

LA PERCEZIONE DEI CITTADINI DELLA PROVINCIA DI TERNI IN MERITO ALL'ATTIVITÀ DELL'OSPEDALE SANTA MARIA

Marzo 2019



Key points (1/2)

- *L'Azienda Ospedaliera di Terni gode di una «reputation» molto positiva tra i cittadini: il 75,3% degli intervistati esprime un giudizio positivo e il 20,3% la reputa una struttura eccellente.*
- *L'Ospedale Santa Maria viene ritenuto dal 69,3% degli intervistati una struttura di pari livello (27,3%) o superiore (42,0%) alle altre aziende ospedaliere della regione, in particolare per quanto riguarda la Cardiologia e la Cardiochirurgia (49,8%).*
- *«Qualità» e «preparazione» sono le caratteristiche che vengono attribuite spontaneamente dagli intervistati alla struttura di Santa Maria che viene percepita soprattutto come un ospedale efficiente (78,8%), con prestazioni di elevato standard qualitativo (75,0%) e di alta specializzazione (73,3%) e dove viene garantita la centralità del paziente (71,8%)*
- *Tra i residenti in provincia di Terni, l'Ospedale Santa Maria costituisce senza dubbio un punto di riferimento in caso di necessità: l'80,8% degli intervistati, infatti, si rivolgerebbe all'ospedale di Terni laddove dovesse avere bisogno di un intervento chirurgico di routine e, a conferma della percezione di una struttura all'avanguardia e di alto livello, ben il 60,5% lo farebbe anche in caso di un intervento chirurgico complesso e di elevata specializzazione*
- *Anche tra chi ha avuto un'esperienza diretta con l'ospedale negli ultimi tre anni i giudizi sono ampiamente positivi: l'89,8% si dice infatti soddisfatto delle prestazioni ricevute. Particolarmente apprezzate la qualità delle strumentazioni e dei macchinari (93,2%) e la competenza e preparazione dei medici presenti nella struttura (91,5%)*

Key points (2/2)

- *Nell'ultimo triennio, il 32,8% ritiene l'AO di Terni migliorata: solo il 7,5% della popolazione di riferimento ha percepito un peggioramento.*
- *Il merito di questo miglioramento viene attribuito principalmente alla Direzione dell'Ospedale Santa Maria (51,1%) nonostante solo il 33,8% degli intervistati è a conoscenza del piano di efficientamento, riorganizzazione e miglioramento dei percorsi e della qualità delle cure messo in atto dalla dirigenza del Santa Maria.*
- *In questo senso, il giudizio sul lavoro svolto in questi tre anni dalla Direzione dell'Ospedale Santa Maria viene giudicato positivamente dal 92,6% (tra quanti erano a conoscenza del piano).*
- *Gli aspetti in cui in assoluto è stato percepito un cambio di passo da parte dell'Ospedale Santa Maria sono principalmente l'organizzazione complessiva della struttura (49,6%) e il livello e la qualità del personale medico (41,2%)*

Scheda metodologica della ricerca

NOTA METODOLOGICA E INFORMATIVA (in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 256/10/CSP, allegato A, art. 5 del 9 dicembre 2010, pubblicato su G.U. 301 del 27/12/2010)

NOTA METODOLOGICA

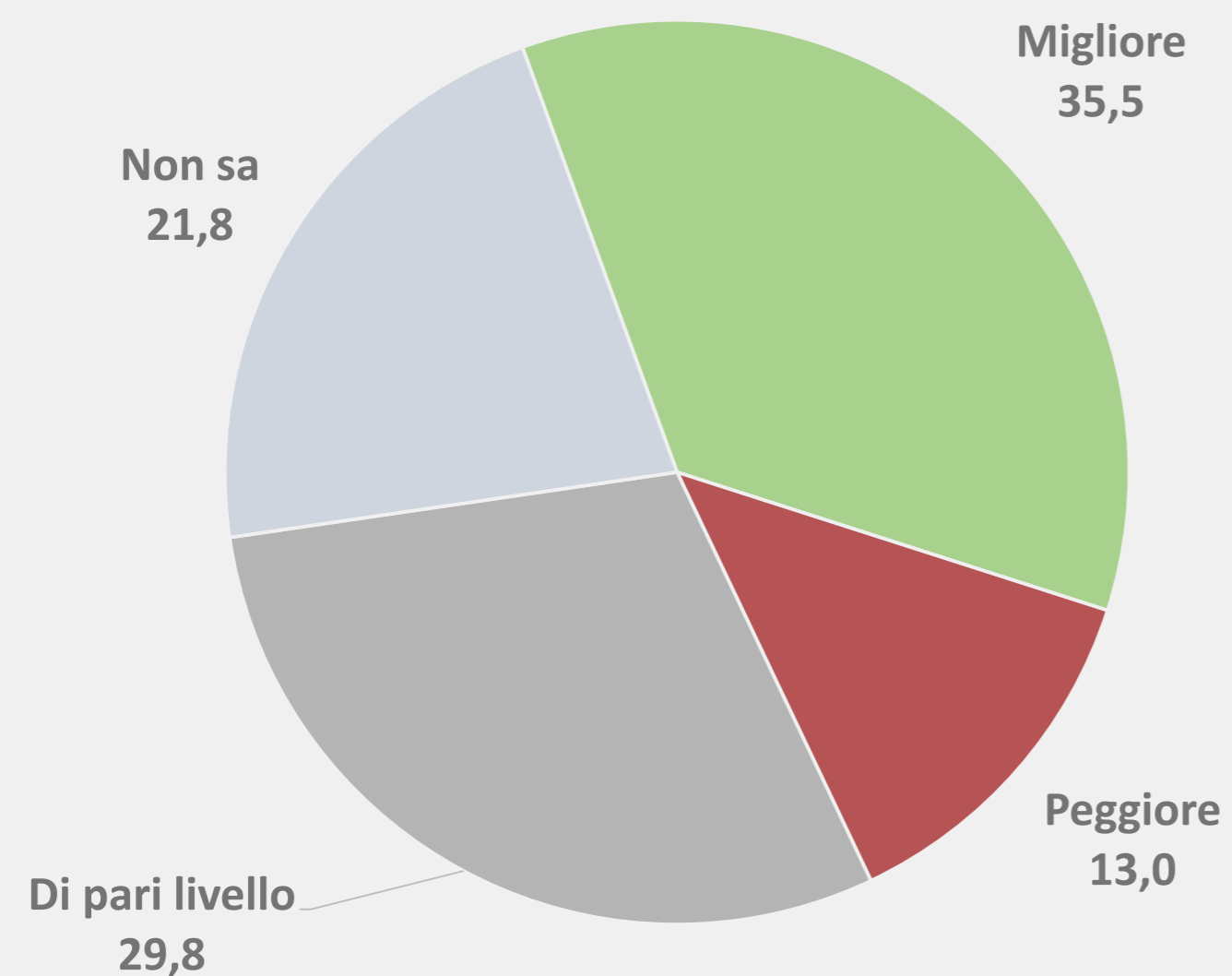
Titolo	La percezione dei cittadini della provincia di Terni in merito all'attività dell'Azienda Ospedaliera Santa Maria
Soggetto realizzatore	MG Research Srl
Committente / Acquirente	HDRÀ SpA
Periodo di rilevazione	1 – 7 marzo 2019
Tipo e oggetto dell'indagine	Sondaggio di opinione
Popolazione di riferimento	Popolazione >15 anni residente in provincia di Terni
Estensione territoriale	Provinciale
Metodo di campionamento	Campione casuale stratificato per quote
Rappresentatività del campione	Rappresentativo della popolazione di riferimento per sesso, età e ampiezza centro di residenza
Margine di errore	± 4,9% (livello di probabilità del 95%)
Metodo di raccolta delle informazioni	Indagine telefonica con metodologia C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview)
Consistenza numerica del campione	400
Elaborazione dati	SPSS

Indirizzo del sito dove è necessario trasferire la documentazione completa in caso di diffusione dell'indagine (anche solo parzialmente): www.agcom.it.

