

PARTE V

LA VALUTAZIONE ESTERNA

a cura di Anna Maria Murante

Nelle organizzazioni che operano sul mercato in contesti competitivi il cliente riesce, con il suo diritto di scelta, ad occupare una posizione di preminenza e di potere tale da indurre le organizzazioni stesse ad impostare tutta la loro azione in termini di risposta ai suoi bisogni. I risultati economico finanziari di breve, in primo luogo il profitto, risultano già indicatori precisi della capacità aziendale di essere "efficace", ossia in grado di rispondere alle esigenze della domanda. Nella realtà delle istituzioni che erogano servizi di pubblica utilità, che in molti casi operano in situazione di monopolio, le possibilità di scelta del cliente/utente sono estremamente limitate 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 servizi di pubblica utilità, deve essere quindi articolato nel dettaglio, per cogliere tutti gli aspetti centrali ed accessori nella valutazione del servizio e, soprattutto, oltre al livello di soddisfazione, deve raccogliere la sua esperienza. In particolare quest'ultima è un'informazione preziosa per le aziende. Sulla base di queste evidenze le organizzazioni sanitarie possono avere spunti importanti per riorientare la loro attività in modo che il cittadino sia sempre più protagonista e partecipe del proprio processo di cura.

Con l'obiettivo quindi di raccogliere le percezioni e le esperienze degli utenti e cittadini, con la convinzione che per una "sanità dei cittadini" sia essenziale introdurre strumenti capaci di mettere il punto di vista dell'utente al centro dei processi di management sanitario (Gerteis M, 1993), fin dal 2004 il Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna - Regione Toscana ha realizzato molteplici indagini tra i cittadini-utenti toscani. Queste sono state condotte in tutte le aziende sanitarie toscane, territoriali e ospedaliero - universitarie, secondo una metodologia comune, tanto nella fase del reclutamento che del campionamento e della rilevazione, al fine di assicurare la confrontabilità dei risultati tra le varie aziende. Avere infatti l'80% di cittadini soddisfatti è un risultato lusinghiero ma diventa un punto di partenza per attivare processi di miglioramento interno se rappresenta il risultato più basso registrato tra tutte le aziende del sistema regionale.

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.

INDAGINE	2004/2005	2006	2007
PERCORSO ONCOLOGICO (Focus group)	x		
ASSISTENZA TERRITORIALE	x		x
PERCORSO MATERNO INFANTILE	x		x
PERCORSO EMERGENZA	x	x	x
SERVIZIO DI RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO		x	

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

Per quest'anno, nella dimensione *Valutazione esterna* compaiono dunque gli indicatori costruiti sulla base dei risultati delle indagini di soddisfazione condotte nel 2007 relativamente ai servizi territoriali (D2, D3, D4, D15, D16), del percorso emergenza (indicatori D8 e D10) e del percorso materno infantile (indicatore D17). L'indicatore D9 esprime, invece, che misura 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, è calcolato sulla base di dati aziendali.

Per gli indicatori del 2007, già presenti nel Sistema di valutazione dal 2005 (D2.1, D3, D4, D8, D9, D10 e D17), si osserva per gli ultimi due anni di rilevazione un andamento medio regionale positivo, soprattutto per il D10 che vede ridursi la percentuale media regionale degli utenti insoddisfatti del percorso emergenza dall'8.27% del 2006 al 5.37% del 2007, pari ad un decremento del 35.07%. Quest'ultimo indicatore, insieme al D2.1, al D3 e al D4, che monitorano la percezione che i cittadini hanno rispettivamente dei medici di medicina generale, dell'attività specialistica ambulatoriale e dell'attività diagnostica, è collegato al sistema premiante.

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 il servizio offerto dal suo medico di famiglia?").

L'attribuzione del punteggio avviene assegnando alle singole modalità di risposta un valore compreso tra 0 e 100. Ad esempio, per le domande con una scala di risposte a 5 modalità (es. Ottimo, Buono, Così così, Scarso e Pessimo) l'asse-

Modalità di risposta	Peso
Ottimo	100
Buono	75
Così così	50
Scarso	25
Pessimo	0

Figura 2. Pesi assegnati per la determinazione del punteggio

gnazione dei pesi avviene nel seguente modo:

Una volta assegnati i pesi, il punteggio dell'indicatore si ottiene riportando in quinti la valutazione media ottenuta.

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.

Nel 2007 sono state realizzate tre indagini telefoniche che hanno coinvolto i cittadini toscani, le utenti del percorso materno infantile e i pazienti del pronto soccorso. Come mostra la figura 1, per tutte e tre le indagini si tratta di riedizioni di indagini condotte negli anni precedenti. Secondo la logica del monitoraggio continuo, anche gli indicatori della valutazione esterna devono infatti assicurare una lettura temporale del fenomeno "soddisfazione", per verificare, ad esempio, se eventuali azioni correttive abbiano prodotto i loro effetti.

Assistenza territoriale (Seconda edizione). L'indagine "*I cittadini toscani e i servizi sanitari presenti sul territorio*" è stata progettata per rilevare l'esperienza e il livello di soddisfazione dei cittadini toscani relativamente ad alcuni servizi sanitari offerti sul territorio: medicina di base (medico di medicina generale e pediatra di libera scelta), attività specialistica e diagnostica, servizi distrettuali e servizi di informazione. Nel 2007, a differenza dell'edizione precedente, non sono stati oggetto di rilevazione i servizi di prevenzione e l'Ufficio relazioni con il pubblico.

La popolazione di riferimento è costituita dai cittadini maggiorenni residenti nei comuni della Toscana e il campione è stato estratto dall'elenco degli abbonati alla telefonia fissa della regione (*lista campionaria*). Individuata la numerosità campionaria necessaria a garantire i livelli di precisione stabiliti¹, la selezione del campione all'interno della popolazione di ogni Azienda è stata realizzata con la tecnica del campionamento stratificato, secondo il seguente criterio: *zona – distretto*².

Il disegno campionario è stato strutturato su 34 strati, corrispondenti alle Zone-distretto della Toscana. Sulla base della popolazione allocata nei singoli strati è stata ricavata una numerosità campionaria che, ad un livello di significatività del 95%, fornisce stime riferite alle singole Zone-distretto con una precisione del 7%. La numerosità campionaria progettata è stata pari a 6.638 unità.

¹ A tal fine, è stato utilizzato il dato ISTAT relativo alla popolazione residente nei comuni della Toscana riferito al 31 dicembre 2005.

² Nel 2004-2005 il campione è stato stratificato per azienda sanitaria.

Per la rilevazione è stato adottato il questionario già somministrato nel 2004-2005, a cui sono state apportate delle modifiche, data la necessità di monitorare nuovi servizi, quali ad esempio la pediatria di libera scelta e i servizi distrettuali. Per ciascuno dei servizi oggetto di indagine è stata raccolta la percezione che i cittadini hanno dell'organizzazione, del rapporto medico-paziente, della comunicazione e umanizzazione, ecc.

Percorso materno infantile (Seconda edizione). L'indagine "*Il percorso nascita in Toscana: l'esperienza delle donne*" è stata progettata per rilevare l'esperienza e il livello di soddisfazione delle utenti toscane nell'ambito del percorso materno infantile.

La popolazione obiettivo ha avuto come riferimento tutte le donne residenti nelle aziende sanitarie toscane che hanno partorito presso i punti nascita delle aziende sanitarie toscane, territoriali e ospedaliero-universitarie, nel periodo marzo – giugno 2007 (per la AUSL 5 di Pisa il periodo di reclutamento è stato aprile – luglio 2007).

Non sono confluiti nella lista delle utenti campionabili le pazienti segnalate dal personale sanitario come non intervistabili per motivi linguistici o per la gravità delle condizioni cliniche del bambino, oltre a quante nel corso del reclutamento hanno esplicitamente dichiarato di non voler partecipare all'indagine.

Il campione, stratificato per punto nascita, con significatività statistica a livello aziendale $P=0,05$ e precisione delle stime $D=0,05$, ha richiesto la conclusione di un numero di interviste pari a 3088. Per le elaborazioni sono state utilizzate soltanto le osservazioni relative alle utenti che hanno partorito presso uno dei punti nascita presenti sul territorio dell'azienda sanitaria in cui risultano residenti (2546 utenti).

La rilevazione telefonica, condotta secondo metodologia CATI, è avvenuta nel periodo 25 giugno – 31 agosto 2007.

Il questionario somministrato nel corso dell'indagine ha consentito di ripercorrere l'intera esperienza vissuta dalle utenti nelle fasi del pre parto, parto e post parto, rilevando il punto di vista delle partorienti relativamente ad alcuni aspetti del servizio, quali ad esempio: il corso di preparazione al parto, la qualità dell'assistenza, l'organizzazione del servizio, la comunicazione sanitaria, l'umanizzazione, i servizi disponibili, il coordinamento³, ecc..

Percorso emergenza (Terza 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 nel settembre 2007. 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 del triage 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 presso l'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 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 5.995 utenti

La rilevazione telefonica, condotta dal Centro rilevazione CATI del Laboratorio Mes, è avvenuta nel periodo 22 ottobre – 21 dicembre 2007. 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..

1. La Medicina di base – D2 di A.M. Murante

La medicina di base è il principale punto di contatto tra il cittadino e il servizio sanitario. Il ruolo del medico di famiglia e del pediatra è fondamentale nel processo di erogazione delle cure primarie, costituendo per il cittadino l'elemento di continuità e coordinamento all'interno del sistema. Con questi presupposti è stato introdotto nel Sistema di valutazione un indicatore interamente dedicato alla medicina di base. Nel 2004-2005 l'indicatore misurava solo la performance dei medici di medicina generale (MMG), mentre nel 2007 la sua struttura è stata ampliata con l'introduzione di un ulteriore sottoindicatore dedicato alla performance dei pediatri di libera scelta (PLS). Il punteggio dell'indicatore D2 è dunque la media delle valutazioni dei due sottoindicatori D2.1 - Soddisfazione complessiva medici di medicina generale e D2.2 - Soddisfazione complessiva pediatri di libera scelta. Ciascuno dei due sottoindicatori mette a disposizione di chi utilizza lo strumento ulteriori informazioni su alcuni aspetti specifici del servizio, ai quali è assegnata anche una

³ Cfr. indicatore B13



Figura 1. Struttura albero, Medicina di base

valutazione che però non è utilizzata per il calcolo finale del punteggio.

