

Il Servizio di Pronto Soccorso:
l'esperienza dei pazienti lucani



REGIONE BASILICATA

A cura del
Laboratorio Management e Sanità

Anno 2012

A cura del Laboratorio Management e Sanità

Responsabile scientifico del progetto: Prof.ssa Sabina Nuti

Referenti regionali: Domenico Tripaldi, Giuseppe Montagano,
Massimiliano Gallo, Vito Mancusi, Annarita Lucia.

Referenti aziendali:

ASP Potenza: Domenico Bartiromo, Diodoro Colarusso, Vincenzo Frusci,
Alberto Iorio, Michele Larocca, Donato Macchia, Nicola Mazzeo,
Carlo Toscano.

ASM Matera: Vito D'Alessandro, Rocco Di Leo, Gino Elia, Maria Malvasi,
Carmine Sinno, Ferdinando Vaccaro.

AOR San Carlo: Michele Autilio, Gerardo Coviello, Georgia Nardozza.

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	2
Report Aziende	9
Caratteristiche socio demografiche e stato di salute	11
Equità	17
Accesso	33
Accettazione	49
Attesa	55
Comfort e pulizia	59
Assistenza e Comunicazione	63
Rapporto medico-paziente	73
Rapporto infermiere-paziente	81
Dimissioni	89
Giudizio complessivo	99
Report per singoli Pronto Soccorso	107
Caratteristiche socio demografiche e stato di salute	109
Accesso	115
Accettazione	127
Attesa	131
Comfort e pulizia	135
Assistenza e Comunicazione	139
Rapporto medico-paziente	147
Rapporto infermiere-paziente	153
Dimissioni	159
Giudizio Complessivo	167

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), i cui risultati alimentano l'indicatore D8a "Valutazione degli utenti del PS sulla qualità dell'assistenza ricevuta".

Questa indagine è stata 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.

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 lucani nel 2011.

Il campione è stato quindi estratto in modo casuale dalla lista dei pazienti che si sono recati presso un Pronto Soccorso lucano nel periodo ottobre-novembre 2012.

Il campione è stato definito in modo da essere rappresentativo per i singoli Pronto Soccorso (significatività del 95 % e stima dell'errore del 7 %, 5 % per AOR San Carlo) e al suo interno 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.

Il campione complessivo regionale richiesto è pari a 1.349 pazienti.

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 la Regione Basilicata, le Direzioni Aziendali ed i professionisti lucani.

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 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 alcuni Pronto Soccorso 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 lucani 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: 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
Totale PS di Lagonegro		1732	193	141	12,2837
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
Totale Ps di Melfi		2104	194	203	10,3645
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 Ps di Villa d'Agri		1577	192	224	7,0402
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
Totale PS di Matera		3840	194	252	15,2381
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 PS di Policoro		3062	195	182	16,8242
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 PS San Carlo		5764	381	325	17,7354
Totale AOR - San Carlo		5764	381	325	17,7354
Totale Reg. Basilicata		18079	1349	1327	13,6240

I risultati

I pazienti si dichiarano prevalentemente in buone condizioni, ma il 15 % (25 % tra coloro che hanno nessun titolo di studio o licenza elementare, un dato che è anche connesso all'età dei pazienti) ritiene che il proprio stato di salute sia cattivo o pessimo. Il 41 % circa dei pazienti non era mai stato in Pronto Soccorso nei 12 mesi precedenti, ma il 13 % vi si è recato tre o più volte.

Il 53 % dei pazienti si reca al Pronto Soccorso senza prima rivolgersi al medico di famiglia. Tra coloro che lo consultano preventivamente (60 % tra coloro che hanno nessun titolo di studio o licenza elementare, 28 % dei laureati), il 13 % ha deciso di recarsi comunque al Pronto Soccorso, mentre il 34 % è stato consigliato in tal senso dal medico stesso.

Il motivo prevalente per cui i pazienti decidono di non consultare il medico di famiglia prima di recarsi al Pronto Soccorso è l'effettiva urgenza del caso (57 %), seguito dall'irreperibilità del medico (12 %).

Il 35 % dei pazienti dichiara di non conoscere il codice colore che gli è stato assegnato (41 % tra coloro che hanno nessun titolo di studio o licenza elementare). I pazienti con titolo di studio più basso giungono in condizioni più gravi al Pronto Soccorso: il 31 % tra essi, infatti, riceve il codice giallo o rosso, a fronte di un dato regionale del 25 %.

Confrontando il codice colore assegnato al triage e quello dichiarato dal paziente, solo il

46.5 % tra i bianchi/azzurri, il 47 % tra i verdi ed il 53 % tra i giallo/rossi riportano correttamente il codice assegnatogli.

Il 40 % circa dei pazienti dichiara di soffrire di una malattia cronica (62 % circa tra coloro con titolo di studio più basso, connesso anche ad un'età più avanzata) e, tra questi, il 53 % si è recato al Pronto Soccorso per un problema connesso alla patologia (56 % tra i pazienti meno istruiti).

La valutazione del personale del triage è positiva: il 73 % dà una valutazione ottima o buona alla cortesia, il 71,5 % alla sua capacità di comprendere la gravità del problema di salute. Effettuato il triage, l'attesa per la visita del medico è inferiore ad un'ora nell'82 % dei casi. L'8 % dichiara però di aver atteso oltre due ore.

La comunicazione dell'attesa, un accorgimento che consentirebbe ai pazienti di gestire meglio l'ansia, avviene solo nel 31 % dei casi.

La valutazione circa il tempo atteso è una dimensione critica: meno della metà dei pazienti (46 %) dà una valutazione ottima o buona, mentre gli insoddisfatti ammontano al 23 %. La valutazione circa le strutture evidenzia una valutazione positiva per il comfort della sala d'attesa (60 % dei giudizi sono ottimo o buono), la sua pulizia (71 % ottimo o buono) e la pulizia del bagno (60 %). Non mancano però i giudizi negativi, con particolare riferimento alla pulizia dei bagni (14 % di pazienti insoddisfatti).

I pazienti ritengono inoltre che il personale del Pronto Soccorso non abbia fatto quanto possibile per controllare il dolore: solo il 27 % dei pazienti dà una valutazione ottima o buona, e il 30 % è ampiamente insoddisfatto.

Anche la comunicazione con il personale evidenzia qualche criticità.

Solo il 65 % dei pazienti dichiara di essere stato informato adeguatamente sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti: il 22 % dichiara di non aver ricevuto alcuna informazione. Tra coloro che sono stati informati, il 65 % dichiara di aver ricevuto informazioni coerenti dal personale del Pronto Soccorso, ma il 17 % dichiara che le informazioni ricevute sono sempre state discordanti.

Il 70 % dei pazienti dichiara inoltre che il personale è sempre stato disponibile ad aiutare, che i colloqui si sono svolti nel rispetto della privacy (78 %), ma solo il 50 % ritiene di essersi sentito coinvolto nelle decisioni relative alle cure ed il 53 % 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 %, ma il 13 % si dichiara insoddisfatto), la chiarezza delle informazioni (67 % di giudizi ottimi o buoni), la sua cortesia (72 % ottimo o buono) e dichiarano di aver avuto fiducia in esso (71 %). 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 % dei pazienti, con il 12 % di insoddisfatti.

La valutazione del personale infermieristico è positiva: i pazienti danno una valutazione positiva all'umanizzazione della relazione (76 %, ma 11 % sono insoddisfatti), un giudizio ottimo o buono alla chiarezza delle informazioni (56 %), alla sua cortesia (69 %) e dichiarano di aver avuto fiducia in esso (66 %). 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 e in maniera negativa dal 14 %.

Le dimissioni sono gestite in maniera da consentire al paziente di tenere sotto controllo il proprio stato di salute: il 76 % dei pazienti dichiara infatti di avere ricevuto informazioni relativamente al comportamento da tenere a casa e l'80 % l'indicazione del professioni-

sta/struttura a cui rivolgersi in caso di bisogno. Non mancano però le criticità: nel primo caso il 7 % dei pazienti dichiara di non aver ricevuto informazioni, nel secondo il 20 %. Le dimissioni avvengono rapidamente (83 % dei pazienti sono stati dimessi entro un'ora dalla comunicazione), ma il 6 % dichiara di aver atteso oltre due ore ed il 10 % di aver trascorso l'attesa in corridoio.

Oltre il 65 % dei pazienti dà una valutazione ottima o buona alla qualità dell'assistenza ricevuta (18 % si dichiara invece insoddisfatto) ed al lavoro di squadra (8 % di insoddisfatti), e solo il 3,3 % dei pazienti 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 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.

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.

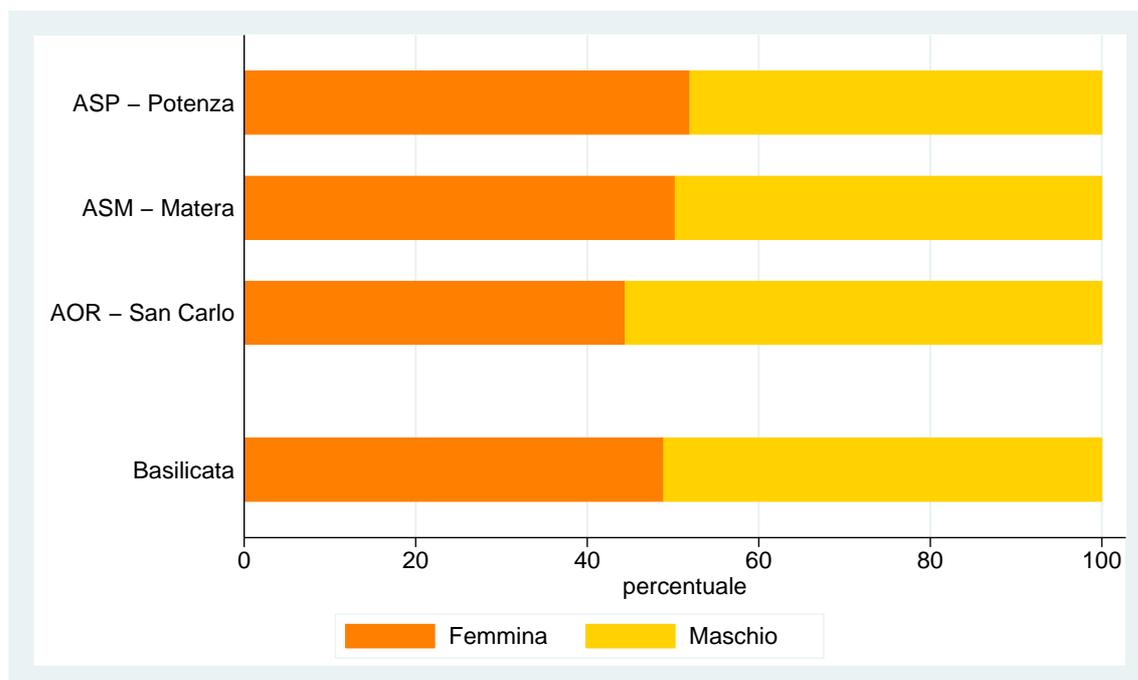
Trout A., Magnusson A. R., Hedges J. R. (2000), "Patient Satisfaction Investigations and the Emergency Department: What Does the Literature Say?", *Academic Emergency Medicine*, 7,6: 695-709.

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

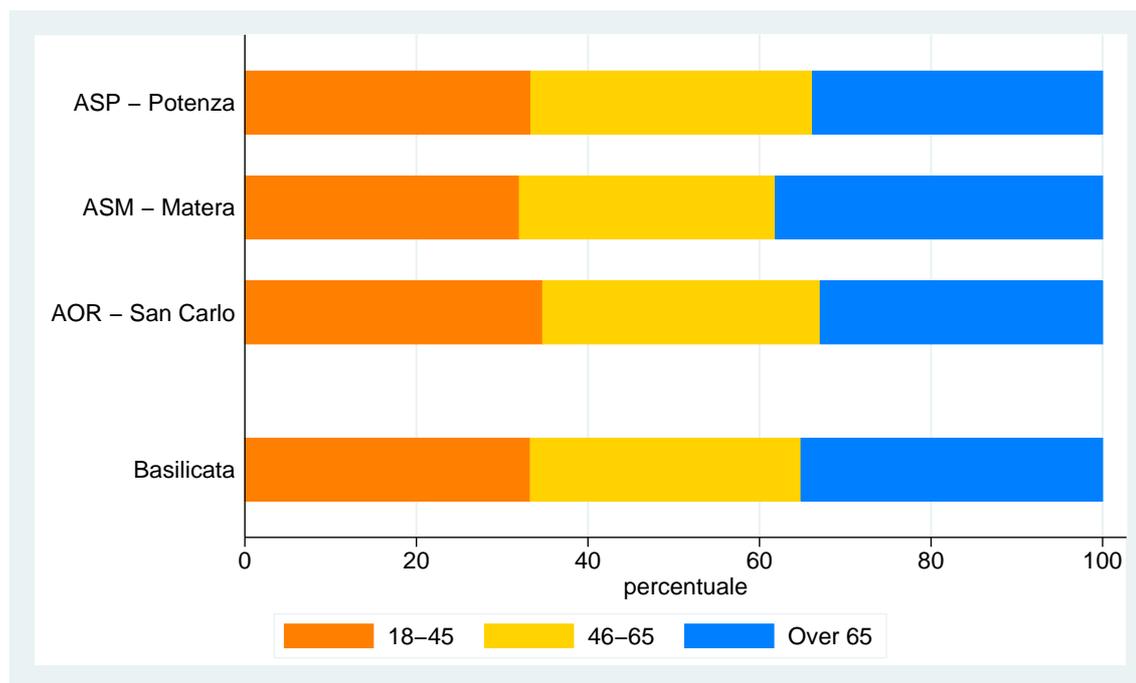
Caratteristiche socio demografiche e stato di salute

Sesso del rispondente:



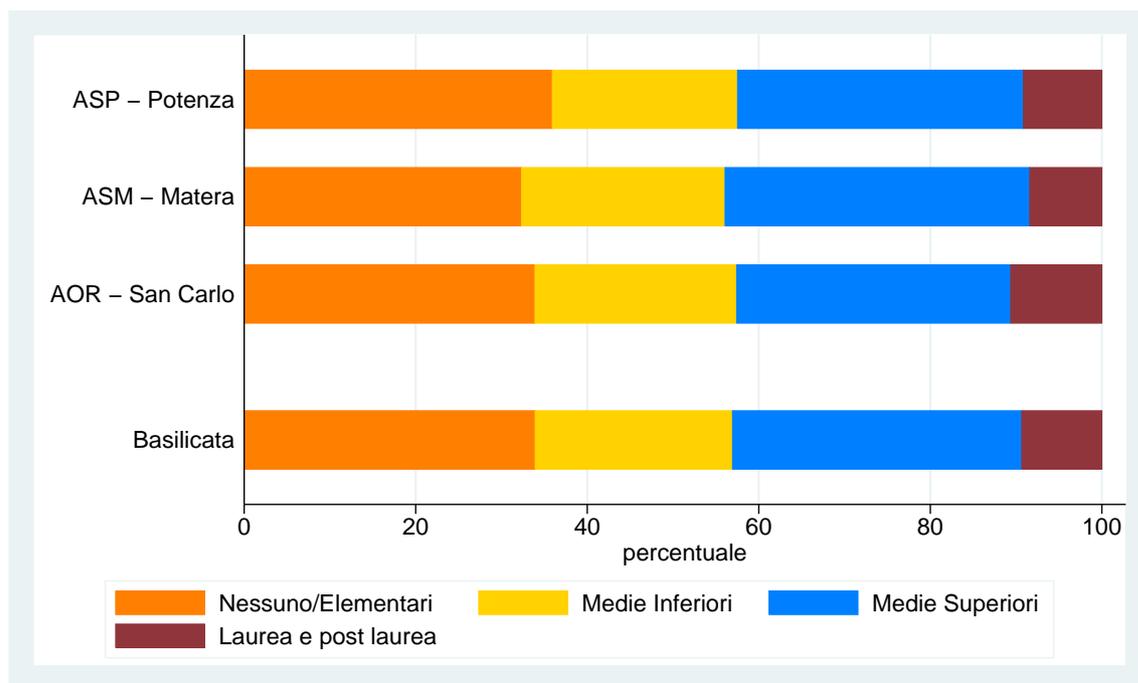
Azienda	Femmina		Maschio		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	2812	52.0	2601	48.0	5413	100.0
ASM - Matera	3390	50.2	3357	49.8	6747	100.0
AOR - San Carlo	2538	44.4	3175	55.6	5713	100.0
Reg. Basilicata	8741	48.9	9132	51.1	17873	100.0

Fascia d'età del rispondente:



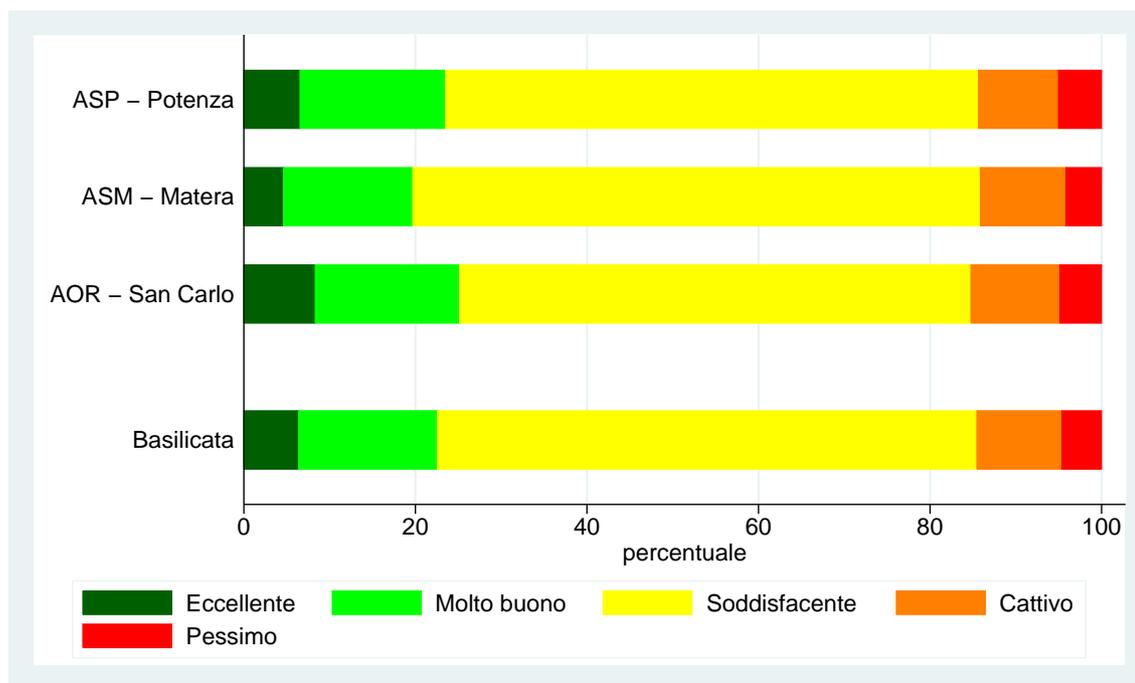
Azienda	18-45		46-65		Over 65		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1805	33.3	1780	32.9	1829	33.8	5413	100.0
ASM - Matera	2209	32.0	2062	29.9	2631	38.1	6902	100.0
AOR - San Carlo	2001	34.7	1865	32.4	1897	32.9	5764	100.0
Reg. Basilicata	6015	33.3	5707	31.6	6357	35.2	18079	100.0

Titolo di studio del rispondente:



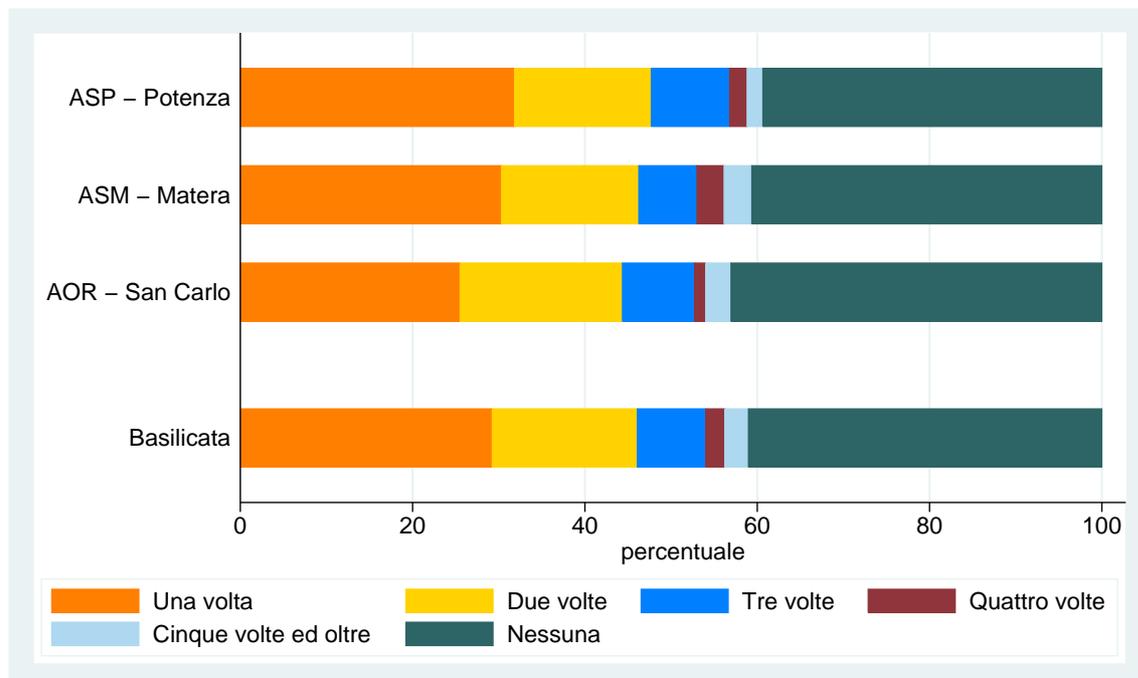
Azienda	Nessuno Elementari		Medie Inferiori		Medie Superiori		Laurea post laurea		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1945	35.9	1169	21.6	1804	33.3	495	9.1	5413	100.0
ASM - Matera	2188	32.3	1605	23.7	2403	35.5	569	8.4	6765	100.0
AOR - San Carlo	1948	33.9	1351	23.5	1836	32.0	611	10.6	5746	100.0
Reg. Basilicata	6081	33.9	4124	23.0	6043	33.7	1675	9.3	17924	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
Reg. Basilicata	1077	6.4	2729	16.2	10589	62.9	1671	9.9	780	4.6	16846	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
Reg. Basilicata	5203	29.2	2996	16.8	1418	8.0	396	2.2	482	2.7	7303	41.0	17799	100.0

Equità

Numerosi studi (Wilkinson 1992; Hahn et al., 1996; Nuti e Barsanti, 2010; Barsanti, 2010) hanno evidenziato che caratteristiche socio economiche della popolazione possono influenzare l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari, determinando variabilità ed ampie disuguaglianze, non giustificabili dal punto di vista dei bisogni di salute.

In particolare, diverse ricerche hanno dimostrato la rilevanza del livello di istruzione (Rosenstock 1966; Nuti et al., 2006), considerato anche come possibile proxy del reddito, rispetto alle condizioni di salute, l'utilizzazione dei servizi di prevenzione e diagnostici, all'ospedalizzazione ed alla mortalità. Questo legame è comprensibile considerando che un livello di istruzione elevato favorisce un'attenzione maggiore ai fattori di rischio ed ai sintomi di eventuali patologie e, in caso di malattia, una maggiore conoscenza e quindi accesso alle diverse alternative e possibilità di cura (Miolo Vitali, Nuti, 2004).

Questa sezione del rapporto, quindi, analizza la distribuzione delle risposte ad alcune domande in base al titolo di studio dei rispondenti: in questo modo è possibile evidenziare possibili differenze tra i pazienti nell'uso del servizio, su cui la scolarizzazione può avere un impatto determinante.

Un primo tema oggetto di approfondimento riguarda le modalità di accesso, ossia il codice colore con cui il paziente è stato accettato in Pronto Soccorso, il ricorso preventivo al medico di famiglia.

In ambedue i casi un diverso livello di istruzione non dovrebbe comportare differenze, sia per quanto riguarda la gravità con cui si accede al servizio, sia per quanto riguarda la modalità di accesso.

Viene inoltre approfondita la relazione tra livello di istruzione e malattia cronica, nonché la distribuzione degli accessi al Pronto Soccorso conseguenti alla presenza di malattia cronica per i diversi gradi di scolarizzazione. Anche in questo caso, un sistema equo non dovrebbe evidenziare differenze in funzione del titolo di studio del paziente.

Anche la relazione medico (o infermiere)- paziente è oggetto di approfondimento attraverso la lente dell'equità: in particolare, viene verificato se il titolo di studio produce degli effetti sulle informazioni ricevute dal paziente e sulla loro chiarezza.

Infine vengono illustrate la relazione tra titolo di studio e fiducia nei medici e titolo di studio e valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta, nonché l'impatto della scolarizzazione sul livello di salute percepito.

Riferimenti bibliografici

Barsanti S. (2010), "La valutazione della capacità di perseguire le strategie regionali", in: Nuti S. (a cura di), Il sistema di valutazione della performance della sanità toscana - Report 2009. Edizioni ETS, Pisa

Hahn R. A., Eaker E. D., Barker N. D., Teutsch S. M., Sosniak W. A. e Krieger N. (1996), "Poverty and Death in the United States", International Journal of Health Services, 26:67390.

Miolo Vitali P. e Nuti S. (a cura di) (2004), Sperimentazione dell'Activity Based Management nella sanità pubblica: l'esperienza dell'Azienda USL 3 di Pistoia, Franco Angeli Editore, Milano.

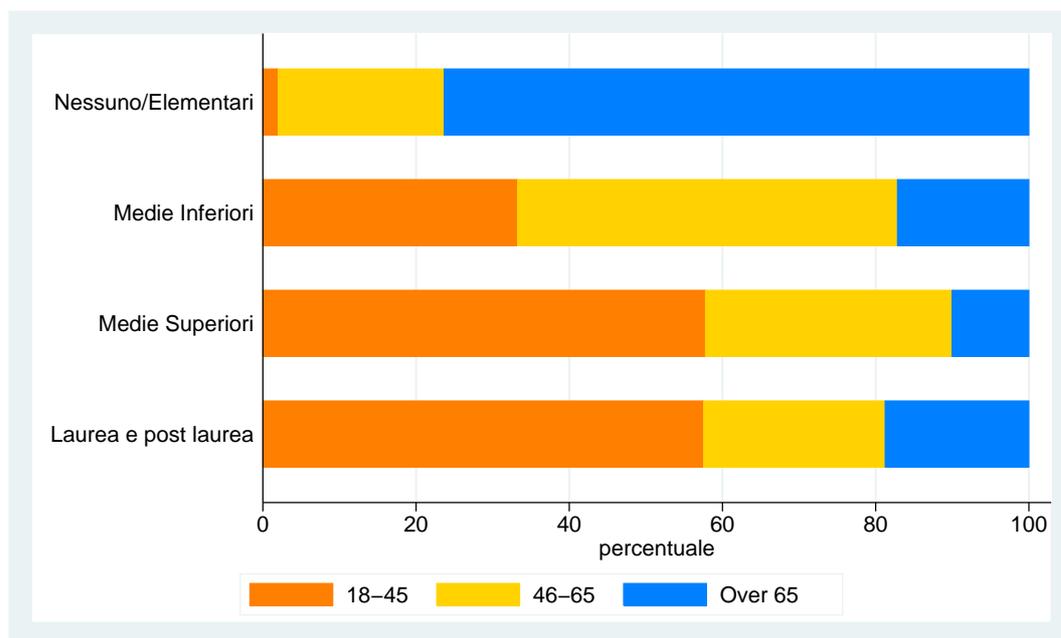
Nuti S., Bonini A., Murante A.M., Vainieri M. (2009), "Performance Assessment in the Maternity Pathway in Tuscany Region", Health Services Management Research, 22:115-121.

Nuti S., Barsanti S. (2010), "Cronicità e spesa sanitaria", in: Frey M., Meneguzzo M., Fiorani G. (a cura di), La sanità come volano dello sviluppo, Edizioni ETS, Pisa.

Rosenstock I. M. (2005), "Why People Use Health Services", Milbank Quarterly, 83:1-32, ristampa di Rosenstock I. M. (1966), The Milbank Mem Fund Q 44:94-124.

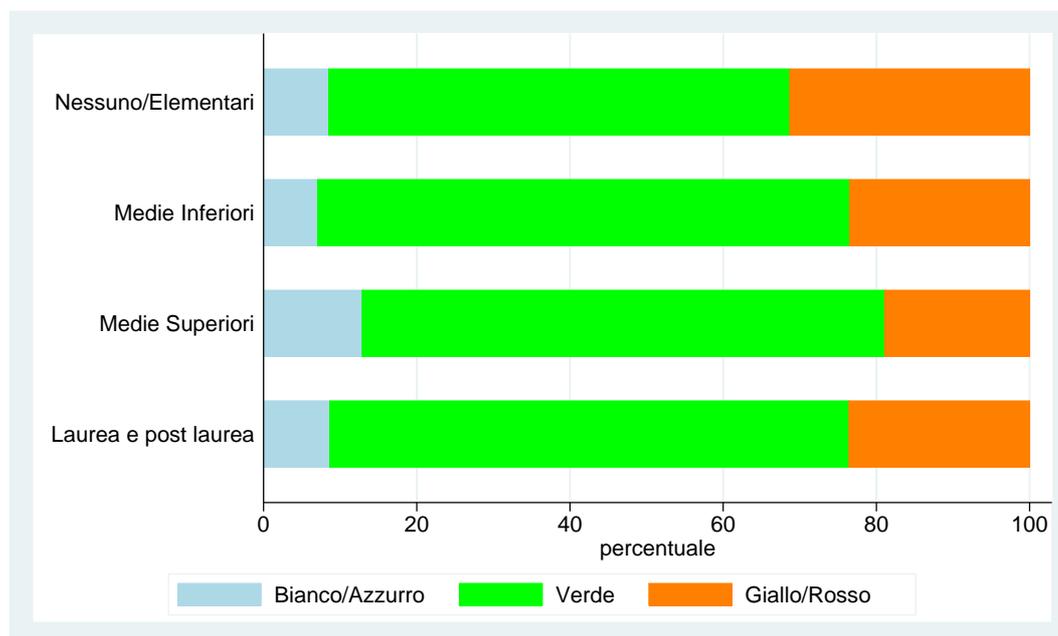
Wilkinson R.G. (1992), "Income Distribution and Life Expectancy", British Medical Journal, 304:1658.

Distribuzione titolo di studio per fascia di età dei pazienti



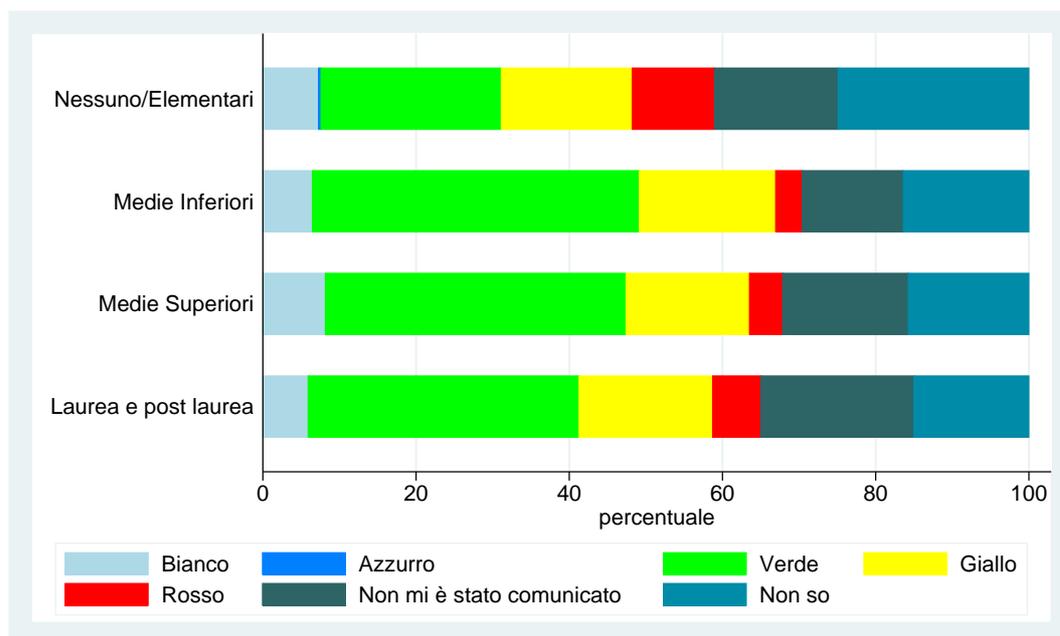
Titolo di studio	18-45		46-65		Over 65		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	123	2.0	1317	21.7	4641	76.3	6081	100.0
Medie Inferiori	1371	33.3	2045	49.6	708	17.2	4124	100.0
Medie Superiori	3492	57.8	1948	32.2	603	10.0	6043	100.0
Laurea e post laurea	964	57.6	397	23.7	314	18.8	1675	100.0
Reg. Basilicata	5951	33.2	5707	31.8	6266	35.0	17924	100.0

Distribuzione titolo di studio e codice colore assegnato al triage



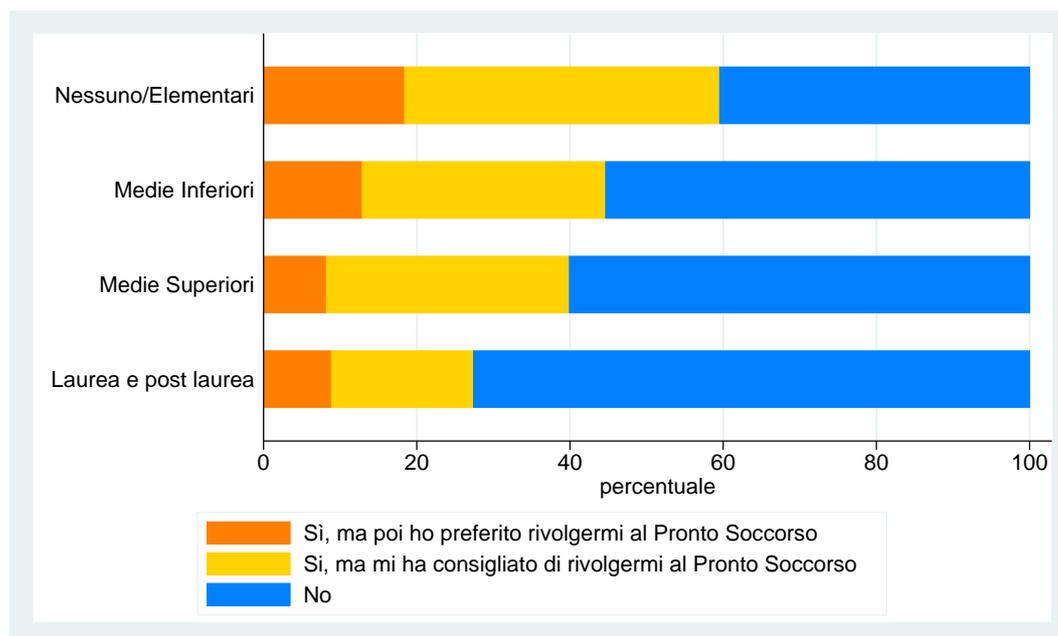
Titolo di studio	Bianco/azzurro		Verde		Giallo/rosso		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	518	8.5	3659	60.2	1904	31.3	6081	100.0
Medie Inferiori	291	7.1	2865	69.5	968	23.5	4124	100.0
Medie Superiori	778	12.9	4123	68.2	1143	18.9	6043	100.0
Laurea e post laurea	145	8.6	1135	67.8	395	23.6	1675	100.0
Reg. Basilicata	1731	9.7	11782	65.7	4411	24.6	17924	100.0

Qual era il codice colore che le è stato assegnato?



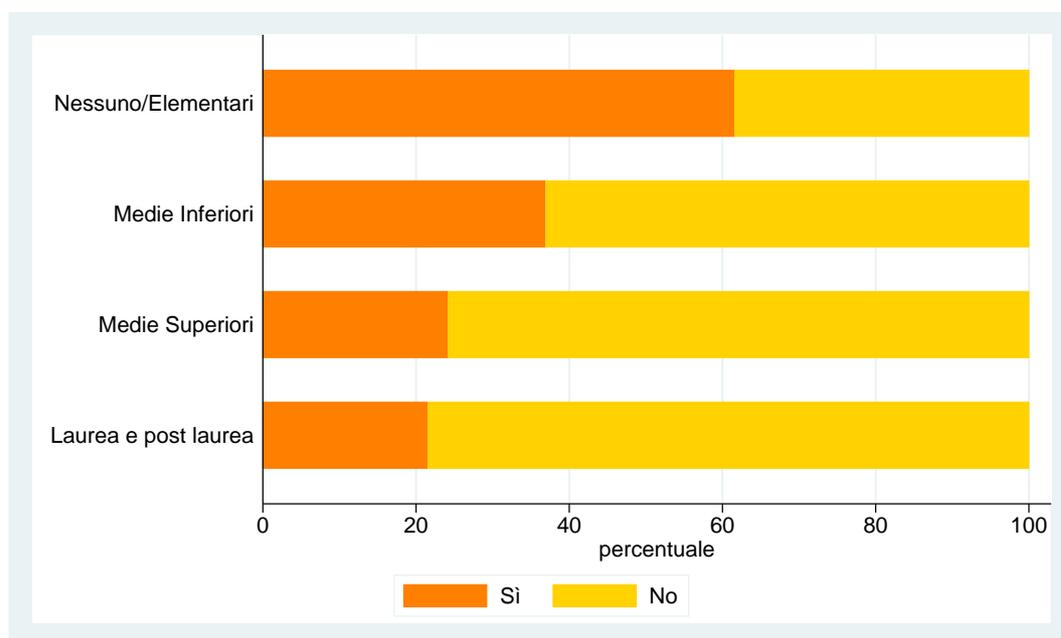
Titolo di studio	Bianco		Azzurro		Verde		Giallo		Rosso		Non mi è stato comunicato		Non so		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	423	7.3	16	0.3	1363	23.5	989	17.1	622	10.7	935	16.1	1443	24.9	5791	100.0
Medie Inferiori	255	6.5	0	0.0	1689	42.7	703	17.8	138	3.5	521	13.2	649	16.4	3955	100.0
Medie Superiori	475	8.1	0	0.0	2288	39.3	939	16.1	252	4.3	957	16.4	917	15.7	5829	100.0
Laurea e post laurea	93	5.9	0	0.0	559	35.4	275	17.4	100	6.4	315	20.0	236	15.0	1579	100.0
Reg. Basilicata	1246	7.3	16	0.1	5899	34.4	2906	16.9	1113	6.5	2728	15.9	3245	18.9	17155	100.0

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



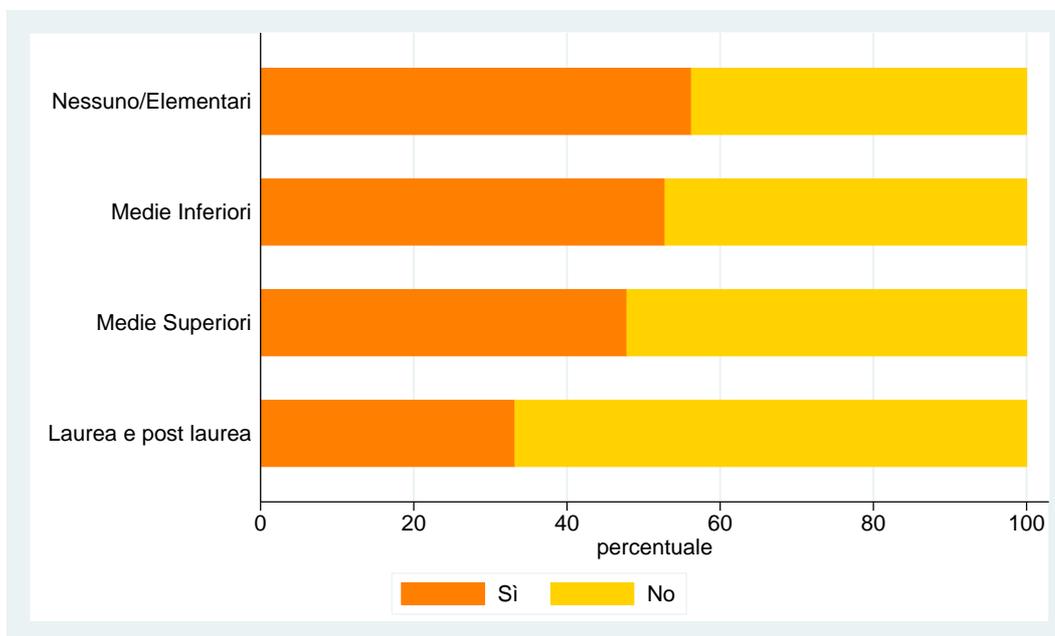
Titolo di studio	Si, ma poi ho preferito rivolgermi al Pronto Soccorso		Si, ma mi ha consigliato di rivolgermi al Pronto Soccorso		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	1063	18.4	2373	41.1	2335	40.5	5772	100.0
Medie Inferiori	509	12.9	1255	31.8	2187	55.3	3952	100.0
Medie Superiori	479	8.2	1855	31.7	3513	60.1	5847	100.0
Laurea e post laurea	141	8.9	296	18.5	1158	72.6	1595	100.0
Reg. Basilicata	2194	12.8	5779	33.7	9194	53.6	17166	100.0

Soffre di una malattia cronica?



Titolo di studio	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	3431	61.6	2135	38.4	5567	100.0
Medie Inferiori	1390	37.0	2368	63.0	3758	100.0
Medie Superiori	1389	24.2	4342	75.8	5731	100.0
Laurea e post laurea	360	21.6	1309	78.4	1668	100.0
Reg. Basilicata	6570	39.3	10154	60.7	16724	100.0

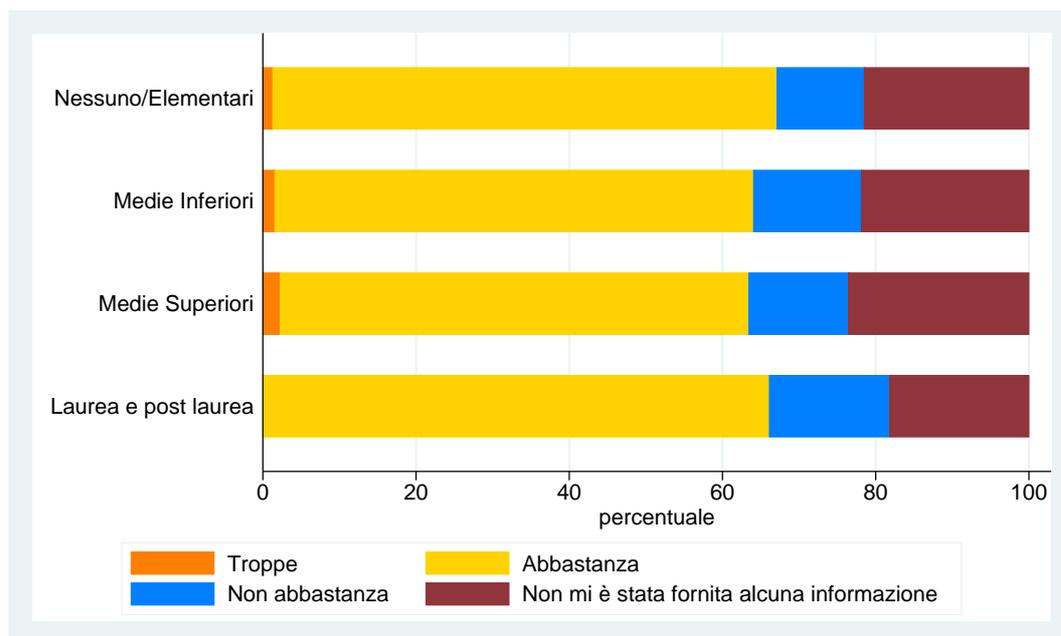
È stato in Pronto Soccorso per un problema collegato alla malattia cronica di cui soffre?



Titolo di studio	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	1882	56.2	1464	43.8	3347	100.0
Medie Inferiori	727	52.8	650	47.2	1376	100.0
Medie Superiori	642	47.8	701	52.2	1343	100.0
Laurea e post laurea	119	33.2	240	66.8	360	100.0
Reg. Basilicata	3371	52.5	3055	47.5	6425	100.0

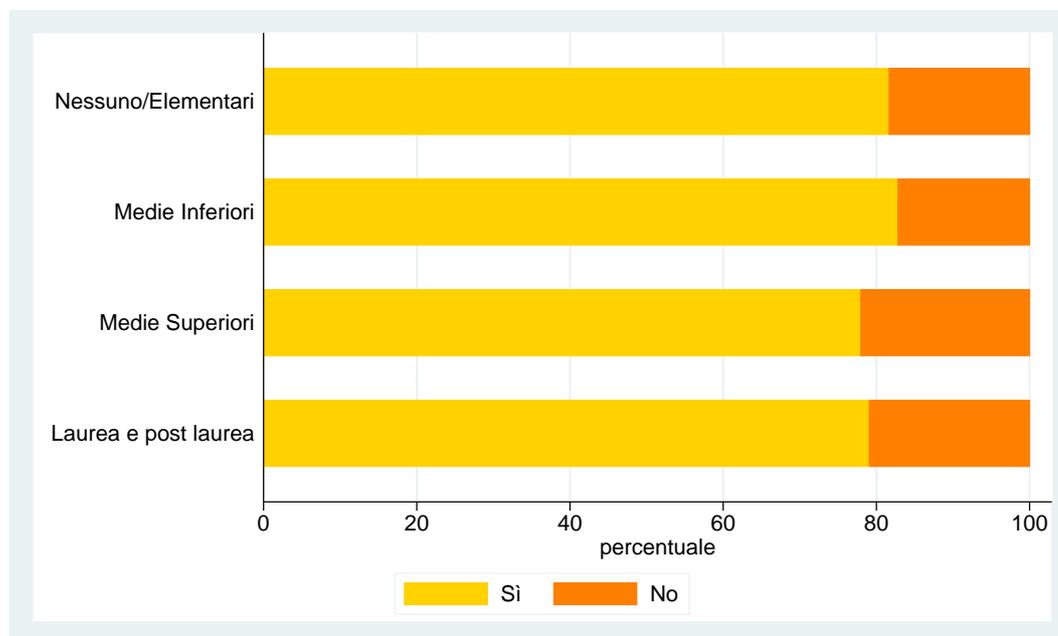
Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di soffrire di una malattia cronica

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



Titolo di studio	Troppe		Abbastanza		Non abbastanza		Non mi è stata fornita alcuna informazione		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	71	1.3	3597	65.8	621	11.4	1174	21.5	5463	100.0
Medie Inferiori	59	1.6	2338	62.5	527	14.1	817	21.8	3741	100.0
Medie Superiori	131	2.3	3505	61.2	745	13.0	1348	23.5	5729	100.0
Laurea e post laurea	0	0.0	1076	66.1	256	15.7	295	18.2	1627	100.0
Reg. Basilicata	261	1.6	10516	63.5	2149	13.0	3635	21.9	16560	100.0

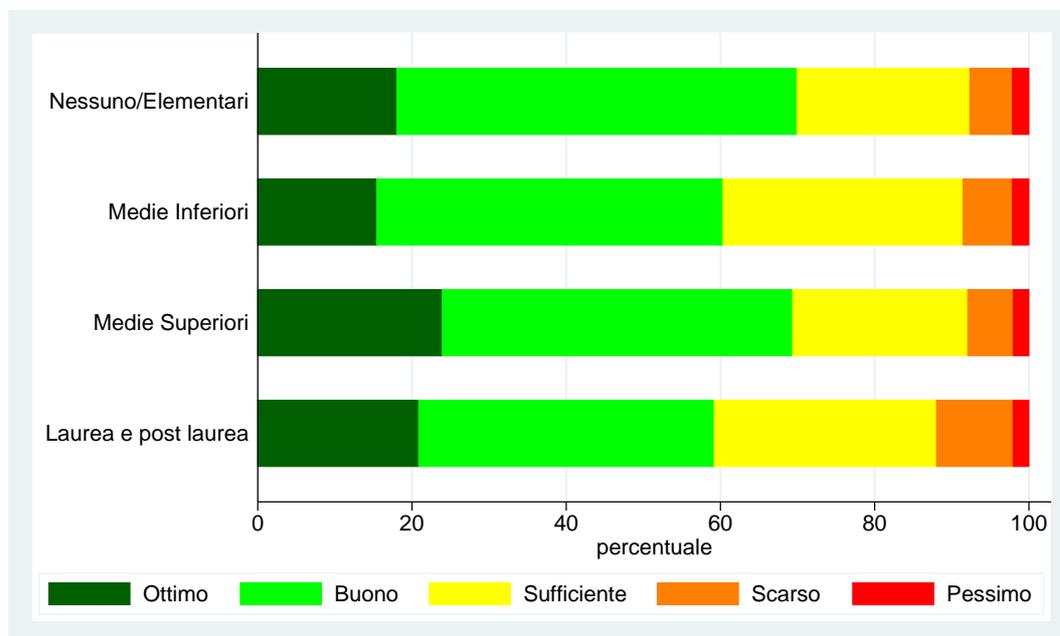
Le è stato comunicato a chi rivolgersi in caso di bisogno una volta lasciato il Pronto Soccorso?



