



A.S.L. VC

Azienda Sanitaria Locale
di Vercelli

Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI
Tel. +39 0161 5931 fax +39 0161 210284
www.aslvc.piemonte.it
Posta certificata: aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

P.I. / Cod. Fisc. 01811110020

ALLEGATO 3

alla RELAZIONE AZIENDALE SOCIOSANITARIA

EX ART. 17 L.R. N. 18 DEL 6 AGOSTO 2007

Anno 2016

Sintesi dei principali indicatori di performance dell'ASL VC

LEGENDA:

	valore osservato non in linea con il valore atteso
	valore osservato non in linea con il valore atteso ma in miglioramento
	valore osservato in linea con il valore atteso

La cella del valore osservato non è evidenziata con un codice colore nei casi in cui non è possibile esprimere una valutazione

ND = non disponibile

Indicatore n. 7: la formulazione dell'indicatore sul tasso di adesione al Pap test è stata modificata nel 2015 (vd. indicatore n. 8)

Indicatore n. 9: la formulazione dell'indicatore sul tasso di adesione allo screening per tumore colorettoleale è stata modificata nel 2015 (vd. indicatore

Indicatori n. 61, 62, 63, 64: sono stati introdotti ex novo tra gli indicatori rilevati nel 2016, come da DGR 44-3399/2016

Indicatori da n. 72 a n. 80: sono stati introdotti ex novo tra gli indicatori rilevati nel 2016 per estensione degli ambiti di performance valutati



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
1	Assistenza Collettiva	Salute sul luogo di lavoro	Percentuale di aziende presenti sul territorio ispezionate ai fini della sicurezza sui luoghi di lavoro rispetto alle aziende da ispezionare previste dalla Regione Piemonte	≥5%	5,19%	≥5%	5,81%	DD 548 del 30.5.2014	
2	Assistenza Collettiva	Salute sul luogo di lavoro	Percentuale di aziende presenti sul territorio ispezionate congiuntamente con gli enti competenti ai fini della sicurezza sui luoghi di lavoro (INAIL, Vigili del Fuoco, ecc.) rispetto al totale delle aziende ispezionate	≥10%	19,64%	≥10%	20,53%	DD 548 del 30.5.2014	
3	Assistenza Collettiva	Salute sul luogo di lavoro	Numero di cantieri edili presenti sul territorio da ispezionare ai fini della sicurezza sui luoghi di lavoro	112	112	112	112	DD 548 del 30.5.2014 Piano Regionale Prevenzione in Edilizia 2014-2015	E' stato corretto il valore atteso dell'anno 2014 (refuso)
4	Assistenza Collettiva	Screening oncologici	Tasso di copertura da inviti dello screening mammografico popolazione target 50-69	80%	72%	75%	80%	Piano Organizzazione Aziendale anno 2013-2015, Piano Regionale Prevenzione 2015, Piano Locale Prevenzione ASL VC 2014 e Piano Locale Prevenzione ASL VC Anno 2015	
5	Assistenza Collettiva	Screening oncologici	Tasso di adesione dello screening mammografico popolazione target 50-69	60%	60%	47%	51%	Piano Organizzazione Aziendale anno 2013-2015, Piano Regionale Prevenzione 2015, Piano Locale Prevenzione ASL VC 2014 e Piano Locale Prevenzione ASL VC Anno 2015	



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
6	Assistenza Collettiva	Screening oncologici	Tasso di copertura da inviti dello screening per il tumore della cervice uterina (PAP test) popolazione target 25-64	97%	87%	75%	95%	Piano Organizzazione Aziendale anno 2013-2015, Piano Regionale Prevenzione 2015, Piano Locale Prevenzione ASL VC 2014 e Piano Locale Prevenzione ASL VC Anno 2015	
7	Assistenza Collettiva	Screening oncologici	Tasso di adesione dello screening per il tumore della cervice uterina (PAP test) popolazione target 25-64	50%	33%	-	-	Piano Organizzazione Aziendale anno 2013-2015 e Piano Locale Prevenzione ASL VC Anno 2014 e Anno 2015	
8	Assistenza Collettiva	Screening oncologici	Tasso di adesione dello screening per il tumore della cervice uterina (PAP test + HPV) popolazione target 25-64	-	-	51%	33%	Piano Organizzazione Aziendale anno 2013-2015, Piano Regionale Prevenzione 2015, Piano Locale Prevenzione ASL VC 2014 e Piano Locale Prevenzione ASL VC Anno 2015	Nel 2015 il tasso di adesione è riferito agli esami di pap-test+hvp
9	Assistenza Collettiva	Screening oncologici	Tasso di copertura da inviti dello screening per il tumore del colonretto (sigmoidoscopia e fobt) popolazione target 58 e 59-69	90%	100%	-	-	Piano Organizzazione Aziendale anno 2013-2015 e Piano Locale Prevenzione ASL VC Anno 2014	Per l'anno 2015 il tasso di inviti è riferito alla sola popolazione della sigmoidoscopia (fascia di età) 58 anni
10	Assistenza Collettiva	Screening oncologici	Tasso di copertura da inviti dello screening per il tumore del colonretto (sigmoidoscopia) popolazione target 58	-	-	82%	91%	Piano Organizzazione Aziendale anno 2013-2015, Piano Regionale Prevenzione 2015, Piano Locale Prevenzione ASL VC 2014 e Piano Locale Prevenzione ASL VC Anno 2015	Per l'anno 2015 il tasso di inviti è riferito alla sola popolazione della sigmoidoscopia (fascia di età) 58 anni
11	Assistenza Collettiva	Screening oncologici	Tasso di adesione dello screening per il tumore del colonretto (Sigmoidoscopia e Fobt) popolazione target 58 e 59-69	35%	35%	32%	41%	Piano Organizzazione Aziendale anno 2013-2015 e Piano Locale Prevenzione ASL VC Anno 2014 e Anno 2015	



