

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**RISPETTO DELLA PRIVACY**

D.1. Come valuta il rispetto della sua privacy durante il ricovero (es. comunicazione di informazioni riservate, nello svolgere operazioni delicate al letto, ecc.)?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	8	0,6
2	5	0,4
3	22	1,6
4	46	3,3
5	181	13,1
6	1.123	81,1
Tot. Rispondenti	1.385	100,0
Non rispondenti	15	
TOTALE	1.400	

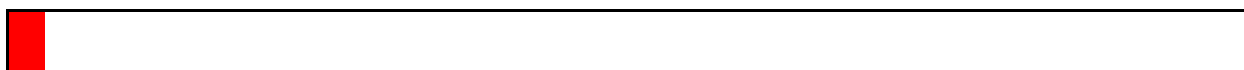
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**94,2%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**3,3%**



AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**1,6%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**0,9%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,4**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**VALUTAZIONE DELLA STANZA**

D.2. Come valuta la stanza dove è stato ricoverato (arredi, igiene, ecc.)?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	18	1,3
2	19	1,4
3	52	3,7
4	116	8,3
5	215	15,4
6	975	69,9
Tot. Rispondenti	1.395	100,0
Non rispondenti	5	
TOTALE	1.400	

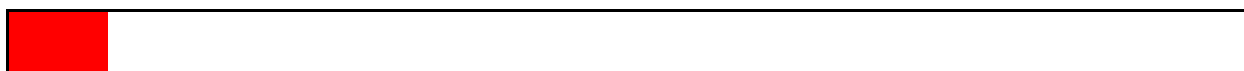
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**85,3%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**8,3%**



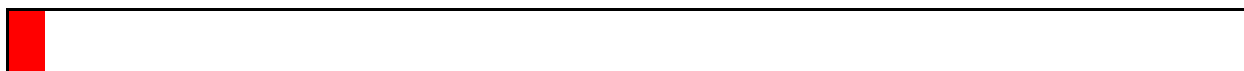
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**3,7%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**2,7%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**8,9**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**VALUTAZIONE DEL VITTO**

D.3. Come valuta il vitto in ospedale?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	58	4,6
2	56	4,4
3	103	8,2
4	230	18,2
5	291	23,1
6	524	41,5
Tot. Rispondenti	1.262	100,0
Non rispondenti	138	
TOTALE	1.400	

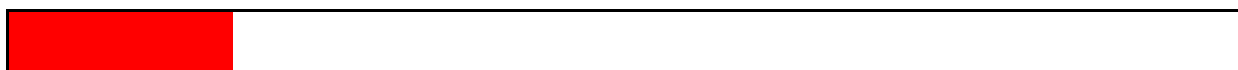
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**64,6%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**18,2%**



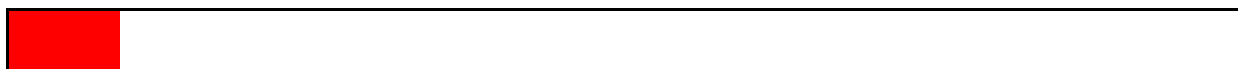
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**8,2%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**9,0%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**7,5**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**VALUTAZIONE DEI SERVIZI IGIENICI**

D.4. Come valuta i servizi igienici nel reparto di ricovero?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	21	1,5
2	23	1,7
3	45	3,3
4	104	7,6
5	240	17,4
6	943	68,5
Tot. Rispondenti	1.376	100,0
Non rispondenti	24	
TOTALE	1.400	

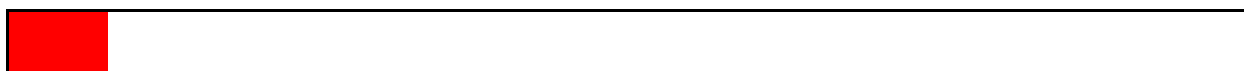
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**86,0%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**7,6%**



AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**3,3%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**3,2%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**8,9**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**VALUTAZIONE DEI MEDICI - GENTILEZZA E DISPONIBILITA'**

D.5. Come valuta il personale medico: per gentilezza e disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti (pazienti, familiari)?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	13	0,9
2	11	0,8
3	24	1,7
4	74	5,3
5	141	10,1
6	1.133	81,2
Tot. Rispondenti	1.396	100,0
Non rispondenti	4	
TOTALE	1.400	

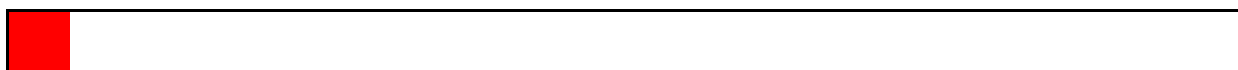
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**91,3%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**5,3%**



