

## PARTE V

### VALUTAZIONE ESTERNA

A cura di Anna Maria Murante

#### INTRODUZIONE

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. 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 e sovente scarsamente facilitate dall'operatore pubblico. 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? Questo 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 questo tipo di servizi, deve essere quindi rilevato 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



Fig. 1. Indagini condotte tra i cittadini/utenti toscani a partire dal 2004.

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 (Fig. 1). 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. Conoscere il risultato raccolto in ciascuna azienda offre alla rilevazione un valore aggiunto ai fini di una lettura gestionale.

Nell'ottica di offrire al management e agli operatori delle aziende strumenti funzionali alla valutazione e alla verifica dei livelli di qualità dei servizi offerti, il sistema di valutazione ha previsto sin dal primo anno una dimensione dedicata all'esperienza dei cittadini che utilizzano i servizi sanitari della Regione Toscana<sup>1</sup>. Gli indicatori di questa dimensione sono costruiti partendo dalle dichiarazioni dei pazienti raccolte attraverso indagini quantitative o qualitative. 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.

Ad eccezione dell'indagine sul percorso oncologico (qualitativa), realizzata nel 2004 e 2005 secondo la tecnica del focus group, le altre 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. A partire dal 2006 tutte le indagini progettate a supporto del Sistema di valutazione della performance delle aziende sanitarie toscane sono state condotte dal Centro di rilevazione C.A.T.I. del Laboratorio Management e Sanità.

Ciascun indicatore ha una struttura ad albero, la cui testa sintetizza la performance della singola azienda relativamente al servizio indagato con un punteggio che va da 0 a 5. Fatta eccezione per il D9, 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, ma tali valutazioni non concorrono alla determinazione del punteggio della testa, piuttosto offrono al management aziendale un'informazione aggiuntiva.

L'attribuzione dei punteggi si ottiene assegnando inizialmente alle singole modalità di risposta un valore (compreso tra 0 e 100): il valore medio calcolato per ciascuna azienda, riportato in quinti, costituisce il punteggio dell'indicatore.

Per le domande di tipo rating, con cui è stato chiesto appunto agli utenti di esprimere una valutazione del servizio, ad esempio Ottimo, Buono, Così così, Scarso e Pessimo, alle singole modalità vengono assegnati i seguenti valori:

MODALITÀ	VALORI
Ottima	→ 100
Buona	→ 75
Così così	→ 50
Scarsa	→ 25
Pessima	→ 0

Se, ad esempio, alla domanda "Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?" gli intervistati hanno risposto nel seguente modo:

MODALITÀ	Frequenza %
Ottima	→ 21,5
Buona	→ 58,5
Così così	→ 12,2
Scarsa	→ 5,5
Pessima	→ 2,3

<sup>1</sup> Cfr. Parte I. Sistema di valutazione.

il valore medio sarà 72,85, da cui si ottiene un punteggio in quinti pari a 3,64 (performance buona).

Nel caso di scale di tipo *reporting* si possono avere modalità di risposta quali, ad esempio, *Si sempre*, *Qualche volta* e *Mai*. I valori assegnati a ciascuna modalità sono:

MODALITÀ	VALORI
Si, sempre	→ 100
Qualche volta	→ 50
Mai	→ 0

Se, dunque, alla domanda "Si è sentito coinvolto dalle decisioni relative alle cure e ai trattamenti che la riguardavano?" i pazienti hanno risposto:

MODALITÀ	Frequenza %
Si, sempre	→ 79,2
Qualche volta	→ 17,3
Mai	→ 3,5

il punteggio assegnato sarà 4,39, perché il punteggio medio ottenuto è 87,85.

L'indicatore D9 che valuta la percentuale di abbandoni al pronto soccorso prima della visita medica, è calcolato invece sulla base dei dati aziendali relativi al numero di pazienti che abbandonano la sala d'attesa del pronto soccorso dopo il triage ma prima di essere visitati da un medico e il totale degli accessi registrati nel periodo di osservazione.

La valutazione viene assegnata confrontando il tasso di ciascuna azienda con la media interaziendale: la performance delle aziende con un tasso superiore a quello assegnato a livello regionale sarà considerata ottima o buona, quella delle aziende in linea con il dato regionale sarà media, mentre si considererà scarsa e molto scarsa la performance delle aziende con un tasso di abbandono inferiore a quello medio interaziendale.

L'indicatore D10 offre invece una rilettura dei dati relativi al pronto soccorso ponendo l'attenzione del management aziendale sugli utenti che dichiarano di essere poco e per nulla soddisfatti dell'assistenza ricevuta e del servizio offerto (vedi scheda indicatore).

In tal caso la performance dell'azienda varierà in funzione dei soli insoddisfatti e sarà ottima se gli utenti poco o per nulla soddisfatti non superano il 2% del campione, mentre sarà molto scarsa se si registrano percentuali superiori all'8%.

Per il 2008, nella dimensione *Valutazione esterna* compaiono gli indicatori costruiti sulla base dei risultati delle indagini di soddisfazione condotte nel 2008 relativamente ai servizi del percorso emergenza (indicatori D8 e D10), distrettuali (indicatore D15), di assistenza domiciliare (indicatore D20) e del ricovero ordinario (indicatore D19). L'indicatore D9 esprime, invece, il tasso di abbandono al pronto soccorso, cioè la percentuale di utenti che dopo la registrazione al triage abbandonano la sala d'attesa prima ancora di essere visitati da un medico e senza darne comunicazione. Secondo la logica del monitoraggio continuo, anche gli indicatori della valutazione esterna compaiono nel bersaglio tutti gli anni (D8, D9, D10) o ogni due anni per assicurare al management e agli operatori una lettura temporale continua del fenomeno "soddisfazione", per verificare, ad esempio, se eventuali azioni correttive abbiano prodotto i loro effetti.

## PERCORSO EMERGENZA (QUARTA EDIZIONE)

L'indagine "*Il percorso emergenza: 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.

Il campione è stato estratto dal database dei pazienti che hanno avuto accesso ai Pronto Soccorso della Regione Toscana ad ottobre 2008 per un periodo di tre settimane. Dalla lista degli utenti assistiti campionabili sono stati esclusi sin dall'inizio i nominativi dei pazienti che nelle tre settimane di reclutamento hanno rifiutato di partecipare alla rilevazione e i dati degli utenti che il personale ha segnalato come incoscienti, incapaci di intendere e di volere. Sono stati inoltre esclusi anche i cittadini stranieri che non parlavano la lingua italiana e i minorenni. Per permettere il monitoraggio anche dell'assistenza offerta dal Pronto Soccorso della Azienda ospedaliero universitaria Meyer il questionario è stato somministrato ai genitori o tutori dei giovani pazienti.

È stata scelta una tecnica di campionamento stratificata 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). Per l'assegnazione di tale numerosità campionaria è stata utilizzata la formula relativa alla stima di proporzioni (percentuali), adottando quali parametri di riferimento la precisione e la significatività delle stime. Nello

specifico i livelli stabiliti per questi due parametri sono stati i seguenti:  $P=0,05$  e  $D=0,05$  ( $D=0,04$  per le aziende con oltre 4 PS). La metodologia di campionamento appena illustrata ha dato origine ad un campione di numerosità complessiva regionale pari a 6.038 utenti

La rilevazione telefonica, condotta dal Centro rilevazione CATI del Laboratorio Mes, è avvenuta nel periodo 11 novembre – 31 dicembre 2008. Gli intervistati hanno risposto telefonicamente a quesiti sul percorso (qualità dell'assistenza, tempi d'attesa, ruolo del triage, controllo del dolore), sull'accoglienza e sul rispetto della privacy, sul rapporto paziente–personale sanitario (medico/infermieristico), ecc..

### RICOVERI OSPEDALIERI ORDINARI (SECONDA EDIZIONE)

L'indagine sui servizi di ricovero ospedaliero ordinario è stata rivolta ad un campione casuale di utenti, stratificato per presidio (35 in totale) e area funzionale (medica, chirurgica e materno infantile), con significatività e precisione delle stime pari rispettivamente a  $D=0,05$  e  $P=0,07$ , e definito sulla base della popolazione dei dimessi nell'anno 2007 in regime di ricovero ordinario<sup>2</sup>, per un totale di circa 17.681 interviste richieste. Nel corso del periodo di reclutamento durato quattro mesi (settembre–dicembre 2008 per tutte le ausl e aou e novembre–dicembre per la Fondazione Monasterio) ciascuna azienda ha costruito una lista campionaria per l'estrazione del campione di utenti, da cui sono stati esclusi sin dall'inizio i ricoveri ripetuti avvenuti in quel periodo, i pazienti delle terapie intensive, rianimazioni e nidi, i pazienti le cui condizioni cliniche erano tali da non consentire lo svolgimento dell'intervista e coloro che non parlavano l'italiano.

La rilevazione, avvenuta nel periodo gennaio – aprile 2009 ad opera del Centro CATI del Laboratorio Mes, è stata rivolta ai soli pazienti, o ad uno dei genitori o al tutor nel caso di pazienti minorenni. Non è stata raccolta l'esperienza di quegli utenti che pur presenti nella lista campionaria non si rendevano disponibili all'intervista perché allettati o non in grado di sostenere una conversazione (ad esempio perché non udenti). Nel corso della rilevazione per alcune aree funzionali di alcuni presidi non è stato possibile raggiungere la numerosità campionaria prefissata a causa dell'insufficiente disponibilità di contatti presenti nelle liste campionarie inviate dalle aziende nella fase di reclutamento. Ciò non inficia in alcun modo il risultato a livello aziendale avendo raccolto per tutte le aziende un numero di osservazioni superiore a 384<sup>3</sup>. Il numero di interviste concluse ammonta dunque a 14.727.

Il questionario somministrato presenta alcune modifiche rispetto a quello utilizzato nel 2006, per permettere il monitoraggio di nuovi aspetti (ad esempio, la fiducia nei confronti degli operatori sanitari o la presenza del medico e dell'infermiere case manager) e una confrontabilità con contesti internazionali. La formulazione degli items è stata infatti migliorata e aggiornata tenendo conto degli ultimi risultati presenti in letteratura. Rispetto al 2006 sono stati mantenuti i quesiti sull'assistenza, la comunicazione sanitaria, l'umanizzazione e l'organizzazione del servizio<sup>4</sup>, mentre sono stati eliminati quelli sull'ambiente e il comfort ospedaliero .

### SERVIZI DISTRETTUALI E LA CAPACITÀ INFORMATIVA AZIENDALE (PRIMA EDIZIONE)

L'indagine "*I servizi distrettuali e la capacità di informazione delle aziende sanitarie*" è stata progettata per rilevare l'esperienza e il livello di soddisfazione dei cittadini toscani relativamente ai servizi distrettuali. In particolare sono stati oggetto d'indagine: i servizi di continuità assistenziale, il punto unico d'accesso, le visite specialistiche, gli esami diagnostici, i servizi amministrativi, il servizio di consultorio ed i servizi di vaccinazione, nonché la professionalità e la gentilezza del personale dei distretti sociosanitari. La capacità di informazione delle aziende sanitarie è stata indagata invece tramite un focus su aspetti quali: il materiale informativo inviato a domicilio, il sito internet aziendale, la carta dei servizi e l'ufficio relazioni con il pubblico dell'azienda.

La popolazione di riferimento per la definizione della numerosità campionaria è costituita dai cittadini toscani maggiorenni. Come lista campionaria per l'estrazione del campione è stato scelto l'elenco degli abbonati al servizio di telefonia fissa della Regione Toscana. Il campione, *casuale* e *stratificato per zona-distretto*, assicura livelli di significatività statistica al 95% ed precisione delle stime del 7% per ciascuno dei 34 distretti. Rispettati tali parametri, sono state concluse 6985 interviste.

La rilevazione è stata effettuata tramite un questionario strutturato, sul quale è stato precedentemente compiuto un test pilota. Il questionario è composto da domande di tipo *reporting* e di tipo *rating*, dove le prime mirano a rilevare il vissuto dei cittadini e le seconde le loro valutazioni. Le domande di tipo *rating* prevedevano risposte su scale ancorate agli estremi a 5 punti. Al fine di riportare i risultati all'universo osservato (cittadini toscani maggiorenni), nel corso della elaborazione sono stati applicati dei pesi attribuiti sulla base del sesso, dell'età e della zona-distretto di domicilio del

<sup>2</sup> Flusso SDO Regione Toscana, anno 2007

<sup>3</sup> E' la numerosità richiesta per assicurare a livello aziendale una significatività e precisione della stima pari a  $D=0,05$  e  $P=0,05$ .

<sup>4</sup> Cfr indicatore B10

rispondente. I risultati oggetto di analisi nel paragrafo 6 sono dunque pesati, sia nel caso delle frequenze percentuali che delle valutazioni, mentre il numero degli intervistati riportato nelle tabelle fa riferimento al numero reale di osservazioni disponibili.

## ASSISTENZA DOMICILIARE (PRIMA EDIZIONE)

L'indagine *I cittadini toscani ed i servizi di assistenza domiciliare* è stata realizzata per la prima volta nel 2008 con l'obiettivo di rilevare ed analizzare l'esperienza e la soddisfazione per i servizi di assistenza socio-sanitaria a domicilio. L'indagine affronta un punto nevralgico della risposta ai bisogni socio-sanitari attuali (si pensi a malati cronici, terminali, ecc.): la sfida è infatti quella di "assistere le persone giuste, nel momento opportuno con le risorse necessarie", così come evidenziato di recente anche dall'OMS (*Home care in Europe* 2008).

La popolazione di riferimento è costituita da pazienti assistiti a domicilio reclutati dalle AUSL nel periodo aprile-giugno 2008 secondo criteri concordati con referenti di Area vasta e codificati in una "guida per il reclutamento dei pazienti che usufruiscono di assistenza domiciliare". I servizi oggetto di indagine sono stati: l'assistenza domiciliare integrata (ADI), l'assistenza domiciliare programmata (ADP), e l'assistenza socio-sanitaria. In caso di impossibilità fisica o mentale dei pazienti, è stato reclutato un familiare o altra persona vicina (es. badante) in grado di parlare correttamente l'italiano.

Il campione all'interno della popolazione arruolata è stato estratto in modo casuale e stratificato per Azienda con livelli di significatività statistica al 95% ed una precisione delle stime del 7%. Sulla base della metodologia è stato quindi intervistato un campione di 2.342 cittadini mediante un questionario strutturato con domande sia di tipo esperienziale che valutativo. I risultati dell'indagine sono aggregati a livello aziendale: per le Aziende 2 e 7 l'esiguità del numero di assistiti disponibili ad effettuare l'intervista non ha consentito di mantenere un livello di significatività e precisione pari alle altre AUSL.

### 1. PRONTO SOCCORSO – D8 di L. Marcacci

Il Pronto Soccorso rappresenta un'importante interfaccia tra l'azienda sanitaria ed il cittadino, che si rivolge sempre più spesso al pronto soccorso anche in situazioni di non reale gravità o urgenza (ad esempio, i codici bianchi e azzurri) quando invece dovrebbero cercare risposta ai loro bisogni nei servizi territoriali. Il ricorso inappropriato da parte dei cittadini e l'attività di filtro nell'accesso ai reparti ospedalieri generano situazioni di sovraffollamento delle strutture con gravi disagi sia per gli operatori, che vivono quotidianamente in stato di forte stress, che per i cittadini che chiedono sempre più risposte efficaci e immediate ai propri bisogni. Il Pronto Soccorso è dunque diventato un centro di riferimento per il cittadino che necessita di assistenza, registrando un aumento del numero degli accessi tra il 50% e il 100% (PSR 2005-2007). Tenuto conto di ciò, la Regione Toscana ha investito molto sul percorso emergenza-urgenza ed ha affrontato il problema in tutta la sua complessità, attivando meccanismi di risposte territoriali alternativi e investendo risorse per finanziare interventi di tipo strutturale e organizzativo, finalizzati a rendere più accoglienti ed efficienti i locali dei Pronto Soccorso.

Per valutare l'efficacia delle strategie messe in atto e delle azioni intraprese, ogni anno dal 2005 l'indicatore D8 monitora l'impatto che tali interventi hanno sull'esperienza e soddisfazione degli utenti del Pronto Soccorso. Le valutazioni, calcolate in base ai risultati emersi dall'indagine telefonica realizzata su un campione rappresentativo di utenti, sintetizzano il livello di soddisfazione espresso dagli utenti del Pronto Soccorso (PS) che hanno risposto alla domanda: "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità della assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?". I sottoindicatori raggruppati in 5 aree tematiche (Personale medico, Personale infermieristico, Coinvolgimento/Umanizzazione, Accesso/Accoglienza, Comfort) aggiungono alla performance complessiva ulteriori informazioni sulla performance aziendale rispetto ai principali items presenti nel questionario.

Descrizione	Performance	Anno indicatore
D8 - Livello di soddisfazione PS	3.90	2008

Fig. 1. Struttura albero, Livello di soddisfazione PS

Fonte dei dati: Indagine CATI - Laboratorio MES

D8a Livello soddisfazione PS



Le performance migliori sono quelle di AOU Meyer, AUSL3 di Pistoia, AUSL 9 Grosseto, AUSL7 di Siena e AUSL2 di Lucca, che si collocano nella fascia verde scuro del bersaglio.

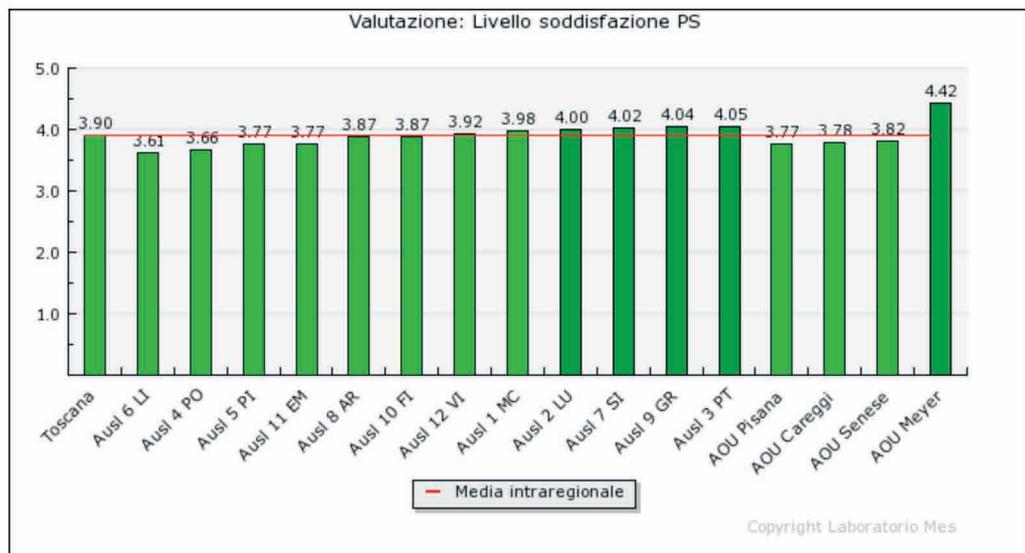


Fig. 2. Valutazione del livello di soddisfazione Pronto Soccorso, anno 2008

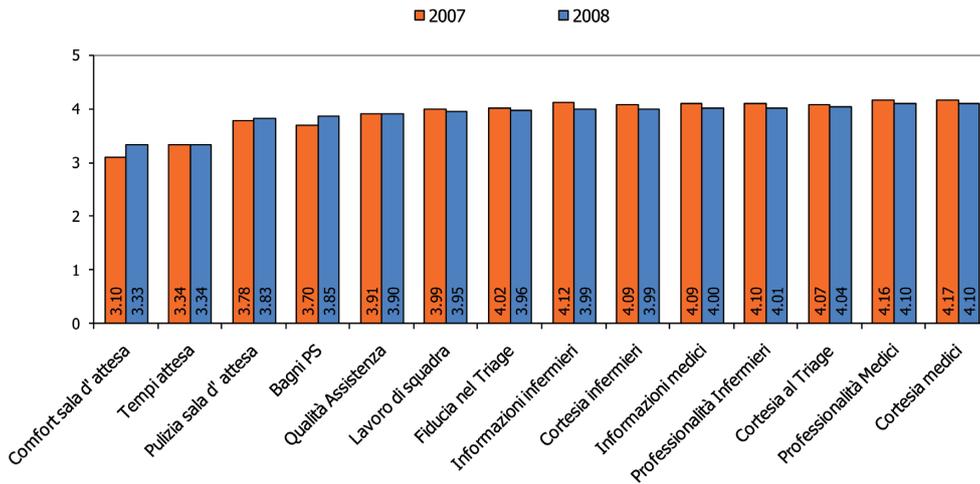


Fig. 3. Trend dei principali items di valutazione, anno 2007-2008

Come mostra la Fig. 2, la qualità complessiva del PS è giudicata dagli utenti molto positiva: a livello regionale oltre l'82% degli intervistati dichiara di essere completamente o molto soddisfatto, delineando un quadro complessivo simile a quello registrato l'anno precedente.

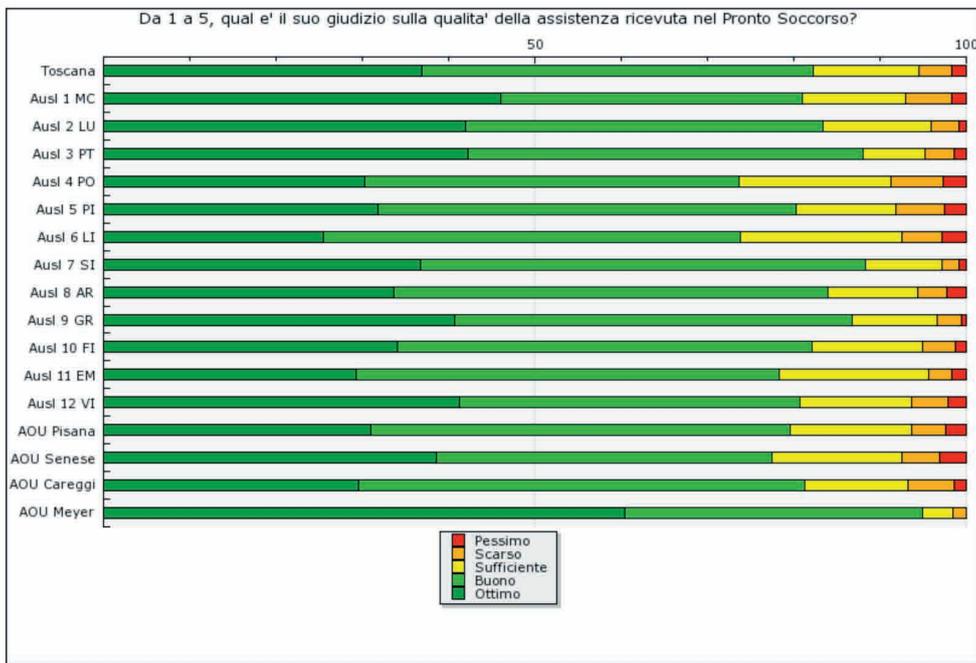


Fig. 4. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità della assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla qualita' della assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	46,04	34,9	12,02	5,28	1,76	341	3,98	4,07
Ausl 2 LU	41,95	41,38	12,64	3,16	0,86	348	4,00	3,81
Ausl 3 PT	42,3	45,66	7,28	3,36	1,4	357	4,05	3,83
Ausl 4 PO	30,21	43,4	17,6	6,16	2,64	341	3,66	3,49
Ausl 5 PI	31,88	48,44	11,56	5,63	2,5	320	3,77	4,00
Ausl 6 LI	25,42	48,32	18,72	4,75	2,79	358	3,61	3,88
Ausl 7 SI	36,77	51,53	8,91	1,95	0,84	359	4,02	3,91
Ausl 8 AR	33,64	50,28	10,47	3,36	2,24	535	3,87	3,94
Ausl 9 GR	40,74	46	9,94	2,73	0,58	513	4,04	4,13
Ausl 10 FI	34,07	47,99	12,82	3,85	1,28	546	3,87	3,89
Ausl 11 EM	29,24	49,12	17,25	2,63	1,75	342	3,77	3,89
Ausl 12 VI	41,27	39,46	12,95	4,22	2,11	332	3,92	3,77
AOU Pisana	31,02	48,49	14,16	3,92	2,41	332	3,77	3,70
AOU Senese	38,56	38,87	15,05	4,39	3,13	319	3,82	3,85
AOU Careggi	29,53	51,75	11,99	5,26	1,46	342	3,78	4,14
AOU Meyer	60,45	34,41	3,54	1,61	0	311	4,42	4,39
<b>Toscana</b>	<b>36,84</b>	<b>45,4</b>	<b>12,22</b>	<b>3,84</b>	<b>1,7</b>	<b>5996</b>	<b>3,90</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 5. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità dell'assistenza ricevuta in pronto soccorso?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

Riguardo agli altri items principali, a livello regionale il quadro complessivo è analogo a quello del 2007, con variazioni talvolta significative tra le singole aziende. E' da sottolineare un miglioramento relativo agli aspetti del comfort della sala d'attesa, che era la criticità più forte emersa lo scorso anno. A questo proposito sono evidenti gli effetti dell'implementazione della Delibera regionale 140/2008 per il miglioramento dei Pronto Soccorso, che ha portato alla realizzazione di interventi strutturali e organizzativi in buona parte delle aziende sanitarie toscane. In 9 aziende su 16 la performance è migliorata, e in modo significativo per la Ausl 11 di Empoli che riduce nettamente le valutazioni negative (pessimo e scarso), passando dal 33.1% del 2007 al 6.7% del 2008.

Di seguito si riportano i grafici e le tabelle con la distribuzione delle risposte degli intervistati relativamente alle domande di soddisfazione presenti nel questionario

## PERSONALE MEDICO

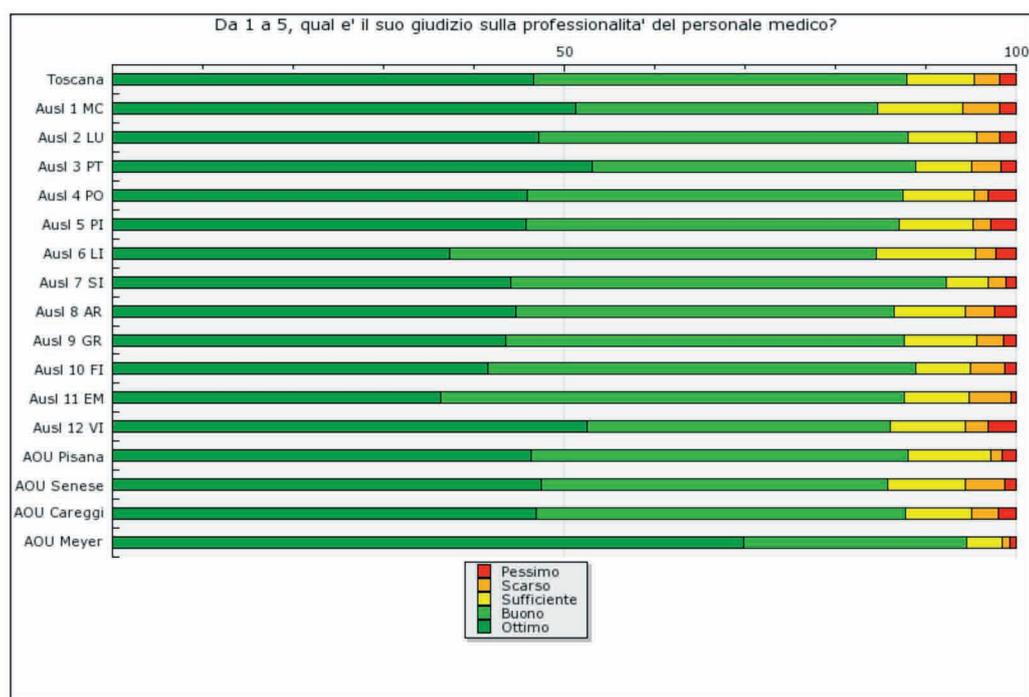


Fig. 6. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla professionalità del personale medico?", anno 2008

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla professionalità del personale medico?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	51,26	33,33	9,43	4,09	1,89	318	4,10	4,23
Ausl 2 LU	47,21	40,76	7,62	2,64	1,76	341	4,11	4,11
Ausl 3 PT	53,06	35,86	6,12	3,21	1,75	343	4,19	4,19
Ausl 4 PO	45,85	41,54	8	1,54	3,08	325	4,07	3,90
Ausl 5 PI	45,74	41,32	8,2	1,89	2,84	317	4,07	4,29
Ausl 6 LI	37,25	47,28	10,89	2,29	2,29	349	3,94	4,02
Ausl 7 SI	44,13	48,14	4,58	2,01	1,15	349	4,15	4,09
Ausl 8 AR	44,62	41,83	7,97	3,19	2,39	502	4,04	4,11
Ausl 9 GR	43,51	44,11	7,98	2,99	1,4	501	4,07	4,25
Ausl 10 FI	41,53	47,3	6,15	3,72	1,3	537	4,05	4,21
Ausl 11 EM	36,36	51,21	7,27	4,55	0,61	330	3,98	3,99
Ausl 12 VI	52,53	33,54	8,23	2,53	3,16	316	4,12	4,11
AOU Pisana	46,37	41,64	9,15	1,26	1,58	317	4,12	4,00
AOU Senese	47,51	38,21	8,64	4,32	1,33	301	4,08	4,05
AOU Careggi	46,94	40,82	7,29	2,92	2,04	343	4,10	4,40
AOU Meyer	69,9	24,6	3,88	0,97	0,65	309	4,53	4,65
<b>Toscana</b>	<b>46,6</b>	<b>41,22</b>	<b>7,55</b>	<b>2,81</b>	<b>1,81</b>	<b>5798</b>	<b>4,10</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 7. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla professionalità del personale medico?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

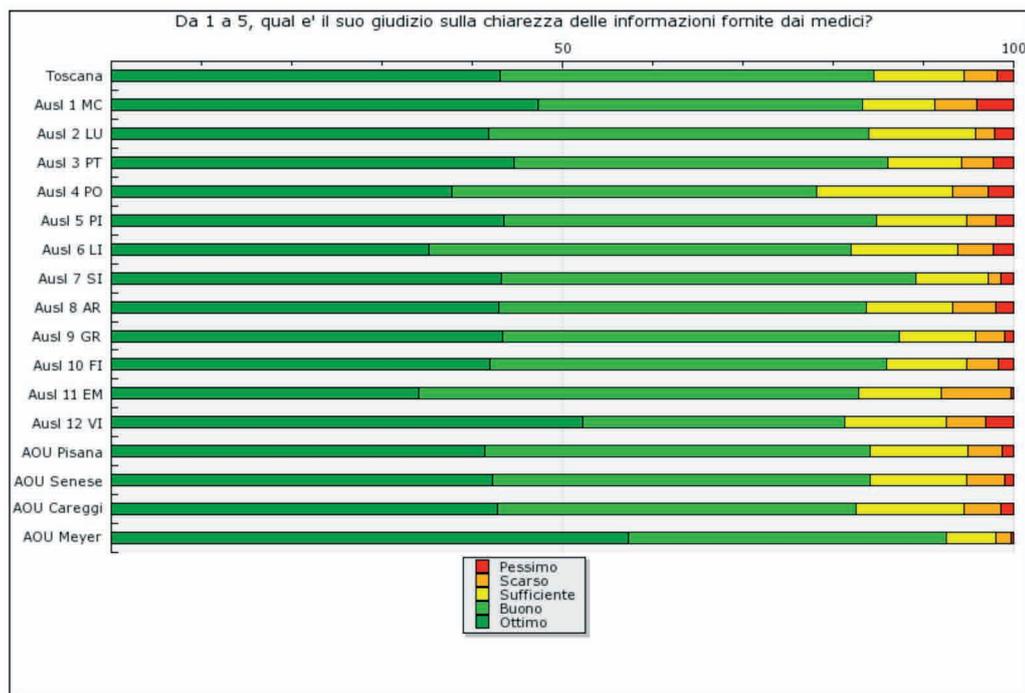


Fig. 8. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dai medici?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dai medici?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	47,37	35,91	8,05	4,64	4,02	332	3,97	4,2
Ausl 2 LU	41,79	42,09	11,94	2,09	2,09	345	3,99	4,06
Ausl 3 PT	44,61	41,4	8,16	3,5	2,33	347	4,03	4,14
Ausl 4 PO	37,73	40,49	15,03	3,99	2,76	330	3,83	3,84
Ausl 5 PI	43,55	41,29	10	3,23	1,94	311	4,02	4,19
Ausl 6 LI	35,21	46,76	11,83	3,94	2,25	360	3,86	4,01
Ausl 7 SI	43,18	46,02	7,95	1,42	1,42	357	4,10	4,08
Ausl 8 AR	42,89	40,71	9,68	4,74	1,98	518	3,97	4,04
Ausl 9 GR	43,37	43,98	8,43	3,21	1	506	4,07	4,2
Ausl 10 FI	42,03	43,9	8,82	3,56	1,69	541	4,01	4,1
Ausl 11 EM	34,02	48,82	9,17	7,69	0,3	342	3,86	3,88
Ausl 12 VI	52,19	29,06	11,25	4,38	3,13	325	4,04	4,03
AOU Pisana	41,38	42,63	10,97	3,76	1,25	325	3,99	3,95
AOU Senese	42,21	41,88	10,71	4,22	0,97	314	4,00	3,89
AOU Careggi	42,86	39,65	11,95	4,08	1,46	347	3,98	4,28
AOU Meyer	57,28	35,28	5,5	1,62	0,32	309	4,34	4,56
<b>Toscana</b>	<b>43,07</b>	<b>41,49</b>	<b>9,88</b>	<b>3,76</b>	<b>1,79</b>	<b>5909</b>	<b>4,00</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 9. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dai medici?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

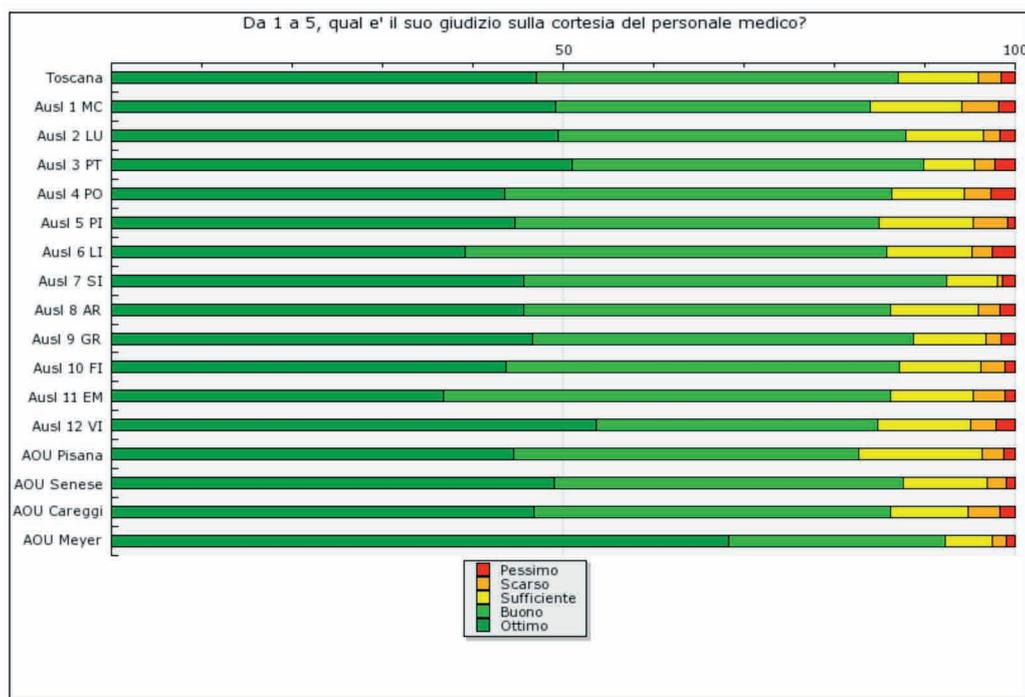


Fig. 10. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale medico?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla cortesia del personale medico?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	49,11	34,82	10,12	4,17	1,79	336	4,07	4,28
Ausl 2 LU	49,42	38,44	8,67	1,73	1,73	346	4,15	4,10
Ausl 3 PT	50,99	38,87	5,63	2,25	2,25	355	4,18	4,22
Ausl 4 PO	43,58	42,69	8,06	2,99	2,69	335	4,02	3,90
Ausl 5 PI	44,62	40,31	10,46	3,69	0,92	325	4,05	4,20
Ausl 6 LI	39,11	46,65	9,5	2,23	2,51	358	3,97	4,10
Ausl 7 SI	45,63	46,76	5,63	0,56	1,41	355	4,18	4,17
Ausl 8 AR	45,56	40,64	9,64	2,46	1,7	529	4,07	4,14
Ausl 9 GR	46,59	42,11	7,99	1,75	1,56	513	4,13	4,27
Ausl 10 FI	43,69	43,51	8,96	2,74	1,1	547	4,07	4,22
Ausl 11 EM	36,76	49,41	9,12	3,53	1,18	340	3,96	4,00
Ausl 12 VI	53,66	31,1	10,37	2,74	2,13	328	4,14	4,11
AOU Pisana	44,51	38,11	13,72	2,44	1,22	328	4,03	3,94
AOU Senese	49,05	38,61	9,18	2,22	0,95	316	4,16	4,05
AOU Careggi	46,69	39,48	8,65	3,46	1,73	347	4,07	4,39
AOU Meyer	68,28	23,95	5,18	1,62	0,97	309	4,46	4,62
<b>Toscana</b>	<b>46,99</b>	<b>40,09</b>	<b>8,8</b>	<b>2,51</b>	<b>1,61</b>	<b>5967</b>	<b>4,10</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 11. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale medico?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

