



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL
SERVIZIO DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA
DELLA ASP**
Relazione Generale

A cura degli Uffici URP di Lagonegro, Potenza e Venosa e dell'Ufficio Qualità di Potenza

INDICE

1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE - pag. 3

2 – CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE – pag.3

3 – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE – pag. 4

4 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE – pag. 4

5 – ASPETTI ALBERGHIERI E ORGANIZZATIVI - pag. 5

6 – ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA - pag. 6

7 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RICOVERO E ASPETTATIVE – pag. 7

8 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OSPEDALIERO ATTRAVERSO GLI INDICI E CONCLUSIONI - pag.8

1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La DGR n. 606/2010 "Obiettivi di salute e di programmazione economico – finanziaria dell'Aziende Sanitarie della Regione Basilicata – Biennio 2010 – 2011" nel capitolo "customer satisfaction", prevede che le Aziende Sanitarie nel biennio di riferimento conducano indagini di Customer Satisfaction nei settori dell'assistenza territoriale ed in quella ospedaliera.

La nostra Azienda Sanitaria, recependo quanto indicato dalla Regione all'interno del "Piano di Qualità Azienda" (Delib. n.1100/2010 e n.396/2011) ha previsto la realizzazione di una indagine per la rilevazione e valutazione della qualità percepita nel servizio ospedaliero (ricovero). La finalità dell'indagine è quella di acquisire informazioni utili alla rilevazione della qualità percepita del ricovero ospedaliero , attraverso il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti e quindi migliorare il servizio con azioni correttive in base a quanto emerge dall'indagine. Da sottolineare anche, che questo tipo di attività ha anche una finalità indiretta che è quella di rafforzare il rapporto di fiducia fra utenti e servizio sanitario.

2 – CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE

L' indagine è stata realizzata mediante interviste telefoniche a utenti che nel periodo Ottobre- Novembre 2010 si sono ricoverati presso i Presidi Ospedalieri di Lagonegro, Melfi e Villa d'Agri sede di PSA e quindi abbastanza simili in termini di offerta sanitaria.

La scelta dell'intervista telefonica ha permesso all'utente ricoverato e/o ai suoi familiari di esprimere, a distanza di pochi giorni dalle dimissioni, una valutazione della prestazione ricevuta, in una condizione emotiva serena e verosimilmente meno influenzata dal contesto ospedaliero.

Tutta la procedura seguita per acquisire la disponibilità all'intervista telefonica è stata in linea con la normativa sulla privacy e si è svolta nel seguente modo: durante il ricovero , nel periodo scelto nel piano di campionamento, gli assistiti sono stati informati dal personale dell'URP e/o dagli operatori sanitari del reparto circa la finalità dell'indagine ed invitati ad esprimere eventualmente il consenso per essere contattati telefonicamente dopo la dimissione.

A tal fine è stato loro chiesto di compilare uno specifico modulo contenente l'autorizzazione al contatto telefonico. Le interviste telefoniche sono state fatte da personale delle sedi URP di Lagonegro, Venosa e Villa d'Agri.

Il questionario adottato ha raccolto le valutazioni del ricoverato a riguardo di alcuni aspetti dell'esperienza del ricovero e più in particolare: informazioni ricevute sulla organizzazione del reparto , comfort delle camere, igiene, cambio biancheria del letto, qualità dei pasti, rispetto delle norme di vita ospedaliera, personale infermieristico (cortesia , disponibilità a dare informazioni,

accuratezza nella prestazioni, ecc), personale medico (cortesia , disponibilità a dare informazioni, ecc) , rispetto della privacy, valutazione complessiva del servizio e aspettative.

Il questionario riportava solo domande chiuse e le valutazioni, nella maggior parte dei casi, sono state espresse secondo la seguente scala di giudizio " pessimo – insufficiente – così così – buono – ottimo" a cui sono stati attribuiti valori che vanno da 1 a 5 per il calcolo del valore indice.

Le interviste sono state fatte prevalentemente dal periodo che va da metà Ottobre a Dicembre 2010 e successivamente i dati sono stati inseriti in un programma informatico per l'elaborazione.

I dati sono stati rappresentati in tabelle che riportano sia il valore percentuale sia il valore indice.

3 – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Una indagine rivolta ad una popolazione ampia come quella rappresentata dai ricoverati ospedalieri, ha dovuto necessariamente fare ricorso ad un campione rappresentativo il più possibile dell'universo dei ricoverati ospedalieri che nell'anno 2009, nei tre ospedali presi in esame, è rappresentato da 9.470 ricoverati.

L'indagine ha coinvolto gli ospedali di Lagonegro, Melfi e Villa d'Agri, presidi molto simili fra di loro sia per la tipologia dei reparti presenti sia per i dati di attività annuali.

Per quantificare la popolazione statistica di riferimento si è tenuto conto dei dimessi nell'anno 2009 e su questi si è deciso di far entrare nel campione una quota fino al 4% dei dimessi, distribuendola in modo proporzionale sui reparti presenti in ogni ospedale.

In totale sono stati intervistati 377 utenti ricoverati così distribuiti: Ospedale di Lagonegro n. 128 , Ospedale di Melfi n. 123 e Ospedale di Villa d'Agri n. 126; la distribuzione degli intervistati per reparto è rappresentata dalla prima tabella che segue.

