

#LA SALUTE PER TUTTI



IL PERCORSO DI SALUTE: IL RACCONTO DEI CITTADINI

MERATE - 20 Giugno 2023

I RELATORI



**EMILIO
DEL BONO**
VICEPRESIDENTE
CONSIGLIO REGIONALE PD



**GIAN MARIO
FRAGOMELI**
CONSIGLIERE REGIONALE PD



**FRANCO
TORTORELLA**
MEDICO SPECIALISTA
IGIENE E SANITA' PUBBLICA



**MATTIA
SALVIONI**
SEGRETARIO
PD MERATE



MODERA

AUSILIA FUMAGALLI
RESPONSABILE SANITA' PD LECHESE

IL VALORE DEL QUESTIONARIO

E' una iniziativa del Tavolo della Sanità per organizzare, tramite un **questionario** guidato online, un sistema di **ascolto della cittadinanza**.

L'iniziativa si inserisce come **strumento di «patient experience»** già in uso in altri ambiti sanitari che consente di definire il grado di soddisfazione degli utenti di un sistema sanitario, la qualità percepita, evidenziando eventuali criticità e potenzialità del sistema di offerta.

*L'iniziativa non finisce con la serata di oggi... il **questionario sarà sempre attivo** per essere punto di riferimento nell'ascolto dei cittadini e del territorio nell'ambito della sanità.*

QUESTIONARIO SEMPRE ATTIVO SU SITO PDMERATE

The screenshot shows the website interface for the Partito Democratico di Merate. At the top left, there is a navigation menu with a back arrow, the text "Partito Democratico di Merate", and "BENVENUTO!". Below this, a horizontal menu contains the following items: "LA NOSTRA SQUADRA", "DOVE SIAMO - IL CIRCOLO", "GD MERATE", "TESSERAMENTO 2023", and "ALTRO...". On the top right, there is a large circular logo for the Partito Democratico Merate, featuring the letters "PD" in green and red, with a small green plant icon and the text "Partito Democratico MERATE" below it.

The main content area features a central white box with a light blue background. At the top left of this box is the hashtag "#LA SALUTE PER TUTTI" in red. Below this is a large graphic with the same hashtag "#LA SALUTE PER TUTTI" in large, bold, black letters. To the right of the text is a cartoon illustration of a male doctor with glasses, wearing a white lab coat and a stethoscope, holding a small white pill. Below the graphic are two logos: the Partito Democratico Merate logo on the left and the Partito Democratico Lecco logo on the right, which includes the text "LECCO" and "GOVERNAMENTO PROVINCIALE". At the bottom of the white box, there is a red line of text: "... COMPILA IL QUESTIONARIO DELLA SALUTE E AIUTACI A DIFFONDERLO! ...".

