

See and Treat in Pronto Soccorso:
l'esperienza dei pazienti toscani

- REGIONE TOSCANA -



A cura del
Laboratorio Management e Sanità

Anno 2011

A cura del Laboratorio Management e Sanità

Responsabile scientifico del progetto: Prof.ssa Sabina Nuti

A cura dell'Area Valutazione Esterna

Referente: Cinzia Panero

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

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
Interviste concluse e pesi campionari	3
Report per singoli Pronto Soccorso	4
Caratteristiche del rispondente	5
Equità	6
Accesso	14
Assistenza e comunicazione	19
Rapporto personale-paziente	24
Dimissioni	30
Giudizio complessivo	33

Introduzione

Obiettivi - L'indagine ha avuto come obiettivo la rilevazione dell'esperienza e del grado di soddisfazione degli utenti del servizio di See & Treat presso i Pronto soccorso della Regione Toscana.

Popolazione di riferimento - La popolazione di riferimento è costituita dal totale degli utenti maggiorenni che sono stati sottoposti a procedura See & Treat presso uno dei Pronto Soccorso toscani periodo ottobre-novembre 2011.

Il questionario - Il questionario è stato costruito con l'intento di raccogliere informazioni sull'esperienza degli utenti del servizio di Pronto Soccorso sottoposti a procedura See & Treat. Lo strumento è composto da domande di tipo reporting e di tipo rating, dove le prime mirano a rilevare il vissuto dei cittadini e le seconde la valutazione del servizio. Gli items sono stati raggruppati in 6 sezioni:

- accesso
- assistenza e comunicazione
- rapporto personale-paziente
- dimissioni
- valutazioni complessive
- caratteristiche socio - demografiche del paziente

Le interviste - Tutti i pazienti hanno ricevuto a casa un questionario cartaceo da compilare e inviare al Laboratorio Management e Sanità usando la busta preaffrancata allegata. In alternativa, il paziente ha potuto scegliere di compilare il questionario disponibile su web accedendo ad una piattaforma on-line (Computer Assisted Web Interviewing), oppure di essere intervistato telefonicamente (Computer Assisted Telephone Interviewing). Le interviste concluse a cui si fa riferimento in questo report ammontano a 180, a fronte di oltre 600 pazienti invitati a partecipare.

La metodologia - Il principio su cui è basato il metodo di stima campionaria è che le unità appartenenti al campione rappresentino anche le unità della popolazione che non sono incluse nel campione; tale obiettivo viene conseguito in questa indagine attribuendo alle unità rispondenti un peso campionario che indica il numero di unità della popolazione che l'unità stessa rappresenta. Il peso campionario è calcolato a partire dal peso diretto (reciproco della probabilità di inclusione delle unità nel campione), il quale a sua volta è moltiplicato per un fattore di correzione per mancata risposta (inverso del tasso di risposta), necessario per far sì che le unità rispondenti rappresentassero anche le unità non rispondenti. **Nelle tabelle del Report, quindi, sono riportati i dati relativi all'intera popolazione, ovvero al totale degli accessi al Pronto Soccorso, e non al campione.** Le elaborazioni sono state effettuate al netto delle risposte non so/non ricordo.

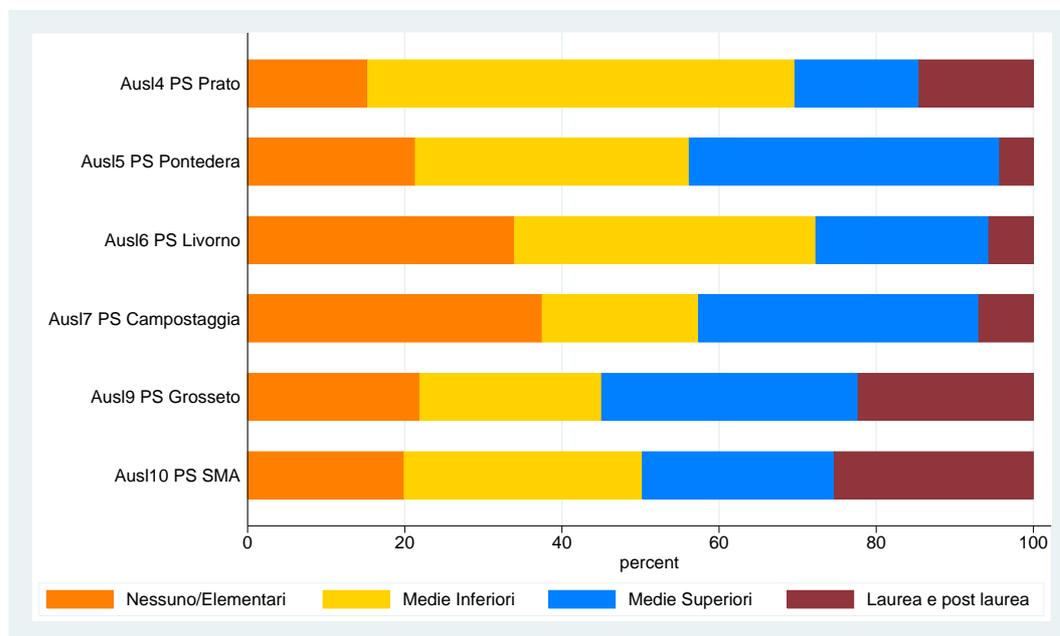
Interviste concluse e pesi campionari

Cod PS	Codice colore	Totale accessi	Campione	Interviste concluse	Pesi finali
Ausl4 PS Prato	Bianco	9	7	2	4,50
Ausl4 PS Prato	Azzurro	40	39	13	3,08
Ausl4 PS Prato	Verde	51	47	9	5,67
Ausl5 PS Pontedera	Bianco	26	17	4	6,50
Ausl5 PS Pontedera	Azzurro	81	75	12	6,75
Ausl5 PS Pontedera	Verde	50	45	10	5,00
Ausl6 PS Livorno	Bianco	6	2	1	6,00
Ausl6 PS Livorno	Azzurro	17	17	3	5,67
Ausl6 PS Livorno	Verde	33	31	11	3,00
Ausl7 PS Campostaggia	Bianco	34	14	6	5,67
Ausl7 PS Campostaggia	Azzurro	35	33	7	5,00
Ausl7 PS Campostaggia	Verde	3	3	1	3,00
Ausl9 PS Grosseto	Bianco	20	8	3	6,67
Ausl9 PS Grosseto	Azzurro	136	98	29	4,69
Ausl9 PS Grosseto	Verde	71	58	19	3,74
Ausl10 PS SMA	Bianco	0	0	0	0,00
Ausl10 PS SMA	Azzurro	115	107	38	3,03
Ausl10 PS SMA	Verde	22	21	12	1,83
Totale		749	622	180	4,16

Report per singoli Pronto Soccorso

Caratteristiche del rispondente

Titolo di studio del rispondente:



Cod Ps	Nessuno Elementari		Medie Inferiori		Medie Superiori		Laurea post laurea		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	14	15.3	51	54.4	15	15.8	14	14.6	94	100.0
Ausl5 PS Pontedera	34	21.3	55	34.9	62	39.5	7	4.3	157	100.0
Ausl6 PS Livorno	18	34.0	20	38.4	12	22.0	3	5.7	53	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	27	37.5	14	19.9	26	35.6	5	6.9	72	100.0
Ausl9 PS Grosseto	50	21.9	53	23.1	74	32.6	51	22.3	227	100.0
Ausl10 PS SMA	27	19.9	41	30.3	33	24.4	34	25.3	134	100.0
Totale	169	23.0	234	31.7	221	30.0	113	15.3	737	100.0

Equità

Numerosi studi hanno evidenziato che caratteristiche socio economiche della popolazione possono influenzare l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari, determinando una variabilità e ampie disuguaglianze non giustificabili dal punto di vista dei bisogni di salute.

In particolare diverse ricerche hanno dimostrato la rilevanza del livello di istruzione, 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 facilità di conoscenza e quindi di accesso alle diverse alternative e possibilità di cura.

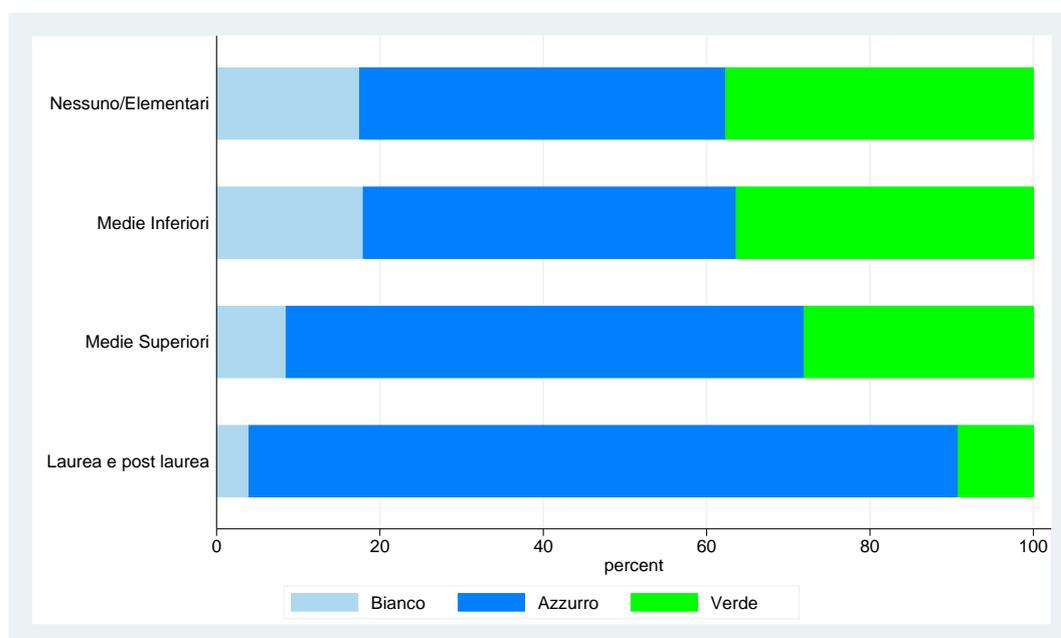
Questa sezione del questionario, quindi, analizza, per alcune domande, le risposte in base al titolo di studio dei rispondenti in maniera tale da evidenziare possibili disuguaglianze su alcuni aspetti rispetto ai quali la scolarizzazione può avere un impatto determinante.

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 ed il ricorso preventivo al medico di famiglia.

