



## La qualità dei servizi sanitari in Italia con particolare riferimento a quelli ospedalieri

L'indagine è stata condotta telefonicamente e online all'interno di un campione di 1000 soggetti di età superiore ai 25 anni nei giorni 1-4 dicembre 2008

Trieste, gennaio 2009

**SWG trieste**

trieste 34133, via s. francesco 24  
telefono +39.040.362525  
fax +39.040.635050

**SWG milano**

milano 20144, via solari 8  
telefono +39.02.43911320  
fax +39.02.4986773

**SWG bologna**

bologna 40126, via altabella 7  
telefono +39.051.2960733  
fax +39.051.2960725

# Metodologia

Il nostro Istituto ha realizzato un'indagine quantitativa per mezzo di un questionario strutturato.

L'indagine è stata condotta sia telefonicamente (sistema CATI - Computer Assisted Telephone Interview) che online (C.A.W.I. - Computer Assisted Web Interview)

Nel corso dell'intervista telefonica i dati sono riportati immediatamente sull'elaboratore elettronico (sistema C.A.T.I. - Computer Assisted Telephone Interview) e sono sottoposti a una procedura di correzione a posteriori al fine di correggere eventuali incongruenze e di sostituire eventuali dati mancanti.

Contestualmente alla rilevazione dei dati viene attivato un meccanismo di controllo esterno, che permette di correggere eventuali errori sfuggiti all'attenzione del rilevatore.

Ogni rilevazione è preceduta da una fase pilota volta a mettere in luce e ad eliminare eventuali problemi nella somministrazione del questionario.

I campioni da noi contattati sono campioni per quote, estratti dalla lista dei nominativi riportati sugli elenchi telefonici dell'intera rete nazionale.

I metodi usati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici, e riguardano tre livelli di stratificazione:

- zona geografica;
- classe di ampiezza demografica del comune;
- sesso.

Tutti e tre i parametri sono uniformati ai dati forniti dall'ISTAT (Censimento Generale della Popolazione e Annuario Statistico Italiano).

In modo analogo, il sistema di rilevazione CAWI prevede la somministrazione del questionario sulla piattaforma di SWG cui possono accedere solo le persone regolarmente invitate. Queste persone vengono estratte in modo statisticamente appropriato ai fini della ricerca e sono riconosciute dal sistema grazie all'immissione di una login (unica ed univoca per ciascun rispondente) e una password. Una volta entrati nel sistema di rilevazione online i soggetti vengono sottoposti ad una fase di screening.

Sulla base di questi parametri sono stati localizzati dei Comuni-campione, all'interno dei quali i rilevatori svolgono le interviste prefissate, nell'ambito delle indicazioni emerse dalla stratificazione di cui sopra.

Le quote riguardano quindi le unità finali (il singolo individuo) da intervistare.

Questa indagine è stata condotta all'interno di un campione di 1000 soggetti di età superiore ai 25 anni.

## Campione

### Sesso:

maschio	48
femmina	52

### Età:

25-34 anni	20
35-44 anni	21
45-54 anni	17
55-64 anni	16
più di 64 anni	26

### Scolarità:

elementari	10
medie	29
diploma	38
Università in corso	8
laurea	15

### Zona:

nord-ovest	27
nord-est	19
centro	20
sud	23
isole	11

## Premessa

Fino al 1978 l'assistenza sanitaria in Italia era basata su una serie di enti mutualistici ognuno competente per una determinata categoria di lavoratori che fruivano con i propri familiari dell'assistenza medico-ospedaliera. Il diritto alla salute era quindi correlato alla condizione di essere lavoratore o suo familiare. Tale sistema era fonte di una serie di disequilibri:

- la disparità nel tipo assistenza erogato dalle singole mutue;
- la sperequazione tra diverse realtà socio-economiche (quanti non erano impiegati, non beneficiavano dell'assistenza mutualistica),
- il disequilibrio tra la programmazione e la distribuzione delle risorse disponibili nelle diverse aree del Paese.

Dalla creazione del Servizio Sanitario Nazionale sono passati 30 anni, e grazie alla sua istituzione tutti i cittadini vedono garantito il proprio diritto alla salute. Con la presente indagine si è cercato di capire quale sia oggi la soddisfazione del cittadino per l'assistenza sanitaria che riceve, con particolare attenzione alle prestazioni erogate dal servizio medico ospedaliero e verificare se a distanza di tempo siano stati raggiunti gli obiettivi che lo Stato si era prefissato con la creazione del Sistema Sanitario Nazionale.