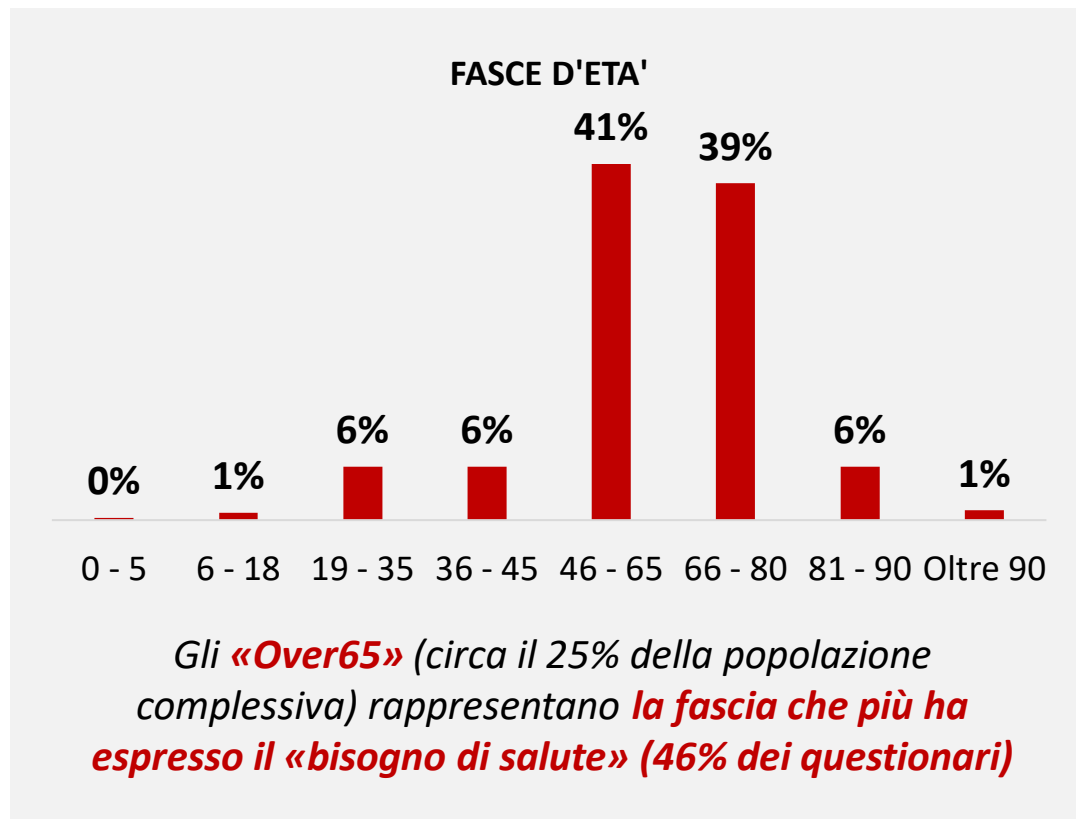
www.pdmerate.blogspot.com

I risultati del questionario

ABBIAMO ANALIZZATO OLTRE 360 «ESPERIENZE» DEI CITTADINI NEL PERCORSO DI DIAGNOSI E CURA SUL TERRITORIO

360

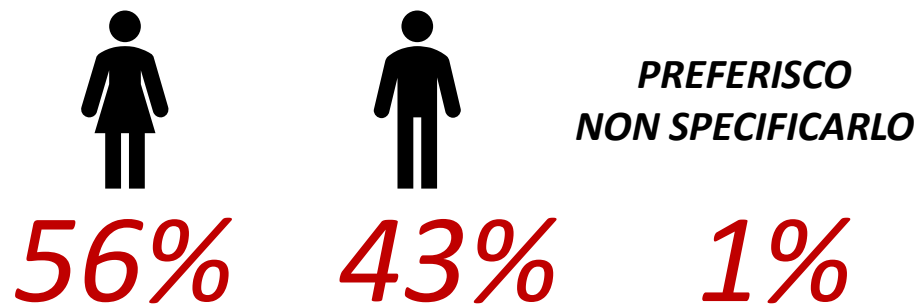
*Risposte analizzate
(oltre 400 pervenute ad oggi)*



DISTRETTO DI RESIDENZA

MERATESE	53%
LECCHESE	22%
BELLANESE	4%
ALTRO	21%

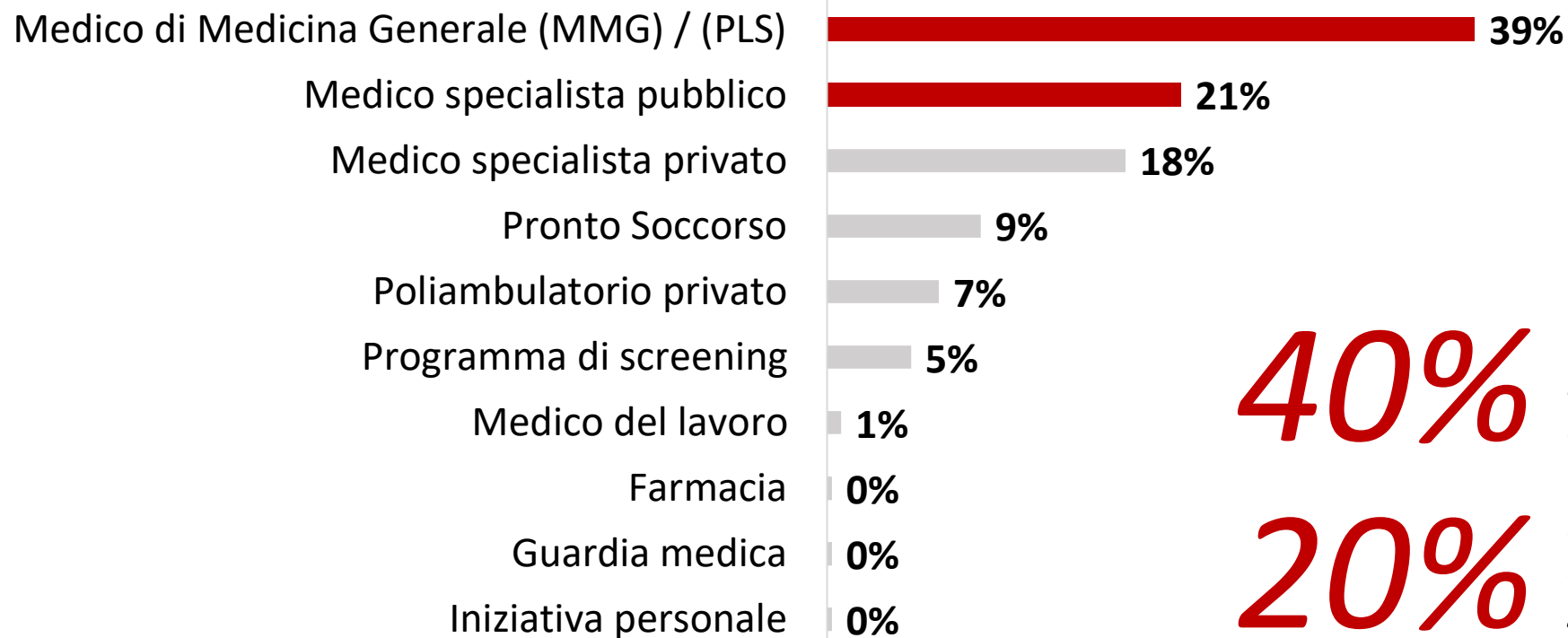
SESSO



L'IMPORTANZA DELL'ORGANIZZAZIONE DELLE CURE PRIMARIE SUL TERRITORIO SIA IN TERMINI ATTUALI CHE PROSPETTICI



Da quale struttura hai iniziato il tuo percorso sanitario?



