



## INDAGINE SULLE LISTE D'ATTESA IN VENETO

Analisi dei risultati a cura di Chiara Gargiulo, ricercatrice Ires Veneto

## INDAGINE SULLE LISTE D'ATTESA IN VENETO: ANALISI DEI QUESTIONARI

### Caratteristiche sociodemografiche

Sono stati raccolti in tutto 3.296 questionari.

Tra i rispondenti, il 92% sostiene di avere, negli ultimi sei mesi, prenotato o provato a prenotare una visita per sé o per un'altra persona una visita tramite Cup. L'analisi è stata svolta su queste persone che corrispondono in tutto a **3.047** rispondenti.

Il campione considerato è distribuito tra le diverse Ulss del Veneto come riportato in **Figura 1.1**.

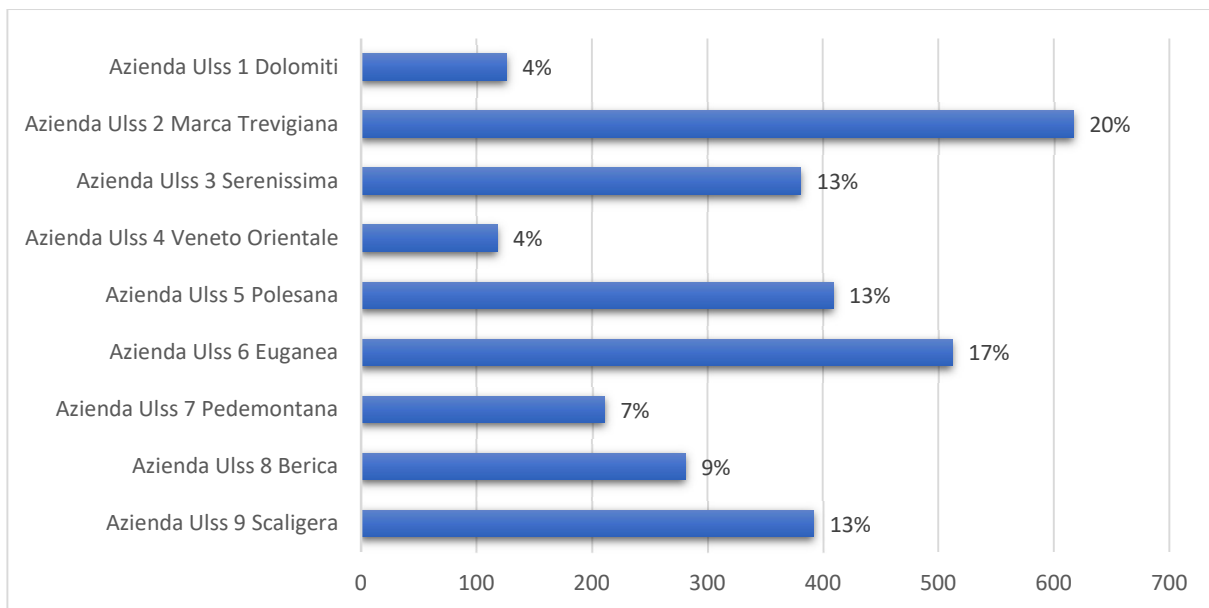


Figura 1.1: Ulss di riferimento dei rispondenti al questionario che hanno prenotato o provato a prenotare una visita negli ultimi sei mesi

Le province di Verona, Vicenza, Venezia e Padova sono leggermente sotto-rappresentate nel campione rispetto all'intera popolazione veneta, mentre la provincia di Rovigo è sovra-rappresentata nel questionario rispetto alla popolazione della provincia.

Tabella 1.1: Distribuzione percentuale per provincia dei rispondenti del questionario e degli abitanti veneti all'1/01/2023 (dati Istat)

	QUESTIONARIO	POPOLAZIONE
<b>VR</b>	13%	19%
<b>VI</b>	16%	18%
<b>BL</b>	4%	4%
<b>TV</b>	20%	18%
<b>VE</b>	16%	17%
<b>PD</b>	17%	19%
<b>RO</b>	13%	5%
	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Il 52% del campione è composto da uomini ed il 68% da anziani con almeno 65 anni, per lo più giovani anziani tra i 65 ed i 74 anni. Inoltre, la percentuale di intervistati anziani è più alta tra gli uomini mentre il 41% delle donne intervistate ha meno di 65 anni (**Figura 1.2**). La distribuzione per genere ed età del campione si differenzia dunque dalla distribuzione della popolazione, che vede un maggior sbilanciamento della popolazione femminile nelle fasce più anziane della popolazione.

Infine, più della metà del campione (62%) ha almeno un diploma di scuola superiore, con percentuali maggiori tra le donne (65% contro il 59% degli uomini), dovute principalmente da una maggiore proporzione di intervistate donne con almeno una laurea (**Figura 1.3**). D'altro canto è maggiore la proporzione di uomini nel campione con una licenza di scuola media (36% contro il 26% delle donne).

Tabella 1.2: Caratteristiche socio-anagrafiche dei rispondenti al questionario che hanno prenotato o provato a prenotare una visita negli ultimi sei mesi

		V.A.	%
<b>GENERE</b>	Uomini	1.570	52%
	Donne	1.477	48%
<b>ETA'</b>	Meno di 50	158	5%
	50-64	809	27%
	65-74	1.586	52%
	75-84	426	14%
	85 o più	68	2%
<b>TITOLO DI STUDIO</b>	Nessuno o licenza elementare	194	6%
	Licenza media	958	31%
	Diploma di scuola superiore	1.486	49%
	Laurea, diploma universitario, titolo post-laurea	409	13%
<b>TOTALE</b>		<b>3.047</b>	<b>100%</b>

