



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

1/11

Accreditamento	Processo attraverso la quale un organismo autorizzato rilascia formale riconoscimento che una organizzazione o una persona ha la competenza per svolgere uno specifico compito [UNI CEI EN 45020:1998]
Azione correttiva	Azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità o di altre situazioni indesiderabili rilevate. [UNI 9000:2000]
Azienda sanitaria pubblica	Soggetto giuridico, pubblico o privato, che offre attività o prestazioni sanitarie, senza finalità di reddito che ha come scopo l'acquisizione e/o l'erogazione di servizi di interesse collettivo primario.
Azienda sanitaria	Soggetto giuridico, pubblico o privato, che offre attività o prestazioni sanitarie. Azienda sanitaria pubblica: azienda senza finalità di reddito (non profit). Si prefigge come scopo l'acquisizione e/o l'erogazione di servizi di interesse collettivo primario.
Autorizzazione	Permesso accordato dall'autorità competente per lo svolgimento di una determinata attività. Per quanto riguarda le Organizzazioni Sanitarie esiste un atto di coordinamento e di indirizzo (di cui all'art. 8 comma 4 del D.Lgs 502/92) che fissa "requisiti minimi" strutturali, tecnologici e organizzativi di livello nazionale (DPR n.37 del 14.1.97). Il D.Lgs 229/99 prevede (articolo 8 ter) una autorizzazione alla realizzazione di strutture sanitarie.
Attrezzatura	Qualsiasi macchina, apparecchio, utensile destinato ad essere utilizzato durante il lavoro. [D.L. 626/94].
Atto aziendale	Atto di diritto privato che disciplina l'organizzazione e il funzionamento delle Aziende USL; individua le strutture operative dotate di autonomia gestionale o tecnico-professionale, soggette a rendicontazione analitica. [D. L. 229/99]
Attività	Insieme di operazioni organizzate e finalizzate. [UNI 9000:2000]



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

2/11

Area di degenza	una zona omogenea, ubicata anche su più piani contigui, destinata al ricovero dei degenti in regime ordinario e/o di day hospital. [D.A. 890/2002]
Appropriatezza	Caratteristica di un prodotto/servizio che definisce lo stesso adatto, pertinente, coerente e conveniente per lo scopo per cui è erogato. [UNI 9000:2000] E' utile distinguere tra appropriatezza clinica , intesa come la capacità di fornire l'intervento più efficace date le caratteristiche e le aspettative di un determinato paziente e appropriatezza organizzativa , intesa come capacità di scegliere il livello assistenziale più idoneo alla erogazione delle cure.
Apparecchiatura Biomedica	Qualsiasi strumento, apparecchio, impianto, sostanza o altro prodotto, utilizzato da solo o in combinazione, compreso il software informatico impiegato per il corretto funzionamento, e destinato dal fabbricante ad essere impiegato nell'uomo a scopo di diagnosi prevenzione, controllo, terapia o attenuazione di una malattia; di diagnosi, controllo, terapia, attenuazione o compensazione di una ferita o di un handicap; di studio, sostituzione o modifica dell'anatomia o di un processo fisiologico; di intervento sul concepimento, il quale prodotto non eserciti l'azione principale, nel o sul corpo umano, cui e' destinato, con mezzi farmacologici o immunologici ne' mediante processo metabolico ma la cui funzione possa essere coadiuvata da tali mezzi; [DL n. 46 del 27/02/97 art.2 comma a)]
Apparecchi vitali	Apparecchi al cui funzionamento è affidata la vita del paziente e indicati in apposito elenco in riferimento al livello organizzativo dell'azienda. [D.A. 890/2002]
Anatomia patologica	Attività diagnostica su organi o campioni di organi (tessuti, cellule, liquidi biologici ecc.) in vivo o su cadavere. [D.A. 890/2002]
Ambulatorio	Struttura o luogo fisico, intra od extraospedaliero, preposto alla erogazione di prestazioni sanitarie di prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione, nelle situazioni che non richiedono ricovero neanche a ciclo diurno. [D.A. 890/2002]
Ambulatorio di Cardiologia	Struttura organizzativa che svolge indagini cliniche e strumentali ai fini diagnostici e/o di indirizzo terapeutico utilizzando metodi fisici, per lo studio della struttura e della funzione del cuore e dell'albero circolatorio. [D.A. 890/2002]



