

INDAGINE

**SANITÀ SUL TERRITORIO, PARLANO I PAZIENTI:
SODDISFAZIONE SCARSA O IN DISCESA**

Indagine su Asl, Pronto Soccorso e medici di base. Il 48% dei cittadini giudica negativamente i servizi dell'Asl, il 39% quelli del Pronto Soccorso: su entrambi i fronti pesano soprattutto le attese. Vanno meglio i medici di famiglia, ma con dati in calo rispetto al passato: anche questo è sintomo della crisi del nostro Ssn in affanno. Cosa è cambiato nella percezione dei pazienti negli anni? Quali sono gli aspetti più problematici per loro e quali regioni soffrono di più?

07 gennaio 2025

- Con il contributo esperto di [Daniele Caldara](#)
- articolo di [Stefania Villa](#)

In questo articolo

- [Come è cambiata la soddisfazione dal 2014?](#)
- [Asl: gli aspetti che scontentano molto](#)
- [Pronto Soccorso: gli aspetti che scontentano molto](#)
- [Medico di base: gli aspetti con più insoddisfatti](#)
- [Perché tanti insoddisfatti? La crisi del Ssn e le disparità tra regioni](#)

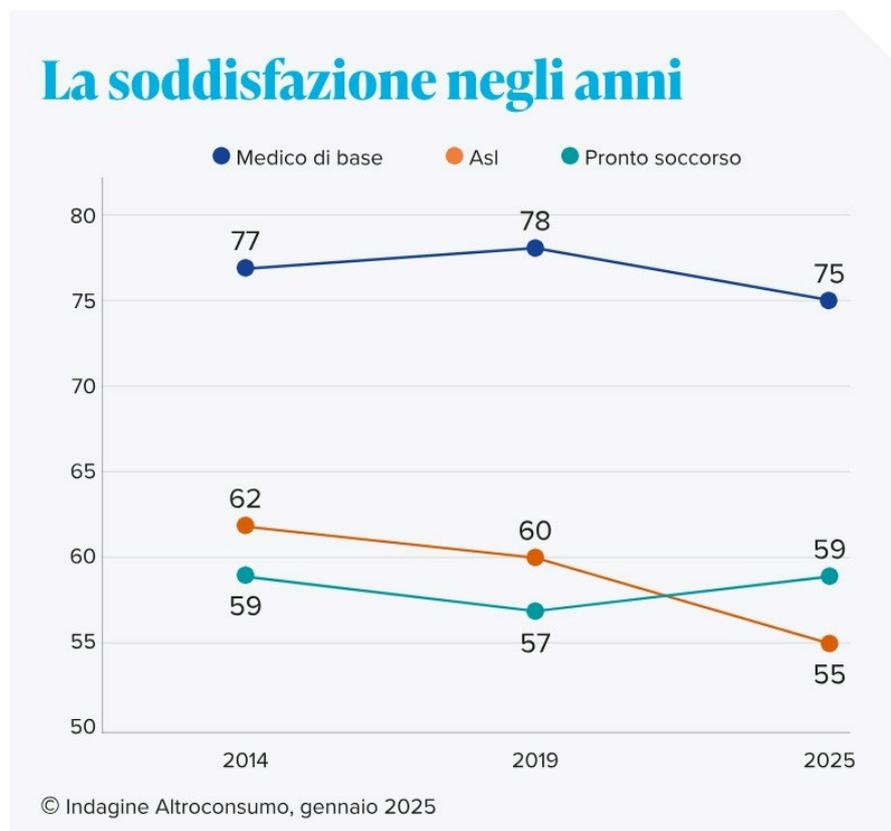
Se c'è una cosa che il Covid ci ha mostrato con estrema chiarezza, è quanto siano fondamentali i **servizi sanitari sul territorio**, quelli più vicini ai luoghi in cui viviamo e alla nostra quotidianità. **Medici di base, Asl e Pronto Soccorso** rappresentano, in questo senso, i tre grandi presidi, essenziali per la **prevenzione e la continuità assistenziale** (per i tanti pazienti cronici ad esempio), oltre che per le emergenze.

