

## **Allegato n. 9**

### **GLOSSARIO**

#### **Accesso**

La capacità per i clienti/utenti o gruppi di accedere o utilizzare i servizi; i servizi sono richiesti o semplicemente resi disponibili al cliente/utente, forniti nel luogo più appropriato e al tempo giusto e programmati in funzione dei bisogni dei clienti/utenti o di gruppi di essi.

#### **Accreditamento**

Processo che concorre al miglioramento della qualità del sistema sanitario, socio-sanitario e sociale, garantendo ai cittadini adeguati livelli quantitativi e qualitativi delle prestazioni erogate per conto ed a carico del Servizio Sanitario Nazionale e di quelle erogate nell'ambito degli interventi di cui alla l. 328/2000.

#### **Ambulatorio**

Struttura, la cui titolarità può essere riferita anche ad un soggetto diverso dai professionisti sanitari che vi operano, che eroga prestazioni sanitarie di prevenzione e/o diagnosi e/o terapia rientranti in un'unica disciplina specialistica (ambulatorio monospecialistico) o nell'ambito di discipline specialistiche diverse (ambulatorio polispecialistico), nelle situazioni che non richiedono ricovero, neanche a ciclo diurno. E' caratterizzato da complessità organizzativa, con riferimento alla presenza di almeno due professionalità mediche, che possono operare anche con responsabilità di equipe, e comunque tale da comportare una configurazione autonoma del presidio, prevalente rispetto a quella del sanitario e quindi la necessità della presenza di un direttore sanitario responsabile. L'ambulatorio è sempre soggetto ad autorizzazione. Ove il raggruppamento nella stessa struttura comprenda strutture specialistiche già espressamente classificate, è necessario il possesso dei relativi requisiti specifici.

#### **Assistenza ambulatoriale**

Una modalità o un metodo di fornire le prestazioni sanitarie a fini di prevenzione, quando i clienti/utenti stanno bene, oppure di trattare le malattie in un luogo adeguato alla severità e al livello di acuzie della loro condizione. Team di operatori multidisciplinari in ambienti di assistenza ambulatoriale. L'enfasi è sul fornire assistenza di tipo primario o secondario e sulla consulenza ai clienti/utenti e alle famiglie con l'intento di prevenire l'ospedalizzazione.

#### **Autorizzazione**

L'azione con la quale il soggetto appositamente preposto dalla apposita LR 22/02 autorizza una struttura alla realizzazione ovvero all'esercizio dell'attività.

#### **Azienda**

Si intendono le Aziende ULSS e le Aziende Ospedaliere del SSR nonché gli erogatori di servizi che se privati profit o non profit assumono una delle vesti giuridiche previste dal sistema normativo vigente al fine di governare e gestire più unità o strutture di erogazione, secondo un approccio organico di unica azienda.

#### **Bisogno**

Esigenza di natura fisica, mentale, emotiva, sociale o spirituale per raggiungere il benessere. I bisogni possono o meno essere percepiti o espressi dalle persone in stato di bisogno. Essi devono essere distinti dalle domande che sono desideri espressi e non necessariamente bisogni.

### **Cartella clinica**

Una raccolta di informazioni su: vita del cliente/utente e sua storia clinica (anamnesi), bisogni, prestazioni erogate dagli operatori e risultati ottenuti. Le informazioni possono essere in forma scritta, di registrazione audio o video, o fotografica. Con lo stesso significato utilizzata anche l'espressione **Cartella del cliente/utente**.

### **Classificazione delle strutture**

Azione con la quale la GR attua quanto disposto dall'art. 12 della LR 22/02 comma 1 (vedi allegato n. 1).

### **Clienti/utenti**

Gli individui, le famiglie, i gruppi e la comunità che utilizzano i servizi dell'organizzazione; i destinatari finali di prestazioni ed interventi di assistenza sanitaria.

### **Consenso**

Accordo o approvazione data volontariamente da un cliente/utente che comprende le informazioni ricevute su: condizione di salute; prestazioni proposte; rischi, benefici, risultati potenziali, opzioni e alternative, se esistenti; conseguenze derivanti dall'accettare o rifiutare le prestazioni proposte. La procedura per il consenso sancisce il diritto dei maggiorenni che ne hanno le capacità di accettare o rifiutare servizi e prestazioni e di nominare un decisore sostituto nell'eventualità in cui essi non fossero più in grado di prendere la decisione. Con lo stesso significato utilizzata anche l'espressione **Consenso informato**.

