

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, 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	Ricoveri ospedalieri	Servizi distrettuali	Materno infantile	Assistenza domiciliare
Toscana	2005	2005	2006	2008	2005	2008
	2006	2007	2008	2010	2007	
	2007	2009	2011		2010	
	2008					
	2009					
	2011					

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 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), pur lasciando al paziente la possibilità di richiedere, attraverso il numero verde regionale, un'intervista telefonica. Tutte le indagini progettate a supporto del Sistema di valutazione della performance delle aziende sanitarie toscane sono state condotte dal Centro di rilevazione del Laboratorio Management e Sanità.

Per l'anno 2011 nella dimensione Valutazione esterna sono presenti i seguenti indicatori: Valutazione degli utenti del PS (D8a), Percentuale di abbandoni da PS (D9a), Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie (D18) e Valutazione degli utenti del servizio di Ricovero Ospedaliero Ordinario (D19).

Ad eccezione del D9 e del D18 che ha come fonte i flussi amministrativi regionale, gli altri indicatori sono calcolati sulla base dei risultati emersi nel corso di indagini condotte tra gli utenti dei servizi stessi per rilevarne l'esperienza e il grado di soddisfazione.

I risultati delle indagini condotte negli scorsi anni, e raccolti in report tematici che vengono consegnati al management Regionale e Aziendale e poi adottati come fonte degli indicatori di performance, sono normalmente rappresentativi a



livello di azienda sanitaria di erogazione (nel caso dell'indagine per il pronto soccorso, ricovero ospedaliero, etc.) o di residenza (nel caso dell'indagine sui servizi distrettuali, medicina di base, etc.).

A partire dal 2008 l'indagine ai pazienti ricoverati presso gli ospedali toscani è stata progettata in modo che fosse rappresentativa delle singole Aree Organizzative Funzionali (AFO) e quindi anche di presidio ospedaliero. Ciò ha permesso di inserire in questo report dedicato alla performance delle strutture ospedaliere anche il dettaglio della valutazione degli utenti, attribuendo agli stabilimenti ospedalieri (unità rappresentata in questo report) di uno stesso presidio la performance percepita da tutti i pazienti del presidio stesso non potendo, nel caso dell'indagine di soddisfazione, distinguere per stabilimento. Non sono stati valutati i risultati degli stabilimenti per i quali sono stati raccolti un numero di questionari inferiori al 60% del campione atteso. Sempre in questo capitolo sono inseriti anche i risultati della valutazione degli utenti delle strutture ospedaliere private accreditate con il Servizio Sanitario Regionale della Toscana.

Tra il 2011 e il 2012 la rilevazione sull'esperienza e il gradimento degli utenti ospedalieri è stata infatti condotta anche nelle strutture AIOP e nel San Camillo usando le stesse metodologie applicate per il pubblico.

L'indagine agli utenti del pronto soccorso, pur restando rappresentativa a livello di azienda sanitaria, è stata progettata ricorrendo ad un campione stratificato per pronto soccorso e codice colore, permettendo di rispettare nell'estrazione casuale dei pazienti le proporzioni che si registrano negli accessi dei singoli pronto soccorso aziendali e per i singoli codici colore. Ciò ci permette di poter restituire al management regionale e aziendale i dati a livello di pronto soccorso, consapevoli che si tratta di un dato non rappresentativo ma "informativo", che offre cioè un dettaglio ulteriore come spunto per le eventuali analisi interne che l'azienda potrà decidere di condurre. Per questo motivo riportiamo in questo capitolo anche i risultati dell'indagine agli utenti del pronto soccorso ma senza attribuire ai risultati stessi alcuna valutazione.

Ciascun indicatore (ad eccezione del D9 e del D18) 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). Gli indicatori D9 e D18 sono invece valutati rispettivamente sulla base dell'obiettivo regionale e della media interaziendale.

PRONTO SOCCORSO (QUINTA EDIZIONE)

L'indagine "Il Pronto Soccorso: l'esperienza e la soddisfazione degli utenti" è stata progettata per rilevare l'esperienza e il livello di soddisfazione degli utenti relativamente all'assistenza ricevuta in Pronto Soccorso. La popolazione di riferimento è costituita dal totale degli utenti maggiorenni del servizio di Pronto Soccorso del 2010. Il campione è stato estratto dal database dei pazienti che hanno avuto accesso al Pronto Soccorso della Regione Toscana nel periodo ottobre-novembre 2011. La tecnica di campionamento è casuale e la numerosità del campione è stata definita in maniera tale da garantire un intervallo di confidenza per singola Azienda del 95% e precisione del 5%. La numerosità del campione è stata stratificata utilizzando la formula relativa alla stima di proporzioni (percentuali) sulla base di due criteri: il punto di Pronto Soccorso presso il quale è avvenuto l'accesso, e il codice colore (sui codici è stata effettuata l'aggregazione tra Azzurro e Bianco e tra Rosso e Giallo). La metodologia di campionamento appena illustrata ha dato origine ad un campione di numerosità complessiva regionale pari a 5.681 utenti.

I pazienti campionati hanno ricevuto a casa un questionario cartaceo da compilare ed inviare al Laboratorio Management e Sanità utilizzando una busta preaffrancata. In alternativa, il paziente poteva richiedere un'intervista telefonica (metodologia CATI) o compilare il questionario on line (metodologia CAWI). Per permettere il monitoraggio anche presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer per i pazienti di questa AOU il questionario è stato somministrato ai genitori o tutori dei bambini. Il questionario conteneva domane relative al percorso (qualità dell'assistenza, tempi d'attesa, ruolo del triage, controllo del dolore), all'accoglienza e al rispetto della privacy, al rapporto paziente - personale sanitario (medico/infermieristico), ecc..

Le interviste concluse sono state 6.049. Per far sì che le unità del campione rappresentino anche le unità della popolazione che non sono incluse nel campione, ad ogni rispondente è stato assegnato un peso campionario che indica il numero di unità della popolazione che esso rappresenta. Il peso campionario è calcolato utilizzando il peso diretto (reciproco della probabilità di inclusione nel campione), moltiplicato per un fattore di correzione per mancata risposta (inverso del tasso di



risposta). Nelle tabelle, pertanto, sono riportati i dati relativi all'intera popolazione, ossia al totale degli accessi al Pronto Soccorso, e non al campione.

RICOVERI OSPEDALIERI ORDINARI (TERZA EDIZIONE)

L'indagine "Il servizio di ricovero ospedaliero ordinario: l'esperienza dei pazienti toscani" rileva l'esperienza e il grado di soddisfazione di un campione di utenti del servizio di ricovero ospedaliero ordinario degli ospedali pubblici e privati accreditati della Regione Toscana. Il campione, rappresentativo a livello di Area Funzionale Organizzativa (AFO) con significatività del 5% (intervallo di confidenza al 95%) e precisione del 10%, è stato definito sulla base della popolazione dei dimessi dalle AFO Mediche, chirurgiche e materno infantile nell'anno 2010 (2011 nel caso del San Camillo), con l'esclusione dei pazienti ricoverati nei reparti: nido, terapia intensiva e rianimazione. I pazienti campionati sono stati estratti dalla lista dei dimessi nel periodo gennaio - febbraio 2011 (novembre 2010 - marzo 2011 per AIOF, e aprile - maggio 2011 per il San Camillo). Gli items del questionario hanno permesso di rilevare l'esperienza dei pazienti rispetto a 7 dimensioni di analisi: accesso, rapporto medici - paziente, rapporto infermieri - paziente (e rapporto fisioterapista - paziente nel caso delle strutture private accreditate), assistenza e comunicazione, reparto, intervento chirurgico e dimissioni) e la valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta, oltre alle caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti. Il questionario è composto da domande di tipo reporting e di tipo rating, dove le prime mirano a rilevare il vissuto dei pazienti e le seconde la valutazione del servizio. Le interviste sono avvenute attraverso la somministrazione postale del questionario: i pazienti campionati hanno ricevuto a casa un questionario cartaceo da compilare e inviare al Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa usando la busta preaffrancata allegata.

In alternativa, il paziente ha potuto scegliere di compilare il questionario disponibile su web accedendo ad una piattaforma on-line (tecnica di rilevazione Computer Assisted Web Interviewing), oppure di essere intervistato telefonicamente (tecnica di rilevazione Computer Assisted Telephone Interviewing). Le interviste concluse a cui si fa riferimento in questo report ammontano a 11.321, di cui 8.279 negli ospedali pubblici e 3042 nelle strutture private accreditate.

Alle risposte fornite dai pazienti è stato applicato un peso di riporto all'universo e correttivo delle eventuali mancate risposte, affinché le unità appartenenti al campione potessero rappresentare anche le unità della popolazione che non sono state incluse nel campione stesso.



4.1 Indicatore D8a: Valutazione degli utenti del Pronto Soccorso

Negli ultimi anni gli accessi al Pronto Soccorso, in Toscana come in altre Regioni italiane e, più in generale, nei Paesi occidentali, sono aumentati notevolmente. Tra 2007 e 2011 gli accessi ai Pronto Soccorso toscani sono passati da circa 1,3 milioni a 1,46, con un incremento superiore al 10%. L'incremento ha riguardato in particolare gli accessi a bassa priorità (codici bianchi e azzurri), connessi a problemi di lieve entità ai quali sarebbe più appropriato rispondere con setting assistenziali di altro tipo.

Afflussi così importanti rendono complessa la gestione dei meccanismi che regolano l'accesso dei pazienti al servizio nelle sue diverse articolazioni. Questo fa sì che si generino ad esempio situazioni di sovraffollamento delle strutture, con gravi disagi sia per gli operatori, che vivono quotidianamente in stato di forte stress, sia per i pazienti, sempre più desiderosi di ricevere risposte efficaci e immediate ai propri bisogni.

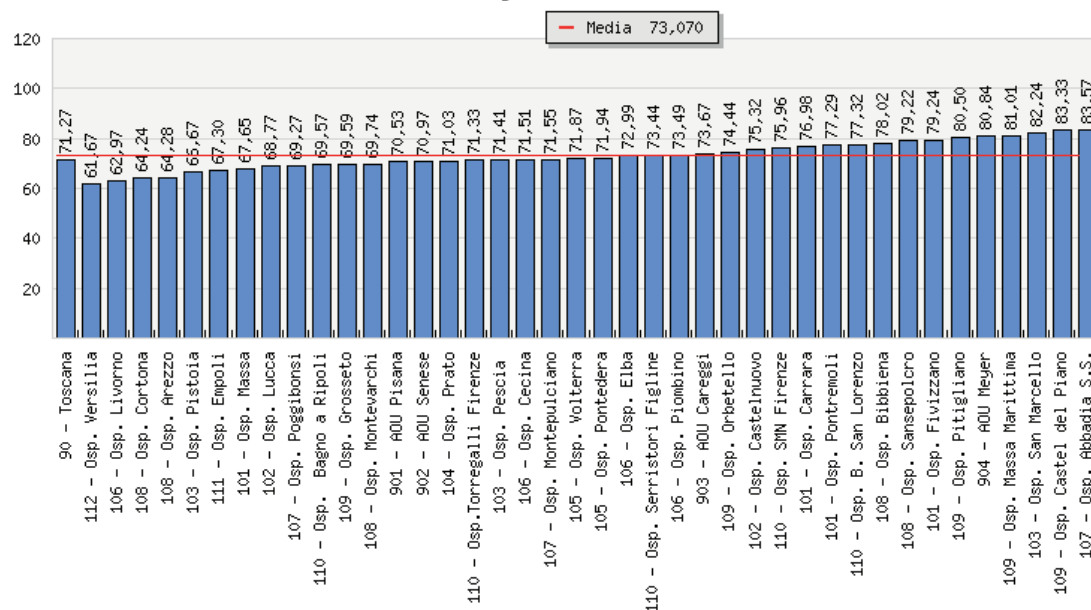
La Regione Toscana, ritenendo il ruolo del Pronto Soccorso strategico, in questi anni ha investito molto su questo servizio finanziando tra l'altro interventi di tipo strutturale e organizzativo, finalizzati a migliorare l'accoglienza, i locali e più in generale la qualità del servizio erogato. Dal 2005 la Regione Toscana ed il Laboratorio Management e Sanità conducono sistematicamente indagini volte a rilevare l'esperienza dei cittadini, ma anche a comprendere il loro grado di soddisfazione, nell'accesso al servizio di Pronto Soccorso. I risultati ottenuti dall'indagine condotta sui pazienti del Servizio di Pronto Soccorso alimentano l'indicatore D8a, "Valutazione degli utenti del PS sulla qualità dell'assistenza ricevuta". La "testa" dell'indicatore riporta il livello di soddisfazione espresso dagli utenti del Pronto Soccorso ed è calcolato in base alla distribuzione delle risposte degli intervistati alla domanda: "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità della assistenza ricevuta in Pronto Soccorso?". L'indicatore si compone inoltre di diversi sottoindicatori, che monitorano aspetti specifici del servizio: rapporto con il personale medico, rapporto con il personale infermieristico, grado di coinvolgimento ed umanizzazione, accesso ed accoglienza, comfort delle strutture. Nel presente Report sono stati selezionati solo alcuni di questi sottoindicatori; l'elenco completo è tuttavia disponibile *on-line*, all'indirizzo <http://performance.sssup.it/toscana/>

Struttura ad albero D8a Valutazione degli utenti del Pronto Soccorso

- **D8a Valutazione degli utenti del Pronto Soccorso**
 - D8a.1 Personale medico:
 - D8a.1.1 Professionalità:
 - D8a.1.2 Chiarezza delle informazioni: 70,32
 - D8a.1.3 Cortesia: 74,14
 - D8a.1.4 Lavoro di squadra: 70,64
 - D8a.1.5 Fiducia: 86,35
 - D8a.2 Personale infermieristico:
 - D8a.2.1 Professionalità:
 - D8a.2.2 Chiarezza delle informazioni: 66,11
 - D8a.2.3 Cortesia: 71,26
 - D8a.2.4 Fiducia: 83,64
 - D8a.3 Coinvolgimento e umanizzazione:
 - D8a.3.6 Gestione del dolore: 48,42
 - D8a.3.1 Umanizzazione: 82,80
 - D8a.3.2 Umanizzazione infermieri: 82,58
 - D8a.3.3 Coinvolgimento: 67,73
 - D8a.3.4 Disponibilità del personale: 83,88
 - D8a.3.5 Informazioni alle dimissioni: 88,39
 - D8a.4 Accesso/Accoglienza:
 - D8a.4.1 Tempi di attesa: 54,45
 - D8a.4.2 Cortesia al triage: 73,77
 - D8a.4.3 Fiducia nel triage: 72,22
 - D8a.5 Comfort:
 - D8a.5.1 Comfort sala di attesa: 66,07
 - D8a.5.2 Pulizia sala di attesa: 72,65
 - D8a.5.3 Pulizia bagni: 68,48



D8a Valutazione degli utenti del Pronto Soccorso



D8a Valutazione degli utenti del Pronto Soccorso						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	71,27	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	67,65	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	79,24	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	77,29	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	76,98	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	68,77	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	75,32	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	66,67	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	71,41	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	82,24	non valutato	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	71,03	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	71,87	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	71,94	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	62,97	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	71,51	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	72,99	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	73,49	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	69,27	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	71,55	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	83,57	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	64,28	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	64,24	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	69,74	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	78,02	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	79,22	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	69,59	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	74,44	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	81,01	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	80,50	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	83,33	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	69,57	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	71,33	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	73,44	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	77,32	non valutato	-	-	2011



D8a Valutazione degli utenti del Pronto Soccorso						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	75,96	non valutato	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	67,30	non valutato	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	61,67	non valutato	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	70,53	non valutato	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	70,97	non valutato	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	73,67	non valutato	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	80,84	non valutato	-	-	2011

D8a - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità dell'assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?

Stabilimenti	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Regione Toscana	953	1,8	3361	6,3	11472	21,6	25662	48,4	11561	21,8	53009	100,0
AUSL 1 - Massa	71	5,4	83	6,4	339	25,9	625	47,7	191	14,6	1310	100,0
AUSL 1 - Fivizzano	0	0,0	15	6,8	17	7,5	104	45,9	90	39,8	226	100,0
AUSL 1 - Pontremoli	0	0,0	19	4,8	46	11,8	197	50,2	131	33,2	393	100,0
AUSL 1 - Carrara	0	0,0	30	2,7	183	16,4	561	50,6	336	30,3	1111	100,0
AUSL 2 - Lucca	10	0,4	164	6,8	680	28,2	1150	47,6	411	17,0	2415	100,0
AUSL 2 - Castelnuovo	0	0,0	26	4,1	119	18,7	294	46,3	197	31,0	636	100,0
AUSL 3 - Pistoia	13	0,7	269	13,9	423	21,9	947	48,9	283	14,6	1935	100,0
AUSL 3 - Pescia	0	0,0	129	7,0	385	21,0	1012	55,3	306	16,7	1832	100,0
AUSL 3 - S.Marcello	0	0,0	7	3,3	15	6,5	102	45,0	102	45,2	226	100,0
AUSL 4 - Prato	41	1,8	74	3,3	553	24,6	1157	51,5	424	18,8	2249	100,0
AUSL 5 - Volterra	0	0,0	20	6,0	77	22,9	164	48,4	77	22,7	338	100,0
AUSL 5 - Pontedera	7	0,4	91	4,7	395	20,3	1073	55,0	384	19,7	1950	100,0
AUSL 6 - Livorno	94	3,7	272	10,7	782	30,7	1132	44,5	265	10,4	2544	100,0
AUSL 6 - Cecina	14	1,2	27	2,3	280	24,1	633	54,6	206	17,8	1159	100,0
AUSL 6 - Elba	0	0,0	44	14,2	63	20,4	116	37,5	86	27,8	309	100,0
AUSL 6 - Piombino	0	0,0	14	1,9	211	27,6	333	43,7	204	26,8	762	100,0
AUSL 7 - Poggibonsi	8	0,6	86	6,7	374	29,1	589	45,8	229	17,8	1286	100,0
AUSL 7 - Montepulciano	28	2,3	102	8,2	205	16,5	613	49,4	293	23,6	1241	100,0
AUSL 7 - Abbadia S.S.	0	0,0	6	2,3	25	9,3	113	42,9	120	45,5	264	100,0
AUSL 8 - Arezzo	59	2,5	237	10,1	670	28,4	1071	45,5	320	13,6	2356	100,0
AUSL 8 - Cortona	33	5,2	68	10,9	132	21,2	283	45,5	107	17,1	622	100,0
AUSL 8 - Montevarchi	10	0,8	83	6,2	259	19,3	800	59,6	189	14,1	1342	100,0
AUSL 8 - Bibbiena	18	3,3	15	2,7	61	10,8	294	52,4	174	30,9	562	100,0
AUSL 8 - Sansepolcro	0	0,0	29	4,6	79	12,5	266	42,4	255	40,5	628	100,0
AUSL 9 - Grosseto	79	3,8	137	6,6	412	19,7	1000	47,8	463	22,1	2091	100,0
AUSL 9 - Orbetello	0	0,0	58	6,8	160	18,6	421	49,0	219	25,6	858	100,0
AUSL 9 - Massa M.ma	0	0,0	7	1,3	74	13,7	248	46,0	210	39,1	538	100,0
AUSL 9 - Pitigliano	0	0,0	0	0,0	22	8,7	144	57,2	85	34,1	251	100,0
AUSL 9 - Castel del Piano	0	0,0	9	2,8	22	7,2	153	50,3	121	39,7	305	100,0
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	72	4,0	49	2,7	448	25,0	886	49,4	340	18,9	1795	100,0
AUSL 10 - Torregalli Firenze	25	1,1	132	5,9	482	21,4	1144	50,9	466	20,7	2249	100,0
AUSL 10 - Semistoni Figline	0	0,0	25	3,2	229	29,4	298	38,2	228	29,2	780	100,0
AUSL 10 - Borgo S.Lorenzo	0	0,0	28	3,0	203	21,9	368	39,7	328	35,3	927	100,0
AUSL 10 - SMN Firenze	65	3,5	36	2,0	227	12,3	923	50,0	596	32,3	1846	100,0
AUSL 11 - Empoli	19	0,9	176	7,8	604	27,0	1128	50,3	313	14,0	2240	100,0
AUSL 12 - Viareggio	136	5,6	285	11,7	610	25,2	1125	46,4	269	11,1	2425	100,0
AOU Pisana	62	2,6	180	7,4	420	17,3	1217	50,2	547	22,5	2426	100,0
AOU Senese	55	2,6	139	6,6	439	20,9	980	46,6	490	23,3	2103	100,0
AOU Careggi	27	1,1	135	5,6	491	20,2	1106	45,6	667	27,5	2426	100,0
Meyer	6	0,3	54	2,6	259	12,6	894	43,5	841	40,9	2053	100,0

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

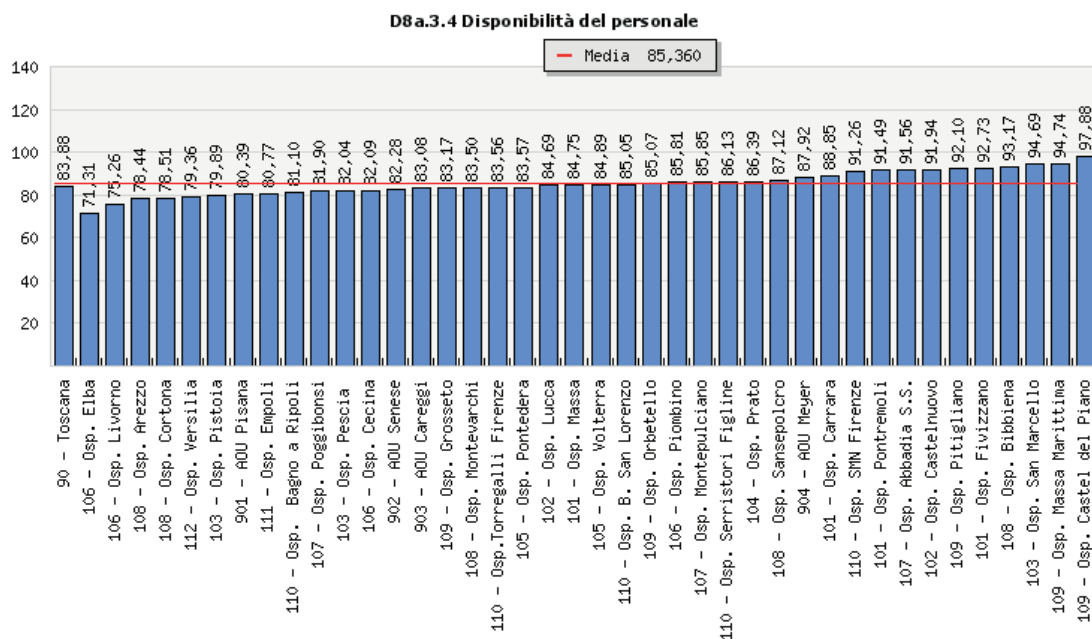


D8a	
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI DEL PRONTO SOCCORSO	
DEFINIZIONE	Valutazione ed esperienza degli utenti che accedono al servizio di Pronto Soccorso sulla qualità dell'assistenza ricevuta
NOTE PER L'ELABORAZIONE	Le risposte dei pazienti sono state sottoposte a procedura di risk adjustment correggendo per le variabili: età, genere, stato di salute percepito al momento dell'intervista, precedenti accessi al Pronto Soccorso negli ultimi 12 mesi e azienda di erogazione. Il risultato medio calcolato per ciascuna azienda costituisce il valore finale dell'indicatore. Sulla base di questo valore sono definite le fasce di valutazione e i punteggi per ciascuna azienda. La performance percepita dai pazienti a livello di singolo pronto soccorso non è stata valorizzata in termini di valutazione perché i risultati sono rappresentativi a livello aziendale, pur essendo il campione stato definito rispettando i volumi di accesso ai singoli pronto soccorso aziendali e la composizione in termini di codice colore.
QUESITI	Le valutazioni sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alla domanda: - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità dell'assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso? 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: - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dai medici? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale medico? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla capacità di lavorare in squadra dimostrata dal personale medico ed infermieristico? - Ha avuto fiducia nel personale medico che l'ha assistito? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dagli infermieri? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale infermieristico? - Ha avuto fiducia nel personale infermieristico che l'ha assistito? - Durante il contatto con il personale medico del Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona? - Durante il contatto con il personale infermieristico del Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona? - Si è sentito coinvolto nelle decisioni relative alle cure e ai trattamenti che la riguardavano? - In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla? - Prima dell'uscita dal Pronto Soccorso le sono state fornite informazioni sul comportamento da tenere a casa (farmaci, visite di controllo, alimentazione, etc.)? - Pensa che il personale del Pronto Soccorso abbia fatto quanto possibile per controllare/attenuare il dolore (p.es.: chiedendo periodicamente quali fossero le sue condizioni, o somministrando analgesici, o applicandole del ghiaccio...)? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul tempo atteso prima di essere visitato/a dal medico? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale al triage (accettazione)? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla capacità del personale al triage (accettazione) di comprendere la gravità del Suo problema di salute? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul comfort della sala di attesa del Pronto Soccorso? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia della sala di attesa del Pronto Soccorso? - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia dei bagni del Pronto Soccorso?
NOTA METODOLOGICA	La popolazione di riferimento è il totale degli utenti maggiorenni che si sono recati in uno dei Pronto Soccorso toscani nel 2010. Nel caso della AOUM sono stati intervistati i genitori o i tutori legali del bambino. I nominativi dei pazienti da campionare sono stati estratti in modo casuale dalla lista dei pazienti che si sono recati presso un Pronto Soccorso toscano nel periodo ottobre-novembre 2011. La numerosità del campione definita in fase di progettazione garantisce un livello di significatività per singola Azienda del 95% e precisione del 5%. Il campione complessivo regionale richiesto è pari a 5.681 pazienti. Le interviste concluse a cui si fa riferimento in questo report ammontano a 6.049, a fronte di un tasso di risposta superiore rispetto a quello atteso.
RIFERIMENTO	Media regionale, anno 2011
FONTE	Indagine postale-CAWI-CATI
LIVELLO	Azienda di erogazione



4.2 Indicatore D8a.3.4: Disponibilità del personale

L'indicatore D8a.3.4 (disponibilità del personale) monitora se, in caso di bisogno, il personale si è dimostrato disponibile ad aiutare il paziente, un aspetto che alcuni studi hanno descritto come uno dei principali problemi riportati dai pazienti e fortemente correlato con la soddisfazione per il servizio (Sun et al., 2005). È costruito sulla base della distribuzione delle risposte alla domanda "In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?"



