

L'esperienza del paziente: una dimensione importante per la valutazione

Doyle C, Lennox L, Bell D

A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness

BMJ Open 2013; 3: e001570

doi:10.1136/bmjopen-2012-001570

L'esperienza del paziente è una dimensione sempre più riconosciuta come uno dei tre pilastri su cui basare la valutazione della qualità dell'assistenza sanitaria insieme all'efficacia clinica e alla sicurezza. Nel servizio sanitario britannico i dati relativi alla misurazione dell'esperienza del paziente consentono di individuare i punti di forza e di debolezza dell'assistenza sanitaria, promuovendo il miglioramento della qualità e orientandosi sempre di più verso un coinvolgimento attivo del paziente. Le strutture ospedaliere non sono più valutate solo in base agli esiti nei trattamenti e agli eventuali errori commessi ma anche su aspetti legati al processo di cura come la dignità, il rispetto, la compassione e la partecipazione attiva del paziente. Un paziente consapevole ha una visione più chiara delle decisioni cliniche e si sente più coinvolto nelle scelte terapeutiche. Questo potrebbe favorire una migliore e più tempestiva diagnosi, una maggiore condivisione delle decisioni cliniche e la riduzione nel numero di re-ferti o test diagnostici inutili.

Il lavoro indica associazioni positive e coerenti tra esperienza del paziente, sicurezza ed efficacia clinica per una vasta gamma di malattie, setting assistenziali e esiti di salute. Il termine 'esperienza del paziente' include numerose dimensioni ma, da solo, produce un numero limitato di studi. Per questo motivo gli autori hanno utilizzato lavori specifici pubblicati dall'Institute of Medicine, dal Picker Institute e dal NICE, riuscendo così ad identificare parole e frasi utilizzate per descrivere ulteriori aspetti dell'esperienza del paziente.

Con questo metodo sono stati identificati 5323

articoli sulla base dei seguenti criteri di inclusione:

1. presenza di associazione fra quanto riportato dai pazienti e sicurezza clinica ed efficacia,
2. utilizzo di strumenti validati per la misurazione del fenomeno.

Due grandi tipologie di studio sono state analizzate: quelli che hanno rilevato gli interventi volti a migliorare gli aspetti legati all'esperienza del paziente e quelli diretti ad analizzare le variabili del paziente associate alla sicurezza e all'efficacia. Complessivamente sono stati selezionati 55 studi che per buona parte si riferiscono a patologie cardiache o oncologiche.

In generale l'evidenza degli studi selezionati mostra l'esistenza di associazione fra l'esperienza del paziente e le variabili legate alla sicurezza e all'efficacia. È importante sottolineare che le associazioni non determinano nessi di causalità fra le variabili ad indicare che non necessariamente il miglioramento dell'esperienza del paziente provoca cambiamenti favorevoli anche negli altri due domini. Tuttavia il peso delle evidenze per diverse patologie mostra che l'esperienza dei pazienti può ritenersi clinicamente importante. L'evidenza è molto forte nel caso dell'aderenza alla terapia: è stata infatti rilevata un'associazione positiva fra la comunicazione medico-paziente e il livello di *compliance*. Anche ulteriori ricerche suggeriscono di utilizzare i pazienti come partner per l'identificazione di pratiche cliniche poco efficaci, efficienti e sicure, supportando i risultati a cui sono giunti gli autori.

In conclusione, l'esperienza dei pazienti deve essere considerata come una delle tre dimensioni della qualità e le stesse dovrebbero essere considerate non isolatamente ma in maniera integrata. I medici dovrebbero considerare le valutazioni del paziente non come un fattore legato alla soggettività o allo stato d'animo dell'individuo in un determinato momento, ma come un'ulteriore preziosa informazione da leggere e leggere insieme ai dati sull'efficacia e la sicurezza dei trattamenti.

Letizia Orzella