

A P P E N D I C E

A Tavole statistiche

B Questionario

APPENDICE A TAVOLE STATISTICHE

Tavola 1 - Cittadini(°) toscani secondo il grado di soddisfazione dei servizi sanitari complessivi offerti dall'azienda sanitaria in cui vivono, per area vasta ed USL

AREA VASTA	USL	VALORI ASSOLUTI				VALORI PERCENTUALI			
		Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale
	USL1	134.282	32.715	4.514	171.511	78,3	19,1	2,6	100,0
	USL12	106.801	24.356	3.969	135.126	79,0	18,0	2,9	100,0
	USL2	144.500	37.394	4.159	186.053	77,7	20,1	2,2	100,0
	USL5	228.029	39.471	5.593	273.093	83,5	14,5	2,0	100,0
	USL6	232.349	57.740	7.060	297.149	78,2	19,4	2,4	100,0
Area Pisana	Totale	845.960	191.676	25.294	1.062.930	79,6	18,0	2,4	100,0
	USL7	176.854	39.069	2.818	218.741	80,9	17,9	1,3	100,0
	USL8	222.174	48.314	3.538	274.026	81,1	17,6	1,3	100,0
	USL9	151.555	33.189	2.595	187.339	80,9	17,7	1,4	100,0
Area Senese	Totale	550.583	120.572	8.951	680.106	81,0	17,7	1,3	100,0
	USL10	535.068	133.081	21.281	689.430	77,6	19,3	3,1	100,0
	USL11	149.629	31.134	3.120	183.883	81,4	16,9	1,7	100,0
	USL3	180.212	45.815	4.675	230.702	78,1	19,9	2,0	100,0
	USL4	148.990	39.948	2.762	191.700	77,7	20,8	1,4	100,0
Area Fiorentina	Totale	1.013.898	249.977	31.837	1.295.712	78,3	19,3	2,5	100,0
Totale regionale		2.410.441	562.225	66.082	3.038.748	79,3	18,5	2,2	100,0

(°) Cittadini: toscani residenti di età superiore a 18 anni

Tavola 2 - Utenti del servizio pubblico() e privato secondo il grado di soddisfazione nei confronti delle tipologie dei servizi sanitari , per area vasta ed USL**

AREA VASTA	USL	VALORI ASSOLUTI															
		Medico curante				Medico specialista				Esami diagnostici				Ricovero ospedaliero			
		Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale
Area Pisana	USL1	133.732	7.852	1.058	142.642	63.446	26.204	7.707	97.357	94.313	16.189	1.137	111.639	18.385	4.168	392	22.945
	USL12	106.208	6.910	927	114.045	58.555	16.538	3.814	78.907	79.448	7.000	473	86.921	22.574	2.294	230	25.098
	USL2	145.775	9.035	352	155.162	72.166	26.092	6.335	104.593	104.569	12.334	486	117.389	27.506	6.428	.	33.934
	USL5	219.751	12.947	-	232.698	114.955	38.770	8.899	162.624	155.895	17.427	4.407	177.729	36.636	10.246	530	47.412
	USL6	243.746	12.542	-	256.288	119.340	47.064	6.556	172.960	173.213	19.235	2.639	195.087	43.149	7.990	968	52.107
	Totale	849.212	49.286	2.337	900.835	428.461	154.668	33.311	616.440	607.437	72.185	9.141	688.763	148.251	31.126	2.120	181.496
Area Senese	USL7	166.934	16.111	-	183.045	83.934	41.527	2.517	127.978	118.481	14.206	758	133.445	26.022	4.778	.	30.800
	USL8	210.909	16.175	1.486	228.570	105.809	43.986	8.460	158.255	148.010	17.292	394	165.696	31.197	5.652	922	37.771
	USL9	144.136	9.605	530	154.271	75.801	23.652	4.565	104.018	97.714	14.454	1.576	113.744	24.331	4.853	.	29.184
	Totale	521.979	41.891	2.016	565.886	265.543	109.166	15.542	390.251	364.205	45.951	2.728	412.884	81.550	15.282	922	97.755
Area Fiorentina	USL10	521.572	60.180	-	581.752	245.666	132.110	24.932	402.708	353.739	65.815	11.971	431.525	81.103	21.320	3.133	105.556
	USL11	146.899	12.931	-	159.830	73.758	25.675	3.216	102.649	105.340	16.451	2.488	124.279	30.665	5.294	.	35.959
	USL3	179.385	12.970	389	192.744	85.188	40.843	6.400	132.431	126.577	21.010	2.398	149.985	29.739	4.825	.	34.564
	USL4	152.421	8.623	427	161.471	73.906	33.455	5.517	112.878	95.420	18.460	3.487	117.367	24.700	6.108	740	31.548
	Totale	1.000.277	94.704	816	1.095.797	478.517	232.083	40.065	750.666	681.077	121.736	20.343	823.156	166.207	37.547	3.873	207.627
Totale regionale	2.371.467	185.882	5.170	2.562.519	1.172.522	495.917	88.918	1.757.356	1.652.719	239.872	32.213	1.924.804	396.008	83.955	6.914	486.878	