D8a.3.4 Disponibilità del personale						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	83,88	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	84,75	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	92,73	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	91,49	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	88,85	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	84,69	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	91,94	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	79,89	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	82,04	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	94,69	non valutato	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	86,39	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	83,57	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	84,89	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	75,26	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	71,31	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	82,09	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	85,81	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	81,90	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	85,85	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	91,56	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	78,44	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	78,51	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	83,50	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	87,12	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	93,17	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	83,17	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	85,07	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	94,74	non valutato	-	-	2011



D8a.3.4 Disponibilità del personale						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	92,10	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	97,88	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	81,10	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	83,56	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	85,05	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	86,13	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	91,26	non valutato	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	80,77	non valutato	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	79,36	non valutato	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	80,39	non valutato	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	82,28	non valutato	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	83,08	non valutato	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	87,92	non valutato	-	-	2011

D8a.3.4 - In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?

Stabilimenti	No, mai		In parte		Sì, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Regione Toscana	1418	3,5	10995	27,1	28212	69,4	40625	100,0
AUSL 1 - Massa	47	5,2	233	25,8	623	69,0	902	100,0
AUSL 1 - Fivizzano	0	0,0	24	13,5	153	86,5	177	100,0
AUSL 1 - Pontremoli	0	0,0	56	16,2	291	83,8	347	100,0
AUSL 1 - Carrara	0	0,0	192	22,5	661	77,5	853	100,0
AUSL 2 - Lucca	42	2,3	492	26,8	1305	71,0	1839	100,0
AUSL 2 - Castelnuovo	7	1,4	61	12,3	431	86,4	499	100,0
AUSL 3 - Pistoia	77	5,6	395	28,6	906	65,8	1378	100,0
AUSL 3 - Pescia	56	3,8	426	29,4	970	66,8	1452	100,0
AUSL 3 - S.Marcello	0	0,0	15	7,9	171	92,1	186	100,0
AUSL 4 - Prato	39	2,2	427	23,9	1323	74,0	1790	100,0
AUSL 5 - Volterra	0	0,0	79	27,4	209	72,6	288	100,0
AUSL 5 - Pontedera	38	2,7	398	27,5	1010	69,8	1446	100,0
AUSL 6 - Livorno	133	7,4	722	40,2	942	52,4	1798	100,0
AUSL 6 - Cecina	28	2,9	303	30,9	650	66,3	982	100,0
AUSL 6 - Elba	28	11,2	79	31,5	144	57,4	251	100,0
AUSL 6 - Piombino	25	4,1	114	18,6	473	77,3	611	100,0
AUSL 7 - Poggibonsi	25	2,8	273	31,0	582	66,2	880	100,0
AUSL 7 - Montepulciano	14	1,4	259	26,4	710	72,2	983	100,0
AUSL 7 - Abbadia S.S.	6	2,6	25	10,9	201	86,5	233	100,0
AUSL 8 - Arezzo	57	3,2	663	37,6	1043	59,2	1763	100,0
AUSL 8 - Cortona	25	5,0	163	32,6	312	62,3	500	100,0
AUSL 8 - Montevarchi	21	1,8	354	30,8	774	67,4	1148	100,0
AUSL 8 - Bibbiena	9	2,0	72	15,8	377	82,2	459	100,0
AUSL 8 - Sansepolcro	18	3,5	97	19,1	392	77,3	507	100,0
AUSL 9 - Grosseto	74	4,6	406	25,1	1140	70,3	1621	100,0
AUSL 9 - Orbetello	39	6,0	159	24,1	461	69,9	659	100,0
AUSL 9 - Massa M.ma	7	1,7	34	8,7	350	89,5	391	100,0
AUSL 9 - Pitigliano	0	0,0	29	15,1	165	84,9	194	100,0
AUSL 9 - Castel del Piano	0	0,0	13	4,7	270	95,3	283	100,0
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	47	3,2	520	35,9	883	60,9	1449	100,0
AUSL 10 - Torregalli Firenze	40	2,4	516	30,5	1136	67,1	1692	100,0
AUSL 10 - Serristori Figline	14	2,1	161	24,3	487	73,6	662	100,0
AUSL 10 - Borgo S.Lorenzo	13	2,0	165	24,2	505	73,9	684	100,0
AUSL 10 - SMN Firenze	29	2,1	221	16,0	1132	82,0	1382	100,0
AUSL 11 - Empoli	59	3,7	518	32,1	1036	64,2	1613	100,0
AUSL 12 - Viareggio	106	6,0	550	31,1	1114	62,9	1770	100,0
AOU Pisana	138	7,4	459	24,9	1250	67,7	1847	100,0
AOU Senese	68	4,1	460	28,1	1111	67,8	1639	100,0
AOU Careggi	42	2,2	584	30,7	1278	67,1	1904	100,0
Meyer	48	3,1	275	17,6	1241	79,3	1564	100,0

Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver avuto bisogno di aiuto



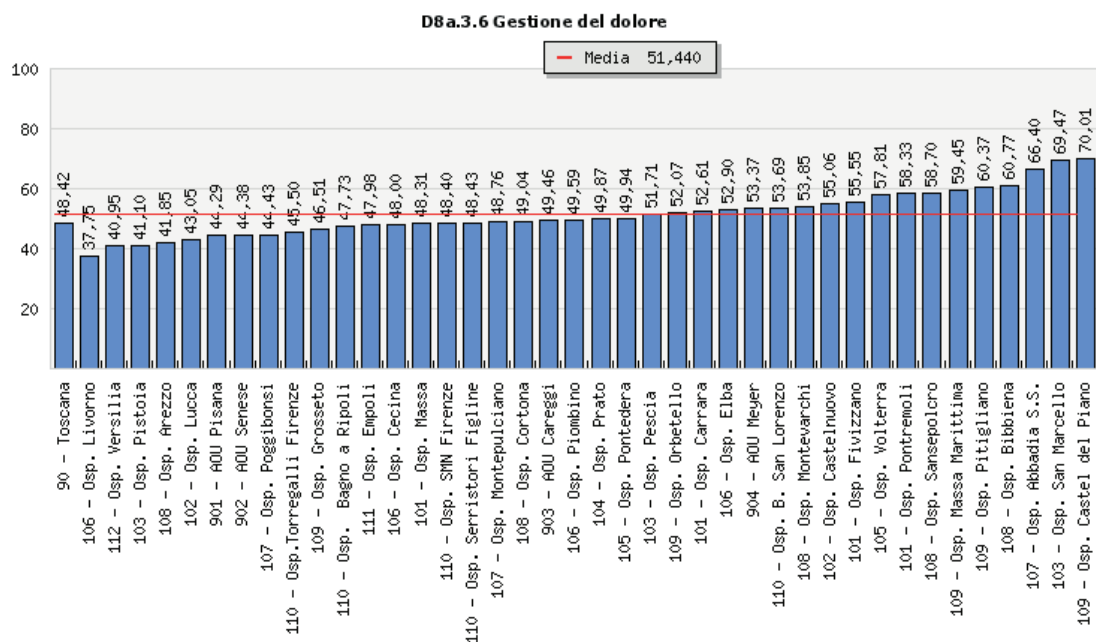
4.3 Indicatore D8a.3.6: Gestione del dolore

L'indicatore descrive le valutazioni dei pazienti circa la gestione del dolore, ossia la presa in carico dello stesso da parte del personale.

Negli anni questo elemento si è spesso rivelato come un punto di debolezza del servizio di Pronto Soccorso: i pazienti che, durante la permanenza in Pronto Soccorso, provavano dolore, spesso ritengono che non si sia fatto abbastanza per controllarlo.

La Regione Toscana è perciò intervenuta più volte, con diverse iniziative, tra cui la DGR 140/2008, al fine di migliorare questo aspetto, critico per i pazienti. In particolare la DGR 140/2008 prevede che ogni Pronto Soccorso dovrebbe dotarsi di un protocollo per il trattamento del dolore subito dopo il triage, anche a gestione infermieristica.

Il sottoindicatore D8a3.6 è alimentato dalle risposte alla domanda "Pensa che il personale del Pronto Soccorso abbia fatto quanto possibile per controllare/attenuare il dolore?"



D8a.3.6 Gestione del dolore						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	48,42	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	48,31	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	52,61	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	55,55	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	58,33	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	43,05	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnovo	55,06	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	41,10	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	51,71	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	69,47	non valutato	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	49,87	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	49,94	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	57,81	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	37,75	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	48,00	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	49,59	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	52,90	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	44,43	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	48,76	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	66,40	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	41,85	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	49,04	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	53,85	non valutato	-	-	2011



D8a.3.6 Gestione del dolore						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	60,77	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	58,70	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	46,51	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	52,07	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	59,45	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	60,37	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	70,01	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	45,50	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	47,73	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	48,40	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	48,43	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	53,69	non valutato	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	47,98	non valutato	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	40,95	non valutato	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	44,29	non valutato	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	44,38	non valutato	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	49,46	non valutato	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	53,37	non valutato	-	-	2011

D8a.3.6 - Pensa che il personale del Pronto Soccorso abbia fatto quanto possibile per controllare/attenuare il dolore (p.es.: chiedendo periodicamente quali fossero le sue condizioni, o somministrando analgesici, o applicandole del ghiaccio...)?

Stabilimenti	Molto poco		Poco		Abbastanza		Molto		Moltissimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Regione Toscana	5456	14,9	6060	16,6	14766	40,3	7827	21,4	2504	6,8	36613	100,0
AUSL 1 - Massa	108	11,6	237	25,5	362	39,0	174	18,7	48	5,1	928	100,0
AUSL 1 - Fivizzano	8	6,2	24	17,3	58	41,9	24	17,3	24	17,3	138	100,0
AUSL 1 - Pontremoli	10	4,1	28	11,6	93	38,4	93	38,4	18	7,6	241	100,0
AUSL 1 - Carrara	73	9,6	104	13,6	333	43,7	173	22,7	79	10,3	761	100,0
AUSL 2 - Lucca	320	19,1	294	17,6	703	42,1	272	16,3	81	4,9	1671	100,0
AUSL 2 - Castelnuovo	16	4,2	65	16,7	175	44,9	77	19,8	57	14,6	389	100,0
AUSL 3 - Pistoia	298	22,1	243	18,0	526	39,1	216	16,1	64	4,8	1347	100,0
AUSL 3 - Pescia	116	8,7	197	14,8	620	46,6	321	24,2	75	5,7	1329	100,0
AUSL 3 - S.Marcello	0	0,0	7	4,7	63	40,4	33	21,2	53	33,7	157	100,0
AUSL 4 - Prato	185	12,5	212	14,3	647	43,7	353	23,8	85	5,7	1482	100,0
AUSL 5 - Volterra	13	4,9	34	12,3	109	40,0	97	35,6	20	7,2	273	100,0
AUSL 5 - Pontedera	167	12,5	192	14,3	564	42,1	294	21,9	122	9,1	1338	100,0
AUSL 6 - Livorno	480	28,0	342	20,0	609	35,6	212	12,4	70	4,1	1714	100,0
AUSL 6 - Cecina	114	14,8	119	15,5	346	45,0	151	19,7	39	5,1	769	100,0
AUSL 6 - Elba	14	7,8	0	0,0	93	52,0	72	40,2	0	0,0	179	100,0
AUSL 6 - Piombino	54	11,1	39	8,2	266	55,0	93	19,3	31	6,4	483	100,0
AUSL 7 - Poggibonsi	160	16,0	195	19,5	430	43,1	166	16,6	48	4,8	999	100,0
AUSL 7 - Montepulciano	135	15,7	123	14,3	337	39,2	203	23,6	61	7,1	858	100,0
AUSL 7 - Abbadia S.S.	6	2,6	12	5,4	92	39,9	63	27,6	56	24,4	230	100,0
AUSL 8 - Arezzo	367	23,0	296	18,5	526	33,0	336	21,0	71	4,5	1597	100,0
AUSL 8 - Cortona	89	16,8	43	8,1	241	45,1	125	23,4	35	6,6	533	100,0
AUSL 8 - Montevarchi	72	6,2	176	15,1	511	43,9	354	30,4	52	4,5	1164	100,0
AUSL 8 - Bibbiena	24	6,4	33	8,9	144	38,3	122	32,6	52	13,7	375	100,0
AUSL 8 - Sansepolcro	43	10,9	18	4,6	179	45,8	83	21,1	69	17,5	391	100,0
AUSL 9 - Grosseto	165	11,1	342	23,0	624	41,9	284	19,1	74	5,0	1489	100,0
AUSL 9 - Orbetello	104	17,5	69	11,7	213	36,0	150	25,3	56	9,5	591	100,0
AUSL 9 - Massa M.ma	20	5,3	14	3,5	183	46,9	148	38,1	24	6,2	389	100,0
AUSL 9 - Pitigliano	7	4,0	7	4,1	92	51,0	52	28,8	22	12,1	180	100,0
AUSL 9 - Castel del Piano	9	4,1	0	0,0	83	39,7	70	33,3	48	22,8	209	100,0
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	154	12,7	216	17,8	527	43,6	239	19,8	73	6,0	1209	100,0
AUSL 10 - Torregalli Firenze	292	18,6	237	15,1	671	42,8	269	17,1	101	6,4	1569	100,0
AUSL 10 - Serristori Figline	89	14,4	103	16,7	251	40,6	115	18,5	60	9,8	618	100,0
AUSL 10 - Borgo S.Lorenzo	27	3,9	110	16,1	341	50,0	150	22,0	55	8,0	683	100,0
AUSL 10 - SMN Firenze	190	15,7	211	17,4	430	35,4	346	28,5	36	3,0	1214	100,0
AUSL 11 - Empoli	190	12,0	342	21,5	622	39,1	341	21,5	95	6,0	1589	100,0
AUSL 12 - Viareggio	360	21,6	365	21,8	609	36,5	257	15,4	80	4,8	1670	100,0
AOU Pisana	315	19,9	292	18,5	541	34,2	322	20,4	111	7,0	1582	100,0
AOU Senese	293	20,4	218	15,2	564	39,2	254	17,7	109	7,6	1439	100,0
AOU Careggi	219	14,5	277	18,3	576	38,1	327	21,6	112	7,4	1512	100,0
Meyer	150	11,3	224	16,9	413	31,2	397	30,0	139	10,5	1323	100,0

Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di provare dolore. Sono escluse le risposte di coloro ai quali è stato spiegato che non era opportuno attenuare il dolore prima della visita

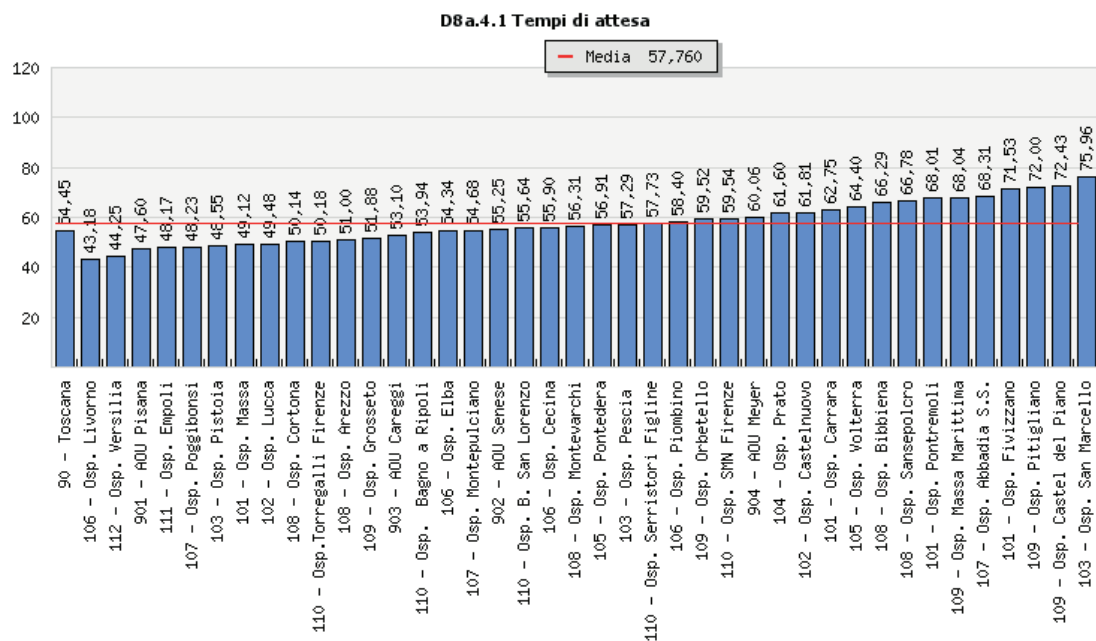


4.4 Indicatore D8a.4.1: Tempi di attesa

L'afflusso di numerosi pazienti rischia di comportare, soprattutto per i codici a bassa priorità, tempi di attesa lunghi e, conseguentemente, elevati livelli di insoddisfazione. Diversi studi hanno infatti evidenziato l'impatto di lunghi tempi di attesa sulla soddisfazione dei pazienti (Sitzia and Wood, 1997) e l'importanza di gestirli in maniera adeguata, comunicandone la durata ai pazienti (Thompson et al., 1996).

Per questo motivo, uno degli indirizzi strategici contenuti nella DGR 140/2008 recita che i tempi di attesa per i codici verdi non dovrebbero essere superiori a 1 ora, salvo particolari circostanze.

L'indicatore D8a.4.1, tempi di attesa, misura in sintesi il livello di soddisfazione espresso dagli utenti del Pronto Soccorso relativamente alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul tempo atteso prima di essere visitato/a dal medico?".



D8a.4.1 Tempi di attesa						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	54,45	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	49,12	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	62,75	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	71,53	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	68,01	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	49,48	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	61,81	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	48,55	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	57,29	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	75,96	non valutato	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	61,60	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	56,91	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	64,40	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	43,18	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	54,34	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	55,90	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	58,40	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	48,23	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	54,68	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	68,31	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	50,14	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	51,00	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	56,31	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	66,29	non valutato	-	-	2011



D8a.4.1 Tempi di attesa						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	66,78	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	51,88	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	59,52	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	68,04	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	72,00	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	72,43	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	50,18	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	53,94	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	55,64	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	57,73	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	59,54	non valutato	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	48,17	non valutato	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	44,25	non valutato	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	47,60	non valutato	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	55,25	non valutato	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	53,10	non valutato	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	60,06	non valutato	-	-	2011

D8a.4.1 - Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul tempo atteso prima di essere visitato/a dal medico?

Stabilimenti	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Regione Toscana	5450	10,5	8834	17,0	16263	31,3	15512	29,9	5890	11,3	51949	100,0
AUSL 1 - Massa	226	17,3	244	18,7	397	30,4	360	27,5	81	6,2	1309	100,0
AUSL 1 - Fivizzano	7	3,0	0	0,0	71	31,6	83	36,8	65	28,6	226	100,0
AUSL 1 - Pontremoli	9	2,3	65	16,2	74	18,5	151	37,5	102	25,5	402	100,0
AUSL 1 - Carrara	61	5,8	126	11,9	264	24,9	414	39,0	196	18,5	1061	100,0
AUSL 2 - Lucca	288	12,5	467	20,2	736	31,9	673	29,2	142	6,1	2305	100,0
AUSL 2 - Castelnuovo	44	7,3	58	9,6	146	24,0	253	41,7	106	17,4	607	100,0
AUSL 3 - Pistoia	270	14,1	460	24,1	512	26,8	514	26,9	154	8,1	1910	100,0
AUSL 3 - Pescia	148	8,2	200	11,1	738	41,1	527	29,4	183	10,2	1797	100,0
AUSL 3 - S.Marcello	0	0,0	7	3,4	54	24,8	69	31,6	87	40,2	218	100,0
AUSL 4 - Prato	110	5,0	224	10,1	710	32,2	887	40,2	274	12,4	2205	100,0
AUSL 5 - Volterra	6	2,0	40	12,3	70	21,5	143	44,2	65	20,1	325	100,0
AUSL 5 - Pontedera	114	6,0	314	16,5	583	30,6	678	35,6	215	11,3	1904	100,0
AUSL 6 - Livorno	448	17,7	641	25,3	802	31,6	533	21,0	112	4,4	2535	100,0
AUSL 6 - Cecina	115	10,2	157	13,9	389	34,3	293	25,8	179	15,8	1134	100,0
AUSL 6 - Elba	14	4,5	58	18,8	137	44,3	56	18,1	44	14,2	309	100,0
AUSL 6 - Piombino	75	10,1	50	6,7	233	31,4	277	37,3	107	14,5	742	100,0
AUSL 7 - Poggibonsi	149	11,8	284	22,5	453	35,9	291	23,1	85	6,8	1263	100,0
AUSL 7 - Montepulciano	122	10,3	205	17,2	362	30,5	376	31,7	123	10,3	1188	100,0
AUSL 7 - Abbadia S.S.	6	2,5	25	10,2	49	20,0	111	45,1	55	22,2	245	100,0
AUSL 8 - Arezzo	284	12,1	541	23,1	634	27,0	586	25,0	300	12,8	2345	100,0
AUSL 8 - Cortona	89	14,1	79	12,4	278	43,9	109	17,2	78	12,3	633	100,0
AUSL 8 - Montevarchi	83	6,3	248	18,8	426	32,2	396	30,0	168	12,7	1320	100,0
AUSL 8 - Bibbiena	15	2,6	70	12,2	159	27,8	228	40,0	100	17,5	572	100,0
AUSL 8 - Sansepolcro	50	7,9	47	7,3	122	19,1	233	36,5	186	29,2	639	100,0
AUSL 9 - Grosseto	229	11,1	425	20,7	559	27,2	634	30,8	209	10,2	2057	100,0
AUSL 9 - Orbetello	56	6,6	118	13,9	264	31,3	304	36,0	102	12,1	843	100,0
AUSL 9 - Massa M.ma	27	5,1	20	3,7	137	25,8	258	48,5	90	16,8	532	100,0
AUSL 9 - Pitigliano	0	0,0	0	0,0	91	37,5	80	33,0	72	29,5	244	100,0
AUSL 9 - Castel del Piano	0	0,0	9	2,8	89	29,1	159	52,2	49	15,9	305	100,0
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	169	9,9	347	20,3	482	28,2	538	31,5	172	10,1	1707	100,0
AUSL 10 - Torregalli Firenze	303	13,4	463	20,4	769	34,0	436	19,3	293	12,9	2263	100,0
AUSL 10 - Serristori Figline	77	9,9	88	11,3	255	32,7	248	31,8	112	14,3	780	100,0
AUSL 10 - Borgo S.Lorenzo	67	7,3	164	17,7	314	33,9	258	27,8	124	13,4	927	100,0
AUSL 10 - SMN Firenze	132	7,3	223	12,4	512	28,6	715	39,9	210	11,7	1791	100,0
AUSL 11 - Empoli	281	13,0	431	20,0	821	38,0	445	20,6	183	8,5	2161	100,0
AUSL 12 - Viareggio	439	18,8	436	18,6	796	34,0	558	23,8	113	4,8	2341	100,0
AOU Pisana	329	14,2	453	19,6	758	32,7	618	26,7	160	6,9	2317	100,0
AOU Senese	158	7,6	407	19,5	621	29,8	655	31,4	243	11,7	2084	100,0
AOU Careggi	289	12,1	430	18,0	781	32,8	614	25,7	272	11,4	2386	100,0
Meyer	159	7,9	211	10,5	616	30,6	749	37,1	282	14,0	2017	100,0

