

Progetto sanità Regione Sicilia



ANNO 2015

Catania, 07/03/2015

Il dipartimento Socio Sanitario di Adiconsum Sicilia ha condotto un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dei servizi sanitari di Palermo, Catania, Messina, Ragusa, Siracusa, Trapani e Caltanissetta (basata su interviste ai propri associati e conoscenti) che prevede la compilazione di questionari per comune e relativi ospedali. Dopo la compilazione dei dati anagrafici anonimi ed aggregati per età, sesso, titolo di studio e professione, il questionario si sviluppa in nove domande abbastanza articolate e con una relativa scala di gradimento dei servizi in cinque parametri da *"Per nulla"* a *"Moltissimo"*. La rilevazione dei dati avvenuta sia telefonicamente sia de visu, ha da subito fatto emergere il notevole interesse da parte degli intervistati che hanno collaborato con grande entusiasmo e condivisione ed evidenziato non poche criticità; benché infatti il questionario prevedesse risposte "chiuse" al solo grado di soddisfazione l'utenza ha mostrato l'esigenza di argomentare le proprie scelte con diversi consigli e pareri personali che gli operatori addetti alla rilevazione del dato hanno sentito doveroso annotare. Dall'estrapolazione dei dati raccolti emerge inoltre un'omogeneità sconcertante delle risposte sfiduciate degli utenti nei confronti dei servizi sanitari locali; una voce stanca ed arrabbiata che vuole sottolineare il degrado, il disservizio e la scarsissima qualità di prestazioni accessorie alle vere e proprie terapie: tempi di attesa biblici, mancanza di interlocutori, assoluta mancanza di una figura che possa accogliere ed assistere i pazienti sono solo alcune delle raccapriccianti segnalazioni che sono pervenute durante le interviste. Questa la fotografia di un'inchiesta sviluppata su di un territorio vasto con caratteristiche eterogenee ma accomunate da un malcontento che è difficile contenere.

E' stato chiesto ad esempio quale fosse il grado di soddisfazione generale dei servizi sanitari e territoriali del comune di residenza e ben oltre il 75% degli intervistati si pone fra il "poco" o addirittura il "per nulla soddisfatti". Se si guarda l'infografica successiva si evincono segnali sconcertanti persino da come si è accolti presso gli ospedali censiti dove il 44% degli intervistati ci ha risposto con un grado di soddisfazione pessimo e solo l'1% e molto contento. La quarta domanda si

articola invece su una serie di quesiti relativi alle attività svolte presso le aziende sanitarie pubbliche in contrapposizione con quelle private dove il 37% dichiara di essere moderatamente soddisfatti contro l'insoddisfazione totale del 40% nei confronti appunto dei servizi svolti dalla sanità pubblica. Più della metà delle risposte sulla qualità delle informazioni, rapidità e tempi d'attesa riscontrati presso le aziende sanitarie pubbliche siciliane è totalmente negativa e molti hanno riferito che andrebbe rivisto completamente tutto il sistema. Neanche la qualità dell'informatizzazione o la gentilezza dei dipendenti hanno soddisfatto le persone incontrate e solo circa il 30% riferisce di essere mediamente contento. Il questionario scandisce successivamente una domanda diretta a sapere se possa interessare come vengono gestite le risorse nella sanità del proprio territorio e come evidenzia l'infografica consecutiva la metà degli intervistati dice di essere molto incuriosito, mentre se alla successiva domanda, l'81% ha risposto di essere stato costretto spesso a rivolgersi presso una struttura sanitaria privata a causa dei lunghi tempi di attesa presso quelle pubbliche, sono poche le persone che possono affermare di stare pienamente osservando tutte le condizioni per la tutela della propria salute. La settima domanda articolata in una serie di punti mira ad esempio a comprendere la difficoltà riscontrata nell'acquisto dei farmaci o di cibo per rispettare un'adeguata alimentazione (il 43% ed il 41% ha risposto di avere avuto difficoltà almeno una volta) e ad aggravare il quadro della situazione risultano le difficoltà riscontrate per le liste di attesa troppo lunghe per il 46% delle persone ascoltate e la modalità di prenotazione delle visite piuttosto complesse. E' stato chiesto infine di indicare i servizi sanitari presenti nel proprio ospedale di riferimento che andrebbero migliorati ed aggregate tutte le risposte il quadro rappresentato nell'ultima infografica esplicita in ordine di segnalazione i reparti più scadenti segnalati dalle persone ascoltate.

>=18 <= 35 ANNI	14%	NESSUN TITOLO	0%	STUDENTE	1%
> = 36 < = 55 ANNI	40%	ELEMENTARE	3%	DISOCCUPATO	6%
>=56 ANNI	46%	MEDIA	19%	DIPENDENTE	52%
		DIPLOMA	56%	LIBERO PROFESSIONISTA	4%
		LAUREA	22%	CASALINGA	6%
				PENSIONATO	31%

1) E' SODDISFATTO DEI SERVIZI SANITARI RESI NELL'OSPEDALE DEL SUO COMUNE O LIMITROFO AL SUO COMUNE?