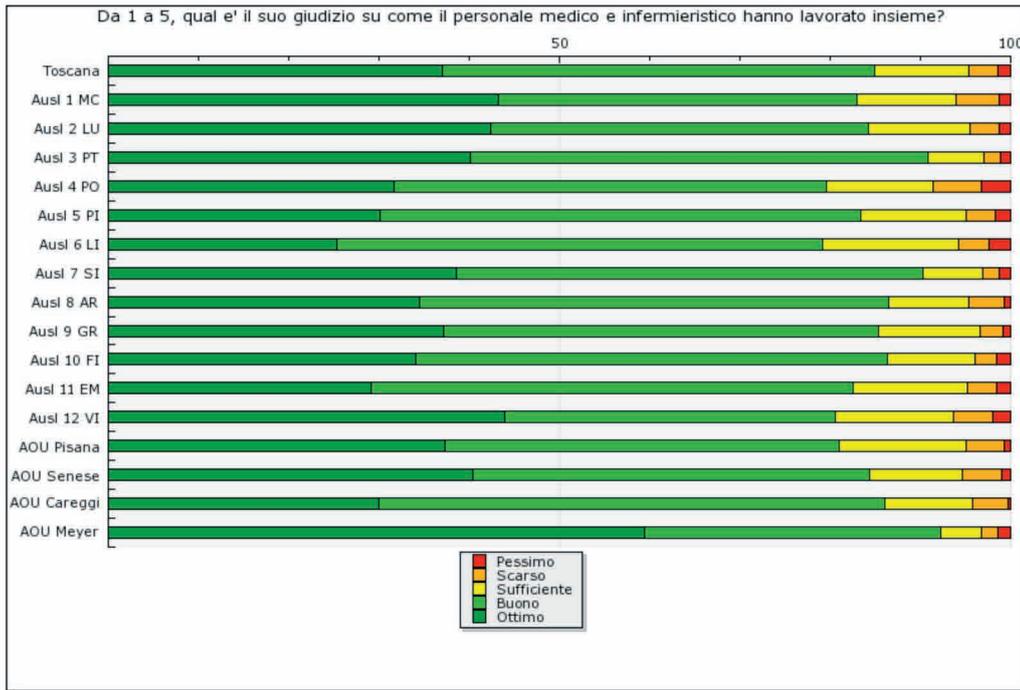


Fig. 12. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio su come il personale medico e infermieristico hanno lavorato insieme?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio su come il personale medico e infermieristico hanno lavorato insieme?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	43,29	39,6	11,07	4,7	1,34	298	3,990	4,16
Ausl 2 LU	42,38	41,77	11,28	3,35	1,22	328	4,010	3,94
Ausl 3 PT	40,12	50,74	6,19	1,77	1,18	339	4,090	3,98
Ausl 4 PO	31,68	47,85	11,88	5,28	3,3	303	3,740	3,62
Ausl 5 PI	30,08	53,25	11,79	3,25	1,63	246	3,840	4,08
Ausl 6 LI	25,38	53,82	14,98	3,36	2,45	327	3,700	3,89
Ausl 7 SI	38,53	51,68	6,73	1,83	1,22	327	4,060	3,97
Ausl 8 AR	34,44	52	8,89	4	0,67	450	3,940	3,97
Ausl 9 GR	37,21	48,17	11,19	2,51	0,91	438	3,980	4,19
Ausl 10 FI	34,11	52,24	9,75	2,34	1,56	513	3,940	3,9
Ausl 11 EM	29,11	53,48	12,66	3,16	1,58	316	3,820	3,92
Ausl 12 VI	43,96	36,58	13,09	4,36	2,01	298	3,950	3,83
AOU Pisana	37,32	43,66	14,08	4,23	0,7	284	3,910	3,75
AOU Senese	40,43	43,97	10,28	4,26	1,06	282	3,980	3,95
AOU Careggi	29,97	56,03	9,77	3,91	0,33	307	3,890	4,2
AOU Meyer	59,36	32,86	4,59	1,77	1,41	283	4,340	4,46
<b>Toscana</b>	<b>37,07</b>	<b>47,8</b>	<b>10,43</b>	<b>3,32</b>	<b>1,39</b>	<b>5339</b>	<b>3,950</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 13. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio su come il personale medico e infermieristico hanno lavorato insieme?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

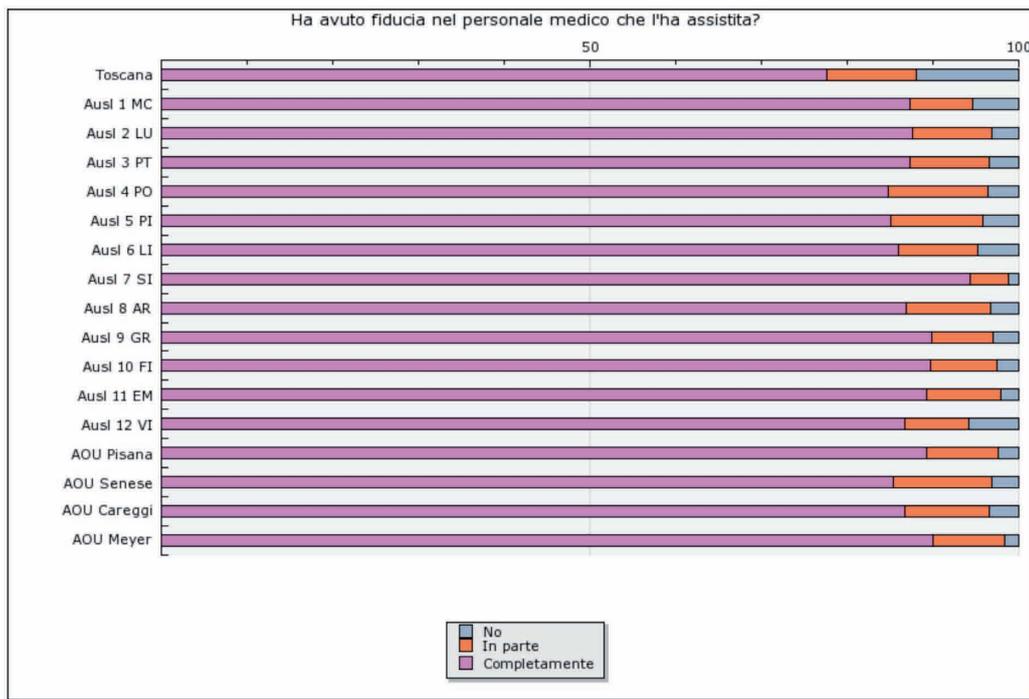


Fig. 14. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Ha avuto fiducia nel personale medico che l'ha assistita?", anno 2008

Ha avuto fiducia nel personale medico che l'ha assistita?						
Azienda	Completamente	In parte	No	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	87,31	7,25	5,44	331	4,55	4,66
Ausl 2 LU	87,54	9,28	3,19	345	4,61	4,5
Ausl 3 PT	87,32	9,3	3,38	355	4,6	4,56
Ausl 4 PO	84,73	11,68	3,59	334	4,53	4,25
Ausl 5 PI	85,03	10,83	4,14	314	4,52	4,63
Ausl 6 LI	85,96	9,27	4,78	356	4,53	4,59
Ausl 7 SI	94,35	4,52	1,13	354	4,83	4,6
Ausl 8 AR	86,92	9,81	3,27	520	4,59	4,64
Ausl 9 GR	89,8	7,25	2,94	510	4,67	4,44
Ausl 10 FI	89,71	7,72	2,57	544	4,68	4,74
Ausl 11 EM	89,32	8,61	2,08	337	4,68	4,66
Ausl 12 VI	86,77	7,38	5,85	325	4,52	4,56
AOU Pisana	89,3	8,26	2,45	327	4,67	4,57
AOU Senese	85,3	11,5	3,19	313	4,55	4,43
AOU Careggi	86,71	9,83	3,47	346	4,58	4,71
AOU Meyer	90	8,39	1,61	310	4,71	4,78
<b>Toscana</b>	<b>77,58</b>	<b>10,44</b>	<b>11,99</b>	<b>5921</b>	<b>4,14</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 15. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Ha avuto fiducia nel personale medico che l'ha assistita?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

## PERSONALE INFERMIERISTICO

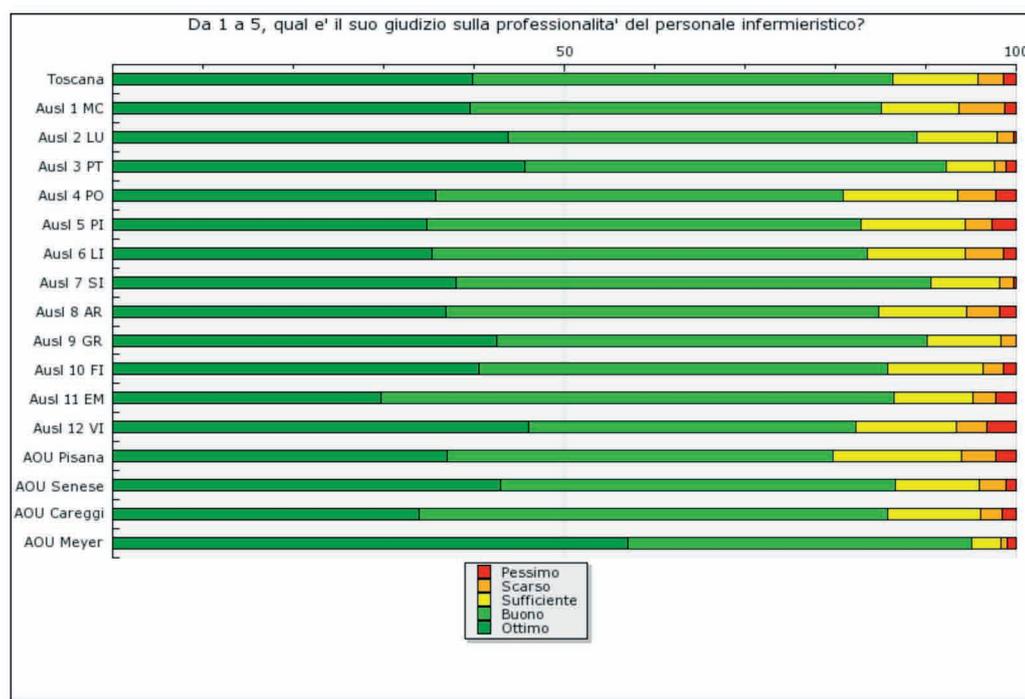


Fig. 16. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla professionalità del personale infermieristico?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla professionalita' del personale infermieristico?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	39,56	45,57	8,54	5,06	1,27	316	3,96	4,21
Ausl 2 LU	43,77	45,29	8,81	1,82	0,3	329	4,13	4,1
Ausl 3 PT	45,67	46,57	5,37	1,19	1,19	335	4,18	4,19
Ausl 4 PO	35,83	44,95	12,7	4,23	2,28	307	3,85	3,81
Ausl 5 PI	34,77	48,01	11,59	2,98	2,65	302	3,87	4,22
Ausl 6 LI	35,4	48,08	10,91	4,13	1,47	339	3,90	3,95
Ausl 7 SI	37,98	52,52	7,72	1,48	0,3	337	4,08	3,99
Ausl 8 AR	36,86	47,86	9,78	3,67	1,83	491	3,93	4,04
Ausl 9 GR	42,56	47,59	8,18	1,68	0	477	4,14	4,33
Ausl 10 FI	40,58	45,24	10,49	2,33	1,36	515	4,02	4
Ausl 11 EM	29,65	56,78	8,83	2,52	2,21	317	3,86	3,99
Ausl 12 VI	46,05	36,18	11,18	3,29	3,29	304	3,98	4,03
AOU Pisana	37	42,67	14,33	3,67	2,33	300	3,85	3,86
AOU Senese	42,96	43,7	9,26	2,96	1,11	270	4,06	4,07
AOU Careggi	33,94	51,82	10,3	2,42	1,52	330	3,93	4,28
AOU Meyer	57,04	38,03	3,17	0,7	1,06	284	4,37	4,56
<b>Toscana</b>	<b>39,85</b>	<b>46,5</b>	<b>9,45</b>	<b>2,74</b>	<b>1,46</b>	<b>5553</b>	<b>4,01</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 17. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla professionalità del personale infermieristico?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

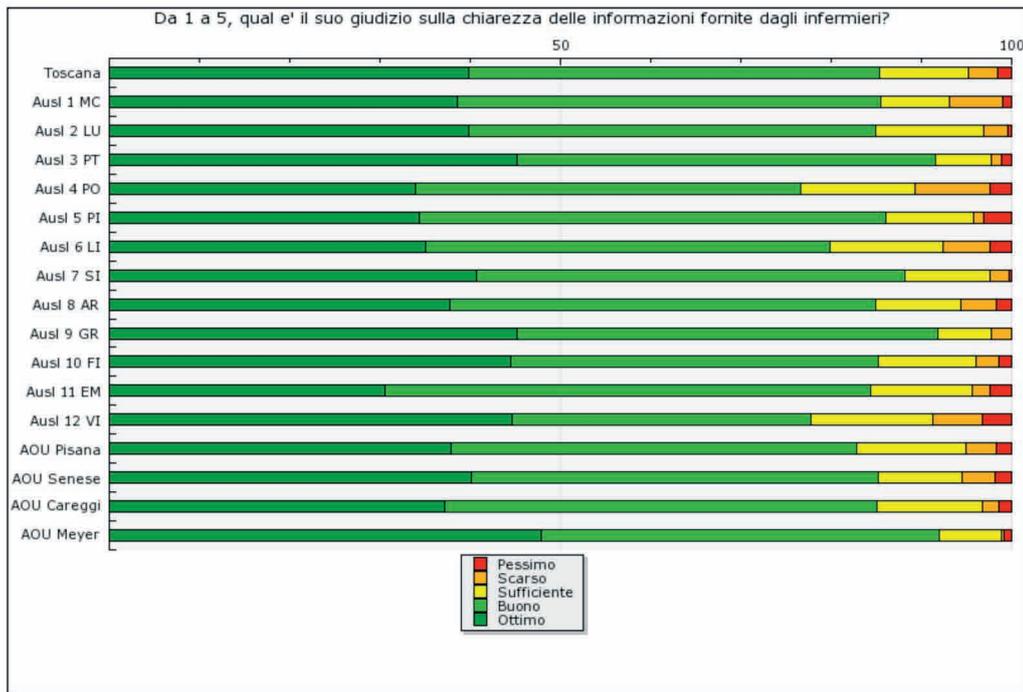


Fig. 18. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dagli infermieri?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dagli infermieri?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	38,54	46,88	7,64	5,9	1,04	331	3,95	4,23
Ausl 2 LU	39,92	44,96	12,02	2,71	0,39	342	4,02	4,09
Ausl 3 PT	45,19	46,3	6,3	1,11	1,11	347	4,17	4,22
Ausl 4 PO	33,99	42,69	12,65	8,3	2,37	329	3,72	3,82
Ausl 5 PI	34,36	51,74	9,65	1,16	3,09	273	3,91	4,18
Ausl 6 LI	35,07	44,79	12,5	5,21	2,43	348	3,81	4,03
Ausl 7 SI	40,68	47,46	9,49	2,03	0,34	351	4,08	4,13
Ausl 8 AR	37,67	47,21	9,53	3,95	1,63	507	3,94	4,05
Ausl 9 GR	45,27	46,55	5,88	2,3	0	493	4,18	4,36
Ausl 10 FI	44,5	40,75	10,77	2,58	1,41	530	4,05	4,02
Ausl 11 EM	30,59	53,73	11,37	1,96	2,35	330	3,85	4,00
Ausl 12 VI	44,62	33,07	13,55	5,58	3,19	325	3,88	3,99
AOU Pisana	37,82	44,96	12,18	3,36	1,68	318	3,92	3,91
AOU Senese	40,09	45,16	9,22	3,69	1,84	311	3,97	4,10
AOU Careggi	37,14	47,86	11,79	1,79	1,43	339	3,97	4,16
AOU Meyer	47,81	44,22	6,77	0,4	0,8	303	4,22	4,58
<b>Toscana</b>	<b>39,82</b>	<b>45,5</b>	<b>9,95</b>	<b>3,23</b>	<b>1,51</b>	<b>5777</b>	<b>3,99</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 19. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dagli infermieri?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

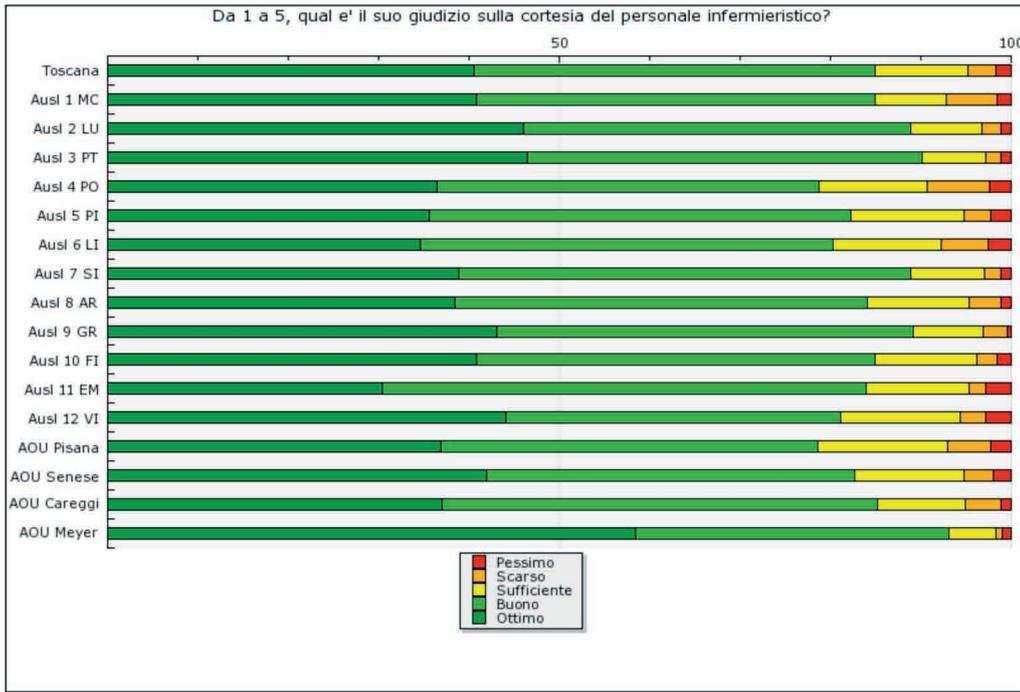


Fig. 20. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale infermieristico?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla cortesia del personale infermieristico?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	40,84	44,14	7,81	5,71	1,5	333	3,96	4,19
Ausl 2 LU	46,04	42,82	7,92	2,05	1,17	341	4,13	4,07
Ausl 3 PT	46,53	43,64	6,94	1,73	1,16	346	4,16	4,19
Ausl 4 PO	36,42	42,28	12,04	6,79	2,47	324	3,79	3,73
Ausl 5 PI	35,69	46,62	12,54	2,89	2,25	311	3,88	4,17
Ausl 6 LI	34,67	45,56	12,03	5,16	2,58	349	3,81	3,96
Ausl 7 SI	38,89	50	8,19	1,75	1,17	342	4,05	4,05
Ausl 8 AR	38,49	45,65	11,22	3,48	1,16	517	3,96	4,02
Ausl 9 GR	43,15	46,01	7,77	2,66	0,41	489	4,11	4,34
Ausl 10 FI	40,87	44,07	11,3	2,26	1,51	531	4,01	3,98
Ausl 11 EM	30,46	53,54	11,38	1,85	2,77	325	3,84	4,03
Ausl 12 VI	44,1	36,96	13,35	2,8	2,8	322	3,96	4,02
AOU Pisana	36,86	41,67	14,42	4,81	2,24	312	3,83	3,85
AOU Senese	41,97	40,66	12,13	3,28	1,97	305	3,97	4
AOU Careggi	36,98	48,22	9,76	3,85	1,18	338	3,95	4,28
AOU Meyer	58,42	34,71	5,15	0,69	1,03	291	4,36	4,56
<b>Toscana</b>	<b>40,56</b>	<b>44,36</b>	<b>10,23</b>	<b>3,2</b>	<b>1,64</b>	<b>5776</b>	<b>3,99</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 21. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale infermieristico?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

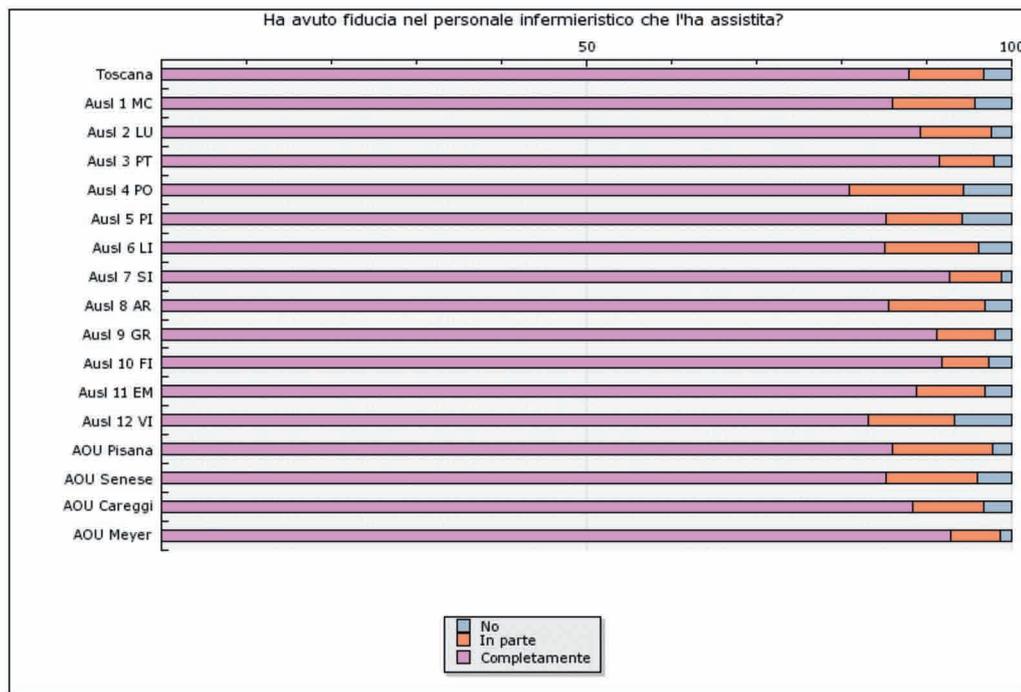


Fig. 22. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Ha avuto fiducia nel personale infermieristico ce l'ha assistita?", anno 2008

Ha avuto fiducia nel personale infermieristico che l'ha assistita?						
Azienda	Completamente	In parte	No	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	86,02	9,63	4,35	322	4,54	4,57
Ausl 2 LU	89,32	8,31	2,37	337	4,67	4,49
Ausl 3 PT	91,5	6,45	2,05	341	4,74	4,64
Ausl 4 PO	80,83	13,42	5,75	313	4,38	4,19
Ausl 5 PI	85,22	8,93	5,84	291	4,48	4,67
Ausl 6 LI	85,04	11,14	3,81	341	4,53	4,53
Ausl 7 SI	92,65	6,18	1,18	340	4,79	4,48
Ausl 8 AR	85,49	11,33	3,18	503	4,56	4,63
Ausl 9 GR	91,23	6,89	1,88	479	4,73	4,66
Ausl 10 FI	91,83	5,51	2,66	526	4,73	4,65
Ausl 11 EM	88,82	8,07	3,11	322	4,64	4,72
Ausl 12 VI	83,17	10,16	6,67	315	4,41	4,47
AOU Pisana	85,9	11,8	2,3	305	4,59	4,56
AOU Senese	85,27	10,62	4,11	292	4,53	4,54
AOU Careggi	88,41	8,23	3,35	328	4,63	4,58
AOU Meyer	92,76	5,86	1,38	290	4,78	4,74
<b>Toscana</b>	<b>87,94</b>	<b>8,79</b>	<b>3,28</b>	<b>5645</b>	<b>4,62</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 23. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Ha avuto fiducia nel personale infermieristico ce l'ha assistita?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

## COINVOLGIMENTO

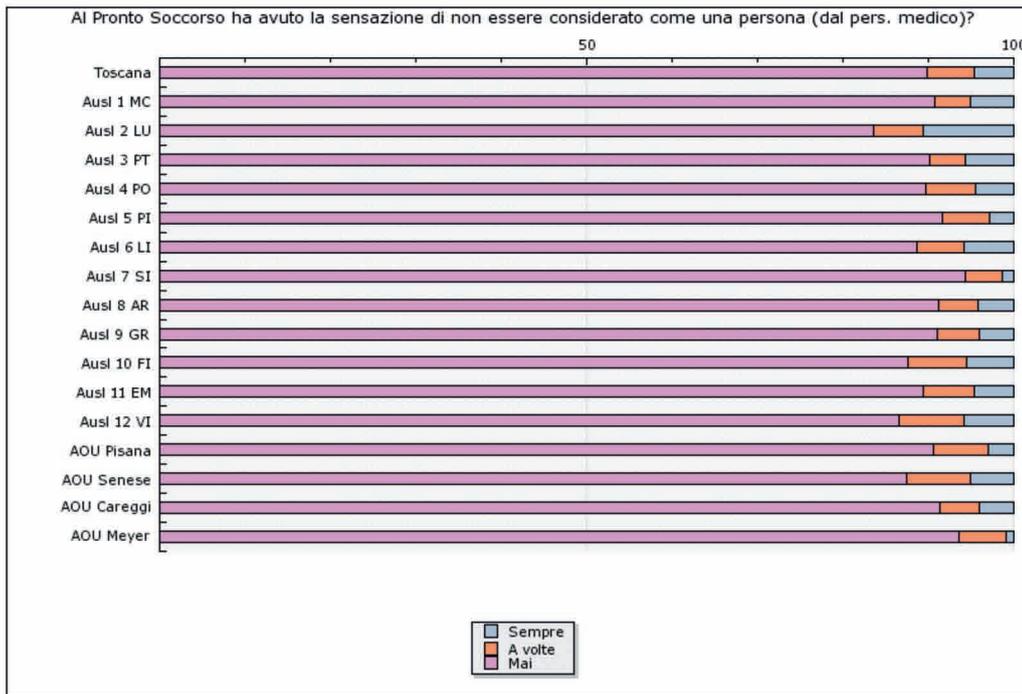


Fig. 24. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Al Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona (dal personale medico)?", anno 2008

Al Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona (dal pers. medico)?						
Azienda	Mai	A volte	Sempre	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	90,75	4,18	5,07	335	4,64	4,59
Ausl 2 LU	83,62	5,75	10,63	348	4,32	4,70
Ausl 3 PT	90,08	4,25	5,67	353	4,61	4,75
Ausl 4 PO	89,64	5,92	4,44	338	4,63	4,42
Ausl 5 PI	91,69	5,54	2,77	325	4,72	4,70
Ausl 6 LI	88,58	5,57	5,85	359	4,57	4,68
Ausl 7 SI	94,37	4,23	1,41	355	4,82	4,74
Ausl 8 AR	91,21	4,67	4,11	535	4,68	4,77
Ausl 9 GR	91,05	4,86	4,09	514	4,67	4,72
Ausl 10 FI	87,66	6,81	5,52	543	4,55	4,85
Ausl 11 EM	89,44	5,87	4,69	341	4,62	4,70
Ausl 12 VI	86,63	7,6	5,78	329	4,52	4,62
AOU Pisana	90,55	6,4	3,05	328	4,69	4,80
AOU Senese	87,46	7,52	5,02	319	4,56	4,63
AOU Careggi	91,33	4,62	4,05	346	4,68	4,74
AOU Meyer	93,55	5,48	0,97	310	4,81	4,90
<b>Toscana</b>	<b>89,85</b>	<b>5,55</b>	<b>4,6</b>	<b>5978</b>	<b>4,63</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 25. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Al Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona (dal personale medico)?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

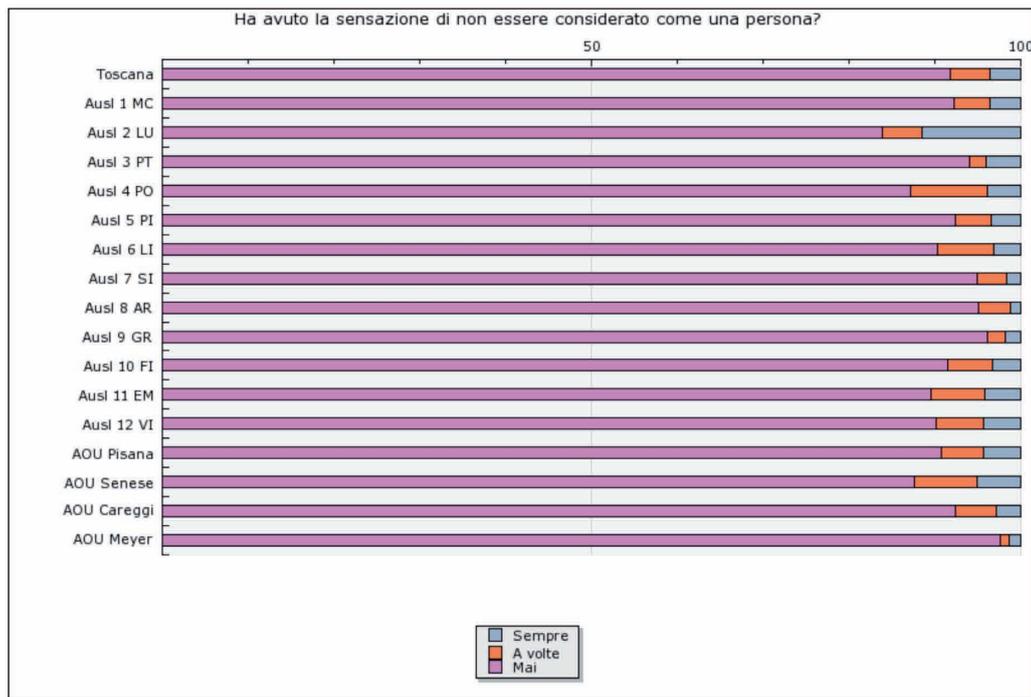


Fig. 26. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Al Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona (dal personale infermieristico)?", anno 2008

Ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona (dal pers. infermieristico)?						
Azienda	Mai	A volte	Sempre	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	92,24	4,18	3,58	335	4,72	4,59
Ausl 2 LU	83,91	4,6	11,49	348	4,31	4,70
Ausl 3 PT	94,03	1,99	3,98	352	4,75	4,75
Ausl 4 PO	87,09	9,01	3,9	333	4,58	4,42
Ausl 5 PI	92,45	4,09	3,46	318	4,72	4,70
Ausl 6 LI	90,34	6,53	3,13	352	4,68	4,68
Ausl 7 SI	94,92	3,39	1,69	354	4,83	4,74
Ausl 8 AR	95,12	3,75	1,13	533	4,85	4,77
Ausl 9 GR	96,17	2,02	1,81	496	4,86	4,72
Ausl 10 FI	91,48	5,19	3,33	540	4,7	4,85
Ausl 11 EM	89,58	6,25	4,17	336	4,64	4,70
Ausl 12 VI	90,15	5,54	4,31	325	4,65	4,62
AOU Pisana	90,8	4,91	4,29	326	4,66	4,80
AOU Senese	87,58	7,32	5,1	314	4,56	4,63
AOU Careggi	92,44	4,65	2,91	344	4,74	4,74
AOU Meyer	97,65	1,01	1,34	298	4,91	4,90
<b>Toscana</b>	<b>91,84</b>	<b>4,57</b>	<b>3,59</b>	<b>5904</b>	<b>4,71</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 27. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Al Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona (dal personale infermieristico)?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

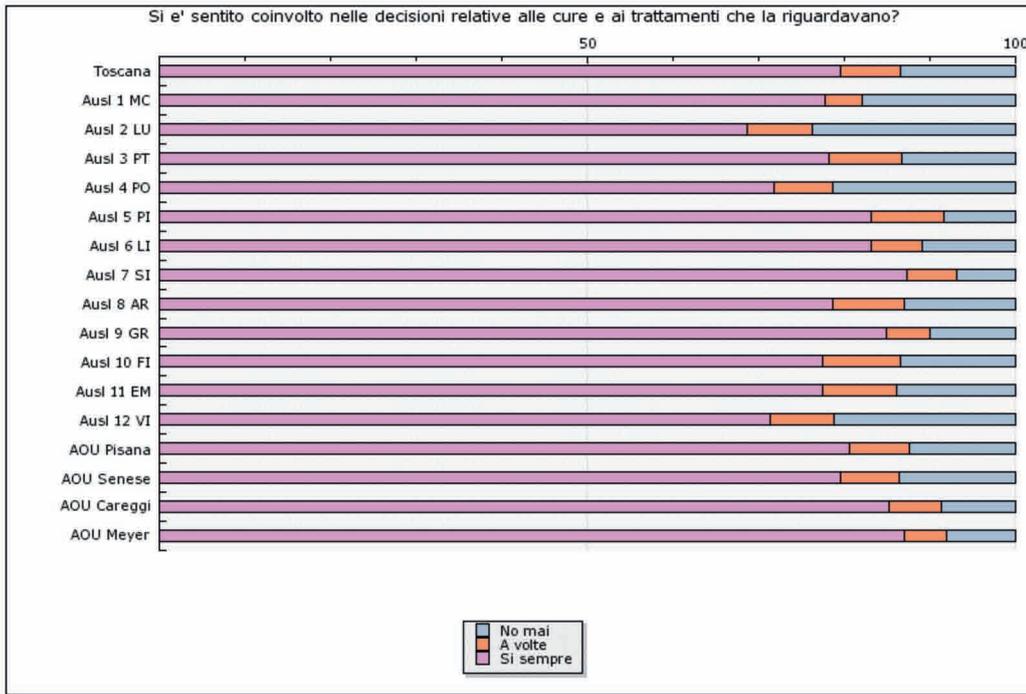


Fig. 28. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Si è sentito coinvolto nelle decisioni relative alle cure e ai trattamenti che la riguardavano?", anno 2008

Si e' sentito coinvolto nelle decisioni relative alle cure e ai trattamenti che la riguardavano?						
Azienda	Si sempre	A volte	No mai	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	77,81	4,26	17,93	329	4,00	3,92
Ausl 2 LU	68,71	7,6	23,68	342	3,63	3,69
Ausl 3 PT	78,26	8,41	13,33	345	4,12	4,38
Ausl 4 PO	71,83	6,81	21,36	323	3,76	3,41
Ausl 5 PI	83,18	8,41	8,41	321	4,37	4,38
Ausl 6 LI	83,19	5,98	10,83	351	4,31	4,11
Ausl 7 SI	87,25	5,95	6,8	353	4,51	3,71
Ausl 8 AR	78,63	8,4	12,98	524	4,14	3,95
Ausl 9 GR	84,98	4,94	10,08	506	4,37	4,23
Ausl 10 FI	77,4	9,23	13,37	531	4,10	4,35
Ausl 11 EM	77,41	8,73	13,86	332	4,09	4,45
Ausl 12 VI	71,38	7,38	21,23	325	3,75	3,88
AOU Pisana	80,63	6,98	12,38	315	4,21	3,86
AOU Senese	79,61	6,8	13,59	309	4,15	4,10
AOU Careggi	85,29	6,01	8,71	333	4,41	3,95
AOU Meyer	86,97	4,89	8,14	307	4,47	4,52
<b>Toscana</b>	<b>79,59</b>	<b>7</b>	<b>13,41</b>	<b>5846</b>	<b>4,15</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 29. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Si è sentito coinvolto nelle decisioni relative alle cure e ai trattamenti che la riguardavano?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

