,7	2	1,9
Molto inadeguato	2	1,7	2	1,9
Inadeguato	3	2,5	3	2,8
Adeguato	18	15,0	18	17,0
Molto adeguato	23	19,2	23	21,7
Del tutto adeguato	58	48,3	58	54,7
Non so	7	5,8		
TOTALE	120	100,0	106	100,0



4.a.e. Il tempo che il personale medico le ha dedicato

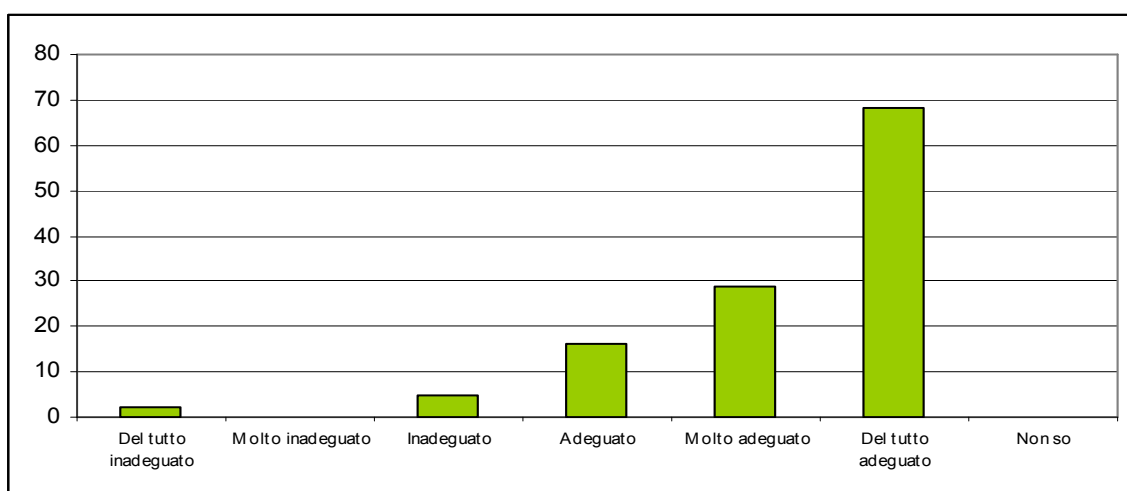
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,9	1	0,9
Molto inadeguato	2	1,8	2	1,9
Inadeguato	8	7,1	8	7,5
Adeguato	12	10,6	12	11,2
Molto adeguato	28	24,8	28	26,2
Del tutto adeguato	56	49,6	56	52,3
Non so	6	5,3		
TOTALE	113	100,0	107	100,0



5. Come valuta il personale infermieristico per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

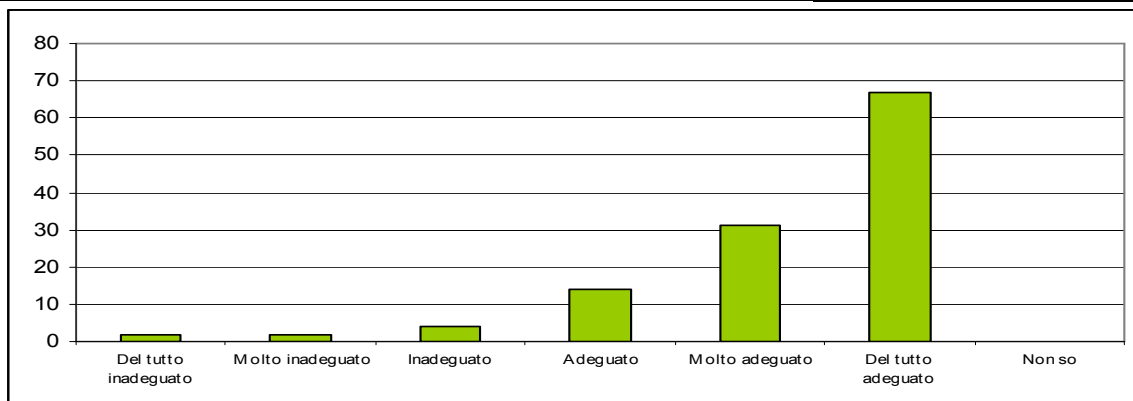
5.a. Gentilezza e cortesia

			Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,7	2	1,7
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	5	4,2	5	4,2
Adeguato	16	13,3	16	13,3
Molto adeguato	29	24,2	29	24,2
Del tutto adeguato	68	56,7	68	56,7
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



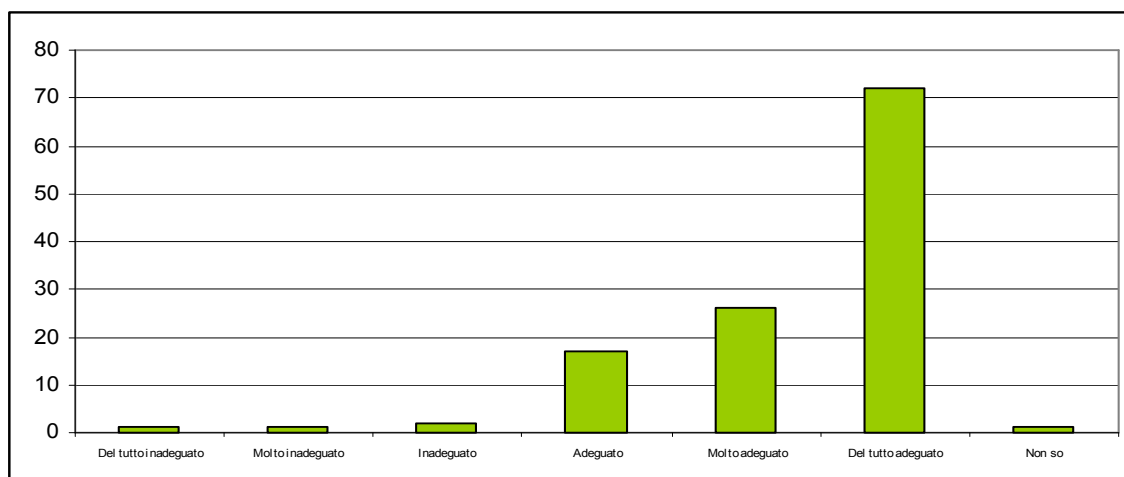
5.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

			Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,7	2	1,7
Molto inadeguato	2	1,7	2	1,7
Inadeguato	4	3,3	4	3,3
Adeguato	14	11,7	14	11,7
Molto adeguato	31	25,8	31	25,8
Del tutto adeguato	67	55,8	67	55,8
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



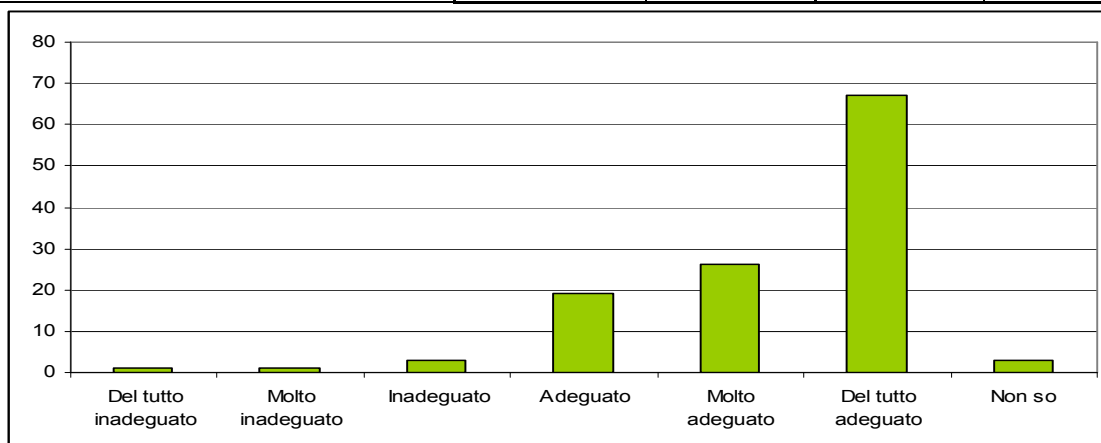
5.c. Capacità di mettere a proprio agio

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Molto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Inadeguato	2	1,7	2	1,7
Adeguito	17	14,2	17	14,3
Molto adeguato	26	21,7	26	21,8
Del tutto adeguato	72	60,0	72	60,5
Non so	1	0,8		
TOTALE	120	100,0	119	100,0



5.d. Disponibilità a dare chiarimenti

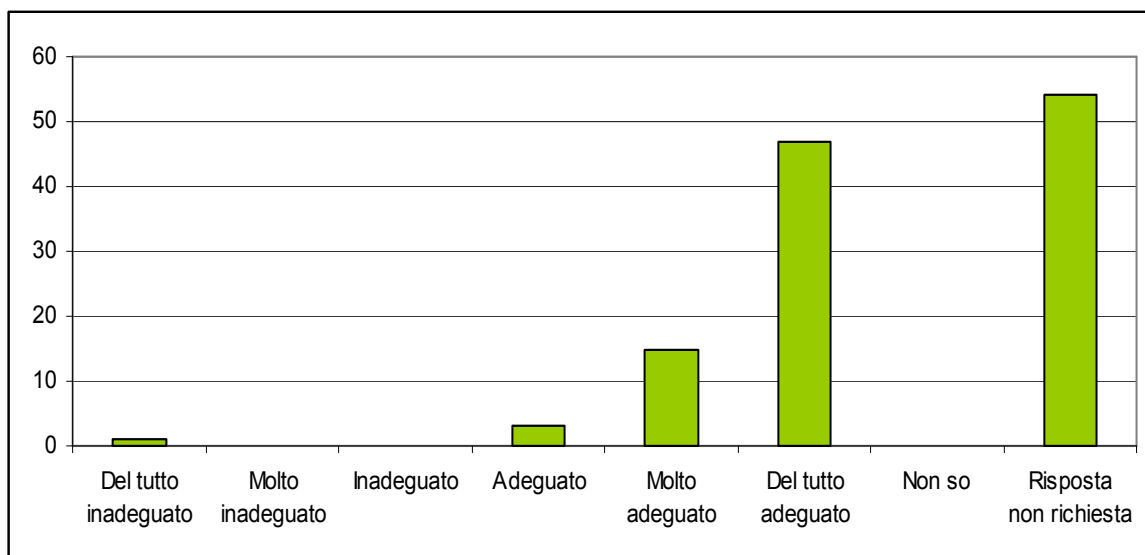
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Molto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Inadeguato	3	2,5	3	2,6
Adeguito	19	15,8	19	16,2
Molto adeguato	26	21,7	26	22,2
Del tutto adeguato	67	55,8	67	57,3
Non so	3	2,5		
TOTALE	120	100,0	117	100,0



5.a. Come valuta il personale fisioterapista (se ha effettuato dei trattamenti riabilitativi) per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

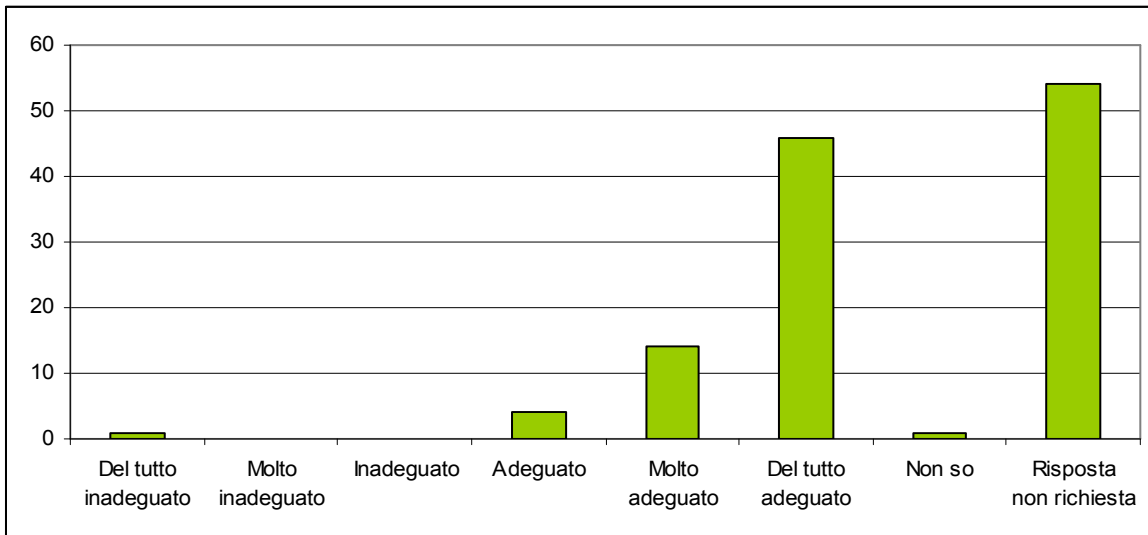
5.a.a. Gentilezza e cortesia

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	1,5
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	3	2,5	3	4,5
Molto adeguato	15	12,5	15	22,7
Del tutto adeguato	47	39,2	47	71,2
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	54	45,0		
TOTALE	120	100,0	66	100,0



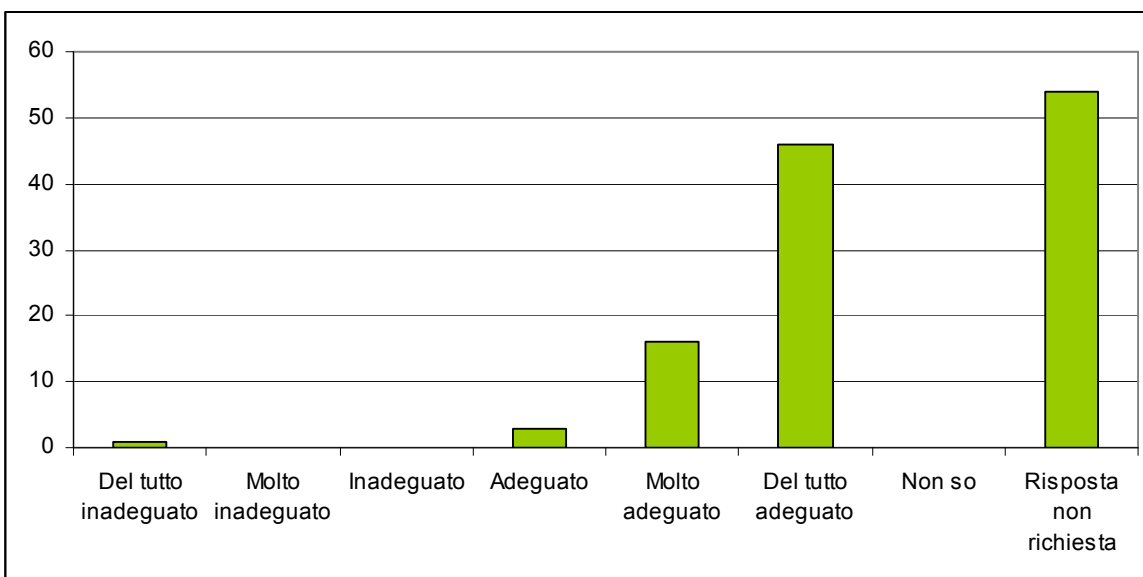
5.a.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	1,5
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	4	3,3	4	6,1
Molto adeguato	14	11,7	14	21,2
Del tutto adeguato	46	38,3	46	69,7
Non so	1	0,8	1	1,5
Risposta non richiesta	54	45,0		
TOTALE	120	100,0	66	98,5



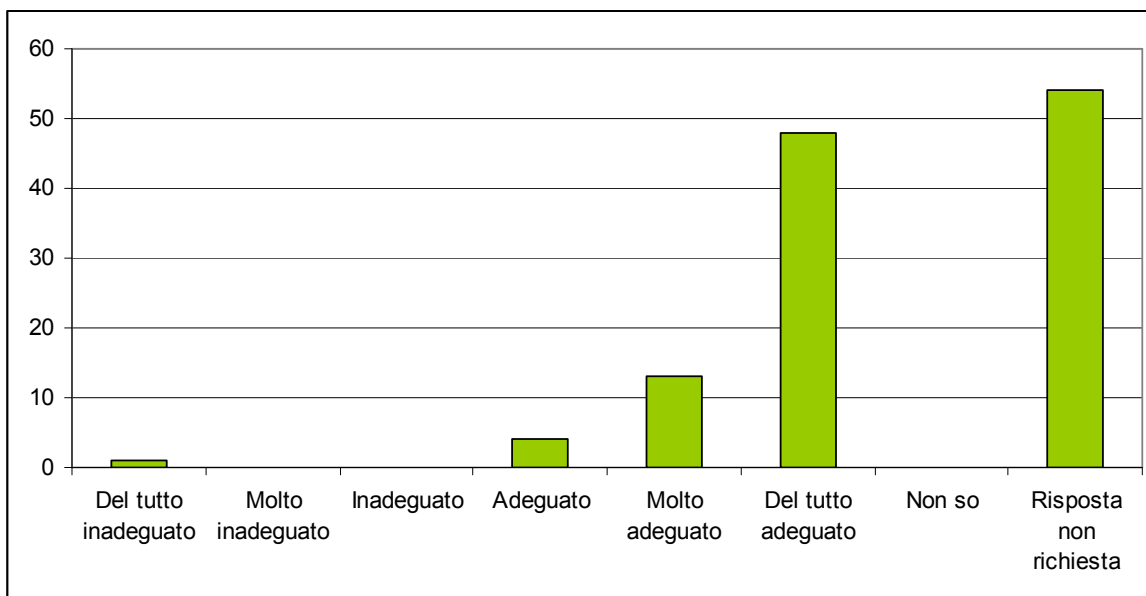
5.a.c. Capacità di mettere a proprio agio

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	1,5
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	3	2,5	3	4,5
Molto adeguato	16	13,3	16	24,2
Del tutto adeguato	46	38,3	46	69,7
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	54	45,0		
TOTALE	120	100,0	66	100,0



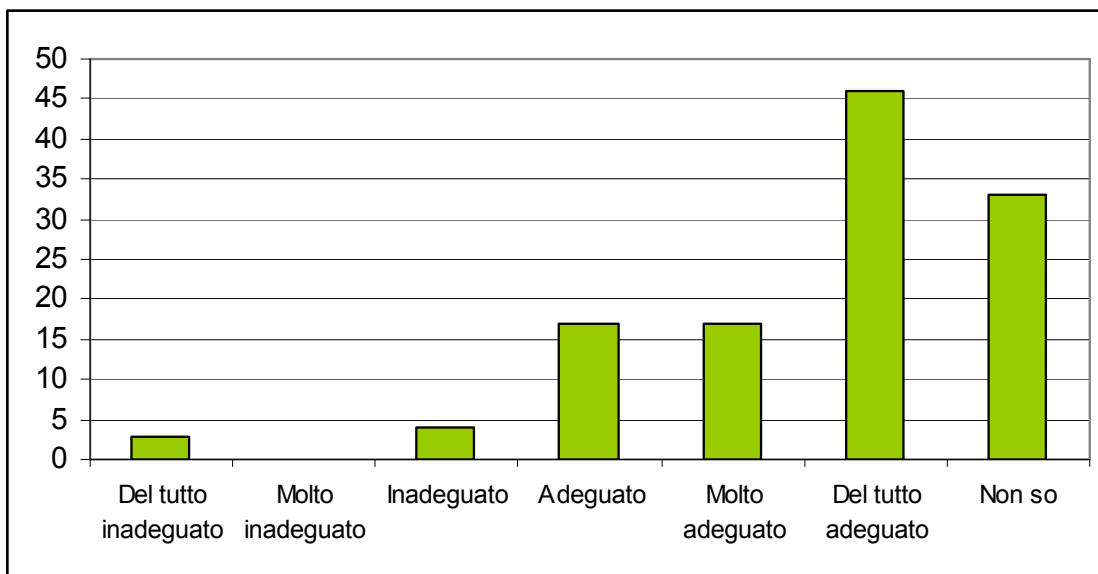
5.a.d. Disponibilità a dare chiarimenti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	1,5
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	4	3,3	4	6,1
Molto adeguato	13	10,8	13	19,7
Del tutto adeguato	48	40,0	48	72,7
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	54	45,0		
TOTALE	120	100,0	66	100,0



6. Come valuta l'aiuto ricevuto dal personale dell'ospedale per la sua igiene personale?

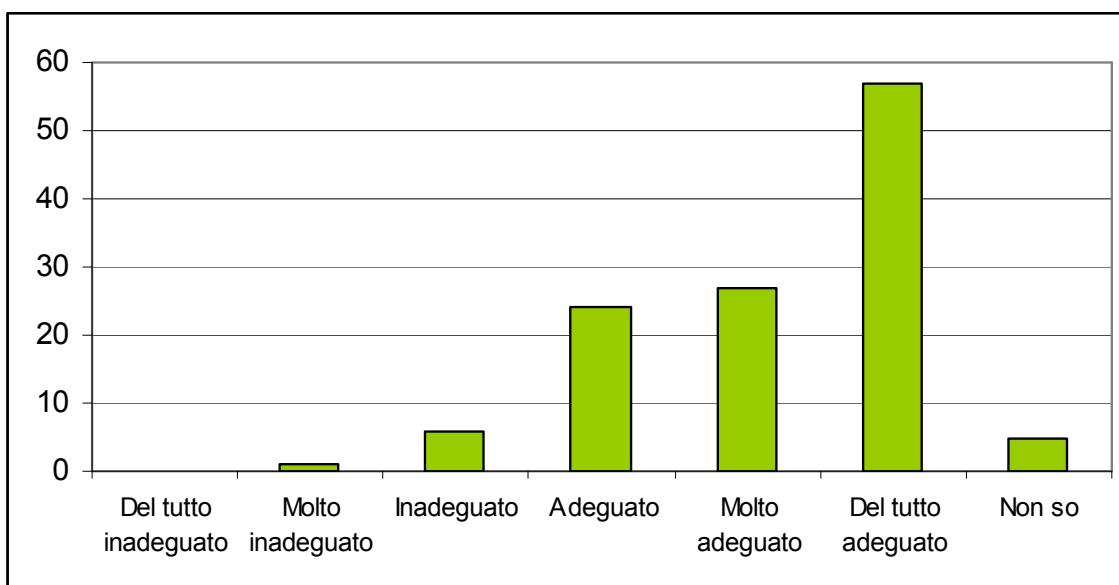
	Totali		Giudizi espressi sull'aiuto	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	2,5	3	3,4
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	4	3,3	4	4,6
Adeguato	17	14,2	17	19,5
Molto adeguato	17	14,2	17	19,5
Del tutto adeguato	46	38,3	46	52,9
Non so	33	27,5		
TOTALE	120	100,0	87	100,0



7. Come valuta il rispetto della Sua privacy (riservatezza) durante il ricovero per ciascuno dei seguenti aspetti?

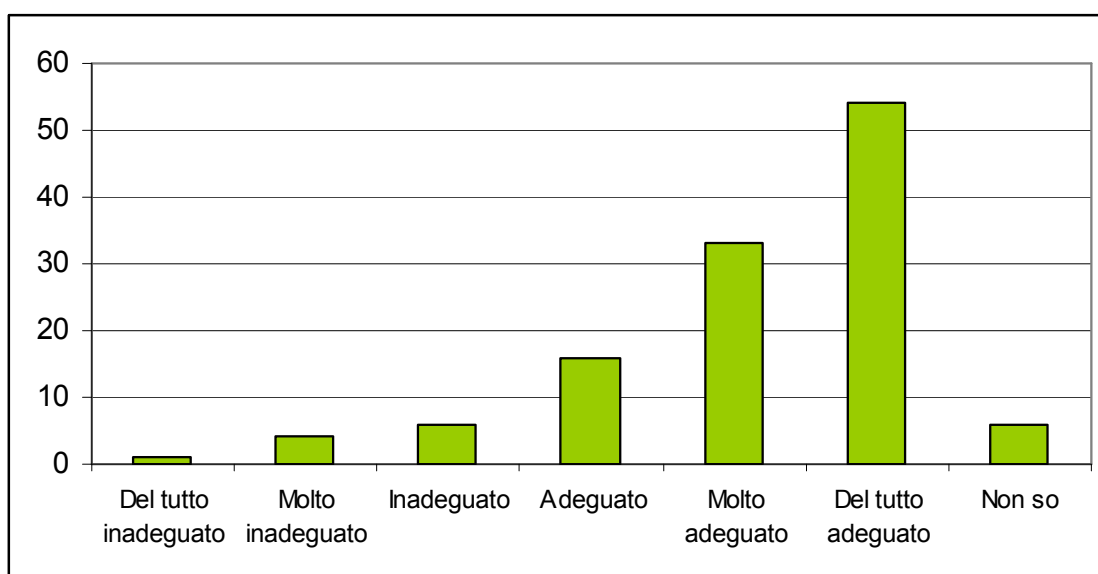
7.a. rispetto della *privacy* nello scambio di informazioni riservate

	Totali		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Inadeguato	6	5,0	6	5,2
Adeguato	24	20,0	24	20,9
Molto adeguato	27	22,5	27	23,5
Del tutto adeguato	57	47,5	57	49,6
Non so	5	4,2		
TOTALE	120	100,0	115	100,0



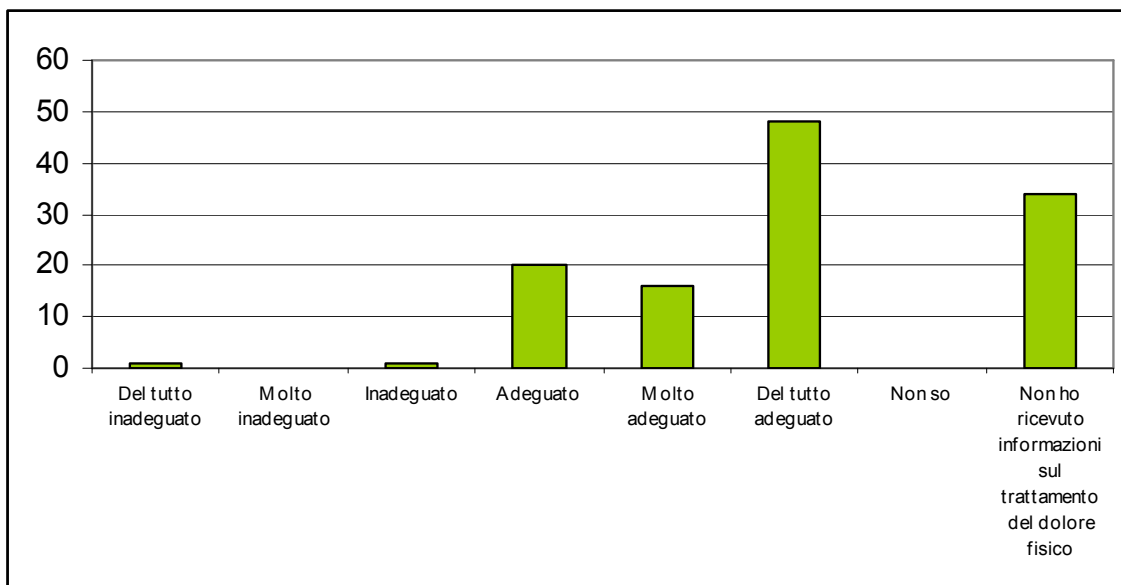
7.b. rispetto della *privacy* nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza

	Totali		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Molto inadeguato	4	3,3	4	3,5
Inadeguato	6	5,0	6	5,3
Adeguato	16	13,3	16	14,0
Molto adeguato	33	27,5	33	28,9
Del tutto adeguato	54	45,0	54	47,4
Non so	6	5,0		
TOTALE	120	100,0	114	100,0



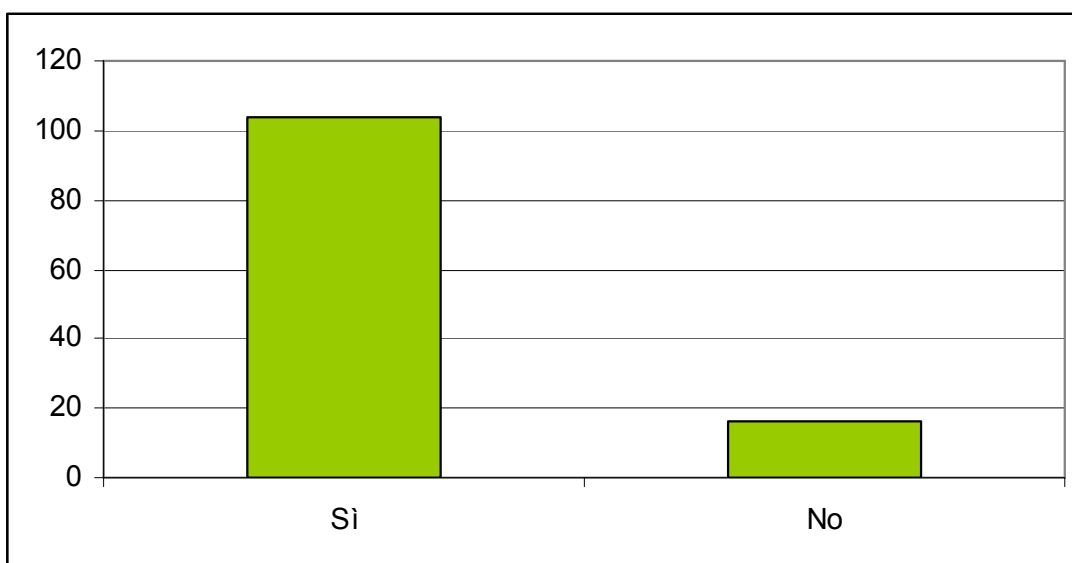
8. Come valuta le informazioni sul trattamento del dolore fisico ricevute durante il ricovero?