Un secondo aspetto oggetto di approfondimento concerne la relazione tra titolo di studio e chiarezza di quanto comunicato dal personale.

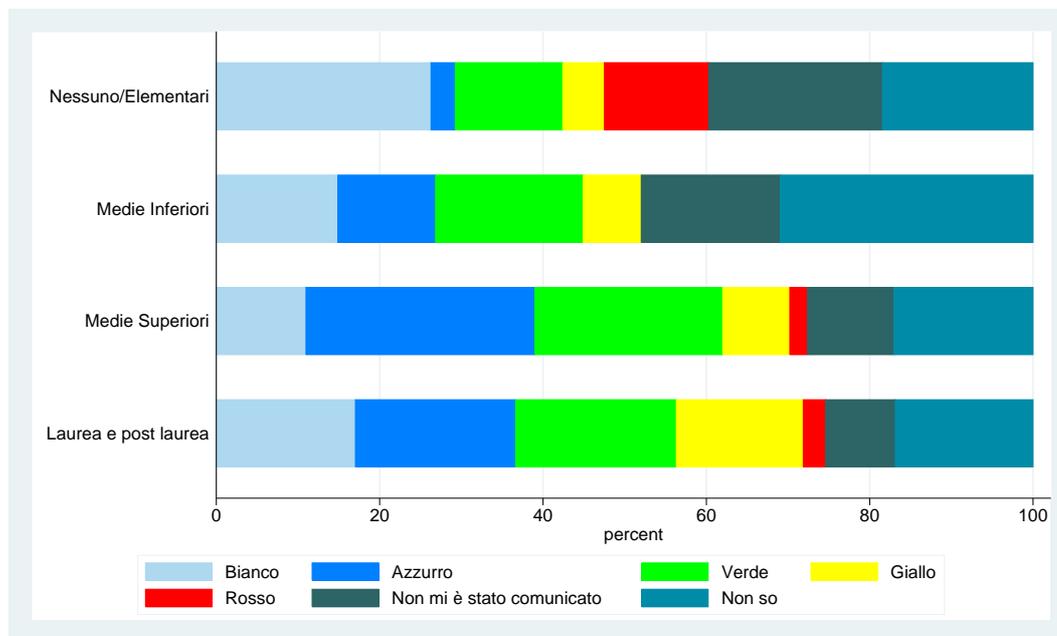
Infine vengono illustrate la relazione tra titolo di studio e fiducia nel personale e titolo di studio e valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta.

Distribuzione titolo di studio e codice colore assegnato al triage



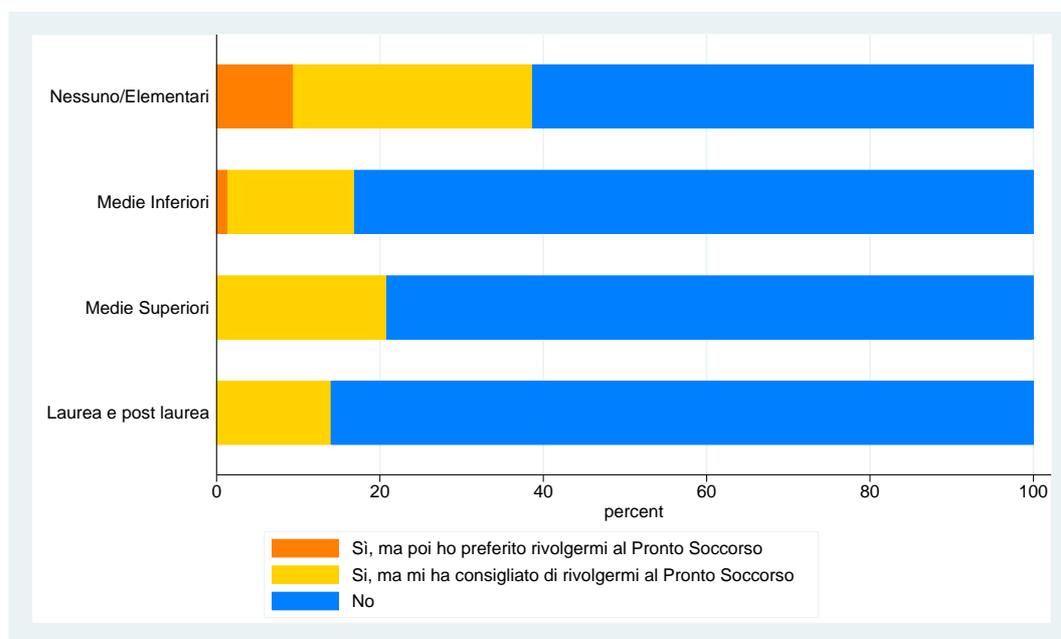
Titolo di studio	Bianco		Azzurro		Verde		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	30	17.5	76	44.8	64	37.7	169	100.0
Medie Inferiori	42	18.0	107	45.7	85	36.4	234	100.0
Medie Superiori	19	8.5	140	63.4	62	28.1	221	100.0
Laurea e post laurea	5	4.0	98	86.8	10	9.2	113	100.0
Totale	95	12.9	421	57.1	221	30.0	737	100.0

Qual era il codice colore che le è stato assegnato?



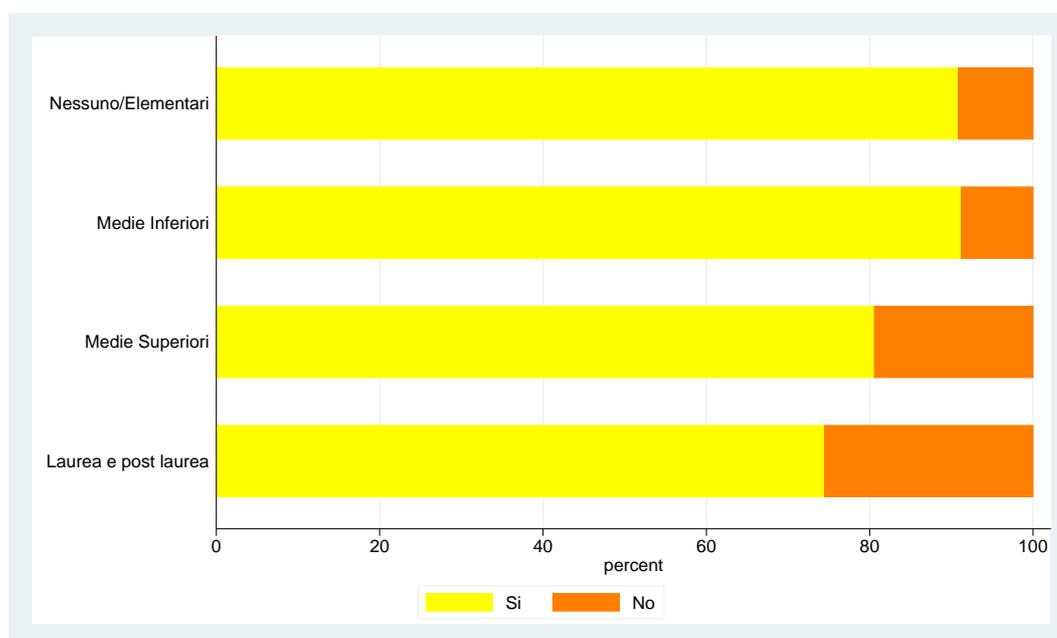
Titolo di studio	Bianco		Azzurro		Verde		Giallo		Rosso		Non mi è stato comunicato		Non so		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	41	26.3	5	3.0	21	13.2	8	5.1	20	12.8	34	21.2	29	18.4	158	100.0
Medie Inferiori	33	14.9	27	11.9	41	18.1	16	7.1	0	0.0	38	17.1	69	30.9	224	100.0
Medie Superiori	23	11.0	60	28.0	49	23.0	18	8.2	5	2.2	23	10.6	36	17.0	213	100.0
Laurea e post laurea	19	17.0	22	19.6	22	19.7	17	15.5	3	2.8	9	8.5	19	16.9	110	100.0
Totale	117	16.6	113	16.0	132	18.7	59	8.3	28	4.0	104	14.7	153	21.7	706	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	14	9.4	45	29.3	94	61.3	153	100.0
Medie Inferiori	3	1.4	34	15.5	183	83.1	221	100.0
Medie Superiori	0	0.0	45	20.8	171	79.2	216	100.0
Laurea e post laurea	0	0.0	15	14.0	95	86.0	110	100.0
Totale	17	2.5	139	19.9	543	77.6	700	100.0

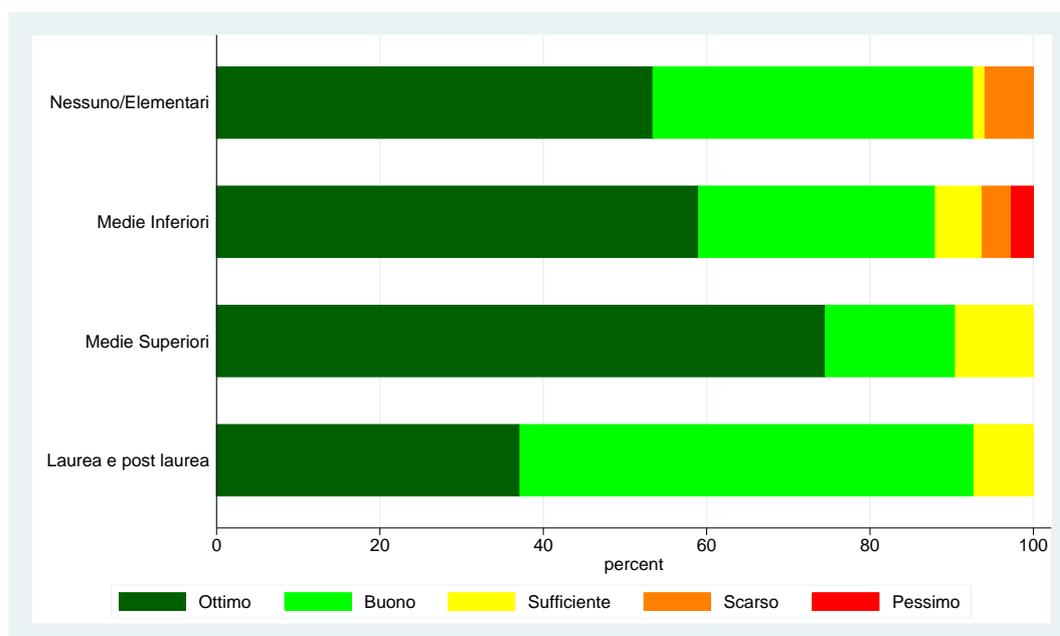
Le è stato comunicato a chi rivolgersi in caso di bisogno una volta lasciato il Pronto Soccorso?



