

PARTE IV LA VALUTAZIONE ESTERNA

a cura di Anna Maria Murante

Nelle organizzazioni che operano sul mercato in contesti competitivi il cliente riesce, con il suo diritto di scelta, ad occupare una posizione di preminenza e di potere tale da indurre le organizzazioni stesse ad impostare tutta la loro azione in termini di risposta ai suoi bisogni. I risultati economico-finanziari di breve periodo, in primo luogo il profitto, risultano già indicatori precisi della capacità aziendale di essere efficace, ossia in grado di rispondere alle esigenze della domanda.

Nella realtà delle istituzioni che erogano servizi di pubblica utilità, che in molti casi operano in situazione di monopolio, le possibilità di scelta del cliente/utente sono estremamente limitate. Nel caso poi dei servizi sanitari l'utente si trova in situazione di asimmetria informativa, ossia è in possesso di informazioni, conoscenze e competenze assai minori rispetto al soggetto erogatore e quindi, spesso, non è in condizioni di dare un giudizio consapevole sulla qualità del servizio ricevuto. Un paziente non medico può giudicare la qualità della diagnosi ricevuta e del trattamento terapeutico a cui è stato sottoposto? Solo a distanza di tempo potrà esprimere un giudizio corretto sul servizio ricevuto, considerando lo stato della sua salute. Nel breve sarà portato ad esprimere un giudizio basato sulle sue percezioni, su ciò che è in grado di presidiare, tendendo a dare una valutazione complessiva in linea con le sue aspettative.

Il giudizio dell'utente, per diventare di aiuto alle scelte strategiche ed organizzative delle aziende che erogano servizi di pubblica utilità, deve essere quindi articolato nel dettaglio, per cogliere tutti gli aspetti centrali ed accessori nella valutazione del servizio e, soprattutto, oltre al livello di soddisfazione, deve raccogliere la sua esperienza. In particolare quest'ultima è un'informazione preziosa per le aziende. Sulla base di queste evidenze le organizzazioni sanitarie possono avere spunti importanti per riorientare la loro attività in modo che il cittadino sia sempre più protagonista e partecipe del proprio processo di cura.

Con l'obiettivo quindi di raccogliere le percezioni e le esperienze degli utenti e cittadini, con la convinzione che per una sanità dei cittadini sia essenziale introdurre strumenti capaci di mettere il punto di vista dell'utente al centro dei processi di management sanitario, fin dal 2004 il Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna - Regione Toscana ha realizzato molteplici indagini tra i cittadini-utenti toscani. Queste sono state condotte in tutte le aziende sanitarie toscane, territoriali e ospedaliere - universitarie, secondo una metodologia comune, tanto nella fase del reclutamento che del campionamento e della rilevazione, al fine di assicurare la confrontabilità dei risultati tra le varie aziende. Avere infatti l'80% di cittadini soddisfatti è un risultato lusinghiero ma diventa un punto di partenza per attivare processi di miglioramento interno se rappresenta il risultato più basso registrato tra tutte le aziende del sistema regionale.

	Pronto Soccorso	Medicina di base	Riceverì ospedalieri	Servizi distrettuali	Materno infantile	Assistenza domiciliare
Toscana	2005 2006 2007 2008 2009 2011	2004/2005 2007 2009 2012	2006 2008 2011	2008 2010 2012	2004/2005 2007 2010 2012/2013	2008

Indagini condotte a supporto del Sistema di Valutazione a partire dal 2004.

Ad eccezione dell'indagine sul percorso oncologico (qualitativa), realizzata nel 2004 e 2005 con la tecnica del *focus group*, fino al 2009 le indagini quantitative sono state condotte esclusivamente nella forma di interviste telefoniche secondo la metodologia C.A.T.I. (*Computer Assisted Telephone Interview*). La metodologia C.A.T.I. consente, attraverso un apposito *software*, di gestire automaticamente i contatti telefonici inseriti nelle liste campionarie, supportando e guidando il rilevatore nella compilazione del questionario che avviene contestualmente alla visualizzazione delle domande. Le risposte registrate dai singoli operatori attraverso *personal computer* collegati in rete ad un *server* sono raccolte in tempo reale in un *database* relazionale. Dal 2010 sono state adottate anche altre tecniche di rilevazione, postale e C.A.W.I. (*Computer Assisted Web Interview*). Tutte le indagini condotte a supporto del Sistema di valutazione della *performance* delle aziende sanitarie toscane sono state progettate e gestite dal Centro di rilevazione del Laboratorio Management e Sanità.

Per l'anno 2012 nella dimensione Valutazione esterna sono presenti i seguenti indicatori: Valutazione degli utenti della medicina generale (D2), Percentuale di abbandoni da PS (D9a), Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie (D18a), Valutazione degli utenti dei servizi distrettuali (D15a), Valutazione dell'assistenza ricevuta dai pazienti della Sanità di Iniziativa (D22).

Ciascun indicatore ha una struttura ad albero, la cui testa sintetizza la *performance* della singola azienda relativamente al servizio indagato con un punteggio che va da 0 a 5. Il punteggio è calcolato direttamente sulla base delle risposte date dagli utenti al quesito di valutazione complessiva del servizio (ad esempio "Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?"). I rami dell'albero monitorano invece alcuni specifici aspetti del servizio, anch'essi valutati utilizzando una scala da 0 a 5. Tali valutazioni non concorrono alla determinazione del punteggio della testa, piuttosto offrono al *management* aziendale un'informazione aggiuntiva.

A partire dal 2011 la modalità di assegnazione delle valutazioni degli indicatori di esperienza cambia e, ispirandosi al metodo adottato in Ontario (*Canadian Institute for Health Information, Hospital Report. Acute Care*, 2008), tiene conto della performance di ciascuna azienda rispetto alla media regionale e nel *benchmarking* con le altre aziende. Ciascun indicatore e sottoindicatore ha specifiche fasce di valutazione, i cui valori e la cui ampiezza dipendono dalla



distribuzione che si registra tra le aziende per ciascun item valutato. Secondo il nuovo metodo, le valutazioni, seppur alte, potranno determinare il posizionamento delle aziende anche in fasce critiche, mostrando dunque margini di miglioramento, possibili se si considerano le migliori performance registrate dalle altre aziende che si sono posizionate nelle fasce verde scuro e verde chiaro.

Il processo di valutazione è preceduto da una procedura di *risk adjustment* che corregge i risultati per le variabili che influenzano significativamente l'esperienza degli utenti dei servizi sanitari: età, genere, stato di salute percepito al momento dell'intervista e precedenti esperienze di accesso. L'utilizzo di modelli di regressione multilivello permette di correggere il dato anche per la variabilità nella distribuzione riconducibile alla struttura organizzativa (ad es. azienda sanitaria).

Indagine sull'esperienza dei pazienti assistiti nei moduli della Sanità di Iniziativa (Prima edizione).

L'indagine "La sanità di iniziativa attraverso gli occhi dei pazienti" rileva attraverso il vissuto del paziente gli elementi chiave del *Chronic Care Model*, con un *focus* specifico su organizzazione, processo ed *outcome*.

La popolazione di riferimento è composta dai pazienti, diabetici o scompensati, presi in carico da 55 dei 56 moduli che hanno aderito alla fase pilota della Sanità di Iniziativa (non ha partecipato alla rilevazione il modulo di Pontassieve). Sono stati esclusi dalla rilevazione i pazienti affetti da entrambe le patologie.

Il campione è stato progettato per essere rappresentativo della popolazione dei singoli moduli (significatività 95% e stima dell'errore 7%) e al suo interno stratificato, in modo proporzionale alla composizione della popolazione di riferimento, tra pazienti diabetici e pazienti scompensati.

Sono stati considerati eleggibili ai fini della rilevazione solo (i) i pazienti che al momento dell'intervista confermano di essere seguiti in visite di *follow up* alla presenza di un infermiere/una infermiera (oltre che, se presenti, del medico di famiglia, operatore socio sanitario, specialista, etc.); (ii) e coloro che hanno avuto almeno un accesso all'ambulatorio del modulo nei 12 mesi che precedono l'intervista.

I pazienti hanno risposto ad un questionario sviluppato dai ricercatori del Laboratorio Management e Sanità (MES) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e successivamente approvato dalla Commissione Regionale di Monitoraggio sull'Attuazione della Sanità di iniziativa (CORMAS). L'esperienza dei pazienti è stata declinata in 58 domande raccolte in 7 dimensioni: il reclutamento (2), le visite di controllo (25), gli incontri di gruppo (7), la logistica (4), le visite specialistiche (7), il coordinamento (2), la valutazione complessiva (4), caratteristiche socio-demografiche (7). Le scale adottate per rilevare l'esperienza dei pazienti sono prevalentemente di tipo *reporting*, rilevano cioè se, ad esempio, un determinato evento è avvenuto sempre, a volte o mai.

Il questionario è stato somministrato ai pazienti tra gennaio e settembre 2012, utilizzando la metodologia *Computer Assisted Telephone Interviewing* (CATI). A fronte di 15.977 pazienti contattati complessivamente, il 41%, pari a 6606 pazienti, ha completato l'intervista telefonica.

Indagine sull'esperienza e la soddisfazione della popolazione sul sistema sanitario regionale toscano: medici di famiglia, servizi distrettuali e comunicazione.

L'indagine ha avuto come obiettivo la rilevazione dell'esperienza e della percezione della popolazione maggiorenne toscana relativamente all'assistenza ricevuta dal medico di famiglia, ai servizi distrettuali e rispetto alla comunicazione ed informazione sui servizi sanitari. In particolare hanno risposto al questionario coloro che hanno dichiarato di essersi recati almeno una volta nell'ultimo anno dal proprio medico di famiglia e/o in uno dei presidi distrettuali sociosanitari.

La popolazione di riferimento per la definizione della numerosità campionaria è costituita dai cittadini toscani maggiorenni (ISTAT 2011). La lista da cui è stato estratto il campione è rappresentata dagli abbonati al servizio di telefonia fissa della Regione Toscana. Il campione all'interno della popolazione è stato estratto in modo casuale e stratificato per zona-distretto, in modo che la rilevazione restituisse dei risultati rappresentativi della popolazione di tali territori. Su ogni strato sono stati stabiliti dei livelli di significatività statistica al 95% ed una precisione delle stime del 7%.

La rilevazione è stata effettuata tramite un questionario strutturato, sul quale è stato precedentemente compiuto un test pilota. Il questionario è composto da domande di tipo *reporting* e di tipo *rating*, dove le prime mirano a rilevare il vissuto dei cittadini e le seconde le loro percezioni. Esso è diviso in tre sezioni principali: sezione 1 che riguarda la comunicazione ed informazione sui servizi sanitari; sezione 2 dedicata alla soddisfazione con i medici di famiglia, sezione 3 dedicata alla soddisfazione sui servizi del distretto sociosanitario.

Le interviste sono state condotte secondo la metodologia C.A.T.I. (*Computer Assisted Telephone Interviews*): i cittadini sono stati contattati telefonicamente dai rilevatori del centro CATI del Laboratorio Management e Sanità. La rilevazione è avvenuta tra il novembre 2012 e febbraio 2013. Sono stati intervistati 5094 individui per le sezioni relative alla soddisfazione per i servizi distrettuali e per i medici di famiglia. Inoltre circa 5.500 persone hanno risposto a domande relative alla comunicazione dei servizi sanitari. Complessivamente sono stati intervistati circa 7.800 individui (ndr alcune persone infatti hanno risposto a più sezioni del questionario).

Al fine di correggere delle distorsioni nella raccolta dei dati intrinsecamente correlate al disegno di campionamento, l'elaborazione è stata effettuata tramite i coefficienti di riparto all'universo. In tal modo, i risultati sono stati adattati alla reale composizione dell'universo statistico originario, relativamente al sesso ed all'età.



4.1 Indicatore D2: Valutazione degli utenti della medicina generale

La medicina di base è il principale punto di contatto tra il cittadino e il servizio sanitario. Il ruolo del medico di famiglia è fondamentale nel processo di erogazione delle cure primarie, costituendo per il cittadino l'elemento cardine per l'assistenza, la continuità e coordinamento delle cure all'interno del sistema. Avere quindi una buona relazione con il proprio medico di famiglia in termini di soddisfazione, comunicazione ed esperienza è alla base per una presa in carico appropriata e di qualità per l'assistito. Come sottolinea, infatti, Cosmacini (2013): "il medico di medicina generale deve incentrare il proprio agire sulla conoscenza, sulla comprensione e sulla guida dell'assistito nella sua completezza, come organismo somatopsichico, individuo psicosociale e come persona umana".

Sulla base di questi presupposti è presente nel Sistema di valutazione un indicatore interamente dedicato alla medicina generale con cui rilevare l'esperienza degli assistiti.

Le valutazioni assegnate alle aziende sono calcolate sulla base delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza che riceve dal suo medico di famiglia?", dopo aver trasformato le singole modalità di risposta in una scala continua da 0 a 100.

Per meglio comprendere le valutazioni complessive fornite dai pazienti, altri 4 sottoindicatori sono stati introdotti per disporre di ulteriori dettagli su alcuni aspetti specifici del servizio: le visite domiciliari, la qualità delle informazioni fornite durante le visite, il tempo dedicato dal medico al paziente durante le stesse, il grado di coinvolgimento del paziente nei percorsi di cura. Tali valutazioni, che pur compaiono nell'albero dell'indicatore, non concorrono alla definizione del punteggio dell'indicatore, ma offrono al management ulteriori informazioni sulle determinanti della soddisfazione complessiva.

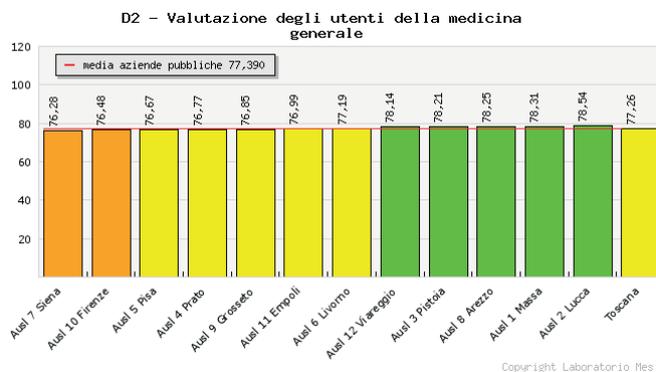
Indicatore	Valore Toscana	Performance Toscana	Anno
D2 - Valutazione degli utenti della medicina generale	77,26	 2,51	2012

Fonte dei dati : Indagine telefonica CATI

Elaborazioni: Laboratorio Management e Sanità

Struttura ad albero D2 Valutazione degli utenti della medicina generale

- D2 Valutazione degli utenti della medicina generale
 - D2.1 Visite domiciliari [90,74](#) 
 - D2.2 Chiarezza informazioni [91,12](#) 
 - D2.3 Tempo dedicato [87,23](#) 
 - D2.4 Coinvolgimento [84,55](#) 



D2 Valutazione degli utenti della medicina generale					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	77,26	2,51	-	-	2012
AUSL 1 Massa	78,31	3,24	-	-	2012
AUSL 2 Lucca	78,54	3,40	-	-	2012
AUSL 3 Pistoia	78,21	3,17	-	-	2012
AUSL 4 Prato	76,77	2,15	-	-	2012
AUSL 5 Pisa	76,67	2,09	-	-	2012
AUSL 6 Livorno	77,19	2,45	-	-	2012
AUSL 7 Siena	76,28	1,81	-	-	2012
AUSL 8 Arezzo	78,25	3,20	-	-	2012
AUSL 9 Grosseto	76,85	2,21	-	-	2012
AUSL 10 Firenze	76,48	1,95	-	-	2012
AUSL 11 Empoli	76,99	2,31	-	-	2012
AUSL 12 Viareggio	78,14	3,12	-	-	2012



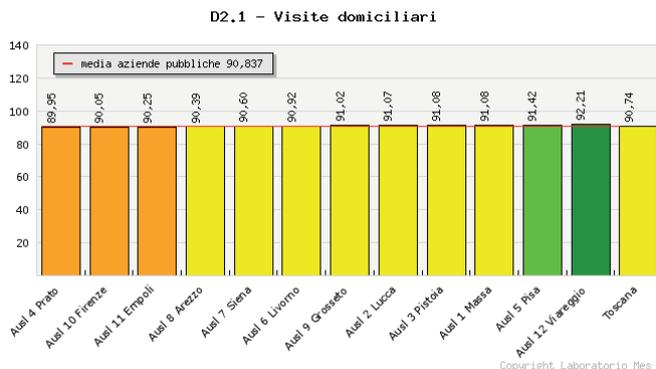
D2	
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI DELLA MEDICINA GENERALE	
DEFINIZIONE	Valutazione ed esperienza degli utenti sulla qualità dell'assistenza ricevuta dal medico di medicina generale
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Le valutazioni sono assegnate dopo aver trasformato le singole modalità di risposta in una scala continua (da 0 a 100). Le risposte dei pazienti sono state sottoposte a procedura di risk adjustment correggendo per le variabili: età, sesso, stato di salute percepito al momento dell'intervista, titolo di studio, numero di volte in cui l'utente si è recato dal medico, malattie croniche (come percepito dagli utenti).
QUESITI	<p>Le valutazioni sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alla domanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza che riceve dal suo medico di famiglia? <p>Per avere maggiori informazioni sulla percezione dei cittadini, nell'indicatore sono riportate anche le valutazioni che riguardano specifici aspetti del servizio e che sono calcolate sulla base delle risposte date alle seguenti domande:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Negli ultimi 12 mesi, quando ha chiesto al suo medico di famiglia di venire a casa a visitarla, è venuto? (D2.1) 2. L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia (in ambulatorio o a casa), le spiegazioni che le ha dato sono state chiare (riguardo la sua salute / le medicine da prendere / esami da effettuare)? (D2.2) 3. L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia (in ambulatorio o a casa), il medico le ha dedicato tempo per discutere dei suoi problemi di salute? (D2.3) 4. L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia (in ambulatorio o a casa), è stato coinvolto quanto avrebbe voluto nelle decisioni prese dal medico durante quell'incontro (esami, visite specialistiche, prescrizione medicinali)? (D2.4)
NOTA METODOLOGICA	La popolazione di riferimento per la definizione del campione è il totale dei cittadini toscani maggiorenni residenti in Toscana nel 2011 (ISTAT), mentre la lista da cui è stato estratto il campione è composta dall'elenco degli abbonati alla telefonia fissa della Regione Toscana. Il campione all'interno della popolazione è stato estratto in modo casuale e stratificato per zona distretto, in modo che la rilevazione restituisse dei risultati rappresentativi della popolazione di tali territori. Su ogni strato sono stati stabiliti dei livelli di significatività statistica al 95% ed una precisione delle stime del 7%. Per il raggiungimento dei livelli imposti dal metodo e dai criteri di campionamento sono state condotte 5094 interviste.
RIFERIMENTO	Media regionale dei dati a livello di zona-distretto, anno 2012
FONTE	Indagine telefonica CATI
LIVELLO	Azienda di erogazione

D2 - Come valuta complessivamente l'assistenza che riceve dal suo medico di famiglia?