Come emerge dai risultati della rilevazione telefonica, i cittadini toscani giudicano positivamente l'assistenza ricevuta dalle due categorie professionali, al punto che la medicina di base risulta essere, tra i servizi territoriali monitorati nel 2007 con l'indagine *I cittadini toscani e i servizi territoriali*, quello che riceve le più alte valutazioni. In particolare, per i medici di famiglia si rileva una performance media regionale superiore – con un punteggio di 4,20 rispetto al 4,04 assegnato ai pediatri.

Complessivamente, i cittadini considerano mediamente ottima la performance della medicina di base (4,12): sono nove le aziende sanitarie i cui cittadini ritengono ottima la performance del proprio medico di base e sei di queste registrano una valutazione superiore alla media regionale.

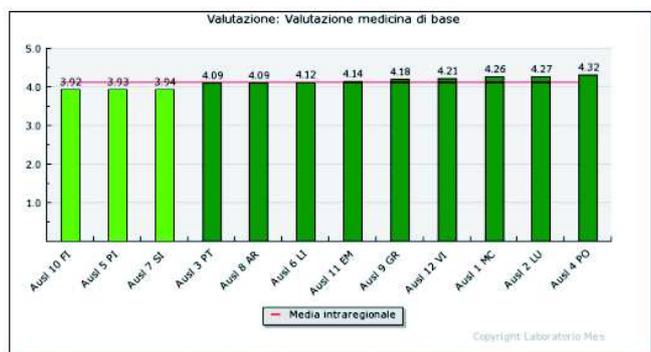


Figura 2. Valutazione Medicina di base, anno 2007

Le valutazioni espresse mediamente tra i cittadini residenti nei territori delle 12 aziende usl a favore dei medici e dei pediatri di famiglia sono ottime e buone rispettivamente nell'89,25% e nel 85,42% dei casi. Si tratta di percentuali molto elevate che possono considerarsi comunque ancora migliorabili se confrontati con i risultati ottenuti in Canada. Sono infatti ben il 93,4% i Canadesi che intervistati nel 2006 sui servizi di cure primarie hanno dichiarato di essere soddisfatti dell'assistenza ricevuta.

1.1 – La Soddisfazione complessiva dei medici di medicina generale – D2.1

Il sottoindicatore D2.1 monitora la percezione che i cittadini hanno del servizio offerto dai medici di famiglia. La valutazione traduce in una scala da 0 a 5 il livello di soddisfazione espresso dai cittadini a cui è stata posta la domanda "Come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo medico di famiglia?".

Come mostra la figura 3, l'esperienza complessiva degli assistiti toscani è molto positiva: in media quasi il 90% degli intervistati dichiara di ricevere un servizio ottimo o buono, e a livello locale le valutazioni negative (scarso e pessimo) non raggiungono mai il 4%. Vanno tuttavia ascoltati anche quei cittadini che hanno avuto una percezione intermedia (così così), che, a seconda dell'azienda di erogazione del servizio, possono variare dal 7,20% al 12,04 %.

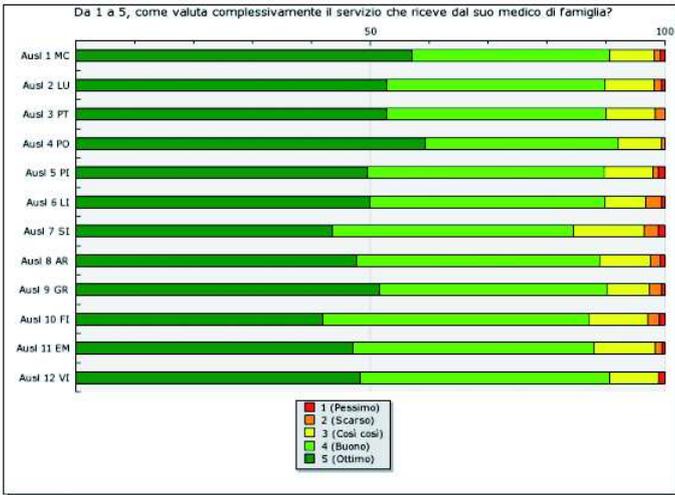


Figura 3. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo medico di famiglia?", anno 2007

Azienda	5 Ottimo	4 Buono	3 Così così	2 Scarso	1 Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	57.14	33.52	7.42	1.10	0.82	364	4.31
Ausl 2 LU	52.76	37.02	8.29	1.38	0.55	362	4.25
Ausl 3 PT	52.71	37.32	8.26	1.71	0.00	351	4.26
Ausl 4 PO	59.43	32.57	7.43	0.57	0.00	175	4.39
Ausl 5 PI	49.54	40.18	8.26	0.92	1.10	545	4.20
Ausl 6 LI	50.00	39.81	7.02	2.48	0.69	726	4.20
Ausl 7 SI	43.50	40.90	12.04	2.46	1.09	731	4.04
Ausl 8 AR	47.69	41.16	8.66	1.78	0.71	843	4.17
Ausl 9 GR	51.52	38.64	7.20	1.94	0.69	722	4.23
Ausl 10 FI	41.92	45.13	10.01	2.00	0.93	749	4.06
Ausl 11 EM	47.07	40.98	10.24	1.22	0.49	410	4.16
Ausl 12 VI	48.33	42.22	8.33	0.00	1.11	180	4.21
Media regionale	50.13	39.12	8.60	1.46	0.68	513	4.21

Figura 4. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo medico di famiglia?" e Performance aziendale, anno 2007

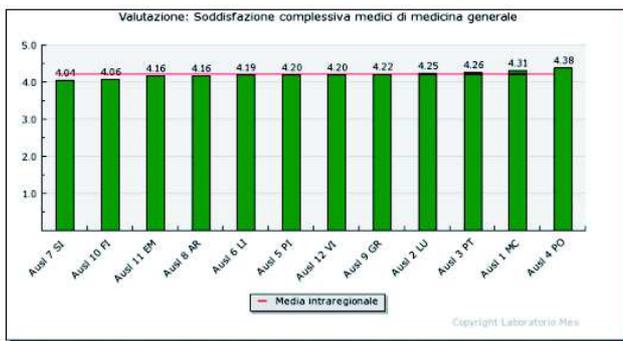


Figura 5. Valutazione Medici di medicina generale, anno 2007

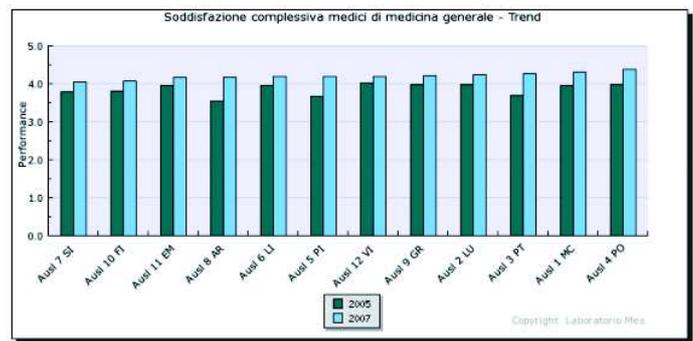


Figura 6. Trend Valutazione Medici di medicina generale, 2005-2007

Per questo sottoindicatore è possibile osservare come le valutazioni sono cambiate nei due anni di rilevazione (*trend*). Come mostra la figura 6, nel 2007 la performance di tutte le aziende sanitarie migliora e sono l'Ausl di Arezzo, Pisa e Pistoia a registrare la variazione più ampia.

L'indicatore offre inoltre una lettura approfondita del fenomeno, mostrando come gli assistiti hanno valutato alcuni aspetti specifici del servizio considerati determinanti principali della soddisfazione complessiva (Carles, Aakvik, 2006) (Williams e Calman, 1991): il tempo dedicato dal medico al paziente durante le visite ambulatoriali, la qualità delle informazioni fornite, la gentilezza e la professionalità del medico, il grado di coinvolgimento del paziente nei percorsi di cura, ecc.. Tali valutazioni, che pur compaiono nell'albero dell'indicatore, non concorrono alla definizione del punteggio dell'indicatore, ma offrono al management ulteriori informazioni sulle determinanti della soddisfazione complessiva.

Come mostrano i grafici, la performance dei medici di famiglia è positivamente condizionata dalla disponibilità degli stessi ad effettuare visite a domicilio, dalla gentilezza del medico, dalla sua disponibilità ad ascoltarli, e dal livello di partecipazione che viene loro assicurato nel percorso di cura.

Seppur i giudizi espressi dai cittadini intervistati siano prevalentemente positivi, non mancano elementi di criticità. Ad esempio, emerge che non sempre il tempo che il medico di famiglia dedica agli assistiti durante i colloqui è sufficiente (figura 11): in alcune aziende la percentuale di assistiti secondo i quali il tempo è stato poco o pochissimo supera il 14%. Questo dato non va affatto trascurato. Come hanno dimostrato alcuni studi, la percezione che i pazienti hanno della durata dei colloqui in alcuni casi può condizionare fortemente il livello di soddisfazione complessiva, più della durata reale (Capa, 2002).



