

Scuola universitaria professionale
della Svizzera italiana

SUPSI



Ente Ospedaliero Cantonale

Sintesi

Rapporto finale – Progetto pilota: "Patients' rights, equity and quality in hospital practices" 2023-2024

Studio EquiTI

Autore

Laura Bertini, PhD, docente e ricercatrice senior, responsabile del Centro di documentazione e ricerca sulla migrazione, Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale, Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana

Ente Ospedaliero Cantonale (EOC), Ospedale Regionale di Mendrisio Beata Vergine (OBV)

Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI), Dipartimento di economia, salute e lavoro sociale, Manno, Switzerland

Agosto 2025

Introduzione

Il progetto pilota Equity Ticino: "Diritti dei pazienti, equità e qualità nelle pratiche ospedaliere" 2023-2024 è una collaborazione tra l'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) e la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI), finanziata dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP). L'iniziativa, allineata alla Strategia sanitaria svizzera 2030, affronta le disuguaglianze nell'erogazione dell'assistenza sanitaria concentrandosi sull'identificazione e sul sostegno della vulnerabilità sociale dei pazienti con background migratorio, in particolare con background migratorio forzato. Realizzata presso l'Ospedale Regionale Beata Vergine di Mendrisio, questa ricerca-azione partecipativa mirava a creare strumenti pratici per migliorare l'equità delle cure. Il progetto di ricerca è stato condotto anche con l'interesse del Canton Ticino, in particolare dell'Ufficio del medico cantonale.

Obiettivi e campo di applicazione

Questo progetto ha sviluppato la capacità del sistema ospedaliero di promuovere e garantire i diritti dei pazienti, migliorando le conoscenze degli operatori sanitari, delle autorità sanitarie e delle istituzioni. L'obiettivo primario è affrontare le vulnerabilità sociali dei pazienti e migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria. Gli obiettivi principali includono la promozione di un'assistenza sanitaria equa, lo sviluppo di strumenti per monitorare l'equità, la formazione degli operatori sanitari e la creazione di sistemi per identificare le vulnerabilità dei pazienti e attivare un supporto adeguato.

Metodologia

Utilizzando un quadro di ricerca-azione partecipativa (RAP), la metodologia prevedeva la valutazione della capacità del sistema ospedaliero di promuovere e garantire equamente i diritti dei pazienti attraverso un'analisi etnografica dei processi e delle pratiche assistenziali. Discutendo le osservazioni, il team ha definito e testato specifici indicatori di equità. Le soluzioni ai problemi identificati sono state poi sviluppate, testate e condivise. Questo approccio ha coinvolto professionisti, pazienti e team interdisciplinari per co-creare soluzioni pratiche e sensibili al contesto, enfatizzando la riflessione, la co-creazione di conoscenza e l'empowerment.

Risultati principali

Il progetto ha favorito una cultura dell'apprendimento e della riflessione sui temi dell'equità sanitaria. Questa dinamica di ricerca-azione sull'equità ha permesso lo sviluppo di nuovi strumenti, pratiche e processi che possono essere adattati ad altri contesti assistenziali. EquiTI è infatti generalizzabile ad altre istituzioni interessate a promuovere l'equità nelle cure, portando innovazione sia a livello clinico che istituzionale. Si possono individuare i seguenti risultati chiave:

1. **E-Learning per gli operatori sanitari:**
moduli di formazione incentrati sull'equità, sulla legge sanitaria cantonale e sulla comunicazione interculturale. Oltre 30 membri del personale hanno partecipato, gettando le basi per un'adozione più ampia.
2. **Sistema di triage della vulnerabilità:**
uno strumento sistematico che utilizza indicatori come le barriere linguistiche e l'isolamento sociale per identificare i pazienti vulnerabili. Questo sistema consente di attivare rapidamente i servizi di mediazione e sociali.
3. **Sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti:**
un sondaggio personalizzato ha raccolto feedback sulla chiarezza della comunicazione e sul rispetto delle specificità culturali, offrendo spunti per perfezionare le pratiche.

L'approccio partecipativo ha responsabilizzato le parti interessate e ha garantito che le soluzioni fossero ben integrate nei flussi di lavoro esistenti. Il progetto ha inoltre dimostrato come gli indicatori di equità possano essere resi operativi per monitorare e migliorare la qualità delle pratiche cliniche.

Punti di forza e innovazioni

1. L'innesto del lavoro di sviluppo di indicatori di equità sul concetto di capacità¹ è un approccio che consente di identificare e monitorare le attività di miglioramento e di generare dibattito e competenze sul tema.
2. Collegare la questione dell'equità alle disposizioni di legge attraverso l'osservazione delle pratiche assistenziali quotidiane è un punto di partenza efficace per coinvolgere i professionisti sociali e amministrativi a tutti i livelli.
3. La metodologia di ricerca-azione partecipativa utilizzata ha un forte potenziale di trasformazione a medio termine. Lo scambio di conoscenze scientifiche, professionali e pratiche basate sull'osservazione etnografica porta a una collaborazione interdisciplinare in grado di generare domande e risposte efficaci adattate a contesti specifici.
4. La creazione di una dinamica di coinvolgimento graduale dei professionisti attivi nel contesto dell'implementazione del progetto per migliorare la capacità del loro sistema di fornire cure eque e di qualità responsabilizza gli individui e l'organizzazione. L'empowerment crea un "senso di importanza e urgenza" intorno alla questione dell'equità, come già accade per altre questioni quali l'efficacia dei costi, la sicurezza dei pazienti o l'efficienza.