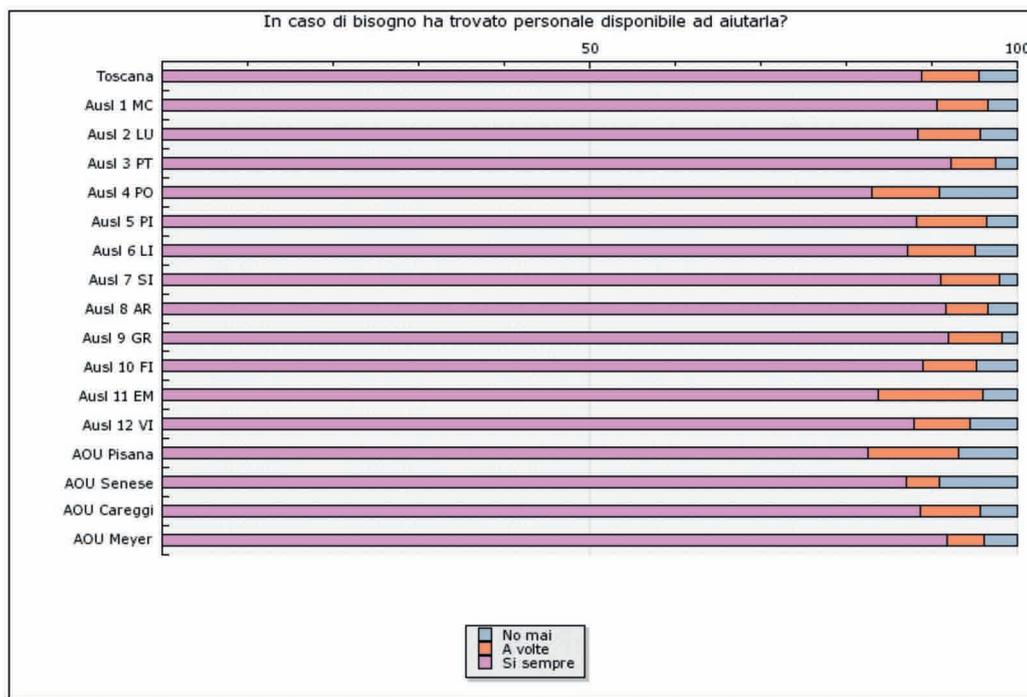


Fig. 30. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?", anno 2008

In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?						
Azienda	Si sempre	A volte	No mai	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	90,63	5,9	3,47	288	4,68	4,57
Ausl 2 LU	88,37	7,36	4,26	258	4,60	4,63
Ausl 3 PT	92,17	5,22	2,61	230	4,74	4,60
Ausl 4 PO	82,94	7,94	9,13	252	4,35	4,13
Ausl 5 PI	88,21	8,21	3,57	280	4,62	4,42
Ausl 6 LI	87,22	7,89	4,89	266	4,56	4,55
Ausl 7 SI	91,07	6,79	2,14	280	4,72	4,40
Ausl 8 AR	91,69	4,85	3,46	433	4,71	4,66
Ausl 9 GR	92	6,25	1,75	400	4,76	4,59
Ausl 10 FI	88,94	6,28	4,77	398	4,60	4,60
Ausl 11 EM	83,71	12,22	4,07	221	4,49	4,74
Ausl 12 VI	87,96	6,48	5,56	216	4,56	4,38
AOU Pisana	82,55	10,64	6,81	235	4,39	4,33
AOU Senese	87,08	3,75	9,17	240	4,45	4,58
AOU Careggi	88,67	7	4,33	300	4,61	4,58
AOU Meyer	91,8	4,37	3,83	183	4,70	4,82
<b>Toscana</b>	<b>88,73</b>	<b>6,83</b>	<b>4,44</b>	<b>4480</b>	<b>4,61</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 31. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

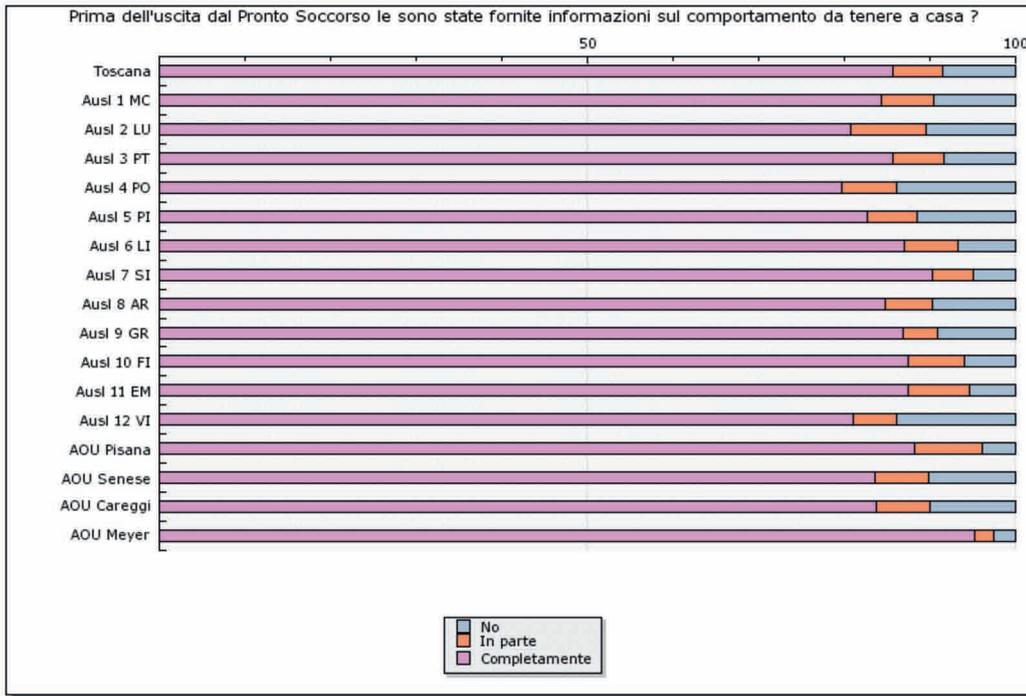


Fig. 32. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Prima dell'uscita dal Pronto Soccorso le sono state fornite informazioni sul comportamento da tenere a casa?", anno 2008

Prima dell'uscita dal Pronto Soccorso le sono state fornite informazioni sul comportamento da tenere a casa ?						
Azienda	Completamente	In parte	No	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	84,35	6,11	9,54	262	4,37	4,30
Ausl 2 LU	80,77	8,74	10,49	286	4,26	4,56
Ausl 3 PT	85,71	5,92	8,36	287	4,43	4,52
Ausl 4 PO	79,68	6,37	13,94	251	4,14	4,24
Ausl 5 PI	82,73	5,76	11,51	278	4,28	4,51
Ausl 6 LI	87,04	6,3	6,67	270	4,51	4,51
Ausl 7 SI	90,36	4,64	5	280	4,63	4,61
Ausl 8 AR	84,72	5,56	9,72	432	4,38	4,47
Ausl 9 GR	86,89	3,98	9,13	427	4,44	4,51
Ausl 10 FI	87,5	6,49	6,01	416	4,54	4,52
Ausl 11 EM	87,46	7,17	5,38	279	4,55	4,58
Ausl 12 VI	81,01	5,04	13,95	258	4,18	4,32
AOU Pisana	88,14	7,91	3,95	253	4,60	4,30
AOU Senese	83,54	6,33	10,13	237	4,34	4,49
AOU Careggi	83,71	6,33	9,95	221	4,34	4,49
AOU Meyer	95,24	2,2	2,56	273	4,82	4,76
<b>Toscana</b>	<b>85,69</b>	<b>5,86</b>	<b>8,45</b>	<b>4710</b>	<b>4,43</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 33. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Prima dell'uscita dal Pronto Soccorso le sono state fornite informazioni sul comportamento da tenere a casa?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

ACCESSO/ACCOGLIENZA

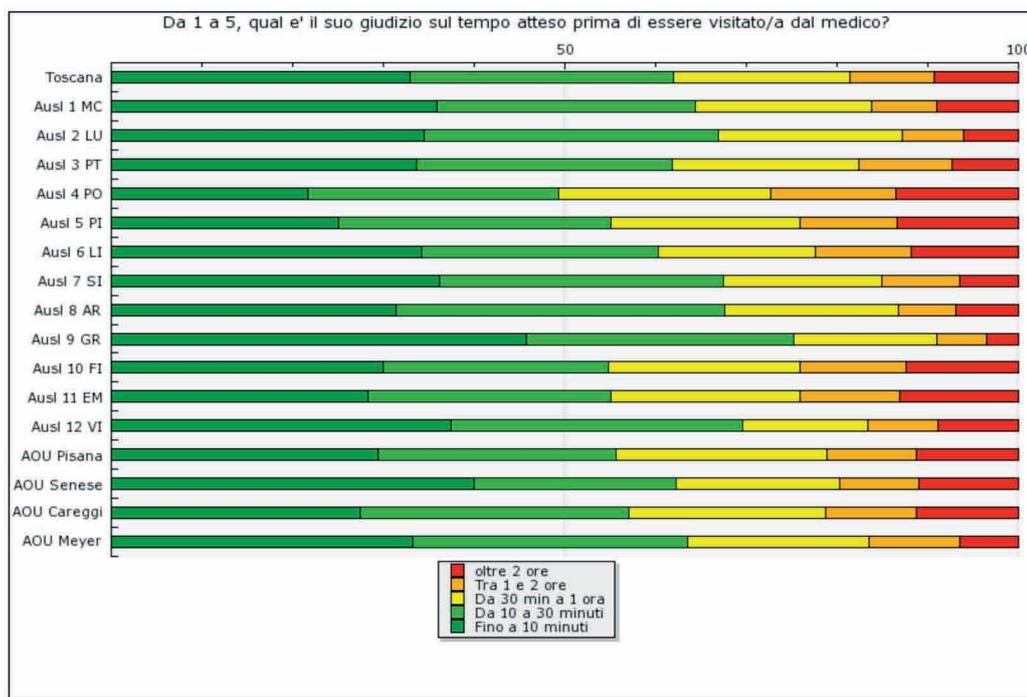


Fig. 34. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul tempo atteso prima di essere visitato/a dal medico?", anno 2008

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul tempo atteso prima di essere visitato/a dal medico?								
Azienda	Fino a 10 minuti	Da 10 a 30 minuti	Da 30 min a 1 ora	Tra 1 e 2 ore	oltre 2 ore	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	35,93	28,44	19,46	7,19	8,98	334	3,44	3,70
Ausl 2 LU	34,5	32,46	20,18	6,73	6,14	342	3,53	3,39
Ausl 3 PT	33,62	28,21	20,51	10,26	7,41	351	3,38	3,02
Ausl 4 PO	21,62	27,63	23,42	13,81	13,51	333	2,88	2,84
Ausl 5 PI	25	30	20,94	10,63	13,44	320	3,03	3,32
Ausl 6 LI	34,17	26,05	17,37	10,64	11,76	357	3,25	3,27
Ausl 7 SI	36,18	31,34	17,38	8,55	6,55	351	3,53	3,17
Ausl 8 AR	31,46	36,14	19,1	6,37	6,93	534	3,49	3,81
Ausl 9 GR	45,76	29,39	15,78	5,52	3,55	507	3,85	3,89
Ausl 10 FI	29,93	24,91	21	11,71	12,45	538	3,10	3,23
Ausl 11 EM	28,27	26,79	20,83	11,01	13,1	336	3,08	3,42
Ausl 12 VI	37,42	32,21	13,8	7,67	8,9	326	3,52	2,89
AOU Pisana	29,36	26,3	23,24	9,79	11,31	327	3,16	2,93
AOU Senese	40	22,19	18,13	8,75	10,94	320	3,39	3,41
AOU Careggi	27,51	29,59	21,6	10,06	11,24	338	3,15	3,61
AOU Meyer	33,23	30,32	20	10	6,45	310	3,42	3,57
<b>Toscana</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>19,46</b>	<b>9,17</b>	<b>9,37</b>	<b>5924</b>	<b>3,340</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 35. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul tempo atteso prima di essere visitato/a dal medico?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

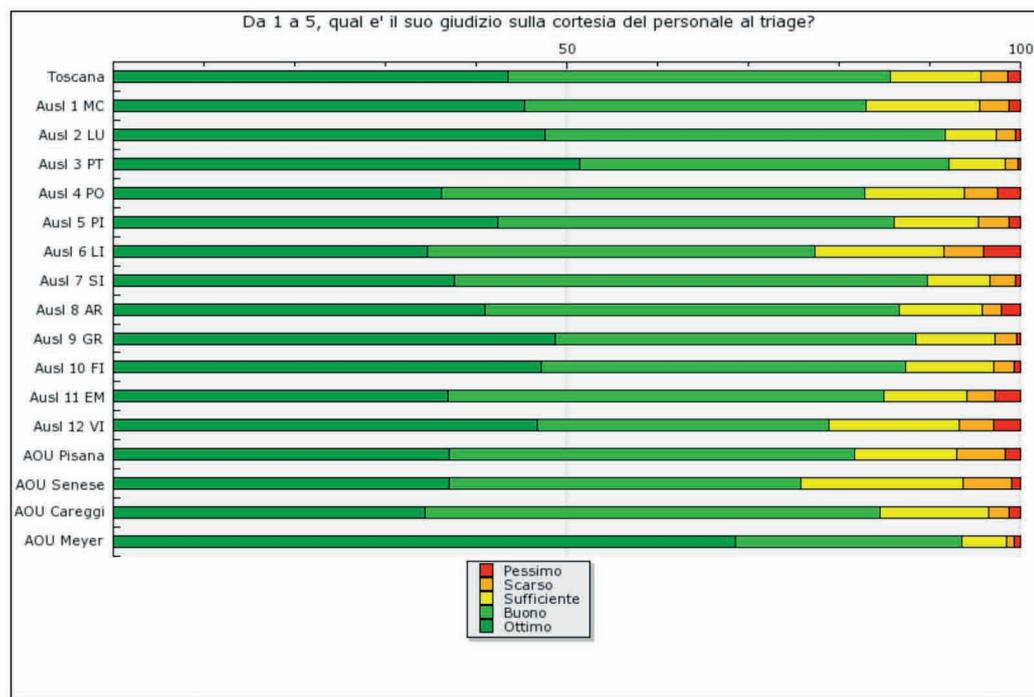


Fig. 36. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale al triage?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla cortesia del personale al triage?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	45,29	37,69	12,46	3,34	1,22	329	4,03	4,24
Ausl 2 LU	47,63	44,08	5,62	2,07	0,59	338	4,20	4,12
Ausl 3 PT	51,47	40,59	6,18	1,47	0,29	340	4,27	4,12
Ausl 4 PO	36,25	46,56	10,94	3,75	2,5	320	3,88	3,80
Ausl 5 PI	42,37	43,61	9,35	3,43	1,25	321	4,03	4,17
Ausl 6 LI	34,58	42,68	14,33	4,36	4,05	321	3,74	3,90
Ausl 7 SI	37,58	52,12	6,97	2,73	0,61	330	4,04	4,08
Ausl 8 AR	40,97	45,63	9,13	2,14	2,14	515	4,01	4,05
Ausl 9 GR	48,79	39,72	8,67	2,42	0,4	496	4,18	4,24
Ausl 10 FI	47,17	40,16	9,75	2,14	0,78	513	4,14	4,06
Ausl 11 EM	36,91	47,95	9,15	3,15	2,84	317	3,91	3,91
Ausl 12 VI	46,75	32,14	14,29	3,9	2,92	308	3,95	3,98
AOU Pisana	37	44,67	11,33	5,33	1,67	300	3,88	3,75
AOU Senese	36,97	38,73	17,96	5,28	1,06	284	3,82	3,93
AOU Careggi	34,38	50,16	11,99	2,21	1,26	317	3,93	4,30
AOU Meyer	68,61	24,92	4,85	0,97	0,65	309	4,50	4,56
<b>Toscana</b>	<b>43,57</b>	<b>42,03</b>	<b>10</b>	<b>2,93</b>	<b>1,47</b>	<b>5658</b>	<b>4,040</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 37. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale al triage?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

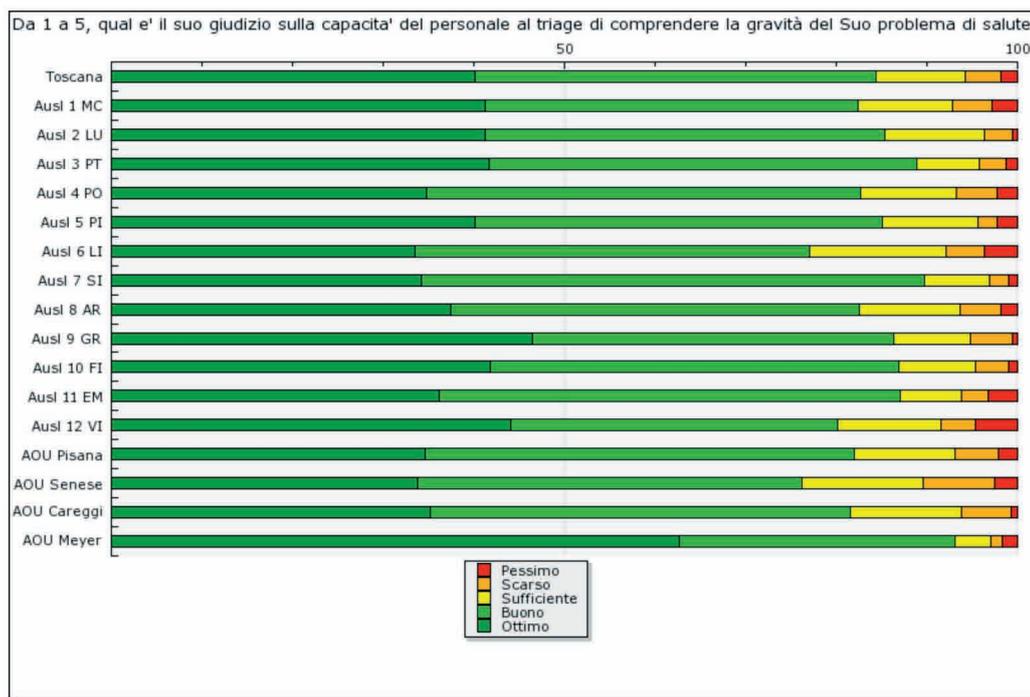


Fig. 38. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla capacita' del personale al triage di comprendere la gravita' del Suo problema di salute?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla capacita' del personale al triage di comprendere la gravita' del Suo problema di salute?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	41,32	41,01	10,41	4,42	2,84	317	3,92	4,17
Ausl 2 LU	41,28	44,04	11,01	3,06	0,61	327	4,03	3,91
Ausl 3 PT	41,69	47,13	6,95	3,02	1,21	331	4,06	4,08
Ausl 4 PO	34,73	47,91	10,61	4,5	2,25	311	3,85	3,81
Ausl 5 PI	40,19	44,94	10,44	2,22	2,22	316	3,98	4,12
Ausl 6 LI	33,55	43,42	15,13	4,28	3,62	304	3,74	3,86
Ausl 7 SI	34,17	55,49	7,21	2,19	0,94	319	4,00	3,96
Ausl 8 AR	37,47	45,01	11,2	4,48	1,83	491	3,90	3,99
Ausl 9 GR	46,44	39,96	8,37	4,6	0,63	478	4,09	4,23
Ausl 10 FI	41,8	45,08	8,4	3,69	1,02	488	4,04	4,04
Ausl 11 EM	36,16	50,81	6,84	2,93	3,26	307	3,92	3,87
Ausl 12 VI	44,11	36,03	11,45	3,7	4,71	297	3,89	3,95
AOU Pisana	34,6	47,4	11,07	4,84	2,08	289	3,84	3,68
AOU Senese	33,83	42,38	13,38	7,81	2,6	269	3,71	3,89
AOU Careggi	35,2	46,38	12,17	5,59	0,66	304	3,87	4,22
AOU Meyer	62,62	30,49	3,93	1,31	1,64	305	4,39	4,50
<b>Toscana</b>	<b>40,18</b>	<b>44,2</b>	<b>9,81</b>	<b>3,91</b>	<b>1,91</b>	<b>5453</b>	<b>3,96</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 39. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla capacita' del personale al triage di comprendere la gravita' del Suo problema di salute?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

## COMFORT

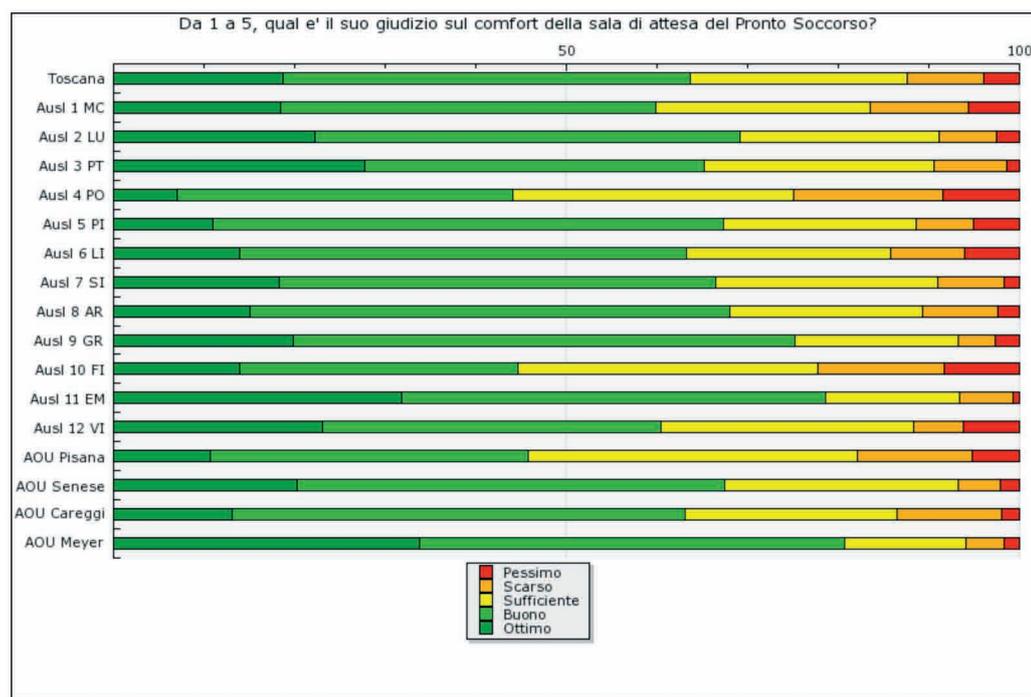


Fig. 40. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul comfort della sala di attesa del Pronto Soccorso?", anno 2008

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul comfort della sala di attesa del Pronto Soccorso?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	18,47	41,37	23,69	10,84	5,62	249	3,20	3,18
Ausl 2 LU	22,3	46,89	21,97	6,23	2,62	305	3,50	2,97
Ausl 3 PT	27,7	37,5	25,34	8,11	1,35	296	3,53	2,82
Ausl 4 PO	6,99	37,13	30,88	16,54	8,46	272	2,72	2,56
Ausl 5 PI	11,02	56,3	21,26	6,3	5,12	254	3,27	3,73
Ausl 6 LI	13,93	49,29	22,5	8,21	6,07	280	3,21	3,21
Ausl 7 SI	18,27	48,17	24,58	7,31	1,66	301	3,43	2,93
Ausl 8 AR	15,05	52,91	21,36	8,25	2,43	412	3,37	3,46
Ausl 9 GR	19,84	55,43	17,93	4,08	2,72	368	3,57	3,62
Ausl 10 FI	13,95	30,73	33,1	13,95	8,27	423	2,85	2,94
Ausl 11 EM	31,85	46,67	14,81	5,93	0,74	270	3,79	2,53
Ausl 12 VI	23,08	37,36	27,84	5,49	6,23	273	3,32	3,21
AOU Pisana	10,76	35,06	36,25	12,75	5,18	251	2,92	2,82
AOU Senese	20,25	47,26	25,74	4,64	2,11	237	3,49	3,63
AOU Careggi	13,08	50	23,46	11,54	1,92	260	3,26	3,30
AOU Meyer	33,79	46,9	13,45	4,14	1,72	290	3,84	2,81
<b>Toscana</b>	<b>18,71</b>	<b>44,93</b>	<b>24</b>	<b>8,44</b>	<b>3,92</b>	<b>4741</b>	<b>3,33</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 41. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul comfort della sala di attesa del Pronto Soccorso?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

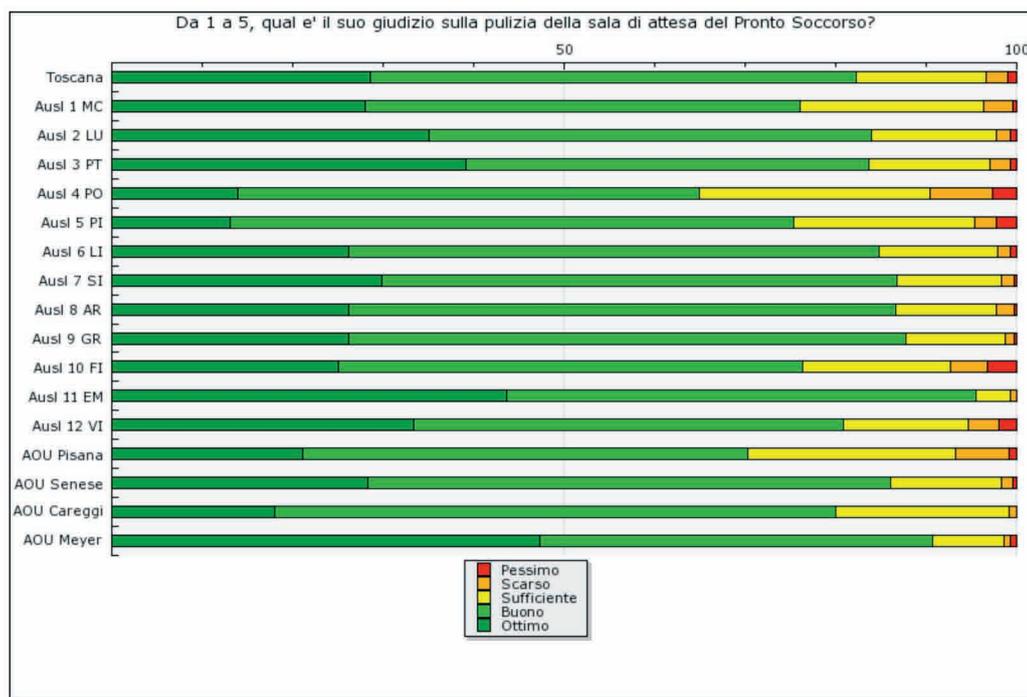


Fig. 42. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia della sala di attesa del Pronto Soccorso?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla pulizia della sala di attesa del Pronto Soccorso?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	28	48	20,4	3,2	0,4	250	3,75	3,77
Ausl 2 LU	35,08	48,85	13,77	1,64	0,66	305	3,95	3,71
Ausl 3 PT	39,13	44,48	13,38	2,34	0,67	299	3,99	3,75
Ausl 4 PO	13,9	50,97	25,48	6,95	2,7	259	3,33	3,21
Ausl 5 PI	13,08	62,31	20	2,31	2,31	260	3,52	4,17
Ausl 6 LI	26,24	58,51	13,12	1,42	0,71	282	3,85	3,89
Ausl 7 SI	29,8	56,95	11,59	1,32	0,33	302	3,93	4,09
Ausl 8 AR	26,16	60,39	11,25	1,96	0,24	409	3,88	4,00
Ausl 9 GR	26,2	61,5	10,96	1,07	0,27	374	3,90	4,08
Ausl 10 FI	25,12	51,23	16,26	4,19	3,2	406	3,64	3,62
Ausl 11 EM	43,61	51,88	3,76	0,75	0	266	4,23	3,47
Ausl 12 VI	33,33	47,51	13,79	3,45	1,92	261	3,84	3,78
AOU Pisana	21,19	49,15	22,88	5,93	0,85	236	3,55	3,32
AOU Senese	28,27	57,81	12,24	1,27	0,42	237	3,90	3,99
AOU Careggi	18	62	19,2	0,8	0	250	3,72	3,94
AOU Meyer	47,26	43,49	7,88	0,68	0,68	292	4,20	3,72
<b>Toscana</b>	<b>28,54</b>	<b>53,65</b>	<b>14,42</b>	<b>2,41</b>	<b>0,98</b>	<b>4688</b>	<b>3,83</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 43. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia della sala di attesa del Pronto Soccorso?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

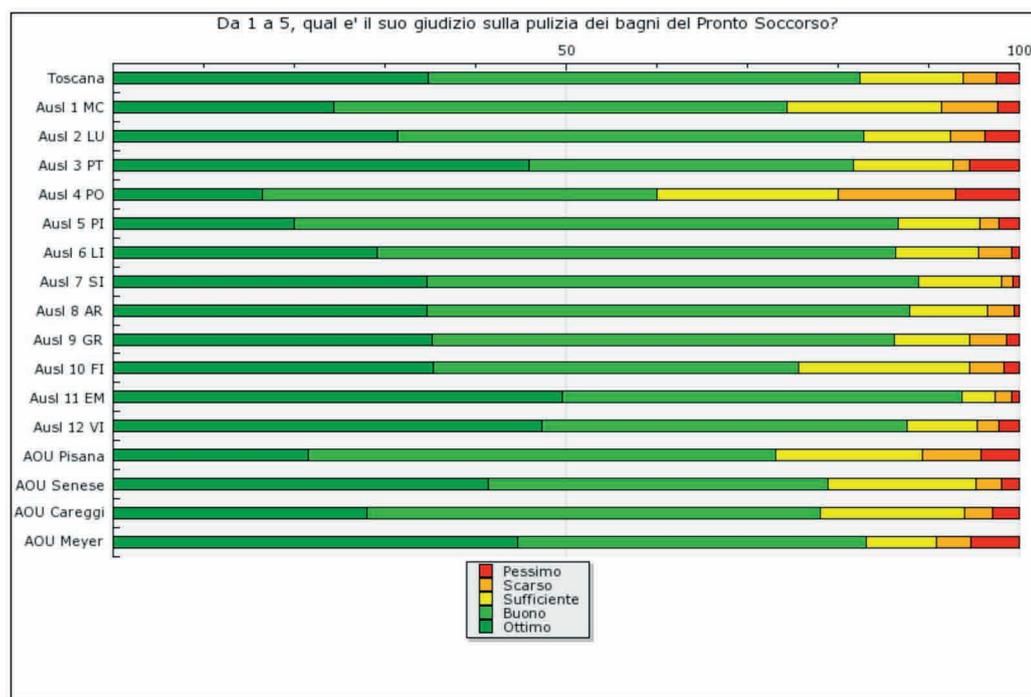


Fig. 44. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia dei bagni del Pronto Soccorso?", anno 2008

Da 1 a 5, qual e' il suo giudizio sulla pulizia dei bagni del Pronto Soccorso?								
Azienda	5 (Ottimo)	4 (Buono)	3 (Sufficiente)	2 (Scarso)	1 (Pessimo)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
Ausl 1 MC	24,39	50	17,07	6,1	2,44	82	3,60	3,96
Ausl 2 LU	31,43	51,43	9,52	3,81	3,81	105	3,79	3,57
Ausl 3 PT	45,87	35,78	11,01	1,83	5,5	109	3,93	3,53
Ausl 4 PO	16,47	43,53	20	12,94	7,06	85	3,12	2,9
Ausl 5 PI	20	66,67	8,89	2,22	2,22	90	3,75	4,29
Ausl 6 LI	29,09	57,27	9,09	3,64	0,91	110	3,87	3,81
Ausl 7 SI	34,64	54,25	9,15	1,31	0,65	153	4,01	4,12
Ausl 8 AR	34,68	53,18	8,67	2,89	0,58	173	3,98	3,89
Ausl 9 GR	35,17	51,03	8,28	4,14	1,38	145	3,93	4,13
Ausl 10 FI	35,36	40,33	18,78	3,87	1,66	181	3,80	3,53
Ausl 11 EM	49,55	44,14	3,6	1,8	0,9	111	4,25	3,64
Ausl 12 VI	47,29	40,31	7,75	2,33	2,33	129	4,10	3,82
AOU Pisana	21,51	51,61	16,13	6,45	4,3	93	3,49	3,31
AOU Senese	41,35	37,5	16,35	2,88	1,92	104	3,92	4,05
AOU Careggi	28	50	16	3	3	100	3,71	3,69
AOU Meyer	44,62	38,46	7,69	3,85	5,38	130	3,91	3,02
<b>Toscana</b>	<b>34,74</b>	<b>47,58</b>	<b>11,47</b>	<b>3,68</b>	<b>2,53</b>	<b>1900</b>	<b>3,85</b>	<b>N.D.</b>

Fig. 45. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia dei bagni del Pronto Soccorso?", anno 2008 e Performance aziendale 2007-2008

## 2. ABBANDONI DAL PRONTO SOCCORSO – D9 *di L. Marcacci*

Con l'obiettivo di diffondere un nuovo modello culturale e organizzativo in cui il Pronto Soccorso (PS) "diviene un luogo appropriato per l'incontro con la nuova percezione del bisogno di salute", la DGR 140/2008 introduce un indicatore di risultato che promuove l'utilizzo di procedure di sorveglianza ed esplicita formalizzazione per la rinuncia alla prestazione, affinché gli allontanamenti spontanei dal PS non superino il 5 % delle presentazioni.

L'indicatore D9 misura la percentuale di abbandoni dal Pronto Soccorso, ossia il numero di pazienti che dopo la registrazione (triage) lasciano la sala d'attesa senza essere visitati dal medico e senza darne preavviso al personale.

Descrizione	Performance	Anno indicatore
D9 - % abbandoni Pronto Soccorso	2.76	2008

Fig. 1. Struttura indicatore, % abbandoni dal PS

L'indicatore, calcolato sulla base dei dati forniti dalle aziende, è stato inserito nella dimensione Valutazione esterna perché esprime un sintomo di insoddisfazione da parte dell'utenza che, stanca delle lunghe attese, preferisce rinunciare alla prestazione. Anche se buona parte degli allontanamenti spontanei riguarda accessi con codici a bassa priorità, non si può escludere che tra questi pazienti vi siano persone che realmente necessitano di una assistenza immediata. È importante dunque monitorare episodi di questo tipo ed interrogarsi sulle eventuali cause che possono averli indotti.

Come mostra la tabella, a livello regionale la percentuale di abbandoni rispetto al 2007 rimane sostanzialmente invariata passando da 2.55% nel 2007 a 2.59% nel 2008. A livello aziendale gli abbandoni oscillano tra lo 0.72% della AUSL8 di Arezzo e il 6.95% della AUSL4 di Prato. È bene evidenziare che in alcuni casi il dato può risultare sovrastimato poiché non tutte le procedure informatiche dei PS sono in grado di distinguere l'abbandono prima o dopo la visita del medico.

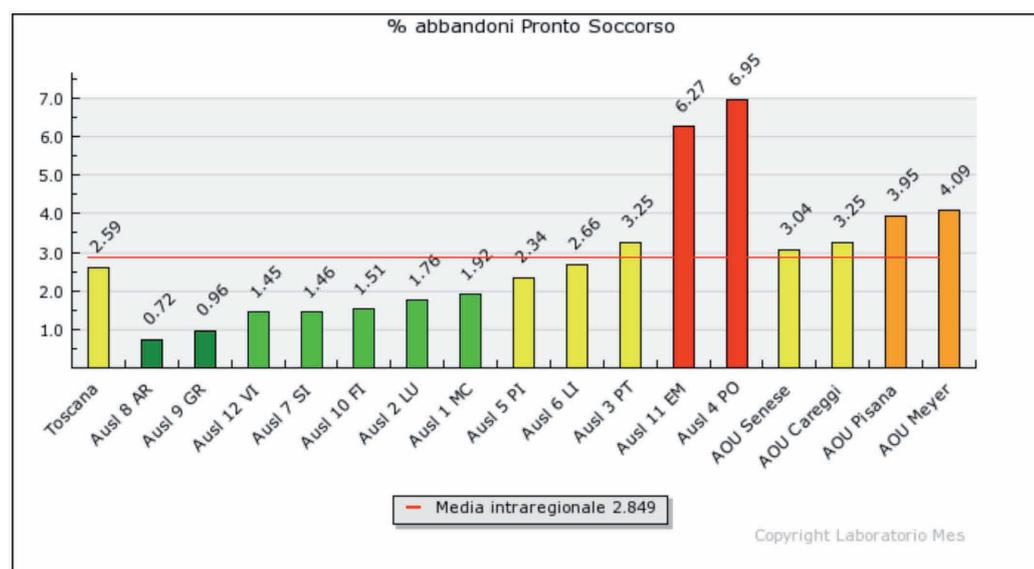


Fig. 2. % abbandoni dal Pronto Soccorso, anno 2008

Azienda	2007			2008		
	Percentuale di abbandoni dal PS	Numero pazienti che abbandonano il PS dopo il triage e prima della visita	Numero accessi	Percentuale di abbandoni dal PS	Numero pazienti che abbandonano il PS dopo il triage e prima della visita	Numero accessi
AUSL 1 MC	1,92	1.592	82.907	1,92	1.647	85.731
AUSL 2 LU	1,72	1.301	75.782	1,76	1.370	77.905
AUSL 3 PT	3,26	3.155	96.700	3,25	3.300	101.574
AUSL 4 PO	6,7	4.574	68.252	6,95	5.141	74.004
AUSL 5 PI	2,05	1.038	50.650	2,34	1.281	54.629
AUSL 6 LI	2,48	3.489	140.907	2,66	3.773	141.934
AUSL 7 SI	2,17	1.237	57.010	1,46	884	60.696
AUSL 8 AR	1,06	1.403	132.280	0,72	1.044	144.354
AUSL 9 GR	0,82	737	89.673	0,96	924	96.207
AUSL 10 FI	1,94	2.800	144.545	1,51	2.295	152.484
AUSL 11 EM	5,04	3.993	79.240	6,27	3.777	60.227
AUSL 12 VI	1,89	1.046	55.408	1,45	832	57.419
AOU PISANA	4,32	3.180	73.633	3,95	3.109	78.745
AOU SENESE	1,22	541	44.346	3,04	1.390	45.774
AOU CAREGGI	2,19	1.003	45.731	3,25	1.555	47.892
AOU MEYER	3,89	1.339	34.420	4,09	1.433	35.057
<b>Regione Toscana</b>	<b>2,55</b>	<b>32.428</b>	<b>1.271.484</b>	<b>2,59</b>	<b>34.099</b>	<b>1.314.632</b>

Fig. 3. % abbandoni dal Pronto Soccorso, 2007-2008

La conoscenza del codice colore è assai importante per coinvolgere l'utente nel suo percorso di cura, per la gestione del suo stato di ansia e per aiutarlo a comprendere le motivazioni relative ai tempi di attesa, differenti in base al livello di gravità e urgenza del bisogno riscontrato in fase di triage. È possibile che il paziente non abbia compreso le regole che disciplinano i tempi d'attesa in Pronto Soccorso (sistema codice colore) o che non abbia ricevuto una adeguata informazione circa le sue reali condizioni di salute.

