

Soddisfazione dei cittadini

Sempre più importanza viene data al grado di soddisfazione dei cittadini relativamente ai servizi ricevuti. La conoscenza della *customer satisfaction* risulta, infatti, di grande aiuto per coloro che offrono i servizi, orientandoli in un'ottica di incontro tra domanda e offerta.

In relazione ai servizi sanitari, a livello europeo, dal 2004, la *Health Consumer Powerhouse* pubblica un'ampia serie di report comparativi relativi all'assistenza sanitaria in vari Paesi. Lo scopo principale è quello di selezionare un numero limitato di indicatori all'interno di varie aree. La combinazione di tali indicatori fornisce una misura sintetica di come i consumatori sono serviti dall'assistenza sanitaria dei relativi sistemi nazionali. In particolare, la HCP fornisce lo *Euro Health Consumer Index*, un indice incentrato essenzialmente su chi fruisce dei servizi, ovvero il consumatore. Nell'ultimo report (2009) si è visto come i sistemi sanitari europei con le migliori prestazioni sono quelli che iniziano a utilizzare attivamente l'informazione in materia di assistenza sanitaria e optano per una partecipazione dei pazienti al processo decisionale, ottenendo così una pressione dal basso per migliorare il sistema. Nella parte bassa della classifica si trovano molti Paesi ancorati a un sistema sanitario "vecchio stile", dove dominano le gerarchie e la mancanza di trasparenza. In tale contesto, l'Italia si posiziona al 15° posto su un totale di 33 Paesi, migliorando di poco la situazione rispetto al passato. I Paesi che godono delle situazioni migliori sono i Paesi Bassi, la Danimarca e l'Islanda (www.healthpowerhouse.com).

Grazie all'Indagine Multiscopo dell'Istat "Condizione di salute e ricorso ai servizi sanitari, 2005", in Italia, è possibile conoscere il giudizio dei cittadini nei confronti di alcuni servizi pubblici tra cui anche quello relativo al Servizio Sanitario Nazionale.

Il presente capitolo analizza, quindi, la soddisfazione dei cittadini per il servizio sanitario pubblico. La conoscenza del grado di soddisfazione dei cittadini verso i servizi utilizzati è fondamentale per comprendere quali siano le loro esigenze.

In Italia una quota elevata (43,4%) esprime un giudizio intermedio sul servizio sanitario pubblico dando un voto pari a 5 o 6, su una scala da 1 a 10. Risultano soddisfatti il 34% degli italiani (punteggio 7-10); sono, invece, insoddisfatti (punteggio 1-4) il 17,2%.

In relazione al giudizio sul cambiamento del servizio sanitario pubblico, la maggior parte dei cittadini ritiene che nell'ultimo anno sia rimasto "più o meno come prima" (44,9%), il 28% ritiene che stia peggiorando, l'11,6% che stia migliorando e il 15,5% non ha risposto o ha risposto di non saper dare un giudizio.

Percezione del Servizio Sanitario Nazionale

Significato. La conoscenza del grado di soddisfazione dell'utente per i servizi pubblici è di fondamentale importanza per comprendere l'impatto del sistema socio-sanitario in termini di qualità percepita ed è funzionale al dialogo tra chi riceve un servizio e chi lo

eroga. La soddisfazione del cliente (*customer satisfaction*) è, quindi, sempre più utilizzata con lo scopo di comprendere i bisogni dei destinatari delle attività e la pianificazione e riprogettazione delle politiche pubbliche e del sistema di erogazione dei servizi.

Giudizio sul Servizio Sanitario Nazionale

Numeratore	$\frac{\text{Persone per punteggio dato al Servizio Sanitario Nazionale}^1}{\text{Persone di 18 anni ed oltre}} \times 100$
Denominatore	Persone di 18 anni ed oltre

Opinione sul cambiamento del Servizio Sanitario Nazionale

Numeratore	$\frac{\text{Persone per opinione sul cambiamento del Servizio Sanitario Nazionale}^2}{\text{Persone di 18 anni ed oltre}} \times 100$
Denominatore	Persone di 18 anni ed oltre

¹La valutazione del Servizio Sanitario del territorio è stata rilevata sulla popolazione di 18 anni ed oltre, mediante una scala numerica con punteggio da 1 a 10 (1 giudizio peggiore, 10 migliore).

²Il giudizio sul cambiamento del Servizio Sanitario è stato valutato tramite la domanda "A suo parere il servizio sanitario pubblico in Italia negli ultimi 12 mesi..." con le modalità di risposta date da "Sta migliorando", "È più o meno come prima", "Sta peggiorando", "Non so".