Figura 7. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Negli ultimi 12 mesi quando ha chiesto al medico di famiglia di venire a casa a visitarla, è venuto?", anno 2007

Negli ultimi 12 mesi quando ha chiesto al medico di famiglia di venire a casa a visitarla, è venuto?							
Azienda	Sì, sempre	Sì, ma solo dopo che l'ho chiamato più volte	No, mi ha chiesto di andare in ambulatorio	No, perché non disponibile	No per indisponibilità di tutti i medici dell'associazione	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	94.69	3.03	0.75	1.51	0.00	264	4.81
Ausl 2 LU	93.93	3.46	1.29	1.29	0.00	231	4.78
Ausl 3 PT	92.40	3.37	2.53	1.68	0.00	237	4.70
Ausl 4 PO	95.04	0.99	1.98	1.98	0.00	101	4.78
Ausl 5 PI	94.76	3.14	1.04	1.04	0.00	382	4.82
Ausl 6 LI	94.62	1.79	1.39	2.19	0.00	502	4.78
Ausl 7 SI	90.38	4.61	1.92	2.88	0.19	520	4.63
Ausl 8 AR	94.75	3.44	0.65	1.14	0.00	610	4.82
Ausl 9 GR	94.64	3.37	0.79	1.19	0.00	504	4.82
Ausl 10 FI	92.53	2.77	2.98	1.70	0.00	469	4.70
Ausl 11 EM	94.36	3.52	1.76	0.35	0.00	284	4.81
Ausl 12 VI	94.44	2.77	0.92	1.85	0.00	108	4.79
Media regionale	93.88	3.02	1.50	1.57	0.02	351	4.77

Figura 8. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Negli ultimi 12 mesi quando ha chiesto al medico di famiglia di venire a casa a visitarla, è venuto?" e Performance aziendale, anno 2007

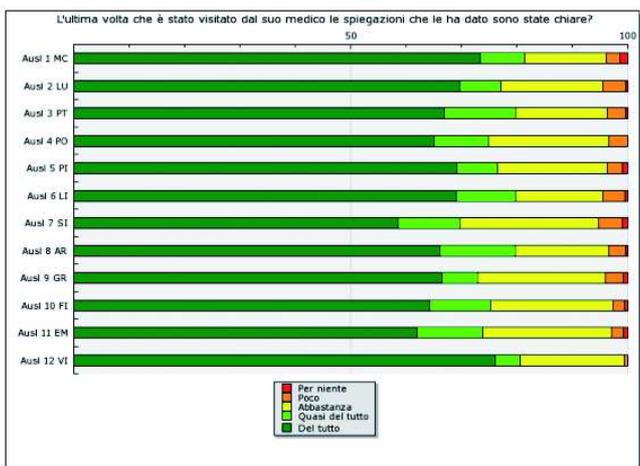


Figura 9. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico le spiegazioni che le ha dato sono state chiare?", anno 2007

L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico le spiegazioni che le ha dato sono state chiare?							
Azienda	Del tutto	Quasi del tutto	Abbastanza	Poco	Per niente	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	73.35	7.96	14.83	2.47	1.37	364	4.37
Ausl 2 LU	69.61	7.45	18.50	4.14	0.27	362	4.27
Ausl 3 PT	66.95	12.82	16.52	3.41	0.28	351	4.28
Ausl 4 PO	65.14	9.71	21.71	3.42	0.00	175	4.21
Ausl 5 PI	69.17	7.33	19.81	2.75	0.91	545	4.26
Ausl 6 LI	69.00	10.88	15.70	3.99	0.41	726	4.30
Ausl 7 SI	58.54	11.08	25.17	4.24	0.95	731	4.03
Ausl 8 AR	66.19	13.52	16.96	3.08	0.23	843	4.28
Ausl 9 GR	66.48	6.50	22.99	3.32	0.69	722	4.18
Ausl 10 FI	64.35	10.81	22.16	2.13	0.53	749	4.20
Ausl 11 EM	61.95	11.95	23.17	2.19	0.73	410	4.15
Ausl 12 VI	76.11	4.44	18.88	0.55	0.00	180	4.45
Media regionale	67.24	9.54	19.70	2.97	0.53	513	4.25

Figura 10. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico le spiegazioni che le ha dato sono state chiare?" e Performance aziendale, anno 2007

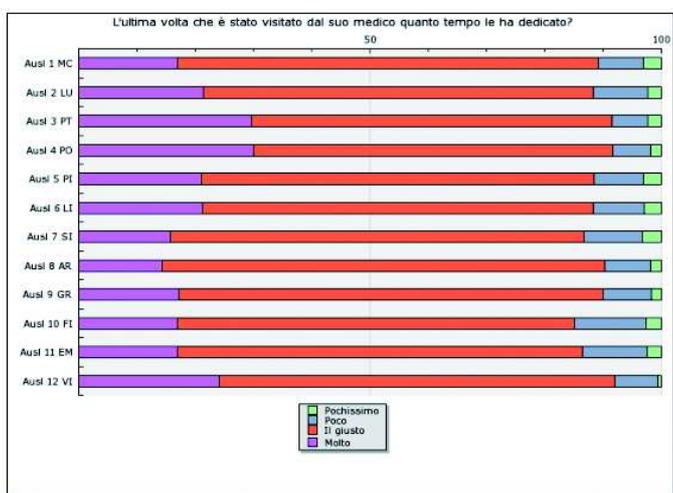


Figura 11. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico quanto tempo le ha dedicato?", anno 2007

L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico quanto tempo le ha dedicato?						
Azienda	Molto	Il giusto	Poco	Pochissimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	16.99	72.23	7.64	3.11	364	3.40
Ausl 2 LU	21.42	66.85	9.42	2.28	362	3.47
Ausl 3 PT	29.65	61.91	6.10	2.32	351	3.66
Ausl 4 PO	29.94	61.67	6.58	1.79	175	3.67
Ausl 5 PI	21.11	67.37	8.44	3.07	545	3.45
Ausl 6 LI	21.23	67.00	8.89	2.86	726	3.45
Ausl 7 SI	15.62	71.20	9.98	3.18	731	3.33
Ausl 8 AR	14.33	75.97	7.79	1.88	843	3.39
Ausl 9 GR	17.22	72.70	8.32	1.75	722	3.43
Ausl 10 FI	16.87	68.17	12.34	2.60	749	3.33
Ausl 11 EM	16.87	69.52	11.08	2.51	410	3.36
Ausl 12 VI	24.13	67.81	7.47	0.57	180	3.60
Media regionale	20.45	68.53	8.67	2.33	513	3.46

Figura 12. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico quanto tempo le ha dedicato?" e Performance aziendale, anno 2007

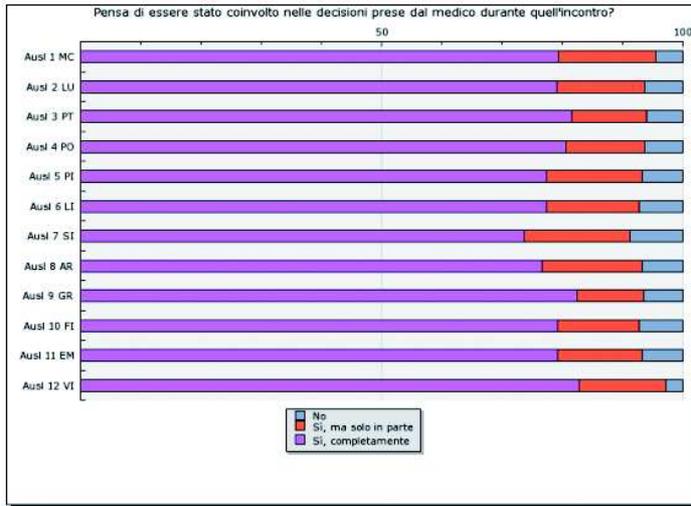


Figura 13. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Pensa di essere stato coinvolto nelle decisioni prese dal medico durante quell'incontro?", anno 2007

Pensa di essere stato coinvolto nelle decisioni prese dal medico durante quell'incontro?					
Azienda	Si, completamente	Si, ma solo in parte	No	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	79.39	16.20	4.39	364	4.38
Ausl 2 LU	79.00	14.64	6.35	362	4.32
Ausl 3 PT	81.48	12.53	5.98	351	4.39
Ausl 4 PO	80.57	13.14	6.28	175	4.36
Ausl 5 PI	77.43	15.77	6.78	545	4.27
Ausl 6 LI	77.41	15.28	7.30	726	4.25
Ausl 7 SI	73.73	17.51	8.75	731	4.12
Ausl 8 AR	76.63	16.60	6.76	843	4.25
Ausl 9 GR	82.40	11.08	6.50	722	4.40
Ausl 10 FI	79.30	13.48	7.20	749	4.30
Ausl 11 EM	79.26	13.90	6.82	410	4.31
Ausl 12 VI	82.77	14.44	2.77	180	4.50
Media regionale	79.11	14.55	6.32	513	4.32

Figura 14. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Pensa di essere stato coinvolto nelle decisioni prese dal medico durante quell'incontro?" e Performance aziendale, anno 2007

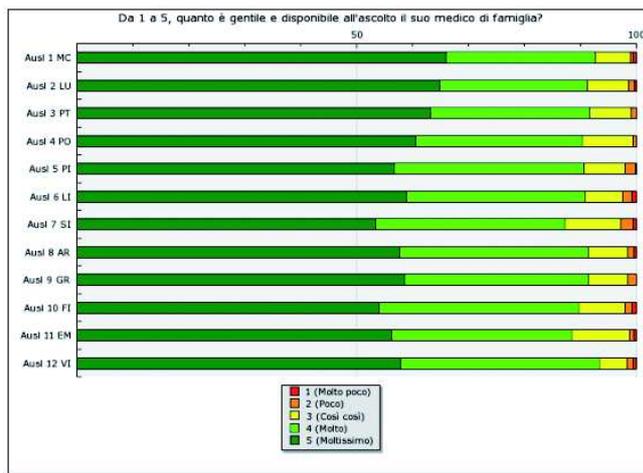


Figura 15. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è gentile e disponibile all'ascolto il suo medico di famiglia?", anno 2007

