

La sanità italiana tra luci e ombre

Gli orientamenti degli italiani a
30 anni dalla nascita del
Sistema Sanitario Nazionale.



Milano, 16 febbraio 2009



I numeri della Sanità Italiana

La tutela del diritto alla salute

Un sistema sanitario pubblico è tale quando tutti hanno diritto a ricevere prestazioni sanitarie di qualità e quando il costo di queste prestazioni non grava sul singolo ma viene distribuito in modo equo tra tutti.

Diritto alla **qualità** delle prestazioni sanitarie

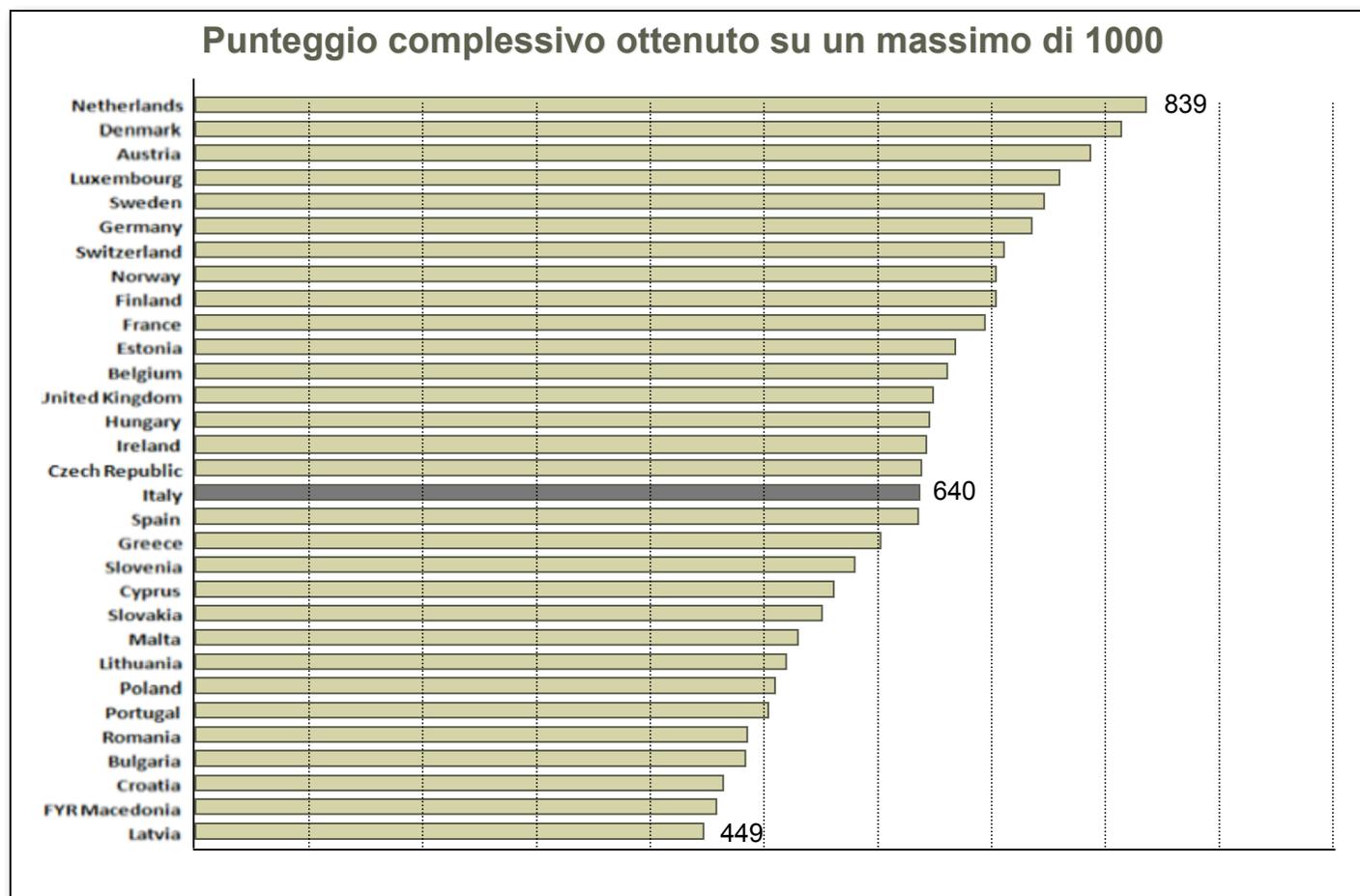
Diritto alla **equità** nella distribuzione dei costi

Il sistema Sanitario Nazionale italiano oggi deve confrontarsi - come tutti i sistemi dei paesi avanzati - con il duplice problema dell'aumento della vita media e dell'aumento dei costi della salute dovuta alla rivoluzione tecnologica ed ai successi della medicina.

Contemporaneamente lo Stato si trova costretto a risparmiare e la sanità è stata pesantemente coinvolta nelle politiche di risparmio e di razionalizzazione e questo a sua volta si ripercuote sui cittadini che si trovano di fronte ad un sistema burocratico inefficace e lento nel fornire le prestazioni, cosa che induce molti cittadini a rivolgersi presso strutture private, pagando così di tasca loro.

L'Euro Health Consumer Index 2008

Nell'Euro Health Consumer Index 2008 **l'Italia si posiziona al 16° posto fra i 31 sistemi sanitari europei oggetto della rilevazione.** La classifica viene stilata prendendo in considerazione cinque aspetti fondamentali per i consumatori: i diritti e l'informazione dei pazienti, i tempi di attesa per trattamenti comuni, i risultati delle terapie, la gamma dei servizi e l'accesso ai farmaci.



L'Euro Health Consumer Index 2008

Le aree di maggiore criticità del sistema Italiano vengono rilevate nel processo di informatizzazione dei servizi, nei tempi di attesa e nei servizi farmaceutici.

Tutela dei diritti e informazione dei pazienti, raggiungimento dei risultati e gamma dei servizi forniti seppur sufficienti presentano comunque notevoli margini di miglioramento.

Disciplina	Punteggio medio Europa	Punteggio massimo ottenibile	Punteggio Italia	Servizi assenti
1. Diritti dei pazienti e informazione	100	150	100	rimborsi immediati per errori medici, informazione sulle cura all'estero
2. E-salute e informatizzazione	51	100	42	prescrizioni online, dati medici online, sistema qualità
3. Tempi di attesa	124	200	120	risonanze magnetiche entro 7 giorni
4. Raggiungimento dei risultati	160	250	190	ridotta diffusione di infezioni batteriche in ambiente ospedaliero
5. Gamma dei servizi forniti	98	150	100	tasso di trapianti di rene per milioni di abitanti/ prezzo delle prestazioni dentistiche
6. Servizi farmaceutici	93	150	88	comprensibilità dei formulari/ tempi di accesso ai nuovi farmaci

L'Euro Health Consumer Index 2008

Osservazioni statistico-metodologiche

1. Ogni aspetto viene testato attraverso la valutazione – in una scala da 1 a 3 - di un numero variabile di servizi sanitari legati all'aspetto stesso.

E' discutibile la scelta dell'HCP di attribuire lo stesso punteggio (pari a 1) in caso di servizio scadente o totalmente assente.

2. Ad ogni aspetto viene assegnato un *peso* a seconda dell'importanza che esso ha nel definire la qualità di un servizio sanitario. La scelta di attribuire stesso valore ai tempi di attesa e ai risultati delle prestazioni (indicatori tra l'altro non statisticamente indipendenti), può essere opinabile perchè di fatto legato alle singole realtà socio - economiche.

3. Il punteggio finale di ogni paese testato – da cui ne deriva la classifica - non può essere calcolato esclusivamente sulla base della somma dei punteggi relativi ai singoli aspetti. Indicatori di natura socio - demografica quali ad esempio

- **la densità di popolazione,**
- **il numero di strutture,**
- **il personale medico presente sul territorio in rapporto al numero di abitanti,**
- **l'età media della popolazione**
- **il tipo di sistema sanitario (pubblico o privato)**

dovrebbero infatti essere considerati fattori discriminanti nell'analisi dei dati.