Ma quanto ne sono soddisfatti i cittadini? Cosa è cambiato nella loro percezione negli anni? Quali sono gli aspetti più problematici per i pazienti e quali regioni soffrono di più? Sono i temi che abbiamo affrontato in questa indagine, in cui abbiamo chiesto **il parere di 6.622 italiani** (25-84 anni, risposte raccolte a giugno-luglio 2024). **I risultati, in generale, non sono stati positivi:** soddisfano ancora i medici di base ma con segnali di cedimento; per il resto - per Asl e Pronto Soccorso - va abbastanza male.

Abbiamo una **sanità pubblica preziosissima ma in crisi**, che spesso non ce la fa più a sostenere in modo soddisfacente i bisogni dei cittadini: una situazione che dipende da più fattori, **dal definanziamento alle programmazioni sbagliate**, ma che - come emerge anche da questi dati - ricade pesantemente sulle spalle dei pazienti.

Come è cambiata la soddisfazione dal 2014?

Abbiamo chiesto ai cittadini **quanto fossero soddisfatti complessivamente dei tre servizi** e abbiamo trasformato il loro voto in un indice di soddisfazione da 0 a 100 (possiamo considerare 60 come il livello di sufficienza). Infine abbiamo confrontato il risultato di quest'anno con quello delle stesse indagini pubblicate nel 2019 e nel 2014.



Quanto sei contento dell'assistenza che ricevi? A partire dal voto dato dagli intervistati, abbiamo creato un indice (da 0 a 100) e fatto un confronto con le indagini precedenti.

Il primo dato che emerge è il **risultato particolarmente negativo dei servizi offerti dalle Asl** (visite, ma anche servizi domiciliari, infermieristici, condizioni e accessibilità delle strutture ecc.): non solo il punteggio di soddisfazione è basso ma è anche in **forte calo rispetto al 2019**.

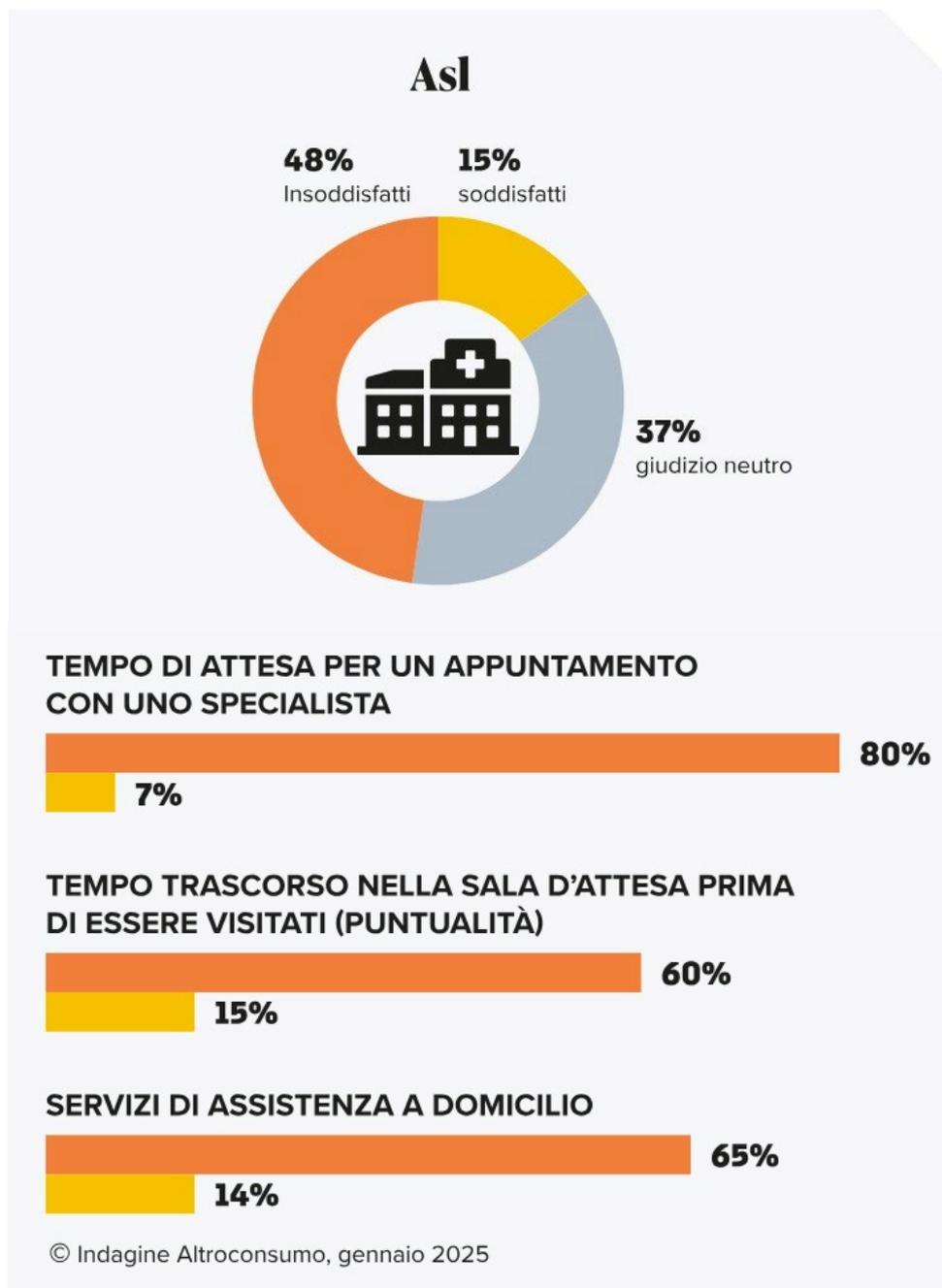
Sono piuttosto **negativi anche i risultati del Pronto Soccorso**, stabili negli anni ma sempre e comunque sotto la sufficienza.

