



Questionario - Fragebogen

**Indagine sulle prenotazioni per visite ed esami
tramite CUP in Alto Adige 2023**

**Umfrage zu den Vormerkungen
für ärztliche Visiten und Untersuchungen
bei der landesweiten Vormerkstelle
des Südtiroler Sanitätsbetriebes 2023**



Warum diese Umfrage?

Liebe Mitglieder der Pensionistengewerkschaft SGBC/SL,
die Gewerkschaft der Pensionisten und Pensionistinnen
SGBC/SL möchte sich ein Bild über die aktuelle Situation der
Sanitätsdienste in Südtirol machen. Das Hauptaugenmerk wird
dabei auf Vormerkungen und Wartelisten für ärztliche Visiten
und diagnostische Untersuchungen gelegt.

Das Ergebnis dieser **anonymen digitalen Befragung** wird in
unserer nächsten Zeitung vorgestellt.

Die Gesundheit unserer Mitglieder ist uns ein großes Anliegen!
Deshalb ist es wichtig, dass sich möglichst viele von euch an der
Umfrage beteiligen und uns eine Rückmeldung geben.

Wir bitten den **Fragebogen bis spätestens 15. September 2023**
zu **senden**.

Danke im Voraus für die Teilnahme an der Umfrage.

Das Landessekretariat und die Frauengruppe der
Rentnergewerkschaft SGBC/SL



Perché questa indagine?

Care iscritte e cari iscritti dell'FNP SGBC/SL,
l'FNP SGBC/SL vuole fotografare la situazione attuale della Sanità in Alto Adige, con un focus particolare sulle liste d'attesa ed i tempi per visite mediche ed esami diagnostici.

L'esito di tale **sondaggio digitale anonimo** vi sarà comunicato sul nostro prossimo giornalino.

Ci teniamo alla salute dei nostri iscritti, perciò è molto importante che molti di voi partecipino e diano una risposta a questo sondaggio.

Vi preghiamo di inviare **il questionario al massimo entro il 15 settembre 2023.**

Grazie anticipatamente per la vostra partecipazione al sondaggio.

La segreteria Generale ed il coordinamento Donne FNP SGBC/SL



**Ergebnis der Online-Umfrage zu den Vormerkungen und
Wartezeiten, zur Zufriedenheit von Visiten und
Untersuchungen des Südtiroler Sanitätsbetriebes**

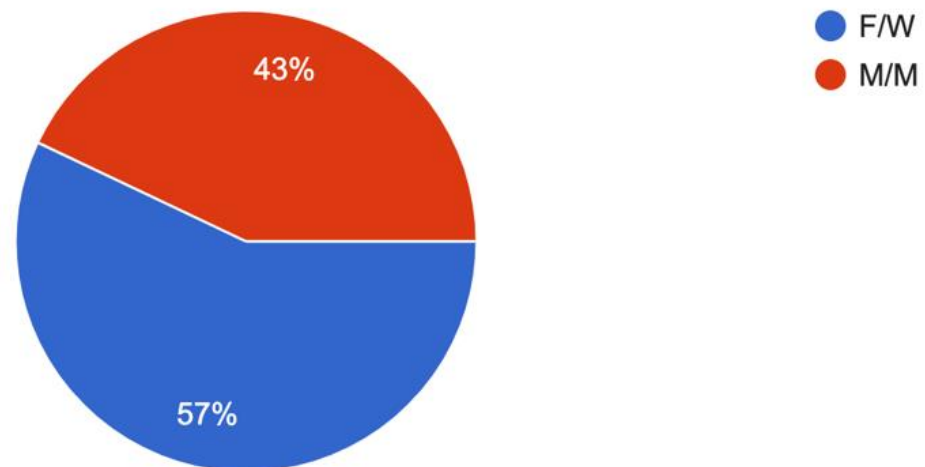
**Risultato dell'indagine online sulle prenotazioni e tempi di
attesa, sulla soddisfazione per visite ed esami dell' Azienda
Sanitaria in Alto Adige 2023**

Die 3 Bezirkssekretariate der Rentnergewerkschaft im SGBC/SL haben den Fragebogen an 2800 Mitglieder mit einer E-Mailadresse gesendet. Diese hatten von Ende August 2023 einen Monat Zeit den Online-Fragebogen zu beantworten. Insgesamt gingen 554 Antworten ein, damit liegt die Beteiligung an der Umfrage bei rund 20%. Die Verteilung nach Sprachgruppen ist folgende: 73,3% deutschsprachige, 23,6% italienischsprachige und 3,1% ladinischsprachige Mitglieder.

Le 3 segreterie territoriali del sindacato dei/le pensionati/e della SGBC/SL hanno inviato il questionario a 2.800 iscritte/i tramite e-mail, i/le quali avevano un mese di tempo (dalla fine di agosto 2023) per rispondere al questionario. Le risposte ricevute sono state 554, il che significa che la partecipazione al sondaggio è stata di circa il 20%. La distribuzione per gruppo linguistico è la seguente: 73,3% tedesca, 23,6% italiana e 3,1% ladina.

Genere? - Geschlecht?

554 Antworten

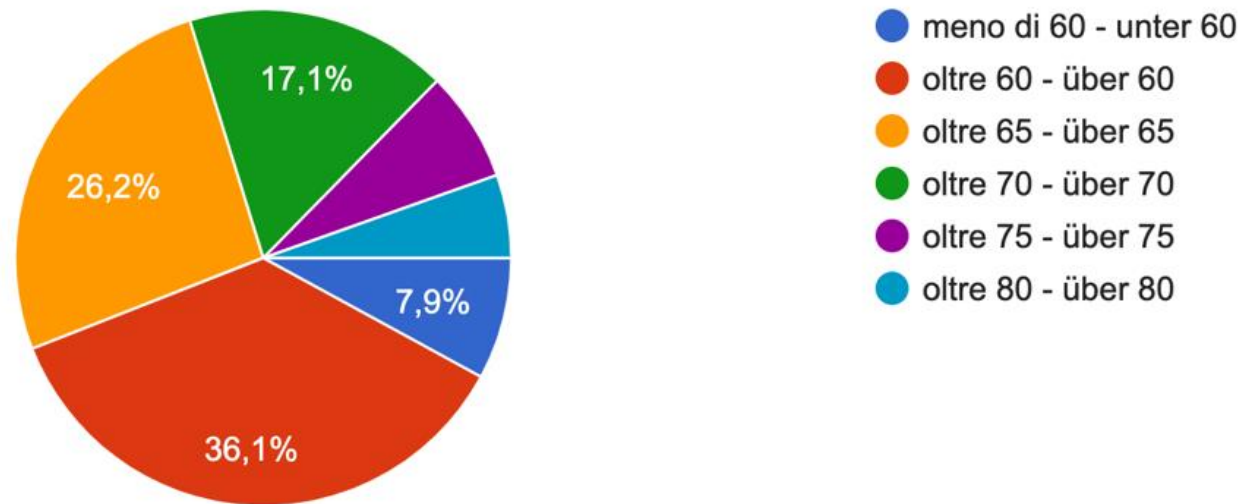


Davon waren 57% Frauen und 43% Männer.

Il 57% donne ed il 43% uomini.

Età? - Alter?

554 Antworten

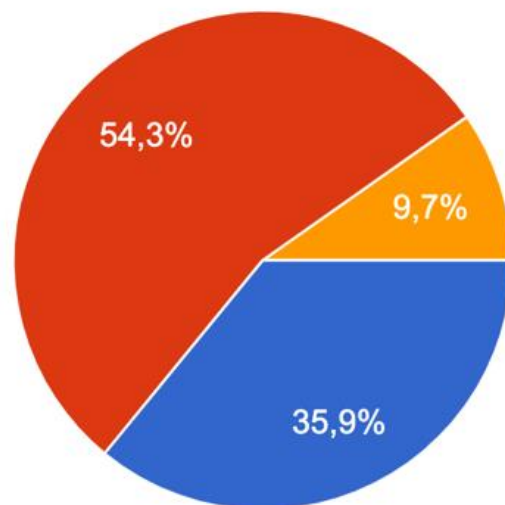


Die größte Beteiligung mit 62,3% liegt bei der Altersgruppe der 60- bis 70- Jährigen. Fast 1/3 der Befragten ist über 70 Jahre alt und 7,9% ist jünger als 60.

La maggiore partecipazione, pari al 62,3%, si registra nella fascia di età compresa tra i 60 e i 70 anni. Circa 1/3 degli/le intervistati/e ha più di 70 anni e l'7,9% ha meno di 60 anni.

Titolo di studio? - Studientitel?