Titolo di studio	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	95	90.9	10	9.1	104	100.0
Medie Inferiori	159	91.2	15	8.8	174	100.0
Medie Superiori	123	80.6	30	19.4	153	100.0
Laurea e post laurea	59	74.5	20	25.5	79	100.0
Totale	435	85.4	75	14.6	510	100.0

Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano che non era necessario

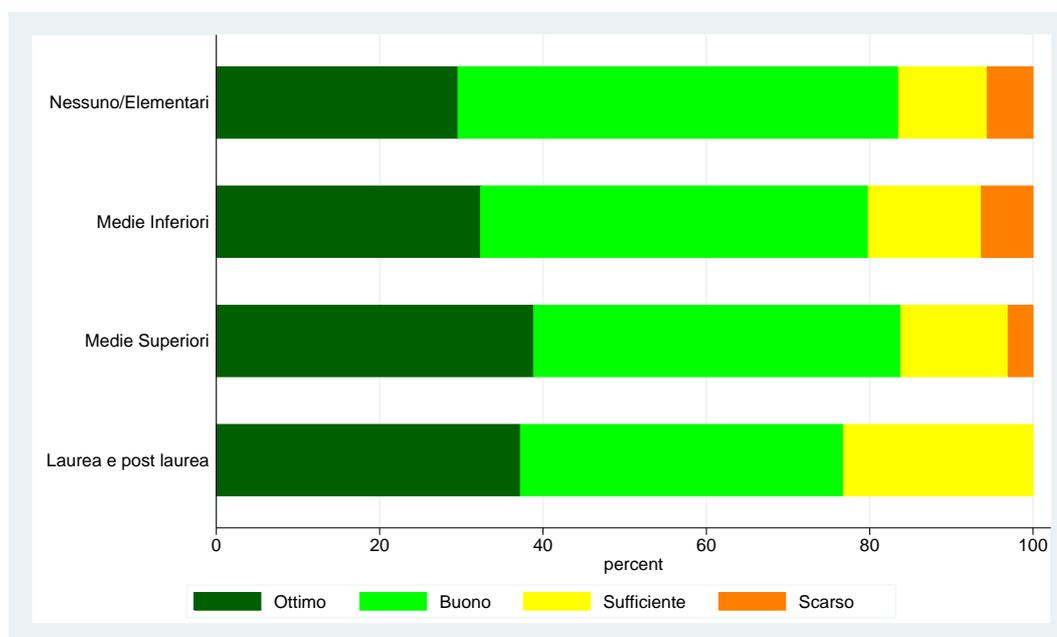
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dal personale?



Titolo di studio	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	69	53.4	51	39.2	2	1.4	8	5.9	0	0.0	130	100.0
Medie Inferiori	99	59.0	48	29.0	10	5.7	6	3.6	5	2.7	167	100.0
Medie Superiori	129	74.5	28	15.9	17	9.5	0	0.0	0	0.0	173	100.0
Laurea e post laurea	24	37.1	36	55.6	5	7.3	0	0.0	0	0.0	64	100.0
Totale	321	60.1	163	30.4	33	6.1	14	2.6	5	0.8	535	100.0

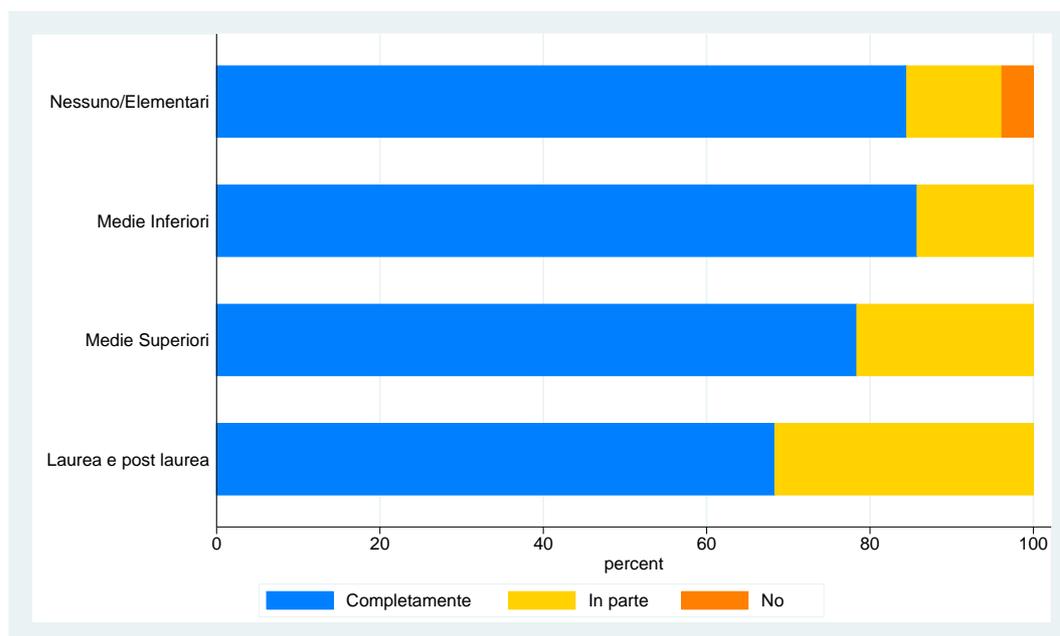
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver ricevuto informazioni

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



Titolo di studio	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Nessuno/Elementari	50	29.6	91	54.0	18	10.8	10	5.6	169	100.0
Medie Inferiori	76	32.4	111	47.5	32	13.9	15	6.3	234	100.0
Medie Superiori	86	38.9	99	45.0	29	13.1	7	3.0	221	100.0
Laurea e post laurea	42	37.2	45	39.6	26	23.2	0	0.0	113	100.0
Totale	254	34.4	346	47.0	106	14.4	31	4.2	737	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	143	84.5	20	11.7	7	3.9	169	100.0
Medie Inferiori	192	85.8	32	14.2	0	0.0	224	100.0
Medie Superiori	173	78.4	48	21.6	0	0.0	221	100.0
Laurea e post laurea	77	68.4	36	31.6	0	0.0	113	100.0
Totale	585	80.5	135	18.6	7	0.9	727	100.0

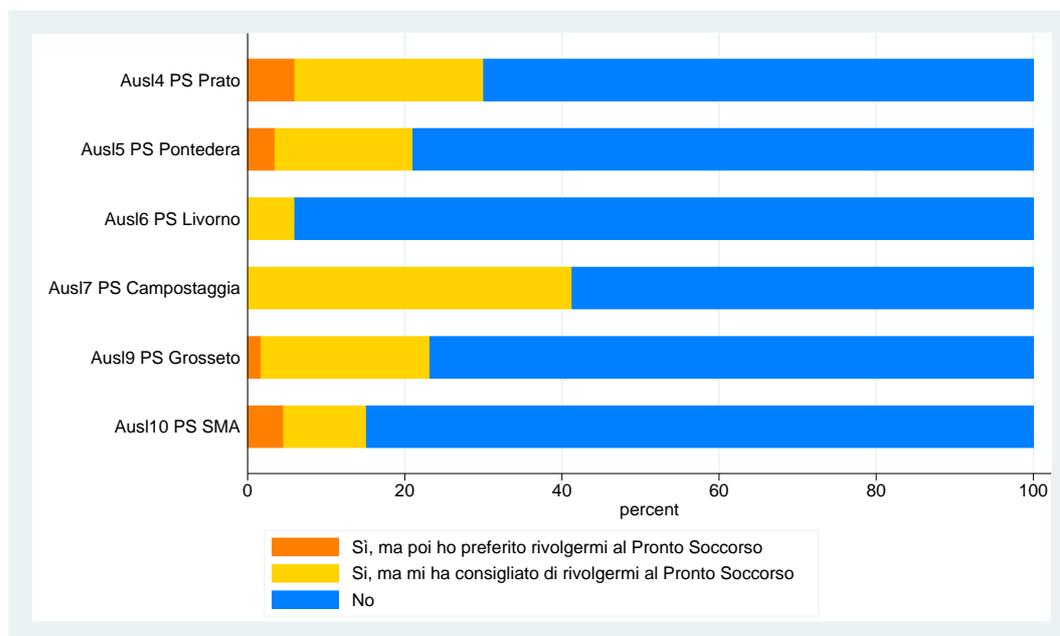
Accesso

Questa sezione del questionario 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, la figura che, soprattutto per i problemi di salute di minore entità, dovrebbe costituire il punto di riferimento. Nel caso in cui il paziente abbia deciso di recarsi direttamente al Pronto Soccorso, il questionario 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.

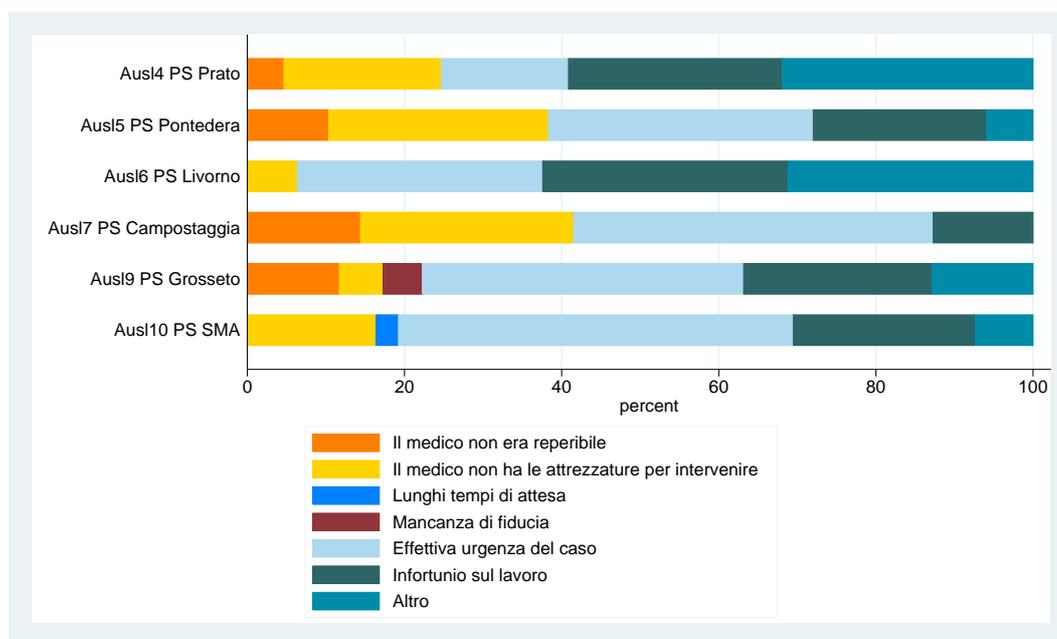
Il questionario rileva quindi quale codice colore il paziente dichiara gli sia stato assegnato, in modo da consentire il confronto di questa percezione dell'utente con il codice effettivamente attribuitogli in fase di triage: la mancata conoscenza o una percezione erronea del codice, non consentendo di comprendere le priorità assegnate e le motivazioni relative ai tempi di attesa, 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.