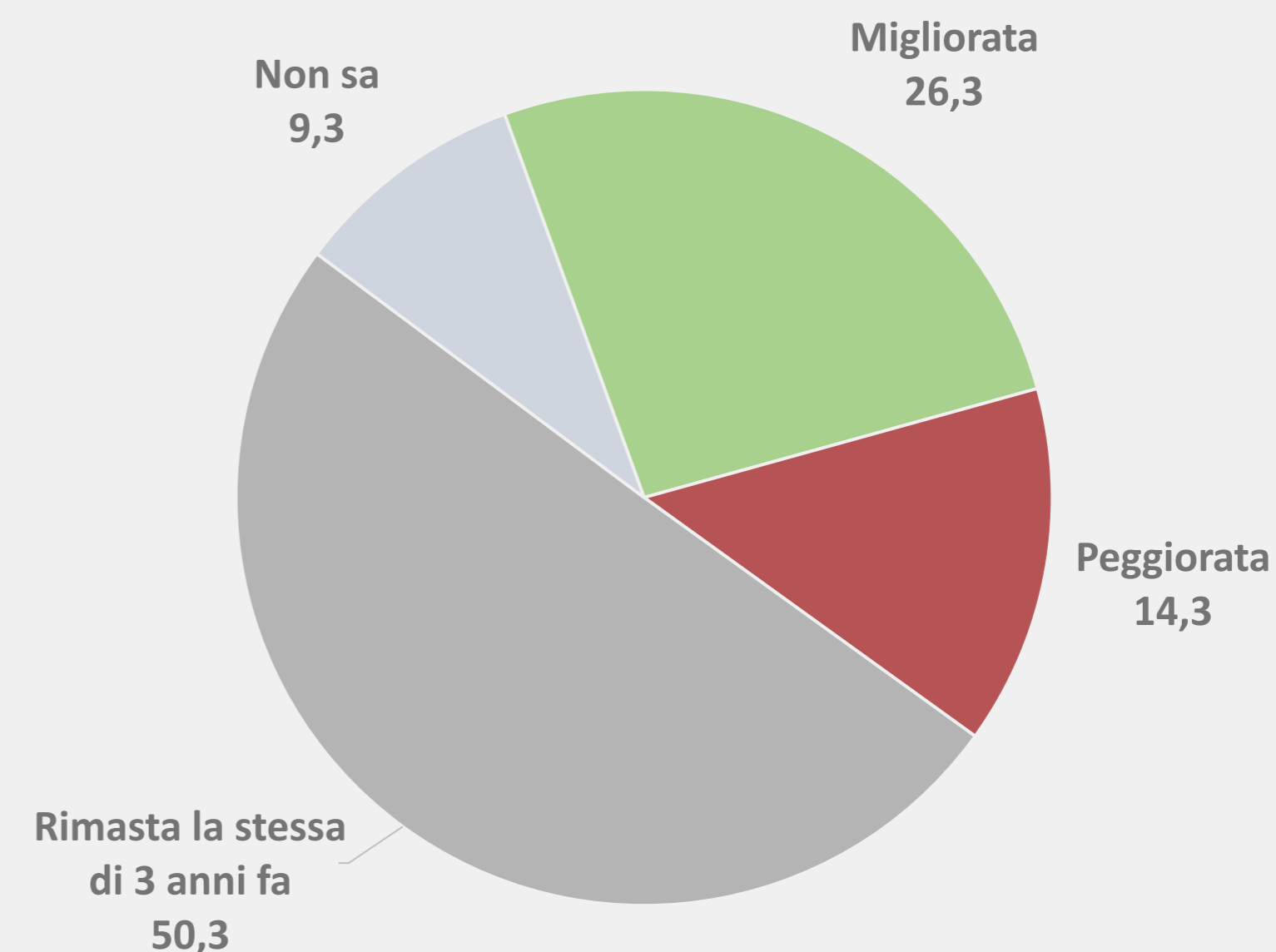
In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni richieste dalla normativa. MG Research non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza.

La percezione della Sanità in Umbria

Secondo Lei, la Sanità in Umbria rispetto a quella delle altre regioni è ...



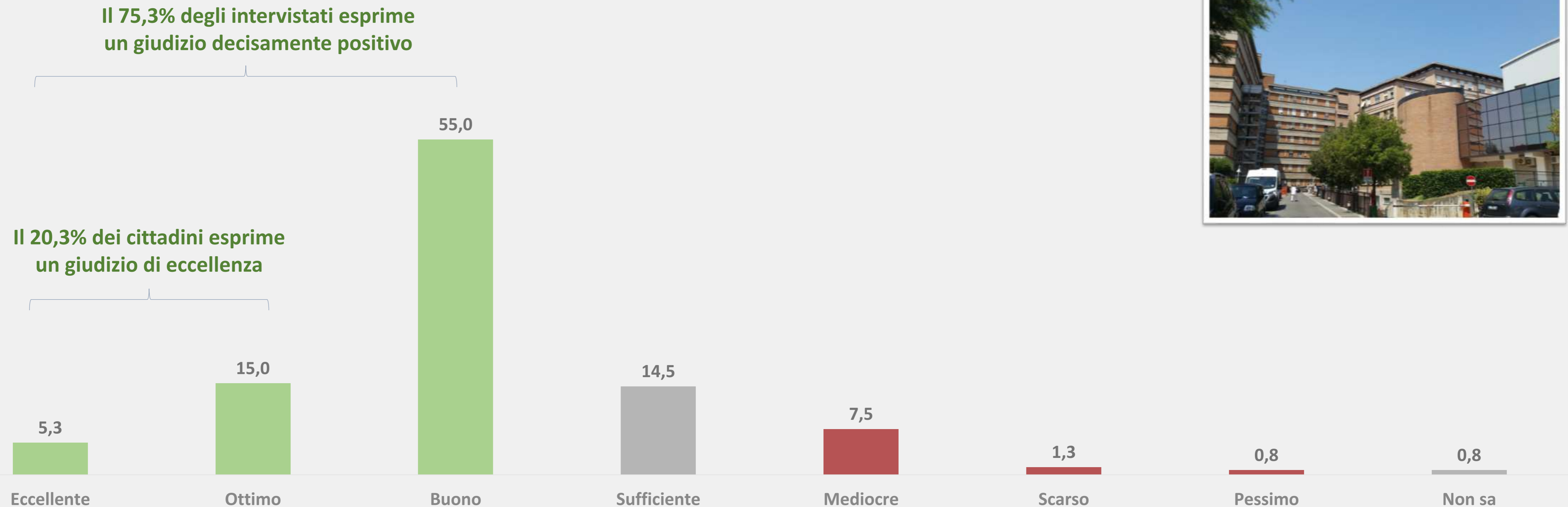
Negli ultimi 3 anni secondo Lei la qualità dei servizi sanitari nella regione Umbria è ...



Il giudizio dei cittadini sull'Ospedale Santa Maria di Terni

Per la sua esperienza diretta o anche solo per l'idea che se ne è fatto leggendo i giornali, ascoltando la televisione o parlandone con amici, parenti o conoscenti, qual è il suo giudizio sull'Azienda Ospedaliera di Terni?

Base: totale campione



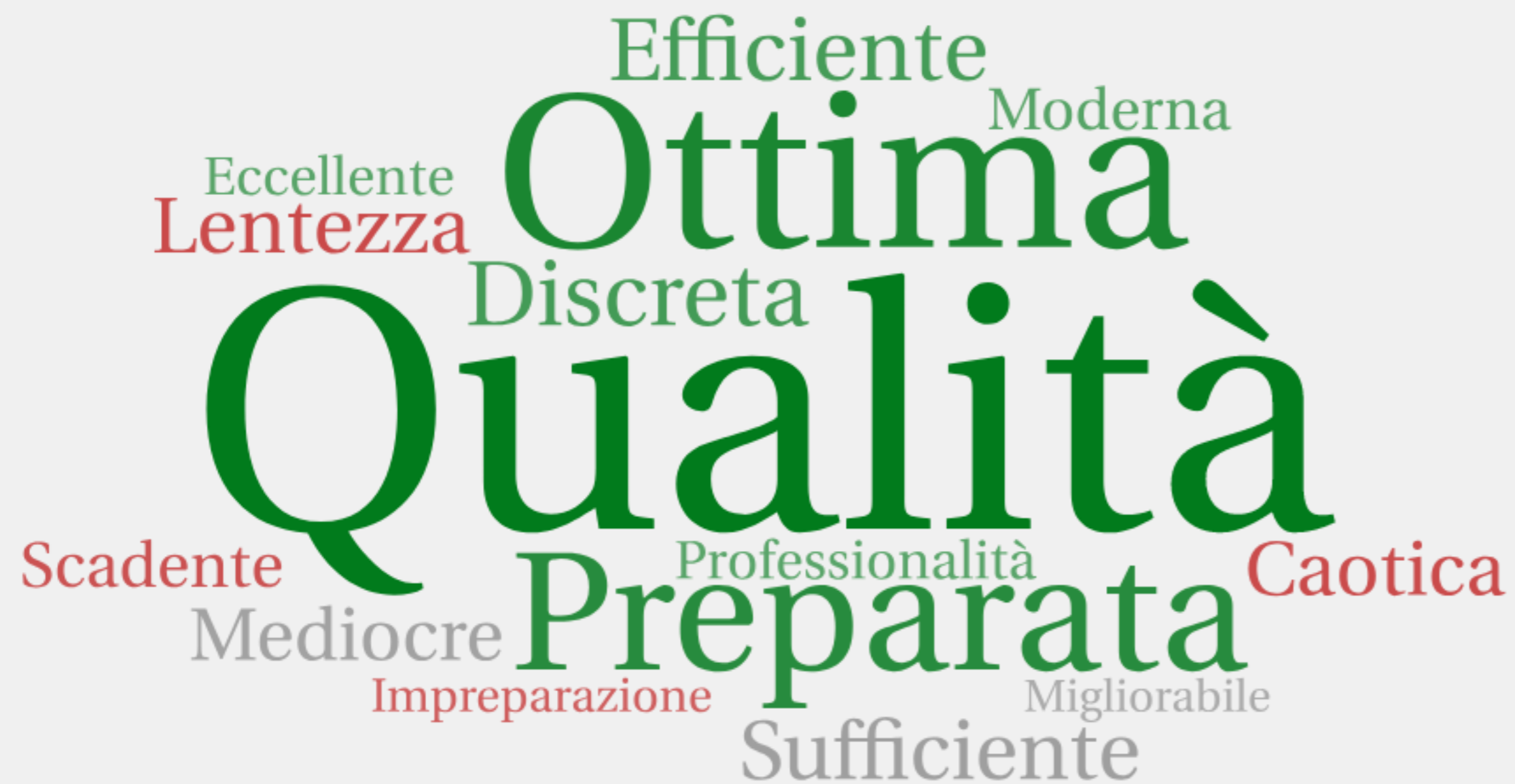
I giudizi positivi nei confronti dell'Ospedale Santa Maria di Terni aumentano con il crescere dell'età degli intervistati (Millenials: 70,9% → Silent Generation: 88,2%)

