



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

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
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
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.

