

Integrazione multiprofessionale in area diagnostico-ambulatoriale

Tavola rotonda

4 ottobre 2005



Due tendenze in ambito della letteratura internazionale

- La necessità di considerare come prioritario il problema della qualità delle prestazioni nell'area della salute
- L'opportunità di assumere il punto di vista del cittadino-utente quale termine di riferimento cruciale per l'azione di qualificazione delle prestazioni
- *(dal paradigma biomedico alla ricerca di un nuovo paradigma bio-psico-sociale)*

Coniugazione conoscenze sulla malattia con quelle del soggetto e sul suo comportamento sanitario

- Dagli anni 80: filone di ricerche denominato “Patient Satisfaction”...
 - Soddisfazione legata alle caratteristiche qualitative della relazione con il Medico...
Compliance e risultati oggettivi dell’azione terapeutica: correlazione positiva esistente tra soddisfazione del paziente, competenza comunicativa-relazionale del medico e successo terapeutico

- Secondo filone di studi : la nozione di qualità come fattore critico di successo nell'offerta dei servizi sanitari : data la natura immateriale delle prestazioni passaggio da qualità del prodotto all'integrazione con qualità di processo e di struttura orientata al cliente e alle sue aspettative



Quadrante della qualità percepita

Carta dei servizi
Comunicazione Pubblica
Indicatori di qualità
dal lato dell'utente

Customer satisfaction
Qualità percepita
Indagini

Forme di partecipazione
del cittadino

Gestione dei reclami
Contenzioso sanitario

Comunicazione...visibilità

- ...Comunicazione interpersonale (medico-paziente, infermiere)
- Comunicazione istituzionale (urp, sito internet, newsletter,...)
- Comunicazione organizzativa (es. procedure..cartacea, intranet...)



esperienze di focus group: ricerca

- operatori sanitari dell'area oncologica (oncologia medica, radioterapia, chirurgia) e i pazienti oncologici.



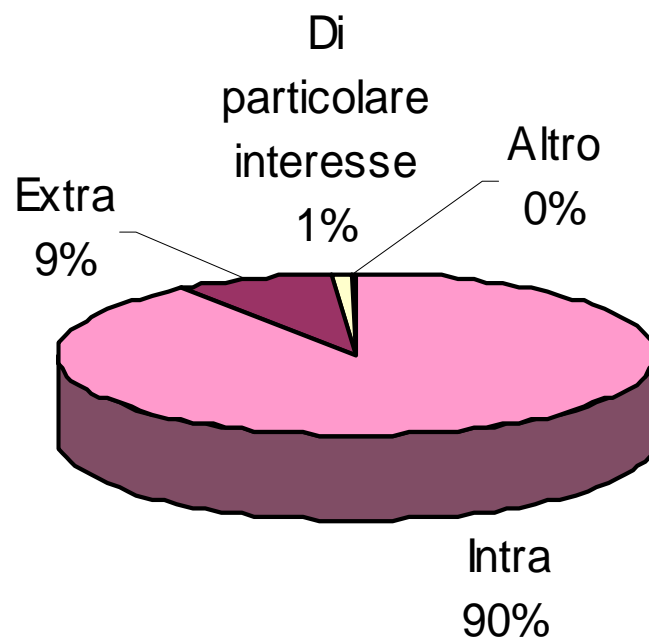
- insoddisfazioni dovute alle limitazioni di tempo durante le visite, causa di frustrazione non solo per i pazienti, ma anche per i medici, per le conseguenze negative sulla la possibilità di informare e comunicare in modo adeguato.