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



Cod 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.	%
Aus4 PS Prato	6	6.0	23	24.0	66	70.0	94	100.0
Aus5 PS Pontedera	5	3.5	25	17.6	114	79.0	144	100.0
Aus6 PS Livorno	0	0.0	3	6.0	47	94.0	50	100.0
Aus7 PS Campostaggia	0	0.0	28	41.3	39	58.7	67	100.0
Aus9 PS Grosseto	4	1.7	47	21.5	168	76.8	219	100.0
Aus10 PS SMA	6	4.6	14	10.5	112	84.9	132	100.0
Totale	20	2.9	139	19.8	546	77.3	706	100.0

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

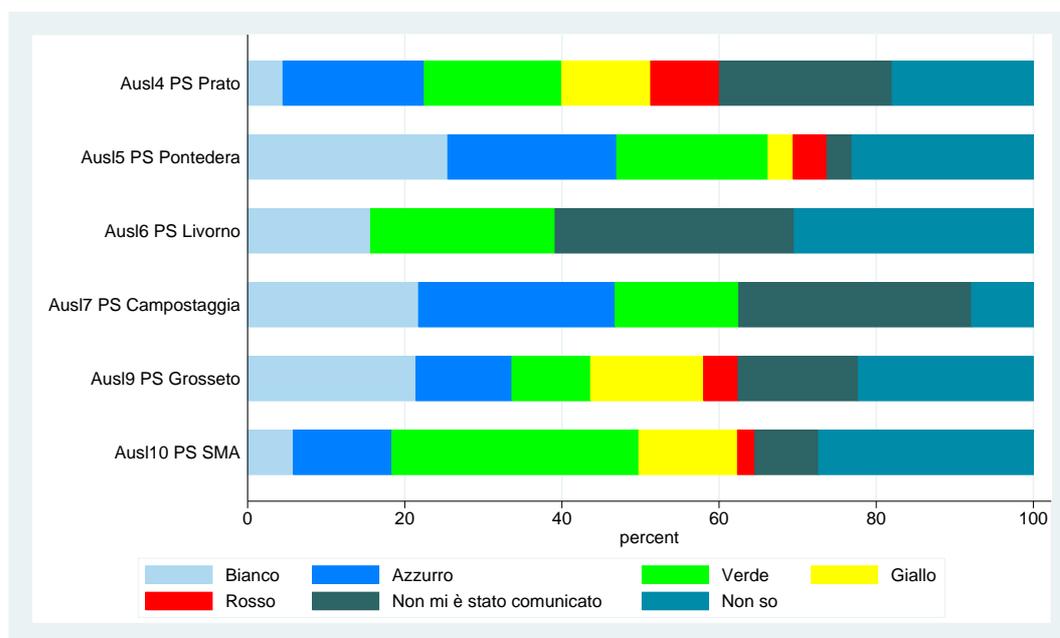


Cod PS	R.1		R.2		R.3		R.4		R.5		R.6		R.7		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	3	4.7	13	20.1	0	0.0	0	0.0	11	16.1	18	27.2	21	31.9	66	100.0
Ausl5 PS Pontedera	12	10.4	32	28.0	0	0.0	0	0.0	38	33.7	25	22.0	7	5.9	114	100.0
Ausl6 PS Livorno	0	0.0	3	6.4	0	0.0	0	0.0	15	31.2	15	31.2	15	31.2	47	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	6	14.4	11	27.1	0	0.0	0	0.0	18	45.8	5	12.7	0	0.0	39	100.0
Ausl9 PS Grosseto	20	11.7	9	5.6	0	0.0	8	5.0	69	40.9	40	24.0	22	12.8	168	100.0
Ausl10 PS SMA	0	0.0	18	16.4	3	2.8	0	0.0	54	50.3	25	23.2	8	7.4	107	100.0
Totale	40	7.4	86	15.8	3	0.6	8	1.6	204	37.7	128	23.6	72	13.3	541	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.

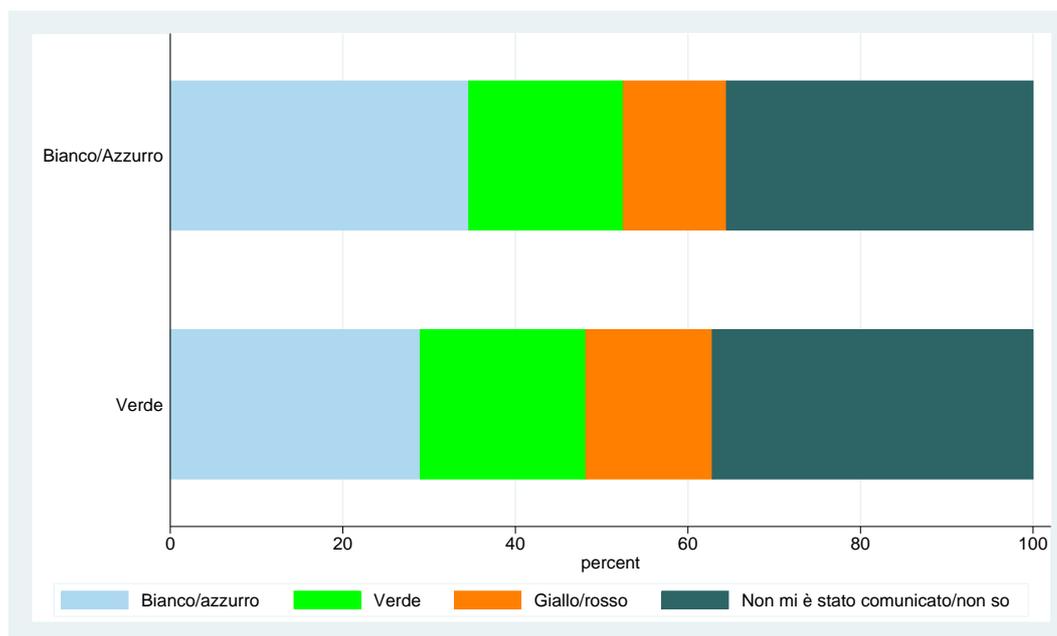
Rispondono alla domanda soltanto coloro che dichiarano di non essersi rivolti al medico di famiglia

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



Cod PS	Bianco		Azzurro		Verde		Giallo		Rosso		Non mi è stato comunicato		Non so		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	5	4.5	18	18.0	17	17.5	11	11.3	9	8.7	22	22.0	18	18.0	100	100.0
Ausl5 PS Pontedera	40	25.5	34	21.5	30	19.3	5	3.2	7	4.3	5	3.2	36	23.1	157	100.0
Ausl6 PS Livorno	6	15.7	0	0.0	9	23.5	0	0.0	0	0.0	12	30.4	12	30.4	38	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	16	21.8	18	25.0	11	15.7	0	0.0	0	0.0	21	29.6	6	7.9	72	100.0
Ausl9 PS Grosseto	46	21.4	26	12.2	22	10.0	31	14.4	9	4.4	33	15.3	48	22.3	215	100.0
Ausl10 PS SMA	8	5.8	17	12.6	42	31.4	17	12.6	3	2.2	11	8.1	37	27.3	135	100.0
Totale	120	16.7	113	15.7	132	18.4	64	9.0	28	3.9	104	14.5	156	21.8	717	100.0

Conoscenza del codice colore



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

Codice colore	Bianco/azzurro		Verde		Giallo/rosso		Non mi è stato comunicato/non so		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Bianco/Azzurro	182	35.9	98	19.3	64	12.6	163	32.1	508	100.0
Verde	67	32.1	43	20.8	40	19.1	58	28.0	208	100.0
Totale	249	34.8	141	19.7	104	14.5	221	30.9	716	100.0

Assistenza e comunicazione

Questa sezione del questionario approfondisce diversi aspetti relativi all'assistenza offerta ai pazienti ed alla comunicazione con essi.

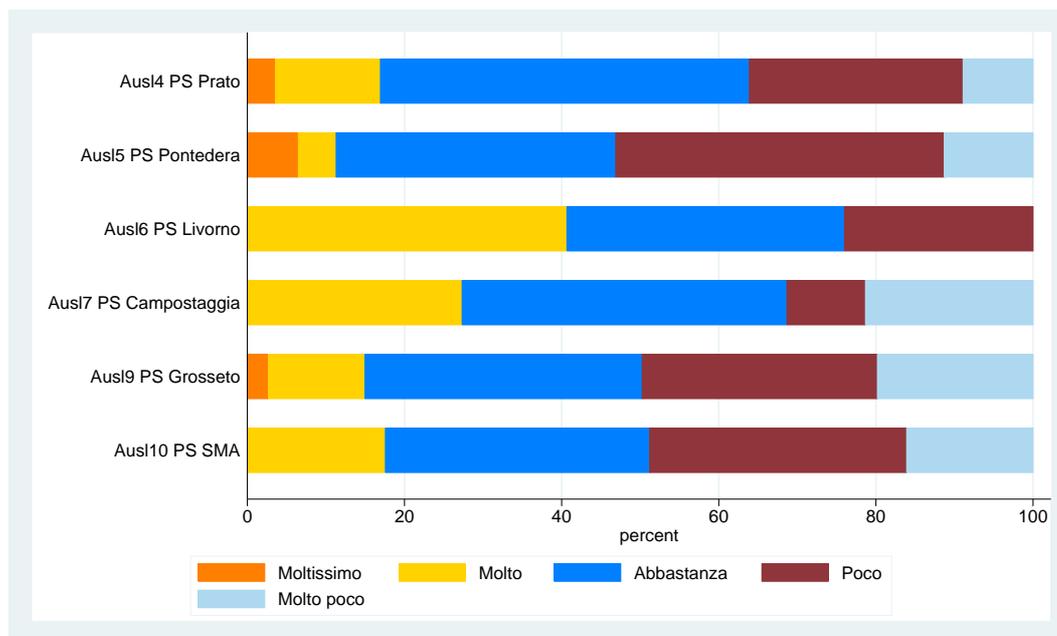
Tra gli aspetti analizzati vi è la gestione del dolore, ossia la presa in carico dello stesso da parte del personale. Negli anni questo elemento si è spesso rivelato come un punto di debolezza del servizio di Pronto Soccorso: i pazienti che, durante la permanenza in Pronto Soccorso, provavano dolore, spesso ritengono che non si sia fatto abbastanza per controllarlo.

