

# Il benessere dei cittadini della provincia di Teramo e la qualità dei servizi: descrizione dello stato e analisi delle determinanti



## Estratto del Rapporto

### **Premessa generale: le principali domande**

#### **Il benessere a Teramo: Cosa significa “benessere” nella provincia teramana?**

*Benessere è un termine cappello che racchiude tantissimi aspetti e prospettive da valutare. Ognuno ha una diversa definizione di benessere, che spazia dalla soddisfazione personale, familiare e/o lavorativa, fino alla cura della propria salute. Ma cosa significa “benessere” per la nostra provincia?*

#### **In che modo la ASL di Teramo contribuisce al benessere della provincia?**

*La ASL è sicuramente uno dei punti di riferimento per quanto riguarda la salute e il benessere di un territorio. Affinchè sia così, cittadini e cittadine devono conoscere e venire informati delle attività e dell'impegno della ASL nella promozione del benessere sul territorio. Cosa ne pensano i cittadini e le cittadine della provincia di Teramo?*

### **I principali risultati: gli indicatori di benessere equo-sostenibile**

#### **La provincia di Teramo attraverso gli occhi di chi la vive: salute, cultura e amore per il territorio**

*Spesso ci concentriamo sugli aspetti negativi del territorio in cui viviamo, ma in realtà dall'indagine condotta su cittadini e cittadine della provincia, il teramano è associato principalmente a fattori positivi, che promuovono il benessere e migliorano lo stile di vita di chi ci abita.*

*Se è vero che la provincia di Teramo registra un ritardo rispetto alla media nazionale dal punto di vista degli indicatori monetari, come ad esempio il PIL, la ricchezza patrimoniale e il mercato del lavoro, bisogna altresì evidenziare che la situazione cambia sostanzialmente quando prendiamo in considerazione indicatori immateriali per misurare il benessere. La provincia di Teramo registra valori relativamente più elevati rispetto alla media nazionale nei seguenti ambiti di vita: “ambiente”; “istruzione e formazione”; “lavoro e conciliazione tempi di vita”; “paesaggio e patrimonio culturale”.*

*[cartografia 1] - I residenti pensano alla provincia di Teramo come a una provincia a forte vocazione naturalistica e culturale. Questi aspetti concorrono a formare l'immagine di area turistica, dato che oltre il 29% associa un'alta attrattività turistica alla provincia. Inoltre, più del 26% del campione gli attribuisce anche un'elevata qualità della vita. Il 6,3% associa la provincia di Teramo ad aspetti negativi, come ad esempio, difficoltà di trovare nuove opportunità di lavoro, una gestione non efficiente delle amministrazioni locali e una bassa qualità dei servizi.*

### **Benessere e felicità: Le determinanti della soddisfazione della vita nel suo complesso vanno oltre il benessere economico**

*[cartografia 2] - I risultati dell'indagine parlano chiaro riguardo la priorità da attribuire a “famiglia e relazioni sociali” e alla “salute”, subito seguite dal “lavoro e situazione economica”. Un pò meno rilevanti appaiono “l'ambiente naturale” e i “servizi pubblici”, comunque fattori determinanti il benessere del cittadino. Dalla cura della salute alla famiglia: non sono i soldi ad essere il primo posto, bensì i valori immateriali, fondamentali componenti per la felicità a prescindere dalle caratteristiche individuali, come il sesso, l'età, la condizione lavorativa o di salute degli intervistati.*

*[cartografia 3] - L'ordine di preferenze delle determinanti del benessere resta confermato anche quando chiediamo agli intervistati di scegliere la dimensione più importante in un confronto due a due. I risultati mostrano che sette volte su dieci è stata scelta la “famiglia e le relazioni sociali” come dimensione più importante per la felicità. Subito dietro “la salute”. Il “lavoro e la situazione economica”, che si posizionano insieme al terzo posto, sono stati preferiti solo 5 volte su dieci. Infine, più indietro troviamo “la qualità dell'ambiente naturale” e “i servizi pubblici”.*

