



# Valutazione, audit & feedback dei PDTAS

## Strumenti a supporto della valutazione dei percorsi assistenziali - PROMs e PREMs

11 Dicembre 2020

Milena Vainieri

Laboratorio Management e Sanità  
Istituto di Management – EMbeDS  
Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa

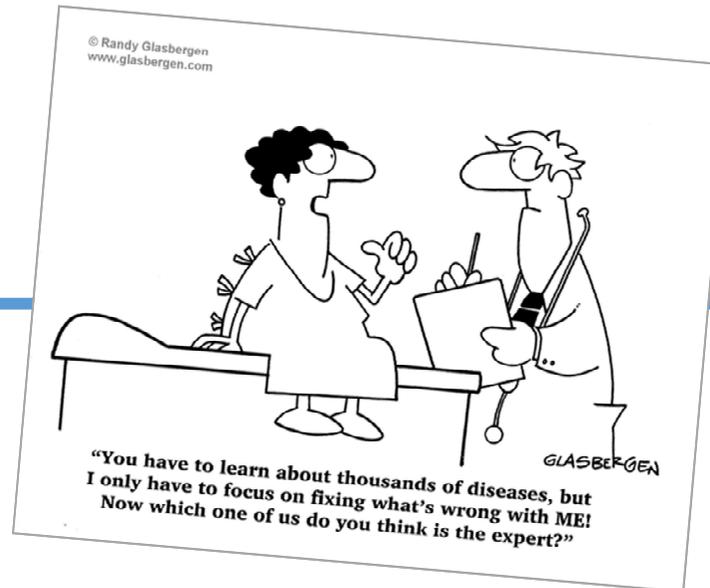


## Can patients assess the quality of health care? (2006)

*Patient feedback surveys are  
increasingly seen as  
a key component of monitoring and  
improving  
the quality of health care*

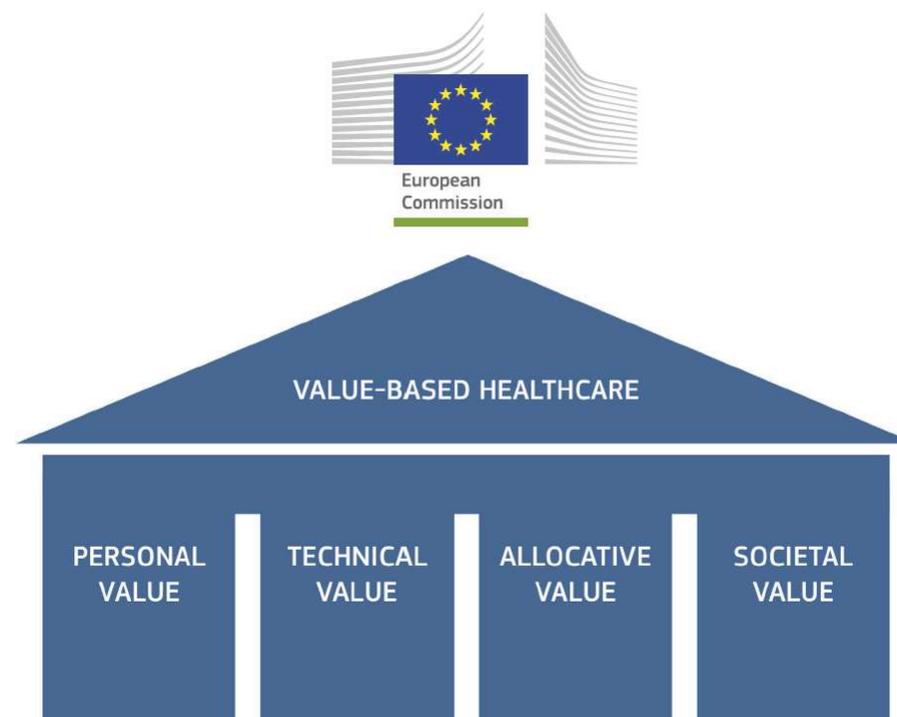
← BMJ →

Collecting data on  
patient experience is  
not enough: they  
must be used to  
improve care (2014)





