

e professionalità dei professionisti che hanno erogato la prestazione. Queste ultime informazioni non hanno alcun peso nel calcolo del punteggio dell'indicatore, ma si aggiungono ad esso per dare una misura del fenomeno. Si precisa che per le Aziende ospedaliere universitarie l'indicatore è accompagnato da un campanello perché il numero di intervistati che hanno espresso la valutazione non è statisticamente significativo.



Figura 1. Struttura albero, Attività diagnostica

I cittadini hanno valutato positivamente (ottimo e buono) il servizio ricevuto durante l'esecuzione dell'esame diagnostico, mediamente 88 volte su 100. Guardando la figura 2 si osserva che sono insoddisfatti soprattutto i cittadini che si sono rivolti ad alcune Aziende in particolare, ad esempio la Ausl 4 di Prato, la Aou Senese e la Aou Careggi. Tuttavia, per queste ultime si dispone di un numero di osservazioni che non possono considerarsi statisticamente significative, ma che in ogni caso offrono indicazioni utili.

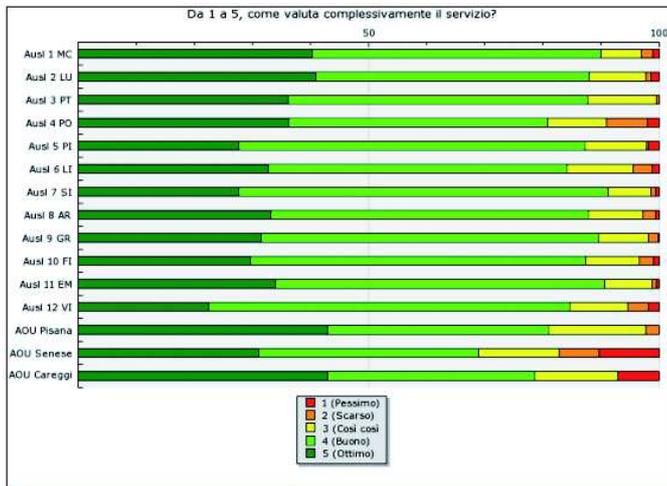


Figura 2. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio di medicina diagnostica?", anno 2007

Azienda	5 Ottimo	4 Buono	3 Così così	2 Scarso	1 Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	40.31	49.74	6.81	2.09	1.05	191	4.08
Ausl 2 LU	40.87	47.12	9.62	0.96	1.44	208	4.06
Ausl 3 PT	36.19	51.43	11.90	0.48	0.00	210	4.04
Ausl 4 PO	36.36	44.44	10.10	7.07	2.02	99	3.83
Ausl 5 PI	27.68	59.52	10.71	0.30	1.79	336	3.89
Ausl 6 LI	32.76	51.34	11.49	3.18	1.22	409	3.89
Ausl 7 SI	27.61	63.57	7.42	0.70	0.70	431	3.96
Ausl 8 AR	33.26	54.53	9.47	2.11	0.63	475	3.97
Ausl 9 GR	31.51	57.98	8.61	1.68	0.21	476	3.99
Ausl 10 FI	29.71	57.65	9.31	2.44	0.89	451	3.91
Ausl 11 EM	34.04	56.60	8.09	0.85	0.43	235	4.04
Ausl 12 VI	22.52	62.16	9.91	3.60	1.80	111	3.75
AOU Pisana	42.86	38.10	16.67	2.38	0.00	42	4.02
AOU Senese	31.03	37.93	13.79	6.90	10.34	29	3.41
AOU Careggi	42.86	35.71	14.29	0.00	7.14	14	3.84
Media regionale	33.97	51.19	10.55	2.32	1.98	248	3.91

Figura 3. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio di medicina diagnostica?" e Performance aziendale, anno 2007

Riportando le risposte dei cittadini in scala di valutazione, si ottiene a livello medio regionale una performance quasi ottima, pari a 3,91 e migliore di 0,50 punti rispetto al 2005.

L'analisi di benchmarking (figura 4) evidenzia alcune differenze tra le singole realtà erogatrici del servizio: sono nove le aziende che registrano una performance in linea o superiore alla media regionale e cinque di queste - Aou Pisana, Ausl 3 di Pistoia, Ausl 11 di Empoli, Ausl 2 di Lucca e Ausl 1 di Massa Carrara- si posizionano nella fascia verde del bersaglio (performance ottima).

Rispetto all'indagine condotta nel 2004-2005¹ si osserva per tutte le aziende una tendenza positiva, ad eccezione della Aou Senese. Migliorano soprattutto la Ausl 3 di Pistoia, la Aou Pisana, la Ausl 8 di Arezzo e la Ausl 5 di Pisa.

¹ Nel 2004 hanno partecipato alla rilevazione i cittadini residenti nel territorio delle quattro Aziende sanitarie che hanno partecipato alla sperimentazione: Ausl 3 di Pistoia, Ausl 5 di Pisa, Ausl 8 di Arezzo e Aou Pisana. Nel 2005 l'indagine è stata estesa ai cittadini residenti nelle altre aziende sanitarie toscane.

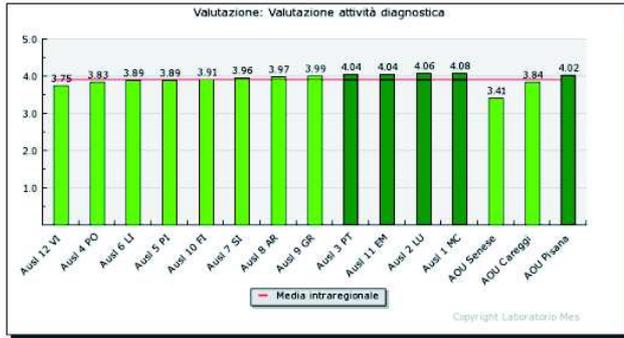


Figura 4. Valutazione Attività diagnostica, anno 2007

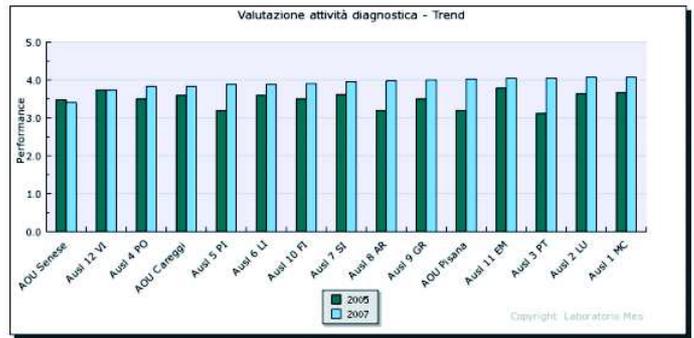


Figura 5. Trend Valutazione Attività diagnostica, 2005-2007

L'indicatore offre inoltre informazioni sulla performance del personale con cui gli assistiti hanno interagito nel corso della prestazione diagnostica. La valutazione mostra che i cittadini intervistati hanno una percezione della disponibilità e professionalità di tali figure (performance ottima) superiore a quella che hanno del servizio complessivo (performance buona). Tuttavia in alcuni contesti questi aspetti possono costituire una criticità per alcuni cittadini: è il caso soprattutto di quanti si sono rivolti alle strutture della Aou Careggi, della Ausl 6 di Livorno e della Ausl 4 di Prato.

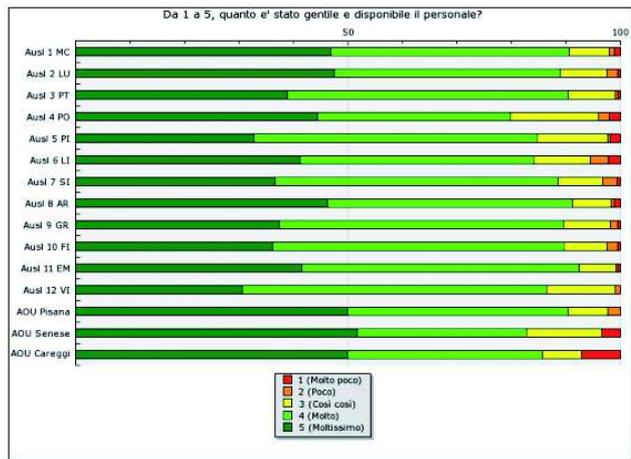


Figura 6. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato gentile e disponibile il personale?", anno 2007

Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	46.88	43.75	7.29	1.04	1.04	192	4.18
Ausl 2 LU	47.60	41.35	8.65	1.92	0.48	208	4.17
Ausl 3 PT	38.86	51.66	8.53	0.47	0.47	211	4.10
Ausl 4 PO	44.44	35.35	16.16	2.02	2.02	99	3.98
Ausl 5 PI	32.74	52.08	12.80	0.60	1.79	336	3.92
Ausl 6 LI	41.22	42.93	10.24	3.41	2.20	410	3.97
Ausl 7 SI	36.66	51.97	8.12	2.55	0.70	431	4.02
Ausl 8 AR	46.23	44.98	7.11	0.63	1.05	478	4.18
Ausl 9 GR	37.32	52.20	8.60	1.47	0.42	477	4.06
Ausl 10 FI	36.20	53.42	7.95	1.99	0.44	453	4.04
Ausl 11 EM	41.53	50.85	6.78	0.42	0.42	236	4.16
Ausl 12 VI	30.63	55.86	12.61	0.90	0.00	111	3.95
AOU Pisana	50.00	40.48	7.14	2.38	0.00	42	4.23
AOU Senese	51.72	31.03	13.79	0.00	3.45	29	4.09
AOU Careggi	50.00	35.71	7.14	0.00	7.14	14	4.02
Media regionale	42.14	45.57	9.53	1.32	1.44	248	4.07