La domanda sanitaria

Adulti residenti per medico generico	1.098
Bambini residenti per medico pediatra	1.023
Ospedalizzazione	
numero di degenze in istituti pubblici	6.846.954
numero di degenze in istituti privati	1.323.629
giornate di degenza in istituti pubblici	62.965.968
giornate di degenza in istituti privati	11.842.556
giorni di degenza media in istituti pubblici	7,47
giorni di degenza media in istituti privati	8,95
tasso di ospedalizzazione in istituti pubblici	117,70
tasso di ospedalizzazione in istituti privati	22,75
tasso di utilizzo dei posti letto in istituti pubblici	80,29
tasso di utilizzo dei posti letto in istituti privati	70,10
Pronto soccorso	
tasso di ricorso al pronto soccorso per 100.000 abitanti	3.866,10
Numero di Pazienti che hanno usufruito di attività di pronto soccorso	24.034.676
Disabilità	
tasso di persone disabili dai 6 ai 64 anni	1,51
tasso di persone disabili dai 65 anni in sù	19,33
tasso di persone disabili “ confinati ” dai 6 ai 64 anni <i>(ogni 100)</i>	0,50
tasso di persone disabili “ confinati ” dai 65 anni in sù <i>(ogni 100)</i>	8,69
Assistenza	
Numero di casi trattati tramite Assistenza domiciliare	414.153
tasso di persone che hanno usufruito di assistenza domiciliare integrata <i>(ogni 100.000)</i>	705

Fonte: Anuario Statistico del Servizio Sanitario Nazionale (Anno 2006)

... e l'offerta

Distretti sanitari attivati	731
ASL	180
Strutture pubbliche:	10.985
<i>ambulatori e laboratori</i>	4.120
<i>altre strutture territoriali</i>	4.600
<i>strutture semiresidenziali</i>	965
<i>strutture residenziali</i>	1.300
Istituti di ricovero pubblici	654
Servizi di pronto soccorso	540
numeri di posti letto in strutture pubbliche	225.558
Personale del SSN	652.587
<i>medici e odontoiatri</i>	105.860
<i>personale infermieristico</i>	265.444
Medici generici	46.478
Medici pediatri	7.526
Strutture private accreditate:	11.162
<i>ambulatori e laboratori</i>	5.851
<i>altre strutture territoriali</i>	528
<i>strutture semiresidenziali</i>	1.290
<i>strutture residenziali</i>	3.493
Istituti di ricovero privati (Case di cura)	629
Apparecchiature di diagnosi e cura presenti nelle strutture pubbliche	117.650
Apparecchiature di diagnosi e cura presenti nelle strutture private	16.915
Strutture pubbliche e private per l'assistenza agli anziani	2.969
Strutture pubbliche e private per l'assistenza ai disabili	2.084
Servizi di assistenza domiciliare integrata	173
Numero di farmacie (private e pubbliche)	17.524*

Fonte: Annuario Statistico del Servizio Sanitario Nazionale (Anno 2006)*(Federfarma:2008)

La spesa sanitaria e il finanziamento

La spesa sanitaria in Italia cresce più rapidamente del Pil, e nel 2010 si rischia un buco da 10 miliardi di euro.
Nel 2006 la spesa sanitaria totale rispetto al Pil è stata del 9,1% di cui il 6,7% coperto dalla sanità pubblica.
Nel 2007 il valore aggiunto diretto e indotto derivante dalle attività della filiera della salute sorpassa **i 149 miliardi di euro, pari all'11,1% del Pil dell'intera economia nazionale.**

Alla formazione della ricchezza nazionale contribuiscono direttamente e indirettamente:

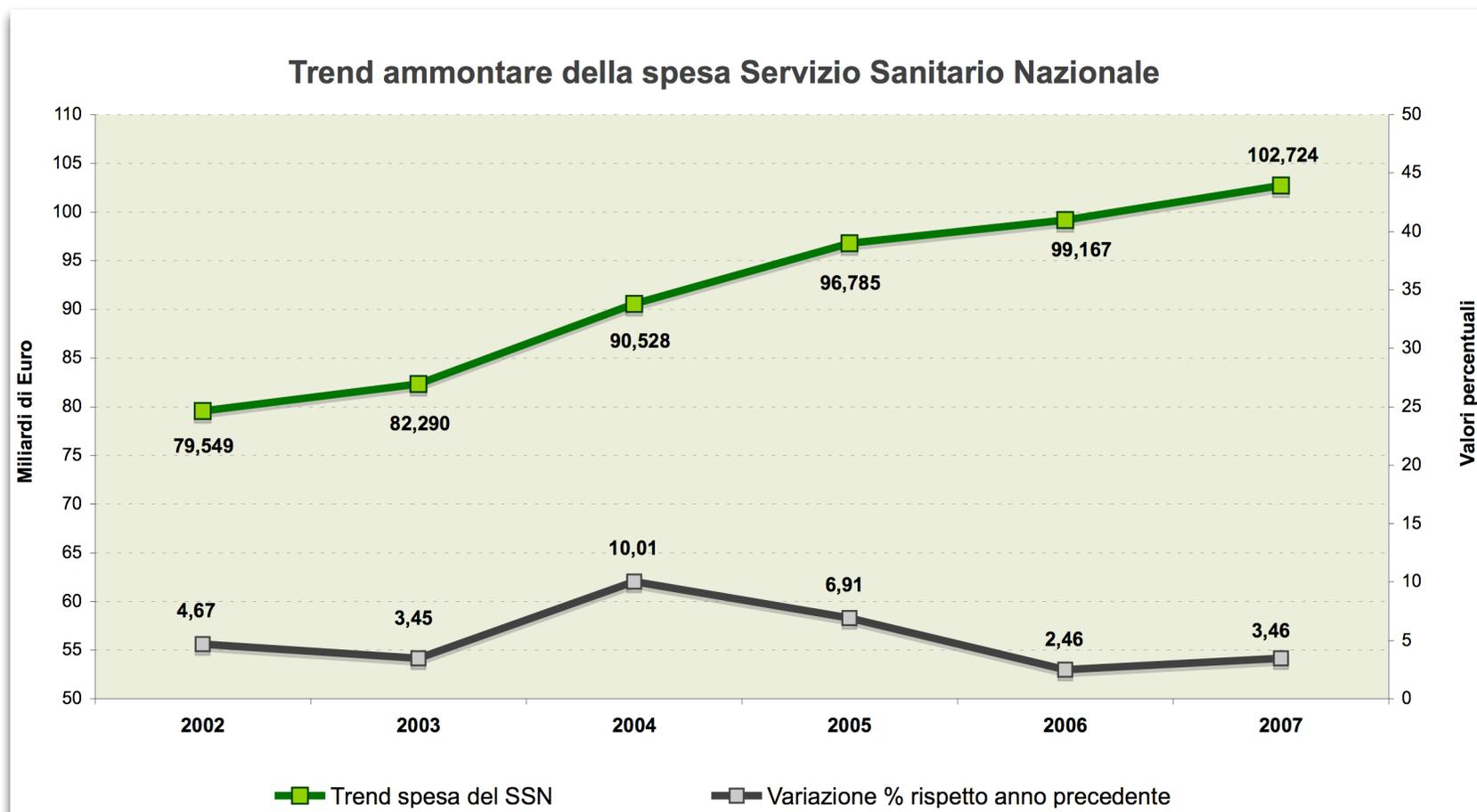
- I servizi sanitari per il **7,1%**
- la distribuzione di farmaci e prodotti medicali per il **2,4%**
- l'industria della salute per il rimanente **1,6%**.

(miliardi di euro)

Anno	Spesa	Finanziamento	Disavanzo	Pil	Spesa / Pil	Finanz/Pil	Disavanzo/ Pil
1997	57,014	51,975	-5,039	1.026,29	5,56%	5,06%	-0,49%
1998	59,64	55,065	-4,575	1.073,02	5,56%	5,13%	-0,43%
1999	63,134	59,404	-3,73	1.107,99	5,70%	5,36%	-0,34%
2000	70,173	66,945	-3,228	1.166,55	6,02%	5,74%	-0,28%
2001	75,999	71,878	-4,121	1.218,54	6,24%	5,90%	-0,34%
2002	79,549	76,658	-2,891	1.295,23	6,10%	5,90%	-0,22%
2003	82,29	79,967	-2,323	1.335,35	6,20%	6,00%	-0,17%
2004	90,528	84,738	-5,79	1.390,54	6,50%	6,10%	-0,42%
2005	96,785	91,06	-5,725	1.423,05	6,80%	6,40%	-0,40%
2006	99,167	94,985	-4,183	1.475,40	6,70%	6,40%	-0,28%
2007	102,724	95,551	-3,286	1.535,54	6,70%	6,50%	-0,21%

Fonte: Annuario Statistico del Servizio Sanitario Nazionale (Anno 2007)

