

Fra Mmg e assistiti è ancora idillio, ma...

Un quadro complessivo tutto sommato positivo, quello fornito dall'indagine condotta dal Censis su "Aspettative e soddisfazione dei cittadini rispetto alla salute e alla sanità". Per quanto concerne la medicina generale, il Mmg continua a rappresentare in generale un elemento cardine del sistema di offerta e

un referente nel quale gli italiani ripongono grande fiducia. Però, seppure indicati da quote minoritarie del campione, dall'analisi dei dati Censis emergono anche diverse problematicità nel rapporto con i servizi di cure primarie. Difficoltà che aumentano nel contesto parcellizzato della sanità regionale.

Monica Di Sisto

L'analisi dei dati recentemente raccolti dall'indagine Censis su: "Aspettative e soddisfazione dei cittadini rispetto alla salute e alla sanità" mostra in modo chiaro innanzitutto che per la larga maggioranza degli italiani quella con il Ssn è una relazione positiva, nell'ambito della quale il sistema dell'offerta sanitaria nazionale si dimostra capace di rispondere in larga misura alle aspettative e alle esigenze assistenziali dei cittadini. L'immagine scaturita dal rapporto tra Mmg e pazienti persiste nell'essere assai lusinghiera: il medico di famiglia, infatti, continua a rappresentare un elemento cardine del sistema di offerta e un referente di prossimità nel quale gli italiani ripongono grande fiducia. Però, quote minoritarie del campione esprimono anche diverse problematicità nel rapporto con i servizi di cure primarie che si aggravano nel quadro frammentato della sanità regionalizzata.

Se si osservano i dati sulla qualità complessiva percepita dei servizi sanitari pubblici e privati offerti al cittadino, si verifica che in tutta Italia i Mmg si collocano stabilmente al terzo posto nel gradimento degli italiani, soprattutto per quello che riguarda il giudizio di buona qualità delle prestazioni offerte, piazzandosi dietro, rispettivamente, a farmacie, studi medici privati, e davanti a Pls e Centri diagnostici privati. I Mmg, nella media nazionale, incassano infatti un 43.4% di buona valutazione del loro lavoro sul territorio, un

48.6% di voto sufficiente e un 8% di cittadini che giudicano insufficiente il loro intervento.

Il gradiente Nord-Sud, però, è sensibile un po' per tutte le strutture.

Il servizio offerto dai Mmg è valutato "buono" dal 56.4% dei cittadini del Nord-Ovest, dal 52.7% dei cittadini del Nord-Est, ma solo dal 46.3% dei cittadini del Centro e appena dal 26.2% dei cittadini di Sud e Isole. Il loro lavoro, però, è considerato di qualità "sufficiente" dal 38.6% dei cittadini del Nord-Ovest, dal 40.2% di quelli del Nord-Est, dal 45% di quelli del Centro e dal 63.4% di quelli di Sud e Isole. È in questa stessa area del Paese che la percentuale di chi lo giudica insufficiente supera il 10% degli italiani, seguita dal Centro (8.7%), dal Nord-Est (7.1%) e da ultimo dal Nord-Ovest (5%).

Il livello di soddisfazione

Se si passa a valutare, poi, il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al proprio Mmg, si noterà che il 51.2% degli italiani si dice "molto soddisfatto" e il 42.2% comunque "soddisfatto" della sua capacità professionale, a fronte di un 6.6% di insoddisfatti. La percentuale dei "molto soddisfatti" è massima nel Nord-Est (59.4%) e minima al Sud (43.1%) anche se è al Centro che si registra la percentuale più alta di "insoddisfatti" (7.7%).

Per quanto riguarda il giudizio su: "il modo del medico di intendere la pro-

fessione", il 48% degli italiani si ritiene "soddisfatto", il 43.9% "molto soddisfatto" e l'8.1% "insoddisfatto". Sempre al Centro si registra il record degli insoddisfatti (9.5%).

