



CISL
LAZIO

LA SANITÀ DEL LAZIO OLTRE L'EMERGENZA

Al centro le persone ed il lavoro

ANALISI DEI RISULTATI DEL
**SONDAGGIO SULLO STATO DI SALUTE
DELLA SANITÀ LAZIALE**
NELLA PERCEZIONE DI UTENTI E
DIPENDENTI DEL SSR

Marzo 2024



Introduzione

Se la malattia è il più individuale e il più sociale degli eventi, come scrive Marc Augè, la tutela della salute è un diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività, come recita l'Art.32 della nostra Costituzione. La promozione della salute - in quanto «stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplice assenza di malattia», così come indicato nelle direttive dell'Organizzazione Mondiale della Sanità - si traduce quindi in accesso egualitario per tutte e tutti alle prestazioni e all'erogazione dei servizi, in efficienza macroeconomica, ovvero di spese appropriate al PIL, ma anche in efficienza microeconomica, ovvero servizi che massimizzino i prodotti sanitari e i benefici degli utenti "consumatori". E i benefici, si sa, si leggono non solo nella salute delle persone, ma anche nella loro soddisfazione rispetto alla qualità del servizio, intesa in termini di costi-opportunità relativi ai tempi di vita e di lavoro di pazienti e familiari. Infine, si traduce in efficienza dinamica, intesa come continuo supporto ai progressi tecnologici e organizzativi per aumentare e migliorare la produttività delle risorse date.

Se la riflessione sul Servizio Sanitario Nazionale impegna quotidianamente la comunità scientifica, soprattutto dopo l'emergenza pandemica e in vista delle riforme strutturali introdotte dal Piano Nazionale Ripresa Resilienza in termini soprattutto di sanità territoriale, mettere al centro la persona e il lavoro riafferma la strutturale interdipendenza tra momento sanitario e momento sociale, e sottolinea il ruolo di tutela della salute svolto dai servizi pubblici anche al di fuori del settore sanitario, come le reti di sostegno locali e di comunità.

Criticata dai più, osannata da pochi, la sanità è il tornaconto del livello di benessere di una città o di una regione. Ma come è percepito lo stato di salute della sanità laziale? Cosa pensano realmente le migliaia di utenti che usufruiscono ogni giorno dei suoi servizi? E come la vedono i medici e gli altri professionisti sanitari che contribuiscono a darle un volto umano? Quali i punti di forza? Quali le criticità? E infine che suggerimenti poter dare a chi se ne occupa giornalmente?

Questo in sintesi l'obiettivo di questo sondaggio condotto dalla CISL del Lazio su un campione di persone rappresentativo di utenti, medici e addetti alle professioni sanitarie (infermieri, tecnici, ecc.) del Sistema Sanitario Regionale del Lazio. A livello metodologico occorre sottolineare che si tratta di un campione non probabilistico, i questionari sono stati somministrati *de visu* nelle sedi CISL dislocate in tutta la regione e presso le federazioni di categoria. Si sottolinea inoltre che i dati della città di Roma coprono per il 50% i dati regionali.

Si è trattato di un sondaggio che aveva tra le sue finalità quella di incontrare gli sguardi tra gli utenti e i lavoratori per fornire una visione speculare sulla sanità. E cosa emerge da questi sguardi incrociati?

Innanzitutto un'immagine della sanità non troppo negativa, come invece ci si poteva aspettare.

La presa in carico è percepita con valori positivi dalle persone intercettate, e gli interventi sono descritti generalmente come efficaci, anche se non mancano persone che la considerano di scarsa qualità.

La centralità del Medico di Medicina Generale come punto di accesso di cura emerge chiaramente come prima scelta di utenti e lavoratori, seguito dal medico privato e poi dal pronto soccorso.

Generalmente i livelli di soddisfazione sono buoni e, ad una riflessione diacronica, la sanità non sembra agli occhi degli utenti essere troppo peggiorata nel corso degli ultimi anni.

Colpisce il buon livello delle relazioni - momento fondamentale del processo di cura - tra i lavoratori della sanità e i pazienti: i professionisti sanitari risultano gentili agli occhi degli utenti/pazienti i quali, a loro volta, risultano collaborativi.

Grave difficoltà, segnalata in maniera quasi plebiscitaria, è invece la questione relativa ai tempi di attesa. Di qui il ricorso alla sanità privata, dichiarato ampiamente dalle persone intervistate, come scelta obbligata per potersi curare in tempi consoni alle necessità.

Non sono mancate criticità e suggerimenti, ma anche tante parole attraverso le quali le persone hanno voluto disegnare, dal proprio punto di vista, la sanità percepita e desiderata.

La sanità, nelle parole delle persone intercettate, emerge allora come un bene da migliorare, come una speranza, necessaria, valida, affidabile, ma lenta, indebolita, burocratizzata. La sanità, preziosa, è ancora un settore su cui investire, proprio perché in affanno e oberata. Un bene pubblico, un diritto universale da garantire a tutti, anche se non sempre ciò accade. Una risorsa fondamentale, essenziale, salvifica, da proteggere e da curare perché spesso in sofferenza. Una cosa seria, in netto miglioramento, sebbene in pericolo. Garanzia di dignità, un caos migliorabile e da difendere. Infine la sanità è un bene comune, da maneggiare con cura!