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



4.5 Indicatore D9a: Abbandoni dal Pronto Soccorso

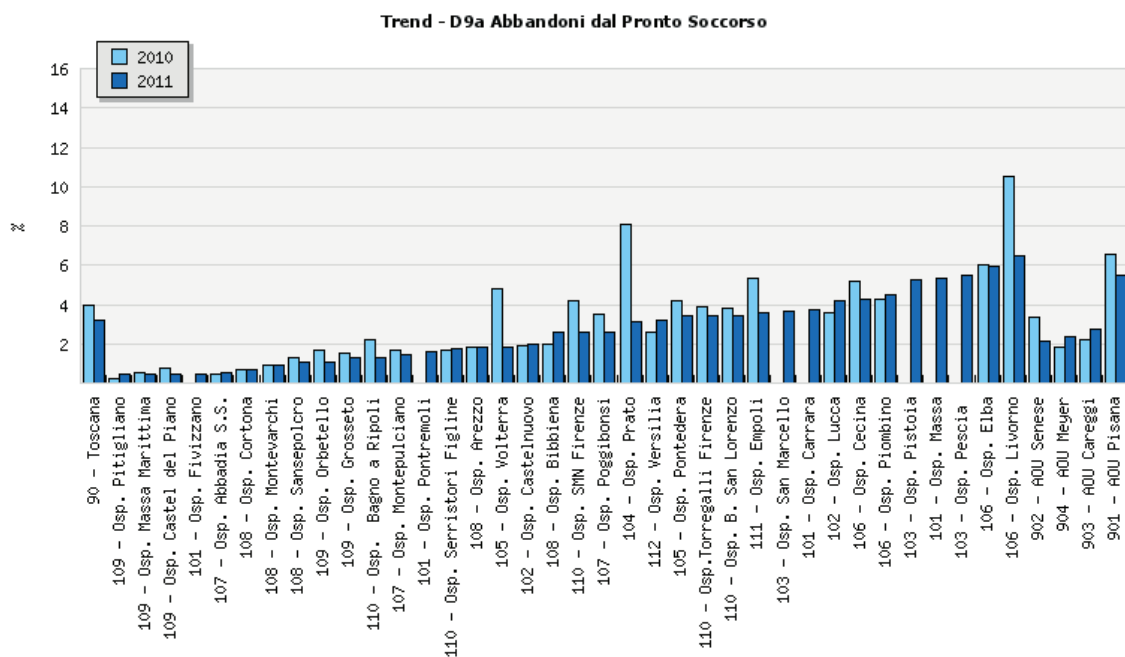
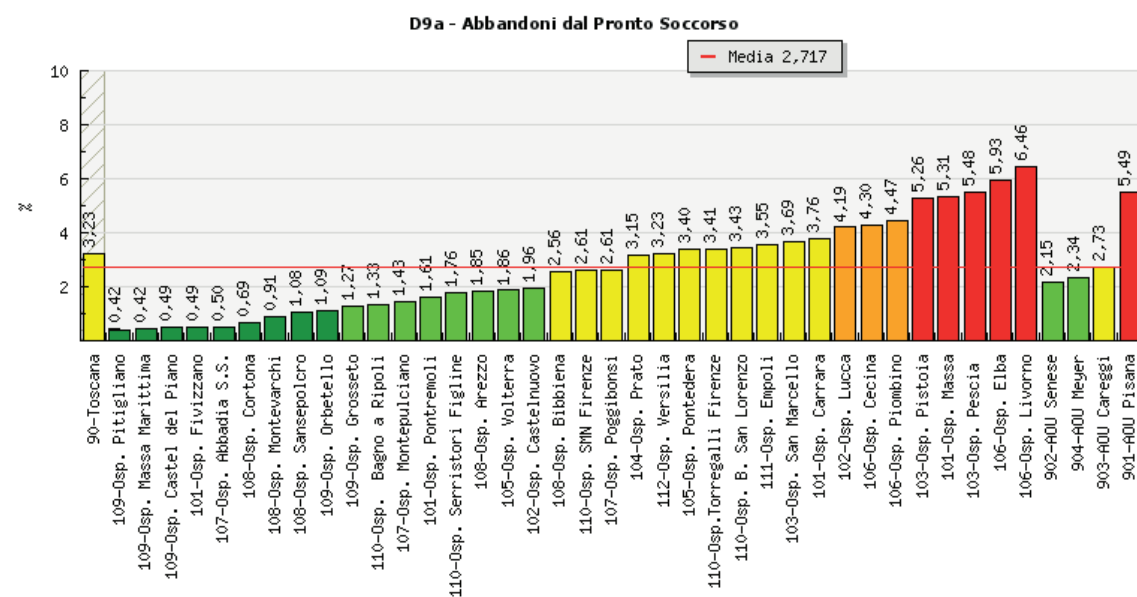
La DGR 140/2008 fornisce indicazioni per l'attivazione di una "sorveglianza" da parte degli operatori del Pronto Soccorso e per la realizzazione di procedure di formalizzazione per la rinuncia alla prestazione affinché gli allontanamenti spontanei dei pazienti non superino il 5% degli accessi in Pronto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

Struttura ad albero D9a Abbandoni dal Pronto Soccorso

- D9a Abbandoni dal Pronto Soccorso





D9a Abbandoni dal Pronto Soccorso									
Azienda	Stabilimento	Valutazione 2011	Valore 2010	Valore 2011	Delta %	Num 2010	Num 2011	Den 2010	Den 2011
Toscana	Toscana	2,43	3,94	3,23	-18,18	57.713,00	47.332,00	1.463.156,00	1.466.517,00
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	4,62	-	0,49	-	-	31,00	-	6.310,00
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	3,72	-	1,61	-	-	166,00	-	10.301,00
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	2,00	-	3,76	-	-	1.069,00	-	28.445,00
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	0,76	-	5,31	-	-	1.824,00	-	34.344,00
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	1,65	3,56	4,19	17,76	2.242,00	2.700,00	62.939,00	64.366,00
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	3,44	1,90	1,96	2,94	279,00	294,00	14.673,00	15.020,00
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	0,63	-	5,48	-	-	2.253,00	-	41.127,00
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	2,06	-	3,69	-	-	215,00	-	5.823,00
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	0,80	-	5,26	-	-	2.792,00	-	53.036,00
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	2,49	8,07	3,15	-60,97	5.896,00	2.683,00	73.029,00	85.136,00
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	3,52	4,79	1,86	-61,11	370,00	142,00	7.721,00	7.620,00
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	2,29	4,17	3,40	-18,43	2.218,00	1.874,00	53.193,00	55.097,00
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	0,27	6,05	5,93	-1,92	824,00	826,00	13.631,00	13.931,00
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	1,44	4,29	4,47	4,12	1.040,00	1.038,00	24.240,00	23.237,00
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	0,00	10,55	6,46	-38,78	7.525,00	4.562,00	71.360,00	70.662,00
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	1,57	5,18	4,30	-17,00	1.733,00	1.414,00	33.458,00	32.891,00
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	3,87	1,68	1,43	-14,86	456,00	373,00	27.196,00	26.128,00
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	2,92	3,47	2,61	-24,73	984,00	710,00	28.331,00	27.159,00
Ausl 7 Siena	Osp. Abbazia S.S.	4,61	0,47	0,50	7,02	30,00	31,00	6.394,00	6.174,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	4,46	0,70	0,69	-1,32	106,00	94,00	15.231,00	13.688,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	4,28	0,95	0,91	-3,84	351,00	331,00	37.025,00	36.308,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	3,53	1,82	1,85	1,58	1.252,00	1.223,00	68.913,00	66.272,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	4,15	1,31	1,08	-17,86	171,00	139,00	13.042,00	12.907,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	2,96	2,00	2,56	27,98	281,00	348,00	14.045,00	13.591,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	3,99	1,49	1,27	-14,68	926,00	823,00	62.202,00	64.794,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	4,62	0,74	0,49	-33,99	50,00	33,00	6.800,00	6.799,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	4,68	0,22	0,42	91,04	11,00	20,00	5.054,00	4.810,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	4,67	0,54	0,42	-21,01	69,00	56,00	12.895,00	13.249,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	4,14	1,64	1,09	-33,32	415,00	271,00	25.316,00	24.791,00
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	3,95	2,22	1,33	-40,25	789,00	481,00	35.538,00	36.257,00
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	2,28	3,91	3,41	-12,61	1.697,00	1.462,00	43.429,00	42.813,00
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	2,93	4,20	2,61	-37,93	1.315,00	844,00	31.330,00	32.396,00
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	3,61	1,69	1,76	3,88	273,00	280,00	16.153,00	15.949,00
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	2,27	3,80	3,43	-9,85	843,00	736,00	22.182,00	21.482,00
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	2,17	5,36	3,55	-33,76	3.690,00	2.377,00	68.852,00	66.958,00
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	2,42	2,62	3,23	23,47	1.936,00	2.416,00	73.933,00	74.726,00
Aou Pisana	AOU Pisana	0,61	6,54	5,49	-16,06	5.371,00	4.664,00	82.067,00	84.895,00
Aou Senese	AOU Senese	3,29	3,34	2,15	-35,41	1.571,00	1.055,00	47.106,00	48.975,00
Aou Careggi	AOU Careggi	2,83	2,21	2,73	23,50	2.996,00	3.607,00	135.521,00	132.115,00
Aou Meyer	AOU Meyer	3,14	1,81	2,34	29,51	796,00	1.075,00	44.052,00	45.935,00

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: <5%
FONTE	RFC 106
LIVELLO	Azienda di erogazione



4.6 Indicatore D18a: Dimissioni ospedaliere volontarie

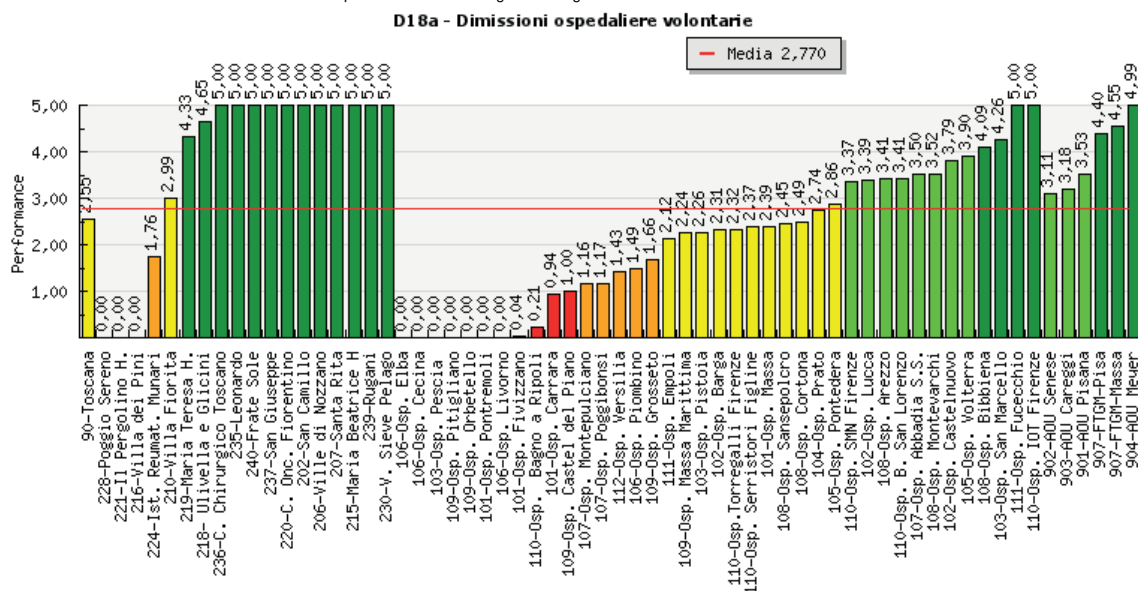
L'articolo 14 del DPR n.128 del 27 marzo 1969 disciplina la procedura che i sanitari devono seguire nella dimissione del paziente e al tempo stesso prevede la possibilità per il paziente o un suo legale rappresentante di richiedere la dimissione "nonostante il motivato parere contrario del sanitario 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 A.M. et al.] 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.

Struttura ad albero D18a Dimissioni ospedaliere volontarie

- **D18a Dimissioni ospedaliere volontarie**
 - D18 Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie : 0,99 %
 - D18.1 Percentuale di dimissioni volontarie da lungodegenza e riabilitazione: 1,68 %
 - Percentuale di mobilità fuori zona "per scelta" DRG Chirurgici RO Programmati



D18a

DIMENSIONI OSPEDALIERE VOLONTARIE

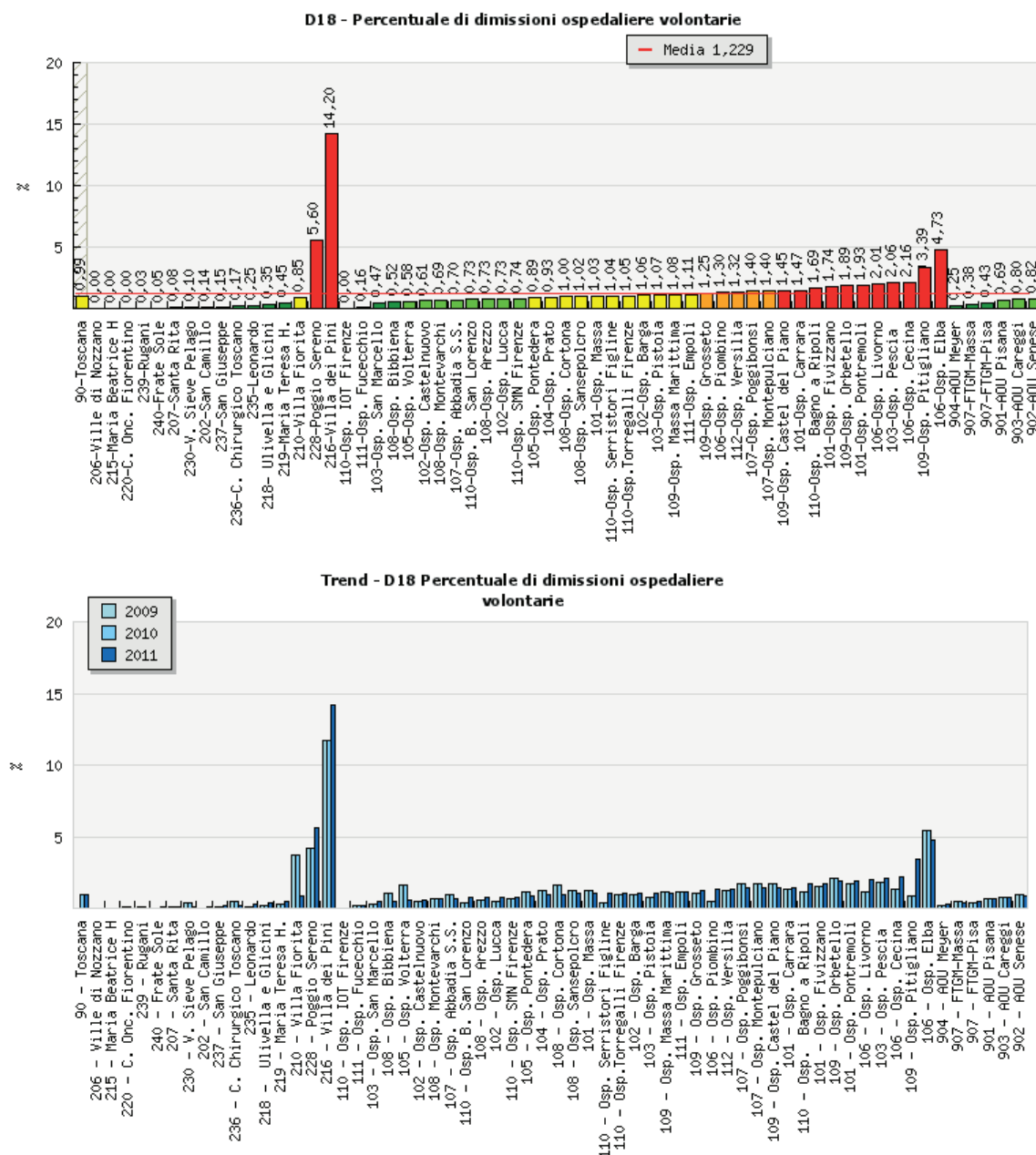
NOTE PER L'ELABORAZIONE

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



4.7 Indicatore D18: Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie



D18 Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie									
Azienda	Stabilimento	Valutazione 2011	Valore 2010	Valore 2011	Delta %	Num 2010	Num 2011	Den 2010	Den 2011
Toscana	Toscana	2,55	0,94	0,99	5,35	6.114,00	6.207,00	653.235,00	629.483,00
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	0,04	1,56	1,74	11,20	42,00	38,00	2.688,00	2.187,00
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	0,00	1,67	1,93	15,34	50,00	46,00	2.995,00	2.389,00
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	0,94	1,35	1,47	8,77	149,00	145,00	11.044,00	9.881,00
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	2,39	1,20	1,03	-13,83	189,00	151,00	15.755,00	14.607,00
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	3,39	0,45	0,73	62,19	93,00	137,00	20.596,00	18.707,00
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	2,31	0,93	1,06	13,94	31,00	32,00	3.340,00	3.026,00
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	3,79	0,48	0,61	27,60	16,00	20,00	3.333,00	3.265,00
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	715,00	720,00
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	0,00	1,84	2,06	12,25	263,00	278,00	14.328,00	13.492,00
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	4,26	0,28	0,47	67,36	5,00	8,00	1.774,00	1.696,00
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	2,26	0,79	1,07	35,10	145,00	193,00	18.258,00	17.988,00



D18 Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie									
Azienda	Stabilimento	Valutazione 2011	Valore 2010	Valore 2011	Delta %	Num 2010	Num 2011	Den 2010	Den 2011
Ausl 3 Pistoia	<i>Santa Rita</i>	5,00	0,08	0,08	4,84	1,00	1,00	1.236,00	1.179,00
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	2,74	1,26	0,93	-26,28	389,00	291,00	30.951,00	31.408,00
Ausl 4 Prato	<i>Villa Fiorita</i>	2,99	3,67	0,85	-76,75	167,00	35,00	4.552,00	4.103,00
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	3,90	1,63	0,58	-64,46	48,00	15,00	2.940,00	2.585,00
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	2,86	1,11	0,89	-19,80	153,00	120,00	13.765,00	13.461,00
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	0,00	5,46	4,73	-13,34	183,00	148,00	3.353,00	3.129,00
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	1,49	0,43	1,30	206,09	29,00	85,00	6.810,00	6.521,00
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	0,00	1,13	2,01	77,51	246,00	391,00	21.697,00	19.428,00
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	0,00	1,38	2,16	56,99	122,00	167,00	8.872,00	7.736,00
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	1,16	1,72	1,40	-18,57	142,00	108,00	8.241,00	7.697,00
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	1,17	1,72	1,40	-18,67	149,00	117,00	8.663,00	8.364,00
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	3,50	0,91	0,70	-23,24	13,00	10,00	1.426,00	1.429,00
Ausl 7 Siena	<i>Rugani</i>	5,00	0,07	0,03	-54,44	2,00	1,00	2.769,00	3.039,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	2,49	1,63	1,00	-38,61	55,00	32,00	3.364,00	3.188,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	3,52	0,62	0,69	12,14	64,00	67,00	10.349,00	9.661,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	3,41	0,53	0,73	36,92	118,00	156,00	22.251,00	21.485,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	2,45	1,28	1,02	-20,37	37,00	28,00	2.900,00	2.756,00
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	4,09	1,04	0,52	-49,86	38,00	19,00	3.644,00	3.634,00
Ausl 8 Arezzo	<i>San Giuseppe</i>	5,00	0,07	0,15	129,78	2,00	5,00	2.977,00	3.239,00
Ausl 8 Arezzo	<i>C. Chirurgico Toscano</i>	5,00	0,51	0,17	-66,35	19,00	7,00	3.691,00	4.041,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	1,66	1,09	1,25	14,69	190,00	206,00	17.416,00	16.464,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	1,00	1,71	1,45	-15,03	21,00	15,00	1.230,00	1.034,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	0,00	0,85	3,39	296,83	11,00	34,00	1.289,00	1.004,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	2,24	1,10	1,08	-1,99	36,00	32,00	3.276,00	2.971,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	0,00	2,13	1,89	-10,98	64,00	60,00	3.008,00	3.168,00
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	0,21	1,10	1,69	53,95	171,00	253,00	15.616,00	15.008,00
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	2,32	0,99	1,05	6,43	171,00	176,00	17.252,00	16.683,00
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.333,00	4.330,00
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	3,37	0,70	0,74	5,03	49,00	49,00	6.952,00	6.619,00
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	2,37	0,35	1,04	196,44	13,00	37,00	3.711,00	3.563,00
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	3,41	0,41	0,73	78,43	27,00	47,00	6.640,00	6.478,00
Ausl 10 Firenze	<i>Villa dei Pini</i>	0,00	11,73	14,20	21,08	70,00	92,00	597,00	648,00
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Beatrice H</i>	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	946,00	845,00
Ausl 10 Firenze	<i>Ulivella e Glicini</i>	4,65	0,18	0,35	100,78	11,00	24,00	6.243,00	6.784,00
Ausl 10 Firenze	<i>Frate Sole</i>	5,00	0,00	0,05	0,00	0,00	1,00	1.859,00	1.976,00
Ausl 10 Firenze	<i>V. Sieve Pelago</i>	5,00	0,36	0,10	-72,85	7,00	2,00	1.947,00	2.049,00
Ausl 10 Firenze	<i>Poggio Sereno</i>	0,00	4,15	5,60	34,86	20,00	31,00	482,00	554,00
Ausl 10 Firenze	<i>C. Onc. Fiorentino</i>	5,00	0,06	0,00	-100,00	2,00	0,00	3.332,00	3.496,00
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Teresa H.</i>	4,33	0,29	0,45	58,49	4,00	7,00	1.402,00	1.548,00
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	5,00	0,16	0,16	0,16	1,00	1,00	641,00	640,00
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	2,12	1,10	1,11	1,21	256,00	233,00	23.283,00	20.937,00
Ausl 11 Empoli	<i>Leonardo</i>	5,00	0,14	0,25	83,37	3,00	5,00	2.207,00	2.006,00
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	1,43	1,20	1,32	9,73	279,00	300,00	23.178,00	22.713,00
Ausl 12 Viareggio	<i>San Camillo</i>	5,00	0,00	0,14	0,00	0,00	7,00	4.874,00	4.899,00
Aou Pisana	AOU Pisana	3,53	0,63	0,69	9,23	485,00	513,00	76.569,00	74.148,00
Aou Senese	AOU Senese	3,11	0,93	0,82	-11,88	370,00	296,00	39.897,00	36.220,00
Aou Careggi	AOU Careggi	3,18	0,80	0,80	-0,69	608,00	598,00	75.915,00	75.188,00
Aou Meyer	AOU Meyer	4,99	0,20	0,25	24,71	60,00	81,00	29.499,00	31.932,00
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	4,55	0,51	0,38	-24,41	13,00	10,00	2.555,00	2.600,00
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	4,40	0,35	0,43	22,83	9,00	10,00	2.568,00	2.323,00