A tal proposito, dall'indagine telefonica condotta nel 2008 emerge che circa il 51% degli intervistati non è a conoscenza del codice colore assegnato al triage, con un trend in miglioramento rispetto al 2007, quando si registrava un dato pari al 58% circa.

È da sottolineare inoltre che la mancata conoscenza del codice colore si concentra soprattutto tra gli utenti con basso titolo di studio (61.5%), contro il 31.6% degli utenti con il titolo di studio universitario.

Codice colore dichiarato dall'utente durante l'intervista

	Azzurro-Bianco	Verde	Giallo-Rosso	Non so/ non comunicato	N. utenti
Azzurro-Bianco	41.42	11.11	4.08	<b>43.39</b>	1521
Verde	7.76	32.28	7.92	<b>52.04</b>	1227
Giallo-Rosso	2.2	5.22	36.59	<b>55.99</b>	3209
Totale	915	1283	769	<b>3071</b>	5957

Codice colore vero (da sistema informativo aziendale)

Fig. 4. Conoscenza del codice colore attribuito al triage

### 3. INSODDISFATTI DEL PRONTO SOCCORSO – D10 *di L. Marcacci*

Affinché uno studio sul livello di soddisfazione degli utenti sia utilizzato come strumento di miglioramento capace di individuare le fasi o gli aspetti del servizio più critici agli occhi dei pazienti è fondamentale evidenziare i risultati negativi, grandi o piccoli che siano, con l'intento di ridurli al minimo.

Uno degli obiettivi contenuti nella DGR 140/2008 è proprio quello di tendere ad una progressiva riduzione della percentuale di insoddisfazione dei pazienti del Pronto Soccorso per i prossimi tre anni. È per questo che, conservando la stessa struttura dell'indicatore D8, è stato costruito un indicatore che consente di valutare il servizio di Pronto Soccorso tenendo conto dei soli giudizi negativi (poco o per nulla soddisfacenti). Gli utenti infatti che si dichiarano insoddisfatti sono stati probabilmente protagonisti di esperienze critiche, che, se non gestite dall'organizzazione, rischiano di lasciare per molto tempo un ricordo negativo del servizio difficilmente modificabile.

L'indicatore D10, calcolato in base ai risultati emersi dall'indagine telefonica realizzata annualmente su un campione rappresentativo di utenti, sintetizza il livello di insoddisfazione espresso dagli utenti del Pronto Soccorso ed è elaborato sulla base della distribuzione delle risposte ottenute alla domanda: "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità della assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?", considerando soltanto gli utenti che hanno risposto 1 o 2. L'indicatore monitora anche le distribuzioni e i punteggi dei principali items presenti nel questionario, raggruppati in 5 dimensioni: Personale medico, Personale infermieristico, Coinvolgimento/ Umanizzazione, Accesso/ Accoglienza, Comfort.

Descrizione	Performance	Anno indicatore
<b>D10a</b> - Livello insoddisfazione PS	 2.23	2008

Fonte dei dati: Indagine CATI - Laboratorio MES  
D10a Livello soddisfazione PS

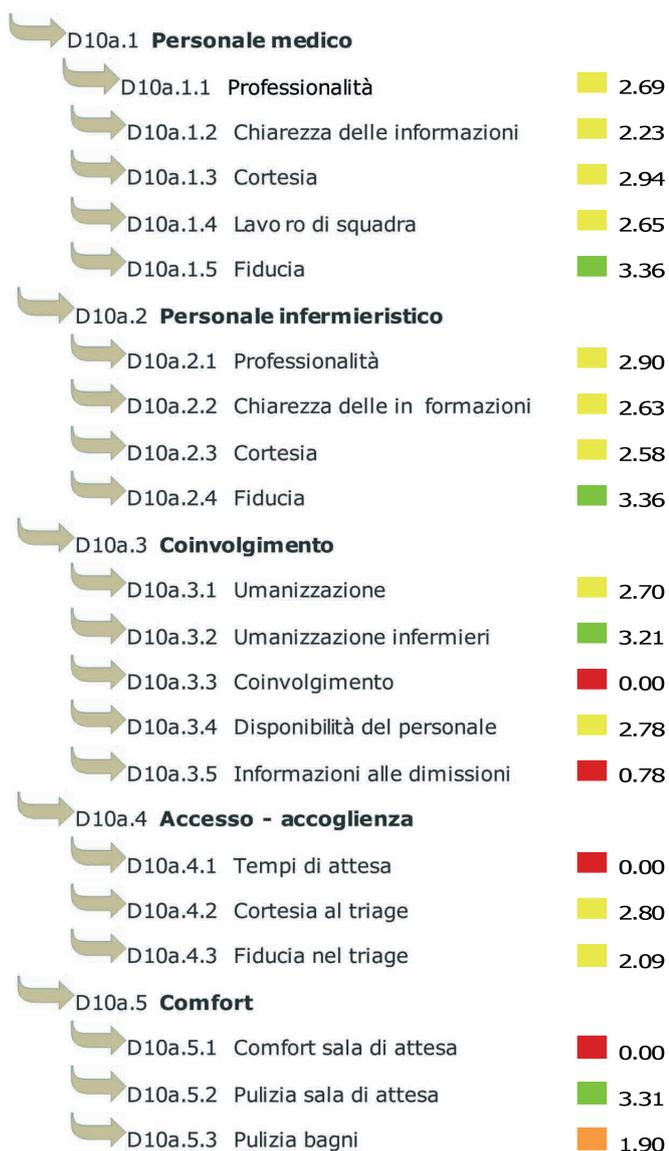


Fig. 1. Struttura albero, Livello di insoddisfazione Pronto Soccorso

Dai dati emerge che a livello regionale la percentuale di utenti insoddisfatti dell'assistenza ricevuta si attestano intorno al 5,5%, registrando un andamento simile a quello del 2007, se pure con oscillazioni anche notevoli a livello delle singole realtà aziendali. Le performance migliori sono quelle di AOU Meyer, AUSL7 di Siena e AUSL9 di GR che si collocano nella fascia verde scuro e verde chiaro del bersaglio.

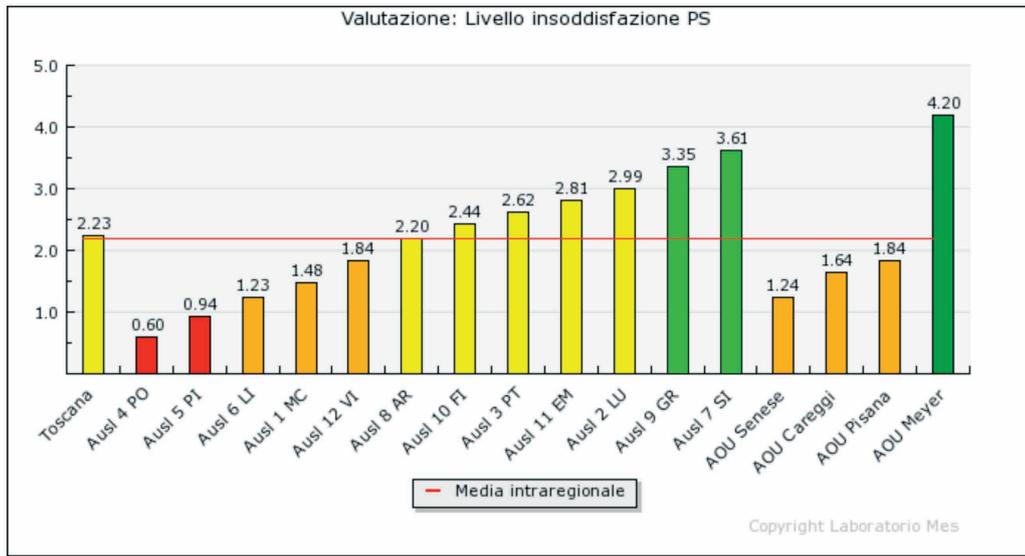


Fig. 2. Valutazione del livello di insoddisfazione Pronto Soccorso, anno 2008

Per quanto riguarda gli altri items a livello regionale alcune criticità si registrano sui tempi di attesa, sul comfort della sala d'attesa e sul coinvolgimento del paziente durante il percorso di cura. Per quanto la performance regionale relativa al comfort resti negativa, si rileva rispetto al 2007 un miglioramento con la diminuzione della percentuale di insoddisfazione, che passa dal 18% al 12%. I risultati migliori si confermano invece quelli relativi ai giudizi espressi sul personale medico e infermieristico.

Per le distribuzioni di frequenza si rimanda a al paragrafo 1.

#### 4. SERVIZI DISTRETTUALI – D15A di A. Mengoni

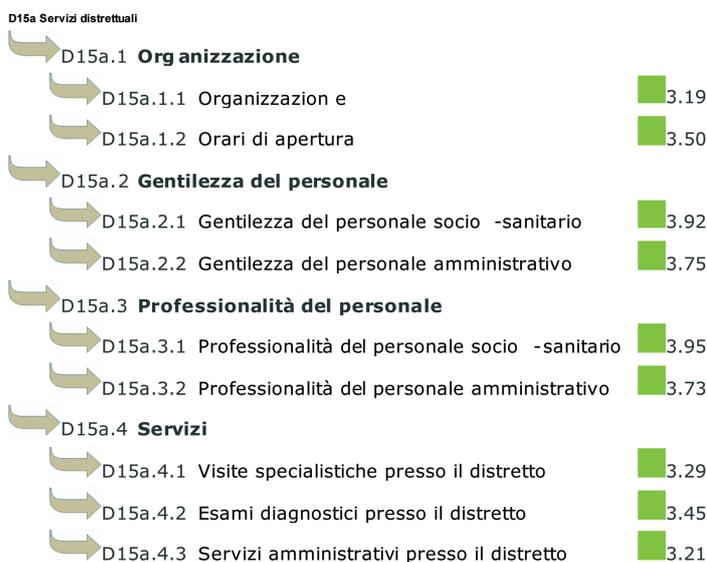
Introdotta nel 2007 per porre l'attenzione sui servizi distrettuali la cui organizzazione aveva ricevuto dai cittadini toscani numerose valutazioni negative<sup>5</sup>, nel 2008 l'indicatore D15a viene riproposto con una nuova struttura che introduce quattro sottoindicatori: organizzazione, gentilezza del personale, professionalità del personale e servizi.

L'indicatore D15a traduce in una scala da 0 a 5 le risposte che i cittadini hanno dato alla domanda "Come valuta complessivamente il servizio ricevuto in distretto?". I risultati fanno riferimento ai soli giudizi di coloro che si sono recati almeno una volta presso il distretto nei 12 mesi precedenti l'intervista (3682 rispondenti).

Descrizione	Performance	Anno indicatore
<b>D15a - Servizi distrettuali</b>	3.44	2008

Fig. 1. Struttura albero, Servizi distrettuali

Fonte dei dati: Indagine telefonica - Laboratorio MES



A livello regionale i servizi distrettuali ottengono una valutazione media di 3,44, equivalente ad una performance buona. Tutte le aziende si posizionano nella fascia verde del bersaglio con punteggi che oscillano tra il 3,14 della AUSL 2 di Lucca ed il 3,67 della AUSL 12 di Viareggio.

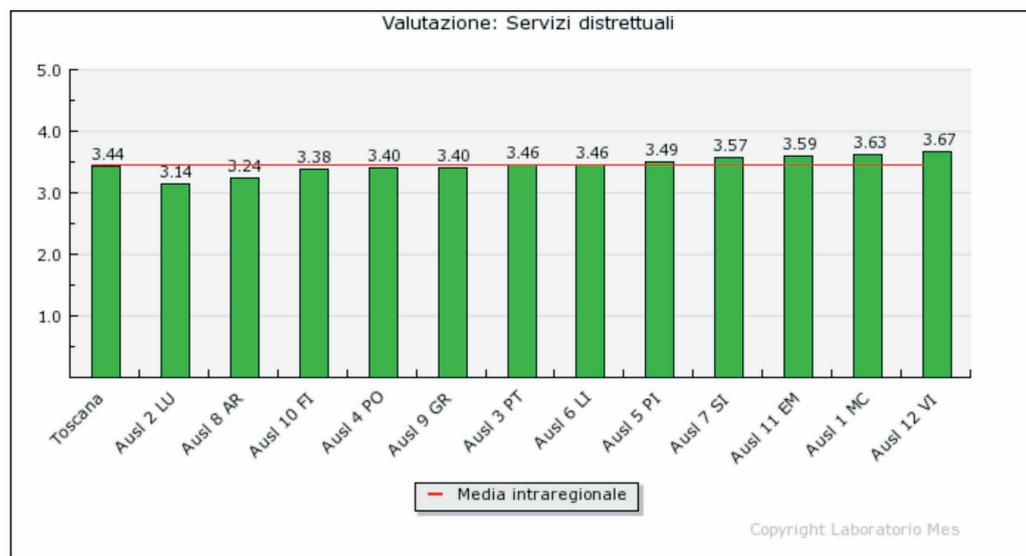


Fig. 2. Valutazione Servizi distrettuali, anno 2008

<sup>5</sup> Il questionario sull'esperienza dei cittadini toscani con i servizi territoriali del 2007 prevedeva alcune domande sui servizi distrettuali (valutazione complessiva, organizzazione, gentilezza degli operatori) (Cfr. Report 2007, Parte V).

L'introduzione dei sottoindicatori è stata possibile grazie all'approfondimento condotto nel 2008 attraverso un'indagine dedicata ai servizi distrettuali che ha permesso di osservare l'esperienza dei cittadini che accedono ai distretti rispetto ai seguenti aspetti: organizzazione globale, orari di apertura, gentilezza e professionalità del personale socio-sanitario e amministrativo, visite specialistiche, esami diagnostici e servizi amministrativi.

Analizzando i sottoindicatori, l'efficacia e la qualità dei principali servizi distrettuali non sembrano essere particolarmente in discussione, né tantomeno il valore dei professionisti in essi impiegati. Relativamente ai distretti sociosanitari infatti, più dei 4/5 degli intervistati considera ottima o buona la professionalità del personale, con analoghi giudizi sulla gentilezza di quest'ultimo. I servizi di diagnostica sono considerati ottimi o buoni dal 71% di essi, e valori simili (64%) si riscontrano per le visite specialistiche.

I valori più bassi sono invece riscontrabili nei quesiti riconducibili a tematiche organizzative, ponendo l'attenzione sui processi di coordinamento interni alle strutture e sul governo dei flussi bidirezionali tra ospedale e territorio. Il 31% degli intervistati attribuisce una valutazione media all'organizzazione di tutti i servizi distrettuali, con un peggioramento rispetto al 2007; diventano il 42% se si includono anche coloro che la reputa scarsa e pessima. Per questo item è possibile osservare di seguito sia i risultati pesati<sup>6</sup>, sia le frequenze grezze, quest'ultime necessarie per verificare il raggiungimento dell'obiettivo assegnato nel 2008 alle direzioni generali.

Tra i servizi offerti dai distretti sociosanitari, sono proprio quelli amministrativi – principale raccordo per tutte le altre attività della struttura – ad aver ottenuto i risultati peggiori, con il 37% degli utenti poco, molto poco o per niente affatto soddisfatti del servizio ed una spiccata variabilità tra le aziende.

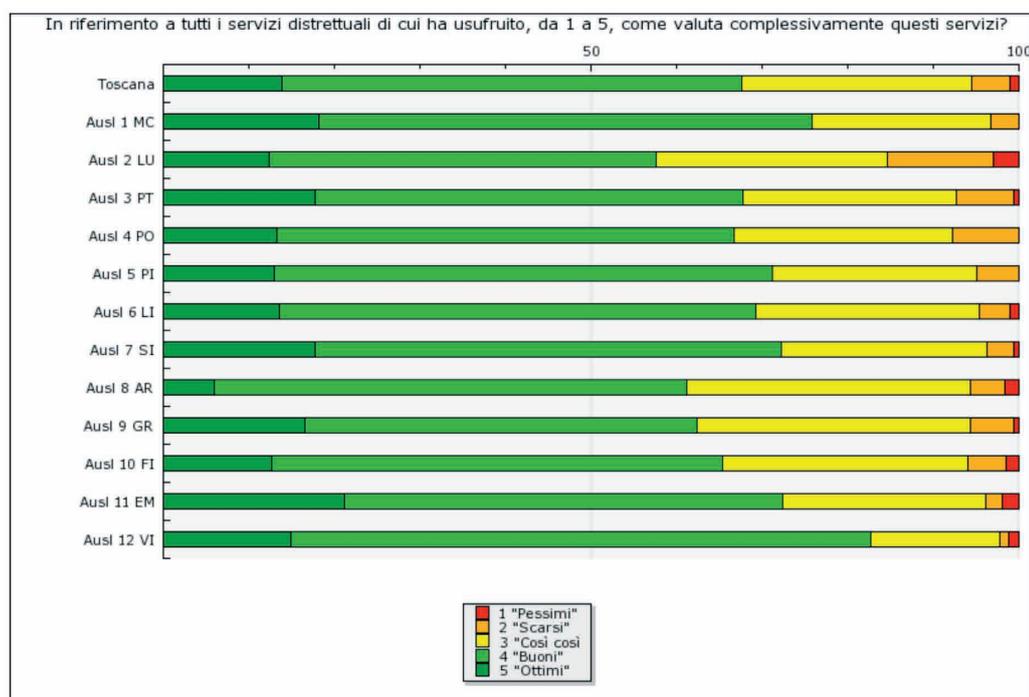


Fig. 3. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "In riferimento a tutti i servizi distrettuali di cui ha usufruito, da 1 a 5, come valuta complessivamente questi servizi?", anno 2008 (Dati pesati)

In riferimento a tutti i servizi distrettuali di cui ha usufruito, da 1 a 5, come valuta complessivamente questi servizi?							
Azienda	5 "Ottimi"	4 "Buoni"	3 "Così così"	2 "Scarsi"	1 "Pessimi"	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	18,27	57,52	20,96	3,22	0,00	251	3,64
AUSL 2 LU	12,40	45,25	27,00	12,40	2,91	202	3,15
AUSL 3 PT	17,68	50,00	25,00	6,70	0,60	210	3,47
AUSL 4 PO	13,33	53,33	25,55	7,77	0,00	117	3,40
AUSL 5 PI	12,98	58,24	23,85	4,91	0,00	349	3,49
AUSL 6 LI	13,51	55,67	26,21	3,51	1,08	424	3,46
AUSL 7 SI	17,81	54,37	24,06	3,12	0,62	403	3,57
AUSL 8 AR	5,90	55,22	33,18	4,09	1,59	554	3,25
AUSL 9 GR	16,50	45,87	32,01	4,95	0,66	402	3,41
AUSL 10 FI	12,72	52,66	28,69	4,43	1,47	446	3,38
AUSL 11 EM	21,15	51,28	23,71	1,92	1,92	218	3,60
AUSL 12 VI	14,94	67,81	14,94	1,14	1,14	106	3,68
<b>Regione Toscana</b>	<b>13,90</b>	<b>53,73</b>	<b>26,82</b>	<b>4,52</b>	<b>1,01</b>	<b>3.682</b>	<b>3,44</b>

Fig. 4. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "In riferimento a tutti i servizi distrettuali di cui ha usufruito, da 1 a 5, come valuta complessivamente questi servizi?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

<sup>6</sup> Cfr. il paragrafo sulla metodologia nell'introduzione al capitolo.

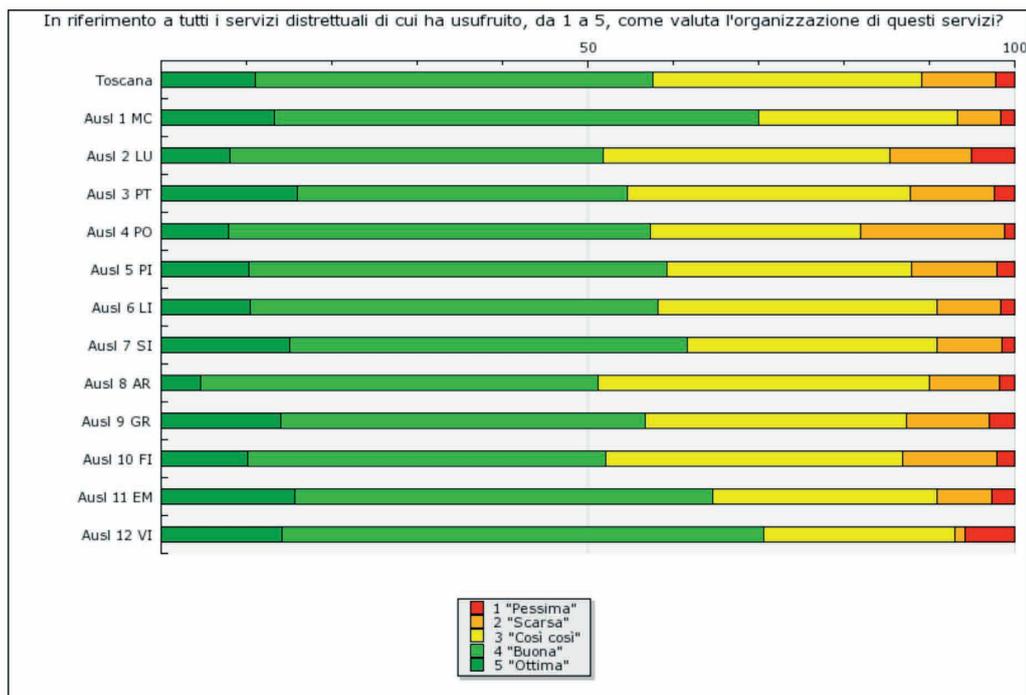


Fig. 5. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "In riferimento a tutti i servizi distrettuali di cui ha usufruito, da 1 a 5, come valuta l'organizzazione di questi servizi?", anno 2008 (Dati pesati)

In riferimento a tutti i servizi distrettuali di cui ha usufruito, da 1 a 5, come valuta l'organizzazione di questi servizi?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Cosi cosi)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	13,33	56,66	23,33	5,00	1,66	247	3,44
AUSL 2 LU	8,02	43,79	33,57	9,48	5,10	203	3,00
AUSL 3 PT	15,95	38,65	33,12	9,81	2,45	210	3,20
AUSL 4 PO	7,86	49,43	24,71	16,85	1,12	117	3,08
AUSL 5 PI	10,35	48,92	28,57	10,00	2,14	348	3,19
AUSL 6 LI	10,45	47,72	32,70	7,50	1,60	424	3,22
AUSL 7 SI	15,00	46,56	29,37	7,50	1,56	402	3,32
AUSL 8 AR	4,56	46,57	38,81	8,21	1,82	555	3,05
AUSL 9 GR	14,00	42,67	30,61	9,77	2,93	403	3,19
AUSL 10 FI	10,11	41,96	34,82	11,01	2,08	445	3,09
AUSL 11 EM	15,68	49,01	26,14	6,53	2,61	217	3,36
AUSL 12 VI	14,11	56,47	22,35	1,17	5,88	104	3,40
<b>Regione Toscana</b>	<b>11,10</b>	<b>46,53</b>	<b>31,42</b>	<b>8,65</b>	<b>2,28</b>	<b>3.675</b>	<b>3,19</b>

Fig. 6 Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "In riferimento a tutti i servizi distrettuali di cui ha usufruito, da 1 a 5, come valuta l'organizzazione di questi servizi?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

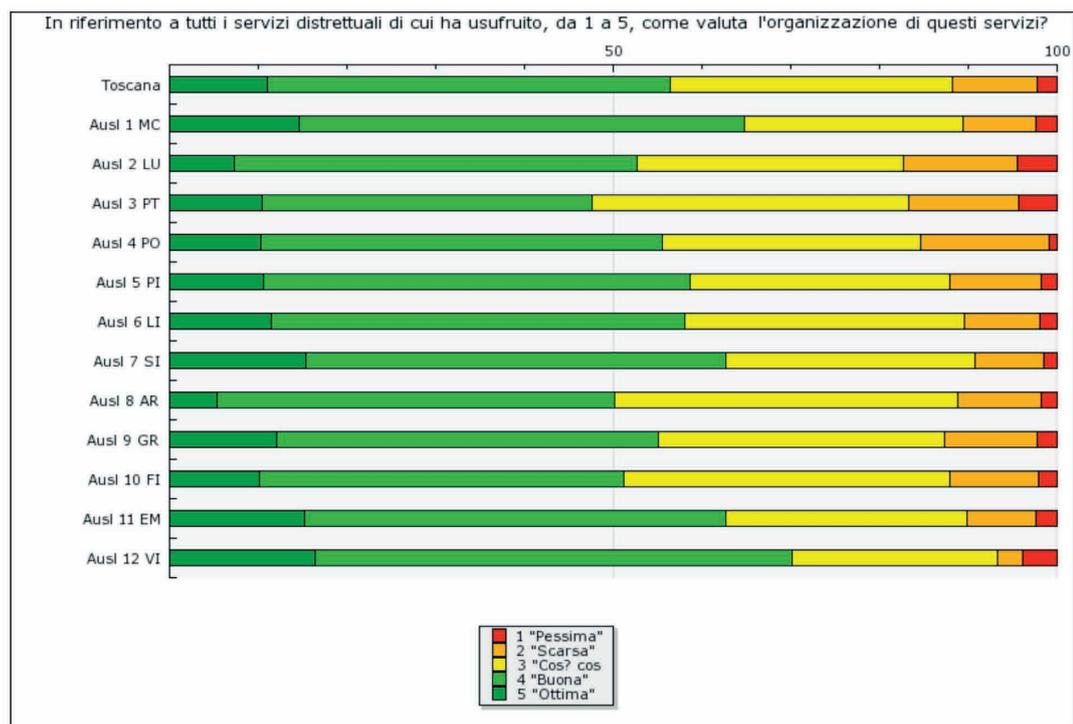


Fig. 7. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "In riferimento a tutti i servizi distrettuali di cui ha usufruito, da 1 a 5, come valuta l'organizzazione di questi servizi?", anno 2008 (Dati non pesati)

In riferimento a tutti i servizi distrettuali di cui ha usufruito, da 1 a 5, come valuta l'organizzazione di questi servizi?								
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Così così)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione 2008	Valutazione 2007
AUSL 1 MC	14,57	50,20	24,70	8,01	2,43	247	3,33	3,36
AUSL 2 LU	7,39	45,32	30,05	12,81	4,43	203	2,98	3,35
AUSL 3 PT	10,48	37,14	35,71	12,38	4,29	210	2,96	3,43
AUSL 4 PO	10,26	45,30	29,06	14,53	0,85	117	3,12	3,20
AUSL 5 PI	10,63	47,99	29,31	10,34	1,72	348	3,19	3,45
AUSL 6 LI	11,56	46,46	31,60	8,49	1,89	424	3,22	3,49
AUSL 7 SI	15,42	47,26	28,11	7,71	1,49	402	3,34	3,27
AUSL 8 AR	5,41	44,68	38,74	9,37	1,80	555	3,03	3,42
AUSL 9 GR	12,16	42,93	32,26	10,42	2,23	403	3,15	3,35
AUSL 10 FI	10,11	41,12	36,63	10,11	2,02	445	3,09	3,18
AUSL 11 EM	15,21	47,47	27,19	7,83	2,30	217	3,32	3,40
AUSL 12 VI	16,35	53,85	23,08	2,88	3,85	104	3,45	3,49
<b>Regione Toscana</b>	<b>11,07</b>	<b>45,28</b>	<b>31,86</b>	<b>9,55</b>	<b>2,23</b>	<b>3.675</b>	<b>3,17</b>	3,37

Fig. 8. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "In riferimento a tutti i servizi distrettuali di cui ha usufruito, da 1 a 5, come valuta l'organizzazione di questi servizi?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati non pesati)

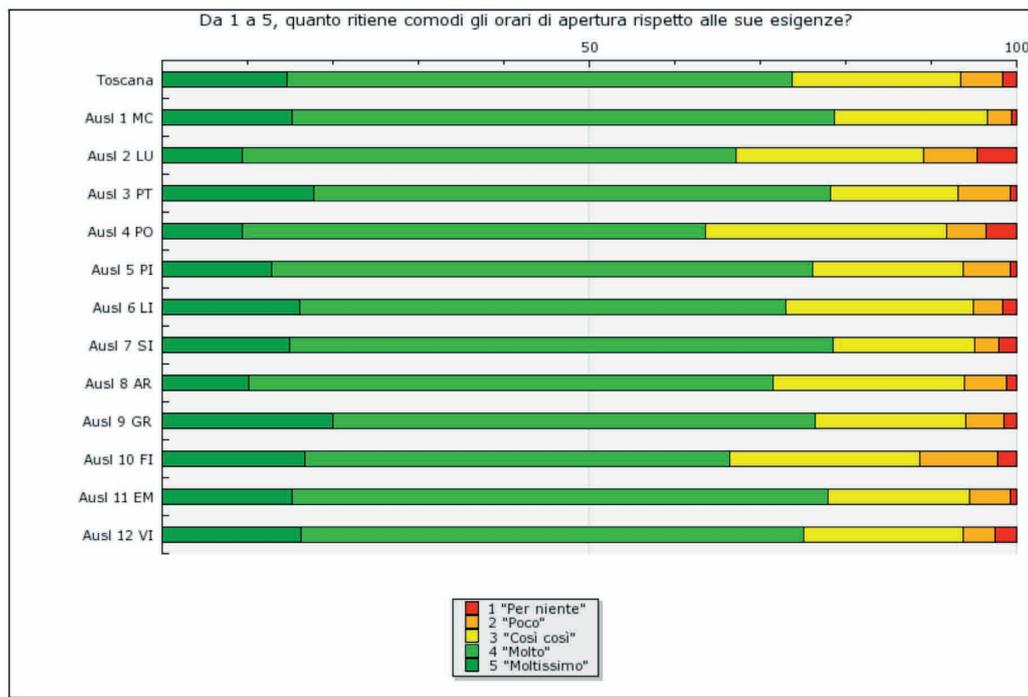


Fig. 9. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto ritiene comodi gli orari di apertura rispetto alle sue esigenze?", anno 2008 (Dati pesati)

Da 1 a 5, quanto ritiene comodi gli orari di apertura rispetto alle sue esigenze?							
Azienda	5 (Moltissimo)	4 (Molto)	3 (Così così)	2 (Poco)	1 (Per niente)	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	15,16	63,48	17,97	2,80	0,56	240	3,62
AUSL 2 LU	9,37	57,81	21,87	6,25	4,68	186	3,26
AUSL 3 PT	17,68	60,54	14,96	6,12	0,68	188	3,61
AUSL 4 PO	9,41	54,11	28,23	4,70	3,52	111	3,26
AUSL 5 PI	12,89	63,28	17,57	5,46	0,78	322	3,53
AUSL 6 LI	16,05	56,90	21,97	3,38	1,69	399	3,53
AUSL 7 SI	14,93	63,54	16,66	2,77	2,08	361	3,58
AUSL 8 AR	10,09	61,33	22,41	4,92	1,23	504	3,43
AUSL 9 GR	19,92	56,45	17,71	4,42	1,47	360	3,61
AUSL 10 FI	16,77	49,67	22,25	9,03	2,25	403	3,37
AUSL 11 EM	15,17	62,75	16,55	4,82	0,68	210	3,59
AUSL 12 VI	16,25	58,75	18,75	3,75	2,50	97	3,53
<b>Regione Toscana</b>	<b>14,66</b>	<b>59,02</b>	<b>19,80</b>	<b>4,85</b>	<b>1,65</b>	<b>3.381</b>	<b>3,50</b>

Fig. 10. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto ritiene comodi gli orari di apertura rispetto alle sue esigenze?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

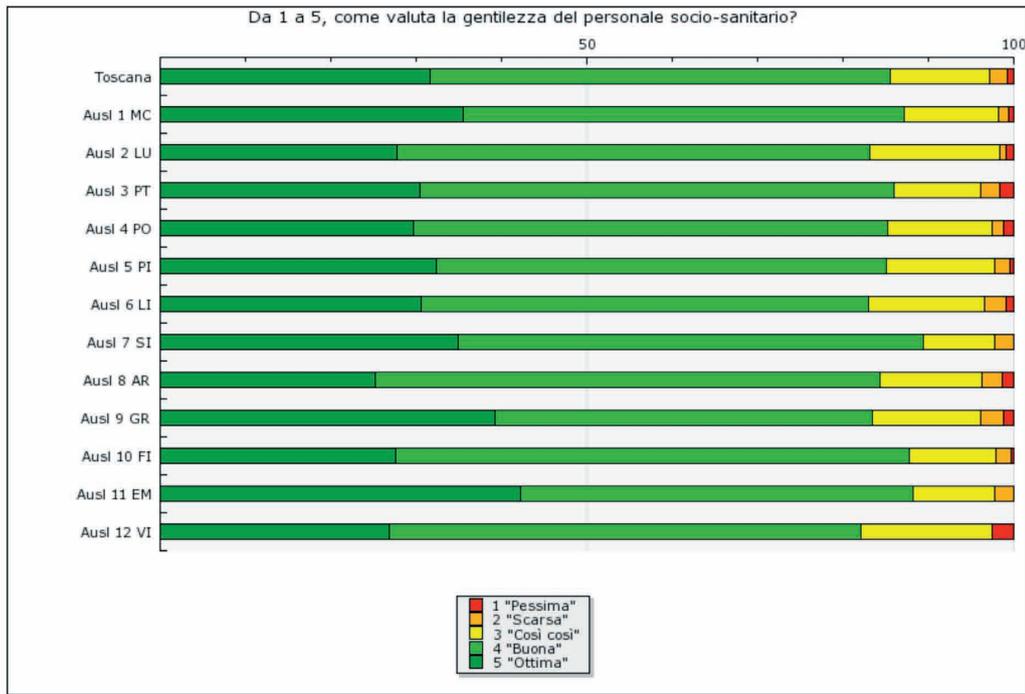


Fig. 11. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la gentilezza del personale socio-sanitario?", anno 2008 (Dati pesati)

Da 1 a 5, come valuta la gentilezza del personale socio-sanitario?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Così così)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	35,46	51,74	11,04	1,16	0,58	234	4,00
AUSL 2 LU	27,73	55,46	15,12	0,84	0,84	175	3,86
AUSL 3 PT	30,46	55,46	10,15	2,34	1,56	168	3,89
AUSL 4 PO	29,62	55,55	12,34	1,23	1,23	104	3,89
AUSL 5 PI	32,45	52,63	12,71	1,75	0,43	293	3,94
AUSL 6 LI	30,63	52,31	13,58	2,60	0,86	386	3,87
AUSL 7 SI	34,92	54,41	8,45	2,20	0,00	344	4,03
AUSL 8 AR	25,26	59,04	11,96	2,39	1,32	468	3,81
AUSL 9 GR	39,23	44,23	12,69	2,69	1,15	351	3,97
AUSL 10 FI	27,64	60,06	10,23	1,70	0,34	386	3,91
AUSL 11 EM	42,22	45,92	9,62	2,22	0,00	199	4,10
AUSL 12 VI	26,92	55,12	15,38	0,00	2,56	92	3,80
<b>Regione Toscana</b>	<b>31,68</b>	<b>53,78</b>	<b>11,77</b>	<b>1,97</b>	<b>0,77</b>	<b>3.200</b>	<b>3,92</b>

Fig. 12. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la gentilezza del personale socio-sanitario?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