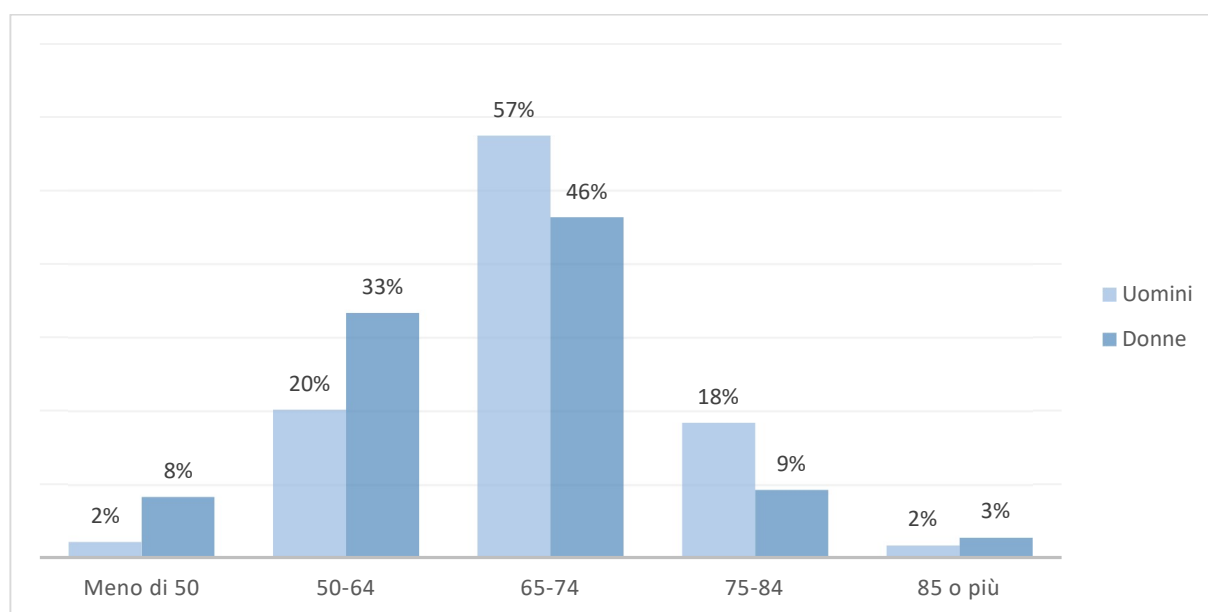


Figura 1.2: Genere e classe d'età del campione considerato

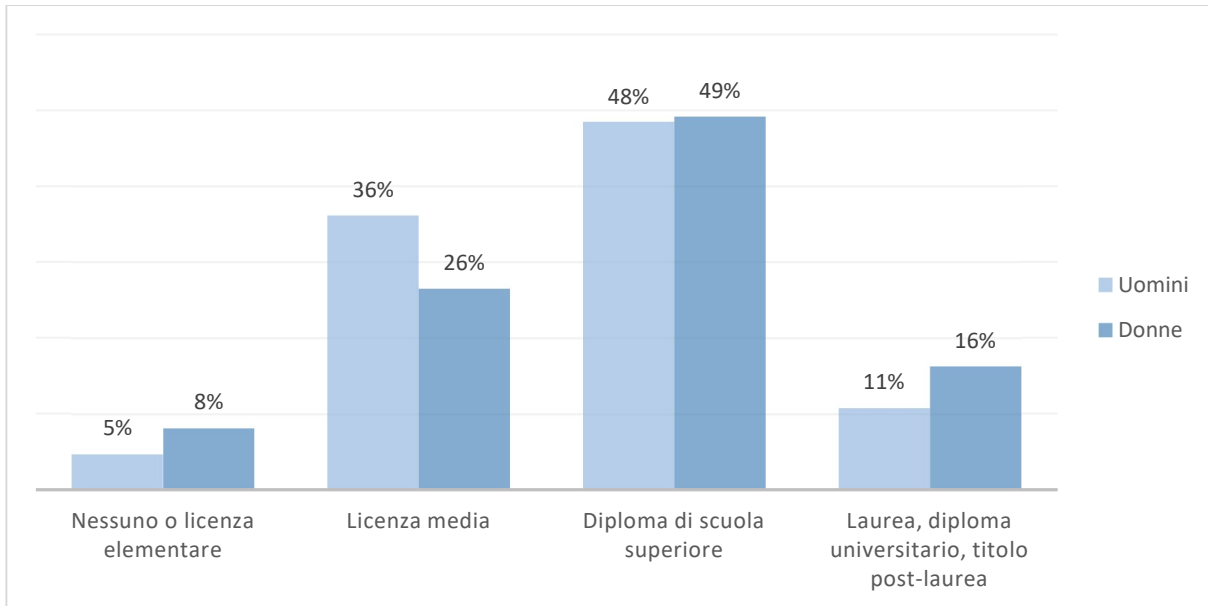


Figura 1.3: Genere e titolo di studio del campione considerato

## 1. Informazioni sulla prenotazione

Di che tipo di prestazione si trattava?

Le cinque prestazioni più frequenti, che insieme rappresentano il 68% del campione, riguardano la diagnostica per immagini (radiografie, risonanze, TAC ecc.), le visite oculistiche, cardiologiche, urologiche e ortopediche/traumatologiche.

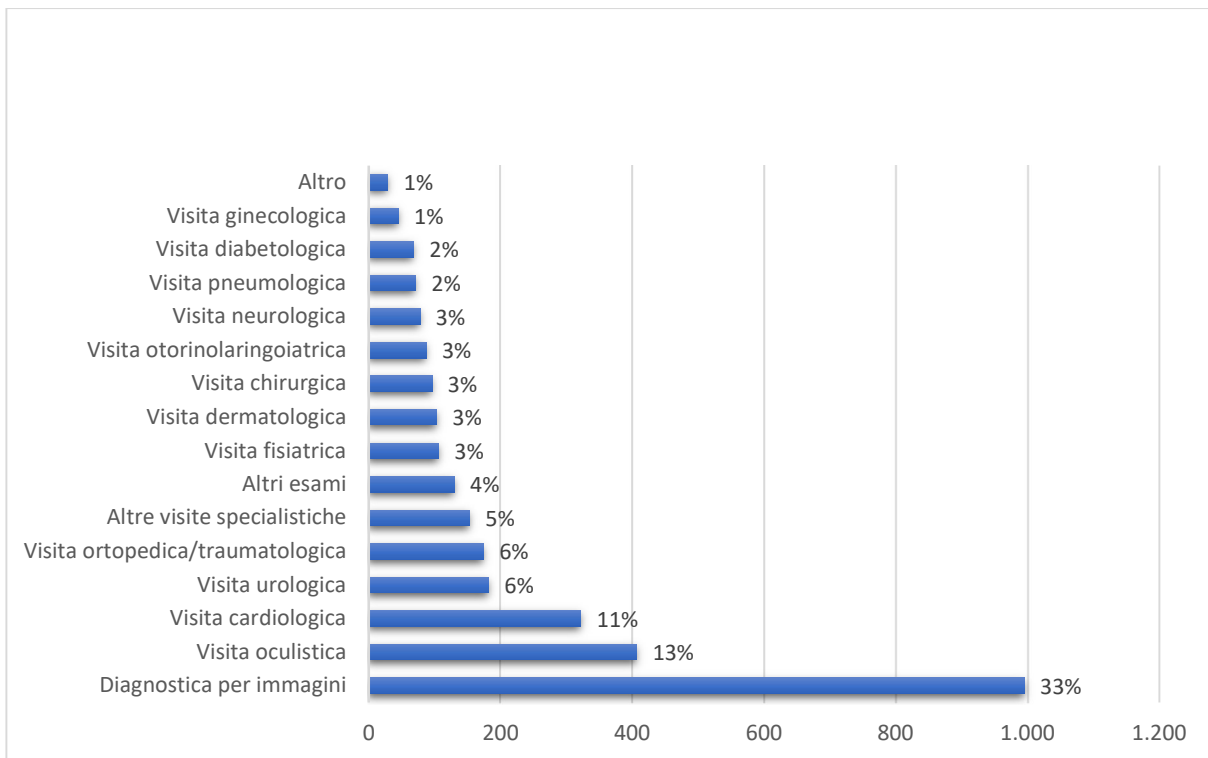


Figura 1.1: "Di che tipo di prestazione si trattava"?

Ricorda se nella richiesta era indicata la classe di priorità?

L'82% dei rispondenti (2.624 intervistati) che hanno prenotato o provato a prenotare una prestazione negli ultimi sei mesi, ricorda la classe di priorità di tale prestazione. Tra questi più della metà (il 54%) dichiarano di aver avuto una priorità indicata di al massimo un mese, mentre il 18% sostiene non fosse indicata nessuna classe di priorità. La distribuzione della priorità indicata è rappresentata in **Figura 1.2**.