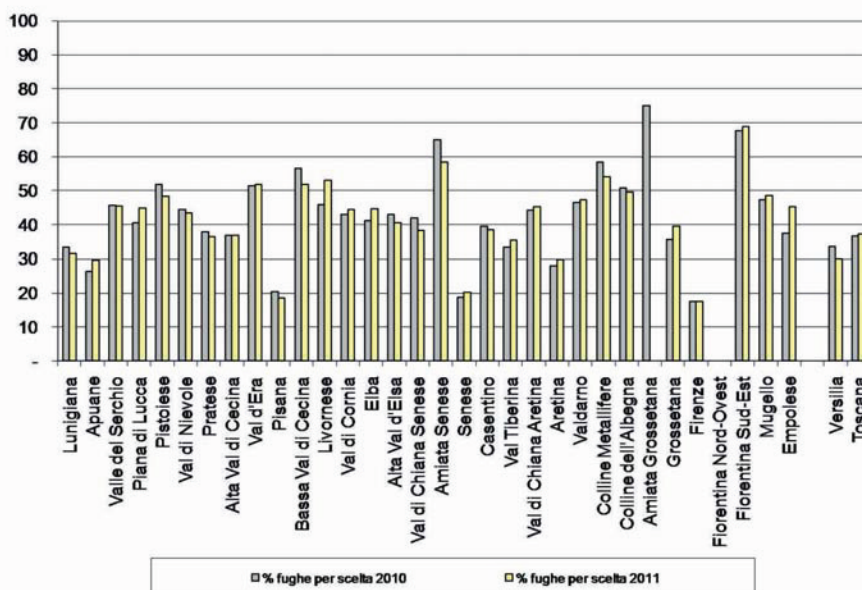
D18.1 Percentuale di dimissioni volontarie da lungodegenza e riabilitazione

Azienda	Stabilimento	Valutazione 2011	Valore 2010	Valore 2011	Delta %	Num 2010	Num 2011	Den 2010	Den 2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	3,44	1,06	1,12	5,62	1,00	1,00	94,00	89,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	3,50	1,01	1,10	8,79	1,00	1,00	99,00	91,00
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	13,00
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	4,31	-	0,78	-	0,00	1,00	0,00	129,00
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	0,00	-	6,43	-	0,00	11,00	0,00	171,00
Ausl 10 Firenze	Ulivella e Glicini	3,87	0,33	0,95	188,28	4,00	13,00	1.209,00	1.363,00
Ausl 10 Firenze	Frate Sole	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	494,00	561,00
Ausl 10 Firenze	V. Sieve Pelago	5,00	0,33	0,27	-16,58	1,00	1,00	307,00	368,00
Ausl 10 Firenze	Poggio Sereno	0,00	2,94	4,62	56,92	5,00	9,00	170,00	195,00
Ausl 10 Firenze	Ist. Reumat. Munari	1,76	1,41	1,80	27,38	7,00	8,00	496,00	445,00
Ausl 10 Firenze	Il Pergolino H.	0,00	8,21	9,62	17,17	50,00	76,00	609,00	790,00
Ausl 10 Firenze	C. Onc. Fiorentino	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	410,00	455,00
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	5,00	0,32	0,11	-65,67	3,00	1,00	934,00	907,00
Ausl 12 Viareggio	San Camillo	3,17	0,00	1,23	0,00	0,00	7,00	426,00	569,00
Aou Pisana	AOU Pisana	5,00	0,36	0,00	-100,00	3,00	0,00	843,00	714,00
Aou Senese	AOU Senese	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,00	48,00
Aou Careggi	AOU Careggi	4,71	0,24	0,62	158,24	1,00	4,00	419,00	649,00

4.9 Percentuale di Mobilità Fuori Zona "per scelta" DRG Chirurgici RO Programmati (solo gli erogati anche in Zona)

Ogni Stabilimento Ospedaliero è stato correlato alla Zona Socio-Sanitaria dove insiste, per valutare la mobilità per prestazioni chirurgiche in termini geografici. Si tratta di una mobilità "per scelta", in quanto sono stati considerati solo i Drg chirurgici erogati anche dallo Stabilimento di Zona. Non sono stati inclusi nell'analisi i Drg chirurgici erogati dai privati accreditati. L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana e la Fondazione Monasterio sono state correlate con la Zona Pisana. L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi e l'Azienda Ospedaliera Meyer sono state correlate con la Zona Fiorentina. La Fondazione Monasterio di Massa è stata correlata con la Zona Apuane. L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Siena è stata correlata con la Zona Senese.

Percentuale di Mobilità Fuori Zona "per scelta"
DRG Chirurgici RO Programmati (solo gli erogati anche in Zona)
(fonte: MeS)





4.10 Indicatore D19: Valutazione degli utenti del Ricovero ospedaliero ordinario

Nel tempo il ruolo degli ospedali si è modificato a seconda del fabbisogno di cura, delle caratteristiche dell'erogatore e delle strategie sanitarie, influenzandone a volte l'organizzazione stessa. Ciononostante il ricovero ospedaliero continua ad essere ancora oggi uno dei servizi più consistenti del sistema sanitario sia in termini di costi che di volumi. A livello nazionale i costi ospedalieri sono infatti in media il 47% della spesa sanitaria (Fonte: Flussi LA del Ministero della Salute - Anno 2010), malgrado negli ultimi anni si sia registrata una notevole riduzione dei posti letto. Tutto ciò trova spiegazione nell'aumento delle ammissioni (McKee and Healy 2002) e in una notevole riduzione della degenza media che per gli ospedali europei per acuti (nei paesi membri EU) varia dai 10,93 giorni del 1980 ai 6,33 del 2010 (Fonte: WHO/Europe, European HFA Database - Anno 2010). Anche il profilo degli utenti ospedalieri va modificandosi: cresce infatti il numero dei pazienti sottoposti a trattamenti intensivi e più complessi per brevi periodi di tempo.

In un contesto di questo tipo le aspettative e le esperienze dei pazienti cambiano e il sistema prova a rispondere promuovendo trasformazioni organizzative e soluzioni assistenziali incentrate sulla logica dei percorsi di cura. Si pensi all'ospedale per intensità di cura, che offre percorsi assistenziali patient-centred e integrati tra ospedale e territorio, disegnati per rispondere ai bisogni del paziente garantendo la sua presa in carico attraverso figure come il medico o l'infermiere tutor.

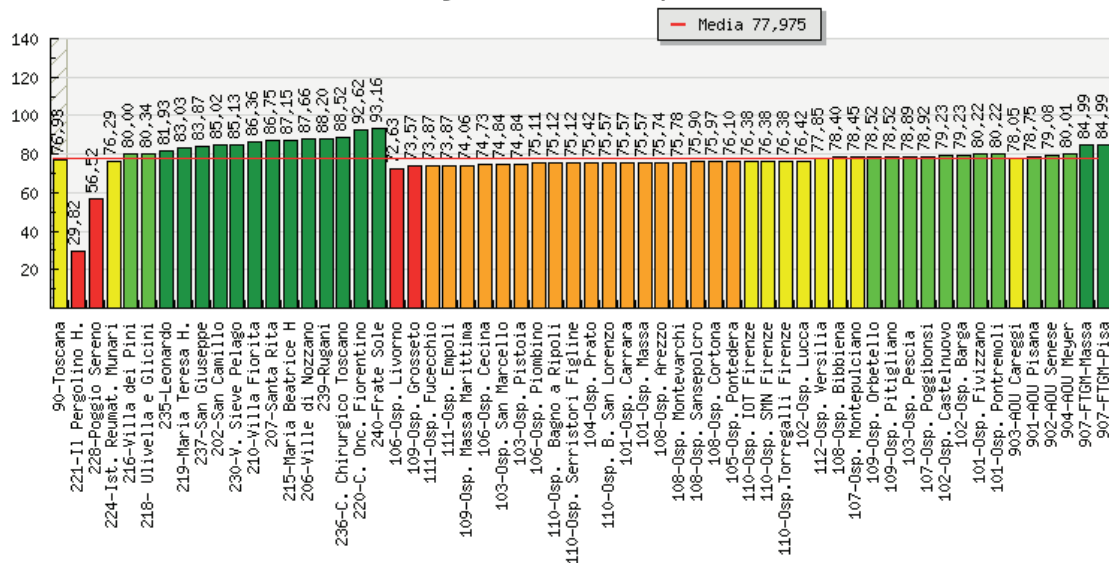
Con queste premesse è stato costruito l'indicatore "D19 - Ricoveri ospedalieri" che, partendo dai risultati dell'indagine condotta dal Laboratorio Management e Sanità sul servizio di ricovero ospedaliero ordinario per l'anno 2011, riporta l'esperienza degli utenti in termini complessivi e rispetto ad aspetti specifici del servizio, questi ultimi sintetizzati nei sottoindicatori: gestione del dolore, percezione dei processi organizzativi, rapporto medico-paziente, rapporto infermiere-paziente e comunicazione. Nel presente Report sono stati selezionati solo alcuni di questi sottoindicatori; l'elenco completo è tuttavia disponibile *on-line*, all'indirizzo <http://performance.sssup.it/toscana/>

Struttura ad albero D19 Valutazione degli utenti del Ricovero ospedaliero ordinario

- D19 Valutazione degli utenti del Ricovero ospedaliero ordinario
 - B4a Gestione del dolore:
 - B4a.2.2 Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero: 90,50 ■
 - B10a.1 Percezione dei processi organizzativi:
 - B10a.1.1 Ammissione: 61,83 ■
 - B10a.1.2 Dimissione: 90,78 ■
 - B10a.1.3 Organizzazione del reparto: 73,88 ■
 - B10a.2 Coordinamento:
 - B10a.2.1 Pareri discordanti: 88,04 ■
 - B10a.2.3 Medico di Famiglia: 78,97
 - B10a.2.4 Lavoro di squadra: 74,97 ■
 - D19.1 Rapporto Medico - Paziente:
 - D19.1.1 Comunicazione: 87,84 ■
 - D19.1.2 Fiducia: 92,73 ■
 - D19.1.3 Cortesia: 78,96 ■
 - D19.1.4 Assistenza: 79,09 ■
 - D19.1.5 Umanizzazione: 76,73 ■
 - D19.1.6 Medico di riferimento: 50,23
 - D19.2 Rapporto Infermiere - Paziente:
 - D19.2.1 Comunicazione: 83,74 ■
 - D19.2.2 Fiducia: 88,70 ■
 - D19.2.3 Cortesia: 76,36 ■
 - D19.2.4 Tempestività di risposta: 90,35 ■
 - D19.2.5 Umanizzazione: 77,12 ■
 - D19.2.6 Infermiere di riferimento: 9,42
 - D19.3 Comunicazione:
 - D19.3.1 Informazioni ricevute durante il ricovero: 78,98 ■
 - D19.3.2 Comunicazione con i familiari: 81,79 ■
 - D19.3.3 Rispetto della privacy: 89,20 ■



D19 - Valutazione degli utenti del Ricovero ospedaliero ordinario



D19 Valutazione degli utenti del Ricovero ospedaliero ordinario						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	76,93	2,32	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	75,57	1,76	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	75,57	1,76	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	80,22	3,74	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	80,22	3,74	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	76,42	2,12	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	79,23	3,32	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	79,23	3,32	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	87,66	5,00	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	74,84	1,44	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	74,84	1,44	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	78,89	3,17	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	86,75	5,00	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	75,42	1,68	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	86,36	5,00	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	76,10	1,98	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	78,08	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	71,90	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	72,63	0,50	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	74,73	1,39	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	75,11	1,56	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	78,45	2,98	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	78,92	3,18	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	80,01	-	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Rugani	88,20	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	75,74	1,83	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	75,78	1,84	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	75,90	1,89	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	75,97	1,93	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	78,40	2,96	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	San Giuseppe	83,87	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	88,52	5,00	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	70,80	-	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	73,57	0,90	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	74,06	1,11	-	-	2011



D19 Valutazione degli utenti del Ricovero ospedaliero ordinario						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	78,52	3,01	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	78,52	3,01	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Poggio Sereno</i>	56,52	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Il Pergolino H.</i>	29,82	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	75,12	1,56	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	75,12	1,56	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	75,57	1,75	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ist. Reumat. Munari</i>	76,29	2,06	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	76,38	2,10	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	76,38	2,10	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	76,38	2,10	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Villa dei Pini</i>	80,00	3,65	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ulivella e Glicini</i>	80,34	3,79	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Teresa H.</i>	83,03	4,94	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Frate Sole</i>	93,16	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>V. Sieve Pelago</i>	85,13	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>C. Onc. Fiorentino</i>	92,62	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Beatrice H</i>	87,15	5,00	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	73,87	1,02	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	73,87	1,02	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	<i>Leonardo</i>	81,93	4,47	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	77,85	2,72	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	<i>San Camillo</i>	85,02	5,00	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	78,75	3,10	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	79,08	3,24	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	78,05	2,80	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	80,01	3,64	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	84,99	5,00	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	84,99	5,00	-	-	2011



D19 - Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?													
Stabilimento	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale		Valutazione
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
AUSL 1 - Pontremoli	126	0.8	584	3.9	947	6.4	8219	55.3	4988.0	33.6	14865	100.0	3,74
AUSL 1 - Fivizzano													3,74
AUSL 1 - Massa	59	1.1	158	2.9	996	18.1	2786	50.5	1516.0	27.5	5515	100.0	1,76
AUSL 1 - Carrara													1,76
AUSL 2 - Castelnuovo	0	0.0	143	2.8	574	11.1	2855	55.5	1574.0	30.6	5146	100.0	3,32
AUSL 2 - Barga													3,32
AUSL 2 - Lucca	308	2.0	398	2.6	2323	15.4	7864	52.1	4202.0	27.8	15095	100.0	2,12
AUSL 2 - Ville di Nozzano	0	0.0	0	0.0	25	3.7	311	45.1	353.0	51.2	690	100.0	5,00
AUSL 3 - Pistoia	57	0.4	593	4.0	2914	19.8	7383	50.3	3736.0	25.4	14683	100.0	1,44
AUSL 3 - San Marcello													1,44
AUSL 3 - Pescia	0	0.0	558	5.4	2162	21.0	4331	42.1	3240.0	31.5	10291	100.0	3,17
AUSL 3 - Santa Rita	7	0.7	7	0.7	26	2.8	387	41.5	506.0	54.2	932	100.0	5,00
AUSL 4 - Prato	293	1.3	538	2.4	3965	17.9	11930	54.0	5375.0	24.3	22100	100.0	1,68
AUSL 4 - Villa Fiorita	0	0.0	0	0.0	61	3.1	915	47.2	961.0	49.6	1937	100.0	5,00
AUSL 5 - Volterra	0	0.0	0	0.0	324	15.4	1154	54.8	628.0	29.8	2105	100.0	n.v.
AUSL 5 - Pontedera	36	0.4	433	4.4	1616	16.4	5208	52.8	2569.0	26.1	9863	100.0	2,82
AUSL 6 - Elba	45	1.7	212	7.9	673	25.2	1288	48.3	447.0	16.8	2666	100.0	n.v.
AUSL 6 - Livorno	199	1.2	1305	7.9	3191	19.3	6914	41.9	4903.0	29.7	16511	100.0	0,50
AUSL 6 - Cecina	160	2.2	236	3.2	1136	15.4	3927	53.4	1897.0	25.8	7356	100.0	1,39
AUSL 6 - Piombino	79	1.5	277	5.3	687	13.2	2995	57.6	1158.0	22.3	5197	100.0	1,56
AUSL 7 - Abbadia S.S.	0	0.0	165	7.9	84	4.0	747	35.5	1110.0	52.7	2106	100.0	n.v.
AUSL 7 - Montepulciano	0	0.0	1072	6.6	2533	15.6	7315	45.0	5336.0	32.8	16256	100.0	3,18
AUSL 7 - Poggibonsi	12	0.5	38	1.5	249	9.6	1461	56.6	822.0	31.8	2582	100.0	3,65
AUSL 7 - Rugani	0	0.0	0	0.0	47	3.8	488	39.5	700.0	56.7	1234	100.0	5,00
AUSL 8 - San Sepolcro	2	0.2	65	4.9	311	23.6	845	64.2	93.0	7.1	1317	100.0	1,83
AUSL 8 - Cortona	41	0.5	475	5.5	1226	14.3	3705	43.1	3139.0	36.6	8588	100.0	1,84
AUSL 8 - Arezzo	107	1.0	375	3.4	2242	20.6	5228	47.9	2952.0	27.1	10904	100.0	1,89
AUSL 8 - Montevarchi	80	1.2	260	4.0	984	15.3	3512	54.5	1604.0	24.9	6439	100.0	1,93
AUSL 8 - Bibbiena	0	0.0	97	2.0	645	13.0	2489	50.2	1727.0	34.8	4958	100.0	2,96
AUSL 8 - San Giuseppe	0	0.0	43	1.8	117	4.9	1174	49.1	1056.0	44.2	2390	100.0	5,00
AUSL 8 - C.Chirurgico Toscano	8	0.3	8	0.3	131	4.3	1103	35.9	1822.0	59.3	3073	100.0	5,00
AUSL 9 - Castel del Piano	0	0.0	62	8.0	187	24.0	499	64.0	31.0	4.0	779	100.0	n.v.
AUSL 9 - Grosseto	63	1.4	240	5.2	793	17.2	2525	54.9	979.0	21.3	4600	100.0	0,90
AUSL 9 - Massa M.ma	0	0.0	368	4.9	1300	17.4	4202	56.2	1614.0	21.6	7483	100.0	1,11
AUSL 9 - Pitigliano													3,01
AUSL 9 - Orbetello	0	0.0	669	3.7	1664	9.2	11001	60.6	4808.0	26.5	18142	100.0	3,01
AUSL 10 - Poggio Sereno	66	16.0	58	14.0	66	16.0	165	40.0	58.0	14.0	413	100.0	0,00
AUSL 10 - Pergolino H.	193	32.2	203	33.9	142	23.7	51	8.5	10.0	1.7	599	100.0	0,00
AUSL 10 - Bagno a Ripoli													1,56
AUSL 10 - Semstori Figline	72	0.5	260	1.8	1984	13.8	8671	60.2	3405.0	23.7	14392	100.0	1,56
AUSL 10 - Borgo S. Lorenzo	0	0.0	165	2.8	840	14.0	3669	61.2	1319.0	22.0	5994	100.0	1,75
AUSL 10 - Ist. Reumat. Munari	6	1.3	12	2.7	98	21.3	203	44.0	141.0	30.7	460	100.0	2,06
AUSL 10 - Torregalli Firenze													2,10
AUSL 10 - SMN Firenze	48	0.5	315	3.3	1397	14.8	5556	58.9	2119.0	22.5	9437	100.0	2,10
AUSL 10 - IOT Firenze													2,10
AUSL 10 - Villa dei Pini	10	1.9	30	5.8	50	9.6	242	46.2	192.0	36.5	525	100.0	3,65
AUSL 10 - Ulivella e Glicini	12	0.2	151	3.0	428	8.5	2671	52.8	1792.0	35.5	5054	100.0	3,79
AUSL 10 - Maria Teresa H.	0	0.0	0	0.0	81	8.7	470	50.6	377.0	40.7	928	100.0	4,94
AUSL 10 - Frate Sole	0	0.0	11	0.6	22	1.2	446	25.0	1307.0	73.2	1785	100.0	5,00
AUSL 10 - V. Sieve Pelago	0	0.0	27	1.7	138	8.8	623	39.5	788.0	50.0	1577	100.0	5,00
AUSL 10 - C. Onc. Fiorentino	0	0.0	16	0.6	55	2.1	693	26.0	1896.0	71.3	2659	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Beatrice H.	0	0.0	0	0.0	31	3.3	422	44.6	493.0	52.1	946	100.0	5,00
AUSL 11 - Fucecchio													1,02
AUSL 11 - Empoli	349	2.2	395	2.5	2689	17.3	8106	52.1	4018.0	25.8	15557	100.0	1,02
AUSL 11 - Leonardo	0	0.0	9	0.8	150	12.6	505	42.5	523.0	44.1	1187	100.0	4,47
AUSL 12 - Viareggio	0	0.0	354	5.1	982	14.2	3687	53.4	1887.0	27.3	6911	100.0	2,72
AUSL 12 - San Camillo	24	0.5	24	0.5	269	5.7	2135	45.5	2237.0	47.7	4689	100.0	5,00
AOU Pisana	486	1.0	1093	2.3	5318	11.3	23480	49.7	16858.0	35.7	47235	100.0	3,10
AOU Senese	231	0.8	1231	4.5	3259	12.0	12146	44.7	10295.0	37.9	27162	100.0	3,24
AOU Careggi	226	0.5	1250	2.6	6650	13.9	24187	50.6	15471.0	32.4	47784	100.0	2,80
Meyer	49	0.6	177	2.3	715	9.4	3427	44.8	3276.0	42.9	7644	100.0	3,64
FTGM - Pisa	0	0.0	0	0.0	271	6.9	1454	36.7	2232.0	56.4	3957	100.0	5,00
FTGM - Massa													5,00

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancante risposte e le risposte "non so"
n.v. = non valutato

D19	
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI DEL RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO	
DEFINIZIONE	Valutazione ed esperienza degli utenti che accedono al servizio di ricovero ospedaliero ordinario sulla qualità dell'assistenza ricevuta
NOTE PER L'ELABORAZIONE	La performance percepita dai pazienti ha rappresentatività a livello di Area Funzionale Organizzativa dei singoli presidi. I risultati sono stati dunque aggregati a livello di singolo presidio e nel caso di presidi con più stabilimenti, a tutti gli stabilimenti è stata assegnata la valutazione del presidio. 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, genere, stato di salute percepito al momento dell'intervista, precedenti esperienze di ricovero e soggetto erogatore (S.E.). Il risultato medio calcolato per ciascun S.E. costituisce il valore finale dell'indicatore. Sulla base di questo valore sono definite le fasce di valutazione e i punteggi per ciascuna S.E. I presidi per i quali non è stato raggiunto il livello di adesione pari al 60% saranno presentati senza valutazione.

