



**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

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

## RIABILITAZIONE INTENSIVA E SERVIZIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

RILEVAZIONE 28/03/2022 - 26/01/2024

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 28 febbraio 2024

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

---

Ultimo aggiornamento: 28 febbraio 2024

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

Elaborazione statistica svolta con Stata usando il pacchetto texdoc e .ado 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
Grado di istruzione . . . . .	6
Per quanto tempo è stato ricoverato . . . . .	7
<b>INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE</b>	<b>8</b>
È stato informato sull'organizzazione complessiva . . . . .	9
Chiarezza informazione sull'organizzazione complessiva . . . . .	10
È stato informato che avrebbe intrapreso un progetto riabilitativo . . . . .	11
Si è sentito coinvolto e partecipe . . . . .	12
Informazioni contraddittorie . . . . .	13
Materiale informativo . . . . .	14
Quale materiale informativo è stato più utile . . . . .	15
Importanza informazione e comunicazione . . . . .	16
Preparazione per gestire la disabilità . . . . .	17
Il personale in reparto Le ha fatto fare quello che faceva in palestra . . . . .	18
<b>RELAZIONE CON IL PERSONALE</b>	<b>19</b>
Valutazione dei medici . . . . .	20
Competenza professionale . . . . .	22
Frequenza visite . . . . .	23
Chiarezza informazioni sulla malattia . . . . .	24
Cortesìa e attenzione . . . . .	25
Chiarezza informazioni sui rischi delle cure . . . . .	26
Rispetto riservatezza . . . . .	27
Valutazione degli infermieri . . . . .	28
Competenza professionale . . . . .	30
Rispetto riservatezza . . . . .	31
Disponibilità fornire informazioni sull'assistenza . . . . .	32
Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate . . . . .	33
Cortesìa e attenzione . . . . .	34
Valutazione del personale di supporto . . . . .	35
Rispetto riservatezza . . . . .	37
Frequenza cure di igiene e pulizia . . . . .	38
Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate . . . . .	39
Cortesìa e attenzione . . . . .	40
Valutazione dei fisioterapisti . . . . .	41
Competenza professionale . . . . .	43
Cortesìa e disponibilità . . . . .	44
Rispetto riservatezza . . . . .	45
Rispetto degli orari . . . . .	46
Valutazione altre figure professionali . . . . .	47
Assistente Sociale . . . . .	49
Psicologo . . . . .	50
Logopedista . . . . .	51
Come giudica la collaborazione tra il personale sanitario . . . . .	52
Importanza relazione con il personale . . . . .	53

<b>COMFORT E RISTORAZIONE</b>	<b>54</b>
Valutazione ausili . . . . .	55
Facilità di utilizzo . . . . .	57
Pulizia . . . . .	58
Comfort . . . . .	59
Valutazione comfort . . . . .	60
Comfort della camera . . . . .	62
Adeguatezza degli spazi . . . . .	63
Rispetto del silenzio . . . . .	64
Igiene ambientale . . . . .	65
Pulizia e igiene dei locali di riabilitazione . . . . .	66
Importanza comfort del reparto e della camera . . . . .	67
Valutazione ristorazione . . . . .	68
Qualità . . . . .	70
Temperatura . . . . .	71
Varietà . . . . .	72
Pulizia . . . . .	73
Importanza della ristorazione . . . . .	74
Ritiene significativo il clima spirituale . . . . .	75
Giudizio complessivo rispetto al ricovero . . . . .	76
Comparazione Performance - Importanza . . . . .	77

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 28/03/2022 - 26/01/2024

Questionari analizzati: 73

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2021.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 97 osservazioni

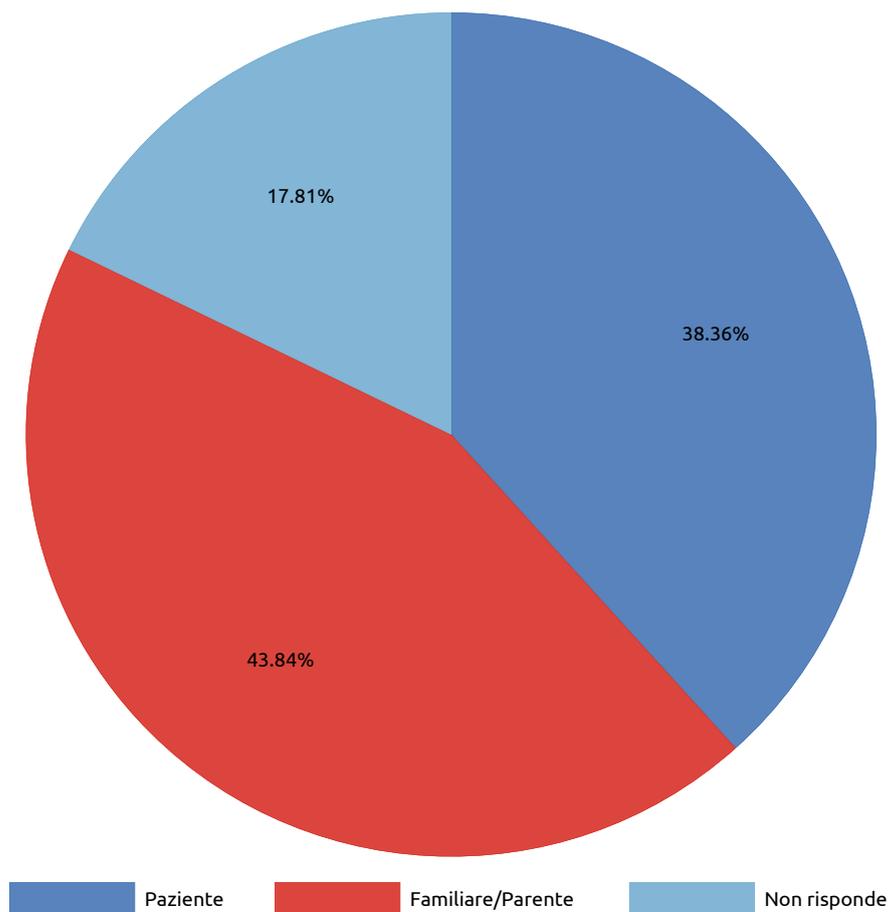
Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 68 osservazioni

---

## DATI ANAGRAFICI

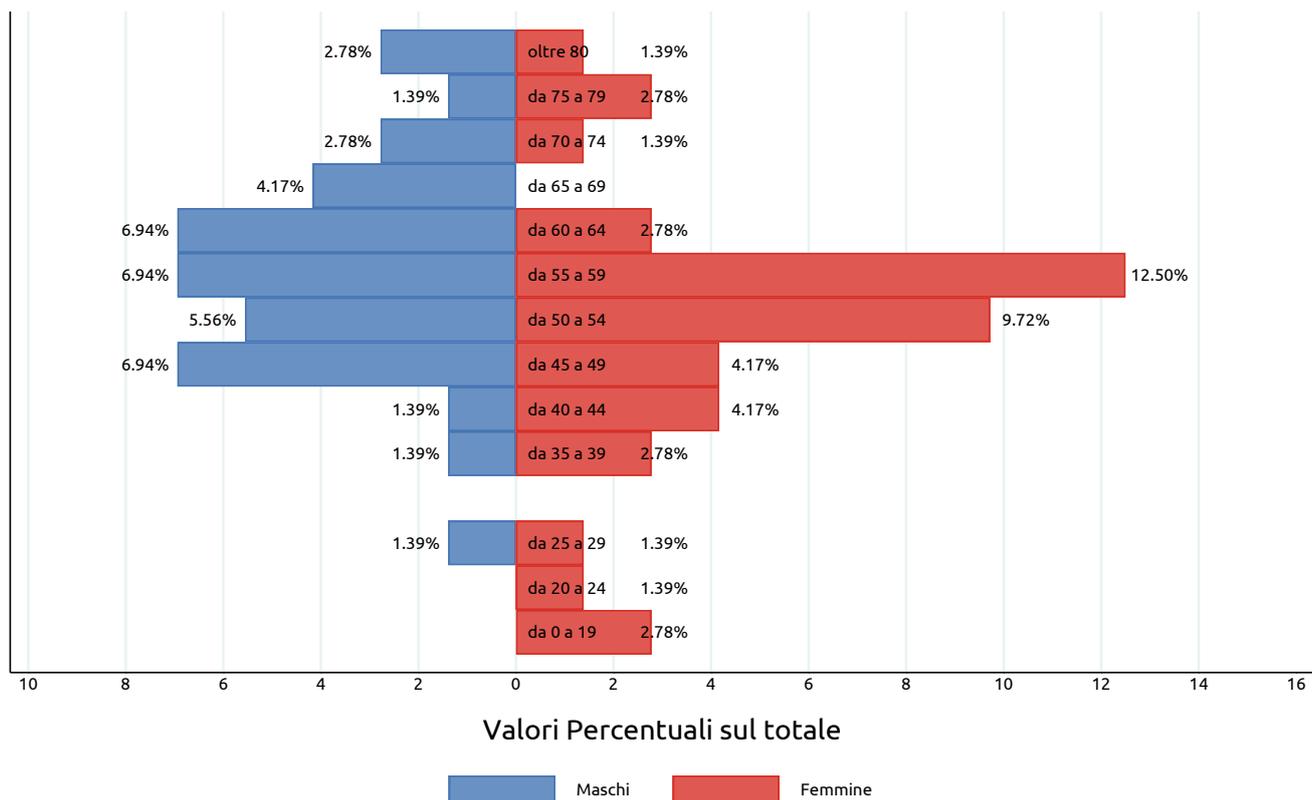
---

## Compilatore



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Paziente	28	38.36	46.67	46.67
Familiare/Parente	32	43.84	53.33	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>60</b>	<b>82.19</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	13	17.81		
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

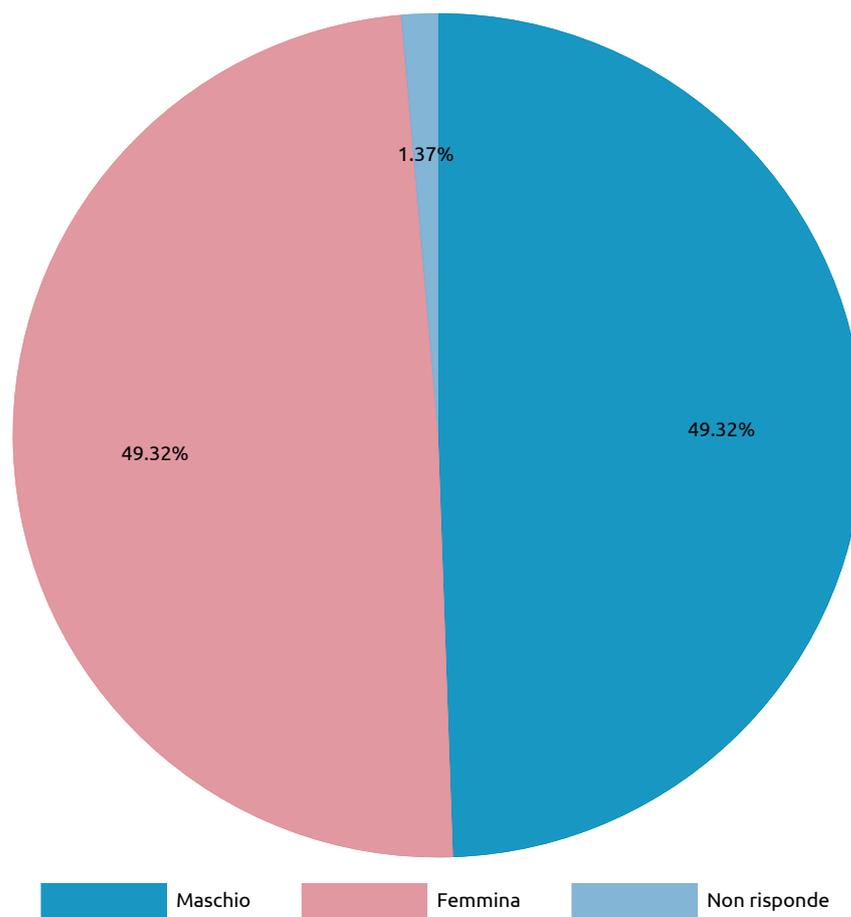
## Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	2	2.74	3.12	3.12
da 20 a 24	1	1.37	1.56	4.69
da 25 a 29	2	2.74	3.12	7.81
da 35 a 39	3	4.11	4.69	12.50
da 40 a 44	4	5.48	6.25	18.75
da 45 a 49	8	10.96	12.50	31.25
da 50 a 54	11	15.07	17.19	48.44
da 55 a 59	14	19.18	21.88	70.31
da 60 a 64	7	9.59	10.94	81.25
da 65 a 69	3	4.11	4.69	85.94
da 70 a 74	3	4.11	4.69	90.62
da 75 a 79	3	4.11	4.69	95.31
oltre 80	3	4.11	4.69	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>64</b>	<b>87.67</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	9	12.33		
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

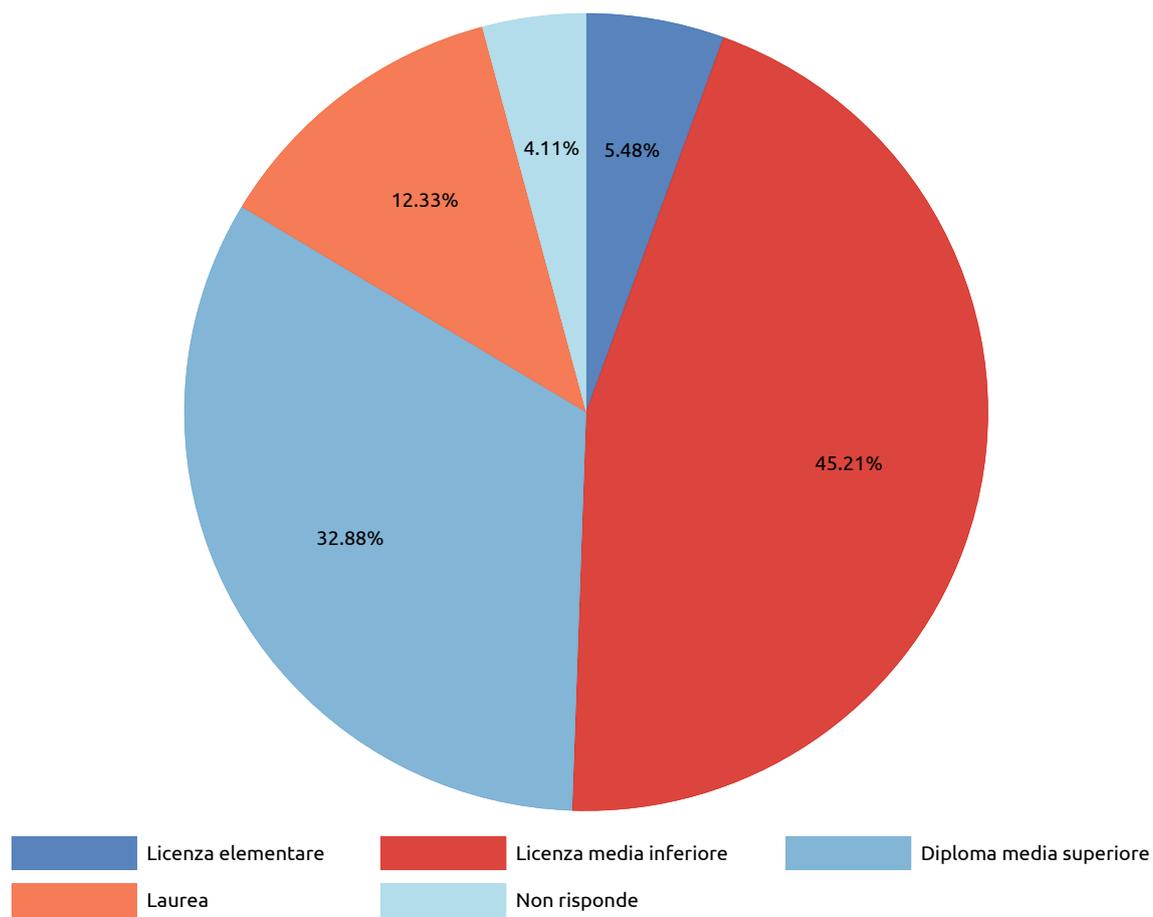
Età media: 54.92

## Genere



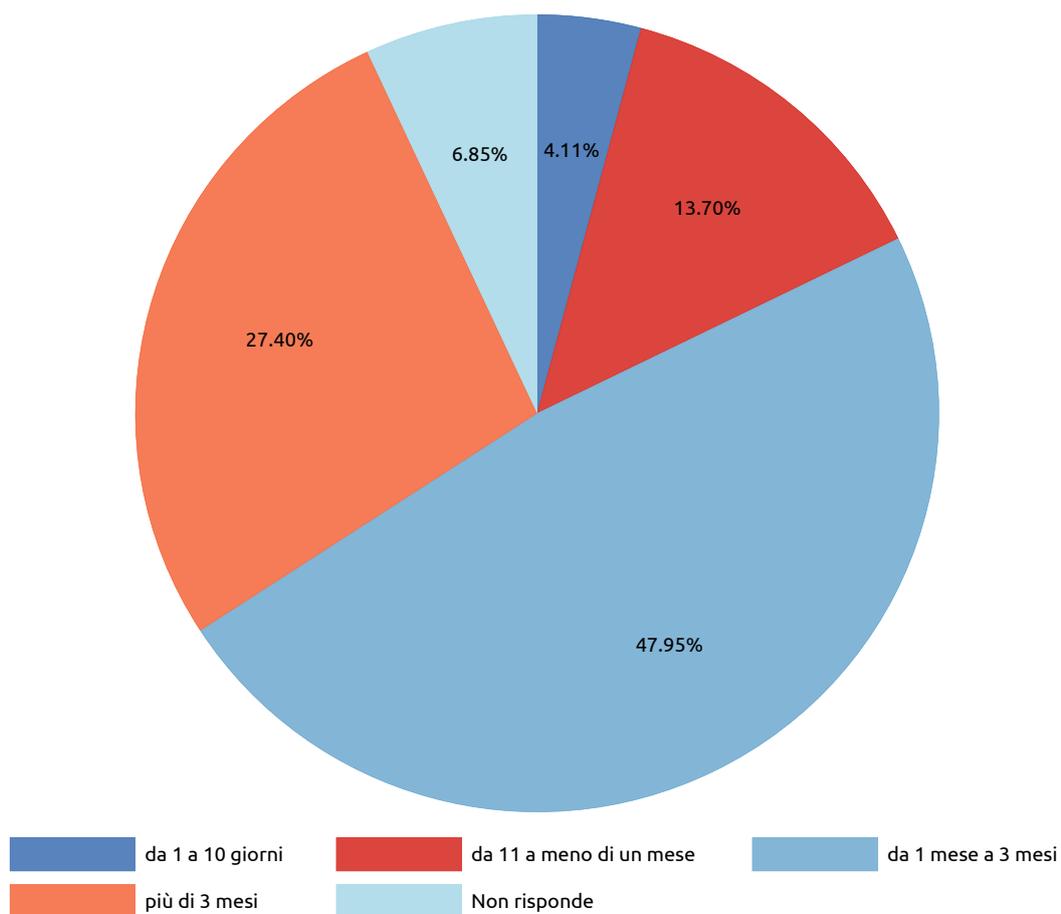
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	36	49.32	50.00	50.00
Femmina	36	49.32	50.00	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>72</b>	<b>98.63</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	1	1.37		
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

## Grado di istruzione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Licenza elementare	4	5.48	5.71	5.71
Licenza media inferiore	33	45.21	47.14	52.86
Diploma media superiore	24	32.88	34.29	87.14
Laurea	9	12.33	12.86	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>70</b>	<b>95.89</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	3	4.11		
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

## Per quanto tempo è stato ricoverato



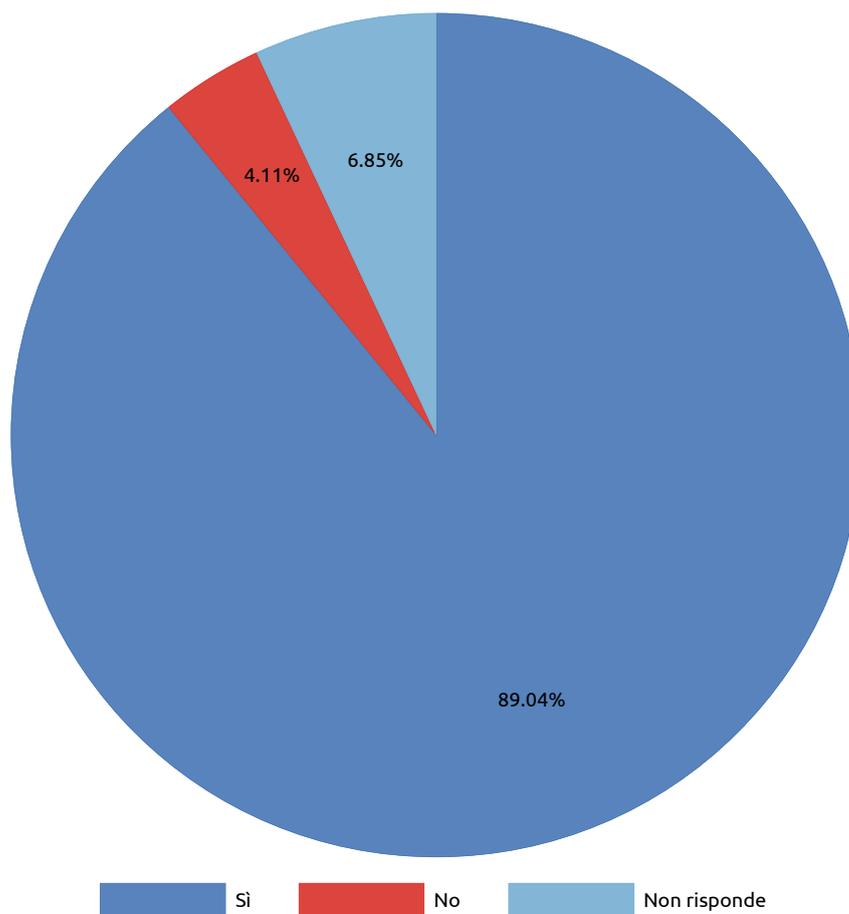
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 1 a 10 giorni	3	4.11	4.41	4.41
da 11 a meno di un mese	10	13.70	14.71	19.12
da 1 mese a 3 mesi	35	47.95	51.47	70.59
più di 3 mesi	20	27.40	29.41	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>68</b>	<b>93.15</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	5	6.85		
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

---

**INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE**

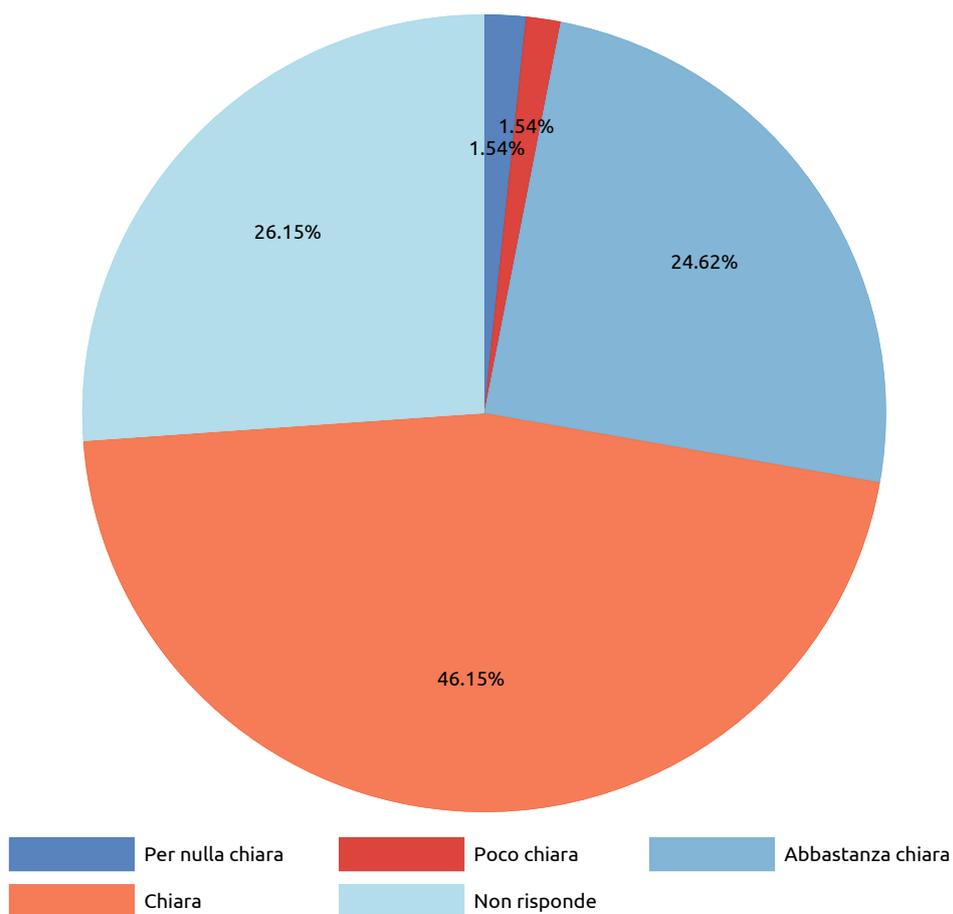
---

## È stato informato sull'organizzazione complessiva



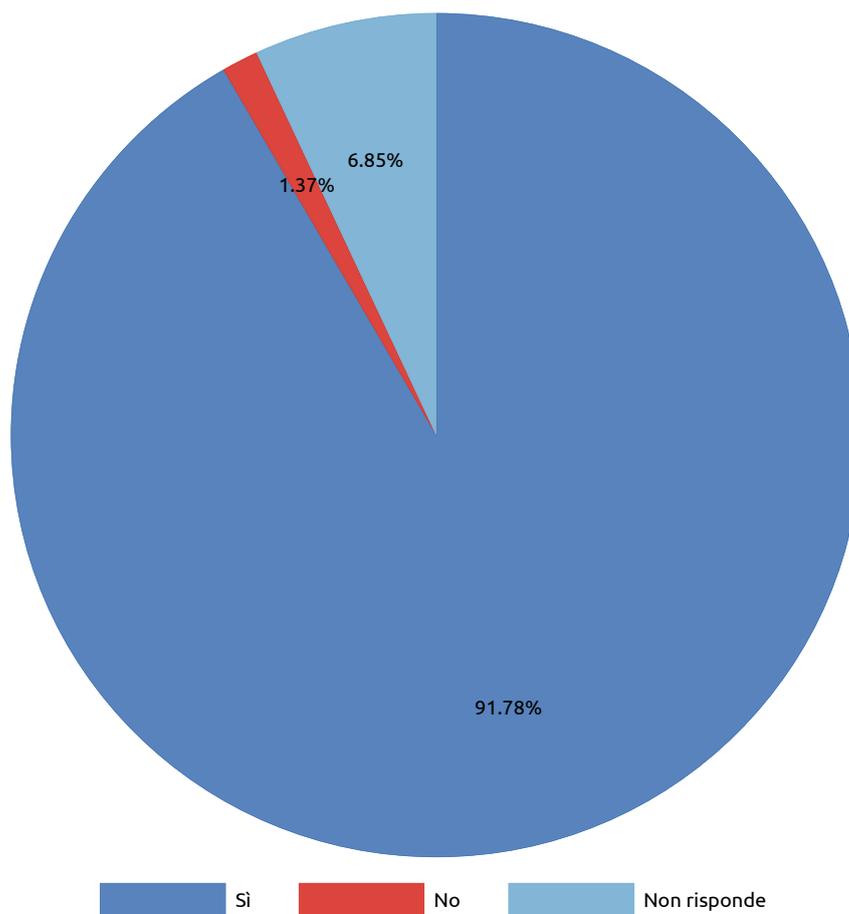
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	65	89.04	95.59	95.59
No	3	4.11	4.41	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>68</b>	<b>93.15</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	5	6.85		
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

## Chiarezza informazione sull'organizzazione complessiva



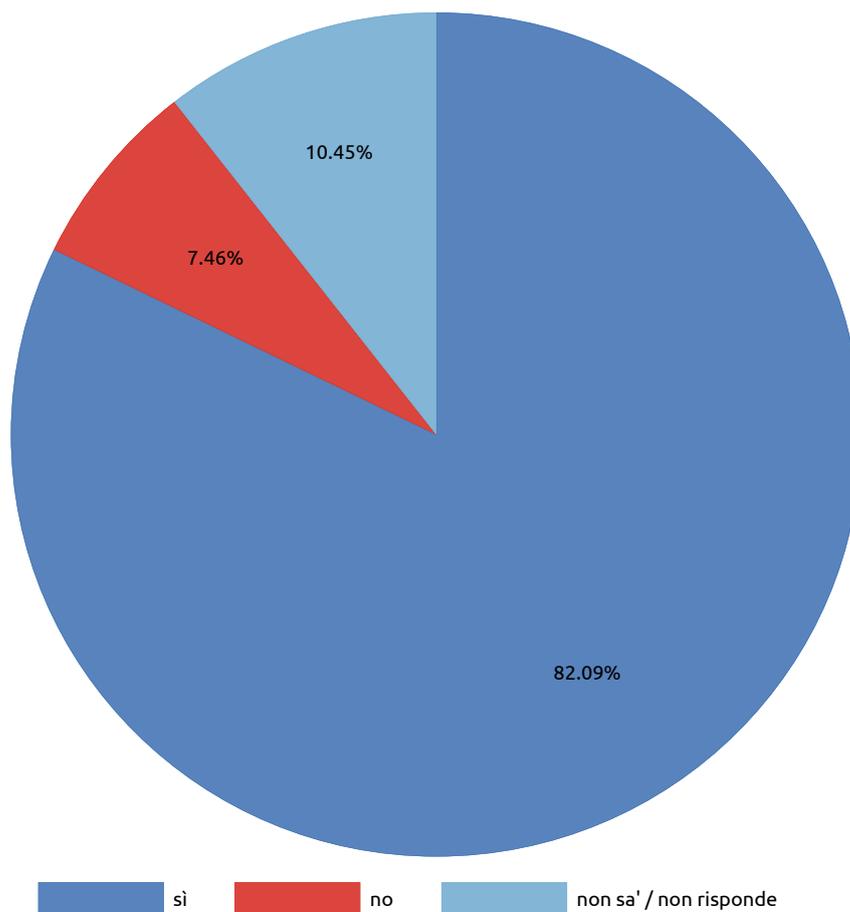
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla chiara	1	1.54	2.08	2.08
Poco chiara	1	1.54	2.08	4.17
Abbastanza chiara	16	24.62	33.33	37.50
Chiara	30	46.15	62.50	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>48</b>	<b>73.85</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	17	26.15		
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>		