AREA VASTA	USL	VALORI PERCENTUALI															
		Medico curante				Medico specialista				Esami diagnostici				Ricovero ospedaliero			
		Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale
Area Pisana	USL1	93,8	5,5	0,7	100,0	65,2	26,9	7,9	100,0	84,5	14,5	1,0	100,0				
	USL12	93,1	6,1	0,8	100,0	74,2	21,0	4,8	100,0	91,4	8,1	0,5	100,0				
	USL2	94,0	5,8	0,2	100,0	69,0	24,9	6,1	100,0	89,1	10,5	0,4	100,0				
	USL5	94,4	5,6	-	100,0	70,7	23,8	5,5	100,0	87,7	9,8	2,5	100,0				
	USL6	95,1	4,9	-	100,0	69,0	27,2	3,8	100,0	88,8	9,9	1,4	100,0				
	Totale	94,3	5,5	0,3	100,0	69,5	25,1	5,4	100,0	88,2	10,5	1,3	100,0	81,7	17,1	1,2	100,0
Area Senese	USL7	91,2	8,8	-	100,0	65,6	32,4	2,0	100,0	88,8	10,6	0,6	100,0				
	USL8	92,3	7,1	0,7	100,0	66,9	27,8	5,3	100,0	89,3	10,4	0,2	100,0				
	USL9	93,4	6,2	0,3	100,0	72,9	22,7	4,4	100,0	85,9	12,7	1,4	100,0				
	Totale	92,2	7,4	0,4	100,0	68,0	28,0	4,0	100,0	88,2	11,1	0,7	100,0	83,4	15,6	0,9	100,0
Area Fiorentina	USL10	89,7	10,3	-	100,0	61,0	32,8	6,2	100,0	82,0	15,3	2,8	100,0				
	USL11	91,9	8,1	-	100,0	71,9	25,0	3,1	100,0	84,8	13,2	2,0	100,0				
	USL3	93,1	6,7	0,2	100,0	64,3	30,8	4,8	100,0	84,4	14,0	1,6	100,0				
	USL4	94,4	5,3	0,3	100,0	65,5	29,6	4,9	100,0	81,3	15,7	3,0	100,0				
	Totale	91,3	8,6	0,1	100,0	63,7	30,9	5,3	100,0	82,7	14,8	2,5	100,0	80,1	18,1	1,9	100,0
Totale regionale	92,5	7,3	0,2	100,0	66,7	28,2	5,1	100,0	85,9	12,5	1,7	100,0	81,3	17,2	1,4	100,0	

(**) Per utenti dei servizi sanitari pubblici si intendono coloro che si sono rivolti ai servizi sanitari in Toscana

Tavola 3 - Utenti del servizio pubblico() secondo il grado di soddisfazione nei confronti delle tipologie dei servizi sanitari, per area vasta ed USL**