Validità e limiti. I dati analizzati provengono dall'Indagine Multiscopo "Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari, 2005" condotta dall'Istat. Attraverso tale indagine vengono rilevate informazioni sullo stato di salute, il ricorso ai principali servizi sanitari, alcuni fattori di rischio per la salute, i comportamenti di prevenzione e il grado di soddisfazione rispetto ad alcuni servizi, tra cui, ovviamente, quello sanitario.

Quando si parla di percezione della qualità rispetto a dei servizi occorre tenere in considerazione il fatto che il giudizio espresso è il risultato di vari fattori: la percezione e, quindi, il giudizio soggettivo dell'utente rispetto al servizio; la qualità effettiva dell'erogazione del servizio (ovvero cosa e come viene offerto al cliente) e l'aspettativa che si ha nei confronti del servizio. È così che la soddisfazione deve essere considerata in funzione di queste tre principali componenti.

Per l'opinione sul cambiamento, invece, oltre ai fattori già visti bisogna leggere i dati anche in chiave della condizione di partenza del servizio. In questo caso, quindi, bisogna considerare un lasso temporale di 12 mesi.

Descrizione dei risultati

Dall'analisi dei risultati emerge come il 43,4% degli italiani esprima un giudizio intermedio sul servizio sanitario pubblico dando un voto pari a 5 o 6. Soddisfatti risultano, comunque, il 34% degli italiani (punteggio 7-10), mentre decisamente insoddisfatti (punteggio 1-4) sono il 17,2%. Un restante 5,4% non

ha espresso giudizio (Tabella 1).

Analizzando le differenze di genere, non si riscontrano opinioni divergenti tra uomini e donne. È presente, invece, un effetto legato all'età sia per gli uomini che per le donne. All'aumentare dell'età, cresce la quota di persone con giudizio positivo sul servizio sanitario pubblico; tra gli uomini di 18-39 anni il 31,3% lo ritiene soddisfacente, il 34% tra coloro in età 40-64 anni e 4 persone su dieci (39,8%) tra gli ultrasessantacinquenni (Tabella 2). Stesso andamento si riscontra tra le donne: 30,6% di soddisfatte tra le più giovani (18-39 anni), 33,6% tra coloro in età 40-64 e 39,1% tra le più adulte (65 anni ed oltre) (Tabella 3).

Più o meno stabile rimane la quota degli insoddisfatti per gli uomini, con valori intorno al 17% nelle varie età. Diminuisce, invece, al crescere dell'età, la quota di coloro con un giudizio intermedio (punteggio 5-6), come si è visto a vantaggio dei punteggi alti. Anche per le donne si mantengono più o meno stabili i punteggi bassi (se non per quelle in età 65+ con un valore pari al 14,7% a fronte di un valore medio del 17,2%) e decrescono con l'età i punteggi intermedi. Oltre alle condizioni di salute e l'accessibilità dei servizi, non considerate in quest'analisi, uno dei fattori che influenza il giudizio rispetto al servizio sanitario pubblico è quello legato all'età e, quindi, all'utilizzo dei servizi sanitari. Sono, infatti, i soggetti più anziani quelli che, più frequentemente, ricorrono ai servizi sanitari e questo sembra essere correlato ad un giudizio più positivo.

Riguardo il giudizio complessivo sul servizio sanita-

rio erogato a livello territoriale, si osserva una certa disomogeneità tra Nord e Sud, con le regioni del Centro in una situazione intermedia: giudizi più positivi sul servizio sanitario vengono espressi al Nord, tutte le regioni appartenenti a queste ripartizioni presentano valori superiori alla media. Valori inferiori rispetto alla media in termini di apprezzamento sul servizio sanitario sono, invece, riportati dalle regioni del Sud. Tale andamento è vero tanto per gli uomini quanto per le donne. A riportare un giudizio maggiormente positivo sono le Province Autonome di Bolzano e Trento e la Valle d'Aosta con la quota di coloro che esprimono un punteggio elevato (punteggio 7-10) pari rispettivamente al 68,5%, 60,2% e 59,8% per gli uomini e 68,5%, 57,7% e 59,1% per le donne. Decisamente più bassi sono i giudizi per Calabria, Sicilia e Campania: rispettivamente 14,6%, 21,2% e 22,8% per gli uomini e 15,9%, 21,6% e 23,0% per le donne.

Da notare come, mediamente, ci sia il 53,9% di differenza per gli uomini e il 52,6% per le donne tra la regione con giudizio maggiormente positivo e quella con giudizio più negativo. Si presenta, dunque, una condizione di elevata eterogeneità territoriale.

