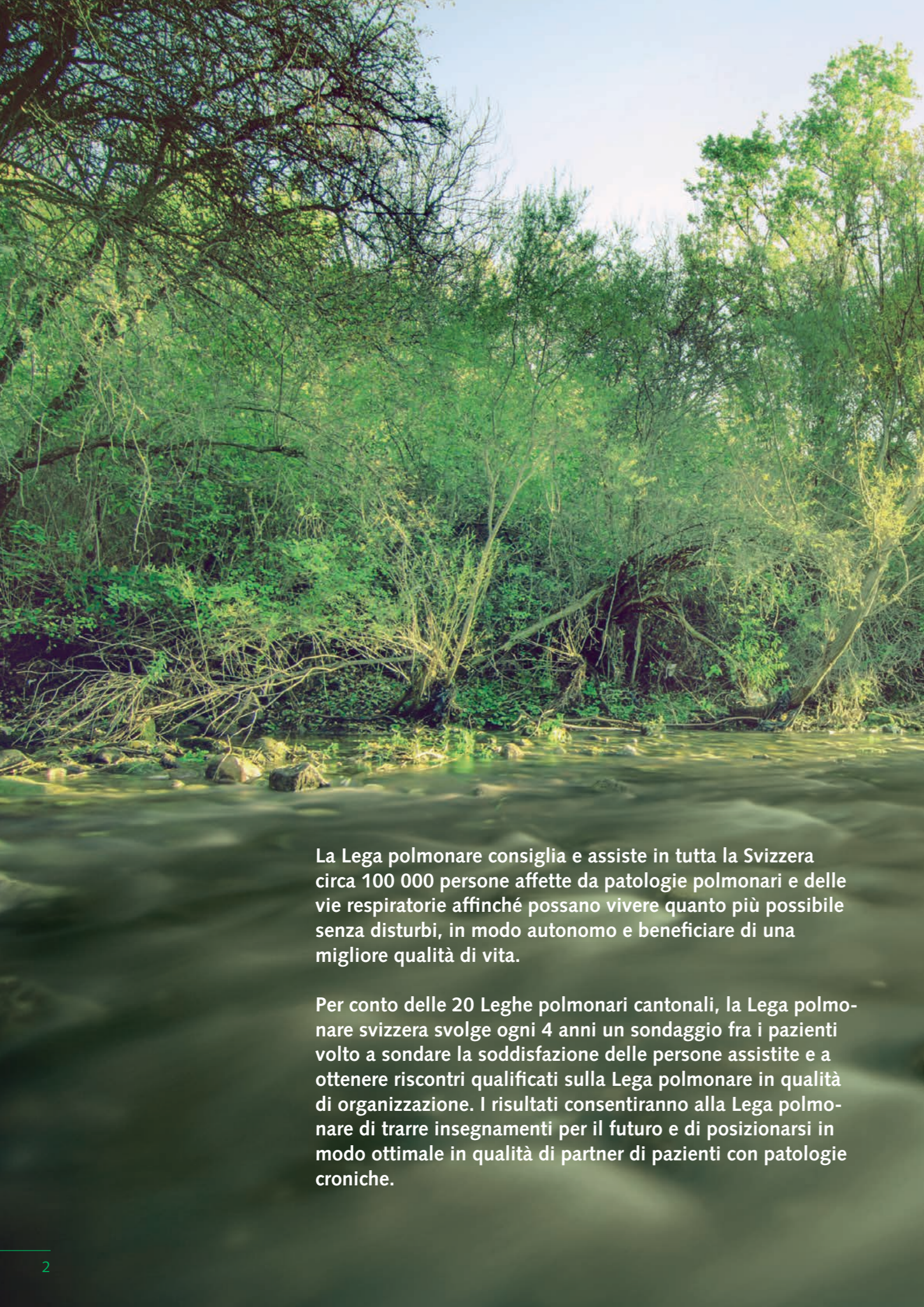




Grazie per
la vostra
fiducia!

Risultato del sondaggio fra i pazienti

di giugno 2017



La Lega polmonare consiglia e assiste in tutta la Svizzera circa 100 000 persone affette da patologie polmonari e delle vie respiratorie affinché possano vivere quanto più possibile senza disturbi, in modo autonomo e beneficiare di una migliore qualità di vita.