Da 1 a 5, quanto è gentile e disponibile all'ascolto il suo medico di famiglia?							
Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	65.93	26.64	6.31	0.54	0.54	364	4.46
Ausl 2 LU	64.91	26.24	7.45	1.10	0.27	362	4.43
Ausl 3 PT	63.24	28.49	7.40	0.85	0.00	351	4.43
Ausl 4 PO	60.57	29.71	9.14	0.57	0.00	175	4.38
Ausl 5 PI	56.69	33.94	7.33	1.83	0.18	545	4.31
Ausl 6 LI	58.95	31.81	6.74	1.79	0.68	726	4.33
Ausl 7 SI	53.35	33.92	9.98	2.05	0.68	731	4.22
Ausl 8 AR	57.76	33.68	6.99	1.06	0.47	843	4.34
Ausl 9 GR	58.58	32.82	7.06	1.52	0.00	722	4.36
Ausl 10 FI	53.93	35.78	8.27	1.20	0.80	749	4.26
Ausl 11 EM	56.34	32.19	10.24	0.73	0.48	410	4.29
Ausl 12 VI	57.77	35.55	5.00	1.11	0.55	180	4.36
Media regionale	59.00	31.73	7.66	1.20	0.39	513	4.35

Figura 16. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è gentile e disponibile all'ascolto il suo medico di famiglia?" e Performance aziendale, anno 2007

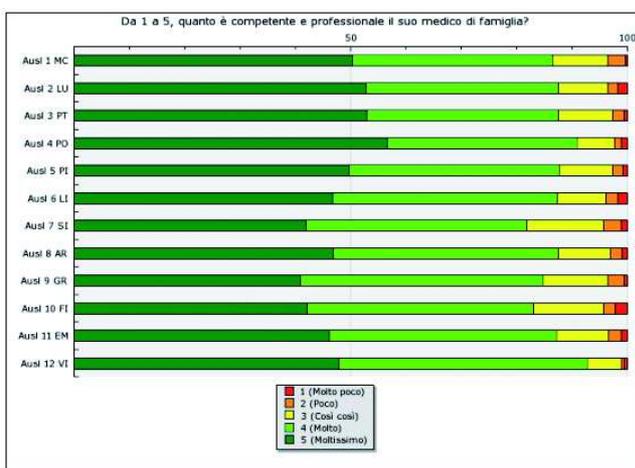


Figura 17. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il suo medico di famiglia?", anno 2007

Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il suo medico di famiglia?							
Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	50.27	36.26	9.89	3.29	0.27	364	4.16
Ausl 2 LU	52.76	34.80	8.83	1.93	1.65	362	4.19
Ausl 3 PT	52.99	34.47	9.97	1.99	0.56	351	4.22
Ausl 4 PO	56.57	34.28	6.85	1.14	1.14	175	4.30
Ausl 5 PI	49.72	37.98	9.72	1.83	0.73	545	4.18
Ausl 6 LI	46.83	40.49	8.81	2.20	1.65	726	4.11
Ausl 7 SI	41.99	39.80	13.95	3.14	1.09	731	3.98
Ausl 8 AR	46.85	40.68	9.37	2.13	0.94	843	4.13
Ausl 9 GR	40.99	43.76	11.77	2.90	0.55	722	4.02
Ausl 10 FI	42.18	40.85	12.68	2.13	2.13	749	3.99
Ausl 11 EM	46.09	41.21	9.26	2.43	0.97	410	4.11
Ausl 12 VI	47.77	45.00	6.11	0.55	0.55	180	4.24
Media regionale	47.92	39.13	9.77	2.14	1.02	513	4.13

Figura 18. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il suo medico di famiglia?", anno 2007

Altri risultati interessanti sono emersi nel corso della rilevazione a proposito della continuità assistenziale. I pazienti che nell'ultimo anno sono stati ricoverati in ospedale (in media l'11,32% dei cittadini intervistati) hanno avuto la percezione che il proprio medico di famiglia si interessasse al suo caso mediamente nel 68,03% dei casi e solo il 21,49% ha ricevuto una sua visita in reparto.

Quando gli assistiti fanno richiesta al proprio medico di famiglia di una visita specialistica, mediamente 70 pazienti su 100 sono indirizzati ad un specialista della Ausl. Sono invece il 13,08% del campione intervistato i pazienti che sono stati inviati da uno specialista privato e ben il 17,13% quelli che invece non hanno ricevuto nessun consiglio. Quest'ultima percentuale raggiunge anche il 20,93% se i pazienti risiedono nella Ausl 7 di Siena.

1.2 – La Soddisfazione complessiva dei pediatri di libera scelta – D2.2

Il servizio offerto dai pediatri di libera scelta è monitorato attraverso il sottoindicatore D2.2 – Soddisfazione complessiva pediatri di libera scelta che traduce in scala da 0 a 5 le risposte ottenute alla domanda "Come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo pediatra di famiglia?".

A questa domanda hanno risposto solo il 12,76% dei cittadini intervistati, che sono appunto coloro che all'inizio dell'intervista hanno dichiarato di avere ragazzi in casa, per la cui assistenza ricorrono al pediatra della azienda sanitaria. Trattandosi si sole 847 osservazioni a livello regionale, non possiamo considerare i risultati significativi a livello di singola azienda, tuttavia quanto emerge può costituire per gli operatori e il management un valido punto di partenza nelle valutazioni di ordine gestionale.

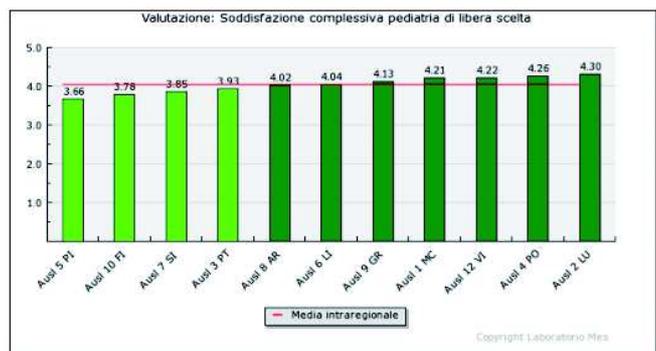


Figura 19. Valutazione Pediatria di libera scelta, anno 2007

Questi cittadini alla domanda "Come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo pediatra di famiglia?" hanno risposto con valutazioni mediamente ottime, con un punteggio medio regionale pari a 4,04. Tali valutazioni variano da azienda ad azienda e in alcuni casi anche in modo evidente, così come mostra la figura 20.

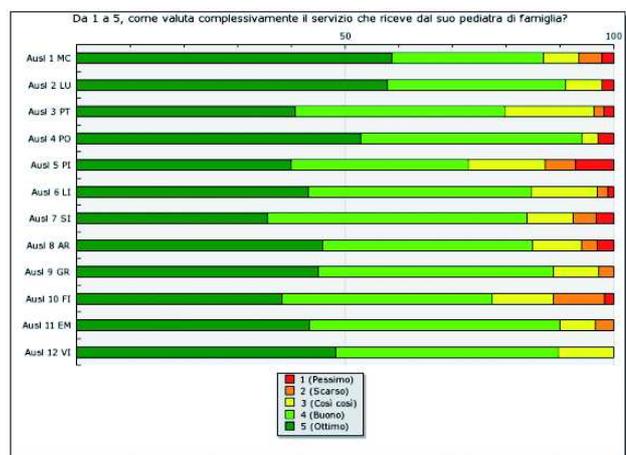


Figura 20. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo pediatra di famiglia?", anno 2007

Azienda	5 Ottimo	4 Buono	3 Così così	2 Scarso	1 Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	58.70	28.26	6.52	4.35	2.17	29	4.21
Ausl 2 LU	57.78	33.33	6.67	0.00	2.22	45	4.31
Ausl 3 PT	40.74	38.89	16.67	1.85	1.85	71	3.94
Ausl 4 PO	52.94	41.18	2.94	0.00	2.94	34	4.26
Ausl 5 PI	40.00	32.86	14.29	5.71	7.14	97	3.66
Ausl 6 LI	43.30	41.24	12.37	2.06	1.03	60	4.05
Ausl 7 SI	35.48	48.39	8.60	4.30	3.23	54	3.86
Ausl 8 AR	45.86	39.10	9.02	3.01	3.01	133	4.02
Ausl 9 GR	45.07	43.66	8.45	2.82	0.00	46	4.14
Ausl 10 FI	38.26	39.13	11.30	9.57	1.74	93	3.78
Ausl 11 EM	43.33	46.67	6.67	3.33	0.00	115	4.13
Ausl 12 VI	48.28	41.38	10.34	0.00	0.00	70	4.22
Media regionale	45.81	39.51	9.49	3.08	2.11	71	4.05

Figura 21. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo pediatra di famiglia?" e Performance aziendale, anno 2007

Le singole esperienze territoriali appaiono molto differenti tra loro. Come mostra la figura, le valutazioni positive (ottimo e buono) variano dal 72,86% al 94,12% e quelle negative (scarso e pessime) dallo 0% al 12,86%.

Anche l'indicatore D2.2 presenta un secondo livello di valutazione, relativo ad aspetti specifici dell'assistenza, quali: l'organizzazione dell'ambulatorio, la tempestività di risposta e la disponibilità del medico ad effettuare visite a domicilio, la comunicazione, la gentilezza e la professionalità del pediatra.

Secondo quanto emerso nel corso della rilevazione telefonica, i cittadini toscani considerano ottima la performance del proprio pediatra di famiglia, probabilmente per la professionalità e la gentilezza del medico: infatti, in media circa 90 genitori su 100 valutano positivamente queste componenti dell'assistenza.

Sono positive le valutazioni relative alla capacità di rispondere entro le 24 ore ai bisogni di cura degli assistiti, anche se i pediatri danno risposta ai genitori toscani in modo diverso a seconda della azienda sanitaria presso cui il servizio è erogato: prevalgono i casi in cui i genitori ricevono una risposta telefonicamente, anche se non mancano i casi in cui i genitori preferiscono portare il bambino in ambulatorio (Ausl 4 di Prato e Ausl 12 di Viareggio, rispettivamente nel 39,4% e nel 41,4% dei casi). Solo in pochissimi casi e in specifiche aziende i genitori dichiarano di non ricevere alcuna risposta (ad esempio, circa il 6% dei genitori della Ausl 6 di Livorno).