40%

Dei rispondenti ha iniziato il percorso di cura dal MMG

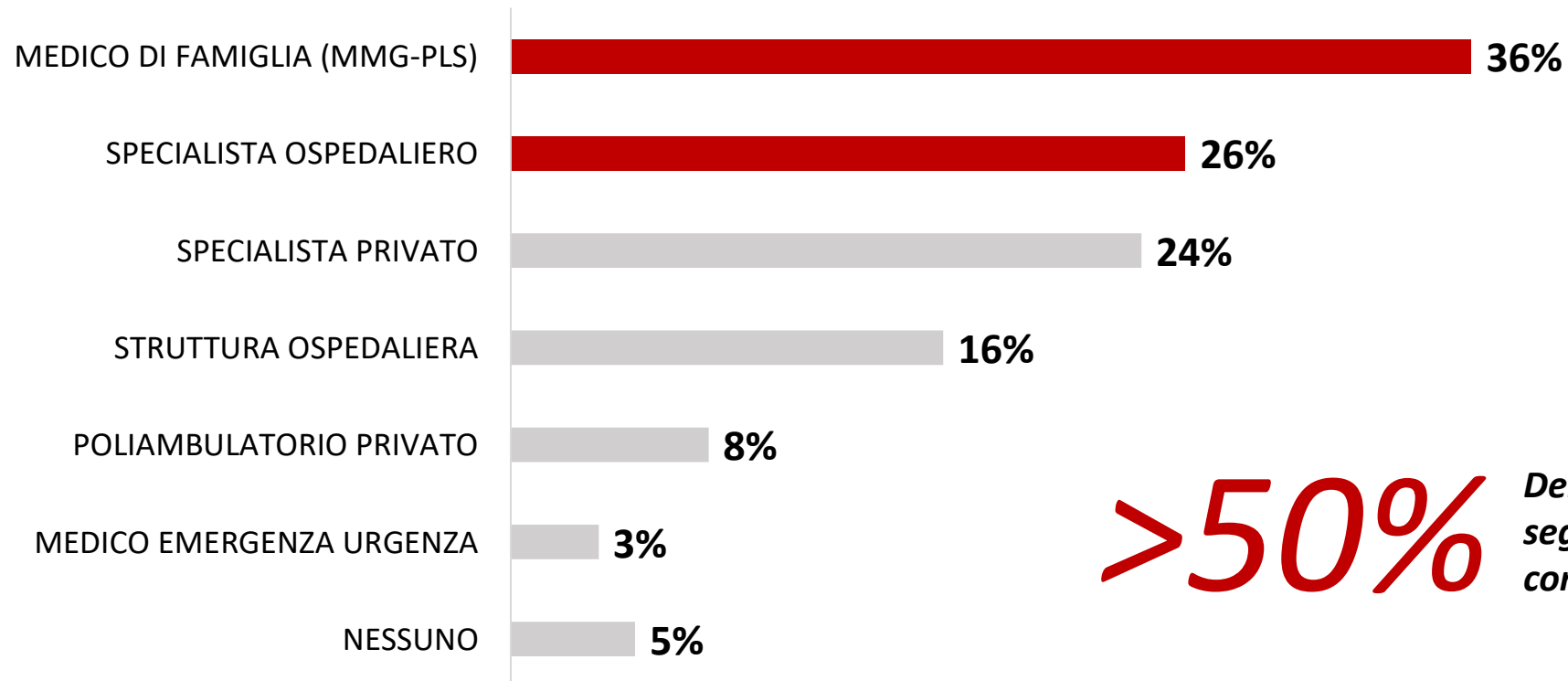
20%

Ha iniziato il percorso da un Medico Specialista Pubblico

IL PUBBLICO (MMG E SPECIALISTA) SI CONFERMA IL CANALE PRIVILEGIATO DURANTE IL PERCORSO DIAGNOSTICO



Chi ti ha seguito nel percorso di diagnosi?



>50%

Dei rispondenti è seguito nel percorso completo dal PUBBLICO

SI FANNO ACCERTAMENTI NELLA MAGGIOR PARTE DEI CASI IN FASE DI ACUZIE (PER PREVENZIONE SOLO IL 19%)



Cosa ti ha portato alla necessità di accertamenti?

45%

34%

19%

ACUZIE

- *Progressivo stato di malessere / affaticamento (non assunti farmaci)*
- *Il perdurare di sintomi non risolti con i comuni farmaci*
- *Un evento acuto (malore)*
- *Un incidente/infortunio*

CONTROLLO

- *Un controllo periodico programmato per patologia*

PREVENZIONE

- *Percorso preventivo privato*
- *Screening*

La maggior parte delle persone ha iniziato gli accertamenti sanitari con un quadro clinico derivante da una malattia di recente insorgenza, riacutizzazione, persistenza di sintomi, presenza di dolore...

IL CUP / CCR PUBBLICO UTILIZZATI <50% PER LA PRENOTAZIONE DI ESAMI – E' UN SISTEMA PRENOTAZIONE COMPLESSO



Come hai prenotato gli esami prescritti?

49%

**CALL CENTER
PUBBLICO**

- 17 %** Sportello prenotazioni dell'Ospedale di Merate
- 17 %** Centro Unico di Prenotazione della ASST di Lecco
- 15 %** Call center regionale