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
12	Assistenza Collettiva	Vaccinazioni	Tasso di copertura del vaccino anti-papilloma virus umano (anti-HPV) in età adolescenziale (12 anni)	80%	75,9%	80%	68%	Piano Nazionale della Prevenzione Vaccinale 2012-2014	
13	Assistenza Collettiva	Vaccinazioni	Tasso di copertura del vaccino anti-papilloma virus umano (anti-HPV) in età adolescenziale (16 anni)	n.d.	70,6%	≥70,6%	71%	Piano Nazionale della Prevenzione Vaccinale 2012-2014. Come riferimento per l'anno 2015 è stato utilizzato il valore osservato nel 2014	n.d., non definito: il Piano Nazionale della Prevenzione Vaccinale 2012-2014 definisce obiettivi a partire dalla coorte di nascita 2001
14	Assistenza Collettiva	Vaccinazioni	Tasso di copertura vaccinale anti-morbillo, rosolia e parotite (anti-MPR) a 24 mesi d'età	95%	86%	95%	86%	Piano Nazionale della Prevenzione Vaccinale 2012-2014.	Il valore osservato nel 2014 (89%), rispetto alla precedente Relazione, è stato rettificato con quanto successivamente verificato nel 2016 durante la stesura del PAT 2016
15	Assistenza Collettiva	Vaccinazioni	Tasso di copertura vaccinale per vaccino esavalente (anti-difterite, tetano, pertosse, poliomielite, epatite B ed Haemophilus influenzae b) rilevata a 6 anni d'età	95%	96%	95%	97%	Piano Nazionale della Prevenzione Vaccinale 2012-2014.	
16	Assistenza Collettiva	Vaccinazioni	Tasso di copertura della vaccinazione antinfluenzale fra gli ultrasessantacinquenni	75%	57,0%	75%	47,7%	Piano Nazionale della Prevenzione Vaccinale 2012-2014.	
17	Assistenza Collettiva	Allocazione delle risorse	Risorse destinate al livello di assistenza collettiva	€ 11.502.329,00	€ 9.138.501,00	N.D.	€ 9.117.906,00	Riferimento per l'anno 2014: DGR 38-812 del 22 dicembre 2014. Riferimento per l'anno 2015: DGR n. 34-2054 del 1.09.2015 e s.m.i.	La DRG definisce il riparto delle risorse economiche nei tre livelli di assistenza per ciascuna ASL piemontese. La fonte per il valore osservato sono i dati PIA consuntivo anno 2014 e



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
18	Assistenza Collettiva	Allocazione delle risorse	% di risorse economiche destinate all'assistenza collettiva	4%	3,1%	5%	3,1%	Riferimento per l'anno 2014: DGR 38-812 del 22 dicembre 2014; il 4% si riferisce alle risorse effettivamente stanziare dalla Regione per l'ASL VC. Riferimento per l'anno 2015: DGR n. 34-2054 del 1.09.2015 e s.m.i. Il 5% si riferisce al valore di riparto previsto a livello nazionale	2015
19	Assistenza Ospedaliera	Gravidanza	Percentuale di parti cesarei primari (parti cesarei in donne non precesarizzate) rispetto al totale di parti di donne residenti con nessun parto cesareo	≤25%	22% (Ospedale di Vercelli)	≤25%	22% (Ospedale di Vercelli)	DRG 34-6516 del 14/10/2013 (Obiettivi assegnati al Direttore Generale, anno 2013)	L'indicatore è definito in termini di tasso "aggiustato", ovvero tenendo conto della tipologia e delle condizioni del paziente
20	Assistenza Ospedaliera	Gravidanza			36% (Ospedale di Borgosesia)		21% (Ospedale di Borgosesia)		
21	Assistenza Ospedaliera	Gravidanza	Numero di parti per Punto Nascita	≥500	605 (Ospedale di Vercelli)	≥500	569 (Ospedale di Vercelli)	Accordo Stato-Regioni del 16 dicembre 2010	≥1000 è la soglia prevista dall'Accordo (500-1.000 per le Ostetriche di I liv.); la soglia è abbassata a >=500 sulla "base di motivate valutazioni legate alla specificità dei bisogni reali delle varie aree geografiche interessate con rilevanti difficoltà di attivazione dello STAM."
22	Assistenza Ospedaliera	Gravidanza			500 (Ospedale di Borgosesia)		417 (Ospedale di Borgosesia)		