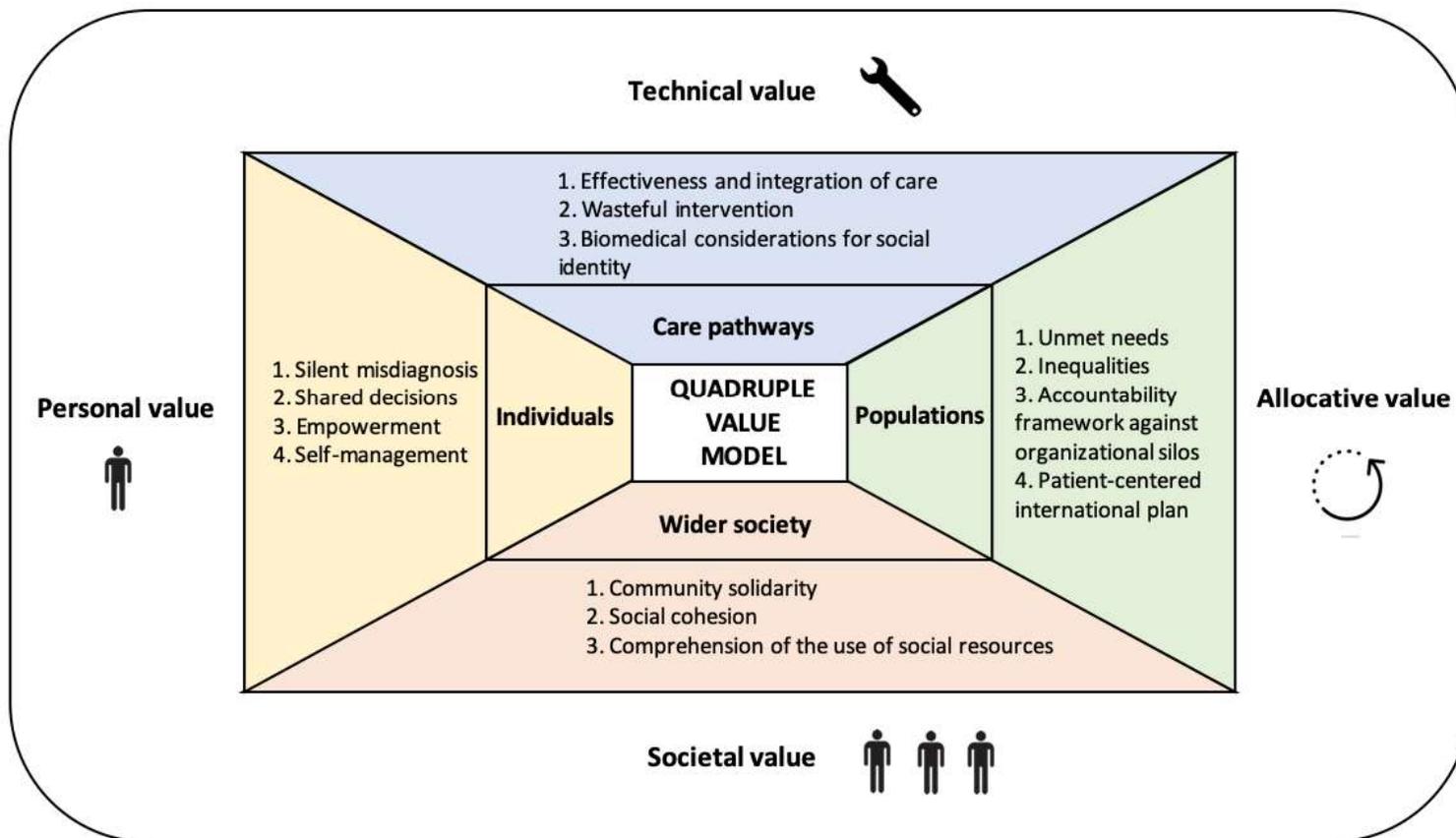
## La voce dell'utente nel quadruple value framework



The EXPH adopted this opinion at its 16<sup>th</sup> plenary on 26 June 2019 after a public hearing on 4 June 2019

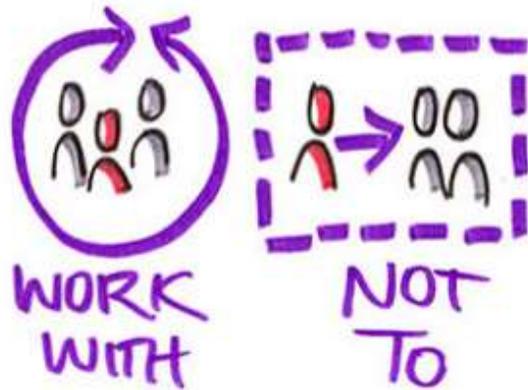


## La voce dell'utente nel quadruple value framework





# Co-Production



Considerando i PREMs come un'iniziativa di co-assessment ma anche come opportunità di co-design per ri-organizzare o innovare i servizi insieme ai pazienti.

Co-production and the co-creation of value in public services: a suitable case for treatment?

Stephen P. Osborne, Centre for Service Excellence, University of Edinburgh Business School, Scotland; Zoe Haskin, Centre for Service Management, University of Loughborough, England; & Kirsty Strickland, Centre for Service Excellence, University of Edinburgh Business School, Scotland.  
Email for contact: [ppos@ed.ac.uk](mailto:ppos@ed.ac.uk)

**Abstract**

Co-production is currently one of the buzzwords of public policy reform across the globe. How often it is articulated as a vehicle to help public service reform and to the planning and delivery of effective public services, a response to the economic deficit and a route to active citizenship and active communities, and as a means by which to lever in additional resources to public services delivery. Despite these varied uses, co-production is actually poorly formulated and has become one of a series of 'buzz-words' in public policy. This paper presents a conceptualisation of co-production that is theoretically rooted in both public management and service management theory. It argues that this is a useful starting point for the evolution of new research and knowledge about co-production and for the development of evidence based public policy making and implementation.

**Key words**

Co-production, public services reform, active citizens, active communities, public service dominant logic, co-creation public value

Dist. Not for publication but comments very welcome to the authors



		Locus of co-production		
		Individual service	Service system	
Nature of co-production	Involuntary	I: Co-production	III: Co-construction	Towards the co-creation (or co-destruction) of value
	Voluntary	II: Co-design	IV: Co-innovation	

Bovaird and Loeffler 2012;  
Osborne et al. 2016;  
Nabatchi et al. 2017



# ...integrazione per percorso nel sistema di valutazione

- Integrazione delle valutazioni aggregate degli utenti nel sistema di valutazione delle performance.
- Valutazioni delle performance integrate di percorso. Superamento dei confini organizzativi della singola organizzazione, seguendo il paziente nel suo viaggio cross-setting e multi-provider.