Resta **positivo, invece, il giudizio dei pazienti sui medici di base** che evidentemente riescono ancora a rappresentare un affidabile punto fermo sul territorio. C'è però, anche in questo caso, un **segnale negativo**: la soddisfazione, pur essendo alta, per la prima volta **cala, di tre punti rispetto al 2019**.

Asl: gli aspetti che scontentano molto

Per tutti e tre i servizi abbiamo chiesto ai cittadini quanto fossero **contenti in generale e rispetto a tanti singoli aspetti**, il che ci ha permesso di identificare i **punti deboli** di ognuno, quelli che creano maggiore insoddisfazione.

Per i servizi dell'Asl, sono stati **molti gli intervistati a dirsi in generale insoddisfatti (il 48%)**.



Nel primo grafico "a torta" gli insoddisfatti e i soddisfatti del servizio delle Asl in generale (i giudizi "neutri" sono quelli che a stento arrivano alla sufficienza). Mentre nei grafici "a barre" alcuni aspetti con il maggior numero di scontenti.

L'aspetto che più ha influito su questo risultato è stato senza dubbio **il problema delle infinite liste d'attesa** per poter fare una visita specialistica: l'80% delle persone, la stragrande maggioranza, ne è molto scontenta (il 19% in più rispetto all'indagine del 2019).