Il trend di spesa della Sanità Pubblica



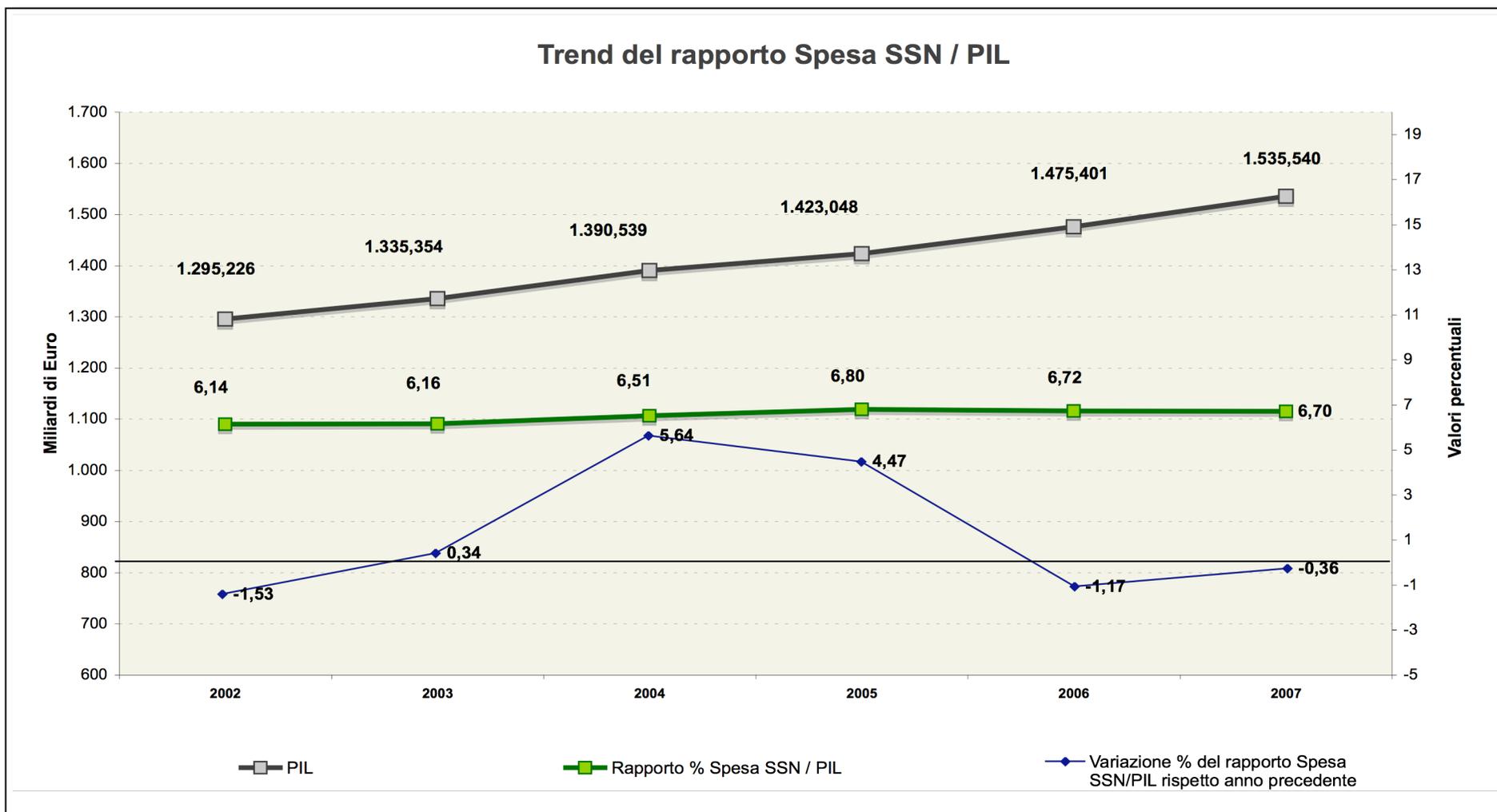
La distribuzione della spesa sanitaria - 2006

Funzioni di spesa	Spesa del SSN (Miliardi di Euro)
Personale	33,355
Beni e altri Servizi	26,574
Medicina Generale convenzionata	5,910
Farmaceutica convenzionata	12,398
Specialistica convenzionata e accreditata	3,506
Riabilitativa accreditata	2,282
Integrativa e Protesica convenzionata e accreditata	1,508
Altra Assistenza convenzionata e accreditata	4,600
Ospedaliera accreditata	8,337
Altre funzioni di spesa	0,212
TOTALE REGIONI e PROVINCE AUTONOME	98,683
Altri enti finanziati con Fondo Sanitario Nazionale	0,485
TOTALE	99,167

Fonte: Ministero della Salute - Sistema Informativo Sanitario

Il rapporto con il PIL

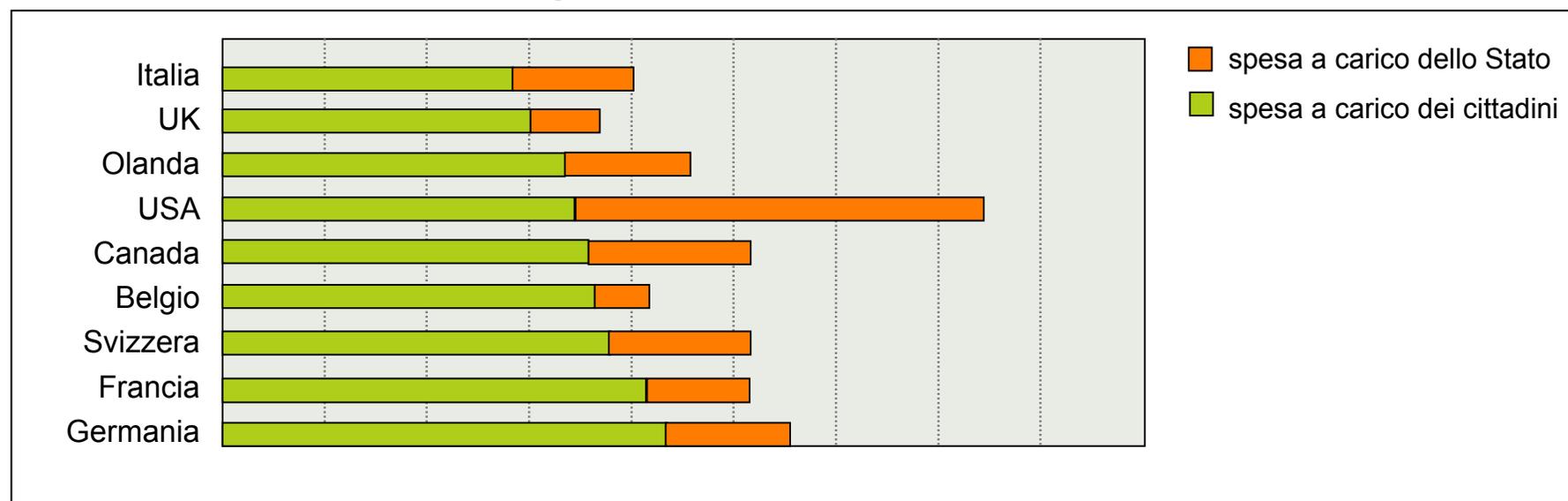
Sono gli Usa il Paese che spende di più in sanità a cui devolvono il **15,3%** del Pil, mentre l'Italia pur collocandosi nella media dell' Ocse resta al di sotto dei suoi principali partner Ue come Francia e Germania che spendono rispettivamente il 13,1 e il 12,6% del Pil.



La spesa sanitaria a carico delle famiglie

Nella classifica 2006 dei paesi con la maggiore spesa sanitaria pubblica procapite l'Italia si colloca al **14°** posto evidenziando un aumento considerevole rispetto all'anno precedente. La spesa sanitaria pubblica procapite nel 2006 è infatti cresciuta di quasi il 7% rispetto al 2005 e i due fattori principali dell'umento risiedono nell'invecchiamento demografico e nei maggiori costi delle nuove cure mediche.

