



**IRCCS**

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**Sacro Cuore - Don Calabria**

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto

Via Don A. Sempredoni, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)

Certificato UNI EN ISO 9001: 2015 da Bureau Veritas



# **ANALISI INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE RICOVERATO**

Rilevazione 01/09/2019 - 18/07/2020

A cura di:  
**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar di Valpolicella

---

Ultimo aggiornamento: 31 luglio 2020

Documento redatto in  $\text{\LaTeX} 2_{\epsilon}$ .

Elaborazione statistica svolta con Stata usando il pacchetto texdoc e comandi personali di Nicola Tommasi per la creazione delle tabelle in  $\text{\LaTeX}$

# Indice

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Compilatore . . . . .	3
Classi di età . . . . .	4
Genere . . . . .	5
Istruzione . . . . .	6
Nazionalità . . . . .	7
Religione . . . . .	8
Durata ricovero . . . . .	9
Tipo di ricovero . . . . .	10
<b>INGRESSO IN OSPEDALE</b>	<b>11</b>
Valutazione di alcuni aspetti dell'ingresso in ospedale . . . . .	12
Chiarezza informazioni ricevute . . . . .	14
Pratiche per l'accettazione . . . . .	15
Accoglienza in reparto . . . . .	16
Tempo di attesa per ottenere il posto letto . . . . .	17
Importanza accoglienza in ospedale . . . . .	18
<b>VALUTAZIONE PERSONALE MEDICO</b>	<b>19</b>
Valutazione di alcuni aspetti del personale medico . . . . .	20
Competenza professionale . . . . .	22
Frequenza visite . . . . .	23
Chiarezza informazioni sulla malattia . . . . .	24
Cortesìa ed attenzione . . . . .	25
Chiarezza informazioni sui rischi delle cure . . . . .	26
Rispetto della riservatezza . . . . .	27
Importanza relazione con il personale medico . . . . .	28
<b>PERSONALE INFERMIERISTICO E DI SUPPORTO</b>	<b>29</b>
Valutazione di alcuni aspetti del personale infermieristico . . . . .	30
Competenza professionale . . . . .	32
Rispetto della riservatezza . . . . .	33
Disponibilità a fornire informazioni sull'assistenza . . . . .	34
Sollecitudine nel rispondere alle esigenze e alle chiamate . . . . .	35
Cortesìa ed attenzione . . . . .	36
Valutazione di alcuni aspetti del personale di supporto . . . . .	37
Cortesìa ed attenzione . . . . .	39
Sollecitudine nel rispondere alle esigenze . . . . .	40
Importanza relazione con personale infermieristico e di supporto . . . . .	41
Giudizio sul personale della Sala Operatoria . . . . .	42
<b>REPARTO</b>	<b>43</b>
Valutazione di alcuni aspetti inerenti il reparto . . . . .	44
Pulizia degli ambienti . . . . .	46
Comfort della camera . . . . .	47
Adeguatezza degli spazi all'interno del reparto . . . . .	48
Servizi aggiuntivi . . . . .	49
Rispetto del silenzio . . . . .	50
Orario visite familiari . . . . .	51
Importanza comfort del reparto e della camera . . . . .	52

<b>SERVIZIO RELIGIOSO</b>	<b>53</b>
Valutazione servizio religioso . . . . .	54
<b>RISTORAZIONE</b>	<b>56</b>
Valutazione di alcuni aspetti riguardanti la ristorazione . . . . .	57
Qualità . . . . .	59
Temperatura . . . . .	60
Varietà . . . . .	61
Pulizia . . . . .	62
Importanza attribuita alla ristorazione . . . . .	63
<b>L'ESPERIENZA DI RICOVERO</b>	<b>64</b>
Valutazione di alcuni aspetti delle cure ricevute . . . . .	65
Valutazione clima spirituale . . . . .	66
Giudizio complessivo rispetto al ricovero . . . . .	67
Motivo scelta ospedale . . . . .	68
Consiglierebbe il ricovero in questo Reparto . . . . .	69
Comparazione dimensioni della qualità con anno precedente . . . . .	70
<b>ANDAMENTO STORICO</b>	<b>71</b>
Valutazione complessiva accoglienza in reparto . . . . .	72
Valutazione complessiva del personale medico . . . . .	74
Valutazione complessiva del personale infermieristico . . . . .	76
Valutazione complessiva del personale di supporto . . . . .	78
Valutazione complessiva del comfort del reparto . . . . .	80
Valutazione complessiva del servizio di ristorazione . . . . .	82
Giudizio complessivo delle dimensioni della qualità . . . . .	84
Giudizio complessivo rispetto al ricovero . . . . .	86

## INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 01/09/2019 - 18/07/2020

Questionari analizzati: 2566

### Reparti

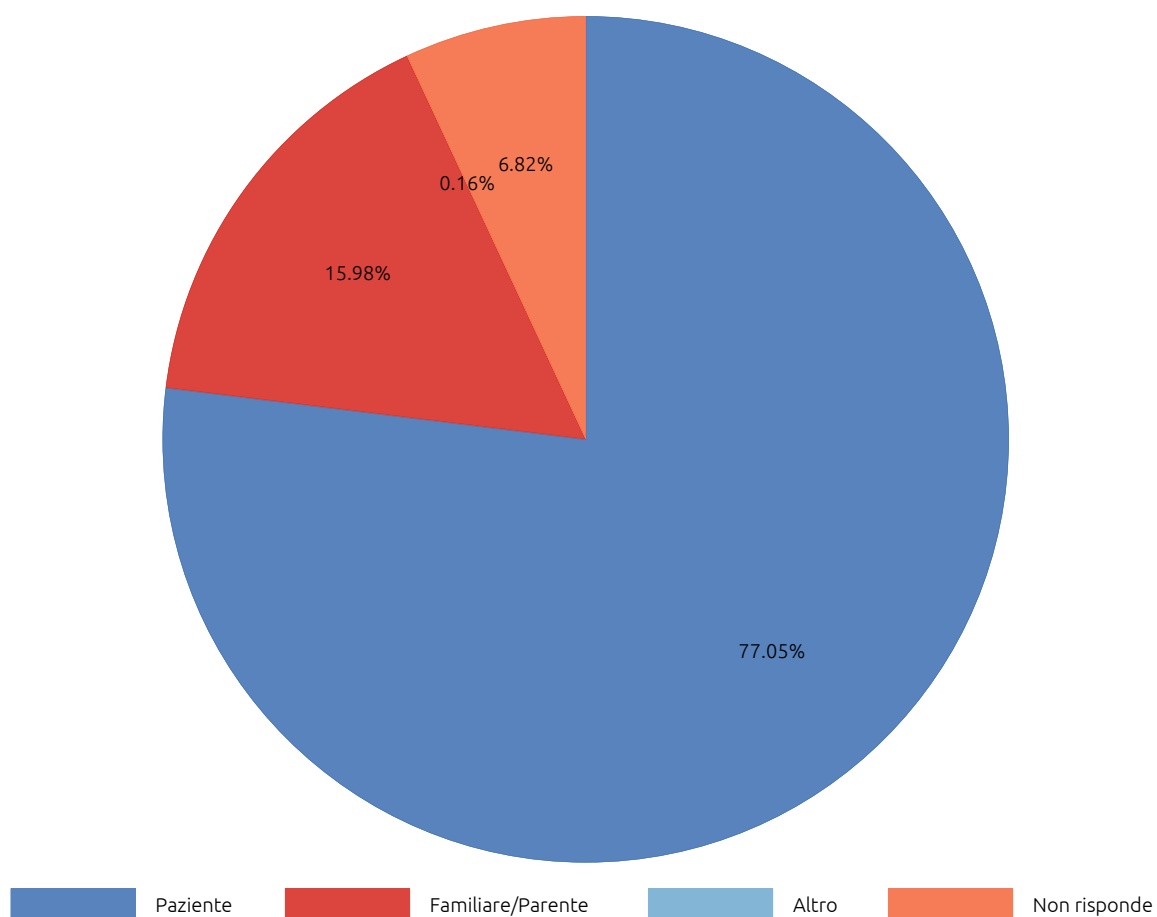
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Cardiologia	155	6.04	6.04
Chirurgia Generale	210	8.18	14.22
Chirurgia Plastica	84	3.27	17.50
Chirurgia Vascolare	121	4.72	22.21
Gastroenterologia	205	7.99	30.20
Geriatria	86	3.35	33.55
Ginecologia	247	9.63	43.18
Malattie Infettive e Tropicali	96	3.74	46.92
Medicina Generale	177	6.90	53.82
Neurologia	99	3.86	57.68
Oculistica	194	7.56	65.24
Oncologia	36	1.40	66.64
Ortopedia	204	7.95	74.59
Ostetricia	144	5.61	80.20
Otorinolaringoiatria	202	7.87	88.07
Pediatria	172	6.70	94.78
Urologia	134	5.22	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

---

## DATI ANAGRAFICI

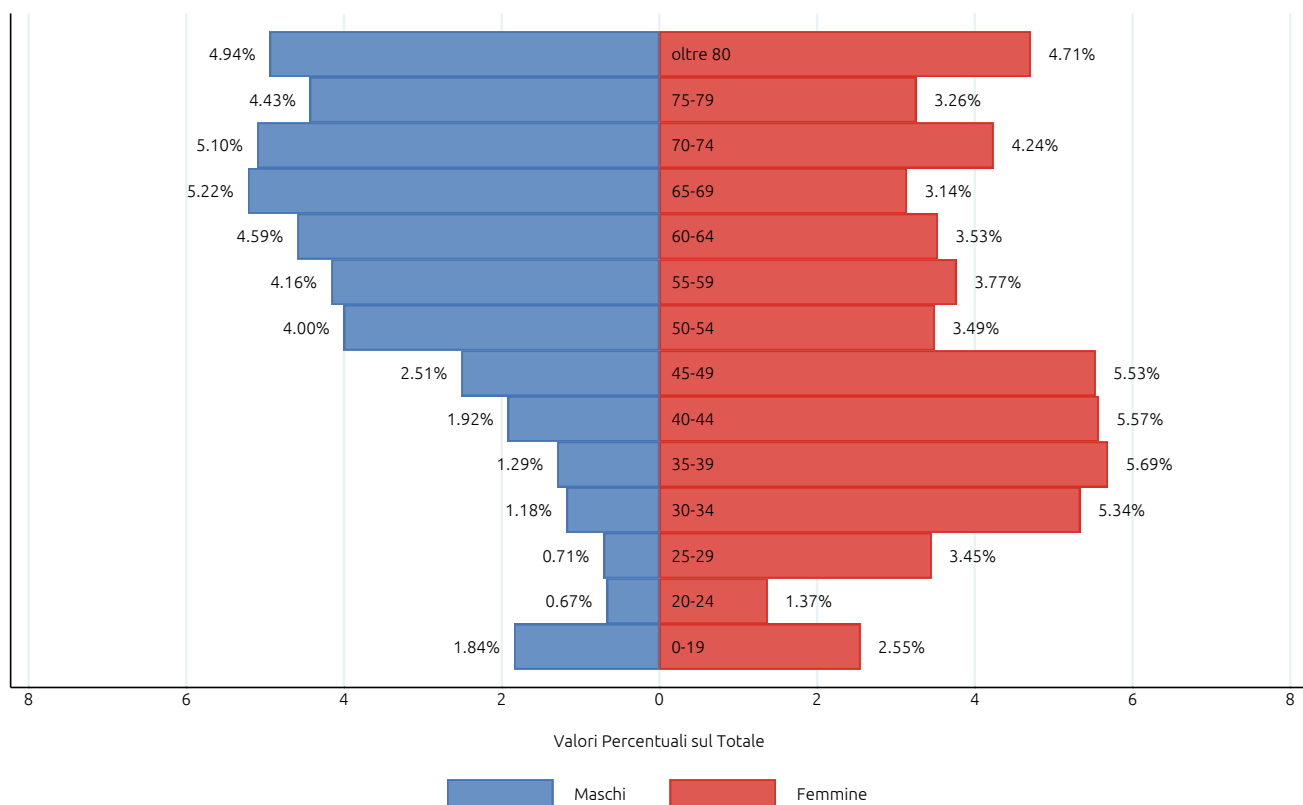
---

## Compilatore



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Valide</b>	<b>Cumulata</b>
Paziente	1977	77.05	82.69	82.69
Familiare/Parente	410	15.98	17.15	99.83
Altro	4	0.16	0.17	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2391</b>	<b>93.18</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	175	6.82		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

## Classi di età

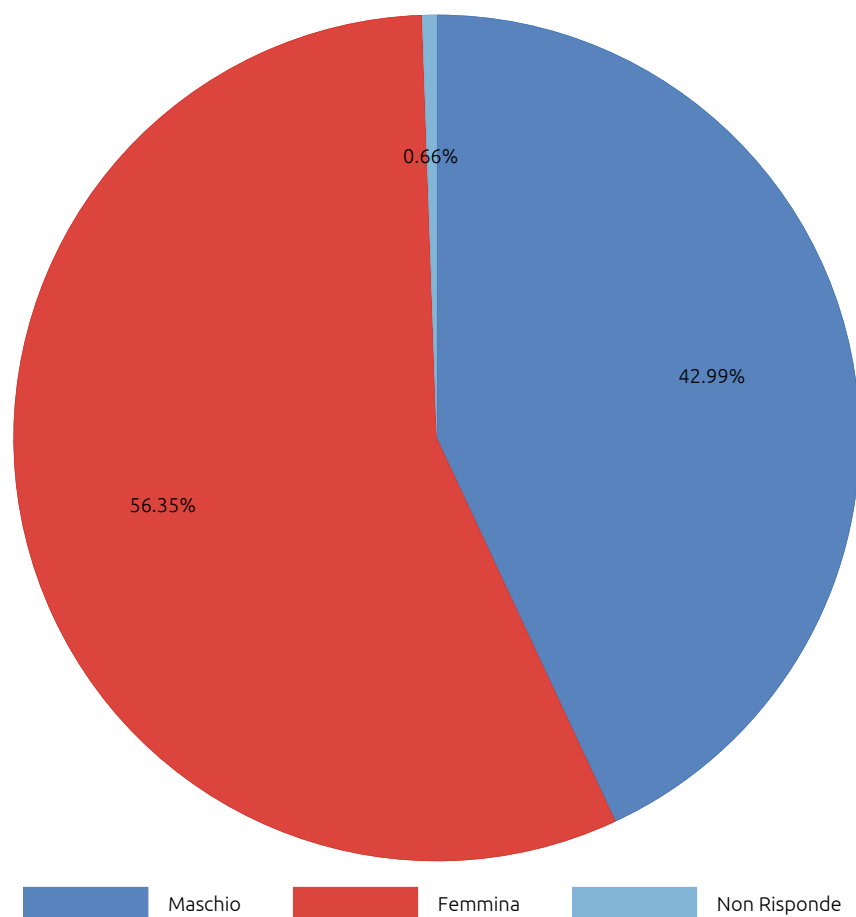


	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
0-19	113	4.40	4.50	4.50
20-24	52	2.03	2.07	6.58
25-29	106	4.13	4.22	10.80
30-34	166	6.47	6.62	17.42
35-39	179	6.98	7.13	24.55
40-44	191	7.44	7.61	32.16
45-49	205	7.99	8.17	40.33
50-54	191	7.44	7.61	47.95
55-59	202	7.87	8.05	56.00
60-64	208	8.11	8.29	64.29
65-69	213	8.30	8.49	72.78
70-74	239	9.31	9.53	82.30
75-79	198	7.72	7.89	90.20
oltre 80	246	9.59	9.80	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2509</b>	<b>97.78</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	57	2.22		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

Età media: 54.73

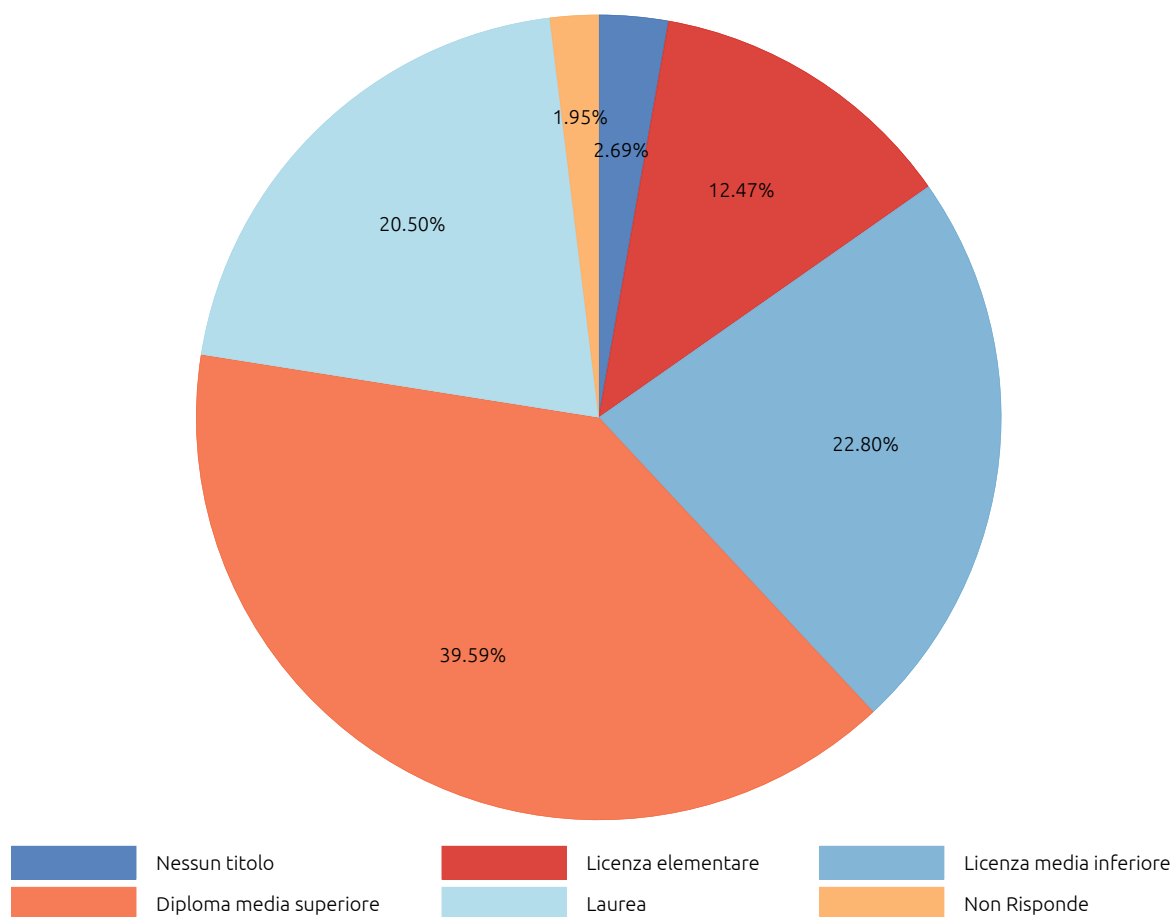


## Genere



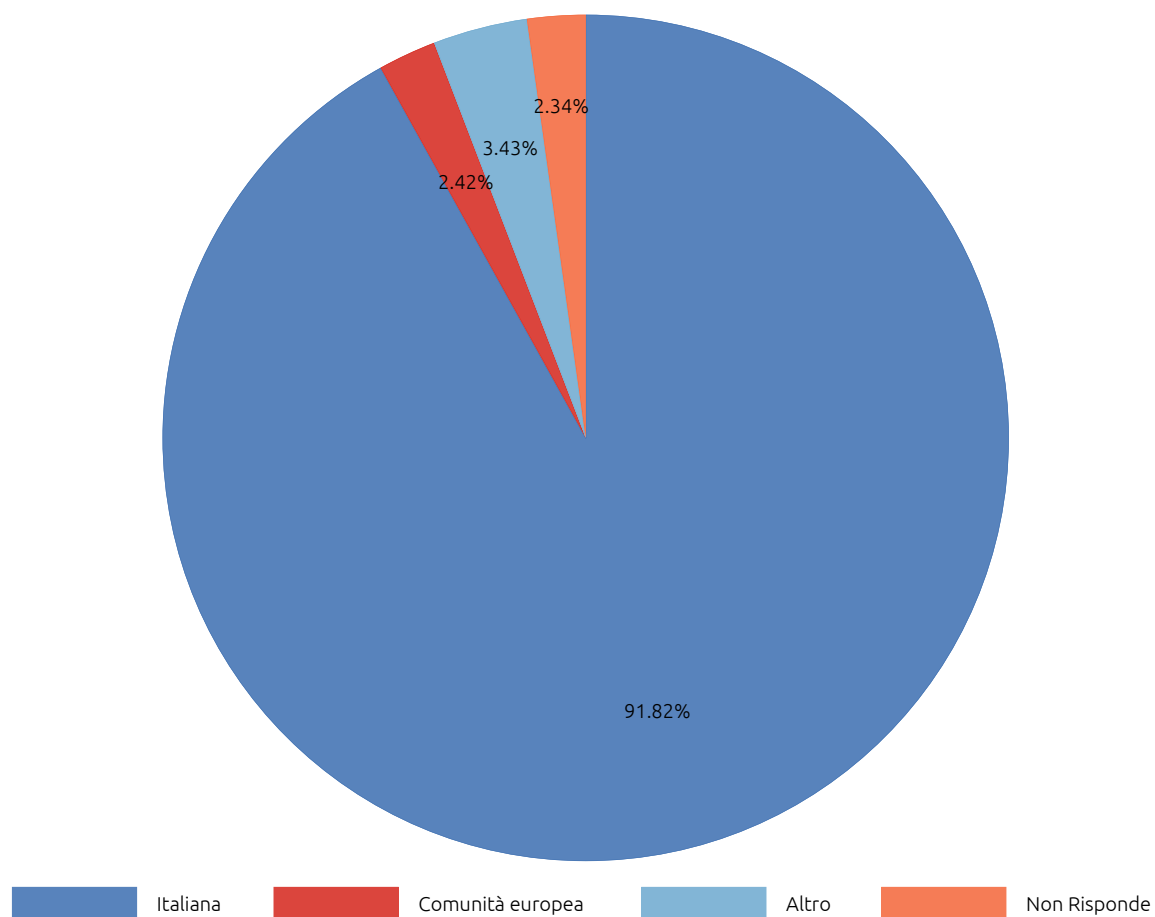
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	1103	42.99	43.27	43.27
Femmina	1446	56.35	56.73	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2549</b>	<b>99.34</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	17	0.66		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

## Istruzione



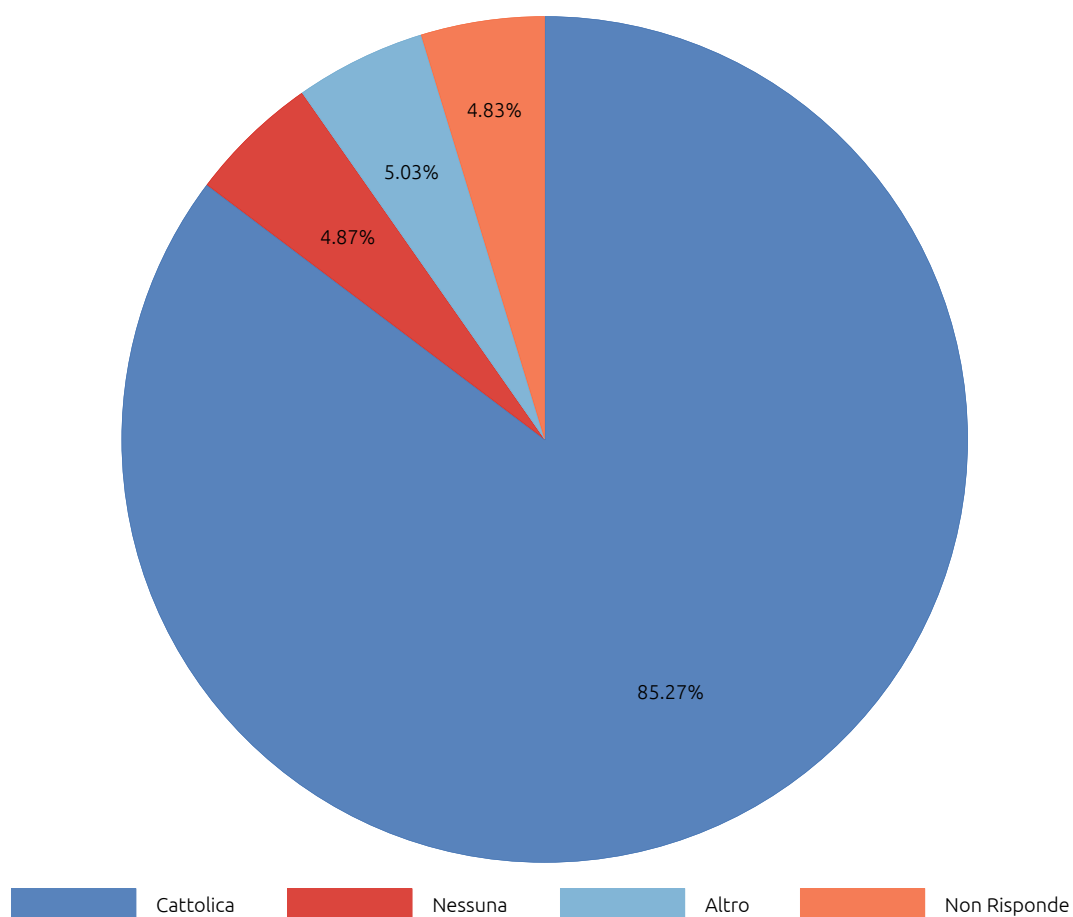
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Nessun titolo	69	2.69	2.74	2.74
Licenza elementare	320	12.47	12.72	15.46
Licenza media inferiore	585	22.80	23.25	38.71
Diploma media superiore	1016	39.59	40.38	79.09
Laurea	526	20.50	20.91	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2516</b>	<b>98.05</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	50	1.95		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

## Nazionalità



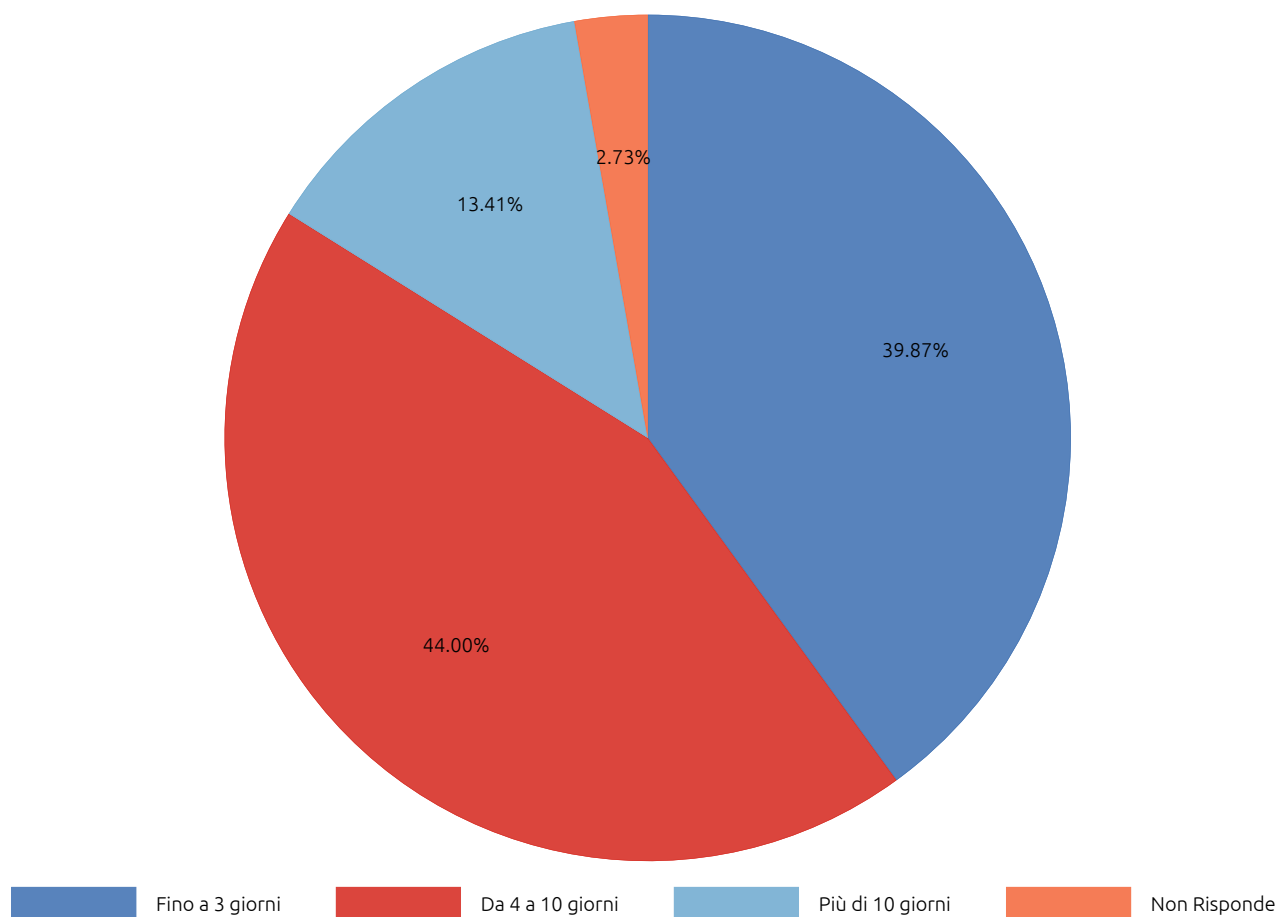
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Italiana	2356	91.82	94.01	94.01
Comunità europea	62	2.42	2.47	96.49
Altro	88	3.43	3.51	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2506</b>	<b>97.66</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	60	2.34		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

## Religione



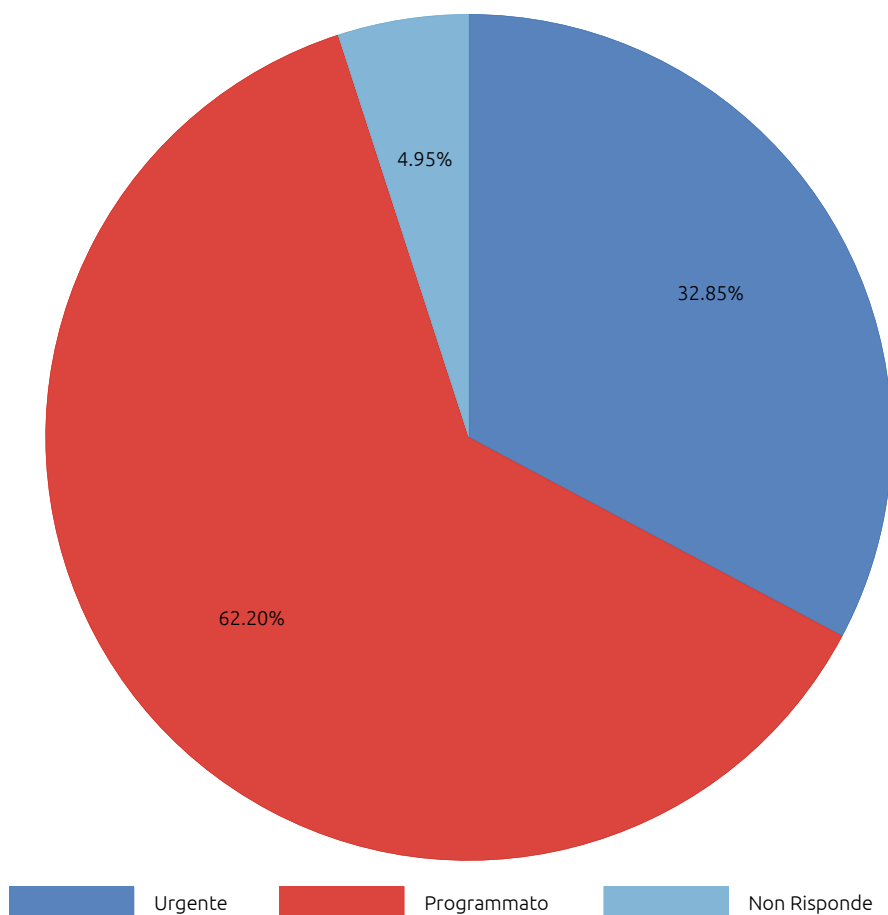
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Cattolica	2188	85.27	89.60	89.60
Nessuna	125	4.87	5.12	94.72
Altro	129	5.03	5.28	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2442</b>	<b>95.17</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	124	4.83		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

## Durata ricovero



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Fino a 3 giorni	1023	39.87	40.99	40.99
Da 4 a 10 giorni	1129	44.00	45.23	86.22
Più di 10 giorni	344	13.41	13.78	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2496</b>	<b>97.27</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	70	2.73		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