Figura 7. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato gentile e disponibile il personale?" e Performance aziendale, anno 2007

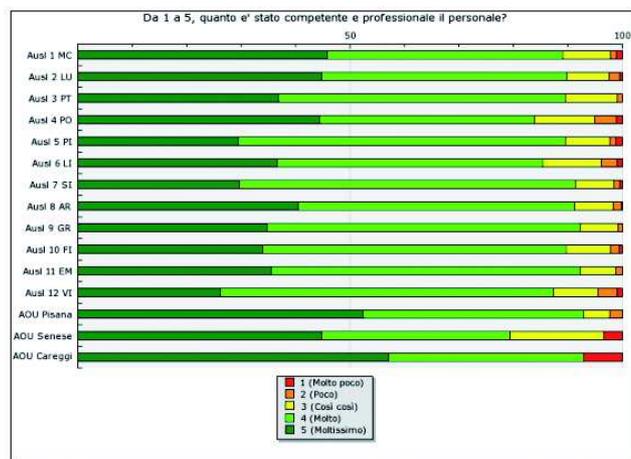


Figura 8. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato competente e professionale il personale?", anno 2007

Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	45.83	43.23	8.85	1.04	1.04	192	4.15
Ausl 2 LU	44.71	45.19	7.69	1.92	0.48	208	4.15
Ausl 3 PT	36.97	52.61	9.48	0.95	0.00	211	4.07
Ausl 4 PO	44.44	39.39	11.11	4.04	1.01	99	4.03
Ausl 5 PI	29.46	60.12	8.04	1.19	1.19	336	3.94
Ausl 6 LI	36.59	48.78	10.73	2.93	0.98	410	3.96
Ausl 7 SI	29.70	61.72	6.96	1.16	0.46	431	3.99
Ausl 8 AR	40.38	50.84	7.11	1.46	0.21	478	4.12
Ausl 9 GR	34.80	57.44	6.92	0.84	0.00	477	4.08
Ausl 10 FI	34.00	55.63	8.17	1.55	0.66	453	4.01
Ausl 11 EM	35.59	56.78	6.36	1.27	0.00	236	4.08
Ausl 12 VI	26.13	61.26	8.11	3.60	0.90	111	3.85
AOU Pisana	52.38	40.48	4.76	2.38	0.00	42	4.29
AOU Senese	44.83	34.48	17.24	0.00	3.45	29	3.97
AOU Careggi	57.14	35.71	0.00	0.00	7.14	14	4.20
Media regionale	39.53	49.58	8.10	1.62	1.17	248	4.06

Figura 9. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato competente e professionale il personale?" e Performance aziendale, anno 2007

Definizione:	Soddisfazione dei cittadini che ricorrono ai servizi di diagnostica
Note per l'elaborazione:	L'indicatore e' stato costruito tenendo conto di come gli utenti hanno risposto alle seguente domanda: • Da 1 a 5 come valuta complessivamente il servizio? 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 • Da 1 a 5, quanto e' gentile e disponibile all'ascolto il personale? • Da 1 a 5, quanto e' competente e professionale il personale?
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 diagnostica 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 10. Scheda indicatore, Attività diagnostica

4. Il Pronto soccorso – D8 di L. Marcacci

L'indicatore D8 sintetizza il livello di soddisfazione espresso dagli utenti del Pronto Soccorso. Mentre nel 2006 l'indicatore era calcolato come media pesata dei punteggi di tre dimensioni (*Percorso complessivo, Accoglienza e Privacy, Personale medico e infermieristico*), quest'anno 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?". Pur non rientrando nella valutazione, l'indicatore monitora anche le distribuzioni e i punteggi dei principali items presenti nel questionario, suddivisi in 5 dimensioni: Personale medico, Personale infermieristico, Coinvolgimento/Umanizzazione, Accesso/Accoglienza, Comfort.



Figura 1. Struttura albero Livello di soddisfazione PS

Come mostra il grafico, la qualità complessiva del PS è giudicata dagli utenti molto positiva: in media quasi l'85% degli intervistati dichiara di essere completamente o molto soddisfatto rispetto al 76% dell'anno precedente.

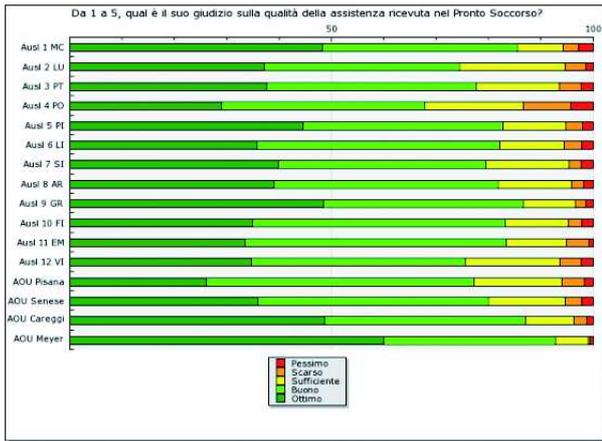


Figura 2. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità della assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?", anno 2007

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità della assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?							
Azienda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	48.30	37.22	8.81	2.84	2.84	352	4.07
Ausl 2 LU	37.25	37.25	20.06	4.01	1.43	349	3.81
Ausl 3 PT	37.71	39.94	15.92	4.19	2.23	358	3.83
Ausl 4 PO	29.06	38.75	18.80	9.12	4.27	351	3.49
Ausl 5 PI	44.57	38.12	12.02	3.23	2.05	341	4.00
Ausl 6 LI	35.81	46.28	12.40	3.31	2.20	363	3.88
Ausl 7 SI	39.88	39.60	15.90	2.31	2.31	346	3.91
Ausl 8 AR	39.12	42.70	14.05	2.20	1.93	363	3.94
Ausl 9 GR	48.44	38.24	9.92	1.98	1.42	353	4.13
Ausl 10 FI	34.91	48.29	12.07	2.62	2.10	381	3.89
Ausl 11 EM	33.52	49.86	11.55	4.23	0.85	355	3.89
Ausl 12 VI	34.82	40.77	18.15	3.87	2.38	336	3.77
AOU Pisana	26.21	51.00	16.81	4.27	1.71	351	3.70
AOU Senese	35.93	44.01	14.67	3.29	2.10	334	3.85
AOU Careggi	48.77	38.34	9.20	2.45	1.23	326	4.14
AOU Meyer	60.06	32.70	6.29	0.31	0.63	318	4.39

Figura 3. 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 2007

Rispetto all'anno 2006, confrontando i dati relativi alla stessa domanda di soddisfazione globale, si registra un miglioramento complessivo a livello regionale e in tutte le 16 aziende. Le performance migliori sono quelle di AOU M, AOU C, Ausl 9 GR, Ausl 1 MC e Ausl 5 PI, che si collocano nella fascia verde scuro del bersaglio. Ciò è dovuto in particolare ad un aumento degli utenti totalmente soddisfatti, che passano dal 24.35% del 2006 al 39.47% del 2007 ma anche ad una diminuzione degli utenti poco e per nulla insoddisfatti.

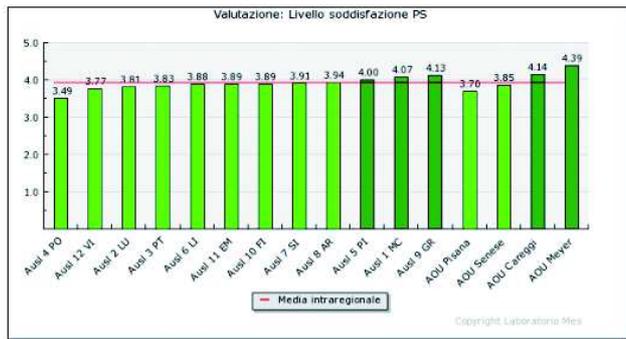


Figura 4. Valutazione del livello di soddisfazione PS, anno 2007

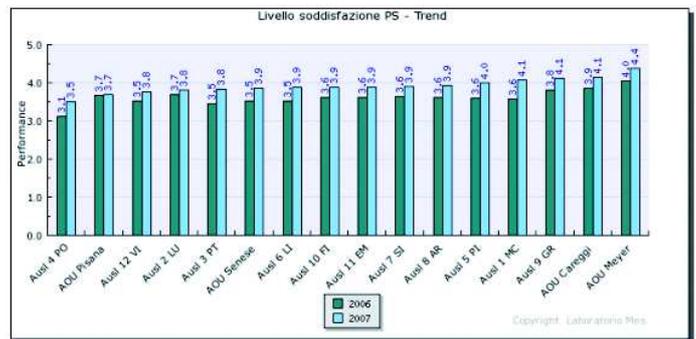


Figura 5. Trend valutazione del livello di soddisfazione PS, 2006-2007

Riguardo agli altri items, emerge un miglioramento generale a livello regionale, fatta eccezione per il comfort della sala d'attesa ed i tempi di attesa, che invece hanno ottenuto una valutazione meno positiva rispetto al 2006. Tali valutazioni variano da azienda ad azienda, in alcuni casi in modo evidente, così come mostrano i grafici.

