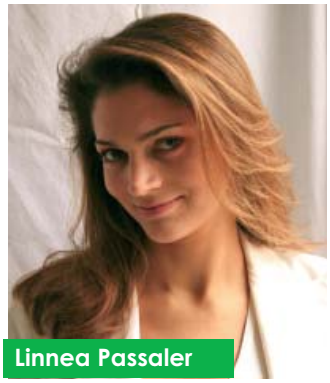
L'ospedale te lo consiglio io

Arriva anche in Italia "Patient Opinion", l'associazione che favorisce il dialogo tra i pazienti e le strutture sanitarie. Intervista alla fondatrice Linnea Passaler



Linnea Passaler
Fondatrice Patient Opinion

La sua associazione sta portando avanti un progetto per migliorare i rapporti tra strutture ospedaliere e pazienti. Di cosa si tratta?
Si tratta di una piattaforma di dialogo tra pazienti e operatori sanitari che si pone due obiettivi: anzitutto creare delle dinamiche di miglioramento dei servizi sanitari; siamo convinti che attraverso l'ascolto delle storie raccontate dai pazienti, le strutture sanitarie pubbliche e private abbiano la possibilità di migliorare i propri servizi. Inoltre vogliamo dare ai pazienti la possibilità di valutare la struttura sanitaria in base alle esperienze degli altri pazienti, in modo da poter scegliere il meglio in una particolare area o per la terapia di una patologia specifica. Generalmente i pazienti non hanno conoscenze nel mondo della sanità e faticano a orientarsi e fare le scelte giuste. Poter sapere che tipo di servizio hanno ricevuto altri pazienti come loro e che giudizio ne danno è molto utile in queste circostanze.

Quali vantaggi e per chi?
I vantaggi sono molteplici, sia per i pazienti, che possono scegliere a chi rivolgersi in base all'esperienza di altri pazienti come loro, sia per chi gestisce e lavora nelle strutture sanitarie pubbliche e private. Questi ultimi infatti spesso non hanno alcun modo per conoscere il grado di soddisfazione dell'utente-paziente: non possono quindi apportare le necessarie correzioni, miglioramenti finalizzati a incontrare le esigenze dei cittadini.
Credo che sia indipensabile che il nostro Paese inizi a introdurre logiche di trasparenza, responsabilità -ben espresse dal termine inglese "accountability"- a tutti i livelli dei servizi pubblici. Vogliamo cominciare dalla Sanità, il servizio pubblico più importante perchè cura la salute dei cittadini.
Questa filosofia vuole permettere di emergere alle strutture più lodevoli e che hanno più a cuore la soddisfazione dei cittadini, in un'ottica di meritocrazia che credo vada applicata ad ogni livello.

Questo progetto è presente anche all'estero?
Si', siamo presenti anche in Gran Bretagna e parallelamente all'Italia stiamo aprendo lo stesso servizio anche in Spagna. Il servizio inglese, che è possibile vedere all'inidirizzo www.patientopinion.org.uk , lavora da diversi anni ed è ormai un punto di riferimento per la sanità inglese, ma anche per le nuove idee di democrazia partecipativa attraverso il web, la cosiddetta governance 2.0.

La rete è un grande strumento e una grande risorsa che, però, nasconde anche molti pericoli. Che fare per renderla più sicura?
Credo che la rete sia uno strumento eccezionale, il più rivoluzionario che sia mai stato concepito dalla mente umana. Ma resta uno strumento, che se mal utilizzato può fare danni. Penso che il modo migliore per tutelarsi, da parte del cittadino, sia quello di verificare sempre da dove provengono le informazioni che sta leggendo, che tipo di sito web sta visitando; in ambito di salute questo è fondamentale. E' molto diverso, ad esempio, cercare informazioni sulla febbre suina sul sito ufficiale dei Centers for Disease Control (www.cdc.gov) piuttosto che su un anonimo sito di cui si sa poco.