51%

PRIVATO

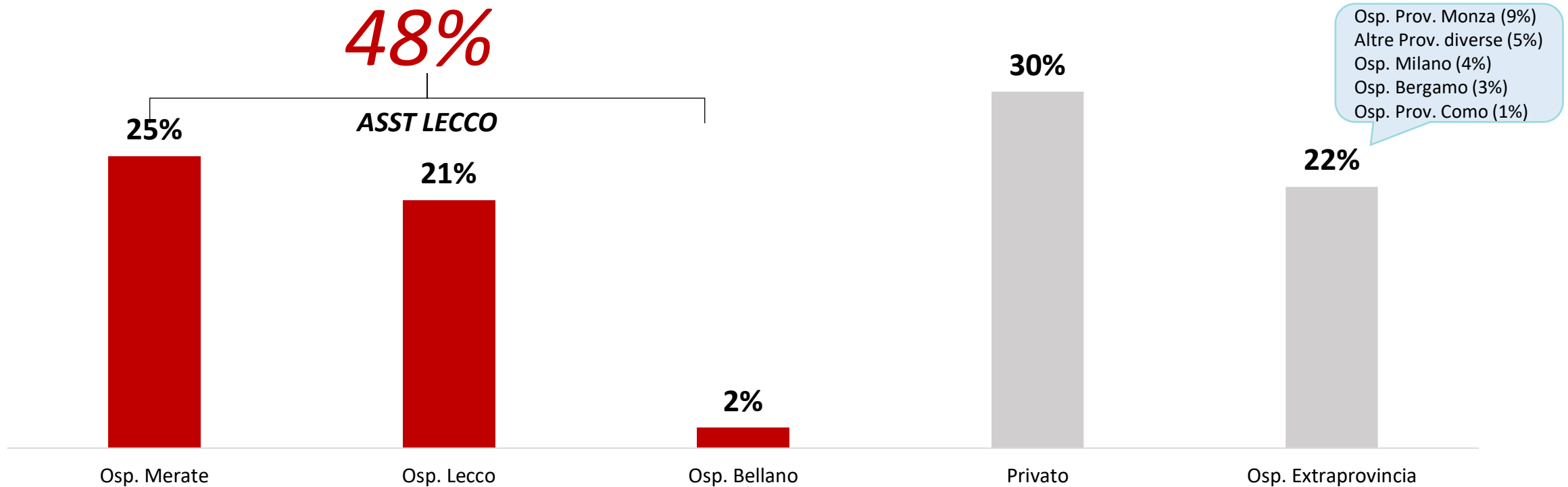
- 23 %** Struttura Privata con pagamento della prestazione
- 18 %** Struttura privata convenzionata con il SSR
- 10 %** Struttura pubblica (Intramoenia) / privata convenzionata con pagamento della prestazione privata

*La molteplicità delle strutture interpellate testimonia la **complessità del sistema di prenotazione** e le difficoltà cui si sottopone il paziente al fine di individuare la struttura in grado di garantire la prescrizione del MMG*

1/4 DEI PAZIENTI DEL MERATESE HA TROVATO RISPOSTA NEL PRESIDIO DI MERATE. L'ASST DI LECCO HA GARANTITO L'OFFERTA PER MENO DEL 50% DELLE PRESTAZIONI



Per i residenti del distretto di Merate dove è stata proposta la prima prestazione disponibile?



Il 22% delle prestazioni sono state proposte presso Ospedali fuori provincia e oltre il 30% presso strutture private

NEL 55% DEI CASI DI PRESTAZIONI CON DEFINIZIONE DI PRIORITA' NON SONO STATE GARANTITE LE TEMPISTICHE PREVISTE



La prestazione richiesta con prescrizione del Servizio Sanitario Regionale (SSR) aveva specifica priorità?

5%

24%

15%

12%

44%

U

URGENTE
(ENTRO 3GG)

B

BREVE
(ENTRO 10GG)

D

DIFFERIBILE
(ENTRO 30GG)

P

PROGRAMMABILE
(ENTRO 120GG)

-

NO



La tempistica è stata garantita?

SI

45%

NO

55%



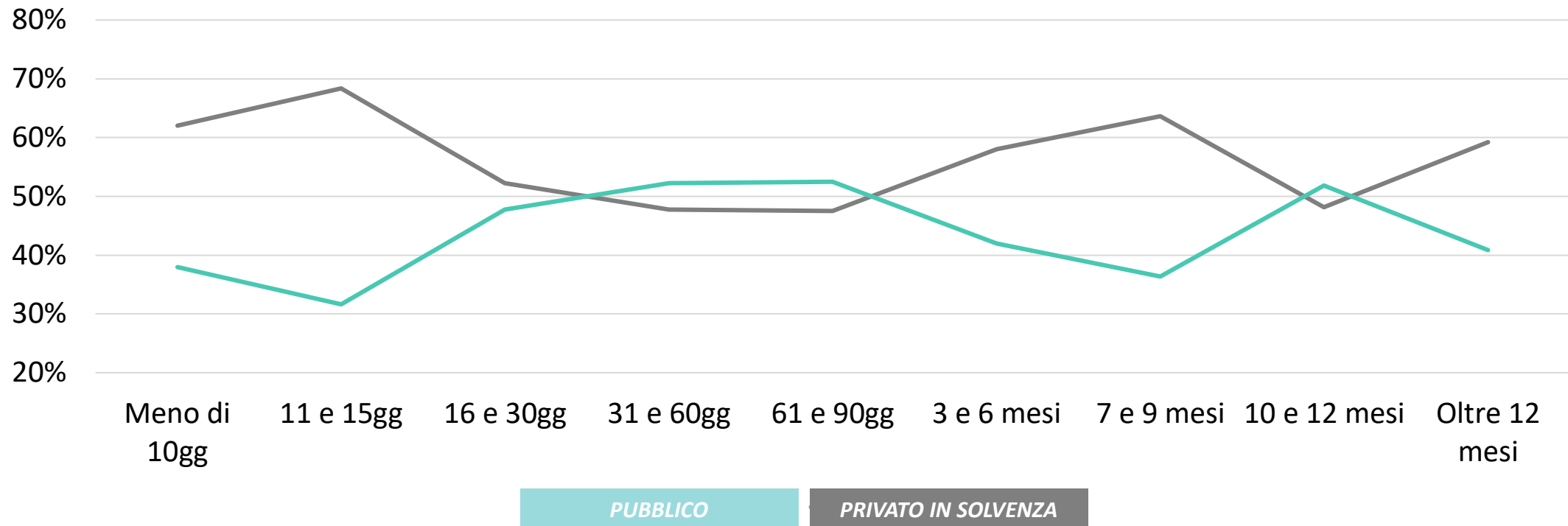
IL PESO DEL PRIVATO IN SOLVENZA NELLE CLASSI DI ATTESA SOTTO I 30GG È PREVALENTE SUL PUBBLICO (MAGGIOR RICORSO AL PRIVATO)