In relazione al giudizio sul cambiamento del servizio sanitario pubblico, il campione analizzato dall'Indagine Multiscopo ritiene che nell'ultimo anno è rimasto "più o meno come prima" (44,9%), il 28% ritiene che sta peggiorando, l'11,6% che sta migliorando e una quota non irrilevante non ha risposto o ha risposto di non saper dare un giudizio (15,5%). Non esistono differenze sensibili tra i due generi se non per il fatto che gli uomini dichiarano un giudizio leggermente più positivo rispetto alle donne. Ci sono, inve-

ce, cambiamenti nelle opinioni in base all'età: con l'aumentare dell'età cresce la quota di quelli che sembrano più decisi, sia rispetto al fatto che il servizio sanitario pubblico stia migliorando sia sul fatto che stia peggiorando: il 10,8% di coloro in età 18-39 anni reputa che il servizio sta migliorando, il 12,1% per l'età 40-64 anni e il 12,2% per coloro che hanno 65 anni ed oltre. La quota di quelli che vedono un peggioramento è pari al 24,5% tra i più giovani (18-39 anni), al 30,5% per i 40-64enni e al 29,1% per quelli con più di 65 anni (Tabella 4).

Diminuisce, invece, con l'età la quota di coloro che ritengono il servizio sanitario invariato negli ultimi 12 mesi o che non sanno dare una risposta.

Probabilmente i più adulti sono più decisi sul giudizio anche perché fanno più ricorso ai servizi sanitari.

In generale, resta, comunque, prevalente in tutte le età la percentuale di persone che ritengono stabile la situazione del Servizio Sanitario nazionale (SSN) negli ultimi 12 mesi.

A livello territoriale non si riscontra la stessa disomogeneità geografica rilevata a proposito del "giudizio" sul SSN, anche se emergono differenze tra le varie regioni. I più soddisfatti sono i residenti in Campania (15,5%), Toscana (13,4%) e Valle d'Aosta (13,1%) (Tabella 4). Se, però, in Toscana e Valle d'Aosta la percezione del miglioramento si colloca in una condizione di generale apprezzamento, in Campania il giudizio rimane, comunque, a livelli bassi.

Elevata è, invece, la quota di coloro che sostengono che il Servizio Sanitario pubblico sta peggiorando negli ultimi 12 mesi (Calabria 38%, Puglia 33,7% e Friuli-Venezia Giulia 33,1%).

Tabella 1 - Persone di 18 anni ed oltre (per 100 persone con le stesse caratteristiche) per punteggio dato al servizio sanitario del proprio territorio, per regione e classe di età - Anno 2005

Regioni	Classi di età									Totale		
	18-39			40-64			65+			1-4	5-6	7-10
	1-4	5-6	7-10	1-4	5-6	7-10	1-4	5-6	7-10			
Piemonte	15,5	41,3	38,0	13,5	39,6	42,9	9,9	34,0	51,4	13,2	38,7	43,5
Valle Aosta-Vallée d'Aoste	6,0	31,5	58,1	8,0	31,0	56,7	3,6	22,8	66,4	6,3	29,3	59,5
Lombardia	11,2	45,2	36,8	11,3	41,6	42,2	10,0	34,4	50,1	11,0	41,3	42,0
<i>Bolzano-Bozen</i>	<i>7,4</i>	<i>20,9</i>	<i>65,6</i>	<i>6,9</i>	<i>17,8</i>	<i>68,5</i>	<i>3,6</i>	<i>13,8</i>	<i>74,0</i>	<i>6,4</i>	<i>18,2</i>	<i>68,5</i>
<i>Trento</i>	<i>8,0</i>	<i>30,2</i>	<i>55,6</i>	<i>8,0</i>	<i>28,6</i>	<i>59,6</i>	<i>4,7</i>	<i>29,5</i>	<i>63,2</i>	<i>7,3</i>	<i>29,4</i>	<i>58,9</i>
Veneto	14,0	43,3	36,7	15,2	40,2	38,7	12,1	32,6	47,0	14,1	39,7	39,8
Friuli-Venezia Giulia	9,6	41,2	39,1	14,4	37,7	41,3	9,8	30,5	50,7	11,6	37,0	43,0
Liguria	12,8	51,5	32,7	16,1	49,3	32,7	12,5	46,6	38,4	14,0	49,1	34,4
Emilia-Romagna	10,1	39,2	44,4	11,9	38,3	45,8	11,2	30,7	52,9	11,1	36,6	47,2
Toscana	9,3	48,2	36,4	12,7	43,3	40,0	9,2	42,9	40,8	10,6	44,8	39,0
Umbria	16,6	42,7	33,8	19,5	38,7	35,7	12,9	34,7	43,7	16,8	38,9	37,2
Marche	15,4	44,7	33,8	18,2	42,7	34,5	13,1	39,1	41,0	15,9	42,4	36,0
Lazio	19,1	50,5	23,5	20,9	48,3	25,2	18,3	47,8	27,0	19,7	49,0	25,0
Abruzzo	17,8	47,3	29,3	18,6	46,0	29,6	12,2	41,8	38,4	16,7	45,4	31,7
Molise	23,9	45,2	27,5	22,0	46,6	28,6	20,4	38,3	37,9	22,3	44,0	30,7
Campania	21,1	51,8	22,2	23,6	49,9	22,4	21,8	48,7	25,4	22,2	50,5	22,9
Puglia	24,7	45,5	24,6	30,1	42,9	23,2	28,8	42,2	24,0	27,7	43,8	23,9
Basilicata	23,1	48,2	23,6	23,0	46,0	26,3	15,9	47,3	29,8	21,3	47,2	26,1
Calabria	35,1	42,0	15,0	38,3	43,1	13,9	32,4	43,0	18,2	35,8	42,7	15,3
Sicilia	26,4	50,0	19,5	25,9	47,4	22,0	23,7	49,0	23,6	25,6	48,7	21,4
Sardegna	21,8	48,3	23,5	23,1	44,9	26,6	16,5	43,5	31,8	21,3	45,9	26,4
Italia	17,3	45,9	30,9	18,3	43,2	33,8	15,3	39,6	39,4	17,2	43,4	34,0