*Chi ha avuto esperienza dell'Ospedale di Terni negli ultimi tre anni esprime in misura decisamente maggiore un giudizio di «eccellenza»
(Tra chi ha avuto esperienza personale: 28,8% - Tra chi ha avuto esperienza indiretta (parenti / amici / conoscenti): (24,4%)*

La percezione dell'Ospedale di Terni: i commenti spontanei

Se dovesse definire l'Azienda Ospedaliera di Terni con una sola parola/un solo aggettivo, quale sarebbe?

Verbatim forniti spontaneamente dai rispondenti, successivamente ricodificati



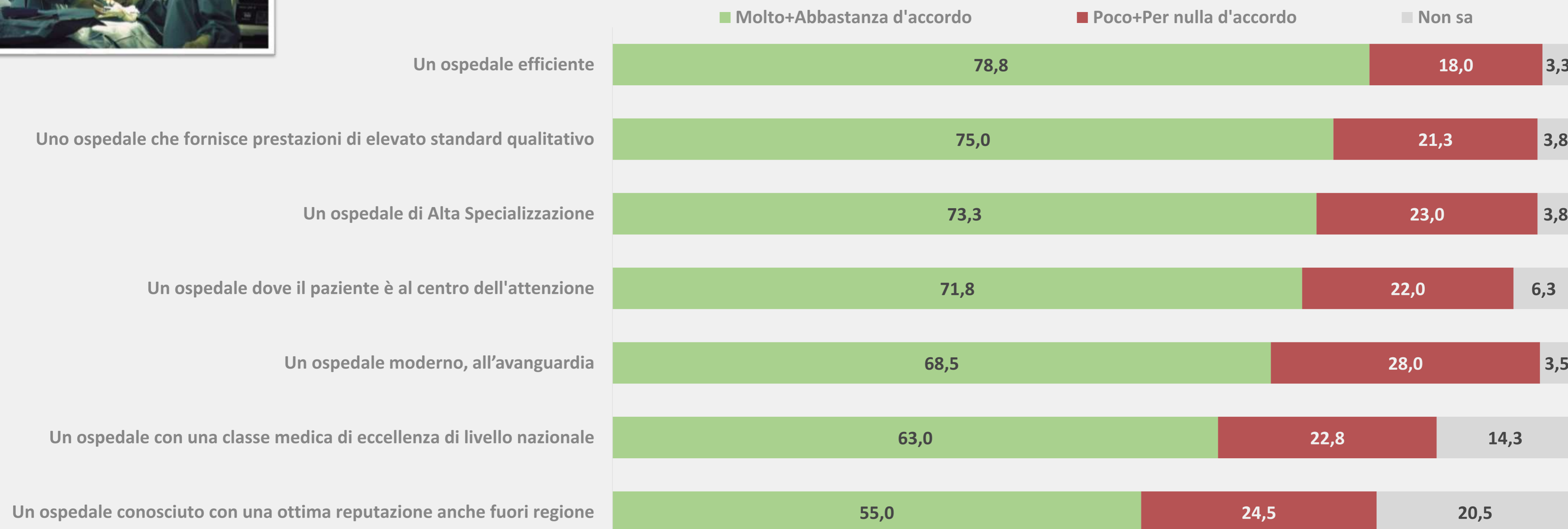
	% di citazioni
Qualità	37,8
Preparata	9,3
Ottima	8,0
Sufficiente	6,3
Efficiente	5,8
Discreta	4,8
Mediocre	3,8
Impreparazione	3,0
Professionalità	2,0
Lentezza	1,8
Caotica	1,3
Scadente	1,3
Migliorabile	1,0
Moderna	1,0
Eccellente	1,0
Altro <1%	10,2
Non sa/Non indica	2,0

L'immagine dell'Ospedale di Terni (1/2)



Le leggerò alcune opinioni sull'Ospedale Santa Maria di Terni che alcuni intervistati hanno espresso prima di Lei. Per ciascuna di queste mi dovrebbe indicare se Lei è molto, abbastanza, poco o per nulla d'accordo. L'Ospedale di Terni è ...

Base: totale campione



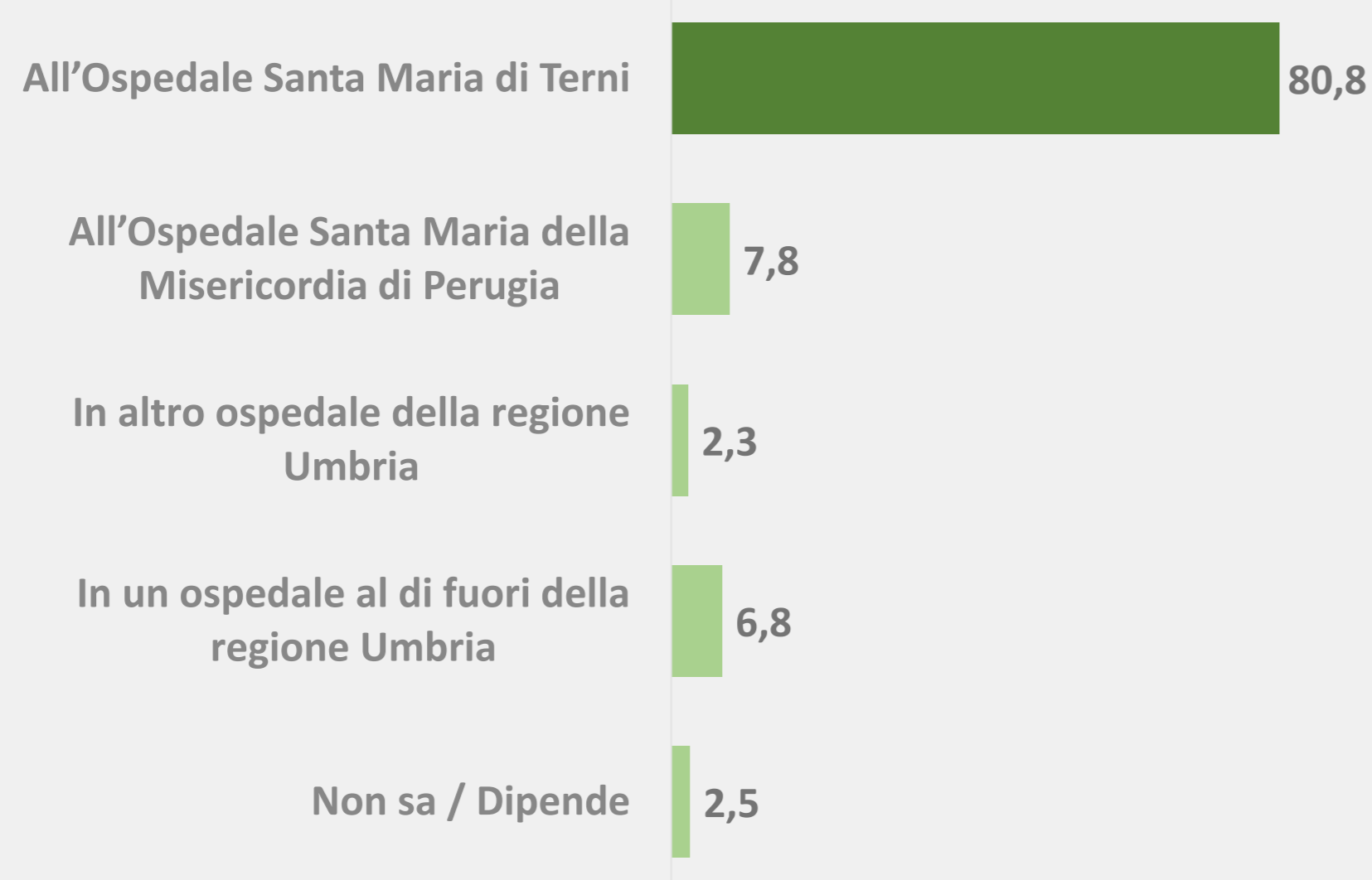
L'immagine dell'Ospedale di Terni (2/2)



Escludendo cliniche e strutture private, a quale struttura ospedaliera si rivolgerebbe se dovesse avere necessità di ...

