

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

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

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

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

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

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

Per quest'anno, nella dimensione Valutazione esterna compaiono dunque gli indicatori costruiti sulla base dei risultati delle indagini di soddisfazione condotte nel 2010, relativamente ai Servizi Distrettuali (D15) e al Percorso Materno Infantile (D17), e il D18 che monitora le dimissioni volontarie. L'indicatore D9, percentuale di abbandoni dal pronto soccorso, dal 2010 diventa un sottoindicatore del C16 interamente dedicato al Pronto Soccorso.

Ciascun indicatore ha una struttura ad albero, la cui testa sintetizza la performance della singola azienda relativamente al servizio indagato con un punteggio che va da 0 a 5. Il punteggio è calcolato direttamente sulla base delle risposte date dagli utenti al quesito di valutazione complessiva del servizio (ad esempio Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?). I rami dell'albero monitorano invece alcuni specifici aspetti del servizio, anch'essi valutati utilizzando una scala da 0 a 5. Tali valutazioni non concorrono alla determinazione del punteggio della testa, piuttosto offrono al management aziendale un'informazione aggiuntiva. L'attribuzione dei punteggi si ottiene assegnando inizialmente alle singole modalità di risposta un valore (compreso tra 0 e 100): il valore medio calcolato per ciascuna azienda, riportato in quinti, costituisce il punteggio dell'indicatore. Per le domande di tipo rating, con cui è stato chiesto agli utenti di esprimere una valutazione del

servizio, ad esempio Ottimo, Buono, Così così, Scarso e Pessimo, alle singole modalità vengono assegnati i seguenti valori:

Modalità	Valori
Ottima	100
Buona	75
Così così	50
Scarsa	25
Pessima	0

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

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

il valore medio sarà 72,85, da cui si ottiene un punteggio in quinti pari a 3,64 (performance buona). Nel caso di scale di tipo reporting si possono avere modalità di risposta quali, ad esempio, Sì sempre, Qualche volta e Mai. I valori assegnati a ciascuna modalità sono:

Modalità	Valori
Sì, sempre	100
Qualche volta	50
Mai	0

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

Modalità	Frequenza %
Sì, sempre	79,2
Qualche volta	17,3
Mai	3,5

il punteggio assegnato sarà 4,39, perchè il punteggio medio ottenuto è 87,85. Nel 2010 sono state realizzate due indagini che hanno coinvolto i cittadini toscani e le utenti del Percorso Nascita. Come mostra la figura, 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.

Indagine sull'esperienza e la soddisfazione della popolazione sui servizi distrettuali (terza edizione)

L'indagine è stata progettata per rilevare l'esperienza e il livello di soddisfazione dei cittadini toscani in riferimento ad alcuni servizi sanitari; in particolare sono stati oggetto di studio i servizi distrettuali, la comunicazione, la continuità assistenziale, il PUA, l'URP e i servizi privati. La popolazione di riferimento per la definizione della numerosità campionaria è costituita dai cittadini toscani maggiorenni (ISTAT 2009). La lista da cui è stato estratto il campione è rappresentata dagli abbonati al servizio di telefonia fissa della Regione Toscana. La numerosità campionaria garantisce un livello di significatività del 95% e di precisione del 7%. Rispettando tali parametri si è ottenuto un campione complessivo pari a 7020 cittadini. La selezione del campione all'interno della popolazione di ogni Zona-Distretto è stata realizzata con la tecnica del campionamento casuale. La rilevazione è stata effettuata tramite un questionario strutturato, composto da domande di tipo reporting e di tipo rating, dove le prime mirano a rilevare il vissuto dei cittadini e le seconde le loro valutazioni. Le domande di tipo rating prevedevano risposte su scale ancorate agli estremi a 5 punti. Date le differenze riscontrate tra le caratteristiche socio-demografiche (sesso ed età) della popolazione di riferimento e quelle dei rispondenti, nell'elaborazione dei dati sono stati applicati coefficienti di riporto delle risposte alle caratteristiche della popolazione. La rilevazione è avvenuta tra il 30 giugno e il 7 settembre 2010.

Percorso materno infantile (Terza edizione).

L'indagine "Il percorso nascita in Toscana: l'esperienza delle donne" è stata progettata per rilevare l'esperienza ed il livello di soddisfazione delle utenti del percorso materno infantile. La Regione Toscana ha investito molto sul percorso nascita prevedendo molteplici iniziative di formazione e di comunicazione volte ad aumentare la qualità dei servizi rivolti alle donne ed ai nuovi nati. A differenza delle edizioni precedenti in cui solo un campione di donne veniva contattato, nel 2010 tutte le neo-mamme sono state invitate a compilare un questionario web o a richiedere un'intervista telefonica. La

popolazione di riferimento è composta quindi da tutte le donne che hanno partorito nei punti nascita della Toscana. Queste donne sono state invitate a partecipare alla rilevazione, ricevendo in ospedale, insieme al libretto pediatrico, una prima lettera informativa e, una volta a casa, una seconda lettera più dettagliata, con la descrizione delle modalità di accesso al questionario. Alle donne è stata data la possibilità di scegliere di compilare il questionario sul web (metodo CAWI), oppure, di contattare il numero verde regionale gratuito 800 556060 richiedendo di essere intervistate telefonicamente (metodo CATI) dal Centro di rilevazione del Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Il questionario, composto da domande di tipo reporting e di tipo rating, che rilevano il vissuto delle neo-mamme e il loro livello di soddisfazione, ricostruisce le tre fasi del percorso (pre parto, parto, post parto), e permette inoltre di rilevare informazioni socio-demografiche ed informazioni sulla storia ostetrica di ciascuna donna. Tra le donne che hanno partorito nel periodo gennaio - ottobre 2010 sono stati raccolti 4.084 questionari. L'indagine, oltre ad avere come obiettivo la rilevazione dell'esperienza, costituisce uno strumento di partecipazione che per le donne che vogliono esprimere la propria opinione e i propri giudizi sul funzionamento di tutti i servizi a cui hanno avuto accesso durante la gravidanza, in ospedale al momento del parto e nei primi mesi del puerperio.

5.1 Indicatore D15a: Soddisfazione complessiva per i servizi del distretto

L'indicatore D15a misura la percezione dei cittadini rispetto alla qualità dei servizi distrettuali.

Il dato sintetizza in una scala da 0 a 5, in cui 0 corrisponde ad una performance molto scarsa e 5 ad un risultato ottimo, il livello di soddisfazione espresso dagli utenti intervistati che hanno risposto alla domanda: "Come valuta complessivamente i servizi ricevuti in distretto?".