il campione/genere e nazionalità



UTENTI

52,8%

Femmine

45,9%

Maschi

1,2%

Non dichiarato

LAVORATORI SSR

57.9%

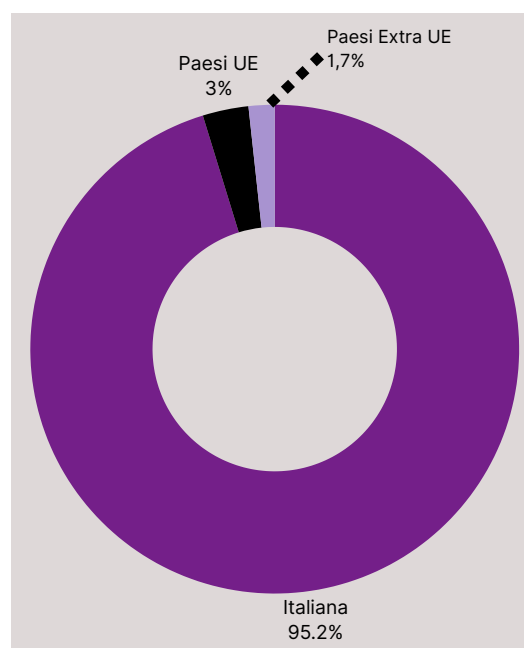
Femmine

42%

Maschi

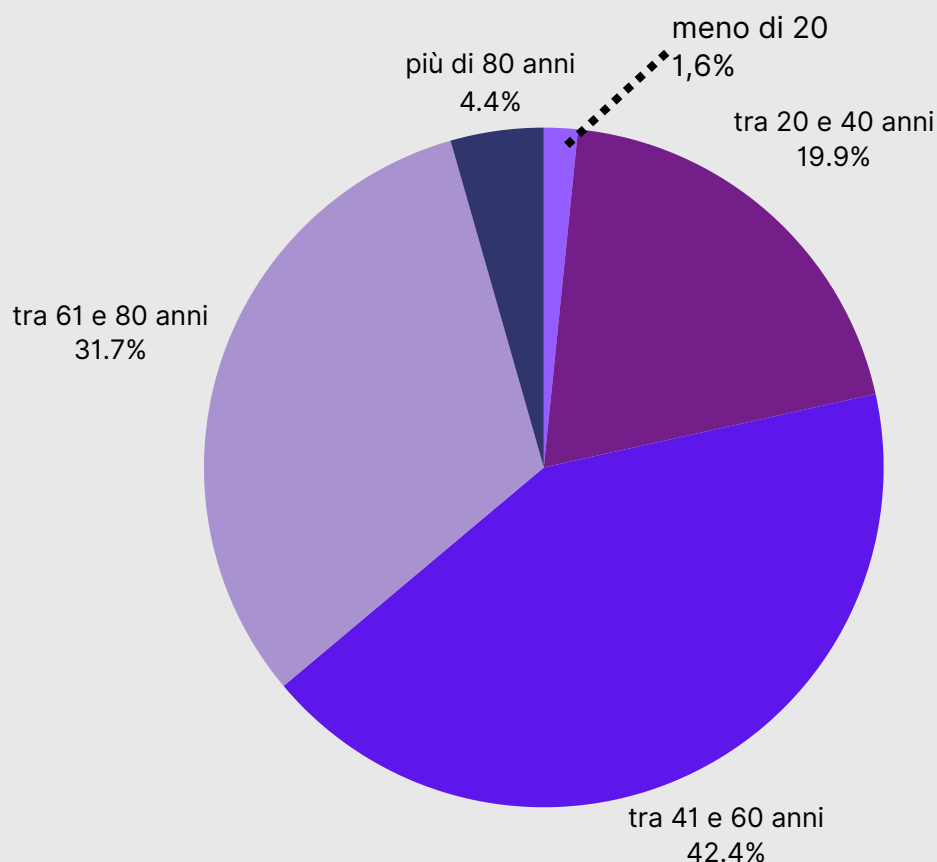
