

Criteri di appropriatezza del processo di *Patient Care Management*

Starfield¹ ne descrive quattro:

- a) *accessibilità*,
- b) *completezza*,
- c) *coordinazione ed elevata personalizzazione dei servizi*,
- d) *continuità*.

Tutti volti a promuovere la individuale “*ability to cope*”

a) Accessibilità

La possibilità, attribuita al paziente, di veder soddisfatto il proprio bisogno assistenziale dalla disponibilità di un servizio conosciuto, fidato e appropriato al tempo e nel luogo in cui esso si manifesta senza barriere.

sub set del criterio	caratteristica da valutare
disponibilità del servizio (punti di accesso)	- dislocazione territoriale - distanza - facilità di accesso strutturale - facilità di accesso funzionale - possibilità di accesso multiforme - equità
conoscenza visibilità	- carta dei servizi
conoscenza riconoscibilità	- sede/sedi
conoscenza segreteria del paziente	- informazione - <i>reminding time table</i>
fiducia	- presenza del rapporto fiduciario
appropriatezza metodologica	- attività di QA
appropriatezza clinica	- utilizzo di LG/PDT/EBM
temporalità	- copertura diurna - copertura notturna - reattività - ottimizzazione dei percorsi

2) Completezza

La possibilità, attribuita al paziente, di veder soddisfatto il proprio bisogno assistenziale dalla disponibilità di un servizio accessibile in modo continuativo e completo per la capacità di gestire la maggior parte dei problemi di diagnosi, cura, riabilitazione e prevenzione e i loro aspetti multidimensionali favorendo anche l'integrazione interistituzionale

sub set del criterio	caratteristica da valutare
Capacità clinica	-
	-
Capacità sociale	-
	-

3) Coordinazione

La possibilità, attribuita al paziente, di veder soddisfatto il proprio bisogno assistenziale dalla disponibilità di un servizio accessibile in modo continuativo, completo e coordinato con i livelli esterni anche quando non formalmente integrati

sub set del criterio

caratteristica da valutare

Coordinamento

- servizi di supporto all'organizzazione
- servizi di supporto alla programmazione
- servizi di comunicazione
- servizi condivisi
- predisposizione alla connettività

4) Continuità (interpersonale, manageriale, informativa)

La possibilità, attribuita al paziente, di veder soddisfatto il proprio bisogno assistenziale dalla disponibilità di un servizio accessibile in modo continuativo per luogo e professionista e per il grado di ricomposizione unitaria degli interventi multi professionali necessari alla gestione di un episodio di cura e/o dei processi di follow up di ogni singolo servizio AmO attivo sul paziente.

sub set del criterio

caratteristica da valutare

Longitudinalità

- regolarità della sede
- regolarità della figura professionale

Ricomposizione unitaria manageriale

- *just on time*
- *case management*

Ricomposizione unitaria Informativa

- paziente
- processi attivi (episodi di cura e follow-up)

Starfield B. (1992) *Primary Care: Concept, Evaluation, and Policy*. London, Oxford University Press