Spesa sanitaria in % del Pil



Anno	2002	2003	2004	2005	2006	2007
spesa sanitaria pubblica procapite	1.381 €	1.429 €	1.556 €	1.586 €	1.696 €	1.740 €
% a carico del cittadino	24,55	24,25	24,21	22,95	22,25	21,80

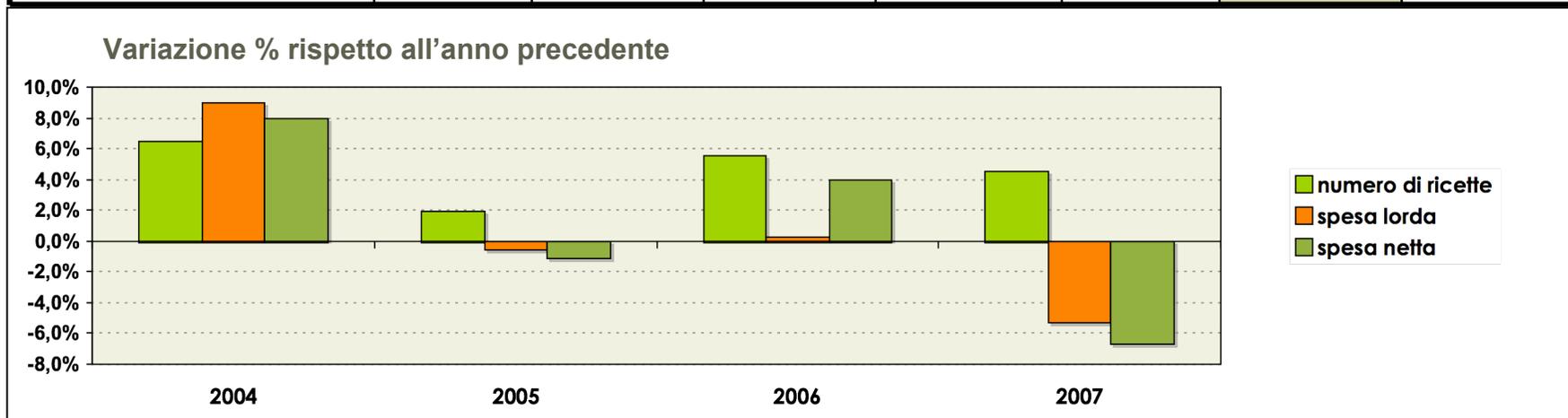
Fonte: Who- "The world health report 2007"

La spesa farmaceutica

Oltre il 70% della spesa farmaceutica nazionale è a carico del SSN.

La spesa farmaceutica netta a carico del SSN nel 2008 ha fatto registrare un calo del -0,8% rispetto allo stesso periodo del 2007, attestandosi a **9.508 milioni di euro, pari a 161,85 euro per ciascun cittadino italiano**. A fronte del calo di spesa, si continua a registrare un sensibile aumento del numero delle ricette: +5,8% rispetto agli stessi mesi del 2007.

Totale nazionale	2003	2004	2005	2006	2007	2003-2007	inflazione 2003-2007
Numero di ricette <i>*(in migliaia)</i>	439	469	478	503	525	+19,5%	+8,2%
Spesa lorda <i>*(in miliardi di Euro)</i>	12,348	13,490	13,408	13,440	12,712	+2,9	
Spesa netta <i>*(in miliardi di Euro)</i>	11,089	11,979	11,847	12,327	11,493	+3,6	



Fonte: Federfarma 2007"



L'opinione dei cittadini

Le preoccupazioni degli italiani e priorità di intervento

Le priorità degli italiani

valori%

Oggi giorno la sanità si colloca all'ultimo posto della gerarchia delle preoccupazioni degli italiani con una percentuale di referenze che negli anni ha superato il 25% solo tra il 2003 e il 2006.

Nel 2003 il dibattito sulla politica sanitaria nel nostro paese è stato infatti molto vivace. A livello macro, il contenzioso tra stato e regioni si è concentrato sui **criteri di distribuzione del fondo sanitario e sulla verifica dei requisiti di efficacia della spesa**. A livello micro, sono stati reintrodotti strumenti di controllo della spesa e, nel settore farmaceutico, si sono avute innovazioni nei sistemi di distribuzione che hanno portato a un acceso confronto tra regolatori e imprese.

Quali dei seguenti problemi la preoccupano maggiormente?

	1991	1993	1995	1997	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
disoccupazione	17	54	36	40	23	27	34	32	36	36	27	33	46
aumento prezzi	-	-	-	-	-	-	-	38	34	41	37	52	37
guerre	8	12	27	13	43	42	30	27	21	22	15	13	34
sviluppo economico	8	17	24	7	12	15	10	12	17	17	14	24	30
immigrazione	8	6	4	13	7	7	15	17	16	14	25	26	24
criminalità	15	16	17	21	25	20	31	21	23	17	35	31	23
ambiente/inquinamento	14	7	13	13	15	15	23	13	11	11	32	28	22
sistema previdenziale	-	-	-	-	-	-	34	19	19	12	19	10	10
sanità	10	9	15	18	10	9	29	23	24	26	17	12	10

Fonte: Indagini continuative SWG

I problemi legati al quotidiano

valori%

Molto diversa la situazione per quanto riguarda i servizi sociali rispetto al percepito del vivere quotidiano dove la carenza di per disabili e anziani viene lamentata mediamente da oltre il 30% dei cittadini e in particolare nelle regioni del centro sud.

E rispetto alla realtà in cui vive e al suo quotidiano la preoccupa maggiormente....

	2004	2005	2006	2007	2008	gennaio 2009
il problema della sicurezza e della microcriminalità	43	45	48	59	59	55
il degrado urbanistico e ambientale	27	24	27	44	43	42
carezza dei servizi sociali (ass.disabili,anziani)	32	31	29	30	27	31
traffico e difficoltà negli spostamenti	21	20	23	30	27	26
il problema delle case e del mercato immobiliare	15	17	22	28	28	26
la carezza di investimenti nelle strutture scolastiche	30	27	23	19	22	23
inefficienza dei trasporti pubblici	16	16	16	16	14	18
l'aumento delle tariffe dei servizi pubblici	16	17	16	19	22	17
la scarsa presenza e/o manutenzione degli spazi verdi	11	11	10	11	12	14
la mancanza di offerte culturali e per tempo libero e sport	13	9	10	10	10	14

Fonte: Indagini continuative SWG

Le priorità di intervento

valori%

Secondo un'indagine SWG condotta nel febbraio del 2008 per il Ministero della Salute la necessità di intervento immediato in ambito socio sanitario si colloca al terzo posto tra le priorità di intervento con quasi il 40% delle referenze.

Questo problema viene sentito particolarmente nel meridione e nelle aree metropolitane

In quale dei seguenti settori la sua Regione dovrebbe intervenire subito?

	Dato medio	nord ovest	nord est	centro	sud	isole
la sviluppo economico	50	41	40	42	65	70
la sicurezza e l'ordine pubblico	46	54	50	47	41	28
la sanità e i servizi sociali	39	36	27	39	49	49
la mobilità e i trasporti	33	46	38	35	13	36
l'ambiente	29	29	24	28	37	21
le iniziative per i giovani	24	24	17	23	26	32
la scuola e la formazione professionale	18	13	21	17	19	23
l'assistenza agli anziani	16	19	24	22	7	8
le iniziative culturali	7	5	10	8	5	6

Le priorità di intervento

La carenza dei servizi sociali e sanitari viene sentita - seppur in misura minore - anche nei piccoli comuni italiani - come emerge dalle indagini annuali condotte da SWG per ANCI

Secondo lei cosa è in questo momento fondamentale per il futuro del suo comune?

un miglioramento dei servizi sociali e sanitari

21%

Per quali dei seguenti servizi sarebbe disposto/a a pagare più tasse per ricevere un servizio migliore?

servizi sociali e sanitari

62%

Le priorità di intervento

L'invecchiamento della popolazione è tra i principali problemi che il nostro paese si trova ad affrontare. Non stupisce quindi la grande attenzione che l'opinione pubblica dimostra nei confronti degli anziani.

Nel campo dei servizi sociali e sanitari, a quale dei seguenti settori il governo dovrebbe dare maggiore attenzione?

	Dato medio
l'assistenza agli anziani	60
l'assistenza ospedaliera	60
la sanità ambulatoriale e domiciliare	60
le iniziative per i giovani	18
i servizi sociali	31
i servizi per l'infanzia	26

Valori%; Somma delle risposte consentite

Indagine SWG per Assomed 2008

Ritiene che la rete dei servizi sociali e sanitari del nostro Paese sarà in grado di affrontare il progressivo invecchiamento della popolazione?