## Rethinking Healthcare Performance Evaluation Systems towards the People-Centredness Approach: Their Pathways, their Experience, their Evaluation

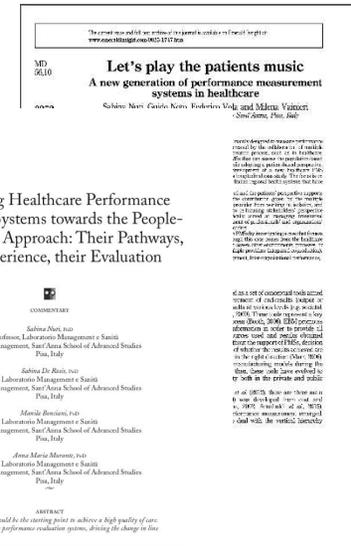
- AUTHORS**
- Sahina Nuri, PhD  
Full Professor, Laboratory Management & Health  
Institute of Management, Sant'Anna School of Advanced Studies  
Pisa, Italy
- Sahina Di Bello, PhD  
Laboratory Management & Health  
Institute of Management, Sant'Anna School of Advanced Studies  
Pisa, Italy
- Milena Vainieri, PhD  
Laboratory Management & Health  
Institute of Management, Sant'Anna School of Advanced Studies  
Pisa, Italy
- Anna Maria Mazzoni, PhD  
Laboratory Management & Health  
Institute of Management, Sant'Anna School of Advanced Studies  
Pisa, Italy

**ABSTRACT**  
Patient experience should be the starting point to achieve a high quality of care. Currently, healthcare performance evaluation systems, lacking the change in this

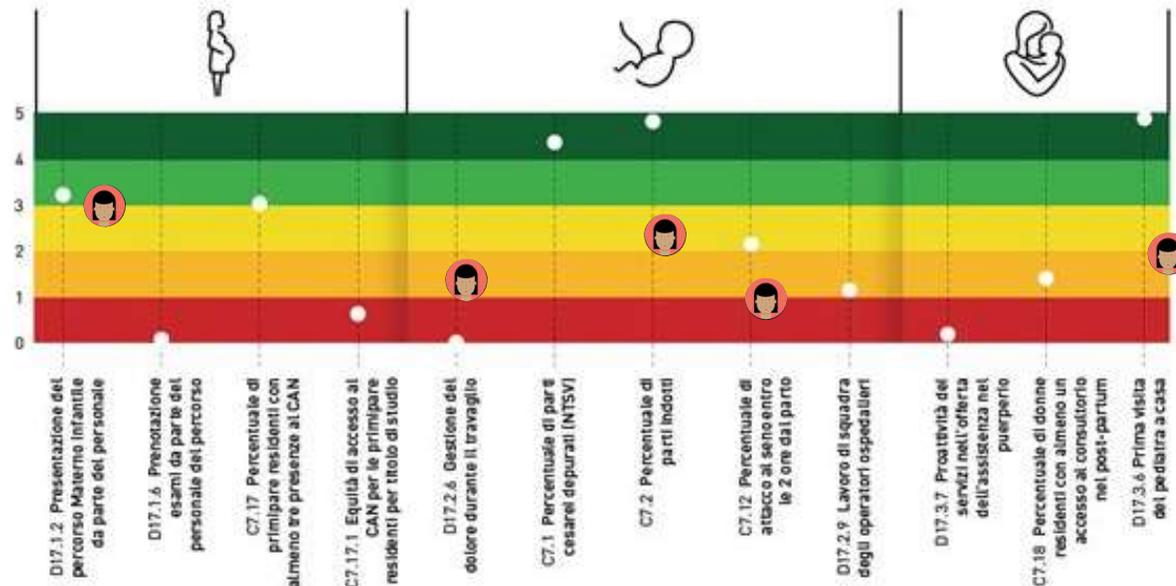


# Cambiamento di paradigma

- *Centralità del paziente*: valutazione della performance integrando i dati provenienti dai flussi amministrativi con quelli raccolti dal punto di vista del paziente sulla loro soddisfazione, esperienza (PREMs) ed esiti (PROMs).
- *Superamento dei setting assistenziali*: valutazione della performance utilizzando dati raccolti durante l'intero percorso assistenziale del paziente.



Paziente





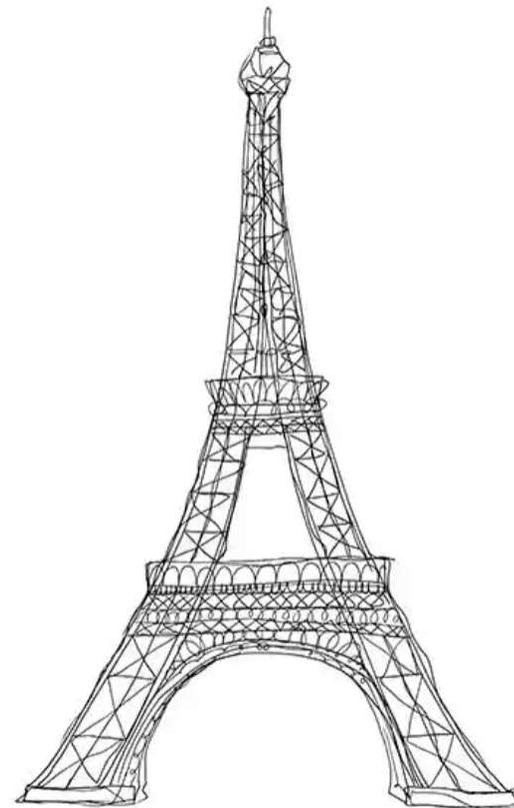
Patient-reported indicators for  
assessing health system  
performance

