



**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

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

RILEVAZIONE 06/02/2023 - 11/09/2023

A CURA DI:  
**Ufficio Sistema Qualità Integrato**



# 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 ingresso nei reparti . . . . .              | 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: 06/02/2023 - 11/09/2023

Questionari analizzati: 2524

### Reparti

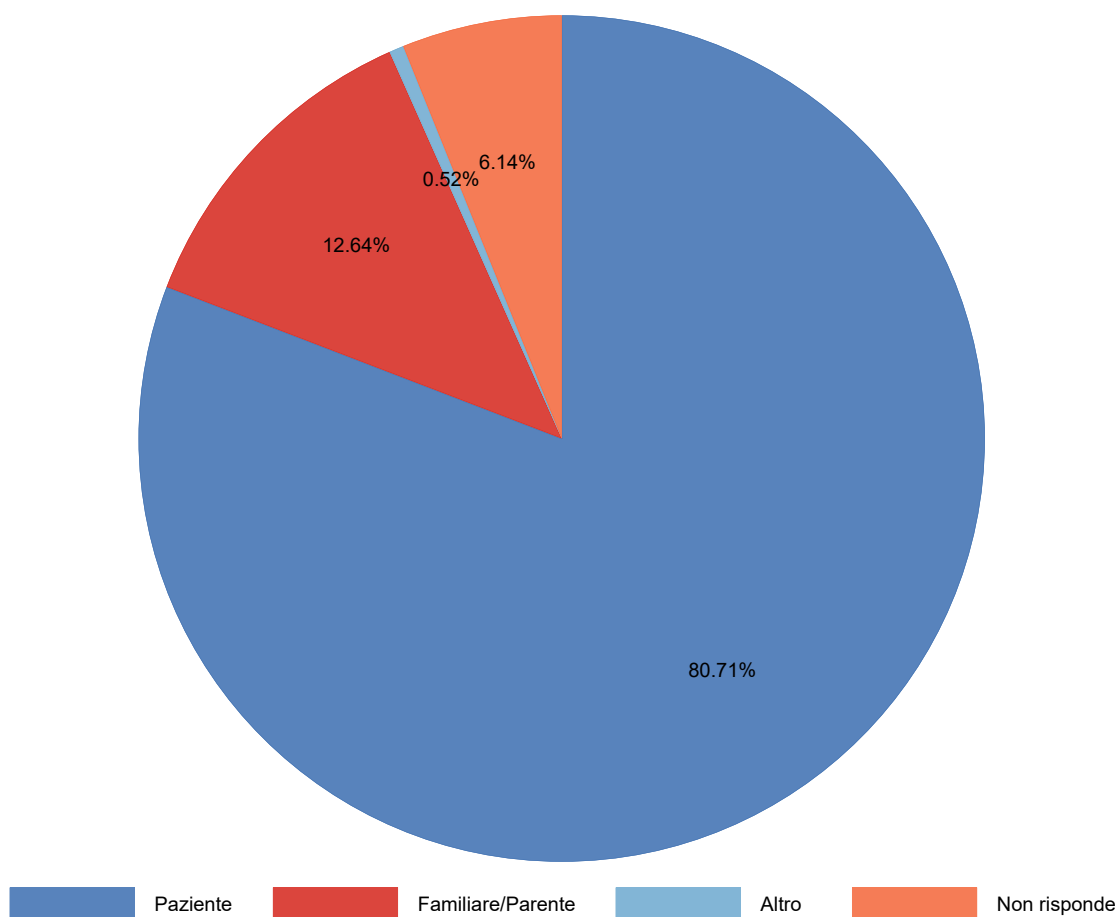
|                                | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|--------------------------------|-------------|---------------|----------|
| Cardiologia                    | 165         | 6.54          | 6.54     |
| Chirurgia Generale             | 191         | 7.57          | 14.10    |
| Chirurgia Plastica             | 86          | 3.41          | 17.51    |
| Chirurgia Vascolare            | 121         | 4.79          | 22.31    |
| Gastroenterologia              | 44          | 1.74          | 24.05    |
| Geriatrics                     | 73          | 2.89          | 26.94    |
| Ginecologia                    | 215         | 8.52          | 35.46    |
| Malattie Infettive e Tropicali | 46          | 1.82          | 37.28    |
| Medicina Generale              | 139         | 5.51          | 42.79    |
| Neurologia                     | 95          | 3.76          | 46.55    |
| Oculistica                     | 152         | 6.02          | 52.58    |
| Oncologia                      | 139         | 5.51          | 58.08    |
| Ortopedia                      | 186         | 7.37          | 65.45    |
| Ostetricia                     | 103         | 4.08          | 69.53    |
| Otorinolaringoiatria           | 180         | 7.13          | 76.66    |
| Pediatria                      | 188         | 7.45          | 84.11    |
| Urologia                       | 222         | 8.80          | 92.91    |
| Chirurgia Senologica           | 112         | 4.44          | 97.35    |
| Chirurgia Toracica             | 67          | 2.65          | 100.00   |
| <b>Totale</b>                  | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

---

## DATI ANAGRAFICI

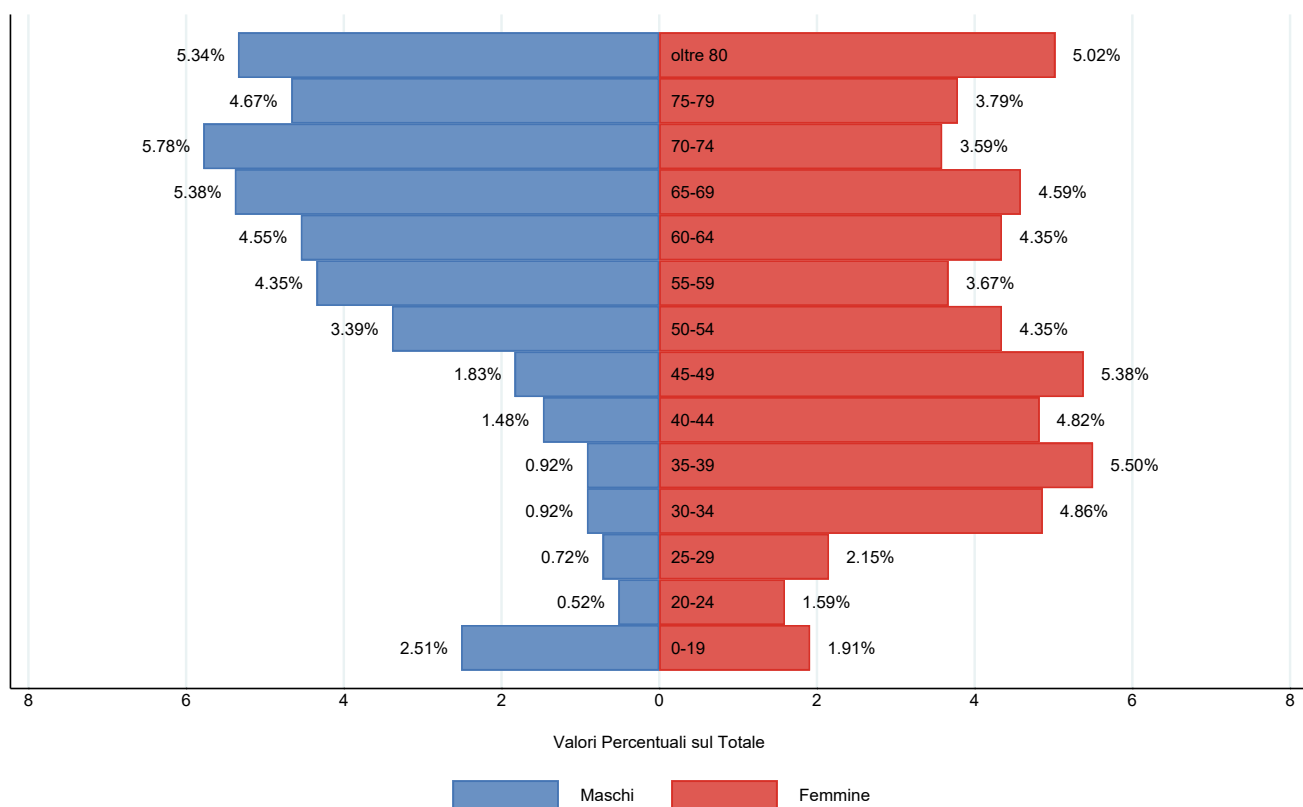
---

## Compilatore



|                      | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| Paziente             | 2037        | 80.71         | 85.99         | 85.99    |
| Familiare/Parente    | 319         | 12.64         | 13.47         | 99.45    |
| Altro                | 13          | 0.52          | 0.55          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>2369</b> | <b>93.86</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 155         | 6.14          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Classi di età

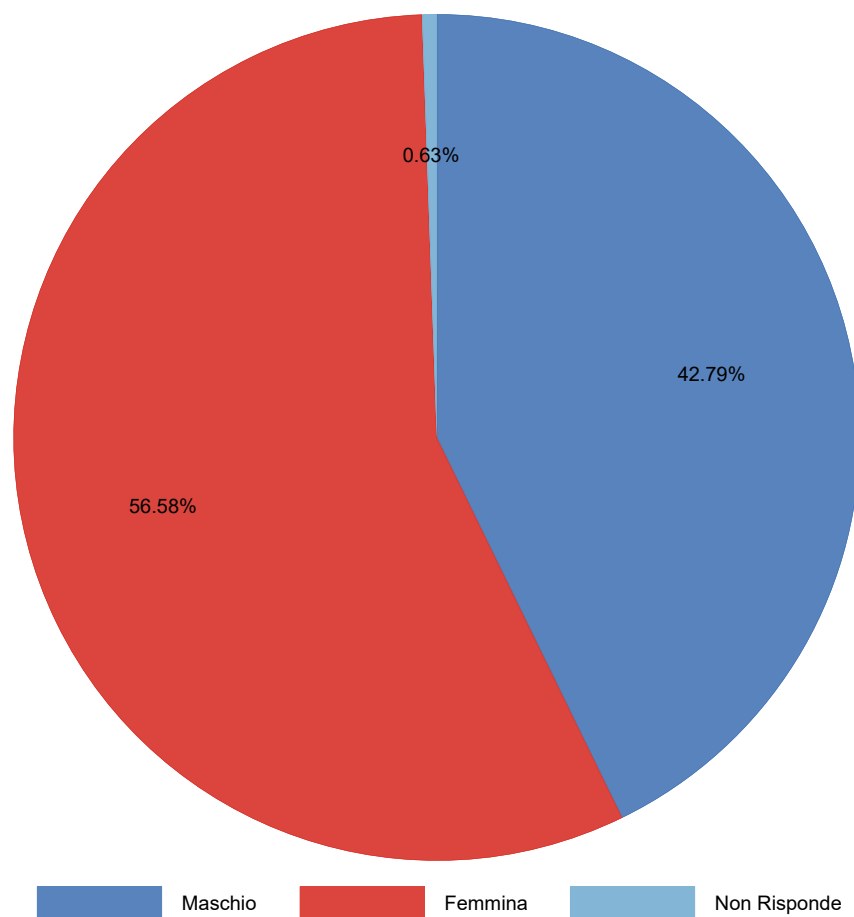


|                      | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| 0-19                 | 111         | 4.40          | 4.50          | 4.50     |
| 20-24                | 53          | 2.10          | 2.15          | 6.65     |
| 25-29                | 72          | 2.85          | 2.92          | 9.57     |
| 30-34                | 145         | 5.74          | 5.88          | 15.45    |
| 35-39                | 162         | 6.42          | 6.57          | 22.02    |
| 40-44                | 158         | 6.26          | 6.41          | 28.43    |
| 45-49                | 182         | 7.21          | 7.38          | 35.81    |
| 50-54                | 194         | 7.69          | 7.87          | 43.67    |
| 55-59                | 202         | 8.00          | 8.19          | 51.87    |
| 60-64                | 225         | 8.91          | 9.12          | 60.99    |
| 65-69                | 251         | 9.94          | 10.18         | 71.17    |
| 70-74                | 238         | 9.43          | 9.65          | 80.82    |
| 75-79                | 213         | 8.44          | 8.64          | 89.46    |
| oltre 80             | 260         | 10.30         | 10.54         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>2466</b> | <b>97.70</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 58          | 2.30          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

Età media: 56.18

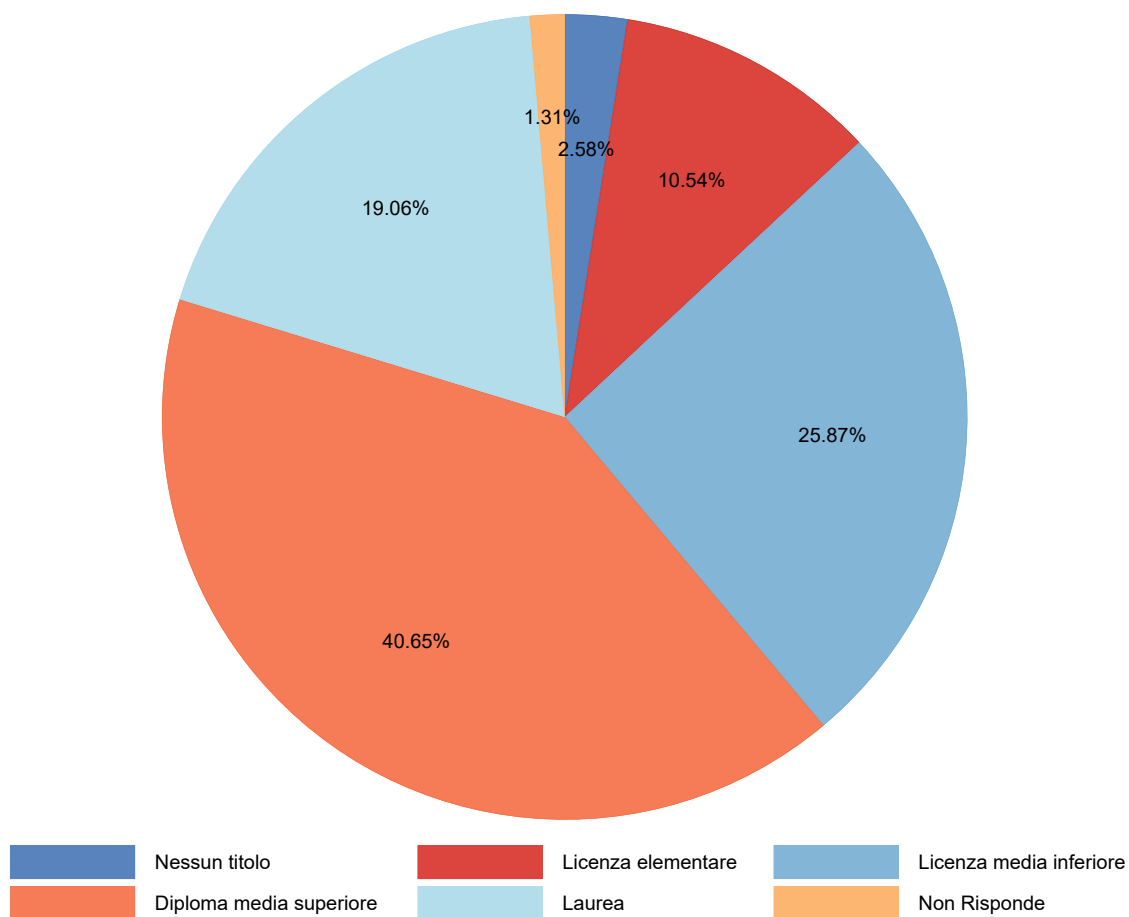


## Genere



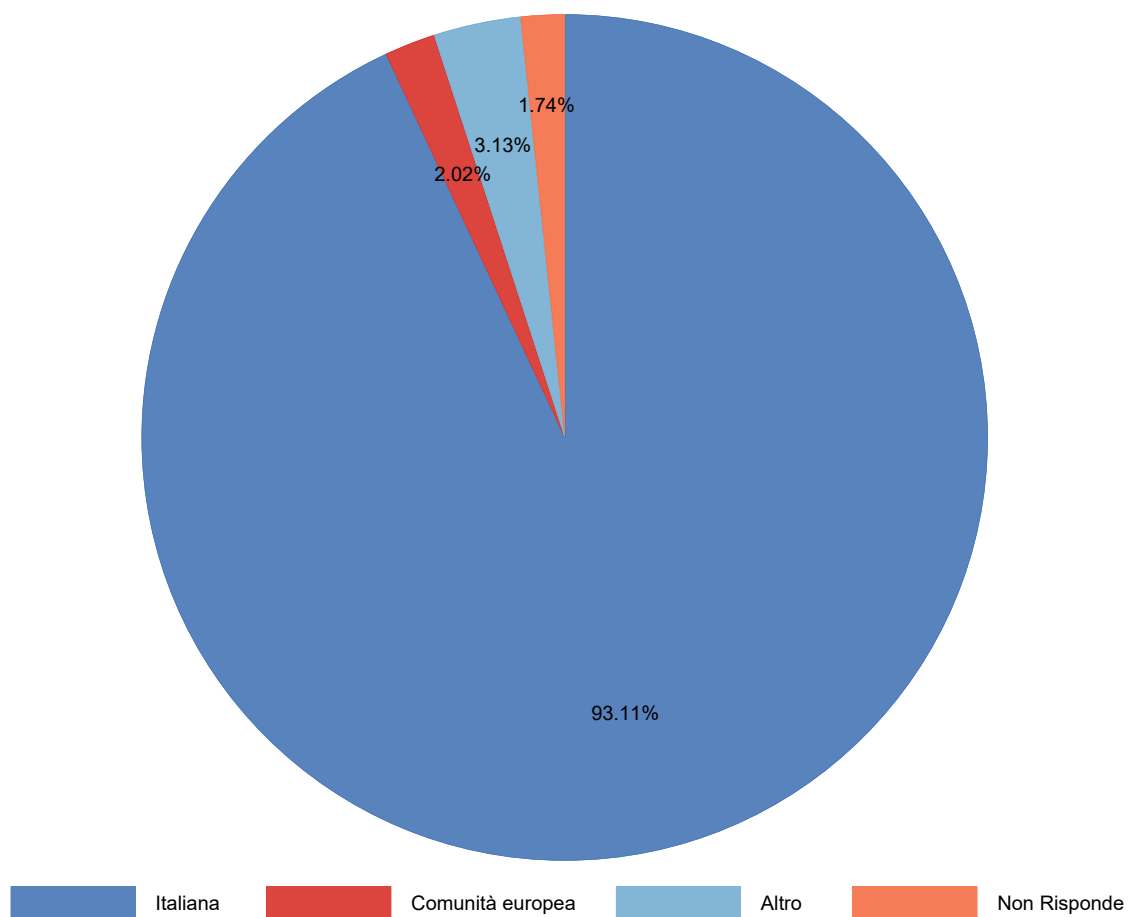
|                      | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| Maschio              | 1080        | 42.79         | 43.06         | 43.06    |
| Femmina              | 1428        | 56.58         | 56.94         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>2508</b> | <b>99.37</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non Risponde         | 16          | 0.63          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Istruzione



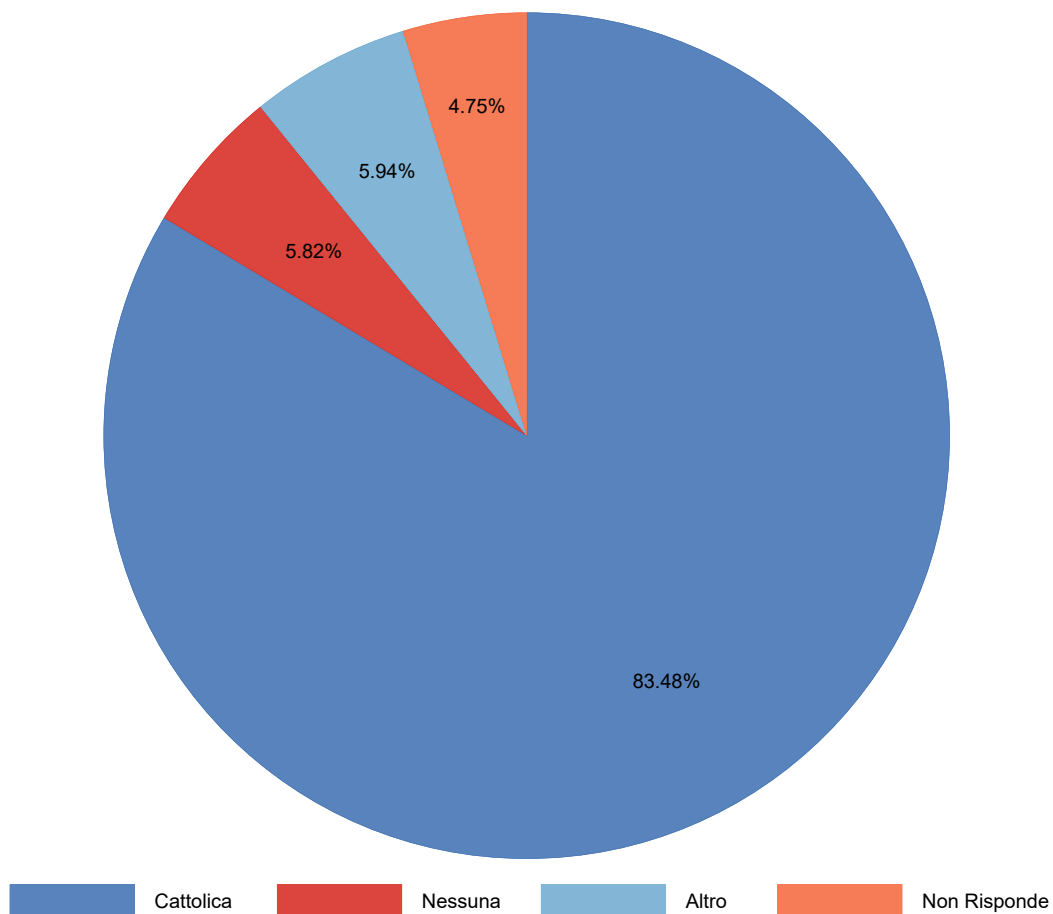
|                         | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-------------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| Nessun titolo           | 65          | 2.58          | 2.61          | 2.61     |
| Licenza elementare      | 266         | 10.54         | 10.68         | 13.29    |
| Licenza media inferiore | 653         | 25.87         | 26.21         | 39.50    |
| Diploma media superiore | 1026        | 40.65         | 41.19         | 80.69    |
| Laurea                  | 481         | 19.06         | 19.31         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>    | <b>2491</b> | <b>98.69</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non Risponde            | 33          | 1.31          |               |          |
| <b>Totale</b>           | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Nazionalità



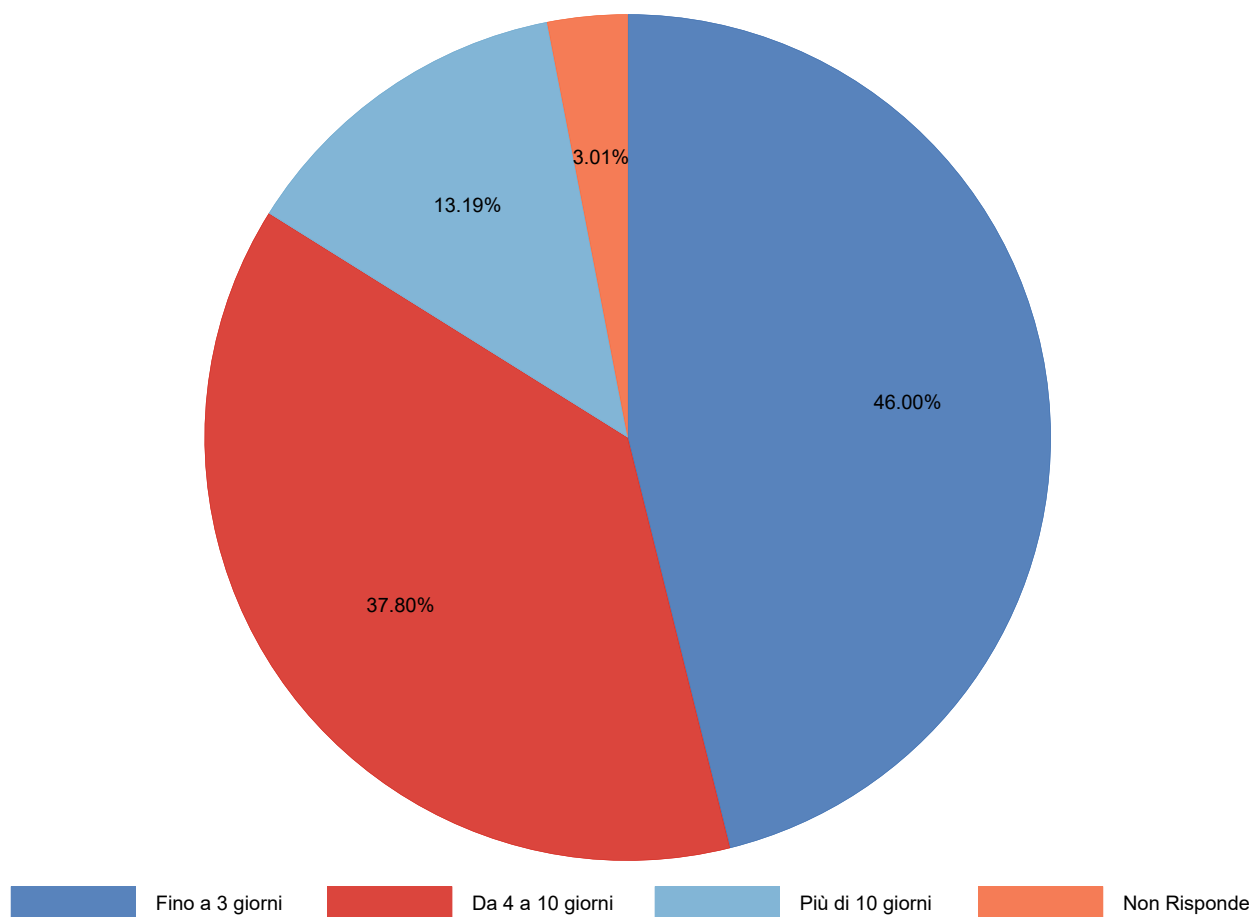
|                      | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| Italiana             | 2350        | 93.11         | 94.76         | 94.76    |
| Comunità europea     | 51          | 2.02          | 2.06          | 96.81    |
| Altro                | 79          | 3.13          | 3.19          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>2480</b> | <b>98.26</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non Risponde         | 44          | 1.74          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Religione



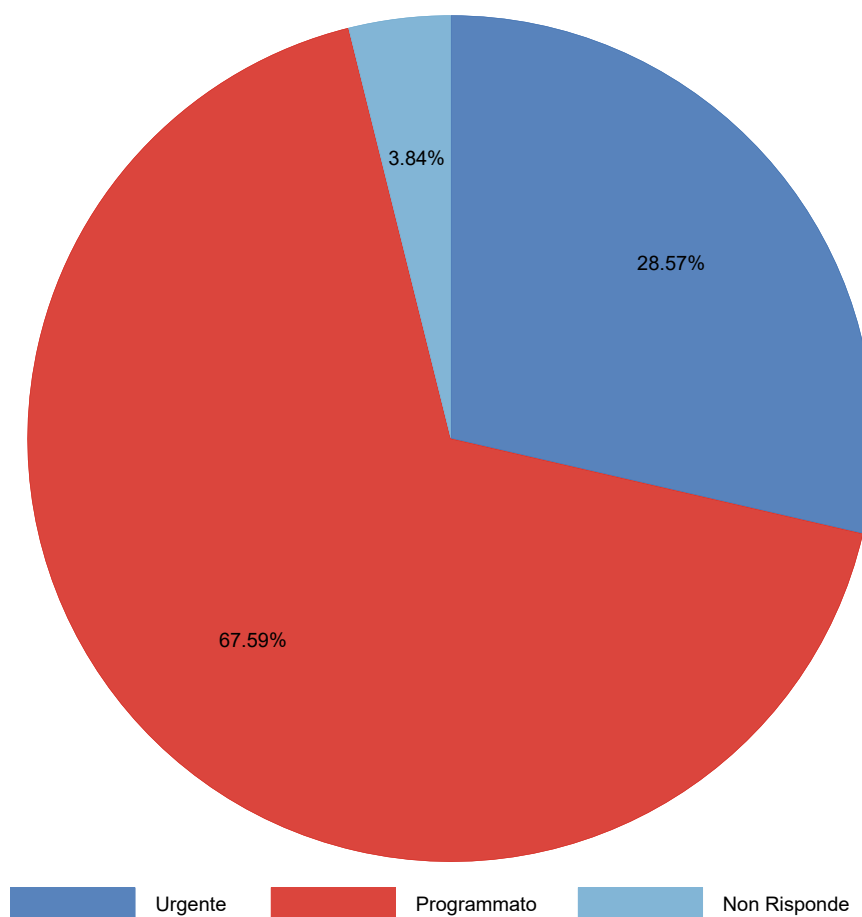
|                      | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| Cattolica            | 2107        | 83.48         | 87.65         | 87.65    |
| Nessuna              | 147         | 5.82          | 6.11          | 93.76    |
| Altro                | 150         | 5.94          | 6.24          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>2404</b> | <b>95.25</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non Risponde         | 120         | 4.75          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Durata ricovero



|                      | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| Fino a 3 giorni      | 1161        | 46.00         | 47.43         | 47.43    |
| Da 4 a 10 giorni     | 954         | 37.80         | 38.97         | 86.40    |
| Più di 10 giorni     | 333         | 13.19         | 13.60         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>2448</b> | <b>96.99</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non Risponde         | 76          | 3.01          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Tipo di ricovero



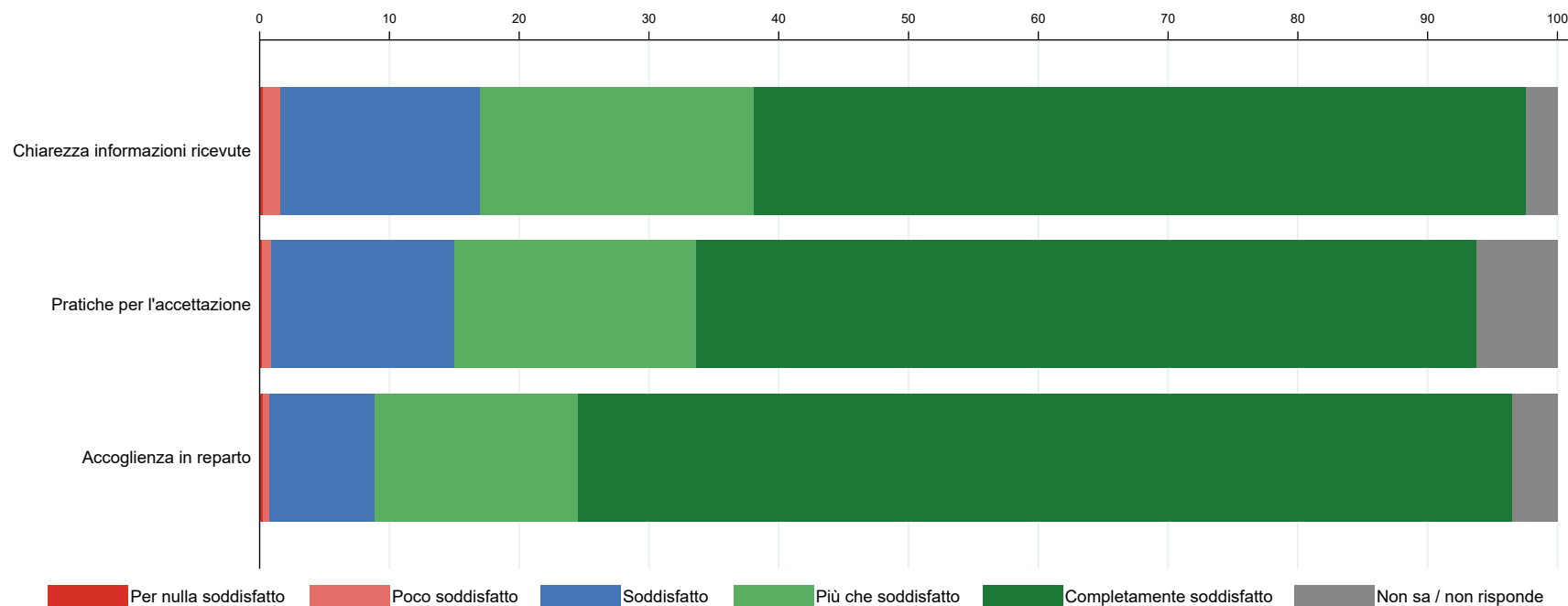
|                      | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| Urgente              | 721         | 28.57         | 29.71         | 29.71    |
| Programmato          | 1706        | 67.59         | 70.29         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>2427</b> | <b>96.16</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non Risponde         | 97          | 3.84          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