### **Continuità assistenziale**

Un sistema in cui i diversi luoghi di erogazione, le prestazioni, gli operatori e i livelli di servizio sono integrati e senza interruzioni per soddisfare i bisogni dei clienti/utenti o della popolazione di riferimento. Elementi della continuità assistenziale sono: l'autocura, la prevenzione delle malattie e la promozione della salute, l'assistenza e le prestazioni di breve periodo, l'assistenza e le prestazioni di lungo periodo, la riabilitazione e il supporto.

### **Contratto / Convenzione**

Un accordo formale che definisce i termini e le condizioni per la fornitura o l'acquisto di servizi da e per altre organizzazioni. Il contratto e i servizi dello stesso sono oggetto di monitoraggio e coordinati dall'organizzazione e sono conformi a standard governativi o della organizzazione stessa. Con questo significato viene utilizzata l'espressione **Servizi convenzionati**.

### **Controllo delle infezioni**

Pratiche per ridurre il rischio di infezioni e di malattie correlate per i clienti/utenti, i gruppi e il personale dipendente.

### **Controllo di qualità**

Strategie per verificare che un prodotto, un processo o un servizio sia conforme e soddisfi alle specifiche o ai requisiti definiti.

**Coordinato** Operatori, organizzazioni e servizi, dentro e fuori l'organizzazione, che lavorano insieme in modo collaborativo ed efficace, per evitare duplicazioni, vuoti o interruzioni nell'erogazione dei servizi.

### **Criteri**

Passi specifici da intraprendere o attività da svolgere per raggiungere una decisione o soddisfare uno standard.

### **Cultura organizzativa**

Un sistema condiviso di valori, credenze e comportamenti all'interno di un'organizzazione, conosciuto da tutti coloro che vi lavorano. Valori e credenze modellano gli obiettivi dell'organizzazione e definiscono comportamenti accettabili per la leadership, il personale dipendente, i volontari e personale temporaneo a vario titolo (tirocinanti, frequentatori e specializzandi), ad es. impegno a soddisfare i bisogni dei clienti/utenti, rispetto degli individui, impegno al miglioramento continuo della qualità (*Rakich, J.S., Longest, B.B., & Darr, K., 1992*).

### **Dimensione della qualità**

Nel programma AIM di Accreditamento di eccellenza del CCHSA le dimensioni che definiscono la "Qualità" sono quattro: risposta ai bisogni, competenza del sistema, approccio centrato sul cliente/utente e/o sulla comunità e Ambiente di lavoro. Ogni dimensione è maggiormente specificata da più prescrittori.

### **Direzione**

Individui, gruppi o agenzie che hanno l'autorità finale e la responsabilità di rispondere sulle indicazioni strategiche complessive e sulle modalità operative dell'organizzazione.

### **Efficace**

Servizi, interventi o azioni che raggiungono risultati ottimali. Con questo significato utilizzato anche il sostantivo *Efficacia*.

### **Efficiente**

Combinazione di risorse (Input) per raggiungere risultati ottimali con minimo spreco e sforzo possibile ed evitando di rifare il lavoro.

### **Eventi avversi**

Reazioni negative o non favorevoli o risultati non voluti, inattesi o non programmati.

### **Facilitatore**

Sono operatori qualificati provenienti dalle Aziende pubbliche e/o private, iscritti in un apposito elenco regionale dei facilitatori. Supportano la fase di compilazione delle liste di verifica durante il processo di autovalutazione e possono far parte del Gruppo Tecnico Multiprofessionale dell'ARSS per le verifiche sull'autorizzazione.

### **Fattore di rischio per la salute (Health Hazard)**

Un pericolo o un rischio per la salute derivante da agenti contaminanti o da situazioni di pericolo (per esempio inquinamento, epidemie), acque di scarico, eliminazione dei rifiuti, qualità dell'acqua potabile, qualità dell'aria, sicurezza degli alimenti, controllo dei parassiti e sanità animale, sicurezza degli impianti e dei servizi pubblici e sicurezza ed igiene degli edifici pubblici e privati. Con questo significato utilizzata anche l'espressione Esposizione che può comportare un rischio per la salute.

