



## Glossario

### Premesse

Qui trovate i principali termini e concetti in ordine alfabetico, utilizzati nel sito [www.quint-essenz.ch](http://www.quint-essenz.ch).

### Concetti

<b>A</b>	
<b>Assessment</b> (promozione della salute / prevenzione)	Rilevamento e analisi di situazioni che possono compromettere la salute della popolazione.
<b>Assessment</b> (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.
<b>Atout</b>	Caratteristiche positive (di un progetto) superiori alla media, identificate a fronte di una riflessione sistematica e di una valutazione.
<b>Autoriflessione</b>	Pensiero di verifica e di raffronto riguardo a sé stessi, al proprio comportamento e alle proprie esperienze interiori.
<b>Autovalutazione</b>	Valutazione sistematica di uno stato di cose nell'ottica dei diretti interessati.
<b>B</b>	
<b>Benchmarking</b>	Misurazione/Valutazione di prodotti, servizi e processi in raffronto con i migliori concorrenti noti, allo scopo di 'imparare dai migliori' (sviluppo della qualità).
<b>Bozza del progetto</b>	Riassunto strutturato delle prime idee e spiegazioni relative a un progetto.
<b>C</b>	
<b>Carta di Ottawa</b>	Carta guida 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'.
<b>Certificazione</b>	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.

<b>Circolo della qualità</b>	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.
<b>Classe di obiettivi</b>	Le classi di obiettivi sono categorie di obiettivi. Esse servono a ordinare gli obiettivi ad esempio tematicamente, geograficamente o secondo il target.
<b>Classe di conti</b>	Le classi di conto sono categorie di voci di bilancio (conti) che possono includere sia le spese che i proventi.
<b>Complessità</b>	Complessità significa molteplicità. A differenza dei sistemi complicati (per es. installazioni tecniche), i sistemi complessi, come i sistemi sociali, non sono completamente calcolabili e prevedibili.
<b>Comportamento- Circostanze</b>	L'agire individuale (comportamento) e le condizioni di vita (circostanze) sono in stretta correlazione e si influenzano reciprocamente. La promozione della salute vuole abilitare gruppi, individui e organizzazioni a strutturare il loro comportamento e le loro condizioni di vita in modo benefico alla salute e alla qualità della vita.
<b>Concetto</b>	Un concetto è un documento progettuale vincolante. Esso contiene la motivazione del progetto e ne descrive gli obiettivi, le modalità di realizzazione e le risorse necessarie.
<b>Concezione</b>	Pianificazione basilare di un progetto.
<b>Conduzione del progetto</b>	Valutazione periodica e sistematica, riflessione e ottimizzazione della realizzazione del progetto (cfr. traguardi intermedi e monitoraggio).
<b>Contesto</b>	Le condizioni entro le quali ad esempio risulta inserito un progetto, e che incidono su di esso (p.e. fattori politici, giuridici, sociali/culturali, economici, ecologici, istituzionali).
<b>Continuità</b>	Esiti di un progetto al di là della sua durata delimitata.
<b>Conto</b>	In contabilità con conti si indicano le singole voci di bilancio.
<b>Controllo</b>	Conduzione di processi e attività sulla base del raffronto tra situazione ideale e situazione attuale.
<b>Criterio qualitativo</b>	Carattere distintivo di una cosa o di uno stato di cose (p.e. progetto, procedura, prodotto) rilevante ai fini della qualità.
<b>Cultura della qualità</b>	Aspetti della cultura aziendale incentrati specificatamente sulla qualità.

## D

<b>Determinanti della salute</b>	Vengono definiti determinanti della salute quei fattori scientificamente provati che influiscono sulla salute (di individui, gruppi o della popolazione). Tuttavia il concetto di determinanti in questo contesto non costituisce una scelta felice in quanto la salute può essere influenzata, ma non determinata (nel senso di generata con certezza) da questi fattori.
----------------------------------	--