Se si passa a esaminare la "sistemazione dell'ambulatorio del proprio medico", le percentuali dei "molto soddisfatti" si abbassa in valore assoluto e va da un minimo del 25.1% al Sud e Isole - dove si registra anche il record degli "insoddisfatti" (12.2%) - a un 51.2% di alto gradimento registrato a Nord-Est. A livello nazionale il 36.2% degli italiani si dice "molto soddisfatto", il 54.4% "soddisfatto" e il 9.4% "insoddisfatto".

Rispetto a: "organizzazione del servizio", si riduce la percentuale dei "molto soddisfatti" che a livello nazionale si attesta al 34.8% degli italiani, che si dicono comunque "soddisfatti" per il 52.6% e "insoddisfatti" al 12.6%, con record negativo registrato al Centro (14.6% di "insoddisfatti") e positivo con il 46.1% dei cittadini "molto soddisfatti" sempre da attribuirsi al Nord-Est.

Scendendo nel gradimento degli italiani, troviamo il giudizio espresso sugli orari di apertura degli studi e la reperibilità dei Mmg fuori orario. A livello nazionale, solo un italiano su tre (33.4%) si ritiene "molto soddisfatto" del servizio offerto dal suo Mmg, anche se il 50.2% si dice a ogni modo "soddisfatto" mentre cresce la percentuale degli "insoddisfatti" fino a raggiungere quota 16.4%. Prevedibilmente rispetto alla tendenza nazionale, il record degli scontenti spetta

comunque al Centro con il 21.7% dei cittadini che si dichiara "insoddisfatto", mentre quella degli entusiasti va ancora al Nord-Est (43.9%). Al Sud e nelle Isole comunque il 56.9% dei cittadini si dice "soddisfatto" di orari d'apertura e disponibilità fuori orario, mentre a Nord-Ovest siamo al 49.8%.

Rispetto alla disponibilità nel fare *visite domiciliari*, il 33.5% degli italiani si dice "molto soddisfatto" del proprio Mmg e il 46.9% "soddisfatto" ma quasi un italiano su 5 è "insoddisfatto" (19.6%). Top della classifica degli "insoddisfatti" è sempre il Centro (23.6%), tallonato dal Sud (21.8%). E che questo delle "cure al domicilio" sia il tallone d'Achille della qualità percepita del Ssn lo dimostra anche un dato importante: in testa alla classifica dei servizi indicati come scarsamente presenti sul territorio c'è l'assistenza sanitaria domiciliare pubblica, che fa problema al 19.5% degli italiani e cioè al 13.8% dei cittadini del Nord-Ovest, al 14.2% di quelli del Nord-Est, al 23% di quelli del Centro e al 25% di quelli di Sud e Isole.

■ Altre ombre

Seppure indicati da quote minoritarie del campione, per la prima volta nella storia di queste serie statistico-qualitative del Censis, emergono dall'analisi dei dati alcuni problemi espressi dai pazienti nei confronti dei rapporti con i servizi di cure primarie in generale, ma anche in proposito alla propria relazione con il medico di medicina generale. Il 13.6% ha indicato di essersi dovuto rivolgere a un medico privato a causa dell'inadeguatezza del servizio fornito dal proprio Mmg, un dato che ha la sua punta minima d'insoddisfazione a Nord-Ovest del Paese (9.1%) e un picco al Centro (18.2%), mentre nel Nord-Est i cittadini che hanno giudicato inadeguato il proprio Mmg sono il 12.2% e a Sud il 14.7%. Al 10.5% degli italiani è capitato che il medico di famiglia non abbia diagnosticato una patologia emersa invece con controlli più approfonditi.

Il picco si registra sempre al Centro (15.2%), seguito da Sud e Isole (14.1%), poi dal Nord-Est, dove però la percentuale si riduce di oltre la metà (6.3%), per assottigliarsi decisamente al Nord-Ovest dove solo il 4.7% dei cittadini registra un caso di questo genere. Il 5.4% degli italiani, secondo la ricerca Censis, vorrebbe cambiare Mmg, ma non lo fa perché non c'è disponibilità presso altri medici. Questo accade al 7.4% dei cittadini del Centro, i più desiderosi di cambiare, solo al 2.3% di quelli del Nord-Est, i più soddisfatti.