## I risultati del sondaggio

### Il servizio sanitario Nazionale

**Secondo lei, nel campo dei servizi sociali e sanitari, a quale dei seguenti settori il governo dovrebbe dare maggiore attenzione?**

l'assistenza agli anziani	60
<b>l'assistenza ospedaliera</b>	60
la sanità ambulatoriale e domiciliare	60
i servizi sociali	31
i servizi per l'infanzia	26
le iniziative per i giovani	18

Nella rosa dei servizi socio sanitari cui il governo dovrebbe dare attenzione si collocano ai primi posti e con identiche percentuali l'assistenza agli anziani, la sanità domiciliare e l'assistenza ospedaliera. Sono soprattutto i soggetti delle regioni del Sud/Isole (67%) a focalizzare la richiesta sull'assistenza ospedaliera, e percentuali superiori al dato medio si registrano tra i maschi e quanti hanno meno di 54anni (64%).

La domanda di concentrare l'attenzione verso l'assistenza agli anziani proviene soprattutto dai soggetti delle regioni del Centro (67%) e dagli gli over 65enni (64% contro il 50% di chi ha meno di 35 anni).

## Lei ha molta, abbastanza, poca o nessuna fiducia nel Servizio Sanitario Nazionale?

	Dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
molta	5	5	7	3
abbastanza	49	61	39	38
<b>Σ molta+abbastanza</b>	<b>54</b>	<b>66</b>	<b>46</b>	<b>41</b>
poca	40	31	48	51
nessuna	6	3	6	8

## In generale giudica la qualità dei servizi sanitari nella sua Regione...

	dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
del tutto soddisfacente	8	12	5	3
soddisfacente	43	62	36	20
<b>Σ soddisfazione</b>	<b>51</b>	<b>74</b>	<b>41</b>	<b>23</b>
poco soddisfacente	35	24	44	46
del tutto insoddisfacente	14	2	15	31

## Come valuta la qualità del servizio ospedaliero nella sua città .....

	dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
del tutto soddisfacente	6	8	6	2
soddisfacente	41	60	29	21
<b>Σ soddisfazione</b>	<b>47</b>	<b>68</b>	<b>35</b>	<b>23</b>
poco soddisfacente	40	30	47	50
del tutto insoddisfacente	13	2	18	25

Complessivamente più della metà della popolazione interpellata dichiara di avere fiducia nel sistema sanitario nazionale, fiducia che tocca oltre il 66% al Nord e cala di 20 punti percentuali nelle regioni del Centro (46%) e ulteriormente al Sud (41%).

La fiducia cresce inoltre in misura direttamente proporzionale all'età e passa dal 42% di chi ha meno di 35 anni al 60% di chi ne ha più di 55 evidenziando forse un aspetto legato all'utilizzo. I più anziani hanno probabilmente più elementi in base a cui giudicare e valutare la bontà del sistema, avendo usufruito – per una semplice legge di natura - dei suoi servizi certamente più dei giovani .

Sorge il dubbio che talvolta si esprimano giudizi basandosi non direttamente sulla propria esperienza ma sul sentito dire, su quanto si è sentito dire in Tv o letto sui giornali ed un singolo episodio di malasanità può divenire il metro con cui giudicare tutto un sistema che perlomeno al Nord, come vedremo, offre un servizio egregio.

Circa la metà degli intervistati giudica positivamente la Sanità della sua Regione ed il servizio ospedaliero della sua città. I dati disaggregati evidenziano il disagio dell'utenza meridionale. Si passa infatti, da una valutazione positiva pari al 74% dei residenti nelle regioni del Nord ad una pari al 23% (che significa 77% di insoddisfazione) di chi sta al Sud.

Ciò che colpisce sono le risposte fornite da quanti risiedono nelle regioni del Centro che si avvicinano più al dato del Sud che a quello del Nord, segnalando anch'essi un diffuso stato di insoddisfazione. C'è da ritenere che le vicende della sanitopoli abruzzese, dilagate in seguito anche nelle Marche e le vicende della Sanità Laziale influiscano pesantemente sulle valutazioni dei cittadini.