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

3/11

Aggiornamento	Processo di acquisizione delle di nuove conoscenze.
Adeguatezza	Proprietà commisurata al raggiungimento degli obiettivi desiderati.
Addestramento	Attività finalizzata all'acquisizione della capacità idonee ad una funzione ben definita e precisa (saper fare).
Accreditamento istituzionale	Riconoscimento rilasciato dalla Regione che un'organizzazione sanitaria è in possesso di requisiti ulteriori di qualificazione definiti dalla Regione stessa. [D.L. 229/99]
Azione preventiva	Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili. [UNI 9000:2000]
Blocco Operatorio	Struttura dedicata all'esecuzione delle procedure chirurgiche e delle attività funzionalmente connesse. Appartengono al blocco operatorio i seguenti locali: zone di preparazione pre-operatoria; sale operatorie; sale gessi per immobilizzazioni post-operatorie; sale/zone di risveglio; zone filtro; zona lavaggio dell'equipe chirurgica; zone di sterilizzazione, se funzionalmente collegate con le sale operatorie. [D.A. 890/2002]
Capacità	Abilità di un organizzazione, sistema o processo a realizzare un prodotto in grado di rispondere ai requisiti per quel prodotto. [ISO 9000:2000]
Carta dei servizi	La Carta dei servizi costituisce un patto fra soggetto erogatore e cittadino, finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi offerti nell'interesse della collettività e dei singoli. All'interno del documento contrattuale i soggetti erogatori di servizi pubblici esplicitano la propria mission e sono inoltre definiti gli obiettivi, gli impegni assunti per il loro raggiungimento, gli standard di qualità dei servizi erogati, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente. La Carta dei servizi è adottata in conformità con la Direttiva del Consiglio 27.01.1994 e con il DPCM del 19.05.1995 e resa vincolante per gli enti erogatori di prestazioni per conto e a carico del Servizio sanitario nazionale dalla Legge 273/95.



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

4/11

Chirurgia ambulatoriale	Attività ed anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e seminvasive, senza ricovero, in ambulatorio, che consentano all'utente autonomia motoria e piena vigilanza entro le due ore successive alla conclusione dell'intervento e non necessitino di assistenza continuativa post-intervento. [D.A. 890/2002]
Dialisi	Trattamento terapeutico ambulatoriale per pazienti affetti da insufficienza renale in fase uremica, che può essere effettuata in ambito extraospedaliero e intraospedaliero, valutate le condizioni cliniche del paziente da parte del medico nefrologo e comunque sotto la responsabilità dello stesso specialista. [D.A. 890/2002]
Documento	Informazioni con il loro mezzo di supporto. [ISO 9000:2000]
Conformità	Soddisfacimento documentato di requisiti specificati. [D.A. 890/2002]
Consenso informato	Espressione della volontà del paziente in possesso di capacità decisionale, a sottoporsi ad un trattamento sanitario dopo adeguata ed esauriente informazione [codice di deontologia medica 1998]
Day Hospital	Struttura per il trattamento diagnostico-terapeutico dei pazienti in regime di ricovero a tempo parziale (di tipo diurno). [D.A. 890/2002]
Day Surgery	Struttura clinica, organizzativa ed amministrativa che effettua interventi chirurgici od anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e seminvasive in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno, in anestesia locale, loco-regionale, generale. [D.A. 890/2002]
Endoscopia	Metodica che esplora una cavità attraverso che può essere o un orifizio naturale o un accesso chirurgico percutaneo. [D.A. 890/2002]
Evidenza oggettiva	Informazione la cui veridicità può essere dimostrata sulla base di fatti acquisiti a seguito di osservazioni, misurazioni, prove o altri nessi. [D.A. 890/2002]