I tre sottoindicatori, Organizzazione, Gentilezza del personale e Professionalità del personale, aggiungono ulteriori informazioni rispetto alla valutazione complessiva del servizio.

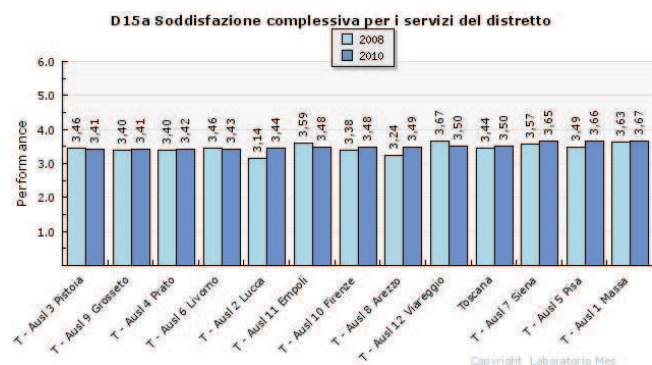
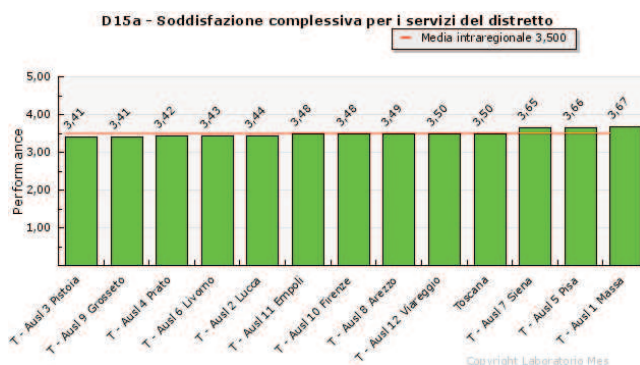
Indicatore	Performance	Anno indicatore
D15a - Soddisfazione complessiva per i servizi del distretto	3,50	2010

Fonte dei dati : Indagine CATI: "I cittadini e i servizi distrettuali" Anno 2010, Laboratorio MeS

Elaborazioni: Laboratorio Management e Sanità

Struttura ad albero, D15a Soddisfazione complessiva per i servizi del distretto

- D15a Soddisfazione complessiva per i servizi del distretto
 - D15a.1 Organizzazione :
 - D15a.1.1 Organizzazione Complessiva: [solo valutazione] ■
 - D15a.1.2 Orari di Apertura: [solo valutazione] ■
 - D15a.2 Gentilezza del personale: [solo valutazione] ■
 - D15a.3 Professionalità del personale: [solo valutazione] ■



D15a Servizi distrettuali

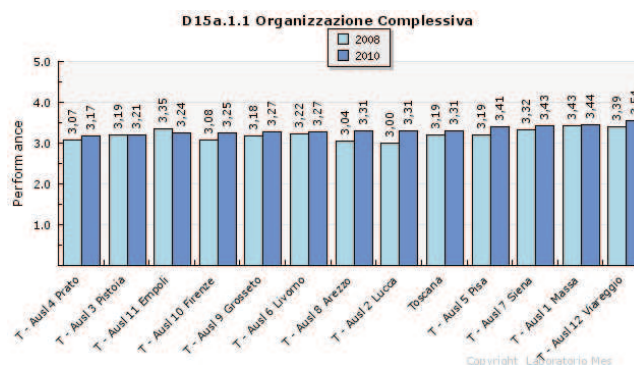
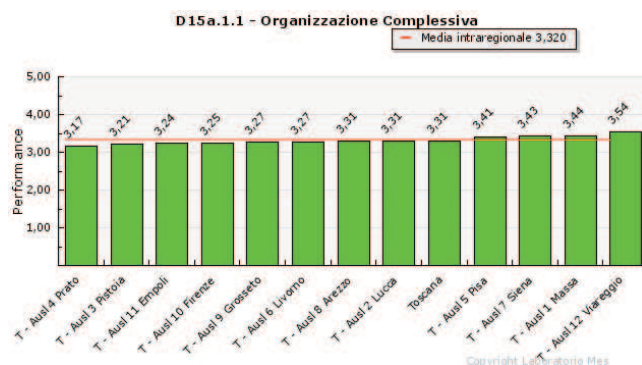
Come valuta complessivamente i servizi ricevuti in Distretto?

Aziende	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Osservazioni	Totale	Valutazione
Toscana	12,81	59,13	23,86	3,83	0,37	3.460	100	3,50
AUSL1MC	20,92	54,74	21,84	1,78	0,72	218	100	3,67
AUSL2LU	13,62	52,58	29,36	4,45	0,00	153	100	3,44
AUSL3PT	12,68	50,87	32,90	3,55	0,00	181	100	3,41
AUSL4PO	11,85	58,28	22,24	6,85	0,78	218	100	3,42
AUSL5PI	17,54	61,03	18,76	2,30	0,37	308	100	3,66
AUSL6LI	11,54	55,86	28,14	4,01	0,44	446	100	3,43
AUSL7SI	13,32	67,27	17,16	2,26	0,00	352	100	3,65
AUSL8AR	9,25	64,16	22,93	3,45	0,21	495	100	3,49
AUSL9GR	12,53	52,14	30,93	4,39	0,00	325	100	3,41
AUSL10FI	11,30	59,96	24,72	3,86	0,16	419	100	3,48
AUSL11EM	14,53	57,05	21,63	6,13	0,65	210	100	3,48
AUSL12VI	13,85	62,36	15,84	5,73	2,23	135	100	3,50