## È stato informato che avrebbe intrapreso un progetto riabilitativo



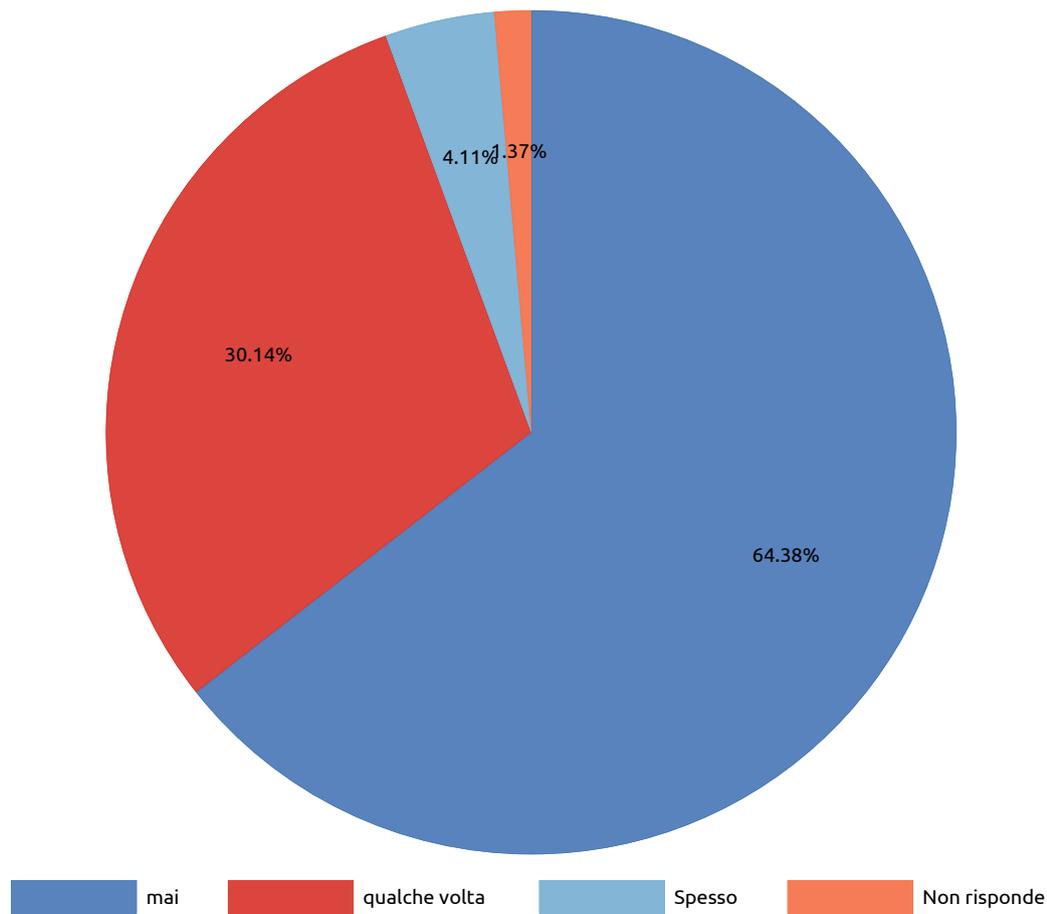
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	67	91.78	98.53	98.53
No	1	1.37	1.47	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>68</b>	<b>93.15</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	5	6.85		
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

## Si è sentito coinvolto e partecipe



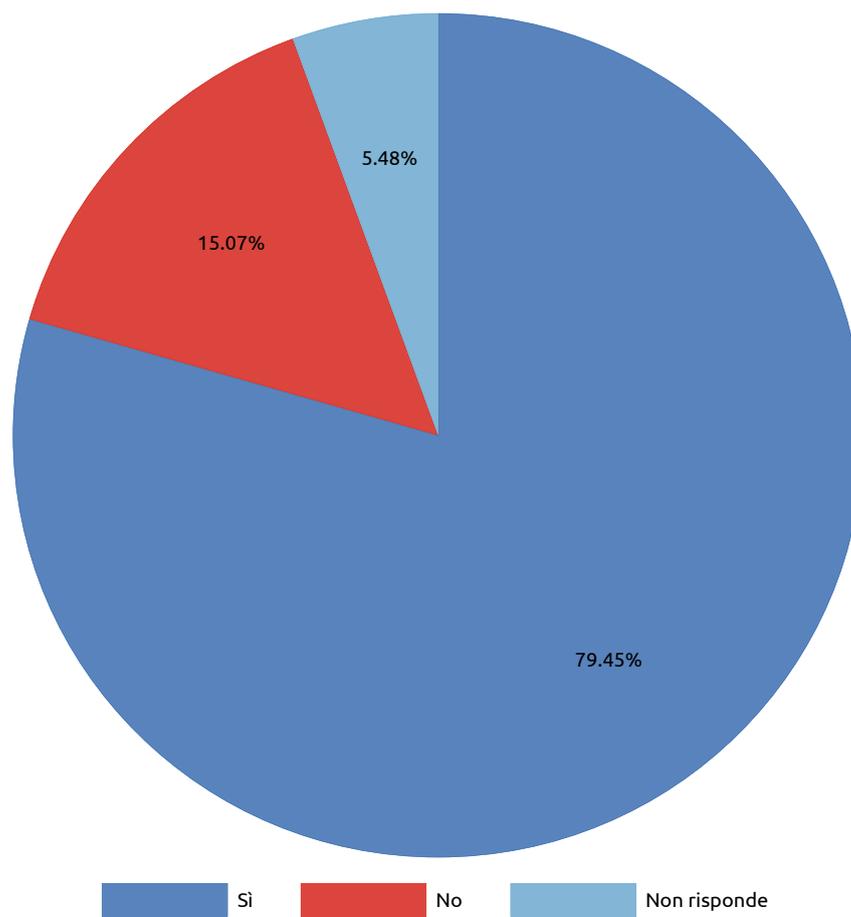
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
sì	55	82.09	82.09	82.09
no	5	7.46	7.46	89.55
non sa' / non risponde	7	10.45	10.45	100.00
<b>Totale</b>	<b>67</b>	<b>100.00</b>		

## Informazioni contraddittorie



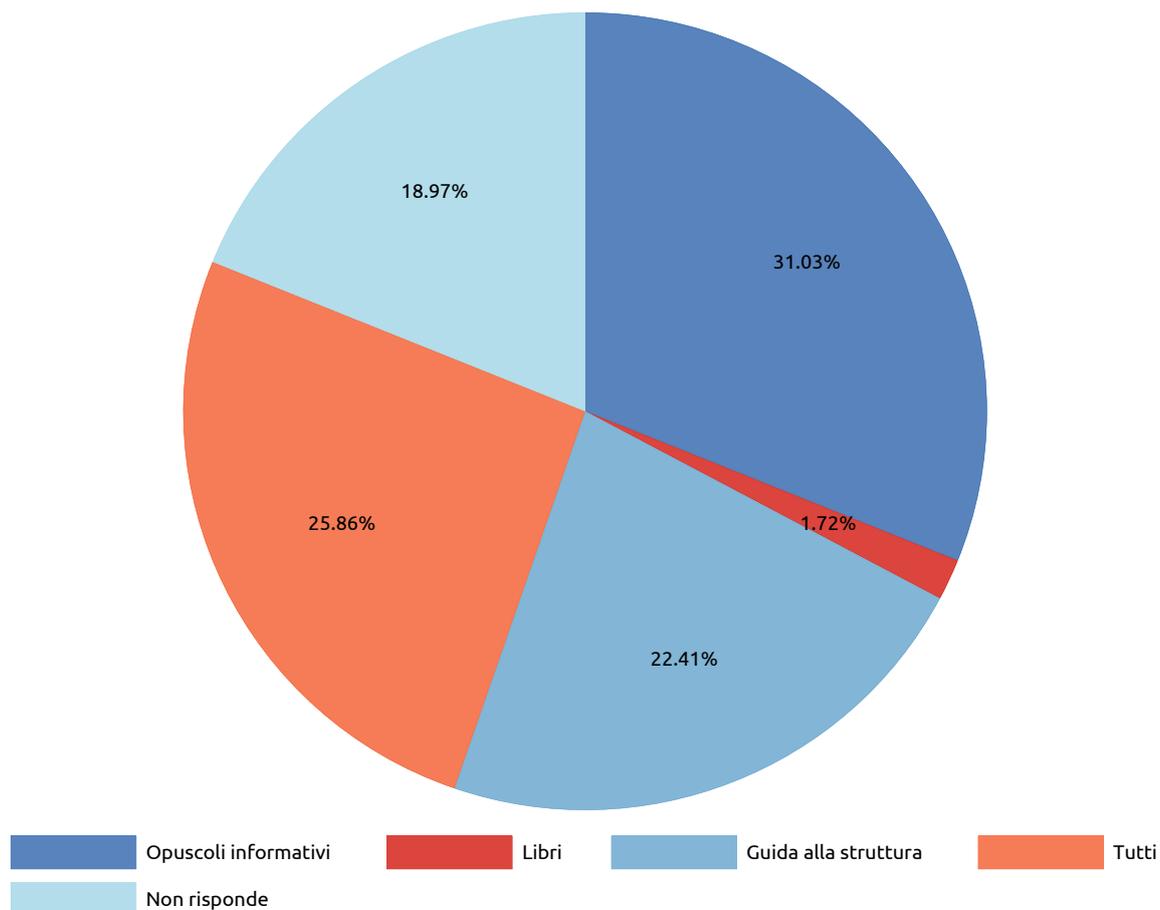
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
mai	47	64.38	65.28	65.28
qualche volta	22	30.14	30.56	95.83
Spesso	3	4.11	4.17	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>72</b>	<b>98.63</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	1	1.37		
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

## Materiale informativo



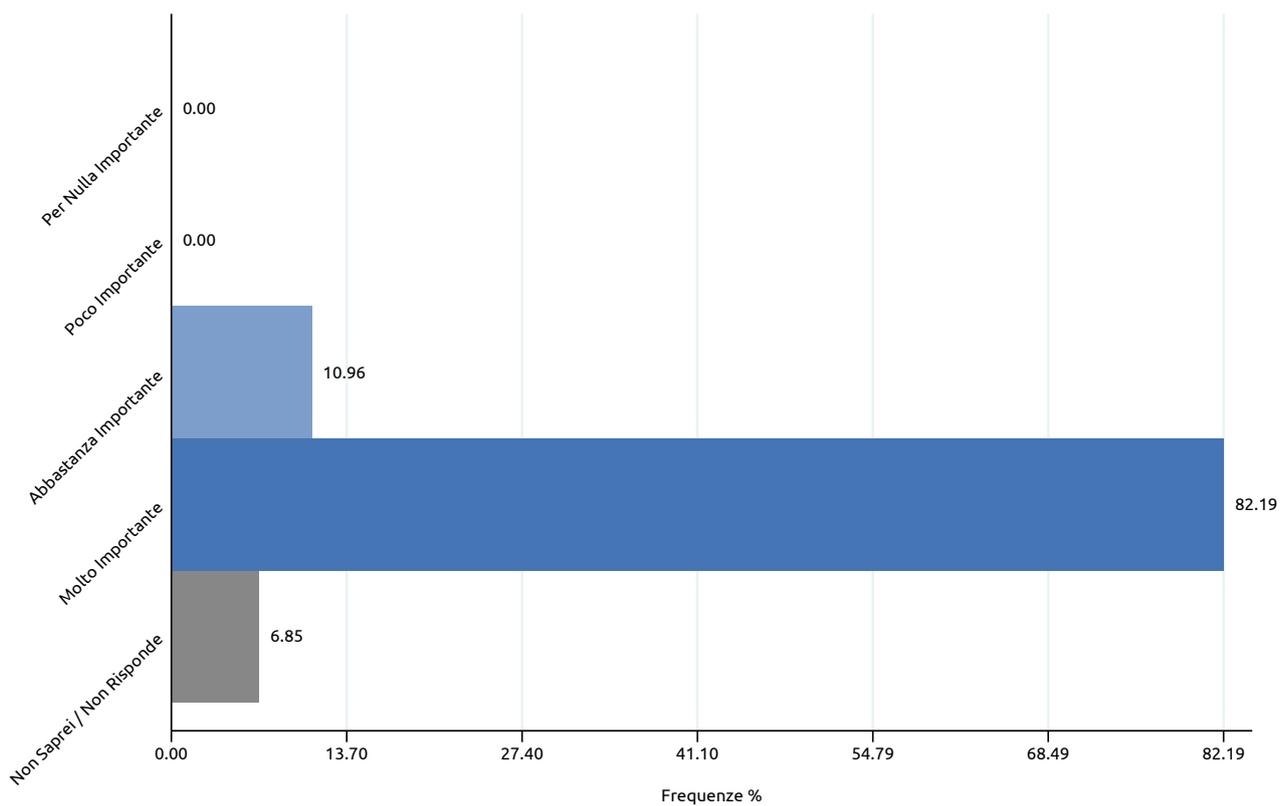
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	58	79.45	84.06	84.06
No	11	15.07	15.94	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>69</b>	<b>94.52</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	4	5.48		
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

## Quale materiale informativo è stato più utile



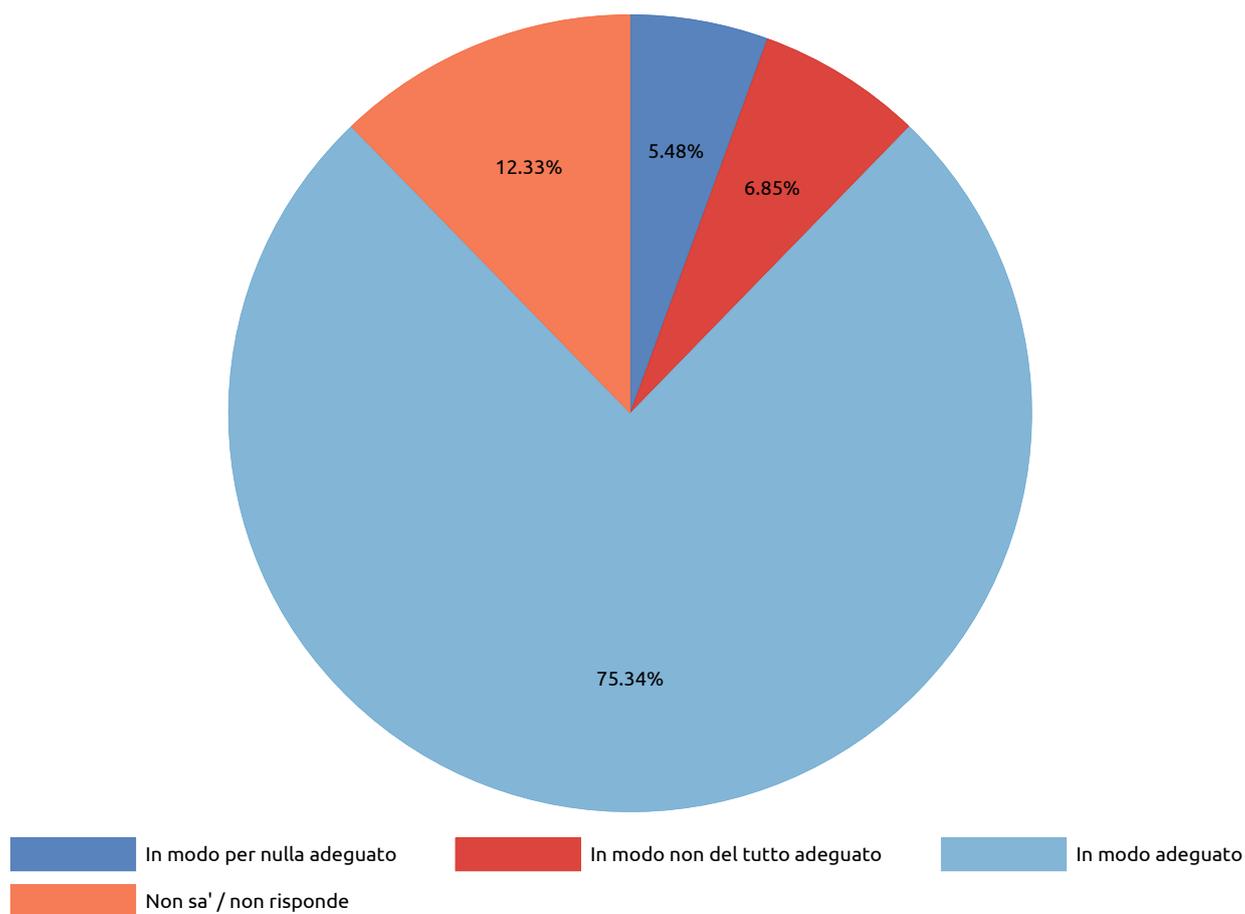
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Opuscoli informativi	18	31.03	38.30	38.30
Libri	1	1.72	2.13	40.43
Guida alla struttura	13	22.41	27.66	68.09
Tutti	15	25.86	31.91	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>47</b>	<b>81.03</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	11	18.97		
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>		

## Importanza informazione e comunicazione



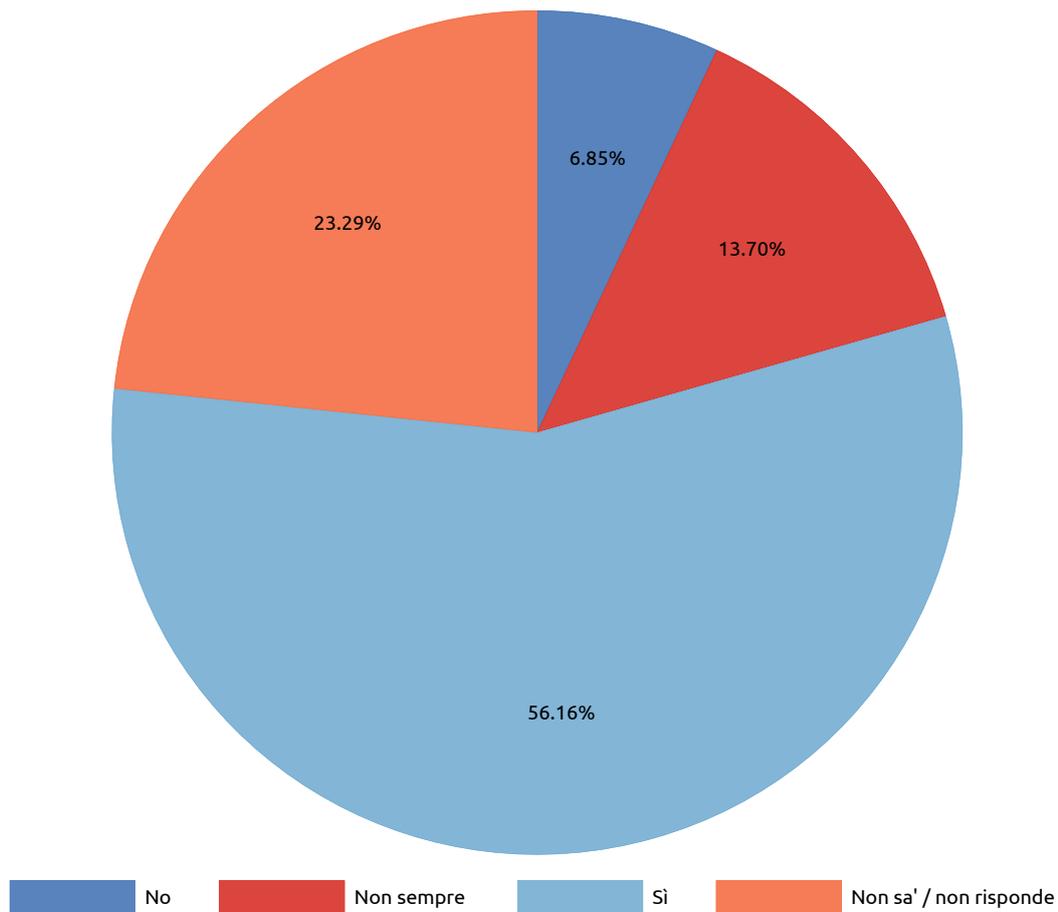
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	8	10.96	10.96
Molto importante	60	82.19	93.15
Non sa' / Non risponde	5	6.85	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Preparazione per gestire la disabilità



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
In modo per nulla adeguato	4	5.48	5.48	5.48
In modo non del tutto adeguato	5	6.85	6.85	12.33
In modo adeguato	55	75.34	75.34	87.67
Non sa' / non risponde	9	12.33	12.33	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

## Il personale in reparto Le ha fatto fare quello che faceva in palestra



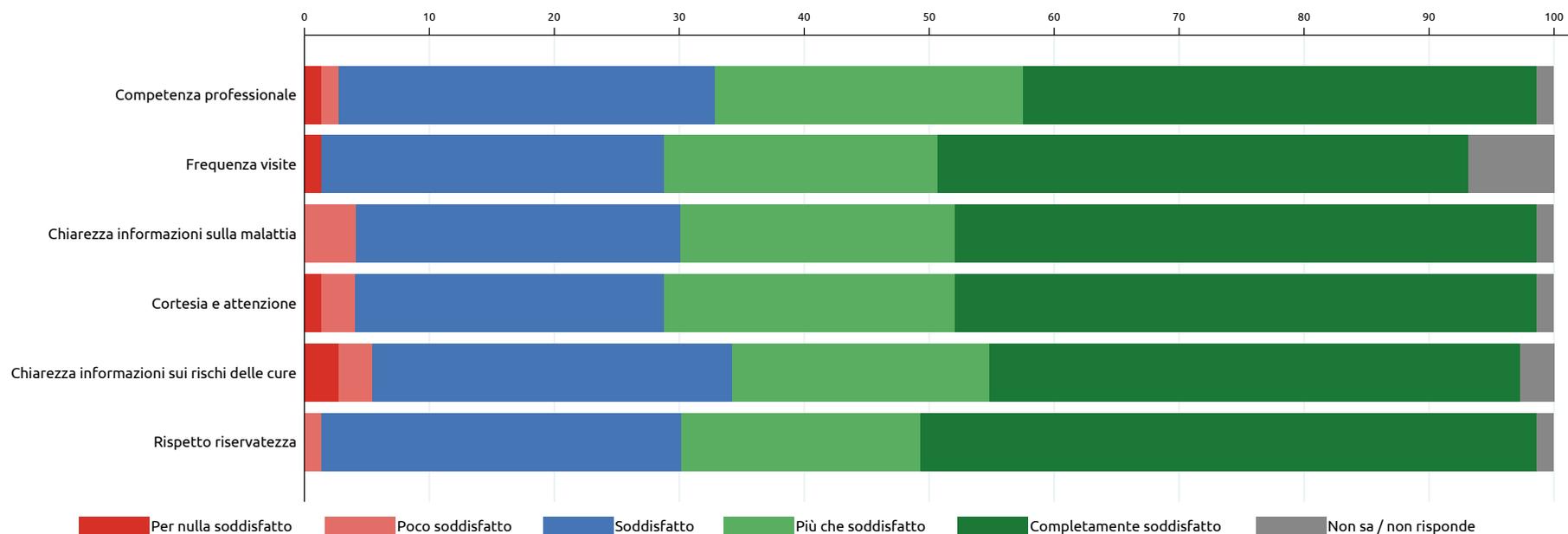
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
No	5	6.85	6.85	6.85
Non sempre	10	13.70	13.70	20.55
Sì	41	56.16	56.16	76.71
Non sa' / non risponde	17	23.29	23.29	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>		

---

## RELAZIONE CON IL PERSONALE

---

## Valutazione dei medici



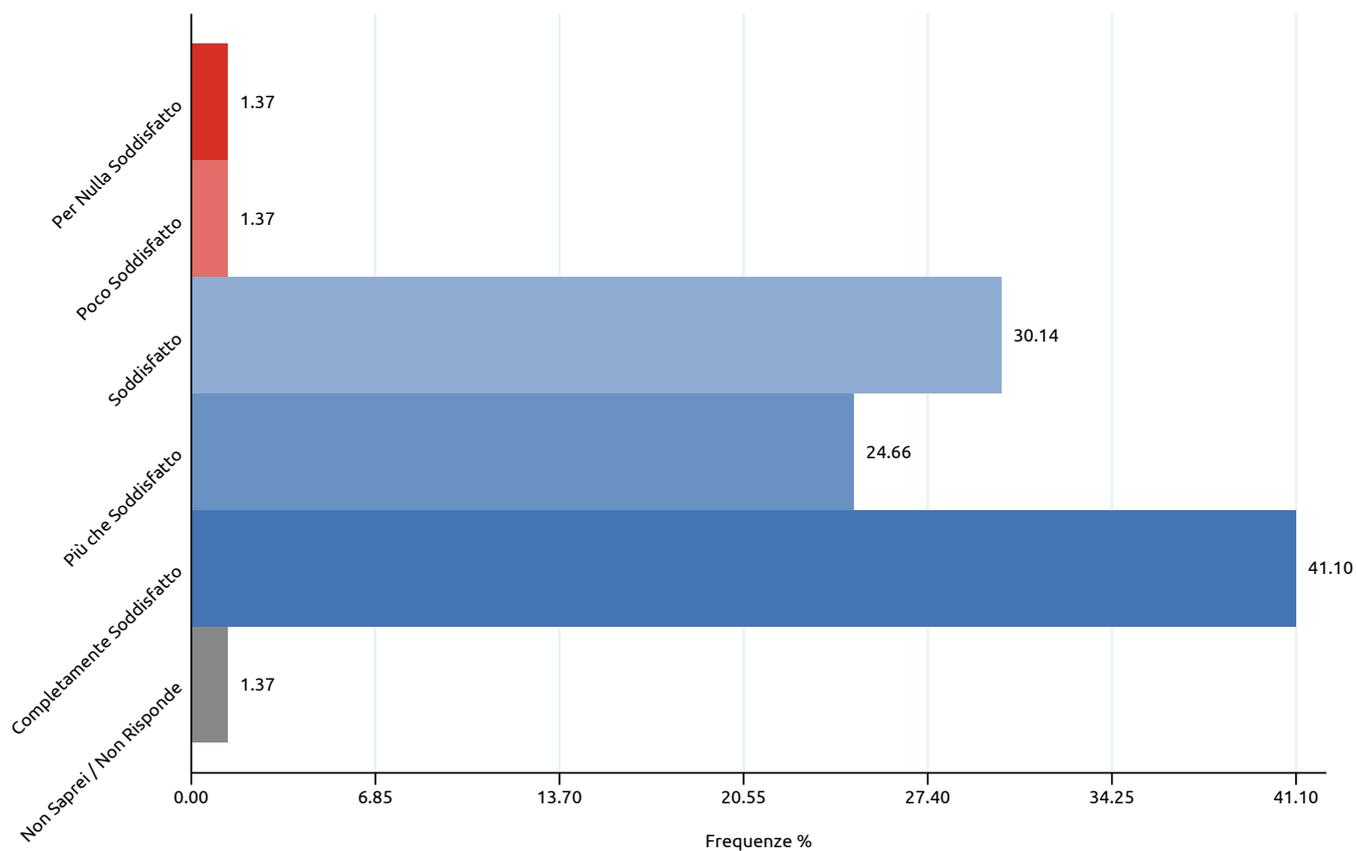
20

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Competenza professionale	1 <i>1.37</i>	1 <i>1.37</i>	22 <i>30.14</i>	18 <i>24.66</i>	30 <i>41.10</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>
Frequenza visite	1 <i>1.37</i>	0 <i>0.00</i>	20 <i>27.40</i>	16 <i>21.92</i>	31 <i>42.47</i>	5 <i>6.85</i>	73 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni sulla malattia	0 <i>0.00</i>	3 <i>4.11</i>	19 <i>26.03</i>	16 <i>21.92</i>	34 <i>46.58</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>
Cortesia e attenzione	1 <i>1.37</i>	2 <i>2.74</i>	18 <i>24.66</i>	17 <i>23.29</i>	34 <i>46.58</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni sui rischi delle cure	2 <i>2.74</i>	2 <i>2.74</i>	21 <i>28.77</i>	15 <i>20.55</i>	31 <i>42.47</i>	2 <i>2.74</i>	73 <i>100.00</i>
Rispetto riservatezza	0 <i>0.00</i>	1 <i>1.37</i>	21 <i>28.77</i>	14 <i>19.18</i>	36 <i>49.32</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Competenza professionale	2 <i>2.74</i>	70 <i>95.89</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>
Frequenza visite	1 <i>1.37</i>	67 <i>91.78</i>	5 <i>6.85</i>	73 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni sulla malattia	3 <i>4.11</i>	69 <i>94.52</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>
Cortesìa e attenzione	3 <i>4.11</i>	69 <i>94.52</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni sui rischi delle cure	4 <i>5.48</i>	67 <i>91.78</i>	2 <i>2.74</i>	73 <i>100.00</i>
Rispetto riservatezza	1 <i>1.37</i>	71 <i>97.26</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>