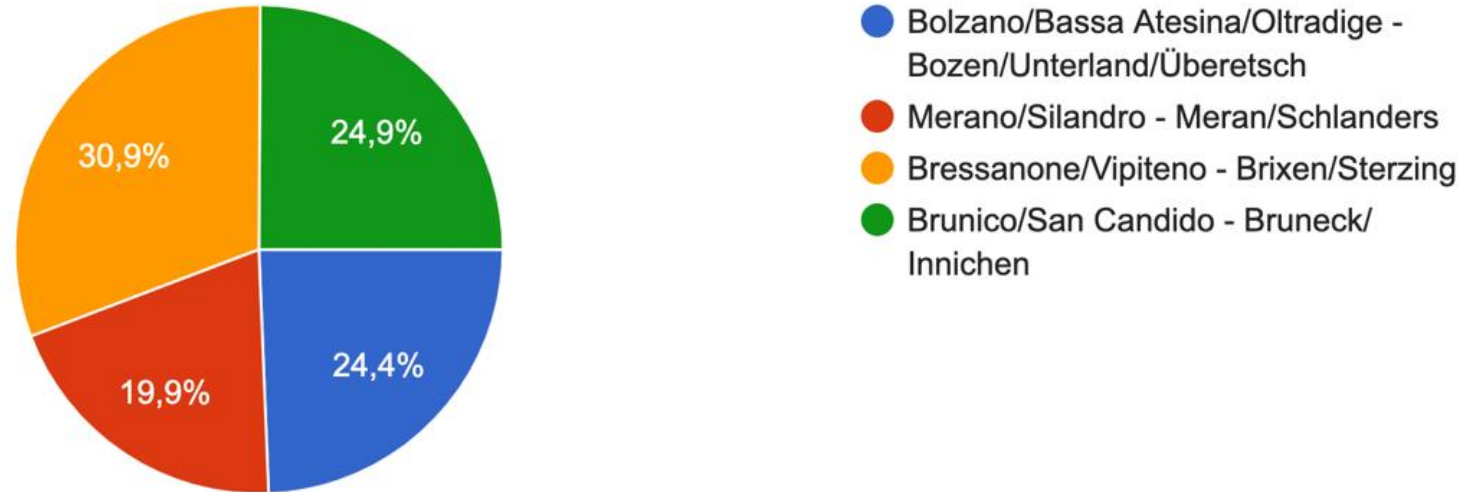
554 Antworten



- scuola d'obbligo - Pflichtschule
- scuola superiore - Oberschule
- laurea - Universität

Distretto sanitario? - Gesundheitsbezirk?

554 Antworten

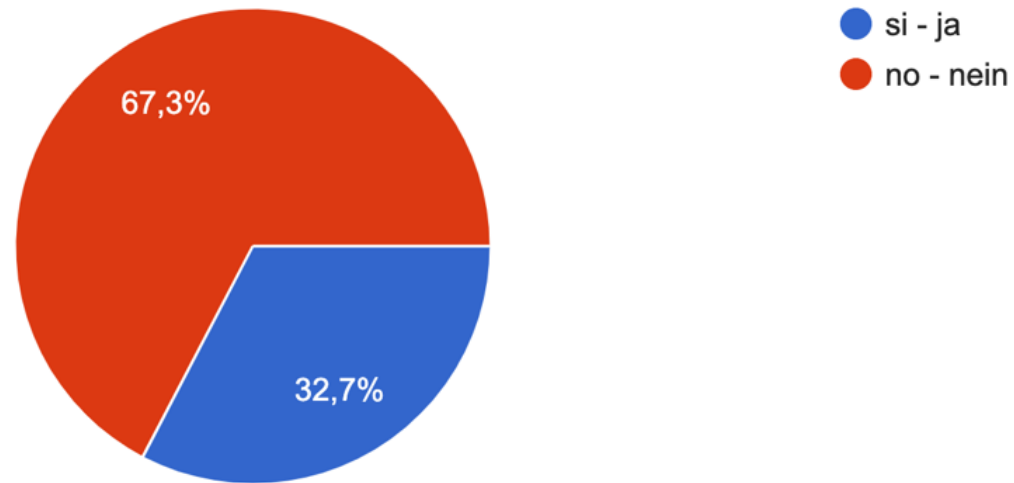


Die meisten Antworten kommen aus dem mitgliederstärksten Bezirk Eisack-Rienz mit 55,8%, 24,4% aus dem Bezirk Bozen-Unterland und 19,9% aus dem Bezirk Meran-Vinschgau.

La maggior parte delle risposte proviene dal territorio con più iscritte/i al nostro sindacato che è Isarco-Rienza con il 55,8%, il 24,4% da Bolzano-Bassa Atesina ed il 19,9% da Merano-Venosta.

Sei in possesso di una chiave digitale per poter accedere ai tuoi dati sanitari? Verfügst du über einen digitalen Zugangsschlüssel um auf deine Gesundheitsdaten zuzugreifen?

554 Antworten

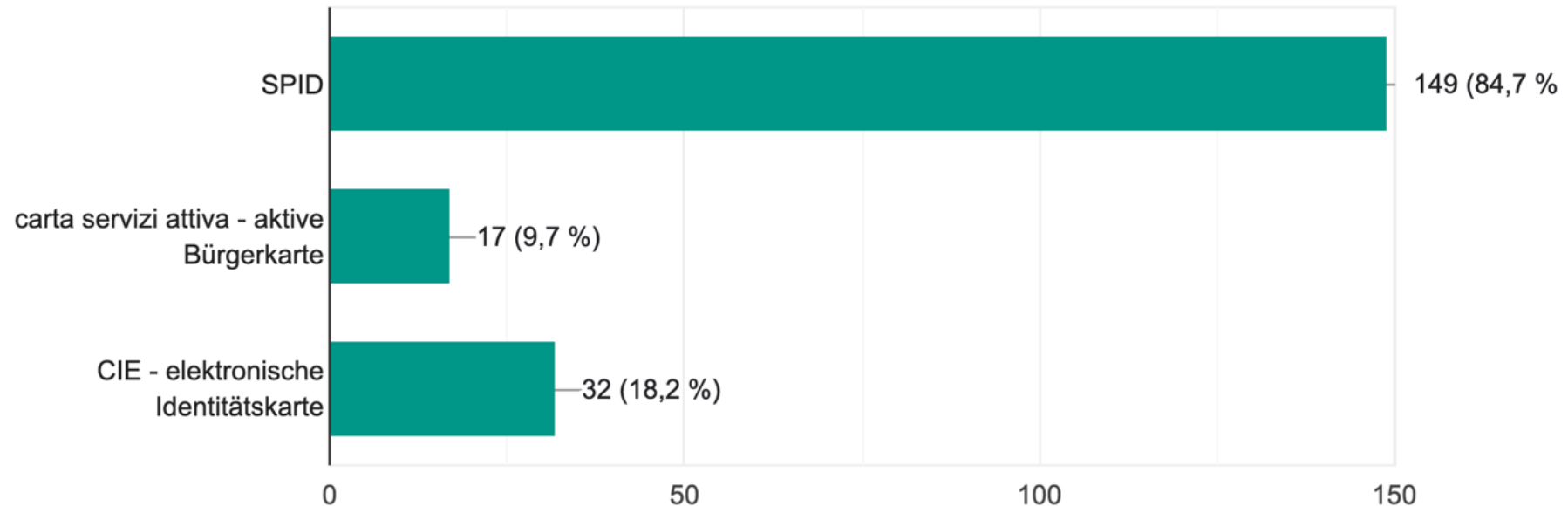


1/3 der Befragten verfügt über einen **digitalen Zugangsschlüssel**.

1/3 degli/Ile intervistati/e possiede una **chiave di accesso digitale**.

Con quale chiave digitale accedi ai tuoi dati sanitari? Mit welchem digitalen Zugangsschlüssel greifst du auf deine Gesundheitsdaten zu?

176 Antworten



85% von ihnen nutzen den SPID, wesentlich weniger die elektronische Identitätskarte (CIE) bzw. die aktive Bürgerkarte. (Mehrere Antworten möglich)

L'85% utilizza lo SPID, molti meno usano la carta d'identità elettronica (CIE) o la carta servizi attiva. (Erano possibili più risposte)

Come ti prenoti prevalentemente per le visite specialistiche o per gli esami diagnostici? Wie meldest du dich vorwiegend für ärztliche Visiten oder Untersuchungen an?

