

## Allegato 1

### Caratteristiche dei diversi livelli di qualità dell'assistenza infermieristica

Scuola Superiore di insegnamento infermieristico, Zurigo (Exchaquet NF e Zublin L, 1971).

Livelli	Assistenza ottimale personalizzata	Assistenza adeguata ai bisogni	Assistenza di routine	Assistenza pericoloso perché nociva per il malato
Assistenza di base	Il malato partecipa attivamente all'assistenza ed alla rieducazione. La sua famiglia è coinvolta nell'educazione sanitaria	Il paziente riceve assistenza adeguata rispetto ai suoi bisogni.	Il malato riceve assistenza essenziale. Non subisce alcun danno.	Il malato subisce danni fisici (lesioni da decubito, contratture, incidenti, ecc.) il suo aspetto esteriore è trascurato.
Assistenza terapeutica	Il paziente comprende il senso e lo scopo del trattamento, dà il suo accordo e collabora. E' preparato a proseguire il trattamento da solo o con l'aiuto di chi gli sta accanto.	Il malato è informato sul trattamento in corso e, successivamente, riceve il sostegno e la sorveglianza necessari. L'assistenza è individualizzata.	Il paziente riceve assistenza corretta ma essenzialmente dettata dalla routine ospedaliera. Egli non subisce danni.	Il paziente riceve un trattamento che comporta lacune ed errori e soffre complicazioni evitabili.
Considerazione dei bisogni psichici e sociali	Il paziente trae un'esperienza utile dal suo soggiorno in ospedale. Ha acquisito un modo di vita adatto al suo stato, che gli consente di mantenersi in salute o di prepararsi alla morte.	Grazie ad un clima di confidenza, il paziente può esprimere i suoi bisogni, si sente compreso ed accettato. Ha la possibilità di mantenere i contatti con l'esterno dell'ospedale.	Il paziente deve conformarsi ai regolamenti dell'ospedale non è assistito nella sua preoccupazione per la vita o per la morte.	Il paziente è traumatizzato psichicamente: angosce, regressioni, reazioni allo stress, tende all'isolamento.
Comunicazione	Il paziente riceve consigli adeguati che gli consentono di progredire grazie ad una relazione terapeutica con il personale sanitario.	Il paziente beneficia di relazioni interpersonali autentiche che favoriscono il dialogo e lo scambio di opinioni.	Il paziente riceve informazioni stereotipate determinate dalla routine ospedaliera.	Il paziente non riceve informazioni e non ha la possibilità di far intendere la sua opinione.
Pianificazione dell'assistenza e trasmissione delle informazioni	Il paziente e la sua famiglia partecipano alla pianificazione del trattamento e dell'assistenza. La collaborazione interdisciplinare è garantita all'ospedale e fuori di esso.	Viene utilizzato un piano di assistenza, modificato a seconda dei bisogni. L'équipe sanitaria ha dei colloqui regolari.	La trasmissione delle informazioni è garantita da relazioni precise.	La trasmissione delle informazioni è insufficiente.