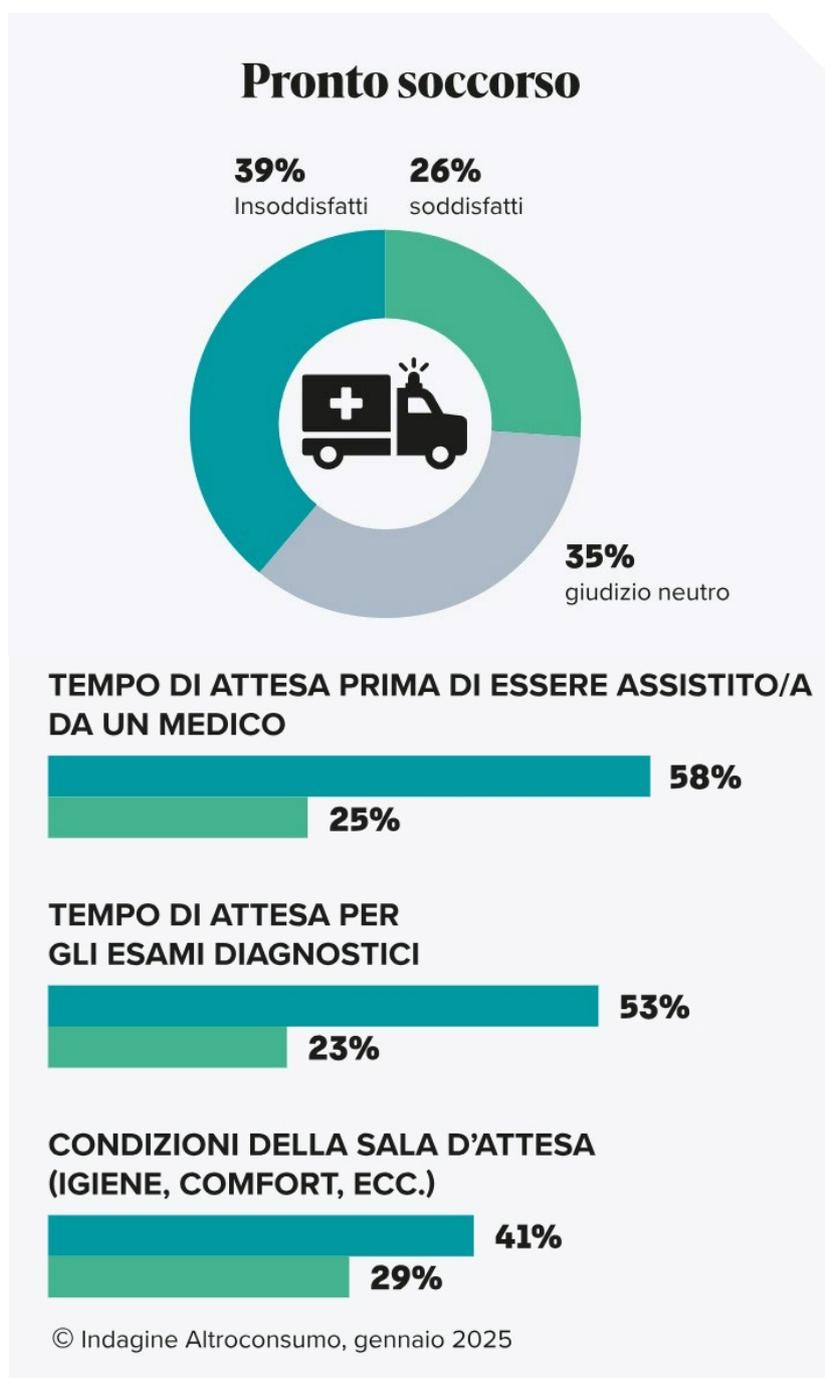
Il problema è annoso e va peggiorando nel vissuto di tanti quindi, tanto che recentemente abbiamo deciso di mettere a disposizione i **modelli di lettera precompilati** che permettono di **richiedere agli enti giusti il rispetto dei tempi previsti per legge** (in [diversi casi stanno funzionando](#)).

Come si può notare nel grafico, non solo le liste d'attesa hanno ricevuto molti giudizi negativi: **male anche la puntualità degli appuntamenti** (sintomo anch'esso di un certo "intasamento") e i **servizi di assistenza domiciliari**, importanti per persone con gravi disabilità o malattie croniche (la percentuale

dei soddisfatti è solo al 14% ed è in calo di ben 10 punti rispetto al 2019). A seguire, hanno raccolto elevate percentuali di insoddisfatti anche i **servizi infermieristici ambulatoriali** (53%), necessari per le medicazioni o la somministrazione di terapie; tanti insoddisfatti (50%) anche per i **servizi telefonici dell'Asl** per appuntamenti e informazioni, i **servizi online** (41%) e le **infrastrutture**, per comfort e igiene (37%) e distanza da casa (34%).

Pronto Soccorso: gli aspetti che scontentano molto

Quanto ai Pronto Soccorso, complessivamente **gli insoddisfatti si attestano al 39%**, ma le percentuali crescono quando si scende nel dettaglio di singoli aspetti dei servizi.