4 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE

Il campione degli intervistati è composto dal 63% di femmine e dal 37% di maschi (**Tab. 1.D**).

IL 40% dei ricoverati appartiene alla fascia di età che va oltre i 65 anni (**Tab. 2.D**); il 50 % è in possesso di licenza della scuola dell'obbligo (licenza elementare e licenza media) e il 30 % di diploma superiore e laurea . (**Tab. 3.D**)

Per quanto attiene l'attività professionale dei ricoverati si rileva che solo il 30% dei ricoverati intervistati è occupato, mentre più del 50% appartiene a categorie non professionali (pensionati 40%, casalinghe 13% ecc.).

(**Tab.4.D**).

Nella maggioranza dei casi (il 62%) all'intervista ha risposto direttamente il ricoverato (**Tab.5.D**).

5 – ASPETTI ALBERGHIERI E ORGANIZZATIVI

5.1 - Informazioni sulla organizzazione del reparto (Tab. 1.A).

Le informazioni ricevute al momento del ricovero sulla organizzazione del reparto, sono valutate "buone – ottime" dall'82% dei ricoverati intervistati, "così così" dal 14%; solo il 4% esprime un giudizio negativo .

5.2 - Gli ambienti di ricovero (Tab. 2.A).

A riguardo della camera di degenza, rileviamo che:

- la pulizia e l'igiene viene valutata "buona – ottima" dall'80% dei ricoverati intervistati, "così così" dal 13% e "pessima - insufficiente" dal 7% ;
- l'arredamento della camera invece viene valutata "buona – ottima" dal 69% mentre il 18% lo giudica "così così" e il 13 % "pessimo - insufficiente".

L'ambiente di ricovero viene considerato tranquillo dall'85% mentre il restante 15% esprime qualche insoddisfazione.

Per quanto riguarda i servizi igienici l'indagine rileva che:

- la pulizia dei servizi igienici viene valutata dal 75 % "buona – ottima" , "così così" dal 15 % e nettamente insufficiente dal 10%;
- la funzionalità dei servizi viene considerata "buona – ottima" dal 73%, mentre il rimanente 27% esprime giudizi di parziale e insufficiente soddisfazione;

A proposito della funzionalità dei letti , i ricoverati intervistati dichiarano che:

- sono comodi per il 76% dei ricoverati, mentre il rimanente 24 % esprime qualche insoddisfazione;
- il cambio della biancheria dei letti viene considerata soddisfacente dall'81 % mentre il 19% esprime anche qui qualche insoddisfazione.

La temperatura del reparto viene considerata "buona – ottima" dall'86% e "così così" dall' 11 %.

5.3 - I pasti (Tab. 3.A)

Per quanto riguarda i pasti nei loro vari aspetti, gli intervistati esprimono i seguenti giudizi:

- l'orario dei pasti viene considerato "buono- ottimo" dal 74%; "così così" dal 21 % e non adeguato dal 5%;
- la qualità dei pasti fa rilevare un giudizio positivo nettamente superiore, l'85 % degli intervistati afferma che è "buona-ottima" mentre il rimanente 15% esprime qualche insufficienza;
- anche la quantità del cibo raccoglie giudizi positivi nell'86 % degli intervistati;

- la varietà dei pasti è giudicata "buona – ottima" dal 77%, mentre il 23% dichiara anche qui un giudizio di parziale o completa insoddisfazione.

*5.4 - Rispetto delle norme sull'organizzazione dell'ospedale (**Tab. 4.A**)*

La maggior parte dei ricoverati intervistati, l'84 % , dichiarano che le norme vengono fatte rispettare sempre, il 14% dice che qualche volta non vengono fatte rispettare ; solo il 2% afferma che le norme non si rispettano.

6 - ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA

*6.1 - Il personale infermieristico (**Tab. 1.B e 4.B**)*

Nel complesso l'assistenza infermieristica viene considerata "buona – ottima" da quasi il 90% dei ricoverati intervistati, solo l'8% la valuta "così così" e appena il 3% esprime un giudizio nettamente negativo.

Analizzando le valutazioni espresse dai ricoverati per quanto riguarda i singoli aspetti dell'assistenza infermieristica , notiamo che questo giudizio positivo, viene confermato; infatti:

- l'89 % valuta "buona – ottima" la gentilezza e la cortesia del personale;
- l'87 % degli intervistati dichiarano che gli infermieri sono stati tempestivi in caso di chiamate;
- l'85 % valuta "buona – ottima" la disponibilità degli infermieri a dare informazioni;
- l'89 % danno un giudizio molto positivo sulla "accuratezza nell'esecuzione delle prestazioni".

Ne deriva che i giudizi di parziale e di insufficiente soddisfazione si attestano in un intervallo che va dal 10% al 15%.

*6.2 - Il personale medico (**Tab. 2.B e 3.B**)*

Anche il personale medico nel suo complesso viene valutato "buono- ottimo" da quasi il 90% dei ricoverati intervistati, l'8% lo valuta "così così" e solo il 3% esprime un giudizio negativo.

