

## **Quadri: qualità dell'assistenza ai diabetici nelle regioni italiane - analisi preliminare dei dati**

### **Il punto di vista dei pazienti: qualità percepita dei servizi**

*Oscar Mingozzi, AUSL Forlì*

#### **Introduzione**

Una parte del questionario sulla qualità dell'assistenza al diabete nelle regioni italiane si prefigge di conoscere come i pazienti percepiscono la qualità dei servizi che vengono loro erogati.

Le domande del questionario sulla qualità percepita, in tre gruppi principali, indagano rispettivamente come il cittadino valuta la qualità degli ambulatori (intesa come orari, pulizia e accessibilità), le attitudini del personale nei suoi riguardi (cortesia, comprensibilità delle spiegazioni, capacità di ascolto) e l'organizzazione dei servizi (tempi di attesa, programmazione delle visite, coordinamento fra servizi)

#### **Risultati**

Per quanto riguarda il primo gruppo di domande sugli ambulatori, la grande maggioranza dei cittadini (circa il 90%) ritiene che i locali abbiano orari adeguati, siano facilmente accessibili e siano puliti, non si apprezzano differenze significative fra i locali dei Medici di Medicina Generale e i Centri Diabetologici

Circa il 90% della popolazione diabetica è soddisfatta delle attitudini nei loro confronti degli operatori sanitari che sono cortesi e disponibili, pronti all'ascolto e chiari nelle spiegazioni. Anche in questo caso il giudizio è sovrapponibile sia per i MMG sia per i Centri Diabetologici

Per quanto riguarda l'organizzazione complessiva dei Servizi, oltre l'80% dei pazienti con diabete ne è soddisfatto.

Si evidenzia comunque che nei centri diabetologici di alcune Regioni un terzo dei pazienti diabetici deve aspettare oltre un'ora prima di ottenere una prestazione nonostante oltre l'80% dei Centri lavora "su programmazione". I dati suggeriscono che probabilmente si può superare questo problema aumentando ulteriormente il livello di programmazione soprattutto in alcune regioni e migliorando l'organizzazione interna delle attività.