---

**INGRESSO IN OSPEDALE**

---

## Valutazione di alcuni aspetti dell'ingresso in ospedale



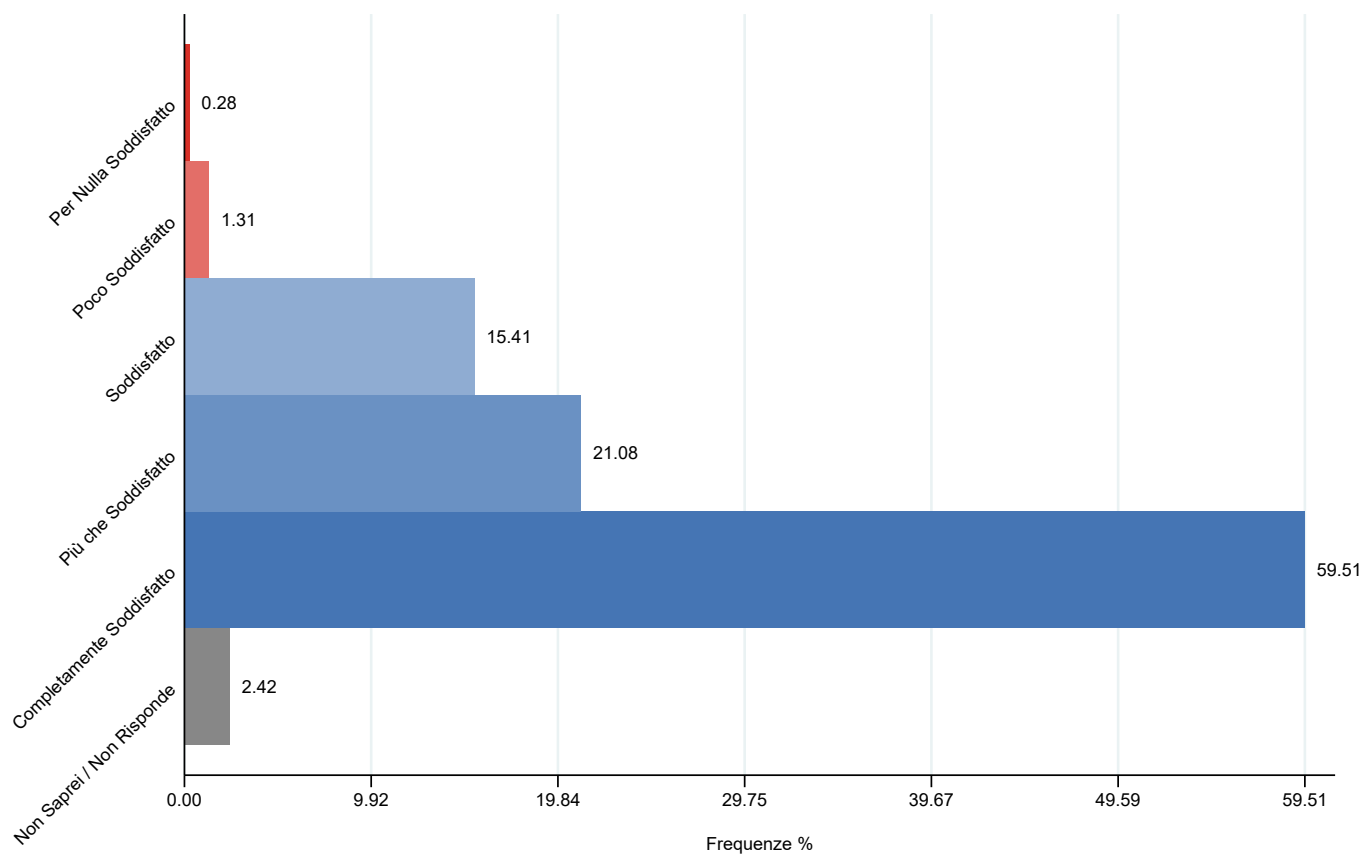
|                                 | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto  | Soddisfatto         | Più che soddisfatto | Completamente soddisfatto | Non sa / Non risponde | Totale                |
|---------------------------------|-----------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Chiarezza informazioni ricevute | 7<br><i>0.28</i>      | 33<br><i>1.31</i> | 389<br><i>15.41</i> | 532<br><i>21.08</i> | 1502<br><i>59.51</i>      | 61<br><i>2.42</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Pratiche per l'accettazione     | 6<br><i>0.24</i>      | 16<br><i>0.63</i> | 358<br><i>14.18</i> | 469<br><i>18.58</i> | 1518<br><i>60.14</i>      | 157<br><i>6.22</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Accoglienza in reparto          | 7<br><i>0.28</i>      | 12<br><i>0.48</i> | 205<br><i>8.12</i>  | 395<br><i>15.65</i> | 1817<br><i>71.99</i>      | 88<br><i>3.49</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |



|                                 | Giudizi negativi  | Giudizi positivi     | Non sa / Non Risponde | Totale                |
|---------------------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Chiarezza informazioni ricevute | 40<br><i>1.58</i> | 2423<br><i>96.00</i> | 61<br><i>2.42</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Pratiche per l'accettazione     | 22<br><i>0.87</i> | 2345<br><i>92.91</i> | 157<br><i>6.22</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Accoglienza in reparto          | 19<br><i>0.75</i> | 2417<br><i>95.76</i> | 88<br><i>3.49</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |

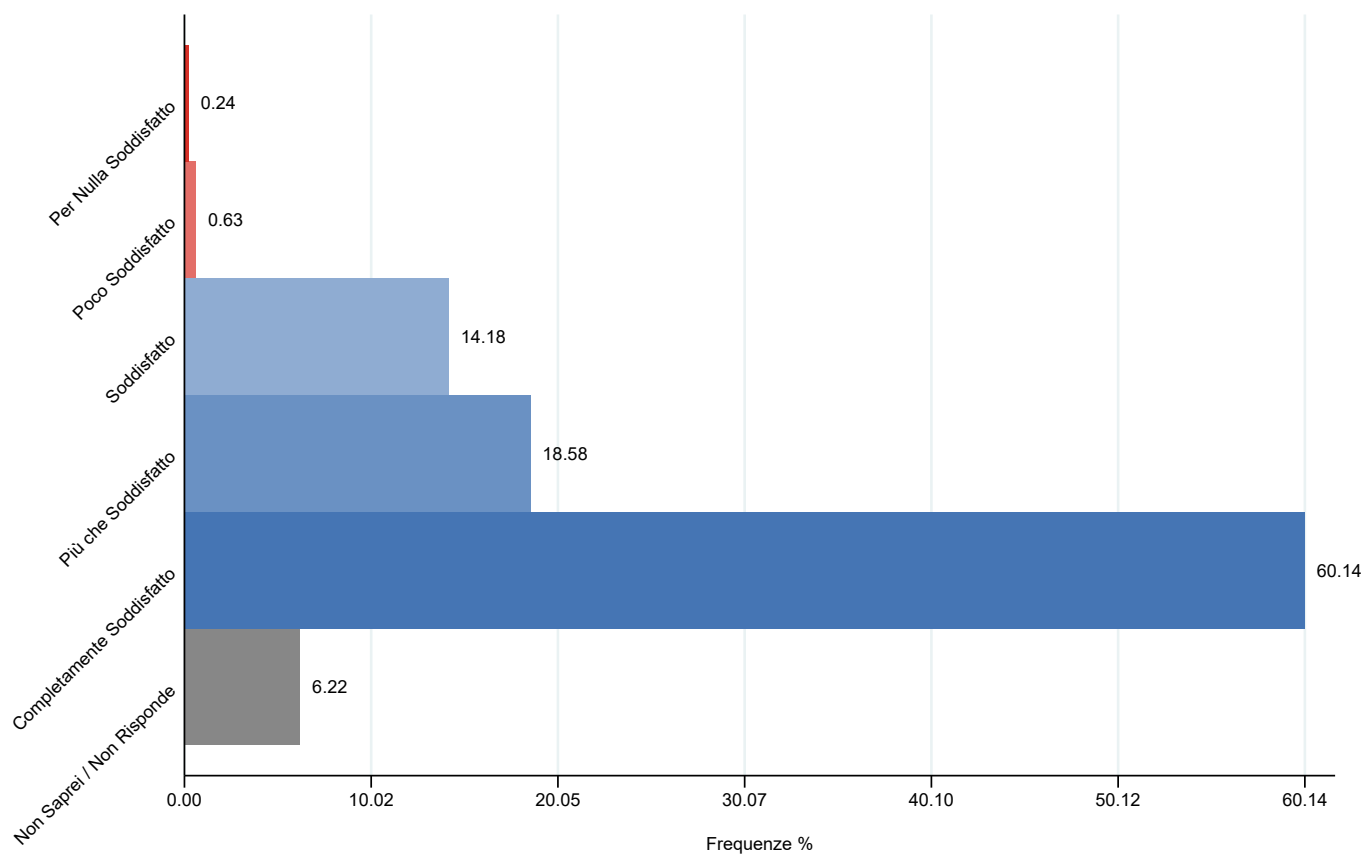
| Aspetti                          | Numerosità | Media | Deviazione Standard | Minimo | Massimo |
|----------------------------------|------------|-------|---------------------|--------|---------|
| Chiarezza informazioni ricevute  | 2463       | 1.417 | 0.821               | -2.000 | 2.000   |
| Pratiche per l'accettazione      | 2367       | 1.469 | 0.789               | -2.000 | 2.000   |
| Accoglienza in reparto           | 2436       | 1.643 | 0.680               | -2.000 | 2.000   |
| Valutazione Ingresso in Ospedale | 2495       | 1.499 | 0.700               | -2.000 | 2.000   |

## Chiarezza informazioni ricevute



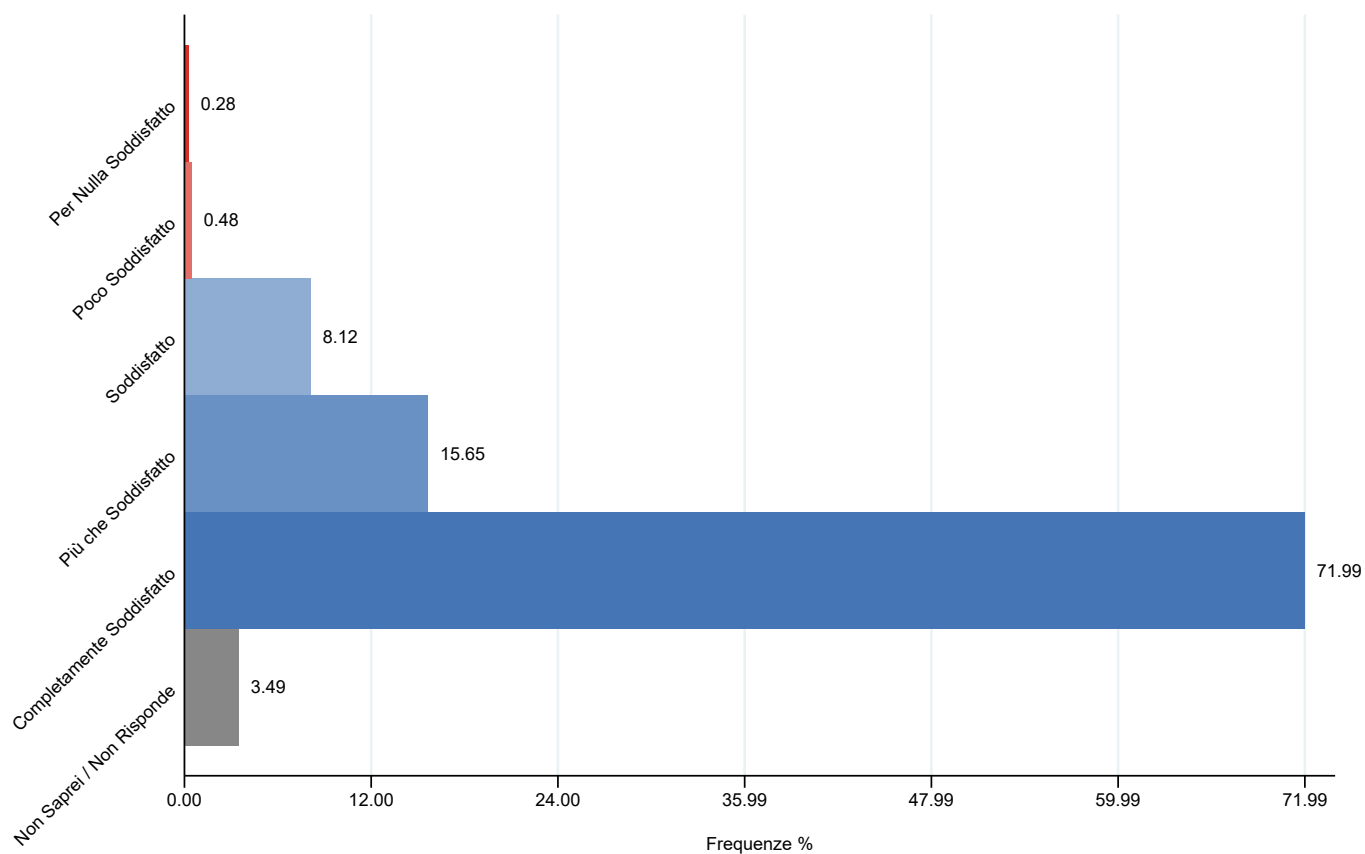
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 7           | 0.28          | 0.28     |
| Poco soddisfatto          | 33          | 1.31          | 1.58     |
| Soddisfatto               | 389         | 15.41         | 17.00    |
| Più che soddisfatto       | 532         | 21.08         | 38.07    |
| Completamente soddisfatto | 1502        | 59.51         | 97.58    |
| Non sa / Non risponde     | 61          | 2.42          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Pratiche per l'accettazione



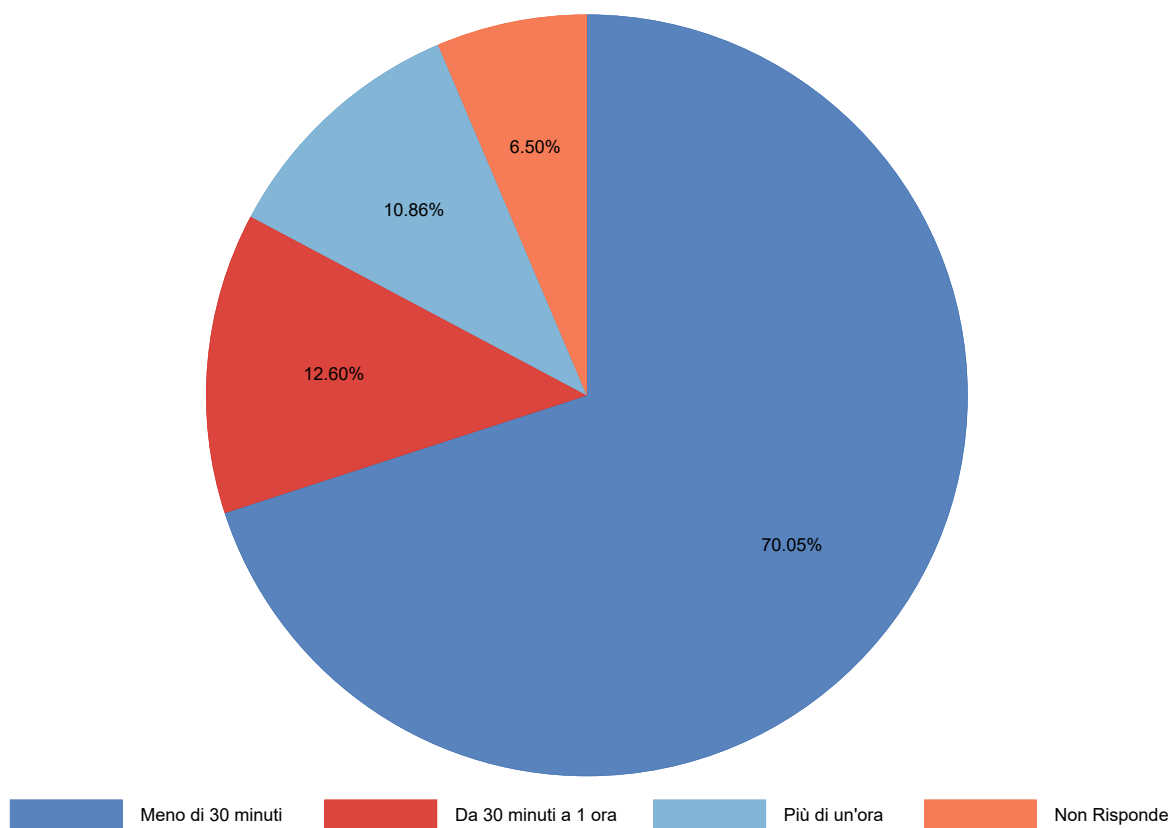
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 6           | 0.24          | 0.24     |
| Poco soddisfatto          | 16          | 0.63          | 0.87     |
| Soddisfatto               | 358         | 14.18         | 15.06    |
| Più che soddisfatto       | 469         | 18.58         | 33.64    |
| Completamente soddisfatto | 1518        | 60.14         | 93.78    |
| Non sa / Non risponde     | 157         | 6.22          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Accoglienza in reparto



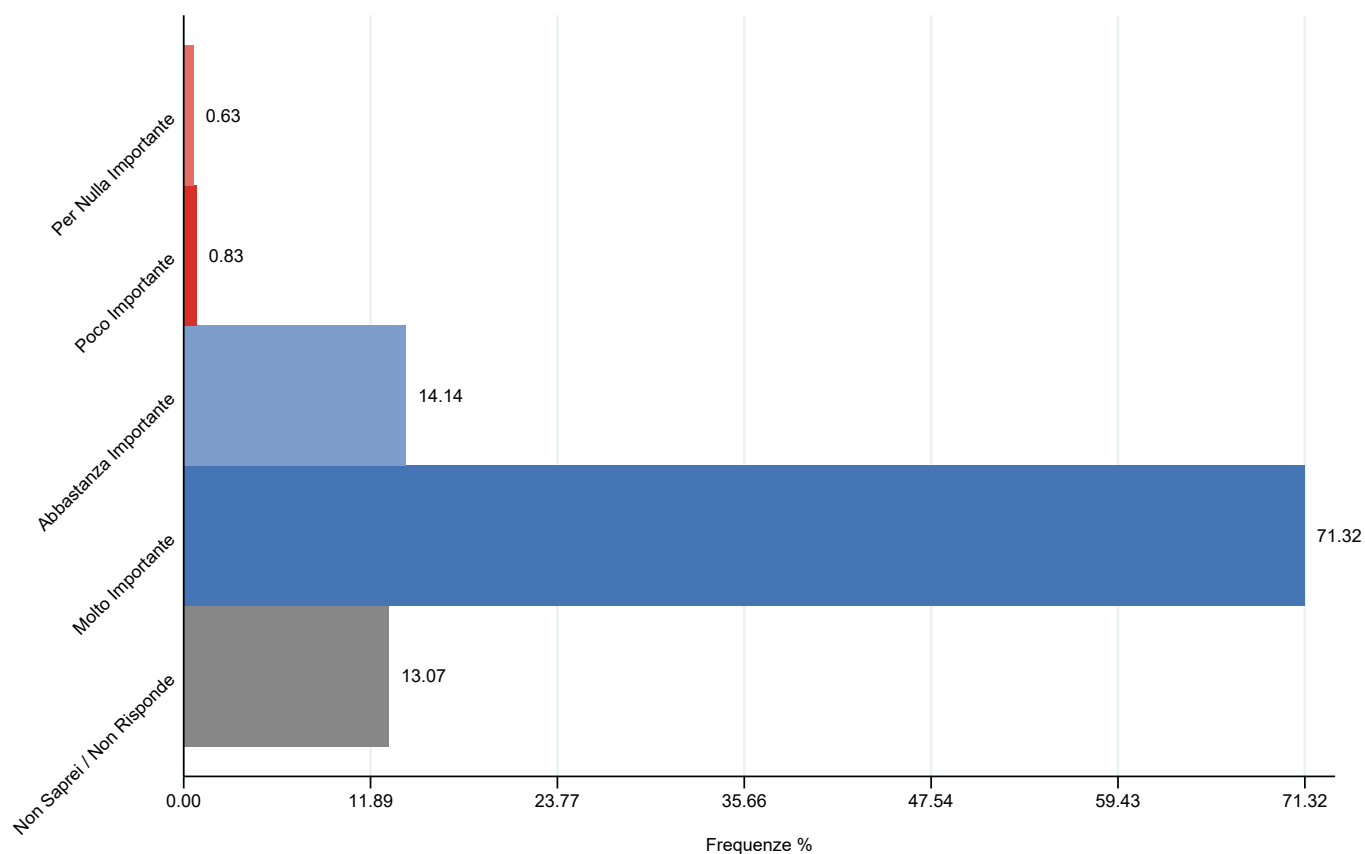
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 7           | 0.28          | 0.28     |
| Poco soddisfatto          | 12          | 0.48          | 0.75     |
| Soddisfatto               | 205         | 8.12          | 8.87     |
| Più che soddisfatto       | 395         | 15.65         | 24.52    |
| Completamente soddisfatto | 1817        | 71.99         | 96.51    |
| Non sa / Non risponde     | 88          | 3.49          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Tempo di attesa per ottenere il posto letto



|                      | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| Meno di 30 minuti    | 1768        | 70.05         | 74.92         | 74.92    |
| Da 30 minuti a 1 ora | 318         | 12.60         | 13.47         | 88.39    |
| Più di un'ora        | 274         | 10.86         | 11.61         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>2360</b> | <b>93.50</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non Risponde         | 164         | 6.50          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Importanza accoglienza in ospedale



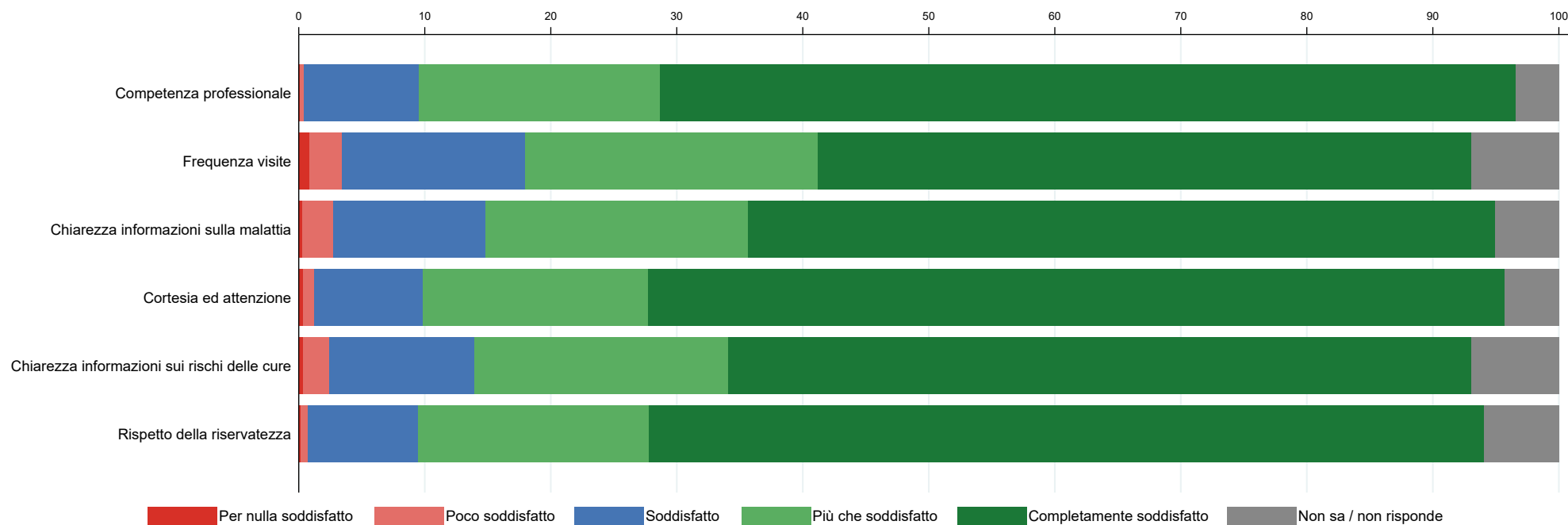
|                       | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|-----------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla importante  | 16          | 0.63          | 0.63     |
| Poco importante       | 21          | 0.83          | 1.47     |
| Abbastanza importante | 357         | 14.14         | 15.61    |
| Molto importante      | 1800        | 71.32         | 86.93    |
| Non sa / Non risponde | 330         | 13.07         | 100.00   |
| <b>Totale</b>         | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

---

**VALUTAZIONE PERSONALE MEDICO**

---

## Valutazione di alcuni aspetti del personale medico



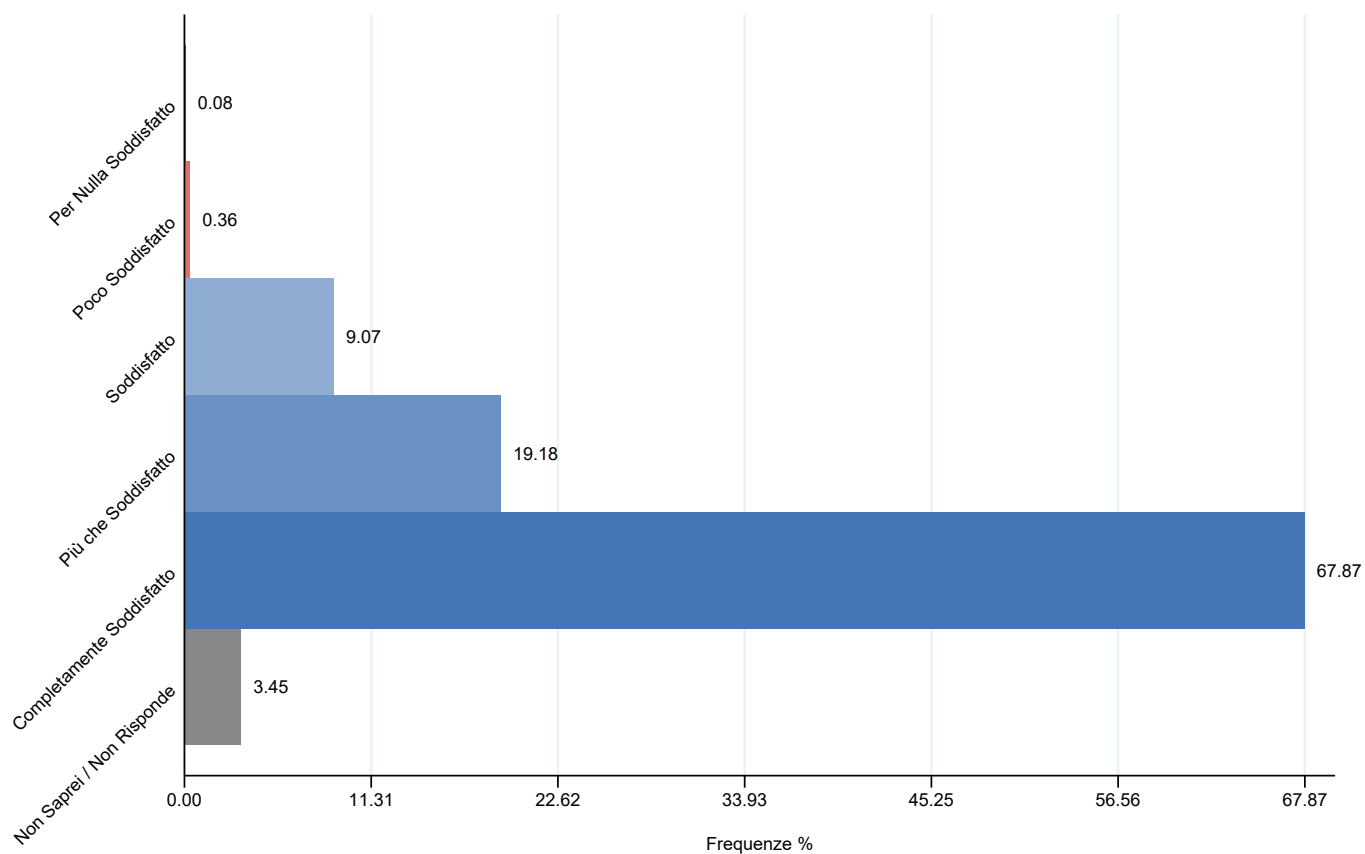
|  | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto  | Soddisfatto         | Più che soddisfatto | Completamente soddisfatto | Non sa / Non risponde | Totale                |
|--|-----------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Competenza professionale                     | 2<br><i>0.08</i>      | 9<br><i>0.36</i>  | 229<br><i>9.07</i>  | 484<br><i>19.18</i> | 1713<br><i>67.87</i>      | 87<br><i>3.45</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Frequenza visite                             | 21<br><i>0.83</i>     | 66<br><i>2.61</i> | 367<br><i>14.54</i> | 585<br><i>23.18</i> | 1310<br><i>51.90</i>      | 175<br><i>6.93</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Chiarezza informazioni sulla malattia        | 8<br><i>0.32</i>      | 62<br><i>2.46</i> | 304<br><i>12.04</i> | 526<br><i>20.84</i> | 1496<br><i>59.27</i>      | 128<br><i>5.07</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Cortesia ed attenzione                       | 9<br><i>0.36</i>      | 21<br><i>0.83</i> | 219<br><i>8.68</i>  | 451<br><i>17.87</i> | 1715<br><i>67.95</i>      | 109<br><i>4.32</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Chiarezza informazioni sui rischi delle cure | 9<br><i>0.36</i>      | 52<br><i>2.06</i> | 291<br><i>11.53</i> | 508<br><i>20.13</i> | 1488<br><i>58.95</i>      | 176<br><i>6.97</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Rispetto della riservatezza                  | 4<br><i>0.16</i>      | 15<br><i>0.59</i> | 221<br><i>8.76</i>  | 461<br><i>18.26</i> | 1673<br><i>66.28</i>      | 150<br><i>5.94</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |



|  | Giudizi negativi  | Giudizi positivi     | Non sa / Non Risponde | Totale                |
|--|-------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Competenza professionale                     | 11<br><i>0.44</i> | 2426<br><i>96.12</i> | 87<br><i>3.45</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Frequenza visite                             | 87<br><i>3.45</i> | 2262<br><i>89.62</i> | 175<br><i>6.93</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Chiarezza informazioni sulla malattia        | 70<br><i>2.77</i> | 2326<br><i>92.16</i> | 128<br><i>5.07</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Cortesìa ed attenzione                       | 30<br><i>1.19</i> | 2385<br><i>94.49</i> | 109<br><i>4.32</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Chiarezza informazioni sui rischi delle cure | 61<br><i>2.42</i> | 2287<br><i>90.61</i> | 176<br><i>6.97</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Rispetto della riservatezza                  | 19<br><i>0.75</i> | 2355<br><i>93.30</i> | 150<br><i>5.94</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |

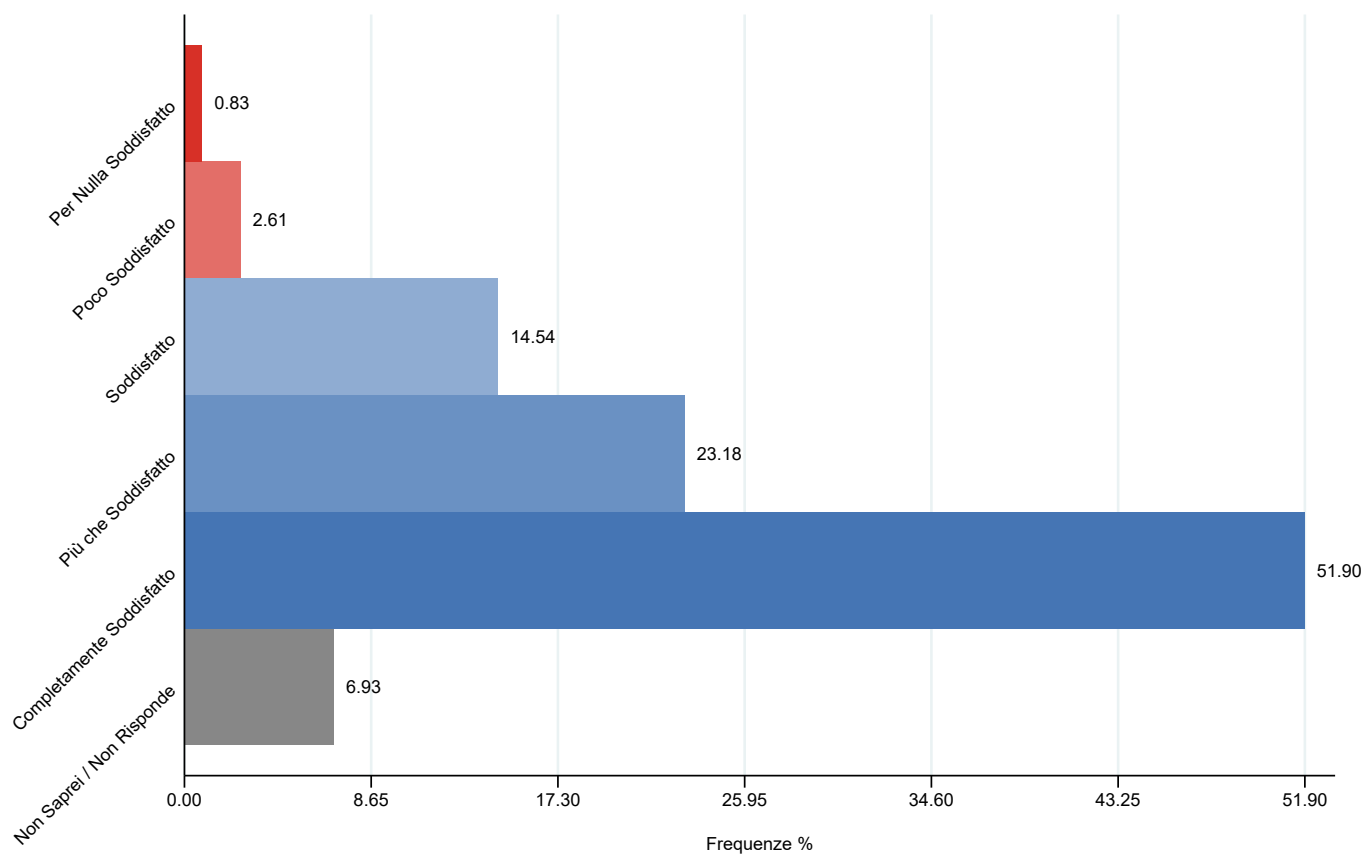
| Aspetti                                      | Numerosità | Media | Deviazione Standard | Minimo | Massimo |
|--|------------|-------|---------------------|--------|---------|
| Competenza professionale                     | 2437       | 1.599 | 0.678               | -2.000 | 2.000   |
| Frequenza visite                             | 2349       | 1.318 | 0.898               | -2.000 | 2.000   |
| Chiarezza informazioni sulla malattia        | 2396       | 1.436 | 0.834               | -2.000 | 2.000   |
| Cortesìa ed attenzione                       | 2415       | 1.591 | 0.721               | -2.000 | 2.000   |
| Chiarezza informazioni sui rischi delle cure | 2348       | 1.454 | 0.822               | -2.000 | 2.000   |
| Rispetto della riservatezza                  | 2374       | 1.594 | 0.697               | -2.000 | 2.000   |
| Valutazione dei Medici                       | 2482       | 1.486 | 0.695               | -2.000 | 2.000   |

## Competenza professionale



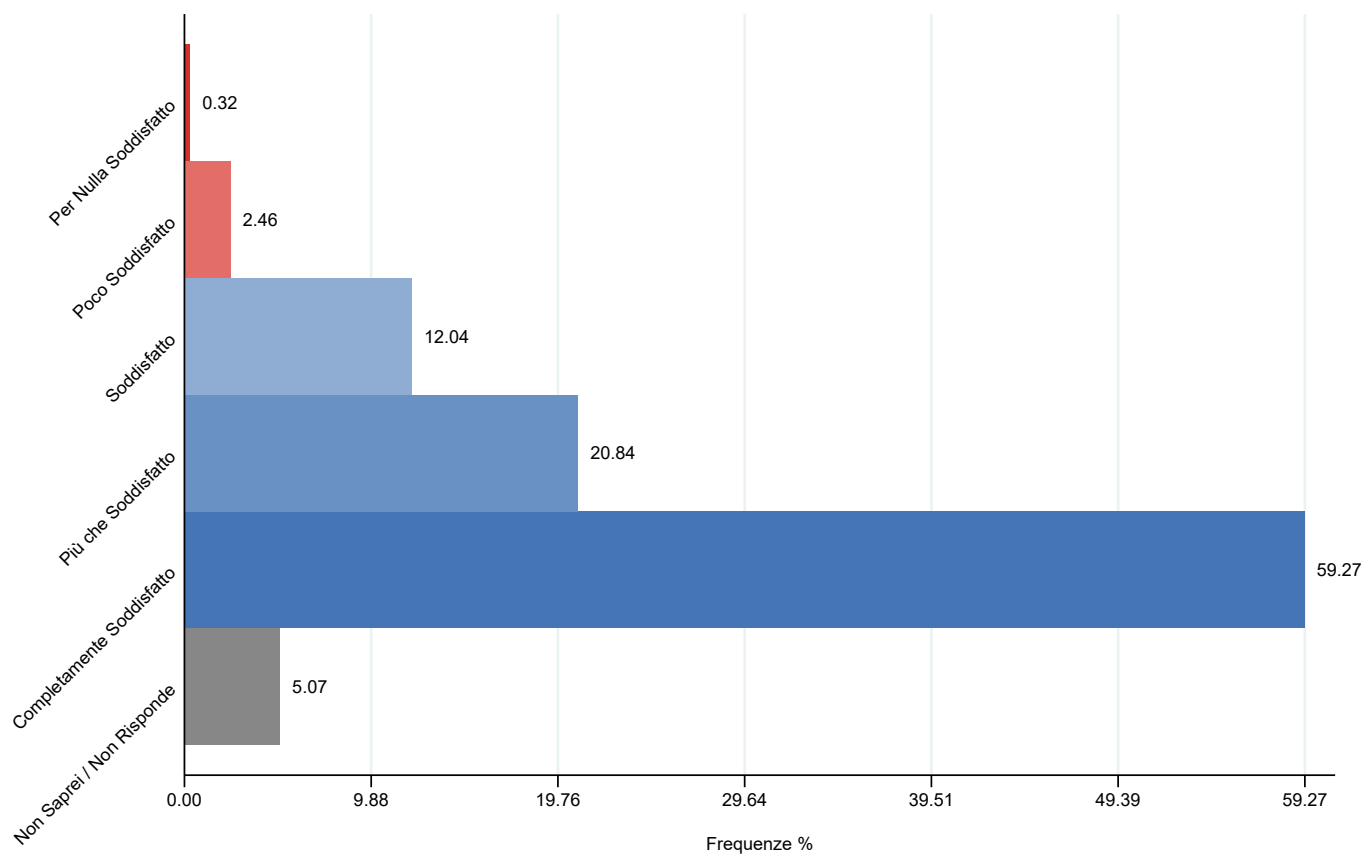
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 2           | 0.08          | 0.08     |
| Poco soddisfatto          | 9           | 0.36          | 0.44     |
| Soddisfatto               | 229         | 9.07          | 9.51     |
| Più che soddisfatto       | 484         | 19.18         | 28.68    |
| Completamente soddisfatto | 1713        | 67.87         | 96.55    |
| Non sa / Non risponde     | 87          | 3.45          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Frequenza visite



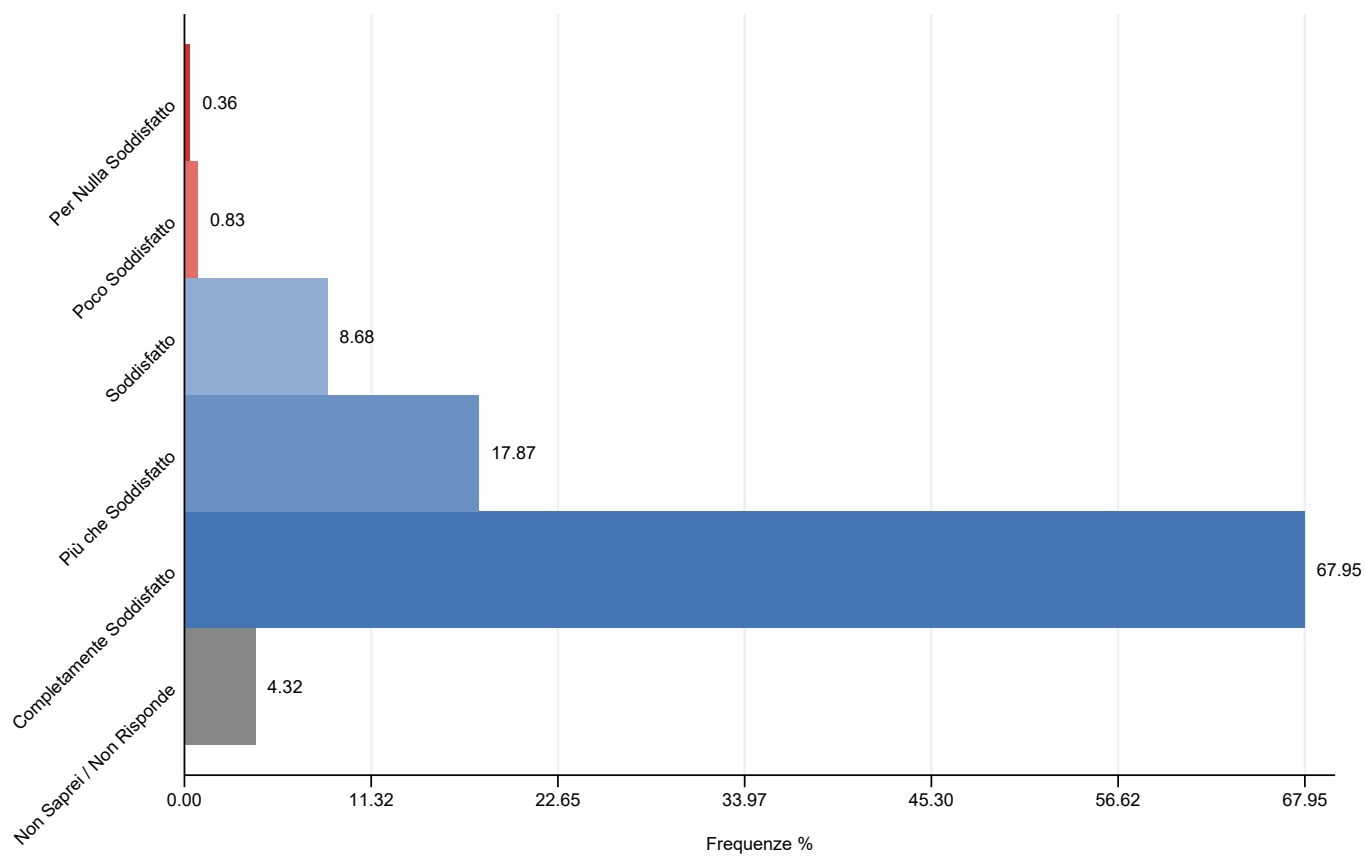
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 21          | 0.83          | 0.83     |
| Poco soddisfatto          | 66          | 2.61          | 3.45     |
| Soddisfatto               | 367         | 14.54         | 17.99    |
| Più che soddisfatto       | 585         | 23.18         | 41.16    |
| Completamente soddisfatto | 1310        | 51.90         | 93.07    |
| Non sa / Non risponde     | 175         | 6.93          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Chiarezza informazioni sulla malattia



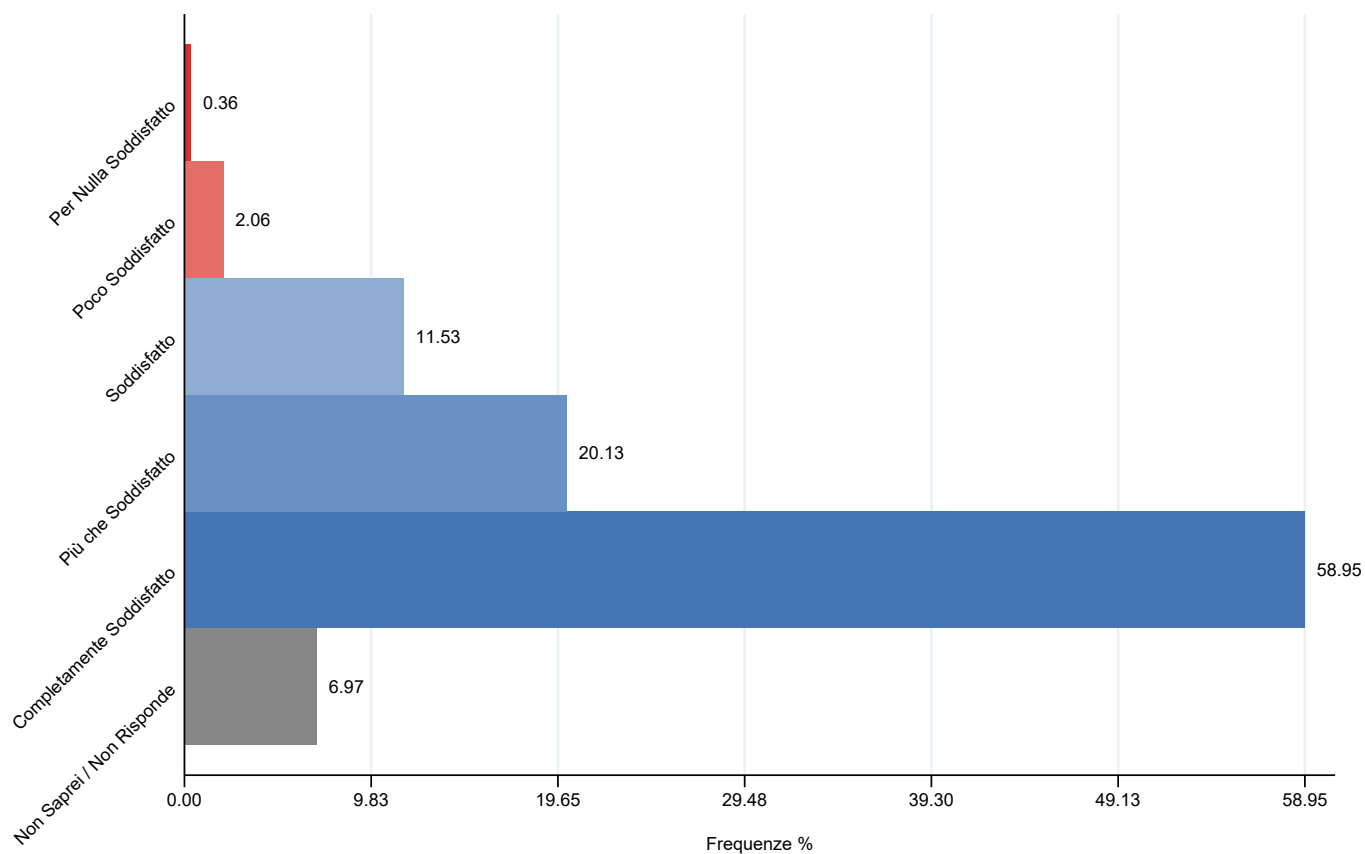
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 8           | 0.32          | 0.32     |
| Poco soddisfatto          | 62          | 2.46          | 2.77     |
| Soddisfatto               | 304         | 12.04         | 14.82    |
| Più che soddisfatto       | 526         | 20.84         | 35.66    |
| Completamente soddisfatto | 1496        | 59.27         | 94.93    |
| Non sa / Non risponde     | 128         | 5.07          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Cortesia ed attenzione



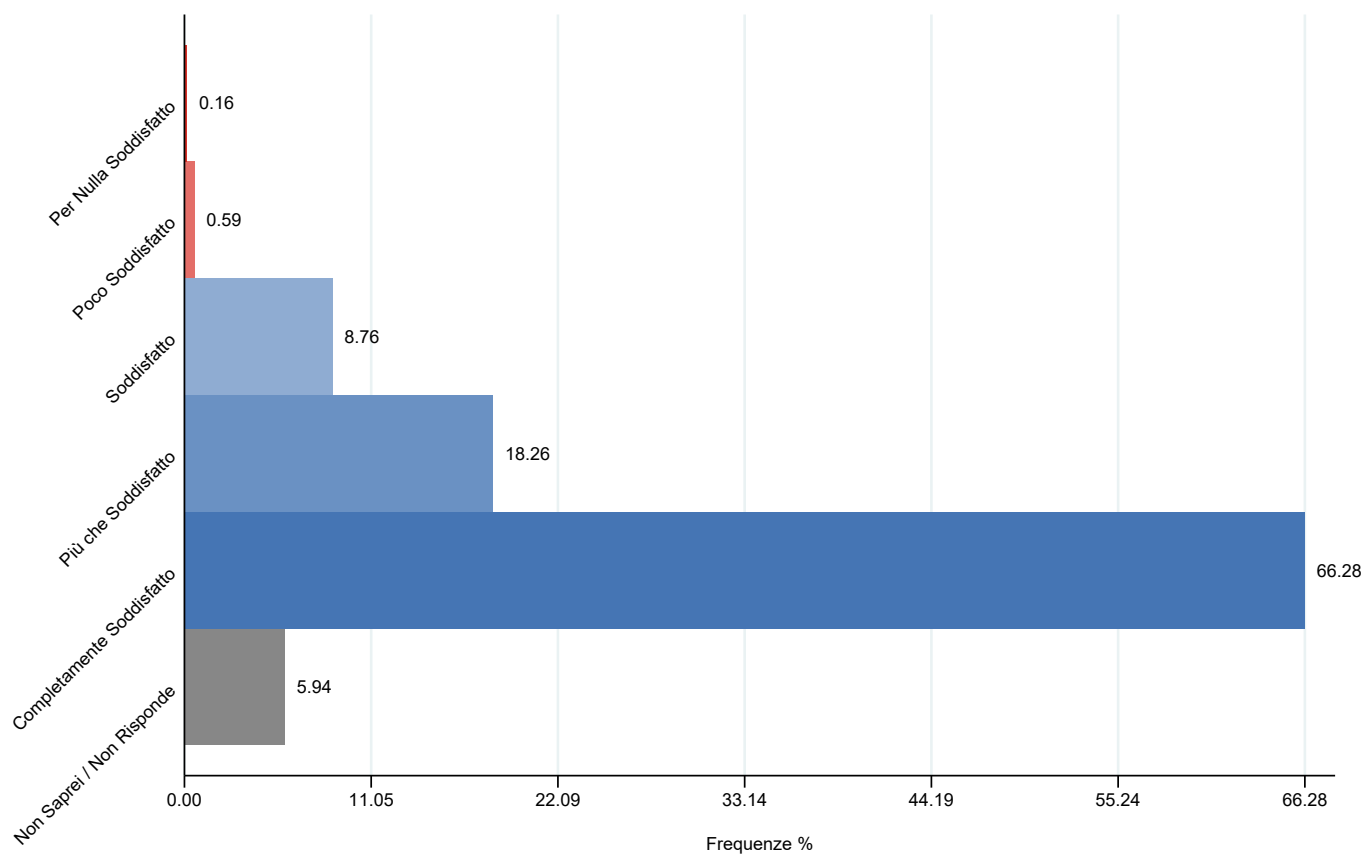
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 9           | 0.36          | 0.36     |
| Poco soddisfatto          | 21          | 0.83          | 1.19     |
| Soddisfatto               | 219         | 8.68          | 9.87     |
| Più che soddisfatto       | 451         | 17.87         | 27.73    |
| Completamente soddisfatto | 1715        | 67.95         | 95.68    |
| Non sa / Non risponde     | 109         | 4.32          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Chiarezza informazioni sui rischi delle cure



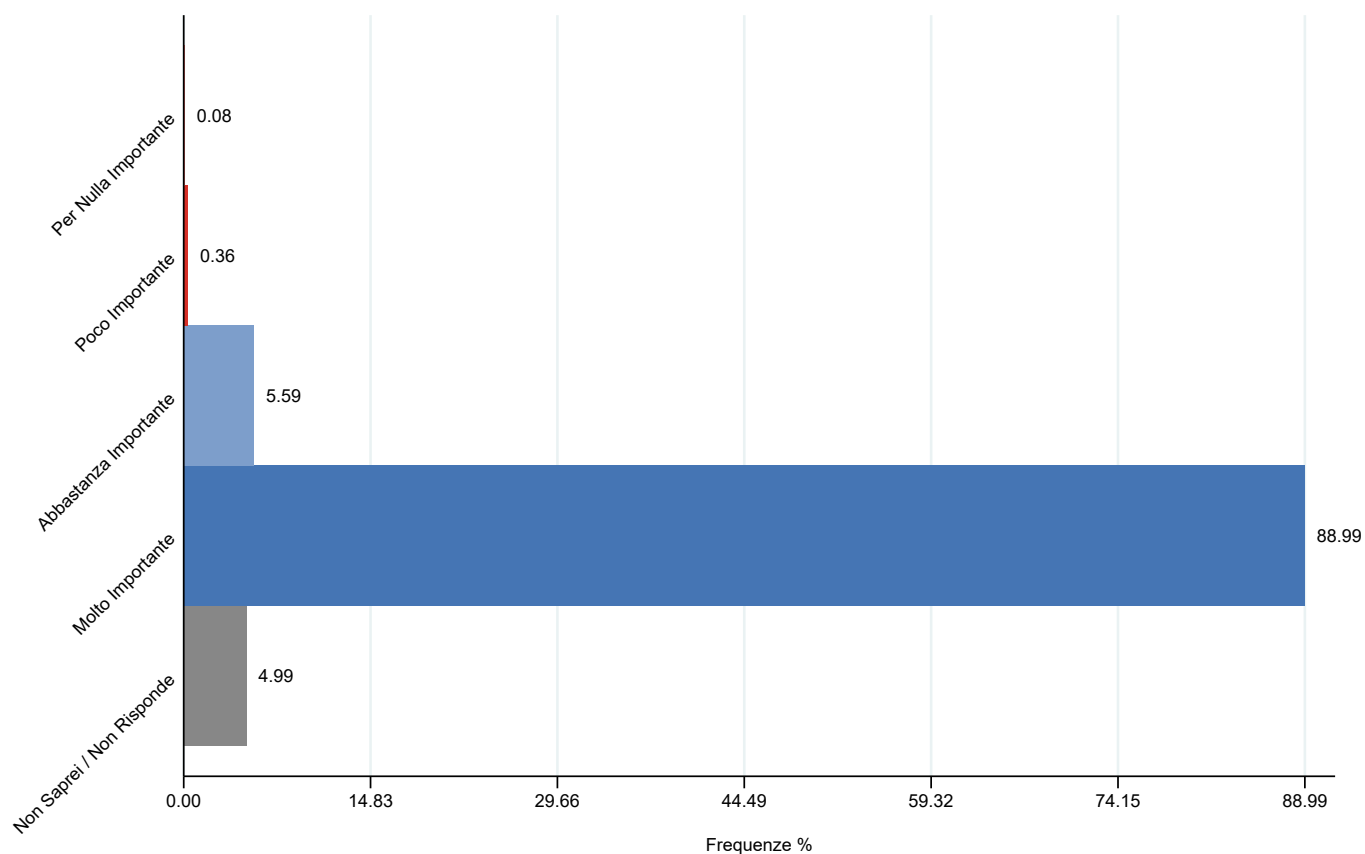
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 9           | 0.36          | 0.36     |
| Poco soddisfatto          | 52          | 2.06          | 2.42     |
| Soddisfatto               | 291         | 11.53         | 13.95    |
| Più che soddisfatto       | 508         | 20.13         | 34.07    |
| Completamente soddisfatto | 1488        | 58.95         | 93.03    |
| Non sa / Non risponde     | 176         | 6.97          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Rispetto della riservatezza



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 4           | 0.16          | 0.16     |
| Poco soddisfatto          | 15          | 0.59          | 0.75     |
| Soddisfatto               | 221         | 8.76          | 9.51     |
| Più che soddisfatto       | 461         | 18.26         | 27.77    |
| Completamente soddisfatto | 1673        | 66.28         | 94.06    |
| Non sa / Non risponde     | 150         | 5.94          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Importanza relazione con il personale medico



|                       | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|-----------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla importante  | 2           | 0.08          | 0.08     |
| Poco importante       | 9           | 0.36          | 0.44     |
| Abbastanza importante | 141         | 5.59          | 6.02     |
| Molto importante      | 2246        | 88.99         | 95.01    |
| Non sa / Non risponde | 126         | 4.99          | 100.00   |
| <b>Totale</b>         | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

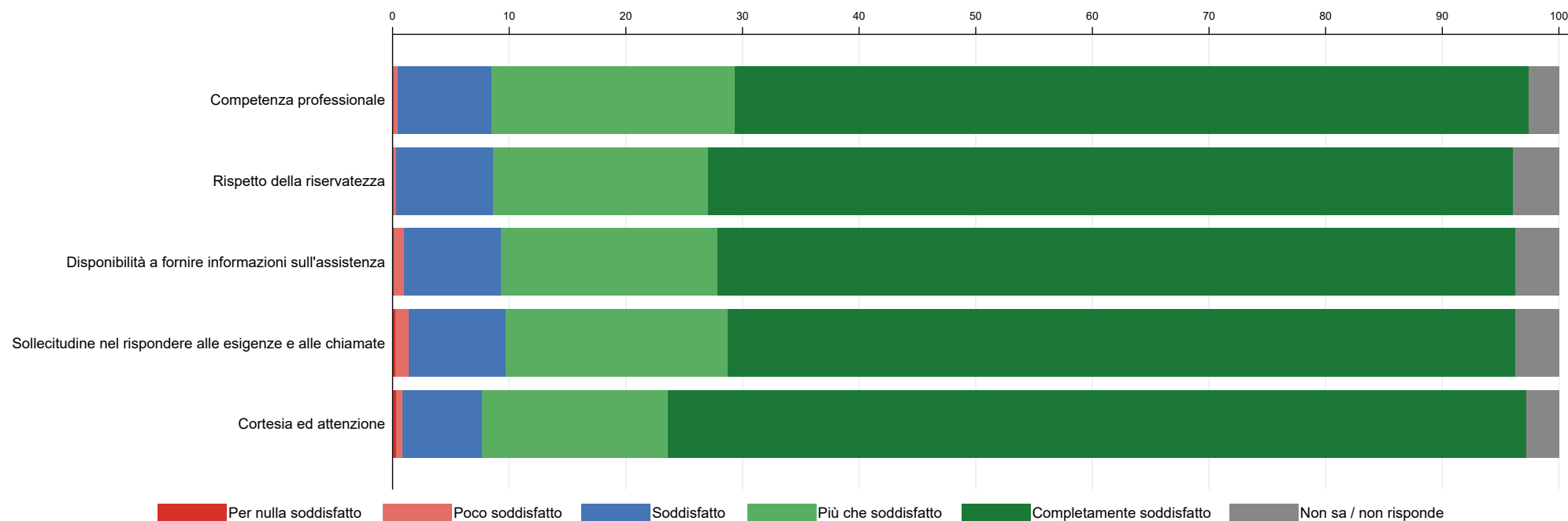


---

**PERSONALE INFERMIERISTICO E DI SUPPORTO**

---

## Valutazione di alcuni aspetti del personale infermieristico



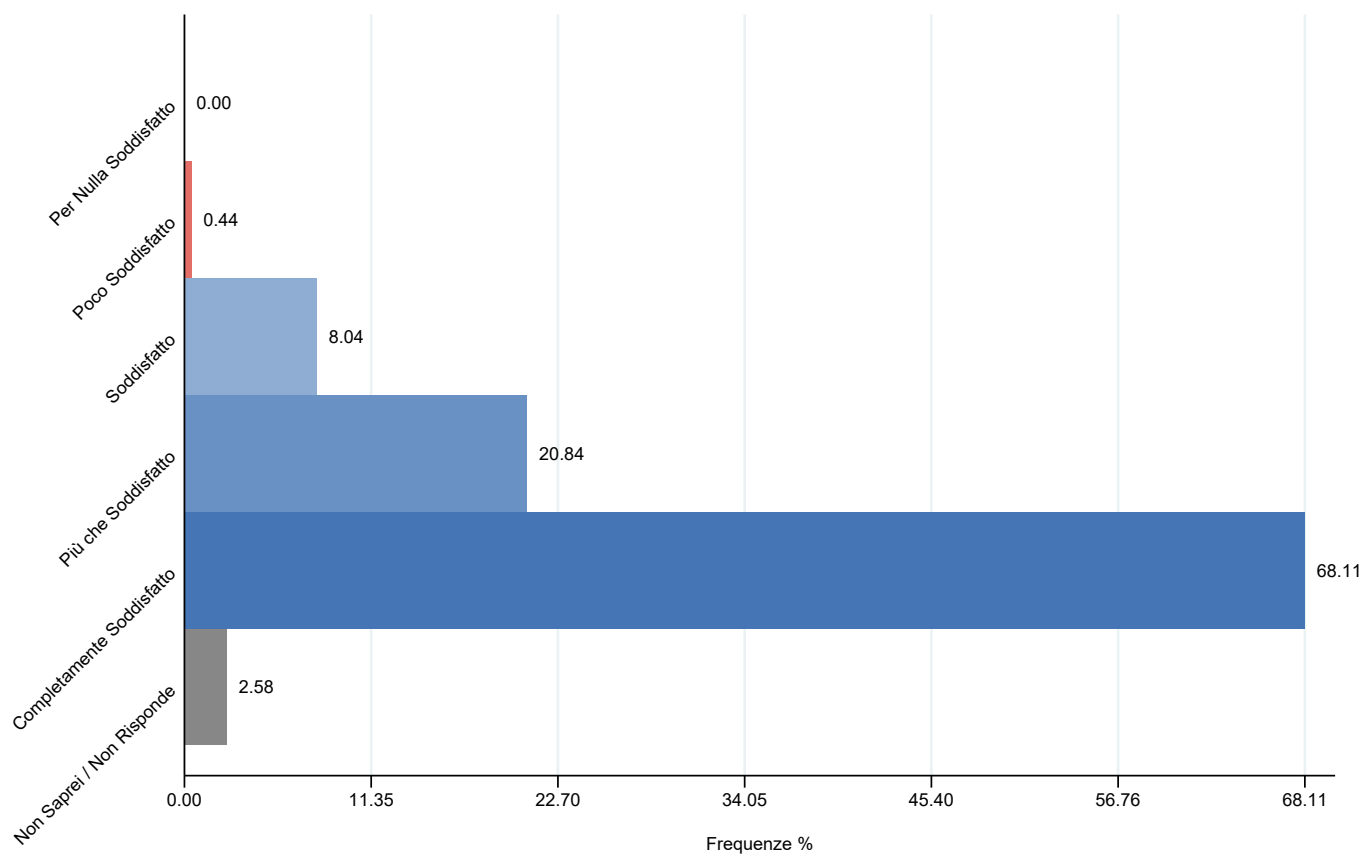
30

|  | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto  | Soddisfatto        | Più che soddisfatto | Completamente soddisfatto | Non sa / Non risponde | Totale                |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Competenza professionale                                   | 0<br><i>0.00</i>      | 11<br><i>0.44</i> | 203<br><i>8.04</i> | 526<br><i>20.84</i> | 1719<br><i>68.11</i>      | 65<br><i>2.58</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Rispetto della riservatezza                                | 2<br><i>0.08</i>      | 6<br><i>0.24</i>  | 209<br><i>8.28</i> | 465<br><i>18.42</i> | 1743<br><i>69.06</i>      | 99<br><i>3.92</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Disponibilità a fornire informazioni sull'assistenza       | 3<br><i>0.12</i>      | 23<br><i>0.91</i> | 208<br><i>8.24</i> | 470<br><i>18.62</i> | 1726<br><i>68.38</i>      | 94<br><i>3.72</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Sollecitudine nel rispondere alle esigenze e alle chiamate | 7<br><i>0.28</i>      | 28<br><i>1.11</i> | 210<br><i>8.32</i> | 481<br><i>19.06</i> | 1703<br><i>67.47</i>      | 95<br><i>3.76</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Cortesia ed attenzione                                     | 7<br><i>0.28</i>      | 15<br><i>0.59</i> | 172<br><i>6.81</i> | 402<br><i>15.93</i> | 1858<br><i>73.61</i>      | 70<br><i>2.77</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |

|  | Giudizi negativi  | Giudizi positivi     | Non sa / Non Risponde | Totale                |
|--|-------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Competenza professionale                           | 11<br><i>0.44</i> | 2448<br><i>96.99</i> | 65<br><i>2.58</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Rispetto della riservatezza                        | 8<br><i>0.32</i>  | 2417<br><i>95.76</i> | 99<br><i>3.92</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Disponibilità fornire informazioni sull'assistenza | 26<br><i>1.03</i> | 2404<br><i>95.25</i> | 94<br><i>3.72</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Sollecitudine risposta esigenze e chiamate         | 35<br><i>1.39</i> | 2394<br><i>94.85</i> | 95<br><i>3.76</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Cortesìa ed attenzione                             | 22<br><i>0.87</i> | 2432<br><i>96.35</i> | 70<br><i>2.77</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |

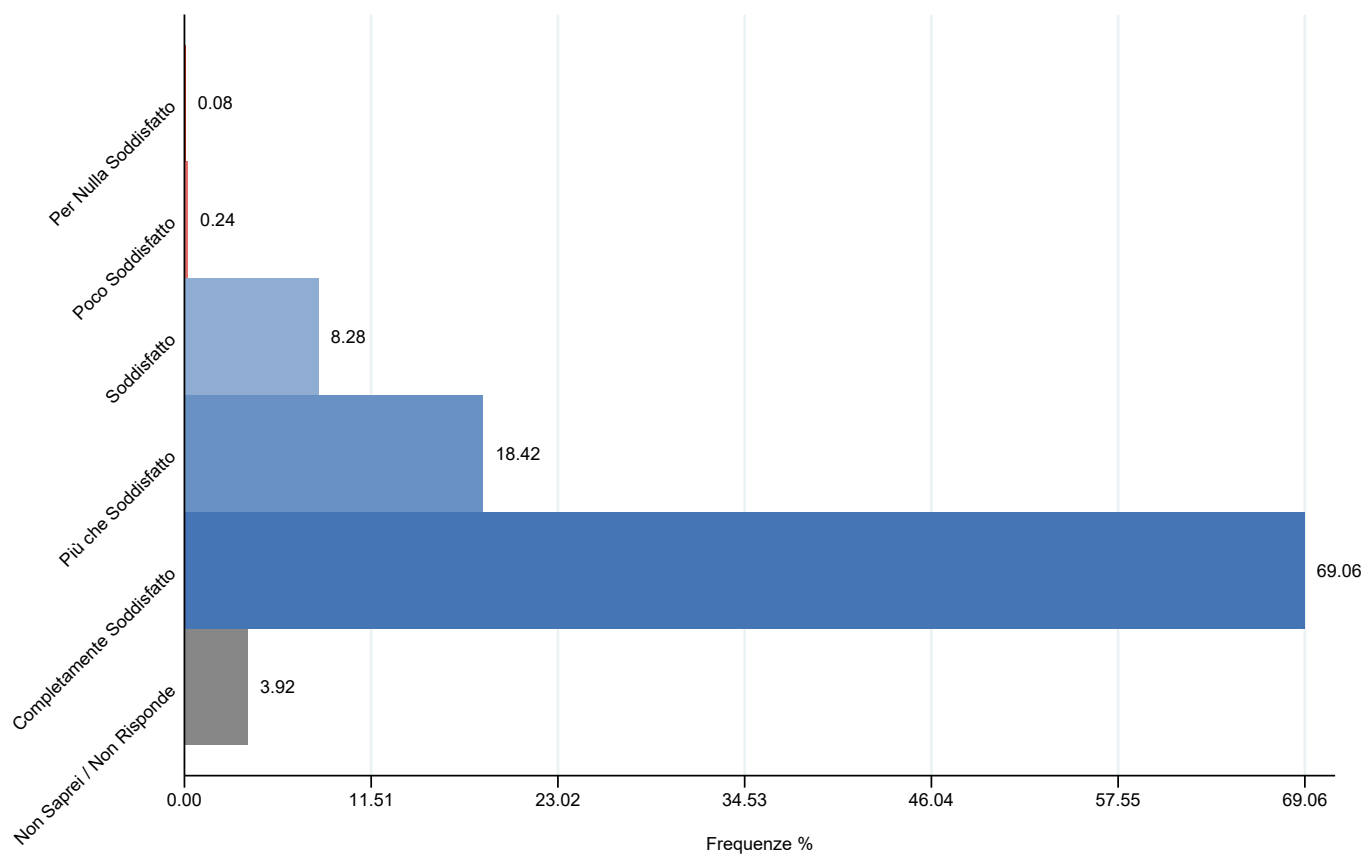
| Aspetti  | Numerosità | Media | Deviazione Standard | Minimo | Massimo |
|--|------------|-------|---------------------|--------|---------|
| Competenza professionale                           | 2459       | 1.608 | 0.656               | -1.000 | 2.000   |
| Rispetto della riservatezza                        | 2425       | 1.625 | 0.657               | -2.000 | 2.000   |
| Disponibilità fornire informazioni sull'assistenza | 2430       | 1.602 | 0.695               | -2.000 | 2.000   |
| Sollecitudine risposta esigenze e chiamate         | 2429       | 1.583 | 0.721               | -2.000 | 2.000   |
| Cortesìa ed attenzione                             | 2454       | 1.666 | 0.658               | -2.000 | 2.000   |
| Valutazione Personale Infermieristico              | 2494       | 1.616 | 0.624               | -1.400 | 2.000   |

## Competenza professionale



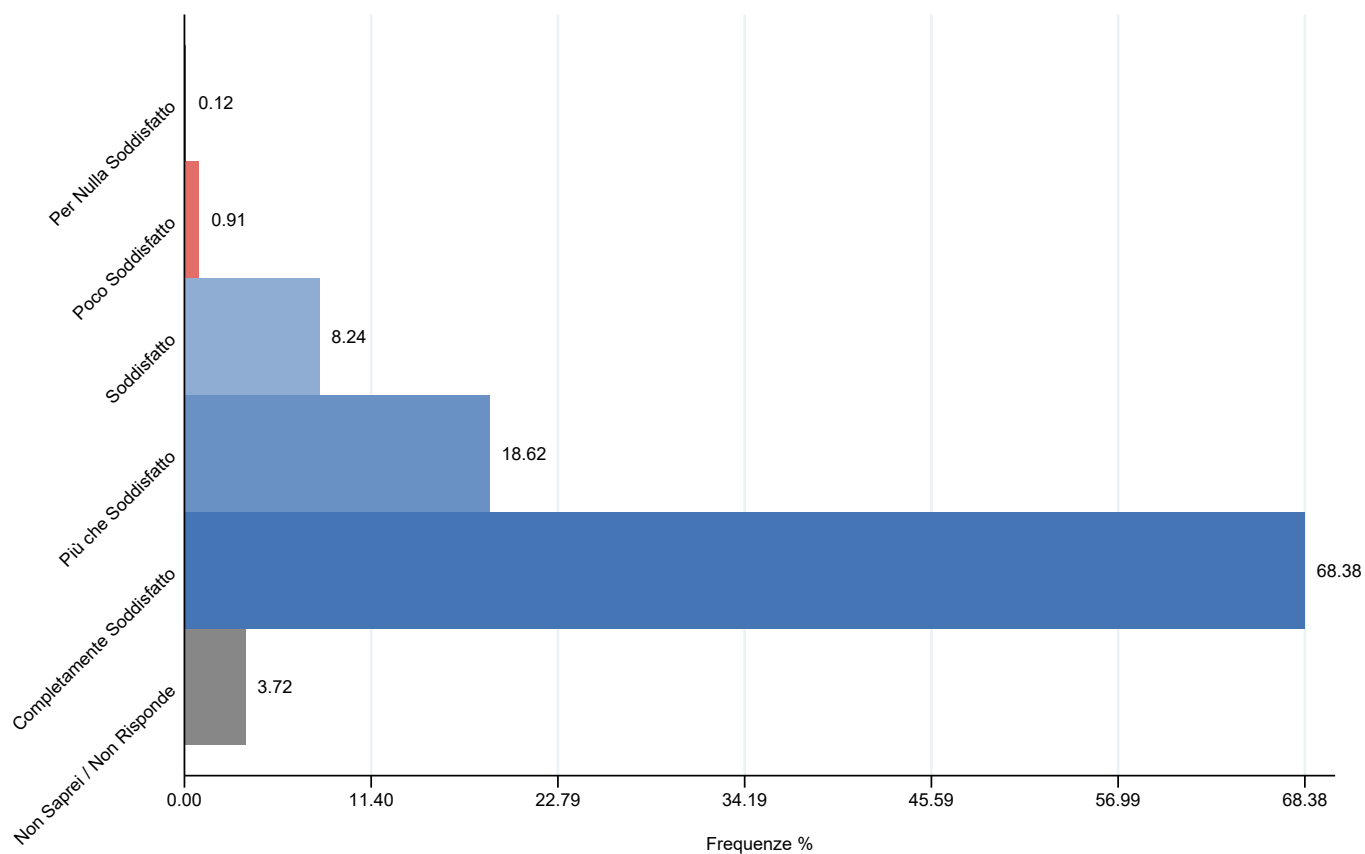
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Poco soddisfatto          | 11          | 0.44          | 0.44     |
| Soddisfatto               | 203         | 8.04          | 8.48     |
| Più che soddisfatto       | 526         | 20.84         | 29.32    |
| Completamente soddisfatto | 1719        | 68.11         | 97.42    |
| Non sa / Non risponde     | 65          | 2.58          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Rispetto della riservatezza



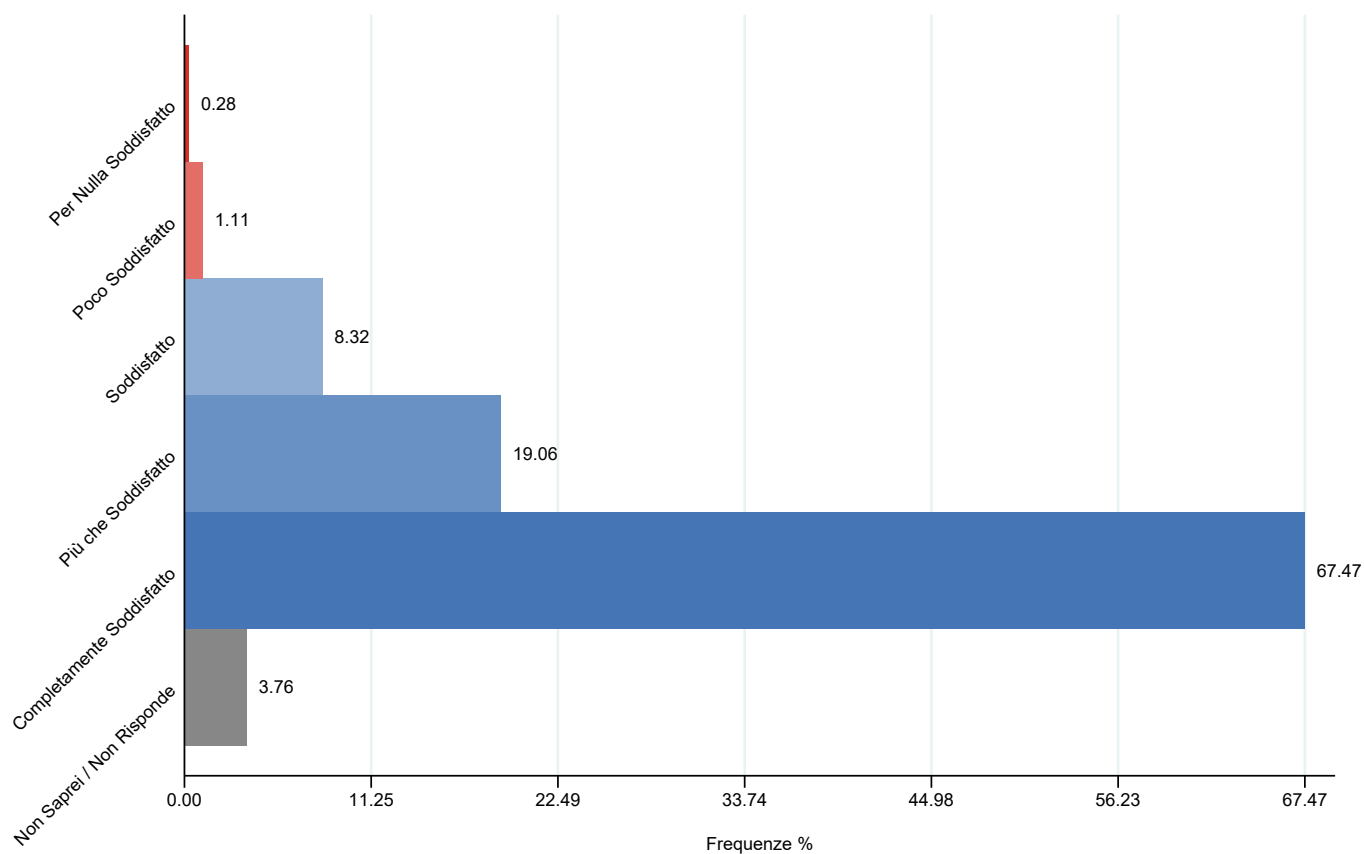
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 2           | 0.08          | 0.08     |
| Poco soddisfatto          | 6           | 0.24          | 0.32     |
| Soddisfatto               | 209         | 8.28          | 8.60     |
| Più che soddisfatto       | 465         | 18.42         | 27.02    |
| Completamente soddisfatto | 1743        | 69.06         | 96.08    |
| Non sa / Non risponde     | 99          | 3.92          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Disponibilità a fornire informazioni sull'assistenza



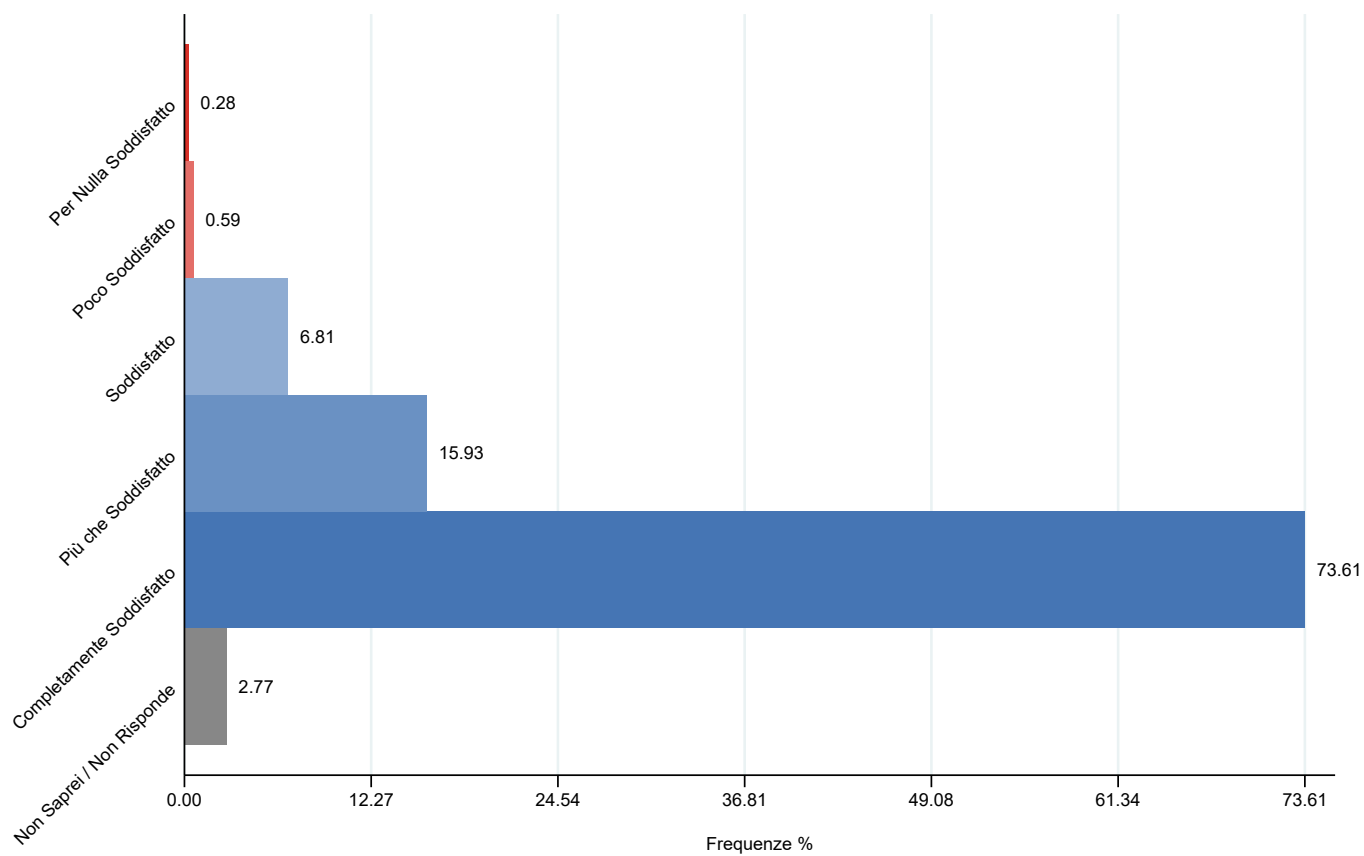
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 3           | 0.12          | 0.12     |
| Poco soddisfatto          | 23          | 0.91          | 1.03     |
| Soddisfatto               | 208         | 8.24          | 9.27     |
| Più che soddisfatto       | 470         | 18.62         | 27.89    |
| Completamente soddisfatto | 1726        | 68.38         | 96.28    |
| Non sa / Non risponde     | 94          | 3.72          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Sollecitudine nel rispondere alle esigenze e alle chiamate



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 7           | 0.28          | 0.28     |
| Poco soddisfatto          | 28          | 1.11          | 1.39     |
| Soddisfatto               | 210         | 8.32          | 9.71     |
| Più che soddisfatto       | 481         | 19.06         | 28.76    |
| Completamente soddisfatto | 1703        | 67.47         | 96.24    |
| Non sa / Non risponde     | 95          | 3.76          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

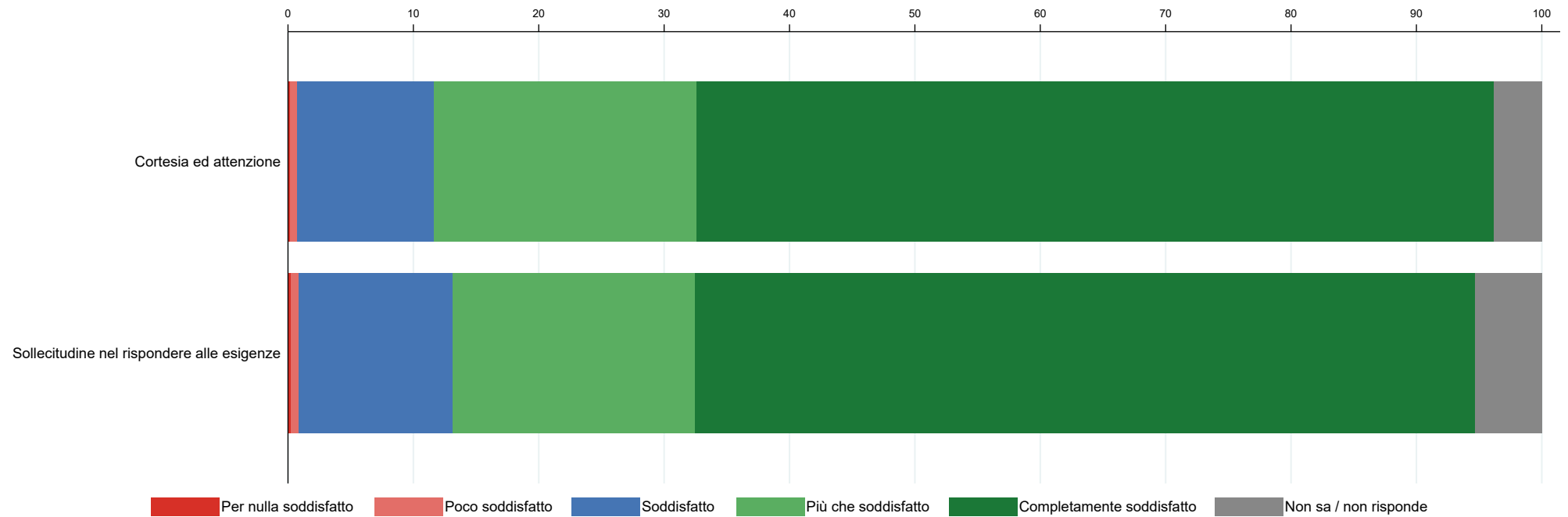
## Cortesia ed attenzione



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 7           | 0.28          | 0.28     |
| Poco soddisfatto          | 15          | 0.59          | 0.87     |
| Soddisfatto               | 172         | 6.81          | 7.69     |
| Più che soddisfatto       | 402         | 15.93         | 23.61    |
| Completamente soddisfatto | 1858        | 73.61         | 97.23    |
| Non sa / Non risponde     | 70          | 2.77          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |



## Valutazione di alcuni aspetti del personale di supporto

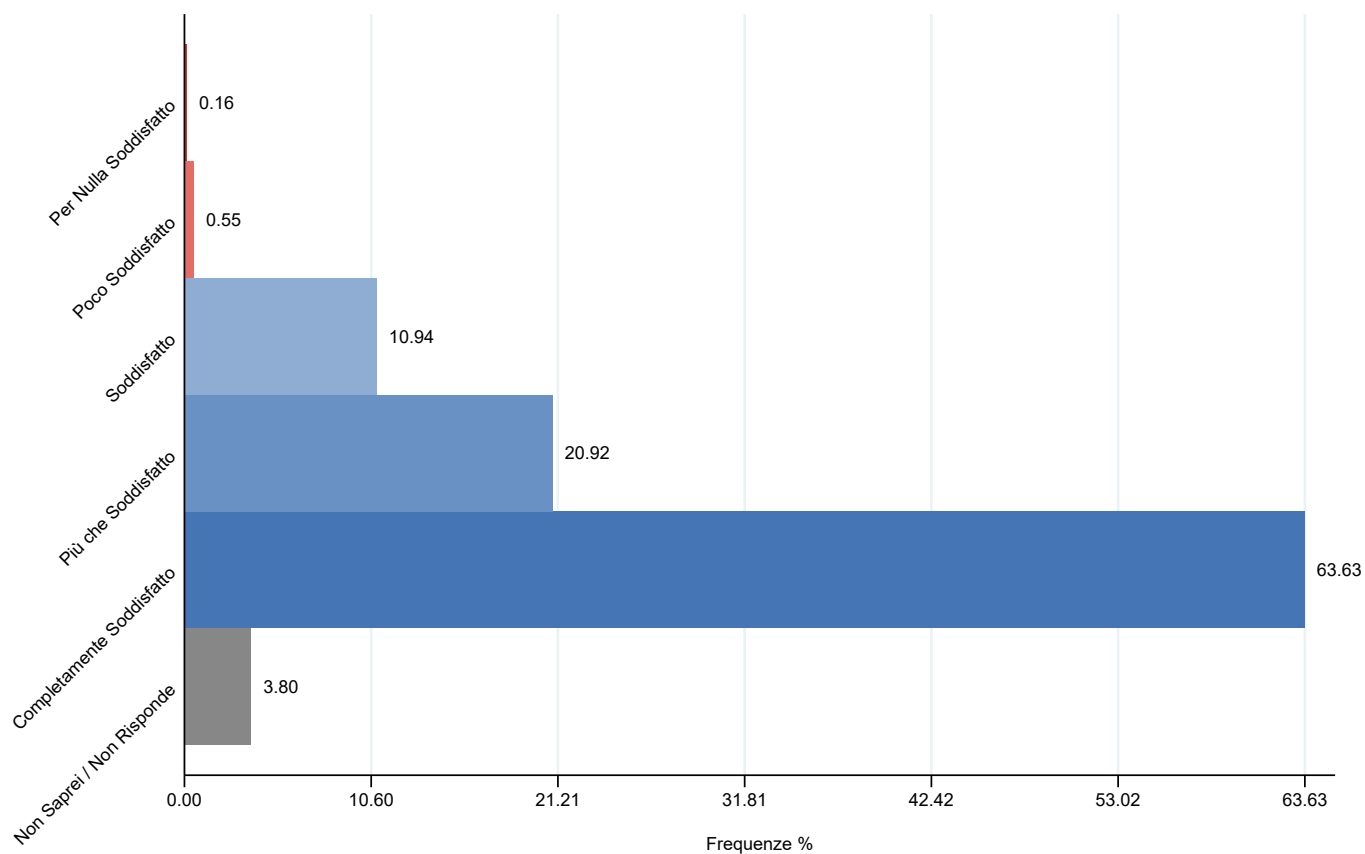


|  | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto  | Soddisfatto         | Più che soddisfatto | Completamente soddisfatto | Non sa / Non risponde | Totale                |
|--|-----------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Cortesia ed attenzione                     | 4<br><i>0.16</i>      | 14<br><i>0.55</i> | 276<br><i>10.94</i> | 528<br><i>20.92</i> | 1606<br><i>63.63</i>      | 96<br><i>3.80</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Sollecitudine nel rispondere alle esigenze | 5<br><i>0.20</i>      | 17<br><i>0.67</i> | 309<br><i>12.24</i> | 489<br><i>19.37</i> | 1569<br><i>62.16</i>      | 135<br><i>5.35</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |

|  | Giudizi negativi  | Giudizi positivi     | Non sa / Non Risponde | Totale                |
|--|-------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Cortesia ed attenzione                     | 18<br><i>0.71</i> | 2410<br><i>95.48</i> | 96<br><i>3.80</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Sollecitudine nel rispondere alle esigenze | 22<br><i>0.87</i> | 2367<br><i>93.78</i> | 135<br><i>5.35</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |

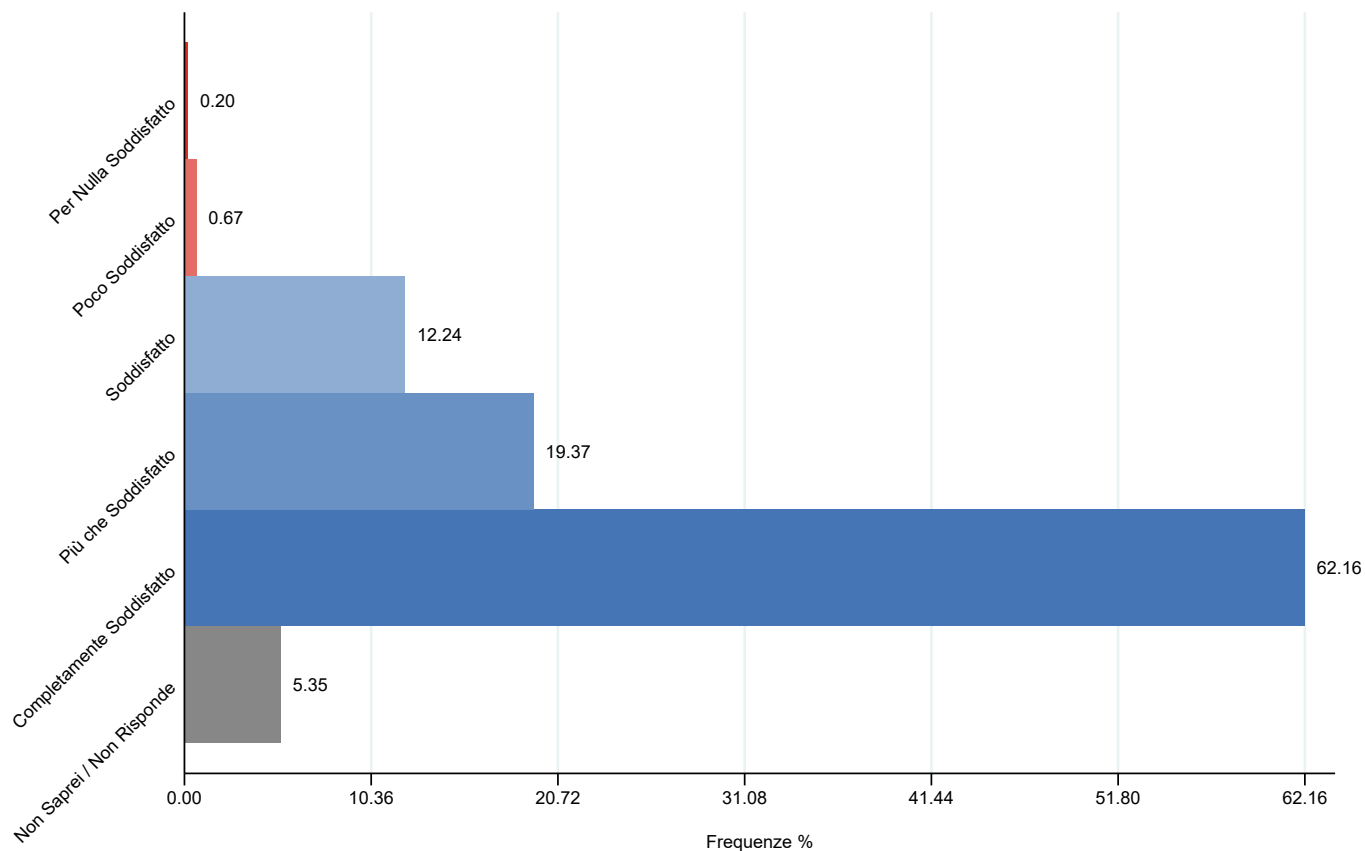
| Aspetti                                    | Numerosità | Media | Deviazione Standard | Minimo | Massimo |
|--|------------|-------|---------------------|--------|---------|
| Cortesia ed attenzione                     | 2428       | 1.531 | 0.729               | -2.000 | 2.000   |
| Sollecitudine nel rispondere alle esigenze | 2389       | 1.507 | 0.759               | -2.000 | 2.000   |
| Valutazione Personale di Supporto          | 2439       | 1.516 | 0.729               | -2.000 | 2.000   |

## Cortesia ed attenzione



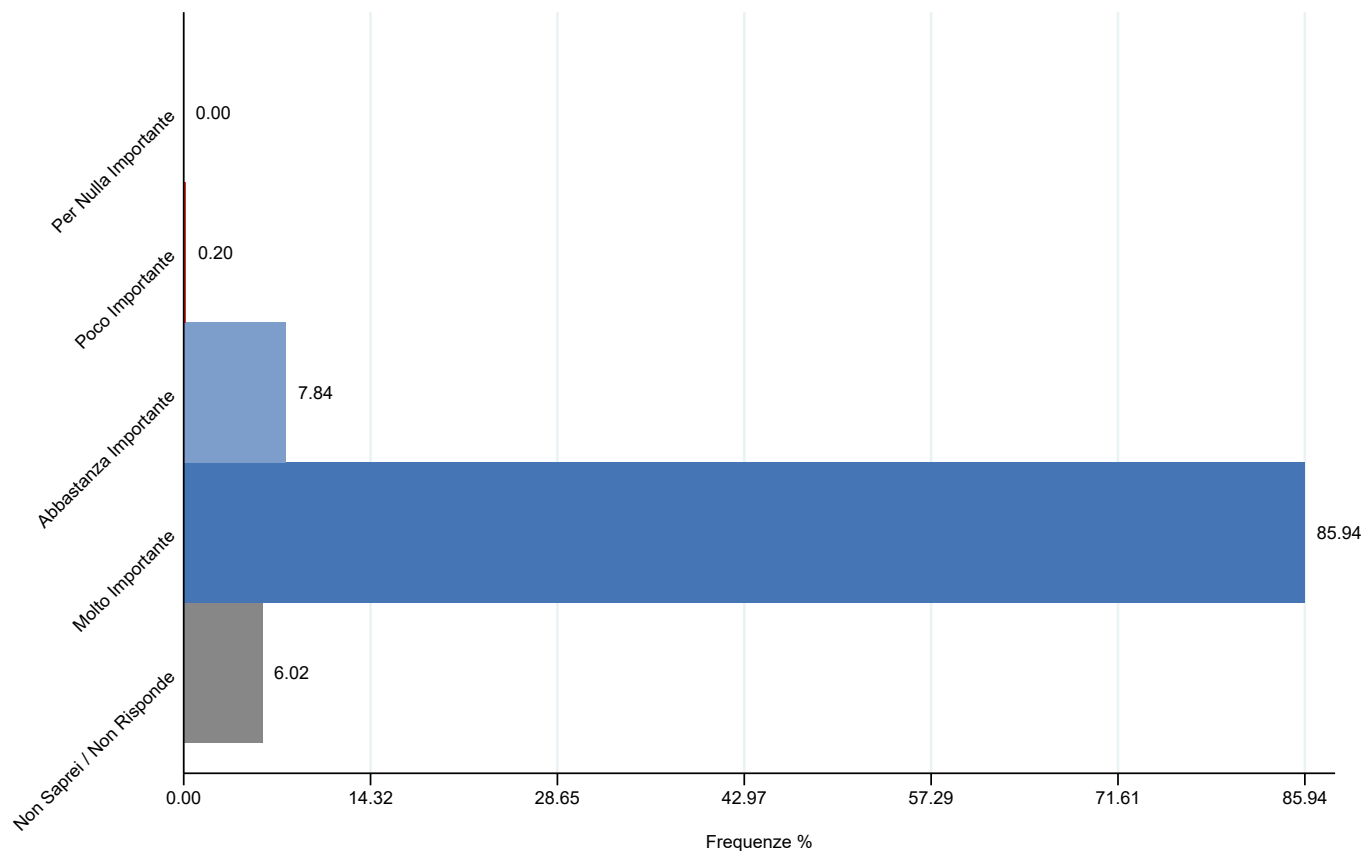
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 4           | 0.16          | 0.16     |
| Poco soddisfatto          | 14          | 0.55          | 0.71     |
| Soddisfatto               | 276         | 10.94         | 11.65    |
| Più che soddisfatto       | 528         | 20.92         | 32.57    |
| Completamente soddisfatto | 1606        | 63.63         | 96.20    |
| Non sa / Non risponde     | 96          | 3.80          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Sollecitudine nel rispondere alle esigenze