Riportiamo qui di seguito i risultati di un'indagine Doxa dalla quale emerge (pur tenendo conto che le domande sono leggermente diverse) come già 10 anni fa venisse rilevata la forte differenza nella valutazione dei servizi ospedalieri tra Nord e Sud e come la situazione delle regioni del Centro si collocasse a metà tra le due realtà.

### Come funzionano i servizi forniti ai mutuatati negli ospedali pubblici della zona?

Fonte DOXA	1992	1993	1994	1995	1998
Molto o abbastanza bene	54	45	42	49	48

Fonte DOXA	dato medio1998	Nord	Centro	Sud e Isole
Molto o abbastanza bene	48	63	44	27

### Secondo lei negli ultimi anni la qualità dei servizi sanitari in Italia è...

	dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
migliorata	21	26	21	13
rimasta uguale	43	43	40	49
peggiorata	36	31	39	38

La qualità dei servizi sanitari nel corso degli ultimi anni è per la maggioranza rimasta uguale. Mentre segnali di miglioramento provengono dalle regioni del Nord e del Centro, dove una quota tra il 26 e il 21% degli interpellati sostiene che ci sia stata un'ottimizzazione. Tuttavia, un italiano su tre ritiene vi sia stato un peggioramento.

### E rispetto agli altri Paesi europei ritiene che la Sanità italiana funzioni.....

miglior	18
peggio	57
nella stessa maniera	25

Più della metà degli intervistati ritiene che la sanità italiana funzioni peggio di quella degli altri paesi europei, ne sono maggiormente convinti quanti risiedono nelle regioni del sud e isole (65%) e gli under 54enni (62%).

## La soddisfazione per i servizi offerti dal SSN

Quanto si ritiene soddisfatto dei servizi offerti dal Servizio Sanitario Nazionale per quanto riguarda:

### l'assistenza medica di base

molto soddisfatto	11
soddisfatto	56
<b><math>\Sigma</math> soddisfazione</b>	<b>67</b>
poco soddisfatto	27
per niente soddisfatto	6

### i ricoveri/ l'assistenza ospedaliera

molto soddisfatto	4
soddisfatto	49
<b><math>\Sigma</math> soddisfazione</b>	<b>53</b>
poco soddisfatto	41
per niente soddisfatto	6

### i servizi di pronto soccorso

molto soddisfatto	6
soddisfatto	40
<b><math>\Sigma</math> soddisfazione</b>	<b>46</b>
poco soddisfatto	42
per niente soddisfatto	12

### la qualità delle visite specialistiche

molto soddisfatto	4
soddisfatto	47
<b><math>\Sigma</math> soddisfazione</b>	<b>51</b>
poco soddisfatto	39
per niente soddisfatto	10

### le liste/i tempi di attesa

molto soddisfatto	2
soddisfatto	10
<b><math>\Sigma</math> soddisfazione</b>	<b>12</b>
poco soddisfatto	36
per niente soddisfatto	52

### la qualità delle strutture ospedaliere

molto soddisfatto	3
soddisfatto	39
<b><math>\Sigma</math> soddisfazione</b>	<b>42</b>
poco soddisfatto	43
per niente soddisfatto	15

## TABELLA RIASSUNTIVA

	dato medio	Σ di molto soddisfatto + soddisfatto		
		Nord	Centro	Sud e Isole
l'assistenza medica di base	67	71	62	67
i ricoveri/ l'assistenza ospedaliera	53	69	46	33
la qualità delle visite specialistiche	51	62	42	39
i servizi di pronto soccorso	46	54	43	36
la qualità delle strutture ospedaliere	42	53	46	22
le liste/i tempi di attesa	12	17	10	6

