

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	Riceverei 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 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).

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

230 - PARTE V - LA VALUTAZIONE ESTERNA: SODDISFAZIONE ED ESPERIENZA DEGLI UTENTI

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.

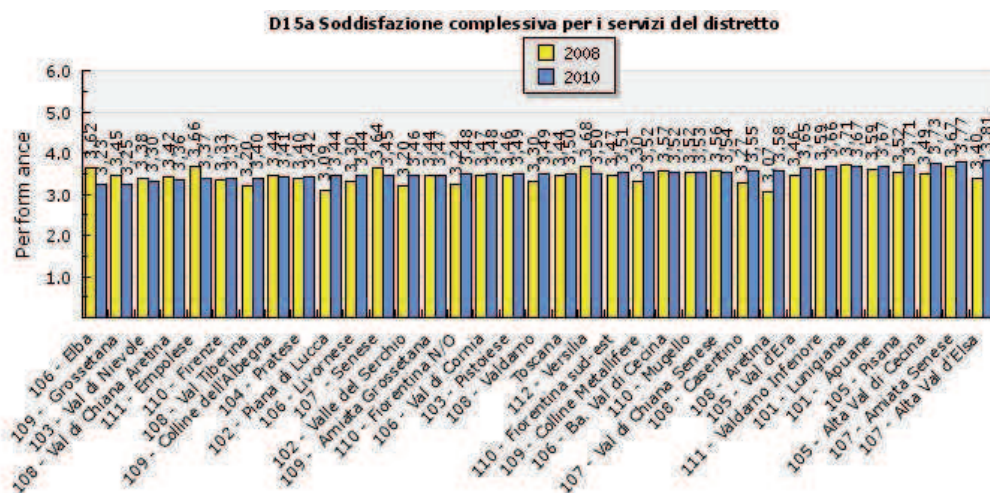
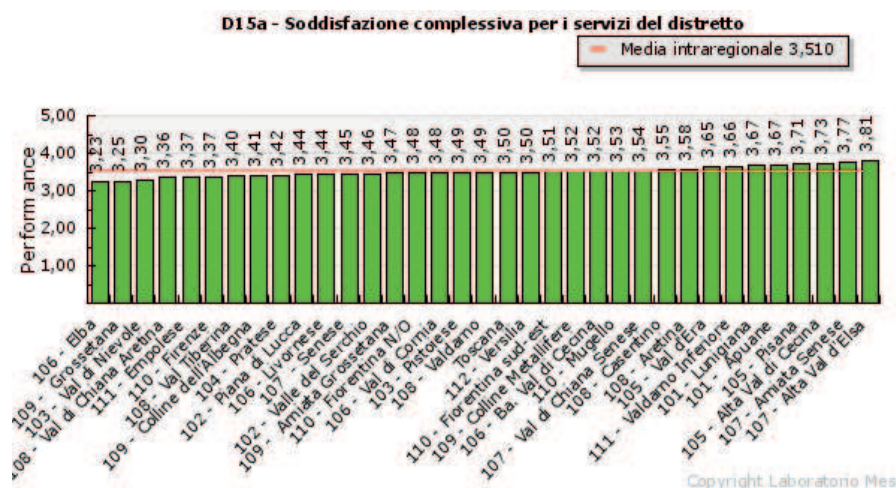
4.1 Indicatore D15a: Soddisfazione complessiva per i servizi del distretto

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

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



Servizi Distrettuali

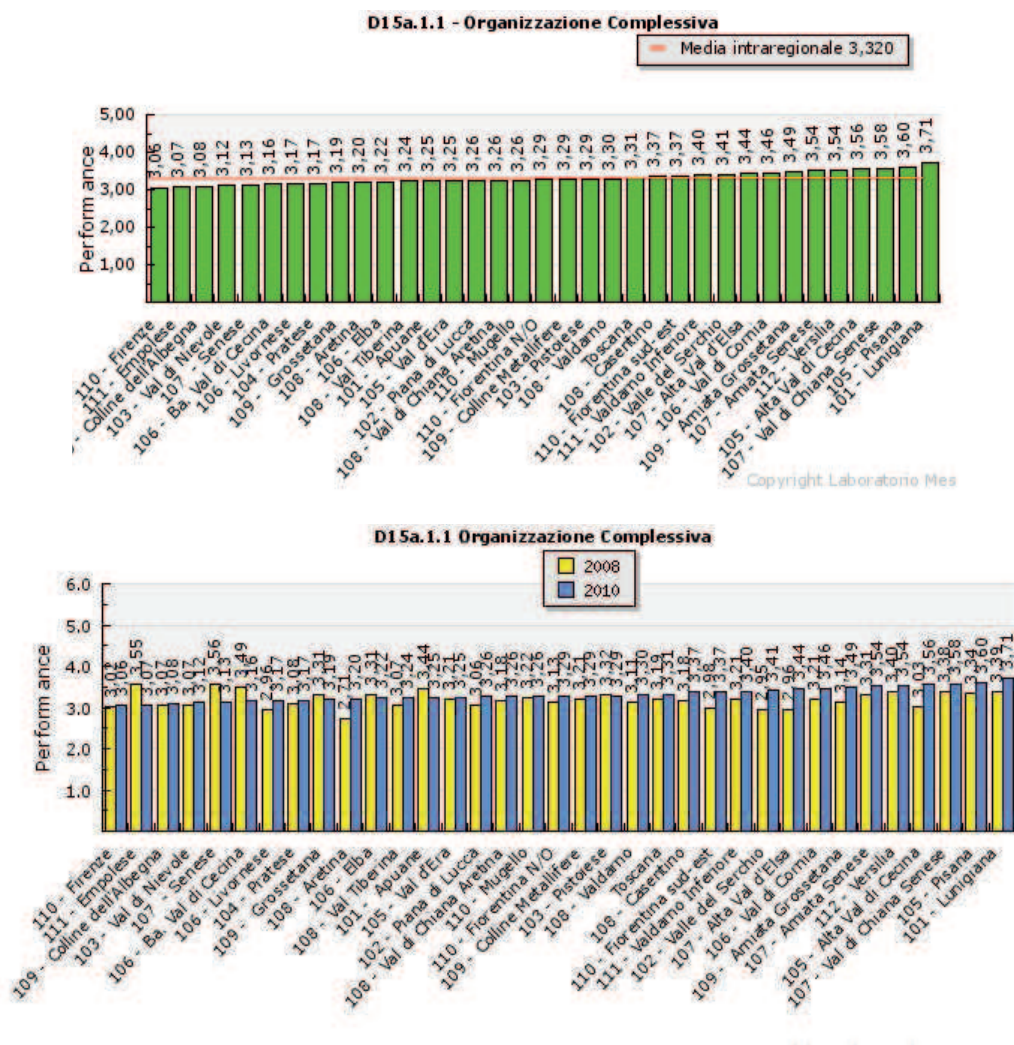
Da 1 a 5, come valuta complessivamente i servizi ricevuti in Distretto?