/

Non dichiarato

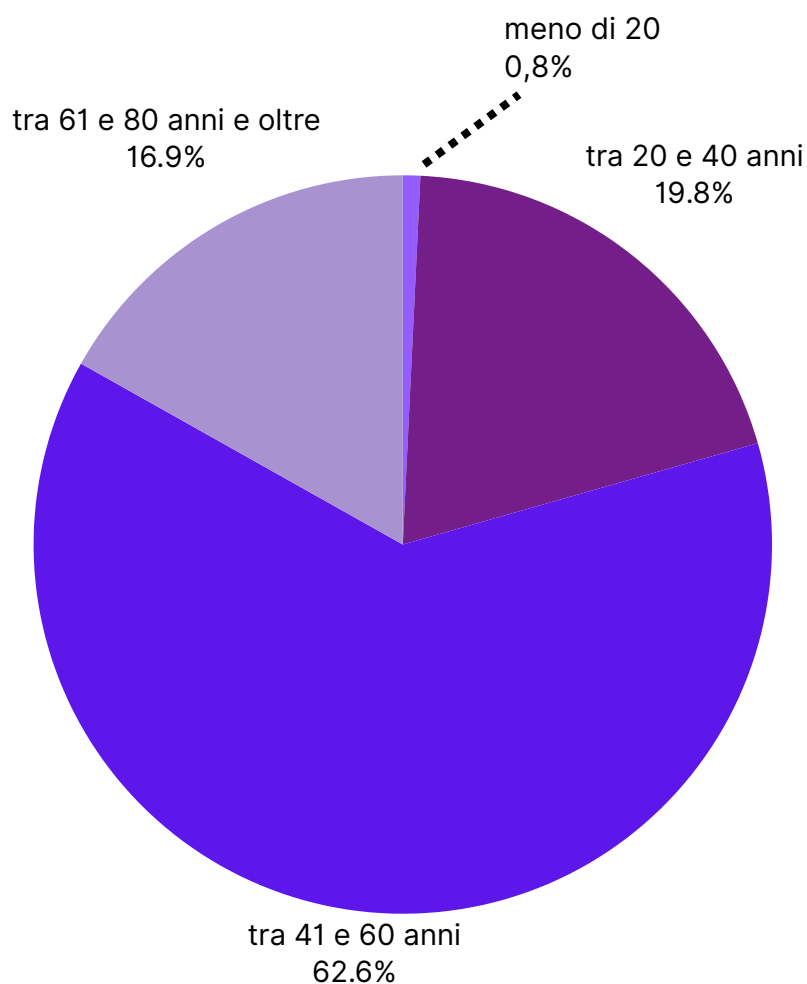


il campione/classi d'età

UTENTI

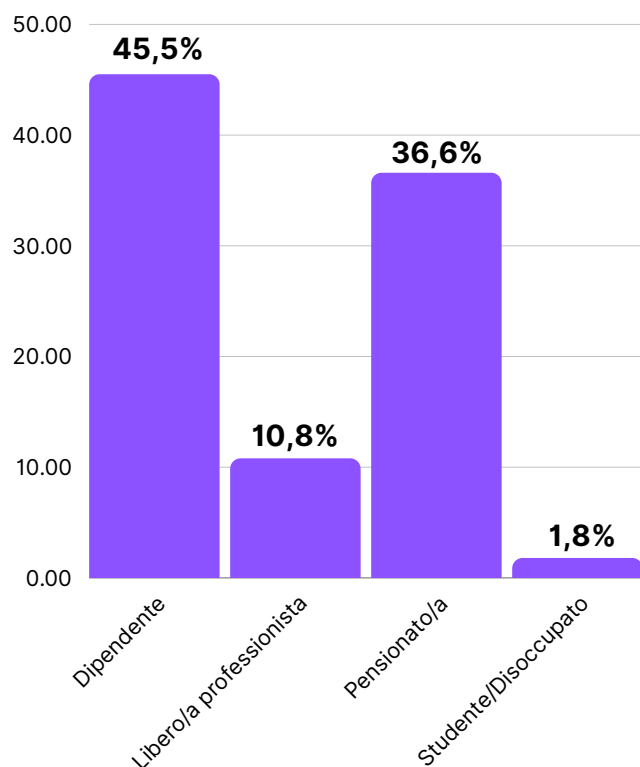
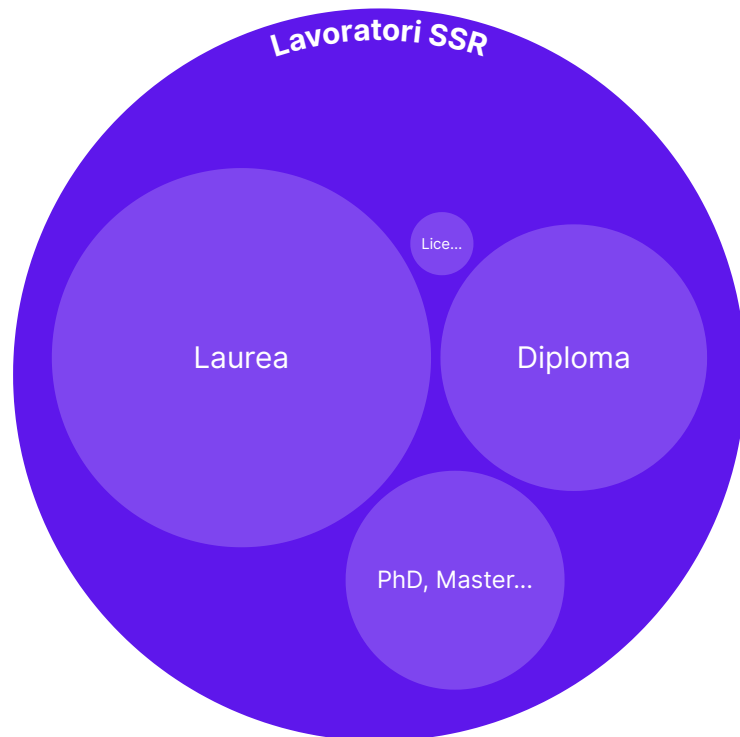
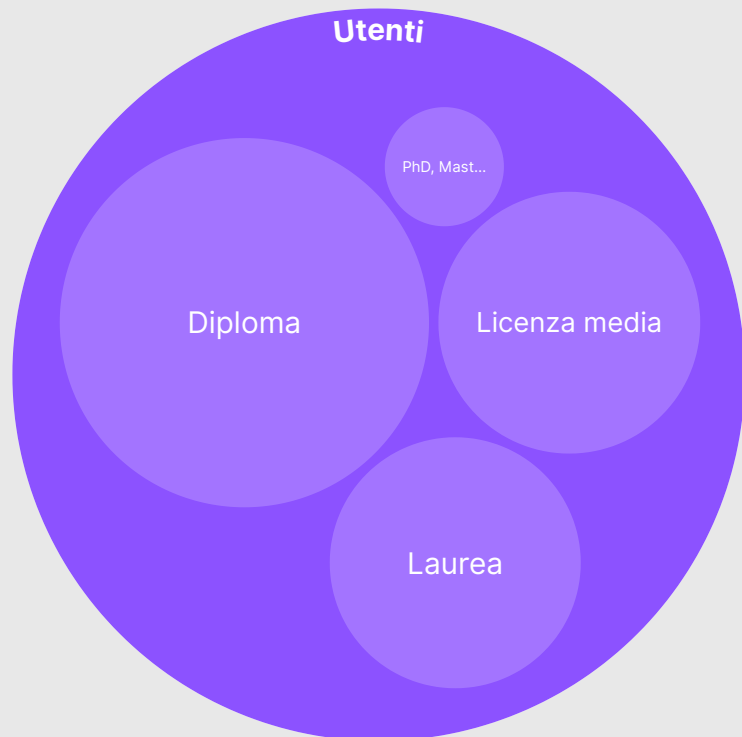