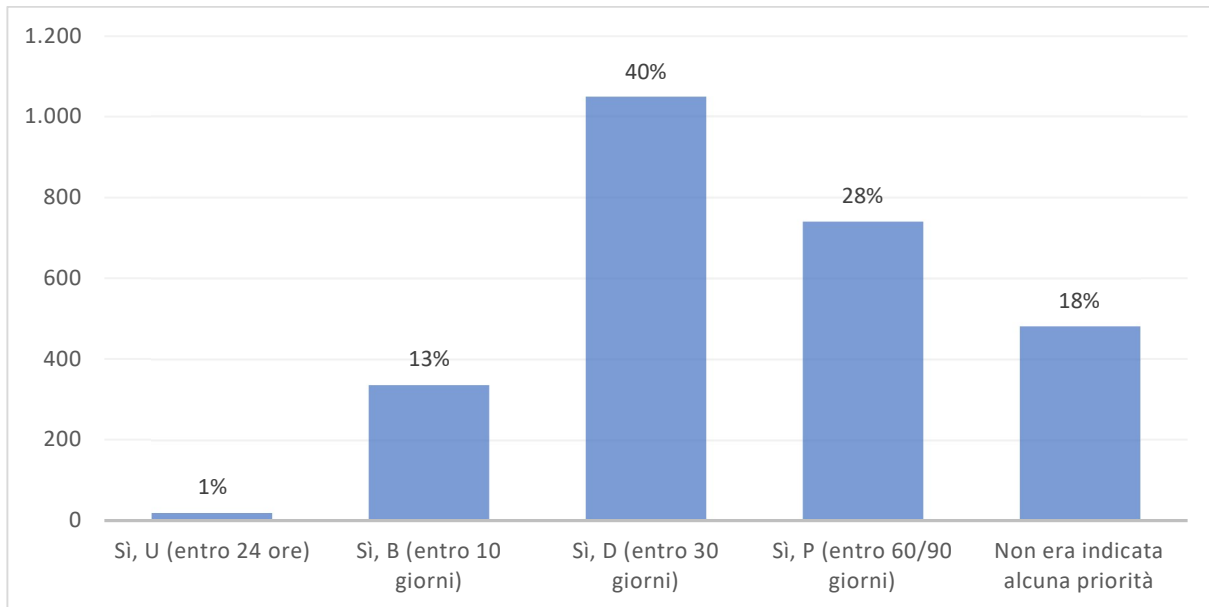


Figura 1.2: "Ricorda se nella richiesta era indicata la classe di priorità?"

È riuscito a prenotare subito la prestazione?

Solamente il 31% dei/delle rispondenti è riuscito/a a prenotare subito la prestazione (940 rispondenti), mentre quasi 7 persone su 10 non hanno potuto (2.107 rispondenti).

La percentuale di chi dice di non esserci riuscito è particolarmente alta per le classi di priorità meno urgenti, soprattutto nella classe D (cioè entro i 30 giorni) nella quale è pari al 77%. Tuttavia si riscontrano percentuali molto alte di chi dice di non essere riuscito/a a prenotare subito le prestazioni anche tra le più urgenti (il 65% di chi ha provato a prenotare una prestazione con priorità nelle 24 ore successive non è riuscito a farlo). Rispetto all'Ulss si osservano percentuali particolarmente alte di chi dice di non aver potuto prenotare subito la prestazione nella Ulss 4 del Veneto Orientale (81%) e nelle due Ulss della provincia di Vicenza (78% nella Ulss 8 Berica e 76% nella 7 Pedemontana).

Più della metà dei rispondenti della Ulss 5 Polesana ha invece potuto prenotare subito la prestazione.

Tabella 1.1: Percentuale di chi non è riuscito/a a prenotare subito la prestazione, per classe di priorità della prestazione e Ulss

		<b>% NON RIUSCITO A PRENOTARE</b>
<b>CLASSE DI PRIORITÀ</b>	U (entro 24 ore)	65%
	B (entro 10 giorni)	69%
	D (entro 30 giorni)	77%
	P (entro 60/90 giorni)	70%
	Non indicata; Non so/non ricordo	60%
<b>ULSS</b>	1 Dolomiti	60%
	2 Marca Trevigiana	70%
	3 Serenissima	71%
	4 Veneto Orientale	81%
	5 Polesana	49%
	6 Euganea	71%
	7 Pedemontana	76%
	8 Berica	78%
	9 Scaligera	73%
<b>TOTALE</b>		<b>69%</b>

## 2. Prenotazione effettuata subito

Alle 940 persone che sono riuscite a prenotare subito la prestazione, sono state fatte alcune domande circa la prenotazione effettuata.

La prestazione è stata prenotata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nella ricetta?

Circa 6 rispondenti ogni 10 dicono di essere riusciti a prenotare la prestazione nei tempi indicati dalla ricetta, mentre il 28% sostiene di non esserci riuscito. Infine il restante 13% non si ricorda o comunque non sa dare una risposta a questa domanda.

Fatta esclusione della classe di priorità delle 24 ore, in corrispondenza della quale tutti i sette rispondenti che hanno tentato di prenotare una prestazione sono effettivamente riusciti a farlo subito, in tutte le altre classi di priorità oltre 3 persone ogni 10 non sono riuscite a prenotare nei tempi previsti dalla classe, con un tasso di insuccesso particolarmente alto per la classe di priorità dei 30 giorni, pari al 39%.

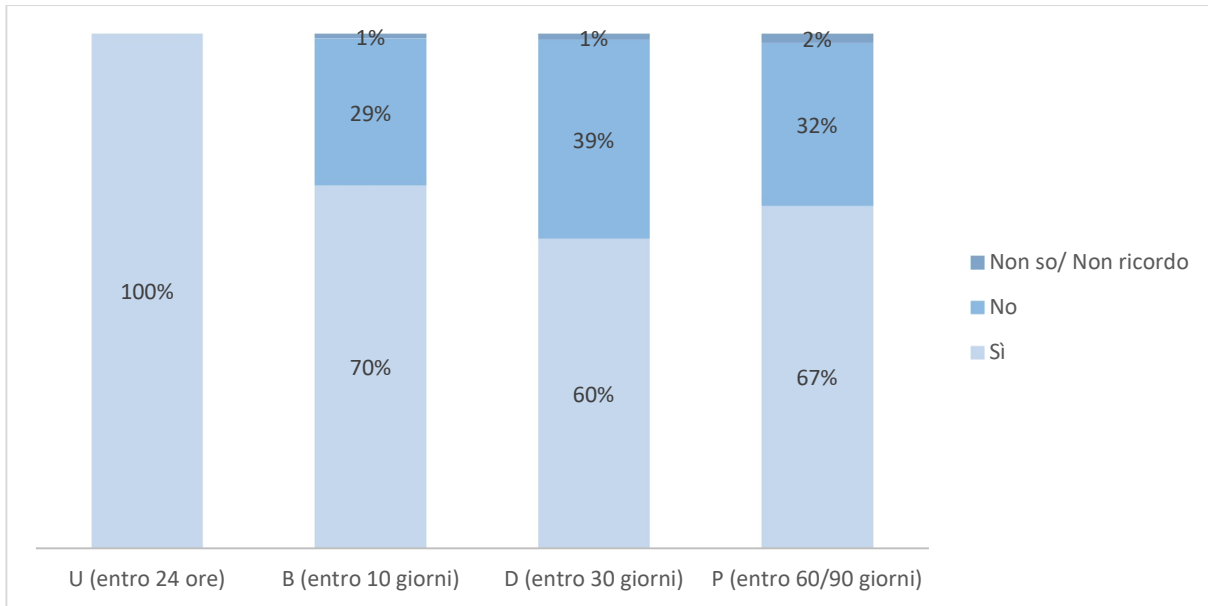


Figura 2.1: "La prestazione è stata prenotata nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata nella ricetta?"

Indipendentemente dalla classe di priorità indicata dalla ricetta, quanto tempo intercorre o è intercorso dalla prenotazione alla data della visita?