554 Antworten

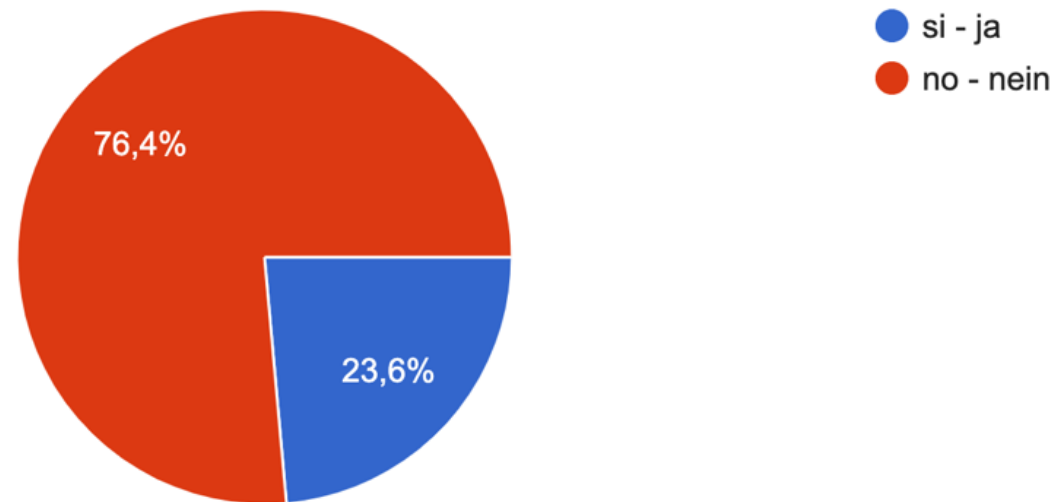


Mit über 60% erfolgen die Anmeldungen zu ärztlichen Visiten und Untersuchungen telefonisch, $\frac{1}{4}$ nutzt die Onlineanmeldung, gute 10% melden sich direkt am Schalter des Krankenhauses an.

Oltre il 60% delle prenotazioni per visite ed esami medici avviene telefonicamente, $\frac{1}{4}$ utilizza la registrazione online, un buon 10% si prenota direttamente allo sportello dell'ospedale.

Avevi difficoltà a prenotarti telefonicamente? Hattest du Probleme dich telefonisch vorzumerken?

352 Antworten

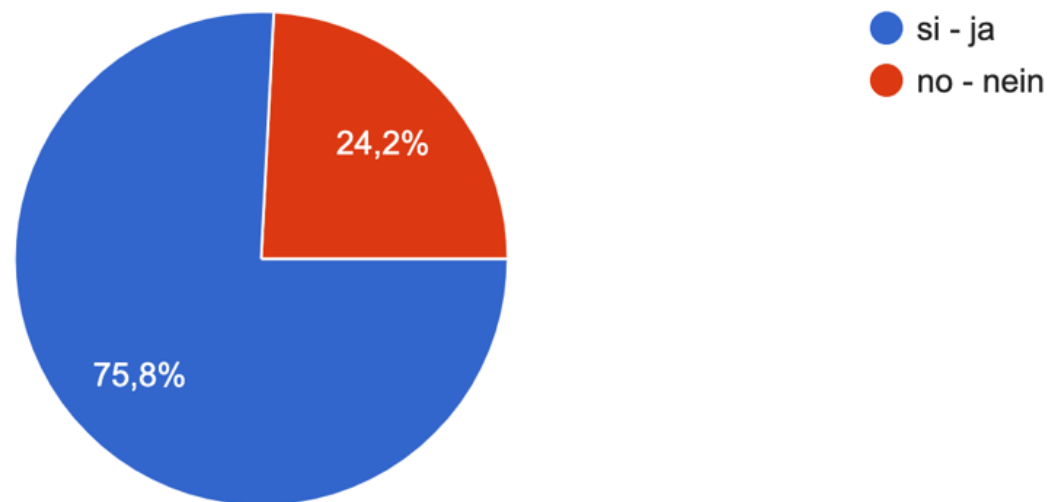


Bei den telefonischen Anmeldungen hatten rund $\frac{1}{4}$ der Befragten Probleme.

Circa $\frac{1}{4}$ delle persone hanno avuto problemi con la prenotazione telefonica.

Nel 2023 hai prenotato visite specialistiche? Hast du 2023 fachärztliche Visiten vorgemerkt?

