



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

Terminologia e acronimi

3.1 TERMINOLOGIA	2
3.2 ACRONIMI E ABBREVIAZIONI	10



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

3.1 TERMINOLOGIA

Accreditamento (Linee Guida per l'applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2000 nelle Strutture Sanitarie Regione Lombardia [*], 2001)

Processo attraverso il quale un'agenzia o altra organizzazione valuta e riconosce che un corso di studi o un'istituzione corrisponde a standard predefiniti.

Nota In ambito sanitario si possono distinguere tre tipologie:

- accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie (DPR n.37 del 14.01.97);
- accreditamento volontario professionale;
- accreditamento degli enti di certificazione: procedimento con cui un organismo riconosciuto attesta formalmente la competenza di un'organismo o persona a svolgere funzioni specifiche.

Accreditamento all'eccellenza (Joint Commission of Health Organization, 1997)

È una attività di valutazione periodica dei criteri di struttura, processi e risultati, utile a garantire non solo un livello minimo di sicurezza ed adeguatezza dei servizi, ma anche ad ottimizzare gli stessi, ottenendo il miglior risultato possibile con le attuali conoscenze e risorse disponibili.

Accreditamento eventi: consiste nella assegnazione all'evento di un certo numero di crediti formativi ECM, che sono formalmente riconosciuti ai partecipanti all'evento. E' compito degli organizzatori segnalare ai partecipanti il valore dei crediti formativi ECM assegnati dalla Commissione Nazionale e rilasciare agli stessi un attestato apposito. L'attestato deve essere conservato dall'interessato per essere presentato, ai fini della registrazione dei crediti, all'Ordine, Collegio o Associazione professionale secondo le istruzioni che indicherà la Commissione nazionale per la formazione continua.

Accreditamento obbligatorio istituzionale (DPR 37/1997)

Rilevazione della presenza, nella struttura e nei processi, dei requisiti minimi previsti da leggi, regolamenti o standard riconosciuti.

Accreditamento provider: è il riconoscimento da parte di un'istituzione pubblica (Commissione Nazionale per la Formazione Continua o Regioni o Province Autonome direttamente o attraverso organismi da questi individuati) che un soggetto è attivo e qualificato nel campo della formazione continua in sanità e che pertanto è abilitato a realizzare attività formative riconosciute idonee per l'ECM individuando ed attribuendo direttamente i crediti ai partecipanti. Le Aziende Sanitarie e gli altri soggetti erogatori di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie pubblici o privati ed eventuali enti di formazione a partecipazione prevalentemente pubblica regionale o provinciale, sono accreditate dalle Regioni, Province Autonome o altri enti regionali o provinciali appositamente delegati del territorio di riferimento.

Appropriatezza (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Caratteristica di un prodotto/servizio che definisce lo stesso adatto, pertinente, coerente e conveniente per lo scopo per cui è erogato.

Archiviazione (Io ZINGARELLI, 1995)

Registrazione nel protocollo e deposito di uno o più documenti o di intere serie nei luoghi stabiliti per la conservazione.

Assicurazione della Qualità (UNI EN ISO 9000:2000)

Parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

Attività (lo ZINGARELLI, 1995)

Insieme di operazioni, comportamenti e decisioni, proprie di un individuo o di una categoria di individui, tesi alla realizzazione di uno scopo.

(UNI EN ISO 9001:2015): la più piccola parte di lavoro identificata in un progetto.

Audit (verifica ispettiva) (Norma UNI EN ISO 19011:2012)

Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere **evidenze dell'audit** e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i **criteri dell'audit** sono stati soddisfatti.

Criteri dell'audit: insieme di politiche, procedure o requisiti.

Evidenze dell'audit: Registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni, che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili.

Risultanze dell'audit: risultati della valutazione delle evidenze dell'audit.

Nota: le risultanze dell'audit posso indicare conformità o non conformità rispetto ai criteri dell'audit o segnalare opportunità di miglioramento.

