



Dalla qualità alla sicurezza dei pazienti

Vincenzo Parrinello

Responsabile

U.O. per la Qualità
e Rischio clinico

AOUP «G. Rodolico – San Marco»

La qualità



Per una serie complessa di ragioni, nel corso degli ultimi decenni si è avviato un ampio dibattito sulla **qualità dell'assistenza sanitaria**, in gran parte alimentato dalla **crisi finanziaria dei sistemi sanitari**.

La qualità



Stop a kebab e fast food Firenze, no alla bassa qualità

Parte l'operazione annunciata dal sindaco Renzi per riqualificare il centro nell'area Unesco.

di ERNESTO FERRARA



Niente nuovi kebab. Ma anche niente nuovi fast food. Un colpo ai locali etnici ma anche uno ai grossi store dell'«alimentazione spazzatura» che dagli anni '90 hanno invaso l'area dentro la cerchia dei viali. E' l'operazione «qualità» scritta nella delibera approvata martedì scorso dalla giunta Renzi. Un atto che non prevede solo lo stop alle nuove aperture nell'area Unesco all'interno della

4° Corso Europeo su

QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI DI IV GAMMA

Mesagne (BR), 27-29 Settembre 2010

Il termine “**qualità**” è uno dei più ubiquitari del linguaggio corrente, utilizzato nei contesti più diversi

La qualità



Nel contesto manifatturiero e dei servizi commerciali, la qualità può essere definita come **«conformità ad un requisito di un prodotto/servizio.»**

Sistemi di gestione per la qualità: UNI EN ISO 9000:2015

La qualità



Coincide con la capacità di soddisfare le aspettative del consumatore.

La qualità



La qualità



“La qualità di un prodotto o di un servizio non è ciò che il fornitore vi mette, ma è ciò che il cliente ne ricava e per cui è disposto a pagare.

Un prodotto non è di qualità perché è difficile da produrre o perché è caro...

...I clienti pagano soltanto ciò che è loro utile e fornisce loro un valore.

Null'altro costituisce la qualità.”

La qualità

Il significato del termine qualità può essere spiegato ricorrendo al valore del rapporto tra due termini.

fr = insieme delle **funzioni realizzate**
da un prodotto

fa = insieme delle **funzioni attese**
dall'utente del medesimo prodotto



Quality

La qualità non cresce indefinitamente con l'incremento delle prestazioni del prodotto. Assume il valore massimo quando tali prestazioni coincidono con le aspettative dell'utente, ovvero quando **$Q_{max}=1$** .

La qualità

Il livello qualitativo di un prodotto non è statico, ma dinamico.



Le attese dell'utente evolvono nel tempo.

La qualità



Esiste una relazione tra **customer satisfaction** e **redditività** sia perché i **clienti** che percepiscono di comprare un prodotto/servizio di qualità **sono disposti a spendere di più**, **l'azienda conquista quote maggiori di mercato**, creando clienti veri, utenti cioè che sono soddisfatti di aver scelto quell'azienda dopo averne sperimentato il servizio e che quindi vi si rivolgeranno ancora e ne parleranno bene con altri.

La qualità



Le **aziende** con una **elevate qualità** percepita hanno **costi simili** a quelli dei loro principali **concorrenti**, anche se il miglioramento della **qualità** spesso **comporta maggiori investimenti** in tecnologie, formazione e addestramento del personale, attività di monitoraggio.

La qualità

Gli errori spremano risorse ed aumentano i costi delle prestazioni.

Nelle aziende commerciali i **disservizi** hanno un costo quantificabile e comporta **un terzo del carico di lavoro**.



La qualità

Nelle aziende commerciali la qualità degli oggetti prodotti e dei servizi erogati ed il suo continuo miglioramento sono finalizzati a:

- incrementare i profitti,
- conquistare quote crescenti di mercato,

e sono perseguiti attraverso l'impegno a soddisfare tutte le esigenze e le aspettative dei clienti.



La qualità

Chi è il cliente?