554 Antworten

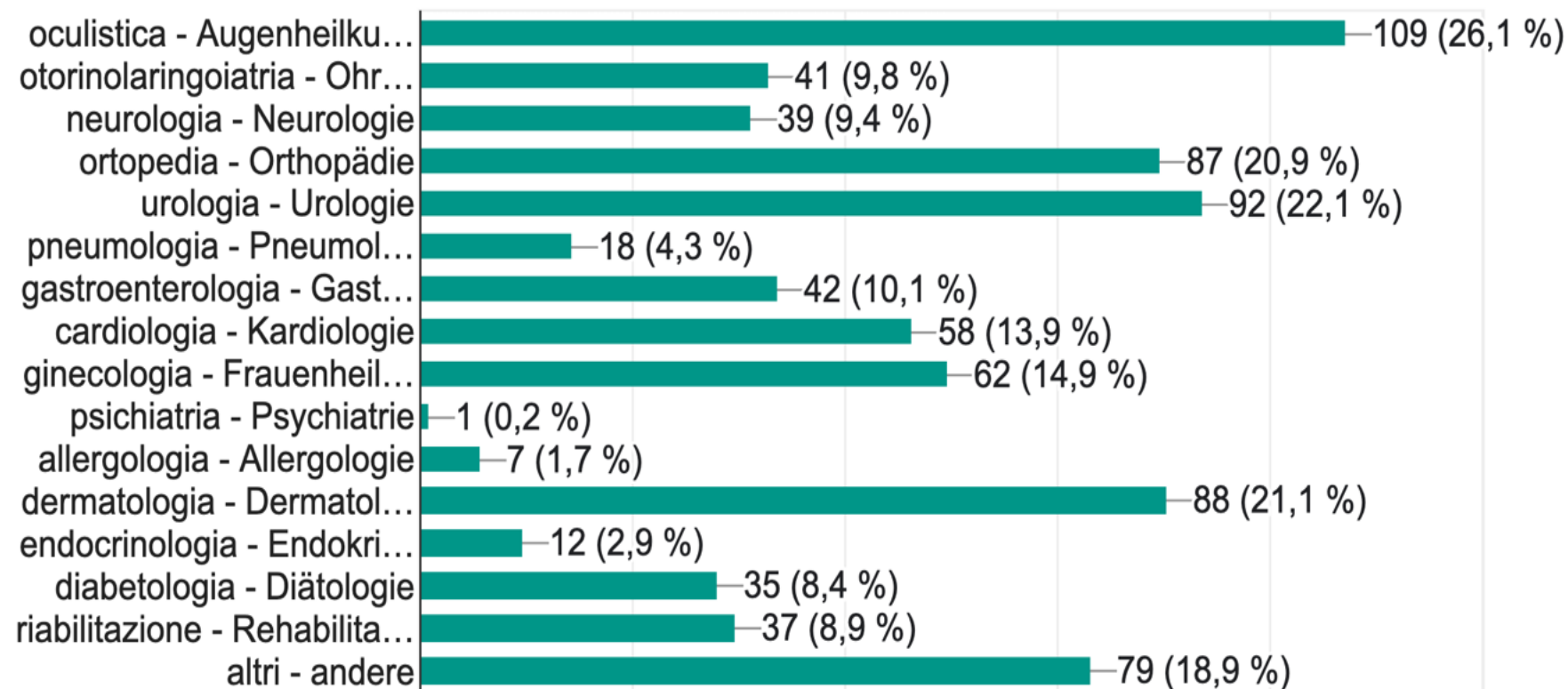


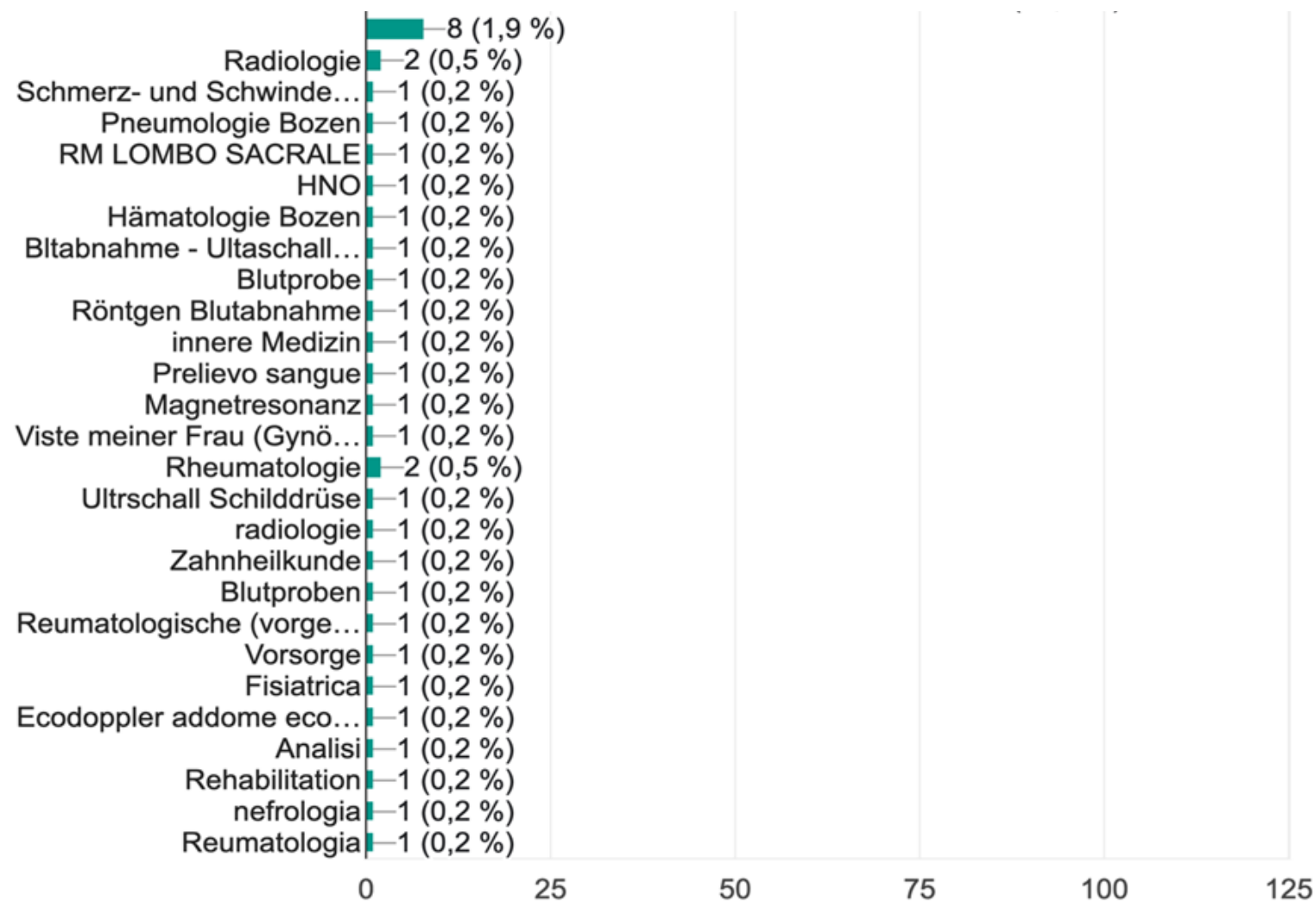
Im Jahr 2023 haben sich $\frac{3}{4}$ von den Teilnehmenden dieser Umfrage für **fachärztliche Visiten** vorgemerkt.

Nel 2023 $\frac{3}{4}$ dei/Ile partecipanti all' indagine hanno prenotato **visite specialistiche**.

Per quali visite specialistiche hai fatto la prenotazione nell' anno 2023? Für welche fachärztlichen Visiten hast du im Jahr 2023 eine Vormerkung vorgenommen?

417 Antworten



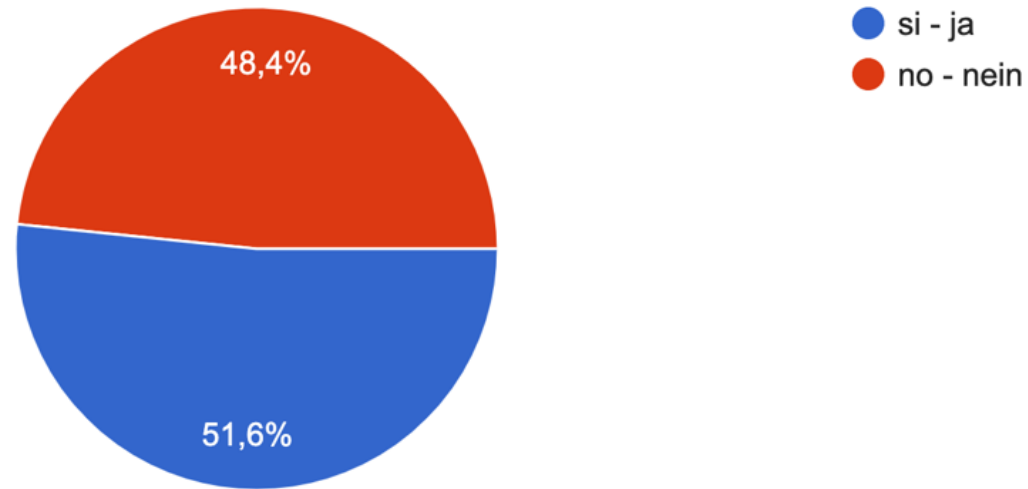


Die meisten Vormerkungen betreffen die Augenheilkunde mit 26,1%, es folgen die Urologie mit 22,1%, die Dermatologie mit 21,1% und die Orthopädie mit 20,9%. (mehrere Antworten möglich).

La maggior parte delle prenotazioni riguarda: l'oculistica con il 26,1%, seguono l'urologia con il 22,1%, la dermatologia con il 21,1% e l'ortopedia con il 20,9%. (erano possibili più risposte)

Nel 2023 hai prenotato esami diagnostici? Hast du 2023 diagnostische Untersuchungen vorgemerkt?

554 Antworten

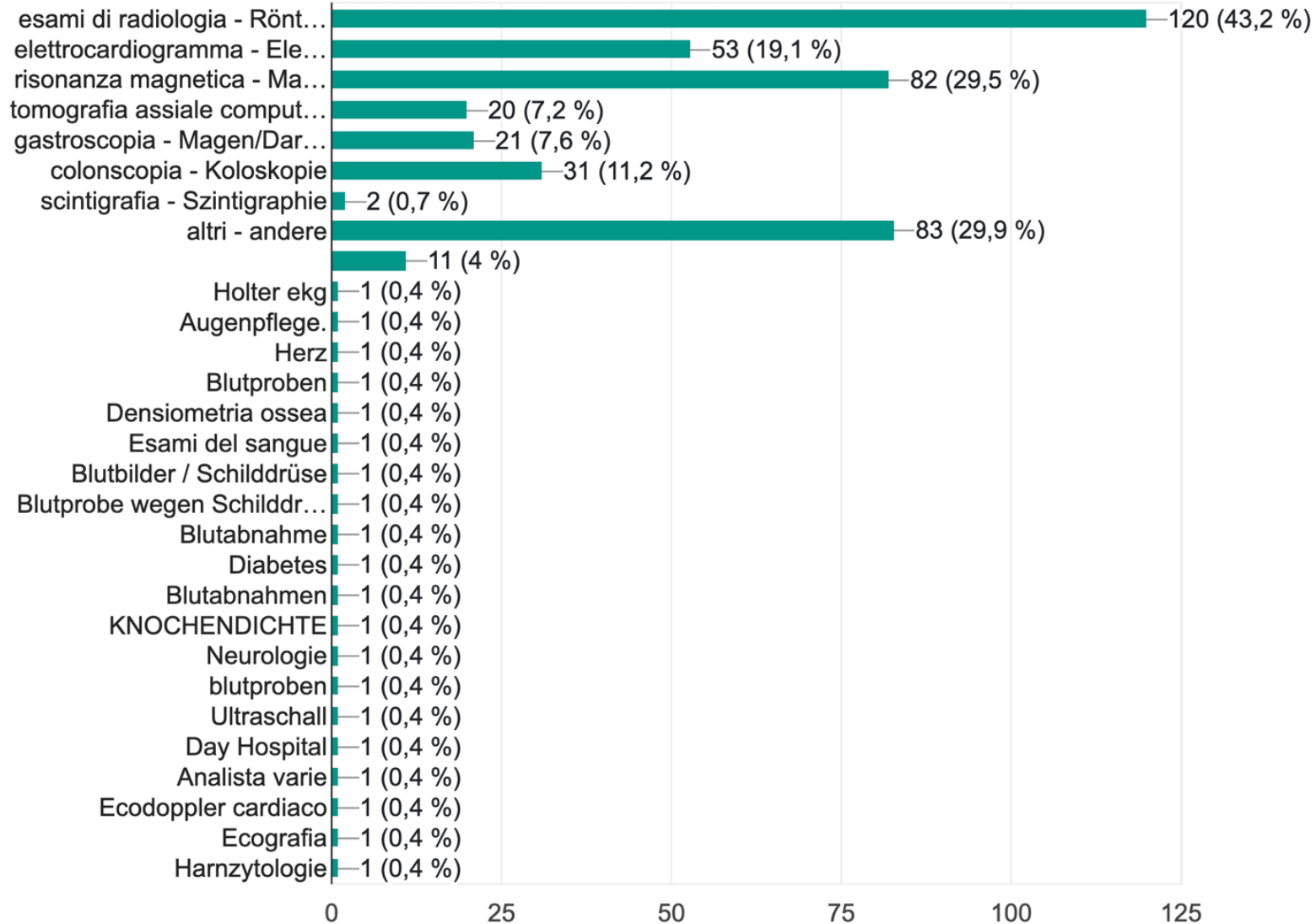


Gute 50% haben eine Vormerkung zu einer **diagnostischen Untersuchung** beantragt.