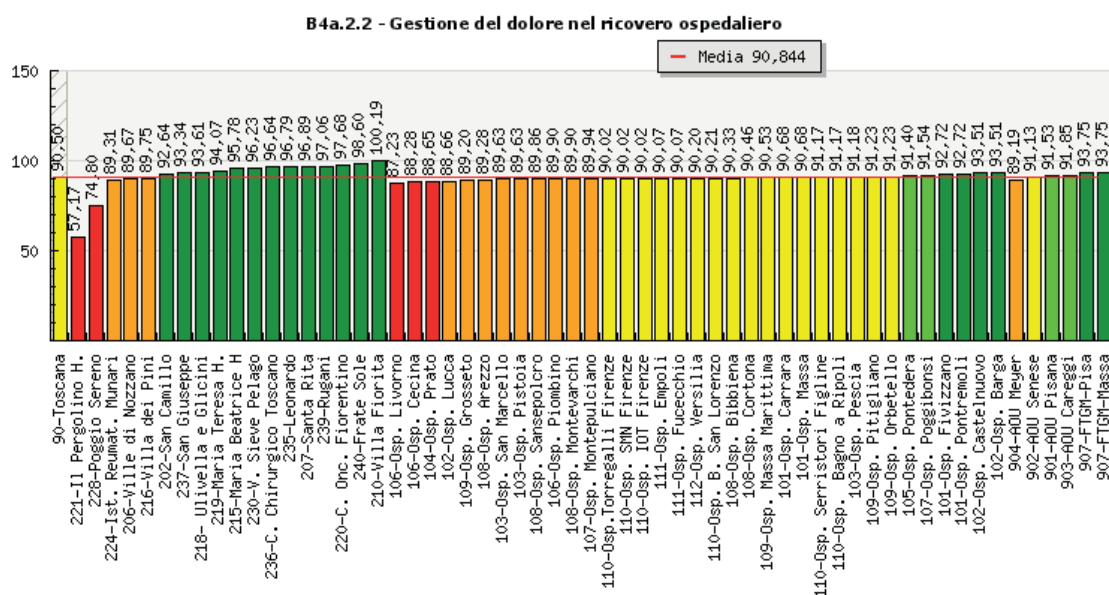


QUESITI	Le valutazioni sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alla domanda: - Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta? Per avere maggiori informazioni sulla percezione dei cittadini, nell'indicatore sono riportate anche le valutazioni che riguardano specifici aspetti del servizio e che sono calcolate sulla base delle risposte date alle seguenti domande: 1. Durante il ricovero, pensa che il personale dell'ospedale abbia fatto quanto possibile per controllare il suo dolore? 2. Una volta ammeso in reparto, il personale le ha spiegato come si sarebbe svolto il suo percorso di cura nell'ospedale fino al momento delle dimissioni? 3. Al momento delle dimissioni le è stato spiegato cosa tenere sotto controllo e quali farmaci prendere una volta tornato a casa? 4. Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'organizzazione del reparto? 5. A volte in ospedale, un medico o un infermiere dice al paziente (o parente) una cosa, ed un altro medico o infermiere gliene dice una completamente diversa. A lei è successo? 6. Il suo medico di famiglia era informato del suo ricovero e del suo stato di salute? 7. Da 1 a 5, come valuta complessivamente il modo di lavorare insieme dei medici e degli infermieri del reparto? 8. Durante il ricovero le risposte dei medici alle sue domande sono state chiare? 9. Durante il ricovero ha avuto fiducia nei medici che l'assistevano? 10. Da 1 a 5, come valuta la cortesia del personale medico? 11. Da 1 a 5, come valuta l'assistenza ricevuta dal personale medico? 12. I medici parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? 13. Durante il ricovero le è stato assegnato un medico in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza? 14. Durante il ricovero le risposte degli infermieri alle sue domande sono state chiare? 15. Durante il ricovero ha avuto fiducia negli infermieri che l'assistevano? 16. Da 1 a 5, come valuta la cortesia del personale infermieristico? 17. Quando ha suonato il campanello per chiamare un infermiere, prima che arrivasse quanto ha atteso? 18. Gli infermieri parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? 19. Durante il ricovero le è stato assegnato un infermiere in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza? 20. Durante il ricovero ha ricevuto informazioni chiare sulle sue condizioni di salute o sui trattamenti a cui veniva sottoposto (interventi, farmaci etc.)? 21. Durante il ricovero i suoi familiari (o persone a lei vicine) hanno avuto difficoltà a parlare con i medici delle sue condizioni di salute? 22. Durante il ricovero i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza?
NOTA METODOLOGICA	Per le strutture pubbliche la popolazione di riferimento è il totale dei dimessi nel 2010 dalle strutture ospedaliere toscane in regime di ricovero ordinario (esclusi pazienti ricoverati nei reparti: nido, terapia intensiva, rianimazione e lungodegenza). I nominativi dei pazienti da campionare sono stati estratti in modo casuale dalla lista dei pazienti dimessi nel periodo gennaio-febbraio 2011. La numerosità campionaria definita garantisce un livello di significatività per singola AFO del 5% (intervallo di confidenza al 95%) e precisione del 10%. Il campione regionale complessivo richiesto è pari a 6690 pazienti. Le interviste concluse a cui si fa riferimento ammontano a 8279, a fronte di un tasso di risposta superiore rispetto a quello atteso. Per le strutture private accreditate la popolazione di riferimento è il totale dei dimessi nel 2011 dalle strutture ospedaliere in regime di ricovero (esclusi pazienti ricoverati nei reparti: nido, terapia intensiva, rianimazione). I nominativi dei pazienti da campionare sono stati estratti in modo casuale dalla lista dei pazienti dimessi nel periodo novembre 2011 - marzo 2012 e aprile-maggio 2012. La numerosità campionaria definita garantisce un livello di significatività per singola AFO del 5% (intervallo di confidenza al 95%) e precisione del 10%. Il campione complessivo richiesto è pari a 2072 pazienti. Le interviste concluse a cui si fa riferimento ammontano a 3042, a fronte di un tasso di risposta superiore rispetto a quello atteso.
RIFERIMENTO	Media regionale, anno 2011-2012
FONTE	Indagine postale CAWI-CATI
LIVELLO	Struttura di erogazione



4.11 Indicatore B4a.2.2: Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero

Prendersi cura del dolore non è più solo un dovere etico, ma negli ultimi anni è diventato un obiettivo cruciale per i sistemi sanitari. Il dolore è riconosciuto come un fenomeno patologico che incide pesantemente sulla vita dei pazienti, non solo in termini clinici, ma anche sociali. Educare gli operatori e gli stessi cittadini alla corretta gestione del dolore può di fatto ridurre tali effetti e rendere migliore la vita dei pazienti affetti da qualsiasi tipo di dolore (cronico, post-operatorio, ecc.). Prima di intervenire con terapie, è fondamentale che gli operatori ascoltino il paziente e quale percezione hanno del dolore che provano in quel momento. Il paziente dunque ha un ruolo attivo e indispensabile nella gestione del dolore, è per questo che nell'indagine sui ricoveri ospedalieri è stato chiesto "Durante il ricovero pensa che il personale dell'ospedale abbia fatto quanto possibile per controllare il suo dolore?"



B4a.2.2 Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	90,50	2,41	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	90,68	2,56	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	90,68	2,56	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	92,72	4,12	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	92,72	4,12	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	88,66	1,01	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	89,67	1,79	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	93,51	4,73	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	93,51	4,73	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	89,63	1,76	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	89,63	1,76	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	91,18	2,95	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	96,89	5,00	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	88,65	1,00	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	100,19	5,00	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	91,40	3,12	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	91,69	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	87,23	0,00	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	87,17	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	88,28	0,73	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	89,90	1,96	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	89,94	2,00	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	91,03	-	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	91,54	3,22	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Rugani	97,06	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	89,28	1,49	-	-	2011



B4a. 2.2 Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	89,86	1,93	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	89,90	1,97	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	90,33	2,29	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	90,46	2,39	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	<i>San Giuseppe</i>	93,34	4,60	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	<i>C. Chirurgico Toscano</i>	96,64	5,00	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	87,08	-	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	89,20	1,43	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	90,53	2,45	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	91,23	2,98	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	91,23	2,98	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Poggio Sereno</i>	74,80	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Il Pergolino H.</i>	57,17	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ist. Reumat. Munari</i>	89,31	1,51	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Villa dei Pini</i>	89,75	1,85	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	90,02	2,06	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	90,02	2,06	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	90,02	2,06	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	90,21	2,20	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	91,17	2,94	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	91,17	2,94	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ulivella e Glicini</i>	93,61	4,80	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Frate Sole</i>	98,60	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>V. Sieve Pelago</i>	96,23	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>C. Onc. Fiorentino</i>	97,68	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Teresa H.</i>	94,07	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Beatrice H</i>	95,78	5,00	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	90,07	2,09	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	90,07	2,09	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	<i>Leonardo</i>	96,79	5,00	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	90,20	2,18	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	<i>San Camillo</i>	92,64	4,06	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	91,53	3,20	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	91,13	2,90	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	91,85	3,44	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	89,19	1,41	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	93,75	4,90	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	93,75	4,90	-	-	2011

**B4a.2.2 - Durante il ricovero, pensa che il personale dell'ospedale abbia fatto quanto possibile per controllare il suo dolore?**

Stabilimento	Mai		Qualche volta		Sì, sempre		Totale		Valutazione
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
AUSL 1 - Pontremoli									4,12
AUSL 1 - Fivizzano	0	0.0	1705	13.5	10952	86.5	12657	100.0	4,12
AUSL 1 - Massa									2,56
AUSL 1 - Carrara	61	1.3	583	12.8	3901	85.8	4545	100.0	2,56
AUSL 2 - Castelnuovo									4,73
AUSL 2 - Barga	0	0.0	391	9.1	3910	90.9	4301	100.0	4,73
AUSL 2 - Lucca	364	2.9	2117	17.1	9886	79.9	12367	100.0	1,01
AUSL 2 - Ville di Nozzano	0	0.0	101	20.3	395	79.7	496	100.0	1,79
AUSL 3 - Pistoia									1,76
AUSL 3 - San Marcello	291	2.3	2030	16.1	10258	81.6	12579	100.0	1,76
AUSL 3 - Pescia	242	3.1	1056	13.6	6467	83.3	7764	100.0	2,95
AUSL 3 - Santa Rita	13	1.7	20	2.5	749	95.8	781	100.0	5,00
AUSL 4 - Prato	655	3.6	3343	18.5	14060	77.9	18058	100.0	1,00
AUSL 4 - Villa Fiorita	15	1.1	0	0.0	1403	98.9	1418	100.0	5,00
AUSL 5 - Volterra	0	0.0	230	11.9	1697	88.1	1927	100.0	n.v.
AUSL 5 - Pontedera	159	2.0	925	11.8	6731	86.1	7815	100.0	3,34
AUSL 6 - Elba	127	6.3	461	23.0	1413	70.6	2001	100.0	n.v.
AUSL 6 - Livorno	581	4.1	2881	20.4	10644	75.5	14107	100.0	0,00
AUSL 6 - Cecina	197	3.3	1171	19.9	4514	76.8	5881	100.0	0,73
AUSL 6 - Piombino	149	3.4	723	16.7	3463	79.9	4334	100.0	1,96
AUSL 7 - Abbadia S.S.	0	0.0	195	11.2	1551	88.8	1746	100.0	n.v.
AUSL 7 - Montepulciano	353	2.7	2311	17.4	10587	79.9	13251	100.0	2,83
AUSL 7 - Poggibonsi	9	0.4	305	13.2	1991	86.4	2304	100.0	3,22
AUSL 7 - Rugani	0	0.0	55	5.2	1006	94.8	1062	100.0	5,00
AUSL 8 - San Sepolcro	123	13.9	132	14.9	630	71.2	885	100.0	1,49
AUSL 8 - Cortona	200	2.6	826	10.6	6796	86.9	7822	100.0	1,93
AUSL 8 - Arezzo	175	1.9	1969	20.8	7311	77.3	9456	100.0	1,97
AUSL 8 - Montevarchi	152	2.8	960	17.6	4348	79.6	5460	100.0	2,29
AUSL 8 - Bibbiena	37	0.9	815	19.3	3371	79.8	4223	100.0	2,39
AUSL 8 - San Giuseppe	11	0.5	245	11.4	1899	88.1	2155	100.0	4,60
AUSL 8 - C.Chirurgico Toscano	8	0.3	155	6.3	2296	93.4	2460	100.0	5,00
AUSL 9 - Castel del Piano	0	0.0	280	40.9	405	59.1	686	100.0	n.v.
AUSL 9 - Grosseto	96	2.3	786	19.1	3245	78.6	4127	100.0	1,43
AUSL 9 - Massa M.ma	173	2.8	834	13.5	5165	83.7	6172	100.0	2,45
AUSL 9 - Pitigliano									2,98
AUSL 9 - Orbetello	587	3.8	2299	15.0	12418	81.1	15304	100.0	2,98
AUSL 10 - Poggio Sereno	50	16.7	58	19.4	190	63.9	297	100.0	0,00
AUSL 10 - Pergolino H.	101	23.8	203	47.6	122	28.6	426	100.0	0,00
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	0	0.0	1877	15.1	10582	84.9	12459	100.0	1,51
AUSL 10 - Semistori Figline									1,85
AUSL 10 - Borgo S. Lorenzo	86	1.7	727	14.9	4079	83.4	4891	100.0	2,06
AUSL 10 - Ist. Reumat. Munari	12	2.7	80	17.8	356	79.5	448	100.0	2,06
AUSL 10 - Torregalli Firenze									2,06
AUSL 10 - SMN Firenze	122	1.5	1670	20.0	6542	78.5	8334	100.0	2,20
AUSL 10 - IOT Firenze									2,94
AUSL 10 - Villa dei Pini	10	2.6	91	23.1	293	74.4	394	100.0	2,94
AUSL 10 - Ulivella e Glicini	50	1.2	440	10.4	3759	88.5	4249	100.0	4,80
AUSL 10 - Maria Teresa H.	3	0.4	76	10.0	679	89.6	757	100.0	5,00
AUSL 10 - Frate Sole	0	0.0	65	4.0	1554	96.0	1618	100.0	5,00
AUSL 10 - V. Sieve Pelago	14	1.0	100	7.1	1285	91.9	1398	100.0	5,00
AUSL 10 - C. Onc. Fiorentino	0	0.0	112	4.9	2184	95.1	2297	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Beatrice H.	8	1.0	47	5.9	743	93.1	797	100.0	5,00
AUSL 11 - Fucecchio									2,09
AUSL 11 - Empoli	320	2.3	2154	15.6	11297	82.0	13771	100.0	2,09
AUSL 11 - Leonardo	0	0.0	65	6.2	990	93.8	1056	100.0	5,00
AUSL 12 - Viareggio	146	2.4	1221	20.0	4728	77.6	6094	100.0	2,18
AUSL 12 - San Camillo	66	1.7	353	8.9	3534	89.4	3953	100.0	4,06
AOU Pisana	801	2.1	4532	12.0	32365	85.9	37697	100.0	3,20
AOU Senese	686	3.1	2726	12.3	18733	84.6	22144	100.0	2,90
AOU Careggi	575	1.4	5621	14.0	34026	84.6	40222	100.0	3,44
Meyer	148	2.1	859	12.3	5949	85.5	6955	100.0	1,41
FTGM - Pisa									4,90
FTGM - Massa	24	0.7	113	3.5	3143	95.8	3281	100.0	4,90

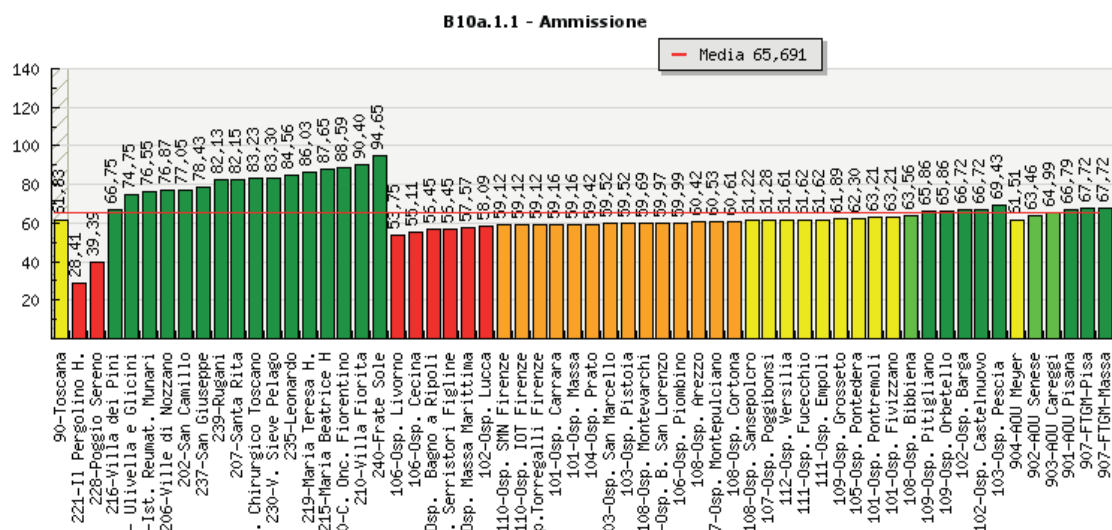
Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non ho provato dolore"

n.v. = non valutato



4.12 Indicatore B10a.1.1: Ammissione

La presa in carico del paziente è un elemento fondamentale nell'assistenza sanitaria, con un impatto importante sulla qualità e sull'esperienza del paziente. Poter fare riferimento ad una figura sanitaria in particolare, che segue tutto il percorso, e ricevere informazioni sul percorso di cura al momento dell'ammissione e durante il periodo di degenza aiutano il paziente a sentirsi coinvolto e parte attiva del processo di erogazione delle cure con effetti significativi sul livello di compliance. Il sottoindicatore sull'Ammissione (B10a.1.1) traduce in valutazione le risposte ottenute alla domanda "Una volta ammesso in reparto il personale le ha spiegato come si sarebbe svolto il suo percorso di cura in ospedale, fino alle sue dimissioni?".



B10a.1.1 Ammissione						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	61,83	2,43	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	59,16	1,34	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	59,16	1,34	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	63,21	3,00	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	63,21	3,00	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	58,09	0,91	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	66,72	4,43	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	66,72	4,43	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	76,87	5,00	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	59,52	1,49	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	59,52	1,49	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	69,43	5,00	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	82,15	5,00	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	59,42	1,44	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	90,40	5,00	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	62,30	2,63	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	65,71	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	53,75	0,00	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	55,11	0,00	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	57,13	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	59,99	1,68	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	60,53	1,91	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	61,28	2,21	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	63,35	-	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Rugani	82,13	5,00	-	-	2011



B10a.1.1 Ammissione						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	59,69	1,56	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	60,42	1,86	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	60,61	1,94	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	61,22	2,19	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	63,56	3,14	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	83,23	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	San Giuseppe	78,43	5,00	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	50,45	-	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	57,57	0,69	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	61,89	2,46	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	65,86	4,08	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	65,86	4,08	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Poggio Sereno	39,39	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Il Pergolino H.	28,41	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	56,45	0,24	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	56,45	0,24	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	59,12	1,33	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	59,12	1,33	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	59,12	1,33	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	59,97	1,68	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Villa dei Pini	66,75	4,44	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Frate Sole	94,65	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	V. Sieve Pelago	83,30	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Ist. Reumat. Munari	76,55	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	C. Onc. Fiorentino	88,59	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Maria Teresa H.	86,03	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Ulivella e Glicini	74,75	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Maria Beatrice H	87,65	5,00	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	61,62	2,34	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	61,62	2,34	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Leonardo	84,56	5,00	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	61,61	2,34	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	San Camillo	77,05	5,00	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	66,79	4,45	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	63,46	3,09	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	64,99	3,72	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	61,51	2,29	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	67,72	4,83	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	67,72	4,83	-	-	2011

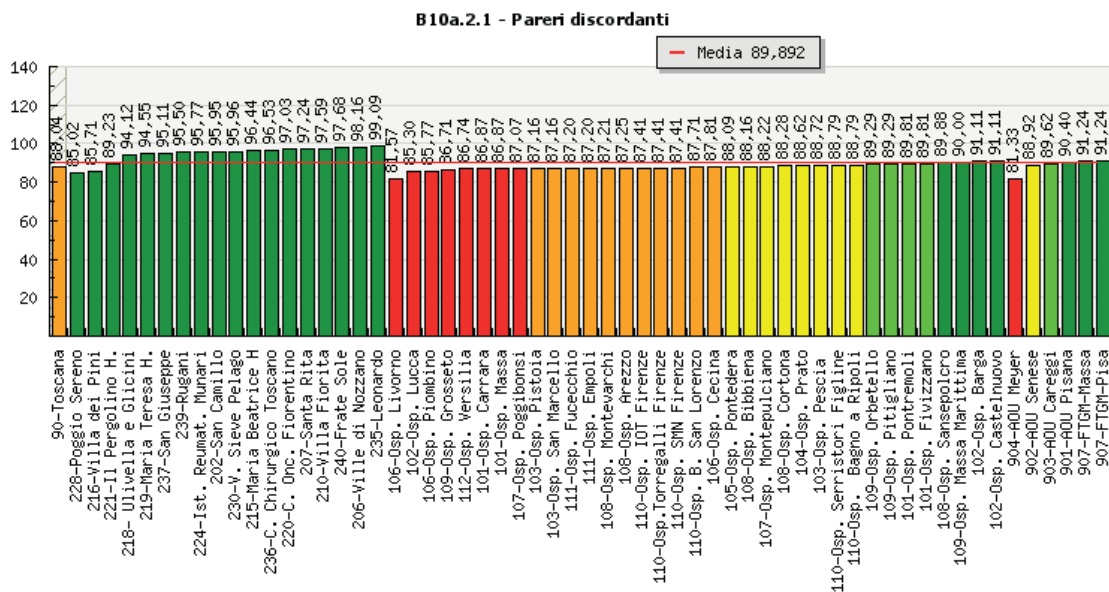

B10a.1.1 - Una volta ammesso in reparto, il personale le ha spiegato come si sarebbe svolto il suo percorso di cura nell'ospedale fino al momento delle dimissioni?

Stabilimento	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale		Valutazione
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
AUSL 1 - Pontremoli	2551	17.2	6469	43.6	5814	39.2	14833	100.0	3,00
AUSL 1 - Fivizzano									3,00
AUSL 1 - Massa	1305	23.7	2011	36.5	2187	39.7	5504	100.0	1,34
AUSL 1 - Carrara									1,34
AUSL 2 - Castelnuovo	838	17.7	1736	36.7	2160	45.6	4733	100.0	4,43
AUSL 2 - Barga									4,43
AUSL 2 - Lucca	2987	20.8	6750	47.0	4626	32.2	14363	100.0	0,91
AUSL 2 - Ville di Nozzano	67	9.6	210	30.1	421	60.2	698	100.0	5,00
AUSL 3 - Pistoia	3659	25.5	5748	40.1	4922	34.4	14329	100.0	1,49
AUSL 3 - San Marcello									1,49
AUSL 3 - Pescia	2444	25.0	2908	29.8	4405	45.1	9756	100.0	5,00
AUSL 3 - Santa Rita	53	5.8	223	24.6	630	69.6	906	100.0	5,00
AUSL 4 - Prato	4857	23.3	9431	45.2	6563	31.5	20851	100.0	1,44
AUSL 4 - Villa Fiorita	0	0.0	381	19.7	1556	80.3	1937	100.0	5,00
AUSL 5 - Volterra	334	16.4	770	37.9	930	45.7	2033	100.0	n.v.
AUSL 5 - Pontedera	1617	17.1	4242	44.9	3589	38.0	9447	100.0	4,02
AUSL 6 - Elba	596	22.7	1216	46.3	813	31.0	2625	100.0	n.v.
AUSL 6 - Livorno	4161	25.8	7192	44.5	4792	29.7	16145	100.0	0,00
AUSL 6 - Cecina	1930	27.2	2899	40.8	2277	32.0	7106	100.0	0,51
AUSL 6 - Piombino	1298	25.0	1977	38.1	1915	36.9	5190	100.0	1,68
AUSL 7 - Abbadia S.S.	442	25.7	692	40.3	585	34.1	1719	100.0	n.v.
AUSL 7 - Montepulciano	3905	24.9	5939	37.9	5831	37.2	15675	100.0	3,06
AUSL 7 - Poggibonsi	366	14.8	1147	46.4	956	38.7	2470	100.0	2,21
AUSL 7 - Rugani	55	4.4	315	25.3	873	70.3	1242	100.0	5,00
AUSL 8 - San Sepolcro	378	33.3	521	45.9	236	20.8	1135	100.0	1,86
AUSL 8 - Cortona	1743	20.3	3105	36.2	3739	43.5	8588	100.0	2,19
AUSL 8 - Arezzo	2215	21.0	4297	40.7	4058	38.4	10570	100.0	1,56
AUSL 8 - Montevarchi	1336	21.5	2677	43.0	2207	35.5	6219	100.0	3,14
AUSL 8 - Bibbiena	699	14.7	1686	35.4	2384	50.0	4769	100.0	1,94
AUSL 8 - San Giuseppe	149	6.1	736	30.3	1547	63.6	2433	100.0	5,00
AUSL 8 - C.Chirurgico Toscano	172	5.6	695	22.5	2223	72.0	3089	100.0	5,00
AUSL 9 - Castel del Piano	312	40.0	312	40.0	156	20.0	779	100.0	n.v.
AUSL 9 - Grosseto	643	14.7	1891	43.1	1855	42.3	4389	100.0	2,46
AUSL 9 - Massa M.ma	1657	22.6	3065	41.7	2620	35.7	7342	100.0	0,69
AUSL 9 - Pitigliano	2964	16.3	8249	45.5	6929	38.2	18142	100.0	4,08
AUSL 9 - Orbetello									4,08
AUSL 10 - Poggio Sereno	182	48.9	83	22.2	107	28.9	371	100.0	0,00
AUSL 10 - Pergolino H.	335	55.0	213	35.0	61	10.0	609	100.0	0,00
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	3076	22.3	5178	37.5	5558	40.2	13811	100.0	5,00
AUSL 10 - Seristori Figline									4,44
AUSL 10 - Borgo S. Lorenzo	883	14.8	2684	45.0	2397	40.2	5965	100.0	1,33
AUSL 10 - Ist. Reumat. Munari	49	10.3	160	33.3	270	56.4	479	100.0	1,33
AUSL 10 - Torregalli Firenze									1,33
AUSL 10 - SMN Firenze	1868	20.5	4325	47.4	2933	32.1	9125	100.0	1,68
AUSL 10 - IOT Firenze									0,24
AUSL 10 - Villa dei Pini	61	11.5	222	42.3	242	46.2	525	100.0	0,24
AUSL 10 - Ulivella e Glicini	477	9.4	1686	33.1	2929	57.5	5092	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Teresa H.	34	3.8	207	22.7	670	73.5	911	100.0	5,00
AUSL 10 - Frate Sole	32	1.9	141	8.1	1569	90.1	1742	100.0	5,00
AUSL 10 - V. Sieve Pelago	90	5.8	363	23.6	1087	70.6	1541	100.0	5,00
AUSL 10 - C. Onc. Fiorentino	47	1.8	553	21.0	2029	77.2	2628	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Beatrice H.	23	2.6	180	19.7	711	77.8	915	100.0	5,00
AUSL 11 - Fucecchio	2257	14.4	6644	42.5	6732	43.1	15633	100.0	2,34
AUSL 11 - Empoli									2,34
AUSL 11 - Leonardo	9	0.8	327	27.8	841	71.4	1177	100.0	5,00
AUSL 12 - Viareggio	1580	24.7	2398	37.4	2426	37.9	6405	100.0	2,34
AUSL 12 - San Camillo	473	9.9	1232	25.8	3080	64.4	4784	100.0	5,00
AOU Pisana	6390	13.8	17596	38.1	22191	48.1	46177	100.0	4,45
AOU Senese	4741	17.8	10153	38.1	11741	44.1	26634	100.0	3,09
AOU Careggi	7450	15.8	17957	38.2	21648	46.0	47055	100.0	3,72
Meyer	785	10.2	3391	44.3	3481	45.5	7657	100.0	2,29
FTGM - Pisa	340	8.9	1425	37.3	2058	53.8	3823	100.0	4,83
FTGM - Massa									4,83