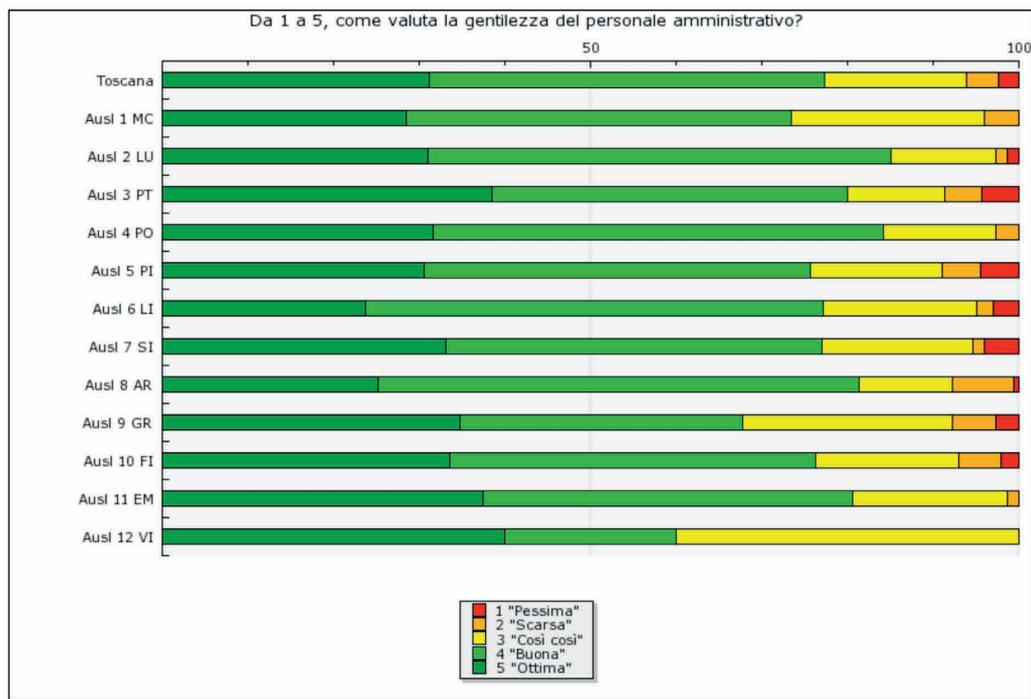


Fig. 13. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la gentilezza del personale amministrativo?", anno 2008 (Dati pesati)

Da 1 a 5, come valuta la gentilezza del personale amministrativo?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Così così)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	28,57	44,89	22,44	4,08	0,00	74	3,72
AUSL 2 LU	31,08	54,05	12,16	1,35	1,35	110	3,90
AUSL 3 PT	38,57	41,42	11,42	4,28	4,28	88	3,82
AUSL 4 PO	31,57	52,63	13,15	2,63	0,00	48	3,91
AUSL 5 PI	30,63	45,04	15,31	4,50	4,50	138	3,66
AUSL 6 LI	23,76	53,46	17,82	1,98	2,97	129	3,66
AUSL 7 SI	33,10	43,91	17,56	1,35	4,05	170	3,76
AUSL 8 AR	25,27	56,04	10,98	7,14	0,54	216	3,73
AUSL 9 GR	34,78	33,04	24,34	5,21	2,60	147	3,65
AUSL 10 FI	33,56	42,65	16,78	4,89	2,09	176	3,76
AUSL 11 EM	37,50	43,05	18,05	1,38	0,00	105	3,96
AUSL 12 VI	40,00	20,00	40,00	0,00	0,00	19	3,75
<b>Regione Toscana</b>	<b>31,20</b>	<b>46,18</b>	<b>16,55</b>	<b>3,74</b>	<b>2,31</b>	<b>1.420</b>	<b>3,75</b>

Fig. 14. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la gentilezza del personale amministrativo?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

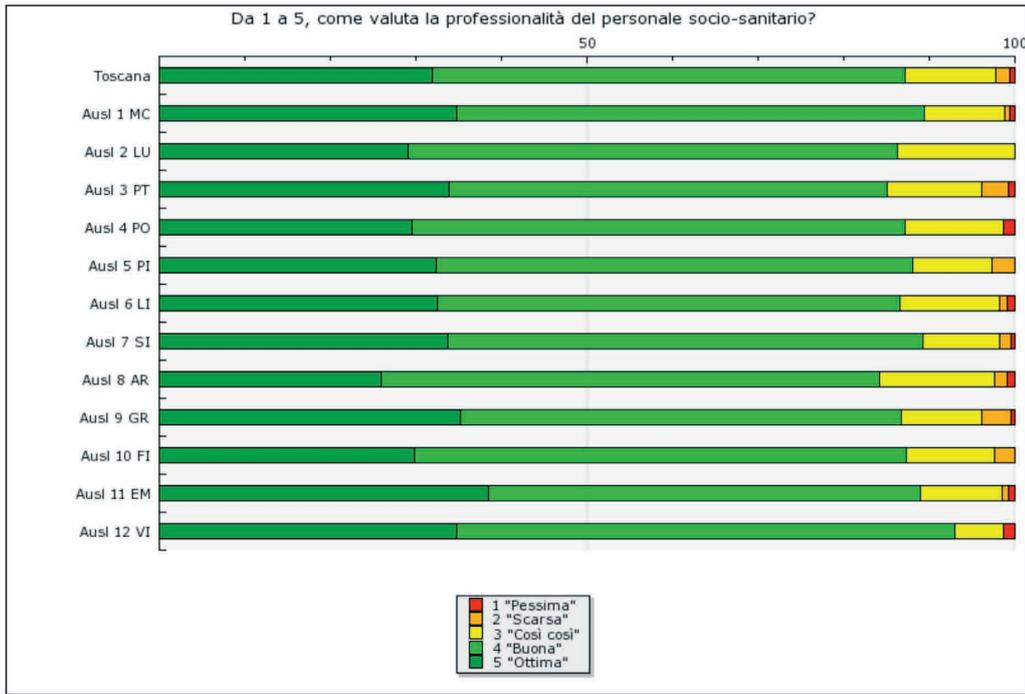


Fig. 15. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la professionalità del personale socio-sanitario?", anno 2008 (Dati pesati)

Da 1 a 5, come valuta la professionalità del personale socio-sanitario?

Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Così così)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	34,70	54,70	9,41	0,58	0,58	232	4,03
AUSL 2 LU	29,05	57,26	13,67	0,00	0,00	174	3,94
AUSL 3 PT	33,85	51,18	11,02	3,14	0,78	168	3,93
AUSL 4 PO	29,48	57,69	11,53	0,00	1,28	102	3,93
AUSL 5 PI	32,44	55,55	9,33	2,66	0,00	291	3,97
AUSL 6 LI	32,55	53,95	11,73	0,87	0,87	381	3,96
AUSL 7 SI	33,70	55,55	8,88	1,48	0,37	342	4,01
AUSL 8 AR	26,00	58,17	13,40	1,60	0,80	466	3,84
AUSL 9 GR	35,15	51,56	9,37	3,51	0,39	349	3,97
AUSL 10 FI	29,79	57,53	10,27	2,39	0,00	384	3,93
AUSL 11 EM	38,51	50,37	9,62	0,74	0,74	199	4,06
AUSL 12 VI	34,72	58,33	5,55	0,00	1,38	89	4,06
<b>Regione Toscana</b>	<b>31,95</b>	<b>55,17</b>	<b>10,60</b>	<b>1,68</b>	<b>0,57</b>	<b>3.177</b>	<b>3,95</b>

Fig. 16. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la professionalità del personale socio-sanitario?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

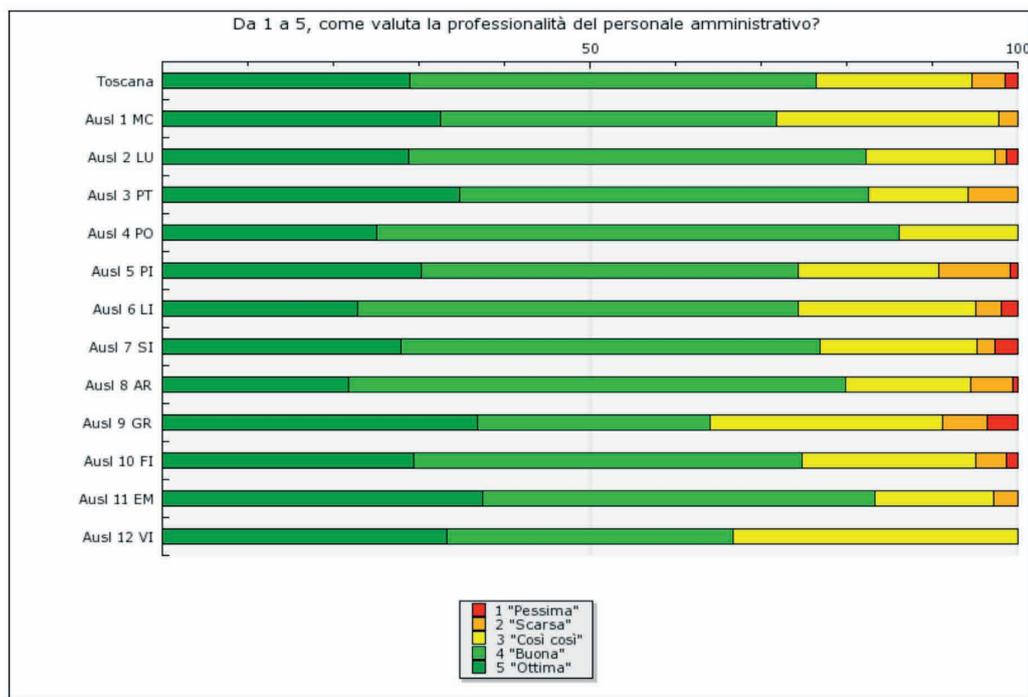


Fig. 17. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la professionalità del personale amministrativo?", anno 2008 (Dati pesati)

Da 1 a 5, come valuta la professionalità del personale amministrativo?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Così così)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	32,60	39,13	26,08	2,17	0,00	73	3,78
AUSL 2 LU	28,76	53,42	15,06	1,36	1,36	109	3,84
AUSL 3 PT	34,78	47,82	11,59	5,79	0,00	88	3,89
AUSL 4 PO	25,00	61,11	13,88	0,00	0,00	48	3,89
AUSL 5 PI	30,27	44,03	16,51	8,25	0,91	137	3,68
AUSL 6 LI	22,77	51,48	20,79	2,97	1,98	127	3,63
AUSL 7 SI	27,89	48,97	18,36	2,04	2,72	169	3,72
AUSL 8 AR	21,78	58,10	14,52	5,02	0,55	215	3,69
AUSL 9 GR	36,84	27,19	27,19	5,26	3,50	146	3,61
AUSL 10 FI	29,37	45,45	20,27	3,49	1,39	176	3,72
AUSL 11 EM	37,50	45,83	13,88	2,77	0,00	105	3,98
AUSL 12 VI	33,33	33,33	33,33	0,00	0,00	19	3,75
<b>Regione Toscana</b>	<b>29,02</b>	<b>47,32</b>	<b>18,24</b>	<b>3,90</b>	<b>1,49</b>	<b>1.412</b>	<b>3,73</b>

Fig. 18. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la professionalità del personale amministrativo?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

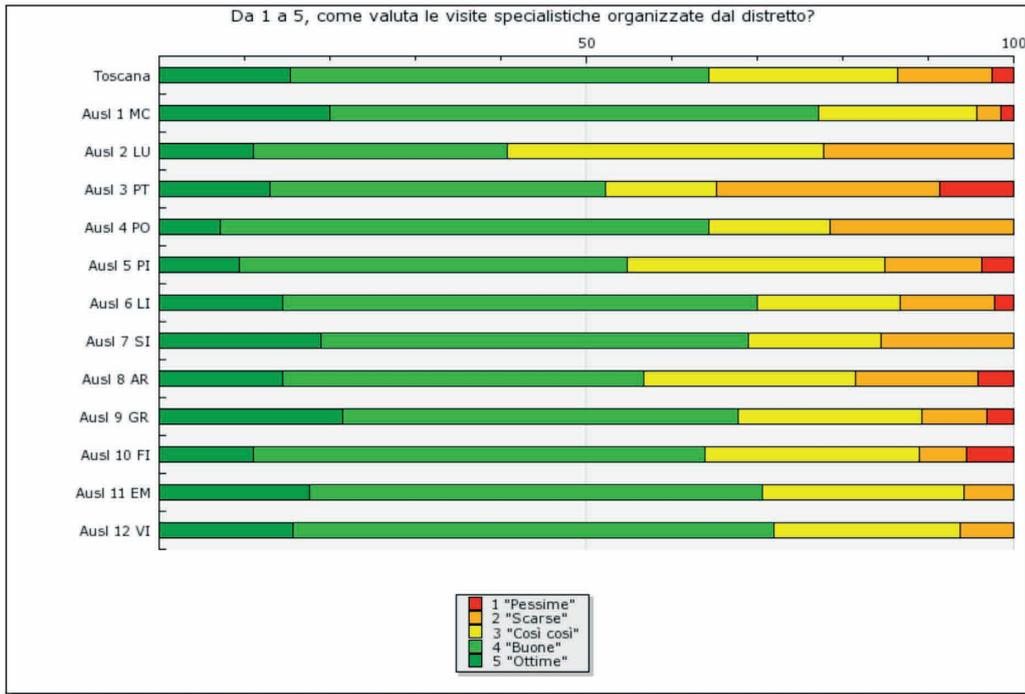


Fig. 19. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta le visite specialistiche organizzate dal distretto?", anno 2008 (Dati pesati)

Da 1 a 5, come valuta le visite specialistiche organizzate dal distretto?							
Azienda	5 (Ottime)	4 (Buone)	3 (Così così)	2 (Scarse)	1 (Pessime)	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	20,00	57,14	18,57	2,85	1,42	92	3,64
AUSL 2 LU	11,11	29,62	37,03	22,22	0,00	31	2,87
AUSL 3 PT	13,04	39,13	13,04	26,08	8,69	34	2,77
AUSL 4 PO	7,14	57,14	14,28	21,42	0,00	20	3,12
AUSL 5 PI	9,43	45,28	30,18	11,32	3,77	70	3,07
AUSL 6 LI	14,44	55,55	16,66	11,11	2,22	98	3,36
AUSL 7 SI	18,96	50,00	15,51	15,51	0,00	70	3,41
AUSL 8 AR	14,43	42,26	24,74	14,43	4,12	115	3,11
AUSL 9 GR	21,53	46,15	21,53	7,69	3,07	87	3,44
AUSL 10 FI	11,11	52,77	25,00	5,55	5,55	93	3,23
AUSL 11 EM	17,64	52,94	23,52	5,88	0,00	32	3,53
AUSL 12 VI	15,62	56,25	21,87	6,25	0,00	29	3,52
<b>Regione Toscana</b>	<b>15,32</b>	<b>49,03</b>	<b>21,99</b>	<b>11,07</b>	<b>2,57</b>	<b>771</b>	<b>3,29</b>

Fig. 20. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta le visite specialistiche organizzate dal distretto?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

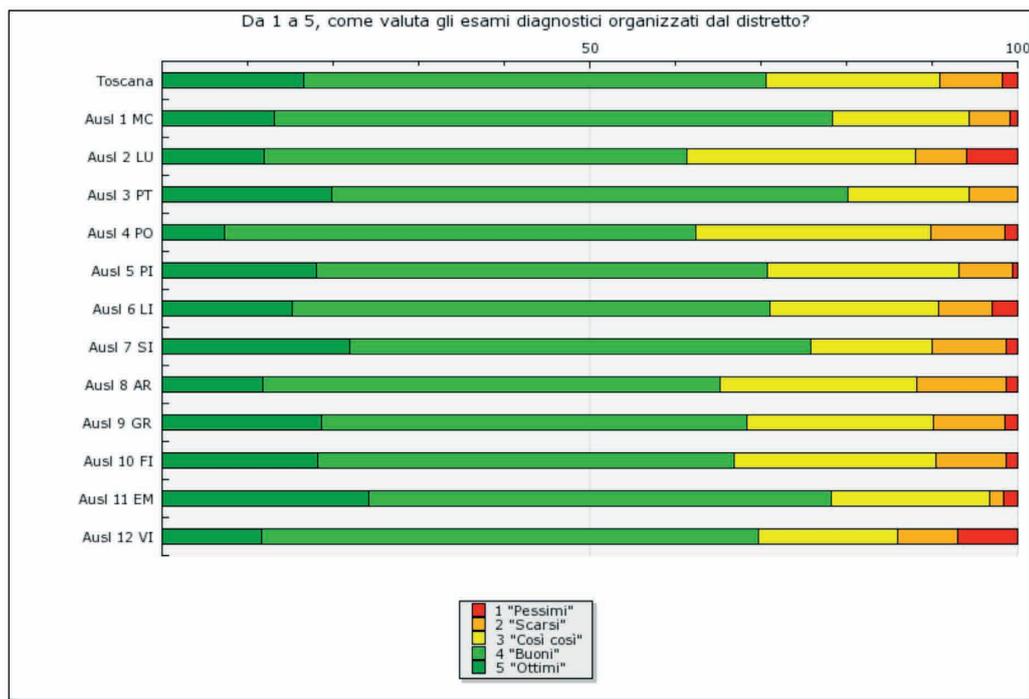


Fig. 21. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta gli esami diagnostici organizzati dal distretto?", anno 2008 (Dati pesati)

Da 1 a 5, come valuta gli esami diagnostici organizzati dal distretto?							
Azienda	5 (Ottimi)	4 (Buoni)	3 (Così così)	2 (Scarsi)	1 (Pessimi)	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	13,20	65,09	16,03	4,71	0,94	145	3,56
AUSL 2 LU	11,88	49,50	26,73	5,94	5,94	142	3,19
AUSL 3 PT	19,81	60,37	14,15	5,66	0,00	138	3,68
AUSL 4 PO	7,24	55,07	27,53	8,69	1,44	86	3,22
AUSL 5 PI	18,08	52,65	22,34	6,38	0,53	237	3,52
AUSL 6 LI	15,18	55,92	19,62	6,29	2,96	299	3,43
AUSL 7 SI	21,91	53,88	14,15	8,67	1,36	268	3,58
AUSL 8 AR	11,84	53,31	22,99	10,45	1,39	361	3,30
AUSL 9 GR	18,65	49,74	21,76	8,29	1,55	258	3,45
AUSL 10 FI	18,18	48,63	23,63	8,18	1,36	281	3,43
AUSL 11 EM	24,19	54,03	18,54	1,61	1,61	168	3,72
AUSL 12 VI	11,62	58,13	16,27	6,97	6,97	58	3,26
<b>Regione Toscana</b>	<b>16,63</b>	<b>53,89</b>	<b>20,43</b>	<b>7,20</b>	<b>1,82</b>	<b>2.441</b>	<b>3,45</b>

Fig. 22. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta gli esami diagnostici organizzati dal distretto?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

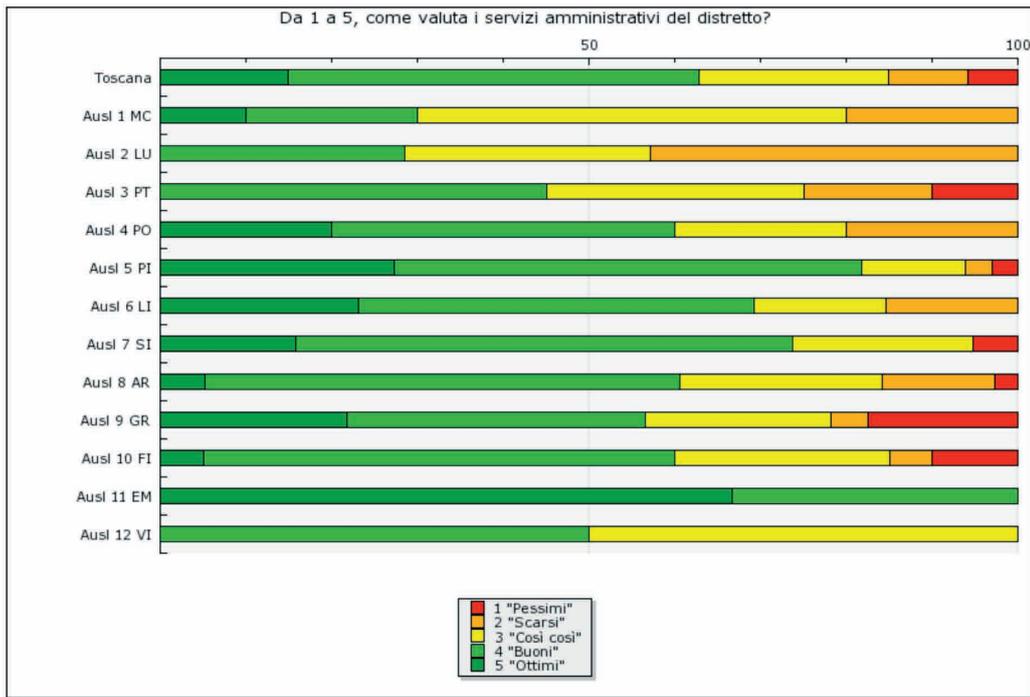


Fig. 23 Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta i servizi amministrativi del distretto?", anno 2008 (Dati pesati)

Da 1 a 5, come valuta i servizi amministrativi del distretto?							
Azienda	5 (Ottimi)	4 (Buoni)	3 (Così così)	2 (Scarsi)	1 (Pessimi)	N. osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 MC	10,00	20,00	50,00	20,00	0,00	13	2,75
AUSL 2 LU	0,00	28,57	28,57	42,85	0,00	15	2,32
AUSL 3 PT	0,00	45,00	30,00	15,00	10,00	19	2,63
AUSL 4 PO	20,00	40,00	20,00	20,00	0,00	7	3,25
AUSL 5 PI	27,27	54,54	12,12	3,03	3,03	29	3,75
AUSL 6 LI	23,07	46,15	15,38	15,38	0,00	16	3,46
AUSL 7 SI	15,78	57,89	21,05	0,00	5,26	24	3,49
AUSL 8 AR	5,26	55,26	23,68	13,15	2,63	41	3,09
AUSL 9 GR	21,73	34,78	21,73	4,34	17,39	24	2,99
AUSL 10 FI	5,00	55,00	25,00	5,00	10,00	25	3,00
AUSL 11 EM	66,66	33,33	0,00	0,00	0,00	12	4,58
AUSL 12 VI	0,00	50,00	50,00	0,00	0,00	7	3,13
<b>Regione Toscana</b>	<b>14,88</b>	<b>47,94</b>	<b>22,14</b>	<b>9,24</b>	<b>5,77</b>	<b>232</b>	<b>3,21</b>

Fig. 24 Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta i servizi amministrativi del distretto?" e Performance aziendale, anno 2008 (Dati pesati)

## 5. RICOVERI OSPEDALIERI – D19 *di A. M. Murante*

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<sup>7</sup>, 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 varia dai 10,93 giorni del 1980 ai 6,71 del 2004, con alcuni paesi che registrano fino a 3,4 giornate di degenza<sup>8</sup>. 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 grandi trasformazioni. Si pensi al modello HPH (*Health Promoting Hospitals*) [WHO 1991] promosso nel 1988 dall'Ufficio Europeo dell'Organizzazione Mondiale della Sanità con lo scopo di favorire una trasformazione organizzativa e funzionale degli ospedali, con il riconoscimento di un ruolo attivo del paziente ("a health promoting organizational structure and culture, including active, participatory roles for patients and all members staff, develops itself into a health promoting physical environment and actively cooperates with its community" [Don Nutbeam 1998]). Oppure all'ospedale per intensità di cura, che offre percorsi assistenziali disegnati per rispondere ai bisogni del paziente e che promuovono la diffusione di figure come il medico o l'infermiere tutor.

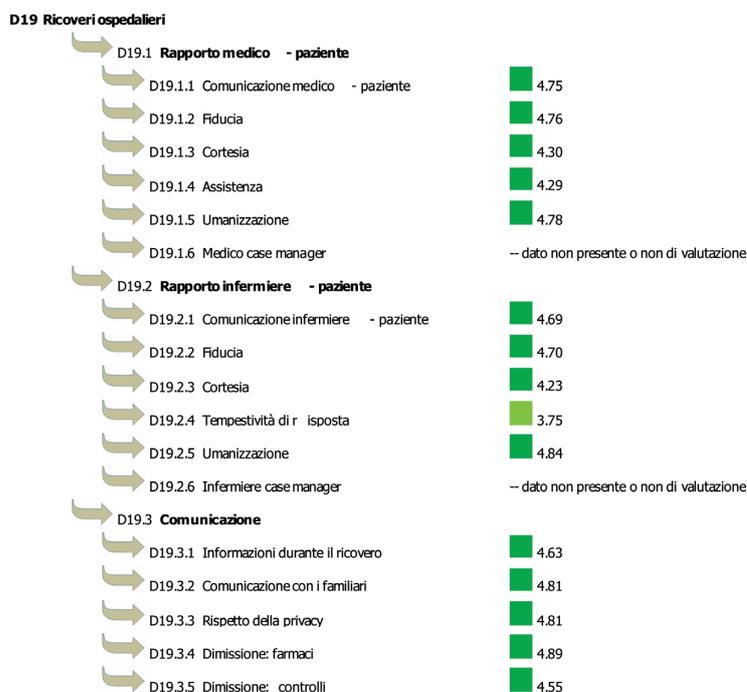
La tendenza generale è dunque quella di offrire un servizio ospedaliero che sia sempre più patient-centered e capace quindi di rispondere ai bisogni assistenziali non solo in termini di cure ma anche di informazione e umanizzazione, con azioni efficaci ed efficienti anche dal punto di vista organizzativo.

Con queste premesse è stato costruito l'indicatore "D19 - Ricoveri ospedalieri"<sup>9</sup> che, partendo dai risultati dell'indagine condotta dal Laboratorio Management e Sanità sul servizio di ricovero ospedaliero ordinario per l'anno 2008<sup>10</sup>, riporta l'esperienza degli utenti in termini complessivi e rispetto ad aspetti specifici del servizio, questi ultimi sintetizzati nelle tre dimensioni: rapporto medico-paziente, rapporto infermiere-paziente e comunicazione<sup>11</sup>.

Descrizione	Performance	Anno indicatore
D19 - Ricoveri ospedalieri	4.23	2008

Fig. 1. Struttura albero, Ricoveri ospedalieri

Fonte dei dati: Indagine CATI - Laboratorio MES



<sup>7</sup> Fonte: Flussi LA del Ministero della Salute (Anno 2006).

<sup>8</sup> Fonte: WHO/Europe, European HFA Database (Anno 2007).

<sup>9</sup> L'indicatore D19 sostituisce gli indicatori D11, D12, D13 e D14 del bersaglio 2006.

<sup>10</sup> Cfr. l'introduzione al capitolo per maggiori informazioni sull'indagine e sulla metodologia adottata.

<sup>11</sup> Gli items sulla gestione del dolore e sul coordinamento nel ricovero sono valutati rispettivamente negli indicatori B4 e B10 (cfr. capitolo 3)

A livello regionale si osservano in generale risultati molto positivi, tutte le aziende sanitarie registrano nel complesso performance ottime. La valutazione complessiva del servizio di ricovero ospedaliero ordinario attribuita a ciascuna azienda sanitaria, che determina la posizione dell'indicatore in una delle cinque fasce colore del bersaglio, è misurata attraverso le risposte date dai pazienti alla domanda "Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?". Mentre a livello regionale quasi il 90% risponde *Ottimo* o *Buono*, nelle singole aziende i valori variano dall'87% delle Ausl 3 di Pistoia, 6 di Livorno, 12 di Viareggio e della Aou Careggi al 99% della Fondazione Monasterio (Figg. 3 e 4).

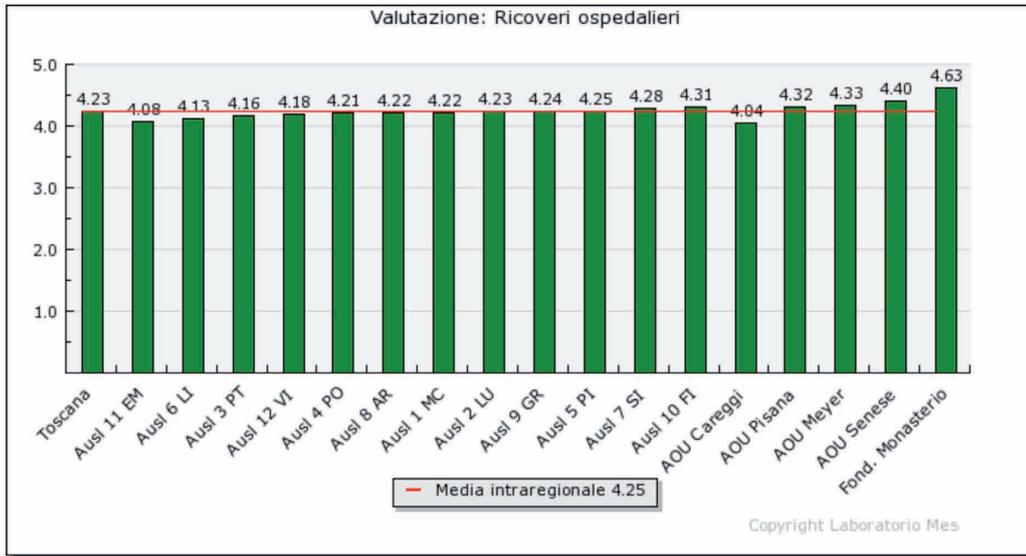


Fig. 2 Valutazione Ricoveri ospedalieri, anno 2008

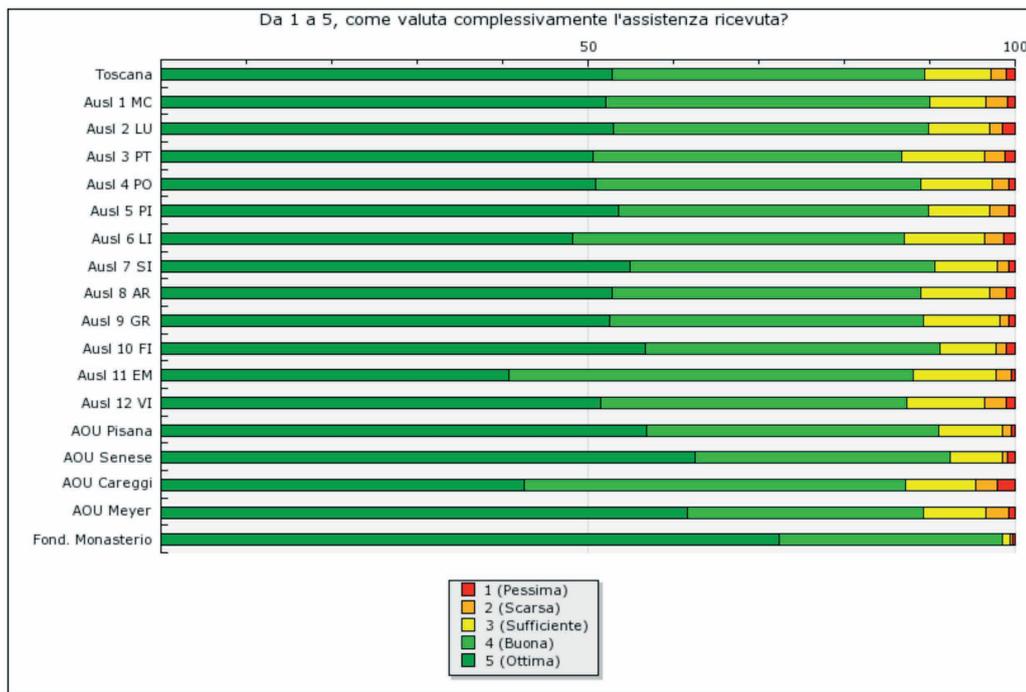


Fig. 3. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione 2008
Ausl 1 MC	52,08	37,91	6,6	2,56	0,85	939	4,22
Ausl 2 LU	52,92	36,99	7,12	1,48	1,48	1011	4,23
Ausl 3 PT	50,58	36,14	9,69	2,42	1,17	1115	4,16
Ausl 4 PO	50,96	38	8,41	1,93	0,7	571	4,21
Ausl 5 PI	53,57	36,22	7,27	2,24	0,7	715	4,25
Ausl 6 LI	48,2	38,83	9,42	2,26	1,29	1857	4,13
Ausl 7 SI	54,87	35,74	7,22	1,44	0,72	1108	4,28
Ausl 8 AR	52,82	36,15	8	1,91	1,13	1776	4,22
Ausl 9 GR	52,6	36,63	8,94	1,13	0,69	1152	4,24
Ausl 10 FI	56,68	34,46	6,64	1,11	1,11	1445	4,31
Ausl 11 EM	40,77	47,28	9,67	1,76	0,53	569	4,08
Ausl 12 VI	51,5	35,75	9,2	2,48	1,06	565	4,18
AOU Pisana	56,92	34,08	7,44	1,04	0,52	578	4,32
AOU Senese	62,48	29,84	6,11	0,7	0,87	573	4,4
AOU Careggi	42,49	44,73	8,12	2,59	2,07	579	4,04
AOU Meyer	61,58	27,68	7,34	2,64	0,75	531	4,33
Fond. Monasterio	72,38	26,16	0,87	0,29	0,29	344	4,63
<b>Toscana</b>	<b>52,89</b>	<b>36,45</b>	<b>7,86</b>	<b>1,8</b>	<b>1</b>	<b>15428</b>	<b>4,23</b>

Fig. 4. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?" e Performance aziendale, anno 2008

Le valutazioni più alte a livello regionale riguardano la chiarezza delle informazioni ricevute per iscritto al momento delle dimissioni sui medicinali da prendere a casa (4.89) (Figg. 35 e 36), l'umanizzazione nel rapporto infermieri - paziente (4.84) (Figg. 25 e 26), il rispetto della privacy durante i colloqui con il personale sanitario (4.81) (Figg. 33 e 34) e la comunicazione con i familiari (4.81) (Figg. 31 e 32). Su questi items tutte le aziende ottengono ottimi risultati: ad esempio per la Fondazione Monasterio e la Ausl 2 di Lucca solo nel 3% dei casi i familiari degli assistiti hanno avuto difficoltà a parlare con i medici, contro il 18% dell'AOU Meyer e il 10% dell'AOU di Careggi (Figg. 31 e 32).

Le valutazioni, pur sempre ottime, ma più basse a livello regionale, riguardano ad esempio la cortesia del personale (4.30 per quello medico e 4.23 per quello infermieristico) (Figg. 9 e 21) che nel caso dei medici è *Ottima* o *Buona* 98 volte su 100 per la Fondazione Monasterio, contro le 89 volte su 100 delle ausl 6 di Livorno, 8 di Arezzo e 11 di Empoli; mentre nel caso degli infermieri le valutazioni positive variano dal 96% della Fondazione Monasterio all'85% dell'AOU di Careggi.

L'elemento di criticità più forte riguarda la tempestività di risposta del personale infermieristico alla chiamata del paziente che ricorre al segnalatore acustico (campanello). Per questo item si osserva una sola performance ottima (Fondazione Monasterio), mentre in alcuni casi (Ausl 12 Viareggio e Ausl 3 Pistoia) la percentuale di pazienti che dichiara di aver atteso troppo o di non aver ricevuto risposta raggiunge il 9% (Figg. 23 e 24).

Nei sottoindicatori D19.1 e D19.2 sono presenti due items non soggetti a valutazione che però offrono informazioni sulla figura del medico tutor e dell'infermiere tutor. A tutti gli utenti intervistati è stato chiesto se durante il ricovero è stato assegnato loro un medico e un infermiere a cui poter fare riferimento nel corso della degenza. Sono soprattutto i degenti dell'AOU Senese a riconoscere la presenza di un medico tutor del proprio percorso assistenziale ospedaliero (Fig. 15), mentre non sembra essere presente in nessuna azienda la figura dell'infermiere case manager (Fig. 27). Questi risultati offrono spunti di riflessione, in particolare per quelle realtà in cui è stato adottato il modello dell'ospedale per intensità di cura.