## Tipo di ricovero



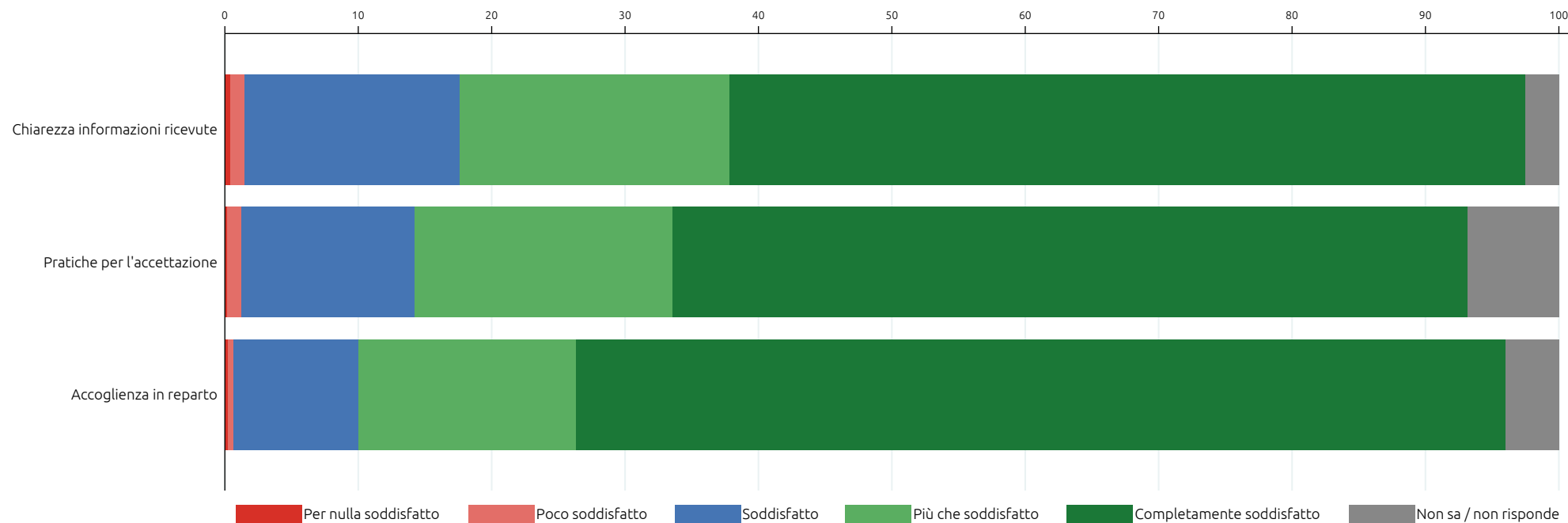
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Urgente	843	32.85	34.56	34.56
Programmato	1596	62.20	65.44	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2439</b>	<b>95.05</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	127	4.95		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

---

## **INGRESSO IN OSPEDALE**

---

## Valutazione di alcuni aspetti dell'ingresso in ospedale



12

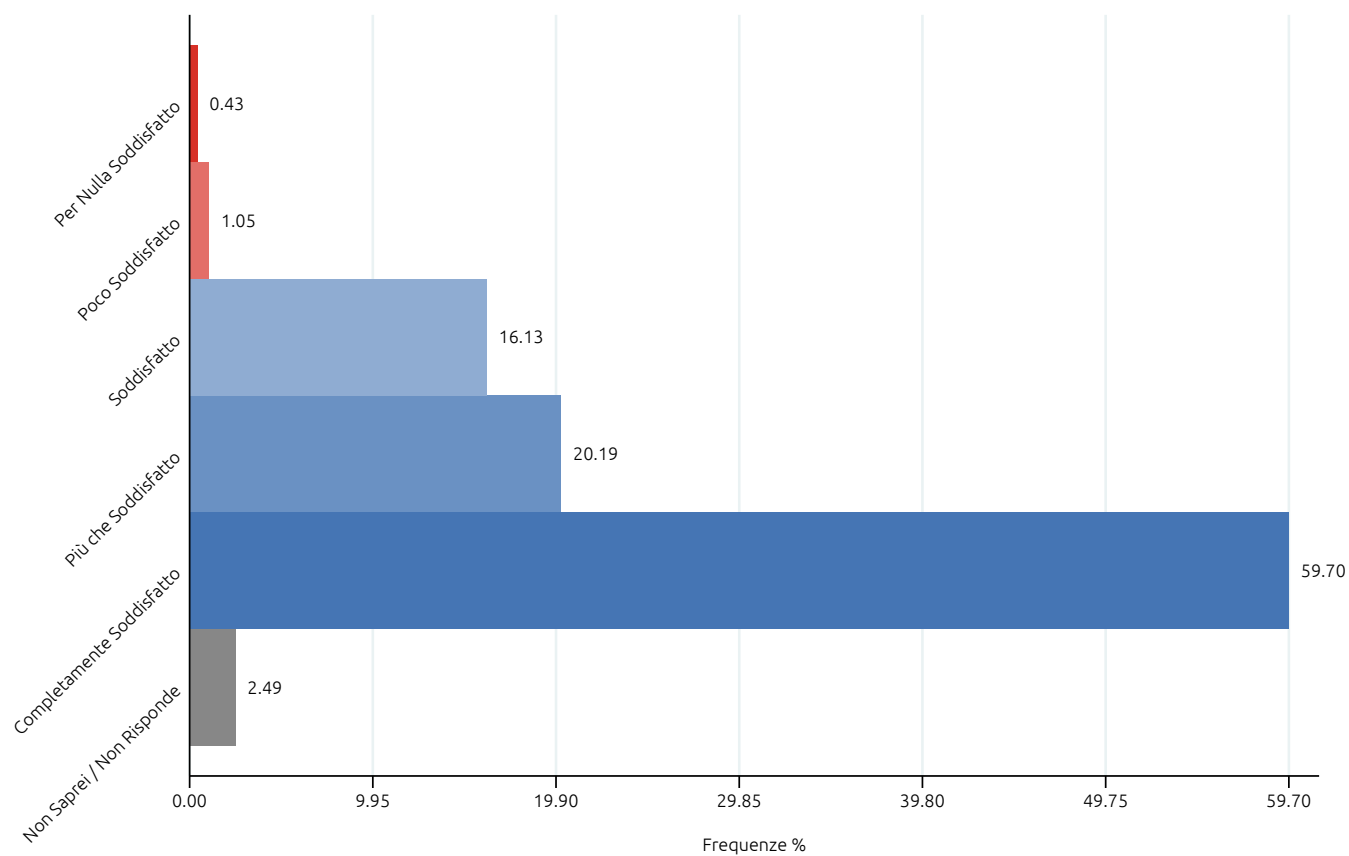
	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Chiarezza informazioni ricevute	11 <i>0.43</i>	27 <i>1.05</i>	414 <i>16.13</i>	518 <i>20.19</i>	1532 <i>59.70</i>	64 <i>2.49</i>	2566 <i>100.00</i>
Pratiche per l'accettazione	5 <i>0.19</i>	27 <i>1.05</i>	333 <i>12.98</i>	496 <i>19.33</i>	1529 <i>59.59</i>	176 <i>6.86</i>	2566 <i>100.00</i>
Accoglienza in reparto	6 <i>0.23</i>	11 <i>0.43</i>	240 <i>9.35</i>	419 <i>16.33</i>	1787 <i>69.64</i>	103 <i>4.01</i>	2566 <i>100.00</i>



	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Chiarezza informazioni ricevute	38 <i>1.48</i>	2464 <i>96.02</i>	64 <i>2.49</i>	2566 <i>100.00</i>
Pratiche per l'accettazione	32 <i>1.25</i>	2358 <i>91.89</i>	176 <i>6.86</i>	2566 <i>100.00</i>
Accoglienza in reparto	17 <i>0.66</i>	2446 <i>95.32</i>	103 <i>4.01</i>	2566 <i>100.00</i>

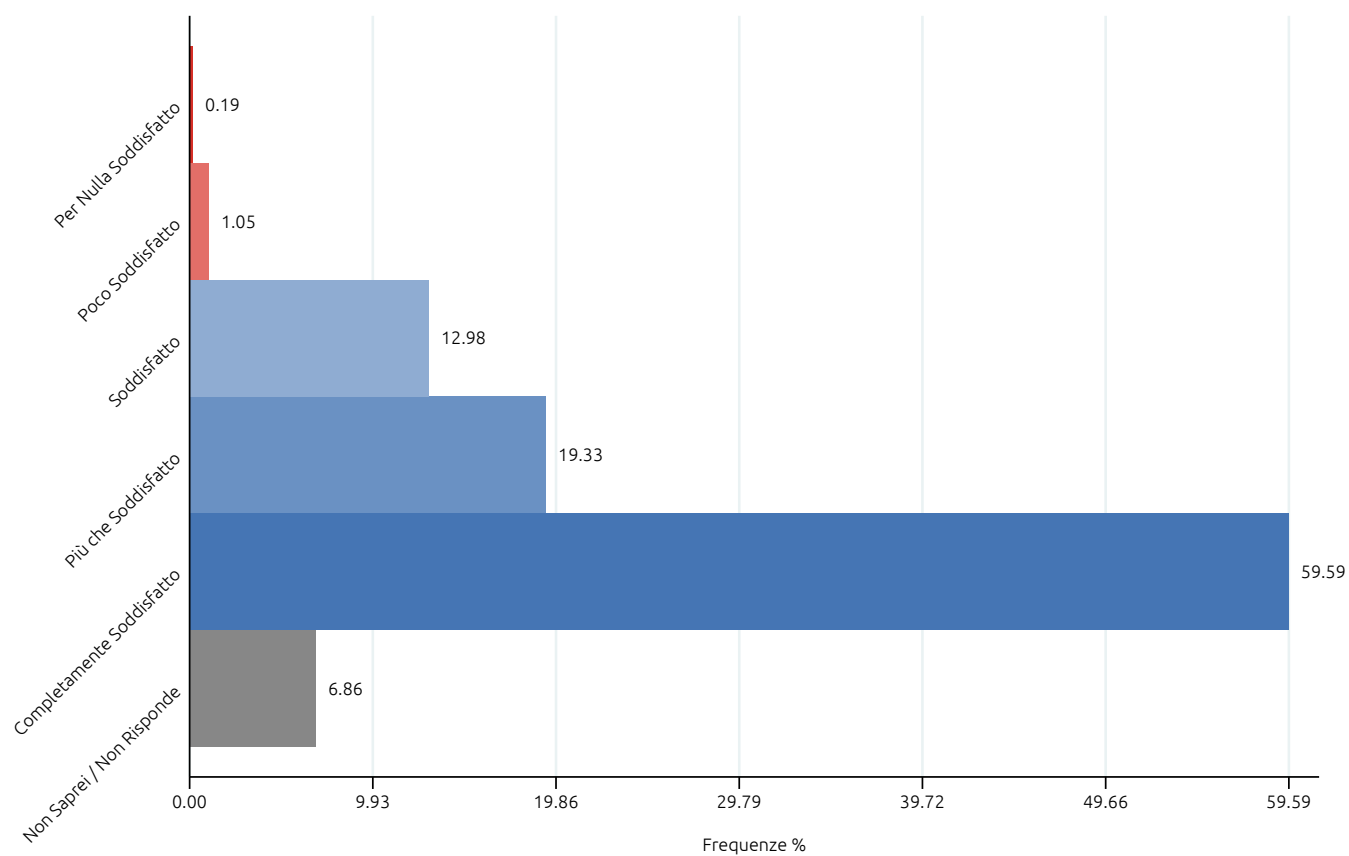
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Chiarezza informazioni ricevute	2502	1.412	0.831	-2.000	2.000
Pratiche per l'accettazione	2390	1.472	0.788	-2.000	2.000
Accoglienza in reparto	2463	1.612	0.699	-2.000	2.000
Valutazione Ingresso in Ospedale	2536	1.481	0.728	-2.000	2.000

## Chiarezza informazioni ricevute



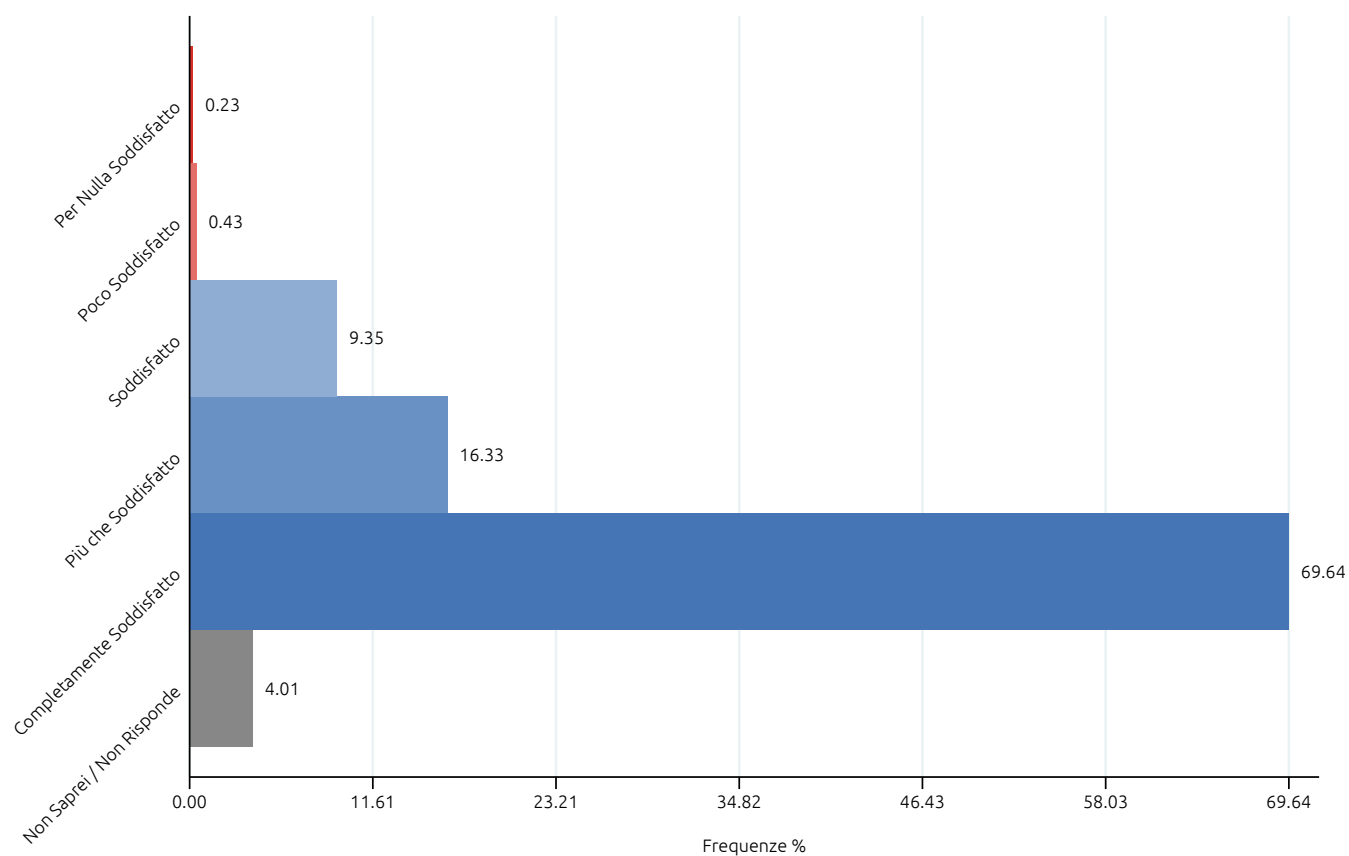
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	11	0.43	0.43
Poco soddisfatto	27	1.05	1.48
Soddisfatto	414	16.13	17.61
Più che soddisfatto	518	20.19	37.80
Completamente soddisfatto	1532	59.70	97.51
Non sa / Non risponde	64	2.49	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Pratiche per l'accettazione



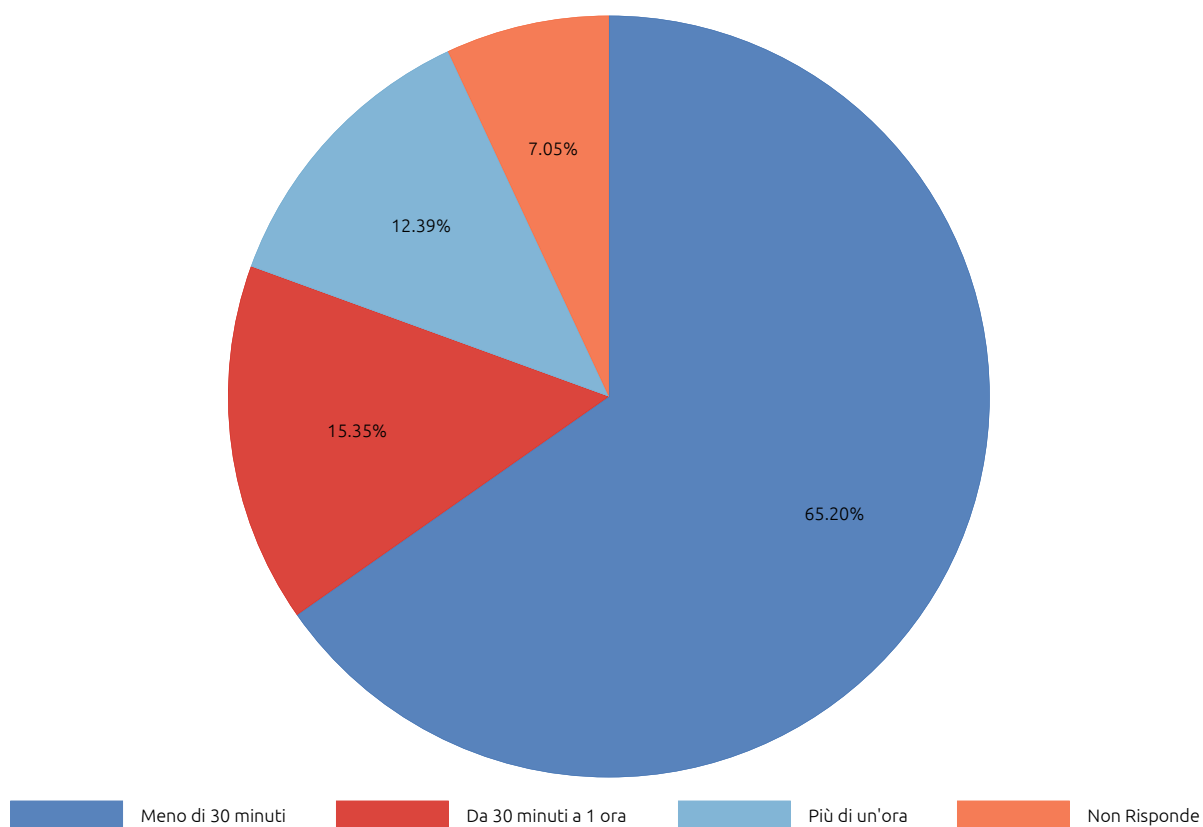
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	5	0.19	0.19
Poco soddisfatto	27	1.05	1.25
Soddisfatto	333	12.98	14.22
Più che soddisfatto	496	19.33	33.55
Completamente soddisfatto	1529	59.59	93.14
Non sa / Non risponde	176	6.86	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Accoglienza in reparto



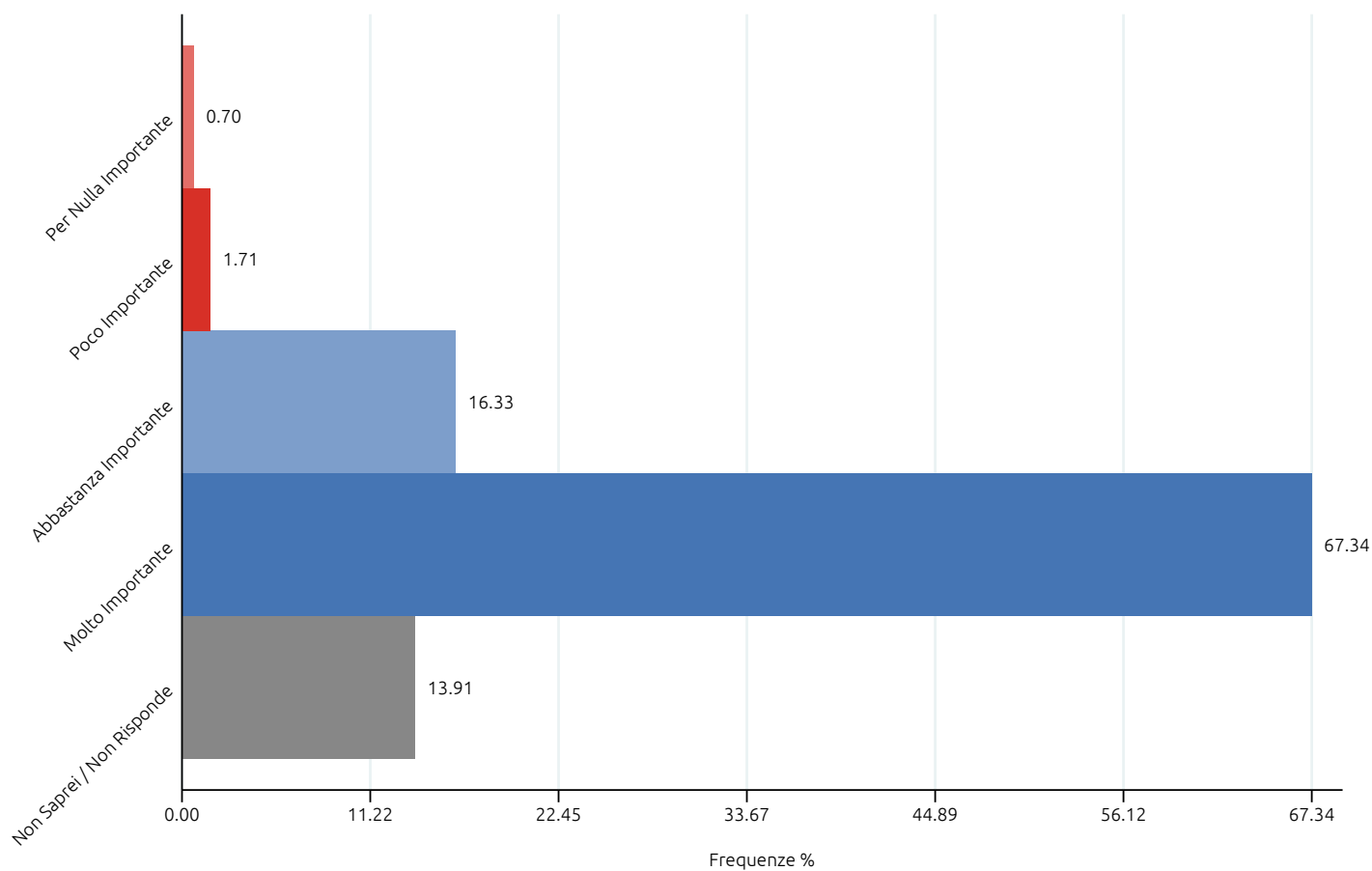
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	6	0.23	0.23
Poco soddisfatto	11	0.43	0.66
Soddisfatto	240	9.35	10.02
Più che soddisfatto	419	16.33	26.34
Completamente soddisfatto	1787	69.64	95.99
Non sa / Non risponde	103	4.01	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo di attesa per ottenere il posto letto



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 30 minuti	1673	65.20	70.15	70.15
Da 30 minuti a 1 ora	394	15.35	16.52	86.67
Più di un'ora	318	12.39	13.33	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2385</b>	<b>92.95</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	181	7.05		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

## Importanza accoglienza in ospedale



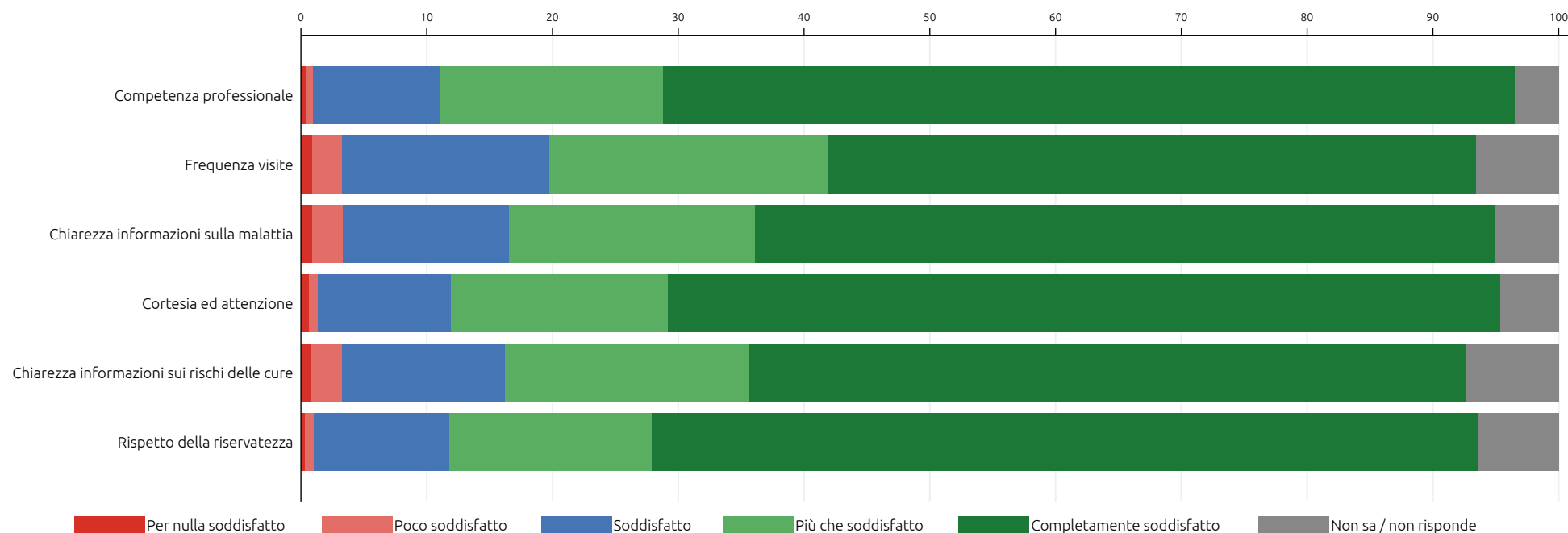
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla importante	18	0.70	0.70
Poco importante	44	1.71	2.42
Abbastanza importante	419	16.33	18.75
Molto importante	1728	67.34	86.09
Non sa / Non risponde	357	13.91	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

---

## **VALUTAZIONE PERSONALE MEDICO**

---

## Valutazione di alcuni aspetti del personale medico



20

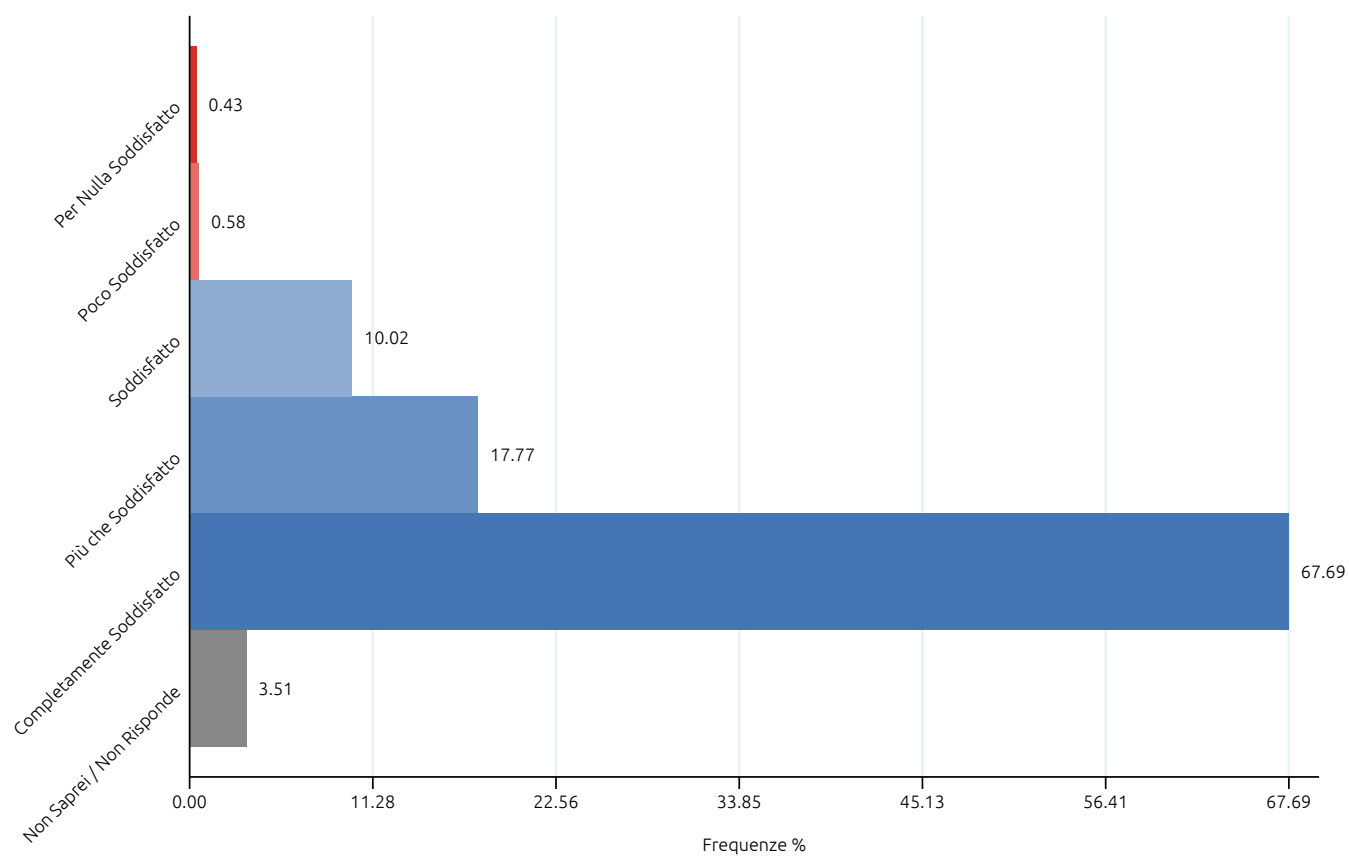
	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Competenza professionale	11 <i>0.43</i>	15 <i>0.58</i>	257 <i>10.02</i>	456 <i>17.77</i>	1737 <i>67.69</i>	90 <i>3.51</i>	2566 <i>100.00</i>
Frequenza visite	23 <i>0.90</i>	62 <i>2.42</i>	422 <i>16.45</i>	568 <i>22.14</i>	1322 <i>51.52</i>	169 <i>6.59</i>	2566 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni sulla malattia	23 <i>0.90</i>	63 <i>2.46</i>	339 <i>13.21</i>	502 <i>19.56</i>	1508 <i>58.77</i>	131 <i>5.11</i>	2566 <i>100.00</i>
Cortesia ed attenzione	16 <i>0.62</i>	19 <i>0.74</i>	271 <i>10.56</i>	442 <i>17.23</i>	1698 <i>66.17</i>	120 <i>4.68</i>	2566 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni sui rischi delle cure	20 <i>0.78</i>	65 <i>2.53</i>	331 <i>12.90</i>	498 <i>19.41</i>	1463 <i>57.01</i>	189 <i>7.37</i>	2566 <i>100.00</i>
Rispetto della riservatezza	9 <i>0.35</i>	17 <i>0.66</i>	277 <i>10.80</i>	412 <i>16.06</i>	1688 <i>65.78</i>	163 <i>6.35</i>	2566 <i>100.00</i>



	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Competenza professionale	26 <i>1.01</i>	2450 <i>95.48</i>	90 <i>3.51</i>	2566 <i>100.00</i>
Frequenza visite	85 <i>3.31</i>	2312 <i>90.10</i>	169 <i>6.59</i>	2566 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni sulla malattia	86 <i>3.35</i>	2349 <i>91.54</i>	131 <i>5.11</i>	2566 <i>100.00</i>
Cortesìa ed attenzione	35 <i>1.36</i>	2411 <i>93.96</i>	120 <i>4.68</i>	2566 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni sui rischi delle cure	85 <i>3.31</i>	2292 <i>89.32</i>	189 <i>7.37</i>	2566 <i>100.00</i>
Rispetto della riservatezza	26 <i>1.01</i>	2377 <i>92.63</i>	163 <i>6.35</i>	2566 <i>100.00</i>

