

## GLOSSARIO - QUALITA' IN SANITA'

Una **definizione** di Qualità per l'ambito sanitario:

- ✓ fare solo ciò che è utile (efficacia teorica),
- ✓ nel modo migliore (efficacia pratica),
- ✓ con il minor costo (efficienza),
- ✓ a chi (accessibilità), e soltanto a chi ne ha veramente bisogno (appropriatezza),
- ✓ facendo fare le cure a chi è competente per farlo (competenza),
- ✓ ottenendo i risultati ritenuti migliori (soddisfazione).

Donabedian A.

*La qualità dell'assistenza sanitaria, principi e metodologie di valutazione.*

Roma: La Nuova Italia Scientifica 1990.

### Concetti:

- ✓ **Efficacia**: capacità di produrre gli effetti desiderati (Efficacy = efficacia teorica, Effectiveness = efficacia in condizioni di lavoro reali)
- ✓ **Efficienza**: rapporto tra gli effetti reali di una prestazione ed i suoi costi di produzione
- ✓ **Rendimento**: rapporto tra i risultati di una prestazione (guarigione, esame diagnostico, ecc.) ed i suoi costi di produzione
- ✓ **Adeguatezza**: rapporto tra i servizi disponibili e le esigenze della popolazione

### Dimensioni della qualità in sanità":

- ✓ **Efficacia attesa**: la capacità potenziale di un certo intervento assistenziale di modificare in modo positivo le condizioni di salute delle persone a cui è rivolta, per cui di fondamentale importanza è fare ciò che è utile;
- ✓  **Efficacia pratica**: valutare i risultati ottenuti dall'applicazione di un intervento di routine;
- ✓  **Competenza tecnica**: livello di applicazione migliore delle conoscenze scientifiche, delle abilità professionali e delle tecnologie disponibili; **Accettabilità**: grado di apprezzamento del servizio da parte di coloro che ricevono le prestazioni e dai loro comprimari;
- ✓  **Efficienza**: capacità di raggiungere i risultati attesi con il minor costo possibile;
- ✓  **Accessibilità**: è il grado di comodità da parte del cliente di trovare e raggiungere il servizio;
- ✓  **Appropriatezza**: grado di utilità dell'atto assistenziale rispetto al problema clinico ed allo stato delle conoscenze.
- ✓  **Competenza**: livello di applicazione delle conoscenze scientifiche, delle abilità professionali, e delle tecnologie disponibili; pertanto = sapere, saper fare, saper essere.
- ✓  **Tempestività**: grado in cui l'intervento più efficace è offerto al cliente nel momento in cui è di massima utilità
- ✓  **Umanizzazione**: è il livello di rispetto della cultura, del credo e dei bisogni individuali del cliente per quello che concerne l'informazione e la qualità del servizio.

Il miglioramento di queste dimensioni ci fa notare che la qualità va intesa sotto un'ottica sistemica e questi aspetti possono essere più o meno rilevanti a seconda di chi li considera.