PER NULLA	POCO	NELLA MEDIA	MOLTO	MOLTISSIMO
44%	31%	24%	1%	0%

2) E' SODDISFATTO DEI SERVIZI TERRITORIALI RESI NEL SUO COMUNE?

37%	39%	24%	1%	0%
-----	-----	-----	----	----

3) E' SODDISFATTO DELLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA E DI ASCOLTO DELLE SUE PROBLEMATICHE DA PARTE DELL'A.S.P.?

44%	39%	17%	1%	0%
-----	-----	-----	----	----

4) QUANTO E' SODDISFATTO DELL'ATTIVITA' DELLE STRUTTURE SANITARIE IN MERITO A:

A) QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SANITARIE PUBBLICHE

40%	34%	25%	1%	0%
-----	-----	-----	----	----

B) QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SANITARIE PRIVATE

27%	31%	37%	6%	0%
-----	-----	-----	----	----

C) QUALITA' DELLE INFORMAZIONI DA PARTE DELL'A.S.P.

51%	33%	16%	0%	0%
-----	-----	-----	----	----

D) RAPIDITA' NELLE RISPOSTE DA PARTE DELL'A.S.P.

55%	31%	14%	0%	0%
-----	-----	-----	----	----

E) TEMPI DI ATTESA PER I SERVIZI SANITARI DELL'A.S.P.

61%	30%	8%	0%	0%
-----	-----	----	----	----

F) INFORMATIZZAZIONE (SITO, E-MAIL ECC.) - A.S.P.

PER NULLA	POCO	NELLA MEDIA	MOLTO	MOLTISSIMO
39%	30%	30%	1%	0%

G) GENTILEZZA DEI DIPENDENTI - A.S.P.

38%	30%	29%	2%	0%
-----	-----	-----	----	----

5) LE PIACEREBBE CONOSCERE NEL DETTAGLIO, COME VENGONO SPESE LE RISORSE NELLA SANITA' NEL SUO TERRITORIO?

20%	3%	4%	20%	54%
-----	----	----	-----	-----

6) E' MAI STATO COSTRETTO A RIVOLGERSI ALLE STRUTTURE PRIVATE A CAUSA DEI LUNGI TEMPI DI ATTESA?

1%	2%	16%	47%	34%
----	----	-----	-----	-----

7) CHE DIFFICOLTA' HA RISCONTRATO FRA QUESTE NEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE?

A) ACQUISTI FARMACI

14%	14%	43%	22%	8%
-----	-----	-----	-----	----

B) DIFFICOLTA' NEL PROCURARSI UNA ADEGUATA ALIMENTAZIONE

21%	26%	41%	8%	4%
-----	-----	-----	----	----

C) DIFFICOLTA' NEL RAPPORTO CON IL MEDICO DI FAMIGLIA

39%	44%	14%	3%	0%
-----	-----	-----	----	----

D) MANCANZA DI FIDUCIA VERSO LE STRUTTURE SANITARIE PUBBLICHE

2%	6%	22%	32%	39%
----	----	-----	-----	-----

E) LISTE D'ATTESA TROPPO LUNGHE

0%	2%	16%	46%	36%
----	----	-----	-----	-----

F) MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLE VISITE COMPLESSE

1%	17%	23%	28%	32%
----	-----	-----	-----	-----

8) PUO' AFFERMARE CHE LEI STIA PIENAMENTE OSSERVANDO TUTTE LE CONDIZIONI PER LA TUTELA DELLA SUA SALUTE?

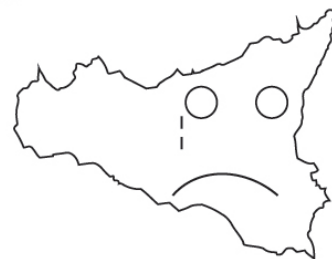
15%	30%	37%	15%	4%
-----	-----	-----	-----	----

9) PER FAVORE, CI INDICHI I SERVIZI SANITARI OSPEDALIERI, NEL SUO OSPEDALE DI RIFERIMENTO, CHE SECONDO LEI ANDREBBERO MIGLIORATI:

(POSSIBILITA' DI DARE PIU' RISPOSTE CON CONSEGUENZA DI AVERE UN TOTALE MAGGIORE RISPETTO ALLE INTERVISTE)

ANESTESIA E RIANIMAZIONE	CARDIOLOGIA
7%	13%
EMATOLOGIA	GASTROENTEROLOGIA
5%	7%
MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO	MALATTIE INFETTIVE
8%	8%
OFTALMOLOGIA	ONCOLOGIA
10%	12%
PEDIATRIA	PSICHIATRIA
8%	6%
CHIRURGIA	DERMATOLOGIA E VENEREOLOGIA
18%	12%
GERIATRIA	GINECOLOGIA E OSTETRICIA
7%	13%
MEDICINA INTERNA	ODONTOIATRIA
12%	8%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	OTORINOLARINGOIATRIA
16%	8%
UROLOGIA	PRONTO SOCCORSO
7%	6%