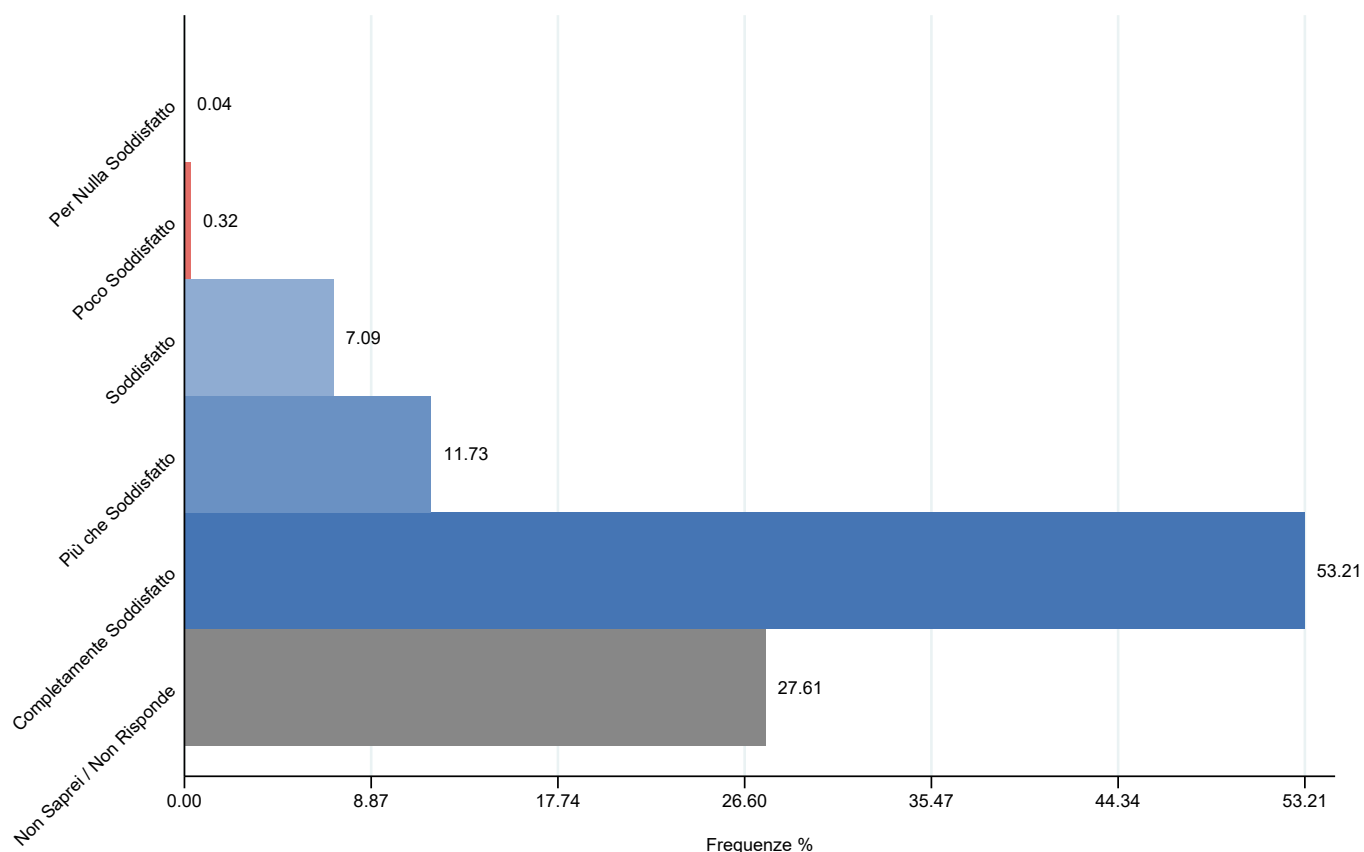
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 5           | 0.20          | 0.20     |
| Poco soddisfatto          | 17          | 0.67          | 0.87     |
| Soddisfatto               | 309         | 12.24         | 13.11    |
| Più che soddisfatto       | 489         | 19.37         | 32.49    |
| Completamente soddisfatto | 1569        | 62.16         | 94.65    |
| Non sa / Non risponde     | 135         | 5.35          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Importanza relazione con personale infermieristico e di supporto



|                       | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|-----------------------|-------------|---------------|----------|
| Poco importante       | 5           | 0.20          | 0.20     |
| Abbastanza importante | 198         | 7.84          | 8.04     |
| Molto importante      | 2169        | 85.94         | 93.98    |
| Non sa / Non risponde | 152         | 6.02          | 100.00   |
| <b>Totale</b>         | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Giudizio sul personale della Sala Operatoria



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 1           | 0.04          | 0.04     |
| Poco soddisfatto          | 8           | 0.32          | 0.36     |
| Soddisfatto               | 179         | 7.09          | 7.45     |
| Più che soddisfatto       | 296         | 11.73         | 19.18    |
| Completamente soddisfatto | 1343        | 53.21         | 72.39    |
| Non sa / Non risponde     | 697         | 27.61         | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

|                                       | Giudizi negativi | Giudizi positivi | Non sa / Non Risponde | Totale |
|---------------------------------------|------------------|------------------|-----------------------|--------|
| Giudizio personale di Sala Operatoria | 9                | 1818             | 697                   | 2524   |
|                                       | 0.36             | 72.03            | 27.61                 | 100.00 |

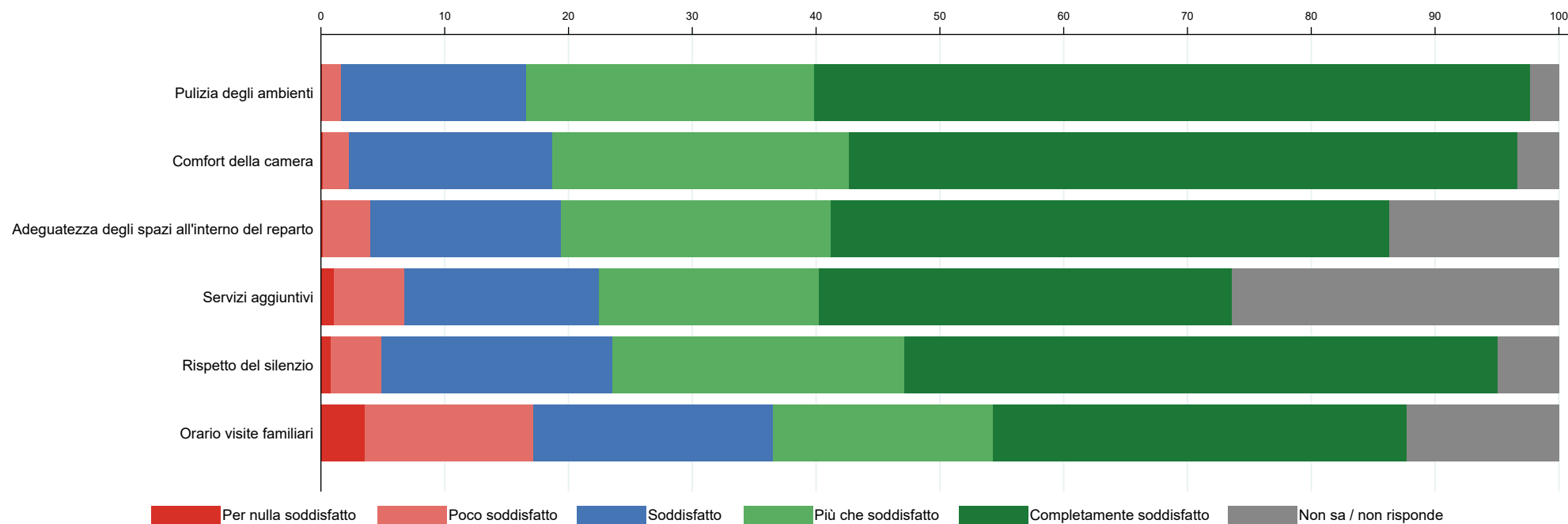
| Aspetti                                  | Numerosità | Media | Deviazione Standard | Minimo | Massimo |
|--|------------|-------|---------------------|--------|---------|
| Valutazione personale di Sala Operatoria | 1827       | 1.627 | 0.680               | -2.000 | 2.000   |

---

## REPARTO

---

## Valutazione di alcuni aspetti inerenti il reparto



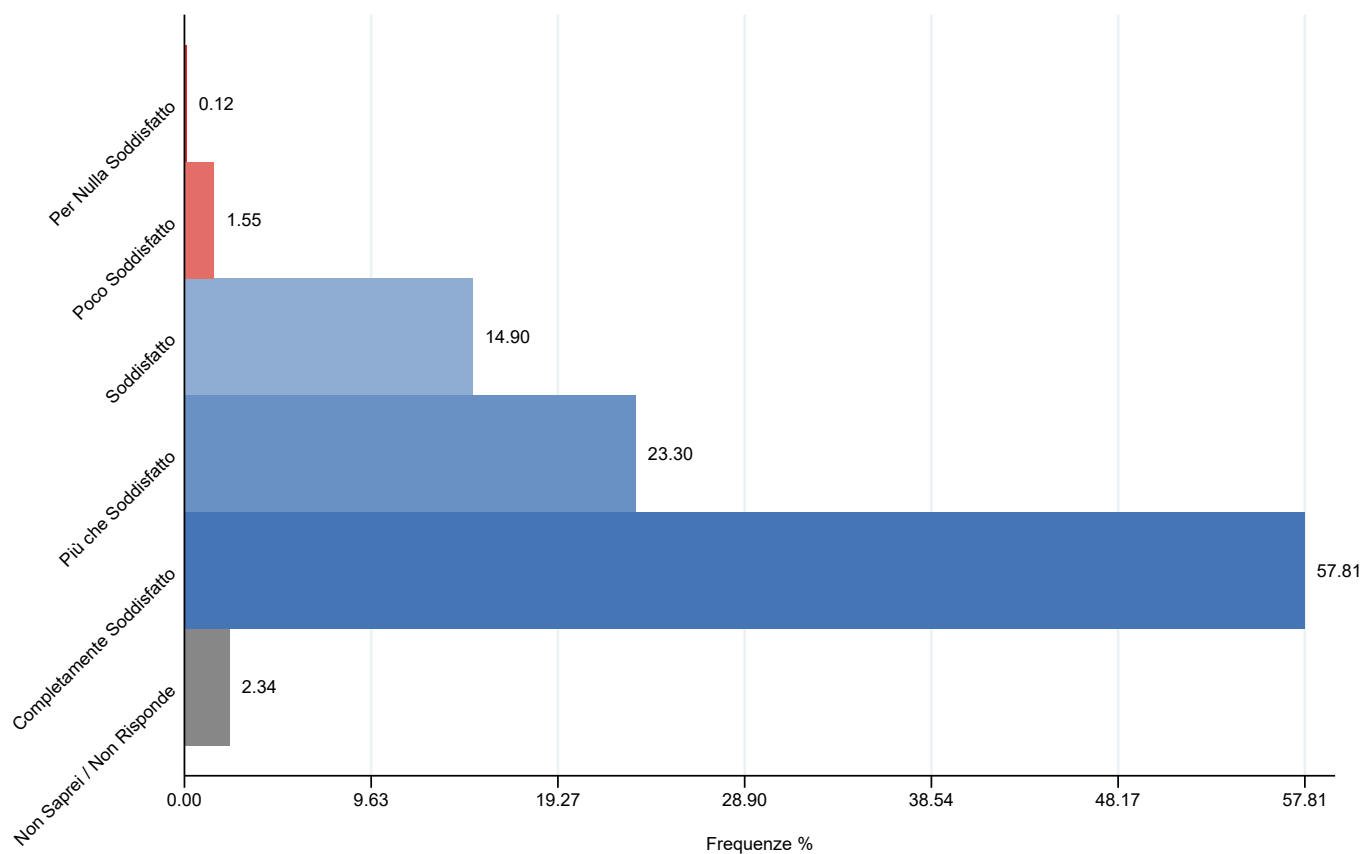
|   | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto    | Soddisfatto         | Più che soddisfatto | Completamente soddisfatto | Non sa / Non risponde | Totale                |
|---|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pulizia degli ambienti                          | 3<br><i>0.12</i>      | 39<br><i>1.55</i>   | 376<br><i>14.90</i> | 588<br><i>23.30</i> | 1459<br><i>57.81</i>      | 59<br><i>2.34</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Comfort della camera                            | 4<br><i>0.16</i>      | 54<br><i>2.14</i>   | 414<br><i>16.40</i> | 605<br><i>23.97</i> | 1363<br><i>54.00</i>      | 84<br><i>3.33</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Adeguatezza degli spazi all'interno del reparto | 4<br><i>0.16</i>      | 96<br><i>3.80</i>   | 390<br><i>15.45</i> | 550<br><i>21.79</i> | 1138<br><i>45.09</i>      | 346<br><i>13.71</i>   | 2524<br><i>100.00</i> |
| Servizi aggiuntivi                              | 26<br><i>1.03</i>     | 145<br><i>5.74</i>  | 396<br><i>15.69</i> | 449<br><i>17.79</i> | 841<br><i>33.32</i>       | 667<br><i>26.43</i>   | 2524<br><i>100.00</i> |
| Rispetto del silenzio                           | 20<br><i>0.79</i>     | 104<br><i>4.12</i>  | 471<br><i>18.66</i> | 595<br><i>23.57</i> | 1209<br><i>47.90</i>      | 125<br><i>4.95</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Orario visite familiari                         | 89<br><i>3.53</i>     | 345<br><i>13.67</i> | 488<br><i>19.33</i> | 449<br><i>17.79</i> | 842<br><i>33.36</i>       | 311<br><i>12.32</i>   | 2524<br><i>100.00</i> |



|                               | Giudizi negativi    | Giudizi positivi     | Non sa / Non Risponde | Totale                |
|-------------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pulizia degli ambienti        | 42<br><i>1.66</i>   | 2423<br><i>96.00</i> | 59<br><i>2.34</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Comfort della camera          | 58<br><i>2.30</i>   | 2382<br><i>94.37</i> | 84<br><i>3.33</i>     | 2524<br><i>100.00</i> |
| Adeguatezza spazi del reparto | 100<br><i>3.96</i>  | 2078<br><i>82.33</i> | 346<br><i>13.71</i>   | 2524<br><i>100.00</i> |
| Servizi aggiuntivi            | 171<br><i>6.77</i>  | 1686<br><i>66.80</i> | 667<br><i>26.43</i>   | 2524<br><i>100.00</i> |
| Rispetto del silenzio         | 124<br><i>4.91</i>  | 2275<br><i>90.13</i> | 125<br><i>4.95</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Orario visite familiari       | 434<br><i>17.19</i> | 1779<br><i>70.48</i> | 311<br><i>12.32</i>   | 2524<br><i>100.00</i> |

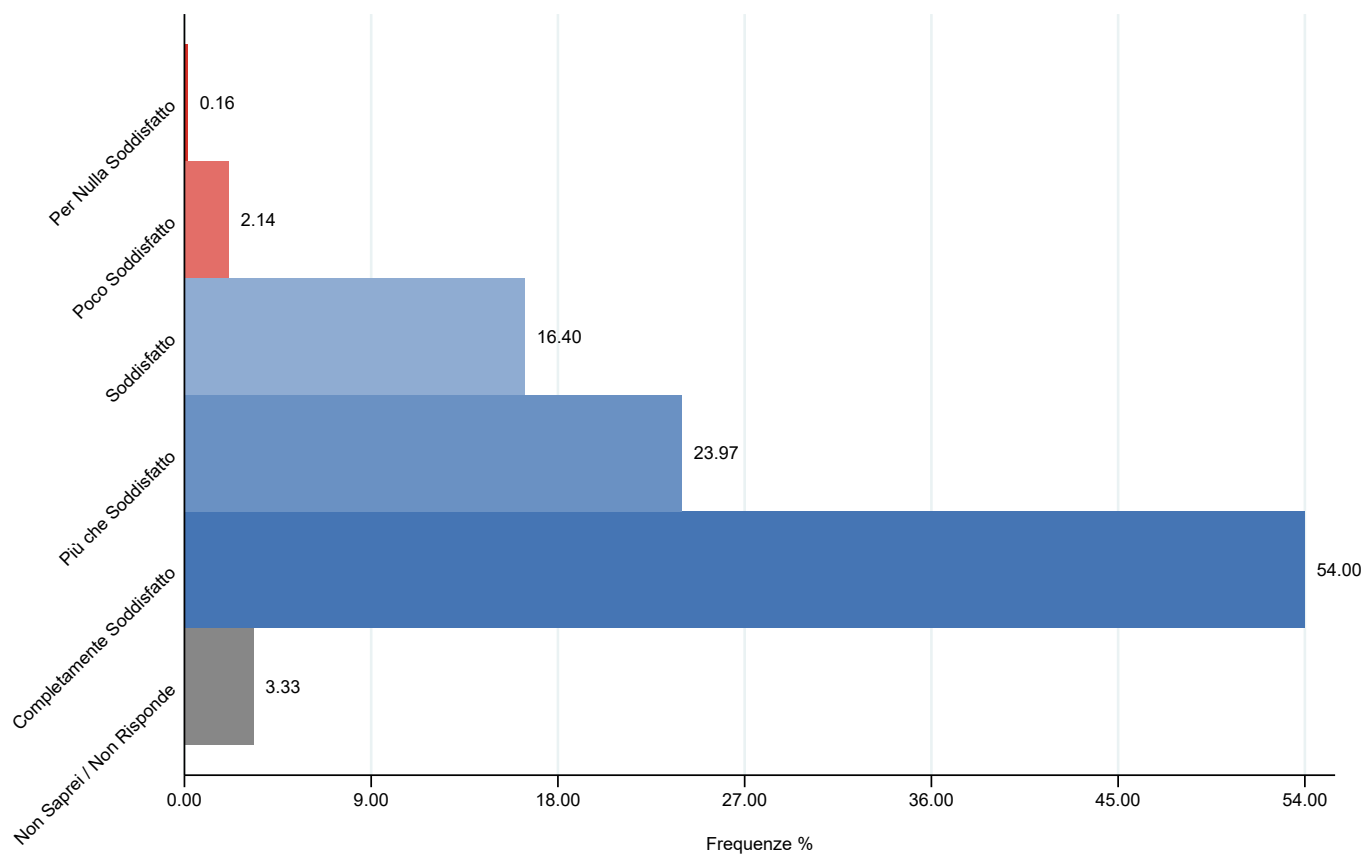
| Aspetti                       | Numerosità | Media | Deviazione Standard | Minimo | Massimo |
|-------------------------------|------------|-------|---------------------|--------|---------|
| Pulizia degli ambienti        | 2465       | 1.404 | 0.810               | -2.000 | 2.000   |
| Comfort della camera          | 2440       | 1.340 | 0.846               | -2.000 | 2.000   |
| Adeguatezza spazi del reparto | 2178       | 1.250 | 0.912               | -2.000 | 2.000   |
| Servizi aggiuntivi            | 1857       | 1.041 | 1.050               | -2.000 | 2.000   |
| Rispetto del silenzio         | 2399       | 1.196 | 0.954               | -2.000 | 2.000   |
| Orario visite familiari       | 2213       | 0.728 | 1.230               | -2.000 | 2.000   |
| Valutazione del Reparto       | 2482       | 1.167 | 0.798               | -2.000 | 2.000   |

## Pulizia degli ambienti



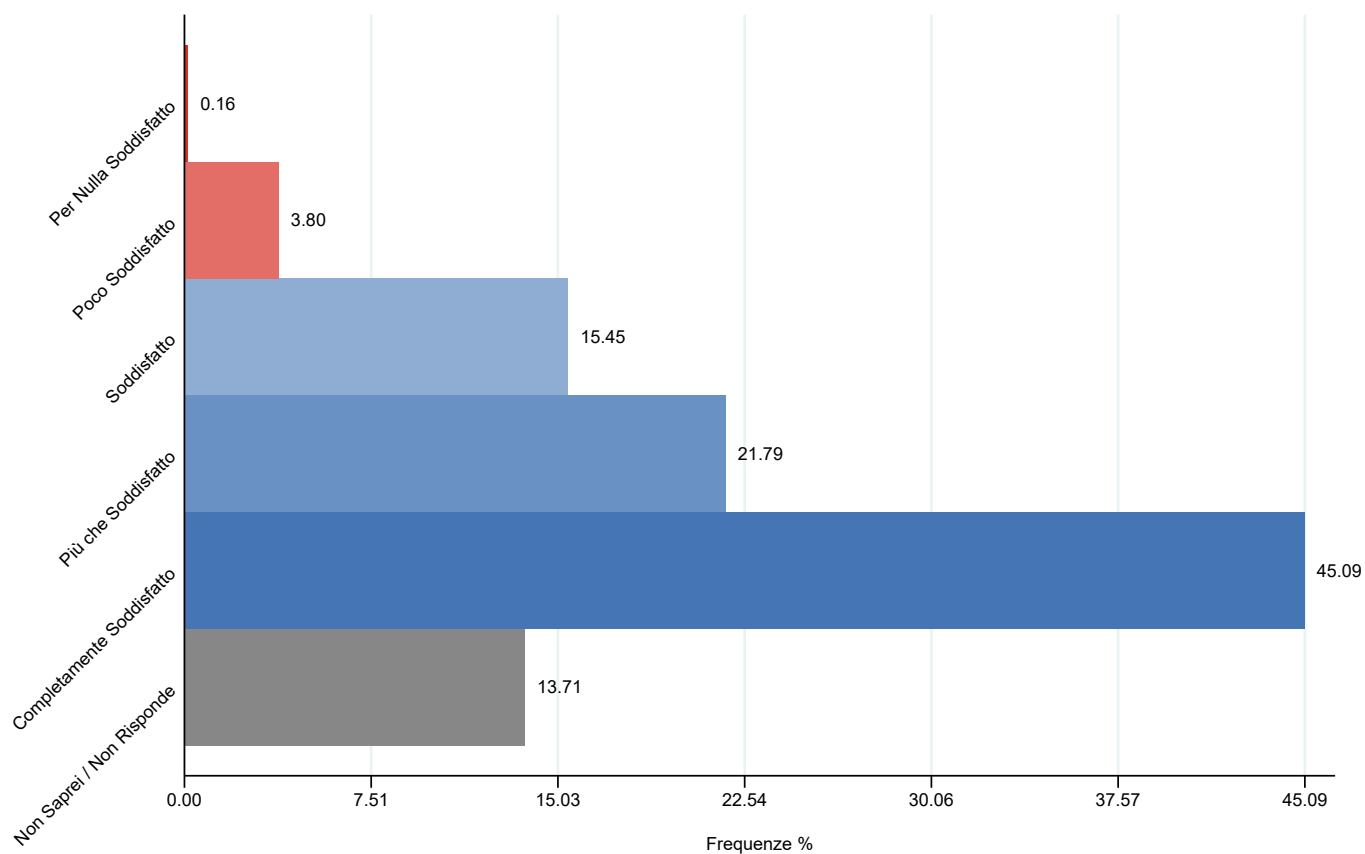
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 3           | 0.12          | 0.12     |
| Poco soddisfatto          | 39          | 1.55          | 1.66     |
| Soddisfatto               | 376         | 14.90         | 16.56    |
| Più che soddisfatto       | 588         | 23.30         | 39.86    |
| Completamente soddisfatto | 1459        | 57.81         | 97.66    |
| Non sa / Non risponde     | 59          | 2.34          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Comfort della camera



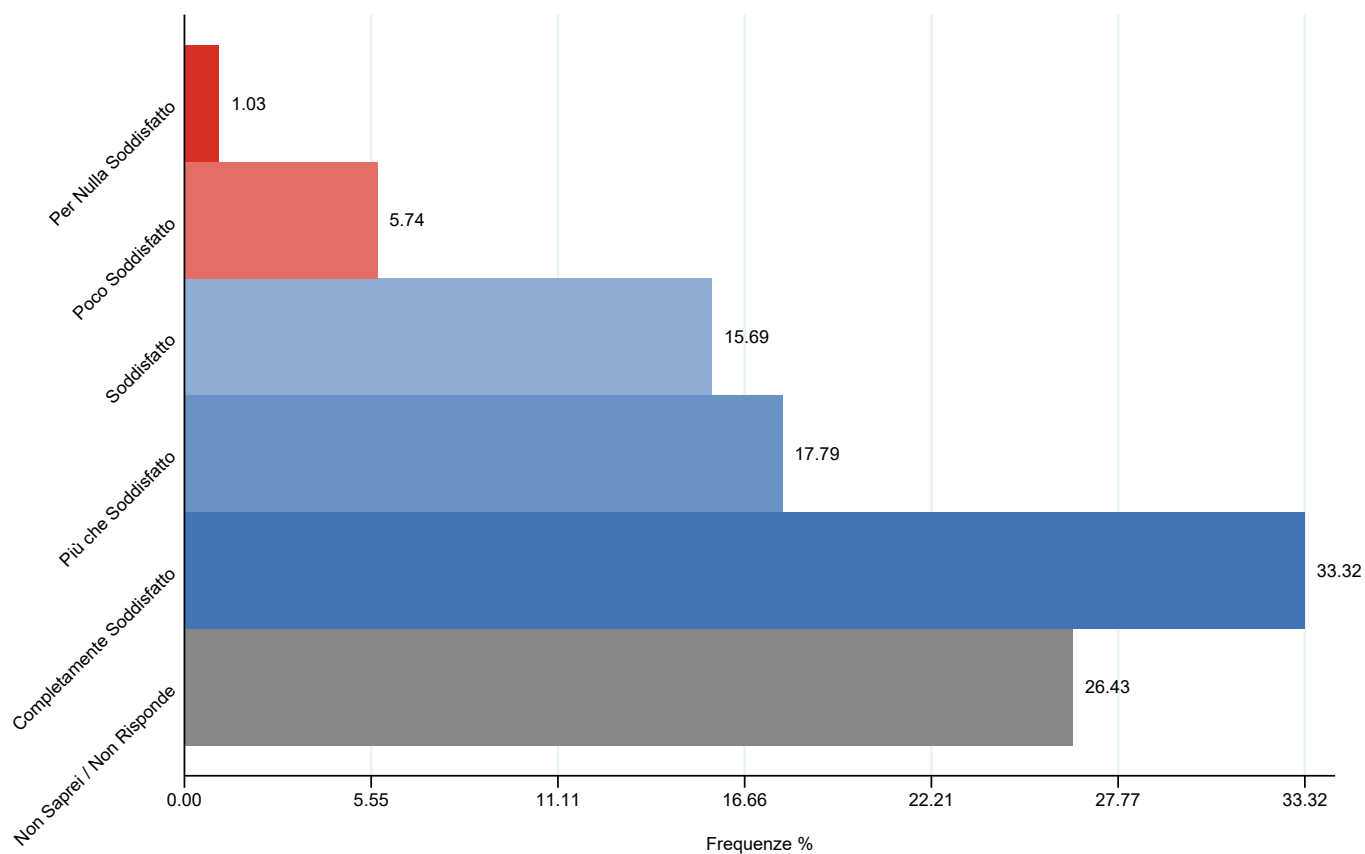
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 4           | 0.16          | 0.16     |
| Poco soddisfatto          | 54          | 2.14          | 2.30     |
| Soddisfatto               | 414         | 16.40         | 18.70    |
| Più che soddisfatto       | 605         | 23.97         | 42.67    |
| Completamente soddisfatto | 1363        | 54.00         | 96.67    |
| Non sa / Non risponde     | 84          | 3.33          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Adeguatezza degli spazi all'interno del reparto



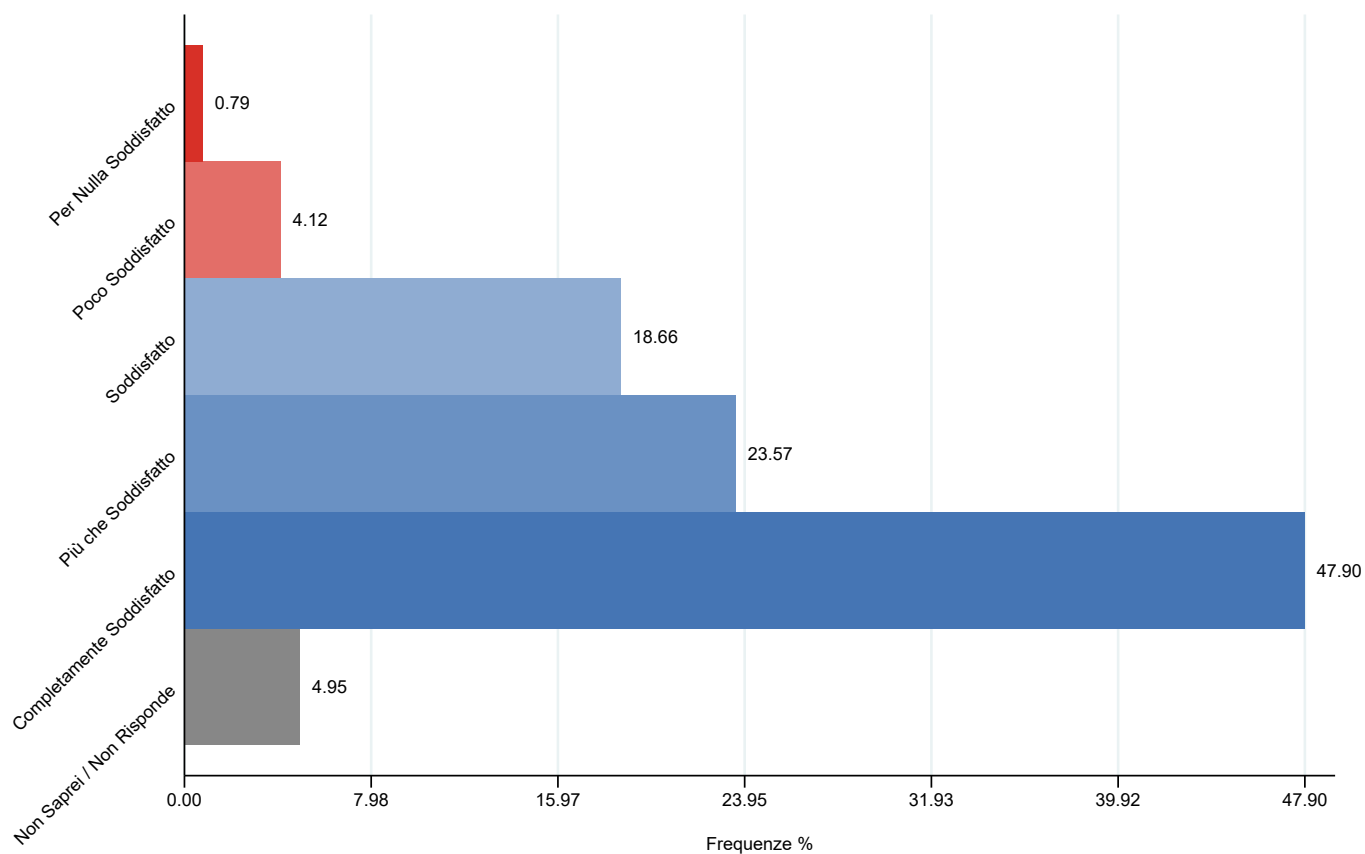
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 4           | 0.16          | 0.16     |
| Poco soddisfatto          | 96          | 3.80          | 3.96     |
| Soddisfatto               | 390         | 15.45         | 19.41    |
| Più che soddisfatto       | 550         | 21.79         | 41.20    |
| Completamente soddisfatto | 1138        | 45.09         | 86.29    |
| Non sa / Non risponde     | 346         | 13.71         | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Servizi aggiuntivi