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

5/11

Formazione	Attività finalizzata alla acquisizione di competenze professionali.
Gestione	Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione [UNI 9000:2000]
Gestione delle segnalazioni dei cittadini	<p>La gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è uno strumento della comunicazione aziendale con i cittadini/utenti. Tutte le Aziende Sanitarie della Regione possiedono un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che fra le proprie funzioni, ha quella di gestire le segnalazioni che pervengono dalla utenza, costituendosi come interfaccia fra l'esterno, la cittadinanza e l'ambiente organizzativo interno.</p> <p>La gestione delle segnalazioni è quel processo organizzativo che parte dal momento in cui il cittadino presenta una segnalazione (verbale o scritto) e finisce quando l'Azienda (attraverso l'URP) formula una risposta e/o propone azioni di miglioramento interno.</p>
Indicatore	<p>Caratteristica qualitativa (paragonabile) o quantitativa (misurabile) di un oggetto o di un fenomeno che su questi consente di inferire (= costruire ipotesi, dare giudizi).</p> <p>Il risultato della osservazione della caratteristica in questione, sia essa uno stato o un evento, definisce il 'valore' o la misura dell'indicatore.</p> <p>In senso traslato indicatore può essere:</p> <ul style="list-style-type: none">• il 'valore' che fornisce indicazioni sullo stato e permette, se ripetuto, una evidenza della tendenza alla evoluzione nel tempo di specifici output di una organizzazione;• lo strumento utilizzato per misurare l'oggetto dell'osservazione. <p>Gli indicatori possono essere classificati in vari modi: in base alla loro relazione con l'oggetto (diretti, proxy), in base all'oggetto indagato (struttura, processo, risultato), alla tipologia di informazioni veicolate (statiche, dinamiche), in base all'utilizzo (descrittivi, predittivi...), al livello di applicazione (di articolazione operativa, aziendali, regionali, nazionali).</p>
Manutenzione	<p>Mantenere in buono stato, in perfetta efficienza qualcosa.</p> <p>Tutte le azioni programmate e sistematiche, necessarie per dare fiducia che un'organizzazione soddisfi determinati requisiti di manutenzione di un'entità. [UNI 10147].</p> <p><i>“Nota (10147) L'assicurazione della manutenzione mira a garantire le prestazioni di manutenzione. Ciò comprende una costante valutazione sull'adeguatezza ed efficacia delle funzioni e di attività allo scopo di introdurre al momento giusto misure correttive e retroazioni quando si presenta la necessità. Un'assicurazione specifica della manutenzione comporta l'adozione di azioni specificate”.</i></p>



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

6/11

Medicina nucleare	<p>attività diagnostica e/o terapeutica mediante l'impiego delle proprietà fisiche del nucleo atomico ed in particolare di radionuclidi artificiali. Questi ultimi sono impiegati per scopo diagnostico sia in vivo che in vitro.</p> <p>Sono inoltre impiegati, in forma "non sigillata" come tali o legati a specifiche molecole di supporto, per scopi terapeutici.</p> <p>[D.A. 890/2002]</p>
Linea guida	<p>Raccomandazioni di comportamento clinico, elaborate mediante un processo di revisione sistematica della letteratura e delle opinioni di esperti, con lo scopo di aiutare i medici e i pazienti a decidere le modalità assistenziali più appropriate in specifiche situazioni cliniche</p> <p>[Institute of Medicine USA]</p>
Manutenzione	<p>Combinazione di tutte le azioni tecniche ed amministrative, incluse le azioni di supervisione, volte a mantenere o riportare un'entità in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta.</p> <p>[UNI 9910 - 191.07.01]</p> <p>Manutenzione correttiva: la manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di una avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta.</p> <p>[UNI 9910 - 191.07.08]</p> <p>Manutenzione preventiva: la manutenzione eseguita a intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di un'entità</p> <p>(UNI 9910 - 191.07.07).</p> <p>Manutenzione autonoma: manutenzione effettuata direttamente dal conduttore di un'entità.</p> <p>[UNI 10147 - 3.12]</p>
Mission	<p>La ragion d'essere dell'organizzazione ed i valori cui si ispira.</p> <p>[D.A. 890/2002]</p>
Monitoraggio	<p>osservazione e controllo dell'andamento di un qualsiasi fenomeno</p>
Organigramma	<p>Modo di rappresentare la configurazione di una organizzazione per livelli di responsabilità.</p>