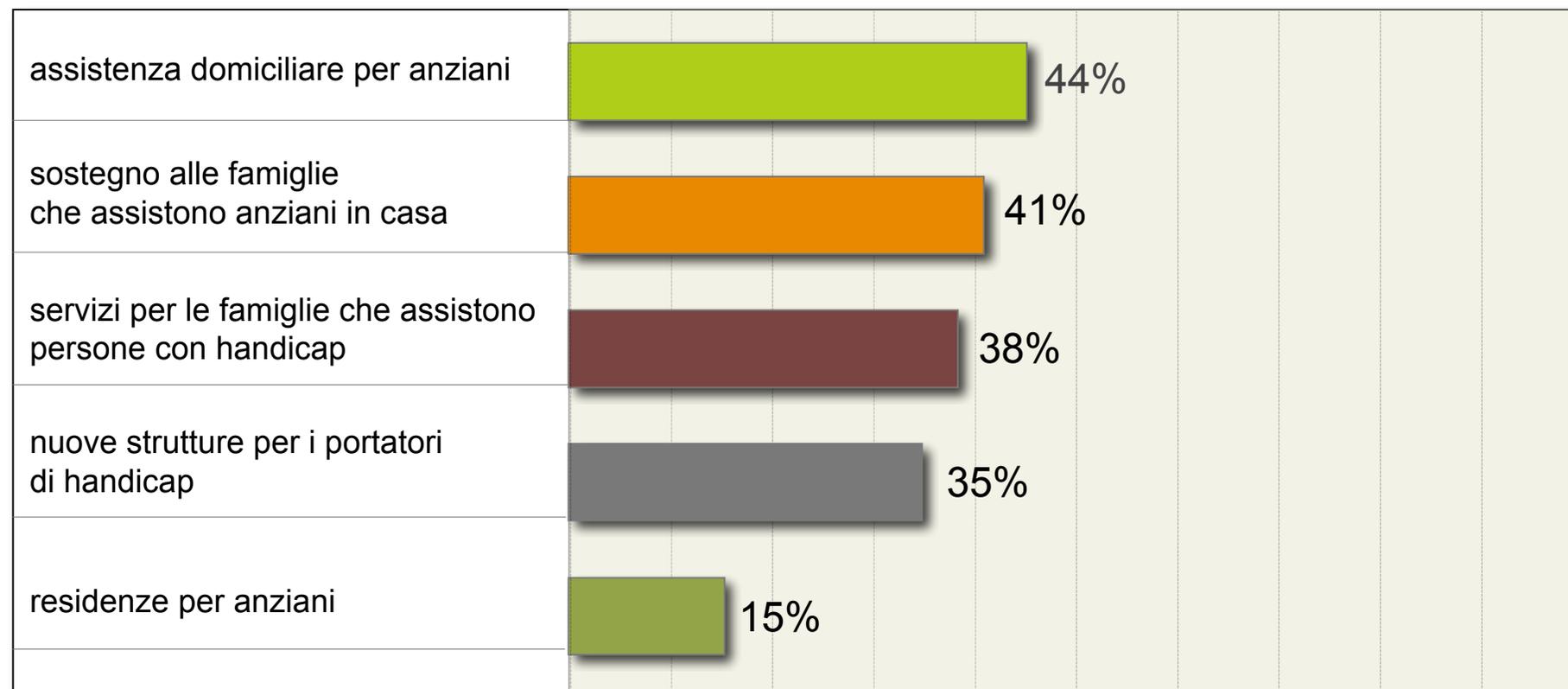
solo il 19% dei cittadini risponde affermativamente

Fonte: Indagine SWG per ANCI- 2007

Gli investimenti

L'assistenza domiciliare è il settore su cui si richiede il maggiore sforzo di investimento.

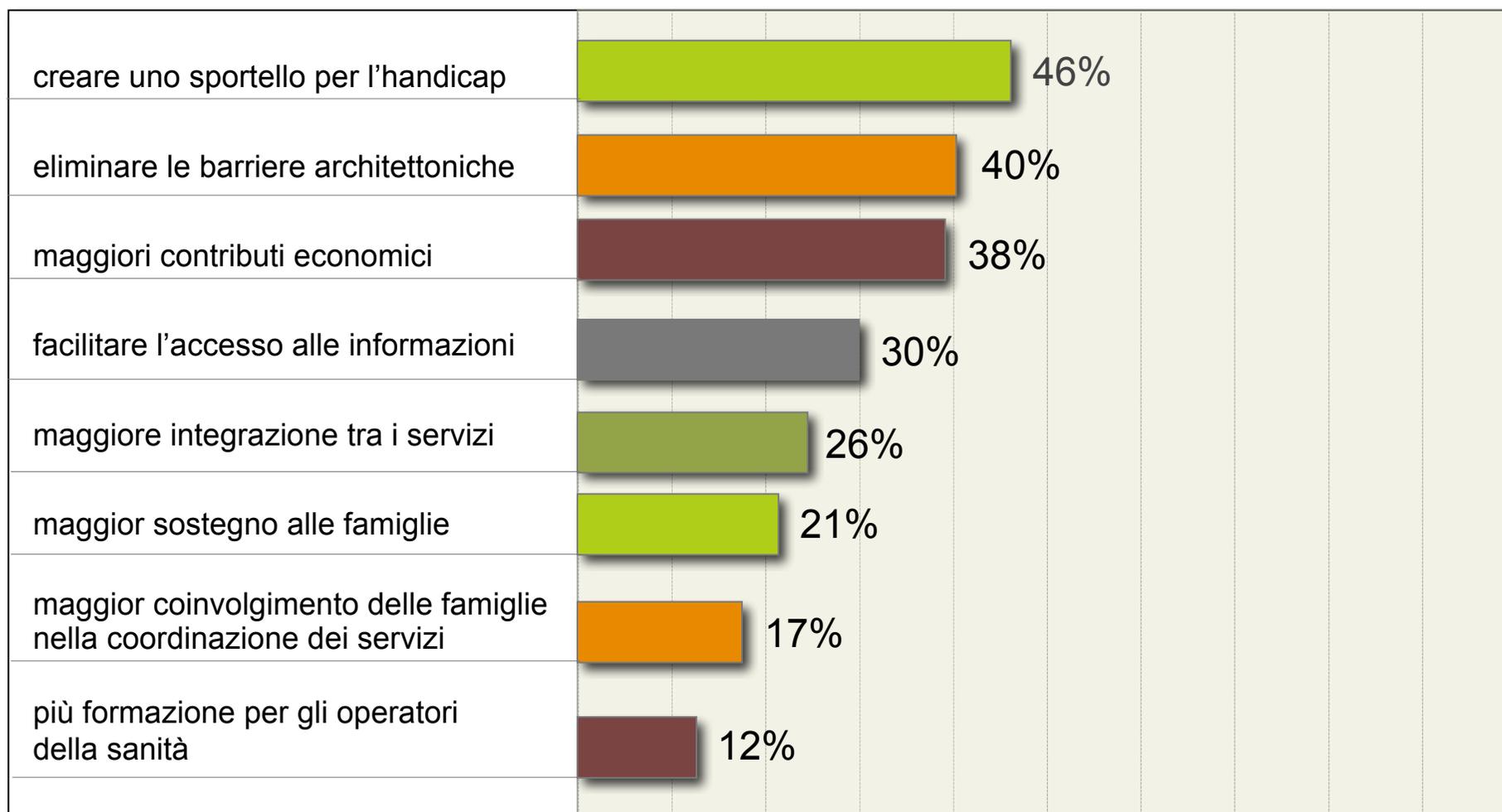
Su quale tra i seguenti servizi si dovrebbe investire prioritariamente?



Fonti: Indagine SWG per ANCI

La disabilità

Su quale tra i seguenti servizi per i portatori di handicap si dovrebbe investire prioritariamente?



Fonti: Indagine SWG per la regione Friuli Venezia Giulia 2007



L'opinione dei cittadini

Valutazione del SSN

Fiducia e soddisfazione nel SSN

Lei ha molta, abbastanza, poca o nessuna fiducia nel Servizio Sanitario Nazionale?

valori%

	Dato medio	nord	centro	sud e isole
molta	5	5	7	3
abbastanza	49	61	39	38
Σ molta+abbastanza	54	66	46	41
poca	40	31	48	51
nessuna	6	3	6	8

In generale quanto è soddisfatto dei servizi offerti dal Servizio Sanitario Nazionale?