In **Figura 2.2** è riportata la distribuzione del tempo intercorso tra la prenotazione e la data della visita per i 940 rispondenti che sono riusciti a prenotare subito la prestazione.

Per due terzi le visite prenotate sono state programmate e/o effettuate entro 3 mesi dalla prenotazione. Tra il restante terzo di prenotazioni che ha superato i 3 mesi di tempo, si osserva un 5% con più di un anno tra la prenotazione e la visita.

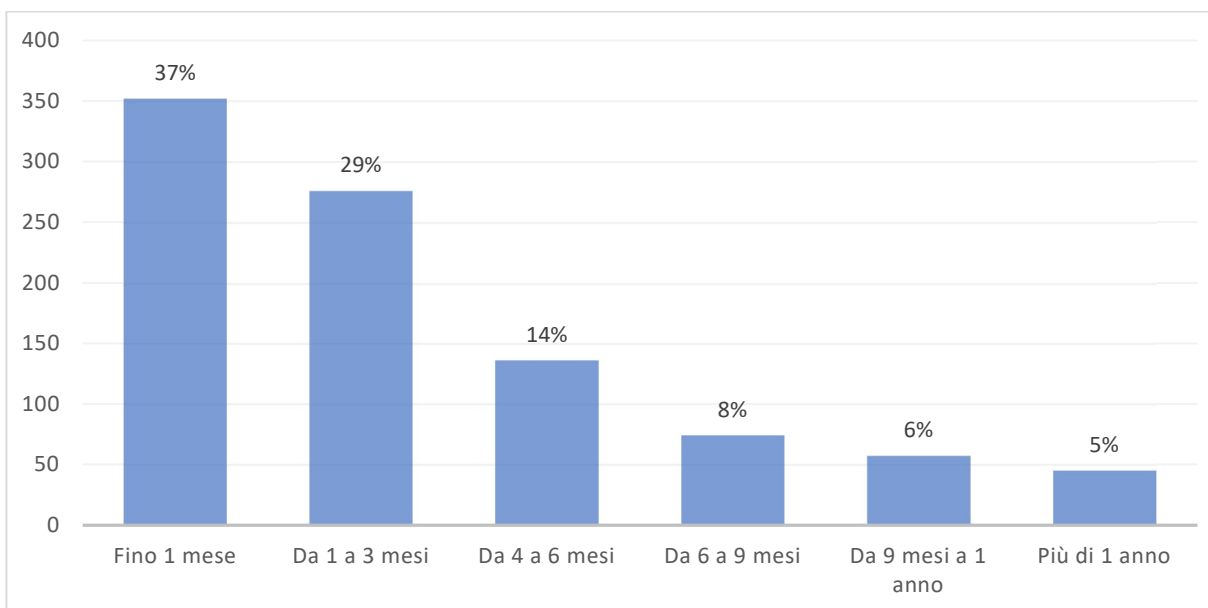


Figura 2.2: "Indipendentemente dalla classe di priorità indicata dalla ricetta, quanto tempo intercorre o è intercorso dalla prenotazione alla data della visita?"

Il 46% delle prestazioni con priorità entro i 30 giorni non sono state effettivamente prenotate in quel periodo e lo stesso si può dire per il 43% delle prestazioni con priorità dai 2 ai 3 mesi. Questi numeri mostrano chiaramente come, anche nei casi in cui i rispondenti sono riusciti a prenotare le prestazioni tramite il Cup, una quota importante di ricette con la priorità segnata, secondo quanto dichiarato dai rispondenti stessi, non è stata prenotata rispettando i tempi previsti da tale priorità.

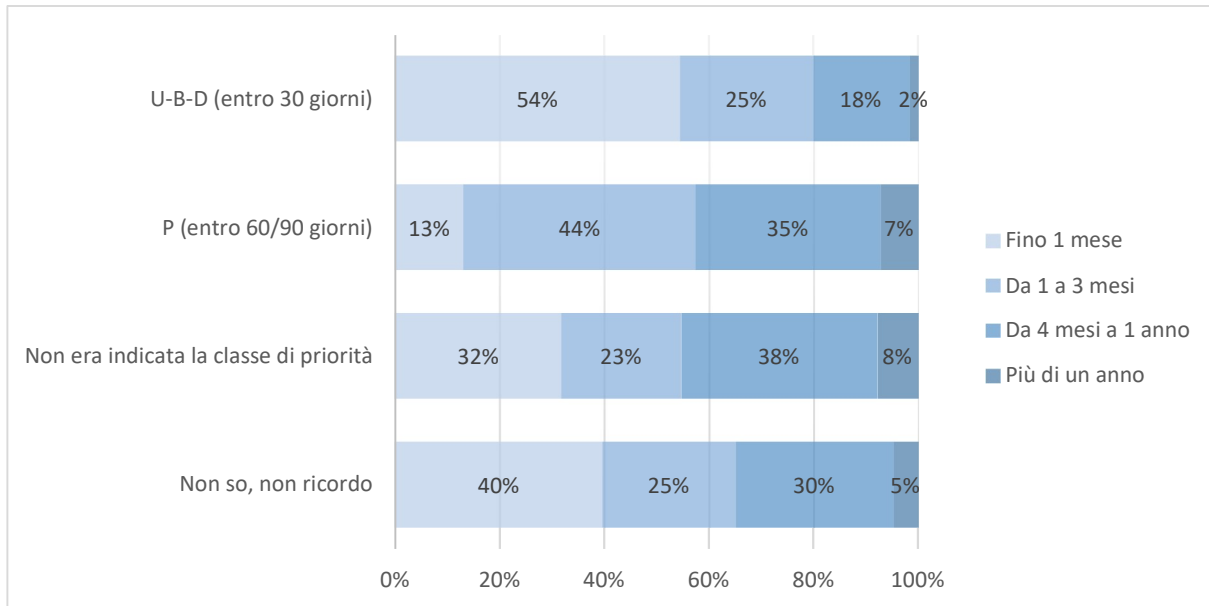


Figura 2.3: Tempo intercorso dalla prenotazione alla data della visita per classe di priorità della prestazione

In che tipo di struttura è stata prenotata la prestazione?

Solo l'1% dei rispondenti non sa indicare il tipo di struttura in cui è stata prenotata la prestazione. Tre quarti delle prestazioni (713) sono state prenotate in strutture pubbliche, come l'ospedale, il distretto sanitario ecc. mentre il restante 24% delle prestazioni (221) sono state prenotate in strutture private convenzionate.

Tra le persone che hanno prenotato in strutture private convenzionate, il 58% non è a conoscenza che i referti di visite ed esami fatti in tali strutture non vengono inseriti nel fascicolo sanitario personale.

La proporzione di persone che hanno prenotato le prestazioni in strutture private convenzionate è statisticamente differente nelle varie Ulss (**Figura 2.4**), e oscilla da un minimo dell'8% nella Ulss 7 Pedemontana ad un massimo del 35% nella 6 Euganea e 32% nella Ulss 4.



