

Il Servizio di Pronto Soccorso:
le esperienze dei pazienti lucani e toscani a confronto



REGIONE BASILICATA

**REGIONE
TOSCANA**



A cura del
Laboratorio Management e Sanità

Anno 2012

A cura del Laboratorio Management e Sanità

Responsabile scientifico del progetto: Prof.ssa Sabina Nuti

A cura dell'Area Valutazione Esterna

Coordinatore della ricerca: Cinzia Panero

Gruppo di ricerca: Domenico Cerasuolo, Federica Covre, Giuseppe D'Orio,
Alessandro Giari, Linda Marcacci, Anna Maria Murante, Emiliano Pardini,
Maria Cristina Rizzo, Chiara Vinattieri

Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Istituto di Management
Laboratorio Management e Sanità
Piazza Martiri della Libertà, 24
Telefono +39 050 883982
Fax +39 050 883936
<http://meslab.sssup.it>

Indice

Introduzione	1
La metodologia	4
Report Aziende	17
Caratteristiche socio demografiche e stato di salute	19
Accesso	25
Accettazione	39
Attesa	43
Comfort e pulizia	47
Assistenza e Comunicazione	51
Rapporto medico-paziente	61
Rapporto infermiere-paziente	69
Dimissioni	77
Giudizio complessivo	87

Introduzione

Da tempo numerosi studi (Donabedian, 1992; Yarnold et al., 1992; Hansagi et al., 1992) evidenziano che la soddisfazione del paziente può essere considerata, unitamente alla descrizione dell'esperienza vissuta, un ottimo punto di riferimento ai fini della valutazione della qualità del servizio erogato (Trout et al., 2000). Capire se gli utenti sono soddisfatti è importante anche sotto il profilo clinico, in quanto, i pazienti soddisfatti sono più inclini ad aderire ai trattamenti (Bjorvell et al., 1991; Hostutler et al., 1999) e ad assumere un ruolo attivo nel loro percorso di cura (Donabedian, 1988).

La soddisfazione dei pazienti è peraltro ormai uno degli elementi chiave dei sistemi di valutazione della performance delle aziende sanitarie, soprattutto nei Paesi anglosassoni: in questo modo, infatti, è possibile monitorare la propria capacità di rispondere a bisogni ed aspettative dei pazienti, che, sempre più spesso, chiedono di essere informati e coinvolti nel loro processo di cura.

In Italia, la misurazione e valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini per l'assistenza ricevuta è parte integrante del sistema di valutazione della performance (Nutti, 2008) che il Laboratorio Management e Sanità (MeS) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, sin dal 2004, ha sviluppato e successivamente implementato in tutte le Aziende sanitarie della regione Toscana e, dal 2008 nelle altre Regioni aderenti al network.

Il sistema si compone di sei dimensioni (la valutazione dei livelli di salute della popolazione; la valutazione della capacità di perseguire gli orientamenti del sistema regionale; la valutazione socio sanitaria; la valutazione esterna, in cui si collocano gli indicatori relativi alla valutazione da parte dei cittadini circa la qualità dell'assistenza ricevuta; la valutazione interna ed, infine, la valutazione dell'efficienza operativa e della performance economico-finanziaria) idonee a rappresentare in maniera sintetica gli aspetti caratterizzanti la performance di un sistema sanitario. In questo modo il sistema di valutazione, oltre a monitorare le Aziende sanitarie, fornisce loro elementi di feedback rispetto alle azioni intraprese, consentendone quindi il controllo e la revisione.

Gli indicatori relativi alla valutazione esterna sono alimentati dai risultati delle indagini di soddisfazione che il Laboratorio MeS conduce tra i cittadini che hanno usufruito dei servizi sanitari: l'elevata articolazione dei questionari, che approfondiscono molteplici aspetti delle modalità di erogazione dei servizi, consente di coglierne i punti di forza, da considerare best practices, ed i punti di debolezza, che richiedono invece un'azione di miglioramento. Tra le indagini effettuate sistematicamente vi è quella relativa alla rilevazione della soddisfazione ed esperienza degli utenti del servizio di Pronto Soccorso (Seghieri et al., 2009; Marcacci et al., 2010), realizzata annualmente dal 2005 in Toscana, nel 2010 anche in Umbria e Liguria.

Nel 2012 la Regione Basilicata ha chiesto che venisse effettuata anche presso le Aziende Sanitarie lucane, con l'obiettivo di rilevare l'esperienza ed il grado di soddisfazione di un campione di utenti del servizio di Pronto soccorso.

Questo report contiene i risultati a confronto dell'indagine svolta presso i Pronto Soccorso della Regione Basilicata (anno 2012) e della Toscana (anno 2011).

Le tabelle che seguono illustrano l'articolazione del servizio di Pronto Soccorso nelle due Regioni, nonché la numerosità degli accessi annui presso ciascuna struttura.

Azienda	Pronto Soccorso	Accessi 2011 (anno di riferimento per il campionamento)
	PS di Lagonegro	8689
	PS di Melfi	15546
	PS di Villa d'Agri	13560
ASP - Potenza		37795
	PS di Matera	21186
	PS di Policoro	26489
ASM - Matera		47675
	PS San Carlo	46160
AOR - San Carlo		46160
Totale Reg. Basilicata		131630

Azienda	Pronto Soccorso	Accessi 2010 (anno di riferimento per il campionamento)
	PS Carrara	18820
	Fivizzano	3898
	PS Massa	22962
	PS Pontremoli	5722
	Accessi non attribuiti ai PS	29079
Ausl 1 - Massa		80481
	PS Lucca	62939
	PS Castelnuovo	14673
Ausl 2- Lucca		77612
	PS Pescia	9099
	PS Pistoia	52847
	PS S.Marcello	5565
	Accessi non attribuiti ai PS	38313
Ausl 3 - Pistoia		105824
	PS Prato	73028
Ausl 4 - Prato		73028
	PS Pontedera	53193
	PS Volterra	7721
Ausl 5 - Pisa		60914
	PS Cecina	33457
	PS Elba	13631
	PS Livorno	71360
	PS Piombino	24238
Ausl 6 - Livorno		142686
	PS Abbadia S.S.	6394
	PS Nottola	27196
	PS Campostaggia	28331
Ausl 7 - Siena		61921
	PS Arezzo	68914
	PS Bibbiena	14045
	PS Castiglion Fiorentino	1231
	PS Sansepolcro	613042
	PS Montevarchi	37025
Ausl 8 - Arezzo		148257
	PS Orbetello	25316
	PS Massa Marittima	12895
	PS Pitigliano	5054
	PS Castel del Piano	6800
	PS Grosseto	62202
Ausl 9 - Grosseto		112267

Azienda	Pronto Soccorso	Accessi 2010 (anno di riferimento per il campionamento)
	PS Borgo San Lorenzo	22182
	PS Santa Maria Annunziata	35538
	PS Santa Maria Nuova	31330
	PS Figline	16152
	PS Nuovo San Giovanni di Dio	43429
Ausl 10 - Firenze		148631
	PS Empoli	68852
Ausl 11 - Empoli		68852
	PS Viareggio	73931
Ausl 12 - Viareggio		73931
AOU Careggi		135521
AOU Pisana		82067
AOU Senese		47106
AOU Pediatrica Meyer		44052
Totale Reg. Toscana		1463150

La metodologia

Il campione

Nella definizione del campione è stata utilizzata come popolazione di riferimento il totale degli utenti maggiorenni che si sono recati in uno dei Pronto Soccorso della Regione Toscana nel 2010 o della Basilicata nel 2011. Nel caso della AOUM sono stati intervistati i genitori o i tutori legali del bambino. I nominativi dei pazienti da campionare sono stati estratti in modo casuale dalla lista dei pazienti che si sono recati presso un Pronto Soccorso toscano nel periodo ottobre-novembre 2011 o presso un Pronto Soccorso della Basilicata nel periodo ottobre-novembre 2012.

Il campione è stato definito in modo da essere rappresentativo, per la Basilicata, a livello di singolo Pronto Soccorso (significatività del 95% e stima dell'errore del 7%, 5% per AOR San Carlo) e per la Toscana a livello di azienda (significatività del 95% e precisione del 5%). Il campione è stato stratificato in base alla composizione per codice colore (sui codici è stata effettuata l'aggregazione tra Azzurro e Bianco e tra Rosso e Giallo) della popolazione di riferimento (per la Toscana la stratificazione è anche per Pronto Soccorso). Il campione complessivo regionale richiesto è pari a 1.349 pazienti per la Basilicata e 5.681 pazienti per la Toscana.

Il questionario

I pazienti hanno risposto ad un questionario sviluppato, sulla base della letteratura esistente (Trout, 2000; Boudreaux et al., 2003; Boudreaux et al., 2004; Seghieri et al., 2009; Marcacci et al., 2010), dai ricercatori del Laboratorio Management e Sanità (MES) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e condiviso con le Direzioni ed i professionisti delle due Regioni.

Il questionario è stato costruito con l'intento di raccogliere informazioni sull'esperienza

degli utenti del servizio di Pronto Soccorso ed è composto da domande di tipo reporting e di tipo rating, dove le prime mirano a rilevare l'esperienza dei cittadini e le seconde la valutazione del servizio.

In questo modo è possibile conoscere quali aspetti hanno provocato i maggiori livelli di insoddisfazione e comprendere cosa sia effettivamente accaduto al paziente, consentendo così alle Aziende di intervenire efficacemente.

Le 56 domande sono state raggruppate in 10 sezioni:

- Accesso (12)
- Accettazione (triage) (4)
- Attesa (3)
- Comfort e pulizia (3)
- Assistenza e comunicazione (7)
- Rapporto medico-paziente (5)
- Rapporto infermiere-paziente (5)
- Dimissioni (7)
- Giudizio complessivo (5)
- Caratteristiche socio - demografiche del paziente (5)

La rilevazione

I pazienti del campione hanno ricevuto a casa un questionario cartaceo da compilare e restituire utilizzando una busta preaffrancata allegata. In alternativa, il paziente campionato ha potuto scegliere di compilare il questionario con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), ossia compilando il questionario su web, accedendo ad una piattaforma on-line (www.indagineps.sssup.it/basilicata) realizzata dal Laboratorio Management e Sanità, oppure di essere intervistato telefonicamente (metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing) da ricercatori del Laboratorio stesso, appositamente formati.

Le interviste concluse a cui si fa riferimento in questo report ammontano, per la Basilicata, a 1.327, a fronte di 8.000 pazienti invitati a partecipare (lista campionaria sovrastimata per ottenere un numero di risposte pari al campione richiesto); per la Toscana le interviste concluse ammontano a 6.049. Per la Basilicata per alcuni Pronto Soccorso (per la Toscana per alcune Aziende) non è stato possibile raggiungere la quota campionaria prevista, mentre per altri è stata superata.

Note sull'elaborazione

Per poter rappresentare correttamente con i risultati raccolti l'esperienza dell'intera popolazione di riferimento (pazienti dei Pronto Soccorsi nel periodo oggetto di indagine), per ciascun strato del campione è stato costruito un peso campionario.

Il metodo di stima campionaria si basa infatti sul principio che le unità appartenenti al campione rappresentino anche le unità della popolazione che non sono incluse in esso. Perché ciò avvenga si attribuisce alle unità rispondenti un peso campionario che indica il numero di unità della popolazione rappresentate. Il peso campionario è calcolato a partire dal peso diretto (reciproco della probabilità di inclusione delle unità nel campione), che a sua volta è stato moltiplicato per un fattore di correzione per mancata risposta (inverso del tasso di risposta), necessario per far sì che le unità rispondenti rappresentino anche quelle non rispondenti.

I risultati presentati nel report, quindi, illustrano i dati relativi all'intera popolazione, ovvero al totale degli accessi al Pronto Soccorso nel periodo di svolgimento dell'indagine. La tabella che segue specifica per ciascun Pronto Soccorso (Azienda per la Toscana): la numerosità campionaria definita in fase di progettazione, il numero di unità rispondenti ed il peso campionario assegnato a ciascuna di esse.

Le elaborazioni delle risposte al questionario, presentate nelle pagine successive, sono state effettuate al netto delle risposte "non so/non ricordo".

Interviste concluse e pesi campionari

Azienda / PS	Codice colore	Totale accessi	Campione	Interviste concluse	Pesi finali
PS di Lagonegro	Bianco/Azzurro	134	15	8	16,7500
PS di Lagonegro	Verde	1269	141	107	11,8598
PS di Lagonegro	Giallo/Rosso	329	37	26	12,6538
PS di Melfi	Bianco/Azzurro	96	9	6	16,0000
PS di Melfi	Verde	1586	146	161	9,8509
PS di Melfi	Giallo/Rosso	422	39	36	11,7222
PS di Villa d'Agri	Bianco/Azzurro	76	9	15	5,0667
PS di Villa d'Agri	Verde	935	114	129	7,2481
PS di Villa d'Agri	Giallo/Rosso	566	69	80	7,0750
Totale ASP - Potenza		5413	579	568	9,5299
PS di Matera	Bianco/Azzurro	340	17	24	14,1667
PS di Matera	Verde	2382	120	146	16,3151
PS di Matera	Giallo/Rosso	1118	57	82	13,6341
PS di Policoro	Bianco/Azzurro	128	8	8	16,0000
PS di Policoro	Verde	2467	157	151	16,3377
PS di Policoro	Giallo/Rosso	467	30	23	20,3043
Totale ASM - Matera		6902	389	434	15,9032
PS San Carlo - Potenza	Bianco/Azzurro	957	63	42	22,7857
PS San Carlo - Potenza	Verde	3210	212	179	17,9330
PS San Carlo - Potenza	Giallo/Rosso	1597	106	104	15,3558
Totale AOR - San Carlo		5764	381	325	17,7354
Totale Reg. Basilicata		18079	1349	1327	13,6240

Azienda / Cod PS	Codice colore	Totale accessi	Campione	Interviste concluse	Pesi finali
Ausl1 PS Carrara	bianco/azzurro	243	25	27	9,00
Ausl1 PS Carrara	verde	644	66	60	10,73
Ausl1 PS Carrara	giallo/rosso	253	26	27	9,37
Ausl1 PS Carrara	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl1 PS Fivizzano	bianco/azzurro	17	2	2	8,50
Ausl1 PS Fivizzano	verde	161	17	19	8,47
Ausl1 PS Fivizzano	giallo/rosso	48	5	7	6,86
Ausl1 PS Fivizzano	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl1 PS Massa	bianco/azzurro	261	27	15	17,40
Ausl1 PS Massa	verde	692	71	57	12,14
Ausl1 PS Massa	giallo/rosso	392	40	44	8,91
Ausl1 PS Massa	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl1 PS Pontremoli	bianco/azzurro	49	5	5	9,80
Ausl1 PS Pontremoli	verde	265	27	29	9,14
Ausl1 PS Pontremoli	giallo/rosso	88	9	9	9,78
Ausl1 PS Pontremoli	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale Ausl 1		3113	320	301	10,34
Ausl2 PS Lucca	bianco/azzurro	892	92	85	10,49
Ausl2 PS Lucca	verde	990	102	98	10,10
Ausl2 PS Lucca	giallo/rosso	574	59	60	9,57
Ausl2 PS Lucca	non assegnato	1	0	0	0,00
Ausl2 PS Castelnuovo	bianco/azzurro	162	17	24	6,75
Ausl2 PS Castelnuovo	verde	349	36	37	9,43
Ausl2 PS Castelnuovo	giallo/rosso	134	14	14	9,57
Ausl2 PS Castelnuovo	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale Ausl 2		3102	320	318	9,75
Ausl3 PS Pescia	bianco/azzurro	408	32	27	15,11
Ausl3 PS Pescia	verde	1075	84	102	10,54
Ausl3 PS Pescia	giallo/rosso	405	32	36	11,25
Ausl3 PS Pescia	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl3 PS Pistoia	bianco/azzurro	386	30	29	13,31
Ausl3 PS Pistoia	verde	1038	82	81	12,81
Ausl3 PS Pistoia	giallo/rosso	562	44	45	12,49
Ausl3 PS Pistoia	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl3 PS S.Marcello	bianco/azzurro	42	3	5	8,40
Ausl3 PS S.Marcello	verde	140	11	19	7,37
Ausl3 PS S.Marcello	giallo/rosso	44	3	5	8,80
Ausl3 PS S.Marcello	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale Ausl 3		4100	321	349	11,75
Ausl4 PS Prato	bianco/azzurro	315	44	37	8,51
Ausl4 PS Prato	verde	1349	188	206	6,55
Ausl4 PS Prato	giallo/rosso	617	86	95	6,49
Ausl4 PS Prato	non assegnato	22	3	3	7,33
Totale Ausl 4		2303	321	341	6,75

Azienda / Cod PS	Codice colore	Totale accessi	Campione	Interviste concluse	Pesi finali
Ausl5 PS Pontedera	bianco/azzurro	490	68	64	7,66
Ausl5 PS Pontedera	verde	1089	151	146	7,46
Ausl5 PS Pontedera	giallo/rosso	394	55	48	8,21
Ausl5 PS Pontedera	non assegnato	1	0	0	0,00
Ausl5 PS Volterra	bianco/azzurro	50	7	8	6,25
Ausl5 PS Volterra	verde	197	27	31	6,35
Ausl5 PS Volterra	giallo/rosso	98	14	14	7,00
Ausl5 PS Volterra	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale Ausl 5		.319	322	311	7,46
Ausl6 PS Cecina	bianco/azzurro	163	11	9	18,11
Ausl6 PS Cecina	verde	761	50	54	14,09
Ausl6 PS Cecina	giallo/rosso	263	17	21	12,52
Ausl6 PS Cecina	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl6 PS Elba	bianco/azzurro	35	2	1	35,00
Ausl6 PS Elba	verde	176	12	4	44,00
Ausl6 PS Elba	giallo/rosso	98	6	7	14,00
Ausl6 PS Elba	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl6 PS Livorno	bianco/azzurro	480	32	30	16,00
Ausl6 PS Livorno	verde	1366	90	99	13,80
Ausl6 PS Livorno	giallo/rosso	772	51	55	14,04
Ausl6 PS Livorno	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl6 PS Piombino	bianco/azzurro	74	5	7	10,57
Ausl6 PS Piombino	verde	533	35	37	14,41
Ausl6 PS Piombino	giallo/rosso	166	11	10	16,60
Ausl6 PS Piombino	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale Ausl 6		4887	322	334	14,63
Ausl7 PS Abb S.S.	bianco/azzurro	58	7	9	6,44
Ausl7 PS Abb S.S.	verde	175	20	29	6,03
Ausl7 PS Abb S.S.	giallo/rosso	37	4	5	7,40
Ausl7 PS Abb S.S.	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl7 PS Nottola	bianco/azzurro	299	34	44	6,80
Ausl7 PS Nottola	verde	664	75	100	6,64
Ausl7 PS Nottola	giallo/rosso	292	33	40	7,30
Ausl7 PS Nottola	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl7 PS Campostaggia	bianco/azzurro	466	53	56	8,32
Ausl7 PS Campostaggia	verde	620	70	86	7,21
Ausl7 PS Campostaggia	giallo/rosso	216	25	27	8,00
Ausl7 PS Campostaggia	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale Ausl 7		2827	321	396	7,14

Azienda / Cod PS	Codice colore	Totale accessi	Campione	Interviste concluse	Pesi finali
Ausl8 PS Arezzo	bianco/azzurro	231	21	19	12,16
Ausl8 PS Arezzo	verde	1448	129	132	10,97
Ausl8 PS Arezzo	giallo/rosso	747	66	58	12,88
Ausl8 PS Arezzo	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl8 PS Bibbiena	bianco/azzurro	90	8	6	15,00
Ausl8 PS Bibbiena	verde	420	37	46	9,13
Ausl8 PS Bibbiena	giallo/rosso	80	7	8	10,00
Ausl8 PS Bibbiena	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl8 PS C.F.no	bianco/azzurro	100	9	7	14,29
Ausl8 PS C.F.no	verde	401	36	37	10,84
Ausl8 PS C.F.no	giallo/rosso	132	12	13	10,15
Ausl8 PS C.F.no	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl8 PS Sansepolcro	bianco/azzurro	119	11	11	10,82
Ausl8 PS Sansepolcro	verde	329	29	31	10,61
Ausl8 PS Sansepolcro	giallo/rosso	191	17	26	7,35
Ausl8 PS Sansepolcro	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl8 PS Montevarchi	bianco/azzurro	370	33	37	10,00
Ausl8 PS Montevarchi	verde	749	67	72	10,40
Ausl8 PS Montevarchi	giallo/rosso	254	23	23	11,04
Ausl8 PS Montevarchi	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale Ausl 8		5661	505	526	10,76
Ausl9 PS Orbetello	bianco/azzurro	90	11	8	11,25
Ausl9 PS Orbetello	verde	614	75	77	7,97
Ausl9 PS Orbetello	giallo/rosso	177	22	24	7,38
Ausl9 PS Orbetello	non assegnato	4	0	1	1,00
Ausl9 PS M.Ma	bianco/azzurro	97	12	16	6,06
Ausl9 PS M.Ma	verde	355	43	52	6,83
Ausl9 PS M.Ma	giallo/rosso	98	12	17	5,76
Ausl9 PS M.Ma	non assegnato	2	0	0	0,00
Ausl9 PS Pitigliano	bianco/azzurro	17	2	3	5,67
Ausl9 PS Pitigliano	verde	183	22	25	7,32
Ausl9 PS Pitigliano	giallo/rosso	50	6	7	7,14
Ausl9 PS Pitigliano	non assegnato	2	0	1	1,00
Ausl9 PS CDP	bianco/azzurro	19	2	4	4,75
Ausl9 PS CDP	verde	206	25	24	8,58
Ausl9 PS CDP	giallo/rosso	80	10	12	6,67
Ausl9 PS CDP	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl9 PS Grosseto	bianco/azzurro	381	47	43	8,86
Ausl9 PS Grosseto	verde	1088	133	153	7,11
Ausl9 PS Grosseto	giallo/rosso	636	78	94	6,77
Ausl9 PS Grosseto	non assegnato	4	0	0	0,00
Totale Ausl 9		4103	500	561	7,31

Azienda / Cod PS	Codice colore	Totale accessi	Campione	Interviste concluse	Pesi finali
Ausl10 PS Borgo S. Lorenzo	bianco/azzurro	263	17	19	13,84
Ausl10 PS Borgo S. Lorenzo	verde	481	31	36	13,36
Ausl10 PS Borgo S. Lorenzo	giallo/rosso	197	13	14	14,07
Ausl10 PS Borgo S. Lorenzo	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl10 PS SMA	bianco/azzurro	555	36	47	11,81
Ausl10 PS SMA	verde	828	53	72	11,50
Ausl10 PS SMA	giallo/rosso	460	30	34	13,53
Ausl10 PS SMA	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl10 PS S.Maria Nuova	bianco/azzurro	652	42	38	17,16
Ausl10 PS S.Maria Nuova	verde	836	54	44	19,00
Ausl10 PS S.Maria Nuova	giallo/rosso	400	26	35	11,43
Ausl10 PS S.Maria Nuova	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl10 PS Figline	bianco/azzurro	206	13	15	13,73
Ausl10 PS Figline	verde	443	29	35	12,66
Ausl10 PS Figline	giallo/rosso	145	9	13	11,15
Ausl10 PS Figline	non assegnato	0	0	0	0,00
Ausl10 PS N.S.Giovanni di Dio	bianco/azzurro	543	35	40	13,58
Ausl10 PS N.S.Giovanni di Dio	verde	1431	92	109	13,13
Ausl10 PS N.S.Giovanni di Dio	giallo/rosso	354	23	30	11,80
Ausl10 PS N.S.Giovanni di Dio	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale Ausl 10		7794	503	581	13,41
Ausl11 PS Empoli	bianco/azzurro	415	59	59	7,03
Ausl11 PS Empoli	verde	1452	207	224	6,48
Ausl11 PS Empoli	giallo/rosso	387	55	65	5,95
Ausl11 PS Empoli	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale Ausl 11		2254	321	348	6,48
Ausl12 PS Viareggio	bianco/azzurro	349	45	39	8,95
Ausl12 PS Viareggio	verde	1201	156	145	8,28
Ausl12 PS Viareggio	giallo/rosso	914	119	122	7,49
Ausl12 PS Viareggio	non assegnato	1	0	0	0,00
Totale Ausl 12		2465	320	306	8,06

Azienda / Cod PS	Codice colore	Totale accessi	Campione	Interviste concluse	Pesi finali
AOUC	bianco/azzurro	408	52	33	12,36
AOUC	verde	891	114	123	7,24
AOUC	giallo/rosso	1223	156	186	6,58
AOUC	non assegnato	5	1	1	5,00
Totale AOUC		2527	323	343	7,37
AOUP	bianco/azzurro	531	69	60	8,85
AOUP	verde	1138	149	179	6,36
AOUP	giallo/rosso	787	103	99	7,95
AOUP	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale AOUP		2456	321	338	7,27
AOUS	bianco/azzurro	458	69	73	6,27
AOUS	verde	1217	183	203	6,00
AOUS	giallo/rosso	458	69	75	6,11
AOUS	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale AOUS		2133	321	351	6,08
AOUM	bianco/azzurro	519	81	79	6,57
AOUM	verde	1359	211	233	5,83
AOUM	giallo/rosso	182	28	33	5,52
AOUM	non assegnato	0	0	0	0,00
Totale AOUM		2060	320	345	5,97
Totale Regione Toscana		54104	5681	6049	8,94

I risultati

I pazienti si dichiarano prevalentemente in buone condizioni, ma il 15%, sia tra i lucani, sia tra i toscani, ritiene che il proprio stato di salute sia cattivo o pessimo.

Il 41% circa dei pazienti lucani non era mai stato in Pronto Soccorso nei 12 mesi precedenti (37% tra gli utenti toscani), ma il 13% vi si è recato tre o più volte (14% circa tra i toscani).

Il 53% dei pazienti si reca al Pronto Soccorso senza prima rivolgersi al medico di famiglia. In Toscana il ricorso diretto al Pronto Soccorso è più frequente: quasi il 69% degli utenti, infatti, sceglie di rivolgersi ad esso senza prima consultare il proprio medico.

Tra coloro che lo consultano preventivamente, il 13% dei pazienti lucani ha deciso di recarsi comunque al Pronto Soccorso (8,5% tra i toscani), mentre il 34% è stato consigliato in tal senso dal medico stesso (23% tra gli utenti toscani).

Il motivo prevalente per cui i pazienti decidono di non consultare il medico di famiglia prima di recarsi al Pronto Soccorso è, in ambedue le regioni, l'effettiva urgenza del caso (57% tra i lucani, 54% tra i toscani), seguito dall'irreperibilità del medico (12% per i lucani, quasi il 17% tra i toscani).

La conoscenza del codice colore è carente in ambedue le regioni: in Basilicata il 35% dei pazienti dichiara di non conoscere il codice colore che gli è stato assegnato, in Toscana il 33%.

Le modalità di assegnazione del codice colore sono molto differenti tra le due regioni: nel caso della Basilicata, infatti, i codici bianchi e azzurri costituiscono il 10% (66% i verdi), per la Toscana sono il 21% (54% i verdi). Le assegnazioni dei codici di maggiore gravità, invece, sono simili: 25% circa in ambedue i casi.

Confrontando il codice colore assegnato al triage e quello dichiarato dal paziente, solo il 46,5% tra i pazienti lucani (41% in Toscana) cui è stato assegnato il codice bianco/azzurro, il 47% dei verdi (42% tra i toscani) ed il 53% tra i giallo/rossi (54% in Toscana) riportano correttamente il codice assegnatogli.

Il 40% circa dei pazienti lucani (37% tra i toscani) dichiara di soffrire di una malattia cronica e, tra questi, il 53% si è recato al Pronto Soccorso per un problema connesso alla patologia (51% tra i pazienti toscani).

La valutazione del personale del triage è positiva in ambedue le regioni: il 73% dei lucani (75% tra i toscani) dà una valutazione ottima o buona alla cortesia, il 71,5% (72% tra i toscani) alla sua capacità di comprendere la gravità del problema di salute.

I tempi di attesa sono diversi nelle due regioni: effettuato il triage, l'attesa per la visita del medico è inferiore ad un'ora per l'82% dei pazienti lucani, mentre per i toscani tale percentuale scende al 71%. L'8% dei lucani dichiara però di aver atteso oltre due ore (13% in Toscana).

La comunicazione dell'attesa, un accorgimento che consentirebbe ai pazienti di gestire meglio l'ansia, è carente: avviene nel 31% dei casi in Basilicata e nel 28% dei toscani.

La valutazione circa il tempo atteso è una dimensione critica in ambedue le regioni: meno della metà dei pazienti lucani (46%) dà una valutazione ottima o buona, mentre gli insoddisfatti ammontano al 23%; per la Toscana gli utenti che esprimono una valutazione ottima o buona sono il 41%, mentre gli insoddisfatti sono il 27,5%.

La valutazione circa le strutture evidenzia un giudizio positivo in ambedue le regioni, sia per il comfort della sala d'attesa (60% dei giudizi sono ottimo o buono in ambedue i casi), la sua pulizia (71% ottimo o buono tra i lucani, 72% per i toscani) e la pulizia del bagno (60% per i lucani, 65% per i toscani). Non mancano però i giudizi negativi, con particolare riferimento alla pulizia dei bagni (14% di pazienti lucani insoddisfatti, 9% tra i toscani), ed al comfort della sala d'attesa (13% per i toscani e 12% tra i lucani).

I pazienti di ambedue le regioni ritengono inoltre che il personale del Pronto Soccorso non abbia fatto quanto possibile per controllare il dolore: solo il 27% dei pazienti lucani dà una valutazione ottima o buona (28% tra i toscani), e il 30% è ampiamente insoddisfatto (31,5% tra i toscani). Anche la comunicazione con il personale evidenzia delle criticità.

Solo il 65% dei pazienti della Basilicata (67% tra gli utenti toscani) dichiara di essere stato informato adeguatamente sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti: il 22%, in ambedue i casi, dichiara di non aver ricevuto alcuna informazione.

Tra coloro che sono stati informati, il 65% dei pazienti lucani dichiara di aver ricevuto informazioni coerenti dal personale del Pronto Soccorso (75% tra i toscani), ma il 17% dei pazienti della Basilicata (11% dei toscani) dichiara che le informazioni ricevute sono sempre state discordanti.

Il 70% dei pazienti di ambedue le regioni dichiara inoltre che il personale è sempre stato disponibile ad aiutare, che i colloqui si sono svolti nel rispetto della privacy (78% tra i lucani, 74% tra i toscani), ma solo il 50% dei pazienti lucani (51% tra i toscani) ritiene di essersi sentito coinvolto nelle decisioni relative alle cure ed il 53% (52% tra i toscani) dichiara che il personale non si è presentato con nome e qualifica.

La valutazione del personale medico è buona: i pazienti giudicano positivamente l'umanizzazione della relazione (78% tra i lucani, 76% tra i toscani, anche se gli insoddisfatti sono numerosi e pari al 13% dei lucani e al 12% dei toscani), la chiarezza delle informazioni (67% circa di giudizi ottimi o buoni), la sua cortesia (72,5% ottimo o buono tra i lucani, 75% tra i toscani) e dichiarano di aver avuto fiducia in esso (71% tra i lucani, 74% tra i toscani).

È un po' più critica la valutazione circa la capacità del personale medico nell'aiutare il paziente a superare ansie e preoccupazioni, che è valutata in maniera pienamente soddisfacente dal 48% circa dei pazienti di ambedue le regioni, con il 12% di insoddisfatti.

La valutazione del personale infermieristico è positiva: i pazienti danno una valutazione positiva all'umanizzazione della relazione (76% circa in ambedue le regioni, ma 11% sono insoddisfatti), un giudizio ottimo o buono alla chiarezza delle informazioni (56% tra i lucani, 59,5% tra i toscani), alla sua cortesia (69% circa) e dichiarano di aver avuto fiducia in esso (66% tra i lucani, 69% tra i pazienti toscani). Analogamente ai medici, si rivela un po' più critica la valutazione circa la capacità del personale infermieristico nell'aiutare l'utente a superare le preoccupazioni, che è giudicata completamente positiva dal 42% dei pazienti lucani (44% tra i toscani) e in maniera negativa dal 14% (15% tra i toscani).

Le dimissioni solo parzialmente sono gestite in maniera da consentire al paziente di tenere sotto controllo il proprio stato di salute: il 76% dei pazienti lucani dichiara infatti di avere ricevuto informazioni relativamente al comportamento da tenere a casa (81% circa tra i toscani) e l'80% l'indicazione del professionista/struttura a cui rivolgersi in caso di bisogno (77% tra i toscani). Non mancano però le criticità: nel primo caso il 7% dei pazienti lucani dichiara di non aver ricevuto informazioni (5% tra i toscani), nel secondo il 20% (23% tra i toscani).

Le dimissioni avvengono abbastanza rapidamente (l'83% dei pazienti lucani sono stati dimessi entro un'ora dalla comunicazione, l'80% tra i toscani), ma il 6% dichiara di aver atteso oltre due ore (10% tra i toscani) ed il 10% di aver trascorso l'attesa in corridoio (16% tra i toscani).

Oltre il 69% dei pazienti lucani (70% tra i toscani) dà una valutazione ottima o buona alla qualità dell'assistenza ricevuta (l'8% si dichiara invece insoddisfatto), giudica positivamente anche il lavoro di squadra (67% tra i lucani e 69% tra i toscani, anche se l'8% si dichiara insoddisfatto), e solo il 3,3% dei pazienti lucani (2,2% tra i toscani) non tornerebbe a farsi curare presso lo stesso Pronto Soccorso.

Riferimenti bibliografici

Boudreaux E.D., D'Autremont S., Wood K., Jones G.N. (2004), "Predictors of Emergency Department Patient Satisfaction: Stability Over 17 Months", *Academy of Emergency Medicine*, 11: 51-58.

Boudreaux E.D., O'Hea E.L. (2003), "Patient Satisfaction In the Emergency Department: a Review of the Literature and Implications For Practice", *Journal of Emergency Medicine*, 26: 13-26.

Björvell H., Stieg J. (1991), "Patients' Perceptions of the Health Care Received in an Emergency Department", *Annals of emergency medicine*, 20, 7: 734-738.

Donabedian A. (1988), "The Quality of Care. How Can It Be Assessed?", *Journal of the American Medical Association*, 260: 1743-1748.

Donabedian, A. (1992), "Quality Assurance in Health Care: Consumers' Role", *Quality in Health Care* 1: 247-251.

Hansagi H., Carlsson B., Brismar B. (1992), "The Urgency of Care Need and Patient Satisfaction At a Hospital Emergency Department", *Health Care Management Review*, 17: 71-75.

Hostutler J. J., Taft S. H., Snyder C. (1999), "Patient Needs in the Emergency Department: Nurses' and Patient' Perceptions", *Journal of nursing administration*, 29, 1: 43-50.

Marcacci L., Nuti S., Seghieri C. (2010), "Migliorare la soddisfazione in Pronto Soccorso: metodi per definire le strategie di intervento in Toscana", *Mecosan*, 74.

Nuti S. (a cura di) (2008), "La valutazione della performance in sanità", Il Mulino, Bologna.

Seghieri C., Sandoval G., Brown A., Nuti S. (2009), "Where to focus efforts to improve overall ratings of care and willingness to return: the case of Tuscan emergency departments", *Academic Emergency Medicine*, 16, 2:136-144.

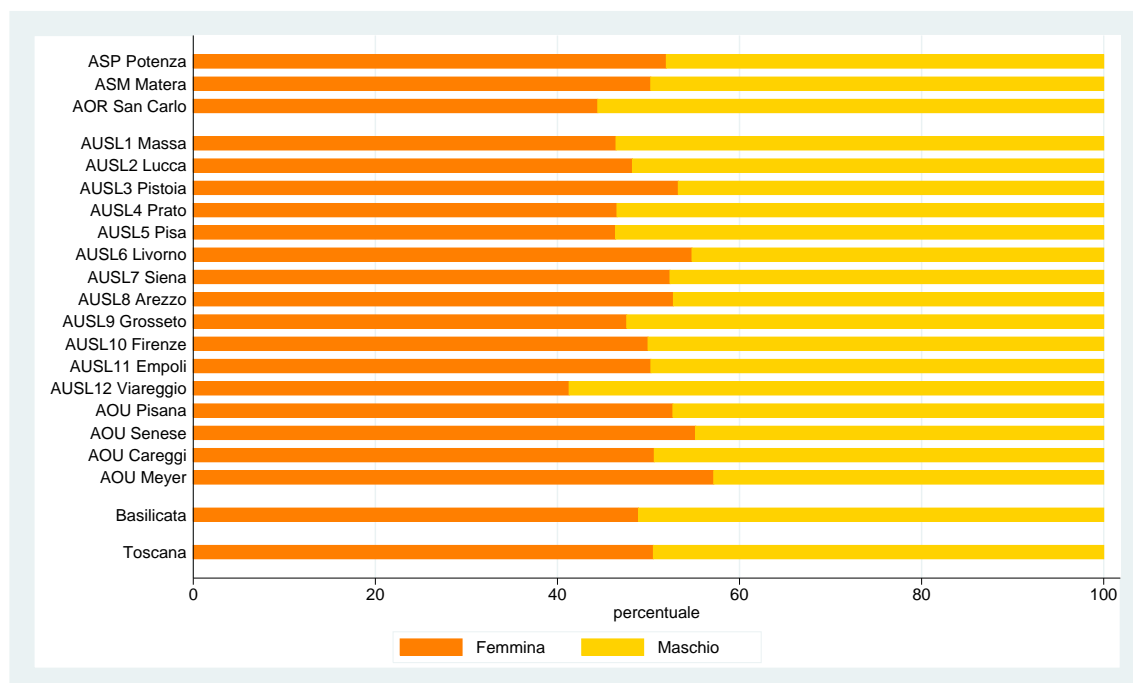
Trout A., Magnusson A. R., Hedges J. R. (2000), "Patient Satisfaction Investigations and the Emergency Department: What Does the Literature Say", *Academic Emergency Medicine*, 7,6: 695-709.

Yarnold P. R., Michelson E. A., Thompson D. A. et al. (1998), "Predicting Patient satisfaction: a study of two emergency departments", *J Behav Med.*, 21:545-563.