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
23	Assistenza Ospedaliera	Infarto Miocardico Acuto	Percentuale di PTCA (angioplastica coronarica percutanea transluminale) effettuate entro un intervallo temporale di 0-1 giorno dalla data di ricovero con diagnosi certa di IMA STEMI (infarto miocardico acuto con sopraslivellamento del tratto ST)	≥75%	77%	≥75%	87,5%	DRG 34-6516 del 14/10/2013 (Obiettivi assegnati al Direttore Generale, anno 2013)	L'indicatore è definito in termini di tasso "aggiustato", ovvero tenendo conto della tipologia e delle condizioni del paziente
24	Assistenza Ospedaliera	Fratture di femore	Percentuale di interventi di riduzione della frattura di femore effettuati entro le 48 ore dal ricovero nei pazienti di età ≥ 65 anni	≥80%	42% (Ospedale di Vercelli)	≥80%	53% (Ospedale di Vercelli) - 59% ASL VC	DRG 34-6516 del 14/10/2013 che a sua volta richiama la DGR 4-2495 del 3/08/2011	L'indicatore è definito in termini di tasso "aggiustato", ovvero tenendo conto della tipologia e delle condizioni del paziente
25	Assistenza Ospedaliera				57% (Ospedale di Borgosesia)		71% (Ospedale di Borgosesia) - 59% ASL VC		
26	Assistenza Ospedaliera	Chirurgia neoplastica	Numero di interventi chirurgici per carcinoma della mammella	≥ 150	54 Ospedale di Vercelli (anno 2013)	≥ 150	54 Ospedale di Vercelli (anno 2014)	Decreto Ministero Salute 2 aprile 2015, n. 70 sugli standard ospedalieri. Fonte dati: PNE, anno 2013 e 2014 da flusso SDO	
27	Assistenza Ospedaliera				14 Ospedale di Borgosesia (anno 2013)		18 Ospedale di Borgosesia (anno 2014)		
28	Assistenza Ospedaliera	Chirurgia addominale	Proporzione di colecistectomie laparoscopiche con degenza post-operatoria inferiore a 3 giorni	≥ 70%	93,54% Ospedale di Vercelli	≥ 70%	90,12% Ospedale di Vercelli	Decreto Ministero Salute 2 aprile 2015, n. 70 sugli standard ospedalieri. Fonte dati: PNE, anno 2013 e 2014 da flusso SDO; il dato quello "aggiustato" ed è disponibile solo per l'ospedale di Vercelli	
29	Assistenza Ospedaliera				n.d. Ospedale di Borgosesia		55,56% Ospedale di Borgosesia		



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
30	Assistenza Ospedaliera	Chirurgia Otorinolaringoiatrica	Tasso di ospedalizzazione per tonsillectomia (*1000)	ND	6,00	<=6,00	4,16	Fonte dati: PNE, anno 2013 e 2014 da flusso SDO (tasso aggiustato). Nel 2015 viene utilizzato come riferimento il valore rilevato per il 2014	
31	Assistenza Ospedaliera	Appropriatezza del ricovero in ospedale	Percentuale di DRG chirurgici a rischio di inapproprietezza	≤4,1%	4,08%	≤4,1%	2,75%	<i>ad hoc</i> , sulla base della DGR4-2495 del 3.08.2011. Come valore atteso è stato riportato il consuntivo dell'anno 2013.	Per disporre di una misura sintetica è stato calcolato un indicatore <i>ad hoc</i> che esprime la "Percentuale complessiva di ricoveri ordinari chirurgici/medici a rischio di inapproprietezza (cioè con degenza oltre la soglia prevista a livello regionale) rispetto al totale di ricoveri con DRG chirurgici/medici a rischio di inapproprietezza"
32	Assistenza Ospedaliera	Appropriatezza del ricovero in ospedale	Percentuale di DRG medici a rischio di inapproprietezza	≤6,6%	6,18%	≤6,6%	4,70%	<i>ad hoc</i> , sulla base della DGR4-2495 del 3.08.2011. Come valore atteso è stato riportato il consuntivo dell'anno 2013.	
33	Assistenza Ospedaliera	Soddisfaccimento della domanda di ricovero in acuzie	Percentuale di ricoveri ospedalieri erogati dagli Ospedali dell'ASL VC a favore dei residenti nell'ASL VC	≥ 59%	58,4%	≥ 59%	57,6%	<i>ad hoc</i> . Come valore atteso degli anni 2014 e 2015 è stato riportato il consuntivo dell'anno 2013	Indicatore calcolato al netto dei ricoveri (dimessi) da parte di Branche Specialistiche non presenti nell'ASL VC, ovunque erogati (Regione Piemonte o altre Regioni; strutture pubbliche o strutture private accreditate)
34	Assistenza Ospedaliera	Complessità della casistica	Peso medio dei ricoveri medici	≥ 1,00	1,02	≥ 1,00	1,05	Come valore atteso è stato utilizzato il peso medio calcolato nell'anno 2013	
35	Assistenza Ospedaliera		Peso medio dei ricoveri chirurgici	≥ 1,53	1,51	≥ 1,53	1,52	Come valore atteso è stato utilizzato il peso medio calcolato nell'anno 2014	