AUSL	Pessima		Scarsa		Sufficiente		Buona		Ottima		Reg. Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	0	0	3.404	2	24.466	14	88.312	51	57.729	33	174.001	100
Asl2 LU	730	0	2.487	1	21.029	11	97.399	51	68.203	36	189.848	100
Asl3 PT	2.153	1	3.501	1	28.169	11	125.551	50	89.740	36	249.114	100
Asl4 PO	0	0	5.964	3	31.302	15	106.194	51	63.703	31	207.163	100
Asl5 PI	1.498	1	9.849	3	48.261	17	143.405	50	84.885	29	287.898	100
Asl6 LI	1.508	0	9.858	3	45.903	15	139.784	46	105.155	35	302.208	100
Asl7 SI	3.217	1	7.073	3	33.627	15	113.983	49	73.808	32	231.708	100
Asl8 AR	0	0	3.292	1	51.823	18	140.302	47	100.400	34	295.817	100
Asl9 GR	1.179	1	5.787	3	35.343	18	94.864	48	58.571	30	195.744	100
Asl10 FI	3.652	1	36.107	5	119.328	17	363.472	52	174.393	25	696.952	100
Asl11 EM	0	0	1.578	1	30.995	15	105.593	52	63.821	32	201.987	100
Asl12 VER	0	0	616	0	26.788	19	73.631	51	43.694	30	144.729	100
Reg. Toscana	13.937	0	89.606	3	497.035	16	1.592.489	50	984.103	31	3.177.169	100



4.2 Indicatore D2.1: Visite domiciliari



D2.1 Visite domiciliari					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	90,74	2,49	-	-	2012
Asl 1 Massa	91,08	2,87	-	-	2012
Asl 2 Lucca	91,07	2,86	-	-	2012
Asl 3 Pistoia	91,08	2,86	-	-	2012
Asl 4 Prato	89,95	1,62	-	-	2012
Asl 5 Pisa	91,42	3,23	-	-	2012
Asl 6 Livorno	90,92	2,69	-	-	2012
Asl 7 Siena	90,60	2,33	-	-	2012
Asl 8 Arezzo	90,39	2,11	-	-	2012
Asl 9 Grosseto	91,02	2,80	-	-	2012
Asl 10 Firenze	90,05	1,74	-	-	2012
Asl 11 Empoli	90,25	1,96	-	-	2012
Asl 12 Viareggio	92,21	4,11	-	-	2012

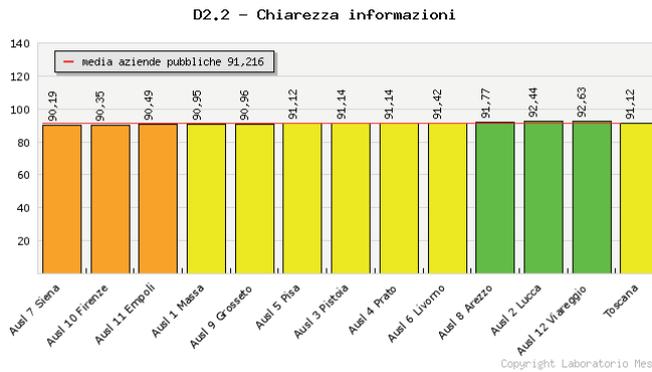
D2.1	
VISITE DOMICILIARI	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Negli ultimi 12 mesi, quando ha chiesto al suo medico di famiglia di venire a casa a visitarla, è venuto?"

D2.1 - Negli ultimi 12 mesi, quando ha chiesto al suo medico di famiglia di venire a casa a visitarla, è venuto?

AUSL	No, mi ha chiesto di andare in ambulatorio		No, mi ha detto telefonicamente cosa fare		No, mi ha detto di andare in Pronto Soccorso		No, perché non disponibile		No, il medico non lo riteneva necessario		Sì, ma solo dopo che l'ho chiamato più volte		Sì, a volte		Sì, sempre		Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	1.416	2	754	1	0	0	662	1	0	0	1.075	1	3.287	5	65.285	90	72.479	100
Asl2 LU	1.757	3	1.308	2	0	0	1.518	2	0	0	2.205	3	687	1	60.210	89	67.685	100
Asl3 PT	4.648	4	4.001	4	0	0	0	0	0	0	523	0	1.623	2	95.555	90	106.350	100
Asl4 PO	3.893	5	616	1	0	0	3.622	5	2.119	3	0	9.304	12	58.456	75	78.010	100	
Asl5 PI	1.829	1	3.416	2	0	0	0	0	344	0	1.736	1	8.978	6	126.180	89	142.483	100
Asl6 LI	1.017	1	2.213	2	0	0	2.439	2	236	0	4.457	3	9.402	7	121.152	86	140.917	100
Asl7 SI	1.769	2	2.232	2	613	1	632	1	409	0	2.345	2	7.479	7	84.378	85	99.855	100
Asl8 AR	5.113	4	2.761	2	207	0	4.252	3	0	0	414	0	7.637	6	112.825	85	133.209	100
Asl9 GR	1.524	2	1.157	1	0	0	1.159	1	533	1	168	0	5.037	6	73.156	88	82.754	100
Asl10 FI	15.325	7	2.173	1	0	0	7.258	3	2.741	1	5.744	3	14.189	7	168.033	78	215.463	100
Asl11 EM	299	0	1.590	2	0	0	3.173	3	0	0	3.685	3	9.234	9	87.473	83	105.454	100
Asl12 VER	0	0	0	0	0	0	0	0	592	1	0	0	1.660	3	52.835	96	55.087	100
Toscana	38.590	3	22.221	2	820	0	24.715	2	6.974	1	22.372	2	78.517	6	1.105.537	85	1.299.745	100



4.3 Indicatore D2.2: Chiarezza informazioni



D2.2 Chiarezza informazioni					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	91,12	2,52	-	-	2012
Asl 1 Massa	90,95	2,37	-	-	2012
Asl 2 Lucca	92,44	3,73	-	-	2012
Asl 3 Pistoia	91,14	2,54	-	-	2012
Asl 4 Prato	91,14	2,54	-	-	2012
Asl 5 Pisa	91,12	2,52	-	-	2012
Asl 6 Livorno	91,42	2,80	-	-	2012
Asl 7 Siena	90,19	1,67	-	-	2012
Asl 8 Arezzo	91,77	3,12	-	-	2012
Asl 9 Grosseto	90,96	2,37	-	-	2012
Asl 10 Firenze	90,35	1,82	-	-	2012
Asl 11 Empoli	90,49	1,95	-	-	2012
Asl 12 Viareggio	92,63	3,90	-	-	2012

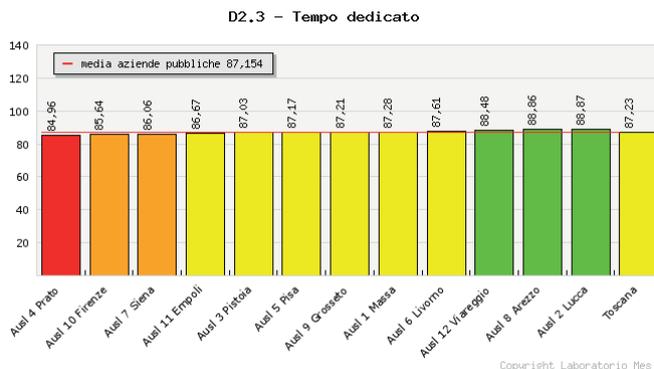
D2.2	
CHIAREZZA INFORMAZIONI	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	<p>Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda:</p> <p>"L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia (in ambulatorio o a casa), le spiegazioni che le ha dato sono state chiare (riguardo la sua salute / le medicine da prendere / esami da effettuare)?"</p>

D2.2 - L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia (in ambulatorio o a casa), le spiegazioni che le ha dato sono state chiare (riguardo la sua salute / le medicine da prendere / esami da effettuare)?

AUSL	No		Si, in parte		Si, completamente		Reg. Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	5.236	3	22.268	13	143.105	84	170.607	100
Asl2 LU	1.374	1	14.018	7	171.692	92	187.082	100
Asl3 PT	3.642	1	34.628	14	207.845	84	246.113	100
Asl4 PO	9.575	5	19.209	10	171.345	86	200.129	100
Asl5 PI	11.561	4	29.444	10	243.627	86	284.632	100
Asl6 LI	5.693	2	41.500	14	252.812	84	300.008	100
Asl7 SI	6.602	3	30.210	13	187.687	84	224.498	100
Asl8 AR	2.227	1	33.532	12	252.611	88	288.370	100
Asl9 GR	3.772	2	25.257	13	163.218	85	192.247	100
Asl10 FI	18.302	3	111.540	16	552.519	81	682.361	100
Asl11 EM	2.619	1	29.100	15	166.621	84	198.340	100
Asl12 VER	0	0	21.017	15	122.955	85	143.972	100
Reg. Toscana	70.603	2	411.717	13	2.638.036	85	3.118.356	100



4.4 Indicatore D2.3: Tempo dedicato



D2.3 Tempo dedicato					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	87,23	2,53	-	-	2012
Ausl 1 Massa	87,28	2,57	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	88,87	3,90	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	87,03	2,36	-	-	2012
Ausl 4 Prato	84,96	0,63	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	87,17	2,47	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	87,61	2,85	-	-	2012
Ausl 7 Siena	86,06	1,55	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	88,86	3,89	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	87,21	2,51	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	85,64	1,20	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	86,67	2,06	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	88,48	3,57	-	-	2012

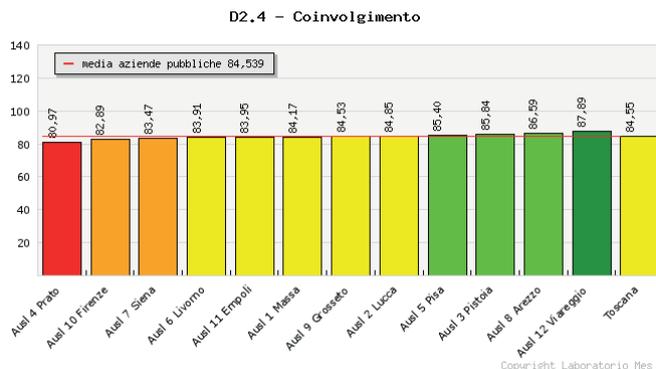
D2.3	
TEMPO DEDICATO	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia (in ambulatorio o a casa), il medico le ha dedicato tempo per discutere dei suoi problemi di salute? "

D2.3 - L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia (in ambulatorio o a casa), il medico le ha dedicato tempo per discutere dei suoi problemi di salute?

AUSL	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Reg. Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	7.881	5	26.744	17	126.791	79	161.416	100
Asl2 LU	2.375	1	23.029	13	155.650	86	181.054	100
Asl3 PT	8.194	3	32.231	14	197.526	83	237.951	100
Asl4 PO	9.252	5	33.798	18	149.418	78	192.468	100
Asl5 PI	15.250	6	47.069	17	214.803	78	277.122	100
Asl6 LI	10.511	4	40.606	14	242.149	83	293.265	100
Asl7 SI	11.738	5	38.166	18	166.102	77	216.007	100
Asl8 AR	5.837	2	33.472	12	239.019	86	278.328	100
Asl9 GR	8.083	4	29.253	16	149.613	80	186.949	100
Asl10 FI	49.113	7	139.284	21	469.954	71	658.351	100
Asl11 EM	4.494	2	36.233	19	154.014	79	194.741	100
Asl12 VER	1.989	1	24.608	18	113.157	81	139.754	100
Reg. Toscana	134.718	4	504.493	17	2.378.196	79	3.017.406	100



4.5 Indicatore D2.4: Coinvolgimento



D2.4 Coinvolgimento					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	84,55	2,51	-	-	2012
Ausl 1 Massa	84,17	2,27	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	84,85	2,70	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	85,84	3,33	-	-	2012
Ausl 4 Prato	80,97	0,24	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	85,40	3,04	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	83,91	2,10	-	-	2012
Ausl 7 Siena	83,47	1,82	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	86,59	3,80	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	84,53	2,50	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	82,89	1,46	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	83,95	2,13	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	87,89	4,63	-	-	2012

D2.4	
COINVOLGIMENTO	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	<p>Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda:</p> <p>"L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia (in ambulatorio o a casa), è stato coinvolto quanto avrebbe voluto nelle decisioni prese dal medico durante quell'incontro (esami, visite specialistiche, prescrizione medicinali)?"</p>

D2.4 - L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia (in ambulatorio o a casa), è stato coinvolto quanto avrebbe voluto nelle decisioni prese dal medico durante quell'incontro (esami, visite specialistiche, prescrizione medicinali)?

AUSL	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Reg.Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	10.998	7	32.597	20	117.069	73	180.664	100
Asl2 LU	12.762	7	20.310	12	139.417	81	172.489	100
Asl3 PT	15.197	7	24.579	11	193.454	83	233.230	100
Asl4 PO	19.554	10	37.815	19	136.634	70	194.003	100
Asl5 PI	14.240	5	43.394	16	214.624	79	272.258	100
Asl6 LI	15.662	5	62.937	22	207.212	72	285.811	100
Asl7 SI	15.987	7	39.627	19	158.090	74	213.703	100
Asl8 AR	8.236	3	38.378	14	223.577	83	270.191	100
Asl9 GR	10.937	6	29.513	16	143.497	78	183.947	100
Asl10 FI	64.491	10	137.830	21	463.104	70	665.425	100
Asl11 EM	11.599	6	33.720	18	142.676	76	187.995	100
Asl12 VER	1.232	1	23.770	18	108.756	81	133.758	100
Reg.Toscana	200.895	7	524.469	18	2.248.110	78	2.973.474	100



4.6 Indicatore D9a: Abbandoni dal Pronto Soccorso

La DGR 140/2008 fornisce indicazioni per l'attivazione di una "sorveglianza" da parte degli operatori del Pronto Soccorso e per la realizzazione di procedure di formalizzazione per la rinuncia alla prestazione affinché gli allontanamenti spontanei dei pazienti non superino il 5% degli accessi in Pronto Soccorso.

L'indicatore, calcolato già dal 2010 con i dati provenienti dal flusso RFC 106 (trasmissione contestuale all'evento), monitora il numero di pazienti che lasciano spontaneamente il Pronto Soccorso dopo l'accettazione (*triage*), senza darne preavviso al personale.

Il dato include sia i pazienti che si allontanano prima di essere visti dal medico, sia i pazienti che lasciano i locali del Pronto Soccorso dopo la visita medica senza aver terminato il percorso assistenziale. Per alcune aziende il dato comprende anche le dimissioni volontarie.