I pediatri delle Ausl toscane rispondono in modo diverso anche alla richiesta di visite domiciliari. Sono gli assistiti della Ausl 1 di Massa Carrara a ricevere sempre una visita del pediatra quando ne fanno richiesta, mentre in alcuni casi (Ausl 5 e Ausl 11) la visita a domicilio avviene ma solo dopo che il genitore ha insistito più volte. Emerge inoltre che i pediatri delle Ausl 2, 4, 12 e 3 rispondono alla richiesta di una visita domiciliare chiedendo ai genitori di portare il bambino in ambulatorio.

I cittadini riportano esperienze positive anche riguardo alla comunicazione e in alcune realtà territoriali (Ausl di Prato, Grosseto e Empoli) nessuno dei cittadini intervistati ha dichiarato di ricevere informazioni poco o per niente chiare.

Sempre buona, ma più critica, è invece la percezione che i genitori toscani hanno dell'organizzazione dell'ambulatorio.

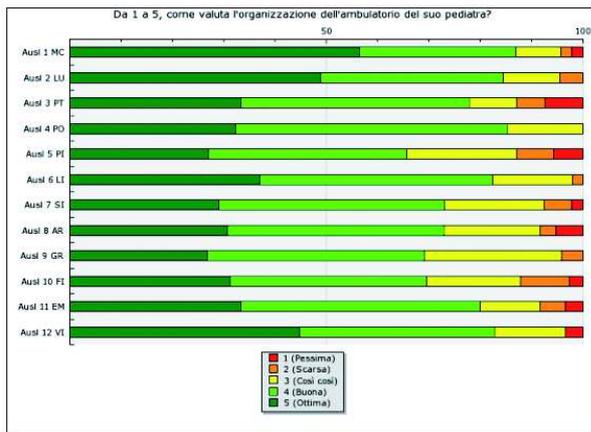


Figura 22. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta l'organizzazione dell'ambulatorio del suo pediatra?", anno 2007

Azienda	5 Ottimo	4 Buono	3 Così così	2 Scarso	1 Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	56.52	30.43	8.69	2.17	2.17	46	4.21
Ausl 2 LU	48.88	35.55	11.11	4.44	0.00	45	4.11
Ausl 3 PT	33.33	44.44	9.25	5.55	7.40	54	3.63
Ausl 4 PO	32.35	52.94	14.70	0.00	0.00	34	3.97
Ausl 5 PI	27.14	38.57	21.42	7.14	5.71	70	3.43
Ausl 6 LI	37.11	45.36	15.46	2.06	0.00	97	3.97
Ausl 7 SI	29.03	44.08	19.35	5.37	2.15	93	3.66
Ausl 8 AR	30.82	42.10	18.79	3.00	5.26	133	3.63
Ausl 9 GR	26.76	42.25	26.76	4.22	0.00	71	3.64
Ausl 10 FI	31.30	38.26	18.26	9.56	2.60	115	3.58
Ausl 11 EM	33.33	46.66	11.66	5.00	3.33	60	3.77
Ausl 12 VI	44.82	37.93	13.79	0.00	3.44	29	4.01
Media regionale	35.95	41.55	15.77	4.04	2.67	71	3.80

Figura 23. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta l'organizzazione dell'ambulatorio del suo pediatra?" e Performance aziendale, anno 2007

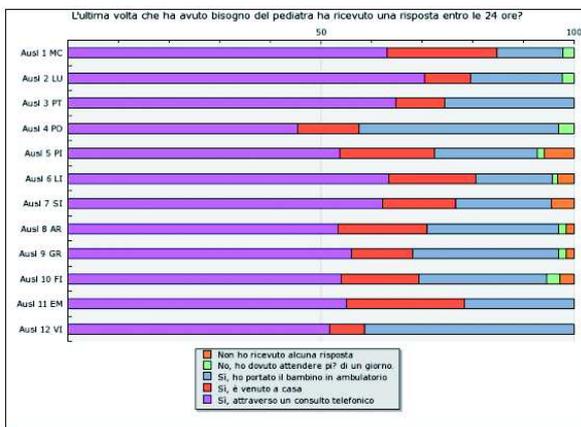


Figura 24. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "L'ultima volta che ha avuto bisogno del pediatra ha ricevuto una risposta entro le 24 ore?", anno 2007

Azienda	Si, attraverso un consulto telefonico	Si, è venuto a casa	Si, ho portato il bambino in ambulatorio	No, ho dovuto attendere più di un giorno	Non ho ricevuto alcuna risposta	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	63.04	21.73	13.04	2.17	0.00	46	4.95
Ausl 2 LU	70.45	9.09	18.18	2.27	0.00	44	4.94
Ausl 3 PT	64.70	9.80	25.49	0.00	0.00	51	5.00
Ausl 4 PO	45.45	12.12	39.39	3.03	0.00	33	4.92
Ausl 5 PI	53.62	18.84	20.28	1.44	5.79	69	4.67
Ausl 6 LI	63.44	17.20	15.05	1.07	3.22	93	4.87
Ausl 7 SI	62.22	14.44	18.88	0.00	4.44	90	4.78
Ausl 8 AR	53.43	17.55	25.95	1.52	1.52	131	4.90
Ausl 9 GR	56.06	12.12	28.78	1.51	1.51	66	4.85
Ausl 10 FI	54.05	15.31	25.22	2.70	2.70	111	4.79
Ausl 11 EM	55.00	23.33	21.66	0.00	0.00	60	5.00
Ausl 12 VI	51.72	6.89	41.37	0.00	0.00	29	5.00
Media regionale	57.77	14.87	24.44	1.31	1.60	69	4.89

Figura 25. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "L'ultima volta che ha avuto bisogno del pediatra ha ricevuto una risposta entro le 24 ore?", anno 2007

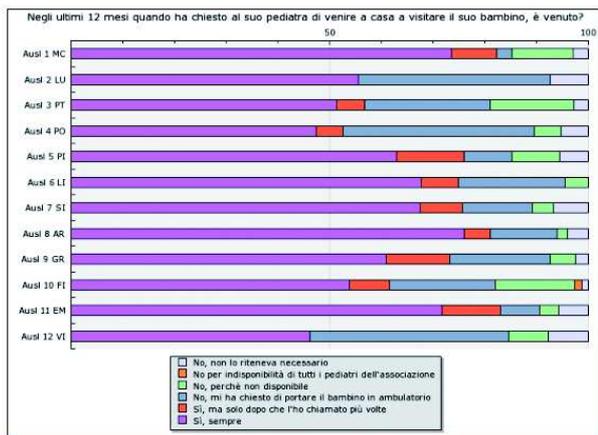


Figura 26. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Negli ultimi 12 mesi quando ha chiesto al suo pediatra di venire a casa a visitare il suo bambino, è venuto?", anno 2007

Negli ultimi 12 mesi quando ha chiesto al suo pediatra di venire a casa a visitare il suo bambino, è venuto?								
Azienda	Si, sempre	Si, ma solo dopo che l'ho chiamato più volte	No, mi ha chiesto di portare il bambino in ambulatorio	No, perchè non disponibile	No per indisponibilità di tutti i pediatri dell'associazione	No, non lo riteneva necessario	N. osservazioni	Valutazione
Ausi 1 MC	73.52	8.82	2.94	11.76	0.00	2.94	34	3.90
Ausi 2 LU	55.55	0.00	37.03	0.00	0.00	7.40	27	2.78
Ausi 3 PT	51.35	5.40	24.32	16.21	0.00	2.70	37	2.70
Ausi 4 PO	47.36	5.26	36.84	5.26	0.00	5.26	19	2.50
Ausi 5 PI	62.96	12.96	9.25	9.25	0.00	5.55	54	3.47
Ausi 6 LI	67.64	7.35	20.58	4.41	0.00	0.00	68	3.57
Ausi 7 SI	67.56	8.10	13.51	4.05	0.00	6.75	74	3.58
Ausi 8 AR	76.00	5.00	13.00	2.00	0.00	4.00	100	3.93
Ausi 9 GR	60.97	12.19	19.51	4.87	0.00	2.43	41	3.35
Ausi 10 FI	53.84	7.69	20.51	15.38	1.28	1.28	78	2.88
Ausi 11 EM	71.69	11.32	7.54	3.77	0.00	5.66	53	3.87
Ausi 12 VI	46.15	0.00	38.46	7.69	0.00	7.69	13	2.31
Media regionale	61.22	7.01	20.29	7.05	0.11	4.31	50	3.24

Figura 27. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Negli ultimi 12 mesi quando ha chiesto al suo pediatra di venire a casa a visitare il suo bambino, è venuto?" e Performance aziendale, anno 2007

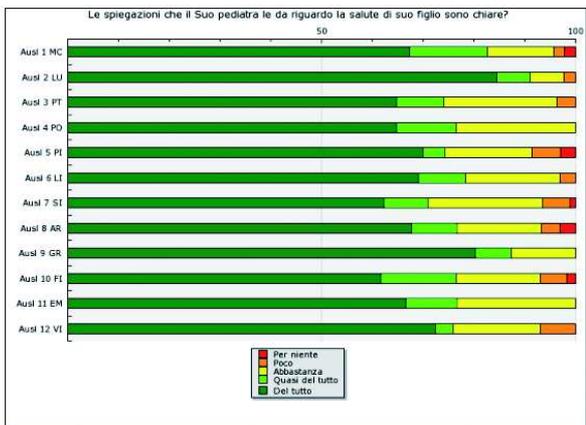


Figura 28. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Le spiegazioni che il Suo pediatra le da riguardo la salute di suo figlio sono chiare?", anno 2007