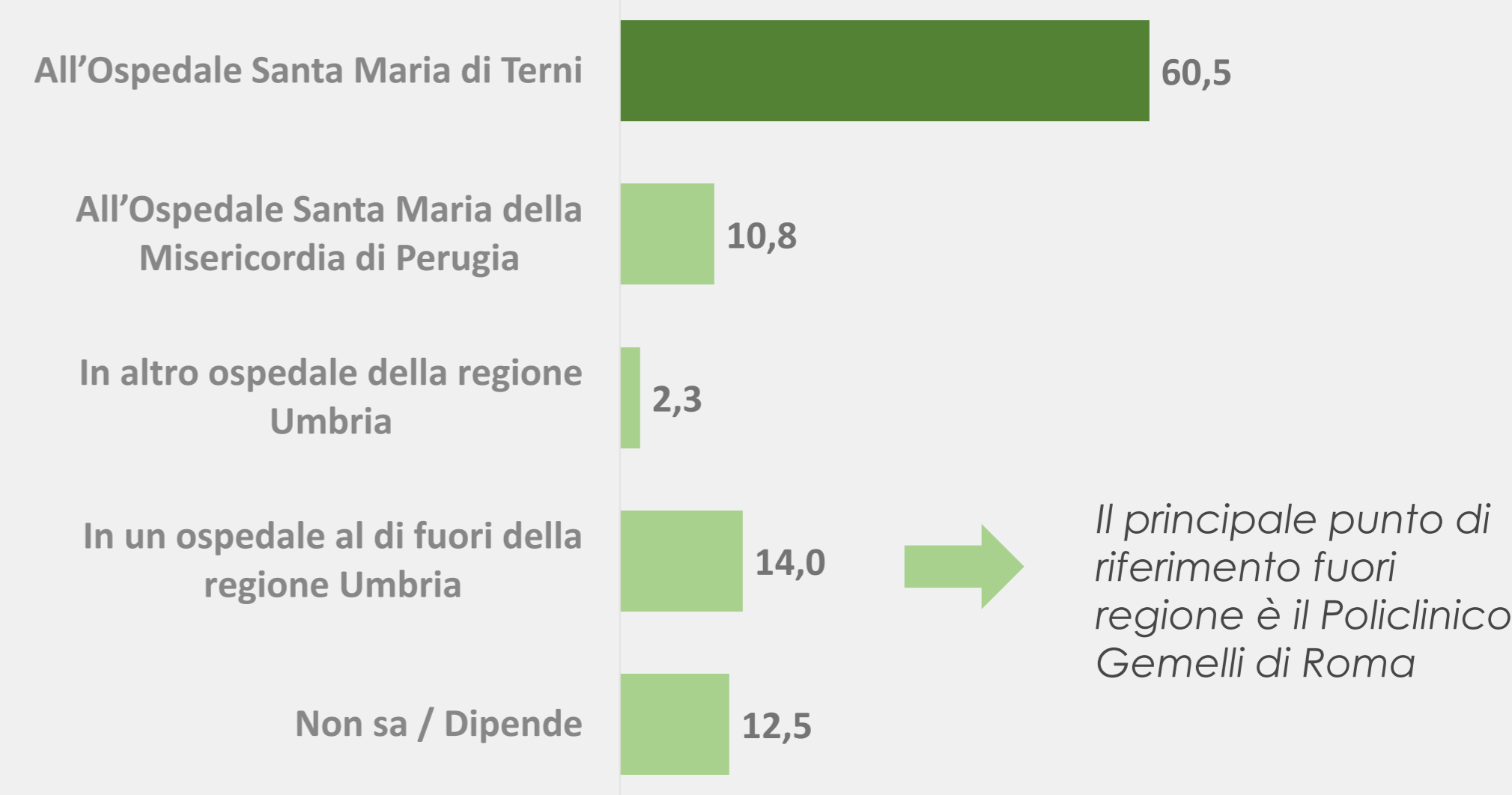
Base: totale campione

... un intervento chirurgico semplice/di routine (non di urgenza)?



Più propensi a farsi operare presso l'Ospedale Santa Maria
 Coloro che risiedono nel comune di Terni (84,8% vs 76,8%),
 gli intervistati più anziani
 (Baby boomers: 86,4%; Silent Generation: 84,7%) e chi ha avuto
 un'esperienza diretta negli ultimi tre anni (84,7%)

... un intervento chirurgico complesso/di elevata specializzazione?



Il principale punto di riferimento fuori regione è il Policlinico Gemelli di Roma

Mostrano maggiore fiducia verso l'Ospedale Santa Maria
 gli intervistati più anziani
 (Baby boomers: 65,0% → Silent Generation: 70,6%)

E cosa pensano i «diretti interessati»?

Sulla base della sua esperienza diretta, in una scala da 1 a 10, dove 1 significa scadente e 10 significa eccellente, come giudica i seguenti aspetti?

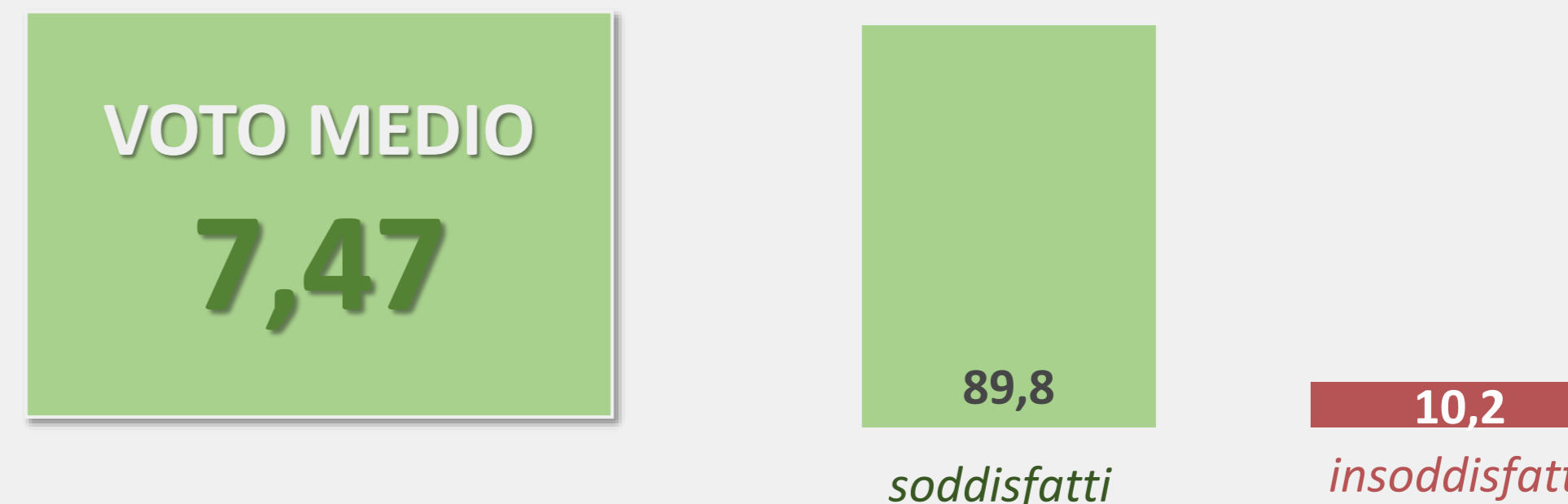
Base: chi ha usufruito personalmente dei servizi offerti dall'Ospedale

	% voti 6-10	voto medio
Qualità delle strumentazioni e dei macchinari	93,2	7,63
Competenza e preparazione del personale medico	91,5	7,66
Accoglienza, empatia e capacità di comprensione del personale medico	86,4	7,36
Pulizia e stato di decoro della struttura	84,7	7,31
Semplicità delle procedure amministrative	78,0	6,90
Tempi di attesa (per ricoveri, prestazioni, interventi, ecc...)	61,0	5,86

Livelli di soddisfazione molto elevati relativamente a "strumentazione/macchinari", "competenza e preparazione del personale medico" e sugli aspetti di "accoglienza ed empatia".
Leggermente più critica, soprattutto nel voto medio, l'area dei "tempi d'attesa".



