



Roma, 8-11 novembre 2018



ITALIAN CHAPTER



Il *value* comprende la prospettiva dal lato utente?

Linda Lombi

Università Cattolica di Milano





Roma, 8-11 novembre 2018

Conflitti di interesse



ITALIAN CHAPTER



Ai sensi dell'art. 3.3 sul conflitto di interessi, pag 17 del Regolamento Applicativo Stato-Regioni del 5/11/2009, dichiaro che negli ultimi 2 anni **non** ho avuto rapporti diretti di finanziamento con soggetti portatori di interessi commerciali in campo sanitario.



Value-based healthcare (VBH)



ITALIAN CHAPTER

Roma, 8-11 novembre 2018

Nuovo modello organizzativo in sanità volto a sensibilizzare le aziende sanitarie e chi vi opera ad una **gestione più consapevole delle scelte terapeutiche e delle azioni cliniche**, non solo sulla base del loro **impatto clinico** ma anche della loro **sostenibilità economica**.

The NEW ENGLAND JOURNAL *of* MEDICINE

Perspective
DECEMBER 23, 2010

What Is Value in Health Care?

Michael E. Porter, Ph.D.

La VBH mira ad ottenere i migliori **outcome clinici al minor costo**, pur non sacrificando *la qualità percepita e la soddisfazione del paziente*.

«VALUE»



«*Outcomes achieved – money spent*»



Roma, 8-11 novembre 2018

Criticità



ITALIAN CHAPTER



Due criticità

1.

Visione semplificata del concetto di valore, per lo più schiacciata su determinanti di natura **economica e manageriale**.

2.

Mancanza di **concordance** tra le rappresentazioni di "valore" per il **paziente** e le visioni, aspettative, criteri e priorità dei suoi **curanti**.



Roma, 8-11 novembre 2018

Il valore dal lato utente



ITALIAN CHAPTER



1. Visione semplificata del concetto di valore, per lo più schiacciata su determinanti di natura **economica e manageriale**.

Una lettura
psico-sociale



VALORE
come esito di
un'equazione
complessa

- Aspettative di salute
- Preferenze di salute
- Criteri per valutare la qualità di vita
- Esperienze pregresse