Nota: la somma dei punteggi 1-10 non dà 100 a causa dei valori mancanti; gli Intervalli di Confidenza al 95% sono disponibili sul sito www.osservasalute.it.

Fonte dei dati e anno di riferimento: Elaborazione su dati Istat. Indagine Multiscopo "Condizione di salute e ricorso ai servizi sanitari", 2005.

Tabella 2 - Persone di 18 anni ed oltre (per 100 persone con le stesse caratteristiche) per punteggio dato al servizio sanitario del proprio territorio, per regione e classe di età. Maschi - Anno 2005

Regioni	Classi di età									Totale		
	18-39			40-64			65+			1-4	5-6	7-10
	1-4	5-6	7-10	1-4	5-6	7-10	1-4	5-6	7-10			
Piemonte	15,1	41,6	37,4	12,8	41,5	41,8	9,3	35,4	51,6	12,8	40,2	42,5
Valle Aosta-Vallée d'Aoste	6,7	30,4	57,9	7,9	30,1	57,7	3,2	26,2	68,0	6,5	29,5	59,8
Lombardia	11,3	43,5	37,9	10,6	41,1	43,1	9,9	35,8	49,8	10,7	41,0	42,3
<i>Bolzano-Bozen</i>	<i>7,4</i>	<i>20,7</i>	<i>65,3</i>	<i>6,1</i>	<i>17,4</i>	<i>69,3</i>	<i>2,9</i>	<i>12,8</i>	<i>74,0</i>	<i>6,1</i>	<i>18,0</i>	<i>68,5</i>
<i>Trento</i>	<i>6,7</i>	<i>30,3</i>	<i>57,1</i>	<i>8,4</i>	<i>26,8</i>	<i>60,8</i>	<i>4,6</i>	<i>28,6</i>	<i>64,9</i>	<i>7,1</i>	<i>28,4</i>	<i>60,2</i>
Veneto	12,9	42,7	37,1	14,9	40,4	39,2	9,8	34,0	48,5	13,2	40,1	40,1
Friuli-Venezia Giulia	8,9	41,2	39,7	13,4	38,7	40,2	10,7	29,7	53,1	11,3	37,7	42,8
Liguria	13,6	48,6	34,0	16,8	49,5	31,7	12,4	46,7	39,6	14,7	48,5	34,5
Emilia-Romagna	10,2	39,5	43,4	11,7	36,2	48,8	12,8	28,7	54,7	11,4	35,6	48,2
Toscana	9,5	49,5	36,0	13,1	42,7	41,0	8,9	42,6	42,6	10,8	45,1	39,6
Umbria	15,9	44,8	31,5	19,7	38,1	35,6	14,2	32,6	46,6	17,0	39,1	36,8
Marche	15,4	44,6	33,3	18,3	43,8	33,3	14,9	37,8	41,0	16,5	42,7	35,1
Lazio	19,3	50,2	24,2	19,7	50,2	24,5	22,2	46,1	26,2	20,0	49,4	24,7
Abruzzo	17,7	46,9	30,0	17,1	47,2	30,4	12,9	42,5	37,6	16,4	46,0	31,8
Molise	22,1	47,7	27,0	22,3	48,0	27,2	22,0	38,0	37,3	22,1	45,6	29,5
Campania	20,8	51,9	22,6	24,4	50,3	21,6	20,8	49,5	26,0	22,3	50,8	22,8
Puglia	25,0	44,9	24,6	29,2	44,7	23,1	30,2	42,2	25,1	27,6	44,3	24,1
Basilicata	21,1	49,5	24,5	24,9	46,6	25,4	16,9	46,3	31,3	21,7	47,7	26,4
Calabria	37,5	39,9	14,9	39,4	42,9	12,9	36,5	43,1	17,1	38,0	41,7	14,6
Sicilia	26,0	50,3	19,4	25,7	48,4	21,5	25,5	46,4	24,1	25,8	48,8	21,2
Sardegna	21,7	46,2	24,5	21,1	46,1	27,2	17,5	44,0	30,5	20,7	45,8	26,7
Italia	17,1	45,4	31,3	18,0	43,6	34,0	16,0	39,5	39,8	17,2	43,5	34,1