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so"
n.v. = non valutato



4.13 Indicatore B10a.2.1: Pareri discordanti



B10a.2.1 Pareri discordanti						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	88,04	1,99	-	-	2011
Aust 1 Massa	Osp. Massa	86,87	0,70	-	-	2011
Aust 1 Massa	Osp. Carrara	86,87	0,70	-	-	2011
Aust 1 Massa	Osp. Pontremoli	89,81	3,97	-	-	2011
Aust 1 Massa	Osp. Fivizzano	89,81	3,97	-	-	2011
Aust 2 Lucca	Osp. Lucca	85,30	0,00	-	-	2011
Aust 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	91,11	5,00	-	-	2011
Aust 2 Lucca	Osp. Barga	91,11	5,00	-	-	2011
Aust 2 Lucca	Ville di Nozzano	98,16	5,00	-	-	2011
Aust 3 Pistoia	Osp. Pistoia	87,16	1,03	-	-	2011
Aust 3 Pistoia	Osp. San Marcello	87,16	1,03	-	-	2011
Aust 3 Pistoia	Osp. Pescia	88,72	2,76	-	-	2011
Aust 3 Pistoia	Santa Rita	97,24	5,00	-	-	2011
Aust 4 Prato	Osp. Prato	88,62	2,64	-	-	2011
Aust 4 Prato	Villa Fiorita	97,59	5,00	-	-	2011
Aust 5 Pisa	Osp. Pontedera	88,09	2,06	-	-	2011
Aust 5 Pisa	Osp. Volterra	90,81	-	-	-	2011
Aust 6 Livorno	Osp. Livorno	81,57	0,00	-	-	2011
Aust 6 Livorno	Osp. Elba	83,44	-	-	-	2011
Aust 6 Livorno	Osp. Piombino	85,77	0,00	-	-	2011
Aust 6 Livorno	Osp. Cecina	87,81	1,74	-	-	2011
Aust 7 Siena	Osp. Poggibonsi	87,07	0,92	-	-	2011
Aust 7 Siena	Osp. Montepulciano	88,22	2,20	-	-	2011
Aust 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	89,45	-	-	-	2011
Aust 7 Siena	Rugani	95,50	5,00	-	-	2011
Aust 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	87,21	1,08	-	-	2011
Aust 8 Arezzo	Osp. Arezzo	87,25	1,13	-	-	2011
Aust 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	88,16	2,14	-	-	2011
Aust 8 Arezzo	Osp. Cortona	88,28	2,27	-	-	2011
Aust 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	89,88	4,04	-	-	2011
Aust 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	96,53	5,00	-	-	2011
Aust 8 Arezzo	San Giuseppe	95,11	5,00	-	-	2011



B10a.2.1 Pareri discordanti						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	84,29	-	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	86,71	0,53	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	89,29	3,39	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	89,29	3,39	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	90,00	4,18	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	87,41	1,30	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	87,41	1,30	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	87,41	1,30	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	87,71	1,63	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	88,79	2,84	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	88,79	2,84	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Frate Sole</i>	97,68	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>V. Sieve Pelago</i>	95,96	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Poggio Sereno</i>	85,02	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ist. Reumat. Munari</i>	95,77	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Il Pergolino H.</i>	89,23	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>C. Onc. Fiorentino</i>	97,03	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Teresa H.</i>	94,55	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ulivella e Glicini</i>	94,12	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Villa dei Pini</i>	85,71	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Beatrice H</i>	96,44	5,00	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	87,20	1,06	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	87,20	1,06	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	<i>Leonardo</i>	99,09	5,00	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	86,74	0,55	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	<i>San Camillo</i>	95,95	5,00	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	90,40	4,61	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	88,92	2,97	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	89,62	3,74	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	81,33	0,00	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	91,24	5,00	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	91,24	5,00	-	-	2011

**B10a.2.1 - A volte in ospedale un medico o un infermiere dice al paziente (o parente) una cosa, ed un altro medico o infermiere gliene dice una completamente diversa. A lei è successo?**

Stabilimento	Sì, sempre		Qualche volta		Mai		Totale		Valutazione
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
AUSL 1 - Pontremoli	458	3.3	2226	15.9	11283	80.8	13967	100.0	3,97
AUSL 1 - Fivizzano									3,97
AUSL 1 - Massa	193	3.7	994	18.9	4066	77.4	5253	100.0	0,70
AUSL 1 - Carrara									0,70
AUSL 2 - Castelnuovo	52	1.1	716	15.5	3852	83.4	4620	100.0	5,00
AUSL 2 - Barga									5,00
AUSL 2 - Lucca	897	6.5	2628	19.0	10286	74.5	13811	100.0	0,00
AUSL 2 - Ville di Nozzano	0	0.0	42	6.8	580	93.2	622	100.0	5,00
AUSL 3 - Pistoia	434	3.1	2872	20.4	10761	76.5	14067	100.0	1,03
AUSL 3 - San Marcello									1,03
AUSL 3 - Pescia	116	1.2	2030	21.7	7193	77.0	9340	100.0	2,76
AUSL 3 - Santa Rita	7	0.7	33	3.6	867	95.7	906	100.0	5,00
AUSL 4 - Prato	156	0.7	3892	18.6	16902	80.7	20950	100.0	2,64
AUSL 4 - Villa Fiorita	0	0.0	76	4.5	1601	95.5	1678	100.0	5,00
AUSL 5 - Volterra	27	1.3	153	7.6	1833	91.1	2012	100.0	n.v.
AUSL 5 - Pontedera	261	2.8	1743	18.7	7333	78.5	9336	100.0	5,00
AUSL 6 - Elba	249	10.5	520	21.9	1608	67.6	2378	100.0	n.v.
AUSL 6 - Livorno	503	3.3	4723	30.9	10050	65.8	15276	100.0	0,00
AUSL 6 - Cecina	218	3.3	1026	15.6	5341	81.1	6585	100.0	0,00
AUSL 6 - Piombino	323	6.6	809	16.5	3760	76.9	4893	100.0	1,74
AUSL 7 - Abbadia S.S.	28	1.5	139	7.3	1746	91.3	1913	100.0	n.v.
AUSL 7 - Montepulciano	562	3.6	2861	18.3	12208	78.1	15631	100.0	3,56
AUSL 7 - Poggibonsi	57	2.4	550	22.8	1804	74.8	2411	100.0	0,92
AUSL 7 - Rugani	16	1.4	63	5.4	1085	93.2	1164	100.0	5,00
AUSL 8 - San Sepolcro	63	5.0	311	24.9	874	70.0	1248	100.0	1,13
AUSL 8 - Cortona	275	3.4	1302	16.3	6411	80.3	7988	100.0	4,04
AUSL 8 - Arezzo	478	4.7	1989	19.6	7703	75.7	10169	100.0	1,08
AUSL 8 - Monteverdi	212	3.6	1173	20.1	4439	76.2	5824	100.0	2,14
AUSL 8 - Bibbiena	91	2.0	907	19.6	3626	78.4	4624	100.0	2,27
AUSL 8 - San Giuseppe	32	1.4	160	6.8	2155	91.8	2347	100.0	5,00
AUSL 8 - C. Chirurgico Toscano	25	0.8	155	5.2	2787	93.9	2966	100.0	5,00
AUSL 9 - Castel del Piano	125	17.4	125	17.4	467	65.2	717	100.0	n.v.
AUSL 9 - Grosseto	137	3.1	1012	23.1	3224	73.7	4372	100.0	0,53
AUSL 9 - Massa M.ma	195	2.9	953	14.0	5675	83.2	6822	100.0	4,18
AUSL 9 - Pitigliano	587	3.4	3001	17.3	13722	79.3	17310	100.0	3,39
AUSL 9 - Orbetello									3,39
AUSL 10 - Poggio Sereno	17	5.1	66	20.5	239	74.4	322	100.0	5,00
AUSL 10 - Pergolino H.	10	2.3	122	27.9	304	69.8	436	100.0	5,00
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	270	2.1	2297	17.6	10519	80.4	13087	100.0	5,00
AUSL 10 - Seristori Figline									5,00
AUSL 10 - Borgo S. Lorenzo	119	2.1	1176	20.8	4356	77.1	5650	100.0	1,30
AUSL 10 - Ist. Reumat. Munari	6	1.4	37	8.6	387	90.0	430	100.0	1,30
AUSL 10 - Torregalli Firenze									1,30
AUSL 10 - SMN Firenze	354	4.0	1672	18.7	6896	77.3	8922	100.0	1,63
AUSL 10 - IOT Firenze									2,84
AUSL 10 - Villa dei Pini	10	2.1	101	21.3	363	76.6	474	100.0	2,84
AUSL 10 - Olivella e Glicini	63	1.4	414	9.0	4109	89.6	4587	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Teresa H.	7	0.8	88	10.0	779	89.2	874	100.0	5,00
AUSL 10 - Frate Sole	17	1.0	33	2.0	1611	97.0	1661	100.0	5,00
AUSL 10 - V. Sieve Pelago	6	0.4	112	7.4	1407	92.2	1525	100.0	5,00
AUSL 10 - C. Onc. Fiorentino	8	0.3	135	5.3	2388	94.3	2532	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Beatrice H.	0	0.0	63	7.3	797	92.7	860	100.0	5,00
AUSL 11 - Fucecchio	561	3.8	2752	18.5	11587	77.8	14900	100.0	1,06
AUSL 11 - Empoli									1,06
AUSL 11 - Leonardo	0	0.0	28	2.5	1093	97.5	1121	100.0	5,00
AUSL 12 - Viareggio	325	5.2	1335	21.5	4556	73.3	6216	100.0	0,55
AUSL 12 - San Camillo	24	0.5	257	5.9	4085	93.6	4366	100.0	5,00
AOU Pisana	840	1.9	6256	14.0	37601	84.1	44698	100.0	4,61
AOU Senese	891	3.5	3723	14.7	20679	81.8	25294	100.0	2,97
AOU Careggi	1087	2.4	7781	17.0	36776	80.6	45644	100.0	3,74
Meyer	337	4.6	2216	30.4	4725	64.9	7279	100.0	0,00
FTGM - Pisa	0	0.0	345	9.2	3405	90.8	3750	100.0	5,00
FTGM - Massa									5,00

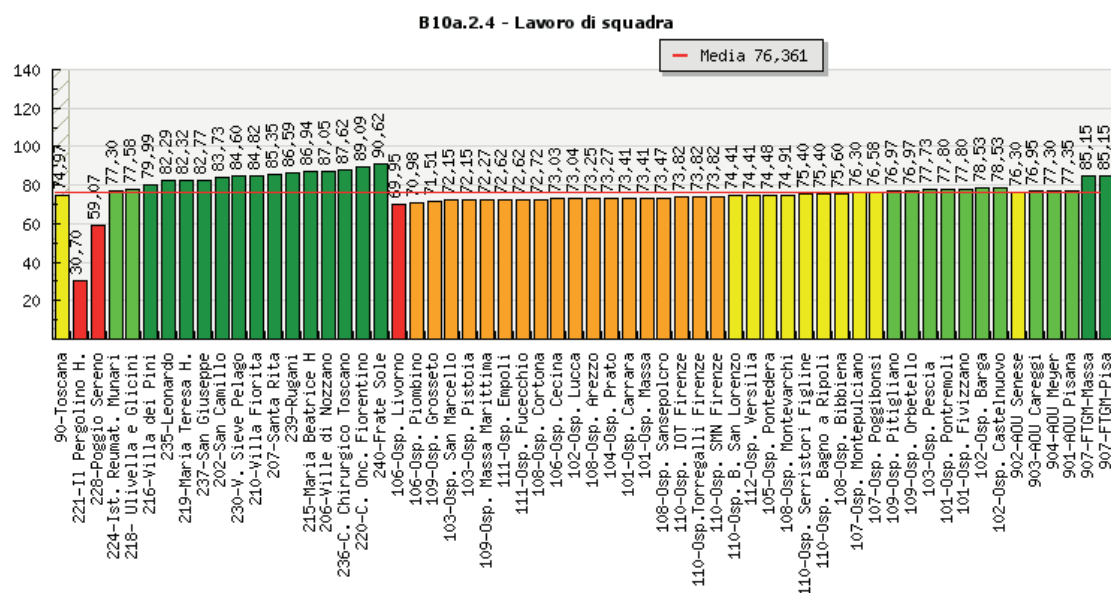
Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so"

n.v. = non valutato



4.14 Indicatore B10a.2.4: Lavoro di squadra

Il modo di lavorare insieme degli operatori incontrati durante l'accesso ai servizi influenza significativamente l'esperienza dei pazienti, sia nel caso dei servizi di emergenza e urgenza che nel ricovero ospedaliero, al punto da migliorare le valutazioni che danno dei servizi (Marcacci et al, 2010; Murante e Nuti, 2011). E' per questo che parlando di coordinamento nel percorso di ricovero ospedaliero è stato introdotto un sottoindicatore che tiene conto di quanto risposto dai pazienti alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il modo di lavorare insieme dei medici e degli infermieri del reparto?"



B10a.2.4 Lavoro di squadra						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	74,97	2,36	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	73,41	1,84	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	73,41	1,84	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	77,80	3,33	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	77,80	3,33	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	73,04	1,71	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	78,53	3,57	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	78,53	3,57	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	87,05	5,00	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	72,15	1,42	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	72,15	1,42	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	77,73	3,30	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	85,35	5,00	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	73,27	1,79	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	84,82	5,00	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	74,48	2,20	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	75,46	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	68,96	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	69,95	0,67	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	70,98	1,02	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	73,03	1,71	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	76,30	2,82	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	76,58	2,91	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	77,22	-	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Rugani	86,59	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	72,72	1,61	-	-	2011



B10a.2.4 Lavoro di squadra						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	73,25	1,79	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	73,47	1,86	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	74,91	2,35	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiana	75,60	2,58	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	San Giuseppe	82,77	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	87,62	5,00	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	69,30	-	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	71,51	1,20	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	72,27	1,46	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	76,97	3,04	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	76,97	3,04	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Poggio Sereno	59,07	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Il Pergolino H.	30,70	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	73,82	1,98	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	73,82	1,98	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	73,82	1,98	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	74,41	2,18	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	75,40	2,52	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	75,40	2,52	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Ist. Reumat. Munari	77,30	3,16	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Ulivella e Glicini	77,58	3,25	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Villa dei Pini	79,99	4,07	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Maria Teresa H.	82,32	4,85	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Frate Sole	90,62	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	V. Sieve Pelago	84,60	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	C. Onc. Fiorentino	89,09	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Maria Beatrice H	86,94	5,00	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	72,62	1,57	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	72,62	1,57	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Leonardo	82,29	4,84	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	74,41	2,17	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	San Camillo	83,73	5,00	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	77,35	3,16	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	76,30	2,81	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	76,95	3,03	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	77,30	3,15	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	85,15	5,00	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	85,15	5,00	-	-	2011

**B10a.2.4 - Da 1 a 5, come valuta complessivamente il modo di lavorare insieme dei medici e degli infermieri del reparto?**

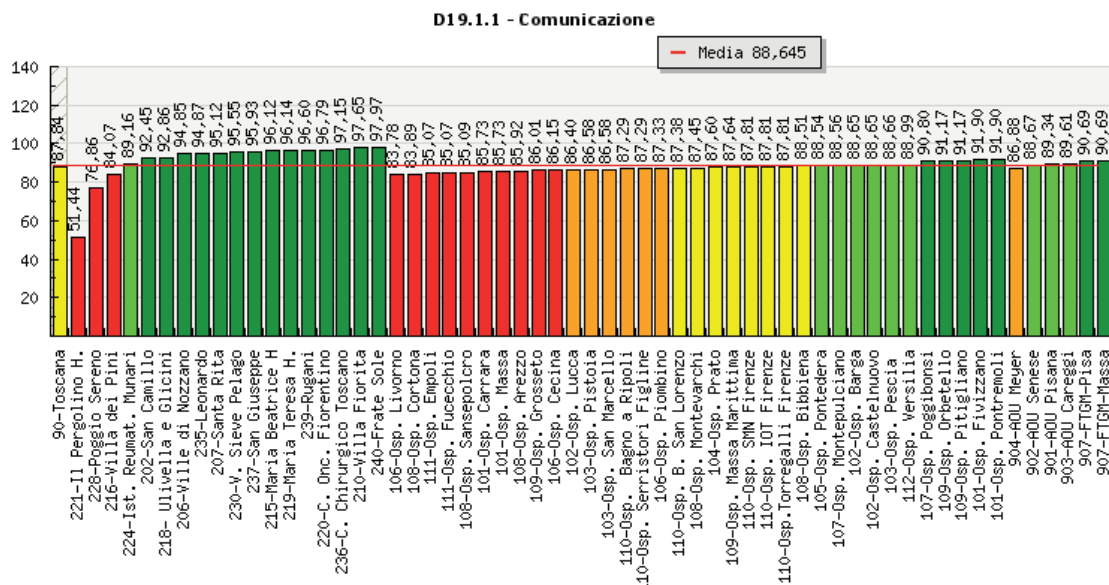
Stabilimento	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale		Valutazione
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
AUSL 1 - Pontremoli	252	1.7	332	2.2	1942	13.1	8365	56.6	3895.0	26.3	14786	100.0	3,33
AUSL 1 - Fivizzano													3,33
AUSL 1 - Massa	22	0.4	315	5.9	1033	19.2	2562	47.7	1438.0	26.8	5370	100.0	1,84
AUSL 1 - Carrara													1,84
AUSL 2 - Castelnuovo	0	0.0	143	2.9	556	11.2	2790	56.0	1496.0	30.0	4985	100.0	3,57
AUSL 2 - Barga													3,57
AUSL 2 - Lucca	586	4.1	586	4.1	2088	14.5	7640	53.2	3464.0	24.1	14363	100.0	1,71
AUSL 2 - Ville di Nozzano	0	0.0	17	2.5	25	3.8	278	41.8	345.0	51.9	665	100.0	5,00
AUSL 3 - Pistoia	86	0.6	764	5.3	2851	19.6	7628	52.6	3183.0	21.9	14512	100.0	1,42
AUSL 3 - San Marcello													1,42
AUSL 3 - Pescia	0	0.0	332	3.3	2224	21.8	4570	44.8	3076.0	30.2	10202	100.0	3,30
AUSL 3 - Santa Rita	7	0.7	7	0.7	39	4.3	401	44.2	453.0	50.0	906	100.0	5,00
AUSL 4 - Prato	224	1.0	880	4.0	4678	21.3	11860	54.0	4320.0	19.7	21963	100.0	1,79
AUSL 4 - Villa Fiorita	0	0.0	0	0.0	61	3.2	1037	54.0	824.0	42.9	1922	100.0	5,00
AUSL 5 - Volterra	0	0.0	53	2.6	305	15.1	1222	60.7	435.0	21.6	2014	100.0	n.v.
AUSL 5 - Pontedera	48	0.5	290	3.0	2073	21.3	5124	52.6	2205.0	22.6	9740	100.0	2,53
AUSL 6 - Elba	86	3.2	294	11.0	659	24.7	1175	44.1	452.0	17.0	2666	100.0	n.v.
AUSL 6 - Livorno	411	2.5	1449	9.0	2858	17.7	8031	49.8	3394.0	21.0	16143	100.0	0,67
AUSL 6 - Cecina	128	1.8	215	3.0	1478	20.6	3569	49.8	1774.0	24.8	7164	100.0	1,02
AUSL 6 - Piombino	125	2.5	234	4.7	1139	22.7	2698	53.8	819.0	16.3	5015	100.0	1,71
AUSL 7 - Abbadia S.S.	0	0.0	56	2.7	387	18.4	940	44.7	723.0	34.3	2106	100.0	n.v.
AUSL 7 - Montepulciano	300	1.9	1108	7.0	2251	14.2	7659	48.2	4575.0	28.8	15892	100.0	3,13
AUSL 7 - Poggibonsi	0	0.0	62	2.4	347	13.7	1459	57.6	663.0	26.2	2531	100.0	2,91
AUSL 7 - Rugani	0	0.0	8	0.7	55	4.6	519	43.4	613.0	51.3	1195	100.0	5,00
AUSL 8 - San Sepolcro	63	4.8	4	0.3	385	29.2	830	63.0	35.0	2.6	1317	100.0	1,79
AUSL 8 - Cortona	0	0.0	1026	12.3	1060	12.8	4064	48.9	2162.0	26.0	8313	100.0	1,86
AUSL 8 - Arezzo	328	3.1	648	6.1	2169	20.3	4885	45.7	2652.0	24.8	10682	100.0	2,35
AUSL 8 - Monteverchi	16	0.3	204	3.3	1191	19.0	3568	57.0	1276.0	20.4	6255	100.0	2,58
AUSL 8 - Bibbiena	37	0.8	219	4.6	590	12.3	2647	55.3	1295.0	27.1	4788	100.0	1,61
AUSL 8 - San Giuseppe	0	0.0	43	1.8	171	7.3	1142	48.6	992.0	42.3	2347	100.0	5,00
AUSL 8 - C.Chirurgico Toscano	8	0.3	8	0.3	114	3.8	1226	40.8	1651.0	54.9	3007	100.0	5,00
AUSL 9 - Castel del Piano	0	0.0	31	4.0	249	32.0	467	60.0	31.0	4.0	779	100.0	n.v.
AUSL 9 - Grosseto	102	2.3	226	5.0	1008	22.4	2139	47.5	1027.0	22.8	4501	100.0	1,20
AUSL 9 - Massa M.ma	0	0.0	303	4.1	1614	22.0	4148	56.5	1278.0	17.4	7342	100.0	1,46
AUSL 9 - Pitigliano	375	2.1	587	3.2	1712	9.4	10398	57.3	5069.0	27.9	18142	100.0	3,04
AUSL 9 - Orbetello													3,04
AUSL 10 - Poggio Sereno	33	8.5	83	21.3	66	17.0	149	38.3	58.0	14.9	388	100.0	0,00
AUSL 10 - Pergolino H.	162	32.0	162	32.0	122	24.0	51	10.0	10.0	2.0	507	100.0	0,00
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	72	0.5	47	0.3	2266	16.1	7764	55.3	3885.0	27.7	14034	100.0	3,16
AUSL 10 - Semistoni Figline													4,07
AUSL 10 - Borgo S. Lorenzo	57	1.0	194	3.3	830	14.0	3509	59.1	1348.0	22.7	5937	100.0	1,98
AUSL 10 - Ist. Reumat. Munari	6	1.4	0	0.0	98	22.9	178	41.4	147.0	34.3	430	100.0	1,98
AUSL 10 - Torregalli Firenze													1,98
AUSL 10 - SMN Firenze	29	0.3	315	3.4	1760	19.1	5384	58.5	1711.0	18.6	9199	100.0	2,18
AUSL 10 - IOT Firenze													2,52
AUSL 10 - Villa dei Pini	10	2.0	0	0.0	71	14.0	242	48.0	182.0	36.0	505	100.0	2,52
AUSL 10 - Olivella e Glicini	38	0.8	64	1.3	742	15.7	2509	52.9	1387.0	29.3	4739	100.0	3,25
AUSL 10 - Maria Teresa H.	0	0.0	14	1.6	53	6.0	484	54.4	338.0	38.0	889	100.0	5,00
AUSL 10 - Frate Sole	0	0.0	0	0.0	32	1.8	647	37.1	1067.0	61.1	1747	100.0	5,00
AUSL 10 - V. Sieve Pelago	7	0.5	35	2.3	110	7.3	610	40.4	746.0	49.5	1508	100.0	5,00
AUSL 10 - C. Onc. Fiorentino	0	0.0	16	0.6	102	3.9	909	35.0	1569.0	60.4	2596	100.0	4,85
AUSL 10 - Maria Beatrice H.	0	0.0	0	0.0	47	5.0	414	44.5	469.0	50.4	930	100.0	5,00
AUSL 11 - Fucecchio	239	1.6	800	5.3	3180	20.9	7315	48.2	3649.0	24.0	15184	100.0	1,57
AUSL 11 - Empoli													1,57
AUSL 11 - Leonardo	0	0.0	9	0.8	112	9.5	561	47.6	495.0	42.1	1177	100.0	4,84
AUSL 12 - Viareggio	114	1.7	545	8.1	1005	14.9	3610	53.4	1490.0	22.0	6763	100.0	2,17
AUSL 12 - San Camillo	0	0.0	72	1.6	305	6.6	2237	48.7	1980.0	43.1	4593	100.0	5,00
AOU Pisana	419	0.9	1424	3.1	6685	14.5	21720	47.1	15894.0	34.4	46143	100.0	3,16
AOU Senese	266	1.0	1280	4.8	3983	14.8	12921	48.2	8378.0	31.2	26828	100.0	2,81
AOU Careggi	264	0.6	1613	3.5	6757	14.6	23684	51.1	14036.0	30.3	46354	100.0	3,03
Meyer	148	2.0	420	5.5	789	10.4	3431	45.2	2807.0	37.0	7595	100.0	3,15
FTGM - Pisa	0	0.0	44	1.2	89	2.3	1458	38.2	2227.0	58.3	3819	100.0	5,00
FTGM - Massa													5,00