Conclusioni dell'audit: esito di un audit fornito dal gruppo di audit dopo aver preso in esame gli obiettivi dell'audit e tutte le risultanze dell'audit.

Auditor o Valutatore (UNI EN ISO 9000:2015):

Persona che conduce un audit.

Azione Correttiva (UNI EN ISO 9000:2015)

Azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione.

Nota 1 – Una non conformità può dipendere da più cause

Nota 2 – Una azione correttiva si attua per prevenire la ripetizione di una non conformità, mentre preventiva si attua per prevenirne il verificarsi.

Nota 3 – Correzione ed azione correttiva hanno significati diversi. (vedi Correzione)

Azione Preventiva (UNI EN ISO 9000:2015)

Azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione

Nota 1: Una non conformità potenziale può dipendere da più cause.

Nota 2: Un'azione preventiva si attua per prevenire il verificarsi di una non conformità, mentre un'azione correttiva si attua per prevenirne la ripetizione.

Budget (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Strumento del Controllo di Gestione che rappresenta il processo formale attraverso il quale sono esplicitati periodicamente gli obiettivi aziendali, l'impiego e l'allocazione delle risorse.

Caratteristica (UNI EN ISO 9000:2015)

Elemento distintivo.

Conformità (UNI EN ISO 9000:2015)

Soddisfacimento di un requisito.

Contesto dell'Organizzazione (UNI EN ISO 9000:2015)

Combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi.

Contratto (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Requisiti concordati tra fornitore e cliente e comunicati mediante un mezzo qualsiasi.



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

Controllo della Qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Parte della gestione per la qualità focalizzata a soddisfare i requisiti per la qualità.

Correzione (trattamento) (UNI EN ISO 9000:2015)

Azione per eliminare una non conformità rilevata.

Nota 1: una correzione può essere effettuata in anticipo, congiuntamente o dopo un'azione correttiva.

Nota 2: una correzione può comportare, per esempio, una rilavorazione o una riclassificazione

Documento (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Informazioni con il loro mezzo di supporto.

Documento controllato (Linee Guida n. 26 Sistemi Qualità Regione Lombardia)

Qualsiasi documento sottoposto a procedure di emissione e distribuzione e, in caso di variazioni o modifiche, procedure adeguate a garantire che ogni posizione di lavoro interessata abbia a disposizione la versione aggiornata.

Efficacia (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

Efficienza (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

Evidenza oggettiva (UNI EN ISO 9000:2015)

Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.

Nota 1: può essere ottenuta mediante osservazioni, misurazioni, prove o altri mezzi.

Nota 2: l'evidenza oggettiva ai fini dell'audit consiste generalmente in registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili

Flusso informativo

Il passaggio di contenuti informativi tra più soggetti, strutturato secondo specifiche modalità.

Formazione

La formazione è un processo di comunicazione che si sviluppa attraverso due (o più) soggetti o entità che utilizzano un contenuto. Affinché avvenga questo processo è necessaria la presenza del formatore e del formando. Tra i due soggetti si elabora una comunicazione di contenuti, di pensiero, di attività, di controllo e verifica del reale passaggio dei contenuti. Questa comunicazione, che si svolge in un tempo necessariamente lungo, per la reale assimilazione dei contenuti e la verifica della professionalizzazione è la formazione.

Fornitore (UNI EN ISO 9000:2015)

Organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio.

Nota1: Un fornitore può essere interno o esterno all'organizzazione.

Gestione per la qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Gestione con riferimento alla qualità.

Nota: la gestione per la qualità può comprendere lo stabilire le politiche per la qualità e gli obiettivi per la qualità ed i processi per conseguire tali obiettivi per la qualità, mediante la pianificazione della qualità, l'assicurazione della qualità, il controllo della qualità, e il miglioramento della qualità.