La Regione Toscana è perciò intervenuta più volte, con diverse iniziative, tra cui la DGR 140/2008, al fine di migliorare questo aspetto, critico per i pazienti. In particolare la DGR 140/2008 prevede che ogni Pronto Soccorso dovrebbe dotarsi di un protocollo per il trattamento del dolore subito dopo il triage, anche a gestione infermieristica.

Questa parte del questionario affronta anche il tema della comunicazione di cui vengono approfondite diverse dimensioni.

In particolare viene rilevato se, in caso di bisogno, il personale si è dimostrato disponibile ad aiutare il paziente ed il grado di coinvolgimento nelle decisioni relative alle cure, un aspetto di fondamentale importanza perché il paziente osservi le terapie che gli vengono proposte.

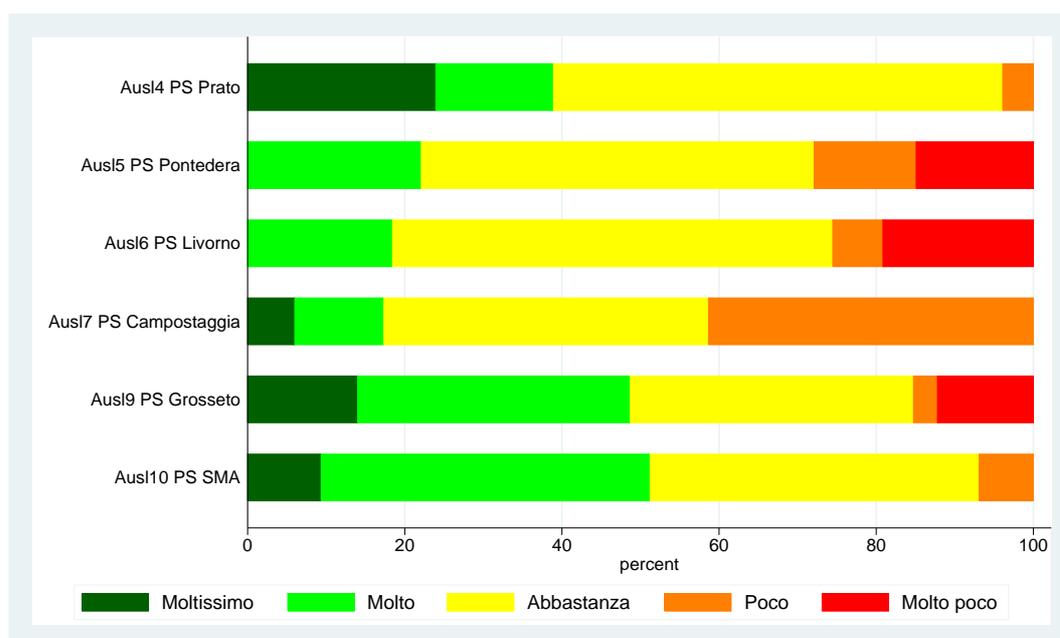
Durante la sua permanenza al Pronto Soccorso quanto dolore provava?



Cod Ps	Moltis- simo		Molto		Abbas- tanza		Poco		Molto poco		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	3	3.6	11	13.3	40	47.0	23	27.2	8	8.9	85	100.0
Ausl5 PS Pontedera	7	6.5	5	4.8	37	35.6	44	41.8	12	11.3	104	100.0
Ausl6 PS Livorno	0	0.0	20	40.7	18	35.3	12	24.0	0	0.0	50	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	0	0.0	14	27.3	21	41.3	5	10.0	11	21.3	50	100.0
Ausl9 PS Grosseto	5	2.7	22	12.3	62	35.3	52	29.9	35	19.8	175	100.0
Ausl10 PS SMA	0	0.0	22	17.6	42	33.7	41	32.7	20	16.1	124	100.0
Totale	15	2.5	94	15.9	219	37.2	177	30.0	85	14.4	589	100.0

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

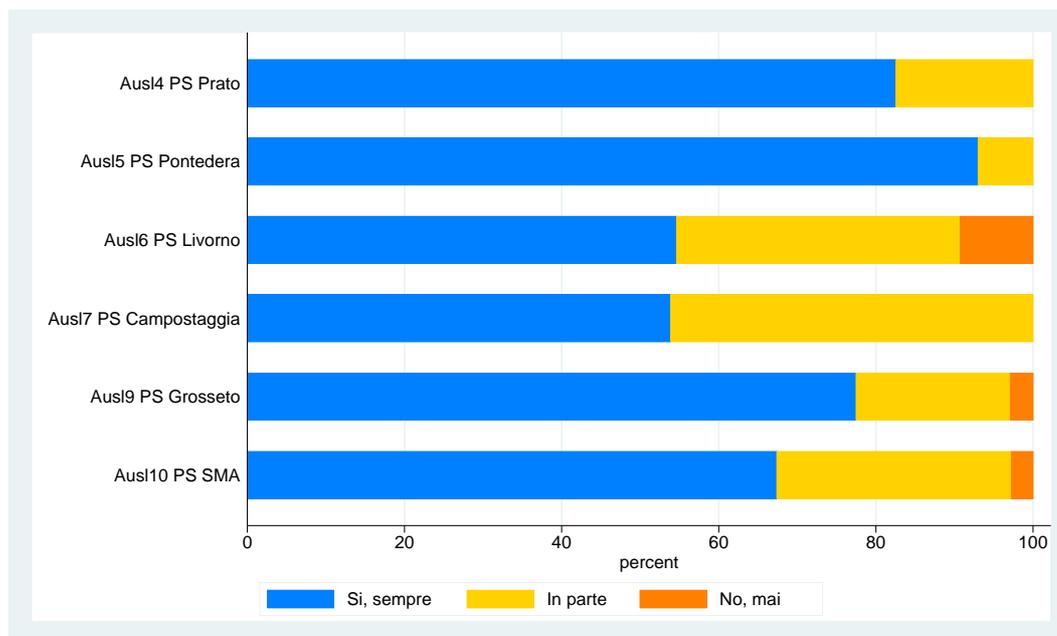
Pensa che il personale del Pronto Soccorso abbia fatto quanto possibile per controllare/attenuare il dolore (p.es.: chiedendo periodicamente quali fossero le sue condizioni, o somministrando analgesici, o applicandole del ghiaccio ...)?



Cod Ps	Moltissimo		Molto		Abbastanza		Poco		Molto poco		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	19	24.0	12	15.0	45	57.2	3	3.9	0	0.0	79	100.0
Ausl5 PS Pontedera	0	0.0	20	22.1	45	50.0	12	13.0	14	14.9	91	100.0
Ausl6 PS Livorno	0	0.0	9	18.4	26	56.0	3	6.4	9	19.1	47	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	3	6.0	6	11.3	21	41.3	21	41.3	0	0.0	50	100.0
Ausl9 PS Grosseto	22	14.0	53	34.7	55	36.0	5	3.1	19	12.2	154	100.0
Ausl10 PS SMA	9	9.4	41	41.9	41	41.9	7	6.9	0	0.0	97	100.0
Totale	53	10.2	140	27.1	233	45.1	50	9.6	41	8.0	517	100.0

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

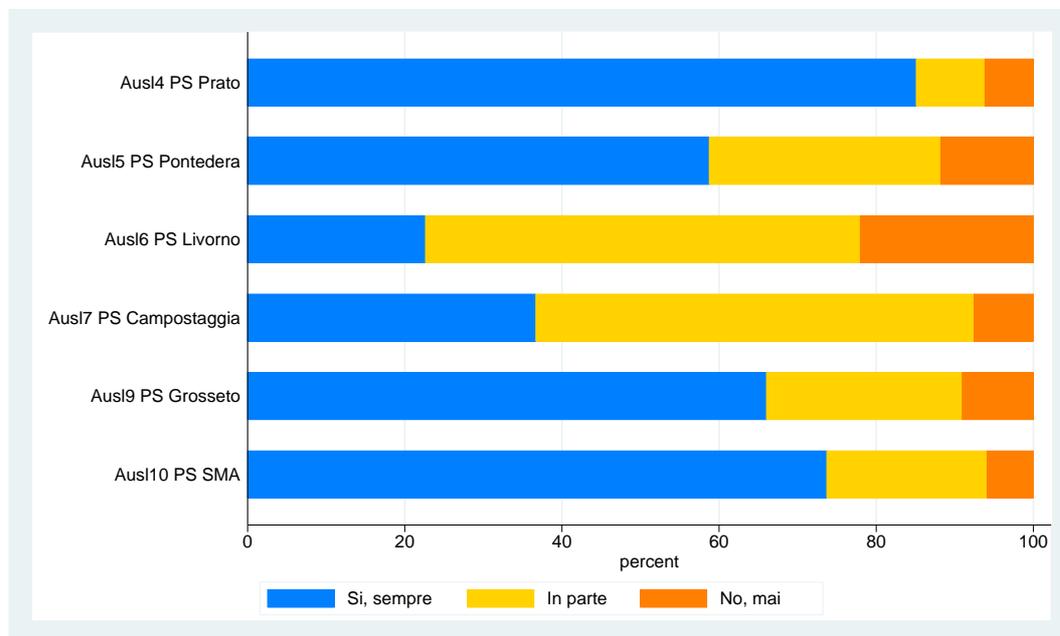
In caso di bisogno ha trovato personale disponibile ad aiutarla?



Cod Ps	Si, sempre		In parte		No, mai		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	63	82.5	13	17.5	0	0.0	76	100.0
Ausl5 PS Pontedera	90	93.0	7	7.0	0	0.0	97	100.0
Ausl6 PS Livorno	18	54.6	12	36.1	3	9.3	32	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	30	53.9	26	46.1	0	0.0	56	100.0
Ausl9 PS Grosseto	126	77.5	32	19.6	5	2.9	162	100.0
Ausl10 PS SMA	74	67.4	33	29.8	3	2.8	110	100.0
Totale	400	75.1	122	22.9	11	2.0	533	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?