■ Forme associative: davvero il meglio?

Un altro elemento di potenziale criticità riguarda, peraltro, le forme associative: a fronte di una diffusione ampia dell'associazionismo medico (secondo il Rapporto *Osservasalute 2008* è complessivamente il 58% dei medici a far parte di una associazione, di un gruppo o di una rete) è il 61.6% degli italiani a dichiarare che, per quanto ne sa, il suo medico non fa parte di alcuna forma associativa, cui si aggiunge il 13.6% che indica di sapere che il proprio medico fa parte di una forma associativa, ma che non saprebbe indicare quale. Solo il 18.1% degli intervistati sa che il suo medico fa parte di una forma organizzata di MG, e la riconosce come "medicina in associazione" e il 25.6% dei "consapevoli" si registra nel Nord-Ovest, il 18.7% a Nord-Est, il 16.3% nel Sud e nelle Isole e solo il 10.5% nel Centro. Le Utap e le Case della Salute, cavalli di battaglia ministeriali nelle diverse tornate politiche, sono riconosciute appena dallo 0.3% del campione.

Il dato suggerisce, secondo il Censis, l'esistenza di un numero congruo di casi nei quali l'associazione medica (o la rete, il gruppo e quant'altro gli accordi integrativi regionali prevedono) rappresentino un'evoluzione del sistema delle cure esclusivamente sulla carta, senza che i pazienti verifichino nel loro rapporto quotidiano con il servizio un miglioramento tangibile.

■ Il futuro secondo il ministro Fazio

Con questo articolato quadro davanti agli occhi, il ministro della Salute **Ferruccio Fazio** ha concluso che le principali "cronicità" del Ssn sono quelle che si incontrano "nelle Regioni che non funzionano". "Sono in generale gli sprechi - ha aggiunto - la non centralità dell'acquisto di beni e servizi, l'insufficienza nella gestione del personale, ma anche la riqualificazione della rete ospedaliera. Non vogliamo chiudere strutture sanitarie, quello che bisogna pensare è trasformare gradatamente letti per acuti in letti per cronici, lungodegenti, riabilitazione, hospice, quindi Rsa. Nel riqualificare le strutture delle Regioni non virtuose è sbagliato sempre e comunque parlare della chiusura di piccoli ospedali. Nessuno vuole chiudere strutture sanitarie".

Per Fazio sembra essersi conclusa l'era in cui il concetto di sanità era collegato agli ospedali. "Nel futuro dovremmo arrivare a identificare il concetto di sanità con quello di territorio - ha spiegato -. Il 40% dei ricoveri per acuti sono a carico di persone sopra i 65 anni, cioè il 20% della popolazione. Nel 2050 gli over 65 saranno il 35% e quindi non ci sarà più la sostenibilità dei ricoveri per acuti. Se così fosse tutti i ricoveri per acuti sarebbero a carico di anziani cronici, e quindi inappropriati. Dobbiamo spostare sul territorio le prestazioni per cronici; oggi sono gestite negli ospedali in modo incongruo e spostare anche tutta la diagnosi che avviene in ambiente ospedaliero".

Un primo passo in questa direzione, spiega Fazio, è stato fatto con le farmacie, ma non basta. "Con la legge 69/2009 - ha aggiunto - che introduce i servizi sociosanitari in farmacia si è iniziato a mettere un tassello in questa direzione. L'intenzione del governo è pensare a strutture sanitarie territoriali con farmacie e associazionismo di medici di medicina generale. Strutture che possono essere private, ma anche pubbliche che potrebbero costituire di fatto il tessuto territoriale". Speriamo che i cittadini, alla fine, si accorgano della loro esistenza come sembra non accadere stando ai dati dell'indagine del Censis.