Per conto delle 20 Leghe polmonari cantonali, la Lega polmonare svizzera svolge ogni 4 anni un sondaggio fra i pazienti volto a sondare la soddisfazione delle persone assistite e a ottenere riscontri qualificati sulla Lega polmonare in qualità di organizzazione. I risultati consentiranno alla Lega polmonare di trarre insegnamenti per il futuro e di posizionarsi in modo ottimale in qualità di partner di pazienti con patologie croniche.

Rilevamento dei dati e sondaggio a campione

Nel giugno 2017 sono state intervistate 9670 persone scelte a campione per la partecipazione al sondaggio per posta oppure via online.

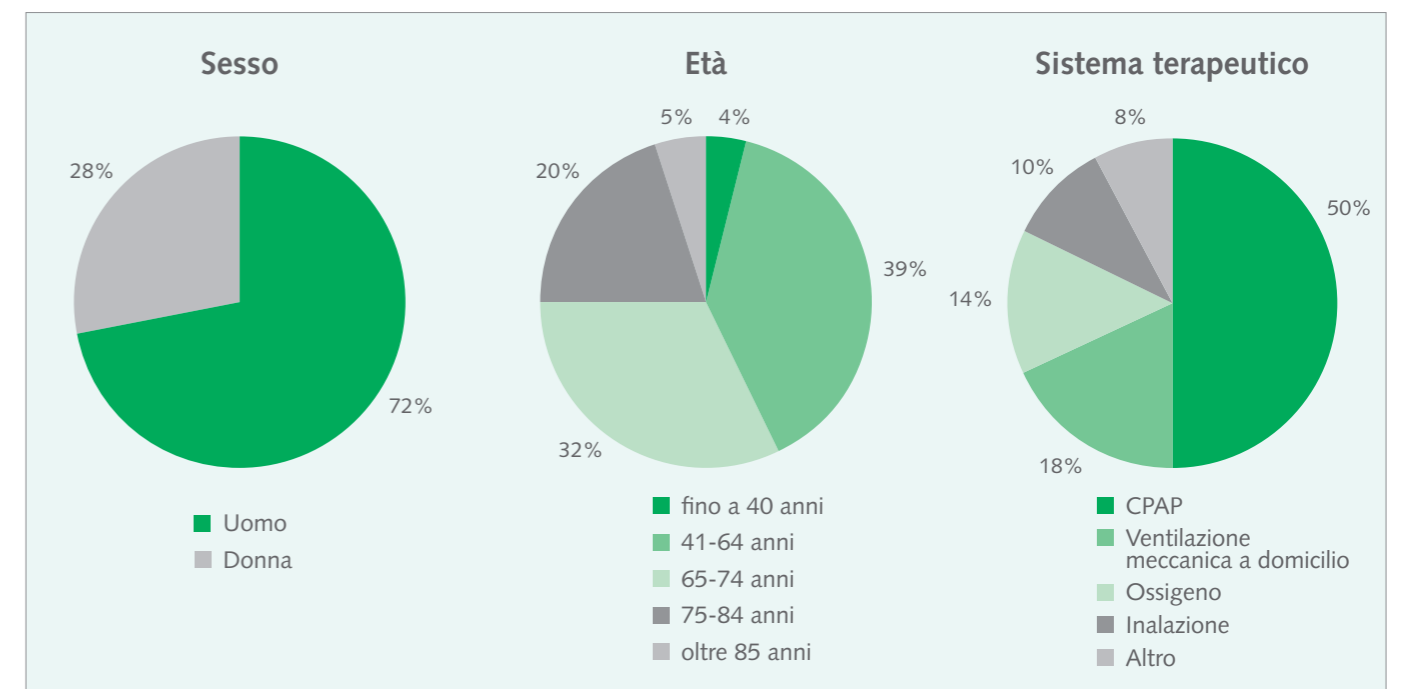
Hanno partecipato 2485 pazienti, pari a un tasso di risposta del 25,7%.

Il sondaggio a campione è rappresentativo – come dimostrato dai dati sociodemografici dei partecipanti – e consente quindi di ottenere delle informazioni sulla popolazione statistica composta da circa 100 000 assistiti.