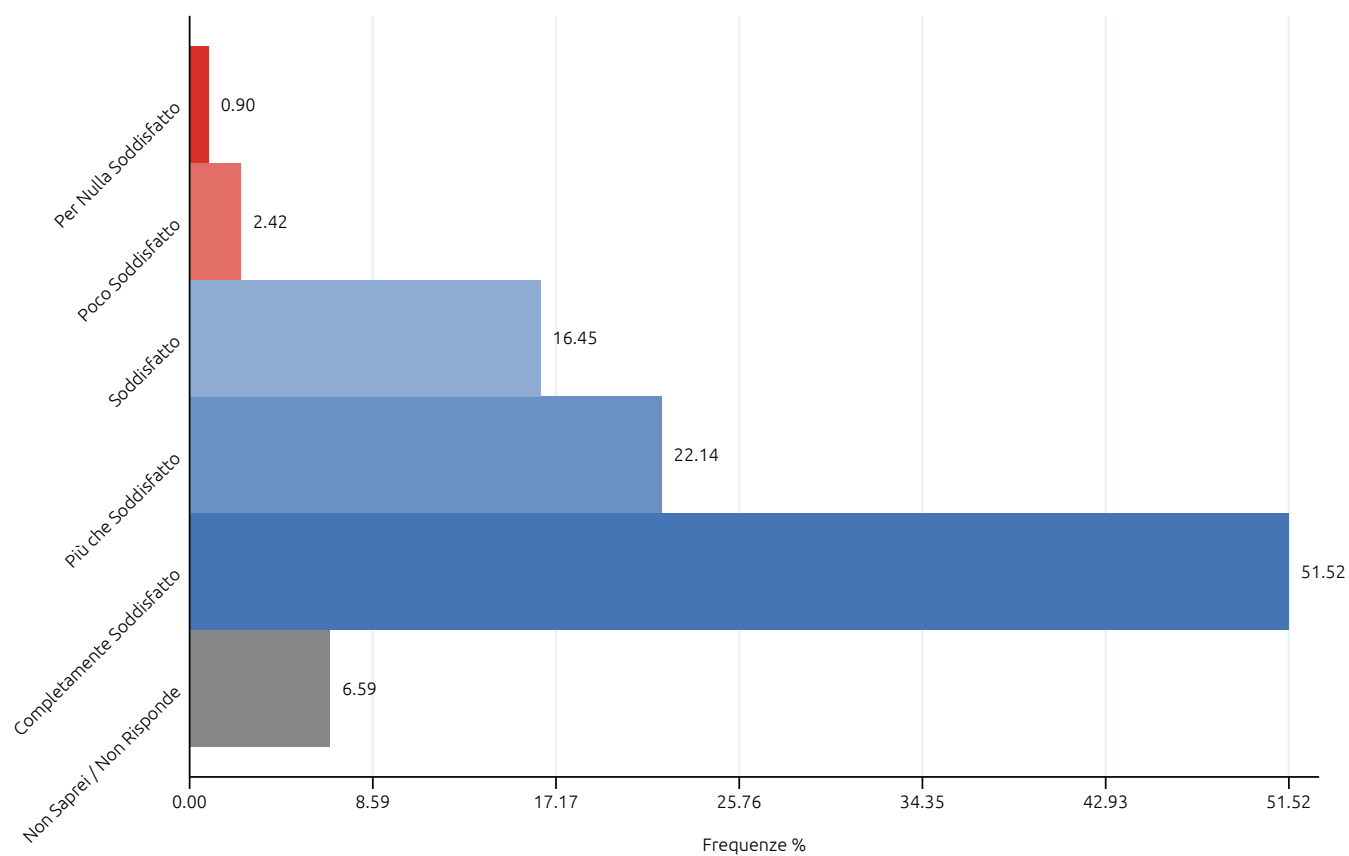
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Competenza professionale	2476	1.572	0.736	-2.000	2.000
Frequenza visite	2397	1.295	0.911	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni sulla malattia	2435	1.400	0.887	-2.000	2.000
Cortesìa ed attenzione	2446	1.548	0.771	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni sui rischi delle cure	2377	1.396	0.885	-2.000	2.000
Rispetto della riservatezza	2403	1.562	0.751	-2.000	2.000
Valutazione dei Medici	2516	1.443	0.760	-2.000	2.000

## Competenza professionale



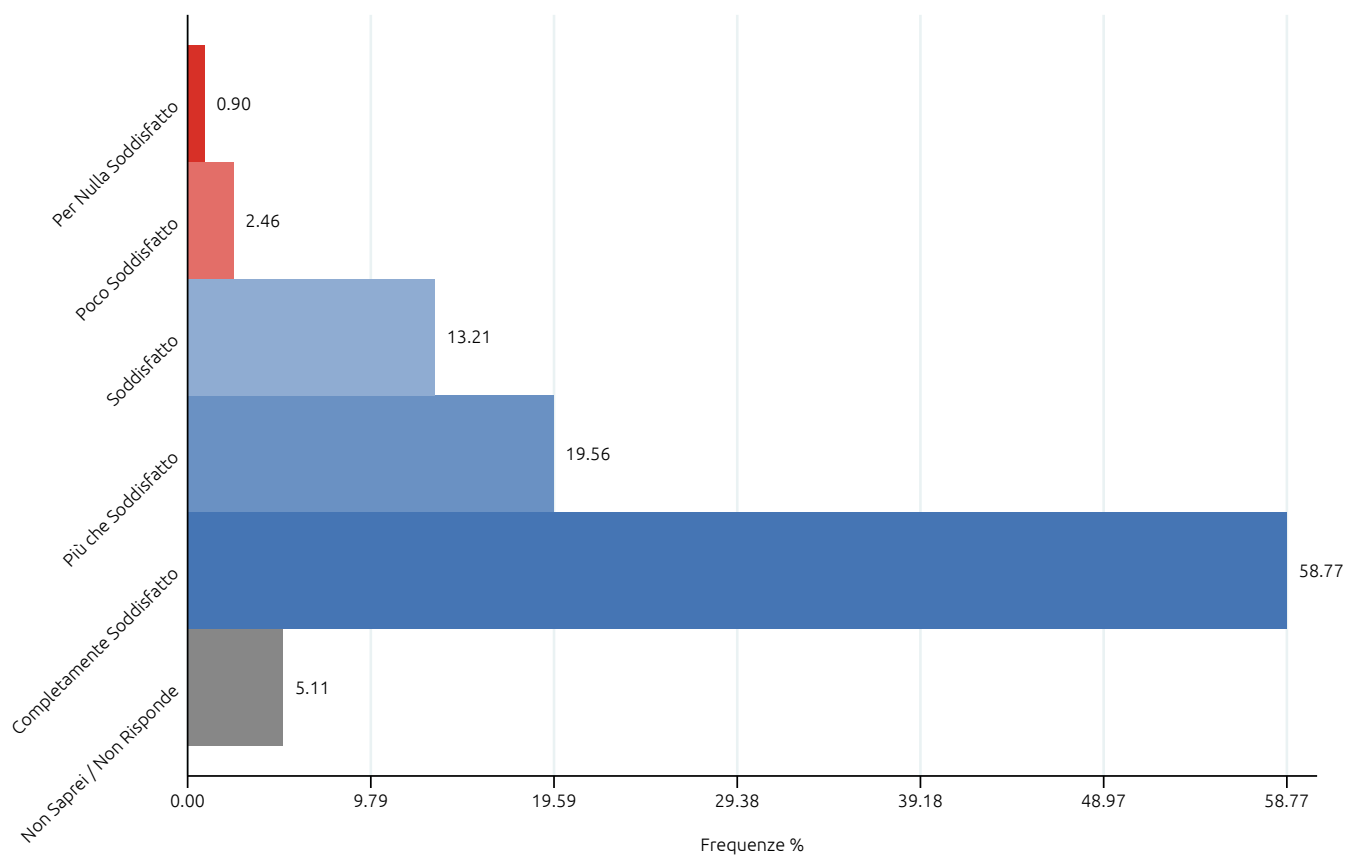
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	11	0.43	0.43
Poco soddisfatto	15	0.58	1.01
Soddisfatto	257	10.02	11.03
Più che soddisfatto	456	17.77	28.80
Completamente soddisfatto	1737	67.69	96.49
Non sa / Non risponde	90	3.51	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Frequenza visite



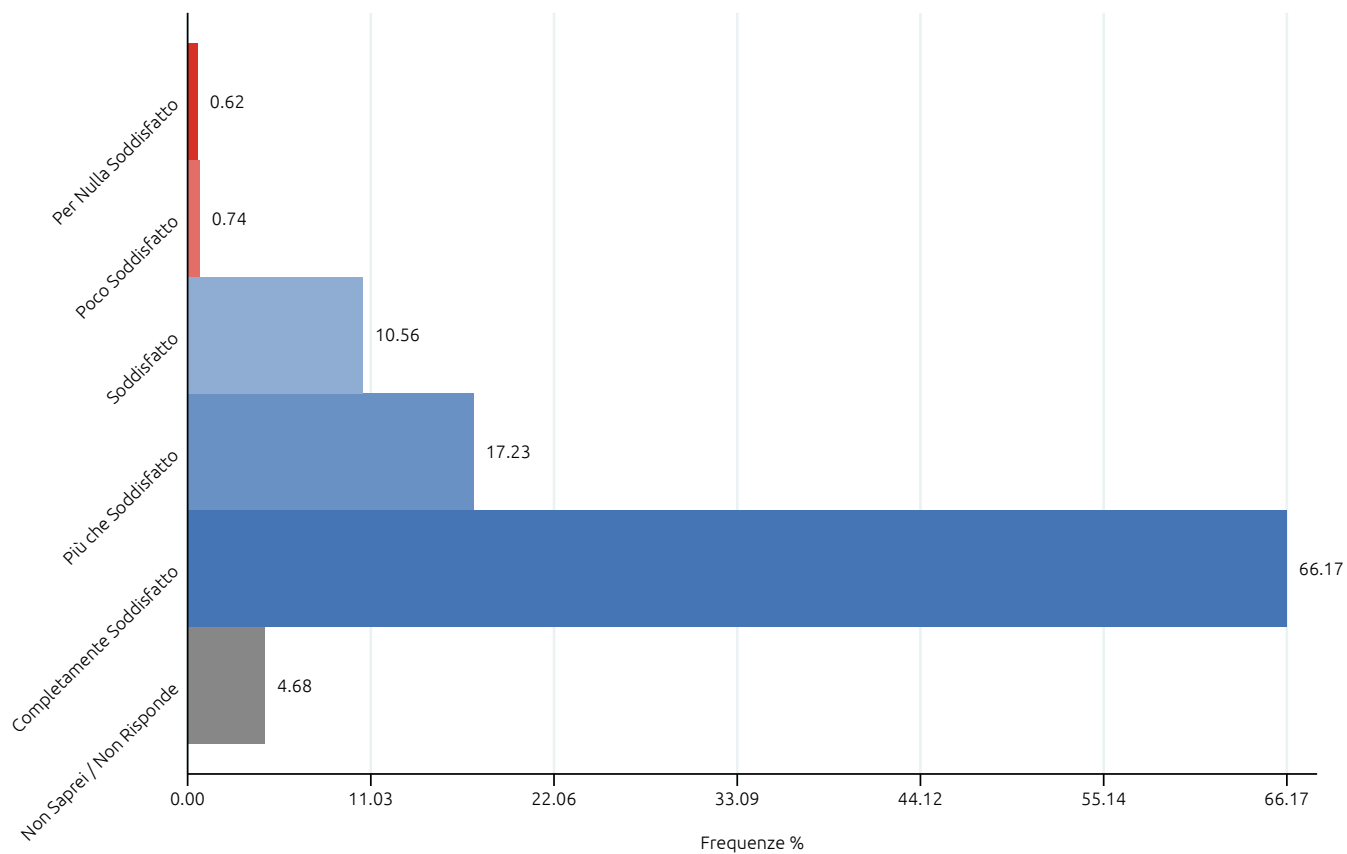
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	23	0.90	0.90
Poco soddisfatto	62	2.42	3.31
Soddisfatto	422	16.45	19.76
Più che soddisfatto	568	22.14	41.89
Completamente soddisfatto	1322	51.52	93.41
Non sa / Non risponde	169	6.59	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni sulla malattia



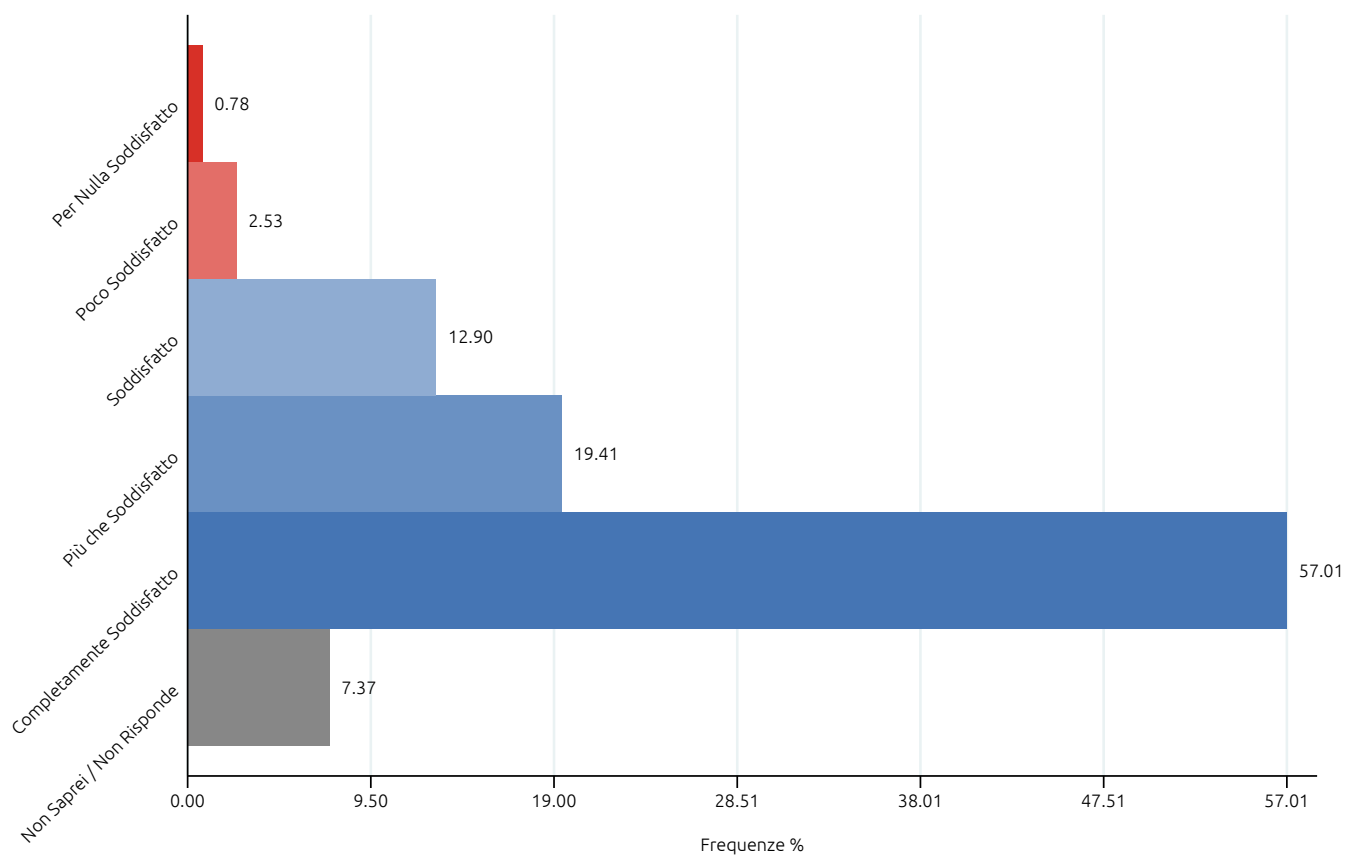
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	23	0.90	0.90
Poco soddisfatto	63	2.46	3.35
Soddisfatto	339	13.21	16.56
Più che soddisfatto	502	19.56	36.13
Completamente soddisfatto	1508	58.77	94.89
Non sa / Non risponde	131	5.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia ed attenzione



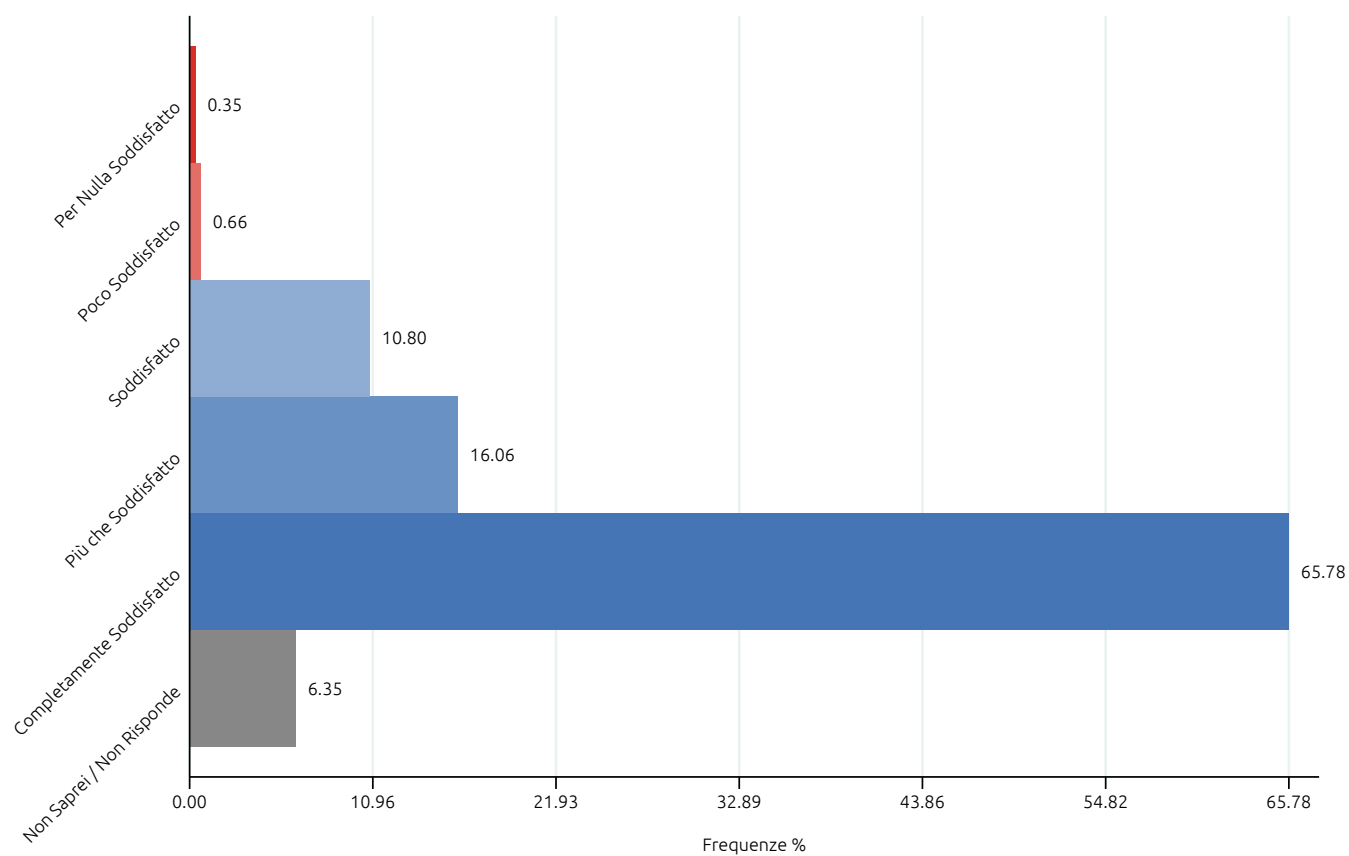
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	16	0.62	0.62
Poco soddisfatto	19	0.74	1.36
Soddisfatto	271	10.56	11.93
Più che soddisfatto	442	17.23	29.15
Completamente soddisfatto	1698	66.17	95.32
Non sa / Non risponde	120	4.68	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni sui rischi delle cure



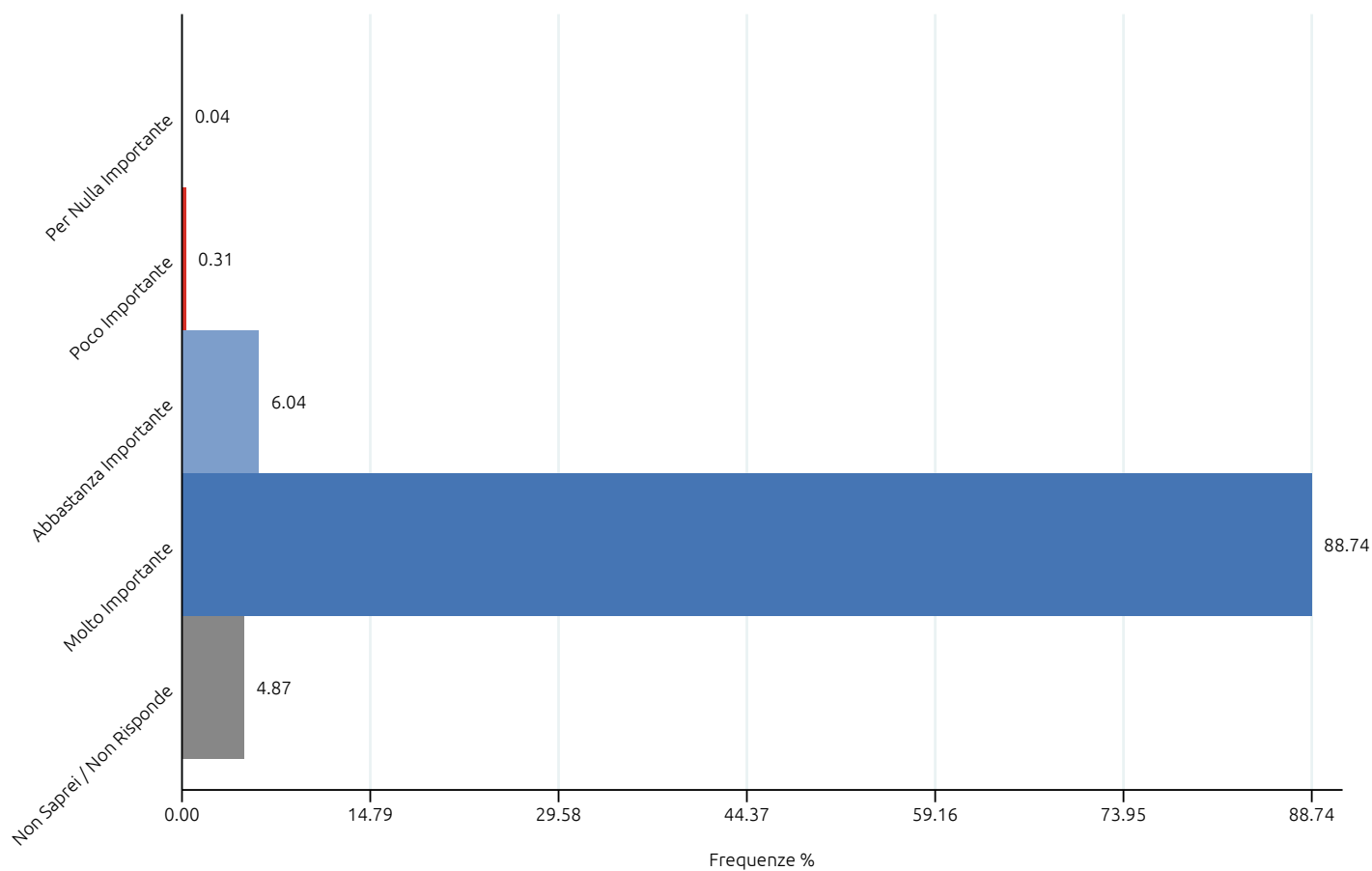
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	20	0.78	0.78
Poco soddisfatto	65	2.53	3.31
Soddisfatto	331	12.90	16.21
Più che soddisfatto	498	19.41	35.62
Completamente soddisfatto	1463	57.01	92.63
Non sa / Non risponde	189	7.37	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto della riservatezza



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	9	0.35	0.35
Poco soddisfatto	17	0.66	1.01
Soddisfatto	277	10.80	11.81
Più che soddisfatto	412	16.06	27.86
Completamente soddisfatto	1688	65.78	93.65
Non sa / Non risponde	163	6.35	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza relazione con il personale medico



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla importante	1	0.04	0.04
Poco importante	8	0.31	0.35
Abbastanza importante	155	6.04	6.39
Molto importante	2277	88.74	95.13
Non sa / Non risponde	125	4.87	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

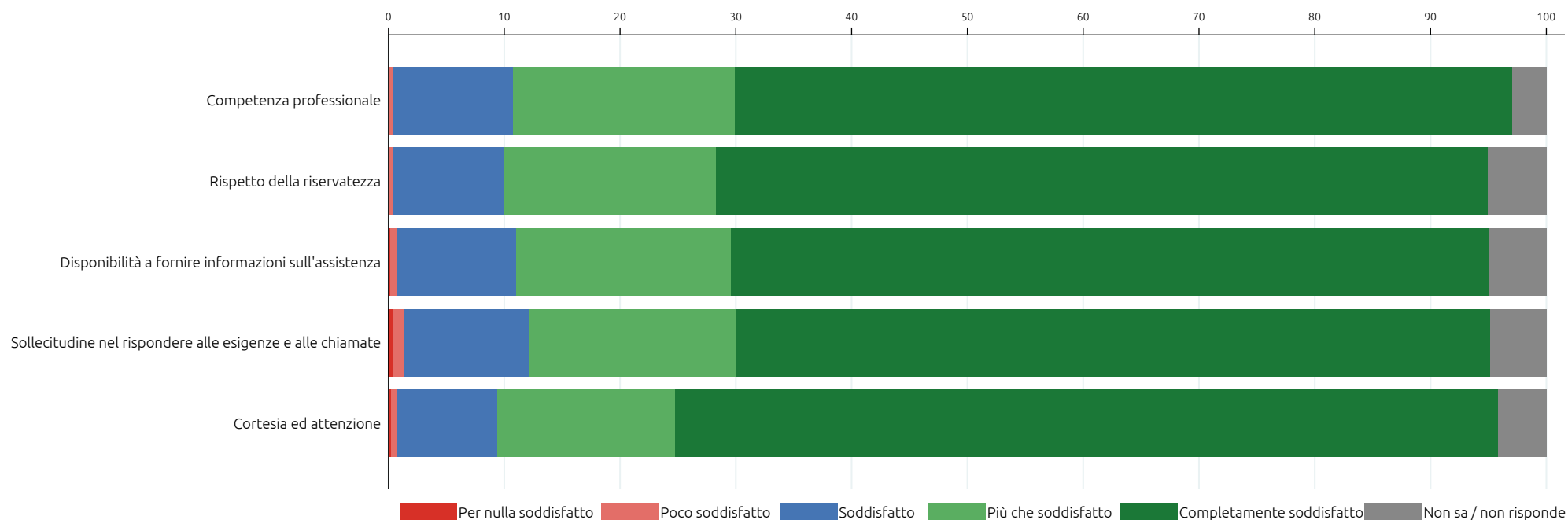


---

**PERSONALE INFERMIERISTICO E DI SUPPORTO**

---

## Valutazione di alcuni aspetti del personale infermieristico



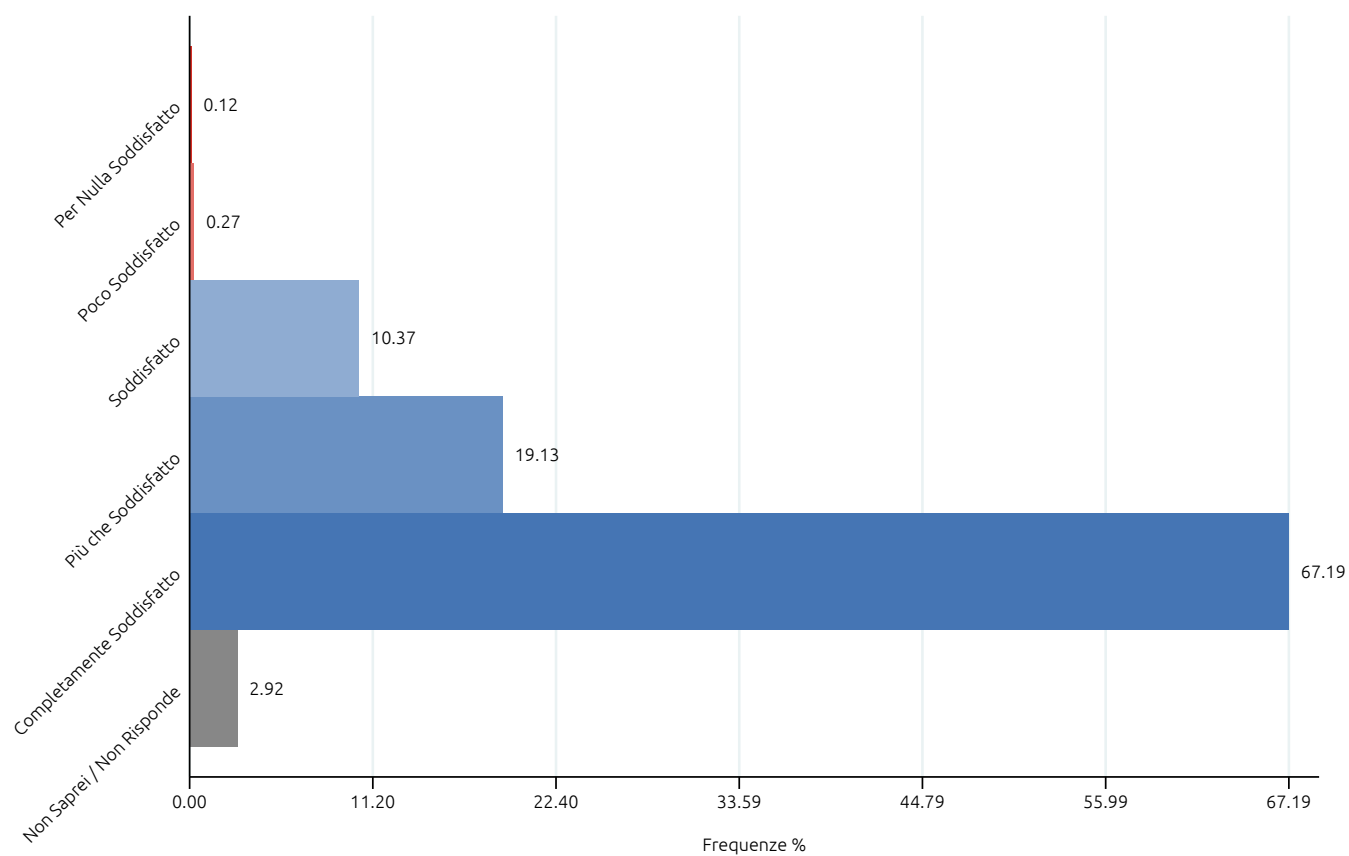
30

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Competenza professionale	3 <i>0.12</i>	7 <i>0.27</i>	266 <i>10.37</i>	491 <i>19.13</i>	1724 <i>67.19</i>	75 <i>2.92</i>	2566 <i>100.00</i>
Rispetto della riservatezza	1 <i>0.04</i>	10 <i>0.39</i>	246 <i>9.59</i>	470 <i>18.32</i>	1709 <i>66.60</i>	130 <i>5.07</i>	2566 <i>100.00</i>
Disponibilità a fornire informazioni sull'assistenza	5 <i>0.19</i>	16 <i>0.62</i>	262 <i>10.21</i>	476 <i>18.55</i>	1680 <i>65.47</i>	127 <i>4.95</i>	2566 <i>100.00</i>
Sollecitudine nel rispondere alle esigenze e alle chiamate	9 <i>0.35</i>	25 <i>0.97</i>	277 <i>10.80</i>	460 <i>17.93</i>	1670 <i>65.08</i>	125 <i>4.87</i>	2566 <i>100.00</i>
Cortesia ed attenzione	6 <i>0.23</i>	13 <i>0.51</i>	222 <i>8.65</i>	394 <i>15.35</i>	1824 <i>71.08</i>	107 <i>4.17</i>	2566 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Competenza professionale	10 <i>0.39</i>	2481 <i>96.69</i>	75 <i>2.92</i>	2566 <i>100.00</i>
Rispetto della riservatezza	11 <i>0.43</i>	2425 <i>94.51</i>	130 <i>5.07</i>	2566 <i>100.00</i>
Disponibilità fornire informazioni sull'assistenza	21 <i>0.82</i>	2418 <i>94.23</i>	127 <i>4.95</i>	2566 <i>100.00</i>
Sollecitudine risposta esigenze e chiamate	34 <i>1.33</i>	2407 <i>93.80</i>	125 <i>4.87</i>	2566 <i>100.00</i>
Cortesìa ed attenzione	19 <i>0.74</i>	2440 <i>95.09</i>	107 <i>4.17</i>	2566 <i>100.00</i>