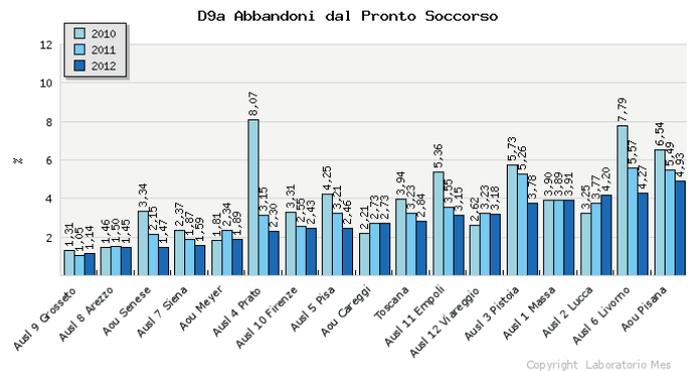
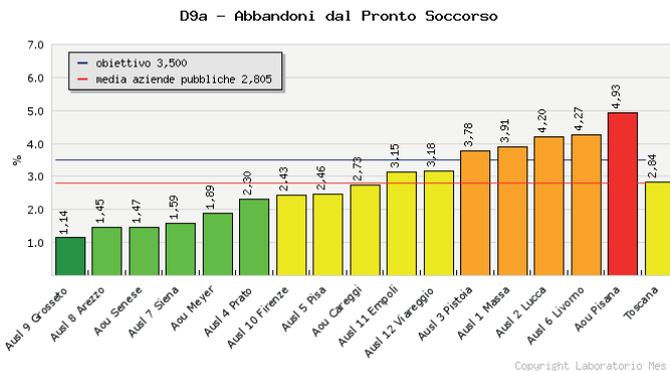
Indicatore	Valore Toscana	Performance Toscana	Anno
D9a - Abbandoni dal Pronto Soccorso	2,84 %	 2,58	2012

Fonte dei dati : RFC 106

Elaborazioni: Laboratorio Management e Sanità

Struttura ad albero D9a Abbandoni dal Pronto Soccorso

- D9a Abbandoni dal Pronto Soccorso





D9a Abbandoni dal Pronto Soccorso									
Azienda	Valutazione 2011	Valutazione 2012	Valore 2011	Valore 2012	Delta %	Num 2011	Num 2012	Den 2011	Den 2012
Toscana	2,43	2,58	3,23	2,84	-12,16	47.332,0	40.575,0	1.466.518,0	1.431.209,0
Ausl 1 Massa	1,90	1,66	3,89	3,91	0,42	3.090,0	3.039,0	79.401,0	77.765,0
Ausl 2 Lucca	1,99	1,41	3,77	4,20	11,24	2.994,0	3.307,0	79.386,0	78.828,0
Ausl 3 Pistoia	0,80	1,76	5,26	3,78	-28,07	5.260,0	3.788,0	99.986,0	100.104,0
Ausl 4 Prato	2,49	3,03	3,15	2,30	-26,98	2.683,0	2.032,0	85.136,0	88.307,0
Ausl 5 Pisa	2,44	2,90	3,21	2,46	-23,62	2.016,0	1.490,0	62.717,0	60.685,0
Ausl 6 Livorno	0,55	1,34	5,57	4,27	-23,27	7.840,0	5.795,0	140.721,0	135.556,0
Ausl 7 Siena	3,51	3,65	1,87	1,59	-15,13	1.114,0	925,0	59.461,0	58.174,0
Ausl 8 Arezzo	3,81	3,76	1,50	1,45	-2,78	2.135,0	2.081,0	142.766,0	143.129,0
Ausl 9 Grosseto	4,17	4,03	1,05	1,14	8,90	1.203,0	1.247,0	114.443,0	108.934,0
Ausl 10 Firenze	2,97	2,92	2,55	2,43	-4,74	3.803,0	3.592,0	148.897,0	147.638,0
Ausl 11 Empoli	2,17	2,31	3,55	3,15	-11,39	2.377,0	2.057,0	66.958,0	65.392,0
Ausl 12 Viareggio	2,42	2,28	3,23	3,18	-1,65	2.416,0	2.322,0	74.726,0	73.027,0
Aou Pisana	0,61	0,78	5,49	4,93	-10,21	4.664,0	4.174,0	84.895,0	84.615,0
Aou Senese	3,29	3,75	2,15	1,47	-31,78	1.055,0	723,0	48.975,0	49.197,0
Aou Careggi	2,83	2,67	2,73	2,73	-0,03	3.607,0	3.198,0	132.115,0	117.174,0
Aou Meyer	3,14	3,39	2,34	1,89	-19,41	1.075,0	805,0	45.935,0	42.684,0

D9a	
ABBANDONI DAL PRONTO SOCCORSO	
DEFINIZIONE	Percentuale di accessi che si concludono con un allontanamento spontaneo del paziente dal Pronto Soccorso dopo il triage senza informare il personale
NUMERATORE	N. abbandoni x 100
DENOMINATORE	N. accessi al PS
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Si considerano "abbandoni" i pazienti che lasciano il Pronto Soccorso spontaneamente dopo aver effettuato il triage, sia prima della visita medica sia dopo la visita
RIFERIMENTO	Obiettivo regionale: < 3,5%
FONTE	RFC 106
LIVELLO	Azienda di erogazione



4.7 Indicatore D15a: Valutazione degli utenti dei servizi distrettuali

Il Distretto svolge un ruolo chiave nella gestione dell'offerta di servizi, nell'integrazione delle esigenze dei diversi soggetti, nella promozione della salute, nella prevenzione delle malattie e delle disabilità, nell'integrazione tra attività territoriali e ospedaliere e tra servizi sociali e socio-sanitari. Il sistema delle cure primarie che comprende i servizi e le prestazioni di cui i cittadini fruiscono a livello territoriale ha compiti di raccordo ed integrazione tra l'assistenza fornita ai diversi livelli territoriali, medicina generale, specialistica, assistenza consultoriale, domiciliare e semiresidenziale, nonché per la domanda di prestazioni ospedaliere in regime ambulatoriale e di ricovero. La qualità, l'esperienza e la soddisfazione con tali servizi è quindi un punto imprescindibile per una assistenza territoriale appropriata, tempestiva e di qualità. La Regione Toscana monitora tale punto di accesso al sistema sanitario in termini di soddisfazione degli utenti che si recano nelle sedi distrettuali sociosanitarie per usufruire dei diversi servizi disponibili, tra cui medico di famiglia e pediatra, accesso a esami e prestazioni specialistiche in ambulatori, vaccinazioni, informazione e *screening*, consultori per l'infanzia, la maternità e la famiglia, informazione e assistenza amministrativa per l'utilizzo dei vari servizi sanitari e socio sanitari, assistenza sociosanitarie e sociale.

L'indicatore D15a misura la percezione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi distrettuali. Il dato fornisce una valutazione del livello di soddisfazione espresso dagli utenti intervistati che hanno risposto alla domanda: "Da 1 a 5, Come valuta complessivamente i servizi ricevuti in distretto?", dopo aver trasformato le singole modalità di risposta in una scala continua da 0 a 100. Per meglio comprendere le valutazioni complessive fornite dai pazienti, altri 4 sottoindicatori sono stati introdotti per disporre di ulteriori dettagli su alcuni aspetti specifici del servizio: orari di apertura, gentilezza del personale, comfort delle strutture e chiarezza delle informazioni. Tali valutazioni, che pur compaiono nell'albero dell'indicatore, non concorrono alla definizione del punteggio dell'indicatore, ma offrono al management ulteriori informazioni sulle determinanti della soddisfazione complessiva.

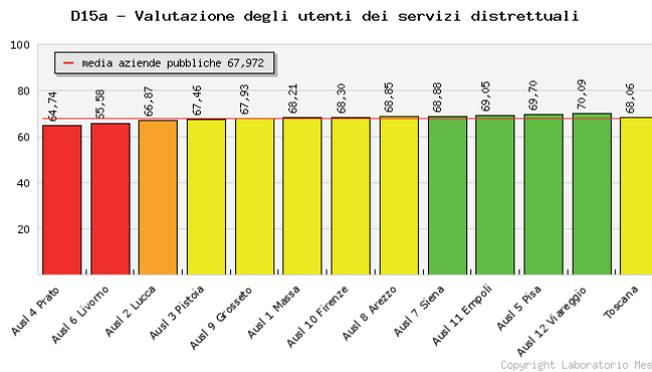
Indicatore	Valore Toscana	Performance Toscana	Anno
D15a - Valutazione degli utenti dei servizi distrettuali	68,06	 2,51	2012

Fonte dei dati : *Indagine telefonica CATI*

Elaborazioni: *Laboratorio Management e Sanità*

Struttura ad albero D15a Valutazione degli utenti dei servizi distrettuali

- D15a Valutazione degli utenti dei servizi distrettuali
 - D15a.1.2 Orari di Apertura [52,12](#) 
 - D15a.2 Gentilezza del personale [69,69](#) 
 - D15a.4 Comfort strutture [60,56](#) 
 - D15a.5 Chiarezza informazioni [65,78](#) 



D15a Valutazione degli utenti dei servizi distrettuali					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	68,06	2,51	-	-	2012
Ausl 1 Massa	68,21	2,60	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	66,87	1,78	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	67,46	2,14	-	-	2012
Ausl 4 Prato	64,74	0,48	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	69,70	3,51	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	65,58	0,99	-	-	2012
Ausl 7 Siena	68,88	3,01	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	68,85	2,99	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	67,93	2,43	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	68,30	2,65	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	69,05	3,11	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	70,09	3,75	-	-	2012



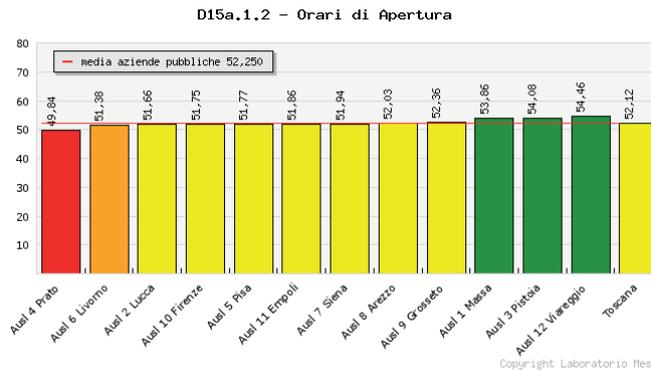
D15a	
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DISTRETTUALI	
DEFINIZIONE	Valutazione ed esperienza degli utenti sulla qualità dei servizi del distretto
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Le valutazioni sono assegnate dopo aver trasformato le singole modalità di risposta in una scala continua (da 0 a 100). Le risposte dei pazienti sono state sottoposte a procedura di risk adjustment correggendo per le variabili: età, sesso, stato di salute percepito al momento dell'intervista, titolo di studio, numero di volte in cui l'utente si è recato al distretto, malattie croniche (come percepito dagli utenti).
QUESITI	<p>Le valutazioni sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alla domanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> Da 1 a 5, come valuta complessivamente i servizi ricevuti in Distretto? <p>Per avere maggiori informazioni sulla percezione dei cittadini, nell'indicatore sono riportate anche le valutazioni che riguardano specifici aspetti del servizio e che sono calcolate sulla base delle risposte date alle seguenti domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quanto ritiene comodi gli orari di apertura del distretto rispetto alle sue esigenze? (D15a.1.2) Qual è il suo giudizio sulla gentilezza del personale con cui è entrato in contatto? (D15a.2) Qual è il suo giudizio sul comfort delle strutture del distretto (sala d'attesa, ambulatorio)? (D15a.4) Qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni ricevute? (D15a.5)
NOTA METODOLOGICA	La popolazione di riferimento per la definizione del campione è il totale dei cittadini toscani maggiorenni residenti in Toscana nel 2011 (ISTAT), mentre la lista da cui è stato estratto il campione è composta dall'elenco degli abbonati alla telefonia fissa della Regione Toscana. Il campione all'interno della popolazione è stato estratto in modo casuale e stratificato per zona distretto, in modo che la rilevazione restituisce dei risultati rappresentativi della popolazione di tali territori. Su ogni strato sono stati stabiliti dei livelli di significatività statistica al 95% ed una precisione delle stime del 7%. Per il raggiungimento dei livelli imposti dal metodo e dai criteri di campionamento sono state condotte 5094 interviste.
RIFERIMENTO	Media regionale dei dati a livello di zona-distretto, anno 2012
FONTE	Indagine telefonica CATI
LIVELLO	Azienda di erogazione

D15a - Come valuta complessivamente i servizi ricevuti in Distretto?

AUSL	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Reg.Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	1.806	1	9.660	6	42.734	25	96.116	55	23.658	14	173.974	100
Asl2 LU	2.273	1	12.568	7	49.906	26	104.392	55	20.706	11	189.843	100
Asl3 PT	1.833	1	6.796	3	77.511	31	138.802	56	21.898	9	246.840	100
Asl4 PO	4.419	2	19.137	9	66.557	32	106.545	51	11.367	5	208.025	100
Asl5 PI	320	0	6.425	2	72.072	25	177.456	61	32.609	11	288.882	100
Asl6 LI	6.804	2	18.417	6	113.992	38	139.244	46	24.482	8	302.940	100
Asl7 SI	2.973	1	11.863	5	53.807	23	133.239	58	29.438	13	231.321	100
Asl8 AR	4.092	1	15.580	5	65.180	22	180.753	61	29.731	10	295.336	100
Asl9 GR	1.146	1	6.433	3	56.794	29	118.217	61	12.777	7	195.367	100
Asl10 FI	8.983	1	34.792	5	169.126	24	418.084	60	63.096	9	694.081	100
Asl11 EM	1.536	1	7.631	4	57.932	29	113.142	56	21.826	11	202.066	100
Asl12 VER	0	0	1.200	1	51.585	36	76.376	53	15.537	11	144.698	100
Reg.Toscana	36.186	1	150.501	5	877.196	28	1.802.366	57	307.124	10	3.173.372	100



4.8 Indicatore D15a.1.2: Orari di Apertura



D15a.1.2 Orari di Apertura					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	52,12	2,50	-	-	2012
Ausl 1 Massa	53,86	4,04	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	51,66	2,10	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	54,08	4,23	-	-	2012
Ausl 4 Prato	49,84	0,49	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	51,77	2,19	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	51,38	1,85	-	-	2012
Ausl 7 Siena	51,94	2,34	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	52,03	2,42	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	52,36	2,72	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	51,75	2,18	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	51,86	2,27	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	54,46	4,57	-	-	2012

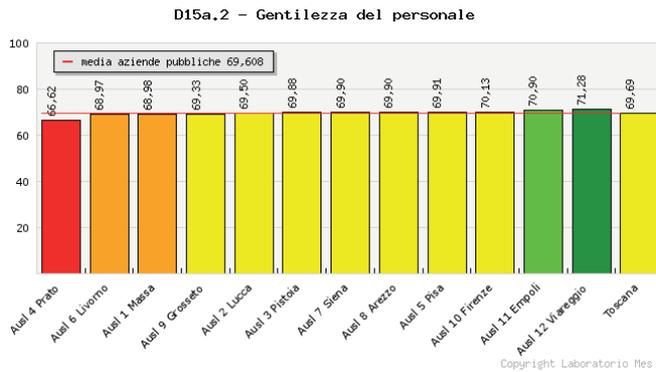
D15a.1.2	
ORARI DI APERTURA	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Quanto ritiene comodi gli orari di apertura del distretto rispetto alle sue esigenze?"

D15a.1.2 - Quanto ritiene comodi gli orari di apertura del distretto rispetto alle sue esigenze?

AUSL	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Reg.Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	4.534	3	18.086	11	94.606	55	45.172	26	9.290	5	171.668	100
Asl2 LU	3.294	2	31.412	17	113.343	60	34.191	18	6.486	3	188.727	100
Asl3 PT	2.024	1	23.244	9	145.767	59	67.877	28	7.010	3	245.922	100
Asl4 PO	8.979	4	40.374	20	118.026	58	36.302	18	724	0	204.405	100
Asl5 PI	3.522	1	48.531	17	170.294	60	49.562	18	9.899	4	281.808	100
Asl6 LI	17.398	6	49.219	17	173.168	58	52.991	18	5.018	2	297.794	100
Asl7 SI	8.655	4	31.959	14	127.673	56	54.331	24	5.054	2	227.671	100
Asl8 AR	8.155	3	43.374	15	175.109	60	56.089	19	8.991	3	291.718	100
Asl9 GR	2.928	2	26.845	14	114.561	61	39.736	21	5.014	3	189.084	100
Asl10 FI	19.571	3	135.590	20	369.923	54	143.772	21	11.173	2	680.029	100
Asl11 EM	8.861	4	20.147	10	132.794	67	32.769	17	3.663	2	198.234	100
Asl12 VER	1.521	1	17.102	13	61.359	48	37.302	29	11.324	9	128.608	100
Reg.Toscana	89.442	3	485.863	16	1.796.623	58	650.094	21	83.646	3	3.105.668	100



4.9 Indicatore D15a.2: Gentilezza del personale



D15a.2 Gentilezza del personale					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	69,69	2,53	-	-	2012
Ausl 1 Massa	68,98	1,84	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	69,50	2,35	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	69,88	2,71	-	-	2012
Ausl 4 Prato	66,62	0,00	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	69,91	2,74	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	68,97	1,84	-	-	2012
Ausl 7 Siena	69,90	2,72	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	69,90	2,73	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	69,33	2,18	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	70,13	2,95	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	70,90	3,69	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	71,28	4,06	-	-	2012

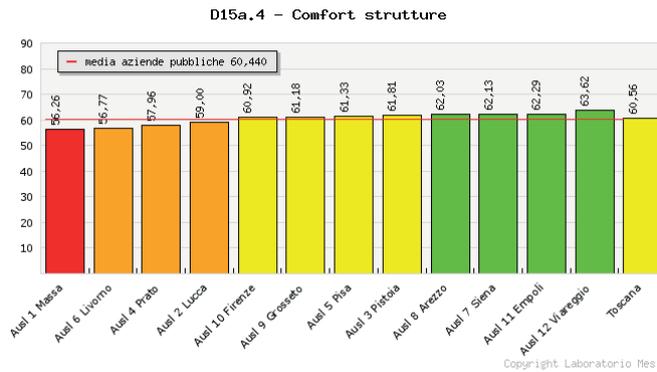
D15a.2	
GENTILEZZA DEL PERSONALE	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Qual è il suo giudizio sulla gentilezza del personale con cui è entrato in contatto? "

D15a.2 - Qual è il suo giudizio sulla gentilezza del personale con cui è entrato in contatto?