PER NULLA SODDISFATTI



44%

37%

44%

40%

27%

51%

55%

61%

39%

38%



SERVIZI SANITARI



SERVIZI TERRITORIALI



ACCOGLIENZA ED ASCOLTO



PUBBLICO

PRIVATO



INFORMAZIONI



RAPIDITA'



TEMPI D'ATTESA



INFORMATIZZAZIONE



GENTILEZZA

31%

39%

39%

34%

31%

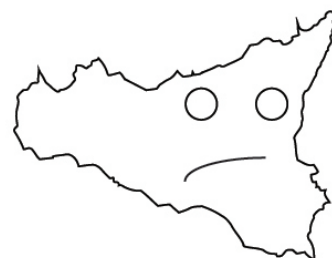
33%

31%

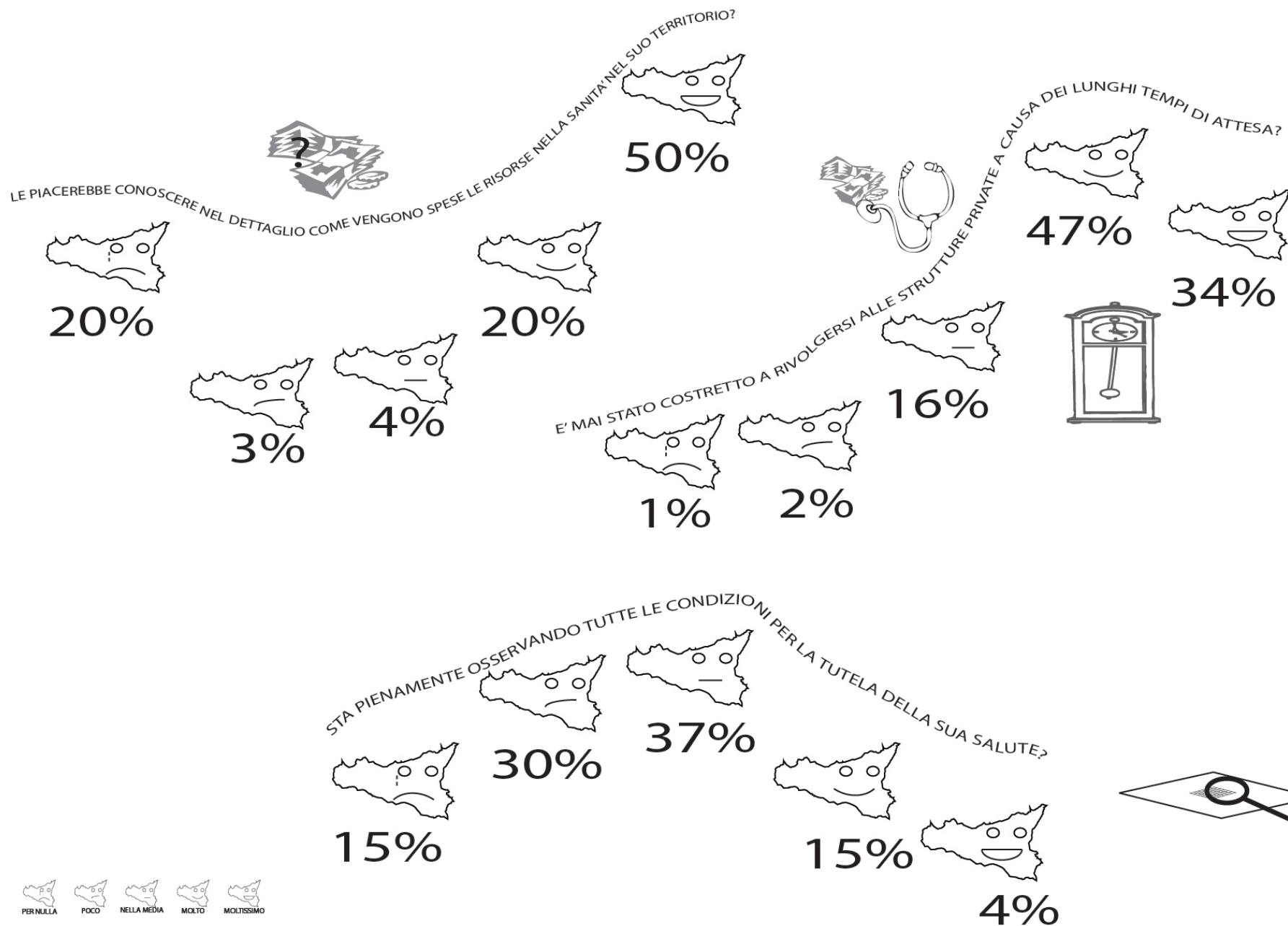
30%

30%

30%



POCO SODDISFATTI



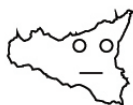
CHE DIFFICOLTA' HA RISCONTRATO FRA QUESTE NEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE?

