

# Medicina generale: il perno della cittadinanza sanitaria degli italiani

*Gli italiani vivono la medicina di famiglia e i professionisti che la esercitano come coloro che maggiormente garantiscono la vicinanza ai bisogni quotidiani dei propri assistiti. È quanto si è rilevato dall'indagine dell'Anaa Assomed - commissionata alla società SWG - su "Gli italiani e il Ssn".*

a cura di **Monica Di Sisto**

L'obiettivo di partenza era quello di aprire le porte degli ospedali italiani in occasione del 30° compleanno del Ssn, incontrare i cittadini e capire da loro se ci si trovavano a proprio agio come sarebbe stato nelle intenzioni dei fondatori del sistema. La fotografia scattata dall'Anaa Assomed con l'indagine "Gli italiani e il Ssn" - realizzata dalla società SWG - tuttavia, volendo verificare quale sia oggi il giudizio sulla qualità delle cure, sulla fiducia e sul rapporto con il medico ospedaliero e sul rapporto tra pubblico e privato, ci ha rimandato un'immagine molto importante sulla medicina di famiglia. Questa si conferma il perno della "cittadinanza sanitaria" degli italiani, a dispetto della trascuratezza del decisore politico.

## ■ Ssn promosso con distinguo

Fino al 1978 l'assistenza sanitaria in Italia era basata su una serie di enti mutualistici ognuno competente per una determinata categoria di lavoratori che fruivano con i propri familiari dell'assistenza medico-ospedaliera. Questo sistema era fonte di una serie di disequilibri riconducibili ad alcuni fattori-chiave:

- la disparità nel tipo di assistenza erogato dalle singole mutue;
- la sperequazione tra diverse realtà socio-economiche (quanti non erano impiegati, non beneficiavano dell'assistenza mutualistica);
- il disequilibrio tra la programmazione e la distribuzione delle risorse disponibili nelle diverse aree del Paese.

Dalla creazione del Servizio sanitario nazionale sono passati 30 anni, e grazie alla sua istituzione tutti i cittadini vedono garantito il proprio diritto alla salute. L'indagine dell'Anaa Assomed ha tentato di capire quale fosse oggi la soddisfazione del cittadino per l'assistenza sanitaria che riceve e verificare se a distanza di tempo siano stati raggiunti gli obiettivi che lo Stato si era prefissato con la creazione del sistema sanitario nazionale.

Complessivamente più della metà della popolazione interpellata dichiara di avere fiducia nel sistema sanitario, fiducia che tocca oltre il 66% al Nord e cala di 20 punti percentuali nelle Regioni del Centro (46%) e ulteriormente al Sud (41%). La confidenza cresce inoltre in misura direttamente proporzionale all'età e passa dal 42% di chi ha meno di 35 anni al 60% di chi ne ha più di 55, evidenziando forse un aspetto legato all'utilizzo. I più anziani, secondo i ricercatori, hanno probabilmente più elementi in base a cui giudicare e valutare la bontà del sistema, avendo usufruito - per una semplice legge di natura - dei suoi servizi certamente più dei giovani. Sorge il dubbio che talvolta questi ultimi esprimano giudizi basandosi non direttamente sulla propria esperienza, ma sul sentito dire, su quanto ascoltato alla TV o letto sui giornali e un singolo episodio di malasanità può divenire il metro con cui giudicare tutto un sistema.

Circa la metà degli intervistati giudica positivamente la sanità della sua Regione e il servizio ospedaliero della sua città. I dati disaggregati evi-

denziano il disagio dell'utenza meridionale. Si passa infatti, da una valutazione positiva pari al 74% dei residenti al Nord a una pari al 23% (che significa 77% di insoddisfazione) di chi sta al Sud.

## ■ Pieni voti al medico di famiglia

Quando però si chiede al campione una valutazione del servizio "medico di base" - e segnatamente la qualità dell'assistenza garantitagli dal proprio Mmg - il giudizio degli italiani si fa più netto: l'11% del campione si dichiara "molto soddisfatto" delle prestazioni ricevute, il 56% soddisfatto, per un totale di piena positività che raggiunge, nella media nazionale, il 67%. Il 27% si dice poco soddisfatto, appena il 6% per niente. È il voto più alto tra tutti i comparti del Ssn.

Il 53% degli italiani è soddisfatto dell'assistenza ospedaliera, ma il 41% si dice poco soddisfatto e il 6% per niente. Se si passa a valutare, poi, la qualità delle strutture ospedaliere solo il 3% del campione si dice molto soddisfatto, il 39% soddisfatto, ma i poco soddisfatti diventano il 43% degli intervistati e quelli soddisfatti per niente il 15%. Il divario è enorme tra Nord (69%) e Sud (33%).

Agli specialisti non va meglio: la qualità delle loro visite lascia soddisfatti o molto soddisfatti il 51% del campione, ma il 39% si dice poco soddisfatto e il 10% per niente.

Il Pronto soccorso è gradito in media dal 46% dei cittadini, ma emerge una differenza di più di 20 punti percentuali fra i più soddisfatti (al

Nord) e i più scontenti (al Sud). È alto ovunque, poi, il livello di insoddisfazione (88%) per le liste d'attesa. L'assistenza medica di base, invece, mette d'accordo sia il Nord sia il Sud: a Nord lascia soddisfatto o molto il 71% del campione, al Centro il 62% e nel Sud e nelle Isole il 67%. Ovunque, insomma, è record rispetto a tutti gli altri comparti del Ssn.