LAVORATORI SSR

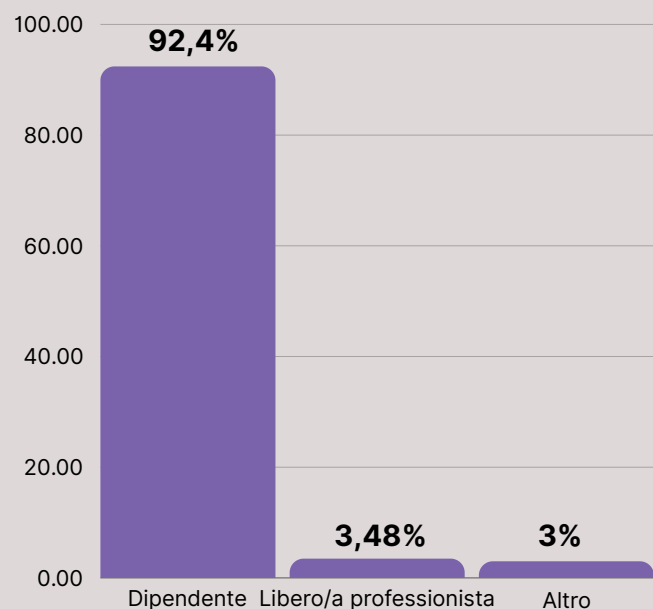


NB: non tutte le persone
hanno dichiarato la propria età

il campione/titolo di studio e lavoro



UTENTI



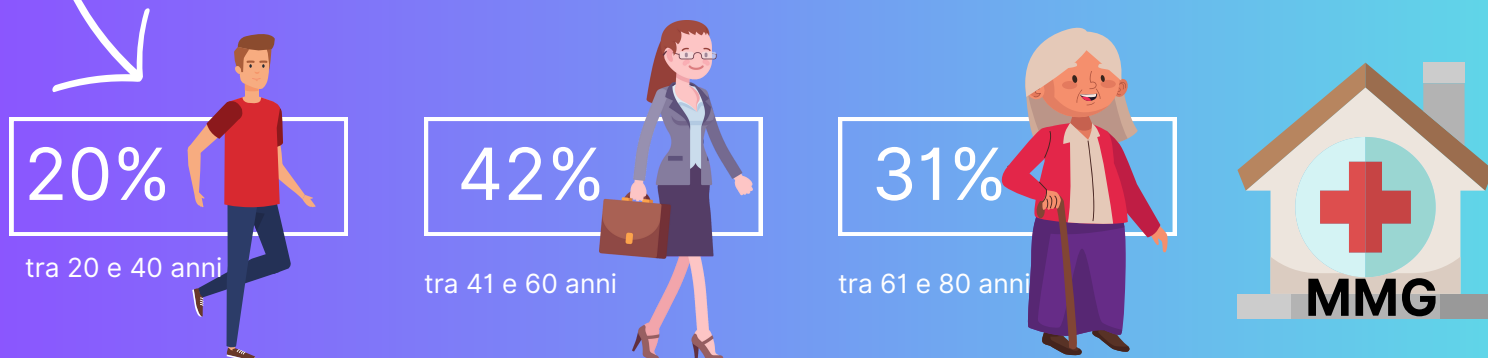
LAVORATORI SSR

Il sondaggio in pillole

A chi si rivolgono le persone quando stanno male?



Il Medico di Medicina Generale (MMG), il cosiddetto medico di famiglia, è per la maggioranza delle persone (**85%**) la scelta primaria nel momento in cui non si sentono bene, con valori pressoché coerenti alle diverse classi d'età del campione. Al secondo posto (con solo il **9%**) il medico privato, scelto per la gran parte da persone nella fascia 41-60 anni. Al terzo posto (**6%**) il pronto soccorso, preferito soprattutto da persone della fascia 20-60 anni.



Il Medico di Medicina Generale è anche la prima scelta (**68%**) a cui vengono indirizzate le persone dal personale medico e personale sanitario in generale.

Come è vista la presa in carico nelle strutture sanitarie



Il giudizio degli utenti è per il **32%** molto positivo, e si dichiara che la presa in carico è “buona”; il **40%** la reputa “sufficiente” e solo il **7%** la giudica “scarsa”.

I lavoratori del SSR danno, per la maggioranza delle persone intercettate (**45%**), un valore positivo di sufficienza, con un **24%** di persone che la giudica invece non sufficiente.

A volerla descrivere a parole, la sanità incontrata ha generalmente un valore positivo. Per gli utenti è infatti:

12%

Affidabile

38%

Efficace

33%

Poco efficace

con solo un **11%** di persone che la considera “di scarsa qualità”.

I lavoratori del SSR danno un giudizio leggermente differente con un valore di “efficace” al **30%** e di “poco efficace” al **40%**, mentre il **13%** la valuta “di scarsa qualità”.

La sanità nelle 5 province



I giudizi a livello generale sono di soddisfazione, con un **30%** “abbastanza soddisfatto” e un **40%** che si dichiara neutrale rispondendo “né soddisfatto/a né insoddisfatto/a”, con solo il **5%** che dice di essere “molto insoddisfatto”.

Se scorporiamo i numeri a livello provinciale vediamo una situazione variegata.