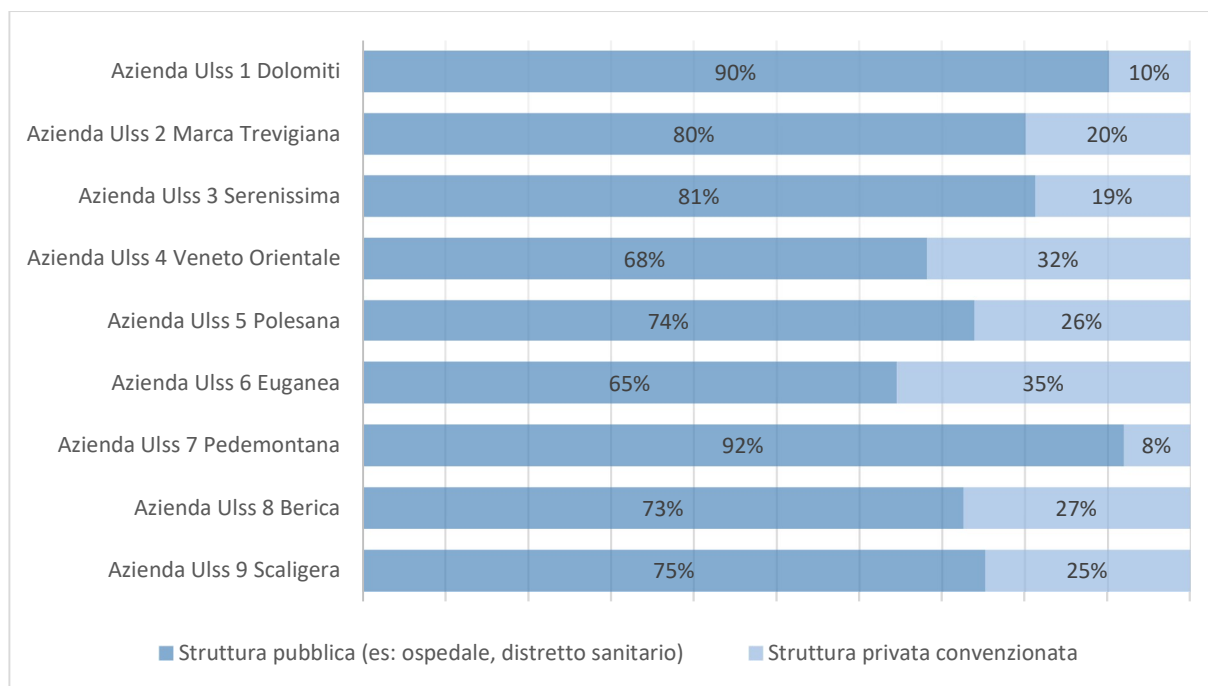


Figura 2.4: "In che tipo di struttura è stata prenotata la prestazione?" per Ulss di riferimento

### 3. Tempi d'attesa

Alle 2.107 persone che non sono riuscite a prenotare subito la prestazione, sono state fatte alcune domande per capire come si sono comportate per far fronte alla mancata prenotazione.

Le è stato detto che sarebbe stato/a inserito/a in lista d'attesa e richiamato/a? È stato/a effettivamente richiamato/a?

Al 75% delle persone (1.586 rispondenti) che non sono riuscite a prenotare subito è stato detto che sarebbero state messe in lista d'attesa e richiamate. Tra queste tuttavia, solamente il 43% sostiene di essere stato/a effettivamente richiamato/a, mentre più della metà (e cioè il 57% delle persone) sta ancora aspettando la chiamata al momento dell'intervista, ha rinunciato o si è mossa in altri modi, per esempio prenotando in strutture a pagamento.

Inoltre la percentuale di chi dice di essere stato/a richiamato/a tra le persone che sostengono di essere state inserite nelle liste d'attesa, è maggiore per le classi di priorità più urgenti e decresce all'aumentare del periodo di priorità (**Figura 3.1**).

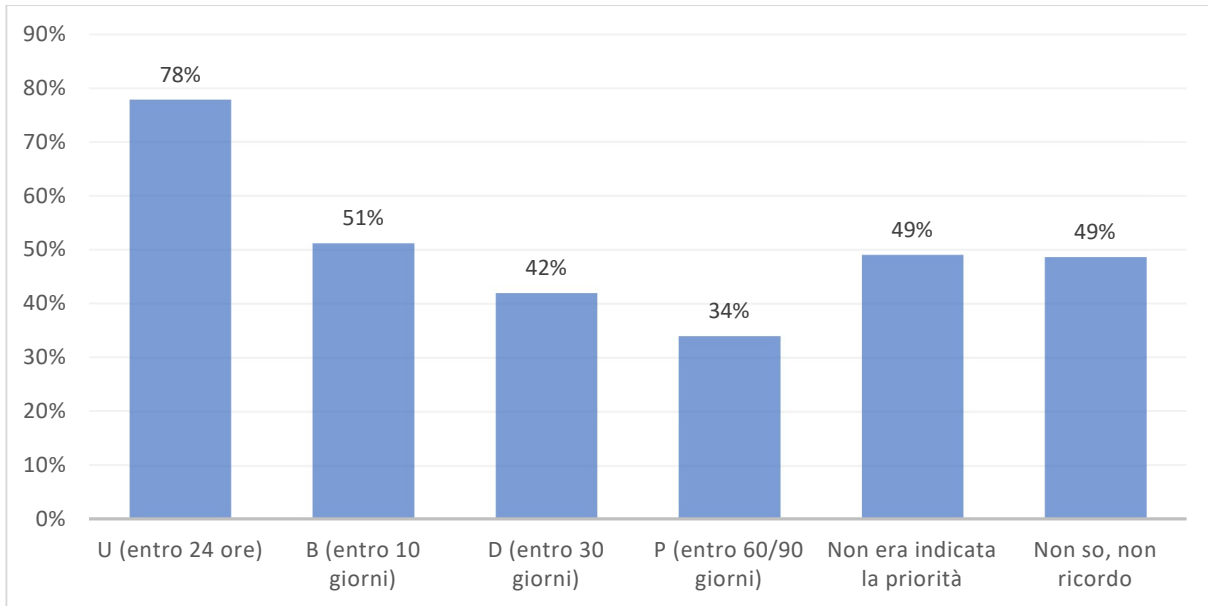


Figura 3.1: Quota di persone che dicono di essere state inserite in lista d'attesa e poi richiamate, per classe di priorità prestazione

#### Ha segnalato il disservizio?

Solamente il 18% dei rispondenti che non sono riusciti a prenotare la prestazione sostiene di aver segnalato il disservizio, la maggioranza dei quali all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Aulss. La quota di chi ha segnalato il disservizio è più alta nel gruppo delle persone a cui è stato detto di esser stato inserito nelle liste d'attesa e richiamato (21%) ed in particolare risulta essere particolarmente elevata tra chi successivamente dice di non essere stato ricontattato (26% contro il 14% tra le persone messe in lista d'attesa e poi richiamate). D'altro canto la proporzione di chi ha fatto una segnalazione è particolarmente bassa e pari solamente all'8% tra quelle persone che dicono di non essere state informate delle liste d'attesa quando hanno provato a prenotare la prestazione.

Non riuscendo a prenotare, ha scelto di effettuare la prestazione a pagamento? Può spiegarci il perché della sua scelta?

Infine, il 41% dei 2107 che non sono riusciti a prenotare subito la prestazione ha deciso di effettuare la prenotazione di una prestazione a pagamento, in una struttura pubblica (14%) o privata (27%).

I motivi principali che hanno spinto le persone a scegliere di prenotare a pagamento sono riportati in **Figura 3.2**, e fanno riferimento quasi esclusivamente alle tempistiche troppo lunghe.