Indicatore D15a: Soddisfazione complessiva per i servizi del distretto

Definizione:	Soddisfazione dei cittadini che ricorrono ai servizi del distretto
Quesiti:	L'indicatore e' stato costruito tenendo conto di come gli utenti hanno risposto alla seguente domanda: 1. Da 1 a 5, come valuta complessivamente i servizi ricevuti in Distretto? Per avere maggiori informazioni sulla percezione dei cittadini, 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: 1. Da 1 a 5, quanto ritiene comodi gli orari di apertura del distretto rispetto alle sue esigenze? 2. Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'organizzazione dei servizi distrettuali che ha utilizzato? 3. Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla gentilezza del personale con cui è entrato in contatto? 4. Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla professionalità del personale con cui è entrato in contatto?
Nota metodologica:	La popolazione di riferimento per la definizione della numerosità campionaria è costituita dai cittadini toscani maggiorenni, mentre la lista da cui è stato estratto il campione è composta dall'elenco degli abbonati al servizio di telefonia fissa della Regione Toscana. Il campione all'interno della popolazione è stato estratto in modo casuale e stratificato per zona distretto, in modo che la rilevazione restituisca dei risultati rappresentativi della popolazione di tali territori. Su ogni strato sono stati stabiliti dei livelli di significatività statistica al 95% ed una precisione delle stime del 7%. Per il raggiungimento dei livelli imposti dal metodo e dai criteri di campionamento sono state condotte 7020 interviste. Hanno risposto ai quesiti sui servizi del distretto i soli cittadini che ne hanno usufruito nei 12 mesi precedenti l'intervista. Date le differenze riscontrate tra le caratteristiche socio-demografiche (sesso ed età) della popolazione di riferimento e quelle dei rispondenti, nell'elaborazione dei dati sono stati applicati coefficienti di riporto delle risposte alle caratteristiche della popolazione
Fonte:	Indagine CATI: "Indagine sull'esperienza e la soddisfazione della popolazione sui servizi distrettuali" - Anno 2010

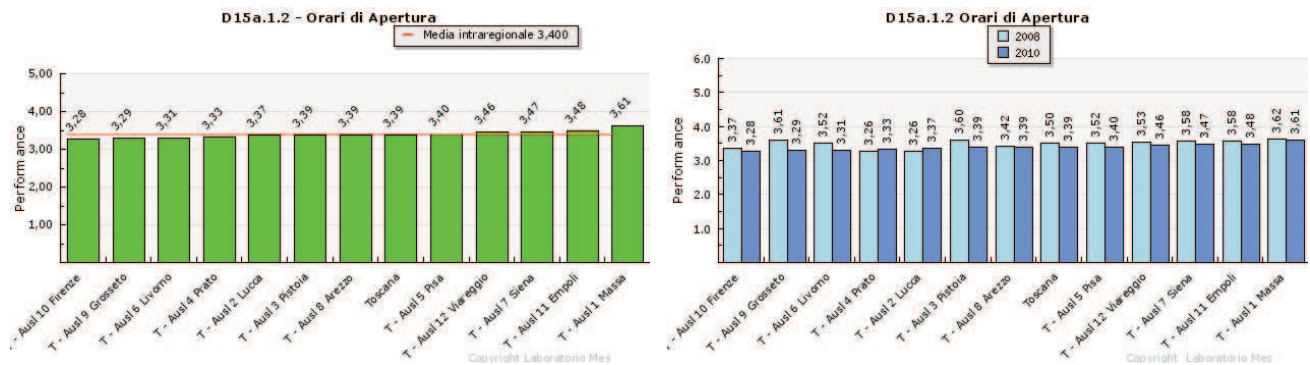
1

5.2 Indicatore D15a.1.1: Organizzazione Complessiva**D15a.1.1 Organizzazione**

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'organizzazione dei servizi distrettuali che ha utilizzato?

Aziende	Moltissimo	Molto	Così così	Poco	Per niente	Osservazioni	Totale	Valutazione
Toscana	12,64	53,50	27,41	5,01	1,43	3.436	100	3,31
AUSL1MC	16,06	58,12	24,28	1,55	0,00	215	100	3,44
AUSL2LU	14,60	49,09	29,63	4,93	1,74	154	100	3,31
AUSL3PT	16,31	46,51	30,43	5,29	1,46	180	100	3,21
AUSL4PO	11,78	52,07	28,03	7,05	1,07	212	100	3,17
AUSL5PI	12,28	54,84	26,93	4,57	1,38	309	100	3,41
AUSL6LI	10,80	53,90	25,94	7,70	1,66	441	100	3,27
AUSL7SI	11,05	59,77	25,68	2,75	0,76	354	100	3,43
AUSL8AR	11,27	54,77	29,16	3,71	1,09	494	100	3,31
AUSL9GR	11,62	52,66	25,41	8,11	2,21	325	100	3,27
AUSL10FI	10,69	51,00	31,01	4,46	2,84	412	100	3,25
AUSL11EM	15,12	54,53	24,07	6,29	0,00	206	100	3,24
AUSL12VI	22,31	39,73	32,00	4,38	1,58	134	100	3,54

5.3 Indicatore D15a.1.2: Orari di Apertura

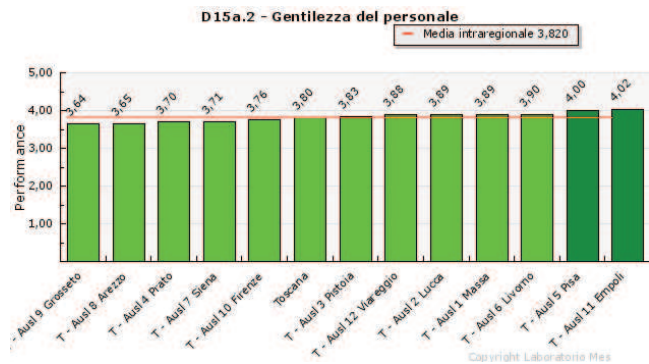


D15a.1.2 Orari di apertura

Da 1 a 5, quanto ritiene comodi gli orari di apertura del distretto rispetto alle sue esigenze?

Aziende	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Osservazioni	Totale	Valutazione
Toscana	11,06	53,27	26,78	7,55	1,34	3.445	100	3,39
AUSL1MC	14,63	54,10	24,06	6,20	1,00	211	100	3,61
AUSL2LU	11,33	48,27	34,52	5,88	0,00	151	100	3,37
AUSL3PT	11,05	47,48	31,29	7,80	2,38	179	100	3,39
AUSL4PO	12,41	46,77	24,62	14,64	1,56	218	100	3,33
AUSL5PI	16,25	48,20	29,02	5,52	1,01	308	100	3,40
AUSL6LI	10,30	52,88	26,40	8,87	1,54	442	100	3,31
AUSL7SI	8,77	64,01	20,69	5,94	0,60	353	100	3,47
AUSL8AR	8,76	56,87	25,55	7,88	0,95	494	100	3,39
AUSL9GR	9,59	50,94	32,09	5,85	1,52	327	100	3,29
AUSL10FI	8,93	50,82	32,65	6,76	0,84	415	100	3,28
AUSL11EM	15,71	46,74	21,44	13,14	2,97	207	100	3,48
AUSL12VI	14,28	61,27	19,85	2,49	2,10	140	100	3,46

5.4 Indicatore D15a.2: Gentilezza del personale

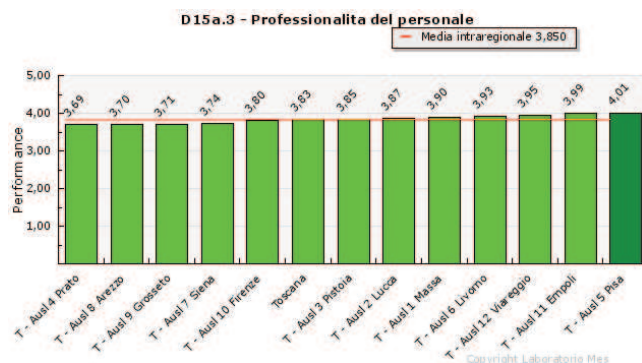


D15a.2 Gentilezza del personale

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla gentilezza del personale con cui è entrato in contatto?