AREA VASTA	USL	VALORI ASSOLUTI															
		Medico curante				Medico specialista				Esami diagnostici				Ricovero ospedaliero			
		Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale
Area Pisana	USL1	133.732	7.852	1.058	142.642	48.528	7.361	.	55.889	81.214	3.547	.	84.761				
	USL12	106.208	6.910	927	114.045	38.387	3.821	.	42.208	71.268	2.521	.	73.789				
	USL2	145.775	9.035	352	155.162	46.772	6.761	.	53.533	99.105	7.291	.	106.396				
	USL5	219.751	12.947	-	232.698	83.400	11.278	.	94.678	142.179	8.640	.	150.819				
	USL6	243.746	12.542	-	256.288	79.712	12.108	.	91.820	154.201	9.796	.	163.997				
	Totale	849.212	49.286	2.337	900.835	296.799	41.329	.	338.128	547.967	31.795	.	579.762	143.754	25.353	.	169.107
Area Senese	USL7	166.934	16.111	-	183.045	65.061	14.742	.	79.803	111.533	8.584	.	120.117				
	USL8	210.909	16.175	1.486	228.570	72.496	10.224	513	83.233	139.356	7.380	.	146.736				
	USL9	144.136	9.605	530	154.271	56.849	6.618	.	63.467	88.125	6.913	.	95.038				
	Totale	521.979	41.891	2.016	565.886	194.406	31.584	513	226.503	339.014	22.877	.	361.890	77.945	13.735	.	91.680
Area Fiorentina	USL10	521.572	60.180	-	581.752	172.702	21.696	.	194.398	323.577	23.276	.	346.853				
	USL11	146.899	12.931	-	159.830	44.321	5.738	.	50.059	97.676	6.125	.	103.801				
	USL3	179.385	12.970	389	192.744	56.706	6.630	.	63.336	110.441	5.687	.	116.128				
	USL4	152.421	8.623	427	161.471	50.681	9.029	.	59.710	85.289	4.497	.	89.786				
	Totale	1.000.277	94.704	816	1.095.797	324.410	43.093	.	367.503	616.983	39.585	.	656.568	159.423	32.386	313	192.121
Totale regionale	2.371.467	185.882	5.170	2.562.519	815.615	116.006	513	932.134	1.503.964	94.257	.	1.598.220	381.122	71.474	10.913	452.908	

AREA VASTA	USL	VALORI PERCENTUALI															
		Medico curante				Medico specialista				Esami diagnostici				Ricovero ospedaliero			
		Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde	Totale
Area Pisana	USL1	93,8	5,5	0,7	100,0	86,8	13,2	.	100,0	95,8	4,2	.	100,0				
	USL12	93,1	6,1	0,8	100,0	90,9	9,1	.	100,0	96,6	3,4	.	100,0				
	USL2	94,0	5,8	0,2	100,0	87,4	12,6	.	100,0	93,1	6,9	.	100,0				
	USL5	94,4	5,6	-	100,0	88,1	11,9	.	100,0	94,3	5,7	.	100,0				
	USL6	95,1	4,9	-	100,0	86,8	13,2	.	100,0	94,0	6,0	.	100,0				
	Totale	94,3	5,5	0,3	100,0	87,8	12,2	.	100,0	94,5	5,5	.	100,0	85,0	15,0	.	100,0
Area Senese	USL7	91,2	8,8	-	100,0	81,5	18,5	.	100,0	92,9	7,1	.	100,0				
	USL8	92,3	7,1	0,7	100,0	87,1	12,3	0,6	100,0	95,0	5,0	.	100,0				
	USL9	93,4	6,2	0,3	100,0	89,6	10,4	.	100,0	92,7	7,3	.	100,0				
	Totale	92,2	7,4	0,4	100,0	85,8	13,9	0,2	100,0	93,7	6,3	.	100,0	85,0	15,0	.	100,0
Area Fiorentina	USL10	89,7	10,3	-	100,0	88,8	11,2	.	100,0	93,3	6,7	.	100,0				
	USL11	91,9	8,1	-	100,0	88,5	11,5	.	100,0	94,1	5,9	.	100,0				
	USL3	93,1	6,7	0,2	100,0	89,5	10,5	.	100,0	95,1	4,9	.	100,0				
	USL4	94,4	5,3	0,3	100,0	84,9	15,1	.	100,0	95,0	5,0	.	100,0				
	Totale	91,3	8,6	0,1	100,0	88,3	11,7	.	100,0	94,0	6,0	.	100,0	83,0	16,9	0,2	100,0
Totale regionale	92,5	7,3	0,2	100,0	87,5	12,4	0,1	100,0	94,1	5,9	.	100,0	84,1	15,8	2,4	100,0	