Report Aziende

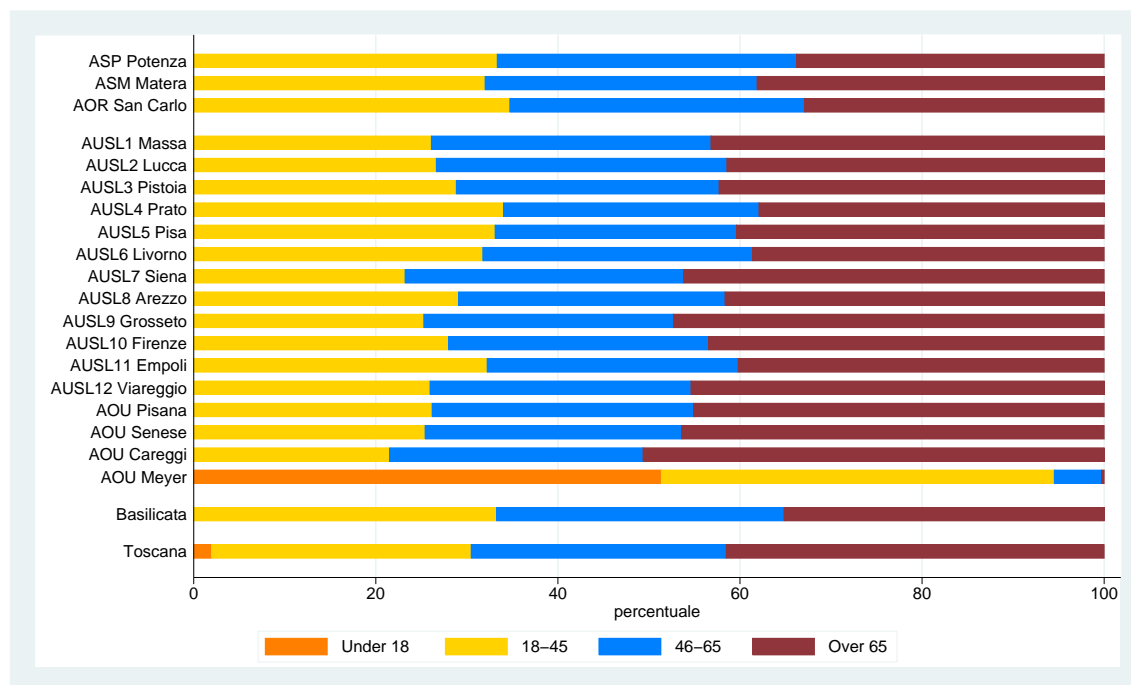
Caratteristiche socio demografiche e stato di salute

Sesso del rispondente:



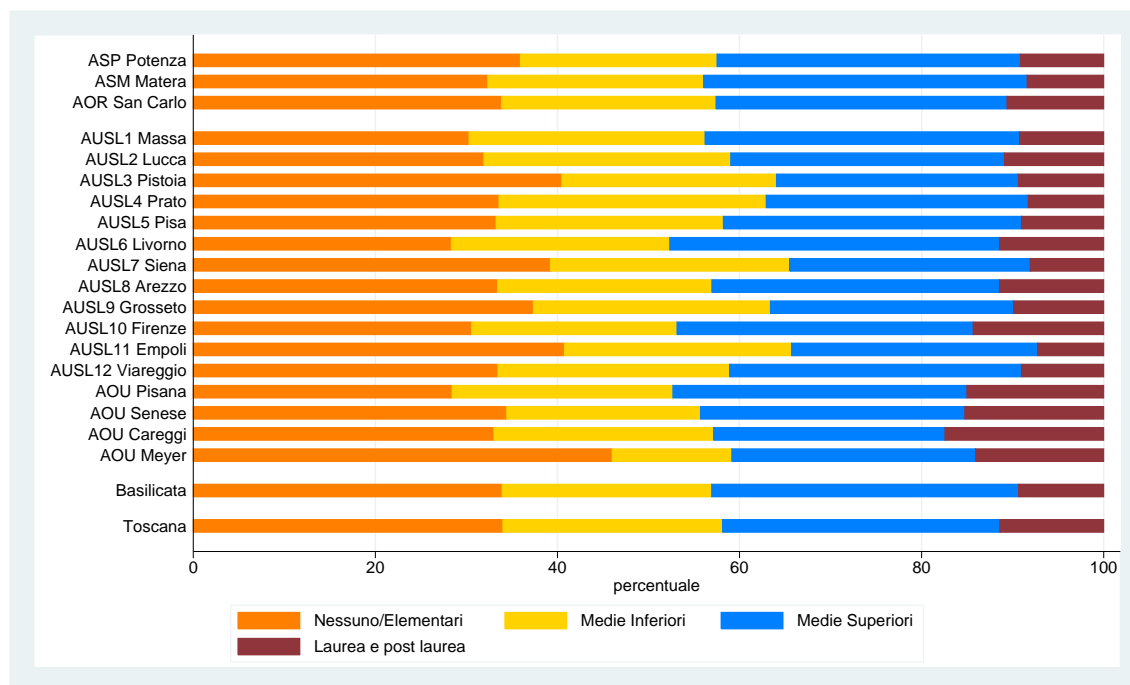
Azienda	Femmina		Maschio		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	2812	52.0	2601	48.0	5413	100.0
ASM Matera	3390	50.2	3357	49.8	6747	100.0
AOR San Carlo	2538	44.4	3175	55.6	5713	100.0
AUSL1 Massa	1436	46.4	1657	53.6	3093	100.0
AUSL2 Lucca	1486	48.2	1595	51.8	3081	100.0
AUSL3 Pistoia	2164	53.3	1898	46.7	4062	100.0
AUSL4 Prato	1063	46.5	1221	53.5	2283	100.0
AUSL5 Pisa	1072	46.4	1239	53.6	2312	100.0
AUSL6 Livorno	2638	54.8	2178	45.2	4816	100.0
AUSL7 Siena	1477	52.4	1343	47.6	2820	100.0
AUSL8 Arezzo	2960	52.7	2653	47.3	5613	100.0
AUSL9 Grosseto	1921	47.6	2114	52.4	4035	100.0
AUSL10 Firenze	3837	49.9	3845	50.1	7682	100.0
AUSL11 Empoli	1120	50.3	1109	49.7	2229	100.0
AUSL12 Viareggio	998	41.3	1420	58.7	2418	100.0
AOU Pisana	1266	52.7	1137	47.3	2403	100.0
AOU Senese	1167	55.2	948	44.8	2115	100.0
AOU Careggi	1273	50.6	1241	49.4	2513	100.0
AOU Meyer	1171	57.2	877	42.8	2048	100.0
Basilicata	8741	48.9	9132	51.1	17873	100.0
Toscana	27049	50.5	26474	49.5	53523	100.0

Fascia d'età del rispondente:



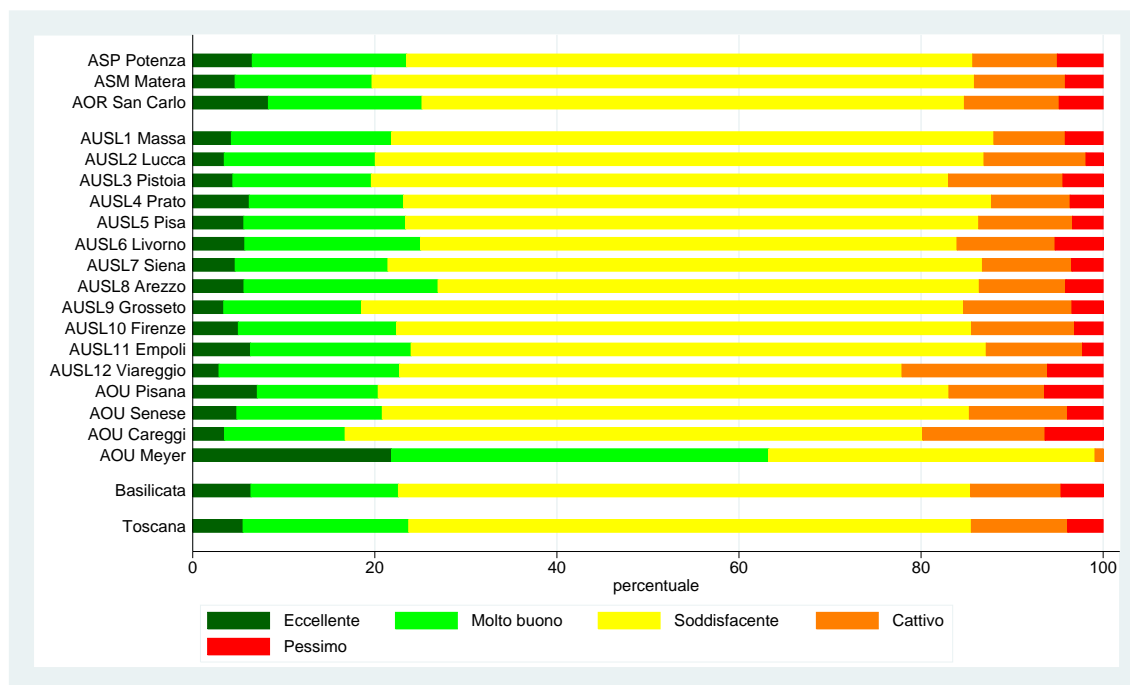
Azienda	Under 18		18-45		46-65		Over 65		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	0	0.0	1805	33.3	1780	32.9	1829	33.8	5413	100.0
ASM Matera	0	0.0	2209	32.0	2062	29.9	2631	38.1	6902	100.0
AOR San Carlo	0	0.0	2001	34.7	1865	32.4	1897	32.9	5764	100.0
AUSL1 Massa	0	0.0	813	26.1	956	30.7	1345	43.2	3113	100.0
AUSL2 Lucca	0	0.0	826	26.6	990	31.9	1285	41.4	3101	100.0
AUSL3 Pistoia	0	0.0	1183	28.8	1183	28.9	1734	42.3	4100	100.0
AUSL4 Prato	0	0.0	784	34.0	646	28.1	873	37.9	2303	100.0
AUSL5 Pisa	0	0.0	767	33.1	615	26.5	936	40.4	2318	100.0
AUSL6 Livorno	0	0.0	1552	31.8	1447	29.6	1888	38.6	4887	100.0
AUSL7 Siena	0	0.0	656	23.2	865	30.6	1306	46.2	2827	100.0
AUSL8 Arezzo	0	0.0	1647	29.1	1657	29.3	2358	41.6	5661	100.0
AUSL9 Grosseto	0	0.0	1034	25.3	1122	27.4	1936	47.3	4093	100.0
AUSL10 Firenze	0	0.0	2183	28.0	2227	28.6	3385	43.4	7794	100.0
AUSL11 Empoli	0	0.0	726	32.2	622	27.6	906	40.2	2254	100.0
AUSL12 Viareggio	0	0.0	640	26.0	706	28.7	1118	45.4	2464	100.0
AOU Pisana	0	0.0	643	26.2	706	28.7	1107	45.1	2456	100.0
AOU Senese	0	0.0	542	25.4	601	28.2	990	46.4	2133	100.0
AOU Careggi	0	0.0	544	21.5	703	27.8	1280	50.6	2527	100.0
AOU Meyer	1058	51.4	889	43.2	107	5.2	6	0.3	2060	100.0
Basilicata	0	0.0	6015	33.3	5707	31.6	6357	35.2	18079	100.0
Toscana	1058	2.0	15429	28.5	15152	28.0	22451	41.5	54091	100.0

Titolo di studio del rispondente:



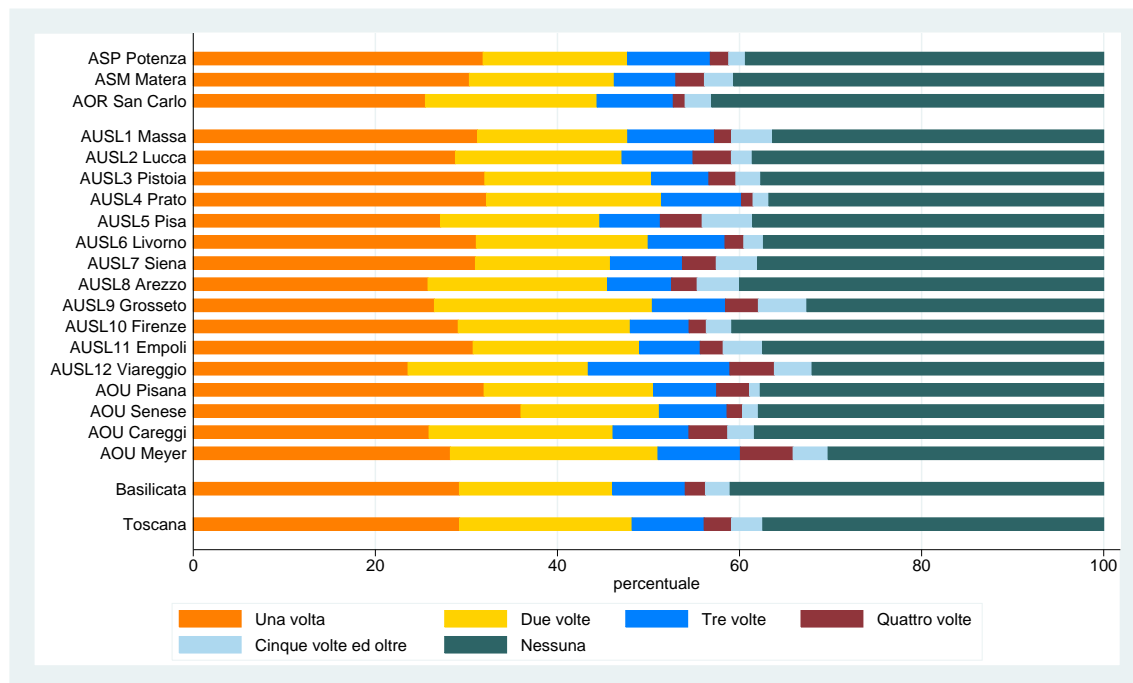
Azienda	Nessuno Elementari		Medie Inferiori		Medie Superiori		Laurea post laurea		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1945	35.9	1169	21.6	1804	33.3	495	9.1	5413	100.0
ASM Matera	2188	32.3	1605	23.7	2403	35.5	569	8.4	6765	100.0
AOR San Carlo	1948	33.9	1351	23.5	1836	32.0	611	10.6	5746	100.0
AUSL1 Massa	940	30.3	805	25.9	1073	34.6	287	9.2	3104	100.0
AUSL2 Lucca	986	31.9	838	27.1	929	30.1	337	10.9	3091	100.0
AUSL3 Pistoia	1630	40.5	950	23.6	1070	26.6	378	9.4	4028	100.0
AUSL4 Prato	773	33.6	676	29.4	663	28.8	191	8.3	2303	100.0
AUSL5 Pisa	766	33.3	575	25.0	754	32.7	208	9.0	2303	100.0
AUSL6 Livorno	1365	28.3	1155	24.0	1745	36.2	550	11.4	4815	100.0
AUSL7 Siena	1093	39.3	731	26.3	734	26.4	225	8.1	2783	100.0
AUSL8 Arezzo	1878	33.4	1322	23.5	1777	31.6	642	11.4	5619	100.0
AUSL9 Grosseto	1505	37.4	1049	26.0	1076	26.7	399	9.9	4028	100.0
AUSL10 Firenze	2340	30.6	1722	22.5	2488	32.5	1097	14.3	7647	100.0
AUSL11 Empoli	919	40.8	562	24.9	609	27.0	164	7.3	2254	100.0
AUSL12 Viareggio	811	33.4	618	25.5	777	32.0	219	9.0	2426	100.0
AOU Pisana	678	28.4	579	24.3	770	32.3	359	15.0	2385	100.0
AOU Senese	728	34.4	450	21.3	614	29.0	323	15.3	2115	100.0
AOU Careggi	832	33.0	609	24.2	640	25.4	439	17.4	2520	100.0
AOU Meyer	911	46.0	260	13.1	531	26.8	279	14.1	1981	100.0
Basilicata	6081	33.9	4124	23.0	6043	33.7	1675	9.3	17924	100.0
Toscana	18155	34.0	12900	24.2	16249	30.4	6097	11.4	53402	100.0

Come considera il suo stato di salute in questo momento?



Azienda	Eccellen- te		Molto buono		Soddisfa- cente		Cattivo		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	331	6.5	858	17.0	3144	62.2	470	9.3	254	5.0	5058	100.0
ASM Matera	297	4.7	960	15.0	4225	66.2	638	10.0	265	4.1	6385	100.0
AOR San Carlo	449	8.3	911	16.9	3220	59.6	563	10.4	261	4.8	5404	100.0
AUSL1 Massa	127	4.2	528	17.6	1982	66.1	235	7.8	125	4.2	2996	100.0
AUSL2 Lucca	103	3.5	493	16.6	1987	66.9	333	11.2	56	1.9	2971	100.0
AUSL3 Pistoia	172	4.4	595	15.2	2479	63.4	491	12.6	173	4.4	3911	100.0
AUSL4 Prato	138	6.2	375	16.9	1430	64.6	191	8.6	80	3.6	2214	100.0
AUSL5 Pisa	125	5.6	397	17.8	1407	62.9	231	10.3	75	3.4	2236	100.0
AUSL6 Livorno	267	5.7	901	19.3	2747	58.9	502	10.8	247	5.3	4664	100.0
AUSL7 Siena	124	4.7	446	16.8	1736	65.3	261	9.8	92	3.4	2659	100.0
AUSL8 Arezzo	301	5.6	1142	21.3	3185	59.5	509	9.5	220	4.1	5357	100.0
AUSL9 Grosseto	131	3.4	584	15.1	2552	66.1	459	11.9	132	3.4	3859	100.0
AUSL10 Firenze	366	5.0	1268	17.4	4610	63.2	826	11.3	229	3.1	7299	100.0
AUSL11 Empoli	138	6.3	383	17.6	1372	63.2	230	10.6	49	2.3	2172	100.0
AUSL12 Viareggio	67	2.9	460	19.8	1280	55.2	372	16.0	141	6.1	2320	100.0
AOU Pisana	162	7.1	304	13.3	1434	62.7	240	10.5	147	6.4	2288	100.0
AOU Senese	98	4.8	323	16.0	1305	64.5	218	10.8	79	3.9	2024	100.0
AOU Careggi	83	3.5	314	13.2	1504	63.5	318	13.4	151	6.4	2370	100.0
AOU Meyer	435	21.8	827	41.5	714	35.8	18	0.9	0	0.0	1994	100.0
Basilicata	1077	6.4	2729	16.2	10589	62.9	1671	9.9	780	4.6	16846	100.0
Toscana	2838	5.5	9340	18.2	31724	61.8	5435	10.6	1997	3.9	51333	100.0

Quante volte si è recato al Pronto Soccorso (qualsiasi Pronto Soccorso) negli ultimi 12 mesi escluso l'accesso in oggetto?



Azienda	Una volta		Due volte		Tre volte		Quattro volte		Cinque volte ed oltre		Nessuna	Totale		
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%		No.	%	
ASP Potenza	1680	31.8	837	15.9	480	9.1	107	2.0	97	1.8	2077	39.4	5278	100.0
ASM Matera	2074	30.3	1088	15.9	462	6.8	215	3.1	220	3.2	2780	40.6	6839	100.0
AOR San Carlo	1449	25.5	1071	18.8	476	8.4	74	1.3	166	2.9	2447	43.1	5682	100.0
AUSL1 Massa	965	31.2	510	16.5	295	9.5	58	1.9	139	4.5	1124	36.4	3091	100.0
AUSL2 Lucca	882	28.8	560	18.3	239	7.8	129	4.2	70	2.3	1182	38.6	3061	100.0
AUSL3 Pistoia	1282	32.0	734	18.3	251	6.3	119	3.0	110	2.7	1509	37.7	4004	100.0
AUSL4 Prato	724	32.2	432	19.2	198	8.8	28	1.2	39	1.7	827	36.8	2249	100.0
AUSL5 Pisa	620	27.2	399	17.5	152	6.6	105	4.6	127	5.6	880	38.6	2282	100.0
AUSL6 Livorno	1506	31.1	914	18.9	408	8.4	100	2.1	105	2.2	1810	37.4	4843	100.0
AUSL7 Siena	863	31.0	413	14.8	220	7.9	103	3.7	127	4.6	1058	38.0	2785	100.0
AUSL8 Arezzo	1425	25.8	1090	19.7	390	7.1	154	2.8	257	4.7	2211	40.0	5528	100.0
AUSL9 Grosseto	1063	26.5	960	23.9	323	8.0	145	3.6	214	5.3	1309	32.6	4013	100.0
AUSL10 Firenze	2218	29.1	1440	18.9	492	6.5	145	1.9	213	2.8	3114	40.9	7621	100.0
AUSL11 Empoli	685	30.7	408	18.3	148	6.6	56	2.5	97	4.3	835	37.5	2228	100.0
AUSL12 Viareggio	574	23.6	482	19.8	378	15.5	119	4.9	101	4.1	780	32.0	2434	100.0
AOU Pisana	760	31.9	443	18.6	165	6.9	86	3.6	28	1.2	898	37.7	2380	100.0
AOU Senese	761	36.0	321	15.2	157	7.4	36	1.7	37	1.7	802	37.9	2115	100.0
AOU Careggi	647	25.9	505	20.2	208	8.3	106	4.3	74	2.9	959	38.4	2499	100.0
AOU Meyer	571	28.2	461	22.8	183	9.1	117	5.8	78	3.8	612	30.3	2023	100.0
Basilicata	5203	29.2	2996	16.8	1418	8.0	396	2.2	482	2.7	7303	41.0	17799	100.0
Toscana	15547	29.2	10073	18.9	4207	7.9	1607	3.0	1813	3.4	19909	37.5	53157	100.0

Accesso

Questa sezione analizza diversi aspetti relativi alle modalità con cui il paziente ha avuto accesso al Pronto Soccorso.

In primo luogo viene verificato se il paziente, prima di recarsi al Pronto Soccorso, si è rivolto al medico di famiglia (domanda: "Prima di recarsi al Pronto Soccorso si è rivolto al suo medico di famiglia?"), la figura che, soprattutto per i problemi di salute di minore entità, dovrebbe costituire il punto di riferimento (Murante et al., 2010).

Nel caso in cui il paziente abbia deciso di recarsi direttamente al Pronto Soccorso, il questionario (domanda: "Per quale motivo prevalente ha escluso di rivolgersi al suo medico di famiglia?") rileva le motivazioni di questa scelta, al fine di comprendere se, alla base di questa decisione, vi sia un'esigenza oggettiva o una percezione di inadeguatezza del medico di famiglia a trattare il caso.

Il questionario rileva quindi (domanda: "Quale era il codice colore che le è stato assegnato al triage (accettazione)?") quale codice colore il paziente dichiara gli sia stato assegnato, in modo da consentirne il confronto con il codice effettivamente attribuitogli in fase di triage ("Conoscenza del codice colore"): la mancata conoscenza o una percezione erranea del codice, non consentendo di comprendere le priorità assegnate e le motivazioni relative ai tempi di attesa (Seghieri et al., 2009; Marcacci et al., 2010), differenti in base al livello di gravità e urgenza, sono infatti aspetti che possono contribuire ad incrementare l'insoddisfazione del paziente e la sua ansia.

Tra gli altri profili relativi all'accesso, viene rilevato se l'uso del servizio sia dovuto alla presenza di una malattia cronica (domanda: "È stato in Pronto Soccorso per un problema collegato alla malattia cronica di cui soffre?"), patologia che dovrebbe essere curata in altri setting assistenziali (Berg et al, 2005), il cui trattamento in Pronto Soccorso può essere viceversa indice di debolezza del territorio nel gestire la malattia.

Questa sezione si chiude quindi approfondendo le modalità con cui il paziente è giunto in Pronto Soccorso.

Riferimenti bibliografici

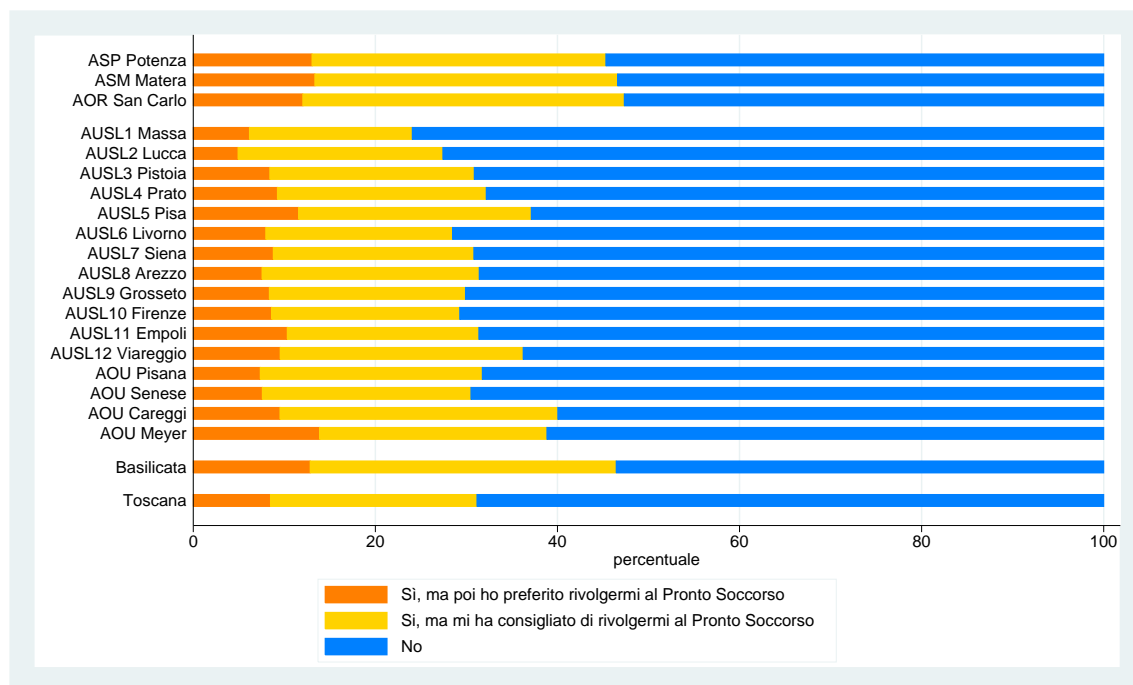
Berg M, Meijerink Y, Gras M, Goossensen A, Schellekens W, Haeck J, Kalle-waard M, Herre Kingma H (2005) Feasibility first: developing public performance indicators on patient safety and clinical effectiveness for Dutch hospitals. *Health Policy* 75:59-73.

Marcacci L., Nuti S., Seghieri C. (2010), "Migliorare la soddisfazione in Pronto Soccorso: metodi per definire le strategie di intervento in Toscana", *Mecosan*, 74.

Murante A.M., Panero C., Nuti S. (2010), "L'esperienza dei cittadini del servizio di medicina generale: come la comunicazione influenza la relazione medico - paziente. Quattro regioni a confronto", VIII Congresso Nazionale CARD, 16-18 Settembre, Padova.

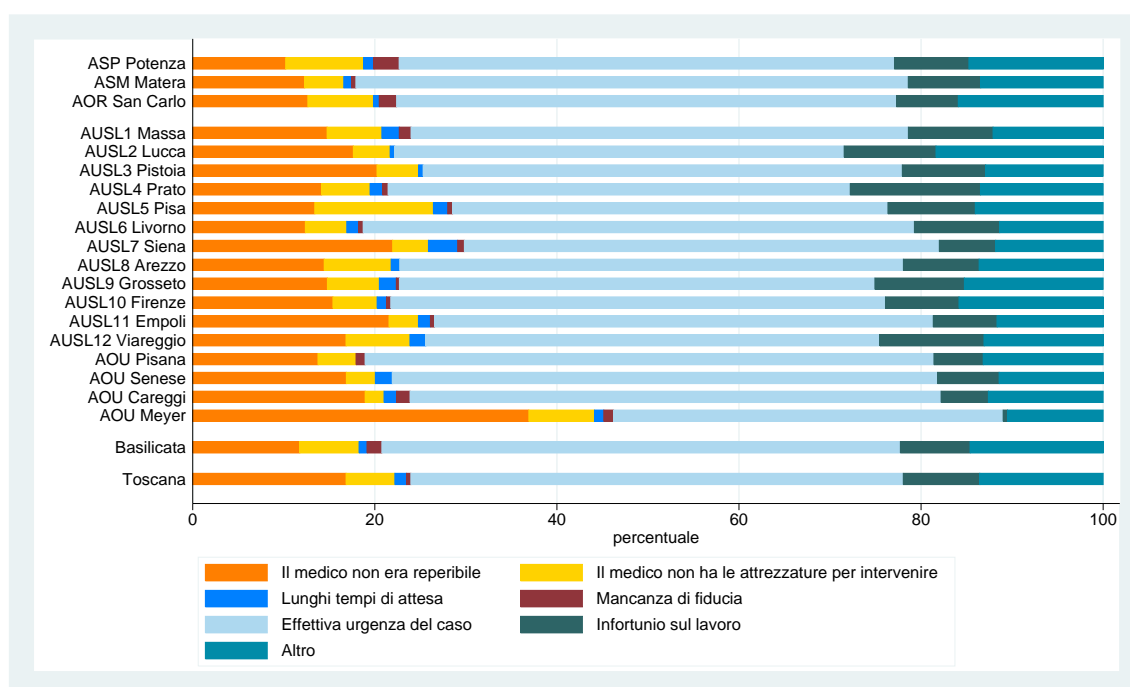
Seghieri C., Sandoval G., Brown A., Nuti S. (2009), "Where to focus efforts to improve overall ratings of care and willingness to return: the case of Tuscan emergency departments", *Academic Emergency Medicine*, 16, 2:136-144.

Prima di recarsi al Pronto Soccorso si è rivolto al suo medico di famiglia?



Azienda	Si, ma poi ho preferito rivolgermi al Pronto Soccorso		Si, ma mi ha consigliato di rivolgermi al Pronto Soccorso		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	682	13.0	1689	32.3	2862	54.7	5234	100.0
ASM Matera	882	13.3	2198	33.3	3527	53.4	6607	100.0
AOR San Carlo	659	12.0	1935	35.3	2886	52.7	5481	100.0
AUSL1 Massa	187	6.2	541	17.9	2297	75.9	3024	100.0
AUSL2 Lucca	147	4.9	674	22.5	2174	72.6	2996	100.0
AUSL3 Pistoia	322	8.4	860	22.5	2647	69.1	3828	100.0
AUSL4 Prato	202	9.2	501	22.9	1482	67.8	2186	100.0
AUSL5 Pisa	258	11.6	570	25.6	1404	62.9	2232	100.0
AUSL6 Livorno	368	8.0	949	20.5	3307	71.5	4623	100.0
AUSL7 Siena	242	8.8	606	22.0	1904	69.2	2753	100.0
AUSL8 Arezzo	410	7.6	1296	23.9	3727	68.6	5433	100.0
AUSL9 Grosseto	324	8.4	836	21.5	2721	70.1	3881	100.0
AUSL10 Firenze	642	8.6	1539	20.7	5271	70.7	7451	100.0
AUSL11 Empoli	220	10.3	449	21.0	1463	68.6	2132	100.0
AUSL12 Viareggio	226	9.5	632	26.7	1510	63.8	2368	100.0
AOU Pisana	169	7.4	560	24.4	1568	68.3	2297	100.0
AOU Senese	152	7.6	461	22.9	1398	69.5	2012	100.0
AOU Careggi	227	9.5	728	30.5	1431	60.0	2386	100.0
AOU Meyer	280	13.9	504	25.0	1234	61.2	2017	100.0
Basilicata	2224	12.8	5823	33.6	9276	53.5	17322	100.0
Toscana	4376	8.5	11706	22.7	35536	68.8	51618	100.0

Per quale motivo prevalente ha escluso di rivolgersi al suo medico di famiglia?

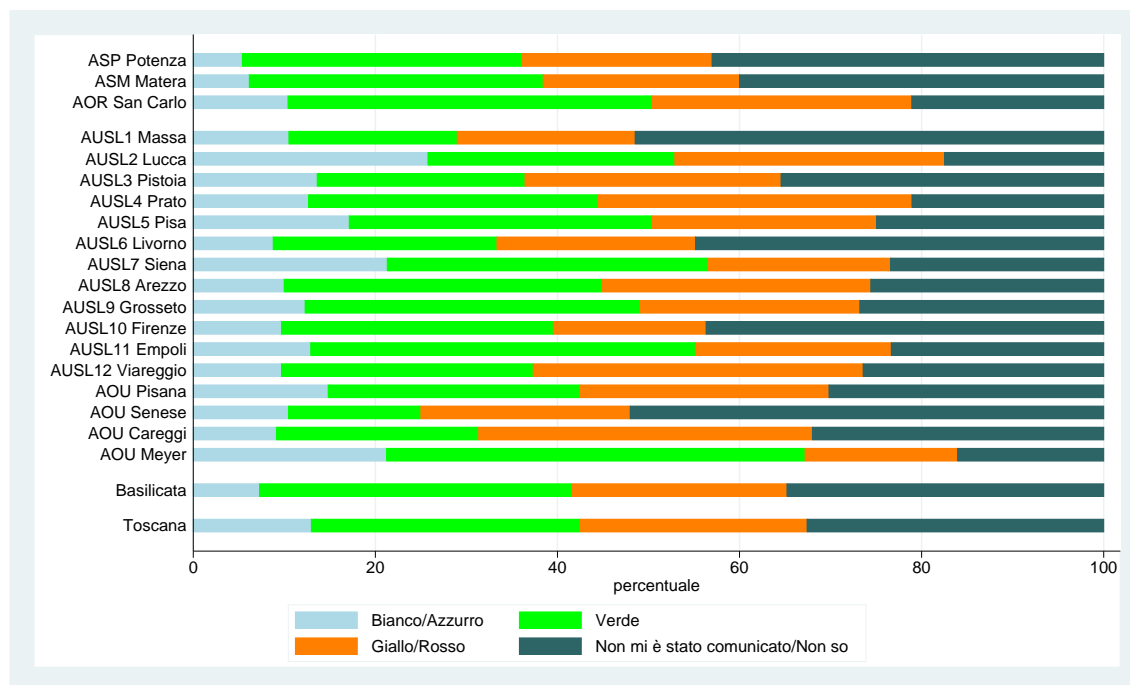


Azienda	R.1		R.2		R.3		R.4		R.5		R.6		R.7		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	288	10.2	241	8.6	32	1.1	79	2.8	1536	54.4	231	8.2	416	14.7	2822	100.0
ASM Matera	428	12.3	150	4.3	30	0.9	16	0.5	2112	60.7	277	7.9	469	13.5	3481	100.0
AOR San Carlo	358	12.6	204	7.2	18	0.6	54	1.9	1554	54.9	192	6.8	450	15.9	2830	100.0
AUSL1 Massa	331	14.8	135	6.0	43	1.9	29	1.3	1227	54.6	209	9.3	272	12.1	2246	100.0
AUSL2 Lucca	372	17.6	85	4.0	10	0.5	0	0.0	1041	49.4	213	10.1	387	18.4	2108	100.0
AUSL3 Pistoia	526	20.2	119	4.6	12	0.5	0	0.0	1367	52.6	238	9.1	335	12.9	2598	100.0
AUSL4 Prato	201	14.2	76	5.3	20	1.4	9	0.6	723	50.8	204	14.3	192	13.5	1423	100.0
AUSL5 Pisa	185	13.4	180	13.0	22	1.6	7	0.5	661	47.8	133	9.6	194	14.0	1382	100.0
AUSL6 Livorno	399	12.4	147	4.5	42	1.3	16	0.5	1951	60.6	302	9.4	367	11.4	3222	100.0
AUSL7 Siena	402	22.0	72	3.9	59	3.2	14	0.7	956	52.2	113	6.2	216	11.8	1832	100.0
AUSL8 Arezzo	529	14.4	269	7.4	34	0.9	0	0.0	2025	55.3	305	8.3	499	13.6	3660	100.0
AUSL9 Grosseto	387	14.8	149	5.7	49	1.9	9	0.3	1368	52.2	258	9.8	399	15.2	2620	100.0
AUSL10 Firenze	795	15.4	251	4.9	53	1.0	24	0.5	2805	54.3	417	8.1	817	15.8	5162	100.0
AUSL11 Empoli	310	21.6	47	3.2	19	1.3	6	0.5	787	54.8	101	7.0	168	11.7	1437	100.0
AUSL12 Viareggio	246	16.8	103	7.0	26	1.7	0	0.0	730	49.9	167	11.4	191	13.1	1463	100.0
AOU Pisana	211	13.8	64	4.2	0	0.0	15	1.0	957	62.5	83	5.4	202	13.2	1532	100.0
AOU Senese	226	16.9	43	3.2	25	1.9	0	0.0	801	59.9	90	6.7	153	11.4	1337	100.0
AOU Careggi	265	18.9	29	2.1	20	1.4	20	1.5	816	58.3	73	5.2	176	12.6	1398	100.0
AOU Meyer	449	36.9	88	7.2	12	1.0	13	1.1	520	42.8	6	0.5	128	10.5	1215	100.0
Basilicata	1074	11.8	595	6.5	80	0.9	149	1.6	5202	57.0	699	7.7	1335	14.6	9133	100.0
Toscana	5833	16.8	1856	5.4	446	1.3	162	0.5	18735	54.1	2908	8.4	4696	13.6	34636	100.0

Note: R.1: Il medico non era reperibile - R.2: Il medico non ha le attrezzature per intervenire - R.3: Lunghi tempi di attesa - R.4: Mancanza di fiducia - R.5: Effettiva urgenza del caso - R.6: Infortunio sul lavoro - R.7: Altro.

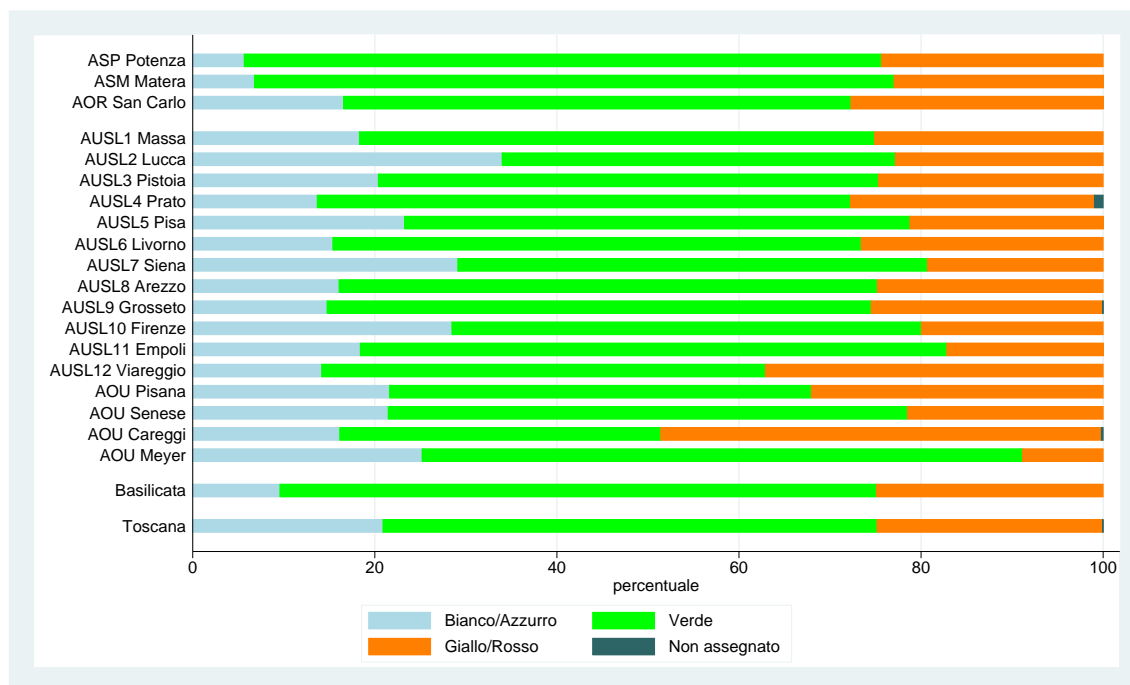
Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di non essersi rivolti al medico di famiglia

Quale era il codice colore che le è stato assegnato al triage (accettazione)?