Cod Ps	Si, sempre		In parte		No, mai		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	85	85.1	9	8.7	6	6.2	100	100.0
Ausl5 PS Pontedera	92	58.8	46	29.5	19	11.8	157	100.0
Ausl6 PS Livorno	12	22.6	29	55.3	12	22.0	53	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	24	36.7	37	55.8	5	7.5	66	100.0
Ausl9 PS Grosseto	144	66.0	54	24.9	20	9.1	219	100.0
Ausl10 PS SMA	99	73.7	27	20.4	8	5.9	134	100.0
Totale	457	62.7	203	27.9	69	9.5	729	100.0

Rapporto personale-paziente

Numerosi studi evidenziano come la relazione con medici ed infermieri 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.

Il questionario approfondisce questa relazione sotto diverse prospettive.

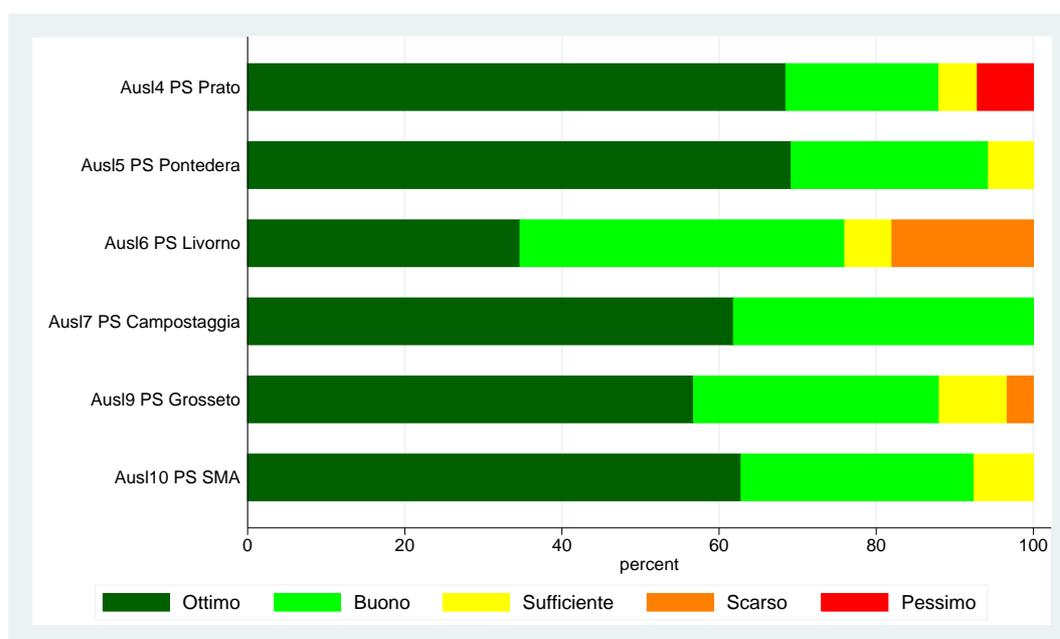
L'indagine approfondisce il tema della chiarezza delle informazioni fornite dal personale al paziente, un tratto di fondamentale importanza perché quest'ultimo possa prendere parte attivamente al proprio percorso di cura. Più nel dettaglio, al paziente viene chiesto di valutare questo aspetto con un punteggio che varia da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo).

Vengono quindi approfonditi gli aspetti relativi alla cortesia del personale, fondamentale ai fini di una relazione positiva, alla sua professionalità ed alla fiducia riposta in esso da parte del paziente.

Questi elementi vengono valutati dal paziente con un punteggio che varia da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo).

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

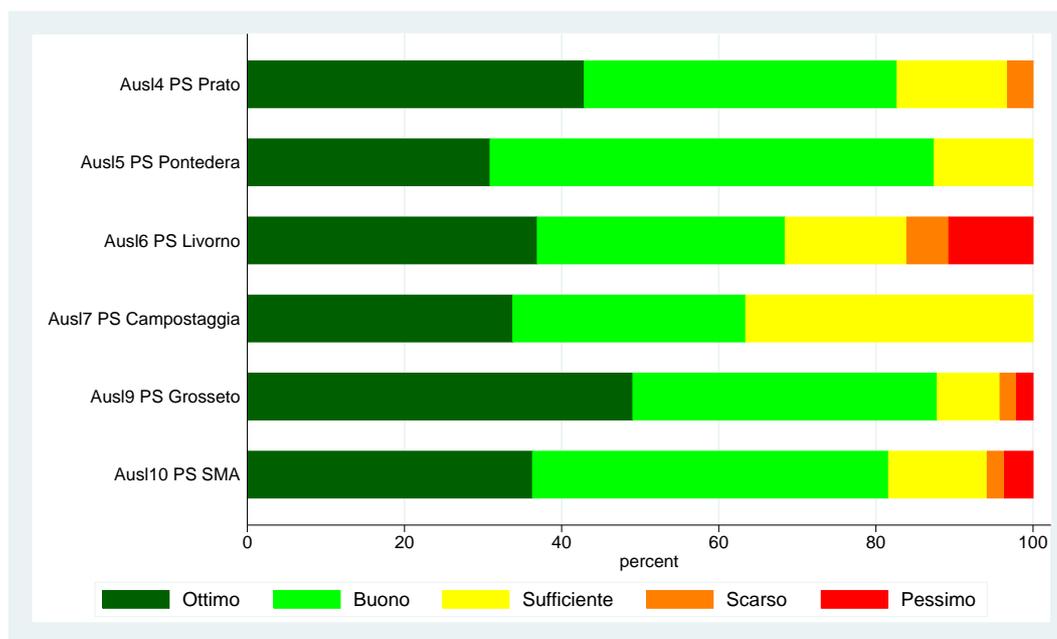
Da 1 a 5, qual è il suo giudizio sulla chiarezza delle informazioni fornite dal personale?



Cod Ps	Ottimo		Buono		Suffi- ciente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	43	68.5	12	19.5	3	4.9	0	0.0	5	7.1	63	100.0
Ausl5 PS Pontedera	79	69.2	29	25.1	7	5.7	0	0.0	0	0.0	114	100.0
Ausl6 PS Livorno	17	34.7	21	41.3	3	6.0	9	18.0	0	0.0	50	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	43	61.8	26	38.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	69	100.0
Ausl9 PS Grosseto	80	56.8	44	31.3	12	8.6	5	3.3	0	0.0	141	100.0
Ausl10 PS SMA	65	62.8	31	29.6	8	7.6	0	0.0	0	0.0	104	100.0
Totale	327	60.5	163	30.1	33	6.0	14	2.5	5	0.8	541	100.0

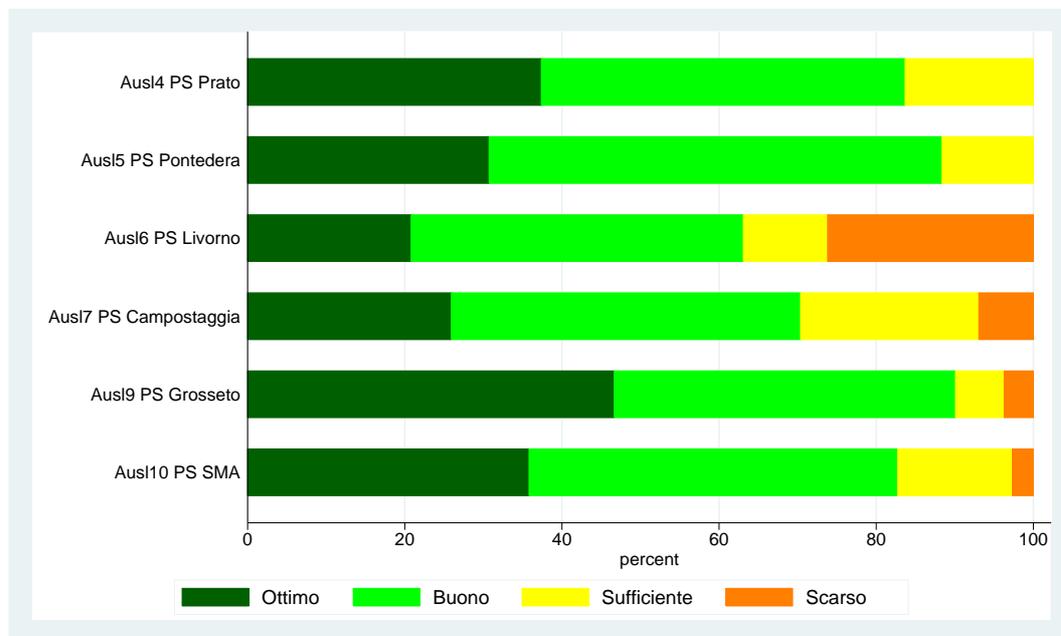
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver ricevuto informazioni