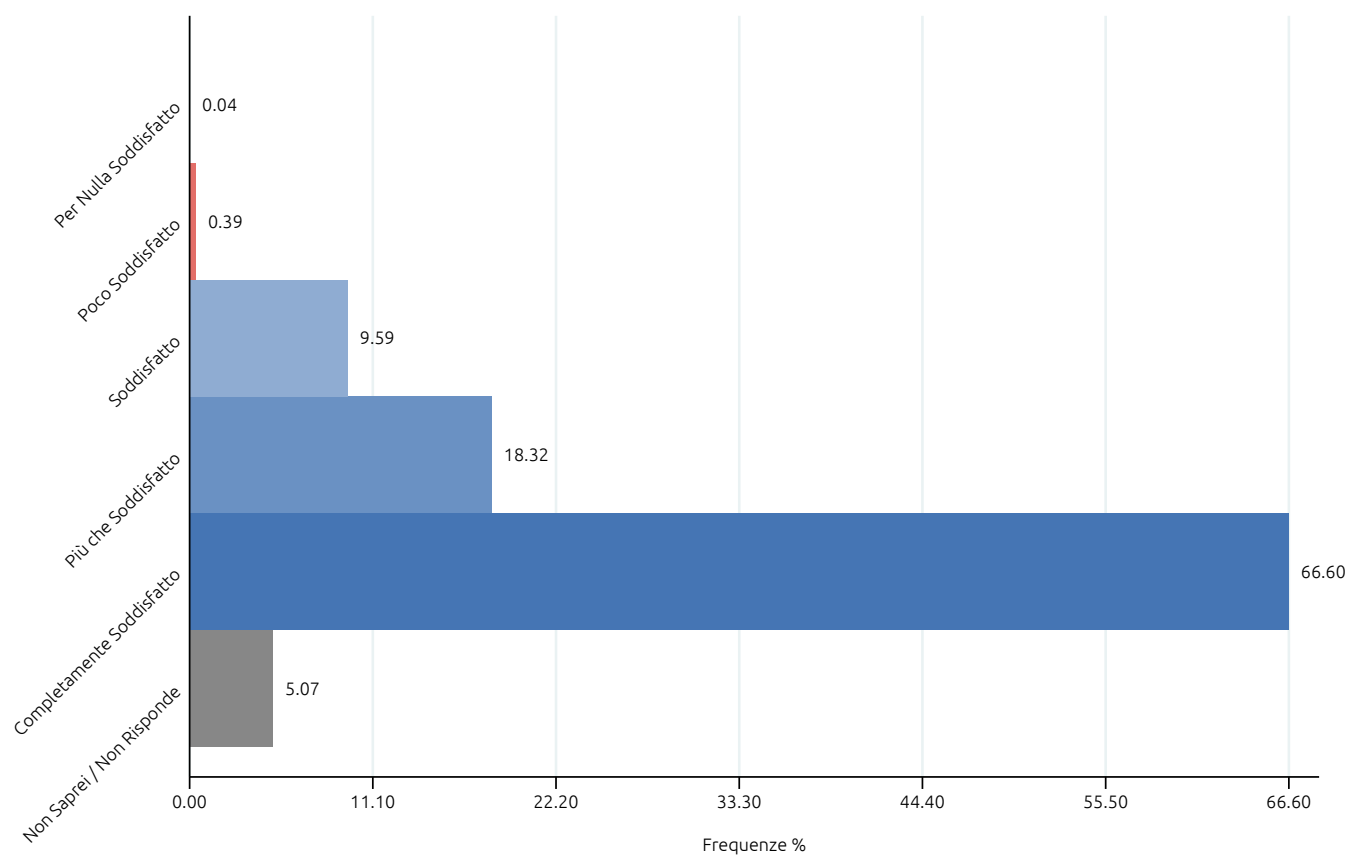
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Competenza professionale	2491	1.576	0.699	-2.000	2.000
Rispetto della riservatezza	2436	1.591	0.688	-2.000	2.000
Disponibilità fornire informazioni sull'assistenza	2439	1.562	0.725	-2.000	2.000
Sollecitudine risposta esigenze e chiamate	2441	1.539	0.762	-2.000	2.000
Cortesìa ed attenzione	2459	1.634	0.688	-2.000	2.000
Valutazione Personale Infermieristico	2519	1.576	0.667	-2.000	2.000

## Competenza professionale



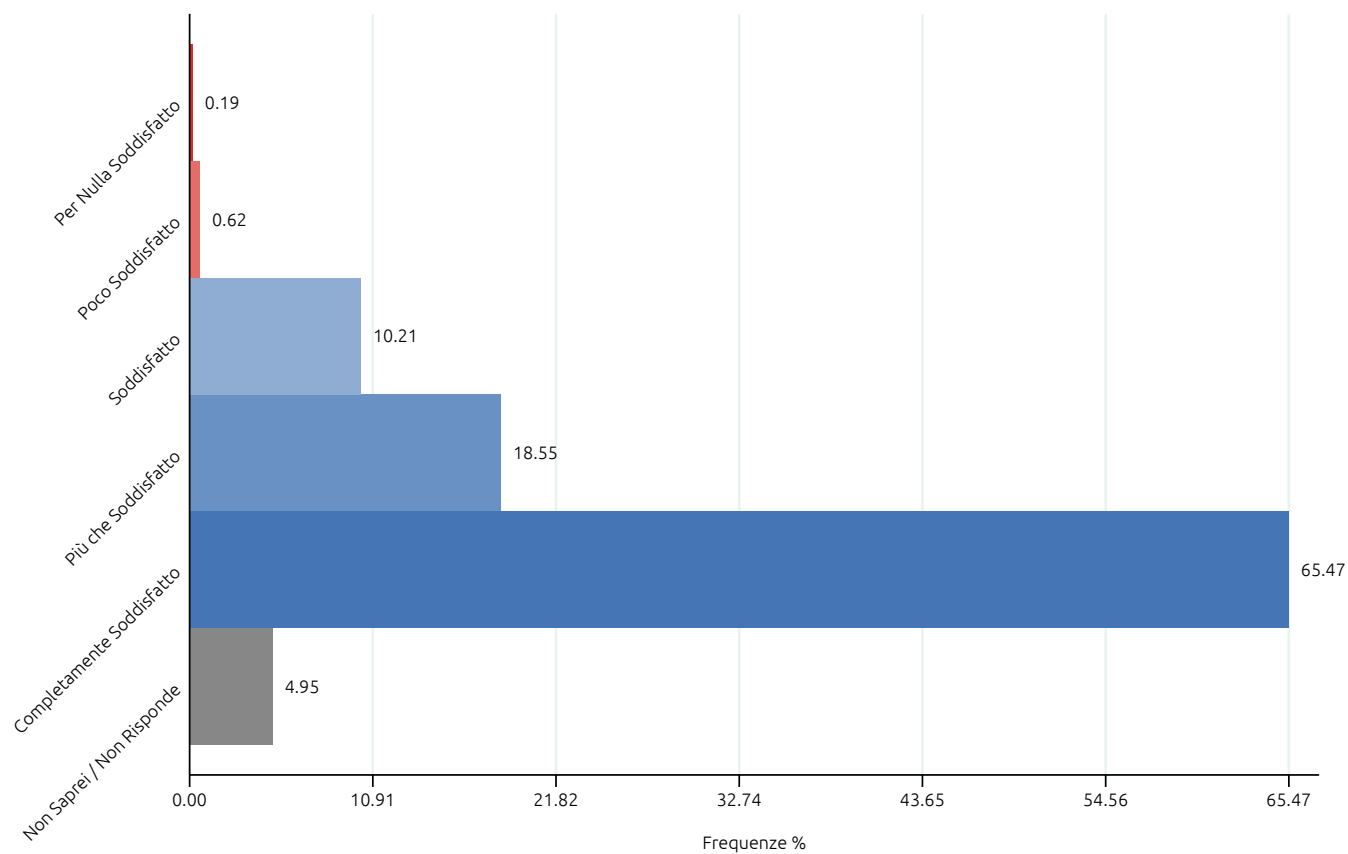
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	3	0.12	0.12
Poco soddisfatto	7	0.27	0.39
Soddisfatto	266	10.37	10.76
Più che soddisfatto	491	19.13	29.89
Completamente soddisfatto	1724	67.19	97.08
Non sa / Non risponde	75	2.92	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto della riservatezza



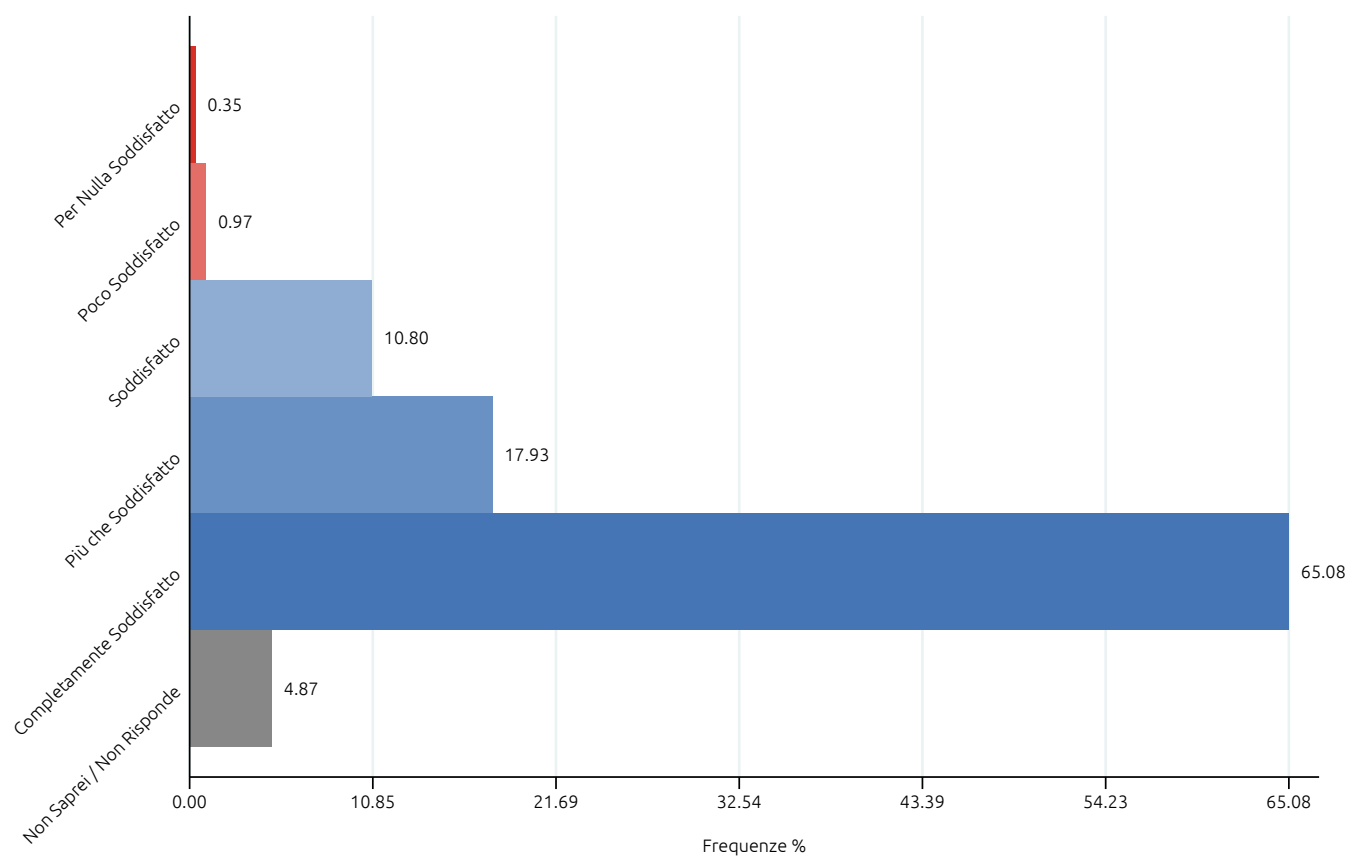
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	1	0.04	0.04
Poco soddisfatto	10	0.39	0.43
Soddisfatto	246	9.59	10.02
Più che soddisfatto	470	18.32	28.33
Completamente soddisfatto	1709	66.60	94.93
Non sa / Non risponde	130	5.07	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Disponibilità a fornire informazioni sull'assistenza



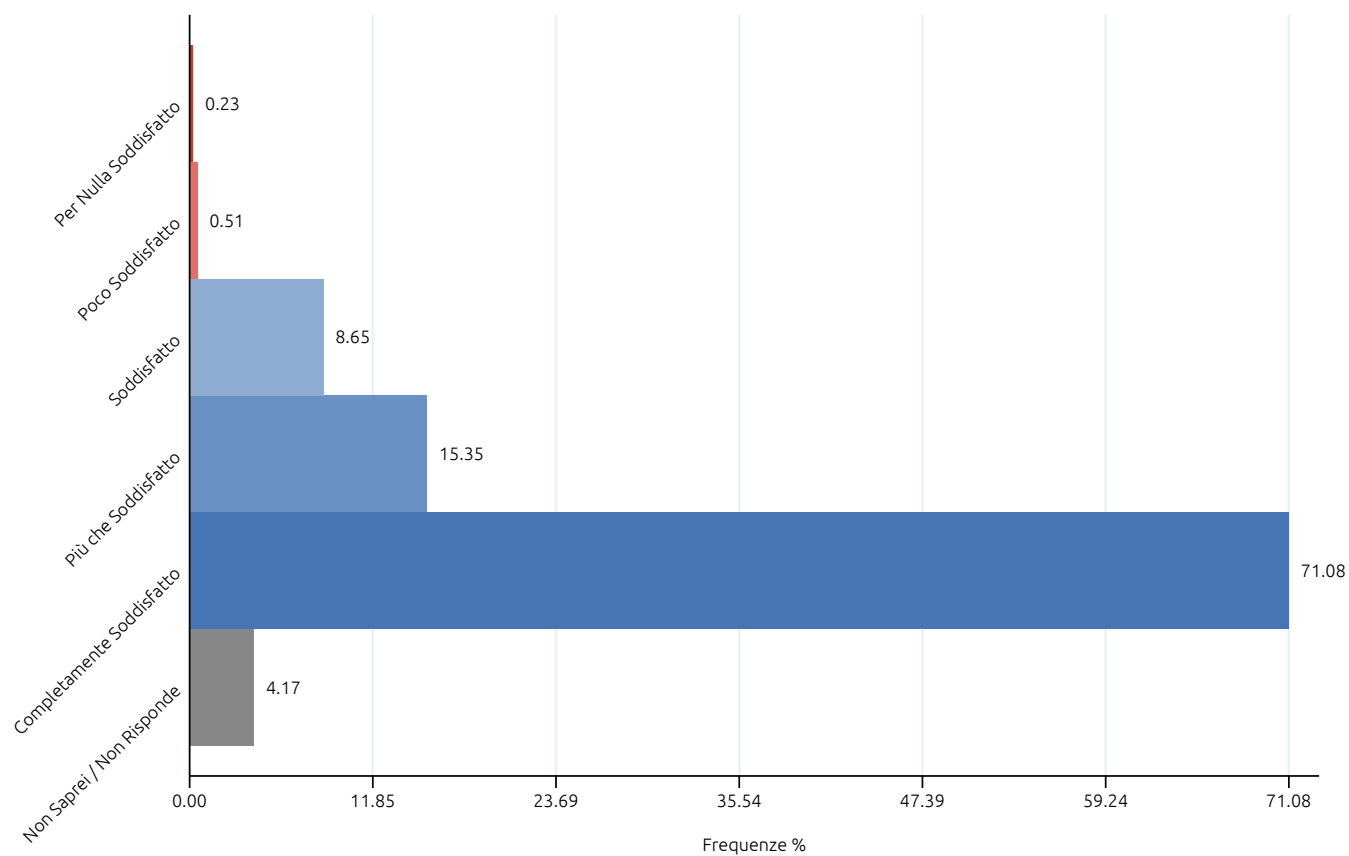
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	5	0.19	0.19
Poco soddisfatto	16	0.62	0.82
Soddisfatto	262	10.21	11.03
Più che soddisfatto	476	18.55	29.58
Completamente soddisfatto	1680	65.47	95.05
Non sa / Non risponde	127	4.95	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Sollecitudine nel rispondere alle esigenze e alle chiamate



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	9	0.35	0.35
Poco soddisfatto	25	0.97	1.33
Soddisfatto	277	10.80	12.12
Più che soddisfatto	460	17.93	30.05
Completamente soddisfatto	1670	65.08	95.13
Non sa / Non risponde	125	4.87	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

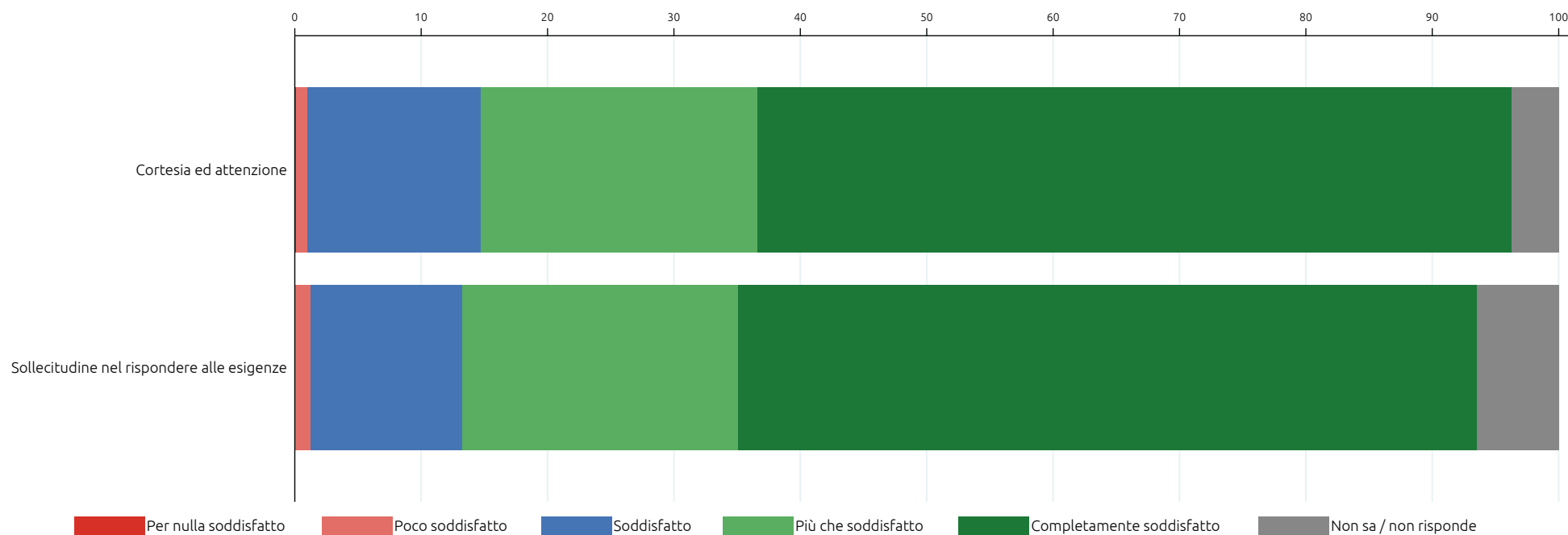
## Cortesia ed attenzione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	6	0.23	0.23
Poco soddisfatto	13	0.51	0.74
Soddisfatto	222	8.65	9.39
Più che soddisfatto	394	15.35	24.75
Completamente soddisfatto	1824	71.08	95.83
Non sa / Non risponde	107	4.17	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	



## Valutazione di alcuni aspetti del personale di supporto

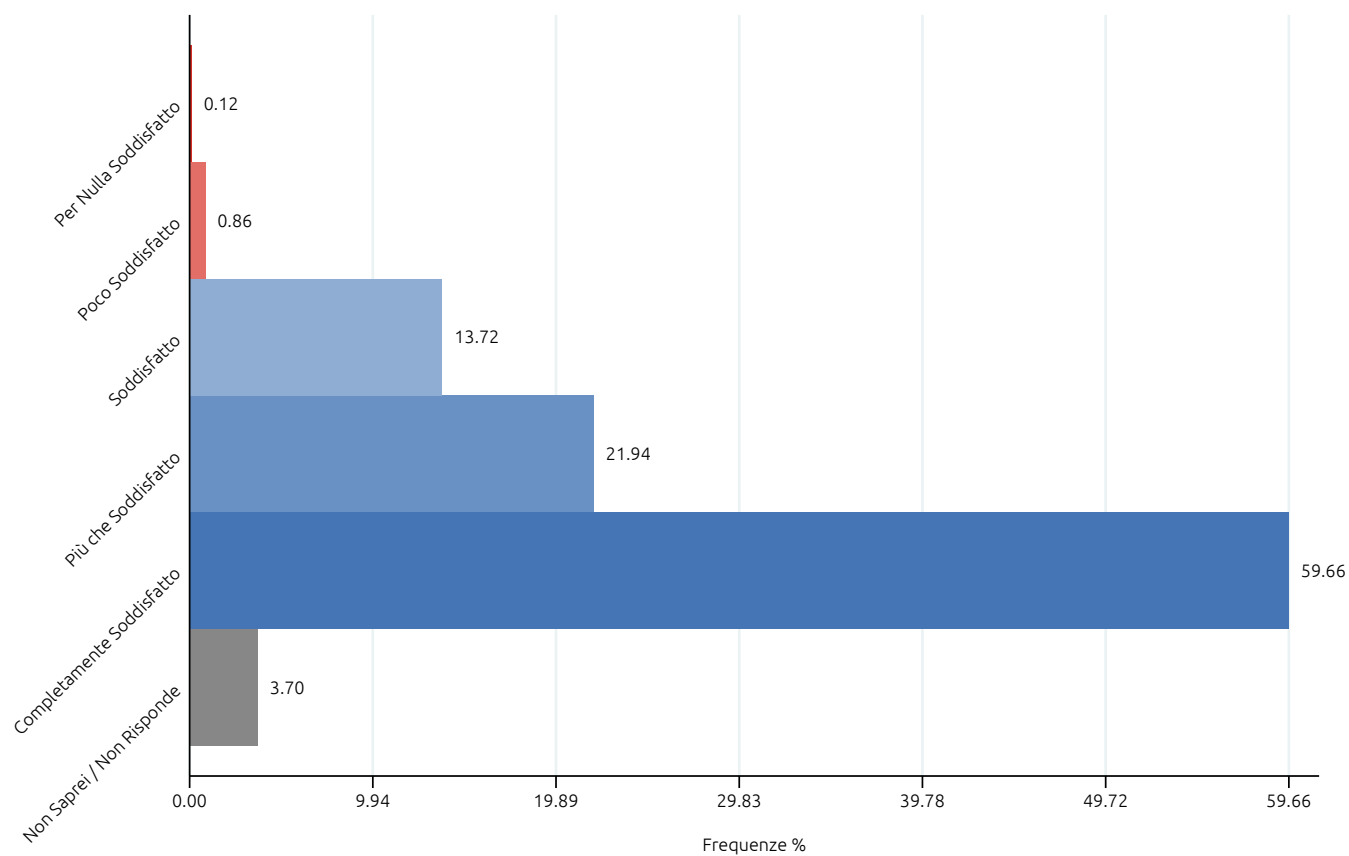


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Cortesia ed attenzione	3	22	352	563	1531	95	2566
	<i>0.12</i>	<i>0.86</i>	<i>13.72</i>	<i>21.94</i>	<i>59.66</i>	<i>3.70</i>	<i>100.00</i>
Sollecitudine nel rispondere alle esigenze	2	30	309	559	1500	166	2566
	<i>0.08</i>	<i>1.17</i>	<i>12.04</i>	<i>21.78</i>	<i>58.46</i>	<i>6.47</i>	<i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia ed attenzione	25 <i>0.97</i>	2446 <i>95.32</i>	95 <i>3.70</i>	2566 <i>100.00</i>
Sollecitudine nel rispondere alle esigenze	32 <i>1.25</i>	2368 <i>92.28</i>	166 <i>6.47</i>	2566 <i>100.00</i>

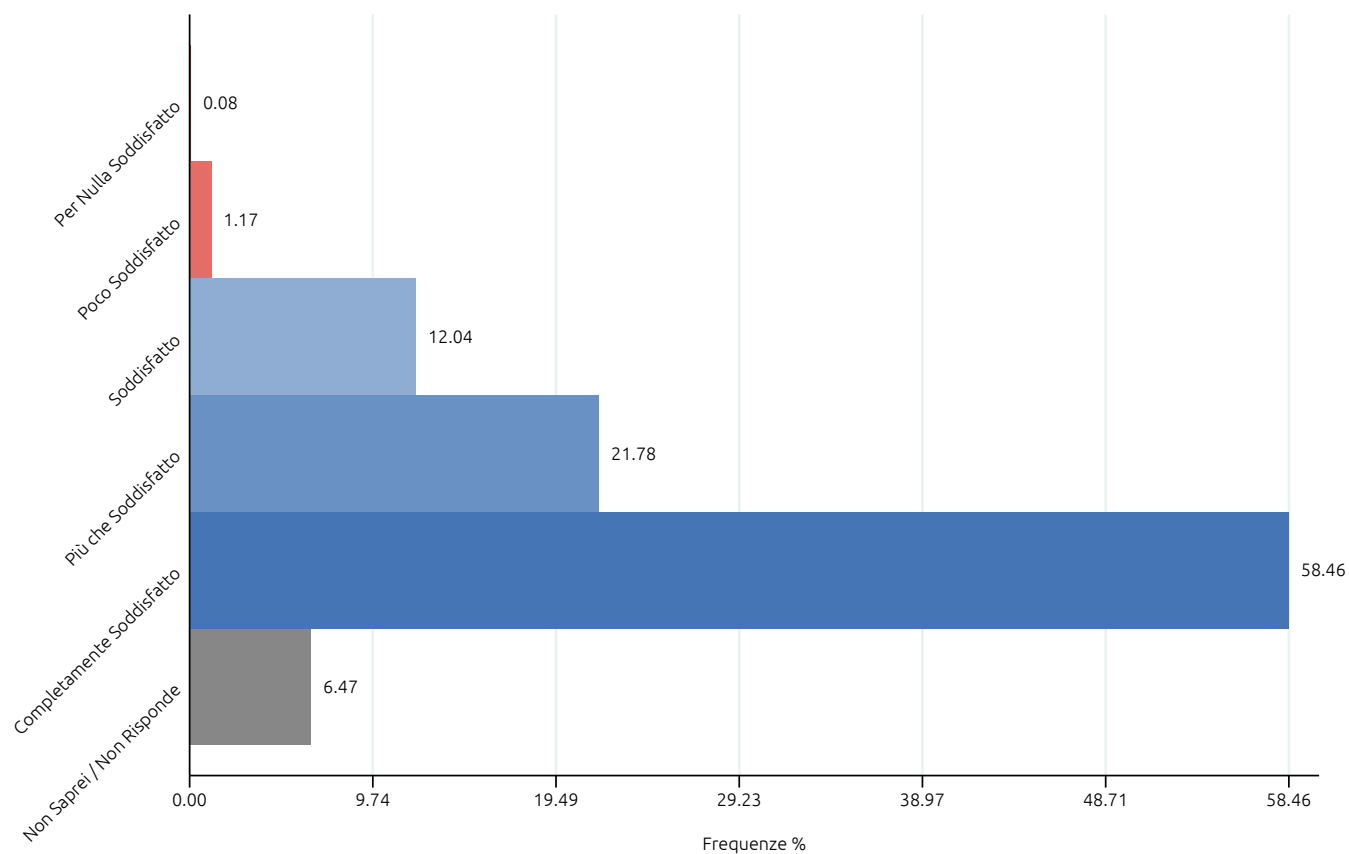
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia ed attenzione	2471	1.456	0.775	-2.000	2.000
Sollecitudine nel rispondere alle esigenze	2400	1.469	0.769	-2.000	2.000
Valutazione Personale di Supporto	2476	1.454	0.763	-2.000	2.000

## Cortesia ed attenzione



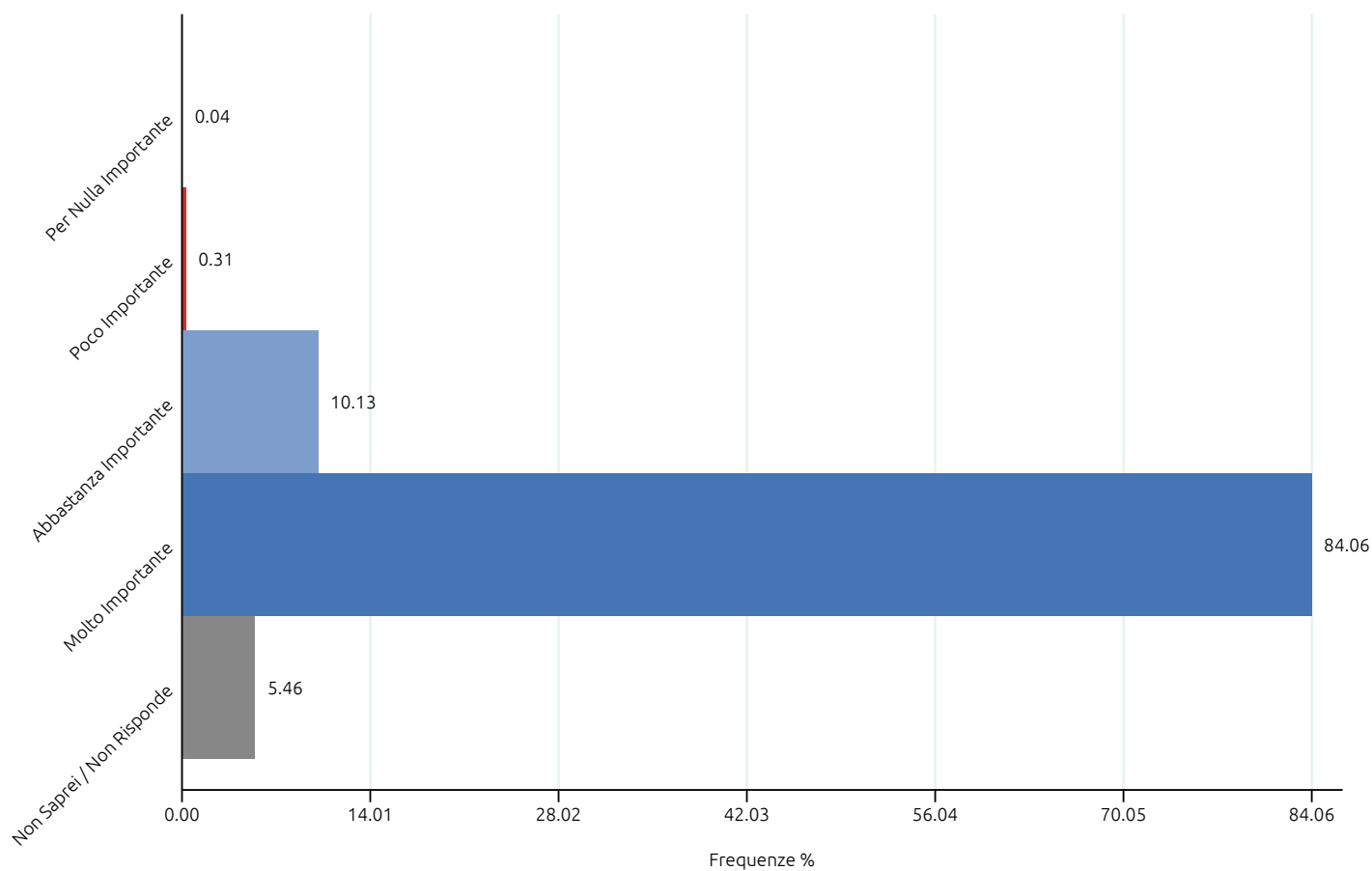
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.12	0.12
Poco soddisfatto	22	0.86	0.97
Soddisfatto	352	13.72	14.69
Più che soddisfatto	563	21.94	36.63
Completamente soddisfatto	1531	59.66	96.30
Non sa / Non risponde	95	3.70	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Sollecitudine nel rispondere alle esigenze