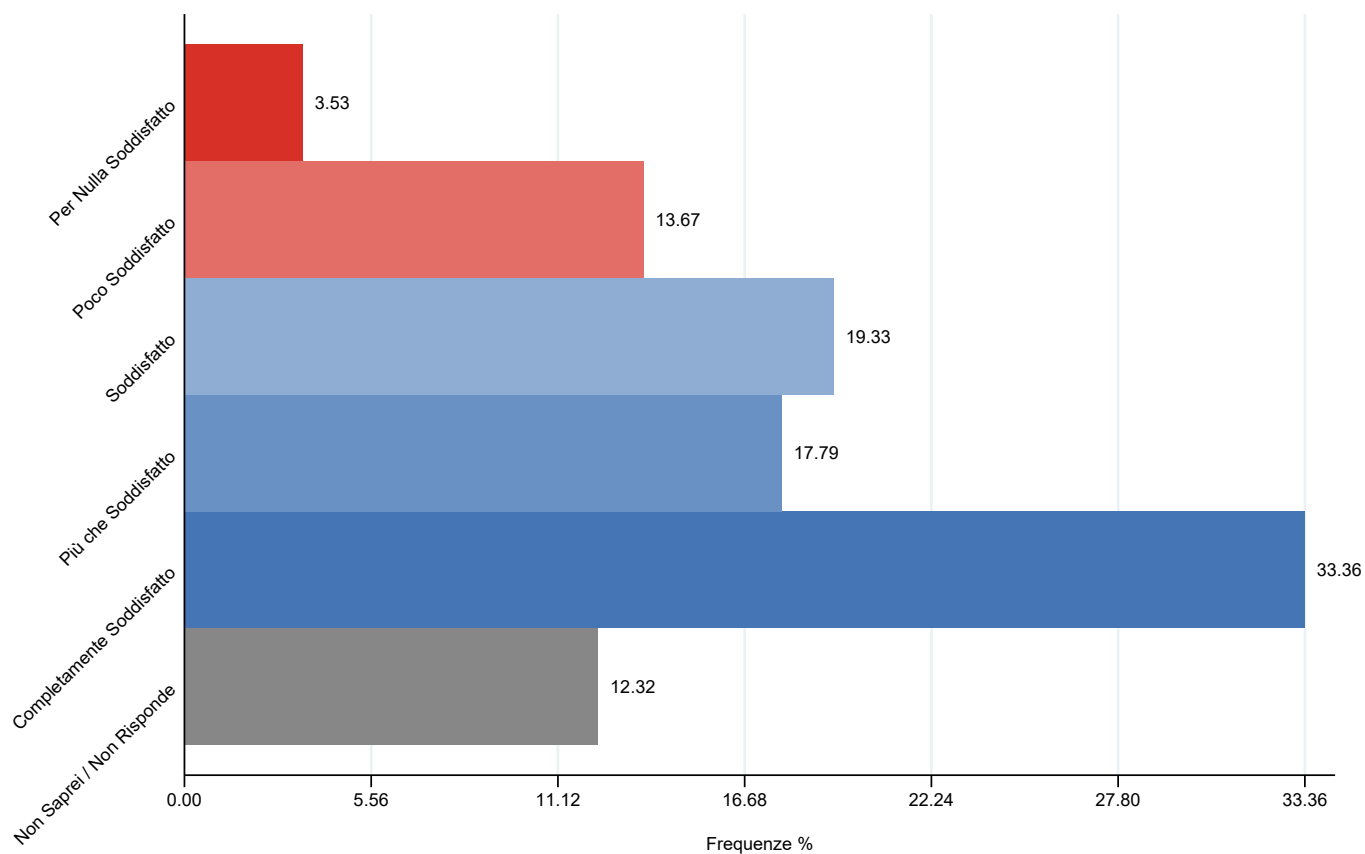
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 26          | 1.03          | 1.03     |
| Poco soddisfatto          | 145         | 5.74          | 6.77     |
| Soddisfatto               | 396         | 15.69         | 22.46    |
| Più che soddisfatto       | 449         | 17.79         | 40.25    |
| Completamente soddisfatto | 841         | 33.32         | 73.57    |
| Non sa / Non risponde     | 667         | 26.43         | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Rispetto del silenzio



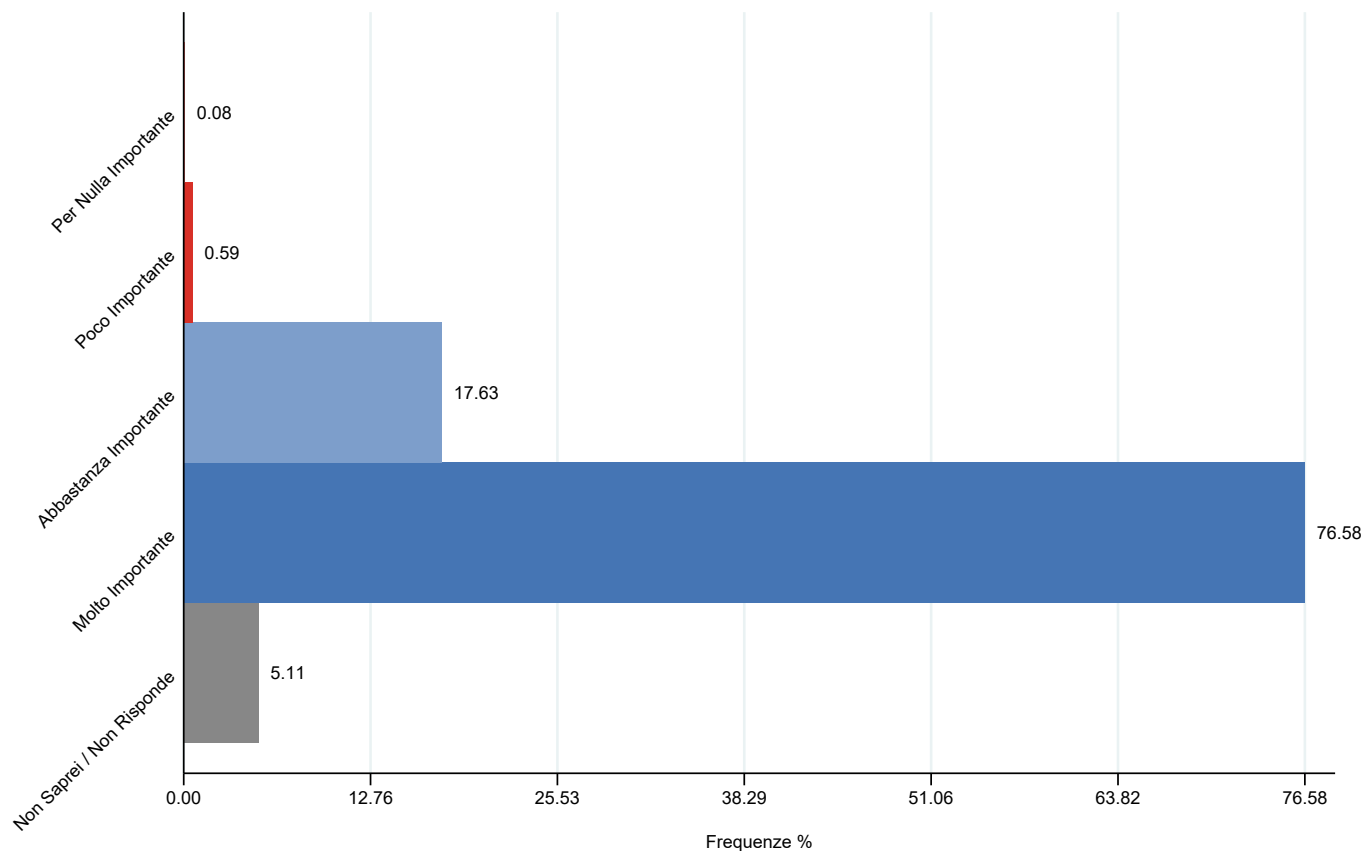
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 20          | 0.79          | 0.79     |
| Poco soddisfatto          | 104         | 4.12          | 4.91     |
| Soddisfatto               | 471         | 18.66         | 23.57    |
| Più che soddisfatto       | 595         | 23.57         | 47.15    |
| Completamente soddisfatto | 1209        | 47.90         | 95.05    |
| Non sa / Non risponde     | 125         | 4.95          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Orario visite familiari



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 89          | 3.53          | 3.53     |
| Poco soddisfatto          | 345         | 13.67         | 17.19    |
| Soddisfatto               | 488         | 19.33         | 36.53    |
| Più che soddisfatto       | 449         | 17.79         | 54.32    |
| Completamente soddisfatto | 842         | 33.36         | 87.68    |
| Non sa / Non risponde     | 311         | 12.32         | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Importanza comfort del reparto e della camera



|                       | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|-----------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla importante  | 2           | 0.08          | 0.08     |
| Poco importante       | 15          | 0.59          | 0.67     |
| Abbastanza importante | 445         | 17.63         | 18.30    |
| Molto importante      | 1933        | 76.58         | 94.89    |
| Non sa / Non risponde | 129         | 5.11          | 100.00   |
| <b>Totale</b>         | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

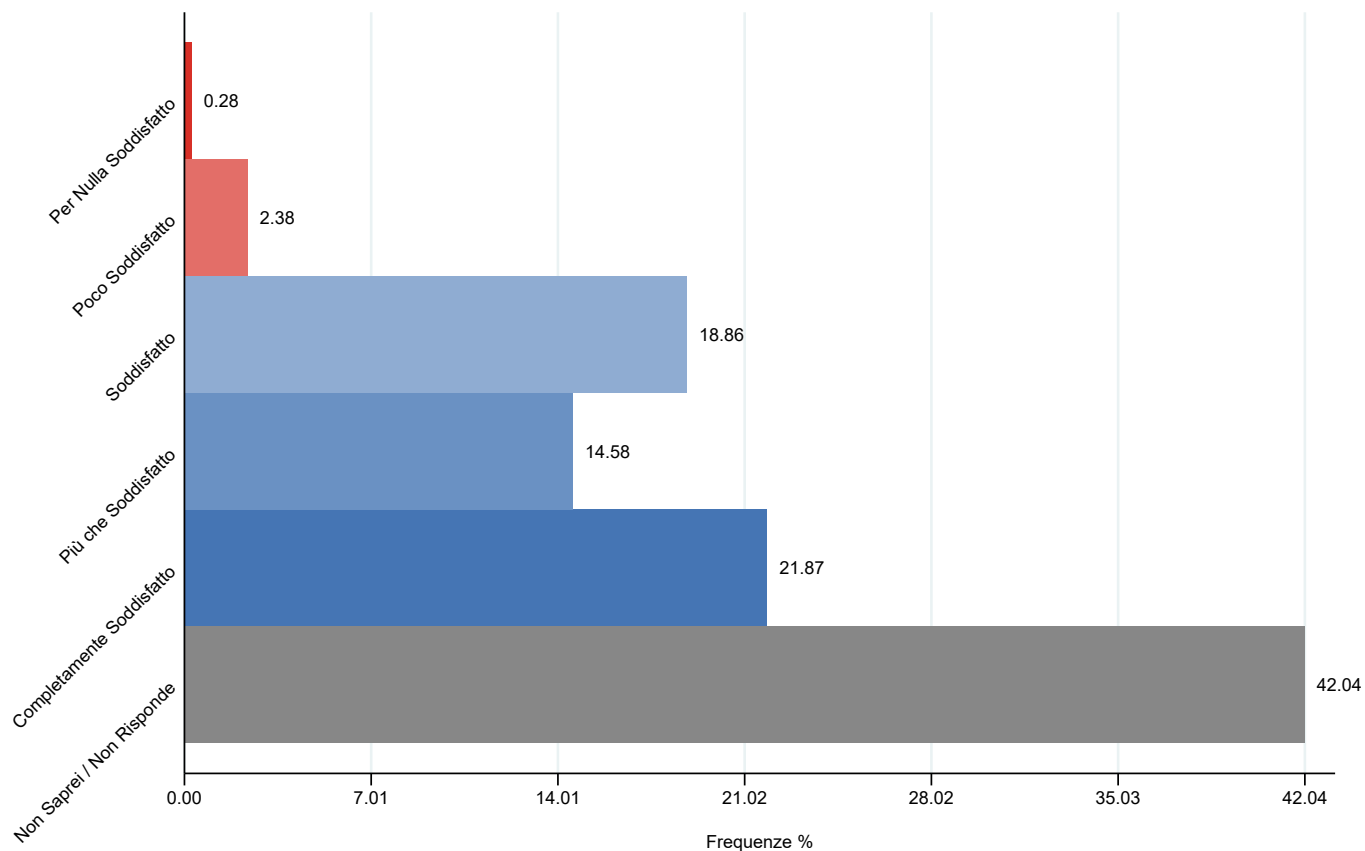


---

**SERVIZIO RELIGIOSO**

---

## Valutazione servizio religioso



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 7           | 0.28          | 0.28     |
| Poco soddisfatto          | 60          | 2.38          | 2.65     |
| Soddisfatto               | 476         | 18.86         | 21.51    |
| Più che soddisfatto       | 368         | 14.58         | 36.09    |
| Completamente soddisfatto | 552         | 21.87         | 57.96    |
| Non sa / Non risponde     | 1061        | 42.04         | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

|                    | Giudizi negativi | Giudizi positivi | Non sa / Non Risponde | Totale |
|--------------------|------------------|------------------|-----------------------|--------|
| Servizio religioso | 67               | 1396             | 1061                  | 2524   |
|                    | 2.65             | 55.31            | 42.04                 | 100.00 |

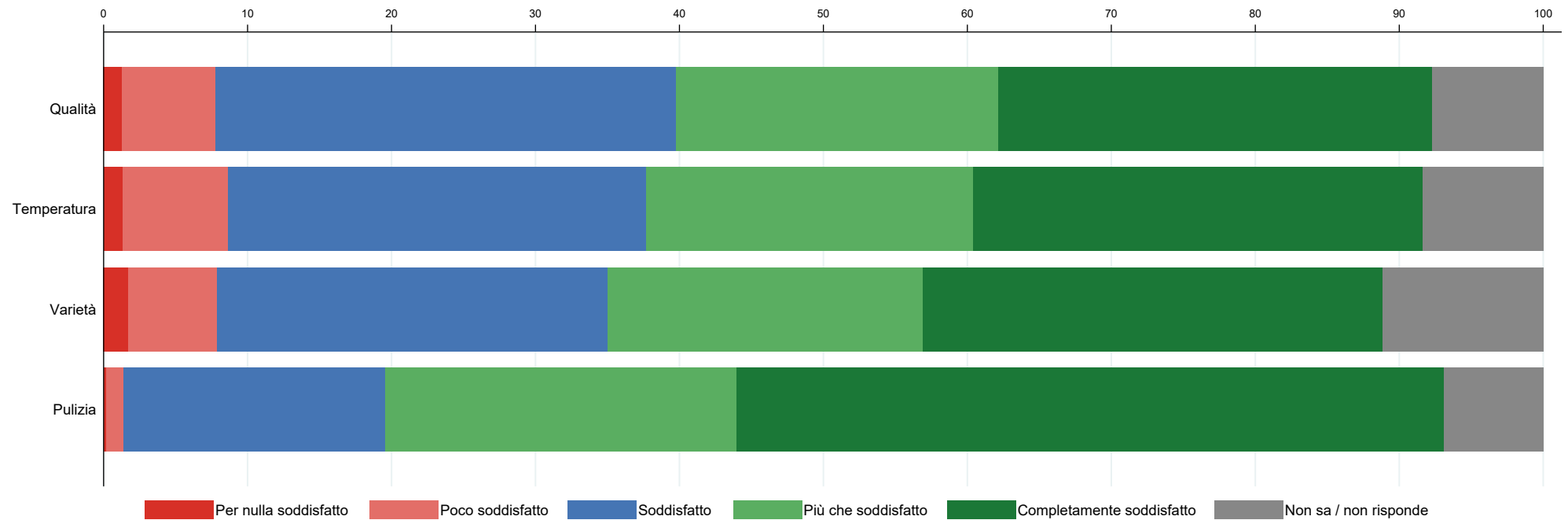
| Aspetti                        | Numerosità | Media | Deviazione Standard | Minimo | Massimo |
|--------------------------------|------------|-------|---------------------|--------|---------|
| Valutazione Servizio Religioso | 1463       | 0.956 | 0.953               | -2.000 | 2.000   |

---

RISTORAZIONE

---

## Valutazione di alcuni aspetti riguardanti la ristorazione



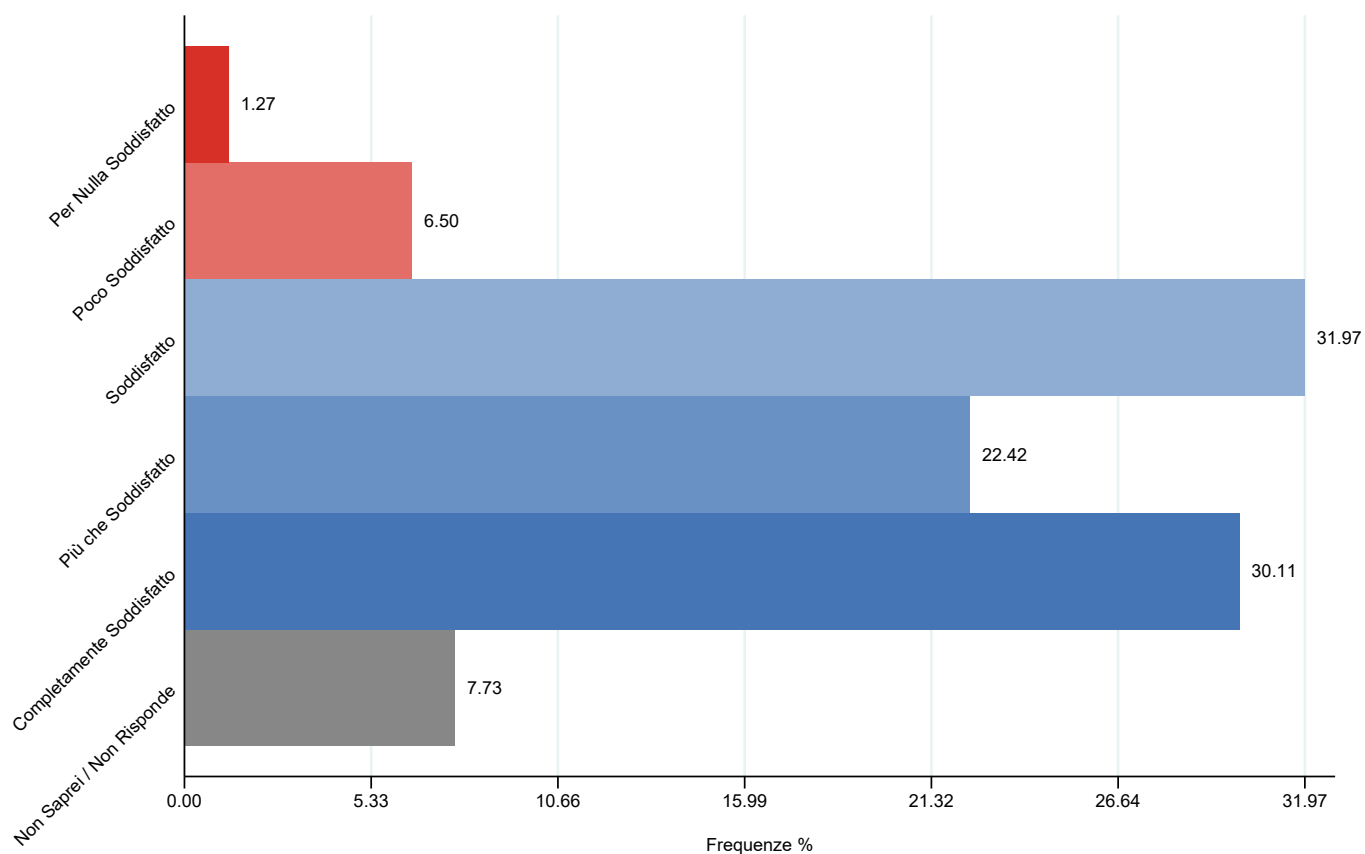
57

|             | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto  | Più che soddisfatto | Completamente soddisfatto | Non sa / Non risponde | Totale        |
|-------------|-----------------------|------------------|--------------|---------------------|---------------------------|-----------------------|---------------|
| Qualità     | 32                    | 164              | 807          | 566                 | 760                       | 195                   | 2524          |
|             | <i>1.27</i>           | <i>6.50</i>      | <i>31.97</i> | <i>22.42</i>        | <i>30.11</i>              | <i>7.73</i>           | <i>100.00</i> |
| Temperatura | 34                    | 185              | 732          | 574                 | 788                       | 211                   | 2524          |
|             | <i>1.35</i>           | <i>7.33</i>      | <i>29.00</i> | <i>22.74</i>        | <i>31.22</i>              | <i>8.36</i>           | <i>100.00</i> |
| Varietà     | 43                    | 156              | 684          | 554                 | 805                       | 282                   | 2524          |
|             | <i>1.70</i>           | <i>6.18</i>      | <i>27.10</i> | <i>21.95</i>        | <i>31.89</i>              | <i>11.17</i>          | <i>100.00</i> |
| Pulizia     | 5                     | 30               | 459          | 616                 | 1240                      | 174                   | 2524          |
|             | <i>0.20</i>           | <i>1.19</i>      | <i>18.19</i> | <i>24.41</i>        | <i>49.13</i>              | <i>6.89</i>           | <i>100.00</i> |

|                                     | Giudizi negativi   | Giudizi positivi     | Non sa / Non Risponde | Totale                |
|-------------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Qualità cibo                        | 196<br><i>7.77</i> | 2133<br><i>84.51</i> | 195<br><i>7.73</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Temperatura cibo                    | 219<br><i>8.68</i> | 2094<br><i>82.96</i> | 211<br><i>8.36</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Varietà cibo                        | 199<br><i>7.88</i> | 2043<br><i>80.94</i> | 282<br><i>11.17</i>   | 2524<br><i>100.00</i> |
| Pulizia (posate, piatti, bicchieri) | 35<br><i>1.39</i>  | 2315<br><i>91.72</i> | 174<br><i>6.89</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |

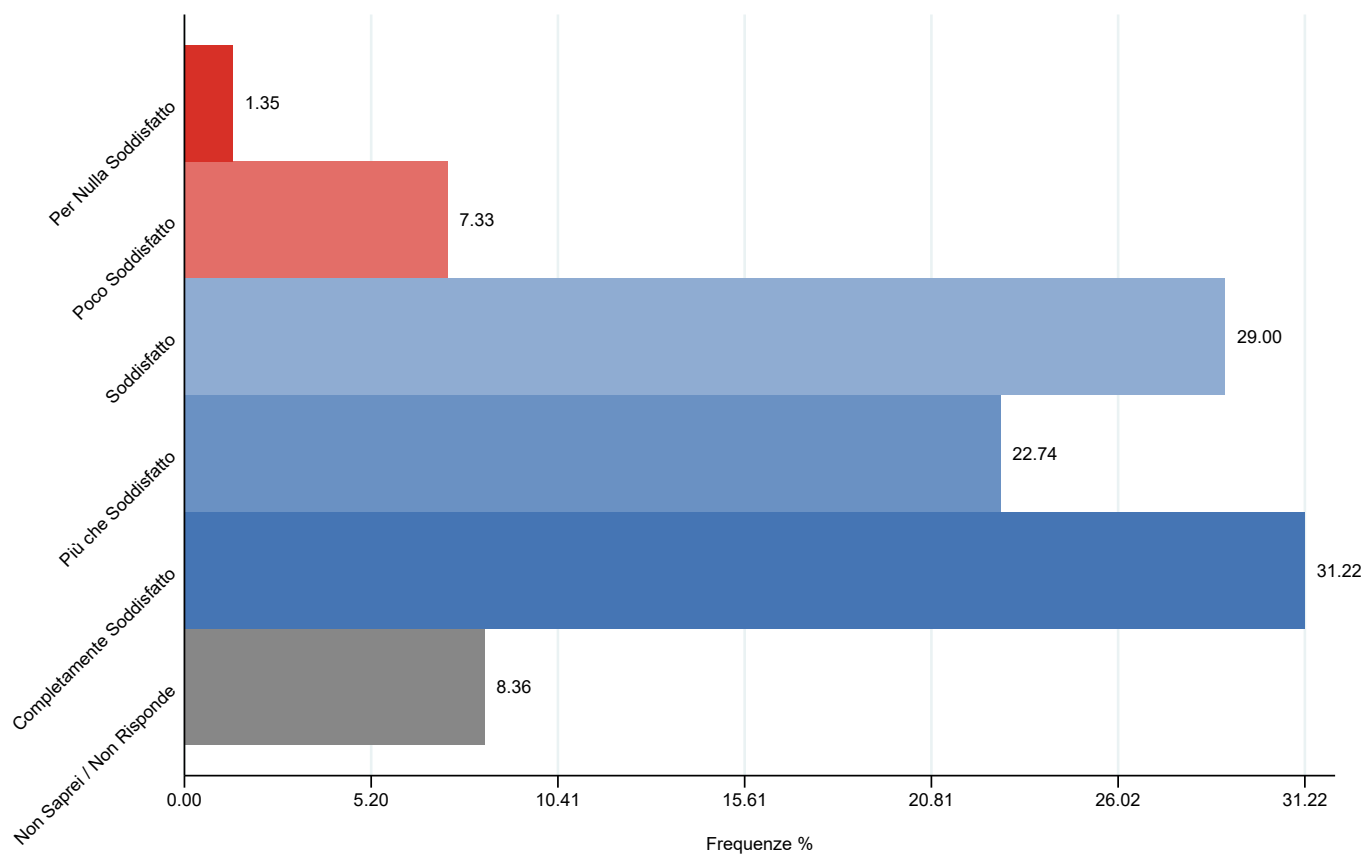
| Aspetti                             | Numerosità | Media | Deviazione Standard | Minimo | Massimo |
|-------------------------------------|------------|-------|---------------------|--------|---------|
| Qualità cibo                        | 2329       | 0.798 | 1.019               | -2.000 | 2.000   |
| Temperatura cibo                    | 2313       | 0.820 | 1.038               | -2.000 | 2.000   |
| Varietà cibo                        | 2242       | 0.857 | 1.047               | -2.000 | 2.000   |
| Pulizia (posate, piatti, bicchieri) | 2350       | 1.300 | 0.839               | -2.000 | 2.000   |
| Valutazione del Cibo                | 2383       | 0.951 | 0.877               | -2.000 | 2.000   |

## Qualità



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 32          | 1.27          | 1.27     |
| Poco soddisfatto          | 164         | 6.50          | 7.77     |
| Soddisfatto               | 807         | 31.97         | 39.74    |
| Più che soddisfatto       | 566         | 22.42         | 62.16    |
| Completamente soddisfatto | 760         | 30.11         | 92.27    |
| Non sa / Non risponde     | 195         | 7.73          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

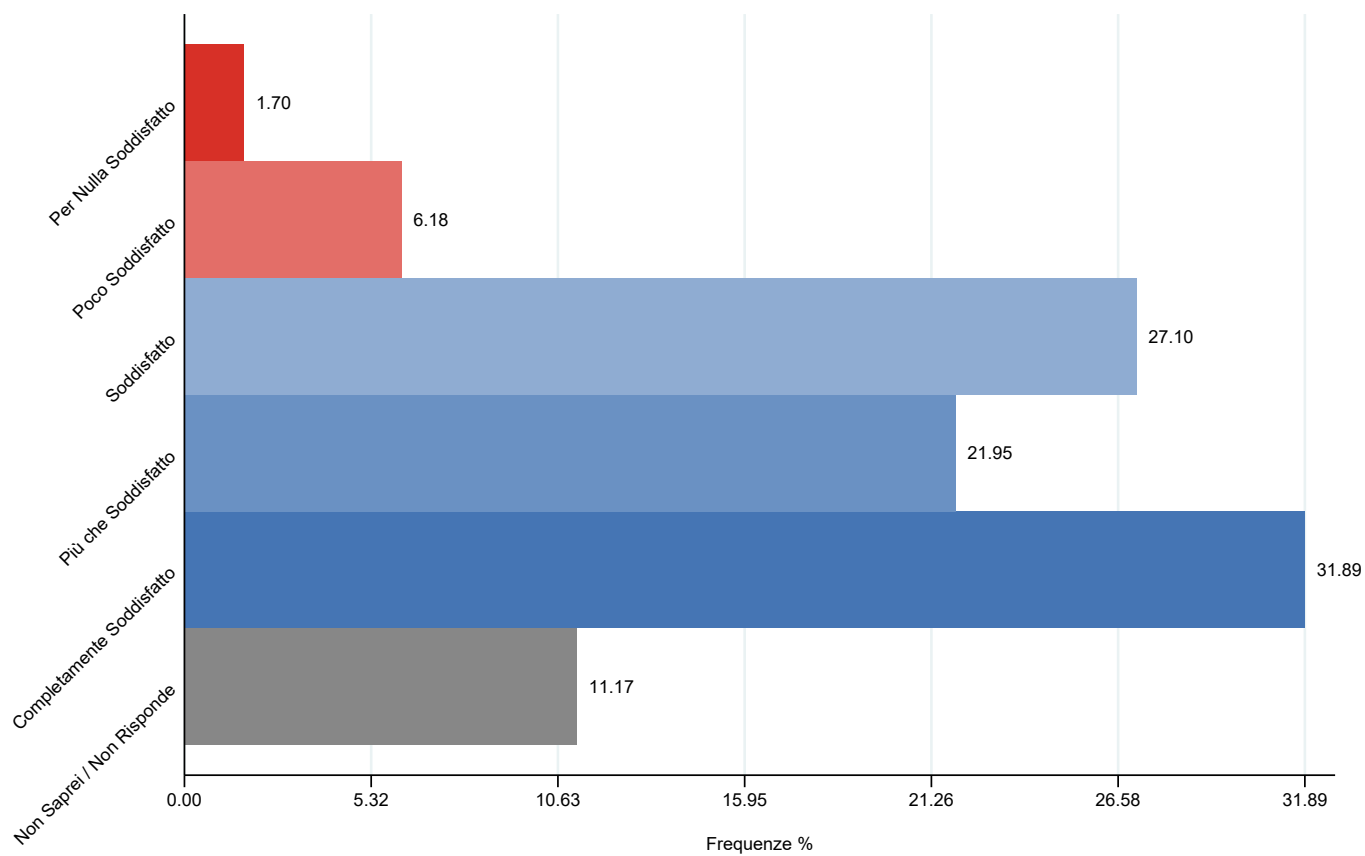
## Temperatura



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 34          | 1.35          | 1.35     |
| Poco soddisfatto          | 185         | 7.33          | 8.68     |
| Soddisfatto               | 732         | 29.00         | 37.68    |
| Più che soddisfatto       | 574         | 22.74         | 60.42    |
| Completamente soddisfatto | 788         | 31.22         | 91.64    |
| Non sa / Non risponde     | 211         | 8.36          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