Zona-distretto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Totale	Osservazioni	Valutazione
Lunigiana	12,89	68,47	17,66	0,98	0,00	100	100	3,67
Apuane	26,62	46,30	23,19	2,18	1,71	100	118	3,67
Valle del Serchio	14,31	54,29	25,61	5,79	0,00	100	74	3,46
Piana di Lucca	12,44	52,72	32,63	2,21	0,00	100	79	3,44
Pistoiese	11,53	56,87	30,94	0,66	0,00	100	93	3,49
Val di Nievole	11,61	45,37	38,12	4,90	0,00	100	88	3,30
Pratese	11,85	58,28	22,24	6,85	0,78	100	218	3,42
Alta Val di Cecina	18,63	64,18	14,20	2,99	0,00	100	96	3,73
Val d'Era	13,78	65,32	20,39	0,00	0,50	100	108	3,65
Pisana	24,21	53,33	18,16	3,66	0,65	100	104	3,71
Bassa Val di Cecina	12,89	57,02	28,51	1,58	0,00	100	123	3,52
Livornese	9,93	61,73	22,05	6,29	0,00	100	93	3,44
Val di Comia	13,04	56,42	27,23	2,47	0,84	100	118	3,48
Elba	9,57	46,55	37,20	5,87	0,81	100	112	3,23
Alta Val d'Elsa	22,14	62,49	13,78	1,59	0,00	100	97	3,81
Val di Chiana Senese	10,05	66,29	20,19	3,47	0,00	100	86	3,54
Amiata Senese	12,91	76,95	9,32	0,81	0,00	100	75	3,77
Senese	9,86	58,63	28,82	2,69	0,00	100	94	3,45
Casentino	12,40	62,95	20,79	3,87	0,00	100	106	3,55
Val Tiberina	6,59	60,75	30,71	1,95	0,00	100	96	3,40
Val di Chiana Aretina	8,24	56,22	32,77	1,71	1,05	100	91	3,36
Aretina	10,95	67,72	18,37	2,96	0,00	100	85	3,58
Valdarno	7,87	69,48	16,56	6,09	0,00	100	117	3,49
Colline Metallifere	7,25	68,09	23,45	1,20	0,00	100	98	3,52
Colline dell'Albegna	18,14	38,72	41,20	1,94	0,00	100	58	3,41
Amiata Grossetana	7,38	66,60	22,32	3,71	0,00	100	87	3,47
Grossetana	18,33	33,97	37,43	10,27	0,00	100	82	3,25
Firenze	5,17	66,42	21,83	5,75	0,83	100	104	3,4
Fiorentina Nord-Ovest	11,48	56,43	30,86	1,22	0,00	100	106	3,5
Fiorentina Sud-Est	9,62	65,55	20,92	3,91	0,00	100	108	3,5
Mugello	17,01	52,43	26,31	4,24	0,00	100	101	3,5
Empolese	9,81	60,07	20,03	10,09	0,00	100	112	3,4
Valdarno Inferiore	22,57	51,10	24,33	0,50	1,50	100	98	3,7
Versilia	13,85	62,36	15,84	5,73	2,23	100	135	3,5
Toscana	12,81	59,13	23,86	3,83	0,37	100	3460	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