(**) Per utenti dei servizi sanitari pubblici si intendono coloro che si sono rivolti ai servizi sanitari in Toscana

Tavola 4 - Cittadini(°) toscani secondo il giudizio sull'evoluzione dei servizi sanitari offerti dall'USL per area vasta e regione

AREA VASTA	USL	I servizi sanitari dell'USL sono:											
		Migliorati		Rimasti uguali		Peggiorati		Non so		Non risponde		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Area Pisana	USL1	73890	43,1	59004	34,4	14503	8,5	23864	13,9	250	0,2	171511	100,0
	USL12	60.547	44,8	47.779	35,4	9.986	7,4	16.405	12,1	408	0,3	135.126	100,0
	USL2	95.420	51,3	58.266	31,3	15.986	8,6	16.380	8,8			186.052	100,0
	USL5	146.431	53,6	85.027	31,1	11.490	4,2	30.144	11,0			273.092	100,0
	USL6	140.516	47,3	98.603	33,2	18.399	6,2	39.630	13,3			297.149	100,0
	Totale	516.805	48,6	348.680	32,8	70.363	6,6	126.424	11,9	658	0,1	1.062.930	100,0
Area Senese	USL7	97738	44,7	76838	35,1	22353	10,2	21031	9,6	782	0,4	218741	100,0
	USL8	133.703	48,8	97.468	35,6	18.486	6,8	24.369	8,9			274.026	100,0
	USL9	88.097	47,0	66.997	35,8	10.206	5,5	21.432	11,4	608	0,3	187.339	100,0
	Totale	319.537	47,0	241.303	35,5	51.045	7,5	66.832	9,8	1.390	0,2	680.106	100,0
Area Fiorentina	USL10	275692	40,0	262305	38,1	73465	10,7	77967	11,3			689429	100,0
	USL11	84.211	45,8	67.275	36,6	15.957	8,7	16.116	8,8	324	0,2	183.883	100,0
	USL3	97.756	42,4	91.968	39,9	12.433	5,4	28.544	13,4			230.702	100,0
	USL4	91.686	47,8	66.260	34,6	11.678	6,1	22.075	11,5			191.699	100,0
	Totale	549.345	42,4	487.809	37,6	113.532	8,8	144.703	11,2	324	0,0	1.295.713	100,0
Totale regionale		1.385.687	45,6	1.077.792	35,5	234.940	7,7	337.959	11,1	2.372	0,1	3.038.749	100,0

(°) Cittadini: toscani residenti di età superiore a 18 anni

Tavola 5 - Cittadini(°) toscani secondo il grado d'informazione sui servizi offerti dall'azienda USL per area vasta e regione

AREA VASTA	USL	Quanto è informato sui servizi della USL?				
		Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non risponde
Area Pisana	USL1	9,0	42,2	41,5	7,0	0,3
	USL12	6,6	46,6	38,8	7,9	0,2
	USL2	6,5	42,7	45,7	4,8	0,2
	USL5	6,6	49,4	39,3	4,7	
	USL6	6,6	50,0	38,3	4,9	0,2
	Totale	7,0	46,9	40,4	5,6	0,2
Area Senese	USL7	6,2	42,8	45,1	6,0	
	USL8	6,2	45,3	41,6	7,0	
	USL9	6,6	42,4	44,6	6,2	0,2
	Totale	6,3	43,7	43,5	6,4	0,0
Area Fiorentina	USL10	5,7	37,5	50,8	5,6	0,4
	USL11	5,2	43,8	47,8	3,2	
	USL3	5,2	45,1	44,6	4,7	0,4
	USL4	3,8	43,0	47,5	5,7	
	Totale	5,2	40,6	48,8	5,1	0,3
Totale regionale		6,1	43,5	44,7	5,6	0,2