	Totale		Giudizi su info ricevute	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	1,2
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	1	0,8	1	1,2
Adeguato	20	16,7	20	23,3
Molto adeguato	16	13,3	16	18,6
Del tutto adeguato	48	40,0	48	55,8
Non so	0	0,0	0	0,0
Non ho ricevuto informazioni sul trattamento del dolore fisico	34	28,3		
TOTALE	120	100,0	86	100,0



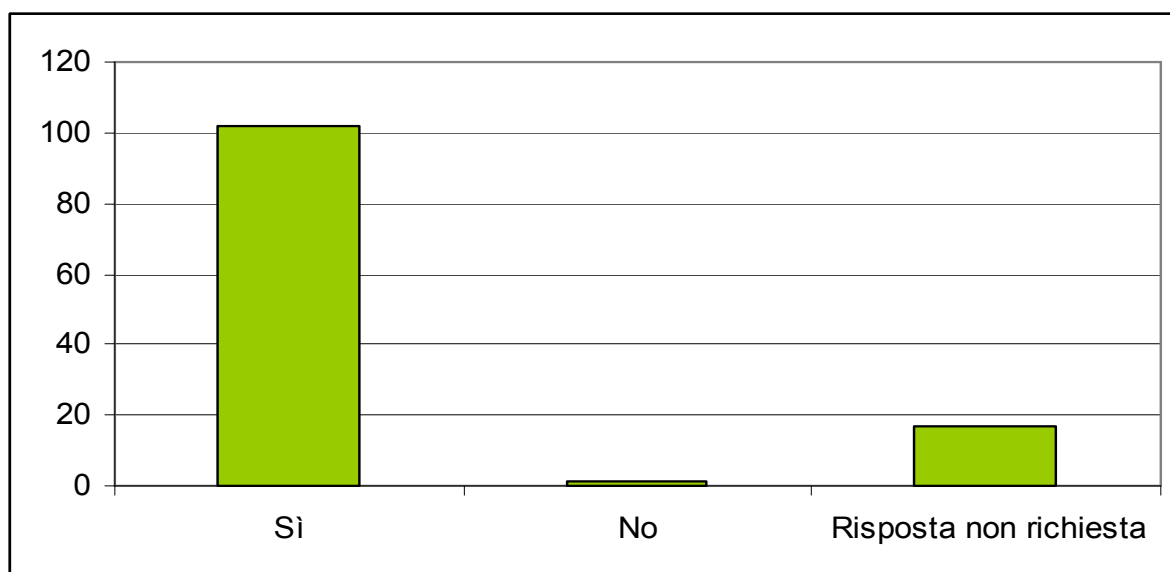
9. Durante il ricovero, ha sentito dolore?

	Totale	
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Sì	104	86,7
No	16	13,3
TOTALE	120	100,0



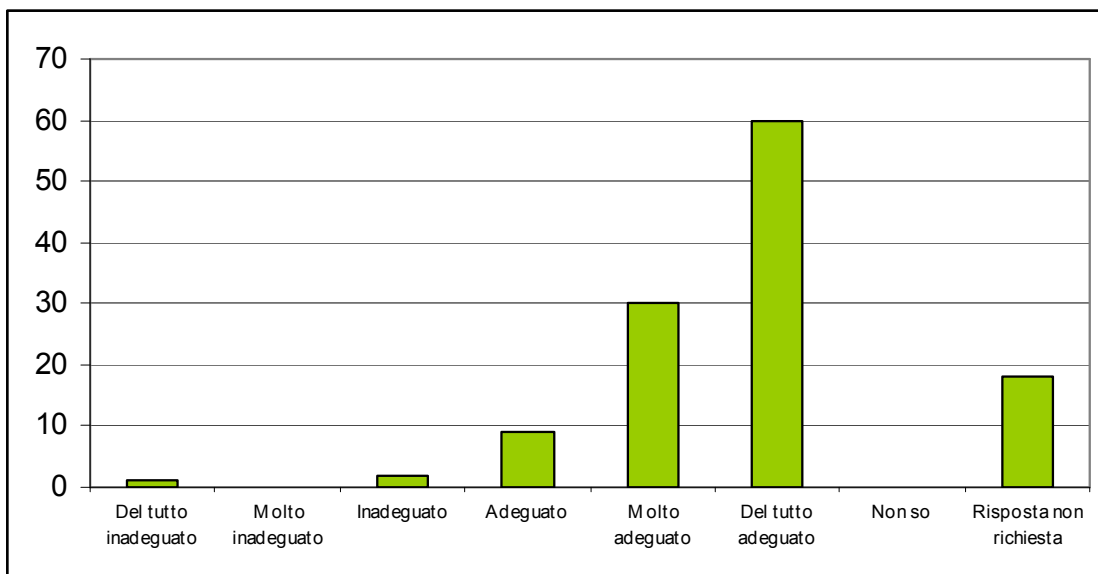
9a. Se durante il ricovero ha sentito dolore, ha ricevuto una terapia?

	Totale		Risposte utili	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Sì	102	85,0	102	99,0
No	1	0,8	1	1,0
Risposta non richiesta	17	14,2		
TOTALE	120	100,0	103	100,0



9b. Se sì, come valuta la terapia antidolorifica che ha ricevuto?

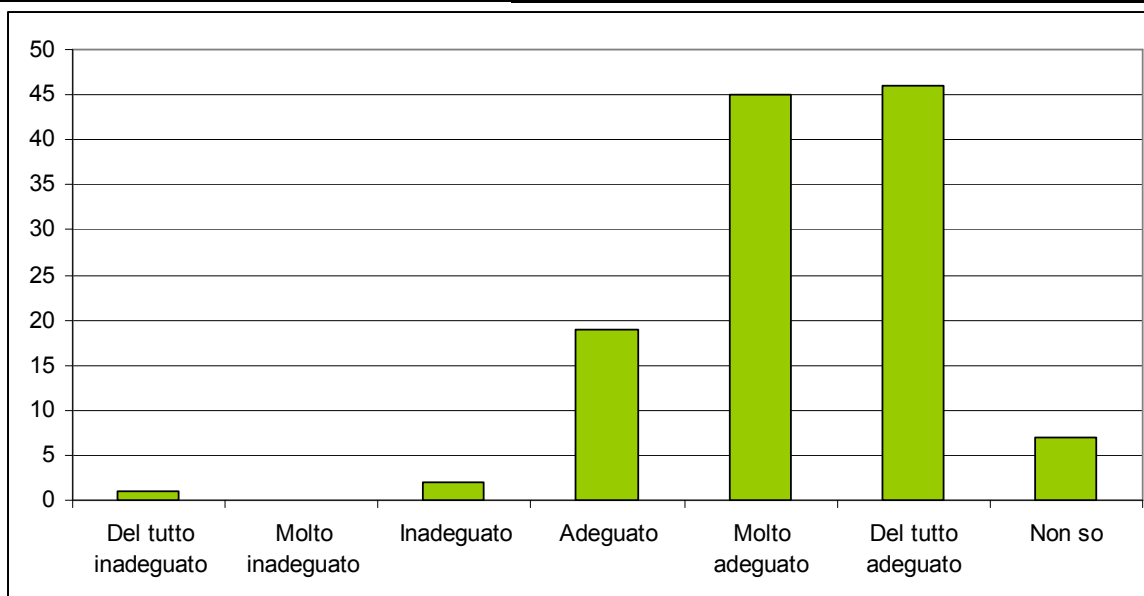
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	1,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	2	1,7	2	2,0
Adeguito	9	7,5	9	8,8
Molto adeguato	30	25,0	30	29,4
Del tutto adeguato	60	50,0	60	58,8
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	18	15,0		
TOTALE	120	100,0	102	100,0



10. Come valuta il modo in cui sono stati gestiti ciascuno degli aspetti organizzativi sotto elencati?

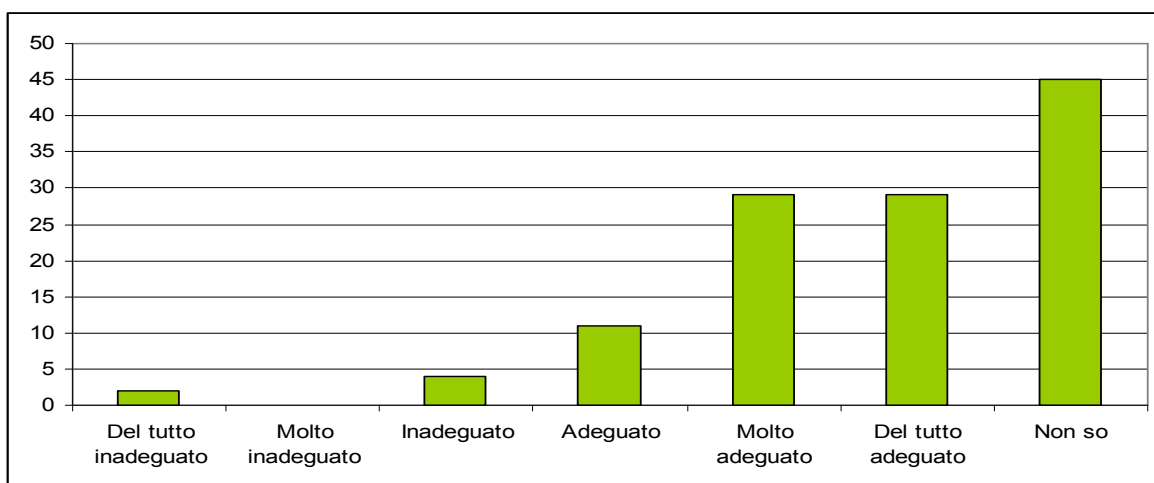
10.a. Collaborazione tra il personale del reparto

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	2	1,7	2	1,8
Adeguato	19	15,8	19	16,8
Molto adeguato	45	37,5	45	39,8
Del tutto adeguato	46	38,3	46	40,7
Non so	7	5,8		
TOTALE	120	100,0	113	100,0



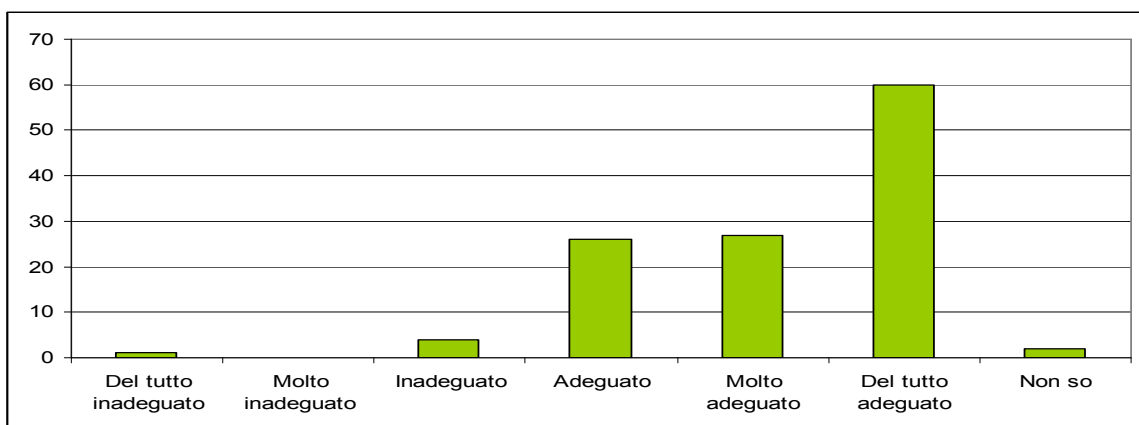
10.b. Comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,7	2	2,7
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	4	3,3	4	5,3
Adeguato	11	9,2	11	14,7
Molto adeguato	29	24,2	29	38,7
Del tutto adeguato	29	24,2	29	38,7
Non so	45	37,5		
TOTALE	120	100,0	75	100,0



10.c. Orari di visita (familiari, conoscenti)

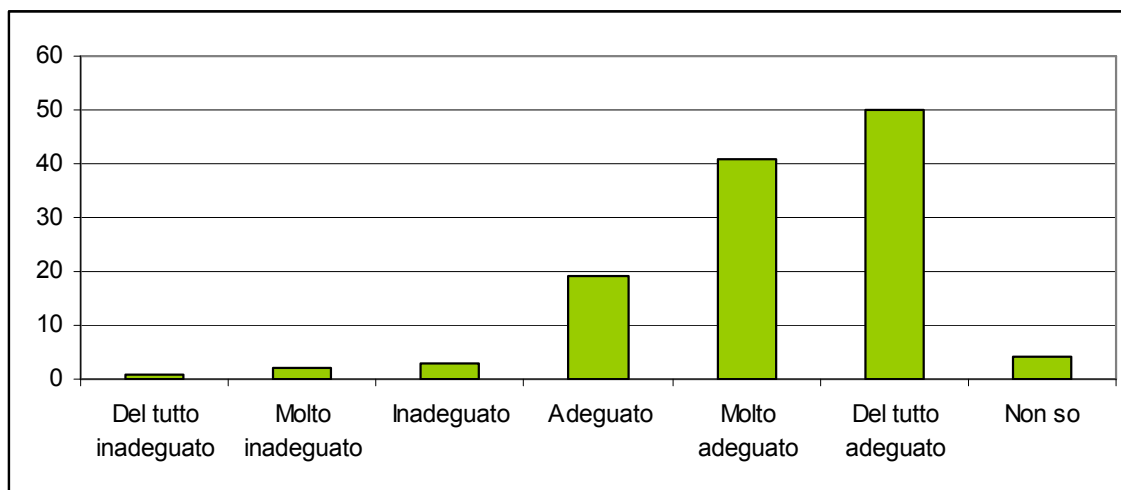
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	4	3,3	4	3,4
Adeguato	26	21,7	26	22,0
Molto adeguato	27	22,5	27	22,9
Del tutto adeguato	60	50,0	60	50,8
Non so	2	1,7		
TOTALE	120	100,0	118	100,0



11. Come valuta gli ambienti (stanze, corridoi, bagni e altri locali) per quanto riguarda gli aspetti elencati?

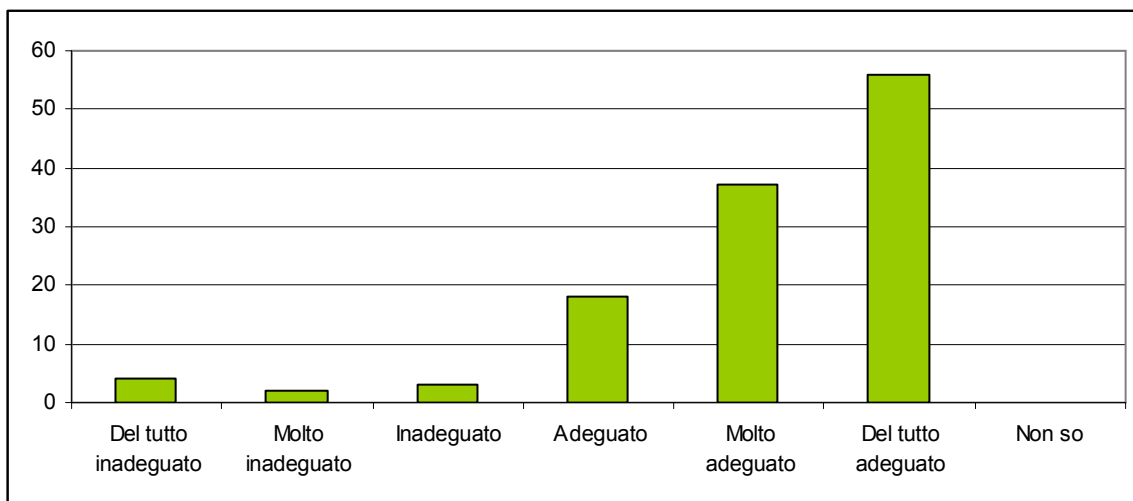
11.a. Manutenzione delle strutture e dei locali del reparto

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,9
Molto inadeguato	2	1,7	2	1,7
Inadeguato	3	2,5	3	2,6
Adeguato	19	15,8	19	16,4
Molto adeguato	41	34,2	41	35,3
Del tutto adeguato	50	41,7	50	43,1
Non so	4	3,3		
TOTALE	120	100,0	116	100,0



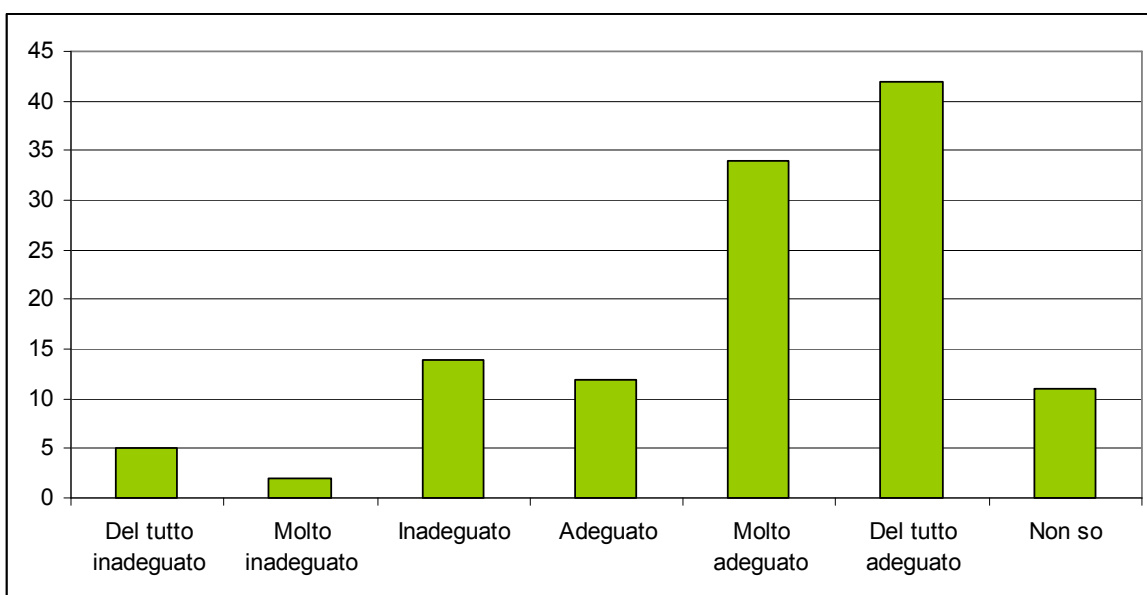
11.b. Pulizia delle stanze e dei corridoi

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	4	3,3	4	3,3
Molto inadeguato	2	1,7	2	1,7
Inadeguato	3	2,5	3	2,5
Adeguato	18	15,0	18	15,0
Molto adeguato	37	30,8	37	30,8
Del tutto adeguato	56	46,7	56	46,7
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



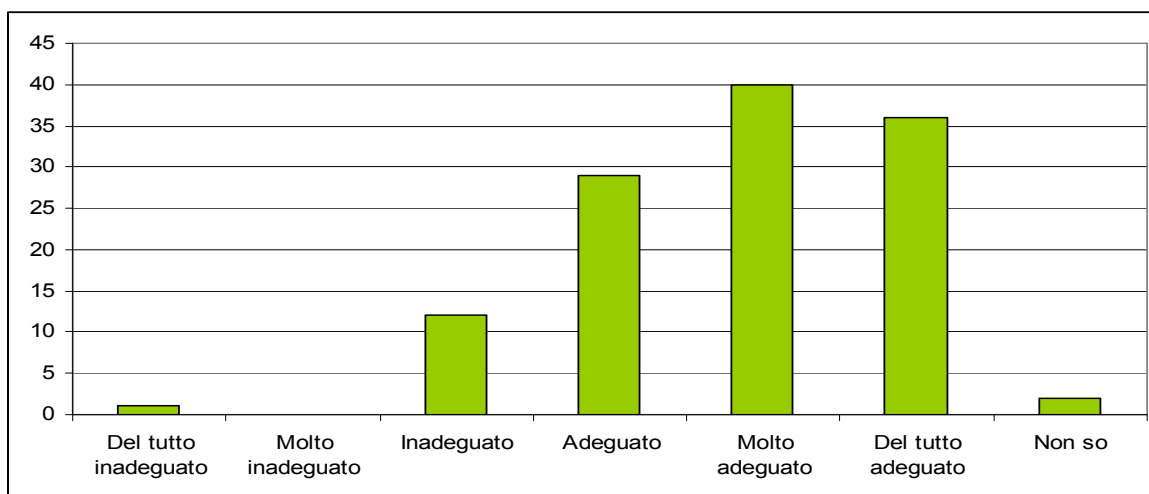
11.c. Pulizia dei bagni

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	5	4,2	5	4,6
Molto inadeguato	2	1,7	2	1,8
Inadeguato	14	11,7	14	12,8
Adeguato	12	10,0	12	11,0
Molto adeguato	34	28,3	34	31,2
Del tutto adeguato	42	35,0	42	38,5
Non so	11	9,2		
TOTALE	120	100,0	109	100,0



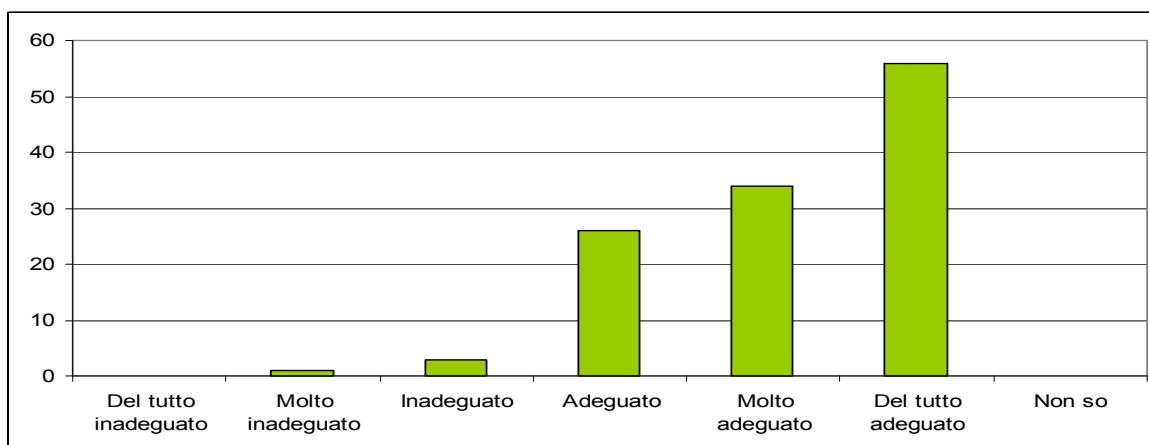
11.d. Temperatura delle stanze

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	12	10,0	12	10,2
Adeguato	29	24,2	29	24,6
Molto adeguato	40	33,3	40	33,9
Del tutto adeguato	36	30,0	36	30,5
Non so	2	1,7		
TOTALE	120	100,0	118	100,0



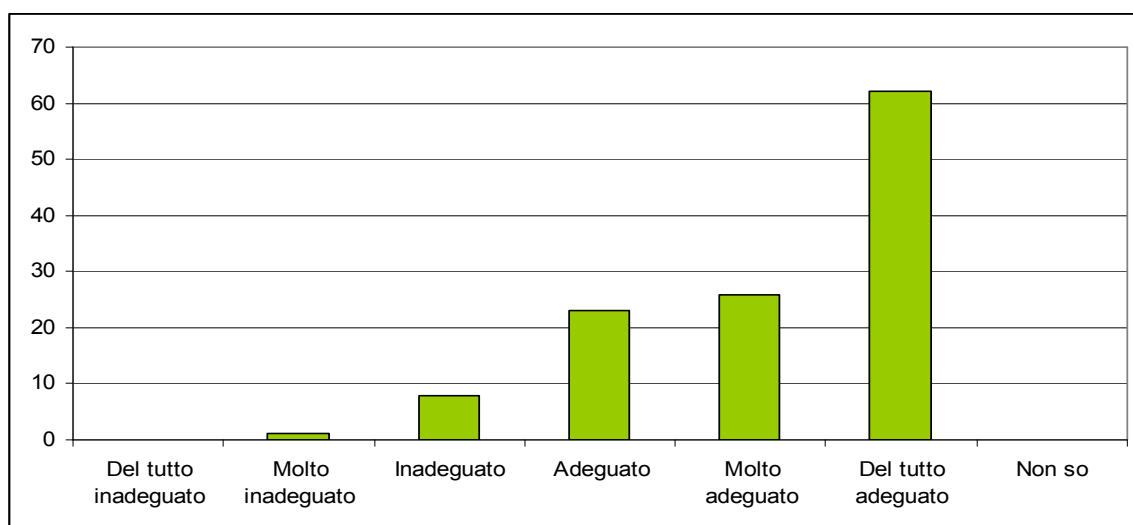
11.e. Tranquillità nel reparto

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Inadeguato	3	2,5	3	2,5
Adeguato	26	21,7	26	21,7
Molto adeguato	34	28,3	34	28,3
Del tutto adeguato	56	46,7	56	46,7
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