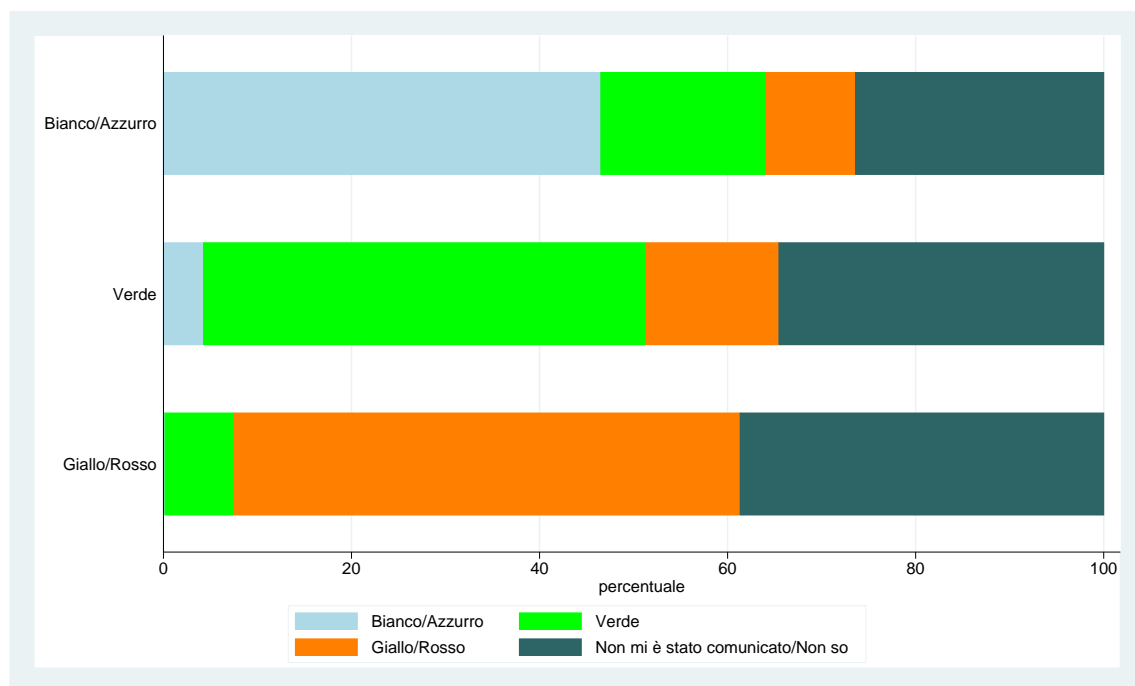
Azienda	Bianco/azzurro		Verde		Giallo/rosso		Non mi é stato comunicato/ non so		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	278	5.4	1580	30.7	1076	20.9	2215	43.0	5149	100.0
ASM Matera	404	6.2	2117	32.3	1414	21.6	2624	40.0	6560	100.0
AOR San Carlo	581	10.4	2234	40.0	1594	28.5	1178	21.1	5588	100.0
AUSL1 Massa	309	10.5	544	18.5	574	19.5	1513	51.5	2939	100.0
AUSL2 Lucca	757	25.8	796	27.1	871	29.6	513	17.5	2937	100.0
AUSL3 Pistoia	543	13.6	910	22.8	1122	28.1	1414	35.4	3990	100.0
AUSL4 Prato	278	12.7	697	31.8	755	34.5	461	21.1	2190	100.0
AUSL5 Pisa	384	17.1	745	33.3	552	24.6	559	24.9	2240	100.0
AUSL6 Livorno	411	8.8	1152	24.6	1022	21.8	2101	44.8	4685	100.0
AUSL7 Siena	579	21.3	958	35.2	545	20.0	636	23.4	2717	100.0
AUSL8 Arezzo	536	10.0	1873	34.9	1585	29.5	1373	25.6	5368	100.0
AUSL9 Grosseto	479	12.3	1437	36.8	940	24.1	1045	26.8	3900	100.0
AUSL10 Firenze	722	9.7	2223	29.9	1249	16.8	3252	43.7	7447	100.0
AUSL11 Empoli	282	12.9	925	42.3	471	21.5	511	23.3	2189	100.0
AUSL12 Viareggio	223	9.7	637	27.7	834	36.2	608	26.4	2303	100.0
AOU Pisana	353	14.8	661	27.7	651	27.3	720	30.2	2385	100.0
AOU Senese	209	10.5	291	14.5	460	23.0	1040	52.0	2000	100.0
AOU Careggi	225	9.1	547	22.2	904	36.7	789	32.0	2465	100.0
AOU Meyer	420	21.2	909	46.0	331	16.8	317	16.0	1977	100.0
Basilicata	1263	7.3	5932	34.3	4085	23.6	6017	34.8	17297	100.0
Toscana	6711	13.0	15305	29.6	12866	24.9	16853	32.6	51735	100.0

Effettiva assegnazione del codice colore



Azienda	Bianco/azzurro		Verde		Giallo/rosso		Non assegnato		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	306	5.7	3790	70.0	1317	24.3	0	0.0	5413	100.0
ASM Matera	468	6.8	4849	70.3	1585	23.0	0	0.0	6902	100.0
AOR San Carlo	957	16.6	3210	55.7	1597	27.7	0	0.0	5764	100.0
AUSL1 Massa	570	18.3	1762	56.6	781	25.1	0	0.0	3113	100.0
AUSL2 Lucca	1054	34.0	1339	43.2	708	22.8	0	0.0	3101	100.0
AUSL3 Pistoia	836	20.4	2253	55.0	1011	24.7	0	0.0	4100	100.0
AUSL4 Prato	315	13.7	1349	58.6	617	26.8	22	1.0	2303	100.0
AUSL5 Pisa	540	23.3	1286	55.5	492	21.2	0	0.0	2318	100.0
AUSL6 Livorno	752	15.4	2836	58.0	1299	26.6	0	0.0	4887	100.0
AUSL7 Siena	823	29.1	1459	51.6	545	19.3	0	0.0	2827	100.0
AUSL8 Arezzo	910	16.1	3347	59.1	1404	24.8	0	0.0	5661	100.0
AUSL9 Grosseto	604	14.8	2446	59.8	1041	25.4	2	0.0	4093	100.0
AUSL10 Firenze	2219	28.5	4019	51.6	1556	20.0	0	0.0	7794	100.0
AUSL11 Empoli	415	18.4	1452	64.4	387	17.2	0	0.0	2254	100.0
AUSL12 Viareggio	349	14.2	1201	48.7	914	37.1	0	0.0	2464	100.0
AOU Pisana	531	21.6	1138	46.3	787	32.0	0	0.0	2456	100.0
AOU Senese	458	21.5	1217	57.1	458	21.5	0	0.0	2133	100.0
AOU Careggi	408	16.1	891	35.3	1223	48.4	5	0.2	2527	100.0
AOU Meyer	519	25.2	1359	66.0	182	8.8	0	0.0	2060	100.0
Basilicata	1731	9.6	11849	65.5	4499	24.9	0	0.0	18079	100.0
Toscana	11303	20.9	29354	54.3	13405	24.8	29	0.1	54091	100.0

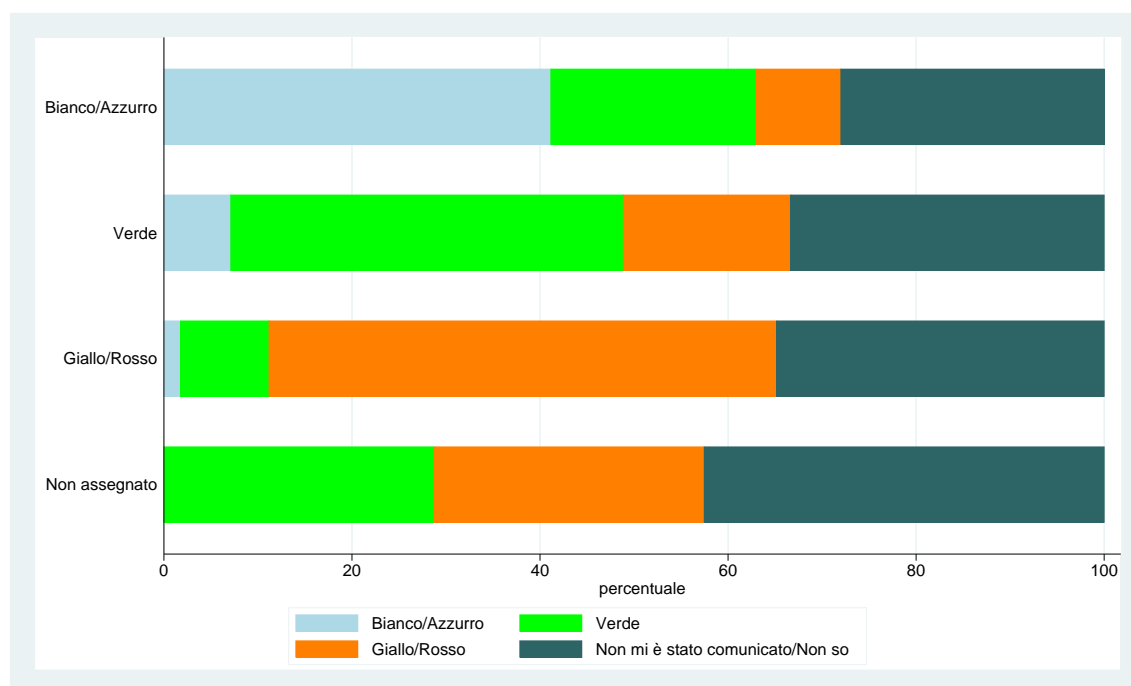
Conoscenza del codice colore



	Bianco/ azzurro		Verde		Giallo/ rosso		Non mi é stato comunicato/ non so		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Bianco/Azzurro	771	46.5	292	17.6	157	9.5	437	26.4	1657	100.0
Verde	485	4.3	5325	47.0	1602	14.1	3911	34.5	11324	100.0
Giallo/Rosso	7	0.2	315	7.3	2325	53.9	1669	38.7	4316	100.0
Reg.Basilicata	1263	7.3	5932	34.3	4085	23.6	6017	34.8	17297	100.0

Note: la tabella mostra il confronto tra il codice assegnato al triage (riga) e quello dichiarato dall'utente (colonna)

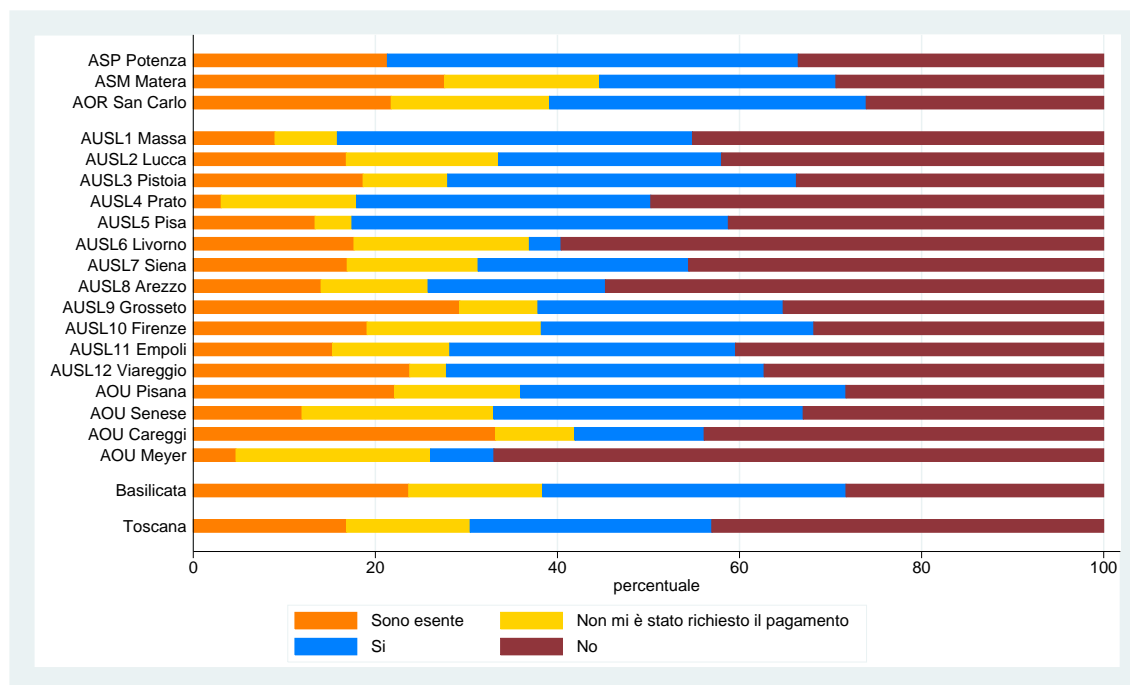
Conoscenza del codice colore



	Bianco/ azzurro		Verde		Giallo/ rosso		Non mi é stato comunicato/ non so		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Bianco/Azzurro	4487	41.2	2380	21.8	982	9.0	3053	28.0	10901	100.0
Verde	1997	7.1	11719	41.8	4998	17.8	9353	33.3	28068	100.0
Giallo/Rosso	227	1.8	1197	9.4	6877	54.0	4435	34.8	12737	100.0
Non assegnato	0	0.0	8	28.7	8	28.7	12	42.5	29	100.0
Reg. Toscana	6711	13.0	15305	29.6	12866	24.9	16853	32.6	51735	100.0

Note: la tabella mostra il confronto tra il codice assegnato al triage (riga) e quello dichiarato dall'utente (colonna)

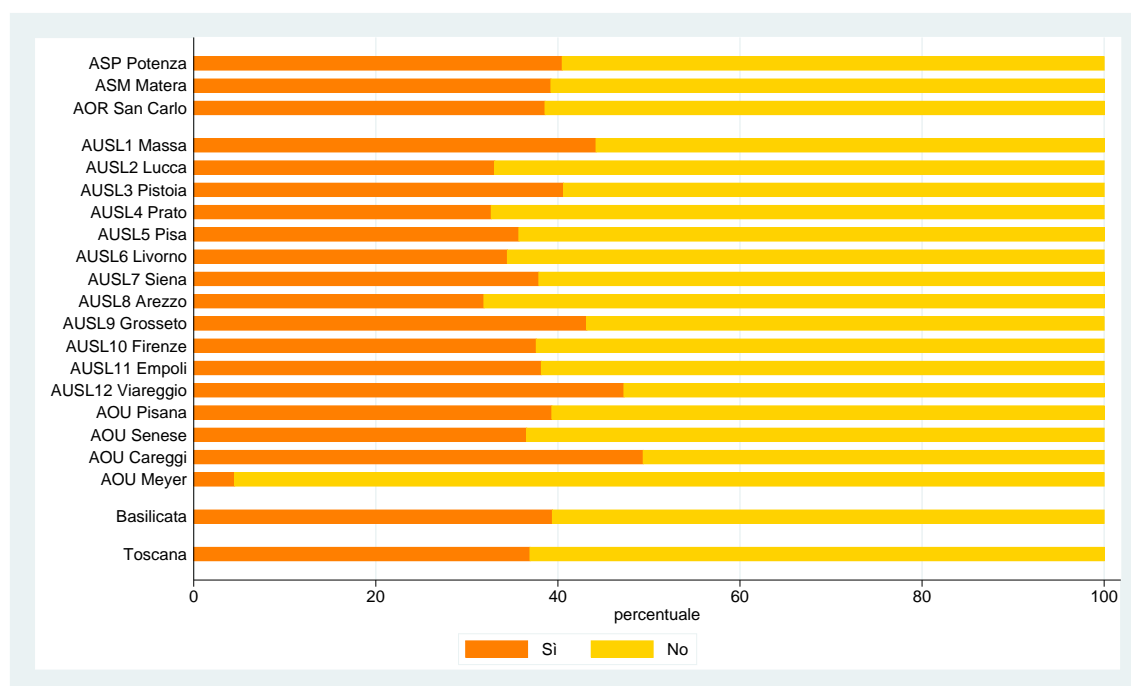
Ha pagato il ticket per l'assistenza ricevuta in Pronto Soccorso?



Azienda	Sono esente		Non mi è stato richiesto il pagamento		Sì		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	32	21.3	0	0.0	68	45.1	50	33.6	150	100.0
ASM Matera	95	27.6	59	17.0	89	25.9	101	29.4	343	100.0
AOR San Carlo	114	21.7	91	17.4	182	34.8	137	26.1	524	100.0
AUSL1 Massa	28	9.0	21	6.8	120	39.0	139	45.2	309	100.0
AUSL2 Lucca	124	16.8	124	16.7	181	24.5	310	42.0	740	100.0
AUSL3 Pistoia	101	18.6	50	9.3	208	38.3	183	33.8	543	100.0
AUSL4 Prato	9	3.1	41	14.9	90	32.3	138	49.8	278	100.0
AUSL5 Pisa	46	13.4	14	4.0	143	41.3	143	41.2	346	100.0
AUSL6 Livorno	70	17.6	77	19.3	14	3.5	237	59.6	398	100.0
AUSL7 Siena	95	16.9	81	14.4	130	23.1	257	45.6	563	100.0
AUSL8 Arezzo	72	14.0	60	11.8	99	19.5	279	54.7	510	100.0
AUSL9 Grosseto	132	29.3	39	8.6	121	26.9	158	35.2	450	100.0
AUSL10 Firenze	130	19.1	131	19.1	204	29.9	218	31.8	683	100.0
AUSL11 Empoli	41	15.3	35	12.9	84	31.4	109	40.4	269	100.0
AUSL12 Viareggio	49	23.8	8	4.0	72	34.9	77	37.3	205	100.0
AOU Pisana	77	22.1	48	13.9	124	35.7	98	28.3	347	100.0
AOU Senese	24	11.9	43	21.1	69	34.0	67	33.0	203	100.0
AOU Careggi	75	33.2	20	8.7	32	14.2	99	43.9	225	100.0
AOU Meyer	20	4.7	90	21.4	29	6.9	281	67.0	420	100.0
Basilicata	241	23.7	150	14.7	339	33.3	288	28.3	1017	100.0
Toscana	1093	16.8	881	13.6	1722	26.5	2794	43.1	6489	100.0

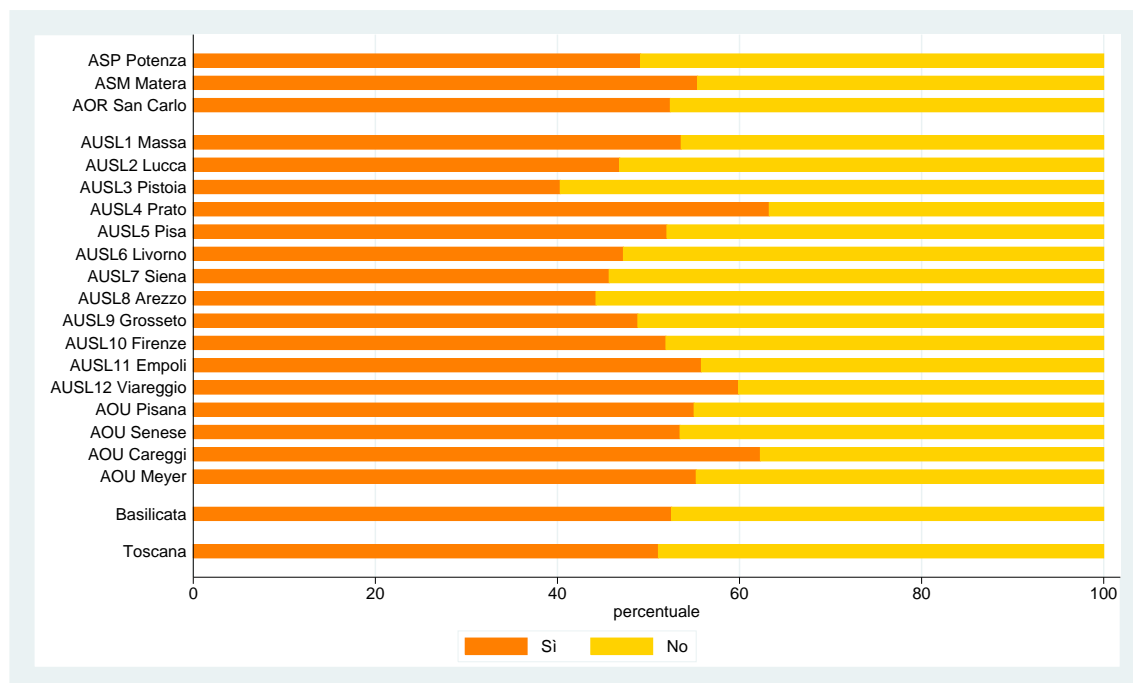
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti a cui è stato attribuito dal PS il codice bianco o azzurro

Soffre di una malattia cronica?



Azienda	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	2030	40.5	2986	59.5	5016	100.0
ASM Matera	2563	39.2	3970	60.8	6533	100.0
AOR San Carlo	2051	38.6	3265	61.4	5317	100.0
AUSL1 Massa	1319	44.2	1666	55.8	2984	100.0
AUSL2 Lucca	965	33.1	1953	66.9	2918	100.0
AUSL3 Pistoia	1533	40.6	2240	59.4	3773	100.0
AUSL4 Prato	704	32.7	1449	67.3	2153	100.0
AUSL5 Pisa	779	35.7	1403	64.3	2182	100.0
AUSL6 Livorno	1607	34.5	3057	65.5	4664	100.0
AUSL7 Siena	1006	37.9	1648	62.1	2654	100.0
AUSL8 Arezzo	1707	31.9	3648	68.1	5355	100.0
AUSL9 Grosseto	1643	43.2	2163	56.8	3806	100.0
AUSL10 Firenze	2763	37.6	4581	62.4	7345	100.0
AUSL11 Empoli	819	38.2	1325	61.8	2144	100.0
AUSL12 Viareggio	1108	47.3	1236	52.7	2344	100.0
AOU Pisana	884	39.3	1363	60.7	2247	100.0
AOU Senese	729	36.6	1264	63.4	1993	100.0
AOU Careggi	1185	49.4	1215	50.6	2400	100.0
AOU Meyer	92	4.5	1962	95.5	2054	100.0
Basilicata	6645	39.4	10221	60.6	16866	100.0
Toscana	18842	36.9	32174	63.1	51016	100.0

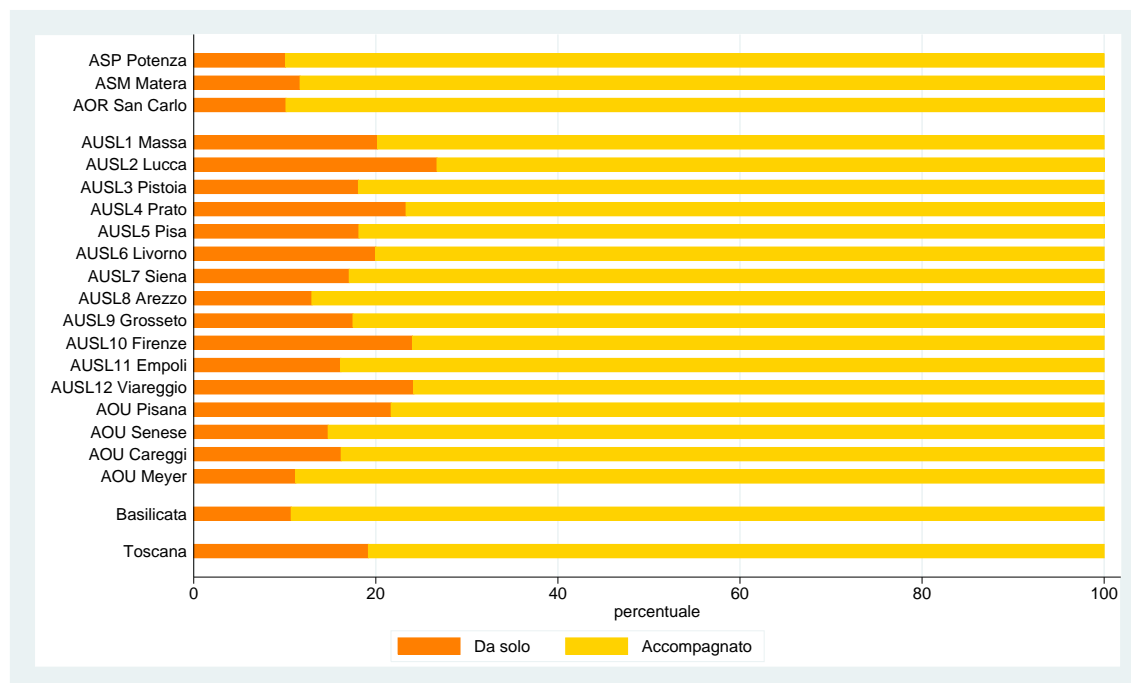
È stato in Pronto Soccorso per un problema collegato alla malattia cronica di cui soffre?



Azienda	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	986	49.1	1020	50.9	2006	100.0
ASM Matera	1388	55.4	1118	44.6	2506	100.0
AOR San Carlo	1042	52.4	946	47.6	1988	100.0
AUSL1 Massa	701	53.6	607	46.4	1308	100.0
AUSL2 Lucca	447	46.8	508	53.2	955	100.0
AUSL3 Pistoia	613	40.3	907	59.7	1520	100.0
AUSL4 Prato	441	63.3	256	36.7	697	100.0
AUSL5 Pisa	405	52.0	374	48.0	779	100.0
AUSL6 Livorno	740	47.2	826	52.8	1565	100.0
AUSL7 Siena	460	45.7	546	54.3	1006	100.0
AUSL8 Arezzo	732	44.2	922	55.8	1654	100.0
AUSL9 Grosseto	795	48.8	833	51.2	1629	100.0
AUSL10 Firenze	1419	51.9	1314	48.1	2733	100.0
AUSL11 Empoli	446	55.8	353	44.2	800	100.0
AUSL12 Viareggio	659	59.9	441	40.1	1100	100.0
AOU Pisana	486	55.0	398	45.0	884	100.0
AOU Senese	383	53.5	333	46.5	717	100.0
AOU Careggi	734	62.3	444	37.7	1178	100.0
AOU Meyer	51	55.2	41	44.8	92	100.0
Basilicata	3416	52.5	3085	47.5	6500	100.0
Toscana	9512	51.1	9106	48.9	18618	100.0

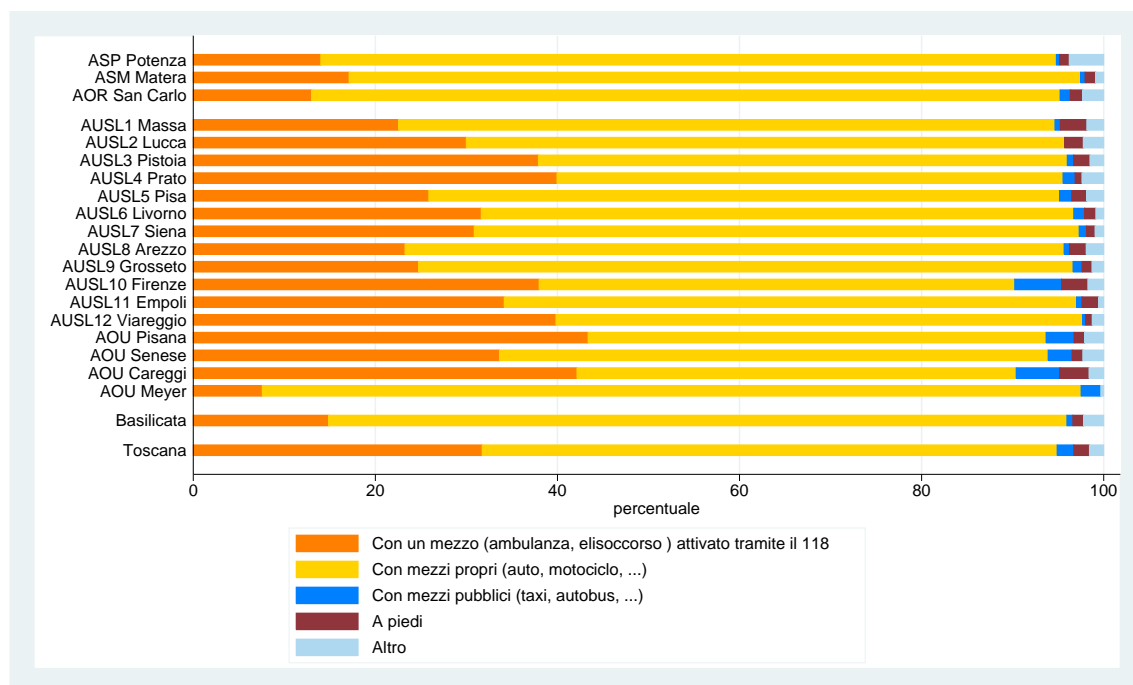
Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di soffrire di una malattia cronica

In Pronto Soccorso è arrivato da solo o accompagnato da parenti/amici?



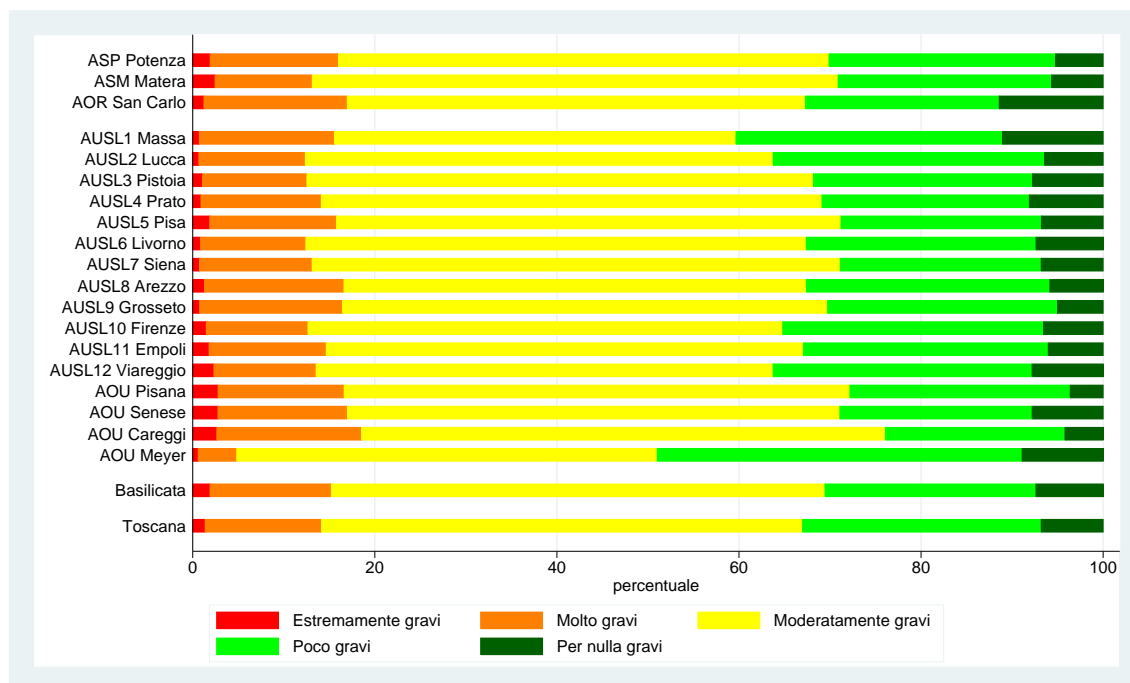
Azienda	Da solo		Accompagnato		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	539	10.1	4805	89.9	5344	100.0
ASM Matera	796	11.7	6016	88.3	6812	100.0
AOR San Carlo	579	10.1	5136	89.9	5715	100.0
AUSL1 Massa	622	20.2	2459	79.8	3081	100.0
AUSL2 Lucca	821	26.7	2251	73.3	3072	100.0
AUSL3 Pistoia	722	18.1	3270	81.9	3992	100.0
AUSL4 Prato	515	23.3	1693	76.7	2208	100.0
AUSL5 Pisa	412	18.1	1861	81.9	2273	100.0
AUSL6 Livorno	958	20.0	3833	80.0	4790	100.0
AUSL7 Siena	473	17.1	2296	82.9	2769	100.0
AUSL8 Arezzo	719	13.0	4824	87.0	5543	100.0
AUSL9 Grosseto	699	17.5	3294	82.5	3993	100.0
AUSL10 Firenze	1800	24.0	5691	76.0	7491	100.0
AUSL11 Empoli	356	16.2	1846	83.8	2202	100.0
AUSL12 Viareggio	582	24.2	1826	75.8	2408	100.0
AOU Pisana	517	21.7	1866	78.3	2383	100.0
AOU Senese	306	14.8	1766	85.2	2072	100.0
AOU Careggi	403	16.2	2085	83.8	2488	100.0
AOU Meyer	228	11.2	1808	88.8	2036	100.0
Basilicata	1914	10.7	15958	89.3	17872	100.0
Toscana	10132	19.2	42668	80.8	52800	100.0

Com'è arrivato/a in Pronto Soccorso?



Azienda	Con un mezzo (ambulanza, elisoccorso) attivato tramite il 118		Con mezzi propri (auto, motociclo)		Con mezzi pubblici (taxi, autobus)		A piedi		Altro		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	742	14.0	4280	80.8	20	0.4	55	1.0	201	3.8	5298	100.0
ASM Matera	1165	17.1	5469	80.4	33	0.5	79	1.2	60	0.9	6805	100.0
AOR San Carlo	742	13.0	4681	82.2	64	1.1	77	1.3	133	2.3	5695	100.0
AUSL1 Massa	691	22.6	2206	72.1	18	0.6	89	2.9	57	1.9	3061	100.0
AUSL2 Lucca	915	30.0	2006	65.7	0	0.0	63	2.0	69	2.2	3053	100.0
AUSL3 Pistoia	1495	37.9	2291	58.1	28	0.7	71	1.8	60	1.5	3944	100.0
AUSL4 Prato	906	40.0	1261	55.6	30	1.3	17	0.8	54	2.4	2268	100.0
AUSL5 Pisa	584	25.9	1564	69.3	30	1.3	37	1.6	43	1.9	2258	100.0
AUSL6 Livorno	1511	31.6	3108	65.1	57	1.2	59	1.2	41	0.9	4776	100.0
AUSL7 Siena	860	30.9	1851	66.4	22	0.8	26	0.9	27	1.0	2786	100.0
AUSL8 Arezzo	1283	23.3	3996	72.4	34	0.6	99	1.8	106	1.9	5519	100.0
AUSL9 Grosseto	989	24.8	2868	71.9	40	1.0	43	1.1	52	1.3	3991	100.0
AUSL10 Firenze	2911	38.0	4002	52.2	394	5.1	222	2.9	134	1.7	7662	100.0
AUSL11 Empoli	750	34.2	1381	62.9	13	0.6	40	1.8	12	0.6	2197	100.0
AUSL12 Viareggio	968	39.8	1406	57.9	8	0.3	17	0.7	31	1.3	2431	100.0
AOU Pisana	1042	43.4	1209	50.3	74	3.1	28	1.2	50	2.1	2403	100.0
AOU Senese	703	33.6	1260	60.3	55	2.6	25	1.2	48	2.3	2091	100.0
AOU Careggi	1045	42.1	1196	48.2	119	4.8	79	3.2	40	1.6	2479	100.0
AOU Meyer	156	7.6	1847	89.9	45	2.2	0	0.0	7	0.3	2053	100.0
Basilicata	2648	14.9	14430	81.1	116	0.7	211	1.2	393	2.2	17799	100.0
Toscana	16809	31.7	33452	63.1	967	1.8	915	1.7	830	1.6	52972	100.0

Secondo lei le sue condizioni di salute all'arrivo in Pronto Soccorso erano (si richiede la percezione del paziente al momento dell'arrivo in Pronto Soccorso):



Azienda	Estremamente gravi		Molto gravi		Moderatamente gravi		Poco gravi		Per nulla gravi		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	91	1.9	672	14.1	2565	53.9	1185	24.9	248	5.2	4761	100.0
ASM Matera	151	2.5	656	10.7	3548	57.8	1441	23.5	347	5.7	6142	100.0
AOR San Carlo	64	1.2	819	15.7	2618	50.4	1105	21.2	594	11.4	5200	100.0
AUSL1 Massa	21	0.7	430	14.9	1277	44.1	848	29.3	320	11.1	2895	100.0
AUSL2 Lucca	20	0.7	341	11.7	1499	51.4	870	29.8	187	6.4	2916	100.0
AUSL3 Pistoia	41	1.1	444	11.5	2150	55.6	930	24.1	300	7.8	3864	100.0
AUSL4 Prato	19	0.9	284	13.2	1183	55.0	490	22.8	174	8.1	2151	100.0
AUSL5 Pisa	39	1.9	291	13.9	1160	55.4	461	22.0	142	6.8	2092	100.0
AUSL6 Livorno	39	0.9	517	11.5	2462	55.0	1130	25.2	330	7.4	4478	100.0
AUSL7 Siena	20	0.8	322	12.4	1511	58.0	575	22.1	177	6.8	2606	100.0
AUSL8 Arezzo	67	1.3	796	15.3	2639	50.8	1390	26.7	304	5.8	5196	100.0
AUSL9 Grosseto	29	0.8	592	15.7	2008	53.3	952	25.3	189	5.0	3768	100.0
AUSL10 Firenze	108	1.5	809	11.2	3773	52.1	2074	28.7	473	6.5	7237	100.0
AUSL11 Empoli	38	1.8	270	12.9	1101	52.4	565	26.9	127	6.0	2101	100.0
AUSL12 Viareggio	53	2.3	257	11.2	1148	50.2	650	28.4	178	7.8	2287	100.0
AOU Pisana	63	2.8	312	13.8	1252	55.5	546	24.2	81	3.6	2255	100.0
AOU Senese	55	2.8	279	14.2	1062	54.1	415	21.1	153	7.8	1963	100.0
AOU Careggi	61	2.6	368	15.9	1330	57.6	455	19.7	97	4.2	2311	100.0
AOU Meyer	12	0.6	82	4.2	895	46.2	776	40.1	173	8.9	1938	100.0
Basilicata	306	1.9	2146	13.3	8731	54.2	3731	23.2	1189	7.4	16103	100.0
Toscana	685	1.4	6394	12.8	26449	52.8	13126	26.2	3405	6.8	50058	100.0

Accettazione

Il triage costituisce un momento di fondamentale importanza nel percorso di cura intrapreso dal paziente che accede al Pronto Soccorso. La valutazione compiuta in fase di triage determina infatti le priorità assistenziali delle persone che si presentano e, conseguentemente, l'ordine di accesso alla visita medica.

In questa sezione vengono analizzati alcuni aspetti relativi alla fase di triage, ed in particolare il rapporto con il personale.

Al paziente viene richiesto di valutare, con punteggio da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo), la cortesia del personale (domanda: "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale al triage (accettazione)?"): il triage costituisce il primo punto di contatto del Pronto Soccorso e la sua gentilezza è importante per l'instaurarsi di una relazione positiva con il paziente (Raper et al., 1999; Taylor e Bengner, 2004), spesso in ansia per le sue condizioni di salute.

Sempre con punteggio da 1 a 5 viene valutata anche la capacità, da parte del personale del triage, di comprendere la gravità del bisogno ("Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla capacità del personale al triage (accettazione) di comprendere la gravità del suo problema di salute?") un aspetto che, date le caratteristiche del servizio, è di fondamentale importanza (Bursch et al., 1993; Chan e Chau, 2005).

Le risposte a queste domande alimentano, rispettivamente, gli indicatori D8a.4.2 ("Cortesia al triage") e D8a.4.3 ("Fiducia nel triage").