FROSINONE

2%	33%	40%	13%	11%
molto soddisfatti	abbastanza soddisfatto/a	né soddisfatto/a né insoddisfatto/a	abbastanza insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a

LATINA

4%	24%	46%	24%	1%
molto soddisfatti	abbastanza soddisfatto/a	né soddisfatto/a né insoddisfatto/a	abbastanza insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a

RIETI

2%	33%	48%	12%	3%
molto soddisfatti	abbastanza soddisfatto/a	né soddisfatto/a né insoddisfatto/a	abbastanza insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a

ROMA

1%	34%	33%	23%	8%
molto soddisfatti	abbastanza soddisfatto/a	né soddisfatto/a né insoddisfatto/a	abbastanza insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a

VITERBO

5%	25%	38%	29%	2%
molto soddisfatti	abbastanza soddisfatto/a	né soddisfatto/a né insoddisfatto/a	abbastanza insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a

I lavoratori del SSR danno un giudizio leggermente più neutrale con un “né soddisfatto/a né insoddisfatto/a” al **43%**.

Accessibilità, accoglienza e macchinari

La percezione degli utenti in merito agli spazi e alle attrezzature delle strutture sanitarie frequentate è abbastanza positiva. In particolare si registrano luoghi “abbastanza” accessibili, ambienti “accoglienti” e macchinari “moderni” e adeguati alla loro funzione.

35%

Luoghi accessibili

37%

Luoghi abbastanza accessibili

54%

Ambienti accoglienti

24%

Macchinari moderni

43%

Macchinari abbastanza moderni



Dal canto loro, i lavoratori del SSR danno giudizi nel complesso più o meno equivalenti.

22%

Luoghi accessibili

44%

Luoghi abbastanza accessibili

48%

Ambienti accoglienti

15%

Macchinari moderni

40%

Macchinari abbastanza moderni



1

Spazi di attesa

Alla domanda se ritengono se siano confortevoli gli spazi d'attesa, il **26%** degli utenti ha risposto affermativamente; il **32%** con "abbastanza" e il **33%** negativamente.

Alla stessa domanda i lavoratori del SSR hanno risposto affermativamente per il **18%**, mentre il **33%** con "abbastanza" e il **38%** negativamente.

2

Tempi di attesa

Sui tempi d'attesa i giudizi, finora generalmente positivi, assumono un'inversione significativa, riscontrando numeri decisamente negativi.

Alla domanda "Quanto è facile o difficile fissare un appuntamento" il **32%** degli utenti ha risposto dicendo che è "un po' difficile", mentre il **40%** che è "molto difficile". Il giudizio neutro "nè facile, nè difficile" è riportato solo dal **17%** delle persone.

I lavoratori del SSR hanno risposto per un **42%** con "un po' difficile" e per il **31%** con "nè facile, nè difficile".



Le relazioni dei medici e degli altri professionisti sanitari con i pazienti



Quali sono le relazioni tra gli utenti e i lavoratori del SSR incontrati?

Quello che emerge dal sondaggio sono relazioni generalmente buone.

Alla domanda su come sia il personale, il **79%** delle persone lo valuta "gentile" e un **8%** lo considera addirittura "molto gentile".

79%

personale gentile



8%

personale molto gentile



45%

pazienti collaborativi



8%

pazienti molto collaborativi

Dall'altro lato della relazione, i lavoratori del SSR pensano che gli utenti siano decisamente collaborativi.

Gli interventi del personale sanitario (medici e addetti alle professioni sanitarie) sono considerati per il **28%** degli utenti "di alta qualità" e per il **60%** "di media qualità". Il **47%** degli utenti è soddisfatto della sua ultima visita medica.

47%

gli utenti soddisfatti della loro ultima visita medica

55%

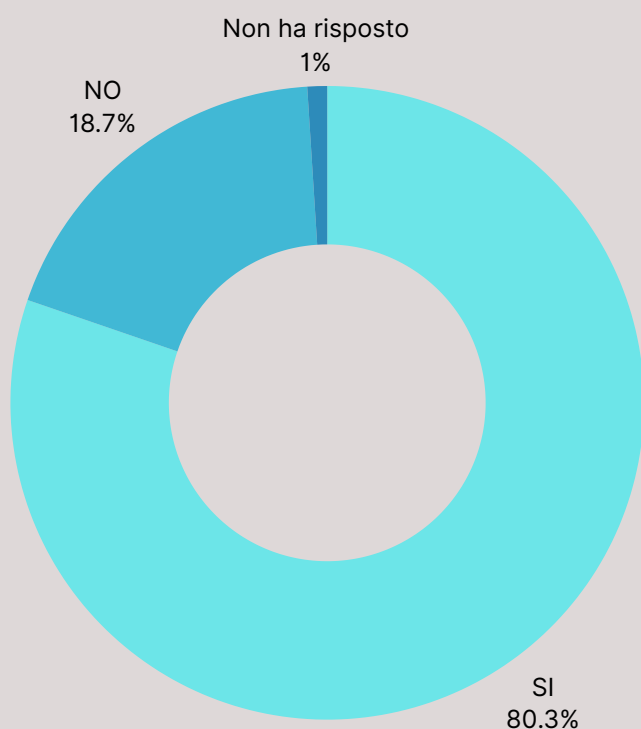
i lavoratori del SSR soddisfatti del proprio lavoro