Le spiegazioni che il Suo pediatra le da riguardo la salute di suo figlio sono chiare?							
Azienda	Del tutto	Quasi del tutto	Abbastanza	Poco	Per niente	N. osservazioni	Valutazione
Ausi 1 MC	67.39	15.21	13.04	2.17	2.17	46	4.29
Ausi 2 LU	84.44	6.66	6.66	2.22	0.00	45	4.67
Ausi 3 PT	64.81	9.25	22.22	3.70	0.00	54	4.19
Ausi 4 PO	64.70	11.76	23.52	0.00	0.00	34	4.26
Ausi 5 PI	70.00	4.28	17.14	5.71	2.85	70	4.16
Ausi 6 LI	69.07	9.27	18.55	3.09	0.00	97	4.30
Ausi 7 SI	62.36	8.60	22.58	5.37	1.07	93	4.07
Ausi 8 AR	67.66	9.02	16.54	3.75	3.00	133	4.18
Ausi 9 GR	80.28	7.04	12.67	0.00	0.00	71	4.60
Ausi 10 FI	61.73	14.78	16.52	5.21	1.73	115	4.12
Ausi 11 EM	66.66	10.00	23.33	0.00	0.00	60	4.29
Ausi 12 VI	72.41	3.44	17.24	6.89	0.00	29	4.27
Media regionale	69.29	9.11	17.50	3.18	0.90	71	4.28

Figura 29. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Le spiegazioni che il Suo pediatra le da riguardo la salute di suo figlio sono chiare?" e Performance aziendale, anno 2007

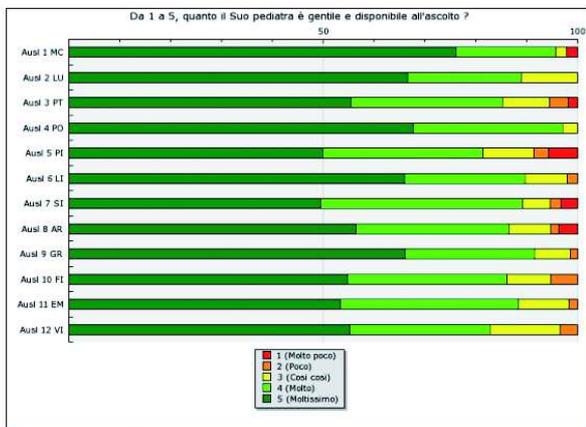


Figura 30. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto il Suo pediatra è gentile e disponibile all'ascolto?", anno 2007

Da 1 a 5, quanto il Suo pediatra è gentile e disponibile all'ascolto?							
Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausi 1 MC	76.08	19.56	2.17	0.00	2.17	46	4.59
Ausi 2 LU	66.66	22.22	11.11	0.00	0.00	45	4.44
Ausi 3 PT	55.55	29.62	9.25	3.70	1.85	54	4.17
Ausi 4 PO	67.64	29.41	2.94	0.00	0.00	34	4.56
Ausi 5 PI	50.00	31.42	10.00	2.85	5.71	70	3.96
Ausi 6 LI	65.97	23.71	8.24	2.06	0.00	97	4.42
Ausi 7 SI	49.46	39.78	5.37	2.15	3.22	93	4.13
Ausi 8 AR	56.39	30.07	8.27	1.50	3.75	133	4.17
Ausi 9 GR	66.19	25.35	7.04	1.40	0.00	71	4.45
Ausi 10 FI	54.78	31.30	8.69	5.21	0.00	115	4.20
Ausi 11 EM	53.33	35.00	10.00	1.66	0.00	60	4.25
Ausi 12 VI	55.17	27.58	13.79	3.44	0.00	29	4.18
Media regionale	59.77	28.75	8.07	2.00	1.39	71	4.29

Figura 31. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto il Suo pediatra è gentile e disponibile all'ascolto?" e Performance aziendale, anno 2007

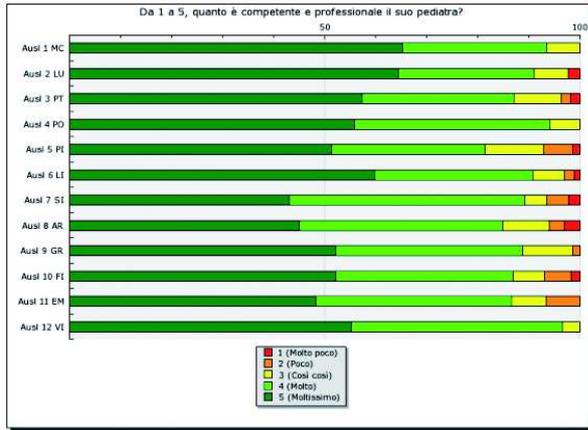


Figura 32. Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il suo pediatra?“, anno 2007

Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	65.21	28.26	6.52	0.00	0.00	46	4.48
Ausl 2 LU	64.44	26.66	6.66	0.00	2.22	45	4.39
Ausl 3 PT	57.40	29.62	9.25	1.85	1.85	54	4.24
Ausl 4 PO	55.88	38.23	5.88	0.00	0.00	34	4.38
Ausl 5 PI	51.42	30.00	11.42	5.71	1.42	70	4.05
Ausl 6 LI	59.79	30.92	6.18	2.06	1.03	97	4.33
Ausl 7 SI	43.01	46.23	4.30	4.30	2.15	93	4.05
Ausl 8 AR	45.11	39.84	9.02	3.00	3.00	133	4.01
Ausl 9 GR	52.11	36.61	9.85	1.40	0.00	71	4.24
Ausl 10 FI	52.17	34.78	6.08	5.21	1.73	115	4.13
Ausl 11 EM	48.33	38.33	6.66	6.66	0.00	60	4.10
Ausl 12 VI	55.17	41.37	3.44	0.00	0.00	29	4.40
Media regionale	54.17	35.07	7.11	2.52	1.12	71	4.23

Figura 33. Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il suo pediatra?“ e Performance aziendale, anno 2007

Definizione:	Soddisfazione dei cittadini che ricorrono ai servizi di medicina di base
Note per l'elaborazione:	<p>L'indicatore è stato calcolato come la media dei punteggi assegnati ai due sottoindicatori D2.1 - Medico di medicina generale e D2.2 - Pediatra di libera scelta:</p> <p>Medico di medicina generale (MMG) L'indicatore è stato costruito tenendo conto di come gli utenti hanno risposto alle seguenti domande: <ul style="list-style-type: none"> Da 1 a 5 come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo medico di famiglia? Per avere maggiori informazioni sulla percezione che i cittadini hanno del servizio, nell'indicatore sono riportate anche le valutazioni che riguardano specifici aspetti del servizio e che sono state calcolate sulla base delle risposte date alle seguenti domande: <ul style="list-style-type: none"> Negli ultimi 12 mesi quando ha chiesto al medico di famiglia di venire a casa a visitarla, è venuto? L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico, secondo lei le spiegazioni che le ha dato riguardo la sua salute o riguardo le medicine da prendere o gli esami da effettuare, sono state chiare? L'ultima volta che è stato visitato dal suo medico di famiglia, quanto tempo le ha dedicato per discutere dei suoi problemi di salute? Pensa di essere stato coinvolto nelle decisioni prese dal medico durante la visita (esami, visite specialistiche, farmaci)? Da 1 a 5, quanto è gentile e disponibile all'ascolto il suo medico di famiglia? </p> <p>Pediatra di libera scelta L'indicatore è stato costruito tenendo conto di come gli utenti hanno risposto alle seguenti domande: <ul style="list-style-type: none"> Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo pediatra di famiglia? Per avere maggiori informazioni sulla percezione che i cittadini hanno del servizio, nell'indicatore sono riportate anche le valutazioni che riguardano specifici aspetti del servizio e che sono state calcolate sulla base delle risposte date alle seguenti domande: <ul style="list-style-type: none"> Negli ultimi 12 mesi quando ha chiesto al suo pediatra di venire a casa a visitare il suo bambino, è venuto? L'ultima volta che ha avuto bisogno del pediatra ha ricevuto una risposta entro le 24 ore? Da 1 a 5, come valuta l'organizzazione dell'ambulatorio del suo pediatra? Secondo lei, le spiegazioni che il suo pediatra le ha dato riguardo la salute di suo figlio o riguardo le medicine da prendere o gli esami da effettuare, sono chiare? Da 1 a 5, quanto il suo pediatra è gentile e disponibile all'ascolto? Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il suo pediatra? Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio che riceve dal suo pediatra di famiglia? </p>
Nota metodologica per il campionamento	La popolazione da cui è stato estratto il campione è costituita dagli abbonati al servizio di telefonia fissa della regione toscana. Per ogni azienda, sulla base della propria popolazione di riferimento, è stata individuata una numerosità campionaria che garantisce una significatività a livello aziendale $p=0.05$ e una precisione delle stime $D=0.05$. La selezione del campione è stata realizzata secondo la tecnica del campionamento stratificato, dove la stratificazione è data dalla zona-distretto. La numerosità campionaria complessiva è pari a 5638 cittadini. Hanno risposto ai quesiti sui servizi di medicina di base i soli cittadini che si sono rivolti al servizio nei 12 mesi precedenti l'intervista.
Fonte:	Indagine "I cittadini toscani e i servizi sanitari presenti sul territorio" - Anno 2007

Figura 34. Scheda indicatore, Medicina di base

Dall'indagine è inoltre emerso che in media il 68,24% dei pediatri toscani hanno predisposto il bilancio di salute per i giovani assistiti, che in oltre 90% dei casi hanno effettuato tutte le visite programmate fino a quel momento. Sono infine il 21% i genitori che non sanno cosa sia il bilancio di salute e il 10,67% quelli secondo i quali il pediatra non ha effettuato per il proprio bambino questo tipo di programmazione.

2. I servizi ambulatoriali – D3 di A.M. Murante

L'indicatore D3 monitora la percezione che i cittadini toscani hanno dell'attività ambulatoriale svolta presso le strutture sanitarie pubbliche toscane, territoriali e ospedaliere, a cui hanno avuto accesso al di fuori del ricovero ospedaliero.