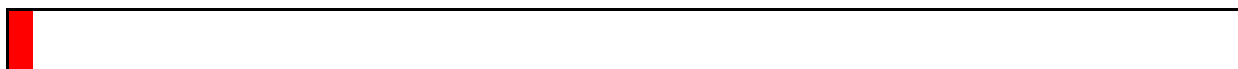
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**1,7%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**1,7%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,3**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**VALUTAZIONE DEI MEDICI - INFORMAZIONI RICEVUTE**

D.6. Come valuta il personale medico: per le informazioni ricevute sulla diagnosi e le cure effettuate?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	18	1,3
2	15	1,1
3	22	1,6
4	74	5,3
5	149	10,7
6	1.119	80,1
Tot. Rispondenti	1.397	100,0
Non rispondenti	3	
TOTALE	1.400	

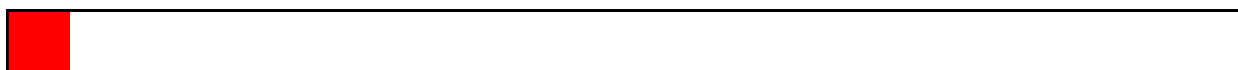
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**90,8%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**5,3%**



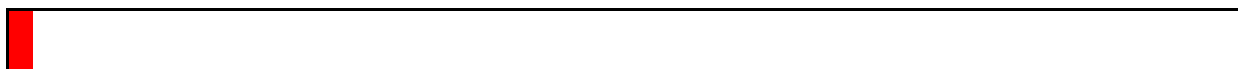
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**1,6%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**2,4%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,3**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**VALUTAZIONE DEGLI INFERMIERI - RISPOSTA ALLE ESIGENZE**

D.7. Come valuta il personale infermieristico: per prestazioni e prontezza nel rispondere alle esigenze del paziente?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	11	0,8
2	14	1,0
3	23	1,6
4	92	6,6
5	175	12,5
6	1.084	77,5
Tot. Rispondenti	1.399	100,0
Non rispondenti	1	
TOTALE	1.400	

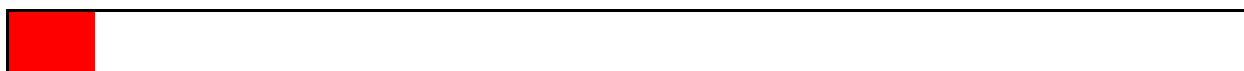
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**90,0%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**6,6%**



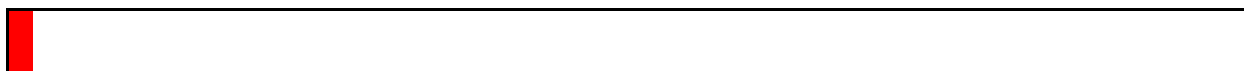
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**1,6%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**1,8%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,2**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**VALUTAZIONE DEGLI INFERMIERI - GENTILEZZA**

D.8. Come valuta il personale infermieristico sul piano della relazione e gentilezza?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	12	0,9
2	10	0,7
3	18	1,3
4	88	6,3
5	178	12,7
6	1.091	78,1
Tot. Rispondenti	1.397	100,0
Non rispondenti	3	
TOTALE	1.400	

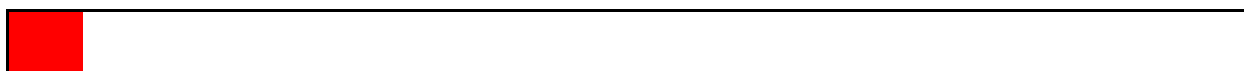
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**90,8%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**6,3%**



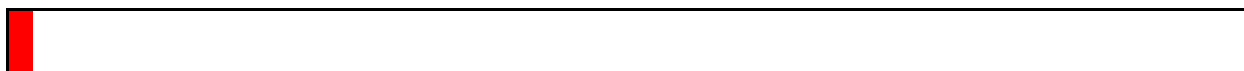
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**1,3%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**1,6%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,3**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**VALUTAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO ALLE PULIZIE E AI PASTI**

D.9. Come valuta il personale addetto alle pulizie ed alla consegna dei pasti?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	3	0,2
2	4	0,3
3	24	1,8
4	84	6,1
5	226	16,5
6	1.027	75,1
Tot. Rispondenti	1.368	100,0
Non rispondenti	32	
TOTALE	1.400	

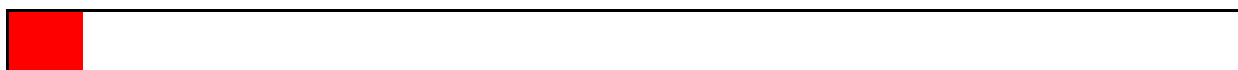
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**91,6%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**6,1%**



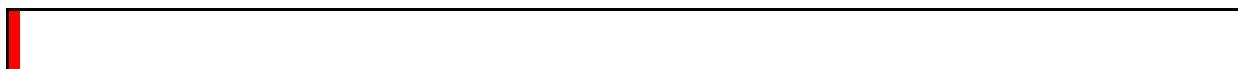
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**1,8%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**0,5%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,3**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**VALUTAZIONE DELLA CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA POST-RICOVERO**