Dal pubblico al privato

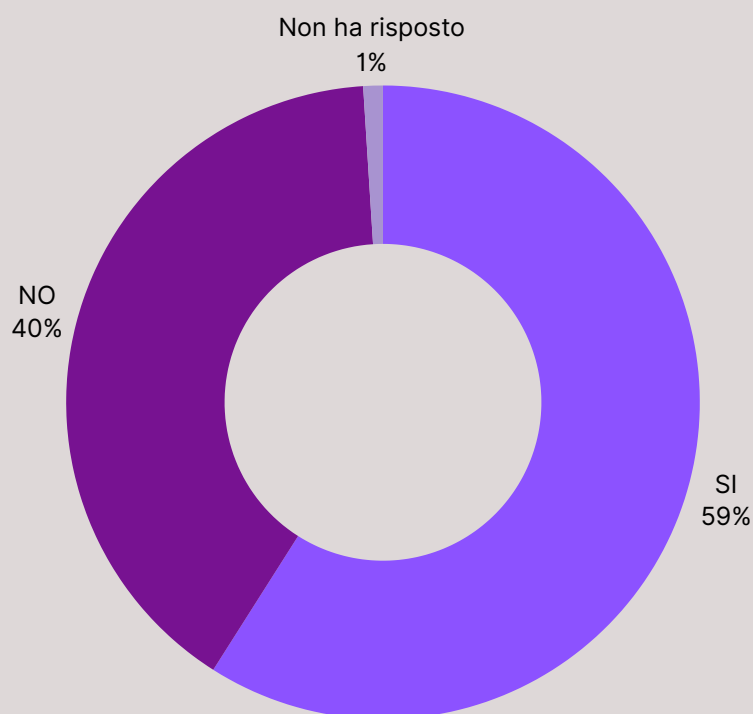


In generale, gli utenti, per il **39%**, pensano che negli ultimi anni i servizi sanitari della città in cui vivono siano rimasti invariati (i lavoratori del SSR pensano questo nella misura del **36%** del campione), laddove un **20%** li vede invece migliorati.

Colpiscono i dati relativi agli interventi in **sanità privata** richiesti da utenti e da lavoratori del SSR e registrati nelle risposte alle rispettive domande: “Si è rivolto alla sanità al di fuori del Servizio Sanitario Nazionale negli ultimi anni?” e “Ha inviato un/una utente al di fuori del Servizio Sanitario Nazionale negli ultimi anni?”.



UTENTI



LAVORATORI DEL SSR

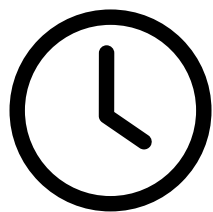
I tempi di attesa lunghi e la migliore qualità della sanità privata sono segnalate tra le ragioni principali di queste scelte. In particolare i tempi lunghi sono indicati dal **70%** degli utenti e dal **51%** dei lavoratori del SSR; mentre la migliore qualità è considerata dal **13%** degli utenti e dal **14%** dei lavoratori.

Criticità



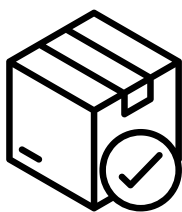
Quali sono le maggiori criticità riscontrate dagli utenti?

Si consideri che ognuno ha risposto selezionando più di un'opzione.



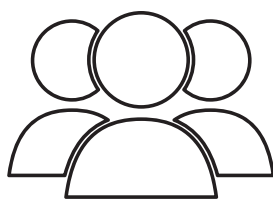
TEMPISTICA

72%



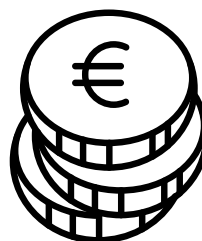
LOGISTICA

15%



PERSONALE

14%



COSTI

12%



COMPETENZA

9%

E i lavoratori del SSR pensano che ci sia bisogno di più personale per ottimizzare il servizio?



73 % sono d'accordo

Altre due richieste importanti emergono dai lavoratori del SSR, una retribuzione adeguata e maggiore formazione, rispettivamente con queste percentuali:



79% Retribuzioni commisurate all'impegno



43% Formazione del personale

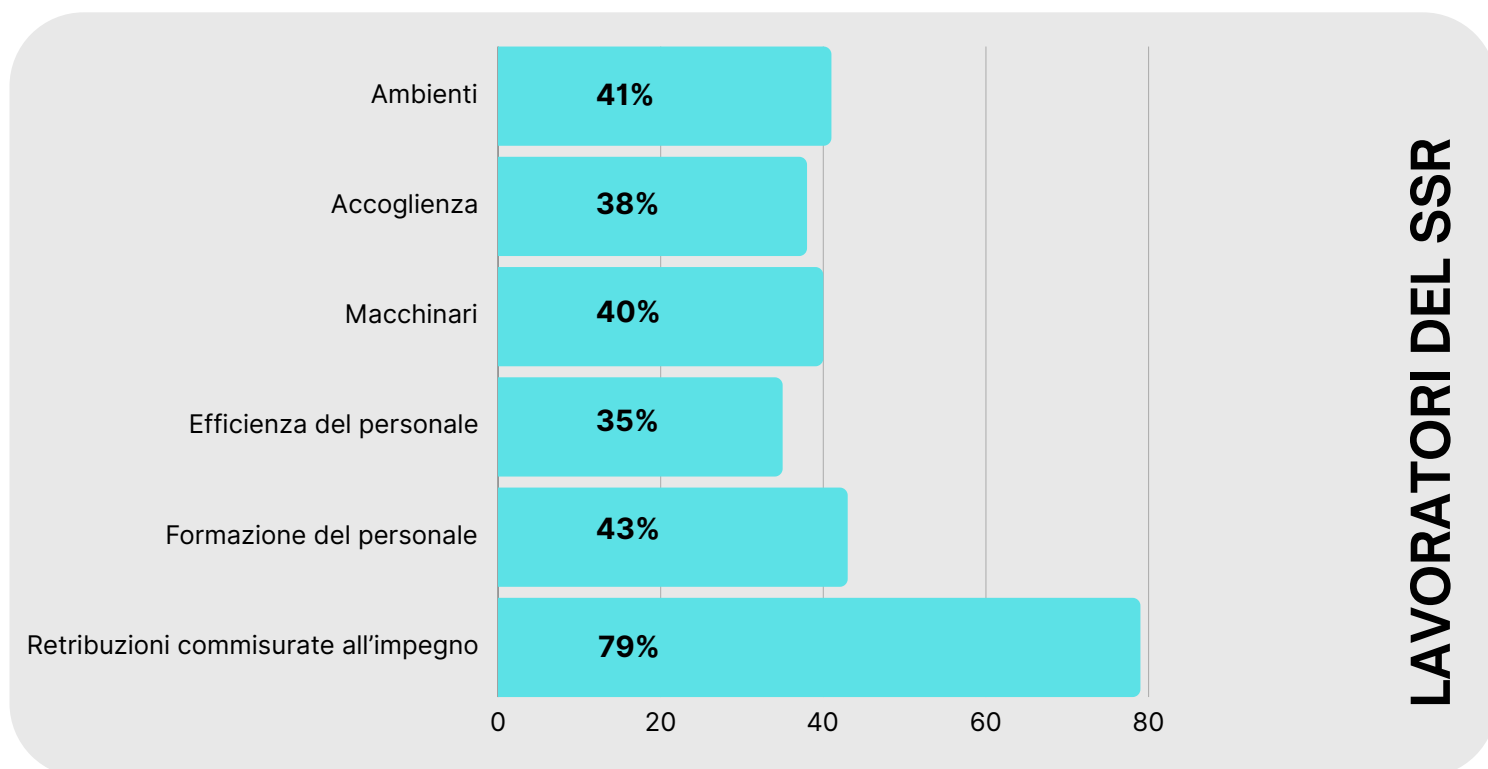
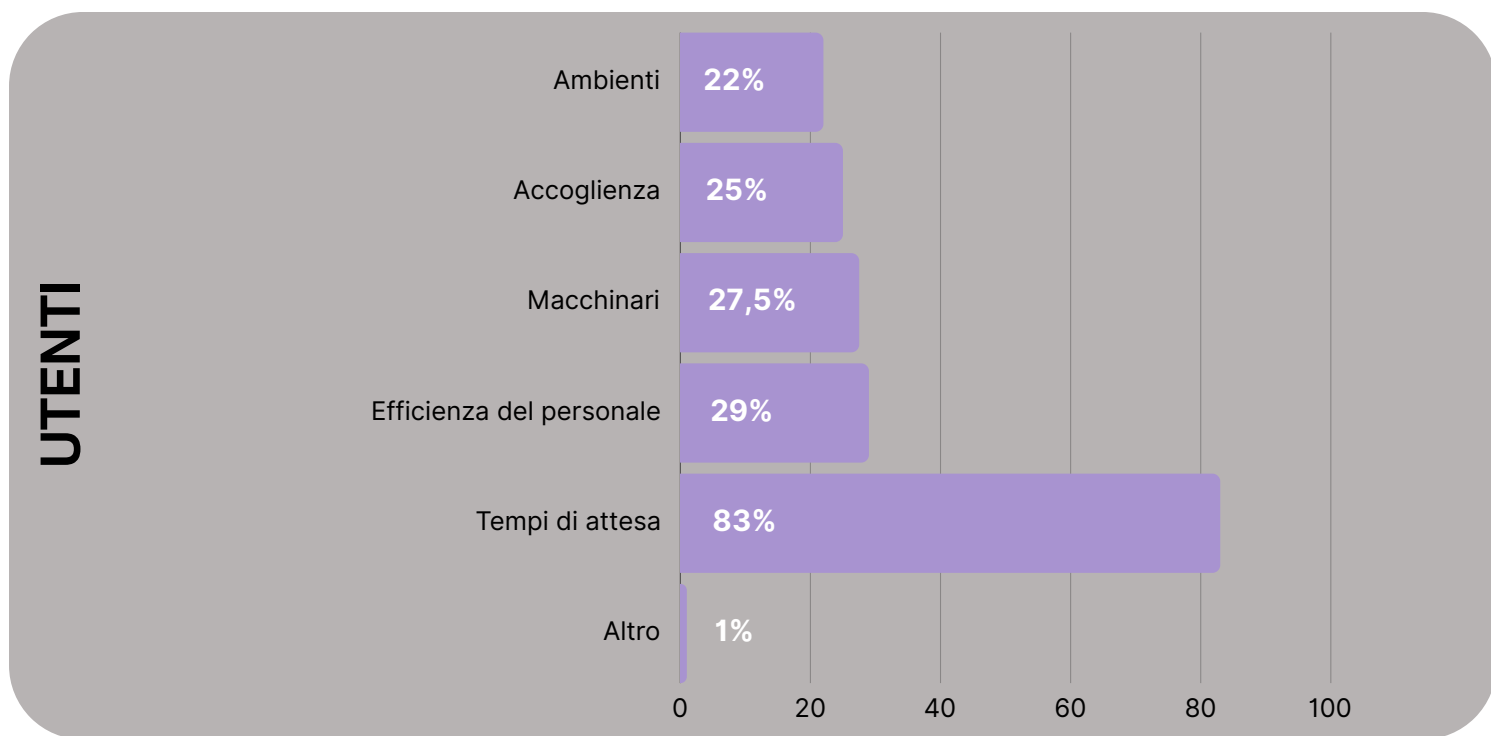
Suggerimenti



Alla domanda su cosa migliorerebbe nell'assistenza sanitaria utenti e lavoratori del SSR hanno dato le seguenti risposte.

Quasi tutti gli utenti hanno messo più di un'opzione, anche se i **“tempi di attesa” risulta essere la risposta più gettonata**.

Anche i lavoratori hanno messo più di un'opzione e a prevalere risulta essere una **“retribuzione commisurata all'impegno”**, ma anche la **“formazione del personale”**.



