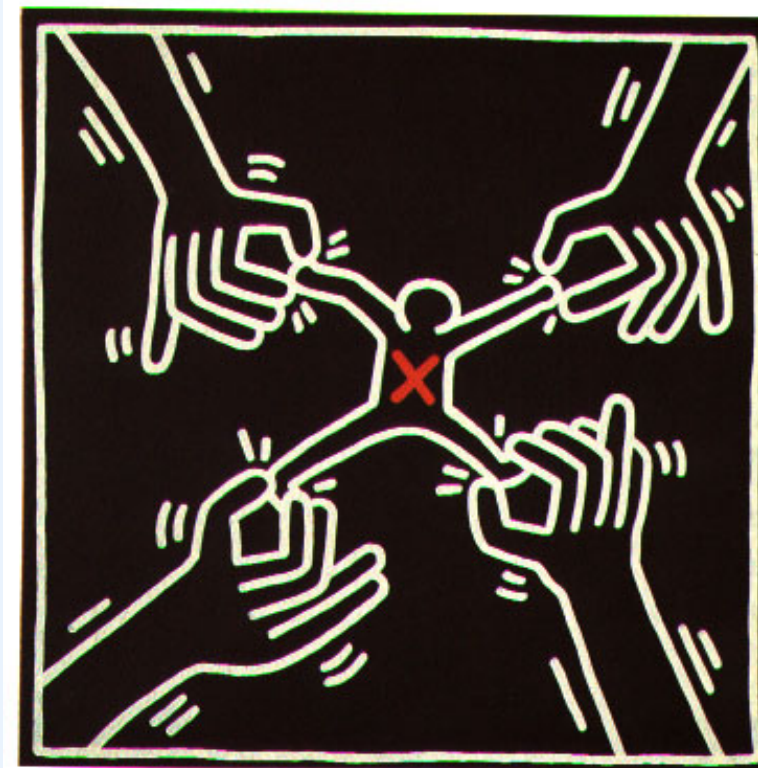


- **La capacità del sistema sanitario di rispondere alle aspettative dei cittadini**
- *“Health system responsiveness”*



## Il razionale

- Oltre il miglioramento della salute e l'assicurare un equo finanziamento, il modo in cui il sistema sanitario interagisce con le persone ha un impatto sul loro “benessere”

Alcuni ricercatori hanno definito quest'area di lavoro “patient experience”. L'OMS ha denominato questo aspetto “health system responsiveness”: la capacità del sistema di rispondere alle aspettative delle persone

- Le performance del sistema sanitario oltre che essere misurate attraverso i tradizionali indicatori di mortalità, morbilità e utilizzo possono essere valutate quindi in termini di “responsiveness”



## La “responsivness” come area di valutazione indipendente

- **Se un sistema sanitario è capace di rispondere alle aspettative è possibile l’interazione delle persone con il sistema stesso possa migliorare il loro indipendentemente dal miglioramento della loro salute**
  - **La “responsiveness” non coincide con la customer satisfaction: non si tratta di misurare la soddisfazione del cittadino ma un attributo del sistema attraverso il giudizio del cittadino/utente**
- **Il fine della valutazione non è la “fidelizzazione” del cliente ma la verifica del rispetto dei diritti del cittadino/utente**



## Le dimensioni della responsiveness

1. **Autonomy**
2. **Choice**
3. **Confidentiality**
4. **Communication**
5. **Dignity**
6. **Prompt attention**
7. **Quality of basic amenities**
8. **Access to family and community support**



## I fondamenti “normativi” della responsiveness

*I domini della “responsiveness” sono sovrapponibili a quelli dei “diritti umani” (se visti nell’ambito del rapporto tra cittadino e istituzioni sanitarie)*

**I diritti umani sono internazionalmente riconosciuti e globalmente accettati**

*I diritti umani sono formulati in modo da consentire limitate e differenti interpretazioni basate su diversi credo religiosi o modelli culturali*