Riferimenti bibliografici

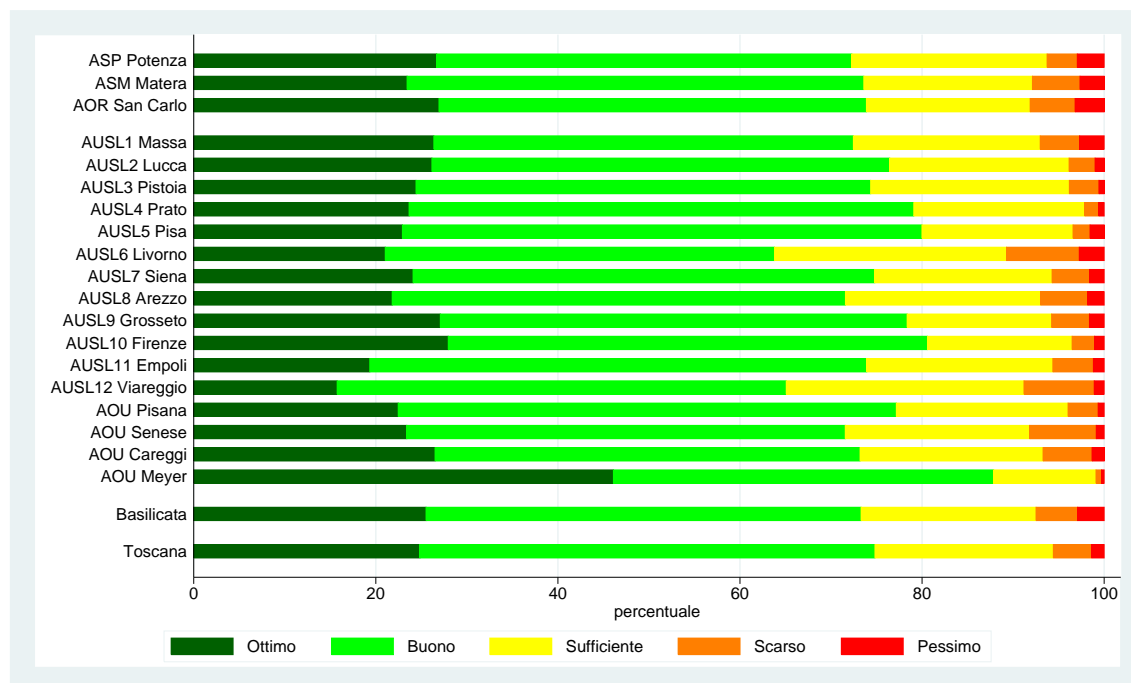
Bursch B., Beezy J., Shaw R. (1993), "Emergency Department Satisfaction: What Matters Most?", *Annals of Emergency Medicine*, 22: 586-591.

Chan J.N.H e Chau J. (2005), "Patient Satisfaction With Triage Nursing Care in Hong Kong", *Journal of Advanced Nursing*, 50, 5: 498-507.

Raper J., Davis B.A., Scott L. (1999), "Patient Satisfaction with Emergency Department Nursing Care: a Multicenter Study", *Journal of Nursing Care Quality*, 13, 6: 11-24.

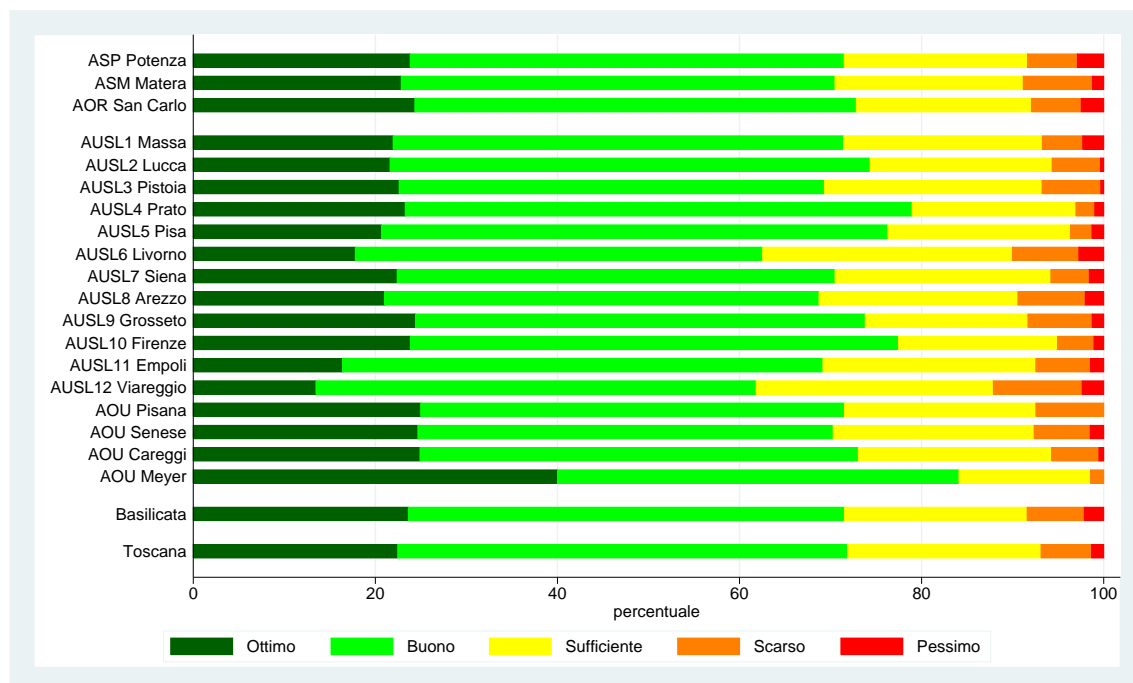
Taylor C., Bengner J.R. (2004), "Patient Satisfaction in Emergency Medicine", *Emergency Medicine Journal*, 4, 21: 528-532.

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale al triage (accettazione)?



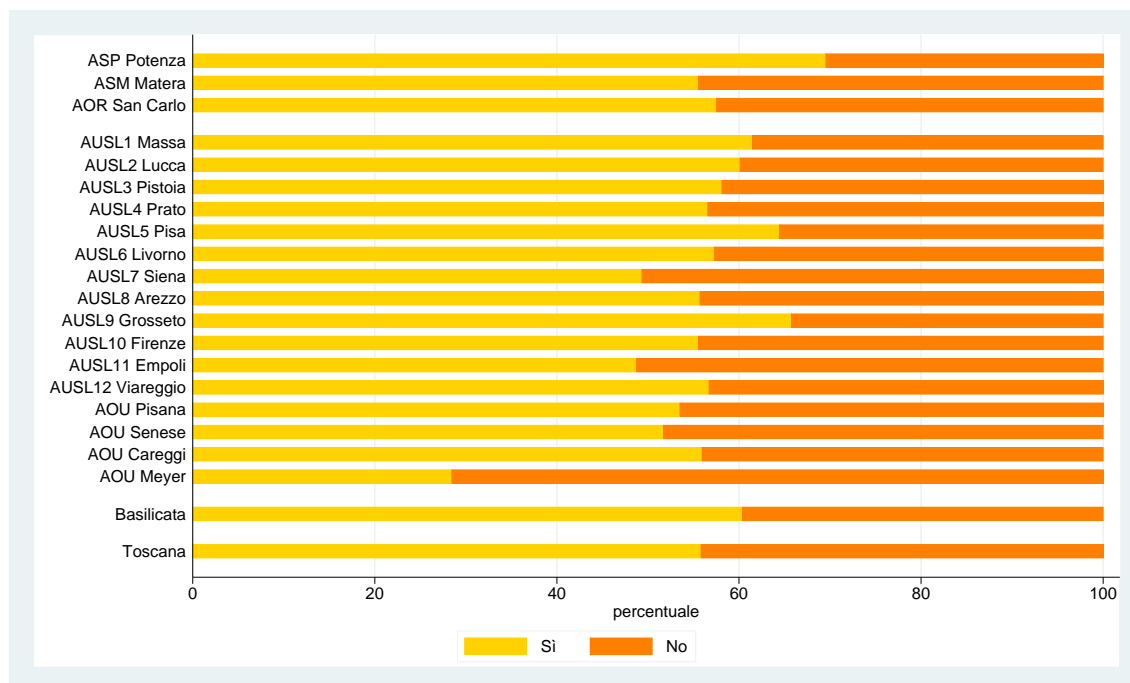
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1405	26.7	2400	45.6	1129	21.4	175	3.3	155	2.9	5264	100.0
ASM Matera	1603	23.4	3431	50.2	1267	18.5	357	5.2	181	2.7	6839	100.0
AOR San Carlo	1523	26.9	2655	47.0	1017	18.0	279	4.9	181	3.2	5654	100.0
AUSL1 Massa	801	26.4	1400	46.1	623	20.5	131	4.3	82	2.7	3037	100.0
AUSL2 Lucca	793	26.2	1525	50.3	598	19.7	86	2.9	30	1.0	3032	100.0
AUSL3 Pistoia	990	24.4	2025	49.9	885	21.8	132	3.2	23	0.6	4054	100.0
AUSL4 Prato	529	23.7	1240	55.4	420	18.8	35	1.5	13	0.6	2238	100.0
AUSL5 Pisa	522	22.9	1300	57.1	378	16.6	43	1.9	35	1.5	2278	100.0
AUSL6 Livorno	1016	21.0	2065	42.8	1230	25.5	386	8.0	132	2.7	4828	100.0
AUSL7 Siena	668	24.1	1407	50.7	540	19.5	115	4.1	44	1.6	2775	100.0
AUSL8 Arezzo	1216	21.8	2779	49.8	1197	21.4	288	5.2	101	1.8	5581	100.0
AUSL9 Grosseto	1086	27.1	2056	51.3	636	15.9	167	4.2	65	1.6	4010	100.0
AUSL10 Firenze	2139	28.0	4028	52.6	1216	15.9	189	2.5	81	1.1	7652	100.0
AUSL11 Empoli	425	19.3	1199	54.6	449	20.4	98	4.5	26	1.2	2197	100.0
AUSL12 Viareggio	378	15.8	1185	49.3	627	26.1	185	7.7	26	1.1	2402	100.0
AOU Pisana	521	22.5	1270	54.7	438	18.9	77	3.3	15	0.7	2321	100.0
AOU Senese	485	23.4	998	48.2	420	20.3	151	7.3	18	0.9	2072	100.0
AOU Careggi	638	26.5	1124	46.7	484	20.1	129	5.4	32	1.3	2407	100.0
AOU Meyer	941	46.1	852	41.8	230	11.2	12	0.6	6	0.3	2041	100.0
Basilicata	4531	25.5	8486	47.8	3413	19.2	811	4.6	517	2.9	17758	100.0
Toscana	13149	24.8	26453	50.0	10371	19.6	2224	4.2	729	1.4	52926	100.0

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla capacità del personale al triage (accettazione) di comprendere la gravità del suo problema di salute?



Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1268	23.8	2536	47.7	1071	20.1	292	5.5	154	2.9	5320	100.0
ASM Matera	1505	22.8	3141	47.6	1363	20.7	502	7.6	81	1.2	6591	100.0
AOR San Carlo	1382	24.3	2753	48.5	1091	19.2	311	5.5	140	2.5	5677	100.0
AUSL1 Massa	658	21.9	1484	49.5	654	21.8	133	4.4	69	2.3	2998	100.0
AUSL2 Lucca	647	21.6	1578	52.7	598	20.0	159	5.3	10	0.3	2992	100.0
AUSL3 Pistoia	900	22.6	1859	46.7	951	23.9	256	6.4	13	0.3	3979	100.0
AUSL4 Prato	513	23.3	1228	55.7	396	18.0	46	2.1	22	1.0	2205	100.0
AUSL5 Pisa	466	20.7	1255	55.6	453	20.1	52	2.3	29	1.3	2255	100.0
AUSL6 Livorno	859	17.8	2161	44.7	1325	27.4	352	7.3	132	2.7	4829	100.0
AUSL7 Siena	616	22.4	1322	48.1	651	23.7	116	4.2	43	1.6	2749	100.0
AUSL8 Arezzo	1160	21.0	2636	47.7	1206	21.8	408	7.4	112	2.0	5522	100.0
AUSL9 Grosseto	974	24.4	1971	49.4	713	17.9	282	7.1	50	1.3	3990	100.0
AUSL10 Firenze	1812	23.8	4076	53.6	1330	17.5	302	4.0	81	1.1	7601	100.0
AUSL11 Empoli	360	16.4	1155	52.7	512	23.4	131	6.0	32	1.5	2191	100.0
AUSL12 Viareggio	316	13.5	1134	48.4	611	26.0	229	9.8	55	2.4	2346	100.0
AOU Pisana	580	25.0	1081	46.6	488	21.0	173	7.5	0	0.0	2321	100.0
AOU Senese	510	24.7	942	45.6	456	22.1	127	6.2	31	1.5	2065	100.0
AOU Careggi	588	24.9	1136	48.2	501	21.2	122	5.2	12	0.5	2360	100.0
AOU Meyer	817	40.0	901	44.1	295	14.5	29	1.4	0	0.0	2042	100.0
Basilicata	4155	23.6	8430	47.9	3525	20.0	1104	6.3	374	2.1	17589	100.0
Toscana	11775	22.5	25917	49.4	11142	21.2	2919	5.6	691	1.3	52445	100.0

Dopo il triage (accettazione), lei è stato accolto da qualcuno mentre aspettava di essere visitato dal medico?



Azienda	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	3446	69.6	1508	30.4	4954	100.0
ASM Matera	3487	55.5	2790	44.5	6277	100.0
AOR San Carlo	3002	57.5	2217	42.5	5219	100.0
AUSL1 Massa	1688	61.5	1057	38.5	2746	100.0
AUSL2 Lucca	1695	60.1	1124	39.9	2818	100.0
AUSL3 Pistoia	2125	58.1	1530	41.9	3655	100.0
AUSL4 Prato	1151	56.6	883	43.4	2033	100.0
AUSL5 Pisa	1390	64.5	767	35.5	2157	100.0
AUSL6 Livorno	2584	57.3	1925	42.7	4509	100.0
AUSL7 Siena	1298	49.4	1333	50.6	2631	100.0
AUSL8 Arezzo	2839	55.7	2256	44.3	5095	100.0
AUSL9 Grosseto	2470	65.8	1285	34.2	3755	100.0
AUSL10 Firenze	3945	55.6	3154	44.4	7099	100.0
AUSL11 Empoli	992	48.8	1042	51.2	2034	100.0
AUSL12 Viareggio	1277	56.7	974	43.3	2251	100.0
AOU Pisana	1158	53.5	1005	46.5	2164	100.0
AOU Senese	1012	51.7	945	48.3	1957	100.0
AOU Careggi	1212	56.0	954	44.0	2166	100.0
AOU Meyer	571	28.5	1435	71.5	2006	100.0
Basilicata	9935	60.4	6515	39.6	16450	100.0
Toscana	27408	55.8	21669	44.2	49077	100.0

Attesa

Questa sezione del rapporto si propone di indagare quale sia la percezione dei pazienti relativamente ai tempi di attesa dopo il triage.

L'afflusso di numerosi pazienti rischia di comportare, soprattutto per i codici a bassa priorità, tempi di attesa lunghi e, conseguentemente, la decisione di lasciare il Pronto Soccorso prima della visita medica (Hoot e Aronsky, 2008) ed elevati livelli di insoddisfazione. Diversi studi hanno infatti evidenziato l'impatto di lunghi tempi di attesa sulla soddisfazione dei pazienti (Sitzia et Wood, 1997) e l'importanza di gestire questa dimensione in maniera adeguata, comunicandone la durata prevista ai pazienti (Thompson et al., 1996).

Al paziente vengono perciò richieste due indicazioni rispetto all'esperienza vissuta: il tempo atteso prima di essere sottoposto a visita medica (domanda: "Dopo il triage (accettazione) quanto tempo ha atteso prima di essere visitato/a dal medico?"), e se sia stato informato dal personale circa la durata dell'attesa stessa ("Durante il periodo di attesa il personale del Pronto Soccorso le ha comunicato quanto avrebbe dovuto attendere prima di essere visitato?"), un aspetto importante per consentire all'utente di gestire l'ansia ed incrementarne la soddisfazione (Mowen et al., 1993).

Infine viene richiesta una valutazione sul tempo atteso (domanda: "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul tempo atteso prima di essere visitato/a dal medico?"), con un punteggio che varia da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo).

Le risposte a quest'ultima domanda alimentano l'indicatore D8a.4.1, "Tempi di attesa".

Riferimenti bibliografici

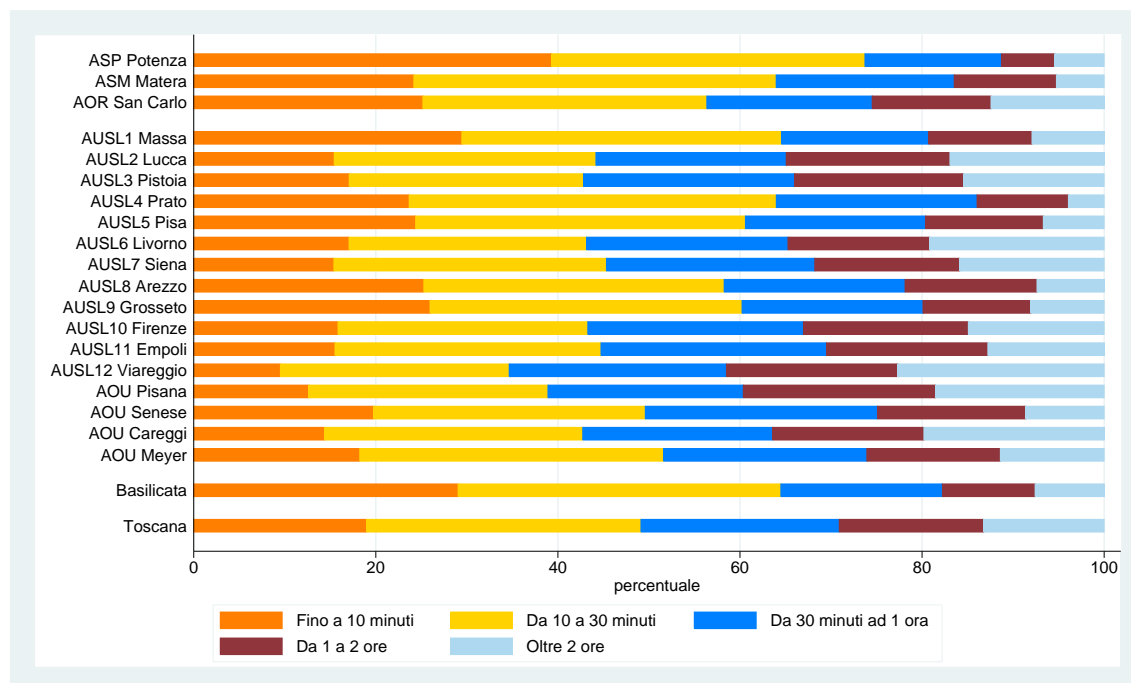
Hoot N.R., Aronsky D. (2008), "Systematic Review of Emergency Department Crowding: Causes, Effects, and Solutions", *Annals of Emergency Medicine*, 52, 2: 126-137.

Mowen J.C., Licata J.W., McPhail J. (1993), "Waiting in the Emergency Room: How to Improve Patient Satisfaction", *Journal of Health Care Marketing*, 13, 2: 26-33.

Sitzia J., Wood N. (1997), "Patient Satisfaction: a Review of Issues and Concepts", *Social, Science and Medicine*, 45, 12: 1829-1843.

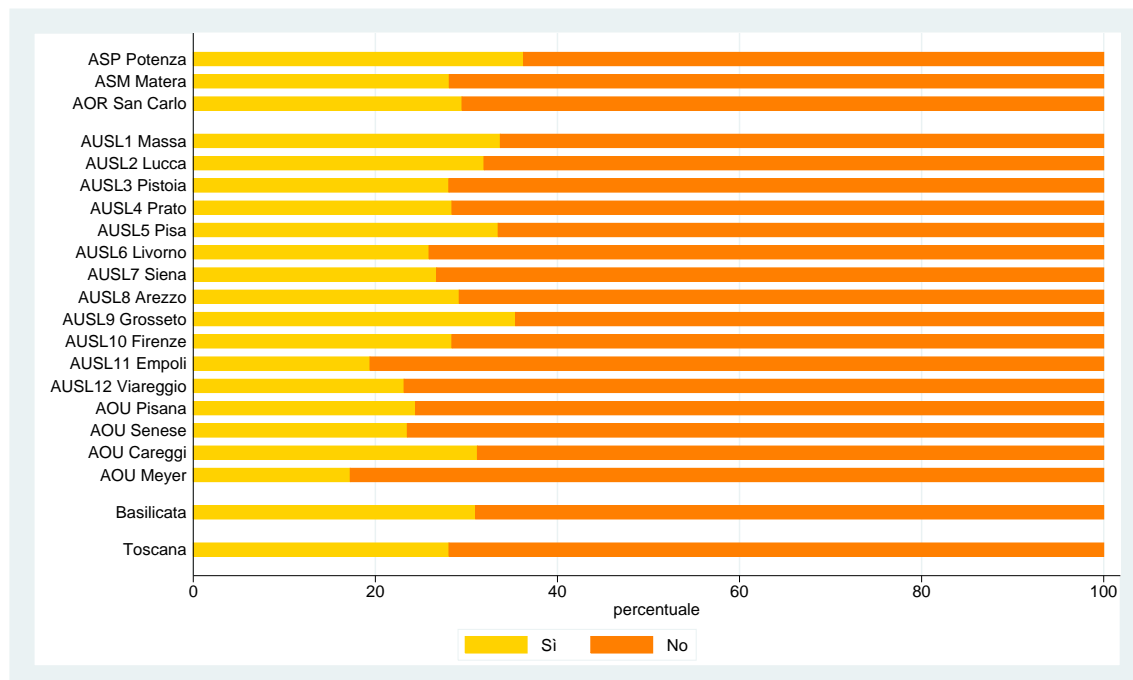
Thompson D.A., Yarnold P.R., Adams S.L. Spacone A.B. (1996), "How Accurate Are Waiting Time perceptions of Patients in the Emergency Department?", *Annals of Emergency Medicine*, 28, 6: 652-656.

Dopo il triage (accettazione) quanto tempo ha atteso prima di essere visitato/a dal medico?



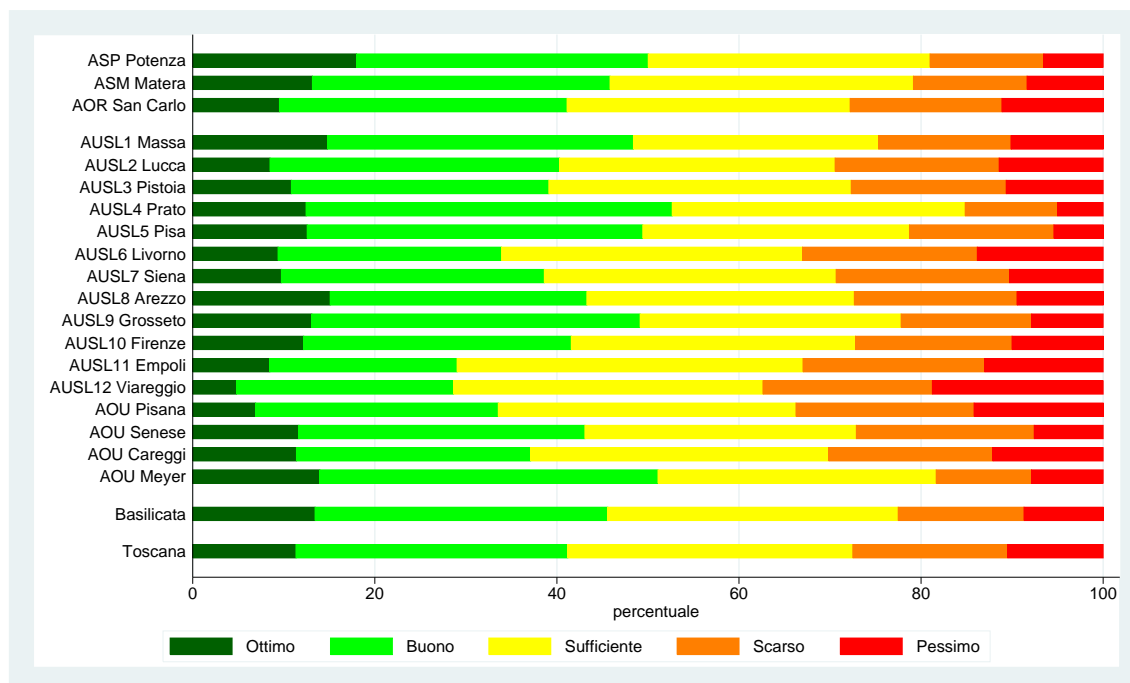
Azienda	Fino a 10 minuti		Da 10 a 30 minuti		Da 30 minuti ad 1 ora		Da 1 a 2 ore		Oltre 2 ore		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	2040	39.3	1787	34.4	779	15.0	303	5.8	282	5.4	5191	100.0
ASM Matera	1594	24.2	2624	39.8	1289	19.6	740	11.2	346	5.2	6594	100.0
AOR San Carlo	1381	25.2	1710	31.2	997	18.2	716	13.0	682	12.4	5485	100.0
AUSL1 Massa	867	29.4	1034	35.1	477	16.2	333	11.3	233	7.9	2944	100.0
AUSL2 Lucca	466	15.4	869	28.7	632	20.9	543	18.0	512	16.9	3022	100.0
AUSL3 Pistoia	690	17.1	1039	25.7	936	23.2	750	18.6	623	15.4	4039	100.0
AUSL4 Prato	523	23.7	891	40.3	487	22.1	222	10.0	87	3.9	2210	100.0
AUSL5 Pisa	552	24.4	820	36.2	448	19.8	293	12.9	151	6.7	2264	100.0
AUSL6 Livorno	802	17.1	1228	26.1	1040	22.1	731	15.5	902	19.2	4704	100.0
AUSL7 Siena	413	15.4	804	29.9	614	22.9	428	15.9	426	15.9	2686	100.0
AUSL8 Arezzo	1394	25.3	1819	33.0	1096	19.9	799	14.5	407	7.4	5515	100.0
AUSL9 Grosseto	1022	26.0	1350	34.3	783	19.9	466	11.8	317	8.1	3938	100.0
AUSL10 Firenze	1180	15.8	2042	27.4	1764	23.7	1347	18.1	1110	14.9	7443	100.0
AUSL11 Empoli	334	15.5	629	29.2	533	24.8	382	17.7	275	12.8	2153	100.0
AUSL12 Viareggio	223	9.5	588	25.1	558	23.9	440	18.8	530	22.7	2339	100.0
AOU Pisana	298	12.6	620	26.3	506	21.5	498	21.1	437	18.5	2360	100.0
AOU Senese	406	19.8	613	29.8	524	25.5	334	16.3	177	8.6	2054	100.0
AOU Careggi	340	14.4	671	28.3	494	20.9	393	16.6	469	19.8	2367	100.0
AOU Meyer	368	18.2	674	33.4	450	22.3	296	14.7	230	11.4	2019	100.0
Basilicata	5015	29.0	6122	35.4	3065	17.7	1759	10.2	1309	7.6	17270	100.0
Toscana	9879	19.0	15691	30.1	11343	21.8	8257	15.9	6887	13.2	52057	100.0

Durante il periodo di attesa il personale del Pronto Soccorso le ha comunicato quanto avrebbe dovuto attendere prima di essere visitato?



Azienda	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1782	36.3	3129	63.7	4911	100.0
ASM Matera	1752	28.1	4480	71.9	6232	100.0
AOR San Carlo	1557	29.5	3718	70.5	5275	100.0
AUSL1 Massa	899	33.7	1766	66.3	2665	100.0
AUSL2 Lucca	893	31.9	1905	68.1	2798	100.0
AUSL3 Pistoia	1075	28.1	2755	71.9	3829	100.0
AUSL4 Prato	593	28.4	1493	71.6	2086	100.0
AUSL5 Pisa	707	33.5	1405	66.5	2112	100.0
AUSL6 Livorno	1168	25.9	3342	74.1	4509	100.0
AUSL7 Siena	684	26.7	1876	73.3	2561	100.0
AUSL8 Arezzo	1504	29.2	3645	70.8	5150	100.0
AUSL9 Grosseto	1332	35.4	2430	64.6	3762	100.0
AUSL10 Firenze	2009	28.4	5064	71.6	7073	100.0
AUSL11 Empoli	378	19.4	1569	80.6	1947	100.0
AUSL12 Viareggio	540	23.2	1792	76.8	2332	100.0
AOU Pisana	533	24.4	1652	75.6	2185	100.0
AOU Senese	454	23.5	1478	76.5	1932	100.0
AOU Careggi	707	31.2	1559	68.8	2266	100.0
AOU Meyer	347	17.2	1666	82.8	2013	100.0
Basilicata	5091	31.0	11327	69.0	16419	100.0
Toscana	13823	28.1	35397	71.9	49220	100.0

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul tempo atteso prima di essere visitato/a dal medico?



Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	931	18.0	1658	32.0	1602	31.0	647	12.5	337	6.5	5175	100.0
ASM Matera	870	13.1	2165	32.7	2207	33.3	826	12.5	553	8.4	6622	100.0
AOR San Carlo	527	9.5	1748	31.6	1721	31.1	922	16.7	615	11.1	5534	100.0
AUSL1 Massa	444	14.8	1008	33.6	807	26.9	436	14.5	304	10.1	2998	100.0
AUSL2 Lucca	247	8.5	926	31.8	881	30.3	525	18.0	333	11.4	2912	100.0
AUSL3 Pistoia	425	10.8	1110	28.3	1304	33.2	668	17.0	418	10.6	3925	100.0
AUSL4 Prato	274	12.4	887	40.2	710	32.2	224	10.1	110	5.0	2205	100.0
AUSL5 Pisa	280	12.6	821	36.9	653	29.3	354	15.9	121	5.4	2228	100.0
AUSL6 Livorno	442	9.4	1159	24.5	1560	33.1	906	19.2	652	13.8	4720	100.0
AUSL7 Siena	263	9.7	779	28.9	864	32.1	514	19.1	277	10.3	2696	100.0
AUSL8 Arezzo	832	15.1	1553	28.2	1618	29.4	984	17.9	521	9.5	5509	100.0
AUSL9 Grosseto	521	13.1	1436	36.1	1141	28.7	571	14.3	312	7.8	3981	100.0
AUSL10 Firenze	910	12.2	2196	29.4	2331	31.2	1284	17.2	747	10.0	7469	100.0
AUSL11 Empoli	183	8.5	445	20.6	821	38.0	431	20.0	281	13.0	2161	100.0
AUSL12 Viareggio	113	4.8	558	23.8	796	34.0	436	18.6	439	18.8	2341	100.0
AOU Pisana	160	6.9	618	26.7	758	32.7	453	19.6	329	14.2	2317	100.0
AOU Senese	243	11.7	655	31.4	621	29.8	407	19.5	158	7.6	2084	100.0
AOU Careggi	272	11.4	614	25.7	781	32.8	430	18.0	289	12.1	2386	100.0
AOU Meyer	282	14.0	749	37.1	616	30.6	211	10.5	159	7.9	2017	100.0
Basilicata	2329	13.4	5571	32.1	5529	31.9	2395	13.8	1506	8.7	17331	100.0
Toscana	5890	11.3	15512	29.9	16263	31.3	8834	17.0	5450	10.5	51949	100.0

Comfort e pulizia

I livelli di comfort e pulizia degli ambienti in cui i pazienti trascorrono l'attesa sono uno degli elementi sui quali essi fondano la percezione della qualità del servizio erogato (Hutton e Richardson, 1995; Thomas et al., 1995): un ambiente sporco, poco confortevole, viene immediatamente rilevato dai pazienti e contribuisce alla formazione delle opinioni rispetto alle prestazioni ricevute.

Le domande di questa sezione, che prevedono risposte con giudizi da 1 (pessimo) a 5 (ottimo), rilevano le valutazioni degli utenti rispetto al comfort ("Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul comfort della sala d'attesa?") ed alla pulizia della sala d'attesa ("Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia della sala d'attesa?"). Le risposte a queste domande alimentano, rispettivamente, gli indicatori D8a.5.1 ("Comfort sala di attesa"), D8a.5.2 ("Pulizia sala di attesa").

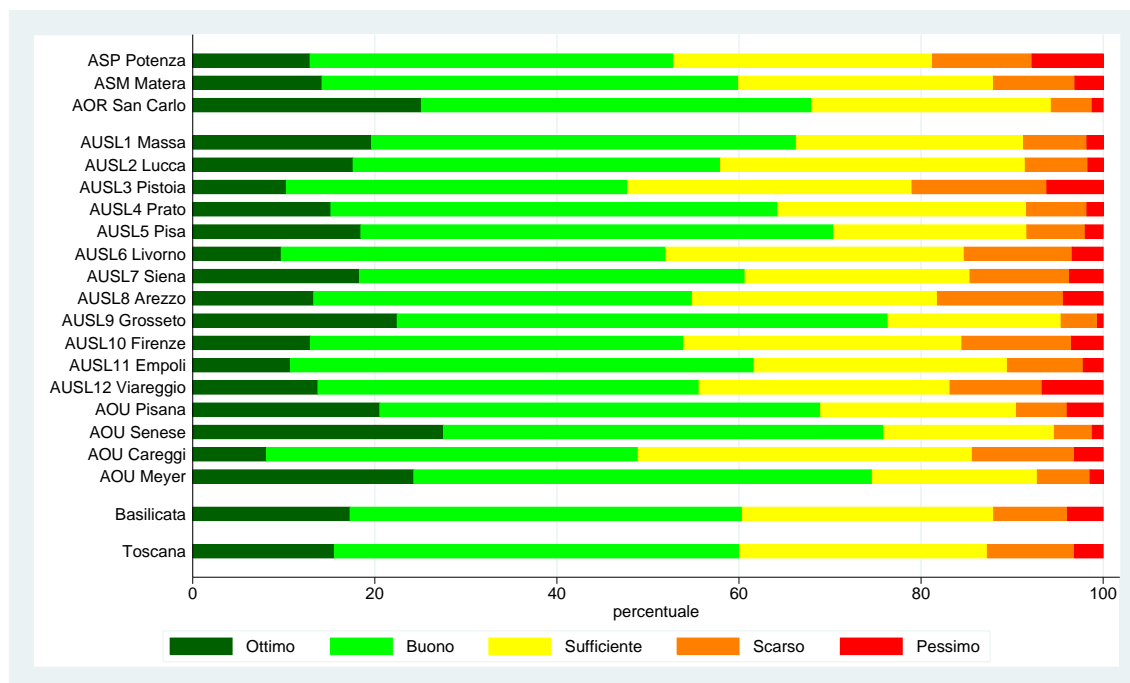
Anche la pulizia dei bagni è oggetto di valutazione ("Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia dei bagni del Pronto Soccorso?"), e la distribuzione delle risposte costituisce la base dell'indicatore D8a.5.3 ("Pulizia bagni").

Riferimenti bibliografici

Hutton J.D., Richardson L.D. (1995), "The Role of the Facility and Physical Environment on Consumer Attitudes, Satisfaction, Quality Assessments and Behaviors", *Health Care Management Review*, Spring, 20, 2: 48-61.

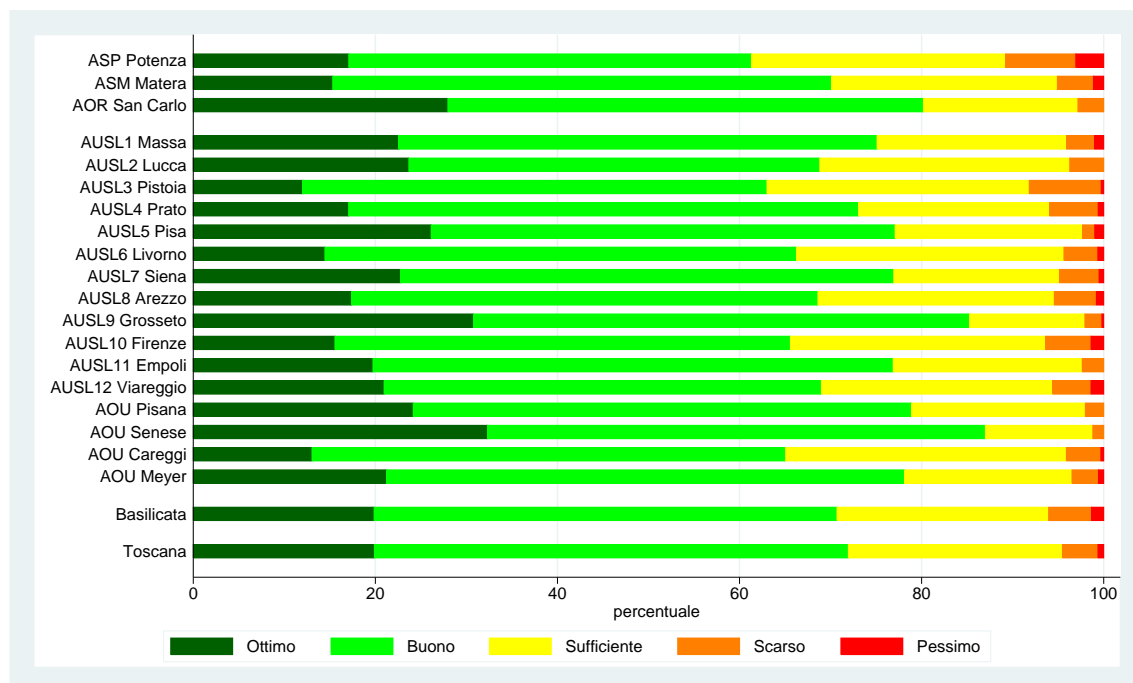
Thomas L.H., MacMillan J., McColl E., Priest J., Hale C., Bond S. (1995), "Obtaining Patients' View of Nursing Care to Inform the Development of a Patient Satisfaction Scale", *International Journal of Quality in Health Care*, 7, 2: 153-163.

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul comfort della sala di attesa del Pronto Soccorso?



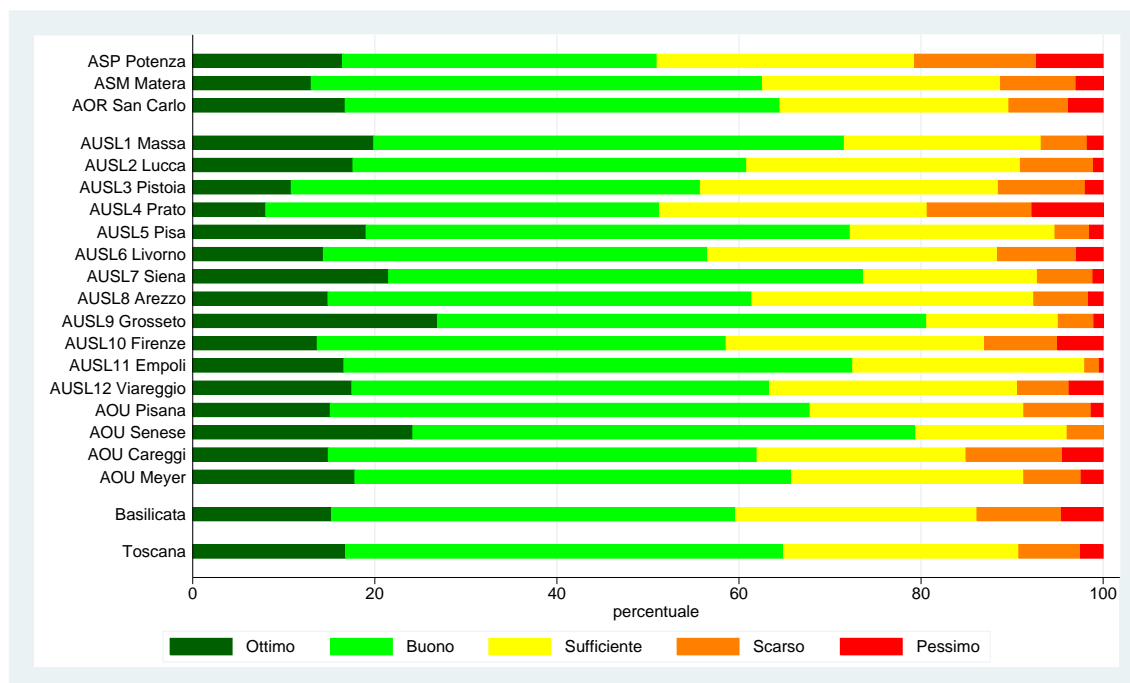
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	674	12.9	2087	39.9	1487	28.4	571	10.9	408	7.8	5226	100.0
ASM Matera	949	14.2	3058	45.8	1871	28.0	598	9.0	207	3.1	6684	100.0
AOR San Carlo	1397	25.1	2384	42.9	1465	26.3	250	4.5	67	1.2	5562	100.0
AUSL1 Massa	594	19.6	1412	46.7	755	25.0	210	7.0	54	1.8	3025	100.0
AUSL2 Lucca	531	17.6	1216	40.4	1008	33.5	207	6.9	50	1.7	3012	100.0
AUSL3 Pistoia	409	10.3	1493	37.5	1242	31.2	590	14.8	246	6.2	3980	100.0
AUSL4 Prato	334	15.2	1081	49.1	603	27.4	146	6.6	39	1.8	2203	100.0
AUSL5 Pisa	411	18.5	1157	51.9	473	21.2	143	6.4	44	2.0	2228	100.0
AUSL6 Livorno	457	9.7	1986	42.2	1541	32.8	558	11.9	160	3.4	4701	100.0
AUSL7 Siena	502	18.3	1160	42.3	677	24.7	300	10.9	101	3.7	2740	100.0
AUSL8 Arezzo	727	13.3	2275	41.6	1472	26.9	757	13.8	239	4.4	5469	100.0
AUSL9 Grosseto	895	22.5	2149	53.9	758	19.0	160	4.0	24	0.6	3986	100.0
AUSL10 Firenze	967	12.9	3065	41.0	2286	30.6	902	12.1	259	3.5	7479	100.0
AUSL11 Empoli	232	10.8	1098	50.9	601	27.8	180	8.3	47	2.2	2158	100.0
AUSL12 Viareggio	327	13.8	996	41.9	656	27.6	241	10.1	159	6.7	2380	100.0
AOU Pisana	473	20.5	1115	48.4	495	21.5	128	5.6	91	3.9	2302	100.0
AOU Senese	564	27.5	990	48.3	384	18.8	86	4.2	24	1.2	2048	100.0
AOU Careggi	191	8.1	961	40.8	864	36.7	264	11.2	74	3.1	2353	100.0
AOU Meyer	495	24.3	1026	50.4	369	18.1	118	5.8	29	1.4	2037	100.0
Basilicata	3020	17.3	7529	43.1	4823	27.6	1419	8.1	681	3.9	17473	100.0
Toscana	8111	15.6	23179	44.5	14185	27.2	4989	9.6	1639	3.1	52103	100.0

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia della sala di attesa del Pronto Soccorso?



Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	885	17.1	2294	44.2	1447	27.9	400	7.7	159	3.1	5185	100.0
ASM Matera	1035	15.3	3702	54.8	1677	24.8	267	4.0	76	1.1	6758	100.0
AOR San Carlo	1558	28.0	2911	52.2	945	17.0	158	2.8	0	0.0	5572	100.0
AUSL1 Massa	672	22.6	1564	52.5	619	20.8	92	3.1	30	1.0	2978	100.0
AUSL2 Lucca	700	23.7	1334	45.1	811	27.5	110	3.7	0	0.0	2955	100.0
AUSL3 Pistoia	470	12.0	1989	51.0	1124	28.8	308	7.9	11	0.3	3901	100.0
AUSL4 Prato	368	17.1	1210	56.0	454	21.0	115	5.3	13	0.6	2160	100.0
AUSL5 Pisa	582	26.1	1134	51.0	459	20.6	29	1.3	22	1.0	2226	100.0
AUSL6 Livorno	673	14.5	2412	51.8	1367	29.4	173	3.7	30	0.6	4655	100.0
AUSL7 Siena	626	22.8	1490	54.2	501	18.2	120	4.4	14	0.5	2750	100.0
AUSL8 Arezzo	945	17.4	2778	51.2	1409	26.0	251	4.6	44	0.8	5426	100.0
AUSL9 Grosseto	1215	30.8	2151	54.5	500	12.7	74	1.9	8	0.2	3947	100.0
AUSL10 Firenze	1153	15.6	3707	50.0	2076	28.0	371	5.0	103	1.4	7408	100.0
AUSL11 Empoli	426	19.7	1233	57.1	448	20.8	51	2.4	0	0.0	2158	100.0
AUSL12 Viareggio	487	21.0	1117	48.0	591	25.4	98	4.2	32	1.4	2324	100.0
AOU Pisana	544	24.2	1233	54.7	430	19.1	45	2.0	0	0.0	2252	100.0
AOU Senese	650	32.3	1100	54.7	237	11.8	24	1.2	0	0.0	2012	100.0
AOU Careggi	301	13.0	1200	52.0	711	30.8	87	3.8	7	0.3	2307	100.0
AOU Meyer	431	21.2	1156	56.9	373	18.4	59	2.9	12	0.6	2031	100.0
Basilicata	3479	19.9	8907	50.9	4070	23.2	825	4.7	235	1.3	17515	100.0
Toscana	10243	19.9	26807	52.1	12109	23.5	2007	3.9	324	0.6	51491	100.0

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia dei bagni del Pronto Soccorso?



Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	621	16.5	1300	34.5	1065	28.3	506	13.4	274	7.3	3766	100.0
ASM Matera	609	13.0	2322	49.6	1224	26.1	388	8.3	139	3.0	4682	100.0
AOR San Carlo	652	16.7	1860	47.8	979	25.1	255	6.6	148	3.8	3894	100.0
AUSL1 Massa	379	19.9	986	51.7	412	21.6	97	5.1	33	1.7	1906	100.0
AUSL2 Lucca	331	17.6	812	43.2	565	30.1	151	8.0	20	1.0	1879	100.0
AUSL3 Pistoia	276	10.8	1145	44.9	834	32.7	244	9.6	50	2.0	2548	100.0
AUSL4 Prato	100	8.0	539	43.3	367	29.4	144	11.5	97	7.8	1247	100.0
AUSL5 Pisa	291	19.0	813	53.2	344	22.5	59	3.8	22	1.5	1528	100.0
AUSL6 Livorno	443	14.4	1301	42.2	983	31.9	268	8.7	90	2.9	3084	100.0
AUSL7 Siena	427	21.5	1037	52.2	380	19.1	121	6.1	22	1.1	1987	100.0
AUSL8 Arezzo	528	14.9	1655	46.6	1101	31.0	214	6.0	57	1.6	3555	100.0
AUSL9 Grosseto	764	26.9	1527	53.7	411	14.5	111	3.9	29	1.0	2842	100.0
AUSL10 Firenze	709	13.7	2328	44.9	1471	28.4	417	8.0	258	5.0	5184	100.0
AUSL11 Empoli	265	16.6	892	55.9	407	25.5	26	1.6	6	0.4	1596	100.0
AUSL12 Viareggio	306	17.5	803	45.9	477	27.2	99	5.7	65	3.7	1749	100.0
AOU Pisana	250	15.1	873	52.7	389	23.5	123	7.4	22	1.3	1656	100.0
AOU Senese	370	24.2	845	55.2	255	16.7	61	4.0	0	0.0	1531	100.0
AOU Careggi	247	14.9	780	47.1	380	23.0	176	10.6	73	4.4	1657	100.0
AOU Meyer	265	17.8	713	48.0	379	25.5	94	6.3	36	2.4	1486	100.0
Basilicata	1882	15.2	5482	44.4	3268	26.5	1149	9.3	561	4.5	12341	100.0
Toscana	5950	16.8	17049	48.1	9153	25.8	2403	6.8	880	2.5	35435	100.0

Note: Sono state escluse le risposte degli utenti che affermano di non aver utilizzato il bagno

Assistenza e Comunicazione

Questa sezione del rapporto approfondisce diverse dimensioni relative all'assistenza offerta ai pazienti ed alla comunicazione con essi.

Tra gli aspetti analizzati vi è la gestione del dolore: la maggior parte dei pazienti, infatti, si reca al Pronto Soccorso per ricevere sollievo ad una condizione dolorosa, che rischia di non trovare una tempestiva ed adeguata risposta (Rupp e Delaney, 2004), anche in considerazione dell'affollamento che può caratterizzare questo servizio (Pines e Hollander, 2008).

Questo aspetto viene analizzato attraverso la domanda "Pensa che il personale del Pronto Soccorso abbia fatto quanto possibile per controllare/attenuare il dolore?", cui i pazienti possono rispondere con una valutazione compresa tra 1 (pessimo) e 5 (ottimo).

Le risposte a questa domanda alimentano l'indicatore D8a.3.6, "Gestione del dolore".

In questa sezione del rapporto viene affrontato anche il tema della comunicazione, di cui vengono approfondite diverse dimensioni.

In primo luogo viene rilevata la percezione dei pazienti circa la quantità di informazioni ricevute nel Pronto Soccorso (domanda: "Durante la sua permanenza in Pronto Soccorso ha ricevuto informazioni sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti da fare (in Pronto Soccorso)?"): sia non riceverle, sia riceverne troppe, può infatti creare difficoltà e disorientamento.

In secondo luogo vengono approfonditi due aspetti relativi alla qualità del processo di erogazione delle informazioni, ossia la loro coerenza complessiva, con riferimento alle condizioni di salute e ai trattamenti da affrontare (domanda: "Il personale del Pronto Soccorso che l'ha seguita le ha dato informazioni discordanti sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti da fare?"), ed il grado di riservatezza con cui sono stati condotti i colloqui con il personale (domanda "Lei ritiene che i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si siano svolti nel rispetto della riservatezza?").

Viene quindi rilevato se, in caso di bisogno, il personale si è dimostrato disponibile ad aiutare il paziente, un aspetto che alcuni studi hanno descritto come uno dei principali problemi riportati dai pazienti e fortemente correlato con la soddisfazione per il servizio (Sun et al., 2000).

L'indicatore D8a.3.4 ("Disponibilità del personale"), è costruito sulla base della distribuzione delle risposte alla domanda "In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?", articolate su una scala a 3 punte (da "No, mai", valutazione ampiamente negativa a "Sì, sempre", giudizio ampiamente positivo).

Infine viene rilevato il grado di coinvolgimento nelle decisioni relative alle cure: il paziente dovrebbe essere considerato come un attore attivo e responsabile ed è pertanto di fondamentale importanza il suo grado di coinvolgimento nelle decisioni relative alle cure, anche perchè osservi le terapie che gli vengono proposte (Mahler e Kulik, 1990).

Le risposte alla domanda "Si è sentito coinvolto nelle decisioni relative alle cure e ai trattamenti che la riguardavano?" alimentano il sottoindicatore D8a3.3 ("Coinvolgimento").

Anche le risposte a questa domanda sono articolate su una scala a 3 punte, con una valutazione che varia da "No, mai", ampiamente negativa, a "Sì, sempre", ampiamente positiva.

Riferimenti bibliografici

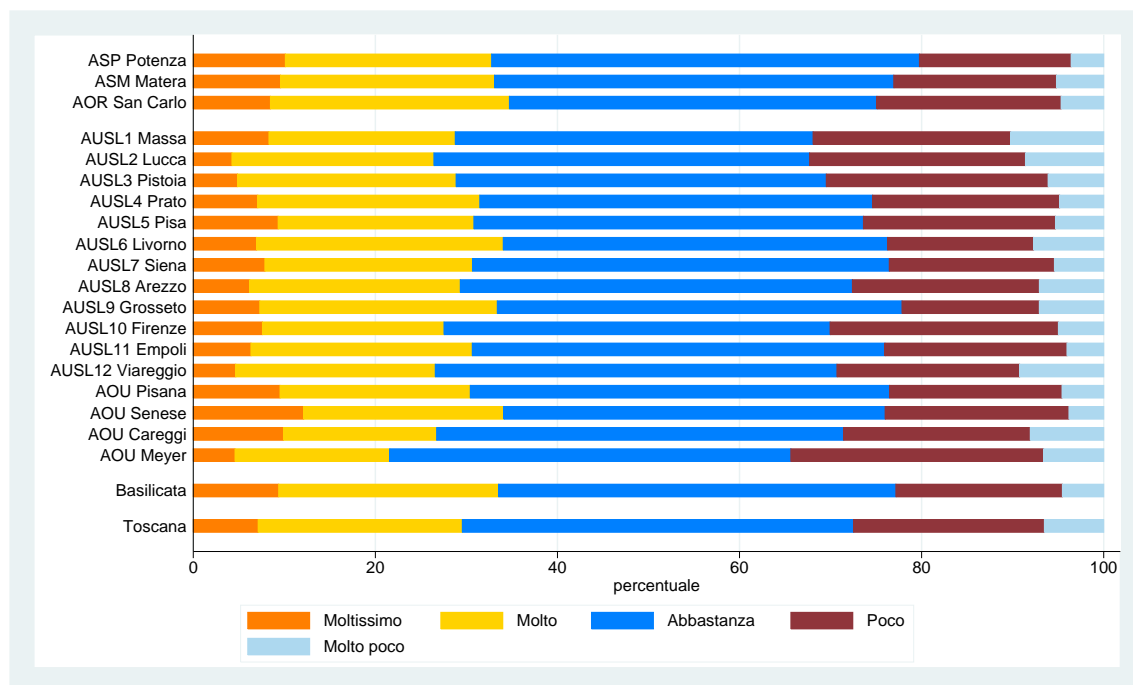
Mahler H.I., Kulik J.A. (1990), "Preferences for Health Care Involvement, Perceived Control and Surgical Recovery: A Prospective Study", *Social Science Medicine*, 34: 748-751.

Pines J.M., Hollander J.E. (2008), "Emergency Department Crowding is Associated with Poor Care for Patients with Severe Pain", *Annals of Emergency Medicine*, 51, 1: 1-5.

Rupp T., Delaney K. A. (2004), "Inadequate Analgesia in Emergency Medicine", *Annals of Emergency Medicine*, 43, 4: 494-503.

Sun B.C., Adams J., Orav E.J. Rucker D.W. (2000), "Determinants of Patient Satisfaction and Willingness to Return with Emergency Care", *Annals of Emergency Medicine*, 35, 5: 426-434.

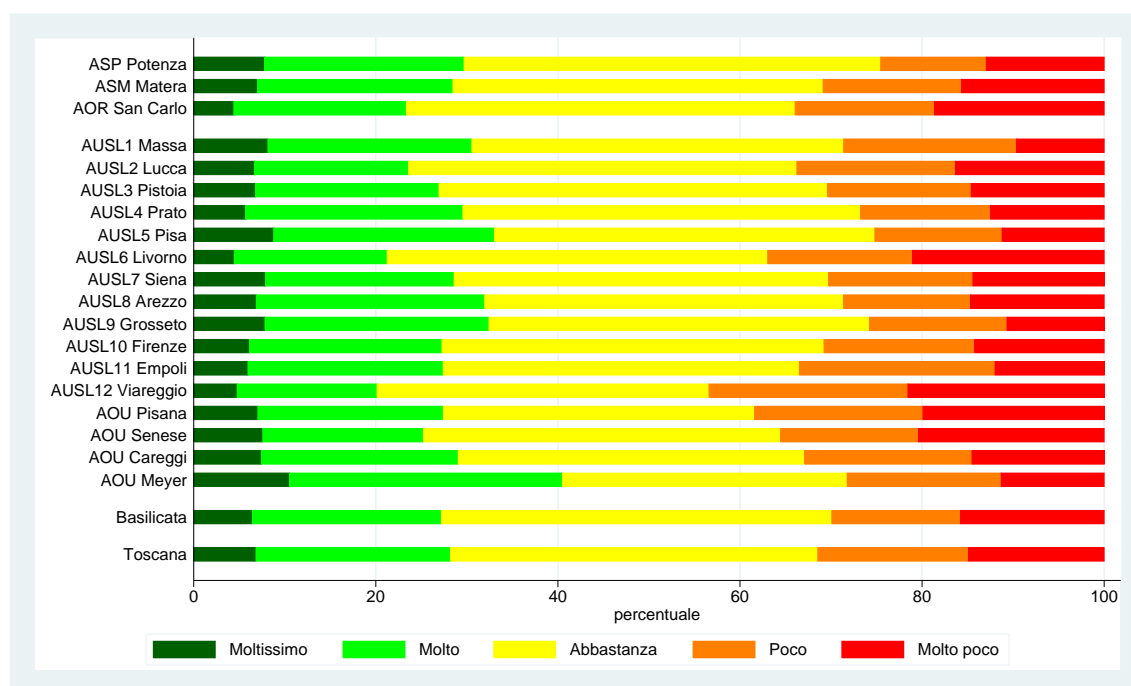
Durante la sua permanenza in Pronto Soccorso quanto dolore provava?



Azienda	Moltissimo		Molto		Abbastanza		Poco		Molto poco		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	441	10.1	988	22.7	2048	47.0	726	16.7	156	3.6	4359	100.0
ASM Matera	515	9.6	1264	23.5	2357	43.8	961	17.9	279	5.2	5377	100.0
AOR San Carlo	406	8.5	1258	26.3	1935	40.4	970	20.2	224	4.7	4793	100.0
AUSL1 Massa	196	8.3	482	20.5	926	39.3	511	21.7	241	10.2	2355	100.0
AUSL2 Lucca	105	4.2	547	22.2	1017	41.3	584	23.7	212	8.6	2465	100.0
AUSL3 Pistoia	155	4.9	767	24.0	1300	40.7	779	24.4	195	6.1	3196	100.0
AUSL4 Prato	117	7.1	405	24.4	716	43.1	341	20.5	80	4.8	1659	100.0
AUSL5 Pisa	173	9.3	400	21.5	796	42.8	392	21.1	99	5.3	1859	100.0
AUSL6 Livorno	252	6.9	984	27.1	1533	42.2	582	16.0	280	7.7	3631	100.0
AUSL7 Siena	184	7.9	534	22.8	1072	45.8	425	18.1	127	5.4	2343	100.0
AUSL8 Arezzo	282	6.2	1053	23.1	1960	43.1	935	20.5	322	7.1	4551	100.0
AUSL9 Grosseto	233	7.3	833	26.1	1419	44.5	482	15.1	226	7.1	3193	100.0
AUSL10 Firenze	456	7.6	1197	19.9	2545	42.4	1505	25.1	299	5.0	6001	100.0
AUSL11 Empoli	112	6.3	430	24.3	801	45.3	353	20.0	71	4.0	1767	100.0
AUSL12 Viareggio	87	4.7	410	21.9	825	44.1	375	20.1	173	9.2	1870	100.0
AOU Pisana	174	9.5	382	20.9	843	46.1	347	18.9	84	4.6	1830	100.0
AOU Senese	194	12.1	352	22.0	669	41.9	323	20.2	61	3.8	1598	100.0
AOU Careggi	174	9.9	296	16.8	786	44.7	361	20.5	142	8.1	1759	100.0
AOU Meyer	71	4.6	263	17.0	682	44.1	430	27.8	102	6.6	1547	100.0
Basilicata	1362	9.4	3510	24.2	6340	43.6	2658	18.3	659	4.5	14529	100.0
Toscana	2966	7.1	9333	22.4	17889	43.0	8724	21.0	2712	6.5	41624	100.0

Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver provato dolore

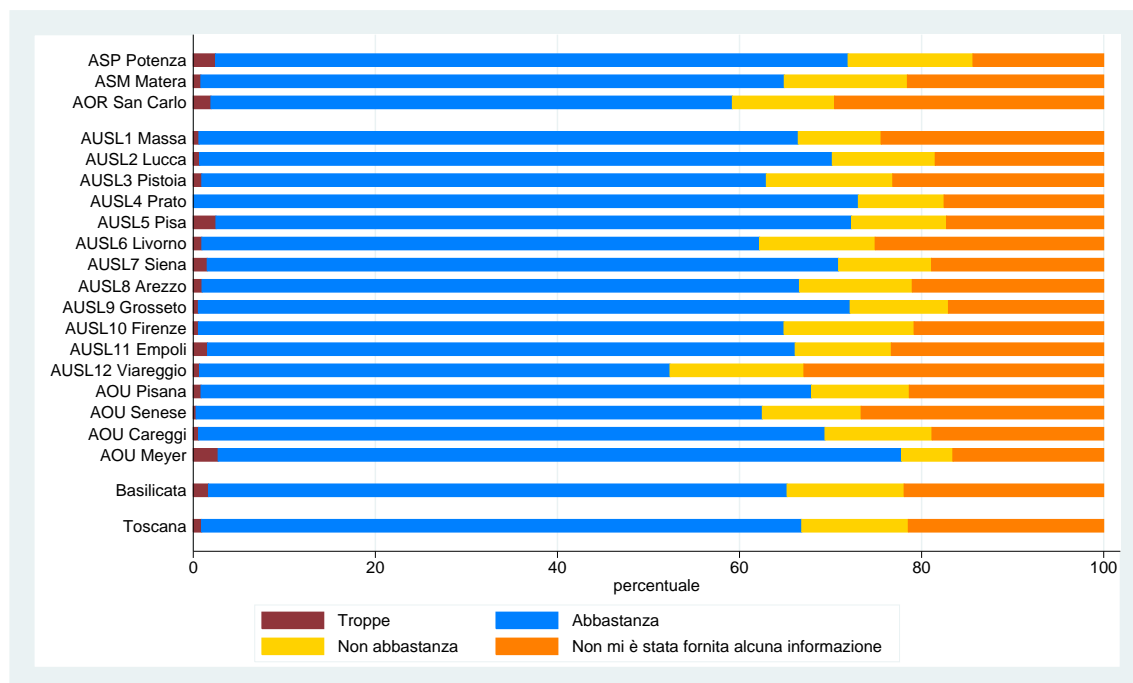
Pensa che il personale del Pronto Soccorso abbia fatto quanto possibile per controllare/attenuare il dolore (p.es.: chiedendo periodicamente quali fossero le sue condizioni, o somministrando analgesici, o applicandole del ghiaccio ...)?



Azienda	Moltissimo		Molto		Abbastanza		Poco		Molto poco		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	313	7.8	876	21.9	1831	45.8	465	11.6	518	12.9	4002	100.0
ASM Matera	340	7.1	1032	21.4	1958	40.7	734	15.2	753	15.6	4816	100.0
AOR San Carlo	184	4.4	793	19.0	1787	42.7	642	15.3	779	18.6	4186	100.0
AUSL1 Massa	169	8.1	463	22.4	845	40.8	393	19.0	199	9.6	2069	100.0
AUSL2 Lucca	138	6.7	349	16.9	878	42.6	359	17.4	336	16.3	2060	100.0
AUSL3 Pistoia	192	6.8	571	20.2	1209	42.7	447	15.8	414	14.6	2833	100.0
AUSL4 Prato	85	5.7	353	23.8	647	43.7	212	14.3	185	12.5	1482	100.0
AUSL5 Pisa	141	8.8	391	24.3	673	41.8	225	14.0	181	11.2	1611	100.0
AUSL6 Livorno	140	4.5	528	16.8	1314	41.8	501	15.9	661	21.0	3144	100.0
AUSL7 Siena	165	7.9	432	20.7	859	41.2	330	15.8	301	14.4	2087	100.0
AUSL8 Arezzo	279	6.9	1019	25.1	1601	39.4	566	13.9	596	14.7	4061	100.0
AUSL9 Grosseto	224	7.8	703	24.6	1194	41.8	432	15.1	305	10.7	2857	100.0
AUSL10 Firenze	325	6.1	1119	21.1	2221	42.0	877	16.6	752	14.2	5293	100.0
AUSL11 Empoli	95	6.0	341	21.5	622	39.1	342	21.5	190	12.0	1589	100.0
AUSL12 Viareggio	80	4.8	257	15.4	609	36.5	365	21.8	360	21.6	1670	100.0
AOU Pisana	111	7.0	322	20.4	541	34.2	292	18.5	315	19.9	1582	100.0
AOU Senese	109	7.6	254	17.7	564	39.2	218	15.2	293	20.4	1439	100.0
AOU Careggi	112	7.4	327	21.6	576	38.1	277	18.3	219	14.5	1512	100.0
AOU Meyer	139	10.5	397	30.0	413	31.2	224	16.9	150	11.3	1323	100.0
Basilicata	837	6.4	2701	20.8	5576	42.9	1840	14.1	2050	15.8	13004	100.0
Toscana	2504	6.8	7827	21.4	14766	40.3	6060	16.6	5456	14.9	36613	100.0

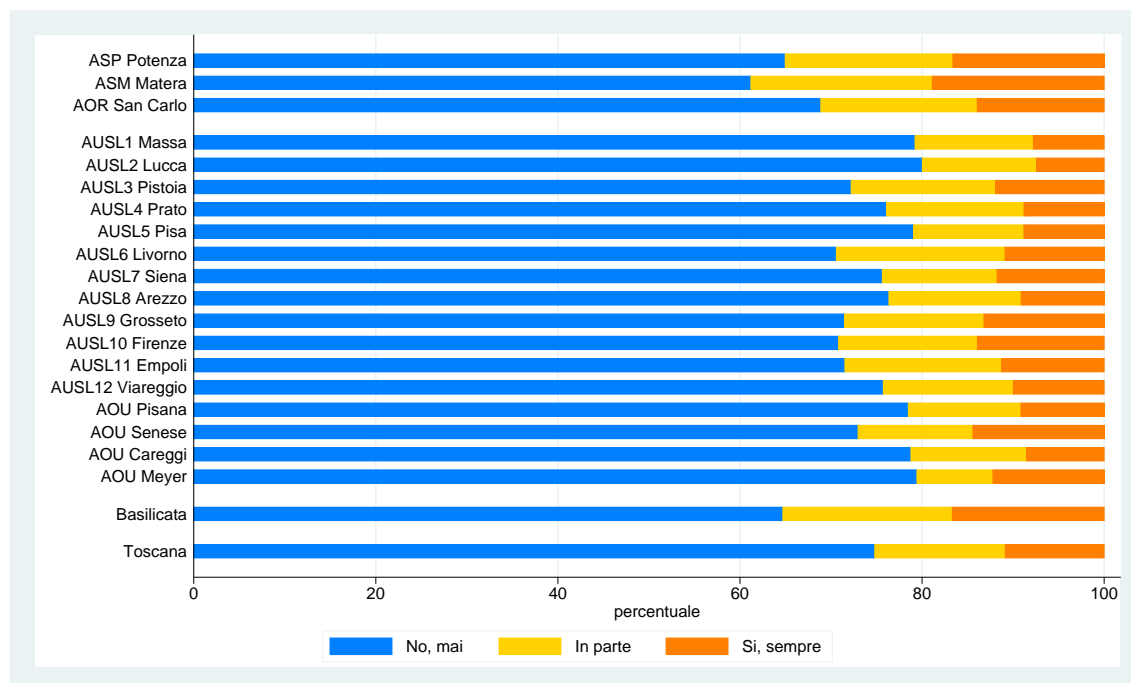
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di provare dolore. Sono escluse le risposte di coloro ai quali è stato spiegato che non era opportuno attenuare il dolore prima della visita

Durante la sua permanenza in Pronto Soccorso ha ricevuto informazioni sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti da fare (in Pronto Soccorso)?



Azienda	Troppe		Abbastanza		Non abbastanza		Non mi è stata fornita alcuna informazione		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	123	2.4	3502	69.5	691	13.7	724	14.4	5041	100.0
ASM Matera	53	0.8	4089	64.1	863	13.5	1376	21.6	6381	100.0
AOR San Carlo	102	1.9	3032	57.3	595	11.2	1565	29.6	5294	100.0
AUSL1 Massa	18	0.6	1885	65.8	260	9.1	700	24.5	2863	100.0
AUSL2 Lucca	20	0.7	1993	69.5	324	11.3	531	18.5	2868	100.0
AUSL3 Pistoia	35	0.9	2312	62.0	517	13.9	864	23.2	3728	100.0
AUSL4 Prato	0	0.0	1515	73.1	195	9.4	364	17.5	2075	100.0
AUSL5 Pisa	52	2.5	1467	69.8	219	10.4	363	17.3	2101	100.0
AUSL6 Livorno	42	0.9	2738	61.3	567	12.7	1122	25.1	4468	100.0
AUSL7 Siena	41	1.5	1861	69.3	274	10.2	507	18.9	2683	100.0
AUSL8 Arezzo	51	1.0	3500	65.6	660	12.4	1122	21.0	5333	100.0
AUSL9 Grosseto	21	0.6	2724	71.6	411	10.8	649	17.1	3806	100.0
AUSL10 Firenze	40	0.6	4572	64.3	1015	14.3	1481	20.8	7109	100.0
AUSL11 Empoli	33	1.6	1361	64.5	223	10.6	492	23.3	2109	100.0
AUSL12 Viareggio	16	0.7	1182	51.7	336	14.7	753	32.9	2287	100.0
AOU Pisana	19	0.8	1506	67.1	241	10.7	479	21.4	2245	100.0
AOU Senese	6	0.3	1221	62.2	213	10.9	523	26.6	1963	100.0
AOU Careggi	13	0.6	1563	68.8	267	11.7	429	18.9	2271	100.0
AOU Meyer	53	2.7	1449	75.1	109	5.6	320	16.6	1930	100.0
Basilicata	279	1.7	10623	63.6	2149	12.9	3665	21.9	16716	100.0
Toscana	459	0.9	32848	65.9	5833	11.7	10698	21.5	49838	100.0

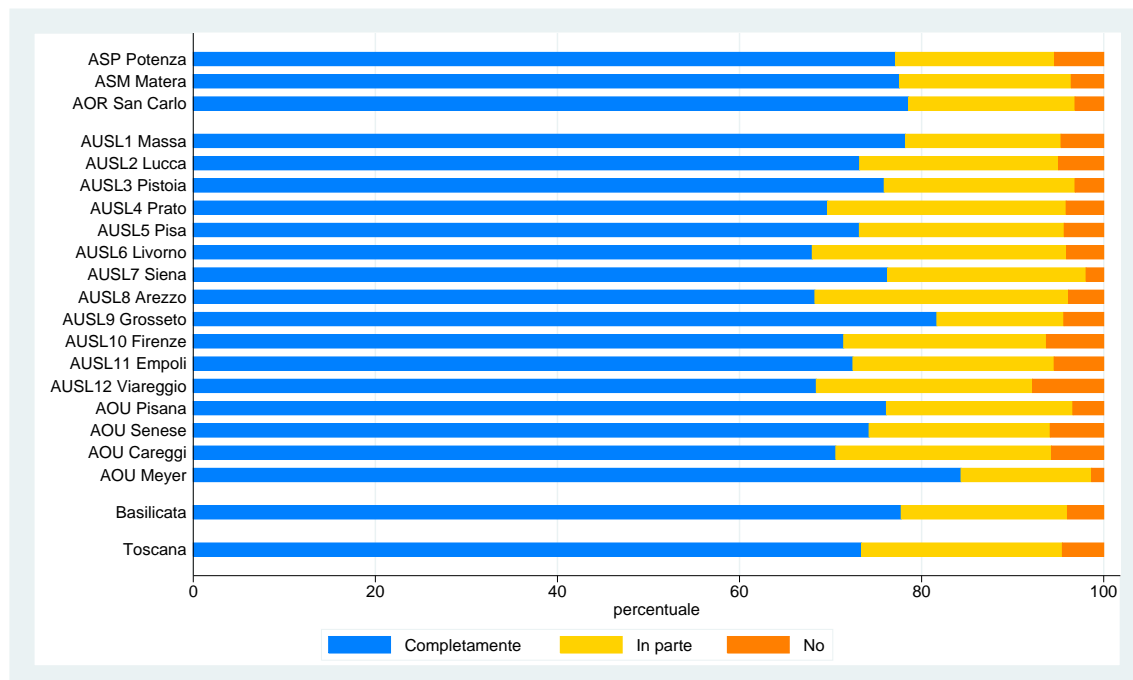
Il personale del Pronto Soccorso che l'ha seguita le ha dato informazioni discordanti sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti da fare?



Azienda	No, mai		In parte		Si, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	2597	65.0	736	18.4	664	16.6	3998	100.0
ASM Matera	2753	61.2	896	19.9	849	18.9	4499	100.0
AOR San Carlo	2427	68.9	606	17.2	491	13.9	3524	100.0
AUSL1 Massa	1539	79.2	253	13.0	151	7.8	1943	100.0
AUSL2 Lucca	1707	80.0	268	12.6	158	7.4	2132	100.0
AUSL3 Pistoia	1888	72.2	415	15.9	312	11.9	2614	100.0
AUSL4 Prato	1203	76.1	239	15.1	139	8.8	1580	100.0
AUSL5 Pisa	1265	79.1	193	12.1	141	8.8	1599	100.0
AUSL6 Livorno	2200	70.6	577	18.5	339	10.9	3116	100.0
AUSL7 Siena	1499	75.6	250	12.6	233	11.8	1982	100.0
AUSL8 Arezzo	3081	76.4	586	14.5	368	9.1	4035	100.0
AUSL9 Grosseto	2113	71.5	452	15.3	390	13.2	2956	100.0
AUSL10 Firenze	3739	70.8	805	15.2	735	13.9	5278	100.0
AUSL11 Empoli	1077	71.5	259	17.2	169	11.2	1505	100.0
AUSL12 Viareggio	1060	75.7	200	14.3	140	10.0	1399	100.0
AOU Pisana	1285	78.5	203	12.4	150	9.1	1637	100.0
AOU Senese	954	73.0	165	12.6	188	14.4	1307	100.0
AOU Careggi	1361	78.8	219	12.7	147	8.5	1727	100.0
AOU Meyer	1236	79.4	130	8.3	190	12.2	1556	100.0
Basilicata	7778	64.7	2238	18.6	2005	16.7	12021	100.0
Toscana	27204	74.8	5214	14.3	3950	10.9	36367	100.0

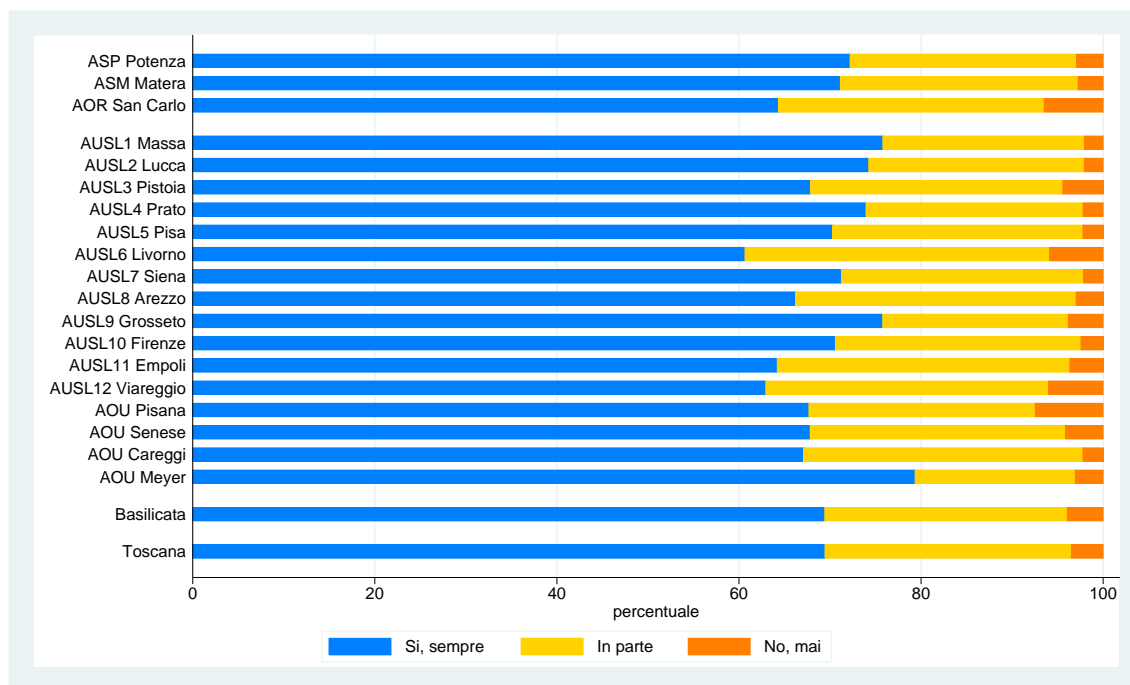
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di aver ricevuto informazioni

Lei ritiene che i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si siano svolti nel rispetto della riservatezza?



Azienda	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	3627	77.1	821	17.5	254	5.4	4702	100.0
ASM Matera	4746	77.6	1154	18.9	218	3.6	6118	100.0
AOR San Carlo	3890	78.6	905	18.3	156	3.1	4951	100.0
AUSL1 Massa	2117	78.2	463	17.1	127	4.7	2707	100.0
AUSL2 Lucca	2032	73.2	607	21.8	138	5.0	2777	100.0
AUSL3 Pistoia	2790	75.9	770	21.0	116	3.2	3676	100.0
AUSL4 Prato	1426	69.7	536	26.2	84	4.1	2047	100.0
AUSL5 Pisa	1541	73.2	474	22.5	91	4.3	2106	100.0
AUSL6 Livorno	2878	68.0	1182	27.9	173	4.1	4232	100.0
AUSL7 Siena	1927	76.3	551	21.8	49	1.9	2526	100.0
AUSL8 Arezzo	3397	68.3	1386	27.9	192	3.9	4975	100.0
AUSL9 Grosseto	3065	81.7	523	13.9	165	4.4	3753	100.0
AUSL10 Firenze	4942	71.4	1541	22.3	435	6.3	6918	100.0
AUSL11 Empoli	1469	72.5	448	22.1	110	5.4	2027	100.0
AUSL12 Viareggio	1452	68.4	504	23.8	166	7.8	2121	100.0
AOU Pisana	1661	76.1	447	20.5	74	3.4	2182	100.0
AOU Senese	1385	74.2	371	19.9	110	5.9	1865	100.0
AOU Careggi	1550	70.6	520	23.7	126	5.7	2197	100.0
AOU Meyer	1636	84.3	278	14.4	26	1.3	1940	100.0
Basilicata	12263	77.8	2880	18.3	628	4.0	15771	100.0
Toscana	35268	73.4	10600	22.1	2181	4.5	48049	100.0

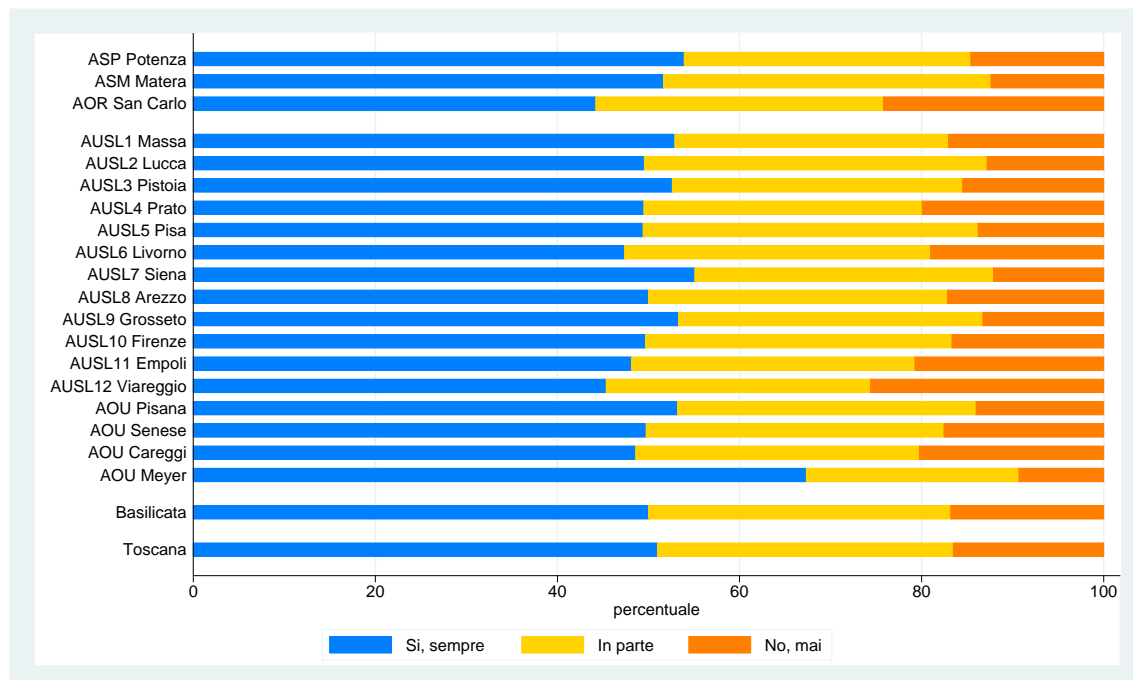
In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?



