

DIMENSIONI QUALITA'

(GLOSSARIO As.I.Qu.A.S., 2018)

ACCESSIBILITA'¹

Assistenza sanitaria effettuata in modo tempestivo, facilmente raggiungibile da un punto geografico e fruibile dai cittadini

ADATTAMENTO AL CONTESTO²

Capacità del management organizzativo e professionale di "leggere"/interpretare le innovazioni/mutamenti (sociali, culturali, tecnologici, legislativi, ecc) in atto per predisporre i conseguenti interventi

ADEGUATEZZA RISORSE UMANE, TECNOLOGICHE, STRUTTURALI³

Corrispondenza/aggiornamento quali-quantitativo delle risorse umane, strutturali e tecnologiche agli effettivi bisogni dei pazienti, alle disposizioni legislative nazionali/regionali e alle innovazioni tecnologiche validate.

APPROPRIATEZZA CLINICA⁴: utilizzo corretto (basato sulle evidenze e/o esperienza clinica e/o buone pratiche) di un intervento sanitario efficace, in pazienti che ne possono effettivamente beneficiare in ragione delle loro condizioni cliniche

APPROPRIATEZZA ORGANIZZATIVA⁵: erogazione di un servizio in un contesto organizzativo idoneo e congruente, con le caratteristiche di complessità clinica del paziente e della tipologia di intervento/assistenza da erogare

CENTRALITA'/EMPOWERMENT DEI PAZIENTI⁶

Centralità dei pazienti: Assistenza sanitaria che tiene conto delle preferenze e aspirazioni/aspettative dei singoli utenti dei servizi, della cultura della comunità di appartenenza, rispettando la sua autonomia decisionale e la sua dignità.

Empowerment dei pazienti - Modalità con cui il paziente viene messo in grado di acquisire consapevolezza sulla propria salute e di assumerne piena responsabilità, mediante la partecipazione al piano di cura, condivisione delle decisioni che lo riguardano e, conseguentemente, ad adottare coerenti comportamenti.

EFFICACIA¹

Livello di perseguimento degli obiettivi di salute definiti sulla base dei bisogni di salute del singolo utente (o della comunità) e perseguiti sulla base delle evidenze scientifiche a disposizione.

EFFICIENZA¹

Assistenza sanitaria effettuata in modo da ottimizzare l'uso delle risorse per il perseguimento degli obiettivi di salute, riducendo/annullando gli sprechi.

¹ W.H.O.. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. World Health Organization, Geneve, 2006
(modificato)

² As.I.Qu.A.S

³ As.I.Qu.A.S.

⁴ Ministero della Salute: Manuale di formazione per il governo clinico: monitoraggio delle performance cliniche. Roma, dicembre 2012
(modificato)

⁵ Ministero della Salute: Manuale di formazione per il governo clinico: monitoraggio delle performance cliniche. Roma, dicembre 2012

⁶ Ministero della Salute. Relazione sullo stato di salute del Paese 2009-2010. Cap. 3.3. Coinvolgimento degli stakeholder. Roma 2011
(modificato)

EMPOWERMENT DEI CITTADINI⁶ E TRASPARENZA⁷

Empowerment dei cittadini. Strategia volta a promuovere la partecipazione attiva dei cittadini singoli e/o associati nelle fasi di pianificazione/monitoraggio/valutazione delle strutture e servizi sanitari a livello micro (es. unità operativa/dipartimento), meso (es. azienda sanitarie/reti assistenziali) e macro (regione, ministeri)

Trasparenza: semplicità per utenti/stakeholder di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio e valutare la qualità del servizio di proprio interesse)

EQUITA'¹

Assistenza sanitaria che non varia in rapporto al genere, razza, etnia, localizzazione geografica o stato socio-economico degli utenti

SICUREZZA¹

Assistenza sanitaria che minimizza i rischi e i danni degli utenti

SODDISFAZIONE OPERATORI⁸

Correlazione tra aspettative degli operatori e il loro vissuto delle condizioni/situazioni organizzative, delle politiche, delle pratiche e delle procedure organizzative formali e informali nell'organizzazione in cui operano.

SODDISFAZIONE PAZIENTI⁹

Confronto tra le *aspettative* con cui l'utente si accosta alla tipologia di prodotto/servizio e la *performance percepita* (la percezione del prodotto/servizio ricavata dopo il consumo/utilizzo)

⁷ Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche. Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici. Delibera n. 3/2012 (**modificato**)

⁸ Schneider B; Bartlett C.J.: Individual difference and organizational climate I: The research plan and questionnaire development. Personnel Psychology, 21: 323-333, 1968 (**modificato**)

⁹ Oliver, R.L.: Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings, Journal of Retailing, 1981, 57(3), pp. 25-48. (**modificato**)