## Diritti umani e fonti del diritto internazionale

Dichiarazione universale dei diritti umani

Convenzione internazionale sui diritti economici sociali e culturali

Convenzione internazionale sui diritti politici e civili

“Senza la salute altri diritti hanno poco significato” (OMS)

Promuovere e garantire i diritti umani all'interno del sistema sanitario rafforza il fine di assicurare una salute migliore oltre che essere un obiettivo in se stesso

## I fondamenti scientifici della responsiveness

*“About half of the medicines prescribed with long term conditions are not taken as prescribed”*

*(Haynes RB et al Systematic review of randomised trials of interventions to assist patients to follow prescriptions for medications, Lancet 1996; 348:383-6)*



## I fondamenti scientifici della responsiveness

*“Up to 80% of information given to patients during medical consultations is forgotten at once, an almost half of what remains is incorrect”*

*(Kessels RPC, Patient memory for medical information, J R Soc Med 2003;96:219-22)*





## I fondamenti scientifici della responsiveness

*“... we must learn to create robust therapeutic alliances with mutual respect for both doctor’s professional opinion and the patient’s personal decision... Concordance cannot be delivered by the imposition of top-down guidelines ... Concordance presents new challenges for patients, doctor, nurses ... policy makers...”*

*(Marinker M, Shaw J, Not to be taken as directed, BMJ, 2003;326:348-349)*



## Come è rilevata nelle World Health Surveys (1)

Domande riferite ad episodi specifici e identificati nel tempo

Q7017	The last time you [your child] sought care for [refer to the CONDITIONS listed in Q 7003] did the health care provider prescribe any medicine for you [your child]?
Q7017	Of the medicine that were prescribed for you [your child], how many of them were you able to get?
Q7017	Which reason best explains why you [your child] did not get all the medicines you were prescribed?



## Come è rilevata nelle World Health Surveys (2)

Raccolta di giudizi soggettivi sull'importanza dei diversi ambiti

Q7104

How important is “involvement in decision making to you”.  
This means: being involved as much as you want in deciding about health care; freedom to discuss other treatment options or care regimes if you want.  
Would you say it is:



## Come è rilevata nelle World Health Surveys (3)

“Case vignette” per “standardizzare” le modalità di risposta

	<p>[Mark] had a serious health problem. The doctor prescribed the best treatment for Mark but without telling him the implications on his quality of life or the cost. [Mark] felt powerless and was not given any information to help him to feel more in control</p>
Q7507	<p>How do you rate [Mark's] experience of getting information about other types of treatment or tests?</p>

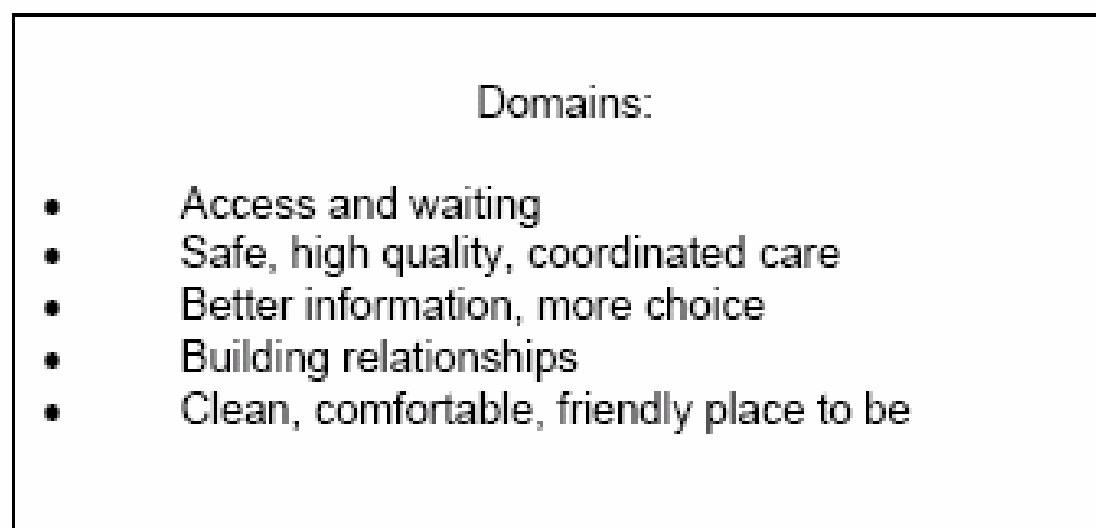


C'è qualcosa di simile nell'esperienza internazionale

## Local Health Services: Primary Care Trust Survey 2004 [www.nhssurveys.org](http://www.nhssurveys.org)- [www.chi.nhs.uk/Indicators\\_2004](http://www.chi.nhs.uk/Indicators_2004)