AUSL	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Reg.Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	3.018	2	6.718	4	35.998	21	99.480	57	29.058	17	174.272	100
Asl2 LU	2.382	1	9.308	5	41.120	22	106.511	56	30.111	16	189.432	100
Asl3 PT	3.624	1	12.922	5	62.765	25	132.177	53	36.419	15	247.907	100
Asl4 PO	4.035	2	16.031	8	48.683	24	115.982	56	21.834	11	206.565	100
Asl5 PI	5.067	2	11.265	4	64.975	22	166.009	57	41.566	14	288.882	100
Asl6 LI	5.342	2	20.387	7	74.705	25	157.373	52	43.419	14	301.225	100
Asl7 SI	6.761	3	10.416	5	49.223	21	124.466	54	39.883	17	230.769	100
Asl8 AR	4.172	1	15.966	5	64.098	22	160.768	55	49.890	17	294.894	100
Asl9 GR	3.771	2	10.564	5	38.741	20	117.239	60	25.052	13	195.367	100
Asl10 FI	4.060	1	39.987	6	153.318	22	394.404	57	104.961	15	696.730	100
Asl11 EM	0	0	8.616	4	38.463	19	119.363	59	34.171	17	200.613	100
Asl12 VER	0	0	2.383	2	41.013	28	80.497	56	20.298	14	144.191	100
Reg.Toscana	42.231	1	164.563	5	713.102	22	1.774.289	56	476.662	15	3.170.847	100



4.10 Indicatore D15a.4: Comfort strutture



D15a.4 Comfort strutture					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	60,56	2,52	-	-	2012
Ausl 1 Massa	56,26	0,91	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	59,00	1,94	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	61,81	2,98	-	-	2012
Ausl 4 Prato	57,96	1,55	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	61,33	2,80	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	56,77	1,10	-	-	2012
Ausl 7 Siena	62,13	3,10	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	62,03	3,07	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	61,18	2,75	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	60,92	2,65	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	62,29	3,16	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	63,62	3,66	-	-	2012

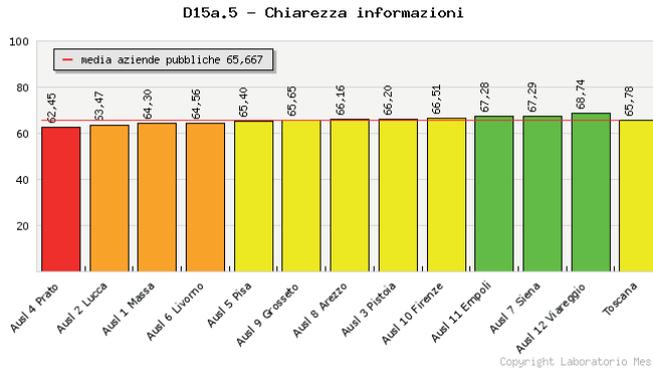
D15a.4	
COMFORT STRUTTURE	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: " Qual è il suo giudizio sul comfort delle strutture del distretto (sala d'attesa, ambulatorio)? "

D15a.4 - Qual è il suo giudizio sul comfort delle strutture del distretto (sala d'attesa, ambulatorio)?

AUSL	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Reg.Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	10.158	6	26.188	15	70.634	40	60.200	34	7.846	4	175.026	100
Asl2 LU	4.485	2	28.808	15	67.768	36	69.230	37	18.847	10	189.138	100
Asl3 PT	8.962	4	19.711	8	92.452	37	106.536	43	19.749	8	247.410	100
Asl4 PO	13.960	7	14.718	7	88.251	42	83.381	40	8.261	4	208.571	100
Asl5 PI	4.104	1	30.607	11	96.226	33	139.433	48	18.166	6	288.536	100
Asl6 LI	11.367	4	50.076	17	124.524	41	104.849	35	10.425	3	301.240	100
Asl7 SI	7.667	3	21.406	9	69.730	30	109.123	47	22.114	10	230.040	100
Asl8 AR	6.058	2	25.052	9	109.308	37	130.657	45	21.173	7	292.248	100
Asl9 GR	5.172	3	17.984	9	67.123	35	93.768	48	10.473	5	194.520	100
Asl10 FI	19.372	3	73.124	11	237.873	34	317.656	46	42.204	6	690.229	100
Asl11 EM	5.070	3	12.804	7	65.333	33	97.356	49	16.260	8	196.823	100
Asl12 VER	507	0	6.086	4	69.095	48	57.485	40	11.525	8	144.698	100
Reg.Toscana	96.882	3	326.563	10	1.156.317	37	1.369.673	43	207.042	7	3.156.479	100



4.11 Indicatore D15a.5: Chiarezza informazioni



D15a.5 Chiarezza informazioni					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	65,78	2,51	-	-	2012
Ausl 1 Massa	64,30	1,78	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	63,47	1,37	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	66,20	2,71	-	-	2012
Ausl 4 Prato	62,45	0,88	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	65,40	2,32	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	64,56	1,91	-	-	2012
Ausl 7 Siena	67,29	3,25	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	66,16	2,69	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	65,65	2,45	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	66,51	2,86	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	67,28	3,24	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	68,74	3,96	-	-	2012

D15a.5	
CHIAREZZA INFORMAZIONI	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni ricevute?"

D15a.5 - Qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni ricevute?

AUSL	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Reg.Toscana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asl1 MS	5.012	3	13.126	8	44.760	26	95.524	55	15.552	9	173.974	100
Asl2 LU	9.637	5	18.650	10	49.700	27	83.849	45	23.307	13	185.143	100
Asl3 PT	1.948	1	16.670	7	74.606	31	128.288	53	21.477	9	242.989	100
Asl4 PO	9.208	4	27.579	13	64.107	31	95.566	46	10.835	5	207.295	100
Asl5 PI	2.840	1	20.625	7	82.445	29	162.011	56	19.577	7	287.498	100
Asl6 LI	7.056	2	22.475	8	104.620	35	138.701	46	26.281	9	299.133	100
Asl7 SI	2.226	1	11.221	5	62.557	28	122.073	54	27.600	12	225.676	100
Asl8 AR	4.192	1	18.104	6	80.339	28	160.351	55	27.462	9	290.448	100
Asl9 GR	3.206	2	13.601	7	47.918	25	113.498	59	13.829	7	192.052	100
Asl10 FI	15.986	2	43.318	6	175.383	26	381.167	56	67.078	10	682.932	100
Asl11 EM	3.242	2	8.090	4	42.554	22	121.698	62	19.455	10	195.038	100
Asl12 VER	507	0	2.704	2	53.045	37	68.361	48	18.683	13	143.300	100
Reg.Toscana	65.060	2	216.163	7	882.033	28	1.671.087	53	291.136	9	3.125.478	100



4.12 Indicatore D18a: Dimissioni volontarie

L'articolo 14 del DPR n.128 del 27 marzo 1969 disciplina la procedura che i sanitari devono seguire nella dimissione del paziente e al tempo stesso prevede la possibilità per il paziente o un suo legale rappresentante di richiedere la dimissione “nonostante il motivato parere contrario del sanitario responsabile” e “previo rilascio di dichiarazione scritta”. Ad eccezione dei casi in cui l'esercizio di questo diritto è limitato dalla legge (ex Art. 5 c.c., Art. 54 c.p., e in caso di trattamento sanitario obbligatorio) il paziente può dunque scegliere di “abbandonare” la struttura e le ragioni che lo inducono a farlo possono essere molteplici.

Partendo dall'assunto che una di queste ragioni possa essere la percezione negativa della qualità del servizio, nell'ambito di uno studio sulle determinanti della variabilità della soddisfazione dei pazienti ospedalieri toscani [Murante et al. 2013] è stato osservato che negli ospedali in cui la percentuale di dimissioni volontarie è più alta, la valutazione del servizio da parte dell'assistito è più bassa.

Sulla base anche di quest'ultima evidenza, dal 2009 è stato introdotto nel sistema di valutazione l'indicatore D18 che monitora, appunto, la percentuale di dimissioni volontarie per azienda sanitaria. È stato inserito nella dimensione dedicata alla valutazione dei cittadini nella misura in cui il fenomeno possa considerarsi una *proxy* della soddisfazione del paziente.

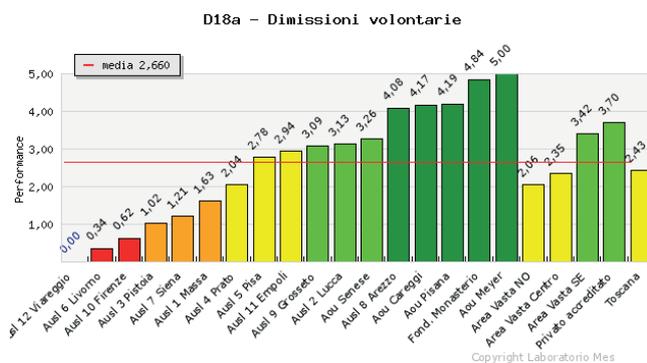
Indicatore	Performance Toscana	Anno indicatore
D18a - Dimissioni volontarie	2,43	2012

Fonte dei dati : *Flusso SDO*

Elaborazioni: *Laboratorio Management e Sanità*

Struttura ad albero D18a Dimissioni volontarie

- D18a Dimissioni volontarie
 - D18 Percentuale di pazienti che si dimettono volontariamente da ricovero ospedaliero **0,96 %**
 - D18.1 Pazienti con dimissione volontaria da reparti di lungodegenza o riabilitazione **1,78 %**



D18a

DIMISSIONI VOLONTARIE

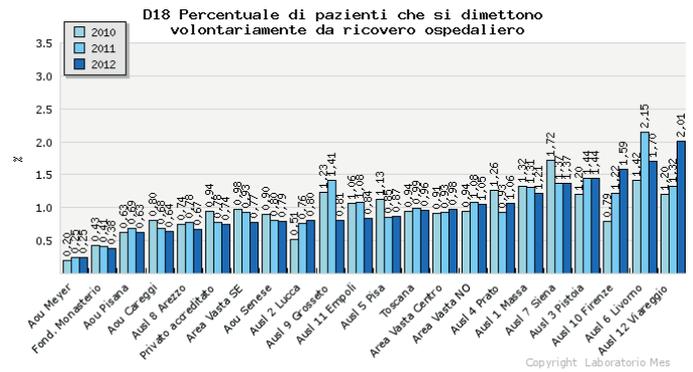
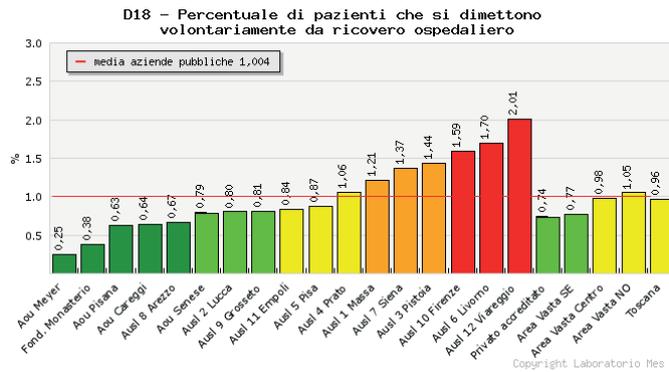
NOTE PER L'ELABORAZIONE

Questo indicatore assume:

- la valutazione del sottoindicatore D18-Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie per tutte le strutture pubbliche e private (escluse Il Pergolino Hospital e Ist. Reumatologico Munari)
- la valutazione del sottoindicatore D18.1-dimissioni volontarie da lungodegenza e riabilitazione per le strutture Il Pergolino Hospital e Ist. Reumatologico Munari



4.13 Indicatore D18: Percentuale di pazienti che si dimettono volontariamente da ricovero ospedaliero



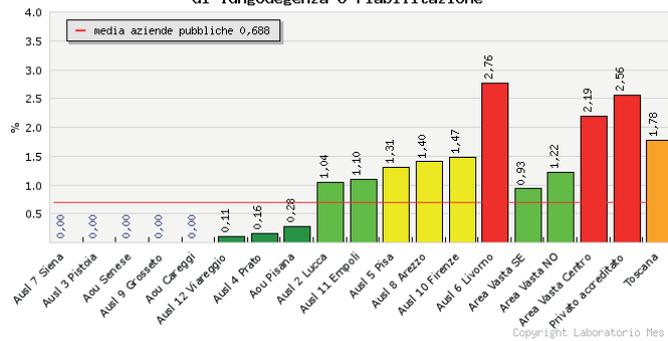
D18 Percentuale di pazienti che si dimettono volontariamente da ricovero ospedaliero									
Azienda	Valutazione 2011	Valutazione 2012	Valore 2011	Valore 2012	Delta %	Num 2011	Num 2012	Den 2011	Den 2012
Toscana	2,55	2,43	0,99	0,96	-2,38	6.207,0	5.876,0	629.483,0	610.414,0
Ausl 1 Massa	1,48	1,63	1,31	1,21	-7,28	380,0	328,0	29.064,0	27.057,0
Ausl 2 Lucca	3,31	3,13	0,76	0,80	6,37	189,0	193,0	24.998,0	23.999,0
Ausl 3 Pistoia	1,02	1,02	1,44	1,44	-0,18	479,0	450,0	33.176,0	31.224,0
Ausl 4 Prato	2,74	2,04	0,93	1,06	14,38	291,0	337,0	31.408,0	31.801,0
Ausl 5 Pisa	3,01	2,78	0,85	0,87	3,22	151,0	141,0	17.836,0	16.136,0
Ausl 6 Livorno	0,00	0,34	2,15	1,70	-20,86	791,0	595,0	36.814,0	34.992,0
Ausl 7 Siena	1,25	1,21	1,37	1,37	-0,21	243,0	238,0	17.679,0	17.351,0
Ausl 8 Arezzo	3,24	4,08	0,78	0,67	-13,93	320,0	269,0	41.197,0	40.237,0
Ausl 9 Grosseto	1,14	3,09	1,41	0,81	-42,51	347,0	192,0	24.641,0	23.717,0
Ausl 10 Firenze	1,78	0,62	1,22	1,59	31,01	651,0	839,0	53.498,0	52.628,0
Ausl 11 Empoli	2,22	2,94	1,08	0,84	-22,89	251,0	189,0	23.177,0	22.633,0
Ausl 12 Viareggio	1,43	0,00	1,32	2,01	52,39	300,0	441,0	22.713,0	21.910,0
Aou Pisana	3,54	4,19	0,69	0,63	-8,66	506,0	429,0	73.656,0	68.369,0
Aou Senese	3,17	3,26	0,80	0,79	-1,29	288,0	272,0	36.031,0	34.475,0
Aou Careggi	3,55	4,17	0,68	0,64	-6,94	509,0	468,0	74.371,0	73.477,0
Aou Meyer	4,99	5,00	0,25	0,25	-1,78	81,0	79,0	31.932,0	31.709,0
Fond. Monasterio	4,48	4,84	0,41	0,38	-6,55	20,0	17,0	4.923,0	4.478,0
Area Vasta NO	2,22	2,06	1,08	1,05	-2,73	2.412,0	2.192,0	222.416,0	207.807,0
Area Vasta Centro	2,73	2,35	0,93	0,98	5,50	2.584,0	2.690,0	277.200,0	273.523,0
Area Vasta SE	2,73	3,42	0,93	0,77	-17,42	1.211,0	994,0	129.867,0	129.084,0
Privato accreditato	3,22	3,70	0,78	0,74	-6,01	410,0	399,0	52.369,0	54.221,0

