

Glossario

Premesse

Qui trovate i principali termini e concetti in ordine alfabetico, utilizzati nel sito www.quint-essenz.ch.

Concetti

A	
Assessment (Promozione della salute / prevenzione)	Rilevamento e analisi di situazioni che possono compromettere la salute della popolazione.
Assessment (Sviluppo della qualità)	Valutazione sistematica di strutture, processi e risultati di un'organizzazione o di un'unità organizzativa nell'ambito di un programma o di un progetto.
Atout	Caratteristiche positive (di un progetto) superiori alla media, identificate a fronte di una riflessione sistematica e di una valutazione.
Autoriflessione	Pensiero di verifica e di raffronto riguardo a sé stessi, al proprio comportamento e alle proprie esperienze interiori.
Autovalutazione	Valutazione sistematica di uno stato di cose nell'ottica dei diretti interessati.
B	
Benchmarking	Misurazione/Valutazione di prodotti, servizi e processi in raffronto con i migliori concorrenti noti, allo scopo di 'imparare dai migliori' (sviluppo della qualità).
C	
Carta di Ottawa	Carta sancita nel 1986 a Ottawa, in occasione della prima Conferenza internazionale per la promozione della salute e facente capo al programma fondamentale dell'OMS 'Salute per tutti'.
Certificazione	Attestato formale di adempimento da parte di un'organizzazione (o unità organizzativa) dei presupposti contemplati dalla certificazione. La certificazione viene attuata e conferita da un ente accreditato allo scopo.
Circolo della qualità	Metodi di miglioramento della qualità che prevede l'impegno regolare di un gruppo di persone facenti parte di un setting, per migliorare la qualità di struttura, processi o risultati. Il circolo della qualità si basa sulla filosofia secondo cui le lacune vanno colmate laddove si manifestano.

Glossario

Versione: 2.0 / 18.11.2006 / 2

C (segue)

Comportamento - Circostanze	L'agire individuale (comportamento) e le condizioni di vita (circostanze) sono in stretta correlazione tra loro. Con il loro comportamento, gli individui influenzano le circostanze e vice versa. La promozione della salute vuole sia creare circostanze favorevoli, sia abilitare gruppi e individui ad allestire le loro condizioni di vita in modo propizio per la salute e il benessere, a favore di una migliore qualità di vita.
Continuità	Esiti auspicati di un progetto al di là della sua durata delimitata.
Controllo	Conduzione di processi e attività sulla base del raffronto tra situazione attuale e situazione ideale. Da distinguere dal controllo finanziario e delle prestazioni.
Criterio di qualità	Carattere distintivo di una cosa o di uno stato di cose (p.e. progetto, processo, prodotto) rilevante ai fini della qualità.

E

Effettività	Idoneità di una misura in riferimento agli esiti auspicati (efficacia).
Efficienza	Rapporto tra un risultato e le misure attuate per raggiungerlo (economicità).
Empowerment	Abilitazione all'azione autodeterminata ossia miglior controllo sulle proprie azioni e decisioni nonché maggiori possibilità di organizzare la propria sfera vitale e le condizioni che incidono sulla salute.
Equità nella salute	In riferimento alla salute, il concetto di equità significa un accesso leale e giusto alle risorse della salute, in modo che tutte le persone, a prescindere da etnia, stato socioeconomico, età o sesso, vantino le stesse possibilità di sviluppare e conservare la loro salute.
Esigenza	A differenza della necessità, un'esigenza presuppone una carenza soggettiva vissuta e sperimentata sulla propria pelle dai membri di determinati gruppi della popolazione (prospettiva interna).
Esiti	Variazioni appurabili all'interno di un determinato sistema. Gli esiti auspicati sono gli obiettivi prestabiliti, quelli inauspicati sono variazioni inattese, positive o negative.
European Foundation for Quality Management (EFQM)	Fondazione europea per il promovimento della qualità. Fondatrice del modello EFQM e di un sistema europeo di gestione della qualità sulla base del TQM (Total Quality Management).
Evoluzione organizzativa	Mutamento sistematico dei processi e delle strutture organizzative teso a garantire nel tempo esistenza e miglioramento continuo.

