



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 03 (ED.02)

### “TERMINI E DEFINIZIONI”

#### INDICE

**3.1 Termini e Definizioni**

**3.2 Acronimi**

**3.3 Modifiche**

Redatto da

Ida Ceserani

Controllato ed approvato da

Giorgio Cantelli Forti



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 03 (ED.02)

### “TERMINI E DEFINIZIONI”

#### 3.1 Termini e definizioni

Nel Manuale della Qualità si applicano i termini e le definizioni riportati nella norma UNI EN ISO 9000:2000 “Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia”.

Si riportano di seguito alcune di queste definizioni utilizzate nel Manuale della Qualità:

**AMBIENTE DI LAVORO** - Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro.

**AZIONE CORRETTIVA** – Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

**AZIONE PREVENTIVA** – Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

**CARATTERISTICA** - Elemento distintivo.

**CLIENTE** – Organizzazione o persona che riceve un prodotto/servizio.

**CONFORMITÀ** – Soddisfacimento di un requisito.

**DOCUMENTO** - Informazioni con il loro mezzo di supporto.

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

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

**FORNITORE** – Organizzazione o persona che fornisce un prodotto/servizio.

**GESTIONE PER LA QUALITÀ** - Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo una organizzazione.

**INFORMAZIONE** - Dati significativi.

**INFRASTRUTTURA** – Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di una Organizzazione.

**MIGLIORAMENTO CONTINUO** – Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

**NON CONFORMITÀ** – Mancato soddisfacimento di un requisito.



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 03 (ED.02)

### “TERMINI E DEFINIZIONI”

**OBIETTIVO PER LA QUALITÀ** – Qualcosa cui si aspira o a cui si mira relativo alla qualità.

**ORGANIZZAZIONE** – Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

**PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ** – Parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi.

**POLITICA PER LA QUALITÀ** – Obiettivi ed indirizzi generali di una Organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall’alta direzione.

**PROCEDURA** – Modo specificato per svolgere una attività o un processo

**PROCESSO** – Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

**PROCESSO DI MISURAZIONE** – Insieme di operazioni per determinare il valore di una quantità.

**PRODOTTO** – Risultato di un processo.

**PROGETTAZIONE E SVILUPPO** - Insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o no nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema.

**PROGETTO** – Processo a se stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con data di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

**QUALITÀ** – Grado cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.

**RECLAMO** – Segnalazione relativa a un presunto o effettivo difetto del prodotto/servizio

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

**REQUISITO** – Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

**RIESAME** - Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 03 (ED.02)

### “TERMINI E DEFINIZIONI”

**RINTRACCIABILITA'** – Capacità di risalire alla storia, all'utilizzo o all'ubicazione di ciò che si sta considerando.

**SERVIZIO** - Risultato di almeno una attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il cliente.

**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'**- Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'Organizzazione con riferimento alla Qualità.

**SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** – Percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

**SPECIFICA** - Documento che stabilisce i requisiti.

**VALIDAZIONE** - Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.

**VERIFICA ISPETTIVA** – Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Di seguito sono riportati i termini relativi ai processi di SITOX:

**CORSI ECM RIPETITIVI** – Sono i corsi che possono essere ripetuti nel tempo.

**CORSI ECM A SPOT** – Sono i corsi che vengono istituiti in occasione di congressi o manifestazioni internazionali, nazionali, regionali e che non vengono più ripetuti.

**CORSO RESIDENZIALE** - E' la modalità di formazione più tradizionale e diffusa: per partecipare a queste attività l'utente deve recarsi nella sede in cui esse vengono svolte.

**CREDITI ECM** - I Crediti formativi E.C.M., espressi in numeri interi, sono una misura dell'impegno e del tempo che ogni operatore della Sanità ha dedicato annualmente all'aggiornamento ed al miglioramento del livello qualitativo della propria professionalità. Il credito è riconosciuto in funzione sia della qualità dell'attività formativa che del tempo ad essa dedicato in ragione delle specifiche professionalità.

**ACCREDITAMENTO** – Procedimento con cui un organismo è riconosciuto in funzione sia della qualità dell'attività formativa che del tempo ad essa dedicato in ragione delle specifiche professionalità.



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 03 (ED.02)

### “TERMINI E DEFINIZIONI”

**ACCREDITAMENTO ECM** – In seguito alla valutazione del programma e degli altri dati forniti dall'organizzatore, viene assegnato il punteggio attraverso una serie di parametri di giudizio, o indicatori di qualità, quali la rilevanza delle attività didattico-formative, l'importanza degli argomenti, la autorevolezza professionale dei docenti, l'esistenza o meno di sistemi di valutazione delle attività da parte dei partecipanti, la qualità della organizzazione, la sua durata, ecc., La Commissione nazionale, per questa valutazione, si avvale della collaborazione di esperti scelti tra operatori della Sanità che hanno accettato di collaborare in via riservata; ad essi sono trasmesse, via internet, le informazioni (fornite dagli organizzatori) relative agli eventi formativi per i quali è richiesta l'attribuzione dei crediti. Se il punteggio complessivo attribuito dagli esperti e dalla Commissione all'evento formativo avrà superato il valore minimo, allora l'evento, previo pagamento del contributo dovuto, sarà accreditato ai fini della E.C.M. L'accREDITAMENTO consiste nella assegnazione all'evento di un certo numero di Crediti formativi E.C.M., che sono formalmente riconosciuti ai partecipanti all'evento. E' compito degli organizzatori segnalare ai partecipanti il valore dei Crediti formativi E.C.M. 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.

**PROVIDER** – Qualsiasi soggetto (organizzazione) pubblico o privato che possa garantire competenze clinico assistenziali, tecniche e scientifiche nel settore disciplinare degli eventi che intende produrre; competenze andragogiche; capacità organizzative, disponibilità di strutture e mezzi didattici idonei.

**I clienti della SITOX sono i soci, i partecipanti ai corsi, i responsabili dei partecipanti ai corsi, la comunità scientifica nazionale ed internazionale, la commissione nazionale ECM, il SSN, i cittadini.**

### 3.2 Acronimi

**AC** - Azione Correttiva



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 03 (ED.02)

### “TERMINI E DEFINIZIONI”

**AP** - Azione Preventiva

**SITOX** – Società Italiana di Tossicologia

**ECM** – Educazione Continua in Medicina

**MQ** – Manuale della Qualità

**MINSAL** – Ministero della Salute

**NC** – Non Conformità

**RdD** - Rappresentante della Direzione

**SGQ** – Sistema di Gestione per la Qualità

**SSN** - Sistema Sanitario Nazionale

### 3.3 Modifiche

Sono stati aggiunti i termini relativi ai processi della SITOX