### **Follow-up**

Processi e azioni prese dopo la dimissione dall'organizzazione del cliente/utente.

**Formazione** Attività sistematiche di formazione ed apprendimento per aumentare o sviluppare il cambiamento nelle conoscenze, nelle attitudini, nei valori o nelle capacità specifiche.

### **Funzionalità (Functioning)**

Si riferisce alla capacità (performance) di svolgere attività o compiti che fanno parte della vita quotidiana, ad esempio la funzionalità fisica, cognitiva o lavorativa.

**Gestione (Management)**

Definire target o obiettivi generali (goal) per il futuro attraverso la programmazione e il budget, stabilire i processi per acquisire questi target e allocare le risorse per realizzare questi piani. Assicurare che i piani siano realizzati organizzando, gestendo, controllando e risolvendo i problemi (adattato da Kotter, J.P., 1990).

**Gestione dell'informazione / delle informazioni (Information Management)**

Programmare, organizzare e controllare i dati. La gestione dell'informazione / delle informazioni è una funzione ampia che comprende database clinici, amministrativi e finanziari. La gestione dell'informazione / delle informazioni si applica sia alla gestione informatizzata che a quella manuale.

**Governo (Governance)**

La funzione di determinare la direzione dell'organizzazione, stabilendo gli obiettivi specifici e sviluppando le politiche per guidare l'organizzazione verso il raggiungimento della propria missione.

**Gruppo Tecnico Multiprofessionale**

Gruppo coordinato dall'ARSS e costituito da facilitatori con il compito di verificare i requisiti per l'autorizzazione all'esercizio.

**Indicatore**

Strumento di misurazione della performance, sotto forma di evento o di rapporto/tasso, utilizzato come guida per effettuare il monitoraggio, valutare e migliorare la qualità del servizio reso al cliente/utente, dei servizi di supporto, della leadership e partnership. Gli indicatori si riferiscono a struttura, processo e risultato.

**Indicatore di processo (Process Indicator)**

Fornisce una misura delle attività e dei compiti intrapresi per raggiungere gli obiettivi specifici di un programma / progetto o di un servizio.

**Indicatore di risultato**

Gli indicatori di risultato / esito (outcomes) sono riferiti ai clienti/utenti e misurano i cambiamenti del loro stato di salute attribuibili all'assistenza e alle prestazioni .

**Indicatore di struttura**

Misura il tipo e la quantità di risorse utilizzate da un sistema sanitario o da un'organizzazione per garantire i programmi / progetti e i servizi / prestazioni. Esempi di indicatori di struttura sono, il n. di letti, la quantità di beni, gli edifici, etc..

**Informazione / i (Information)**

Dati organizzati, interpretati ed usati. L'informazione può essere scritta, audio, elettronica, video o in forma fotografica.

**Leadership**

Abilità a fornire la direzione e ad affrontare il cambiamento. Comprende la definizione di una visione, lo sviluppo di strategie per produrre i cambiamenti necessari per realizzare la visione, la mobilitazione motivazione e ispirazione delle persone a superare gli ostacoli (adattato da Kotter, J.P. 1990).

**Linee guida (Guidelines)**

Principi che guidano e dirigono le azioni.

**Luogo (di erogazione)**

Un luogo dove i servizi / le prestazioni sono forniti, quali ad es. presidi residenziali, semiresidenziali o ambulatoriali, altri luoghi, quali ambienti di lavoro, scuole o domicilio.

**Miglioramento della qualità (Quality Improvement)**

Filosofia organizzativa finalizzata alla soddisfazione dei bisogni dei clienti/utenti e ad andare oltre le loro aspettative utilizzando processi strutturati che identificano selettivamente e migliorano tutti gli aspetti del servizio.

**Obiettivi generali (Goals)**

Definizione ampia e generale che descrive lo stato desiderato per il futuro, fornendo una direzione per le decisioni e le attività quotidiane.

**Obiettivi Specifici**

Passi e azioni, concreti e misurabili, intrapresi per raggiungere gli obiettivi generali (goals).

