

GUIDA ALLA LETTURA DELLA SCHEDA E NOTE METODOLOGICHE

La scheda presenta la sintesi dei risultati ottenuti dall'Azienda Sanitaria nel corso della realizzazione dell'Audit Civico®, finalizzato a valutare dal punto di vista dei cittadini la qualità dell'assistenza erogata dai Servizi.

In verde l'**ambito/il servizio specifico** oggetto di valutazione civica nel Progetto.

L'**annualità** indicata nella Scheda si riferisce all'anno in cui è avvenuta la fase di raccolta dei dati, con lo scopo di fornire il riferimento al periodo in cui è stata "scattata" la fotografia dei servizi valutati. Per questo motivo, in alcuni casi, tale anno può divergere da quello indicato nel frontespizio del Report e/o da quello di presentazione pubblica del lavoro.

La sintesi dei risultati è preceduta da un box introduttivo blu, che fornisce informazioni sul **contesto del progetto** di Audit Civico a cui ha aderito l'Azienda Sanitaria di cui si stanno consultando i dati. Il progetto può essere di livello nazionale, regionale, inter-regionale o aziendale (che interessa una sola Azienda alla volta).

Pertanto le informazioni contenute nel box si riferiscono al livello del progetto nel complesso: ad es., tutti i tipi di servizi coinvolti nel progetto, o il n. totale di cittadini coinvolti in tutte le Aziende Sanitarie aderenti. (soltanto nel caso di Progetto aziendale, le informazioni si riferiscono alla singola Azienda oggetto della Scheda).

Per agevolare la lettura e la comprensione dei risultati, le aree di indagine sono raggruppate in **macroaree**.

Per ragioni legate alla comunicazione dei risultati *online*, in alcuni casi le aree di indagine sono state riorganizzate e rinominate, accorpando o disaggregando dati. È comunque sempre possibile consultare il dettaglio dei dati, così come rilevati durante il progetto e la metodologia dell'Audit Civico, **scaricando il Report** attraverso il link presente in fondo alla Scheda.

Per ogni area valutata, viene fornito il **punteggio** ottenuto dall'Azienda, su una scala da 0 a 100, in cui 100 rappresenta il pieno soddisfacimento degli standard (di fonte normativa, relativi a best practices o a raccomandazioni civiche).

Il punteggio di ciascuna area di indagine è la media dei punteggi ottenuti su gruppi di **indicatori**, specifici per ciascun tipo di Audit Civico, per consultare i quali si rimanda al relativo Report.

Il punteggio è illustrato graficamente da una barra colorata, la cui lunghezza è proporzionata al punteggio, visualizzato alla destra della barra. I **colori** delle barre variano in base al punteggio:

da 0 a 20 = rosso
da 21 a 40 = arancione
da 41 a 60 = giallo
da 61 a 80 = verde chiaro
da 81 a 100 = verde brillante

Nei casi in cui l'Azienda Sanitaria non abbia fornito i dati, o nei casi in cui non sia stato possibile recuperare alcune informazioni (ad es. poiché datate), compare la dicitura ND (non disponibile).

Lo staff dell'[Agenzia di Valutazione Civica](#) è a disposizione per fornire chiarimenti.