(°) Cittadini: toscani residenti di età superiore a 18 anni

MEDICO CURANTE

Parliamo ora del suo medico curante, a cui si è rivolto negli ultimi 12 mesi

D2.C

Quanto ne è complessivamente soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D2

E relativamente agli aspetti che ora le elencherò, quanto si ritiene soddisfatto (molto, abbastanza, poco o per nulla):

D2.1 Modi di organizzazione e tempi per accedere alle visite in ambulatorio. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D2.2 Disponibilità del medico per le visite a casa. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D2.3 Competenza (capacità di trovare soluzioni adeguate ai suoi problemi di salute). Quanto ne è soddisfatto?

non è in grado di rispondere perché non è stato necessario

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D2.4 Disponibilità all'ascolto, gentilezza e cortesia. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D2.5 Capacità, in caso di bisogno, di indirizzarla verso ulteriori servizi sanitari. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

non è in grado di rispondere perché non è stato necessario

D3

Lei cambierebbe il suo medico curante? 1sì 2no

D4 (solo per i NON UTENTI del medico curante)

- Anche se negli ultimi 12 mesi ha dichiarato di non essere entrato in contatto con il suo medico curante è comunque in grado di dirmi complessivamente quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

non è in grado di esprimere un giudizio

VISITE SPECIALISTICHE

Parliamo ora delle visite specialistiche

Lei mi ha detto di essersi rivolto a degli specialisti negli ultimi dodici mesi.

D5

Si è recato in:

- ambulatori pubblici della USL 1 vai alla D8 e seg. eccetto D13
- ambulatori privati o privati convenzionati 2 vai alle D6, D7, D7bis e sezioni successive
- entrambi 3 tutto eccetto D7bis e D13

D6

Facendo riferimento all'ultima volta che si è recato da uno specialista in un AMBULATORIO PRIVATO, lei ha pagato:

- l'intera prestazione 1
- un ticket/nulla 2

D7

Per quale motivo ha preferito una struttura privata? (chiedere quello principale)

- Urgenza dichiarata dal medico 1
- Tempi più brevi 2
- Fiducia nella struttura 3
- Vicinanza o comodità 4
- Ha preferito scegliere il medico 5
- È stato indirizzato da qualcuno 8 dal medico curante 1
da altri 2

[altro]9 Specificare.....

D7bis (solo per chi negli ultimi 12 mesi ha fatto solo visite in struttura privata)

Anche se lei si è rivolto a strutture private o private convenzionate, può dirmi comunque quanto è soddisfatto di quello che la sua Azienda USL toscana, è in grado di offrire per le visite specialistiche?

- 1 molto 2 abbastanza 3 poco 4 per nulla
- non è in grado di esprimere un giudizio

D8

Facendo riferimento all'ultima volta che si è recato dallo specialista in un AMBULATORIO PUBBLICO è stato in una struttura:

- nel comune toscano in cui abitualmente vive []1
- in altro comune toscano []2 Quale.....
- fuori Toscana []3 vai alla D14

D9

In questo caso ha pagato:

- l'intera prestazione []1
- un ticket/nulla []2

D10

Per quale motivo ha preferito una struttura pubblica? (chiedere quello principale)

- Urgenza dichiarata dal medico []1
- Tempi più brevi []2
- Fiducia nella struttura []3
- Vicinanza o comodità []4
- Ha preferito scegliere il medico []5
- Minore costo []6
- È stato indirizzato da qualcuno []8 dal medico curante []1
da altri []2

[altro]9 Specificare.....

D11.C

In relazione a quest'ultima visita in ambulatorio pubblico può dirmi quanto è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D11

Può dirmi ora quanto è soddisfatto (se molto, abbastanza, poco o per nulla) dei seguenti aspetti della sua visita:

D11.1 Modalità di prenotazione, orari di apertura, chiarezza delle informazioni. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D11.2 Competenza nel fornire la prestazione. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D11.3 Disponibilità all'ascolto, gentilezza e cortesia. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D11.4 Condizioni degli ambienti (pulizia, accoglienza delle strutture). Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D11.5 Capacità, in caso di bisogno, di indirizzarla verso ulteriori servizi sanitari. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
 non è in grado di rispondere perché non è stato necessario

D12

In caso di necessità e potendo scegliere ritornerebbe dallo stesso specialista?