Glossario

Versione: 2.0 / 18.11.2006 / 3

F	
Finanziatore	Istituzioni che forniscono un contributo finanziario al progetto e rivendicano pertanto dei diritti in relazione allo stesso (cfr. gruppi di interesse), che vengono definiti per contratto.
G	
Genere (Gender)	A differenza del termine 'sesso', questo concetto non si riferisce al sesso biologico, bensì agli aspetti psicologici, sociali e culturali dell'appartenenza a uno o all'altro sesso, nonché ai rapporti tra i due.
Gestione	Il complesso delle attività tese alla pianificazione e alla conduzione sistematica di un progetto, un programma o un'organizzazione.
Gestione del knowhow	Cura e ampliamento delle conoscenze disponibili complessivamente all'interno di un'organizzazione.
Gestione del progetto (Project management)	Attività di conduzione e di orientamento, necessarie per la pianificazione, la realizzazione e la valutazione di un progetto.
Gestione della qualità (Quality management)	Insieme di tutte le mansioni di gestione relative alla qualità.
Gruppi d'interesse	I gruppi d'interesse (stakeholder) di un setting o di un'organizzazione sono gruppi i cui membri, in ragione della loro funzione, ripongono determinate aspettative (nel setting o nell'organizzazione) e rivendicano dei diritti. Si ascrivono nei gruppi di interesse le persone che <ul style="list-style-type: none"> ▪ partecipano alla fornitura del servizio (p.e. collaboratori), ▪ incidono sulla fornitura del servizio (p.e. partner, autorità) oppure che ▪ vengono a loro volta influenzate dal servizio stesso (p.e. clienti).
I	
Indicatore	Un indicatore funge da unità di misura sostitutiva per il rilevamento di informazioni e per la misurazione o la valutazione di situazioni (per lo più complesse) che non possono essere misurate o valutate direttamente. Un indicatore è un'unità o un fatto misurabile, osservabile o analizzabile empiricamente.
International Organization for Standardisation (ISO)	Organizzazione internazionale dedicata alla standardizzazione di prodotti, servizi e sistemi di gestione.
Intervento	Gli interventi nell'ambito della prevenzione e della promozione della salute sono intromissioni sistematiche negli spazi vitali delle persone, allo scopo di modificarne durevolmente comportamento e circostanze.

Glossario

Versione: 2.0 / 18.11.2006 / 4

I (segue)

Intervisione Scambio di esperienze tra persone che operano nell'ambito di organizzazioni, programmi o progetti diversi, ma rivestono lo stesso ruolo o la stessa funzione.

L

Linee direttive Nelle linee direttive vengono definiti il concetto dell'incarico, nonché valori, norme e altri principi operativi dell'organizzazione. Le linee direttive servono all'organizzazione quale punto d'orientamento per tutte le sue attività interne ed esterne.

M

Metodo Sistema di regole e direttive operative per la risoluzione di un compito.

Misura Una misura è un'attività derivata da una strategia con scadenze e responsabilità fisse, volta al raggiungimento di determinati obiettivi ultimi o parziali.

Modello di efficacia Descrizione di un nesso sistematico di condizioni interne ed esterne diverse, che conducono a un determinato stato di cose (p.e. alla non insorgenza di una malattia in un sistema sociale). Queste interconnessioni dovrebbero poter essere motivate teoricamente o empiricamente o per lo meno presentate in maniera plausibile.

Monitoraggio Rilevamento sistematico continuo o periodico di dati per la sorveglianza di processi e risultati.

N

Necessità Carezza motivata tecnicamente e in genere appurata scientificamente presso determinati gruppi della popolazione (prospettiva esterna).

O

Obiettivi contrattuali Obiettivi (ultimi e parziali) del progetto pattuiti per contratto.

Obiettivi smart Obiettivi specifici, misurabili, ottenibili, realistici e scadenziati

Obiettivo Situazione auspicata di un determinato sistema, da raggiungere entro una determinata scadenza prestabilita.