The Primary Care trust core survey consists of 55 pre-coded questions, and a section for further comments. Of these, 36 questions were allocated to one of the Department of Health patient experience domains (see Figure 2.1).

Figure 2.1: Domains of patient experience



## C'è qualcosa di simile in Italia?

- “Condizioni di Salute e Ricorso ai Servizi Sanitari” e “Aspetti della Vita Quotidiana” ci sono alcune domande parzialmente riconducibili alle dimensioni accennate
- L'indagine Eurisko: La qualità percepita dei servizi pubblici in Italia (1997/2000)
- Il questionari messi a punto dall'Osservatorio delle Regioni (Indagine Eurisko per l'Emilia Romagna)



## 6. Valutazione del Servizio Sanitario

### 6.3 Attualmente il Servizio Sanitario della sua Regione secondo la sua opinione è:

Migliore di quello che si dice sia in media in Italia

Più o meno allo stesso livello della altre regioni

Peggioro di quello di molte altre regioni

Non so



## Alcuni esempi: “Aspetti della vita...2001”

E' rimasto soddisfatto dei seguenti aspetti del ricovero? (ricovero entro tre mesi - molto, abbastanza, poco, per niente, non so)

*assistenza medica*

*assistenza infermieristica*

*vitto*

*servizi igienici*





Alcuni esempi: “Condizioni di Salute ...1999-2000”

6.2 Indicare per ciascun tipo di accertamento il numero totale e quello degli accertamenti a pagamento intero

*tipo visita*

analisi del sangue

analisi delle urine

....