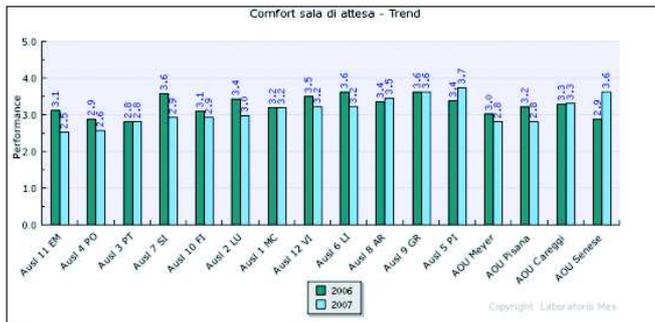


Figura 6. Trend valutazione del comfort della sala d'attesa, anno 2006-2007

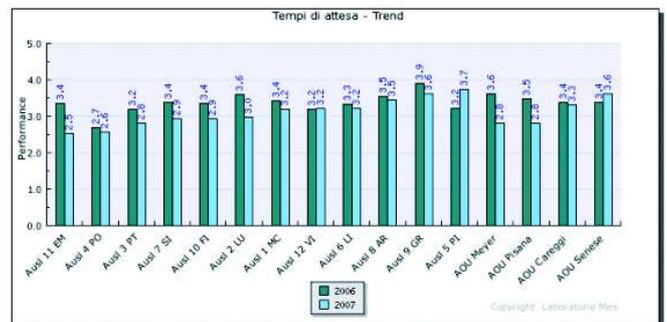


Figura 7. Trend valutazione tempo d'attesa, anni 2006-2007

Definizione:	Livello di soddisfazione Pronto Soccorso
Note per l'elaborazione:	Il punteggio è stato calcolato come media pesata delle percentuali di risposta ottenute alla domanda: "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità della assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?" Anche se non rientrano nel calcolo dell'Indicatore, si mostrano anche le distribuzioni e i punteggi dei principali items presenti nel questionario, suddivisi in 5 dimensioni: Personale medico, Personale infermieristico, Coinvolgimento/Umanizzazione, Accesso/Accoglienza, Comfort
Fonte:	Indagine "Il percorso emergenza. L'esperienza e la soddisfazione degli utenti" – Anno 2007 Laboratorio MeS
Popolazione di riferimento:	La popolazione da cui è stato estratto il campione è rappresentata dagli utenti maggiorenni che si sono recati in uno dei Pronto Soccorso toscani nel periodo tra il 24 settembre e il 14 ottobre 2007 (per la Ausl 11 EM il reclutamento si è svolto tra il 1 ottobre e il 21 ottobre). Nel caso della AOUM sono stati intervistati i genitori o i tutori legali del bambino Non sono stati inseriti nella lista campionaria gli utenti minorenni, gli utenti non in grado di intendere e di volere né coloro che durante la fase di reclutamento hanno espresso la volontà di non essere intervistati

Figura 8. Scheda indicatore, Livello di soddisfazione PS

5. Gli Abbandoni dal Pronto Soccorso – D9 di L. Marcacci

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

Descrizione	Media regionale	Anno indicatore
D9 - % abbandoni PS	2.74	2007

Figura 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 è stanca di aspettare e preferisce andar via. Sebbene si possa credere che buona parte degli abbandoni si riferisca ad 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 (Baibergenova et al., 2006) (Mc Mulan, Vesper, 2004).

È possibile che il paziente non abbia compreso le regole che disciplinano i tempi d'attesa in Pronto Soccorso (sistema codice colore) o che nessuno gli abbia spiegato quali fossero le sue reali condizioni di salute: i dati che emergono dall'indagine di soddisfazione in effetti mettono in evidenza che circa il 58% degli intervistati non è a conoscenza del codice colore assegnato al triage.

	Azzurro-Bianco	Verde	Giallo-Rosso	Non so/ non comunicato	N. utenti
Azzurro-Bianco	38.21	9.95	3.23	48.61	1578
Verde	6.46	24.89	6.82	61.83	3065
Giallo-Rosso	1.18	5.91	32.15	60.75	930
Totale	812	975	559	3227	5573

Codice colore vero (da sistema informativo aziendale)

Figura 2. Conoscenza del codice colore attribuito al triage

A livello regionale gli abbandoni sono scesi da 2.79% nel 2006 a 2.67% nel 2007. A livello aziendale i valori variano, in alcuni casi in modo notevole, con percentuali che oscillano tra 0.82% della Ausl 9 Grosseto e 6.70% della Ausl 4 Prato. In alcuni casi il dato può essere sovrastimato perché le procedure informatiche dei PS non sono in grado di distinguere l'abbandono prima o dopo la visita del medico. Rispetto al 2006 comunque si osserva che per 9 aziende su 16 la percentuale abbandoni si è ridotta a volte anche in modo significativo.

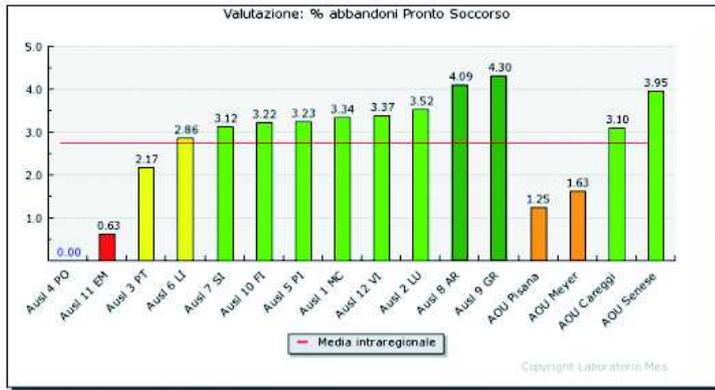


Figura 3. Valutazione della % abbandoni dal PS

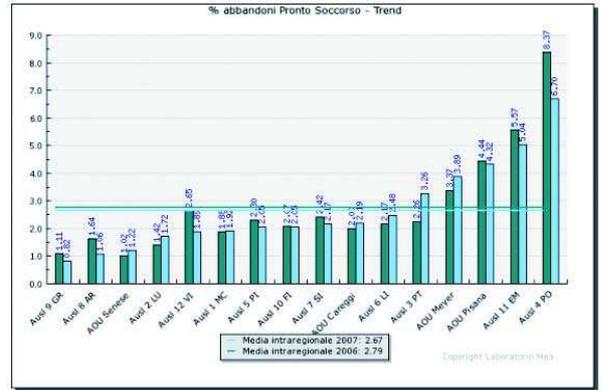


Figura 4. Trend % abbandoni dal PS, anno 2006-2007

Azienda	Tasso di abbandono	Numero pazienti che abbandonano il PS dopo il triage e prima della visita	Numero accessi
AUSL 1 MC	1.92	1592	82907
AUSL 2 LU	1.72	1301	75782
AUSL 3 PT	3.26	3155	96700
AUSL 4 PO	6.70	4574	68252
AUSL 5 PI	2.05	1038	50650
AUSL 6 LI	2.48	3489	140907
AUSL 7 SI	2.17	1237	57010
AUSL 8 AR	1.06	1403	132280
AUSL 9 GR	0.82	737	89673
AUSL 10 FI	2.05	2800	136283
AUSL 11 EM	5.04	3993	79240
AUSL 12 VI	1.89	1046	55408
AOU PISANA	4.32	3180	73633
AOU SENESE	1.22	541	44346
AOU CAREGGI	2.19	1003	45731
AOU MEYER	3.89	1339	34420

Figura 5. % abbandoni dal PS, anno 2007

Definizione:	% Abbandoni dal Pronto Soccorso
Numeratore:	N. Abbandoni (numero di persone che lasciano il PS dopo il triage e prima della visita) X 100
Denominatore:	N. Accessi al Pronto Soccorso
Formola matematica:	$\frac{N. \text{ Abbandoni (numero di persone che lasciano il PS dopo il triage e prima della visita)} \times 100}{N. \text{ Accessi al Pronto Soccorso}}$
Fonte:	Fonte: Dati aziendali anno 2007
Parametro di riferimento:	media regionale

Figura 6. Scheda Indicatore, % abbandoni dal PS

6. Gli 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.

È per questo che utilizzando stessa struttura utilizzata per l'indicatore D8, è stato costruito un indicatore che consentisse 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 spesso stati 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 esprime il livello di insoddisfazione espresso dagli utenti del Pronto Soccorso. Mentre nel 2006 era calcolato come media pesata dei punteggi di tre dimensioni (*Percorso complessivo, Accoglienza e Privacy, Personale medico e infermieristico*), quest'anno 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. Pur non rientrando nella valutazione, l'indicatore monitora anche le distribuzioni e i punteggi dei principali items presenti nel questionario, suddivisi in 5 dimensioni: Personale medico, Personale infermieristico, Coinvolgimento/Umanizzazione, Accesso/Accoglienza, Comfort.