Obiettivo del progetto Stato di cose auspicato di un determinato sistema, da raggiungere entro la fine del progetto.

Glossario

Versione: 2.0 / 18.11.2006 / 5

O (segue)

Obiettivo qualitativo	A differenza degli obiettivi del progetto, gli obiettivi qualitativi non si riferiscono agli esiti auspicati nell'ambito di un sistema esterno (p.e. setting, target), bensì alle strutture e ai processi del progetto stesso.
Operazionalizzazione	Definizione di criteri e metodi procedurali per il rilevamento empirico di un costrutto teorico.
Organizzazione del progetto	Insieme di tutte le persone, i gruppi e le organizzazioni coinvolte nel progetto con relativi ruoli, compiti e responsabilità specifici del progetto.
Outcome	Insieme degli esiti di un progetto.
Output	Insieme delle prestazioni e dei prodotti forniti nell'ambito di un progetto.

P

Partecipazione (Promozione della salute / prevenzione)	Coinvolgimento attivo di persone e gruppi nella pianificazione, realizzazione e valutazione di interventi (progetti), che riguardano le loro condizioni e stili di vita.
Patogenesi	Condizioni personali e ambientali che conducono a determinate malattie.
Politica (Promozione della salute / prevenzione)	Strategia comune con obiettivi superiori, su cui si sono accordate le principali persone chiave appartenenti al settore della prevenzione e della promozione della salute.
Potenziale di miglioramento	Possibilità di migliorare strutture e processi di un progetto, identificate a fronte di una riflessione sistematica e di una valutazione. I potenziali di miglioramento fungono da base per definire gli obiettivi qualitativi.
Prevenzione	Misure che impediscono l'insorgere di malattie (prevenzione primaria), quali ad esempio la riduzione di fattori di rischio, ostacolano la loro diffusione (prevenzione secondaria) e ne riducono le conseguenze (prevenzione terziaria).
Processo di miglioramento continuo	Processo di riflessione e di miglioramento periodico e sistematico di strutture, processi e risultati di un progetto, un programma o un'organizzazione (cfr. sviluppo della qualità).
Progetto	Intento unico, pianificato e strutturato, volto al raggiungimento di determinati obiettivi (prestazioni/esiti) entro una determinata scadenza temporale.
Programma	Intento a lungo termine, derivante da una politica o da una strategia superiori, limitato nel tempo e finalizzato, generalmente composto da diversi progetti coordinati tra loro.

Glossario

Versione: 2.0 / 18.11.2006 / 6

P (segue)

Promovimento della qualità	Supporto allo sviluppo qualitativo di un'organizzazione, un programma o un progetto, attraverso misure esterne appropriate (formazione, consulenza) e mediante le risorse messe a disposizione.
Promozione della salute	Abilitazione di individui, gruppi e organizzazioni a migliorare le loro condizioni di salute attraverso cambiamenti del loro stile di vita e l'organizzazione del loro modo di vivere. La promozione della salute non contempla solamente azioni e attività orientate verso il rafforzamento del knowhow e delle capacità individuali, bensì anche quelle che mirano a modificare le condizioni sociali, economiche e vitali, in modo favorevole per la salute dell'individuo e della popolazione.
Public Health Action Cycle (PHAC)	Modello ciclico quadrifase, che funge da base per la pianificazione, la realizzazione e la valutazione strategiche di interventi inerenti alla promozione della salute.

Q

Qualità	Condizione valutata positivamente di una cosa o di uno stato di cose sulla base di determinate aspettative.
Qualità dei risultati	Qualità di prodotti, prestazioni (output) ed esiti (outcome).
Qualità del progetto	Qualità di procedure e iter.
Qualità strutturale	Qualità delle basi concettuali e strategiche, delle risorse finanziarie e personali e dell'infrastruttura.