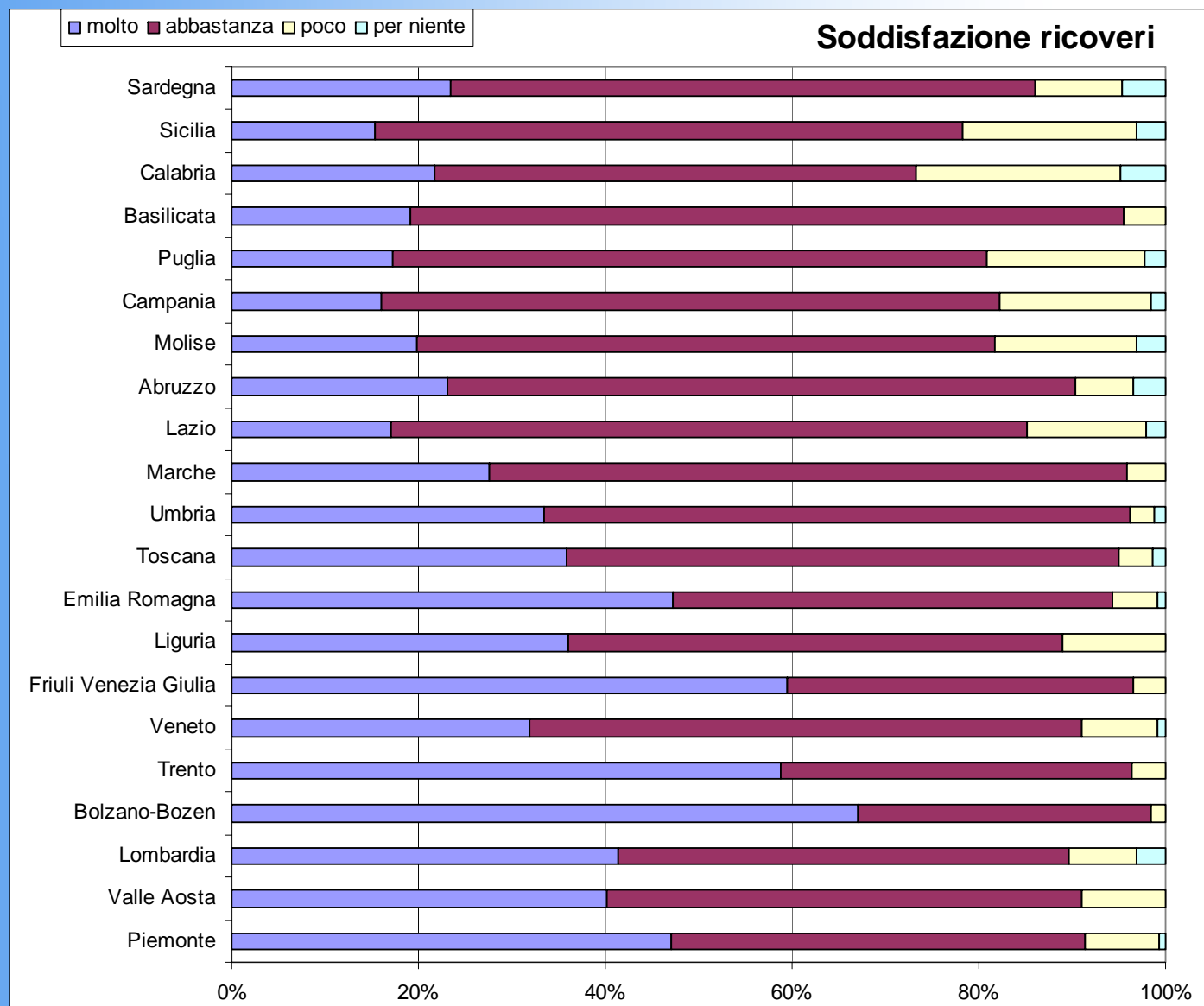
## Alcune elaborazioni: “Aspetti vita ...2001”

### *Soddisfazione totale media per i ricoveri per Regione*

Bolzano	1,34
Friuli Venezia Giulia	1,44
Trento	1,45
Emilia Romagna	1,59
Piemonte	1,62
Valle d'Aosta	1,69
Toscana	1,70
Umbria	1,72
Lombardia	1,72
Liguria	1,75
Marche	1,77
Veneto	1,78
Basilicata	1,85
Abruzzo	1,90
Sardegna	1,95
Lazio	2,00
Molise	2,02
Campania	2,03
Puglia	2,04
Sicilia	2,10
Calabria	2,10



## Alcune elaborazioni: “Aspetti vita ...2001”



## Alcune elaborazioni: “Condizioni di salute...1999-2000”

7.12 Ha contribuito, direttamente o tramite un'assicurazione privata, al pagamento delle spese sanitarie e/o a quelle per altri servizi relativi al ricovero?

	% contribuito al pagamento
Italia Nord-Occidentale	6,31
Italia Nord-Orientale	4,41
Italia Centrale	7,50
Italia Meridionale	5,81
Italia Insulare	6,50
Totale	6,08