Complessivamente come giudica la sua esperienza? Quanto è soddisfatto delle prestazioni ricevute presso l'Ospedale Santa Maria di Terni?

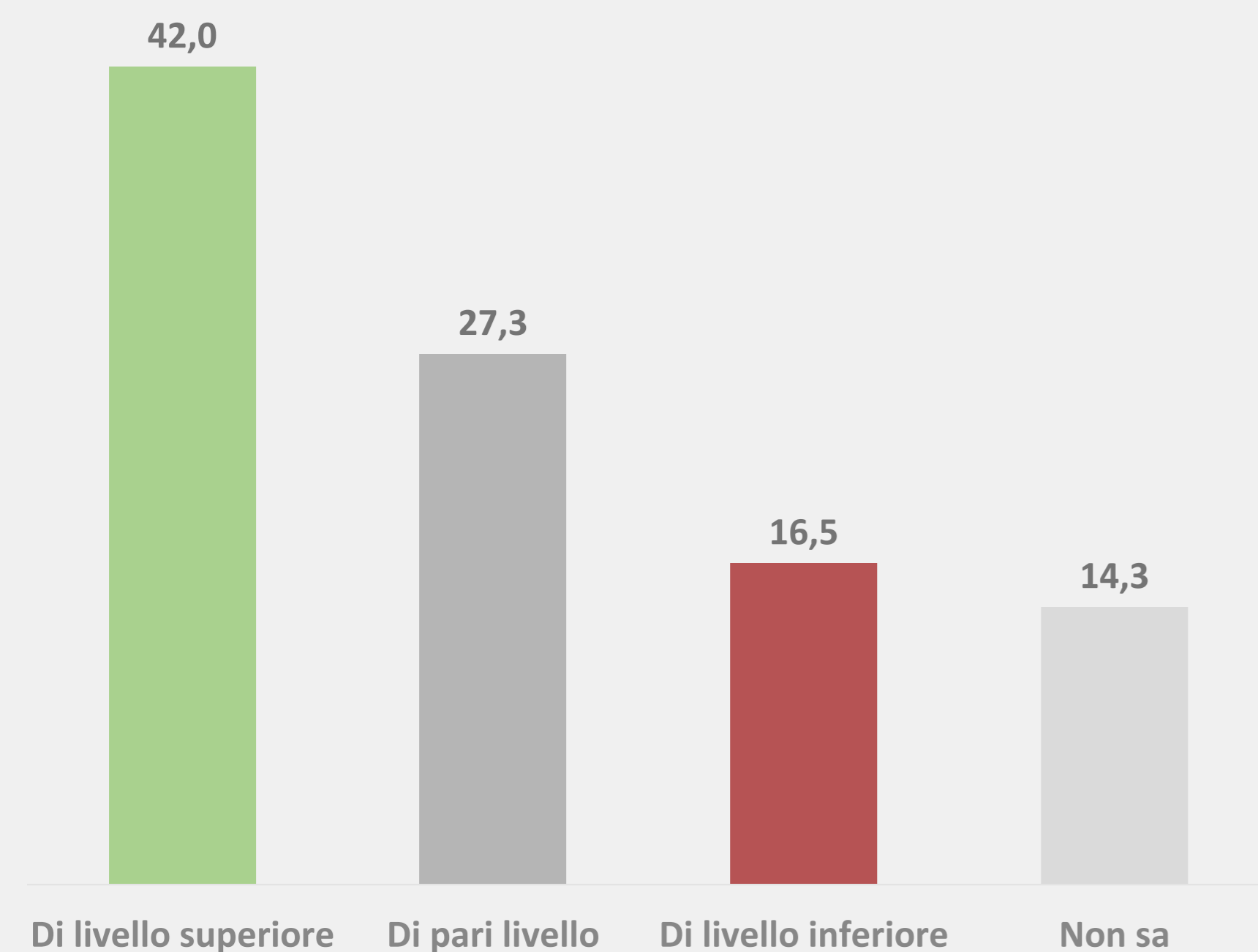


Considerando i soli "fruitori" (esperienza diretta) della struttura ospedaliera, emerge un elevato livello di soddisfazione (89,8%).

Plus e minus dell'ospedale di Terni

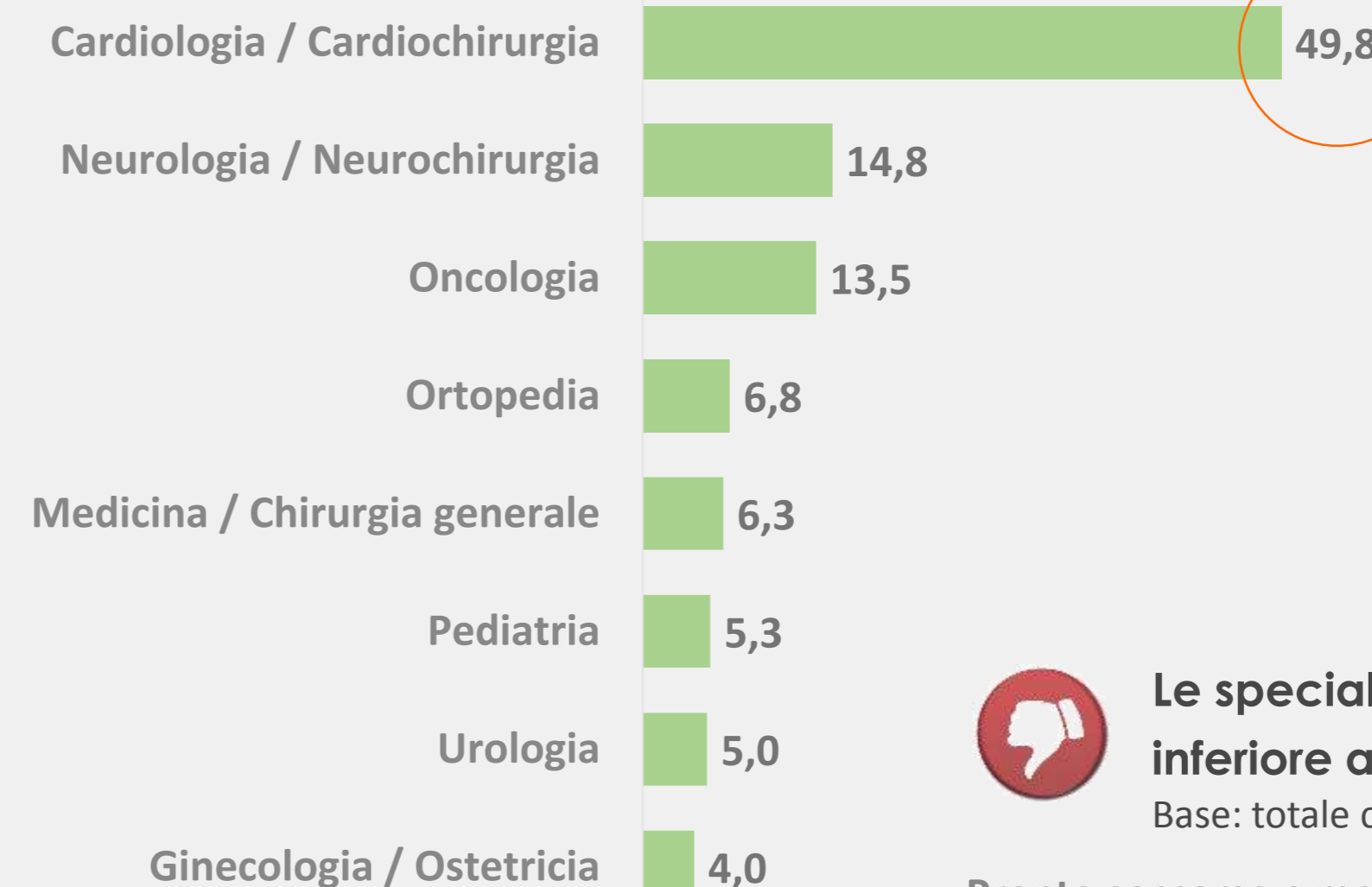
Secondo Lei, rispetto ad altri ospedali della regione Umbria, l'Ospedale Santa Maria di Terni è complessivamente ...