ACQUISTO FARMACI

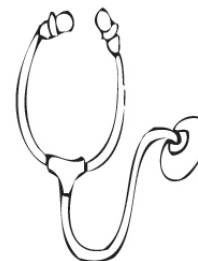


43%

NELLA MEDIA



MANCANZA DI FIDUCIA VERSO LE STRUTTURE SANITARIE PUBBLICHE



39%

MOLTISSIMO



DIFFICOLTA' NEL PROCURARSI UNA ADEGUATA ALIMENTAZIONE



41%

NELLA MEDIA



LISTE DI ATTESA TROPPO LUNGHE



46%

MOLTO



DIFFICOLTA' NEL RAPPORTO CON IL MEDICO DI FAMIGLIA

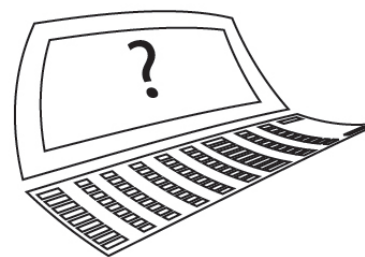


44%

POCO



MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLE VISITE COMPLESSE

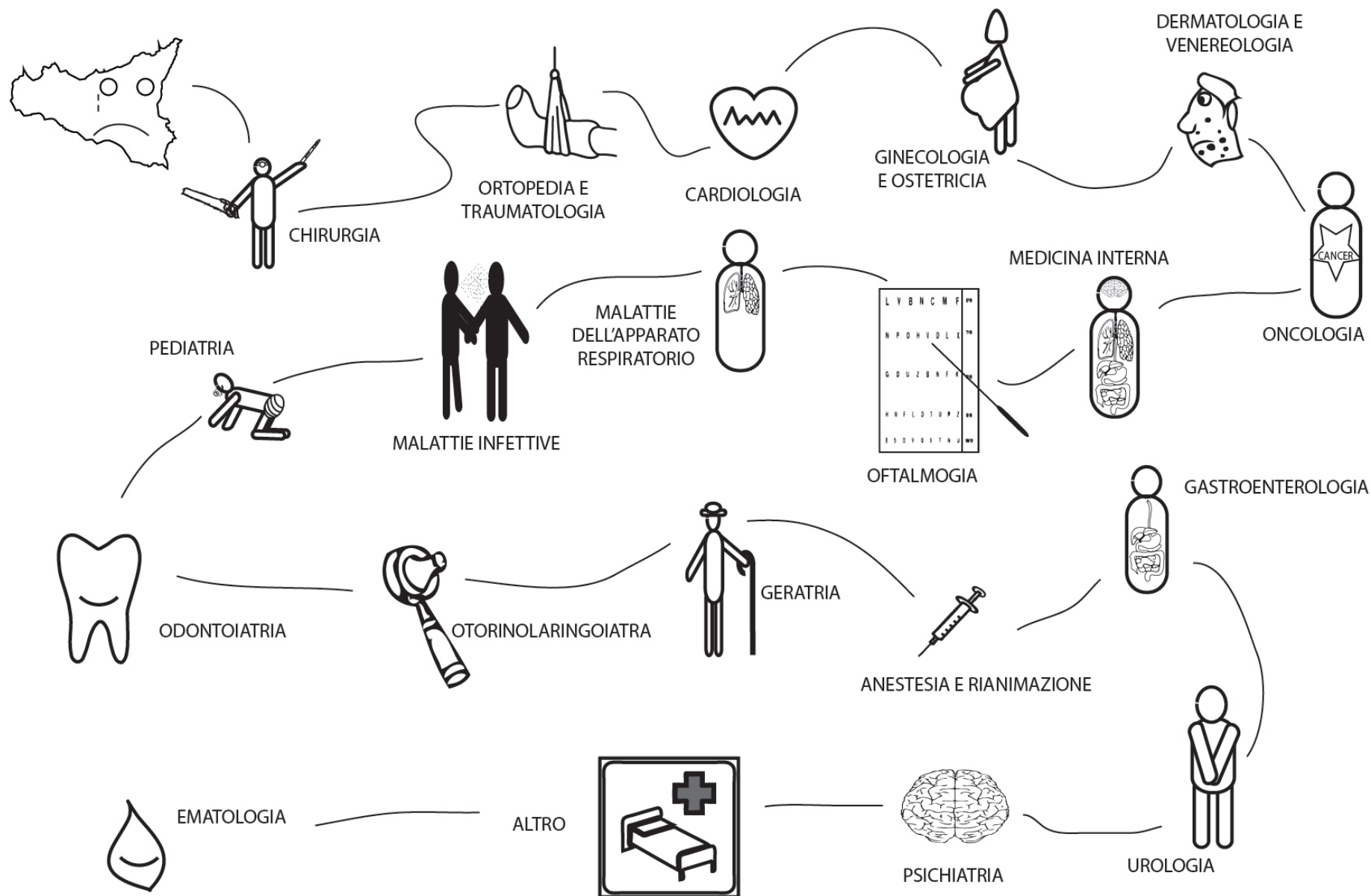


32%

MOLTISSIMO

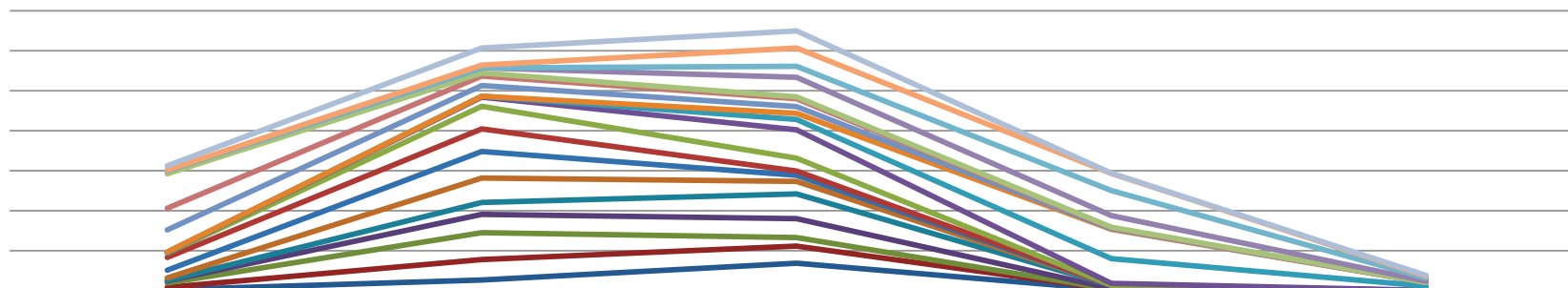


I SERVIZI SANITARI OSPEDALIERI CHE ANDREBBERO MIGLIORATI SECONDO LE NOSTRE INTERVISTE SONO: (IN ORDINE DI SEGNALAZIONE)



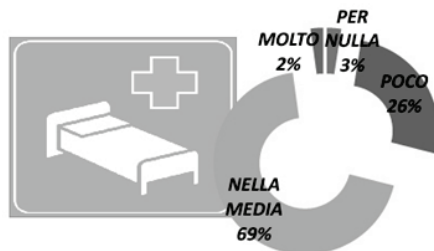
Soffermandoci sull'analisi dei dati censiti sul territorio catanese per l'Azienda Ospedaliera "Garibaldi", Azienda Ospedaliero - Universitaria "Policlinico Vittorio Emanuele", Azienda Ospedaliera "Cannizzaro", l'ospedale Sant'Isidoro di Giarre e quelli di Biancavilla e Bronte affiorano segnalazioni piuttosto sconcertanti, basti vedere il grado di soddisfazione generale sui servizi sanitari che per il 93% degli intervistati risulta essere medio/basso, mentre per il 51% i servizi territoriali soddisfano poco. Ancora negativi i dati relativi alla domanda su come si venga accolti o ascoltati presso i su citati ospedali, dove il 68% ha confidato di essere stato abbastanza trascurato. Più della metà delle persone intese risultano essere insoddisfatte in merito a qualità delle informazioni, piuttosto che alla rapidità o ai tempi di attesa dove addirittura l'89% dei pazienti ha dovuto attendere parecchio tempo prima di poter essere sottoposta ad una visita o ad una cura. Successivamente è stato chiesto di indicare quanto si fosse appagati dall'attività delle strutture sanitarie, in merito a qualità delle prestazioni, ponendo a confronto le strutture pubbliche (poco soddisfatti 45% e mediamente 47%) con quelle private (poco soddisfatti 30% e nella media 62%) facendo così emergere un divario piuttosto significativo. Doveroso inoltre