Gruppo di audit (UNI EN ISO 9001:2015)

Uno o più persone che conducono un audit, supportati, se necessario, da esperti tecnici

Nota 1: Un auditor del gruppo di audit è nominato responsabile del gruppo stesso.



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

Nota 2: Il gruppo di audit può comprendere auditor in formazione.

Indicatore (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Una variabile ad elevato contenuto informativo che consente una valutazione sintetica di fenomeni complessi. Esso rappresenta una caratteristica o un insieme di caratteristiche empiricamente osservabili o calcolabili mediante cui si vuole cogliere un fenomeno.

Linee guida (Joint Commission of Health Organization, 1997)

Insieme di indicazioni procedurali suggerite, finalizzate ad assistere gli operatori in specifiche circostanze.

Manuale Qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Specifica* per il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.

* documento che stabilisce i requisiti

Metodica (Devoto Oli, Le Monnier Firenze 1990)

La scelta e l'applicazione di un particolare metodo all'indagine scientifica o all'attività didattica.

Metodo (Devoto Oli, Le Monnier Firenze 1990)

Procedimento atto a garantire, sul piano teorico o pratico, il soddisfacente risultato di un lavoro o di un comportamento.

Miglioramento della Qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Parte della gestione per la qualità focalizzata sull'accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità.

Nota: I requisiti possono riguardare aspetti quali l'efficacia, l'efficienza o la rintracciabilità.

Miglioramento continuo (UNI EN ISO 9000:2015)

Attività ricorrente per accrescere le prestazioni

Nota: Il processo di definizione degli obiettivi e di individuazione delle opportunità di miglioramento è un processo continuo che utilizza le risultanze dell'audit e le conclusioni dell'audit, l'analisi dei dati, i riesami di direzione o altri mezzi e generalmente comporta azioni correttive o azioni preventive.

Mission (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Motivo per cui una organizzazione esiste.

Mobbing (POA 2008-2010)

Forma di violenza morale o psichica in occasione di lavoro.

Monitoraggio (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Misurazioni ripetute e continuative di un insieme di indicatori, operate per identificare potenziali problemi, per presidiare un fenomeno, per misurare l'evoluzione e/o il miglioramento continuo di una situazione, di un processo, di un servizio.

Non conformità (NC) (UNI EN ISO 9000:2015)

Mancato soddisfacimento di un requisito.

Norma (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Documento, prodotto mediante consenso e approvato da un organismo riconosciuto, che fornisce, per uso



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

comuni e ripetuti, regole, linee guida o caratteristiche, relative a determinate attività o ai loro risultati, al fine di ottenere il miglior ordine in un determinato contesto.

Obiettivo per la qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Obiettivo relativo alla qualità

Nota 1: Gli obiettivi per la qualità si basano generalmente sulla politica per la qualità dell'organizzazione.

Nota 2: Gli obiettivi per la qualità sono generalmente specificati per le funzioni, i livelli ed i processi pertinenti nell'organizzazione.

Organigramma (Joint Commission of Health Organization, 1997)

Schema di rappresentazione grafica, descrittiva della struttura e degli aspetti organizzativamente rilevanti delle funzioni e delle attività aziendali, inquadrati nelle loro reciproche correlazioni.

Organizzazione (UNI EN ISO 9000:2015)

Persona o gruppo di persone avente funzioni proprie con responsabilità, autorità e relazioni per conseguire i propri obiettivi.

