

Intervista. Milena Vainieri, responsabile del laboratorio del S. Anna di Pisa

«Così i manager possono migliorare i percorsi di cura»

«L'obiettivo delle indagini è quella di migliorare i servizi offerti attraverso la restituzione non solo delle valutazioni, ma anche dell'esperienza di cura e dei suggerimenti che i pazienti ricoverati lasciano nelle sezioni aperte. Non è un tripadvisor nelle mani degli utenti, piuttosto un advisor nelle mani dei dirigenti delle strutture e servizi sanitari che possono beneficiare di informazioni quantitative e qualitative in tempo reale di cosa ha o non ha funzionato nel percorso di cura». Milena Vainieri

è la responsabile del laboratorio Management e Sanità dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, un centro d'eccellenza che da anni lavora a strumenti per misurare le performance della Sanità italiana. Radiografie accuratissime che ora prendono in considerazione anche i giudizi degli stessi pazienti.

Qual è stata la loro risposta?
Mediamente il 40% dei pazienti contattati risponde al questionario. Migliaia e migliaia di risposte. Oltre all'utilità di alcune domande di esperienza, abbiamo trovato molto inte-

ressanti le risposte aperte. Non ci aspettavamo un numero così elevato di commenti nelle quattro sezioni aperte relative all'accoglienza, rapporto con il personale, comfort, valutazione complessiva e valorizzazione del personale. In particolare la sezione più compilata è proprio l'ultima, la valorizzazione del personale. E questa è stata una sorpresa piacevole anche per le direzioni aziendali.

Cosa possono farci le strutture sanitarie con queste indagini?
I risultati sono restituiti in tempo reale alle direzioni sanitarie, dipartimenti e

unità operative e questo permette di essere capillari nel comprendere dove migliorare l'assistenza erogata. I commenti aperti forniscono elementi utili a modificare alcuni aspetti come ad



MILENA VAINIERI
Laboratorio
Management
e Sanità
Sant'Anna di Pisa

esempio una modifica degli orari di pulizia per far sì che gli spazi comuni siano puliti anche dopo l'orario delle visite. Inoltre le risposte aperte sono uno strumento eccezionale per valorizzare comportamenti virtuosi del personale nel rapporto con il paziente. I feedback positivi lasciati dai pazienti possono aiutare i direttori delle unità operative a motivare il personale facendo leva sul riconoscimento e la stima di coloro che, quella settimana, hanno fatto la differenza per i pazienti.

—Mar.B.