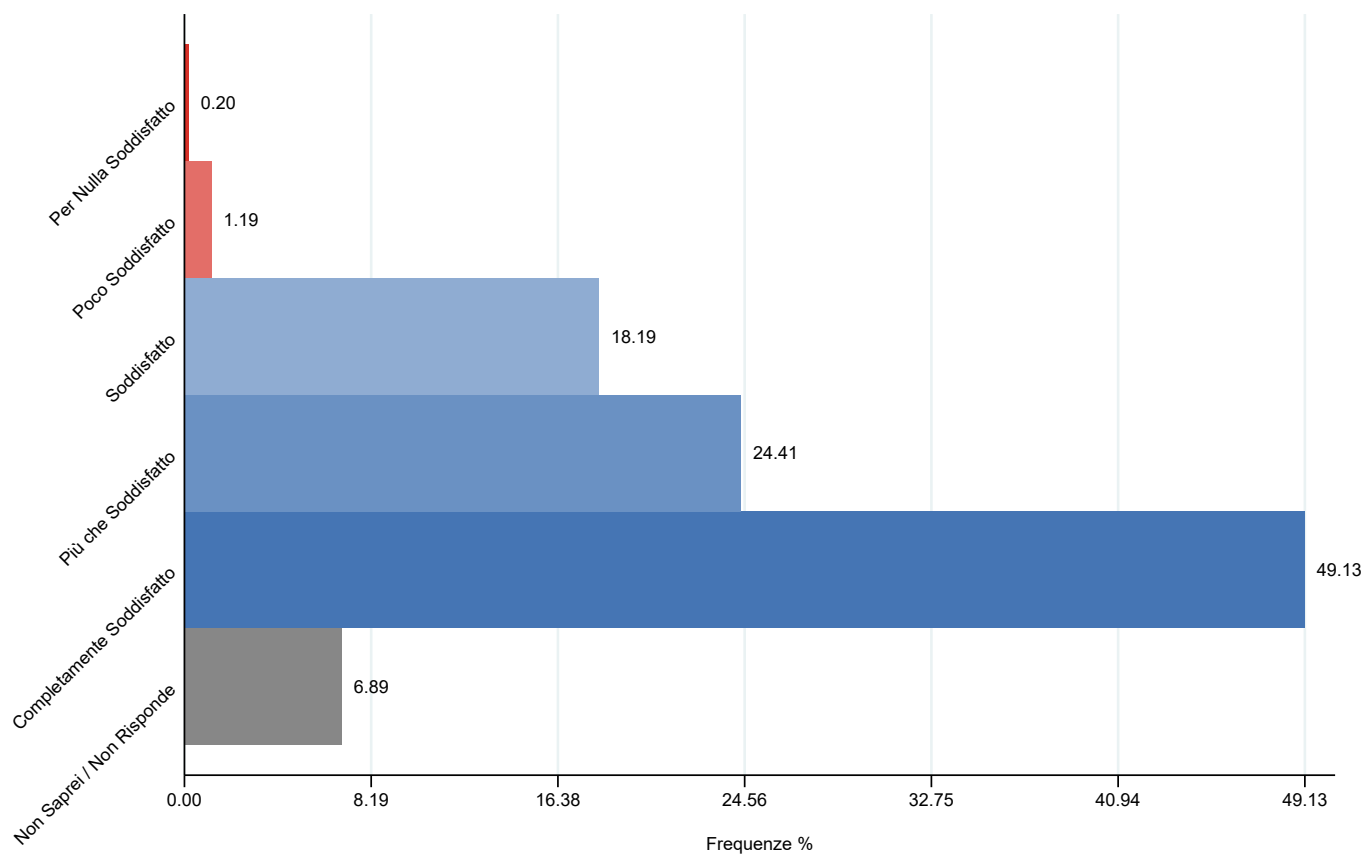


## Varietà



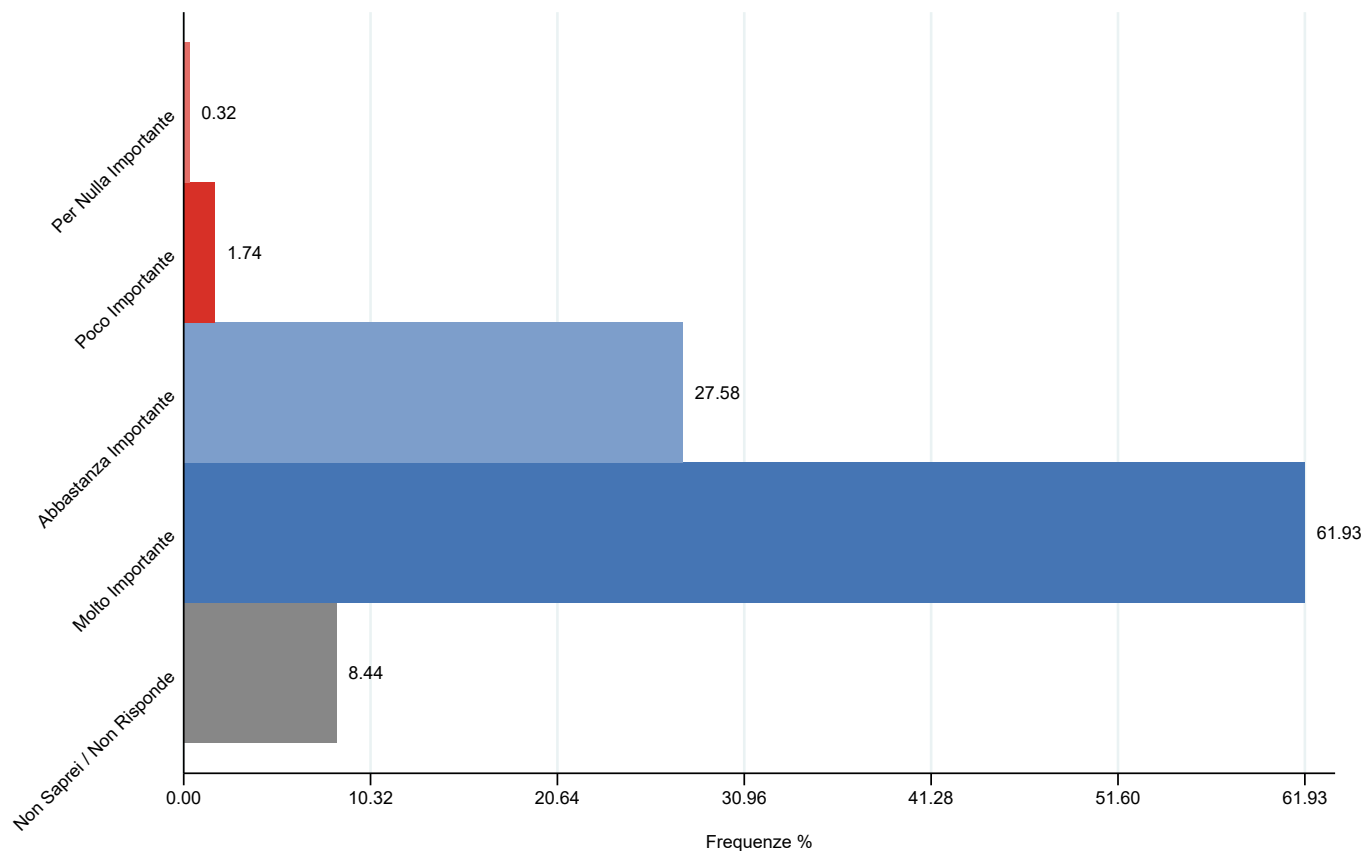
|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 43          | 1.70          | 1.70     |
| Poco soddisfatto          | 156         | 6.18          | 7.88     |
| Soddisfatto               | 684         | 27.10         | 34.98    |
| Più che soddisfatto       | 554         | 21.95         | 56.93    |
| Completamente soddisfatto | 805         | 31.89         | 88.83    |
| Non sa / Non risponde     | 282         | 11.17         | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Pulizia



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 5           | 0.20          | 0.20     |
| Poco soddisfatto          | 30          | 1.19          | 1.39     |
| Soddisfatto               | 459         | 18.19         | 19.57    |
| Più che soddisfatto       | 616         | 24.41         | 43.98    |
| Completamente soddisfatto | 1240        | 49.13         | 93.11    |
| Non sa / Non risponde     | 174         | 6.89          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

## Importanza attribuita alla ristorazione



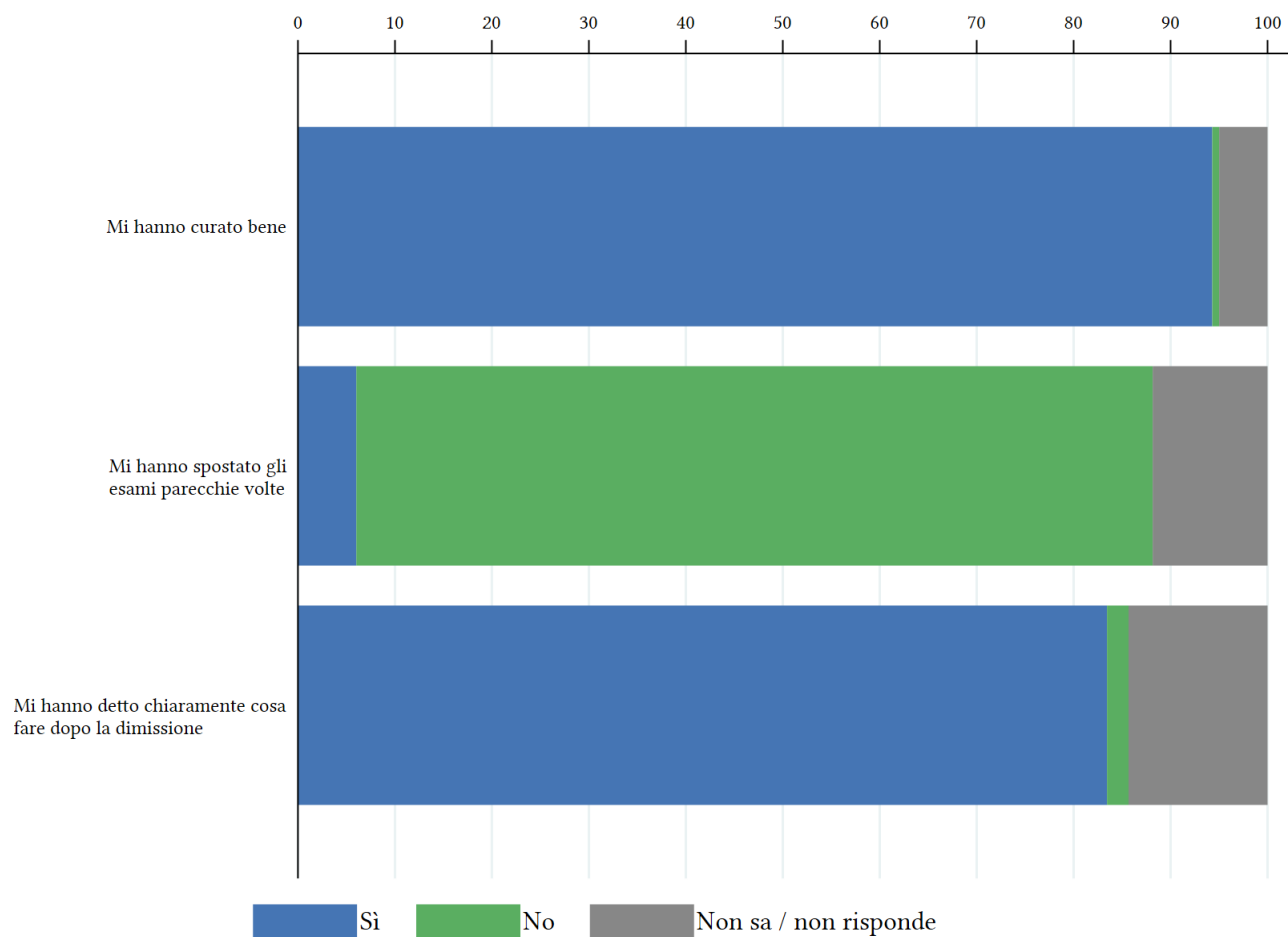
|                       | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|-----------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla importante  | 8           | 0.32          | 0.32     |
| Poco importante       | 44          | 1.74          | 2.06     |
| Abbastanza importante | 696         | 27.58         | 29.64    |
| Molto importante      | 1563        | 61.93         | 91.56    |
| Non sa / Non risponde | 213         | 8.44          | 100.00   |
| <b>Totale</b>         | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

---

## L'ESPERIENZA DI RICOVERO

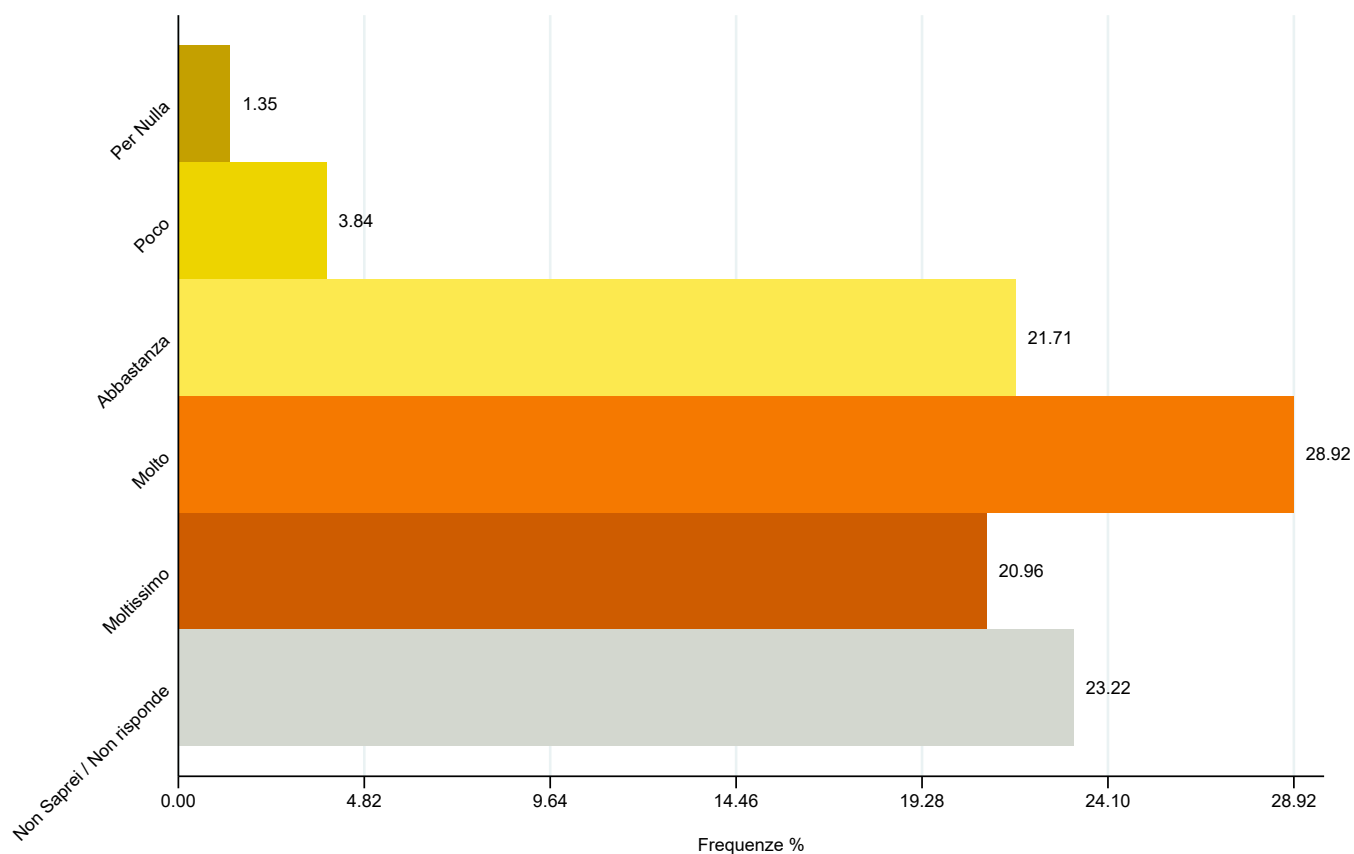
---

## Valutazione di alcuni aspetti delle cure ricevute



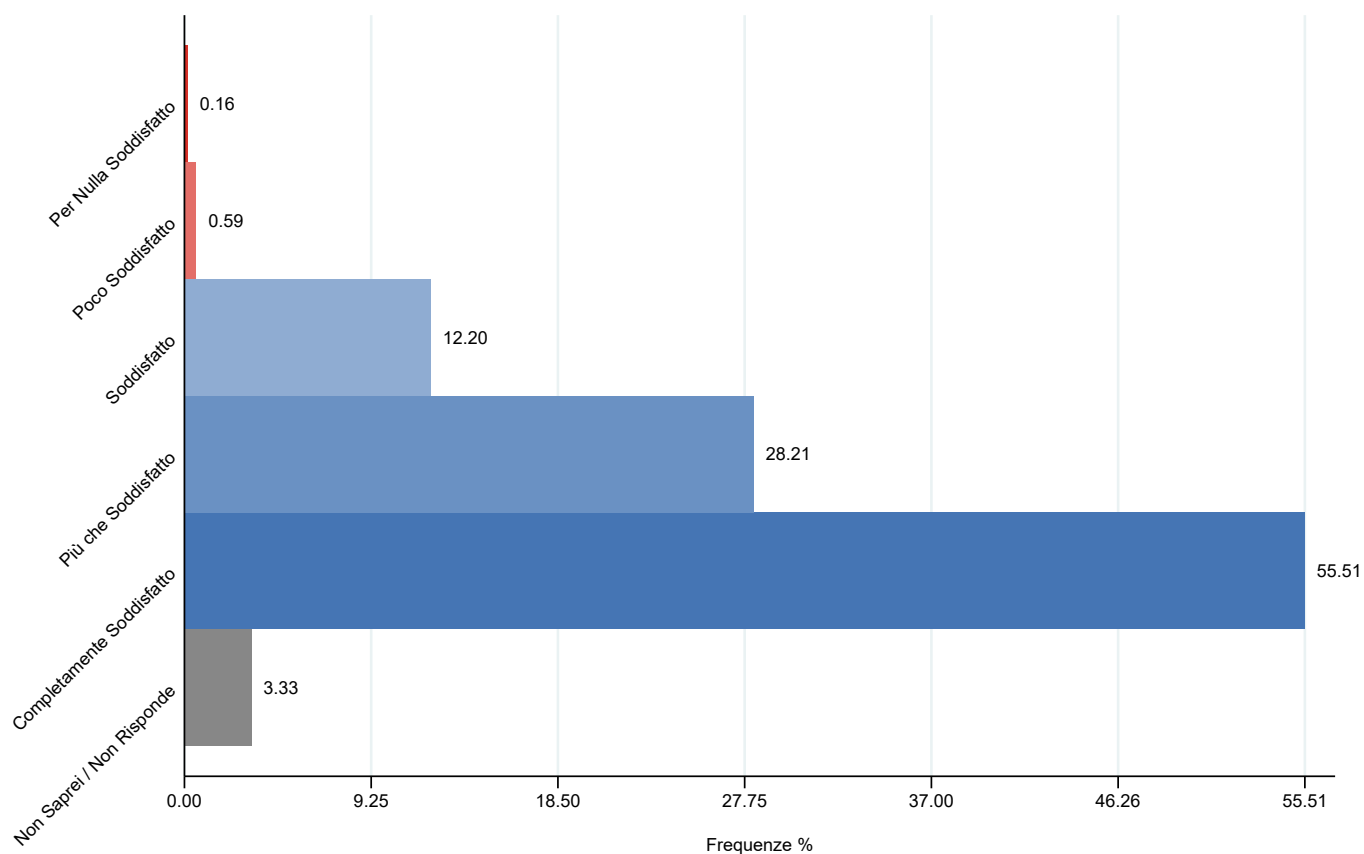
|   | Sì                   | No                   | Non sa / Non risponde | Totale                |
|---|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Mi hanno curato bene                                    | 2380<br><i>94.29</i> | 18<br><i>0.71</i>    | 126<br><i>4.99</i>    | 2524<br><i>100.00</i> |
| Mi hanno spostato gli esami parecchie volte             | 152<br><i>6.02</i>   | 2073<br><i>82.13</i> | 299<br><i>11.85</i>   | 2524<br><i>100.00</i> |
| Mi hanno detto chiaramente cosa fare dopo la dimissione | 2106<br><i>83.44</i> | 56<br><i>2.22</i>    | 362<br><i>14.34</i>   | 2524<br><i>100.00</i> |

## Valutazione clima spirituale



|                          | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|--------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla significativo  | 34          | 1.35          | 1.35     |
| Poco significativo       | 97          | 3.84          | 5.19     |
| Abbastanza significativo | 548         | 21.71         | 26.90    |
| Molto significativo      | 730         | 28.92         | 55.82    |
| Moltissimo significativo | 529         | 20.96         | 76.78    |
| Non sa / Non Risponde    | 586         | 23.22         | 100.00   |
| <b>Totale</b>            | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

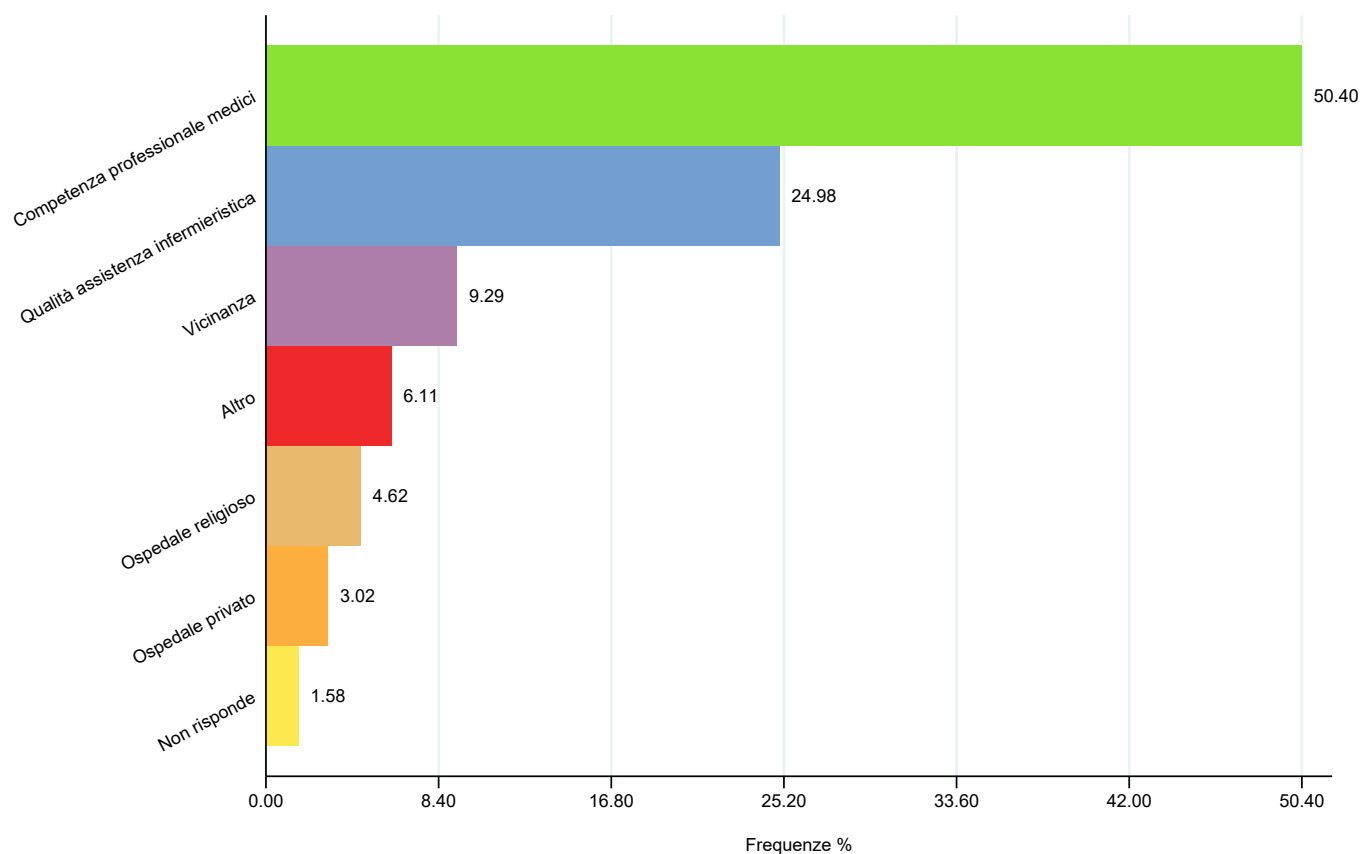
## Giudizio complessivo rispetto al ricovero



|                           | Frequenza   | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 4           | 0.16          | 0.16     |
| Poco soddisfatto          | 15          | 0.59          | 0.75     |
| Soddisfatto               | 308         | 12.20         | 12.96    |
| Più che soddisfatto       | 712         | 28.21         | 41.16    |
| Completamente soddisfatto | 1401        | 55.51         | 96.67    |
| Non sa / Non risponde     | 84          | 3.33          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |          |

|   | Giudizi negativi | Giudizi positivi | Non sa / Non risponde | Totale         |
|---|------------------|------------------|-----------------------|----------------|
| Giudizio complessivo rispetto al ricovero | 19<br>0.75       | 2421<br>95.92    | 84<br>3.33            | 2524<br>100.00 |

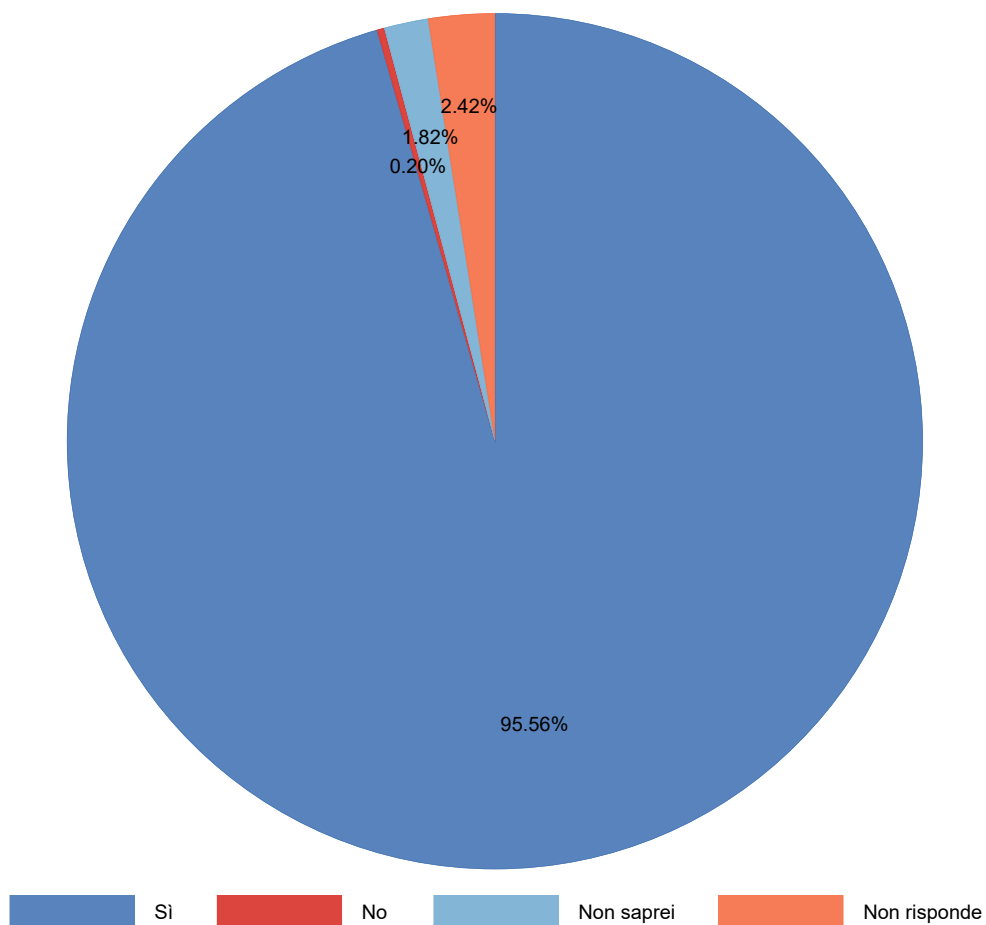
## Motivo scelta ospedale



|                                    | Frequenza | Percentuale sulle risposte | Percentuale sulle osservazioni |
|------------------------------------|-----------|----------------------------|--------------------------------|
| Competenza professionale medici    | 2104      | 50.40                      | 83.36                          |
| Qualità assistenza infermieristica | 1043      | 24.98                      | 41.32                          |
| Vicinanza                          | 388       | 9.29                       | 15.37                          |
| Altro                              | 255       | 6.11                       | 10.10                          |
| Ospedale religioso                 | 193       | 4.62                       | 7.65                           |
| Ospedale privato                   | 126       | 3.02                       | 4.99                           |
| Non risponde                       | 66        | 1.58                       | 2.61                           |
| Totale                             | 4175      | 100.00                     | 165.41                         |

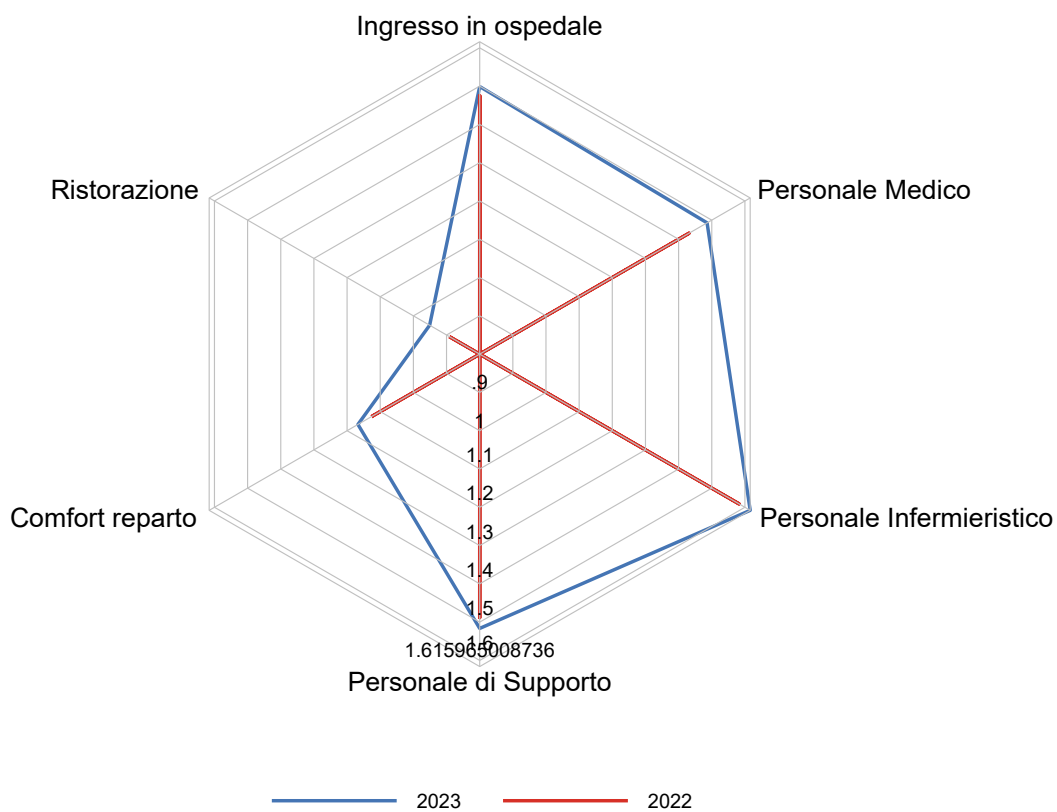


## Consiglierebbe il ricovero in questo Reparto



|                      | Frequenza   | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|-------------|---------------|---------------|----------|
| Sì                   | 2412        | 95.56         | 97.93         | 97.93    |
| No                   | 5           | 0.20          | 0.20          | 98.13    |
| Non saprei           | 46          | 1.82          | 1.87          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>2463</b> | <b>97.58</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 61          | 2.42          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>2524</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Comparazione dimensioni della qualità con anno precedente



| Dimensione della qualità  | 2023  | 2022  |
|---------------------------|-------|-------|
| Ingresso in ospedale      | 1.499 | 1.475 |
| Personale Medico          | 1.486 | 1.432 |
| Personale Infermieristico | 1.616 | 1.582 |
| Personale di Supporto     | 1.516 | 1.488 |
| Comfort reparto           | 1.167 | 1.128 |
| Ristorazione              | 0.951 | 0.894 |

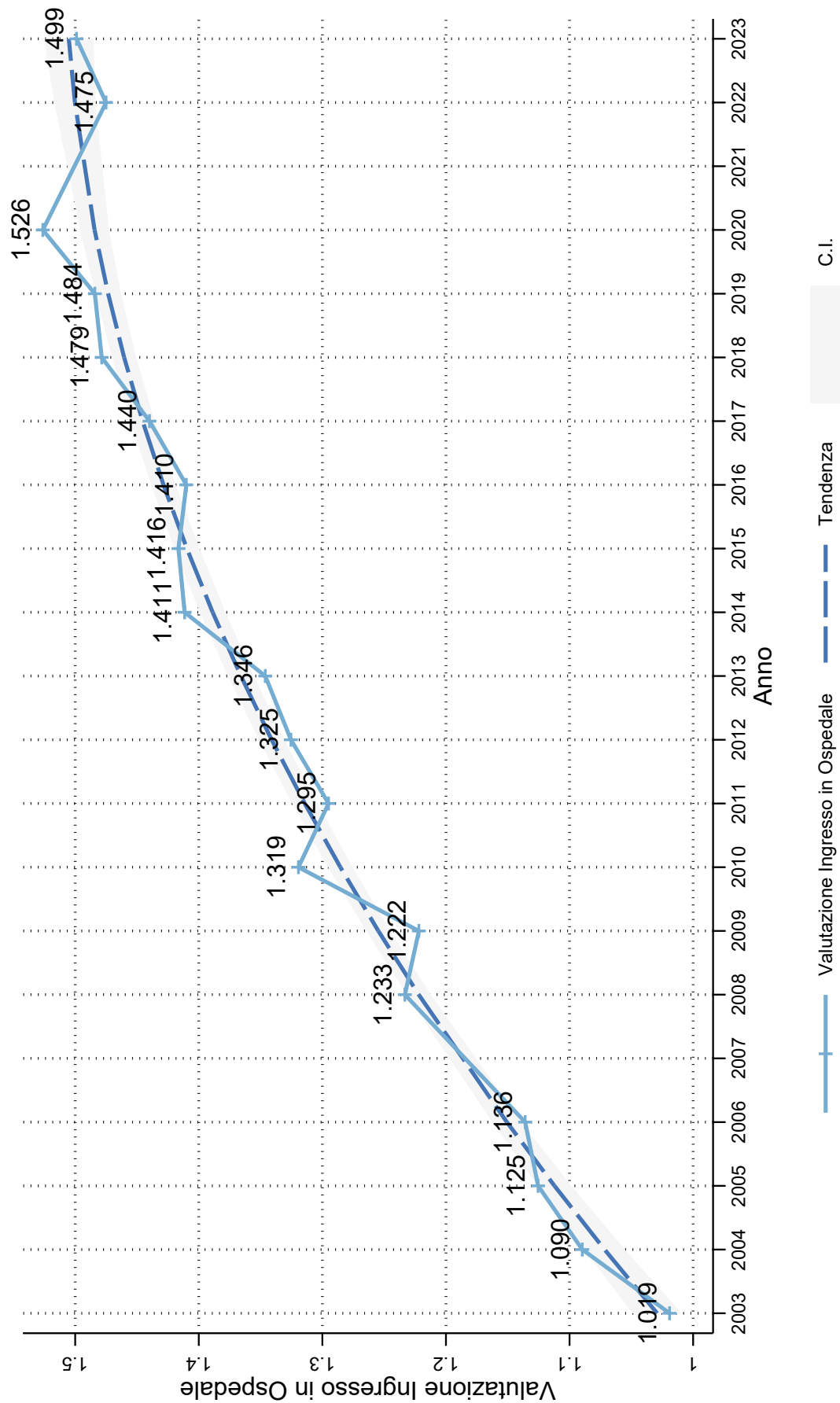
In verde valori superiori rispetto all'anno precedente, in rosso valori inferiori rispetto all'anno precedente