## RAPPORTO MEDICO – PAZIENTE

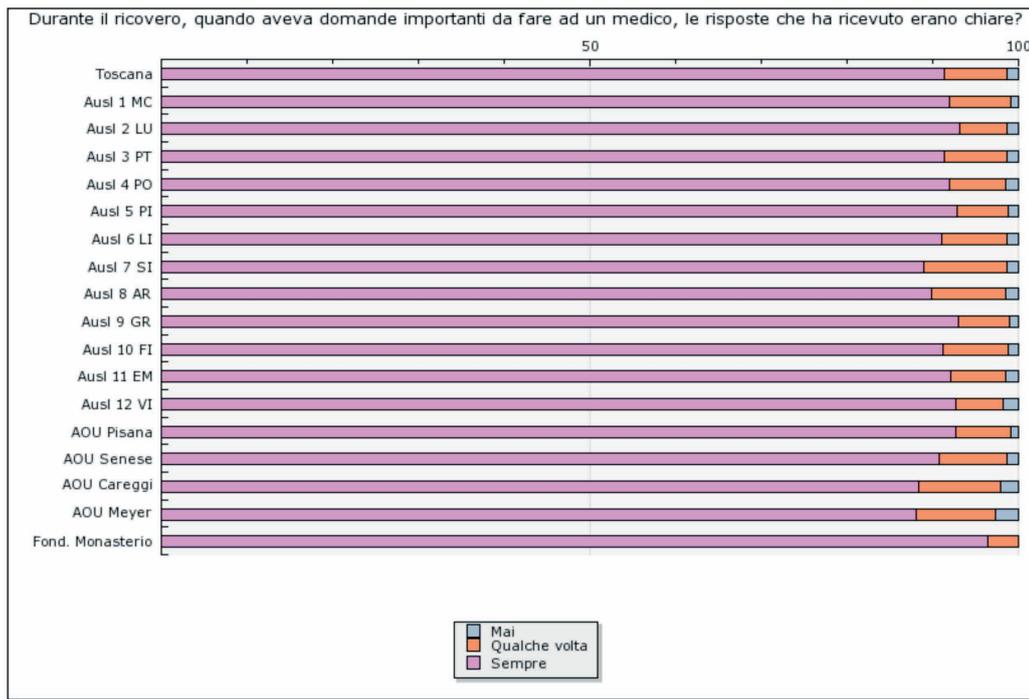


Fig. 5. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero, quando aveva domande importanti da fare ad un medico, le risposte che ha ricevuto erano chiare?", anno 2008

Durante il ricovero, quando aveva domande importanti da fare ad un medico, le risposte che ha ricevuto erano chiare?					
Azienda	Sempre	Qualche volta	Mai	N. osservazioni	Valutazione 2008
Ausl 1 MC	91,88	7,18	0,94	850	4,77
Ausl 2 LU	93,07	5,65	1,28	938	4,79
Ausl 3 PT	91,36	7,36	1,28	1019	4,75
Ausl 4 PO	91,98	6,53	1,49	536	4,76
Ausl 5 PI	92,85	5,96	1,19	671	4,79
Ausl 6 LI	91,05	7,59	1,35	1699	4,74
Ausl 7 SI	89,02	9,69	1,29	1011	4,69
Ausl 8 AR	89,8	8,71	1,48	1618	4,71
Ausl 9 GR	93	5,96	1,04	1057	4,8
Ausl 10 FI	91,16	7,6	1,24	1289	4,75
Ausl 11 EM	92,02	6,42	1,56	514	4,76
Ausl 12 VI	92,73	5,54	1,72	523	4,78
AOU Pisana	92,67	6,41	0,92	546	4,79
AOU Senese	90,72	7,95	1,33	528	4,73
AOU Careggi	88,37	9,5	2,13	516	4,66
AOU Meyer	88,12	9,2	2,68	522	4,64
Fond. Monasterio	96,35	3,65	0	329	4,91
<b>Toscana</b>	<b>91,31</b>	<b>7,35</b>	<b>1,34</b>	<b>14166</b>	<b>4,75</b>

Fig. 6. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero, quando aveva domande importanti da fare ad un medico, le risposte che ha ricevuto erano chiare?" e Performance aziendale, anno 2008

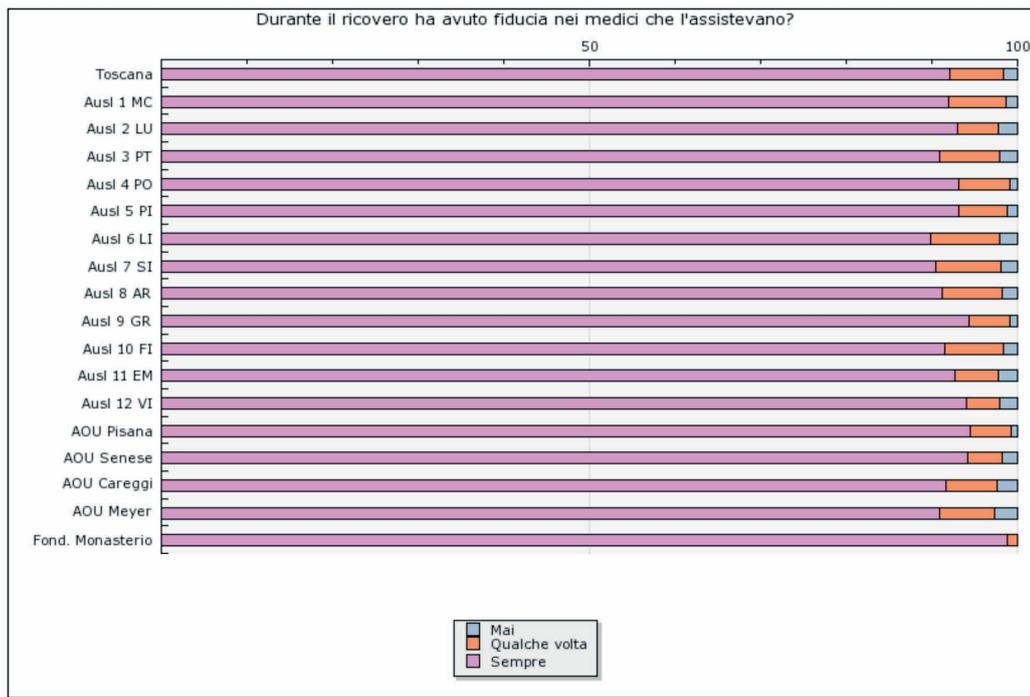


Fig. 7. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero ha avuto fiducia nei medici che l'assistevano?", anno 2008

Durante il ricovero ha avuto fiducia nei medici che l'assistevano?					
Azienda	Sempre	Qualche volta	Mai	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	92	6,72	1,28	938	4,77
Ausl 2 LU	92,96	4,86	2,18	1008	4,77
Ausl 3 PT	90,83	7,01	2,16	1112	4,72
Ausl 4 PO	93,17	5,95	0,88	571	4,81
Ausl 5 PI	93,13	5,61	1,26	713	4,8
Ausl 6 LI	89,81	8,08	2,11	1845	4,69
Ausl 7 SI	90,42	7,69	1,9	1106	4,71
Ausl 8 AR	91,19	7,01	1,81	1770	4,73
Ausl 9 GR	94,39	4,65	0,96	1141	4,84
Ausl 10 FI	91,5	6,82	1,67	1436	4,75
Ausl 11 EM	92,73	4,96	2,3	564	4,76
Ausl 12 VI	93,96	3,91	2,13	563	4,8
AOU Pisana	94,43	4,88	0,7	574	4,84
AOU Senese	94,23	4,02	1,75	572	4,81
AOU Careggi	91,56	6,1	2,33	557	4,73
AOU Meyer	90,93	6,43	2,65	529	4,71
Fond. Monasterio	98,84	1,16	0	344	4,97
<b>Toscana</b>	<b>92,11</b>	<b>6,17</b>	<b>1,73</b>	<b>15343</b>	<b>4,76</b>

Fig. 8. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero ha avuto fiducia nei medici che l'assistevano?" e Performance aziendale, anno 2008

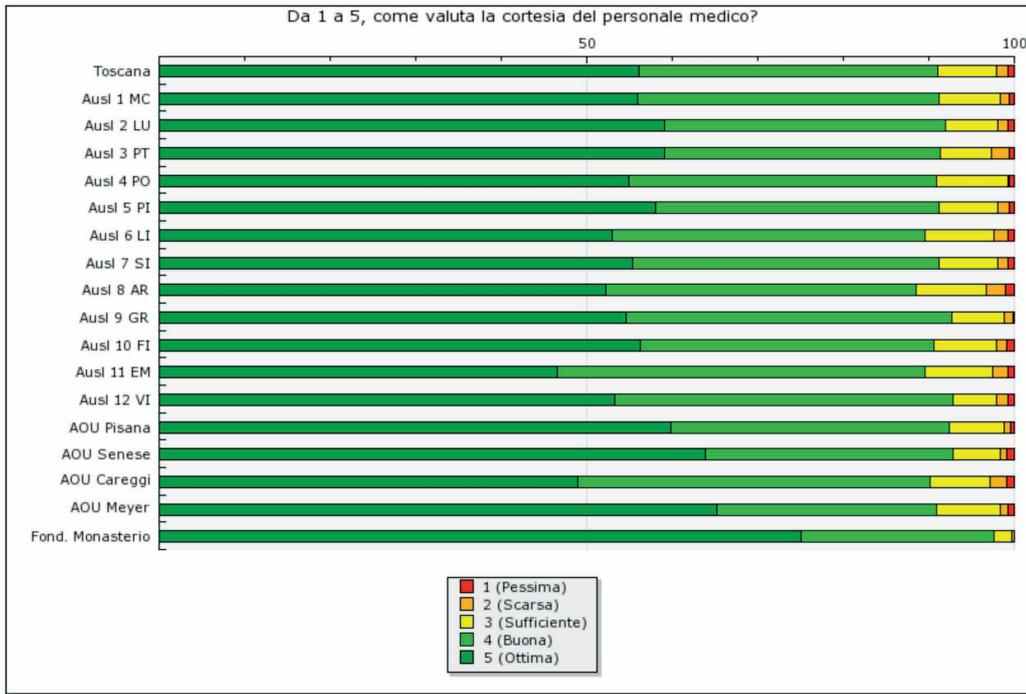


Fig. 9. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la cortesia del personale medico?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta la cortesia del personale medico?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	55,94	35,24	7,22	0,96	0,64	942	4,31
Ausl 2 LU	59,03	32,84	6,25	1,09	0,79	1008	4,35
Ausl 3 PT	59,1	32,31	5,88	2,17	0,54	1105	4,34
Ausl 4 PO	54,91	35,96	8,42	0,18	0,53	570	4,31
Ausl 5 PI	58,12	33,05	6,86	1,4	0,56	714	4,33
Ausl 6 LI	52,95	36,6	8,07	1,68	0,7	1847	4,24
Ausl 7 SI	55,38	35,84	6,88	1,18	0,72	1105	4,3
Ausl 8 AR	52,27	36,3	8,21	2,15	1,08	1766	4,21
Ausl 9 GR	54,58	38,1	6,1	1,05	0,17	1147	4,32
Ausl 10 FI	56,29	34,33	7,23	1,25	0,9	1439	4,3
Ausl 11 EM	46,63	42,91	7,98	1,77	0,71	564	4,16
Ausl 12 VI	53,3	39,57	4,99	1,43	0,71	561	4,29
AOU Pisana	59,86	32,53	6,4	0,69	0,52	578	4,38
AOU Senese	63,87	28,97	5,58	0,7	0,87	573	4,43
AOU Careggi	48,92	41,19	7,01	1,98	0,9	556	4,19
AOU Meyer	65,28	25,66	7,36	0,94	0,75	530	4,42
Fond. Monasterio	75,07	22,58	2,05	0,29	0	341	4,66
<b>Toscana</b>	<b>56,04</b>	<b>34,96</b>	<b>6,93</b>	<b>1,37</b>	<b>0,7</b>	<b>15346</b>	<b>4,3</b>

Fig. 10. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la cortesia del personale medico?" e Performance aziendale, anno 2008

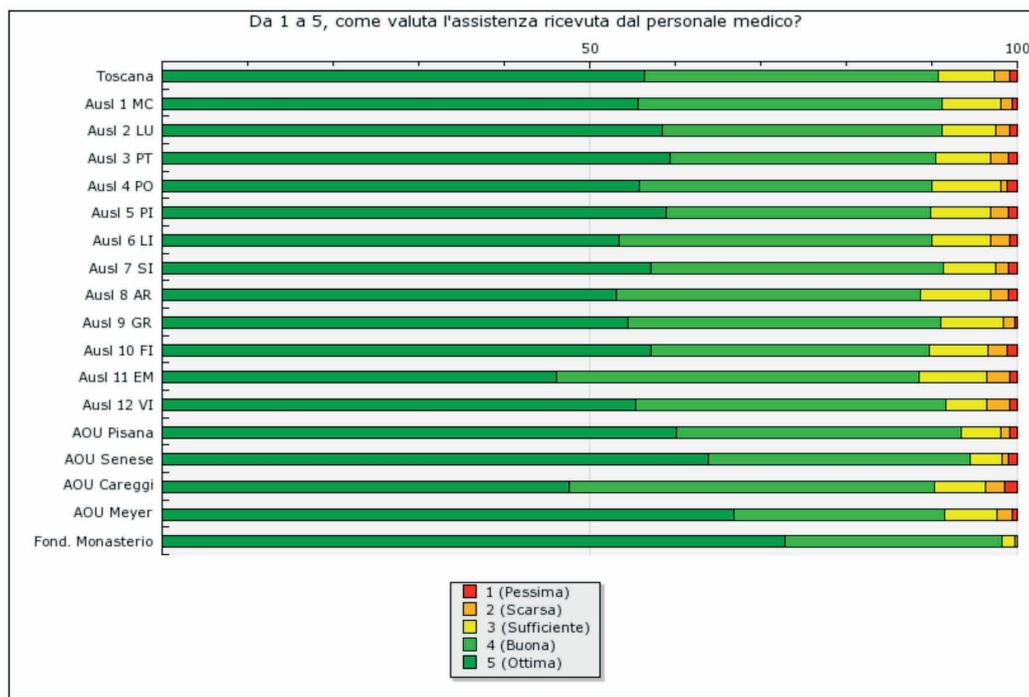


Fig. 11. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta l'assistenza ricevuta dal personale medico?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta l'assistenza ricevuta dal personale medico?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	55,65	35,61	6,72	1,49	0,53	938	4,3
Ausl 2 LU	58,49	32,67	6,36	1,59	0,89	1007	4,33
Ausl 3 PT	59,4	31,1	6,42	2,08	0,99	1106	4,32
Ausl 4 PO	55,83	34,1	8,13	0,71	1,24	566	4,28
Ausl 5 PI	58,94	30,87	6,98	2,23	0,98	716	4,31
Ausl 6 LI	53,49	36,44	6,98	2,17	0,92	1847	4,24
Ausl 7 SI	57,22	34,06	6,18	1,45	1,09	1101	4,31
Ausl 8 AR	53,2	35,45	8,17	2,16	1,02	1763	4,22
Ausl 9 GR	54,47	36,51	7,44	1,31	0,26	1142	4,29
Ausl 10 FI	57,13	32,59	6,85	2,24	1,19	1430	4,28
Ausl 11 EM	46,06	42,47	7,89	2,69	0,9	558	4,13
Ausl 12 VI	55,36	36,25	4,82	2,68	0,89	560	4,28
AOU Pisana	60,07	33,33	4,69	1,04	0,87	576	4,38
AOU Senese	63,81	30,59	3,85	0,7	1,05	572	4,44
AOU Careggi	47,57	42,7	5,95	2,34	1,44	555	4,16
AOU Meyer	66,79	24,67	6,07	1,9	0,57	527	4,44
Fond. Monasterio	72,89	25,36	1,46	0,29	0	343	4,64
<b>Toscana</b>	<b>56,48</b>	<b>34,22</b>	<b>6,59</b>	<b>1,82</b>	<b>0,9</b>	<b>15307</b>	<b>4,29</b>

Fig. 12. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta l'assistenza ricevuta dal personale medico?" e Performance aziendale, anno 2008

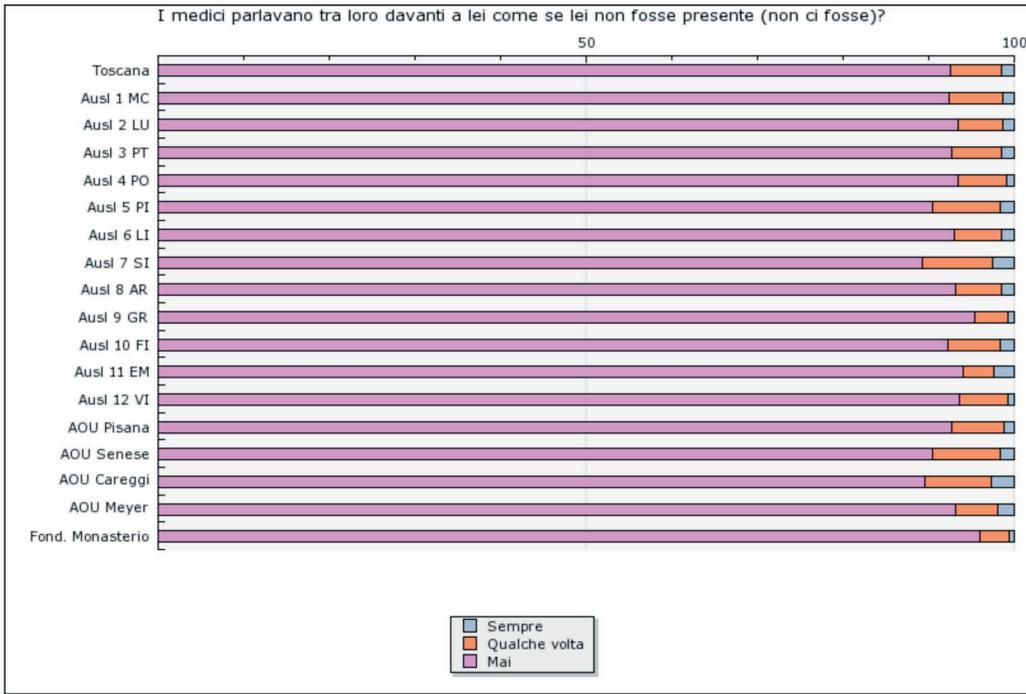


Fig. 13. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "I medici parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente (non ci fosse)?", anno 2008

I medici parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente (non ci fosse)?					
Azienda	Mai	Qualche volta	Sempre	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	92,33	6,37	1,3	926	4,78
Ausl 2 LU	93,49	5,21	1,3	999	4,8
Ausl 3 PT	92,73	5,8	1,47	1086	4,78
Ausl 4 PO	93,4	5,7	0,89	561	4,81
Ausl 5 PI	90,37	7,93	1,7	706	4,72
Ausl 6 LI	93	5,51	1,49	1815	4,79
Ausl 7 SI	89,32	8,1	2,58	1086	4,67
Ausl 8 AR	93,13	5,33	1,55	1746	4,79
Ausl 9 GR	95,33	3,88	0,79	1134	4,86
Ausl 10 FI	92,18	6,2	1,62	1420	4,76
Ausl 11 EM	94,06	3,6	2,34	556	4,79
Ausl 12 VI	93,51	5,77	0,72	555	4,82
AOU Pisana	92,61	6,16	1,23	568	4,78
AOU Senese	90,48	7,94	1,59	567	4,72
AOU Careggi	89,49	7,79	2,72	552	4,67
AOU Meyer	93,13	4,96	1,91	524	4,78
Fond. Monasterio	95,91	3,51	0,58	342	4,88
<b>Toscana</b>	<b>92,6</b>	<b>5,86</b>	<b>1,53</b>	<b>15143</b>	<b>4,78</b>

Fig. 14. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "I medici parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente (non ci fosse)?" e Performance aziendale, anno 2008

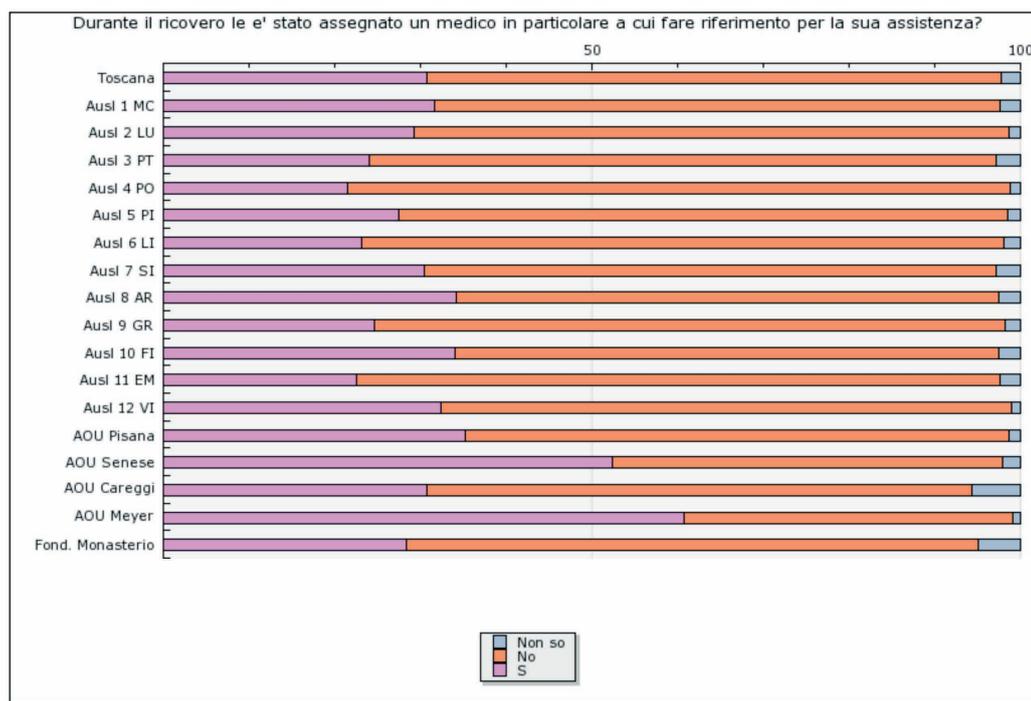


Fig. 15. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero le e' stato assegnato un medico in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?", anno 2008

Durante il ricovero le e' stato assegnato un medico in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?				
Azienda	Sì	No	Non so	N. osservazioni
Ausl 1 MC	31,57	66	2,43	947
Ausl 2 LU	29,19	69,53	1,28	1014
Ausl 3 PT	24,08	73,14	2,78	1117
Ausl 4 PO	21,47	77,31	1,22	573
Ausl 5 PI	27,48	70,99	1,53	717
Ausl 6 LI	23,06	74,95	1,99	1860
Ausl 7 SI	30,37	66,76	2,88	1113
Ausl 8 AR	34,16	63,26	2,58	1780
Ausl 9 GR	24,68	73,51	1,82	1155
Ausl 10 FI	34,07	63,38	2,55	1450
Ausl 11 EM	22,5	75,04	2,46	569
Ausl 12 VI	32,39	66,55	1,06	568
AOU Pisana	35,23	63,39	1,38	579
AOU Senese	52,44	45,47	2,09	574
AOU Careggi	30,69	63,62	5,69	580
AOU Meyer	60,71	38,35	0,94	532
Fond. Monasterio	28,32	66,76	4,91	346
<b>Toscana</b>	<b>30,72</b>	<b>67</b>	<b>2,28</b>	<b>15474</b>

Fig. 16. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero le e' stato assegnato un medico in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?", anno 2008

## RAPPORTO INFERMIERE – PAZIENTE

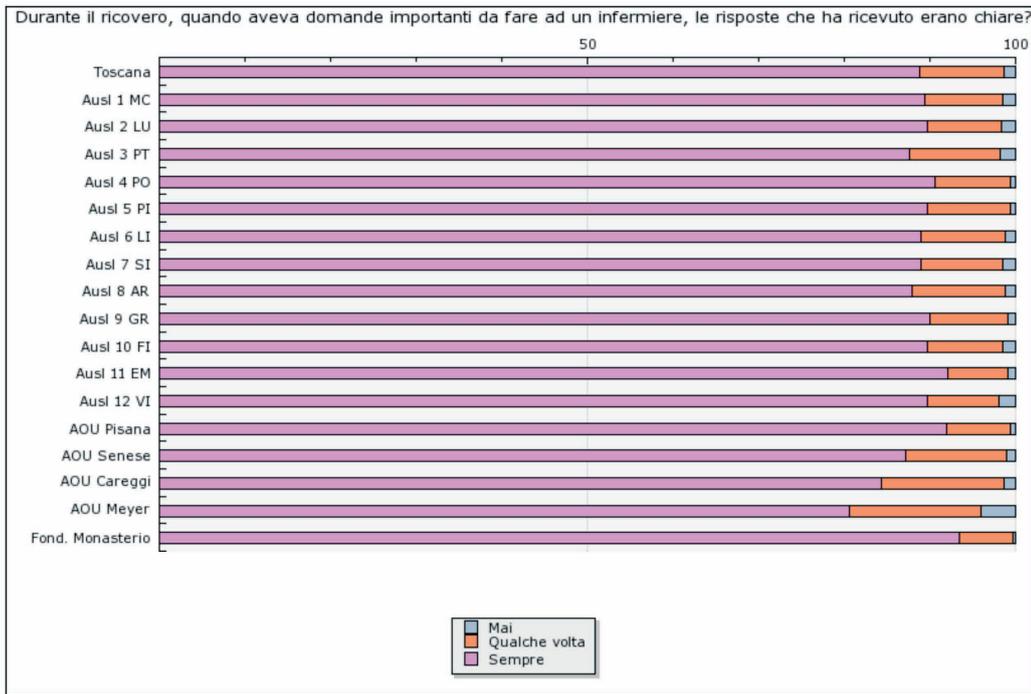


Fig. 17. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero, quando aveva domande importanti da fare ad un infermiere, le risposte che ha ricevuto erano chiare?", anno 2008

Durante il ricovero, quando aveva domande importanti da fare ad un infermiere, le risposte che ha ricevuto erano chiare?					
Azienda	Sempre	Qualche volta	Mai	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	89,43	9,11	1,45	757	4,7
Ausl 2 LU	89,66	8,7	1,65	851	4,7
Ausl 3 PT	87,58	10,68	1,74	918	4,65
Ausl 4 PO	90,6	8,8	0,6	500	4,75
Ausl 5 PI	89,75	9,59	0,66	605	4,73
Ausl 6 LI	88,9	9,91	1,19	1514	4,69
Ausl 7 SI	88,98	9,53	1,49	871	4,69
Ausl 8 AR	87,85	11,02	1,13	1416	4,67
Ausl 9 GR	89,97	9,08	0,95	947	4,73
Ausl 10 FI	89,66	8,86	1,48	1151	4,7
Ausl 11 EM	92,11	7,04	0,85	469	4,78
Ausl 12 VI	89,66	8,44	1,9	474	4,69
AOU Pisana	91,9	7,46	0,64	469	4,78
AOU Senese	87,11	11,78	1,11	450	4,65
AOU Careggi	84,31	14,38	1,31	459	4,58
AOU Meyer	80,63	15,32	4,05	444	4,41
Fond. Monasterio	93,43	6,23	0,35	289	4,83
<b>Toscana</b>	<b>88,87</b>	<b>9,8</b>	<b>1,33</b>	<b>12584</b>	<b>4,69</b>

Fig. 18. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero, quando aveva domande importanti da fare ad un infermiere, le risposte che ha ricevuto erano chiare?" e Performance aziendale, anno 2008

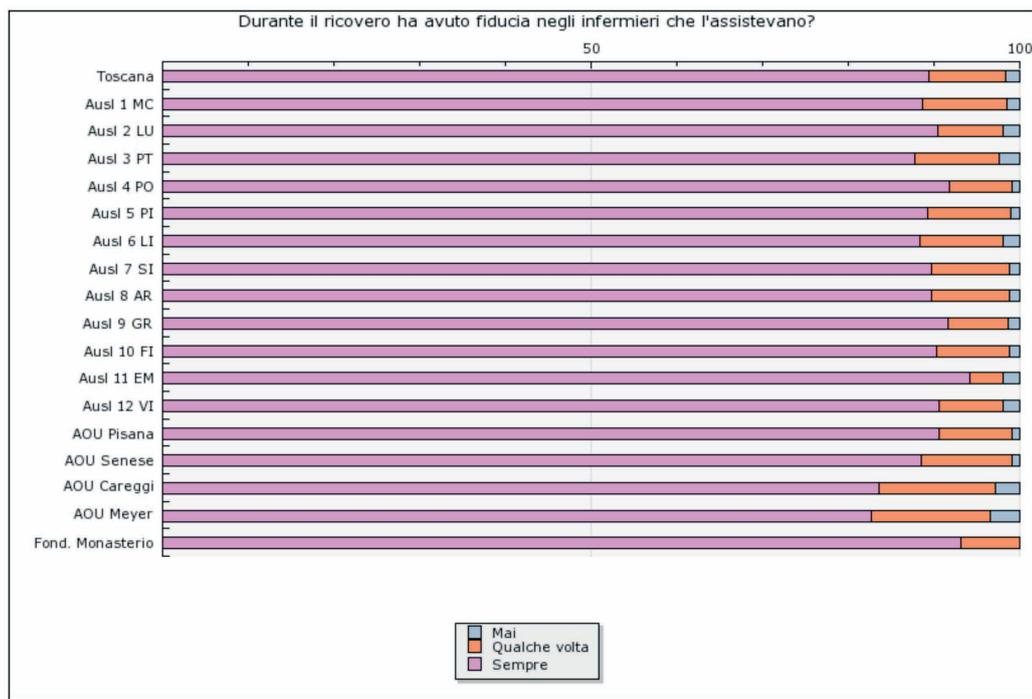


Fig. 19. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero ha avuto fiducia negli infermieri che l'assistevano?", anno 2008

Durante il ricovero ha avuto fiducia negli infermieri che l'assistevano?					
Azienda	Sempre	Qualche volta	Mai	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	88,66	9,84	1,5	935	4,68
Ausl 2 LU	90,47	7,65	1,89	1007	4,71
Ausl 3 PT	87,79	9,76	2,44	1106	4,63
Ausl 4 PO	91,77	7,36	0,88	571	4,77
Ausl 5 PI	89,2	9,68	1,12	713	4,7
Ausl 6 LI	88,42	9,57	2,01	1839	4,66
Ausl 7 SI	89,69	9,13	1,18	1106	4,71
Ausl 8 AR	89,73	9,14	1,13	1773	4,71
Ausl 9 GR	91,63	6,97	1,39	1147	4,76
Ausl 10 FI	90,31	8,43	1,25	1435	4,73
Ausl 11 EM	94,15	3,9	1,95	564	4,8
Ausl 12 VI	90,57	7,47	1,96	562	4,72
AOU Pisana	90,58	8,55	0,87	573	4,74
AOU Senese	88,5	10,62	0,88	565	4,69
AOU Careggi	83,6	13,61	2,79	573	4,52
AOU Meyer	82,7	13,88	3,42	526	4,48
Fond. Monasterio	93,06	6,94	0	346	4,83
<b>Toscana</b>	<b>89,45</b>	<b>8,97</b>	<b>1,58</b>	<b>15341</b>	<b>4,7</b>

Fig. 20. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero ha avuto fiducia negli infermieri che l'assistevano?" e Performance aziendale, anno 2008

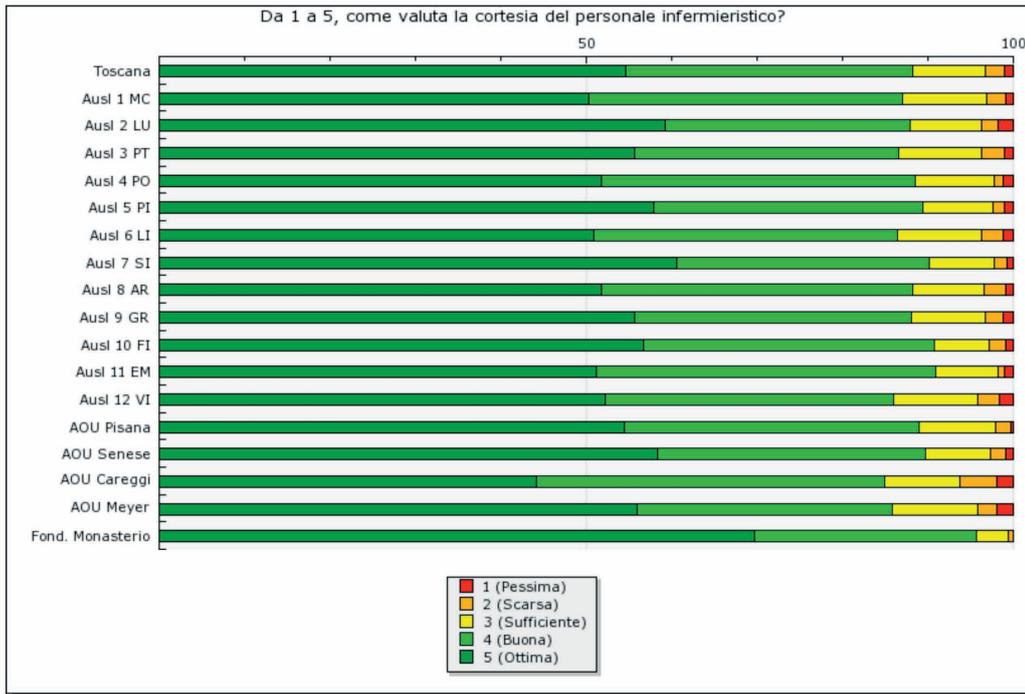


Fig. 21. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la cortesia del personale infermieristico?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta la cortesia del personale infermieristico?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	50,32	36,65	9,85	2,33	0,85	944	4,17
Ausl 2 LU	59,27	28,64	8,33	1,98	1,78	1009	4,27
Ausl 3 PT	55,59	30,9	9,73	2,79	0,99	1110	4,22
Ausl 4 PO	51,85	36,68	9,17	1,06	1,23	567	4,21
Ausl 5 PI	57,87	31,46	8,29	1,4	0,98	712	4,3
Ausl 6 LI	50,86	35,49	9,98	2,48	1,19	1854	4,15
Ausl 7 SI	60,54	29,59	7,6	1,54	0,72	1105	4,35
Ausl 8 AR	51,72	36,49	8,29	2,54	0,96	1773	4,19
Ausl 9 GR	55,73	32,29	8,68	2,08	1,22	1152	4,24
Ausl 10 FI	56,69	33,98	6,55	1,81	0,97	1436	4,3
Ausl 11 EM	51,15	39,68	7,41	0,71	1,06	567	4,24
Ausl 12 VI	52,21	33,81	9,73	2,65	1,59	565	4,15
AOU Pisana	54,51	34,38	9,03	1,74	0,35	576	4,26
AOU Senese	58,42	31,23	7,72	1,75	0,88	570	4,31
AOU Careggi	44,19	40,73	8,84	4,33	1,91	577	4,01
AOU Meyer	55,98	29,79	10,06	2,28	1,9	527	4,2
Fond. Monasterio	69,68	25,95	3,79	0,58	0	343	4,56
<b>Toscana</b>	<b>54,6</b>	<b>33,63</b>	<b>8,55</b>	<b>2,11</b>	<b>1,1</b>	<b>15387</b>	<b>4,23</b>

Fig. 22. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la cortesia del personale infermieristico?" e Performance aziendale, anno 2008

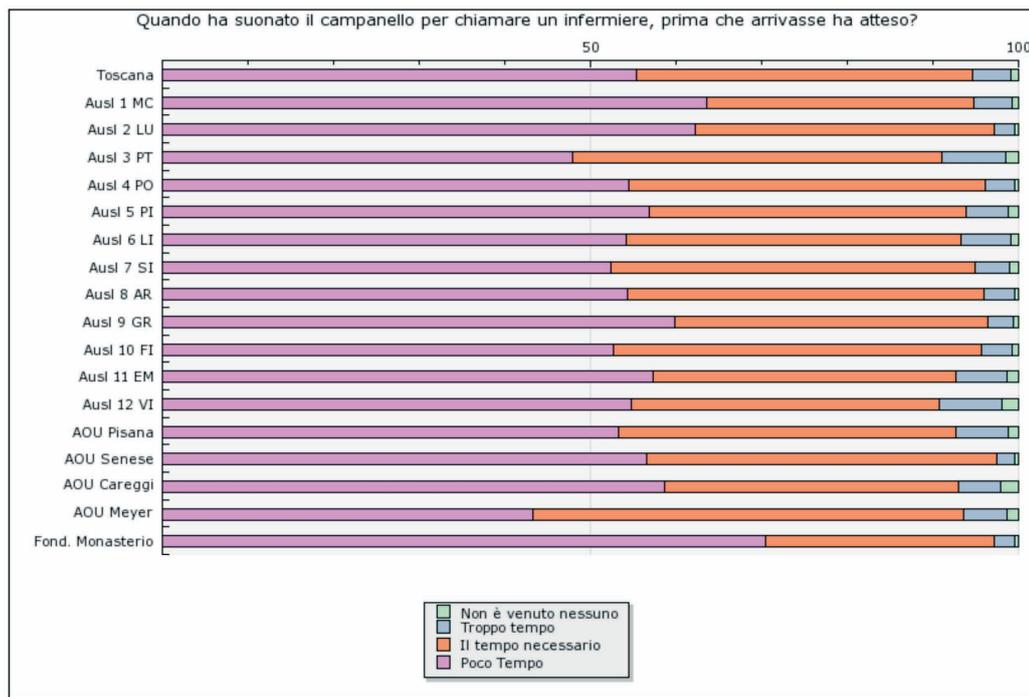


Fig. 23. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Quando ha suonato il campanello per chiamare un infermiere, prima che arrivasse ha atteso?", anno 2008

