

Abstract

Alla luce delle diverse problematiche che stanno interessando il settore sanitario negli ultimi anni, l'obiettivo di questa tesi è quello di indagare il coinvolgimento del paziente nella gestione sanitaria evidenziando l'importanza della sua partecipazione per il miglioramento del servizio. A tal fine, si analizzano tre dimensioni principali appartenenti alla sfera del paziente, segnatamente, la partecipazione al processo di co-creazione del valore "salute", il patient empowerment e la soddisfazione del paziente e si propone un modello di indagine volto ad individuare le relazioni tra le stesse.

La co-creazione di valore è un paradigma che si è diffuso nel marketing durante l'ultima decade e può essere definito come un processo grazie al quale le imprese co-creano valore durante le interazioni con i propri clienti attraverso l'integrazione di risorse e l'applicazione di competenze. I clienti, quindi, diventano parte attiva del processo di generazione dell'offerta. Le risorse e le competenze che il paziente può applicare in questi processi sono positivamente influenzate dal suo livello di empowerment, ovvero quell'insieme di conoscenze e capacità che il paziente possiede nella gestione della propria condizione di salute. Dall'analisi svolta in questo lavoro emerge che entrambe queste variabili sono positivamente correlate alla soddisfazione del paziente che, in ambito sanitario, viene spesso considerata come indicatore della qualità percepita del servizio. I risultati mostrano che il paziente non ha l'unico ruolo di valutare la qualità in termini di soddisfazione ma è anche parte attiva nella sua creazione. Di conseguenza gli strumenti per la verifica della qualità non dovrebbero indagare solo la capacità dell'organizzazione sanitaria di garantire servizi di qualità ma, anche, il ruolo del paziente nel raggiungimento della stessa. Inoltre, essendo la soddisfazione una variabile soggettiva, nella sua valutazione è essenziale considerare le risorse e le competenze che il paziente possiede in relazione alla propria salute e che possono influire sulle sue percezioni della qualità.

In termini di management, i risultati dovrebbero stimolare i policy makers ad adottare politiche dirette ad incentivare la partecipazione attiva dei cittadini nella sanità. Ciò implica uno sforzo economico e culturale in quanto realizzare e promuovere l'integrazione effettiva significa investire tempo e capitale (incluso umano) nella rieducazione, sia degli operatori sanitari che dei pazienti, a una logica di beneficio mutuo e sostenibile.