Titolo di studio	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	2403	81.7	540	18.3	2943	100.0
Medie Inferiori	1915	82.8	397	17.2	2313	100.0
Medie Superiori	2736	78.0	773	22.0	3510	100.0
Laurea e post laurea	677	79.1	179	20.9	856	100.0
Reg. Basilicata	7731	80.4	1890	19.6	9621	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

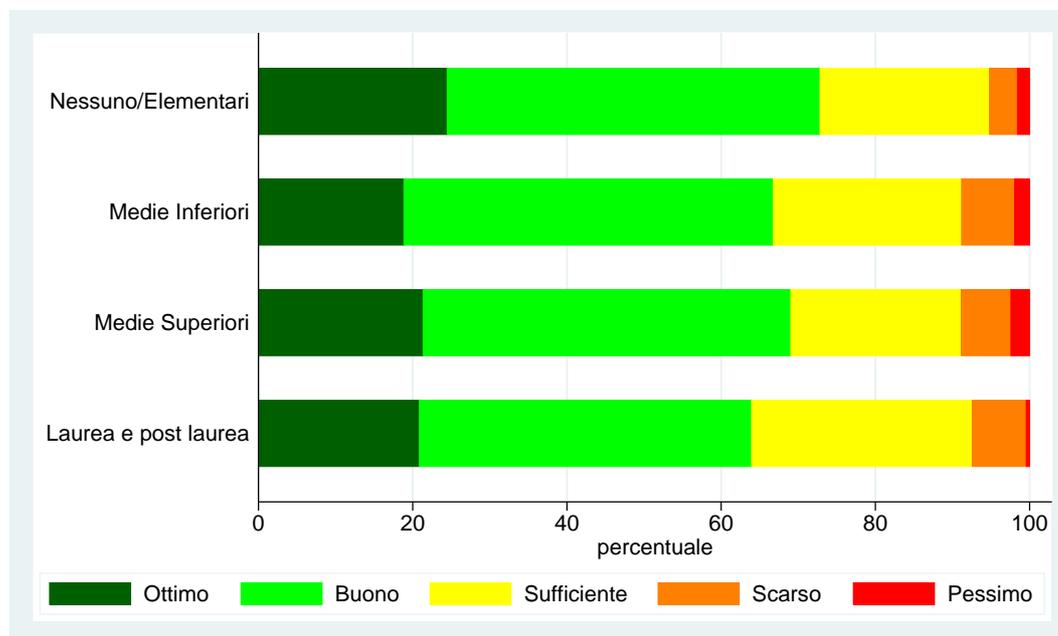
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dai medici?



Titolo di studio	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	1051	18.0	3027	51.9	1304	22.4	324	5.6	122	2.1	5829	100.0
Medie Inferiori	603	15.4	1753	44.9	1217	31.2	250	6.4	82	2.1	3904	100.0
Medie Superiori	1347	23.9	2562	45.5	1279	22.7	333	5.9	114	2.0	5634	100.0
Laurea e post laurea	334	20.9	614	38.3	462	28.8	159	9.9	33	2.0	1602	100.0
Reg. Basilicata	3335	19.7	7956	46.9	4262	25.1	1066	6.3	351	2.1	16969	100.0

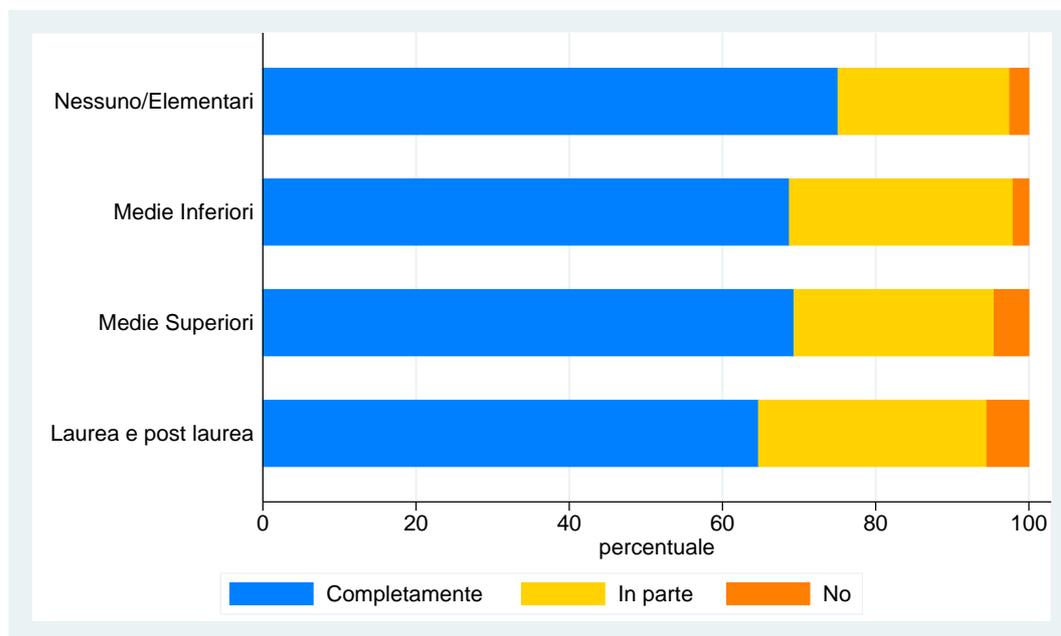
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver ricevuto informazioni

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



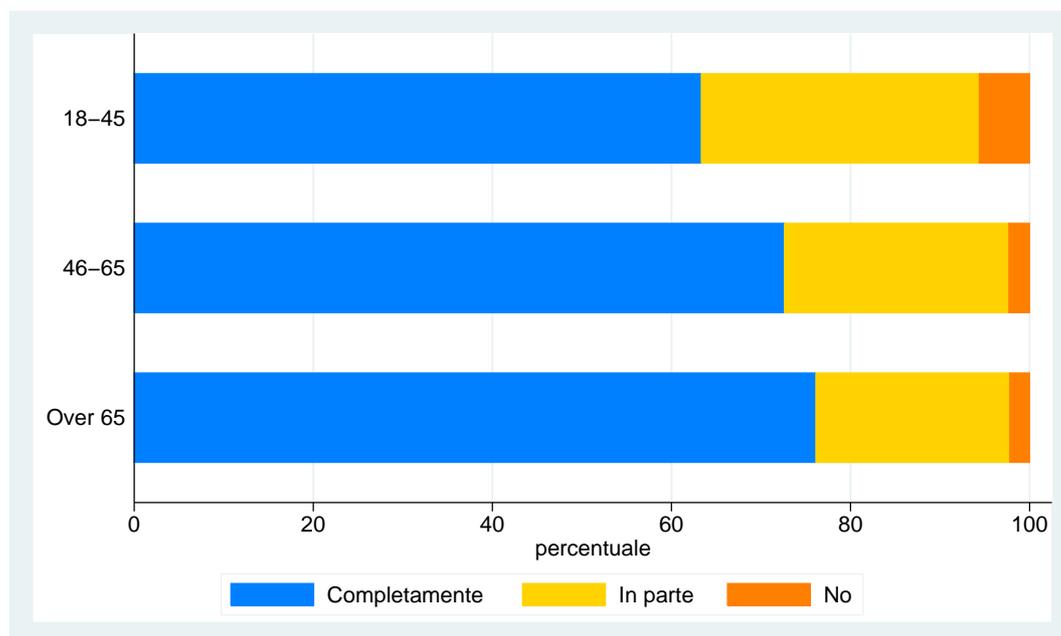
Titolo di studio	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	1451	24.5	2865	48.3	1303	22.0	215	3.6	93	1.6	5927	100.0
Medie Inferiori	765	18.9	1945	47.9	990	24.4	279	6.9	79	1.9	4059	100.0
Medie Superiori	1253	21.4	2798	47.7	1296	22.1	378	6.4	142	2.4	5866	100.0
Laurea e post laurea	347	20.8	717	43.1	476	28.6	116	7.0	7	0.4	1664	100.0
Reg. Basilicata	3815	21.8	8325	47.5	4065	23.2	988	5.6	322	1.8	17515	100.0

Distribuzione per titolo di studio: ha avuto fiducia nel personale che l'ha assistita?



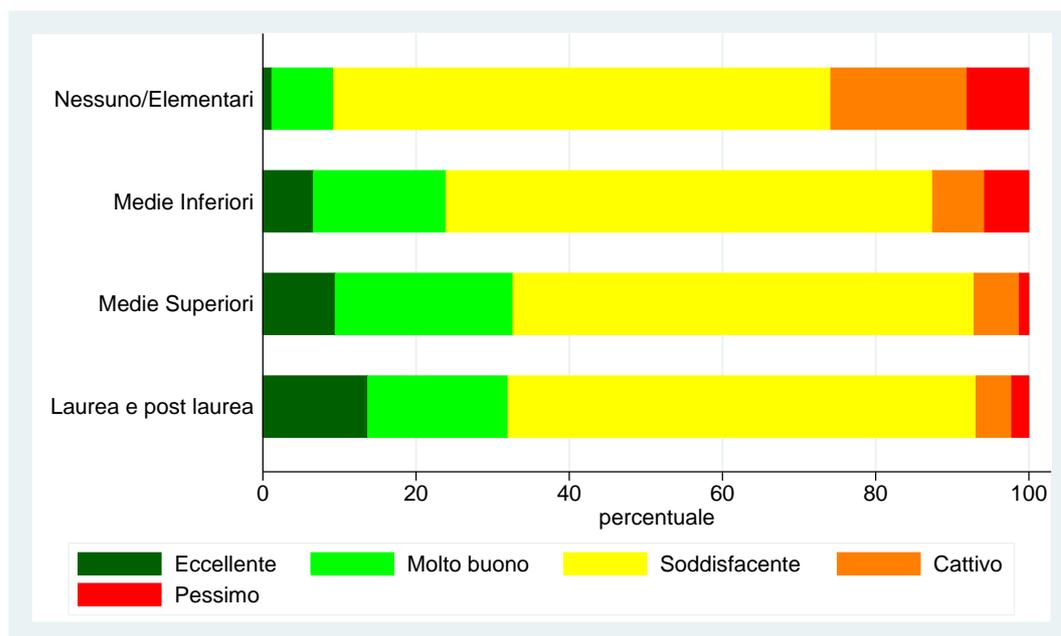
Titolo di studio	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	4419	75.1	1320	22.4	147	2.5	5885	100.0
Medie Inferiori	2769	68.7	1177	29.2	83	2.1	4029	100.0
Medie Superiori	4083	69.3	1539	26.1	267	4.5	5889	100.0
Laurea e post laurea	1039	64.7	479	29.8	88	5.5	1606	100.0
Reg. Basilicata	12310	70.7	4515	25.9	584	3.4	17409	100.0

Distribuzione per età: ha avuto fiducia nel personale medico che l'ha assistita?



Età	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
18-45	3731	63.3	1829	31.0	332	5.6	5892	100.0
46-65	4027	72.6	1389	25.0	129	2.3	5545	100.0
Over 65	4664	76.1	1327	21.7	136	2.2	6127	100.0
Reg. Basilicata	12422	70.7	4545	25.9	597	3.4	17564	100.0

Come considera il suo stato di salute in questo momento?



Titolo di studio	Eccellen- te		Molto buono		Soddisfa- cente		Cattivo		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	66	1.2	451	8.1	3634	64.9	997	17.8	452	8.1	5600	100.0
Medie Inferiori	257	6.6	674	17.3	2475	63.5	264	6.8	225	5.8	3896	100.0
Medie Superiori	534	9.5	1310	23.2	3401	60.2	335	5.9	68	1.2	5647	100.0
Laurea e post laurea	220	13.7	294	18.3	981	61.1	75	4.7	36	2.2	1606	100.0
Reg. Basilicata	1077	6.4	2729	16.3	10491	62.6	1671	10.0	780	4.7	16748	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.

In particolare, qualora vi sia arrivato utilizzando un mezzo attivato tramite il 118, ne viene richiesta la valutazione in termini di tempestività del servizio ("Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla tempestività del servizio del 118?"), di competenza ("Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla competenza del personale del servizio del 118?") e gentilezza del personale ("Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla gentilezza del personale del servizio del 118?").

Tali valutazioni avvengono con punteggio da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo).

Riferimenti bibliografici

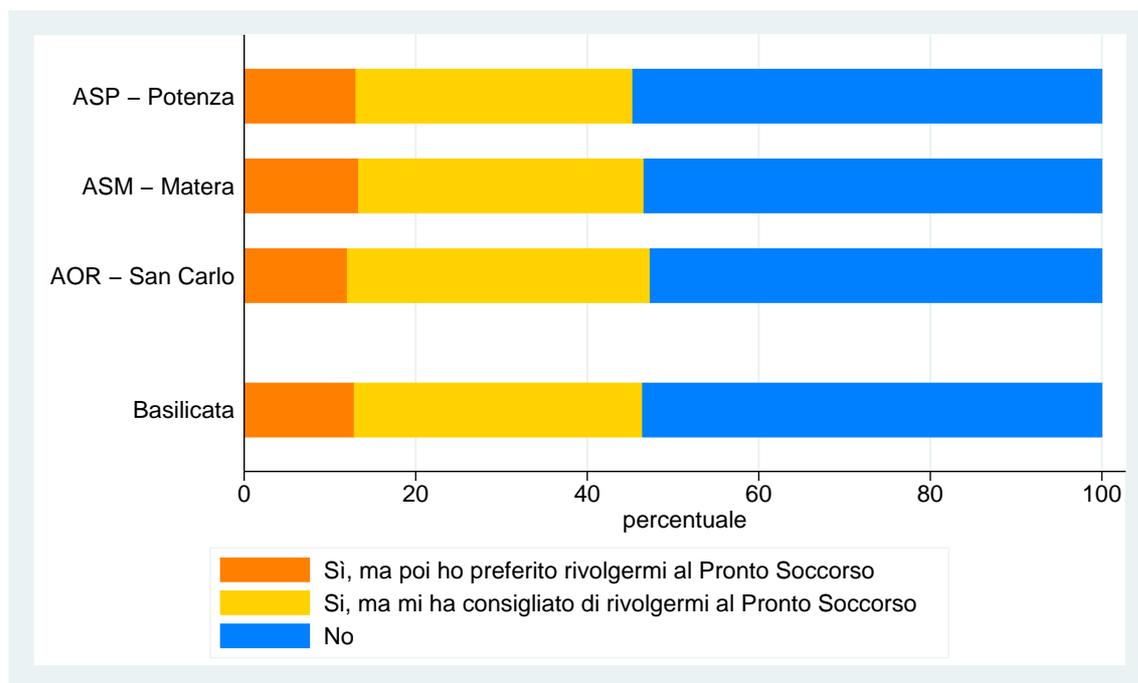
Berg M, Meijerink Y, Gras M, Goossensen A, Schellekens W, Haeck J, Kalle-waard M, Herre Kingma H (2005) Feasibility first: developing public performance indicators on patient safety and clinical effectiveness for Dutch hospitals. *Health Policy* 75:59-73.

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.

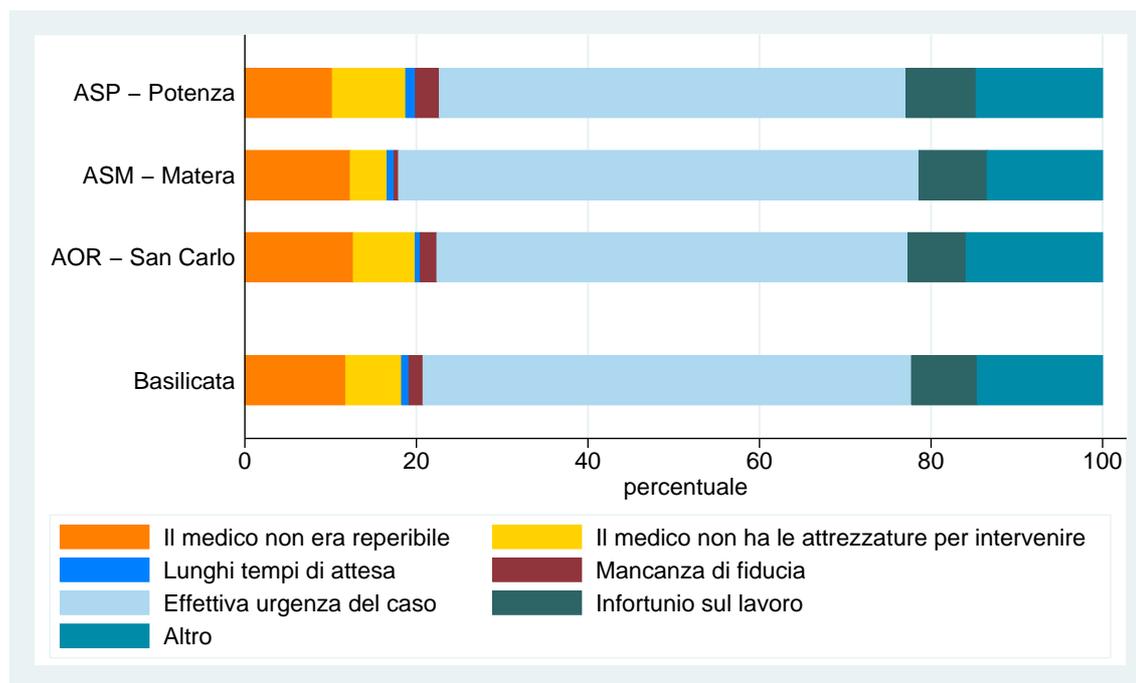
Seghieri C., Sandoval G., Brown A., Nuti S. (2009), "Where to focus efforts to improve overall ratings of care and willingness to return: the case of Tuscan emergency departments", *Academic Emergency Medicine*, 16, 2:136-144.

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
Reg. Basilicata	2224	12.8	5823	33.6	9276	53.5	17322	100.0

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

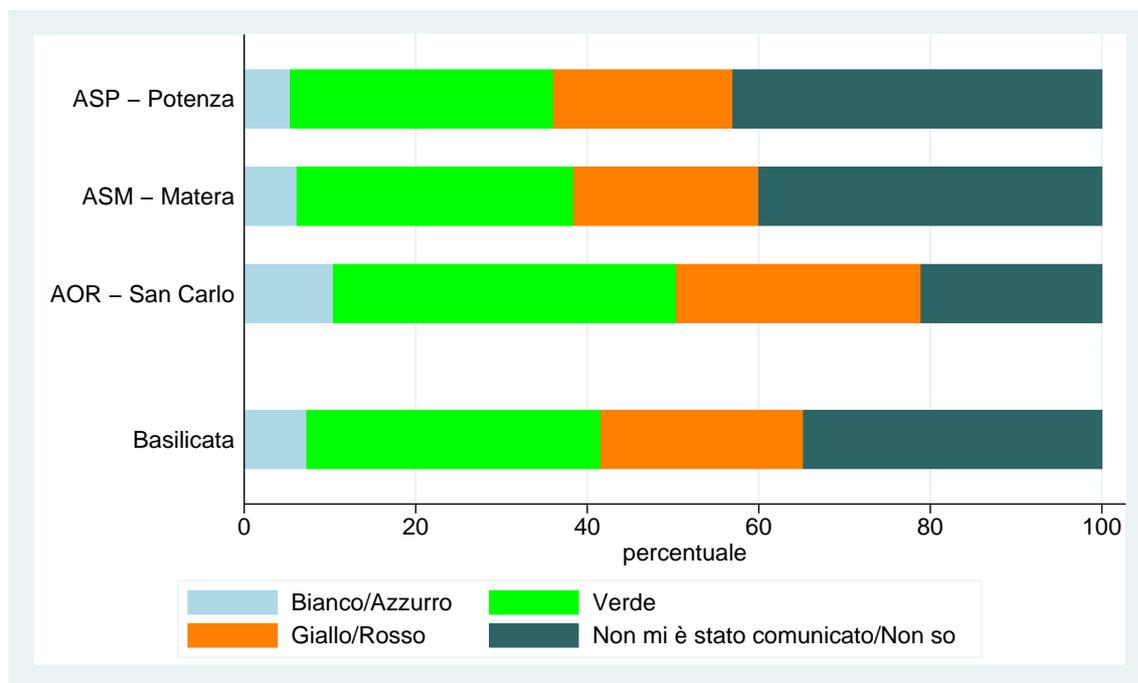


Azienda	R.1		R.2		R.3		R.4		R.5		R.6		R.7		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	288	10.2	241	8.6	32	1.1	79	2.8	1536	54.4	231	8.2	416	14.7	2822	100.0
ASM - Matera	428	12.3	150	4.3	30	0.9	16	0.5	2112	60.7	277	7.9	469	13.5	3481	100.0
AOR - San Carlo	358	12.6	204	7.2	18	0.6	54	1.9	1554	54.9	192	6.8	450	15.9	2830	100.0
Reg. 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

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.

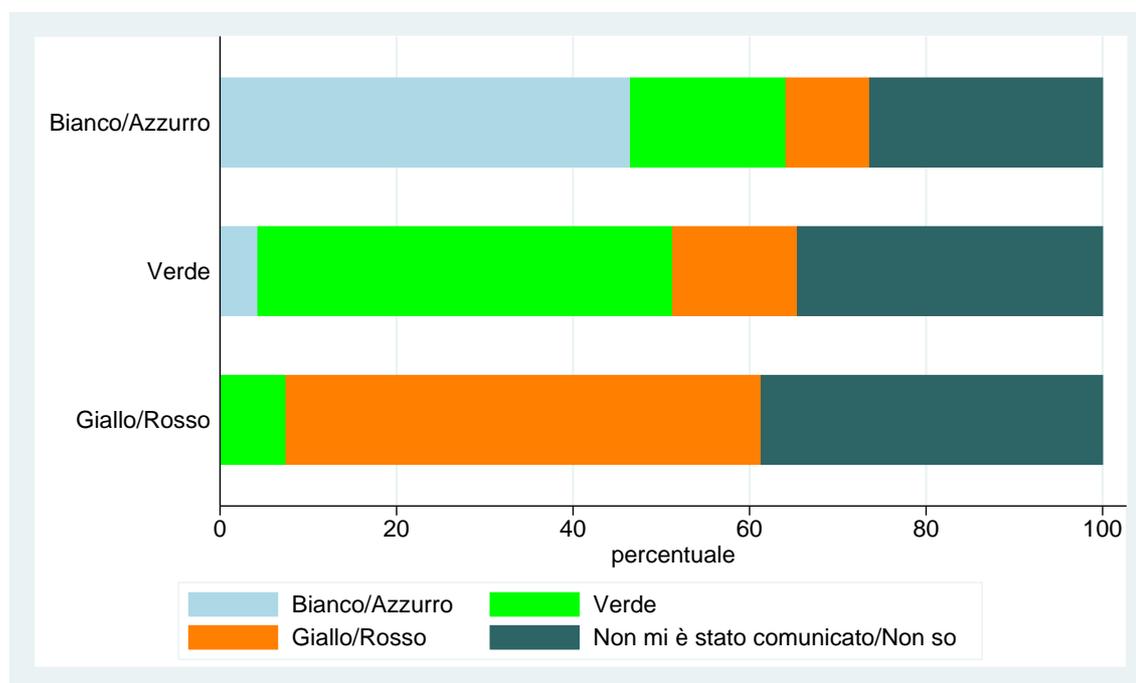
Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di non essersi rivolti al medico di famiglia

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
Reg. Basilicata	1263	7.3	5932	34.3	4085	23.6	6017	34.8	17297	100.0

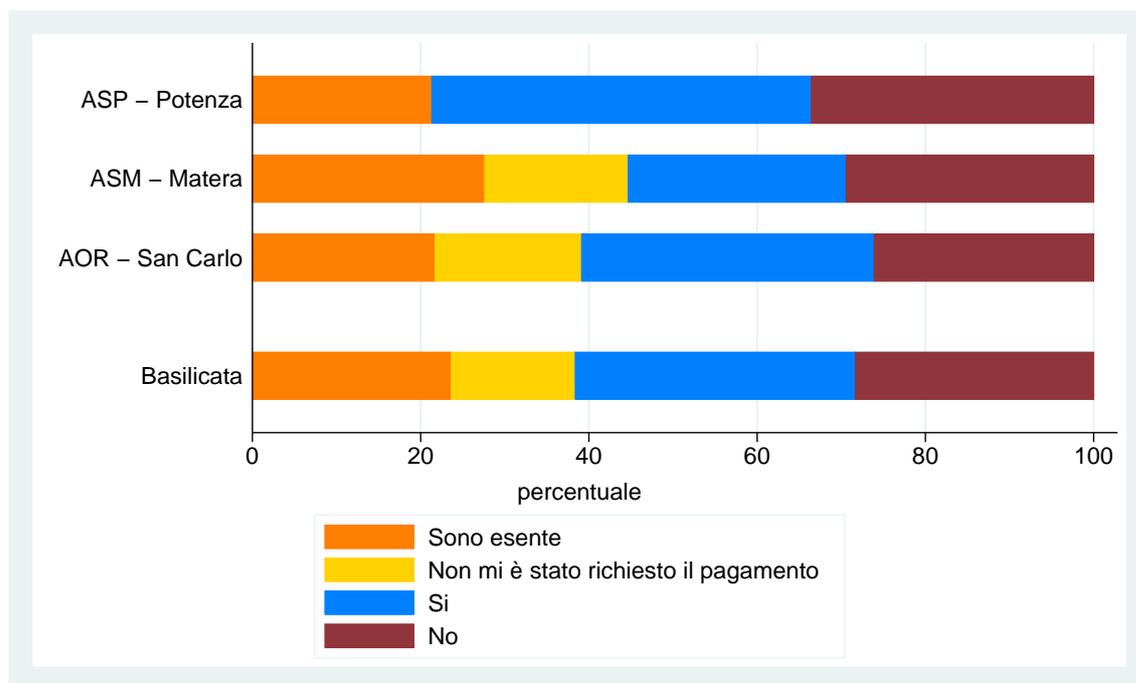
Conoscenza del codice colore



	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)

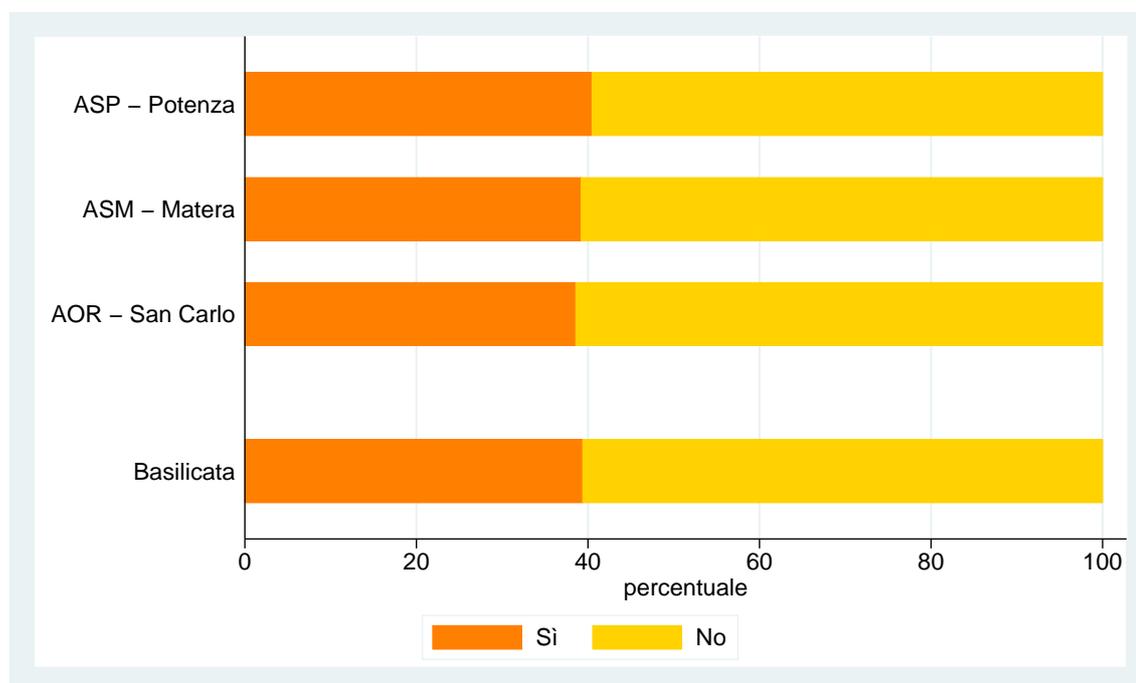
Ha pagato il ticket per l'assistenza ricevuta in Pronto Soccorso?



Azienda	Sono esente		Non mi è stato richiesto il pagamento		Si		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
Reg. Basilicata	241	23.7	150	14.7	339	33.3	288	28.3	1017	100.0

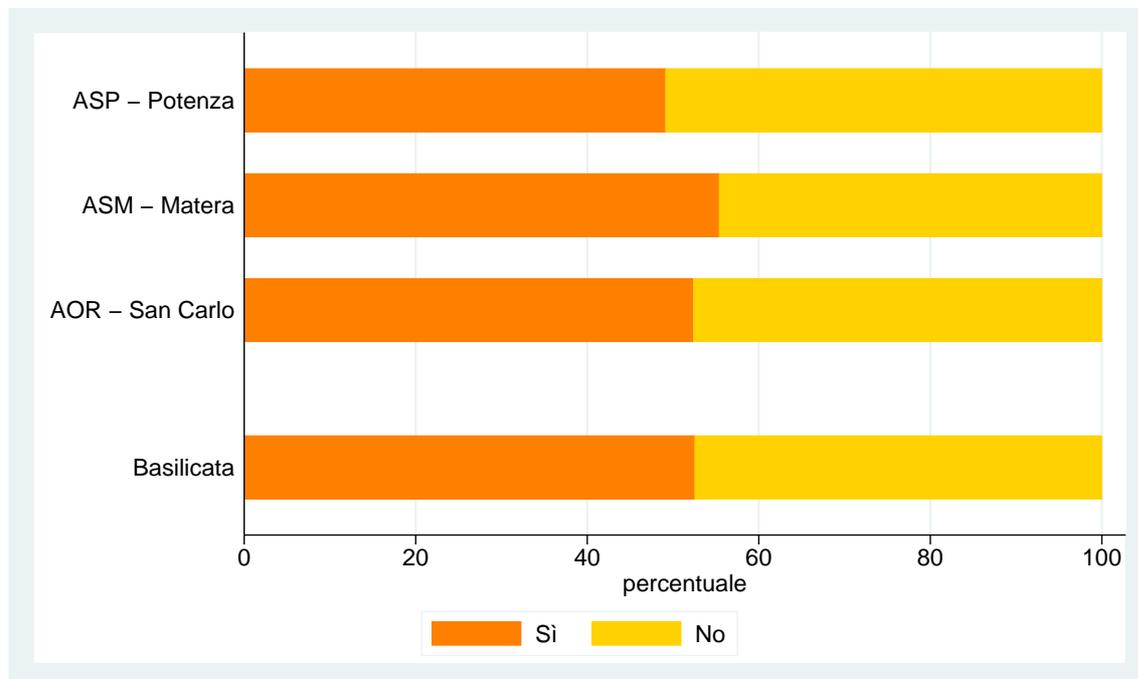
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti a cui è stato attribuito dal PS il codice bianco o azzurro

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
Reg. Basilicata	6645	39.4	10221	60.6	16866	100.0

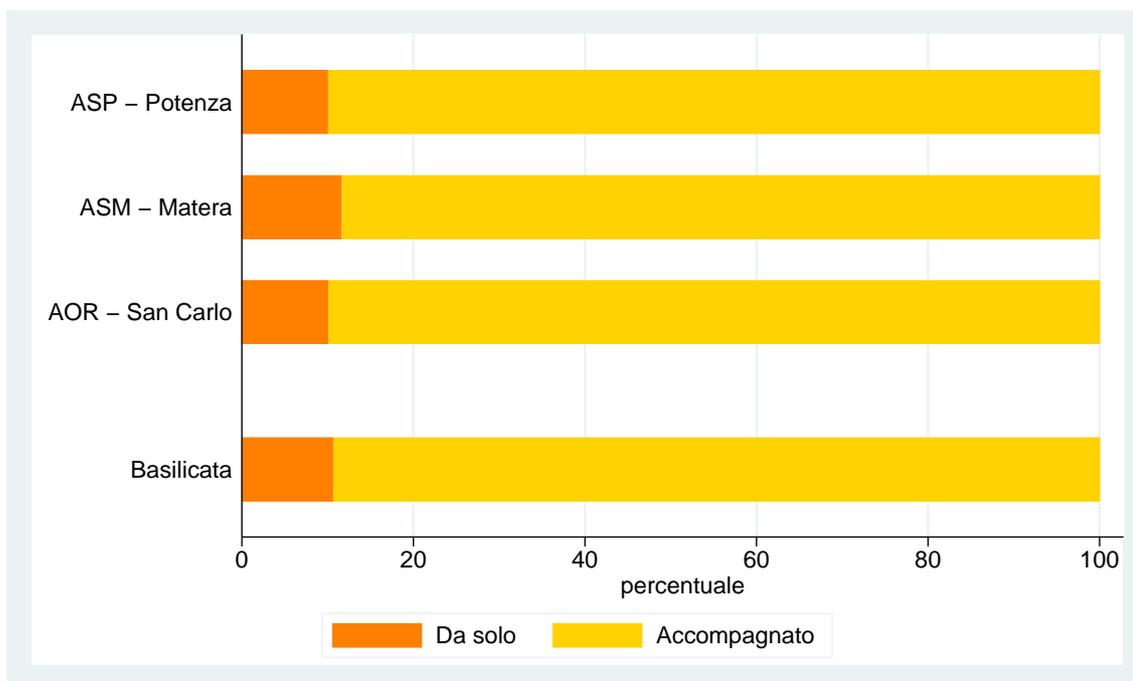
È stato in Pronto Soccorso per un problema collegato alla malattia cronica di cui soffre?



Azienda	Sì		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
Reg. Basilicata	3416	52.5	3085	47.5	6500	100.0

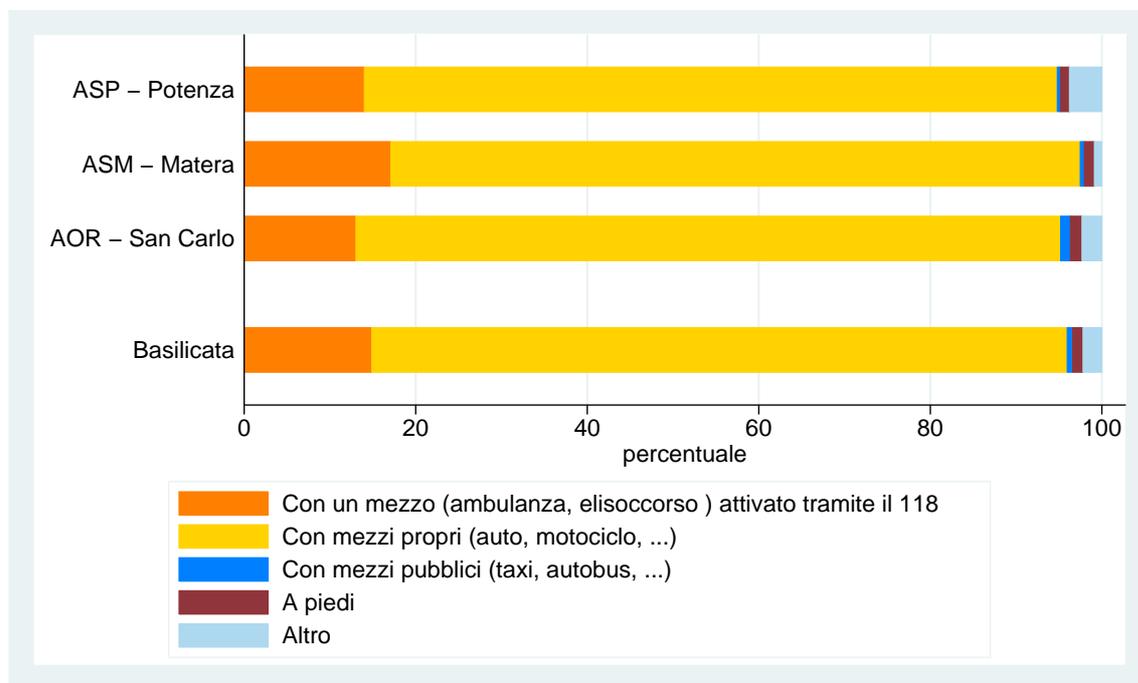
Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di soffrire di una malattia cronica

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



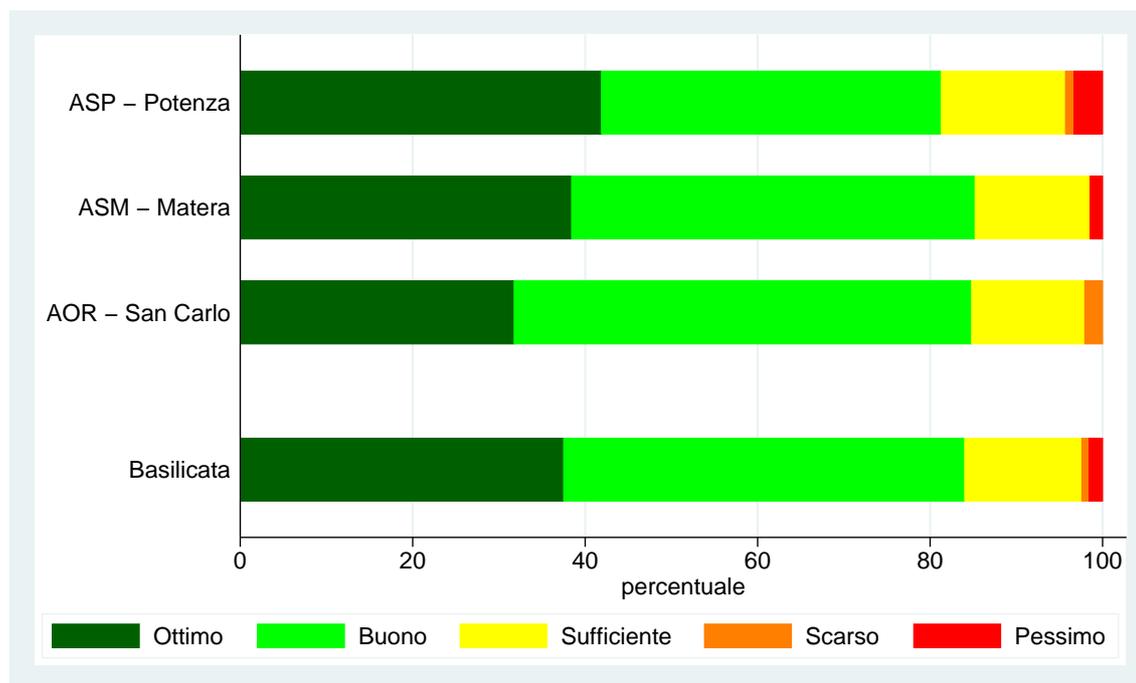
Azienda	Da solo		Accompagnato		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	539	10.1	4805	89.9	5344	100.0
ASM - Matera	796	11.7	6016	88.3	6812	100.0
AOR - San Carlo	579	10.1	5136	89.9	5715	100.0
Reg. Basilicata	1914	10.7	15958	89.3	17872	100.0

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
Reg. Basilicata	2648	14.9	14430	81.1	116	0.7	211	1.2	393	2.2	17799	100.0

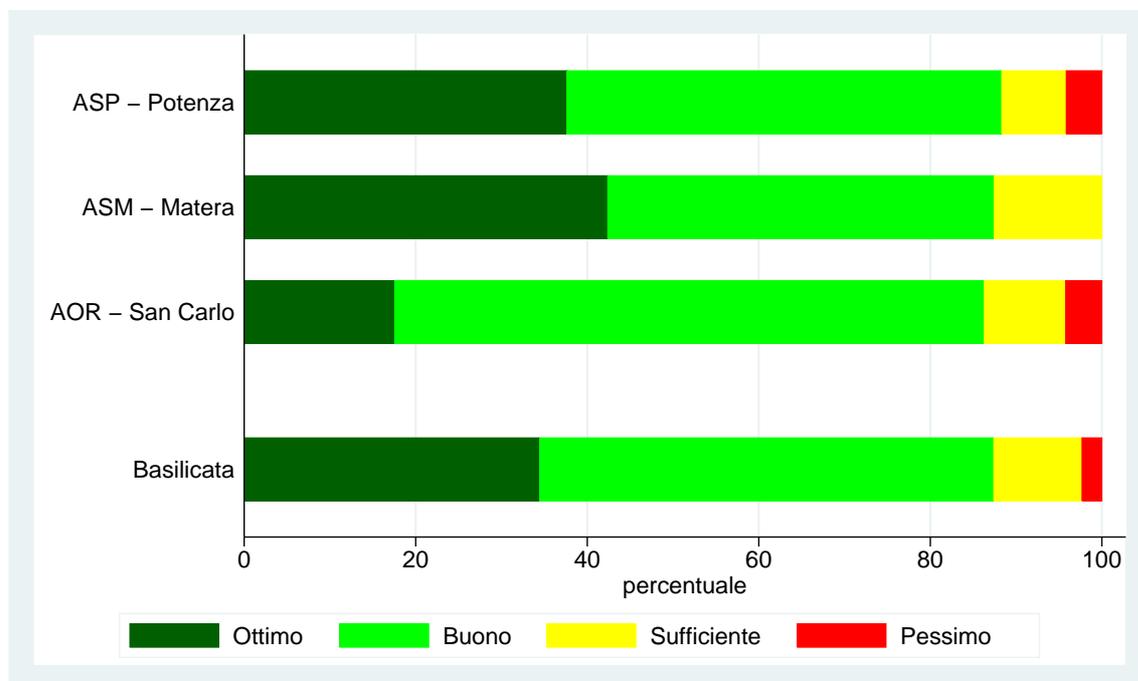
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla tempestività del servizio del 118?



Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	308	41.9	290	39.4	106	14.4	7	1.0	24	3.3	735	100.0
ASM - Matera	442	38.4	539	46.8	154	13.4	0	0.0	16	1.4	1151	100.0
AOR - San Carlo	235	31.8	394	53.1	97	13.1	15	2.1	0	0.0	742	100.0
Reg. Basilicata	985	37.5	1222	46.5	357	13.6	23	0.9	41	1.5	2627	100.0

Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di essere giunti al Pronto Soccorso con un mezzo attivato tramite il 118

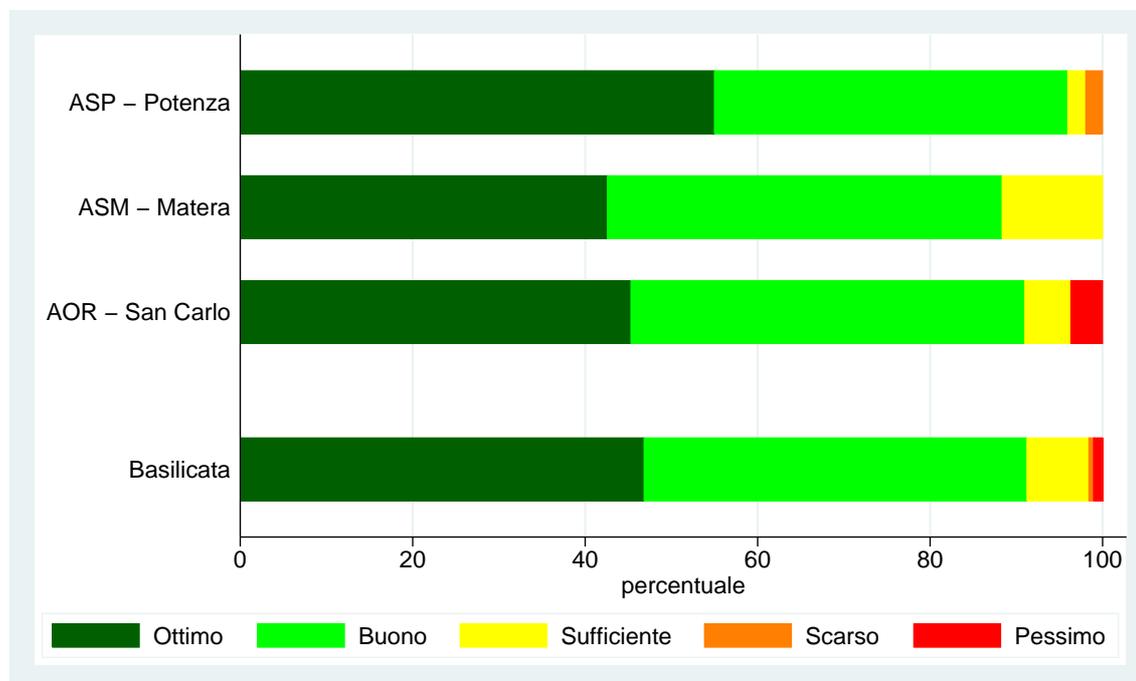
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla competenza del personale del servizio del 118?



Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	222	37.7	299	50.7	44	7.5	0	0.0	25	4.2	591	100.0
ASM - Matera	385	42.4	409	45.1	114	12.6	0	0.0	0	0.0	909	100.0
AOR - San Carlo	95	17.6	371	68.7	51	9.5	0	0.0	23	4.2	540	100.0
Reg. Basilicata	702	34.4	1080	52.9	210	10.3	0	0.0	47	2.3	2039	100.0

Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di essere giunti al Pronto Soccorso con un mezzo attivato tramite il 118

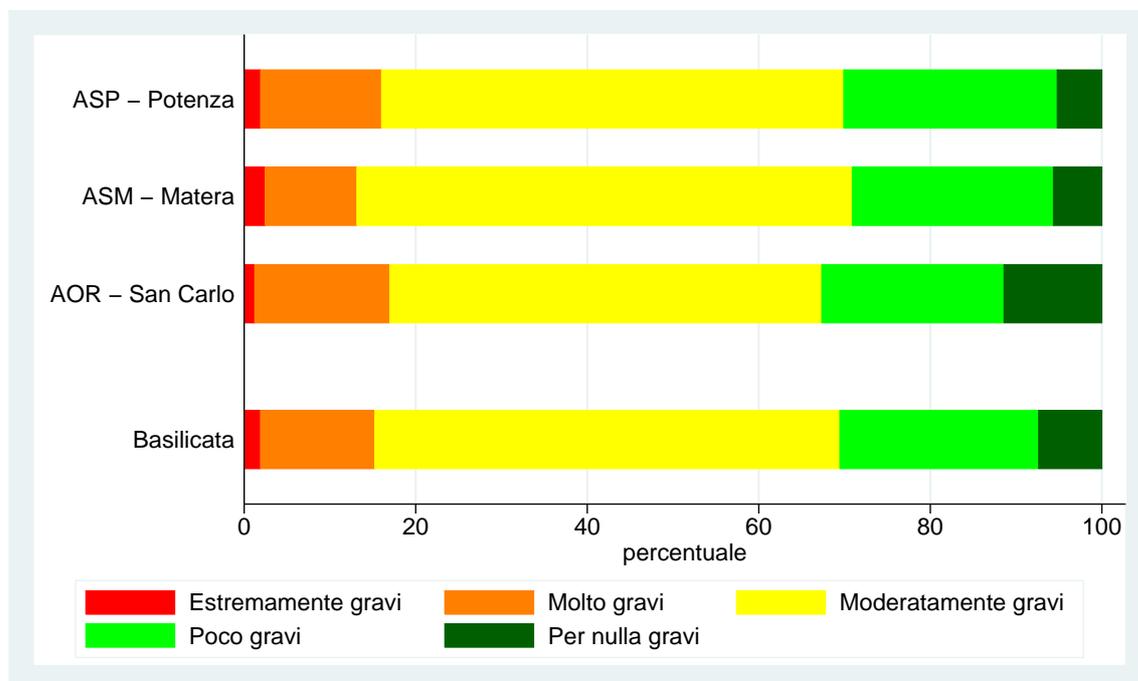
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla gentilezza del personale del servizio del 118?



Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	334	55.0	249	41.0	13	2.1	12	2.0	0	0.0	607	100.0
ASM - Matera	403	42.6	432	45.7	110	11.7	0	0.0	0	0.0	945	100.0
AOR - San Carlo	282	45.3	284	45.7	33	5.4	0	0.0	23	3.7	622	100.0
Reg. Basilicata	1018	46.8	965	44.4	156	7.2	12	0.5	23	1.0	2174	100.0

Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di essere giunti al Pronto Soccorso con un mezzo attivato tramite il 118

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	Estrema- mente gravi		Molto gravi		Moderata- mente 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
Reg. Basilicata	306	1.9	2146	13.3	8731	54.2	3731	23.2	1189	7.4	16103	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").

Il questionario approfondisce quindi come sia organizzata l'accoglienza dopo il triage, rilevando in particolare quale figura professionale l'abbia effettuata, se in maniera organizzata o casuale (domanda: "Secondo lei chi l'ha accolta dopo la fase di accettazione, mentre aspettava di essere visitato dal medico, era..?").

Riferimenti bibliografici

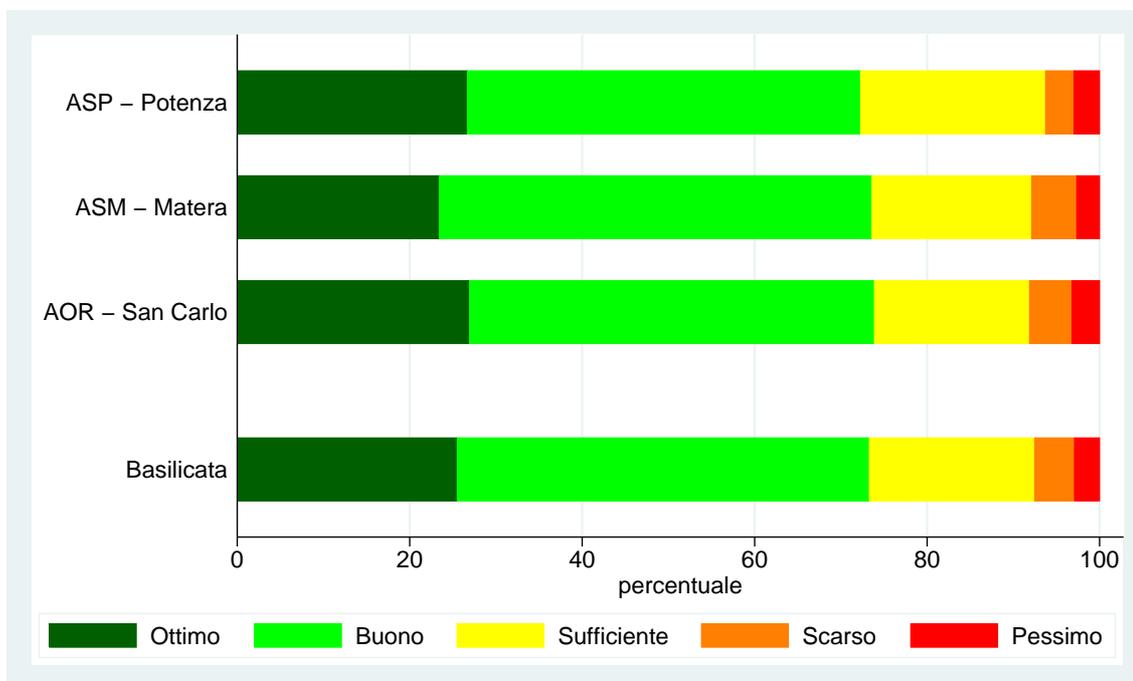
Bursch B., Beezy J., Shaw R. (1993), "Emergency Department Satisfaction: What Matters Most?", *Annals of Emergency Medicine*, 22: 586-591.