**E**

<b>Effettività</b>	Idoneità di una misura in riferimento agli esiti auspicati (efficacia).
<b>Efficienza</b>	Rapporto tra un risultato e le misure attuate per raggiungerlo (economicità).
<b>Empowerment</b>	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.
<b>Equità (pari opportunità) nella salute</b>	Equità (o pari opportunità) nella salute 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 sfruttare il loro potenziale salutistico e di conservare la loro salute.
<b>Esigenza</b>	A differenza della necessità, un'esigenza presuppone una carenza soggettiva vissuta e sperimentata sulla propria pelle dai membri di determinati setting o gruppi della popolazione (prospettiva interna).
<b>Esiti</b>	Variazioni riconducibili agli interventi in un setting. Oltre agli esiti auspicati, definiti in seno agli obiettivi, spesso vi sono anche cambiamenti positivi o negativi inattesi (effetti collaterali).
<b>European Foundation for Quality Management (EFQM)</b>	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).
<b>Evoluzione organizzativa</b>	Mutamento sistematico dei processi e delle strutture organizzative tese a garantire nel tempo esistenza e miglioramento continuo.

**F**

<b>Fasi del progetto</b>	Con fasi del progetto si designano le fasi che scandiscono un progetto dall'idea fino alla conclusione. Quint-essenz distingue le fasi di concezione, implementazione e valorizzazione, dove la seconda è a sua volta suddivisa in cicli di sviluppo (tappe) continui.
<b>Finanziatore</b>	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**

<b>Garanzia qualitativa</b>	Misure tese a conservare uno standard qualitativo esistente.
<b>Genere (Gender)</b>	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.
<b>Gestione</b>	Il complesso delle attività tese alla pianificazione e alla conduzione sistematica di un progetto, un programma o un'organizzazione.
<b>Gestione del knowhow</b>	Cura e ampliamento delle conoscenze disponibili complessivamente all'interno di un'organizzazione.

<b>Gestione del progetto (Project management)</b>	Conduzione delle attività necessarie per la pianificazione, la realizzazione e la valutazione di un progetto.
<b>Gestione della qualità (Quality management)</b>	La gestione della qualità comprende tutti i compiti manageriali di un'organizzazione incentrati sulla garanzia e lo sviluppo della qualità.
<b>Gruppi d'interesse</b>	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 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

<b>Implementazione</b>	Realizzazione delle misure d'intervento nei setting, riflessione critica periodica della concezione progettuale e dello sviluppo e del miglioramento continui del progetto facenti capo ad essa.
<b>Indicatore</b>	Un indicatore è una dimensione misurabile, osservabile o analizzabile empiricamente. Gli indicatori fungono da unità di misura di supporto per la valutazione di situazioni (per lo più complesse) che non possono essere misurate o valutate direttamente.
<b>International Organization for Standardisation (ISO)</b>	Organizzazione internazionale dedicata alla standardizzazione di prodotti, servizi e sistemi di gestione.
<b>Intervento</b>	Gli interventi nell'ambito della prevenzione e della promozione della salute sono mutamenti sistematici strutturati partecipativamente e motivati tecnicamente degli spazi vitali delle persone, allo scopo di promuoverne la salute e prevenire l'insorgere di malattie.
<b>Intervisione</b>	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

<b>Linee direttive</b>	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.
<b>Livelli d'intervento</b>	Interventi a livello di sistema centrati sui setting: individui, gruppi, organizzazione, contesto/rete, società/politica.

**M**

<b>Metodo</b>	Procedura sistematizzata per la risoluzione di un incarico o per l'acquisizione di conoscenze.
<b>Migrazione</b>	La migrazione indica lo spostamento di gruppi di popolazione. Nel contesto della promozione della salute è fondamentale tener conto in maniera adeguata degli aspetti migratori e delle particolari esigenze dei migranti.
<b>Misura</b>	Le misure sono attività concrete derivate dalle strategie con scadenze e responsabilità fisse, che servono a soddisfare le finalità del progetto o gli obiettivi parziali.
<b>Modello di efficacia</b>	Descrizione o rappresentazione grafica di nessi causa-effetto in relazione agli interventi entro sistemi sociospaziali.
<b>Monitoraggio</b>	Rilevamento sistematico continuo o periodico di dati per la sorveglianza di processi e risultati.