*[cartografia 4] - I risultati sulle determinanti del benessere appaiono robusti anche dopo l'utilizzo della neurocinematica, una tecnica impiegata nelle neuroscienze che consente di ripulire i dati da eventuali bias tipici delle indagini esplicite. L'incertezza e l'incoerenza sono due dei principali problemi che inficiano le risposte esplicite date dagli intervistati. Dopo aver applicato un fattore di correzione sulla base della neurocinematica, l'analisi conferma la robustezza dei nostri risultati. “Le relazioni familiari e sociali”, così come “la salute” sono le due principali dimensioni che influenzano il grado di soddisfazione personale. I fattori materiali della ricchezza restano confinati al terzo posto, collocandosi esattamente in una situazione intermedia, davanti alle dimensioni più generali, come “l'ambiente” e i “servizi pubblici”, ma comunque distanti rispetto ai valori familiari e delle “relazioni sociali” e delle condizioni di salute.*

### **Un territorio a portata di tutti: Cosa significa benessere per le diverse generazioni**

*Per i più giovani “la salute” è al primo posto nei valori necessari per il benessere, subito seguita dalla “famiglia e dalla qualità delle relazioni sociali”. Per le persone più avanti con l'età, al contrario, la “famiglia e le relazioni sociali” ottengono il primato scambiandosi di posto con le condizioni di salute. Con riferimento agli altri aspetti della vita, si può riconoscere un maggior peso dato al lavoro e alla situazione economica per le fasce*

di età intermedie (dai 25 ai 54 anni), ovvero per le persone maggiormente coinvolte nel lavoro e più interessati ai processi di avanzamento di carriera. Comunque anche in questo caso resta valido l'ordine di preferenze che posiziona questo ambito di vita soltanto al terzo posto.

### **Oltre il benessere economico: cosa ci rende felici? Relazioni sociali, fiducia e salute come fattori da cui ripartire**

[cartografia 5] - I risultati indicano che chi si dichiara "fiducioso" verso gli altri attribuisce un punteggio maggiore alle "relazioni sociali". Di contro, chi nutre sfiducia pone "la salute" al primo posto. L'analisi dimostra l'esistenza di una stretta relazione tra la fiducia e i cosiddetti "beni relazionali"; perché contribuisce a fortificare le reti e le relazioni tra le persone, le quali rivestono con ragionevole certezza una importante determinante della felicità. Le relazioni familiari, la salute e la nostra vita privata sono più importanti di ogni altro singolo fattore che influisce sul nostro benessere. La qualità delle nostre reti "sociali" è di estrema importanza sia per la possibilità di stringere amicizie sia per il senso di protezione e sicurezza. Le relazioni sociali sono al centro del cosiddetto Capitale sociale che è l'espressione comunemente utilizzata dagli studiosi per esprimere la qualità delle reti interpersonali e che costituisce quella dotazione fondamentale per innescare processi virtuosi di crescita di un territorio (Putnam, 1995). Un buon indicatore per misurare la qualità e la predisposizione a tessere reti sociali è la fiducia. Il nostro studio conferma che fiducia e felicità sono correlate positivamente. La fiducia è il motore dello sviluppo, un lubrificante sociale. Essa ha un legame diretto con la felicità e agisce indirettamente nella misura in cui predice e alimenta le relazioni sociali che sono un principale agente della nostra qualità della vita.

### **La pandemia Covid-19 ha fatto emergere con forza l'importanza del diritto alla salute e della dotazione dei servizi sanitari sul territorio**

La salute è il risultato di molteplici fattori riferibili al singolo individuo, al contesto in cui si vive e si lavora, all'insieme delle conoscenze, delle strutture e delle risorse finalizzate alla protezione sanitaria e alla cura. Nel corso del 2020, l'epidemia da COVID-19 si è diffusa a tal punto da diventare la pandemia più grave dell'ultimo secolo. La crisi sanitaria originata dalla pandemia ha causato a sua volta una grave crisi economica, che avrà conseguenze importanti sul benessere presente e futuro delle persone e della società. Lo shock sanitario causato dal COVID-19 ha messo in luce le varie fragilità latenti dei nostri sistemi sanitari ancor prima dell'inizio dell'epidemia. L'impatto sconcertante che il COVID-19 ha avuto sulla nostra società e sull'economia ha quindi riportato bruscamente il tema della salute pubblica al centro dell'agenda politica. La mortalità del COVID-19 riflette un chiaro gradiente sociale, un'ulteriore, triste testimonianza dell'assoluta importanza dei determinanti sociali della salute.