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
36	Assistenza Ospedaliera	Fabbisogno di assistenza ospedaliera in regime di ricovero/appropriatezza d'utilizzo dell'ospedale	Tasso di ospedalizzazione (numero di ricoveri *1000 residenti)	<160	143	<160	140	DGR 1-924 del 23.01.2015 "Integrazioni alla D.G.R. 1-600 del 19.11.2014 "Adeguamento della rete ospedaliera agli standard della legge 135/2012 e del Patto per la Salute 2014/2016 e linee di indirizzo per lo sviluppo della rete territoriale".	Tasso grosso
37	Assistenza Ospedaliera	Consumo dei farmaci in ospedale	Spesa per il consumo ospedaliero di farmaci durante il ricovero o la prestazione ambulatoriale (Consumo Ospedaliero)	€ 5.281.858	€ 5.967.572	€ 5.281.858	€ 7.245.277	D.G.R. n. 53-7644 del 21/05/2014. Fonte per l'osservato: File F (flusso F e flusso H). Per l'anno 2015, non essendo stato definito a livello regionale un aggiornamento del tetto, è stato richiamato il valore atteso dell'anno 2014 indicato nella DGR 53-7644/2014	
38	Assistenza Ospedaliera	Consumo dei farmaci in ospedale	Spesa per il consumo ospedaliero di farmaci H prescritti in dimissione ricovero o dopo visita ambulatoriale (DD farmaci H, Distribuzione Diretta farmaci H)	€ 4.899.031	€ 5.279.924	€ 4.899.031	€ 5.727.524	D.G.R. n. 53-7644 del 21/05/2014. Fonte per l'osservato: File F (flusso F e flusso H). Per l'anno 2015, non essendo stato definito a livello regionale un aggiornamento del tetto, è stato richiamato il valore atteso dell'anno 2014 indicato nella DGR 53-7644/2014	



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
39	Assistenza Ospedaliera	Consumo dei farmaci in ospedale	Spesa complessiva per il consumo di farmaci (CO + DD farmaci H)	€ 10.180.889	€ 11.247.496	€ 10.180.889	€ 12.972.801	D.G.R. n. 53-7644 del 21/05/2014. Fonte per l'osservato anno 2014: Verbale Tavolo per il Governo dei Programmi Operativi - monitoraggio al IV trim. 2014 - del 22.2.2015. Per l'anno 2015, non essendo stato definito a livello regionale un aggiornamento del tetto, è stato richiamato il valore atteso dell'anno 2014 indicato nella DGR 53-7644/2014.	
40	Assistenza Ospedaliera	Allocazione delle risorse	Risorse destinate al livello di assistenza ospedaliera	€ 130.672.892,89	€ 116.423.753,00	N.D.	€ 119.486.504,00	Riferimento per l'anno 2014: DGR 38-812 del 22 dicembre 2014. Riferimento per l'anno 2015: DGR n. 34-2054 del 1.09.2015 e s.m.i.	
41	Assistenza Ospedaliera	Allocazione delle risorse	% di risorse economiche destinate all'assistenza ospedaliera	44%	39%	44%	40%	Riferimento per l'anno 2014: DGR 38-812 del 22 dicembre 2014; il 44% si riferisce alle risorse effettivamente stanziati dalla Regione per l'ASL VC. Riferimento per l'anno 2015: DGR n. 34-2054 del 1.09.2015 e s.m.i. Il 44% si riferisce al valore di riparto previsto a livello nazionale	La DRG definisce il riparto delle risorse economiche nei tre livelli di assistenza per ciascuna ASL piemontese. La fonte per il valore osservato sono i dati PIA consuntivo anno 2014
42	Assistenza Distrettuale	Ricoveri prevenibili	Tasso di ospedalizzazione per diabete mellito *100.000 residenti	≤ 120	79	≤ 120	10	DGR 10-11303 del 27.04.2009	Calcolo effettuato includendo tutta la popolazione senza stratificazione per fascia d'età. Sono inclusi i ricoveri in mobilità intra ed extraregionale



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
43	Assistenza Distrettuale	Ricoveri prevenibili	Tasso di ospedalizzazione per asma *100.000 residenti	≤ 20	20	≤ 20	10	DGR 10-11303 del 27.04.2009	Calcolo effettuato includendo tutta la popolazione senza stratificazione per fascia d'età. Sono inclusi i ricoveri in mobilità intra ed extraregionale
44	Assistenza Distrettuale	Ricoveri prevenibili	Tasso di ospedalizzazione per broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO) (età compresa fra 50 e 75 anni) *100.000 residenti	≤ 38	43	≤ 38	53	Sistema di valutazione della performance dell'Ist. Superiore S. Anna di Pisa. Il valore atteso rappresenta il valore regionale rilevato in Toscana nel periodo 2012-2014	Calcolo effettuato includendo la produzione aziendale e i ricoveri in mobilità intra ed extraregionale (flusso SDO)
45	Assistenza Distrettuale	Ricoveri prevenibili	Tasso di ospedalizzazione per polmonite (età compresa fra 15 e 75 anni) *100.000 residenti	≤ 106	168	≤ 106	178	Sistema di valutazione della performance dell'Ist. Superiore S. Anna di Pisa. Il valore atteso rappresenta il valore regionale rilevato in Toscana nel periodo 2012-2014	Calcolo effettuato includendo solo la produzione aziendale da flusso SDO
46	Assistenza Distrettuale	Ricoveri prevenibili	Tasso di ospedalizzazione per scompenso cardiaco (età compresa fra 50 e 75 anni) *100.000 residenti	≤ 161	143	≤ 161	201	Sistema di valutazione della performance dell'Ist. Superiore S. Anna di Pisa. Il valore atteso rappresenta il valore regionale rilevato in Toscana nel periodo 2012-2015	Calcolo effettuato includendo la produzione aziendale + mobilità passiva regionale (flusso SDO)