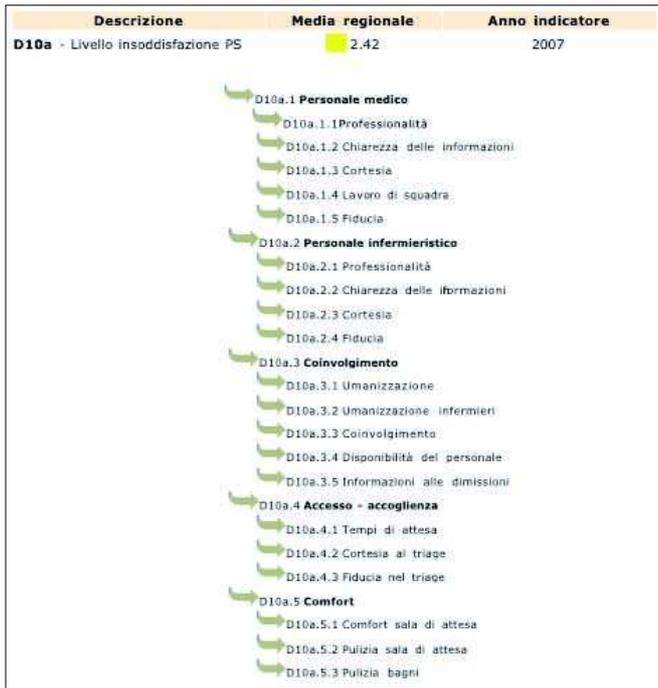


Figura 1. Struttura albero Livello di insoddisfazione PS

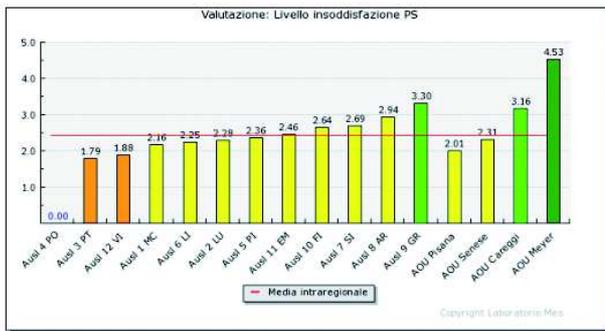


Figura 2. Valutazione del livello di insoddisfazione PS, anno 2007

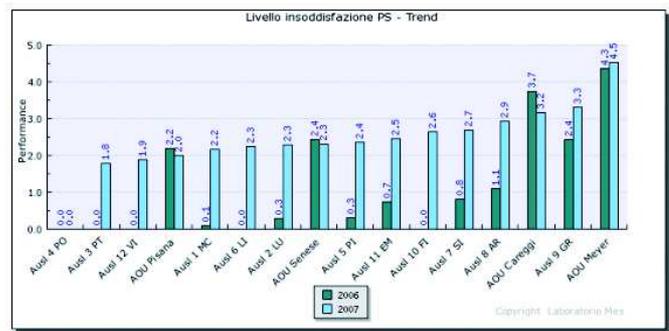


Figura 3. Trend valutazione del livello di insoddisfazione PS, anno 2006-2007

Dai dati emerge che in Toscana gli utenti poco o per nulla insoddisfatti sono passati da oltre 80% nel 2006 a circa 5.4% nel 2007, con una diminuzione più o meno accentuata in quasi tutte le aziende. Le performance migliori sono quelle di AOUM, Ausl9 GR e AOUC che si collocano nella fascia verde scuro e verde chiaro del bersaglio.

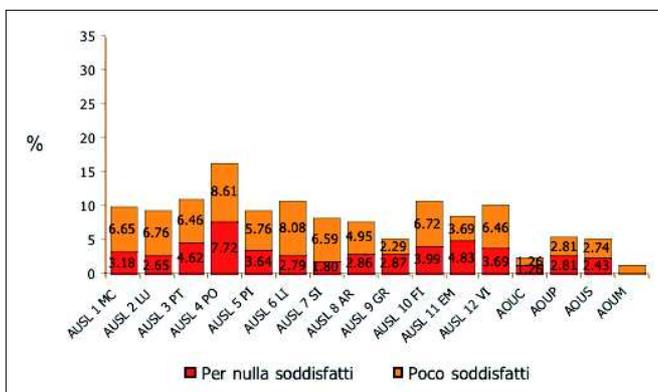


Figura 4. Percentuale di insoddisfatti della qualità complessiva PS, anno 2006

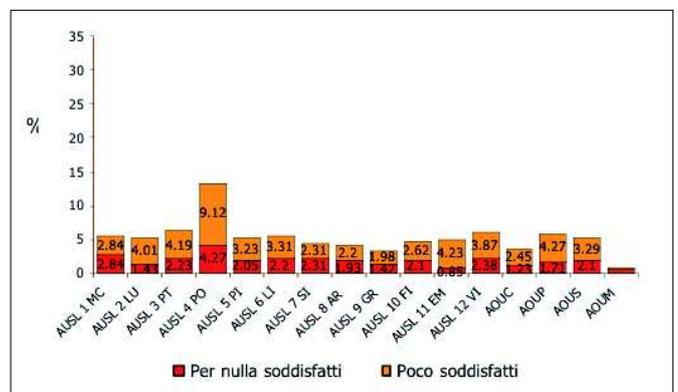


Figura 5. Percentuale di insoddisfatti della qualità complessiva PS, anno 2007

Per quanto riguarda gli altri items le maggiori criticità si registrano sui tempi di attesa e sul comfort della sala d'attesa con oltre il 18% di insoddisfatti a livello regionale e una grande variabilità interaziendale. I risultati migliori sono invece quelli relativi ai giudizi espressi sul personale medico e infermieristico.

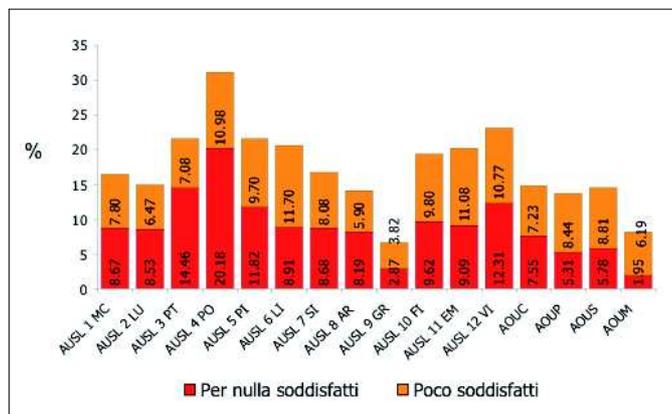


Figura 6. Percentuale di insoddisfatti dei tempi di attesa PS, anno 2006

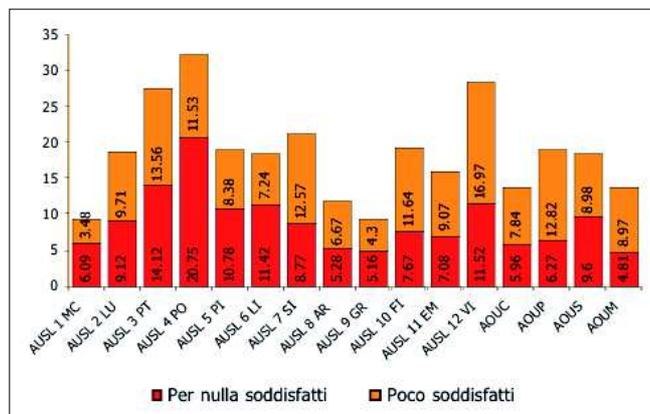


Figura 7. Percentuale di insoddisfatti dei tempi di attesa PS, anno 2007

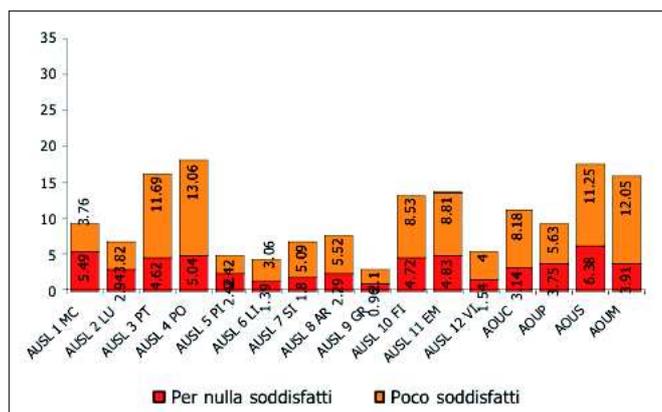


Figura 8. Percentuale di insoddisfatti del comfort della sala di attesa PS, anno 2006

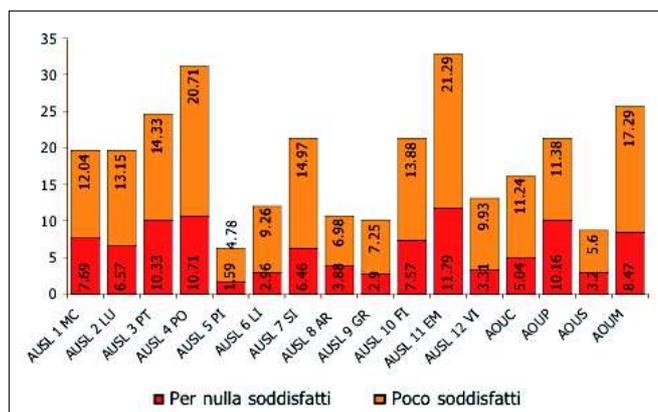


Figura 9. Percentuale di insoddisfatti del comfort della sala di attesa PS, anno 2007