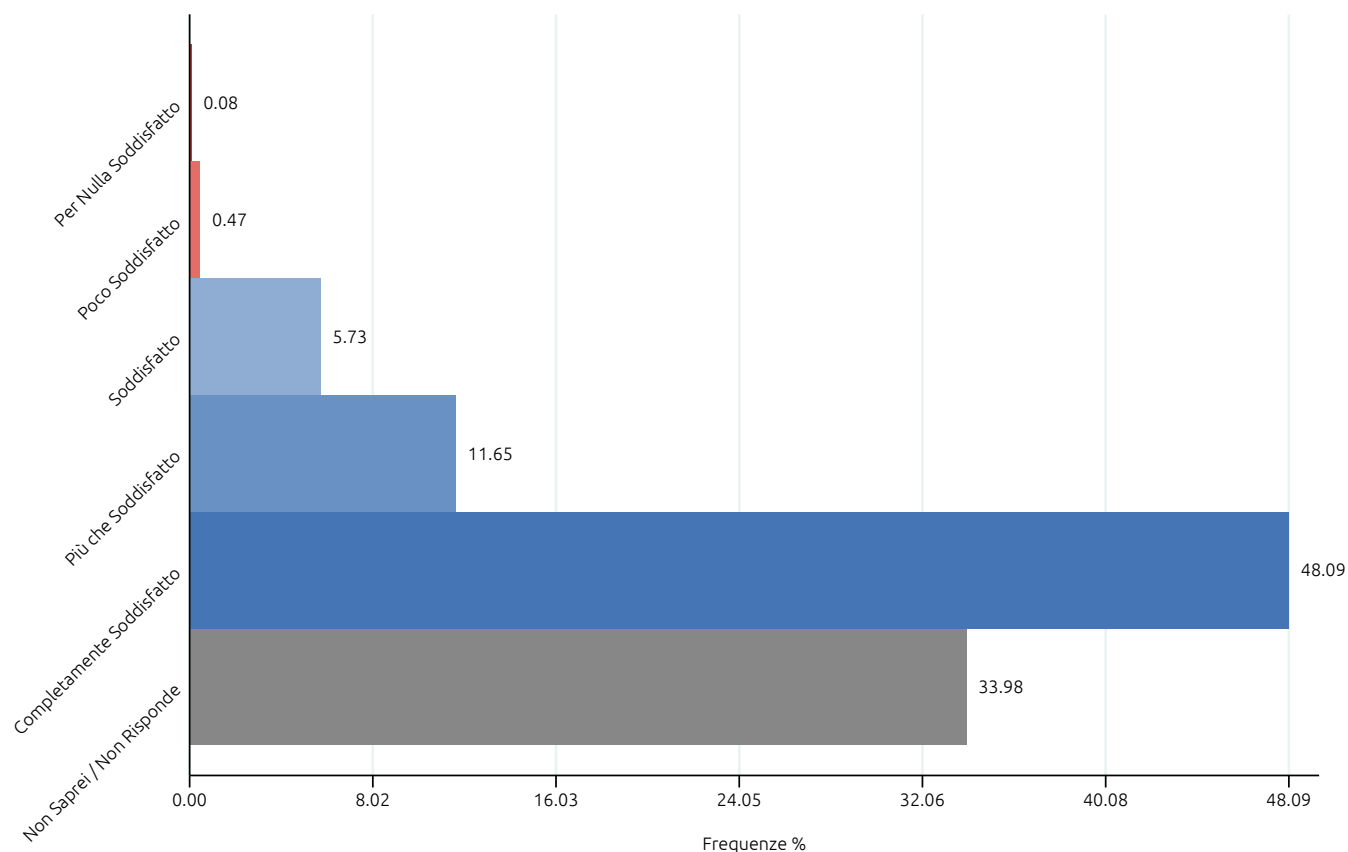
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	2	0.08	0.08
Poco soddisfatto	30	1.17	1.25
Soddisfatto	309	12.04	13.29
Più che soddisfatto	559	21.78	35.07
Completamente soddisfatto	1500	58.46	93.53
Non sa / Non risponde	166	6.47	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza relazione con personale infermieristico e di supporto



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla importante	1	0.04	0.04
Poco importante	8	0.31	0.35
Abbastanza importante	260	10.13	10.48
Molto importante	2157	84.06	94.54
Non sa / Non risponde	140	5.46	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Giudizio sul personale della Sala Operatoria



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.08	0.08
Poco soddisfatto	12	0.47	0.55
Soddisfatto	147	5.73	6.27
Più che soddisfatto	299	11.65	17.93
Completamente soddisfatto	1234	48.09	66.02
Non sa / Non risponde	872	33.98	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Giudizio personale di Sala Operatoria	14 <i>0.55</i>	1680 <i>65.47</i>	872 <i>33.98</i>	2566 <i>100.00</i>

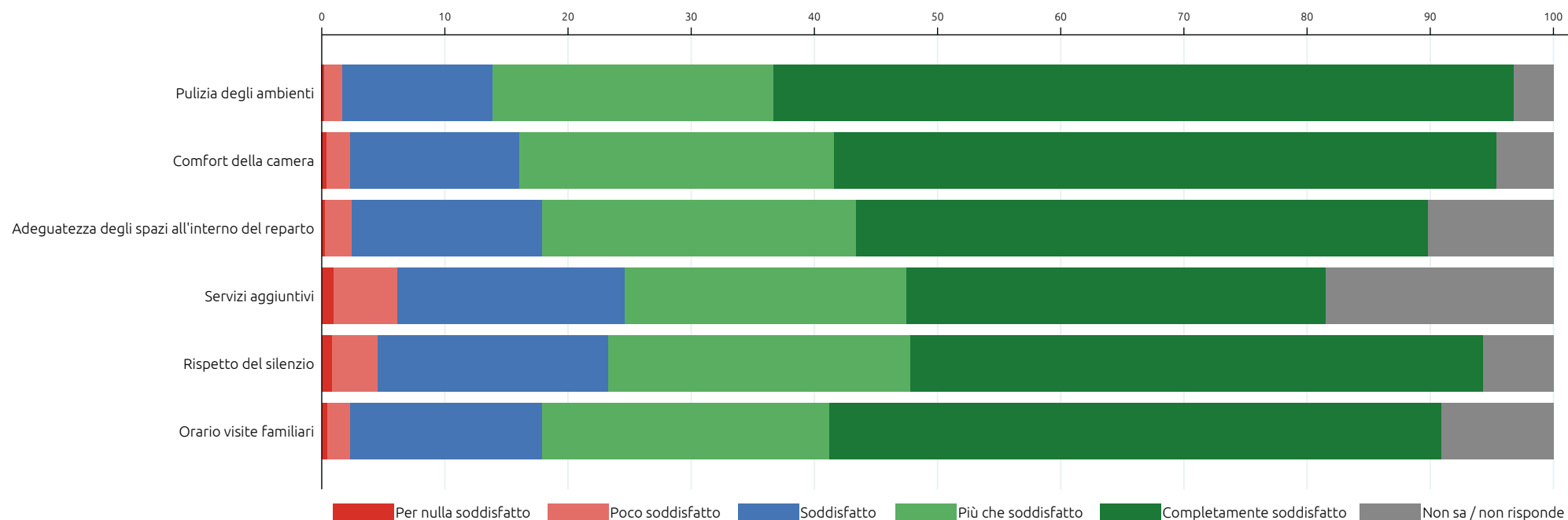
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Valutazione personale di Sala Operatoria	1694	1.624	0.682	-2.000	2.000

---

## REPARTO

---

## Valutazione di alcuni aspetti inerenti il reparto



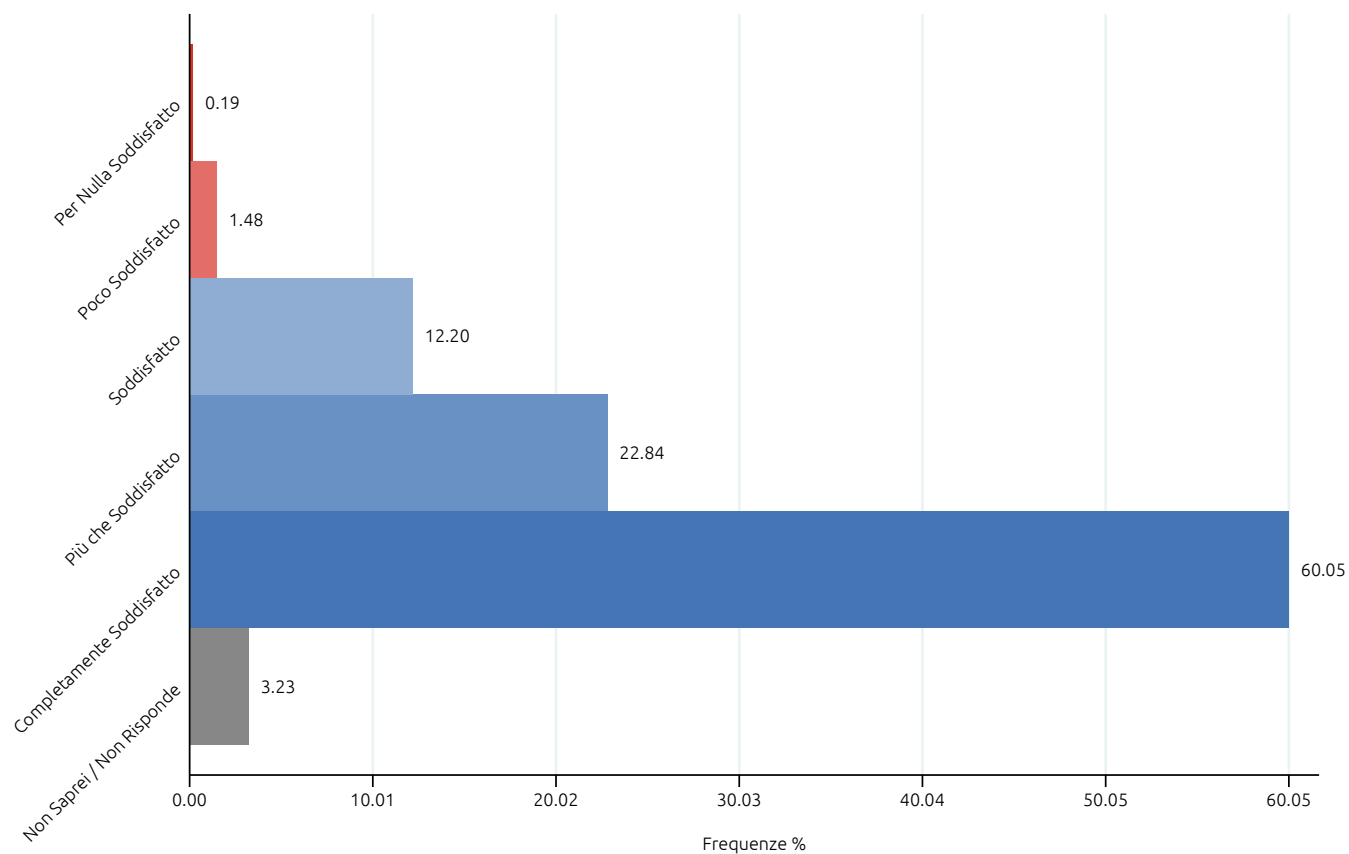
	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Pulizia degli ambienti	5 <i>0.19</i>	38 <i>1.48</i>	313 <i>12.20</i>	586 <i>22.84</i>	1541 <i>60.05</i>	83 <i>3.23</i>	2566 <i>100.00</i>
Comfort della camera	10 <i>0.39</i>	50 <i>1.95</i>	351 <i>13.68</i>	657 <i>25.60</i>	1380 <i>53.78</i>	118 <i>4.60</i>	2566 <i>100.00</i>
Adeguatezza degli spazi all'interno del reparto	7 <i>0.27</i>	56 <i>2.18</i>	396 <i>15.43</i>	655 <i>25.53</i>	1191 <i>46.41</i>	261 <i>10.17</i>	2566 <i>100.00</i>
Servizi aggiuntivi	25 <i>0.97</i>	132 <i>5.14</i>	475 <i>18.51</i>	586 <i>22.84</i>	874 <i>34.06</i>	474 <i>18.47</i>	2566 <i>100.00</i>
Rispetto del silenzio	22 <i>0.86</i>	94 <i>3.66</i>	480 <i>18.71</i>	631 <i>24.59</i>	1193 <i>46.49</i>	146 <i>5.69</i>	2566 <i>100.00</i>
Orario visite familiari	11 <i>0.43</i>	49 <i>1.91</i>	399 <i>15.55</i>	598 <i>23.30</i>	1276 <i>49.73</i>	233 <i>9.08</i>	2566 <i>100.00</i>



	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Pulizia degli ambienti	43 <i>1.68</i>	2440 <i>95.09</i>	83 <i>3.23</i>	2566 <i>100.00</i>
Comfort della camera	60 <i>2.34</i>	2388 <i>93.06</i>	118 <i>4.60</i>	2566 <i>100.00</i>
Adeguatezza spazi del reparto	63 <i>2.46</i>	2242 <i>87.37</i>	261 <i>10.17</i>	2566 <i>100.00</i>
Servizi aggiuntivi	157 <i>6.12</i>	1935 <i>75.41</i>	474 <i>18.47</i>	2566 <i>100.00</i>
Rispetto del silenzio	116 <i>4.52</i>	2304 <i>89.79</i>	146 <i>5.69</i>	2566 <i>100.00</i>
Orario visite familiari	60 <i>2.34</i>	2273 <i>88.58</i>	233 <i>9.08</i>	2566 <i>100.00</i>

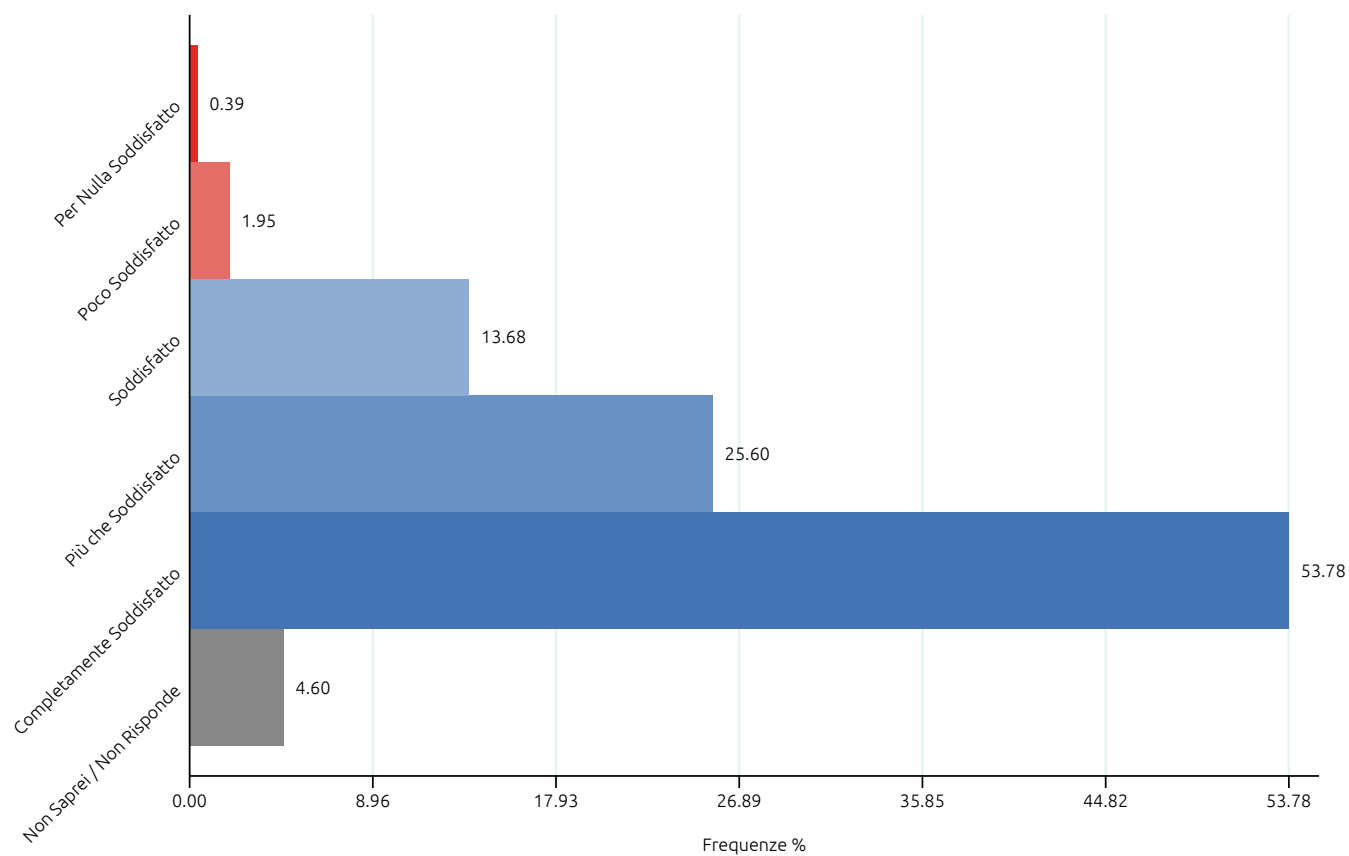
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Pulizia degli ambienti	2483	1.458	0.785	-2.000	2.000
Comfort della camera	2448	1.367	0.831	-2.000	2.000
Adeguatezza spazi del reparto	2305	1.287	0.855	-2.000	2.000
Servizi aggiuntivi	2092	1.029	1.002	-2.000	2.000
Rispetto del silenzio	2420	1.190	0.945	-2.000	2.000
Orario visite familiari	2333	1.320	0.862	-2.000	2.000
Valutazione del Reparto	2501	1.272	0.736	-2.000	2.000

## Pulizia degli ambienti



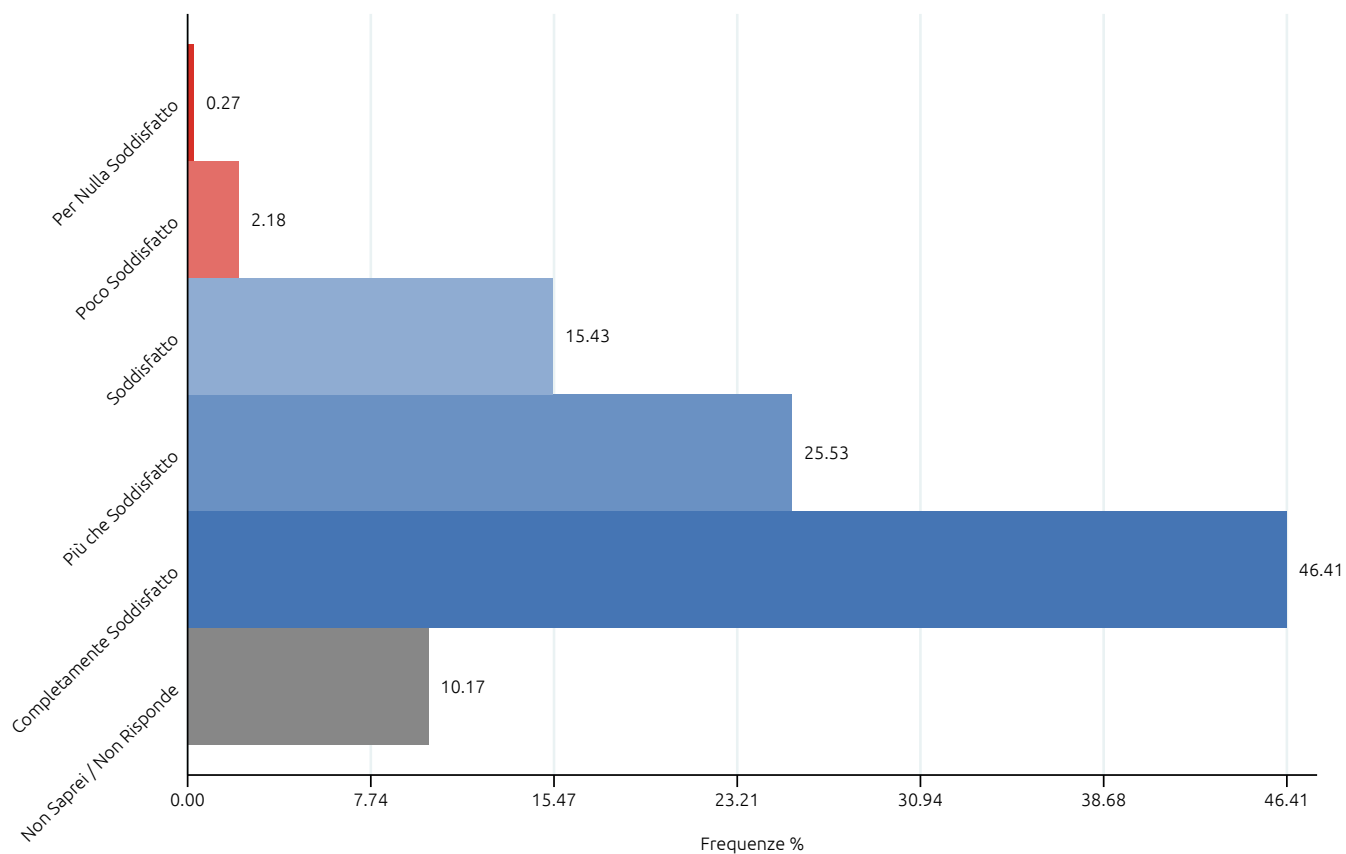
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	5	0.19	0.19
Poco soddisfatto	38	1.48	1.68
Soddisfatto	313	12.20	13.87
Più che soddisfatto	586	22.84	36.71
Completamente soddisfatto	1541	60.05	96.77
Non sa / Non risponde	83	3.23	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Comfort della camera



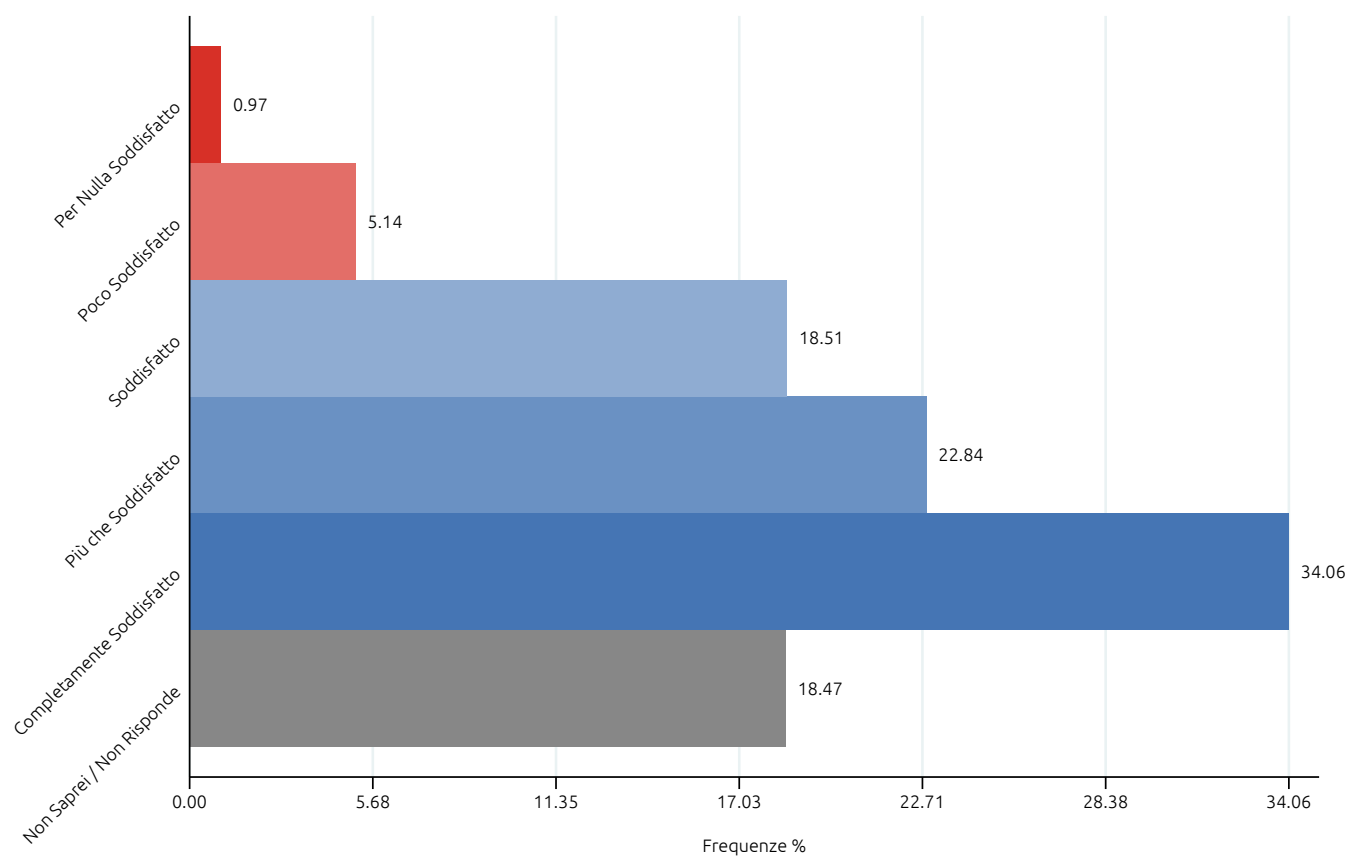
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	10	0.39	0.39
Poco soddisfatto	50	1.95	2.34
Soddisfatto	351	13.68	16.02
Più che soddisfatto	657	25.60	41.62
Completamente soddisfatto	1380	53.78	95.40
Non sa / Non risponde	118	4.60	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Adeguatezza degli spazi all'interno del reparto



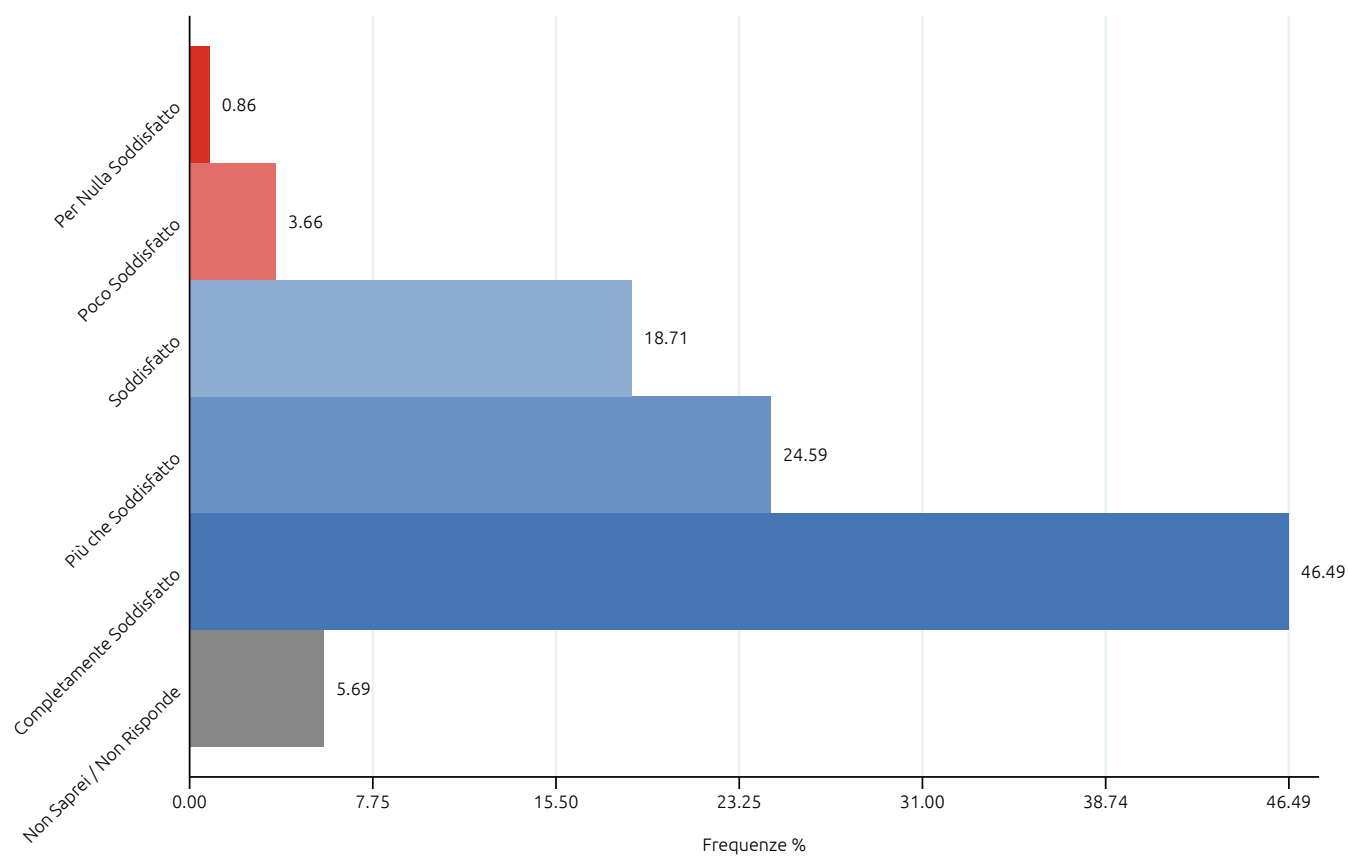
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	7	0.27	0.27
Poco soddisfatto	56	2.18	2.46
Soddisfatto	396	15.43	17.89
Più che soddisfatto	655	25.53	43.41
Completamente soddisfatto	1191	46.41	89.83
Non sa / Non risponde	261	10.17	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Servizi aggiuntivi



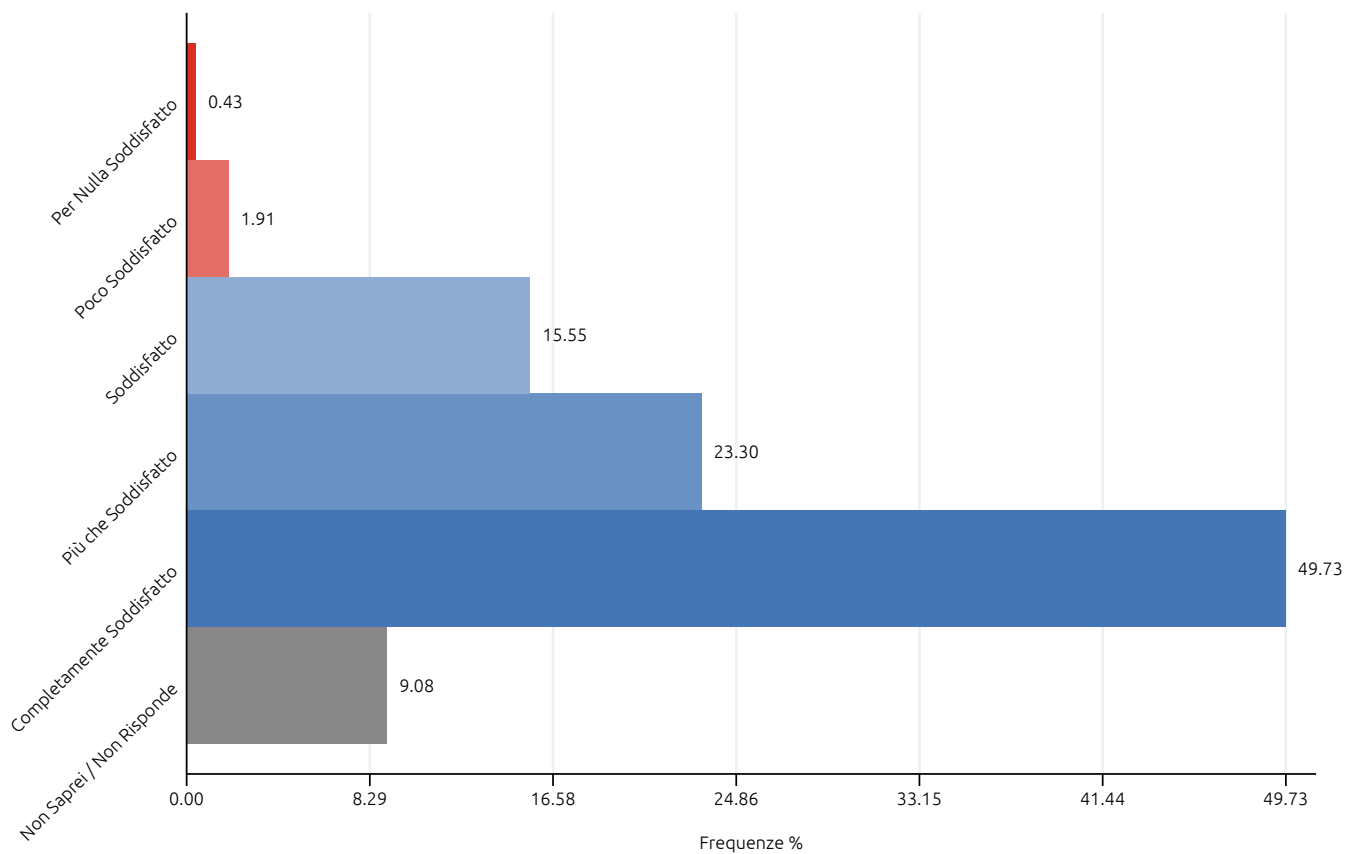
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	25	0.97	0.97
Poco soddisfatto	132	5.14	6.12
Soddisfatto	475	18.51	24.63
Più che soddisfatto	586	22.84	47.47
Completamente soddisfatto	874	34.06	81.53
Non sa / Non risponde	474	18.47	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto del silenzio