Roma, 8-11 novembre 2018

Orientamento valoriale e autonomia nella relazione medico-paziente



ITALIAN CHAPTER



Four Models of the Physician-Patient Relationship

Emanuel, Ezekiel J; Emanuel, Linda L

JAMA; Apr 22, 1992; 267, 16; Research Library

pg. 2221

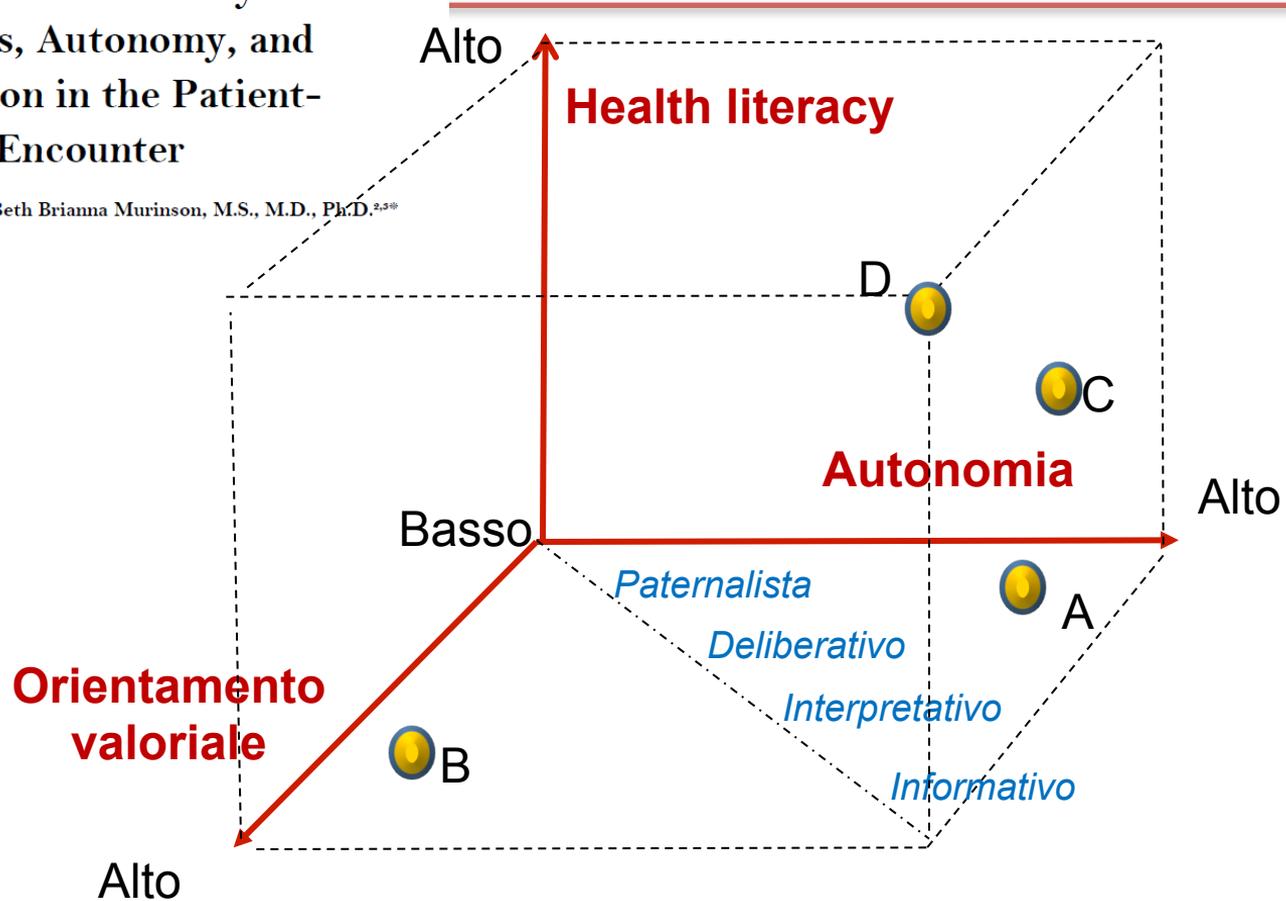
*(Basso orientamento valoriale/
Bassa autonomia)*

*(Alto orientamento valoriale/
Alta autonomia)*



New Dimensions in Patient–Physician Interaction: Values, Autonomy, and Medical Information in the Patient-Centered Clinical Encounter

Aakash Kumar Agarwal, D.O.¹, and Beth Brianna Murinson, M.S., M.D., Ph.D.^{2,3*}





Roma, 8-11 novembre 2018

Il valore dal lato utente e...



ITALIAN CHAPTER



dal lato del professionista

2.

Mancanza di **concordance** tra le rappresentazioni di "valore" per il **paziente** e le visioni, aspettative, criteri e priorità dei suoi **curanti**.

La definizione del valore da parte del paziente è un **processo dinamico, interattivo, non lineare e inconsapevole** (Payne et al, 2008).

CO-CREAZIONE VALORI



Processo attraverso il quale i **professionisti** collaborano con il **paziente** per favorire il suo **engagement** nella definizione dei **valori** (Ind & Coates, 2013).





Value Co-Creation in Health Care: A Phenomenological Examination of the Doctor-Patient Encounter

Kofi Osei-Frimpong  and Nana Owusu-Frimpong

Business School, Ghana Institute of Management and Public Administration, Accra, Ghana

ABSTRACT

Considering the increasing conceptualization of value co-creation, this study seeks to empirically understand the value co-creation process through a phenomenological approach to further understand the doctor-patient encounter process leading to value outcomes in a public healthcare context. Three key thematic areas of the co-creation process were identified: the encounter process, consumption experience, and value outcomes. The findings reveal the importance of trust, role clarity, and actor experiences in clinical encounters. Both actors placed emphasis on the emotional, cognitive, social, and behavioral responses in encounters that consequently affect their value outcomes that include receiving treatment, getting well, improved well-being, improved compliance, reduced visits to health facilities, and enhanced service engagement between the actors. This study contributes to these dyadic interactions to gain comprehensive knowledge of how these encounter processes and experiences are perceived by the actors to influence the effectiveness of public and professional services.

