 <b>CROCE BIANCA</b> ORBASSANO Strada Rivalta, 50	<b>Manuale di gestione della Qualità</b>	<b>Capitolo 3</b>
		<b>Edizione MQ. 4</b>
		<b>Revisione 15/10/2018</b>
<b>Termini e Definizioni</b>		

## SOMMARIO

### 3.1 Termini e definizioni

#### 3.0.1. Glossario

I termini di base e le definizioni utilizzati in questo Manuale sono quelli definiti nella Norma UNI EN ISO 9000:2015 Terminologia e Vocabolario.

Per garantire in ogni caso una migliore comprensione d'alcuni termini usati, sono fornite le seguenti definizioni:

#### 3.0.2. Definizioni da Norma UNI EN ISO 9000:2015 Fondamenti e terminologia

**ASSICURAZIONE DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ:** Tutte le attività pianificate e sistematiche attuate nell'ambito del sistema qualità, di cui viene data dimostrazione per quanto occorre, messe in atto per dare adeguata confidenza che un'entità (processo, servizio, etc.) soddisferà i requisiti per la qualità.

**AUTOCONTROLLO:** Controllo di qualità attuato dalla stessa persona che esegue l'attività.

**CARATTERISTICA:** Qualsiasi proprietà o attributo, riferito ad un prodotto, ad un procedimento o un servizio che sia distinguibile, descrivibile e misurabile.

**AFFIDATARIO DEL SERVIZIO** o suoi rappresentanti, che stipula una Convenzione con le Istituzioni del territorio e le Asl di riferimento secondo le D.G.R e s.m.i.

**CONFORMITÀ:** Soddisfacimento di requisiti specificati indicati su questo Manuale.

**CONTROLLO DELLA QUALITÀ:** Le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti della Qualità, secondo questo Manuale.

**DOCUMENTAZIONE DELLA QUALITÀ:** Qualsiasi informazione scritta, illustrata o registrata che descriva, definisca, specifichi, documenti o certifichi attività, prescrizioni, procedure o risultati aventi attinenza con la qualità, secondo questo Manuale.

**GESTIONE / CONDUZIONE DELL'ASSOCIAZIONE PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ:** L'insieme delle attività di gestione che determinano la politica della qualità, gli obiettivi e le responsabilità per la qualità e li traducono, in pratica, nell'ambito del sistema qualità, con mezzi quali la pianificazione della qualità, il controllo della qualità, l'assicurazione della qualità e il miglioramento della qualità.

**GESTIONE TOTALE PER LA QUALITÀ:** modo di governo di un'organizzazione incentrato sulla qualità, basato sulla partecipazione di tutti i suoi membri, mirante al successo a lungo termine ottenuto attraverso la soddisfazione dell'utilizzatore, e comportante benefici sia per i membri dell'organizzazione, sia per l'Associazione.


**MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ:** Le azioni intraprese nell'ambito di un'organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia dell' Utente che delle Istituzioni presenti sul territorio.

**NON CONFORMITÀ:** Non soddisfacimento di un requisito specificato.

**PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ:** Le attività mediante le quali vengono stabiliti gli obiettivi ed i

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015

Documento di proprietà dell'Associazione di volontariato Croce Bianca di Orbassano. E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta

 <b>CROCE BIANCA</b> ORBASSANO Strada Rivalta, 50	<b>Manuale di gestione della Qualità</b>	<b>Capitolo 3</b>
		<b>Edizione MQ. 4</b>
		<b>Revisione 15/10/2018</b>
<b>Termini e Definizioni</b>		

requisiti per la qualità e per l'applicazione degli elementi del sistema qualità.

**POLITICA DELLA QUALITÀ:** Gli obiettivi e gli indirizzi generali di un'organizzazione per quanto riguarda la qualità, espressi in modo formale dalla Presidenza e da tutto il Consiglio Direttivo.

**PROCEDURA:** modalità definite per eseguire un'attività. In molti casi le procedure sono documentate (per esempio le procedure relative alle Non Conformità). Quando la procedura è documentata conviene utilizzare il termine "procedura scritta" o "procedura documentata". Una procedura scritta o documentata di regola contiene: lo scopo e il campo d'applicazione di un'attività; che cosa deve essere fatto e da chi, quando, dove e come deve essere fatto, quali mezzi, apparecchiature e documenti devono essere utilizzati; come ciò deve essere tenuto sotto controllo e registrato.

**QUALITÀ:** L'insieme delle caratteristiche di un'entità (prodotto, processo, servizio, etc.) che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare esigenze espresse.

**SISTEMA QUALITÀ:** La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie ad attuare la gestione per la qualità.

### 3.1.3 Abbreviazioni

RSQ	=	RESP. DELLA QUALITA'
ACQ	=	ACQUISTI
AC	=	AZIONI CORRETTIVE
AP	=	AZIONI PREVENTIVE
MQ	=	MANUALE DELLA GESTIONE DELLA QUALITA'
NC	=	NON CONFORMITÀ
PQ 00.0	=	PROCEDURA
MOD. 00-0/P 00	=	MODULO
PQ. 00.0	=	PROCEDURA OPERATIVA
SQ	=	SISTEMA PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ
AI	=	AUDIT INTERNI