L'analisi sulla soddisfazione dei cittadini sui singoli servizi forniti dal servizio sanitario mette in luce una serie di criticità che, ancora una volta, sottolineano il divario esistente tra servizi erogati dalle strutture delle regioni del Nord e quelli erogati dai servizi sanitari meridionali. Tralasciando l'assistenza medica di base rispetto alla quale anche il Sud si dichiara mediamente soddisfatto e le liste ed i tempi di attesa, rispetto alle quali il malcontento che si registra ha carattere trasversale, si riscontra un significativo disagio esistente nel meridione quando si parla di strutture, ricoveri e assistenza ospedaliera. Non è certo casuale che la soddisfazione per i servizi erogati dagli ospedali pubblici sia, tra chi risiede al Nord, doppia di chi sta al Sud. Anche il servizio di pronto soccorso che pur essendo uno dei servizi che producono un livello di soddisfazione medio (46%), segnala tra Nord e Sud una differenza di ben 20 punti percentuali. Simile il divario che si registra anche a proposito della qualità delle strutture ospedaliere, che a fronte di una soddisfazione media pari al 42% del campione evidenziano la distanza esistente tra le risposte di chi sta al Nord (53% soddisfatto) e quelle di chi sta al Sud o nelle Isole (22%).

Alcuni dati da segnalare:

- gli over 55 sono ben più soddisfatti della media dell'assistenza medica di base (76%) e dei ricoveri e dell'assistenza ospedaliera (59%)
- nei grandi centri il servizio di pronto soccorso viene valutato meglio rispetto ai centri più piccoli (50% contro 44%)
- gli over 55 sono molto più soddisfatti della qualità delle strutture ospedaliere di quanto non lo siano gli under 35enni (53% contro 29%)
- nei piccoli centri la qualità delle strutture ospedaliere è ritenuta migliore rispetto a quella dei grandi centri (44% contro 39%)

## Il gap tra le caratteristiche auspiccate e quelle possedute dal medico ospedaliero

### ...quelle richieste

A suo parere, quali caratteristiche dovrebbe avere il medico ospedaliero per garantire un servizio di qualità ai pazienti?

	assolutamente indispensabile
assicurare la massima competenza	90
tenersi costantemente aggiornato	87
capacità di ascoltare i pazienti	82
saper indirizzare e consigliare il paziente in base alle sue esigenze di cura	81
sapersi spiegare in modo semplice e chiaro	79
conoscere in profondità la storia clinica del paziente	68
essere reperibile	66
essere cortese	59

### ...quelle che i medici offrono al paziente

In base alla sua esperienza quanto direbbe che ciascuno dei seguenti aspetti caratterizza i medici ospedalieri italiani?

	generalmente possiedono
tenersi costantemente aggiornato	43
saper indirizzare e consigliare il paziente in base alle sue esigenze di cura	38
assicurare la massima competenza	35
essere cortese	33
capacità di ascoltare i pazienti	31
sapersi spiegare in modo semplice e chiaro	30
essere reperibile	24
conoscere in profondità la storia clinica del paziente	21

	Nord	Centro	Sud e Isole
tenersi costantemente aggiornato	52	44	31
saper indirizzare e consigliare il paziente in base alle sue esigenze di cura	43	41	29
assicurare la massima competenza	44	32	24
essere cortese	40	30	25
capacità di ascoltare i pazienti	35	27	28
sapersi spiegare in modo semplice e chiaro	35	27	23
essere reperibile	31	19	17
conoscere in profondità la storia clinica del paziente	24	20	15

Nelle indagini di mercato per valutare le possibilità di successo di un prodotto o di un marchio si procede cercando di stabilire quale sia il suo appeal, all'interno del suo quadro di riferimento, valutando da un lato le caratteristiche richieste dall'altro quelle che descrivono o possono essere attribuite a quel prodotto.

L'elaborazione delle varie attribuzioni, ci permette di stabilire una gerarchia di importanza che a sua volta consente di posizionare il prodotto e valutare le sue possibilità di successo in relazione a quanto viene richiesto in quel contesto correlato a quanto possiede ed agli spazi d'intervento consentiti o lasciati scoperti dagli altri competitors.

Abbiamo adattato, semplificandolo, il modello di ricerca al servizio sanitario al fine di cogliere la percezione della distanza tra domanda e offerta. Il quadro che ne emerge segnala un divario piuttosto forte tra quelle che sono le prestazioni richieste alla sanità pubblica e quanto invece viene generalmente offerto al cittadino.