Definizione:	Livello di insoddisfazione Pronto Soccorso
Note per l'elaborazione:	Gli insoddisfatti della qualità complessiva del PS sono identificati dai pazienti che alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità della assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?" hanno risposto 1 o 2 Anche se non rientrano nel calcolo dell'indicatore, si mostrano anche le distribuzioni e i punteggi dei principali items presenti nel questionario, suddivisi in 5 dimensioni: Personale medico, Personale infermieristico, Coinvolgimento/Umanizzazione, Accesso/Accoglienza, Comfort
Fonte:	Indagine "Il percorso emergenza. L'esperienza e la soddisfazione degli utenti" – Anno 2007 Laboratorio MeS
Popolazione di riferimento:	La popolazione da cui è stato estratto il campione è rappresentata dagli utenti maggiorenni che si sono recati in uno dei Pronto Soccorso toscani nel periodo tra il 24 settembre e il 14 ottobre 2007 (per la Ausl 11 EM il reclutamento si è svolto tra il 1 ottobre e il 21 ottobre). Nel caso della AOUM sono stati intervistati i genitori o i tutori legali del bambino Non sono stati inseriti nella lista campionaria gli utenti minorenni, gli utenti non in grado di intendere e di volere né coloro che durante la fase di reclutamento hanno espresso la volontà di non essere intervistati

Figura 10. Scheda indicatore, Livello di insoddisfazione PS

7. I Servizi distrettuali– D15 di A.M. Murante

Per il primo anno, nel 2007, è stato introdotto un indicatore che monitora la percezione che i cittadini hanno dei servizi distrettuali a cui hanno accesso. L'indicatore D15 traduce infatti in una scala da 0 a 5 le risposte che i cittadini hanno dato alla domanda "Come valuta complessivamente il servizio ricevuto in distretto?". Sull'argomento si sono espressi solo coloro che si sono recati almeno una volta presso il distretto nei 12 mesi precedenti l'intervista (43,98% degli intervistati).

L'indicatore riporta anche le valutazioni di specifici aspetti del servizio erogato. Durante la rilevazione telefonica è stato chiesto ai cittadini anche cosa pensano dell'organizzazione dei servizi distrettuali e della gentilezza e professionalità del personale con cui hanno avuto contatti.



Figura 1. Struttura albero, Servizi distrettuali

A livello regionale i servizi distrettuali ottengono una valutazione media di 3,61, equivalente ad una performance buona. Tutte le aziende si posizionano nella fascia verde del bersaglio e solo per quattro di esse il punteggio è inferiore alla media regionale (Ausl 4 di Prato, Ausl 10 di Firenze, Ausl 7 di Siena e Ausl 2 di Lucca).

Il distretto riceve la valutazione più bassa registrata tra i servizi territoriali, per cui è parso necessario continuare a monitorare il fenomeno anche nel 2008 con un'indagine dedicata quasi interamente all'assistenza distrettuale. Questo monitoraggio continuo è utile a verificare, tra l'altro, il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento assegnati alle singole aziende relativamente all'organizzazione di questi servizi, che mediamente è l'aspetto che riceve dai cittadini le valutazioni più basse.

Per questo indicatore non è possibile osservare il trend rispetto al 2004/2005 poiché nel corso della precedente rilevazione i servizi distrettuali non sono stati oggetto di osservazione.

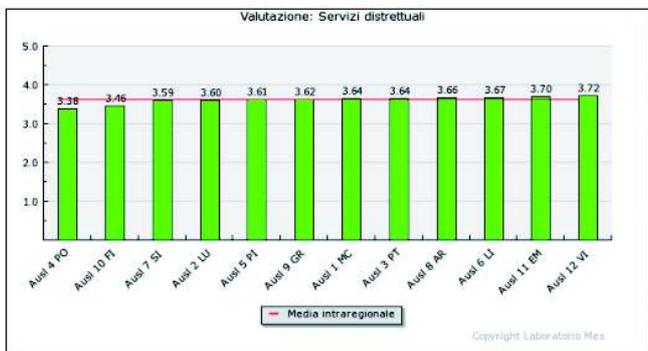


Figura 2. Valutazione Servizi distrettuali, anno 2007

Analizzando le risposte registrate nel corso dell'indagine emerge che la performance migliore è quella della Ausl 12 di Viareggio i cui servizi distrettuali sono valutati ottimi e buoni da circa il 75% cittadini contro il 66% medio regionale. Inoltre, nessuno degli intervistati che ha avuto accesso ai servizi distrettuali della Ausl 12 ha giudicato pessimo il servizio. Nelle altre realtà si osservano esperienze tendenzialmente omogenee, ad eccezione della Ausl 4 di Prato, dove i servizi distrettuali ricevono valutazioni negative (pessimo o scarso) nel 10% dei casi.

Anche per i servizi distrettuali i giudizi positivi prevalgono su quelli intermedi e negativi, tuttavia, rispetto a quanto osservato per gli altri servizi territoriali indagati, si osserva una notevole contrazione delle valutazioni più alte (Ottimo).

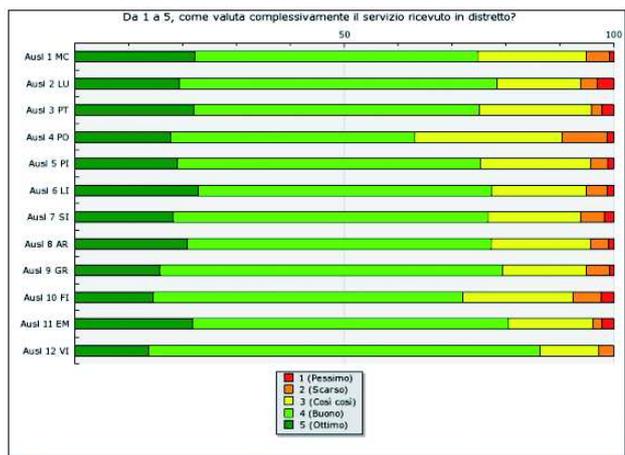


Figura 3. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio ricevuto in distretto?", anno 2007

Per comprendere meglio la valutazione che il cittadino-utente dà del servizio ricevuto presso il distretto, l'indicatore segnala anche come sono percepiti l'organizzazione del servizio e la gentilezza e professionalità del personale: sono soprattutto gli aspetti organizzativi a ricevere i maggiori giudizi negativi, che in alcune realtà superano il 15%, spiegando in questo modo la minore valutazione assegnata (figura 5).

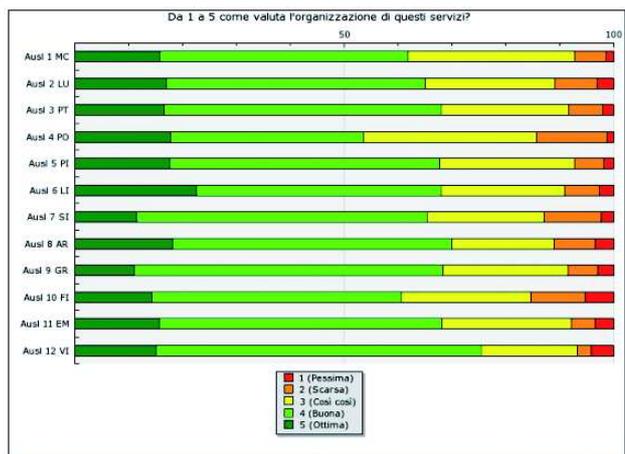


Figura 5. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta l'organizzazione di questi servizi distrettuali?", anno 2007

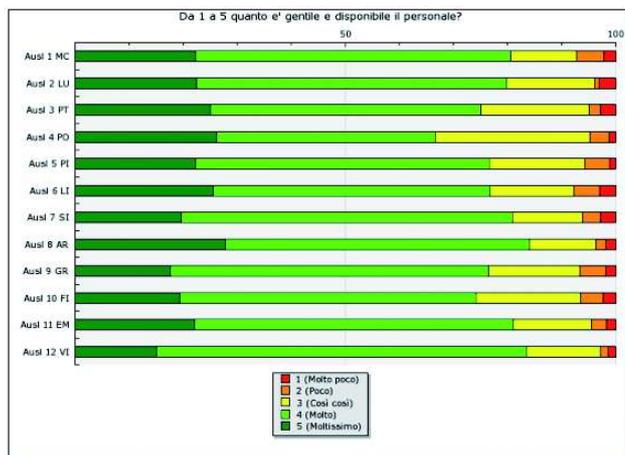


Figura 7. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato gentile e disponibile il personale del distretto?", anno 2007

Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio ricevuto in distretto?							
Azienda	5 Ottimo	4 Buono	3 Così così	2 Scarso	1 Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	22.30	52.52	20.14	4.32	0.72	139	3.64
Ausl 2 LU	19.38	58.91	15.50	3.10	3.10	129	3.60
Ausl 3 PT	22.22	52.78	20.83	2.08	2.08	144	3.64
Ausl 4 PO	17.86	45.24	27.38	8.33	1.19	84	3.38
Ausl 5 PI	19.06	56.12	20.50	3.24	1.08	278	3.61
Ausl 6 LI	22.90	54.52	17.42	3.87	1.29	310	3.67
Ausl 7 SI	18.31	58.31	17.29	4.41	1.69	295	3.59
Ausl 8 AR	20.86	56.44	18.40	3.37	0.92	326	3.66
Ausl 9 GR	15.87	63.47	15.50	4.43	0.74	271	3.62
Ausl 10 FI	14.66	57.33	20.52	5.21	2.28	307	3.46
Ausl 11 EM	21.79	58.66	15.64	1.68	2.23	179	3.70
Ausl 12 VI	13.70	72.60	10.96	2.74	0.00	73	3.72
Media regionale	19.08	57.24	18.34	3.90	1.44	211	3.61

Figura 4. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta complessivamente il servizio ricevuto in distretto?" e Performance aziendale, anno 2007

