

# Health Care services – Quality management systems

DRAFT

# I principi

- Il cliente al centro
- Leadership
- Coinvolgimento del personale
- Approccio per processi
- Miglioramento continuo
- Decisioni basate sui fatti
- Collaborazione con i fornitori

# Il Concetto di salute

- Uno stato di benessere completo (fisico, mentale e sociale) e non semplicemente l'assenza di malattia



WHO

La cura della salute è caratterizzata dalle numerose interazioni fra i pazienti, il personale, i fornitori, gli enti e le istituzioni

# Qualità in ambito sanitario

## Caratteristiche:

- Appropriatelyzza
- Disponibilità
- Continuità di cura
- Efficienza
- Efficacia
- Equità
- Conoscenza basata sull'evidenza
- Integrità fisica, sociale e psichica del paziente
- Coinvolgimento del paziente
- Sicurezza del paziente
- Accessibilità

# Indicatori

- Per monitorare la capacità e l'efficacia dei processi
- Collegati alle caratteristiche
- Pochi
- Comprensibili
- Con limiti calcolati
- Confrontabili (benchmarking)

# Approccio per processi

- Processi clinici (infarto, cura del tumore) – sono quelli in cui il paziente è direttamente coinvolto, non clinici e gestionali
- Processi di ricerca
- Processi educazionali (non confondere con formazione del personale)

# Processi clinici

Dovrebbero essere progettati e realizzati avendo come riferimento le caratteristiche di qualità



Il significato di un processo clinico è mantenere o migliorare le condizioni del paziente. In questo senso la condizione del paziente all'inizio del processo costituisce l'input del processo, mentre l'output sono le condizioni del paziente al termine del processo stesso

# Identificazione dei processi

- Iniziare da quelli più importanti;
- Intervistare il personale e fare loro descrivere ciò che fanno:
  - Quali sono i bisogni di salute in cui i pazienti hanno bisogno del nostro aiuto?
  - Quali attività dobbiamo attuare per soddisfare i bisogni dei nostri pazienti?
  - Quali attività sono ripetute? Si possono standardizzare?



# Valutazione della qualità

I pazienti non sono sempre in grado di valutare i risultati dei processi sanitari. Alcuni aspetti devono essere valutati dalle organizzazioni professionali.

E' responsabilità dell'organizzazione trovare il giusto equilibrio tra le aspettative dei pazienti e la valutazione dei bisogni dei pazienti effettuata dai professionisti. Ci possono essere differenze tra le aspettative dei pazienti ed i bisogni dei pazienti espressi dai professionisti