La pandemia da COVID-19 ha evidenziato la necessità impellente di inserire la resilienza dei sistemi sanitari fra le dimensioni chiave di valutazione della performance dei sistemi sanitari, alla stregua dell'accessibilità, della qualità delle cure e dell'efficienza.

### **In che modo la ASL contribuisce al benessere della provincia di Teramo? Cosa pensano i cittadini e le cittadine sul grado di importanza di alcuni servizi sanitari?**

L'analisi verte sulla percezione delle persone sul grado di importanza ricoperta da alcune aree e fattori trasversali del servizio sanitario della ASL di Teramo. Nell'alveo delle principali attività della ASL di Teramo le analisi evidenziano alcuni punti di forza e alcuni elementi di criticità. In particolare, tra le attività cosiddette trasversali, le competenze degli operatori sanitari rappresentano un'area di eccellenza. In questo caso convergono giudizi positivi sia in termini di soddisfazione che di importanza. Nel computo della distribuzione del campione, oltre il 70% ritiene di fondamentale priorità tale attività. Anche il tema dell'accessibilità dei servizi rimane un fattore centrale in seno all'immagine dell'azienda sanitaria sul territorio. Da questo punto di vista,

però, occorre migliorare le prestazioni perché i valori in termini di soddisfazione sono leggermente inferiori rispetto alle prime attività.

[cartografia 6 ] - Quando ci si focalizza sulle dimensioni specifiche dei servizi sanitari, la macroarea della “prevenzione” emerge come prioritaria in termini di preferenze. Lo screening oncologico appare quale attività “più votata”. Un risultato che è stato evidenziato quando sono state corrette le risposte esplicite per i problemi di incoerenza, incertezza e poca affidabilità che si incontrano nelle misurazioni esplicite, a conferma dell’efficacia delle tecnologie derivate dalle neuroscienze sociali. Anche la macroarea “ospedale” ricopre un ruolo di assoluto interesse. Nello specifico, la chirurgia ospedaliera e la diagnostica strumentale mantengono le prime posizioni in termini di preferenze. Più indietro invece compaiono le attività legate alla macroarea “territorio”, come le cure domiciliari e le strutture residenziali.

## **Considerazioni finali e cosa ci ha lasciato in eredità questi anni di crisi economica e pandemica**

**L’attenzione di questa ricerca ricade sul legame tra reddito e felicità.** In particolare, le persone con maggior reddito danno una valutazione più alta del loro benessere soggettivo rispetto a quelle più povere. La relazione tra le due variabili è confermata statisticamente. Questo legame permane anche una volta che controlliamo una serie di caratteristiche individuali. Se per un verso la ricerca evidenzia che esiste una relazione con il reddito dall’altro mostra che le persone traggono utilità non solo dal reddito, ma anche da altri fattori immateriali e non materiali.

**I domini più importanti che influiscono sul benessere soggettivo sono le relazioni sociali e la salute.** Più indietro, dopo reddito e lavoro, troviamo i domini dell’ambiente naturale e dei servizi pubblici. Ne consegue che per quanto riguarda la soddisfazione personale, gli argomenti della vita quotidiana privata sembrano svolgere un ruolo più importante per la nostra felicità. In linea con alcuni studi (Frey e Frey Marti, 2012), ambiente e servizi pubblici sono considerate meno spesso dagli intervistati. I risultati potrebbe essere spiegati sulla base del fatto che le persone considerano come dati gli interessi pubblici. Considerato che gli individui non vedono una reale possibilità di influenzarli o cambiarli, provano a farne astrazione. Da questo punto di vista, le politiche pubbliche dovrebbero convergere con maggiore decisione su azioni di promozione e sensibilizzazione dei grandi temi della sostenibilità sociale ed ambientale.