Nota: la somma dei punteggi 1-10 non dà 100 a causa dei valori mancanti; gli Intervalli di Confidenza al 95% sono disponibili sul sito www.osservasalute.it.

Fonte dei dati e anno di riferimento: Elaborazione su dati Istat. Indagine Multiscopo "Condizione di salute e ricorso ai servizi sanitari", 2005.

Tabella 3 - Persone di 18 anni ed oltre (per 100 persone con le stesse caratteristiche) per punteggio dato al servizio sanitario del proprio territorio, per regione e classe di età. Femmine - Anno 2005

Regioni	Classi di età									Totale		
	18-39			40-64			65+			1-4	5-6	7-10
	1-4	5-6	7-10	1-4	5-6	7-10	1-4	5-6	7-10	1-4	5-6	7-10
Piemonte	15,9	40,9	38,7	14,2	37,6	44,1	10,3	33,0	51,2	13,6	37,3	44,5
Valle Aosta-Vallée d'Aoste	5,2	32,6	58,4	8,0	31,9	55,7	4,0	20,4	65,3	6,0	29,1	59,1
Lombardia	11,0	47,1	35,5	12,0	42,0	41,3	10,1	33,4	50,3	11,2	41,5	41,6
<i>Bolzano-Bozen</i>	<i>7,4</i>	<i>21,1</i>	<i>65,9</i>	<i>7,6</i>	<i>18,3</i>	<i>67,7</i>	<i>4,0</i>	<i>14,5</i>	<i>74,0</i>	<i>6,7</i>	<i>18,5</i>	<i>68,5</i>
<i>Trento</i>	<i>9,3</i>	<i>30,1</i>	<i>54,0</i>	<i>7,7</i>	<i>30,5</i>	<i>58,3</i>	<i>4,7</i>	<i>30,0</i>	<i>62,1</i>	<i>7,5</i>	<i>30,2</i>	<i>57,7</i>
Veneto	15,2	44,0	36,4	15,4	40,1	38,3	13,8	31,6	45,9	14,9	39,4	39,5
Friuli-Venezia Giulia	10,3	41,2	38,6	15,3	36,8	42,4	9,1	31,0	49,1	12,0	36,4	43,2
Liguria	11,9	54,3	31,4	15,4	49,1	33,8	12,5	46,6	37,5	13,4	49,7	34,3
Emilia-Romagna	10,0	38,8	45,4	12,2	40,3	42,9	10,0	32,2	51,6	10,9	37,5	46,2
Toscana	9,2	46,9	36,9	12,2	43,8	39,0	9,4	43,1	39,5	10,4	44,5	38,5
Umbria	17,4	40,6	36,1	19,3	39,2	35,8	12,0	36,2	41,6	16,5	38,7	37,6
Marche	15,4	44,7	34,3	18,1	41,4	35,7	11,7	40,2	41,0	15,3	42,1	36,8
Lazio	19,0	50,7	22,9	22,0	46,5	25,9	15,5	49,0	27,6	19,3	48,6	25,3
Abruzzo	18,0	47,7	28,5	20,1	44,9	28,9	11,7	41,2	39,1	17,0	44,8	31,6
Molise	25,9	42,6	28,1	21,7	45,3	30,0	19,2	38,5	38,4	22,4	42,5	31,8
Campania	21,5	51,7	21,8	22,8	49,6	23,2	22,5	48,1	25,0	22,2	50,1	23,0
Puglia	24,4	46,0	24,6	31,0	41,2	23,3	27,8	42,3	23,2	27,8	43,3	23,8
Basilicata	25,0	46,8	22,7	21,2	45,4	27,1	15,0	48,1	28,6	21,0	46,6	25,9
Calabria	32,8	44,0	15,1	37,3	43,4	14,8	29,3	43,0	19,0	33,7	43,5	15,9
Sicilia	26,7	49,7	19,7	26,1	46,4	22,3	22,3	50,9	23,3	25,4	48,7	21,6
Sardegna	21,9	50,4	22,4	25,0	43,7	25,9	15,7	43,2	32,8	21,8	46,1	26,2
Italia	17,4	46,4	30,6	18,7	42,9	33,6	14,7	39,6	39,1	17,2	43,2	34,0

Nota: la somma dei punteggi 1-10 non dà 100 a causa dei valori mancanti; gli Intervalli di Confidenza al 95% sono disponibili sul sito www.osservasalute.it.