D.10. Come valuta la continuità dell'assistenza dopo il ricovero (es. informazioni su come comportarsi a casa, sui successivi controlli in ospedale, ecc.)?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	52	3,7
2	14	1,0
3	21	1,5
4	66	4,7
5	144	10,4
6	1.093	78,6
Tot. Rispondenti	1.390	100,0
Non rispondenti	10	
TOTALE	1.400	

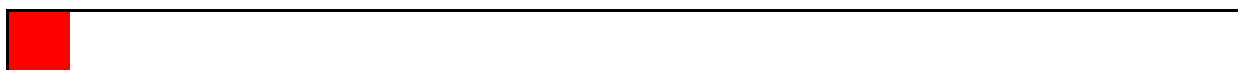
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**89,0%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**4,7%**



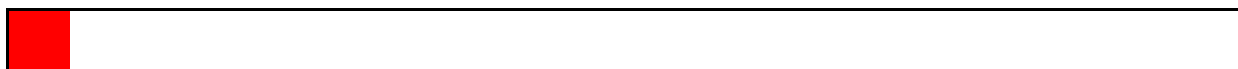
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**1,5%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**4,7%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,3**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**ADEGUATEZZA DELLA GESTIONE DEL PROBLEMA DI SALUTE**

D.11. Pensa che il suo ricovero sia stato gestito in modo adeguato?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	31	2,2
2	11	0,8
3	22	1,6
4	32	2,3
5	140	10,0
6	1.158	83,1
Tot. Rispondenti	1.394	100,0
Non rispondenti	6	
TOTALE	1.400	

AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**93,1%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**2,3%**



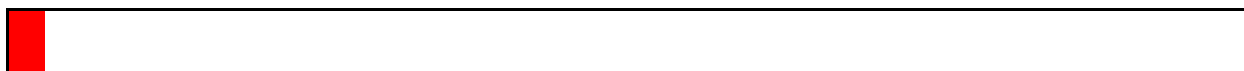
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**1,6%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**3,0%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,3**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**CONSIGLIARE AD ALTRE PERSONE L'OSPEDALE DI TERNI**

D.12. Consiglierebbe questo ospedale ad altre persone che eventualmente avessero bisogno di un ricovero?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	22	1,6
2	10	0,7
3	12	0,9
4	47	3,4
5	119	8,5
6	1.186	85,0
Tot. Rispondenti	1.396	100,0
Non rispondenti	4	
TOTALE	1.400	

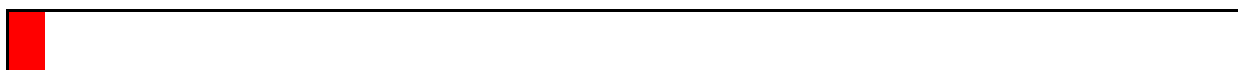
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**93,5%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**3,4%**



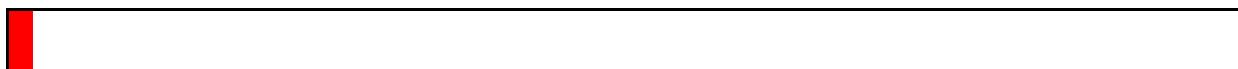
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**0,9%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**2,3%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,4**

**AZIENDA OSPEDALIERA "S.MARIA" - TERNI**  
**OPINIONI DEI CITTADINI-UTENTI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

(campione casuale pazienti in regime di degenza dimessi dal 1/10/2007 al 31/1/2009)

**SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE SUL RICOVERO**

D.13. Le sue aspettative rispetto al ricovero sono state soddisfatte?

VALUTAZIONE	FREQUENZA	%
1	25	1,8
2	15	1,1
3	15	1,1
4	51	3,7
5	159	11,5
6	1.119	80,8
Tot. Rispondenti	1.384	100,0
Non rispondenti	16	
TOTALE	1.400	

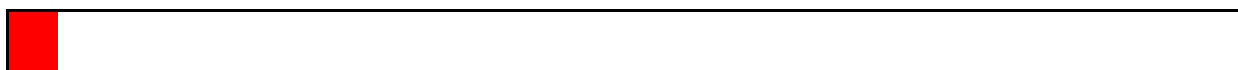
AREA DI SODDISFAZIONE  
(Valutazione 5, 6)

**92,3%**



AREA INTERMEDIA  
(Valutazione 4)

**3,7%**



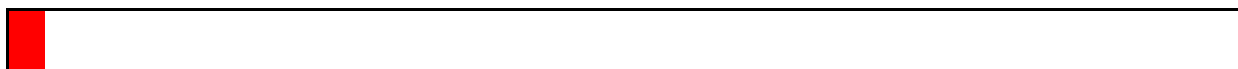
AREA DI MODERATA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 3)

**1,1%**



AREA DI COMPLETA INSODDISFAZIONE  
(Valutazione 1, 2)

**2,9%**



VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADIMENTO (scala 0-10)

**9,3**