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

7/11

Organizzazione	<p>Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.</p> <p>[UNI 9000:2000]</p> <p><i>Nota 1.</i> <i>L'insieme di responsabilità, autorità ed interrelazioni è generalmente ordinato</i></p> <p><i>Nota 2.</i> <i>L'organizzazione può essere pubblica o privata</i></p> <p><i>Nota 3.</i> <i>La presente definizione è valida ai fini delle norme sui sistemi di gestione per la qualità. Il termine "organizzazione" ha una definizione diversa nella Guida ISO/IEC 2.</i></p>
Percorsi diagnostico-terapeutici	<p>I risultati degli adattamenti delle linee guida alle situazioni locali, con le loro specifiche caratteristiche organizzative e gestionali.</p> <p>[Manuale metodologico Programma Nazionale Linee guida www.PNLG.it]</p>
Politica aziendale	<p>Sono gli obiettivi e gli indirizzi generali di una organizzazione espressi in modo formale dalla Direzione.</p>
Politica per la qualità	<p>Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.</p> <p>[UNI 9000:2000]</p>
Prestazione sanitaria	<p>Rappresenta l'aspetto di contenuto tecnico specifico della relazione di servizio è connotata da livelli di complessità differenti in funzione della richiesta.</p>
Procedura	<p>Modo specificato per svolgere un'attività o un processo</p> <p>[UNI 9000:2000]</p> <p><i>Nota:</i> <i>Le procedure possono essere documentate (scritte), oppure no.</i> <i>Scopo delle procedure nel modello di riferimento di Sistema Qualità ISO 9000 è garantire l'efficacia e l'efficienza del Sistema Qualità, consentendo la riproducibilità e la trasferibilità del 'come si fa' specifico.</i> <i>Una procedura deve esprimere chi fa, cosa fa, come viene fatto, dove, quando, perché e chi è il responsabile delle attività descritte.</i> <i>Insieme di azioni professionali finalizzate ad un obiettivo.</i></p> <p>[DPR 14.1.97]</p>
Processo	<p>Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.</p> <p>[UNI 9000:2000]</p>



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

8/11

Progetto	<p>Processo a se stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con dati di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse. [UNI 9000:2000] <i>Nota 1:</i> <i>Un singolo progetto può formare parte di una struttura di progetto più ampia.</i> <i>Nota 2:</i> <i>In alcuni progetti gli obiettivi vengono meglio focalizzati e le caratteristiche del prodotto sono precisate via via che il progetto procede.</i> <i>Nota 3 :</i> <i>Il risultato di un progetto può essere costituito da una o più unità di prodotto.</i> <i>Nota 4:</i> <i>Definizione adattata dalla ISO 10006:1997.</i></p>
Pronto Soccorso	<p>Struttura organizzativa di accettazione ospedaliera e di interventi diagnostico-terapeutici di urgenza compatibili con le specialità di cui è dotata la struttura; deve poter eseguire un primo accertamento diagnostico clinico strumentale e di laboratorio e gli interventi necessari alla stabilizzazione dell'utente, osservazione di norma limitata alle 24 ore. Deve garantire il trasporto protetto e il collegamento con il servizio 118. [D.A. 890/2002]</p>
Protocollo	<p>Definizione vincolante per eseguire una attività. [Manuale metodologico Programma Nazionale Linee guida www.PNLG.it]</p>
Punto nascita	<p>unità di assistenza per gravidanze e neonati fisiologici. L'attività viene svolta a livello ambulatoriale, area di degenza, blocco parto. All'interno dello stesso presidio devono essere comunque disponibili le seguenti prestazioni diagnostiche: radiologia, le comuni analisi chimico-cliniche ed immunoematologiche. [D.A. 890/2002]</p>
Qualità	<p>Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti. [UNI 9000:2000 P.to 3.1.1] <i>Nota 1:</i> <i>Il termine "qualità" può essere utilizzato con aggettivi quali scarsa, buona o eccellente.</i> <i>Nota 2:</i> <i>L'aggettivi "intrinseco", come contrario di assegnato significa che è presente in qualcosa, specialmente come caratteristica permanente.</i></p>



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

9/11

Qualità percepita	<p>E' il modo in cui i cittadini/utenti percepiscono le proprietà e le caratteristiche di un prodotto e/o di un servizio. Essa dipende dalle aspettative coscienti (espresse o implicite) e dalle supposizioni inconscie: gli utenti sono insoddisfatti quando la loro esperienza del servizio è inferiore alle loro aspettative o supposizioni.</p> <p>Le loro aspettative o supposizioni possono essere in relazione a un valore, un modello ideale, a un servizio simile già fruito o a ciò che pensano sia possibile ottenere da un servizio, oppure a ciò di cui pensano di avere bisogno. La qualità percepita può essere valutata come dato complessivo o articolato su varie dimensioni.</p>
Radiologia diagnostica	<p>Servizio dove si svolgono indagini strumentali ai fini diagnostici e/o di indirizzo terapeutico utilizzando sorgenti esterne di radiazioni ionizzanti e altre tecniche di formazione dell'immagine (Rx, Us, TC, RM e termografia medica). [D.A. 890/2002]</p>
Reclamo	<p>Un reclamo è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti.</p>
Regolamenti interni	<p>Modalità di comportamento o la successione di azioni definite da documenti formali o dalla normativa, che devono essere sistematicamente ottemperati.</p>
Requisiti organizzativi	<p>Caratteristiche vincolanti di gestione delle organizzazioni sanitarie ai fini della realizzazione dei processi clinico-assistenziali.</p>
Requisiti strutturali	<p>Risorse hard messe a disposizione di un processo e relative caratteristiche.</p>
Requisito	<p>Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente. [UNI 9000:2000]</p> <p><i>Nota:</i> "Di regola implicita" significa che è uso o prassi comune, per l'organizzazione, per i suoi clienti e per le altre parti interessate, che l'esigenza o l'aspettativa in esame sia implicita.</p> <p>Per individuare un particolare tipo di requisito, possono essere utilizzati elementi qualificativi, quali, per esempio: requisito di prodotto, requisito di gestione per la qualità, requisito del cliente.</p> <p>Un "requisito" specificato è un requisito che è precisato, per esempio, in un documento.</p>