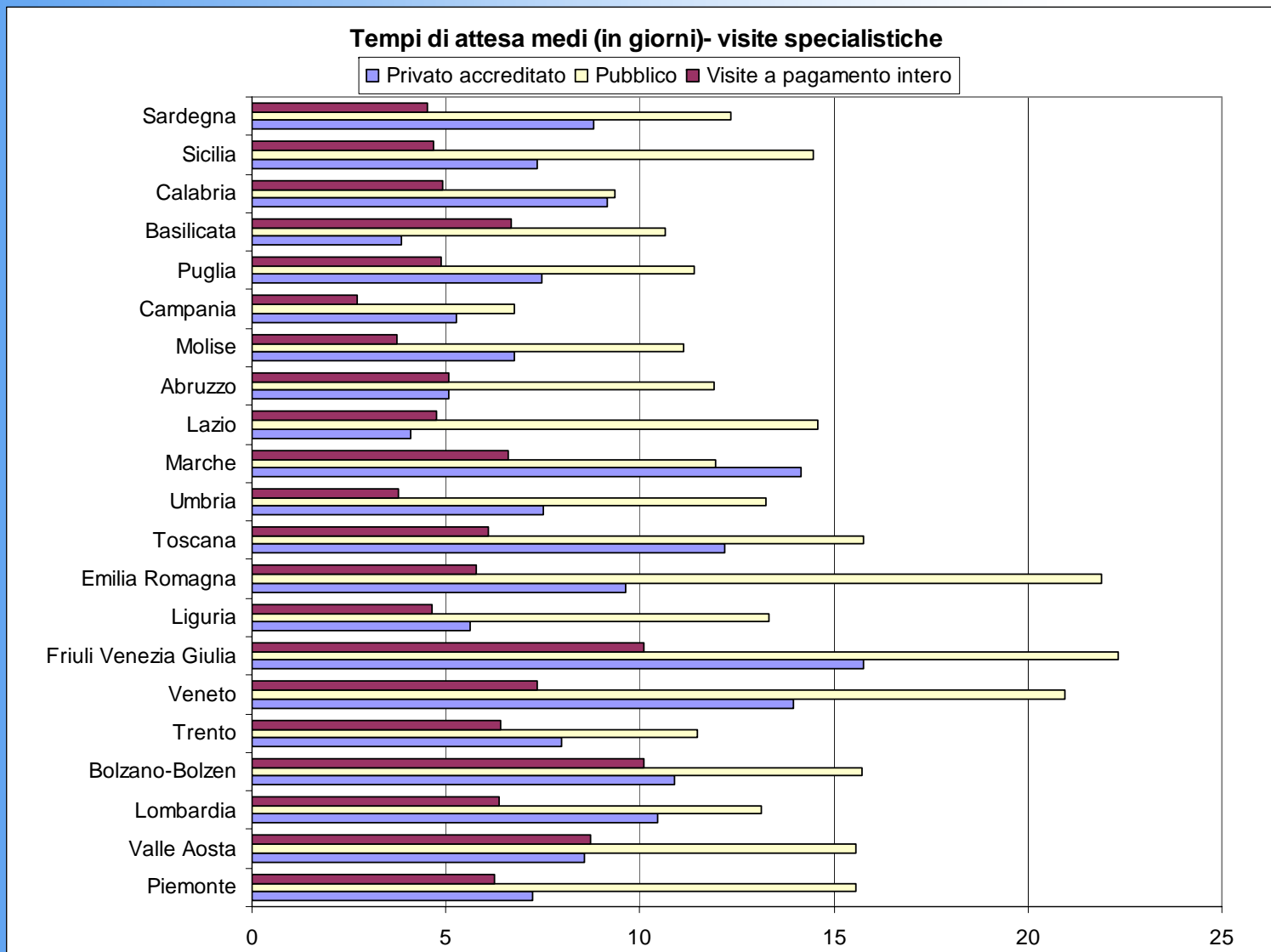
## Alcune elaborazioni: “Condizioni di salute...1999-2000”

7.14 Ha avuto bisogno di essere assistito durante le notti trascorse in ospedale da parte di persone esterne, familiari e non, gratuitamente o a pagamento?

	% assistenza esterna
Italia Nord-Occidentale	23,13
Italia Nord-Orientale	25,77
Italia Centrale	30,65
Italia Meridionale	41,86
Italia Insulare	42,27
Totale	32,12