D18	
PERCENTUALE DI PAZIENTI CHE SI DIMETTONO VOLONTARIAMENTE DA RICOVERO OSPEDALIERO	
DEFINIZIONE	Percentuale di ricoveri che si concludono con una dimissioni volontaria del paziente
NUMERATORE	Numero di dimissioni volontarie x 100
DENOMINATORE	Numero di ricoveri
NOTE PER L'ELABORAZIONE	<p>Si considerano i ricoveri erogati dalle strutture pubbliche e private accreditate. Si considera volontaria una dimissione avvenuta con modalità di dimissione (modim) =5.</p> <p>Si esclude l'interruzione volontaria farmacologia di gravidanza (RU 486): Codici ICD9-CM: - Diagnosi principale: 635.xx Aborto indotto legalmente - Diagnosi secondarie: V617 altra gravidanza indesiderata e/o V5883 trattamento per monitoraggio di farmaci terapeutici - In tutte le procedure: 99.24 Iniezione di altri ormoni (prima ed eventuale seconda somministrazione per os)</p>
RIFERIMENTO	Media regionale, anno 2012
FONTE	Sistema informativo regionale - Flusso SDO
LIVELLO	Azienda di erogazione

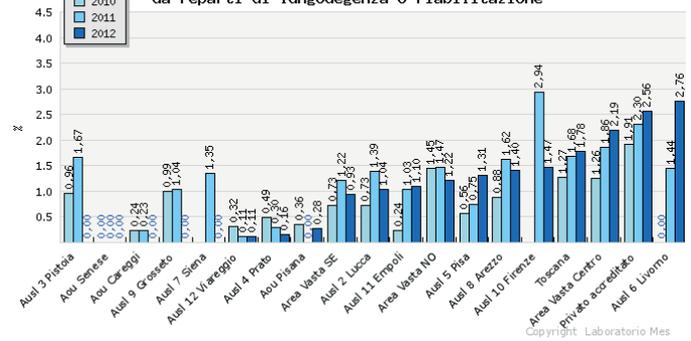


4.14 Indicatore D18.1: Pazienti con dimissione volontaria da reparti di lungodegenza o riabilitazione

D18.1 - Pazienti con dimissione volontaria da reparti di lungodegenza o riabilitazione



D18.1 Pazienti con dimissione volontaria da reparti di lungodegenza o riabilitazione



D18.1 Pazienti con dimissione volontaria da reparti di lungodegenza o riabilitazione									
Azienda	Valutazione 2011	Valutazione 2012	Valore 2011	Valore 2012	Delta %	Num 2011	Num 2012	Den 2011	Den 2012
Toscana	2,05	1,80	1,68	1,78	5,97	259,0	270,0	15.435,0	15.184,0
Ausl 2 Lucca	2,78	3,65	1,39	1,04	-25,26	5,0	3,0	360,0	289,0
Ausl 3 Pistoia	2,08	5,00	1,67	0,00	-100,00	2,0	0,0	120,0	117,0
Ausl 4 Prato	5,00	5,00	0,30	0,16	-47,44	2,0	1,0	658,0	626,0
Ausl 5 Pisa	4,38	2,98	0,75	1,31	74,62	9,0	14,0	1.200,0	1.069,0
Ausl 6 Livorno	2,65	0,00	1,44	2,76	91,72	2,0	4,0	139,0	145,0
Ausl 7 Siena	2,87	5,00	1,35	0,00	-100,00	1,0	0,0	74,0	80,0
Ausl 8 Arezzo	2,20	2,74	1,62	1,40	-13,36	16,0	15,0	987,0	1.068,0
Ausl 9 Grosseto	3,66	5,00	1,04	0,00	-100,00	2,0	0,0	193,0	213,0
Ausl 10 Firenze	0,00	2,57	2,94	1,47	-50,00	15,0	8,0	510,0	544,0
Ausl 11 Empoli	3,67	3,51	1,03	1,10	6,14	5,0	5,0	484,0	456,0
Ausl 12 Viareggio	5,00	5,00	0,11	0,11	-2,37	1,0	1,0	907,0	929,0
Aou Pisana	5,00	5,00	0,00	0,28	0,00	0,0	2,0	714,0	706,0
Aou Senese	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,0	0,0	48,0	42,0
Aou Careggi	5,00	5,00	0,23	0,00	-100,00	1,0	0,0	439,0	421,0
Area Vasta NO	2,57	3,21	1,47	1,22	-17,27	68,0	51,0	4.624,0	4.192,0
Area Vasta Centro	1,61	0,78	1,86	2,19	17,81	172,0	203,0	9.258,0	9.275,0
Area Vasta SE	3,19	3,92	1,22	0,93	-23,83	19,0	16,0	1.553,0	1.717,0
Privato accreditato	0,50	0,00	2,30	2,56	11,19	198,0	217,0	8.602,0	8.479,0

D18.1

PAZIENTI CON DIMISSIONE VOLONTARIA DA REPARTI DI LUNGODEGENZA O RIABILITAZIONE

DEFINIZIONE	Percentuale di ricoveri per lungodegenza e riabilitazione che si concludono con una dimissioni volontaria del paziente
NUMERATORE	numero di dimissioni volontarie da reparti di lungodegenza e riabilitazione x 100
DENOMINATORE	numero di ricoveri in lungodegenza e riabilitazione
NOTE PER L'ELABORAZIONE	<p>Si considerano i ricoveri erogati dalle strutture pubbliche e private accreditate. Si considera volontaria una dimissione avvenuta con modalità di dimissione (modim) =5.</p> <p>Si esclude l'interruzione volontaria farmacologia di gravidanza (RU 486): Codici ICD9-CM: - Diagnosi principale: 635.xx Aborto indotto legalmente - Diagnosi secondarie: V617 altra gravidanza indesiderata e/o V5883 trattamento per monitoraggio di farmaci terapeutici - In tutte le procedure: 99.24 Iniezione di altri ormoni (prima ed eventuale seconda somministrazione per os)</p>
RIFERIMENTO	Media regionale, anno 2011
FONTE	Sistema informativo regionale - Flusso SDO
LIVELLO	Azienda di erogazione

**4.15 Indicatore D22: Valutazione dell'assistenza ricevuta dai pazienti della Sanità di Iniziativa**

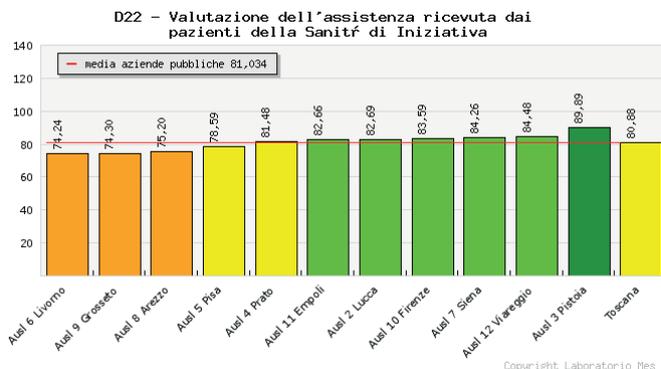
Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<72,36
Valutazione scarsa	72,36- 77,41]
Valutazione media	77,41- 82,47]
Valutazione buona	82,47 -87,52]
Valutazione ottima	>87,52

Indicatore	Valore Toscana	Performance Toscana	Anno
D22 - Valutazione dell'assistenza ricevuta dai pazienti della Sanità di Iniziativa	80,88	 2,69	2012

Fonte dei dati : *Indagine CATI - Laboratorio Mes*
 Elaborazioni: *Laboratorio Management e Sanità*

Struttura ad albero D22 Valutazione dell'assistenza ricevuta dai pazienti della Sanità di Iniziativa

- D22 Valutazione dell'assistenza ricevuta dai pazienti della Sanità di Iniziativa
 - D22.1 Informazioni
 - D22.1.1 Stile di vita [93,07](#) 
 - D22.1.2 Gestione malattia [84,95](#) 
 - D22.1.3 Monitoraggio [72,48](#) 
 - D22.1.4 Alimentazione [92,62](#) 
 - D22.1.5 Peso [93,65](#) 
 - D22.1.6 Attività fisica [93,94](#) 
 - D22.1.7 Consumo alcolici [87,54](#) 
 - D22.1.8 Fumo [89,23](#) 
 - D22.2 Monitoraggio dello stato di salute
 - D22.2.1 Pressione [96,27](#) 
 - D22.2.2 Glicemia [85,27](#) 
 - D22.2.3 Circonferenza e peso [94,03](#) 
 - D22.2.4 Piede [57,84](#) 
 - D22.3 Team
 - D22.3.1 Lavoro di squadra [79,32](#) 
 - D22.3.2 Fiducia nell'infermiere [93,78](#) 
 - D22.3.3 Bisogno di conferme [57,87](#) 
 - D22.4 Proattività
 - D22.4.1 Remind degli appuntamenti [73,86](#) 
 - D22.5 Outcome
 - D22.5.1 Gestione malattia a casa [63,40](#) 
 - D22.5.2 Maggiori informazioni [67,59](#) 
 - D22.5.3 Benefici in salute [67,20](#) 



D22 Valutazione dell'assistenza ricevuta dai pazienti della Sanità di Iniziativa					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	80,88	2,69	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	82,69	3,04	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	89,89	4,47	-	-	2012
Ausl 4 Prato	81,48	2,80	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	78,59	2,23	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	74,24	1,37	-	-	2012
Ausl 7 Siena	84,26	3,35	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	75,20	1,56	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	74,30	1,38	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	83,59	3,22	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	82,66	3,04	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	84,48	3,40	-	-	2012

D22	
VALUTAZIONE DELL'ASSISTENZA RICEVUTA DAI PAZIENTI DELLA SANITÀ DI INIZIATIVA	
DEFINIZIONE	Valutazione ed esperienza dei pazienti assistiti dai moduli che hanno aderito al progetto della Sanità di Iniziativa.
NOTE PER L'ELABORAZIONE	<p>Le valutazioni sono calcolate sulla base dei seguenti step:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasformazione delle modalità di risposta selezionate dai pazienti in una scala continua da 0 a 100; • Esecuzione della procedura di risk adjustment correggendo per le variabili età, genere, titolo di studio, stato di salute, durata della malattia cronica, frequenza dei controlli; • Calcolo del valore medio per ciascun soggetto erogatore (S.E.); • Costruzione delle fasce di valutazione rispetto alla media regionale ed alla distribuzione della performance a livello territoriale (zone- distretto); • Assegnazione della valutazione tenendo conto del posizionamento dei singoli S.E. rispetto alla media inter-regionale.
QUESITI	<p>L'indicatore fa riferimento alle risposte ottenute alla domanda:</p> <p>- Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche pensa sia migliorata l'assistenza che riceve per la sua malattia cronica?</p> <p>I sottoindicatori, che offrono un dettaglio ulteriore sull'esperienza dei pazienti, sono calcolati sulla base delle risposte dei pazienti alle seguenti domande:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Durante gli incontri con l'infermiere le è stato chiesto quale stile di vita conduce (alimentazione, attiv.fisica, consumo di alcol, ecc..)? 2. Durante gli incontri con l'infermiere le è stato chiesto se ha problemi nella gestione della sua malattia cronica? 3. Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni su come monitorare autonomamente la sua malattia cronica? 4. Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sull'alimentazione sana? 5. Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sul peso? 6. Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sull'attività fisica? 7. Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sul consumo di alcolici? 8. Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sul fumo? 9. Durante gli incontri con l'infermiere le hanno misurato la pressione o guardato i valori che lei ha misurato a casa? 10. Durante gli incontri con l'infermiere le hanno controllato la glicemia o guardato i valori che lei ha misurato a casa? 11. Durante gli incontri con l'infermiere le hanno misurato la circonferenza vita o il peso corporeo? 12. Durante gli incontri con l'infermiere le hanno controllato il piede? 13. Come valuta il modo di lavorare insieme del medico di famiglia e dell'infermiere dell'ambulatorio? 14. Ha fiducia nell'infermiere dell'ambulatorio? 15. Nei giorni successivi ad un incontro con l'infermiere è andato anche dal suo medico di famiglia per gli stessi problemi? e "Sì, perché volevo essere sicuro che quanto

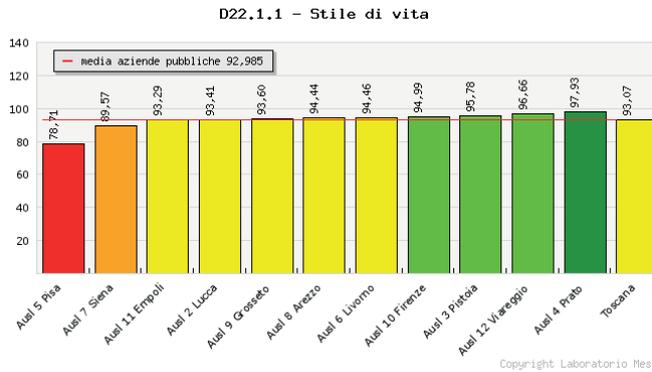


	<p>detto/fatto dall'infermiere durante la visita di controllo fosse corretto; Sì, volevo ricevere maggiori informazioni su quanto l'infermiere aveva detto/fatto durante la visita di controllo”</p> <p>16. Prima di recarsi alle visite di controllo, l'hanno contattata per ricordarle la data dell'appuntamento?</p> <p>17. Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche è in grado di gestire meglio la sua malattia cronica a casa?</p> <p>18. Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche pensa di avere maggiori informazioni sulla sua malattia cronica?</p> <p>19. Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche pensa di aver avuto dei benefici in termini di salute?</p>
NOTA METODOLOGICA	<p>La popolazione di riferimento è composta dai pazienti che sono stati reclutati nella fase pilota del progetto Sanità di Iniziativa. Il campione, rappresentativo a livello di singolo modulo, è stato estratto in modo casuale da 55 dei 56 moduli che hanno aderito al progetto pilota e stratificato per patologia (diabete e scompenso) per garantire la proporzionalità di patologia nella composizione del campione. Sono stati considerati eleggibili al fine del campionamento solo i pazienti con diabete o con scompenso cardiaco, escludendo invece i pazienti con entrambe le patologie.</p> <p>La numerosità campionaria definita garantisce un livello di significatività per singolo modulo al 5% ed un margine di errore del 3.5%. Per ciascuno strato del campione è stato costruito un peso campionario che riporta all'intera popolazione le risposte raccolte dal campione. Dei 15977 pazienti contattati, il 41% ha completato l'intervista telefonica.</p>
RIFERIMENTO	Media regionale, 2012
FONTE	indagine CATI - Laboratorio Mes
LIVELLO	Struttura di erogazione



4.16 Indicatore D22.1.1: Stile di vita

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<89,31
Valutazione scarsa	89,31- 92,14]
Valutazione media	92,14- 94,96]
Valutazione buona	94,96 -97,78]
Valutazione ottima	>97,78



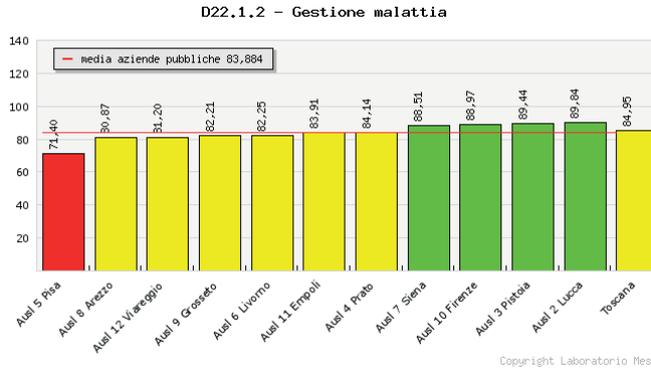
D22.1.1 Stile di vita					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	93,07	2,33	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	93,41	2,45	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	95,78	3,29	-	-	2012
Ausl 4 Prato	97,93	4,05	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	78,71	0,00	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	94,46	2,82	-	-	2012
Ausl 7 Siena	89,57	1,09	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	94,44	2,82	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	93,60	2,52	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	94,99	3,01	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	93,29	2,41	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	96,66	3,60	-	-	2012

D22.1.1	
STILE DI VITA	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: <p>“Durante gli incontri con l’infermiere le è stato chiesto quale stile di vita conduce (alimentazione, attiv.fisica, consumo di alcol, ecc..)?”</p>



4.17 Indicatore D22.1.2: Gestione malattia

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<72,18
Valutazione scarsa	72,18- 79,77]
Valutazione media	79,77- 87,35]
Valutazione buona	87,35 -94,94]
Valutazione ottima	>94,94



D22.1.2 Gestione malattia					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	84,95	2,68	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	89,84	3,33	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	89,44	3,27	-	-	2012
Ausl 4 Prato	84,14	2,58	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	71,40	0,90	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	82,25	2,33	-	-	2012
Ausl 7 Siena	88,51	3,15	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	80,87	2,15	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	82,21	2,32	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	88,97	3,21	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	83,91	2,55	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	81,20	2,19	-	-	2012

D22.1.2

GESTIONE MALATTIA

NOTE PER L'ELABORAZIONE

Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.