Per quanto riguarda la valutazione dei singoli aspetti, anche per il personale medico l'indagine rileva un giudizio positivo che nei singoli aspetti si declina nel seguente modo:

- l'89 % dichiara che il personale medico è gentile e cortese nelle relazioni;
- l'87 % giudica "buona – ottima" la disponibilità all'ascolto;
- l'87 % esprime un giudizio di "buono – ottimo" per quanto riguarda le informazioni ricevute sulla diagnosi e sul decorso della malattie e delle cure.

Anche per il personale medico i giudizi di insoddisfazione parziale si attestano attorno al 10% con una percentuale di giudizi nettamente negativi che non supera mai il 3%.

6.3 - Altri aspetti del ricovero (**Tab. 5.B – 6.B e 7.B**)

Il 93 % dei ricoverati intervistati esprime un giudizio positivo rispetto alla riservatezza durante il ricovero; il 94% afferma che al momento delle dimissioni le sono state date informazioni chiare su come proseguire le cure a casa e il 94 % afferma che gli è stata consegnata una lettera da portare al proprio medico di famiglia.

7 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RICOVERO

La qualità dei servizi ricevuti in ospedale è stata valutata complessivamente "buona – ottima" dall'86% dei ricoverati intervistati, "così così " dall'11% e solo dal 3% , nettamente insufficiente (**Tab. 1.C**). Tale giudizio positivo è confermato anche dalle aspettative che gli intervistati avevano nei confronti del servizio; infatti solo il 10% dichiara che il servizio ricevuto è stato "peggiore di come se lo aspettava" mentre per la maggioranza, il 57%, è stato "come se lo aspettava" e per 1/3 è stato addirittura "migliore di come se lo aspettava". (**Tab. 2.C**).

8 -VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OSPEDALIERO ATTRAVERSO GLI INDICI E CONCLUSIONI

Al fine di pervenire ad una valutazione più immediata e facilmente confrontabile, i dati percentuali prima descritti sono stati trasformati in indici il cui valore è stato calcolato attribuendo un peso che va da 1 a 5 alla scala di giudizio " Pessimo – Insufficiente – Così così – Buono – Ottimo".

Dalla tabella **1.E** e grafico corrispondente, che riporta gli indici dei vari aspetti del ricovero , si rileva immediatamente che i ricoverati intervistati danno una valutazione complessiva del servizio ospedaliero che si attesta intorno al 4 quindi "Buono", ne consegue perciò un giudizio complessivamente positivo e, come abbiamo visto prima di fatto rispondente alle proprie aspettative.

All'interno di questo giudizio nettamente positivo, la tabella riassuntiva mostra anche gli aspetti del servizio ospedaliero che si pongono al di sopra e al di sotto della valutazione complessiva (valore 4) evidenziando quindi i punti di forza ma anche i punti di debolezza sui quali concentrare eventualmente le azioni di miglioramento; infatti preme sottolineare due cose importanti :

1) le valutazioni dei diversi aspetti legati alla prestazione sanitaria (cortesia, disponibilità all'ascolto, informazioni, accuratezza, tempo dedicato), raggiungono un indice sempre superiore a 4 raggiungendo in alcuni casi 4,2; tale valutazione positiva interessa sia il personale infermieristico sia quello medico e viene confermata dal giudizio sull'assistenza medica (4,1) e infermieristica (4,2) ricevuta.

2) le valutazioni sugli aspetti alberghieri e organizzativi raggiungono indici che si pongono quasi sempre al di sotto di 4 con i valori più bassi che si registrano sull'arredamento della camera (3,6) e sulla funzionalità dei servizi igienici (3,7); infatti anche nell'analisi dei dati percentuali , in molti di questi aspetti del ricovero, la insoddisfazione occupava un range che variava dal 20 % al 30 %.

In conclusione e tenuto conto dei dati sopra riportati , si può affermare che gli utenti che si ricoverano nei nostri ospedali, esprimono una valutazione sicuramente positiva del servizio soprattutto per quanto riguarda gli aspetti tecnico-professionali, gli aspetti relazionali e quindi nel suo complesso l'assistenza medica e infermieristica ricevuta; sul fronte alberghiero ed organizzativo si pongono invece all'attenzione alcuni aspetti (comodità dei letti, funzionalità e pulizia dei servizi igienici, varietà dei pasti, ecc), sui quali vanno concentrate maggiormente le azioni di miglioramento.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA DELLA ASP

Presidi Ospedalieri di Lagonegro, Melfi e Villa d'Agri

QUESTIONARI TOTALI n. 377

Unità Operative	P.O. Lagonegro N. questionari	P.O. Melfi N. questionari	P.O. Villa d'Agri N. questionari	TOTALE N. questionari
Ortopedia	13	20	20	53
Pediatria	7		12	19
Ostetricia	32	40	19	91
Chirurgia	38	22	25	85
Pneumologia		8	17	25
Medicina	23	33	33	89
Cardiologia	15			15
TOTALE	128	123	126	377

D. DATI GENERALI DEI RICOVERATI

1.D Sesso

	v.a.	%
maschio	138	37%
femmina	239	63%
TOTALE	377	100%

2.D Et :

	v.a.	%
fino a 17 anni	21	6%
da 18 a 24 anni	7	2%
da 25 a 44 anni	113	30%
da 45 a 64 anni	83	22%
+ 65 anni	153	40%
TOTALE	377	100%