Azienda	Si, sempre		In parte		No, mai		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	3206	72.2	1105	24.9	129	2.9	4440	100.0
ASM Matera	3745	71.1	1375	26.1	144	2.7	5264	100.0
AOR San Carlo	2711	64.3	1230	29.2	273	6.5	4213	100.0
AUSL1 Massa	1728	75.8	505	22.1	47	2.1	2279	100.0
AUSL2 Lucca	1736	74.3	554	23.7	48	2.1	2338	100.0
AUSL3 Pistoia	2047	67.9	836	27.7	133	4.4	3016	100.0
AUSL4 Prato	1323	74.0	427	23.9	39	2.2	1790	100.0
AUSL5 Pisa	1218	70.3	476	27.5	38	2.2	1733	100.0
AUSL6 Livorno	2209	60.7	1218	33.5	214	5.9	3641	100.0
AUSL7 Siena	1493	71.3	558	26.6	45	2.1	2096	100.0
AUSL8 Arezzo	2898	66.2	1349	30.8	130	3.0	4377	100.0
AUSL9 Grosseto	2386	75.8	642	20.4	120	3.8	3149	100.0
AUSL10 Firenze	4143	70.6	1583	27.0	143	2.4	5869	100.0
AUSL11 Empoli	1036	64.2	518	32.1	59	3.7	1613	100.0
AUSL12 Viareggio	1114	62.9	550	31.1	106	6.0	1770	100.0
AOU Pisana	1250	67.7	459	24.9	138	7.4	1847	100.0
AOU Senese	1111	67.8	460	28.1	68	4.1	1639	100.0
AOU Careggi	1278	67.1	584	30.7	42	2.2	1904	100.0
AOU Meyer	1241	79.3	275	17.6	48	3.1	1564	100.0
Basilicata	9662	69.4	3710	26.7	546	3.9	13917	100.0
Toscana	28212	69.4	10995	27.1	1418	3.5	40625	100.0

Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver avuto bisogno di aiuto

Si è sentito coinvolto nelle decisioni relative alle cure e ai trattamenti che la riguardavano?



Azienda	Si, sempre		In parte		No, mai		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	2660	53.9	1553	31.5	720	14.6	4932	100.0
ASM Matera	3157	51.7	2193	35.9	756	12.4	6106	100.0
AOR San Carlo	2264	44.2	1619	31.6	1239	24.2	5123	100.0
AUSL1 Massa	1487	52.9	846	30.1	479	17.0	2811	100.0
AUSL2 Lucca	1374	49.6	1043	37.6	355	12.8	2772	100.0
AUSL3 Pistoia	1975	52.6	1197	31.9	581	15.5	3754	100.0
AUSL4 Prato	1002	49.5	619	30.6	403	19.9	2024	100.0
AUSL5 Pisa	1013	49.4	755	36.8	283	13.8	2051	100.0
AUSL6 Livorno	2068	47.4	1467	33.6	831	19.0	4366	100.0
AUSL7 Siena	1389	55.1	827	32.8	305	12.1	2521	100.0
AUSL8 Arezzo	2556	50.0	1679	32.8	877	17.2	5112	100.0
AUSL9 Grosseto	1996	53.3	1251	33.4	497	13.3	3743	100.0
AUSL10 Firenze	3464	49.7	2343	33.6	1161	16.7	6968	100.0
AUSL11 Empoli	964	48.1	623	31.1	415	20.7	2002	100.0
AUSL12 Viareggio	998	45.4	639	29.0	564	25.6	2201	100.0
AOU Pisana	1141	53.2	704	32.8	301	14.0	2145	100.0
AOU Senese	961	49.7	632	32.7	339	17.5	1932	100.0
AOU Careggi	1074	48.6	689	31.2	447	20.2	2210	100.0
AOU Meyer	1287	67.3	446	23.3	178	9.3	1911	100.0
Basilicata	8081	50.0	5365	33.2	2715	16.8	16161	100.0
Toscana	24748	51.0	15761	32.5	8016	16.5	48525	100.0

Rapporto medico-paziente

Da tempo diversi studi (Hjortdahl e Laerum, 1992; Williams et al., 1998) evidenziano come la relazione medico-paziente costituisca un elemento chiave nella soddisfazione di quest'ultimo relativamente alla qualità del servizio ricevuto e, per alcuni aspetti, quali la chiarezza delle informazioni, sia anche fondamentale per una riuscita positiva del percorso di cura.

L'indagine approfondisce questa relazione sotto diverse prospettive.

In primo luogo viene verificato il grado di umanizzazione, ossia se il paziente abbia mai avuto la sensazione di non essere considerato una persona. Un aspetto importante dei percorsi di cura, infatti, è costituito dall'individuazione nel paziente di una persona, autonoma ed unica, da trattare con empatia e con cui condividere le decisioni (Howard et al., 1977).

Questo aspetto è rilevato dalla domanda "Durante il contatto con il personale medico del Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona?", su cui il paziente si può esprimere attraverso una valutazione che varia tra "Sì, sempre" (giudizio pessimo) a "No, mai" (giudizio ottimo).

Le risposte a quest'ultima domanda alimentano l'indicatore D8a.3.1, "Umanizzazione".

L'indagine approfondisce quindi il tema della chiarezza delle informazioni fornite dai medici al paziente. La comunicazione costituisce infatti una componente rilevante dell'assistenza al paziente (Teutsch, 2003) ed è di fondamentale importanza perchè il paziente possa prendere parte attivamente al proprio percorso di cura, con effetti positivi sull'outcome (Trummer et al., 2006) e sulla soddisfazione complessiva (Williams et al., 1998).

Più nel dettaglio, al paziente viene chiesto di rispondere alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dai medici?", con un punteggio che varia da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo).

La distribuzione delle risposte a questa domanda alimentano l'indicatore D8a.1.2, "Chiarezza delle informazioni dei medici".

Vengono quindi approfonditi gli aspetti relativi alla cortesia del personale medico (domanda: "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale medico?"), propedeutica ai fini dell'instaurarsi di una relazione medico-paziente positiva; ed alla fiducia riposta in esso da parte del paziente (domanda: "Ha avuto fiducia nel personale medico che l'ha assistito?"): si tratta di componenti rilevanti ai fini della soddisfazione complessiva del paziente (Williams et al., 1998).

Questi elementi vengono valutati dal paziente con un punteggio che, nel primo caso, varia da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo); nel secondo da "Completamente" (positivo) a "No" (negativo).

Le risposte a queste domande alimentano, rispettivamente, l'indicatore D8a.1.3, "Cortesia dei medici", e D8a.1.5, "Fiducia nei medici".

La sezione si chiude quindi con una domanda relativa al contributo offerto dal personale medico al paziente nel superare ansie e preoccupazioni (domanda "Il personale medico l'ha aiutata a superare le ansie e le preoccupazioni sulle sue condizioni di salute?"), un tratto rilevante perchè i pazienti possano vivere più serenamente il proprio percorso di cura.

Riferimenti bibliografici

Hjortdahl P., Laerum E. (1992), "Continuità of Care in General Practice: Effect on Patient Satisfaction", *British Medical Journal*, 304: 1287-1290.

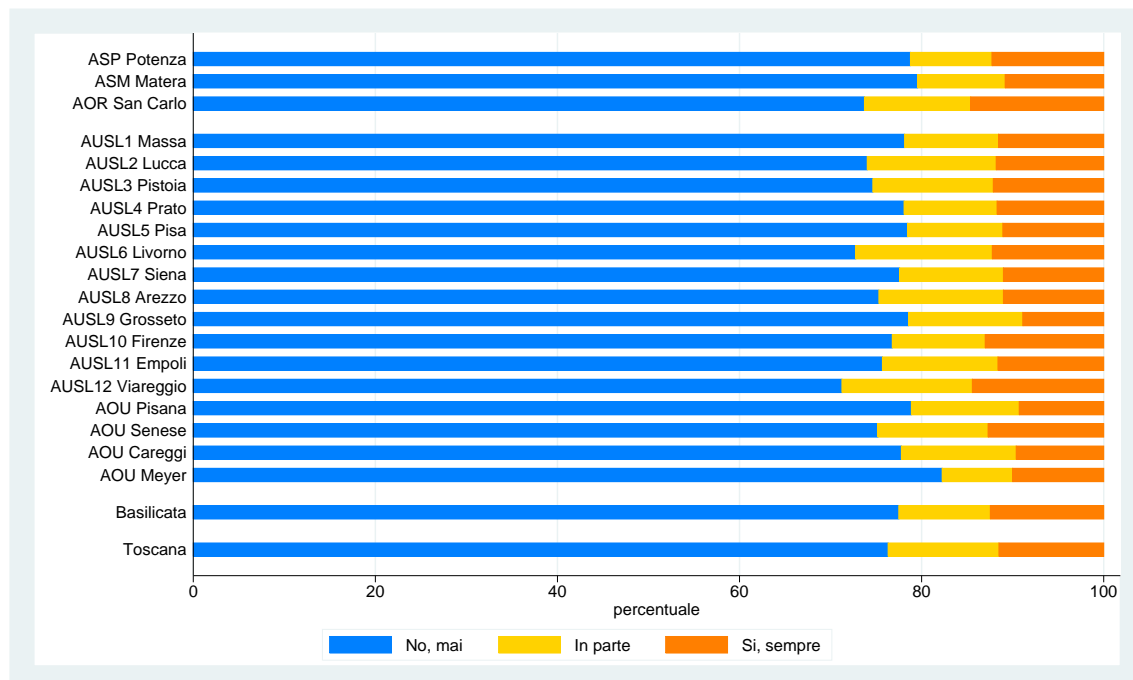
Howard J., Davis F., Pope C. Ruzek S. (1977), "Humanizing Health Care: the Implications of Technology, Centralization and Self-Care", *Medical Care*, XV, 5: 11-26.

Teutsch C. (2003), "Patient-Doctor Communication", *The Medical Clinics of North America*, 87,5: 1115-1145.

Trummer U.F., Mueller U.O., Nowak P., Stidl T., Pelikan J.M. (2006), "Doea Physician-Patient Communication That Aims at Empowering Patients Improve Clinical Outcome?", *Patient Education and Counseling*, 61, 2: 299-306.

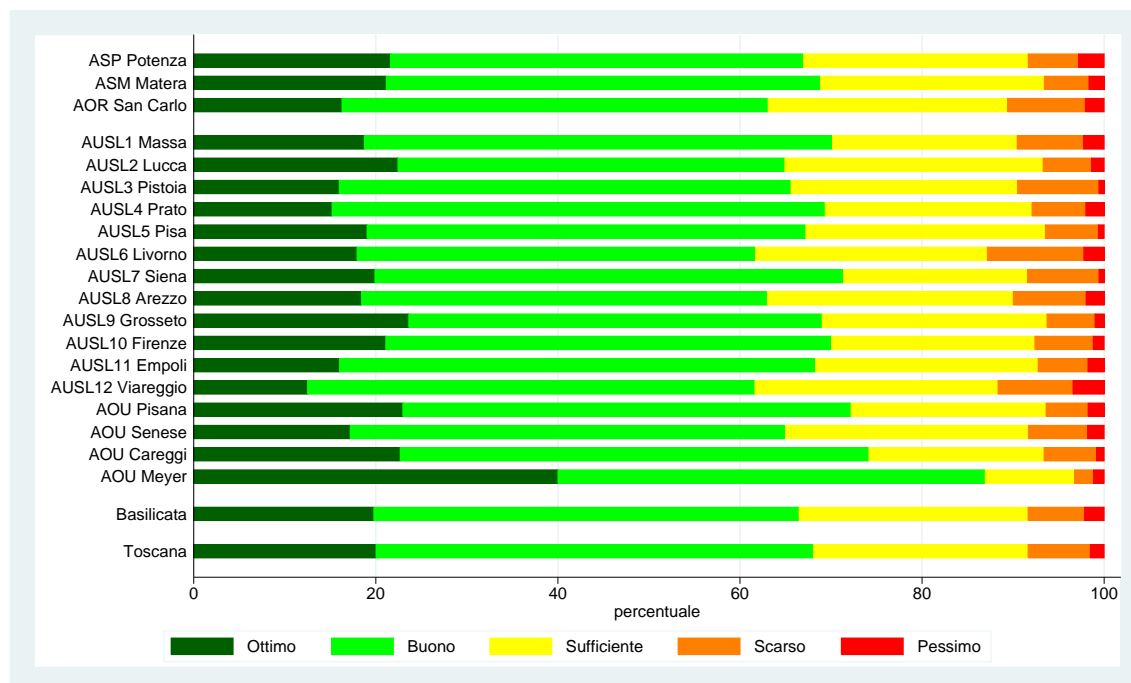
Williams S., Weinman J., Dale J. (1998), "Doctor-Patient Communication and Patient Satisfaction: a Review", *Family Practice*, 15: 480-492.

Durante il contatto con il personale medico del Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona?



Azienda	No, mai		In parte		Si, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	4100	78.8	466	8.9	639	12.3	5204	100.0
ASM Matera	5303	79.6	641	9.6	722	10.8	6666	100.0
AOR San Carlo	4004	73.7	634	11.7	794	14.6	5431	100.0
AUSL1 Massa	2345	78.1	310	10.3	347	11.6	3002	100.0
AUSL2 Lucca	2220	74.0	425	14.2	354	11.8	2999	100.0
AUSL3 Pistoia	2943	74.6	522	13.2	478	12.1	3943	100.0
AUSL4 Prato	1695	78.1	222	10.2	254	11.7	2171	100.0
AUSL5 Pisa	1783	78.5	237	10.4	252	11.1	2272	100.0
AUSL6 Livorno	3422	72.8	705	15.0	576	12.2	4703	100.0
AUSL7 Siena	2099	77.6	309	11.4	298	11.0	2706	100.0
AUSL8 Arezzo	4119	75.3	748	13.7	603	11.0	5470	100.0
AUSL9 Grosseto	3121	78.6	498	12.5	353	8.9	3973	100.0
AUSL10 Firenze	5823	76.8	774	10.2	987	13.0	7585	100.0
AUSL11 Empoli	1677	75.7	281	12.7	257	11.6	2215	100.0
AUSL12 Viareggio	1664	71.2	335	14.3	337	14.4	2336	100.0
AOU Pisana	1869	78.9	281	11.8	220	9.3	2369	100.0
AOU Senese	1544	75.2	249	12.1	261	12.7	2054	100.0
AOU Careggi	1874	77.8	304	12.6	231	9.6	2409	100.0
AOU Meyer	1664	82.3	157	7.7	202	10.0	2022	100.0
Basilicata	13407	77.5	1740	10.1	2154	12.5	17301	100.0
Toscana	39862	76.3	6355	12.2	6011	11.5	52228	100.0

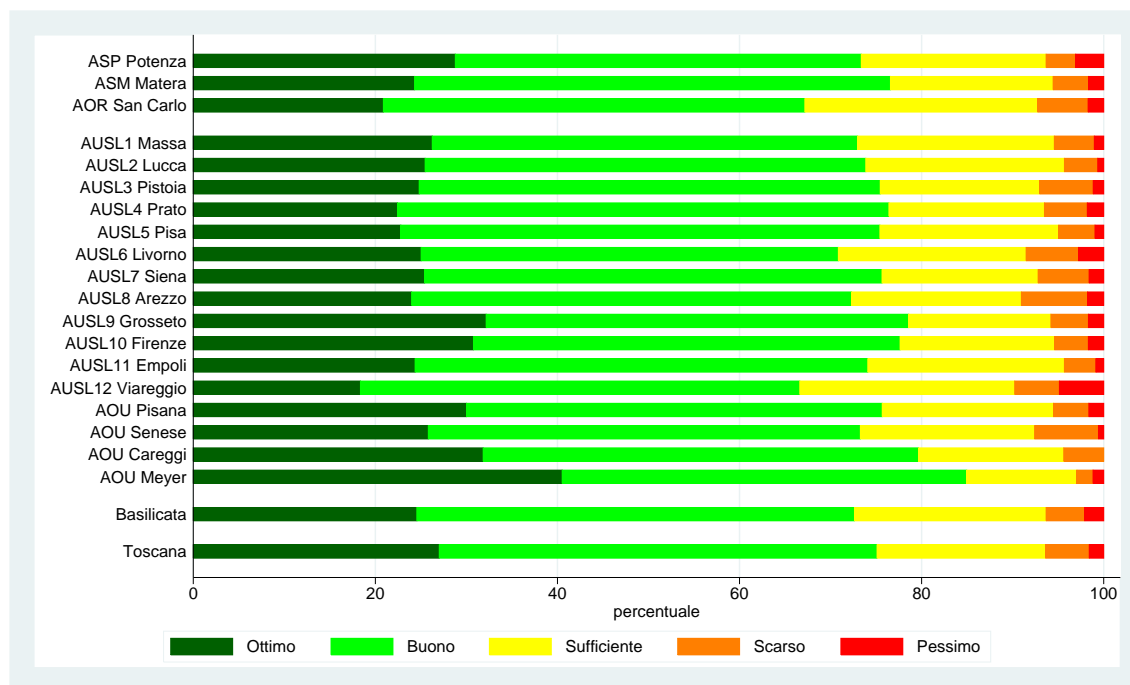
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dai medici?



Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1114	21.6	2337	45.4	1271	24.7	285	5.5	144	2.8	5152	100.0
ASM Matera	1407	21.1	3175	47.7	1636	24.6	326	4.9	111	1.7	6654	100.0
AOR San Carlo	866	16.3	2490	46.8	1399	26.3	455	8.5	110	2.1	5319	100.0
AUSL1 Massa	545	18.7	1495	51.4	590	20.3	212	7.3	66	2.3	2908	100.0
AUSL2 Lucca	665	22.4	1260	42.5	841	28.4	158	5.3	41	1.4	2965	100.0
AUSL3 Pistoia	637	16.0	1978	49.6	991	24.9	356	8.9	23	0.6	3985	100.0
AUSL4 Prato	341	15.2	1216	54.2	510	22.7	133	5.9	45	2.0	2244	100.0
AUSL5 Pisa	417	19.0	1055	48.2	576	26.3	127	5.8	14	0.6	2189	100.0
AUSL6 Livorno	836	17.9	2040	43.8	1186	25.5	494	10.6	104	2.2	4660	100.0
AUSL7 Siena	541	19.9	1400	51.5	550	20.2	214	7.9	15	0.6	2720	100.0
AUSL8 Arezzo	999	18.4	2418	44.6	1465	27.0	434	8.0	107	2.0	5423	100.0
AUSL9 Grosseto	916	23.6	1761	45.4	958	24.7	205	5.3	39	1.0	3878	100.0
AUSL10 Firenze	1579	21.1	3665	49.0	1672	22.3	480	6.4	89	1.2	7485	100.0
AUSL11 Empoli	346	16.0	1132	52.3	529	24.4	118	5.5	38	1.8	2165	100.0
AUSL12 Viareggio	288	12.5	1132	49.1	616	26.7	190	8.2	79	3.4	2305	100.0
AOU Pisana	552	23.0	1182	49.2	514	21.4	111	4.6	42	1.8	2401	100.0
AOU Senese	352	17.2	979	47.8	547	26.7	133	6.5	37	1.8	2048	100.0
AOU Careggi	532	22.7	1209	51.5	452	19.2	135	5.8	20	0.8	2348	100.0
AOU Meyer	822	40.0	964	46.9	202	9.8	43	2.1	23	1.1	2054	100.0
Basilicata	3387	19.8	8002	46.7	4305	25.1	1066	6.2	364	2.1	17124	100.0
Toscana	10368	20.0	24888	48.1	12197	23.6	3541	6.8	783	1.5	51778	100.0

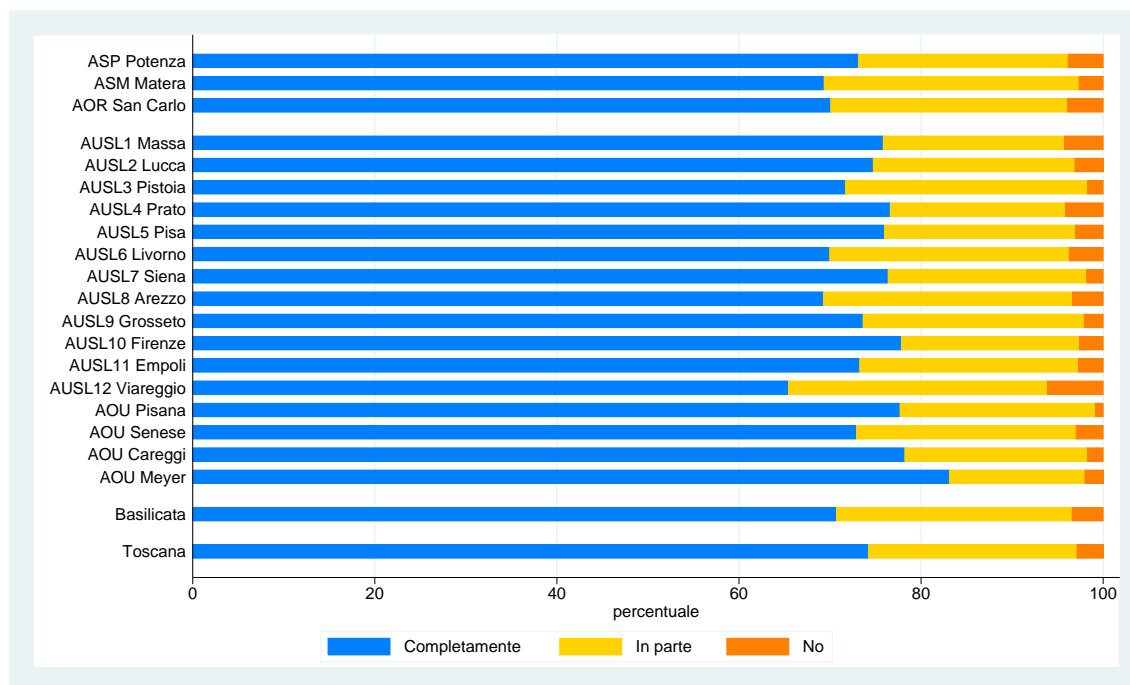
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver ricevuto informazioni

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale medico?



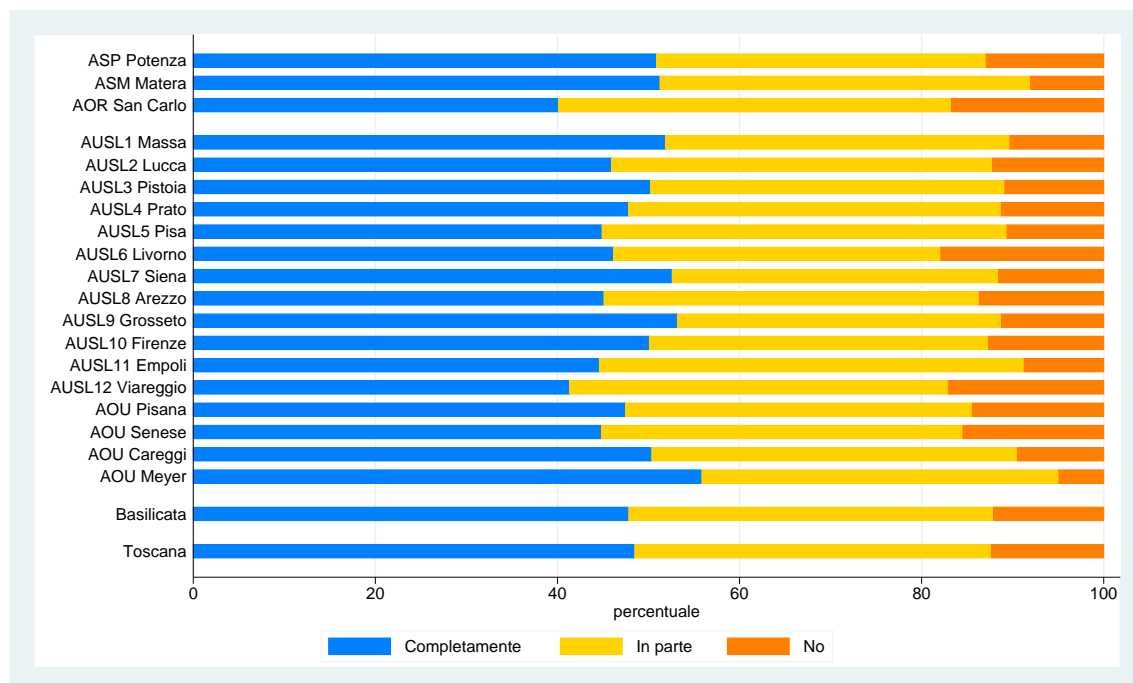
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1526	28.8	2365	44.6	1076	20.3	172	3.2	163	3.1	5303	100.0
ASM Matera	1654	24.3	3559	52.3	1217	17.9	265	3.9	113	1.7	6808	100.0
AOR San Carlo	1182	20.9	2620	46.3	1447	25.6	313	5.5	97	1.7	5659	100.0
AUSL1 Massa	797	26.2	1418	46.7	656	21.6	133	4.4	31	1.0	3036	100.0
AUSL2 Lucca	779	25.5	1481	48.4	668	21.8	112	3.7	20	0.7	3060	100.0
AUSL3 Pistoia	1008	24.8	2057	50.6	711	17.5	239	5.9	47	1.2	4061	100.0
AUSL4 Prato	514	22.4	1236	54.0	391	17.1	108	4.7	41	1.8	2290	100.0
AUSL5 Pisa	522	22.8	1204	52.6	450	19.7	91	4.0	22	1.0	2289	100.0
AUSL6 Livorno	1195	25.0	2188	45.8	985	20.6	275	5.8	131	2.8	4775	100.0
AUSL7 Siena	705	25.4	1394	50.3	476	17.1	155	5.6	44	1.6	2775	100.0
AUSL8 Arezzo	1330	24.0	2679	48.3	1034	18.7	403	7.3	98	1.8	5545	100.0
AUSL9 Grosseto	1306	32.2	1883	46.4	634	15.6	167	4.1	68	1.7	4058	100.0
AUSL10 Firenze	2356	30.8	3588	46.9	1299	17.0	284	3.7	129	1.7	7657	100.0
AUSL11 Empoli	546	24.4	1114	49.7	484	21.6	77	3.4	19	0.9	2240	100.0
AUSL12 Viareggio	444	18.4	1166	48.3	570	23.6	119	4.9	118	4.9	2417	100.0
AOU Pisana	731	30.0	1112	45.7	458	18.8	94	3.9	40	1.6	2435	100.0
AOU Senese	540	25.8	992	47.5	400	19.1	147	7.0	12	0.6	2090	100.0
AOU Careggi	775	31.8	1164	47.8	388	16.0	107	4.4	0	0.0	2434	100.0
AOU Meyer	832	40.5	913	44.4	249	12.1	36	1.8	24	1.2	2054	100.0
Basilicata	4362	24.5	8544	48.1	3741	21.0	750	4.2	374	2.1	17770	100.0
Toscana	14377	27.0	25591	48.1	9854	18.5	2548	4.8	845	1.6	53215	100.0

Ha avuto fiducia nel personale medico che l'ha assistita?



Azienda	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	3844	73.2	1209	23.0	202	3.8	5254	100.0
ASM Matera	4647	69.4	1877	28.0	176	2.6	6699	100.0
AOR San Carlo	3931	70.1	1459	26.0	219	3.9	5610	100.0
AUSL1 Massa	2282	75.9	599	19.9	127	4.2	3008	100.0
AUSL2 Lucca	2261	74.8	670	22.1	94	3.1	3024	100.0
AUSL3 Pistoia	2846	71.7	1055	26.6	67	1.7	3968	100.0
AUSL4 Prato	1730	76.6	435	19.3	93	4.1	2257	100.0
AUSL5 Pisa	1683	76.0	465	21.0	67	3.0	2215	100.0
AUSL6 Livorno	3311	70.0	1246	26.3	175	3.7	4732	100.0
AUSL7 Siena	2104	76.4	600	21.8	50	1.8	2754	100.0
AUSL8 Arezzo	3792	69.3	1498	27.4	183	3.3	5473	100.0
AUSL9 Grosseto	2955	73.6	975	24.3	83	2.1	4012	100.0
AUSL10 Firenze	5853	77.8	1471	19.6	195	2.6	7519	100.0
AUSL11 Empoli	1618	73.3	531	24.0	59	2.7	2209	100.0
AUSL12 Viareggio	1572	65.5	683	28.5	146	6.1	2401	100.0
AOU Pisana	1843	77.7	510	21.5	19	0.8	2372	100.0
AOU Senese	1502	72.9	497	24.1	61	3.0	2060	100.0
AOU Careggi	1883	78.2	483	20.1	41	1.7	2408	100.0
AOU Meyer	1708	83.2	305	14.9	41	2.0	2054	100.0
Basilicata	12422	70.7	4545	25.9	597	3.4	17564	100.0
Toscana	38941	74.2	12024	22.9	1501	2.9	52466	100.0

Il personale medico l'ha aiutata a superare le ansie e le preoccupazioni sulle sue condizioni di salute?



Azienda	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	2206	50.9	1571	36.2	559	12.9	4337	100.0
ASM Matera	2911	51.3	2311	40.7	457	8.0	5679	100.0
AOR San Carlo	1703	40.1	1831	43.2	710	16.7	4244	100.0
AUSL1 Massa	1171	51.9	853	37.8	233	10.3	2257	100.0
AUSL2 Lucca	1036	45.9	944	41.9	275	12.2	2255	100.0
AUSL3 Pistoia	1455	50.2	1126	38.9	315	10.9	2897	100.0
AUSL4 Prato	783	47.8	671	40.9	184	11.3	1639	100.0
AUSL5 Pisa	786	44.9	779	44.5	186	10.6	1751	100.0
AUSL6 Livorno	1644	46.2	1281	36.0	637	17.9	3562	100.0
AUSL7 Siena	1080	52.6	736	35.8	237	11.6	2052	100.0
AUSL8 Arezzo	1912	45.1	1748	41.2	579	13.7	4239	100.0
AUSL9 Grosseto	1697	53.2	1136	35.6	358	11.2	3191	100.0
AUSL10 Firenze	2850	50.1	2118	37.2	721	12.7	5688	100.0
AUSL11 Empoli	756	44.6	791	46.7	148	8.7	1695	100.0
AUSL12 Viareggio	723	41.3	728	41.6	299	17.1	1750	100.0
AOU Pisana	891	47.5	714	38.1	271	14.4	1875	100.0
AOU Senese	686	44.8	608	39.7	237	15.5	1531	100.0
AOU Careggi	962	50.4	767	40.2	181	9.5	1910	100.0
AOU Meyer	1013	55.9	711	39.2	89	4.9	1814	100.0
Basilicata	6820	47.8	5714	40.1	1726	12.1	14260	100.0
Toscana	19447	48.5	15710	39.2	4950	12.3	40106	100.0

Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver provato ansia

Rapporto infermiere-paziente

Diversi studi evidenziano l'importanza della relazione infermiere-paziente nella soddisfazione di quest'ultimo relativamente alla qualità del servizio ricevuto (Williams, 1997; Sitzia e Wood, 1997), rilevanza dovuta anche alla continuità della presenza della figura infermieristica nei percorsi di cura.

L'indagine condotta approfondisce diversi aspetti di questa relazione.

In primo luogo viene verificato il grado di umanizzazione, ossia se il paziente abbia mai avuto la sensazione di non essere considerato una persona. Il paziente giudica in maniera positiva l'essere trattato come un individuo con una specifica identità e ricevere attenzione ed assistenza in maniera personale (Johansson, 2002): i pazienti hanno infatti gli stessi bisogni di base, ma hanno anche esigenze specifiche, che variano da individuo ad individuo e a seconda della fase della vita.

Questo aspetto viene approfondito attraverso la domanda: "Durante il contatto con il personale infermieristico del Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona?". A tal proposito viene richiesto di esprimere una valutazione, con una valutazione che varia da "Sì, sempre" (giudizio pessimo) a "No, mai" (giudizio ottimo). Le risposte a questa domanda alimentano l'indicatore D8a.3.2, "Umanizzazione degli infermieri".

L'indagine approfondisce quindi il tema della chiarezza delle informazioni fornite dagli infermieri al paziente, un aspetto di fondamentale importanza perchè quest'ultimo possa prendere parte attivamente al proprio percorso di cura. I pazienti ritengono importante ricevere informazioni adeguate, espresse in un linguaggio chiaro e comprensibile (Miller Bader, 1988; Johansson et al., 2002).

Più nel dettaglio, al paziente viene chiesto di rispondere alla domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dagli infermieri?", con un punteggio che varia da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo).

Le risposte a questa domanda alimentano l'indicatore D8a.2.2, "Chiarezza delle informazioni del personale infermieristico".

Vengono quindi approfonditi gli aspetti relativi alla cortesia del personale infermieristico (domanda: "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale infermieristico?"), fondamentale per sviluppare una relazione positiva, ed alla fiducia riposta in esso da parte del paziente (domanda: "Ha avuto fiducia nel personale infermieristico che l'ha assistito?").

Queste caratteristiche vengono valutate dal paziente nel primo caso con un punteggio da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo); nel secondo con una valutazione che varia tra "Completamente" (positivo) a "No" (negativo).

Le risposte a queste domande alimentano, rispettivamente, l'indicatore D8a.2.3, "Cortesia del personale infermieristico" e D8a.2.4, "Fiducia nel personale infermieristico".

La sezione si chiude quindi con una domanda relativa al contributo offerto dal personale infermieristico al paziente nel superare ansie e preoccupazioni, un tratto rilevante perchè i pazienti possano vivere più serenamente il proprio percorso di cura.

Riferimenti bibliografici

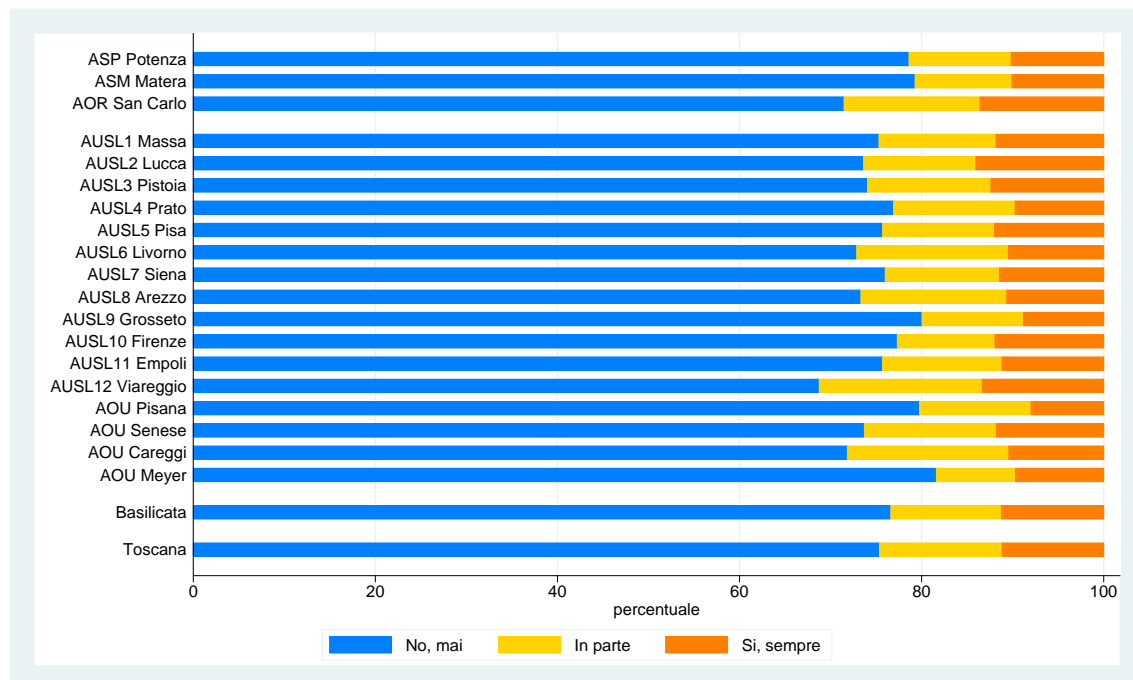
Johansson P., Oleni M., Fridlund B. (2002), "Patient Satisfaction with Nursing Care in the Context of Health Care: a Literature Study", *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16, 4: 337-344.

Miller-Bader M.M. (1988), "Nursing Care Behaviours that Predict Patient Satisfaction", *Journal of Quality Nursing Assurance*, 2: 11-17.

Sitzia J., Wood N. (1997), "Patient Satisfaction: a Review of Issues and Concepts", *Social, Science and Medicine*, 45, 12: 1829-1843.

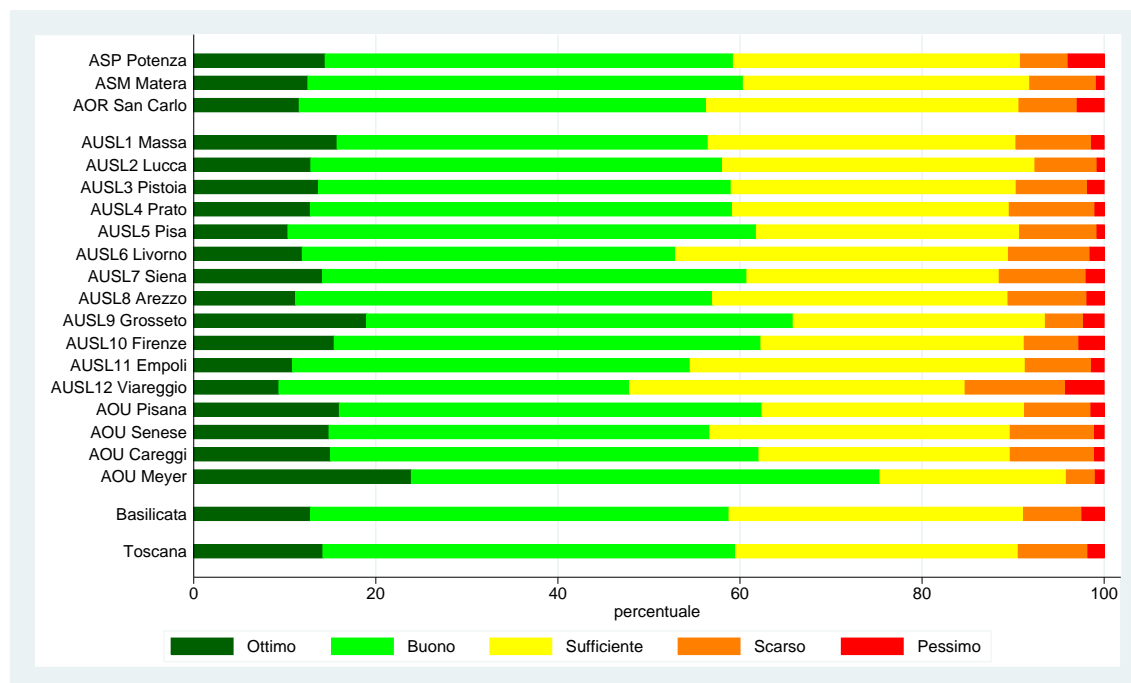
Williams S.A. (1997), " The Relationship of Patients' Perception of Holistic Nurse Caring to Satisfaction With Nursing Care", *Journal of Nursing Care Quality*, 11: 15-29.

Durante il contatto con il personale infermieristico del Pronto Soccorso ha avuto la sensazione di non essere considerato come una persona?



