



Des améliorations qui soignent

Gaia Barazzetti¹, Francesca Bosisio¹, Alain Kaufmann¹ e Christian von Plessen²

¹Le Collaboratoire, Unité de recherche-action participatives et collaborative de l'UNIL

²UniSanté et Direction générale de la santé du Canton Vaud

Contenuti

- Problematica
- Metodi
- Risultati
- Discussione
- Prospettive
- Conclusioni

Problematica

- La Svizzera possiede uno dei sistemi sanitari più costosi del mondo. L'argomento più invocato per giustificare questo costo è che l'assistenza sanitaria in Svizzera è una delle migliori al mondo per qualità e sicurezza.
 - Questa conclusione è tuttavia contraddetta dal confronto con i dati di altri paesi. Inoltre, un certo consenso esiste sulla necessità di identificare indicatori di qualità, sicurezza ed economicità che riflettano meglio l'esperienza dei pazienti e dei loro cari.
- I piani strategici federale (Santé 2030) e cantonale (Rapport sur la politique de santé du Canton Vaud 2018-22) sostengono la necessità di integrare maggiormente i cittadini, i pazienti e i loro cari nella riflessione sulla qualità, la sicurezza e l'economicità delle cure.

Metodi

- Interviste semi-strutturate: realizzate nel 2019-20 con 35 persone con esperienze come pazienti, parenti o professionisti della salute
- Guida:
 - Un'esperienza positiva
 - Un'esperienza negativa
 - Raccomandazioni per migliorare la qualità delle cure sanitarie
- Analisi tematica (Braun & Clarke, 2006)
- Presentiamo oggi una riflessione su:
 - Problematiche principali
 - Raccomandazioni
 - Iniziative partecipative in corso

Risultati

- Divario fra bisogni e prestazioni
- Professionisti in modalità « sopravvivenza »
- Competizione per le risorse finanziarie e umane
- La relazione terapeutica in crisi
- Le competenze e i bisogni dei caregivers familiari sono raramente presi in conto

Risultati

- Un sistema disarticolato > i pazienti e caregivers familiari si trovano a dover far circolare le informazioni e coordinare le cure
- Un sentimento di perdita di senso diffuso fra i professionisti > la burocrazia è sempre maggiore e complica l'accesso alle cure e le cure stesse
- Un sistema percepito come inutilmente costoso, opaco e difficile da navigare per pazienti, caregivers familiari e professionisti



Quality 1.0	Quality 2.0	Quality 3.0
Thresholds	Organization-wide systems	Coproduction of health
"How might we establish thresholds for good healthcare service?"	"How might we use 'enterprise-wide systems' for best disease management?"	"How might we improve the value of the contribution that healthcare service makes to health?"
Illustrative themes: <ul style="list-style-type: none">• Development of Standards• Inspection to assess• Certification• Guidelines	Illustrative themes: <ul style="list-style-type: none">• Systems, processes• Reliability• Customer-supplier• Performance measurement	Illustrative themes: <ul style="list-style-type: none">• Logic of making a "service"• Ownership of "health"• Kinship of coproducing people• Integration of multiple knowledge systems• Value-creating system architecture

Lachmann P et al 2021

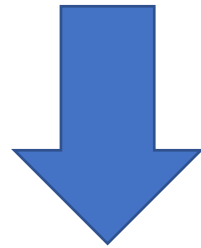
Partecipazione a tre livelli



	Informazione	Consultazione	Implicazione/co-produzione
<i>Cure</i>	Il paziente riceve delle informazioni sulla diagnosi, la prognosi, i costi,...	Il paziente é invitato a esprimere il suo parere o la sua percezione (PREMS, PROMS,...)	La decisione é presa di concerto. Le preferenze del paziente sono prese in conto.
<i>Qualità e organizzazione delle cure</i>	Informazione sulle cure, le prestazioni e altri servizi	Inchieste di soddisfazione sulla qualità delle cure, del servizio alberghiero	Co-costruzione di servizi, prestazioni o programmi di qualità tramite la ricerca o l'integrazione di pazienti nelle commissioni
<i>Politiche sanitarie</i>	Siti web, informazioni al pubblico, mass media	Sondaggi e inchieste d'opinione sulle cure, le prestazioni o le assicurazioni	Raccomandazioni di gruppi di pazienti o gruppi di interesse, co-produzione delle politiche sanitarie, di itinerari clinici e dei controlli di qualità

Risultati

- **Rapporti, pubblicazioni, presentazioni** a l'attenzione delle autorità politiche e altri attori
- **Sito internet**



Utilizzazioni possibili: dibattiti pubblici, formazione, etc.

Raccomandazioni

- Promuovere delle azioni collaborative et partecipative per migliorare la qualità e la sicurezza delle cure
- Rinforzare il sostegno a questo tipo di progetti di miglioramento (piano cantonale e istituzionale)
- Identificare dei “responsabili” piuttosto che dei “controllori” delle qualità per favorire una cultura della qualità
- Migliorare l’articolazione fra salute e sociale e l’accesso alle cure di primo ricorso
- Ripensare i ruoli e le responsabilità e l’ostacolo costituito che può rappresentare la “responsabilità medica”
- Stabilire di concerto gli obiettivi generali delle cure e designare un “direttore d’orchestra” con il compito di coordinare le differenti prese a carico

Discussione

- Importanza del processo partecipativo



**EVALUATION DES TECHNOLOGIES ET
DES MODALITÉS D'INTERVENTION**

GOUVERNANCE

CERTIFICATION

CO-DESIGN

**ORGANISATION
DES SOINS**

**PATIENTS
RESSOURCES
- Soins**

**PATIENTS
CO-CHERCHEURS
- Recherche**

**RECHERCHE
ACTION**

CLINIQUE

**CAPTEUR
D'EXPERIENCE**

PATIENTS COACHS

INGÉNIERIE

**PATIENTS
FORMATEURS
- Enseignement**

FORMATION

MENTORAT

Prospective



Stratégie



GT



Implémentation

Prospettive

Comunità in espansione per la promozione del partenariato in Canton Vaud:

- Mission santé et société: RSRL, Diabète Vaud, HES de la Source, Swiss biobanking platform,...
- Collège citoyen de co-chercheur-e-s en matière en santé: associato al ColLaboratoire dell'UNIL, charte,...
- Fédération Romande des Consommateurs: Tous consomm'acteurs de la santé

Progetti in corso:

- Progetto anticipato delle cure e empowerment del rappresentante terapeutico (RSRL, CHUV, HES de la Source, Connaissances 3, Association l'Îlot)
- Ospedale adattato alle persone anziane (CHUV)
- Piano condiviso di medicazione (UNIGE, CARA)
- ...

Conclusioni

- Il processo conta più dei risultati
- Più apertura dei professionisti a collaborare con i pazienti e i caregivers familiari, e vice-versa => crea un circolo virtuoso
- Importanza di studiare/misurare l'accettabilità sociale delle evoluzioni in campo sanitario

MA:

- Necessità di garantire la continuità dei progetti attraverso risorse umane e finanziarie
- Necessità di migliorare l'inclusione/diversificare le tipologie di partecipanti