3.D Scolarit :

	v.a.	%
nessuna	68	18%
licenza elementare	103	27%
licenza media	89	24%

diploma o qualifica professionale	91	24%
laurea/altro titolo universitario	26	7%
TOTALE	377	100%

4.D Professione:

	v.a.	%
Occupato	112	30%
In cerca di occupazione	30	8%
Casalinga	50	13%
Studente	10	3%
Inabile al lavoro	0	0%
Pensionato	152	40%
Altro	23	6%
TOTALE	377	100%

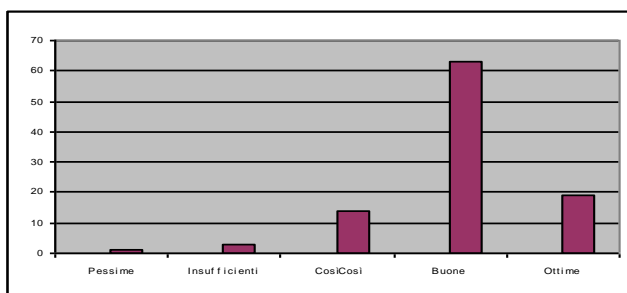
5.D Chi risponde al Questionario:

	v.a.	%
Ricoverato	233	62%
Familiare/ conoscente	144	38%
TOTALE	377	100%

A- ASPETTI ALBERGHIERI E ORGANIZZATIVI

1.A Come valuta le informazioni ricevute al momento del ricovero sulla organizzazione del reparto (orari visite mediche, visite parenti, ecc.)?

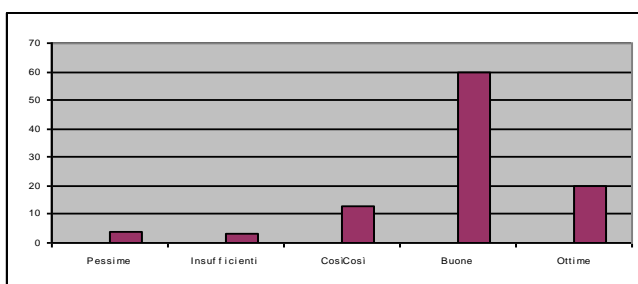
	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	3,9
Insufficienti	3%	
Così così	14%	
Buone	63%	
Ottime	19%	
TOTALE	100%	



2.A Relativamente agli ambienti di ricovero come valuta i seguenti aspetti:

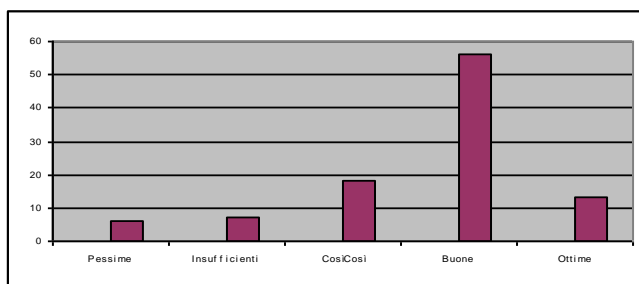
Pulizia e igiene della camera di degenza

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	4%	3,9
Insufficienti	3%	
Così così	13%	
Buone	60%	
Ottime	20%	
TOTALE	100%	



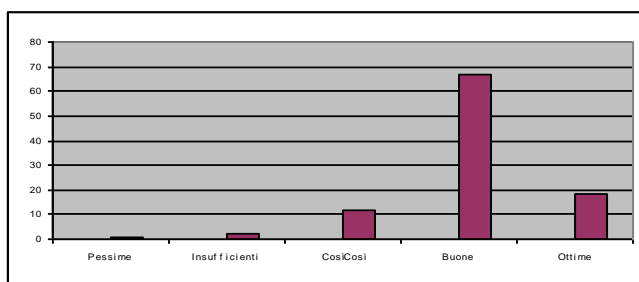
Arredamento della camera

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	6%	3,6
Insufficienti	7%	
Così così	18%	
Buone	56%	
Ottime	13%	
TOTALE	100%	



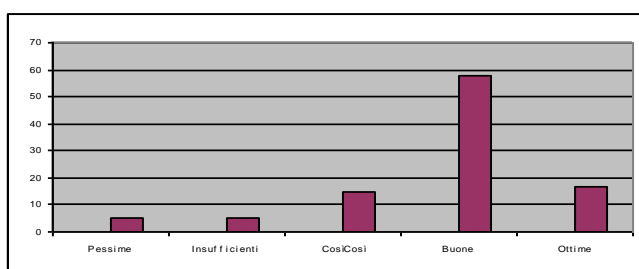
Tranquillità dell'ambiente

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	4
Insufficienti	2%	
Così così	12%	
Buone	67%	
Ottime	18%	
Totale	100%	



Pulizia dei servizi igienici

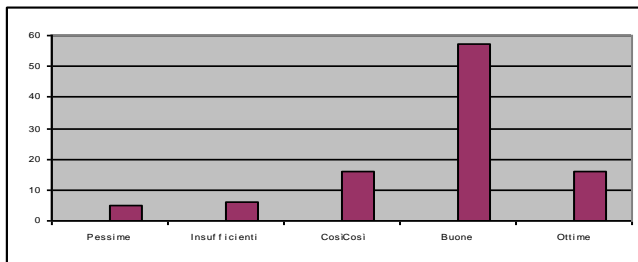
	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	5%	3,8
Insufficienti	5%	
Così così	15%	
Buone	58%	
Ottime	17%	
TOTALE	100%	