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
47	Assistenza Distrettuale	Assistenza farmaceutica	Spesa media procapite per farmaci (per residente nell'ASL VC)	≤ 190,39	€ 186,05	≤ 190,39	€ 187,33	Il valore "Atteso" è quello indicato nella DGR 17-7488 di applicazione dei Programmi Operativi 2013-2015.	La popolazione usata dalla RP è quella pesata , nella DGR al 31.12.2014, nel Verbale del Tavolo Tecnico quella pesata al 31.12.2012. Valore atteso (anno 2014) da DGR n. 17-7488 del 23/4/2014 Valore osservato al 31.12.2014 da Verbale Tavolo Tecnico per il Governo dei Programmi Operativi - monitoraggio al IV trim. 2014 - incontro del 18.2.2015.; tabella a pag. 10 Valore atteso (anno 2015) non avendo avuto altre indicazioni si è mantenuto il tetto da DGR n. 17-7488 Valore osservato al 31.12.2015 è stato calcolato con gli stessi parametri della DGR 17-7488, ovvero farmaceutica convenzionata da CE 3.10.04.04, DPC CE 3.10.01.48 e DD fascia A da CdG sul flusso file F
48	Assistenza Distrettuale	Assistenza farmaceutica	Spesa farmaceutica territoriale	≤ 34.330.475,13 €	€ 34.048.993,31	≤ 34.330.475,13 €	€ 34.241.125	Il valore "Atteso" è quello indicato nella DGR 17-7488 di applicazione dei Programmi Operativi 2013-2015, nonché nella DGR n. 17-7488 del 23/4/2014 (Obiettivi assegnati al Direttore Generale, anno 2014).	La popolazione usata dalla RP è quella pesata , nella DGR al 31.12.2014, nel Verbale del Tavolo Tecnico quella pesata al 31.12.2012. Valore atteso (anno 2014) da DGR n. 17-7488 del 23/4/2014 Valore osservato al 31.12.2014 da Verbale Tavolo Tecnico per il Governo dei Programmi Operativi - monitoraggio al IV trim. 2014 - incontro del 18.2.2015.; tabella a pag. 10 Valore atteso (anno 2015) non avendo avuto altre indicazioni si è mantenuto il tetto da DGR n. 17-7488 Valore osservato al 31.12.2015 è stato calcolato con gli stessi parametri della DGR 17-7488, ovvero farmaceutica convenzionata da CE 3.10.04.04, DPC CE 3.10.01.48 e DD fascia A da CdG sul flusso file F



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
49	Assistenza Distrettuale	Assistenza farmaceutica	Percentuale di farmaci <u>ACE INIBITORI</u> (C09AA) a brevetto scaduto sul totale degli stessi farmaci prescritti (DDD)	>99%	98,9%	>99%	99,1%	DGR 25-6992 del 30.12.2013 "Approvazione dei Programmi Operativi 2013.15" - cap. 17 - Assistenza farmaceutica. La fonte dati per il valore "osservato" è "Sfera_AIFA" (SC Farmaceutica territoriale)	
50	Assistenza Distrettuale	Assistenza farmaceutica	Percentuale di farmaci <u>ACE INIBITORI associati a DIURETICO</u> (C09BA) a brevetto scaduto sul totale degli stessi farmaci prescritti (DDD)	>88%	81,8%	>88%	81,1%	DGR 25-6992 del 30.12.2013 "Approvazione dei Programmi Operativi 2013.15" - cap. 17 - Assistenza farmaceutica. La fonte dati per il valore "osservato" è "Sfera_AIFA" (SC Farmaceutica territoriale)	
51	Assistenza Distrettuale	Assistenza farmaceutica	Percentuale di farmaci <u>SARTANI</u> (C09CA) a brevetto scaduto sul totale degli stessi farmaci prescritti (DDD)	>76%	87,0%	>76%	86,6%	DGR 25-6992 del 30.12.2013 "Approvazione dei Programmi Operativi 2013.15" - cap. 17 - Assistenza farmaceutica. La fonte dati per il valore "osservato" è "Sfera_AIFA" (SC Farmaceutica territoriale)	
52	Assistenza Distrettuale	Assistenza farmaceutica	Percentuale di farmaci <u>SARTANI</u> associati a diuretico (C09DA) a brevetto scaduto sul totale degli stessi farmaci prescritti (DDD) Anno 2015: 84.3% fonte dati Sfera	> 62%	78,4%	> 62%	84,3%	DGR 25-6992 del 30.12.2013 "Approvazione dei Programmi Operativi 2013.15" - cap. 17 - Assistenza farmaceutica. La fonte dati per il valore "osservato" è "Sfera_AIFA" (SC Farmaceutica territoriale)	