- ▶ chi **fruisce** di prestazioni, prodotti e servizi
- ▶ chi **paga**

La qualità

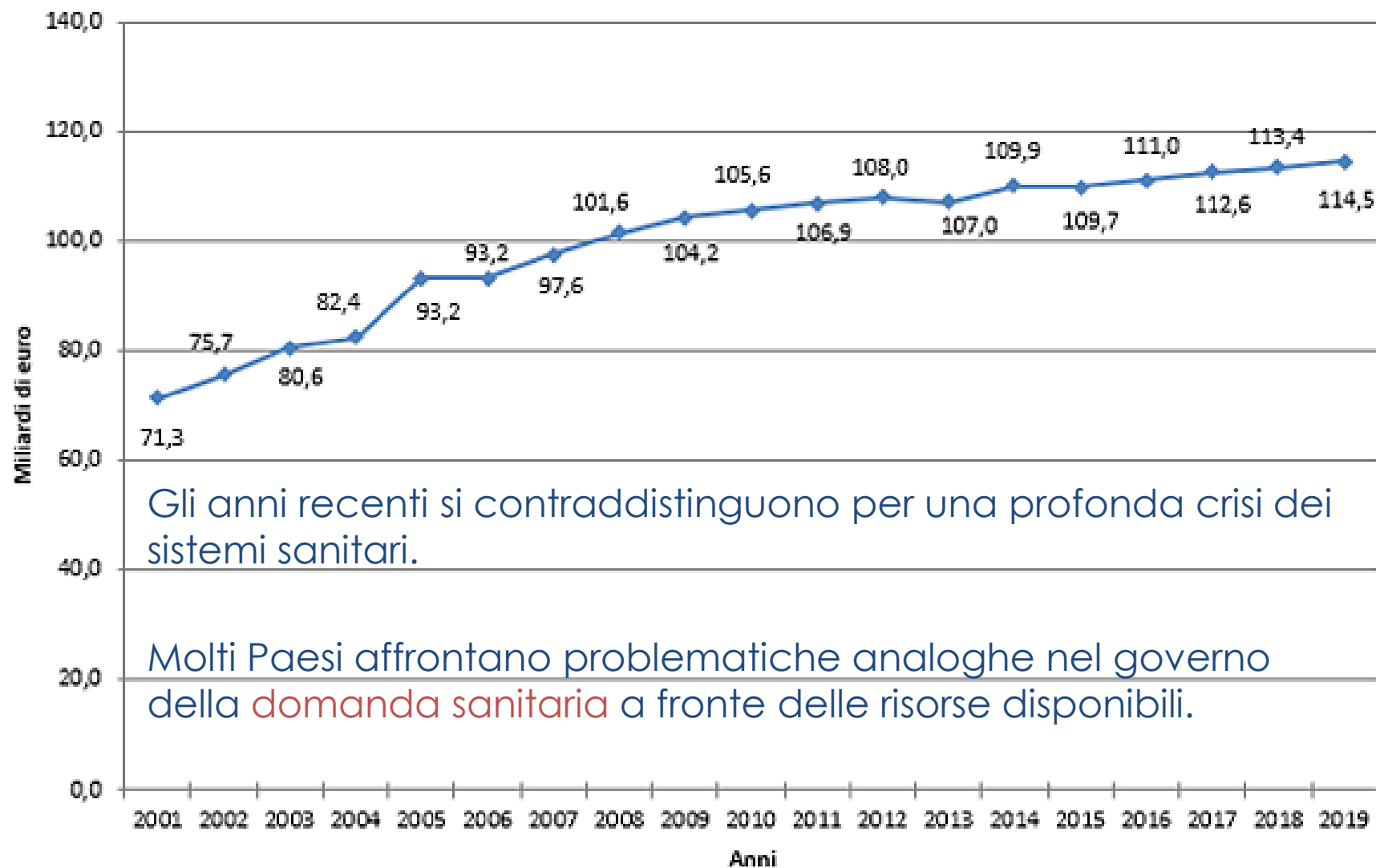
il **profitto** e la **conquista** di quote di mercato è l'obiettivo del miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie?

Il perseguimento della **soddisfazione degli utenti** è una strategia perseguibile?

Chi è il cliente nel contesto sanitario?

Che ruolo ha l'utente nella scelta della prestazione sanitaria che deve “consumare”?

La qualità



La qualità

Per governare la domanda si dovrebbe:

- conoscere i **bisogni autentici** di salute della popolazione, anche quelli non espressi,
- valutare **la migliore risposta clinico-terapeutica**, in termini di efficacia e di appropriatezza,
- scegliere **il percorso assistenziale più conveniente** in rapporto ai costi e ai risultati.