A conferma di quanto già segnalato il Sud evidenzia in maniera decisamente più sostenuta del Nord il divario esistente tra le prestazioni richieste e quelle offerte. Le risposte di chi risiede al Centro in alcuni casi sono più vicine a quelle di chi abita al Nord (saper indirizzare il paziente, tenersi aggiornato), in altri più simili a quelle di chi sta al Sud (capacità di ascolto dei pazienti, essere reperibile, conoscere la storia del paziente), per gli altri aspetti si collocano a metà (competenza, cortesia, spiegarsi in modo chiaro)

## Gli episodi di malasanità

Secondo lei le responsabilità degli episodi di malasanità accaduti anche di recente in alcuni ospedali italiani vanno attribuite soprattutto:

	Dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
alle carenze del sistema sanitario	42	41	40	46
all'incapacità dei singoli operatori/medici	58	59	60	54

E, per quanto ne sa, negli ospedali della sua Regione i gravi errori medici avvengono...

	Dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
Di frequente	13	6	16	22
non spesso, ma ogni tanto accadono	69	71	72	68
raramente	18	23	12	10

E, per quanto ne sa, negli ospedali della sua Regione le gravi carenze organizzative sono...

	Dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
molto diffuse	14	6	11	26
diffuse	43	31	46	56
<b>Σ molto diffuse + diffuse</b>	<b>57</b>	<b>37</b>	<b>57</b>	<b>82</b>
limitate	40	56	41	17
del tutto limitate	3	7	2	1

Le responsabilità degli episodi di malasanità che talvolta si verificano negli ospedali italiani vengono attribuite anche alle carenze del sistema sanitario ma soprattutto all'incapacità di medici e operatori. E mentre i più giovani (under 35) sono più propensi a sostenere l'inadeguatezza del sistema (58%) gli over 55, nel 63% dei casi, indicano quella delle persone. Si registra una differente valutazione anche tra coloro che usufruiscono del servizio nei piccoli centri – dove si indicano di più le responsabilità del personale (58%) - e di coloro che fanno riferimento a strutture presenti nelle grandi città (dove le responsabilità si dividono a metà).

Quasi 6 intervistati su 10 segnalano diffuse carenze organizzative all'interno degli ospedali della propria regione, ma anche tale dato va considerato in relazione alla zona di riferimento: notiamo infatti che le carenze sono diffuse per il 37% di chi vive nelle regioni del Nord, per l'82% di chi risiede nel Sud o nelle Isole. Sono inoltre gli under 54 a segnalare la diffusione di carenze in percentuale superiore alla media ( 68% tra chi ha meno di 35 anni e 63% tra chi ne ha 35-55) mentre gli over 55 sono più propensi a dire che le carenze gravi sono limitate (58%).

Nel momento in cui gli intervistati devono valutare la frequenza con cui si verificano gravi errori medici negli ospedali della loro regione, si registra un'inversione di tendenza nella risposte fornita alla domanda sulle responsabilità degli episodi di malasanità: infatti notiamo che la maggioranza è pronta ad ammettere che gli errori medici gravi non avvengono di frequente. Fanno anche in questo caso eccezione le risposte di chi abita nel meridione dove gli errori gravi avvengono di frequente secondo quasi un quarto degli intervistati (22%). Gli intervistati delle regioni del Centro sono più inclini di quelli del Nord nel segnalare la frequenza con cui si verificano gravi errori (16%) ed a sottolineare la diffusione delle carenze organizzative (57% contro il 37% del Nord).

## L'orientamento al privato

Si parla spesso di privatizzazione dei servizi. Con quanti ritengono che i servizi di trasporto pubblico funzionino meglio e costino meno se gestiti da privati, Lei è:

del tutto d'accordo	9
d'accordo	33
<b>Σ d'accordo</b>	<b>42</b>
in disaccordo	29
del tutto in disaccordo	20
non sa	9

E con quanti sostengono che se la scuola fosse gestita dai privati costerebbe meno e sarebbe migliore. Lei è:

del tutto d'accordo	8
d'accordo	25
<b>Σ d'accordo</b>	<b>33</b>
in disaccordo	29
del tutto in disaccordo	31
non sa	7

E con quanti affermano che anche la sanità costerebbe meno e sarebbe migliore, Lei è:

del tutto d'accordo	8
d'accordo	22
<b>Σ d'accordo</b>	<b>30</b>
in disaccordo	30
del tutto in disaccordo	31
non sa	9