Dai nostri dati

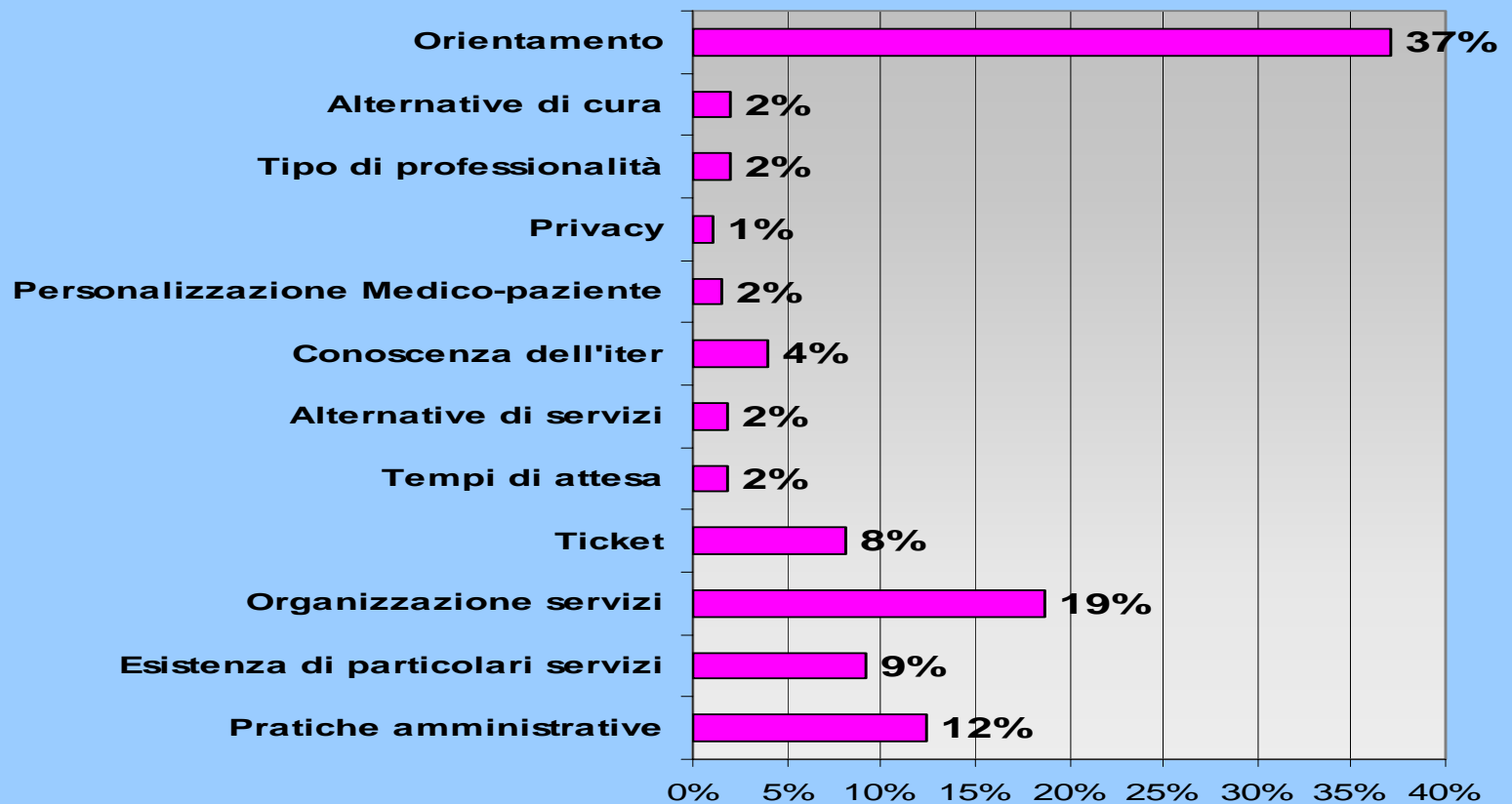
- La soddisfazione incide
- L'insoddisfazione incide
- Ed è direttamente proporzionale al grado di comunicazione



Informazioni 2004



Tipologia informazioni



STRUMENTI

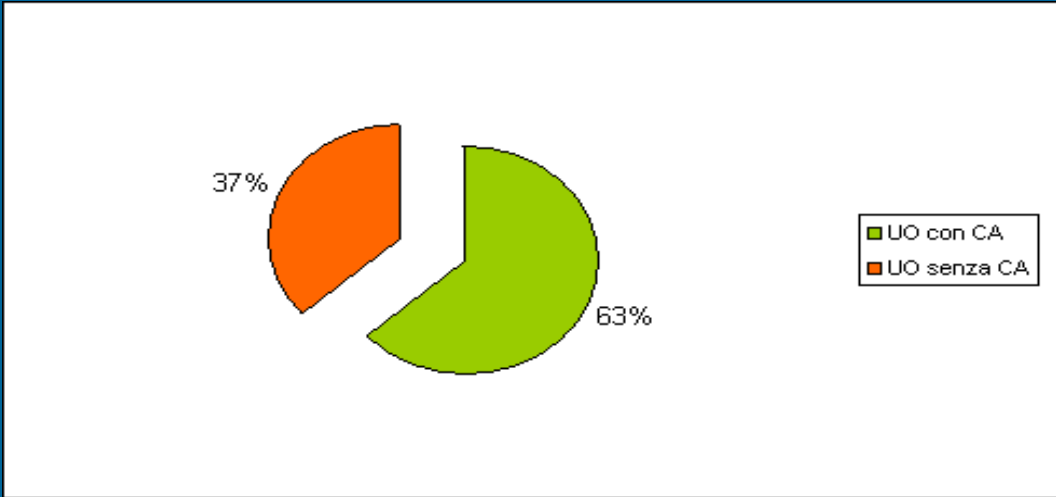
- Carte di Accoglienza
- Guide informative
- Carte dei Servizi