ABSTRACT DELL'INDAGINE

Il sondaggio "La sanità del Lazio oltre l'emergenza. Al centro le persone ed il lavoro" condotto dalla CISL del Lazio si pone l'obiettivo di conoscere lo stato di salute della sanità laziale attraverso la percezione degli utenti e dei lavoratori del Servizio Sanitario Regionale.

Al campione individuato è stato chiesto a chi si rivolge quando si trova in uno stato di malattia e il Medico di Medicina Generale (MMG), il cosiddetto medico di famiglia, è per l'85% delle persone la prima scelta. Al secondo posto il medico privato (9%), seguito dal pronto soccorso (6%). Il Medico di Medicina Generale è inoltre indicato, per il 68%, come il professionista a cui vengono indirizzate le persone dal personale medico e dal personale sanitario in generale.

Alla domanda su come viene percepita la presa in carico nelle strutture sanitarie, il giudizio degli utenti è per il 32% molto positivo, con valori di "buona"; mentre 40% la reputa "sufficiente" e solo il 7% la giudica "scarsa". Anche i lavoratori del SSR danno (al 45%) un valore positivo di sufficienza, con un 24% di persone che la giudica invece "non sufficiente".

La sanità, per gli utenti, risulta "affidabile" (al 12%), "efficace" (al 38%) e "poco efficace" (al 33%). I lavoratori del SSR danno un giudizio leggermente differente con un valore di "efficace" al 30% e di "poco efficace" al 40%, mentre il 13% la valuta "di scarsa qualità".

Nelle cinque province della regione (Frosinone, Latina, Rieti, Roma, Viterbo) i giudizi a livello generale sono di soddisfazione, con un 30% "abbastanza soddisfatto" e un 40% che si dichiara neutrale, e solo il 5% che dice di essere "molto insoddisfatto". A Viterbo il picco, relativamente parlando, di maggiore soddisfazione con il 5% di persone "molto soddisfatte", a Latina il valore minimo dell'1% di persone "molto insoddisfatte".

I lavoratori del SSR danno un giudizio leggermente inferiore attestandosi neutrali con un "né soddisfatto/a né insoddisfatto/a" al 43%.

In termini di accessibilità, accoglienza e macchinari, le percezioni degli utenti sono abbastanza positive. In particolare si registrano: per il 35% del campione luoghi "accessibili" o "abbastanza accessibili" (37%); "ambienti accoglienti" (54%); "macchinari moderni" (24%) o "abbastanza moderni" (43%).

I lavoratori del SSR danno giudizi nel complesso più o meno equivalenti: luoghi "accessibili" (22%) o "abbastanza accessibili" (44%); "ambienti accoglienti" (48%); "macchinari moderni" (15%) o "abbastanza moderni" (40%).

Alla domanda se ritengono se siano confortevoli gli spazi d'attesa, il 26% degli utenti ha risposto affermativamente; il 32% con "abbastanza" e il 33% negativamente. I lavoratori del SSR hanno risposto affermativamente per il 18%, mentre il 33% con "abbastanza" e il 38% sfavorevolmente.

I tempi d'attesa lunghi si dimostrano essere la criticità più importante rilevata dal campione, che riscontra numeri decisamente negativi. Per il 40% delle persone è "molto difficile" fissare un appuntamento in tempi consoni alle necessità, e per il 32% degli utenti è "un po' difficile". I lavoratori del SSR hanno risposto per un 42% con "un po' difficile" e per il 31% con "nè facile, nè difficile".

Dopo questo dato negativo, è invece positiva la valutazione delle relazioni tra gli utenti e i lavoratori del SSR incontrati. Il 79% delle persone reputa "gentile" il personale sanitario e un 8% lo considera addirittura "molto gentile". Dall'altro lato, i lavoratori del SSR pensano che gli utenti siano decisamente collaborativi. Inoltre, gli interventi del personale sanitario (medici e addetti alle professioni sanitarie) sono considerati per il 28% degli utenti "di alta qualità" e per il 60% "di media qualità". Il 47% degli utenti è soddisfatto della sua ultima visita medica, mentre il 55% dei lavoratori lo è del proprio lavoro.

In generale, gli utenti (per il 39%) pensano che negli ultimi anni i servizi sanitari della città in cui vivono siano rimasti invariati (i lavoratori del SSR pensano questo nella misura del 36% del campione), laddove un 20% li vede invece migliorati.

Altra criticità evidenziata è il passaggio dalla sanità pubblica alla sanità privata. Circa l'80% delle persone dichiara di essersi dovuta rivolgere negli ultimi anni alla sanità privata, così come il 59% dei lavoratori SSR ha dichiarato di aver dovuto mandare un proprio paziente nel privato. I tempi di attesa lunghi e la migliore qualità della sanità privata sono segnalati tra le ragioni principali di queste scelte. In particolare i tempi lunghi sono indicati dal 70% degli utenti e dal 51% dei lavoratori del SSR; mentre la migliore qualità è considerata dal 13% degli utenti e dal 14% dei lavoratori.

In generale, le maggiori criticità riscontrate dagli utenti riguardano la tempistica (72%), la logistica (15%), il personale (14%), i costi (12%) e la competenza (9%).

I lavoratori del SSR sono "d'accordo" al 73% che ci sia bisogno di più personale per ottimizzare il servizio. Ma denunciano anche la necessità di una retribuzione adeguata (79%) e di una maggiore formazione del personale (43%).

Infine, qualche suggerimento: alla domanda su cosa migliorerebbe nell'assistenza sanitaria gli utenti hanno dichiarato all'83% che si migliorino i tempi d'attesa, mentre il 27,5% i macchinari.



CISL
LAZIO