## MEASURING WHAT MATTERS: THE PATIENT-REPORTED INDICATOR SURVEYS



August 2019

## Patient Reported Indicators Surveys (PaRIS)



*Le Tour Eiffel*



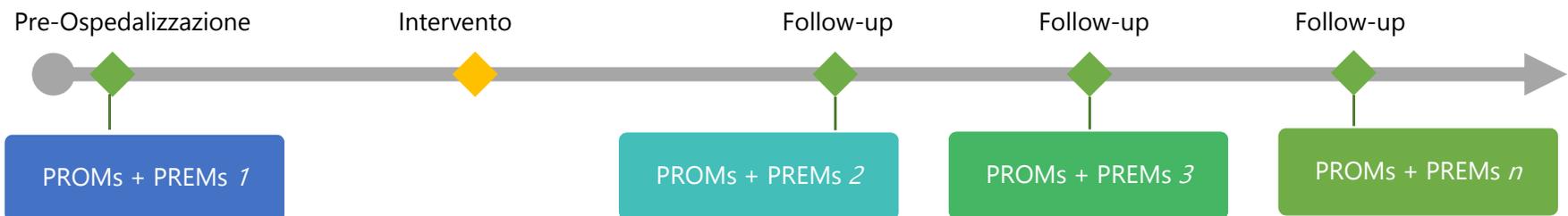
La misura dell'esperienza e degli esiti come strumento di gestione e miglioramento organizzativo



L'Osservatorio PREM<sub>s</sub> e PROM<sub>s</sub> del Laboratorio MeS



# PROMs & PREMs



PROMs Patient Reported Outcome Measure

PREMs Patient Reported Experience Measure



## PROMs & PREMs

Indagini PROMs e PREMs Ortopedia  
stituzione Totale di Anca e di Ginocchio

**+3.000**  
Pazienti arruolati  
(70% anca)

**31.8%**  
Tasso risposta pre-  
operatorio

Indagini PROMs e PREMs Chirurgia  
per Tumore al Seno  
Chirurgia ricostruttiva post-  
mastectomia

**+800**  
Pazienti arruolate

**64.8%**  
Tasso risposta pre-  
operatorio

Indagini PROMs e PREMs  
Chirurgia robotica oncologica

**+1.200**  
Pazienti arruolati

**47.6%**  
Tasso risposta pre-  
operatorio

Indagini PROMs e PREMs  
Scompenso cardiaco

**+370**  
Pazienti arruolati

**47.3%**  
Tasso risposta post-  
dimissione

# PREMs di Percorso





## Dal materno-infantile agli altri percorsi

Indagine di percorso integrata con l'erogazione di un servizio con modalità innovative (mHealth). L'APP hAPPyMamma contiene la versione digitalizzata del libretto gravidanza, permette di avere un'agenda aggiornata degli appuntamenti e permette di prenotare visite e test, oltre che fornire informazioni validate sul percorso ed indicazioni sulle strutture e servizi cui rivolgersi.