11.f. Disponibilità di spazio nelle camere

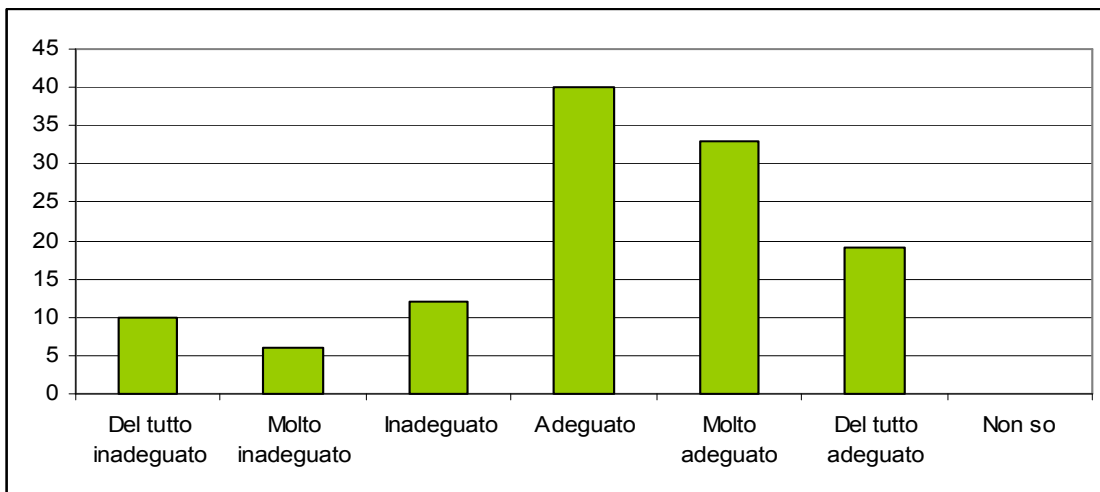
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Inadeguato	8	6,7	8	6,7
Adeguato	23	19,2	23	19,2
Molto adeguato	26	21,7	26	21,7
Del tutto adeguato	62	51,7	62	51,7
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



12. Come valuta i servizi alberghieri (cibi, servizi in camera, comfort) per gli aspetti sotto elencati?

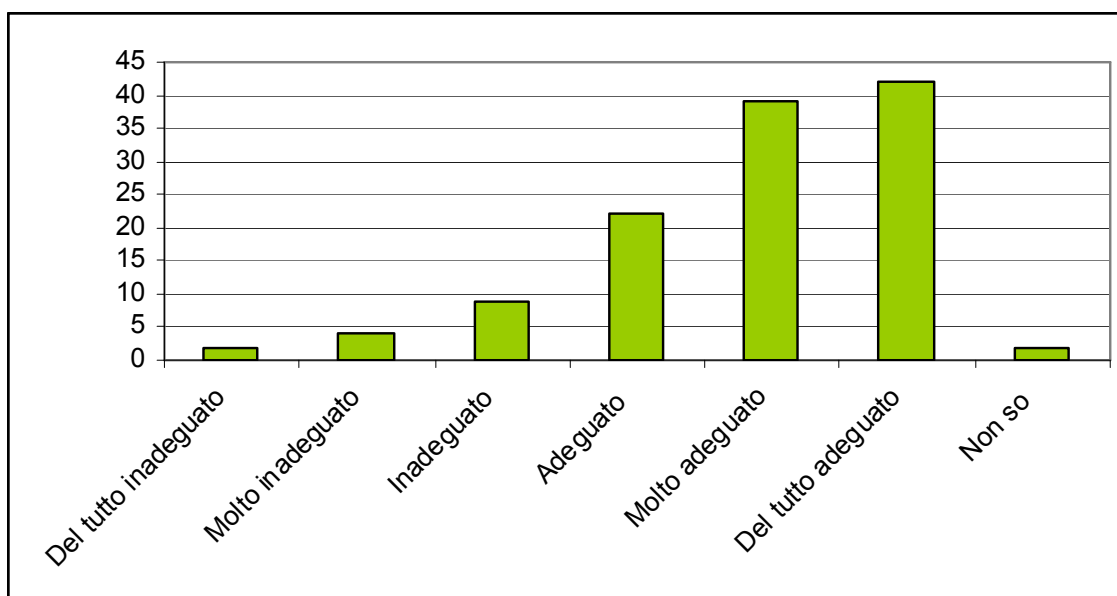
12.a. Qualità del cibo

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	10	8,3	10	8,3
Molto inadeguato	6	5,0	6	5,0
Inadeguato	12	10,0	12	10,0
Adeguato	40	33,3	40	33,3
Molto adeguato	33	27,5	33	27,5
Del tutto adeguato	19	15,8	19	15,8
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



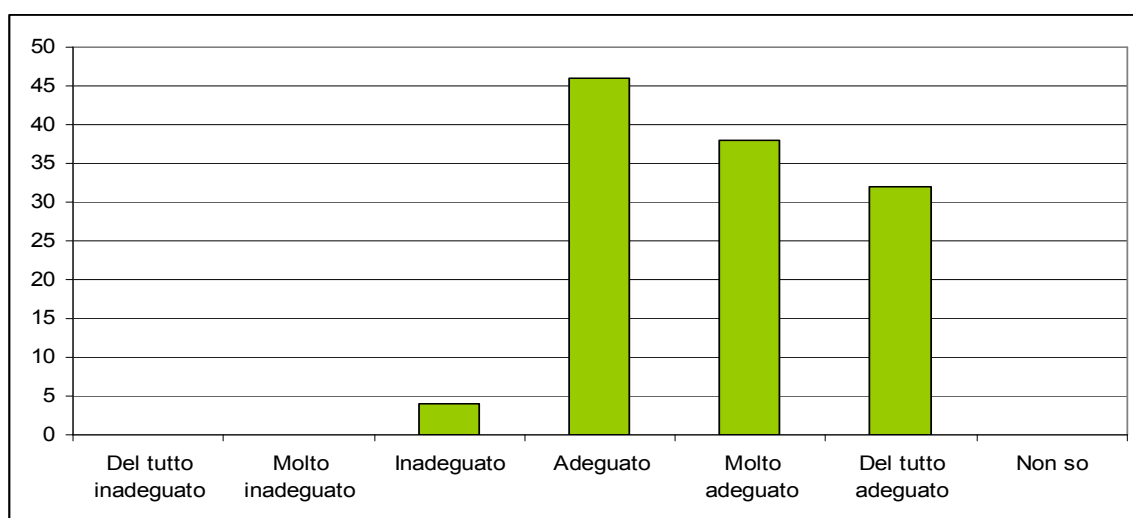
**12.b. Possibilità di scelta del menù
(compatibilmente con le indicazioni
mediche)**

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,7	2	1,7
Molto inadeguato	4	3,3	4	3,4
Inadeguato	9	7,5	9	7,6
Adeguato	22	18,3	22	18,6
Molto adeguato	39	32,5	39	33,1
Del tutto adeguato	42	35,0	42	35,6
Non so	2	1,7		
TOTALE	120	100,0	118	100,0



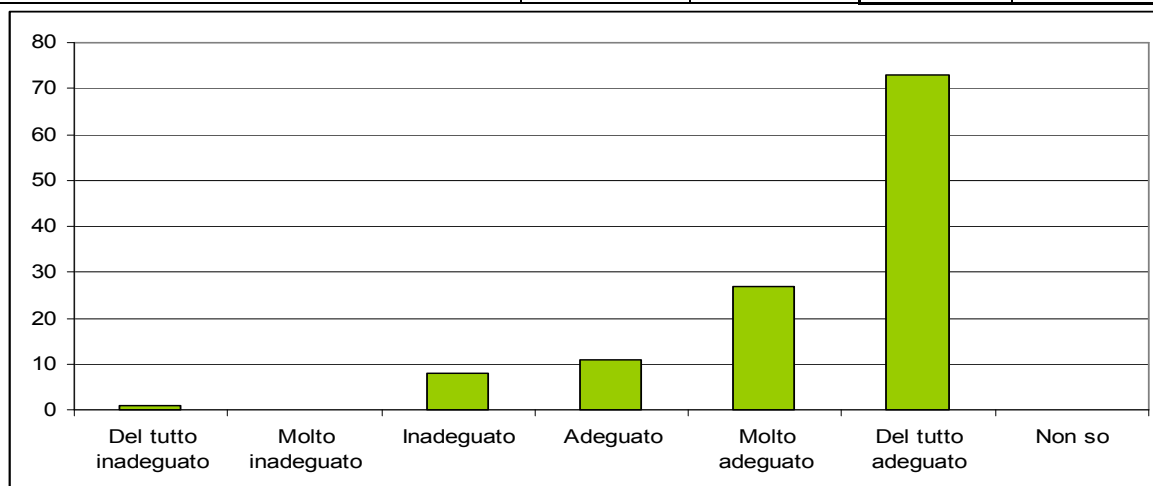
12.c. Orari dei pasti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	4	3,3	4	3,3
Adeguato	46	38,3	46	38,3
Molto adeguato	38	31,7	38	31,7
Del tutto adeguato	32	26,7	32	26,7
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



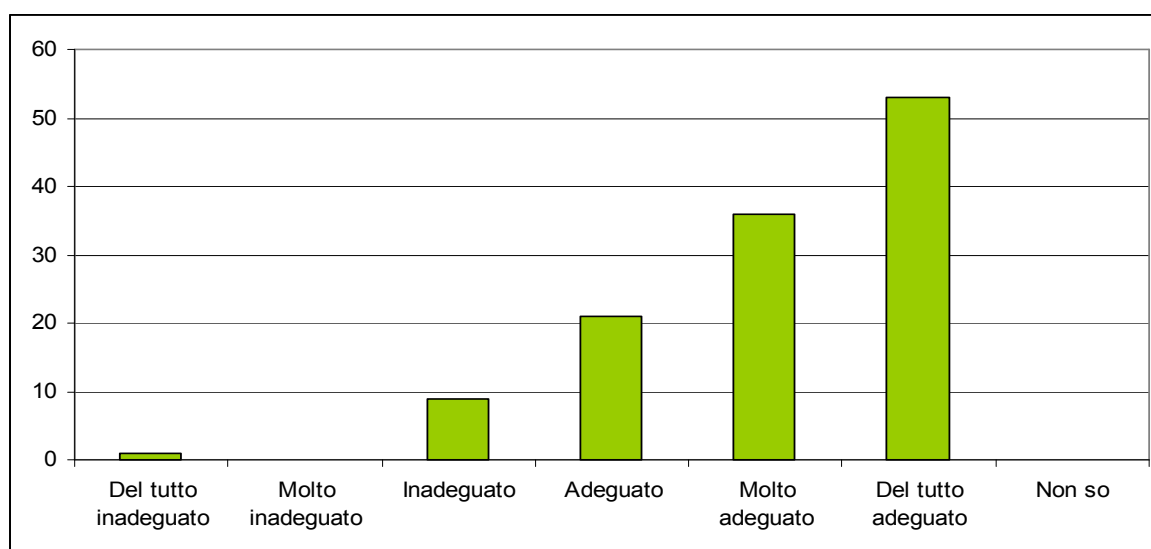
12.d. Igiene della biancheria dei letti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	8	6,7	8	6,7
Adeguato	11	9,2	11	9,2
Molto adeguato	27	22,5	27	22,5
Del tutto adeguato	73	60,8	73	60,8
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



12.e. Comodità dei letti

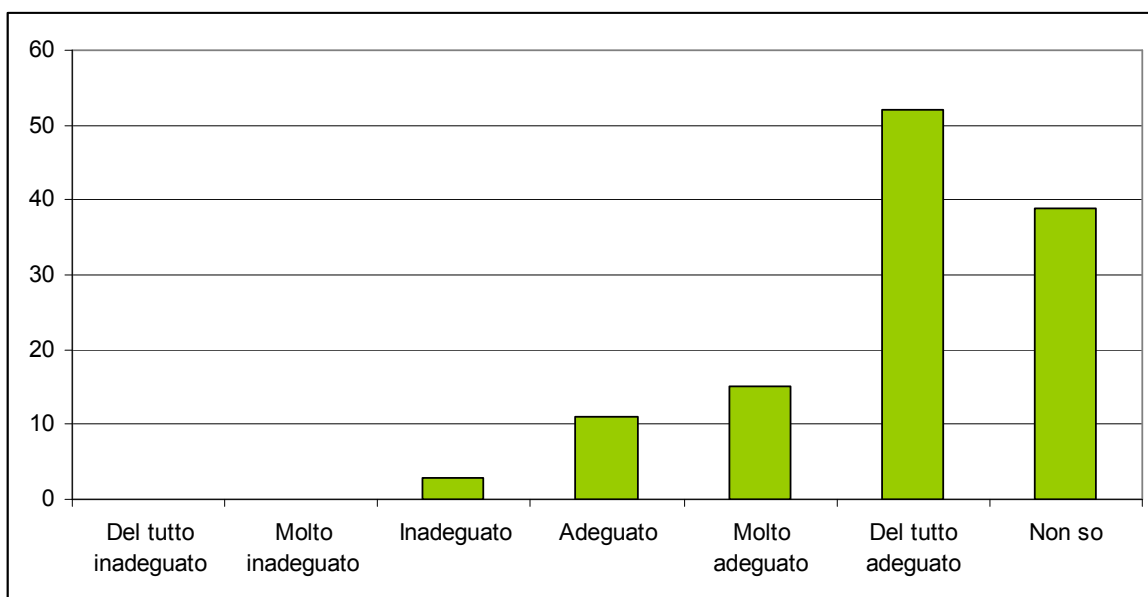
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	9	7,5	9	7,5
Adeguato	21	17,5	21	17,5
Molto adeguato	36	30,0	36	30,0
Del tutto adeguato	53	44,2	53	44,2
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



13. Come valuta le informazioni ricevute al momento della dimissione per ciascuno dei seguenti aspetti?

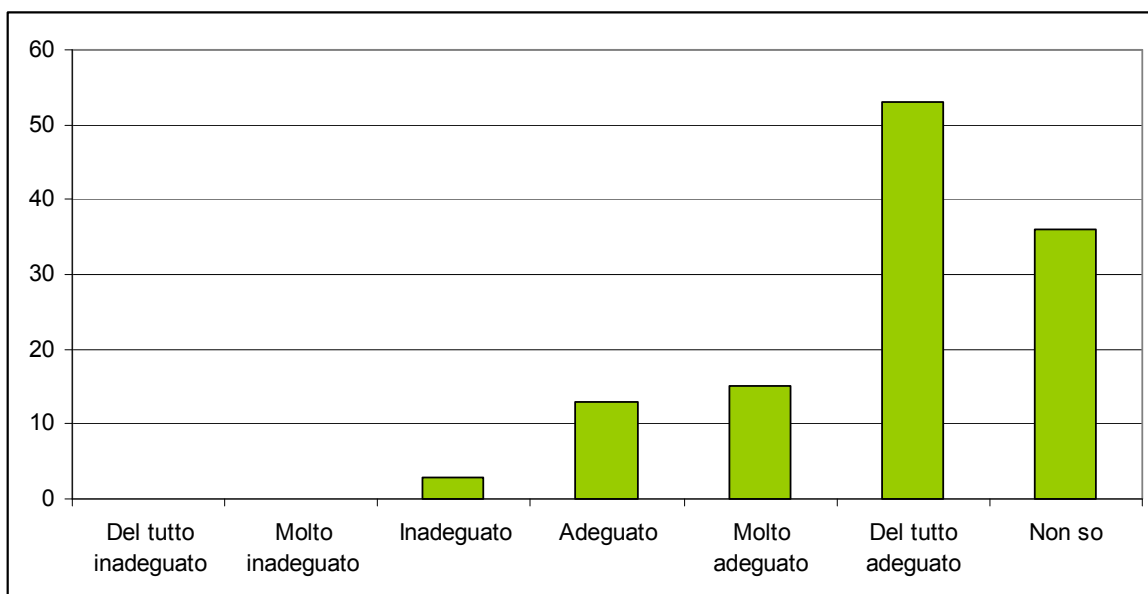
13.a. Cure da eseguire

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	2,5	3	3,7
Adeguato	11	9,2	11	13,6
Molto adeguato	15	12,5	15	18,5
Del tutto adeguato	52	43,3	52	64,2
Non so	39	32,5		
TOTALE	120	100,0	81	100,0



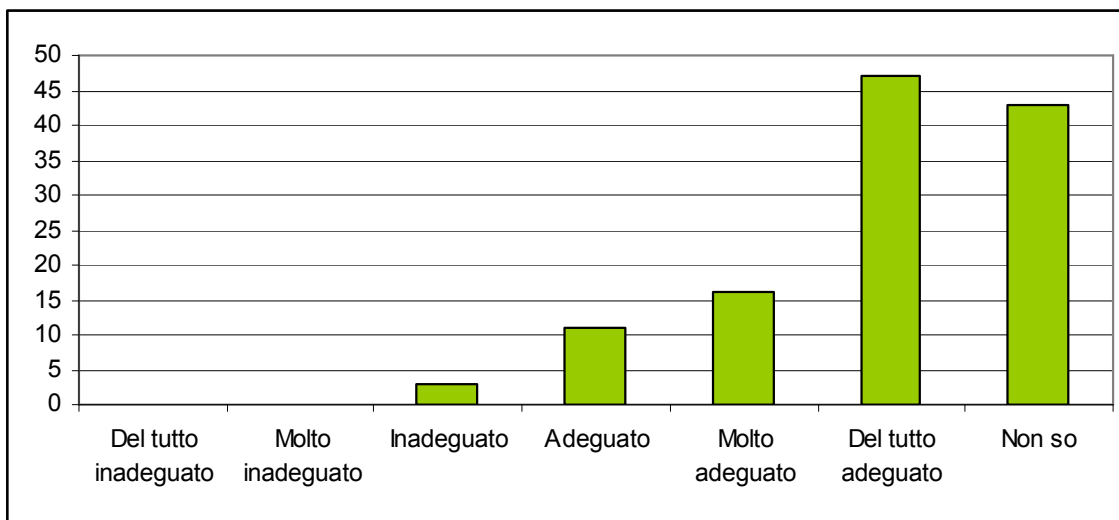
13.b. Controlli successivi da effettuare

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	2,5	3	3,6
Adeguato	13	10,8	13	15,5
Molto adeguato	15	12,5	15	17,9
Del tutto adeguato	53	44,2	53	63,1
Non so	36	30,0		
TOTALE	120	100,0	84	100,0



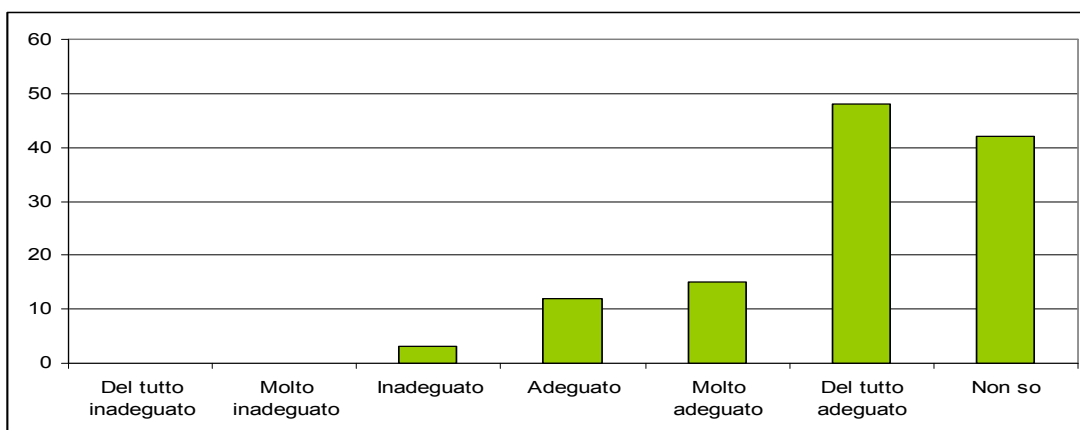
13.c. Sintomi da tenere sotto controllo

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	2,5	3	3,9
Adeguato	11	9,2	11	14,3
Molto adeguato	16	13,3	16	20,8
Del tutto adeguato	47	39,2	47	61,0
Non so	43	35,8		
TOTALE	120	100,0	77	100,0



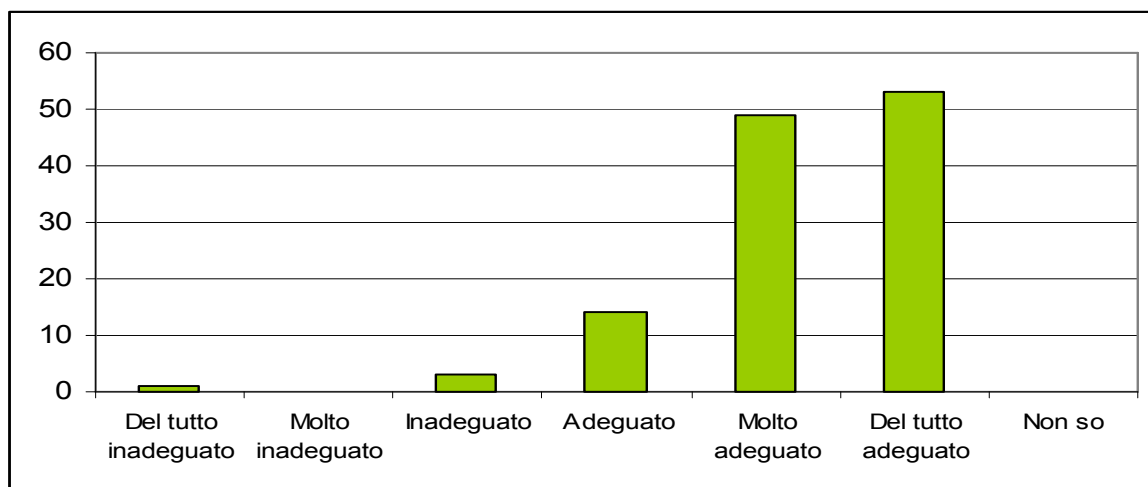
13.d. Personale a cui rivolgersi (medico di base, specialista e altri servizi)

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	2,5	3	3,8
Adeguato	12	10,0	12	15,4
Molto adeguato	15	12,5	15	19,2
Del tutto adeguato	48	40,0	48	61,5
Non so	42	35,0		
TOTALE	120	100,0	78	100,0



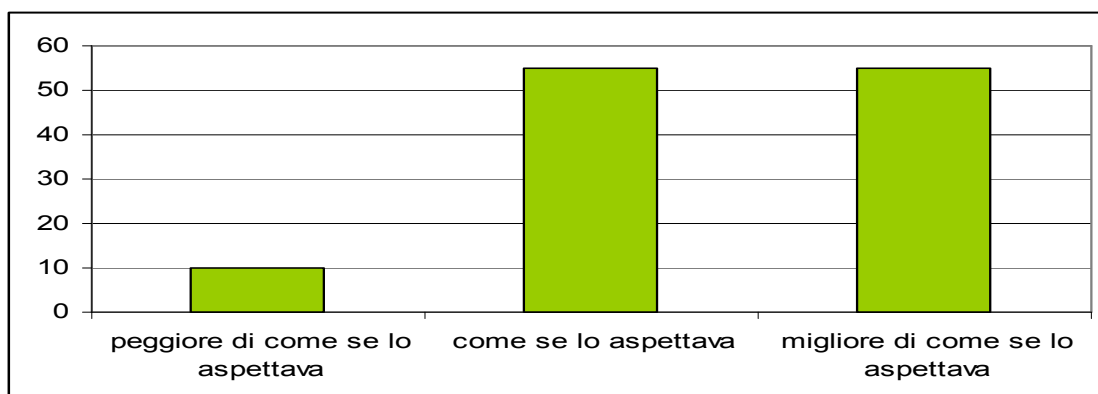
14. Come valuta complessivamente la qualità dei servizi che ha ricevuto?