**Operatori**

Soggetti che forniscono i servizi/prestazioni, lavorando in collaborazione con altri all'interno di gruppi (team). I servizi forniti sono parte di un piano integrato.

**Organizzazione in campo sanitario**

Entità operante nel SSR direttamente o indirettamente per la fornitura di prestazioni sanitarie alla popolazione ( sostituisce la vecchia dizione Iso di fornitore) . Può trattarsi di azienda, società, organismo, impresa, o parte di essi, di capitale o meno, pubblico o privato avente funzioni di amministrazione proprie

**Percorsi Clinici (Clinical Pathway)**

Strumenti interdisciplinari basati sull'evidenza per definire e coordinare in modo ottimizzato le sequenze e i tempi di esecuzione delle prestazioni sanitarie; una griglia delle cause ed effetti per identificare comportamenti attesi sia del cliente/utente sia del personale dipendente rispetto ad una programmazione temporale; un sistema clinico che organizza in sequenza temporale il processo di diagnosi, cura e di follow up sia per il cliente/utente e la famiglia sia per gli operatori allo scopo di migliorare la qualità e i costi delle prestazioni.

**Piano operativo**

Indica le strategie per raggiungere obiettivi generali e specifici dell'organizzazione e comprende i processi, le azioni e le risorse. Con lo stesso significato utilizzata anche l'espressione **Programmazione operativa**.

**Politica (Policy)**

Dichiarazioni scritte che indicano chiaramente i valori e la posizione di un'organizzazione in rapporto a un tema specifico. Con lo stesso significato utilizzato anche il termine **Politiche**.

**Prescrizione**

Una disposizione che specifica gli adempimenti in merito ad una non conformità riscontrata.

**Procedura / Processo (Process)**

Serie di attività e comunicazioni, tra loro interrelate, per portare a compimento un servizio per il cliente/utente.

**Procedura scritta**

Insieme di istruzioni scritte per descrivere le fasi operative, approvate e raccomandate, per un particolare atto o per una sequenza di atti. Nel presente manuale è stata utilizzata anche la seguente definizione: Le procedure consistono nella rappresentazione scritta, di azioni tra loro collegate, delle condizioni e dei vincoli che i soggetti che intendono raggiungere lo scopo prefissato devono adottare e rispettare.

**Profilo di Cura aziendale (PCA)**

Formalizzazione informatizzata utilizzando un “costruttore” di percorsi clinici di un profilo di cura (percorso clinico) seguito da una specifica struttura aziendale. Rispetto al profilo teorico rappresenta la personalizzazione del percorso secondo i comportamenti decisi e condivisi dagli operatori clinici della stessa struttura. Il confronto tra i due ed inoltre il confronto tra i comportamenti quotidiani e il PCA sono elementi di base da cui partire per l’audit clinico e la valutazione della produttività clinica.

**Programmazione strategica (Strategic Planning)**

Programmazione a lungo termine, formalizzata e ripetuta nel tempo, per definire ed acquisire gli obiettivi generali dell’organizzazione. Il piano strategico risponde a sette domande: Chi siamo; Dove siamo ora; Quale è l’ambiente in cui agire; Dove vogliamo andare; Come arrivarci; Quale è il percorso da fare; Quali sono le misure per valutare i progressi.

**Prove evidenti (Evidence)**

Dati e informazioni usate per prendere decisioni. L’evidenza può essere ricavata dalla ricerca, dall’apprendimento derivante dall’esperienza, dagli indicatori e dalle valutazioni. L’evidenza è utilizzata in modo sistematico per valutare differenti opzioni e prendere decisioni. Con questo significato il termine viene utilizzato nell’espressione **Basato sull’evidenza**.

**Qualità (Quality)**

Il livello di eccellenza; la misura in cui un’organizzazione soddisfa i bisogni dei clienti/utenti o la sua capacità di superare le aspettative.

**Reclamo (Complaint)**

La manifestazione espressa di un problema, di un aspetto o di un’insoddisfazione verso i servizi, verbalmente o per iscritto.

**Responsabile / Colui che deve rendere conto**

Responsabile; richiesto di rispondere/rendere conto su condotta, funzioni e compiti o attività. Questa responsabilità non può essere delegata. Con questo significato utilizzati anche i termini **Responsabilità, Rendere conto**.