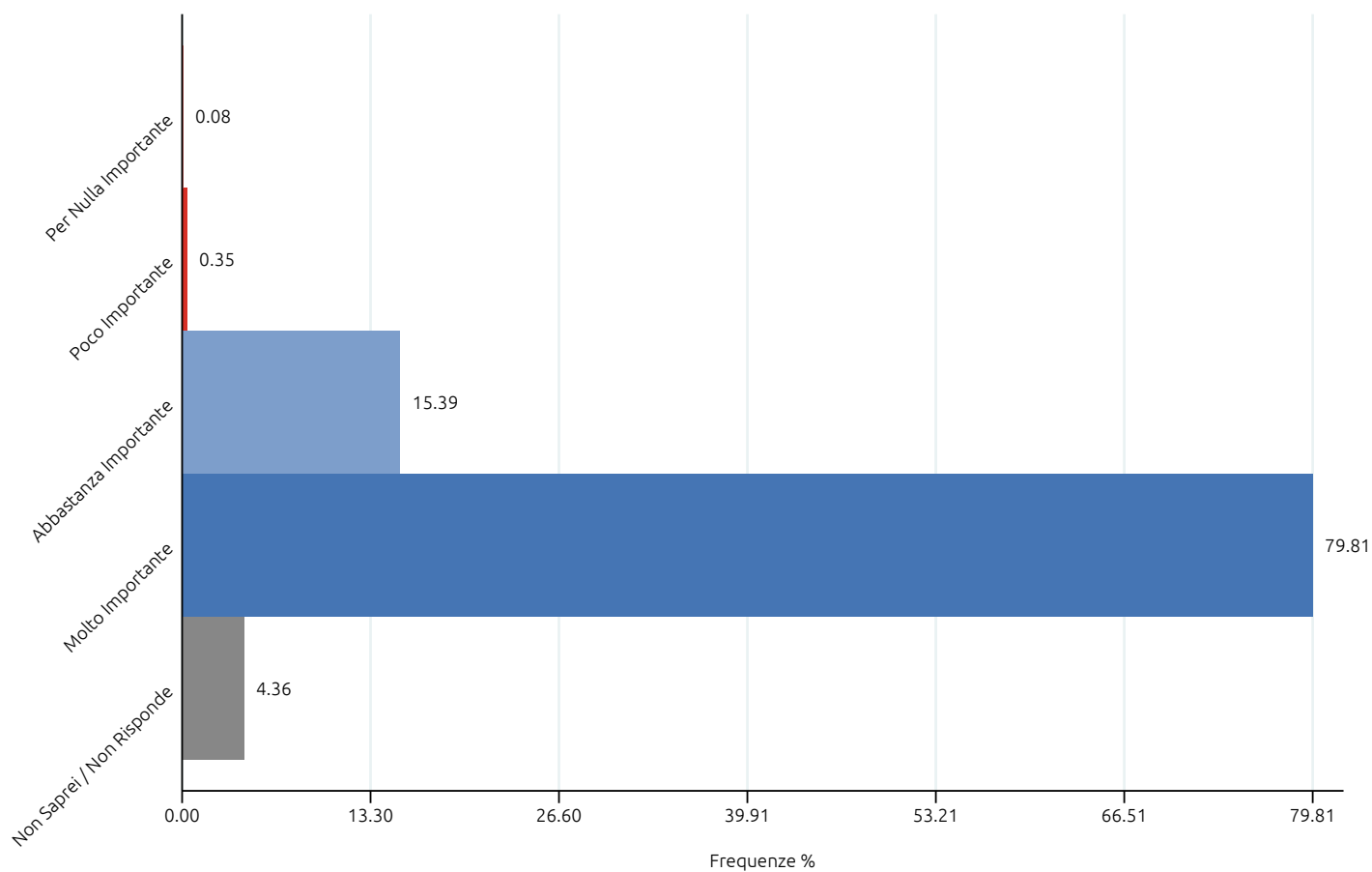
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	22	0.86	0.86
Poco soddisfatto	94	3.66	4.52
Soddisfatto	480	18.71	23.23
Più che soddisfatto	631	24.59	47.82
Completamente soddisfatto	1193	46.49	94.31
Non sa / Non risponde	146	5.69	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Orario visite familiari



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	11	0.43	0.43
Poco soddisfatto	49	1.91	2.34
Soddisfatto	399	15.55	17.89
Più che soddisfatto	598	23.30	41.19
Completamente soddisfatto	1276	49.73	90.92
Non sa / Non risponde	233	9.08	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza comfort del reparto e della camera



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla importante	2	0.08	0.08
Poco importante	9	0.35	0.43
Abbastanza importante	395	15.39	15.82
Molto importante	2048	79.81	95.64
Non sa / Non risponde	112	4.36	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

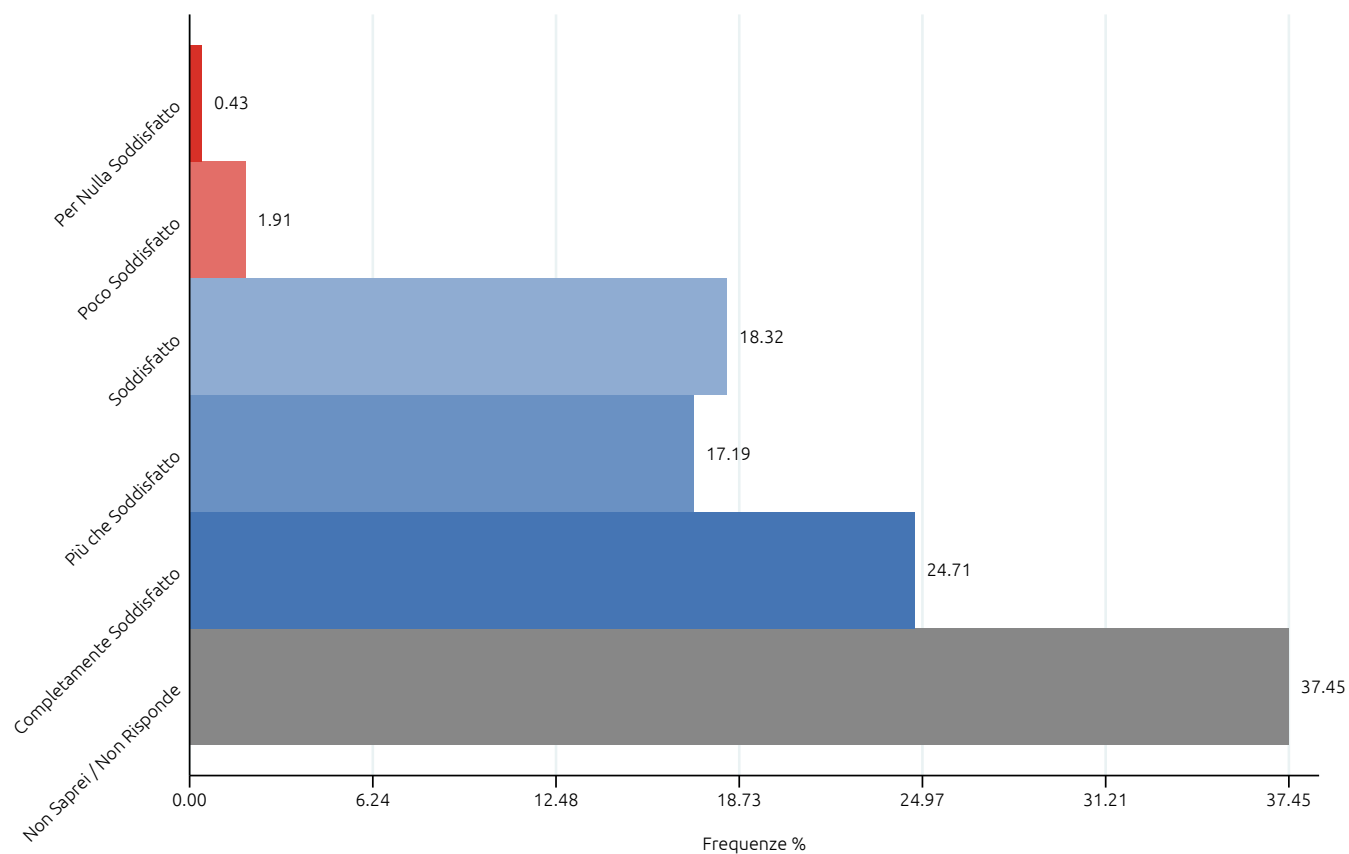


---

## SERVIZIO RELIGIOSO

---

## Valutazione servizio religioso



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	11	0.43	0.43
Poco soddisfatto	49	1.91	2.34
Soddisfatto	470	18.32	20.65
Più che soddisfatto	441	17.19	37.84
Completamente soddisfatto	634	24.71	62.55
Non sa / Non risponde	961	37.45	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Servizio religioso	60 <i>2.34</i>	1545 <i>60.21</i>	961 <i>37.45</i>	2566 <i>100.00</i>

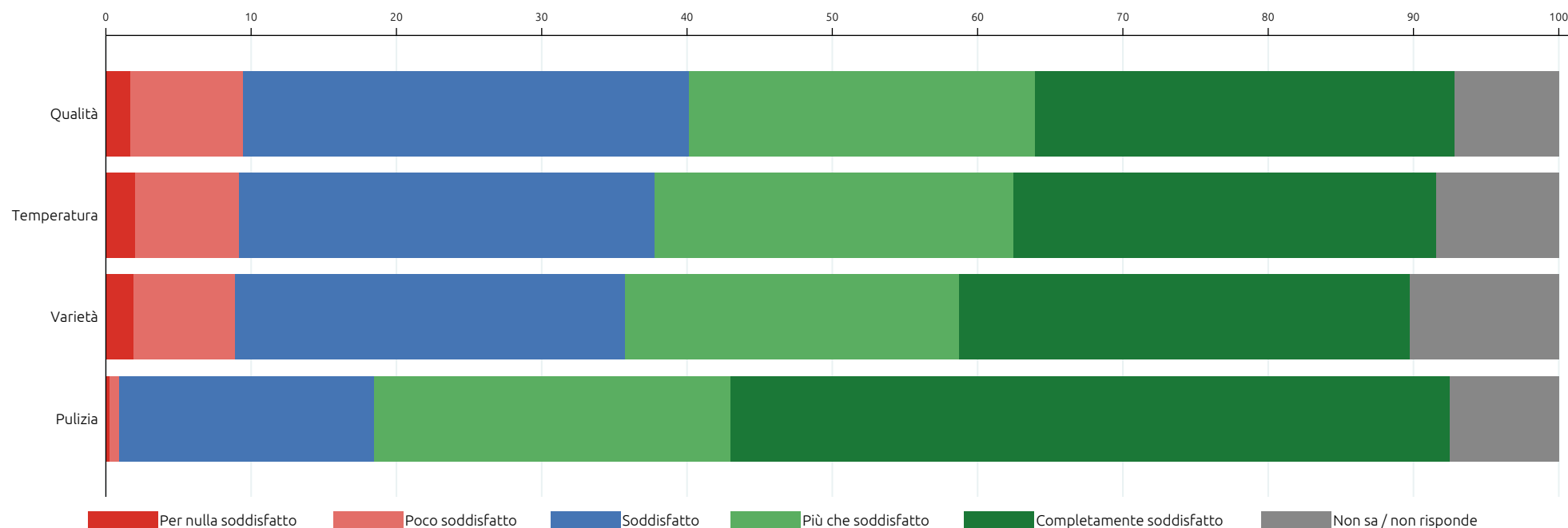
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Valutazione Servizio Religioso	1605	1.021	0.934	-2.000	2.000

---

**RISTORAZIONE**

---

## Valutazione di alcuni aspetti riguardanti la ristorazione



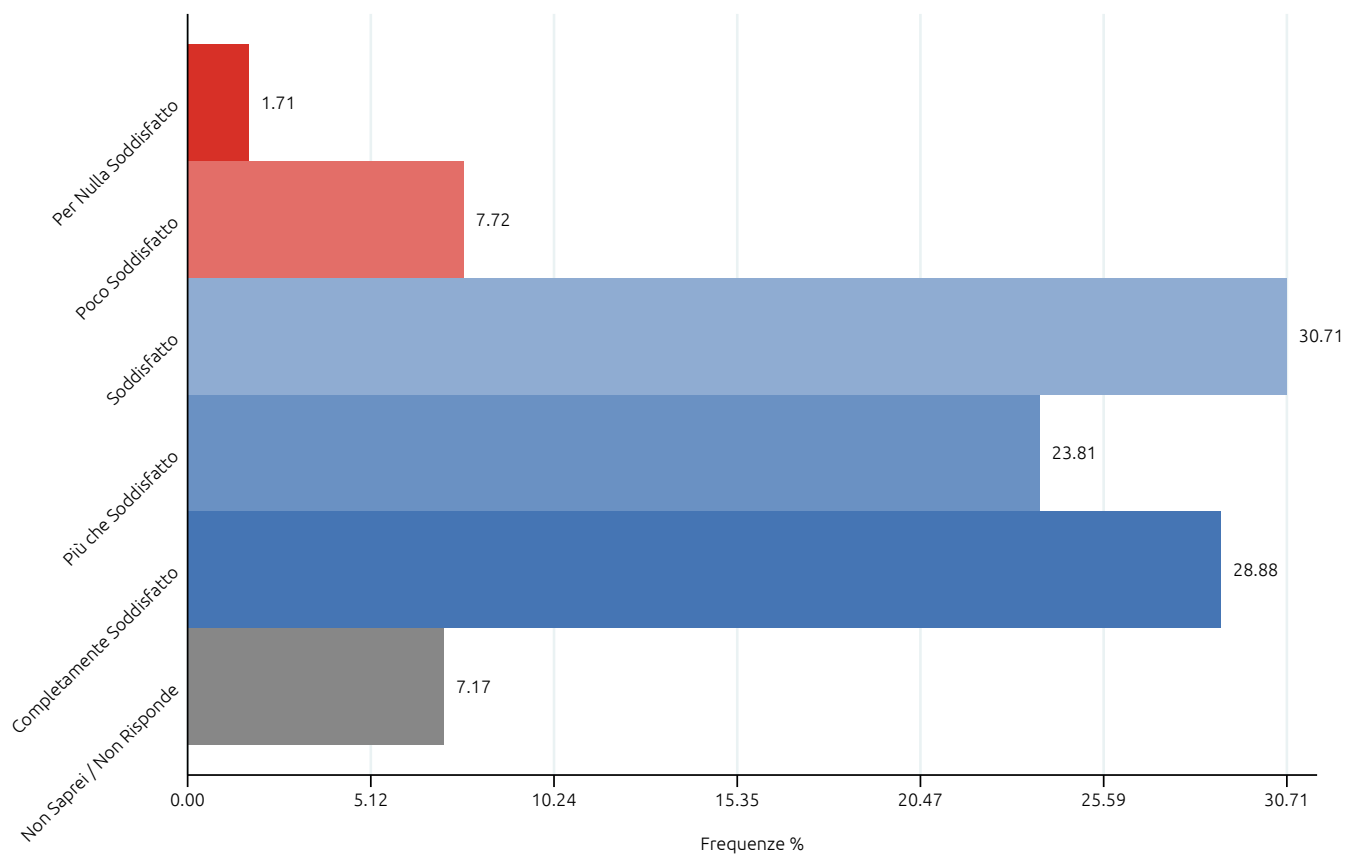
57

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Qualità	44 <i>1.71</i>	198 <i>7.72</i>	788 <i>30.71</i>	611 <i>23.81</i>	741 <i>28.88</i>	184 <i>7.17</i>	2566 <i>100.00</i>
Temperatura	52 <i>2.03</i>	184 <i>7.17</i>	733 <i>28.57</i>	634 <i>24.71</i>	746 <i>29.07</i>	217 <i>8.46</i>	2566 <i>100.00</i>
Varietà	49 <i>1.91</i>	179 <i>6.98</i>	689 <i>26.85</i>	591 <i>23.03</i>	795 <i>30.98</i>	263 <i>10.25</i>	2566 <i>100.00</i>
Pulizia	7 <i>0.27</i>	16 <i>0.62</i>	451 <i>17.58</i>	629 <i>24.51</i>	1270 <i>49.49</i>	193 <i>7.52</i>	2566 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Qualità cibo	242 <i>9.43</i>	2140 <i>83.40</i>	184 <i>7.17</i>	2566 <i>100.00</i>
Temperatura cibo	236 <i>9.20</i>	2113 <i>82.35</i>	217 <i>8.46</i>	2566 <i>100.00</i>
Varietà cibo	228 <i>8.89</i>	2075 <i>80.87</i>	263 <i>10.25</i>	2566 <i>100.00</i>
Pulizia (posate, piatti, bicchieri)	23 <i>0.90</i>	2350 <i>91.58</i>	193 <i>7.52</i>	2566 <i>100.00</i>

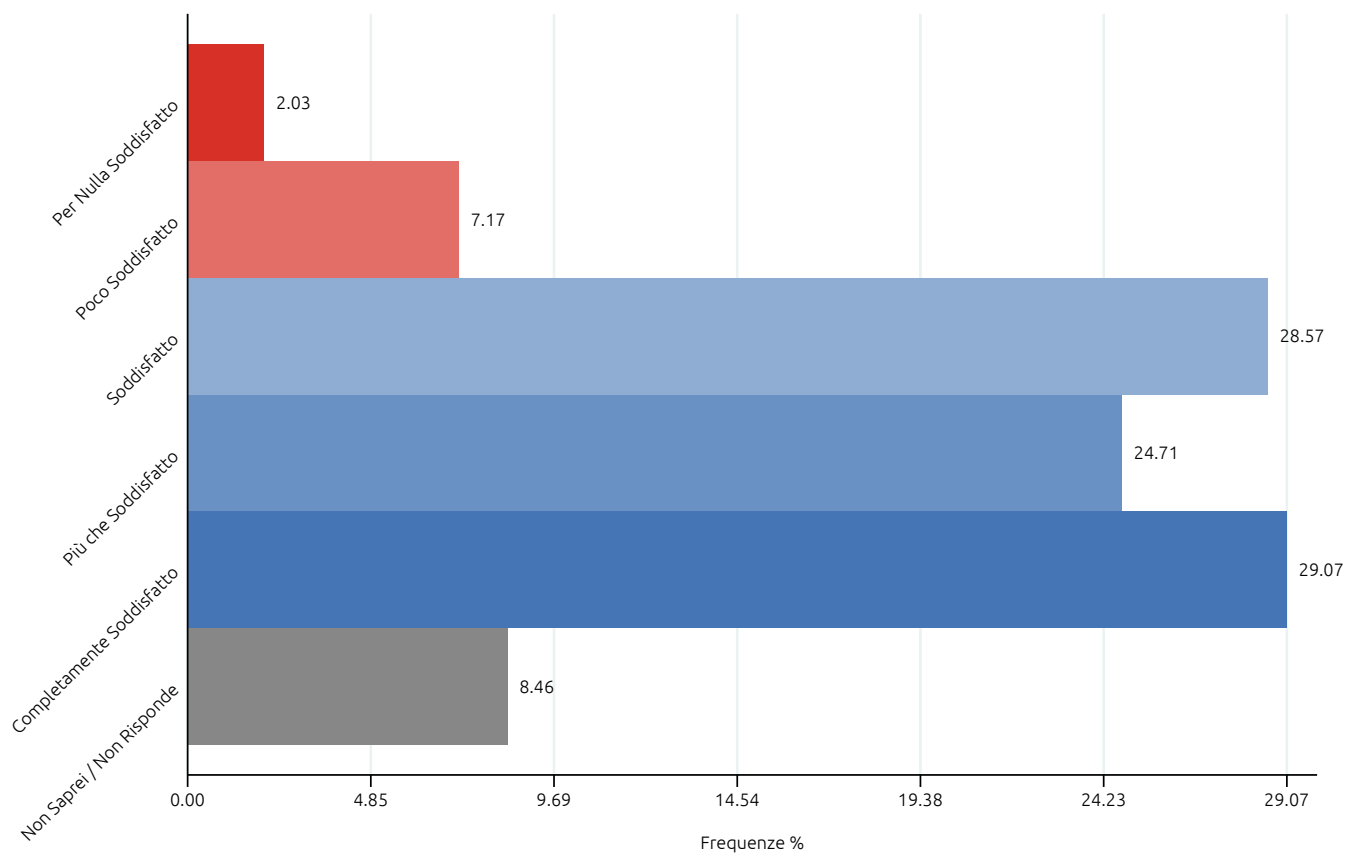
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Qualità cibo	2382	0.759	1.041	-2.000	2.000
Temperatura cibo	2349	0.782	1.047	-2.000	2.000
Varietà cibo	2303	0.827	1.057	-2.000	2.000
Pulizia (posate, piatti, bicchieri)	2373	1.323	0.821	-2.000	2.000
Valutazione del Cibo	2418	0.918	0.879	-2.000	2.000

## Qualità



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	44	1.71	1.71
Poco soddisfatto	198	7.72	9.43
Soddisfatto	788	30.71	40.14
Più che soddisfatto	611	23.81	63.95
Completamente soddisfatto	741	28.88	92.83
Non sa / Non risponde	184	7.17	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

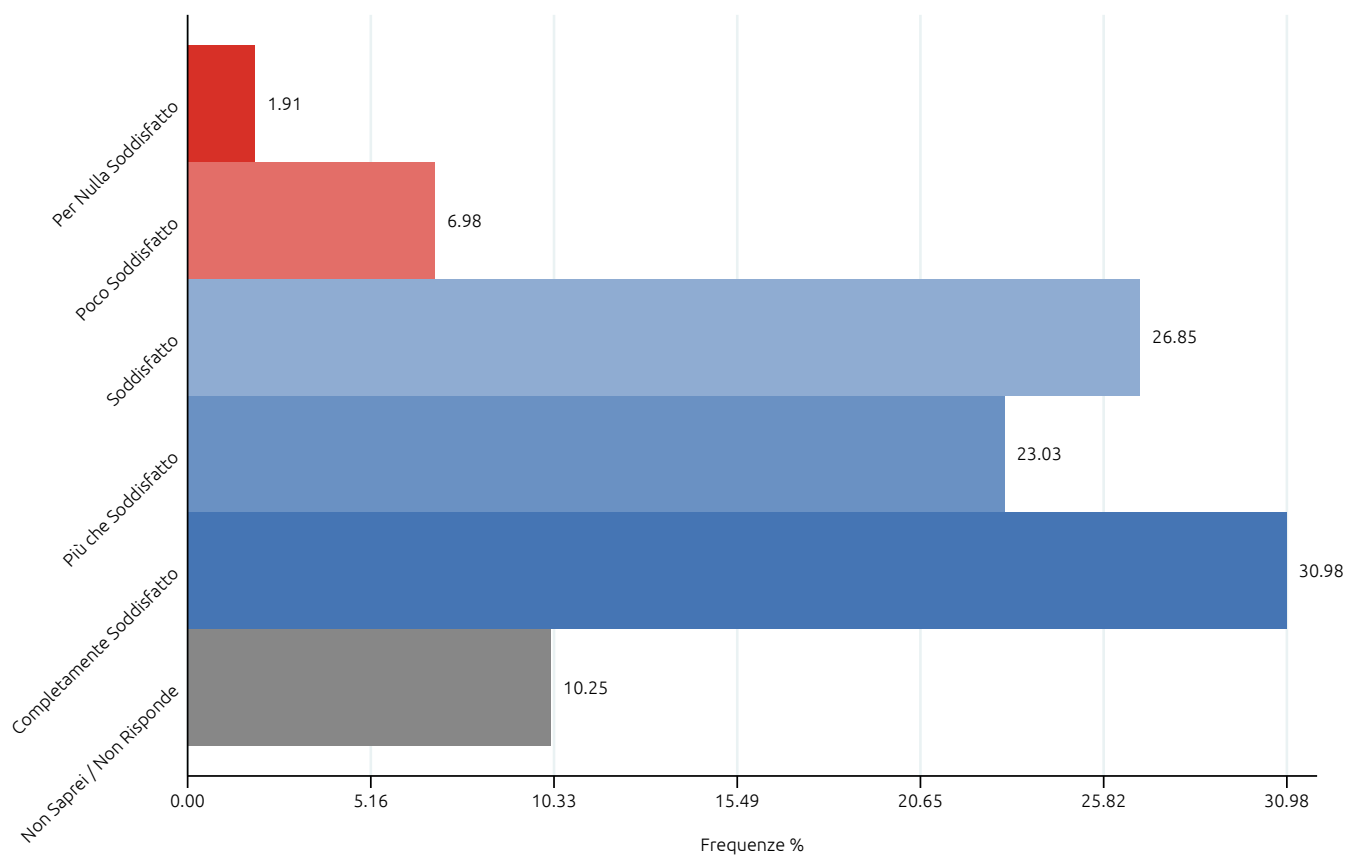
## Temperatura



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla soddisfatto	52	2.03	2.03
Poco soddisfatto	184	7.17	9.20
Soddisfatto	733	28.57	37.76
Più che soddisfatto	634	24.71	62.47
Completamente soddisfatto	746	29.07	91.54
Non sa / Non risponde	217	8.46	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

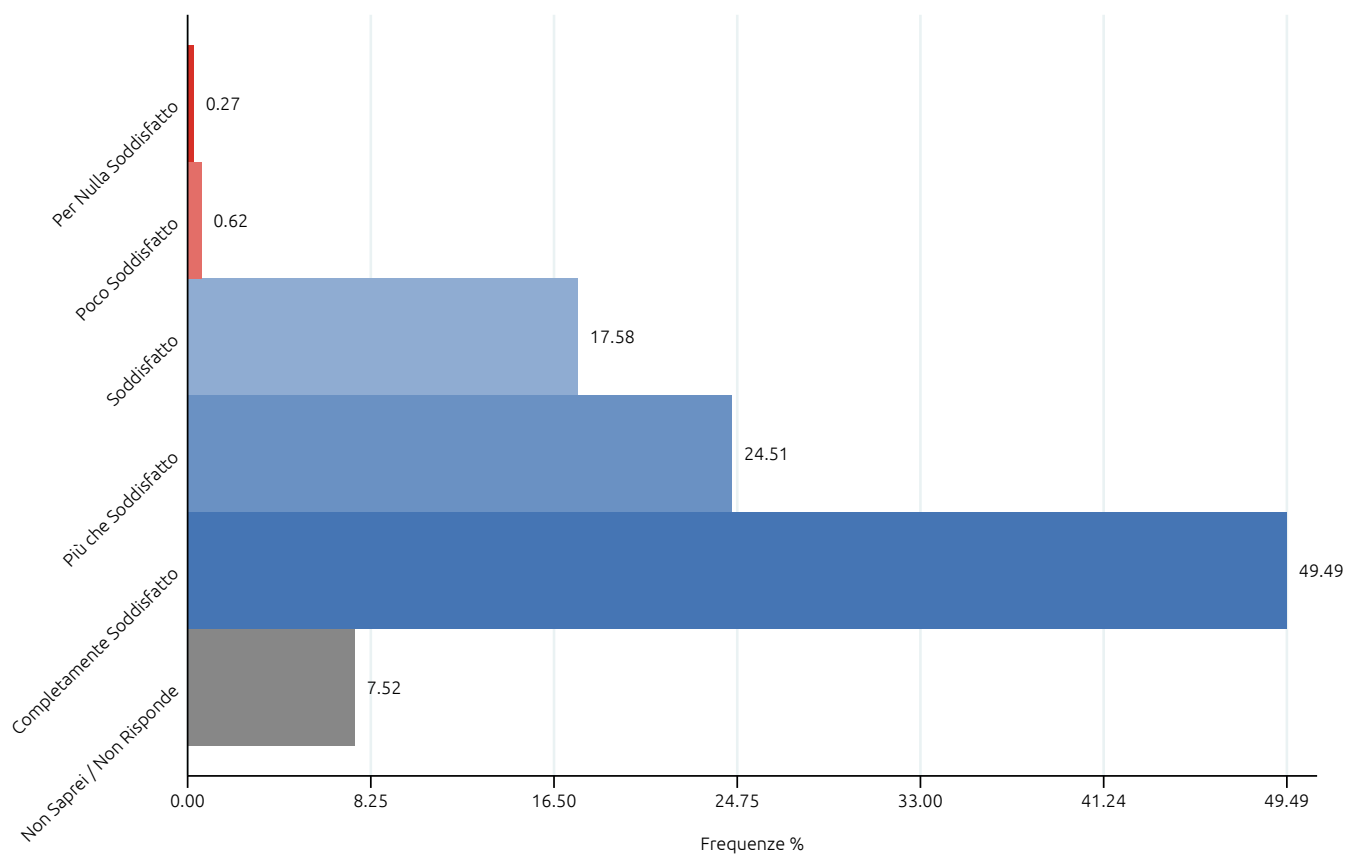


## Varietà



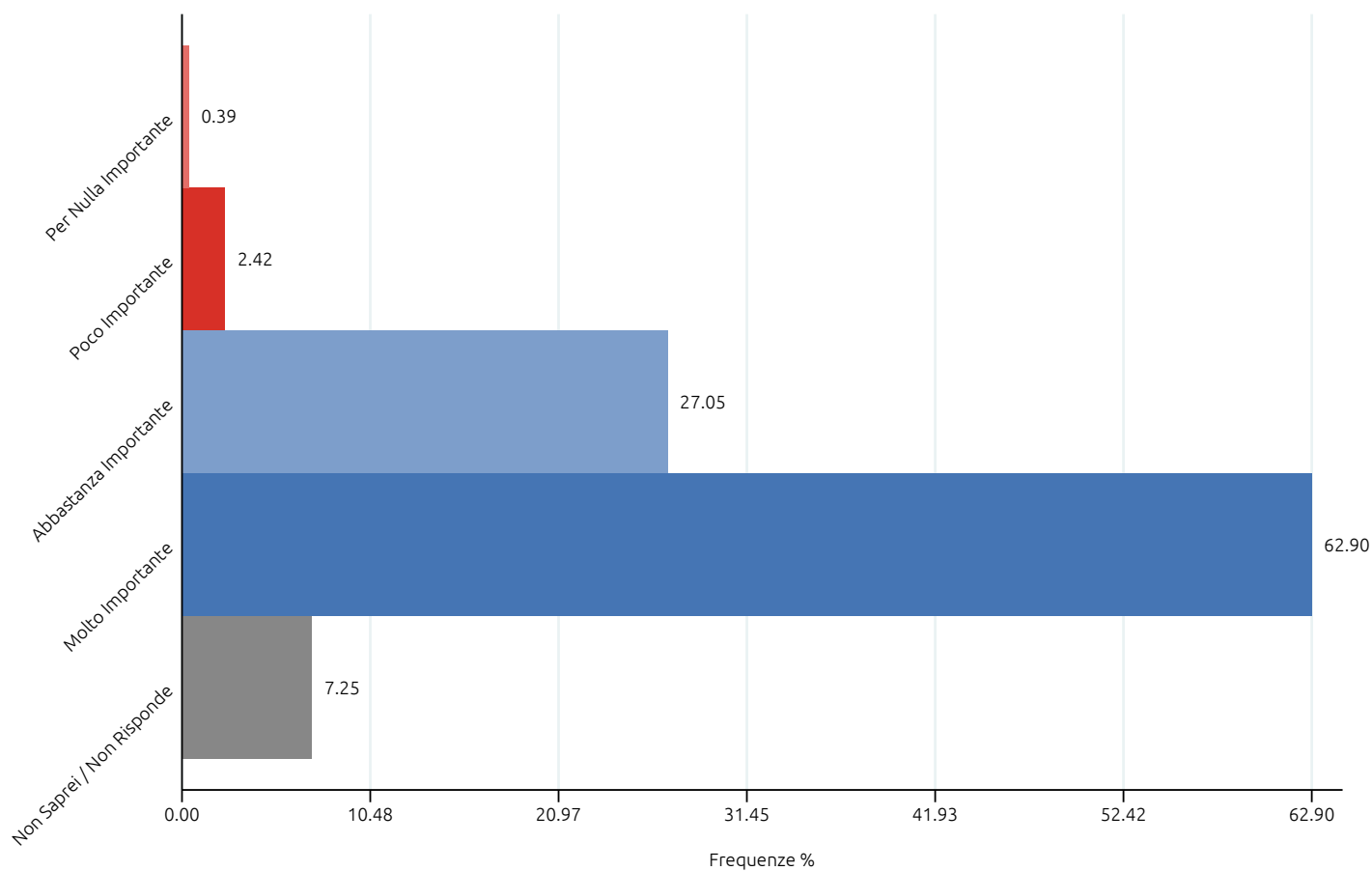
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	49	1.91	1.91
Poco soddisfatto	179	6.98	8.89
Soddisfatto	689	26.85	35.74
Più che soddisfatto	591	23.03	58.77
Completamente soddisfatto	795	30.98	89.75
Non sa / Non risponde	263	10.25	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Pulizia



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	7	0.27	0.27
Poco soddisfatto	16	0.62	0.90
Soddisfatto	451	17.58	18.47
Più che soddisfatto	629	24.51	42.99
Completamente soddisfatto	1270	49.49	92.48
Non sa / Non risponde	193	7.52	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza attribuita alla ristorazione