4.2 Indicatore D15a.1.1: Organizzazione Complessiva

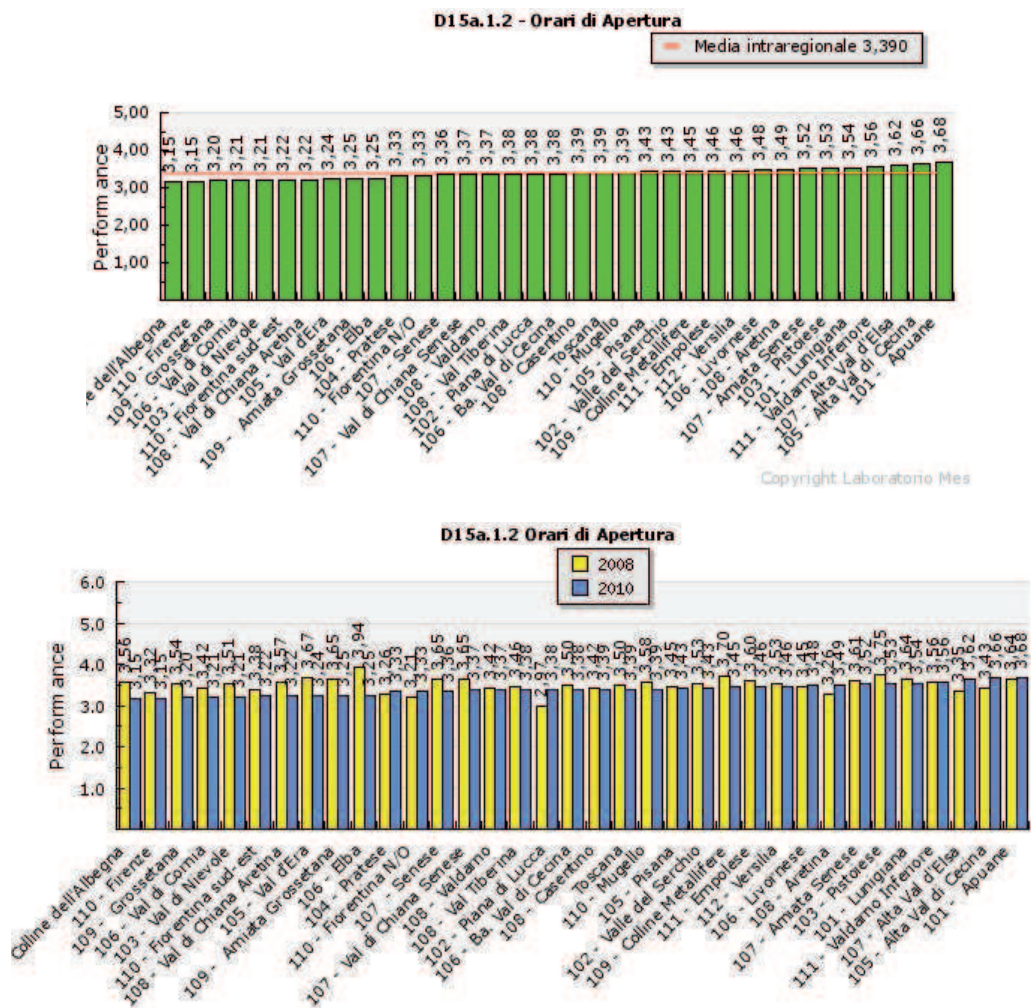


Servizi Distrettuali

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

Zona-distretto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Totale	Osservazioni	Valutazione
Lunigiana	17,64	64,82	14,45	2,60	0,49	100	98	3,71
Apuane	13,01	45,93	30,82	8,46	1,78	100	113	3,25
Valle del Serchio	16,52	44,44	34,08	4,96	0,00	100	73	3,41
Piana di Lucca	8,23	50,88	34,57	6,32	0,00	100	78	3,26
Pistoiese	10,46	49,36	33,49	6,69	0,00	100	92	3,29
Val di Nievole	9,87	46,65	30,65	9,26	3,57	100	87	3,12
Pratese	12,41	46,77	24,62	14,64	1,56	100	218	3,17
Alta Val di Cecina	20,44	49,36	26,47	2,30	1,43	100	95	3,56
Val d'Era	10,57	48,91	31,15	8,88	0,50	100	109	3,25
Pisana	23,69	46,58	24,98	3,63	1,11	100	104	3,60
Bassa Val di Cecina	12,84	41,78	33,26	9,66	2,46	100	123	3,16
Livornese	4,00	60,14	21,18	14,68	0,00	100	92	3,17
Val di Comia	12,40	58,84	22,99	4,92	0,85	100	116	3,46
Elba	9,81	51,26	28,69	7,46	2,77	100	111	3,22
Alta Val d'Elsa	13,96	58,67	15,88	11,49	0,00	100	97	3,44
Val di Chiana Senese	10,79	67,22	19,26	2,74	0,00	100	86	3,58
Amiata Senese	6,51	71,90	20,00	1,59	0,00	100	78	3,54
Senese	4,34	54,95	29,76	8,72	2,22	100	92	3,13
Casentino	12,79	53,82	25,32	6,27	1,79	100	106	3,37
Val Tiberina	4,48	57,65	30,88	6,42	0,56	100	94	3,24
Val di Chiana Aretina	6,38	56,34	29,59	7,18	0,51	100	94	3,26
Aretina	8,74	55,38	19,38	16,50	0,00	100	85	3,20
Valdarno	8,35	57,18	26,16	6,96	1,35	100	115	3,30
Colline Metallifere	9,22	51,31	34,82	3,11	1,55	100	100	3,29
Colline dell'Albegna	10,83	36,96	42,30	7,92	1,99	100	55	3,08
Amiata Grossetana	7,23	71,87	15,46	3,61	1,83	100	89	3,49
Grossetana	10,07	45,63	34,17	9,58	0,56	100	83	3,19
Firenze	2,50	52,63	33,16	10,87	0,83	100	103	3,06
Fiorentina Nord-Ovest	5,90	58,81	28,25	7,04	0,00	100	104	3,29
Fiorentina Sud-Est	14,01	48,63	31,51	4,28	1,58	100	108	3,37
Mugello	8,55	50,73	34,12	5,95	0,65	100	100	3,26
Empolese	10,90	47,80	21,83	15,26	4,20	100	111	3,07
Valdarno Inferiore	23,04	41,51	21,83	11,54	2,08	100	96	3,40
Versilia	14,28	61,27	19,85	2,49	2,10	100	140	3,54
Toscana	11,06	53,27	26,78	7,55	1,34	100	3445	3,31