Aziende	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Osservazioni	Totale	Valutazione
Toscana	29,90	48,57	18,01	2,90	0,61	3.505	100	3,80
AUSL1MC	32,22	48,95	16,80	2,04	0,00	220	100	3,89
AUSL2LU	32,78	48,34	15,99	2,89	0,00	154	100	3,89
AUSL3PT	33,10	43,11	20,80	2,99	0,00	181	100	3,83
AUSL4PO	24,12	54,05	16,52	4,37	0,94	220	100	3,70
AUSL5PI	41,19	41,04	15,41	0,92	1,43	315	100	4,00
AUSL6LI	32,78	50,31	13,69	2,44	0,78	448	100	3,90
AUSL7SI	25,63	48,31	23,75	1,74	0,57	360	100	3,71
AUSL8AR	23,77	49,81	21,24	4,97	0,20	502	100	3,65
AUSL9GR	23,98	47,46	24,85	3,55	0,16	334	100	3,64
AUSL10FI	27,97	50,09	17,56	3,43	0,95	419	100	3,76
AUSL11EM	36,77	50,65	10,58	1,56	0,44	210	100	4,02
AUSL12VI	32,92	51,73	10,44	3,03	1,89	142	100	3,88

5.5 Indicatore D15a.3: Professionalità del personale



D15a.3 Professionalità del personale

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla professionalità del personale con cui è entrato in contatto?

Aziende	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Osservazioni	Totale	Valutazione
Toscana	28,48	52,30	16,62	2,10	0,50	3.473	100	3,83
AUSL1MC	30,98	52,30	15,47	0,50	0,75	219	100	3,90
AUSL2LU	30,43	50,52	16,87	2,17	0,00	152	100	3,87
AUSL3PT	31,11	46,38	22,23	0,27	0,00	183	100	3,85
AUSL4PO	22,09	57,38	14,81	5,27	0,45	220	100	3,69
AUSL5PI	39,05	44,76	14,05	2,15	0,00	309	100	4,01
AUSL6LI	32,43	52,07	13,17	1,79	0,54	448	100	3,93
AUSL7SI	24,76	51,81	21,58	1,69	0,16	353	100	3,74
AUSL8AR	22,06	55,33	19,52	2,69	0,40	497	100	3,70
AUSL9GR	25,81	49,83	20,89	2,11	1,36	329	100	3,71
AUSL10FI	26,15	54,00	17,72	2,13	0,00	414	100	3,80
AUSL11EM	33,33	54,49	10,36	1,37	0,44	209	100	3,99
AUSL12VI	33,63	54,42	7,87	2,17	1,91	140	100	3,95

5.6 Indicatore D17: Percorso Materno Infantile

Negli ultimi anni la Regione Toscana ha dedicato molta attenzione al 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: "Dal momento della gravidanza, alla nascita, al periodo dopo il parto, quanto si ritiene soddisfatta dell'assistenza sanitaria ricevuta?". I sottoindicatori, che non concorrono al calcolo dell'indicatore e al suo posizionamento nel besaglio, monitorano inoltre alcuni aspetti specifici relativi alle singole fasi del percorso.

Nel 2010 l'indagine è stata rivolta non più ad un campione di utenti, bensì a tutte le donne che dopo aver partorito hanno scelto di compilare un questionario disponibile su internet (rilevazione Computer Assisted Web Interviewing) o di farsi intervistare telefonicamente (rilevazione Computer Assisted Telephone Interviewing). Per questa ragione non viene fornito il trend con i risultati dell'edizione precedente.

I dati relativi alla fase del pre e post partum sono stati elaborati per azienda di residenza, mentre i dati relativi alla fase del parto sono stati elaborati per azienda di erogazione.

Il simbolo inserito nella scheda indicatore segnala che l'indagine fonte del dato conta un grande numero di intervistati, ma non è rappresentativa della popolazione di riferimento in quanto non campionaria.

Indicatore	Performance	Anno indicatore
D17 - Percorso Materno Infantile	3,34	2010

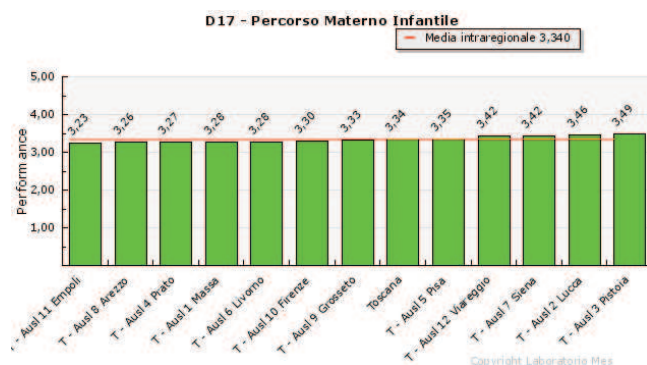
Fonte dei dati : Indagine CAWI-CATI - Laboratorio Mes

Elaborazioni: Laboratorio Management e Sanità

Struttura ad albero, D17 Percorso Materno Infantile

- D17 Percorso Materno Infantile
 - D17.1 Pre-parto:
 - D17.1.1 Corso pre-parto: [solo valutazione]

- D17.1.2 Presentazione del percorso: [solo valutazione] ■
- D17.2 Parto:
 - D17.2.1 Fiducia nei medici: [solo valutazione] ■
 - D17.2.2 Fiducia negli infermieri: [solo valutazione] ■
 - D17.2.3 Fiducia nelle ostetriche: [solo valutazione] ■
 - D17.2.4 Informazioni concordanti sull'allattamento: [solo valutazione] ■
 - D17.2.5 Pulizia ambienti: [solo valutazione] ■



D17 Percorso Materno Infantile

Dal momento della gravidanza, alla nascita, al periodo dopo il parto, quanto si ritiene soddisfatta dell'assistenza sanitaria ricevuta?