Tempi di attesa per esami tra SSN e Pagamento

Rientrano: RX, ECO, TAC, RMN, VISITA, RIAB ORTO, RIAB NEURO (esclusi esami di laboratorio)

CLASSI DI ATTESA TRA SSN E PRIVATO IN SOLVENZA



NEL 55% DEI CASI ANALIZZATI, I PAZIENTI HANNO DOVUTO PAGARE UNA STRUTTURA SANITARIA PRIVATA



Hai dovuto ricorrere ad una struttura a pagamento?

55% **PRIVATO IN SOLVENZA**

No, la prestazione è stata erogata dal SSN

45%

Si, Struttura privata convenzionata col SSR, prestazione privata in solvenza

24%

Si, Struttura privata non convenzionata, prestazione privata in solvenza

22%

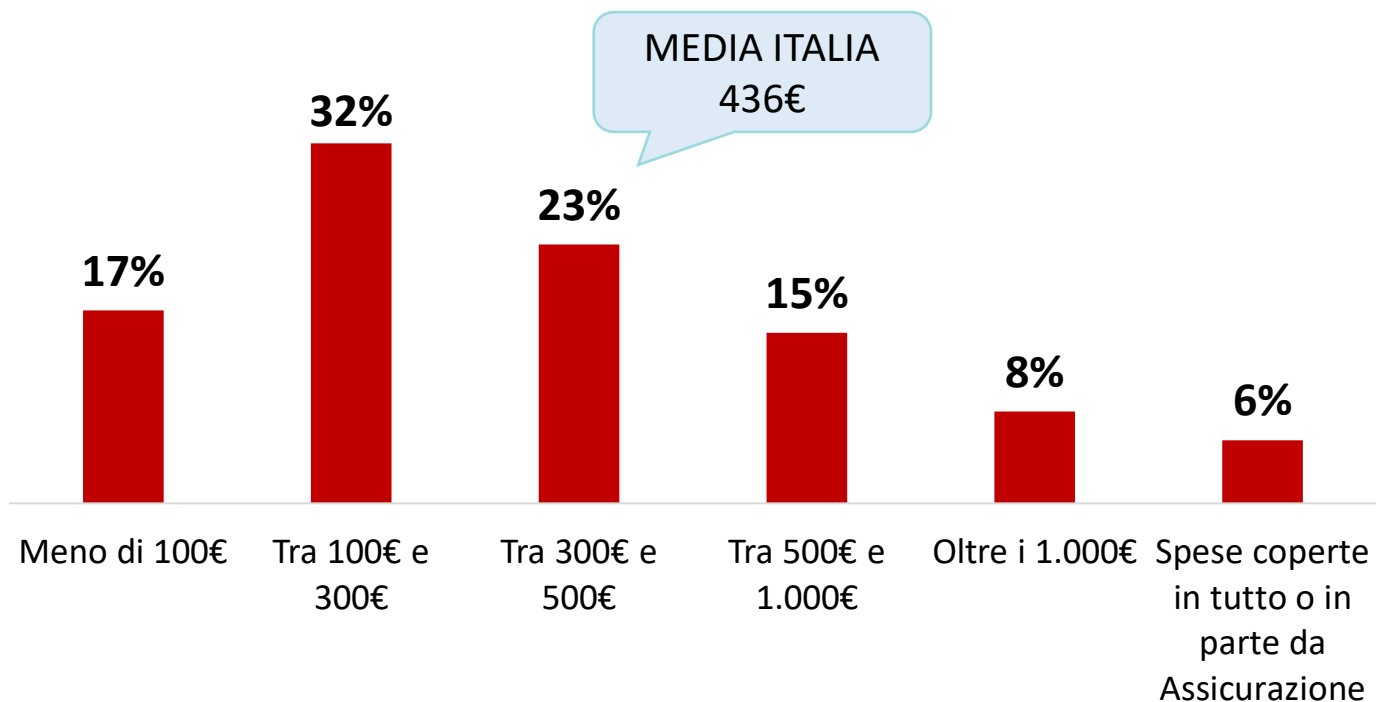
Si, Struttura pubblica in libera professione (intramoenia)

9%

OLTRE IL 50% DEI PAZIENTI HA SPESO PIU' DI 300€ NELL'ULTIMO ANNO PER DIAGNOSI E CURA



Quanto hai dovuto spendere per diagnosi e cura nell'ultimo anno?



Farmaci garantiti dal SSN?