Aspetti sociodemografici

Una persona su cinque degli assistiti dalla Lega polmonare vive da sola, quasi il 75% dei pazienti della Lega polmonare sono uomini. Il 57% dei pazienti ha almeno 64 anni. Il 50% utilizza la terapia CPAP, al secondo e terzo posto seguono la ventilazione meccanica a domicilio e l'ossigenoterapia. La quota di pazienti con venti-

lazione meccanica a domicilio è maggiore di quanto riportato dai dati della statistica interna della Lega polmonare. Ciò è presumibilmente riconducibile al fatto che alcune persone che utilizzano la terapia CPAP si sono inserite nella categoria della ventilazione meccanica a domicilio.



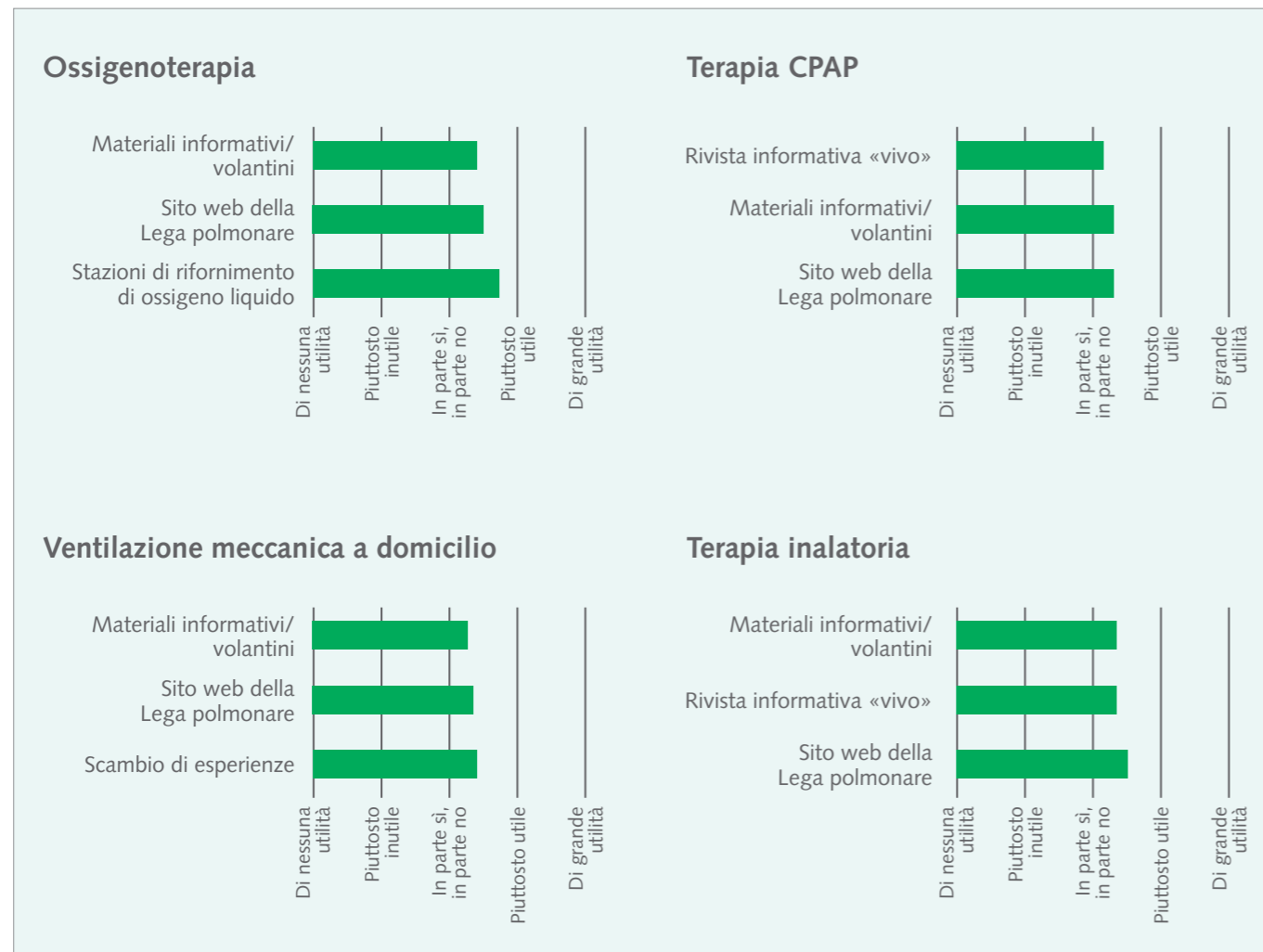
Utilità delle offerte aggiuntive

Dai risultati del sondaggio emerge innanzitutto uno scarso grado di conoscenza delle offerte che esulano dalla terapia in sé, come ad esempio la possibilità di uno scambio di esperienze. In media appena il 38% dei pazienti è a conoscenza delle variegate offerte della Lega polmonare. Il grado di conoscenza varia parecchio: solamente il 28% degli intervistati conosce la consulenza psicosociale e il 59% il sito web.

In media i pazienti valutano l'utilità delle offerte aggiuntive della Lega polmonare come soddisfacente. Praticamente in tutti i gruppi di pazienti viene attribuita la massima utilità alle offerte di informazioni quali la rivista «vivo», ai vari volantini o al sito web della Lega polmonare.

L'utilità delle varie offerte varia tuttavia in funzione del gruppo di pazienti, come emerge dalle tre offerte reputate più utili da ciascun gruppo. Ciò significa che le persone che utilizzano l'ossigenoterapia presentano esigenze diverse da coloro con una terapia CPAP.

Per la Lega polmonare ciò implica che sussiste un fabbisogno di miglioramento in riferimento alla comunicazione delle proprie offerte. Inoltre, le offerte in futuro devono essere ancora maggiormente personalizzate in funzione dei vari gruppi target.