La salute emerge come dimensione primaria per diverse fasce di età. E’ da notare che la salute viene ora percepita come un bene essenziale per la qualità della vita anche dai più giovani. Questo risultato rappresenta una novità in letteratura, tenuto conto che in passato le diverse rilevazioni condotte a livello nazionale ed internazionale hanno mostrato come la salute si posizioni più indietro nella graduatoria delle preferenze, dopo le relazioni sociali, il reddito o il lavoro.

In breve, ciò che emerge dall’analisi è che il reddito è importante ma non sembra essere tutto. Quando si valuta l’effetto delle caratteristiche individuali dei rispondenti, l’impatto del reddito sulla felicità, una volta tenute costanti le altre variabili, rimane positivo ma scopriamo che non è il primo fattore. Questo è ancor più chiaro quando misuriamo l’effetto relativo sul benessere emotivo. **Le analisi dimostrano che gli individui aspirano anche ai fini immateriali.**

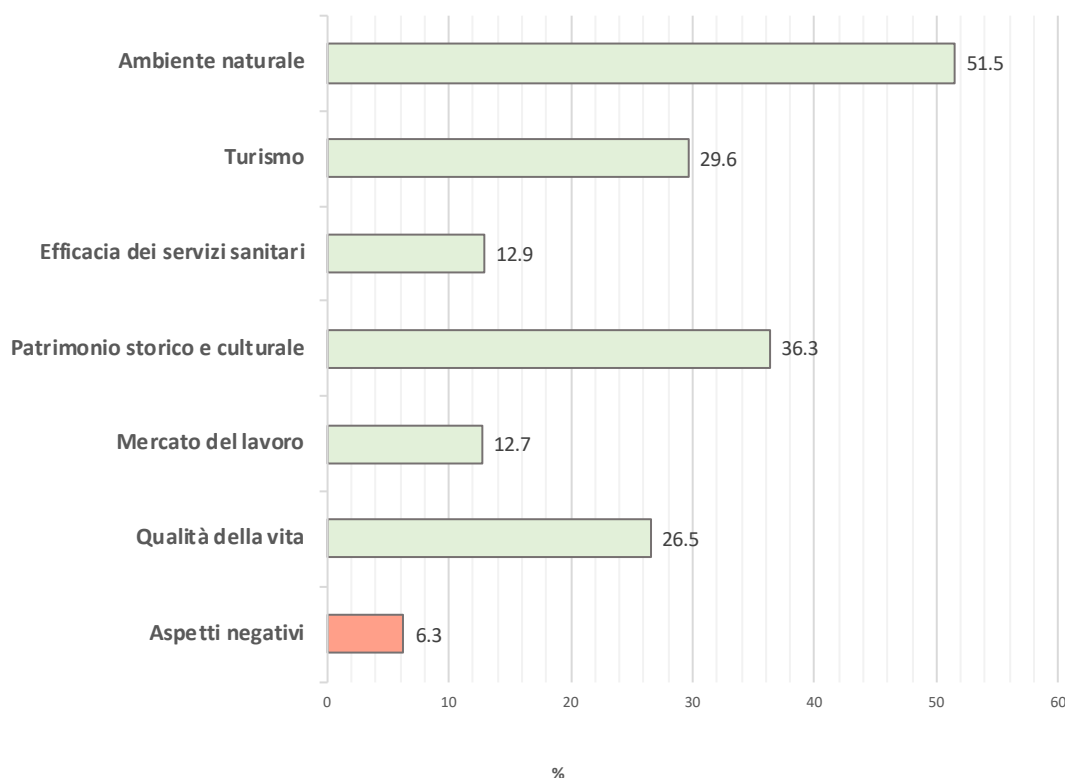
Alla luce dei recenti eventi, si può ragionevolmente affermare che **la pandemia abbia lasciato un’importante eredità:** la consapevolezza che la salute e le relazioni sociali siano più che mai beni primari per una valutazione complessiva del proprio benessere. L’analisi richiama dunque con forza la necessità e l’urgenza che tali ambiti di vita siano “concretamente” riconosciuti e promossi all’interno di un quadro coerente di iniziative politiche.