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,8	1	0,8
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	2,5	3	2,5
Adeguato	14	11,7	14	11,7
Molto adeguato	49	40,8	49	40,8
Del tutto adeguato	53	44,2	53	44,2
Non so	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



15. Il servizio che ha ricevuto è stato

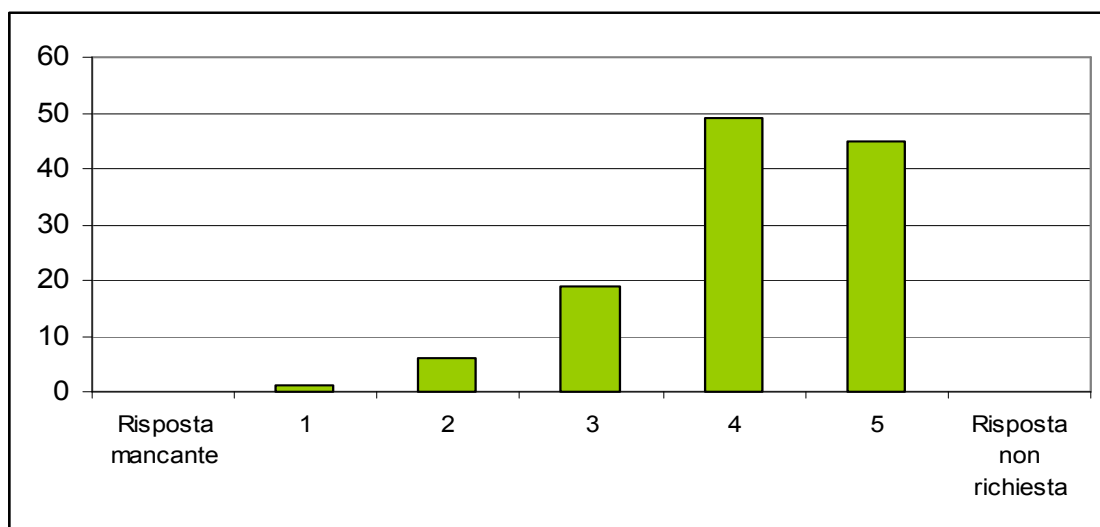
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
peggiore di come se lo aspettava	10	8,3	10	8,3
come se lo aspettava	55	45,8	55	45,8
migliore di come se lo aspettava	55	45,8	55	45,8
TOTALE	120	100,0	120	100,0



16. Come va in generale la Sua salute oggi?

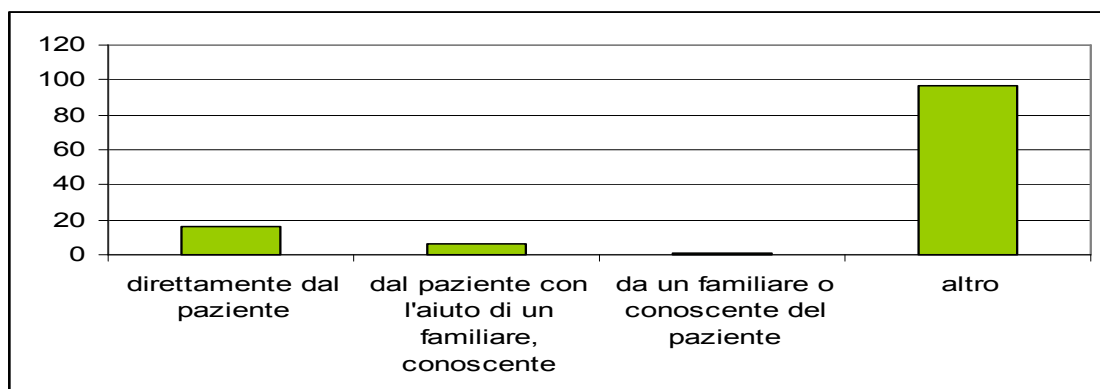
Dia un punteggio da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore e 5 quello migliore

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
1	1	0,8	1	0,8
2	6	5,0	6	5,0
3	19	15,8	19	15,8
4	49	40,8	49	40,8
5	45	37,5	45	37,5
Risposta non richiesta	0	0,0		
TOTALE	120	100,0	120	100,0



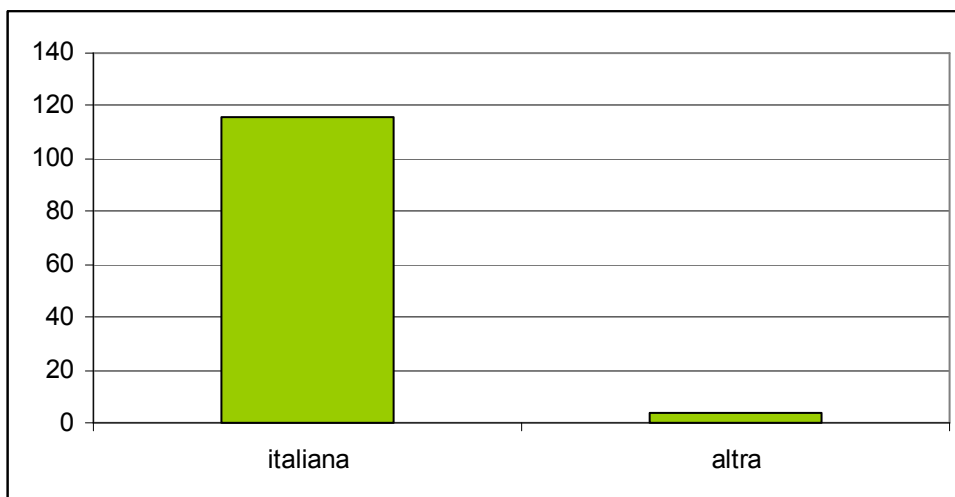
17. Il questionario è stato compilato

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
direttamente dal paziente	16	13,3
dal paziente con l'aiuto di un familiare, conoscente	6	5,0
da un familiare o conoscente del paziente	1	0,8
altro	97	80,8
TOTALE	120	100,0



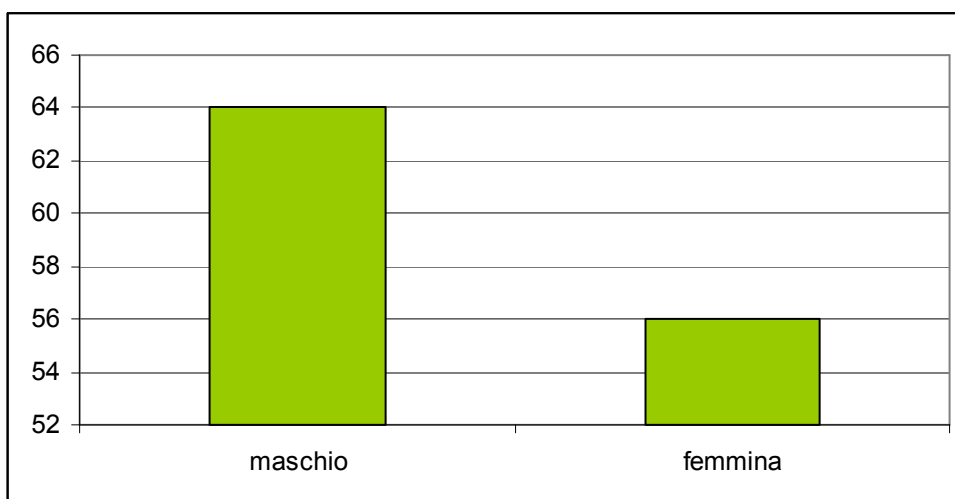
18. Nazionalità del paziente:

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
italiana	116	96,7
altra	4	3,3
TOTALE	120	100,0



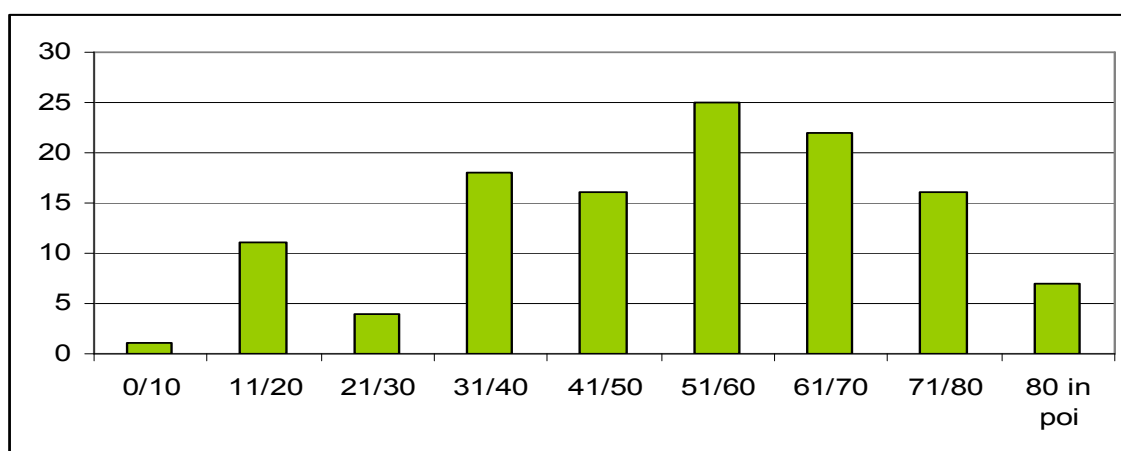
19. Sesso del paziente:

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
maschio	64	53,3
femmina	56	46,7
TOTALE	120	100,0



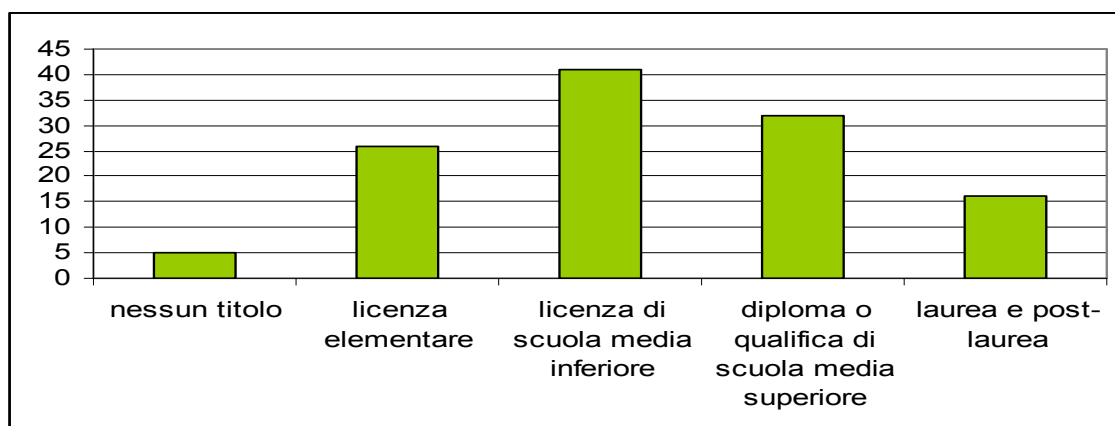
20. Et  del paziente (in anni compiuti)

	Totale	
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
0/10	1	0,8
11/20	11	9,2
21/30	4	3,3
31/40	18	15,0
41/50	16	13,3
51/60	25	20,8
61/70	22	18,3
71/80	16	13,3
80 in poi	7	5,8
TOTALE	120	100,0



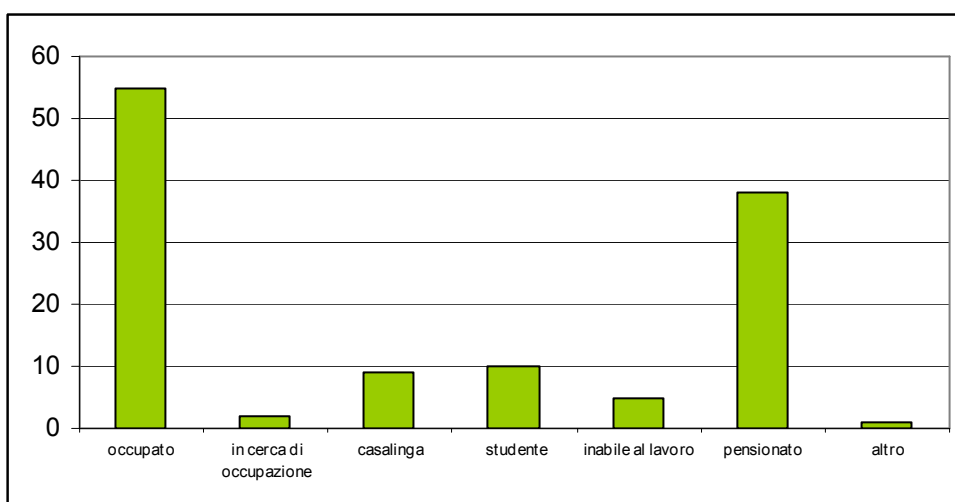
21. Titolo di studio conseguito dal paziente

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
nessun titolo	5	4,2
licenza elementare	26	21,7
licenza di scuola media inferiore	41	34,2
diploma o qualifica di scuola media superiore	32	26,7
laurea e post-laurea	16	13,3
TOTALE	120	100,0



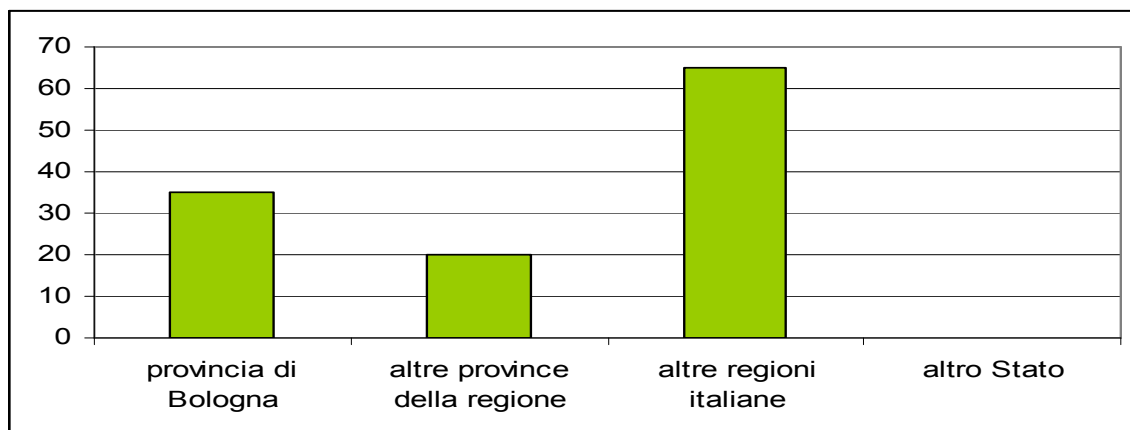
22. Attuale condizione professionale del paziente

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
occupato	55	45,8
in cerca di occupazione	2	1,7
casalinga	9	7,5
studente	10	8,3
inabile al lavoro	5	4,2
pensionato	38	31,7
altro	1	0,8
TOTALE	120	100,0



23. Residenza del paziente

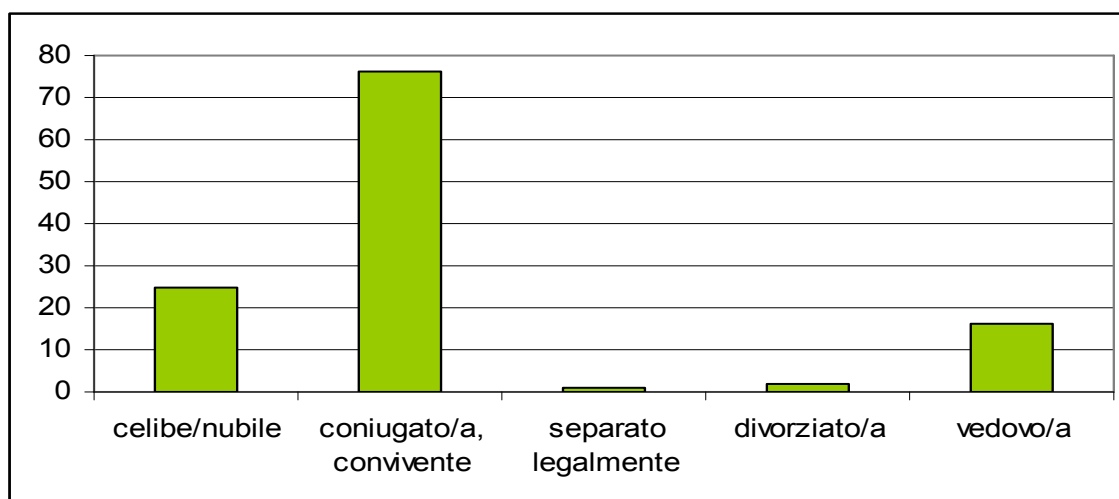
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
provincia di Bologna	35	29,2
altre province della regione	20	16,7
altre regioni italiane	65	54,2
altro Stato	0	0,0
TOTALE	120	100,0



23. Altre regioni italiane (specificare)	Frequenza	Percentuale
Abruzzo	1	1,5
Basilicata	1	1,5
Calabria	6	9,2
Campania	6	9,2
Friuli Venezia Giulia	2	3,1
Lazio	7	10,8
Liguria	0	0,0
Lombardia	4	6,2
Marche	2	3,1
Molise	2	3,1
Piemonte	1	1,5
Puglia	5	7,7
Sardegna	3	4,6
Sicilia	8	12,3
Toscana	7	10,8
Trentino Alto Adige	1	1,5
Umbria	1	1,5
Veneto	8	12,3
Totale	65	100,0

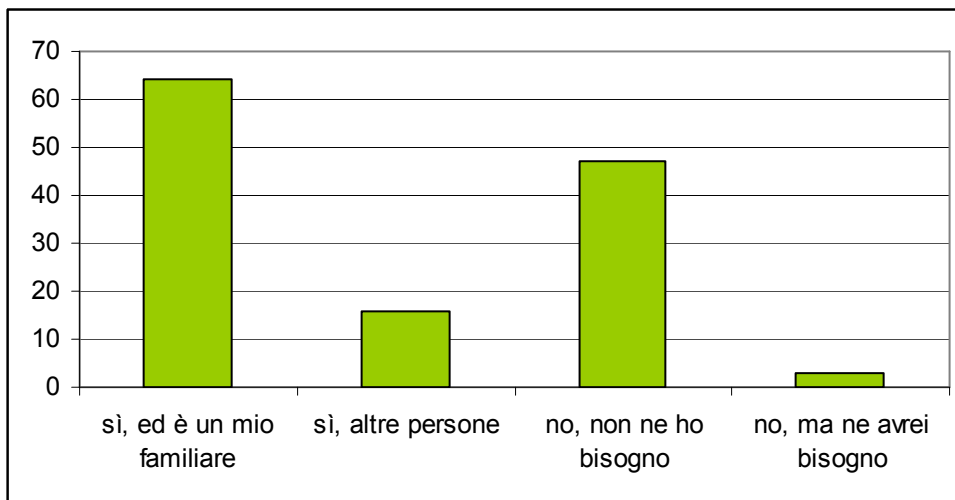
24. Stato civile del paziente

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
celibe/nubile	25	20,8
coniugato/a, convivente	76	63,3
separato legalmente	1	0,8
divorziato/a	2	1,7
vedovo/a	16	13,3
TOTALE	120	100,0



25. C'è qualcuno che le è di aiuto nel suo quotidiano? È possibile indicare più risposte

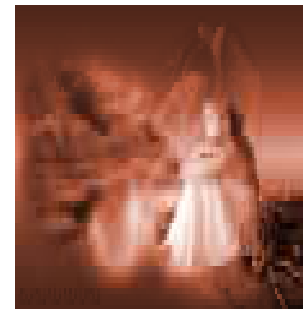
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
sì, ed è un mio familiare	64	49,2
sì, altre persone	16	12,3
no, non ne ho bisogno	47	36,2
no, ma ne avrei bisogno	3	2,3
TOTALE	130	100,0



“PENSIERI IN LIBERTA’”

SC CLINICA I

1. Assenza di un adeguato sistema di condizionamento dell'aria
2. Mancanza di disponibilità e di capacità relazionali da parte del personale infermieristico
3. Mancanza di disponibilità di un farmaco comprato dal familiare
4. Inadeguatezza della terapia per il dolore
5. Tempi di degenza breve che non permettono adeguata terapia riabilitativa
6. Numero inadeguato (2) di infermieri durante le ore notturne ed il sabato
7. Carenza informazioni prima del ricovero (es. tipologia di scarpe consigliate)
8. Carenza di igiene dei bagni, inadeguatezza degli armadietti



9. Inadeguatezza del tempo dedicato dai medici per i colloqui con i pazienti ed accompagnatori

SC CLINICA II

1. Inadeguatezza del tempo e delle informazioni sul percorso di cura ai pazienti e loro accompagnatori per i colloqui
2. mancanza di rispetto da parte dei medici nei riguardi dei pazienti
3. Mancanza di attenzione, di disponibilità alla risposta dei bisogni assistenziali, capacità relazionali

SC CLINICA III

1. Carenza di attenzione da parte dei medici nel trattare i pazienti "come persone"
2. Inadeguatezza del tempo e delle informazioni sul percorso di cura ai pazienti e loro accompagnatori per i colloqui
3. Inadeguatezza degli ambienti per portatori di handicap (servizi igienici)
4. Carenza di coordinamento tra personale medico e personale infermieristico

SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

1. Carenze strutturali dei bagni per i pazienti e di numero di servizi a disposizione
2. Mancanza di privacy per cure igieniche per i pazienti allettati
3. Mancanza di supporto per cure igieniche

LIBERA PROFESSIONE

1. Carenza di tempo adeguato per cure riabilitative

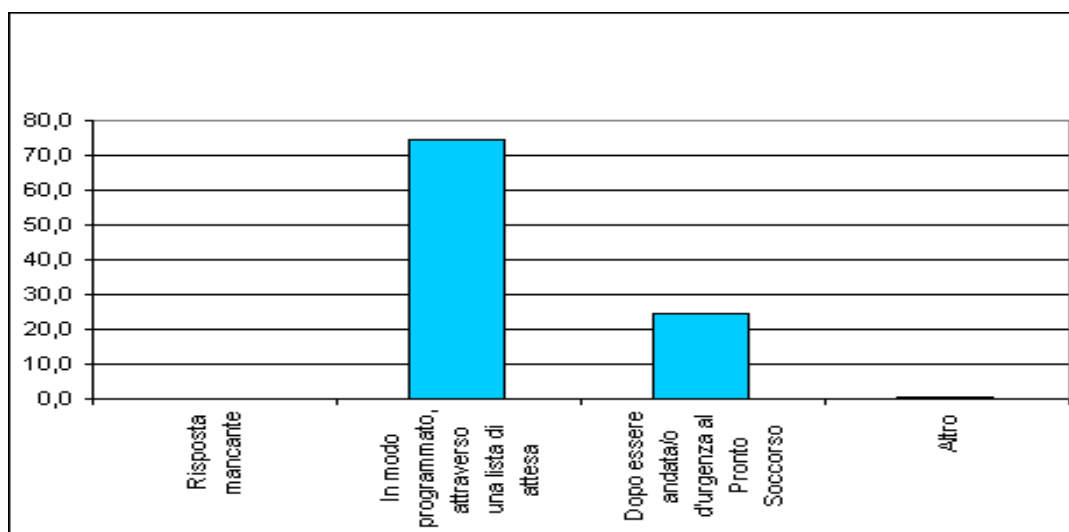
DIPARTIMENTO
PATOLOGIE ORTOPEDICHE
TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE

DIRETTORE DI DIPARTIMENTO
DOTT. PIER MARIA FORNASARI



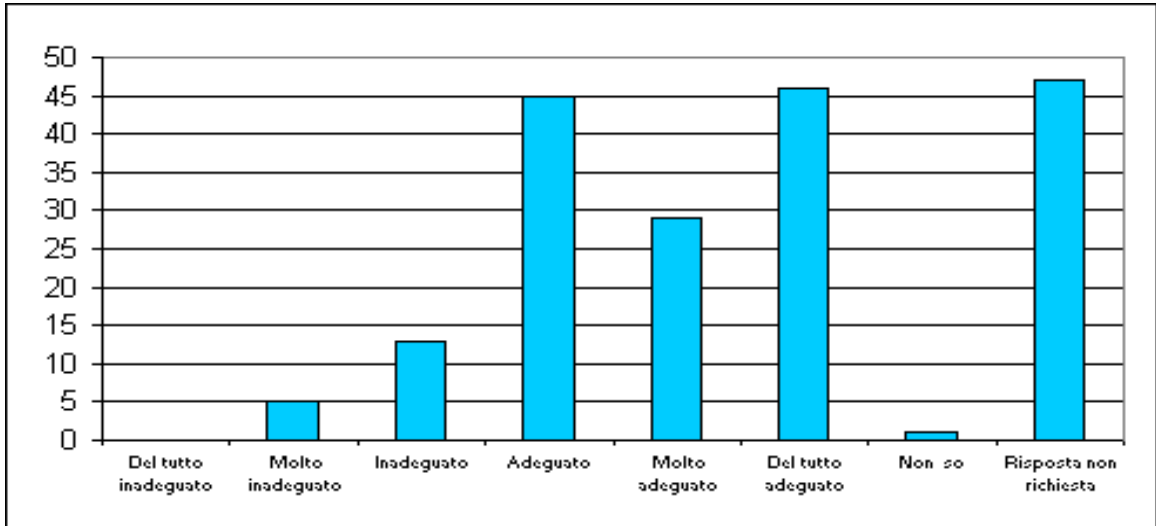
1. Come è avvenuto il suo ricovero?

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
In modo programmato, attraverso una lista di attesa	139	74,7
Dopo essere andata/o d'urgenza al Pronto Soccorso	46	24,7
Altro	1	0,5
TOTALE	186	100,0



1.a. Come valuta il tempo che è trascorso tra la prenotazione e il suo ricovero effettivo?

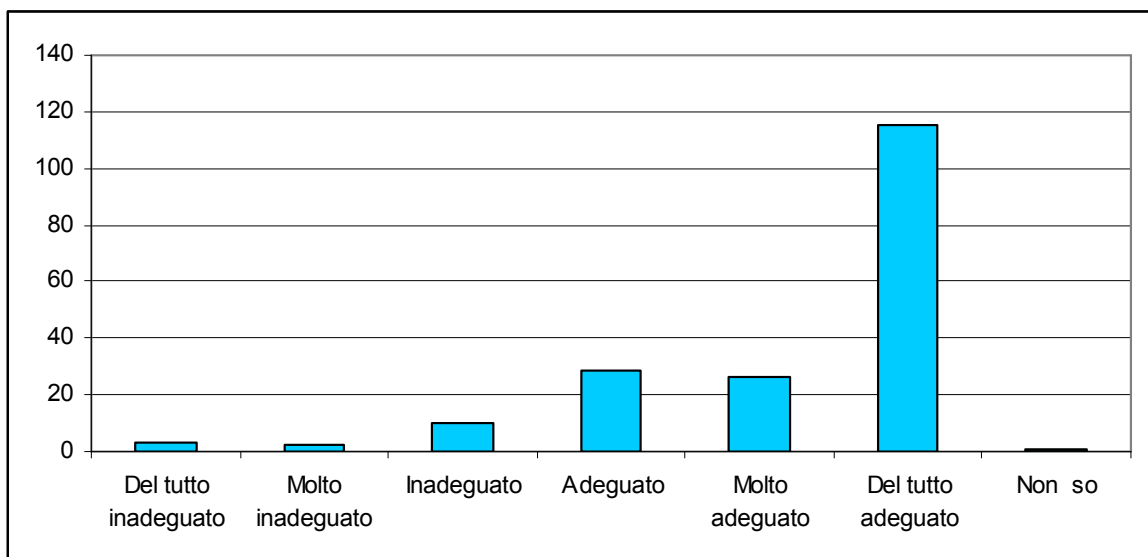
	Totale	
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	0	0,0
Molto inadeguato	5	2,7
Inadeguato	13	7,0
Adeguato	45	24,2
Molto adeguato	29	15,6
Del tutto adeguato	46	24,7
Non so	1	0,5
Risposta non richiesta	47	25,3
TOTALE	186	100,0



2. Come valuta ciascuno dei seguenti aspetti?

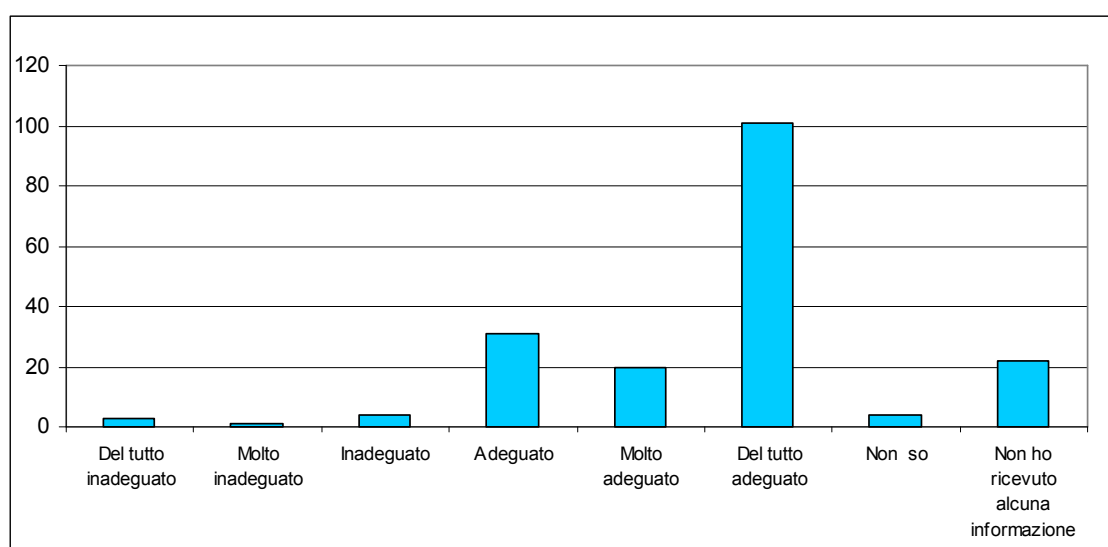
2.a. Tempo di attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui le è stato dato il letto