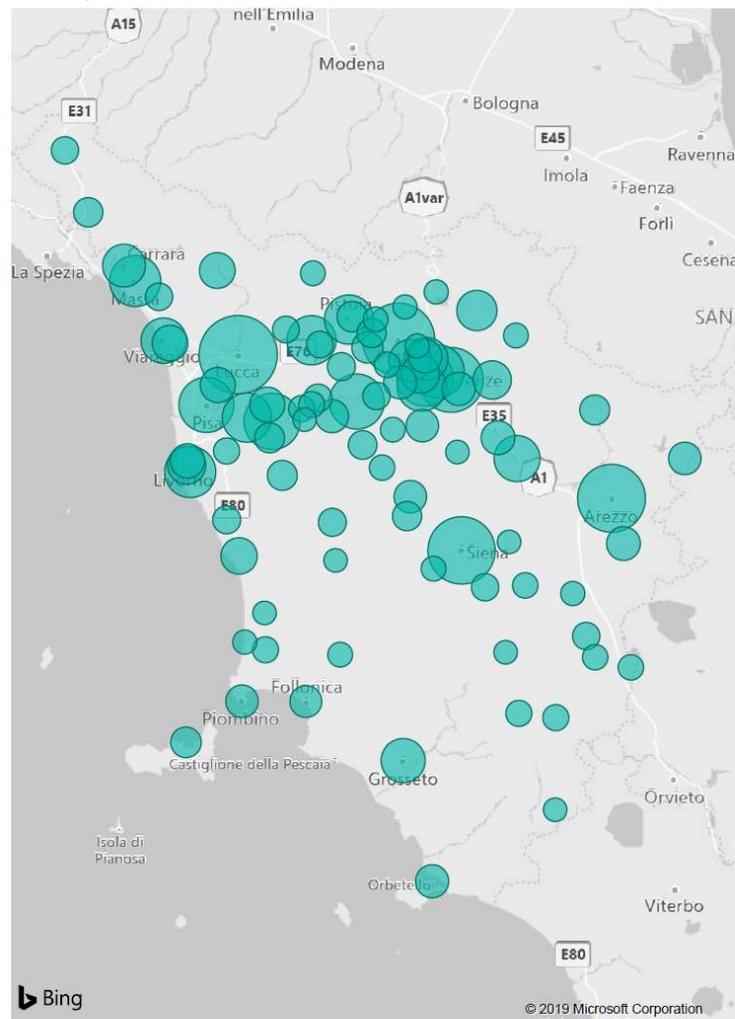




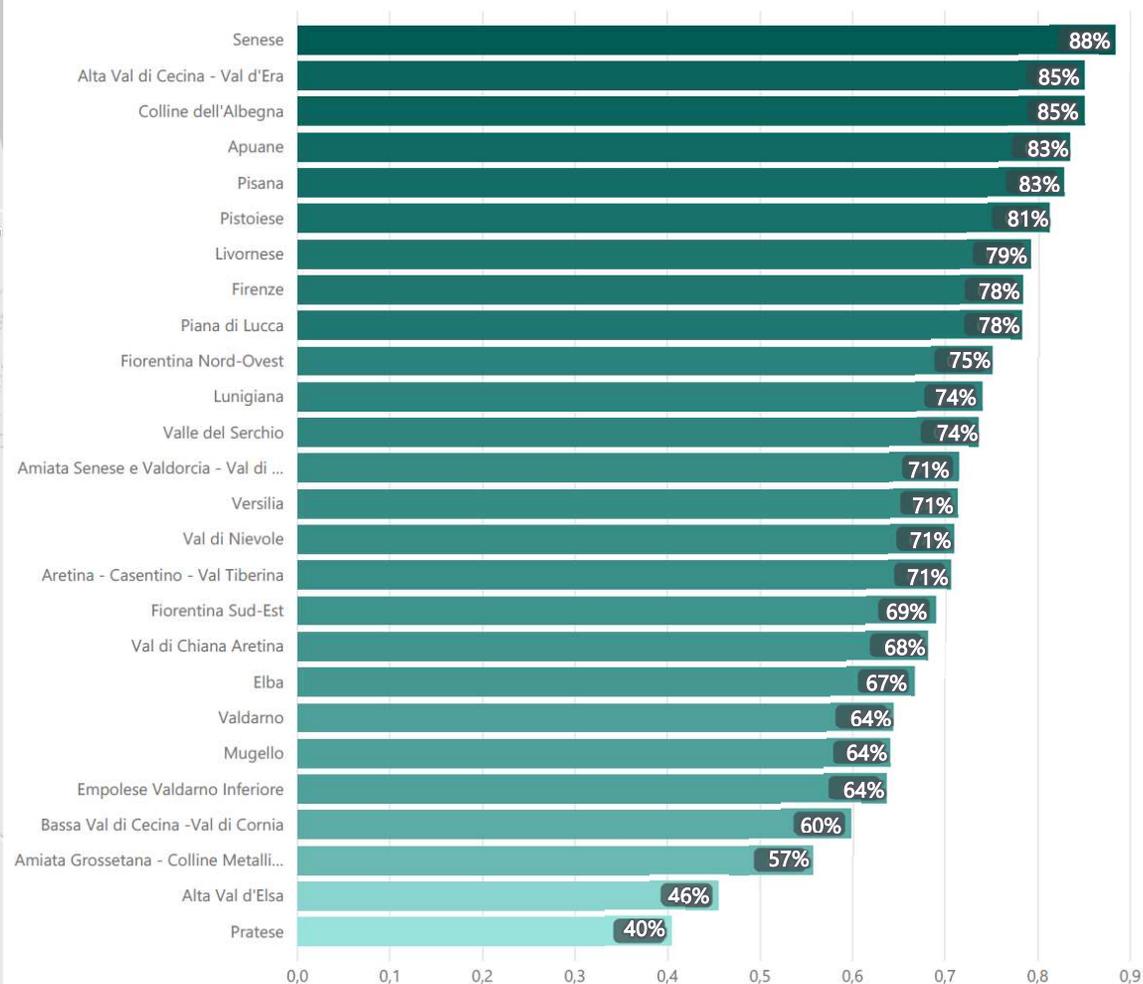
# Indagine Materno-Infantile in corso

## Reclutamento alla consegna del libretto di gravidanza presso i consultori attraverso il sistema hAPPyMamma

Adesioni per Georeferenziazione