1si 2no

D13 (solo per i NON UTENTI di visite specialistiche)

Anche se negli ultimi 12 mesi non ha effettuato visite specialistiche può dirmi quanto si ritiene soddisfatto di quello che la sua Azienda USL toscana è in grado di offrire per le visite specialistiche?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
 non è in grado di esprimere un giudizio

D14 (solo per utenti di visite specialistiche FUORI REGIONE)

Può comunque dirmi quanto è soddisfatto di quello che la sua Azienda USL toscana è in grado di offrire per le visite specialistiche?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
 non è in grado di esprimere un giudizio

PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE

Parliamo ora degli esami diagnostici

Lei mi ha detto di essersi sottoposto ad esami diagnostici (esami del sangue, ecografie, raggi X, Tac, risonanza magnetica o qualsiasi altro esame diagnostico):

D15

Si è recato in:

- ambulatori pubblici (della USL) 1 vai alla D18 e seg. eccetto D25
- ambulatori privati o privati convenzionati 2 vai alla D16, D17, D17bis e sez. successive
- entrambi (sia pubblici che privati) 3 tutto eccetto D17bis e D25
- presso la propria abitazione 4 vai alla D23

D16

Facendo riferimento all'ultima volta che è andato a fare ESAMI IN UN AMBULATORIO PRIVATO, ha pagato:

- l'intera prestazione 1
- un ticket/nulla 2

D17

Per quale motivo ha preferito una struttura privata? (chiedere quello principale)

- Urgenza dichiarata dal medico 1
- Tempi più brevi 2
- Fiducia nella struttura 3
- Vicinanza o comodità 4
- E' stato indirizzato da qualcuno 8 dal medico curante 1
da altri 2
- [altro]9 Specificare.....

D17bis(solo per chi negli ultimi 12 mesi ha fatto solo esami diagnostici in struttura privata)

Anche se lei si è rivolto solo a strutture private o private convenzionate, può dirmi quanto è soddisfatto di quello che la sua Azienda USL toscana è in grado di offrire per gli esami diagnostici?

- 1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
- non è in grado di esprimere un giudizio

D18

Facendo riferimento all'ultima volta che è andato a fare ESAMI IN UN AMBULATORIO PUBBLICO, è stato in una struttura:

- del comune toscano in cui abitualmente vive []1
- in altro comune toscano []2 Quale.....
- fuori Toscana []3 vai alla D26

D19

In questo caso ha pagato:

- l'intera prestazione []1
- un ticket/nulla []2

D20

Per quale motivo ha preferito una struttura pubblica ? (chiedere quello principale)

- Urgenza dichiarata dal medico []1
- Tempi più brevi []2
- Fiducia nella struttura []3
- Vicinanza o comodità []4
- Minore costo []7
- È stato indirizzato da qualcuno []8
 - dal medico curante []1
 - da altri []2

[altro]9 Specificare.....

D21.C

In relazione a quest'ultimo esame diagnostico in ambulatorio pubblico può dirmi quanto ne è rimasto complessivamente soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D21

Può dirmi ora quanto è soddisfatto (se molto, abbastanza, poco o per nulla) dei seguenti aspetti di questo esame diagnostico:

D21.1 Modalità di prenotazione, orari di apertura, chiarezza delle informazioni. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D21.2 Competenza nel fornire la prestazione. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D21.3 Gentilezza e cortesia degli operatori. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D21.4 Condizioni degli ambienti (pulizia, accoglienza delle strutture). Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D21.5 Modalità di consegna dei risultati. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D22

In caso di necessità si rivolgerebbe alla stessa struttura? 1si 2no

D23 (Solo per gli utenti di esami diagnostici presso la PROPRIA ABITAZIONE)

In questo caso ha pagato:

- l'intera prestazione 1 vai alla D26
- un ticket/nulla 2 vai alla D24.C

D24.C (Solo per gli utenti di esami diagnostici presso la PROPRIA ABITAZIONE)