4.3 Indicatore D15a.1.2: Orari di Apertura

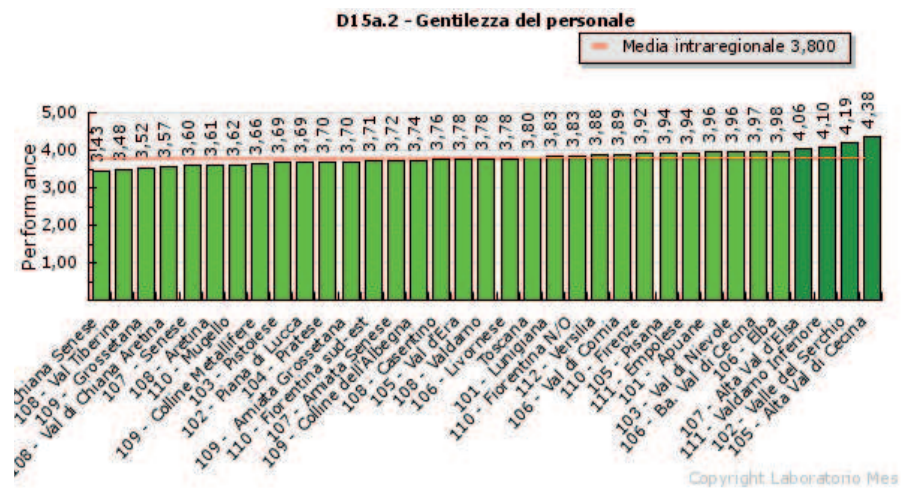


Servizi Distrettuali

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

Zona-distretto	Moltissimo	Molto	Così così	Poco	Per niente	Totale	Osservazioni	Valutazione
Lunigiana	14,35	58,02	24,23	3,40	0,00	100	100	3,54
Apuane	17,47	59,92	22,04	0,58	0,00	100	115	3,68
Valle del Serchio	19,51	43,17	31,60	3,26	2,46	100	74	3,43
Piana di Lucca	9,87	57,11	26,91	5,40	0,71	100	80	3,38
Pistoiese	14,67	56,69	25,53	2,45	0,67	100	92	3,53
Val di Nievole	15,83	36,93	37,40	8,07	1,78	100	88	3,21
Pratese	11,78	52,07	28,03	7,05	1,07	100	212	3,33
Alta Val di Cecina	23,38	56,66	12,48	4,54	2,93	100	94	3,66
Val d'Era	6,83	51,62	36,38	4,27	0,90	100	112	3,24
Pisana	11,04	56,80	27,39	4,77	0,00	100	103	3,43
Bassa Val di Cecina	10,72	61,69	16,69	9,22	1,67	100	120	3,38
Livornese	14,62	57,01	22,42	4,04	1,91	100	93	3,48
Val di Comia	9,52	48,04	33,39	7,43	1,61	100	117	3,21
Elba	10,62	49,05	31,29	8,19	0,86	100	111	3,25
Alta Val d'Elsa	17,74	59,81	18,32	2,80	1,33	100	97	3,62
Val di Chiana Senese	8,02	53,48	38,49	0,00	0,00	100	83	3,37
Amiata Senese	7,95	66,89	23,59	1,56	0,00	100	79	3,52
Senese	9,67	58,08	25,27	5,41	1,57	100	95	3,36
Casentino	12,34	52,68	30,27	3,32	1,39	100	103	3,39
Val Tiberina	13,41	49,48	32,04	4,51	0,56	100	94	3,38
Val di Chiana Aretina	7,41	48,64	39,59	2,69	1,67	100	94	3,22
Aretina	11,82	59,81	24,71	3,06	0,61	100	87	3,49
Valdarno	10,28	55,86	28,14	4,42	1,29	100	116	3,37
Colline Metallifere	12,56	57,79	25,11	2,38	2,16	100	100	3,45
Colline dell'Albegna	17,06	41,84	23,27	12,04	5,79	100	55	3,15
Amiata Grossetana	6,83	56,51	26,24	10,43	0,00	100	87	3,25
Grossetana	11,17	47,92	28,32	10,91	1,68	100	83	3,20
Firenze	14,60	43,90	26,14	9,61	5,75	100	104	3,15
Fiorentina Nord-Ovest	15,00	41,23	40,53	1,71	1,53	100	104	3,33
Fiorentina Sud-Est	6,90	54,39	31,21	4,18	3,33	100	106	3,22
Mugello	7,84	60,55	27,57	3,36	0,67	100	98	3,39
Empolese	12,38	55,08	29,33	3,22	0,00	100	109	3,46
Valdarno Inferiore	21,20	52,66	16,26	9,88	0,00	100	97	3,56
Versilia	22,31	39,73	32,00	4,38	1,58	100	134	3,46
Toscana	12,64	53,50	27,41	5,01	1,43	100	100	3,39