Base: totale campione



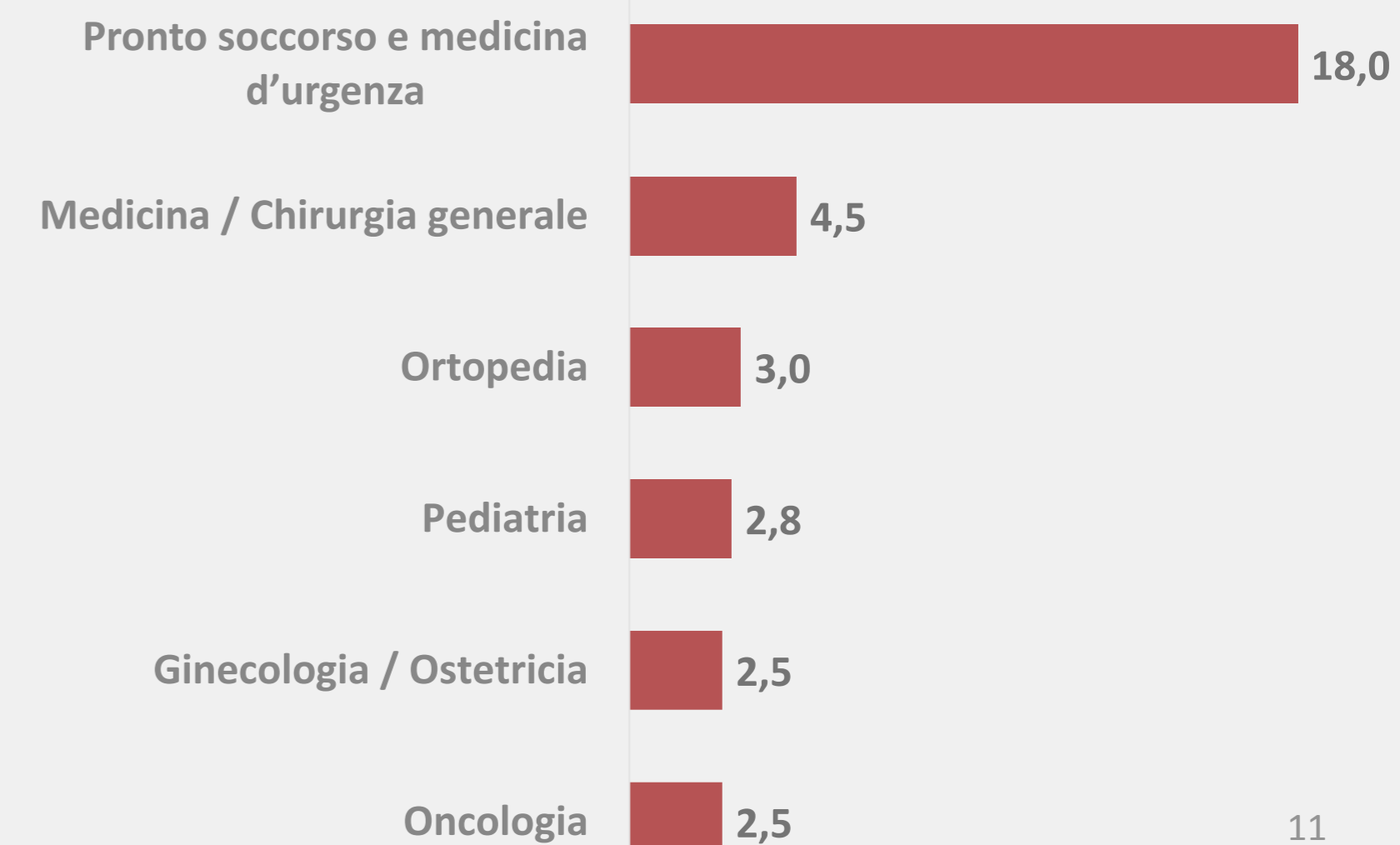
Le specializzazioni per cui il Santa Maria è ritenuto superiore alle altre strutture Umbre

Base: totale campione | Risposte multiple



Le specializzazioni per cui il Santa Maria è ritenuto inferiore alle altre strutture Umbre

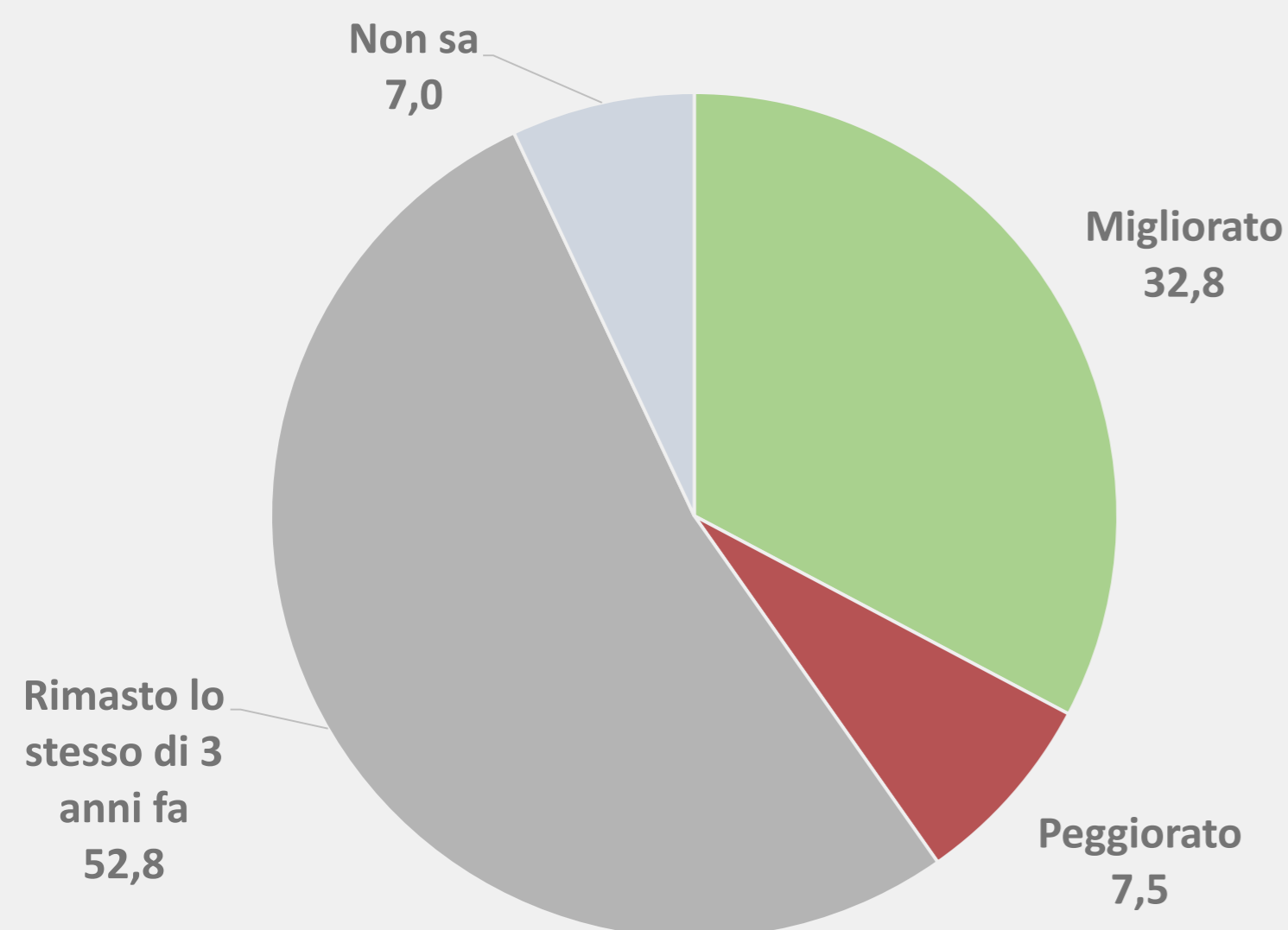
Base: totale campione | Risposte multiple



La percezione del miglioramento dell'Ospedale di Terni

Negli ultimi 3 anni secondo Lei l'Ospedale Santa Maria di Terni è ...

Base: totale campione



La percezione di miglioramento aumenta al crescere dell'età dell'intervistato (Millennials: 25,3% → Silent Generation: 37,6%) e risulta più forte tra quanti non hanno avuto esperienza diretta negli ultimi 3 anni



In cosa secondo Lei è migliorato?

Base: chi ritiene l'ospedale Santa Maria migliorato



Di chi i meriti del miglioramento?