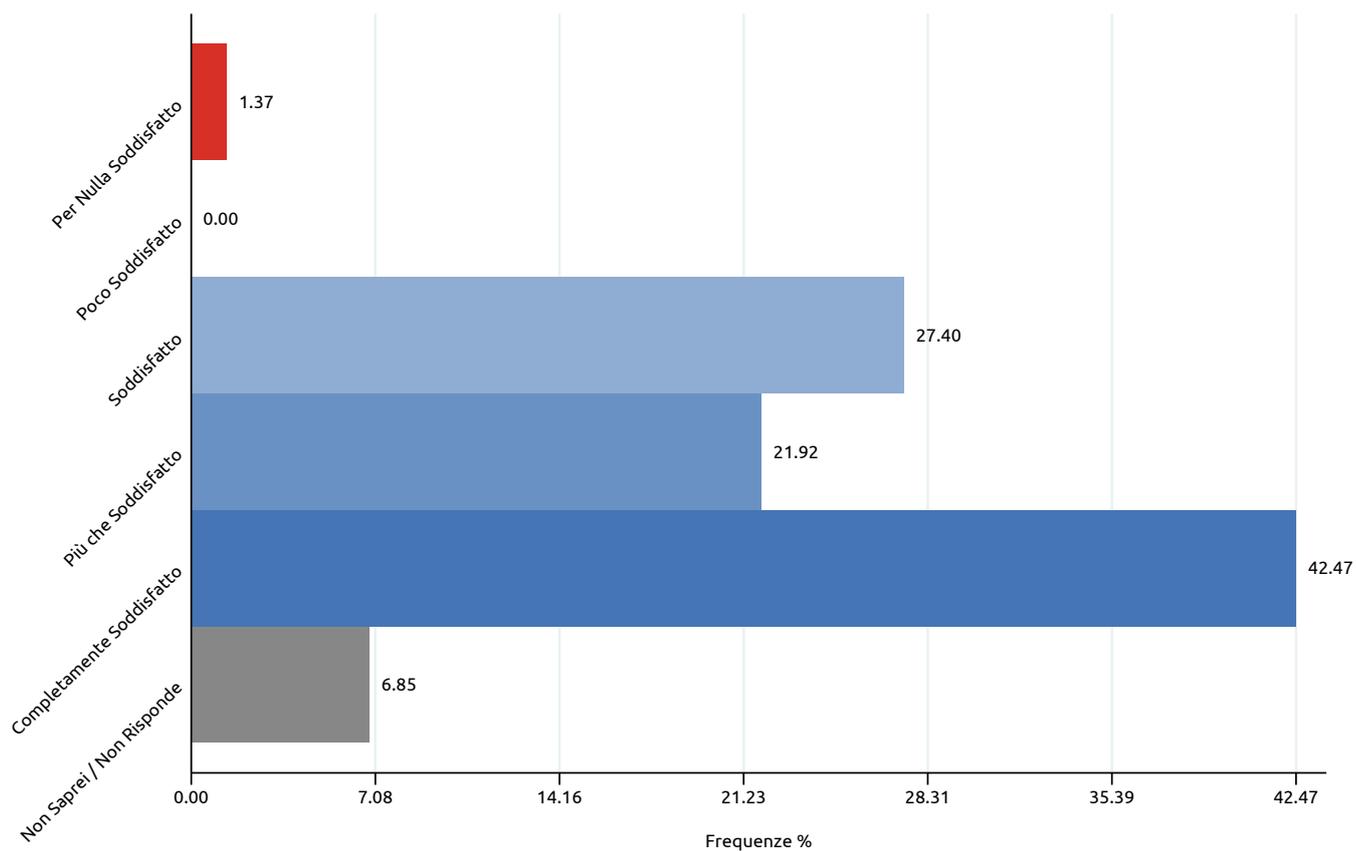
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosità</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Competenza professionale	72	1.042	0.956	-2.000	2.000
Frequenza visite	68	1.118	0.939	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni sulla ma- lattia	72	1.125	0.948	-1.000	2.000
Cortesìa e attenzione	72	1.125	0.978	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni sui rischi delle cure	71	1.000	1.056	-2.000	2.000
Rispetto riservatezza	72	1.181	0.909	-1.000	2.000
Valutazione globale items	73	1.100	0.856	-1.333	2.000

## Competenza professionale



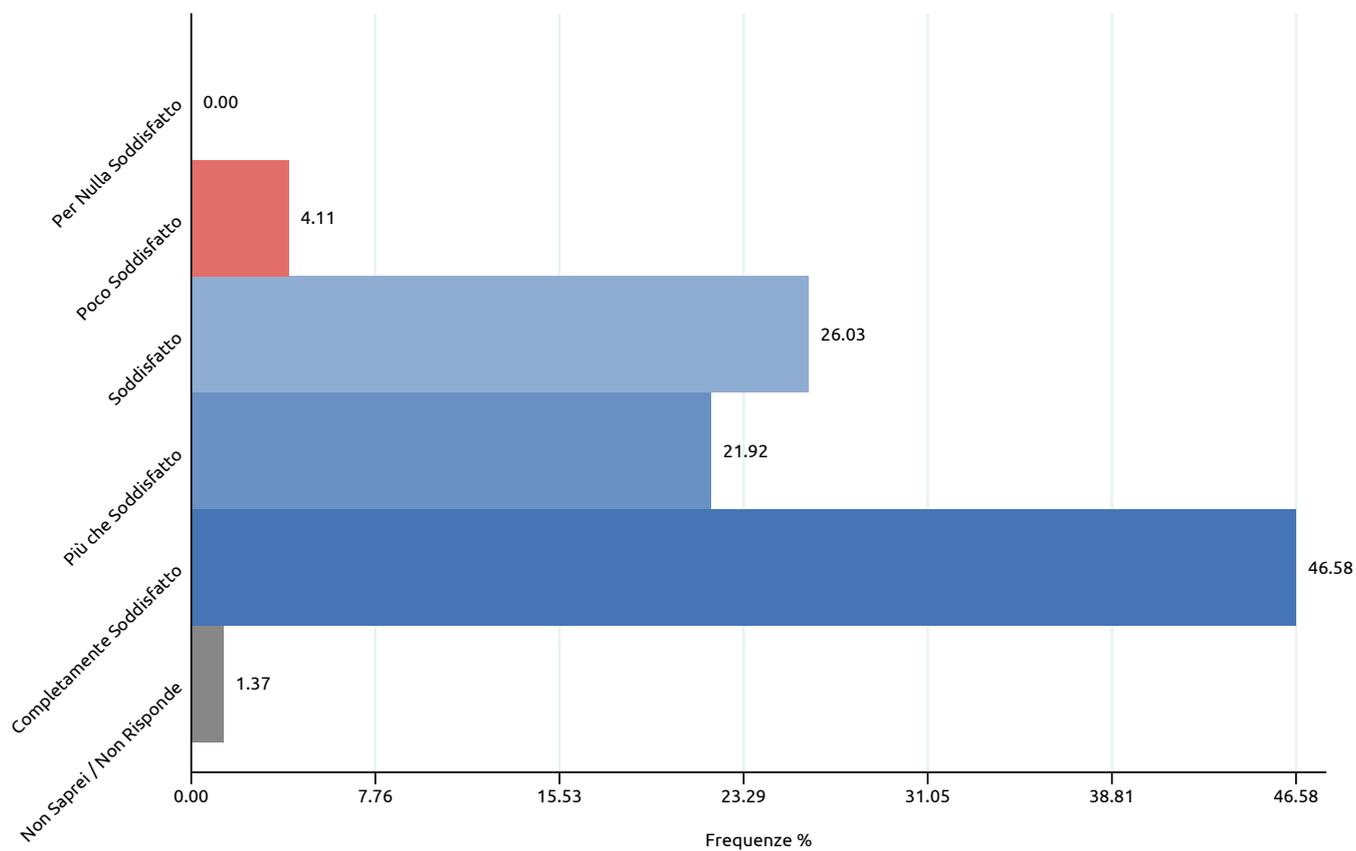
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	1	1.37	2.74
Soddisfatto	22	30.14	32.88
Più che soddisfatto	18	24.66	57.53
Completamente soddisfatto	30	41.10	98.63
Non sa' / Non risponde	1	1.37	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Frequenza visite



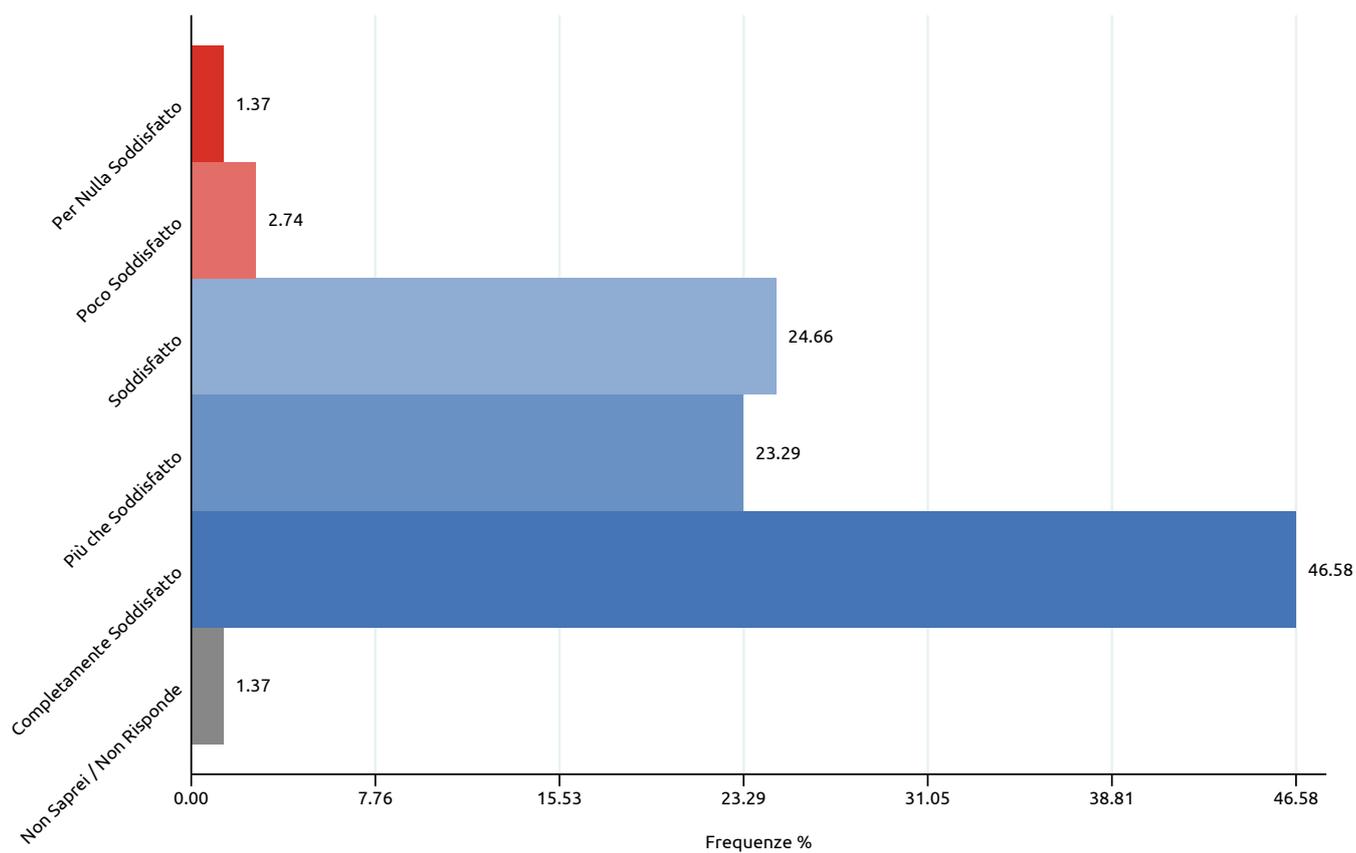
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Soddisfatto	20	27.40	28.77
Più che soddisfatto	16	21.92	50.68
Completamente soddisfatto	31	42.47	93.15
Non sa' / Non risponde	5	6.85	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni sulla malattia



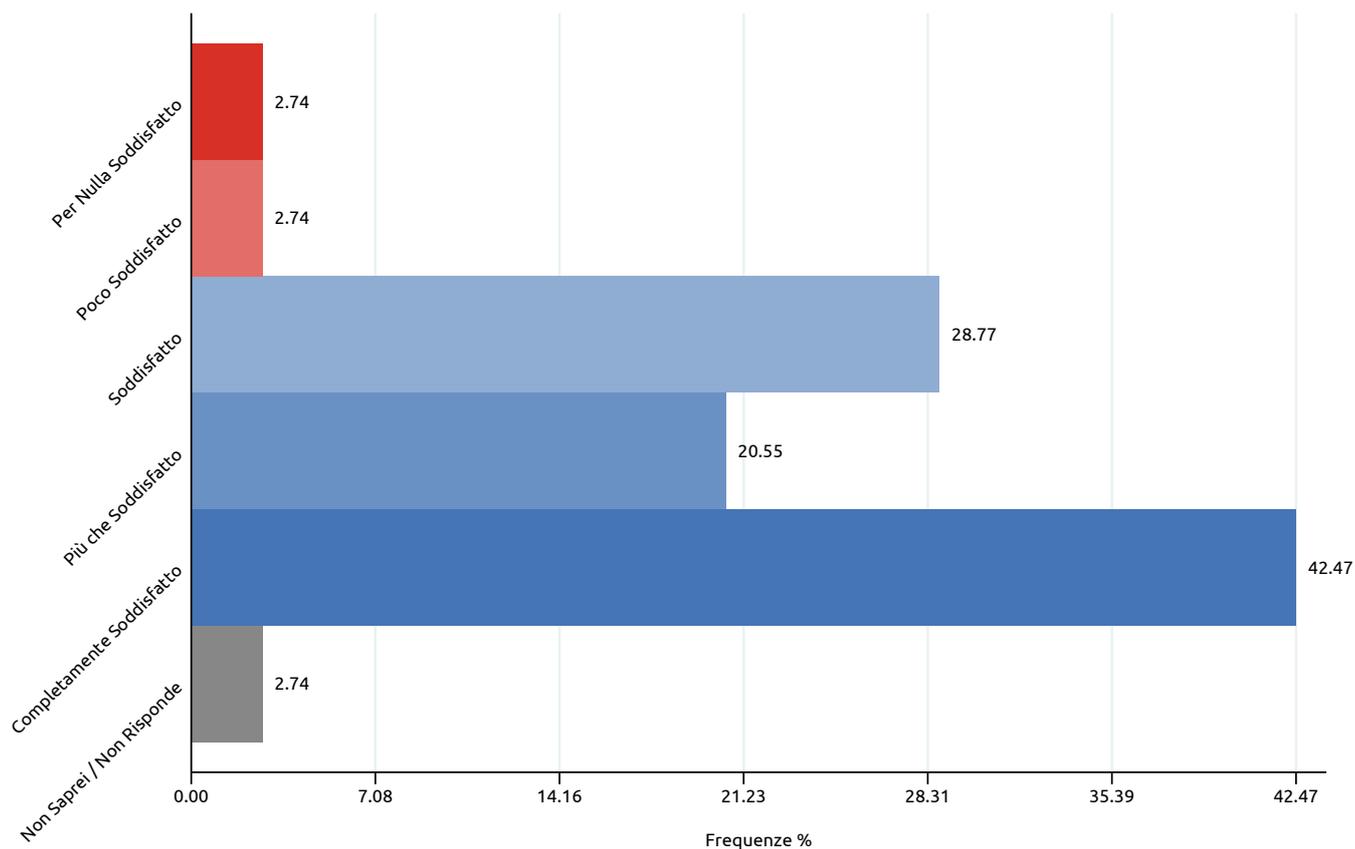
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	4.11	4.11
Soddisfatto	19	26.03	30.14
Più che soddisfatto	16	21.92	52.05
Completamente soddisfatto	34	46.58	98.63
Non sa' / Non risponde	1	1.37	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e attenzione



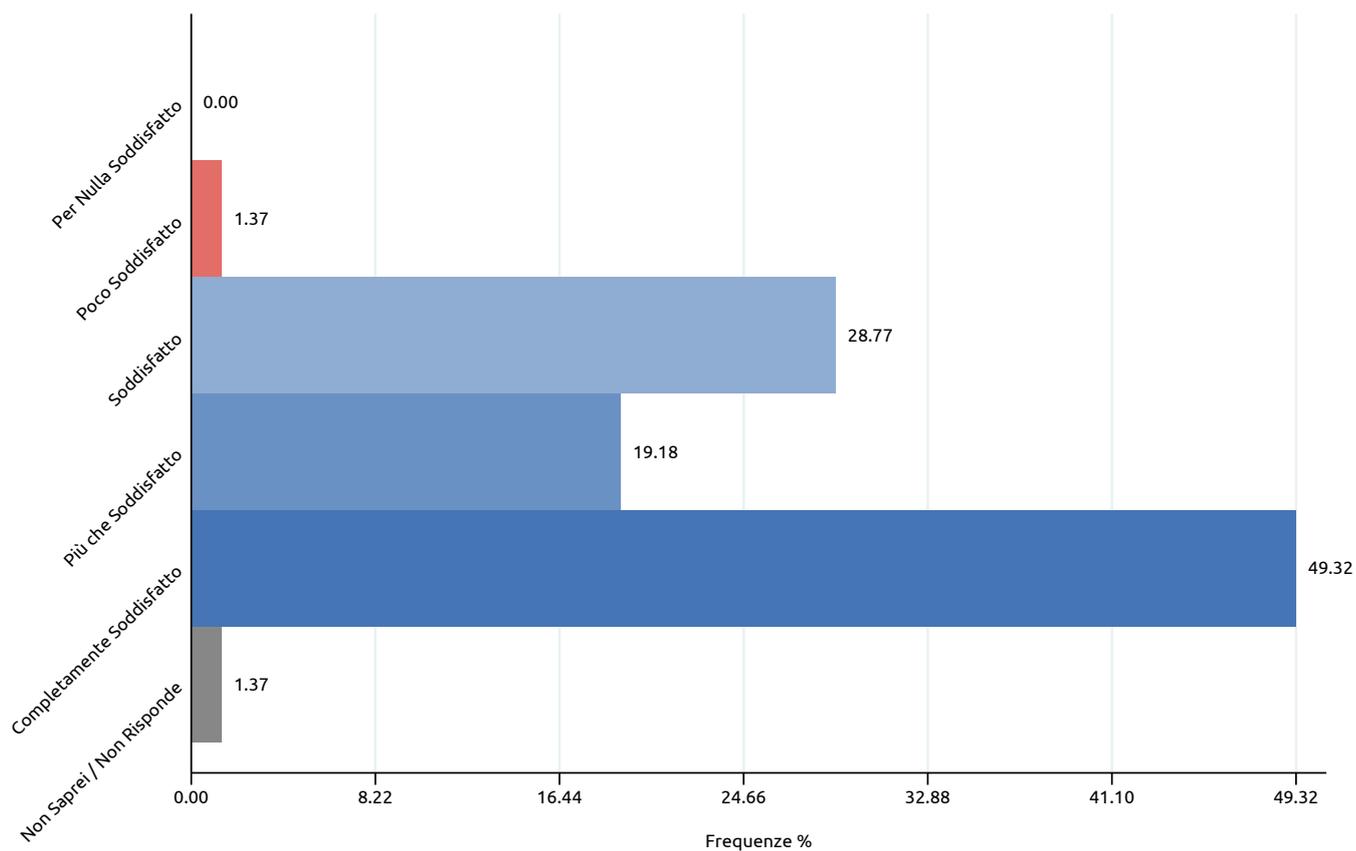
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	2	2.74	4.11
Soddisfatto	18	24.66	28.77
Più che soddisfatto	17	23.29	52.05
Completamente soddisfatto	34	46.58	98.63
Non sa' / Non risponde	1	1.37	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni sui rischi delle cure



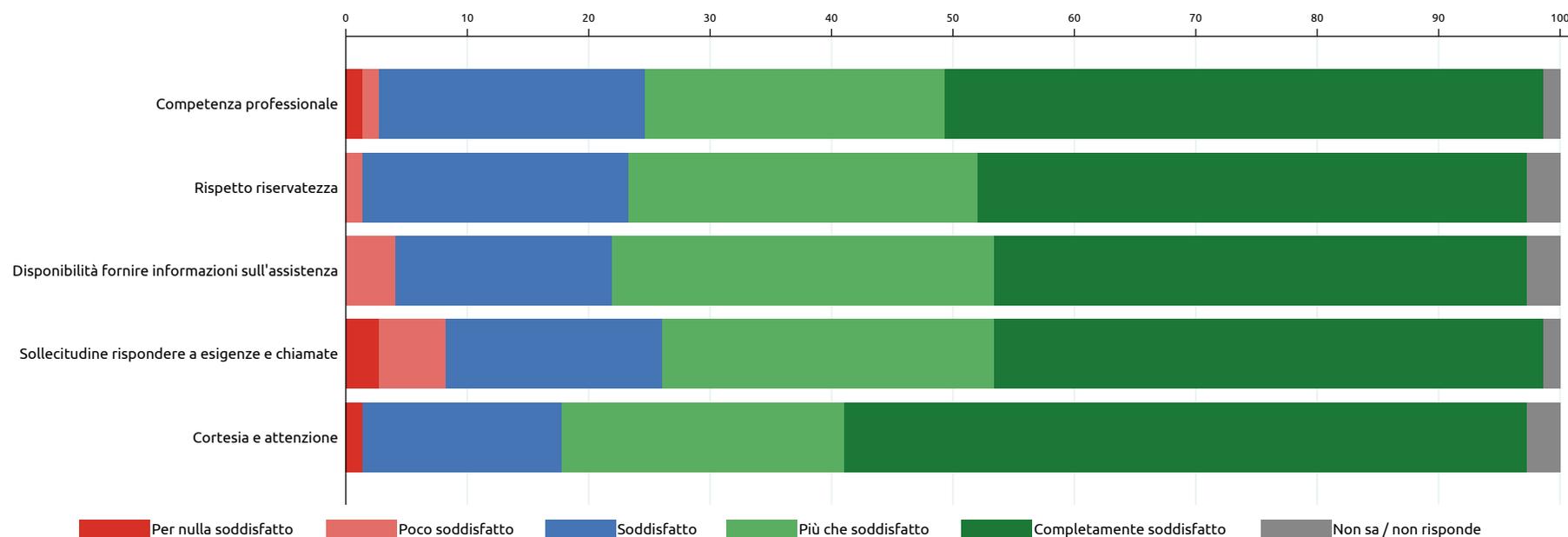
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	2.74	2.74
Poco soddisfatto	2	2.74	5.48
Soddisfatto	21	28.77	34.25
Più che soddisfatto	15	20.55	54.79
Completamente soddisfatto	31	42.47	97.26
Non sa' / Non risponde	2	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto riservatezza



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	1.37	1.37
Soddisfatto	21	28.77	30.14
Più che soddisfatto	14	19.18	49.32
Completamente soddisfatto	36	49.32	98.63
Non sa' / Non risponde	1	1.37	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Valutazione degli infermieri



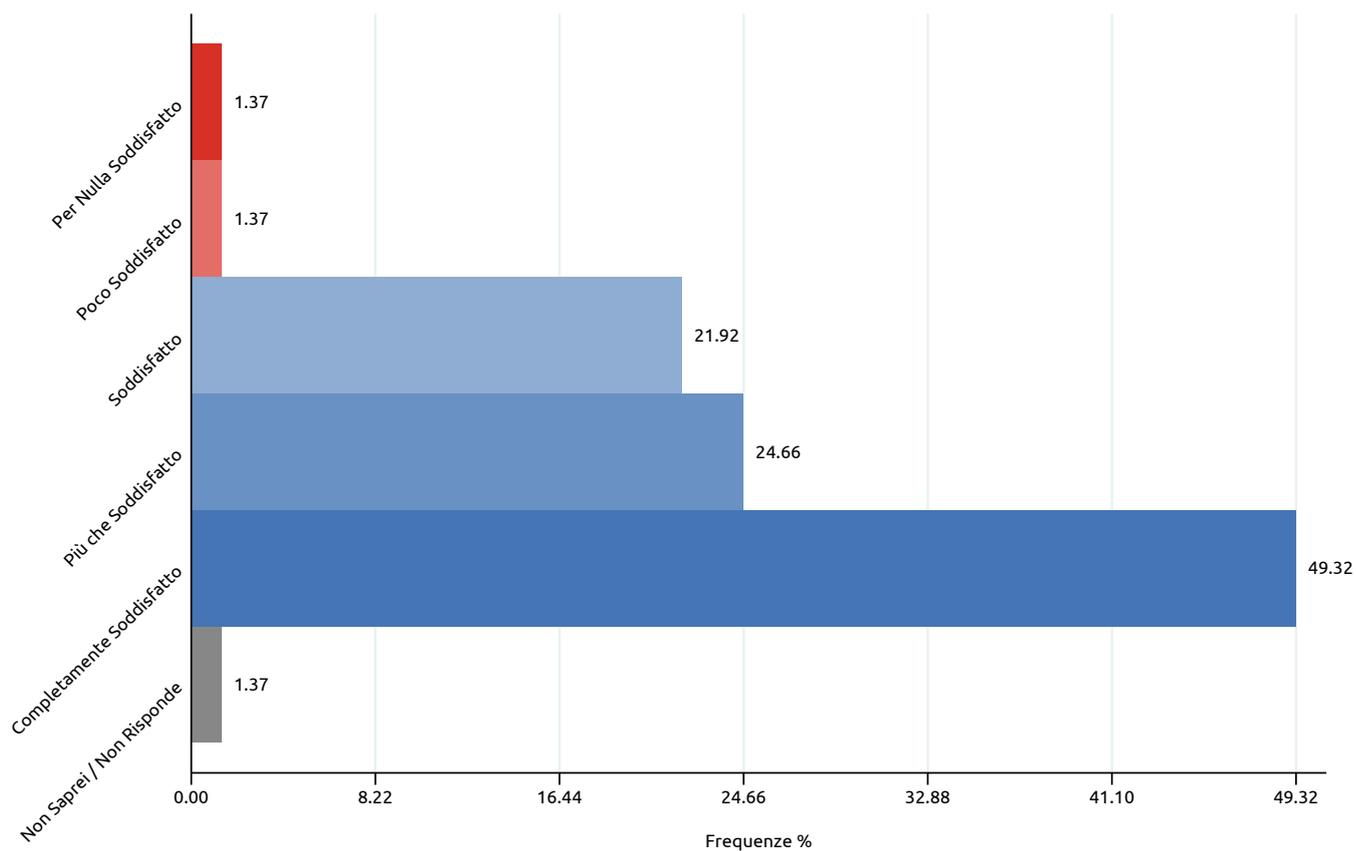
28

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Competenza professionale	1 1.37	1 1.37	16 21.92	18 24.66	36 49.32	1 1.37	73 100.00
Rispetto riservatezza	0 0.00	1 1.37	16 21.92	21 28.77	33 45.21	2 2.74	73 100.00
Disponibilità fornire informazioni sull'assistenza	0 0.00	3 4.11	13 17.81	23 31.51	32 43.84	2 2.74	73 100.00
Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate	2 2.74	4 5.48	13 17.81	20 27.40	33 45.21	1 1.37	73 100.00
Cortesìa e attenzione	1 1.37	0 0.00	12 16.44	17 23.29	41 56.16	2 2.74	73 100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Competenza professionale	2 <i>2.74</i>	70 <i>95.89</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>
Rispetto riservatezza	1 <i>1.37</i>	70 <i>95.89</i>	2 <i>2.74</i>	73 <i>100.00</i>
Disponibilità fornire informazioni sull'assistenza	3 <i>4.11</i>	68 <i>93.15</i>	2 <i>2.74</i>	73 <i>100.00</i>
Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate	6 <i>8.22</i>	66 <i>90.41</i>	1 <i>1.37</i>	73 <i>100.00</i>
Cortesìa e attenzione	1 <i>1.37</i>	70 <i>95.89</i>	2 <i>2.74</i>	73 <i>100.00</i>

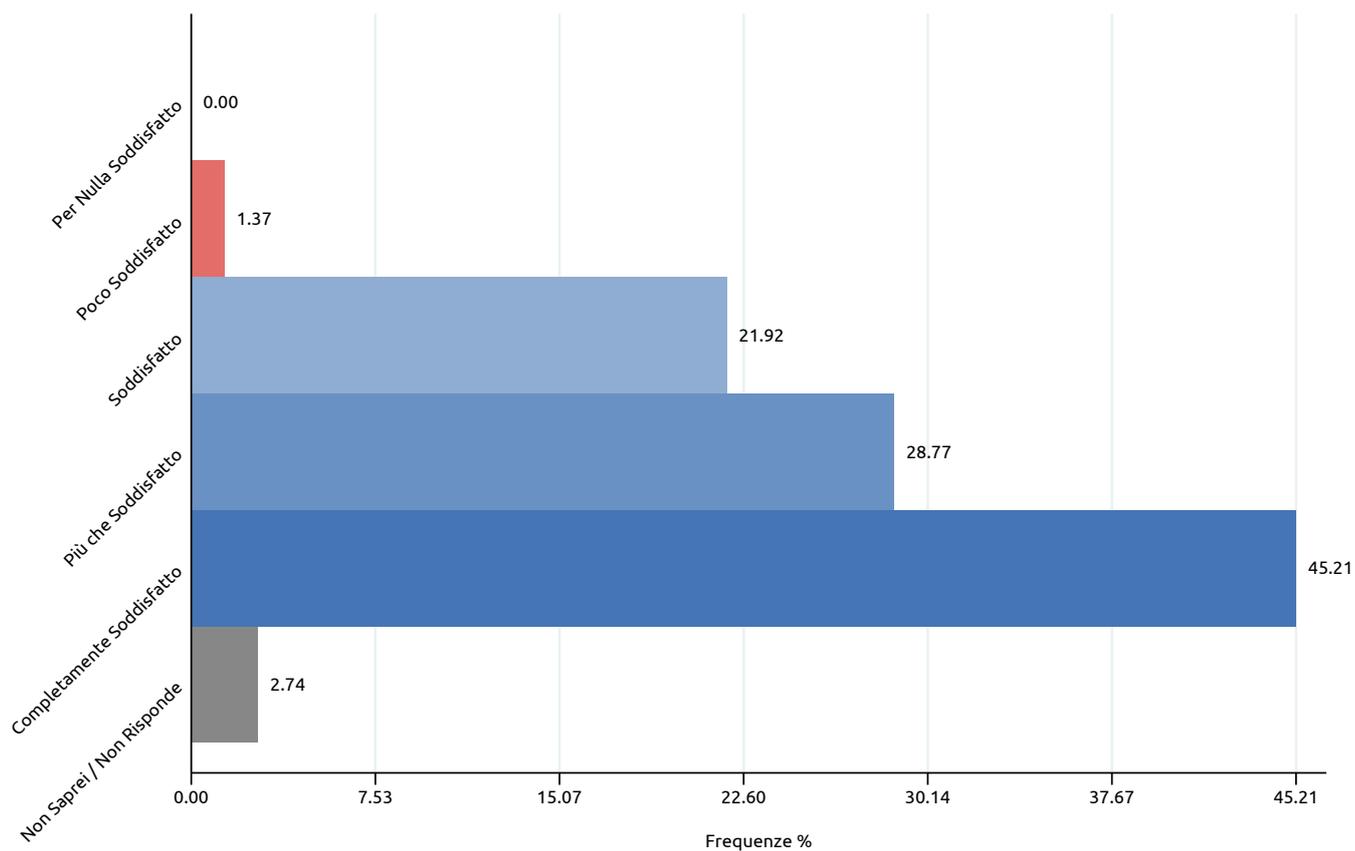
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosità</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Competenza professionale	72	1.208	0.934	-2.000	2.000
Rispetto riservatezza	71	1.211	0.844	-1.000	2.000
Disponibilità fornire informazioni sull'assistenza	71	1.183	0.883	-1.000	2.000
Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate	72	1.083	1.058	-2.000	2.000
Cortesìa e attenzione	71	1.366	0.866	-2.000	2.000
Valutazione globale items	73	1.195	0.875	-1.000	2.000