Funzionalità dei servizi igienici

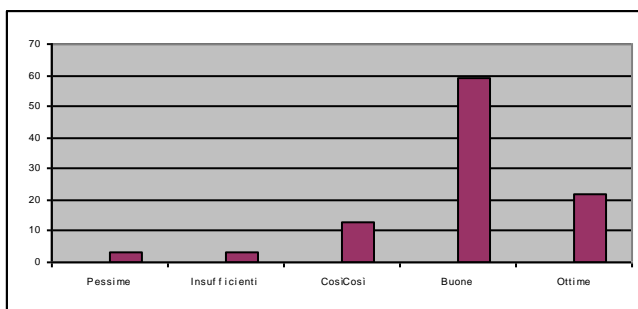
	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	5%	
Insufficienti	6%	

Così così	16%	3,7
Buone	57%	
Ottime	16%	
TOTALE	100%	



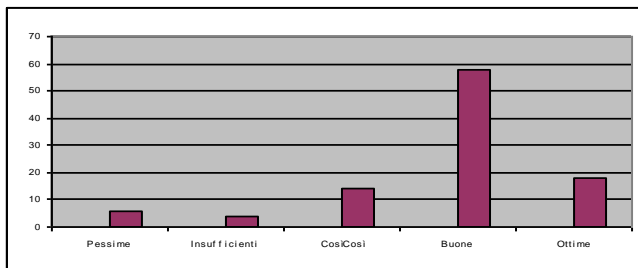
Cambio della biancheria del letto

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	3%	3,9
Insufficienti	3%	
Così così	13%	
Buone	59%	
Ottime	22%	
TOTALE	100%	



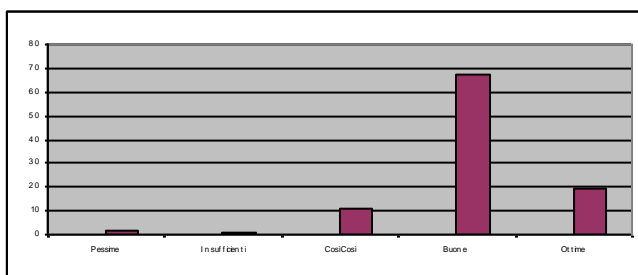
Comodità dei letti

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	6%	3,8
Insufficienti	4%	
Così così	14%	
Buone	58%	
Ottime	18%	
TOTALE	100%	



Temperatura reparto

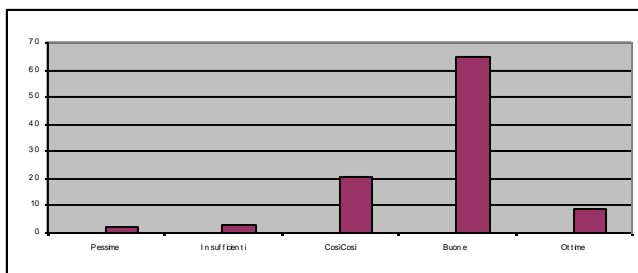
	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	2%	4
Insufficienti	1%	
Così così	11%	
Buone	67%	
Ottime	19%	
TOTALE	100%	



3.A Rispetto ai pasti come valuta i seguenti aspetti:

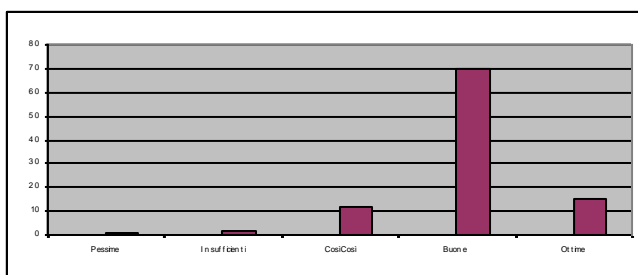
Orario pasti

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	2%	3,8
Insufficienti	3%	
Così così	21%	
Buone	65%	
Ottime	9%	
TOTALE	100%	



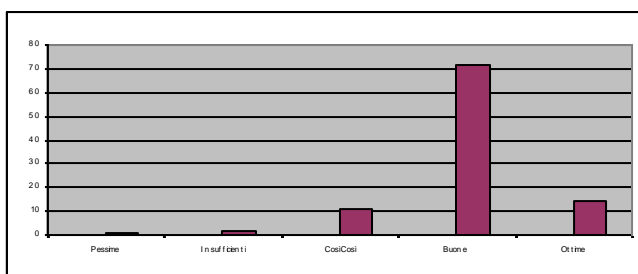
Qualità dei pasti

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	3,9
Insufficienti	2%	
Così così	12%	
Buone	70%	
Ottime	15%	
TOTALE	100%	