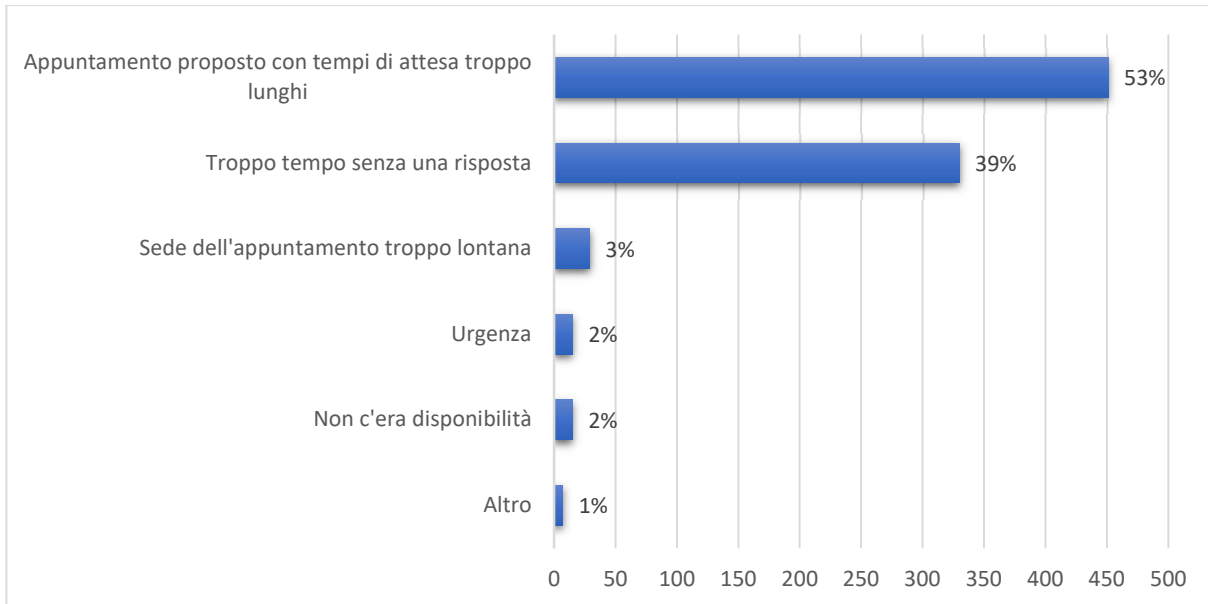


Figura 3.2: "Se ha prenotato a pagamento, può spiegarci il perché della sua scelta?"

La percentuale di chi ha prenotato a pagamento è particolarmente alta, e pari al 54%, nel gruppo di rispondenti che sostiene di non essere stato messo nelle liste d'attesa quando ha provato a prenotare la prestazione al Cup e nuovamente si è ricorso specialmente a prenotazioni in strutture private (38%) e più limitatamente in strutture pubbliche (17%).

Tra chi invece era stato/a avvisato di venire inserito/a nelle liste d'attesa e successivamente ricontattato/a, il 37% ha deciso di prenotare la prestazione a pagamento (23% in strutture private e 14% in strutture pubbliche), con percentuali molto simili tra chi sostiene di essere poi stato ricontattato e chi invece dice di essere ancora in attesa.

In totale ci sono 1.246 rispondenti (il 59% del campione) che al momento dell'intervista non hanno prenotato la propria prestazione né tramite Cup né privatamente, il che significa che sono in attesa o hanno rinunciato a prenotare la prestazione. Per capire quali sono le caratteristiche socio-anagrafiche di queste persone, si è calcolata la percentuale degli individui in attesa o rinunciatari, separatamente per categoria (**Tabella 3.1**). La percentuale di chi non è riuscito a prenotare tramite Cup e non ha prenotato neanche privatamente è più alta tra gli uomini, tra gli anziani (in particolar tra le persone con un'età compresa tra i 75 e gli 84 anni) e con un titolo di studio medio-basso. Inoltre tale percentuale è più alta della media nella Ulss 2 (69%), Ulss 7 (65%) e Ulss 1 (63%) mentre è relativamente più bassa nella Ulss 9 (48%) e Ulss 5 (50%).

Tabella 3.1: Rispondenti che non sono riusciti a prenotare subito e che non hanno prenotato privatamente la prestazione, per caratteristiche socio-anagrafiche

		%	V.A.	TOT
<b>GENERE</b>	Uomini	63%	639	1.022
	Donne	56%	607	1.085
<b>ETA'</b>	Meno di 50	50%	59	117
	50-64	56%	319	570
	65-74	60%	672	1.111
	75-84	64%	166	259
	85 o più	60%	30	50
<b>TITOLO DI STUDIO</b>	Nessuno o licenza elementare	67%	91	135
	Licenza media	62%	406	660
	Diploma di scuola superiore	58%	601	1.039
	Laurea, diploma universitario, titolo post-laurea	54%	148	273
<b>ULSS DI RIFERIMENTO</b>	Ulss 1 Dolomiti	63%	47	75
	Ulss 2 Marca Trevigiana	69%	298	432
	Ulss 3 Serenissima	62%	166	269
	Ulss 4 Veneto Orientale	60%	58	96
	Ulss 5 Polesana	50%	101	202
	Ulss 6 Euganea	58%	211	366
	Ulss 7 Pedemontana	65%	105	161
	Ulss 8 Berica	55%	121	219
	Ulss 9 Scaligera	48%	139	287
<b>TOTALE</b>		<b>59%</b>	<b>1.246</b>	<b>2.107</b>

Indipendentemente dalla classe di priorità indicata dalla ricetta, quanto tempo intercorre o è intercorso dalla prenotazione alla data della visita?

**Figura 3.3** rappresenta il corrispettivo di Figura 2.2 in cui viene riportata la distribuzione del tempo intercorso tra la prenotazione e la data della visita non più per i rispondenti che sono riusciti a prenotare subito ma per quelli che non essendoci riusciti hanno deciso di ricorrere ad una prestazione a pagamento (861 persone).

I mesi intercorsi tra la prenotazione e la visita risultano mediamente più alti per le persone che hanno prenotato la prestazione a pagamento rispetto a chi è riuscito a farlo subito tramite Cup. Nel primo caso infatti circa 1 persona su 2 è riuscita a prenotare la visita entro i tre mesi dalla prenotazione mentre questo è vero per 2 ogni 3 che hanno prenotato subito la visita. Circa il 30% di chi ha prenotato la prestazione a pagamento ha aspettato o deve aspettare oltre 6 mesi per la prestazione e di questi il 10% oltre 1 anno. Queste percentuali sono circa il doppio di quelle osservate nel gruppo di persone che sono riuscite a prenotare subito la prestazione.

Una possibile spiegazione è che le persone che sono ricorse ad una prenotazione privata, l'abbiano fatto – almeno in parte – dopo aver atteso una risposta dal Cup, o dopo essere stati inseriti nella lista d'attesa e richiamati ma con prenotazioni distanti o scomode, senza possibilità di essere spostate. Questo sembra indicare che per alcuni esami o visite, la carenza di personale specialistico non consenta sia al pubblico a pagamento che al privato di evadere le richieste in tempi congrui.

