

SODDISFAZIONE O ESPERIENZA: LA SFIDA DELLA PERCEZIONE DEL PAZIENTE SULLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA SANITARIA.

Incoronata Chiusolo, Barbara Martin, Linda Dall'Angelo.

Valutare e migliorare la qualità dell'assistenza all'interno degli ospedali rappresenta una sfida in ogni Paese e, in questo quadro, il punto di vista del paziente ospedalizzato risulta rilevante. Considerando la multidimensionalità del concetto di qualità, la percezione che si avverte oggi, all'interno delle Aziende Ospedaliere, è che investire soltanto sulla qualità delle cure non è più sufficiente per soddisfare le aspettative del paziente. Oggigiorno un importante fattore di cambiamento in questo ambito è il ruolo che il paziente svolge all'interno del processo di cura. Nonostante l'impegno profuso verso il miglioramento dell'esperienza di cura, la misurazione della prospettiva del paziente pone alcune sfide che influenzano il processo di cura. Una delle più frequenti è la distinzione tra i concetti di soddisfazione e di esperienza del paziente. La soddisfazione è fortemente influenzata dalle aspettative di ogni paziente, aspettative basate da fattori soggettivi che variano da persona a persona. Il giudizio espresso potrebbe non descrivere realmente l'effettiva qualità dell'assistenza. Perciò risulta importante analizzare le opinioni dei pazienti combinate con le soft skills del personale sanitario per rilevare una patient experience positiva.

L'OBIETTIVO della ricerca è quello di esaminare la percezione dei pazienti, in termini, di esperienza di cura e come quest'ultima abbia una rilevanza strategica nel processo di miglioramento della qualità delle cure.

MATERIALI E METODI: la tipologia di indagine svolta è stata condotta utilizzando una ricerca empirica nel periodo che va da giugno ad agosto 2022 utilizzando un questionario semi strutturato che valutasse l'esperienza di cura durante il periodo di degenza. La scelta del campione è stata eseguita in modo casuale, prendendo un gruppo di 25 pazienti, con stato cognitivo lucido e orientato nello spazio/tempo, ricoverati in un reparto semi-intensivo di un'azienda ospedaliera del Nord-Est d'Italia.



ANALISI E RISULTATI. Nel questionario viene chiesto ai pazienti di valutare alcuni attributi quali: la comunicazione, le informazioni, il coinvolgimento nel processo di cura e il servizio di alberghiero. Dalla ricerca emerge che solo l'8% non comprende ciò che viene comunicato dal personale medico e il 4% da quello infermieristico a causa della terminologia scientifica; l'84% si sente abbastanza coinvolto nelle decisioni riguardanti il proprio processo di cura e informati sul loro stato di salute; il servizio di distribuzione dei pasti è stato valutato negativamente; l'assistenza fornita dal personale durante la degenza è stata valutata positivamente (con una media di 8.25). Infine, è stato lasciato uno spazio libero in cui ciascuno avrebbe potuto condividere un pensiero riguardo la propria esperienza di cura: il 52% ha condiviso aspetti positivi e/o elogi al personale sanitario per l'empatia, la pazienza, la gestione del tempo e per la capacità di problem solving (soft skills). La ricerca ha dimostrato come le dimensioni relative alla comunicazione e all'informazione combinate con le soft skills del personale siano elementi strategici per un'esperienza di cura positiva.

Évaluer et améliorer la qualité des soins au sein des hôpitaux est un défi dans tous les pays et, dans ce contexte, le point de vue du patient hospitalisé est pertinent. Compte tenu de la multidimensionnalité du concept de qualité, la perception qui se fait aujourd'hui sentir, au sein des hôpitaux, est qu'investir uniquement dans la qualité des soins ne suffit plus pour répondre aux attentes du patient. Aujourd'hui, un important facteur de changement dans ce domaine est le rôle que joue le patient dans le processus de traitement. Malgré les efforts déployés pour améliorer l'expérience de soins, la mesure du point de vue du patient pose certains défis qui influencent le processus de soins. L'une des plus fréquentes est la distinction entre les concepts de satisfaction et d'expérience du patient. La satisfaction est fortement influencée par les attentes de chaque patient, attentes basées sur des facteurs subjectifs qui varient d'une personne à l'autre. L'opinion exprimée peut ne pas vraiment décrire la qualité réelle de l'assistance. Par conséquent, il est important d'analyser les opinions des patients combinées aux compétences non techniques du personnel de santé pour détecter une expérience patient positive.