

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 1 di 13

### **3.1 TERMINOLOGIA**

### **3.2. ABBREVIAZIONI**

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 2 di 13

### 3.1 TERMINOLOGIA

Viene di seguito proposto un sintetico glossario di termini relativi alla qualità e di termini tecnici di comune utilizzo, con le fonti di riferimento.

Il riferimento, laddove non specificato, alla terminologia specifica per le norme UNI EN ISO è alla norma edizione 2000.

#### **Accreditamento all'eccellenza**

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 obbligatorio istituzionale (DPR 37/1997)**

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

#### □ **Accreditamento, procedure di**

Sono metodi diversi di valutazione periodica di struttura, processi e risultati che vengono adottati a seconda delle finalità e del campo d'impiego.

#### □ **Analisi**

L'analisi in un contesto organizzativo consiste nell'esame dell'organizzazione con metodologie imposte dall'oggetto/contesto/situazione in esame.

#### □ **Area (Definizione interna all'organizzazione)**

Gruppo di attività facenti capo a una Funzione Responsabile Preposta.

□ **Attività** :Insieme di, mansioni, atti e compiti svolti da una persona.

□ **Attività intraprese** :Attività che la Scuola ha intrapreso per il raggiungimento dei suoi obiettivi, in un determinato contesto temporale ed organizzativo.

□ **Assicurazione della Qualità**: l'insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare adeguata garanzia che un prodotto o servizio soddisfi determinati requisiti di qualità.

□ **Azione correttiva** azione per eliminare la causa di 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.

#### □ **Cliente**

Organizzazione o persona che riceve un prodotto/servizio.

Nota 1: Un cliente può essere interno o esterno all'organizzazione.

Nota 2: Per il Sistema Qualità ISO 9000 il cliente è colui che riceve il prodotto/servizio

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 3 di 13

dal fornitore e come tale da ritenersi quindi esterno alla organizzazione ed al suo sistema qualità.

- **Carta dei Servizi:** Documento contrattuale adottato dai soggetti erogatori di servizi pubblici attraverso il quale si esplicitano missione, criteri di relazione e standard di qualità dei servizi erogati.
- **Cliente** organizzazione o persona che riceve un prodotto / servizio, consumatore, committente, utilizzatore finale, dettagliante, beneficiario ed acquirente. Il cliente può essere interno ed esterno alla Scuola ed all'organizzazione.
- **Cliente Esterno:** ogni individuo che è fruitore delle prestazioni offerte.
- **Cliente Interno:** ogni individuo che all'interno della stessa organizzazione è cliente del servizio offerto.

- **Conformità:** soddisfacimento di requisiti specificati.

- **Conformità** Soddisfacimento di un requisito.

- **Contratto**

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

- **Controllo della Qualità**

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

- **Criteri della Verifica Ispettiva**

Insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento.

- **Decisione operativa:** decisione relativa al trattamento di una deviazione a quanto stabilito, mirata a ripristinare le condizioni di controllo delle attività svolte.

- **Difetto** non soddisfacimento di un requisito o di una ragionevole aspettativa in relazione ad un'utilizzazione prevista, incluso quanto connesso alla sicurezza.

- **Documento** nformazioni con il loro mezzo di supporto.

- **Documento controllato**

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**

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

- **Efficienza**

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

- **Evento Sentinella**

Fenomeno imprevisto che può ipotizzare il realizzarsi di una non conformità grave

- **Evidenza oggettiva**

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

- **Formazione (ENCICLOPEDIA DELLA QUALITA' –MOROSINI)** tutte le iniziative che portano ad un miglioramento della pratica professionale possono essere

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 4 di 13

considerate formazione, compresa, ovviamente la partecipazione a progetti di miglioramento continuo della qualità.

□ **Fornitore**

Organizzazione o persona che fornisce un prodotto/servizio.

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

□ **Fornitore esterno:** organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio erogato dalla Scuola, professionisti che erogano le loro prestazioni per la Scuola.

□ **Fattore di risultato** Esplicitazione del risultato che si vuole raggiungere in relazione all'attività intrapresa.

□ **Formula dell'indicatore** E' il rapporto tra evento atteso e/o osservato e lo standard minimo previsto.

□ **Funzione** Un insieme di attività assegnate o riconosciute nell'ambito di una unità organizzata o di una struttura.

□ **Gestione per la qualità**

Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità.

Nota: Guidare e tenere sotto controllo, in materia di qualità, un'organizzazione implica, di regola, definire la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, la pianificazione della qualità, il controllo della qualità, l'assicurazione della qualità ed il miglioramento della qualità.

□ **Gestione** Funzione che comporta: la determinazione delle attività e delle risorse occorrenti al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione, la loro combinazione in una struttura formale e l'assegnazione delle responsabilità a specifiche figure per il conseguimento degli obiettivi.

□ **Linea gerarchica** Organi operativi di direzione ed esecuzione.

□ **Linee guida** Insieme di indicazioni procedurali suggerite, finalizzate ad assistere gli operatori in specifiche circostanze.

□ **Gestione per la qualità -conduzione aziendale per la qualità** delle attività di gestione aziendale che determinano la politica per la qualità, gli obiettivi e le responsabilità 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. Insieme delle attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità.