sottolineare come sul totale delle persone sentite solo qualcuno ha risposto di essere pienamente soddisfatto in generale, un dato davvero raccapricciante se si considera quanto sia importante per le persone bisognose di cure rivolgersi a strutture convenzionate. Il questionario prevedeva, fra le altre, anche delle domande di natura sociale relative ad esempio all'interesse da parte dell'utenza intervistata a conoscere come vengano spese le risorse nella sanità (il 61% ha manifestato un grado elevato di attenzione), oppure il 73% ha dichiarato di essersi dovuta rivolgere a delle strutture private a causa dei troppo lunghi tempi di attesa, segno che c'è davvero molto ancora da migliorare, e l'85% ha affermato di stare osservando mediamente o comunque poco tutte le condizioni per la tutela della propria salute. Ci si è voluti soffermare anche sul grado di difficoltà riscontrato nell'acquisto di farmaci e, fortunatamente, i dati sono positivi ad affermare che non vi siano particolari complicazioni; altro

segnale positivo appurato nel rapporto con il medico di famiglia dove per l'86% non vi è alcuna difficoltà. Viceversa dati allarmanti sul livello di fiducia generale che si ha nei confronti della sanità pubblica dove il 31% risponde di essere molto demoralizzata e per più del 63% degli associati chiamati a rispondere vi sono liste di attesa troppo lunghe così come si segnala per l'88% di risposte una certa difficoltà riscontrata all'atto della prenotazione delle visite. L'ultima infografica invece mostra una graduatoria dei reparti ospedalieri che andrebbero migliorati come ad esempio il reparto ematologico o oftalmologico segnalati con minore assiduità fino ad arrivare a quello cardiologico o odontoiatrico che si vedono capolista di una classifica degradante. Infine nella tabella sotto, riassuntiva di tutte le otto domande del questionario (basate su un grado di soddisfazione su cinque livelli), si nota la tendenza di valori percentuali relativi alle risposte, concentrati sulla fascia medio bassa, a sintetizzare ed evidenziare quanto esposto finora.