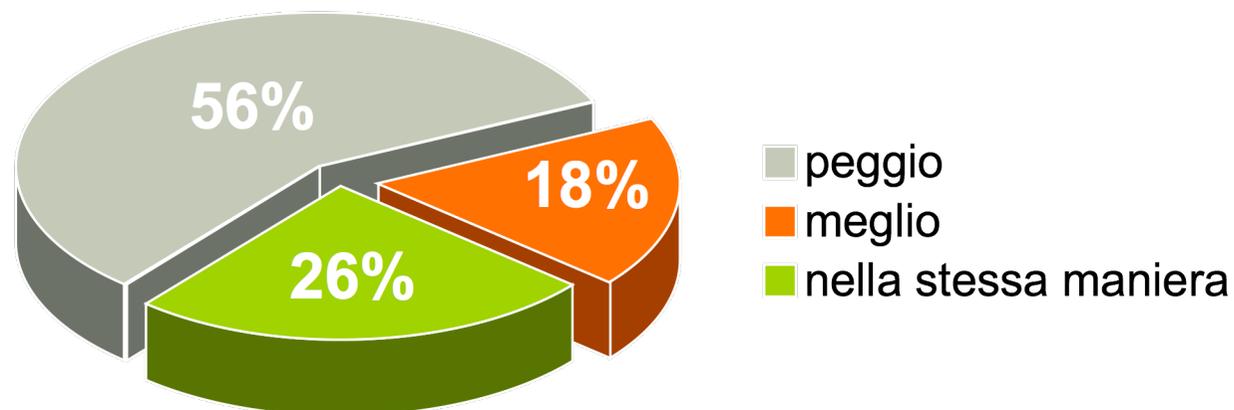
	Dato medio	nord	centro	sud e isole
molto	3	3	3	1
abbastanza	39	53	37	22
Σ molto+abbastanza	42	56	40	23
poco	45	38	45	58
per niente	13	6	15	8

fonte: indagine SWG per Assomed (dicembre 2008)

Il gap percepito

Rispetto agli altri Paesi europei ritiene che la Sanità italiana funzioni.....

valori%



	nord	centro	sud e isole
meglio	20	23	14
nella stessa maniera	46	58	68
peggio	34	19	18

Le carenze

valori%

Qual è, secondo Lei, il problema più grave della sanità pubblica

	2006	2007
Liste d'attesa	28	33
Carenza di personale	20	16
Spesa elevata a carico dei cittadini (ticket)	9	11
Spesa elevata del sistema	5	6
Mancanza di informazione	6	6
Scarsa qualità dei servizi e delle prestazioni	6	5
Scarsa attenzione alla soddisfazione dei cittadini	5	5
Scarsa attenzione ai bisogni dei cittadini	7	5
Carenza di strutture	5	4
Differenze tra i servizi offerti nelle singole regioni	2	4
Strutture e macchinari datati/obsoleti	6	3
Altro	1	2

La qualità dei servizi

In generale come valuta la qualità dei servizi sanitari nella sua regione?

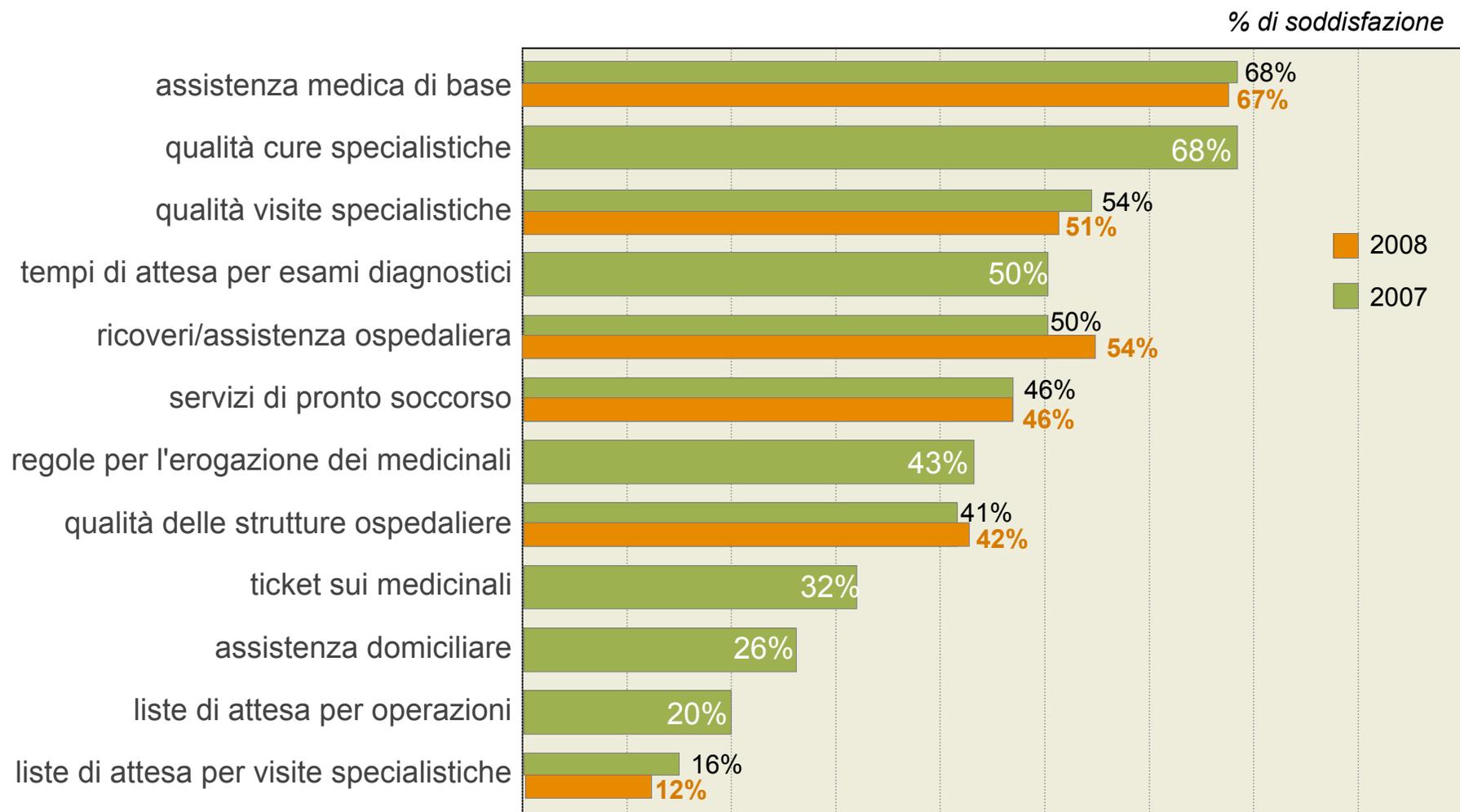
	Dato medio	nord	centro	sud e isole
del tutto soddisfacente	8	12	5	3
soddisfacente	43	62	36	20
Σ soddisfazione	51	74	41	23
insoddisfacente	35	24	44	46
del tutto insoddisfacente	14	2	15	31

Secondo lei negli ultimi anni la qualità dei servizi sanitari nella sua regione è...

	1993*	1995*	1998*	Dato Medio 2008	nord	centro	sud e isole
migliorata	12	25	23	21	26	21	13
rimasta uguale	45	42	46	43	43	40	49
peggiorata	43	33	31	36	31	39	38

Valutazione dei servizi

Come valuta i servizi offerti dal SSN per quanto riguarda....



fonte: indagine SWG per Il Ministero della salute 2007 e Assomed 2008

Valutazione dei servizi

valori%

Come valuta i servizi offerti dal SSN per quanto riguarda....

	Dato medio	nord	centro	sud e isole
l'assistenza medica di base	68	69	70	66
la qualità delle visite specialistiche	68	83	65	49
la qualità delle cure specialistiche	54	66	53	40
i ricoveri/ l'assistenza ospedaliera	50	64	51	32
i servizi di pronto soccorso	50	66	42	35
le regole per l'erogazione dei medicinali	46	57	50	28
la qualità delle strutture ospedaliere	43	62	41	19
i ticket sui medicinali	41	46	49	30
l'assistenza domiciliare	32	44	35	18
i tempi di attesa per esami diagnostici	26	37	21	14
le liste/i tempi di attesa per operazioni	20	25	19	14
le liste/ i tempi di attesa per visite specialistiche	16	19	17	11

fonte: indagine SWG per Il Ministero della salute 2007

Valutazione dei servizi ospedalieri

Rispetto ai servizi ospedalieri quanto si ritiene soddisfatto di...