## Competenza professionale



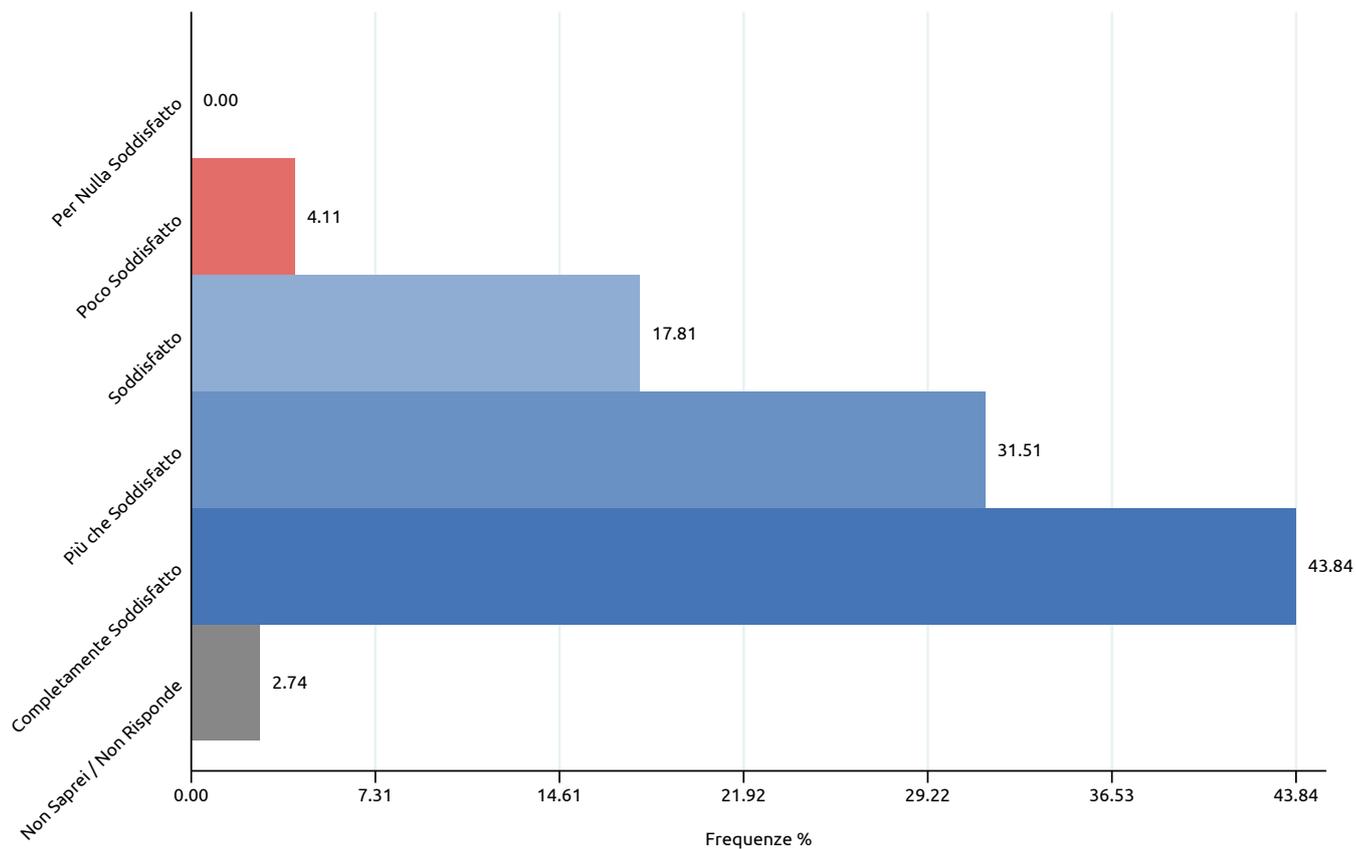
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	1	1.37	2.74
Soddisfatto	16	21.92	24.66
Più che soddisfatto	18	24.66	49.32
Completamente soddisfatto	36	49.32	98.63
Non sa' / Non risponde	1	1.37	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto riservatezza



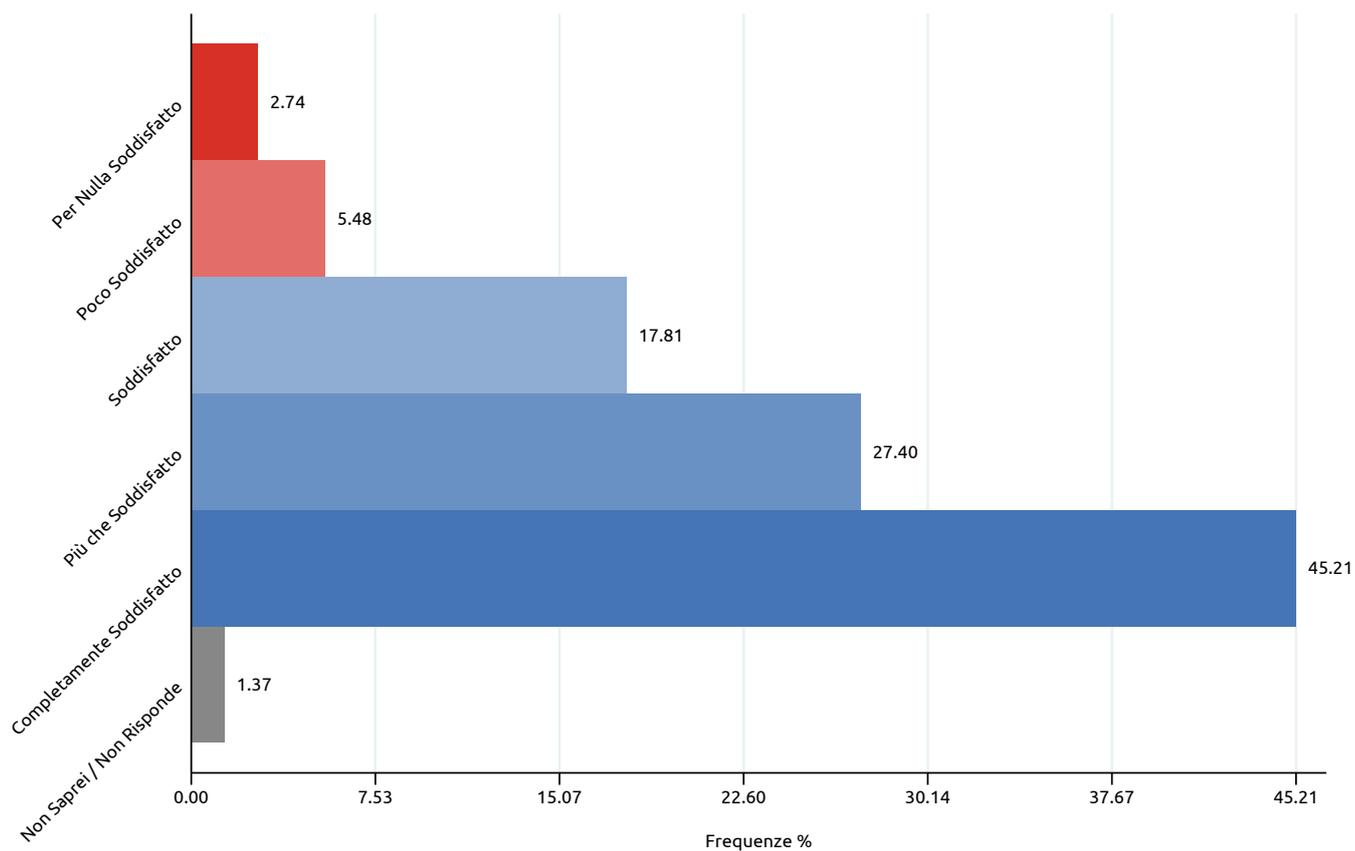
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	1.37	1.37
Soddisfatto	16	21.92	23.29
Più che soddisfatto	21	28.77	52.05
Completamente soddisfatto	33	45.21	97.26
Non sa' / Non risponde	2	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Disponibilità fornire informazioni sull'assistenza



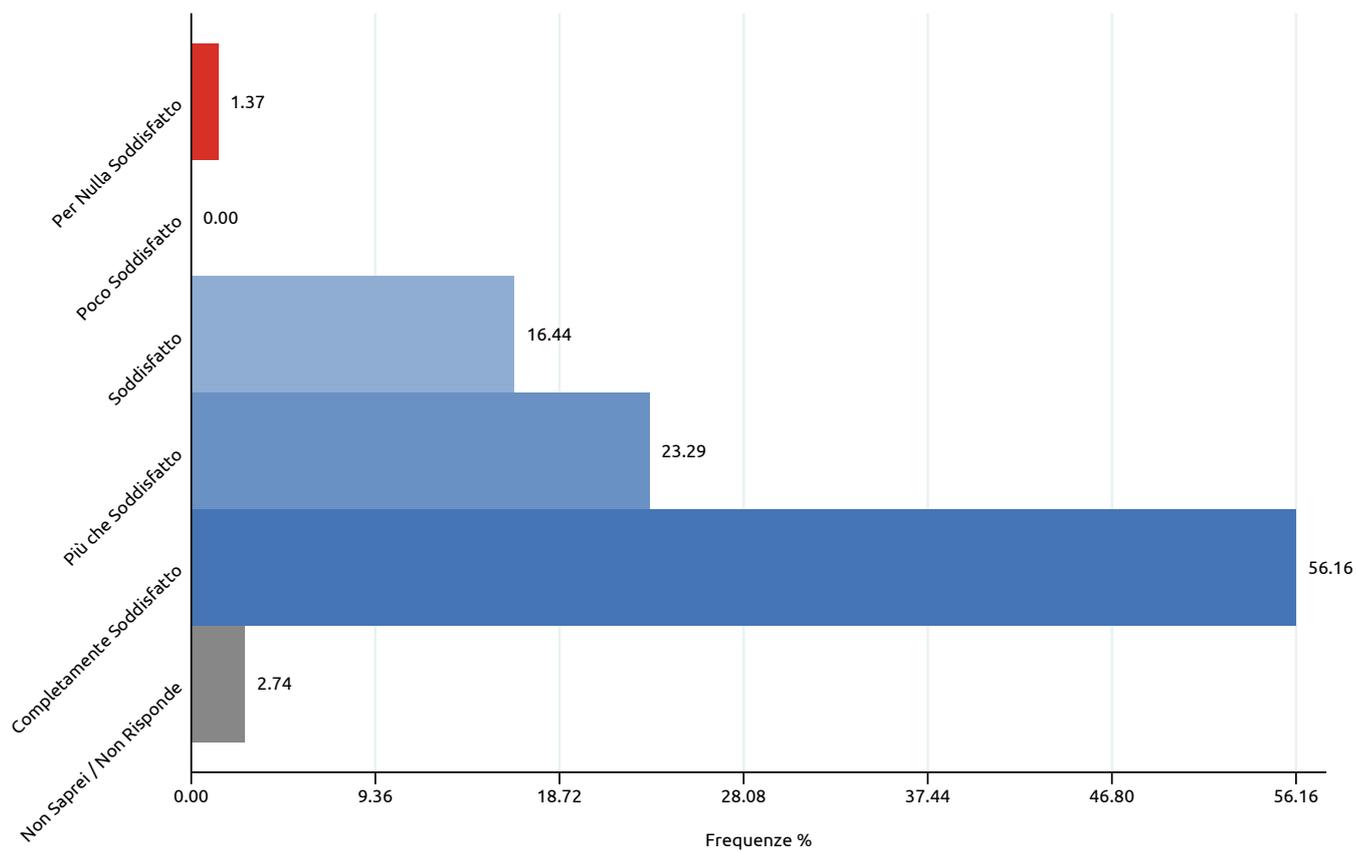
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	4.11	4.11
Soddisfatto	13	17.81	21.92
Più che soddisfatto	23	31.51	53.42
Completamente soddisfatto	32	43.84	97.26
Non sa' / Non risponde	2	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate



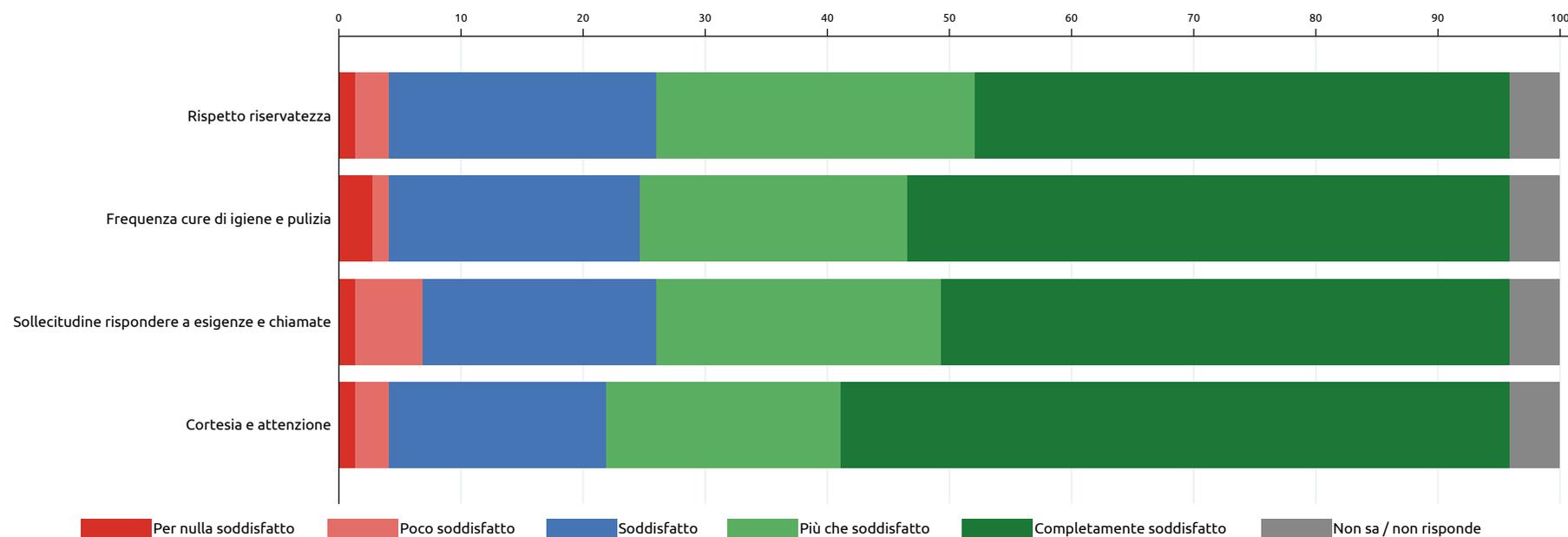
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	2.74	2.74
Poco soddisfatto	4	5.48	8.22
Soddisfatto	13	17.81	26.03
Più che soddisfatto	20	27.40	53.42
Completamente soddisfatto	33	45.21	98.63
Non sa' / Non risponde	1	1.37	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e attenzione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Soddisfatto	12	16.44	17.81
Più che soddisfatto	17	23.29	41.10
Completamente soddisfatto	41	56.16	97.26
Non sa' / Non risponde	2	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Valutazione del personale di supporto



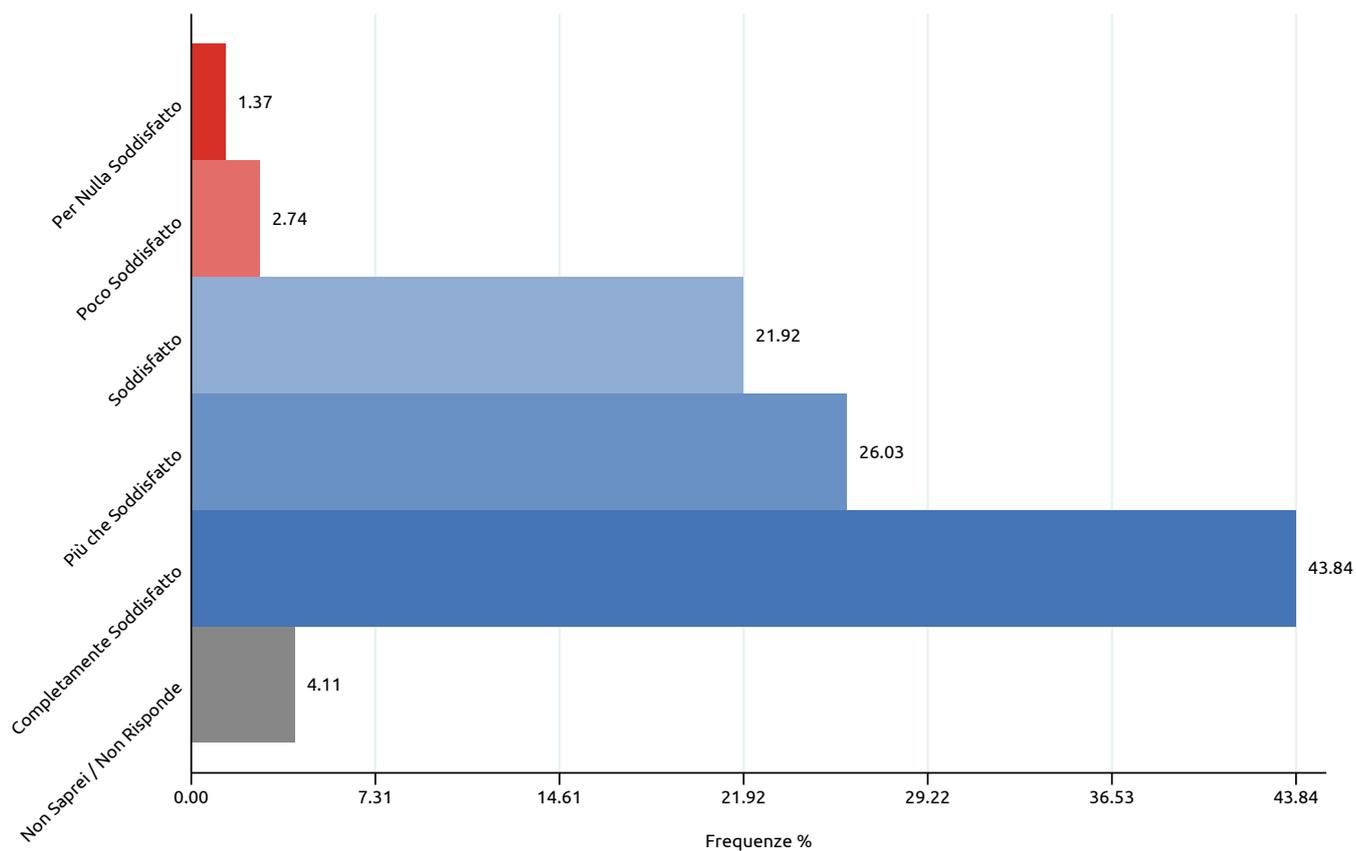
35

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Rispetto riservatezza	1 1.37	2 2.74	16 21.92	19 26.03	32 43.84	3 4.11	73 100.00
Frequenza cure di igiene e pulizia	2 2.74	1 1.37	15 20.55	16 21.92	36 49.32	3 4.11	73 100.00
Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate	1 1.37	4 5.48	14 19.18	17 23.29	34 46.58	3 4.11	73 100.00
Cortesia e attenzione	1 1.37	2 2.74	13 17.81	14 19.18	40 54.79	3 4.11	73 100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Rispetto riservatezza	3 <i>4.11</i>	67 <i>91.78</i>	3 <i>4.11</i>	73 <i>100.00</i>
Frequenza cure di igiene e pulizia	3 <i>4.11</i>	67 <i>91.78</i>	3 <i>4.11</i>	73 <i>100.00</i>
Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate	5 <i>6.85</i>	65 <i>89.04</i>	3 <i>4.11</i>	73 <i>100.00</i>
Cortesìa e attenzione	3 <i>4.11</i>	67 <i>91.78</i>	3 <i>4.11</i>	73 <i>100.00</i>

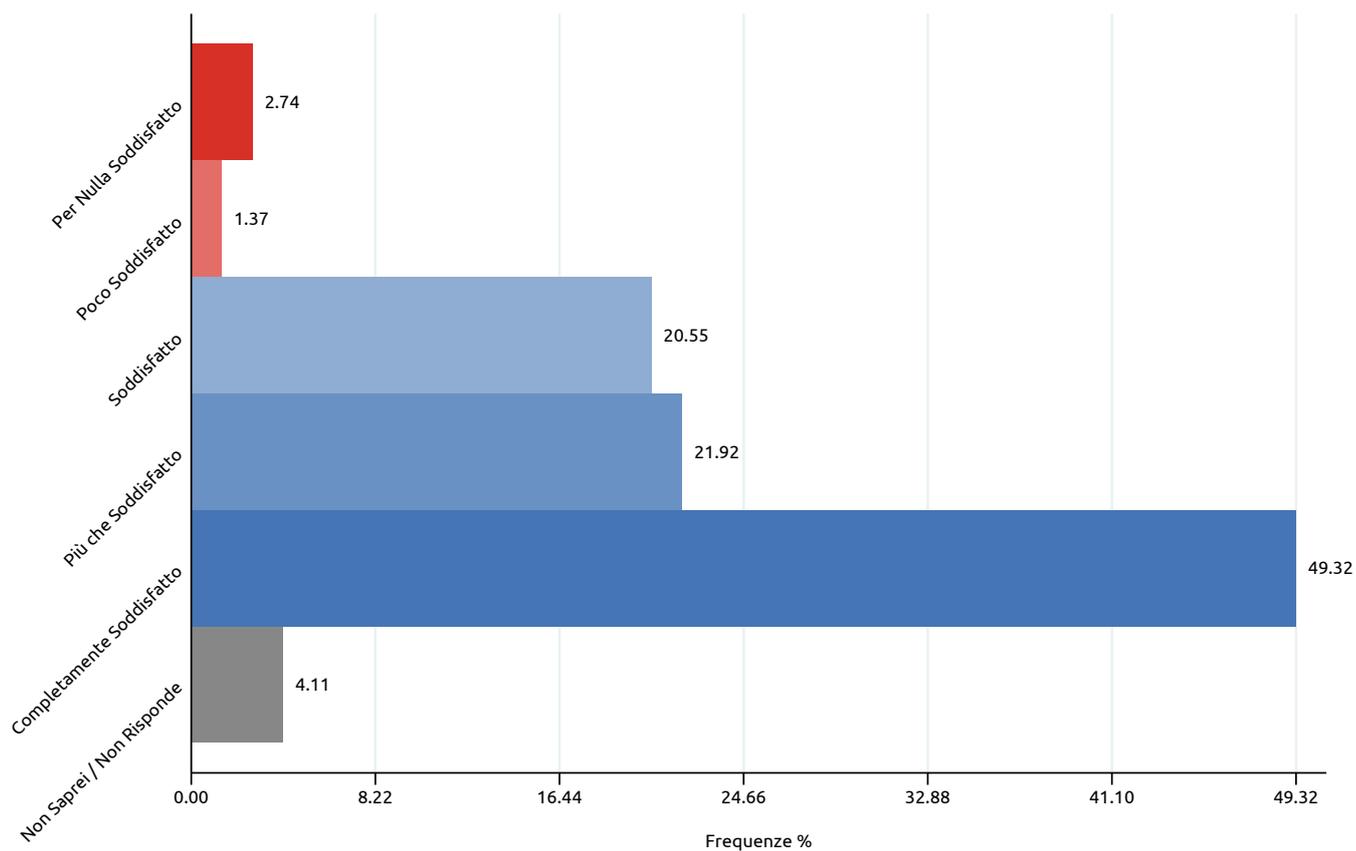
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosità</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Rispetto riservatezza	70	1.129	0.962	-2.000	2.000
Frequenza cure di igiene e pulizia	70	1.186	1.011	-2.000	2.000
Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate	70	1.129	1.020	-2.000	2.000
Cortesìa e attenzione	70	1.286	0.965	-2.000	2.000
Valutazione globale items	71	1.194	0.908	-1.250	2.000

## Rispetto riservatezza



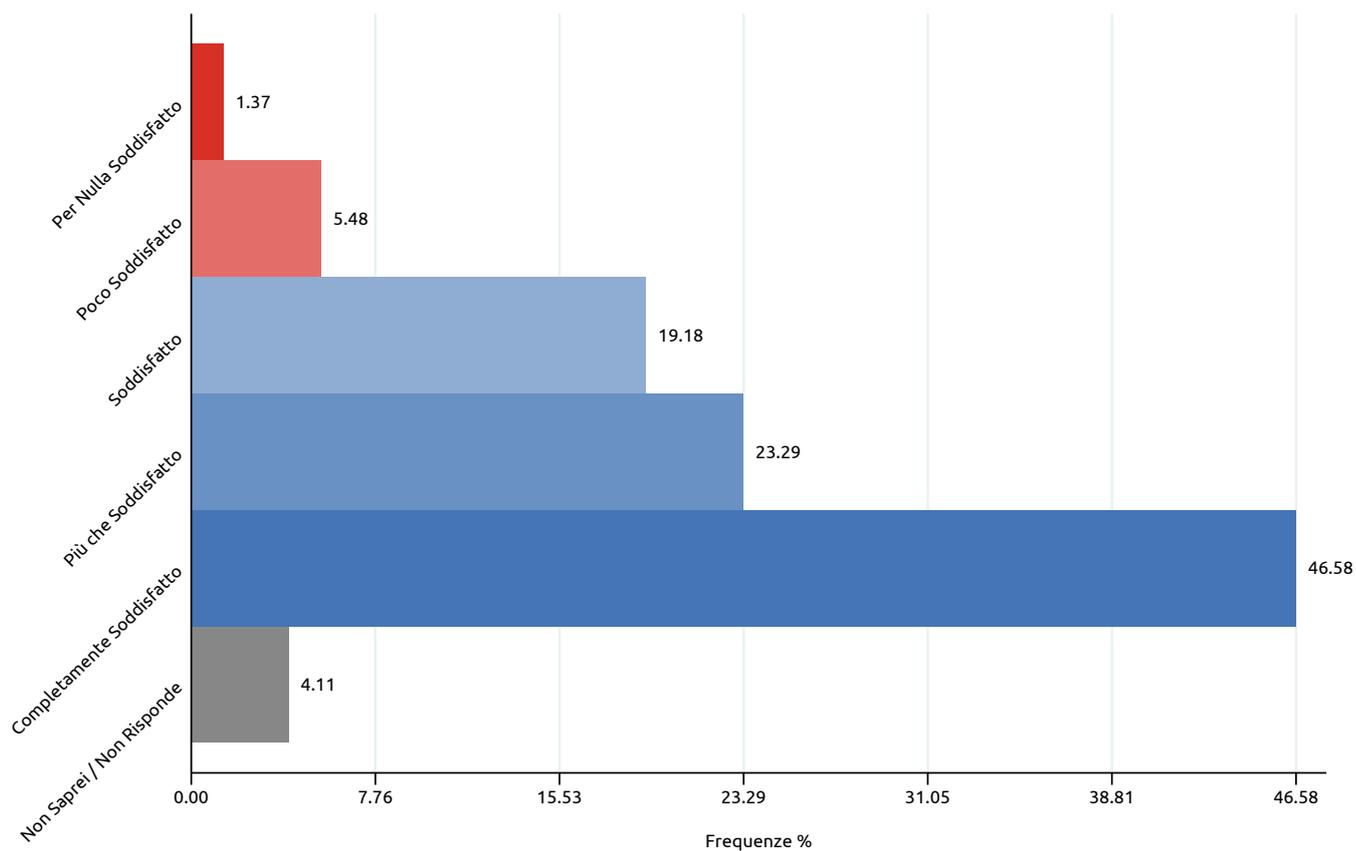
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	2	2.74	4.11
Soddisfatto	16	21.92	26.03
Più che soddisfatto	19	26.03	52.05
Completamente soddisfatto	32	43.84	95.89
Non sa' / Non risponde	3	4.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Frequenza cure di igiene e pulizia



