



# PREMs in ASST Valle Olona: l'utente al centro della valutazione

Giulia Fenu, ASST Valle Olona

Valentina Cacciapuoti, ASST Valle Olona

Federica De Pieri, ASST Valle Olona



## Contesto e problema

I servizi di assistenza territoriale gestiscono persone con patologie croniche, supportano il self-management e forniscono consulenza nei percorsi di cura. Nonostante il loro ruolo centrale, **restano ampi spazi di indagine** riguardo alla prospettiva dei pazienti, ancora poco rappresentata nelle valutazioni di qualità. Gli studi disponibili risultano spesso centrati sul **servizio o sul sistema**, riflettendo un approccio storico poco orientato alla persona.

Le **Patient Reported Experience Measures (PREMs)** offrono un nuovo punto di vista: misurano in modo diretto l'esperienza e gli esiti percepiti dagli utenti, oggi riconosciuti come una vera e propria **bussola della qualità** al pari delle misure cliniche, di efficacia o di sicurezza.

I dati raccolti consentono di valutare quanto l'organizzazione sia effettivamente **patient-centered** e di orientare il miglioramento continuo dei servizi in un'ottica **patient-oriented**.

## Obiettivi e metodologia di lavoro

- Obiettivo strategico**
- Istituire un sistema strutturato, continuativo e standardizzato di rilevazione delle esperienze riferite dagli utenti (PREMs) nei servizi territoriali, al fine di:
- potenziare il governo clinico;
  - orientare la programmazione sanitaria e sociosanitaria;
  - migliorare la qualità percepita e l'efficacia dei servizi erogati nei Distretti.
- Obiettivi specifici**
- Rafforzare la partecipazione attiva degli utenti come fonte di conoscenza, valorizzando il loro punto di vista come leva per riprogettare l'assistenza;
  - Utilizzare i dati raccolti per identificare aree critiche e promuovere azioni correttive;
  - Integrare le informazioni raccolte dai PREMs con altri indicatori (esiti clinici, processi assistenziali, dati amministrativi) per una valutazione multidimensionale della performance.

## Il progetto

Il progetto **PREMs - Patient Reported Experience Measures** dell'ASST Valle Olona nasce con l'obiettivo di **ascoltare in modo sistematico e continuativo l'esperienza dei cittadini** nei servizi territoriali, come assistenza domiciliare, consultori e Case della Comunità. Attraverso **questionari anonimi** somministrati agli utenti, vengono rilevati aspetti chiave dell'esperienza di cura: **accoglienza, comunicazione, tempi di attesa, chiarezza delle informazioni, coinvolgimento nel piano assistenziale e soddisfazione complessiva**. I dati raccolti, di natura qualitativa e quantitativa, permettono di individuare **punti di forza e aree di miglioramento**, e di orientare la programmazione dei servizi in ottica **patient-centered**. Il progetto prevede un **monitoraggio continuo** con **report periodici** condivisi a livello distrettuale e aziendale. I **risultati PREMs** vengono utilizzati per attivare **azioni di miglioramento mirate**, favorire la **sicurezza e la fiducia** dei pazienti e costruire un sistema di **valutazione partecipato**, in cui l'esperienza dell'utente diventa parte integrante del governo clinico.

## Risultati raggiunti/attesi

Da **Ottobre a metà Novembre** è iniziata la **somministrazione dei questionari** in ambito materno-infantile, con un focus sulla percezione da parte dell'utenza dei servizi offerti sul territorio nel periodo pre-parto, quali visite ostetriche e corso di accompagnamento alla nascita, e post-parto (0-3 mesi e 3-6 mesi dalla nascita del bambino), quali visite domiciliari, supporto all'allattamento, supporto psicologico, gruppo di mutuo aiuto mamma/bambino, ecc., raccogliendo complessivamente 45 risposte. In tabella i valori medi delle risposte su una scala Likert da 1, per niente soddisfatto, a 5, molto soddisfatto.

	Professionalità	Collaborazione	Disponibilità all'ascolto	Attenzione ai bisogni/aspettative
Pre-parto	4,92	4,92	5,00	5,00
Post-parto 0-3 mesi	4,87	4,53	4,93	5,00
Post-parto 3-6 mesi	4,65	4,47	4,88	4,94
	Coinvolgimento nella cura	Tempo dedicato	Possibilità di esprimere emozioni	Rispetto della persona e cultura
Pre-parto	4,92	5,00	4,92	5,00
Post-parto 0-3 mesi	4,73	5,00	5,00	4,87
Post-parto 3-6 mesi	4,76	4,76	4,82	4,76
	Rispetto della privacy	Livello di fiducia e sicurezza	Collaborazione del personale	Come valuta complessivamente la qualità dei servizi ricevuti?
Pre-parto	5,00	4,85	4,92	4,92
Post-parto 0-3 mesi	4,80	4,80	4,53	4,93
Post-parto 3-6 mesi	4,65	4,71	4,47	4,59

## Implicazioni per il paziente e il sistema

- Per il paziente**
- Attraverso i **PREMs**, l'utente diventa **parte attiva del miglioramento dei servizi**, contribuendo con la propria esperienza a rendere l'assistenza più personalizzata e vicina ai bisogni reali.
- L'ascolto sistematico dei pazienti consente di **rafforzare la fiducia**, migliorare la **chiarezza delle informazioni** e favorire una **maggiore partecipazione alle decisioni di cura**, con ricadute positive su sicurezza e aderenza terapeutica.
- Per il sistema**
- L'introduzione dei PREMs consolida una **cultura dell'ascolto e della qualità percepita**, valorizzando il dato esperienziale come leva di governo clinico e gestionale.
- I risultati raccolti permettono di **identificare aree critiche**, orientare la **programmazione dei servizi territoriali** e avviare **azioni correttive condivise**.

## Conclusioni e sviluppi futuri

Il progetto **PREMs** rafforza la coerenza con il **sistema sanitario regionale**, in linea con le indicazioni del **PNRR**, del **DM 77/2022** e delle progettualità regionali sulla **partecipazione e sulla valutazione della qualità percepita**.

L'iniziativa contribuisce a consolidare la **cultura del dato qualitativo**, spesso sottovalutato ma fondamentale per rendere i servizi **più umani, prossimi e integrati**.

Le evidenze raccolte rappresentano una risorsa strategica per il **benchmarking interno tra Distretti**, il **dialogo con i Medici di Medicina Generale e le Reti specialistiche**, e per alimentare **processi di programmazione regionale** più aderenti ai bisogni reali della popolazione.

La metodologia verrà progressivamente **estesa ad altre aree e servizi territoriali**, favorendo la diffusione di una **valutazione partecipata e orientata alla persona**.