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	3	1,6
Molto inadeguato	2	1,1
Inadeguato	10	5,4
Adeguato	29	15,7
Molto adeguato	26	14,1
Del tutto adeguato	115	62,2
Non so	1	
TOTALE	186	100,0



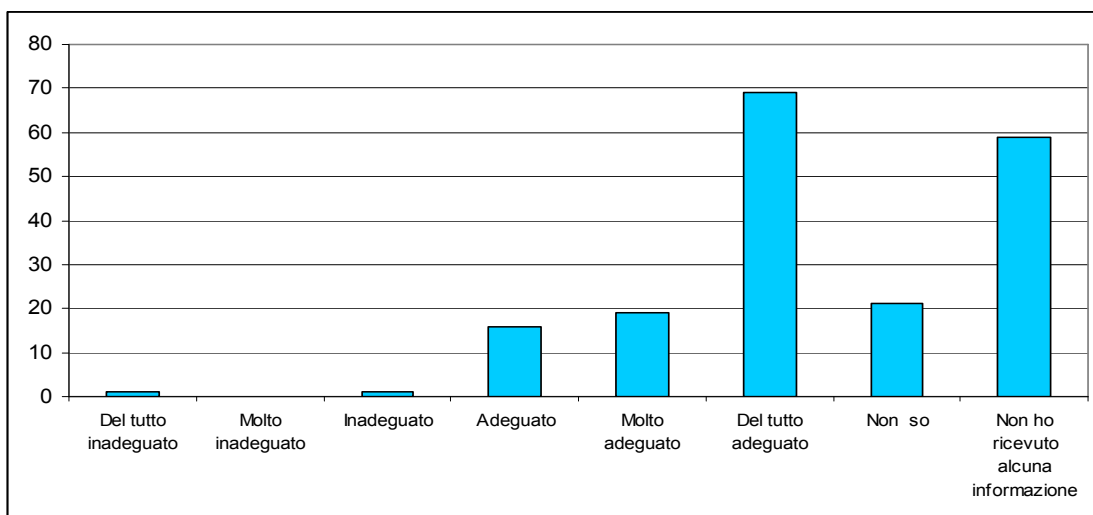
2.b. Informazioni ricevute prima di essere ricoverata/o

	Totali		Giudizi sulle info ricevute	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	3	1,6	3	1,8
Molto inadeguato	1	0,5	1	0,6
Inadeguato	4	2,2	4	2,4
Adeguito	31	16,7	31	18,9
Molto adeguato	20	10,8	20	12,2
Del tutto adeguato	101	54,3	101	61,6
Non so	4	2,2	4	2,4
Non ho ricevuto alcuna informazione	22	11,8		
TOTALE	186	100,0	164	100,0



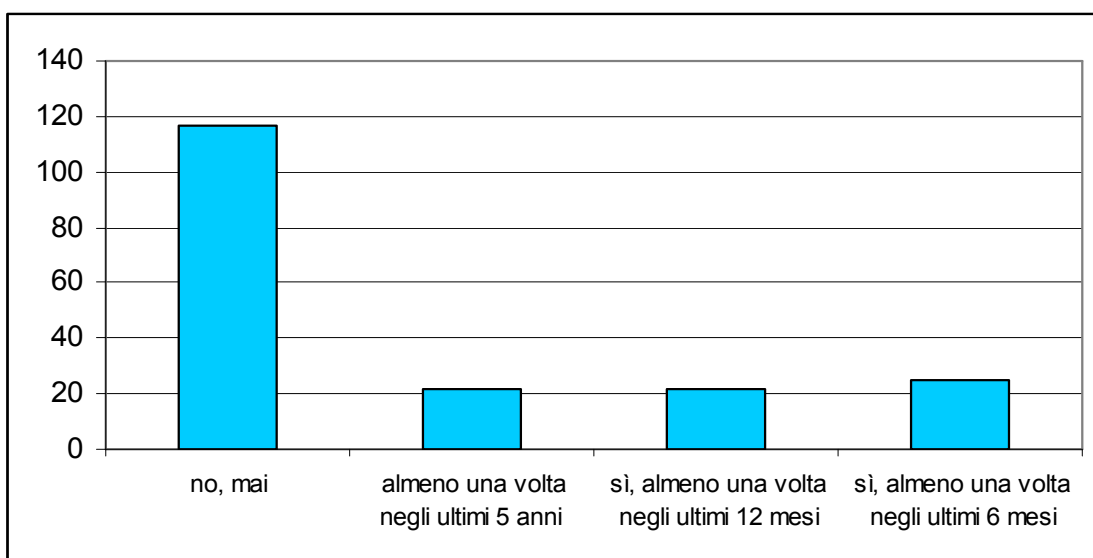
2.3. Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero

	Totali		Giudizi sul materiale info ricevuto	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	1	0,5	1	0,8
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	1	0,5	1	0,8
Adeguito	16	8,6	16	12,6
Molto adeguato	19	10,2	19	15,0
Del tutto adeguato	69	37,1	69	54,3
Non so	21	11,3	21	16,5
Non ho ricevuto alcuna informazione	59	31,7		
TOTALE	186	100,0	127	100,0



3. Prima di questa volta, era già stato ricoverato in questo reparto?

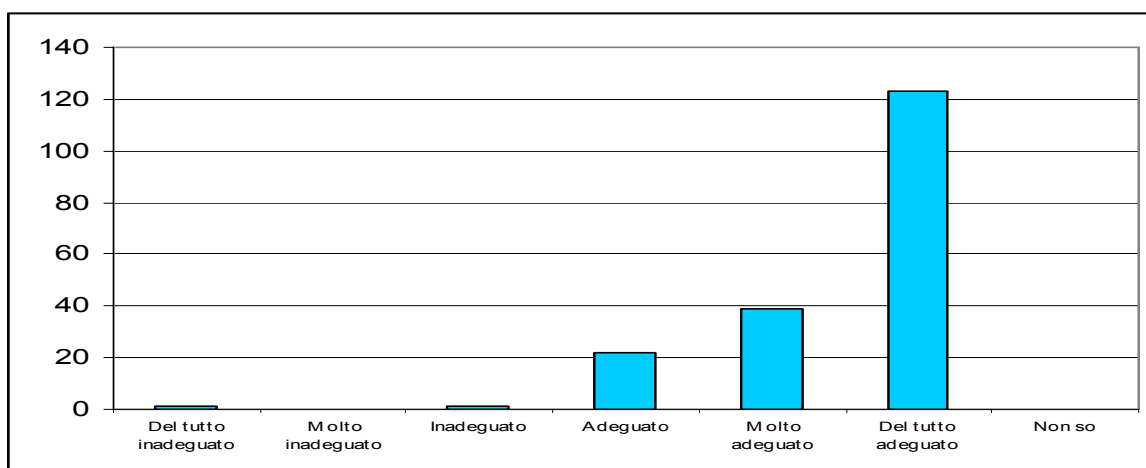
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
no, mai	117	62,9
almeno una volta negli ultimi 5 anni	22	11,8
sì, almeno una volta negli ultimi 12 mesi	22	11,8
sì, almeno una volta negli ultimi 6 mesi	25	13,4
TOTALE	186	100,0



4. Come valuta il personale medico specialista in ortopedia per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

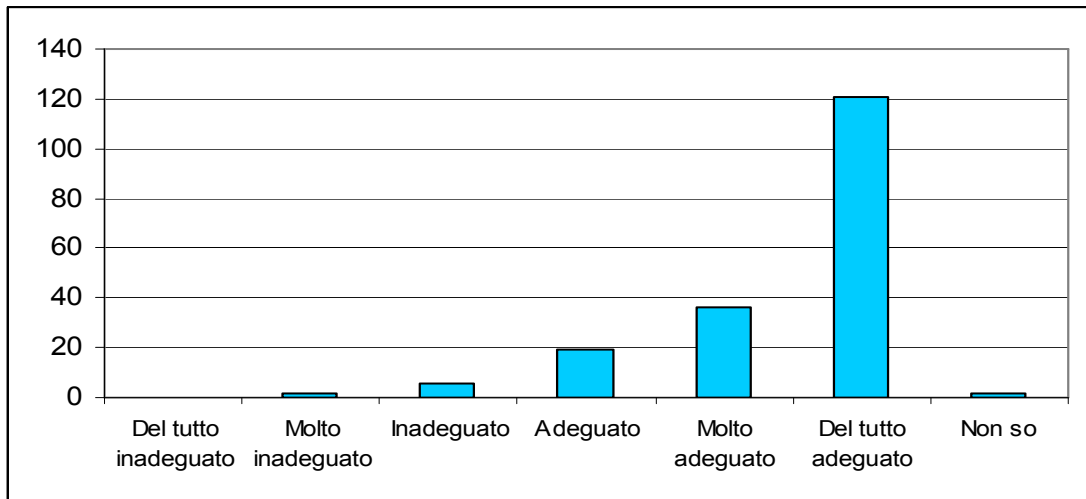
4.a. Gentilezza e cortesia

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	1	0,5
Molto inadeguato	0	0,0
Inadeguato	1	0,5
Adeguato	22	11,8
Molto adeguato	39	21,0
Del tutto adeguato	123	66,1
Non so	0	0,0
TOTALE	186	100,0



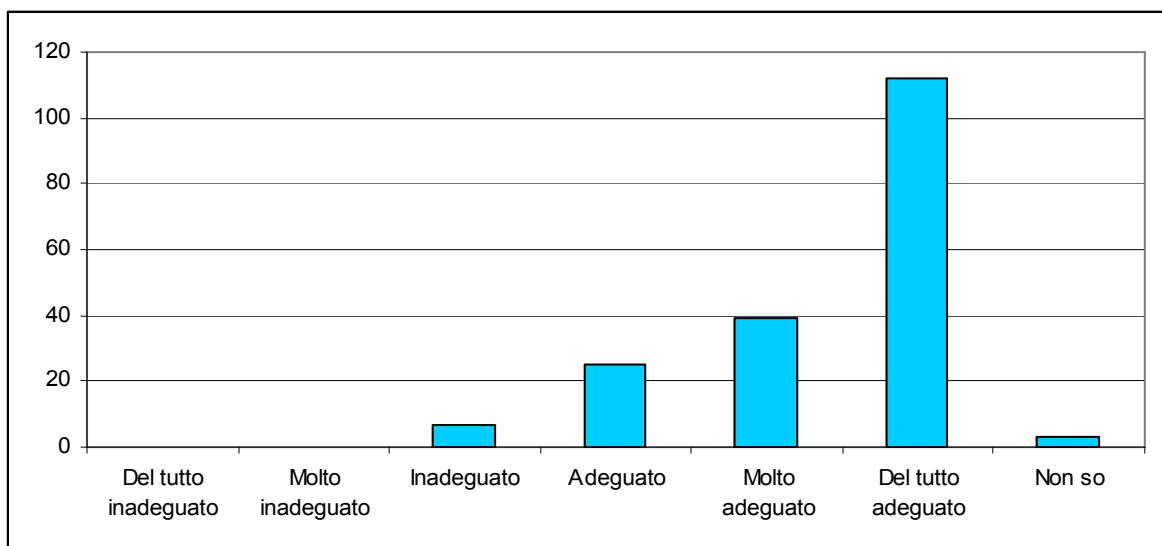
4.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	2	1,1	2	1,1
Inadeguato	6	3,2	6	3,3
Adeguato	19	10,2	19	10,3
Molto adeguato	36	19,4	36	19,6
Del tutto adeguato	121	65,1	121	65,8
Non so	2	1,1		0,0
TOTALE	186	100,0	184	100,0



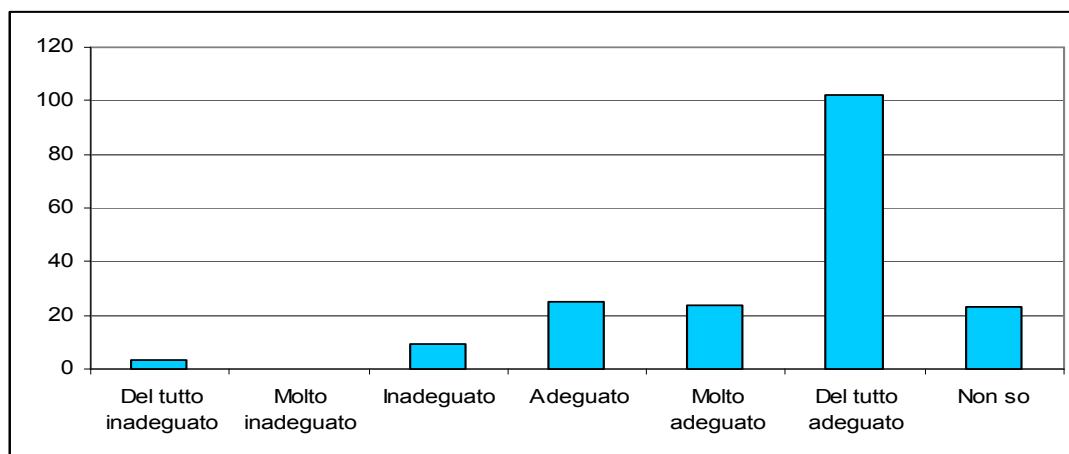
4.c. Informazioni ricevute sulle condizioni di salute

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	7	3,8	7	3,8
Adeguato	25	13,4	25	13,7
Molto adeguato	39	21,0	39	21,3
Del tutto adeguato	112	60,2	112	61,2
Non so	3	1,6		0,0
TOTALE	186	100,0	183	100,0



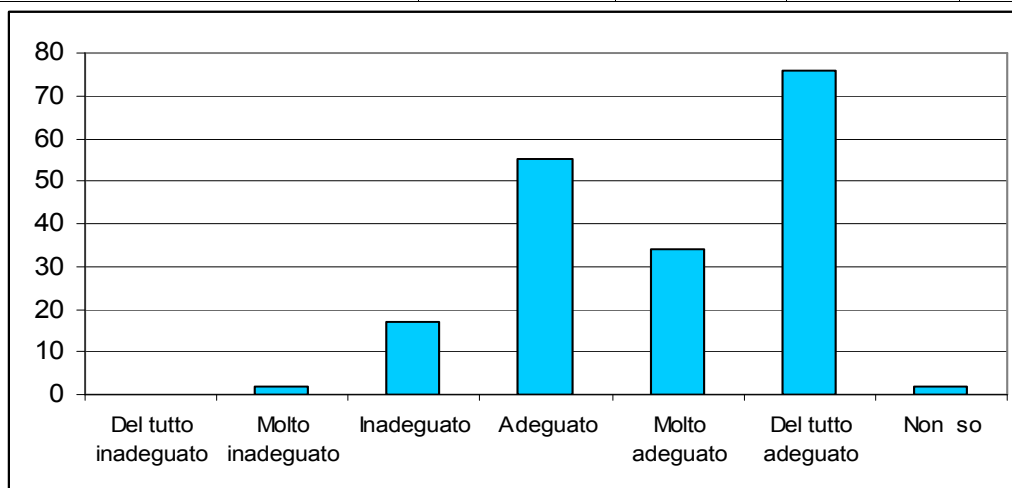
4.d. Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	1,6	3	1,8
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	9	4,8	9	5,5
Adeguato	25	13,4	25	15,3
Molto adeguato	24	12,9	24	14,7
Del tutto adeguato	102	54,8	102	62,6
Non so	23	12,4		0,0
TOTALE	186	100,0	163	100,0



4.e. Il tempo che il personale medico le ha dedicato

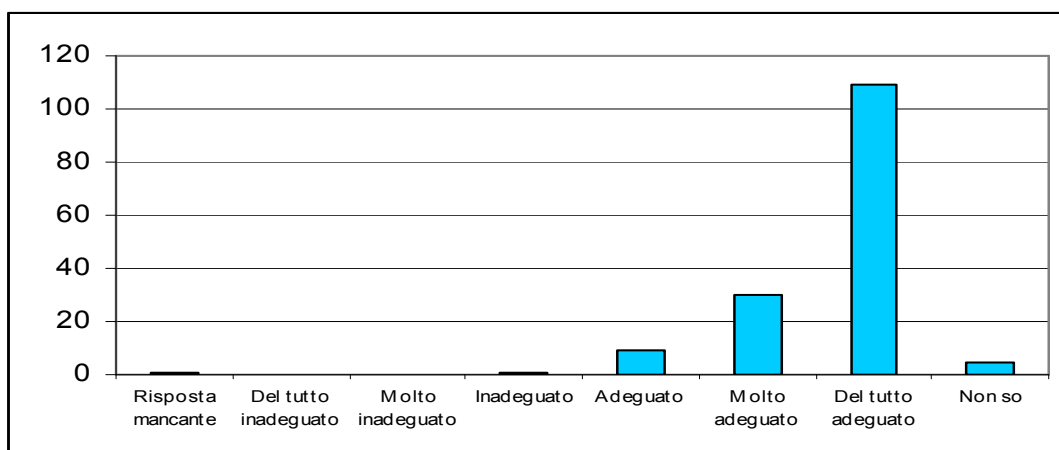
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	2	1,1	2	1,1
Inadeguato	17	9,1	17	9,2
Adeguato	55	29,6	55	29,9
Molto adeguato	34	18,3	34	18,5
Del tutto adeguato	76	40,9	76	41,3
Non so	2	1,1		0,0
TOTALE	186	100,0	184	100,0



4.a Come valuta il personale medico anestesista per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

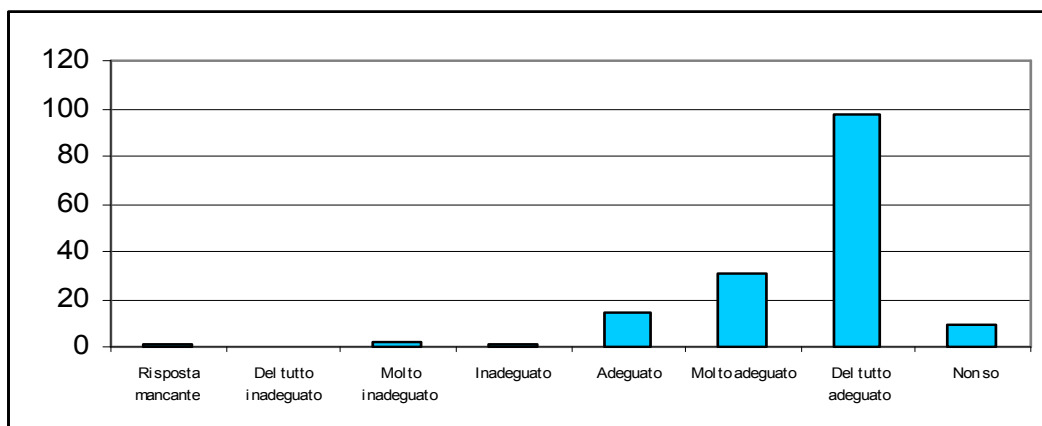
4.a.a. Gentilezza e cortesia

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,6		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	1	0,6	1	0,7
Adeguito	9	5,8	9	6,0
Molto adeguato	30	19,4	30	20,1
Del tutto adeguato	109	70,3	109	73,2
Non so	5	3,2		
TOTALE	155	100,0	149	100,0



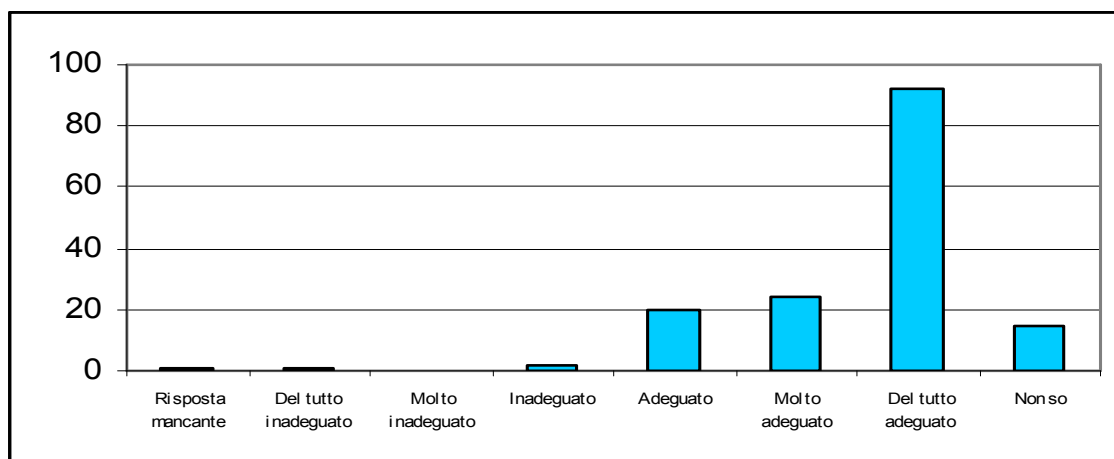
4.a.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,6		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	2	1,3	2	1,4
Inadeguato	1	0,6	1	0,7
Adeguito	14	9,0	14	9,7
Molto adeguato	31	20,0	31	21,4
Del tutto adeguato	97	62,6	97	66,9
Non so	9	5,8		
TOTALE	155	100,0	145	100,0



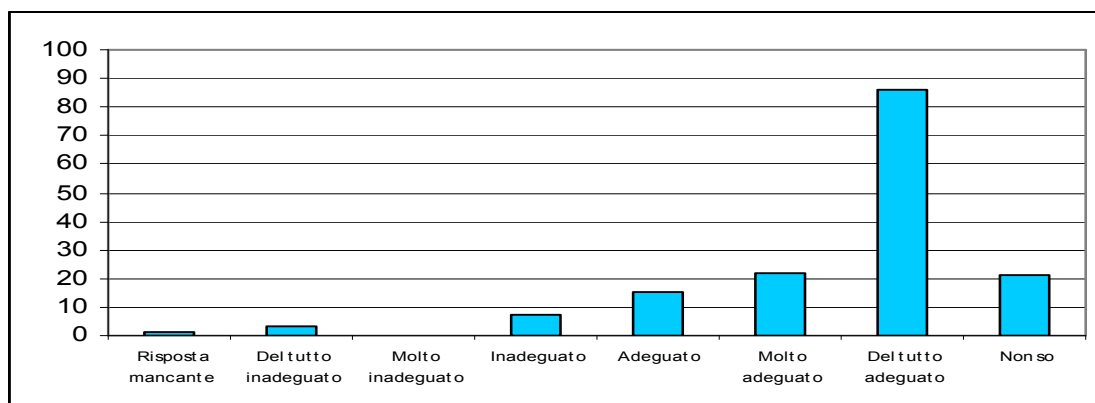
4.a.c. Informazioni ricevute sulle condizioni di salute

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,6		
Del tutto inadeguato	1	0,6	1	0,7
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	2	1,3	2	1,4
Adeguato	20	12,9	20	14,4
Molto adeguato	24	15,5	24	17,3
Del tutto adeguato	92	59,4	92	66,2
Non so	15	9,7		
TOTALE	155	100,0	139	100,0



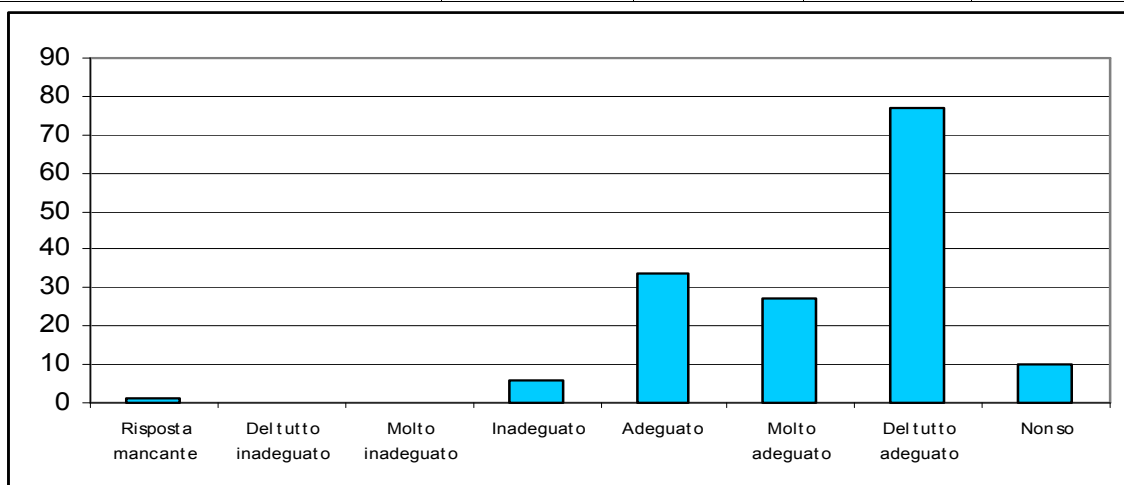
4.a.d. Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,6		
Del tutto inadeguato	3	1,9	3	2,3
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	7	4,5	7	5,3
Adeguato	15	9,7	15	11,3
Molto adeguato	22	14,2	22	16,5
Del tutto adeguato	86	55,5	86	64,7
Non so	21	13,5		
TOTALE	155	100,0	133	100,0



4.a.e. Il tempo che il personale medico le ha dedicato

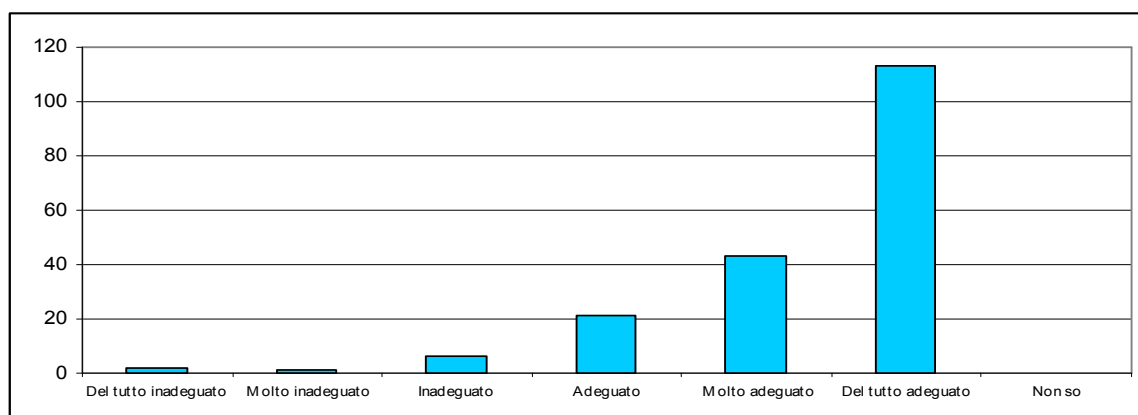
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,6		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	6	3,9	6	4,2
Adeguato	34	21,9	34	23,6
Molto adeguato	27	17,4	27	18,8
Del tutto adeguato	77	49,7	77	53,5
Non so	10	6,5		
TOTALE	155	100,0	144	100,0



