

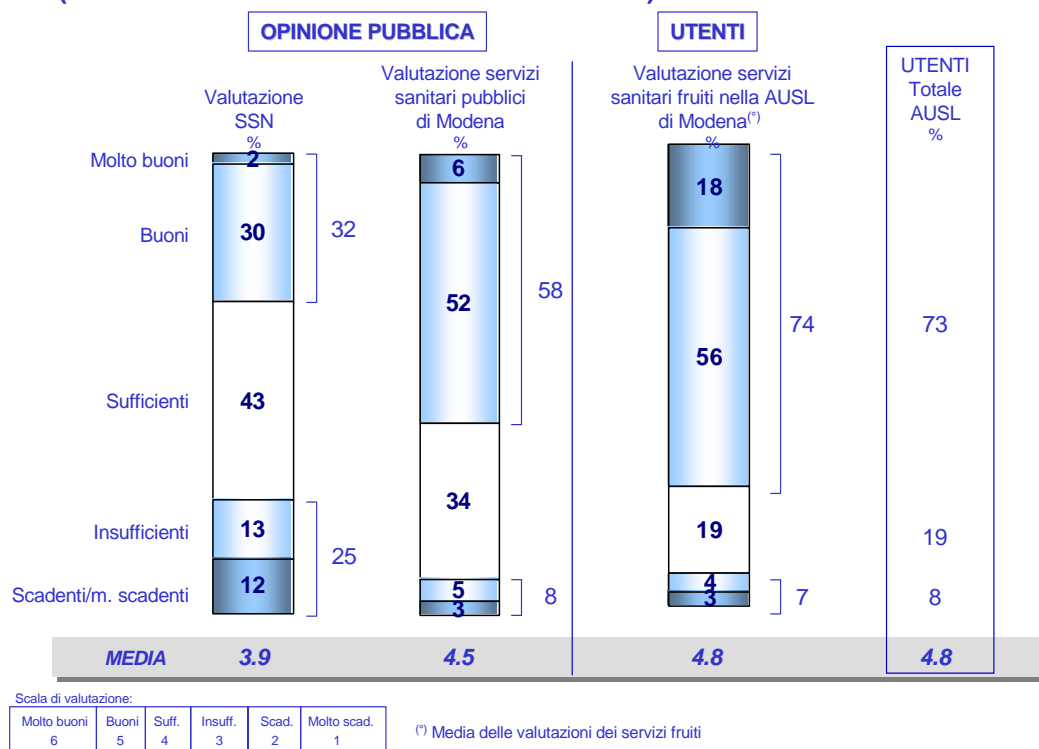
25. QUALITÀ PERCEPITA

L'opinione dei cittadini sui servizi sanitari (Indagine Eurisko 2003)

I cittadini modenesi promuovono i servizi sanitari. Questo è quanto emerge da una ricerca condotta da Eurisko, uno dei più importanti istituti italiani di ricerca, per esplorare i livelli di soddisfazione dei cittadini modenesi nei confronti dei servizi sanitari in provincia di Modena.

Non mancano certo aspetti da migliorare, ma prevalgono di gran lunga quelli positivi.

VALUTAZIONI GLOBALI DI QUALITÀ PERCEPITA: IL GIUDIZIO DEGLI UTENTI (A CONFRONTO CON L'OPINIONE PUBBLICA)