Fonte dei dati e anno di riferimento: Elaborazione su dati Istat. Indagine Multiscopo "Condizione di salute e ricorso ai servizi sanitari", 2005.

Tabella 4 - Persone di 18 anni ed oltre (per 100 persone con le stesse caratteristiche) per opinione sul cambiamento del servizio sanitario pubblico negli ultimi 12 mesi, per regione e classe di età - Anno 2005

Regioni	Classi di età						Totale						
	18-39		40-64		65+								
	Sta migliorando come prima	È più o meno peggiorando prima	Sta migliorando come peggiorando prima	È più o meno peggiorando prima	Sta migliorando come peggiorando prima	È più o meno peggiorando prima	Sta migliorando come peggiorando prima	Non sa/ non risponde	Non sa/ non risponde				
Piemonte	10,9	44,2	26,3	18,6	12,5	46,3	28,9	12,3	14,6	12,2	46,2	26,6	15,0
Valle d'Aosta-Vallée d'Aoste	10,4	53,0	16,5	20,1	12,8	48,9	22,0	16,3	20,0	13,1	49,9	18,5	18,5
Lombardia	10,9	45,7	22,7	20,8	13,1	44,7	27,8	14,4	14,6	13,0	45,3	24,9	16,8
Bolzano-Bozen	7,0	40,9	18,3	33,7	9,8	42,0	20,3	27,8	26,9	9,0	42,6	18,4	30,0
Trento	9,6	50,1	16,7	23,5	11,2	45,0	27,5	16,3	16,4	10,6	48,1	22,4	18,9
Veneto	9,0	42,2	27,5	21,3	9,4	38,4	36,6	15,6	16,7	9,7	39,7	32,6	18,0
Friuli-Venezia Giulia	7,6	41,3	27,9	23,2	7,6	40,3	37,6	14,5	18,5	7,4	41,2	33,1	18,3
Liguria	11,2	48,0	21,1	19,8	14,2	44,2	29,2	12,3	12,8	12,8	45,9	26,5	14,7
Emilia-Romagna	8,5	47,3	24,4	19,7	9,1	44,7	33,4	12,8	12,2	8,9	45,5	30,7	14,9
Toscana	11,3	50,2	19,8	18,6	14,3	44,9	28,4	12,4	14,1	13,4	46,1	25,6	14,9
Umbria	9,9	44,8	24,6	20,8	12,0	44,6	30,2	13,2	18,1	10,8	44,2	27,9	17,0
Marche	5,7	46,2	26,1	22,1	7,3	42,0	36,5	14,2	15,2	7,0	44,2	31,7	17,1
Lazio	10,8	45,4	24,5	19,4	11,4	45,5	29,5	13,7	11,9	11,1	45,7	27,9	15,3
Abruzzo	10,7	46,1	25,7	17,4	9,8	46,1	28,9	15,3	18,0	10,6	46,0	26,7	16,7
Molise	10,1	46,2	27,1	16,6	10,5	45,0	31,6	12,9	11,5	11,4	46,9	27,8	13,9
Campania	14,9	47,8	19,7	17,6	16,8	46,6	23,7	12,9	15,4	15,5	46,7	22,5	15,3
Puglia	11,6	44,9	28,5	15,0	12,4	41,4	36,5	9,6	11,3	11,4	42,8	33,7	12,1
Basilicata	11,0	48,2	26,9	14,0	11,9	48,4	27,5	12,2	16,1	12,0	48,4	25,8	13,8
Calabria	9,0	42,2	34,6	14,2	9,3	39,2	41,3	10,2	13,3	9,0	40,5	38,0	12,5
Sicilia	11,9	47,5	25,2	15,4	13,1	47,3	28,3	11,3	12,3	12,3	46,8	27,8	13,1
Sardegna	8,6	48,7	24,6	18,1	11,9	42,9	30,8	14,4	19,1	10,4	44,6	28,2	16,8
Italia	10,8	45,9	24,5	18,8	12,1	44,2	30,5	13,2	14,3	11,6	44,9	28,0	15,5

Nota: gli intervalli di Confidenza al 95% sono disponibili sul sito www.osservasalute.it.

Fonte dei dati e anno di riferimento: Elaborazione su dati Istat. Indagine Multiscopo "Condizione di salute e ricorso ai servizi sanitari", 2005.