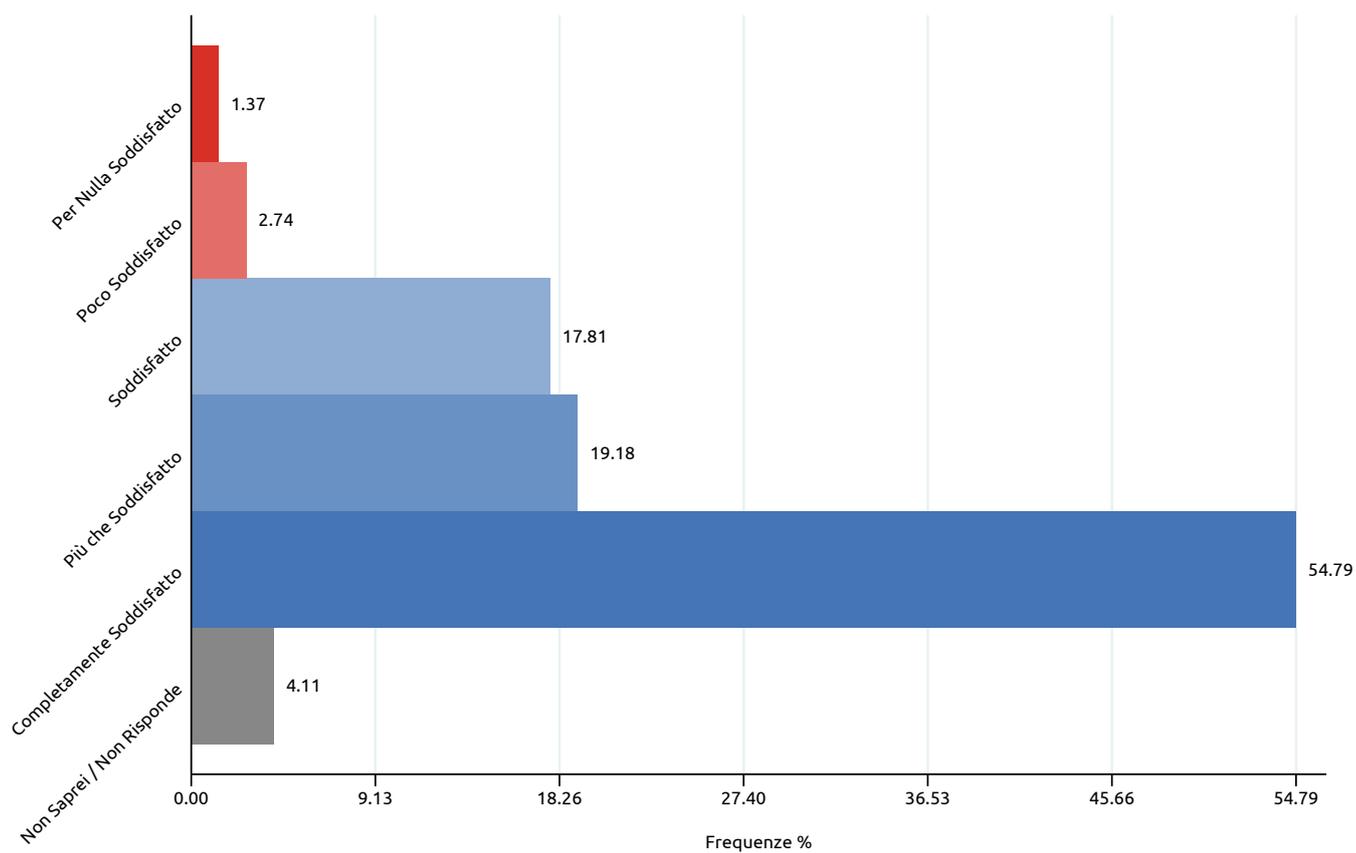
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	2.74	2.74
Poco soddisfatto	1	1.37	4.11
Soddisfatto	15	20.55	24.66
Più che soddisfatto	16	21.92	46.58
Completamente soddisfatto	36	49.32	95.89
Non sa' / Non risponde	3	4.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Sollecitudine rispondere a esigenze e chiamate



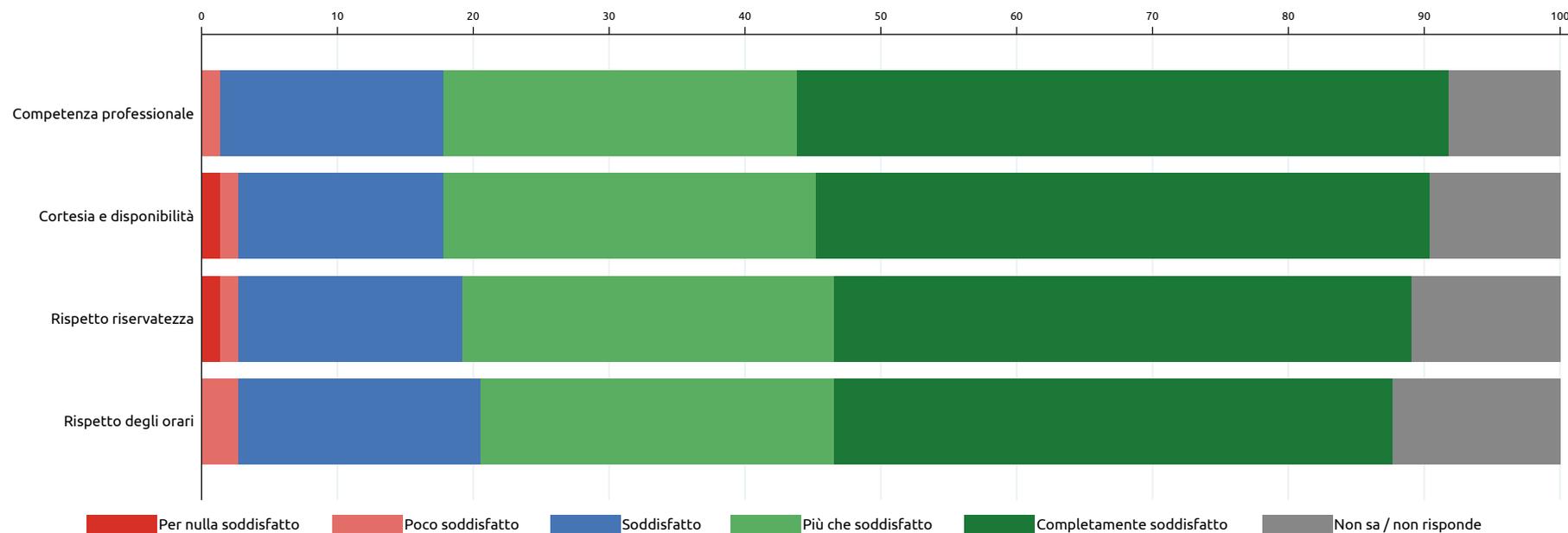
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	4	5.48	6.85
Soddisfatto	14	19.18	26.03
Più che soddisfatto	17	23.29	49.32
Completamente soddisfatto	34	46.58	95.89
Non sa' / Non risponde	3	4.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e attenzione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	2	2.74	4.11
Soddisfatto	13	17.81	21.92
Più che soddisfatto	14	19.18	41.10
Completamente soddisfatto	40	54.79	95.89
Non sa' / Non risponde	3	4.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Valutazione dei fisioterapisti



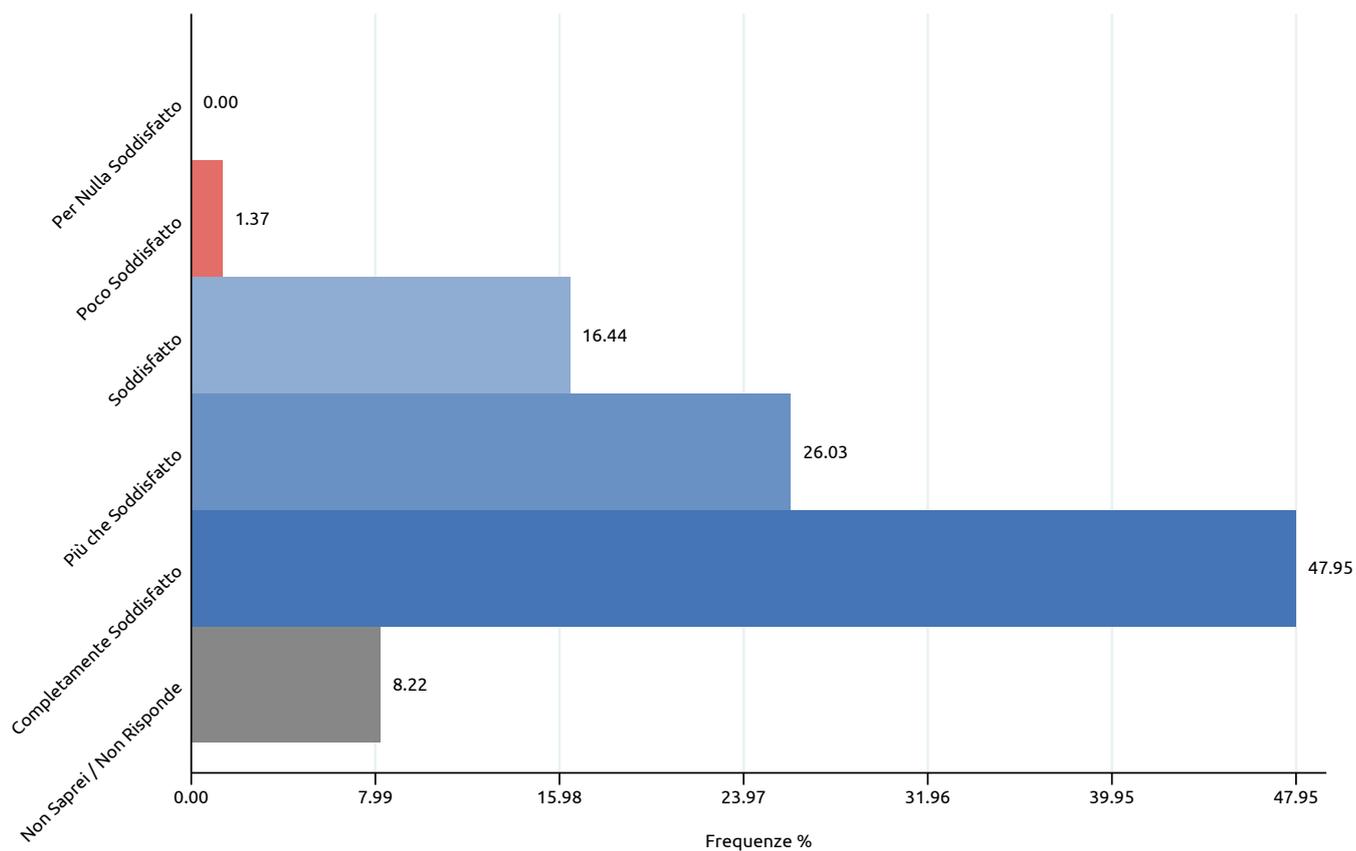
41

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Competenza professionale	0 <i>0.00</i>	1 <i>1.37</i>	12 <i>16.44</i>	19 <i>26.03</i>	35 <i>47.95</i>	6 <i>8.22</i>	73 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità	1 <i>1.37</i>	1 <i>1.37</i>	11 <i>15.07</i>	20 <i>27.40</i>	33 <i>45.21</i>	7 <i>9.59</i>	73 <i>100.00</i>
Rispetto riservatezza	1 <i>1.37</i>	1 <i>1.37</i>	12 <i>16.44</i>	20 <i>27.40</i>	31 <i>42.47</i>	8 <i>10.96</i>	73 <i>100.00</i>
Rispetto degli orari	0 <i>0.00</i>	2 <i>2.74</i>	13 <i>17.81</i>	19 <i>26.03</i>	30 <i>41.10</i>	9 <i>12.33</i>	73 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Competenza professionale	1 <i>1.37</i>	66 <i>90.41</i>	6 <i>8.22</i>	73 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	2 <i>2.74</i>	64 <i>87.67</i>	7 <i>9.59</i>	73 <i>100.00</i>
Rispetto riservatezza	2 <i>2.74</i>	63 <i>86.30</i>	8 <i>10.96</i>	73 <i>100.00</i>
Rispetto degli orari	2 <i>2.74</i>	62 <i>84.93</i>	9 <i>12.33</i>	73 <i>100.00</i>

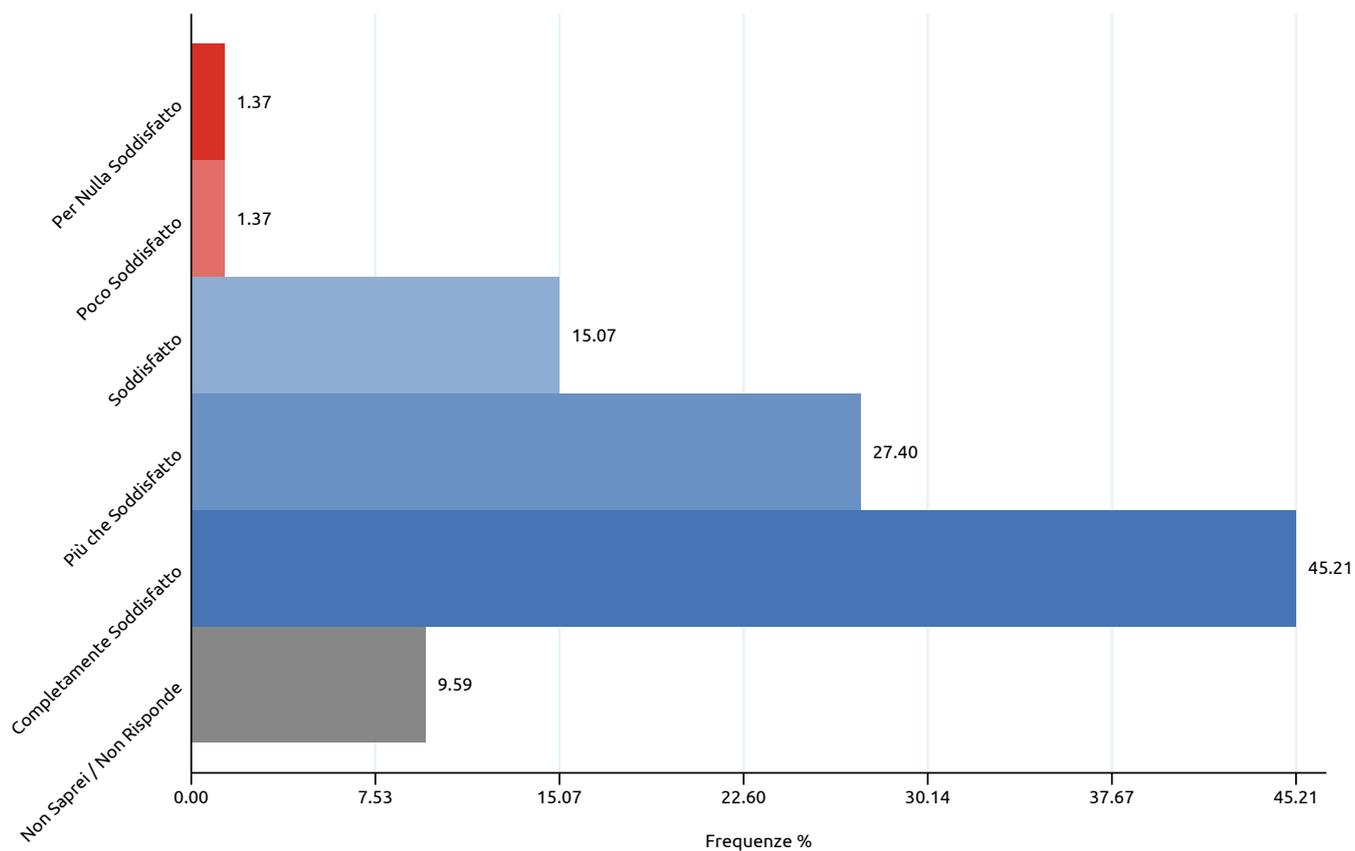
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Competenza professionale	67	1.313	0.820	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	66	1.258	0.900	-2.000	2.000
Rispetto riservatezza	65	1.215	0.910	-2.000	2.000
Rispetto degli orari	64	1.203	0.876	-1.000	2.000
Valutazione globale items	68	1.238	0.805	-1.000	2.000

## Competenza professionale



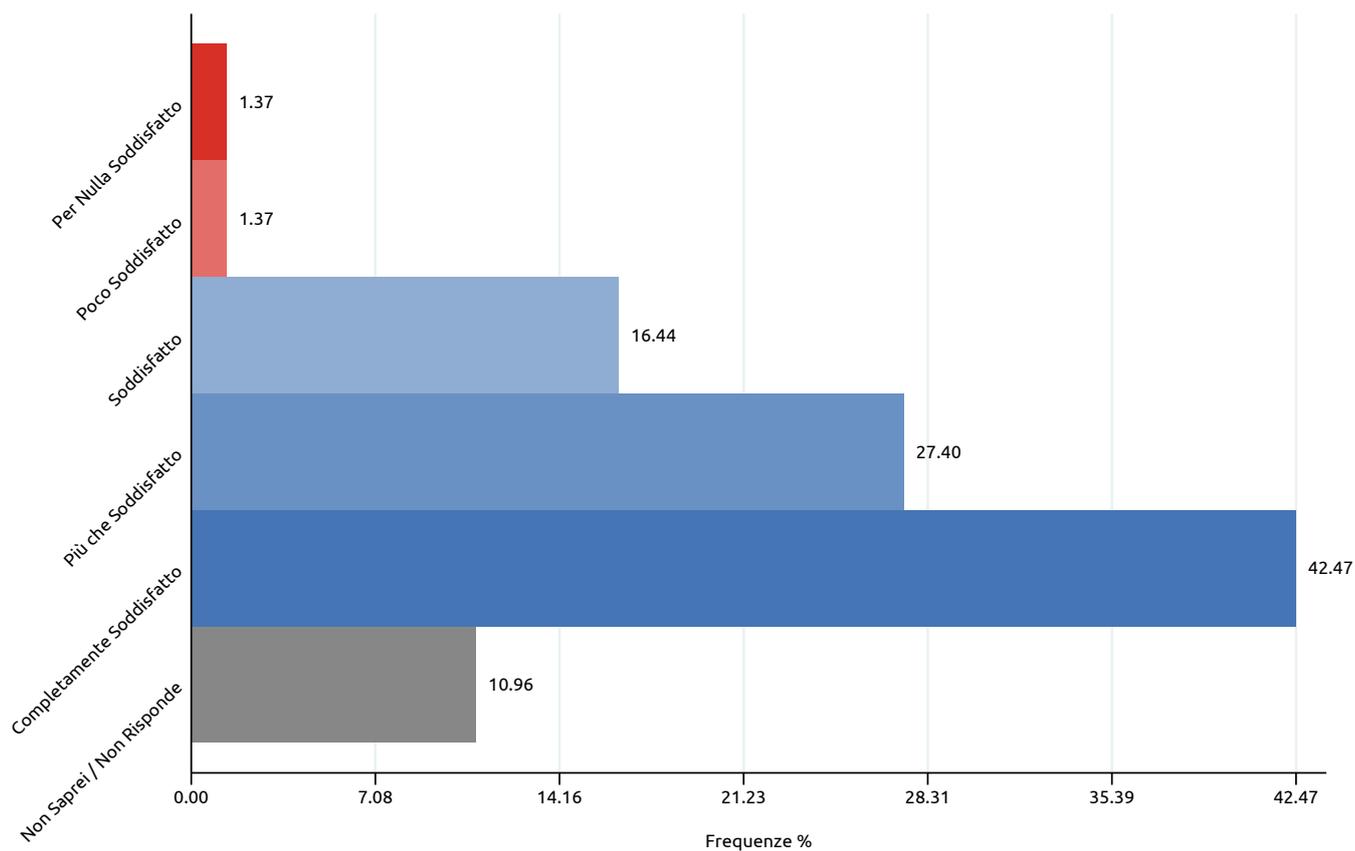
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	1.37	1.37
Soddisfatto	12	16.44	17.81
Più che soddisfatto	19	26.03	43.84
Completamente soddisfatto	35	47.95	91.78
Non sa' / Non risponde	6	8.22	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità



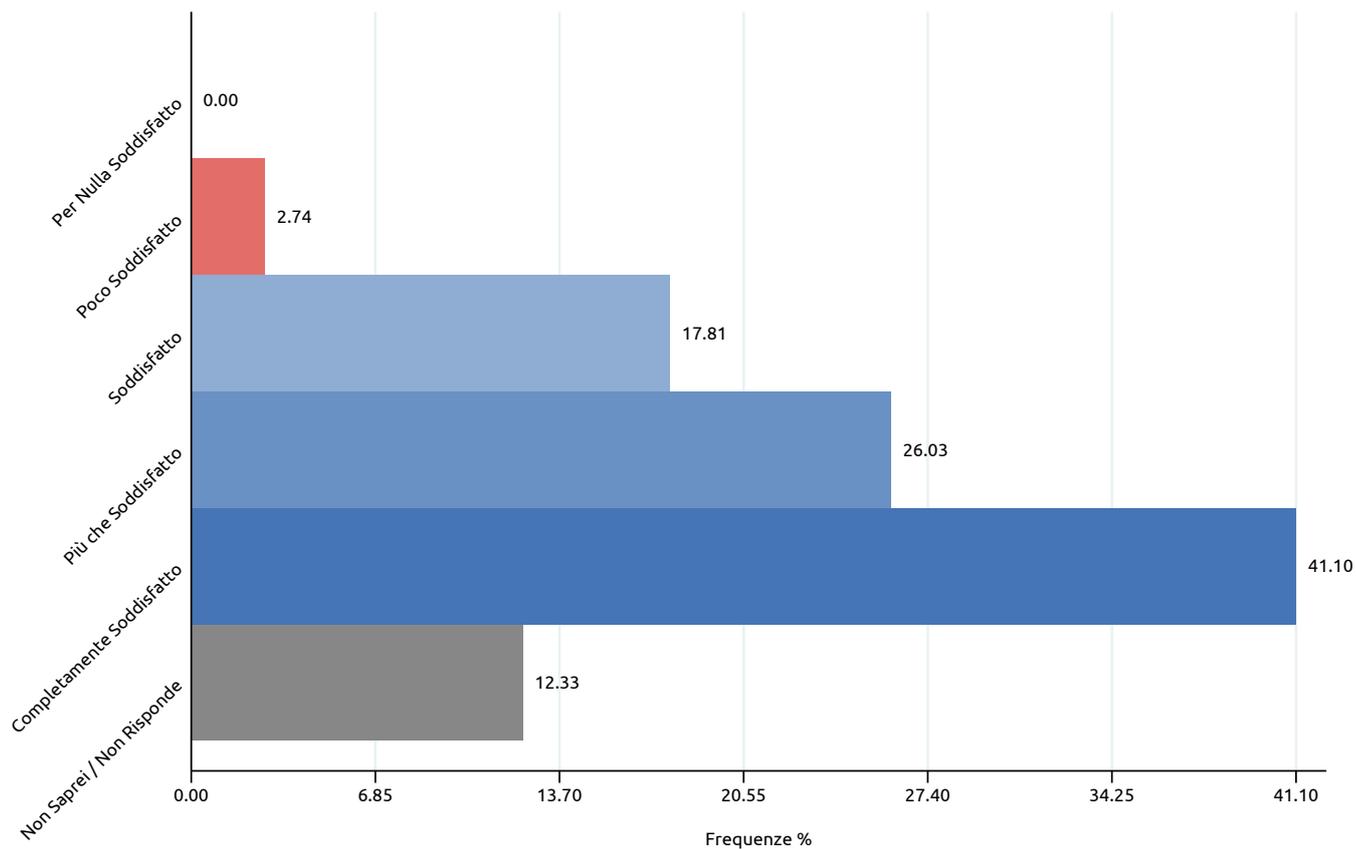
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	1	1.37	2.74
Soddisfatto	11	15.07	17.81
Più che soddisfatto	20	27.40	45.21
Completamente soddisfatto	33	45.21	90.41
Non sa' / Non risponde	7	9.59	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto riservatezza



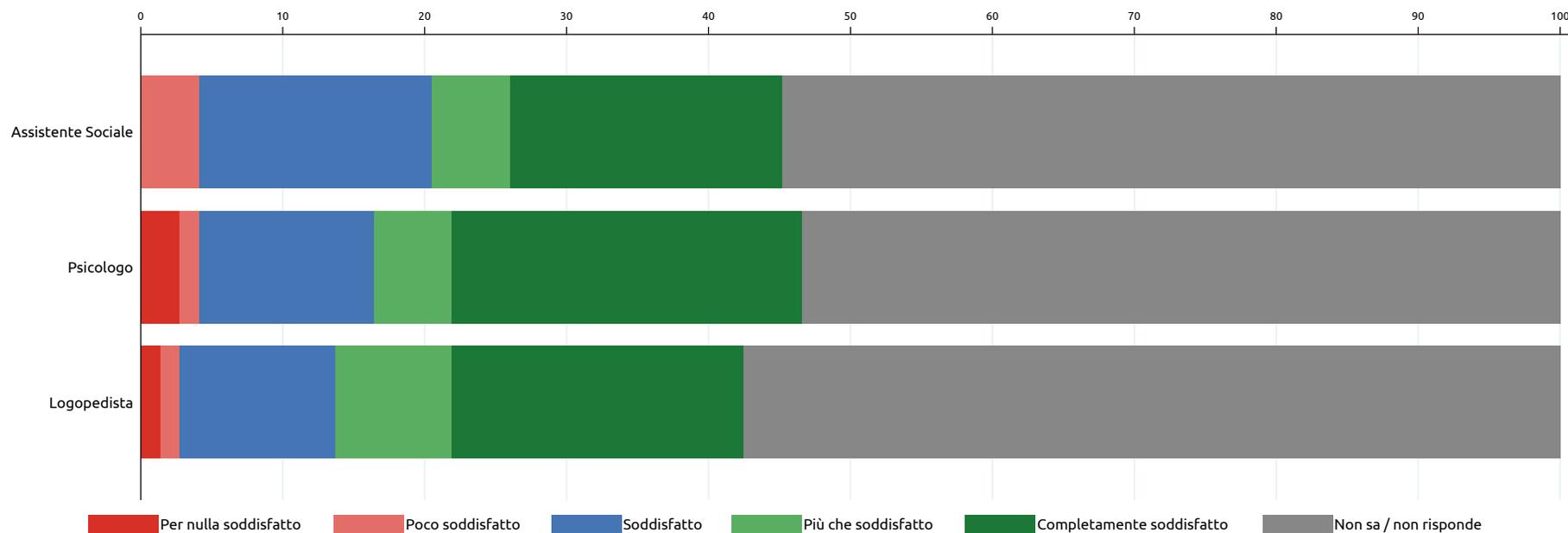
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	1	1.37	2.74
Soddisfatto	12	16.44	19.18
Più che soddisfatto	20	27.40	46.58
Completamente soddisfatto	31	42.47	89.04
Non sa' / Non risponde	8	10.96	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto degli orari



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	2.74	2.74
Soddisfatto	13	17.81	20.55
Più che soddisfatto	19	26.03	46.58
Completamente soddisfatto	30	41.10	87.67
Non sa' / Non risponde	9	12.33	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Valutazione altre figure professionali



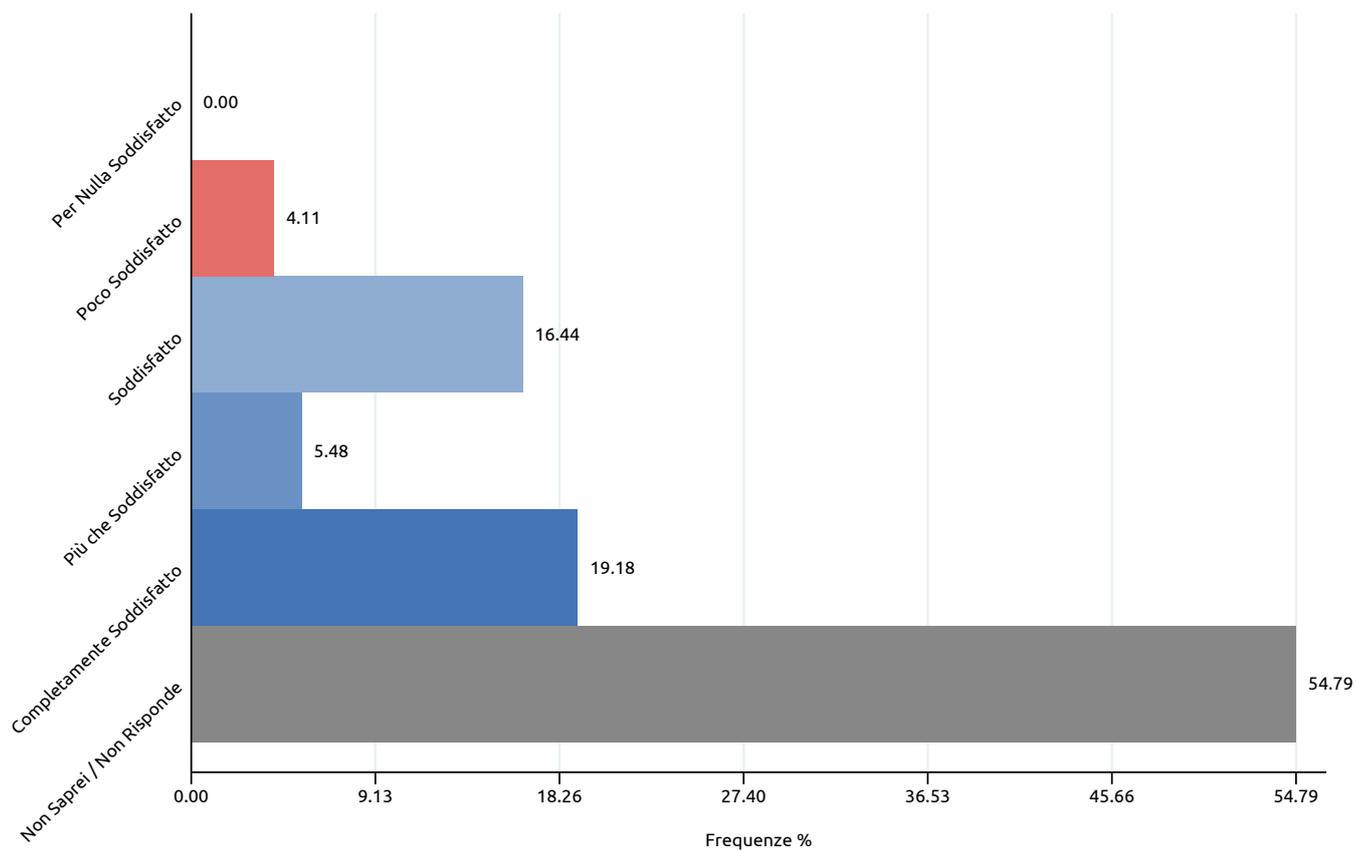
47

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Assistente Sociale	0 <i>0.00</i>	3 <i>4.11</i>	12 <i>16.44</i>	4 <i>5.48</i>	14 <i>19.18</i>	40 <i>54.79</i>	73 <i>100.00</i>
Psicologo	2 <i>2.74</i>	1 <i>1.37</i>	9 <i>12.33</i>	4 <i>5.48</i>	18 <i>24.66</i>	39 <i>53.42</i>	73 <i>100.00</i>
Logopedista	1 <i>1.37</i>	1 <i>1.37</i>	8 <i>10.96</i>	6 <i>8.22</i>	15 <i>20.55</i>	42 <i>57.53</i>	73 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Assistente Sociale	3 <i>4.11</i>	30 <i>41.10</i>	40 <i>54.79</i>	73 <i>100.00</i>
Psicologo	3 <i>4.11</i>	31 <i>42.47</i>	39 <i>53.42</i>	73 <i>100.00</i>
Logopedista	2 <i>2.74</i>	29 <i>39.73</i>	42 <i>57.53</i>	73 <i>100.00</i>