Azienda Residenza	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale	Osservazioni	Valutazione
Toscana	0,06	0,25	34,83	41,91	0,70	100	4.071	3,34
AUSL1MC	0,07	0,31	1,66	32,68	0,83	100	205	3,28
AUSL2LU	0,00	0,21	1,26	45,69	0,79	100	232	3,46
AUSL3PT	0,06	0,11	1,38	43,61	20,00	100	305	3,49
AUSL4PO	0,10	0,30	1,38	1,80	0,63	100	320	3,27
AUSL5PI	0,07	0,17	1,56	41,64	0,67	100	317	3,35
AUSL6LI	0,03	0,29	1,57	1,74	0,59	100	241	3,28
AUSL7SI	0,04	0,24	31,77	41,71	0,85	100	362	3,42
AUSL8AR	0,06	0,35	1,44	40,76	0,65	100	314	3,26
AUSL9GR	0,05	0,33	1,46	1,63	0,75	100	133	3,33
AUSL10FI	0,08	0,21	35,91	42,87	0,63	100	1.178	3,30
AUSL11EM	0,05	0,21	40,00	1,75	0,51	100	255	3,23
AUSL12VI	0,09	0,25	1,30	1,67	0,91	100	177	3,43

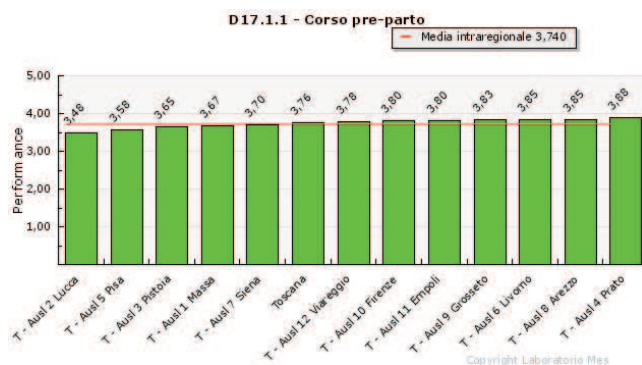


Indicatore D17: Percorso Materno Infantile

D17 Valutazioni delle donne per l'assistenza ricevuta durante il percorso nascita

Definizione:	Valutazioni delle donne per l'assistenza ricevuta durante il percorso nascita
Note per l'elaborazione:	Le valutazioni sono calcolate riportando su una scala da 0 a 100 le risposte che le donne che hanno scelto di partecipare all'indagine sui servizi del percorso nascita hanno dato ad alcune domande somministrate. L'indicatore presenta due livelli di valutazione: il primo (testa dell'albero), generale, che determina il posizionamento dello stesso indicatore su una delle 5 fasce del bersaglio; il secondo, più analitico, approfondisce aspetti specifici del percorso.
Quesiti:	D17 - "Dal momento della gravidanza, alla nascita, al periodo dopo il parto, quanto si ritiene soddisfatta dell'assistenza sanitaria ricevuta?" D17.1.1 - "Come valuta complessivamente il corso di preparazione alla nascita?" D17.1.2 - "Quando le è stato consegnato il libretto, le è stato presentato il percorso nascita con tutte le sue fasi e i servizi offerti dalla sua Ausl?" D17.2.1 - "Durante il ricovero, ha avuto fiducia nei medici che l'hanno assistita?" D17.2.2 - "Durante il ricovero, ha avuto fiducia negli infermieri che l'hanno assistita?" D17.2.3 - "Durante il ricovero, ha avuto fiducia nelle ostetriche che l'hanno assistita?" D17.2.4 - "Durante il ricovero ha ricevuto dal personale del punto nascita informazioni concordanti sull'allattamento del suo bambino?" D17.2.5 - "Come valuta la pulizia degli ambienti (sala travaglio, sala parto, camera del reparto, nido, bagni, ecc.)?"
Fonte:	Indagine CAWI e CATI: "Il percorso nascita in Toscana. L'esperienza delle donne" – Anno 2010 - Laboratorio MeS
Popolazione di riferimento:	Tutte le donne che hanno partorito presso uno dei punti nascita toscani sono state invitate a compilare il questionario via web (Computer assisted web interviews) o al telefono (Computer assisted telephone interviews).

5.7 Indicatore D17.1.1: Corso pre-parto

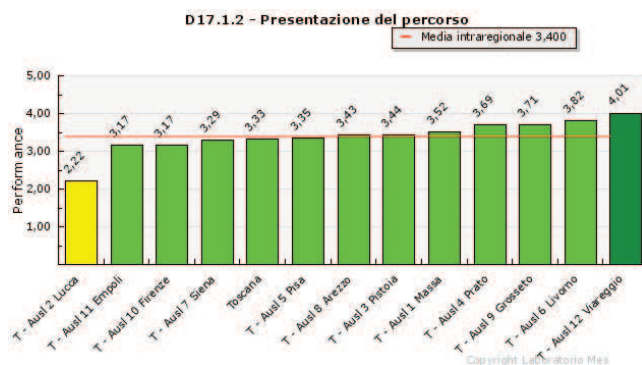


D17.1.1 Corso pre-parto

Come valuta complessivamente il corso di preparazione alla nascita?

Azienda Residenza	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale	Osservazioni	Valutazione
Toscana	27,64	51,88	0,63	0,23	0,06	100	2.496	3,76
AUSL1MC	1,29	1,84	0,67	0,30	0,12	100	118	3,67
AUSL2LU	0,55	2,43	0,87	0,33	0,00	100	146	3,48
AUSL3PT	27,65	1,95	0,69	10,00	0,00	100	170	3,65
AUSL4PO	30,69	2,19	0,56	0,13	0,00	100	189	3,88
AUSL5PI	0,80	2,40	0,72	0,26	0,04	100	197	3,58
AUSL6LI	28,00	2,31	0,56	0,15	0,00	100	150	3,85
AUSL7SI	28,78	1,98	0,71	0,19	0,11	100	205	3,70
AUSL8AR	25,00	2,47	0,60	0,08	0,00	100	196	3,85
AUSL9GR	1,23	54,88	0,43	0,23	0,06	100	82	3,83
AUSL10FI	1,34	47,64	0,60	0,22	0,06	100	762	3,80
AUSL11EM	0,91	2,61	0,61	0,09	0,00	100	181	3,80
AUSL12VI	29,89	51,72	0,44	0,26	0,05	100	87	3,78