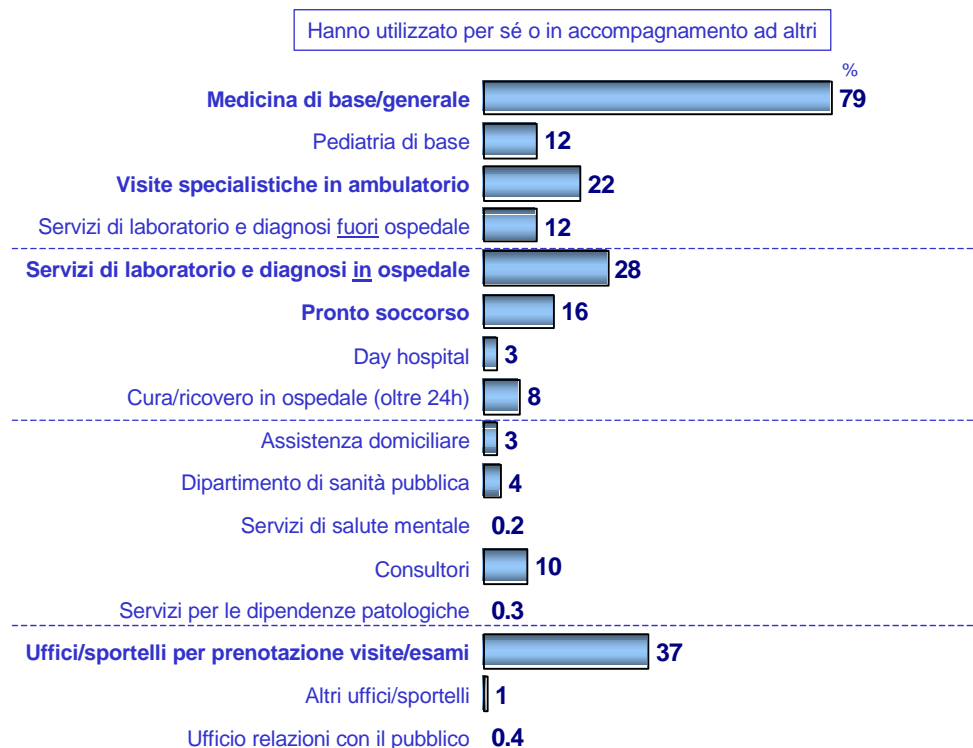
A Modena va decisamente meglio rispetto alla media nazionale: se il Servizio Sanitario Nazionale viene giudicato in maniera piuttosto incerta, con solo il 32% di giudizi di eccellenza, decisamente migliore appare la valutazione espressa sui servizi sanitari erogati in provincia di Modena giudicati eccellenti dal 58% degli intervistati, che salgono al 74% tra chi negli ultimi sei mesi ha utilizzato direttamente i servizi sanitari.

Tra i servizi maggiormente utilizzati negli ultimi sei mesi dai cittadini modenesi intervistati vi sono la Medicina di Base, gli sportelli per la prenotazione di visite ed esami, i laboratori e servizi per la

diagnosi in ospedale e le visite specialistiche in ambulatorio. Segue il Pronto Soccorso che presenta un dato di utilizzo al di sopra della media regionale.

LA FRUIZIONE DEI SERVIZI SANITARI (ultimi 6 mesi) PUBBLICI DELLA AUSL

(Base: totale campione; n= 550)



In grassetto: servizi ampiamente fruiti (massima e media fruizione)

Riguardo ai singoli servizi sanitari, l'86% dei cittadini modenesi giudica eccellente la qualità dei servizi erogati nei Consultori familiari dell'Azienda USL. Viene sottolineata dalle utenti la serietà, la capacità di ascolto, l'intesa tra professionisti, la gentilezza, la chiarezza delle informazioni fornite.

I servizi di Medicina di Base raggiungono il 79% di giudizi positivi e quelli di Pediatria di Base l'83%, grazie soprattutto alla capacità di medici di famiglia e pediatri di essere un punto di riferimento per pazienti e familiari nei percorsi sanitari, nonché al rispetto della persona, alla cortesia dei rapporti interpersonali, alla pulizia degli ambienti e alla serietà professionale.

La cura e il ricovero in ospedale raggiungono l'83% di giudizi positivi, grazie soprattutto alla valutazione degli aspetti tecnico-professionali ed organizzativi. Ottima la chiarezza delle informazioni date all'utente durante la degenza, il rispetto della persona, l'impegno e la serietà professionale.

Decisamente buona appare la valutazione complessiva dei servizi di laboratorio e diagnosi sia all'interno che all'esterno dell'ospedale.

La percezione circa le visite specialistiche, infine, risulta complessivamente positiva, con un 69% di modenesi che la reputano eccellente per la serietà professionale e la chiarezza delle informazioni.

PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEI SERVIZI TERRITORIALI “ALLARGATI” – UNA TAVOLA DI SINTESI

	MEDICINA DI BASE	PEDIATRIA DI BASE	VISITE SPECIALISTICHE IN AMBULATORIO	SERVIZI DI LABORATORIO/ DIAGNOSI FUORI OSPEDALE
Fruizione (ult. 6 mesi)	79	12	22	12
% Giudizio di eccellenza (molto buono+buono)	79	83	69	89
Aspetti di eccellenza $\geq 75\%$	<ul style="list-style-type: none"> • Serietà professionale • Punto di riferimento per il paziente • Capacità seguire paziente • Chiarezza informazioni • Gentilezza • Capacità ascoltare • Consigli sanitari 	<ul style="list-style-type: none"> • Serietà professionale • Punto di riferimento per il paziente • Chiarezza informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Serietà professionale • Chiarezza informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Serietà professionale • Chiarezza informazioni
Aspetti positivi ma migliorabili $>50\% < 75\%$	/	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Gentilezza • Capacità ascoltare 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ascoltare • Disponibilità servizio
Aspetti da correggere $<50\%$	/	/	/	/

- | | |
|---|---|
| ● 1 servizi critici (più fruiti) | ● 1a (meno fruiti) |
| ● 2 positivi ma migliorabili (più fruiti) | ● 2a (meno fruiti) |
| ● 3 eccellenti (più fruiti) | ● 3a (meno fruiti) |

PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEI SERVIZI OSPEDALIERI – UNA TAVOLA DI SINTESI

	SERVIZI DI LABORATORIO/ DIAGNOSI IN OSPEDALE	PRONTO SOCCORSO	DAY HOSPITAL	CURA/RICOVERO IN OSPEDALE (oltre 24 h.)
Fruizione (ult. 6 mesi)	28	16	3	8
% Giudizio di eccellenza (molto buono+buono)	78	50		83
Aspetti di eccellenza ≥ 75%	<ul style="list-style-type: none"> • Serietà professionale • Rispetto della persona • (Pulizia ambienti) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto della persona 	NON A N A L I Z Z A B I L E	<ul style="list-style-type: none"> • Serietà professionale • Chiarezza info date durante la degenza • Capacità ascoltare • Rispetto della persona • Velocità accesso
Aspetti positivi ma migliorabili >50%<75%	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarezza informazioni • Capacità ascoltare • Comfort ambienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Gentilezza • Chiarezza informazioni date all'entrata • Serietà professionale • Chiarezza informazioni date all'uscita 		<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità servizio
Aspetti da correggere <50%	/	<ul style="list-style-type: none"> • Velocità accesso 		/

- | | |
|---|--------------------|
| ● 1 servizi critici (più fruiti) | ● 1a (meno fruiti) |
| ● 2 positivi ma migliorabili (più fruiti) | ● 2a (meno fruiti) |
| ● 3 eccellenti (più fruiti) | ● 3a (meno fruiti) |

PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEI SERVIZI TERRITORIALI “MIRATI” – UNA TAVOLA DI SINTESI

	ASSISTENZA DOMICILIARE	DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	SERVIZI DI SALUTE MENTALE	CONSULTORI	SERVIZI PER LE DIPENDENZE PATOLOGICHE
Fruizione (ult. 6 mesi)	3	4	0.2	10	0.3
% Giudizio di eccellenza (molto buono+buono)	NON	NON	NON	86	NON
Aspetti di eccellenza ≥ 75%	NON A N A L I Z Z A B I L E	NON A N A L I Z Z A B I L E	NON A N A L I Z Z A B I L E	<ul style="list-style-type: none"> • Serietà professionale • Capacità ascoltare • Intesa tra professionisti • Gentilezza 	NON A N A L I Z Z A B I L E
Aspetti positivi ma migliorabili >50%<75%				/	
Aspetti da correggere <50%				/	

- | | |
|---|--------------------|
| ● 1 servizi critici (più fruiti) | ● 1a (meno fruiti) |
| ● 2 positivi ma migliorabili (più fruiti) | ● 2a (meno fruiti) |
| ● 3 eccellenti (più fruiti) | ● 3a (meno fruiti) |