Tabella 5 - Persone di 18 anni ed oltre (per 100 persone con le stesse caratteristiche) per opinione sul cambiamento del servizio sanitario pubblico negli ultimi 12 mesi, per regione e classe di età. Maschi - Anno 2005

Regioni	18-39				Classi di età 40-64				65+				Totale			
	Sta migliorando	È più o meno come peggiorando prima	Sta migliorando	Non sa/ non risponde	Sta migliorando	È più o meno come peggiorando prima	Sta migliorando	Non sa/ non risponde	Sta migliorando	È più o meno come peggiorando prima	Sta migliorando	Non sa/ non risponde	Sta migliorando	È più o meno come peggiorando prima	Sta migliorando	Non sa/ non risponde
Piemonte	11,9	43,6	24,4	20,1	12,3	45,5	28,8	13,4	16,2	47,8	22,8	13,2	13,0	45,4	25,9	15,7
Valle d'Aosta-Vallée d'Aoste	11,7	52,7	17,2	18,3	12,5	46,2	22,3	19,0	22,1	48,3	13,0	16,6	14,1	49,0	18,6	18,3
Lombardia	10,8	44,7	21,7	22,8	14,3	44,2	26,2	15,4	16,5	45,8	24,4	13,3	13,3	44,7	24,0	18,0
Bolzano-Bozen	6,3	39,3	16,8	37,6	11,3	42,7	18,0	28,0	13,0	49,5	13,1	24,4	9,5	42,4	16,7	31,4
Trento	10,3	52,0	15,0	22,8	10,5	44,5	27,8	17,2	9,2	55,0	23,8	12,0	10,2	49,2	22,3	18,3
Veneto	9,1	40,7	25,8	24,3	10,3	39,7	34,0	16,0	12,9	38,4	35,1	13,7	10,3	39,9	31,0	18,9
Friuli-Venezia Giulia	8,9	39,7	27,6	23,8	8,3	40,3	33,8	17,6	8,1	44,5	31,5	15,8	8,5	41,0	31,2	19,4
Liguria	11,6	49,7	19,7	19,0	15,0	42,6	27,9	14,5	14,3	45,3	30,0	10,4	13,8	45,5	25,9	14,8
Emilia-Romagna	8,1	46,7	23,1	22,1	8,9	46,6	31,1	13,5	10,4	43,3	35,0	11,3	9,0	45,9	29,2	16,0
Toscana	11,0	48,3	20,2	20,5	14,2	46,5	27,3	12,0	17,6	43,0	26,7	12,8	13,9	46,3	24,7	15,2
Umbria	8,9	46,2	25,0	19,9	13,1	43,2	29,6	14,2	12,7	44,9	28,5	13,9	11,5	44,6	27,7	16,1
Marche	5,5	46,4	25,3	22,8	8,4	41,7	36,1	13,8	10,4	43,5	33,4	12,8	7,9	43,8	31,6	16,7
Lazio	11,2	43,5	26,0	19,4	12,1	45,4	29,2	13,2	11,5	46,1	33,2	9,2	11,6	44,8	28,8	14,7
Abruzzo	11,4	48,3	23,7	16,6	10,7	45,5	29,5	14,4	12,0	48,0	23,5	16,5	11,2	47,1	26,0	15,7
Molise	10,6	45,6	26,9	16,8	11,4	42,3	33,0	13,3	15,6	51,0	24,9	8,4	12,1	45,6	28,8	13,5
Campania	15,3	48,4	19,7	16,6	17,5	46,2	23,2	13,1	15,2	43,6	27,6	13,6	16,2	46,7	22,4	14,7
Puglia	11,9	44,0	28,3	15,7	12,5	41,7	36,1	9,6	10,7	42,4	38,9	8,1	11,9	42,8	33,4	11,9
Basilicata	10,8	48,5	25,8	14,9	11,4	47,2	31,6	9,7	14,7	47,5	23,4	14,4	11,9	47,8	27,6	12,8
Calabria	8,9	40,9	35,5	14,8	9,2	39,7	41,8	9,3	9,6	38,1	42,8	9,4	9,2	39,8	39,4	11,5
Sicilia	11,9	46,9	25,0	16,1	13,6	48,3	28,1	10,0	12,4	42,3	35,1	10,2	12,7	46,5	28,3	12,5
Sardegna	7,8	49,2	23,6	19,4	12,5	44,0	28,1	15,5	13,0	45,1	26,6	15,3	10,6	46,3	26,0	17,0
Italia	10,9	45,3	23,9	19,9	12,6	44,4	29,5	13,5	13,5	44,2	30,1	12,2	12,1	44,7	27,5	15,7

Nota: gli intervalli di Confidenza al 95% sono disponibili sul sito www.osservasalute.it.

Fonte dei dati e anno di riferimento: Elaborazione su dati Istat. Indagine Multiscopo "Condizione di salute e ricorso ai servizi sanitari", 2005.