KEYWORDS

healthcare service delivery;
phenomenology;
service-dominant logic;
service encounter; service
experience;
value co-creation

Obiettivi dello studio:

- (1) individuare i diversi valori dei pazienti e dei medici durante **l'incontro clinico, il percorso di cura e la valutazione degli outcome;**
- (2) esaminare che cosa si intenda per **co-creazione dei valori.**

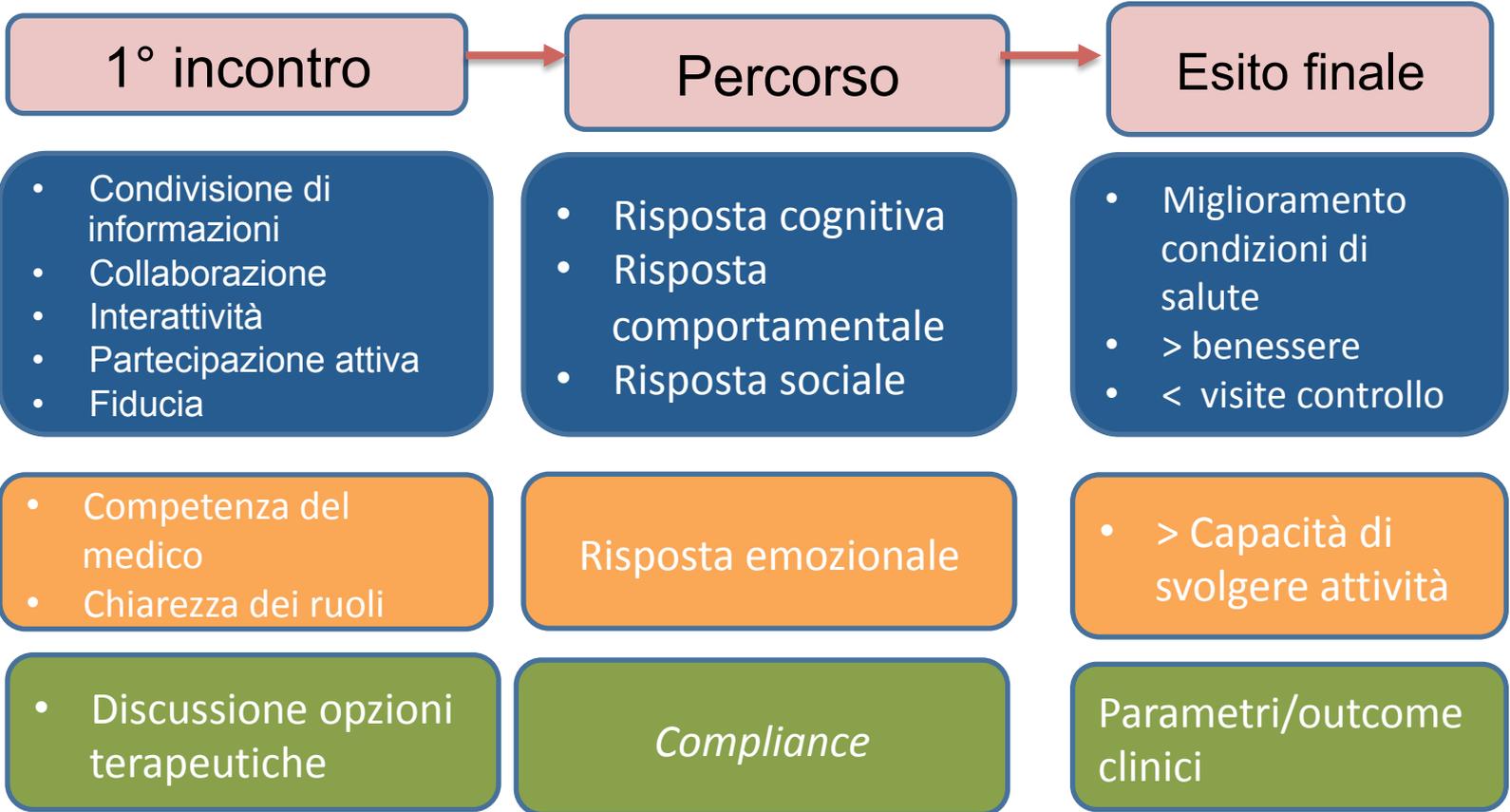


Roma, 8-11 novembre 2018

Aspettative di valore nella relazione medico-paziente



ITALIAN CHAPTER





Roma, 8-11 novembre 2018

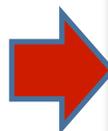
Superare le criticità



ITALIAN CHAPTER

Lato UTENTE

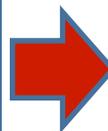
1. Visione semplificata del concetto di valore, per lo più schiacciata su determinanti di natura **economica** e **manageriale**.