**N**

<b>Necessità</b>	Carenza motivata tecnicamente e in genere appurata scientificamente presso determinati setting o gruppi della popolazione (prospettiva esterna).
------------------	--

**O**

<b>Obiettivi contrattuali</b>	Obiettivi (ultimi e parziali) del progetto pattuiti per contratto.
<b>Obiettivo</b>	Situazione auspicata di un determinato sistema, da raggiungere entro una determinata scadenza prestabilita.
<b>Obiettivo del progetto</b>	Stato di cose auspicato di un determinato sistema, da raggiungere entro la fine del progetto.
<b>Obiettivo in termini di efficacia</b>	A differenza degli obiettivi in termini di prestazioni, gli obiettivi in termini di efficacia identificano ciò che il sistema di obiettivi deve generare.
<b>Obiettivo in termini di prestazioni</b>	Gli obiettivi in termini di prestazioni indicano quali e quante prestazioni occorre fornire (a differenza degli obiettivi in termini di efficacia)
<b>Obiettivo qualitativo</b>	A differenza degli obiettivo 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.
<b>Obiettivo smart</b>	Un obiettivo è detto SMART quando è Specifico, Misurabile, Attuabile, Realistico e Temporalmente limitato.
<b>Organizzazione del progetto</b>	Insieme di tutte le persone, i gruppi e le organizzazioni coinvolte nel progetto con relativi ruoli, compiti e responsabilità specifici del progetto.
<b>Outcome</b>	Insieme degli esiti di un progetto.
<b>Output</b>	Insieme delle prestazioni e dei prodotti forniti nell'ambito di un progetto.

**P**

<b>Partecipazione</b>	Coinvolgimento attivo di persone e gruppi nella pianificazione, realizzazione e valutazione di interventi (progetti), che riguardano le loro condizioni e stili di vita.
<b>Patogenesi</b>	Condizioni personali e ambientali che conducono a determinate malattie.
<b>Politica</b>	Strategia comune con obiettivi superiori, su cui si sono accordate le principali persone chiave appartenenti al settore della prevenzione e della promozione della salute.
<b>Potenziale di miglioramento</b>	Margine di manovra identificato a fronte di una riflessione e valutazione sistematica per il miglioramento di strutture, processi e risultati di un progetto. I potenziali di miglioramento fungono da base per definire gli obiettivi qualitativi.
<b>Prevenzione</b>	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).
<b>Progetto</b>	Intento unico, strutturato, volto al raggiungimento di determinati obiettivi entro una determinata scadenza temporale.
<b>Programma</b>	Intento a lungo termine, derivante da una strategia più ampia, limitato nel tempo e finalizzato, generalmente composto da diversi progetti coordinati tra loro.
<b>Promovimento della qualità</b>	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.
<b>Promozione della salute</b>	Abilitazione di individui, gruppi e organizzazioni a raggiungere e migliorare le loro condizioni di salute attraverso l'impostazione del loro stile di vita e l'organizzazione del loro modo di vivere e del loro spazio vitale. 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.
<b>Public Health Action Cycle (PHAC)</b>	Modello ciclico quadrifase, che funge da base per la pianificazione, la realizzazione e la valutazione strategiche di interventi inerenti alla promozione della salute.

**Q**

<b>Qualità</b>	Condizione valutata positivamente di una cosa o di uno stato di cose sulla base di determinate aspettative (criteri).
<b>Qualità dei risultati</b>	Qualità di prodotti, prestazioni (output) ed esiti (outcome). Un progetto vanta un'elevata qualità dei risultati se gli obiettivi formulati e gli effetti auspicati sono stati raggiunti senza il verificarsi di effetti collaterali negativi degni di nota.

<b>Qualità del procedurale</b>	Qualità di procedure e iter. Un progetto vanta un'elevata qualità procedurale quando i percorsi e i mezzi utilizzati per la sua realizzazione sono idonei al raggiungimento degli obiettivi.
<b>Qualità dell'assessment</b>	Un progetto vanta un'elevata qualità del suo assessment quando risulta ben motivato in relazione a necessità ed esigenze, tiene conto del contesto in misura adeguata ed appare conseguentemente ben inserito.
<b>Qualità strutturale</b>	Qualità delle condizioni strutturali: tra esse si ascrivono necessità e bisogni, risorse personali, finanziarie e specialistiche nonché basi concettuali e giuridiche.