**Rischio**

Probabilità o possibilità di un pericolo, di una perdita o di un’offesa. Per le organizzazioni sanitarie i rischi sono collegati alla salute e al benessere di clienti/utenti, personale dipendente, e cittadini in genere; può essere riferito alle proprietà; alla reputazione; all’ambiente; al funzionamento organizzativo; alla stabilità finanziaria; alla quota di mercato e ogni altro elemento che possiede un valore.

**Risorse umane (Human Resources)**

La dotazione di operatori richiesta da un’organizzazione. Le risorse umane includono il personale dipendente, i volontari e i liberi professionisti.

### **Risultati (Results)**

Cambiamenti nello stato di salute o conseguenze dell'assistenza e delle prestazioni. Con analogo significato utilizzato anche il termine **Esiti**.

### **Scelte informate**

Scelte fatte dai clienti/utenti fornitoci sono state fornite e che hanno capito tutte le informazioni sulla loro condizione o situazione, sulle opzioni proposte e sulle conseguenze delle loro scelte. Con lo stesso significato utilizzata anche l'espressione **Decisioni informate**.

### **Servizi**

Prodotti dell'organizzazione erogati ai clienti/utenti (prestazioni) oppure articolazioni organizzative dell'organizzazione o del personale dipendente, aventi un direttore, un dirigente o un'altra persona responsabile, che erogano i prodotti / prestazioni ai clienti/utenti. Con il termine "servizi" vengono quindi indicate sia le prestazioni cliniche, professionali o amministrative sia le articolazioni organizzative. Con il primo significato utilizzato anche il termine **Prestazione/i** e con entrambi i significati utilizzato anche il termine **Servizio**.

### **Settori**

Si riferisce ad altre aree o sistemi di servizio che sono interrelati con quello sanitario, quali, ma non solo, quello scolastico, dell'occupazione, delle abitazioni civili, della giustizia e dei servizi sociali.

### **Sicurezza**

Livello in cui i rischi potenziali o i risultati non voluti vengono evitati o minimizzati. Con questo significato utilizzati anche i termini **Sicuro, In sicurezza**.

### **Sistema dei servizi (Service System)**

Rete di organizzazioni, programmi/progetti obiettivo, servizi e operatori che insieme soddisfano i bisogni di una specifica popolazione di riferimento. Con questo significato utilizzate anche le espressioni **Sistema sanitario, Approccio di sistema**.

### **Squadra (Team)**

Gruppo di persone, interne ed esterne all'organizzazione, con conoscenze e capacità tecniche complementari e con funzioni interdipendenti. Lavorano assieme per un comune scopo o risultato (outcome) per un periodo limitato o duraturo. Gli esempi includono: servizi ai clienti/utenti, progetti, soluzione a problemi, miglioramenti di qualità e gruppi autogestiti (gruppi spontanei).

### **Standard**

Livelli desiderati e raggiungibili di performance / rendimento nei confronti dei quali la performance / il rendimento attuale può essere comparata / o.

### **Struttura organizzativa:**

E' un articolazione organizzativa di una azienda (presidio, dipartimento, unità operativa) orientata all'erogazione di prestazioni sanitarie e/o sociali con una propria leadership e un proprio budget. Nel caso di piccole aziende (es. ambulatorio) la struttura organizzativa può coincidere con l'azienda.

### **Valutazione (Assessment - Evaluation)**

a) Un processo attraverso cui le caratteristiche e i bisogni di clienti/utenti, gruppi di popolazione e comunità o specifiche situazioni sono valutate e indirizzate. La valutazione è utilizzata per programmare servizi e azioni. Con questo significato utilizzato anche il termine Valutare.

- b)* La valutazione del livello di successo nel raggiungimento degli obiettivi generali (goals) e dei risultati attesi (outcomes) dell'organizzazione, dei servizi, dei programmi / progetti, della popolazione o dei clienti/utenti. Con questo significato utilizzato anche il termine **Valutare**.

**Verificare le referenze /credenziali**

Valutare e attestare conoscenza, capacità tecniche, competenze di un individuo e la loro rispondenza ai requisiti specifici.