Quando ha suonato il campanello per chiamare un infermiere, prima che arrivasse ha atteso?						
Azienda	Poco Tempo	Il tempo necessario	Troppo tempo	Non è venuto nessuno	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	63,55	31,15	4,52	0,78	642	3,96
Ausl 2 LU	62,22	34,96	2,32	0,49	818	3,98
Ausl 3 PT	47,84	43,17	7,44	1,55	901	3,47
Ausl 4 PO	54,45	41,65	3,47	0,43	461	3,76
Ausl 5 PI	56,8	37,01	4,99	1,2	581	3,77
Ausl 6 LI	54,18	39,14	5,83	0,84	1423	3,69
Ausl 7 SI	52,31	42,59	4,05	1,04	864	3,68
Ausl 8 AR	54,28	41,64	3,59	0,48	1448	3,75
Ausl 9 GR	59,86	36,58	2,98	0,57	872	3,91
Ausl 10 FI	52,68	43,01	3,54	0,77	1044	3,71
Ausl 11 EM	57,3	35,41	6,01	1,29	466	3,75
Ausl 12 VI	54,77	35,94	7,33	1,96	409	3,64
AOU Pisana	53,33	39,31	6,21	1,15	435	3,65
AOU Senese	56,54	40,89	2,1	0,47	428	3,85
AOU Careggi	58,68	34,25	5,02	2,05	438	3,79
AOU Meyer	43,29	50,35	4,94	1,41	425	3,42
Fond. Monasterio	70,4	26,8	2,4	0,4	250	4,19
<b>Toscana</b>	<b>55,37</b>	<b>39,2</b>	<b>4,5</b>	<b>0,92</b>	<b>11905</b>	<b>3,75</b>

Fig. 24. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Quando ha suonato il campanello per chiamare un infermiere, prima che arrivasse ha atteso?" e Performance aziendale, anno 2008

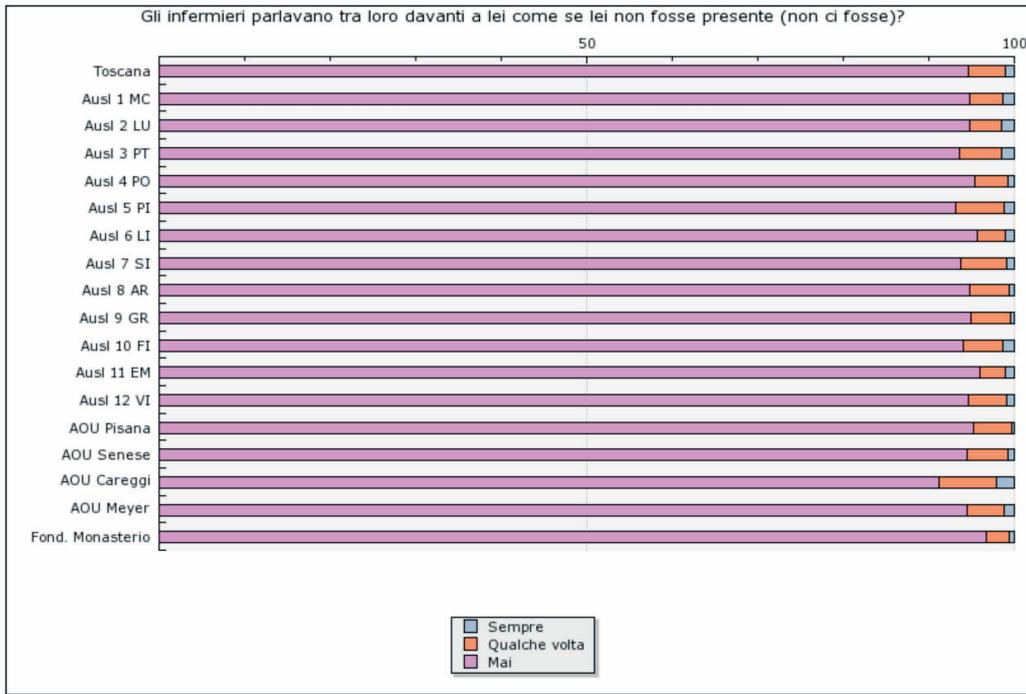


Fig. 25. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Gli infermieri parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente (non ci fosse)?", anno 2008

Gli infermieri parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente (non ci fosse)?					
Azienda	Mai	Qualche volta	Sempre	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	94,81	3,9	1,3	924	4,84
Ausl 2 LU	94,81	3,69	1,5	1002	4,83
Ausl 3 PT	93,6	4,94	1,46	1094	4,8
Ausl 4 PO	95,37	3,92	0,71	561	4,87
Ausl 5 PI	93,1	5,77	1,13	710	4,8
Ausl 6 LI	95,72	3,29	0,99	1822	4,87
Ausl 7 SI	93,73	5,35	0,92	1084	4,82
Ausl 8 AR	94,81	4,56	0,63	1753	4,85
Ausl 9 GR	94,85	4,63	0,52	1145	4,86
Ausl 10 FI	94,08	4,51	1,41	1420	4,82
Ausl 11 EM	95,92	3,01	1,06	564	4,87
Ausl 12 VI	94,64	4,46	0,89	560	4,84
AOU Pisana	95,25	4,4	0,35	568	4,87
AOU Senese	94,51	4,78	0,71	565	4,84
AOU Careggi	91,25	6,61	2,14	560	4,73
AOU Meyer	94,48	4,38	1,14	525	4,83
Fond. Monasterio	96,76	2,65	0,59	340	4,9
<b>Toscana</b>	<b>94,57</b>	<b>4,4</b>	<b>1,03</b>	<b>15197</b>	<b>4,84</b>

Fig. 26. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Gli infermieri parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente (non ci fosse)?" e Performance aziendale, anno 2008

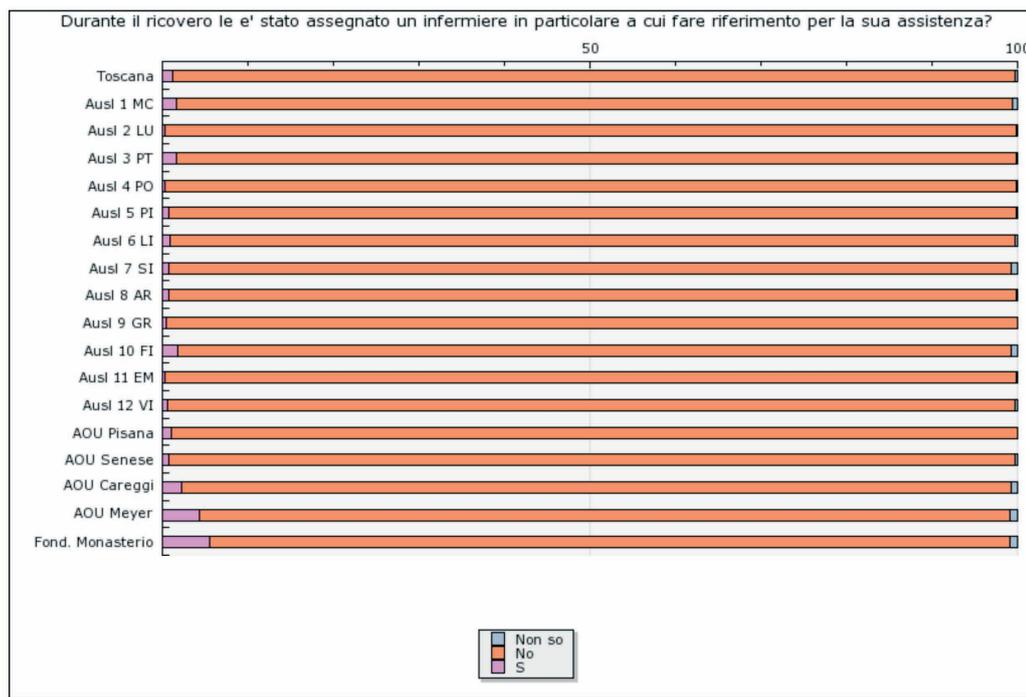


Fig. 27. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero le e' stato assegnato un infermiere in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?", anno 2008

Durante il ricovero le e' stato assegnato un infermiere in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?				
Azienda	Sì	No	Non so	N. osservazioni
Ausl 1 MC	1,58	97,78	0,63	947
Ausl 2 LU	0,3	99,51	0,2	1014
Ausl 3 PT	1,7	98,12	0,18	1117
Ausl 4 PO	0,35	99,48	0,17	573
Ausl 5 PI	0,7	99,16	0,14	717
Ausl 6 LI	0,86	98,87	0,27	1860
Ausl 7 SI	0,81	98,38	0,81	1113
Ausl 8 AR	0,73	99,04	0,22	1780
Ausl 9 GR	0,43	99,57	0	1155
Ausl 10 FI	1,72	97,52	0,76	1450
Ausl 11 EM	0,35	99,47	0,18	569
Ausl 12 VI	0,53	99,12	0,35	568
AOU Pisana	1,04	98,96	0	579
AOU Senese	0,7	98,95	0,35	574
AOU Careggi	2,24	97,07	0,69	580
AOU Meyer	4,32	94,74	0,94	532
Fond. Monasterio	5,49	93,64	0,87	346
<b>Toscana</b>	<b>1,18</b>	<b>98,45</b>	<b>0,37</b>	<b>15474</b>

Fig. 28. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero le e' stato assegnato un infermiere in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?", anno 2008

## COMUNICAZIONE

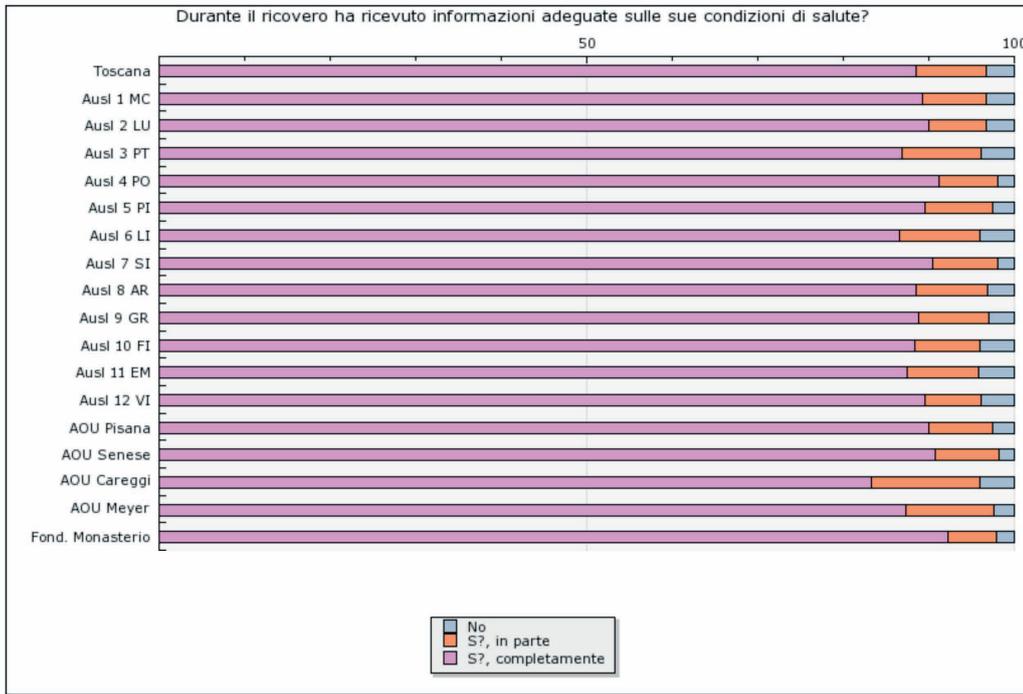


Fig. 29. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero ha ricevuto informazioni adeguate sulle sue condizioni di salute?", anno 2008

Durante il ricovero ha ricevuto informazioni adeguate sulle sue condizioni di salute?					
Azienda	Sì, completamente	Sì, in parte	No	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	89,23	7,44	3,33	901	4,65
Ausl 2 LU	90,01	6,63	3,36	981	4,67
Ausl 3 PT	86,9	9,14	3,96	1061	4,57
Ausl 4 PO	91,17	6,85	1,98	555	4,73
Ausl 5 PI	89,56	7,87	2,58	699	4,67
Ausl 6 LI	86,5	9,49	4,01	1771	4,56
Ausl 7 SI	90,48	7,62	1,9	1050	4,71
Ausl 8 AR	88,43	8,45	3,13	1728	4,63
Ausl 9 GR	88,79	8,23	2,98	1106	4,65
Ausl 10 FI	88,36	7,57	4,07	1400	4,61
Ausl 11 EM	87,48	8,29	4,24	543	4,58
Ausl 12 VI	89,54	6,61	3,85	545	4,64
AOU Pisana	90	7,5	2,5	560	4,69
AOU Senese	90,68	7,53	1,79	558	4,72
AOU Careggi	83,3	12,7	3,99	551	4,48
AOU Meyer	87,31	10,23	2,46	528	4,62
Fond. Monasterio	92,19	5,71	2,1	333	4,75
<b>Toscana</b>	<b>88,57</b>	<b>8,21</b>	<b>3,22</b>	<b>14870</b>	<b>4,63</b>

Fig. 30. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero ha ricevuto informazioni adeguate sulle sue condizioni di salute?" e Performance aziendale, anno 2008

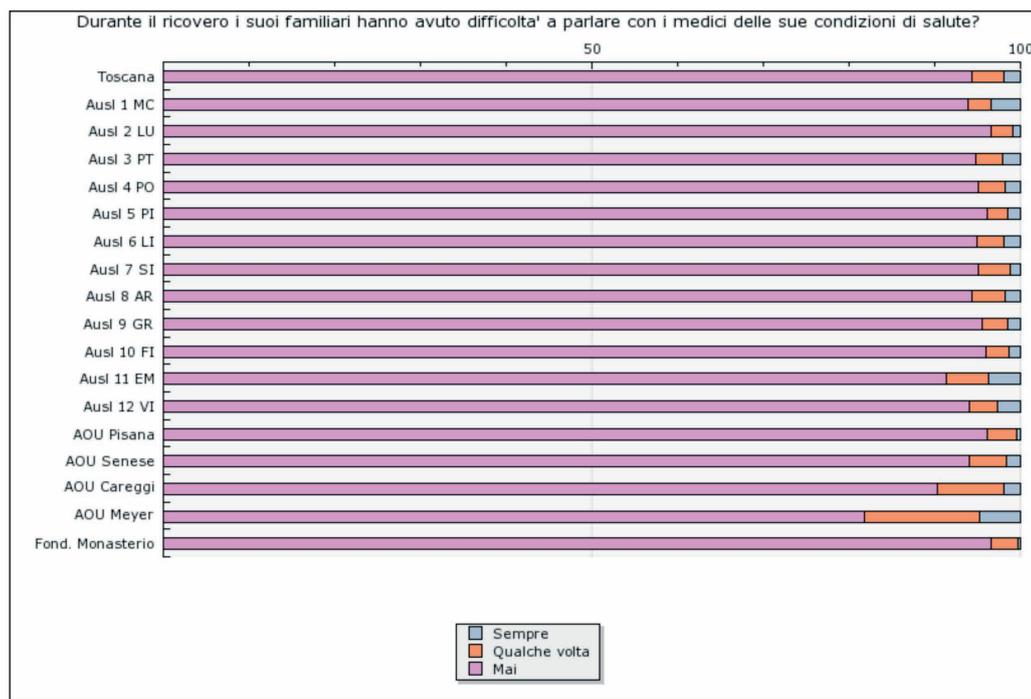


Fig. 31. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero i suoi familiari hanno avuto difficoltà a parlare con i medici delle sue condizioni di salute?", anno 2008

Durante il ricovero i suoi familiari hanno avuto difficoltà a parlare con i medici delle sue condizioni di salute?					
Azienda	Mai	Qualche volta	Sempre	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	93,93	2,68	3,38	857	4,76
Ausl 2 LU	96,59	2,47	0,94	850	4,89
Ausl 3 PT	94,77	3,16	2,07	917	4,82
Ausl 4 PO	95,11	3,13	1,76	511	4,83
Ausl 5 PI	96,16	2,34	1,5	599	4,87
Ausl 6 LI	94,89	3,18	1,93	1604	4,82
Ausl 7 SI	95,13	3,62	1,25	883	4,85
Ausl 8 AR	94,37	3,86	1,76	1475	4,82
Ausl 9 GR	95,5	3,04	1,47	955	4,85
Ausl 10 FI	96,02	2,66	1,33	1054	4,87
Ausl 11 EM	91,3	5	3,7	460	4,69
Ausl 12 VI	93,95	3,36	2,69	446	4,78
AOU Pisana	96,1	3,49	0,41	487	4,89
AOU Senese	94,01	4,39	1,6	501	4,81
AOU Careggi	90,35	7,68	1,97	456	4,71
AOU Meyer	81,8	13,41	4,79	522	4,43
Fond. Monasterio	96,56	3,13	0,31	320	4,91
<b>Toscana</b>	<b>94,29</b>	<b>3,81</b>	<b>1,89</b>	<b>12897</b>	<b>4,81</b>

Fig. 32. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero i suoi familiari hanno avuto difficoltà a parlare con i medici delle sue condizioni di salute?" e Performance aziendale, anno 2008

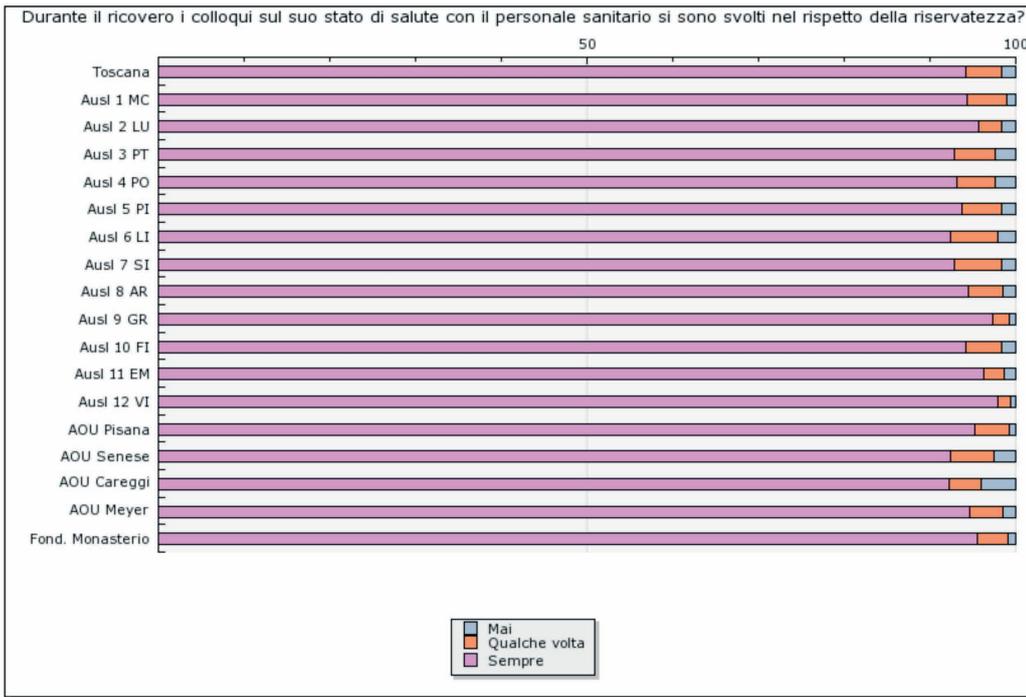


Fig. 33. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza?", anno 2008

Durante il ricovero i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza?					
Azienda	Sempre	Qualche volta	Mai	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	94,26	4,65	1,08	924	4,83
Ausl 2 LU	95,72	2,65	1,63	982	4,85
Ausl 3 PT	92,83	4,84	2,33	1074	4,76
Ausl 4 PO	93,19	4,48	2,33	558	4,77
Ausl 5 PI	93,72	4,56	1,71	701	4,8
Ausl 6 LI	92,33	5,6	2,07	1786	4,76
Ausl 7 SI	92,77	5,56	1,67	1079	4,78
Ausl 8 AR	94,53	4,01	1,45	1719	4,83
Ausl 9 GR	97,29	1,89	0,81	1109	4,91
Ausl 10 FI	94,11	4,26	1,63	1410	4,81
Ausl 11 EM	96,31	2,4	1,29	542	4,88
Ausl 12 VI	97,83	1,62	0,54	554	4,93
AOU Pisana	95,25	4,04	0,7	569	4,86
AOU Senese	92,32	5,18	2,5	560	4,75
AOU Careggi	92,18	3,73	4,09	563	4,7
AOU Meyer	94,69	3,8	1,52	527	4,83
Fond. Monasterio	95,52	3,58	0,9	335	4,87
<b>Toscana</b>	<b>94,23</b>	<b>4,1</b>	<b>1,67</b>	<b>14992</b>	<b>4,81</b>

Fig. 34. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Durante il ricovero i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza?", anno 2008

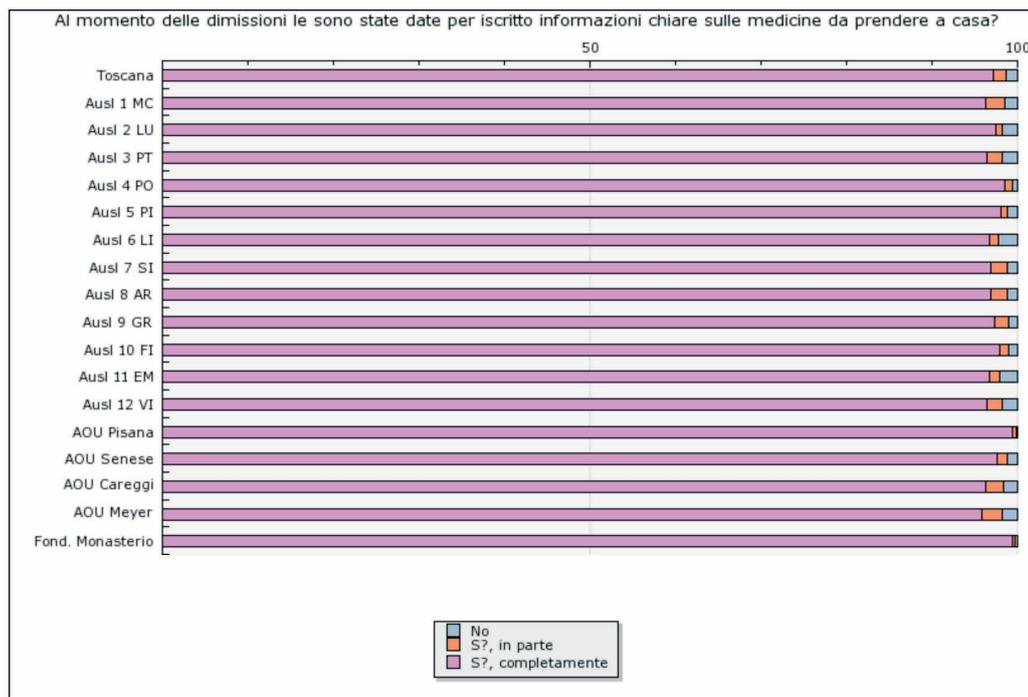


Fig. 35. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Al momento delle dimissioni le sono state date per iscritto informazioni chiare sulle medicine da prendere a casa?", anno 2008

Al momento delle dimissioni le sono state date per iscritto informazioni chiare sulle medicine da prendere a casa?					
Azienda	Sì, completamente	Sì, in parte	No	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	96,19	2,26	1,55	839	4,87
Ausl 2 LU	97,5	0,68	1,82	880	4,89
Ausl 3 PT	96,46	1,77	1,77	905	4,87
Ausl 4 PO	98,48	0,87	0,65	461	4,95
Ausl 5 PI	98,07	0,8	1,13	622	4,92
Ausl 6 LI	96,64	1,1	2,26	1458	4,86
Ausl 7 SI	96,93	1,93	1,14	880	4,89
Ausl 8 AR	96,84	1,97	1,2	1422	4,89
Ausl 9 GR	97,36	1,58	1,06	947	4,91
Ausl 10 FI	97,87	1,02	1,11	1173	4,92
Ausl 11 EM	96,73	1,22	2,04	490	4,87
Ausl 12 VI	96,45	1,77	1,77	451	4,87
AOU Pisana	99,41	0,39	0,2	512	4,98
AOU Senese	97,6	1,2	1,2	499	4,91
AOU Careggi	96,21	2,11	1,68	475	4,86
AOU Meyer	95,84	2,31	1,85	433	4,85
Fond. Monasterio	99,38	0,31	0,31	322	4,98
<b>Toscana</b>	<b>97,17</b>	<b>1,42</b>	<b>1,41</b>	<b>12769</b>	<b>4,89</b>

Fig. 36. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Al momento delle dimissioni le sono state date per iscritto informazioni chiare sulle medicine da prendere a casa?" e Performance aziendale, anno 2008

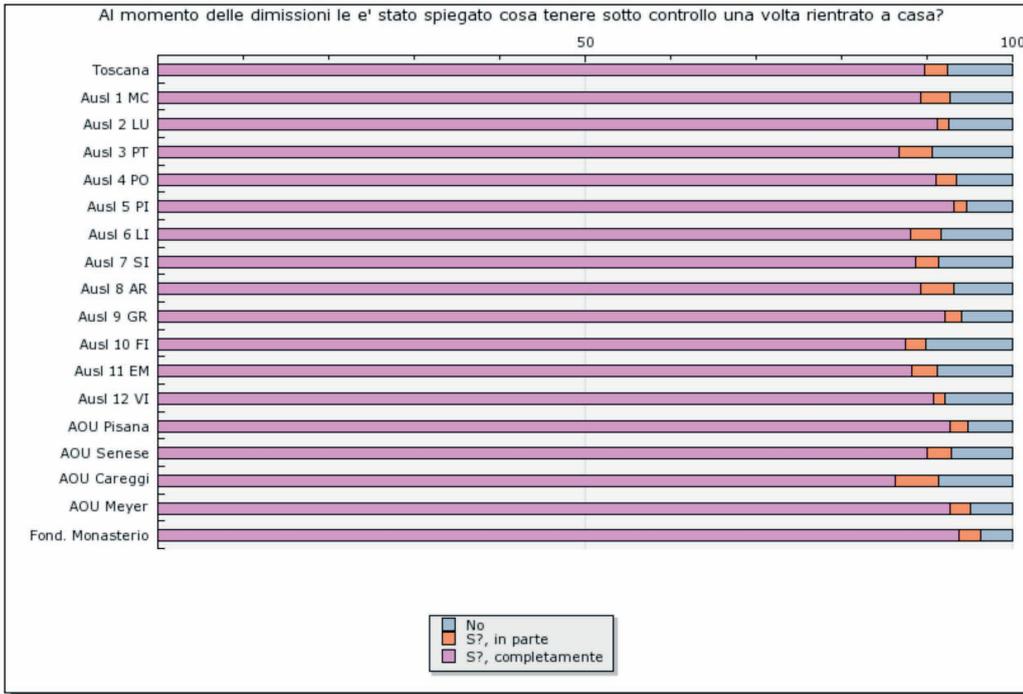


Fig. 37. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Al momento delle dimissioni le e' stato spiegato cosa tenere sotto controllo una volta rientrato a casa?", anno 2008

Al momento delle dimissioni le e' stato spiegato cosa tenere sotto controllo una volta rientrato a casa?					
Azienda	Sì, completamente	Sì, in parte	No	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	89,3	3,44	7,26	813	4,551
Ausl 2 LU	91,16	1,36	7,48	882	4,592
Ausl 3 PT	86,78	3,75	9,47	961	4,433
Ausl 4 PO	90,98	2,4	6,61	499	4,609
Ausl 5 PI	93,1	1,57	5,33	638	4,694
Ausl 6 LI	88,12	3,51	8,37	1624	4,494
Ausl 7 SI	88,68	2,62	8,7	954	4,500
Ausl 8 AR	89,31	3,75	6,94	1599	4,559
Ausl 9 GR	92,05	2,03	5,91	1032	4,653
Ausl 10 FI	87,44	2,42	10,14	1242	4,433
Ausl 11 EM	88,26	2,94	8,81	511	4,487
Ausl 12 VI	90,67	1,42	7,91	493	4,569
AOU Pisana	92,71	2,11	5,18	521	4,688
AOU Senese	90,04	2,73	7,23	512	4,570
AOU Careggi	86,2	5,2	8,6	500	4,44
AOU Meyer	92,71	2,29	5	480	4,693
Fond. Monasterio	93,77	2,49	3,74	321	4,751
<b>Toscana</b>	<b>89,62</b>	<b>2,82</b>	<b>7,56</b>	<b>13582</b>	<b>4,552</b>

Fig. 38. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Al momento delle dimissioni le e' stato spiegato cosa tenere sotto controllo una volta rientrato a casa?" e Performance aziendale, anno 2008

## 6. ASSISTENZA DOMICILIARE – D20A *di P. Tedeschi*

L'indicatore D20a sulla soddisfazione per l'assistenza domiciliare deriva dall'omonima indagine conoscitiva condotta per la prima volta in Toscana nel 2008. Come noto, la materia in Italia è resa complessa dalla presenza di diverse tipologie di servizi (es. ADI, ADP, ecc.), da un'offerta inferiore ad altri Paesi europei, da una certa eterogeneità nella classificazione della casistica, nonché da modalità di attivazione eterogenee (ad esempio, presso l'Ausl di Empoli nel 2007 solo nel 30% dei casi esisteva coincidenza tra pazienti a domicilio valutati da Unità di valutazione multidimensionali, pazienti in assistenza domiciliare attivata direttamente da Medici di famiglia e pazienti con assistenza domiciliare socio-sanitaria).

L'indagine svolta in Toscana risponde quindi ad un'esigenza gestionale e non semplicemente allo studio di una coorte di pazienti, affrontando indubbiamente alcune sfide specifiche:

- il domicilio del paziente è un luogo privato, non soggetto all'organizzazione del sistema sanitario, in cui convergono molteplici variabili non modificabili (personali, familiari, logistiche, presenza di care-giver, ecc.);
- il paziente rischia di identificare il servizio con l'interfaccia prevalente (es. infermiere), con la conseguenza che il giudizio sia sulla persona piuttosto che sulle qualità delle prestazioni ricevute;
- esistono potenziali "bias" in fase di reclutamento dei pazienti, nonché durata eterogenea nella fruizione del servizio;
- pro e contro delle modalità di somministrazione dei questionari (es. auto-somministrazione, questionario postale), rispetto ai quali l'indagine telefonica eseguita da "terzi" consente tuttavia flessibilità, indipendenza di giudizio e soprattutto campioni più ampi.

L'indicatore D20a traduce infatti in una scala da 0 a 5 le risposte che i cittadini hanno dato alla domanda: "Come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?". I risultati fanno riferimento ai giudizi dell'intero campione di riferimento (2.342 interviste).

Descrizione	Performance	Anno indicatore
D20a - Assistenza domiciliare	4.45	2008

Fig. 1. Struttura albero, assistenza domiciliare

Fonte dei dati: Indagine telefonica - Laboratorio MES

A livello regionale l'assistenza domiciliare ottiene una valutazione pari a 4,45, equivalente ad una performance ottima, ovvero il valore di soddisfazione più alto mai registrato in tutte le indagini condotte dal Laboratorio Mes (il servizio è infatti valutato ottimo nel 63,4% dei casi, buono in un ulteriore 31%). Sebbene il dato sia decisamente positivo, l'indagine conoscitiva su cui si basa l'indicatore evidenzia tuttavia come al decrescere del livello di studio, aumenti il livello di soddisfazione per il servizio: ciò è sintomatico di una potenziale asimmetria informativa a sfavore dei cittadini meno istruiti, di cui le Aziende sanitarie dovrebbero tenere conto allo scopo di prevenire potenziali disuguaglianze. Tutte le Aziende si posizionano nella fascia verde scuro del bersaglio con punteggi che oscillano tra il 4,25 della AUSL 4 di Prato ed il 4,60 della AUSL 1 di Massa.

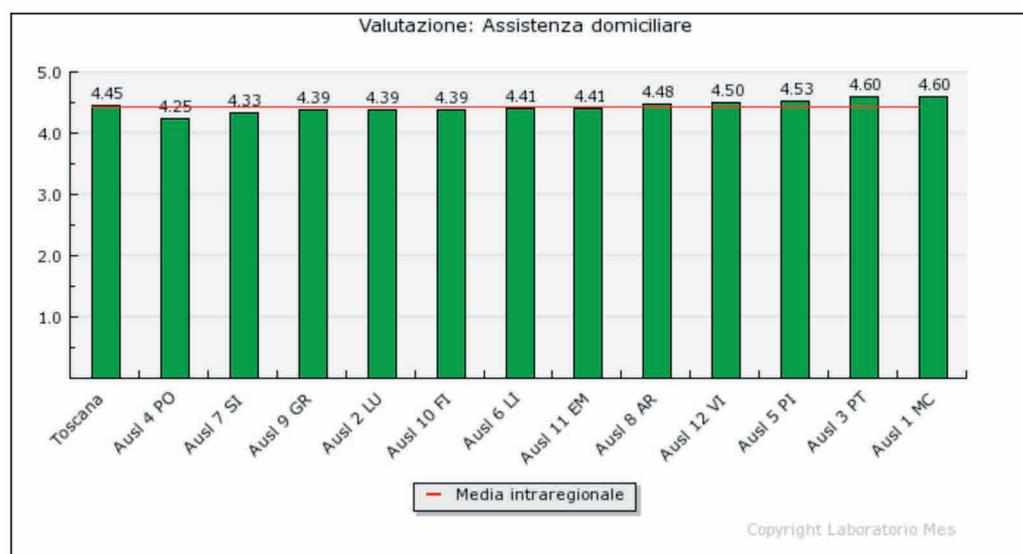


Fig. 2. Valutazione assistenza domiciliare, anno 2008

La presenza di sotto-indicatori descrittivi consente di apprezzare altre caratteristiche del servizio. Riguardo all'organizzazione dell'assistenza, in quasi il 70% dei casi i pazienti o familiari sono sempre o spesso coinvolti nell'organizzazione delle visite a casa, sebbene esista anche un 23% di utenti che invece dichiarano di non essere mai coinvolti. La programmazione delle visite a domicilio vede peraltro crescere la discrepanza in quanto i casi in cui si fissa sempre o spesso l'orario delle visite scendono a circa 57% mentre le risposte raramente o mai assommano al 36%, con una variabilità tra aziende crescente rispetto al coinvolgimento nell'organizzazione delle visite precedentemente dichiarato. Sul rispetto degli orari delle visite il dato torna a crescere con quasi il 92% tra sempre e spesso. In definitiva quindi la componente organizzazione del servizio (intesa come coinvolgimento di pazienti e/o familiari nell'organizzazione delle visite, programmazione e rispetto degli orari di visite) ottiene una performance regionale che oscilla tra 2,89 e 4,37, ovvero valori mediamente più bassi rispetto alle altre componenti osservate (personale, comunicazione e continuità assistenziale), a testimonianza di margini di miglioramento ancora percorribili dalle aziende, in particolare con azioni mirate al segmento di pazienti insoddisfatti.

Per quanto riguarda il personale i dati sono altamente positivi riguardo alla gentilezza (98% tra ottima e buona), alla professionalità (quasi 97% tra ottima e buona), umanizzazione delle cure (quasi 99% tra ottima e buona), qualità dell'assistenza infermieristica (quasi 97% tra ottima e buona, tenendo presente che l'infermiere nel 70% dei casi è la figura più frequente a domicilio del paziente). Sono dati confortanti che devono però essere interpretati correttamente in quanto pazienti e familiari spesso tendono ad identificare il servizio con "l'interfaccia prevalente" (ovvero l'infermiere), con la conseguenza che il giudizio sia più sulle persone piuttosto che sulle qualità delle prestazioni o dell'intero servizio ricevuto.

Altro aspetto fondamentale dell'assistenza domiciliare è la comunicazione: le informazioni ricevute dai professionisti a casa sono chiare nel 94% dei casi (tra sempre e spesso), i pazienti si sentono ascoltati nel 90% scarso dei casi (tra sempre e spesso), la comunicazione tra professionisti risulta adeguata nel 88% dei casi. Anche in questa circostanza si tratta di un dato elevato che, ancorché calante dal primo all'ultimo, segnala un differenziale di miglioramento ancora percorribile dalle Aziende (perché nel 6% dei casi ovvero 140 pazienti su 2.342 le informazioni non sono chiare? E ancora il 10% degli intervistati non si sente ascoltato? O nel 12% dei casi non si rileva un'adeguata comunicazione?). L'indagine purtroppo non rileva la tipologia di pazienti a cui afferiscono queste "minoranze insoddisfatte": e se si trattasse dei casi più complessi e bisognosi da un punto di vista assistenziale?