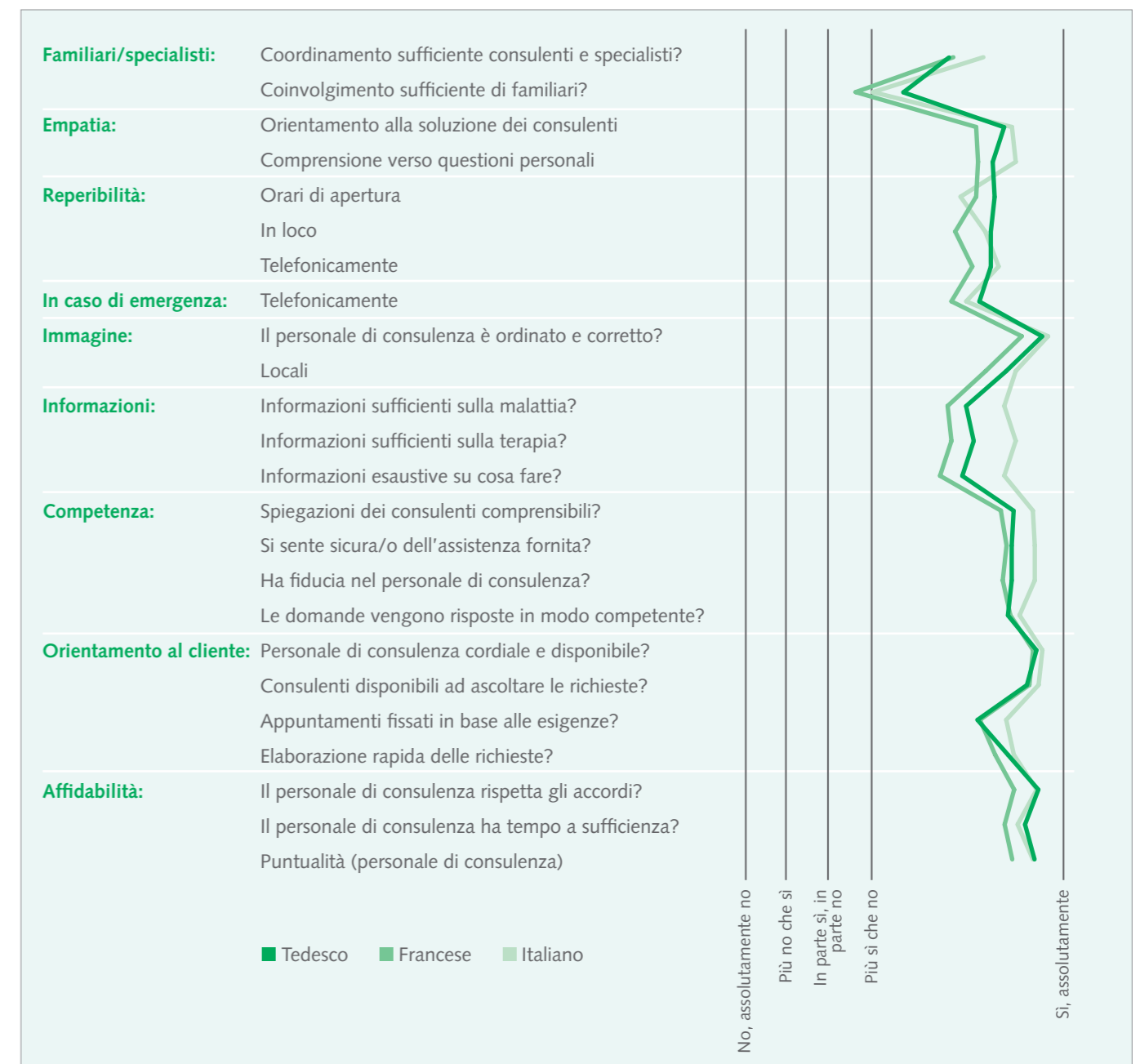


Soddisfazione

I pazienti soddisfatti rappresentano un obiettivo importantissimo per la Lega polmonare. Per valutare la soddisfazione sono stati identificati vari aspetti specifici – coinvolgimento di familiari/specialisti, empatia, reperibilità, immagine, informazioni, competenza, orientamento al cliente e affidabilità – e misurati su una scala da 1= «No, assolutamente no» a 5 = «Sì, assolutamente».

Come mostra la figura, la soddisfazione dei pazienti è molto elevata. L'affidabilità, l'immagine, la cordialità e la disponibilità dei collaboratori della Lega polmonare hanno ottenuto i risultati migliori. La valutazione peggiore è andata al sufficiente coinvolgimento dei familiari.

È interessante notare come i pazienti di lingua tedesca e quelli di lingua italiana siano leggermente meno soddisfatti di quelli di lingua francese.



Fidelizzazione

La Lega polmonare ha un grande interesse a fidelizzare nel lungo termine i pazienti soddisfatti.

Ben il 95% degli intervistati raccomanderebbe la Lega polmonare ai propri conoscenti e parenti.

L'89% dei partecipanti al sondaggio è soddisfatto e disposto a raccomandare la Lega polmonare ad altre persone in modo tale da farsi ambasciatore della Lega polmonare. La soddisfazione rispetto al rapporto prezzo/prestazione delle offerte della Lega polmonare, valutato su una scala da 1 = «Assolutamente sì» a 5 = «No, assolutamente no», in media viene valutato come buono (valore medio = 1,7).



Risultati

Alla Lega polmonare stanno particolarmente a cuore la salute e la qualità di vita dei pazienti. Con le sue offerte e il suo lavoro, la Lega polmonare intende conseguire dei risultati in particolare in questi ambiti. I seguenti dati sono quindi molto positivi:

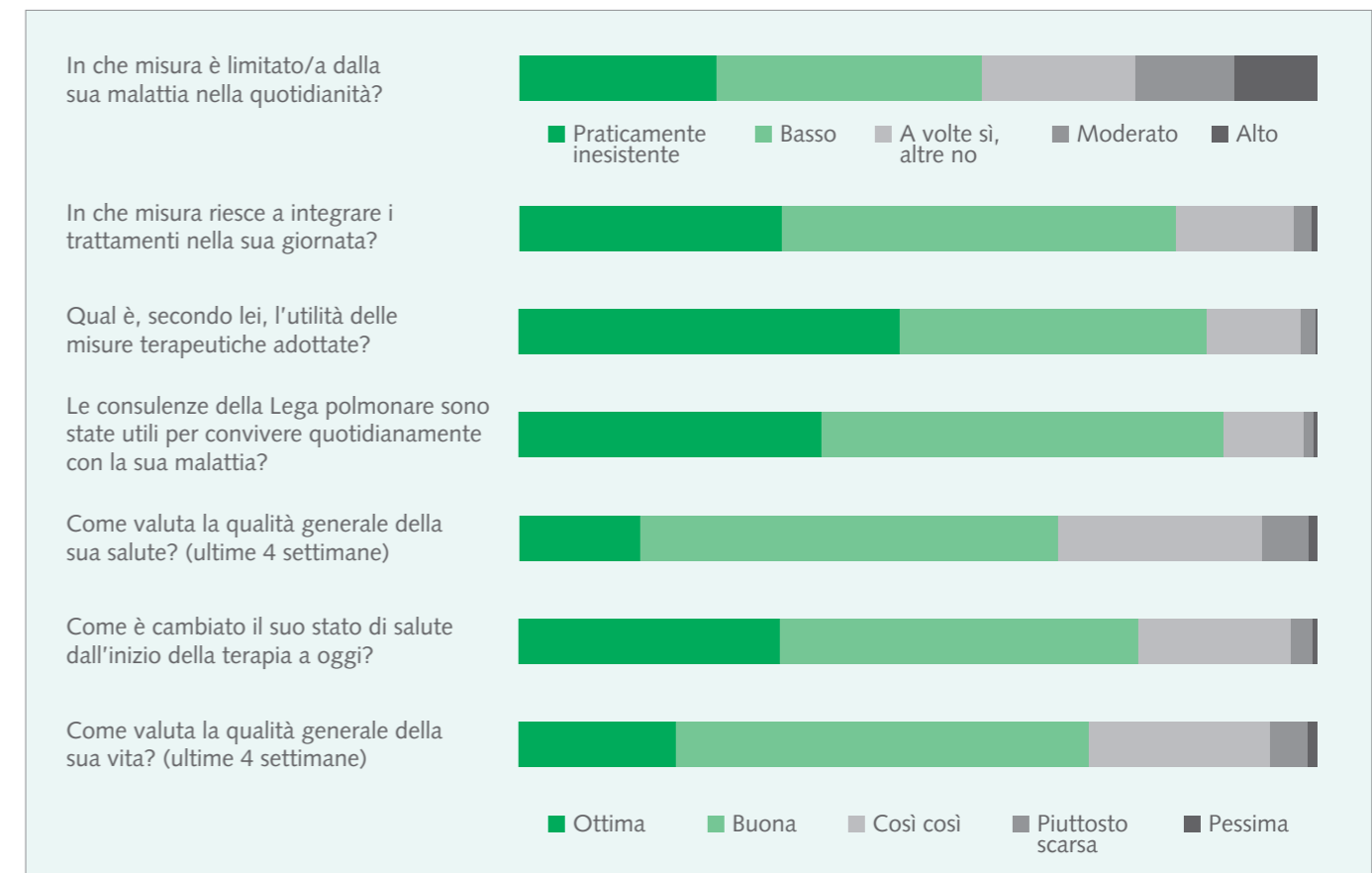
- L'82% sostiene di riuscire a integrare «molto bene» o «bene» le misure terapeutiche nella quotidianità.
- L'86% degli intervistati ritiene essere «molto utili» o «piuttosto utili» le misure terapeutiche.
- L'88% reputa le consulenze della Lega polmonare «molto utili» o «utili» per convivere quotidianamente con la propria malattia.
- Il 68% riferisce che la propria salute nel corso dell'ultimo mese è stata «ottima» o perlomeno «buona».
- Il 78% riferisce di sentirsi «molto meglio» o «meglio» dall'inizio della terapia e solo il 3,4% rileva un peggioramento dello stato di salute.
- Il 71% valuta la propria qualità di vita nelle ultime quattro settimane come «ottima» o «buona».

Per contro, il 23% dei pazienti intervistati sostiene di sentirsi «leggermente» o «molto» limitato nella quotidianità per via della malattia.

Infine i risultati del sondaggio mostrano che un'integrazione di successo delle misure terapeutiche nelle attività quotidiane ha un forte influsso sulla qualità di vita dei pazienti. La Lega polmonare pertanto si impegna a perfezionare gradualmente la propria offerta in tale ambito.