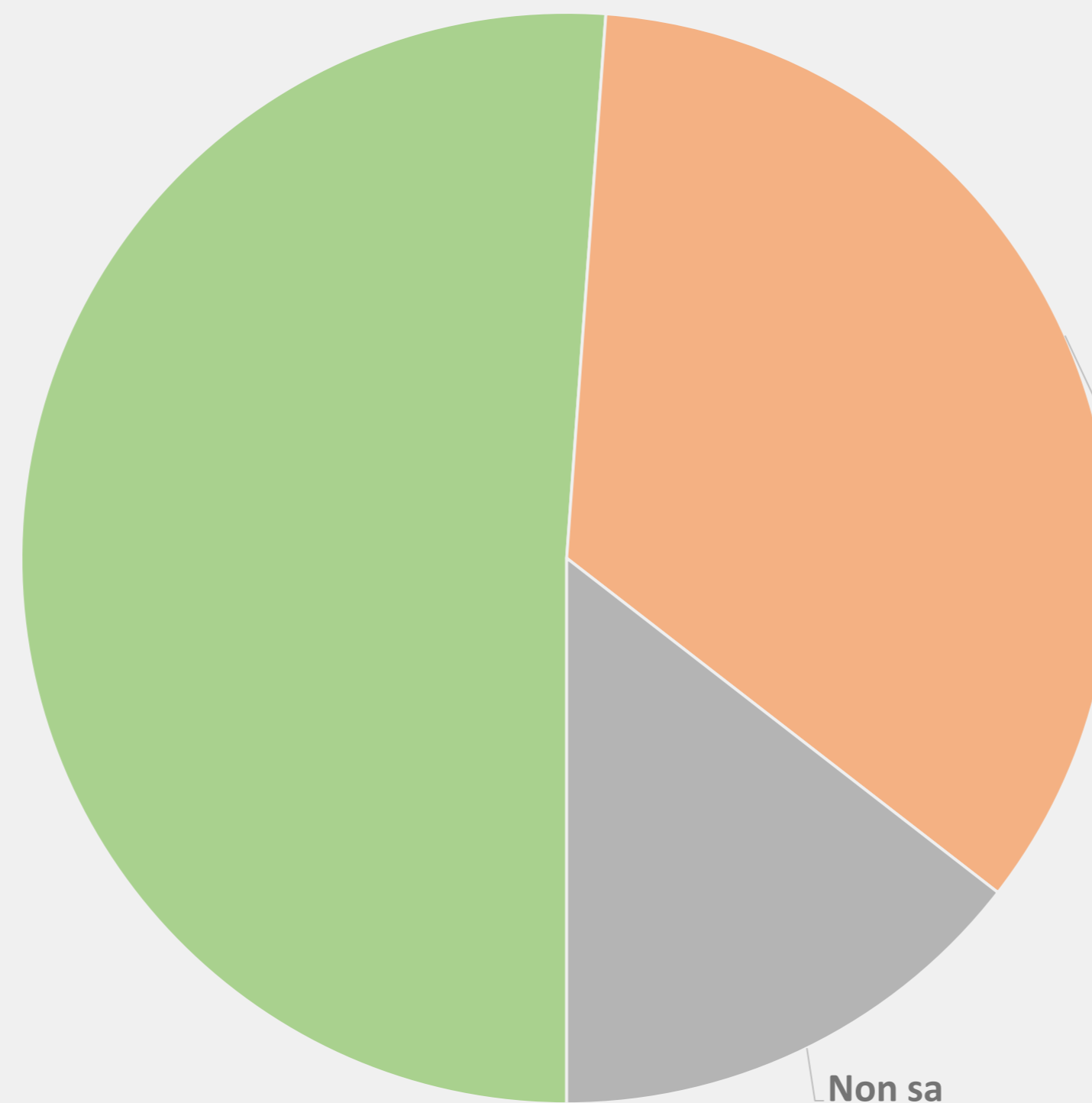
Di chi sono secondo Lei i meriti principali di questo miglioramento?

Base: chi ritiene l'ospedale Santa Maria migliorato

- Ha avuto esperienza personale dell'Ospedale di Terni: 64,7%
- Generazione X (34-54 anni): 61,9%
- Donne: 59,7%
- Residenti Terni: 56,5%



Degli organi direttivi dell'Azienda Ospedaliera
51,1



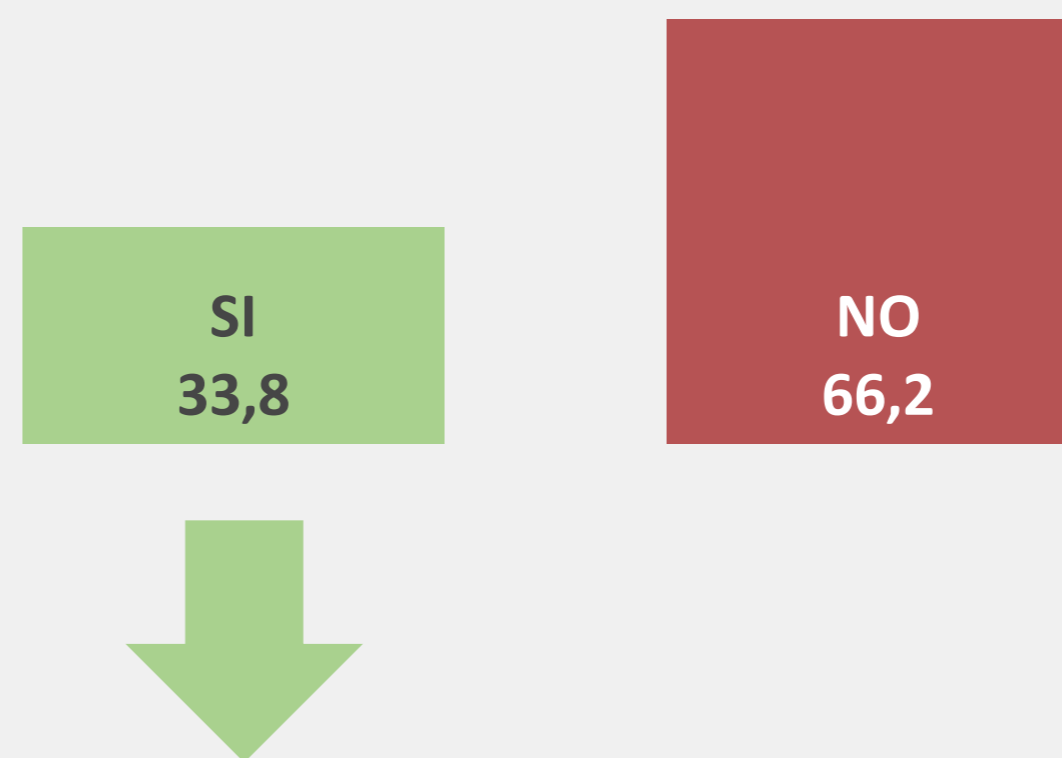
Della regione
34,4

- Over 70enni: 53,1%
- Uomini: 42,0%
- Residenti altri comuni pv: 37,7%
- Non ha avuto esperienza personale dell'Ospedale di Terni : 37,8%

Il giudizio sull'operato della Direzione Ospedaliera

Negli ultimi 3 anni, la direzione dell'azienda ospedaliera di Terni ha avviato un processo di riorganizzazione ed efficientamento dell'Ospedale Santa Maria e di miglioramento dei percorsi e della qualità delle cure. Lei ne era a conoscenza? Ne aveva sentito parlare?