---

## ANDAMENTO STORICO

---

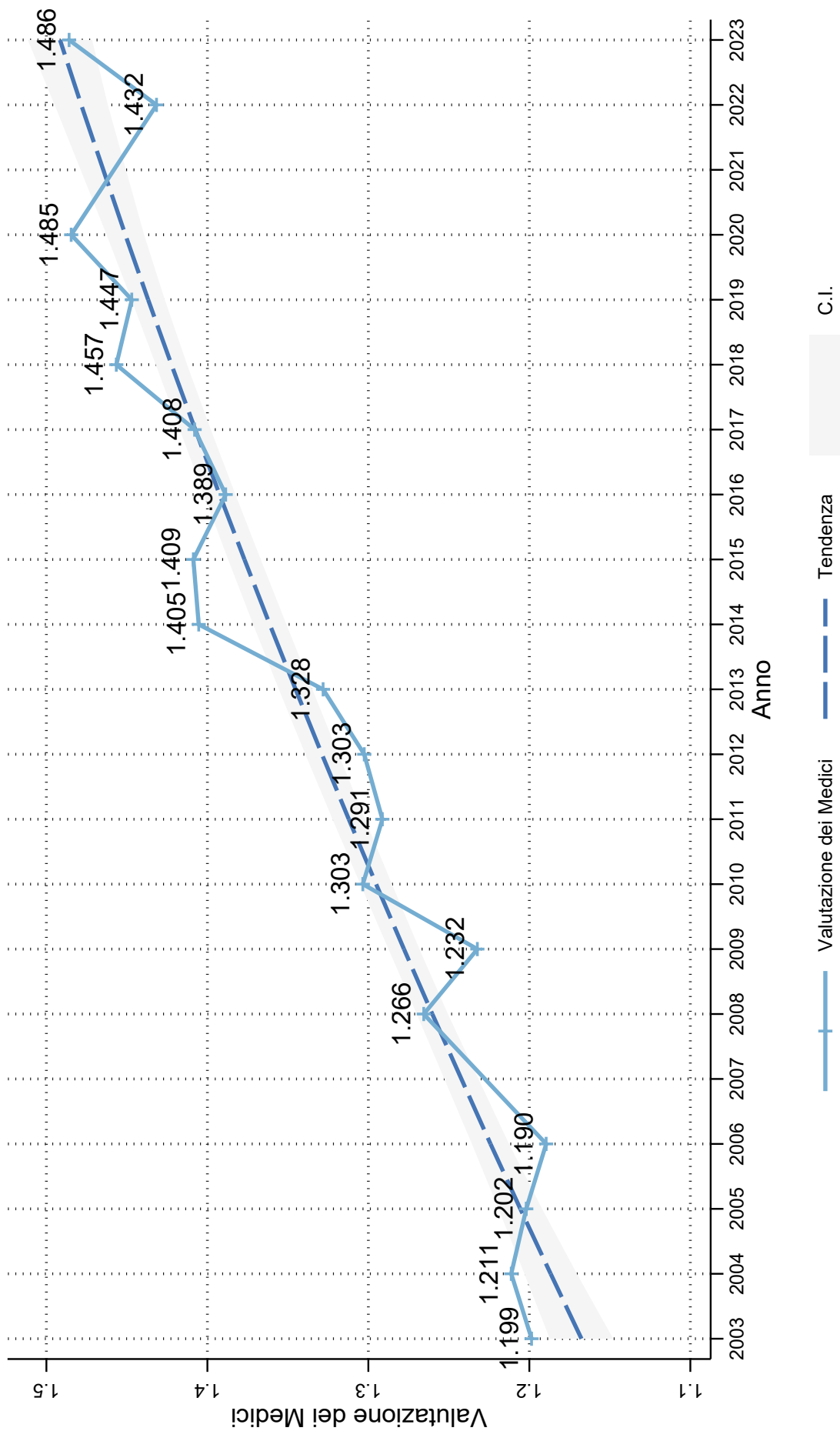
## Valutazione complessiva ingresso nei reparti



| 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 | 1.484 | 0.726     | 0.795    | 0.604         |
| 2019 | 1.484 | 0.726     | 2020 | 1.526 | 0.681     | 0.055    | 0.310         |
| 2020 | 1.526 | 0.681     | 2022 | 1.475 | 0.714     | 0.022*   | 0.031*        |
| 2022 | 1.475 | 0.714     | 2023 | 1.499 | 0.700     | 0.240    | 0.140         |
| 2003 | 1.019 | 0.795     | 2023 | 1.499 | 0.700     | 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.

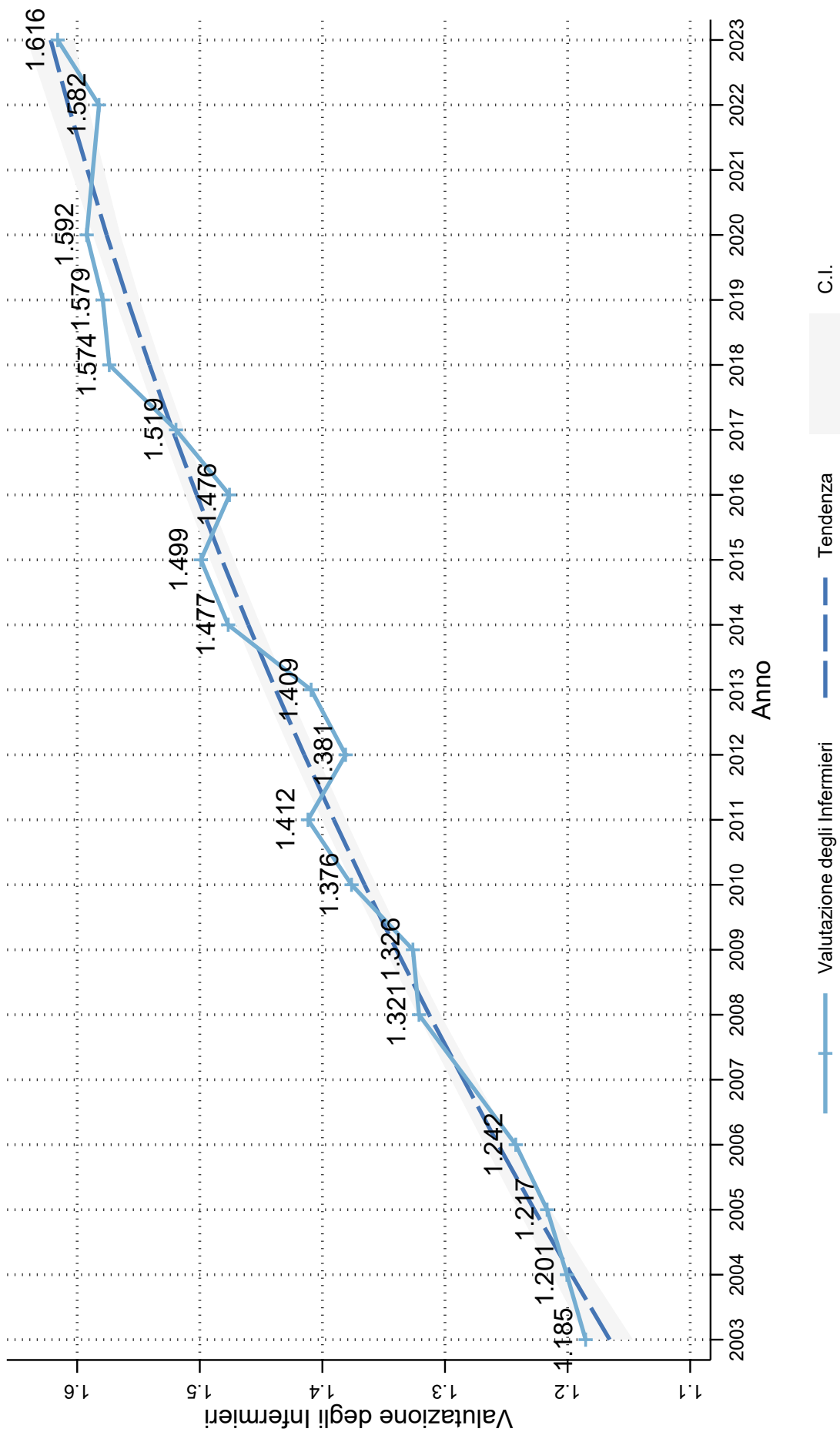
# Valutazione complessiva del personale medico



| 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 | 1.447 | 0.756     | 0.654    | 0.463         |
| 2019 | 1.447 | 0.756     | 2020 | 1.485 | 0.687     | 0.094    | 0.504         |
| 2020 | 1.485 | 0.687     | 2022 | 1.432 | 0.721     | 0.018*   | 0.035*        |
| 2022 | 1.432 | 0.721     | 2023 | 1.486 | 0.695     | 0.008**  | 0.017*        |
| 2003 | 1.199 | 0.817     | 2023 | 1.486 | 0.695     | 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

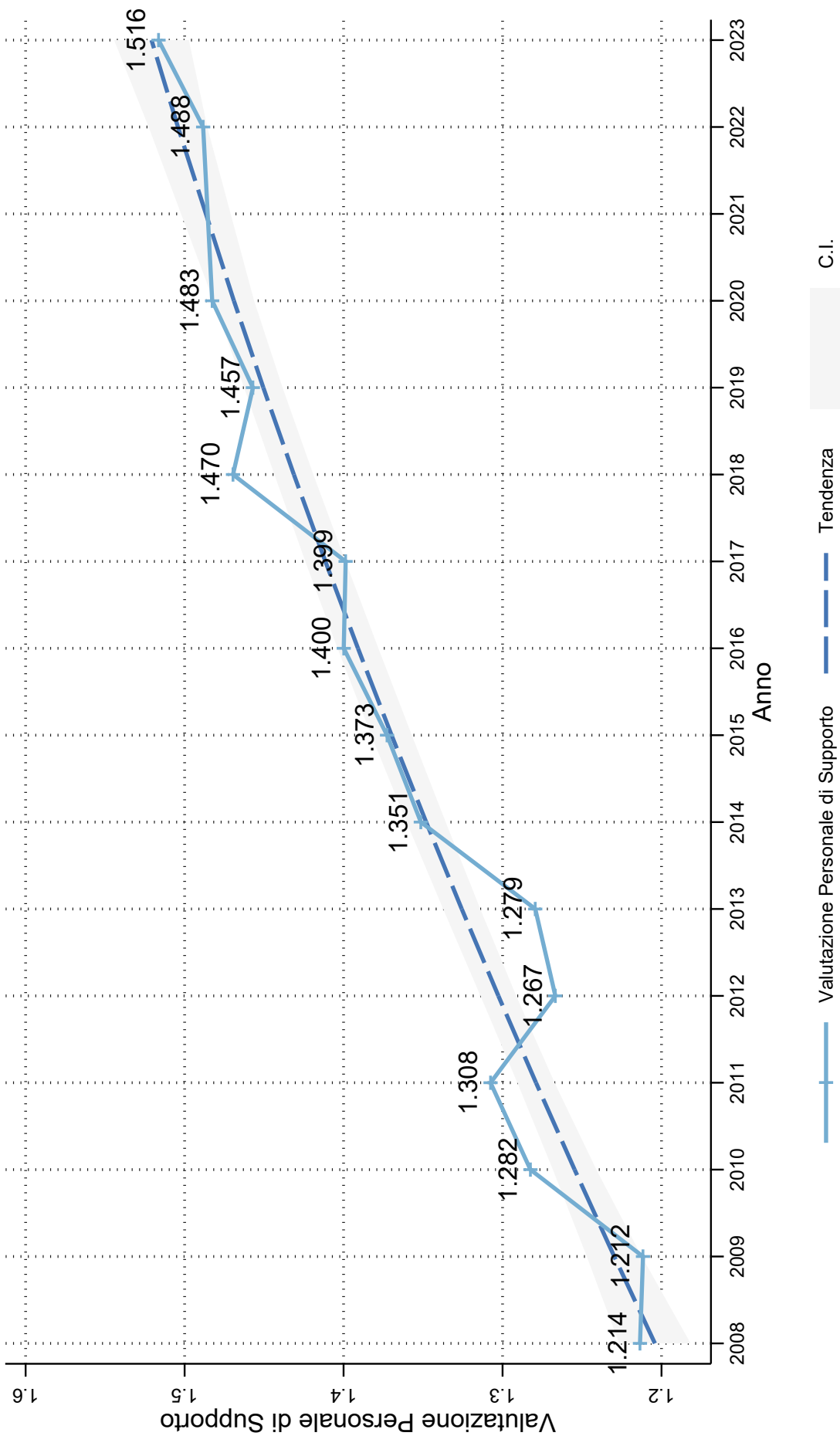




| Anno | Media | Dev. Std. | Anno | Media | Dev. Std. | t-test   | Wilcoxon test |
|------|-------|-----------|------|-------|-----------|----------|---------------|
| 2003 | 1.185 | 0.812     | 2004 | 1.201 | 0.806     | 0.543    | 0.515         |
| 2004 | 1.201 | 0.806     | 2005 | 1.217 | 0.804     | 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 | 1.579 | 0.664     | 0.790    | 0.509         |
| 2019 | 1.579 | 0.664     | 2020 | 1.592 | 0.630     | 0.512    | 0.355         |
| 2020 | 1.592 | 0.630     | 2022 | 1.582 | 0.658     | 0.622    | 0.455         |
| 2022 | 1.582 | 0.658     | 2023 | 1.616 | 0.624     | 0.067    | 0.177         |
| 2003 | 1.185 | 0.812     | 2023 | 1.616 | 0.624     | 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.

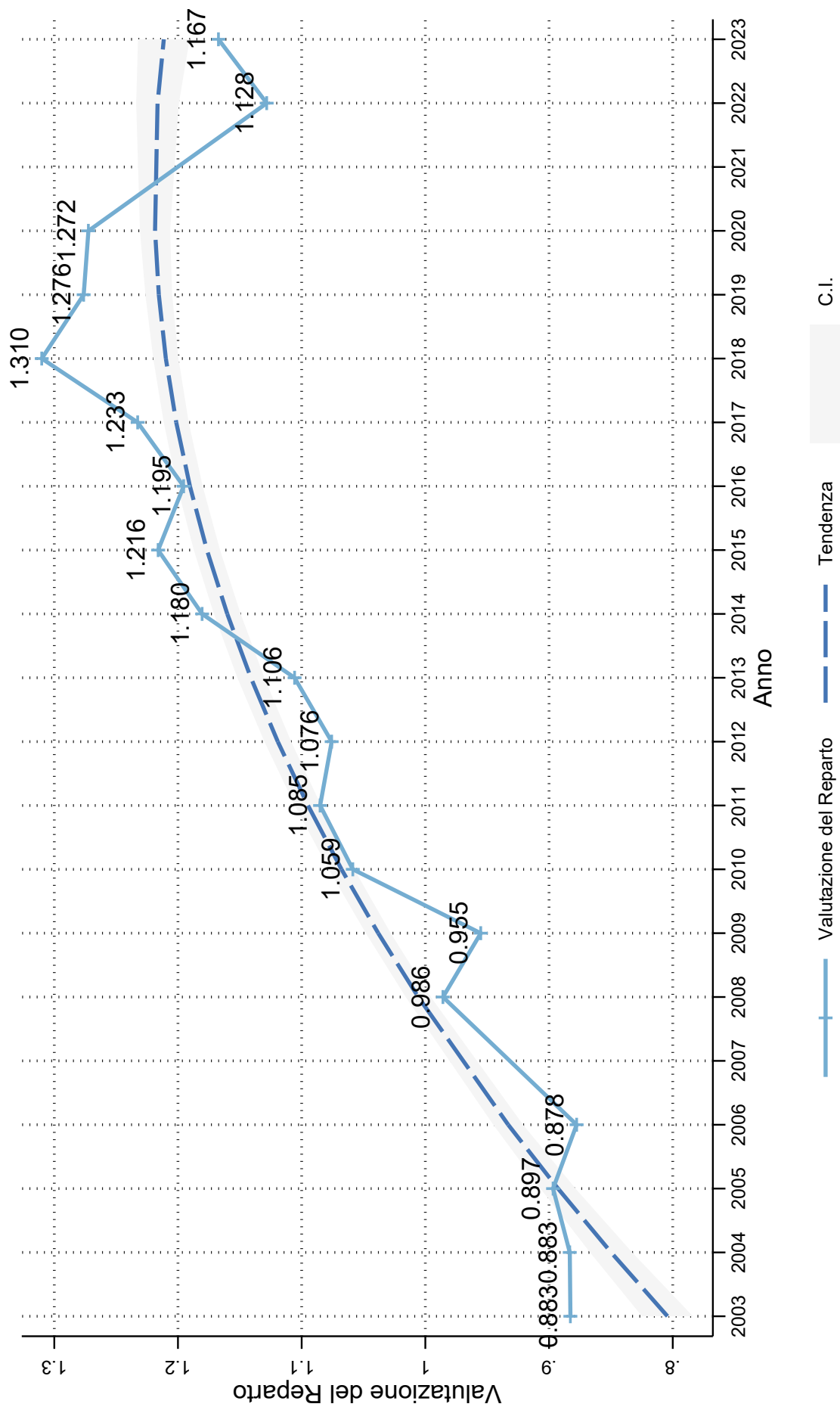
## Valutazione complessiva del personale di supporto



| 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 | 1.457 | 0.762     | 0.578    | 0.523         |
| 2019 | 1.457 | 0.762     | 2020 | 1.483 | 0.746     | 0.282    | 0.372         |
| 2020 | 1.483 | 0.746     | 2022 | 1.488 | 0.746     | 0.814    | 0.649         |
| 2022 | 1.488 | 0.746     | 2023 | 1.516 | 0.729     | 0.190    | 0.217         |
| 2008 | 1.214 | 0.847     | 2023 | 1.516 | 0.729     | 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.

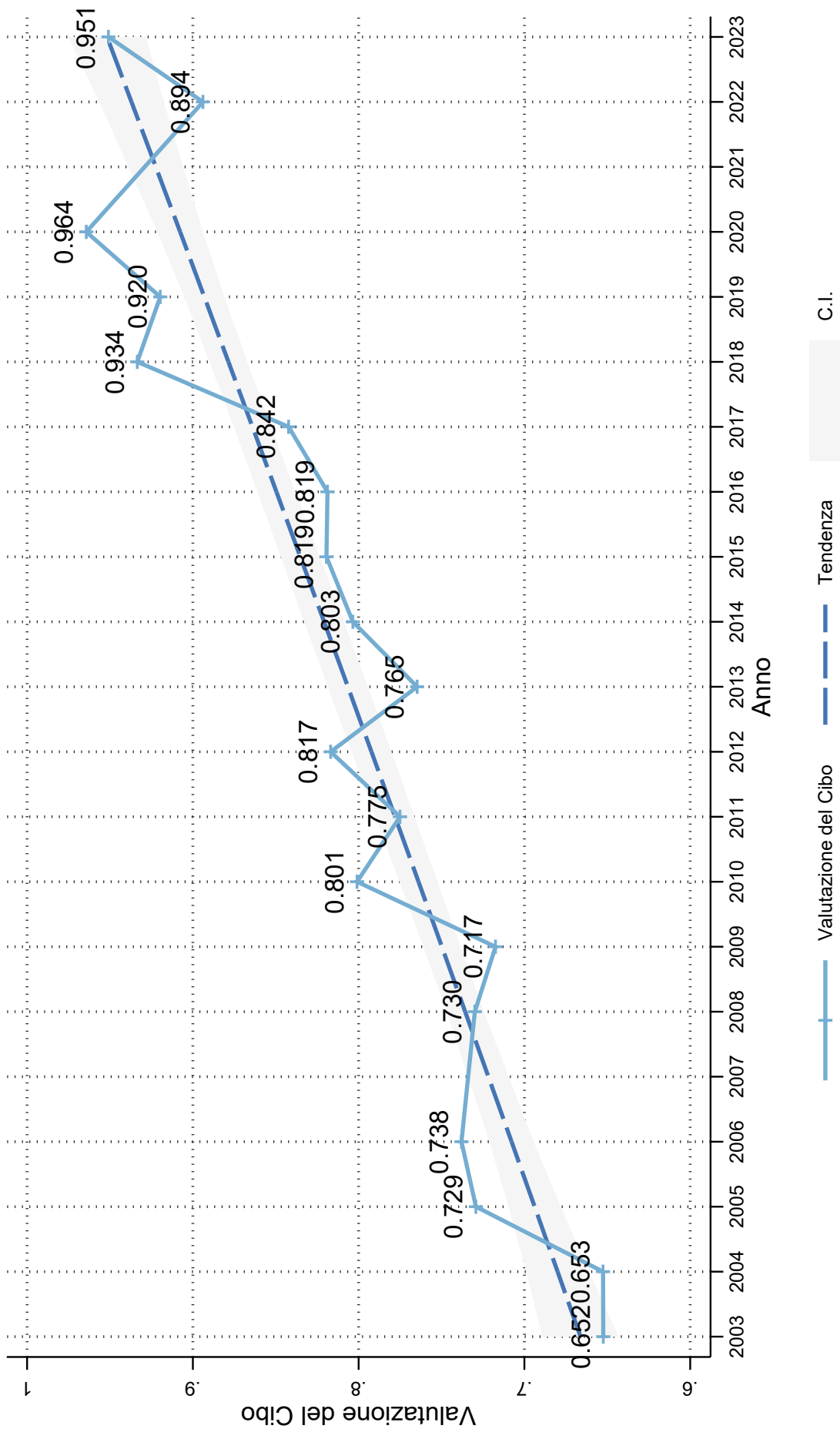
## Valutazione complessiva del comfort del reparto



| 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 | 1.276 | 0.734     | 0.114    | 0.101         |
| 2019 | 1.276 | 0.734     | 2020 | 1.272 | 0.798     | 0.875    | 0.157         |
| 2020 | 1.272 | 0.798     | 2022 | 1.128 | 0.813     | 0.000*** | 0.000***      |
| 2022 | 1.128 | 0.813     | 2023 | 1.167 | 0.798     | 0.093    | 0.138         |
| 2003 | 0.883 | 0.816     | 2023 | 1.167 | 0.798     | 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

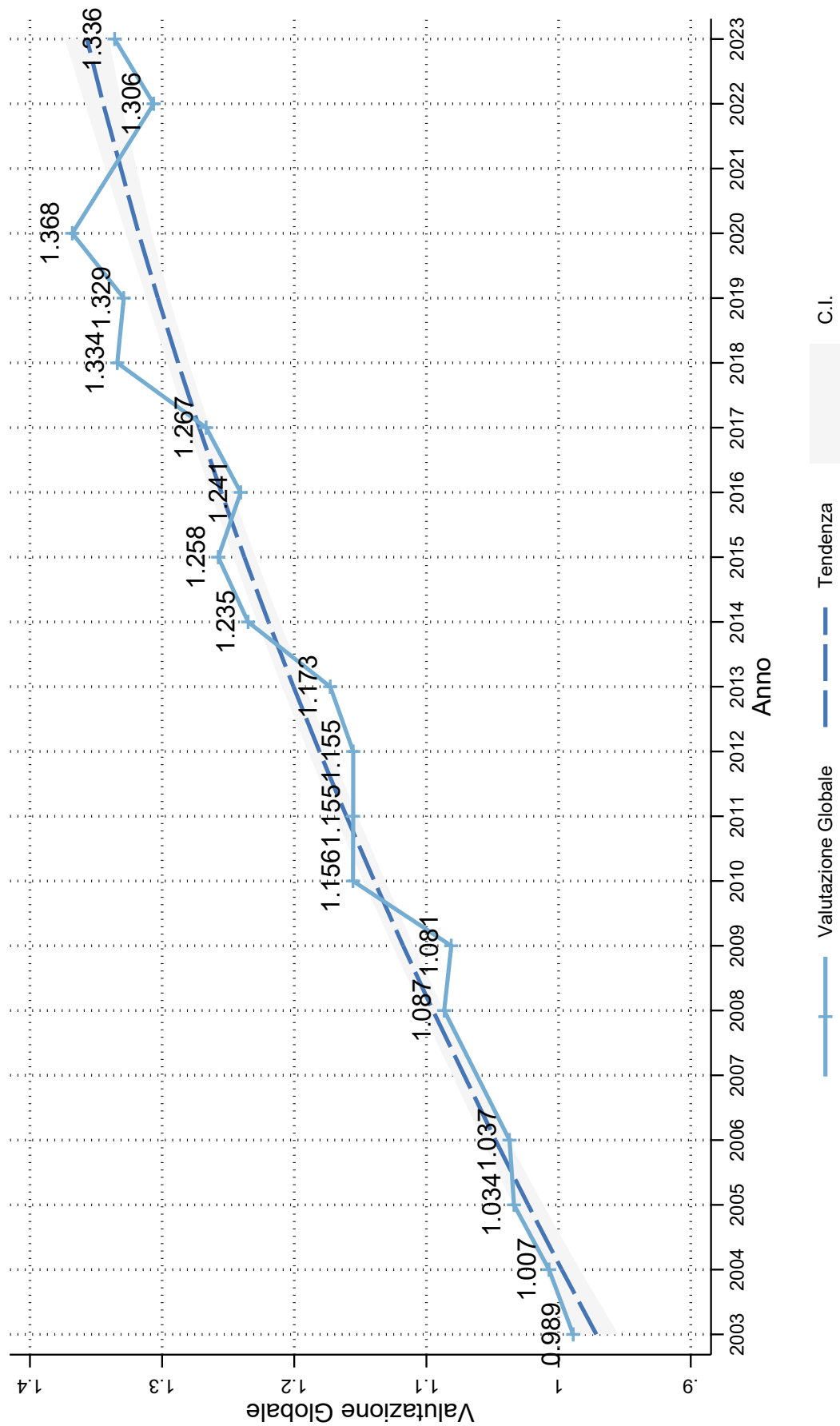


| Anno | Media | Dev. Std. | Anno | Media | Dev. Std. | t-test   | Wilcoxon test |
|------|-------|-----------|------|-------|-----------|----------|---------------|
| 2003 | 0.652 | 0.896     | 2004 | 0.653 | 0.875     | 0.995    | 0.836         |
| 2004 | 0.653 | 0.875     | 2005 | 0.729 | 0.863     | 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 | 0.920 | 0.877     | 0.595    | 0.585         |
| 2019 | 0.920 | 0.877     | 2020 | 0.964 | 0.857     | 0.112    | 0.118         |
| 2020 | 0.964 | 0.857     | 2022 | 0.894 | 0.866     | 0.014*   | 0.011*        |
| 2022 | 0.894 | 0.866     | 2023 | 0.951 | 0.877     | 0.026*   | 0.026*        |
| 2003 | 0.652 | 0.896     | 2023 | 0.951 | 0.877     | 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)

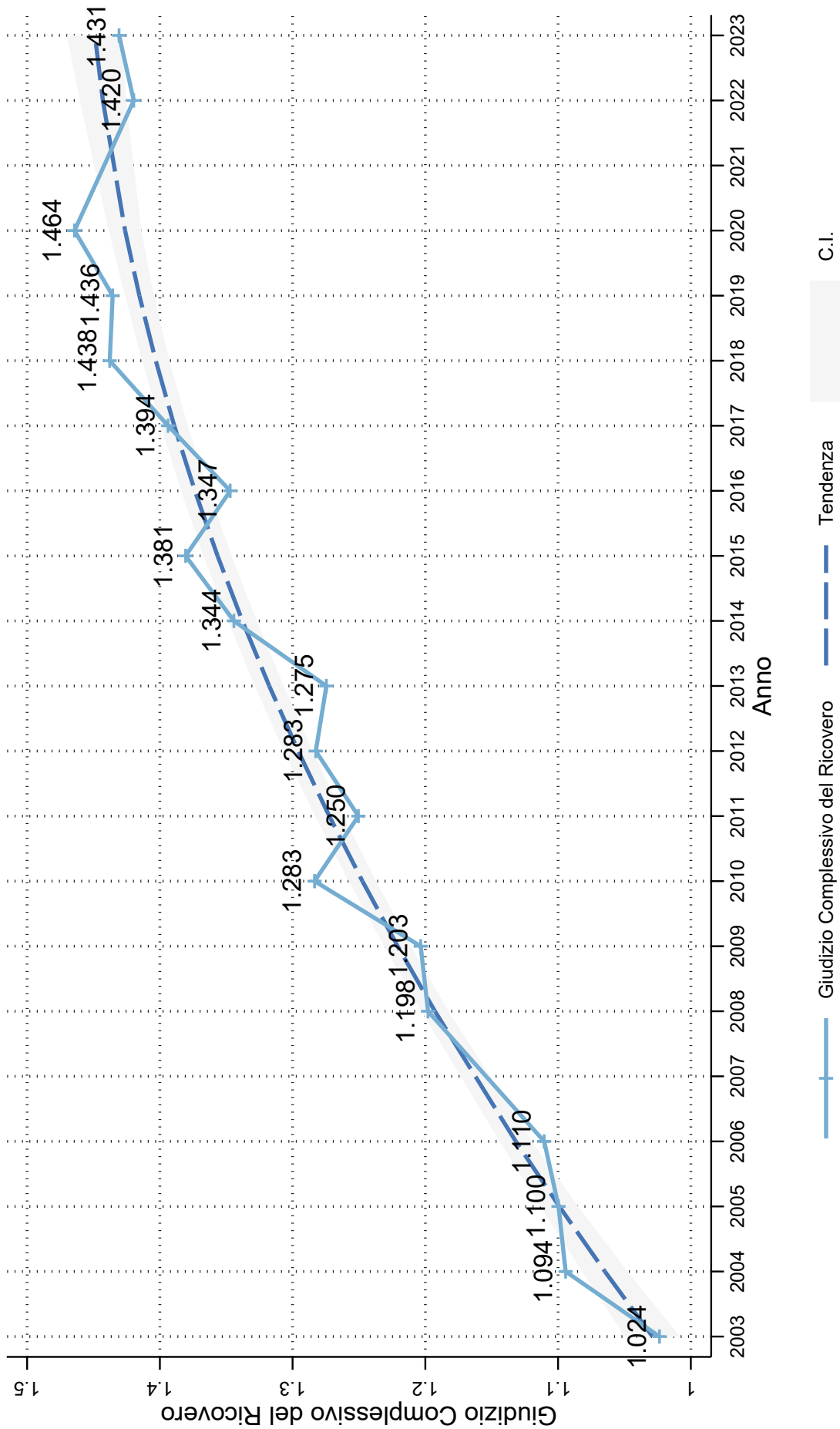




| Anno | Media | Dev. Std. | Anno | Media | Dev. Std. | t-test   | Wilcoxon test |
|------|-------|-----------|------|-------|-----------|----------|---------------|
| 2003 | 0.989 | 0.692     | 2004 | 1.007 | 0.662     | 0.384    | 0.559         |
| 2004 | 1.007 | 0.662     | 2005 | 1.034 | 0.677     | 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 | 1.329 | 0.614     | 0.784    | 0.971         |
| 2019 | 1.329 | 0.614     | 2020 | 1.368 | 0.604     | 0.040*   | 0.018*        |
| 2020 | 1.368 | 0.604     | 2022 | 1.306 | 0.614     | 0.002**  | 0.000***      |
| 2022 | 1.306 | 0.614     | 2023 | 1.336 | 0.600     | 0.090    | 0.081         |
| 2003 | 0.989 | 0.692     | 2023 | 1.336 | 0.600     | 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 | 1.436 | 0.761     | 0.920    | 0.862         |
| 2019 | 1.436 | 0.761     | 2020 | 1.464 | 0.718     | 0.219    | 0.493         |
| 2020 | 1.464 | 0.718     | 2022 | 1.420 | 0.742     | 0.059    | 0.068         |
| 2022 | 1.420 | 0.742     | 2023 | 1.431 | 0.745     | 0.610    | 0.526         |
| 2003 | 1.024 | 0.857     | 2023 | 1.431 | 0.745     | 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.