Figura 1. Struttura albero, Attività ambulatoriale

Il punteggio di questo indicatore è calcolato riportando nella scala di valutazione (da 0 a 5) le risposte ottenute alla domanda "Come valuta complessivamente il servizio di medicina specialistica?". Per poter avere una visione più approfondita del fenomeno sono riportate anche le valutazioni relative all'organizzazione dell'ambulatorio, alla comunicazione tra specialista e paziente e alla gentilezza e professionalità dello specialista che eroga la prestazione. Queste ultime valutazioni non sono utilizzate per calcolare il punteggio dell'indicatore, ma offrono una misura, in termini di valutazione, di alcuni aspetti del servizio. Si precisa che per le Aziende ospedaliere universitarie e per le Aziende sanitarie locali di Pistoia e Prato l'indicatore è accompagnato da un campanello perché il numero di intervistati che hanno espresso la valutazione non è statisticamente significativo.

Dall'indagine condotta nel 2007 è emerso che il 57,86% dei cittadini intervistati, che ha effettuato una visita specialistica nei 12 mesi precedenti l'intervista, ha una percezione complessiva dell'assistenza ricevuta molto positiva. Si registra, infatti, per il 2007 una performance media regionale buona (fascia verde), con un valutazione pari a 3,84.

Guardando le singole performance aziendali, si osserva un solo caso di performance ottima che è quella della AOU Pisana. Tuttavia il dato può considerarsi statisticamente significativo perché ottenuto sulla base di 50 osservazioni. Tra le Aziende sanitarie locali la best practice è la USL 1 di Massa Carrara. Confrontando i dati aziendali con quello medio regionale emerge inoltre che 7 aziende su 15 ricevono valutazioni inferiori alla media regionale, con l'Azienda ospedaliero universitaria Senese che, oltre a ricevere la valutazione più bassa, è l'unica Azienda per cui si osserva un decremento rispetto al 2005. Per le restanti aziende, in particolar modo per le Ausl di Pistoia e Arezzo e per l'Aou Pisana, si rilevano trend positivi.



Figura 2. Valutazione Attività ambulatoriale, anno 2007

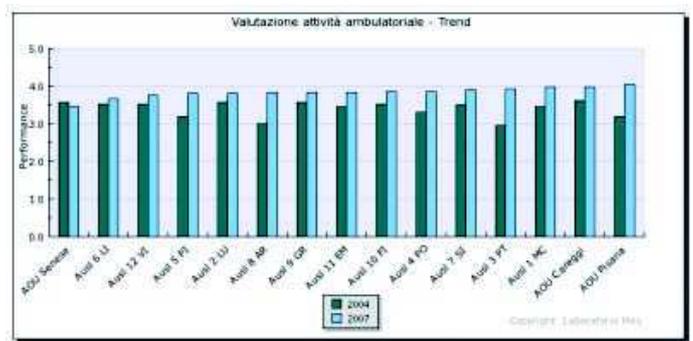


Figura 3. Trend Valutazione Attività ambulatoriale, 2005-2007

Dalle risposte ottenute alla domanda: "Come valuta complessivamente il servizio di medicina specialistica?" emerge che l'esperienza dei cittadini è molto positiva: in media giudicano il servizio ottimo e buono circa nell'80% dei casi. Dal confronto tra le singole aziende si osserva in particolare che la Aou Pisana è l'unica azienda che non riceve valutazioni negative, mentre sono più critici quei cittadini che si sono rivolti alle strutture ambulatoriali della Aou Senese, della Ausl 12 di Viareggio, della Ausl 6 di Livorno e della Ausl 2 di Lucca (figura 4).

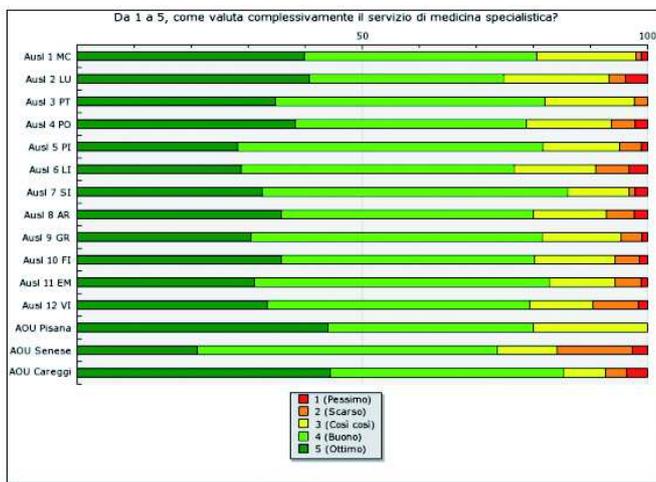


Figura 4. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio di medicina specialistica?", anno 2007

Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio di medicina specialistica?							
Azienda	5 Ottimo	4 Buono	3 Così così	2 Scarso	1 Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	39.80	40.82	17.35	1.02	1.02	98	3.97
Ausl 2 LU	40.78	33.98	18.45	2.91	3.88	103	3.81
Ausl 3 PT	34.83	47.19	15.73	2.25	0.00	89	3.93
Ausl 4 PO	38.30	40.43	14.89	4.26	2.13	47	3.86
Ausl 5 PI	28.11	53.51	13.51	3.78	1.08	185	3.80
Ausl 6 LI	28.72	47.87	14.36	5.85	3.19	188	3.66
Ausl 7 SI	32.43	53.51	10.81	1.08	2.16	185	3.91
Ausl 8 AR	35.91	44.09	12.73	5.00	2.27	220	3.83
Ausl 9 GR	30.41	51.15	13.82	3.69	0.92	217	3.83
Ausl 10 FI	35.85	44.34	14.15	4.25	1.42	212	3.86
Ausl 11 EM	31.03	51.72	11.49	4.60	1.15	87	3.84
Ausl 12 VI	33.33	46.03	11.11	7.94	1.59	63	3.77
AOU Pisana	44.00	36.00	20.00	0.00	0.00	50	4.05
AOU Senese	21.05	52.63	10.53	13.16	2.63	38	3.45
AOU Careggi	44.44	40.74	7.41	3.70	3.70	27	3.98
Media regionale	34.60	45.60	13.76	4.23	1.81	121	3.84

Figura 5. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio di medicina specialistica?" e Performance aziendale, anno 2007

Anche le valutazioni assegnate ai singoli aspetti del servizio, che non concorrono alla definizione del punteggio finale, ma offrono informazioni aggiuntive per la comprensione del fenomeno, sono positive. Da un'attenta lettura si osserva che esistono alcune differenze tra aspetti soft e aspetti organizzativi: la percezione che i pazienti hanno dell'assistenza offerta dal professionista (performance ottima) è migliore di quella che hanno dell'organizzazione del servizio (performance buona), confermando quanto emerso da uno studio condotto sui risultati del 2005 (Vainieri, 2006). Per migliorare la percezione che gli utenti hanno dell'assistenza specialistica, il management potrebbe dunque intervenire sull'organizzazione del servizio, affrontando, ad esempio, la questione delle liste d'attesa: dalla stessa indagine è emerso infatti che, una volta prenotata la visita specialistica, 45 cittadini su 100 attendono oltre 30 giorni prima di ricevere la prestazione.

In alcuni casi il processo di comunicazione tra specialista e paziente può costituire un elemento di criticità per il servizio, soprattutto in quelle realtà in cui circa il 10-11% dei cittadini intervistati ritiene che le spiegazioni ricevute siano state poco o per niente chiare (figura 8).

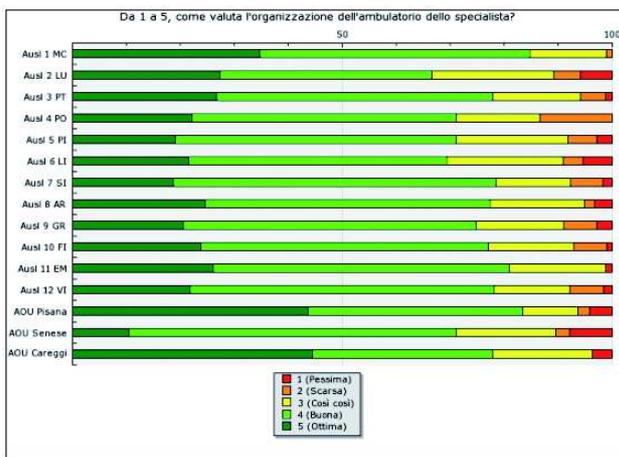


Figura 6. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta l'organizzazione dell'ambulatorio dello specialista?", anno 2007

Azienda	5 Ottimo	4 Buono	3 Così così	2 Scarso	1 Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	34.69	50.00	14.29	1.02	0.00	98	3.98
Ausl 2 LU	27.45	39.22	22.55	4.90	5.88	102	3.47
Ausl 3 PT	26.74	51.16	16.28	4.65	1.16	86	3.72
Ausl 4 PO	22.22	48.89	15.56	13.33	0.00	45	3.50
Ausl 5 PI	19.13	51.91	20.77	5.46	2.73	183	3.49
Ausl 6 LI	21.51	47.85	21.51	3.76	5.38	186	3.45
Ausl 7 SI	18.78	59.67	13.81	6.08	1.66	181	3.60
Ausl 8 AR	24.54	52.78	17.59	1.85	3.24	216	3.67
Ausl 9 GR	20.56	54.21	16.36	6.07	2.80	214	3.55
Ausl 10 FI	23.81	53.33	15.71	6.19	0.95	210	3.66
Ausl 11 EM	26.19	54.76	17.86	0.00	1.19	84	3.81
Ausl 12 VI	21.88	56.25	14.06	6.25	1.56	64	3.63
AOU Pisana	43.75	39.58	10.42	2.08	4.17	48	3.96
AOU Senese	10.53	60.53	18.42	2.63	7.89	38	3.29
AOU Careggi	44.44	33.33	18.52	0.00	3.70	27	3.94
Media regionale	25.75	50.23	16.91	4.28	2.82	119	3.65

Figura 7. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta l'organizzazione dell'ambulatorio dello specialista?" e Performance aziendale, anno 2007