Outsourcing

- Il processo attraverso il quale le aziende assegnano stabilmente a fornitori esterni (eventualmente con trasferimento dell'intero settore di attività), per un periodo di tempo contrattualmente definito, la gestione operativa di una o più funzioni svolte all'interno. [Boin A., Savoldelli S., Merlino G. (1998) "Outsourcing: uno strumento operativo o una moda?", Sistemi e Imprese n°1]
- Particolare modalità di esternalizzazione che ha per oggetto l'enucleazione di intere aree di attività, strategiche e non, e che si fonda sulla costituzione di partnership tra l'azienda che esternalizza e una azienda già presente sul mercato in qualità di specialista. [Arcari A. (1996), "L'outsourcing: una possibile modalità di organizzazione delle attività di servizi", Economia & Management n°4]
- L'assegnazione stabile ad un fornitore esterno della gestione operativa di una o più funzioni aziendali con responsabilità totale sui risultati [Boisseau A. (1990), "Outsourcing companies facing scrutiny on financial incentives", Houston Chronicle, december]
- Modalità di organizzazione esterna dei servizi per la cui attuazione è necessario formalizzare tra l'impresa che esternalizza (outsourcee) ed una società già operante in quel settore specifico (outsourcer), una serie di contratti associativi e/o di scambio che impegnano le parti in investimenti congiunti ed in forme di collaborazione sul piano della progettazione e/o della produzione dei servizi oggetto dello scambio stesso. [Giacomazzi R. (1998), "Una medicina da assumere con cautela", L'Impresa n°6]

Pianificazione della qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Parte della gestione per la qualità focalizzata sullo stabilire gli obiettivi per la qualità e sullo specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi.

Nota 1: la predisposizione dei piani della qualità può far parte della pianificazione della qualità.

Piano della qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Specifiche delle procedure e delle risorse associate da applicare a un oggetto specifico, da chi e quando.

Piano di Organizzazione e Funzionamento Aziendale (B.U.R.L S.S. al n°35 del 4/09/1998)

E' un documento sulle politiche aziendali, predisposto dalla Direzione, in cui siano esplicitati la missione e gli obiettivi prioritari della struttura.

Politica per la qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Politica relativa alla qualità.

Nota 1: Generalmente la politica per la qualità è coerente con la politica complessiva



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

dell'organizzazione, può essere allineata con la vision e con la mission, dell'organizzazione e fornisce un quadro di riferimento per individuare gli obiettivi della qualità.

Prestazione (Garzanti ed. 2005)

Il prestare la propria opera per eseguire un lavoro.

Rendimento che una persona fornisce nello svolgere un lavoro.

Procedura (UNI EN ISO 9000:2015)

Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Nota: le procedure possono essere documentate o meno

Processo (UNI EN ISO 9000:2015)

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.

Nota 1: Gli elementi in ingresso in un processo provengono generalmente dagli elementi in uscita da altri processi.

Nota 2: I processi di un'organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore.

Nota 3: E' spesso chiamato "**processo speciale**" un processo in cui la conformità del prodotto risultante non può essere verificata prontamente o economicamente.

Prodotto (UNI EN ISO 9000:2015)

Output di un'organizzazione che può essere realizzato senza che ogni eventuale transazione abbia luogo all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente.

Nota 1: la realizzazione di un prodotto è conseguita senza che necessariamente abbia luogo ogni eventuale transazione tra il fornitore e il cliente, ma può spesso coinvolgere questo elemento di servizio nella sua consegna al cliente.

Nota 2: l'elemento dominante di un prodotto consiste nel fatto che è generalmente tangibile.

Progettazione e Sviluppo (UNI EN ISO 9000:2015)

Insieme di processi che trasforma i requisiti relativi ad un oggetto in requisiti più dettagliati per l'oggetto stesso.

Nota 1: i requisiti che costituiscono gli input per la progettazione e sviluppo sono spesso il risultato di ricerca e possono essere espressi in un senso più ampio e più generale rispetto ai requisiti che costituiscono gli output della progettazione e sviluppo. I requisiti sono generalmente definiti in termini di caratteristiche. In un progetto, ci possono essere diverse fasi di progettazione e sviluppo.

Progetto (UNI EN ISO 9000:2015)

Processo unico che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per conseguire un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

Nota 1: Un singolo progetto può essere parte di una struttura di progetto più ampia e generalmente ha una data di inizio e fine definiti.

Nota 2: In alcuni progetti gli obiettivi e il campo di applicazione vengono aggiornati e le caratteristiche del prodotto o del servizio sono definite via via che il progetto procede.