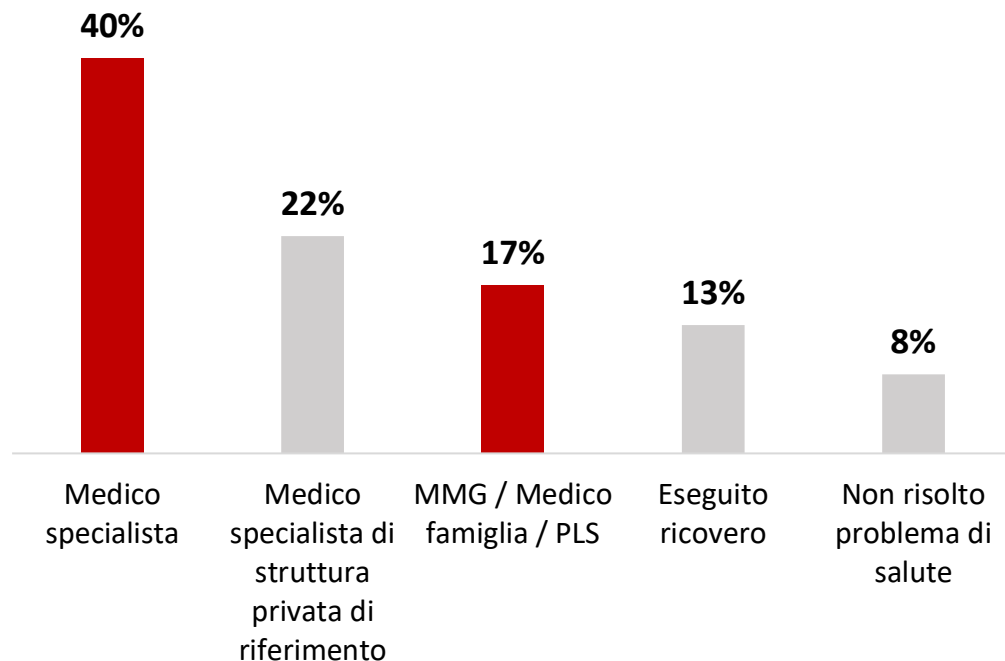
- 48% SI, tutti
- 40,6% Alcuni da pagare personalmente
- 9,4% Non necessari farmaci
- 1,7% Alcuni consigliati dal Farmacista

I farmaci sono garantiti totalmente nel 48% dei casi di cura

IL PUBBLICO RIMANE PUNTO DI RIFERIMENTO PER LE DIAGNOSI E LE VISITE PERIODICHE DI CONTROLLO



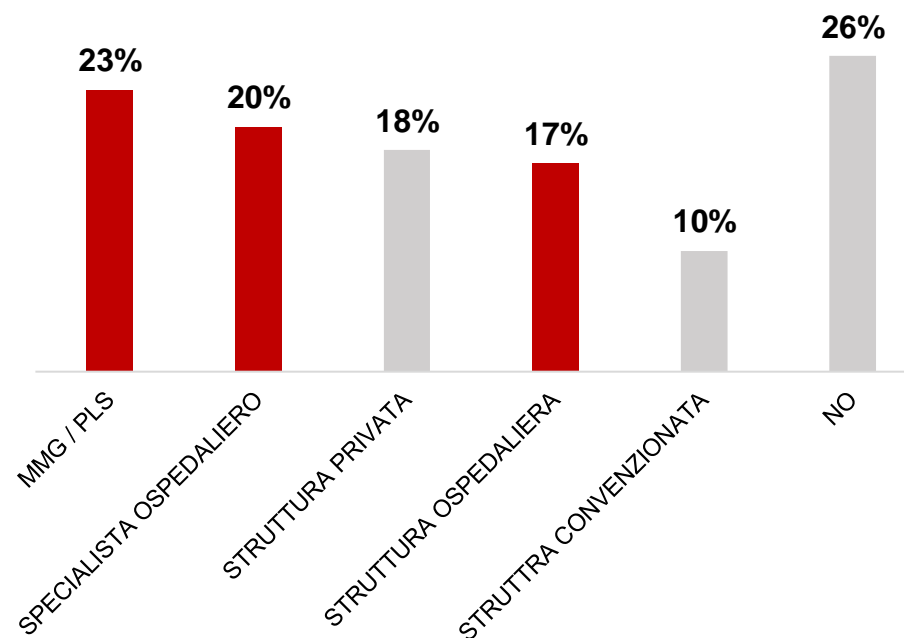
Hai risolto il tuo problema di salute con diagnosi e cura? Effettuati gli esami prescritti, è stata posta diagnosi da...



Circa il 60% delle diagnosi sono state eseguite in struttura pubblica



Per la patologia diagnosticata sei seguito con visite programmate periodiche? (anche risposte plurime)