Tabella 6 - Persone di 18 anni ed oltre (per 100 persone con le stesse caratteristiche) per opinione sul cambiamento del servizio sanitario pubblico negli ultimi 12 mesi, per regione e classe di età. Femmine - Anno 2005

Regioni	18-39				Classi di età 40-64				65+				Totale	
	Sta migliorando	È più o meno come peggiorando prima	Non sa/ non risponde	Sta migliorando	È più o meno come peggiorando prima	Non sa/ non risponde	Sta migliorando	È più o meno come peggiorando prima	Non sa/ non risponde	Sta migliorando	È più o meno come peggiorando prima	Non sa/ non risponde	Sta migliorando	È più o meno come peggiorando prima
Piemonte	9,9	44,7	17,1	12,6	47,1	11,3	11,5	49,3	23,6	15,7	11,5	47,0	27,2	14,3
Valle d'Aosta-Vallée d'Aoste	9,0	53,3	22,0	13,2	51,6	13,6	14,4	46,2	17,1	22,4	12,1	50,7	18,5	18,7
Lombardia	10,9	46,7	18,6	12,0	45,2	13,5	15,9	45,8	22,8	15,5	12,6	45,8	25,8	15,8
Bolzano-Bozen	7,8	42,7	20,0	8,3	41,3	27,6	9,8	45,4	16,0	28,8	8,5	42,8	20,1	28,6
Trento	9,0	48,4	18,4	11,9	45,5	15,4	12,3	47,5	20,8	19,4	11,0	47,0	22,5	19,6
Veneto	8,8	43,7	29,4	8,5	37,0	15,2	10,5	37,9	32,7	18,8	9,1	39,6	34,1	17,2
Friuli-Venezia Giulia	6,2	43,0	28,3	7,0	40,3	11,3	5,6	41,1	33,0	20,2	6,3	41,4	34,9	17,3
Liguria	10,8	46,2	22,5	13,5	45,8	10,2	11,4	47,0	27,1	14,5	12,0	46,3	27,1	14,5
Emilia-Romagna	8,9	48,0	25,8	9,3	42,9	12,1	7,9	44,9	34,4	12,8	8,8	45,1	32,2	14,0
Toscana	11,6	52,2	19,4	14,4	43,3	12,8	12,4	42,6	30,0	15,0	12,9	45,9	26,5	14,7
Umbria	10,8	43,3	24,2	10,9	46,1	12,2	8,5	41,6	28,7	21,2	10,2	43,9	28,1	17,9
Marche	5,8	45,9	27,0	6,1	42,4	14,6	7,0	45,8	30,2	17,0	6,3	44,5	31,7	17,5
Lazio	10,4	47,3	23,0	10,7	45,5	14,0	10,6	46,9	28,6	13,9	10,6	46,5	27,1	15,9
Abruzzo	10,0	43,9	27,8	9,0	46,7	16,1	11,8	43,8	25,3	19,1	10,1	44,9	27,3	17,7
Molise	9,6	46,7	16,4	9,7	47,4	12,6	13,3	50,8	22,0	13,8	10,7	48,2	26,9	14,2
Campania	14,4	47,3	19,8	16,1	47,0	12,7	13,4	45,3	24,7	16,6	14,8	46,8	22,5	15,9
Puglia	11,3	45,7	28,7	12,4	41,1	9,6	7,8	40,9	37,6	13,7	10,9	42,8	33,9	12,4
Basilicata	11,2	47,8	27,9	12,5	49,6	14,6	13,2	49,7	19,7	17,5	12,2	48,9	24,1	14,8
Calabria	9,1	43,5	33,6	9,5	38,8	11,0	7,7	41,2	34,8	16,3	8,9	41,2	36,6	13,3
Sicilia	11,8	48,1	25,4	12,6	46,4	12,5	10,9	46,3	28,9	14,0	11,9	47,0	27,5	13,7
Sardegna	9,4	48,1	25,6	11,3	41,8	13,3	9,1	36,8	32,1	21,9	10,1	43,0	30,3	16,6
Italia	10,6	46,6	17,7	11,6	44,0	12,9	11,2	44,5	28,4	15,9	11,2	45,1	28,4	15,4

Nota: gli intervalli di Confidenza al 95% sono disponibili sul sito www.osservasalute.it.

Fonte dei dati e anno di riferimento: Elaborazione su dati Istat. Indagine Multiscopo "Condizione di salute e ricorso ai servizi sanitari", 2005.

Raccomandazioni di Osservasalute

Il giudizio espresso dai consumatori riguardo i servizi sta assumendo sempre più importanza, tanto più fondamentale è per un settore delicato come quello dell'assistenza sanitaria. Si sente, quindi, sempre più

l'esigenza di avere informazioni in tale direzione. Informazioni che possono essere utili per i possibili interventi da parte di chi offre i servizi: occorre, dunque, "ascoltare" la domanda per modulare l'offerta.