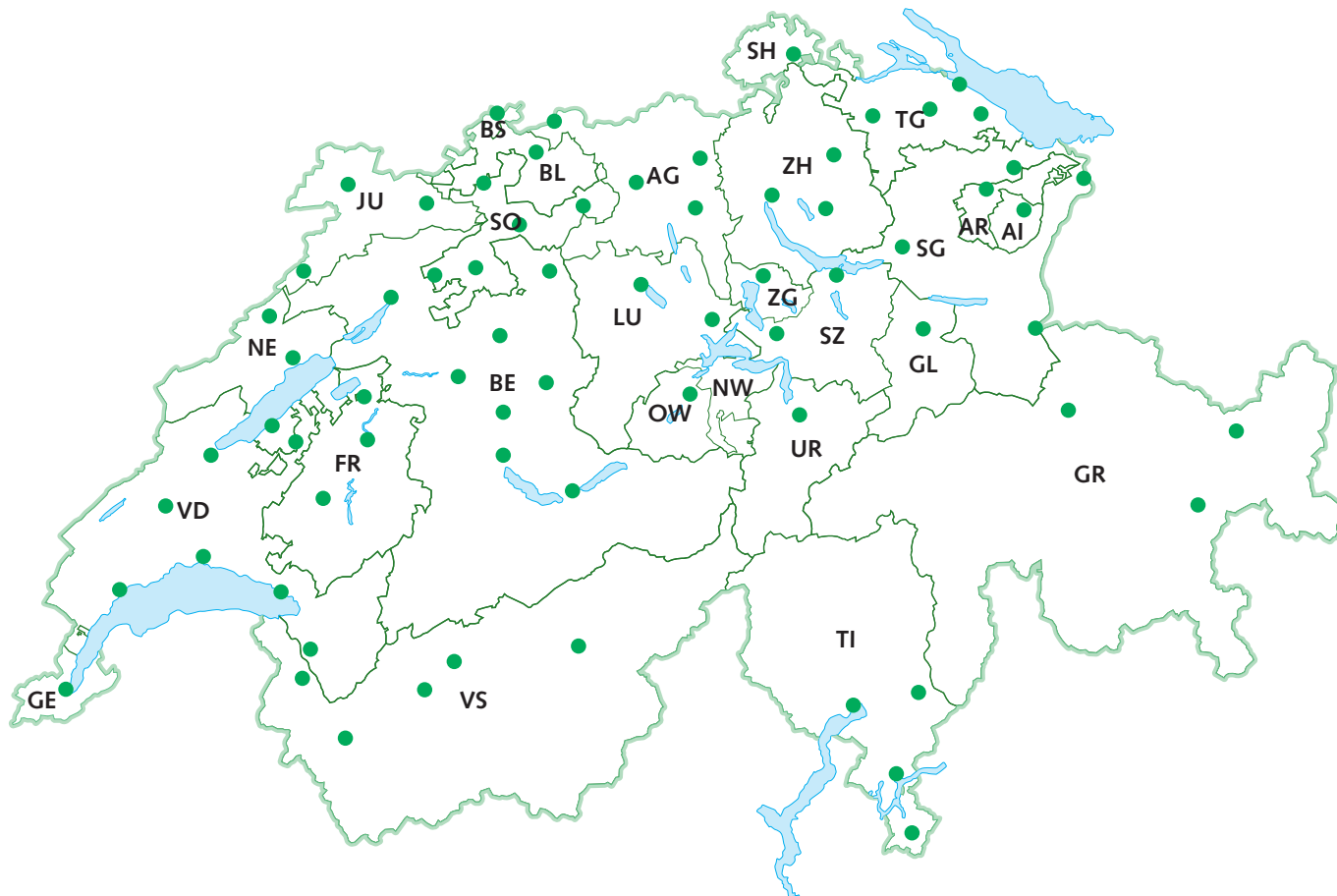
I risultati nel complesso sono molto positivi perché indicano l'efficacia delle offerte della Lega polmonare. Le persone colpite da malattie polmonari e da insufficienza delle vie respiratorie si sentono in buone mani presso la Lega polmonare e ricevono un'ottima consulenza e assistenza.

Inoltre, da uno studio indipendente di Helsana è emerso che i pazienti con apnea del sonno generano all'anno circa 10% in meno in termini di costi di salute rispetto a coloro che non sono assistiti dalla Lega polmonare.



La Lega in movimento in tutta la Svizzera.

Siamo nelle vostre vicinanze.



Editore e redazione

Lega polmonare svizzera
Chutzenstrasse 10
3007 Berna
Tel. 031 378 20 50
Fax 031 378 20 51
info@lung.ch
www.legapolmonare.ch



Conto donazioni CP 30-882-0