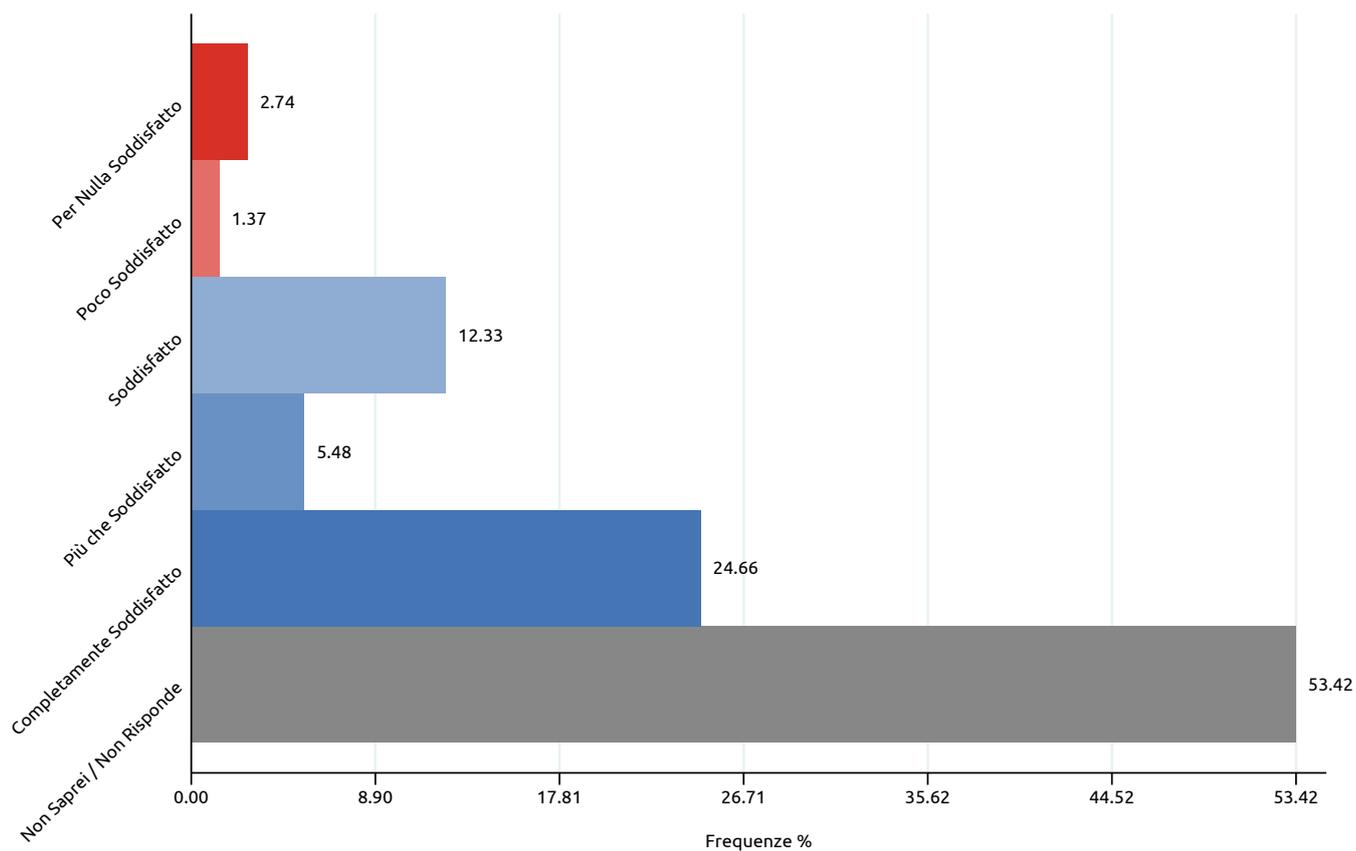
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosità</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Assistente Sociale	33	0.879	1.083	-1.000	2.000
Psicologo	34	1.029	1.218	-2.000	2.000
Logopedista	31	1.065	1.093	-2.000	2.000
Valutazione globale items	46	0.978	1.127	-2.000	2.000

## Assistente Sociale



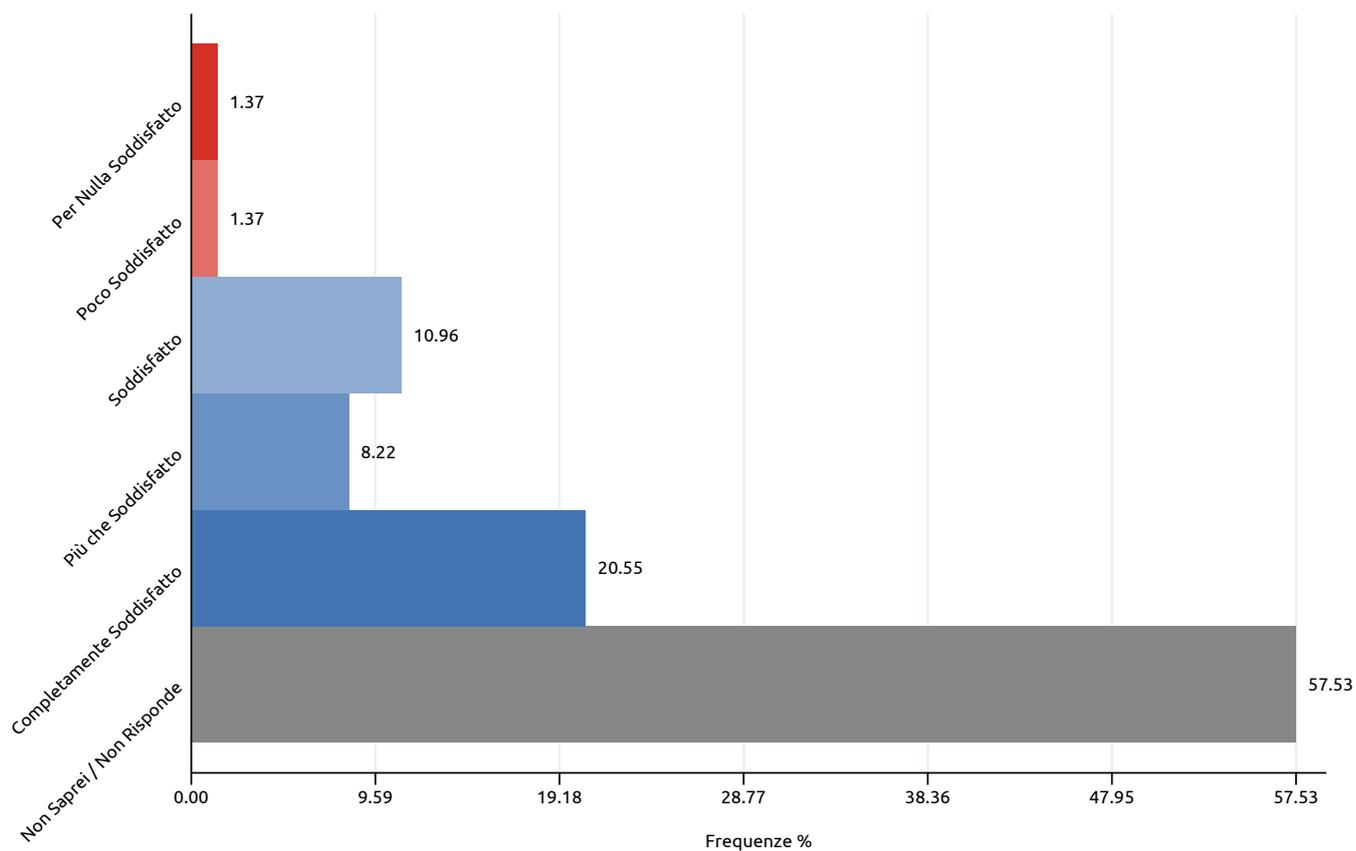
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	4.11	4.11
Soddisfatto	12	16.44	20.55
Più che soddisfatto	4	5.48	26.03
Completamente soddisfatto	14	19.18	45.21
Non sa' / Non risponde	40	54.79	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Psicologo



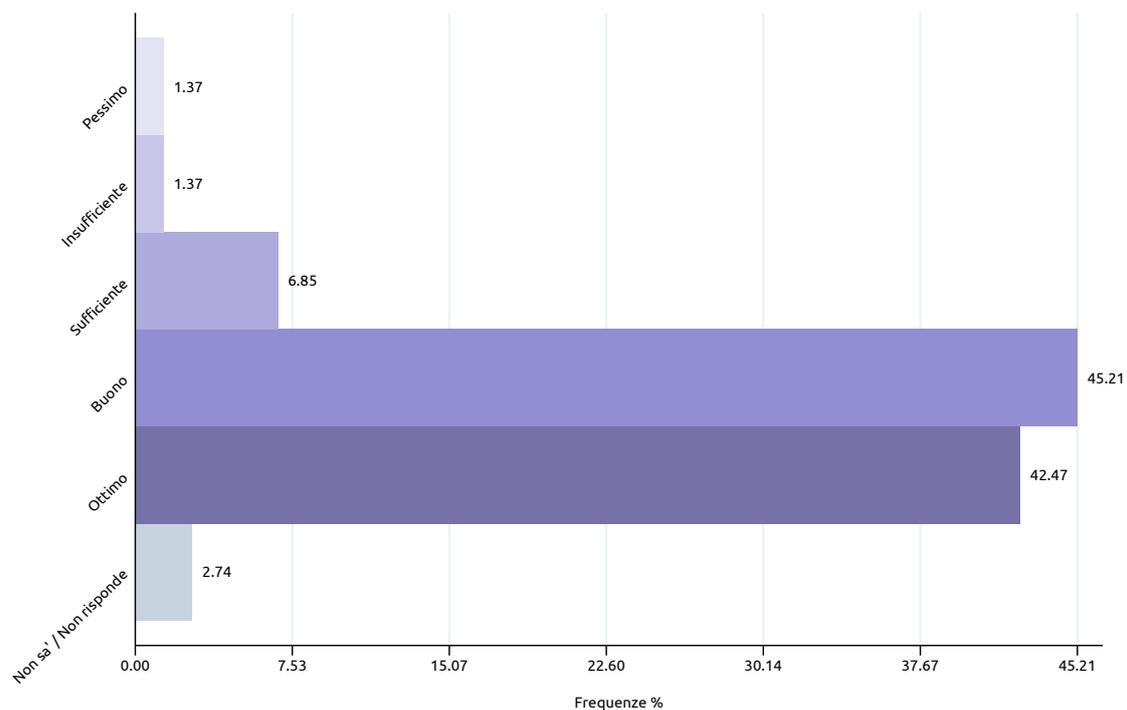
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	2.74	2.74
Poco soddisfatto	1	1.37	4.11
Soddisfatto	9	12.33	16.44
Più che soddisfatto	4	5.48	21.92
Completamente soddisfatto	18	24.66	46.58
Non sa' / Non risponde	39	53.42	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Logopedista



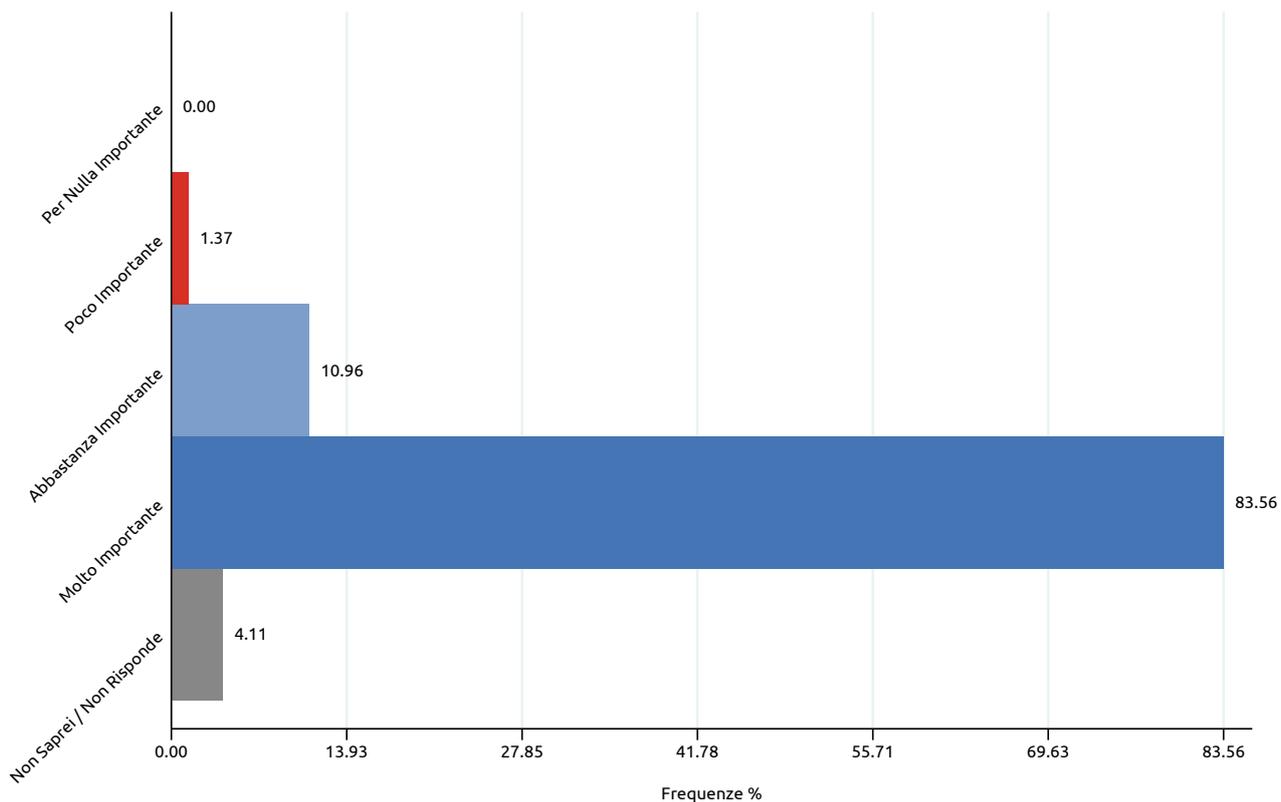
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	1	1.37	2.74
Soddisfatto	8	10.96	13.70
Più che soddisfatto	6	8.22	21.92
Completamente soddisfatto	15	20.55	42.47
Non sa' / Non risponde	42	57.53	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Come giudica la collaborazione tra il personale sanitario



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	1	1.37	1.37
Insufficiente	1	1.37	2.74
Sufficiente	5	6.85	9.59
Buono	33	45.21	54.79
Ottimo	31	42.47	97.26
Non sa' / Non risponde	2	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza relazione con il personale



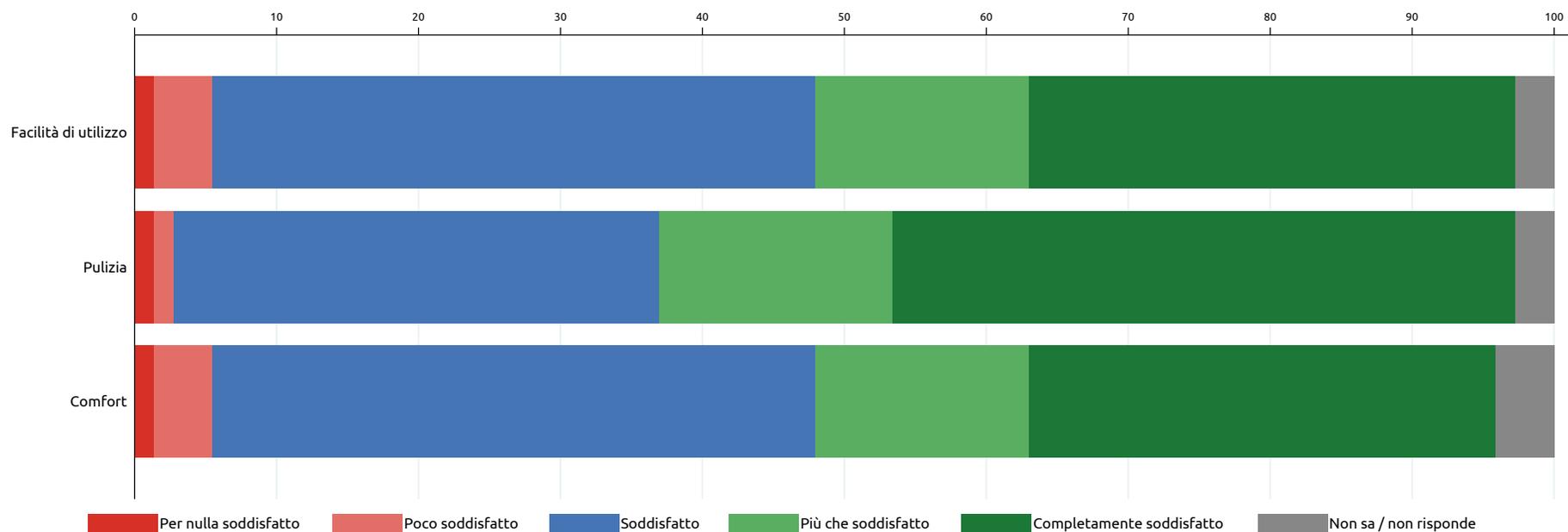
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	1	1.37	1.37
Abbastanza importante	8	10.96	12.33
Molto importante	61	83.56	95.89
Non sa' / Non risponde	3	4.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

---

## COMFORT E RISTORAZIONE

---

## Valutazione ausili



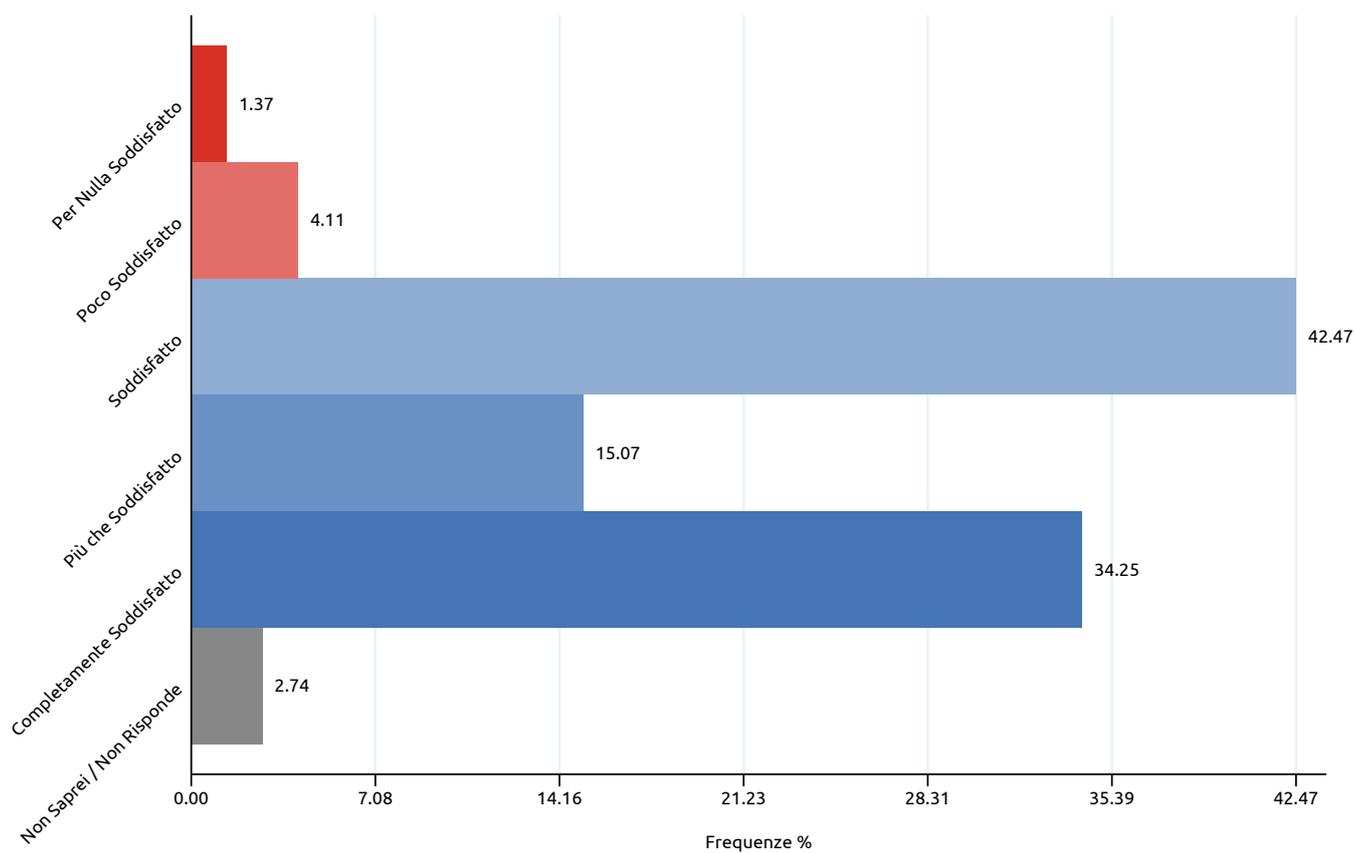
55

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Facilità di utilizzo	1 <i>1.37</i>	3 <i>4.11</i>	31 <i>42.47</i>	11 <i>15.07</i>	25 <i>34.25</i>	2 <i>2.74</i>	73 <i>100.00</i>
Pulizia	1 <i>1.37</i>	1 <i>1.37</i>	25 <i>34.25</i>	12 <i>16.44</i>	32 <i>43.84</i>	2 <i>2.74</i>	73 <i>100.00</i>
Comfort	1 <i>1.37</i>	3 <i>4.11</i>	31 <i>42.47</i>	11 <i>15.07</i>	24 <i>32.88</i>	3 <i>4.11</i>	73 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Facilità di utilizzo	4 5.48	67 91.78	2 2.74	73 100.00
Pulizia	2 2.74	69 94.52	2 2.74	73 100.00
Comfort	4 5.48	66 90.41	3 4.11	73 100.00

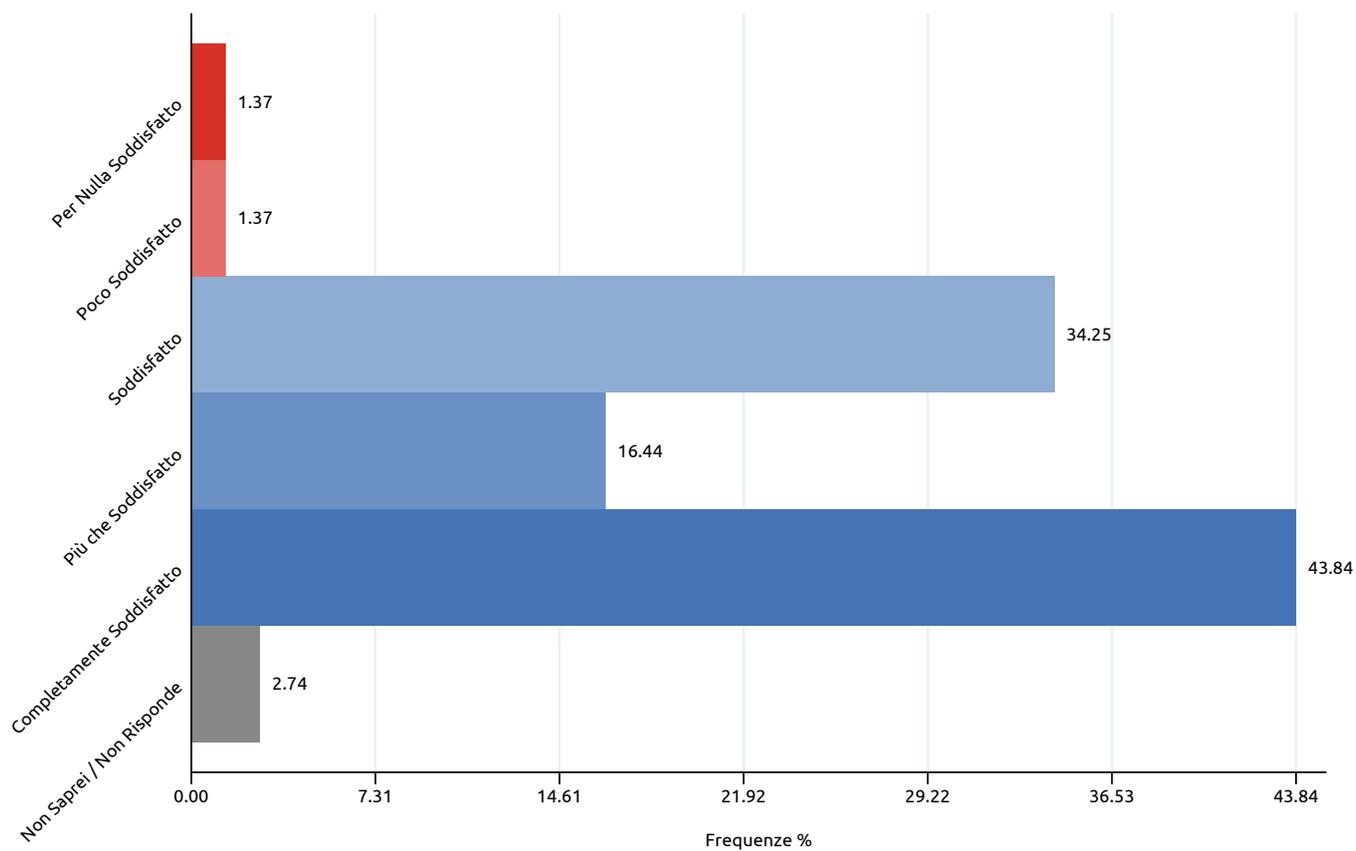
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Facilità di utilizzo	71	0.789	1.027	-2.000	2.000
Pulizia	71	1.028	1.000	-2.000	2.000
Comfort	70	0.771	1.024	-2.000	2.000
Valutazione globale items	72	0.856	0.952	-1.333	2.000

## Facilità di utilizzo



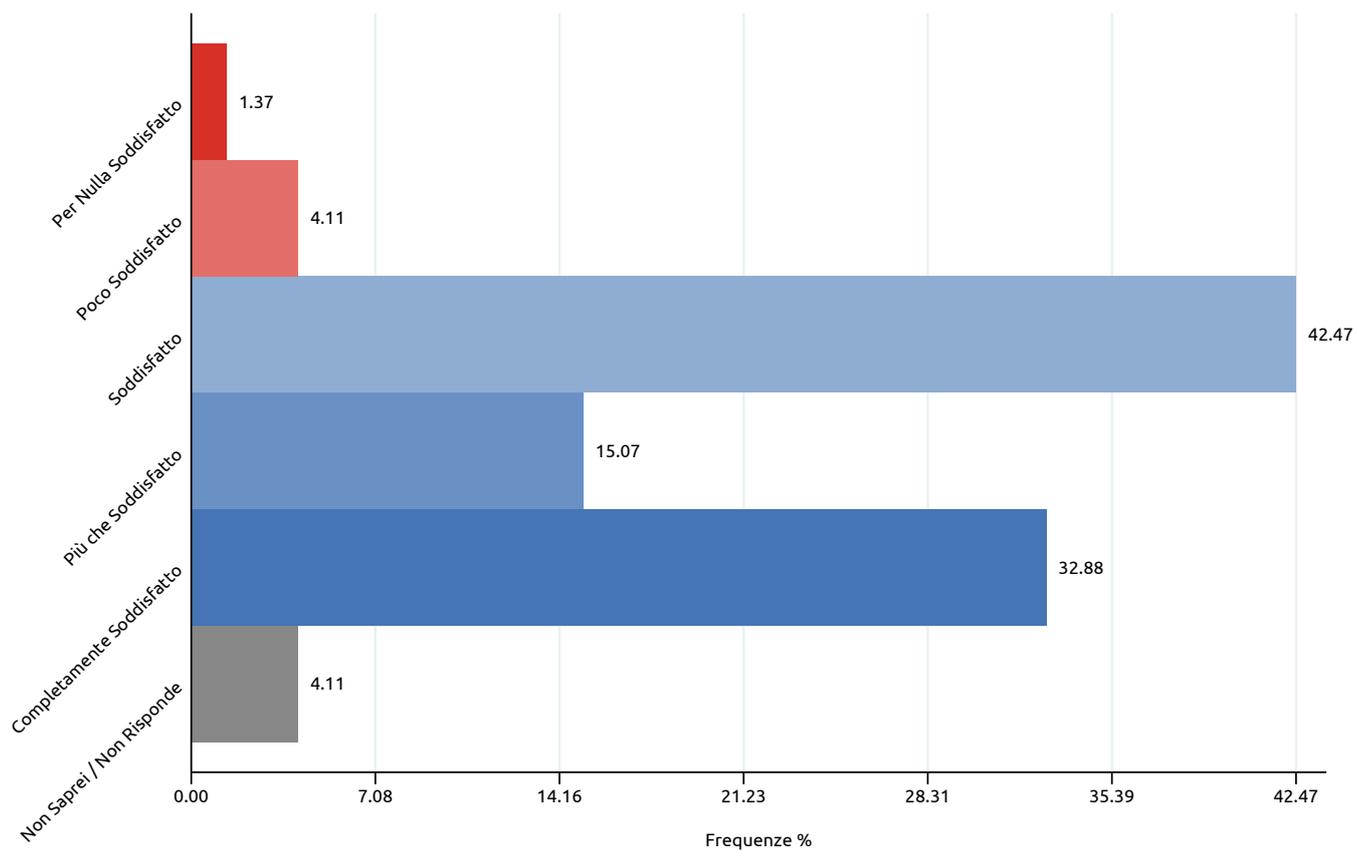
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	3	4.11	5.48
Soddisfatto	31	42.47	47.95
Più che soddisfatto	11	15.07	63.01
Completamente soddisfatto	25	34.25	97.26
Non sa' / Non risponde	2	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Pulizia



