

## GLOSSARIO

- **626** Legge 626 del 1994 regola la sicurezza dei luoghi di lavoro.
- **A/B** I requisiti sono suddivisi in due livelli. Il livello B è quello minimale, che tutti dovrebbero essere in grado di rispettare. Il livello A è invece il livello di eccellenza, un obiettivo per coloro che hanno già raggiunto il livello B.
- **Cliente interno** Nella teoria della qualità totale ciascun operatore di un'organizzazione ha dei clienti da soddisfare: i clienti esterni o finali (nel caso di un servizio sanitario gli utenti o i cittadini) o, se non è a contatto diretto con i clienti esterni, i clienti interni dell'organizzazione (i clinici per gli addetti ai servizi diagnostici, il personale sanitario per gli addetti ai servizi amministrativi, etc.)
- **Evidence Based Medicine**, in Italiano **Medicina Basata sulle Prove di Efficacia** indica un insieme di attività tendenti ad adottare nella pratica assistenziale comportamenti basati su conoscenze sedimentate e ragionate, derivate su studi clinici di buona qualità, possibilmente studi clinici controllati, randomizzati e a doppio cieco. Largamente basato sulla ricerca bibliografica e la produzione di linee guida (internazionali, nazionali o di struttura).
- **Evento sentinella** Indicatore a soglia di allarme zero; il verificarsi di un solo caso è già sufficiente per dar luogo a una indagine conoscitiva diretta ad accertare se vi abbiano contribuito fattori eliminabili o riducibili; da questa definizione risulta che gli eventi sentinella sono sempre eventi negativi; sarebbe però interessante indagare anche eventi sentinella positivi (ad esempio recuperi di autonomia inconsueti, ritorno a domicilio di un paziente entrato in condizioni gravi di salute e/o sociali).
- **Indicatore** Variabile misurabile che serve per descrivere fenomeni complessi; in MCQ è usato per monitorare e valutare le risorse, i processi o gli esiti di un servizio; è di solito, ma non necessariamente, rappresentata da una misura quantitativa con valenza statistica (media, percentile, proporzione, tasso).
- **ISO** Sistema di certificazione di qualità ISO. Nella colonna ISO in questo manuale è riportato il codice del manuale ISO9001 cui il requisito SIGG può far riferimento. Tale riferimento, che costituisce una novità nel campo dell'accreditamento, deve essere considerato del tutto sperimentale.
- **Linea guida professionale** Procedura relativa a comportamenti professionali che va vista come aiuto alle decisioni cliniche e non come qualcosa di vincolante e di eccessivamente limitante la libertà clinica; in altri termini si riconosce che la variabilità delle condizioni cliniche e delle situazioni psicologiche e sociali degli utenti è tale che può essere lecito o addirittura doveroso scostarsi da quanto suggerito dalla linea guida professionale; in questo caso però bisognerebbe specificare i motivi di tale scostamento.
- **MCQ o Miglioramento Continuo di Qualità**, insieme di attività e progetti, possibilmente facente parte della prassi quotidiana, per valutare e migliorare i livelli di qualità.
- **Obiettivo educativo** Ciò che i discenti devono sapere fare alla fine di un programma di formazione e che non erano in grado di fare prima, espresso in termini misurabili (vedi)
- **Procedura** Documento scritto che facilita l'uniformità di comportamento da parte di operatori diversi e rende più difficili variazioni di comportamento non giustificate e quindi serve a prevenire gli errori; deve indicare lo scopo di ciò che deve essere fatto, chi lo deve fare (le responsabilità), quando e dove deve essere fatto, con quali materiali e strumenti, come verificare e documentare ciò che viene fatto; più sinteticamente, si potrebbe dire che una procedura è un documento prescrittivo che esprime modalità definite per eseguire un'attività; il termine procedura viene qui usato sempre per indicare regolamenti, documenti di servizio, protocolli scritti.
- **RM** Requisiti Minimi di accreditamento del DPR 14 gennaio 1997.
- **Soglia** = Valore di riferimento di un indicatore (vedi anche standard); si distinguono soglie:

- a) di **accettabilità**: valore dell'indicatore che rappresenta il limite superiore o inferiore perché la qualità dell'assistenza sia giudicata accettabile;
- b) di **allarme**: valore di un indicatore al di sopra o al di sotto del quale si deve sospettare la possibile presenza di un problema di qualità;
- l'accettabilità o l'allarme possono essere dati non da un valore singolo, ma da un range.