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.

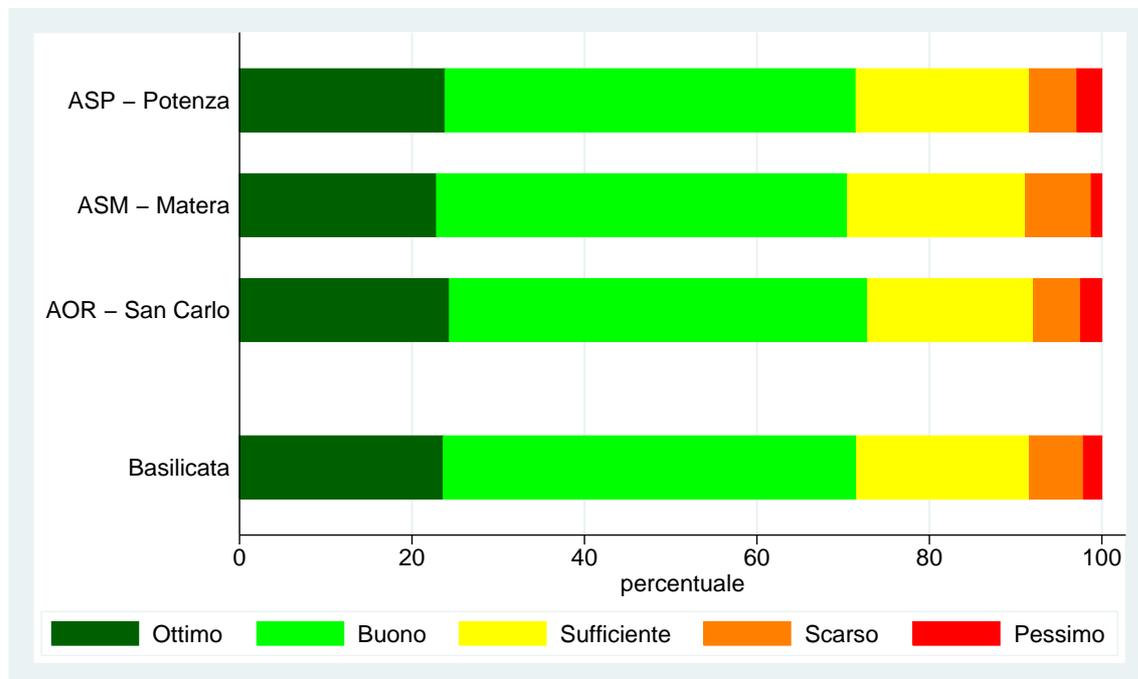
Taylor C., Bengner J.R. (2004), "Patient Satisfaction in Emergency Medicine", *Emergency Medicine Journal*, 4, 21: 528-532.

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



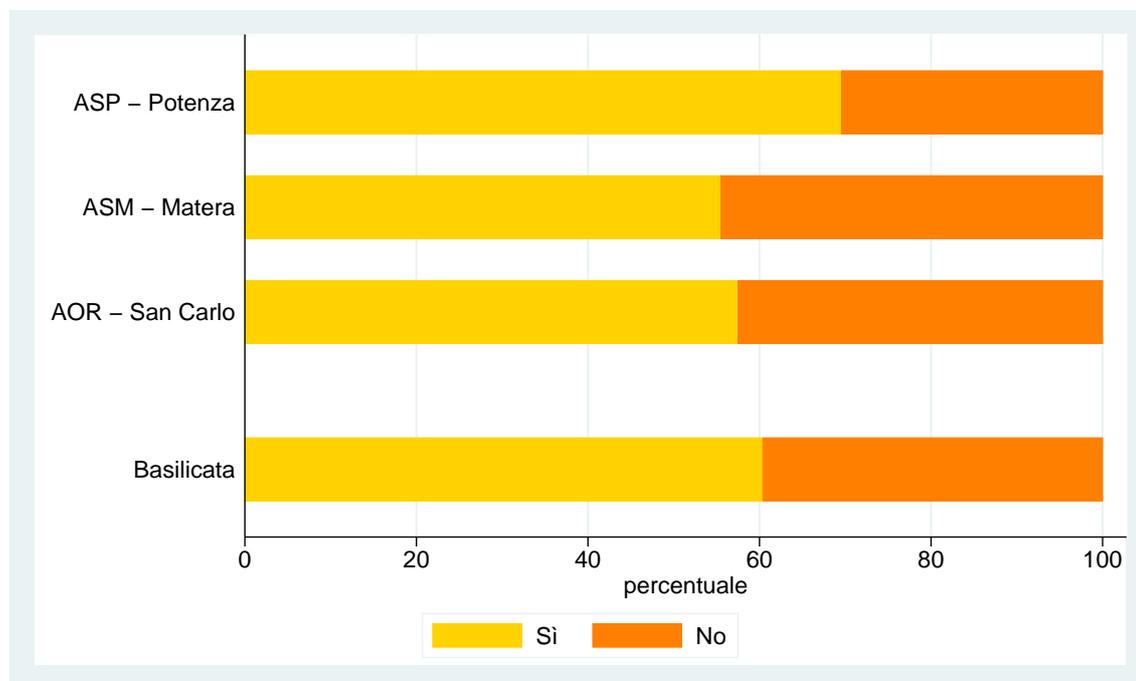
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1405	26.7	2400	45.6	1129	21.4	175	3.3	155	2.9	5264	100.0
ASM - Matera	1603	23.4	3431	50.2	1267	18.5	357	5.2	181	2.7	6839	100.0
AOR - San Carlo	1523	26.9	2655	47.0	1017	18.0	279	4.9	181	3.2	5654	100.0
Reg. Basilicata	4531	25.5	8486	47.8	3413	19.2	811	4.6	517	2.9	17758	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?



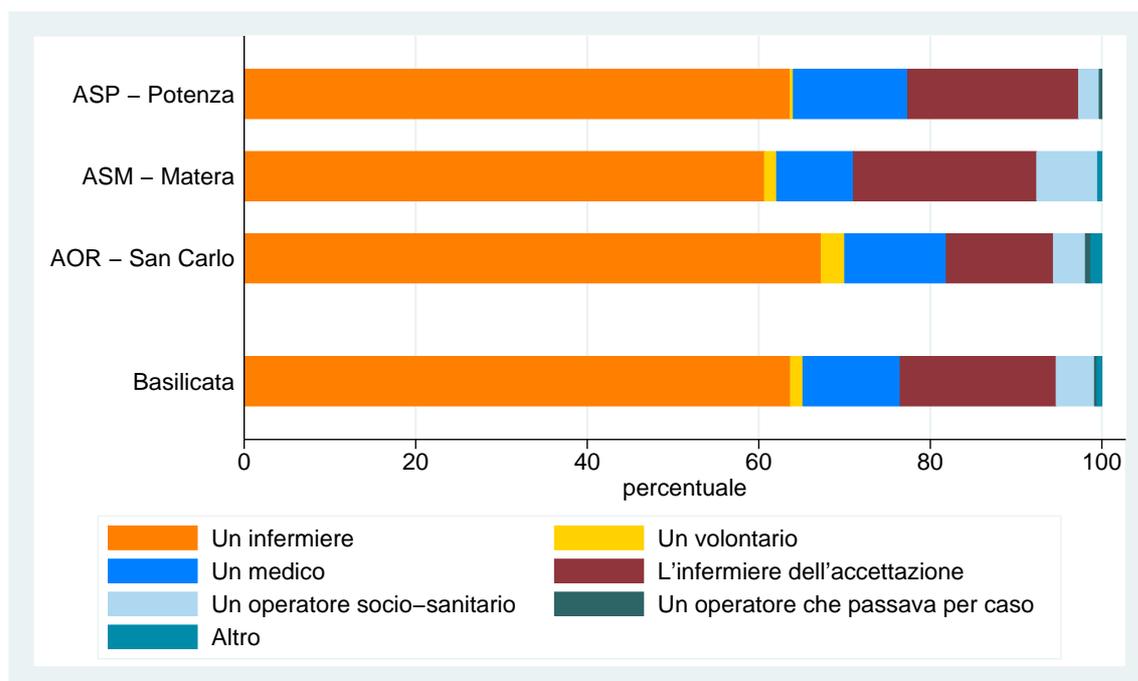
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1268	23.8	2536	47.7	1071	20.1	292	5.5	154	2.9	5320	100.0
ASM - Matera	1505	22.8	3141	47.6	1363	20.7	502	7.6	81	1.2	6591	100.0
AOR - San Carlo	1382	24.3	2753	48.5	1091	19.2	311	5.5	140	2.5	5677	100.0
Reg. Basilicata	4155	23.6	8430	47.9	3525	20.0	1104	6.3	374	2.1	17589	100.0

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



Azienda	Sì		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
Reg. Basilicata	9935	60.4	6515	39.6	16450	100.0

Secondo lei chi l'ha accolta dopo la fase di accettazione, mentre aspettava di essere visitato dal medico, era:



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	2043	63.7	12	0.4	428	13.3	640	19.9	77	2.4	10	0.3	0	0.0	3210	100.0
ASM - Matera	2001	60.7	47	1.4	295	9.0	705	21.4	234	7.1	0	0.0	16	0.5	3298	100.0
AOR - San Carlo	1889	67.3	77	2.7	332	11.8	351	12.5	105	3.7	18	0.6	36	1.3	2808	100.0
Reg. Basilicata	5933	63.7	135	1.5	1056	11.3	1695	18.2	416	4.5	28	0.3	52	0.6	9316	100.0

Note: R.1: Un infermiere - R.2: Un volontario - R.3: Un medico - R.4: Una hostess - R.5: Personale amministrativo - R.6: Un operatore che passava per caso - R.7: Altro. Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di essere stati accolti dopo la fase di accettazione

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

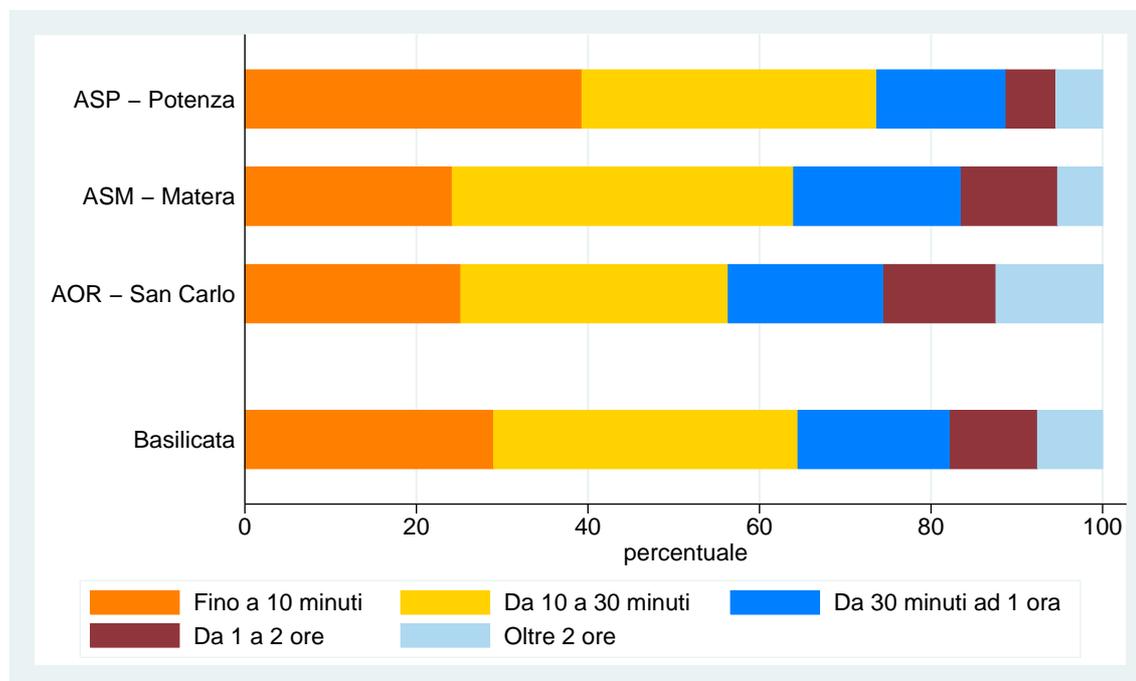
Hoot N.R., Aronsky D. (2008), "Systematic Review of Emergency Department Crowding: Causes, Effects, and Solutions", *Annals of Emergency Medicine*, 52, 2: 126-137.

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.

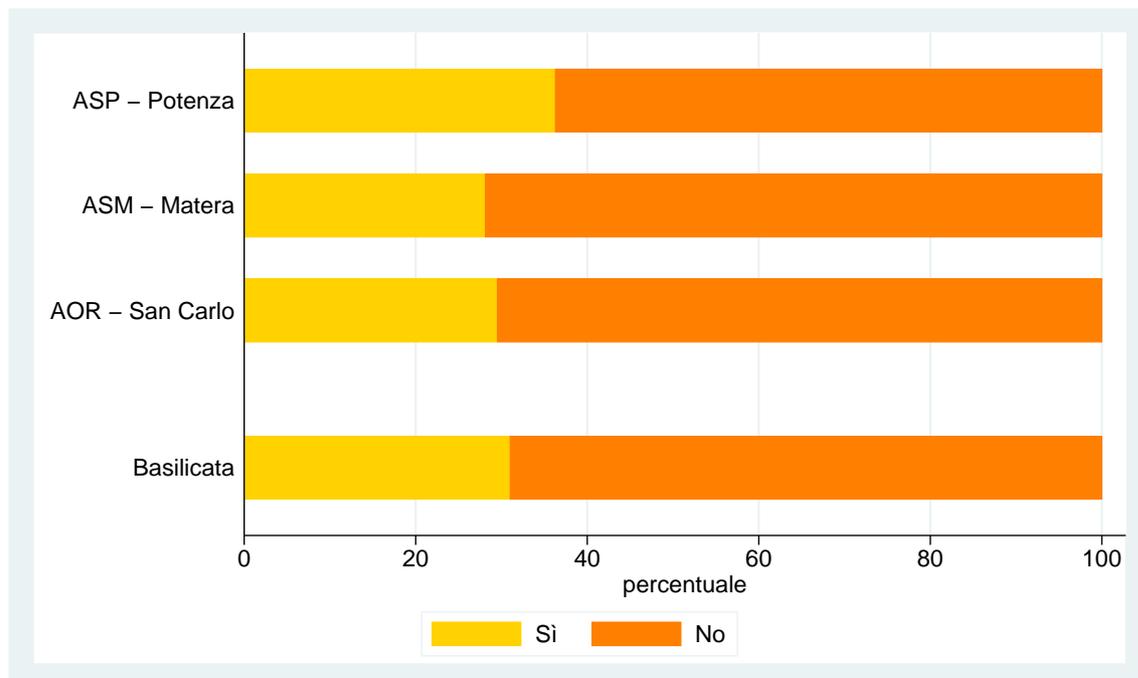
Thompson D.A., Yarnold P.R., Adams S.L. Spacone A.B. (1996), "How Accurate Are Waiting Time perceptions of Patients in the Emergency Department?", *Annals of Emergency Medicine*, 28, 6: 652-656.

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



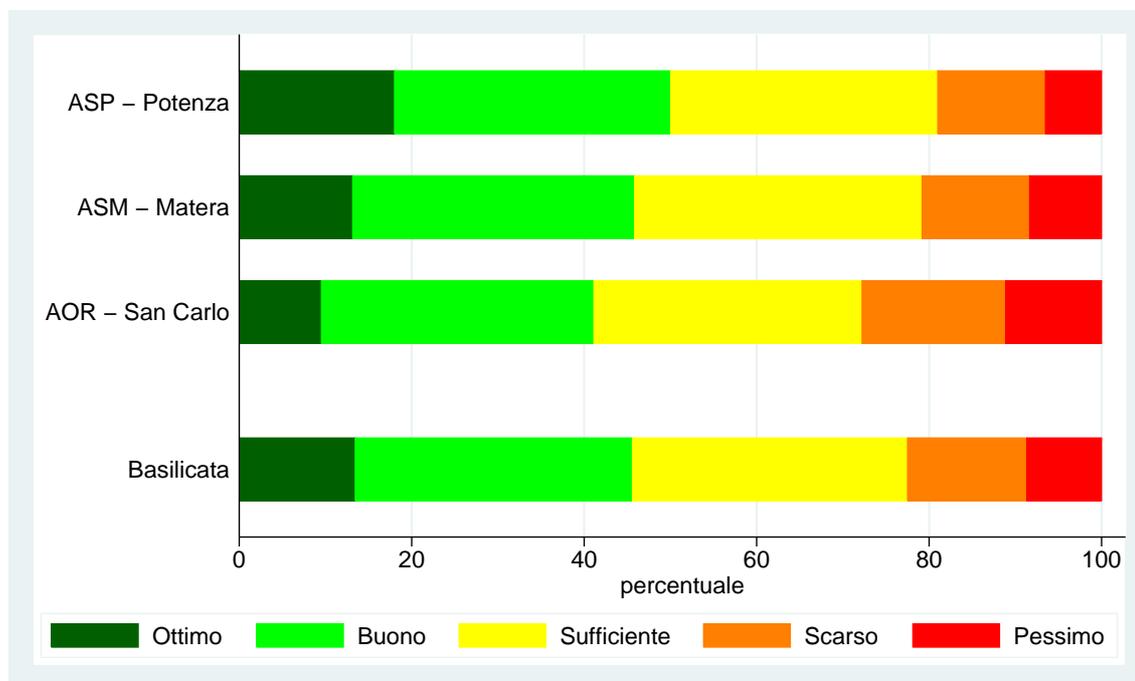
Azienda	Fino a 10 minuti		Da 10 a 30 minuti		Da 30 minuti ad 1 ora		Da 1 a 2 ore		Oltre 2 ore		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	2040	39.3	1787	34.4	779	15.0	303	5.8	282	5.4	5191	100.0
ASM - Matera	1594	24.2	2624	39.8	1289	19.6	740	11.2	346	5.2	6594	100.0
AOR - San Carlo	1381	25.2	1710	31.2	997	18.2	716	13.0	682	12.4	5485	100.0
Reg. Basilicata	5015	29.0	6122	35.4	3065	17.7	1759	10.2	1309	7.6	17270	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
Reg. Basilicata	5091	31.0	11327	69.0	16419	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
Reg. Basilicata	2329	13.4	5571	32.1	5529	31.9	2395	13.8	1506	8.7	17331	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").

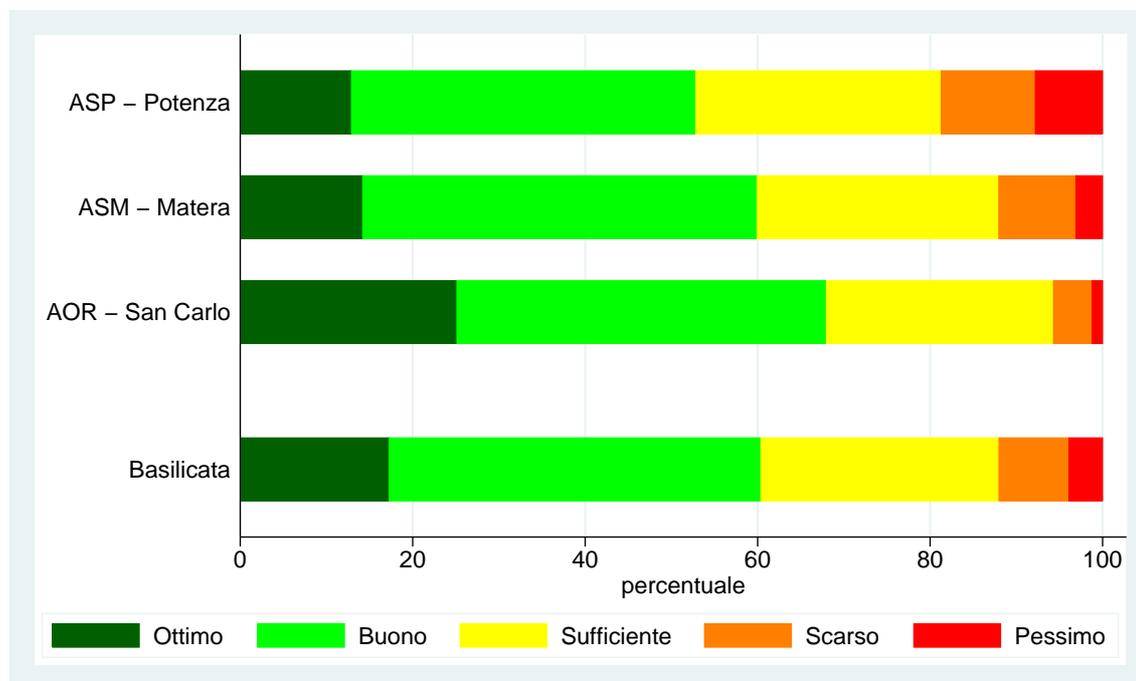
Anche la pulizia dei bagni è oggetto di valutazione ("Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla pulizia dei bagni del Pronto Soccorso?"), e la distribuzione delle risposte costituisce la base dell'indicatore D8a.5.3 ("Pulizia bagni").

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.

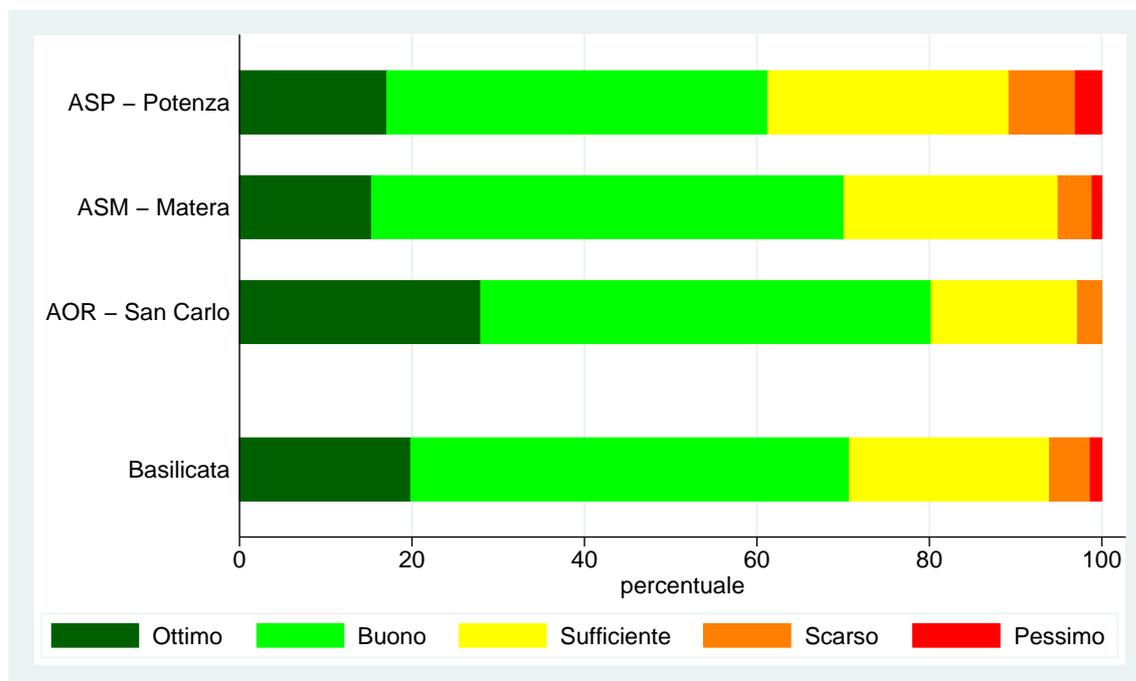
Thomas L.H., MacMillan J., McColl E., Priest J., Hale C., Bond S. (1995), "Obtaining Patients' View of Nursing Care to Inform the Development of a Patient Satisfaction Scale", *International Journal of Quality in Health Care*, 7, 2: 153-163.

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



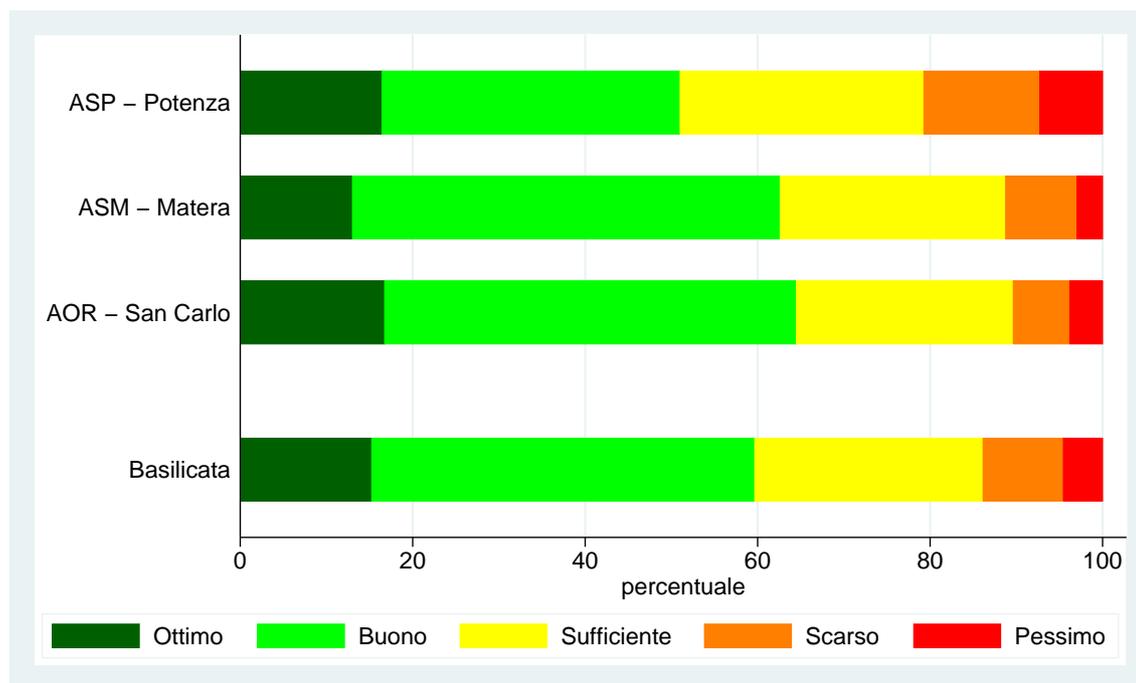
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	674	12.9	2087	39.9	1487	28.4	571	10.9	408	7.8	5226	100.0
ASM - Matera	949	14.2	3058	45.8	1871	28.0	598	9.0	207	3.1	6684	100.0
AOR - San Carlo	1397	25.1	2384	42.9	1465	26.3	250	4.5	67	1.2	5562	100.0
Reg. Basilicata	3020	17.3	7529	43.1	4823	27.6	1419	8.1	681	3.9	17473	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
Reg. Basilicata	3479	19.9	8907	50.9	4070	23.2	825	4.7	235	1.3	17515	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
Reg. Basilicata	1882	15.2	5482	44.4	3268	26.5	1149	9.3	561	4.5	12341	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

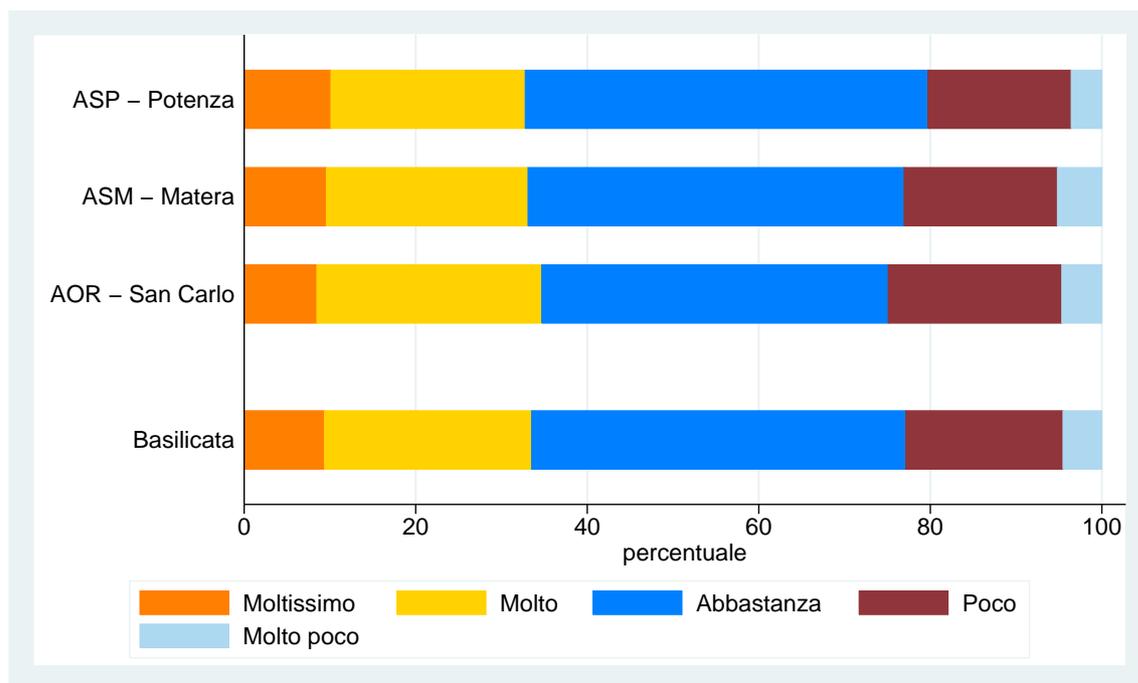
Mahler H.I., Kulik J.A. (1990), "Preferences for Health Care Involvement, Perceived Control and Surgical Recovery: A Prospective Study", *Social Science Medicine*, 34: 748-751.

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.

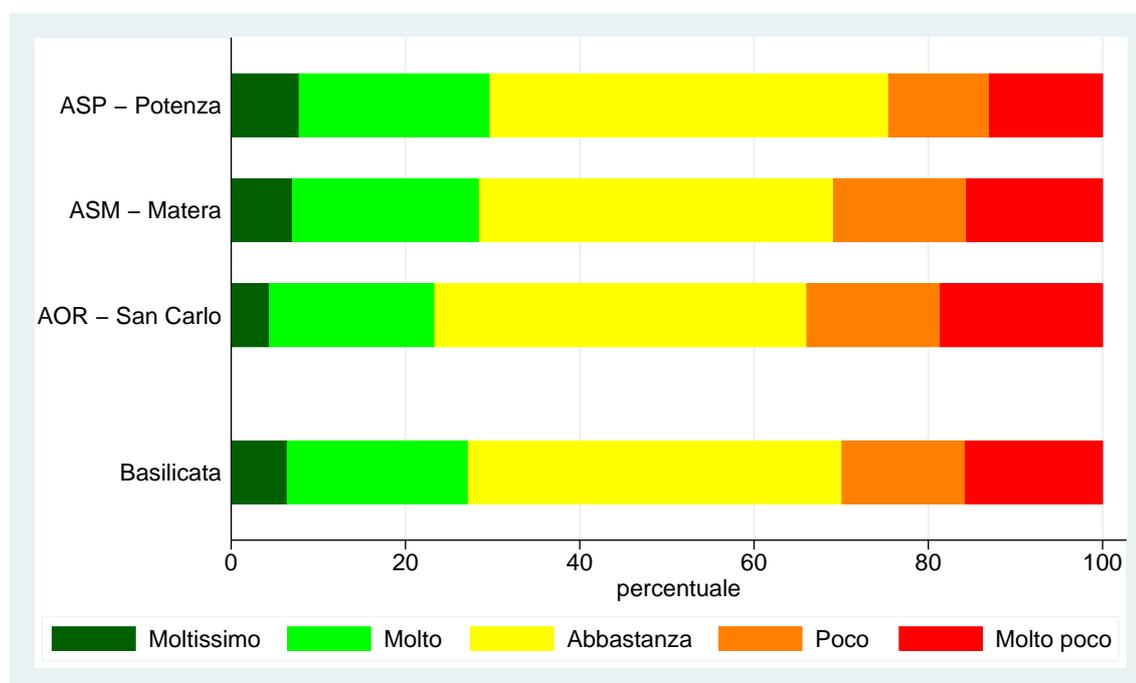
Durante la sua permanenza in Pronto Soccorso quanto dolore provava?



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
Reg. Basilicata	1362	9.4	3510	24.2	6340	43.6	2658	18.3	659	4.5	14529	100.0

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

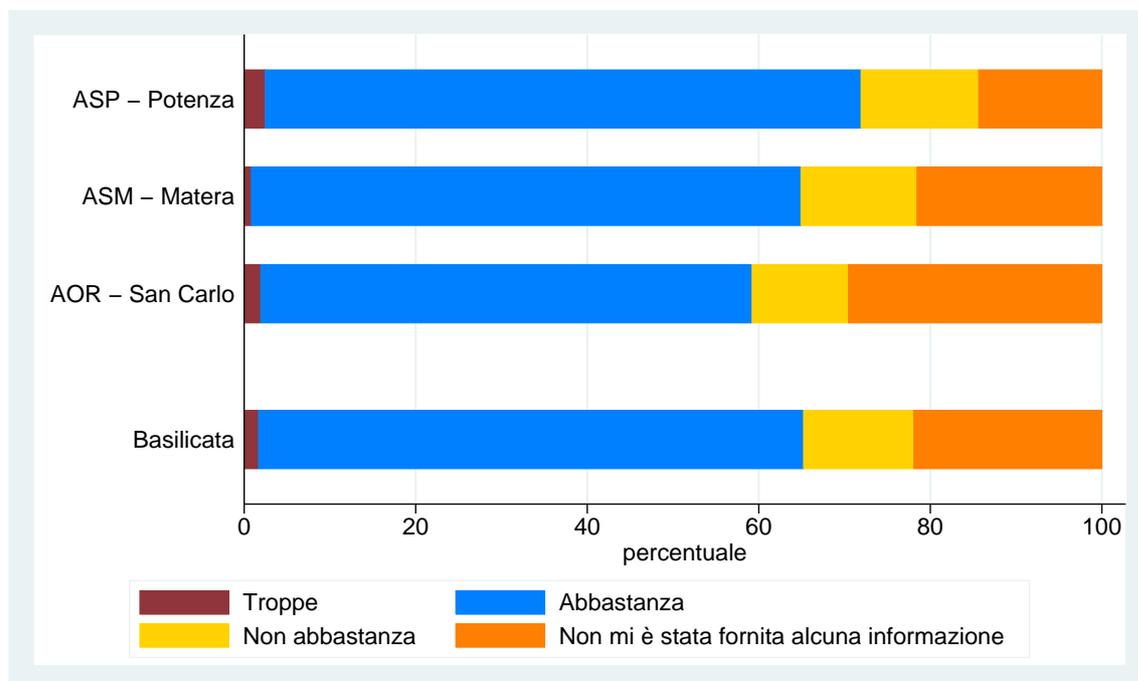
Pensa che il personale del Pronto Soccorso abbia fatto quanto possibile per controllare/attenuare il dolore (p.es.: chiedendo periodicamente quali fossero le sue condizioni, o somministrando analgesici, o applicandole del ghiaccio ...)?



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
Reg. Basilicata	837	6.4	2701	20.8	5576	42.9	1840	14.1	2050	15.8	13004	100.0

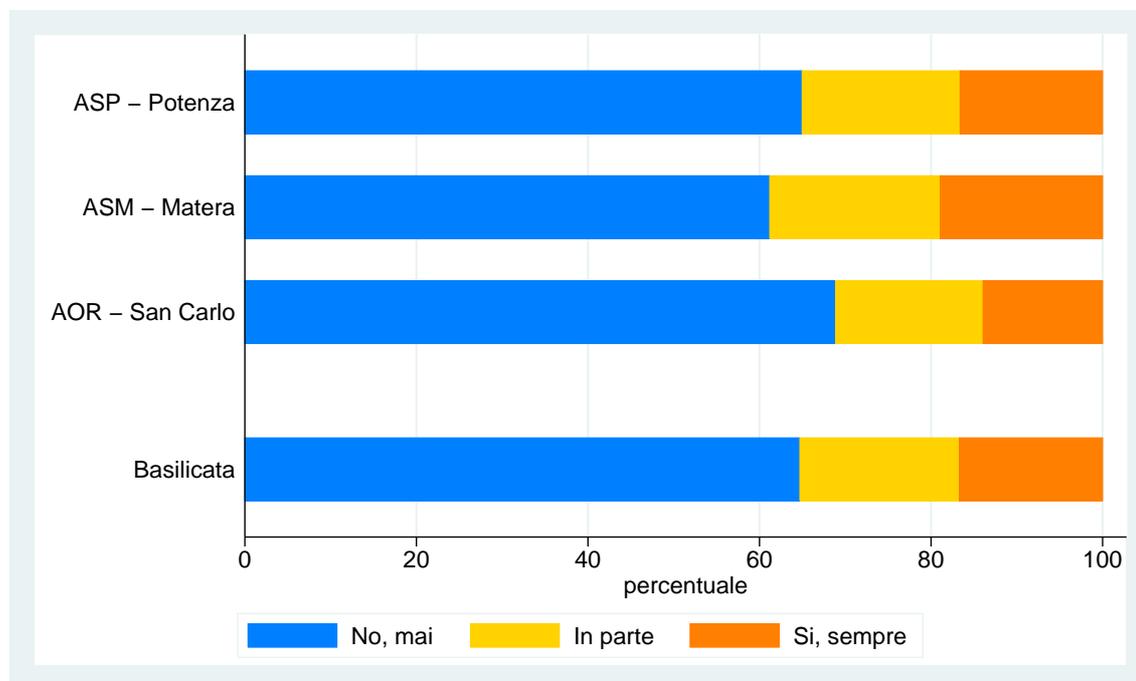
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di provare dolore. Sono escluse le risposte di coloro ai quali è stato spiegato che non era opportuno attenuare il dolore prima della visita

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
Reg. Basilicata	279	1.7	10623	63.6	2149	12.9	3665	21.9	16716	100.0

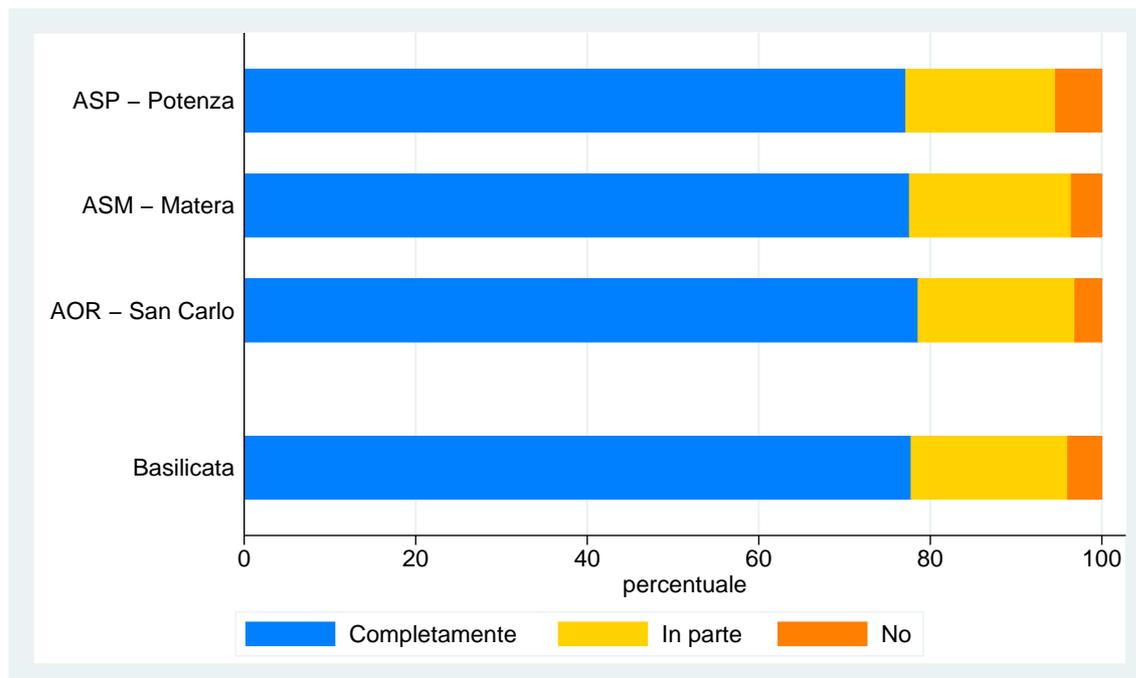
Il personale del Pronto Soccorso che l'ha seguita le ha dato informazioni discordanti sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti da fare?



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
Reg. Basilicata	7778	64.7	2238	18.6	2005	16.7	12021	100.0

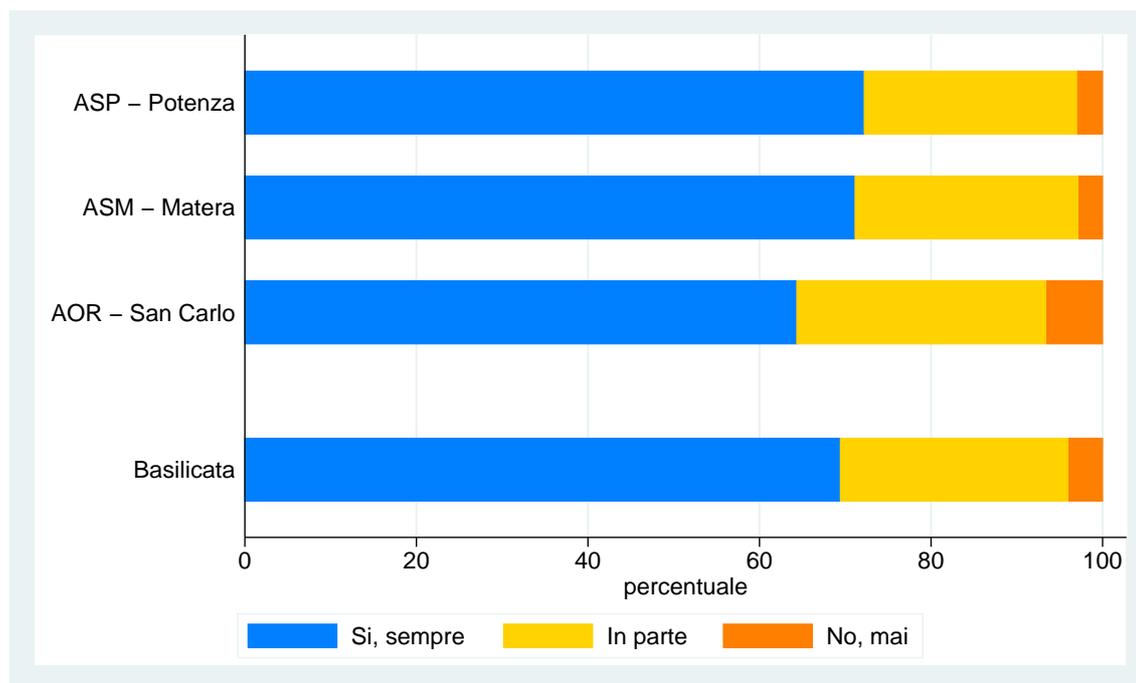
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di aver ricevuto informazioni

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
Reg. Basilicata	12263	77.8	2880	18.3	628	4.0	15771	100.0

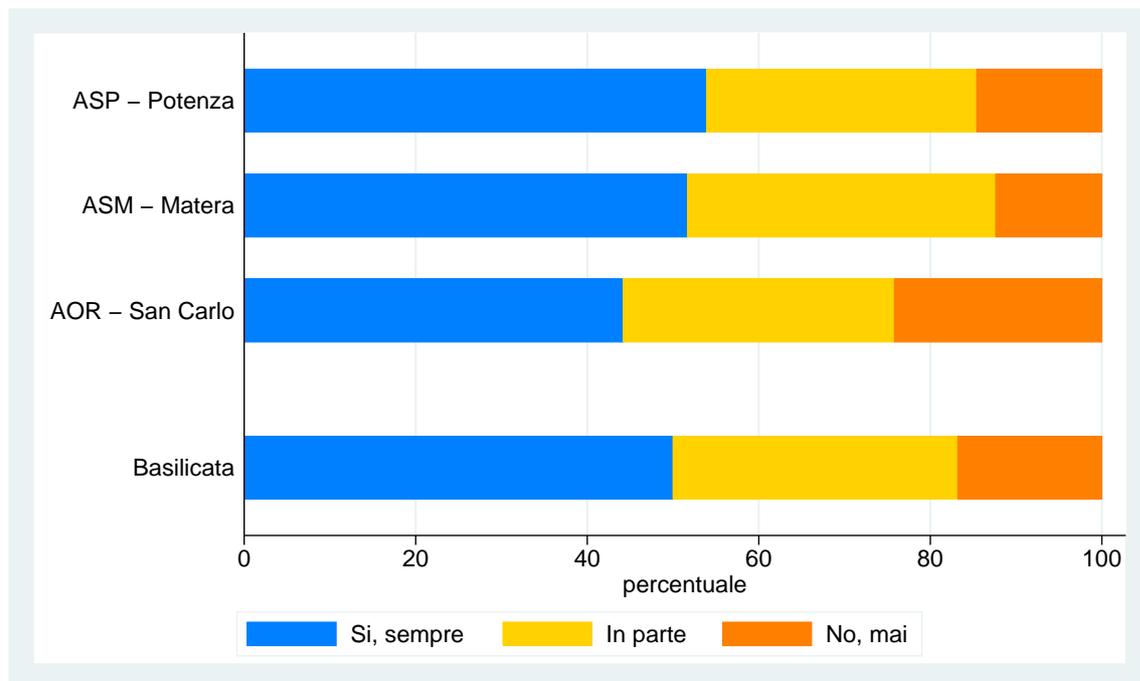
In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?



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
Reg. Basilicata	9662	69.4	3710	26.7	546	3.9	13917	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
Reg. Basilicata	8081	50.0	5365	33.2	2715	16.8	16161	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.

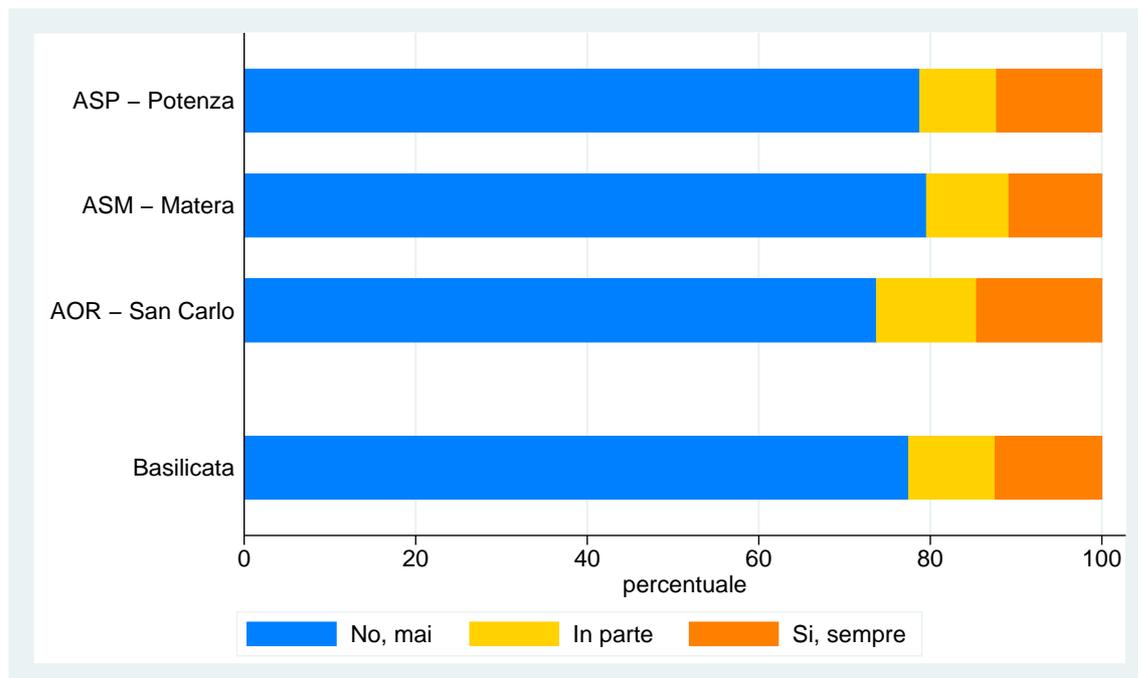
Howard J., Davis F., Pope C. Ruzek S. (1977), "Humanizing Health Care: the Implications of Technology, Centralization and Self-Care", *Medical Care*, XV, 5: 11-26.

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.