Ben il 50% ha richiesto la prenotazione per **un esame diagnostico**.

Quali esami diagnostici hai prenotato nel 2023? Für welche diagnostischen Untersuchungen hast du dich 2023 vorgemerkt?

278 Antworten

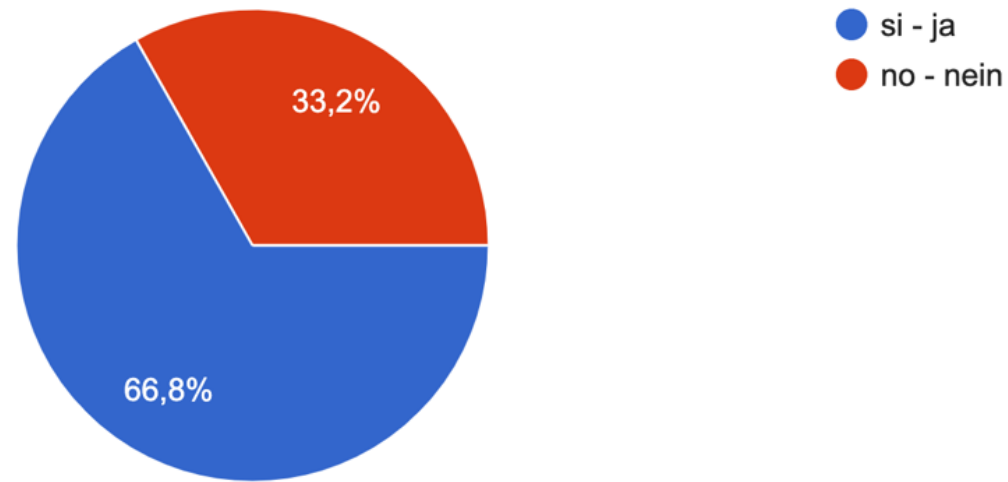


43,2% Röntgen, 29,5% eine Magnetresonanz und 19,1% ein Elektrokardiogramm (EKG), 11,2% eine Koloskopie, 7,6% eine Magen/Darmspiegelung und 7,2% eine Computertomographie (TAC).
(es waren mehrere Antworten möglich)

43,2% per una radiografia, il 29,5% per la risonanza magnetica, il 19,1% per un ECG, l'11,2% per una colonscopia, il 7,6% per una gastroscopia ed il 7,2% per una tomografia assiale computerizzata (TAC). (erano possibili più risposte)

Nel 2023 hai prenotato esami di laboratorio (prelievo del sangue)? Hast du 2023 eine Laboruntersuchung (Blutprobe) vorgemerkt?

554 Antworten

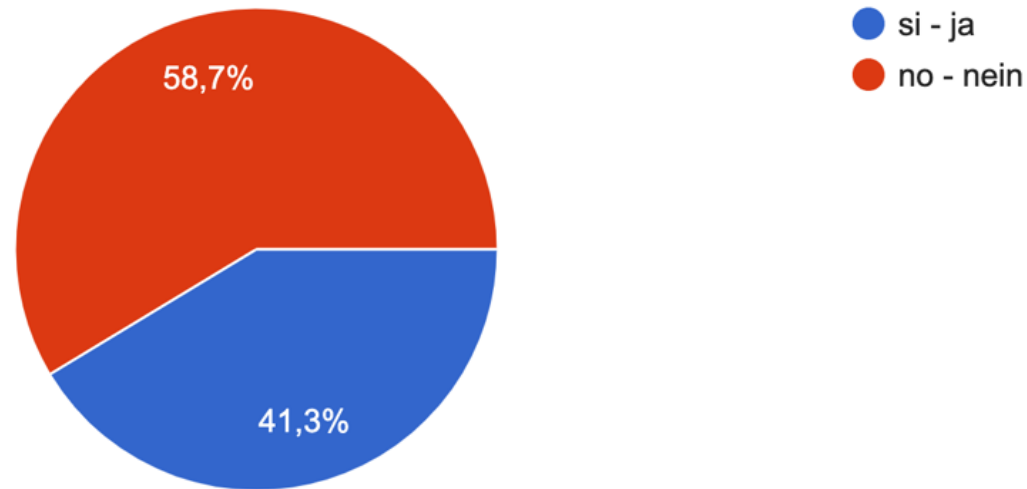


2/3 der Befragten haben **Blutproben** vorgemerkt.

2/3 degli/lle intervistati/e hanno prenotato per un **prelievo di sangue**.

Nel 2023 hai prenotato prestazioni per prevenzione? Hast du 2023 Vorsorgeuntersuchungen vorgemerkt?

554 Antworten

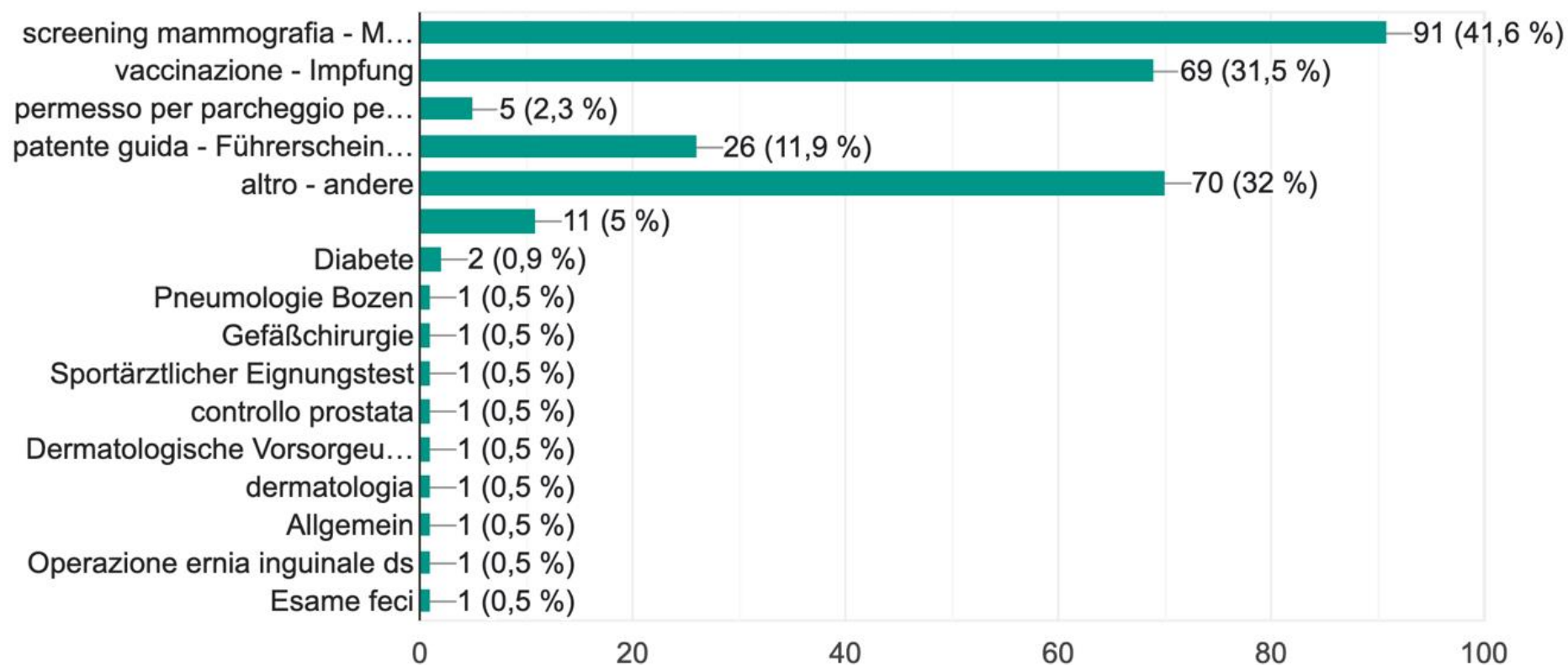


Zu **Vorsorgeuntersuchungen** haben gute 40% eine Vormerkung gemacht.

Ben il 40% ha prenotato **prestazioni per prevenzione**.

Quali servizi di prevenzione hai prenotato nel 2023? Für welche Vorsorgeuntersuchungen hast du dich 2023 vorgemerkt?