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
53	Assistenza Distrettuale	Assistenza farmaceutica	Percentuale di farmaci <u>STATINE</u> (C10AA) a brevetto scaduto sul totale degli stessi farmaci prescritti (DDD)	> 62%	76,4%	> 62%	77,6%	DGR 25-6992 del 30.12.2013 "Approvazione dei Programmi Operativi 2013.15" - cap. 17 - Assistenza farmaceutica. La fonte dati per il valore "osservato" è "Sfera_AIFA" (SC Farmaceutica territoriale). E' stata apportata una rettifica di errore materiale sul dato osservato nel 2014 (76,4% anziché 78,4%).	VEDI PAG.270 DEI PO E CIRCOLARE 11574/DB 20.00 DEL 29.5.2014 ATTUAZIONE PO_SPESA FARMACEUTICA OSPEDALIERA E TERRITORIALE fonte dati Sfera_AIFA - NOTA: la DGR dei PP.OO. 25-6992/2013 non prevede il monitoraggio di qs. Molecole
54	Assistenza Distrettuale	Assistenza farmaceutica	Percentuale di farmaci <u>INIBITORI DEL RE-UPTAKE DELLA SEROTONINA</u> (N06AB) a brevetto scaduto sul totale degli stessi farmaci prescritti (DDD)	>73%	81,2%	>73%	94,9%	DGR 25-6992 del 30.12.2013 "Approvazione dei Programmi Operativi 2013.15" - cap. 17 - Assistenza farmaceutica. La fonte dati per il valore "osservato" è "Sfera_AIFA" (SC Farmaceutica territoriale). E' stata apportata una rettifica di errore materiale sul dato osservato nel 2014 (81,23 anziché 76,4%)	VEDI PAG.270 DEI PO E CIRCOLARE 11574/DB 20.00 DEL 29.5.2014 ATTUAZIONE PO_SPESA FARMACEUTICA OSPEDALIERA E TERRITORIALE fonte dati Sfera_AIFA - NOTA: la DGR dei PP.OO. 25-6992/2013 non prevede il monitoraggio di qs. Molecole
55	Assistenza Distrettuale	Assistenza farmaceutica	Percentuale di <u>ALTRI FARMACI ANTIDEPRESSIVI</u> (N06AX) a brevetto scaduto sul totale degli stessi farmaci prescritti (DDD)	> 77%	53,4%	> 77%	60,0%	DGR 25-6992 del 30.12.2013 "Approvazione dei Programmi Operativi 2013.15" - cap. 17 - Assistenza farmaceutica. La fonte dati per il valore "osservato" è "Sfera_AIFA" (SC Farmaceutica territoriale). E' stata apportata una rettifica di errore materiale sul dato osservato nel 2014 (53,4% anziché 81,2%).	VEDI PAG.270 DEI PO E CIRCOLARE 11574/DB 20.00 DEL 29.5.2014 ATTUAZIONE PO_SPESA FARMACEUTICA OSPEDALIERA E TERRITORIALE fonte dati Sfera_AIFA - NOTA: la DGR dei PP.OO. 25-6992/2013 non prevede il monitoraggio di qs. Molecole



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
56	Assistenza Distrettuale	Assistenza specialistica ambulatoriale	Numero di prestazioni ambulatoriali specialistiche procapite (per residente nell'ASL VC)	≤14,03	15,73	≤14,03	15,09	DGR 15-7486 del 23.04 2014 relativa ai Programmi Operativi per l'Assistenza Specialistica Ambulatoriale. Fonte per il valore osservato: Verbale Tavolo per il Governo dei Programmi Operativi - monitoraggio al IV trim. 2014 - del 22.2.2015	
57	Assistenza Distrettuale	Assistenza specialistica ambulatoriale	Numero di prestazioni ambulatoriali di Risonanza Magnetica procapite (per residente nell'ASL VC)	≤ 6,49	6,64	≤ 6,49	6,26	DGR 15-7486 del 23.04 2014 relativa ai Programmi Operativi per l'Assistenza Specialistica Ambulatoriale (la DGR 28-772/2014 di assegnazione degli obiettivi del DG assegna un valore atteso ≤ 7,88). Fonte per il valore osservato: Verbale Tavolo per il Governo dei Programmi Operativi - monitoraggio al IV trim. 2014 - del 22.2.2015.	
58	Assistenza Distrettuale	Assistenza specialistica ambulatoriale	Numero di prestazioni ambulatoriali TC procapite (per residente nell'ASL VC)	≤5,02	5,89	≤5,02	5,40	DGR 15-7486 del 23.04 2014 relativa ai Programmi Operativi per l'Assistenza Specialistica Ambulatoriale (la DGR 28-772/2014 di assegnazione degli obiettivi del DG assegna un valore atteso ≤ 5,15)	
59	Assistenza Distrettuale	Assistenza specialistica ambulatoriale	Numero di prestazioni ambulatoriali procapite di Laboratorio, cod. branca 98 (per residente nell'ASL VC)	≤ 10,32	11,33	≤ 10,32	10,71	DGR 15-7486 del 23.04 2014 relativa ai Programmi Operativi per l'Assistenza Specialistica Ambulatoriale. Fonte per il valore osservato: Verbale Tavolo per il Governo dei Programmi Operativi - monitoraggio al IV trim. 2014 - del 22.2.2015	