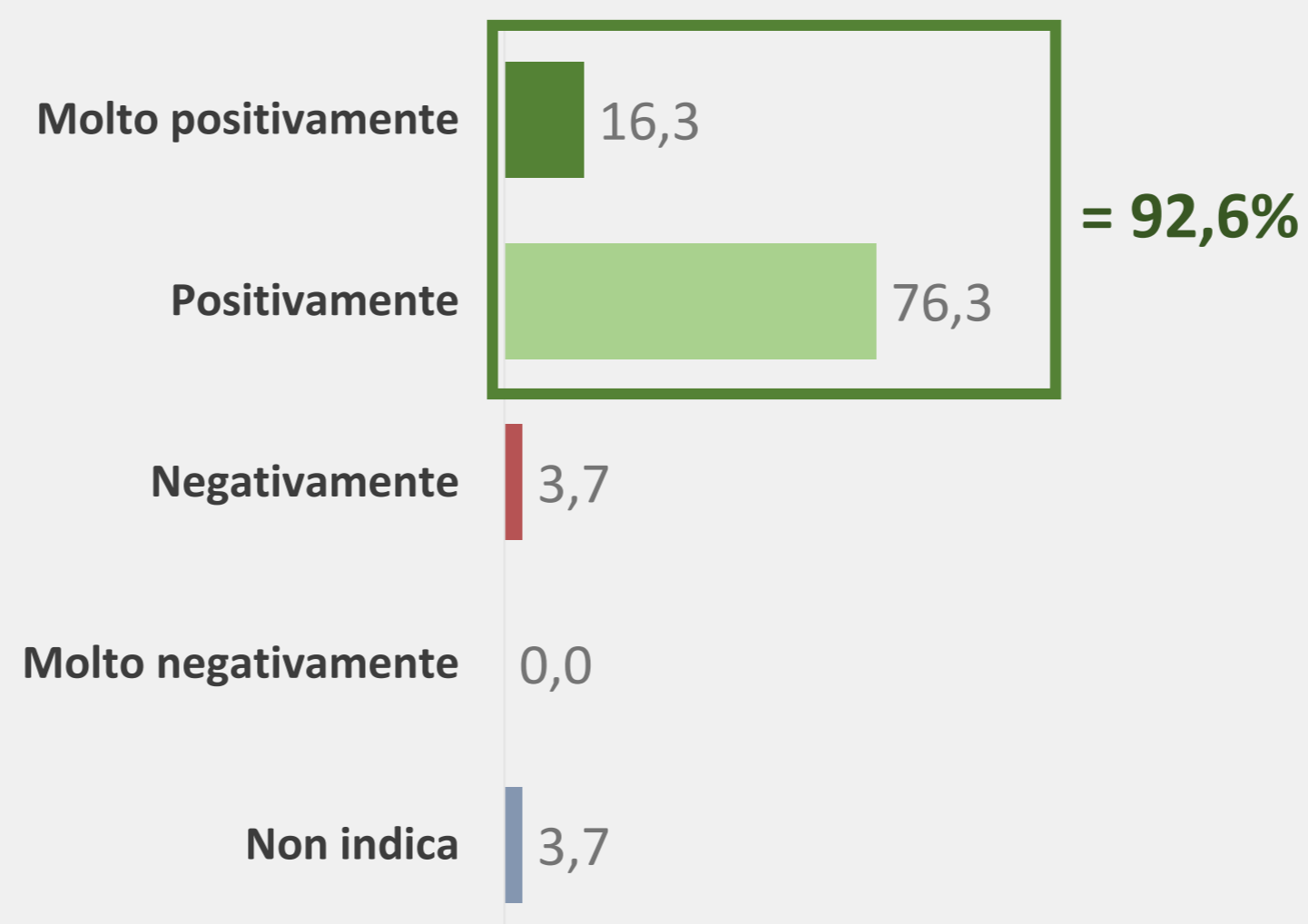
Base: totale campione



Solo poco più di un terzo del campione dichiara di essere a conoscenza del processo di riorganizzazione; tuttavia...

Come giudica l'operato della Direzione dell'Ospedale Santa Maria in questo senso?

Base: chi era a conoscenza del processo di riorganizzazione ed efficientamento dell'AO di Terni



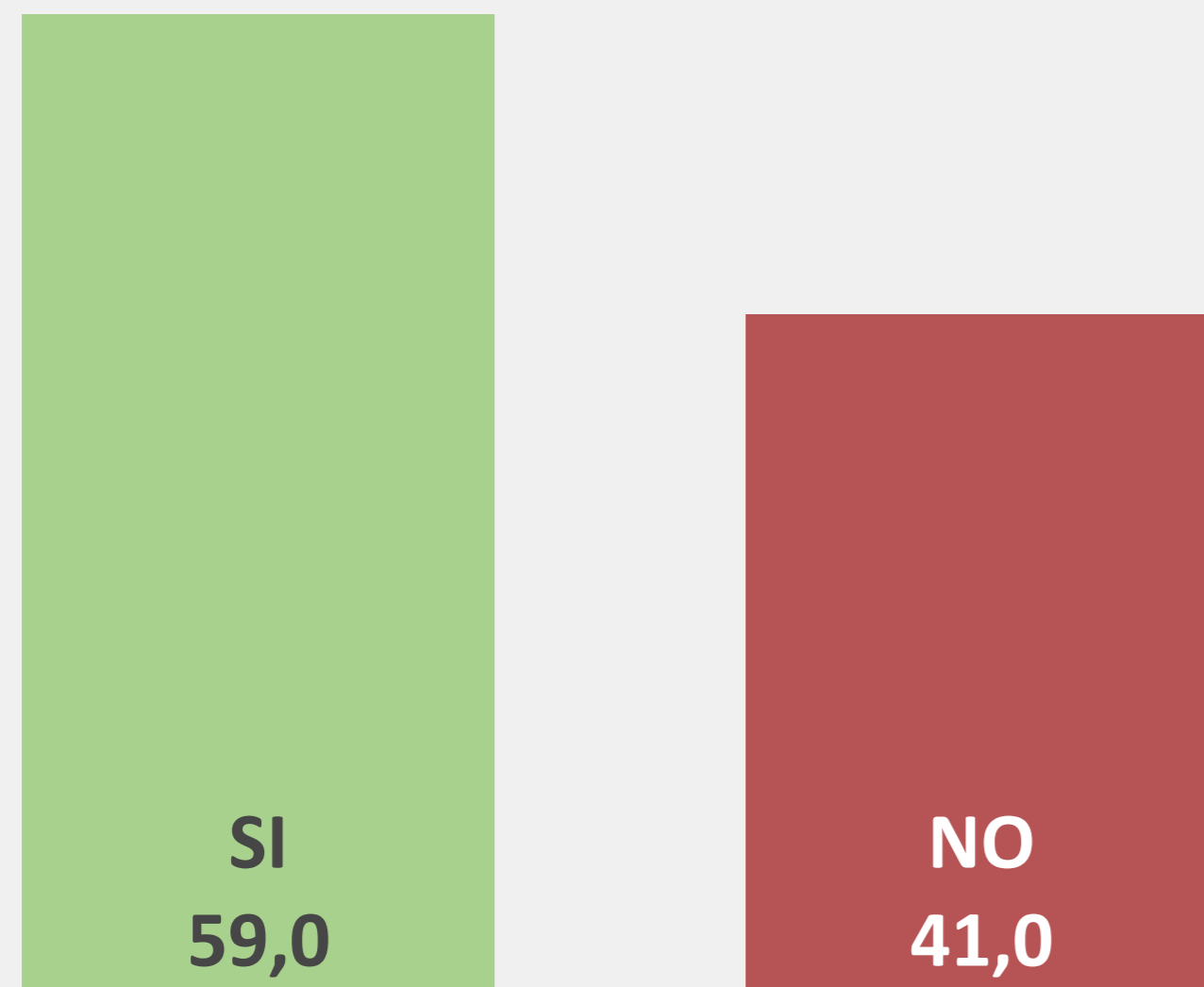
... fra quanti hanno sentito parlare della riorganizzazione, la valutazione dell'operato della Direzione è pressoché totale (92,6%).

Si segnala un "picco" di giudizi "molto positivamente" (33,3%, rispetto alla media di 16,3%) fra quanti hanno avuto esperienza diretta/personale dell'Ospedale

L'awareness sugli interventi di alta chirurgia

Lei era a conoscenza che nell'Ospedale di Terni si realizzano interventi di alta chirurgia con tecnologie all'avanguardia come ad esempio la chirurgia mini-invasiva robotica o la laparoscopia in 3D e 4K?

Base: totale campione



Il campione intervistato

Genere	va	%
Maschi	194	48,5

Femmine	206	51,5
---------	-----	------

Classi di età	va	%
Millennials (nati dopo il 1981)	79	19,8

Generation X (1965-1980)	133	33,3
-----------------------------	-----	------

Baby boomers (1946-1954)	103	25,8
-----------------------------	-----	------

Silent Generation (nati prima del 1946)	85	21,3
--	----	------

Titolo di studio	va	%
Laurea / Master	69	17,3

Università in corso / non conclusa	6	1,5
------------------------------------	---	-----

Diploma superiore	193	48,3
-------------------	-----	------

Diploma istituto professionale	20	5,0
--------------------------------	----	-----

Licenza media inferiore	81	20,3
-------------------------	----	------

Nessuno / Licenza elementare	31	7,8
------------------------------	----	-----

Comuni	va	%
Terni	197	49,3
Orvieto	36	9,0
Narni	33	8,3
Amelia	21	5,3
Montecastrilli	9	2,3
San Gemini	9	2,3
Acquasparta	8	2,0
Stroncone	8	2,0
Altri comuni (< 3. 000 ab.)	79	19,8

Professione	va	%
Imprenditore, Lib. Profess.	38	9,5
Commerciante, artigiano	14	3,5
Lav. autonomo (partita IVA)	12	3,0
Dirigente / Funzionario Quadro	5	1,3
Impiegato / Insegnante	87	21,8
Operaio, colf, badante, ec..	55	13,8
Studente	20	5,0
Pensionato	109	27,3
Casalinga	38	9,5
Disoccupato / In cerca di lavoro	13	3,3
Altro	2	0,5
Non indica	7	1,8



Roma

sede legale e operativa
Salita San Nicola da Tolentino, 1B
tel. +39 06 6864556

Milano

sede operativa
Via Giovanni Battista Pirelli, 11
tel. +39 02 76011860

www.mgresearch.it