Tasso di adesione per Zona-distretto

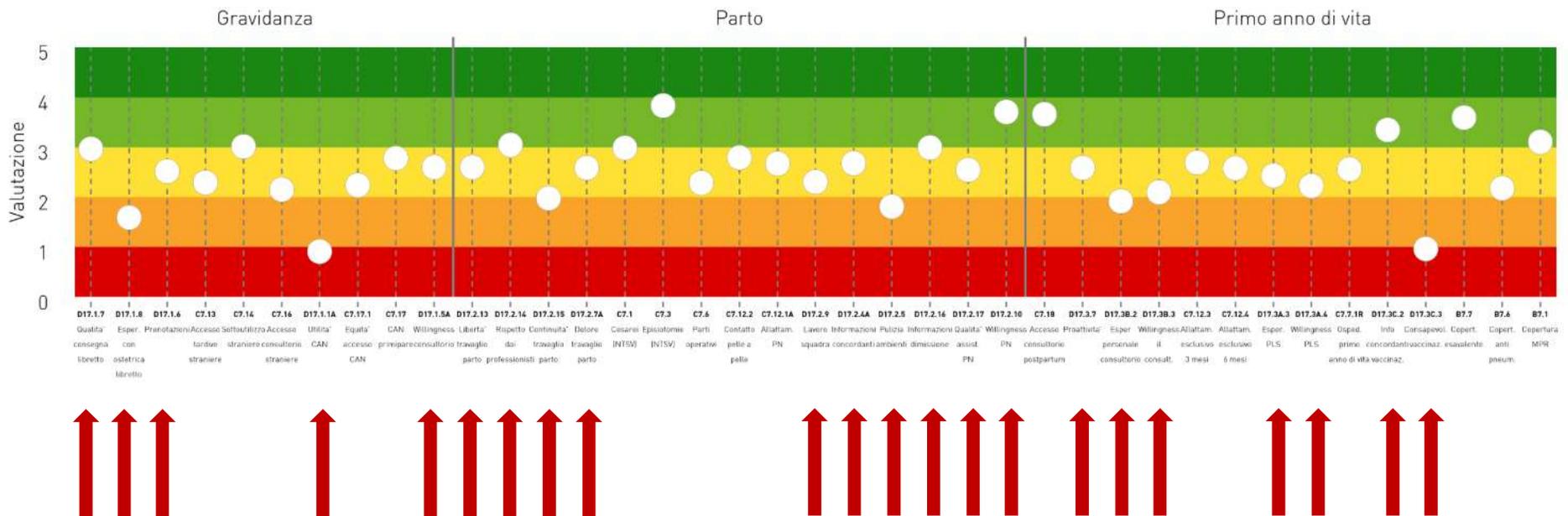




# Indagine Materno-Infantile in corso

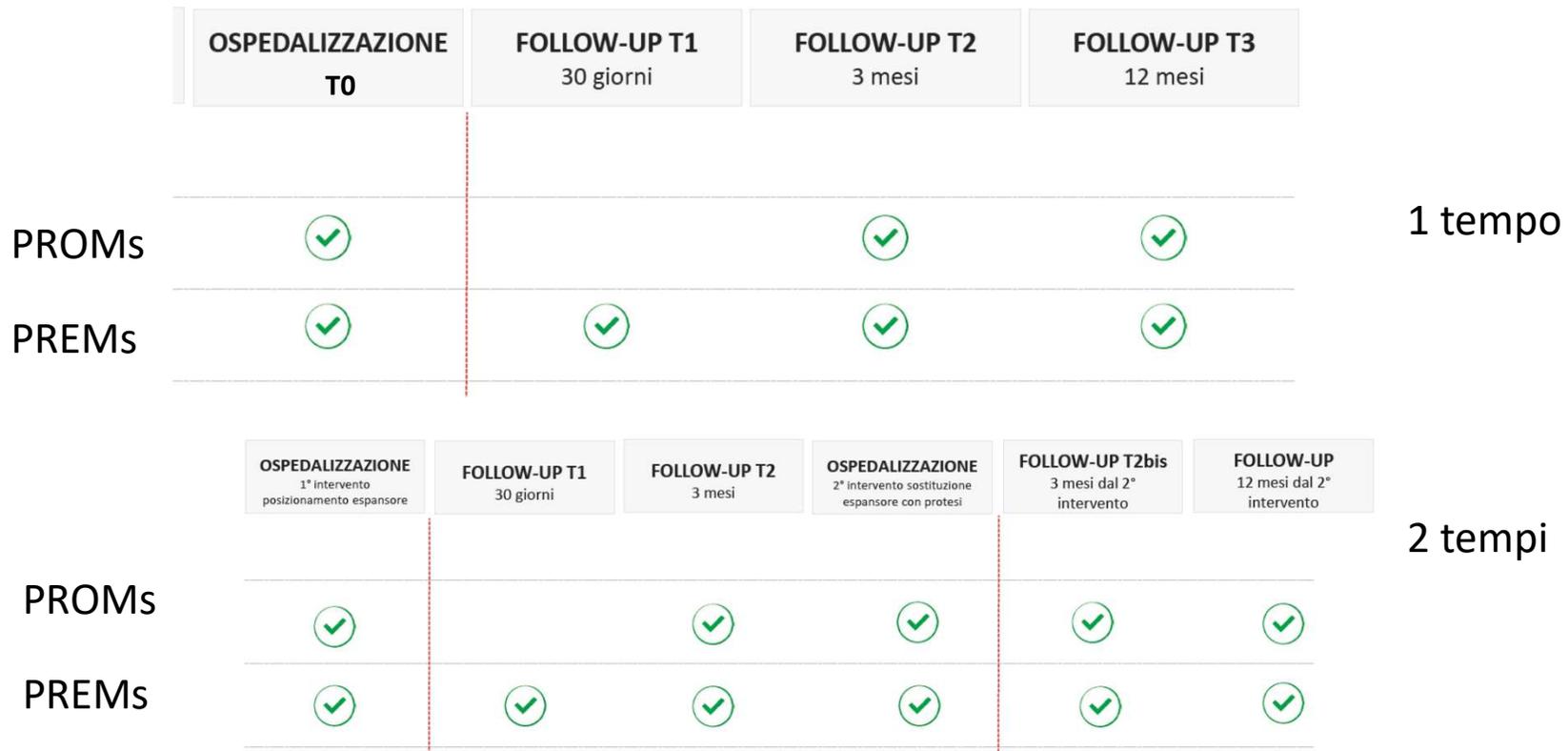
## Reclutamento alla consegna del libretto di gravidanza presso i consultori attraverso il sistema hAPPyMamma