QUESITI

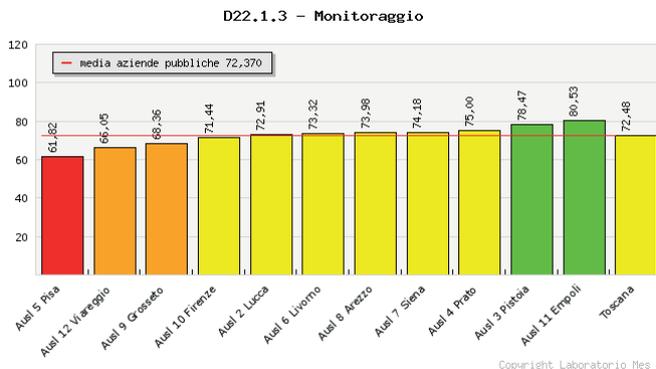
Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda:

“Durante gli incontri con l’infermiere le è stato chiesto se ha problemi nella gestione della sua malattia cronica?”



4.18 Indicatore D22.1.3: Monitoraggio

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<63,22
Valutazione scarsa	63,22- 69,15]
Valutazione media	69,15- 75,09]
Valutazione buona	75,09- 81,02]
Valutazione ottima	>81,02



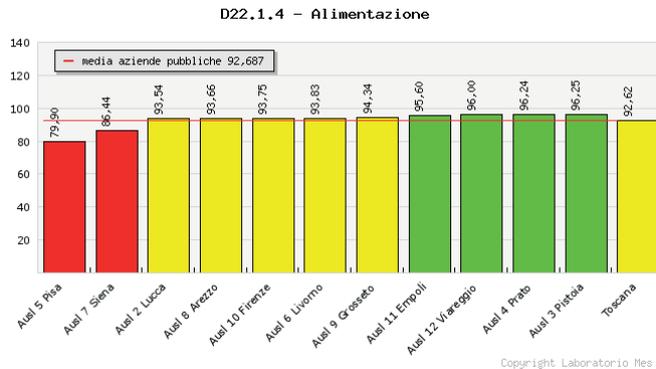
D22.1.3 Monitoraggio					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	72,48	2,56	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	72,91	2,63	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	78,47	3,57	-	-	2012
Ausl 4 Prato	75,00	2,99	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	61,82	0,76	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	73,32	2,70	-	-	2012
Ausl 7 Siena	74,18	2,85	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	73,98	2,81	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	68,36	1,87	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	71,44	2,38	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	80,53	3,92	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	66,05	1,48	-	-	2012

D22.1.3	
MONITORAGGIO	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni su come monitorare autonomamente la sua malattia cronica?"



4.19 Indicatore D22.1.4: Alimentazione

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<88,76
Valutazione scarsa	88,76- 91,72]
Valutazione media	91,72- 94,63]
Valutazione buona	94,63- 97,64]
Valutazione ottima	>97,64



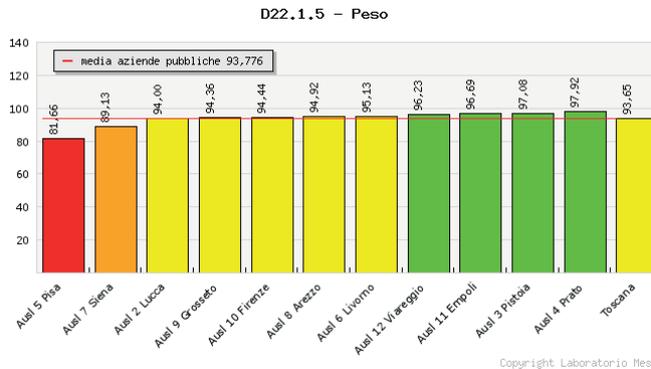
D22.1.4 Alimentazione					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	92,62	2,30	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	93,54	2,62	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	96,25	3,53	-	-	2012
Ausl 4 Prato	96,24	3,53	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	79,90	0,00	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	93,83	2,71	-	-	2012
Ausl 7 Siena	86,44	0,22	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	93,66	2,66	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	94,34	2,89	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	93,75	2,69	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	95,60	3,31	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	96,00	3,45	-	-	2012

D22.1.4	
ALIMENTAZIONE	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sull'alimentazione sana?"



4.20 Indicatore D22.1.5: Peso

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<87,53
Valutazione scarsa	87,53- 91,63]
Valutazione media	91,63- 95,73]
Valutazione buona	95,73- 99,83]
Valutazione ottima	>99,83



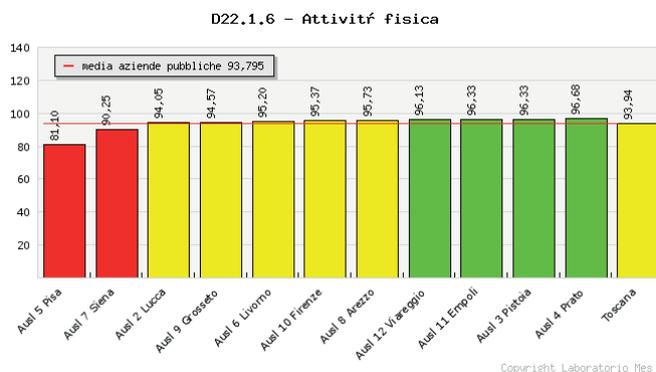
D22.1.5 Peso					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	93,65	2,49	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	94,00	2,58	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	97,08	3,33	-	-	2012
Ausl 4 Prato	97,92	3,53	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	81,66	0,00	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	95,13	2,85	-	-	2012
Ausl 7 Siena	89,13	1,39	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	94,92	2,80	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	94,36	2,66	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	94,44	2,68	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	96,69	3,23	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	96,23	3,12	-	-	2012

D22.1.5	
PESO	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sul peso?"



4.21 Indicatore D22.1.6: Attività fisica

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<90,55
Valutazione scarsa	90,55- 93,20]
Valutazione media	93,20- 95,84]
Valutazione buona	95,84- 98,44]
Valutazione ottima	>98,44



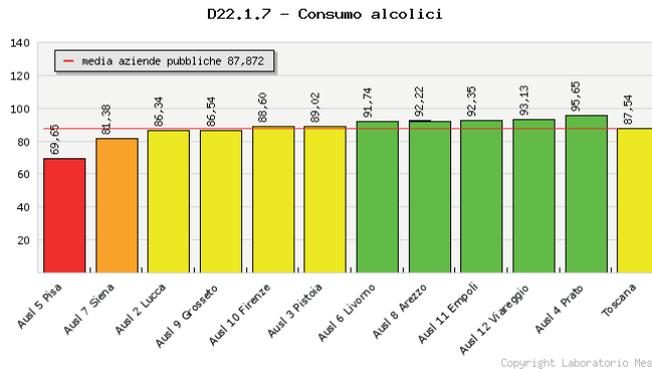
D22.1.6 Attività fisica					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	93,94	2,28	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	94,05	2,32	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	96,33	3,19	-	-	2012
Ausl 4 Prato	96,68	3,32	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	81,10	0,00	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	95,20	2,76	-	-	2012
Ausl 7 Siena	90,25	0,88	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	95,73	2,96	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	94,57	2,52	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	95,37	2,82	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	96,33	3,19	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	96,13	3,11	-	-	2012

D22.1.6	
ATTIVITÀ FISICA	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sull'attività fisica?"



4.22 Indicatore D22.1.7: Consumo alcolici

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<77,70
Valutazione scarsa	77,70- 84,42]
Valutazione media	84,42- 91,14]
Valutazione buona	91,14- 97,86]
Valutazione ottima	>97,86



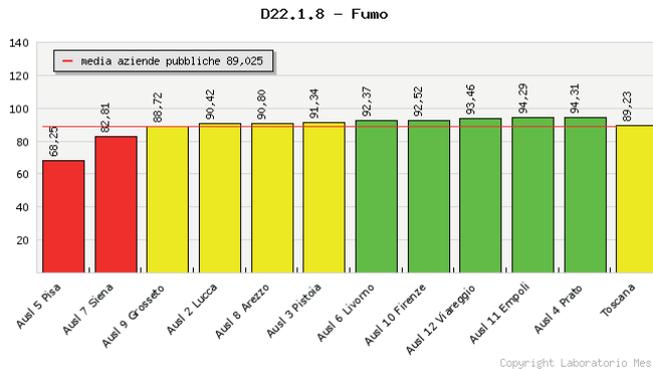
D22.1.7 Consumo alcolici					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	87,54	2,46	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	86,34	2,28	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	89,02	2,68	-	-	2012
Ausl 4 Prato	95,65	3,67	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	69,65	0,00	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	91,74	3,09	-	-	2012
Ausl 7 Siena	81,38	1,55	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	92,22	3,16	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	86,54	2,32	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	88,60	2,62	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	92,35	3,18	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	93,13	3,30	-	-	2012

D22.1.7	
CONSUMO ALCOLICI	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sul consumo di alcolici?"



4.23 Indicatore D22.1.8: Fumo

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<83,09
Valutazione scarsa	83,09- 87,60]
Valutazione media	87,60- 92,11]
Valutazione buona	92,11- 96,61]
Valutazione ottima	>96,61



D22.1.8 Fumo					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	89,23	2,36	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	90,42	2,63	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	91,34	2,83	-	-	2012
Ausl 4 Prato	94,31	3,49	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	68,25	0,00	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	92,37	3,06	-	-	2012
Ausl 7 Siena	82,81	0,94	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	90,80	2,71	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	88,72	2,25	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	92,52	3,09	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	94,29	3,48	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	93,46	3,30	-	-	2012

D22.1.8	
FUMO	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sul fumo?"



4.24 Indicatore D22.2.1: Pressione

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<94,47
Valutazione scarsa	94,47- 95,99]
Valutazione media	95,99- 97,51]
Valutazione buona	97,51- 99,03]
Valutazione ottima	>99,03



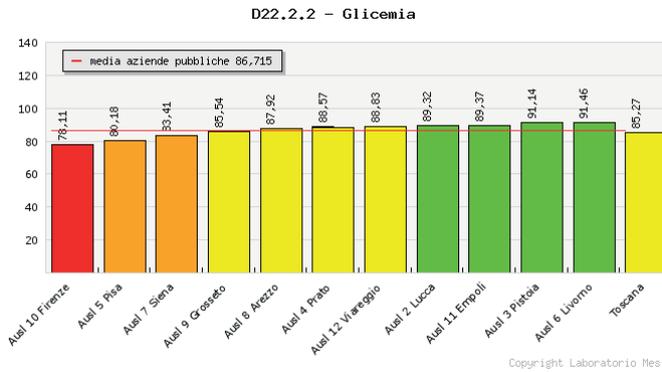
D22.2.1 Pressione					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	96,27	2,18	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	95,97	1,98	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	98,90	3,92	-	-	2012
Ausl 4 Prato	98,81	3,86	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	87,79	0,00	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	96,72	2,48	-	-	2012
Ausl 7 Siena	98,03	3,34	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	96,38	2,26	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	95,46	1,65	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	96,64	2,43	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	97,45	2,96	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	97,62	3,07	-	-	2012

D22.2.1	
PRESSIONE	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Durante gli incontri con l'infermiere le hanno misurato la pressione o guardato i valori che lei ha misurato a casa?"



4.25 Indicatore D22.2.2: Glicemia

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<79,16
Valutazione scarsa	79,16- 84,19]
Valutazione media	84,19- 89,22]
Valutazione buona	89,22- 94,22]
Valutazione ottima	>94,22



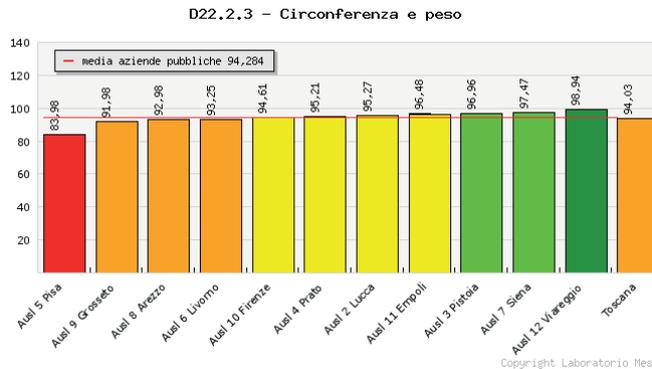
D22.2.2 Glicemia					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	85,27	2,21	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	89,32	3,02	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	91,14	3,38	-	-	2012
Ausl 4 Prato	88,57	2,87	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	80,18	1,20	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	91,46	3,45	-	-	2012
Ausl 7 Siena	83,41	1,84	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	87,92	2,74	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	85,54	2,27	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	78,11	0,79	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	89,37	3,03	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	88,83	2,92	-	-	2012

D22.2.2	
GLICEMIA	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: “Durante gli incontri con l’infermiere le hanno controllato la glicemia o guardato i valori che lei ha misurato a casa?”



4.26 Indicatore D22.2.3: Circonferenza e peso

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<91,91
Valutazione scarsa	91,91- 94,24]
Valutazione media	94,24- 96,57]
Valutazione buona	96,57- 98,90]
Valutazione ottima	>98,90



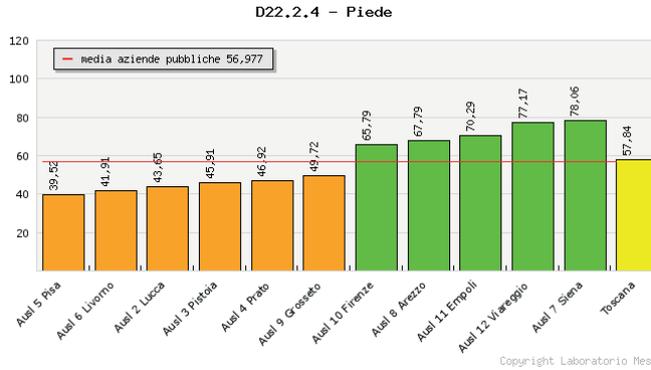
D22.2.3 Circonferenza e peso					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	94,03	1,91	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	95,27	2,44	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	96,96	3,17	-	-	2012
Ausl 4 Prato	95,21	2,41	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	83,98	0,00	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	93,25	1,57	-	-	2012
Ausl 7 Siena	97,47	3,39	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	92,98	1,46	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	91,98	1,03	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	94,61	2,16	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	96,48	2,96	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	98,94	4,02	-	-	2012

D22.2.3	
CIRCONFERENZA E PESO	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Durante gli incontri con l'infermiere le hanno misurato la circonferenza vita o il peso corporeo?"



4.27 Indicatore D22.2.4: Piede

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<36,28
Valutazione scarsa	36,28- 50,34]
Valutazione media	50,34- 64,41]
Valutazione buona	64,41- 78,48]
Valutazione ottima	>78,48



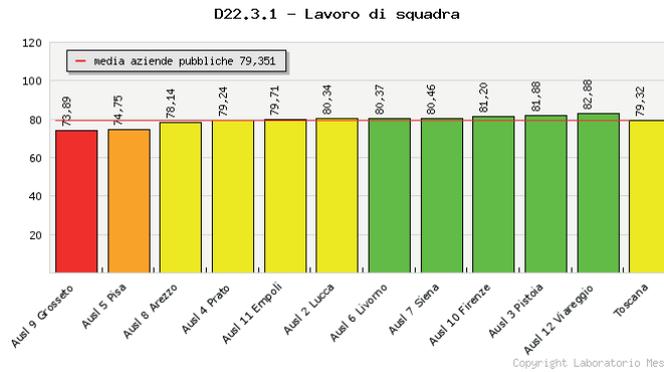
D22.2.4 Piede					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	57,84	2,53	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	43,65	1,52	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	45,91	1,69	-	-	2012
Ausl 4 Prato	46,92	1,76	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	39,52	1,23	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	41,91	1,40	-	-	2012
Ausl 7 Siena	78,06	3,97	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	67,79	3,24	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	49,72	1,96	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	65,79	3,10	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	70,29	3,42	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	77,17	3,91	-	-	2012

D22.2.4	
PIEDE	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Durante gli incontri con l'infermiere le hanno controllato il piede?"