**La sfida per le istituzioni dovrà essere quella di promuovere gli aspetti immateriali del nostro vivere quotidiano senza trascurare e anzi perfezionare le politiche a sostegno del reddito e del lavoro, secondo una nuova visione di crescita economica sostenibile dal punto di vista sociale e ambientale**

*Nell'ambito delle attività sanitarie erogate sul territorio, i cittadini partecipanti all'analisi dichiarano di conferire particolare importanza alle attività di prevenzione legate allo screening oncologico, reputano altresì prioritarie le attività connesse alla dimensione "ospedale", dagli interventi di chirurgia alle diagnostica strumentale. Inoltre, tra gli ambiti trasversali gli individui forniscono giudizi positivi sulla competenza degli operatori sanitari e riconoscono l'importanza dell'accessibilità dei servizi. Infine, per le strutture residenziali e le cure domiciliari desta qualche preoccupazione il basso grado di soddisfazione e una minore rilevanza riconosciuta dagli intervistati. Un maggior approfondimento delle ragioni e dei diversi aspetti connessi a tali attività sarebbe quanto mai opportuno e potrebbe essere oggetto di studio di uno step successivo alla presente ricerca, con un focus sulla "customer satisfaction" degli utenti della ASL.*

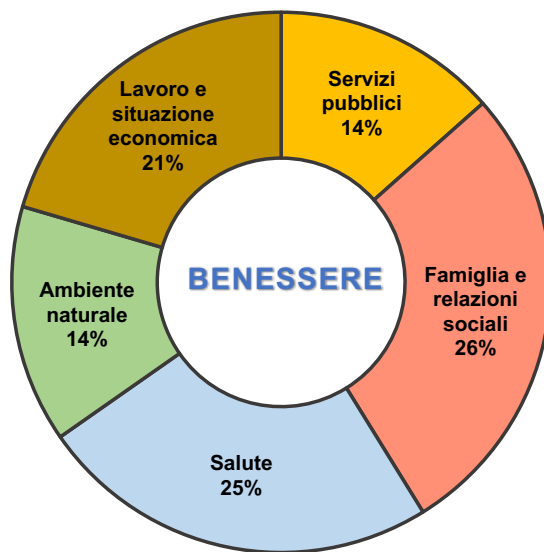
## **APPENDICE - Rappresentazioni cartografiche**

Cartografia 1 - Quando penso alla provincia di Teramo, mi viene subito in mente?



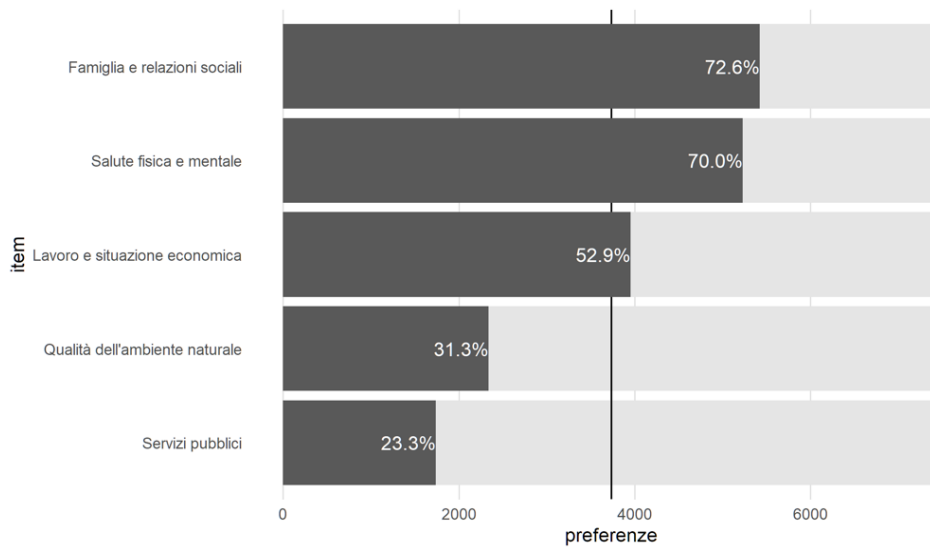
Fonte: dati Uda-Analytics

Cartografia 2 - Le dimensioni del benessere: “Indichi per ciascun aspetto il peso relativo sul benessere”?