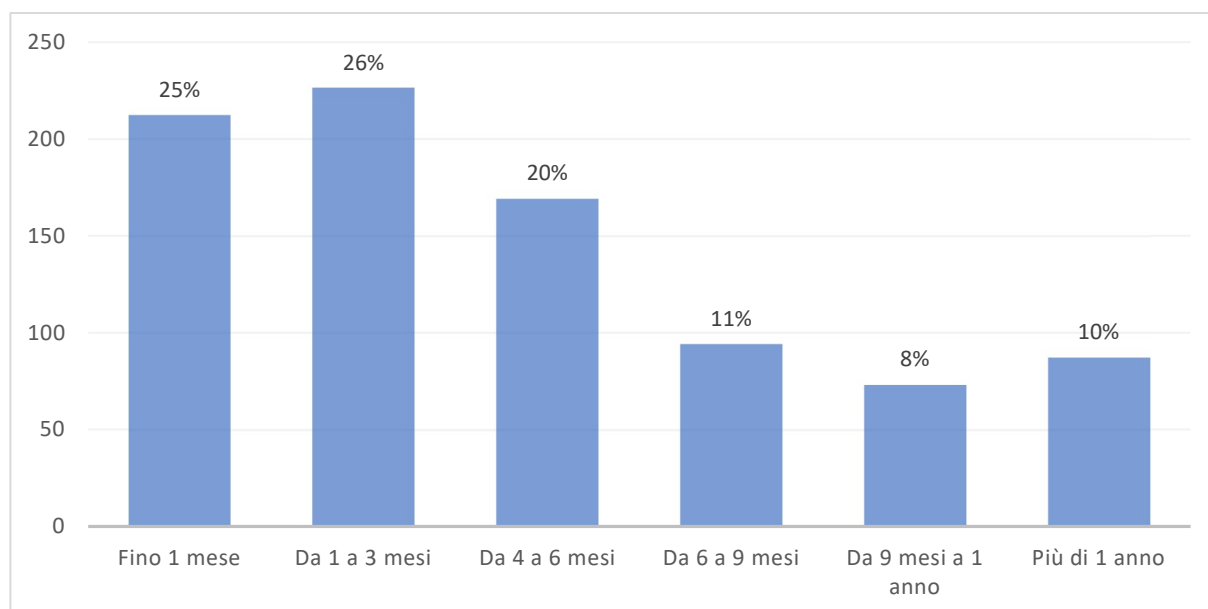


Figura 3.3: "Indipendentemente dalla classe di priorità indicata dalla ricetta, quanto tempo intercorre o è intercorso dalla prenotazione alla data della visita?"

Incrociando l'informazione sul tempo intercorso tra la prenotazione e l'appuntamento della prestazione e la classe di priorità indicata in ricetta, è possibile vedere come il 74% di chi aveva una priorità entro i 30 giorni (classi di priorità U, B e P) e il 62% di chi aveva una priorità entro i 3 mesi (classe di priorità P) non sono riusciti neanche ricorrendo alle prestazioni private ad effettuare la prenotazione nei tempi previsti. A conferma delle difficoltà del sistema complessivamente inteso (pubblico e privato) a rispondere ai bisogni dei cittadini veneti (fig.4.4).

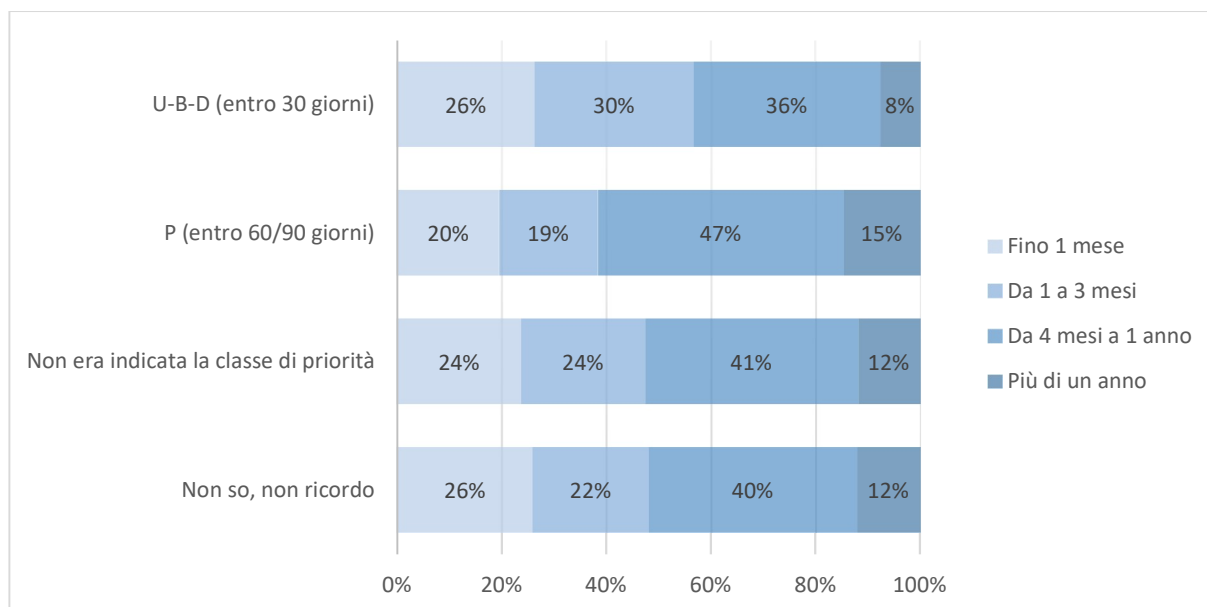


Figura 3.4: Tempo intercorso dalla prenotazione alla data della visita per classe di priorità della prestazione

#### 4. Grado di soddisfazione

L'ultimo aspetto indagato nel questionario fa riferimento al grado di soddisfazione rilevato sia tra le persone che sono riuscite a prenotare tramite Cup in strutture pubbliche o private convenzionate sia tra quelle che, non essendo riuscite a prenotare subito, hanno deciso di ricorrere a prestazioni a pagamento.

La soddisfazione è stata rilevata in una scala numerica da 1 (per niente soddisfatto/a) a 6 (molto soddisfatto/a). Il valore medio, pari ad un punteggio di 3,9, risulta essere maggiore nel gruppo di persone che hanno effettuato subito la prenotazione (pari a 4,1) ed inferiore tra chi ha prenotato privatamente (pari a 3,6). La distribuzione percentuale dei punteggi di soddisfazione sono riportati, separatamente per i due gruppi considerati, in **Tabella 4.1** e mostra chiaramente come le risposte di chi ha deciso di prenotare privatamente siano tendenzialmente più spostate verso la parte bassa della distribuzione.

Tabella 4.1: Grado di soddisfazione per tipologia di prenotazione

	PRENOTAZIONE CUP	PRENOTAZIONE PRIVATA
<b>1</b>	9%	20%
<b>2</b>	7%	11%
<b>3</b>	15%	13%
<b>4</b>	22%	17%
<b>5</b>	27%	21%
<b>6</b>	20%	17%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>V.A.</b>	822	775
<b>Dati mancanti</b>	13%	10%
<b>Punteggio medio</b>	<b>4,09</b>	<b>3,62</b>

In tutte le Ulss del Veneto si sono osservati indici di soddisfazione più alti tra le persone che hanno prenotato subito tramite Cup rispetto a chi ha ricorso a prestazioni prenotate privatamente, con delle differenze particolarmente marcate nella Ulss 1 (1,9 punti di differenza) e nella Ulss 3 (1 punto di differenza). Queste due Ulss sono quelle nelle quali si osservano i punteggi di soddisfazione più alti per quanto riguarda le prenotazioni Cup (rispettivamente di 4,8 e 4,5) e più basse (rispettivamente di 2,9 e 3,5) per chi ha prenotato privatamente.

Fa eccezione la Ulss 5 dove si sono detti leggermente più soddisfatti (con 0,2 punti di differenza) i rispondenti che hanno prenotato privatamente rispetto a chi l'ha fatto subito tramite il Cup.

I punteggi di soddisfazione riportati dalle persone che hanno prenotato con il Cup sono statisticamente diversi tra le Ulss, mentre non si differenziano significativamente tra le prenotazioni private nelle diverse Ulss.