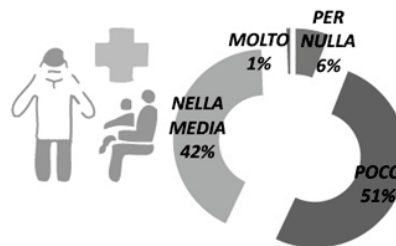


	PER NULLA	POCO	NELLA MEDIA	MOLTO	MOLTISSIMO
DOMANDA 8	11%	43%	42%	1%	3%
DOMANDA 7 F	2%	6%	46%	42%	4%
DOMANDA 7 E	0%	1%	28%	63%	8%
DOMANDA 7 D	7%	13%	48%	29%	3%
DOMANDA 7 C	86%	8%	5%	1%	0%
DOMANDA 7 B	55%	23%	19%	3%	0%
DOMANDA 7 A	55%	27%	17%	2%	0%
DOMADA 6	2%	1%	15%	73%	9%
DOMANDA 5	0%	2%	26%	61%	11%
DOMANDA 4 G	1%	23%	71%	5%	0%
DOMANDA 4 F	11%	57%	32%	0%	1%
DOMANDA 4 E	32%	57%	11%	0%	0%
DOMANDA 4 D	19%	66%	15%	0%	0%
DOMANDA 4 C	7%	61%	31%	1%	0%
DOMANDA 4 B	1%	30%	62%	7%	0%
DOMANDA 4 A	6%	45%	47%	2%	0%
DOMANDA 3	11%	68%	21%	1%	0%
DOMANDA 2	6%	51%	42%	1%	0%
DOMANDA 1	2%	26%	69%	2%	0%

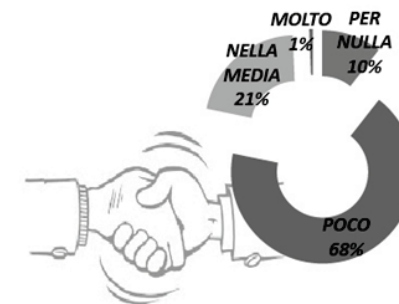
GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO A:



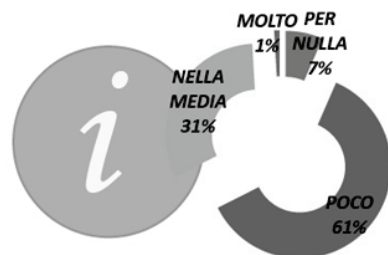
SERVIZI SANITARI



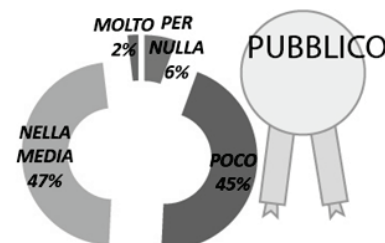
SERVIZI TERRITORIALI



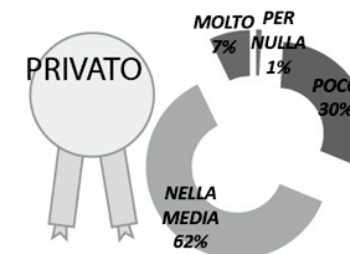
ACCOGLIENZA ED ASCOLTO



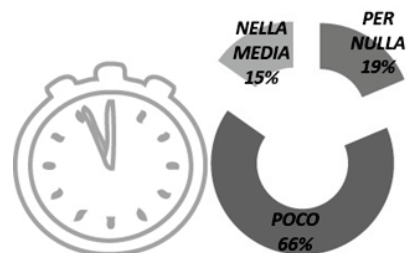
QUALITA' DELLE INFORMAZIONI



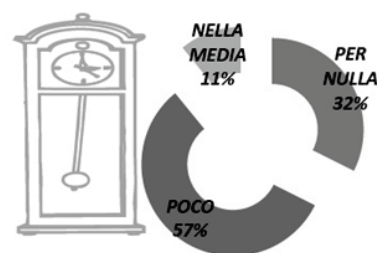
QUALITA' DELLE PRESTAZIONI



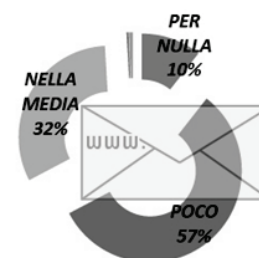
PRIVATO



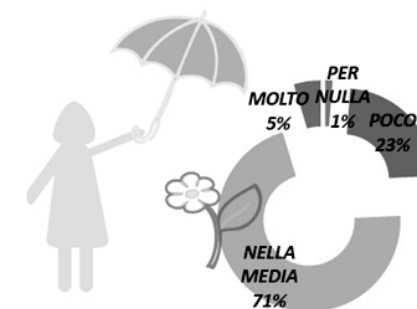
RAPIDITA' DELLE RISPOSTE



TEMPI DI ATTESA

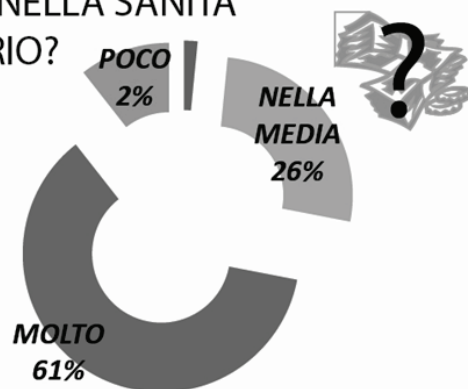


INFORMATIZZAZIONE

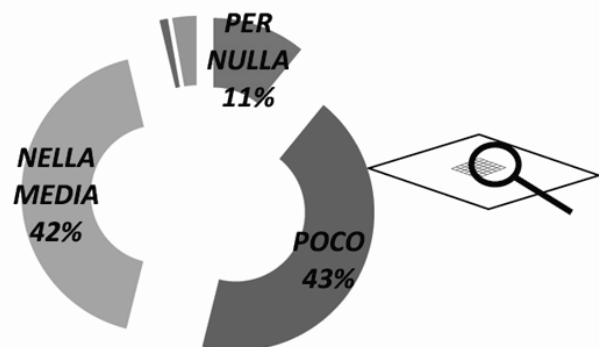


GENTILEZZA

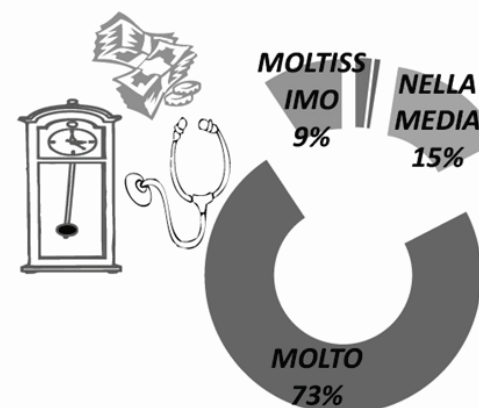
LE PIACEREBBE CONOSCERE NEL
DETTAGLIO COME VENGONO
SPESE LE RISORSE NELLA SANITA'
NEL SUO TERRITORIO?



STA PIENAMENTE OSSERVANDO TUTTE LE
CONDIZIONI PER LA TUTELA DELLA SUA SALUTE?

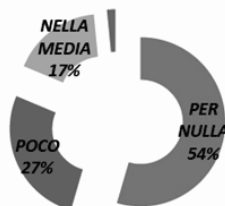


E' MAI STATO COSTRETTO A
RIVOLGERSI ALLE STRUTTURE
PRIVATE A CAUSA DEI LUNGI TEMPI
DI ATTESA?

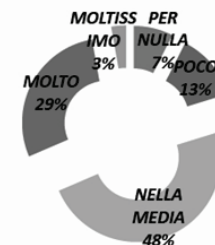
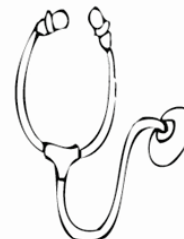


CHE DIFFICOLTA' HA RISCONTRATO FRA QUESTE NEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE?

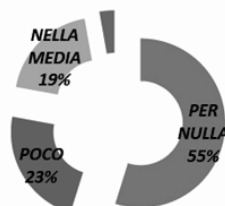
ACQUISTO FARMACI



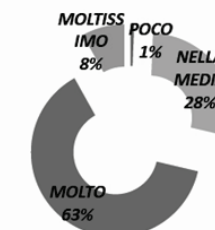
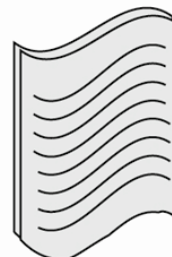
MANCANZA DI FIDUCIA VERSO LE STRUTTURE SANITARIE PUBBLICHE



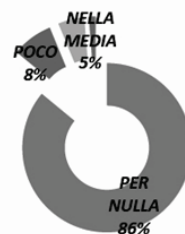
DIFFICOLTA' NEL PROCURARSI UNA ADEGUATA ALIMENTAZIONE