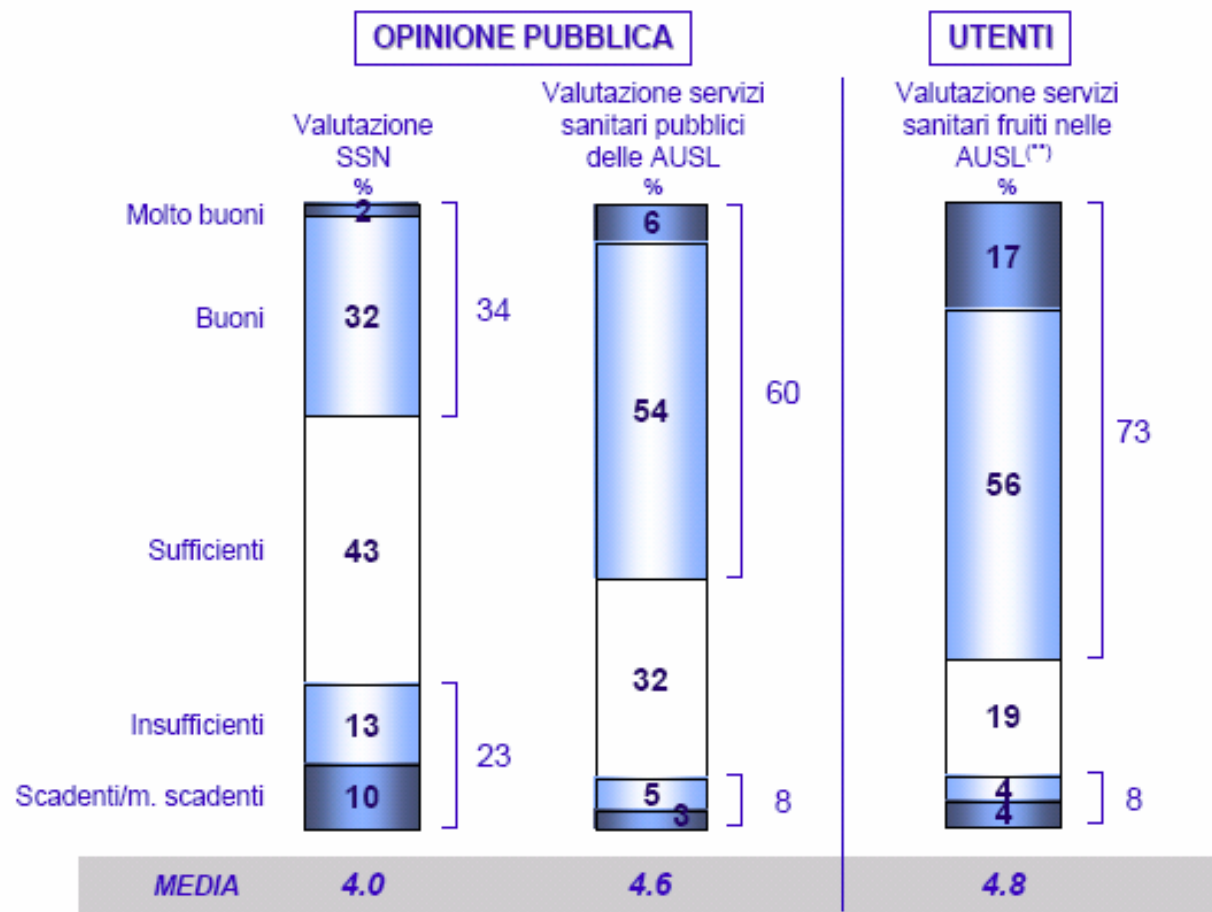


# Alcune elaborazioni: “Condizioni di salute...1999-2000”





## 6.2 VALUTAZIONI GLOBALI DI QUALITÀ PERCEPITA: IL GIUDIZIO DEGLI UTENTI (A CONFRONTO CON L'OPINIONE PUBBLICA)



Scala di valutazione:

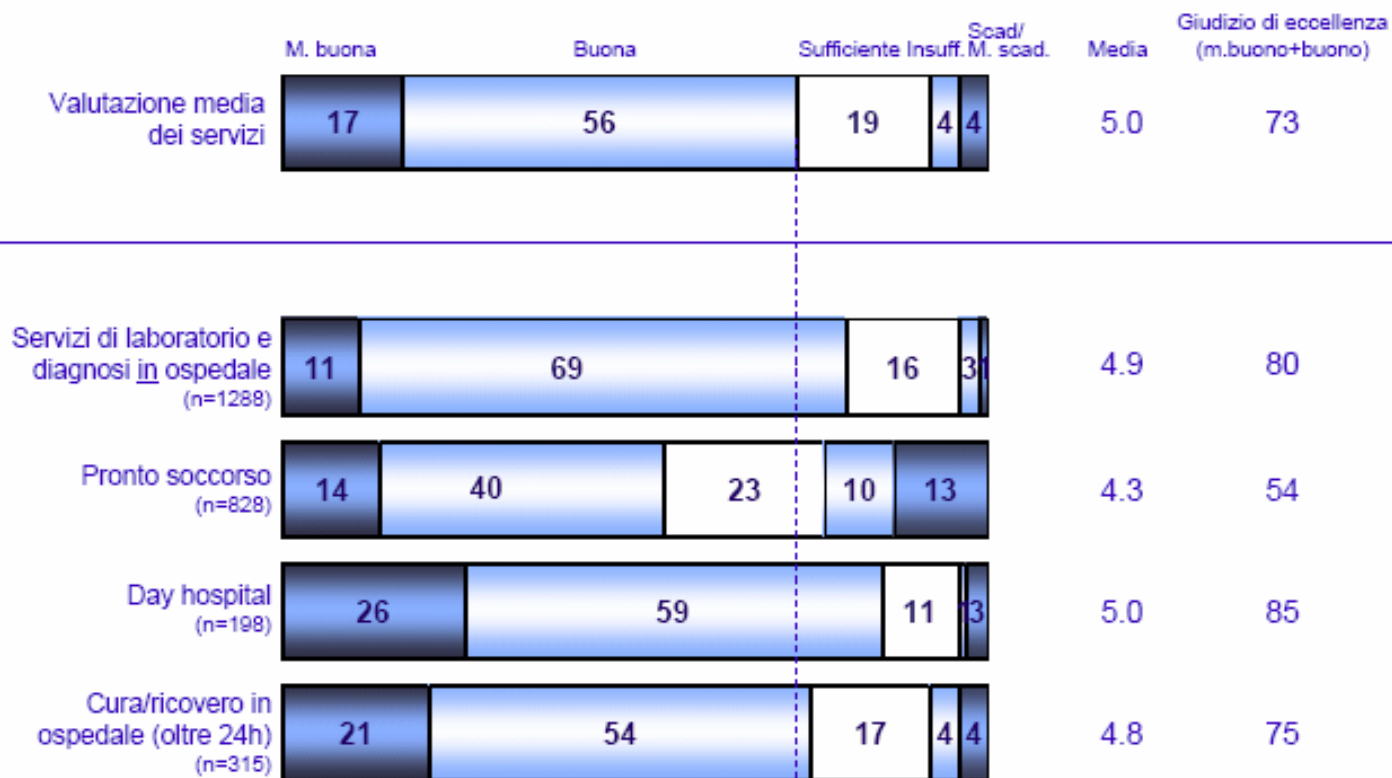
Molto buoni	Buoni	Suff.	Insuff.	Scad.	Molto scad.
6	5	4	3	2	1

(\*) Bologna Sud, Cesena, Forlì, Imola, Modena, Piacenza, Reggio Emilia, Rimini

(\*\*) Media delle valutazioni dei servizi fruiti



## 8.2 VALUTAZIONI DEI SERVIZI SANITARI DELLE AUSL EMILIA ROMAGNA: SERVIZI OSPEDALIERI



Scala di valutazione:

Molto buoni	Buoni	Suff.	Insuff.	Scad.	Molto scad.
6	5	4	3	2	1

**Valutiamo interessante oltre che giustificato collegare la “patient experience” ad aspetti di performance piuttosto che di customer satisfaction**

**Da questo punto di vista l’ancoraggio teorico, scientifico e misurativo proposto dall’OMS è articolato, completo e aperto al nodo cruciale della comparazione di sistema**

**La “responsiveness” dovrebbe diventare una ambito centrale di riferimento per la valutazione del sistema sanitario nazionale e per la comparazione dei sistemi sanitari regionali**