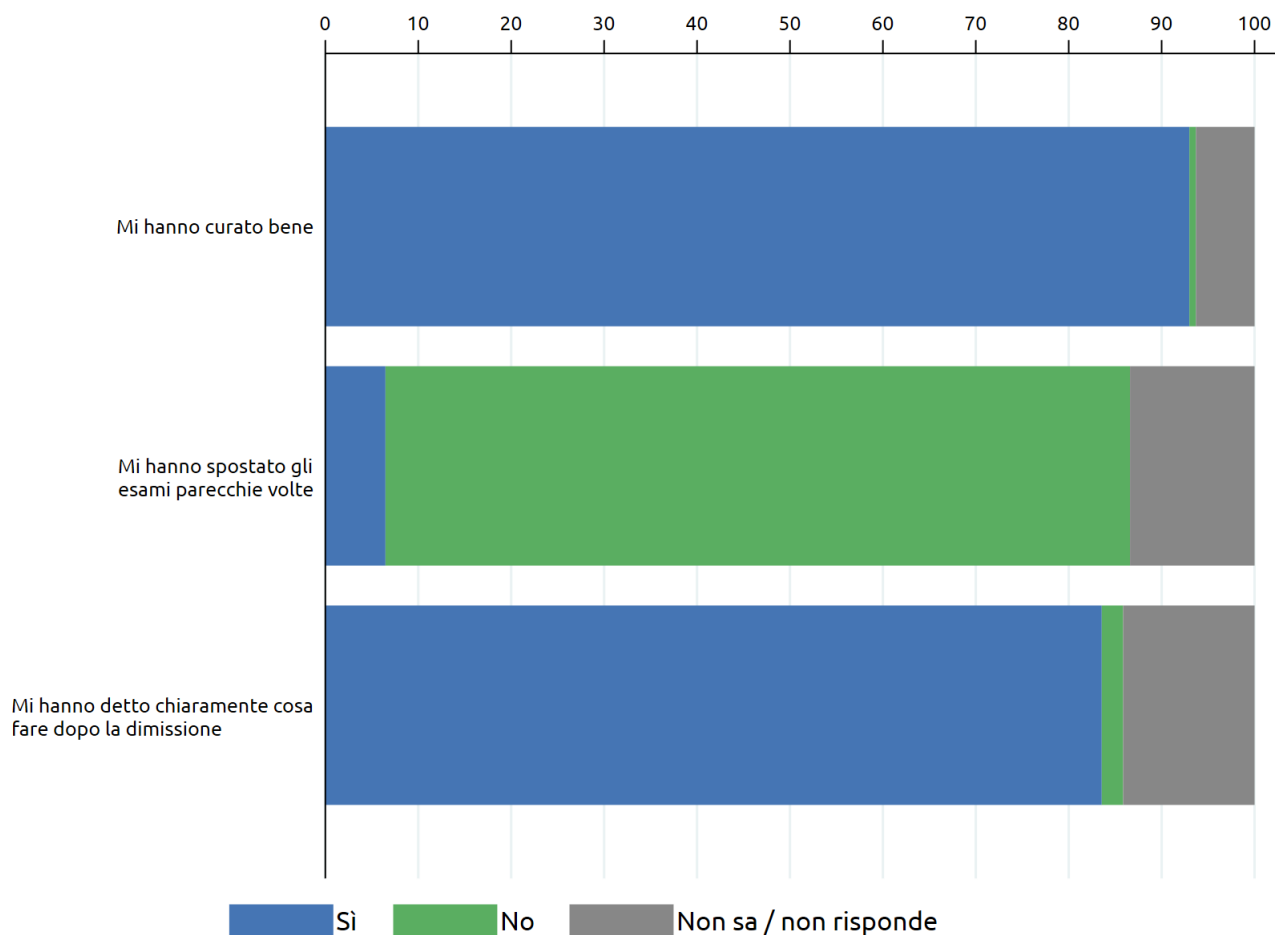
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla importante	10	0.39	0.39
Poco importante	62	2.42	2.81
Abbastanza importante	694	27.05	29.85
Molto importante	1614	62.90	92.75
Non sa / Non risponde	186	7.25	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

---

## L'ESPERIENZA DI RICOVERO

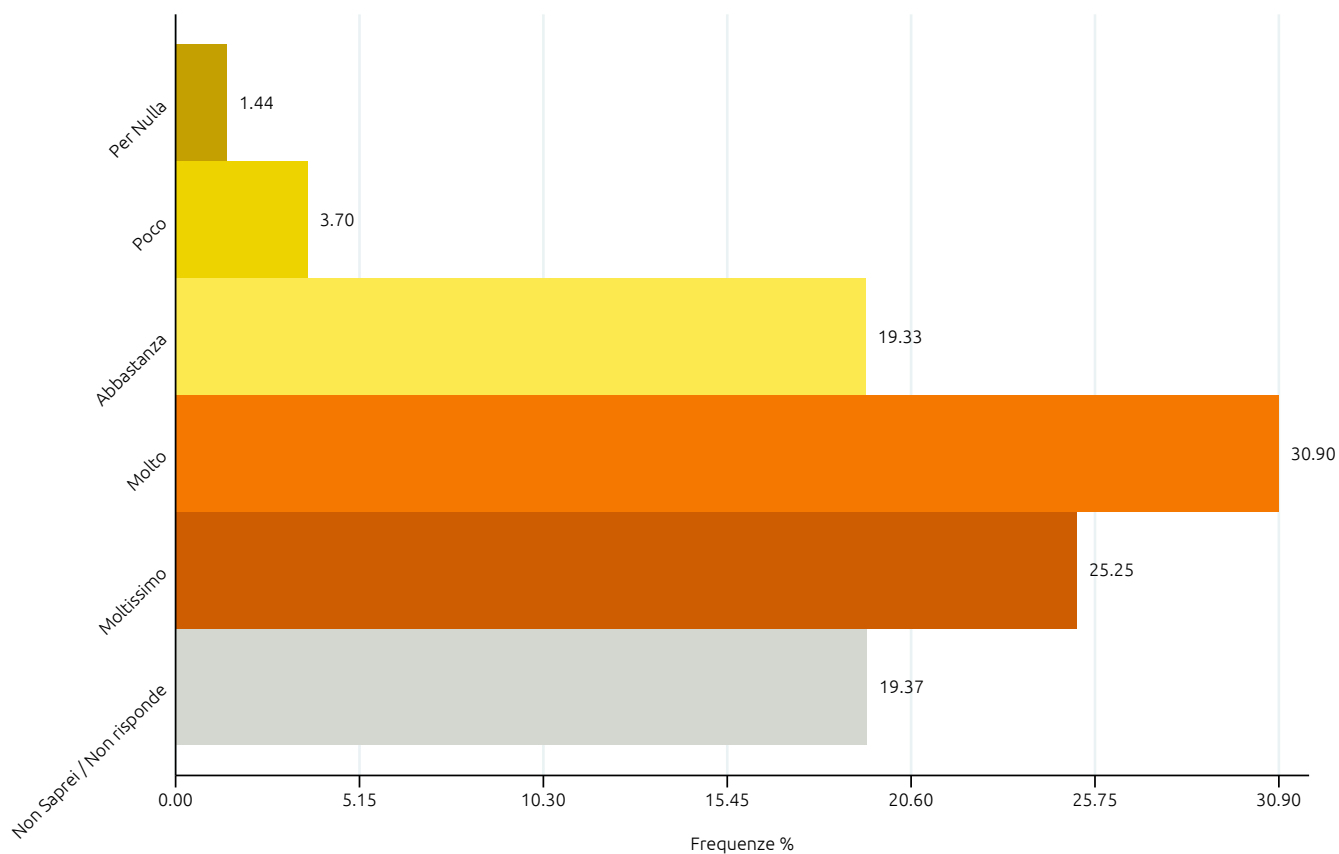
---

## Valutazione di alcuni aspetti delle cure ricevute



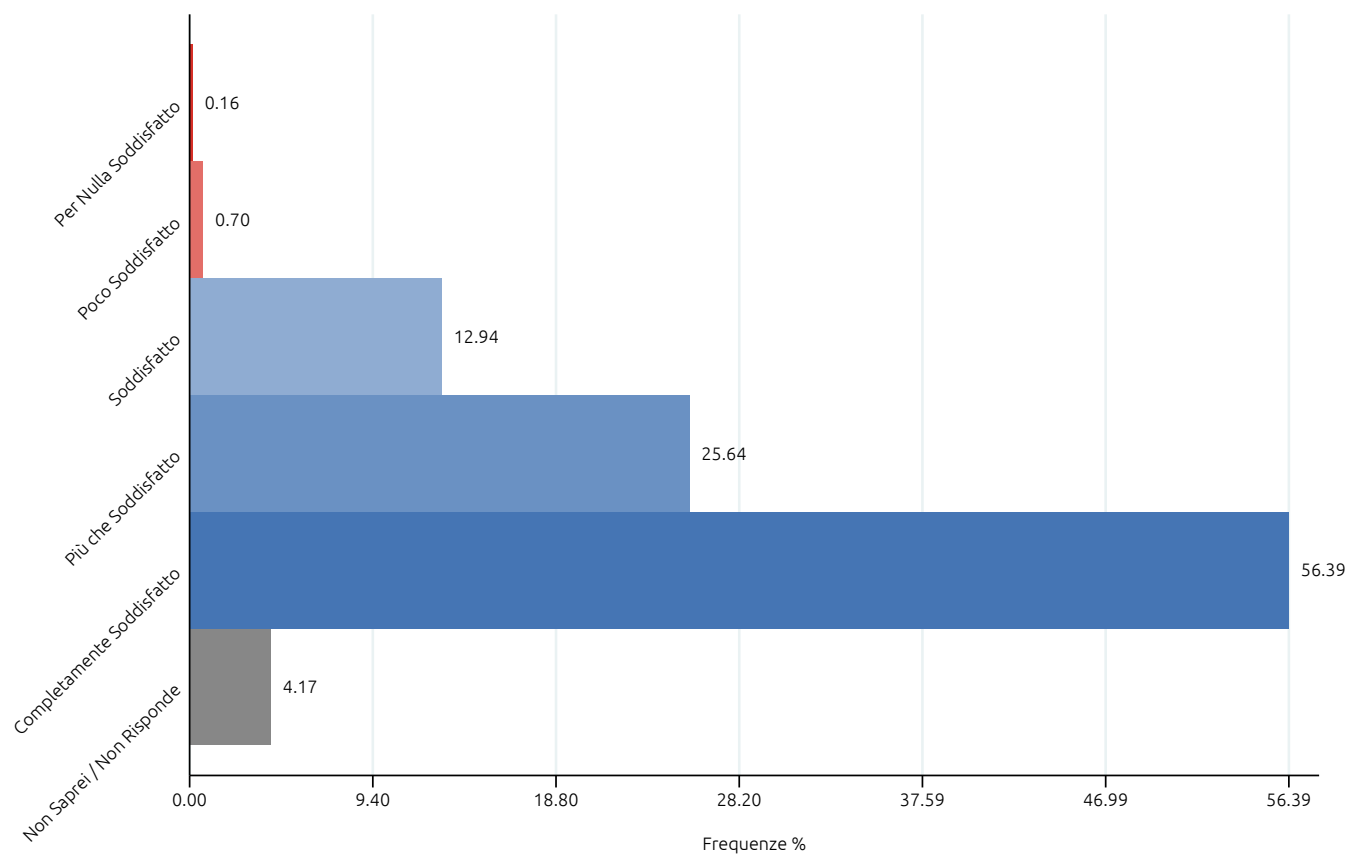
	Sì	No	Non sa / Non risponde	Totale
Mi hanno curato bene	2386 92.99	18 0.70	162 6.31	2566 100.00
Mi hanno spostato gli esami parecchie volte	166 6.47	2056 80.12	344 13.41	2566 100.00
Mi hanno detto chiaramente cosa fare dopo la dimissione	2144 83.55	59 2.30	363 14.15	2566 100.00

## Valutazione clima spirituale



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
Per nulla significativo	37	1.44	1.44
Poco significativo	95	3.70	5.14
Abbastanza significativo	496	19.33	24.47
Molto significativo	793	30.90	55.38
Moltissimo significativo	648	25.25	80.63
Non sa / Non Risponde	497	19.37	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

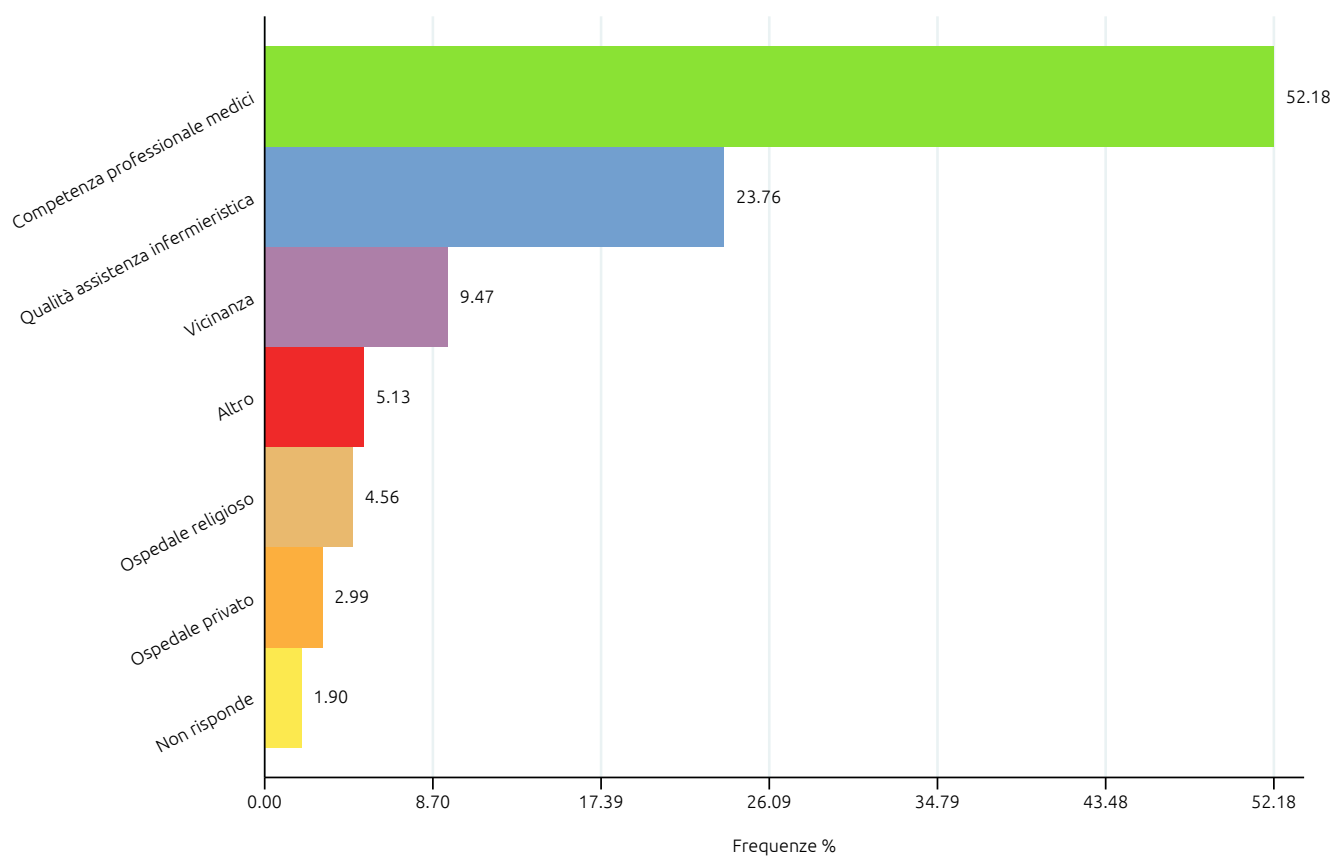
## Giudizio complessivo rispetto al ricovero



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	0.16	0.16
Poco soddisfatto	18	0.70	0.86
Soddisfatto	332	12.94	13.80
Più che soddisfatto	658	25.64	39.44
Completamente soddisfatto	1447	56.39	95.83
Non sa / Non risponde	107	4.17	100.00
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>	

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non risponde	Totale
Giudizio complessivo rispetto al ricovero	22 <i>0.86</i>	2437 <i>94.97</i>	107 <i>4.17</i>	2566 <i>100.00</i>

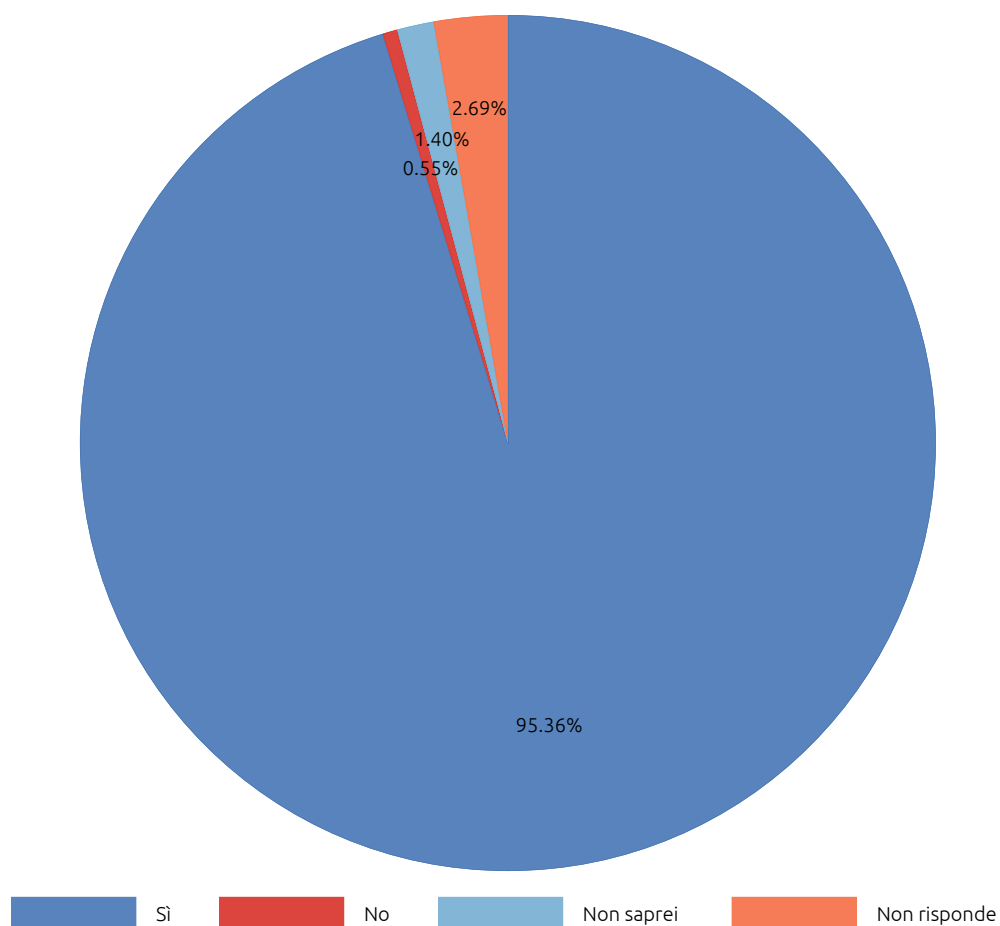
## Motivo scelta ospedale



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Competenza professionale medici	2165	52.18	84.37
Qualità assistenza infermieristica	986	23.76	38.43
Vicinanza	393	9.47	15.32
Altro	213	5.13	8.30
Ospedale religioso	189	4.56	7.37
Ospedale privato	124	2.99	4.83
Non risponde	79	1.90	3.08
Totale	4149	100.00	161.69

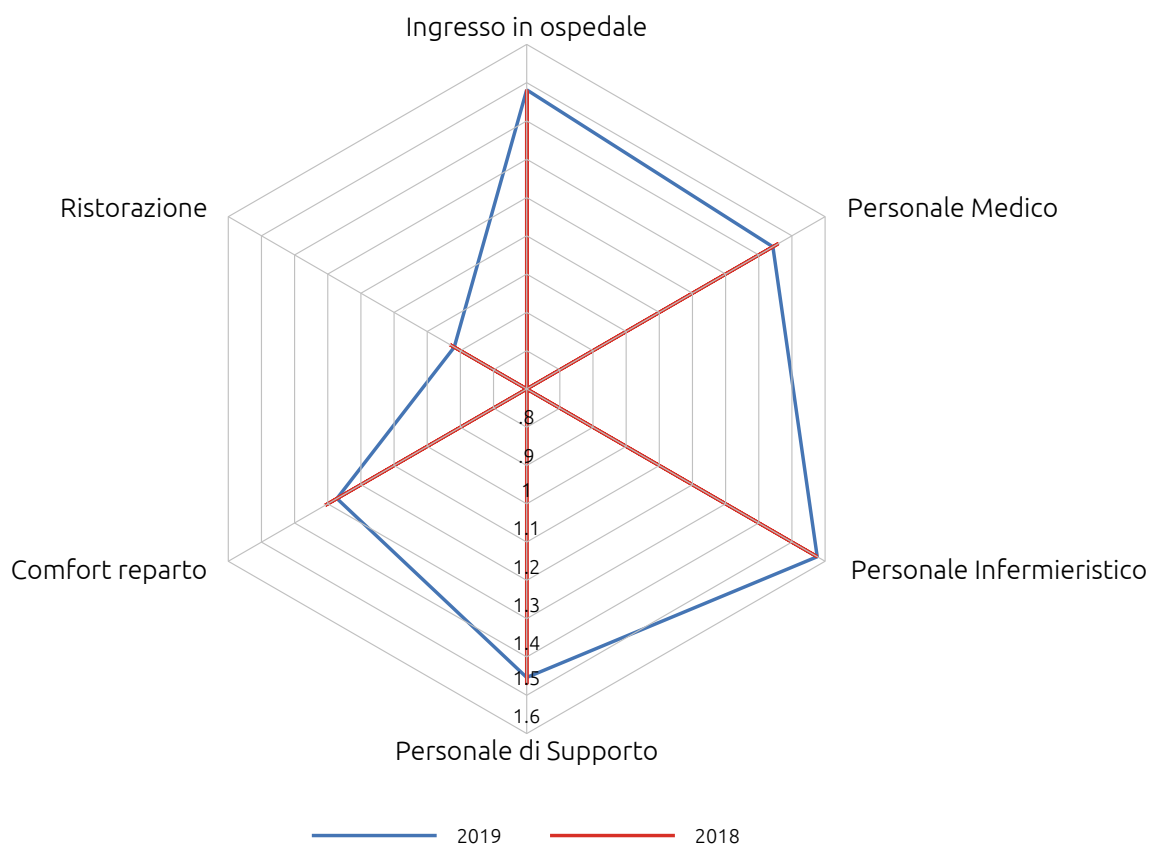


## Consiglierebbe il ricovero in questo Reparto



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	2447	95.36	98.00	98.00
No	14	0.55	0.56	98.56
Non saprei	36	1.40	1.44	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>2497</b>	<b>97.31</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	69	2.69		
<b>Totale</b>	<b>2566</b>	<b>100.00</b>		

## Comparazione dimensioni della qualità con anno precedente



Dimensione della qualità	2019	2018
Ingresso in ospedale	1.481	1.479
Personale Medico	1.443	1.457
Personale Infermieristico	1.576	1.574
Personale di Supporto	1.454	1.470
Comfort reparto	1.272	1.310
Ristorazione	0.918	0.934

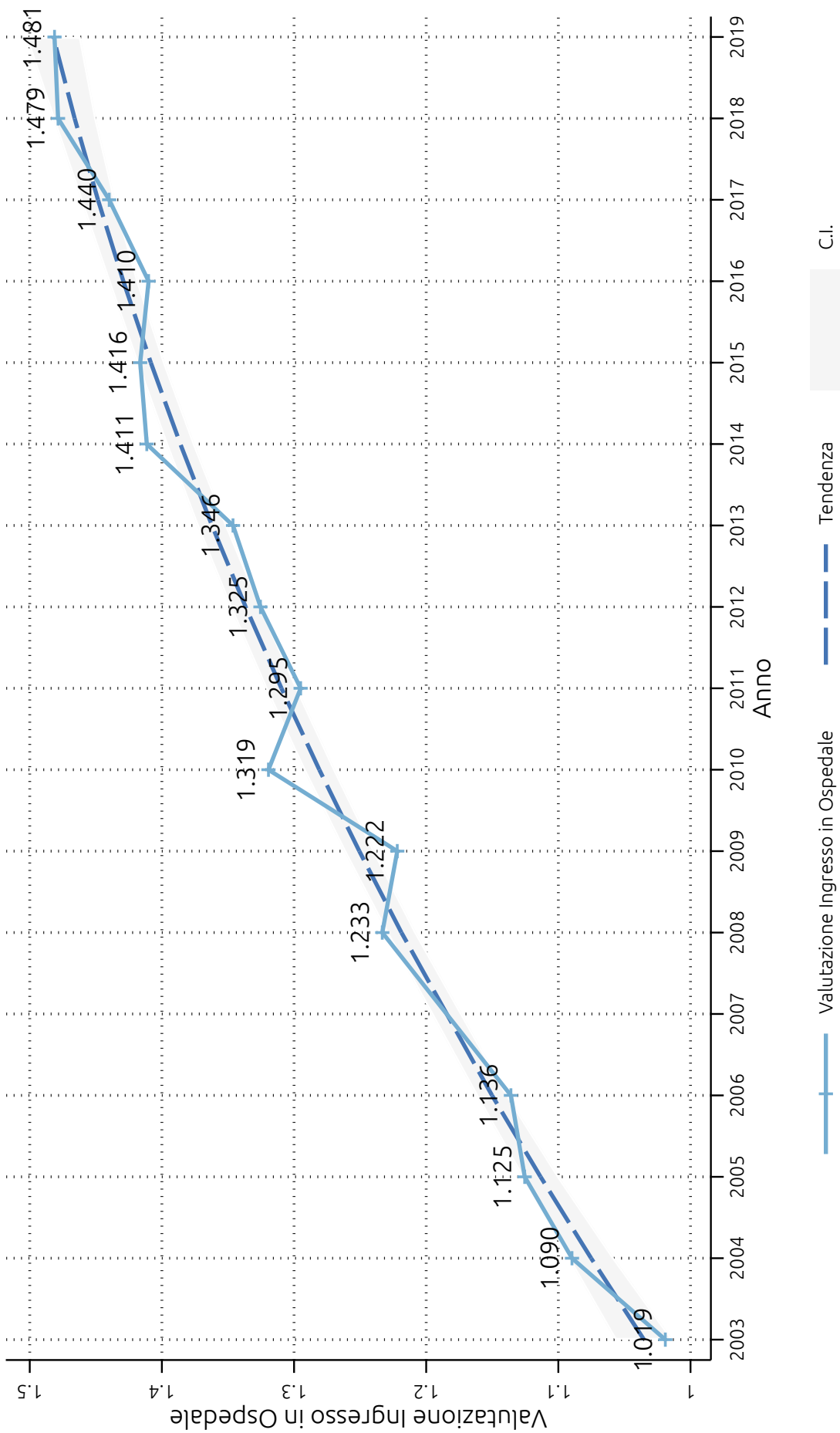
In verde valori superiori rispetto all'anno precedente, in rosso valori inferiori rispetto all'anno precedente

---

## **ANDAMENTO STORICO**

---

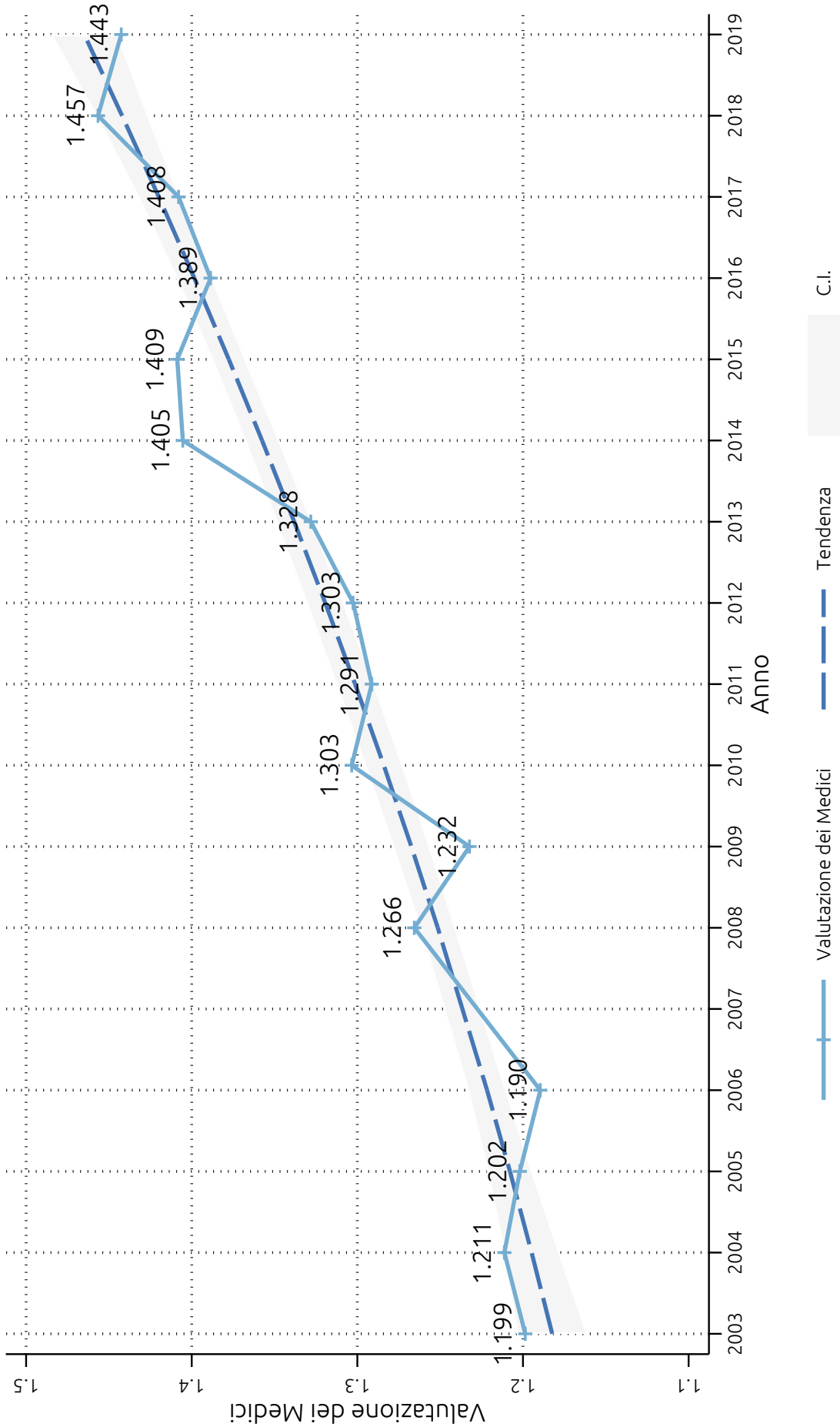
## Valutazione complessiva zccoglienza in reparto



Anno	Media	Dev. Std.	Anno	Media	Dev. Std.	t-test	Wilcoxon test
2003	1.019	0.795	2004	1.090	0.799	0.004**	0.002**
2004	1.090	0.799	2005	1.125	0.791	0.136	0.160
2005	1.125	0.791	2006	1.136	0.794	0.662	0.664
2006	1.136	0.794	2008	1.233	0.785	0.000***	0.000***
2008	1.233	0.785	2009	1.222	0.810	0.633	0.880
2009	1.222	0.810	2010	1.319	0.776	0.000***	0.000***
2010	1.319	0.776	2011	1.295	0.793	0.285	0.390
2011	1.295	0.793	2012	1.325	0.774	0.194	0.254
2012	1.325	0.774	2013	1.346	0.776	0.368	0.261
2013	1.346	0.776	2014	1.411	0.761	0.004**	0.002**
2014	1.411	0.761	2015	1.416	0.750	0.825	0.942
2015	1.416	0.750	2016	1.410	0.735	0.782	0.547
2016	1.410	0.735	2017	1.440	0.750	0.198	0.054
2017	1.440	0.750	2018	1.479	0.728	0.087	0.126
2018	1.479	0.728	2019	1.481	0.728	0.900	0.692
2003	1.019	0.795	2019	1.481	0.728	0.000***	0.000***

La presenza di un numero maggiore di asterischi indica una differenza statisticamente più significativa. In particolare \* indica una differenza significativa al 5%, \*\* all'1% e \*\*\* inferiore all'1% L'assenza di asterischi indica una differenza statisticamente non significativa.