In relazione a quest'ultimo esame diagnostico può dirmi quanto ne è rimasto complessivamente soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D24 (Solo per gli utenti di esami diagnostici presso la PROPRIA ABITAZIONE)

Può dirmi ora quanto è soddisfatto (se molto, abbastanza, poco o per nulla) dei seguenti aspetti di questo esame diagnostico:

D24.1 Modalità di prenotazione, chiarezza delle informazioni. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D24.2 Competenza nel fornire la prestazione. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D24.3 Gentilezza e cortesia degli operatori. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D24.4 Modalità di consegna dei risultati. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D25 (solo per i NON UTENTI degli esami diagnostici)

Anche se negli ultimi 12 mesi non ha effettuato esami diagnostici, può dirmi quanto è soddisfatto di quello che la sua Azienda USL toscana è in grado di offrire per gli esami diagnostici?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
 non è in grado di esprimere un giudizio

D26 (solo per utenti di prestazioni diagnostiche FUORI REGIONE o ESAMI A CASA A PAGAMENTO)

Può dirmi quanto è soddisfatto di quello che la sua Azienda USL toscana è in grado di offrire per le prestazioni diagnostiche?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
 non è in grado di esprimere un giudizio

RICOVERO

Lei ha detto che negli ultimi 12 mesi ha avuto esperienze di ricovero:

D27

Si è ricoverato in:

- ospedale pubblico 1 vai alla D30 e seg. eccetto la D36
- casa di cura privata o privata convenzionata 2 vai alla D28, D29, D29bis e passa alla sez. informazioni
- entrambe le strutture 3 tutto eccetto la D29bis e D36

D28

Facendo riferimento al suo ultimo ricovero in una CASA DI CURA PRIVATA lei ha pagato:

- nulla 1
- per intero (sia camera che prestazioni) 2
- solo per le prestazioni mediche 3
- solo per la camera 4

D29

Per quale motivo ha preferito una CASA DI CURA PRIVATA ? (chiedere quello principale)

- Tempi più brevi 1
- Capacità professionale 2
- Fiducia nella struttura 3
- Vicinanza o comodità 4
- Migliori condizioni degli ambienti 5
- È stato indirizzato da qualcuno 8 dal medico curante 1
da altri 2

[altro]9 Specificare.....

D29 bis (solo per chi negli ultimi 12 mesi ha fatto solo ricoveri in struttura privata)

Anche se si è rivolto solo a case di cura private o private convenzionate, può dirmi quanto è soddisfatto di quello che la sua Azienda USL toscana è in grado di offrire in termini di ospedali pubblici?

- 1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
- non è in grado di esprimere un giudizio

D30

Riferendoci al suo ultimo ricovero in un OSPEDALE PUBBLICO in questo caso l'ospedale si trovava:

- nel comune toscano in cui abitualmente vive []1
- in altro comune toscano []2 Quale.....
- fuori Toscana []3 vai alla D37

D31

Per tale ricovero

- è passato attraverso il 118 o il pronto soccorso (ricovero d'urgenza) []1
vai alla D34.C e salta la D34.A
- o si è trattato di un ricovero programmato []2

D32

Sempre in riferimento a questo ricovero ha pagato:

- nulla []1
- per intero (sia camera che prestazioni) []2
- solo per le prestazioni mediche []3
- solo per la camera []4

D33

Per quale motivo ha preferito un OSPEDALE PUBBLICO? (chiedere quello principale)

- Tempi più brevi []1
- Capacità professionale []2
- Fiducia nella struttura []3
- Vicinanza o comodità []4
- Migliori condizioni degli ambienti []5
- Minore costo []6
- È stato indirizzato da qualcuno []8 dal medico curante []1
da altri []2
- [altro]9 Specificare.....