Percorso Nascita - Regione Toscana





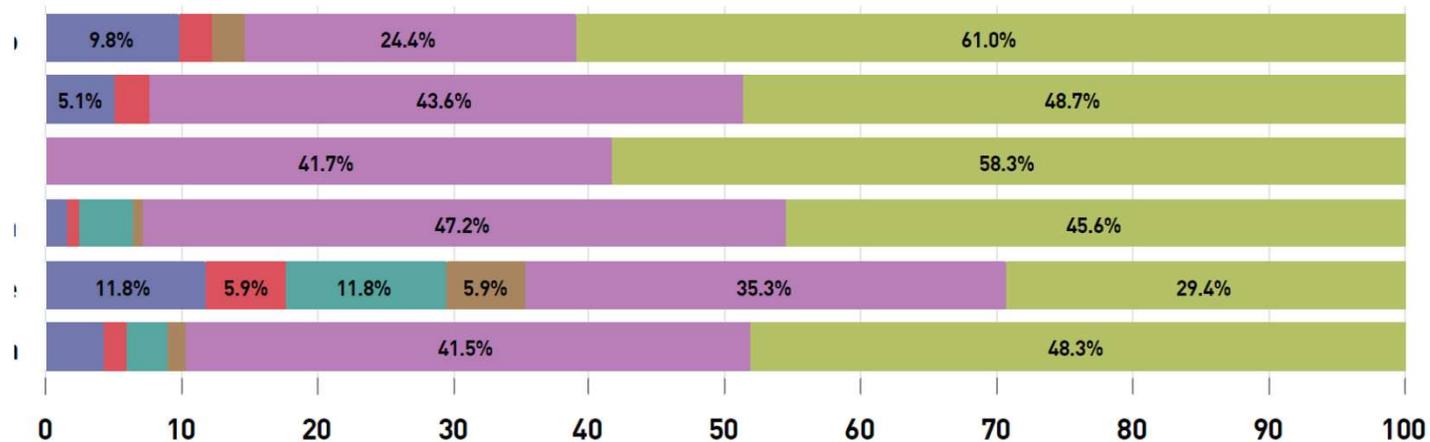
# Intervento di Chirurgia Ricostruttiva Post-Mastectomia nel tumore maligno al seno BREAST Q





# Intervento di Chirurgia Ricostruttiva Post-Mastectomia nel tumore maligno al seno

**Prenotazione esami approfondimento diagnostico**



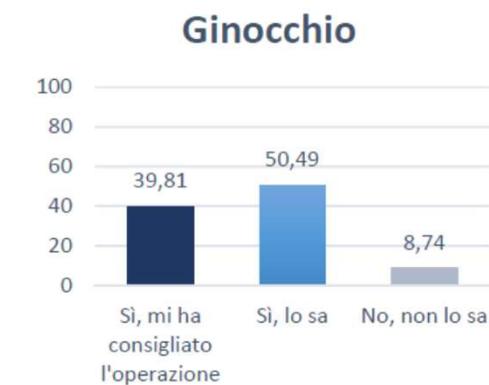
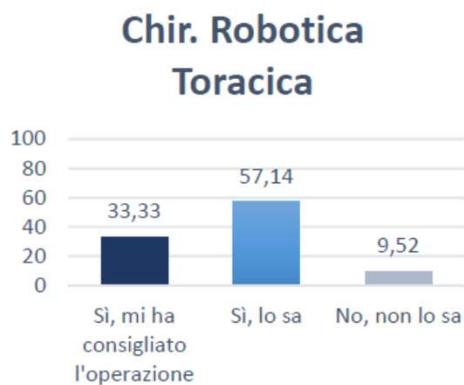
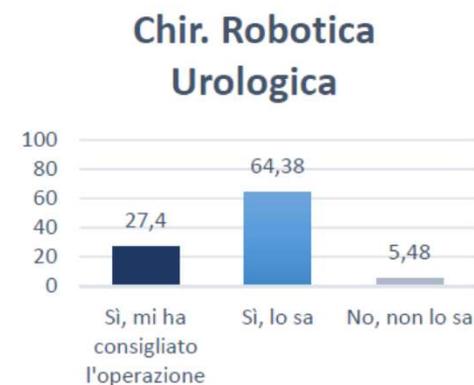
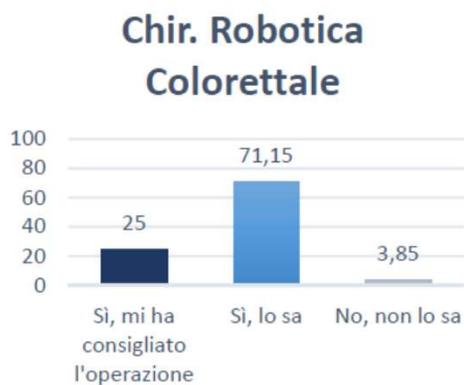
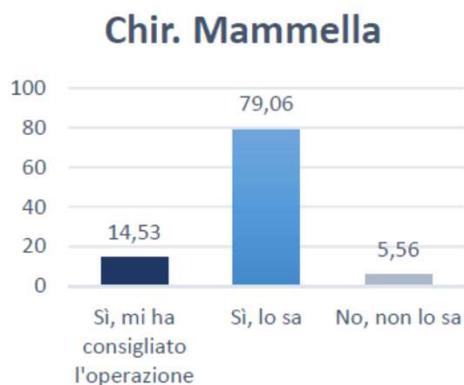
Percentuale