5. Come valuta il personale infermieristico per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

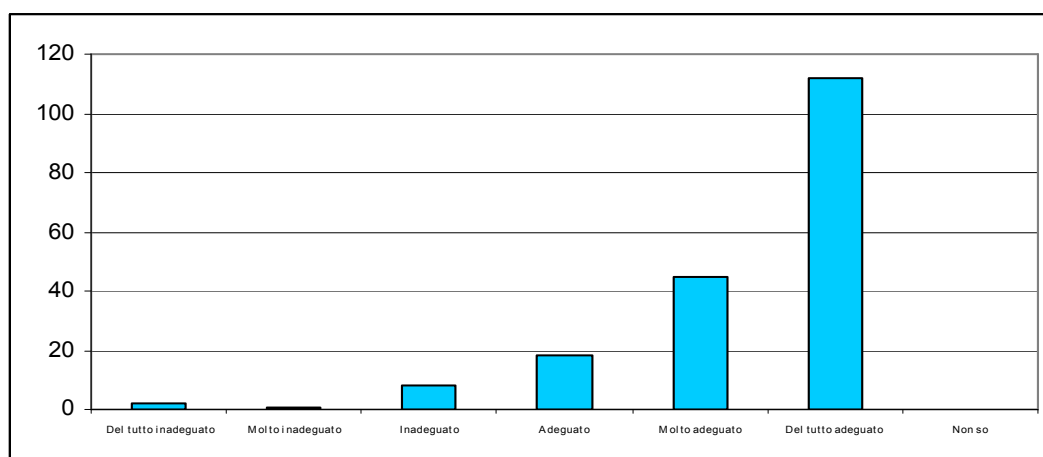
5.a. Gentilezza e cortesia

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	2	1,1
Molto inadeguato	1	0,5
Inadeguato	6	3,2
Adeguato	21	11,3
Molto adeguato	43	23,1
Del tutto adeguato	113	60,8
Non so	0	0,0
TOTALE	186	100,0



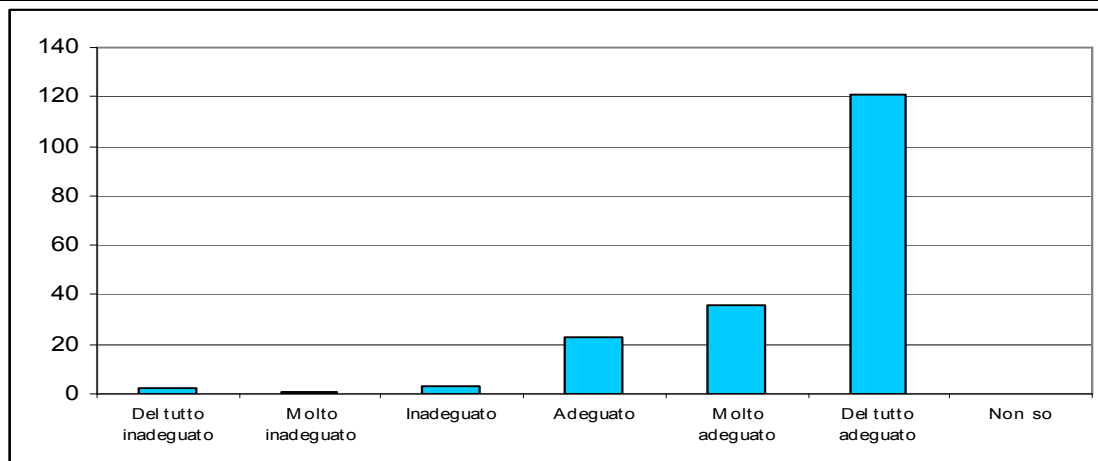
5.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Del tutto inadeguato	2	1,1
Molto inadeguato	1	0,5
Inadeguato	8	4,3
Adeguato	18	9,7
Molto adeguato	45	24,2
Del tutto adeguato	112	60,2
Non so	0	0,0
TOTALE	186	100,0



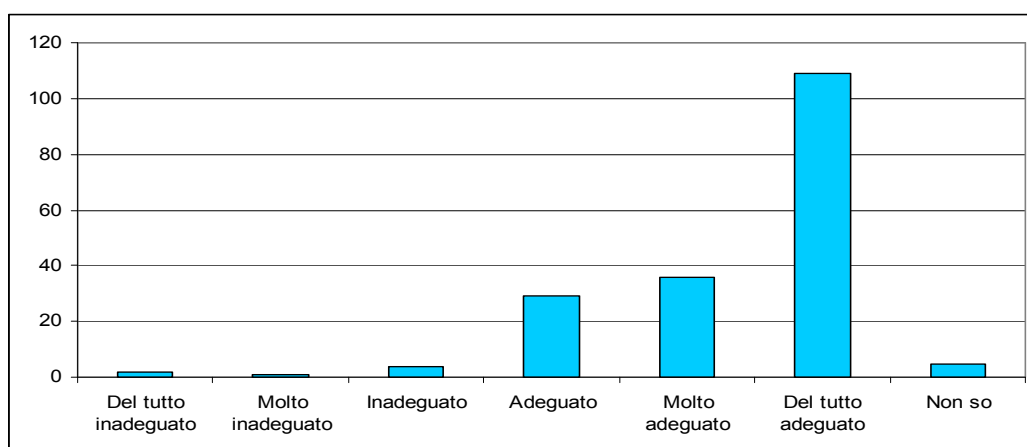
5.c. Capacità di mettere a proprio agio

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,1	2	1,1
Molto inadeguato	1	0,5	1	0,5
Inadeguato	3	1,6	3	1,6
Adeguato	23	12,4	23	12,4
Molto adeguato	36	19,4	36	19,4
Del tutto adeguato	121	65,1	121	65,1
Non so	0	0,0		
TOTALE	186	100,0	186	100,0



5.d. Disponibilità a dare chiarimenti

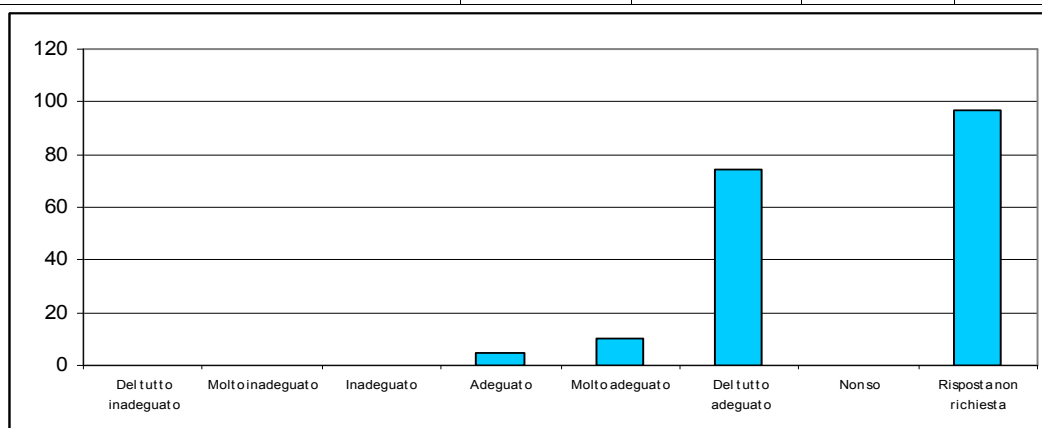
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,1	2	1,1
Molto inadeguato	1	0,5	1	0,6
Inadeguato	4	2,2	4	2,2
Adeguato	29	15,6	29	16,0
Molto adeguato	36	19,4	36	19,9
Del tutto adeguato	109	58,6	109	60,2
Non so	5	2,7		
TOTALE	186	100,0	181	100,0



5.a. Come valuta il personale fisioterapista (se ha effettuato dei trattamenti riabilitativi) per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

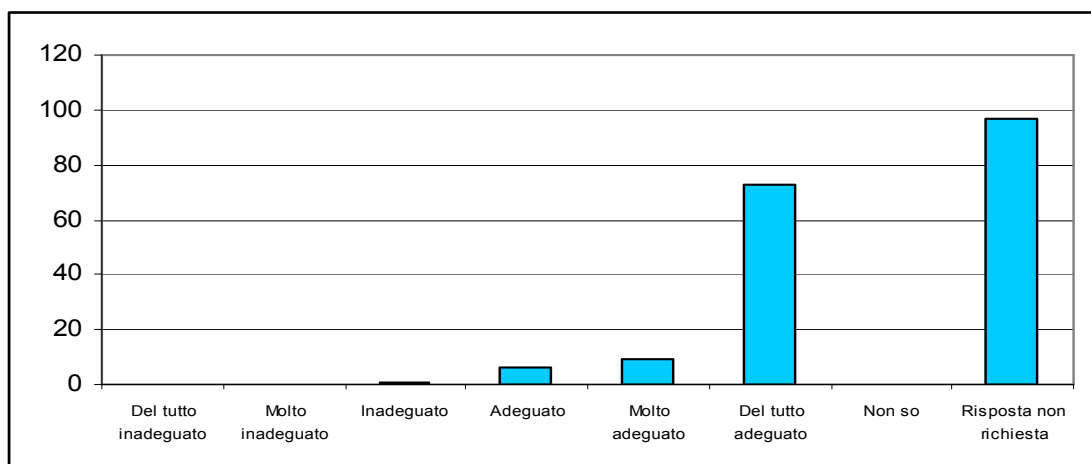
5.a.a. Gentilezza e cortesia

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguato	5	2,7	5	5,6
Molto adeguato	10	5,4	10	11,2
Del tutto adeguato	74	39,8	74	83,1
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	97	52,2		
TOTALE	186	100,0	89	100,0



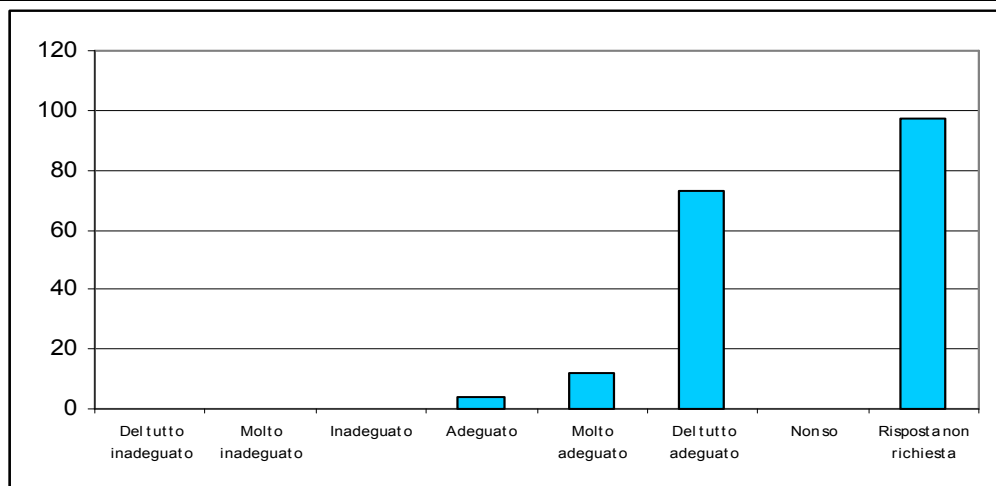
5.a.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	1	0,5	1	1,1
Adeguito	6	3,2	6	6,7
Molto adeguato	9	4,8	9	10,1
Del tutto adeguato	73	39,2	73	82,0
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	97	52,2		
TOTALE	186	100,0	89	100,0



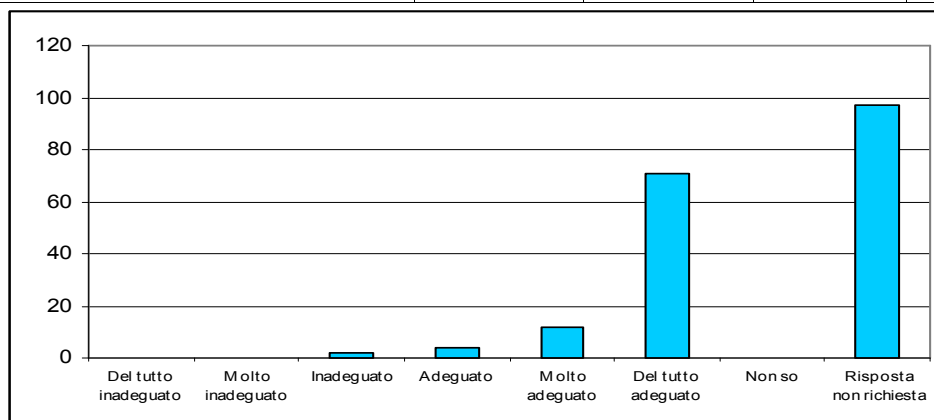
5.a.c. Capacità di mettere a proprio agio

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	0	0,0	0	0,0
Adeguito	4	2,2	4	4,5
Molto adeguato	12	6,5	12	13,5
Del tutto adeguato	73	39,2	73	82,0
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	97	52,2		
TOTALE	186	100,0	89	100,0



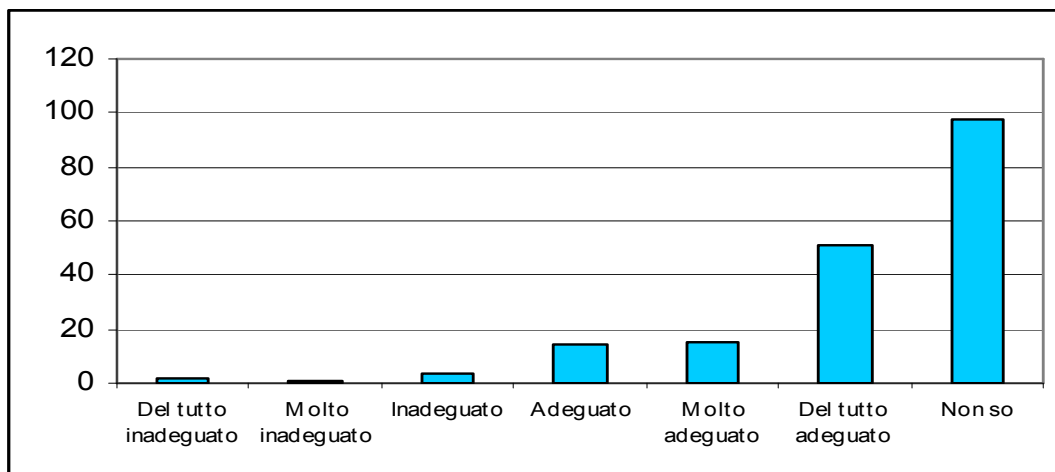
5.a.d. Disponibilità a dare chiarimenti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	2	1,1	2	2,2
Adeguato	4	2,2	4	4,5
Molto adeguato	12	6,5	12	13,5
Del tutto adeguato	71	38,2	71	79,8
Non so	0	0,0	0	0,0
Risposta non richiesta	97	52,2		
TOTALE	186	100,0	89	100,0



6. Come valuta l'aiuto ricevuto dal personale dell'ospedale per la sua igiene personale?

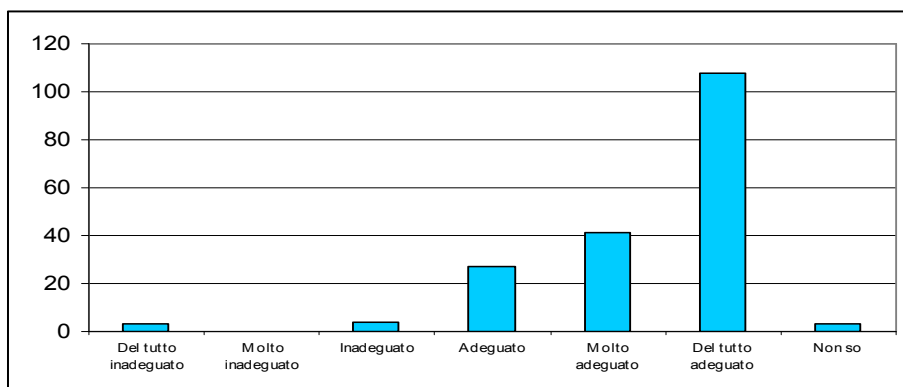
	Totali		Giudizi espressi sull'aiuto	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,1	2	2,3
Molto inadeguato	1	0,5	1	1,1
Inadeguato	4	2,2	4	4,6
Adeguato	14	7,6	14	16,1
Molto adeguato	15	8,1	15	17,2
Del tutto adeguato	51	27,6	51	58,6
Non so	98	53,0		
TOTALE	185	100,0	87	100,0



7. Come valuta il rispetto della Sua privacy (riservatezza) durante il ricovero per ciascuno dei seguenti aspetti?

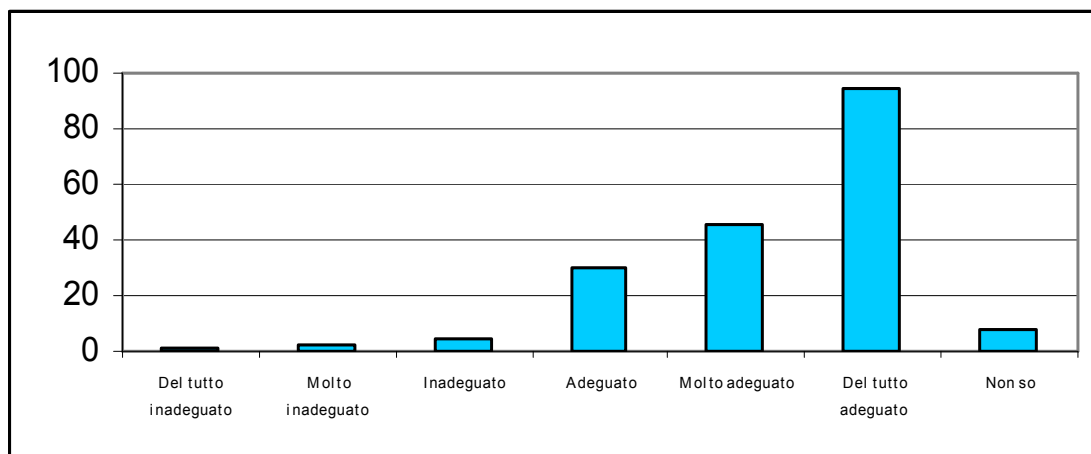
7.a. rispetto della *privacy* nello scambio di informazioni riservate

	Totali		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	1,6	3	1,6
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	4	2,2	4	2,2
Adeguato	27	14,5	27	14,8
Molto adeguato	41	22,0	41	22,4
Del tutto adeguato	108	58,1	108	59,0
Non so	3	1,6		
TOTALE	186	100,0	183	100,0



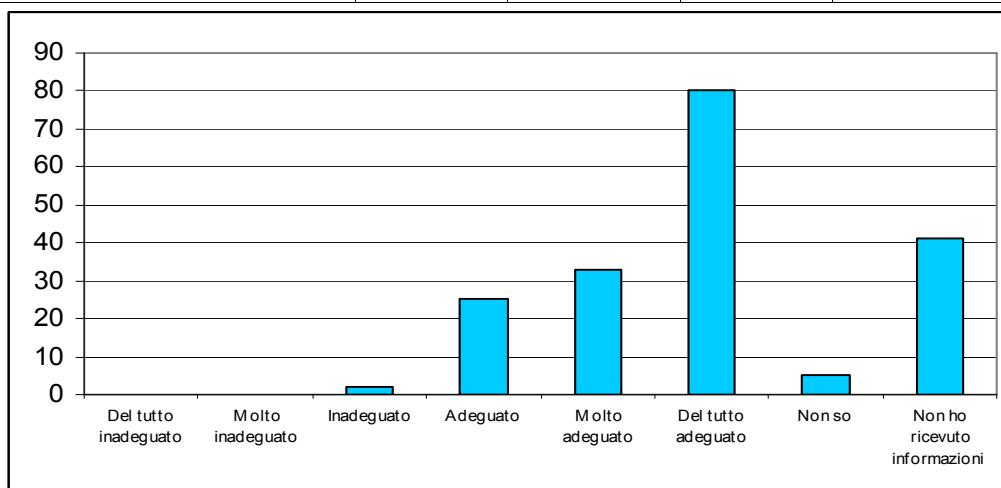
7.b. rispetto della *privacy* nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza

	Totali		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,5	1	0,6
Molto inadeguato	2	1,1	2	1,1
Inadeguato	4	2,2	4	2,2
Adeguato	30	16,1	30	16,9
Molto adeguato	46	24,7	46	25,8
Del tutto adeguato	95	51,1	95	53,4
Non so	8	4,3		
TOTALE	186	100,0	178	100,0



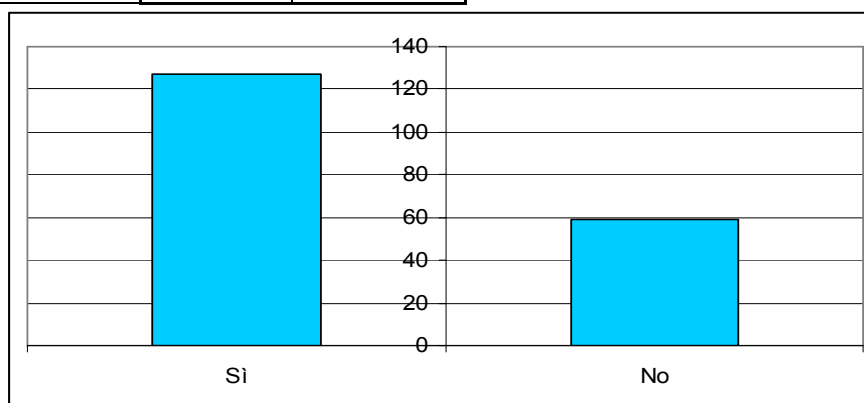
8. Come valuta le informazioni sul trattamento del dolore fisico ricevute durante il ricovero?

	Totale		Giudizi su info ricevute	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0	0	0,0
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	2	1,1	2	1,4
Adeguato	25	13,4	25	17,2
Molto adeguato	33	17,7	33	22,8
Del tutto adeguato	80	43,0	80	55,2
Non so	5	2,7	5	3,4
Non ho ricevuto informazioni sul trattamento del dolore fisico	41	22,0		
TOTALE	186	100,0	145	96,6



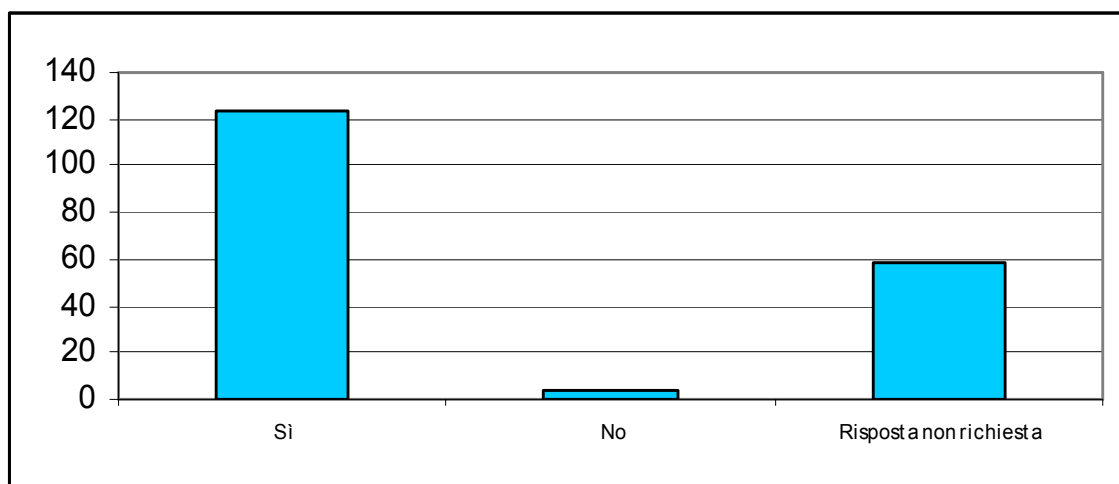
9. Durante il ricovero, ha sentito dolore?

	Totale	
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
Sì	127	68,3
No	59	31,7
TOTALE	186	100,0



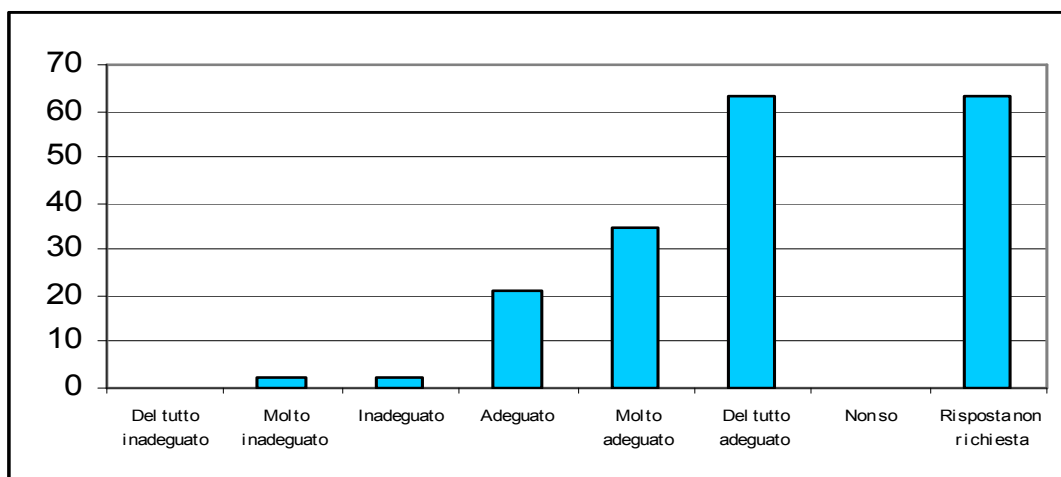
9a. Se durante il ricovero ha sentito dolore, ha ricevuto una terapia?

	Totale		Risposte utili	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Sì	123	66,1	123	96,9
No	4	2,2	4	3,1
Risposta non richiesta	59	31,7		
TOTALE	186	100,0	127	100,0



9b. Se sì, come valuta la terapia antidolorifica che ha ricevuto?