Azienda	No, mai		In parte		Si, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	4063	78.6	580	11.2	525	10.2	5168	100.0
ASM Matera	5287	79.3	711	10.7	671	10.1	6669	100.0
AOR San Carlo	3924	71.5	821	14.9	745	13.6	5490	100.0
AUSL1 Massa	2239	75.3	383	12.9	351	11.8	2972	100.0
AUSL2 Lucca	2203	73.6	369	12.3	420	14.0	2992	100.0
AUSL3 Pistoia	2954	74.1	541	13.6	494	12.4	3989	100.0
AUSL4 Prato	1684	76.9	292	13.3	213	9.7	2188	100.0
AUSL5 Pisa	1681	75.7	273	12.3	266	12.0	2221	100.0
AUSL6 Livorno	3408	72.9	779	16.7	490	10.5	4678	100.0
AUSL7 Siena	2063	76.0	341	12.6	310	11.4	2714	100.0
AUSL8 Arezzo	3987	73.3	871	16.0	579	10.6	5438	100.0
AUSL9 Grosseto	3154	80.0	439	11.1	348	8.8	3941	100.0
AUSL10 Firenze	5786	77.3	803	10.7	893	11.9	7481	100.0
AUSL11 Empoli	1646	75.7	285	13.1	243	11.2	2174	100.0
AUSL12 Viareggio	1628	68.8	424	17.9	316	13.3	2367	100.0
AOU Pisana	1858	79.8	285	12.3	186	8.0	2330	100.0
AOU Senese	1514	73.7	298	14.5	242	11.8	2054	100.0
AOU Careggi	1676	71.8	414	17.7	243	10.4	2333	100.0
AOU Meyer	1631	81.6	174	8.7	193	9.7	1998	100.0
Basilicata	13274	76.6	2111	12.2	1942	11.2	17327	100.0
Toscana	39111	75.4	6970	13.4	5787	11.2	51869	100.0

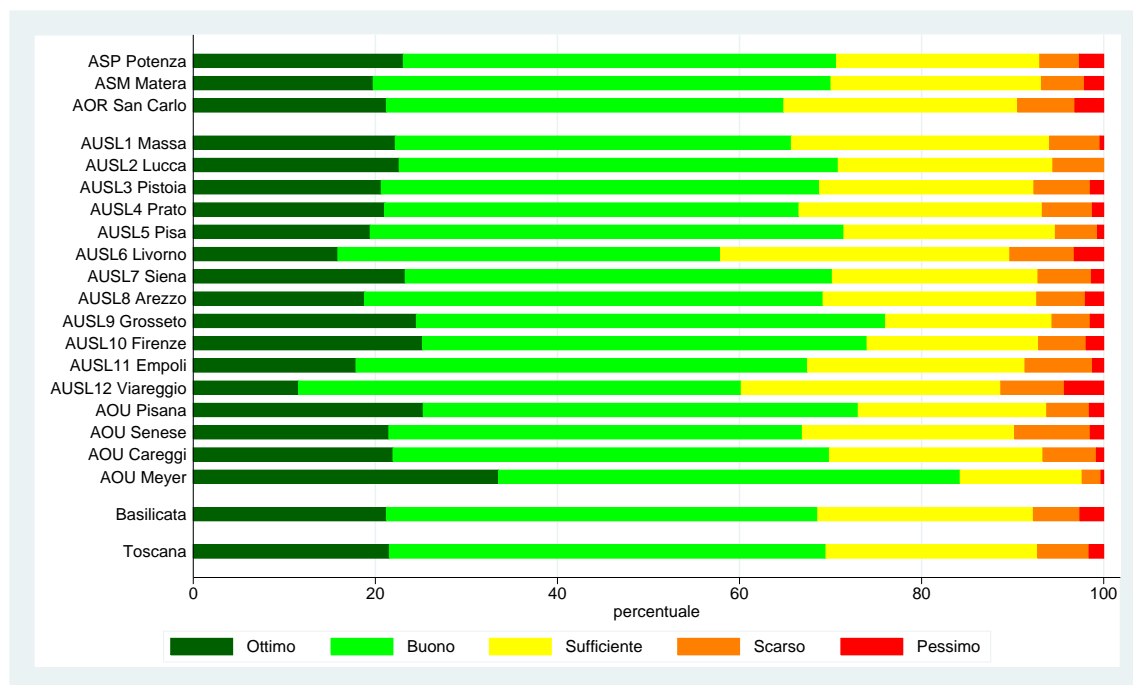
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dagli infermieri?



Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	653	14.4	2027	44.8	1425	31.5	237	5.2	179	4.0	4521	100.0
ASM Matera	721	12.5	2752	47.8	1810	31.5	422	7.3	49	0.9	5753	100.0
AOR San Carlo	529	11.6	2043	44.8	1564	34.3	292	6.4	135	3.0	4563	100.0
AUSL1 Massa	422	15.7	1092	40.8	906	33.8	223	8.3	36	1.4	2679	100.0
AUSL2 Lucca	333	12.9	1173	45.2	889	34.3	177	6.8	20	0.8	2593	100.0
AUSL3 Pistoia	487	13.7	1609	45.3	1112	31.3	279	7.9	64	1.8	3552	100.0
AUSL4 Prato	248	12.8	898	46.4	589	30.4	182	9.4	20	1.0	1937	100.0
AUSL5 Pisa	206	10.3	1027	51.5	578	28.9	169	8.5	16	0.8	1996	100.0
AUSL6 Livorno	478	11.9	1643	41.0	1465	36.6	359	9.0	62	1.5	4007	100.0
AUSL7 Siena	355	14.1	1169	46.6	696	27.7	240	9.5	50	2.0	2509	100.0
AUSL8 Arezzo	543	11.2	2217	45.8	1569	32.4	420	8.7	92	1.9	4840	100.0
AUSL9 Grosseto	685	19.0	1690	46.9	999	27.7	152	4.2	81	2.2	3607	100.0
AUSL10 Firenze	1024	15.4	3112	46.9	1921	28.9	399	6.0	184	2.8	6640	100.0
AUSL11 Empoli	205	10.9	822	43.7	693	36.8	137	7.3	26	1.4	1883	100.0
AUSL12 Viareggio	183	9.4	752	38.5	719	36.8	215	11.0	83	4.2	1952	100.0
AOU Pisana	336	16.0	976	46.4	607	28.9	153	7.3	30	1.4	2103	100.0
AOU Senese	254	14.9	716	41.8	565	33.0	158	9.3	18	1.1	1712	100.0
AOU Careggi	319	15.0	998	47.1	585	27.6	197	9.3	22	1.0	2120	100.0
AOU Meyer	448	23.9	965	51.5	384	20.5	60	3.2	18	1.0	1874	100.0
Basilicata	1903	12.8	6822	46.0	4799	32.3	951	6.4	363	2.4	14837	100.0
Toscana	6527	14.2	20859	45.3	14276	31.0	3521	7.7	821	1.8	46004	100.0

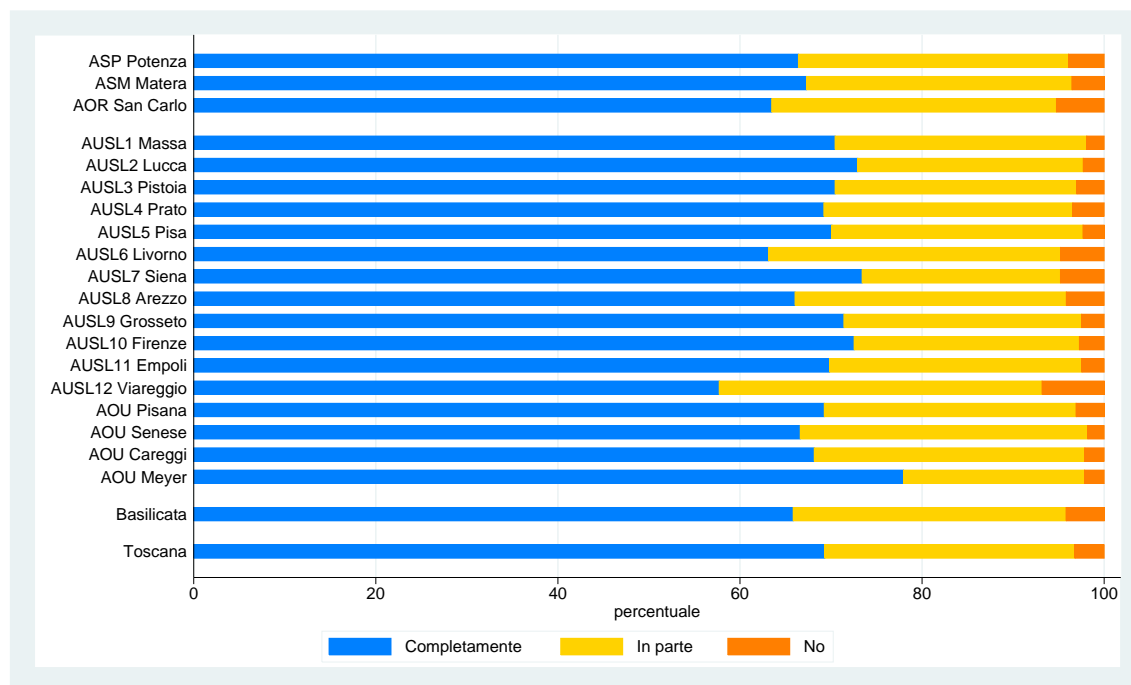
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver ricevuto informazioni

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla cortesia del personale infermieristico?



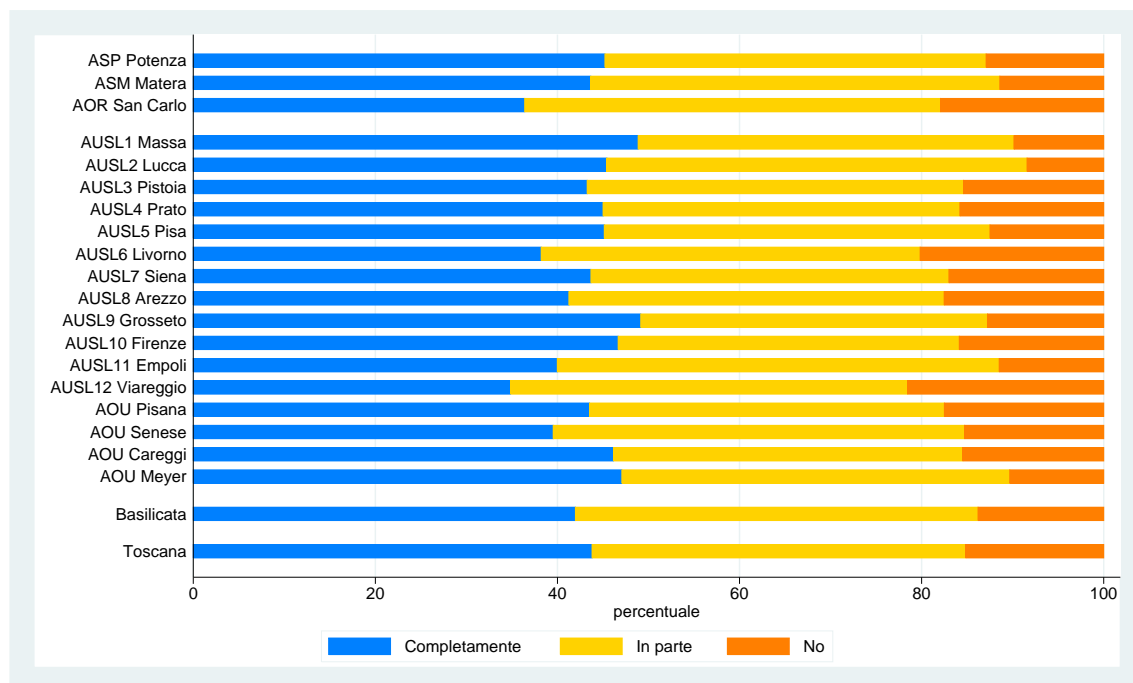
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1207	23.1	2490	47.6	1166	22.3	228	4.4	139	2.7	5231	100.0
ASM Matera	1330	19.8	3385	50.3	1556	23.1	318	4.7	142	2.1	6732	100.0
AOR San Carlo	1180	21.2	2429	43.6	1430	25.7	350	6.3	176	3.2	5564	100.0
AUSL1 Massa	675	22.2	1324	43.5	864	28.4	168	5.5	12	0.4	3044	100.0
AUSL2 Lucca	681	22.6	1453	48.2	710	23.6	168	5.6	0	0.0	3012	100.0
AUSL3 Pistoia	834	20.6	1947	48.2	951	23.5	251	6.2	59	1.5	4042	100.0
AUSL4 Prato	479	21.0	1036	45.5	609	26.7	125	5.5	28	1.2	2277	100.0
AUSL5 Pisa	440	19.4	1178	52.0	526	23.2	105	4.6	15	0.7	2265	100.0
AUSL6 Livorno	749	15.9	1984	42.0	1499	31.8	334	7.1	152	3.2	4719	100.0
AUSL7 Siena	648	23.3	1307	46.9	629	22.6	164	5.9	37	1.3	2785	100.0
AUSL8 Arezzo	1033	18.8	2763	50.3	1288	23.5	293	5.3	110	2.0	5487	100.0
AUSL9 Grosseto	988	24.5	2077	51.5	737	18.3	170	4.2	59	1.5	4031	100.0
AUSL10 Firenze	1893	25.2	3673	48.8	1418	18.9	392	5.2	145	1.9	7522	100.0
AUSL11 Empoli	389	17.9	1079	49.6	519	23.9	162	7.4	27	1.2	2175	100.0
AUSL12 Viareggio	279	11.6	1174	48.6	688	28.5	169	7.0	104	4.3	2415	100.0
AOU Pisana	590	25.3	1115	47.8	483	20.7	109	4.7	37	1.6	2334	100.0
AOU Senese	442	21.5	935	45.4	480	23.3	171	8.3	30	1.5	2060	100.0
AOU Careggi	537	21.9	1173	47.9	574	23.4	144	5.9	20	0.8	2448	100.0
AOU Meyer	676	33.5	1023	50.7	270	13.4	42	2.1	6	0.3	2017	100.0
Basilicata	3717	21.2	8304	47.4	4152	23.7	896	5.1	458	2.6	17527	100.0
Toscana	11335	21.5	25241	48.0	12246	23.3	2968	5.6	843	1.6	52632	100.0

Ha avuto fiducia nel personale infermieristico che l'ha assistita?



Azienda	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	3457	66.4	1544	29.7	204	3.9	5204	100.0
ASM Matera	4500	67.3	1949	29.1	237	3.5	6686	100.0
AOR San Carlo	3429	63.5	1689	31.3	283	5.2	5401	100.0
AUSL1 Massa	2130	70.4	836	27.6	58	1.9	3023	100.0
AUSL2 Lucca	2160	72.9	734	24.8	68	2.3	2962	100.0
AUSL3 Pistoia	2753	70.4	1037	26.5	118	3.0	3908	100.0
AUSL4 Prato	1528	69.2	604	27.4	76	3.4	2208	100.0
AUSL5 Pisa	1536	70.1	604	27.6	51	2.3	2191	100.0
AUSL6 Livorno	2924	63.1	1486	32.1	221	4.8	4632	100.0
AUSL7 Siena	2032	73.4	603	21.8	133	4.8	2768	100.0
AUSL8 Arezzo	3547	66.0	1600	29.8	223	4.2	5371	100.0
AUSL9 Grosseto	2824	71.4	1033	26.1	98	2.5	3954	100.0
AUSL10 Firenze	5361	72.5	1829	24.7	201	2.7	7391	100.0
AUSL11 Empoli	1487	69.8	590	27.7	52	2.5	2129	100.0
AUSL12 Viareggio	1371	57.7	842	35.5	162	6.8	2375	100.0
AOU Pisana	1543	69.3	616	27.7	69	3.1	2228	100.0
AOU Senese	1360	66.6	645	31.6	37	1.8	2041	100.0
AOU Careggi	1601	68.2	698	29.7	50	2.1	2349	100.0
AOU Meyer	1549	78.0	395	19.9	43	2.2	1987	100.0
Basilicata	11385	65.8	5182	30.0	724	4.2	17291	100.0
Toscana	35707	69.3	14151	27.5	1659	3.2	51517	100.0

Il personale infermieristico l'ha aiutata a superare le ansie e le preoccupazioni sulle sue condizioni di salute?



Azienda	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1872	45.2	1734	41.9	535	12.9	4141	100.0
ASM Matera	2362	43.7	2431	44.9	618	11.4	5411	100.0
AOR San Carlo	1468	36.4	1843	45.7	723	17.9	4034	100.0
AUSL1 Massa	1033	48.9	873	41.3	208	9.9	2114	100.0
AUSL2 Lucca	1002	45.4	1018	46.2	186	8.4	2206	100.0
AUSL3 Pistoia	1187	43.3	1134	41.3	422	15.4	2744	100.0
AUSL4 Prato	691	45.0	602	39.2	243	15.8	1535	100.0
AUSL5 Pisa	719	45.1	675	42.4	199	12.5	1594	100.0
AUSL6 Livorno	1317	38.2	1435	41.6	695	20.2	3447	100.0
AUSL7 Siena	883	43.7	795	39.3	344	17.0	2022	100.0
AUSL8 Arezzo	1671	41.3	1669	41.2	710	17.5	4049	100.0
AUSL9 Grosseto	1525	49.1	1182	38.1	396	12.8	3103	100.0
AUSL10 Firenze	2472	46.7	1985	37.5	840	15.9	5297	100.0
AUSL11 Empoli	657	40.0	798	48.5	189	11.5	1644	100.0
AUSL12 Viareggio	600	34.8	750	43.6	371	21.5	1721	100.0
AOU Pisana	784	43.5	702	39.0	315	17.5	1802	100.0
AOU Senese	583	39.5	667	45.2	225	15.3	1475	100.0
AOU Careggi	825	46.2	686	38.4	277	15.5	1788	100.0
AOU Meyer	790	47.1	715	42.6	173	10.3	1679	100.0
Basilicata	5703	42.0	6008	44.2	1875	13.8	13587	100.0
Toscana	16741	43.8	15686	41.0	5793	15.2	38220	100.0

Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver provato ansia

Dimissioni

Con le dimissioni dal Pronto Soccorso il paziente prosegue il suo percorso di cura, ritornando a casa o presso un'altra struttura. In ogni caso è fondamentale che gli vengano forniti gli strumenti per garantire la continuità dell'assistenza e la gestione delle sue condizioni di salute (Henderson e Zernike, 2001), aspetti approfonditi all'interno di questa sezione. Più nel dettaglio, oltre a verificare se al paziente sia stato indicato a chi rivolgersi in caso di bisogno (domanda: "Le è stato comunicato a chi rivolgersi in caso di bisogno una volta lasciato il Pronto Soccorso?"), viene verificato se al momento delle dimissioni gli sono state fornite tutte le informazioni necessarie, ad esempio rispetto ai farmaci da utilizzare, o alle eventuali visite di controllo (domanda: "Prima dell'uscita dal Pronto Soccorso le sono state fornite informazioni sul comportamento da tenere a casa (farmaci, visite di controllo, alimentazione, etc.)?").

Si tratta di nozioni fondamentali per un corretto proseguimento del percorso di cura (Leino-Kilpi et al., 1993), la cui scarsità può viceversa comportare risultati di outcome negativi con conseguente possibilità di ri-ricovero (Mamon et al., 1992).

Le risposte a questa domanda, articolate su una scala a 3 punte (da "Sì, completamente", giudizio ampiamente positivo, a "No", negativo), alimentano l'indicatore D8a.3.5, "Informazioni alle dimissioni".

La sezione prosegue quindi con la descrizione dell'esperienza vissuta dal paziente alle dimissioni, osservando quanto tempo questi abbia dovuto attendere per il disbrigo delle pratiche burocratiche (domanda: "Dal momento in cui le hanno comunicato che poteva essere dimesso o che doveva essere ricoverato, quanto tempo ha atteso prima che fossero concluse le pratiche per poter uscire o, in caso di ricovero, prima di accedere al reparto?") e dove abbia trascorso l'attesa ("Dove ha trascorso questo tempo prevalentemente?"), aspetti che incidono fortemente sulla soddisfazione dei pazienti (Thompson et al., 1996) e che sono indici della capacità da parte della struttura di organizzare in maniera adeguata le dimissioni.

Infine viene verificato, nel caso in cui il paziente sia dovuto tornare presso il Pronto Soccorso per lo stesso problema di salute, se questo sia avvenuto su richiesta della struttura stessa o su iniziativa del paziente (domanda: "È tornato perchè le è stato chiesto dal personale del Pronto Soccorso (ad esempio per togliere punti, fare una medicazione ...) o è tornato di sua spontanea volontà?").

Riferimenti bibliografici

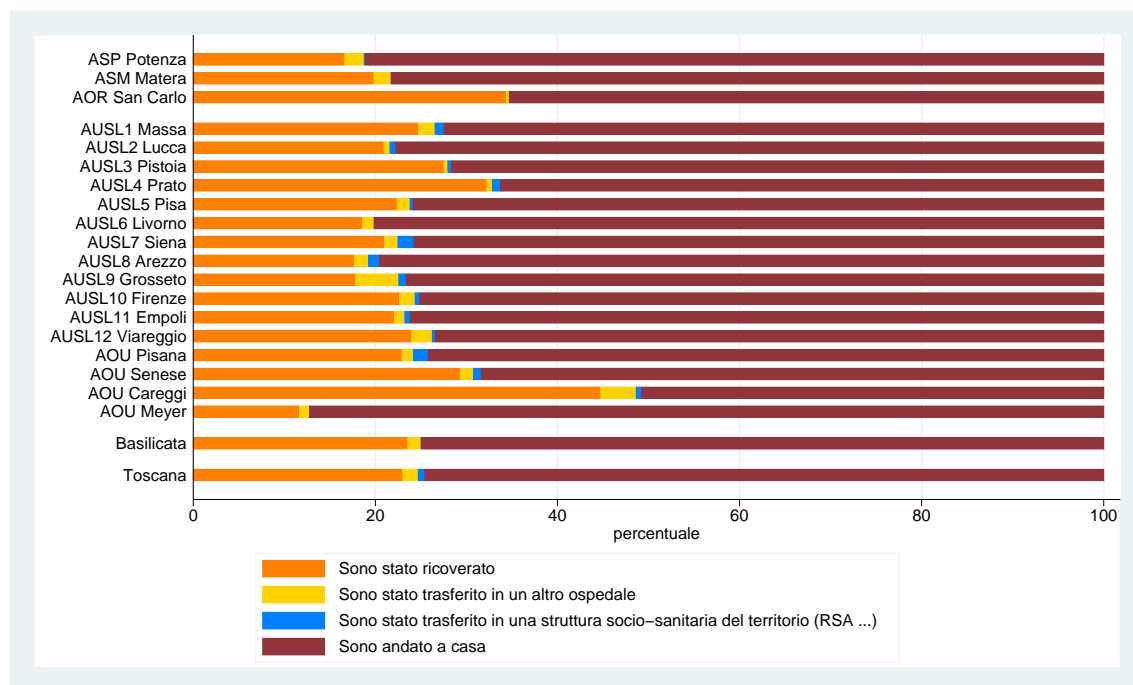
Henderson A., Zernike W. (2001), "A Study of the Impact of Discharge Information for Surgical Patients", *Journal of Advanced Nursing*, 35, 3: 435-441.

Leino-Kilpi H., Iire L., Suominen T., Vuoreniieimo J., Valimaki M. (1993), "Client and Information: a Literature Review", *Journal of Clinical Nursing*, 2: 331-340.

Mamon J., Steinwachs D.M., Fahey M., Bone L.R. Oktay J., Klein L. (1992), "Impact of Hospital Discharge Planning on Meeting Patient Needs After Returning Home", *Health Services Research*, 27: 155-175.

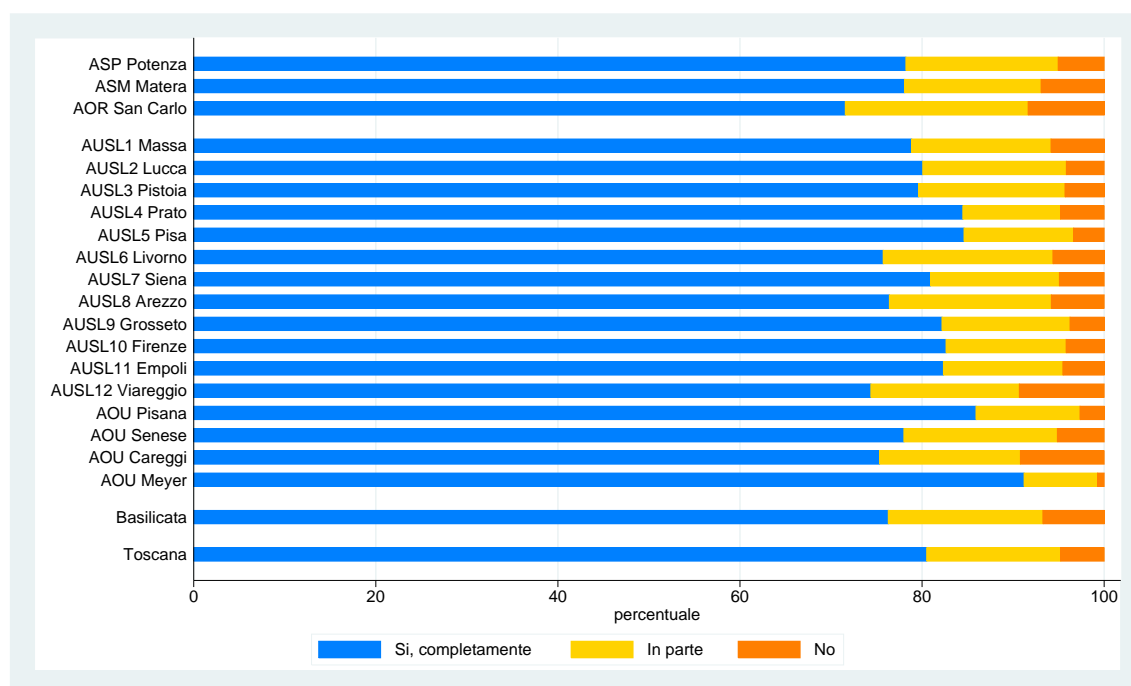
Thompson D.A., Yarnold P.R., Adams S.L. Spacone A.B. (1996), "How Accurate Are Waiting Time perceptions of Patients in the Emergency Department?", *Annals of Emergency Medicine*, 28, 6: 652-656.

Che cosa è accaduto alla fine della sua permanenza in Pronto Soccorso?



Azienda	Sono stato ricoverato		Sono stato trasferito in un altro ospedale		Sono stato trasferito in una struttura socio-sanitaria del territorio (RSA...)		Sono andato a casa		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	865	16.6	111	2.1	7	0.1	4212	81.1	5194	100.0
ASM Matera	1343	19.9	126	1.9	0	0.0	5291	78.3	6760	100.0
AOR San Carlo	1942	34.4	18	0.3	0	0.0	3686	65.3	5646	100.0
AUSL1 Massa	749	24.7	56	1.8	30	1.0	2194	72.4	3029	100.0
AUSL2 Lucca	630	21.0	20	0.7	20	0.7	2339	77.7	3009	100.0
AUSL3 Pistoia	1069	27.6	16	0.4	16	0.4	2779	71.6	3881	100.0
AUSL4 Prato	709	32.3	13	0.6	20	0.9	1455	66.3	2197	100.0
AUSL5 Pisa	507	22.4	32	1.4	7	0.3	1718	75.9	2265	100.0
AUSL6 Livorno	885	18.6	59	1.2	0	0.0	3806	80.1	4750	100.0
AUSL7 Siena	582	21.0	41	1.5	49	1.8	2099	75.8	2770	100.0
AUSL8 Arezzo	965	17.7	84	1.5	66	1.2	4331	79.5	5446	100.0
AUSL9 Grosseto	718	17.8	190	4.7	33	0.8	3084	76.6	4026	100.0
AUSL10 Firenze	1712	22.6	131	1.7	38	0.5	5678	75.1	7559	100.0
AUSL11 Empoli	485	22.1	25	1.1	14	0.6	1672	76.1	2196	100.0
AUSL12 Viareggio	572	24.0	54	2.3	8	0.3	1750	73.4	2384	100.0
AOU Pisana	551	22.9	30	1.3	38	1.6	1781	74.2	2400	100.0
AOU Senese	613	29.3	30	1.4	18	0.9	1429	68.4	2090	100.0
AOU Careggi	1086	44.8	95	3.9	14	0.6	1232	50.8	2427	100.0
AOU Meyer	239	11.7	23	1.1	0	0.0	1786	87.2	2048	100.0
Basilicata	4149	23.6	255	1.4	7	0.0	13189	74.9	17601	100.0
Toscana	12073	23.0	899	1.7	371	0.7	39135	74.6	52478	100.0

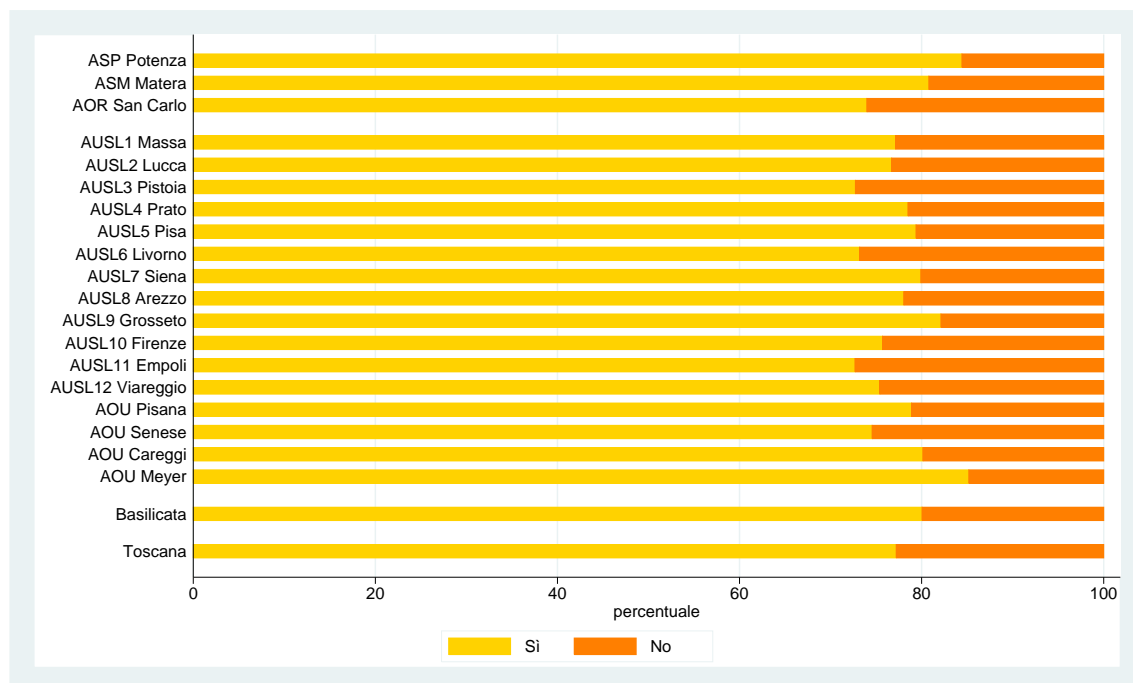
Prima dell'uscita dal Pronto Soccorso le sono state fornite informazioni sul comportamento da tenere a casa (farmaci, visite di controllo, alimentazione, etc.)?



Azienda	Si, completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	3039	78.2	650	16.7	196	5.0	3885	100.0
ASM Matera	3829	78.1	735	15.0	340	6.9	4904	100.0
AOR San Carlo	2470	71.6	693	20.1	288	8.3	3451	100.0
AUSL1 Massa	1537	78.9	298	15.3	114	5.8	1949	100.0
AUSL2 Lucca	1712	80.1	337	15.8	89	4.2	2138	100.0
AUSL3 Pistoia	2055	79.6	415	16.1	111	4.3	2581	100.0
AUSL4 Prato	1108	84.5	141	10.7	63	4.8	1311	100.0
AUSL5 Pisa	1359	84.6	193	12.0	54	3.4	1606	100.0
AUSL6 Livorno	2678	75.7	659	18.6	199	5.6	3536	100.0
AUSL7 Siena	1575	80.9	276	14.2	96	4.9	1946	100.0
AUSL8 Arezzo	3073	76.4	716	17.8	233	5.8	4022	100.0
AUSL9 Grosseto	2316	82.2	396	14.1	106	3.7	2818	100.0
AUSL10 Firenze	4206	82.6	671	13.2	212	4.2	5089	100.0
AUSL11 Empoli	1306	82.3	208	13.1	72	4.5	1586	100.0
AUSL12 Viareggio	1163	74.4	255	16.3	146	9.3	1564	100.0
AOU Pisana	1421	85.9	189	11.4	44	2.7	1653	100.0
AOU Senese	1015	78.0	219	16.9	67	5.1	1302	100.0
AOU Careggi	870	75.3	179	15.5	106	9.2	1154	100.0
AOU Meyer	1581	91.2	140	8.1	12	0.7	1734	100.0
Basilicata	9338	76.3	2078	17.0	824	6.7	12240	100.0
Toscana	28974	80.5	5293	14.7	1723	4.8	35989	100.0

Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di essere tornati a casa. Sono escluse le risposte di coloro che dichiarano che le informazioni non erano necessarie

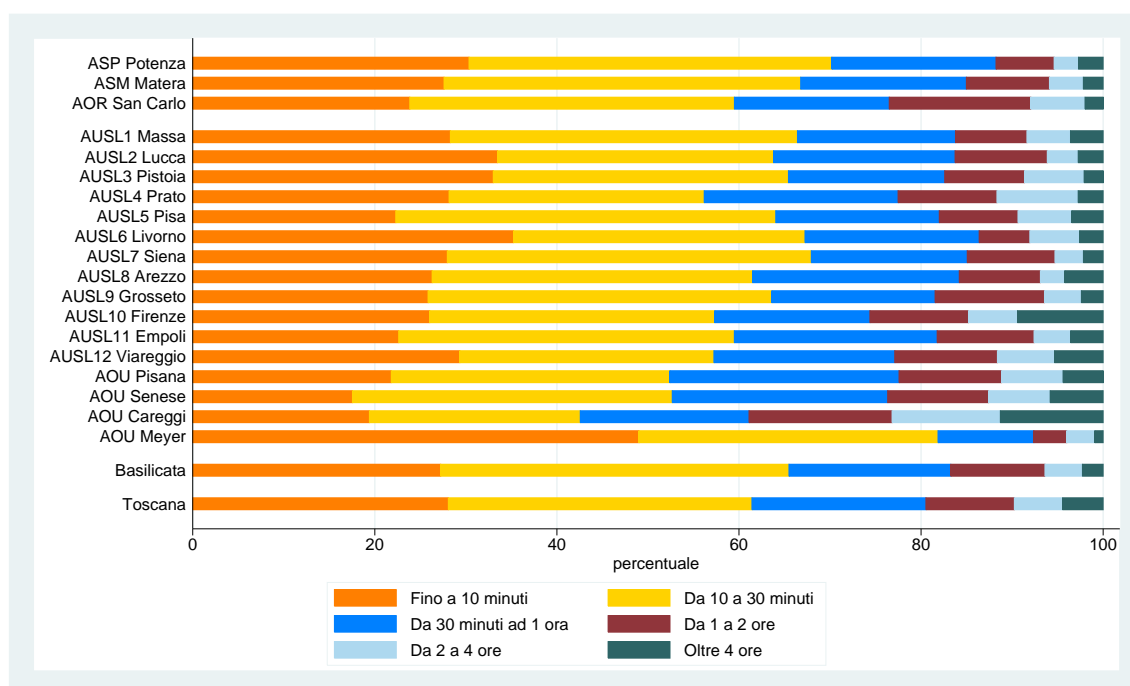
Le è stato comunicato a chi rivolgersi in caso di bisogno una volta lasciato il Pronto Soccorso?



Azienda	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	2569	84.4	474	15.6	3043	100.0
ASM Matera	3205	80.8	762	19.2	3967	100.0
AOR San Carlo	1988	74.0	699	26.0	2687	100.0
AUSL1 Massa	1103	77.1	327	22.9	1430	100.0
AUSL2 Lucca	1194	76.7	362	23.3	1556	100.0
AUSL3 Pistoia	1465	72.7	549	27.3	2015	100.0
AUSL4 Prato	777	78.5	213	21.5	990	100.0
AUSL5 Pisa	967	79.4	251	20.6	1218	100.0
AUSL6 Livorno	1965	73.2	720	26.8	2685	100.0
AUSL7 Siena	1188	79.9	299	20.1	1487	100.0
AUSL8 Arezzo	2342	78.0	659	22.0	3001	100.0
AUSL9 Grosseto	1748	82.1	380	17.9	2128	100.0
AUSL10 Firenze	2905	75.7	932	24.3	3838	100.0
AUSL11 Empoli	889	72.7	334	27.3	1223	100.0
AUSL12 Viareggio	844	75.4	275	24.6	1119	100.0
AOU Pisana	1033	78.9	276	21.1	1310	100.0
AOU Senese	820	74.6	280	25.4	1100	100.0
AOU Careggi	700	80.1	174	19.9	873	100.0
AOU Meyer	1214	85.2	211	14.8	1425	100.0
Basilicata	7761	80.0	1935	20.0	9696	100.0
Toscana	21154	77.2	6244	22.8	27397	100.0

Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di essere tornati a casa. Sono escluse le risposte di coloro che dichiarano che le informazioni non erano necessarie

Dal momento in cui le hanno comunicato che poteva essere dimesso o che doveva essere ricoverato, quanto tempo ha atteso prima che fossero concluse le pratiche per poter uscire o, in caso di ricovero, prima di accedere al reparto (ad esempio firma lettera di dimissioni, letto libero in reparto. Non si consideri il tempo dovuto all'attesa di parenti/familiari)?