**A.S.L. VC**Azienda Sanitaria Locale
di Vercelli

Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI

Tel. +39 0161 5931 fax +39 0161 210284

www.aslvc.piemonte.it

Posta certificata: aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

P.I. / Cod. Fisc. 01811110020

N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
60	Assistenza Distrettuale	Assistenza specialistica ambulatoriale	Numero di prestazioni ambulatoriali procapite di Terapia Fisica (per residente nell'ASL VC)	≤ 18,51	18,53	≤ 18,51	16,87	DGR 15-7486 del 23.04 2014 relativa ai Programmi Operativi per l'Assistenza Specialistica Ambulatoriale. Fonte per il valore osservato: Verbale Tavolo per il Governo dei Programmi Operativi - monitoraggio al IV trim. 2014 - del 22.2.2015	
61	Assistenza Distrettuale	Assistenza specialistica ambulatoriale	Consumo complessivo di prestazioni ambulatoriali (euro)	non rilevato	non rilevato	€ 35.128.696,00	€ 34.924.723,00	DGR 44-3399 del 20.05.2016	
62	Assistenza Distrettuale	Assistenza specialistica ambulatoriale	Consumo di prestazioni di Risonanza Magnetica con indicazioni di rischio di non appropriatezza (euro per assistito pesato)	non rilevato	non rilevato	€ 4,73	€ 4,86	DGR 44-3399 del 20.05.2016	
63	Assistenza Distrettuale	Assistenza specialistica ambulatoriale	Consumo di prestazioni di RRF di terapia fisica strumentale (cod. 93) (euro per assistito pesato)	non rilevato	non rilevato	€ 0,40	€ 0,42	DGR 44-3399 del 20.05.2016	Prestazioni incluse: Elettroterapia antalgica 10 min (cod. 93.39.4), TENS 30 min (cod. 93.39.5), Magnetoterapia (cod. 93.39.8), Ultrasonoterapia (cod. 93.39.9), Terapia UV (cod. 99.82), Laserterapia antalgica (cod. 99.99.1)
64	Assistenza Distrettuale	Assistenza specialistica ambulatoriale	Consumo di prestazioni di laboratorio (cod. 90-91) (euro per assistito pesato)	non rilevato	non rilevato	€ 37,40	€ 40,06	DGR 44-3399 del 20.05.2016	



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
65	Assistenza Distrettuale	Cure domiciliari	Percentuale di anziani ultrasessantacinquenni trattati in Assistenza domiciliare integrata (ADI)	4% entro il 2015	2,66%	≥4%	4,33%	DGR 25-6992 del 30.12.2013 "Approvazione dei Programmi Operativi 2013-2015..." e Ministero della Salute, Adempimenti LEA - "Griglia indicatori LEA"	La popolazione ultra65enne al 31.12.2014 è pari a n. 45.784. Il 4% risulta pertanto pari a n. 1.831. Dall' applicativo informatico regionale web anziani risultano i seguenti dati (somma dei codici LA 20801 + LA 20806): anno 2015 n. 1.983 casi pari al 4,33%
66	Assistenza Collettiva	Allocazione delle risorse	Spesa sostenuta nel livello di assistenza distrettuale	#####	€ 170.866.116,00	ND	€ 170.103.451,00	Riferimento per l'anno 2014: DGR 38-812 del 22 dicembre 2014. Riferimento per l'anno 2015: DGR n. 34-2054 del 1.09.2015 e s.m.i.	La DRG definisce il riparto delle risorse economiche nei tre livelli di assistenza per ciascuna ASL piemontese. La fonte per il valore osservato sono i dati PIA consuntivo anno 2014
67	Assistenza Collettiva		% di risorse economiche destinate all'assistenza distrettuale	52%	58%	51%	57%	Riferimento per l'anno 2014: DGR 38-812 del 22 dicembre 2014; il 44% si riferisce alle risorse effettivamente stanziare dalla Regione per l'ASL VC. Riferimento per l'anno 2015: DGR n. 34-2054 del 1.09.2015 e s.m.i. Il 51% si riferisce al valore di riparto previsto a livello nazionale	
68	Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Consumo di dispositivi medici	Rispetto del tetto di spesa per i dispositivi medici	≤13.784.000 € (spesa anno 2013)	14.789.505 €	≤13.784.000 €	14.971.706 €	DGR 44-7635 del 21/05/2014. Per l'anno 2015, non essendo stato definito a livello regionale un aggiornamento del tetto, è stato richiamato il valore atteso dell'anno 2014 indicato nella DGR 44-7635/2014	