Da 1 a 5 come valuta l'organizzazione di questi servizi?							
Azienda	5 Ottimo	4 Buono	3 Così così	2 Scarso	1 Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	15.83	46.04	30.94	5.76	1.44	139	3.36
Ausl 2 LU	17.05	48.06	24.03	7.75	3.10	129	3.35
Ausl 3 PT	16.67	51.39	23.61	6.25	2.08	144	3.43
Ausl 4 PO	17.86	35.71	32.14	13.10	1.19	84	3.20
Ausl 5 PI	17.63	50.00	25.18	5.40	1.80	278	3.45
Ausl 6 LI	22.58	45.48	22.90	6.45	2.58	310	3.49
Ausl 7 SI	11.53	53.90	21.69	10.51	2.37	295	3.27
Ausl 8 AR	18.10	51.84	19.02	7.67	3.37	326	3.42
Ausl 9 GR	11.07	57.20	23.25	5.54	2.95	271	3.35
Ausl 10 FI	14.33	46.25	24.10	10.10	5.21	307	3.18
Ausl 11 EM	15.64	52.51	24.02	4.47	3.35	179	3.40
Ausl 12 VI	15.07	60.27	17.81	2.74	4.11	73	3.49
Media regionale	16.11	49.89	24.06	7.15	2.80	211	3.37

Figura 6. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, come valuta l'organizzazione di questi servizi distrettuali?" e Performance aziendale, anno 2007

Da 1 a 5 quanto è gentile e disponibile il personale?							
Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	22.30	58.27	12.23	5.04	2.16	139	3.67
Ausl 2 LU	22.48	57.36	16.28	0.78	3.10	129	3.69
Ausl 3 PT	25.00	50.00	20.14	2.08	2.78	144	3.65
Ausl 4 PO	26.19	40.48	28.57	3.57	1.19	84	3.59
Ausl 5 PI	22.30	54.32	17.63	4.68	1.08	278	3.65
Ausl 6 LI	25.48	51.29	15.48	4.84	2.90	310	3.65
Ausl 7 SI	19.73	61.22	12.93	3.40	2.72	294	3.65
Ausl 8 AR	27.79	56.19	12.39	1.81	1.81	331	3.83
Ausl 9 GR	17.71	58.67	16.97	4.80	1.85	271	3.57
Ausl 10 FI	19.42	54.69	19.42	4.21	2.27	309	3.56
Ausl 11 EM	22.22	58.89	14.44	2.78	1.67	180	3.72
Ausl 12 VI	15.07	68.49	13.70	1.37	1.37	73	3.68
Media regionale	22.14	55.82	16.68	3.28	2.08	212	3.66

Figura 8. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è stato gentile e disponibile il personale del distretto?" e Performance aziendale, anno 2007

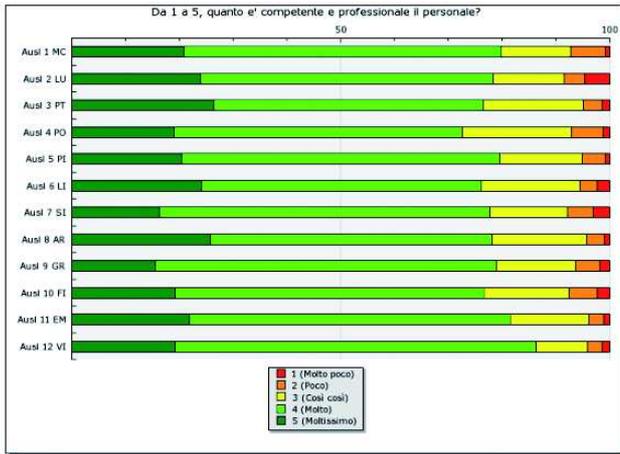


Figura 9. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il personale?", anno 2007

Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il personale?							
Azienda	5 Moltissimo	4 Molto	3 Così così	2 Poco	1 Molto poco	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	20.86	58.99	12.95	6.47	0.72	139	3.66
Ausl 2 LU	24.03	54.26	13.18	3.88	4.65	129	3.61
Ausl 3 PT	26.39	50.00	18.75	3.47	1.39	144	3.71
Ausl 4 PO	19.05	53.57	20.24	5.95	1.19	84	3.54
Ausl 5 PI	20.50	58.99	15.47	4.32	0.72	278	3.68
Ausl 6 LI	24.19	51.94	18.39	3.23	2.26	310	3.66
Ausl 7 SI	16.27	61.36	14.58	4.75	3.05	295	3.54
Ausl 8 AR	25.77	52.45	17.48	3.37	0.92	326	3.73
Ausl 9 GR	15.50	63.47	14.76	4.43	1.85	271	3.58
Ausl 10 FI	19.22	57.33	15.96	5.21	2.28	307	3.57
Ausl 11 EM	21.79	59.78	14.53	2.79	1.12	179	3.73
Ausl 12 VI	19.18	67.12	9.59	2.74	1.37	73	3.75
Media regionale	21.06	57.44	15.49	4.22	1.79	211	3.65

Figura 10. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il personale?" e Performance aziendale, anno 2007

Definizione:	Soddisfazione dei cittadini che ricorrono ai servizi del distretto
Note per l'elaborazione:	<p>L'indicatore è stato costruito tenendo conto di come gli utenti hanno risposto alle seguenti domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> Da 1 a 5 come valuta complessivamente i servizi ricevuti in distretto? <p>Per avere maggiori informazioni sulla percezione 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 di questi servizi? Da 1 a 5, quanto è gentile e disponibile all'ascolto il personale? Da 1 a 5, quanto è competente e professionale il personale?
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 6536 cittadini. Hanno risposto ai quesiti sui servizi del distretto i soli cittadini che ne hanno usufruito nei 12 mesi precedenti l'intervista.
Fonte:	Indagine "I cittadini toscani e i servizi sanitari presenti sul territorio" - Anno 2007

Figura 11. Scheda indicatore, Servizi distrettuali

8. La Capacità di informazione sui servizi della Ausl- D16 di A.M. Murante

Il D16 è un nuovo indicatore inserito nel 2007 per verificare quanto i cittadini toscani si sentono informati sui servizi messi a loro disposizione dalla azienda sanitaria di residenza. La valutazione su scala da 0 a 5 è calcolata partendo dalle risposte dei cittadini alla domanda "Quanto si ritiene informato sui servizi offerti dalla sua azienda usl?".

Descrizione	Media regionale	Anno indicatore
D16 - Capacità di informazione	1.99	2007

Figura 1. Indicatore, Capacità di informazione

La performance media regionale è nella fascia arancione ma molto vicina a diventare gialla, mentre le valutazioni aziendali oscillano tra l'1,77 al 2,18, con sette aziende su dodici sopra la media. È questo l'aspetto più critico misurato nella dimensione della valutazione esterna.

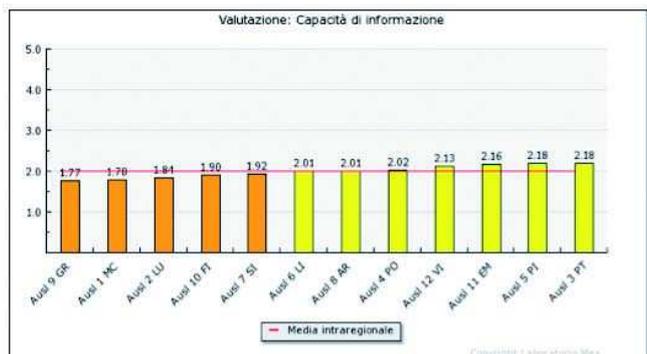


Figura 2. Valutazione Capacità di informazione delle AUSL, anno 2007

La distribuzione percentuale delle risposte date alla domanda "Quanto si ritiene informato sui servizi offerti dalla sua azienda usl?", mostra che a livello medio regionale i cittadini che dichiarano di essere informati completamente o quasi del tutto sono il 20,60%, ma entrando nelle singole aziende sanitarie, emergono alcune differenze significative. La percentuale di cittadini che si ritiene non molto o per niente informato va dal circa 38% della Ausl 12 di Viareggio a quasi il 52% della Ausl 9 di Grosseto.