5.8 Indicatore D17.1.2: Presentazione del percorso

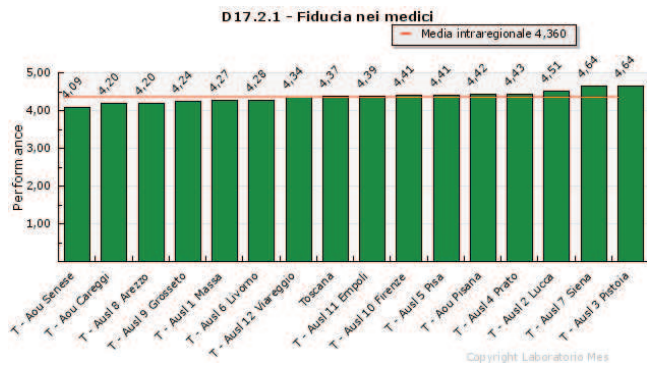


D17.1.2 Presentazione del percorso

Quando le è stato consegnato il libretto, le è stato presentato il percorso nascita con tutte le sue fasi e i servizi offerti dalla sua Asl?

Azienda Residenza	Sì, esaustivamente	Sì, sinteticamente	No, non mi è stato presentato	Totale	Osservazioni	Valutazione
Toscana	50,22	32,79	0,74	100	3.913	3,33
AUSL1MC	52,66	35,64	11,70	100	188	3,52
AUSL2LU	31,17	26,41	42,42	100	231	2,22
AUSL3PT	52,05	33,56	14,38	100	292	3,44
AUSL4PO	59,62	28,53	11,86	100	312	3,69
AUSL5PI	50,81	32,36	16,83	100	309	3,35
AUSL6LI	61,70	29,36	8,94	100	235	3,82
AUSL7SI	48,57	34,57	16,86	100	350	3,29
AUSL8AR	50,84	35,69	13,47	100	297	3,43
AUSL9GR	59,23	30,00	10,77	100	130	3,71
AUSL10FI	45,89	34,88	19,23	100	1.140	3,17
AUSL11EM	46,77	33,06	20,16	100	248	3,17
AUSL12VI	65,27	29,94	4,79	100	167	4,01

5.9 Indicatore D17.2.1: Fiducia nei medici

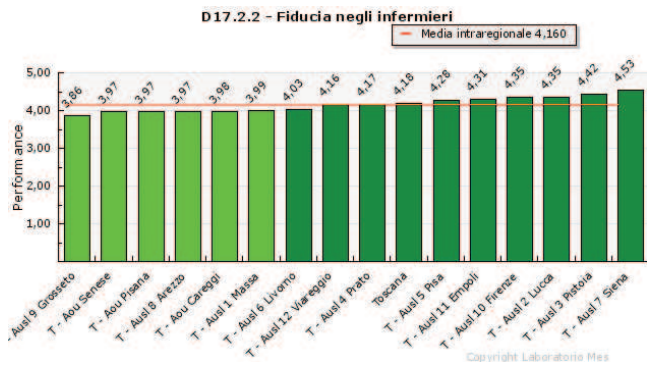


D17.2.1 Fiducia nei medici

Durante il ricovero, ha avuto fiducia nei i medici che l'hanno assistita?

Azienda Parto	Si, completamente	Si, ma fino ad un certo punto	No	Totale	Osservazioni	Valutazione
Toscana	77,88	19,11	3,01	100	4.051	4,37
AUSL1MC	73,25	24,12	2,63	100	228	4,27
AUSL2LU	80,79	18,72	0,49	100	203	4,51
AUSL3PT	86,64	12,38	0,98	100	307	4,64
AUSL4PO	80,39	16,34	3,27	100	306	4,43
AUSL5PI	79,86	16,67	3,47	100	144	4,41
AUSL6LI	73,71	23,94	2,35	100	213	4,28
AUSL7SI	87,50	10,71	1,79	100	224	4,64
AUSL8AR	72,26	23,63	4,11	100	292	4,20
AUSL9GR	75,00	19,70	5,30	100	132	4,24
AUSL10FI	79,14	18,12	2,74	100	767	4,41
AUSL11EM	78,30	19,15	2,55	100	235	4,39
AUSL12VI	78,14	17,49	4,37	100	183	4,34
AOUP	79,60	17,41	2,99	100	201	4,42
AOUS	69,32	25,00	5,68	100	176	4,09
AOUC	72,27	23,64	4,09	100	440	4,20

5.10 Indicatore D17.2.2: Fiducia negli infermieri

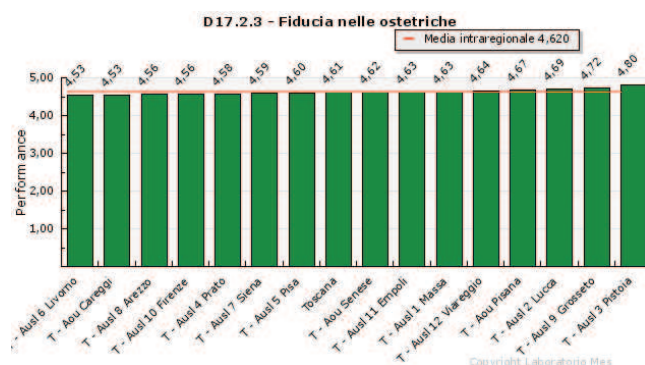


D17.2.2 Fiducia negli infermieri

Durante il ricovero, ha avuto fiducia negli infermieri che l'hanno assistita?

