

Indagine sulla qualità percepita dei servizi sanitari

Filippo Mele

In Veneto è stata avviata una indagine conoscitiva in otto aziende sanitarie volta a raccogliere le osservazioni dei cittadini in merito alla qualità "percepita" delle prestazioni sanitarie di base ricevute dalla medicina generale e dalla continuità assistenziale

La notizia è stata fornita dai quotidiani locali non interessando, evidentemente, la grande stampa nazionale, ma per gli addetti ai lavori e per gli stessi utenti del Servizio sanitario nazionale riveste un certo interesse. A riportarla è stato il *Gazzettino* (Venezia) che così di recente ha titolato: "Distribuito un questionario ai cittadini. Medico di famiglia. Via all'indagine delle Asl". Un titolo un po' criptico, ma nel testo si spiega che la Asl di Dolo e quella di Mirano (Venezia) hanno aderito insieme ad altre sei Aziende sanitarie del Veneto a una iniziativa che mira a qualificare il Servizio sanitario regionale partendo dalle osservazioni dei cittadini. Osservazioni che saranno raccolte attraverso migliaia di questionari diffusi a circa 7mila utenti coinvolti in una indagine conoscitiva sulla cosiddetta "qualità percepita" dei servizi sanitari territoriali. Una iniziativa su cui c'è, ovviamente, il *placet* della Regione.

M.D.webTv (www.mdwebtv.it) aveva già focalizzato l'attenzione su questo progetto, in fase di proposta, attraverso le dichiarazioni di **Lamberto Pressato**, dirigente dell'area accreditamento e qualità dell'Arss Veneto (07/09/09). Ma la recente attenzione dei media "laici" ci informa che il progetto da proposta sta divenendo realtà.

■ Un indicatore qualificante

L'indagine riguarda non solo la qualità percepita dai cittadini inerente ai medici di famiglia, ma anche quella relativa alla continuità assistenziale. I risultati, secondo **Sandro Sandri**, assessore regionale alla salute, saranno fondamentali per definire azioni e scelte di miglioramento del servizio

sanitario regionale poiché non c'è indicatore più appropriato del giudizio dei fruitori delle prestazioni erogate. I cittadini riceveranno un questionario composto da 77 domande sul rapporto con il medico di famiglia e con la continuità assistenziale che, una volta redatto, in forma rigorosamente anonima, dovrà essere rispedito all'Azienda regionale socio-sanitaria (Arss), utilizzando una busta preaffrancata. Per il direttore dell'Arss, **Antonio Compostella**, si tratta di un' iniziativa indispensabile per le Direzioni delle aziende sanitarie per migliorare il proprio servizio proprio là dove richiesto dai pazienti.

L'obiettivo, in generale, è di valorizzare e facilitare la partecipazione dei cittadini alla realizzazione di un sistema sociosanitario regionale di qualità. Ci si aspetta che l'idea di raccogliere i giudizi dei cittadini sui servizi ricevuti, compreso quello inerente la medicina generale, si espanda sul territorio nazionale.

■ Alcune perplessità

La qualità è uno dei temi centrali su cui da tempo si soffermano le istituzioni pubbliche, ma anche il dibattito interno alle professioni sanitarie è alimentato da questa tematica. Ciò non toglie che tale iniziativa in un primo momento ha generato un po' di timore da parte delle categorie professionali coinvolte. Timore sopito poi dal coinvolgimento nell'estensione del progetto degli stessi professionisti. Questi, assieme alle associazioni di pazienti e di cittadini, divisi in focus group danno un contributo rilevante alla formulazione delle domande del questionario e alla valutazione dei risultati.

D'altronde il medico di medicina generale è abituato a essere giudicato ogni qualvolta interagisce, spesso quotidianamente, in studio o a domicilio, con i cittadini che lo hanno scelto. Cittadini, che tra l'altro se non soddisfatti, a ragione o a torto, possono utilizzare l'esercizio della revoca. Un appunto però va fatto: le domande a cui dovranno rispondere i veneti che risiedono nelle Asl coinvolte nell'iniziativa sono 77, un po' troppe. Tuttavia, nonostante queste perplessità si è concordi sulla necessità del coinvolgimento dei cittadini nelle scelte che riguardano la loro salute e soprattutto l'assistenza sanitaria percepita.

Migliorare, nell'interesse degli assistiti, non può che far bene a tutti. Qualcuno però ha mostrato anche qualche perplessità sull'anonimità del questionario. Molti degli strumenti utilizzati per monitorare la soddisfazione dei "clienti" sui servizi di cui usufruisce, pensiamo a una compagnia aerea, a un albergo, ecc., sono spesso anonimi. A tal riguardo va detto che si chiede ai cittadini di dare un "giudizio" sul proprio medico di fiducia. Proprio in questa definizione del medico di medicina generale, troppo spesso dimenticata, sta la chiave di volta che dà una particolare angolatura all'indagine veneta. È il cittadino a scegliere il suo medico di assistenza primaria. Facendolo ne sceglie professionalità, umanità, e organizzazione del lavoro. Per questo crediamo che i Mmg italiani (anche quelli veneti) non abbiano nulla da temere da queste domande e dalle risposte. I medici di famiglia non sono forse la categoria sanitaria più gradita agli italiani? È quanto testimoniano ogni anno i dati rilevati dal Censis.