

Verso la generazione di un Ecosistema di Engagement

Guendalina Graffigna¹

¹ Professore Associato di Metodologia della ricerca e Psicologia Marketing Sociale, Università Cattolica di Milano;
Coordinatrice Consensus Conference Italiana sul Patient Engagement.

Abstract:

La gestione delle patologie croniche da parte dei sistemi sanitari nazionali rappresenta una delle sfide cruciali per le società occidentali, per cui viene sempre più avvertita l'esigenza di implementare nuovi modelli organizzativi adeguati per far fronte ai cambiamenti nella domanda di cura. Infatti i pazienti, considerati nel loro network di appartenenza, appaiono come consumatori critici dei servizi di salute, a loro volta sempre più diversificati e complessi. In questo contesto il costrutto di *engagement* appare in grado di dare senso a queste nuove dinamiche del mercato della salute. Il costrutto di *engagement* qualifica il tipo di relazione che la persona (soprattutto quella affetta da patologia cronica) instaura - o può instaurare - con il suo sistema sanitario di riferimento e l'offerta di prestazioni sanitarie nelle diverse fasi del percorso di cura. In particolare il *Patient Health Engagement Model* (PHE Model) sviluppato da Graffigna et coll, (2013) definisce l'engagement come un processo psicosociale multi sfaccettato composto da quattro fasi (*blackout, arousal, adhesion e eudaimonic project*). Il passaggio da una fase all'altra è contrassegnato dai bisogni scoperti, dalle aspettative dei pazienti rispetto alla relazione con il provider della cura e dalle modificazioni del concetto di qualità di vita. Inoltre il paziente tende ad approcciarsi ad Internet e ai social media in modo diverso a seconda della sua fase di engagement. Il PHE model permette di orientarsi nell'individuazione delle aspettative di engagement dei pazienti per meglio progettare strumenti o iniziative tecnologiche realmente efficaci nel promuovere il engagement. La portata applicativa e innovativa di questo modello viene qui evidenziata e discussa con evidenze dalla ricerca scientifica. Tuttavia non è solo la persona portatrice della domanda di cura a necessitare di formazione e supporto per promuovere l'engagement. Sempre più cruciale è operare alla generazione di un Ecosistema di Engagement in cui azioni coordinate ed ad i diversi livelli sistemici siano sinergici per la promozione di un cambiamento culturale a favore del protagonismo delle persone nel percorso sanitario. I caregivers familiari, gli operatori sanitari, le organizzazioni ed i gruppi sociali sono in fatti da considerarsi attori fondamentali in questo percorso di cambiamento, tutti bisognosi di azioni dedicate e mirate. A partire da queste premesse nel contributo saranno anche descritte le strategie di promozione dell'Engagement emerse dalla recente Consensus Conference Italiana.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI FERRARA

Convegno interdisciplinare e interprofessionale
“*Quale ruolo della persona in cura? Relazioni di cura,
innovazione digitale e cura di sé nel continuum di salute*”

Sede centrale Università di Ferrara
4-5 maggio 2018