Adottare una prospettiva **multidimensionale** che includa variabili **psico-sociali**

Lato UTENTE + PROFESSIONISTA

2. Mancanza di **concordance** tra le rappresentazioni di "valore" per il **paziente** e le visioni, aspettative, criteri e priorità dei suoi **curanti**.



Sviluppare **STRUMENTI** per favorire la **CO-CREAZIONE DEI VALORI**

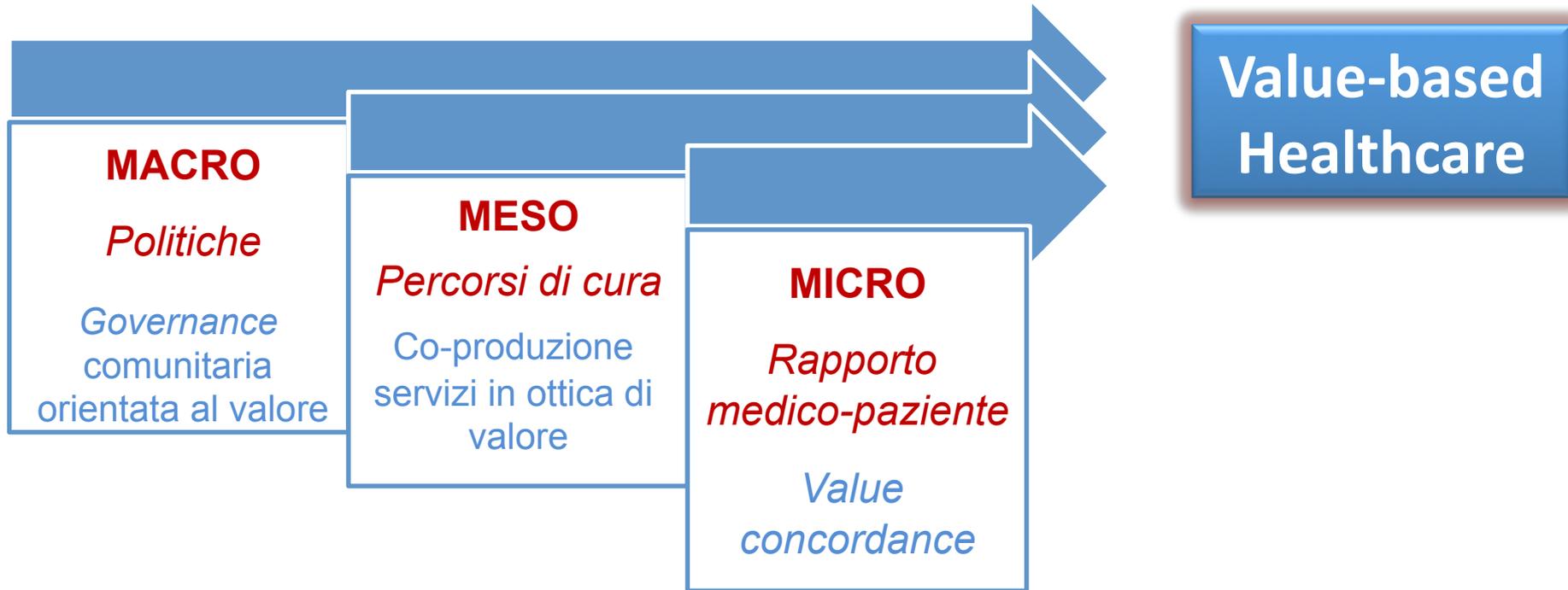


Conclusioni



ITALIAN CHAPTER

Roma, 8-11 novembre 2018





Roma, 8-11 novembre 2018



ITALIAN CHAPTER



Grazie!



linda.lombi@unicatt.it