(domanda rivolta solo a quanti hanno usufruito di prestazioni ospedaliere)

	% di soddisfazione			
	Dato medio	nord	centro	sud e isole
qualità delle cure/della prestazione del servizio	72	82	68	57
rapporto con i medici	70	80	63	60
rapporto con infermieri/operatori	70	79	70	56
igiene e pulizia degli ambienti	62	73	60	43
informazioni fornite durante la prestazione	61	74	54	45
informazioni fornite prima della prestazione	60	72	57	45
informazioni su cosa fare dopo le dimissioni	59	67	62	46
organizzazione del reparto	59	69	62	42
adeguatezza del vitto/la qualità del cibo	54	64	51	40
tranquillità/il comfort	53	63	56	38

fonte: indagine SWG per Assomed 2008



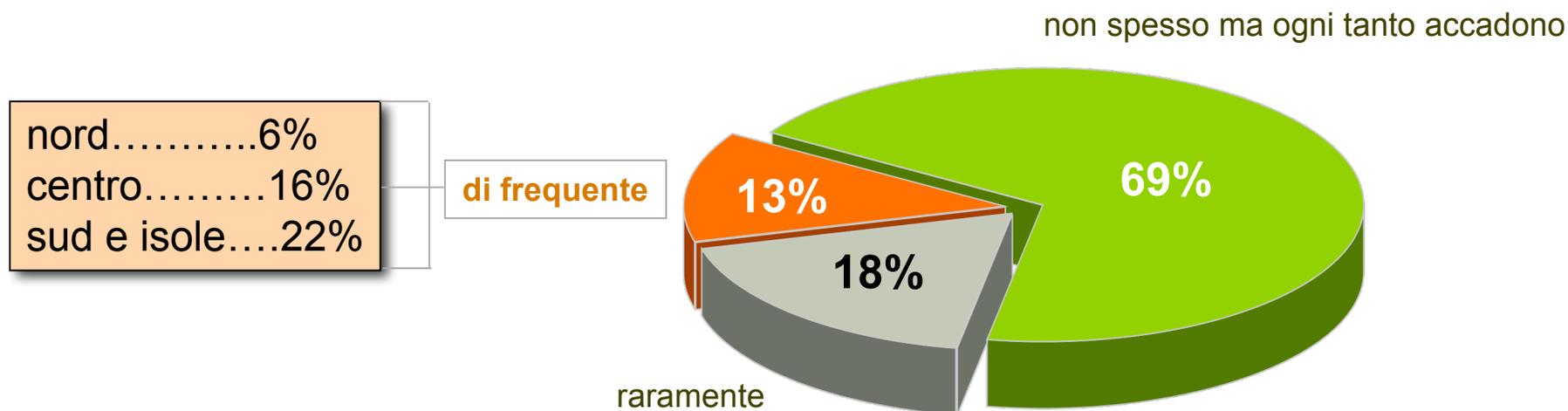
L'opinione dei cittadini

La malasanaità

La malasanità: gli errori medici

Dal 2004 ad oggi gli errori medici sono aumentati del 184%, e nel 2007 si sono registrate circa 8.000 denunce

Per quanto ne sa, negli ospedali della sua Regione i gravi errori medici avvengono...



E le responsabilità degli episodi di malasanità vanno attribuite soprattutto:

	Dato medio	nord	centro	sud e isole
all'incapacità dei singoli operatori/medici	58	41	40	46
alla carenze del sistema sanitario	42	59	60	54

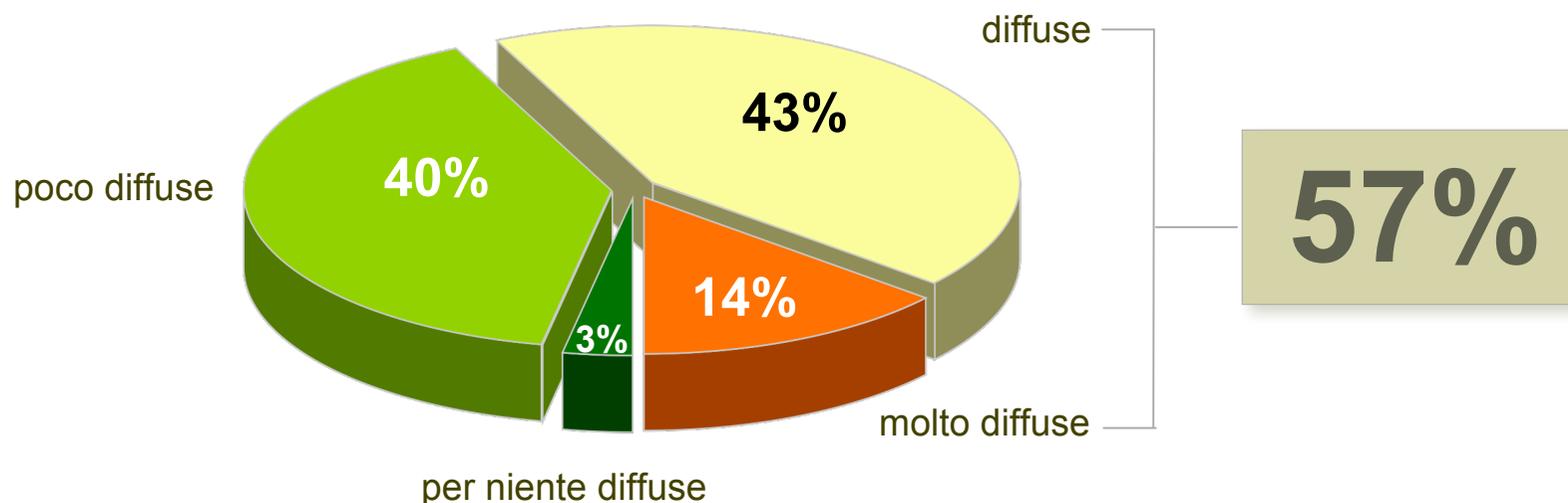
valori%

fonte: indagine SWG per Assomed 2008

La malasanità: le carenze organizzative

Secondo recenti stime gli sprechi in ambito sanitario ammonterebbero ogni anno a più di 500 milioni di Euro, eppure non si registra alcun miglioramento del servizio

Per quanto ne sa, negli ospedali della sua Regione le gravi carenze organizzative sono...



	valori%		
	nord	centro	sud e isole
diffuse	37	57	82
limitate	71	72	68

fonte: indagine SWG per Assomed 2008

La malasanità: l'esempio Campano

valori%

Le opinioni degli operatori sanitari campani

Rispetto a quella delle altre regioni italiane, Lei giudica la situazione della sanità in Campania...

peggiore **62%**

uguale **32%**

Secondo lei, chi - tra i seguenti - ha le maggiori responsabilità per le disfunzioni della Sanità in Campania e per gli scandali sull'assegnazione degli incarichi?

	Dato medio
la Regione	51
I partiti politici	31
il Governo nazionale	9
I dirigenti sanitari	3
I sindacati	2

fonte: indagine SWG per il Corriere del Mezzogiorno tra medici Campani (2008)

La malasanità: l'esempio Campano

valori%

In base alla sua esperienza, quale dei seguenti fattori conta di più ai fini della carriera nella sanità pubblica?

	Dato medio
l'iscrizione ad uno specifico partito politico	37
il merito effettivo della persona	34
l'appartenenza ad una specifica lobby universitaria o ospedaliera	21
le parentele	15
l'iscrizione ad un determinato sindacato	11

Secondo lei quanto conta l'appartenenza politica nella scelta dei..... (somma di molto + abbastanza)

dirigenti delle ASL **91%**

primari **84%**

dirigenti ospedalieri **79%**

medici ospedalieri **54%**

fonte: indagine SWG per il Corriere del Mezzogiorno tra medici Campani (2008)

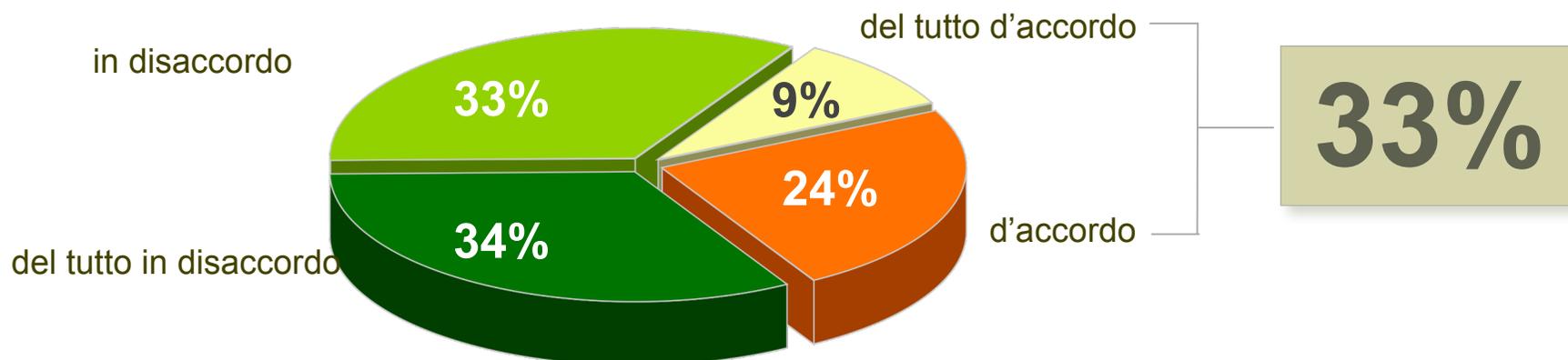


L'opinione dei cittadini

Pubblico vs Privato

L'orientamento al privato

La sanità costerebbe meno e sarebbe migliore, se fosse in mano ai privati. Lei è



C'è bisogno di maggior iniziativa privata nella sanità. Lei è:

	1997	1998	1999	2000	2002	2003	2004	2005
del tutto d'accordo	20	37	29	24	18	18	8	11
d'accordo	49	38	40	44	40	40	45	46
totale accordo	69	75	69	68	58	58	53	57
in disaccordo	24	17	22	22	29	27	36	32
del tutto in disaccordo	7	8	9	10	13	15	11	11

valori%

fonte: indagini continuative SWG

Meglio pubblico o privato?