R

Reporting	Relazione periodica.
Rete di contatti (correlazioni)	Collaborazione al di là di settori, discipline, livelli gerarchici, istituzioni e progetti.
Riflessione (sistematica)	Pensiero postumo di verifica o di confronto su una cosa o uno stato di cose a fronte di determinati criteri.
Risorse (Gestione del progetto)	Presupposti materiali, infrastrutturali e personali necessari per la pianificazione, la realizzazione e la valutazione di un progetto.
Risorse (Promozione della salute / prevenzione)	Knowhow individuale e appoggio sociale per affrontare situazioni di vita/quotidiane gravose.

Glossario

Versione: 2.0 / 18.11.2006 / 7

S	
Salute	La salute è uno stadio di equilibrio tra fattori che gravano sulla salute e fattori che la favoriscono. La salute si manifesta allorché un individuo può sviluppare e mobilitare in maniera ottimale le proprie risorse, in modo da far fronte alle sollecitazioni interne (fisiche e psichiche) ed esterne (sociali e materiali).
Salutogenesi	A differenza della patogenesi, la salutogenesi si interroga sulle condizioni favorevoli per la salute. La domanda conduttrice è: perché e in che modo le persone si conservano in buona salute anche in condizioni gravose?
Senso di coerenza	Secondo Antonovsky, il senso di coerenza (Sense of coherence) rappresenta una risorsa importante per la salute. Esso nasce dalla prevedibilità del mondo, dall'attuabilità delle risorse e dalla conformità al senso della vita.
Setting	Sistema sociale e territoriale delimitato (p.e. azienda, scuola, ospedale, centro giovanile, famiglia, ecc.).
Sistema di gestione della qualità	Parte del sistema di gestione di un'organizzazione o di un programma, che fa in modo che strutture, processi e risultati vengano illustrati periodicamente e sviluppati sistematicamente in termini di qualità. Generalmente viene fatto capo a un sistema di riferimento quale ad esempio ISO o EFQM.
Sponsorizzazione	Supporto finanziario di progetti da parte di istituzioni e privati (fondi terzi). Gli sponsor non avanzano alcuna pretesa riguardo all'orientamento contenutistico di un progetto, ma generalmente hanno la possibilità di farsi pubblicità attraverso i canali del progetto.
Standard qualitativo	Presupposti vincolanti, idealmente basati su criteri scientifici, per un determinato livello minimo qualitativo.
Strategia	Approcci e passi procedurali volti al raggiungimento di determinati obiettivi (del progetto).
Strumento	Supporto per l'attuazione di misure (p.e. liste di controllo, manuali, ecc.).
Struttura progettuale	Descrizione di chi e con quale funzione partecipa al progetto o è coinvolto nello stesso, e delle corrispettive interrelazioni.
Supervisione	Forma di consulenza generalmente orientata verso le emozioni e le relazioni per tematizzare i contesti professionali
Sviluppo della qualità	Riflessione sistematica periodica e miglioramento di strutture, processi e risultati di un'organizzazione, di un programma o di un progetto.

Glossario

Versione: 2.0 / 18.11.2006 / 8

T

Target (Promozione della salute / prevenzione)	Gruppo di riferimento di un setting a cui si riferiscono gli obiettivi e le misure degli interventi.
Total Quality Management (TQM)	Filosofia di gestione capillare, basata sulla partecipazione di tutti i membri, incentrata sulla qualità.
Traguardo intermedio	Punto fermo nella fase di realizzazione di un progetto. I traguardi intermedi articolano un progetto in diverse tappe e servono quale strumento di conduzione.

V

Valorizzazione	Predisposizione, diffusione e messa a disposizione dei risultati della valutazione di un progetto.
Valutazione	Raccolta sistematica e analisi di informazioni non disponibili correntemente (non di routine) sui diversi aspetti di un progetto, di un intervento e della relativa interpretazione critica.
Valutazione terza	Valutazione sistematica di uno stato di cose da una prospettiva esterna (p.e. da parte di un esaminatore professionale).
Visione	Immagine di una situazione futura auspicata di un determinato sistema, in una prospettiva a lungo termine.