219 Antworten

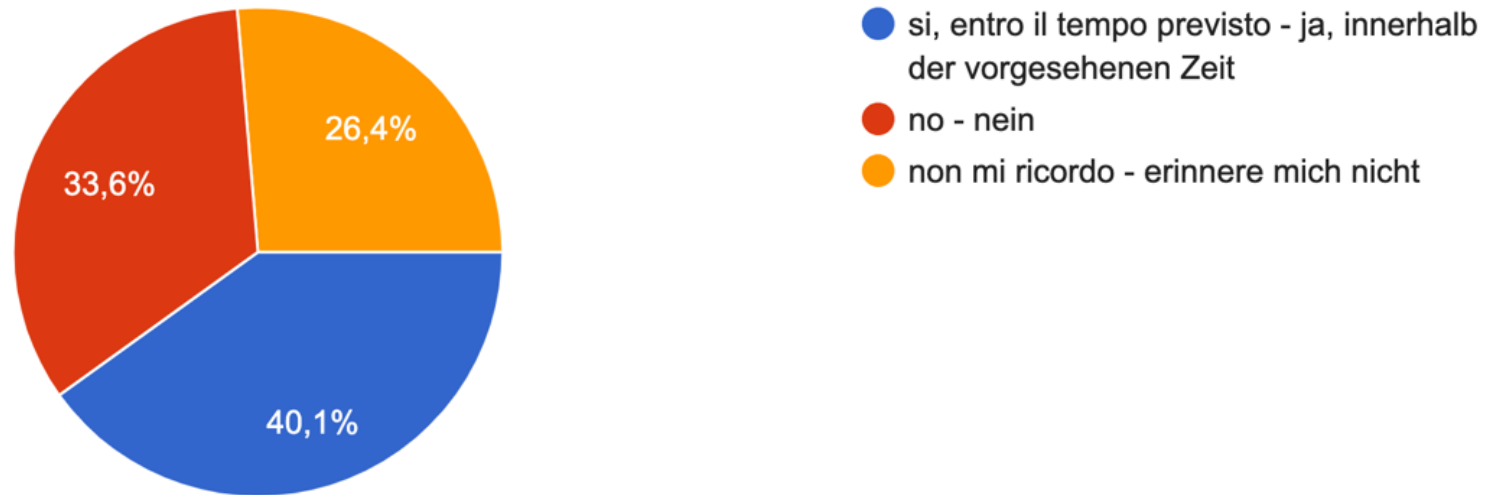


Mammographie - 41,6%, Impfungen - 31,5%, Führerscheinuntersuchung - 11,9%,
Invalidenparkschein – 2,3%.
(es waren mehrere Antworten möglich)

Mammografia - 41,6%, vaccinazioni - 31,5%, visita per patente di guida - 11,9%, permesso per il
parcheggio invalidi - 2,3%
(erano possibili più risposte)

Hai ottenuto un appuntamento entro i tempi previsti dalla classe di priorità indicata nella tua ricetta (vedi descrizione tempistica)? Hast du bei der Vorm...n Wartezeit erhalten? (siehe beigefügten Zeitplan)

554 Antworten

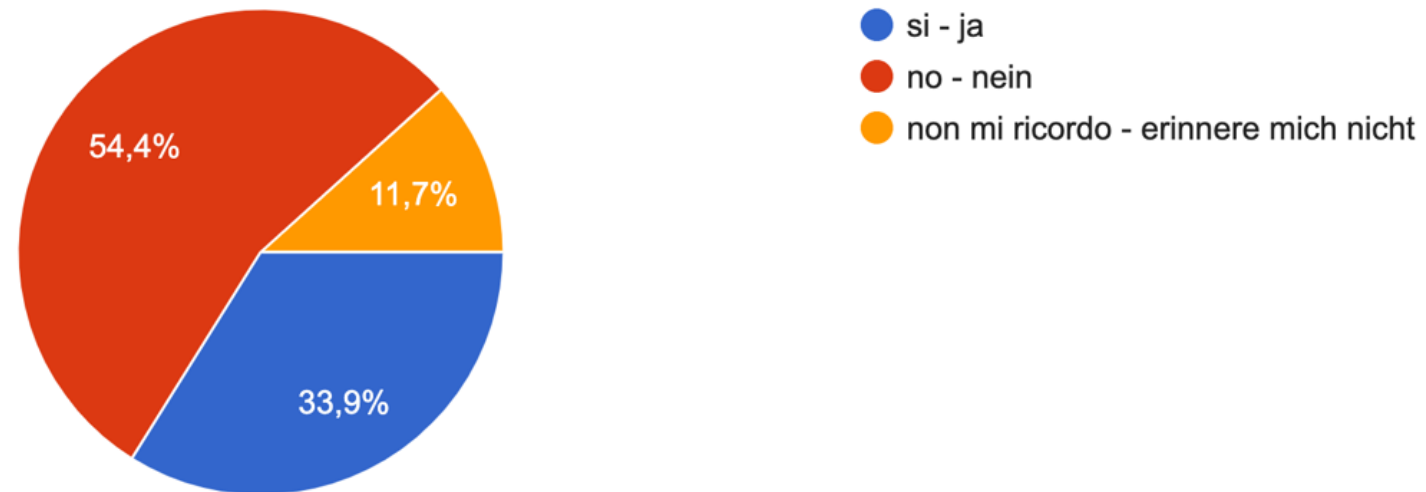


Bei den Vormerkungen hat 1/3 laut Rückmeldungen einen Behandlungstermin **nicht** innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Zeit erhalten.

In base ai riscontri 1/3 delle prenotazioni **non** hanno ottenuto un appuntamento per il trattamento entro i tempi previsti dalla legge.

Se no, ti hanno inserito in una lista d'attesa? Wenn nicht, wurdest du auf eine Warteliste gesetzt?

180 Antworten



Von diesen wurden 1/3 auf eine Warteliste gesetzt.

Di questi 1/3 sono stati inseriti nella lista d'attesa.

Se sì, entro che periodo ti hanno richiamato? Wenn ja, innerhalb welcher Zeit wurdest du kontaktiert?

62 Antworten

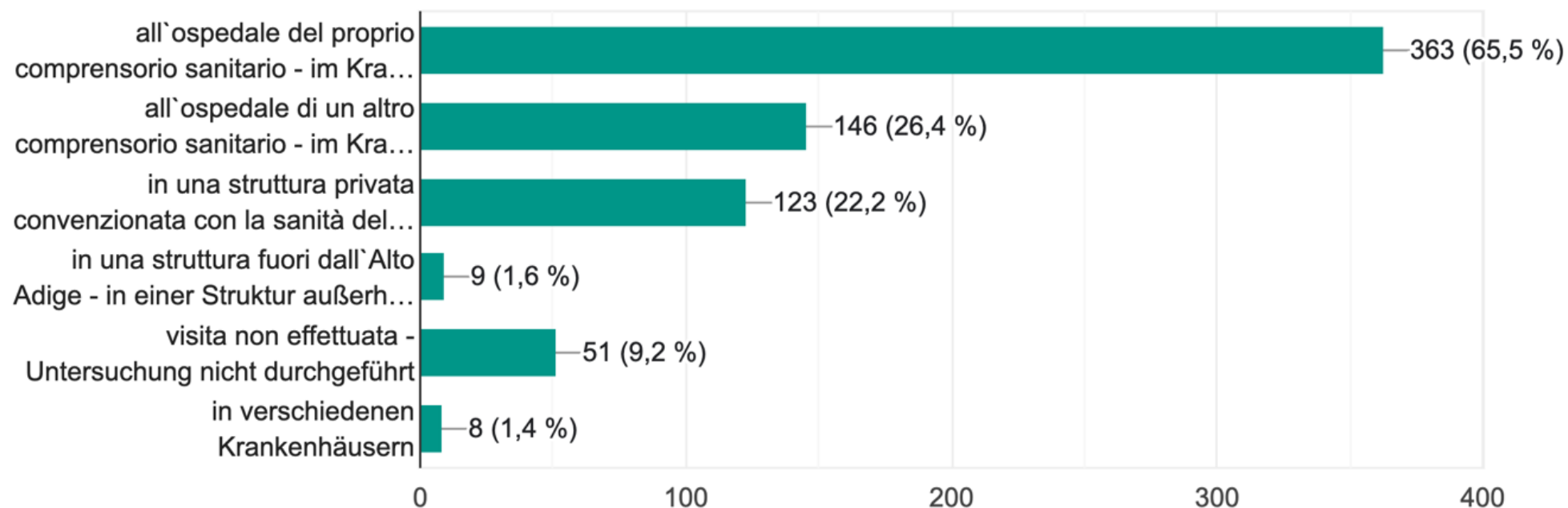


24,2% haben keinen Rückruf für einen Behandlungstermin erhalten.

Il 24,2% non è stato nemmeno richiamato.