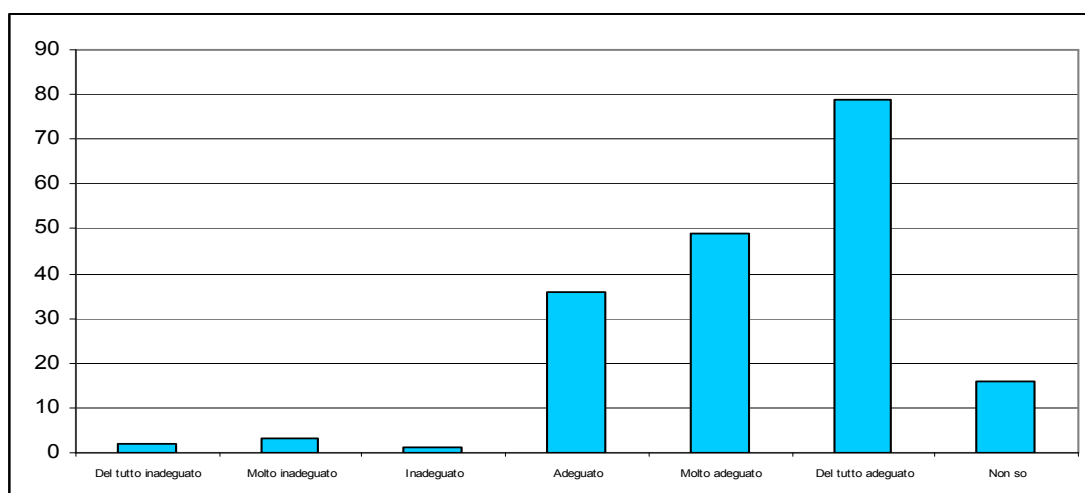
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	5	2,1
Molto inadeguato	2	1,1	6	2,5
Inadeguato	2	1,1	26	10,9
Adeguato	21	11,3	79	33,1
Molto adeguato	35	18,8	47	19,7
Del tutto adeguato	63	33,9	74	31,0
Non so	0	0,0	2	0,8
Risposta non richiesta	63	33,9		
TOTALE	186	100,0	239	100,0



10. Come valuta il modo in cui sono stati gestiti ciascuno degli aspetti organizzativi sotto elencati?

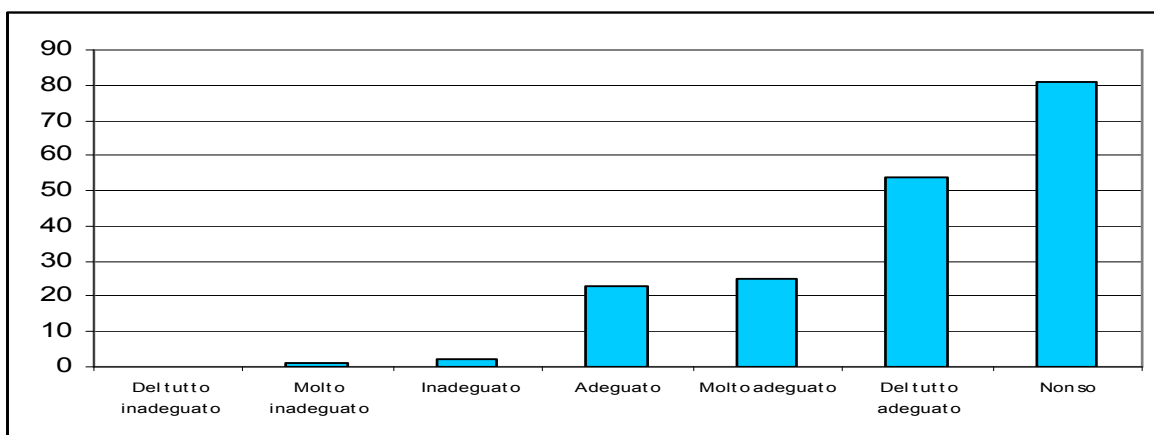
10.a. Collaborazione tra il personale del reparto

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,1	2	1,2
Molto inadeguato	3	1,6	3	1,8
Inadeguato	1	0,5	1	0,6
Adeguato	36	19,4	36	21,2
Molto adeguato	49	26,3	49	28,8
Del tutto adeguato	79	42,5	79	46,5
Non so	16	8,6		
TOTALE	186	100,0	170	100,0



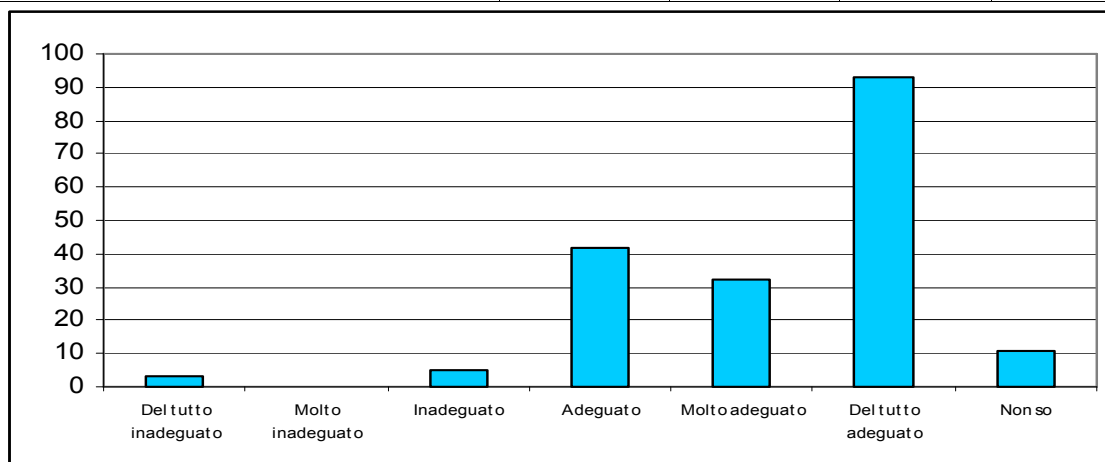
10.b. Comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	1	0,5	1	1,0
Inadeguato	2	1,1	2	1,9
Adeguato	23	12,4	23	21,9
Molto adeguato	25	13,4	25	23,8
Del tutto adeguato	54	29,0	54	51,4
Non so	81	43,5		
TOTALE	186	100,0	105	100,0



10.c. Orari di visita (familiari, conoscenti)

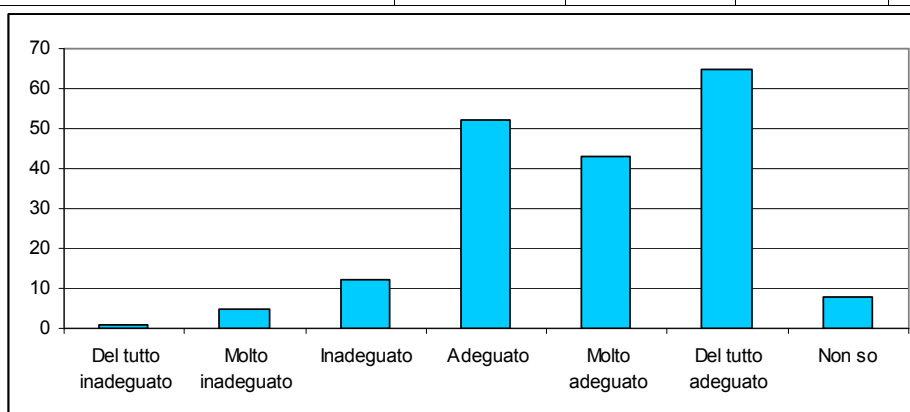
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	1,6	3	1,7
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	5	2,7	5	2,9
Adeguato	42	22,6	42	24,0
Molto adeguato	32	17,2	32	18,3
Del tutto adeguato	93	50,0	93	53,1
Non so	11	5,9		
TOTALE	186	100,0	175	100,0



11. Come valuta gli ambienti (stanze, corridoi, bagni e altri locali) per quanto riguarda gli aspetti elencati?

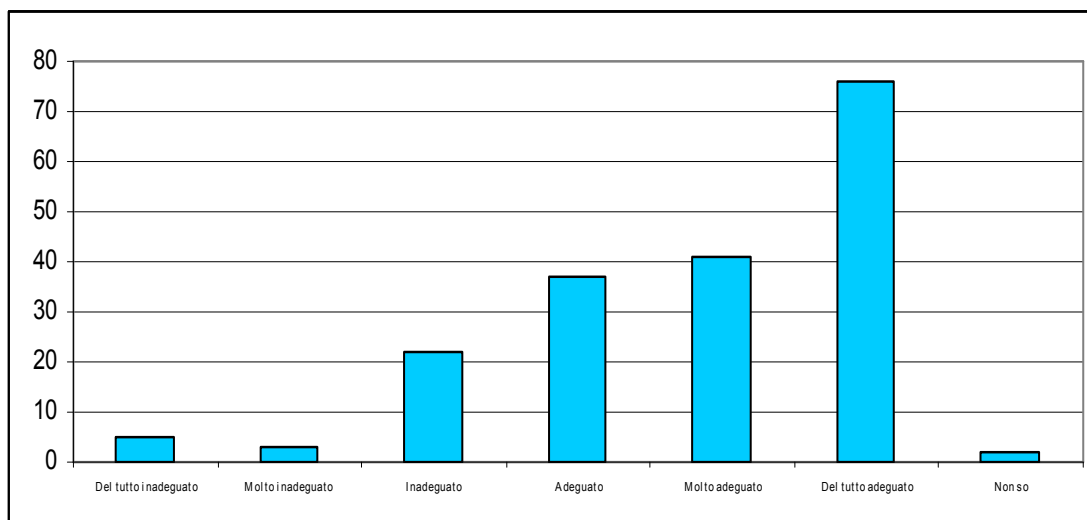
11.a. Manutenzione delle strutture e dei locali del reparto

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	1	0,5	1	0,6
Molto inadeguato	5	2,7	5	2,8
Inadeguato	12	6,5	12	6,7
Adeguato	52	28,0	52	29,2
Molto adeguato	43	23,1	43	24,2
Del tutto adeguato	65	34,9	65	36,5
Non so	8	4,3		
TOTALE	186	100,0	178	100,0



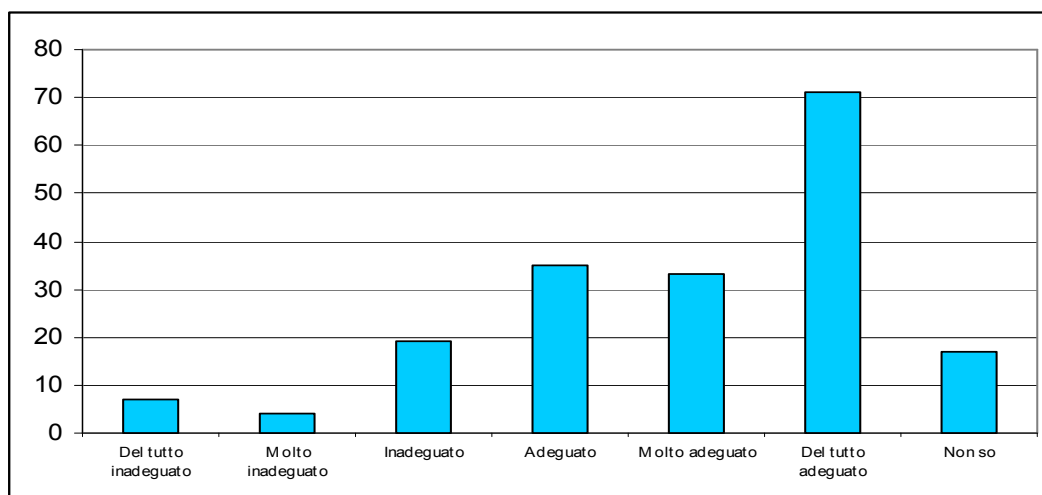
11.b. Pulizia delle stanze e dei corridoi

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	5	2,7	5	2,7
Molto inadeguato	3	1,6	3	1,6
Inadeguato	22	11,8	22	12,0
Adeguato	37	19,9	37	20,1
Molto adeguato	41	22,0	41	22,3
Del tutto adeguato	76	40,9	76	41,3
Non so	2	1,1		
TOTALE	186	100,0	184	100,0



11.c. Pulizia dei bagni

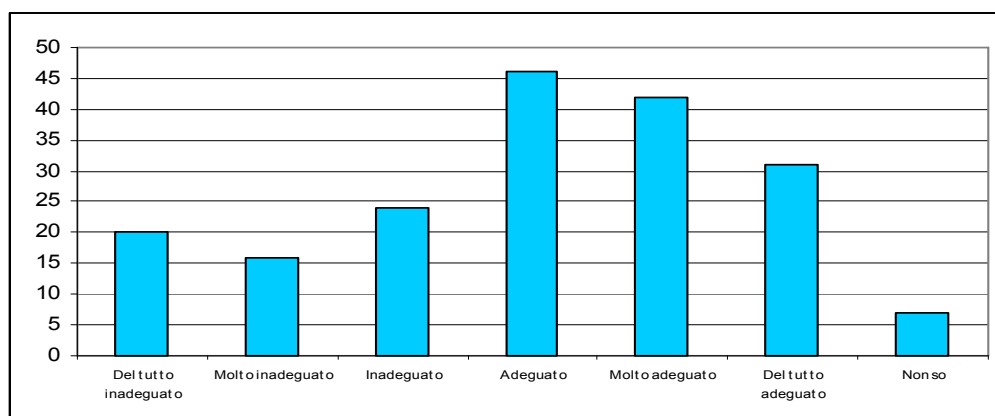
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	7	3,8	7	4,1
Molto inadeguato	4	2,2	4	2,4
Inadeguato	19	10,2	19	11,2
Adeguato	35	18,8	35	20,7
Molto adeguato	33	17,7	33	19,5
Del tutto adeguato	71	38,2	71	42,0
Non so	17	9,1		
TOTALE	186	100,0	169	100,0



12. Come valuta i servizi alberghieri (cibi, servizi in camera, comfort) per gli aspetti sotto elencati?

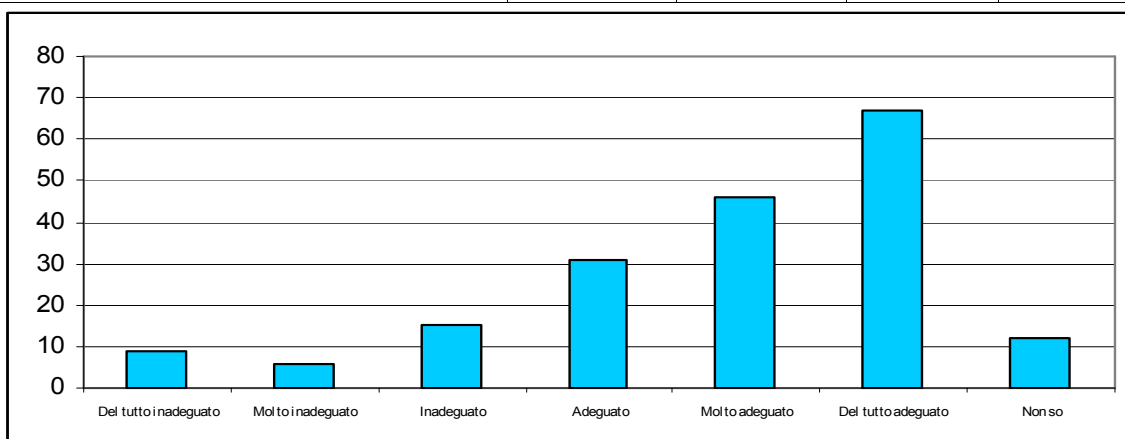
12.a. Qualità del cibo

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	20	10,8	20	11,2
Molto inadeguato	16	8,6	16	8,9
Inadeguato	24	12,9	24	13,4
Adeguato	46	24,7	46	25,7
Molto adeguato	42	22,6	42	23,5
Del tutto adeguato	31	16,7	31	17,3
Non so	7	3,8		
TOTALE	186	100,0	179	100,0



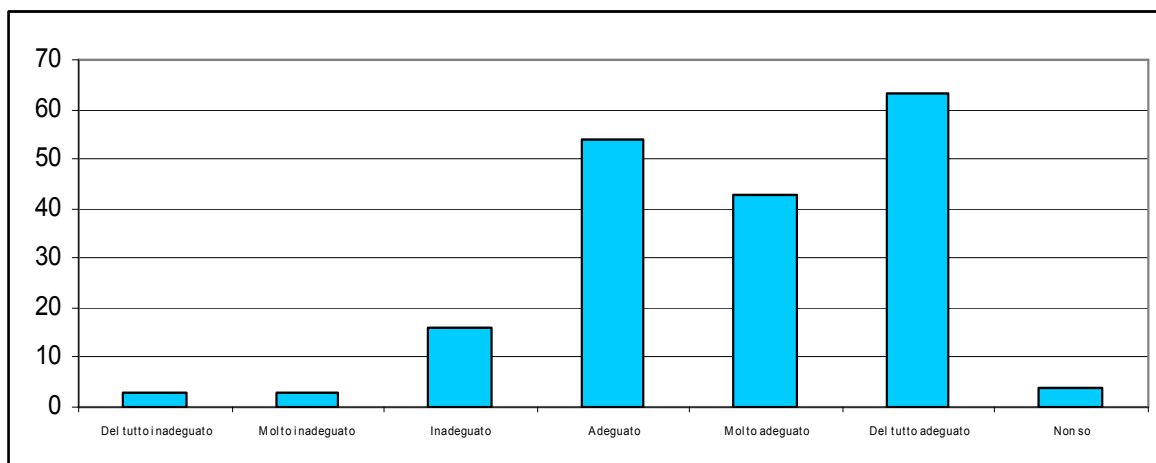
**12.b. Possibilità di scelta del menù
(compatibilmente con le indicazioni
mediche)**

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	9	4,8	9	5,2
Molto inadeguato	6	3,2	6	3,4
Inadeguato	15	8,1	15	8,6
Adeguato	31	16,7	31	17,8
Molto adeguato	46	24,7	46	26,4
Del tutto adeguato	67	36,0	67	38,5
Non so	12	6,5		
TOTALE	186	100,0	174	100,0



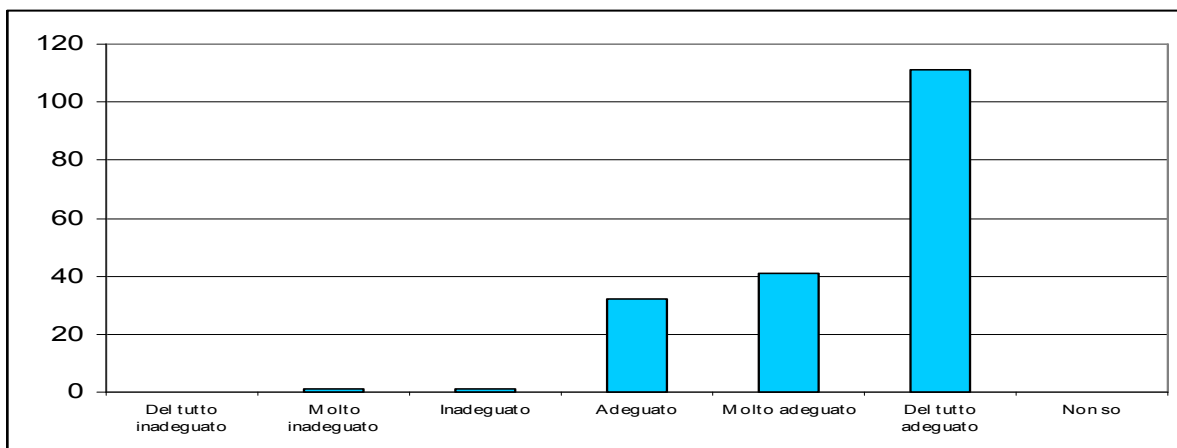
12.c. Orari dei pasti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	3	1,6	3	1,6
Molto inadeguato	3	1,6	3	1,6
Inadeguato	16	8,6	16	8,8
Adeguato	54	29,0	54	29,7
Molto adeguato	43	23,1	43	23,6
Del tutto adeguato	63	33,9	63	34,6
Non so	4	2,2		
TOTALE	186	100,0	182	100,0



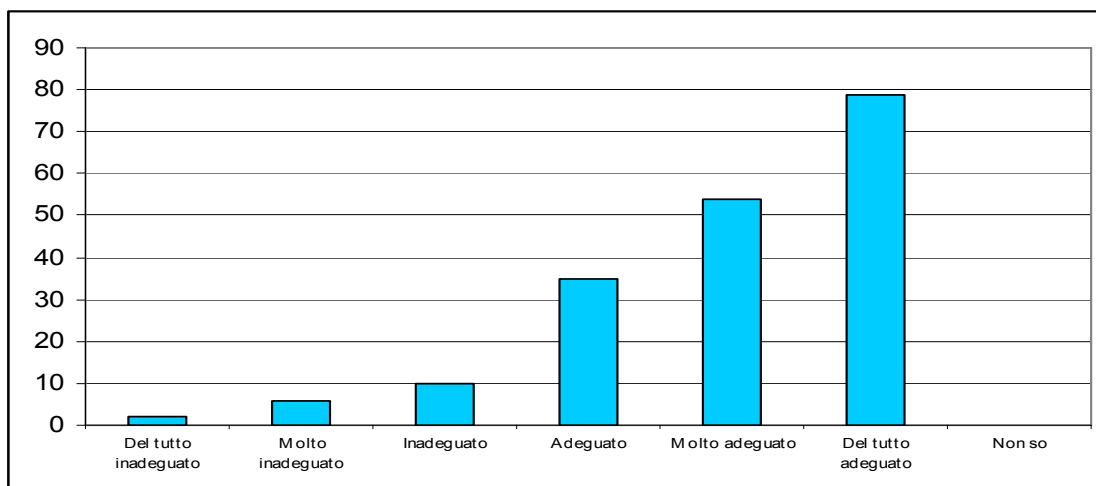
12.d. Igiene della biancheria dei letti

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	1	0,5	1	0,5
Inadeguato	1	0,5	1	0,5
Adeguato	32	17,2	32	17,2
Molto adeguato	41	22,0	41	22,0
Del tutto adeguato	111	59,7	111	59,7
Non so	0	0,0		
TOTALE	186	100,0	186	100,0



12.e. Comodità dei letti

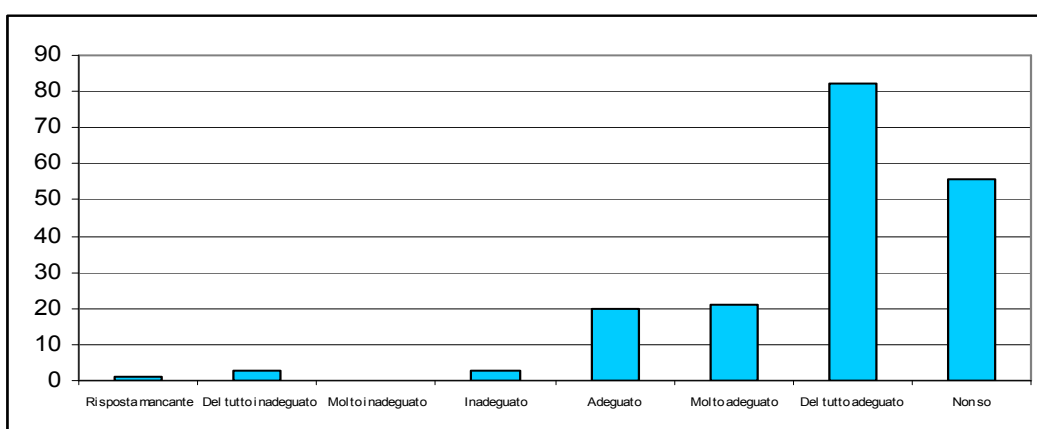
	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0		
Del tutto inadeguato	2	1,1	2	1,1
Molto inadeguato	6	3,2	6	3,2
Inadeguato	10	5,4	10	5,4
Adeguato	35	18,8	35	18,8
Molto adeguato	54	29,0	54	29,0
Del tutto adeguato	79	42,5	79	42,5
Non so	0	0,0		
TOTALE	186	100,0	186	100,0



13. Come valuta le informazioni ricevute al momento della dimissione per ciascuno dei seguenti aspetti?

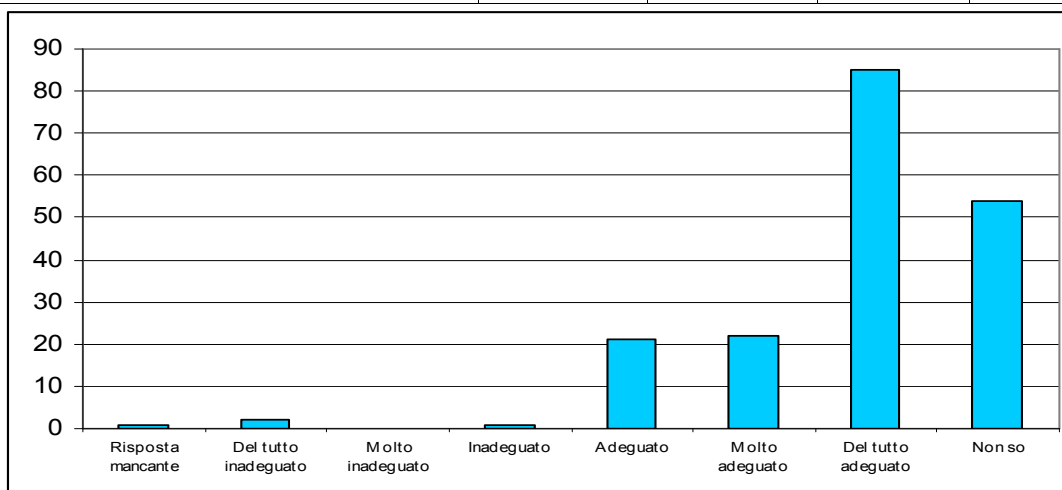
13.a. Cure da eseguire

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,5		
Del tutto inadeguato	3	1,6	3	2,3
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	1,6	3	2,3
Adeguato	20	10,8	20	15,5
Molto adeguato	21	11,3	21	16,3
Del tutto adeguato	82	44,1	82	63,6
Non so	56	30,1		0,0
TOTALE	186	100,0	129	100,0



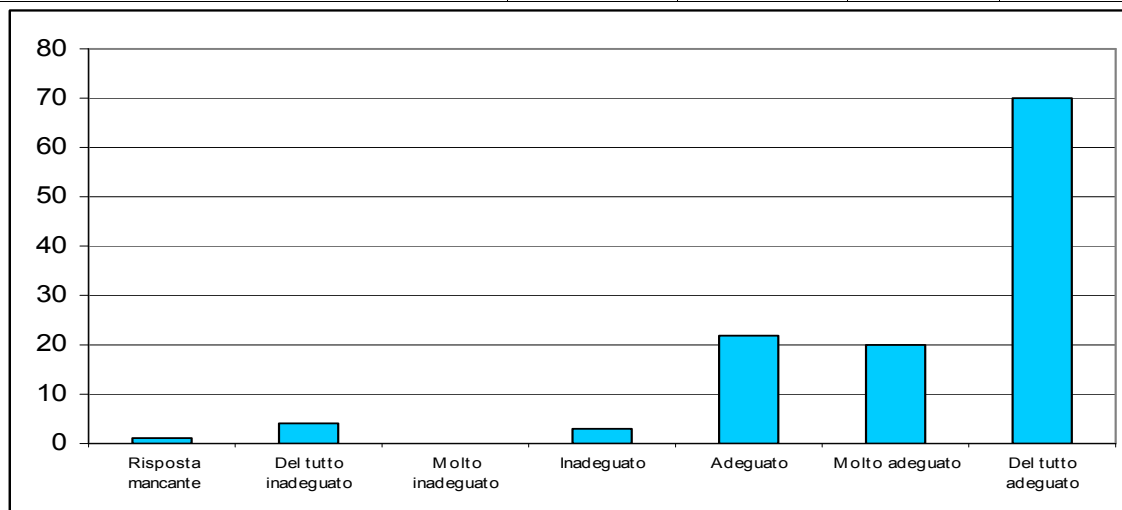
13.b. Controlli successivi da effettuare