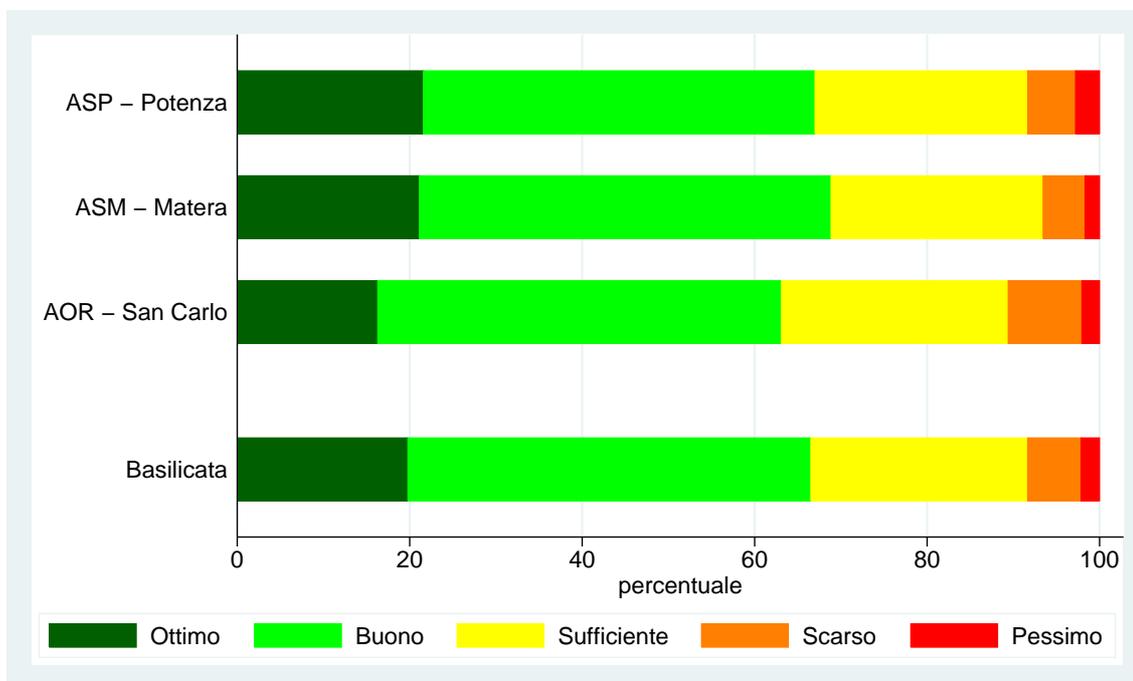
Williams S., Weinman J., Dale J. (1998), "Doctor-Patient Communication and Patient Satisfaction: a Review", *Family Practice*, 15: 480-492.

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
Reg. Basilicata	13407	77.5	1740	10.1	2154	12.5	17301	100.0

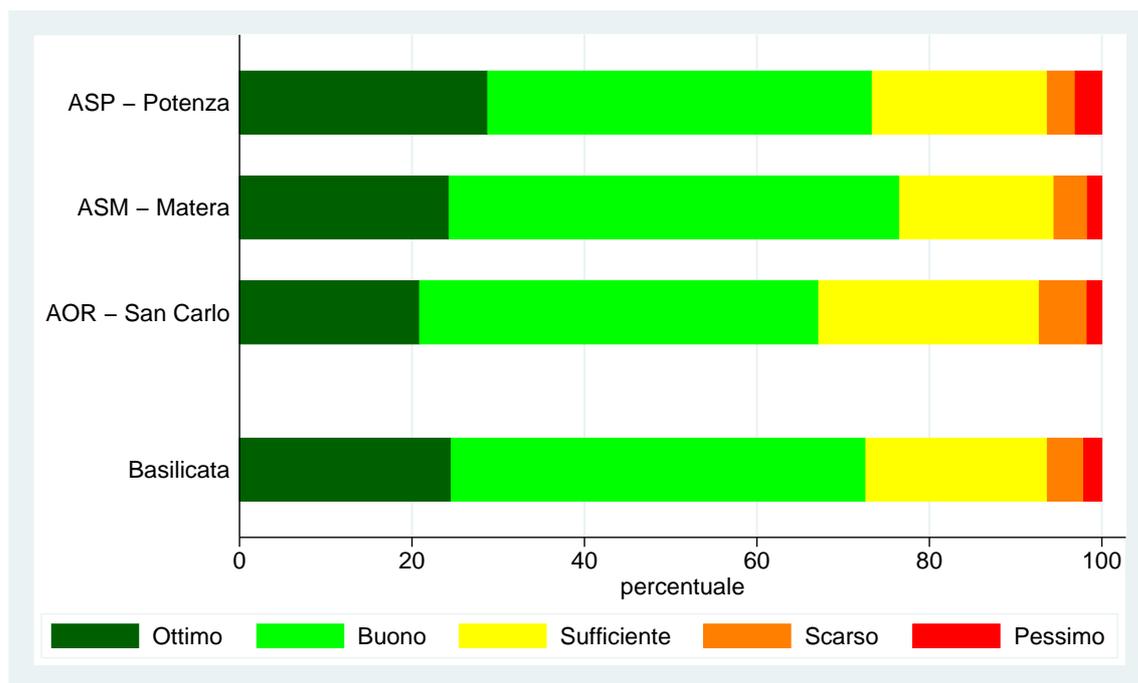
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dai medici?



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
Reg. Basilicata	3387	19.8	8002	46.7	4305	25.1	1066	6.2	364	2.1	17124	100.0

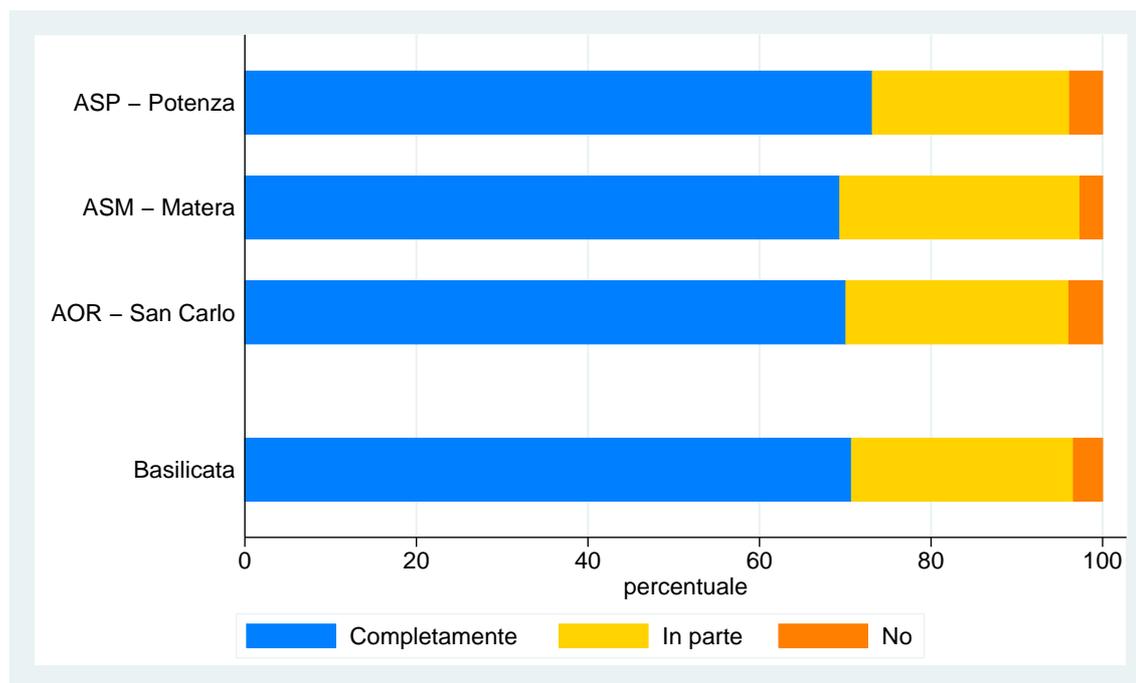
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver ricevuto informazioni

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



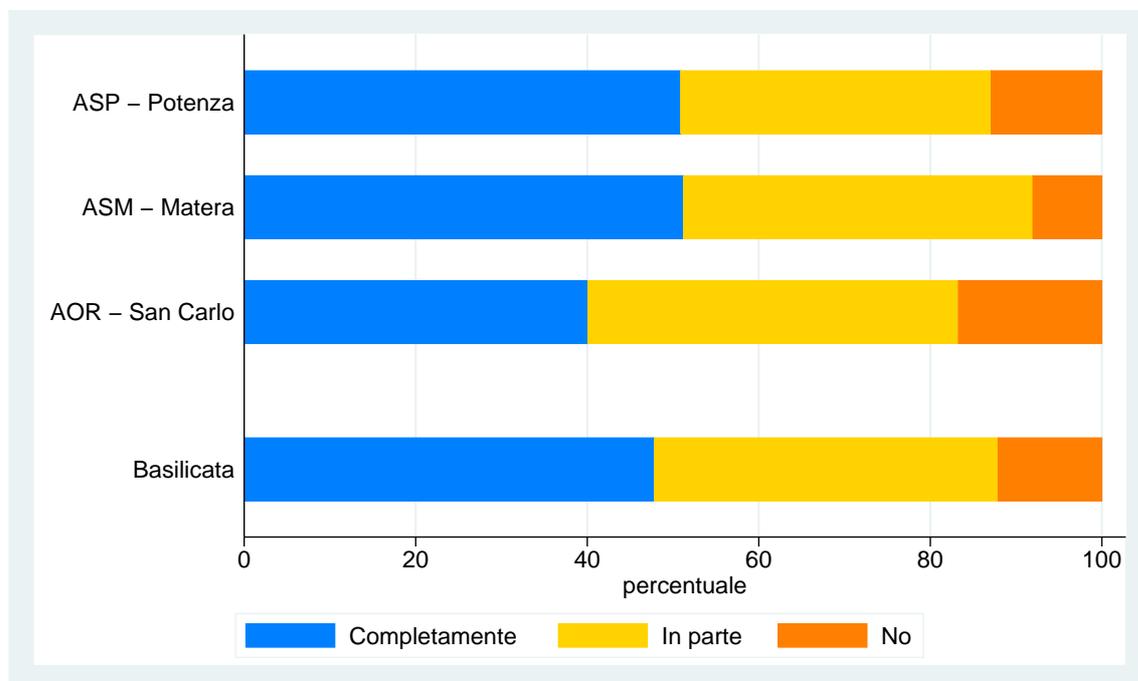
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1526	28.8	2365	44.6	1076	20.3	172	3.2	163	3.1	5303	100.0
ASM - Matera	1654	24.3	3559	52.3	1217	17.9	265	3.9	113	1.7	6808	100.0
AOR - San Carlo	1182	20.9	2620	46.3	1447	25.6	313	5.5	97	1.7	5659	100.0
Reg. Basilicata	4362	24.5	8544	48.1	3741	21.0	750	4.2	374	2.1	17770	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
Reg. Basilicata	12422	70.7	4545	25.9	597	3.4	17564	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
Reg. Basilicata	6820	47.8	5714	40.1	1726	12.1	14260	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

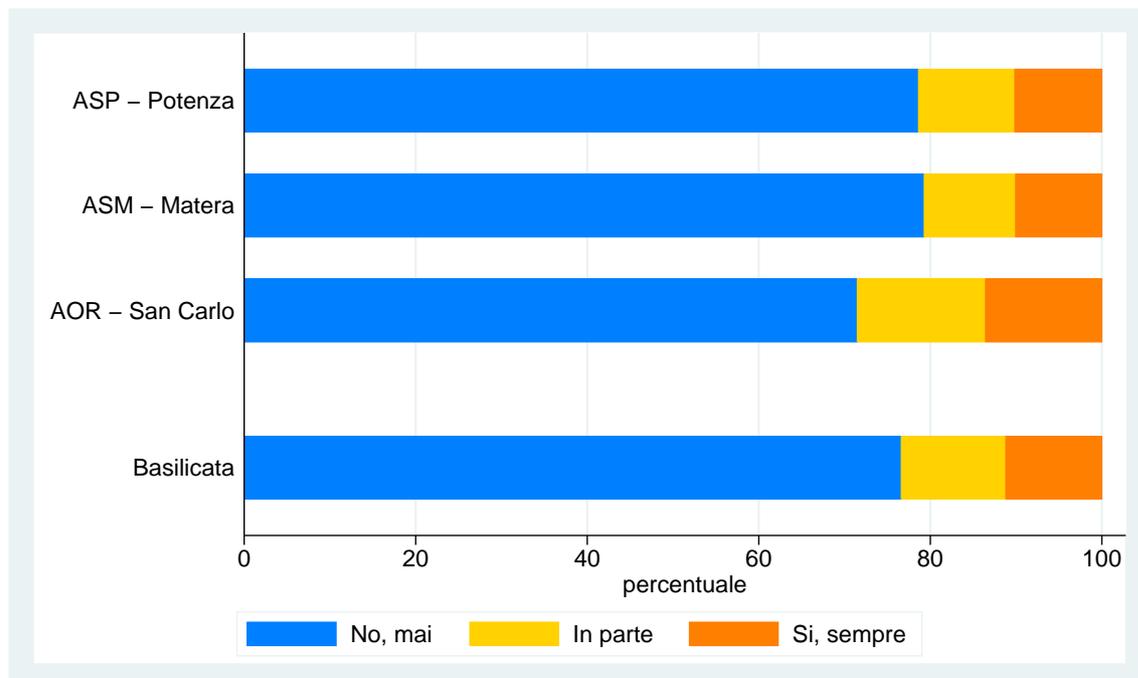
Johansson P., Oleni M., Fridlund B. (2002), "Patient Satisfaction with Nursing Care in the Context of Health Care: a Literature Study", *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16, 4: 337-344.

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.

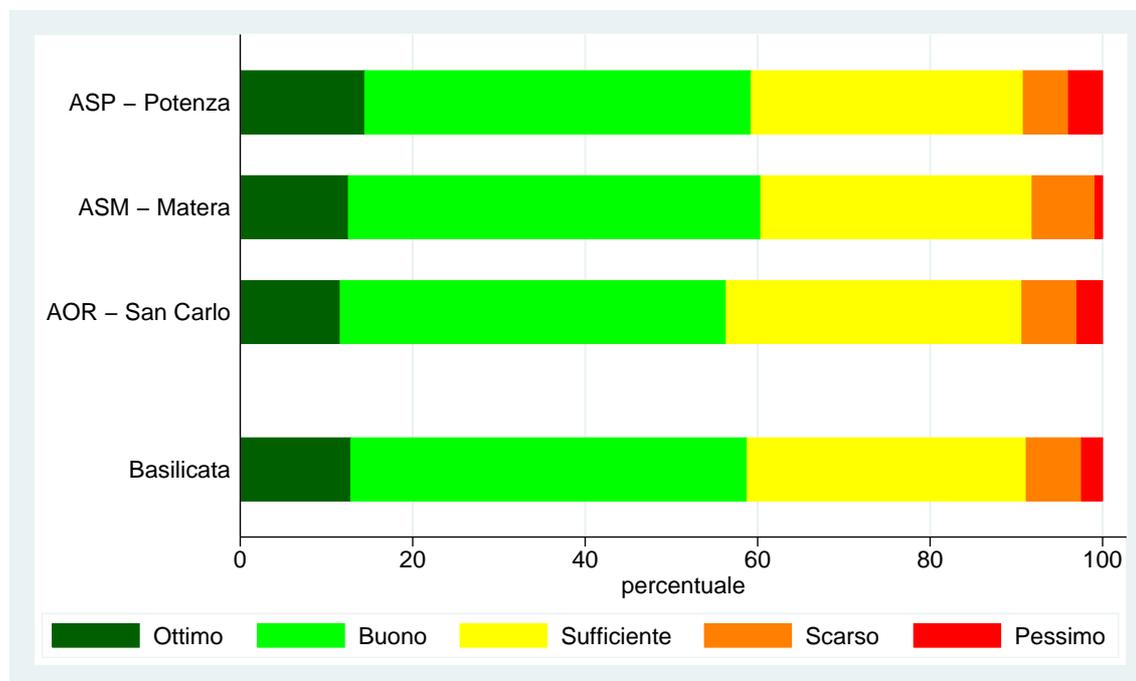
Williams S.A. (1997), "The Relationship of Patients' Perception of Holistic Nurse Caring to Satisfaction With Nursing Care", *Journal of Nursing Care Quality*, 11: 15-29.

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
Reg. Basilicata	13274	76.6	2111	12.2	1942	11.2	17327	100.0

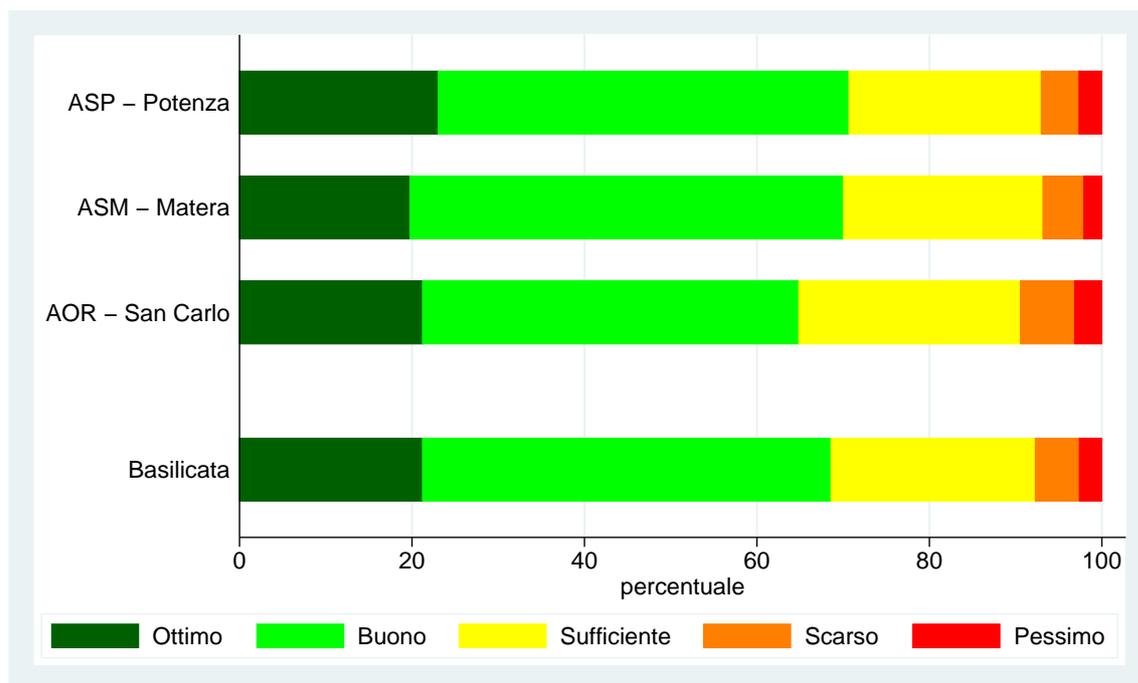
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dagli infermieri?



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
Reg. Basilicata	1903	12.8	6822	46.0	4799	32.3	951	6.4	363	2.4	14837	100.0

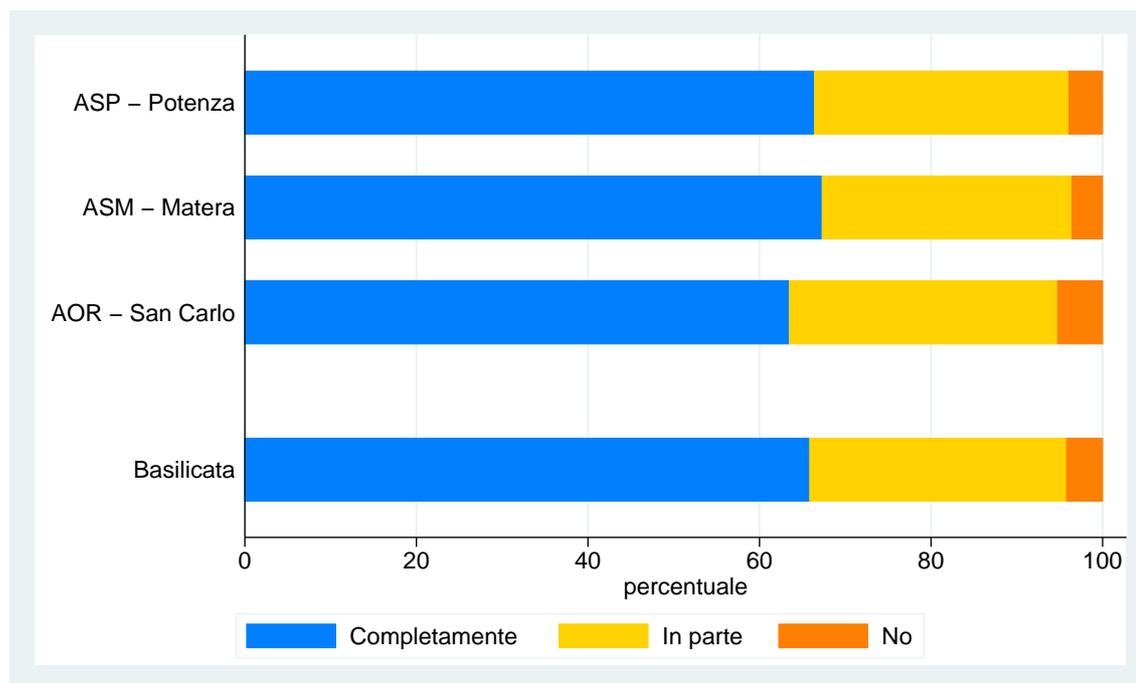
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver ricevuto informazioni

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



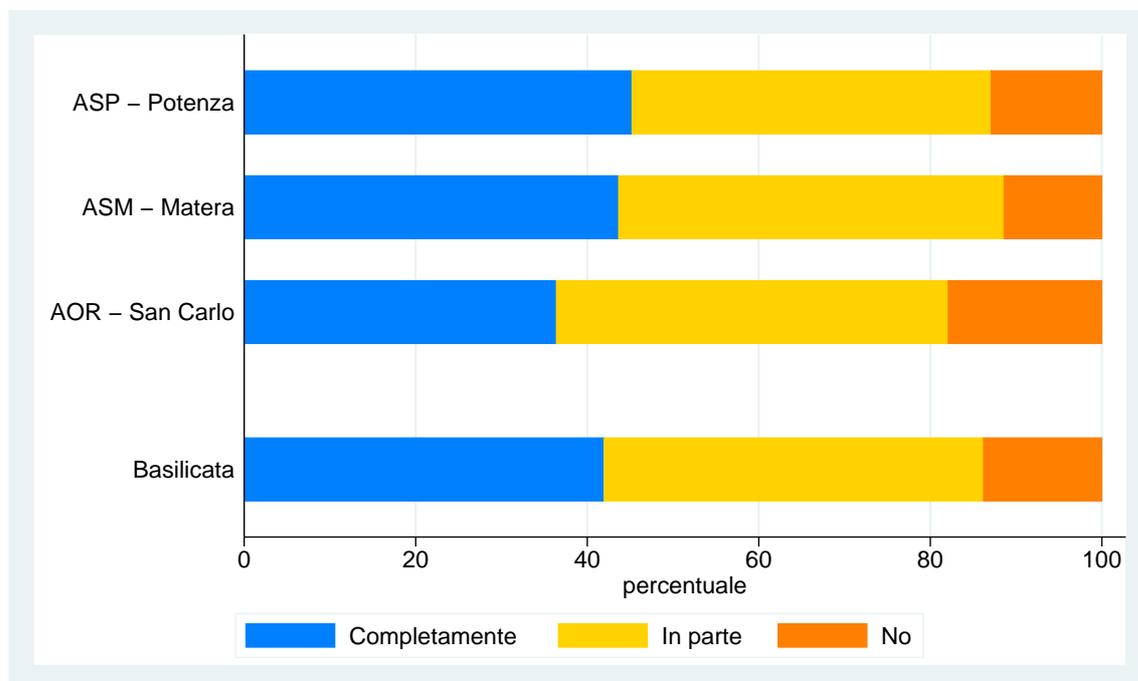
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1207	23.1	2490	47.6	1166	22.3	228	4.4	139	2.7	5231	100.0
ASM - Matera	1330	19.8	3385	50.3	1556	23.1	318	4.7	142	2.1	6732	100.0
AOR - San Carlo	1180	21.2	2429	43.6	1430	25.7	350	6.3	176	3.2	5564	100.0
Reg. Basilicata	3717	21.2	8304	47.4	4152	23.7	896	5.1	458	2.6	17527	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
Reg. Basilicata	11385	65.8	5182	30.0	724	4.2	17291	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
Reg. Basilicata	5703	42.0	6008	44.2	1875	13.8	13587	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 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?").

Riferimenti bibliografici

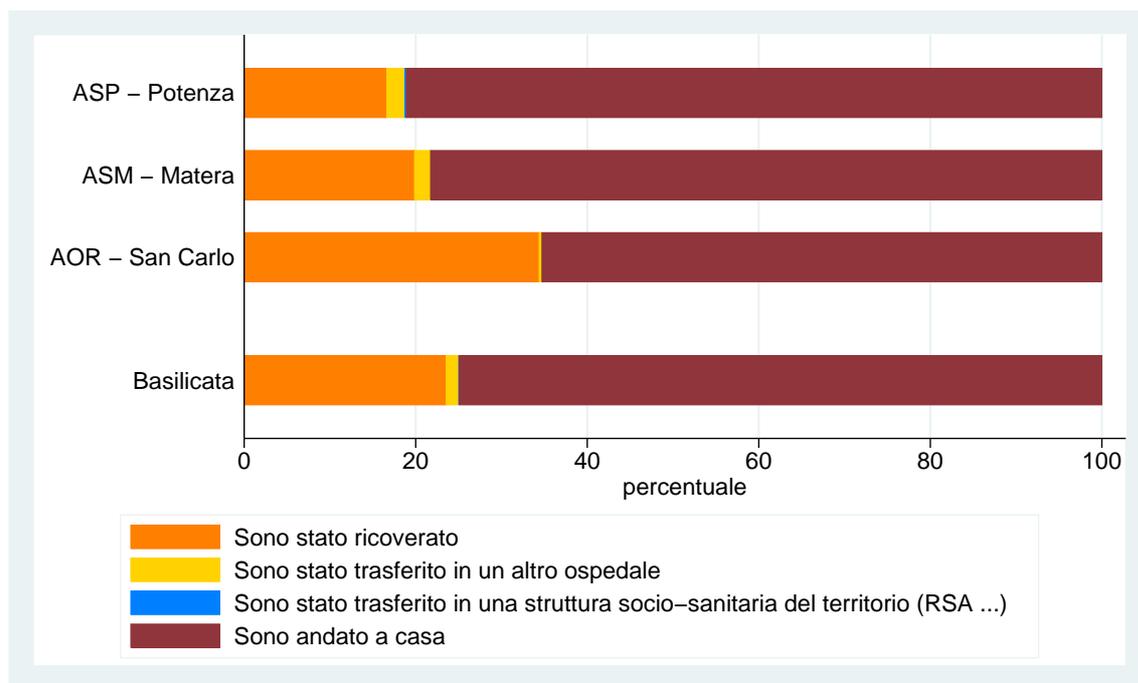
Henderson A., Zernike W. (2001), "A Study of the Impact of Discharge Information for Surgical Patients", *Journal of Advanced Nursing*, 35, 3: 435-441.

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.

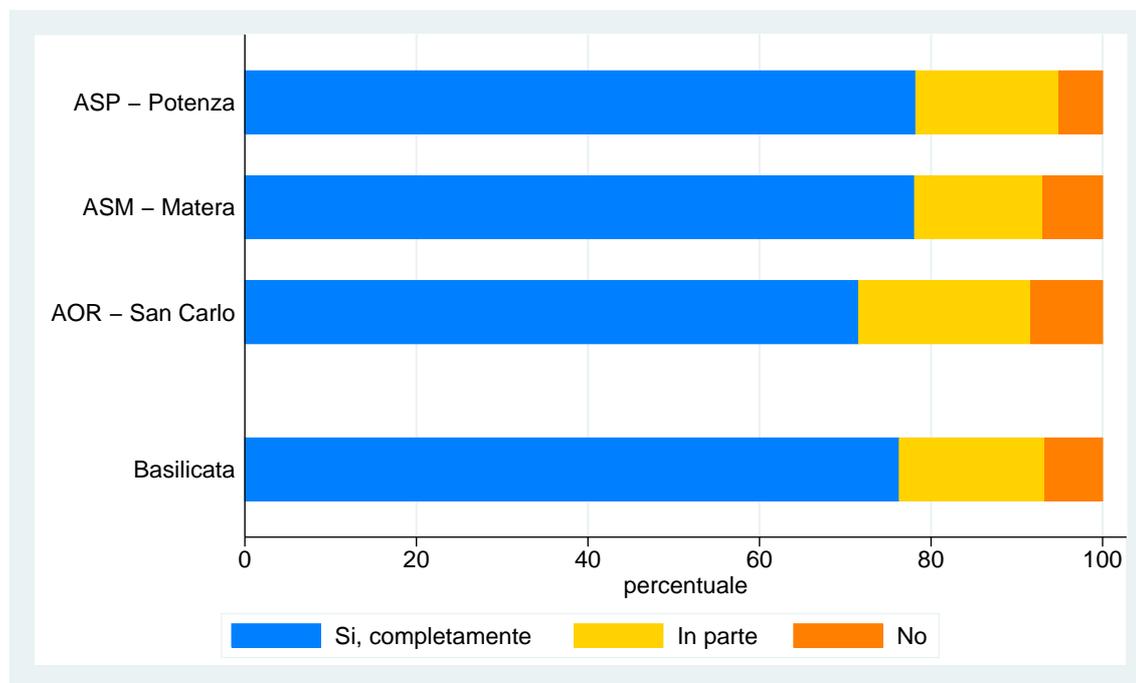
Thompson D.A., Yarnold P.R., Adams S.L. Spacone A.B. (1996), "How Accurate Are Waiting Time perceptions of Patients in the Emergency Department?", *Annals of Emergency Medicine*, 28, 6: 652-656.

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
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
Reg. Basilicata	4149	23.6	255	1.4	7	0.0	13189	74.9	17601	100.0

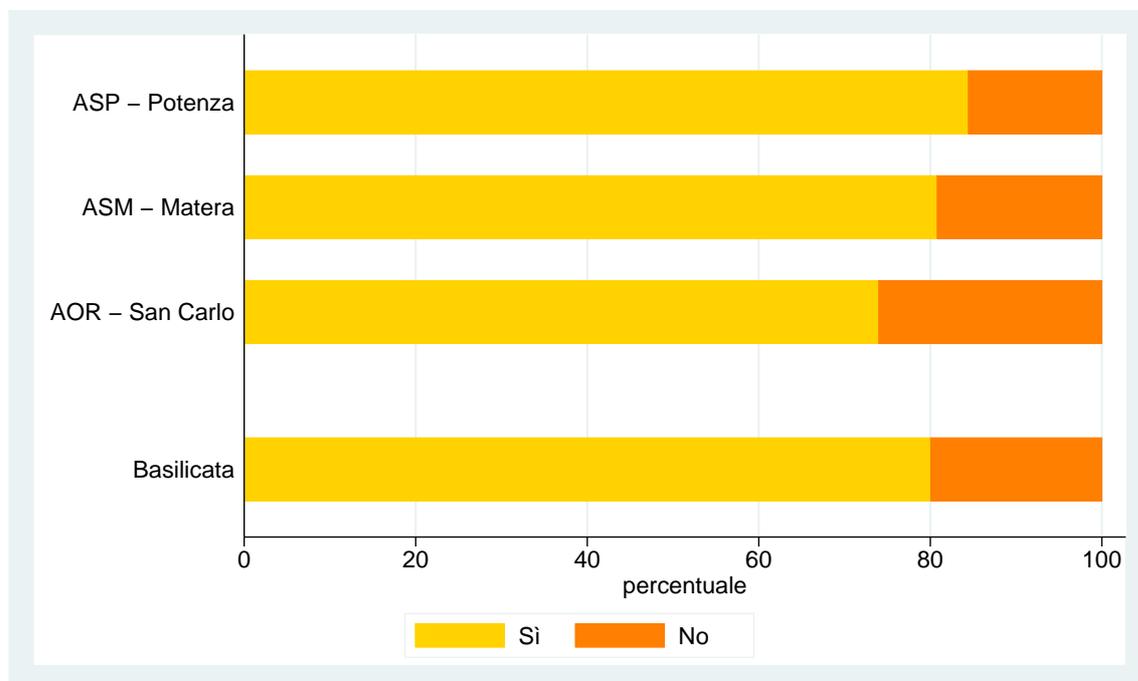
Prima dell'uscita dal Pronto Soccorso le sono state fornite informazioni sul comportamento da tenere a casa (farmaci, visite di controllo, alimentazione, etc.)?



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
Reg. Basilicata	9338	76.3	2078	17.0	824	6.7	12240	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

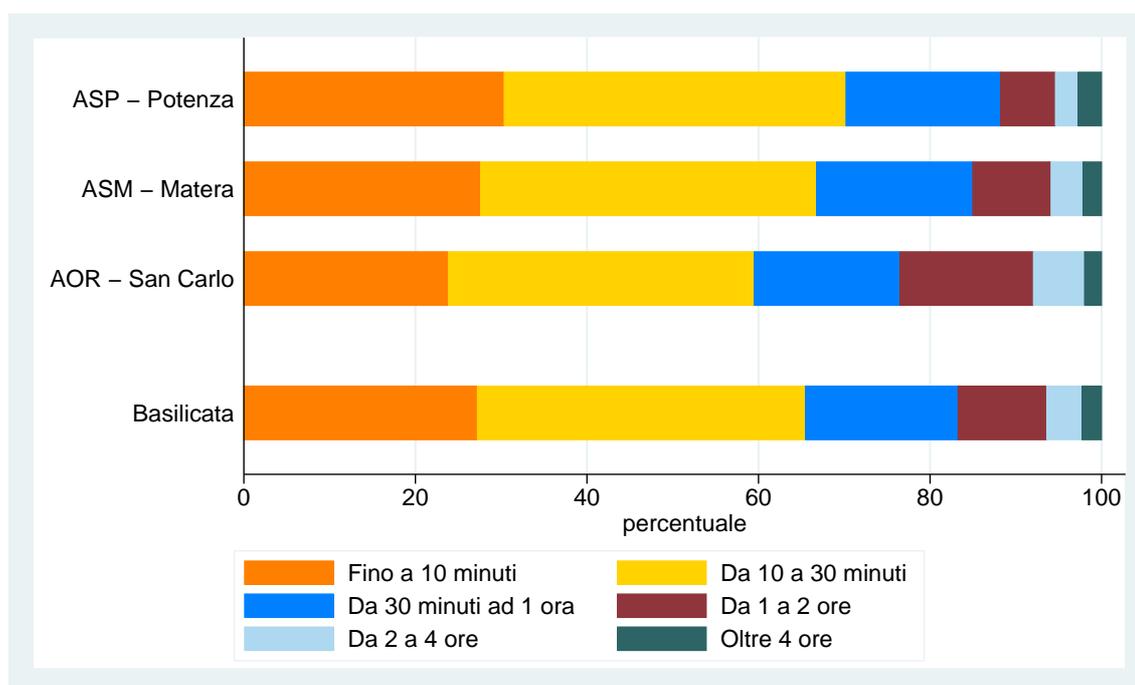
Le è stato comunicato a chi rivolgersi in caso di bisogno una volta lasciato il Pronto Soccorso?



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
Reg. Basilicata	7761	80.0	1935	20.0	9696	100.0

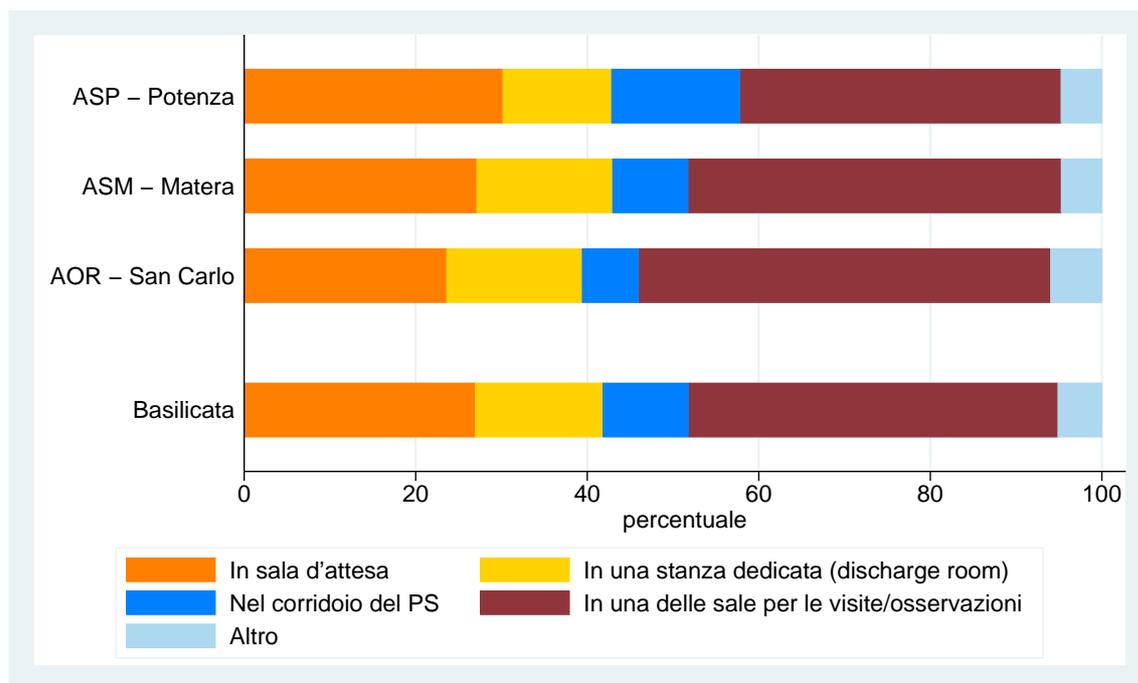
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di essere tornati a casa. Sono escluse le risposte di coloro che dichiarano che le informazioni non erano necessarie

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)?



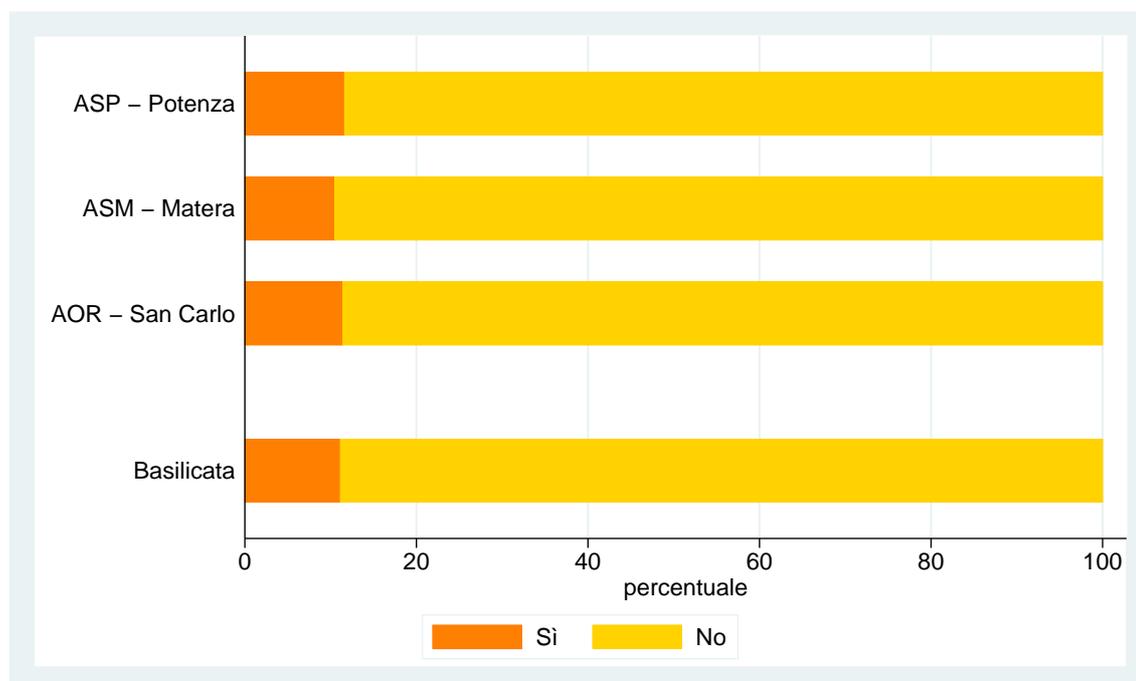
Azienda	Fino a 10 minuti		Da 10 a 30 minuti		Da 30 minuti ad 1 ora		Da 1 a 2 ore		Da 2 a 4 ore		Oltre 4 ore		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1505	30.3	1976	39.8	894	18.0	317	6.4	133	2.7	134	2.7	4959	100.0
ASM - Matera	1778	27.6	2524	39.2	1173	18.2	588	9.1	240	3.7	140	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
Reg. Basilicata	4541	27.2	6382	38.3	2965	17.8	1725	10.3	687	4.1	379	2.3	16679	100.0

Dove ha trascorso questo tempo prevalentemente?



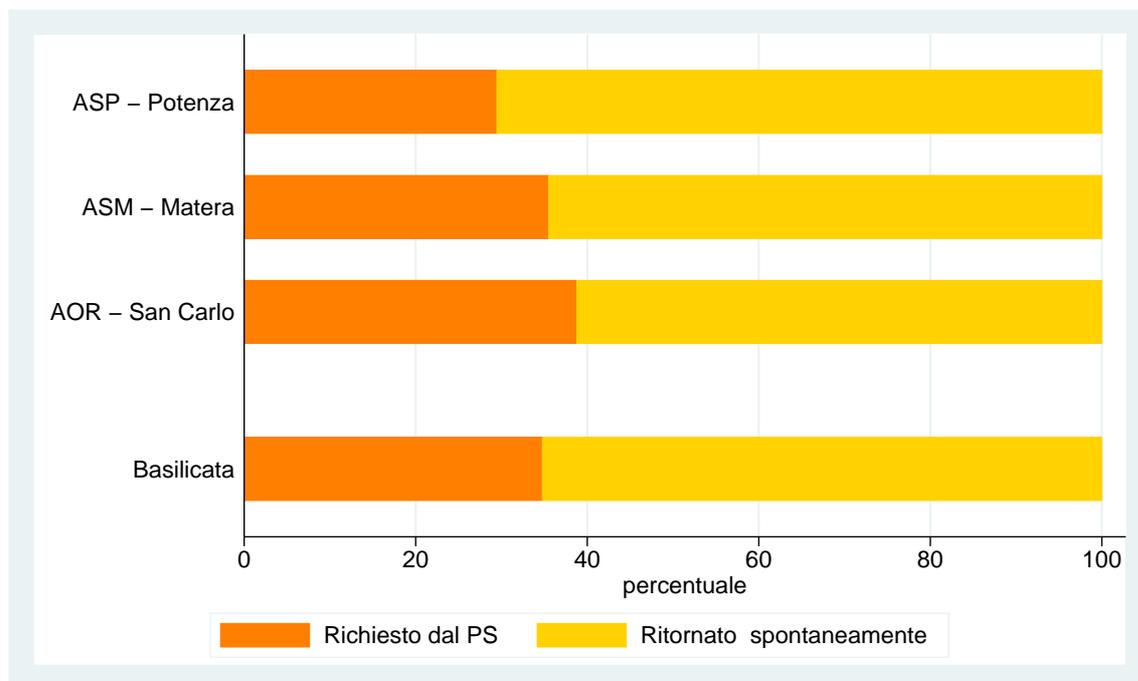
Azienda	In sala di attesa		In una stanza dedicata (discharge room)		Nel corridoio del PS		In una delle sale per le visite/osservazioni		Altro		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1518	30.2	638	12.7	758	15.1	1878	37.3	239	4.8	5032	100.0
ASM - Matera	1794	27.1	1048	15.8	589	8.9	2870	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
Reg. Basilicata	4536	27.0	2504	14.9	1692	10.1	7230	43.0	862	5.1	16823	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	Sì		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
Reg. Basilicata	1890	11.1	15088	88.9	16978	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
Reg. Basilicata	634	34.8	1189	65.2	1822	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.

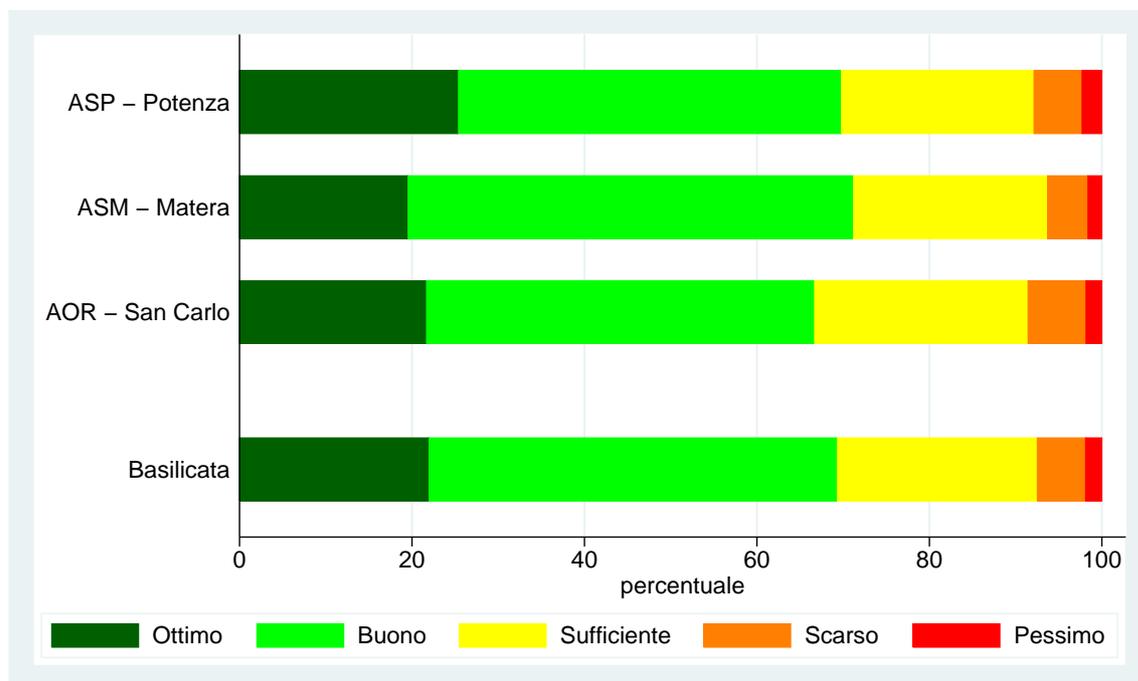
Marcacci L., Nuti S., Seghieri C. (2010), "Migliorare la soddisfazione in Pronto Soccorso: metodi per definire le strategie di intervento in Toscana", *Mecosan*, 74.

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.

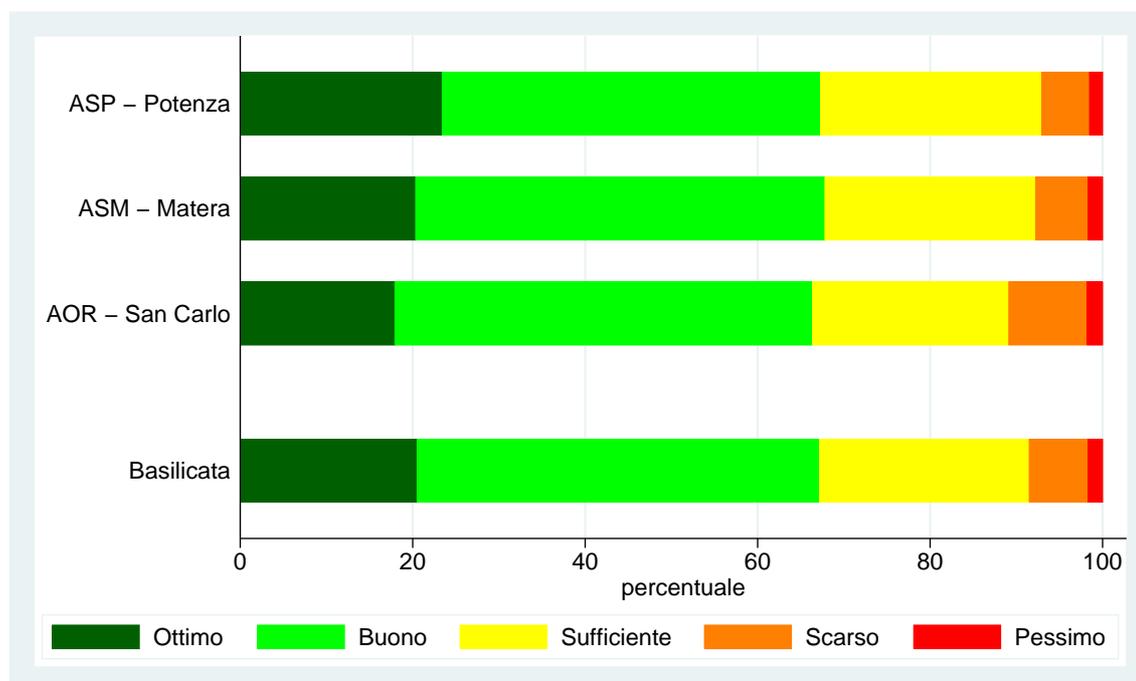
Yarnold P. R., Michelson E. A., Thompson D. A. et al. (1998), "Predicting Patient Satisfaction: a Study of Two Emergency Departments", *Journal of Behavioural Medicine*, 21:545-563.