### In generale sente di avere più fiducia in un ospedale pubblico o in uno privato?

	Dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
ospedale privato	30	25	34	34
ospedale pubblico	59	62	62	54
non sa	11	13	4	12

### In generale ritiene che i medici ospedalieri siano...

	Dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
molto preparati	7	6	10	4
preparati	68	74	58	68
<b>Σ preparati</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>68</b>	<b>72</b>
poco preparati	25	20	31	27
per niente preparati	0	0	1	1

### E crede che i medici più preparati siano soprattutto negli ospedali pubblici o nelle cliniche private?

ospedale pubblico	37
cliniche private	23
non sa	40

### Trend orientamento al privato

	1997	1998	1999	2000	2002	2003	2004	2005	2007
<b>propensione</b>	59	64	59	59	46	46	40	41	35

Nel corso di questi 10 anni il nostro istituto ha portato avanti uno studio – il Monitor valoriale - volto a registrare gli umori, gli atteggiamenti, i comportamenti e gli orientamenti politici degli italiani. L'indagine si muove nel tentativo di tracciare una succinta rappresentazione di quelli che chiameremo **'gli orientamenti' degli italiani** all'inizio di questo nuovo secolo - considerandone gli scarti rispetto al quinquennio precedente, le possibili evoluzioni e il potenziale di ricaduta futura sui comportamenti nell'immediato futuro. Non sarebbe possibile cogliere gli atteggiamenti dell'opinione pubblica rispetto ad alcune direttrici di sviluppo che regolano, la società mediante l'esclusivo utilizzo di uno strumento di per sé non predittivo, né dinamico come il sondaggio. Per l'analisi di alcuni aspetti caratterizzati da forte reattività al clima esterno (politico, economico, valoriale... ) si rende pertanto necessario **l'utilizzo di una metodologia d'analisi in grado di studiare e comprendere le dinamiche sottese ai fenomeni, la loro evoluzione, i loro effetti sulle aspettative e gli stili di vita della popolazione.**

Per creare ciascun orientamento viene utilizzata una batteria di domande focalizzate sul tema. Uno degli orientamenti individuati nel corso degli anni è appunto l'**orientamento al privato** la cui evoluzione viene riportata nella tabella. Osserviamo come nel corso di questi 10 anni ci sia stato un significativo calo di entusiasmo rispetto alla convinzione che modalità di gestione 'privata' dei principali servizi (sanità, scuola, pensioni) garantirebbero minori costi al cittadino e maggiori benefici.

Il sondaggio conferma questa tendenza sottolineando il disaccordo dei cittadini rispetto alla privatizzazione dei servizi pubblici considerati di rilevante importanza quali scuola e sanità.

La fiducia dei cittadini nelle strutture pubbliche appare di gran lunga maggiore che in quelle private così come è opinione diffusa che i medici presenti negli ospedali pubblici siano preparati, e spesso più preparati di quelli che operano nelle cliniche private.

La valutazione sulla buona preparazione dei medici ospedalieri appare trasversale e anche nelle zone più critiche del meridione, dove la sanità ha messo in evidenza più ombre che luci, la differenza con le risposte di chi vive al Nord appare limitata (72% contro 80%); leggermente più basso è invece il dato che si registra tra coloro che risiedono nelle regioni del centro che scende anche al di sotto di quello meridionale (68%)

## Valutazioni sull'offerta sanitaria e fiducia nel Sistema sanitario nazionale

### E secondo lei nel corso degli ultimi anni ritiene ci sia stato un cambiamento nella preparazione dei medici ospedalieri ...

in meglio	32
in peggio	25
non è cambiato	43

### E secondo lei nel corso degli ultimi anni ritiene ci sia stato un cambiamento nel rapporto tra paziente e medico ospedaliero ...

in meglio	32
in peggio	28
non è cambiato	40

La maggioranza sostiene che nel corso degli ultimi anni non ci siano stati cambiamenti significativi né per quanto riguarda la preparazione dei medici ospedalieri né per quanto concerne il rapporto tra paziente e medico ospedaliero, e quasi un terzo degli interpellati sostiene che ci sia stato un miglioramento per entrambe questi aspetti. Per quanto riguarda il rapporto tra medico e paziente sono soprattutto gli over 55 a segnalare il miglioramento (37%).