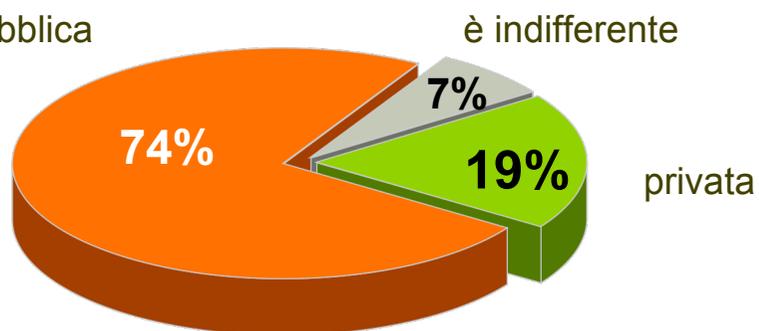
Sente di avere più fiducia in un ospedale pubblico o privato?

	<i>valori%</i>			
	Dato medio	nord	centro	sud e isole
pubblico	59	62	62	54
privato	30	25	34	34
non sa	11	13	4	12

fonte: indagine SWG per Assomed 2008

Se ne avesse la necessità preferirebbe recarsi in una struttura pubblica o privata?

pubblica



Per quale motivo?

	Dato medio
tempi più veloci	33
più efficiente	23
maggior cura dei pazienti	18
prestazioni migliori	16
migliori condizioni di vitto e alloggio	8
medici più preparati	2

fonte: indagine SWG per Ospedali Riuniti di Trieste



L'opinione dei cittadini

Viaggio tra le farmacie italiane

Fiducia e gradimento delle farmacie

Tutte le indagini a nostra disposizione confermano il rapporto privilegiato tra la farmacia ed i suoi utenti in cui un primo ed essenziale aspetto è rappresentato dalla *fidelizzazione*.

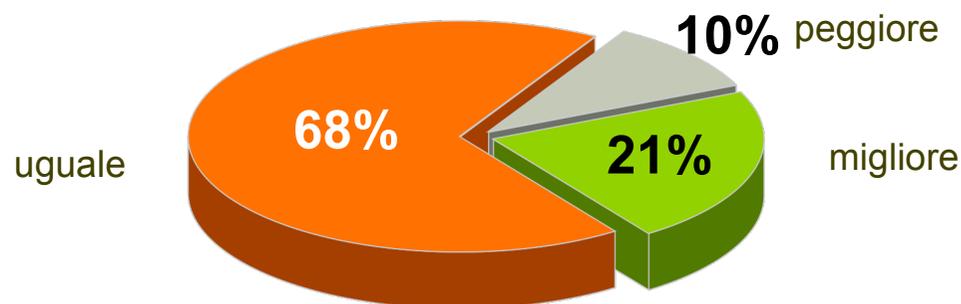
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio reso dalle farmacie?

complessivamente soddisfatti 88%

Complessivamente quanto fiducia ha nel servizio offerto dalle farmacie?

fiducia medio alta 86%

Direbbe che il servizio offerto dalle farmacie comunali rispetto alle altre farmacie è:



I motivi per recarsi in farmacia

Per quali dei seguenti motivi si reca di solito in farmacia?

valori%

	Dato medio
acquisto di farmaci con ricetta del medico	96
consigli e acquisto di farmaci senza ricetta	81
acquisto di altri prodotti, NON farmaci	46
richiesta di consigli	37
richiesta di appuntamento per analisi (servizio CUP)	29
misurazione della pressione arteriosa	14
test sangue	1
altro motivo	1

Quando deve acquistare un farmaco senza ricetta.....

	Dato medio
prendo solo quelli che conosco	48
mi faccio consigliare dal farmacista	35
scelgo su consiglio di amici e familiari	46
scelgo sulla base della pubblicità o del marchio	37

fonte: indagine SWG sulle farmacie 2006

La scelta del farmaco

Generalmente la sua farmacia le applica lo sconto sui farmaci senza ricetta ?

valori%

	Dato medio
generalmente si	34
generalmente no	29
non sa	37

Se il farmacista le propone di acquistare un farmaco equivalente più economico lei di solito...

	Dato medio
accetta sempre	46
qualche volta accetta ma dipende dal farmaco	42
non accetta mai	12

fonte: indagine SWG sulle farmacie 2006

Punti di forza delle farmacie

Nel complesso quali sono i punti di forza della farmacia che frequenta di solito?

valori%

	utenti farmacie comunali	utenti di altre farmacie
la possibilità di parcheggio/la vicinanza	52	33
il personale sa consigliare e indirizzare al meglio il cliente	34	44
i tempi di attesa ridotti (prima di essere serviti)	32	6
il rapporto di fiducia / personale con i farmacisti	31	54
la vicinanza di una struttura ospedaliera/sanitaria	26	4
il rispetto della riservatezza del cliente	15	3
vasto assortimento di farmaci tradizionali	9	8
la rapidità nel reperire i farmaci non disponibili	9	8
il personale indirizza verso il farmaco generico (meno costoso)	8	5
gli orari di apertura	5	4
varietà e disponibilità di prodotti diversi dai medicinali	5	9
la mancanza di barriere architettoniche (es. scale)	4	2
la presenza del servizio CUP	4	1
la possibilità di fare semplici esami (pressione, glicemia, ...)	3	1

fonte: indagine SWG sulle farmacie 2006

Punti di debolezza delle farmacie

E quali invece i punti di debolezza della farmacia che frequenta di solito?

valori%

	utenti farmacie comunali	utenti di altre farmacie
gli orari di apertura	10	4
non viene proposto il farmaco generico (meno caro)	9	2
sconti limitati (o assenti) sui farmaci senza ricetta	9	4
la mancanza di parcheggi/la lontananza	5	10
la mancanza del servizio CUP	4	2
i tempi di attesa lunghi (prima di essere serviti)	3	4
la mancanza di prodotti diversi dai medicinali	3	0
la lentezza nel reperire i farmaci non disponibili	3	0
il mancato rapporto di fiducia / personale con i farmacisti	2	1
la presenza di barriere architettoniche (es. scale)	1	0
la mancanza di consulenza adeguata	1	1
l'assortimento ridotto di farmaci tradizionali	1	1
gli orari del servizio CUP	1	0
non vengono effettuati dei semplici esami (pressione, glicemia,...)	1	0
NESSUNO	56	64

fonte: indagine SWG sulle farmacie 2006

Le aree di miglioramento

Che cosa dovrebbero fare le farmacie per migliorare la qualità del servizio che offrono?

valori%

	utenti farmacie comunali	utenti di altre farmacie
ampliare gli orari di apertura	42	14
aprire anche sabato e domenica	30	16
dotarsi di un parcheggio riservato ai clienti	6	2
effettuare un servizio di consegna farmaci a domicilio	11	2
ridurre il prezzo dei prodotti	51	22
ampliare la gamma di prodotti venduti	16	3
ridurre la gamma dei prodotti venduti	1	1
ampliare la gamma dei servizi offerti (pressione, glicemia...)	5	2
limitare ulteriormente gli orari per le prenotazioni CUP	1	0
ampliare gli orari per le prenotazioni CUP	3	3
strutturare gli spazi per garantire maggiore privacy	3	1
svolgere un ruolo di consulenza, non solo di vendita	8	4
aggiornare le competenze del personale	3	3
consigliare sempre in alternativa il farmaco generico	8	7
personale più disponibile	1	3
niente va bene così come è	1	3

fonte: indagine SWG sulle farmacie 2006



Per contatti: **SWG srl** via San Francesco, 24 34133 Trieste
Tel. 040/362525 fax 040/635050

Member of HarsilInteractive
Sedi di Trieste e Milano con SISTEMA QUALITA' CERTIFICATO