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



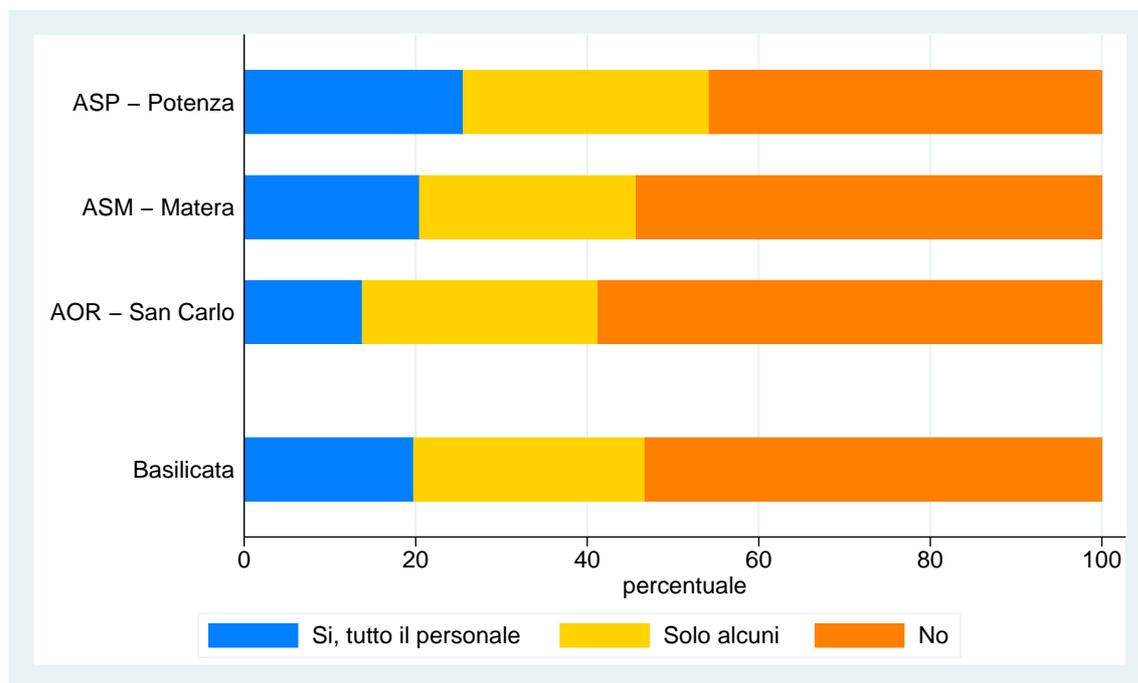
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1345	25.4	2354	44.4	1183	22.3	295	5.6	122	2.3	5300	100.0
ASM - Matera	1316	19.5	3478	51.7	1516	22.5	314	4.7	109	1.6	6734	100.0
AOR - San Carlo	1222	21.7	2536	45.0	1395	24.8	378	6.7	104	1.8	5636	100.0
Reg. Basilicata	3884	22.0	8369	47.4	4095	23.2	988	5.6	336	1.9	17670	100.0

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



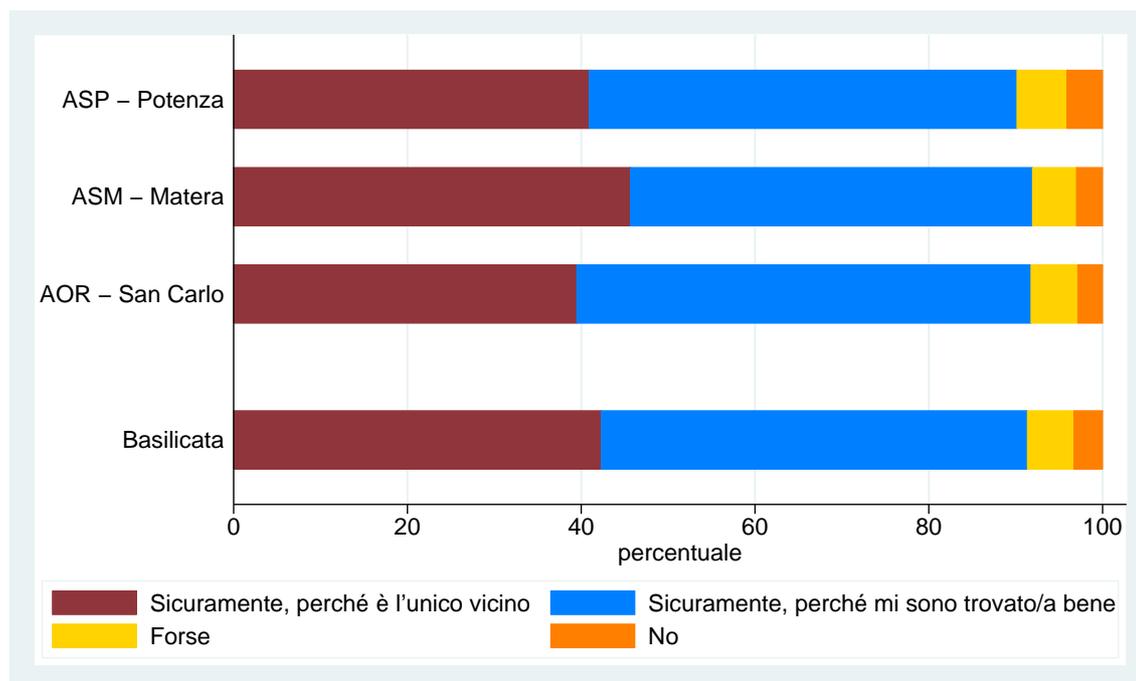
Azienda	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1219	23.4	2285	43.9	1336	25.7	287	5.5	79	1.5	5205	100.0
ASM - Matera	1373	20.3	3203	47.5	1651	24.5	411	6.1	112	1.7	6749	100.0
AOR - San Carlo	972	17.9	2623	48.4	1232	22.8	492	9.1	97	1.8	5416	100.0
Reg. Basilicata	3564	20.5	8111	46.7	4219	24.3	1190	6.8	287	1.7	17371	100.0

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



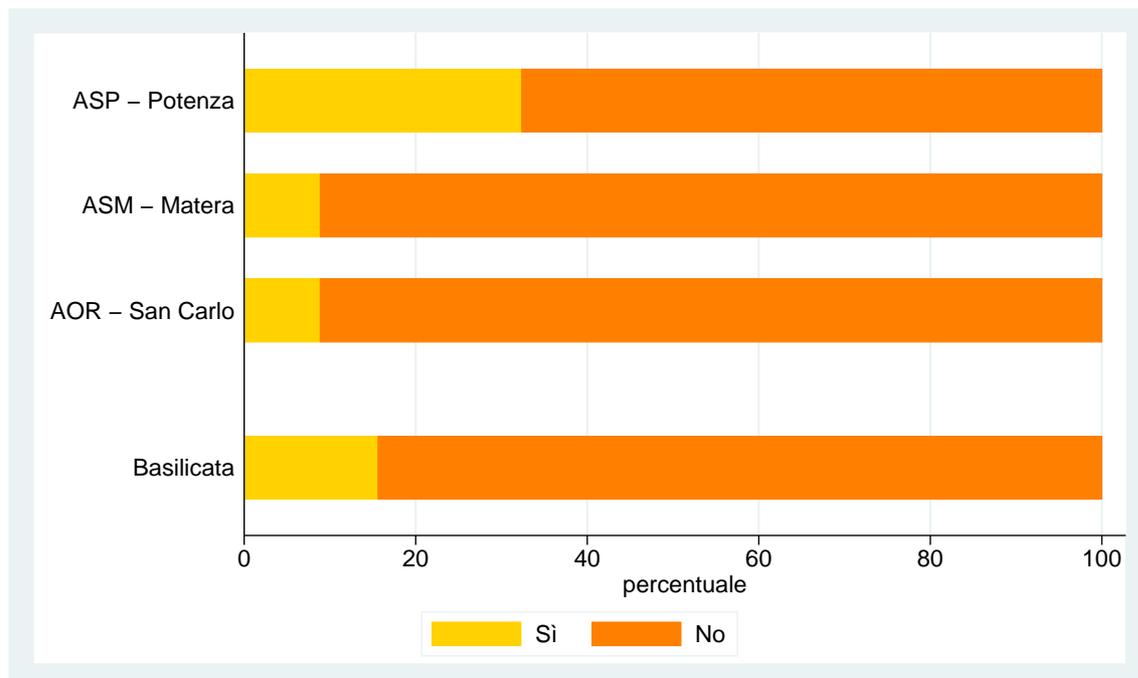
Azienda	Si, tutto il personale		Solo alcuni		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1138	25.5	1278	28.7	2040	45.8	4456	100.0
ASM - Matera	1199	20.4	1481	25.3	3183	54.3	5863	100.0
AOR - San Carlo	686	13.8	1368	27.5	2927	58.8	4982	100.0
Reg. Basilicata	3024	19.8	4128	27.0	8149	53.3	15301	100.0

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
Reg. Basilicata	7381	42.3	8562	49.1	937	5.4	573	3.3	17453	100.0

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

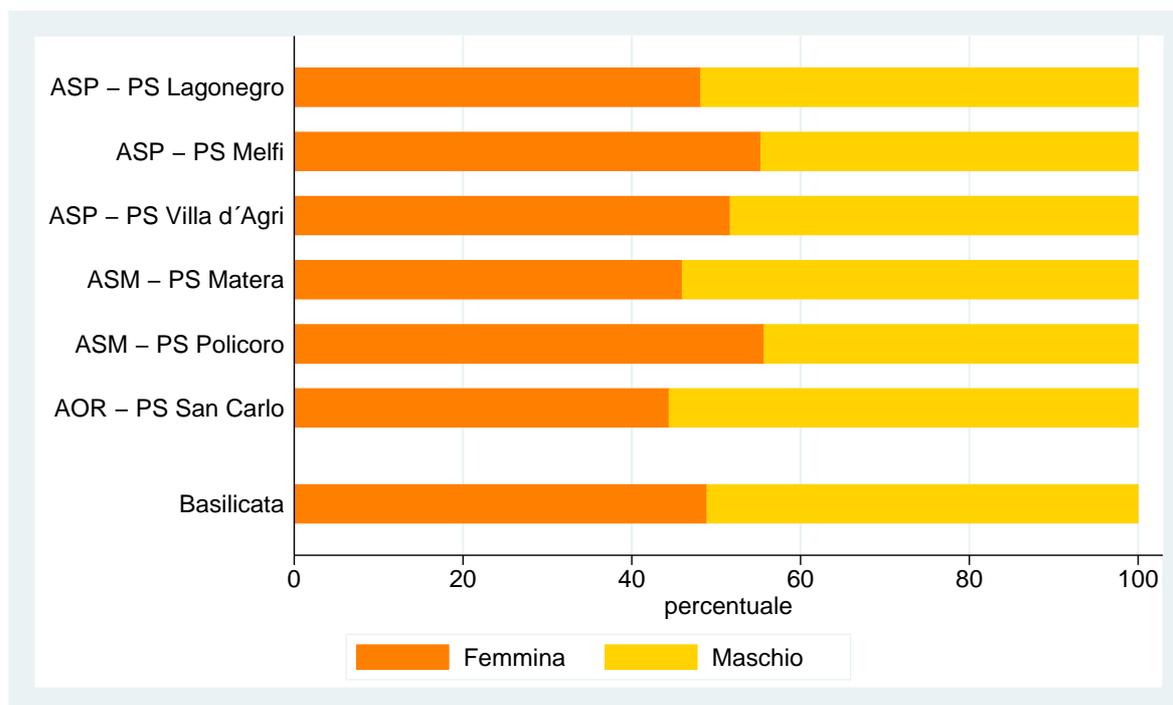


Azienda	Sì		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - Potenza	1422	32.4	2973	67.6	4395	100.0
ASM - Matera	523	8.9	5379	91.1	5902	100.0
AOR - San Carlo	445	8.9	4582	91.1	5028	100.0
Reg. Basilicata	2391	15.6	12934	84.4	15326	100.0

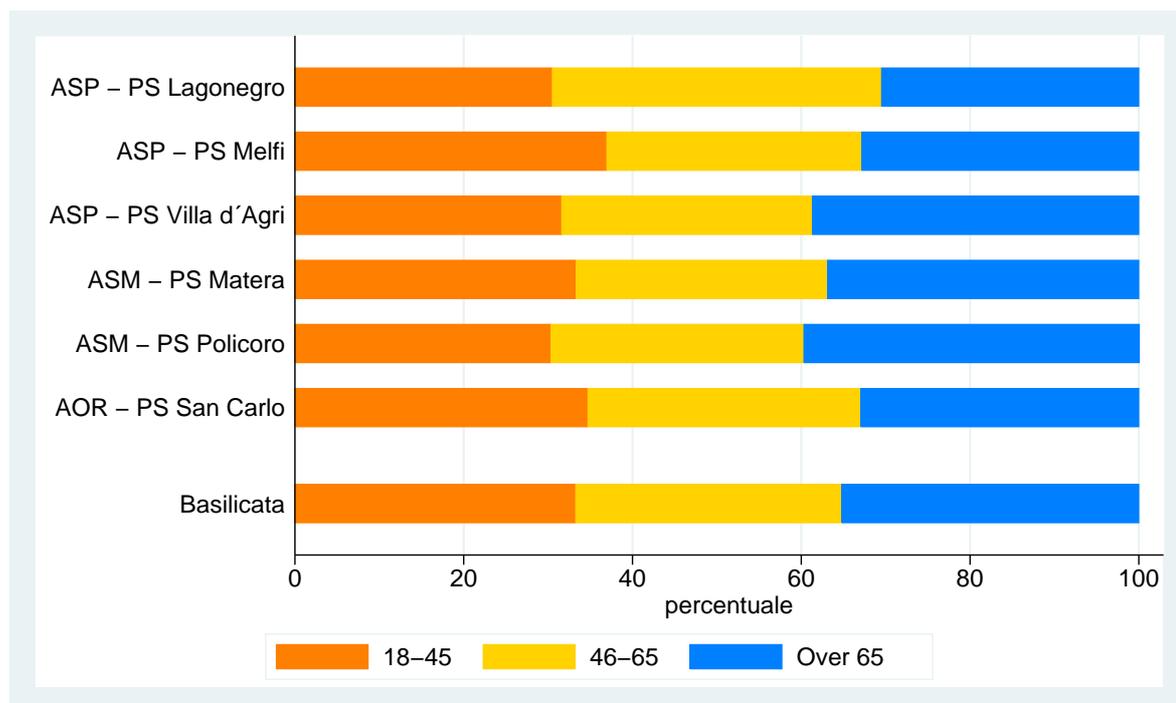
Report per singoli Pronto Soccorso

Caratteristiche socio demografiche e stato di salute

Sesso del rispondente:

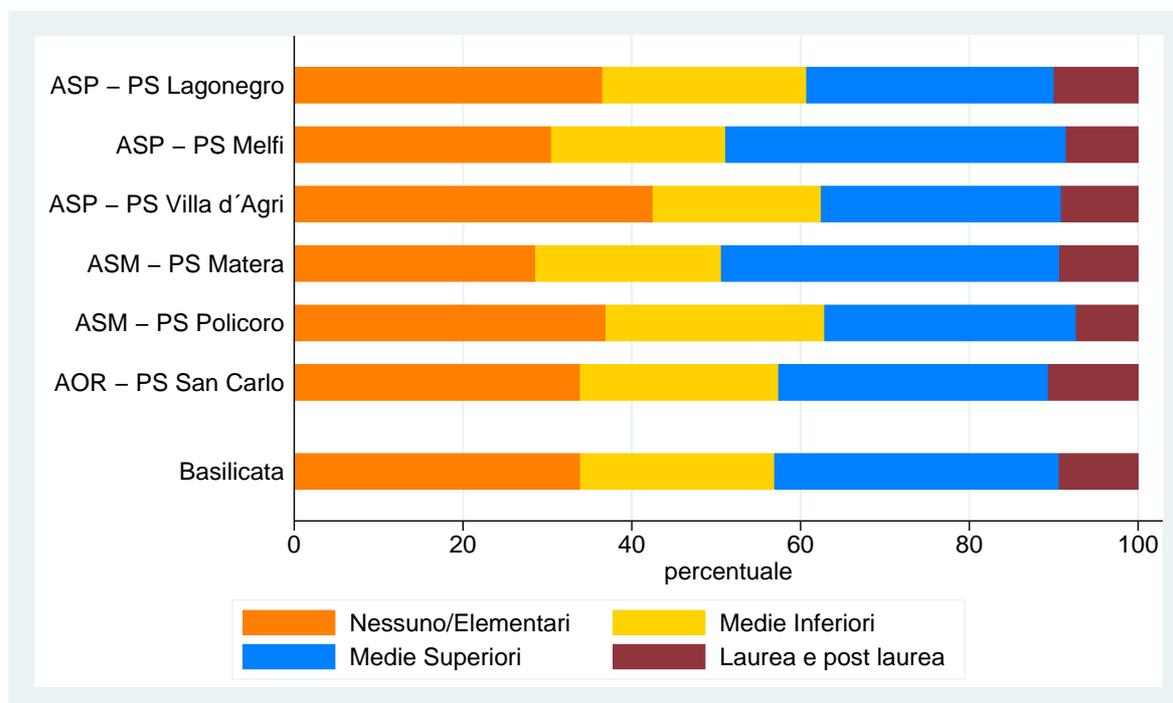


PS	Femmina		Maschio		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	834	48.2	898	51.8	1732	100.0
ASP - PS Melfi	1163	55.3	941	44.7	2104	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	815	51.7	762	48.3	1577	100.0
ASM - PS Matera	1740	46.0	2043	54.0	3783	100.0
ASM - PS Policoro	1650	55.7	1314	44.3	2964	100.0
AOR - PS San Carlo	2538	44.4	3175	55.6	5713	100.0
Reg. Basilicata	8741	48.9	9132	51.1	17873	100.0

Fascia d'età del rispondente:

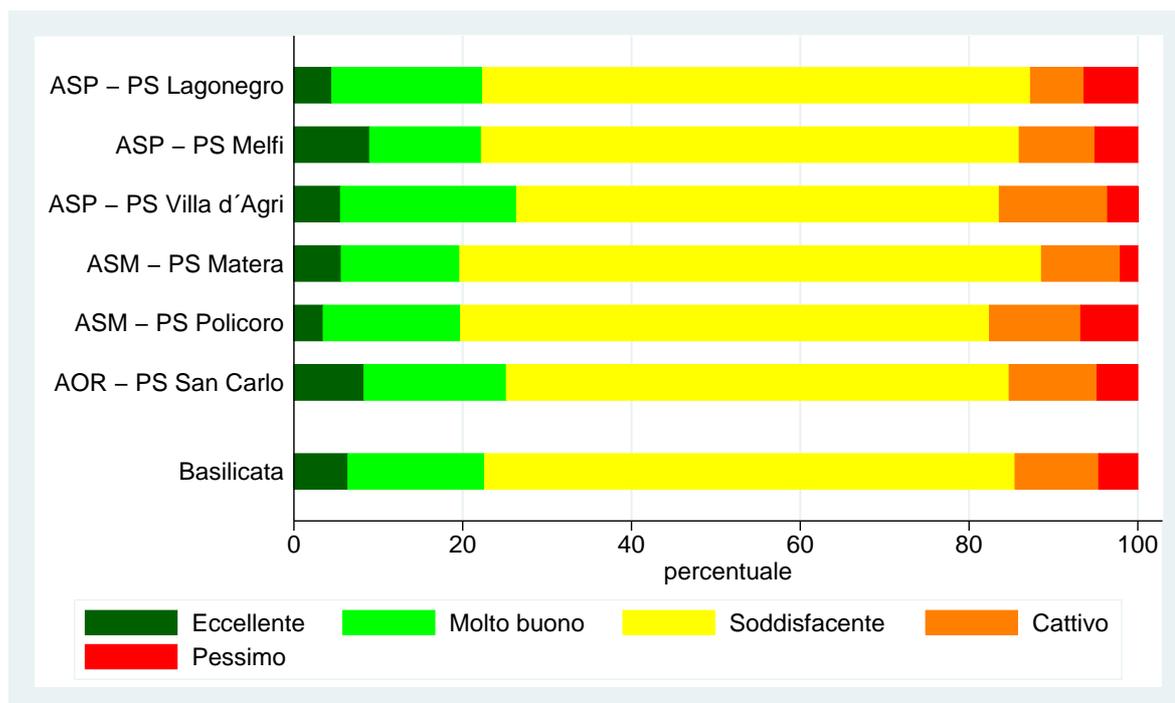
PS	18-45		46-65		Over 65		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	528	30.5	676	39.0	528	30.5	1732	100.0
ASP - PS Melfi	778	37.0	636	30.2	691	32.8	2104	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	499	31.6	468	29.7	610	38.7	1577	100.0
ASM - PS Matera	1279	33.3	1145	29.8	1416	36.9	3840	100.0
ASM - PS Policoro	930	30.4	917	29.9	1215	39.7	3062	100.0
AOR - PS San Carlo	2001	34.7	1865	32.4	1897	32.9	5764	100.0
Reg. Basilicata	6015	33.3	5707	31.6	6357	35.2	18079	100.0

Titolo di studio del rispondente:



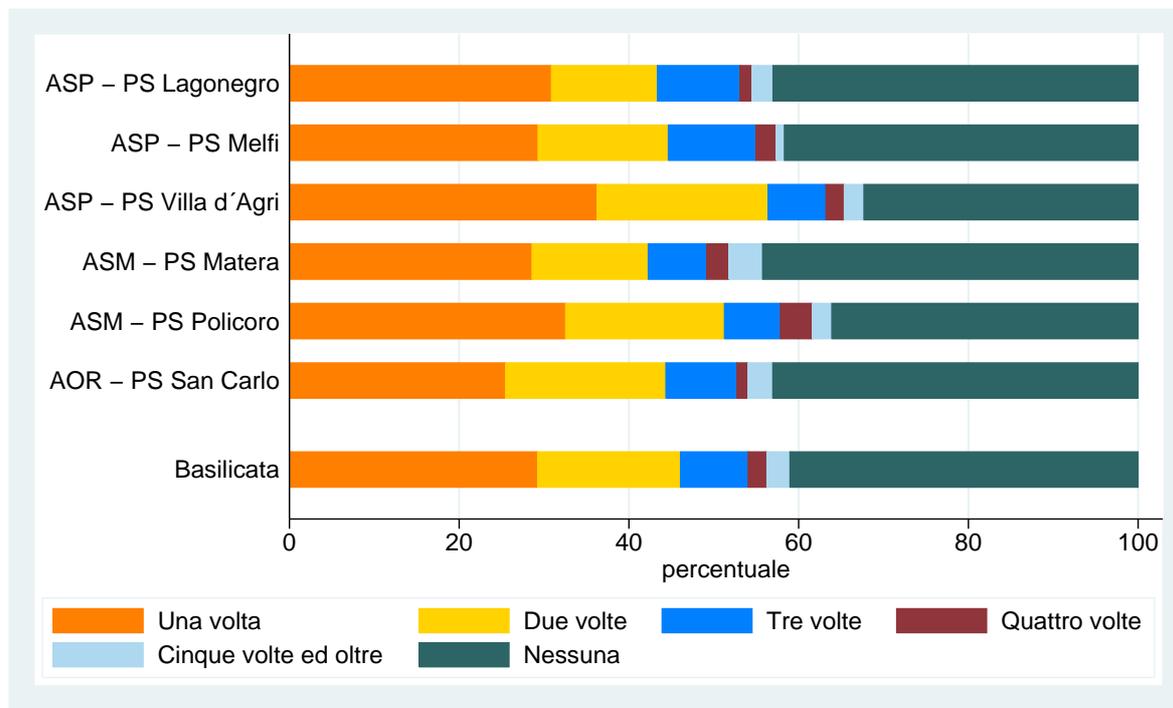
PS	Nessuno Elementari		Medie Inferiori		Medie Superiori		Laurea post laurea		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	633	36.6	419	24.2	508	29.3	173	10.0	1732	100.0
ASP - PS Melfi	641	30.5	435	20.7	848	40.3	179	8.5	2104	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	671	42.5	315	20.0	448	28.4	144	9.1	1577	100.0
ASM - PS Matera	1075	28.6	826	22.0	1506	40.1	349	9.3	3756	100.0
ASM - PS Policoro	1113	37.0	778	25.9	897	29.8	220	7.3	3009	100.0
AOR - PS San Carlo	1948	33.9	1351	23.5	1836	32.0	611	10.6	5746	100.0
Reg. Basilicata	6081	33.9	4124	23.0	6043	33.7	1675	9.3	17924	100.0

Come considera il suo stato di salute in questo momento?



PS	Eccellen- te		Molto buono		Soddisfa- cente		Cattivo		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	71	4.5	284	17.9	1031	64.9	101	6.4	101	6.3	1588	100.0
ASP - PS Melfi	177	9.0	262	13.2	1260	63.7	177	9.0	100	5.1	1976	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	82	5.5	312	20.9	854	57.2	192	12.8	53	3.6	1493	100.0
ASM - PS Matera	199	5.6	500	14.0	2451	68.9	332	9.3	74	2.1	3556	100.0
ASM - PS Policoro	98	3.5	461	16.3	1774	62.7	306	10.8	191	6.8	2829	100.0
AOR - PS San Carlo	449	8.3	911	16.9	3220	59.6	563	10.4	261	4.8	5404	100.0
Reg. Basilicata	1077	6.4	2729	16.2	10589	62.9	1671	9.9	780	4.6	16846	100.0

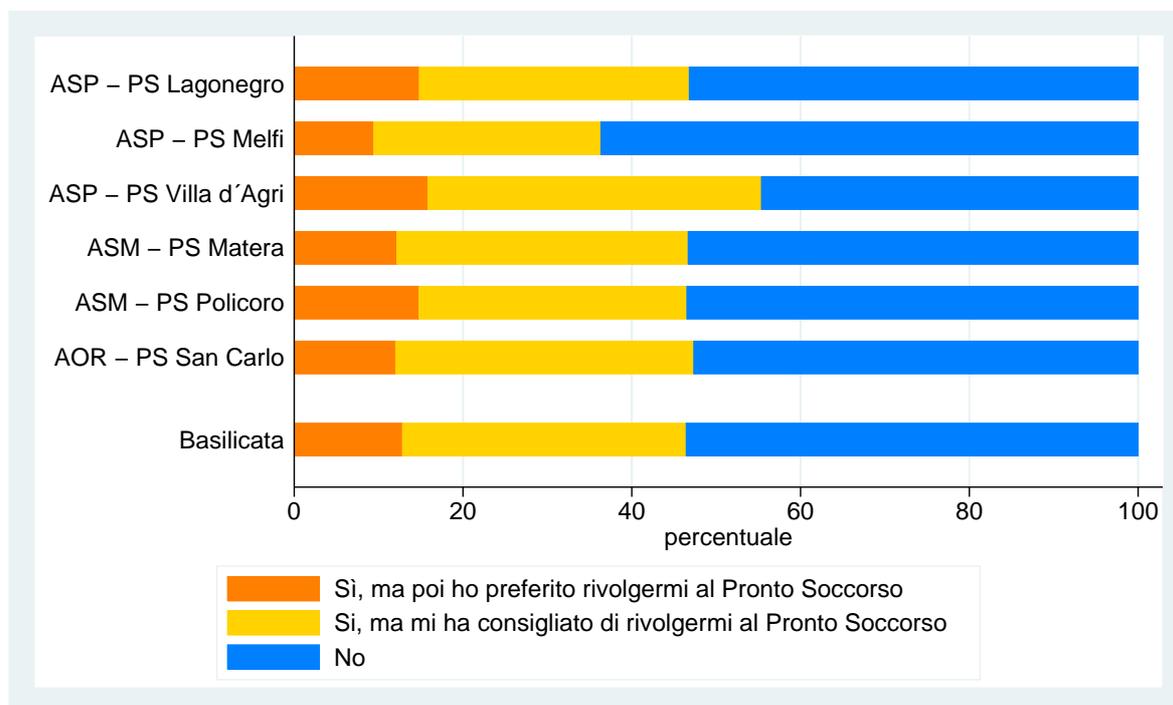
Quante volte si è recato al Pronto Soccorso (qualsiasi Pronto Soccorso) negli ultimi 12 mesi escluso l'accesso in oggetto?



PS	Una volta		Due volte		Tre volte		Quattro volte		Cinque volte ed oltre		Nessuna	Totale		
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%		No.	%	
ASP - PS Lagonegro	515	30.9	208	12.5	162	9.7	24	1.4	41	2.5	718	43.0	1668	100.0
ASP - PS Melfi	602	29.3	315	15.3	212	10.3	49	2.4	20	1.0	857	41.7	2055	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	564	36.2	313	20.2	106	6.8	34	2.2	36	2.3	503	32.3	1555	100.0
ASM - PS Matera	1088	28.6	522	13.7	262	6.9	101	2.6	150	3.9	1686	44.3	3810	100.0
ASM - PS Policoro	986	32.5	567	18.7	200	6.6	114	3.8	69	2.3	1094	36.1	3029	100.0
AOR - PS San Carlo	1449	25.5	1071	18.8	476	8.4	74	1.3	166	2.9	2447	43.1	5682	100.0
Reg. Basilicata	5203	29.2	2996	16.8	1418	8.0	396	2.2	482	2.7	7303	41.0	17799	100.0

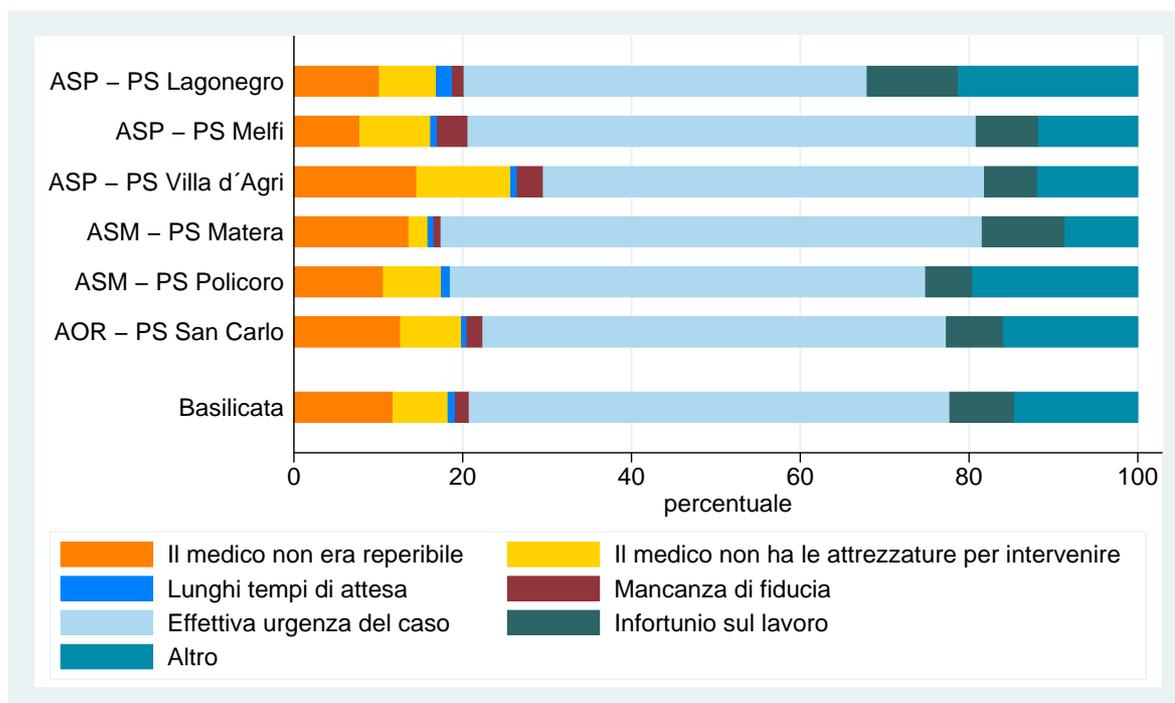
Accesso

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



PS	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 - PS Lagonegro	244	14.8	527	32.0	876	53.2	1647	100.0
ASP - PS Melfi	191	9.4	545	26.9	1289	63.7	2025	100.0
ASP - PS Villa d’Agri	248	15.8	617	39.5	697	44.6	1563	100.0
ASM - PS Matera	446	12.2	1264	34.5	1953	53.3	3663	100.0
ASM - PS Policoro	436	14.8	934	31.7	1574	53.5	2944	100.0
AOR - PS San Carlo	659	12.0	1935	35.3	2886	52.7	5481	100.0
Reg. Basilicata	2224	12.8	5823	33.6	9276	53.5	17322	100.0

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

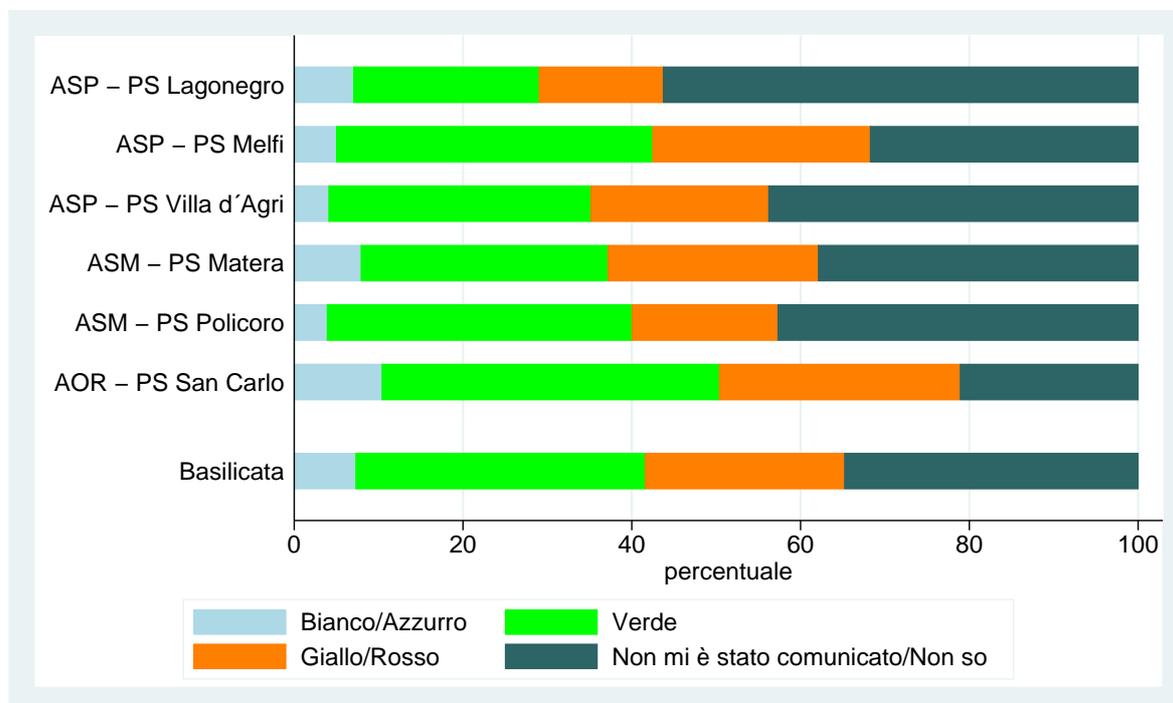


PS	R.1		R.2		R.3		R.4		R.5		R.6		R.7		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	89	10.1	59	6.8	17	1.9	12	1.4	418	47.8	95	10.8	186	21.2	876	100.0
ASP - PS Melfi	99	7.9	105	8.3	10	0.8	46	3.6	755	60.2	92	7.4	148	11.8	1254	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	101	14.6	77	11.2	5	0.7	21	3.1	362	52.3	43	6.3	82	11.9	692	100.0
ASM - PS Matera	264	13.6	44	2.2	14	0.7	16	0.8	1244	64.1	191	9.8	167	8.6	1939	100.0
ASM - PS Policoro	163	10.6	106	6.9	16	1.1	0	0.0	869	56.3	86	5.6	302	19.6	1542	100.0
AOR - PS 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
Reg. 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

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.

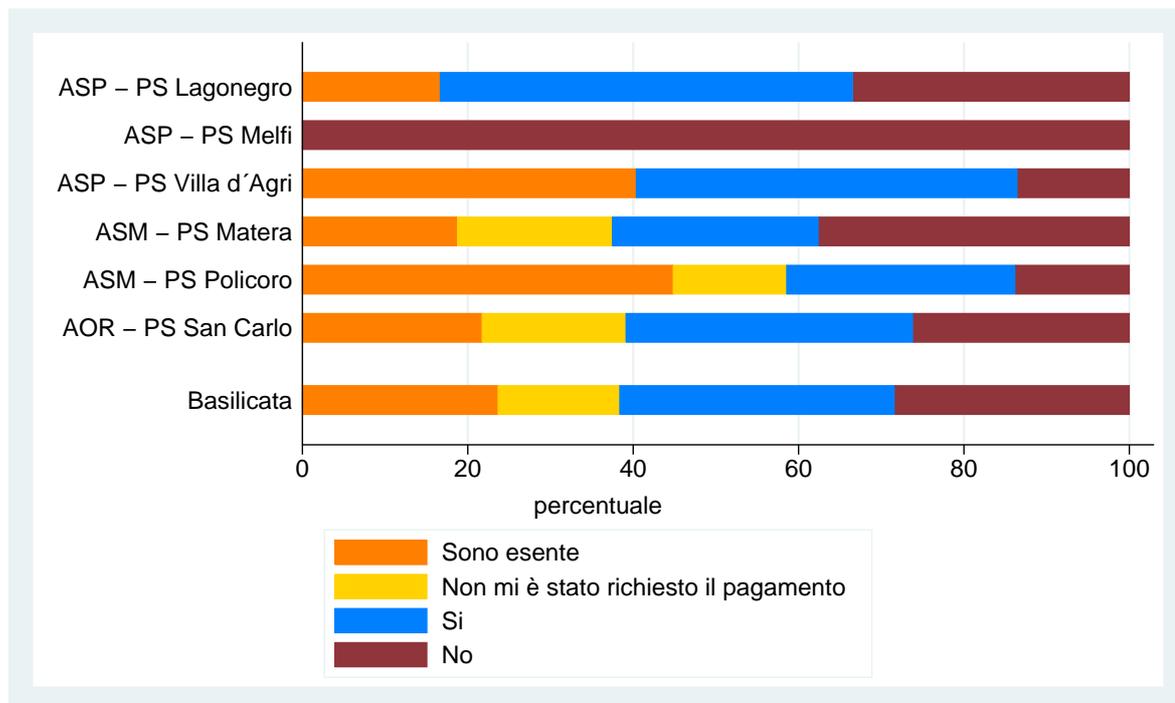
Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di non essersi rivolti al medico di famiglia

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



PS	Bianco/ azzurro		Verde		Giallo/ rosso		Non mi é stato comunicato/ non so		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	114	7.0	357	22.0	239	14.7	914	56.3	1625	100.0
ASP - PS Melfi	101	5.0	752	37.5	518	25.8	638	31.7	2009	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	62	4.1	470	31.1	319	21.1	663	43.8	1514	100.0
ASM - PS Matera	291	7.9	1072	29.3	914	24.9	1389	37.9	3665	100.0
ASM - PS Policoro	113	3.9	1045	36.1	501	17.3	1236	42.7	2895	100.0
AOR - PS San Carlo	581	10.4	2234	40.0	1594	28.5	1178	21.1	5588	100.0
Reg. Basilicata	1263	7.3	5932	34.3	4085	23.6	6017	34.8	17297	100.0

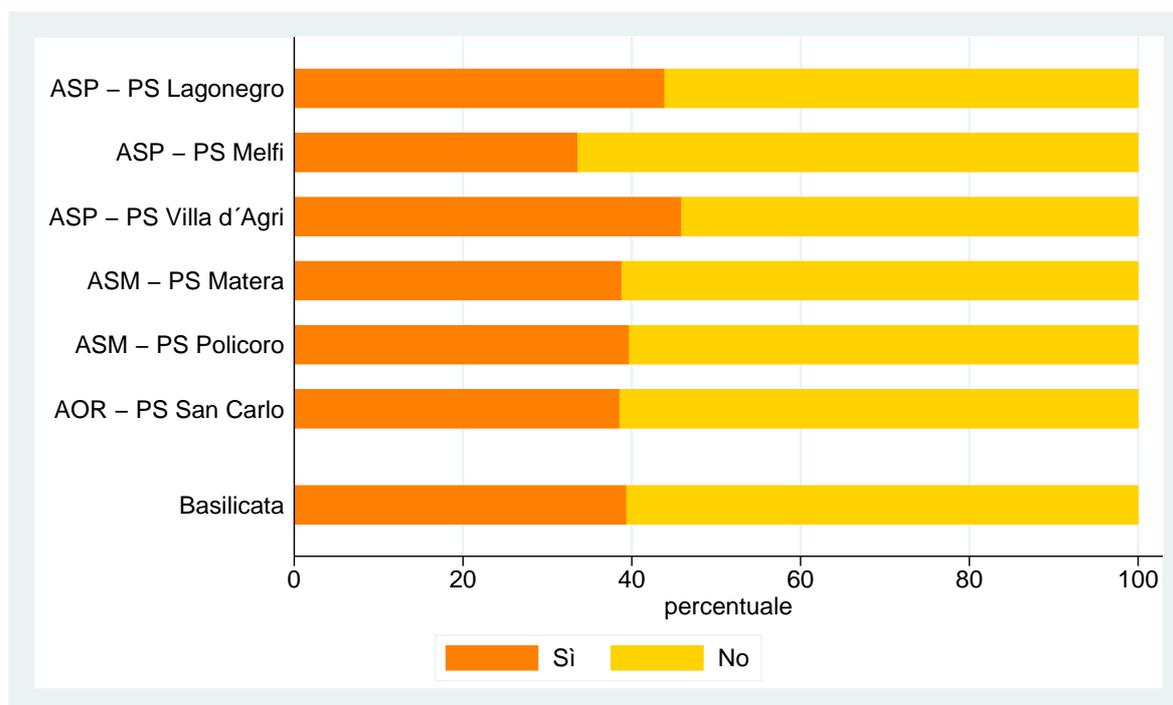
Ha pagato il ticket per l'assistenza ricevuta in Pronto Soccorso?



PS	Sono esente		Non mi è stato richiesto il pagamento		Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	17	16.7	0	0.0	50	50.0	34	33.3	101	100.0
ASP - PS Melfi	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	100.0	12	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	15	40.4	0	0.0	17	46.2	5	13.5	38	100.0
ASM - PS Matera	43	18.8	43	18.8	57	25.0	85	37.5	227	100.0
ASM - PS Policoro	52	44.8	16	13.7	32	27.7	16	13.7	117	100.0
AOR - PS San Carlo	114	21.7	91	17.4	182	34.8	137	26.1	524	100.0
Reg. Basilicata	241	23.7	150	14.7	339	33.3	288	28.3	1017	100.0

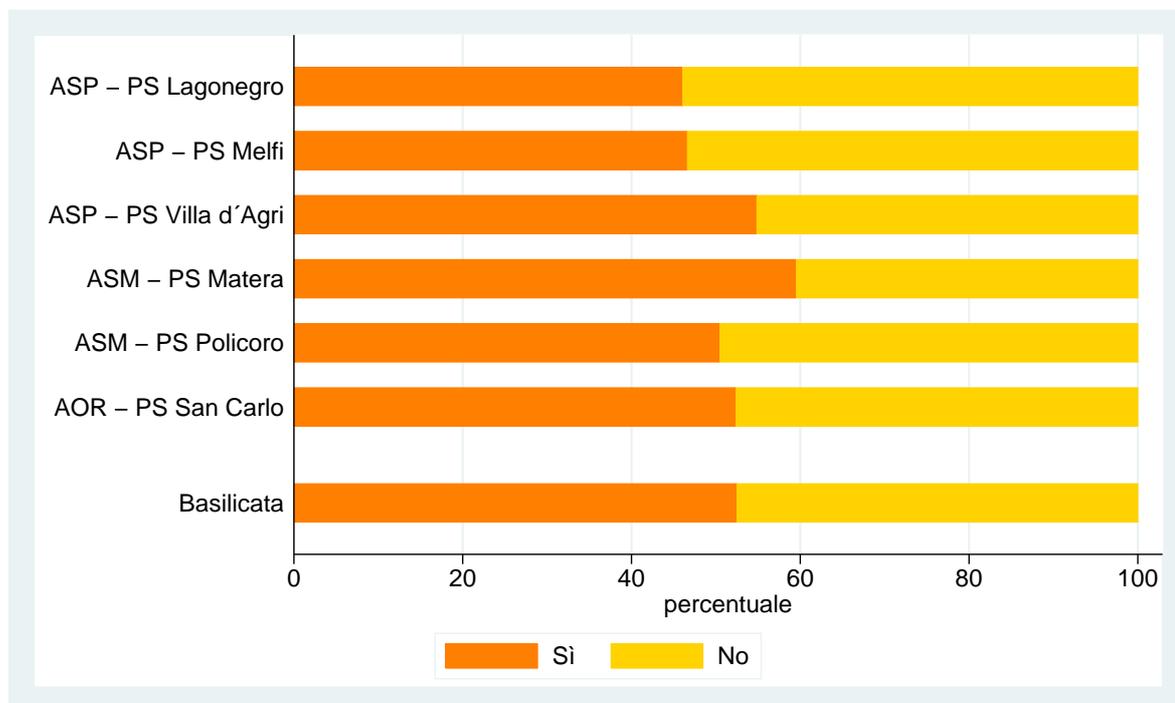
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti a cui è stato attribuito dal PS il codice bianco o azzurro

Soffre di una malattia cronica?



PS	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	701	43.9	895	56.1	1595	100.0
ASP - PS Melfi	659	33.6	1300	66.4	1959	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	671	45.9	791	54.1	1462	100.0
ASM - PS Matera	1394	38.8	2195	61.2	3589	100.0
ASM - PS Policoro	1169	39.7	1775	60.3	2944	100.0
AOR - PS San Carlo	2051	38.6	3265	61.4	5317	100.0
Reg. Basilicata	6645	39.4	10221	60.6	16866	100.0

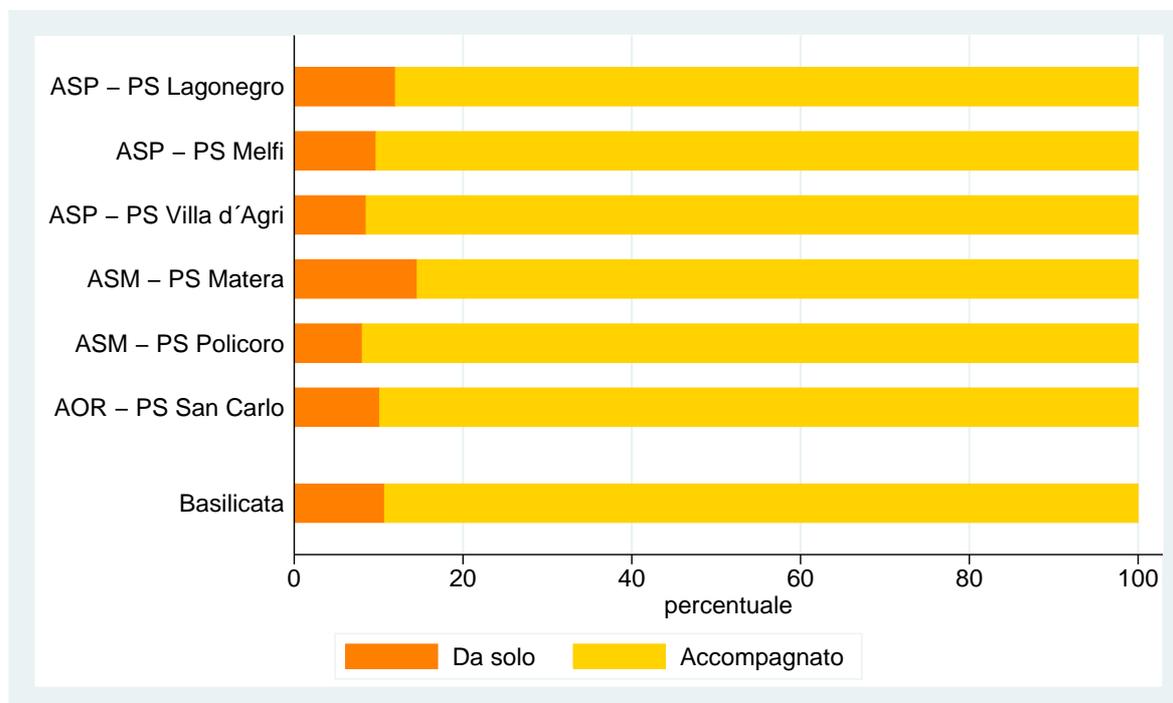
È stato in Pronto Soccorso per un problema collegato alla malattia cronica di cui soffre?