La qualità

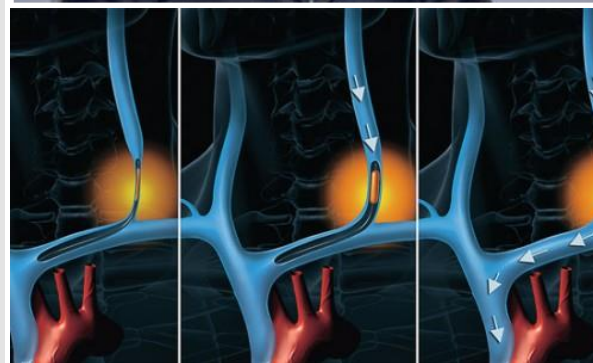


Forse è arrivato il momento approccio e cominciare a pensare a come governare l'offerta

La qualità

Veronesi: "Tac spirale contro tumore ai polmoni"

*Secondo l'oncologo è un esame salvavita che ridurrebbe
del 20% la mortalità: "Svolta epocale"*



La domanda può essere
inappropriata perché **il bisogno è
stato indotto**

Asimmetria informativa tra professionisti e utenti ed
ente finanziatore

La qualità



Molti Paesi ed in particolare quelli in cui il sistema sanitario è finanziato dallo Stato, condividono identiche problematiche essenzialmente rappresentate dalla sostenibilità finanziaria, da una parte, dai crescenti bisogni rappresentati dagli utenti e dal progresso scientifico e tecnologico, dall'altra.

La qualità



Al di là dell'efficacia delle soluzioni adottate, è emersa l'importanza della adozione delle metodologie della **qualità** applicata all'**assistenza sanitaria**, interpretata come un **approccio** in grado di rendere più **efficienti** i sistemi sanitari.

La qualità



Tuttavia non è sempre chiaro che cosa si debba intendere per **qualità dell'assistenza sanitaria.**

La qualità



Le espressioni “**assistenza di elevata qualità**” o “**assistenza di bassa qualità**” non sono, tuttavia, artefatti cognitivi e linguistici che supportano la strutturazione di un pensiero e di un giudizio...

La qualità



...ma costituiscono delle rappresentazioni misurabili delle performance sanitarie su cui si definiscono l'allocazione delle risorse e la valutazione di strutture e professionisti, assegnano risorse e incentivi economici ai professionisti, definiscono i criteri che giustificano l'esistenza di presidi ospedalieri e strutture complesse, così come è indicato anche in recenti normative.

La qualità



Nel recente passato, l'Institute of Medicine di Washington ha definito le componenti della qualità dell'assistenza per il 21° secolo, incentrate su dimensioni concettuali della qualità piuttosto che sugli indicatori: un'assistenza è di qualità quando è **sicura, efficace, centrata sul paziente, tempestiva, efficiente ed equa.**

Dalla qualità all'appropriatezza



In altri termini, nel contesto sanitario, una prestazione è di **qualità** se è quella **giusta** a soddisfare il bisogno di salute del paziente...

Dalla qualità
all'appropriatezza



...cioè se è **appropriata**

Dalla qualità all'appropriatezza

è “appropriato” ciò che risulta

adeguato

(ad esempio a una circostanza),

preciso (ad esempio in risposta a determinati bisogni),

calzante (soprattutto con riferimento a espressioni verbali o linguistiche),

opportuno (aggiungendo ai significati precedenti una sfumatura di buon senso o buon gusto).

Dalla qualità
all'appropriatezza

Quando una prestazione sanitaria
è appropriata?



Dalla qualità all'appropriatezza

Health interventions

La procedura giusta al paziente giusto

Timing

Al momento giusto

Setting

Nel posto giusto

Professional

Dal professionista giusto



Appropriatezza
professionale



sicura, efficace,
efficiente, va incontro alle
aspettative del paziente



Appropriatezza
organizzativa

Dalla qualità all'appropriatezza



Tale interpretazione riporta la **sicurezza del paziente** ad un **ruolo centrale** sul quale sono costruiti tutti gli altri aspetti della qualità delle cure.

Dalla qualità all'appropriatezza



L'importanza di garantire la sicurezza del paziente è un elemento da sempre conosciuto come un valore primario ed è la dimensione più rilevante delle cure, che precede persino l'efficacia, espressa dal noto aforisma **“primum non nocere”**.

Dalla qualità all'appropriatezza



First do no net harm,
cioè **“innanzitutto non nuocere più di
quanto tu non aiuti”**