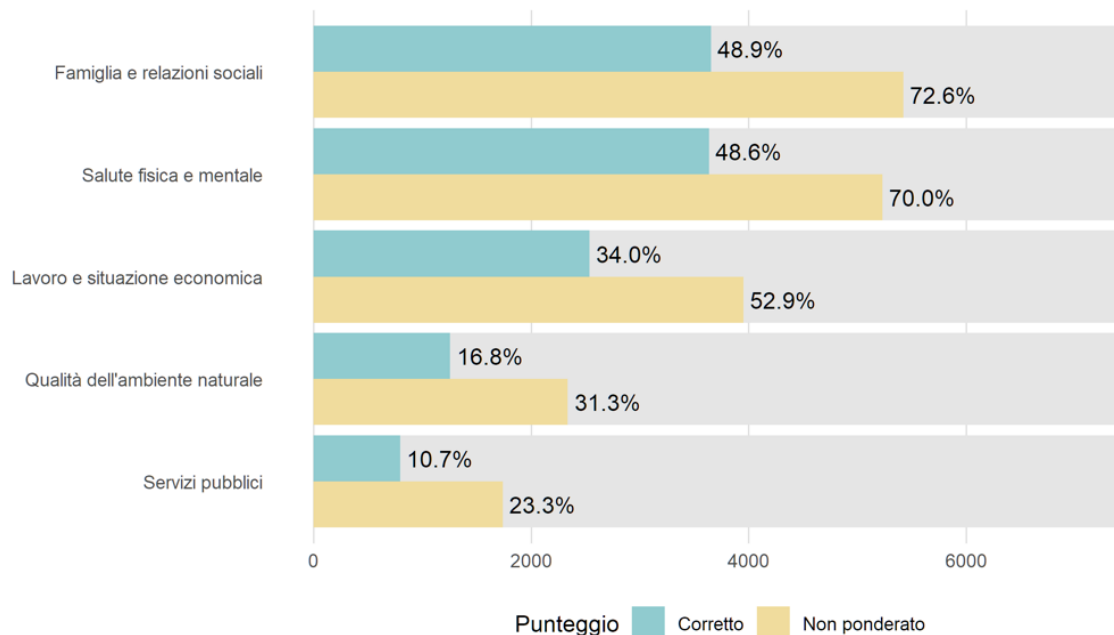
Fonte: dati Uda-Analytics

Cartografia 3 - Le dimensioni del benessere: cosa è più importante?