Infine, l'assistenza domiciliare non può prescindere dalla continuità assistenziale: nel 94,2% delle interviste si rileva che i professionisti sono tra loro coordinati (sempre o spesso), mentre in un 77% scarso in professionisti hanno informato adeguatamente pazienti e familiari su come comportarsi in loro assenza. In termini generali il coordinamento e le spiegazioni utili per l'autocura (visto che pazienti e familiari passano la maggior parte del tempo in autonomia) richiedono tempo e dedizione da parte degli operatori a domicilio; si tratta quindi di un aspetto da presidiare sia nelle formazioni del personale che nella programmazione del servizio per evitare un eccesso di "automatismi prestazionali" e quindi il rischio di veder compromessa l'empatia del servizio con malati e familiari, visto anche il particolare "setting" dell'assistenza a domicilio.

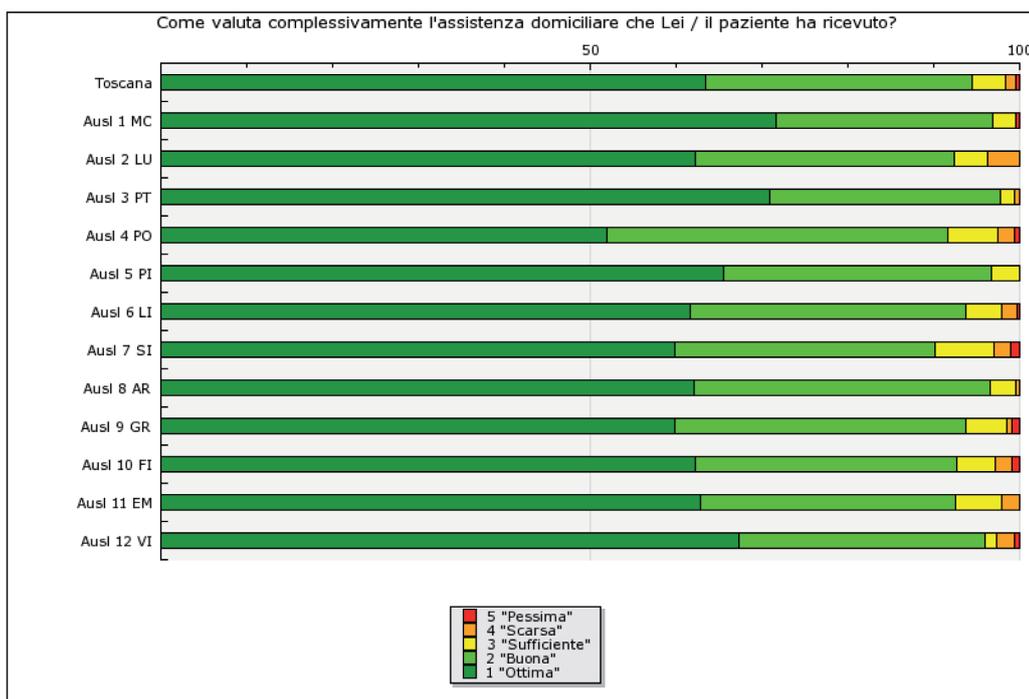


Fig. 3. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5 come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei/il paziente ha ricevuto?", anno 2008

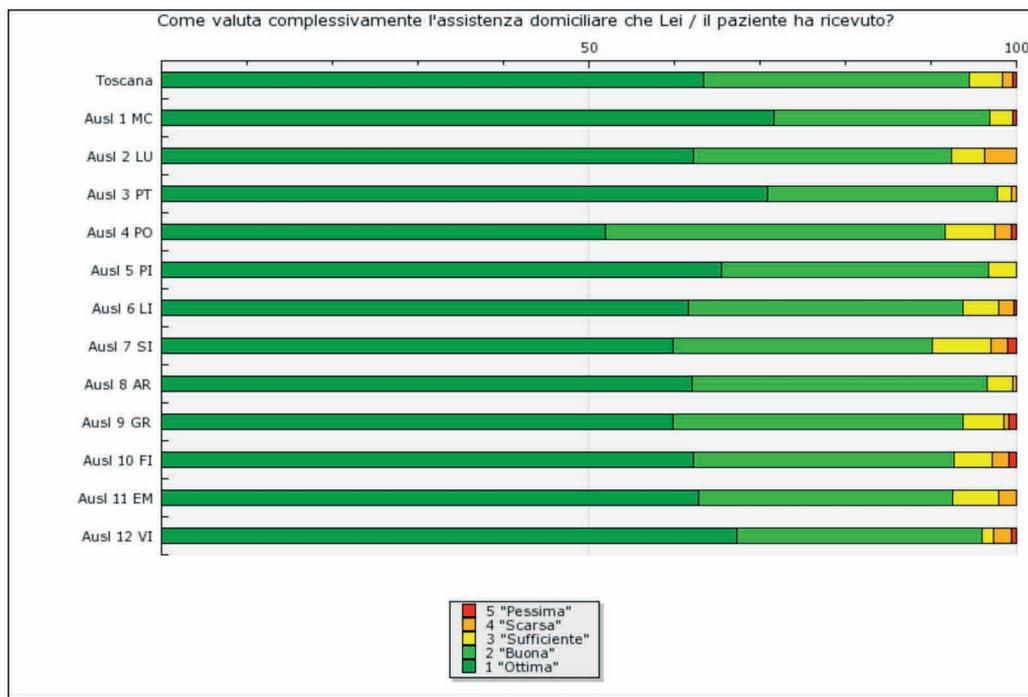


Fig. 4. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5 come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,6
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,6
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,5
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 5. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5 come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?", anno 2008

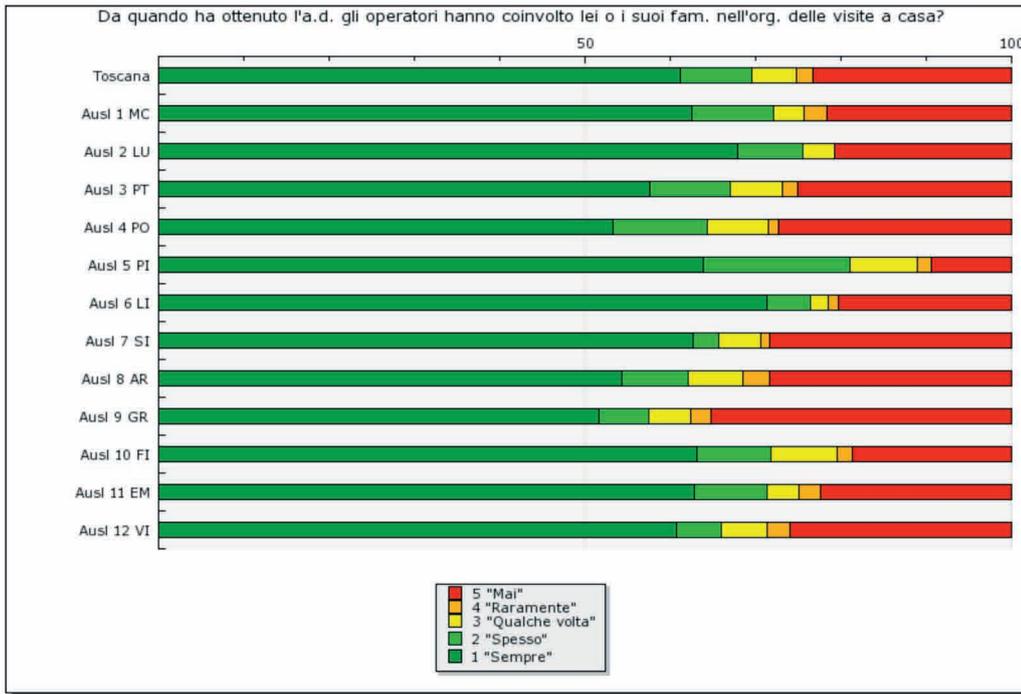


Fig. 6. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, da quando le è stata assegnata l'assistenza domiciliare, gli operatori della ASL hanno coinvolto lei o i familiari nell'organizzazione delle visite a casa?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 7. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, da quando le è stata assegnata l'assistenza domiciliare, gli operatori della ASL hanno coinvolto lei o i familiari nell'organizzazione delle visite a casa?" e Performance aziendale, anno 2008

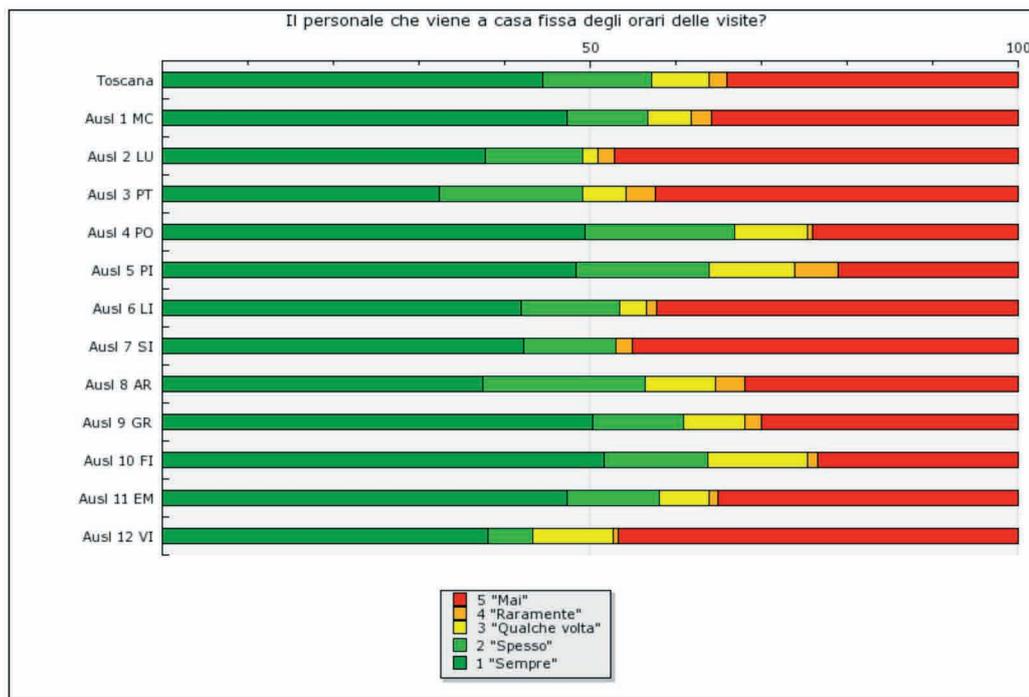


Fig. 8. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, il personale che viene a casa fissa degli orari per le visite?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 9. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, il personale che viene a casa fissa degli orari per le visite??" e Performance aziendale, anno 2008

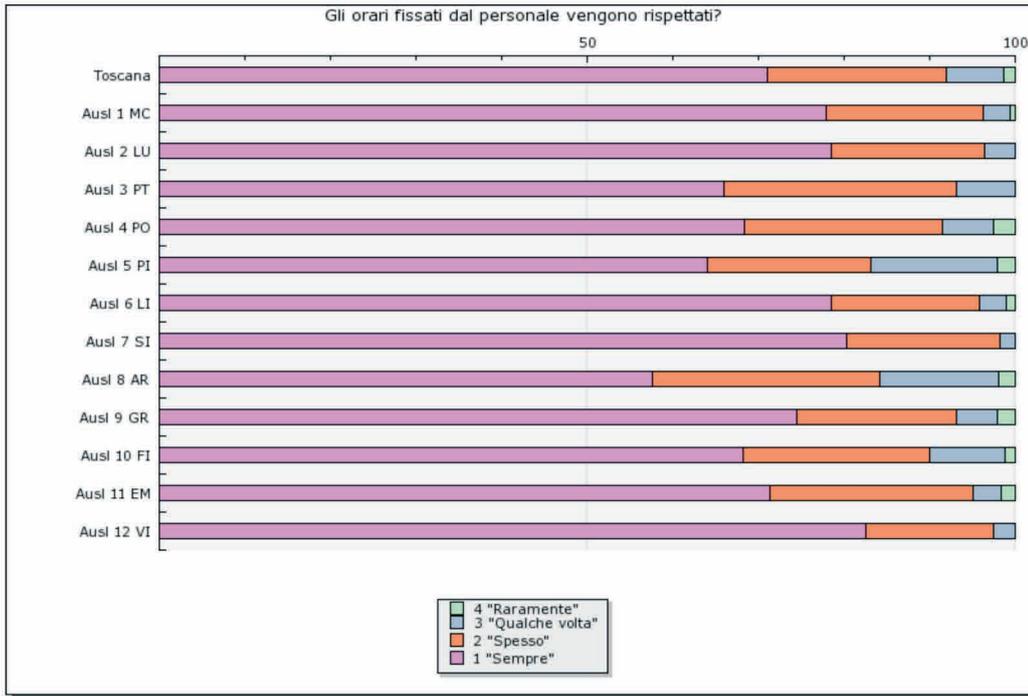


Fig. 10. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 4, gli orari fissati dal personale per le visite vengono rispettati?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 11. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 4, gli orari fissati dal personale per le visite vengono rispettati?" e Performance aziendale, anno 2008

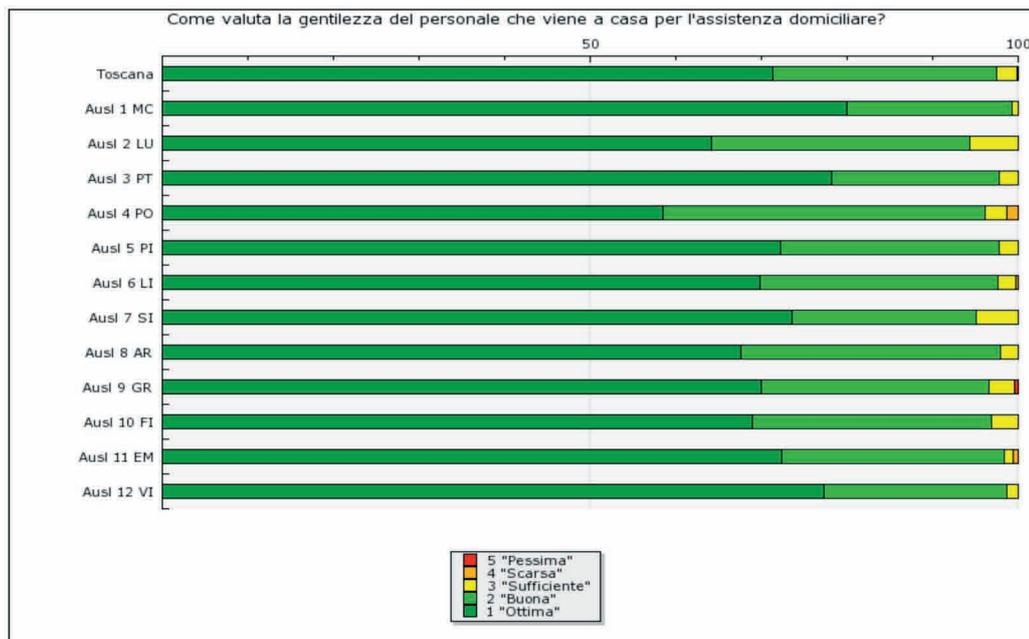


Fig. 12. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la gentilezza del personale che viene a casa per l'assistenza domiciliare?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 13. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la gentilezza del personale che viene a casa per l'assistenza domiciliare?", anno 2008

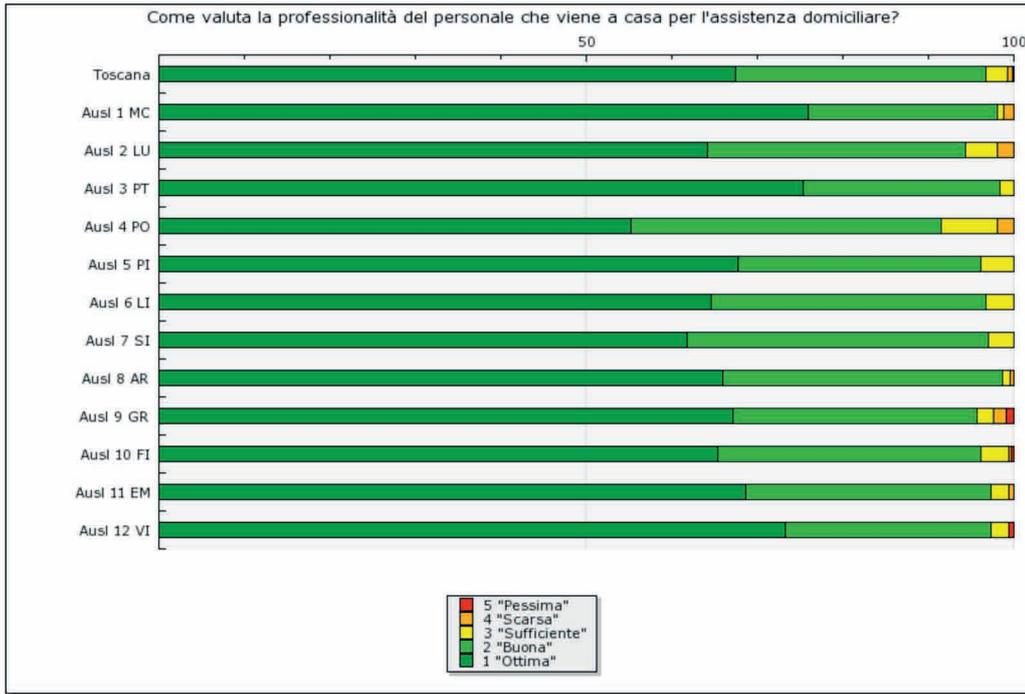


Fig. 14. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la professionalità del personale che viene a casa per l'assistenza domiciliare?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 15. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la professionalità del personale che viene a casa per l'assistenza domiciliare?", e Performance aziendale, anno 2008

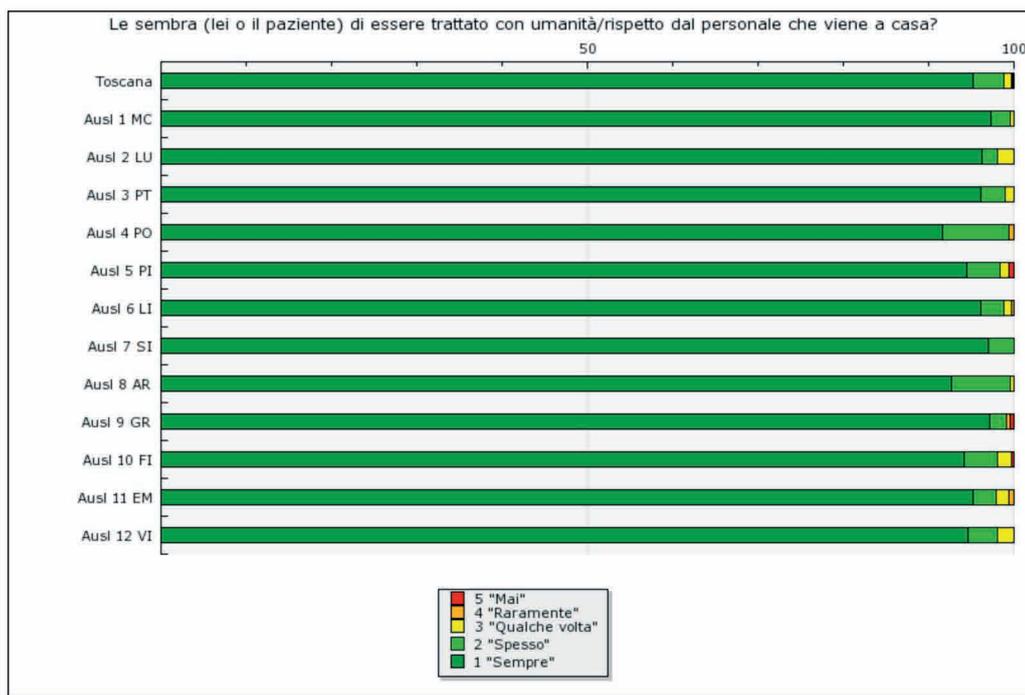


Fig. 16. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, le sembra (lei o il paziente) di essere trattato con umanità (rispetto) dal personale che viene a casa (infermieri, medico di medicina generale, medico specialista, assistente sociale, fisioterapista)? ", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 17. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, le sembra (lei o il paziente) di essere trattato con umanità (rispetto) dal personale che viene a casa (infermieri, medico di medicina generale, medico specialista, assistente sociale, fisioterapista)? ", e Performance aziendale, anno 2008

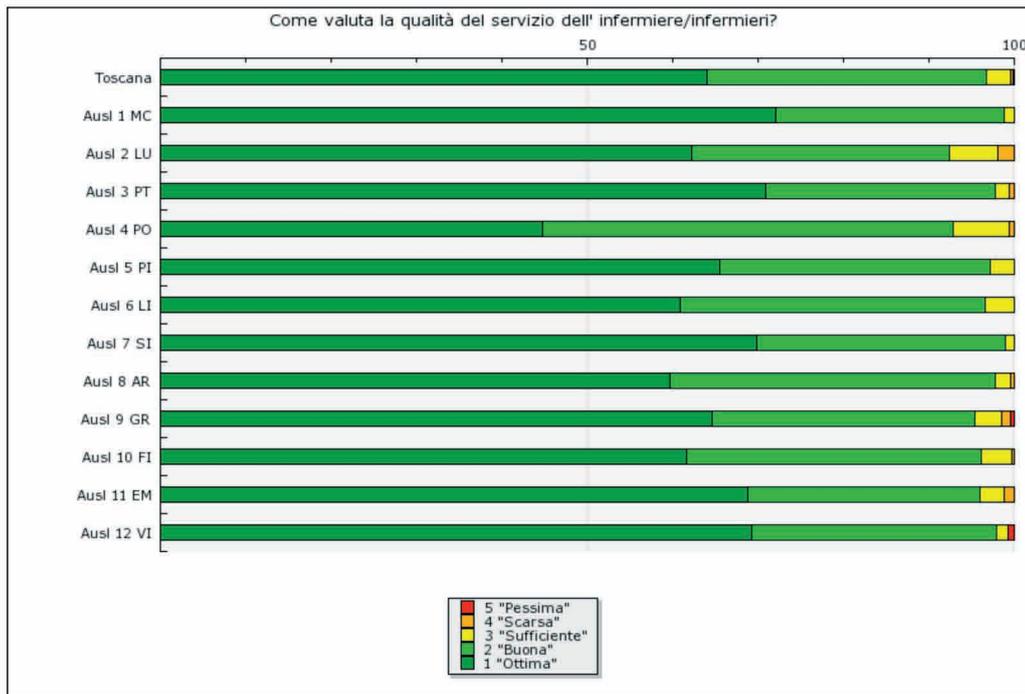


Fig. 18. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la qualità del servizio dell'infermiere / infermieri?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 19. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta la qualità del servizio dell'infermiere / infermieri?", e Performance aziendale, anno 2008

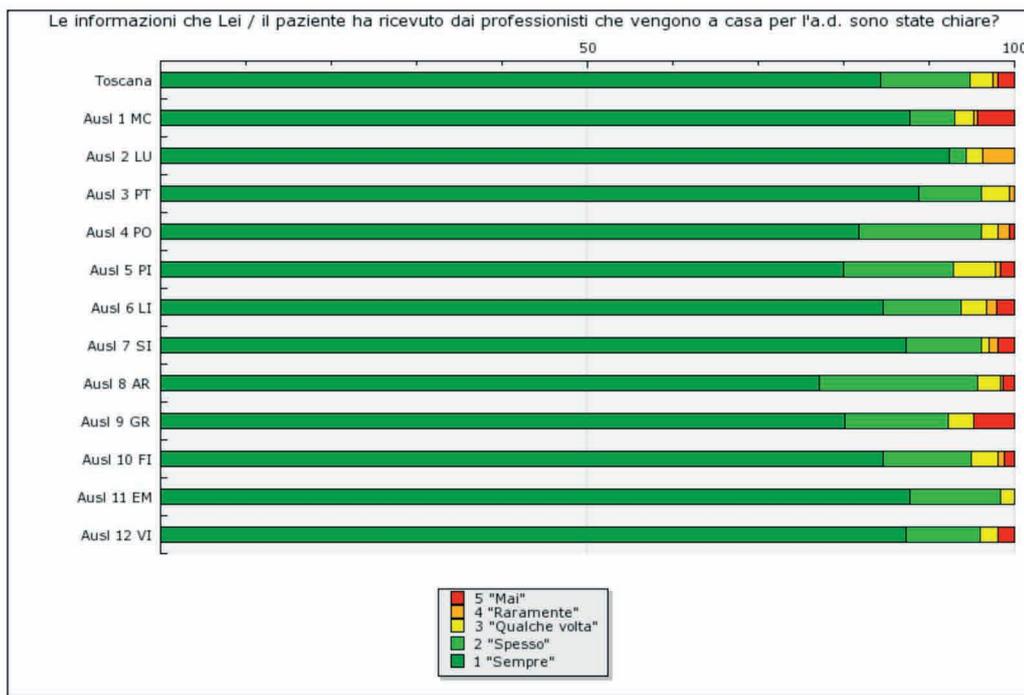


Fig. 20. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, le informazioni che Lei / che il paziente ha ricevuto dai professionisti che vengono a casa per l'assistenza domiciliare sono state chiare?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 21. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, le informazioni che Lei / che il paziente ha ricevuto dai professionisti che vengono a casa per l'assistenza domiciliare sono state chiare?", e Performance aziendale, anno 2008

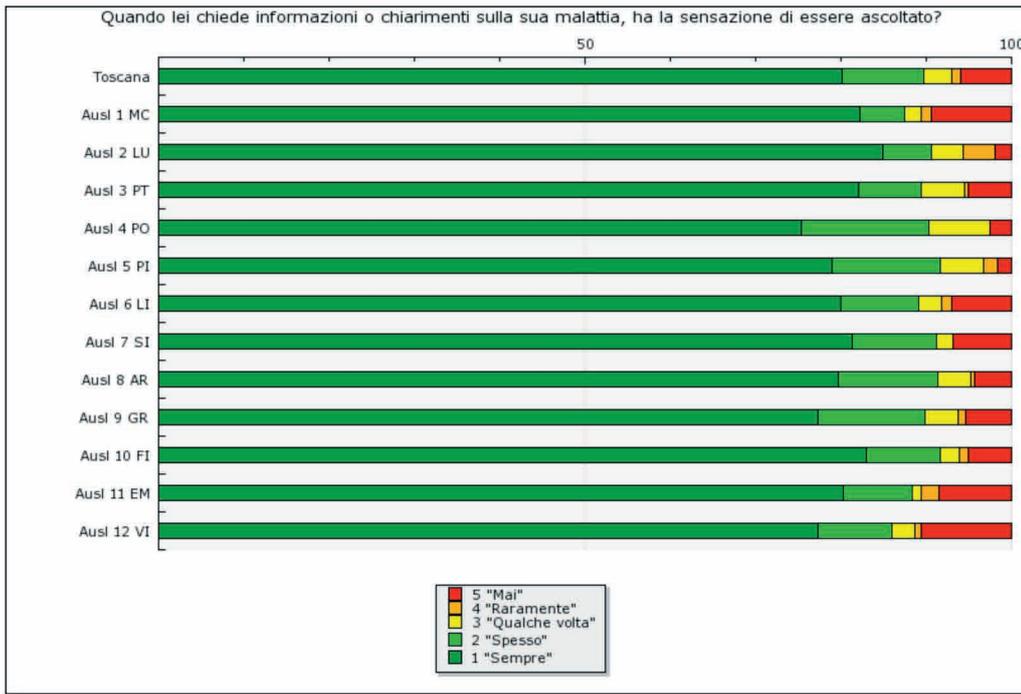


Fig. 22. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quando lei chiede informazioni o chiarimenti sulla sua malattia, ha la sensazione di essere ascoltato? ", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 23. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quando lei chiede informazioni o chiarimenti sulla sua malattia, ha la sensazione di essere ascoltato? ", anno 2008

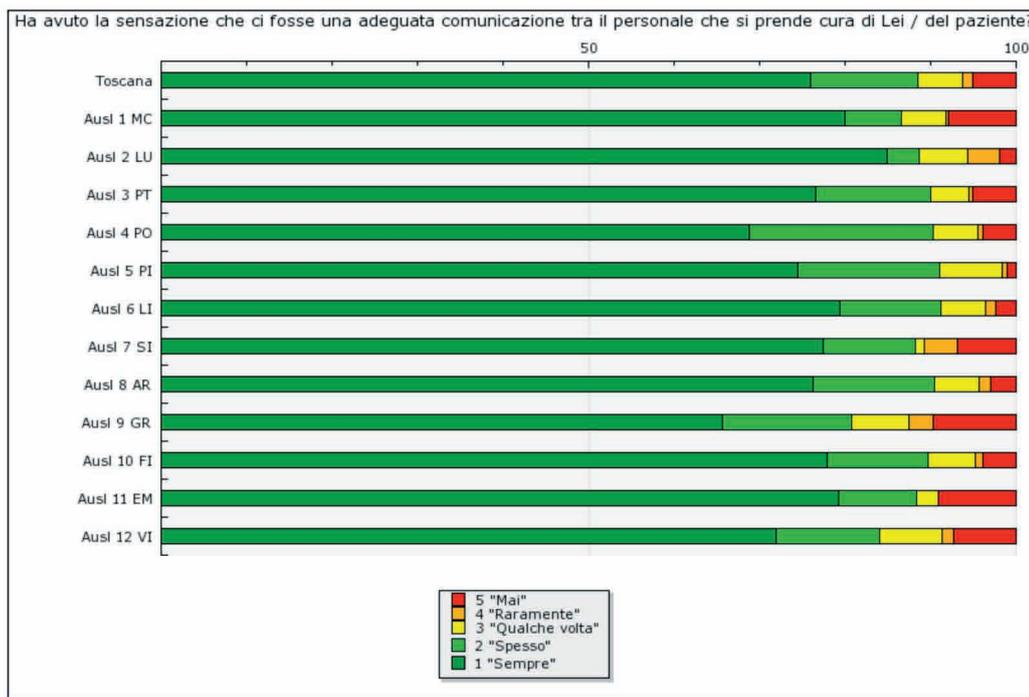


Fig. 24. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, ha avuto la sensazione che ci fosse una adeguata comunicazione tra il personale che si prende cura di Lei / del paziente?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 25. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, ha avuto la sensazione che ci fosse una adeguata comunicazione tra il personale che si prende cura di Lei / del paziente?", anno 2008

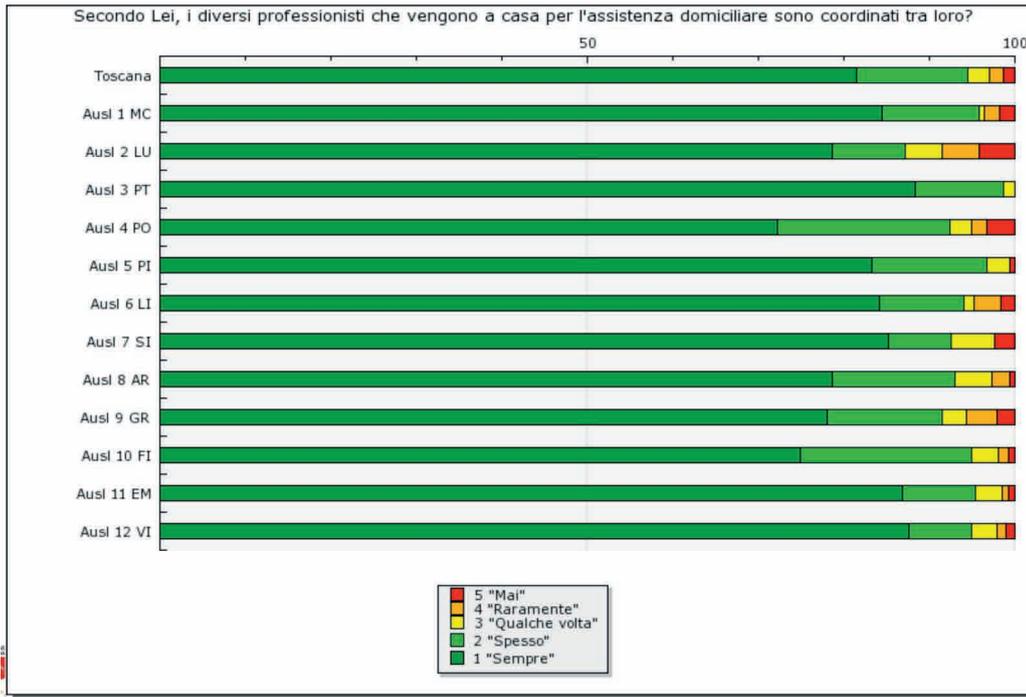


Fig. 26. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, secondo lei i diversi professionisti che vengono a casa per l'assistenza domiciliare sono coordinati tra loro?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 27. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, secondo lei i diversi professionisti che vengono a casa per l'assistenza domiciliare sono coordinati tra loro?", anno 2008

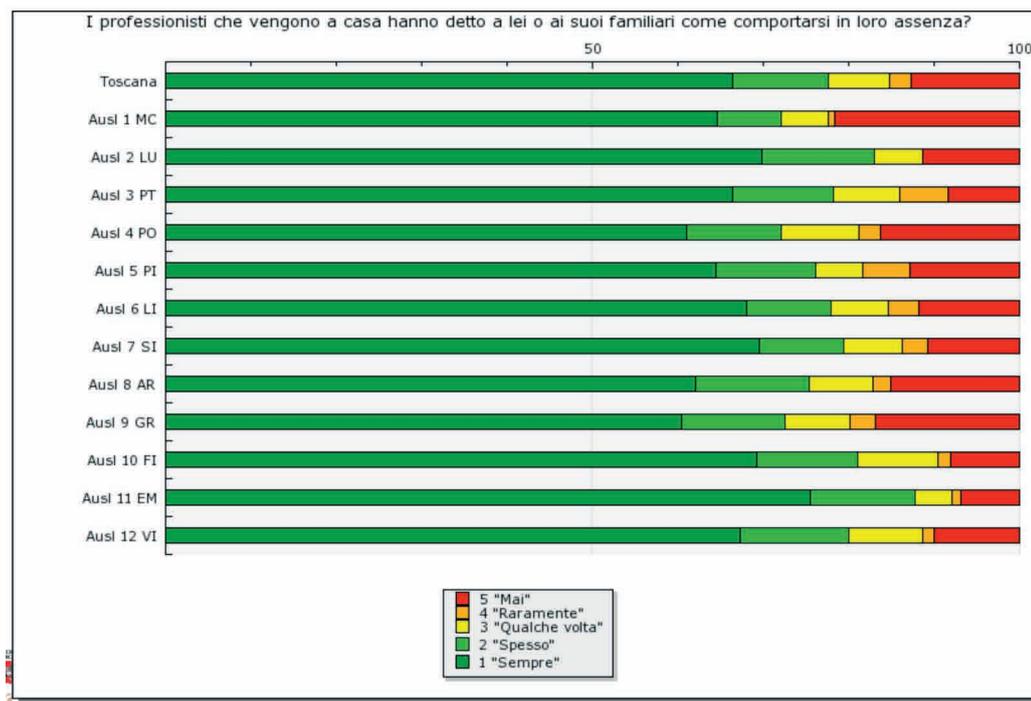


Fig. 28. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, i professionisti che vengono a casa hanno detto a lei o ai suoi familiari come comportarsi in loro assenza?", anno 2008

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza domiciliare che Lei / il paziente ha ricevuto?							
Azienda	5 (Ottima)	4 (Buona)	3 (Sufficiente)	2 (Scarsa)	1 (Pessima)	N° Osservazioni	Valutazione 2008
AUSL 1 (MC)	71,65%	25,20%	2,76%	0,00%	0,39%	254	4,60
AUSL 2 (LU)	62,26%	30,19%	3,77%	3,77%	0,00%	53	4,39
AUSL 3 (PT)	70,95%	26,82%	1,68%	0,56%	0,00%	179	4,60
AUSL 4 (PO)	51,95%	39,61%	5,84%	1,95%	0,65%	154	4,25
AUSL 5 (PI)	65,56%	31,11%	3,33%	0,00%	0,00%	180	4,53
AUSL 6 (LI)	61,63%	32,02%	4,23%	1,81%	0,30%	331	4,41
AUSL 7 (SI)	59,80%	30,39%	6,86%	1,96%	0,98%	102	4,33
AUSL 8 (AR)	62,07%	34,48%	3,02%	0,43%	0,00%	232	4,48
AUSL 9 (GR)	59,90%	33,82%	4,83%	0,48%	0,97%	207	4,39
AUSL 10 (FI)	62,18%	30,45%	4,49%	1,92%	0,96%	312	4,39
AUSL 11 (EM)	62,77%	29,79%	5,32%	2,13%	0,00%	188	4,41
AUSL 12 (VI)	67,33%	28,67%	1,33%	2,00%	0,67%	150	4,50
<b>Regione</b>	<b>63,45%</b>	<b>31,00%</b>	<b>3,89%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,43%</b>	<b>2342</b>	<b>4,45</b>

Fig. 29. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, i professionisti che vengono a casa hanno detto a lei o ai suoi familiari come comportarsi in loro assenza?", anno 2008