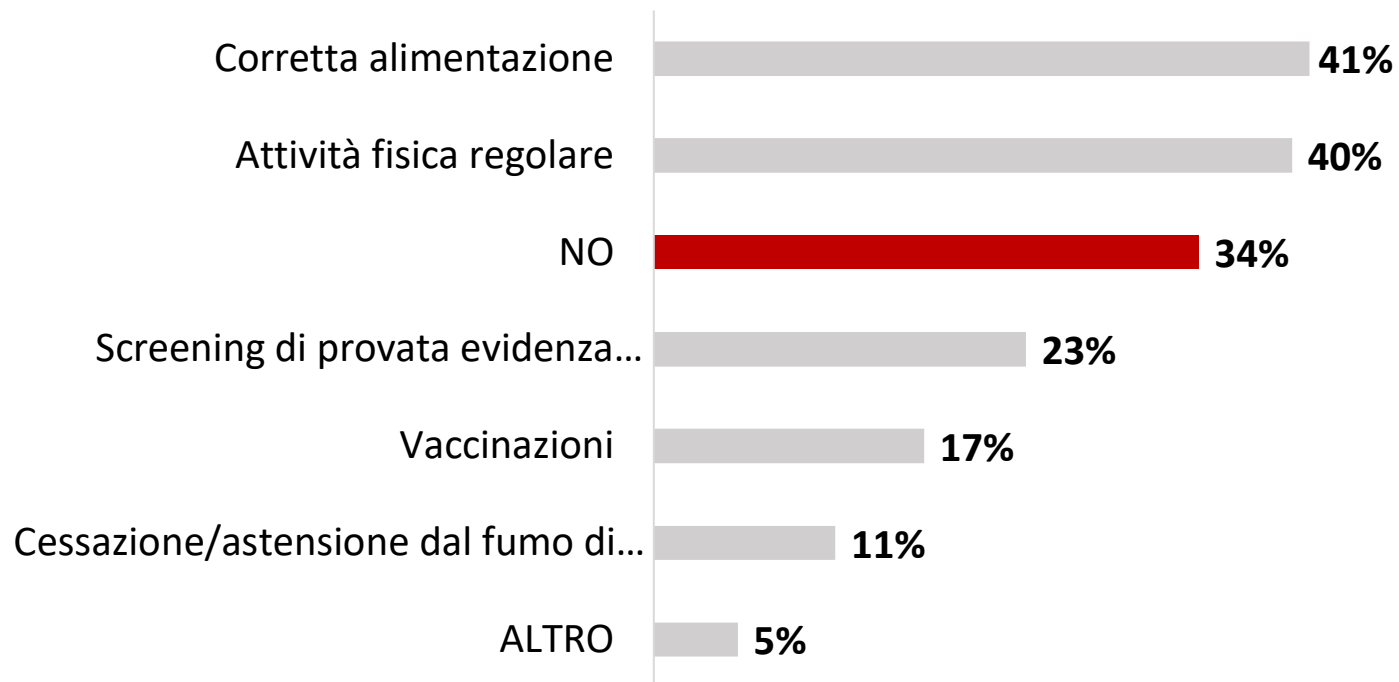


Il 60% delle visite programmate periodiche è svolto in strutture Pubbliche

IL 35% DEGLI INTERVISTATI NON HA MAI RICEVUTO CONSIGLI DI PREVENZIONE E OLTRE IL 60% VORREBBE ESSERE INFORMATO SU SALUTE E PREVENZIONE



Hai ricevuto informazioni su stili di vita utili per la salute o programmi di prevenzione? (anche risposte plurime)



Vorresti essere informato su salute e prevenzione?

61% SI

29% Sono GIA' INFORMATO

9% Mi informo su INTERNET

1% NO



TEMPI DI ATTESA E ESAMI NELL'OSPEDALE DEL TERRITORIO SONO LE PRIORITA' DA MIGLIORARE PER GLI INTERVISTATI



Se potessi dare dei suggerimenti per migliorare il servizio sanitario in base alla tua esperienza di salute, cosa proporresti? (anche risposte plurime)

75% **Tempi di attesa più rapidi in base alla gravità** del sospetto diagnostico o dei sintomi sofferti (*sensibilità rispetto alle priorità*)

60% **Una migliore offerta di esami** strumentali e diagnostici presso **l'ospedale territorialmente più vicino** al mio domicilio (*abbiamo un PNRR*)

37% **Controlli periodici preventivi programmati** con il Medico di Medicina Generale (MMG) / Medico di famiglia (PLS)

22% Una maggiore **chiarezza nel sistema di prenotazione** degli esami

11% Maggiore **durata della visita dello specialista**

10% **Maggiori informazioni** da parte del personale sanitario

8% **Altro**

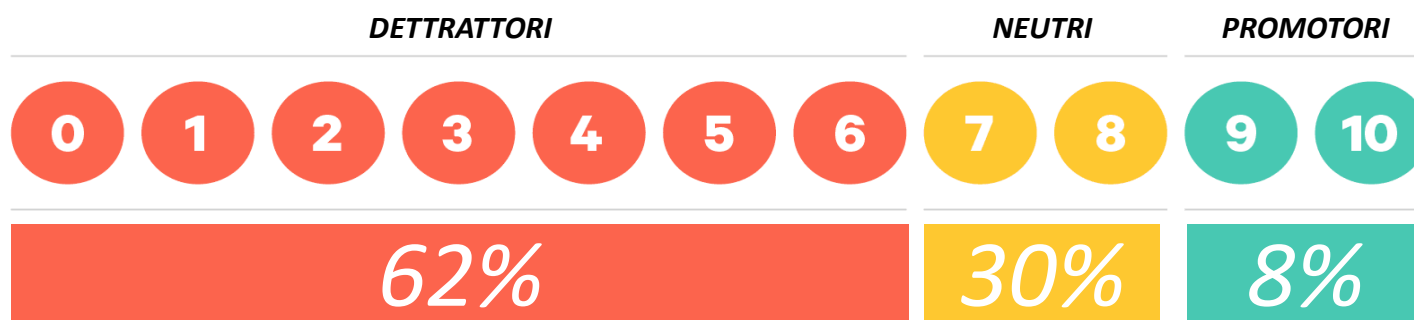
L'ESPERIENZA E' VALUTATA NEGATIVAMENTE NELLA MAGGIOR PARTE DEI CASI E IL PUBBLICO E' VALUTATO MEGLIO DEL PRIVATO