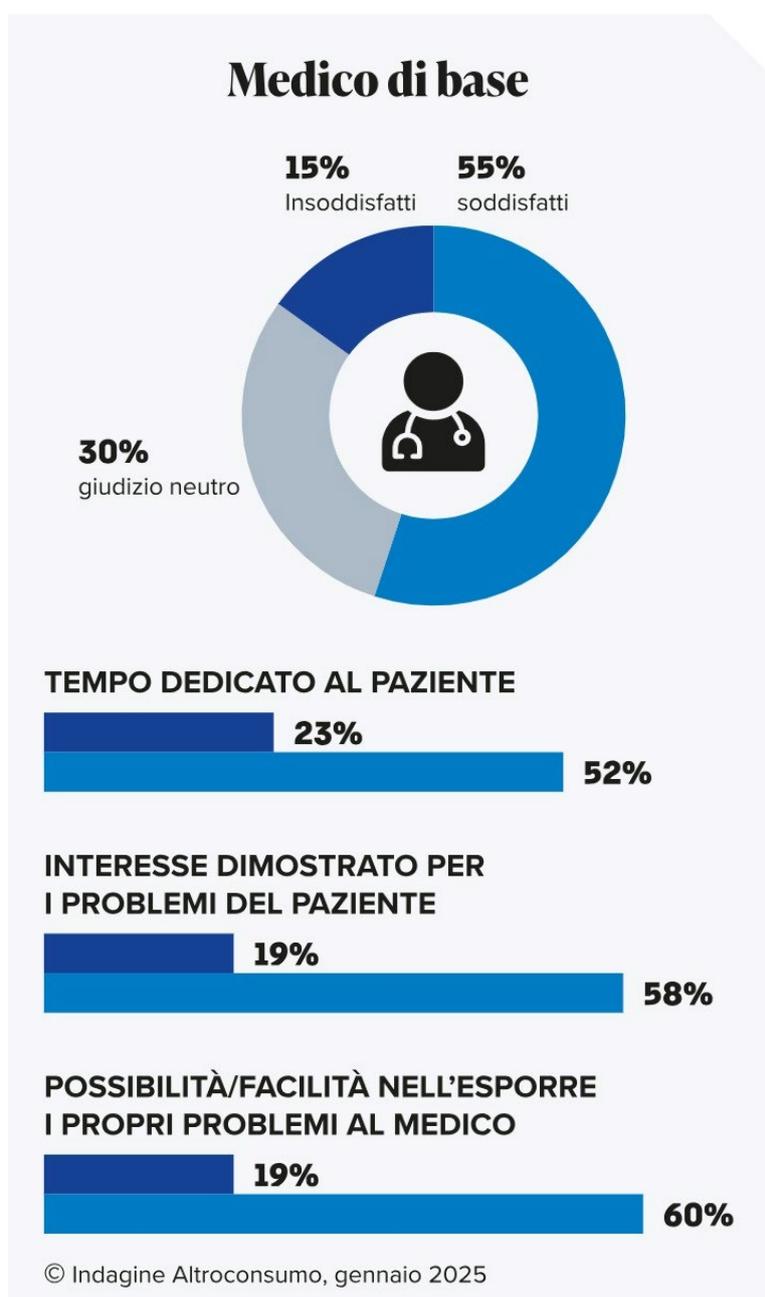
Nel primo grafico "a torta" gli insoddisfatti e i soddisfatti dei Pronto Soccorso in generale (i giudizi "neutri" sono quelli che a stento arrivano alla sufficienza). Mentre nei grafici "a barre" alcuni aspetti con il maggior numero di scontenti.

Non è la competenza di medici e infermieri a essere messa in discussione, quanto **le attese**. La maggioranza delle persone che sono state al Pronto soccorso negli ultimi due anni giudica molto male il tempo che ha dovuto aspettare sia **prima di essere assistita che prima di ricevere i risultati degli esami**; e in molti sono insoddisfatti anche delle **condizioni della sala d'attesa**, tra igiene e comfort (il che, con ospedali generalmente molto datati, non stupisce).

Un altro dato colpisce: al 64% era stato **assegnato un codice bianco o verde** al "triage". Vuol dire che si trattava di "non urgenze" o "piccole urgenze" che in realtà, se l'assistenza sul territorio non fosse così carente, **potrebbero essere affrontate diversamente**, invece di intasare i Pronto soccorso, con tanto di infinite attese per i cittadini.