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,5		
Del tutto inadeguato	2	1,1	2	1,5
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	1	0,5	1	0,8
Adeguato	21	11,3	21	16,0
Molto adeguato	22	11,8	22	16,8
Del tutto adeguato	85	45,7	85	64,9
Non so	54	29,0		0,0
TOTALE	186	100,0	131	100,0



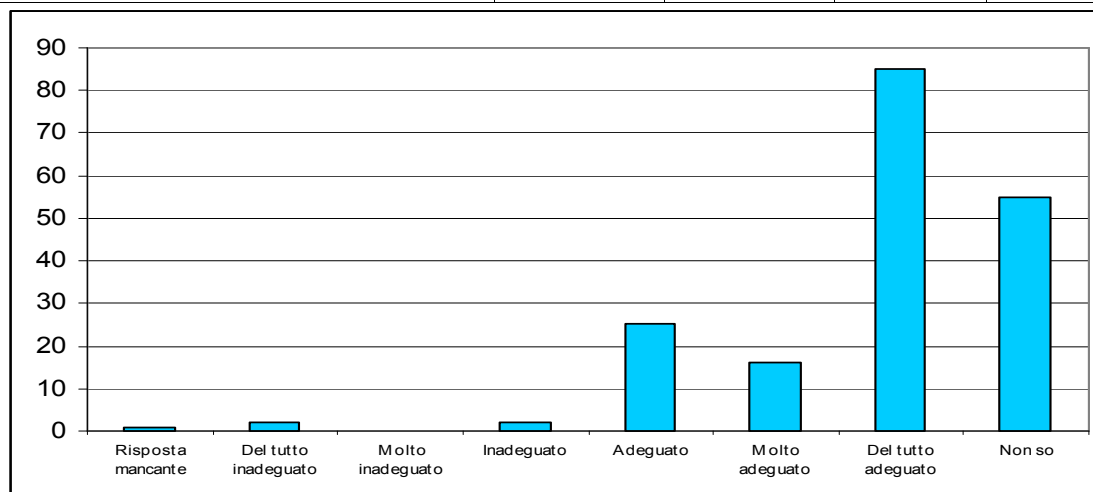
13.c. Sintomi da tenere sotto controllo

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,5		
Del tutto inadeguato	4	2,2	4	3,4
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	1,6	3	2,5
Adeguato	22	11,8	22	18,5
Molto adeguato	20	10,8	20	16,8
Del tutto adeguato	70	37,6	70	58,8
Non so	66	35,5		0,0
TOTALE	186	100,0	119	100,0



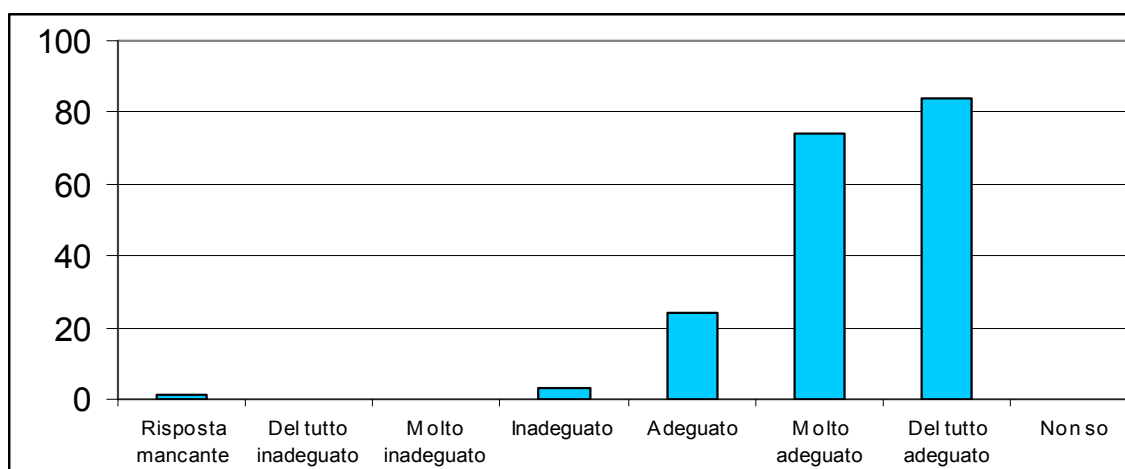
13.d. Personale a cui rivolgersi (medico di base, specialista e altri servizi)

	Totale		Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,5		
Del tutto inadeguato	2	1,1	2	1,5
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	2	1,1	2	1,5
Adeguato	25	13,4	25	19,2
Molto adeguato	16	8,6	16	12,3
Del tutto adeguato	85	45,7	85	65,4
Non so	55	29,6		0,0
TOTALE	186	100,0	130	100,0



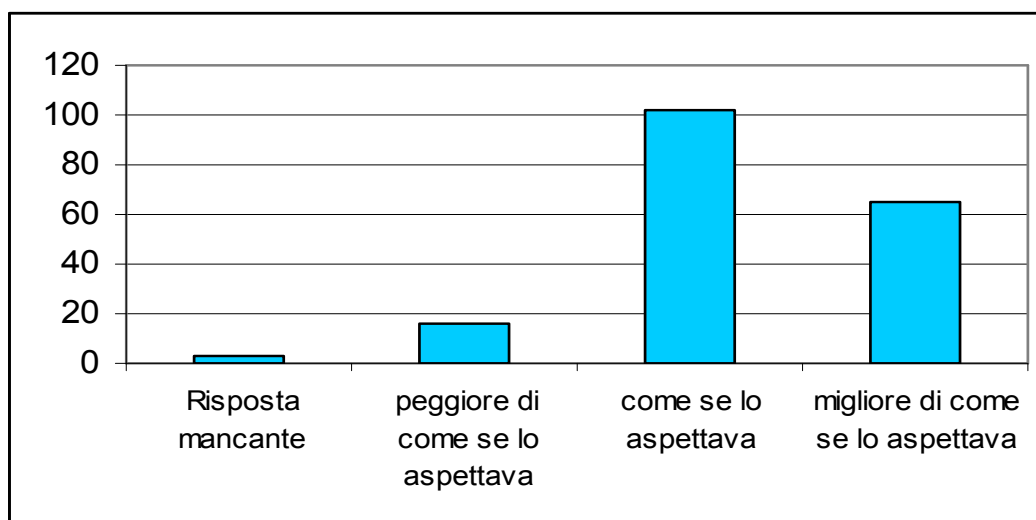
14. Come valuta complessivamente la qualità dei servizi che ha ricevuto?

	Totale		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	1	0,5		
Del tutto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Molto inadeguato	0	0,0	0	0,0
Inadeguato	3	1,6	3	1,6
Adeguito	24	12,9	24	13,0
Molto adeguato	74	39,8	74	40,0
Del tutto adeguato	84	45,2	84	45,4
Non so	0	0,0		
TOTALE	186	100,0	185	100,0



15. Il servizio che ha ricevuto è stato

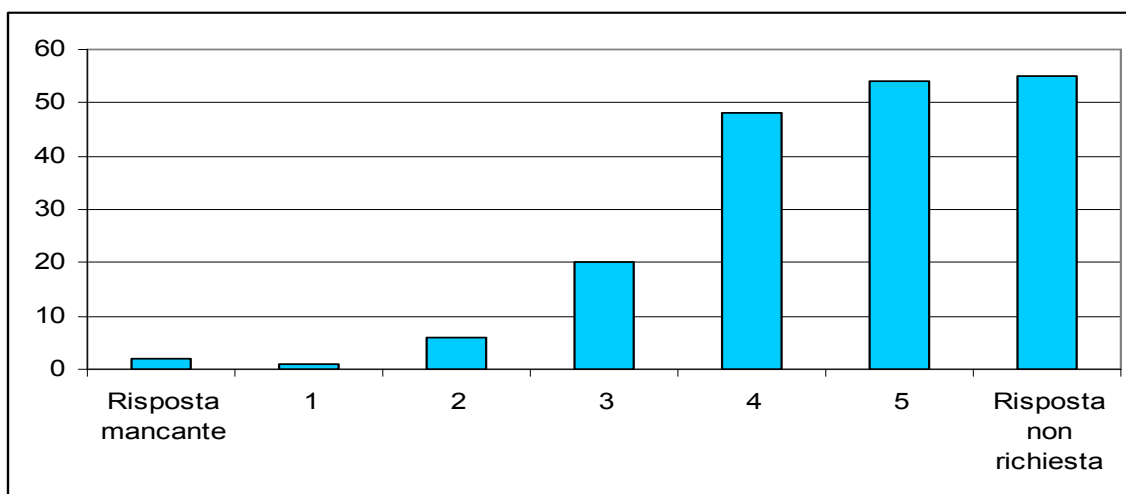
	Totale		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	3	1,6		
peggiore di come se lo aspettava	16	8,6	16	8,7
come se lo aspettava	102	54,8	102	55,7
migliore di come se lo aspettava	65	34,9	65	35,5
TOTALE	186	100,0	183	100,0



16. Come va in generale la Sua salute oggi?

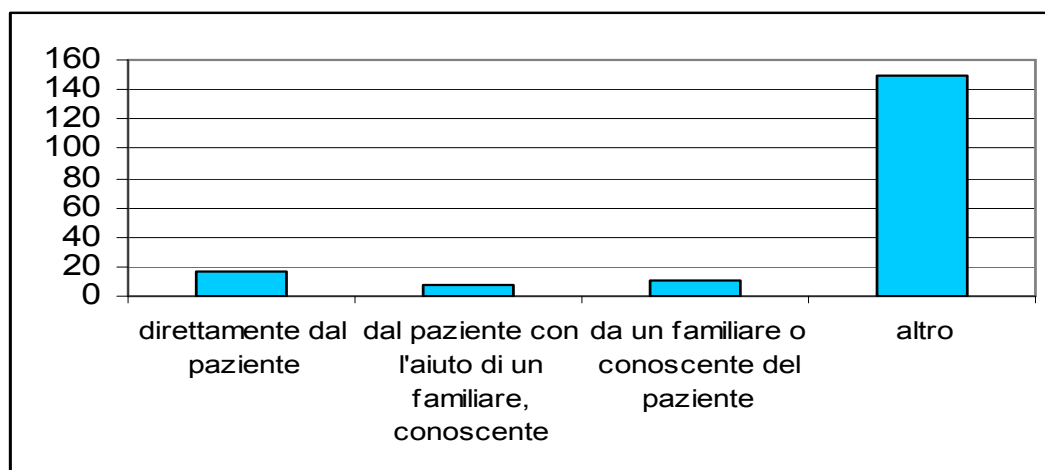
Dia un punteggio da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore e 5 quello migliore

	Totale		Risposte utili/Giudizi espressi	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	2	1,1		
1	1	0,5	1	0,8
2	6	3,2	6	4,7
3	20	10,8	20	15,5
4	48	25,8	48	37,2
5	54	29,0	54	41,9
Risposta non richiesta	55	29,6		
TOTALE	186	100,0	129	100,0

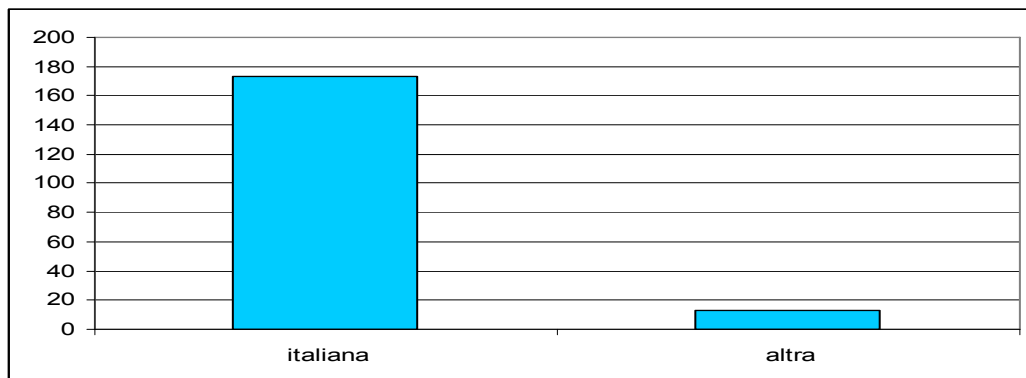


17. Il questionario è stato compilato

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
direttamente dal paziente	17	9,1
dal paziente con l'aiuto di un familiare, conoscente	8	4,3
da un familiare o conoscente del paziente	11	5,9
altro	150	80,6
TOTALE	186	100,0



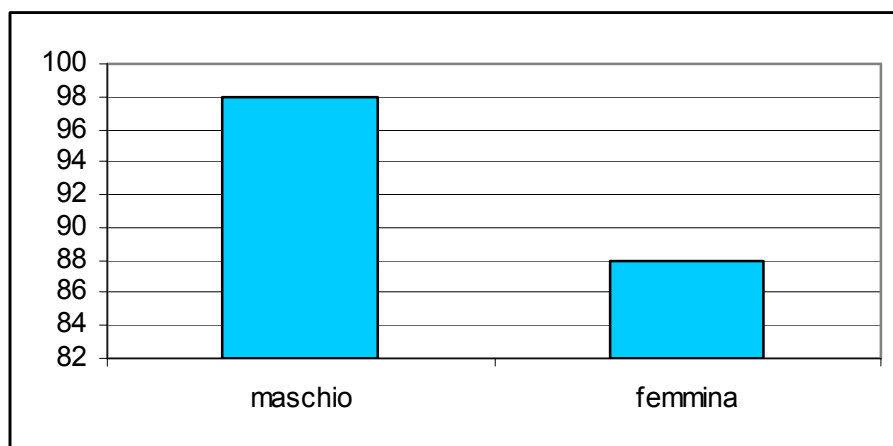
18. Nazionalità del paziente:	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
italiana	173	93,0
altra	13	7,0
TOTALE	186	100,0



18. Altro: specificare	Frequenza	Percentuale
Albanese	0	0,0
Brasiliana	0	0,0
Cambogiana	1	7,7
Ecuadorena	1	7,7
Filippina	0	0,0
Macedone	1	7,7
Marocchina	2	15,4
Rumena	4	30,8
Senegalese	1	7,7
Tedesca	1	7,7
Tunisina	1	7,7
Ucraina	1	7,7
Totale	13	100

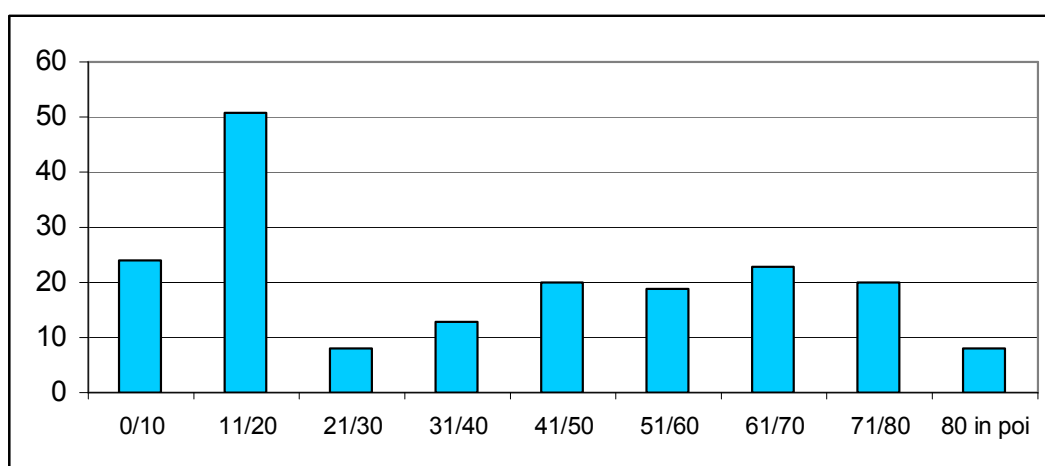
19. Sesso del paziente:

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
maschio	98	52,7
femmina	88	47,3
TOTALE	186	100,0



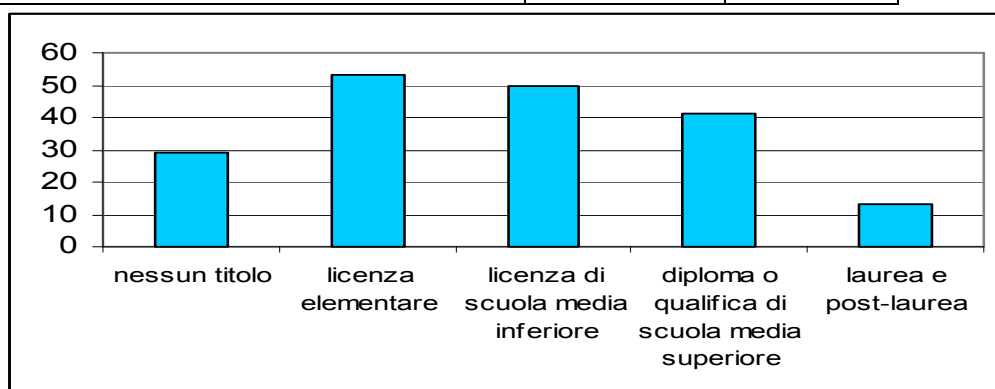
20. Et  del paziente (in anni compiuti)

	Totale	
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
0/10	24	12,9
11/20	51	27,4
21/30	8	4,3
31/40	13	7,0
41/50	20	10,8
51/60	19	10,2
61/70	23	12,4
71/80	20	10,8
80 in poi	8	4,3
TOTALE	186	100,0



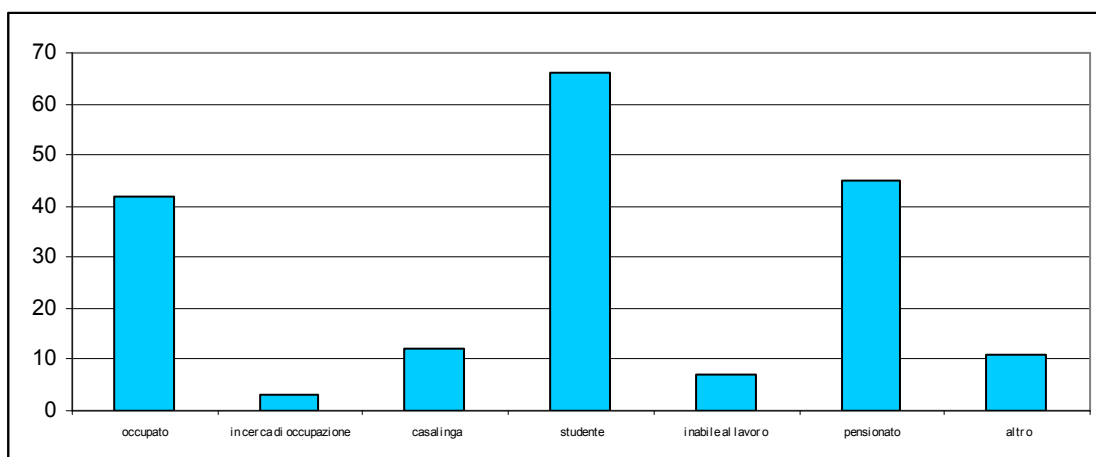
21. Titolo di studio conseguito dal paziente

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
nessun titolo	29	15,6
licenza elementare	53	28,5
licenza di scuola media inferiore	50	26,9
diploma o qualifica di scuola media superiore	41	22,0
laurea e post-laurea	13	7,0
TOTALE	186	100,0



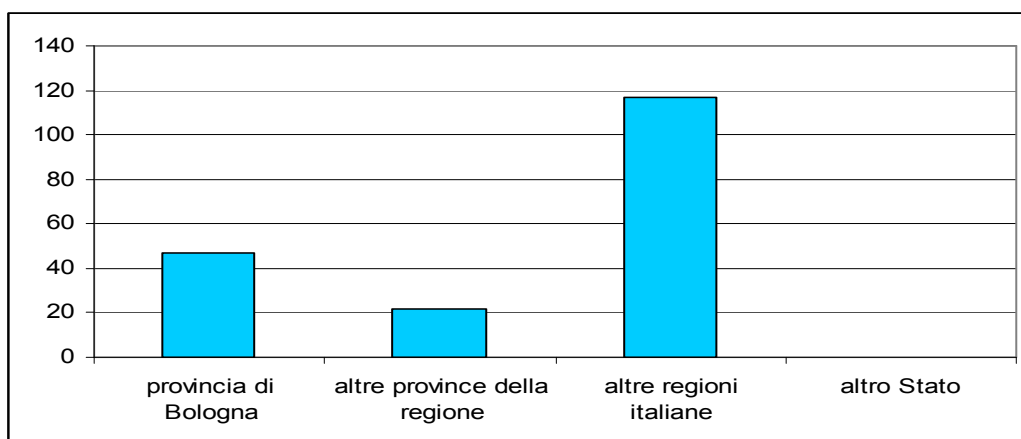
22. Attuale condizione professionale del paziente

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
occupato	42	22,6
in cerca di occupazione	3	1,6
casalinga	12	6,5
studente	66	35,5
inabile al lavoro	7	3,8
pensionato	45	24,2
altro	11	5,9
TOTALE	186	100,0



23. Residenza del paziente

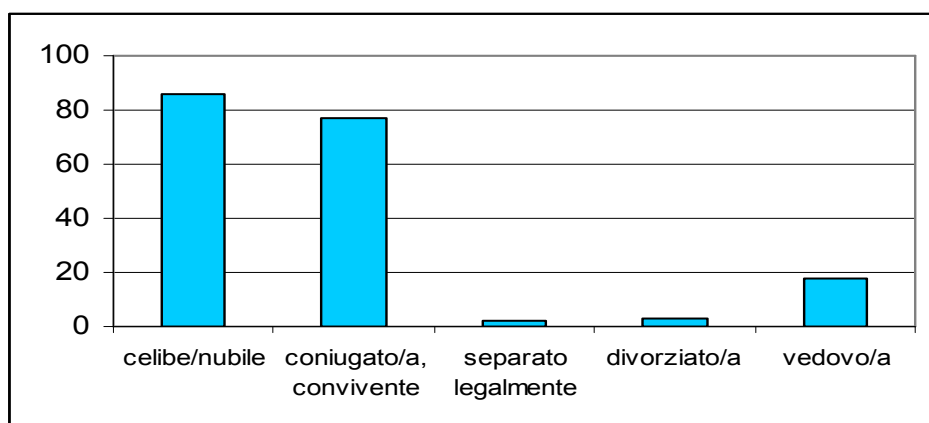
	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
provincia di Bologna	47	25,3
altre province della regione	22	11,8
altre regioni italiane	117	62,9
altro Stato	0	0,0
TOTALE	186	100,0



23. Altre regioni italiane (spacificare)	Frequenza	Percentuale
Abruzzo	7	6,0
Basilicata	5	4,3
Calabria	10	8,5
Campania	16	13,7
Friuli Venezia Giulia	4	3,4
Lazio	10	8,5
Liguria	1	0,9
Lombardia	2	1,7
Marche	6	5,1
Molise	1	0,9
Piemonte	3	2,6
Puglia	10	8,5
Sardegna	2	1,7
Sicilia	16	13,7
Toscana	4	3,4
Trentino Alto Adige	2	1,7
Umbria	5	4,3
Veneto	13	11,1
Totale	117	100,0

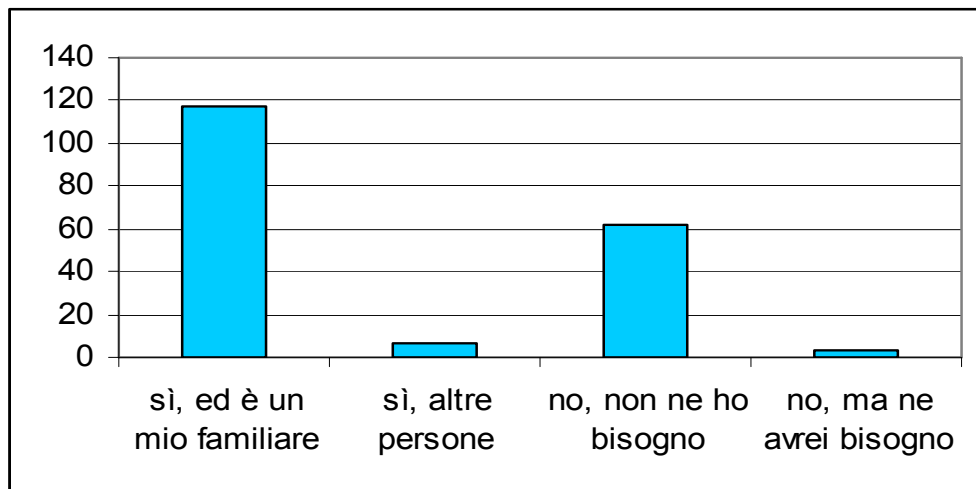
24. Stato civile del paziente

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
celibe/nubile	86	46,2
coniugato/a, convivente	77	41,4
separato legalmente	2	1,1
divorziato/a	3	1,6
vedovo/a	18	9,7
TOTALE	186	100,0



**25. C'è qualcuno che le è di aiuto nel suo quotidiano?
È possibile indicare più risposte**

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	0	0,0
sì, ed è un mio familiare	117	62,2
sì, altre persone	6	3,2
no, non ne ho bisogno	62	33,0
no, ma ne avrei bisogno	3	1,6
TOTALE	188	100,0



“PENSIERI IN LIBERTA’”

SC DI ORTOPEdia TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA
PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E DI
GINOCCHIO

1. Carenza di igiene e pulizia degli ambienti
2. Mancanza di umanità da parte del personale infermieristico
3. Carenza di personale dedicato alle cure igieniche dei pazienti allettati
4. Numero inadeguato di personale infermieristico rispetto ai carichi di lavoro
5. Eccessivo tempo di attesa tra il giorno del ricovero e quello dell'intervento



SC DI ORTOPIEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA²

1. Mancanza di servizi igienici nelle camere
2. Scarsa igiene e pulizia degli ambienti
3. Inadeguatezza delle carrozzine
4. Inadeguatezza del tempo per i colloqui con i medici

SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITA' DEL RACHIDE

1. Inadeguatezza del microclima ambientale
2. Carenza di disponibilità da parte dei medici per erogare informazioni sul percorso di cura
3. carenza di umanità da parte del personale medico

SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITA' DEL RACHIDE
SSD CHIRURGIA RICOSTRUTTIVA ARTICOLRE DELL'ANCA E DEL GINOCCHIO

1. Inadeguatezza del numero di personale infermieristico
2. Eccessivo tempo di attesa tra il giorno del ricovero e quello dell'intervento

SSD CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO

1. Assenza di materiale informativo da consegnare al paziente al momento del ricovero
2. Mancanza di sistema condizionamento dell'aria

SC CLINICA ORTOPIEDIA E TRAUMATOLOGIA IV A PREVALENTE
INDIRIZZO ONCOLOGICO

1. Mancanza di gentilezza da parte del personale infermieristico
2. Scarsa flessibilità per gli orari di visita ai degenti
3. Carenza di poltrone per accompagnatori Carenza di igiene e pulizia degli ambienti
4. Carenza di informazioni da parte del personale medico ed infermieristico

² La rilevazione è stata effettuata quando il reparto non era ancora in ristrutturazione

