

# Checklist sulla qualità dell'Assistenza Protetica<sup>1</sup>

<b>Criterio 1: Accessibilità</b>	
<i>A quale livello il sistema, il funzionamento o il processo è ...</i>	
a) [Consapevolezza] ... conosciuto, comunicato e chiaramente compreso dalle persone che necessitano di Ausili ?	
b) [Apertura] ... accessibile a tutte le persone che necessitano di Ausili ?	
c) [Raggiungibilità] ... erogato in luoghi facilmente raggiungibili, fisicamente accessibili e disponibili in tempi ragionevoli per le persone che necessitano di A. ?	
d) [Abbordabilità] ... economicamente accessibile per le persone che necessitano di Ausili ?	
<b>Criterio 2: Competenza</b>	
<i>A quale livello il sistema, il funzionamento o il processo è ...</i>	
a) [Conoscenza] ... gestito ad ogni passo da persone in possesso di competenze e capacità adeguate ai loro compiti e responsabilità ?	
b) [Trasparenza] ... messo in atto attraverso procedure chiare o protocolli scientificamente fondati, ove ogni passo è tracciato, gli obiettivi sono dichiarati e i risultati significativi sono misurati?	
c) [Sicurezza] ... in grado di tenere sotto controllo e gestire rischi e questioni di sicurezza ?	
d) [Informazione] ... in grado di fornire a tutti gli attori coinvolti informazioni complete e aggiornate sulle soluzioni assistive disponibili?	
<b>Criterio 3: Coordinamento</b>	
<i>A quale livello il sistema, il funzionamento o il processo assicura che ...</i>	
a) [Coerenza] ... ogni passo dell'intervento di fornitura di Ausili sia coordinato con gli altri passi ?	
b) [Case management] ... l'intervento di fornitura degli Ausili sia coordinato con tutti gli altri interventi sulla persona in tema di cura, assistenza, educazione, sociale ?	
c) [Benefici] ... sia rilevato ogni beneficio dell'intervento – sia diretto che indiretto – come ad esempio l'accesso all'istruzione o al lavoro o ad altre opportunità ?	
d) [Etica] ... l'intervento sia condotto in modo etico, conformemente ai principi etici comunemente accettati nel campo degli interventi sanitari, assistenziali e sociali ?	
<b>Criterio 4: Efficienza</b>	
<i>A quale livello il sistema, il funzionamento o il processo è in grado di ...</i>	
a) [Tempestività] ... fornire soluzioni ad ogni bisogno individuale in tempi ragionevoli ?	

<sup>1</sup> Luc de Witte (UK), Renzo Andrich (IT), Katerina Mavrou (CY), Ramon Daniels (NL), Uta Roengten (NL), Lorenzo Desideri (IT), Gift Norman (IN), Brian Donnelly (UK), Anne Kanto-Ronkanen (FI): **A quality framework to assess Assistive Technology Service Delivery systems, schemes or processes.** Proceedings of the 2019 GREAT Summit at the World Health Organization (Geneva, August 22-23, 2019).

b) [Efficacia] ... assicurare che la soluzione fornita sia efficace rispetto agli obiettivi che si è prefissata, e sia soddisfacente dal punto di vista dell'utente ?	
c) [Rendicontabilità] ... tenere traccia dei costi e dei risultati di ogni intervento ?	
d) [Ottimizzazione] ... utilizzare l'informazione su costi e risultati per il continuo miglioramento del sistema (sia per quanto riguarda i prodotti che i processi che i servizi) in modo da massimizzare il rapporto tra risultati e investimento)	
<b>Criterio 5: Flessibilità</b>	
<i>A quale livello il sistema, il funzionamento o il processo ...</i>	
a) [Offerta] ... fornisce una gamma di Ausili sufficientemente ampia da rispondere alla varietà dei bisogni della popolazione servita, a una qualità appropriate ?	
b) [Personalizzazione] ... assicura che gli Ausili forniti siano installati in modo appropriato e adattati o personalizzati ad ogni bisogno individuale?	
c) [Responsività] ... consente di riadattare in tempi rapidi la soluzione assistiva a eventuali difficoltà che insorgano durante l'uso (evoluzioni cliniche, cambiamenti di vita, variazioni ambientali ecc..) ?	
d) [Innovazione] ... coglie le opportunità offerte da nuovi prodotti o tecnologie emergenti sul mercato che rispondono alle necessità dell'utenza in modo più soddisfacente e con miglior rapporto costo/efficacia ?	
<b>Criterio 6: Centralità dell'utente</b>	
<i>A quale livello il sistema, il funzionamento o il processo ...</i>	
a) [Alleanza] ... chiede all'utente il suo punto di vista e lo tiene in considerazione ad ogni passo dell'intervento?	
b) [Responsabilizzazione] ... fornisce all'utente tutte le Informazioni e le conoscenze necessarie per partecipare attivamente alle scelte, e assumersene le responsabilità in maniera avveduta e informata ?	
c) [Sperimentazione] ... dà all'utente la possibilità di sperimentare le soluzioni proposte prima di passare alla scelta definitive ?	
d) [Libertà] ... dà all'utente la possibilità di ricorrere contro decisioni non condivise, o di fare scelte diverse ?	
<b>Criterio 7: Infrastruttura</b>	
<i>A quale livello il sistema, il funzionamento o il processo ...</i>	
a) [Dati] ... dispone di dati affidabili sulla numerosità e la tipologia della potenziale utenza ?	
b) [Analisi] ... mette in campo strutture, sistemi, processi e capacità in dimensione adeguata ai bisogni ?	
c) [Sostenibilità] ... ripartisce risorse adeguate ed è pronto ad adattarsi a eventuali crescite della domanda ?	
d) [Coinvolgimento] ... coinvolge rappresentanti dell'utenza nella pianificazione, nel monitoraggio e nella valutazione del Servizio ?	