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



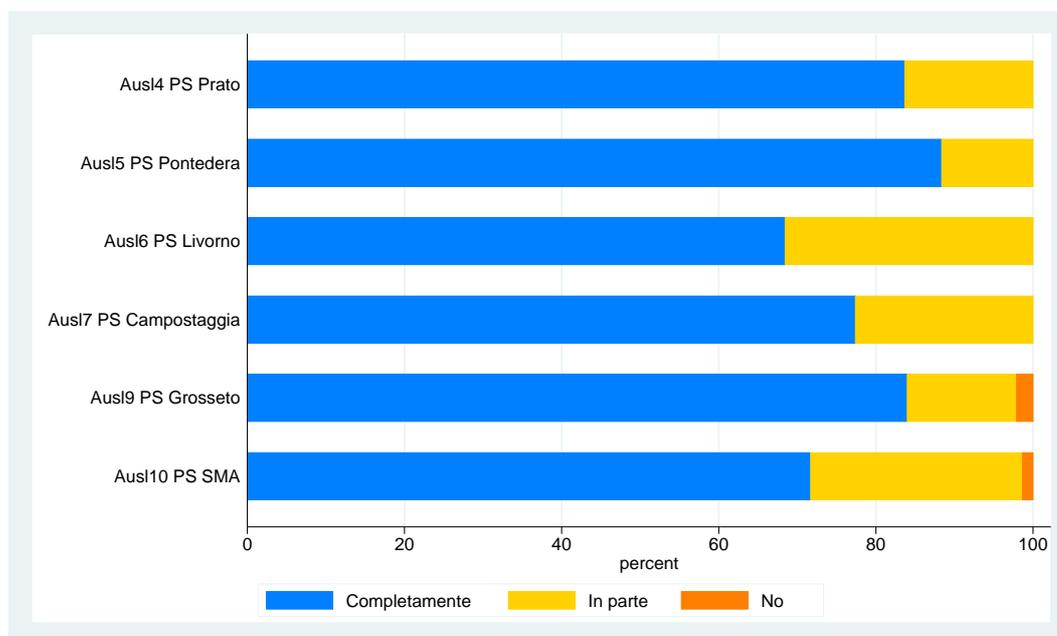
Cod Ps	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	40	42.9	38	39.8	13	14.0	3	3.3	0	0.0	94	100.0
Ausl5 PS Pontedera	49	30.9	89	56.5	20	12.6	0	0.0	0	0.0	157	100.0
Ausl6 PS Livorno	21	36.9	18	31.5	9	15.5	3	5.4	6	10.7	56	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	24	33.8	21	29.6	26	36.6	0	0.0	0	0.0	72	100.0
Ausl9 PS Grosseto	110	49.1	87	38.8	18	8.0	5	2.1	5	2.1	223	100.0
Ausl10 PS SMA	49	36.3	61	45.3	17	12.6	3	2.2	5	3.6	135	100.0
Totale	293	39.7	313	42.4	103	13.9	14	1.9	16	2.1	738	100.0

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



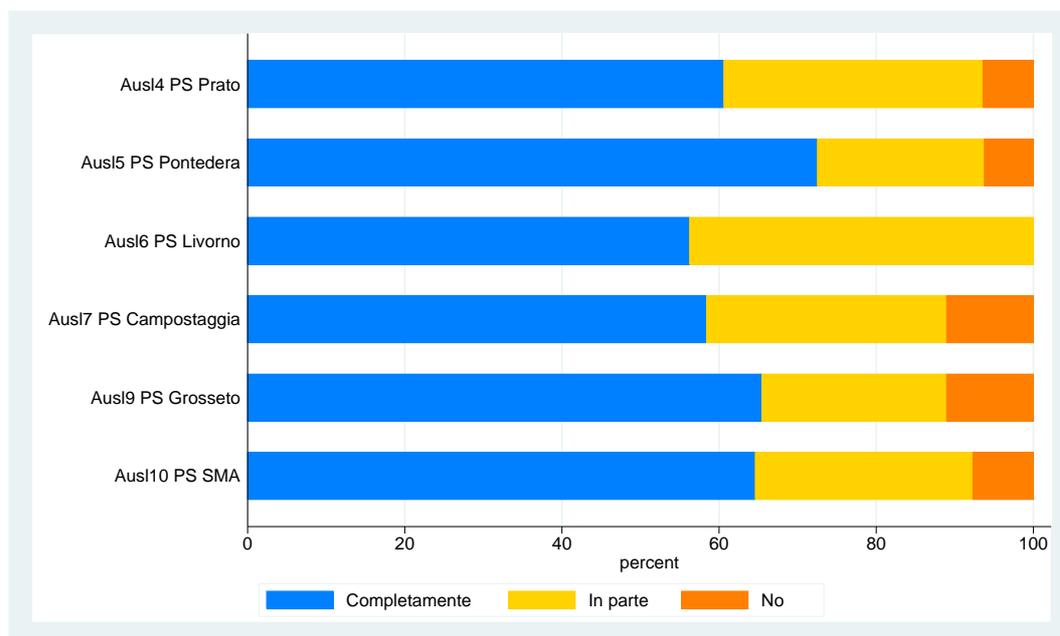
Cod Ps	Ottimo		Buono		Suffi- ciente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	37	37.4	46	46.3	16	16.3	0	0.0	0	0.0	100	100.0
Ausl5 PS Pontedera	48	30.7	91	57.6	18	11.6	0	0.0	0	0.0	157	100.0
Ausl6 PS Livorno	12	20.8	24	42.3	6	10.7	15	26.2	0	0.0	56	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	19	25.9	32	44.4	16	22.7	5	6.9	0	0.0	72	100.0
Ausl9 PS Grosseto	106	46.6	99	43.4	14	6.2	8	3.7	0	0.0	227	100.0
Ausl10 PS SMA	49	35.8	64	46.9	20	14.6	4	2.7	0	0.0	137	100.0
Totale	271	36.2	355	47.4	91	12.1	32	4.2	0	0.0	749	100.0

Ha avuto fiducia nel personale che l'ha assistita?



Cod Ps	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	84	83.7	16	16.3	0	0.0	100	100.0
Ausl5 PS Pontedera	139	88.4	18	11.6	0	0.0	157	100.0
Ausl6 PS Livorno	38	68.5	18	31.5	0	0.0	56	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	51	77.4	15	22.6	0	0.0	66	100.0
Ausl9 PS Grosseto	187	84.0	31	13.9	5	2.1	222	100.0
Ausl10 PS SMA	98	71.7	37	27.0	2	1.3	137	100.0
Totale	597	80.8	135	18.3	7	0.9	739	100.0

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



Cod Ps	Completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Aus4 PS Prato	43	60.6	23	33.0	5	6.4	70	100.0
Aus5 PS Pontedera	79	72.5	23	21.2	7	6.2	108	100.0
Aus6 PS Livorno	15	56.2	12	43.8	0	0.0	27	100.0
Aus7 PS Campostaggia	30	58.4	16	30.5	6	11.0	51	100.0
Aus9 PS Grosseto	83	65.5	30	23.5	14	11.0	127	100.0
Aus10 PS SMA	51	64.6	22	27.7	6	7.7	79	100.0
Totale	300	64.9	125	27.1	37	8.0	463	100.0

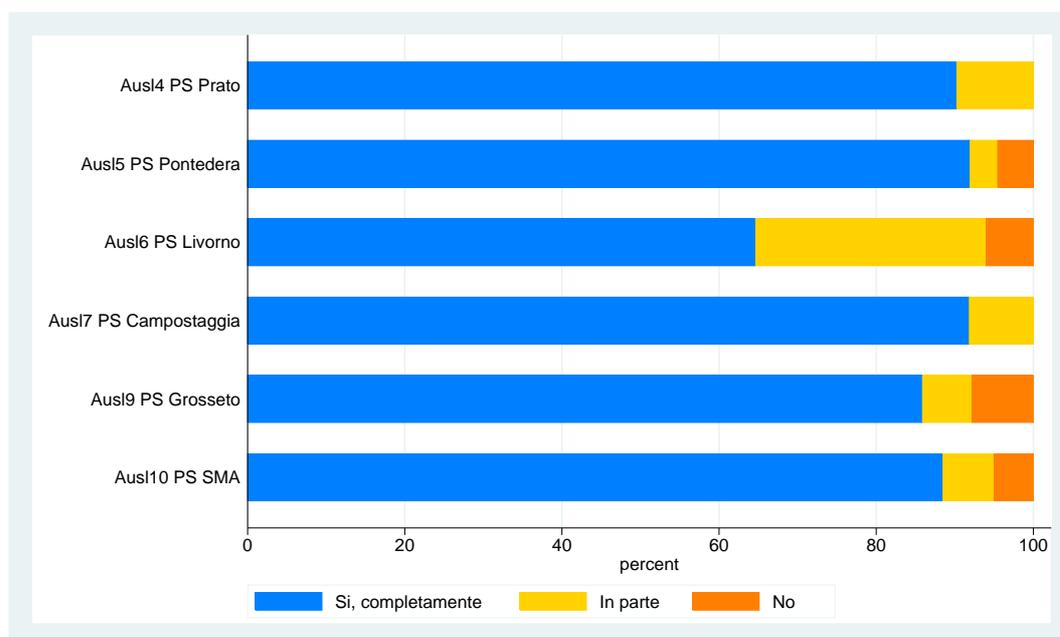
Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano di non aver provato ansia

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, 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, 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: si tratta di nozioni fondamentali per un corretto proseguimento del percorso di cura.

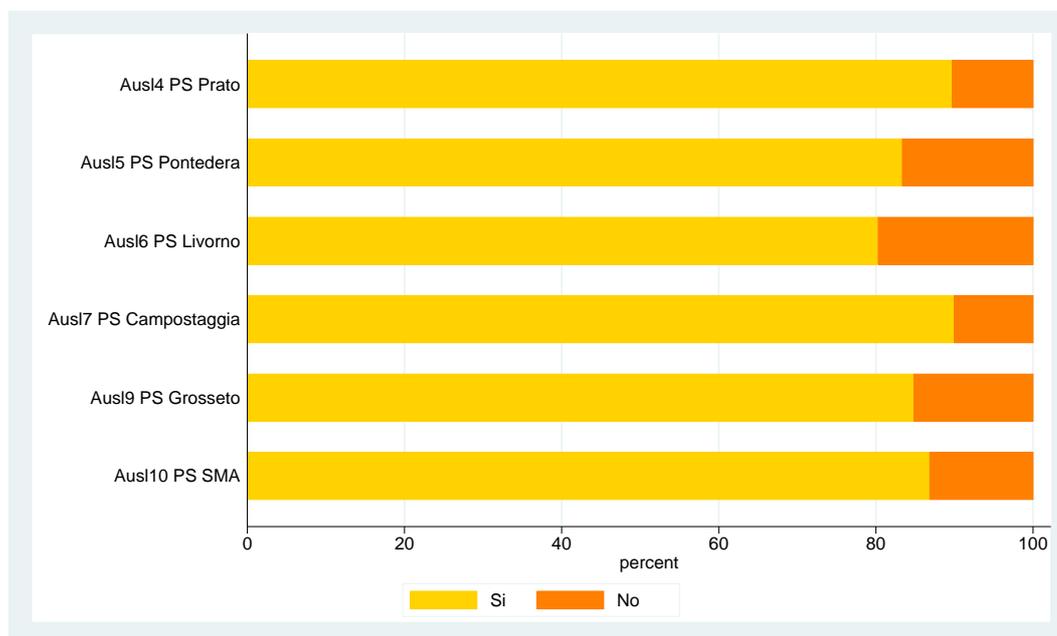
Prima dell'uscita dal Pronto Soccorso le sono state fornite informazioni sul comportamento da tenere a casa (farmaci, visite di controllo, alimentazione, etc.)?