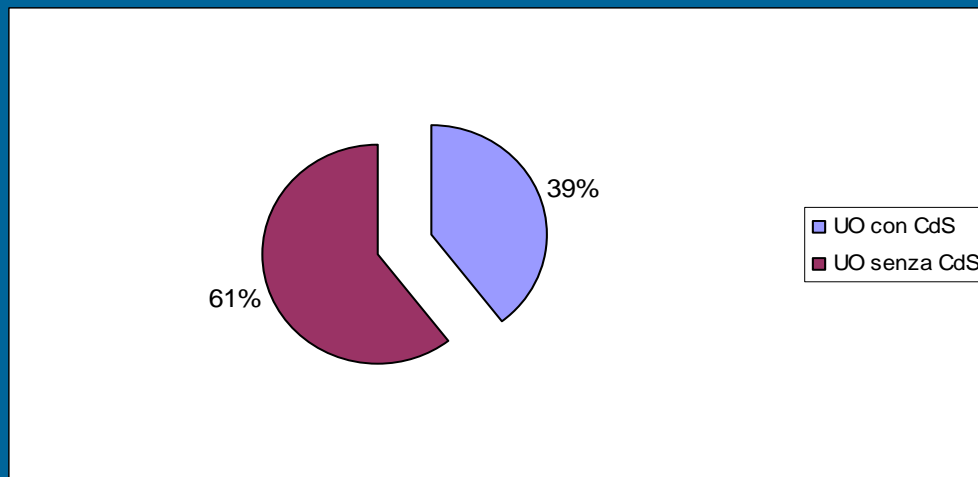
QUALITA' PERCEPITA

CARTE DI ACCOGLIENZA	
UO con CA	56
UO senza CA	33
tot. UO	89

N.° Carte di Accoglienza e Guide Informative = 107



CARTE DEI SERVIZI	
UO con CdS	35
UO senza CdS	54
tot. UO	89



Il lavoro di gruppo (équipe)
e la collaborazione delle
diverse competenze sono
indispensabili per
migliorare la qualità del
servizio al fine di offrire al
malato una cura globale.



**E' STATO STIMATO
CHE IL 70% DEGLI INCIDENTI
CHE FINISCONO IN TRIBUNALE
AVREBBERO SUBITO
DECORSI DIFFERENTI
SE CI FOSSE STATA
UNA TEMPESTIVA SCUSA
FORMALE**



Dai nostri dati

- La soddisfazione incide
- L'insoddisfazione incide
- Ed è direttamente proporzionale al grado di comunicazione

- operatori sanitari dell'area oncologica (oncologia medica, radioterapia, chirurgia) e i pazienti oncologici.
- Nel corso della discussione sono emerse soprattutto, insoddisfazioni dovute alle limitazioni di tempo durante le visite, causa di frustrazione non solo per i pazienti, ma anche per i medici, per le conseguenze negative sulla la possibilità di informare e comunicare in modo adeguato.

Cosa emerge

- diversa concezione di benessere da parte di medici e pazienti: nei primi consiste soprattutto nell'eliminare i sintomi attraverso la terapia più adeguata, mentre nei secondi è stata sottolineata la necessità non solo di ricercare un miglioramento sintomatico, ma anche di essere ascoltati e considerati nella loro sofferenza.

Comunicare ...

per il paziente: è sapere che si è ascoltati

per il professionista: è uno strumento in più
per conoscere

per l'azienda: facilitare il rapporto della
persona con la propria malattia e la propria
salute



- Comunicazione...visibilità
- ...Comunicazione interpersonale
- Comunicazione istituzionale (sito internet,...)
- Comunicazione organizzativa (procedure...)