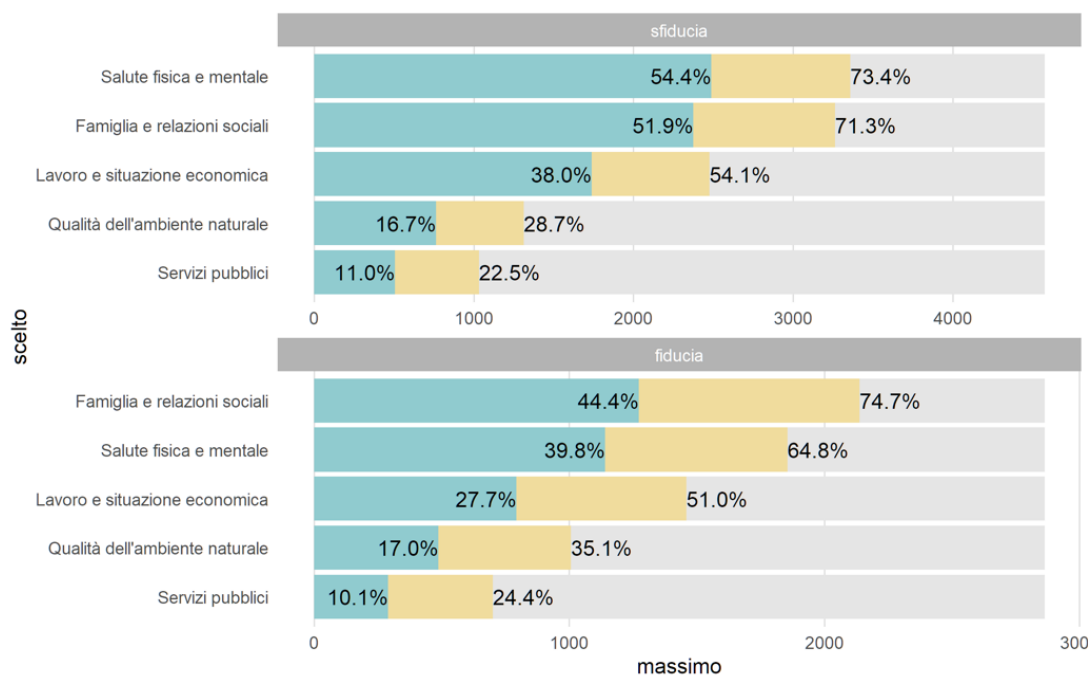
Fonte: dati Uda-Analytics

Cartografia 4 - Le dimensioni del benessere: cosa è più importante? Il contributo della neurocinematica e i punteggi corretti



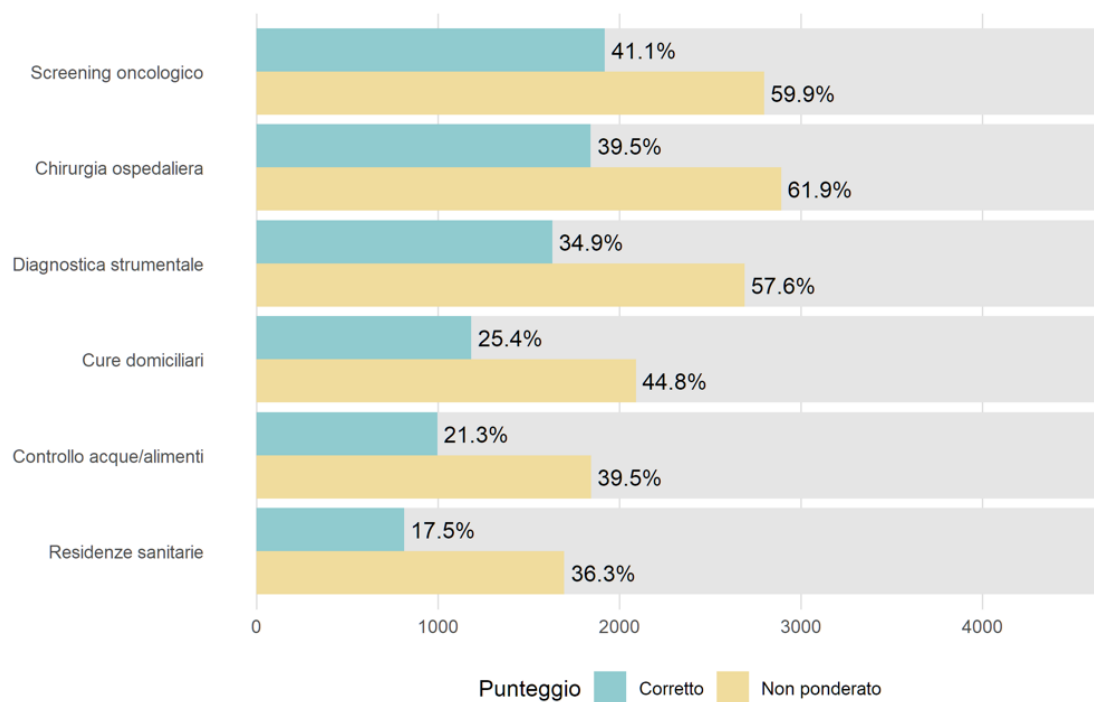
Fonte: dati Uda-Analytics

Cartografia 5 - Le dimensioni del benessere: cosa è più importante? Distinzione in base alla fiducia verso gli altri



Fonte: dati Uda-Analytics

## Cartografia 6 - Le dimensioni dei servizi ASL: cosa è più importante?



Fonte: dati Uda-Analytics