Nota 3: l'output di un progetto può essere costituito da una o più unità di prodotto o servizio.

Nota 4: l'organizzazione del progetto è generalmente temporanea e stabilita per la durata del progetto stesso

Nota 5: la complessità delle correlazioni tra attività di progetto non è necessariamente collegata alla dimensione del progetto stesso.

Protezione (lo ZINGARELLI, 1995)



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

Artificio applicato da un programma o insieme di dati, che ne impedisce la modifica, la cancellazione, la copia o l'uso non autorizzati

Qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Grado con cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti.

Reclamo (UNI 10600)

Azione del cliente, presentata in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, al soggetto erogatore del servizio, per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti; sono esclusi i suggerimenti (comunicazioni che arrivano dai clienti e che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio bensì sono delle indicazioni per il soggetto erogatore per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative del cliente) e le segnalazioni di disfunzioni (comunicazioni da parte del cliente di un guasto o di un cattivo funzionamento nelle apparecchiature o nel servizio, ripristinabili con procedure manutentive).

Registrazione (UNI EN ISO 9000:2015)

Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

Requisito (UNI EN ISO 9000:2015)

Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita o obbligatoria.

Ricerca

Attività di studio e sperimentazione atto ad ottenere dati e informazioni scientifiche.

Riesame (UNI EN ISO 9000:2005)

Determinazione dell'idoneità, adeguatezza o l'efficacia di un oggetto per conseguire gli obiettivi stabiliti.

Esempio: Riesame della Direzione, riesame della progettazione e sviluppo, riesame dei requisiti del cliente, riesame di azione correttiva e riesame tra pari.

Nota. Il Riesame può anche comprendere la determinazione dell'efficienza.

Riesame della direzione (UNI EN ISO 9000:2000)

Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, per il conseguimento degli obiettivi stabiliti.

Riproducibilità (Enciclopedia della gestione di qualità in Sanità)

Accordo tra valori dello stesso fenomeno rilevati da osservatori diversi o dallo stesso osservatore in tempi diversi

Risorse ("Il medico e il management" M.Zanetti e altri)

Nell'ambito aziendale si intende ogni elemento disponibile e/o attivabile per il raggiungimento degli obiettivi di servizio (persone, modelli organizzativi, procedure, esperienze, informazioni, tecnologie, strutture, tempo ed ogni altro elemento).

Rischio (UNI EN ISO 9000:2015)

Effetto dell'incertezza

Scostamento (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Distanza, gap, differenza, delta, tra osservato e atteso.



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

Servizio (UNI EN ISO 9000:2015)

Output di un'organizzazione con almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente.

Nota 1: Gli elementi dominanti di un servizio sono generalmente intangibili.

Nota 2: il servizio spesso comporta attività all'interfaccia con il cliente per stabilire i requisiti del cliente stesso, così come all'atto dell'erogazione del servizio, e può comportare una relazione continua, come con le organizzazioni finanziarie, o di contabilità o pubbliche, per esempio scuole ed ospedali.

Nota 3: L'erogazione di un servizio può comportare per esempio quanto segue:

- un'attività eseguita su un prodotto intangibile, fornito dal cliente (per esempio un'automobile da riparare)
- un'attività eseguita su un prodotto intangibile fornito dal cliente (per esempio, la dichiarazione dei redditi per richiedere un rimborso fiscale)
- la consegna di un prodotto intangibile (per esempio, la fornitura di informazioni nel contesto della trasmissione di conoscenze)
- la realizzazione di un ambiente per il cliente (per esempio, nel settore alberghiero e della ristorazione)

Nota 4: un servizio è generalmente sperimentato dal cliente.

Servizio (definizione interna all'organizzazione)

Parte dell'organizzazione.

Sicurezza ("Zingarelli 1995")

Condizione caratteristica di chi o di ciò che è sicuro.

Sistema (UNI EN ISO 9000:2015)

Insieme di elementi correlati o interagenti.