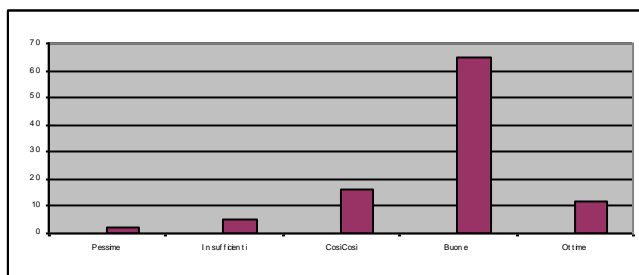
Quantità del cibo

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	4
Insufficienti	2%	
Così così	11%	
Buone	72%	
Ottime	14%	
TOTALE	100%	



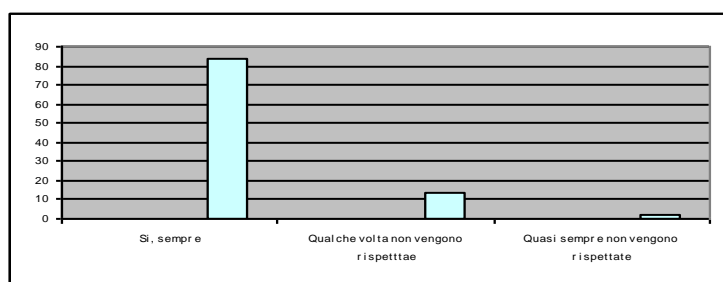
Varietà dei pasti (possibilità di scelta)

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	2%	3,8
Insufficienti	5%	
Così così	16%	
Buone	65%	
Ottime	12%	
TOTALE	100%	



4.A Ritiene che alcune norme che regolano la organizzazione dell'ospedale (per esempio, divieto di fumare, rispetto della quiete, orario delle visite ecc.) siano rispettate

	v.a.	%
Si, sempre	318	84%
Qualche volta non vengono rispettate	54	14%
Quasi sempre, non vengono rispettate	5	2%
TOTALE	377	100%

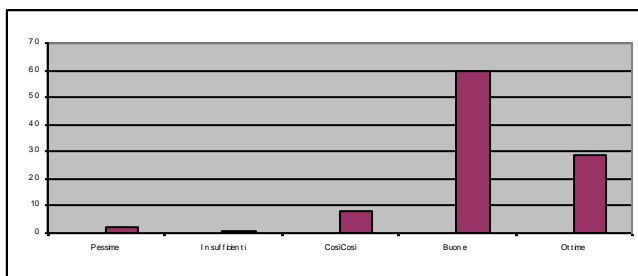


B ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA

1.B Come valuta il personale infermieristico per gli aspetti di seguito elencati?

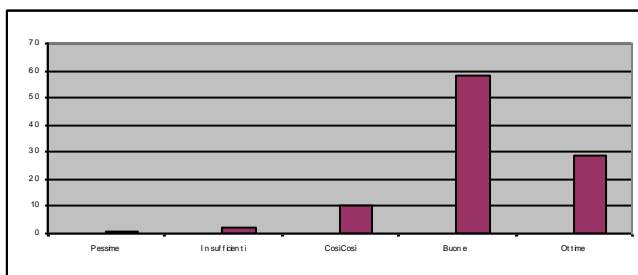
Gentilezza e cortesia

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	2%	4,1
Insufficienti	1%	
Così così	8%	
Buone	60%	
Ottime	29%	
TOTALE	100%	



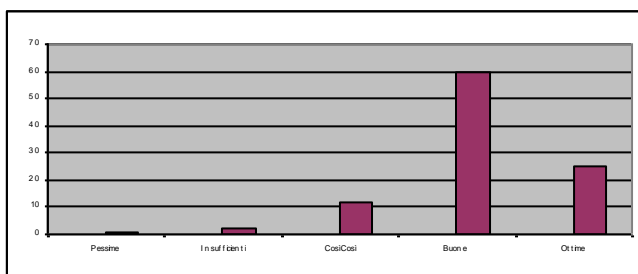
Tempestività di intervento alle chiamate

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	4,1
Insufficienti	2%	
Così così	10%	
Buone	58%	
Ottime	29%	
TOTALE	100%	



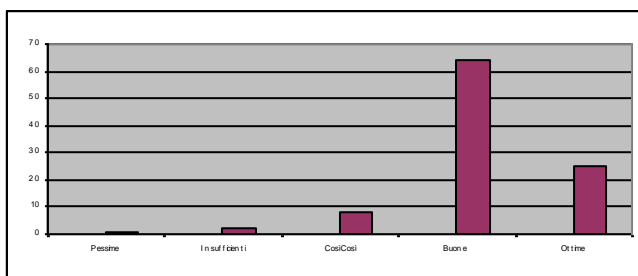
Disponibilità a dare informazioni e spiegazioni

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	4
Insufficienti	2%	
Così così	12%	
Buone	60%	
Ottime	25%	
TOTALE	100%	



Accuratezza nella esecuzione delle prestazioni

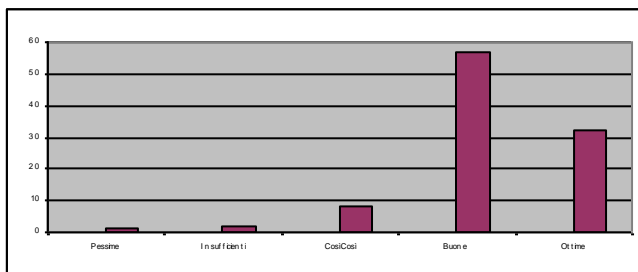
	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	4,1
Insufficienti	2%	
Così così	8%	
Buone	64%	
Ottime	25%	
TOTALE	100%	



2.B Come valuta il personale medico per gli aspetti di seguito elencati?