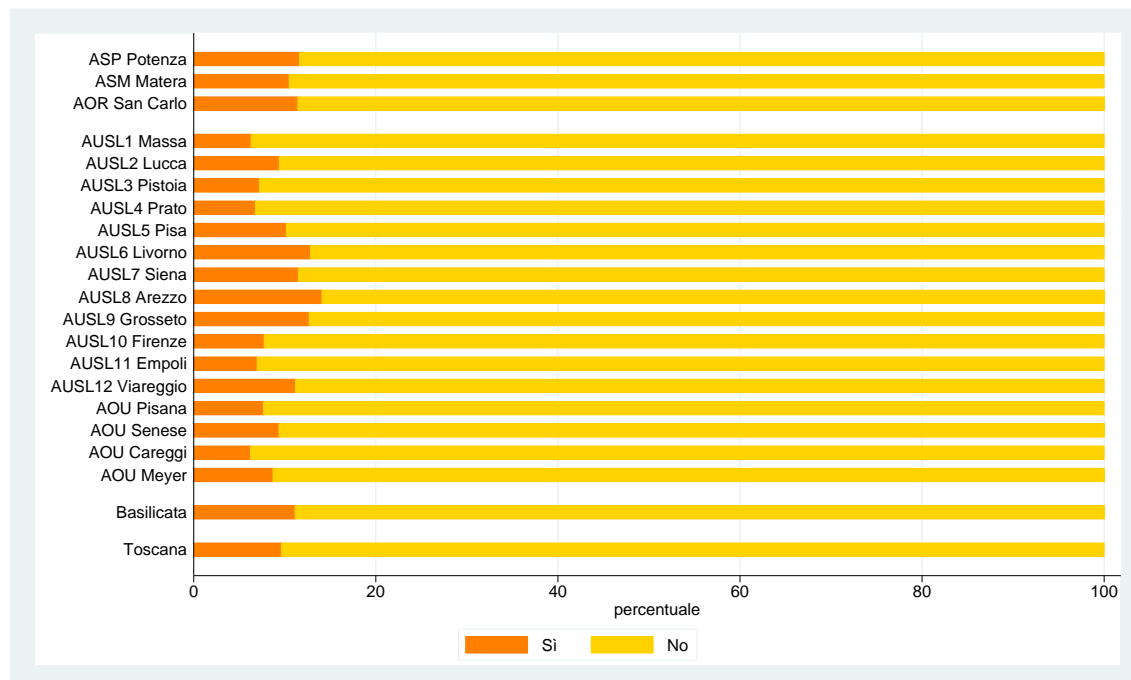
Azienda	Fino a 10 min.		Da 10 a 30 min.		Da 30 min. ad 1 ora		Da 1 a 2 ore		Da 2 a 4 ore		Oltre 4 ore		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1505	30.3	1976	39.8	894	18.0	317	6.4	133	2.7	134	2.7	4959	100.0
ASM Matera	1778	27.6	2524	39.2	1173	18.2	588	9.1	240	3.7	140	2.2	6443	100.0
AOR San Carlo	1258	23.8	1882	35.7	897	17.0	820	15.5	314	6.0	105	2.0	5277	100.0
AUSL1 Massa	799	28.3	1077	38.1	490	17.4	222	7.8	135	4.8	101	3.6	2824	100.0
AUSL2 Lucca	971	33.5	879	30.3	578	19.9	294	10.1	98	3.4	79	2.7	2899	100.0
AUSL3 Pistoia	1274	33.0	1252	32.4	663	17.2	338	8.8	253	6.6	81	2.1	3861	100.0
AUSL4 Prato	603	28.2	600	28.0	456	21.3	233	10.9	191	8.9	59	2.7	2142	100.0
AUSL5 Pisa	447	22.3	838	41.7	361	18.0	173	8.6	119	5.9	69	3.4	2007	100.0
AUSL6 Livorno	1527	35.2	1387	32.0	829	19.1	241	5.6	237	5.5	112	2.6	4333	100.0
AUSL7 Siena	750	28.0	1073	40.0	459	17.1	258	9.6	84	3.1	58	2.2	2683	100.0
AUSL8 Arezzo	1391	26.3	1862	35.2	1200	22.7	471	8.9	142	2.7	223	4.2	5289	100.0
AUSL9 Grosseto	985	25.8	1439	37.8	683	17.9	458	12.0	155	4.1	91	2.4	3812	100.0
AUSL10 Firenze	1796	26.0	2162	31.3	1176	17.0	748	10.8	372	5.4	650	9.4	6904	100.0
AUSL11 Empoli	474	22.6	772	36.9	466	22.3	223	10.6	84	4.0	75	3.6	2093	100.0
AUSL12 Viareggio	660	29.3	628	27.9	447	19.9	254	11.3	141	6.3	120	5.3	2249	100.0
AOU Pisana	473	21.8	664	30.6	546	25.2	244	11.3	146	6.8	96	4.4	2169	100.0
AOU Senese	347	17.5	694	35.1	467	23.7	219	11.1	134	6.8	115	5.8	1975	100.0
AOU Careggi	439	19.4	523	23.2	419	18.5	355	15.7	269	11.9	255	11.3	2260	100.0
AOU Meyer	935	49.0	627	32.8	200	10.5	69	3.6	59	3.1	17	0.9	1907	100.0
Basilicata	4541	27.2	6382	38.3	2965	17.8	1725	10.3	687	4.1	379	2.3	16679	100.0
Toscana	13870	28.1	16475	33.3	9441	19.1	4800	9.7	2619	5.3	2201	4.5	49406	100.0

Dove ha trascorso questo tempo prevalentemente?



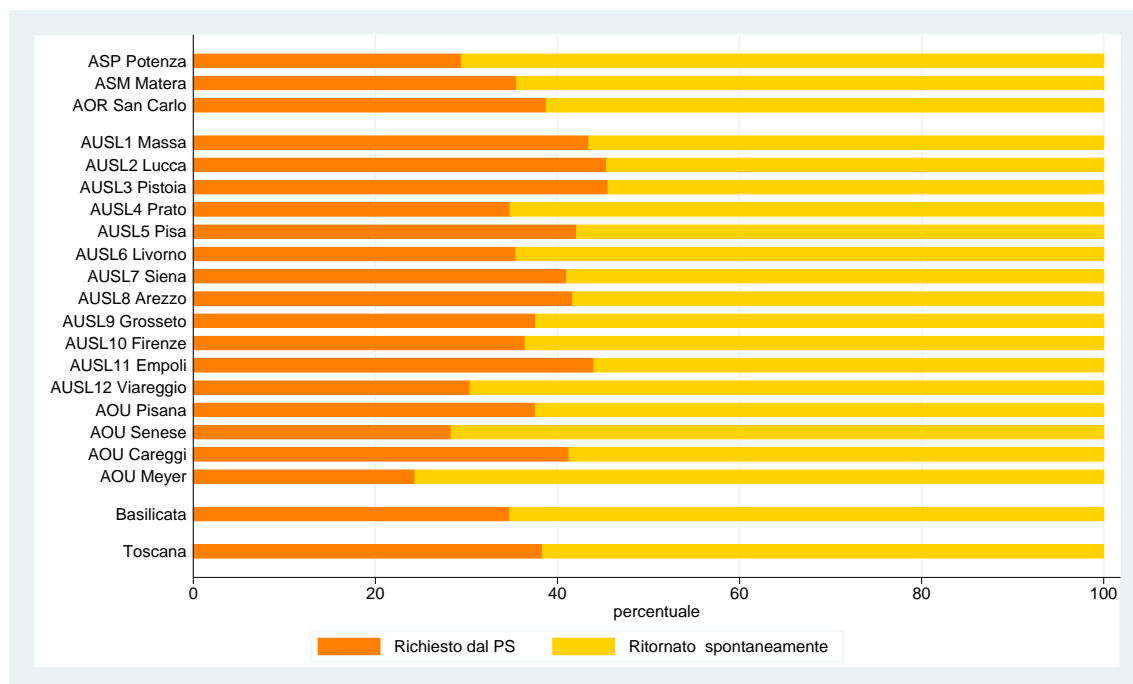
Azienda	In sala di attesa		In una stanza dedicata (discharge room)		Nel corridoio del PS		In una delle sale per le visite/osservazioni		Altro		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1518	30.2	638	12.7	758	15.1	1878	37.3	239	4.8	5032	100.0
ASM Matera	1794	27.1	1048	15.8	589	8.9	2870	43.4	313	4.7	6614	100.0
AOR San Carlo	1223	23.6	818	15.8	345	6.7	2481	47.9	309	6.0	5177	100.0
AUSL1 Massa	794	27.3	440	15.1	216	7.4	1302	44.8	154	5.3	2906	100.0
AUSL2 Lucca	581	20.0	344	11.8	487	16.8	1354	46.6	138	4.8	2903	100.0
AUSL3 Pistoia	1393	37.0	446	11.8	610	16.2	1188	31.5	131	3.5	3769	100.0
AUSL4 Prato	352	16.8	225	10.7	662	31.5	743	35.4	117	5.6	2100	100.0
AUSL5 Pisa	535	26.6	165	8.2	502	25.0	704	35.0	104	5.2	2010	100.0
AUSL6 Livorno	1324	30.4	533	12.3	615	14.2	1637	37.7	238	5.5	4347	100.0
AUSL7 Siena	916	35.0	205	7.8	697	26.6	697	26.6	106	4.0	2621	100.0
AUSL8 Arezzo	1496	28.9	902	17.4	698	13.5	1884	36.4	192	3.7	5172	100.0
AUSL9 Grosseto	987	25.8	527	13.8	270	7.1	1863	48.8	174	4.5	3820	100.0
AUSL10 Firenze	1880	26.8	1054	15.0	641	9.1	3056	43.5	391	5.6	7022	100.0
AUSL11 Empoli	561	26.4	249	11.7	418	19.7	809	38.1	89	4.2	2125	100.0
AUSL12 Viareggio	585	25.5	264	11.5	186	8.1	1107	48.2	153	6.7	2295	100.0
AOU Pisana	507	22.9	287	13.0	540	24.5	726	32.9	150	6.8	2210	100.0
AOU Senese	665	33.5	237	11.9	231	11.6	715	36.1	134	6.7	1981	100.0
AOU Careggi	273	12.1	255	11.3	922	40.8	709	31.4	101	4.5	2260	100.0
AOU Meyer	496	26.1	118	6.2	335	17.6	799	42.0	154	8.1	1901	100.0
Basilicata	4536	27.0	2504	14.9	1692	10.1	7230	43.0	862	5.1	16823	100.0
Toscana	13344	27.0	6251	12.6	8031	16.2	19292	39.0	2526	5.1	49443	100.0

Nei tre giorni successivi al primo accesso al Pronto Soccorso è ritornato al Pronto Soccorso per lo stesso problema di salute o per problemi correlati?



Azienda	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	594	11.6	4507	88.4	5101	100.0
ASM Matera	683	10.5	5829	89.5	6513	100.0
AOR San Carlo	614	11.4	4751	88.6	5365	100.0
AUSL1 Massa	186	6.3	2764	93.7	2950	100.0
AUSL2 Lucca	272	9.4	2624	90.6	2896	100.0
AUSL3 Pistoia	272	7.2	3483	92.8	3755	100.0
AUSL4 Prato	140	6.8	1926	93.2	2066	100.0
AUSL5 Pisa	208	10.2	1833	89.8	2041	100.0
AUSL6 Livorno	567	12.8	3850	87.2	4417	100.0
AUSL7 Siena	300	11.5	2314	88.5	2615	100.0
AUSL8 Arezzo	755	14.1	4606	85.9	5361	100.0
AUSL9 Grosseto	482	12.7	3318	87.3	3800	100.0
AUSL10 Firenze	558	7.7	6643	92.3	7200	100.0
AUSL11 Empoli	149	7.0	1982	93.0	2131	100.0
AUSL12 Viareggio	260	11.2	2068	88.8	2328	100.0
AOU Pisana	176	7.7	2122	92.3	2298	100.0
AOU Senese	188	9.4	1823	90.6	2011	100.0
AOU Careggi	146	6.3	2194	93.7	2340	100.0
AOU Meyer	174	8.7	1825	91.3	1999	100.0
Basilicata	1890	11.1	15088	88.9	16978	100.0
Toscana	4834	9.6	45376	90.4	50210	100.0

È tornato perché le è stato chiesto dal personale del Pronto Soccorso (ad esempio per togliere punti, fare una medicazione ...) o è tornato di sua spontanea volontà?



Azienda	Richiesto dal PS		Ritornato spontaneamente		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	163	29.5	390	70.5	553	100.0
ASM Matera	233	35.5	423	64.5	655	100.0
AOR San Carlo	238	38.8	376	61.2	614	100.0
AUSL1 Massa	69	43.4	90	56.6	158	100.0
AUSL2 Lucca	115	45.4	138	54.6	253	100.0
AUSL3 Pistoia	118	45.6	141	54.4	259	100.0
AUSL4 Prato	46	34.8	87	65.2	134	100.0
AUSL5 Pisa	81	42.1	112	57.9	193	100.0
AUSL6 Livorno	186	35.4	339	64.6	525	100.0
AUSL7 Siena	120	41.0	173	59.0	294	100.0
AUSL8 Arezzo	292	41.7	409	58.3	701	100.0
AUSL9 Grosseto	181	37.6	301	62.4	482	100.0
AUSL10 Firenze	195	36.4	340	63.6	535	100.0
AUSL11 Empoli	65	44.0	83	56.0	149	100.0
AUSL12 Viareggio	74	30.4	170	69.6	245	100.0
AOU Pisana	60	37.6	100	62.4	161	100.0
AOU Senese	48	28.3	122	71.7	170	100.0
AOU Careggi	60	41.3	86	58.7	146	100.0
AOU Meyer	41	24.3	127	75.7	168	100.0
Basilicata	634	34.8	1189	65.2	1822	100.0
Toscana	1754	38.4	2818	61.6	4572	100.0

Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di essere tornati in Pronto Soccorso nei tre giorni successivi

Giudizio complessivo

In questa sezione vengono rilevate alcune valutazioni di sintesi da parte del paziente circa il servizio di Pronto Soccorso.

Da tempo numerosi studi (Donabedian, 1992; Yarnold et al., 1992; Hansagi et al., 1992) evidenziano che la soddisfazione del paziente può essere considerata un ottimo punto di riferimento ai fini della valutazione della qualità del servizio ricevuto (Trout et al., 2000). La rilevazione della soddisfazione dei pazienti è anche rilevante sotto il profilo clinico, in quanto pazienti soddisfatti sono più inclini ad aderire ai trattamenti (Bjorvell et al., 1991; Hostutler et al., 1999) e ad assumere un ruolo attivo nel loro percorso di cura (Donabedian, 1988).

In primo luogo viene analizzato il livello di soddisfazione per la qualità dell'assistenza ricevuta, attraverso la domanda "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità della assistenza ricevuta in Pronto Soccorso?" con un punteggio che varia tra 1 (giudizio pessimo) e 5 (giudizio ottimo).

La distribuzione delle risposte alimenta l'indicatore D8a, "Valutazione degli utenti del PS sulla qualità dell'assistenza ricevuta".

Il secondo aspetto che viene approfondito è la percezione, da parte del paziente, circa la capacità di lavorare in squadra dimostrata dal personale medico ed infermieristico (domanda: "Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla capacità di lavorare in squadra dimostrata dal personale medico ed infermieristico?"): precedenti studi (Brolis et al., 2006; Seghieri et al., 2009; Marcacci et al., 2010) hanno dimostrato la presenza di una correlazione positiva tra questo aspetto e la valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta. Al paziente viene richiesto di rispondere un punteggio che varia da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo) e le risposte a questa domanda alimentano l'indicatore D8a.1.4, "Lavoro di squadra".

Il questionario approfondisce quindi se il personale, che si è occupato del paziente, si è presentato (domanda: "Il personale che ha trattato il suo caso si è presentato (nome, qualifica)?"), un aspetto che dovrebbe costituire la norma, vista la delicatezza della situazione che vede coinvolti professionisti e persona in cura.

La soddisfazione del paziente viene infine rilevata anche attraverso la sua volontà di tornare, in caso di bisogno, presso lo stesso Pronto Soccorso (domanda: "In caso di bisogno si rivolgerebbe ancora a questo Pronto Soccorso?"): è evidente che se il cittadino è rimasto soddisfatto delle cure ricevute, in caso di bisogno si rivolgerà alla stessa struttura.

Riferimenti bibliografici

Björvell H., Stieg J. (1991), "Patients' Perceptions of the Health Care Received in an Emergency Department", *Annals of Emergency Medicine*, 20, 7: 734-738.

Brolis R., Postal N., Povoli R. (2006), "Lavorare in gruppo: la collaborazione medici-infermieri", *Assistenza Infermieristica e Ricerca*, 25, 2: 84-87.

Donabedian A. (1988), "The Quality of Care. How Can it Be Assessed?", *Journal of the American Medical Association*, 260: 1743-1748.

Donabedian, A. (1992), "Quality Assurance in Health Care: Consumers' Role?", *Quality in Health Care* 1: 247-251.

Hansagi H., Carlsson B., Brismar B. (1992), "The Urgency of Care Need and Patient Satisfaction at a Hospital Emergency Department", *Health Care Management Review*, 17:71-75.

Hostutler J. J., Taft S. H., Snyder C. (1999), "Patient Needs in the Emergency Department: Nurses' and Patients' Perceptions", *Journal of Nursing Administration*, 29, 1: 43-50.

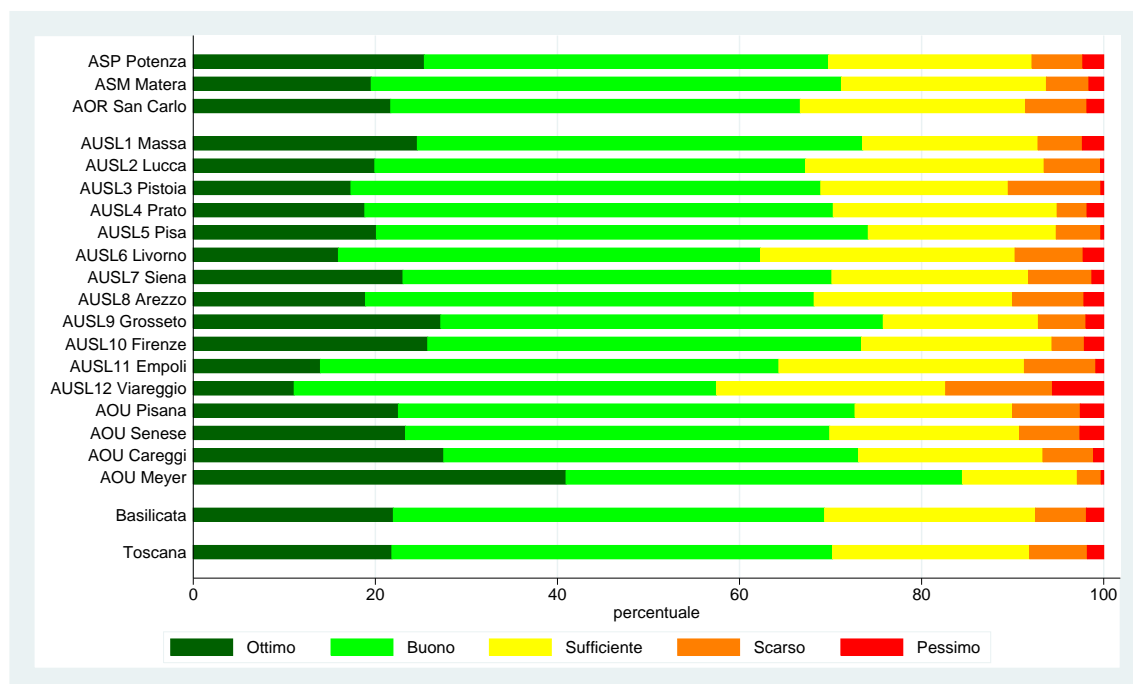
Marcacci L., Nuti S., Seghieri C. (2010), "Migliorare la soddisfazione in Pronto Soccorso: metodi per definire le strategie di intervento in Toscana", *Mecosan*, 74.

Seghieri C., Sandoval G., Brown A., Nuti S. (2009), "Where to focus efforts to improve overall ratings of care and willingness to return: the case of Tuscan emergency departments", *Academic Emergency Medicine*, 16, 2:136-144.

Trout A., Magnusson A. R., Hedges J. R. (2000), "Patient Satisfaction Investigations and the Emergency Department: What Does the Literature Say?", *Academic Emergency Medicine*, 7,6: 695-709.

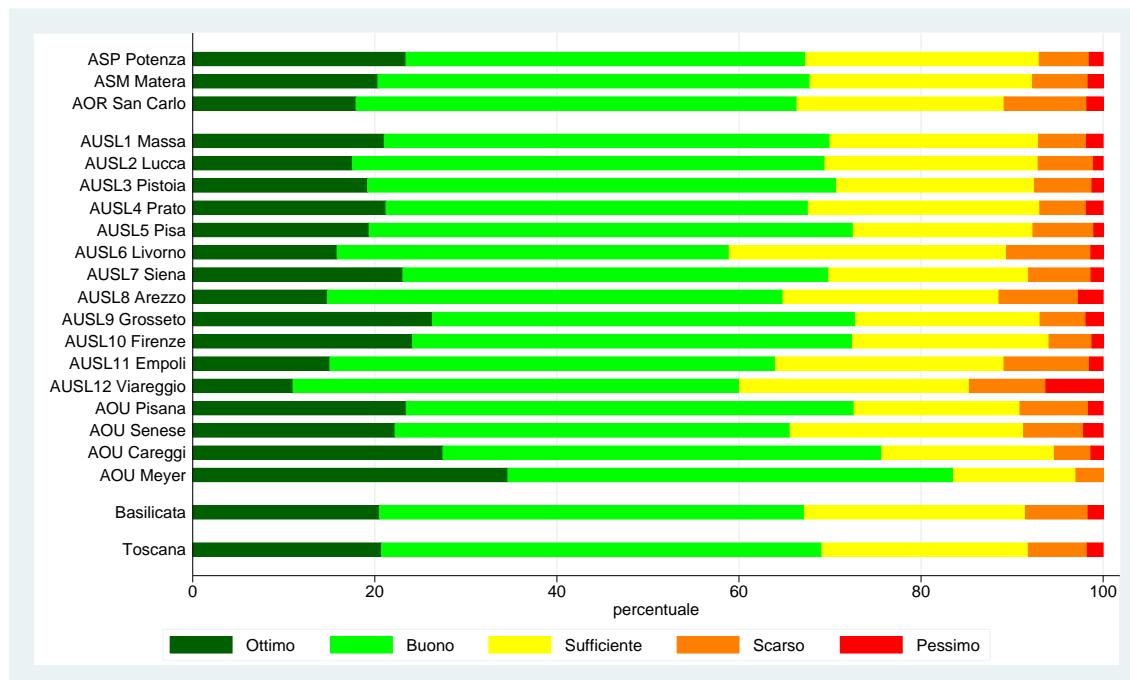
Yarnold P. R., Michelson E. A., Thompson D. A. et al. (1998), "Predicting Patient Satisfaction: a Study of Two Emergency Departments", *Journal of Behavioural Medicine*, 21:545-563.

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla qualità dell'assistenza ricevuta nel Pronto Soccorso?



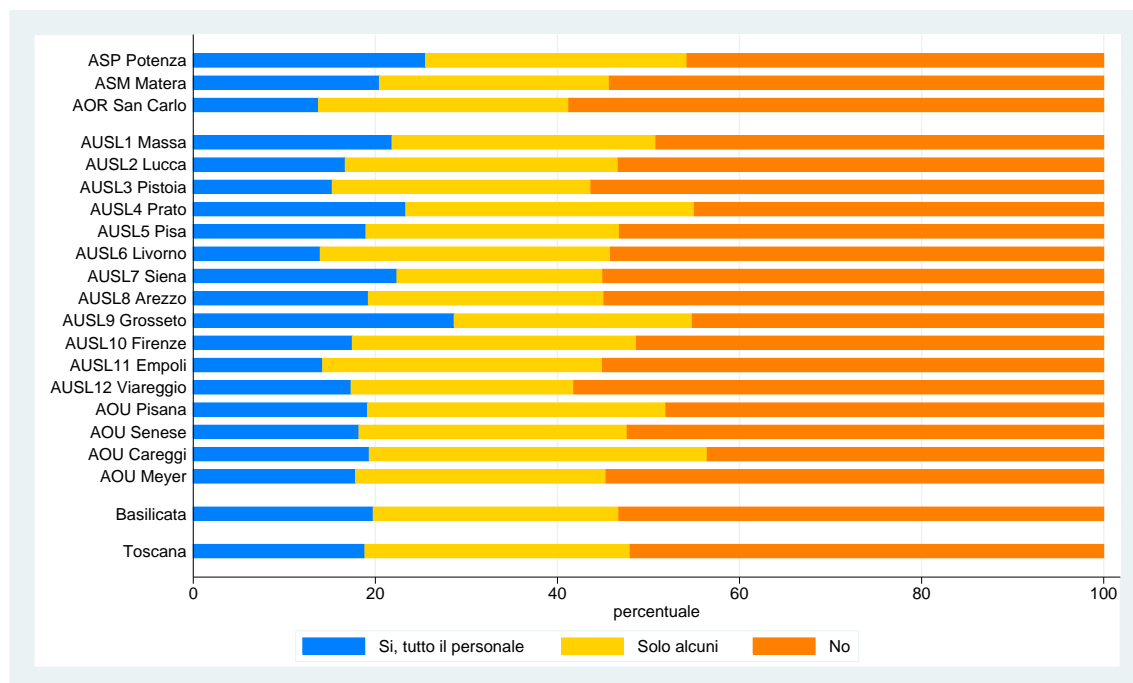
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1345	25.4	2354	44.4	1183	22.3	295	5.6	122	2.3	5300	100.0
ASM Matera	1316	19.5	3478	51.7	1516	22.5	314	4.7	109	1.6	6734	100.0
AOR San Carlo	1222	21.7	2536	45.0	1395	24.8	378	6.7	104	1.8	5636	100.0
AUSL1 Massa	748	24.6	1487	48.9	585	19.2	148	4.9	71	2.3	3039	100.0
AUSL2 Lucca	608	19.9	1444	47.3	799	26.2	189	6.2	10	0.3	3051	100.0
AUSL3 Pistoia	691	17.3	2061	51.6	822	20.6	406	10.2	13	0.3	3993	100.0
AUSL4 Prato	424	18.8	1157	51.5	553	24.6	74	3.3	41	1.8	2249	100.0
AUSL5 Pisa	460	20.1	1236	54.0	473	20.6	112	4.9	7	0.3	2288	100.0
AUSL6 Livorno	761	15.9	2214	46.4	1335	28.0	357	7.5	108	2.3	4775	100.0
AUSL7 Siena	643	23.0	1314	47.1	603	21.6	193	6.9	36	1.3	2790	100.0
AUSL8 Arezzo	1043	18.9	2715	49.3	1200	21.8	432	7.8	120	2.2	5510	100.0
AUSL9 Grosseto	1099	27.2	1965	48.6	689	17.0	211	5.2	79	2.0	4043	100.0
AUSL10 Firenze	1956	25.7	3620	47.6	1590	20.9	270	3.6	161	2.1	7597	100.0
AUSL11 Empoli	313	14.0	1128	50.3	604	27.0	176	7.8	19	0.9	2240	100.0
AUSL12 Viareggio	269	11.1	1125	46.4	610	25.2	285	11.7	136	5.6	2425	100.0
AOU Pisana	547	22.5	1217	50.2	420	17.3	180	7.4	62	2.6	2426	100.0
AOU Senese	490	23.3	980	46.6	439	20.9	139	6.6	55	2.6	2103	100.0
AOU Careggi	667	27.5	1106	45.6	491	20.2	135	5.6	27	1.1	2426	100.0
AOU Meyer	841	40.9	894	43.5	259	12.6	54	2.6	6	0.3	2053	100.0
Basilicata	3884	22.0	8369	47.4	4095	23.2	988	5.6	336	1.9	17670	100.0
Toscana	11561	21.8	25662	48.4	11472	21.6	3361	6.3	953	1.8	53009	100.0

Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla capacità di lavorare in squadra dimostrata dal personale medico ed infermieristico?



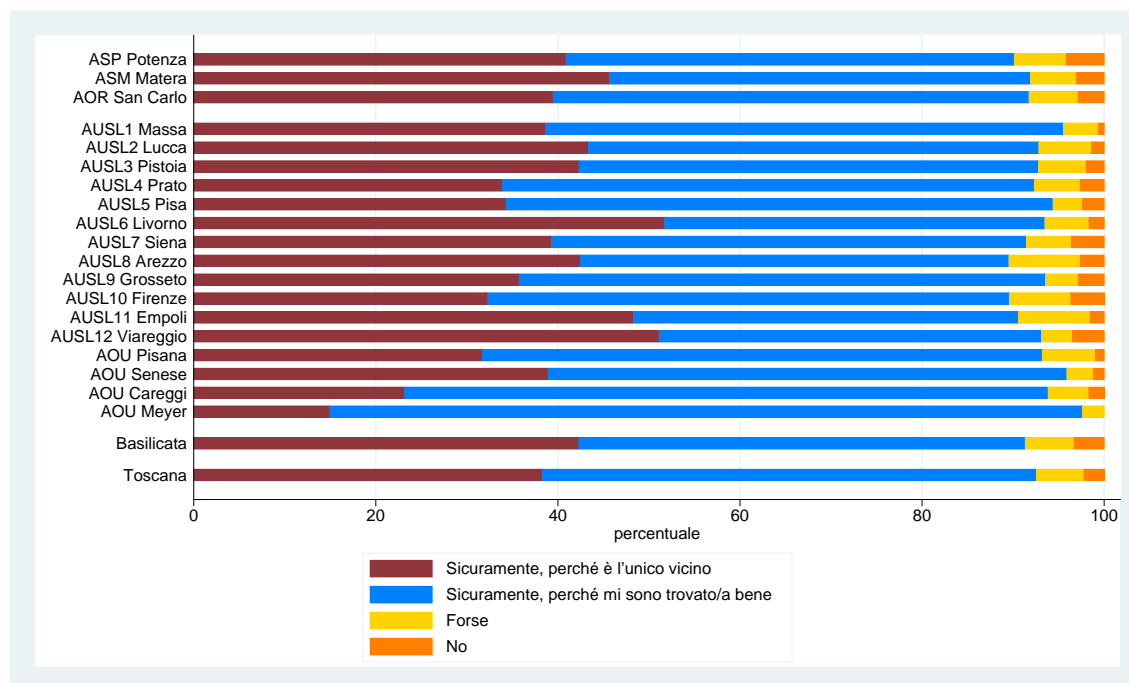
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1219	23.4	2285	43.9	1336	25.7	287	5.5	79	1.5	5205	100.0
ASM Matera	1373	20.3	3203	47.5	1651	24.5	411	6.1	112	1.7	6749	100.0
AOR San Carlo	972	17.9	2623	48.4	1232	22.8	492	9.1	97	1.8	5416	100.0
AUSL1 Massa	632	21.0	1471	49.0	688	22.9	159	5.3	54	1.8	3004	100.0
AUSL2 Lucca	521	17.5	1543	51.9	696	23.4	181	6.1	31	1.0	2973	100.0
AUSL3 Pistoia	744	19.2	1995	51.5	843	21.8	244	6.3	47	1.2	3874	100.0
AUSL4 Prato	476	21.2	1040	46.4	570	25.4	115	5.1	41	1.8	2242	100.0
AUSL5 Pisa	429	19.4	1177	53.2	437	19.7	148	6.7	23	1.0	2214	100.0
AUSL6 Livorno	730	15.9	1981	43.1	1402	30.5	425	9.2	62	1.3	4600	100.0
AUSL7 Siena	629	23.1	1275	46.8	598	21.9	187	6.9	36	1.3	2725	100.0
AUSL8 Arezzo	804	14.8	2718	50.0	1289	23.7	474	8.7	148	2.7	5432	100.0
AUSL9 Grosseto	1037	26.3	1832	46.5	797	20.2	199	5.1	74	1.9	3940	100.0
AUSL10 Firenze	1781	24.1	3570	48.4	1590	21.5	348	4.7	90	1.2	7380	100.0
AUSL11 Empoli	326	15.1	1059	48.9	543	25.1	204	9.4	32	1.5	2164	100.0
AUSL12 Viareggio	262	11.0	1165	49.0	600	25.3	200	8.4	149	6.3	2377	100.0
AOU Pisana	558	23.4	1171	49.2	433	18.2	179	7.5	38	1.6	2379	100.0
AOU Senese	448	22.2	876	43.4	517	25.6	133	6.6	43	2.1	2017	100.0
AOU Careggi	656	27.5	1150	48.2	452	19.0	96	4.0	32	1.3	2386	100.0
AOU Meyer	701	34.6	991	49.0	272	13.4	61	3.0	0	0.0	2024	100.0
Basilicata	3564	20.5	8111	46.7	4219	24.3	1190	6.8	287	1.7	17371	100.0
Toscana	10733	20.7	25015	48.4	11728	22.7	3353	6.5	901	1.7	51731	100.0

Il personale che ha trattato il suo caso si è presentato (nome, qualifica)?



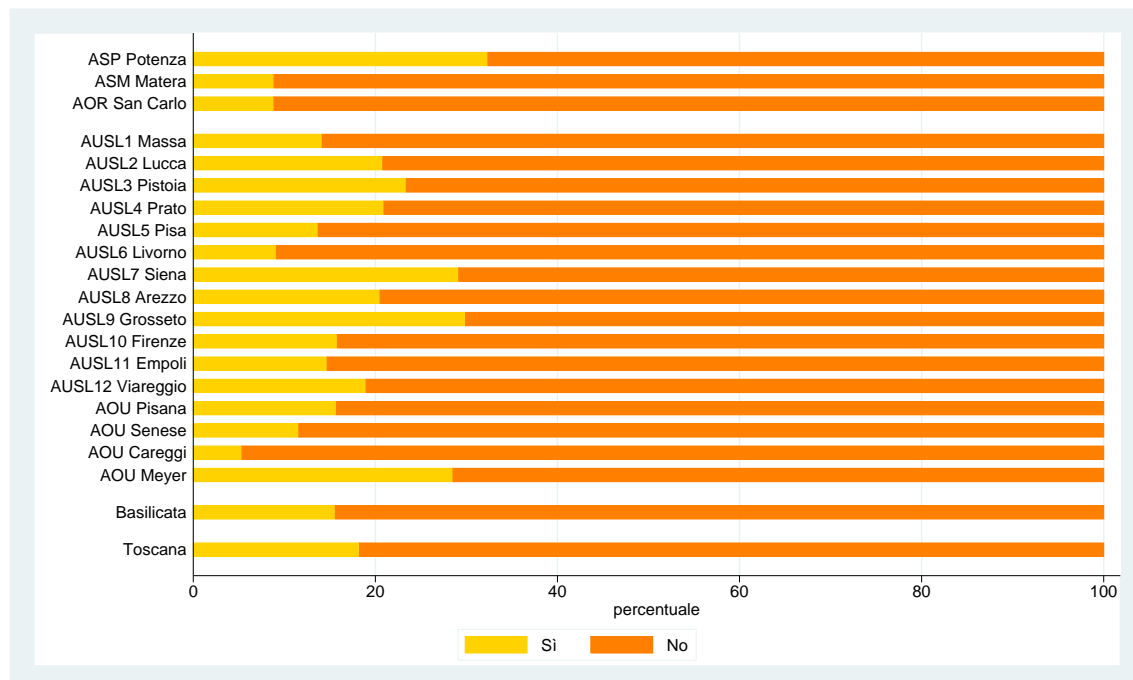
Azienda	Si, tutto il personale		Solo alcuni		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1138	25.5	1278	28.7	2040	45.8	4456	100.0
ASM Matera	1199	20.4	1481	25.3	3183	54.3	5863	100.0
AOR San Carlo	686	13.8	1368	27.5	2927	58.8	4982	100.0
AUSL1 Massa	559	21.8	743	29.0	1260	49.2	2562	100.0
AUSL2 Lucca	431	16.7	774	30.0	1377	53.3	2582	100.0
AUSL3 Pistoia	526	15.3	980	28.4	1943	56.3	3449	100.0
AUSL4 Prato	474	23.3	643	31.7	913	45.0	2029	100.0
AUSL5 Pisa	348	19.0	511	27.8	976	53.2	1835	100.0
AUSL6 Livorno	591	13.9	1352	31.9	2295	54.2	4237	100.0
AUSL7 Siena	548	22.4	554	22.6	1348	55.0	2451	100.0
AUSL8 Arezzo	953	19.2	1282	25.9	2720	54.9	4954	100.0
AUSL9 Grosseto	1000	28.7	914	26.2	1577	45.2	3491	100.0
AUSL10 Firenze	1159	17.5	2072	31.2	3405	51.3	6636	100.0
AUSL11 Empoli	283	14.2	612	30.7	1096	55.1	1990	100.0
AUSL12 Viareggio	376	17.3	530	24.5	1261	58.2	2167	100.0
AOU Pisana	412	19.2	703	32.7	1034	48.1	2149	100.0
AOU Senese	334	18.2	541	29.5	961	52.3	1835	100.0
AOU Careggi	403	19.3	775	37.1	909	43.5	2086	100.0
AOU Meyer	329	17.8	507	27.5	1007	54.7	1843	100.0
Basilicata	3024	19.8	4128	27.0	8149	53.3	15301	100.0
Toscana	8726	18.8	13491	29.1	24081	52.0	46298	100.0

In caso di bisogno si rivolgerebbe ancora a questo Pronto Soccorso?



Azienda	Sicuramente, perché è l'unico vicino		Sicuramente, perché mi sono trovato/a bene		Forse		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	2116	40.9	2547	49.2	297	5.7	213	4.1	5172	100.0
ASM Matera	3080	45.7	3122	46.3	342	5.1	203	3.0	6747	100.0
AOR San Carlo	2185	39.5	2893	52.3	298	5.4	158	2.8	5534	100.0
AUSL1 Massa	1145	38.6	1688	56.9	114	3.9	17	0.6	2965	100.0
AUSL2 Lucca	1299	43.4	1480	49.4	174	5.8	41	1.4	2994	100.0
AUSL3 Pistoia	1612	42.3	1923	50.5	200	5.2	75	2.0	3810	100.0
AUSL4 Prato	756	33.9	1304	58.4	113	5.0	58	2.6	2231	100.0
AUSL5 Pisa	754	34.3	1321	60.1	72	3.3	52	2.3	2199	100.0
AUSL6 Livorno	2399	51.7	1938	41.8	225	4.9	76	1.6	4639	100.0
AUSL7 Siena	1051	39.3	1397	52.2	131	4.9	97	3.6	2676	100.0
AUSL8 Arezzo	2263	42.5	2505	47.0	420	7.9	136	2.6	5325	100.0
AUSL9 Grosseto	1410	35.8	2281	57.8	142	3.6	112	2.8	3944	100.0
AUSL10 Firenze	2340	32.3	4150	57.3	489	6.8	265	3.7	7244	100.0
AUSL11 Empoli	1039	48.3	910	42.3	169	7.9	33	1.5	2151	100.0
AUSL12 Viareggio	1200	51.1	985	42.0	80	3.4	81	3.5	2347	100.0
AOU Pisana	766	31.7	1487	61.5	141	5.8	23	1.0	2418	100.0
AOU Senese	809	38.9	1184	57.0	60	2.9	25	1.2	2079	100.0
AOU Careggi	554	23.2	1691	70.7	107	4.5	40	1.7	2392	100.0
AOU Meyer	301	15.0	1665	82.7	47	2.4	0	0.0	2014	100.0
Basilicata	7381	42.3	8562	49.1	937	5.4	573	3.3	17453	100.0
Toscana	19701	38.3	27910	54.3	2685	5.2	1131	2.2	51428	100.0

Lei ha ricevuto al Pronto Soccorso l'informativa in cui si comunicava al paziente che c'era una indagine regionale in corso?



Azienda	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP Potenza	1422	32.4	2973	67.6	4395	100.0
ASM Matera	523	8.9	5379	91.1	5902	100.0
AOR San Carlo	445	8.9	4582	91.1	5028	100.0
AUSL1 Massa	371	14.2	2250	85.8	2622	100.0
AUSL2 Lucca	542	20.8	2062	79.2	2604	100.0
AUSL3 Pistoia	802	23.4	2627	76.6	3430	100.0
AUSL4 Prato	413	20.9	1560	79.1	1973	100.0
AUSL5 Pisa	259	13.7	1631	86.3	1890	100.0
AUSL6 Livorno	394	9.1	3922	90.9	4316	100.0
AUSL7 Siena	678	29.2	1646	70.8	2324	100.0
AUSL8 Arezzo	1025	20.5	3968	79.5	4993	100.0
AUSL9 Grosseto	1013	29.9	2373	70.1	3386	100.0
AUSL10 Firenze	1016	15.8	5405	84.2	6421	100.0
AUSL11 Empoli	277	14.7	1605	85.3	1882	100.0
AUSL12 Viareggio	410	19.0	1750	81.0	2160	100.0
AOU Pisana	335	15.7	1796	84.3	2131	100.0
AOU Senese	206	11.6	1574	88.4	1780	100.0
AOU Careggi	112	5.3	1975	94.7	2087	100.0
AOU Meyer	506	28.5	1268	71.5	1773	100.0
Basilicata	2391	15.6	12934	84.4	15326	100.0
Toscana	8359	18.3	37412	81.7	45772	100.0