Sistema di gestione (UNI EN ISO 9000:2015)

Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.

Sistema di gestione per la qualità (UNI EN ISO 9000:2015)

Parte di un sistema di gestione con riferimento alla qualità.

Sistema Informatico (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Architettura hardware e software che l'azienda predispone per supportare l'attività del sistema informativo.

Sistema Informativo (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Insieme di elementi anche molto diversi tra loro, che raccolgono, elaborano, scambiano ed archiviano dati, con lo scopo di produrre e rendere disponibili le informazioni alle persone che ne hanno bisogno nel momento e nel luogo adatto per svolgere le proprie funzioni decisionali e di controllo.

Soddisfazione del Cliente (UNI EN ISO 9000:2015)

Percezione del cliente del grado in cui le sue aspettative siano state soddisfatte.

Specifica (Linee Guida Regione Lombardia [*], 2001)

Documento che stabilisce i requisiti.

Nota: Una specifica può riguardare attività (come nel caso di una procedura, di una specifica di processo e di una specifica di prova), o prodotti (come nel caso di una specifica di prodotto, di una specifica prestazionale e di un disegno).

Staff (Joint Commission of Health Organization, 1997)

Attività di consulenza, alla linea gerarchica (line), svolta da specifiche posizioni dell'organizzazione.



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

Standard (Joint Commission of Health Organization, 1997)

È un riferimento di confronto tecnico, organizzativo, di risorse o gestionale, definito dalla legislazione o dalla letteratura.

In sua assenza è rappresentato dal comportamento medio del criterio a cui lo standard si riferisce.

Standard minimo previsto (Joint Commission of Health Organization, 1997)

È un punto di riferimento per orientare l'azione, che può essere definito dalla legislazione e/o dalla comunità scientifica. In loro assenza viene definito dal comportamento ritenuto qualitativamente accettabile da parte del Servizio.

Trattamento della Non Conformità

Si veda la definizione di "correzione".

Validazione (EN ISO 9000:2015)

Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi a un utilizzo o ad un'applicazione specifici attesi, sono stati soddisfatti.

Validazione di un software (definizione interna)

"Processo mediante il quale si verifica la rispondenza di un prodotto software ai requisiti rilevati in fase di analisi ed esplicitati in un documento formale, che può rappresentare un Bando di Gara, un Regolamento, uno Standard, delle Linee Guida. Si tratta di un procedimento utilizzato anche per testare il prodotto software rispetto ai principi di correttezza, completezza e affidabilità (collaudo di un prodotto software)."

Valutatore (UNI EN ISO 9000:2005)

Si veda la definizione di auditor.

Verifica (UNI EN ISO 9000:2005)

Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.

3.2 ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

Nel Manuale Qualità e nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono utilizzati i seguenti acronimi:

AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
CD	Consiglio Direttivo – Direzione
CMN	Comunicazione
CURF	Comitato Unico Ricerca e Formazione
DEL	Delibera
DM	Decreto Ministeriale
DOI	Documento di Origine Interna



MANUALE DELLA QUALITÀ

3. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

DR	Decreti Regionali
ECM	Educazione Continua in Medicina
GRP	Giornata di Riesame e Programmazione
IO	Istruzione Operativa
MOD	Modulo
MQ	Manuale della Qualità
NC	Non Conformità
ON	Osservatorio Nazionale SIFO
PQ	Politica della Qualità
PR	Processo
RDQ	Rappresentante della Direzione per la Qualità
RGQ	Referente Gestione per la Qualità
RQSegN	Referente Qualità Segreteria Nazionale
RP	Responsabile di processo
RSP	Responsabile Scientifico di Progetto
SN	Segretario Nazionale
SegN	Segreteria Nazionale
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
SIFO	Società Italiana di Farmacia Ospedaliera e dei Servizi
SR	Segretario Regionale
SSFO	Scuola di Specializzazione in Farmacia Ospedaliera
TS	Tesoreria