## R

<b>Reporting</b>	Relazione periodica.
<b>Rete di contatti (correlazioni)</b>	Collaborazione tra settori, discipline, livelli gerarchici, organizzazioni e progetti.
<b>Riflessione (sistematica)</b>	Pensiero postumo di verifica o di confronto su una cosa o uno stato di cose a fronte di determinati criteri.
<b>Risorse</b>	Basi a disposizione delle persone per affrontare le esigenze della vita. Nell'ambito della promozione della salute orientata verso le risorse si considerano soprattutto le risorse personali e sociali (per es. resilienza, senso di coerenza, stato sociale). Nella gestione di un progetto, il concetto di risorse si riferisce alla premesse materiali, infrastrutturali e personali necessarie per la pianificazione, la realizzazione e la valutazione dell'iniziativa.

## S

<b>Salute</b>	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).
<b>Salutogenesi</b>	A differenza della patogenesi, la salutogenesi designa il processo di nascita e di conservazione della salute.
<b>Senso di coerenza</b>	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.
<b>Setting</b>	Sistema sociale e territoriale delimitato (p.e. azienda, scuola, ospedale, centro giovanile, famiglia, ecc.).
<b>Sistema di gestione della qualità</b>	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.

<b>Sistematico</b>	Si parla di interventi o riflessioni sistematiche quando tale agire o tale riflettere avviene in maniera pianificata, sulla base di criteri e strutturata.
<b>Sponsorizzazione</b>	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.
<b>Standard qualitativo</b>	Presupposti vincolanti, idealmente basati su criteri scientifici, per un determinato livello minimo qualitativo.
<b>Strategia</b>	Nei progetti, le strategie descrivono le linee d'azione approssimative dell'intervento/degli interventi previsto/i. La formulazione di strategie contribuisce a rendere espliciti modelli di efficacia impliciti e a evidenziarli. Le strategie vengono definite in concomitanza con gli obiettivi del progetto e con essi fungono da base per determinare le misure concrete da adottare.
<b>Struttura progettuale</b>	Panoramica delle persone che partecipano a un progetto (attori) e dei loro rapporti in relazione al progetto.
<b>Supervisione</b>	Forma di consulenza generalmente orientata verso le emozioni e le relazioni per tematizzare i contesti professionali
<b>Sviluppo della qualità</b>	Riflessione sistematica periodica e miglioramento di strutture, processi e risultati di un'organizzazione, di un programma o di un progetto.
<b>Sviluppo sostenibile</b>	Il concetto di sviluppo sostenibile è teso al raggiungimento di un equilibrio tra l'uso e la rigenerazione delle risorse, per poter garantire o sviluppare in questa direzione la perpetuazione di una società equa e giusta con un'economia funzionante in un ambiente ecologicamente intatto.

## T

<b>Target</b>	Gruppi di popolazione o di riferimento di un setting a cui si riferiscono gli obiettivi e le misure degli interventi.
<b>Total Quality Management (TQM)</b>	Filosofia di gestione capillare, basata sulla partecipazione di tutti i membri, incentrata sulla qualità.
<b>Traguardo intermedio</b>	I traguardi intermedi sono punti fermi nella fase di implementazione di un progetto. I traguardi intermedi articolano un progetto in diverse tappe di entità analoghe (circa) e servono ai fini della conduzione dell'iniziativa.

## V

<b>Valore ideale</b>	Un valore ideale nell'ambito dell'operazionalizzazione di un obiettivo definisce il livello di complessità quantitativo rispetto a un indicatore corrispondente. Il valore ideale viene definito in base al valore attuale.
<b>Valorizzazione</b>	Predisposizione, diffusione e messa a disposizione di conoscenze, esperienze e risultati della valutazione di un progetto.

<b>Valutazione</b>	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, tenendo conto di diverse prospettive e dell'utilizzo finalizzato di teorie e metodi di ricerca (socio)economici.
<b>Valutazione terza</b>	Valutazione sistematica di uno stato di cose da una prospettiva esterna (p.e. da parte di un esaminatore professionale).
<b>Visione</b>	Una visione contempla le immagini di uno stato di cose auspicato in una prospettiva a lungo termine, ossia superiore alla durata del progetto. Funge da esca per il progetto.