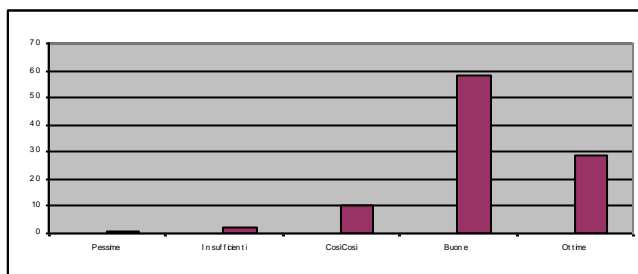
Gentilezza e cortesia

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	4,2
Insufficienti	2%	
Così così	8%	
Buone	57%	
Ottime	32%	
TOTALE	100%	



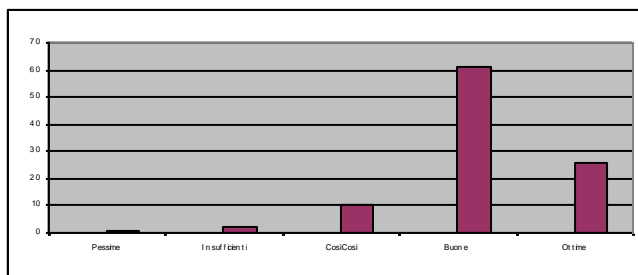
Disponibilità all'ascolto dei pazienti e dei familiari

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	4,1
Insufficienti	2%	
Così così	10%	
Buone	58%	
Ottime	29%	
TOTALE	100%	



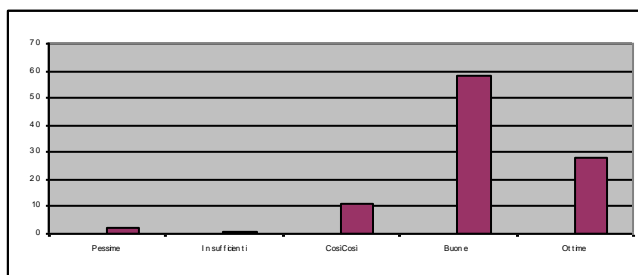
Informazioni ricevute su diagnosi

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	4,1
Insufficienti	2%	
Così così	10%	
Buone	61%	
Ottime	26%	
TOTALE	100%	



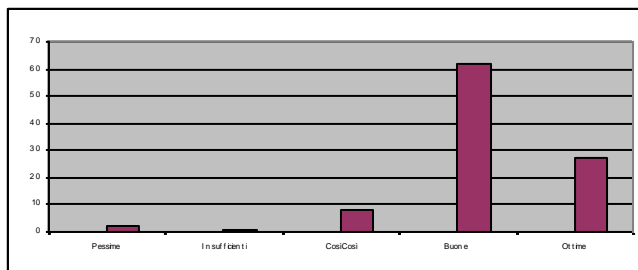
Informazioni su decorso malattia e cure

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	2%	4,1
Insufficienti	1%	
Così così	11%	
Buone	58%	
Ottime	28%	
TOTALE	100%	



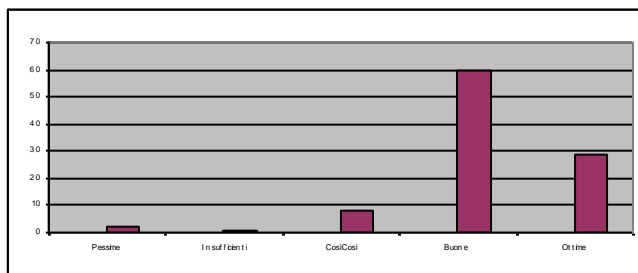
3.B Come valuta nel complesso l'assistenza medica ricevuta?

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	2%	4,1
Insufficienti	1%	
Così così	8%	
Buone	62%	
Ottime	27%	
TOTALE	100%	



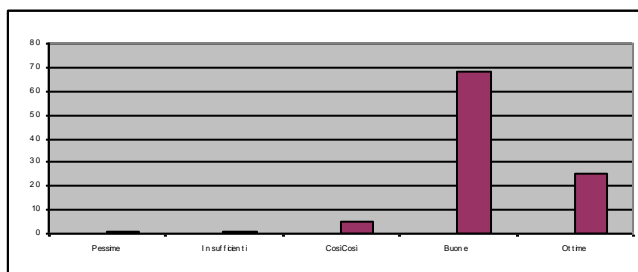
4.B Come valuta nel complesso l'assistenza infermieristica ricevuta?