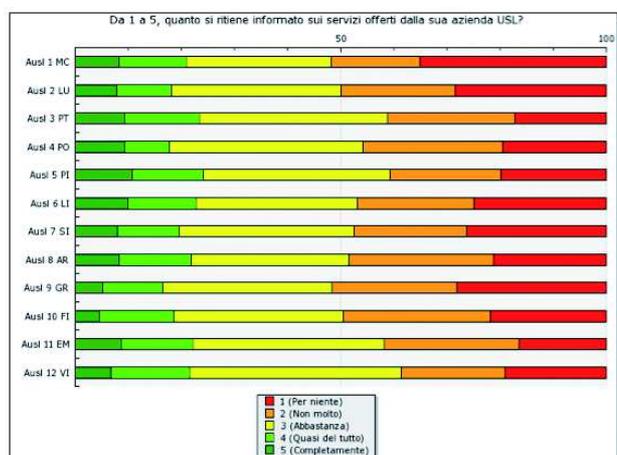


Figura 3. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto si ritiene informato sui servizi offerti dalla sua azienda usl?", anno 2007

Da 1 a 5, quanto si ritiene informato sui servizi offerti dalla sua azienda USL?							
Azienda	5 Completamente	4 Quasi del tutto	3 Abbastanza	2 Non molto	1 Per niente	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	8.26	12.68	27.14	16.81	35.10	339	1.78
Ausl 2 LU	7.88	10.30	31.82	21.52	28.48	330	1.84
Ausl 3 PT	9.42	13.96	35.39	24.03	17.21	308	2.18
Ausl 4 PO	9.43	8.18	36.48	26.42	19.50	159	2.02
Ausl 5 PI	10.75	13.39	35.09	20.89	19.88	493	2.18
Ausl 6 LI	9.97	12.80	30.36	21.88	25.00	672	2.01
Ausl 7 SI	7.96	11.64	32.92	21.13	26.34	653	1.92
Ausl 8 AR	8.33	13.58	29.57	27.28	21.24	744	2.01
Ausl 9 GR	5.26	11.13	31.88	23.61	28.12	665	1.77
Ausl 10 FI	4.58	14.06	31.75	27.80	21.80	633	1.90
Ausl 11 EM	8.77	13.42	35.89	25.48	16.44	365	2.16
Ausl 12 VI	6.75	14.72	39.88	19.63	19.02	163	2.13
Media regionale	8.11	12.49	33.18	23.04	23.18	460.33	1.99

Figura 4. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Da 1 a 5, quanto si ritiene informato sui servizi offerti dalla sua azienda usl?" e Performance aziendale, anno 2007

Dall'indagine è inoltre emerso che la maggiore fonte di informazione per i cittadini è il medico di famiglia (43,06%), seguita dagli sportelli della Ausl (14,08%), dalla stampa (12,38%) e dal materiale inviato a casa (11,32%). Mentre quanti si sentono non molto o per niente informati vorrebbero ricevere maggiori informazioni soprattutto attraverso l'invio di materiale a casa (31,75%).

Definizione:	Livello di informazione dei cittadini sui servizi offerti dalle Ausl
Note per l'elaborazione:	L'indicatore è stato costruito tenendo conto di come gli utenti hanno risposto alle seguente domanda: • Da 1 a 5 quanto si ritiene informato sui servizi offerti dalla Ausl?
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.
Fonte:	Indagine "I cittadini toscani e i servizi sanitari presenti sul territorio" - Anno 2007

Figura 5. Scheda indicatore, Capacità di informazione

9. Il percorso materno infantile – D17 di L. Marcacci

La Regione Toscana in questi ultimi anni ha investito molto sul percorso nascita, prevedendo molteplici iniziative di formazione e comunicazione al fine di aumentare il livello di qualità dei servizi, cercando soluzioni adeguate alle esigenze delle donne e dei nuovi nati.

L'indicatore D17 esprime il livello di soddisfazione delle utenti del percorso materno infantile. L'indicatore è calcolato sulla base della distribuzione delle risposte ottenute alla domanda: "Riguardo al percorso complessivo quanto si ritiene soddisfatta da 1 a 5 della assistenza ricevuta?". Pur non rientrando nella valutazione, l'indicatore monitora anche le distribuzioni e i punteggi dei principali items presenti nel questionario, suddivisi in 2 dimensioni principali: Fase pre parto e Fase parto.



Figura 1. Struttura albero Livello di soddisfazione percorso materno infantile

Come mostra il grafico, la qualità complessiva del percorso materno infantile è giudicata dalle donne molto positiva e la valutazione media intraregionale è aumentata da 3.6 del 2005 a 4.1 del 2007, determinando anche il passaggio dalla fascia verde chiaro a quella verde scuro del bersaglio. Il dato è elaborato per azienda di residenza¹ e 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). Le aziende che ottengono i migliori risultati sono la Ausl 2 LU e la Ausl 12 VI.

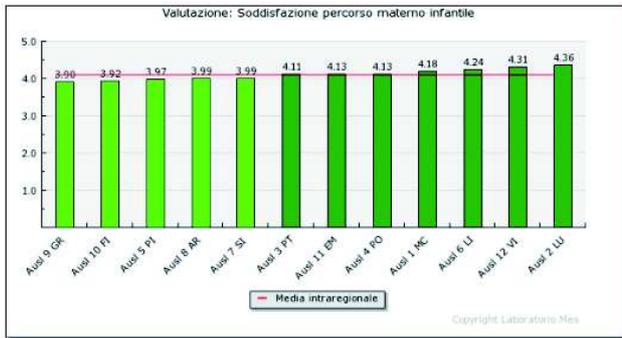


Figura 2. Valutazione del livello di soddisfazione percorso materno infantile

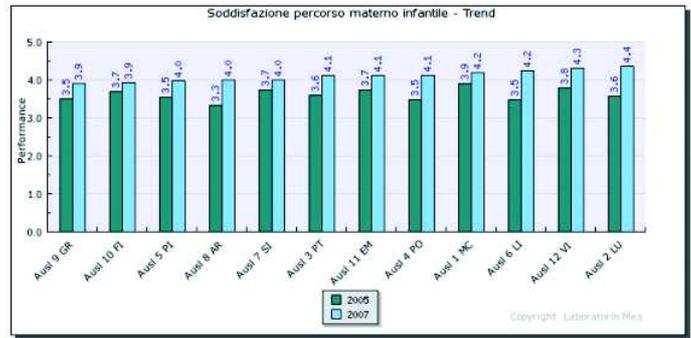


Figura 3. Trend valutazione del livello di soddisfazione percorso materno infantile, anno 2005-2007

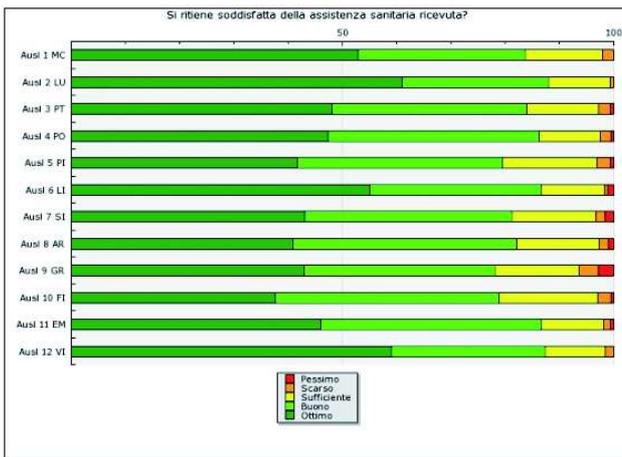


Figura 4. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Riguardo al percorso complessivo quanto si ritiene soddisfatta da 1 a 5 della assistenza ricevuta?"

Riguardo al percorso complessivo quanto si ritiene soddisfatta da 1 a 5 della assistenza ricevuta?							
Azienda/Zona	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	52.94	30.72	14.38	1.96	0	153	4.18
Ausl 2 LU	61.08	26.95	11.38	0.6	0	167	4.36
Ausl 3 PT	48.07	35.91	13.26	2.21	0.55	181	4.11
Ausl 4 PO	47.32	39.02	11.22	1.95	0.49	205	4.13
Ausl 5 PI	41.64	37.88	17.41	2.39	0.68	293	3.97
Ausl 6 LI	55	31.67	11.67	0.56	1.11	180	4.24
Ausl 7 SI	43.09	38.21	15.45	1.63	1.63	246	3.99
Ausl 8 AR	40.89	41.33	15.11	1.78	0.89	225	3.99
Ausl 9 GR	42.96	35.21	15.49	3.52	2.82	142	3.90
Ausl 10 FI	37.69	41.24	18.18	2.44	0.44	451	3.92
Ausl 11 EM	46.06	40.61	11.52	1.21	0.61	165	4.13
Ausl 12 VI	59.06	28.35	11.02	1.57	0	127	4.31

Figura 5. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Riguardo al percorso complessivo quanto si ritiene soddisfatta da 1 a 5 della assistenza ricevuta?"

¹ I dati delle AUSL 5 PI, AUSL 10 FI e AUSL 7 SI non comprendono i giudizi delle donne che hanno partorito presso le AA00UU

Sebbene il quadro complessivo risulti molto positivo, si registrano comunque elementi di criticità, sottolineati da percentuali di utenti insoddisfatti piuttosto elevate, circa le informazioni sull'allattamento fornite da infermiere e ostetriche durante il ricovero e il coordinamento tra gli operatori nelle diverse fasi del percorso (vedi indicatore B13).

Vale la pena evidenziare anche gli aspetti relativi al comfort della struttura che a livello regionale presentano un livello di insoddisfazione intorno al 10% e, come mostra il grafico, fanno emergere differenze significative tra le aziende.

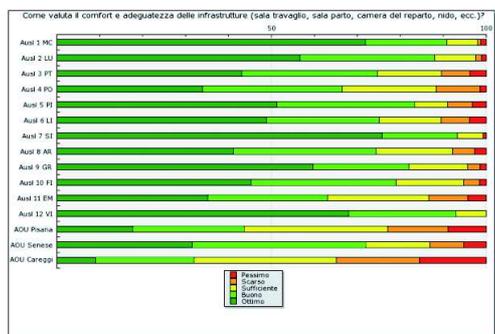


Figura 6. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Come valuta il comfort e adeguatezza delle infrastrutture (sala travaglio, sala parto, camera del reparto, nido)?"