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
69	Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Ricoveri prevenibili	Percentuale di ricoveri ripetuti entro 30 giorni con stessa MDC	ND	3,0%	<=3%	3,7%	ad hoc. E' stata calcolata la percentuale di ricoveri ripetuti entro 30 giorni nell'ambito della produzione dell'ASL VC per stesso istituto e stessa MDC. Come valore di riferimento per il 2015 viene riportato il valore osservato nel 2014.	Un valore atteso ≤3,32% è stato rilevato per la Regione Piemonte nel Report Scuola Superiore S. Anna di Pisa, 2008 (individuazione degli interventi efficaci in ambito ospedaliero e distrettuale in Hansen et al., Ann Int Med (2011); 155: 520-8). Citato su Quotidiano Sanità il 31.10.2011. Di tale valore atteso, tuttavia, non è assicurata l'omogeneità di calcolo con il valore calcolato a livello aziendale in modo da rendere i due valori confrontabili
70	Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Qualità dei flussi informativi	Spesa aziendale per Dispositivi medici da flusso DMRP rispetto ai costi rilevati da CE (voci B.1.A.3.1 - dispositivi medici – e B.1.A.3.2 dispositivi medici impiantabili attivi)	≥65 %	64,59%	≥65 %	94,36%	D.G.R. n. 28-772 del 15/12/2014 (assegnazione degli obiettivi al Direttore Generale)	
71	Assistenza Collettiva, Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Gestione delle risorse umane	Tetto di spesa complessiva per il personale	€ 115.997.000	€ 114.162.945,00	€ 113.619.000	€ 113.547.824,00	DGR n.36 - 1483 del 25.5.2015 "Modificazione DGR n. 11-7089 del 10.02.2014. Disposizioni alle aziende sanitarie sul contenimento dei costi delle Risorse Umane ed approvazione per gli anni 2015 e 2016 dei relativi tetti di spesa"	
72	Assistenza Collettiva, Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Gestione delle risorse umane	Tasso di assenza per malattia (ore assenza per malattia/ore lavorabili da contratto*100)	<= 05,34%	5,29%	<=5,34%	5,30%	Indicatore: rif. "Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale della Aziende Sanitarie - ARESS - Regione Piemonte". Come valore atteso per gli anni 2015 e 2014 è stato indicato il valore osservato per il 2013	



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
73	Assistenza Collettiva, Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Gestione delle risorse umane	Tasso di assenza per malattie brevi (<10 giorni) (ore assenza per malattie brevi/ore lavorabili da contratto *100)	<=0,22%	0,23%	<=0,22%	0,24%	Indicatore: rif. "Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale della Aziende Sanitarie - ARESS - Regione Piemonte". Come valore atteso per gli anni 2015 e 2014 è stato indicato il valore osservato per il 2013	
74	Assistenza Collettiva, Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Gestione delle risorse umane	Pari opportunità di genere - Percentuale di donne con ruolo dirigente o quadro	50%± 3	52,6%	50%± 3	51,7%	Indicatore: rif. "Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale della Aziende Sanitarie - ARESS - Regione Piemonte".	
75	Assistenza Collettiva, Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Gestione delle risorse umane	Indice di turn-over del personale (n cessazioni/personale*100)	<=2,9%	4,8%	<=2,9%	5,7%	Indicatore: rif. "Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale della Aziende Sanitarie - ARESS - Regione Piemonte". Come valore atteso per gli anni 2015 e 2014 è stato indicato il valore osservato per il 2013	
76	Assistenza Collettiva, Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Gestione delle risorse umane	Tasso di adesione all'indagine sul benessere organizzativo,	³45%	14,0%	³45%	25,6%	Come valore atteso è stato utilizzato il valore rilevato in analoghe indagini condotte dal Ministero della Salute nel 2014 e nel 2015 (http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_minpa_g_1076_listaFile_itemName_2_file.pdf)	



N°	LIVELLO DI ASSISTENZA	FOCUS	DENOMINAZIONE DELL'INDICATORE	VALORE ATTESO (anno 2014)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2014 (salvo diverso riferimento temporale)	VALORE ATTESO (anno 2015)	VALORE OSSERVATO al 31.12.2015 (salvo diverso riferimento temporale)	RIFERIMENTO PER L'INDICATORE E IL VALORE ATTESO (normativo o bibliografico)	Note
77	Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Rischio clinico	Tasso di aderenza alle raccomandazioni chirurgia sicura	50% presenza check list in Sala Operatoria e definizione del percorso di verifica per la sicurezza del paziente	100% sulle 14 U.O. chirurgiche complessive dell'ASL VC. Verifica effettuata su 416 cartelle cliniche	80% presenza check list in Sala Operatoria e definizione del percorso di verifica per la sicurezza del paziente	100% sulle 14 U.O. chirurgiche complessive dell'ASL VC. Verifica effettuata su 252 cartelle cliniche	I valori di riferimento indicati sono definiti in base a D.D. n. 45/DB2000 del 27 gennaio 2014. "Programma reg. per la gestione del rischio clinico 2014/2015"	
78	Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Rischio clinico	Indice di rischio per sinistri	1,44%	1,19%	ND	ND	Il valore di riferimento indicato è quello rilevato per la Regione Piemonte (Fonte: Dati Assicurativi, MARSH, anno 2014. Non disponibile per l'anno 2015)	
79	Assistenza Collettiva, Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Qualità percepita	Numero di reclami	£ 453	456	£ 453	244	Come valore atteso è stato utilizzato il numero medio di reclami pervenuti nel periodo 2013-2014	
80	Assistenza Collettiva, Assistenza Ospedaliera e Assistenza Distrettuale	Qualità percepita	Proporzione di reclami con risoluzione immediata	>80%	81,1%	>80%	66,8%	Come valore atteso è stato utilizzato il dato storico più favorevole	Il n° di reclami a risoluzione immediata è stato pari a 370 nel 2014 e pari a 163 nel 2015