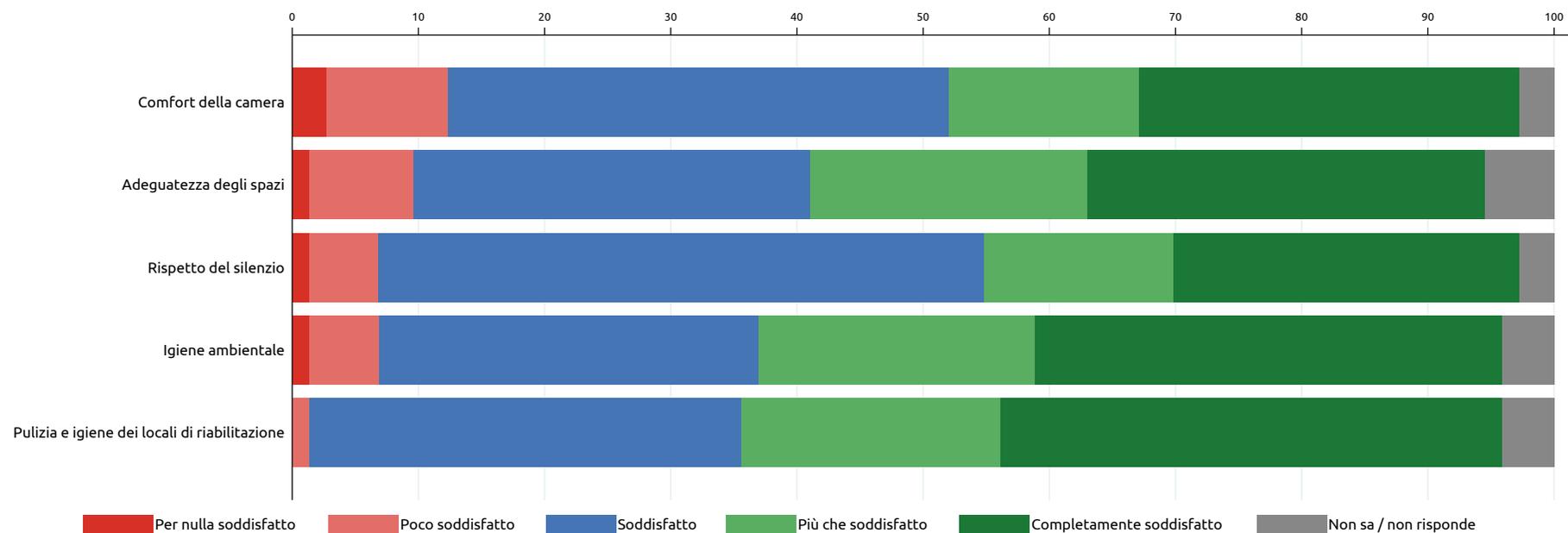
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	1	1.37	2.74
Soddisfatto	25	34.25	36.99
Più che soddisfatto	12	16.44	53.42
Completamente soddisfatto	32	43.84	97.26
Non sa' / Non risponde	2	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Comfort



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	3	4.11	5.48
Soddisfatto	31	42.47	47.95
Più che soddisfatto	11	15.07	63.01
Completamente soddisfatto	24	32.88	95.89
Non sa' / Non risponde	3	4.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Valutazione comfort



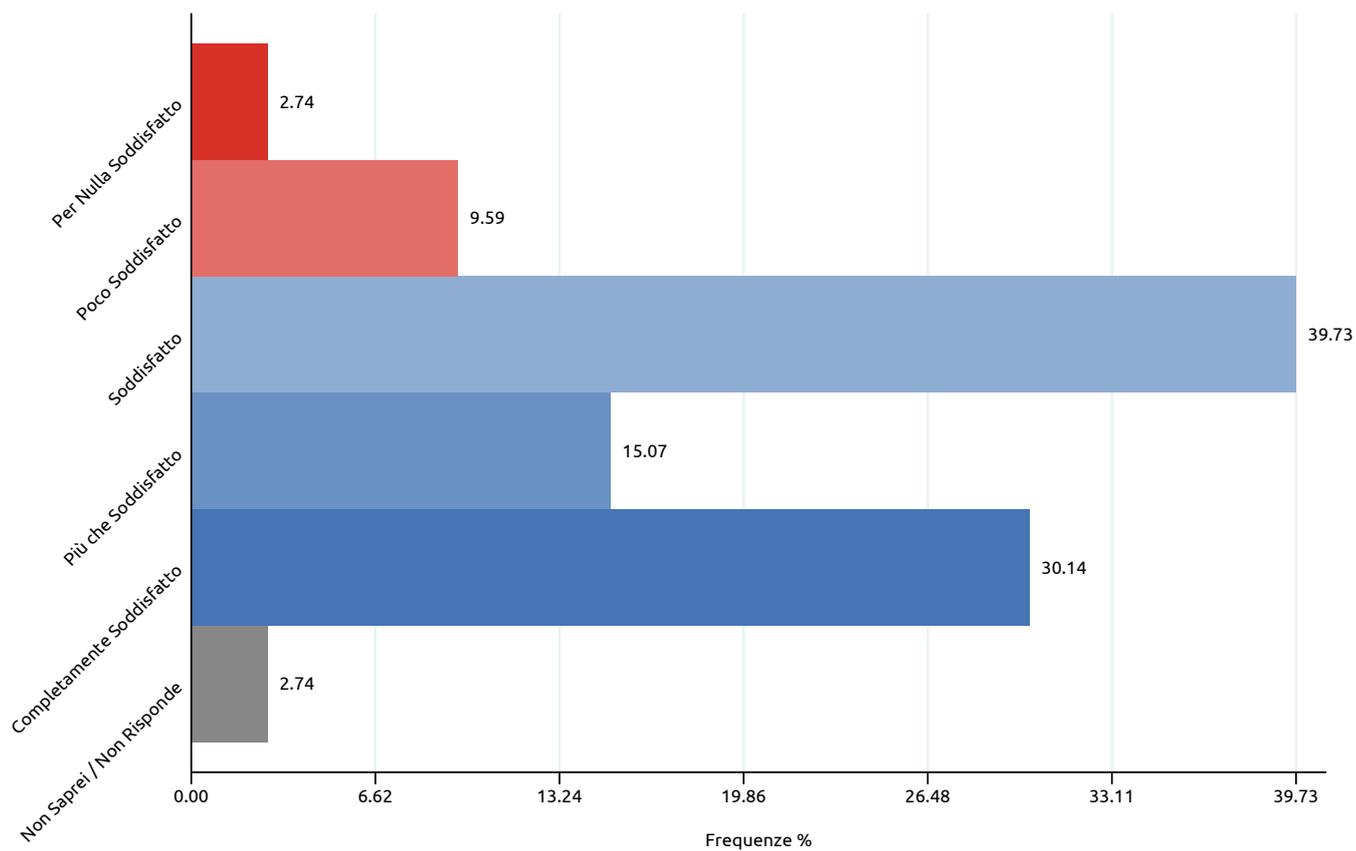
60

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Comfort della camera	2	7	29	11	22	2	73
	2.74	9.59	39.73	15.07	30.14	2.74	100.00
Adeguatezza degli spazi	1	6	23	16	23	4	73
	1.37	8.22	31.51	21.92	31.51	5.48	100.00
Rispetto del silenzio	1	4	35	11	20	2	73
	1.37	5.48	47.95	15.07	27.40	2.74	100.00
Igiene ambientale	1	4	22	16	27	3	73
	1.37	5.48	30.14	21.92	36.99	4.11	100.00
Pulizia e igiene dei locali di riabilitazione	0	1	25	15	29	3	73
	0.00	1.37	34.25	20.55	39.73	4.11	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Comfort della camera	9 <i>12.33</i>	62 <i>84.93</i>	2 <i>2.74</i>	73 <i>100.00</i>
Adeguatezza degli spazi	7 <i>9.59</i>	62 <i>84.93</i>	4 <i>5.48</i>	73 <i>100.00</i>
Rispetto del silenzio	5 <i>6.85</i>	66 <i>90.41</i>	2 <i>2.74</i>	73 <i>100.00</i>
Igiene ambientale	5 <i>6.85</i>	65 <i>89.04</i>	3 <i>4.11</i>	73 <i>100.00</i>
Pulizia e igiene dei locali di riabilitazione	1 <i>1.37</i>	69 <i>94.52</i>	3 <i>4.11</i>	73 <i>100.00</i>

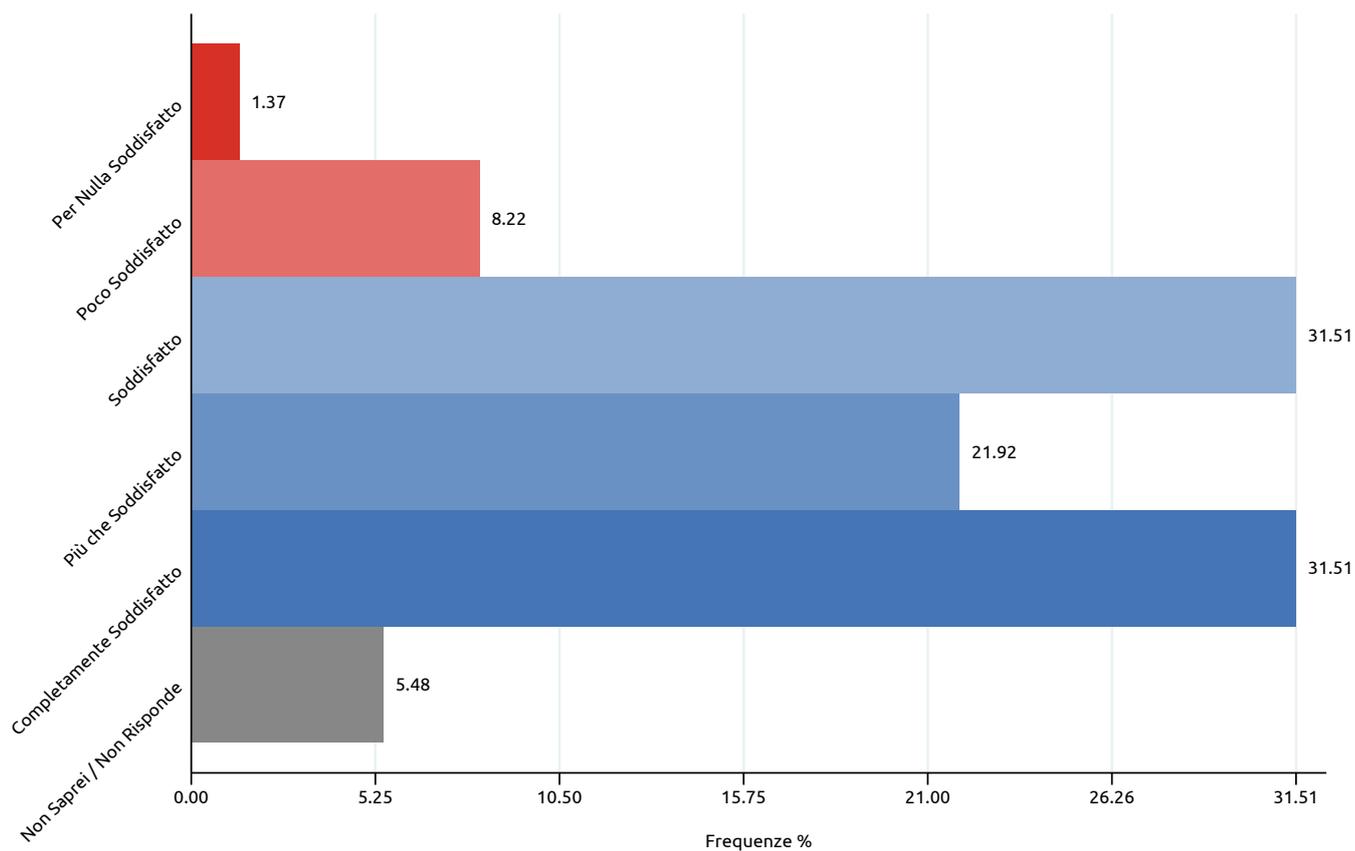
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosità</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Comfort della camera	71	0.620	1.113	-2.000	2.000
Adeguatezza degli spazi	69	0.783	1.055	-2.000	2.000
Rispetto del silenzio	71	0.634	1.003	-2.000	2.000
Igiene ambientale	70	0.914	1.032	-2.000	2.000
Pulizia e igiene dei locali di riabilitazione	70	1.029	0.916	-1.000	2.000
Valutazione globale items	73	0.789	0.926	-1.000	2.000

## Comfort della camera



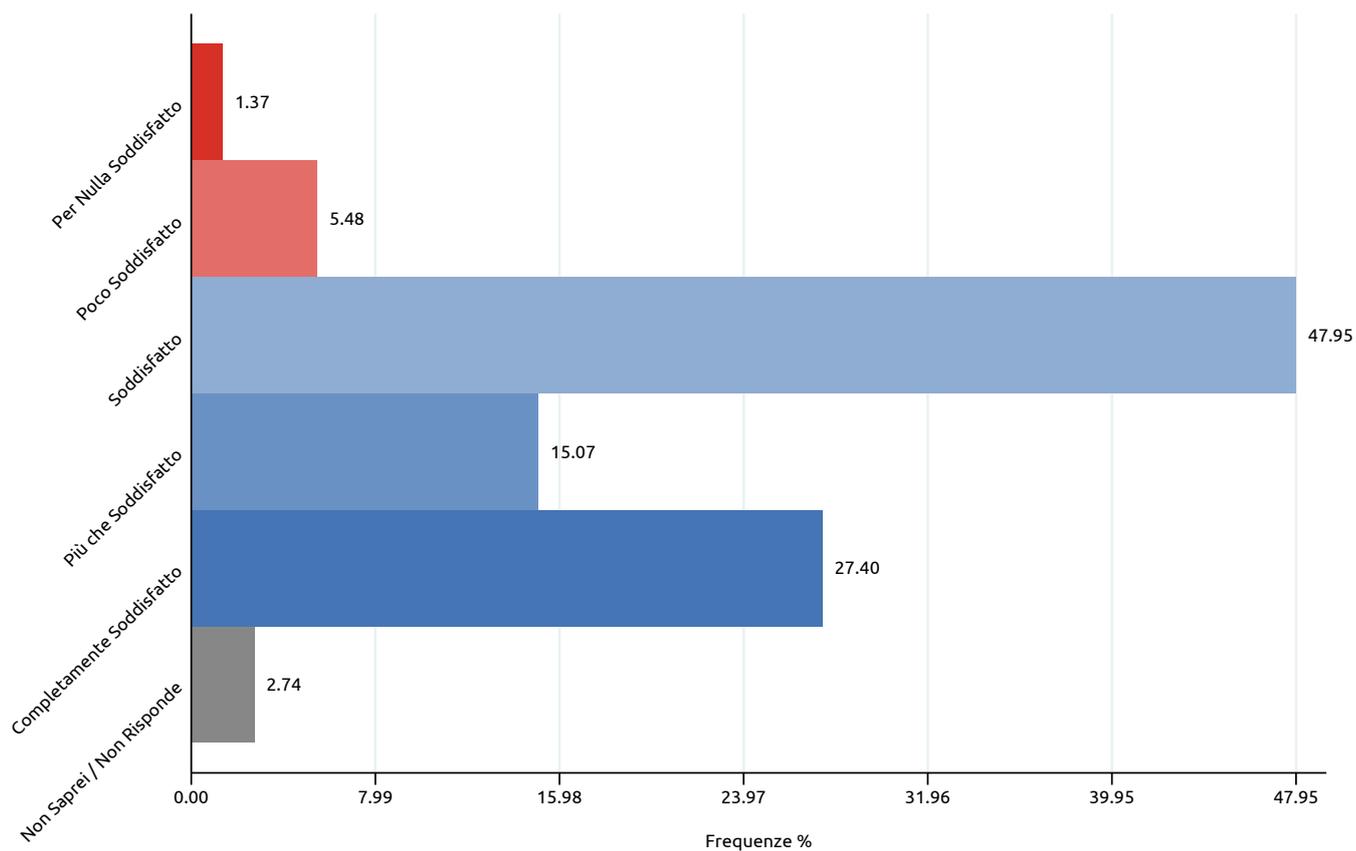
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	2.74	2.74
Poco soddisfatto	7	9.59	12.33
Soddisfatto	29	39.73	52.05
Più che soddisfatto	11	15.07	67.12
Completamente soddisfatto	22	30.14	97.26
Non sa' / Non risponde	2	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Adeguatezza degli spazi



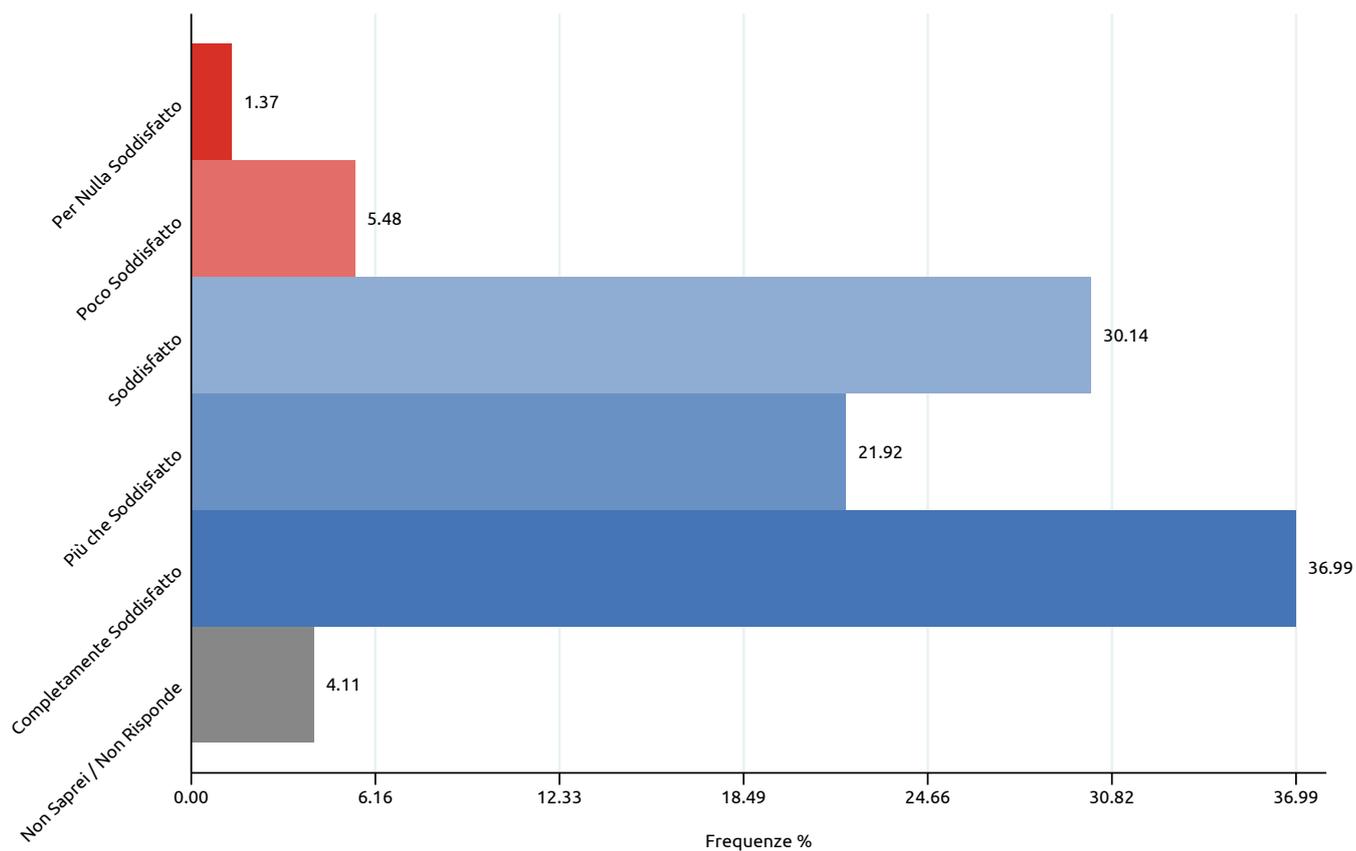
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	6	8.22	9.59
Soddisfatto	23	31.51	41.10
Più che soddisfatto	16	21.92	63.01
Completamente soddisfatto	23	31.51	94.52
Non sa' / Non risponde	4	5.48	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto del silenzio



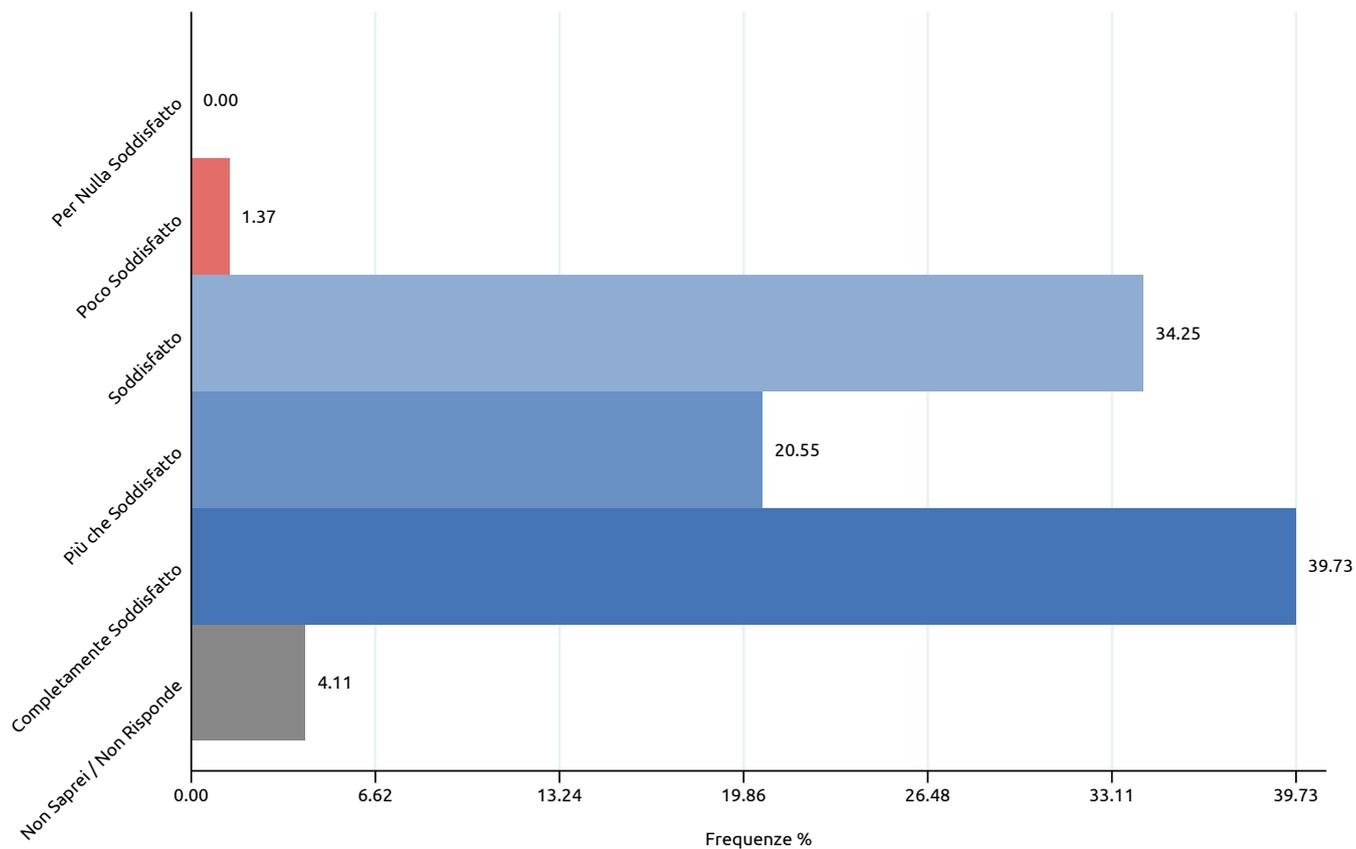
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	4	5.48	6.85
Soddisfatto	35	47.95	54.79
Più che soddisfatto	11	15.07	69.86
Completamente soddisfatto	20	27.40	97.26
Non sa' / Non risponde	2	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene ambientale



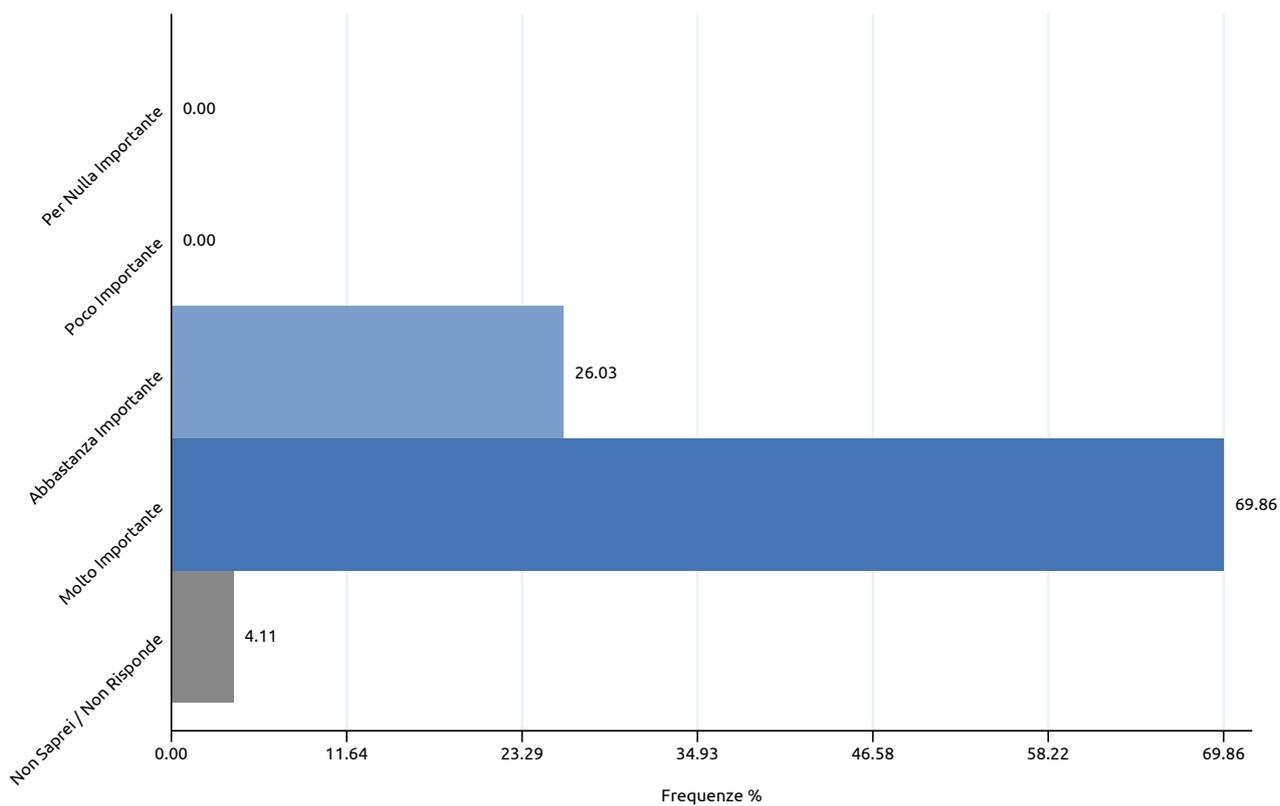
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	4	5.48	6.85
Soddisfatto	22	30.14	36.99
Più che soddisfatto	16	21.92	58.90
Completamente soddisfatto	27	36.99	95.89
Non sa' / Non risponde	3	4.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Pulizia e igiene dei locali di riabilitazione