D34.C

In relazione a quest'ultimo ricovero in OSPEDALE PUBBLICO può dirmi quanto è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D34

Può dirmi quanto è soddisfatto (se molto, abbastanza, poco o per nulla) dei seguenti aspetti del suo ricovero:

D34.A Chiarezza di informazioni ricevute sui modi e tempi per accedere all'ospedale. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
da non chiedere per i ricoveri d'urgenza

D34.2 Competenza del personale medico. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D34.3 Competenza del personale infermieristico. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D34.4 Gentilezza e cortesia dei medici. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D34.5 Gentilezza e cortesia degli infermieri. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D34.6 Condizioni degli ambienti (pulizia dei locali, qualità del cibo...). Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla

D34.7 Indicazioni ricevute al momento delle dimissioni, su come continuare le terapie e su come accedere ad altri servizi in caso di bisogno. Quanto ne è soddisfatto?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
 non è in grado di rispondere perché non ha avuto bisogno di altre terapie o altri servizi

D35

In caso di necessità ritornerebbe nello stesso ospedale? 1sì 2no

D36 (solo per i NON UTENTI del ricovero)

Anche se non è stato ricoverato negli ultimi 12 mesi può dirmi quanto è soddisfatto di quello che la sua Azienda USL toscana é in grado di offrire in termini di ospedali pubblici?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
 non è in grado di esprimere un giudizio

D37 (solo per utenti di ricovero FUORI REGIONE)

Può comunque dirmi quanto è soddisfatto di quello che la sua Azienda USL toscana è in grado di offrire in termini di ospedali pubblici?

1molto 2abbastanza 3 poco 4 per nulla
 non è in grado di esprimere un giudizio

INFORMAZIONI

D38

Quanto si ritiene informato sulle modalità di accesso ai servizi sanitari offerti dalla sua Azienda USL (ovvero su come e dove accedere ai servizi)?

- Molto 1 vai alla D39
- Abbastanza 2 vai alla D39
- Poco 3 vai alla D40
- Per nulla 4 vai alla D40

D39

Da quali di queste fonti di informazione ha ricevuto maggiori indicazioni?

- TV locali 1
 - Radio locali 2
 - Stampa 3
 - Materiale inviato a casa 4
 - Sportelli della USL 5
 - Medico curante 6
 - Farmacie 7
 - [altro]8 Specificare.....
- Vai alla D41

D40

Da quali tra queste fonti di informazione vorrebbe ricevere maggiori indicazioni?

- TV locali 1
- Radio locali 2
- Stampa 3
- Materiale inviato a casa 4
- Sportelli della USL 5
- Medico curante 6
- Farmacie 7
- [altro]8 Specificare.....

D41

Conosce l'esistenza nella sua azienda USL dell'ufficio relazioni con il pubblico istituito per fornire informazioni ai cittadini e per raccogliere eventuali reclami?

- si 1
- no 2 vai alla D43

D42

Si è mai rivolto a tale ufficio? si 1 no 2

D43

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dei servizi sanitari offerti dalla sua azienda USL toscana?

1 molto 2 abbastanza 3 poco 4 per nulla

non è in grado di esprimere un giudizio

D44

Secondo lei negli ultimi anni i servizi offerti dalla sua azienda USL toscana sono:

- migliorati 1
- peggiorati 2
- rimasti uguali 3
- non so 4

SEZIONE DATI ANAGRAFICI

Domande rivolte a tutti i cittadini:

D45

Sesso: M[]1 F[]2

D46

Età in anni compiuti: []

D47

Quale è il suo titolo di studio?

- Nessuno/Elementare []1
- Media Inferiore []2
- Media Superiore []3
- Titolo Universitario []4

(laurea, laurea breve, diploma universitario)

D48

Lei attualmente lavora? Si []1 vai alla D49
No []2 vai alla D52

D49

Se Sì:

- come dipendente []1 vai alla D50 e FINE
- come lavoratore autonomo []2 vai alla D51 e FINE

D50

Come dipendente in qualità di:

- dirigente, direttivo []1
- impiegato []2
- operaio []3
- altro lavoratore dipendente []4

(apprendista, lav. a domicilio, coadiuvanti, usciere, bidello, guardiano)

D51

Come lavoratore autonomo in qualità di:

- imprenditore, libero professionista []1
- altro lavoratore autonomo []2

(agricoltore, commerciante, artigiano)

D52

Non lavora perché è:

- casalinga []1
- studente []2
- pensionato []3
- disoccupato/in cerca di occupazione []4
- altra condizione []5

(Inabile al lavoro, in servizio di leva o civile...)