



Assistenza. Una piattaforma on line raccoglie in tempo reale i giudizi sui servizi ricevuti. Il progetto sperimentato in Toscana e Veneto su un campione di 36 strutture sanitarie

Il paziente vota gli ospedali: dalle cure alle corsie pulite

Marzio Bartoloni

Un *hospital-advisor* che a colpi di algoritmi e in tempo reale avverte i manager che dirigono la Sanità - dalla Regione giù fino al manager della Asl o al capo reparto del singolo ospedale - cosa pensano i pazienti appena dimessi dei servizi che hanno ricevuto durante il loro ricovero: dal percorso di cure al loro coinvolgimento nelle scelte terapeutiche fino al grado di silenzio e di pulizia trovato in corsia.

Il progetto si chiama «Prens» - Patient reported experience measures - ed è stato messo a punto dal Laboratorio Management e Sanità della Scuola S. Anna di Pisa, da sempre all'avanguardia non solo in Italia nella misurazione delle performance della Sanità. Ed è stato già messo alla prova in Toscana in Veneto in 36 strutture sanitarie e presto anche in Umbria. Lo scopo di questo *hospital-advisor* è quello di raccogliere i giudizi e le storie che i pazienti vogliono raccontare e far tesoro delle loro esperienze, sia per migliorare la qualità dell'assistenza offerta, sia per valorizzare il personale sanitario che si impegna quotidianamente nell'erogazione dei servizi. Il meccanismo è semplice ma muove una complessa macchina di

raccolta dati che sfrutta la potenza degli algoritmi: in pratica si utilizzano indagini on line che prevedono che il paziente sia contattato tramite email o sms con il link - accessibile per un mese - personalizzato che l'utente utilizza per collegarsi e rispondere al questionario. L'utente può rispondere utilizzando tutte le tipologie di dispositivi (computer, tablet o smartphone), in qualsiasi momento della giornata, e anche a più riprese. Questo processo consente di arrivare ad una numerosità di rispondenti sufficientemente elevata da permettere la restituzione del risultato al livello di reparto di dimissione: medici e infermieri conoscono, quindi, i feedback dei propri pazienti dimessi dal proprio reparto in forma anonima e aggregata, una volta superata una soglia minima. In pratica così il paziente diventa anche lui un promotore del cambiamento e della valorizzazione di tutte le professionalità, visto che oltre a rispondere a domande "chiuse" può anche raccontare in breve impressioni sulla propria esperienza di degente.

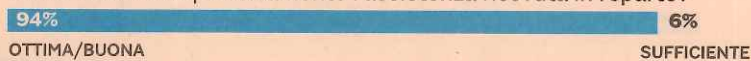
Finora l'applicazione più estesa di questo progetto è avvenuta in Toscana dove hanno partecipato 23 strutture sanitarie di sei Asl. A fine dicembre 2019 erano stati contattati complessivamente circa 50 mila pazienti, ma alla fine le risposte utilizzabili

I giudizi espressi dopo il ricovero in Toscana

Principali risultati dell'indagine realizzata nelle strutture sanitarie toscane.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta in reparto?



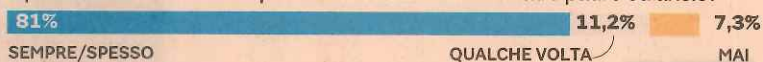
COINVOLGIMENTO

E' stato coinvolto quanto avrebbe voluto nel percorso di cura?



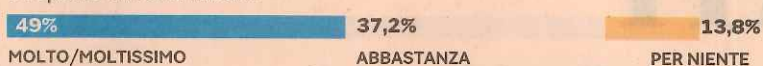
PAURE ED ANSIE

Il personale medico del reparto l'ha aiutata ad affrontare paure ed ansie?



SILENZIO

Il reparto era silenzioso?



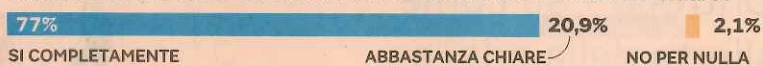
PULIZIA

Il reparto era pulito?



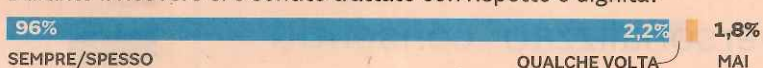
CHIAREZZA INFORMAZIONI IN DIMISSIONE

Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare?



RISPETTO E DIGNITÀ

Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità?



Fonte: Scuola Superiore Sant'Anna, Laboratorio Management e Sanità

sono state poco meno del 40% che è un risultato notevole per questo tipo di indagini.

I dati relativi alla Toscana (si vedano i principali risultati nel grafico a fianco) fanno emergere dalle risposte dei pazienti un giudizio positivo sull'esperienza del ricovero: il 94% dei pazienti riporta valutazioni complessive molto positive. Ci sono però ambiti di miglioramento. Infatti, se il personale sanitario è attento nel trattare i pazienti con rispetto e dignità (oltre il 90% dice sempre e spesso), dall'altro lato quando è nei corridoi a volte dimentica che c'è qualcuno che vuol riposare (il silenzio viene rispettato solo nella metà dei casi), così come la pulizia è un punto debole per meno del 30% dei pazienti (abbastanza pulito o per niente). Valutate molto positivamente, ma sotto la soglia del 90% dei pazienti soddisfatti, c'è la dimensione dell'esperienza relativa alla relazione con il personale, in termini di capacità del personale di coinvolgerlo nelle decisioni relative alla sua salute (84%) e la chiarezza delle informazioni date in fase di dimissione ospedaliera (77%), soprattutto sugli aspetti di gestione autonoma da parte del paziente del suo stato di salute. Poco sopra l'80% la soddisfazione dei pazienti per il modo in cui sono state gestite le loro paure ed ansie.