4.28 Indicatore D22.3.1: Lavoro di squadra

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<74,75
Valutazione scarsa	74,75- 77,55]
Valutazione media	77,55- 80,36]
Valutazione buona	80,36- 83,16]
Valutazione ottima	>83,16



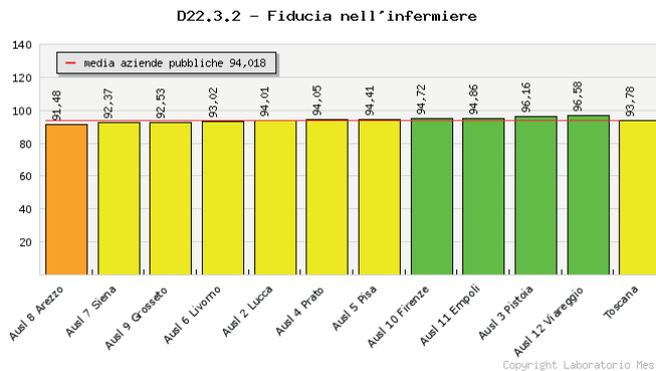
D22.3.1 Lavoro di squadra					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	79,32	2,63	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	80,34	2,99	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	81,88	3,54	-	-	2012
Ausl 4 Prato	79,24	2,60	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	74,75	1,00	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	80,37	3,00	-	-	2012
Ausl 7 Siena	80,46	3,04	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	78,14	2,21	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	73,89	0,69	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	81,20	3,30	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	79,71	2,77	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	82,88	3,90	-	-	2012

D22.3.1	
LAVORO DI SQUADRA	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Come valuta il modo di lavorare insieme del medico di famiglia e dell'infermiere dell'ambulatorio?"



4.29 Indicatore D22.3.2: Fiducia nell'infermiere

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<90,05
Valutazione scarsa	90,05- 92,35]
Valutazione media	92,35- 94,65]
Valutazione buona	94,65- 96,95]
Valutazione ottima	>96,95



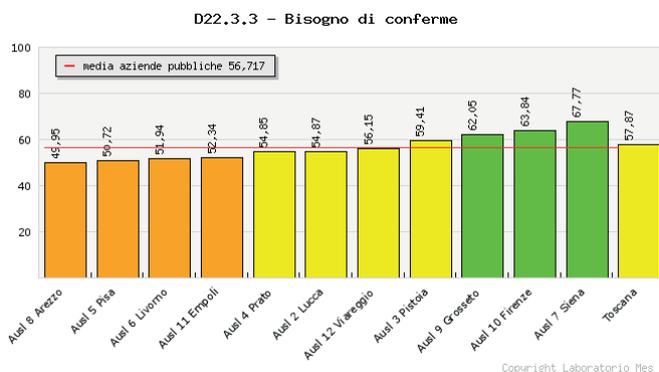
D22.3.2 Fiducia nell'infermiere					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	93,78	2,62	-	-	2012
Aasl 2 Lucca	94,01	2,72	-	-	2012
Aasl 3 Pistoia	96,16	3,66	-	-	2012
Aasl 4 Prato	94,05	2,74	-	-	2012
Aasl 5 Pisa	94,41	2,89	-	-	2012
Aasl 6 Livorno	93,02	2,29	-	-	2012
Aasl 7 Siena	92,37	2,01	-	-	2012
Aasl 8 Arezzo	91,48	1,62	-	-	2012
Aasl 9 Grosseto	92,53	2,08	-	-	2012
Aasl 10 Firenze	94,72	3,03	-	-	2012
Aasl 11 Empoli	94,86	3,09	-	-	2012
Aasl 12 Viareggio	96,58	3,84	-	-	2012

D22.3.2	
FIDUCIA NELL'INFERMIERE	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute all domanda: "Ha fiducia nell'infermiere dell' ambulatorio?"



4.30 Indicatore D22.3.3: Bisogno di conferme

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<45,41
Valutazione scarsa	45,41- 52,99]
Valutazione media	52,99- 60,57]
Valutazione buona	60,57- 68,15]
Valutazione ottima	>68,15



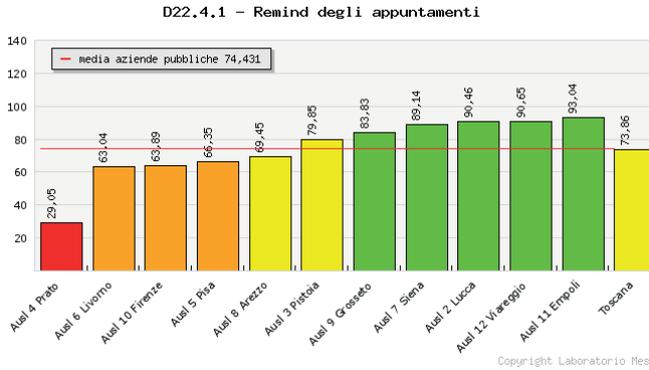
D22.3.3 Bisogno di conferme					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	57,87	2,64	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	54,87	2,25	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	59,41	2,85	-	-	2012
Ausl 4 Prato	54,85	2,24	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	50,72	1,70	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	51,94	1,86	-	-	2012
Ausl 7 Siena	67,77	3,95	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	49,95	1,60	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	62,05	3,20	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	63,84	3,43	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	52,34	1,91	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	56,15	2,42	-	-	2012

D22.3.3	
BISOGNO DI CONFERME	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ricevute alle domande: "Nei giorni successivi ad un incontro con l'infermiere andato anche dal suo medico di famiglia per gli stessi problemi?" e "Sì, perchè volevo essere sicuro che quanto detto/fatto dall'infermiere durante la visita di controllo fosse corretto; Sì, volevo ricevere maggiori informazioni su quanto l'infermiere aveva detto/fatto durante la visita di controllo"



4.31 Indicatore D22.4.1: Remind degli appuntamenti

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<53,92
Valutazione scarsa	53,92- 68,39]
Valutazione media	68,39- 82,86]
Valutazione buona	82,86- 97,32]
Valutazione ottima	>97,32



D22.4.1 Remind degli appuntamenti					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	73,86	2,38	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	90,46	3,53	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	79,85	2,79	-	-	2012
Ausl 4 Prato	29,05	0,00	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	66,35	1,86	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	63,04	1,63	-	-	2012
Ausl 7 Siena	89,14	3,43	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	69,45	2,07	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	83,83	3,07	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	63,89	1,69	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	93,04	3,70	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	90,65	3,54	-	-	2012

D22.4.1

REMIND DEGLI APPUNTAMENTI

NOTE PER L'ELABORAZIONE

Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.

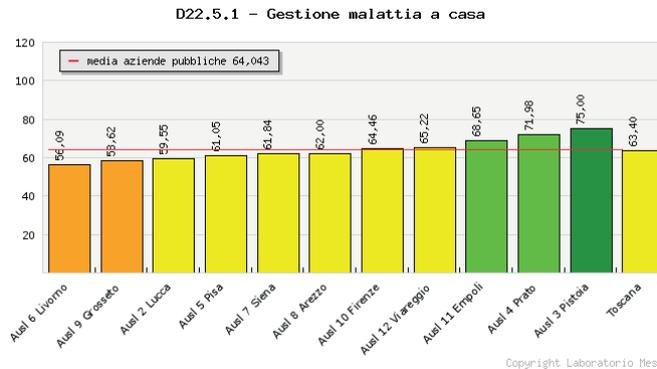
QUESITI

Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda:
 "Prima di recarsi alle visite di controllo, l'hanno contattata per ricordarle la data dell'appuntamento?"



4.32 Indicatore D22.5.1: Gestione malattia a casa

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<52,84
Valutazione scarsa	52,84- 59,44]
Valutazione media	59,44- 66,05]
Valutazione buona	66,05- 72,65]
Valutazione ottima	>72,65



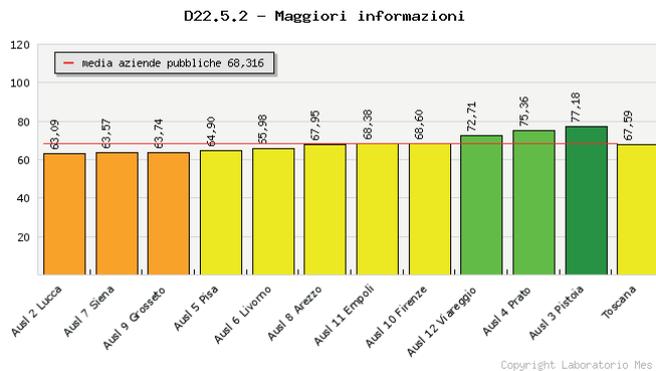
D22.5.1 Gestione malattia a casa					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	63,40	2,60	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	59,55	2,02	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	75,00	4,36	-	-	2012
Ausl 4 Prato	71,98	3,90	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	61,05	2,24	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	56,09	1,49	-	-	2012
Ausl 7 Siena	61,84	2,36	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	62,00	2,39	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	58,62	1,88	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	64,46	2,76	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	68,65	3,39	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	65,22	2,87	-	-	2012

D22.5.1	
GESTIONE MALATTIA A CASA	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche è in grado di gestire meglio la sua malattia cronica a casa?"



4.33 Indicatore D22.5.2: Maggiori informazioni

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<57,60
Valutazione scarsa	57,60- 64,06]
Valutazione media	64,06- 70,53]
Valutazione buona	70,53- 77,00]
Valutazione ottima	>77,00



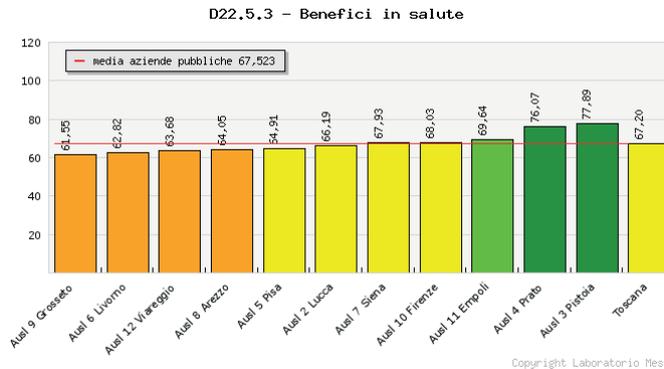
D22.5.2 Maggiori informazioni					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	67,59	2,55	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	63,09	1,85	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	77,18	4,03	-	-	2012
Ausl 4 Prato	75,36	3,75	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	64,90	2,13	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	65,98	2,30	-	-	2012
Ausl 7 Siena	63,57	1,92	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	67,95	2,60	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	63,74	1,95	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	68,60	2,70	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	68,38	2,67	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	72,71	3,34	-	-	2012

D22.5.2	
MAGGIORI INFORMAZIONI	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche pensa di avere maggiori informazioni sulla sua malattia cronica?"



4.34 Indicatore D22.5.3: Benefici in salute

Fascia	Intervallo
Valutazione pessima	<58,95
Valutazione scarsa	58,95- 64,21]
Valutazione media	64,21- 69,48]
Valutazione buona	69,48- 74,75]
Valutazione ottima	>74,75



D22.5.3 Benefici in salute					
Azienda	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	67,20	2,57	-	-	2012
Ausl 2 Lucca	66,19	2,37	-	-	2012
Ausl 3 Pistoia	77,89	4,60	-	-	2012
Ausl 4 Prato	76,07	4,25	-	-	2012
Ausl 5 Pisa	64,91	2,13	-	-	2012
Ausl 6 Livorno	62,82	1,74	-	-	2012
Ausl 7 Siena	67,93	2,71	-	-	2012
Ausl 8 Arezzo	64,05	1,97	-	-	2012
Ausl 9 Grosseto	61,55	1,49	-	-	2012
Ausl 10 Firenze	68,03	2,73	-	-	2012
Ausl 11 Empoli	69,64	3,03	-	-	2012
Ausl 12 Viareggio	63,68	1,90	-	-	2012

D22.5.3	
BENEFICI IN SALUTE	
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Per le informazioni riguardanti il metodo di calcolo e l'assegnazione della valutazione, si veda la scheda relativa alla testa dell'indicatore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate in base alle risposte ottenute alla domanda: "Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche pensa di aver avuto dei benefici in termini di salute?"

**D22- Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio di malattie croniche pensa sia migliorata l'assistenza che riceve per la sua malattia cronica?**

Azienda	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	549	12.9	462	10.8	3245	76.3	4256	100.0
AUSL3PT	106	6.4	149	9.1	1388	84.5	1643	100.0
AUSL4PO	158	11.8	220	16.4	967	71.9	1345	100.0
AUSL5PI	404	11.2	579	16.0	2635	72.8	3618	100.0
AUSL6LI	432	21.6	308	15.4	1255	62.9	1995	100.0
AUSL7SI	238	10.8	227	10.3	1736	78.9	2201	100.0
AUSL8AR	633	18.9	469	14.0	2248	67.1	3350	100.0
AUSL9GR	821	19.6	794	19.0	2567	61.4	4182	100.0
AUSL10FI	809	11.3	735	10.3	5621	78.4	7165	100.0
AUSL11EM	145	11.9	187	15.3	890	72.8	1222	100.0
AUSL12VI	109	15.8	76	11.0	506	73.3	690	100.0
Totale	4403	13.9	4205	13.3	23058	72.8	31666	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so"

D22.1.1- Durante gli incontri con l'infermiere le è stato chiesto quale stile di vita conduce (alimentazione, fumo, attività fisica, consumo di alcol, ecc...)?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	218	4.8	237	5.2	4115	90.0	4570	100.0
AUSL3PT	46	2.7	101	5.9	1548	91.3	1695	100.0
AUSL4PO	12	0.9	32	2.2	1392	96.9	1436	100.0
AUSL5PI	678	17.0	414	10.4	2893	72.6	3986	100.0
AUSL6LI	83	3.9	149	7.0	1889	89.1	2121	100.0
AUSL7SI	185	7.9	144	6.2	1997	85.9	2326	100.0
AUSL8AR	137	3.9	234	6.6	3172	89.5	3542	100.0
AUSL9GR	182	4.0	332	7.4	4001	88.6	4514	100.0
AUSL10FI	187	2.6	410	5.6	6748	91.9	7345	100.0
AUSL11EM	83	6.4	47	3.6	1169	90.0	1300	100.0
AUSL12VI	19	2.6	33	4.5	676	92.9	728	100.0
Totale	1830	5.5	2133	6.4	29600	88.2	33563	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so"

D22.1.2- Durante gli incontri con l'infermiere le è stato chiesto se ha problemi nella gestione della sua malattia cronica?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	335	7.8	254	5.9	3710	86.3	4299	100.0
AUSL3PT	123	8.2	129	8.7	1238	83.1	1490	100.0
AUSL4PO	142	11.2	136	10.8	988	78.0	1266	100.0
AUSL5PI	866	23.9	366	10.1	2399	66.1	3632	100.0
AUSL6LI	297	16.7	245	13.8	1236	69.5	1778	100.0
AUSL7SI	199	9.1	111	5.1	1876	85.9	2185	100.0
AUSL8AR	538	18.2	233	7.9	2190	74.0	2961	100.0
AUSL9GR	620	15.8	439	11.2	2861	73.0	3920	100.0
AUSL10FI	460	6.7	603	8.8	5769	84.4	6832	100.0
AUSL11EM	173	15.4	78	7.0	874	77.6	1126	100.0
AUSL12VI	109	17.8	118	19.4	383	62.8	610	100.0
Totale	3862	12.8	2713	9.0	23523	78.2	30097	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "il paziente non capisce la domanda"


D22.1.3- Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni su come monitorare autonomamente la sua malattia cronica?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	970	21.4	483	10.7	3080	68.0	4533	100.0
AUSL3PT	224	13.3	225	13.3	1239	73.4	1689	100.0
AUSL4PO	232	16.2	229	16.0	971	67.8	1432	100.0
AUSL5PI	1266	31.6	557	13.9	2186	54.5	4009	100.0
AUSL6LI	363	17.3	383	18.2	1353	64.5	2100	100.0
AUSL7SI	394	17.2	374	16.4	1516	66.4	2284	100.0
AUSL8AR	603	17.1	578	16.4	2352	66.6	3533	100.0
AUSL9GR	905	20.1	822	18.3	2768	61.6	4495	100.0
AUSL10FI	1321	18.0	1297	17.7	4708	64.3	7326	100.0
AUSL11EM	157	12.3	206	16.1	916	71.6	1279	100.0
AUSL12VI	175	24.0	147	20.1	407	55.8	728	100.0
Totale	6609	19.8	5301	15.9	21497	64.3	33407	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so"

D22.1.4- Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sull'alimentazione sana?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	285	6.3	106	2.3	4152	91.4	4543	100.0
AUSL3PT	43	2.5	53	3.1	1603	94.3	1699	100.0
AUSL4PO	41	2.9	74	5.2	1326	92.0	1442	100.0
AUSL5PI	700	17.4	201	5.0	3124	77.6	4025	100.0
AUSL6LI	118	5.6	142	6.7	1855	87.7	2114	100.0
AUSL7SI	250	10.8	137	5.9	1927	83.3	2314	100.0
AUSL8AR	150	4.2	218	6.1	3186	89.6	3554	100.0
AUSL9GR	214	4.7	318	7.0	3997	88.3	4529	100.0
AUSL10FI	337	4.6	331	4.5	6689	90.9	7357	100.0
AUSL11EM	65	5.0	30	2.3	1205	92.7	1299	100.0
AUSL12VI	24	3.3	61	8.5	638	88.2	723	100.0
Totale	2226	6.6	1671	5.0	29703	88.4	33600	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so"