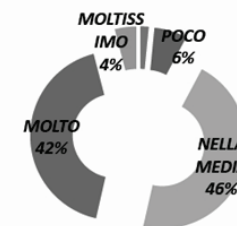
LISTE DI ATTESA TROPPO LUNGHE



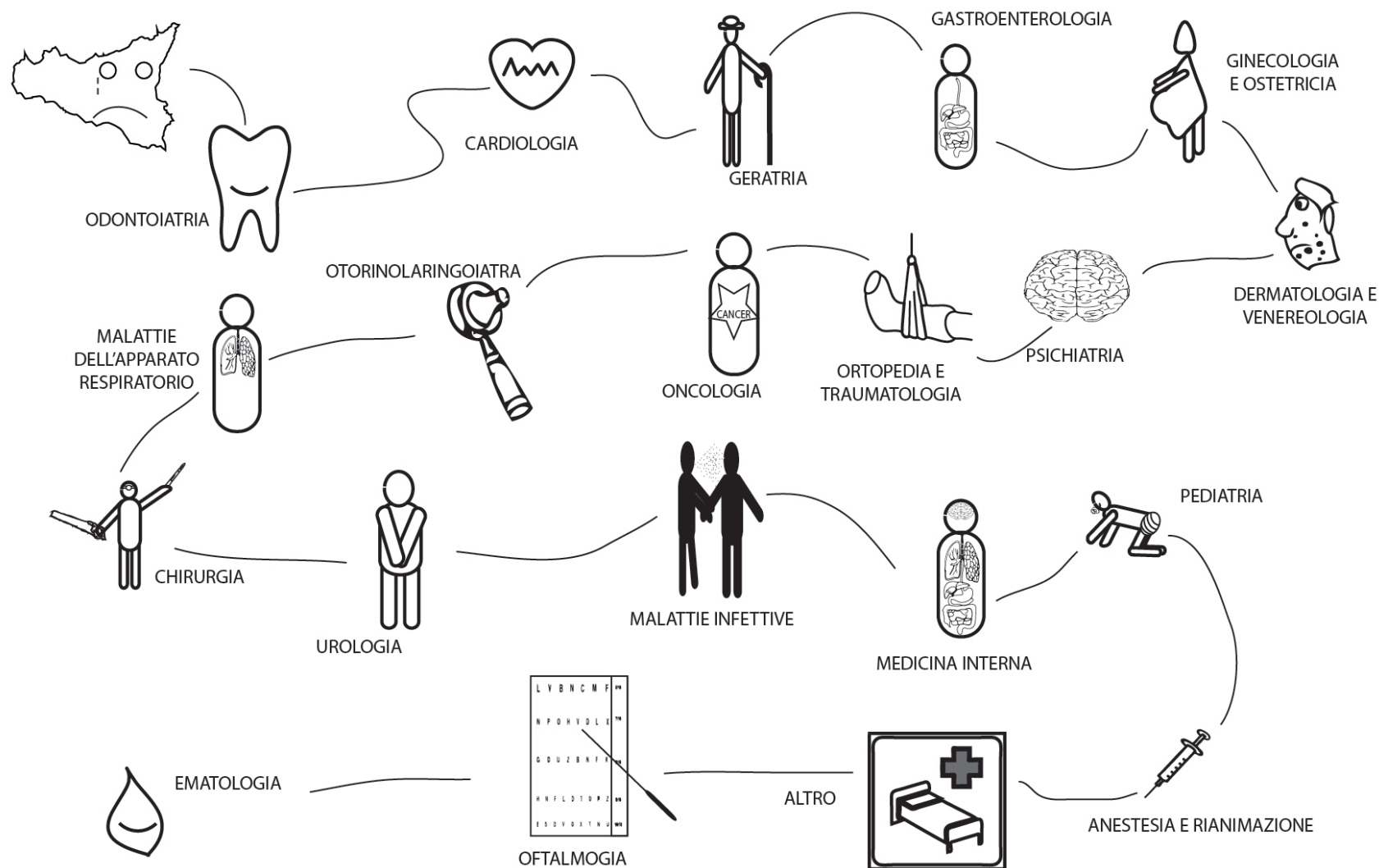
DIFFICOLTA' NEL RAPPORTO CON IL MEDICO DI FAMIGLIA



MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLE VISITE COMPLESSE



CLASSIFICA DEI SERVIZI SANITARI OSPEDALIERI CHE ANDREBBERO MIGLIORATI: (IN ORDINE DI SEGNALAZIONE)



MASCHI	56%	>=18 <= 35 ANNI	34%	NESSUN TITOLO	0%	STUDENTE	10%
FEMMINE	44%	> = 36 < = 55 ANNI	35%	ELEMENTARE	6%	DISOCCUPATO	20%
		>=56 ANNI	31%	MEDIA	21%	DIPENDENTE	51%
				DIPLOMA	56%	LIBERO PROFESSIONISTA	5%
				LAUREA	18%	CASALINGA	5%
						PENSIONATO	9%

NOTA METODOLOGICA

La suddetta indagine non vuole essere rappresentativa di un'intera regione o territorio in quanto non rispetta i criteri statistici di campionatura ma si basa semplicemente su interviste fortuite effettuate in loco che fanno emergere comunque un dato significativo di una realtà locale. Sono stati in seguito aggregati al fine di rendere la lettura dei dati raccolti sintetica.

A cura del Dott. Salvatore Alizio



Piazza Castelnuovo, 35 – Palermo 90135 – Tel +39 091 6090850 – Fax +39 091 6090434 www.adiconsum.it e-
mail: sicilia@adiconsum.it – C.F. 97039800822