### ■ Dove fare più attenzione

Nella rosa dei servizi socio sanitari cui il Governo dovrebbe dare attenzione si collocano ai primi posti e con identiche percentuali l'assistenza agli anziani, la sanità domiciliare e l'assistenza ospedaliera. Sono soprattutto i soggetti delle Regioni del Sud/Isole (67%) a focalizzare la richiesta sull'assistenza ospedaliera; percentuali superiori al dato medio si registrano tra i maschi e quanti hanno meno di 54 anni (64%). La domanda di concentrare l'attenzione verso l'assistenza agli anziani proviene soprattutto dai soggetti delle Regioni del Centro (67%) e dagli over 65enni (64% contro 50% di chi ha meno di 35 anni). Gli over 55 sono ben più soddisfatti della media dell'assistenza medica di base (76%) e dei ricoveri/assistenza ospedaliera (59%). Nei grandi centri il servizio di Pronto soccorso viene valutato meglio rispetto ai centri più piccoli (50% contro 44%).

Gli over 55 sono molto più soddisfatti della qualità delle strutture ospedaliere di quanto non lo siano gli under 35enni (53% contro 29%). Nei piccoli centri la qualità delle strutture ospedaliere è ritenuta migliore rispetto a quella dei grandi centri (44% contro 39%). Altro piano al quale prestare particolare attenzione risulta essere quello dei costi. Per quanto riguarda il costo delle prestazioni, infatti, 6 intervistati su 10 ritengono inadeguato ciò che offre loro il servizio sanitario rispetto a quanto pagano. Sul dato medio, pesano le risposte dei cittadini del Sud che segnalano, ancora una volta, il loro malcontento: la distanza tra costi e prestazioni è valutata come inadeguata da 7 intervistati su 10.

Anche al Nord, in questo caso, la quota di quanti considerano adeguati i costi sostenuti per la sanità pubblica risulta inferiore al 50%.

### ■ La "lezione" della medicina generale

Che cosa insegna la ricerca Anaa Assomed - in particolare il gradimento dimostrato dagli italiani per i Mmg - a tutta la sanità italiana? Innanzitutto che accanto all'ospedale, stando a quanto affermano i nostri concittadini, il Governo dovrebbe prestare attenzione anche all'integrazione socio-sanitaria dei servizi e in particolare all'assistenza agli anziani e alle cure domiciliari. Chi garantisce questa maggiore vicinanza, prossimità ai bisogni quotidiani dei propri assistiti, è soprattutto il Mmg che è in gran parte per questo che ottiene alte percentuali di gradimento per l'assistenza medica di base su tutto il territorio nazionale. Quando i medici ospedalieri gli somigliano, strappano maggiori quote di riconoscimento. In generale i medici italiani sono bravi e competenti, stando a come li vedono i loro pazienti. Eppure la responsabilità degli episodi di malasanità che talvolta si verificano negli ospedali italiani sono attribuite anche alle carenze del sistema sanitario, ma soprattutto all'incapacità di medici e operatori. E mentre i più giovani (*under 35*) sono più propensi a sostenere l'inadeguatezza del sistema (58%) gli over 55, nel 63% dei casi, indicano quella delle persone. Si registra una differente valutazione anche tra coloro che usufruiscono del servizio nei piccoli centri - dove si indicano di più le responsabilità del personale (58%) - e di coloro che fanno riferimento a strutture presenti nelle grandi città (dove le responsabilità si dividono a metà). In ogni caso, quello che emerge è che ci sono ancora passi avanti da fare per migliorare la capacità dei medici di comunicare con i pazienti e, in generale, per umanizzare maggiormente l'assistenza offerta dal Servizio sanitario nazionale, sul modello della medicina di famiglia, con una maggiore formazione di

tutto il personale e più attenzione alle strutture. È questa la convinzione del sottosegretario al Welfare **Ferruccio Fazio** che, presentando a Roma i dati di questa indagine, ha sottolineato che quello che un po' manca ai medici del Servizio sanitario nazionale, e che i pazienti chiedono loro, è l'umanizzazione, la possibilità di occuparsi degli ammalati, di dedicare loro del tempo.

"Questa è una cosa su cui dobbiamo lavorare", ha assicurato il sottosegretario alla platea di medici presenti. In questo ambito, però, Fazio ha chiesto la collaborazione dei sindacati medici perché, a suo avviso, "non ci può essere umanizzazione delle cure senza la formazione del personale".

**Carlo Lusenti**, segretario nazionale Anaa, ha confermato l'idea di Fazio in merito alla necessità di un intervento complessivo, che parta dai piani di studio universitari "nei quali oggi - ha spiegato - non c'è attenzione a questo argomento. Bisogna essere formati alla comunicazione con il paziente, mentre gli atenei tendono a formare solo super tecnici".

Come migliorare medici e strutture? Fazio ha una ricetta, già applicata con l'ospedale San Giacomo di Roma. Lì, infatti, al posto del vecchio, piccolo ospedale del Centro storico della capitale, "sarà realizzato un poliambulatorio moderno, funzionale anche dal punto di vista architettonico, gestito da medici del territorio", ha ricordato Fazio con una certa soddisfazione, visto che è stata principalmente la sua fermezza e quella del presidente della Regione a spuntarla contro le proteste vibranti di operatori e cittadini. Anche in questo caso per funzionare meglio e offrire il servizio più appropriato il servizio sanitario italiano ha dovuto scegliere di somigliare maggiormente alla medicina di famiglia, di coinvolgerla nella filosofia e nell'erogazione concreta delle risposte di salute ai bisogni degli italiani. Una lezione importante e incontrovertibile, destinata a cambiare rapidamente il volto complessivo del Ssn, se solo i decisori politici sceglieranno di farne tesoro, non solo a Roma, ma da Bolzano a Lampedusa.