- Tu o un tuo familiare, chiamando il medico chirurgo
- Tu o un tuo familiare, chiamando il medico oncologo
- Tu o un tuo familiare direttamente tramite prenotazione telefonica al CUP
- Il tuo medico di famiglia
- Gli infermieri del centro di senologia
- Il CORD o accoglienza senologica presente nella struttura



# I percorsi....

Il Suo medico di famiglia sa che sarà è operato?





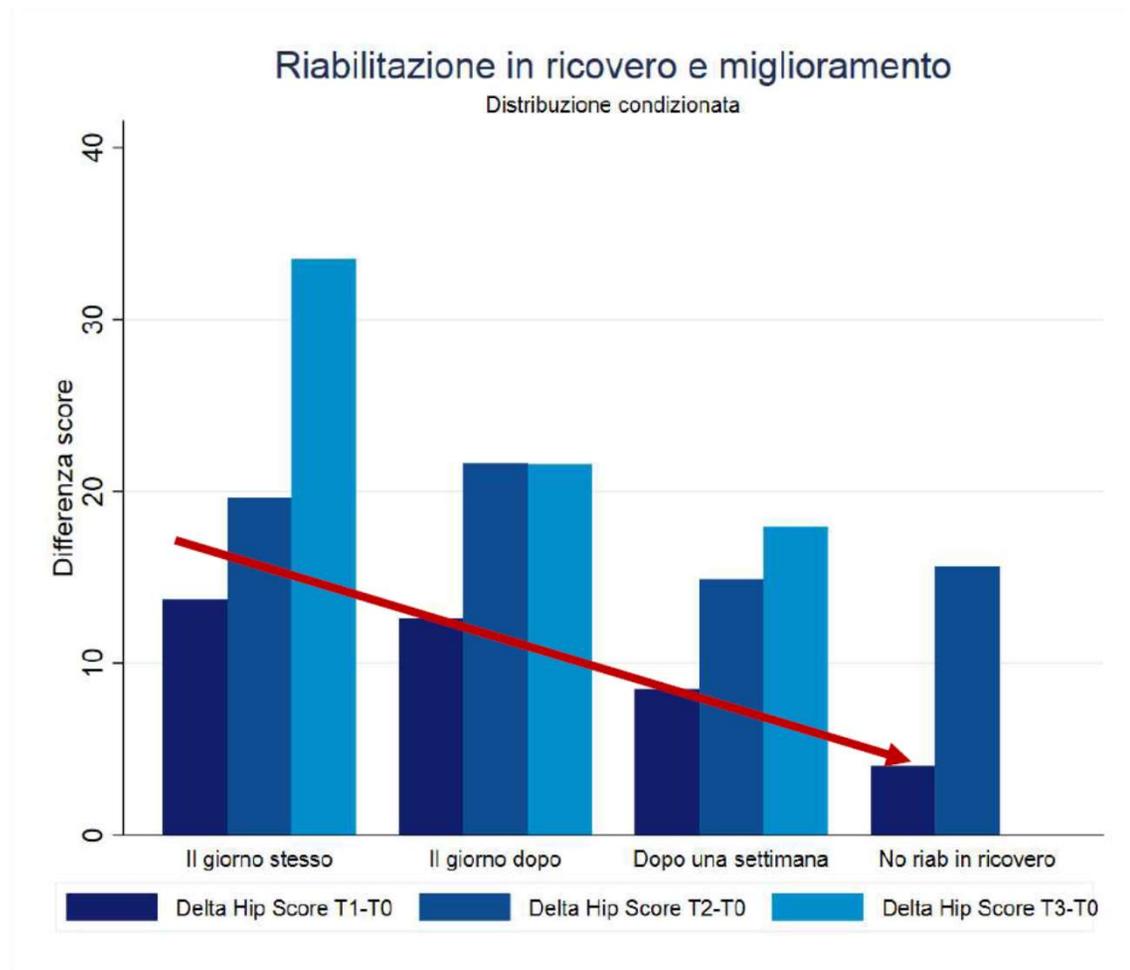
# Percorso Ortopedia: Interventi all'Anca

## Oxford Hip Score – OHS

	OSPEDALIZZAZIONE T0	FOLLOW-UP T1 30 giorni	FOLLOW-UP T2 6 mesi	FOLLOW-UP T3 12 mesi
PROMs				
PREMs				



# Relazione fra riabilitazione e miglioramento





## I (nuovi) percorsi su cui stiamo lavorando

- Epatite C
- Diabete
- MICI
- Cronicità (PaRIS)



# Grazie

[milena.vainieri@santannapisa.it](mailto:milena.vainieri@santannapisa.it)