Dove hai effettuato la tua prestazione? Wo hast du deine Untersuchung durchgeführt?

554 Antworten

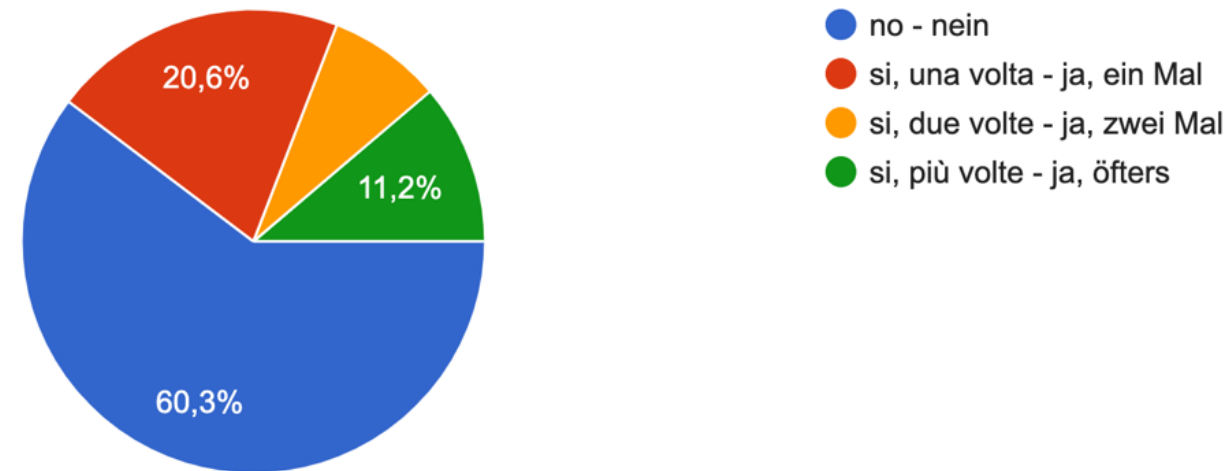


65,5% der Untersuchungen konnten im eigenen Gesundheitsbezirk durchgeführt werden, 26,4% in einem anderen Gesundheitsbezirk, und 22,2% in einer konventionierten privaten Struktur - (mehrere Antworten möglich).

Il 65,5% degli esami e delle visite è stato effettuato nel proprio comprensorio sanitario, il 26,4% in un altro ed il 22,2% in una struttura privata convenzionata - (erano possibili più risposte).

Non riuscendo a prenotare, hai scelto di effettuare la prestazione a pagamento? Hast du, weil du keinen Termin bekommen hast, eine Visite oder ...rsuchung gegen Bezahlung in Anspruch genommen?

554 Antworten

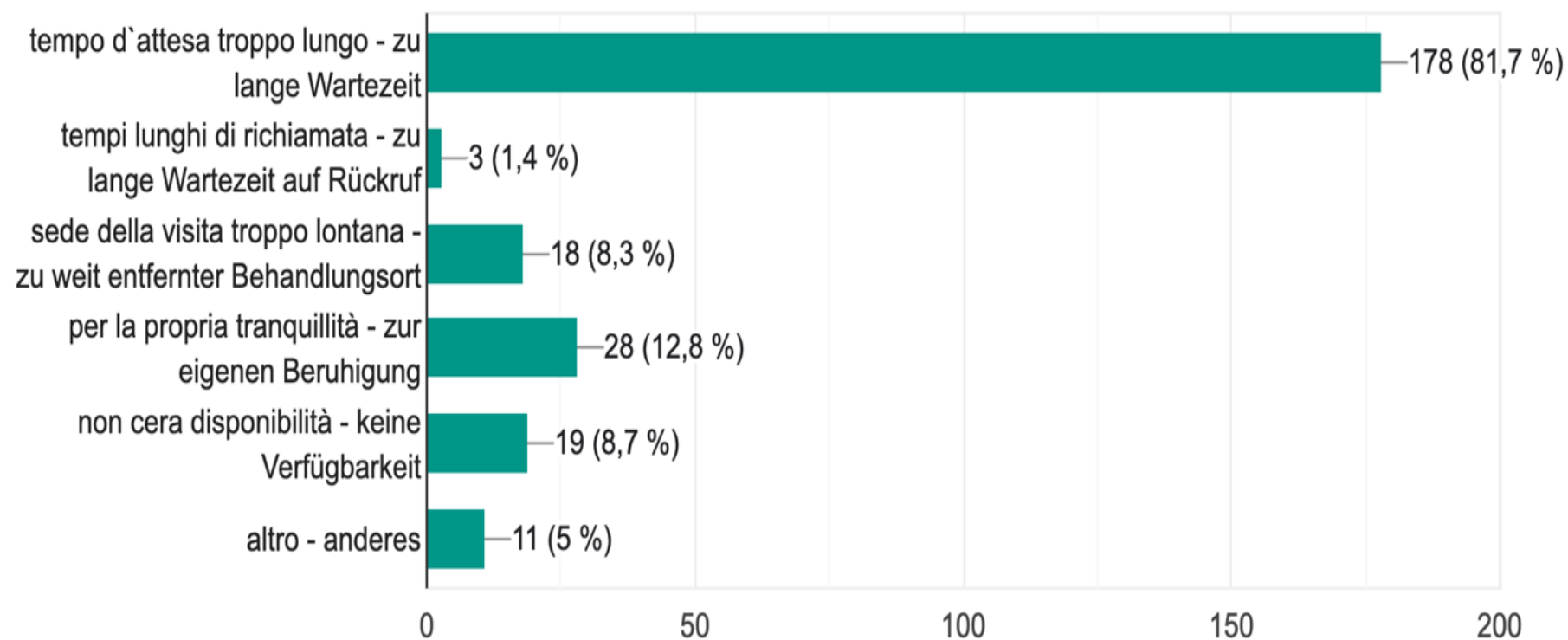


40% der befragten Mitglieder geben folgende Begründungen dafür an, dass sie **eine/mehrere Privatvisiten** beansprucht haben, weil sie keinen Termin im öffentlichen Sanitätsbetrieb erhalten haben.

Il 40% degli/le intervistati/e ha dichiarato di aver richiesto **una o più visite private** in quanto non è riuscito ad ottenere un appuntamento presso la struttura sanitaria pubblica.

Se si, perchè hai fatto questa scelta? Wenn ja, warum hast du dich dazu entschieden?

218 Antworten

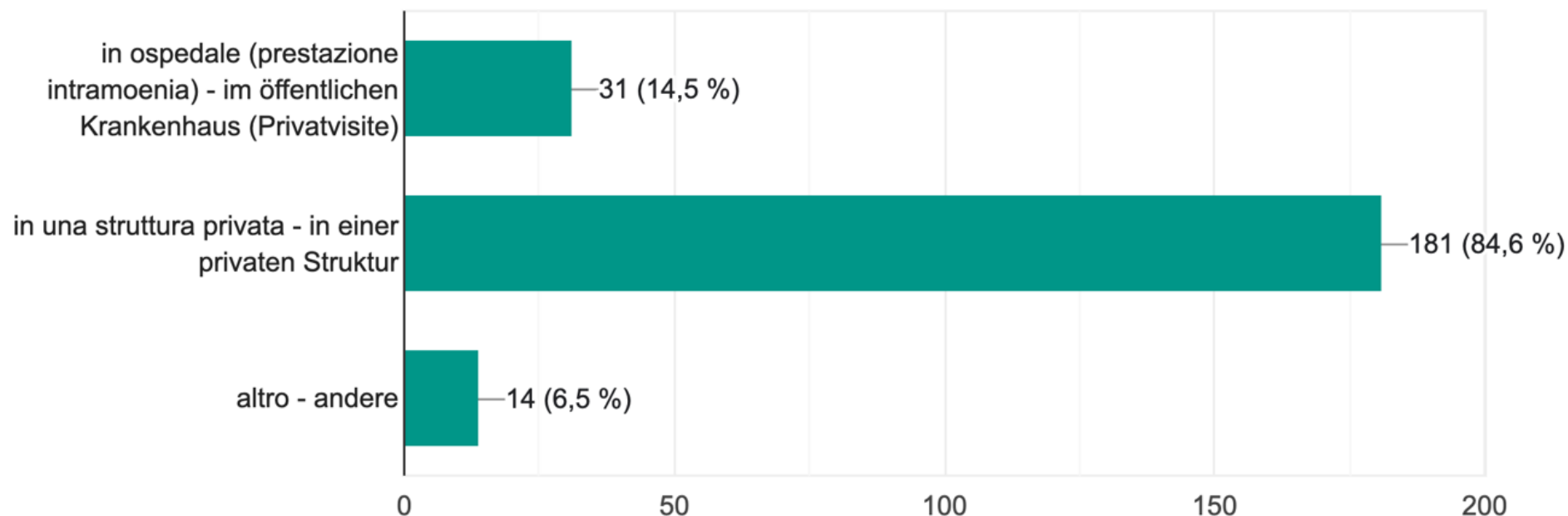


- zu lange Wartezeit, zu lange Wartezeit auf Rückruf, keine Verfügbarkeit (9,8%)
- für 8,3% war der zugewiesene Behandlungsort zu weit entfernt
- 12,8% beanspruchten Privatvisiten zur eigenen Beruhigung
(es waren mehrere Antworten möglich)

- 91,8% tempo d'attesa troppo lungo per la visita, troppo tempo d'attesa per essere richiamato oppure non c'era disponibilità
- per l'8,3% la sede della visita assegnata era troppo lontano
- 12,8% è ricorso alla visita privata per la propria tranquillità
(erano possibili più risposte)

Dove hai eseguito la visita privata? Wo hast du die Privatvisite durchgeführt?