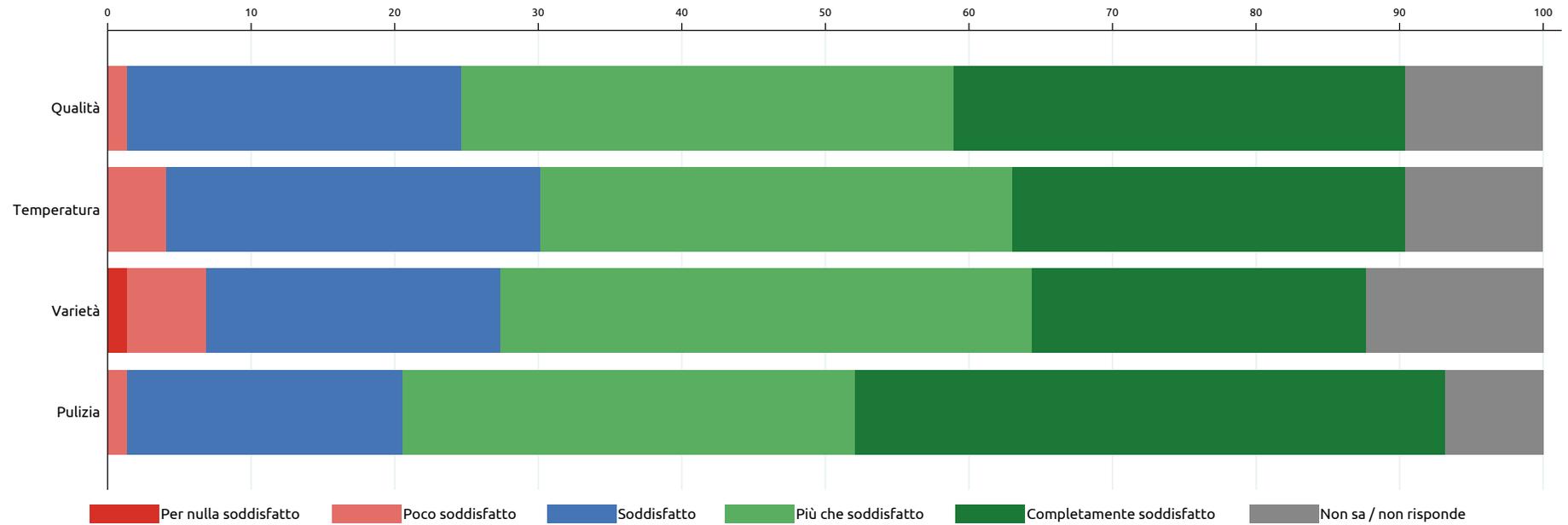
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	1.37	1.37
Soddisfatto	25	34.25	35.62
Più che soddisfatto	15	20.55	56.16
Completamente soddisfatto	29	39.73	95.89
Non sa' / Non risponde	3	4.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza comfort del reparto e della camera



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	19	26.03	26.03
Molto importante	51	69.86	95.89
Non sa' / Non risponde	3	4.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Valutazione ristorazione



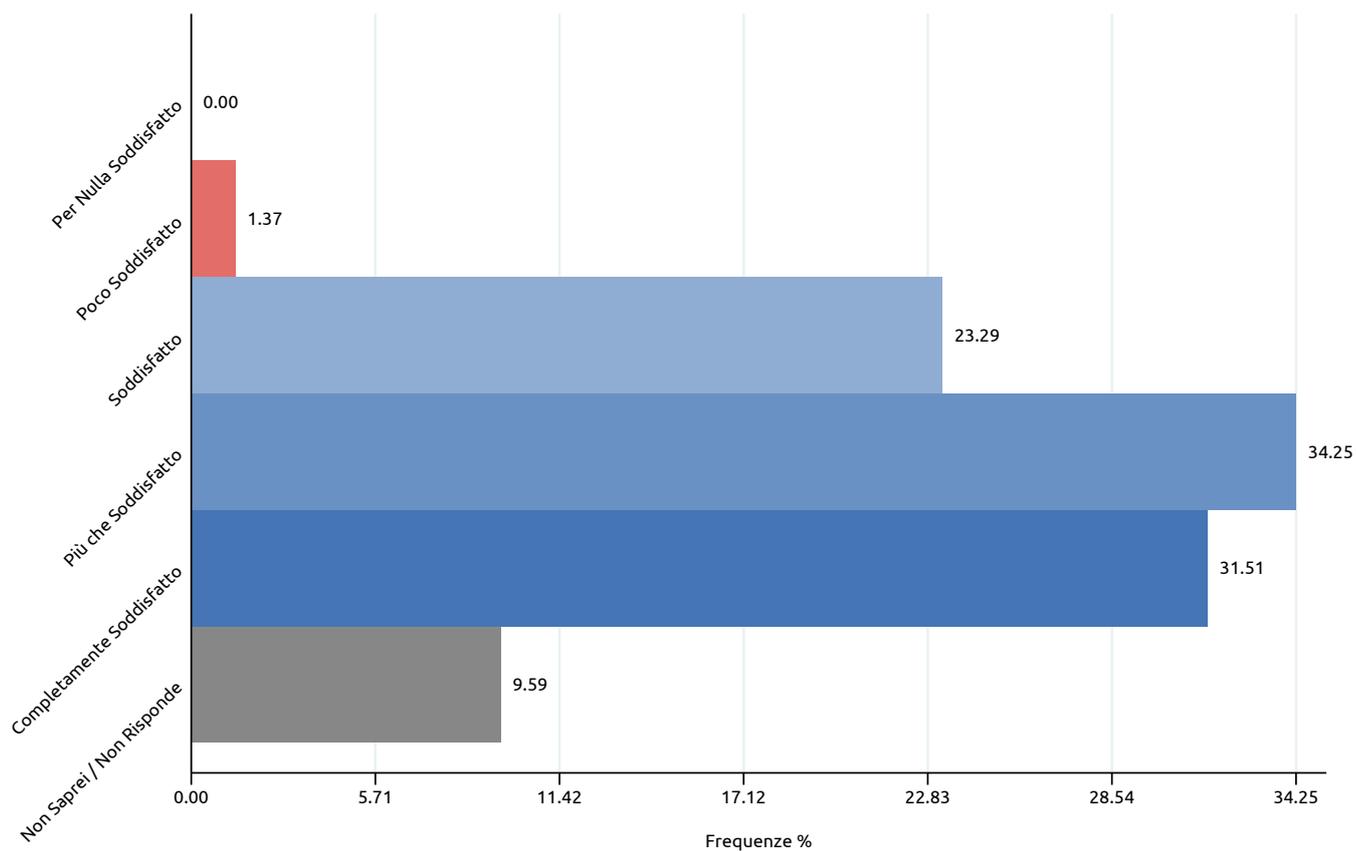
68

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Qualità	0 <i>0.00</i>	1 <i>1.37</i>	17 <i>23.29</i>	25 <i>34.25</i>	23 <i>31.51</i>	7 <i>9.59</i>	73 <i>100.00</i>
Temperatura	0 <i>0.00</i>	3 <i>4.11</i>	19 <i>26.03</i>	24 <i>32.88</i>	20 <i>27.40</i>	7 <i>9.59</i>	73 <i>100.00</i>
Varietà	1 <i>1.37</i>	4 <i>5.48</i>	15 <i>20.55</i>	27 <i>36.99</i>	17 <i>23.29</i>	9 <i>12.33</i>	73 <i>100.00</i>
Pulizia	0 <i>0.00</i>	1 <i>1.37</i>	14 <i>19.18</i>	23 <i>31.51</i>	30 <i>41.10</i>	5 <i>6.85</i>	73 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Qualità	1 <i>1.37</i>	65 <i>89.04</i>	7 <i>9.59</i>	73 <i>100.00</i>
Temperatura	3 <i>4.11</i>	63 <i>86.30</i>	7 <i>9.59</i>	73 <i>100.00</i>
Varietà	5 <i>6.85</i>	59 <i>80.82</i>	9 <i>12.33</i>	73 <i>100.00</i>
Pulizia	1 <i>1.37</i>	67 <i>91.78</i>	5 <i>6.85</i>	73 <i>100.00</i>

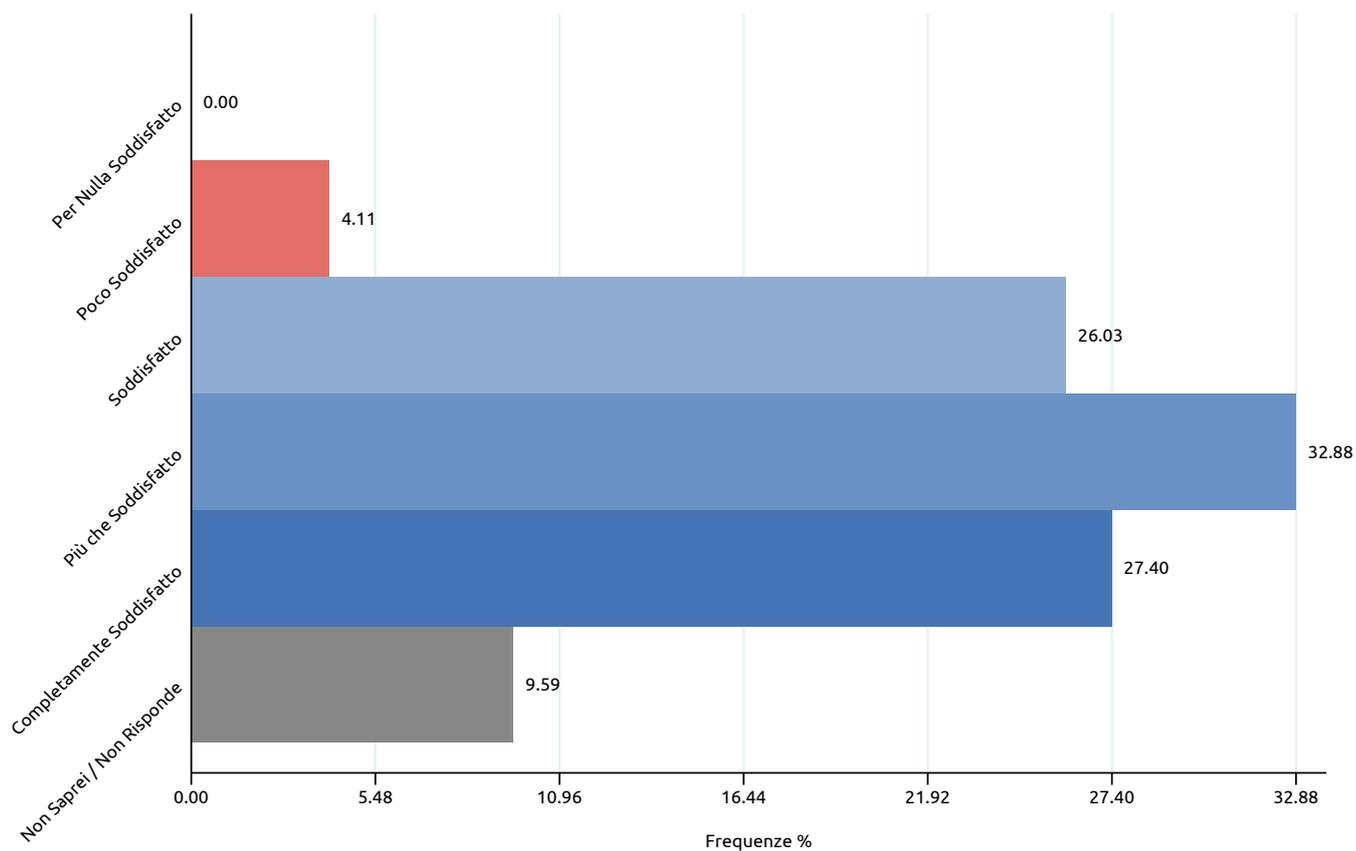
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Qualità	66	1.061	0.820	-1.000	2.000
Temperatura	66	0.924	0.882	-1.000	2.000
Varietà	64	0.859	0.941	-2.000	2.000
Pulizia	68	1.206	0.821	-1.000	2.000
Valutazione globale items	69	1.011	0.791	-1.000	2.000

## Qualità



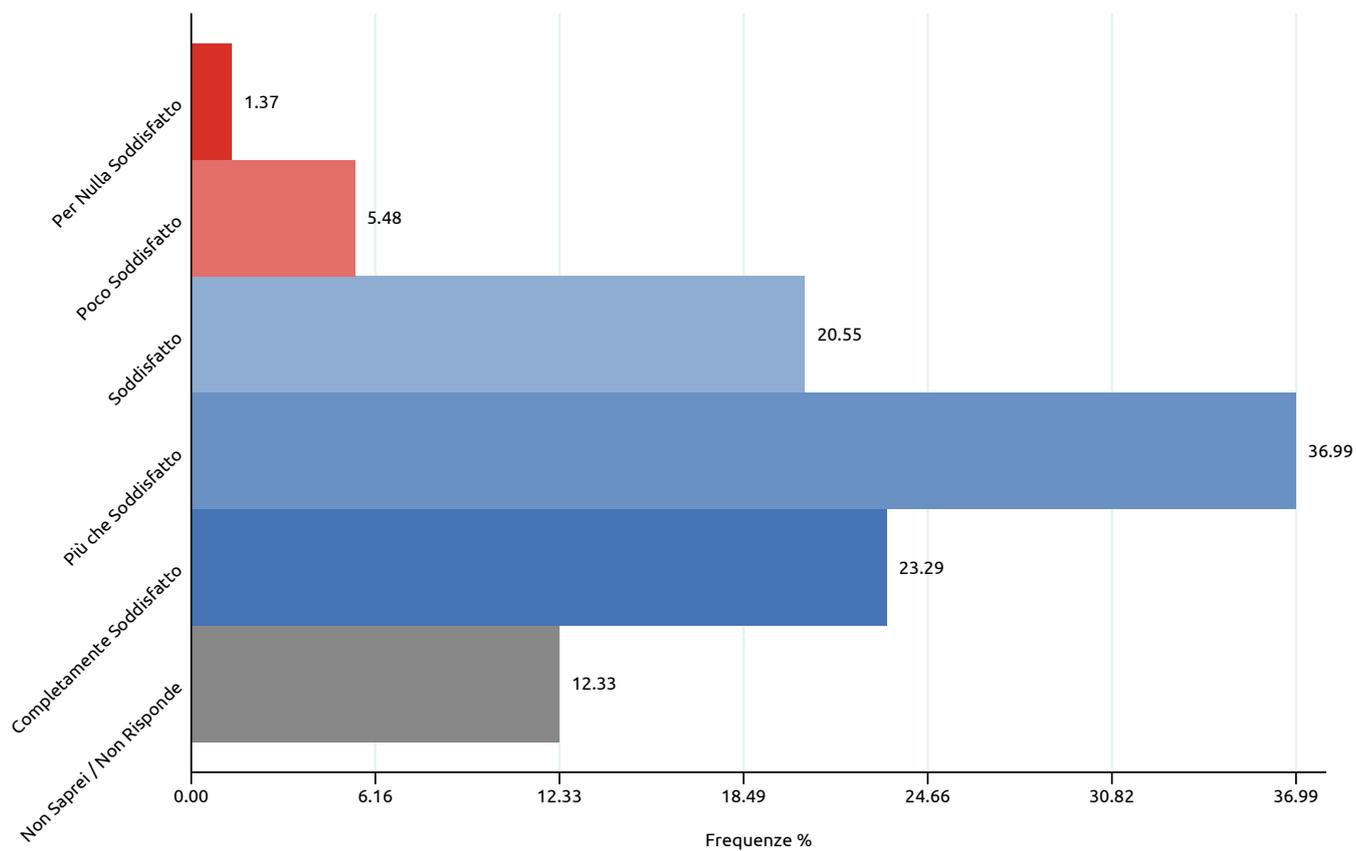
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	1.37	1.37
Soddisfatto	17	23.29	24.66
Più che soddisfatto	25	34.25	58.90
Completamente soddisfatto	23	31.51	90.41
Non sa' / Non risponde	7	9.59	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Temperatura



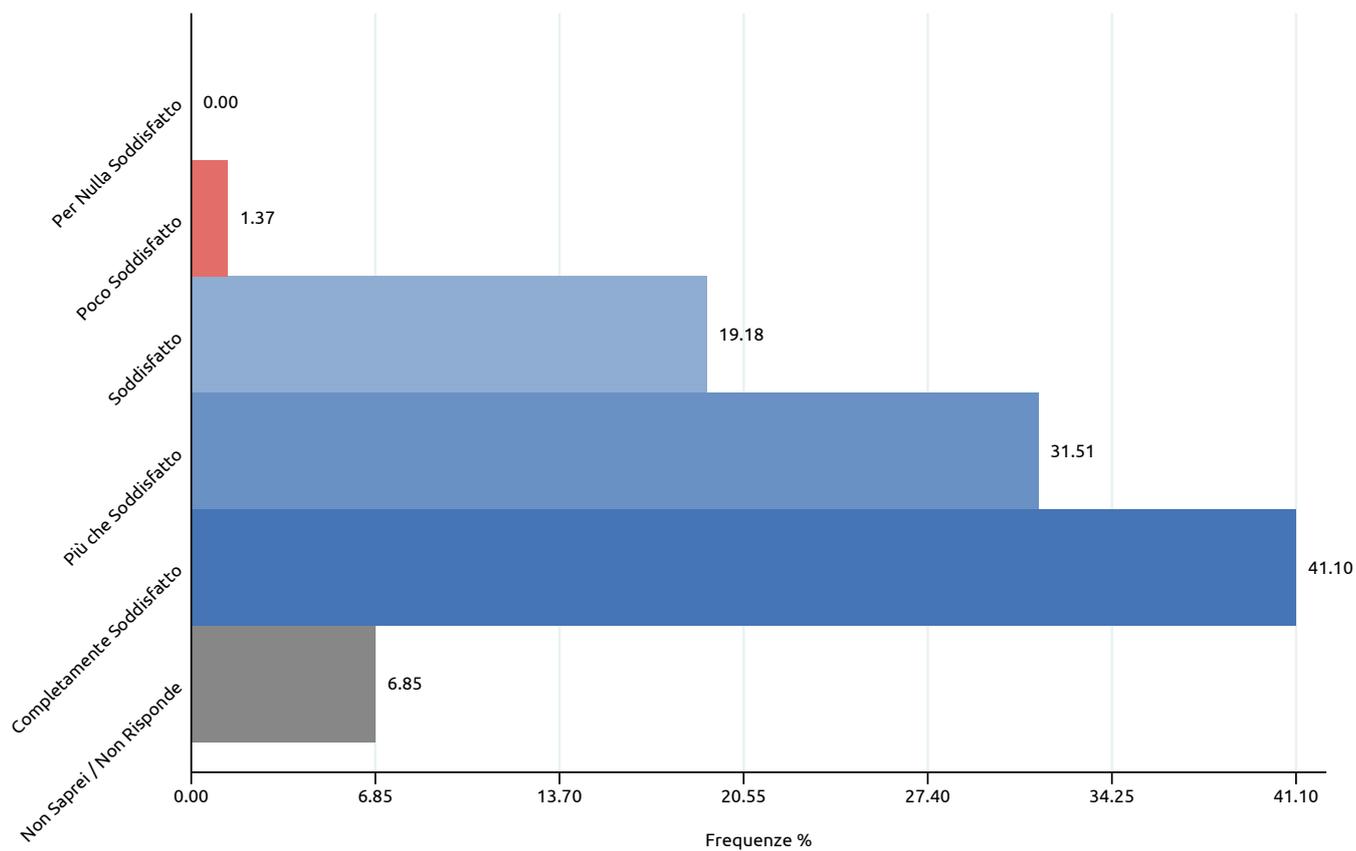
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	4.11	4.11
Soddisfatto	19	26.03	30.14
Più che soddisfatto	24	32.88	63.01
Completamente soddisfatto	20	27.40	90.41
Non sa' / Non risponde	7	9.59	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Varietà



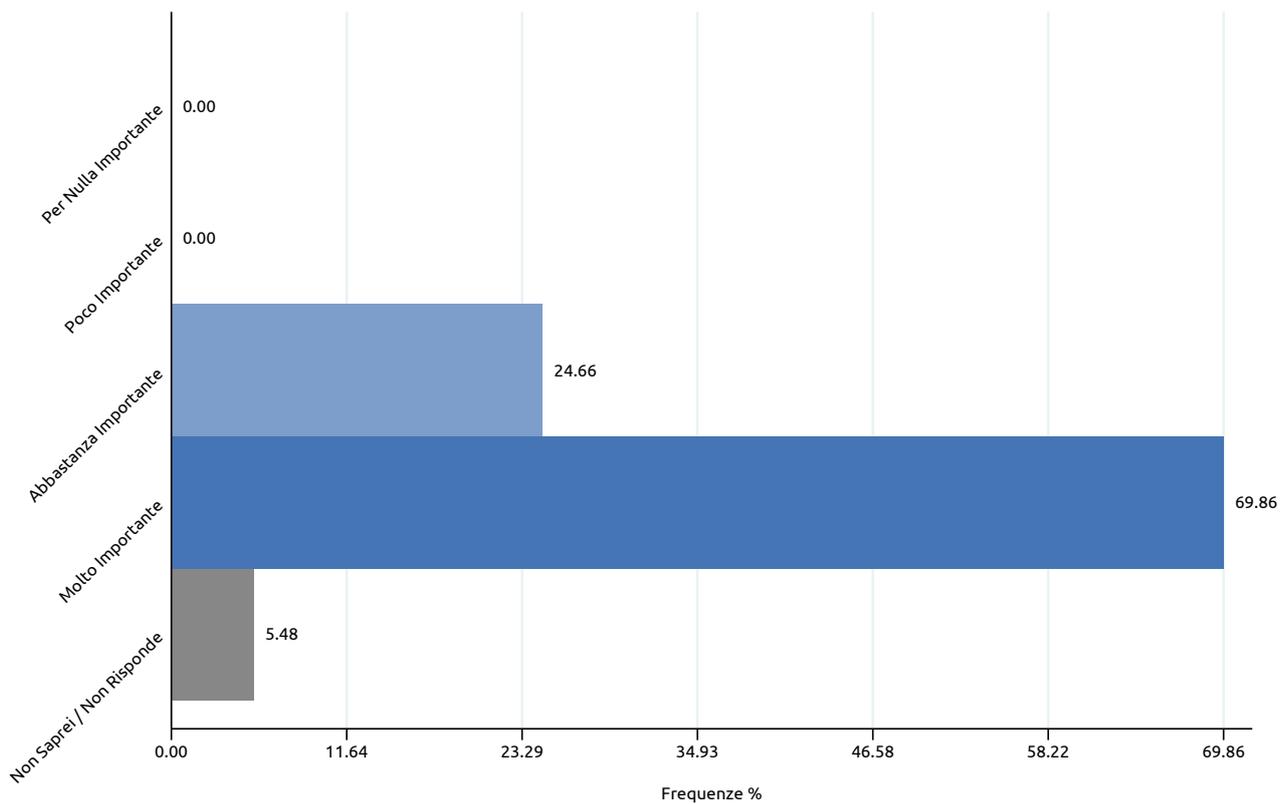
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	4	5.48	6.85
Soddisfatto	15	20.55	27.40
Più che soddisfatto	27	36.99	64.38
Completamente soddisfatto	17	23.29	87.67
Non sa' / Non risponde	9	12.33	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Pulizia



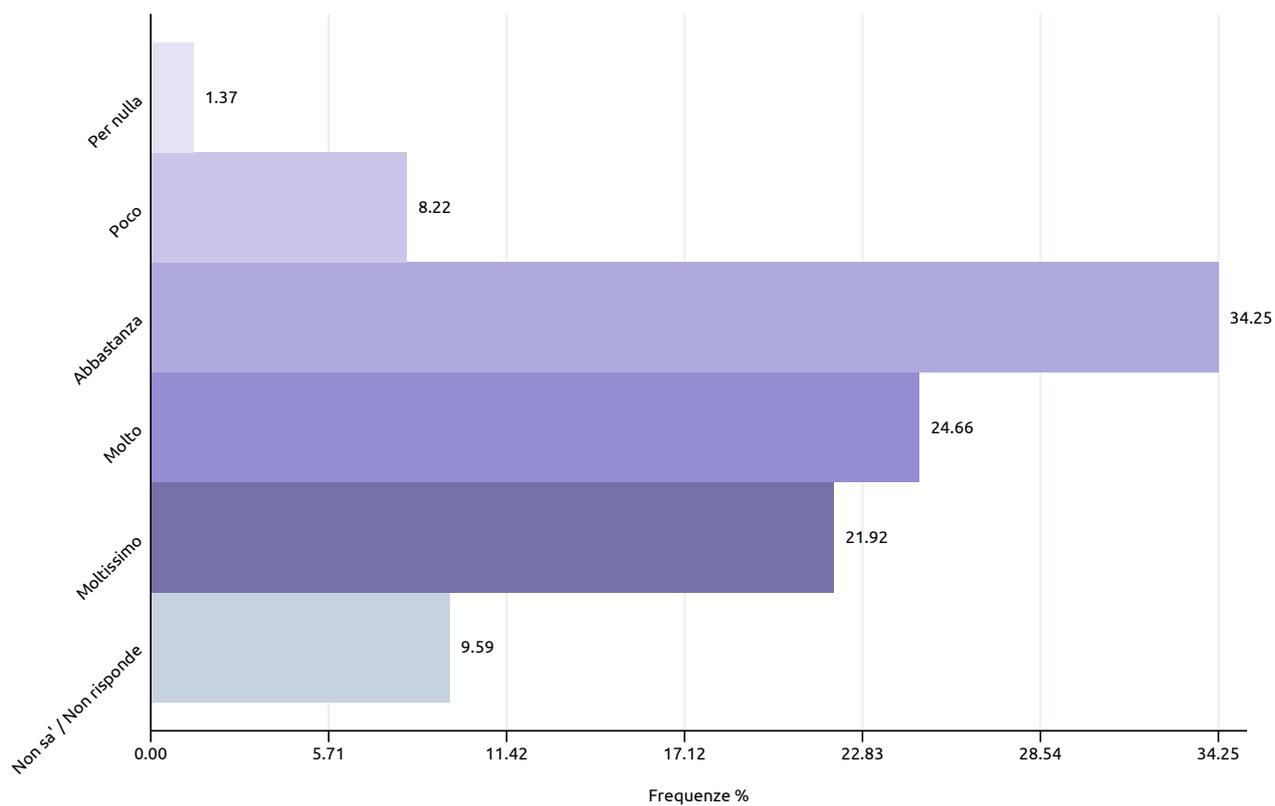
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	1.37	1.37
Soddisfatto	14	19.18	20.55
Più che soddisfatto	23	31.51	52.05
Completamente soddisfatto	30	41.10	93.15
Non sa' / Non risponde	5	6.85	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza della ristorazione



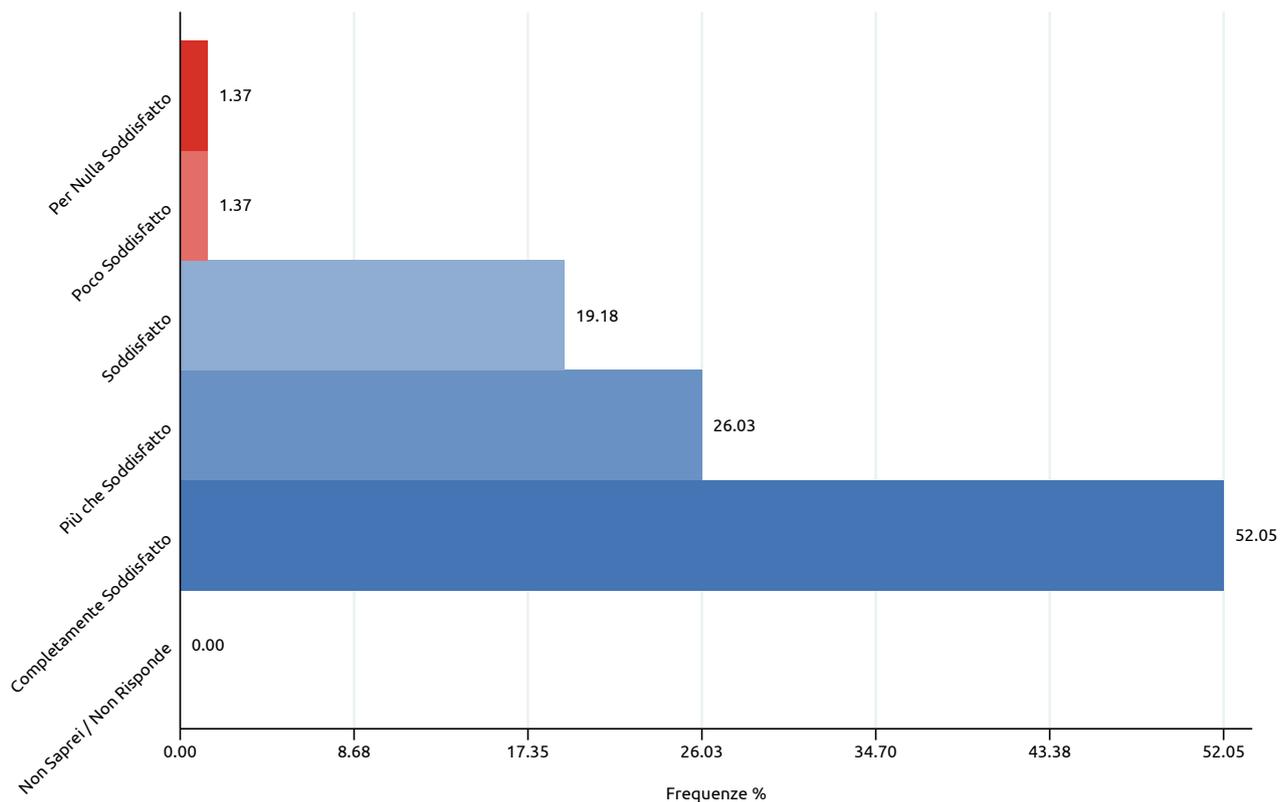
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	18	24.66	24.66
Molto importante	51	69.86	94.52
Non sa' / Non risponde	4	5.48	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Ritiene significativo il clima spirituale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla	1	1.37	1.37
Poco	6	8.22	9.59
Abbastanza	25	34.25	43.84
Molto	18	24.66	68.49
Moltissimo	16	21.92	90.41
Non sa' / Non risponde	7	9.59	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

## Giudizio complessivo rispetto al ricovero



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.37	1.37
Poco soddisfatto	1	1.37	2.74
Soddisfatto	14	19.18	21.92
Più che soddisfatto	19	26.03	47.95
Completamente soddisfatto	38	52.05	100.00
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>	

# Comparazione Performance - Importanza