D22.1.5- Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sul peso?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	280	6.2	76	1.7	4184	92.1	4541	100.0
AUSL3PT	32	1.9	47	2.8	1616	95.3	1695	100.0
AUSL4PO	23	1.6	54	3.7	1361	94.7	1438	100.0
AUSL5PI	677	16.9	172	4.3	3160	78.8	4009	100.0
AUSL6LI	72	3.4	152	7.2	1883	89.4	2107	100.0
AUSL7SI	204	8.8	115	5.0	1991	86.2	2310	100.0
AUSL8AR	112	3.2	201	5.7	3229	91.2	3542	100.0
AUSL9GR	172	3.8	293	6.5	4052	89.7	4517	100.0
AUSL10FI	294	4.0	310	4.2	6744	91.8	7348	100.0
AUSL11EM	47	3.6	37	2.9	1208	93.5	1293	100.0
AUSL12VI	28	3.9	43	5.8	657	90.3	728	100.0
Totale	1941	5.8	1500	4.5	30088	89.7	33528	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non applicabile"

**D22.1.6- Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sull'attività fisica?**

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	265	5.8	95	2.1	4169	92.1	4529	100.0
AUSL3PT	46	2.8	38	2.3	1558	94.9	1641	100.0
AUSL4PO	37	2.6	54	3.8	1341	93.7	1432	100.0
AUSL5PI	703	17.7	179	4.5	3082	77.7	3965	100.0
AUSL6LI	81	3.9	135	6.5	1867	89.6	2083	100.0
AUSL7SI	180	7.9	125	5.5	1981	86.7	2285	100.0
AUSL8AR	103	2.9	185	5.2	3228	91.8	3515	100.0
AUSL9GR	162	3.6	310	6.9	3999	89.5	4471	100.0
AUSL10FI	268	3.7	267	3.7	6729	92.6	7264	100.0
AUSL11EM	50	3.9	33	2.6	1198	93.5	1282	100.0
AUSL12VI	19	2.6	52	7.2	648	90.1	719	100.0
Totale	1914	5.8	1472	4.4	29799	89.8	33185	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non applicabile"

D22.1.7- Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sul consumo di alcolici?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	227	11.4	190	9.5	1580	79.1	1996	100.0
AUSL3PT	36	5.1	79	11.5	577	83.4	692	100.0
AUSL4PO	4	0.7	37	6.5	524	92.8	564	100.0
AUSL5PI	471	23.7	250	12.6	1268	63.8	1989	100.0
AUSL6LI	23	3.5	89	13.3	554	83.2	665	100.0
AUSL7SI	114	12.8	130	14.6	644	72.6	888	100.0
AUSL8AR	53	3.9	141	10.5	1143	85.5	1337	100.0
AUSL9GR	143	8.8	238	14.7	1236	76.5	1616	100.0
AUSL10FI	153	4.5	488	14.3	2776	81.2	3417	100.0
AUSL11EM	18	3.8	48	10.0	411	86.2	477	100.0
AUSL12VI	14	4.6	47	15.4	246	80.0	307	100.0
Totale	1255	9.0	1736	12.4	10958	78.6	13949	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non applicabile" perchè non beve alcolici. Il 59.5% dei pazienti a livello regionale dichiara di non bere alcolici.

D22.1.8- Durante gli incontri con l'infermiere ha ricevuto informazioni sul fumo?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	176	14.3	3	0.2	1051	85.5	1230	100.0
AUSL3PT	32	7.7	18	4.3	361	88.0	411	100.0
AUSL4PO	4	1.3	29	9.5	271	89.2	304	100.0
AUSL5PI	488	35.2	34	2.5	865	62.3	1387	100.0
AUSL6LI	19	4.6	23	5.7	364	89.6	407	100.0
AUSL7SI	84	18.2	17	3.6	362	78.3	463	100.0
AUSL8AR	49	6.5	47	6.2	655	87.2	751	100.0
AUSL9GR	107	10.7	76	7.6	817	81.7	1000	100.0
AUSL10FI	138	6.9	75	3.7	1800	89.4	2013	100.0
AUSL11EM	18	5.3	10	2.8	314	91.9	342	100.0
AUSL12VI	14	6.1	19	8.2	199	85.7	232	100.0
Totale	1130	13.2	350	4.1	7060	82.7	8539	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non applicabile" perchè non fuma. Il 75.8% dei pazienti a livello regionale dichiara di non fumare.



D22.2.1- Durante gli incontri con l'infermiere le hanno misurato la pressione o guardato i valori che lei ha misurato a casa?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	161	3.5	81	1.8	4349	94.7	4591	100.0
AUSL3PT	7	0.4	12	0.7	1674	98.9	1693	100.0
AUSL4PO	6	0.4	33	2.3	1388	97.3	1427	100.0
AUSL5PI	467	11.6	136	3.4	3420	85.0	4023	100.0
AUSL6LI	61	2.9	38	1.8	2016	95.3	2114	100.0
AUSL7SI	26	1.1	27	1.1	2308	97.8	2361	100.0
AUSL8AR	96	2.7	86	2.4	3355	94.8	3538	100.0
AUSL9GR	138	3.1	134	3.0	4242	94.0	4514	100.0
AUSL10FI	172	2.3	193	2.6	6992	95.0	7357	100.0
AUSL11EM	24	1.8	24	1.8	1266	96.4	1314	100.0
AUSL12VI	5	0.6	28	3.9	695	95.5	728	100.0
Totale	1163	3.5	793	2.4	31705	94.2	33661	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so".

D22.2.2- Durante gli incontri con l'infermiere le hanno controllato la glicemia o guardato i valori che lei ha misurato a casa?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	284	6.5	18	0.4	4048	93.0	4351	100.0
AUSL3PT	3	0.2	15	1.0	1473	98.8	1492	100.0
AUSL4PO	14	1.2	12	1.0	1166	97.8	1192	100.0
AUSL5PI	420	11.3	153	4.1	3143	84.6	3717	100.0
AUSL6LI	87	4.8	49	2.7	1665	92.5	1801	100.0
AUSL7SI	17	0.9	17	0.9	1878	98.3	1911	100.0
AUSL8AR	111	3.6	90	2.9	2904	93.5	3105	100.0
AUSL9GR	251	6.9	120	3.3	3294	89.9	3665	100.0
AUSL10FI	320	5.4	74	1.2	5528	93.4	5922	100.0
AUSL11EM	24	2.1	21	1.8	1093	96.1	1137	100.0
AUSL12VI	38	6.6	9	1.7	525	91.7	572	100.0
Totale	1570	5.4	578	2.0	26716	92.6	28864	100.0

Note: Nella tabella sono riportate solo le risposte dei pazienti affetti da diabete. Non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non applicabile"

D22.2.3- Durante gli incontri con l'infermiere le hanno misurato la circonferenza vita o il peso corporeo?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	208	4.6	92	2.0	4267	93.4	4567	100.0
AUSL3PT	43	2.6	18	1.0	1638	96.4	1699	100.0
AUSL4PO	51	3.5	10	0.7	1381	95.8	1442	100.0
AUSL5PI	596	15.0	222	5.6	3167	79.5	3986	100.0
AUSL6LI	120	5.7	65	3.1	1938	91.3	2123	100.0
AUSL7SI	43	1.8	35	1.5	2276	96.7	2354	100.0
AUSL8AR	209	5.9	127	3.6	3197	90.5	3533	100.0
AUSL9GR	316	7.0	165	3.7	4031	89.3	4513	100.0
AUSL10FI	339	4.6	278	3.8	6735	91.6	7352	100.0
AUSL11EM	41	3.1	24	1.8	1247	95.1	1311	100.0
AUSL12VI	5	0.6	24	3.2	700	96.1	728	100.0
Totale	1973	5.9	1059	3.2	30575	91.0	33607	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non applicabile"

D22.2.4- Durante gli incontri con l'infermiere le hanno controllato il piede?

Azienda	No		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	2322	55.1	297	7.0	1596	37.9	4215	100.0
AUSL3PT	757	51.1	168	11.3	556	37.5	1480	100.0
AUSL4PO	483	41.0	242	20.6	453	38.5	1178	100.0
AUSL5PI	2220	62.0	294	8.2	1066	29.8	3580	100.0
AUSL6LI	895	49.1	304	16.7	624	34.2	1823	100.0
AUSL7SI	322	16.9	78	4.1	1503	79.0	1903	100.0
AUSL8AR	831	26.8	295	9.5	1970	63.6	3096	100.0
AUSL9GR	1570	43.2	534	14.7	1533	42.2	3637	100.0
AUSL10FI	1417	24.3	892	15.3	3510	60.3	5819	100.0
AUSL11EM	253	22.3	75	6.6	808	71.1	1137	100.0
AUSL12VI	43	7.6	104	18.5	416	73.9	563	100.0
Totale	11112	39.1	3283	11.5	14035	49.4	28431	100.0

Note: Nella tabella sono riportate solo le risposte dei pazienti affetti da diabete. Non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non applicabile"

D22.3.1- Come valuta il modo di lavorare insieme del medico di famiglia e dell'infermiere dell'ambulatorio?

Azienda	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	11	0.3	50	1.4	212	6.2	2137	62.0	1037	30.1	3447	100.0
AUSL3PT	0	0.0	3	0.2	68	4.4	988	64.8	466	30.5	1525	100.0
AUSL4PO	6	0.5	25	2.1	104	8.6	751	62.1	322	26.6	1208	100.0
AUSL5PI	100	3.3	42	1.4	358	11.7	1763	57.6	799	26.1	3061	100.0
AUSL6LI	10	0.6	48	2.8	127	7.4	960	56.3	558	32.8	1703	100.0
AUSL7SI	0	0.0	29	1.4	141	7.0	1232	60.7	626	30.9	2029	100.0
AUSL8AR	0	0.0	39	1.3	315	10.7	1837	62.3	760	25.8	2950	100.0
AUSL9GR	55	1.7	75	2.3	444	13.7	1968	60.7	699	21.6	3240	100.0
AUSL10FI	19	0.3	64	1.0	367	5.9	3746	59.9	2057	32.9	6251	100.0
AUSL11EM	0	0.0	0	0.0	110	10.4	673	63.5	278	26.2	1061	100.0
AUSL12VI	0	0.0	9	1.4	28	4.1	411	60.0	236	34.5	685	100.0
Totale	201	0.7	384	1.4	2274	8.4	16465	60.6	7837	28.9	27161	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so"

D22.3.2- Ha fiducia nell' infermiere dell' ambulatorio?

Azienda	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	60	1.4	449	10.3	3867	88.4	4376	100.0
AUSL3PT	6	0.4	114	6.8	1559	92.8	1679	100.0
AUSL4PO	14	1.0	127	9.0	1262	90.0	1403	100.0
AUSL5PI	62	1.7	384	10.2	3318	88.1	3765	100.0
AUSL6LI	45	2.2	262	12.7	1762	85.2	2069	100.0
AUSL7SI	8	0.4	354	15.7	1896	83.9	2259	100.0
AUSL8AR	73	2.1	494	14.2	2905	83.7	3472	100.0
AUSL9GR	95	2.2	608	13.8	3705	84.0	4408	100.0
AUSL10FI	82	1.1	651	9.1	6453	89.8	7186	100.0
AUSL11EM	8	0.6	118	9.4	1127	90.0	1253	100.0
AUSL12VI	9	1.3	43	5.8	676	92.9	728	100.0
Totale	463	1.4	3603	11.1	28531	87.5	32598	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so"



D22.3.3- Nei giorni successivi ad un incontro con l' infermiere è andato anche dal suo medico di famiglia per gli stessi problemi?" e "Sì, perché volevo essere sicuro che quanto detto/fatto dall' infermiere durante la visita di controllo fosse corretto; Sì, volevo ricevere maggiori informazioni su quanto l' infermiere aveva detto/fatto durante la visita di controllo"

Azienda	R1		R2		R3		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	439	45.3	477	49.2	53	5.5	969	100.0
AUSL3PT	130	34.9	220	59.0	23	6.1	374	100.0
AUSL4PO	132	36.6	194	53.8	35	9.6	361	100.0
AUSL5PI	551	45.1	571	46.8	98	8.0	1220	100.0
AUSL6LI	238	29.2	450	55.4	125	15.4	813	100.0
AUSL7SI	116	25.3	318	69.3	25	5.4	459	100.0
AUSL8AR	427	33.1	653	50.7	208	16.2	1288	100.0
AUSL9GR	335	26.2	764	59.7	181	14.2	1280	100.0
AUSL10FI	510	27.8	1161	63.3	162	8.8	1834	100.0
AUSL11EM	160	43.6	173	47.1	34	9.3	368	100.0
AUSL12VI	19	14.8	85	66.7	24	18.5	128	100.0
Totale	3057	33.6	5067	55.7	968	10.6	9093	100.0

Note: Rispondono alla domanda solo i pazienti che dichiarano di essere andati dal medico di famiglia per gli stessi problemi nei giorni successivi ad un incontro. Le ragioni che hanno portato i pazienti a recarsi dal proprio medico di famiglia sono state raggruppate in due macro categorie (R1 e R2). La terza modalità (R3) include almeno due ragioni che ricadono nelle suddette macro categorie.

D22.4.1- Prima di recarsi alle visite di controllo, l'hanno contattata per ricordarle la data dell'appuntamento?

Azienda	No		Sì		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	450	9.9	4075	90.1	4524	100.0
AUSL3PT	320	18.9	1373	81.1	1692	100.0
AUSL4PO	957	68.0	450	32.0	1407	100.0
AUSL5PI	1744	43.2	2290	56.8	4034	100.0
AUSL6LI	802	38.1	1304	61.9	2105	100.0
AUSL7SI	246	10.4	2111	89.6	2357	100.0
AUSL8AR	1055	30.1	2446	69.9	3501	100.0
AUSL9GR	682	15.2	3802	84.8	4484	100.0
AUSL10FI	2649	36.0	4703	64.0	7352	100.0
AUSL11EM	94	7.3	1206	92.7	1300	100.0
AUSL12VI	76	10.4	652	89.6	728	100.0
Totale	9074	27.1	24410	72.9	33484	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte. La modalità Sì comprende le risposte "Sì, sempre", "Sì, a volte" e "La data mi è stata comunicata telefonicamente pochi giorni prima della visita"

D22.5.1- Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche è in grado di gestire meglio la sua malattia cronica a casa?

Azienda	No		Sì		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	1773	40.7	2587	59.3	4360	100.0
AUSL3PT	392	23.6	1268	76.4	1660	100.0
AUSL4PO	372	27.8	966	72.2	1337	100.0
AUSL5PI	1325	35.9	2362	64.1	3688	100.0
AUSL6LI	903	45.1	1097	54.9	2000	100.0
AUSL7SI	838	36.8	1440	63.2	2278	100.0
AUSL8AR	1293	38.2	2088	61.8	3381	100.0
AUSL9GR	1850	43.0	2449	57.0	4299	100.0
AUSL10FI	2486	34.4	4741	65.6	7228	100.0
AUSL11EM	384	31.1	853	68.9	1237	100.0
AUSL12VI	260	36.7	449	63.3	709	100.0
Totale	11877	36.9	20299	63.1	32177	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so"

**D22.5.2- Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche pensa di avere maggiori informazioni sulla sua malattia cronica?**

Azienda	No		Sì		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	1623	37.0	2765	63.0	4387	100.0
AUSL3PT	365	21.8	1305	78.2	1670	100.0
AUSL4PO	347	25.6	1009	74.4	1356	100.0
AUSL5PI	1318	35.3	2420	64.7	3739	100.0
AUSL6LI	748	37.3	1255	62.7	2003	100.0
AUSL7SI	800	35.0	1482	65.0	2282	100.0
AUSL8AR	1129	33.2	2272	66.8	3401	100.0
AUSL9GR	1711	39.2	2650	60.8	4360	100.0
AUSL10FI	2233	30.8	5022	69.2	7255	100.0
AUSL11EM	393	31.2	866	68.8	1259	100.0
AUSL12VI	203	28.9	501	71.1	704	100.0
Totale	10870	33.5	21547	66.5	32417	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so"

D22.5.3- Da quando è stato per la prima volta all'ambulatorio delle malattie croniche pensa di aver avuto dei benefici in termini di salute?

Azienda	No		Sì		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
AUSL2LU	1478	34.0	2869	66.0	4348	100.0
AUSL3PT	349	21.0	1312	79.0	1661	100.0
AUSL4PO	333	24.6	1021	75.4	1354	100.0
AUSL5PI	1274	34.2	2451	65.8	3725	100.0
AUSL6LI	803	40.1	1197	59.9	2000	100.0
AUSL7SI	709	31.1	1569	68.9	2278	100.0
AUSL8AR	1214	35.7	2185	64.3	3400	100.0
AUSL9GR	1731	40.0	2597	60.0	4328	100.0
AUSL10FI	2255	31.3	4958	68.7	7213	100.0
AUSL11EM	373	29.8	880	70.2	1253	100.0
AUSL12VI	232	32.7	477	67.3	709	100.0
Totale	10752	33.3	21516	66.7	32268	100.0

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e la risposta "non so"