4.4 Indicatore D15a.2: Gentilezza del personale

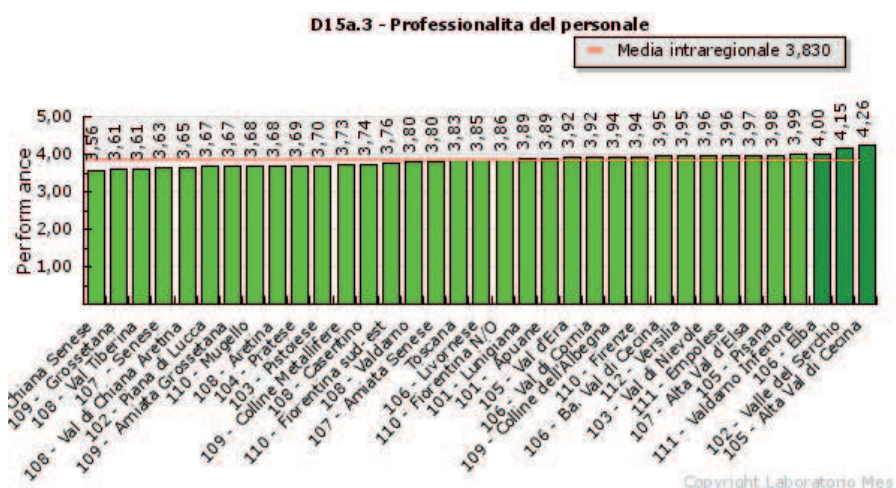


Servizi Distrettuali

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

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Totale	Osservazioni	Valutazione
Lunigiana	25,14	56,49	17,89	0,48	0,00	100	102	3,83
Apuane	37,98	43,73	15,06	3,24	0,00	100	118	3,96
Valle del Serchio	52,18	32,22	14,01	1,59	0,00	100	74	4,19
Piana di Lucca	19,01	61,13	15,62	4,24	0,00	100	80	3,69
Pistoiese	26,90	46,11	22,53	4,45	0,00	100	93	3,69
Val di Nievole	37,40	43,58	17,24	1,78	0,00	100	88	3,96
Pratese	24,12	54,05	16,52	4,37	0,94	100	220	3,70
Alta Val di Cecina	57,51	35,68	6,81	0,00	0,00	100	97	4,38
Val d'Era	31,30	47,15	17,79	0,48	3,28	100	113	3,78
Pisana	40,30	37,14	20,38	2,19	0,00	100	105	3,94
Bassa Val di Cecina	37,46	48,70	9,71	2,47	1,67	100	122	3,97
Livornese	27,84	52,49	13,83	5,84	0,00	100	95	3,78
Val di Comia	29,97	53,14	16,06	0,00	0,83	100	119	3,89
Elba	35,78	48,30	14,29	1,62	0,00	100	112	3,98
Alta Val d'Elsa	41,94	40,63	17,43	0,00	0,00	100	99	4,06
Val di Chiana Senese	14,27	47,84	36,29	1,61	0,00	100	86	3,43
Amiata Senese	23,81	55,44	17,17	1,79	1,79	100	81	3,72
Senese	20,83	50,77	24,49	3,37	0,53	100	94	3,60
Casentino	33,28	40,41	20,07	6,24	0,00	100	106	3,76
Val Tiberina	18,93	46,88	28,56	5,08	0,55	100	96	3,48
Val di Chiana Aretina	19,11	50,99	26,05	3,85	0,00	100	94	3,57
Aretina	18,37	57,70	18,80	4,52	0,61	100	88	3,61
Valdarno	26,91	52,66	16,07	4,36	0,00	100	118	3,78
Colline Metallifere	28,72	41,09	25,45	4,16	0,59	100	101	3,66
Colline dell'Albegna	39,78	30,63	18,60	11,00	0,00	100	58	3,74
Amiata Grossetana	10,64	74,40	14,95	0,00	0,00	100	89	3,70
Grossetana	18,17	46,16	34,54	1,13	0,00	100	86	3,52
Firenze	36,02	44,83	15,55	3,60	0,00	100	104	3,92
Fiorentina Nord-Ovest	28,32	52,38	16,30	3,00	0,00	100	106	3,83
Fiorentina Sud-Est	21,79	57,45	16,70	4,06	0,00	100	109	3,71
Mugello	27,74	44,36	21,10	3,28	3,53	100	100	3,62
Empolese	35,25	47,04	15,49	2,22	0,00	100	112	3,94
Valdarno Inferiore	38,82	53,19	6,49	0,50	1,00	100	98	4,10
Versilia	32,92	51,73	10,44	3,03	1,89	100	142	3,88
Toscana	29,90	48,57	18,01	2,90	0,61	100	3505	3,80