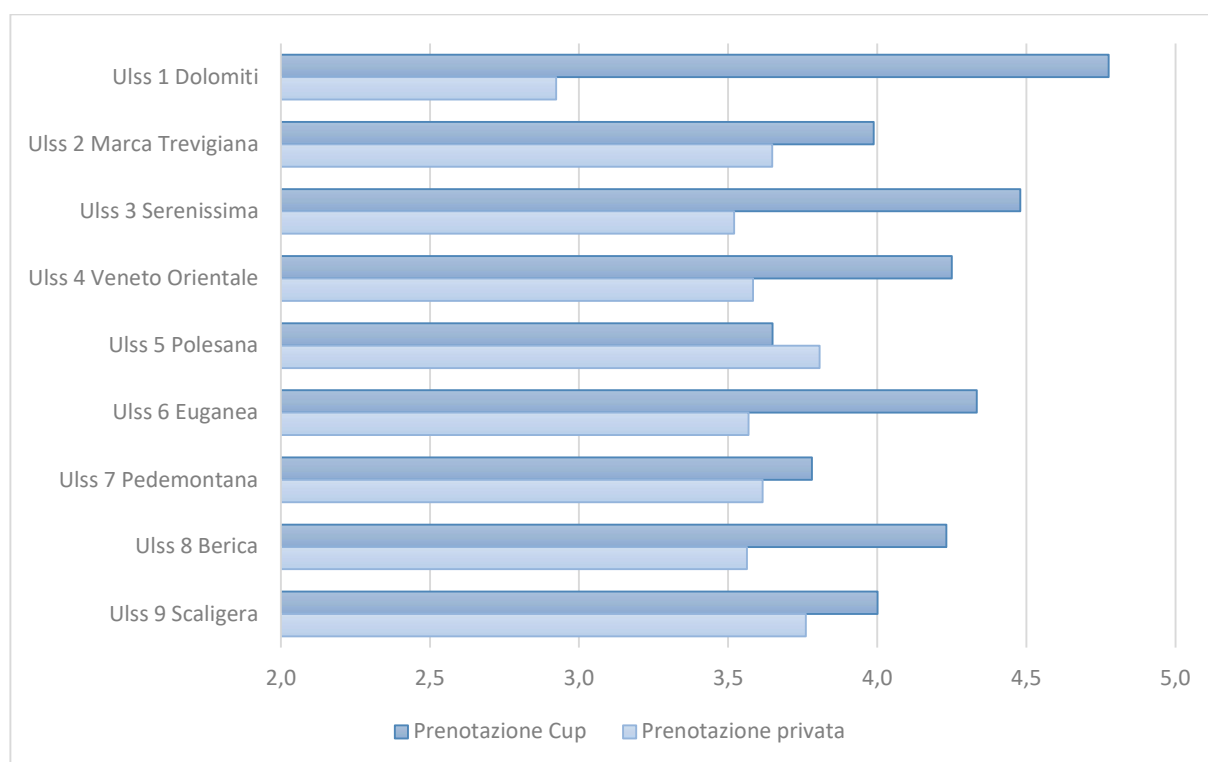


Figura 4.1: Grado di soddisfazione per tipo di prenotazione e Ulss di riferimento

Infine si è guardato al grado di soddisfazione separatamente per le cinque tipologie di prestazioni più frequenti (**Figura 4.2**). Nuovamente per tutte le prestazioni la soddisfazione è mediamente più bassa per chi ha prenotato privatamente la prestazione, con uno scarto maggiore per le visite urologiche (con una differenza di 0,8 punti). Per quanto riguarda la tipologia di prestazione prenotata, non si osservano differenze significative rispetto al grado di soddisfazione riportato.

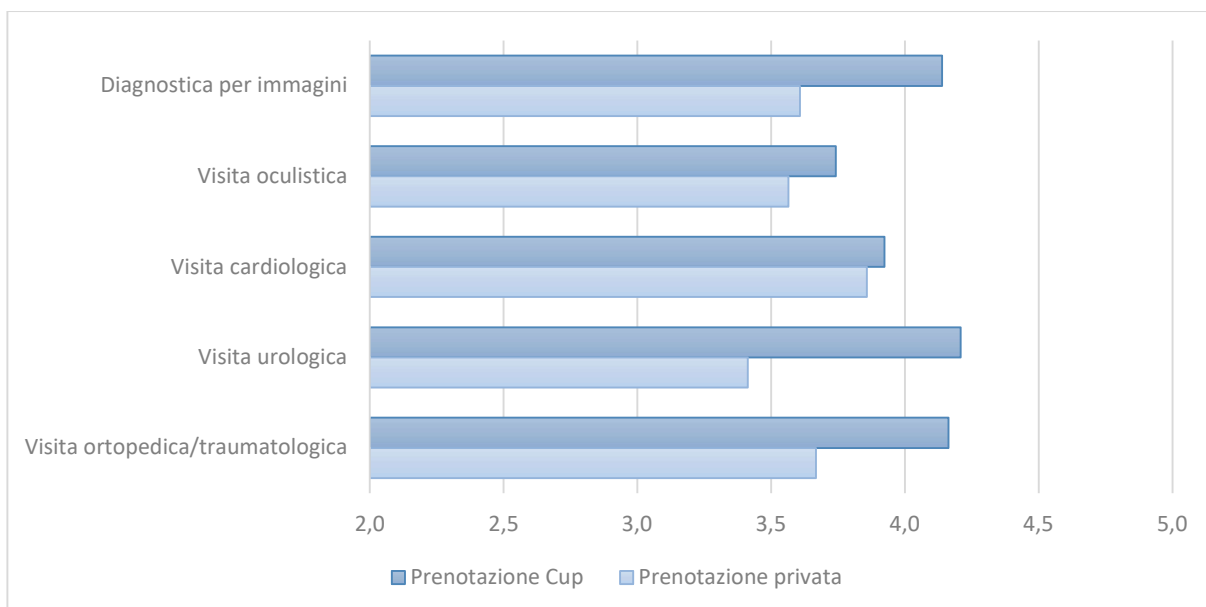


Figura 4.2: Grado di soddisfazione per tipo di prenotazione e tipo di prestazione, per le 5 prestazioni più frequenti



## Riepilogo dei dati principali

Periodo di raccolta: 24 marzo - 2 maggio 2023

Totale questionari: 3.296

Campione analisi: 3.047

- ➔ 940 persone sono riuscite a prenotare subito (31%)
  - di questi, solo il 59% dichiara che sono stati rispettati i tempi (escluse le Urgenze)
- ➔ 65% di classe U (urgente) non è riuscito a prenotare nelle 24 ore successive
- ➔ 2.107 persone non sono riuscite a prenotare subito (69%)
  - di questi, 1.586 sono stati inseriti in lista e saranno richiamati (75%)
    - di questi, sono stati effettivamente richiamati solo il 43%
    - di questi, il 57% non è ancora stato richiamato
  - il 25% non sono stati informati dell'inserimento in lista attesa
- ➔ 861 su 2.107 (41%) ha prenotato a pagamento
  - 14% di 2.107 struttura pubblica
  - 27% di 2.107 privati

### Motivazioni:

- 1) Tempi troppo lunghi (53%)
- 2) Troppo tempo senza risposta (39%)
- 3) Sede troppo lontana (3%)

1.246 persone (2.107 – 861, pari al 59%) sono “fermi”: sono in attesa di essere richiamati o hanno rinunciato alla prestazione. Non abbiamo modo di sapere con certezza chi rinuncia a curarsi.