Azienda Parto	Sì, completamente	Sì, ma fino ad un certo punto	No	Totale	Osservazioni	Valutazione
Toscana	71,03	25,24	3,73	100	4.045	4,18
AUSL1MC	64,76	29,96	5,29	100	227	3,99
AUSL2LU	76,47	21,08	2,45	100	204	4,35
AUSL3PT	78,83	19,22	1,95	100	307	4,42
AUSL4PO	70,92	25,16	3,92	100	306	4,18
AUSL5PI	72,41	26,21	1,38	100	145	4,28
AUSL6LI	67,45	26,42	6,13	100	212	4,03
AUSL7SI	83,33	14,41	2,25	100	222	4,53
AUSL8AR	62,80	33,11	4,10	100	293	3,97
AUSL9GR	61,36	31,82	6,82	100	132	3,86
AUSL10FI	76,62	20,65	2,73	100	770	4,35
AUSL11EM	75,64	20,94	3,42	100	234	4,31
AUSL12VI	71,20	23,91	4,89	100	184	4,16
AOUP	63,27	32,14	4,59	100	196	3,97
AOUS	63,43	32,00	4,57	100	175	3,97
AOUC	63,93	31,51	4,57	100	438	3,98

5.11 Indicatore D17.2.3: Fiducia nelle ostetriche

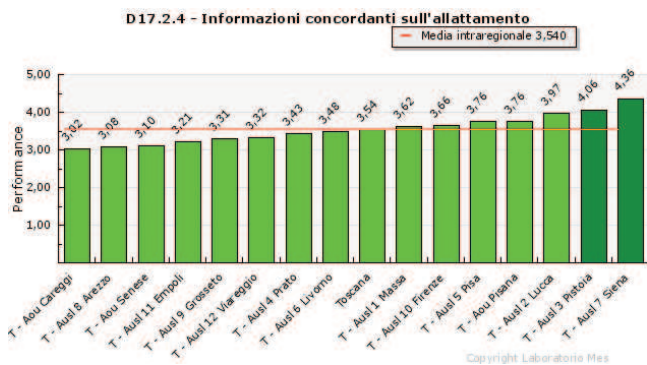


D17.2.3 Fiducia nelle ostetriche

Durante il parto, ha avuto fiducia nell'ostetrica che l'ha assistita?

Azienda Parto	Sì, completamente	Sì, ma fino ad un certo punto	No	Totale	Osservazioni	Valutazione
Toscana	87,00	10,32	2,68	100	3.886	4,61
AUSL1MC	87,91	9,30	2,79	100	215	4,63
AUSL2LU	89,00	9,50	1,50	100	200	4,69
AUSL3PT	93,20	5,78	1,02	100	294	4,80
AUSL4PO	85,38	12,29	2,33	100	301	4,58
AUSL5PI	87,41	9,09	3,50	100	143	4,60
AUSL6LI	84,13	12,98	2,88	100	208	4,53
AUSL7SI	86,70	10,09	3,21	100	218	4,59
AUSL8AR	84,86	12,68	2,46	100	284	4,56
AUSL9GR	90,40	8,00	1,60	100	125	4,72
AUSL10FI	86,12	10,11	3,77	100	742	4,56
AUSL11EM	87,56	10,22	2,22	100	225	4,63
AUSL12VI	87,36	10,99	1,65	100	182	4,64
AOUP	88,89	8,89	2,22	100	180	4,67
AOUS	87,90	8,92	3,18	100	157	4,62
AOUC	84,22	12,62	3,16	100	412	4,53

5.12 Indicatore D17.2.4: Informazioni concordanti sull'allattamento

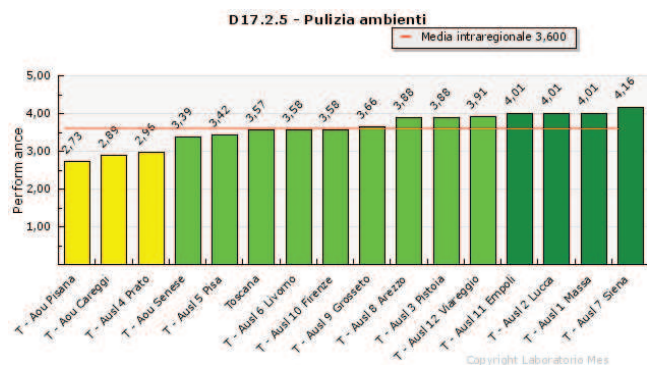


D17.2.4 Informazioni concordanti sull'allattamento

Durante il ricovero ha ricevuto dal personale del punto nascita informazioni concordanti sull'allattamento del suo bambino?

Azienda Parto	Sì, completamente	Sì, ma fino ad un certo punto	No	Non ho ricevuto nessuna informazione	Totale	Osservazioni	Valutazione
Toscana	55,99	29,44	8,88	5,70	100	4.056	3,54
AUSL1MC	57,39	30,00	7,83	4,78	100	230	3,62
AUSL2LU	67,33	24,26	5,94	2,48	100	202	3,97
AUSL3PT	70,13	22,08	4,87	2,92	100	308	4,06
AUSL4PO	54,90	27,45	8,50	9,15	100	306	3,43
AUSL5PI	59,31	31,72	6,90	2,07	100	145	3,76
AUSL6LI	53,49	32,09	10,23	4,19	100	215	3,48
AUSL7SI	78,92	16,59	4,48	0	100	223	4,36
AUSL8AR	45,05	33,11	14,33	7,51	100	293	3,08
AUSL9GR	54,26	24,03	16,28	5,43	100	129	3,31
AUSL10FI	58,27	29,84	5,81	6,07	100	774	3,66
AUSL11EM	43,97	40,52	7,76	7,76	100	232	3,21
AUSL12VI	50,82	31,15	9,29	8,74	100	183	3,32
AOUP	60,70	28,86	7,96	2,49	100	201	3,76
AOUS	45,98	32,18	14,37	7,47	100	174	3,10
AOUC	43,54	33,56	14,29	8,62	100	441	3,02

5.13 Indicatore D17.2.5: Pulizia ambienti



D17.2.5 Pulizia ambienti

Come valuta la pulizia degli ambienti (sala travaglio, sala parto, camera del reparto, nido, bagni, ecc.)?

Azienda Parto	Pulitissimi	Molto puliti	Abbastanza puliti	Poco puliti	Per niente puliti	Totale	Osservazioni	Valutazione
Toscana	24,65	43,36	26,03	4,62	1,35	100	4.073	3,57
AUSL1MC	37,83	46,96	13,48	1,30	0,43	100	230	4,01
AUSL2LU	34,80	51,96	12,25	0,98	0	100	204	4,01
AUSL3PT	31,49	48,70	18,51	0,97	0,32	100	308	3,88
AUSL4PO	10,78	33,01	42,16	10,13	3,92	100	306	2,96
AUSL5PI	17,24	47,59	28,97	4,14	2,07	100	145	3,42
AUSL6LI	27,91	38,60	26,98	5,12	1,40	100	215	3,58
AUSL7SI	42,41	47,77	9,82	0	0	100	224	4,16
AUSL8AR	28,14	55,93	14,24	1,69	0	100	295	3,88
AUSL9GR	26,52	45,45	22,73	5,30	0	100	132	3,66
AUSL10FI	20,95	47,04	29,56	2,31	0,13	100	778	3,58
AUSL11EM	34,04	54,04	10,64	1,28	0	100	235	4,01
AUSL12VI	34,78	45,11	18,48	1,09	0,54	100	184	3,91
AOUP	6,97	27,36	47,26	13,93	4,48	100	201	2,73
AOUS	19,77	40,68	31,64	6,78	1,13	100	177	3,39
AOUC	14,12	25,97	41,91	12,98	5,01	100	439	2,89

5.14 Indicatore D18: Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie

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

Partendo dall'assunto che una di queste ragioni possa essere la percezione negativa della qualità del servizio, nell'ambito di uno studio sulle determinanti della variabilità della soddisfazione dei pazienti ospedalieri toscani [Murante A.M. et al.] è stato osservato che la percentuale di dimissioni volontarie può condizionare negativamente la valutazione del servizio da parte dell'assistito e influenzare la variabilità di tali valutazioni tra i singoli ospedali della regione.