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

n.v. = non valutato



4.15 Indicatore D19.1.1: Comunicazione



D19.1.1 Comunicazione						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	87,84	2,41	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	85,73	0,65	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	85,73	0,65	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	91,90	5,00	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	91,90	5,00	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	86,40	1,21	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	88,65	3,10	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	88,65	3,10	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	94,85	5,00	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	86,58	1,36	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	86,58	1,36	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	88,66	3,11	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	95,12	5,00	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	87,60	2,21	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	97,65	5,00	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	88,54	3,02	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	89,73	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	83,78	0,00	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	80,97	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	86,15	0,99	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	87,33	1,99	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	88,56	3,03	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	88,94	-	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	90,80	4,92	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Rugani	96,60	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	83,89	0,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	85,09	0,10	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	85,92	0,80	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	87,45	2,10	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	88,51	2,99	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	San Giuseppe	95,93	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	97,15	5,00	-	-	2011



D19.1.1 Comunicazione						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	82,66	-	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	86,01	0,88	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	87,64	2,25	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	91,17	5,00	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	91,17	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Poggio Sereno</i>	76,86	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Il Pergolino H.</i>	51,44	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Villa dei Pini</i>	84,07	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	87,29	1,96	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	87,29	1,96	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	87,38	2,03	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	87,81	2,40	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	87,81	2,40	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	87,81	2,40	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ist. Reumat. Munari</i>	89,16	3,54	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Frate Sole</i>	97,97	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>V. Sieve Pelago</i>	95,55	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>C. Onc. Fiorentino</i>	96,79	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Teresa H.</i>	96,14	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ulivella e Glicini</i>	92,86	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Beatrice H</i>	96,12	5,00	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	85,07	0,07	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	85,07	0,07	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	<i>Leonardo</i>	94,87	5,00	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	88,99	3,38	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	<i>San Camillo</i>	92,45	5,00	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	89,34	3,68	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	88,67	3,11	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	89,61	3,91	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	86,88	1,60	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	90,69	4,82	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	90,69	4,82	-	-	2011

**D19.1.1 - Durante il ricovero le risposte dei medici alle sue domande sono state chiare?**

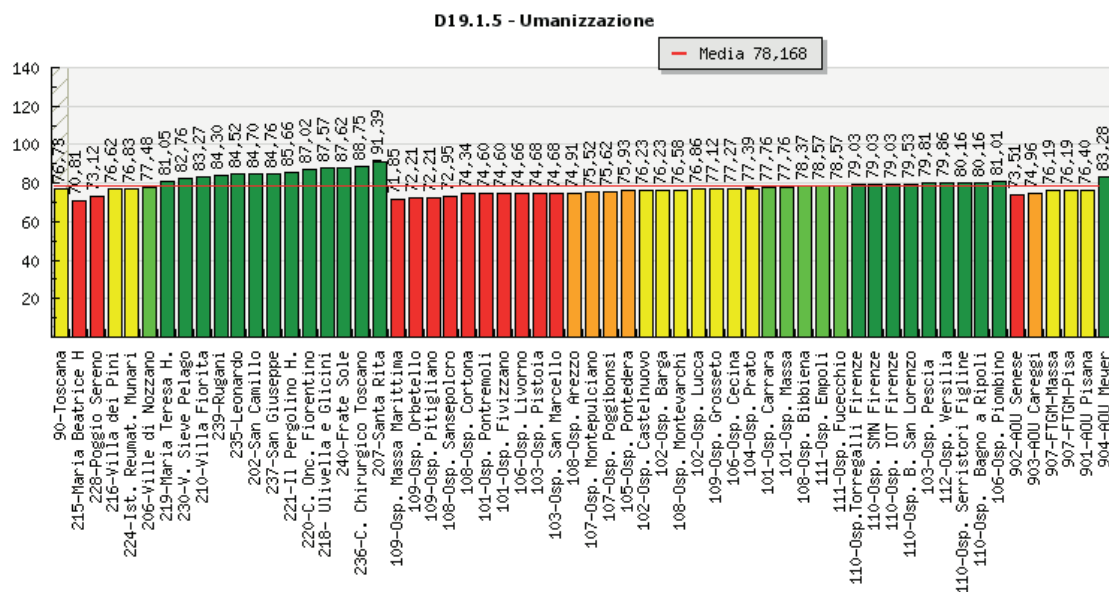
Stabilimento	Mai		Qualche volta		Sì, sempre		Totale		Valutazione
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
AUSL 1 - Pontremoli	0	0.0	2161	15.3	11965	84.7	14126	100.0	5,00
AUSL 1 - Fivizzano									5,00
AUSL 1 - Massa	80	1.5	1415	27.2	3710	71.3	5206	100.0	0,65
AUSL 1 - Carrara									0,65
AUSL 2 - Castelnuovo	0	0.0	1216	24.7	3713	75.3	4929	100.0	3,10
AUSL 2 - Barga									3,10
AUSL 2 - Lucca	499	3.7	3254	24.3	9631	72.0	13384	100.0	1,21
AUSL 2 - Ville di Nozzano	8	1.2	76	10.8	614	88.0	698	100.0	5,00
AUSL 3 - Pistoia	416	3.1	3689	27.2	9454	69.7	13559	100.0	1,36
AUSL 3 - San Marcello									1,36
AUSL 3 - Pescia	379	4.1	2071	22.2	6893	73.8	9342	100.0	3,11
AUSL 3 - Santa Rita	20	2.5	46	5.7	735	91.8	801	100.0	5,00
AUSL 4 - Prato	156	0.8	5188	25.9	14655	73.3	20000	100.0	2,21
AUSL 4 - Villa Fiorita	0	0.0	76	4.5	1617	95.5	1693	100.0	5,00
AUSL 5 - Volterra	46	2.3	225	11.3	1715	86.4	1985	100.0	n.v.
AUSL 5 - Pontedera	167	1.8	1981	21.4	7103	76.8	9250	100.0	4,02
AUSL 6 - Elba	217	8.8	818	33.3	1424	57.9	2459	100.0	n.v.
AUSL 6 - Livorno	590	3.7	3938	24.9	11288	71.4	15816	100.0	0,00
AUSL 6 - Cecina	159	2.3	1694	24.3	5112	73.4	6965	100.0	0,99
AUSL 6 - Piombino	66	1.3	1202	24.3	3681	74.4	4949	100.0	1,99
AUSL 7 - Abbadia S.S.	0	0.0	249	13.8	1552	86.2	1802	100.0	n.v.
AUSL 7 - Montepulciano	264	1.8	3570	23.8	11195	74.5	15029	100.0	3,35
AUSL 7 - Poggibonsi	12	0.5	399	16.1	2069	83.4	2480	100.0	4,92
AUSL 7 - Rugani	0	0.0	71	5.8	1140	94.2	1211	100.0	5,00
AUSL 8 - San Sepolcro	125	11.1	506	44.8	498	44.1	1129	100.0	0,80
AUSL 8 - Cortona	358	4.6	2128	27.3	5317	68.1	7803	100.0	0,10
AUSL 8 - Arezzo	227	2.2	2745	27.1	7165	70.7	10136	100.0	2,10
AUSL 8 - Montevarchi	116	1.9	1368	22.9	4499	75.2	5983	100.0	2,99
AUSL 8 - Bibbiena	0	0.0	986	21.7	3553	78.3	4539	100.0	0,00
AUSL 8 - San Giuseppe	11	0.5	181	8.4	1974	91.1	2166	100.0	5,00
AUSL 8 - C.Chirurgico Toscano	8	0.3	147	5.3	2599	94.4	2754	100.0	5,00
AUSL 9 - Castel del Piano	62	8.3	156	20.8	530	70.8	748	100.0	n.v.
AUSL 9 - Grosseto	119	2.7	1086	24.8	3170	72.5	4375	100.0	0,88
AUSL 9 - Massa M.ma	108	1.6	1332	19.2	5490	79.2	6931	100.0	2,25
AUSL 9 - Pitigliano	0	0.0	2463	13.7	15516	86.3	17979	100.0	5,00
AUSL 9 - Orbetello									5,00
AUSL 10 - Poggio Sereno	41	11.1	116	31.1	215	57.8	371	100.0	0,00
AUSL 10 - Pergolino H.	162	27.6	213	36.2	213	36.2	589	100.0	0,00
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	129	1.0	2677	20.2	10438	78.8	13243	100.0	3,54
AUSL 10 - Seristori Figline									0,00
AUSL 10 - Borgo S. Lorenzo	57	1.0	1169	20.1	4602	79.0	5828	100.0	2,40
AUSL 10 - Ist. Reumat. Munari	0	0.0	86	21.5	313	78.5	399	100.0	2,40
AUSL 10 - Torregalli Firenze									2,40
AUSL 10 - SMN Firenze	302	3.5	1858	21.3	6545	75.2	8706	100.0	2,03
AUSL 10 - IOT Firenze									1,96
AUSL 10 - Villa dei Pini	20	3.8	121	23.1	384	73.1	525	100.0	1,96
AUSL 10 - Olivella e Glicini	25	0.5	616	13.1	4046	86.3	4688	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Teresa H.	0	0.0	67	7.3	842	92.7	908	100.0	5,00
AUSL 10 - Frate Sole	0	0.0	70	4.2	1606	95.8	1676	100.0	5,00
AUSL 10 - V. Sieve Pelago	21	1.4	128	8.4	1377	90.2	1526	100.0	5,00
AUSL 10 - C. Onc. Fiorentino	0	0.0	182	7.3	2310	92.7	2492	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Beatrice H.	0	0.0	78	8.5	837	91.5	915	100.0	5,00
AUSL 11 - Fucecchio	357	2.5	3687	26.1	10086	71.4	14130	100.0	0,07
AUSL 11 - Empoli									0,07
AUSL 11 - Leonardo	0	0.0	103	9.6	962	90.4	1065	100.0	5,00
AUSL 12 - Viareggio	34	0.5	1591	24.1	4981	75.4	6606	100.0	3,38
AUSL 12 - San Camillo	72	1.6	467	10.5	3887	87.8	4425	100.0	5,00
AOU Pisana	725	1.6	7675	17.3	35932	81.1	44332	100.0	3,68
AOU Senese	333	1.3	5401	20.9	20144	77.8	25878	100.0	3,11
AOU Careggi	450	1.0	8713	18.9	36865	80.1	46028	100.0	3,91
Meyer	279	3.7	1209	15.8	6140	80.5	7628	100.0	1,60
FTGM - Pisa	0	0.0	498	13.3	3256	86.7	3754	100.0	4,82
FTGM - Massa									4,82

Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non ho avuto niente da domandare"

n.v. = non valutato



4.16 Indicatore D19.1.5: Umanizzazione



D19.1.5 Umanizzazione						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	76,73	2,48	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	74,60	0,92	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	74,60	0,92	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	77,76	3,25	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	77,76	3,25	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	76,23	2,12	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	76,23	2,12	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	77,48	3,04	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	74,68	0,99	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	74,68	0,99	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	79,81	4,75	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	91,39	5,00	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	77,39	2,96	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	83,27	5,00	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	75,31	-	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	75,93	1,90	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	72,25	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	74,66	0,97	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	77,27	2,89	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	81,01	5,00	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbazia S.S.	75,16	-	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	75,52	1,60	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	75,62	1,67	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Rugani	84,30	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	72,95	0,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	74,34	0,74	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	74,91	1,16	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	76,58	2,38	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	78,37	3,69	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	San Giuseppe	84,76	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	88,75	5,00	-	-	2011



D19.1.5 Umanizzazione						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Aust 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	68,03	-	-	-	2011
Aust 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	72,21	0,00	-	-	2011
Aust 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	71,85	0,00	-	-	2011
Aust 9 Grosseto	Osp. Orbetello	72,21	0,00	-	-	2011
Aust 9 Grosseto	Osp. Grosseto	77,12	2,78	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>Poggio Sereno</i>	73,12	0,00	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>Maria Beatrice H</i>	70,81	0,00	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>Villa dei Pini</i>	76,62	2,41	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>Ist. Reumat. Munari</i>	76,83	2,57	-	-	2011
Aust 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	79,03	4,18	-	-	2011
Aust 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	79,03	4,18	-	-	2011
Aust 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	79,03	4,18	-	-	2011
Aust 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	79,53	4,54	-	-	2011
Aust 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	80,16	5,00	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>Frate Sole</i>	87,62	5,00	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>V. Sieve Pelago</i>	82,76	5,00	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>Il Pergolino H.</i>	85,66	5,00	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>C. Onc. Fiorentino</i>	87,02	5,00	-	-	2011
Aust 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	80,16	5,00	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>Maria Teresa H.</i>	81,05	5,00	-	-	2011
Aust 10 Firenze	<i>Ulivella e Glicini</i>	87,57	5,00	-	-	2011
Aust 11 Empoli	Osp. Empoli	78,57	3,83	-	-	2011
Aust 11 Empoli	Osp. Fucecchio	78,57	3,83	-	-	2011
Aust 11 Empoli	<i>Leonardo</i>	84,52	5,00	-	-	2011
Aust 12 Viareggio	Osp. Versilia	79,86	4,78	-	-	2011
Aust 12 Viareggio	<i>San Camillo</i>	84,70	5,00	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	76,40	2,24	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	73,51	0,12	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	74,96	1,18	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	83,28	5,00	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	76,19	2,09	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	76,19	2,09	-	-	2011


D19.1.5 - I medici parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente?

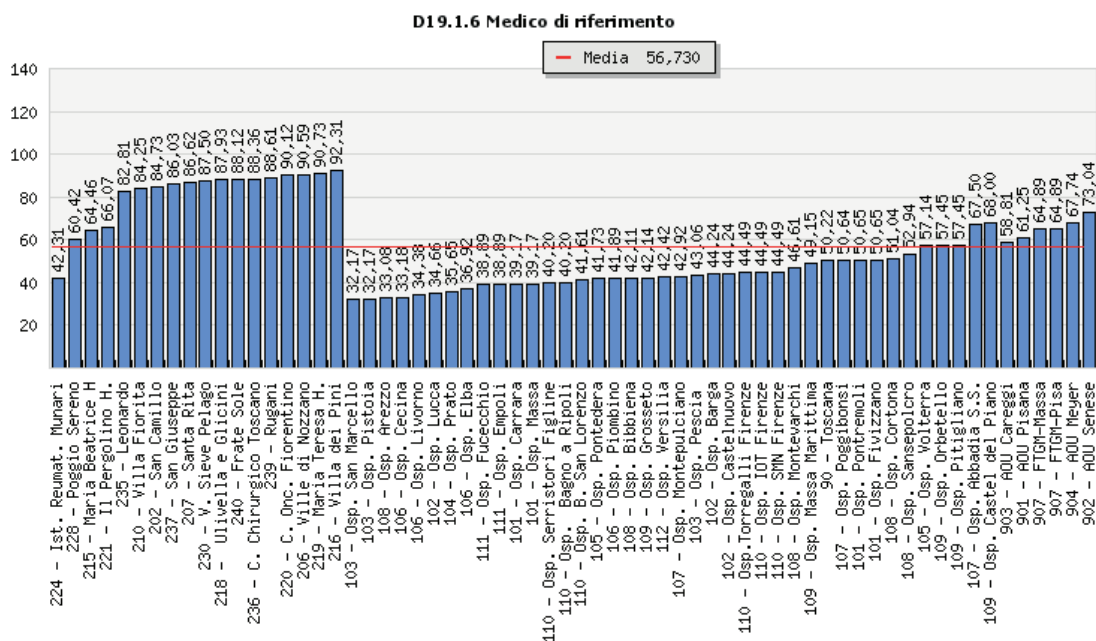
Stabilimento	Sì, sempre		Qualche volta		Mai		Totale		Valutazione
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
AUSL 1 - Pontremoli	1343	9.8	4717	34.4	7672	55.9	13732	100.0	0,92
AUSL 1 - Fivizzano									0,92
AUSL 1 - Massa	466	9.1	1224	24.0	3411	66.9	5101	100.0	3,25
AUSL 1 - Carrara									3,25
AUSL 2 - Castelnuovo	495	10.5	1467	31.1	2755	58.4	4716	100.0	2,12
AUSL 2 - Barga									2,12
AUSL 2 - Lucca	1798	12.7	4117	29.0	8262	58.3	14177	100.0	2,59
AUSL 2 - Ville di Nozzano	25	3.6	261	37.3	412	59.0	698	100.0	3,04
AUSL 3 - Pistoia	1688	12.2	4579	33.1	7561	54.7	13828	100.0	0,99
AUSL 3 - San Marcello									0,99
AUSL 3 - Pescia	1066	11.3	2477	26.2	5926	62.6	9469	100.0	4,75
AUSL 3 - Santa Rita	59	7.3	46	5.6	709	87.1	814	100.0	5,00
AUSL 4 - Prato	2353	11.9	5529	27.9	11942	60.2	19824	100.0	2,96
AUSL 4 - Villa Fiorita	122	7.4	305	18.5	1220	74.1	1647	100.0	5,00
AUSL 5 - Volterra	230	11.7	586	29.9	1145	58.4	1961	100.0	n.v.
AUSL 5 - Pontedera	1039	11.3	2975	32.3	5208	56.5	9223	100.0	1,45
AUSL 6 - Elba	384	14.9	958	37.2	1230	47.8	2571	100.0	n.v.
AUSL 6 - Livorno	2111	14.1	4175	28.0	8637	57.9	14923	100.0	2,89
AUSL 6 - Cecina	649	10.0	1572	24.2	4271	65.8	6491	100.0	0,97
AUSL 6 - Piombino	383	7.9	1067	21.9	3430	70.3	4879	100.0	5,00
AUSL 7 - Abbadia S.S.	221	11.6	387	20.2	1304	68.2	1913	100.0	n.v.
AUSL 7 - Montepulciano	2362	16.2	3131	21.5	9098	62.4	14591	100.0	1,60
AUSL 7 - Poggibonsi	219	9.0	785	32.2	1436	58.8	2441	100.0	1,67
AUSL 7 - Rugani	79	6.8	204	17.7	873	75.5	1156	100.0	5,00
AUSL 8 - San Sepolcro	197	20.8	329	34.8	420	44.4	945	100.0	1,16
AUSL 8 - Cortona	985	12.6	1936	24.8	4875	62.5	7796	100.0	0,00
AUSL 8 - Arezzo	1033	10.2	2770	27.5	6281	62.3	10084	100.0	2,38
AUSL 8 - Montevarchi	528	9.0	1863	31.8	3461	59.1	5852	100.0	3,69
AUSL 8 - Bibbiena	231	5.0	1193	25.6	3236	69.4	4660	100.0	0,74
AUSL 8 - San Giuseppe	224	10.1	267	12.1	1718	77.8	2209	100.0	5,00
AUSL 8 - C. Chirurgico Toscano	163	5.6	319	11.0	2411	83.3	2893	100.0	5,00
AUSL 9 - Castel del Piano	93	13.6	218	31.8	374	54.5	686	100.0	n.v.
AUSL 9 - Grosseto	385	9.1	1073	25.4	2773	65.6	4231	100.0	2,78
AUSL 9 - Massa M.ma	996	13.8	2069	28.6	4158	57.6	7223	100.0	0,00
AUSL 9 - Pitigliano									0,00
AUSL 9 - Orbetello	3588	22.5	3409	21.3	8980	56.2	15976	100.0	0,00
AUSL 10 - Poggio Sereno	50	14.0	107	30.2	198	55.8	355	100.0	0,00
AUSL 10 - Pergolino H.	10	2.6	101	25.6	284	71.8	396	100.0	5,00
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	935	7.1	2473	18.7	9819	74.2	13228	100.0	2,57
AUSL 10 - Seristori Figline									2,41
AUSL 10 - Borgo S. Lorenzo	325	5.7	1264	22.1	4119	72.2	5708	100.0	4,18
AUSL 10 - Ist. Reumat. Munari	31	7.8	123	31.3	239	60.9	393	100.0	4,18
AUSL 10 - Torregalli Firenze									4,18
AUSL 10 - SMN Firenze	896	10.3	1719	19.8	6063	69.9	8678	100.0	4,54
AUSL 10 - IOT Firenze									5,00
AUSL 10 - Villa dei Pini	71	13.5	101	19.2	353	67.3	525	100.0	5,00
AUSL 10 - Ulivella e Glicini	252	5.5	692	15.1	3632	79.4	4576	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Teresa H.	72	8.4	177	20.7	607	70.9	857	100.0	5,00
AUSL 10 - Frate Sole	100	6.0	239	14.4	1321	79.6	1660	100.0	5,00
AUSL 10 - V. Sieve Pelago	142	9.8	217	15.0	1085	75.1	1444	100.0	5,00
AUSL 10 - C. Onc. Fiorentino	168	7.1	277	11.7	1916	81.2	2360	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Beatrice H.	141	16.1	235	26.8	500	57.1	876	100.0	0,00
AUSL 11 - Fucecchio	816	5.6	3409	23.6	10233	70.8	14457	100.0	3,83
AUSL 11 - Empoli									3,83
AUSL 11 - Leonardo	75	6.8	206	18.6	822	74.6	1103	100.0	5,00
AUSL 12 - Viareggio	668	10.8	1416	22.8	4123	66.4	6206	100.0	4,78
AUSL 12 - San Camillo	353	8.2	795	18.5	3146	73.3	4294	100.0	5,00
AOU Pisana	4368	9.8	12036	27.0	28221	63.2	44625	100.0	2,24
AOU Senese	3318	13.3	8029	32.1	13689	54.7	25035	100.0	0,12
AOU Careggi	6310	14.1	13556	30.3	24911	55.6	44776	100.0	1,18
Meyer	148	2.0	1425	18.9	5984	79.2	7558	100.0	5,00
FTGM - Pisa	162	4.3	1282	34.3	2290	61.3	3734	100.0	2,09
FTGM - Massa									2,09