4.5 Indicatore D15a.3: Professionalità del personale



Servizi Distrettuali

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

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Totale	Osservazioni	Valutazione
Lunigiana	25,14	61,37	13,01	0,48	0,00	100	101	3,89
Apuane	34,63	45,50	17,82	0,51	1,53	100	118	3,89
Valle del Serchio	46,92	39,18	13,10	0,80	0,00	100	74	4,15
Piana di Lucca	18,35	60,26	17,79	3,60	0,00	100	78	3,67
Pistoiese	23,29	49,13	27,58	0,00	0,00	100	93	3,70
Val di Nievole	34,70	47,91	16,96	0,43	0,00	100	90	3,96
Pratese	22,09	57,38	14,81	5,27	0,45	100	220	3,69
Alta Val di Cecina	49,90	42,30	6,35	1,45	0,00	100	95	4,26
Val d'Era	31,03	53,00	14,24	1,73	0,00	100	111	3,92
Pisana	44,43	32,81	19,75	3,01	0,00	100	103	3,98
Bassa Val di Cecina	37,21	47,37	11,31	2,45	1,65	100	123	3,95
Livornese	27,04	55,57	15,75	1,64	0,00	100	95	3,85
Val di Comia	28,99	56,01	15,00	0,00	0,00	100	119	3,92
Elba	34,91	52,68	9,98	2,42	0,00	100	111	4,00
Alta Val d'Elsa	39,90	42,22	13,42	4,47	0,00	100	95	3,97
Val di Chiana Senese	18,16	48,48	33,36	0,00	0,00	100	86	3,56
Amiata Senese	19,77	66,17	12,24	1,82	0,00	100	79	3,80
Senese	20,94	51,02	25,91	1,59	0,54	100	93	3,63
Casentino	30,68	45,56	17,52	4,87	1,37	100	106	3,74
Val Tiberina	16,91	58,81	21,11	2,62	0,55	100	96	3,61
Val di Chiana Aretina	17,42	58,08	23,47	1,04	0,00	100	92	3,65
Aretina	16,24	63,76	18,34	1,66	0,00	100	87	3,68
Valdarno	26,62	52,51	19,08	1,80	0,00	100	116	3,80
Colline Metallifere	27,34	51,79	14,40	4,92	1,56	100	99	3,73
Colline dell'Albegna	45,07	28,67	24,32	0,00	1,94	100	58	3,94
Amiata Grossetana	13,81	69,27	15,09	0,00	1,83	100	89	3,67
Grossetana	23,53	43,12	31,59	1,76	0,00	100	83	3,61
Firenze	36,78	44,93	14,65	3,64	0,00	100	102	3,94
Fiorentina Nord-Ovest	26,38	55,81	17,81	0,00	0,00	100	105	3,86
Fiorentina Sud-Est	20,82	61,32	15,73	2,13	0,00	100	108	3,76
Mugello	23,31	50,47	23,55	2,67	0,00	100	99	3,68
Empolese	31,89	55,60	10,29	2,22	0,00	100	112	3,96
Valdarno Inferiore	35,38	50,83	12,75	0,00	1,05	100	97	3,99
Versilia	33,63	54,42	7,87	2,17	1,91	100	140	3,95
Toscana	28,48	52,30	16,62	2,10	0,50	100	100	3,83

4.6 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 bersaglio, 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.

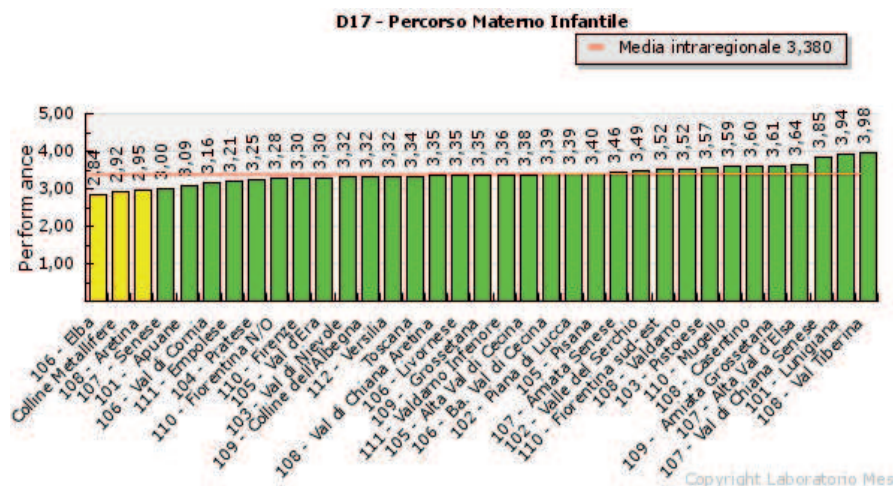
Il simbolo inserito nella scheda indicatore segnala che l'indagine fonte del dato conta un grande numero di intervistati, ma non è rappresentativa della popolazione di riferimento in quanto non campionaria.

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

Fonte dei dati : Indagine CAWI-CATI - Laboratorio Mes

Elaborazioni: Laboratorio Management e Sanità

- D17 Percorso Materno Infantile
 - D17.1.1 Corso pre-parto [\[solo valutazione\]](#) ■
 - D17.1.2 Presentazione del percorso [\[solo valutazione\]](#) ■