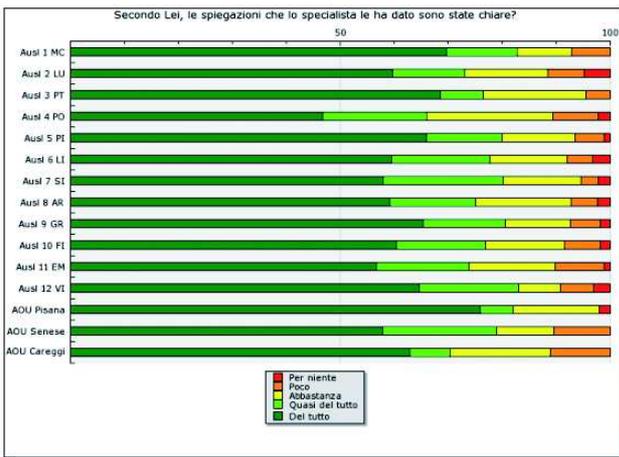


Figura 8. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Secondo Lei, le spiegazioni che lo specialista le ha dato sono state chiare?", anno 2007

Azienda	Del tutto	Quasi del tutto	Abbastanza	Poco	Per niente	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	69.70	13.13	10.10	7.07	0.00	99	4.32
Ausl 2 LU	59.62	13.46	15.38	6.73	4.81	104	3.95
Ausl 3 PT	68.54	7.87	19.10	4.49	0.00	89	4.26
Ausl 4 PO	46.81	19.15	23.40	8.51	2.13	47	3.75
Ausl 5 PI	65.95	14.05	13.51	5.41	1.08	185	4.23
Ausl 6 LI	59.57	18.09	14.36	4.79	3.19	188	4.08
Ausl 7 SI	58.06	22.04	14.52	3.23	2.15	186	4.13
Ausl 8 AR	59.28	15.84	17.65	4.98	2.26	221	4.06
Ausl 9 GR	65.44	15.21	11.98	5.53	1.84	217	4.21
Ausl 10 FI	60.38	16.51	14.62	6.60	1.89	212	4.09
Ausl 11 EM	56.82	17.05	15.91	9.09	1.14	88	3.99
Ausl 12 VI	64.62	18.46	7.69	6.15	3.08	65	4.19
AOU Pisana	76.00	6.00	16.00	0.00	2.00	50	4.42
AOU Senese	57.89	21.05	10.53	10.53	0.00	38	4.08
AOU Careggi	62.96	7.41	18.52	11.11	0.00	27	4.03
Media regionale	62.11	15.02	14.88	6.28	1.70	121	4.12

Figura 9. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Secondo Lei, le spiegazioni che lo specialista le ha dato sono state chiare?" e Performance aziendale, anno 2007

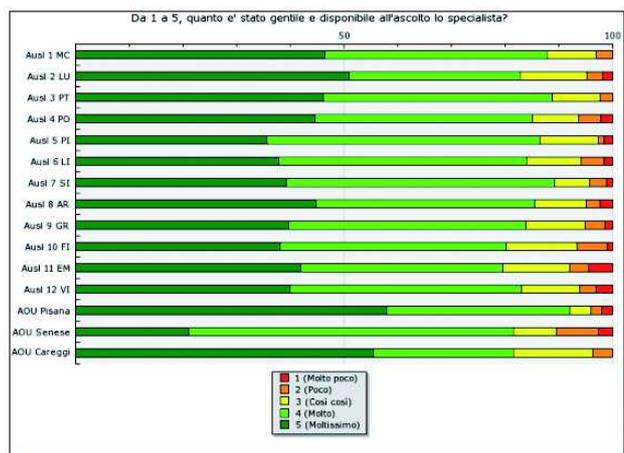


Figura 10. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato gentile e disponibile lo specialista?", anno 2007

Da 1 a 5, quanto e' stato gentile e disponibile all'ascolto lo specialista?							
Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	46,46	41,41	9,09	3,03	0,00	99	4,14
Ausl 2 LU	50,96	31,73	12,50	2,88	1,92	104	4,09
Ausl 3 PT	46,07	42,70	8,99	2,25	0,00	89	4,16
Ausl 4 PO	44,68	40,43	8,51	4,26	2,13	47	4,02
Ausl 5 PI	35,68	50,81	10,81	1,08	1,62	185	3,97
Ausl 6 LI	37,77	46,28	10,11	4,26	1,60	188	3,93
Ausl 7 SI	39,25	50,00	6,45	3,23	1,08	186	4,04
Ausl 8 AR	44,80	40,72	9,50	2,71	2,26	221	4,04
Ausl 9 GR	39,63	44,24	11,06	3,69	1,38	217	3,96
Ausl 10 FI	38,21	41,98	13,21	5,66	0,94	212	3,89
Ausl 11 EM	42,05	37,50	12,50	3,41	4,55	88	3,86
Ausl 12 VI	40,00	43,08	10,77	3,08	3,08	65	3,92
AOU Pisana	58,00	34,00	4,00	2,00	2,00	50	4,30
AOU Senese	21,05	60,53	7,89	7,89	2,63	38	3,62
AOU Careggi	55,56	25,93	14,81	3,70	0,00	27	4,17
Media regionale	42,68	42,09	10,01	3,54	1,68	121	4,01

Figura 11. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato gentile e disponibile lo specialista?" e Performance aziendale, anno 2007

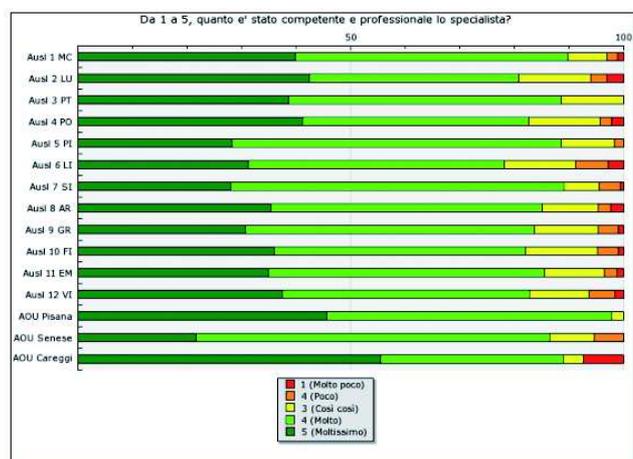


Figura 12. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato competente e professionale lo specialista?", anno 2007

Da 1 a 5, quanto e' stato competente e professionale lo specialista?							
Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	39,80	50,00	7,14	2,04	1,02	98	4,07
Ausl 2 LU	42,42	38,38	13,13	3,03	3,03	99	3,93
Ausl 3 PT	38,64	50,00	11,36	0,00	0,00	88	4,09
Ausl 4 PO	41,30	41,30	13,04	2,17	2,17	46	3,97
Ausl 5 PI	28,26	60,33	9,78	1,63	0,00	184	3,94
Ausl 6 LI	31,15	46,99	13,11	6,01	2,73	183	3,72
Ausl 7 SI	28,02	60,99	6,59	3,85	0,55	182	3,90
Ausl 8 AR	35,35	49,77	10,23	2,33	2,33	215	3,92
Ausl 9 GR	30,70	53,02	11,63	3,72	0,93	215	3,86
Ausl 10 FI	35,92	46,12	13,11	3,88	0,97	206	3,90
Ausl 11 EM	34,94	50,60	10,84	2,41	1,20	83	3,95
Ausl 12 VI	37,50	45,31	10,94	4,69	1,56	64	3,91
AOU Pisana	45,65	52,17	2,17	0,00	0,00	46	4,29
AOU Senese	21,62	64,86	8,11	5,41	0,00	37	3,78
AOU Careggi	55,56	33,33	3,70	0,00	7,41	27	4,12
Media regionale	36,46	49,54	9,66	2,74	1,59	118	3,96

Figura 13. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato competente e professionale lo specialista?" e Performance aziendale, anno 2007

Definizione:	Soddisfazione dei cittadini che ricorrono ai servizi di medicina ambulatoriale
Note per l'elaborazione:	<p>L'indicatore e' stato costruito tenendo conto di come gli utenti hanno risposto alle seguente domanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> Da 1 a 5 come valuta complessivamente il servizio di medicina specialistica? <p>Per avere maggiori informazioni sulla percezione che i cittadini hanno del servizio, nell'indicatore sono riportate anche le valutazioni che riguardano specifici aspetti del servizio e che sono state calcolate sulla base delle risposte date alle seguenti Domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> Da 1 a 5 come valuta l'organizzazione dell'ambulatorio dello specialista? Secondo lei le spiegazioni che lo specialista le ha dato sono state chiare? Da 1 a 5, quanto e' gentile e disponibile all'ascolto lo specialista? Da 1 a 5, quanto e' competente e professionale lo specialista?
Nota metodologica per il campionamento	La popolazione da cui è stato estratto il campione è costituita dagli abbonati al servizio di telefonia fissa della regione toscana. Per ogni azienda, sulla base della propria popolazione di riferimento, è stata individuata una numerosità campionaria che garantisce una significatività a livello aziendale $p=0,05$ e una precisione delle stime $D=0,05$. La selezione del campione è stata realizzata secondo la tecnica del campionamento stratificato, dove la stratificazione è data dalla zona-distretto. La numerosità campionaria complessiva è pari a 6638 cittadini. Hanno risposto ai quesiti sui servizi di medicina ambulatoriale i soli cittadini che si sono rivolti al servizio nei 12 mesi precedenti l'intervista.
Fonte:	Indagine "I cittadini toscani e i servizi sanitari presenti sul territorio" - Anno 2007

Figura 14. Scheda indicatore, Attività ambulatoriale

3. I servizi diagnostici – D4 di A.M. Murante

L'indicatore D4 rileva complessivamente l'esperienza vissuta dai cittadini toscani relativamente ai servizi diagnostici a cui hanno avuto accesso. Dall'indagine del 2007 è emerso che nei 12 mesi precedenti la rilevazione il 70,36% degli intervistati ha effettuato un esame diagnostico, escludendo gli esami eseguiti nel corso di ricoveri ospedalieri e donazioni del sangue.

L'indicatore, costruito partendo dalle risposte ottenute alla domanda "Come valuta complessivamente il servizio diagnostico?", offre agli operatori e al management delle aziende anche ulteriori informazioni aggiuntive sulla gentilezza