### Rispetto a quello che paga, ritiene che ciò che il Servizio Sanitario Nazionale Le offre sia...

	Dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
molto adeguato	5	5	9	3
adeguato	34	43	27	28
<b>Σ adeguato</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>31</b>
inadeguato	49	46	53	52
del tutto inadeguato	12	6	11	17

### Lei ha molta, abbastanza, poca o nessuna fiducia nel Servizio Sanitario Nazionale?

	Dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
molta	5	5	7	3
abbastanza	49	61	39	38
<b>Σ molta+abbastanza</b>	<b>54</b>	<b>66</b>	<b>46</b>	<b>41</b>
poca	40	31	48	51
nessuna	6	3	6	8

6 intervistati su 10 ritengono inadeguato ciò che offre loro il servizio sanitario rispetto a quanto pagano. Sul dato medio pesano ovviamente le risposte di quanti risiedono al Sud che segnalano ancora una volta il loro malcontento sottolineando il divario tra costi e prestazioni valutate inadeguate da 7 intervistati su 10. Anche il Nord in questo caso non si tira indietro e la quota di quanti considerano adeguati i costi che paghiamo per la sanità pubblica risulta inferiore al 50%.

### L'opinione di chi ha avuto modo di usufruire o è entrato in contatto con il servizio ospedaliero

#### Nel corso dell'ultimo anno lei o qualcuno della sua famiglia è stato ricoverato in ospedale, ha fatto degli esami clinici, o ha avuto modo di frequentarlo?

ha fatto degli esami clinici	49
ha avuto un familiare ricoverato	35
ha avuto un amico/parente ricoverato	19
è stato ricoverato	17
è stato in ospedale per motivi di studio	1
altro	6
nulla di tutto questo	11

**Rispetto al servizio ospedaliero di cui ha usufruito, lei o qualcuno della sua famiglia, quanto si ritiene soddisfatto per quanto riguarda....**

	<b>Σ di molto soddisfatto + soddisfatto</b>			
	Dato medio	Nord	Centro	Sud e Isole
la qualità delle cure/della prestazione del servizio	72	82	68	57
il rapporto con i medici	70	80	63	60
il rapporto con gli infermieri/operatori socio-sanitari	70	79	70	56
l'igiene e la pulizia degli ambienti	62	73	60	43
le informazioni fornite <b>durante</b> la prestazione (al malato e/o i parenti)	61	74	54	45
le informazioni fornite <b>prima</b> della prestazione (al malato e/o i parenti)	60	72	57	45
l'organizzazione del reparto	59	69	62	42
le informazioni fornite su cosa fare <b>dopo</b> le dimissioni	59	67	62	46
l'adeguatezza del vitto/la qualità del cibo	54	64	51	40
la tranquillità/il comfort	53	63	56	38

*(rispondenti: 891 soggetti)*

Il dato medio evidenzia un livello di soddisfazione elevato per quanto riguarda la qualità delle cure, la preparazione dei medici ed il rapporto con il personale sanitario. Meno entusiasmo si registra invece per quello che è l'aspetto organizzativo della struttura ospedaliera (pulizia, confort, informazioni..). Il dato medio comunque non scende mai al di sotto del 50%, ma come già ampiamente segnalato, si registrano significative differenze nelle risposte date dagli intervistati a seconda dell'area geografica in cui risiedono.

Il meridione segnala in generale un livello di soddisfazione molto più basso che al Nord e in prossimità di alcune voci scende ampiamente al di sotto del 50% segnalando un diffuso stato di malessere e insoddisfazione. Le regioni del Centro pur avendo fin qui segnalato un certo disagio, a momenti simile a quello che si registra al Sud per molti aspetti si riavvicinano, nelle valutazioni di chi ha usufruito del servizio, alle risposte del Nord evidenziando alcune mancanze legate soprattutto ad aspetti organizzativi quali l'informazione, la qualità del vitto ed il comfort.

**SWG S.r.l.**  
Loredana Ferenaz

## Valutazioni conclusive

L'indagine, promossa dall'Anao Assomed e condotta dalla Swg in occasione del compimento del trentesimo anno d'istituzione del sistema sanitario italiano, mette in luce una serie di elementi positivi e punti di criticità. Alcuni possono apparire già noti, altri si rivelano inaspettati: l'insieme offre un quadro inatteso della sanità italiana ed una serie di indicazioni utili a chi si trova ad operare in questa realtà.

