

Articolo su invito

Indicatori di performance nell'assistenza sanitaria

VERNERO S¹.¹ Medico chirurgo, Direzione azienda USL di Bologna, Responsabile Valutazione strategica e Bilancio di Missione

Abstract

Partendo da alcuni dati della letteratura internazionale, l'Autore sottolinea che l'uso degli indicatori clinici è importante per migliorare la performance dei sistemi sanitari, in particolare quando essi sono selezionati in modo condiviso con i clinici e quando a questi ultimi sono fornite informazioni *feedback* per confrontare i risultati. In tale ambito, le cose più rilevanti da fare sono: incrementare l'utilizzo degli indicatori nelle aziende con il coinvolgimento dei clinici; utilizzare sia indicatori di processo che indicatori di *outcome*; mettere in atto processi di miglioramento continuo; introdurre gradualmente meccanismi premianti; introdurre gradualmente meccanismi di "*public reporting*".

Parole chiave. Indicatori clinici, *outcome*, processo, miglioramento della qualità, *feedback*, condivisione.

Ci sono evidenze documentate di miglioramenti gestionali e numerosi esempi di miglioramento negli esiti clinici dei pazienti a seguito dell'utilizzo di indicatori clinico assistenziali [1].

È essenziale che la scelta degli indicatori sia condivisa con i clinici e che sia loro assicurato un *feedback* tempestivo dei dati rilevati.

Ritengo che nei prossimi anni ci si debba orientare a:

01. incrementare l'utilizzo di indicatori clinico assistenziali nelle aziende sanitarie con il coinvolgimento dei clinici relativamente alla scelta e al monitoraggio degli indicatori, riorientando in tal senso i sistemi informativi, al momento prevalentemente finalizzati alla rilevazione di indicatori economico-finanziari e di performance organizzativa;
02. utilizzare sia indicatori di processo, orientati all'appropriatezza clinica ovvero all'individuazione di sovrautilizzo, sottoutilizzo e scorretto utilizzo (di procedure diagnostiche, trattamenti, farmaci, stili di vita), sia indicatori di *outcome* clinico, funzionale, di percezione; fornire ai clinici in tempi brevi il *feedback* dei dati rilevati;
03. mettere in atto sistematicamente processi di miglioramento continuo e di confronto interno ed esterno per individuare e valorizzare le esperienze migliori;
04. introdurre gradualmente, e monitorare con attenzione, meccanismi di incentivazione/sanzione finanziari in relazione in un primo momento all'utilizzo degli indicatori e successivamente al trend dei dati rilevati, nei confronti sia dei professionisti sia delle aziende sanitarie;
05. introdurre gradualmente, e monitorare con attenzione, meccanismi di *public reporting*, prima interno e successivamente esterno, insieme a mirate campagne di comunicazione focalizzate in particolare sull'uso appropriato delle risorse.

BIBLIOGRAFIA

01. Collopy BT, Wollersheim H. Clinical Indicators in accreditation: an effective stimulus to improve patient care. *Int J Qual Health Care*. Jun 2000;12(3):211-6; *Neth J Med*. Jan 2007; 65(1):15-22

Performance indicators in the health care system

The Author comments some general international reviews on the clinical indicators and highlights the importance of indicators in the improvement of health system, namely if they are selected after clinicians sharing and are used for peer comparison feedbacks. In this context, the most intriguing things to undertake may be summarized: increasing the use of indicators in local health systems with the involvement of clinicians; using both process and outcome indicators; setting continuous improvement processes; introducing gradually rewarding systems; introducing gradually public reporting systems.

Keywords. Clinical indicators, outcome, process, quality improvement, feedback, sharing.