

Misurare l'esperienza del paziente per migliorare la sicurezza delle cure

Implementazione del modello Return on Experience (ROX)

Luca Saita · Operation & Patient Experience Specialist
Direzione Operativa · Villa Erbosa - Gruppo San Donato

PROBLEMA

Dal dato descrittivo al segnale di rischio

Il limite iniziale

I dati di soddisfazione venivano spesso letti in modo descrittivo, senza integrarli stabilmente nei processi di governo clinico e gestione del rischio.

Cosa rischiamo di perdere

Criticità comunicative
Problemi organizzativi
Segnali assistenziali ricorrenti

La domanda guida

Come trasformare il feedback del paziente in una leva operativa di Clinical Governance e Risk Management?

IL VALORE NON È NEL DATO RACCOLTO, MA NELLA DECISIONE CHE QUEL DATO GENERA

OBIETTIVI

Un modello che produce valore per pazienti, professionisti e organizzazione

Obiettivi

Monitorare l'esperienza
Individuare criticità
Supportare le priorità

Per i pazienti

Più coinvolgimento
Migliore comunicazione
Maggiore fiducia

Per i professionisti

Bisogni più leggibili
Aree di miglioramento
Cultura della sicurezza

Per l'organizzazione

Decisioni basate sui dati
Monitoraggio degli effetti
Approccio patient-centred

METODI e STRUMENTI

Il ciclo operativo del modello Return on Experience



GOVERNANCE: il Gruppo di lavoro legge i risultati, definisce priorità e azioni, assegna responsabilità e verifica gli effetti

ESITI e RISULTATI

Dalla misurazione alle azioni di miglioramento

NPS **49–64**

valori positivi e crescenti nel periodo osservato

Monitoraggio

Aree Inpatient e Outpatient
Reportistica mensile

Coinvolgimento

Aumento del Response Rate nelle rilevazioni

Aree migliorate

Appuntamenti e accettazione
Decisioni di cura
Dolore e comunicazione dei rischi

COINVOLGIMENTO dei PAZIENTI

Il paziente come sensore attivo del sistema di cura

ASCOLTO

Questionari strutturati lungo il percorso di cura

Dimensioni ascoltate

Comunicazione
Informazione
Coinvolgimento

Segnali emersi

Dolore, orientamento
Allergie e intolleranze
Sovraccarico percepito

Presa in carico organizzativa

Il feedback viene valutato, contestualizzato e trasformato in una priorità di miglioramento.

Gruppo di lavoro multidisciplinare

Direzione, Qualità/Risk Management e professionisti condividono la lettura dei risultati e individuano le azioni.

Responsabilità e verifica

Per ogni azione: referente, modalità di attuazione, indicatori e nuova misurazione.

TRASFERIBILITÀ e REPLICABILITÀ

Un impianto organizzativo adattabile a contesti diversi

Perché è trasferibile

Fasi standardizzate
Strumenti adattabili
Nessuna tecnologia complessa richiesta

Dove applicarlo

Degenza e ambulatorio
Day surgery e riabilitazione
Territorio e cronicità

Condizioni abilitanti

- raccolta sistematica
- analisi periodica
- condivisione con Direzione e professionisti
- responsabilità sulle azioni
- monitoraggio degli effetti

CONCLUSIONI

Quando l'informazione genera un'azione, inizia il miglioramento continuo



La Patient Experience diventa una leva di sicurezza quando entra stabilmente nella Clinical Governance e nel Risk Management.