Cod Ps	Si, completamente		In parte		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	81	90.3	9	9.7	0	0.0	90	100.0
Ausl5 PS Pontedera	132	92.0	5	3.5	7	4.5	144	100.0
Ausl6 PS Livorno	32	64.7	15	29.3	3	6.0	50	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	56	91.8	5	8.2	0	0.0	61	100.0
Ausl9 PS Grosseto	166	85.9	12	6.3	15	7.8	193	100.0
Ausl10 PS SMA	107	88.5	8	6.5	6	5.0	121	100.0
Totale	575	87.2	53	8.1	31	4.6	659	100.0

Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano che non era necessario

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



Cod Ps	Si		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	54	89.8	6	10.2	60	100.0
Ausl5 PS Pontedera	92	83.4	18	16.6	110	100.0
Ausl6 PS Livorno	35	80.3	9	19.7	44	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	45	90.0	5	10.0	50	100.0
Ausl9 PS Grosseto	126	84.8	22	15.2	148	100.0
Ausl10 PS SMA	92	86.9	14	13.1	106	100.0
Totale	444	85.6	75	14.4	518	100.0

Note: Sono escluse le risposte degli utenti che dichiarano che non era necessario

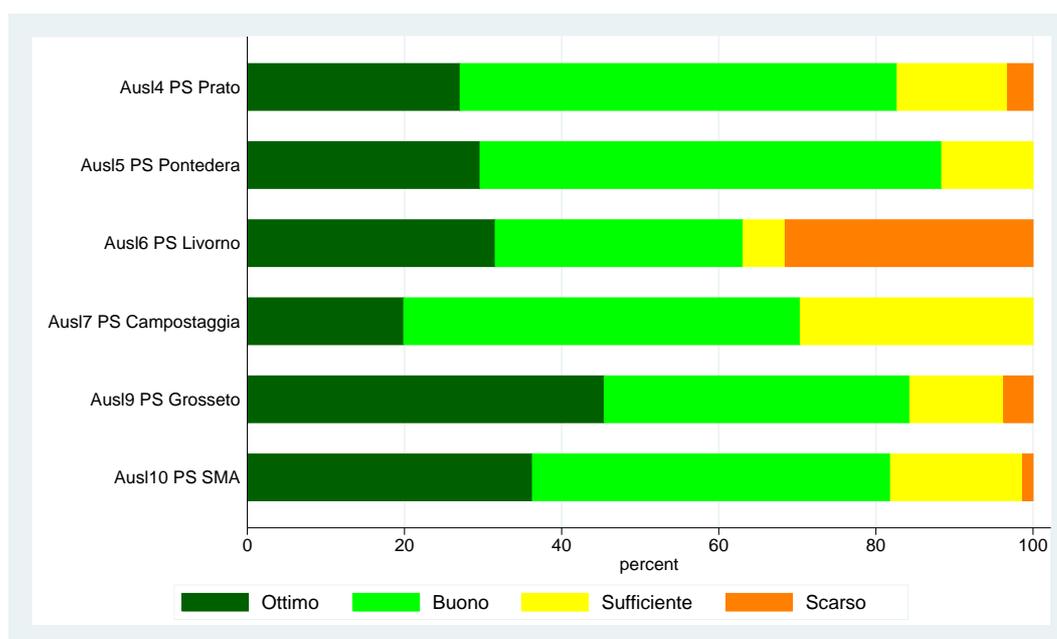
Giudizio complessivo

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

In primo luogo viene analizzata la valutazione rispetto alla qualità dell'assistenza ricevuta, con un punteggio che varia da 1 (giudizio pessimo) a 5 (giudizio ottimo).

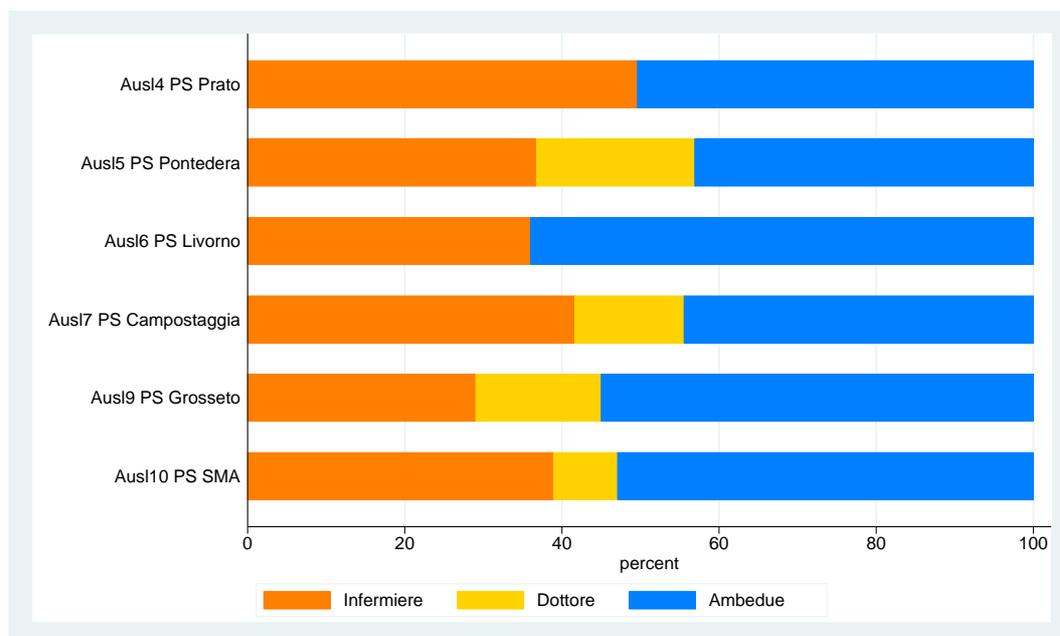
Il questionario verifica quindi la percezione del paziente rispetto a chi ha trattato il suo caso; viene anche approfondito se il personale, che si è occupato di lui, si è presentato al paziente, un aspetto che dovrebbe costituire la norma, vista la delicatezza della situazione che vede coinvolti professionisti e persona in cura.

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



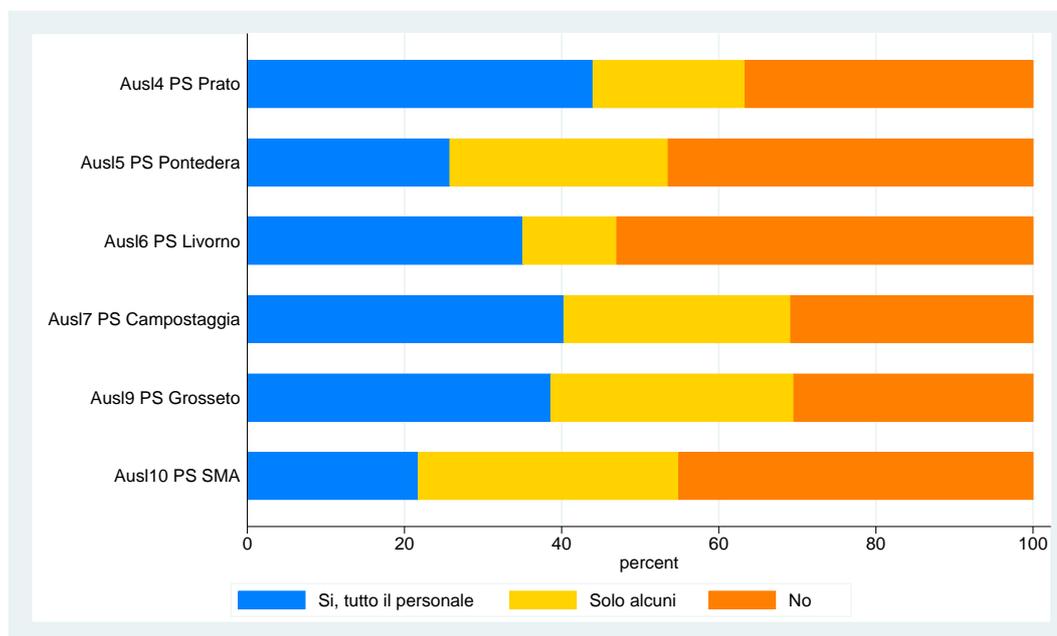
Cod Ps	Ottimo		Buono		Suffi- ciente		Scarso		Pessimo		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	26	27.1	52	55.6	13	14.0	3	3.3	0	0.0	94	100.0
Ausl5 PS Pontedera	47	29.6	92	58.8	18	11.6	0	0.0	0	0.0	157	100.0
Ausl6 PS Livorno	18	31.5	18	31.5	3	5.4	18	31.5	0	0.0	56	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	14	19.9	36	50.5	21	29.6	0	0.0	0	0.0	72	100.0
Ausl9 PS Grosseto	103	45.4	88	38.9	27	12.0	8	3.7	0	0.0	227	100.0
Ausl10 PS SMA	50	36.3	62	45.6	23	16.8	2	1.3	0	0.0	137	100.0
Totale	257	34.6	349	47.0	106	14.3	31	4.2	0	0.0	743	100.0

Da chi è stato trattato il suo caso?



Cod PS	Infermiere		Dottore		Ambedue		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	43	49.6	0	0.0	44	50.4	87	100.0
Ausl5 PS Pontedera	55	36.8	30	20.1	65	43.1	150	100.0
Ausl6 PS Livorno	18	36.0	0	0.0	32	64.0	50	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	30	41.7	10	13.9	32	44.4	72	100.0
Ausl9 PS Grosseto	65	29.0	36	16.0	123	55.0	223	100.0
Ausl10 PS SMA	52	38.9	11	8.1	71	52.9	134	100.0
Totale	263	36.8	87	12.1	366	51.1	716	100.0

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



Cod Ps	Si, tutto il personale		Solo alcuni		No		Totale	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ausl4 PS Prato	34	44.0	15	19.4	28	36.6	77	100.0
Ausl5 PS Pontedera	35	25.8	38	27.8	64	46.4	137	100.0
Ausl6 PS Livorno	18	35.1	6	11.9	27	53.0	50	100.0
Ausl7 PS Campostaggia	27	40.3	19	28.9	21	30.8	67	100.0
Ausl9 PS Grosseto	75	38.6	60	30.9	59	30.4	194	100.0
Ausl10 PS SMA	25	21.8	39	33.2	53	45.1	117	100.0
Totale	214	33.4	177	27.6	251	39.1	642	100.0