Sfide e lezioni apprese

Le sfide principali sono state l'imprevedibilità delle tempistiche di partecipazione e la necessità di migliorare le strategie di comunicazione tra i diversi livelli gerarchici dei partner del progetto. Tuttavia, il processo iterativo ha dimostrato che collegare l'equità ai quadri giuridici e concentrarsi sulla comunicazione erano strategie efficaci per il cambiamento sistemico.

Raccomandazioni

1. **Istituzionalizzare l'equità nelle pratiche sanitarie**
Le istituzioni sanitarie devono dare priorità all'integrazione dell'equità nelle loro pratiche principali. Ciò include lo sviluppo e l'adozione di strumenti sistematici di triage della vulnerabilità per identificare e affrontare le disuguaglianze sanitarie durante l'accoglienza e la cura dei pazienti. L'istituzionalizzazione di questi strumenti come parte delle operazioni di routine delle istituzioni sanitarie può garantire un'assistenza più equa per tutti i pazienti.
2. **Favorire la collaborazione interdisciplinare e l'empowerment**
I responsabili delle istituzioni sanitarie dovrebbero promuovere la collaborazione interdisciplinare all'interno dei team sanitari, come dimostrato dal progetto EquiTI. La RAP incoraggia il coinvolgimento attivo di tutte le parti interessate, compresi gli operatori sanitari, i pazienti e i servizi sociali. La responsabilizzazione del personale a tutti i livelli, dal personale medico agli amministratori, può facilitare una fornitura di assistenza sanitaria più inclusiva ed efficace.

¹ L'approccio delle capacità è un quadro concettuale incentrato su due principi fondamentali: in primo luogo, l'idea che la libertà di raggiungere il benessere sia una priorità morale cruciale e, in secondo luogo, l'idea che il benessere debba essere valutato in base alle capacità e agli stati raggiunti dagli individui. Le capacità rappresentano le varie azioni e condizioni che le persone possono potenzialmente realizzare se lo scelgono, come mantenere una buona salute, proseguire gli studi, instaurare relazioni o esplorare il mondo. I funzionamenti, invece, sono le realizzazioni tangibili di queste capacità.

3. **Ampliare e scalare i programmi di formazione sull'equità**

Per garantire che gli operatori sanitari siano in grado di affrontare le complesse vulnerabilità sociali dei pazienti, è essenziale ampliare le iniziative di formazione. Programmi di formazione specifici, moduli di e-learning incentrati sull'equità, la sensibilità culturale e la comunicazione dovrebbero essere incorporati nei programmi di sviluppo professionale, soprattutto dei medici. I politici e le istituzioni sanitarie dovrebbero sostenere lo sviluppo di programmi di formazione che riflettano i determinanti sociali della salute e integrino i quadri giuridici per l'equità nelle pratiche di cura quotidiane.

4. **Rafforzare il monitoraggio e la valutazione**

Il monitoraggio e la valutazione continui degli interventi per l'equità sono fondamentali. Le istituzioni sanitarie cantonali dovrebbero adottare indicatori di qualità relativi all'equità, come la soddisfazione dei pazienti, l'identificazione delle vulnerabilità e l'attivazione di servizi di supporto (ad esempio, assistenti sociali, mediatori culturali). Il progetto EquiTI ha dimostrato che un feedback regolare da parte dei pazienti vulnerabili è fondamentale per migliorare la comunicazione e l'assistenza complessiva. I politici e le istituzioni sanitarie dovrebbero incoraggiare l'uso di sondaggi incentrati sul paziente come strumento per il miglioramento continuo dell'assistenza.

5. **Promuovere cambiamenti politici sistemici**

A livello nazionale e cantonale, i politici devono promuovere riforme sistemiche che integrino l'equità nella politica sanitaria. Ciò include il finanziamento e il sostegno di un monitoraggio e di una ricerca sistematici sulle disuguaglianze sanitarie a livello federale, nonché l'incentivazione delle istituzioni e degli attori sanitari ad adottare pratiche socialmente innovative che affrontino le cause alla radice delle disparità sanitarie a livello cantonale. Allineare le politiche sanitarie ai principi di equità, come indicato nella Strategia sanitaria svizzera 2030 e nella Legge sanitaria ticinese, è un passo fondamentale per ottenere un cambiamento sistemico a lungo termine.

Conclusioni

Il progetto EquiTI esemplifica il potenziale della ricerca-azione partecipativa per guidare il cambiamento sistemico nell'assistenza sanitaria. Affrontando l'equità come elemento centrale della qualità, il progetto ha creato un modello replicabile per promuovere un'assistenza equa e centrata sul paziente in contesti diversi.