Medico di base: gli aspetti con più insoddisfatti

Il servizio dei **medici di base è quello che soddisfa maggiormente** (anche se molto di più tra gli intervistati di una certa età, che tra i più giovani, della fascia 25-37 anni). In generale, la percentuale degli **insoddisfatti è solo al 15%** contro i soddisfatti che sono invece al 55%.



Nel primo grafico "a torta" gli insoddisfatti e i soddisfatti del servizio offerto dai medici di base in generale (i giudizi "neutri" sono quelli che a stento arrivano alla sufficienza). Mentre nei grafici "a barre" alcuni aspetti con il maggior numero di scontenti.

È il fattore umano quello che conta di più per i pazienti e traina il giudizio buono, a conferma del rapporto di fiducia necessario con il proprio medico. **Il tempo dedicato al paziente, l'interesse mostrato ai suoi problemi, la possibilità e la facilità nell'esporsi** sono tra gli aspetti più rilevanti su questo fronte: vero è che hanno le percentuali di insoddisfatti più alte tra gli aspetti valutati (per questo li mostriamo nel grafico in alto) ma, comunque, si tratta di numeri bassi rispetto a quelli di Asl e Pronto Soccorso. Altro elemento che incide molto sulla soddisfazione è la **competenza percepita** del proprio dottore: il 60% se ne dice contenta.

A fronte dei tanti dati positivi, restano comunque **alcuni segnali di allerta**: i soddisfatti degli aspetti relazionali di cui parlavamo sono ancora tanti, ma comunque **in calo, del 5-6%, rispetto all'indagine del 2019**. Inoltre un numero significativo di persone (il **18%**) **ci dice di non aver scelto il suo medico** e, nella maggioranza dei casi, perché **non c'erano posti** disponibili (oltretutto, quando non si è potuto scegliere, la soddisfazione degli intervistati cala inesorabilmente). L'1% ci dice persino di **non averlo proprio il medico di base**, il che non è un'assurdità se si pensa ai piccoli paesi, in cui succede che il dottore che va in pensione non venga più sostituito (se non, magari, da un medico dell'Asl in ambulatori anche distanti). Infine, la percentuale di persone che ottengono **l'appuntamento per il giorno stesso o il successivo è scesa di oltre 20 punti**, dal 65% del 2019, al 39% di oggi: altro segnale di quanto sta accadendo, anche per i medici di base.

Perché tanti insoddisfatti? La crisi del Ssn e le disparità tra regioni

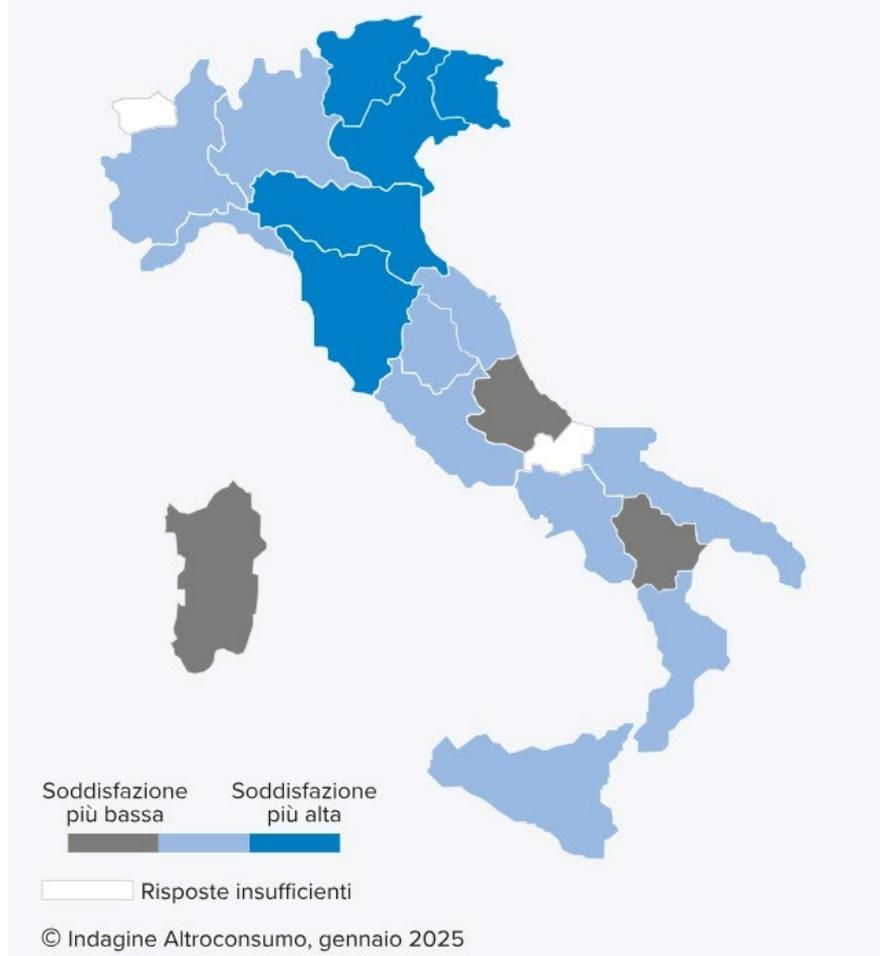
Se la sanità sul territorio soddisfa così poco o mostra segnali di cedimento, un motivo c'è. Al netto di previsioni, annunci e di quanto stabilito dalla recente legge di Bilancio, ciò che sappiamo ad oggi di certo è che la sanità pubblica nel corso degli anni **o è stata defanziata o ha comunque ricevuto risorse insufficienti**, portandoci al di sotto della media degli altri Paesi Ue come spesa sanitaria pro-capite.