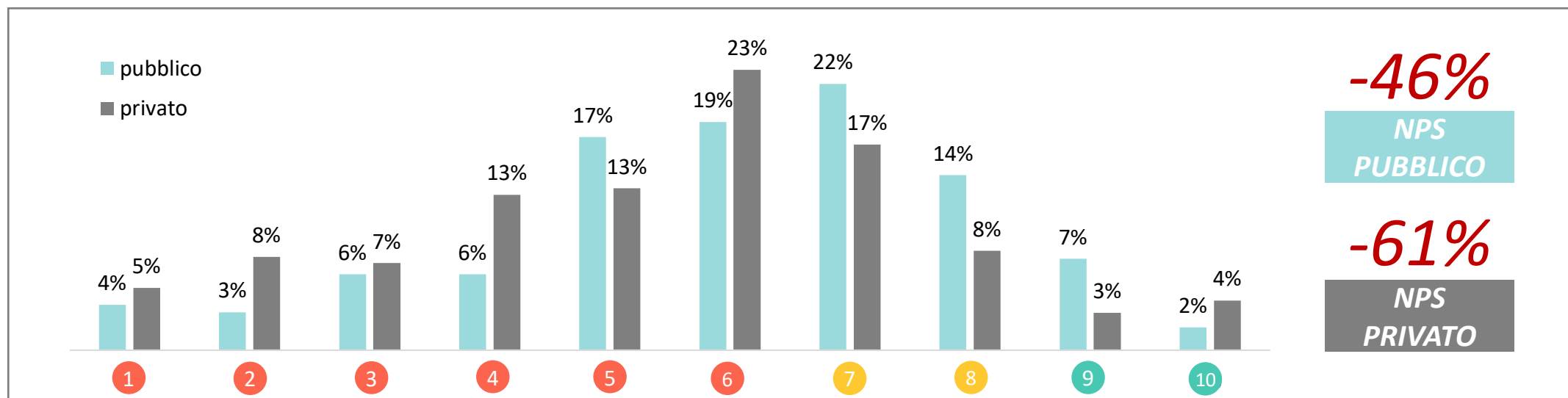
Come valuteresti globalmente la tua esperienza di diagnosi e cura?

Metodo NPS

Net Promoter Score: misura di soddisfazione del cliente



-54%
NPS
COMPLESSIVO



CATTIVA GESTIONE POLITICA, CARENZA DI PERSONALE, OFFERTA PRIVATA E PROGRAMMAZIONE REGIONALE SONO I PRINCIPALI ASPETTI CHE INFLUENZANO L'OFFERTA DI SERVIZI



Secondo te quali dei seguenti aspetti influenzano maggiormente l'offerta di prestazioni del Servizio Sanitario Regionale?

- 63%** La cattiva gestione e programmazione da parte della classe politica
- 58%** La carenza di personale sanitario
- 57%** L'incremento dell'offerta privata rispetto a quella pubblica secondo una logica di mercato in sanità
- 53%** Il finanziamento del Servizio Sanitario Nazionale in percentuale del PIL da parte dei Governi
- 52%** La programmazione di Regione Lombardia
- 42%** La Direzione Generale dell'ASST
- 35%** L'evasione fiscale
- 27%** L'avvento delle assicurazioni / mutue nel settore sanitario
- 10%** L'aumento della spesa sanitaria per colpa del COVID e della guerra in Ucraina

CONCLUSIONI

I dati raccolti sono relativi a un periodo limitato di soli 40 gg dal lancio il 1 maggio 2023 e il questionario continuerà ad essere aperto come punto di ascolto.

Si possono però già fare alcune considerazioni.

- **L'importanza dell'offerta territoriale delle cure primarie** con un ruolo centrale del MMG/PLS nell'accompagnamento del paziente
- Il peso della **spesa privata** cui ha dovuto far fronte il **55% degli utenti**
- La **ASST di Lecco ha garantito il 48% delle prestazioni richieste** mentre il 29,2% è stato coperto dalle strutture private; il 23% è garantito da strutture fuori provincia
- Il **62% dei cittadini esprime valutazioni di insoddisfazione** per il percorso di diagnosi e cura (**NPS negativo -54%**)
- Gli **utenti chiedono tempi di attesa più rapidi** secondo gravità, una **migliore offerta nell'ospedale pubblico più vicino, controlli periodici preventivi** programmati coi MMG
- C'è una **domanda del 60% di informazione sulla prevenzione** sia per gli stili di vita sani che per vaccinazioni e screening

IL NOSTRO... VOSTRO IMPEGNO

Un **grazie a tutti quanti hanno contribuito**, raccontando la loro storia di salute, a far meglio comprendere le difficoltà vissute personalmente, perché possano essere utili per evitare nuovi disagi.

Il **questionario continuerà ad essere disponibile sul web** come strumento di ascolto dei cittadini, esteso già da giugno su tutto il territorio provinciale.



Noi **continueremo a difendere la Sanità Pubblica** e cercare di meglio rappresentare le istanze dei cittadini meno tutelati nel loro percorso di fragilità.

*Vi aspettiamo anche al **Tavolo Sanità** e vi invitiamo ad «**adottare**» i nostri **Presidi Pubblici**, incominciando dagli Ospedali di Lecco, Merate, Bellano.*

#LA SALUTE PER TUTTI

