

## La performance delle reti assistenziali ospedaliere: il punto di vista degli stakeholder

Bravi F, Gibertoni D, Marcon A et al

*Hospital network performance: a survey of hospital stakeholders' perspectives*

Health Policy 2013; 109: 150-157

**L**e reti assistenziali ospedaliere nascono dall'esigenza di fronteggiare problematiche relative alla riduzione dei costi, all'aumento dell'efficienza o al potenziamento della qualità delle cure, mediante una presa in carico complessiva dei pazienti e la condivisione di conoscenze e competenze tra clinici, professionisti e manager. Vi è evidenza, infatti, che la condivisione porti ad un miglioramento della qualità delle cure, al miglioramento dell'innovazione e all'adozione di nuove pratiche cliniche. L'importanza delle reti è stata anche sottolineata, a livello nazionale, dal Ministero della Salute per quanto riguarda la cura e il trattamento dei pazienti oncologici.

### L'INDAGINE

Gli autori hanno condotto un'indagine che ha coinvolto 5 ospedali appartenenti all'Area Vasta Romagna e che fanno parte della rete oncologica regionale.

Lo studio ha l'obiettivo di analizzare i punti di forza e le criticità di un'organizzazione in rete così come percepiti dagli attori che l'hanno promossa, dagli operatori che vi lavorano e dalle persone che la utilizzano (medici, infermieri, amministrativi).

Nel periodo marzo-giugno 2009 sono stati complessivamente somministrati 341 questionari nei 5 ospedali appartenenti alla rete oncologica, e di questi solo 329 sono stati considerati validi con un tasso medio di rispondenza del 65,8%. A seconda dei destinatari il tasso di rispondenza ha mostrato invece una forte variabilità: si passa dal 66% degli infermieri al 56% dei medici fino al 90% degli amministrativi. I rispondenti sono prevalentemente donne (73%), con un'età compresa nella fascia 36-45 anni, che hanno lavorato in media 14 anni nel Servizio Sanitario

Nazionale, 11 anni nel loro ospedale e circa 8 anni nella loro unità operativa.

L'analisi fattoriale comprensiva di 66 voci ha identificato quattro fattori che caratterizzano una rete 'ottimale': centralità delle relazioni (qualità delle relazioni interpersonali dei dipendenti, capacità di andare incontro ai bisogni dei pazienti); qualità delle cure (qualità dei servizi ospedalieri, continuità terapeutica, competenza degli operatori); attrattività/reputazione della struttura; *staff empowerment* (diritti dei lavoratori). Esaminando i risultati medi dei quattro fattori, si nota che i primi due ottengono i punteggi più alti (rispettivamente 8,65 e 8,64) e sono pertanto considerati dagli intervistati come i più importanti misuratori di una buona performance. Un punteggio di poco inferiore (8,45) è riservato al fattore *staff empowerment*, mentre il fattore attrattività/reputazione della struttura mostra il valore più basso (6,79), con una differenza dagli altri tre statisticamente significativa.

### CONCLUSIONI

Gli elementi ritenuti predominanti per ottenere una buona performance ospedaliera, quindi, sono quelli che fanno riferimento alle relazioni tra le persone, sia nel rapporto paziente-personale sanitario sia nel rapporto tra le diverse figure professionali. Ma mentre la qualità dei servizi è una voce legata essenzialmente a fattori tecnici, le relazioni interpersonali fanno riferimento a elementi come l'empatia, il rispetto, la collaborazione. Infine, anche se il fattore *staff empowerment* presenta un valore più contenuto rispetto ai primi due, merita comunque una menzione particolare perché rappresentativo non solo dei diritti dei lavoratori e delle condizioni in cui esercitano ma anche dell'alto livello di stress che gli operatori si trovano ad affrontare nel trattamento di pazienti oncologici che, per definizione, presentano un'elevata complessità dell'assistenza.

Lo studio mostra in maniera chiara una forte necessità nel dare importanza alla dimensione della qualità delle relazioni umane come elemento essenziale per motivare i professionisti a raggiungere obiettivi di efficacia e di miglioramento nella qualità delle cure.

Letizia Orzella