I fondi mancanti e la sbagliata programmazione hanno generato una **crisi del personale "senza precedenti"**, si legge nell'ultimo [Rapporto della Fondazione Gimbe](#). **I turni massacranti, l'insoddisfazione per le condizioni di lavoro e le basse retribuzioni** stanno allontanando i medici dalla sanità pubblica e dalle specialità più rischiose o poco remunerative (che non permettono l'attività privata), come la medicina d'emergenza, quella che serve nei Pronto Soccorso.

Grave è la situazione degli infermieri, che sono troppo pochi, così come le nuove iscrizioni ai corsi di laurea in infermeria. **Anche i medici di base sono insufficienti, molti vicini alla pensione e con numeri esorbitanti di assistiti, il che non può che ridurre la qualità dell'assistenza: questo, in un'epoca in cui si è capito che le cure territoriali e la continuità assistenziale sono essenziali.** Su questo fronte, oltretutto, anche le **Case di Comunità** (pensate proprio per fornire un unico punto di accesso sul territorio alle cure non urgenti), **sono indietro, in particolare al Sud.**

A condire il tutto ci sono - infatti - proprio le **disparità territoriali, a scapito del Mezzogiorno**, dove i Livelli essenziali di assistenza - Lea (prestazioni e servizi che il Ssn è tenuto a fornire ai cittadini) non sono garantiti come nelle regioni del Nord: una frattura che emerge anche dalla nostra **mappa sulla soddisfazione per le Asl in base alla regione**: sia chiaro, il giudizio dei pazienti **non va oltre la sufficienza** in nessuna area del nostro Stivale, ma comunque è **più alto solo in alcune regioni settentrionali.**

Servizi Asl: dove vanno peggio?



Abbiamo analizzato la soddisfazione dei pazienti per le Asl per regione, sintetizzandola con un punteggio da 0 a 100: non si va oltre la sufficienza, con alcune regioni con risultati pessimi.

Le regioni in cui i pazienti sono **più scontenti** sono **Sardegna (41 punti su 100), Abruzzo (44) e Basilicata (45)**. Le “migliori” (comunque, dicevamo, solo intorno alla sufficienza) sono **Emilia Romagna (61), Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia (60), Veneto (58) e Toscana (57)**. Per le altre “a metà”, risultati comunque scarsi (47-54 punti).

Servono interventi, perché il nostro Servizio sanitario nazionale, nato per garantire il **diritto costituzionale di essere curati tutti** - in modo equo, senza dover pagare per prestazioni private - è in serio affanno. E gli effetti si vedono tutti, anche nei numeri questa indagine.

FONTE: <https://www.altroconsumo.it/salute/dal-medico/news/sanita-territoriale-soddisfazione>