Il voto che gli italiani danno al servizio sanitario, in termini di fiducia, raggiunge una dimensione del 54%. Il dato complessivo tuttavia risulta fortemente diversificato a seconda delle diverse aree del paese. La Sanità complessivamente sembra funzionare decisamente meglio nelle regioni del Nord che in quelle del Centro-Sud, sia per quanto riguarda i servizi ospedalieri, di pronto soccorso, le strutture ospedaliere in generale e le visite specialistiche. Le valutazioni sulle manchevolezze del sistema si riverberano quindi sulla fiducia nel sistema sanitario in generale che passa dal 66% di chi risiede al Nord al 41% di chi sta nelle regioni del meridione.

Pur seguendo lo stesso trend, diversa appare la valutazione fornita dall'utenza sui servizi sanitari regionali ed il servizio ospedaliero della propria città: anche in questo caso la soddisfazione riguarda circa la metà della popolazione interpellata, ma rivela al suo interno escursioni significative tra settentrione e meridione: infatti al Nord la quota di cittadini soddisfatti dei servizi che riceve è del 74%, scende al 40% al Centro e scivola al solo 23% al Sud.

Contemporaneamente due aspetti, a nostro avviso, concorrono a sollevare la qualità percepita del sistema: da un lato l'assistenza medica di base rispetto alla quale i cittadini, indipendentemente dalla zona di residenza, si dichiarano soddisfatti, dall'altro la preparazione dei medici ospedalieri che non viene messa in discussione nemmeno da coloro che risiedono nelle regioni del Sud. Mediamente 3 italiani su 4 sono dell'avviso che i medici che operano negli ospedali siano preparati e, pur riconoscendone una presenza competente anche all'interno delle cliniche private, quella presente nelle strutture pubbliche risulta nitidamente vincente

Ma non è solo la preparazione del medico a fare da collante nel rapporto di fiducia che esiste tra cittadino e SSN. Se andiamo infatti a vedere le valutazioni di chi ha fruito di tale servizio o direttamente o attraverso l'esperienza di un parente o familiare, si delinea un quadro in cui il 'fattore umano' legato al rapporto con il medico appare più che sufficiente in tutte le aree del Paese, mentre è carente ciò che dipende dall'organizzazione e dalla struttura. Ancora una volta le regioni settentrionali ottengono la sufficienza mentre quelle centro meridionali vengono bocciate.

Cittadini e personale sanitario sembrano quindi entrambe 'vittime' di un sistema che potrebbe avere tutti i requisiti per funzionare per quanto riguarda il fattore umano ma che spesso è penalizzato da carenze percepite legate a fattori strutturali, gestionali e organizzativi.

La collaborazione tra utenza e la componente medica potrebbe aprire un inedito tavolo di iniziative mirate a migliorare l'offerta della sanità pubblica.

Questa dimensione di contesto, non sembra tuttavia aprirsi in direzione di ulteriori forme di gestione 'privata' dei servizi nel medio periodo. L'orientamento della popolazione verso la privatizzazione dei servizi pubblici infatti conosce un brusco rallentamento: nel '97 circa 2/3 della popolazione era convinta che l'intervento del privato nei servizi pubblici significasse portare un notevole miglioramento alla qualità; nel corso di questi dieci anni assistiamo ad un'inversione di tendenza tale da ridurre il favore della popolazione verso soluzioni fortemente improntate al privato a poco più di un terzo, e facendo emergere per contro la necessità di mantenere saldo il ruolo del 'pubblico' soprattutto in settori sensibili quali scuola e sanità.

**Carlo Lusenti**

Segretario nazionale Anaa Assomed

**NOTA INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 2 DELLA DELIBERA N. 153/02/CSP DELL'AUTORITA' PER  
LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

Soggetto realizzatore: SWG Srl-Trieste

Committente e acquirente: Anaaoo Assomed Associazione Medici Dirigenti

Data di esecuzione: 1-4 dicembre 2008

Tipo di rilevazione: sondaggio telefonico CATI e online CAWI su un campione nazionale stratificato per quote di 1000 soggetti (su 3600 contatti), di età superiore ai 25 anni

**Il documento completo è disponibile sul sito: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)**