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

n.v. = non valutato



4.17 Indicatore D19.1.6: Medico di riferimento



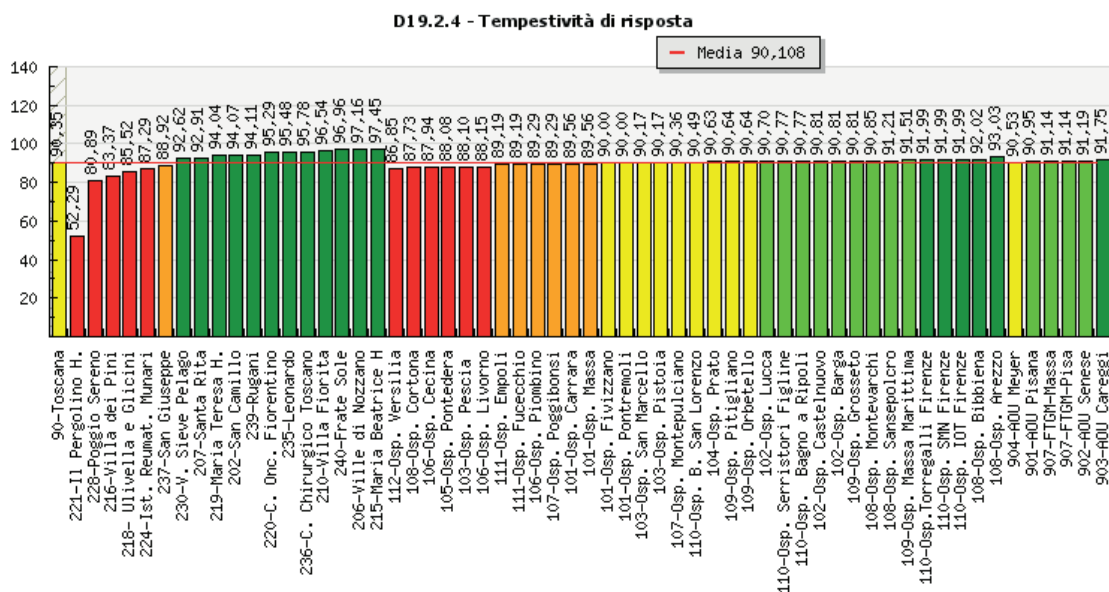
D19.1.6 Medico di riferimento						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	50,22	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	39,17	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	39,17	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	50,65	non valutato	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	50,65	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	34,66	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	44,24	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	44,24	non valutato	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	90,59	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	32,17	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	43,06	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	32,17	non valutato	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	86,62	non valutato	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	35,65	non valutato	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	84,25	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	57,14	non valutato	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	41,73	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	34,38	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	33,18	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	41,89	non valutato	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	36,92	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	67,50	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	50,64	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Rugani	88,61	non valutato	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	42,92	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	46,61	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	33,08	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	San Giuseppe	86,03	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	51,04	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	88,36	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	52,94	non valutato	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	42,11	non valutato	-	-	2011



D19.1.6 Medico di riferimento						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	42,14	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	68,00	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	57,45	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	49,15	non valutato	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	57,45	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	44,49	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ist. Reumat. Munari</i>	42,31	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Frate Sole</i>	88,12	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>V. Sieve Pelago</i>	87,50	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Poggio Sereno</i>	60,42	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Il Pergolino H.</i>	66,07	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	44,49	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	40,20	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	41,61	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>C. Onc. Fiorentino</i>	90,12	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Teresa H.</i>	90,73	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ulivella e Glicini</i>	87,93	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Villa dei Pini</i>	92,31	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Beatrice H</i>	64,46	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	44,49	non valutato	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	40,20	non valutato	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	<i>Leonardo</i>	82,81	non valutato	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	38,89	non valutato	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	38,89	non valutato	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	42,42	non valutato	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	<i>San Camillo</i>	84,73	non valutato	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	61,25	non valutato	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	73,04	non valutato	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	58,81	non valutato	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	67,74	non valutato	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	64,89	non valutato	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	64,89	non valutato	-	-	2011



4.18 Indicatore D19.2.4: Tempestività di risposta



D19.2.4 Tempestività di risposta						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	90,35	2,68	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	89,56	1,90	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	89,56	1,90	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	90,00	2,34	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	90,00	2,34	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	90,70	3,04	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	90,81	3,15	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	90,81	3,15	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	97,16	5,00	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	88,10	0,44	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	90,17	2,51	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	90,17	2,51	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	92,91	5,00	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	90,63	2,96	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	96,54	5,00	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	88,08	0,41	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	90,77	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	87,12	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	87,94	0,27	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	88,15	0,48	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	89,29	1,62	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	89,29	1,63	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	90,36	2,70	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	90,89	-	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Rugani	94,11	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	87,73	0,06	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	San Giuseppe	88,92	1,26	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	90,85	3,19	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	91,21	3,55	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	92,02	4,36	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	93,03	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	95,78	5,00	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	85,33	-	-	-	2011



D19.2.4 Tempestività di risposta						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	90,64	2,98	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	90,64	2,98	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	90,81	3,15	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	91,51	3,85	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ist. Reumat. Munari</i>	87,29	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Poggio Sereno</i>	80,89	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Il Pergolino H.</i>	52,29	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ulivella e Glicini</i>	85,52	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Villa dei Pini</i>	83,37	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	90,49	2,83	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	90,77	3,11	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	90,77	3,11	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	91,99	4,34	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	91,99	4,34	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	91,99	4,34	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>V. Sieve Pelago</i>	92,62	4,97	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Frate Sole</i>	96,96	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>C. Onc. Fiorentino</i>	95,29	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Teresa H.</i>	94,04	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Beatrice H</i>	97,45	5,00	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	89,19	1,52	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	89,19	1,52	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	<i>Leonardo</i>	95,48	5,00	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	86,85	0,00	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	<i>San Camillo</i>	94,07	5,00	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	90,95	3,28	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	91,19	3,52	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	91,75	4,09	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	90,53	2,86	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	91,14	3,47	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	91,14	3,47	-	-	2011

**D19.2.4 - Quando ha suonato il campanello per chiamare un infermiere, prima che arrivasse ha atteso...**

Stabilimento	Non è venuto nessuno		Oltre 10 minuti		Tra 5 e 10 minuti		Meno di 5 minuti		Totale		Valutazione
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
AUSL 1 - Pontremoli	79	0.7	424	3.9	2477	22.7	7911	72.6	10892.0	100	2,34
AUSL 1 - Fivizzano											2,34
AUSL 1 - Massa	22	0.5	250	6.0	735	17.7	3137	75.7	4144.0	100	1,90
AUSL 1 - Carrara											1,90
AUSL 2 - Castelnuovo	48	1.1	183	4.4	822	19.7	3128	74.8	4181.0	100	3,15
AUSL 2 - Barga											3,15
AUSL 2 - Lucca	89	0.7	684	5.5	2846	22.7	8908	71.1	12528.0	100	3,04
AUSL 2 - Ville di Nozzano	0	0.0	0	0.0	59	10.4	505	89.6	564.0	100	5,00
AUSL 3 - Pistoia	182	1.5	348	2.8	2582	20.9	9238	74.8	12351.0	100	2,51
AUSL 3 - San Marcello											2,51
AUSL 3 - Pescia	332	4.5	726	9.7	1802	24.2	4585	61.6	7445.0	100	0,44
AUSL 3 - Santa Rita	13	2.2	7	1.1	72	12.0	512	84.8	604.0	100	5,00
AUSL 4 - Prato	68	0.4	967	5.3	3155	17.3	14026	77.0	18216.0	100	2,96
AUSL 4 - Villa Fiorita	0	0.0	0	0.0	92	10.2	808	89.8	900.0	100	5,00
AUSL 5 - Volterra	14	0.7	72	3.9	258	13.9	1518	81.5	1861.0	100	n.v.
AUSL 5 - Pontedera	63	0.8	656	7.9	1921	23.0	5719	68.4	8359.0	100	3,11
AUSL 6 - Elba	91	4.6	131	6.7	370	18.9	1366	69.8	1958.0	100	n.v.
AUSL 6 - Livorno	270	2.1	1482	11.3	2805	21.3	8593	65.3	13150.0	100	0,27
AUSL 6 - Cecina	160	2.7	428	7.3	1501	25.6	3770	64.3	5860.0	100	0,48
AUSL 6 - Piombino	23	0.5	182	4.1	1172	26.4	3064	69.0	4440.0	100	1,62
AUSL 7 - Abbadia S.S.	0	0.0	28	1.5	442	23.8	1387	74.7	1857.0	100	n.v.
AUSL 7 - Montepulciano	229	1.7	728	5.6	2462	18.8	9701	73.9	13120.0	100	3,23
AUSL 7 - Poggibonsi	12	0.5	117	5.4	484	22.4	1544	71.6	2156.0	100	1,63
AUSL 7 - Rugani	0	0.0	31	2.9	110	10.3	928	86.8	1069.0	100	5,00
AUSL 8 - San Sepolcro	61	5.4	2	0.2	311	27.7	751	66.7	1124.0	100	5,00
AUSL 8 - Cortona	0	0.0	358	4.7	2094	27.3	5219	68.0	7671.0	100	3,55
AUSL 8 - Arezzo	13	0.1	217	2.3	1307	13.6	8101	84.0	9639.0	100	3,19
AUSL 8 - Montevarchi	0	0.0	320	5.8	1033	18.9	4120	75.3	5472.0	100	4,36
AUSL 8 - Bibbiena	0	0.0	164	3.9	633	14.9	3443	81.2	4240.0	100	0,06
AUSL 8 - San Giuseppe	21	1.2	117	6.5	352	19.4	1323	72.9	1814.0	100	1,26
AUSL 8 - C.Chirurgico Toscano	8	0.3	25	1.0	245	10.0	2166	88.6	2443.0	100	5,00
AUSL 9 - Castel del Piano	0	0.0	62	9.1	187	27.3	436	63.6	686.0	100	n.v.
AUSL 9 - Grosseto	47	1.2	200	5.2	555	14.5	3038	79.1	3841.0	100	3,15
AUSL 9 - Massa M.ma	54	0.9	162	2.7	834	13.9	4949	82.5	6000.0	100	3,85
AUSL 9 - Pitigliano											2,98
AUSL 9 - Orbetello	0	0.0	375	2.5	3458	23.2	11100	74.3	14933.0	100	2,98
AUSL 10 - Poggio Sereno	17	6.3	33	12.5	74	28.1	140	53.1	264.0	100	0,00
AUSL 10 - Pergolino H.	101	21.3	132	27.7	162	34.0	81	17.0	477.0	100	0,00
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	63	0.6	286	2.6	1726	15.9	8809	80.9	10883.0	100	0,00
AUSL 10 - Semistori Figline											0,00
AUSL 10 - Borgo S. Lorenzo	0	0.0	227	4.8	876	18.4	3661	76.8	4765.0	100	4,34
AUSL 10 - Ist. Reumat. Munari	0	0.0	31	7.1	104	24.3	295	68.6	430.0	100	4,34
AUSL 10 - Torregalli Firenze											4,34
AUSL 10 - SMN Firenze	85	1.2	355	5.0	1005	14.2	5628	79.6	7073.0	100	2,83
AUSL 10 - IOT Firenze											3,11
AUSL 10 - Villa dei Pini	10	2.4	50	12.2	81	19.5	273	65.9	414.0	100	3,11
AUSL 10 - Ulivella e Glicini	38	0.9	314	7.7	1031	25.3	2687	66.0	4069.0	100	0,00
AUSL 10 - Maria Teresa H.	0	0.0	20	3.3	78	12.9	504	83.8	602.0	100	5,00
AUSL 10 - Frate Sole	0	0.0	0	0.0	148	10.5	1259	89.5	1407.0	100	4,97
AUSL 10 - V. Sieve Pelago	0	0.0	41	3.3	232	18.6	972	78.1	1245.0	100	5,00
AUSL 10 - C. Onc. Fiorentino	0	0.0	47	2.1	248	11.4	1881	86.5	2175.0	100	5,00
AUSL 10 - Maria Beatrice H.	0	0.0	0	0.0	78	10.2	688	89.8	766.0	100	5,00
AUSL 11 - Fucecchio											1,52
AUSL 11 - Empoli	92	0.7	376	2.7	3526	25.7	9703	70.8	13697.0	100	1,52
AUSL 11 - Leonardo	0	0.0	0	0.0	103	13.6	654	86.4	757.0	100	5,00
AUSL 12 - Viareggio	127	2.3	475	8.7	1623	29.6	3251	59.4	5476.0	100	0,00
AUSL 12 - San Camillo	18	0.6	18	0.6	400	14.1	2398	84.6	2834.0	100	5,00
AOU Pisana	240	0.7	1379	3.8	5893	16.4	28488	79.1	36000.0	100	3,28
AOU Senese	85	0.4	1088	5.1	3528	16.4	16834	78.2	21535.0	100	3,52
AOU Careggi	261	0.6	1584	3.9	6744	16.6	32112	78.9	40702.0	100	4,09
Meyer	0	0.0	386	6.1	1163	18.3	4806	75.6	6355.0	100	2,86
FTGM - Pisa	44	1.5	93	3.2	369	12.6	2425	82.7	2932.0	100	3,47
FTGM - Massa											3,47

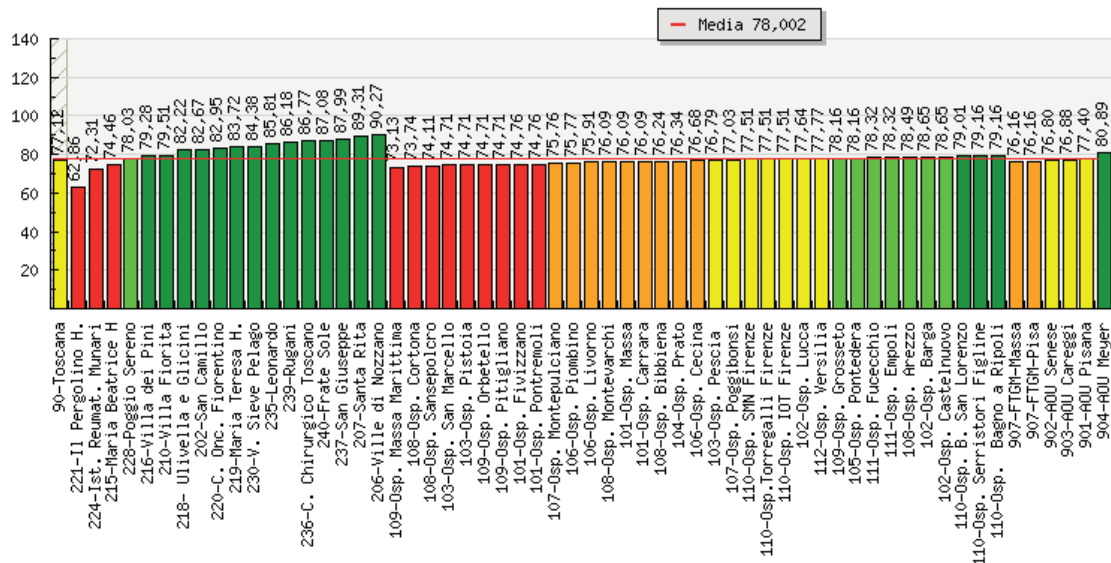
Note: Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte e le risposte "non so" e "non ho mai suonato il campanello"

n.v. = non valutato



4.19 Indicatore D19.2.5: Umanizzazione

D19.2.5 - Umanizzazione



D19.2.5 Umanizzazione						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Toscana	Toscana	77,12	2,38	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Pontremoli	74,76	0,21	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Fivizzano	74,76	0,21	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Massa	76,09	1,44	-	-	2011
Ausl 1 Massa	Osp. Carrara	76,09	1,44	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Lucca	77,64	2,87	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Castelnuovo	78,65	3,80	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Osp. Barga	78,65	3,80	-	-	2011
Ausl 2 Lucca	Ville di Nozzano	90,27	5,00	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pistoia	74,71	0,16	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. San Marcello	74,71	0,16	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Osp. Pescia	76,79	2,08	-	-	2011
Ausl 3 Pistoia	Santa Rita	89,31	5,00	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Osp. Prato	76,34	1,66	-	-	2011
Ausl 4 Prato	Villa Fiorita	79,51	4,60	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Volterra	75,78	-	-	-	2011
Ausl 5 Pisa	Osp. Pontedera	78,16	3,35	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Elba	72,34	-	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Piombino	75,77	1,15	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Livorno	75,91	1,27	-	-	2011
Ausl 6 Livorno	Osp. Cecina	76,68	1,98	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Abbadia S.S.	74,84	-	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Montepulciano	75,76	1,13	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Osp. Poggibonsi	77,03	2,30	-	-	2011
Ausl 7 Siena	Rugani	86,18	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Cortona	73,74	0,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Sansepolcro	74,11	0,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Montevarchi	76,09	1,44	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Bibbiena	76,24	1,58	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	Osp. Arezzo	78,49	3,65	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	San Giuseppe	87,99	5,00	-	-	2011
Ausl 8 Arezzo	C. Chirurgico Toscano	86,77	5,00	-	-	2011



D19.2.5 Umanizzazione						
Azienda	Stabilimento	Valore	Valutazione	Numeratore	Denominatore	Anno
Ausl 9 Grosseto	Osp. Castel del Piano	68,96	-	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Massa Marittima	73,13	0,00	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Pitigliano	74,71	0,17	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Orbetello	74,71	0,17	-	-	2011
Ausl 9 Grosseto	Osp. Grosseto	78,16	3,35	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ist. Reumat. Munari</i>	72,31	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Il Pergolino H.</i>	62,86	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Beatrice H</i>	74,46	0,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Torregalli Firenze	77,51	2,75	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. IOT Firenze	77,51	2,75	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. SMN Firenze	77,51	2,75	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Poggio Sereno</i>	78,03	3,22	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. B. San Lorenzo	79,01	4,13	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Serristori Figline	79,16	4,27	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	Osp. Bagno a Ripoli	79,16	4,27	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Villa dei Pini</i>	79,28	4,38	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Frate Sole</i>	87,08	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>V. Sieve Pelago</i>	84,38	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>C. Onc. Fiorentino</i>	82,95	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Maria Teresa H.</i>	83,72	5,00	-	-	2011
Ausl 10 Firenze	<i>Ulivella e Glicini</i>	82,22	5,00	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Empoli	78,32	3,49	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	Osp. Fucecchio	78,32	3,49	-	-	2011
Ausl 11 Empoli	<i>Leonardo</i>	85,81	5,00	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	Osp. Versilia	77,77	2,98	-	-	2011
Ausl 12 Viareggio	<i>San Camillo</i>	82,67	5,00	-	-	2011
Aou Pisana	AOU Pisana	77,40	2,64	-	-	2011
Aou Senese	AOU Senese	76,80	2,09	-	-	2011
Aou Careggi	AOU Careggi	76,88	2,16	-	-	2011
Aou Meyer	AOU Meyer	80,89	5,00	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Pisa	76,16	1,50	-	-	2011
Fond. Monasterio	FTGM-Massa	76,16	1,50	-	-	2011

**D19.2.5 - Gli infermieri parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente?**

Stabilimento	Sì, sempre		Qualche volta		Mai		Totale		Valutazione
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
AUSL 1 - Pontremoli	1501	10.7	4214	29.9	8363	59.4	14077	100.0	0,21
AUSL 1 - Fivizzano									0,21
AUSL 1 - Massa	479	9.4	1633	31.9	3009	58.8	5122	100.0	1,44
AUSL 1 - Carrara									1,44
AUSL 2 - Castelnuovo	300	6.2	1385	28.6	3157	65.2	4842	100.0	3,80
AUSL 2 - Barga									3,80
AUSL 2 - Lucca	1186	8.5	4388	31.4	8406	60.1	13979	100.0	2,87
AUSL 2 - Ville di Nozzano	17	2.6	101	15.4	538	82.1	656	100.0	5,00
AUSL 3 - Pistoia	1562	10.9	5223	36.4	7549	52.7	14335	100.0	0,16
AUSL 3 - San Marcello									0,16
AUSL 3 - Pescia	1272	13.8	3145	34.2	4790	52.0	9206	100.0	2,08
AUSL 3 - Santa Rita	39	4.5	112	12.7	729	82.8	880	100.0	5,00
AUSL 4 - Prato	2070	9.9	7302	34.8	11624	55.4	20996	100.0	1,66
AUSL 4 - Villa Fiorita	122	7.0	458	26.1	1174	67.0	1754	100.0	4,60
AUSL 5 - Volterra	112	5.7	633	32.0	1235	62.3	1980	100.0	n.v.
AUSL 5 - Pontedera	757	8.1	2805	29.9	5814	62.0	9376	100.0	1,16
AUSL 6 - Elba	339	12.9	1121	42.8	1157	44.2	2617	100.0	n.v.
AUSL 6 - Livorno	1668	10.8	5133	33.2	8660	56.0	15461	100.0	1,98
AUSL 6 - Cecina	649	9.5	2065	30.3	4094	60.1	6807	100.0	1,27
AUSL 6 - Piombino	621	12.4	1476	29.6	2892	58.0	4989	100.0	1,15
AUSL 7 - Abbadia S.S.	221	11.6	470	24.5	1222	63.9	1913	100.0	n.v.
AUSL 7 - Montepulciano	1418	9.4	5449	36.0	8288	54.7	15155	100.0	1,13
AUSL 7 - Poggibonsi	189	7.8	726	29.9	1515	62.3	2431	100.0	2,30
AUSL 7 - Rugani	31	2.7	259	22.3	873	75.0	1164	100.0	5,00
AUSL 8 - San Sepolcro	78	6.9	450	39.7	606	53.4	1133	100.0	3,65
AUSL 8 - Cortona	717	9.2	3139	40.4	3905	50.3	7762	100.0	0,00
AUSL 8 - Arezzo	555	5.4	2927	28.6	6761	66.0	10243	100.0	1,44
AUSL 8 - Montevarchi	464	7.9	2267	38.8	3113	53.3	5844	100.0	1,58
AUSL 8 - Bibbiena	231	4.8	1765	36.9	2791	58.3	4788	100.0	0,00
AUSL 8 - San Giuseppe	107	4.7	373	16.4	1803	79.0	2283	100.0	5,00
AUSL 8 - C. Chirurgico Toscano	163	5.6	458	15.6	2305	78.8	2926	100.0	5,00
AUSL 9 - Castel del Piano	62	8.7	312	43.5	343	47.8	717	100.0	n.v.
AUSL 9 - Grosseto	313	7.3	1012	23.7	2940	68.9	4265	100.0	3,35
AUSL 9 - Massa M.ma	498	6.7	2708	36.6	4202	56.7	7407	100.0	0,00
AUSL 9 - Pitigliano	1794	11.3	6455	40.6	7646	48.1	15895	100.0	0,17
AUSL 9 - Orbetello									0,17
AUSL 10 - Poggio Sereno	58	15.6	83	22.2	231	62.2	371	100.0	3,22
AUSL 10 - Pergolino H.	122	26.7	112	24.4	223	48.9	457	100.0	0,00
AUSL 10 - Bagno a Ripoli	932	6.8	2420	17.6	10372	75.6	13723	100.0	0,00
AUSL 10 - Seristori Figline									4,38
AUSL 10 - Borgo S. Lorenzo	320	5.8	1162	20.9	4079	73.4	5560	100.0	2,75
AUSL 10 - Ist. Reumat. Munari	49	12.9	129	33.9	203	53.2	381	100.0	2,75
AUSL 10 - Torregalli Firenze									2,75
AUSL 10 - SMN Firenze	868	9.7	2461	27.6	5582	62.6	8911	100.0	4,13
AUSL 10 - IOT Firenze									4,27
AUSL 10 - Villa dei Pini	0	0.0	192	43.2	252	56.8	444	100.0	4,27
AUSL 10 - Ulivella e Glicini	238	5.3	1170	25.9	3104	68.8	4512	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Teresa H.	42	5.0	228	26.9	577	68.1	848	100.0	5,00
AUSL 10 - Frate Sole	72	4.4	289	17.6	1283	78.0	1644	100.0	5,00
AUSL 10 - V. Sieve Pelago	100	6.9	264	18.2	1088	75.0	1451	100.0	5,00
AUSL 10 - C. Onc. Fiorentino	175	7.0	460	18.4	1859	74.5	2494	100.0	5,00
AUSL 10 - Maria Beatrice H.	94	10.8	235	27.0	539	62.2	868	100.0	0,00
AUSL 11 - Fucecchio	937	6.4	3796	25.8	9964	67.8	14696	100.0	3,49
AUSL 11 - Empoli									3,49
AUSL 11 - Leonardo	47	4.2	224	20.2	841	75.6	1112	100.0	5,00
AUSL 12 - Viareggio	666	10.4	2010	31.5	3699	58.0	6375	100.0	2,98
AUSL 12 - San Camillo	305	6.7	1071	23.7	3146	69.6	4521	100.0	5,00
AOU Pisana	4269	9.5	10916	24.3	29765	66.2	44950	100.0	2,64
AOU Senese	2159	8.5	7763	30.7	15360	60.8	25282	100.0	2,09
AOU Careggi	3556	7.9	13135	29.1	28378	63.0	45069	100.0	2,16
Meyer	346	4.7	1656	22.4	5379	72.9	7381	100.0	5,00
FTGM - Pisa	158	4.1	1340	34.7	2365	61.2	3863	100.0	1,50
FTGM - Massa									1,50

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

n.v. = non valutato