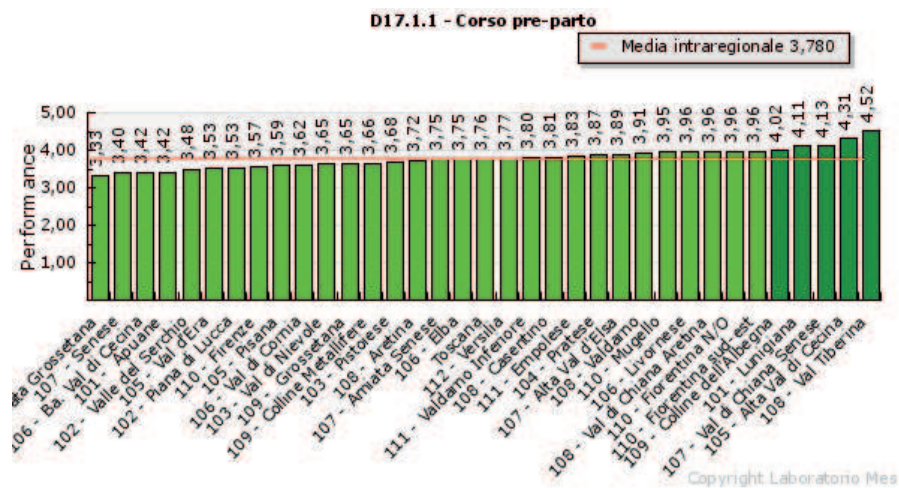


D17 Percorso Materno Infantile

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

Zona-distretto	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale	Osservazioni	Valutazione
Lunigiana	0,00	3,70	18,52	37,04	40,74	100	27	3,94
Apuane	0,85	9,40	45,30	30,77	13,68	100	117	3,09
Valle del Serchio	0,00	5,66	30,19	43,40	20,75	100	53	3,49
Piana di Lucca	0,00	5,06	33,54	46,84	14,56	100	158	3,39
Pistoiese	1,20	1,80	30,54	43,11	23,35	100	167	3,57
Val di Nievole	3,13	5,21	29,17	47,92	14,58	100	96	3,32
Pratese	1,69	7,43	34,46	41,89	14,53	100	296	3,25
Alta Val di Cecina	10,00	0,00	30,00	30,00	30,00	100	10	3,38
Val d'Era	1,03	6,19	35,05	43,30	14,43	100	97	3,30
Pisana	0,63	3,77	35,22	43,40	16,98	100	159	3,40
Bassa Val di Cecina	0,00	2,08	39,58	43,75	14,58	100	48	3,39
Livornese	0,00	5,19	38,52	39,26	17,04	100	135	3,35
Val di Cornia	0,00	11,76	32,35	47,06	8,82	100	34	3,16
Elba	0,00	18,18	36,36	45,45	0,00	100	11	2,84
Alta Val d'Elsa	1,43	5,71	20,00	45,71	27,14	100	70	3,64
Val di Chiana Senese	0,00	2,63	13,16	57,89	26,32	100	38	3,85
Amiata Senese	0,00	0,00	35,29	52,94	11,76	100	17	3,46
Senese	2,75	7,34	47,71	31,19	11,01	100	109	3,00
Casentino	0,00	0,00	26,47	58,82	14,71	100	34	3,60
Val Tiberina	0,00	6,25	12,50	37,50	43,75	100	16	3,98
Val di Chiana Aretina	0,00	10,71	28,57	42,86	17,86	100	28	3,35
Aretina	1,80	11,71	45,05	31,53	9,91	100	111	2,95
Valdarno	1,01	6,06	24,24	47,47	21,21	100	99	3,52
Colline Metallifere	0,00	23,81	28,57	38,10	9,52	100	21	2,92
Colline dell'Albegna	0,00	8,70	34,78	39,13	17,39	100	23	3,32
Amiata Grossetana	0,00	11,11	22,22	33,33	33,33	100	9	3,61
Grossetana	0,00	5,66	41,51	32,08	20,75	100	53	3,35
Firenze	1,79	6,12	32,91	44,90	14,29	100	392	3,30
Fiorentina Nord-Ovest	1,47	4,41	37,50	43,75	12,87	100	272	3,28
Fiorentina Sud-Est	0,00	1,97	33,00	46,31	18,72	100	203	3,52
Mugello	0,00	6,45	27,42	38,71	27,42	100	62	3,59
Empolese	1,04	6,22	39,38	41,97	11,40	100	193	3,21
Valdarno Inferiore	0,00	1,43	41,43	44,29	12,86	100	70	3,36
Versilia	2,45	6,13	34,36	37,42	19,63	100	163	3,32
Toscana	1,12	5,69	34,53	42,29	16,37	100	3391	3,34

4.7 Indicatore D17.1.1: Corso pre-parto

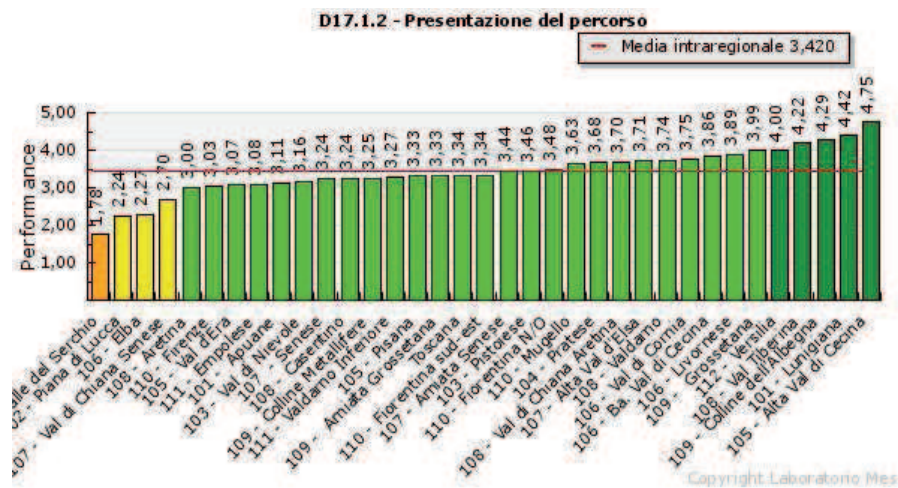


D17.1.1 Corso pre-parto

Come valuta complessivamente il corso di preparazione alla nascita?