Come valuta il comfort e adeguatezza delle infrastrutture (sala travaglio, sala parto, camera del reparto, nido)?							
Azienda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	71.9	18.95	7.19	0.65	1.31	153	4.49
Ausl 2 LU	56.83	31.33	9.64	1.2	1.2	166	4.26
Ausl 3 PT	43.09	31.49	14.92	6.63	3.87	181	3.79
Ausl 4 PO	33.98	32.52	21.84	10.19	1.46	206	3.59
Ausl 5 PI	51.28	32.05	7.69	5.77	3.21	156	4.03
Ausl 6 LI	48.89	26.11	14.44	6.67	3.89	180	3.87
Ausl 7 SI	75.76	17.42	6.06	0	0.76	132	4.59
Ausl 8 AR	41.15	33.19	17.7	5.31	2.65	226	3.81
Ausl 9 GR	59.71	22.3	13.67	2.88	1.44	139	4.20
Ausl 10 FI	45.24	33.73	15.87	3.57	1.59	252	3.97
Ausl 11 EM	35.15	27.88	23.64	9.09	4.24	165	3.51
Ausl 12 VI	67.97	25	7.03	0	0	128	4.51
AOU Pisana	17.78	25.93	33.33	14.07	8.89	135	2.87
AOU Senese	31.58	40.35	14.91	7.89	5.26	114	3.56
AOU Careggi	9	23	33	19.5	15.5	200	2.38

Figura 7. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Come valuta il comfort e adeguatezza delle infrastrutture (sala travaglio, sala parto, camera del reparto, nido)?"

Per quanto riguarda le valutazioni circa la professionalità degli operatori sanitari, pur essendo tutte molto positive, si nota comunque una certa percentuale di utenti poco e per nulla soddisfatti, in particolare per il personale medico e infermieristico.

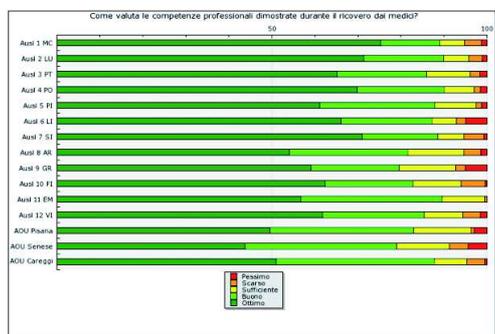


Figura 8. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Come valuta le competenze professionali dimostrate durante il ricovero dai medici?"

Come valuta le competenze professionali dimostrate durante il ricovero dai medici?							
Azienda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	75.32	13.64	5.84	3.9	1.3	154	4.47
Ausl 2 LU	71.43	18.45	5.95	2.98	1.19	168	4.45
Ausl 3 PT	65.17	20.79	10.11	2.25	1.69	178	4.32
Ausl 4 PO	69.85	20.1	7.04	1.51	1.51	199	4.44
Ausl 5 PI	61.15	26.75	9.55	1.27	1.27	157	4.32
Ausl 6 LI	66.11	21.11	5.56	2.22	5	180	4.26
Ausl 7 SI	70.99	17.56	6.11	4.58	0.76	131	4.42
Ausl 8 AR	54.05	27.48	13.06	4.05	1.35	222	4.11
Ausl 9 GR	59.12	20.44	13.14	2.19	5.11	137	4.08
Ausl 10 FI	62.45	20.41	11.02	5.71	0.41	245	4.23
Ausl 11 EM	56.79	32.72	9.88	0.62	0	162	4.32
Ausl 12 VI	61.79	23.58	8.94	4.07	1.63	123	4.25
AOU Pisana	49.63	33.33	13.33	0.74	2.96	135	4.07
AOU Senese	43.86	35.09	12.28	4.39	4.39	114	3.87
AOU Careggi	51.02	36.73	7.65	4.08	0.51	196	4.17

Figura 9. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Come valuta le competenze professionali dimostrate durante il ricovero dai medici?"

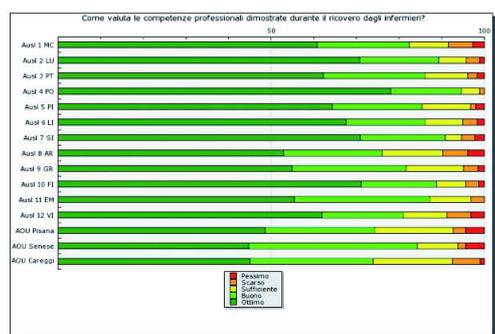


Figura 10. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Come valuta le competenze professionali dimostrate durante il ricovero dagli infermieri?"

Come valuta le competenze professionali dimostrate durante il ricovero dagli infermieri?							
Azienda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausl 1 MC	60.78	21.57	9.15	5.88	2.61	153	4.15
Ausl 2 LU	70.83	18.45	6.55	2.98	1.19	168	4.43
Ausl 3 PT	62.22	23.89	10	2.22	1.67	180	4.28
Ausl 4 PO	77.96	16.67	4.3	1.08	0	186	4.64
Ausl 5 PI	64.33	21.02	11.46	1.27	1.91	157	4.31
Ausl 6 LI	67.6	18.44	8.94	3.35	1.68	179	4.34
Ausl 7 SI	70.99	19.85	3.82	3.05	2.29	131	4.43
Ausl 8 AR	52.89	23.11	14.22	5.78	4	225	3.94
Ausl 9 GR	54.93	26.76	13.38	3.52	1.41	142	4.13
Ausl 10 FI	71.12	17.67	6.9	3.02	1.29	232	4.43
Ausl 11 EM	55.49	31.71	9.76	3.05	0	164	4.25
Ausl 12 VI	61.9	19.05	10.32	5.56	3.17	126	4.14
AOU Pisana	48.53	25.74	18.38	2.94	4.41	136	3.89
AOU Senese	44.74	39.47	9.65	1.75	4.39	114	3.98
AOU Careggi	45	29	18.5	6.5	1	200	3.88

Figura 11. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Come valuta le competenze professionali dimostrate durante il ricovero dagli infermieri?"

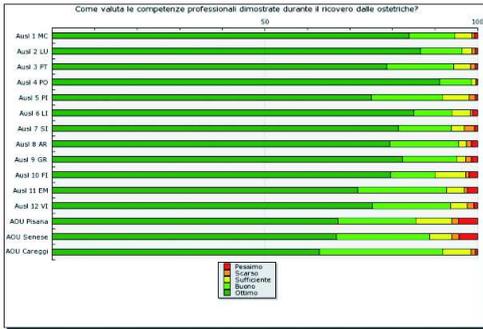


Figura 12. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Come valuta le competenze professionali dimostrate durante il ricovero dalle ostetriche?"

Come valuta le competenze professionali dimostrate durante il ricovero dalle ostetriche?							
Azienda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	N. osservazioni	Valutazione
Ausi 1 MC	83.89	10.74	4.03	0.67	0.67	149	4.71
Ausi 2 LU	86.67	9.7	2.42	0.61	0.61	165	4.77
Ausi 3 FI	78.77	15.64	3.91	1.12	0.56	179	4.64
Ausi 4 PO	91.18	7.35	0.98	0	0.49	204	4.86
Ausi 5 PI	75	16.67	6.41	1.28	0.64	156	4.55
Ausi 6 LI	85	8.89	4.44	0.56	1.11	180	4.70
Ausi 7 SI	81.4	12.4	3.1	2.33	0.78	129	4.64
Ausi 8 AR	79.37	16.14	1.79	1.35	1.35	223	4.64
Ausi 9 GR	82.39	12.68	2.11	1.41	1.41	142	4.67
Ausi 10 FI	79.52	10.44	7.23	0.8	2.01	249	4.56
Ausi 11 EM	71.78	20.86	4.29	0.61	2.45	163	4.49
Ausi 12 VI	75.4	18.25	3.97	1.59	0.79	126	4.57
AOU Pisana	67.18	18.32	8.4	1.53	4.58	131	4.27
AOU Senese	66.96	21.74	5.22	1.74	4.35	115	4.32
AOU Careggi	62.76	29.08	6.63	1.02	0.51	196	4.41

Figura 13. Distribuzione percentuale delle risposte ottenute alla domanda "Come valuta le competenze professionali dimostrate durante il ricovero dalle ostetriche?"

Definizione:	Livello di soddisfazione nel Percorso Materno Infantile
Note per l'elaborazione:	<p>Il punteggio è stata calcolato come media pesata delle percentuali di risposta ottenute alla domanda: "Riguardo all'intero percorso materno - infantile, dal momento della gravidanza, alla nascita, al periodo dopo il parto, quanto si ritiene soddisfatta da 1 a 5 dell'assistenza sanitaria ricevuta?". L'indicatore è calcolato utilizzando le osservazioni relative alle sole utenti che hanno partorito presso uno dei punti nascita presenti sul territorio dell'azienda sanitaria in cui risultano residenti</p> <p>Anche se non rientrano nel calcolo dell'indicatore, si mostrano anche le distribuzioni e i punteggi dei principali items presenti nel questionario, suddivisi in 2 dimensioni principali: Fase pre parto, fase parto</p>
Fonte:	Indagine "Il percorso nascita in toscana, l'esperienza delle donne" – Anno 2007 Laboratorio MeS
Popolazione di riferimento:	<p>La popolazione da cui è stato estratto il campione è rappresentata dalle donne che hanno partorito presso uno dei punti nascita presenti nel territorio nel periodo marzo – giugno 2007 (per la AUSL 5 di Pisa il periodo di reclutamento è stato aprile – luglio 2007).</p> <p>Non sono state inserite nella lista campionaria le donne che durante la fase di reclutamento hanno espresso la volontà di non essere intervistate e madri di neonati trasferiti in terapia intensiva o deceduti</p>

Figura 14. Scheda Indicatore, Soddisfazione percorso materno infantile