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

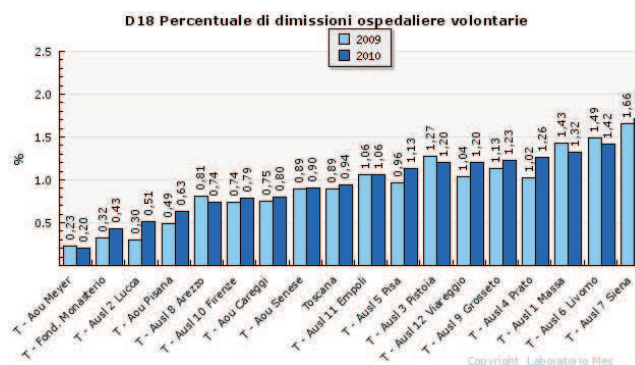
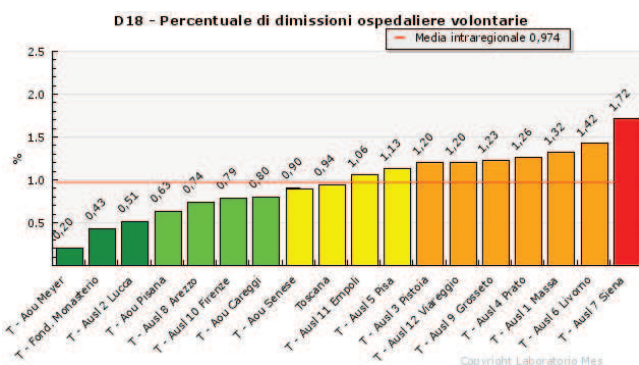
Indicatore	Valore	Media indicatore	Performance	Anno indicatore
D18 - Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie	0,94 %	0,97 %	2,71	2010

Fonte dei dati : Flusso SDO

Elaborazioni: Laboratorio Management e Sanità

Struttura ad albero, D18 Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie

• D18 Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie



D18 Percentuale di dimissioni ospedaliere volontarie								
Azienda	Valutazione 2010	Valore 2009	Valore 2010	Delta %	Numeratore 2009	Numeratore 2010	Denominatore 2009	Denominatore 2010
Toscana	2,71	0,89	0,94	4,64	5.440,00	5.633,00	608.359,00	602.017,00
T - Ausl 1 Massa	1,42	1,43	1,32	-7,37	495,00	430,00	34.636,00	32.482,00
T - Ausl 2 Lucca	4,12	0,30	0,51	73,12	82,00	140,00	27.651,00	27.269,00
T - Ausl 3 Pistoia	1,83	1,27	1,20	-5,36	439,00	413,00	34.564,00	34.360,00
T - Ausl 4 Prato	1,64	1,02	1,26	23,54	313,00	389,00	30.767,00	30.951,00
T - Ausl 5 Pisa	2,07	0,96	1,13	17,76	186,00	214,00	19.379,00	18.934,00
T - Ausl 6 Livorno	1,09	1,49	1,42	-4,57	638,00	580,00	42.759,00	40.732,00
T - Ausl 7 Siena	0,11	1,66	1,72	3,38	311,00	318,00	18.725,00	18.521,00
T - Ausl 8 Arezzo	3,36	0,81	0,74	-8,11	357,00	319,00	44.182,00	42.965,00
T - Ausl 9 Grosseto	1,74	1,13	1,23	8,88	309,00	322,00	27.394,00	26.219,00
T - Ausl 10 Firenze	3,20	0,74	0,79	6,59	408,00	436,00	54.984,00	55.123,00
T - Ausl 11 Empoli	2,31	1,06	1,06	0,02	256,00	271,00	24.196,00	25.608,00
T - Ausl 12 Viareggio	1,82	1,04	1,20	15,50	249,00	279,00	23.893,00	23.178,00
T - Aou Pisana	3,73	0,49	0,63	29,61	392,00	481,00	80.334,00	76.051,00
T - Aou Senese	2,84	0,89	0,90	0,54	368,00	356,00	41.267,00	39.706,00
T - Aou Careggi	3,16	0,75	0,80	7,26	569,00	603,00	76.210,00	75.296,00
T - Aou Meyer	5,00	0,23	0,20	-12,26	52,00	60,00	22.431,00	29.499,00
T - Fond. Monasterio	4,40	0,32	0,43	33,85	16,00	22,00	4.987,00	5.123,00

Indicatore D18: Soddisfazione complessiva

D18 Percentuale di dimissioni volontarie

Definizione:	Percentuale di dimissioni volontarie
Numeratore:	Numero di dimissioni volontarie
Denominatore:	Numero di ricoveri
Formula matematica:	$\frac{\text{Numero di dimissioni volontarie}}{\text{Numero di ricoveri}} \times 100$
Note per l'elaborazione:	Si considerano i ricoveri erogati dalle strutture pubbliche Si considera volontaria una dimissione avvenuta con modalità di dimissione (modim) =5. Si esclude l'interruzione volontaria farmacologia di gravidanza (RU 486): Codici ICD9-CM: - Diagnosi principale: 635.xx <i>Aborto indotto legalmente</i> - Diagnosi secondarie: V617 <i>altra gravidanza indesiderata</i> e/o V5883 <i>trattamento per monitoraggio di farmaci terapeutici</i> - In tutte le procedure: 99.24 <i>Iniezione di altri ormoni (prima ed eventuale seconda somministrazione per os)</i>
Fonte:	Sistema informativo regionale – Flusso SDO
Parametro di riferimento:	Media intraregionale 2010