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

10/11

<i>Rianimazione – terapia intensiva</i>	strutture organizzative che erogano prestazioni di cardiologia svolgono indagini cliniche e strumentali ai fini diagnostici e/o di indirizzo terapeutico utilizzando metodi fisici, per lo studio della struttura e della funzione del cuore e dell'albero circolatorio. [D.A. 890/2002]
<i>Segnalazione</i>	Informazioni raccolte dall'Ufficio Relazioni con il pubblico o altre interfacce organizzative relativa a comportamenti delle organizzazioni sanitarie, provenienti da cittadini-utenti. Esse si specificano in reclami, rilievi, elogi (apprezzamenti/ringraziamenti), proposte (suggerimenti), impropri.
<i>Sistema informativo</i>	sistema finalizzato alla raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura. [D.A. 890/2002]
<i>Sistema di manutenzione</i>	Struttura organizzativa, responsabilità e risorse, processi e procedure, necessarie per attuare la strategia della manutenzione. [UNI 10147]
<i>Soddisfazione del cliente</i>	Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano soddisfatti [UNI 9000:2000]
<i>Standard</i>	Valore assunto o auspicato da un indicatore su di una “scala” di riferimento. Valore soglia: valore predeterminato dell'indicatore che divide in due sotto insiemi di diverso significato l'insieme dei possibili valori dell'indicatore stesso. <i>Nota:</i> <i>la Carta dei Servizi definisce lo standard come “valore atteso per un certo indicatore”.</i>



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- GLOSSARIO -

11/11

<i>Standard di prodotto</i>	<p>Connotazione di un prodotto/servizio attraverso la definizione delle caratteristiche delle relative misure e dei livelli di accettabilità.</p> <p>I prodotti/servizi di per sé sono qualitativamente neutri: assumono connotazione nello sviluppo della relazione cliente/fornitore rispetto ai tre elementi dell'enunciato: caratteristiche, loro misurazioni, standard.</p> <p>Standard di prodotto è perciò statisticamente definibile come il valore atteso, monitorato attraverso indicatori per i prodotti/servizi intesi come l'effetto di attività tecnicamente ed economicamente determinate. Ciò significa declinare il prodotto/servizio nelle caratteristiche di qualità misurabili che lo contraddistinguono come premessa ad una relazione significativa fornitore/cliente.</p> <p>Visto dinamicamente il termine rappresenta il livello accettabile (date determinate condizioni organizzative) dei prodotti/servizi che vengono offerti ed esprime in modo sintetico tutto il percorso che porta alla definizione di tale livello.</p> <p>La definizione dello standard di prodotto rappresenta la premessa per l'avvio delle operazioni di miglioramento continuo (intervenendo sui processi di produzione); il miglioramento è possibile solo se ha un riferimento in una situazione documentata di partenza.</p>
<i>Strategia di manutenzione</i>	<p>Quadro nel quale sono prese le decisioni riguardanti la manutenzione ed il controllo dei prodotti non voluti derivanti dalla manutenzione.</p> <p>[UNI 10147]</p>
<i>Struttura organizzativa</i>	<p>Articolazioni di responsabilità, autorità ed interrelazioni tra persone.</p> <p>[UNI 9000:2000]</p>
<i>Struttura sanitaria</i>	<p>Struttura fisica pubblica o privata (ospedale, poliambulatorio, ambulatorio, ecc.) dove si effettuano le prestazioni e/o le attività sanitarie</p> <p>[DPR 14.1.97]</p>
<i>Struttura organizzativa</i>	<p>Dimensione organizzativa complessiva della funzione svolta .</p> <p>[DPR 14.1.97]</p>