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	2%	4,2
Insufficienti	1%	
Così così	8%	
Buone	60%	
Ottime	29%	
TOTALE	100%	



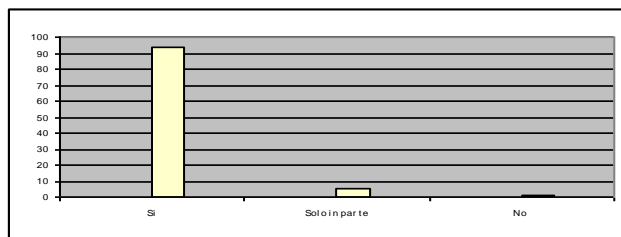
5.B Come valuta il rispetto della riservatezza personale durante il ricovero (comunicazione di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori)?

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	1%	4,2
Insufficienti	1%	
Così così	5%	
Buone	68	
Ottime	25%	
TOTALE	100%	



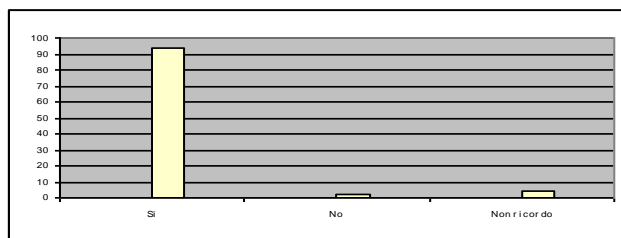
6.B Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su come proseguire le cure a casa?

	v.a.	%
Si	354	94%
Solo in parte	19	5%
No	4	1%
TOTALE	377	100%



7.B Le è stata consegnata una lettera di dimissione da portare al suo medico di famiglia?

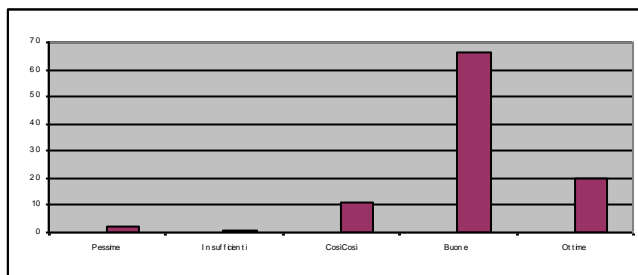
	v.a.	%
Si	353	94%
No	8	2%
Non ricordo	16	4%
TOTALE	377	100%



C. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

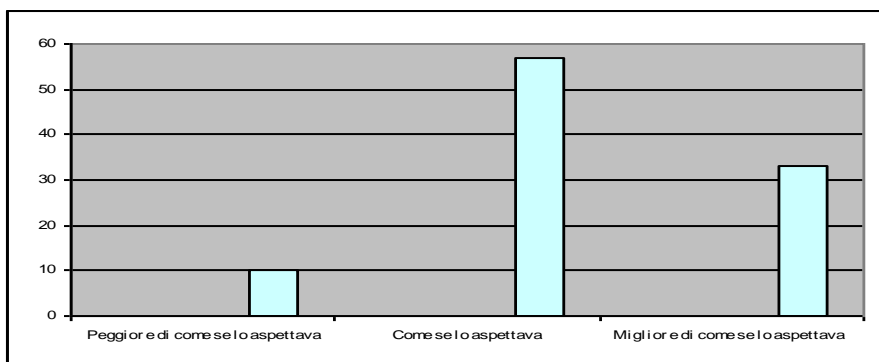
1.C Come valuta complessivamente la qualità dei servizi che ha ricevuto in ospedale?

	%	Valore indice da 1 a 5
Pessime	2%	4
Insufficienti	1%	
Così così	11%	
Buone	66%	
Ottime	20%	
TOTALE	100%	



2.C Rispetto alle sue aspettative il servizio ricevuto è stato:

	v.a.	%
Peggior di come se lo aspettava	37	10%
Come se lo aspettava	215	57%
Migliore di come se lo aspettava	125	33%
TOTALE	377	100%



**1. E – Tabella riassuntiva del Valore Indice dei vari aspetti del ricovero .
Presidi Ospedalieri di Lagonegro, Melfi e Villa d’Agri**

Aspetti del ricovero	Valore Indice ASP
Informazioni ricevute al momento del ricovero	3,9
Pulizia e igiene della camera di degenza	3,9
Arredamento della camera	3,6
Tranquillità dell’ambiente	4
Pulizia dei servizi igienici	3,8
Funzionalità dei servizi igienici	3,7
Cambio della biancheria da letto	3,9
Comodità dei letti	3,8
Temperatura reparto	4
Orario dei pasti	3,8
Qualità dei pasti	3,9
Quantità del cibo	4
Varietà dei pasti (possibilità di scelta)	3,8
Infermieri-Gentilezza e cortesia	4,1
Infermieri-Tempestività di intervento alle chiamate	4,1
Infermieri-Disponibilità a dare informazioni e spiegazioni	4
Infermieri-Accuratezza nella esecuzione delle prestazioni	4,1
Medici-Gentilezza e cortesia	4,2
Medici-Disponibilità all’ascolto dei pazienti e dei familiari	4,1
Medici – Informazioni ricevute su	4,1

diagnosi	
Medici –Informazioni ricevute decorso malattia e cure	4,1
Valutazione complessiva sull'assistenza medica	4,1
Valutazione complessiva sull'assistenza infermieristica	4,2
Valutazione sul rispetto della privacy	4,2
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	4

Valore Indice dei vari aspetti del ricovero nei tre Presidi Ospedalieri