Zona-distretto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Totale	Osservazioni	Valutazione
Lunigiana	52,38	33,33	9,52	0,00	4,76	100	21	4,11
Apuane	21,67	46,67	18,33	10,00	3,33	100	60	3,42
Valle del Serchio	30,43	34,78	17,39	17,39	0,00	100	23	3,48
Piana di Lucca	12,75	60,78	22,55	3,92	0,00	100	102	3,53
Pistoiese	27,38	48,81	14,29	9,52	0,00	100	84	3,68
Val di Nievole	25,40	52,38	11,11	11,11	0,00	100	63	3,65
Pratese	29,48	53,76	13,29	3,47	0,00	100	173	3,87
Alta Val di Cecina	44,44	55,56	0,00	0,00	0,00	100	9	4,31
Val d'Era	16,13	59,68	16,13	6,45	1,61	100	62	3,53
Pisana	18,48	56,52	18,48	6,52	0,00	100	92	3,59
Bassa Val di Cecina	13,33	60,00	16,67	6,67	3,33	100	30	3,42
Livornese	33,33	53,76	9,68	3,23	0,00	100	93	3,96
Val di Cornia	15,00	60,00	25,00	0,00	0,00	100	20	3,63
Elba	40,00	40,00	0,00	20,00	0,00	100	5	3,75
Alta Val d'Elsa	27,78	55,56	16,67	0,00	0,00	100	36	3,89
Val di Chiana Senese	50,00	34,62	11,54	3,85	0,00	100	26	4,13
Amiata Senese	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100	5	3,75
Senese	22,22	46,30	18,52	7,41	5,56	100	54	3,40
Casentino	27,27	50,00	22,73	0,00	0,00	100	22	3,81
Val Tiberina	61,54	38,46	0,00	0,00	0,00	100	13	4,52
Val di Chiana Aretina	27,78	61,11	11,11	0,00	0,00	100	18	3,96
Aretina	22,22	58,33	15,28	2,78	1,39	100	72	3,72
Valdarno	27,27	58,18	14,55	0,00	0,00	100	55	3,91
Colline Metallifere	14,29	64,29	21,43	0,00	0,00	100	14	3,66
Colline dell'Albegna	21,43	78,57	0,00	0,00	0,00	100	14	4,02
Amiata Grossetana	33,33	33,33	0,00	33,33	0,00	100	3	3,33
Grossetana	25,00	55,56	8,33	8,33	2,78	100	36	3,65
Firenze	27,08	45,42	15,83	9,17	2,50	100	240	3,57
Fiorentina Nord-Ovest	36,87	48,99	9,09	4,04	1,01	100	198	3,96
Fiorentina Sud-Est	33,85	53,85	8,46	3,08	0,77	100	130	3,96
Mugello	31,58	52,63	15,79	0,00	0,00	100	38	3,95
Empolese	24,41	59,06	14,96	1,57	0,00	100	127	3,83
Valdarno Inferiore	26,09	54,35	17,39	2,17	0,00	100	46	3,80
Versilia	29,63	50,62	12,35	6,17	1,23	100	81	3,77
Toscana	27,41	52,59	14,00	5,04	0,97	100	2065	3,76

4.8 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 Ausl?

Zona-distretto	Sì, esaustivamente	Sì, sinteticamente	No, non mi è stato presentato	Totale	Osservazioni	Valutazione
Valle del Serchio	76,92	23,08	0,00	100	26	4,42
Apuane	43,24	37,84	18,92	100	111	3,11
Valle del Serchio	23,08	25,00	51,92	100	52	1,78
Piana di Lucca	32,05	25,64	42,31	100	156	2,24
Pistoiese	54,94	28,40	16,67	100	162	3,46
Val di Nievole	43,96	38,46	17,58	100	91	3,16
Pratese	58,33	30,56	11,11	100	288	3,68
Alta Val di Cecina	90,00	10,00	0,00	100	10	4,75
Val d'Era	44,57	33,70	21,74	100	92	3,07
Pisana	49,36	34,62	16,03	100	156	3,33
Bassa Val di Cecina	63,04	28,26	8,70	100	46	3,86
Livornese	64,66	26,32	9,02	100	133	3,89
Val di Cornia	58,82	32,35	8,82	100	34	3,75
Elba	9,09	72,73	18,18	100	11	2,27
Alta Val d'Elsa	64,29	20,00	15,71	100	70	3,71
Val di Chiana Senese	42,11	23,68	34,21	100	38	2,70
Amiata Senese	50,00	37,50	12,50	100	16	3,44
Senese	45,37	38,89	15,74	100	108	3,24
Casentino	44,12	41,18	14,71	100	34	3,24
Val Tiberina	68,75	31,25	0,00	100	16	4,22
Val di Chiana Aretina	56,00	36,00	8,00	100	25	3,70
Aretina	37,74	44,34	17,92	100	106	3,00
Valdarno	58,95	31,58	9,47	100	95	3,74
Colline Metallifere	50,00	30,00	20,00	100	20	3,25
Colline dell'Albegna	71,43	28,57	0,00	100	21	4,29
Amiata Grossetana	44,44	44,44	11,11	100	9	3,33
Grossetana	65,38	28,85	5,77	100	52	3,99
Firenze	42,71	35,81	21,49	100	377	3,03
Fiorentina Nord-Ovest	53,41	32,20	14,39	100	264	3,48
Fiorentina Sud-Est	51,53	30,61	17,86	100	196	3,34
Mugello	50,00	45,16	4,84	100	62	3,63
Empolese	44,97	33,33	21,69	100	189	3,08
Valdarno Inferiore	51,47	27,94	20,59	100	68	3,27
Versilia	64,97	29,94	5,10	100	157	4,00
Toscana	50,53	32,42	17,05	100	3291	3,34