PS	Sì		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	323	46.1	378	53.9	701	100.0
ASP - PS Melfi	303	46.6	346	53.4	649	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	360	54.9	297	45.1	657	100.0
ASM - PS Matera	806	59.6	547	40.4	1353	100.0
ASM - PS Policoro	582	50.5	571	49.5	1153	100.0
AOR - PS San Carlo	1042	52.4	946	47.6	1988	100.0
Reg. Basilicata	3416	52.5	3085	47.5	6500	100.0

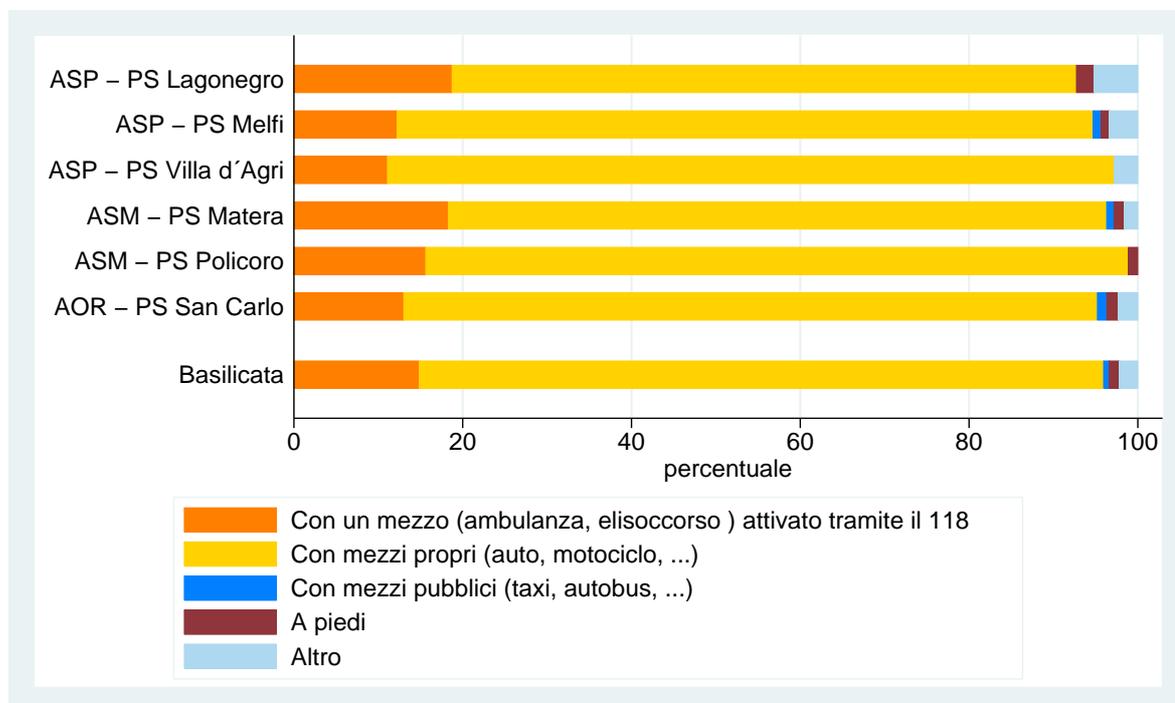
Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di soffrire di una malattia cronica

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



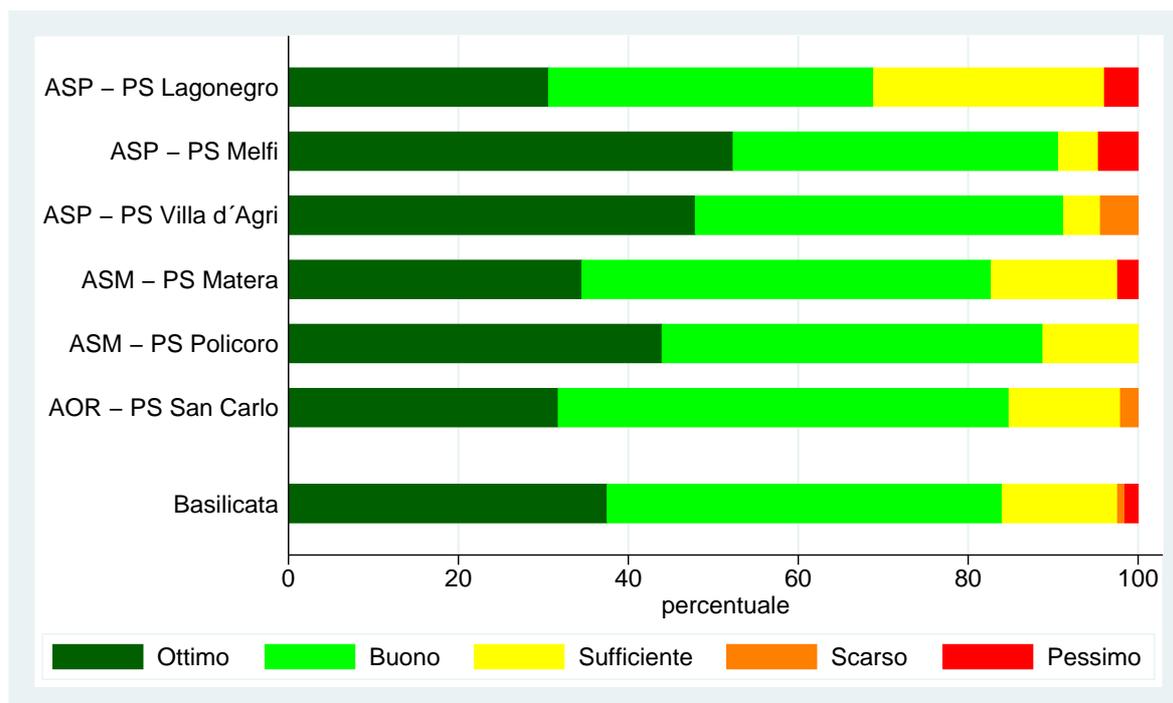
PS	Da solo		Accompagnato		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	204	12.0	1493	88.0	1696	100.0
ASP - PS Melfi	201	9.7	1870	90.3	2071	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	134	8.5	1443	91.5	1577	100.0
ASM - PS Matera	551	14.6	3231	85.4	3783	100.0
ASM - PS Policoro	245	8.1	2785	91.9	3029	100.0
AOR - PS San Carlo	579	10.1	5136	89.9	5715	100.0
Reg. Basilicata	1914	10.7	15958	89.3	17872	100.0

Com'è arrivato/a in Pronto Soccorso?



PS	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 - PS Lagonegro	320	18.7	1264	74.0	0	0.0	36	2.1	89	5.2	1708	100.0
ASP - PS Melfi	251	12.2	1689	82.5	20	1.0	20	1.0	69	3.4	2049	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	171	11.1	1327	86.1	0	0.0	0	0.0	43	2.8	1541	100.0
ASM - PS Matera	692	18.3	2949	78.0	33	0.9	47	1.2	60	1.6	3780	100.0
ASM - PS Policoro	473	15.6	2520	83.3	0	0.0	33	1.1	0	0.0	3025	100.0
AOR - PS San Carlo	742	13.0	4681	82.2	64	1.1	77	1.3	133	2.3	5695	100.0
Reg. Basilicata	2648	14.9	14430	81.1	116	0.7	211	1.2	393	2.2	17799	100.0

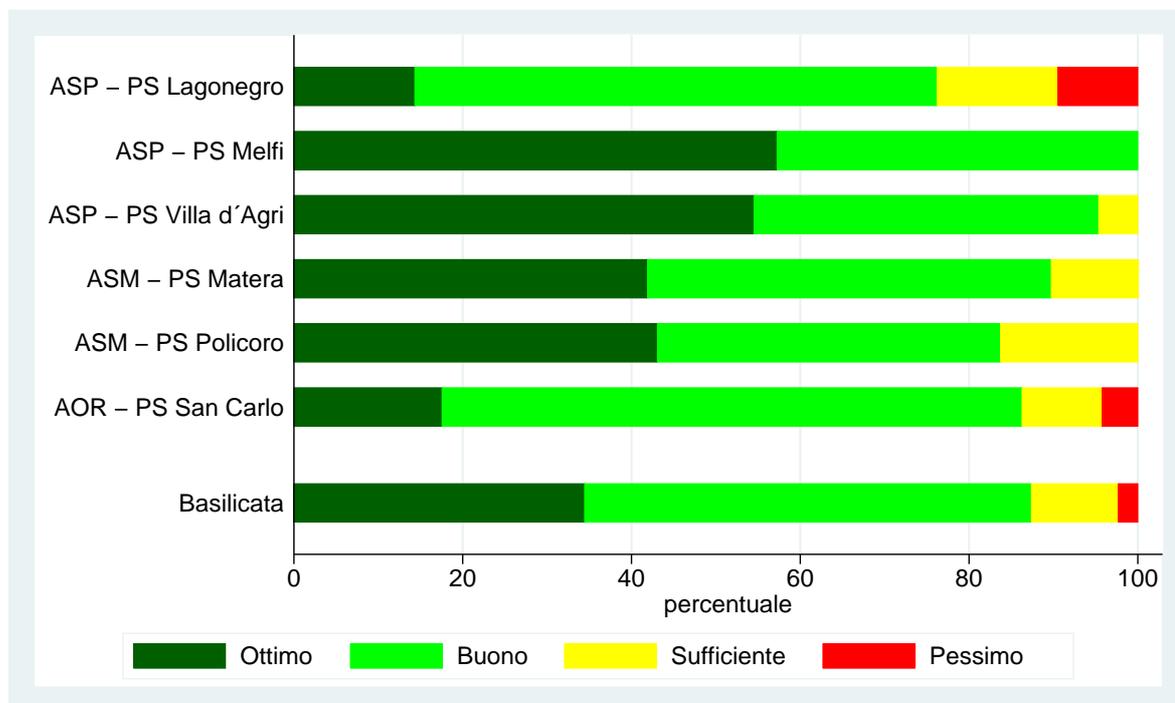
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla tempestività del servizio del 118?



PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	98	30.6	123	38.3	87	27.2	0	0.0	13	4.0	320	100.0
ASP - PS Melfi	131	52.3	96	38.3	12	4.7	0	0.0	12	4.7	251	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	78	47.9	71	43.4	7	4.3	7	4.4	0	0.0	164	100.0
ASM - PS Matera	234	34.5	327	48.2	101	14.9	0	0.0	16	2.4	678	100.0
ASM - PS Policoro	208	44.0	212	44.8	53	11.2	0	0.0	0	0.0	473	100.0
AOR - PS San Carlo	235	31.8	394	53.1	97	13.1	15	2.1	0	0.0	742	100.0
Reg. Basilicata	985	37.5	1222	46.5	357	13.6	23	0.9	41	1.5	2627	100.0

Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di essere giunti al Pronto Soccorso con un mezzo attivato tramite il 118

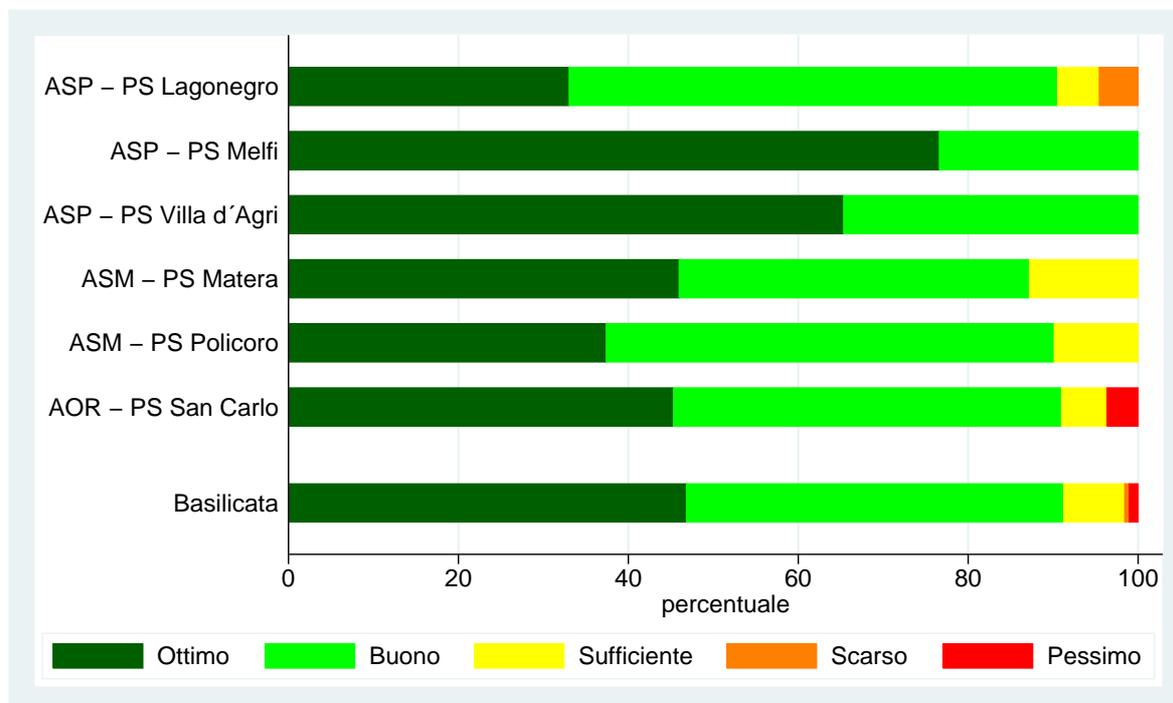
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla competenza del personale del servizio del 118?



PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	37	14.3	161	61.9	37	14.3	0	0.0	25	9.5	259	100.0
ASP - PS Melfi	100	57.3	75	42.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	174	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	85	54.5	64	40.9	7	4.6	0	0.0	0	0.0	157	100.0
ASM - PS Matera	234	42.0	267	47.8	57	10.2	0	0.0	0	0.0	558	100.0
ASM - PS Policoro	151	43.1	143	40.7	57	16.2	0	0.0	0	0.0	351	100.0
AOR - PS San Carlo	95	17.6	371	68.7	51	9.5	0	0.0	23	4.2	540	100.0
Reg. Basilicata	702	34.4	1080	52.9	210	10.3	0	0.0	47	2.3	2039	100.0

Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di essere giunti al Pronto Soccorso con un mezzo attivato tramite il 118

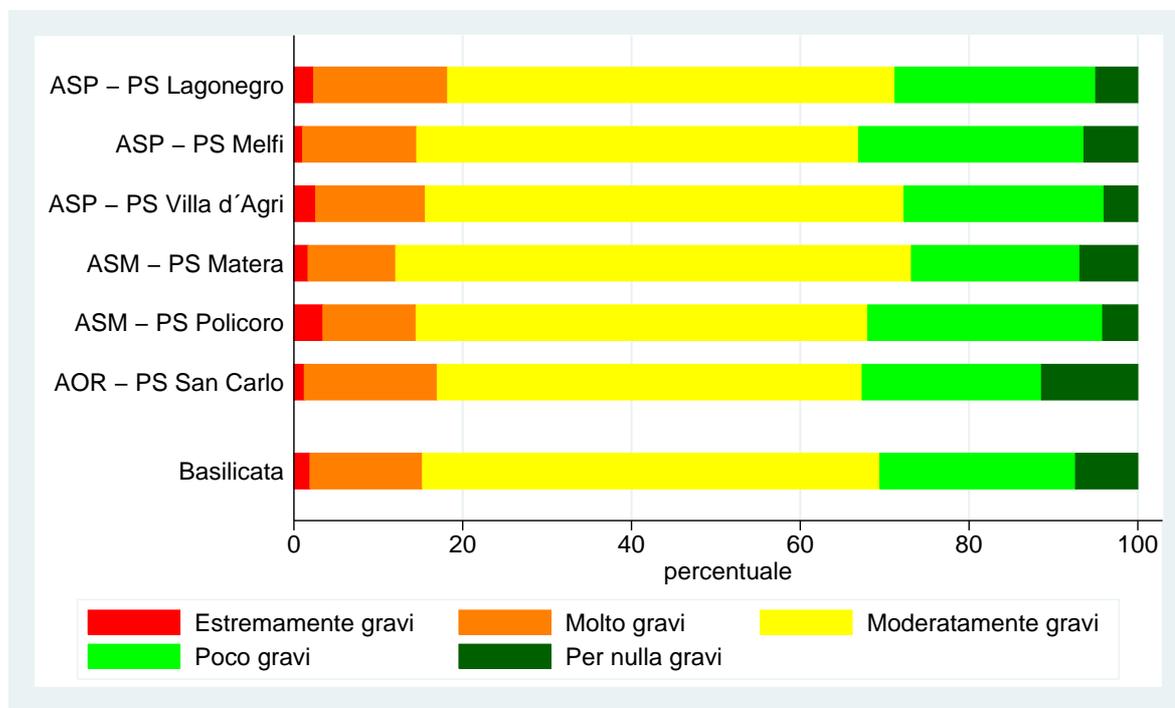
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla gentilezza del personale del servizio del 118?



PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	85	33.0	149	57.5	13	4.9	12	4.6	0	0.0	259	100.0
ASP - PS Melfi	141	76.6	43	23.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	184	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	107	65.3	57	34.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	164	100.0
ASM - PS Matera	264	46.0	237	41.2	74	12.8	0	0.0	0	0.0	575	100.0
ASM - PS Policoro	139	37.4	196	52.7	37	9.9	0	0.0	0	0.0	371	100.0
AOR - PS San Carlo	282	45.3	284	45.7	33	5.4	0	0.0	23	3.7	622	100.0
Reg. Basilicata	1018	46.8	965	44.4	156	7.2	12	0.5	23	1.0	2174	100.0

Note: Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di essere giunti al Pronto Soccorso con un mezzo attivato tramite il 118

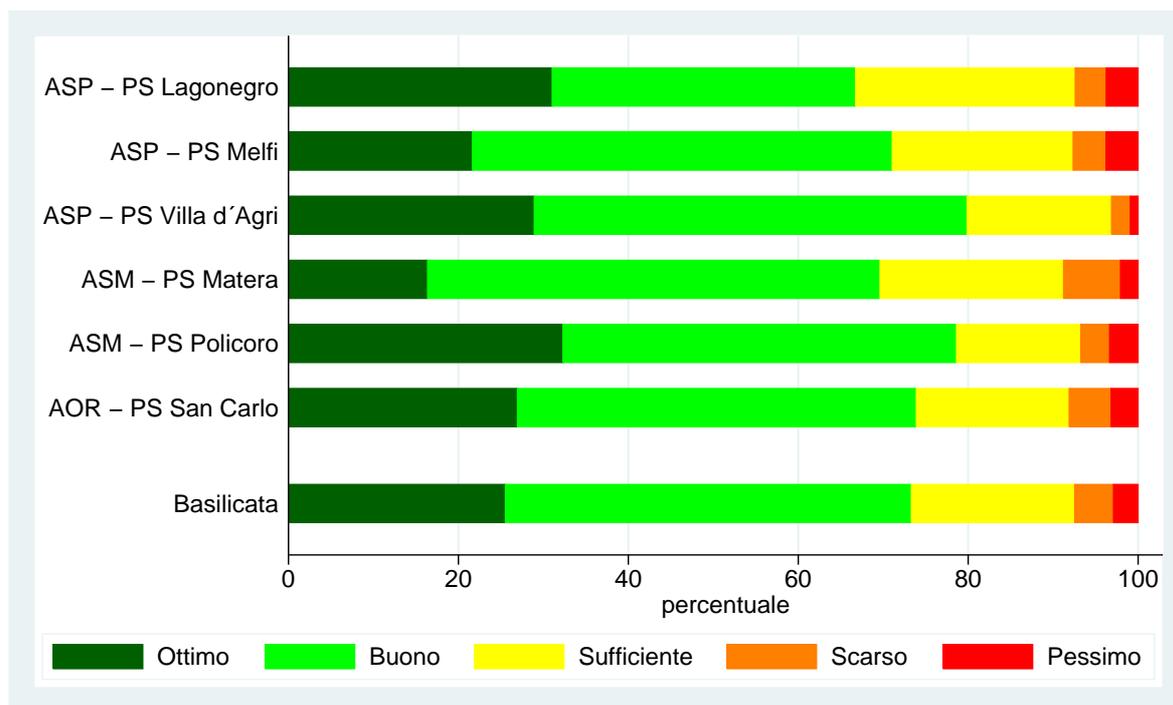
Secondo lei le sue condizioni di salute all'arrivo in Pronto Soccorso erano (si richiede la percezione del paziente al momento dell'arrivo in Pronto Soccorso):



PS	Estrema- mente gravi		Molto gravi		Moderata- mente gravi		Poco gravi		Per nulla gravi		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	36	2.3	242	15.9	808	53.0	363	23.8	76	5.0	1524	100.0
ASP - PS Melfi	20	1.1	248	13.5	963	52.4	491	26.7	116	6.3	1838	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	36	2.6	182	13.0	794	56.7	332	23.7	55	4.0	1399	100.0
ASM - PS Matera	57	1.7	355	10.4	2087	61.1	682	20.0	233	6.8	3414	100.0
ASM - PS Policoro	94	3.4	301	11.0	1461	53.6	758	27.8	114	4.2	2728	100.0
AOR - PS San Carlo	64	1.2	819	15.7	2618	50.4	1105	21.2	594	11.4	5200	100.0
Reg. Basilicata	306	1.9	2146	13.3	8731	54.2	3731	23.2	1189	7.4	16103	100.0

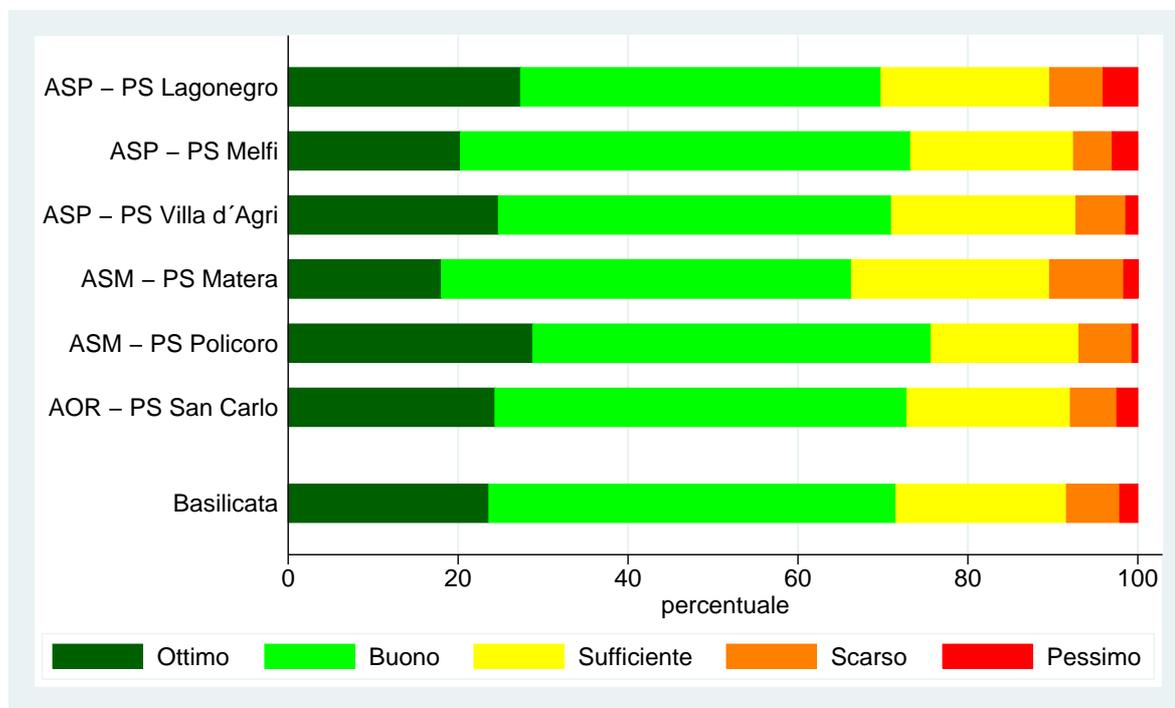
Accettazione

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



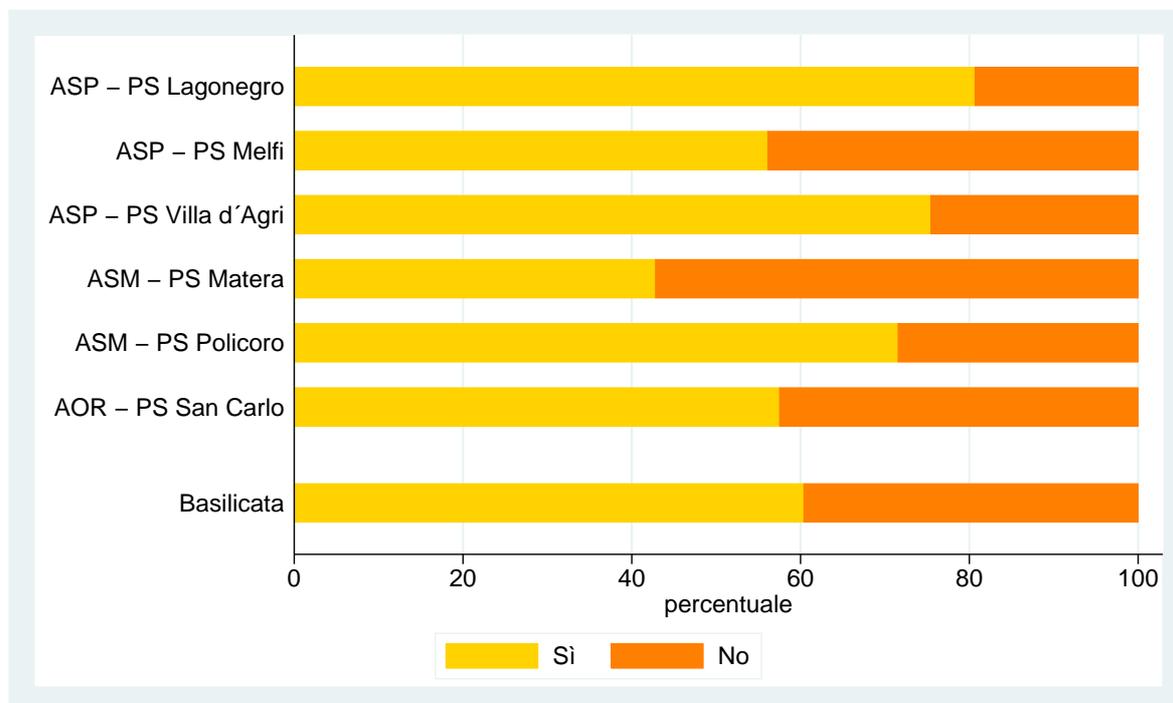
PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	511	31.0	589	35.7	426	25.8	60	3.6	62	3.8	1647	100.0
ASP - PS Melfi	450	21.6	1029	49.4	443	21.3	81	3.9	79	3.8	2082	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	444	28.9	783	51.0	260	16.9	34	2.2	14	0.9	1534	100.0
ASM - PS Matera	623	16.4	2029	53.3	823	21.6	255	6.7	79	2.1	3810	100.0
ASM - PS Policoro	979	32.3	1402	46.3	444	14.6	102	3.4	102	3.4	3029	100.0
AOR - PS San Carlo	1523	26.9	2655	47.0	1017	18.0	279	4.9	181	3.2	5654	100.0
Reg. Basilicata	4531	25.5	8486	47.8	3413	19.2	811	4.6	517	2.9	17758	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?



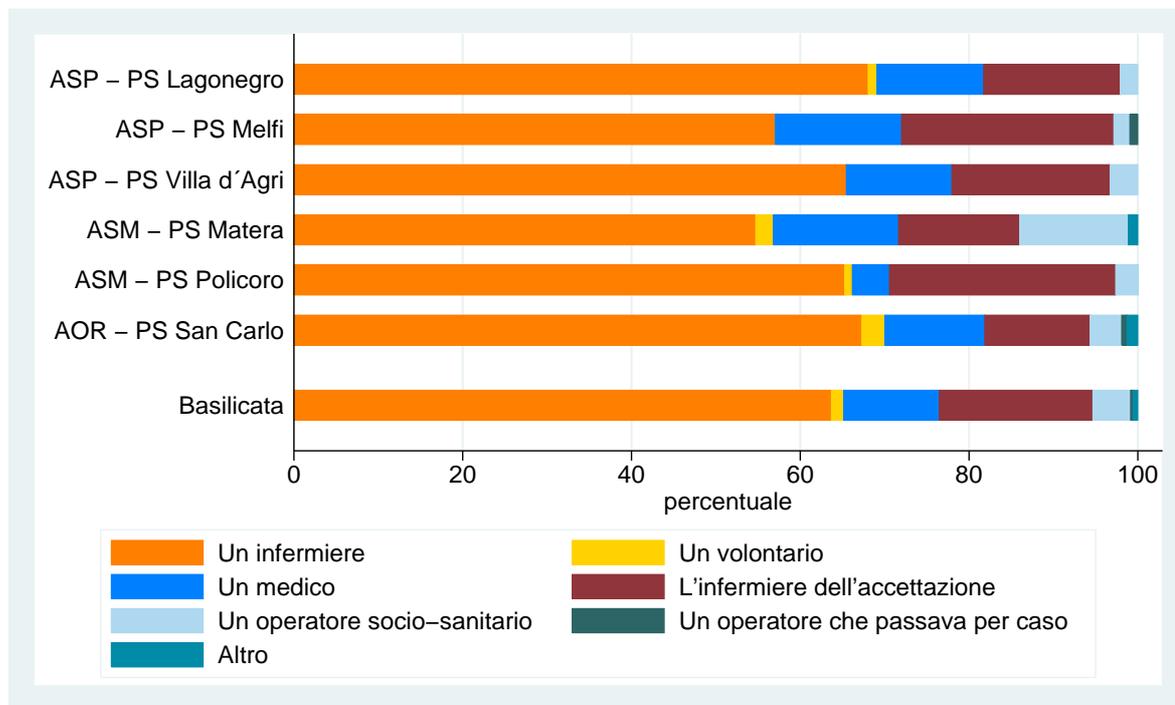
PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	464	27.4	719	42.4	336	19.8	107	6.3	69	4.1	1695	100.0
ASP - PS Melfi	423	20.3	1104	53.0	400	19.2	95	4.5	63	3.0	2084	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	381	24.7	713	46.3	335	21.7	90	5.9	22	1.4	1541	100.0
ASM - PS Matera	657	18.0	1759	48.3	850	23.3	318	8.7	60	1.7	3643	100.0
ASM - PS Policoro	849	28.8	1382	46.9	513	17.4	184	6.2	20	0.7	2948	100.0
AOR - PS San Carlo	1382	24.3	2753	48.5	1091	19.2	311	5.5	140	2.5	5677	100.0
Reg. Basilicata	4155	23.6	8430	47.9	3525	20.0	1104	6.3	374	2.1	17589	100.0

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



PS	Sì		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	1260	80.7	302	19.3	1561	100.0
ASP - PS Melfi	1084	56.1	847	43.9	1931	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	1103	75.4	359	24.6	1462	100.0
ASM - PS Matera	1497	42.8	1999	57.2	3496	100.0
ASM - PS Policoro	1990	71.6	791	28.4	2781	100.0
AOR - PS San Carlo	3002	57.5	2217	42.5	5219	100.0
Reg. Basilicata	9935	60.4	6515	39.6	16450	100.0

Secondo lei chi l'ha accolta dopo la fase di accettazione, mentre aspettava di essere visitato dal medico, era:

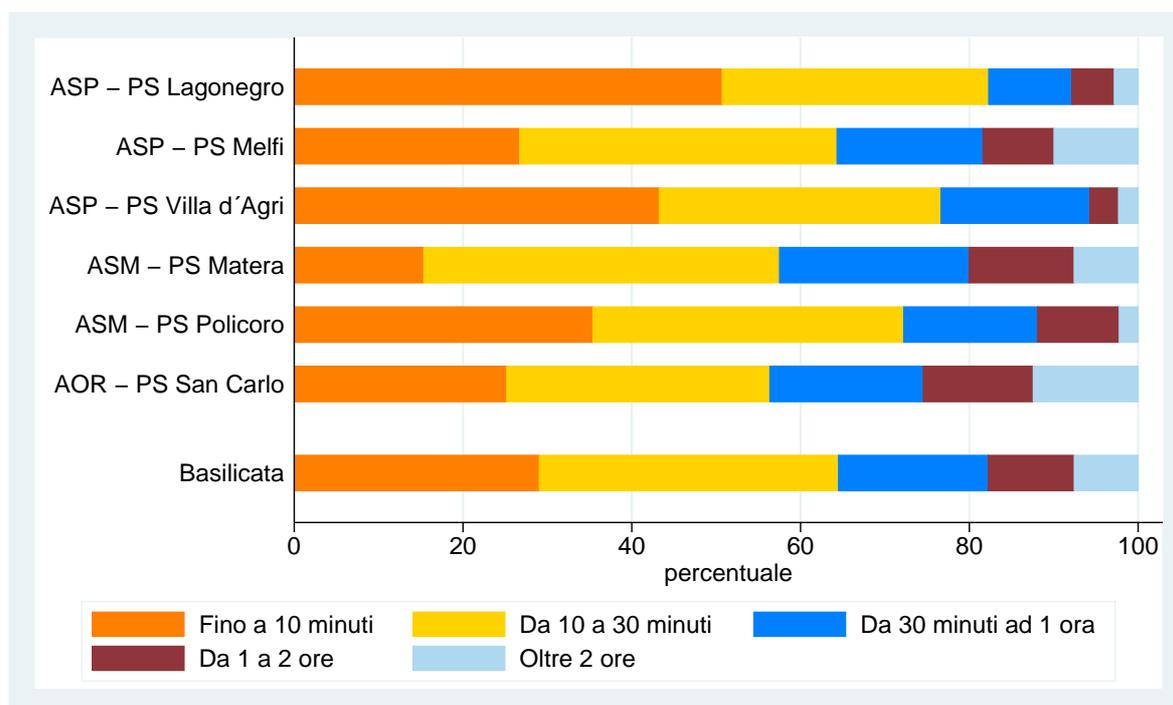


PS	R.1		R.2		R.3		R.4		R.5		R.6		R.7		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	775	68.0	12	1.0	144	12.6	184	16.2	24	2.1	0	0.0	0	0.0	1139	100.0
ASP - PS Melfi	594	57.1	0	0.0	155	14.9	262	25.2	20	1.9	10	0.9	0	0.0	1040	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	675	65.5	0	0.0	129	12.5	193	18.8	34	3.3	0	0.0	0	0.0	1031	100.0
ASM - PS Matera	789	54.7	30	2.1	214	14.8	207	14.4	186	12.9	0	0.0	16	1.1	1442	100.0
ASM - PS Policoro	1212	65.3	16	0.9	82	4.4	498	26.8	49	2.6	0	0.0	0	0.0	1856	100.0
AOR - PS San Carlo	1889	67.3	77	2.7	332	11.8	351	12.5	105	3.7	18	0.6	36	1.3	2808	100.0
Reg. Basilicata	5933	63.7	135	1.5	1056	11.3	1695	18.2	416	4.5	28	0.3	52	0.6	9316	100.0

Note: R.1: Un infermiere - R.2: Un volontario - R.3: Un medico - R.4: Una hostess - R.5: Personale amministrativo - R.6: Un operatore che passava per caso - R.7: Altro. Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di essere stati accolti dopo la fase di accettazione

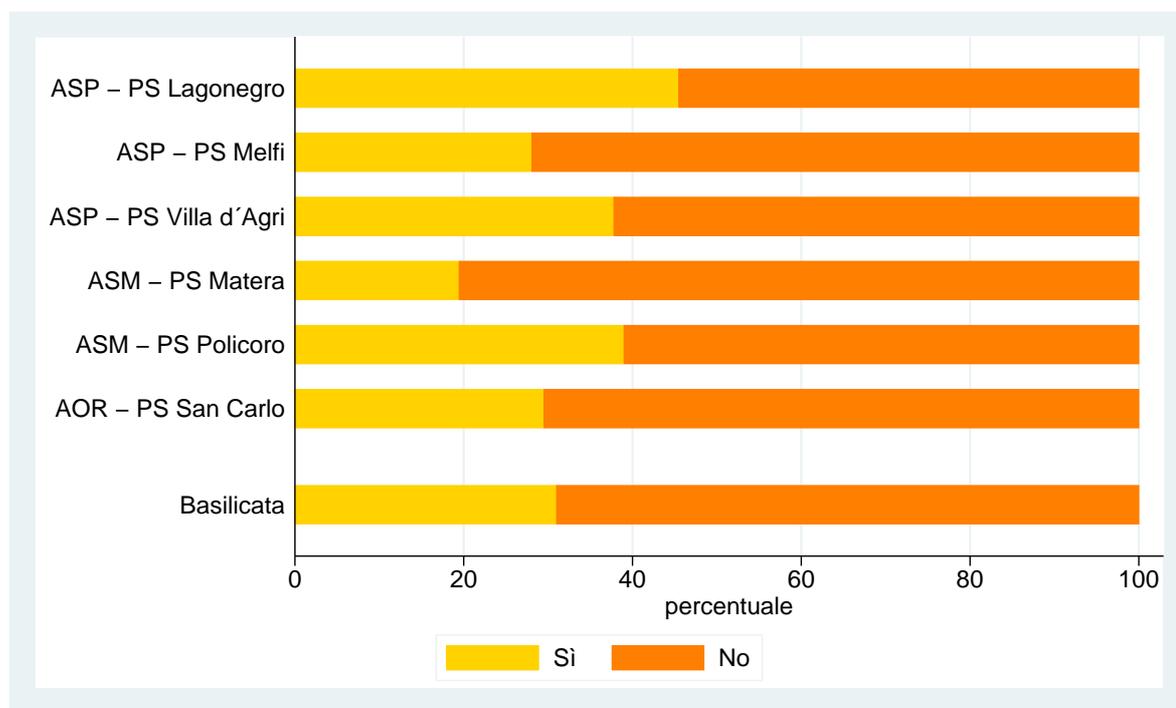
Attesa

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



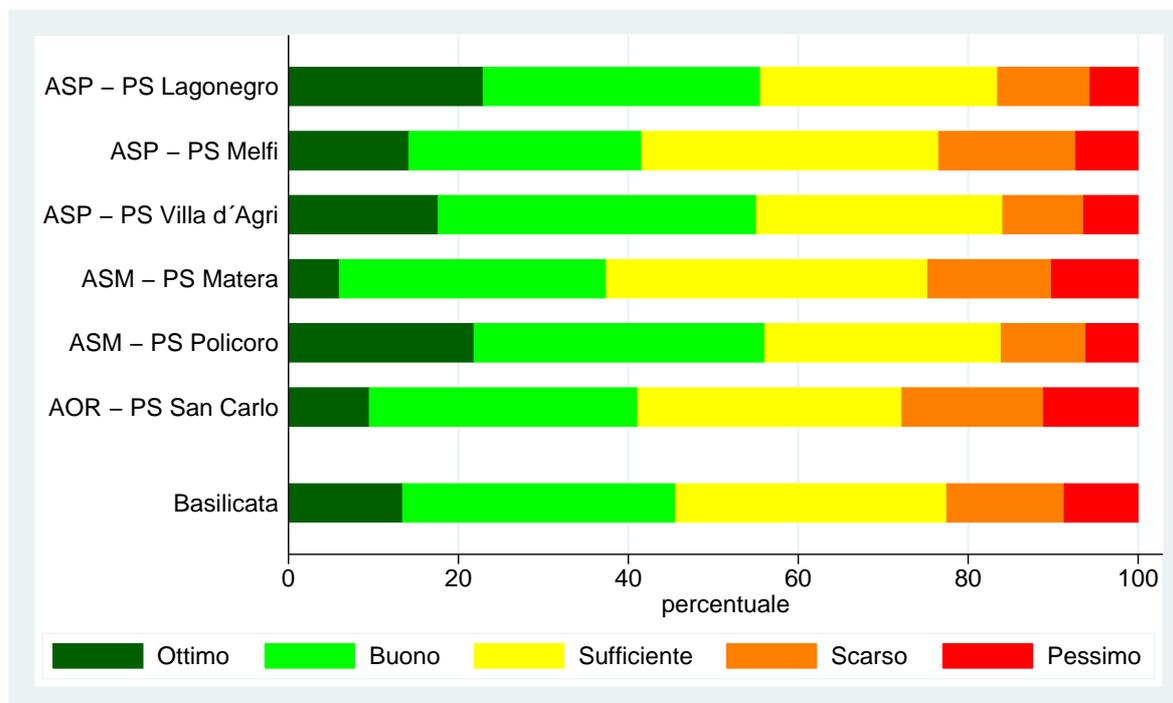
PS	Fino a 10 minuti		Da 10 a 30 minuti		Da 30 minuti ad 1 ora		Da 1 a 2 ore		Oltre 2 ore		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	847	50.7	528	31.6	165	9.9	84	5.0	47	2.8	1671	100.0
ASP - PS Melfi	532	26.7	750	37.6	345	17.3	167	8.4	199	10.0	1993	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	660	43.3	510	33.4	270	17.7	51	3.4	36	2.3	1527	100.0
ASM - PS Matera	567	15.4	1555	42.1	829	22.5	459	12.4	280	7.6	3690	100.0
ASM - PS Policoro	1028	35.4	1069	36.8	460	15.9	281	9.7	65	2.3	2903	100.0
AOR - PS San Carlo	1381	25.2	1710	31.2	997	18.2	716	13.0	682	12.4	5485	100.0
Reg. Basilicata	5015	29.0	6122	35.4	3065	17.7	1759	10.2	1309	7.6	17270	100.0

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



PS	Sì		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	687	45.5	822	54.5	1509	100.0
ASP - PS Melfi	553	28.1	1414	71.9	1967	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	543	37.8	893	62.2	1436	100.0
ASM - PS Matera	676	19.5	2796	80.5	3472	100.0
ASM - PS Policoro	1077	39.0	1684	61.0	2760	100.0
AOR - PS San Carlo	1557	29.5	3718	70.5	5275	100.0
Reg. Basilicata	5091	31.0	11327	69.0	16419	100.0

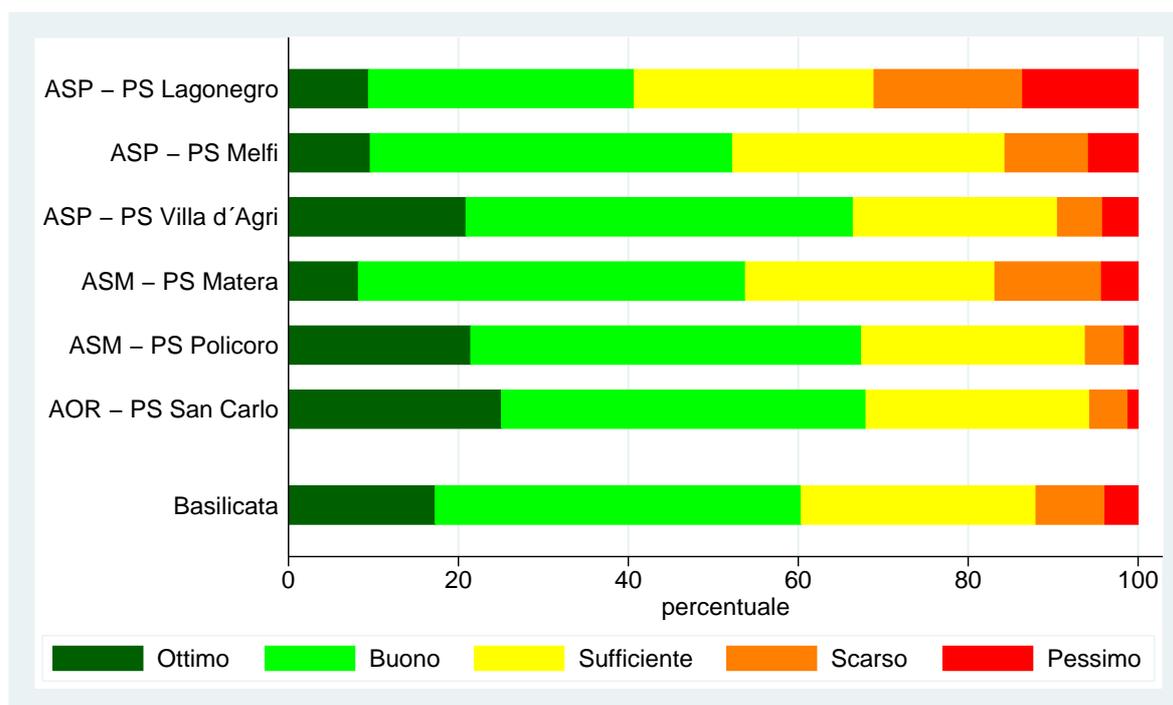
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sul tempo atteso prima di essere visitato dal medico?



PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	377	22.9	536	32.6	459	27.9	179	10.9	93	5.6	1643	100.0
ASP - PS Melfi	283	14.2	545	27.4	697	35.0	321	16.1	146	7.3	1991	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	272	17.6	577	37.4	447	29.0	147	9.5	99	6.4	1541	100.0
ASM - PS Matera	218	6.0	1141	31.4	1375	37.8	529	14.6	370	10.2	3633	100.0
ASM - PS Policoro	653	21.8	1024	34.3	832	27.8	297	9.9	183	6.1	2989	100.0
AOR - PS San Carlo	527	9.5	1748	31.6	1721	31.1	922	16.7	615	11.1	5534	100.0
Reg. Basilicata	2329	13.4	5571	32.1	5529	31.9	2395	13.8	1506	8.7	17331	100.0

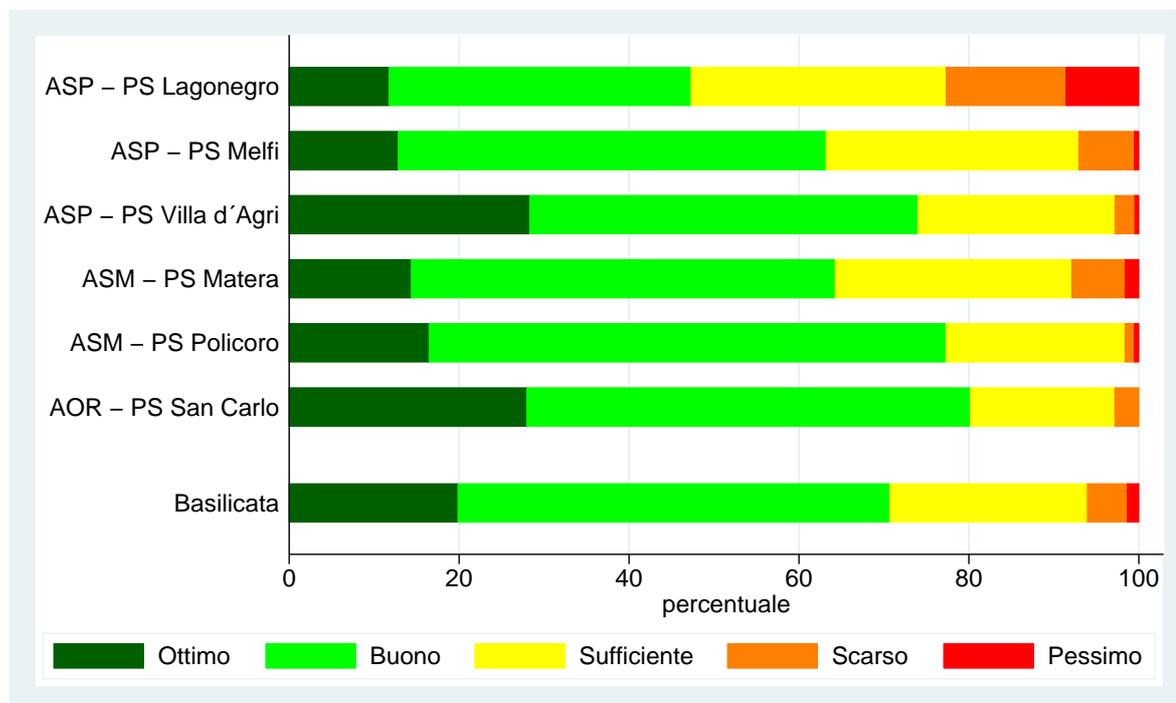
Comfort e pulizia

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



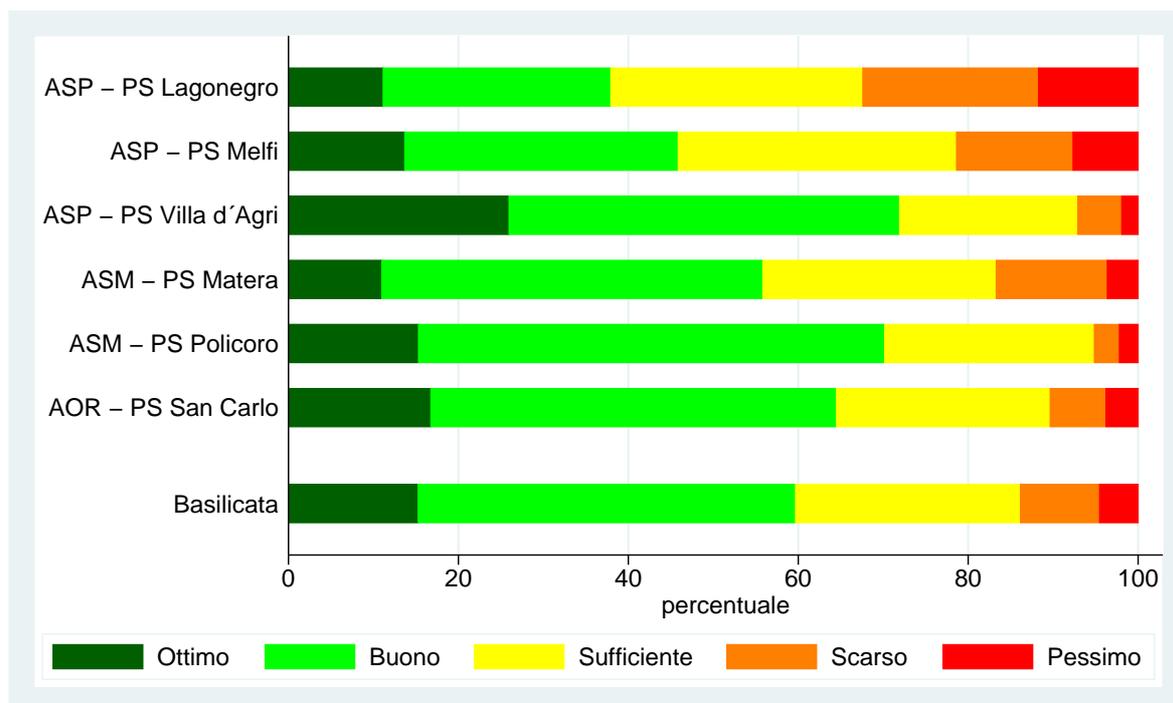
PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	156	9.4	518	31.3	467	28.2	289	17.5	225	13.6	1654	100.0
ASP - PS Melfi	195	9.6	864	42.7	648	32.0	199	9.8	118	5.8	2023	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	323	20.9	706	45.6	372	24.0	82	5.3	65	4.2	1549	100.0
ASM - PS Matera	301	8.2	1668	45.6	1075	29.4	460	12.6	158	4.3	3662	100.0
ASM - PS Policoro	648	21.4	1390	46.0	796	26.3	139	4.6	49	1.6	3021	100.0
AOR - PS San Carlo	1397	25.1	2384	42.9	1465	26.3	250	4.5	67	1.2	5562	100.0
Reg. Basilicata	3020	17.3	7529	43.1	4823	27.6	1419	8.1	681	3.9	17473	100.0

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



PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	195	11.8	589	35.5	498	30.0	234	14.1	142	8.5	1659	100.0
ASP - PS Melfi	256	12.8	1003	50.4	593	29.8	130	6.5	10	0.5	1992	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	434	28.3	701	45.7	356	23.2	36	2.3	7	0.5	1534	100.0
ASM - PS Matera	537	14.4	1864	49.9	1040	27.8	235	6.3	60	1.6	3737	100.0
ASM - PS Policoro	497	16.5	1838	60.8	637	21.1	33	1.1	16	0.5	3021	100.0
AOR - PS San Carlo	1558	28.0	2911	52.2	945	17.0	158	2.8	0	0.0	5572	100.0
Reg. Basilicata	3479	19.9	8907	50.9	4070	23.2	825	4.7	235	1.3	17515	100.0

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

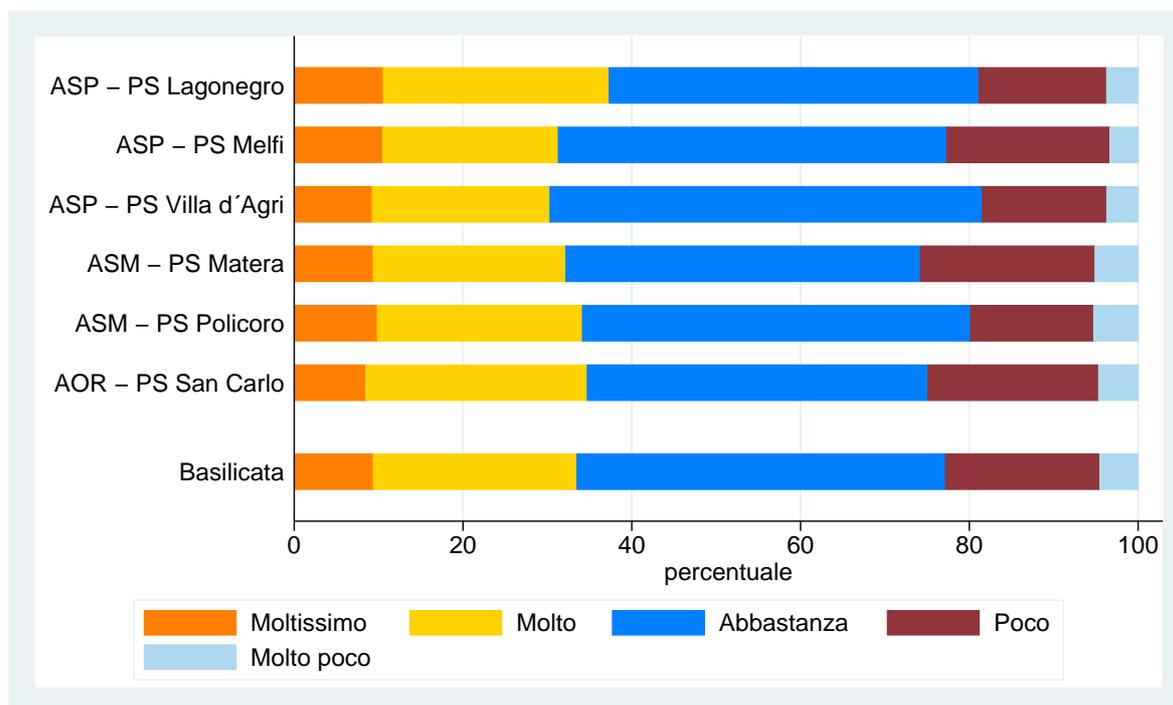


PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	135	11.1	326	26.8	361	29.7	251	20.7	143	11.7	1216	100.0
ASP - PS Melfi	197	13.7	463	32.2	471	32.7	197	13.7	110	7.7	1437	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	289	25.9	512	46.0	234	21.0	57	5.2	22	1.9	1113	100.0
ASM - PS Matera	271	11.0	1106	44.8	678	27.5	322	13.1	90	3.6	2467	100.0
ASM - PS Policoro	339	15.3	1216	54.9	546	24.7	65	3.0	49	2.2	2215	100.0
AOR - PS San Carlo	652	16.7	1860	47.8	979	25.1	255	6.6	148	3.8	3894	100.0
Reg. Basilicata	1882	15.2	5482	44.4	3268	26.5	1149	9.3	561	4.5	12341	100.0

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

Assistenza e Comunicazione

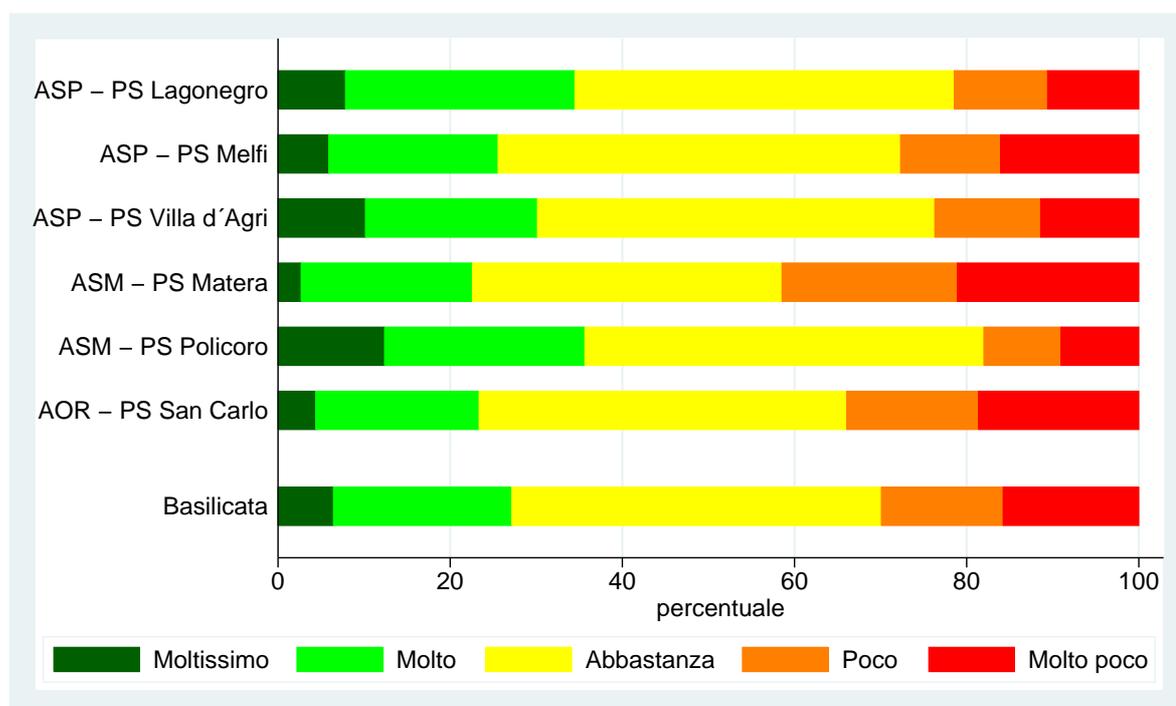
Durante la sua permanenza in Pronto Soccorso quanto dolore provava?



PS	Moltis- simo		Molto		Abbas- tanza		Poco		Molto poco		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	136	10.5	346	26.8	566	43.8	195	15.1	48	3.7	1291	100.0
ASP - PS Melfi	179	10.5	356	20.8	787	46.0	331	19.3	57	3.3	1710	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	125	9.2	286	21.1	696	51.2	200	14.8	50	3.7	1357	100.0
ASM - PS Matera	271	9.4	661	22.8	1215	42.0	599	20.7	148	5.1	2894	100.0
ASM - PS Policoro	245	9.9	603	24.3	1142	46.0	363	14.6	131	5.3	2483	100.0
AOR - PS San Carlo	406	8.5	1258	26.3	1935	40.4	970	20.2	224	4.7	4793	100.0
Reg. Basilicata	1362	9.4	3510	24.2	6340	43.6	2658	18.3	659	4.5	14529	100.0

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

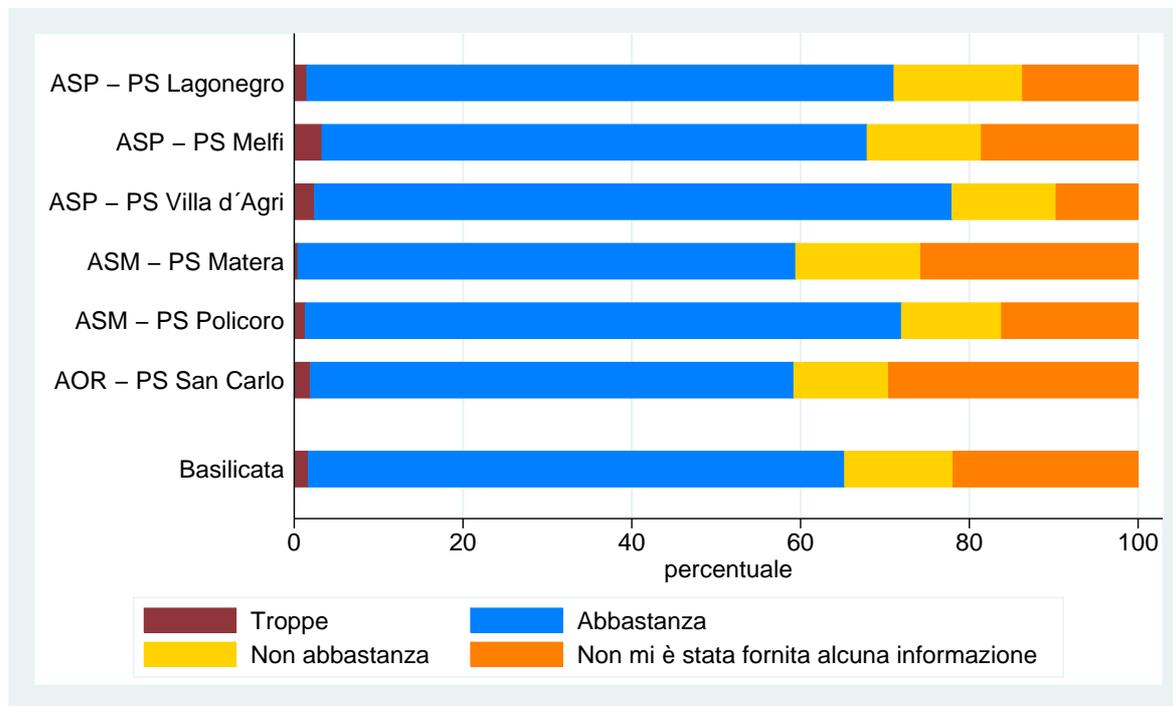
Pensa che il personale del Pronto Soccorso abbia fatto quanto possibile per controllare/attenuare il dolore (p.es.: chiedendo periodicamente quali fossero le sue condizioni, o somministrando analgesici, o applicandole del ghiaccio ...)?



PS	Moltissimo		Molto		Abbastanza		Poco		Molto poco		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	95	7.8	323	26.7	534	44.1	131	10.8	128	10.6	1211	100.0
ASP - PS Melfi	91	5.9	303	19.7	719	46.8	179	11.7	246	16.0	1537	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	127	10.2	251	20.0	579	46.2	154	12.3	143	11.4	1254	100.0
ASM - PS Matera	71	2.7	526	19.9	950	36.0	538	20.4	557	21.1	2642	100.0
ASM - PS Policoro	269	12.4	506	23.3	1008	46.3	195	9.0	196	9.0	2174	100.0
AOR - PS San Carlo	184	4.4	793	19.0	1787	42.7	642	15.3	779	18.6	4186	100.0
Reg. Basilicata	837	6.4	2701	20.8	5576	42.9	1840	14.1	2050	15.8	13004	100.0

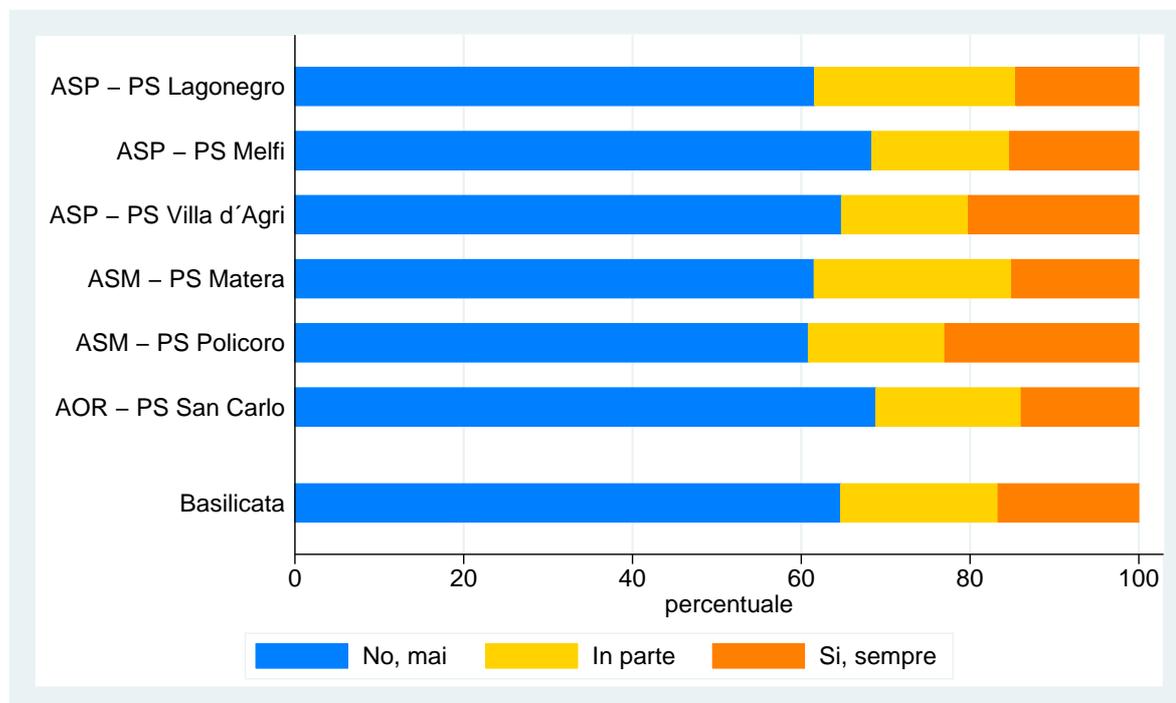
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di provare dolore. Sono escluse le risposte di coloro ai quali è stato spiegato che non era opportuno attenuare il dolore prima della visita

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



PS	Troppe		Abbastanza		Non abbastanza		Non mi è stata fornita alcuna informazione		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	25	1.5	1143	69.6	250	15.2	225	13.7	1643	100.0
ASP - PS Melfi	63	3.3	1232	64.6	258	13.5	354	18.6	1907	100.0
ASP - PS Villa d’Agri	36	2.4	1127	75.6	183	12.3	145	9.7	1491	100.0
ASM - PS Matera	16	0.5	2118	59.0	532	14.8	925	25.7	3592	100.0
ASM - PS Policoro	37	1.3	1971	70.6	331	11.9	451	16.2	2789	100.0
AOR - PS San Carlo	102	1.9	3032	57.3	595	11.2	1565	29.6	5294	100.0
Reg. Basilicata	279	1.7	10623	63.6	2149	12.9	3665	21.9	16716	100.0

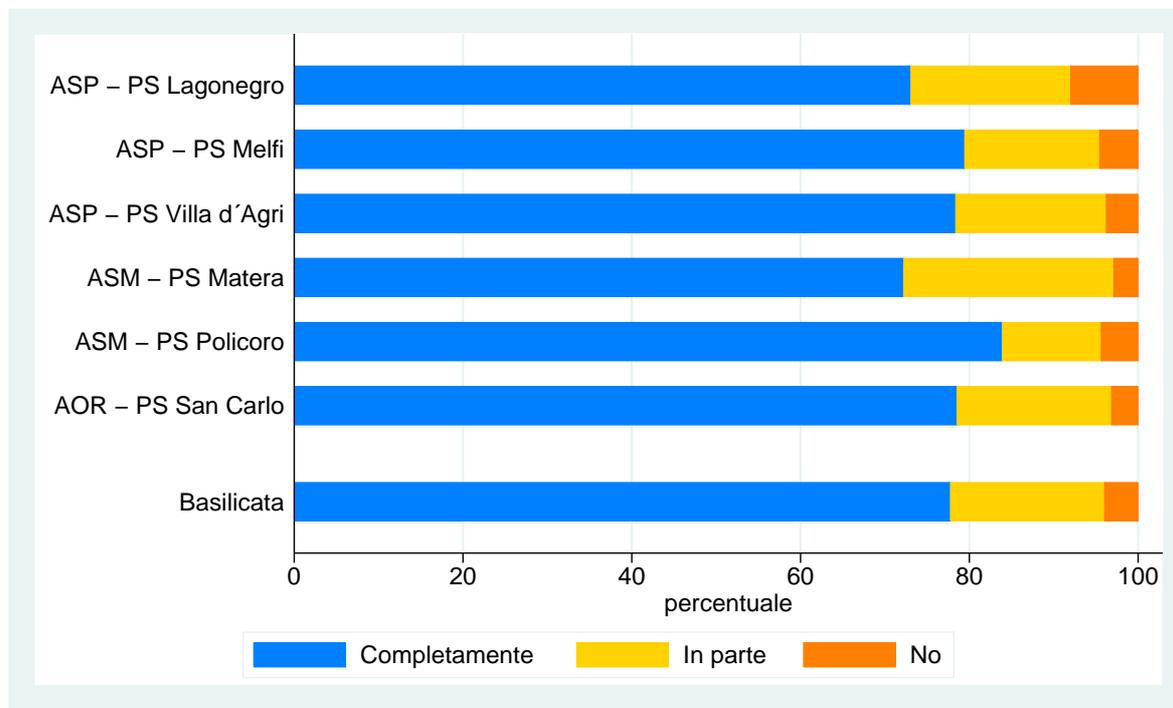
Il personale del Pronto Soccorso che l'ha seguita le ha dato informazioni discordanti sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti da fare?



PS	No, mai		In parte		Si, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	813	61.6	315	23.9	192	14.6	1320	100.0
ASP - PS Melfi	957	68.4	228	16.3	214	15.3	1399	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	828	64.8	193	15.1	258	20.2	1278	100.0
ASM - PS Matera	1435	61.5	546	23.4	351	15.1	2332	100.0
ASM - PS Policoro	1318	60.8	350	16.2	498	23.0	2166	100.0
AOR - PS San Carlo	2427	68.9	606	17.2	491	13.9	3524	100.0
Reg. Basilicata	7778	64.7	2238	18.6	2005	16.7	12021	100.0

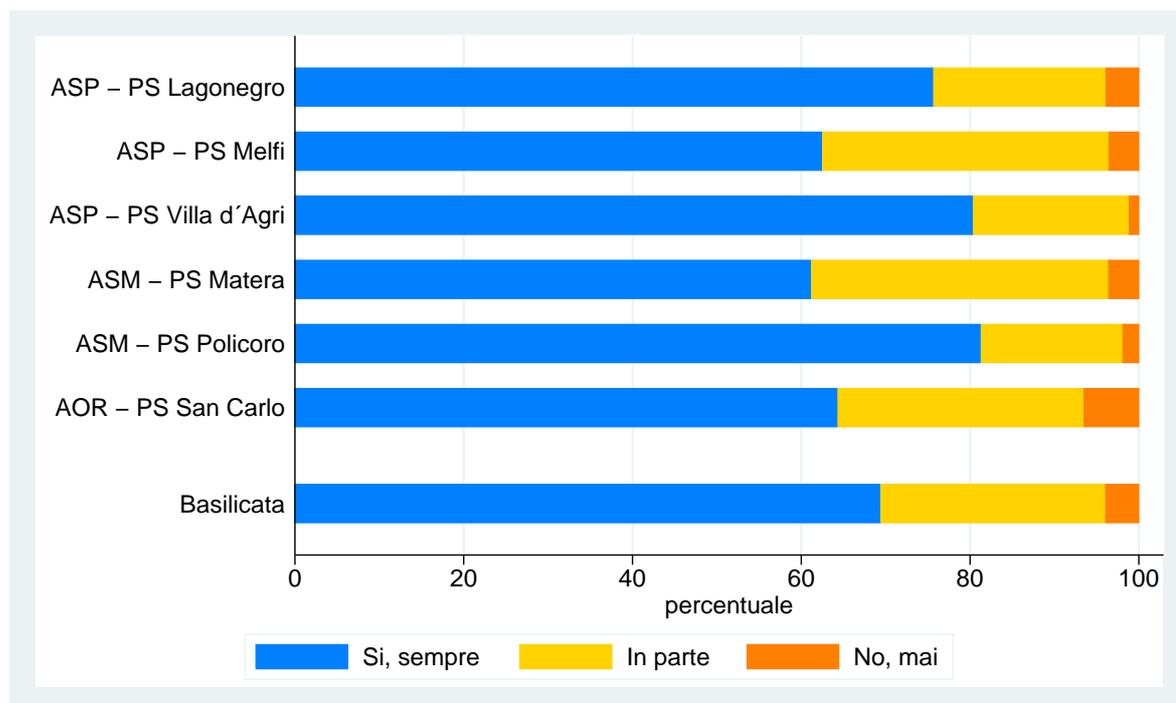
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di aver ricevuto informazioni

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



PS	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	1074	73.1	278	18.9	117	8.0	1469	100.0
ASP - PS Melfi	1448	79.5	291	16.0	83	4.6	1822	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	1106	78.4	252	17.8	53	3.8	1411	100.0
ASM - PS Matera	2401	72.2	827	24.9	96	2.9	3324	100.0
ASM - PS Policoro	2344	83.9	327	11.7	122	4.4	2793	100.0
AOR - PS San Carlo	3890	78.6	905	18.3	156	3.1	4951	100.0
Reg. Basilicata	12263	77.8	2880	18.3	628	4.0	15771	100.0

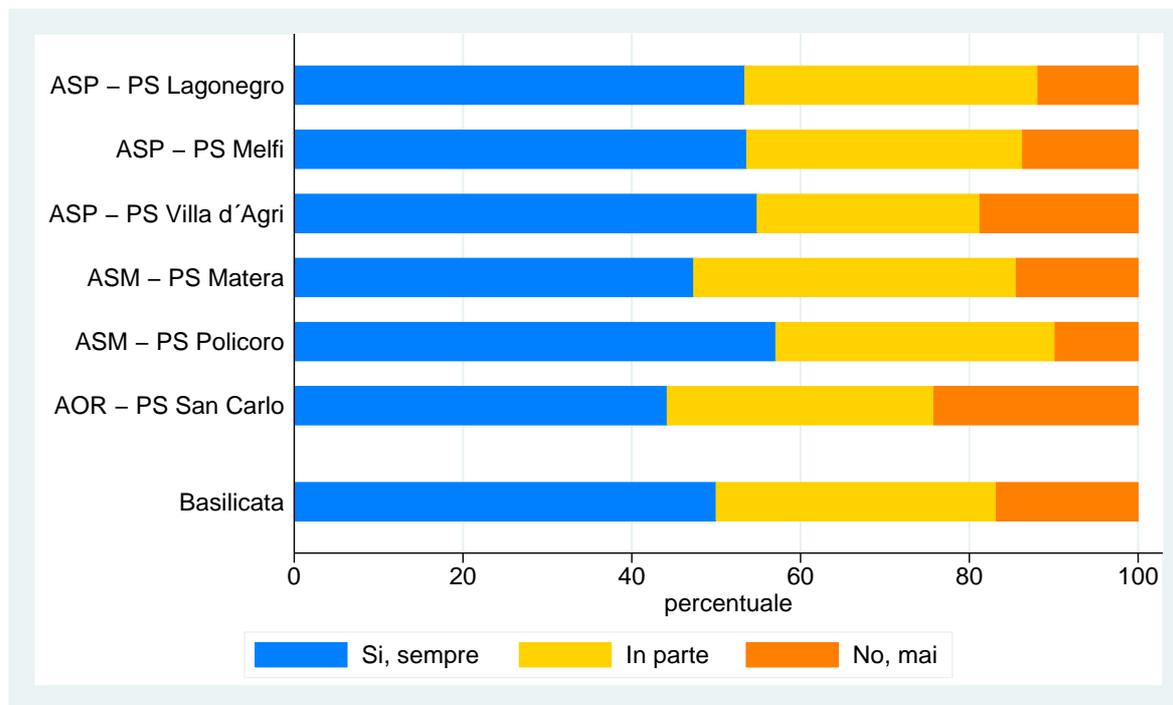
In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?



PS	Si, sempre		In parte		No, mai		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	1113	75.7	300	20.4	57	3.9	1471	100.0
ASP - PS Melfi	1028	62.5	559	34.0	57	3.5	1645	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	1064	80.4	245	18.5	14	1.1	1324	100.0
ASM - PS Matera	1633	61.2	939	35.2	95	3.6	2667	100.0
ASM - PS Policoro	2112	81.3	436	16.8	49	1.9	2598	100.0
AOR - PS San Carlo	2711	64.3	1230	29.2	273	6.5	4213	100.0
Reg. Basilicata	9662	69.4	3710	26.7	546	3.9	13917	100.0

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

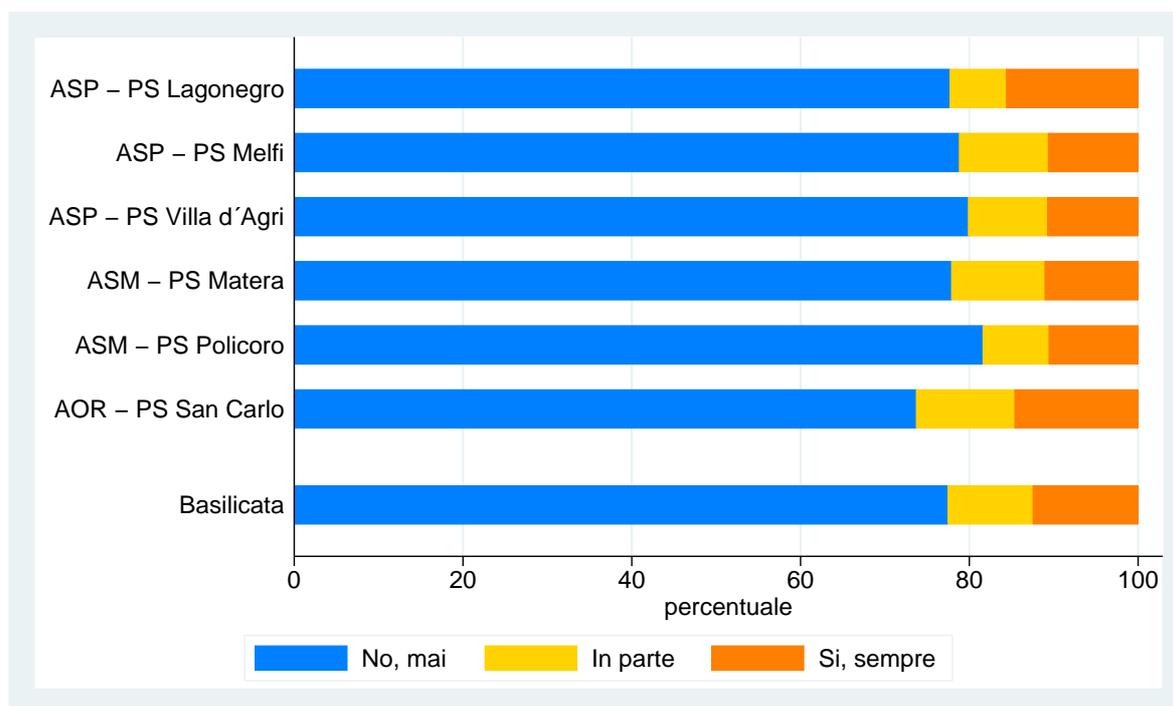
Si è sentito coinvolto nelle decisioni relative alle cure e ai trattamenti che la riguardavano?



PS	Si, sempre		In parte		No, mai		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	830	53.4	539	34.7	184	11.9	1553	100.0
ASP - PS Melfi	1035	53.6	631	32.7	264	13.7	1931	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	795	54.9	383	26.4	271	18.7	1449	100.0
ASM - PS Matera	1595	47.3	1288	38.2	487	14.4	3370	100.0
ASM - PS Policoro	1562	57.1	905	33.1	269	9.8	2736	100.0
AOR - PS San Carlo	2264	44.2	1619	31.6	1239	24.2	5123	100.0
Reg. Basilicata	8081	50.0	5365	33.2	2715	16.8	16161	100.0

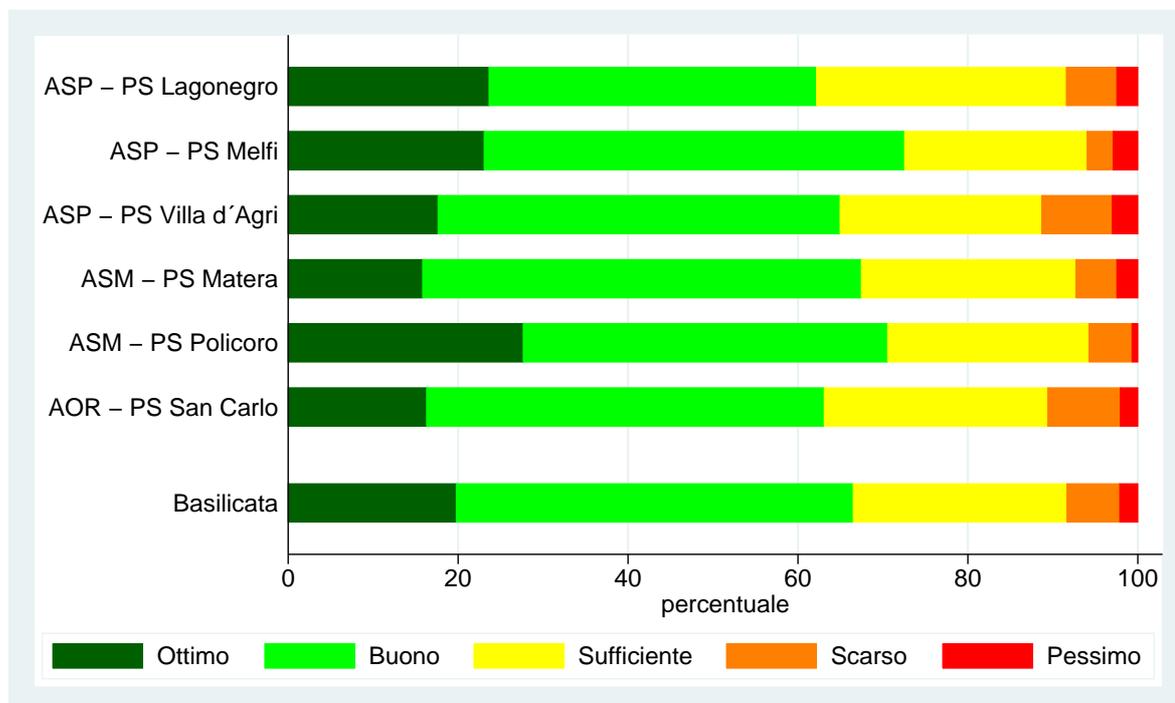
Rapporto medico-paziente

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



PS	No, mai		In parte		Si, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	1309	77.7	112	6.7	263	15.6	1684	100.0
ASP - PS Melfi	1560	78.8	209	10.5	211	10.6	1980	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	1231	79.9	144	9.4	166	10.7	1541	100.0
ASM - PS Matera	2874	77.9	408	11.1	407	11.0	3689	100.0
ASM - PS Policoro	2430	81.6	233	7.8	314	10.6	2977	100.0
AOR - PS San Carlo	4004	73.7	634	11.7	794	14.6	5431	100.0
Reg. Basilicata	13407	77.5	1740	10.1	2154	12.5	17301	100.0

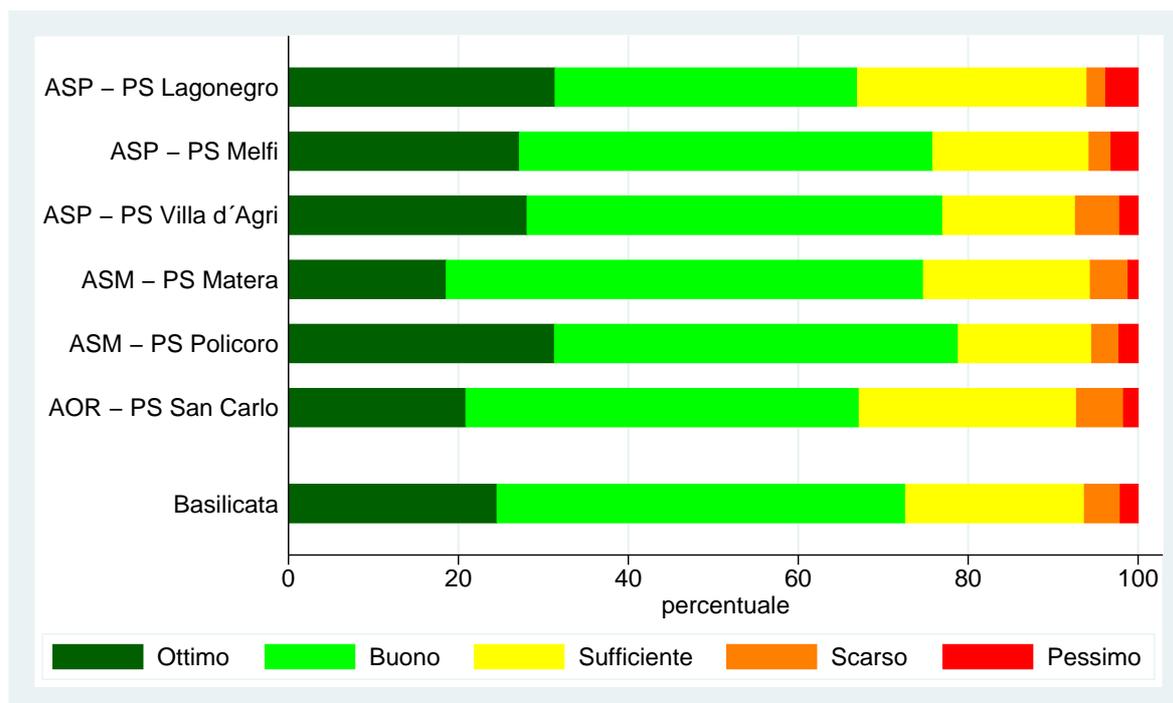
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dai medici?



PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	387	23.6	631	38.5	481	29.4	97	5.9	40	2.5	1636	100.0
ASP - PS Melfi	456	23.1	980	49.5	425	21.5	61	3.1	57	2.9	1980	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	271	17.6	727	47.3	365	23.7	127	8.3	46	3.0	1536	100.0
ASM - PS Matera	579	15.8	1891	51.6	926	25.3	175	4.8	90	2.5	3661	100.0
ASM - PS Policoro	828	27.7	1284	42.9	710	23.7	151	5.0	20	0.7	2993	100.0
AOR - PS San Carlo	866	16.3	2490	46.8	1399	26.3	455	8.5	110	2.1	5319	100.0
Reg. Basilicata	3387	19.8	8002	46.7	4305	25.1	1066	6.2	364	2.1	17124	100.0

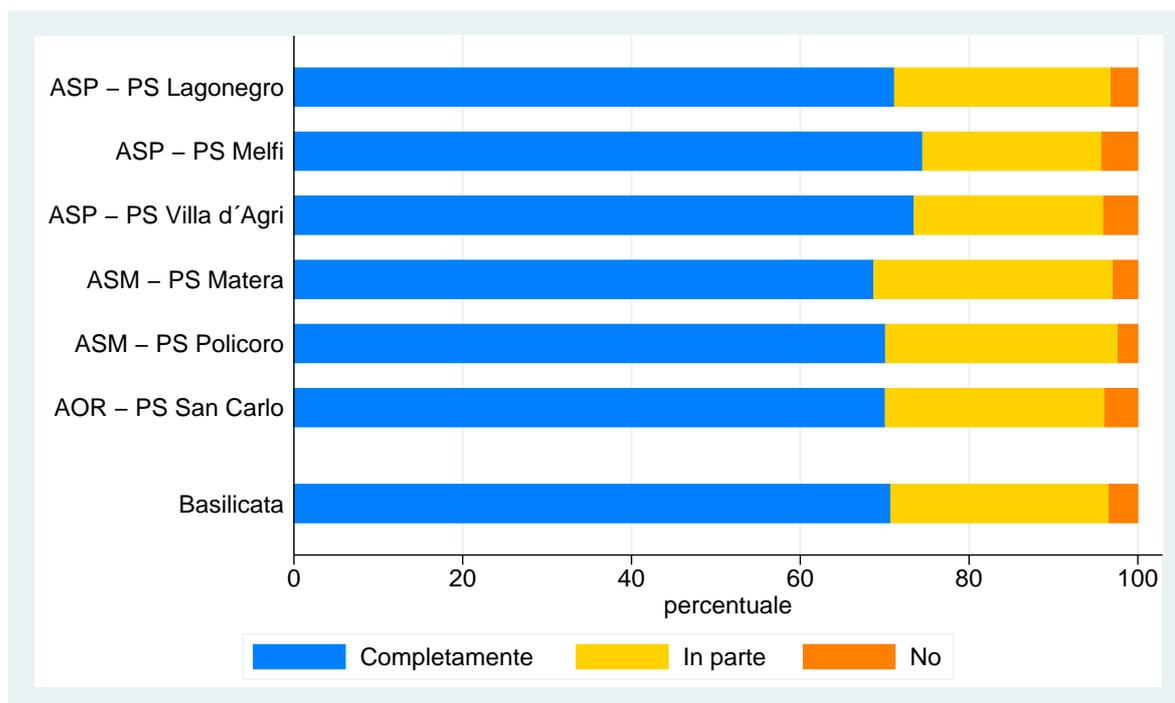
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver ricevuto informazioni

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



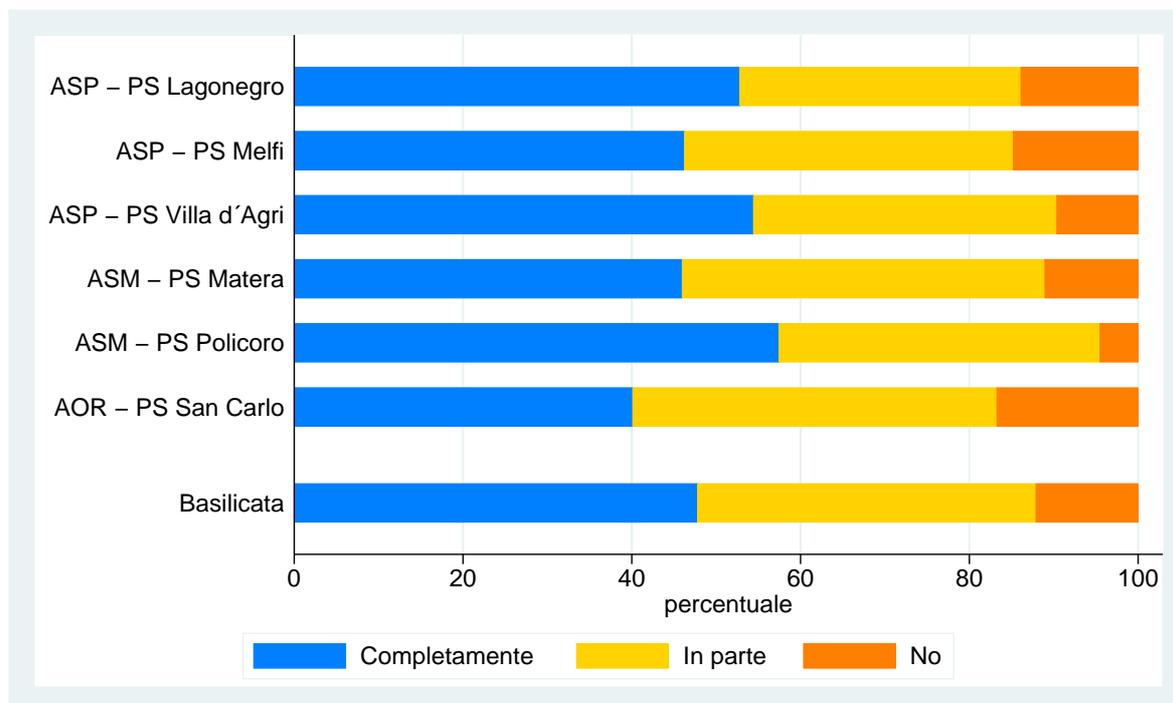
PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	529	31.4	600	35.6	455	27.0	37	2.2	64	3.8	1685	100.0
ASP - PS Melfi	557	27.2	997	48.7	376	18.4	53	2.6	65	3.2	2049	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	441	28.1	768	48.9	245	15.6	82	5.2	34	2.2	1570	100.0
ASM - PS Matera	696	18.6	2104	56.2	736	19.6	167	4.4	44	1.2	3746	100.0
ASM - PS Policoro	959	31.3	1455	47.5	481	15.7	98	3.2	69	2.3	3062	100.0
AOR - PS San Carlo	1182	20.9	2620	46.3	1447	25.6	313	5.5	97	1.7	5659	100.0
Reg. Basilicata	4362	24.5	8544	48.1	3741	21.0	750	4.2	374	2.1	17770	100.0

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



PS	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	1181	71.2	426	25.7	52	3.2	1660	100.0
ASP - PS Melfi	1519	74.5	433	21.2	87	4.3	2039	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	1143	73.5	349	22.5	63	4.0	1555	100.0
ASM - PS Matera	2546	68.8	1050	28.4	107	2.9	3703	100.0
ASM - PS Policoro	2101	70.1	827	27.6	69	2.3	2997	100.0
AOR - PS San Carlo	3931	70.1	1459	26.0	219	3.9	5610	100.0
Reg. Basilicata	12422	70.7	4545	25.9	597	3.4	17564	100.0

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

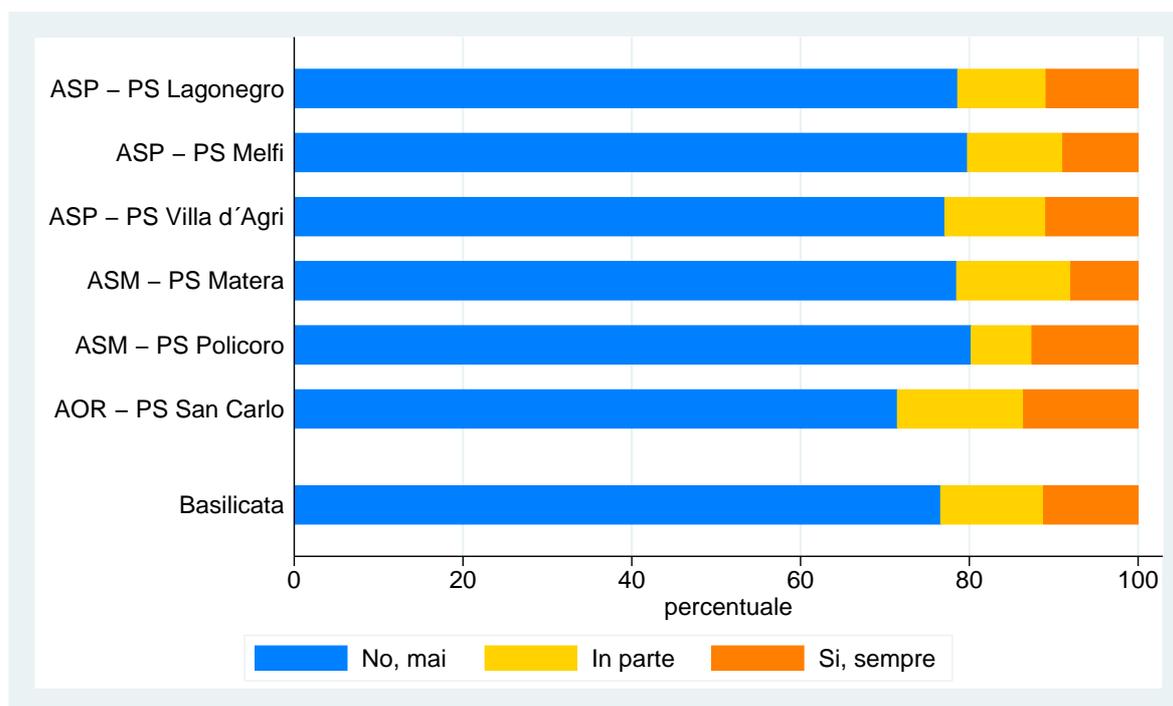


PS	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	726	52.8	458	33.3	191	13.9	1375	100.0
ASP - PS Melfi	745	46.2	628	39.0	238	14.8	1611	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	735	54.4	485	35.9	130	9.6	1351	100.0
ASM - PS Matera	1410	46.0	1317	43.0	339	11.0	3066	100.0
ASM - PS Policoro	1501	57.4	994	38.0	118	4.5	2613	100.0
AOR - PS San Carlo	1703	40.1	1831	43.2	710	16.7	4244	100.0
Reg. Basilicata	6820	47.8	5714	40.1	1726	12.1	14260	100.0

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

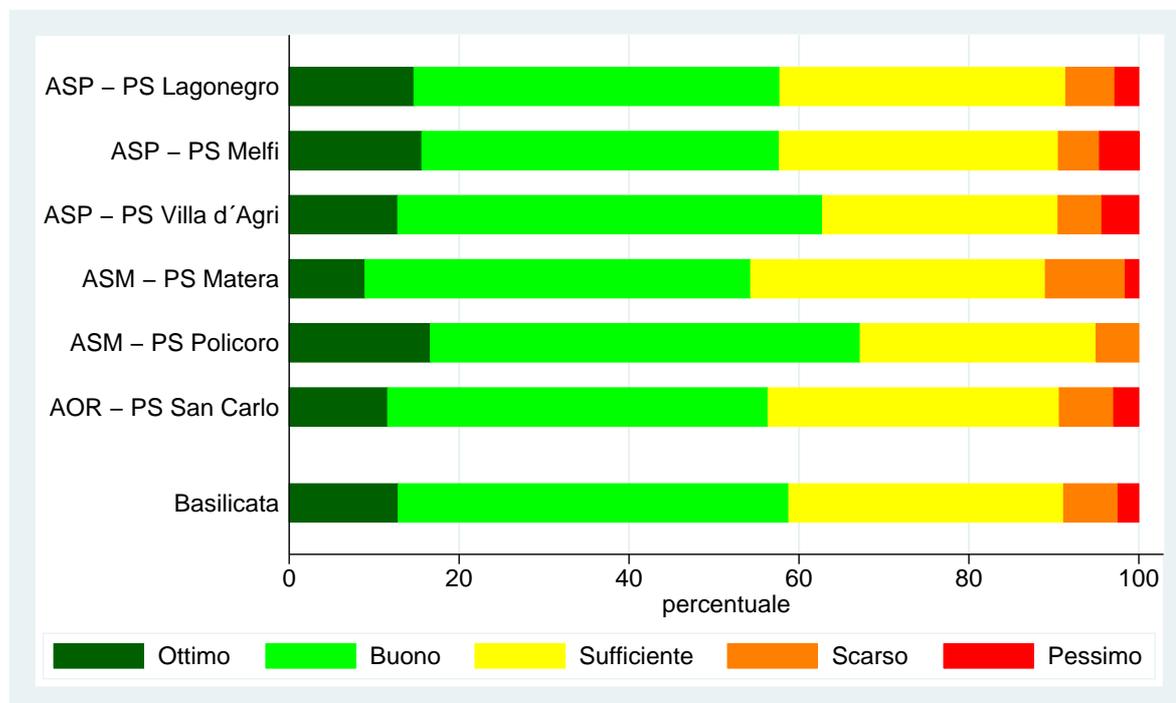
Rapporto infermiere-paziente

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



PS	No, mai		In parte		Si, sempre		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	1296	78.6	173	10.5	180	10.9	1648	100.0
ASP - PS Melfi	1584	79.8	224	11.3	177	8.9	1986	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	1183	77.1	183	11.9	168	11.0	1534	100.0
ASM - PS Matera	2870	78.5	494	13.5	292	8.0	3656	100.0
ASM - PS Policoro	2418	80.2	216	7.2	379	12.6	3013	100.0
AOR - PS San Carlo	3924	71.5	821	14.9	745	13.6	5490	100.0
Reg. Basilicata	13274	76.6	2111	12.2	1942	11.2	17327	100.0

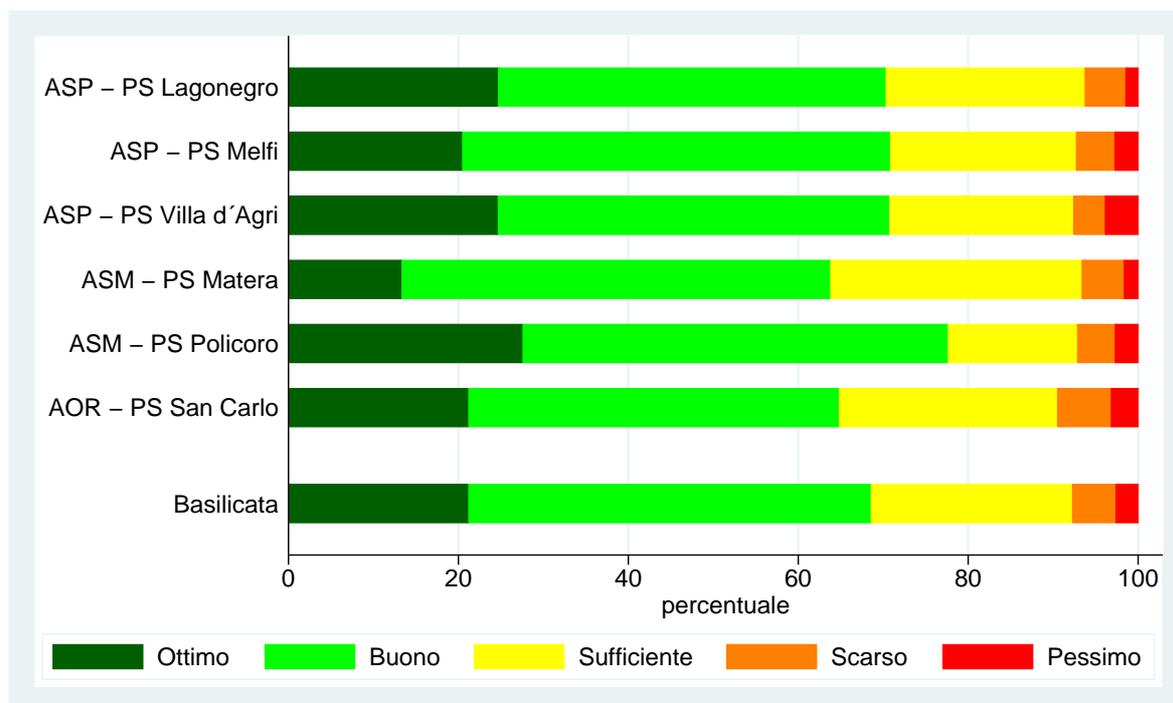
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dagli infermieri?



PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	215	14.7	631	43.1	493	33.7	85	5.8	41	2.8	1465	100.0
ASP - PS Melfi	260	15.6	700	42.1	547	32.9	81	4.8	77	4.6	1665	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	178	12.8	696	50.0	386	27.7	72	5.2	61	4.3	1392	100.0
ASM - PS Matera	273	8.9	1386	45.4	1059	34.7	287	9.4	49	1.6	3054	100.0
ASM - PS Policoro	449	16.6	1366	50.6	750	27.8	135	5.0	0	0.0	2699	100.0
AOR - PS San Carlo	529	11.6	2043	44.8	1564	34.3	292	6.4	135	3.0	4563	100.0
Reg. Basilicata	1903	12.8	6822	46.0	4799	32.3	951	6.4	363	2.4	14837	100.0

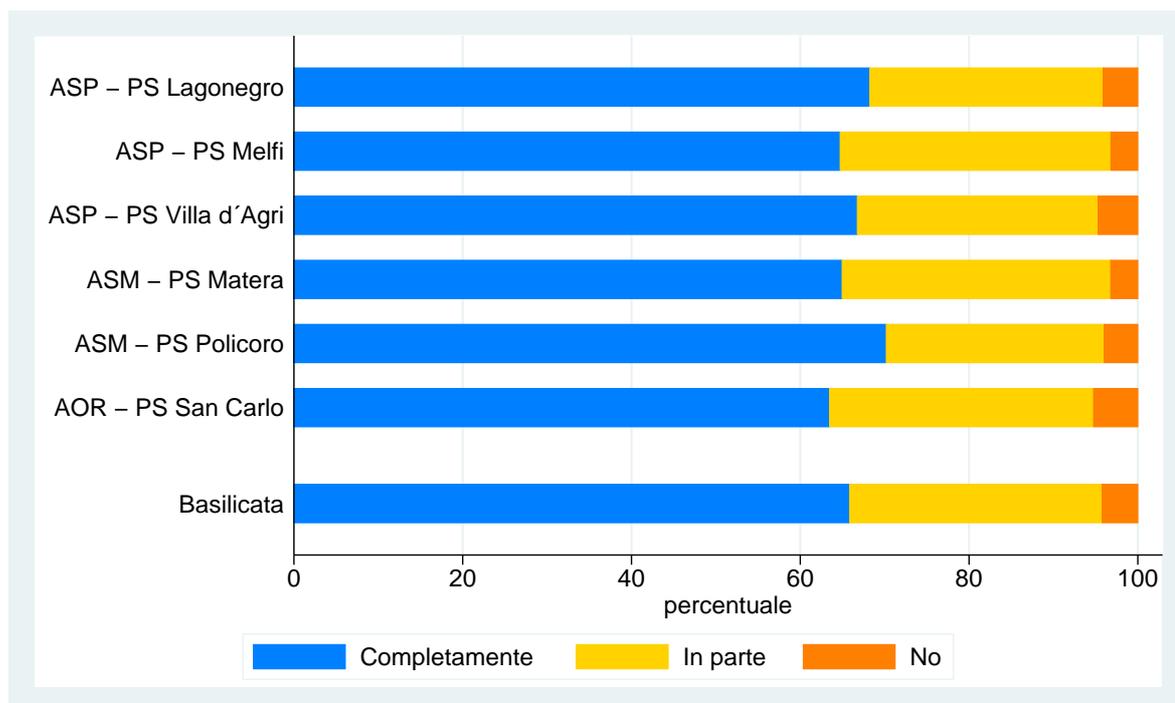
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver ricevuto informazioni

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



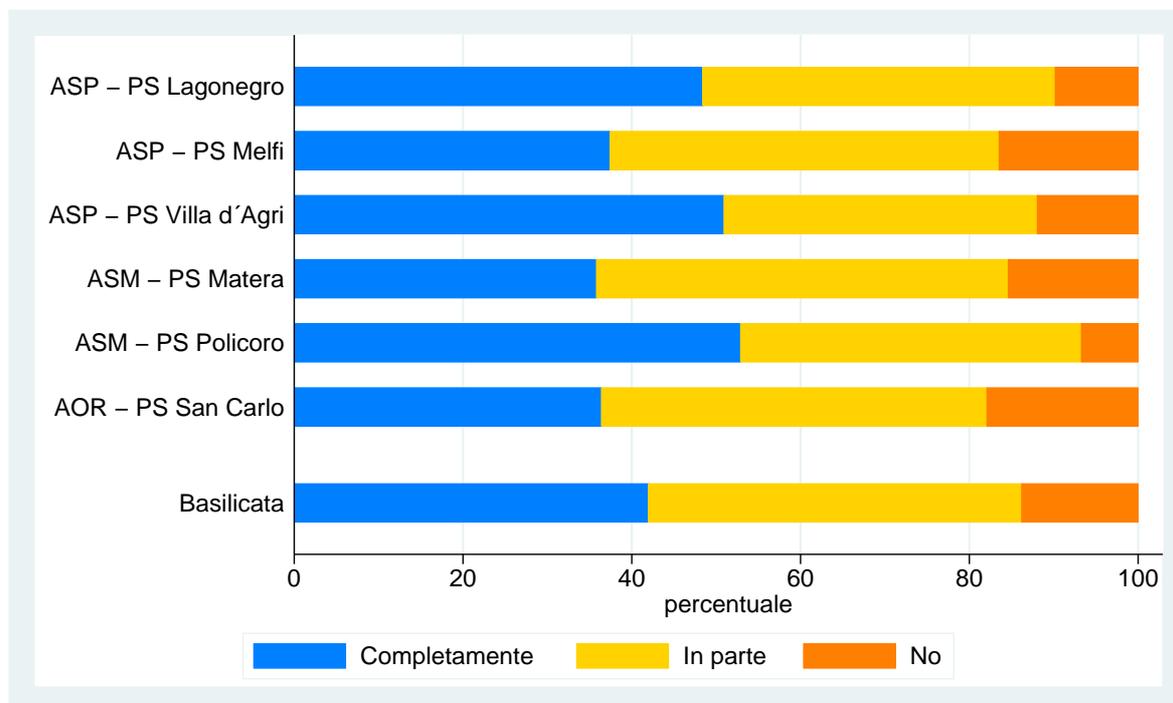
PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	405	24.8	746	45.6	383	23.4	78	4.8	24	1.5	1636	100.0
ASP - PS Melfi	416	20.5	1024	50.4	445	21.9	92	4.5	55	2.7	2033	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	386	24.7	720	46.1	339	21.7	57	3.7	60	3.9	1563	100.0
ASM - PS Matera	494	13.4	1868	50.5	1095	29.6	184	5.0	60	1.6	3702	100.0
ASM - PS Policoro	836	27.6	1517	50.1	461	15.2	134	4.4	82	2.7	3029	100.0
AOR - PS San Carlo	1180	21.2	2429	43.6	1430	25.7	350	6.3	176	3.2	5564	100.0
Reg. Basilicata	3717	21.2	8304	47.4	4152	23.7	896	5.1	458	2.6	17527	100.0

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



PS	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	1100	68.2	446	27.7	66	4.1	1613	100.0
ASP - PS Melfi	1322	64.7	655	32.1	65	3.2	2043	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	1034	66.8	442	28.6	72	4.7	1548	100.0
ASM - PS Matera	2397	65.0	1174	31.8	119	3.2	3689	100.0
ASM - PS Policoro	2104	70.2	775	25.9	118	3.9	2997	100.0
AOR - PS San Carlo	3429	63.5	1689	31.3	283	5.2	5401	100.0
Reg. Basilicata	11385	65.8	5182	30.0	724	4.2	17291	100.0

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

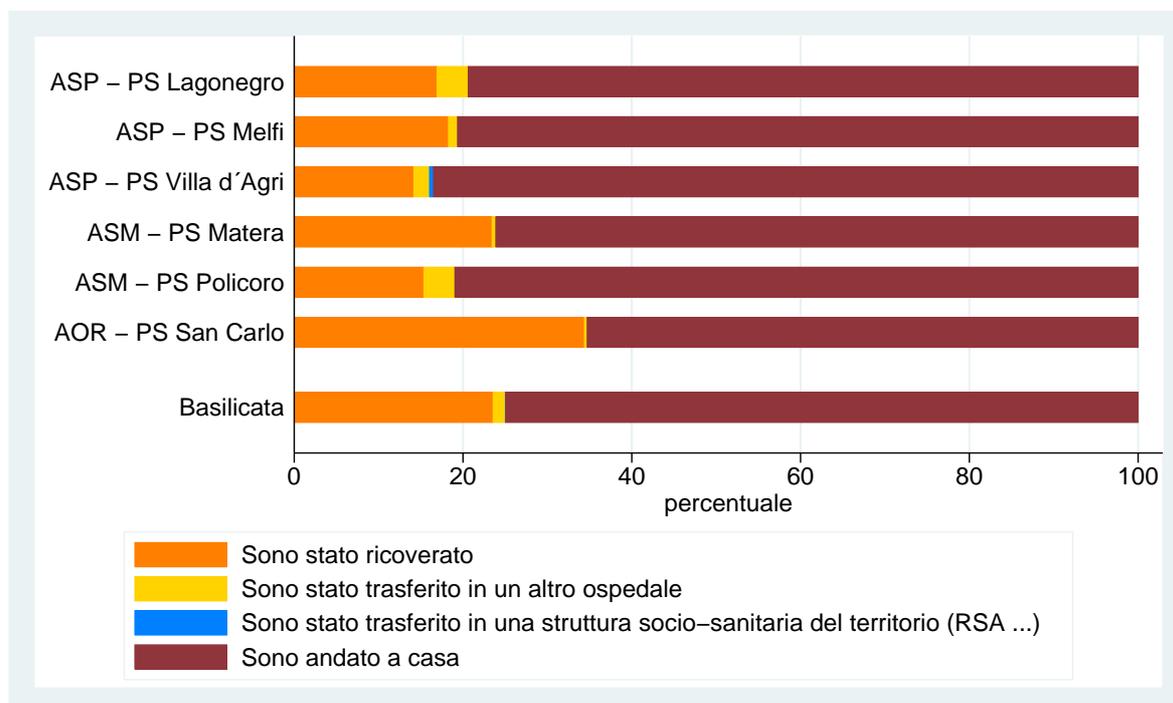


PS	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	641	48.4	552	41.7	130	9.8	1323	100.0
ASP - PS Melfi	564	37.4	695	46.1	248	16.5	1507	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	668	50.9	487	37.1	157	12.0	1312	100.0
ASM - PS Matera	1049	35.8	1428	48.8	451	15.4	2928	100.0
ASM - PS Policoro	1314	52.9	1003	40.4	167	6.7	2484	100.0
AOR - PS San Carlo	1468	36.4	1843	45.7	723	17.9	4034	100.0
Reg. Basilicata	5703	42.0	6008	44.2	1875	13.8	13587	100.0

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

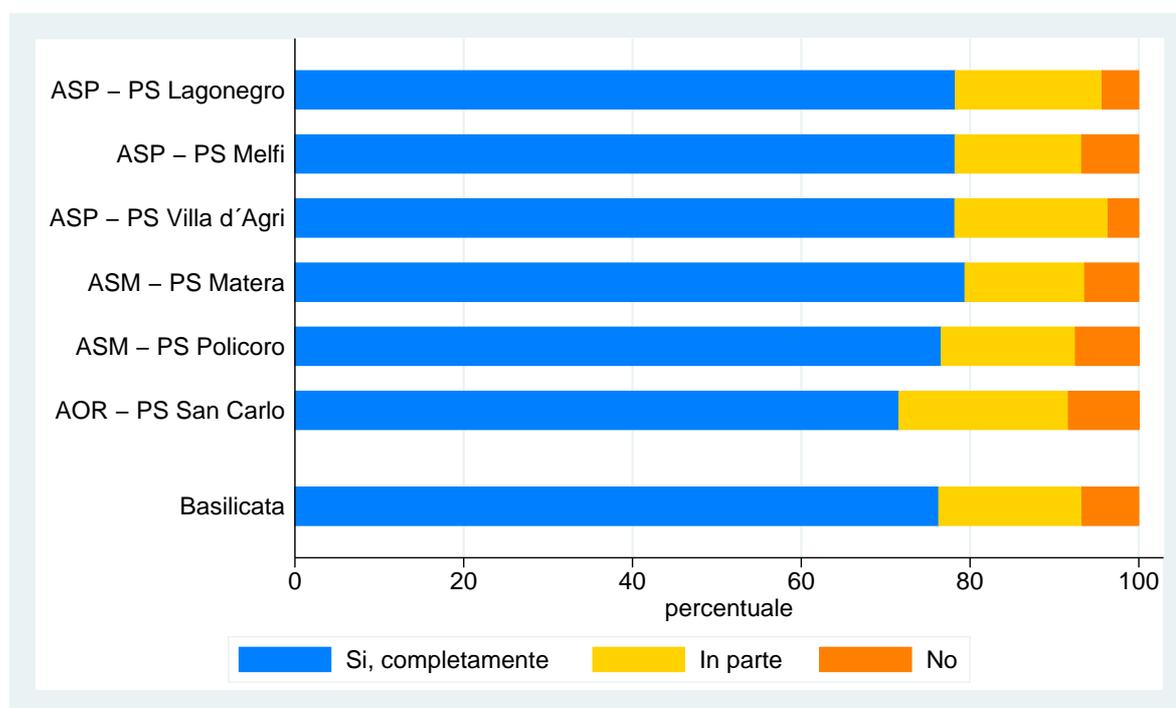
Dimissioni

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



PS	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 - PS Lagonegro	279	16.9	61	3.7	0	0.0	1309	79.4	1649	100.0
ASP - PS Melfi	369	18.3	22	1.1	0	0.0	1628	80.7	2019	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	216	14.2	28	1.9	7	0.5	1274	83.5	1526	100.0
ASM - PS Matera	882	23.4	16	0.4	0	0.0	2865	76.1	3763	100.0
ASM - PS Policoro	460	15.4	110	3.7	0	0.0	2426	81.0	2997	100.0
AOR - PS San Carlo	1942	34.4	18	0.3	0	0.0	3686	65.3	5646	100.0
Reg. Basilicata	4149	23.6	255	1.4	7	0.0	13189	74.9	17601	100.0

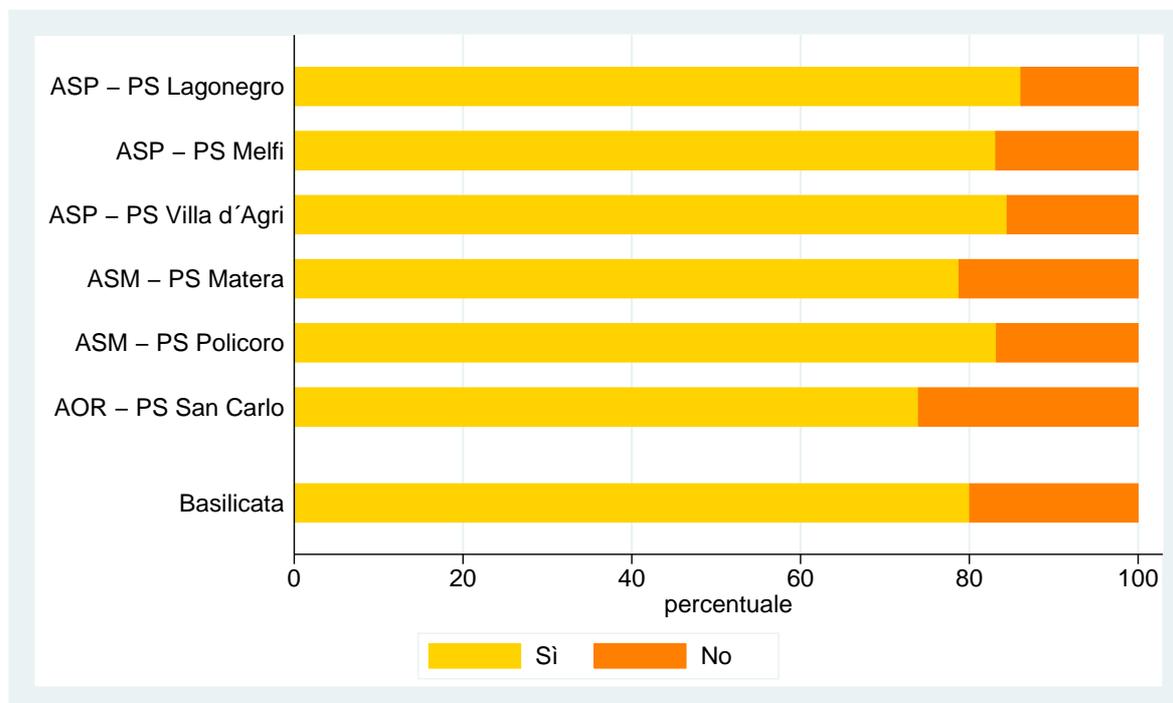
Prima dell'uscita dal Pronto Soccorso le sono state fornite informazioni sul comportamento da tenere a casa (farmaci, visite di controllo, alimentazione, etc.)?



PS	Si, completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	946	78.3	210	17.4	52	4.3	1208	100.0
ASP - PS Melfi	1161	78.2	223	15.0	100	6.8	1484	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	932	78.2	217	18.2	43	3.6	1192	100.0
ASM - PS Matera	2083	79.4	372	14.2	168	6.4	2624	100.0
ASM - PS Policoro	1746	76.6	363	15.9	171	7.5	2280	100.0
AOR - PS San Carlo	2470	71.6	693	20.1	288	8.3	3451	100.0
Reg. Basilicata	9338	76.3	2078	17.0	824	6.7	12240	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

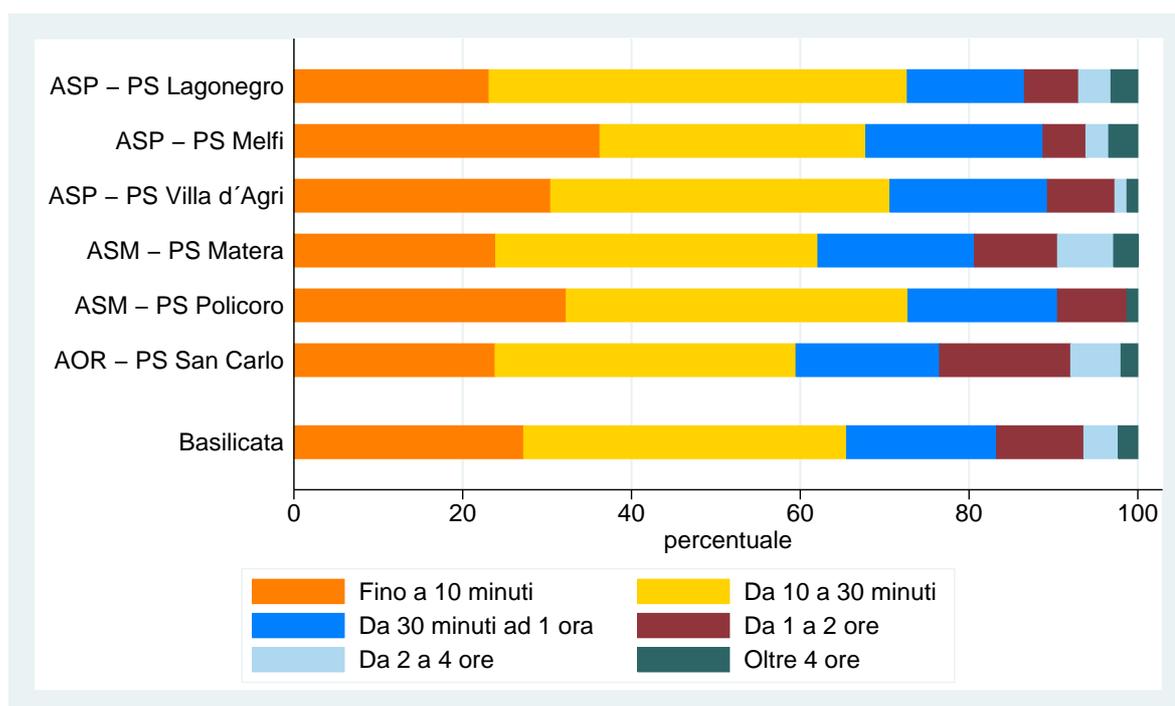
Le è stato comunicato a chi rivolgersi in caso di bisogno una volta lasciato il Pronto Soccorso?



PS	Sì		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	740	86.1	119	13.9	859	100.0
ASP - PS Melfi	952	83.1	193	16.9	1146	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	877	84.5	161	15.5	1038	100.0
ASM - PS Matera	1708	78.8	460	21.2	2168	100.0
ASM - PS Policoro	1497	83.2	302	16.8	1799	100.0
AOR - PS San Carlo	1988	74.0	699	26.0	2687	100.0
Reg. Basilicata	7761	80.0	1935	20.0	9696	100.0

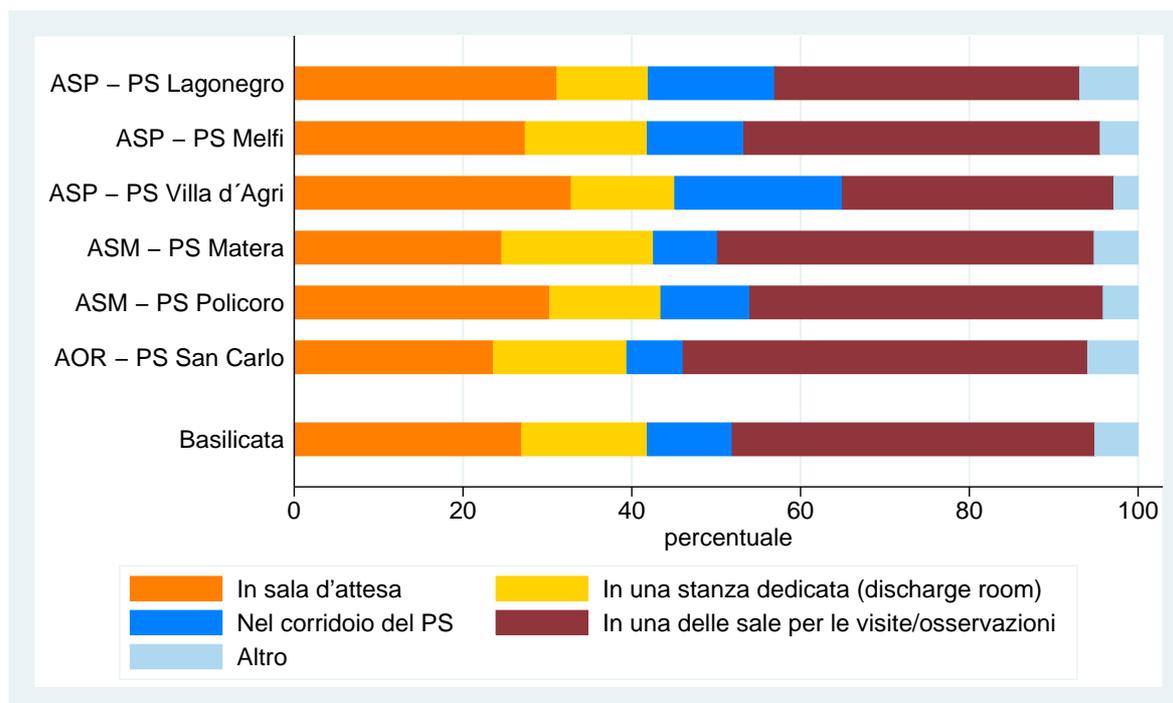
Note: Rispondono alla domanda soltanto gli utenti che dichiarano di essere tornati a casa. Sono escluse le risposte di coloro che dichiarano che le informazioni non erano necessarie

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)?



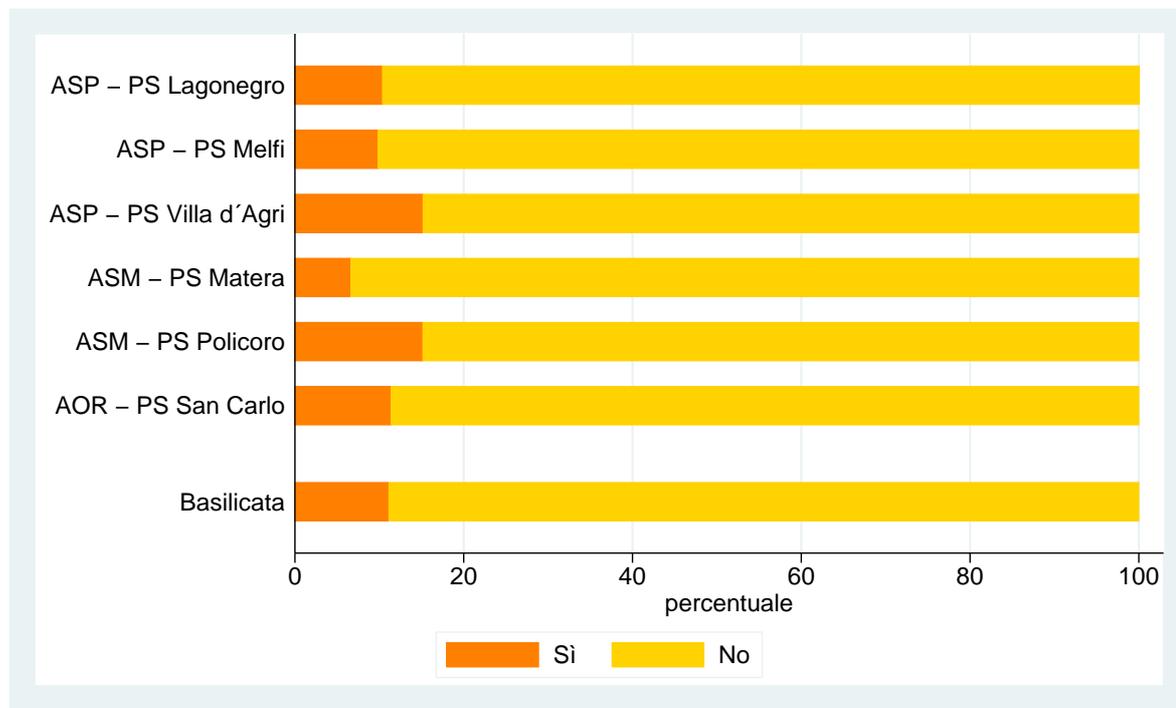
PS	Fino a 10 minuti		Da 10 a 30 minuti		Da 30 minuti ad 1 ora		Da 1 a 2 ore		Da 2 a 4 ore		Oltre 4 ore		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	362	23.1	776	49.6	217	13.9	101	6.4	60	3.8	50	3.2	1566	100.0
ASP - PS Melfi	686	36.3	596	31.5	397	21.0	96	5.1	51	2.7	65	3.4	1892	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	456	30.4	604	40.2	280	18.6	120	8.0	22	1.4	19	1.3	1500	100.0
ASM - PS Matera	865	23.9	1378	38.1	671	18.6	355	9.8	240	6.6	103	2.9	3613	100.0
ASM - PS Policoro	913	32.3	1146	40.5	502	17.7	233	8.2	0	0.0	37	1.3	2830	100.0
AOR - PS San Carlo	1258	23.8	1882	35.7	897	17.0	820	15.5	314	6.0	105	2.0	5277	100.0
Reg. Basilicata	4541	27.2	6382	38.3	2965	17.8	1725	10.3	687	4.1	379	2.3	16679	100.0

Dove ha trascorso questo tempo prevalentemente?



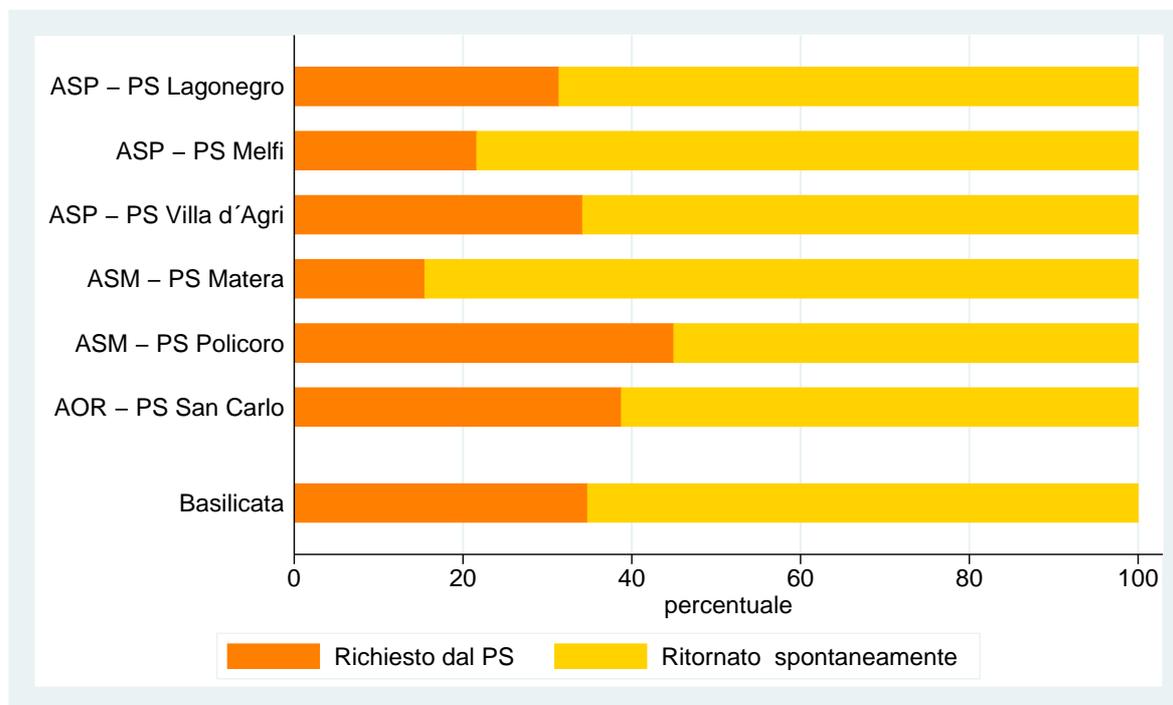
PS	In sala di attesa		In una stanza dedicata (discharge room)		Nel corridoio del PS		In una delle sale per le visite/osservazioni		Altro		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	484	31.1	168	10.8	233	15.0	562	36.1	108	6.9	1554	100.0
ASP - PS Melfi	540	27.4	285	14.5	226	11.5	832	42.2	89	4.5	1972	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	494	32.8	185	12.3	299	19.9	485	32.2	43	2.9	1506	100.0
ASM - PS Matera	903	24.6	660	18.0	279	7.6	1638	44.6	191	5.2	3671	100.0
ASM - PS Policoro	892	30.3	388	13.2	310	10.5	1232	41.9	122	4.1	2944	100.0
AOR - PS San Carlo	1223	23.6	818	15.8	345	6.7	2481	47.9	309	6.0	5177	100.0
Reg. Basilicata	4536	27.0	2504	14.9	1692	10.1	7230	43.0	862	5.1	16823	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?



PS	Sì		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	166	10.4	1430	89.6	1595	100.0
ASP - PS Melfi	195	9.9	1777	90.1	1972	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	233	15.2	1301	84.8	1534	100.0
ASM - PS Matera	239	6.7	3342	93.3	3581	100.0
ASM - PS Policoro	445	15.2	2487	84.8	2932	100.0
AOR - PS San Carlo	614	11.4	4751	88.6	5365	100.0
Reg. Basilicata	1890	11.1	15088	88.9	16978	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?

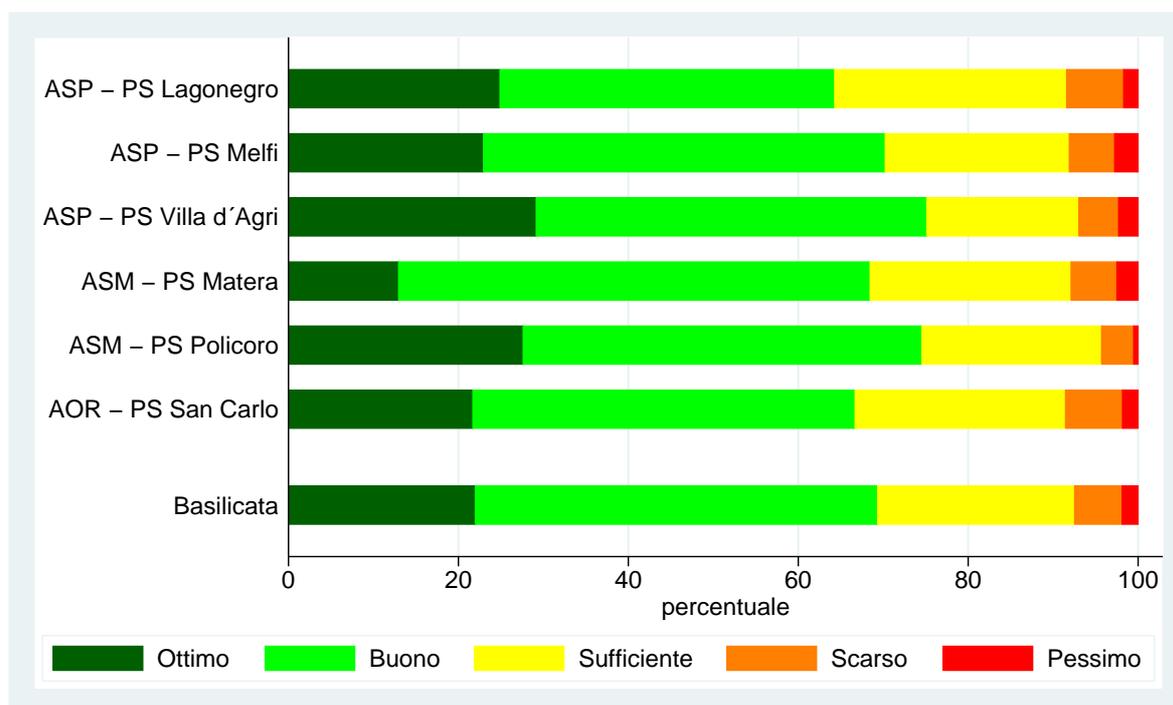


PS	Richiesto dal PS		Ritornato spontaneamente		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	48	31.4	105	68.6	154	100.0
ASP - PS Melfi	38	21.6	136	78.4	174	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	77	34.2	149	65.8	226	100.0
ASM - PS Matera	33	15.5	178	84.5	211	100.0
ASM - PS Policoro	200	45.0	245	55.0	445	100.0
AOR - PS San Carlo	238	38.8	376	61.2	614	100.0
Reg. Basilicata	634	34.8	1189	65.2	1822	100.0

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

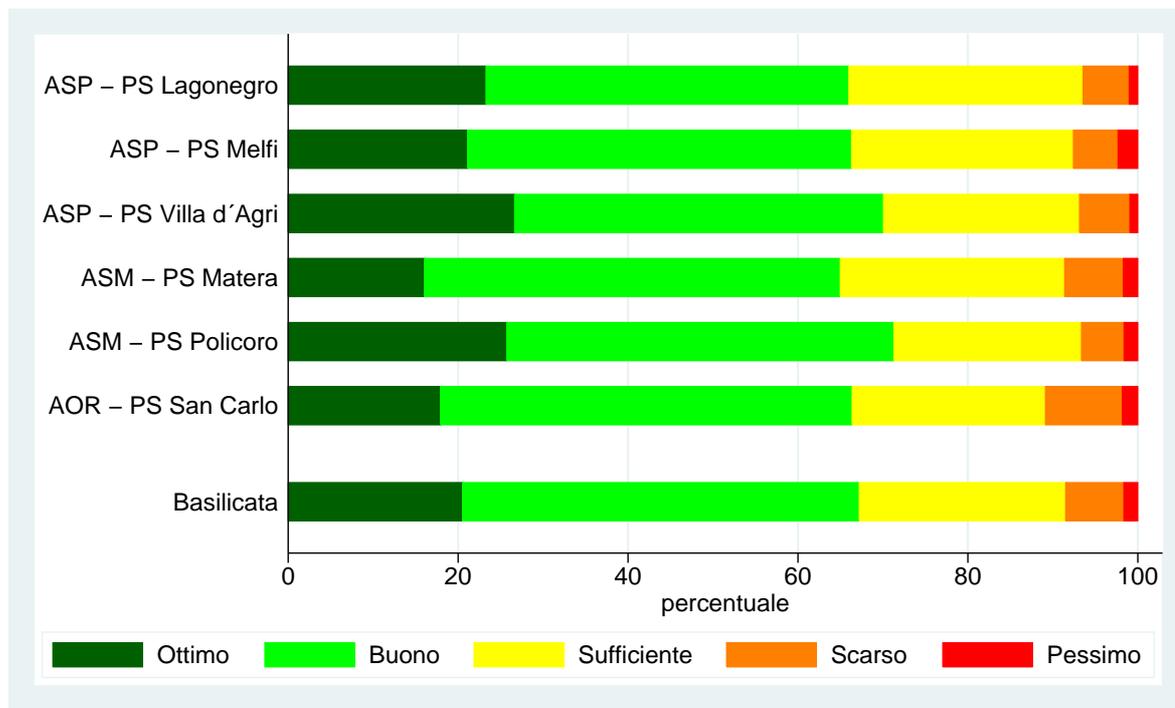
Giudizio Complessivo

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



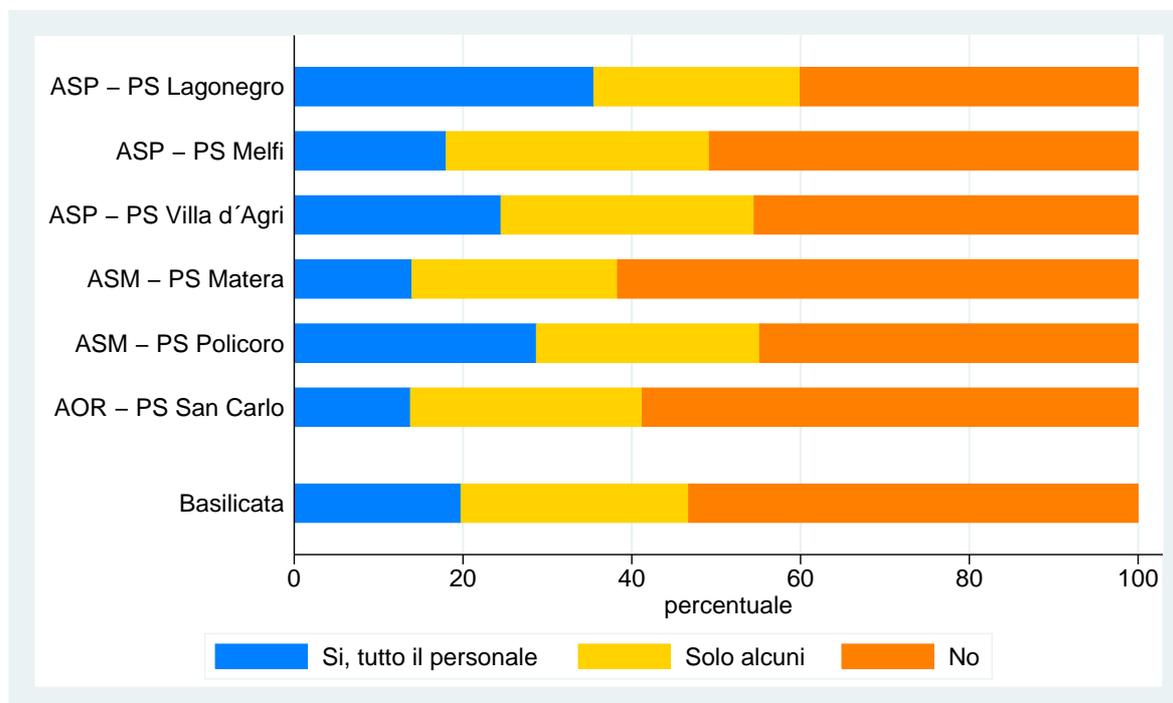
PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	416	24.9	659	39.4	457	27.3	112	6.7	29	1.7	1673	100.0
ASP - PS Melfi	474	22.9	976	47.3	447	21.7	110	5.3	57	2.8	2065	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	455	29.1	719	46.0	279	17.9	73	4.7	36	2.3	1563	100.0
ASM - PS Matera	480	12.9	2056	55.5	876	23.7	200	5.4	93	2.5	3705	100.0
ASM - PS Policoro	836	27.6	1422	47.0	640	21.1	114	3.8	16	0.5	3029	100.0
AOR - PS San Carlo	1222	21.7	2536	45.0	1395	24.8	378	6.7	104	1.8	5636	100.0
Reg. Basilicata	3884	22.0	8369	47.4	4095	23.2	988	5.6	336	1.9	17670	100.0

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



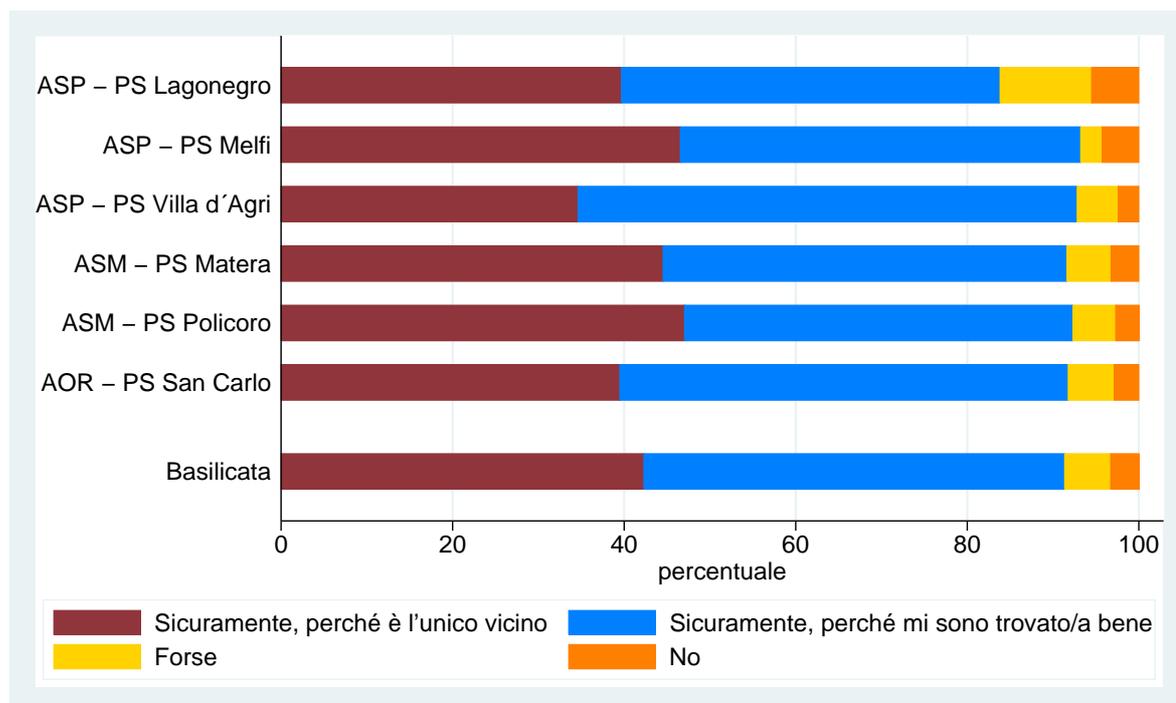
PS	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	381	23.3	699	42.7	451	27.6	89	5.4	17	1.0	1636	100.0
ASP - PS Melfi	428	21.1	917	45.2	530	26.1	107	5.3	47	2.3	2029	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	411	26.6	669	43.4	355	23.1	91	5.9	14	0.9	1541	100.0
ASM - PS Matera	598	16.0	1829	49.0	986	26.4	260	7.0	63	1.7	3736	100.0
ASM - PS Policoro	775	25.7	1374	45.6	664	22.1	151	5.0	49	1.6	3013	100.0
AOR - PS San Carlo	972	17.9	2623	48.4	1232	22.8	492	9.1	97	1.8	5416	100.0
Reg. Basilicata	3564	20.5	8111	46.7	4219	24.3	1190	6.8	287	1.7	17371	100.0

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



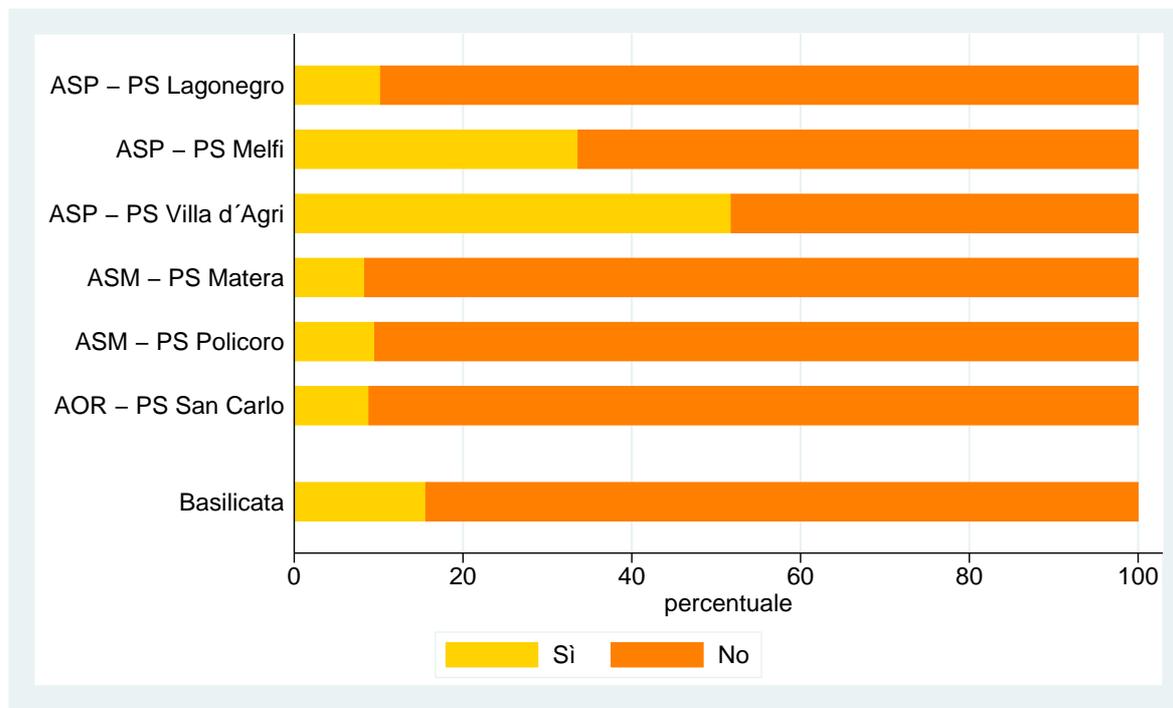
PS	Si, tutto il personale		Solo alcuni		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	502	35.5	346	24.4	567	40.0	1415	100.0
ASP - PS Melfi	303	18.0	525	31.2	855	50.8	1683	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	333	24.5	408	30.0	618	45.5	1359	100.0
ASM - PS Matera	460	14.0	800	24.3	2029	61.7	3290	100.0
ASM - PS Policoro	738	28.7	681	26.5	1154	44.8	2573	100.0
AOR - PS San Carlo	686	13.8	1368	27.5	2927	58.8	4982	100.0
Reg. Basilicata	3024	19.8	4128	27.0	8149	53.3	15301	100.0

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



PS	Sicuramente, perché è l'unico vicino		Sicuramente, perché mi sono trovato/a bene		Forse		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	645	39.7	717	44.1	173	10.7	89	5.5	1624	100.0
ASP - PS Melfi	947	46.5	950	46.7	51	2.5	87	4.3	2035	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	523	34.6	880	58.2	72	4.8	36	2.4	1512	100.0
ASM - PS Matera	1657	44.5	1752	47.1	191	5.1	121	3.2	3722	100.0
ASM - PS Policoro	1423	47.0	1370	45.3	151	5.0	82	2.7	3025	100.0
AOR - PS San Carlo	2185	39.5	2893	52.3	298	5.4	158	2.8	5534	100.0
Reg. Basilicata	7381	42.3	8562	49.1	937	5.4	573	3.3	17453	100.0

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



PS	Sì		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
ASP - PS Lagonegro	133	10.2	1165	89.8	1297	100.0
ASP - PS Melfi	583	33.6	1151	66.4	1734	100.0
ASP - PS Villa d'Agri	706	51.8	658	48.2	1364	100.0
ASM - PS Matera	279	8.3	3059	91.7	3338	100.0
ASM - PS Policoro	245	9.5	2320	90.5	2564	100.0
AOR - PS San Carlo	445	8.9	4582	91.1	5028	100.0
Reg. Basilicata	2391	15.6	12934	84.4	15326	100.0