214 Antworten

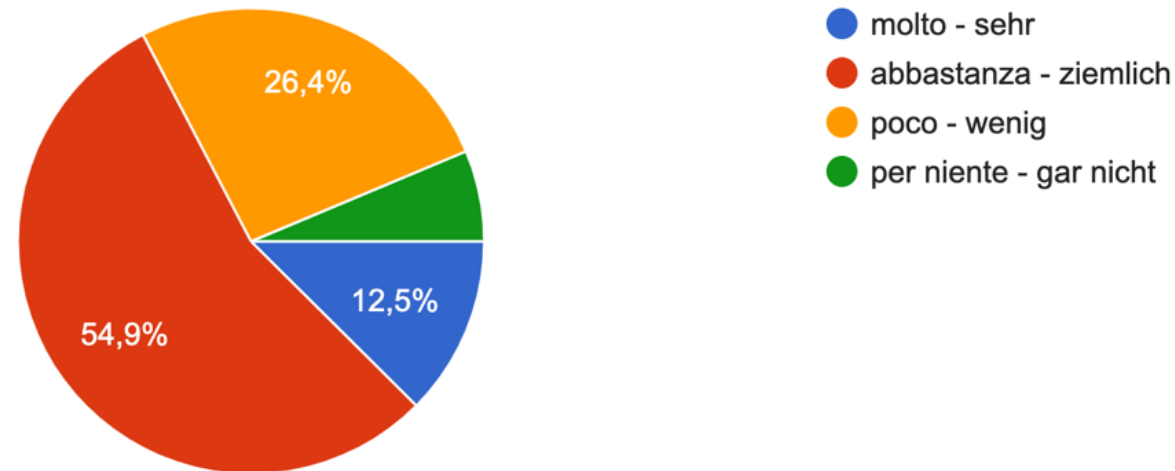


Die Privatvisiten wurden mit 84,6% in privaten Strukturen durchgeführt und 14,5% als Privatvisite im öffentlichen Krankenhaus. (es waren mehrere Antworten möglich)

L'84,6% delle visite sono state effettuate in strutture private ed il 14,5% in intramoenia negli ospedali pubblici. (erano possibili più risposte)

Qual è il tuo grado di soddisfazione rispetto ai servizi della Sanità dell'Alto Adige? Wie zufrieden bist du mit den Leistungen des Südtiroler Sanitätsbetriebes?

554 Antworten

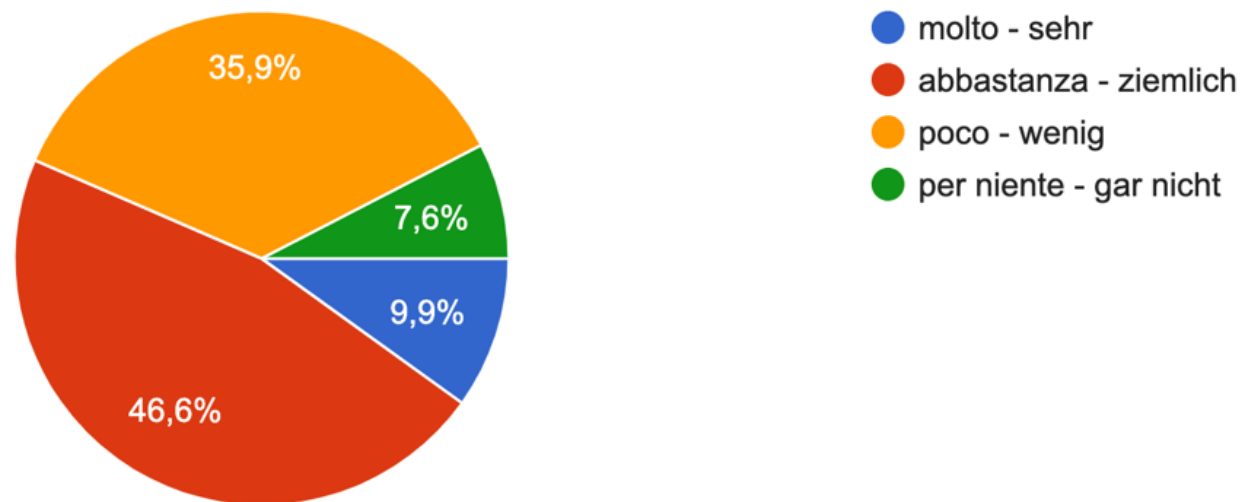


2/3 der Rückmeldungen bewerten die Leistungen des Südtiroler Sanitätsbetriebes positiv (sehr zufrieden 12,5%, ziemlich zufrieden 54,9%), 1/3 geben eine negative Bewertung ab (davon sind 6,2% gar nicht zufrieden).

2/3 dei feedback valutano positivamente i servizi della sanità altoatesina (molto soddisfatto 12,5%, abbastanza soddisfatto 54,9%), 1/3 ha dato un giudizio negativo (di cui il 6,2% non è stato per nulla soddisfatto).

Qual è il tuo grado di soddisfazione rispetto all'attuale sistema di prenotazione sanitaria? Wie zufrieden bist du mit dem aktuellen Vormerkssystem des Südtiroler Sanitätsbetriebes?

554 Antworten



Mit dem aktuellen Vormerkssystem sind 46,6% ziemlich, 9,9% sehr zufrieden; unzufrieden sind 43,5% (35,9% wenig, 7,6% gar nicht zufrieden).

Il 46,6% si dichiara abbastanza soddisfatto dell'attuale sistema di prenotazione ed il 9,9% è molto soddisfatto, il 43,5% è insoddisfatto (35,9% poco soddisfatto, 7,6% per niente soddisfatto).

177 Stellungnahmen /Anmerkungen wurden abgegeben:

Davon beziehen sich 93 auf die Wartezeiten; die restlichen betreffen persönliche Feststellungen, positive als auch negative Erfahrungen mit dem Südtiroler Sanitätsbetrieb.

Zu den **Rückmeldungen bzgl. der Wartezeiten** gab es vor allem Beschwerden in den Bereichen Dermatologie, Orthopädie, Kardiologie, Physiotherapie und Augenheilkunde, genauso bei den Vormerkungen zu MRT und Magen/Darmspiegelung. 15 Beschwerden gab es zur Terminzuweisung außerhalb des eigenen Gesundheitsbezirkes. Dass für Privatvisiten im öffentlichen Krankenhaus ein Termin innerhalb kürzester Zeit zugewiesen wird, während man im öffentlichen Sanitätsbetrieb für die gleiche Leistung lange Wartezeiten in Kauf nehmen muss, ist für viele nicht nahvollziehbar.

177 Stellungnahmen:

- 84 Kommentare zu verschiedenen Argumenten
- 93 Stellungnahmen zu langen Wartezeiten

Sono stati espressi 177 commenti:

93 riguardano i tempi di attesa, il restante sono osservazioni personali, esperienze positive e negative con l'Azienda Sanitaria Altoatesina.

Per quanto riguarda il **feedback sui tempi di attesa**, si sono registrati soprattutto reclami nei settori: dermatologia, ortopedia, cardiologia, fisioterapia ed oculistica, nonché risonanze magnetiche e gastroscopia/colonscopia. Ci sono stati 15 reclami riguardanti l'assegnazione di appuntamenti al di fuori del proprio distretto sanitario. Molte persone stentano a comprendere come mai un appuntamento per visite private in un ospedale pubblico venga assegnato in tempi brevissimi, mentre nella stessa struttura sanitaria pubblica si debba attendere tanto tempo per la stessa prestazione senza intramoenia.

177 scritti:

- 84 commenti su argomenti vari
- 93 commenti sui lunghi tempi di attesa

Wir danken für eure Aufmerksamkeit

Ringraziamo per la vostra attenzione

Brigitte Kaserer

Verena Aigner

Josef Gutmann