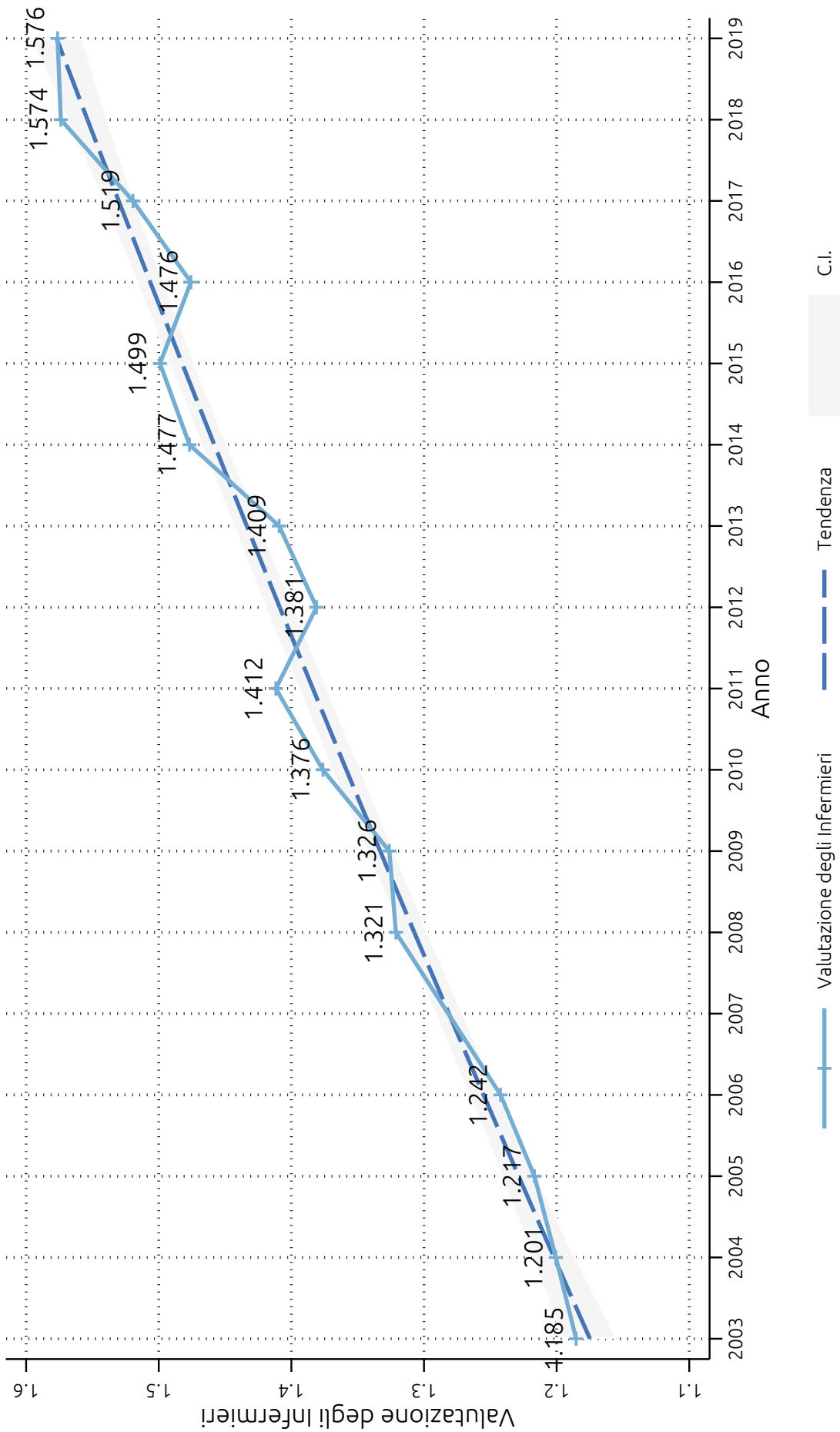
# Valutazione complessiva del personale medico



Anno	Media	Dev. Std.	Anno	Media	Dev. Std.	t-test	Wilcoxon test
2003	1.199	0.817	2004	1.211	0.787	0.613	0.805
2004	1.211	0.787	2005	1.202	0.783	0.694	0.409
2005	1.202	0.783	2006	1.190	0.785	0.599	0.633
2006	1.190	0.785	2008	1.266	0.759	0.001**	0.001**
2008	1.266	0.759	2009	1.232	0.780	0.148	0.158
2009	1.232	0.780	2010	1.303	0.766	0.001**	0.001***
2010	1.303	0.766	2011	1.291	0.776	0.587	0.780
2011	1.291	0.776	2012	1.303	0.775	0.625	0.790
2012	1.303	0.775	2013	1.328	0.768	0.264	0.171
2013	1.328	0.768	2014	1.405	0.750	0.001***	0.000***
2014	1.405	0.750	2015	1.409	0.733	0.880	0.998
2015	1.409	0.733	2016	1.389	0.750	0.382	0.323
2016	1.389	0.750	2017	1.408	0.748	0.409	0.378
2017	1.408	0.748	2018	1.457	0.711	0.030*	0.080
2018	1.457	0.711	2019	1.443	0.760	0.518	0.586
2003	1.199	0.817	2019	1.443	0.760	0.000***	0.000***

La presenza di un numero maggiore di asterischi indica una differenza statisticamente più significativa. In particolare \* indica una differenza significativa al 5%, \*\* all'1% e \*\*\* inferiore all'1% L'assenza di asterischi indica una differenza statisticamente non significativa.

# Valutazione complessiva del personale infermieristico

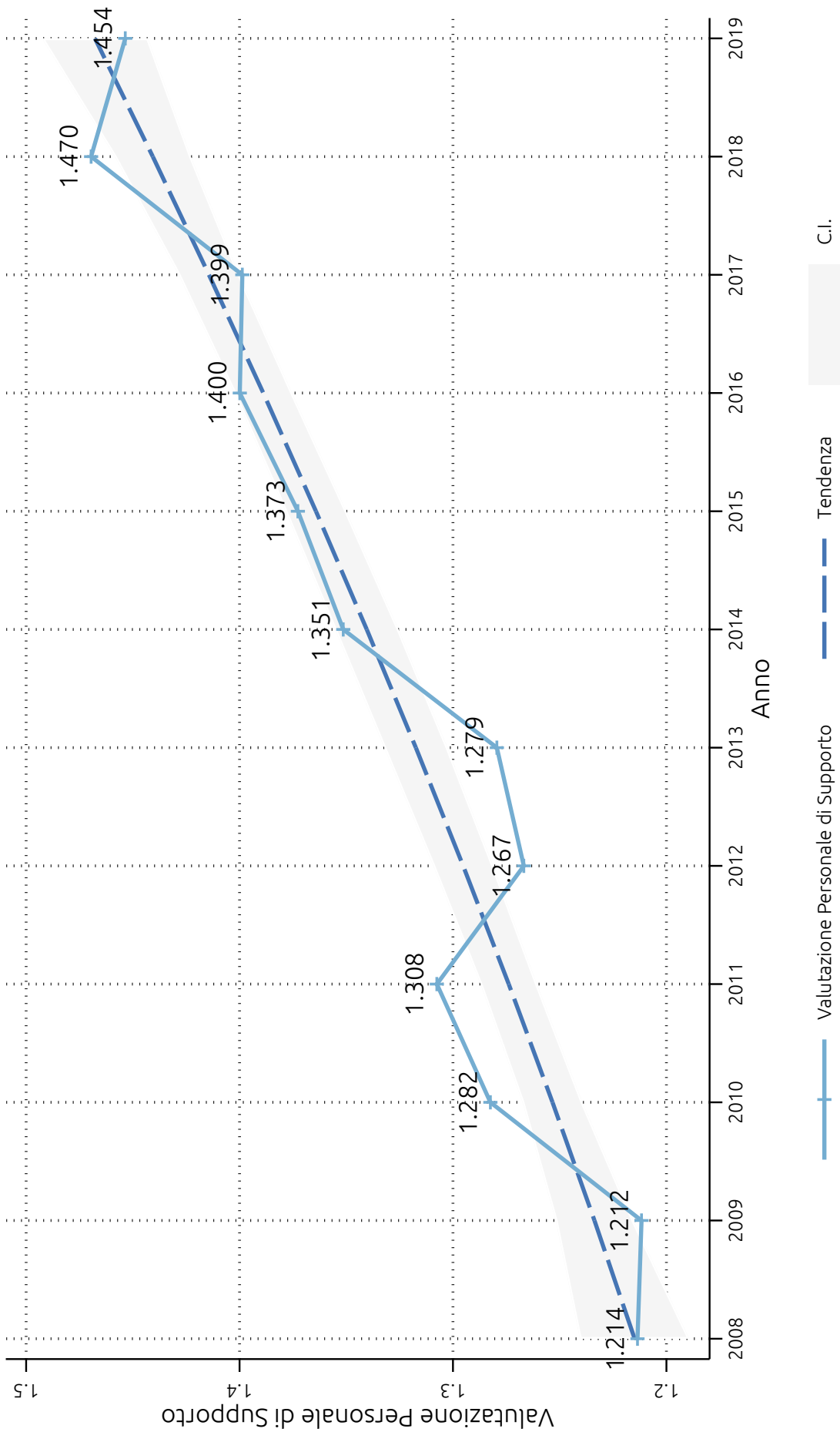




Anno	Media	Dev. Std.	Anno	Media	Dev. Std.	t-test	Wilcoxon test
2003	1.185	0.812	2004	1.201	0.806	0.543	0.515
2004	1.201	0.806	2005	1.217	0.804	0.507	0.473
2005	1.217	0.804	2006	1.242	0.787	0.284	0.444
2006	1.242	0.787	2008	1.321	0.760	0.001***	0.000***
2008	1.321	0.760	2009	1.326	0.780	0.831	0.481
2009	1.326	0.780	2010	1.376	0.757	0.024*	0.023*
2010	1.376	0.757	2011	1.412	0.749	0.103	0.069
2011	1.412	0.749	2012	1.381	0.760	0.171	0.084
2012	1.381	0.760	2013	1.409	0.742	0.205	0.198
2013	1.409	0.742	2014	1.477	0.716	0.002**	0.001***
2014	1.477	0.716	2015	1.499	0.698	0.292	0.404
2015	1.499	0.698	2016	1.476	0.700	0.281	0.278
2016	1.476	0.700	2017	1.519	0.693	0.045*	0.034*
2017	1.519	0.693	2018	1.574	0.671	0.009**	0.003**
2018	1.574	0.671	2019	1.576	0.667	0.900	0.585
2003	1.185	0.812	2019	1.576	0.667	0.000***	0.000***

La presenza di un numero maggiore di asterischi indica una differenza statisticamente più significativa. In particolare \* indica una differenza significativa al 5%, \*\* all'1% e \*\*\* inferiore all'1% L'assenza di asterischi indica una differenza statisticamente non significativa.

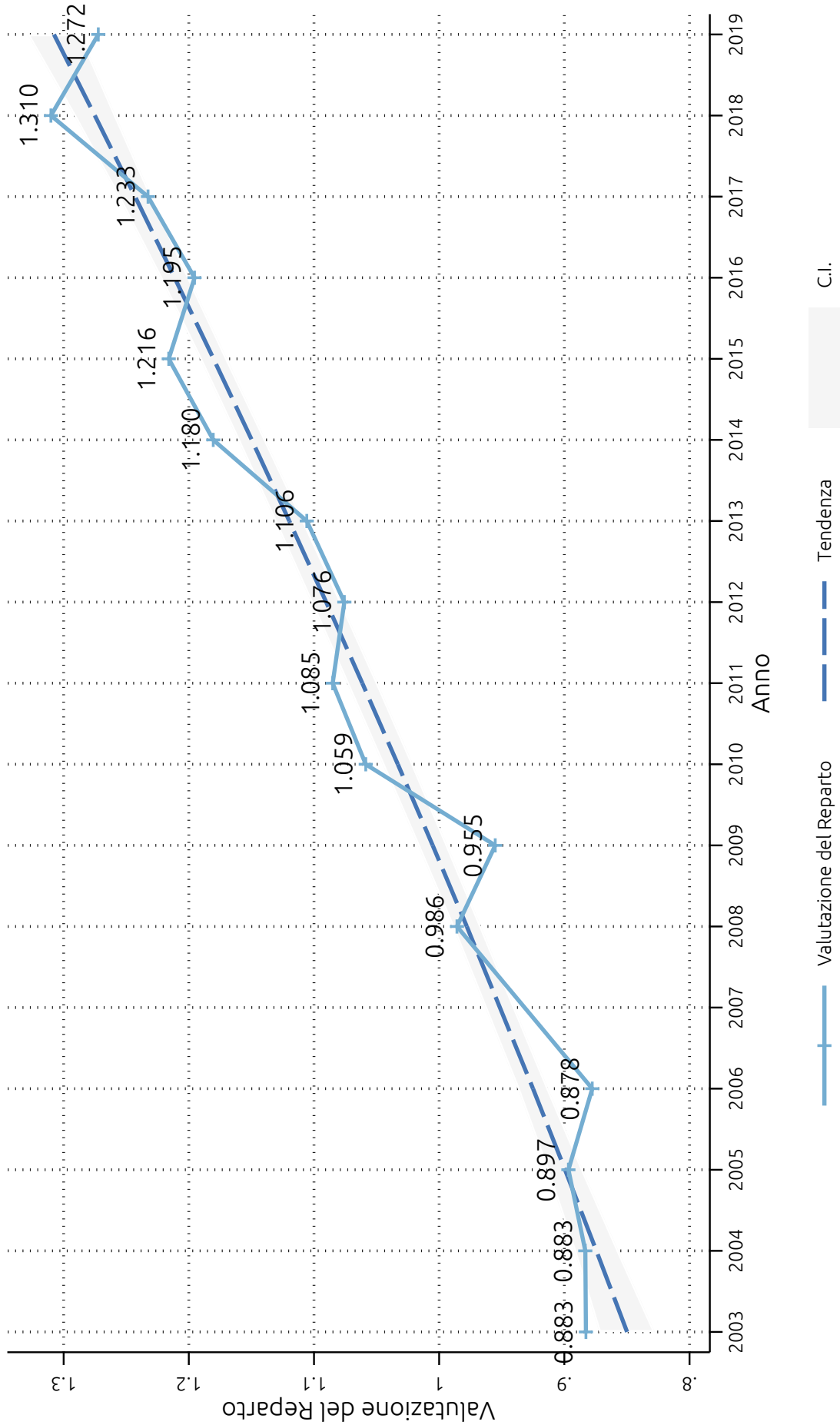
## Valutazione complessiva del personale di supporto



Anno	Media	Dev. Std.	Anno	Media	Dev. Std.	t-test	Wilcoxon test
2008	1.214	0.847	2009	1.212	0.870	0.942	0.810
2009	1.212	0.870	2010	1.282	0.851	0.005**	0.004**
2010	1.282	0.851	2011	1.308	0.827	0.305	0.427
2011	1.308	0.827	2012	1.267	0.859	0.106	0.166
2012	1.267	0.859	2013	1.279	0.852	0.620	0.612
2013	1.279	0.852	2014	1.351	0.824	0.004**	0.004**
2014	1.351	0.824	2015	1.373	0.812	0.387	0.521
2015	1.373	0.812	2016	1.400	0.810	0.282	0.170
2016	1.400	0.810	2017	1.399	0.785	0.962	0.703
2017	1.399	0.785	2018	1.470	0.762	0.003**	0.002**
2018	1.470	0.762	2019	1.454	0.763	0.480	0.428
2008	1.214	0.847	2019	1.454	0.763	0.000***	0.000***

La presenza di un numero maggiore di asterischi indica una differenza statisticamente più significativa. In particolare \* indica una differenza significativa al 5%, \*\* all'1% e \*\*\* inferiore all'1% L'assenza di asterischi indica una differenza statisticamente non significativa.

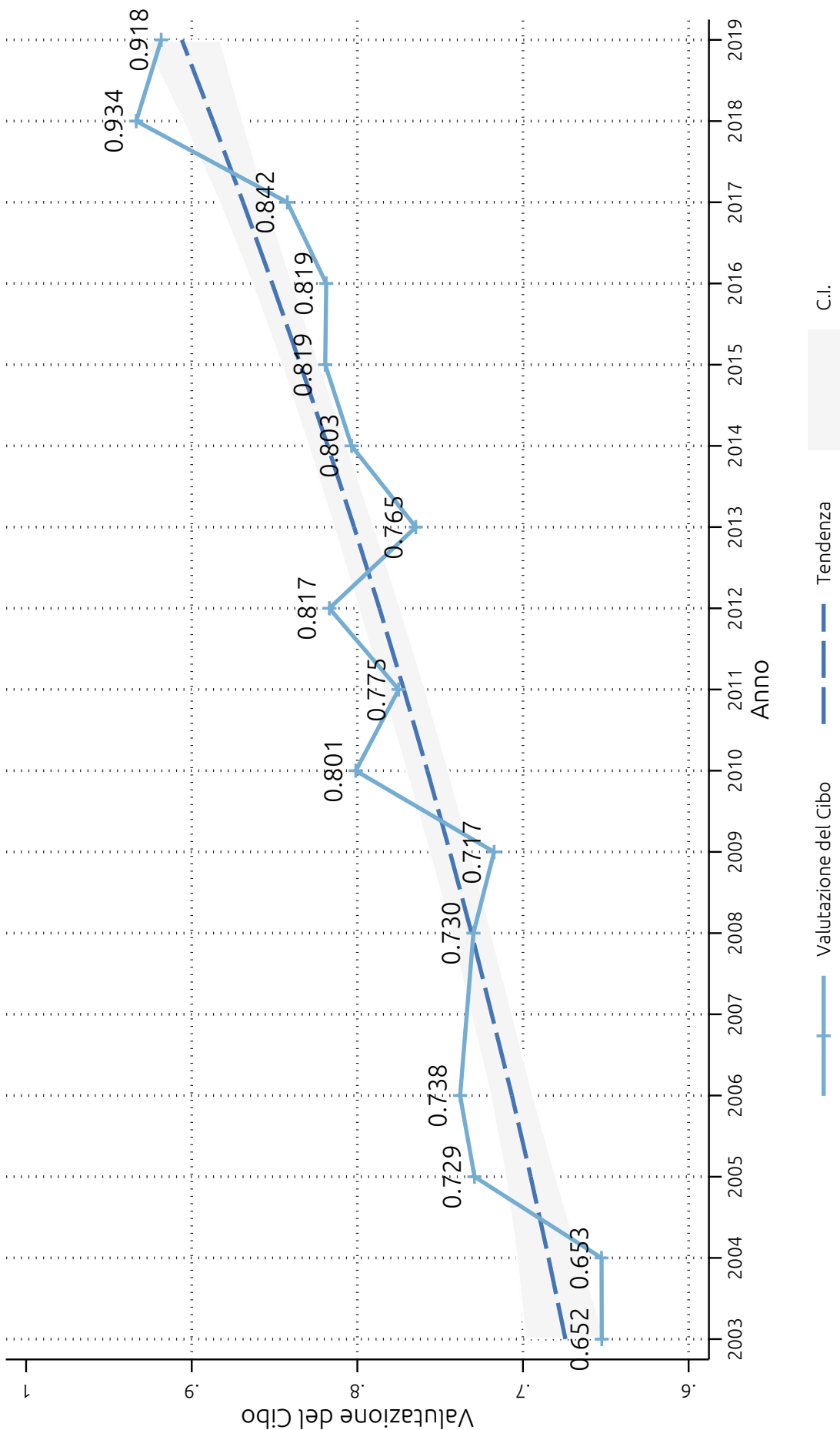
## Valutazione complessiva del comfort del reparto



Anno	Media	Dev. Std.	Anno	Media	Dev. Std.	t-test	Wilcoxon test
2003	0.883	0.816	2004	0.883	0.790	0.984	0.801
2004	0.883	0.790	2005	0.897	0.815	0.578	0.434
2005	0.897	0.815	2006	0.878	0.810	0.436	0.432
2006	0.878	0.810	2008	0.986	0.807	0.000***	0.000***
2008	0.986	0.807	2009	0.955	0.810	0.209	0.256
2009	0.955	0.810	2010	1.059	0.808	0.000***	0.000***
2010	1.059	0.808	2011	1.085	0.787	0.256	0.313
2011	1.085	0.787	2012	1.076	0.797	0.694	0.717
2012	1.076	0.797	2013	1.106	0.792	0.205	0.194
2013	1.106	0.792	2014	1.180	0.785	0.001**	0.001***
2014	1.180	0.785	2015	1.216	0.762	0.125	0.236
2015	1.216	0.762	2016	1.195	0.761	0.384	0.367
2016	1.195	0.761	2017	1.233	0.751	0.117	0.132
2017	1.233	0.751	2018	1.310	0.726	0.001***	0.001***
2018	1.310	0.726	2019	1.272	0.736	0.080	0.071
2003	0.883	0.816	2019	1.272	0.736	0.000***	0.000***

La presenza di un numero maggiore di asterischi indica una differenza statisticamente più significativa. In particolare \* indica una differenza significativa al 5%, \*\* all'1% e \*\*\* inferiore all'1% L'assenza di asterischi indica una differenza statisticamente non significativa.

# Valutazione complessiva del servizio di ristorazione

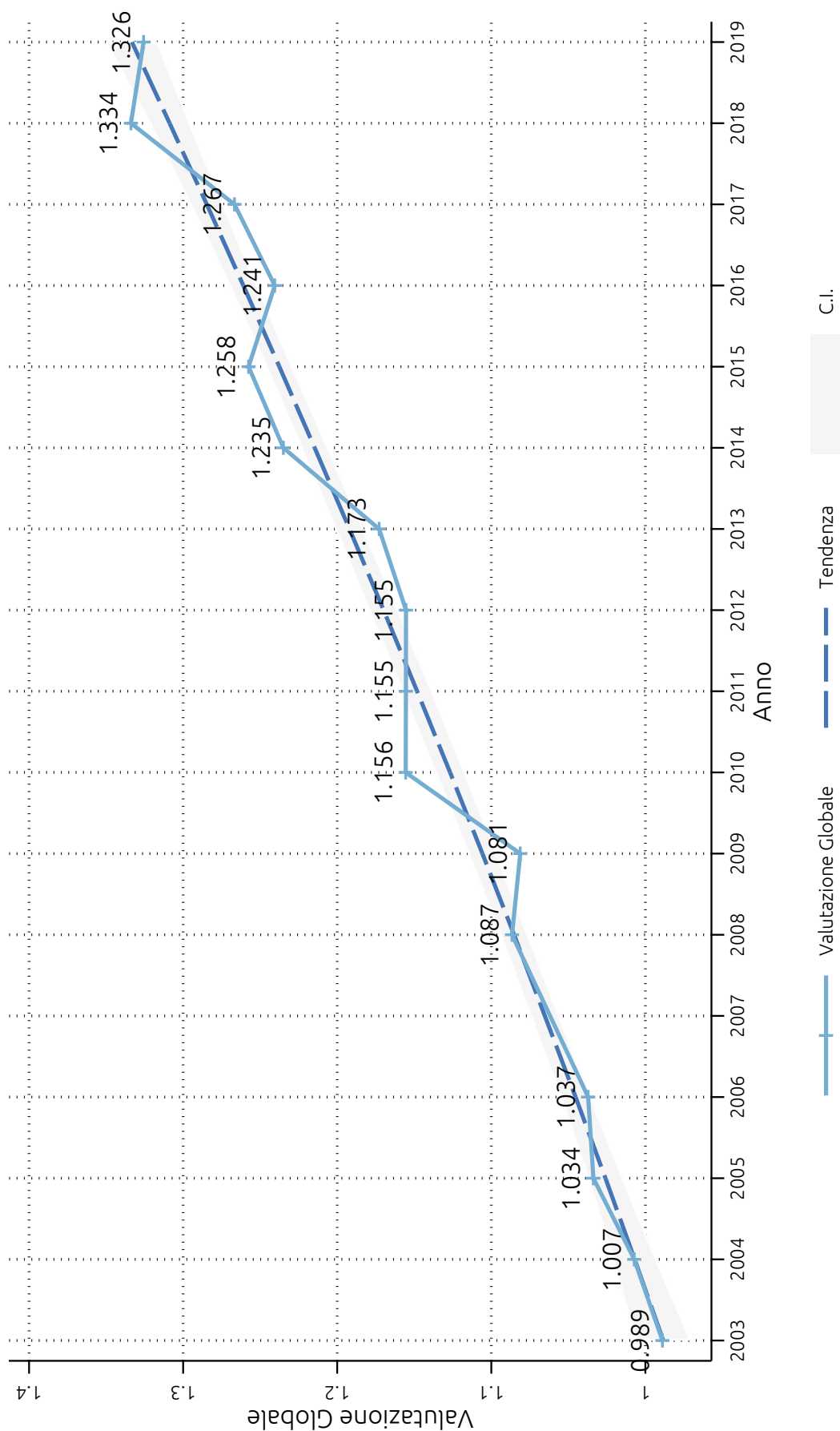


Anno	Media	Dev. Std.	Anno	Media	Dev. Std.	t-test	Wilcoxon test
2003	0.652	0.896	2004	0.653	0.875	0.995	0.836
2004	0.653	0.875	2005	0.729	0.863	0.004**	0.001**
2005	0.729	0.863	2006	0.738	0.836	0.736	0.859
2006	0.738	0.836	2008	0.730	0.852	0.755	0.879
2008	0.730	0.852	2009	0.717	0.873	0.633	0.631
2009	0.717	0.873	2010	0.801	0.888	0.001**	0.001**
2010	0.801	0.888	2011	0.775	0.864	0.312	0.276
2011	0.775	0.864	2012	0.817	0.868	0.108	0.100
2012	0.817	0.868	2013	0.765	0.857	0.043*	0.037*
2013	0.765	0.857	2014	0.803	0.881	0.132	0.117
2014	0.803	0.881	2015	0.819	0.884	0.551	0.382
2015	0.819	0.884	2016	0.819	0.886	0.982	0.880
2016	0.819	0.886	2017	0.842	0.878	0.404	0.443
2017	0.842	0.878	2018	0.934	0.862	0.001***	0.000***
2018	0.934	0.862	2019	0.918	0.879	0.564	0.564
2003	0.652	0.896	2019	0.918	0.879	0.000***	0.000***

La presenza di un numero maggiore di asterischi indica una differenza statisticamente più significativa. In particolare \* indica una differenza significativa al 5%, \*\* all'1% e \*\*\* inferiore all'1% L'assenza di asterischi indica una differenza statisticamente non significativa.

## Giudizio complessivo delle dimensioni della qualità

(Comprende la valutazione dell'accoglienza, dei medici, degli infermieri, del comfort e della ristorazione)

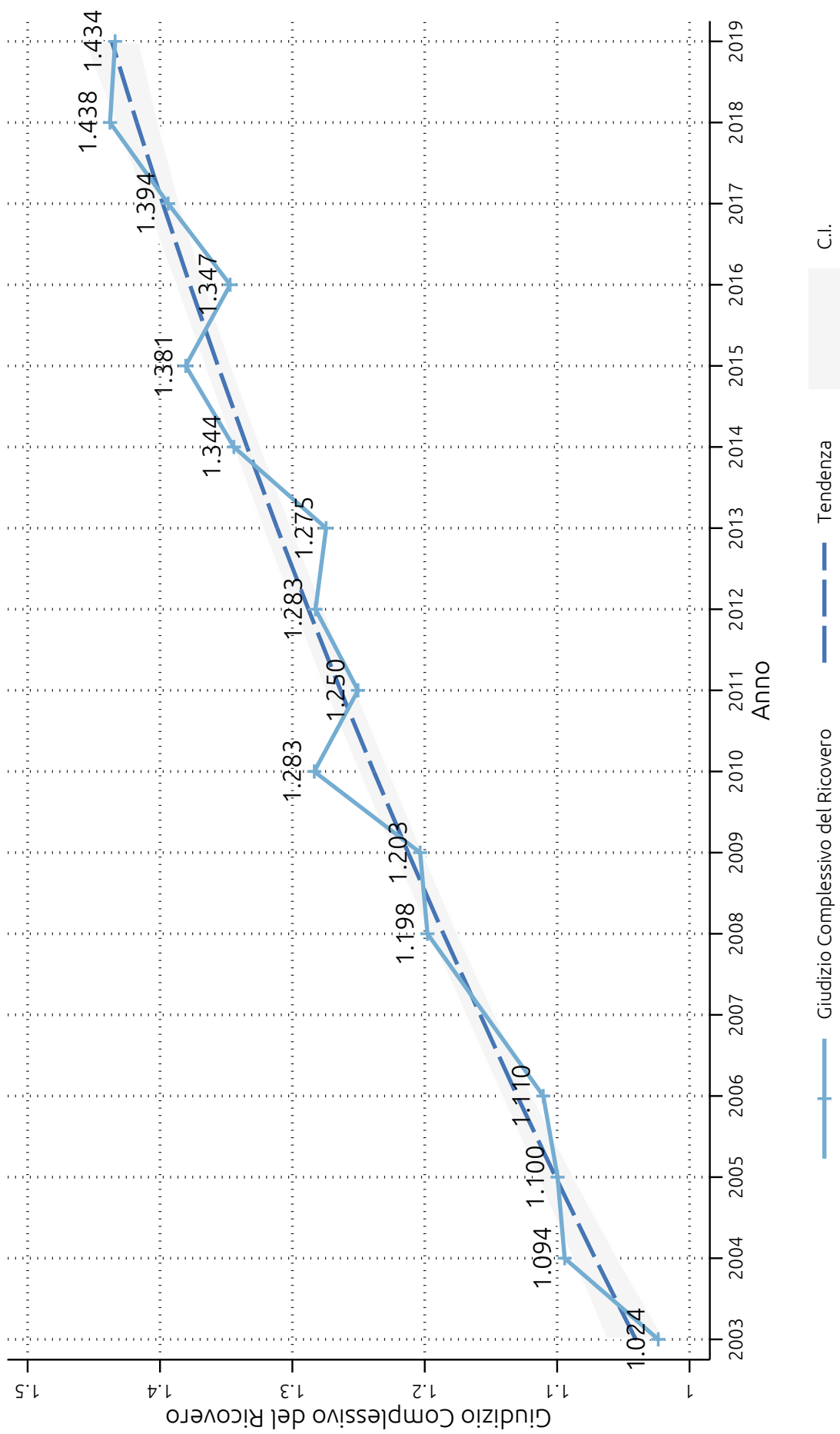




Anno	Media	Dev. Std.	Anno	Media	Dev. Std.	t-test	Wilcoxon test
2003	0.989	0.692	2004	1.007	0.662	0.384	0.559
2004	1.007	0.662	2005	1.034	0.677	0.187	0.125
2005	1.034	0.677	2006	1.037	0.668	0.867	0.903
2006	1.037	0.668	2008	1.087	0.646	0.012*	0.024*
2008	1.087	0.646	2009	1.081	0.670	0.783	0.996
2009	1.081	0.670	2010	1.156	0.654	0.000***	0.000***
2010	1.156	0.654	2011	1.155	0.646	0.995	0.909
2011	1.155	0.646	2012	1.155	0.645	0.997	0.926
2012	1.155	0.645	2013	1.173	0.638	0.358	0.383
2013	1.173	0.638	2014	1.235	0.636	0.001***	0.000***
2014	1.235	0.636	2015	1.258	0.627	0.227	0.262
2015	1.258	0.627	2016	1.241	0.632	0.382	0.362
2016	1.241	0.632	2017	1.267	0.624	0.180	0.175
2017	1.267	0.624	2018	1.334	0.608	0.000***	0.000***
2018	1.334	0.608	2019	1.326	0.615	0.646	0.834
2003	0.989	0.692	2019	1.326	0.615	0.000***	0.000***

La presenza di un numero maggiore di asterischi indica una differenza statisticamente più significativa. In particolare \* indica una differenza significativa al 5%, \*\* all'1% e \*\*\* inferiore all'1% L'assenza di asterischi indica una differenza statisticamente non significativa.

## Giudizio complessivo rispetto al ricovero



Anno	Media	Dev. Std.	Anno	Media	Dev. Std.	t-test	Wilcoxon test
2003	1.024	0.857	2004	1.094	0.822	0.007**	0.013*
2004	1.094	0.822	2005	1.100	0.849	0.834	0.629
2005	1.100	0.849	2006	1.110	0.831	0.671	0.763
2006	1.110	0.831	2008	1.198	0.804	0.000***	0.001***
2008	1.198	0.804	2009	1.203	0.827	0.822	0.601
2009	1.203	0.827	2010	1.283	0.793	0.001***	0.001**
2010	1.283	0.793	2011	1.250	0.807	0.156	0.178
2011	1.250	0.807	2012	1.283	0.803	0.183	0.159
2012	1.283	0.803	2013	1.275	0.807	0.740	0.759
2013	1.275	0.807	2014	1.344	0.793	0.003**	0.002**
2014	1.344	0.793	2015	1.381	0.761	0.120	0.208
2015	1.381	0.761	2016	1.347	0.776	0.163	0.175
2016	1.347	0.776	2017	1.394	0.757	0.053	0.058
2017	1.394	0.757	2018	1.438	0.747	0.058	0.036*
2018	1.438	0.747	2019	1.434	0.761	0.862	0.928
2003	1.024	0.857	2019	1.434	0.761	0.000***	0.000***

La presenza di un numero maggiore di asterischi indica una differenza statisticamente più significativa. In particolare \* indica una differenza significativa al 5%, \*\* all'1% e \*\*\* inferiore all'1% L'assenza di asterischi indica una differenza statisticamente non significativa.