□ **Gruppo di verifica ispettiva**

Uno o più valutatori che seguono una verifica ispettiva.

Nota 1: Un valutatore del gruppo di verifica ispettiva è generalmente denominato responsabile del gruppo.

Nota 2: Il gruppo di valutazione può comprendere valutatori in addestramento e, ove richiesto, esperti tecnici.

Nota 3: Degli osservatori possono unirsi al gruppo di verifica ispettiva, ma non

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 5 di 13

possono agire come membri dello stesso.

**Indicatore:** una caratteristica o un insieme di caratteristiche empiricamente osservabili o calcolabili mediante le quali si vuole cogliere un certo fenomeno.

□ **Indicatore**

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.

□ **Informazione**

Dati significativi.

□ **Miglioramento della Qualità**

Parte della gestione per la qualità mirata ad 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**

Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

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

□ **Mission** Esplicitazione concreta del fine ultimo dell'organizzazione con l'individuazione dei prodotti, dei servizi e dei clienti.

□ **Monitoraggio** 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.

□ **Norma** Documento, prodotto mediante consenso e approvato da un organismo riconosciuto, che fornisce, per usi 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.

□ **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.

□ **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 necessarie per conseguire gli obiettivi. Le attività mediante le quali vengono stabiliti gli obiettivi ed i requisiti per la qualità e per l'applicazione degli elementi del sistema qualità. La pianificazione della qualità copre:

✓ la pianificazione del servizio: identificazione, classificazione e valutazione delle

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 6 di 13

caratteristiche relative alla qualità nonché definizione degli obiettivi, dei requisiti per la qualità e dei relativi vincoli;

- ✓ la pianificazione gestionale ed operativa: definizione delle modalità di applicazione del sistema qualità comprendendo organizzazione e programmazione;

la preparazione di piani della qualità e la predisposizione di misure per il miglioramento della qualità.

□ **Piano della qualità**

Documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo, o contratto, specifica quali procedure e risorse associate devono essere utilizzate e da chi e quando.

- **Politica per la qualità** gli obiettivi e gli indirizzi generali di un'organizzazione per quanto riguarda la qualità, espressi in modo formale dall'Alta Direzione.

□ **Progettazione e Sviluppo**

Insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema.

□ **Progetto**

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

Nota 1: Un singolo progetto può formare parte di una struttura di progetto più ampia.

Nota 2: In alcuni progetti gli obiettivi vengono meglio focalizzati e le caratteristiche del prodotto sono precisate via via che il progetto procede.

Nota 3: Il risultato di un progetto può essere costituito da una o più unità di prodotto.

Nota 4: Definizione adattata dalla ISO 10006:1997.

□ **Protocollo**

a) Strumento descrittivo o istruzioni standardizzate per l'erogazione di attività sanitarie al paziente, sviluppato con procedimento formale riferito alla migliore evidenza scientifica di efficacia ed all'opinione di esperti. (Joint Commission)

b) modalità di comportamento o successione di atti definiti da documenti formali o normativa, che devono essere sistematicamente ottemperate.

□ **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 dalla Specifica del Servizio, dal contratto, dal regolamento di servizio o dalla Carta dei Servizi; 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

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 7 di 13

(comunicazioni da parte del cliente di un guasto o di un cattivo funzionamento nelle apparecchiature o nel servizio, ripristinabili con procedure manutentive).

□ **Registrazione**

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

- **Relazioni gerarchiche** Relazioni, che intercorrono tra posizioni di diverso livello nell'organizzazione, regolate secondo il principio della subordinazione delle autorità inferiori alle superiori.

**Relazioni funzionali** Relazioni, che intercorrono tra posizioni di pari livello nell'organizzazione, regolate secondo il principio d'interdipendenza, di collaborazione.

□ **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.

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

□ **Rintracciabilità**

Capacità di risalire alla storia, all' utilizzazione o all' ubicazione di ciò che si sta considerando.

Nota 1: Parlando di un prodotto, la rintracciabilità può riferirsi:  
all' origine di materiali e di componenti;  
alla storia della sua realizzazione;  
alla distribuzione e all' ubicazione del prodotto dopo la consegna.

**Rintracciabilità:** il sistema biunivoco che consente di reperire i dati di un cliente, di un progetto e/o servizi erogato.

□ **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).

**Scostamento** istanza, gap, differenza, delta, tra osservato e atteso.

- **Servizio:** le attività svolte per soddisfare i requisiti dei clienti..

□ **Servizio** Organizzazione complessa che si articola in diversi livelli di responsabilità di tipo decisionale, informativo e operativo, per il raggiungimento delle finalità istituzionali dell' azienda.

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 8 di 13

- **Settore** In questo elaborato è da intendersi quale sinonimo di Funzione organizzativa.
- **Sistema**  
Insieme di elementi tra loro correlati o interagenti.
- **Sistema di gestione**  
Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.  
Nota: Un sistema di gestione di un'organizzazione può includere sistemi di gestione differenti, quali un sistema di gestione per la qualità, un sistema di gestione finanziaria o un sistema di gestione ambientale.
- **Sistema di gestione per la qualità** Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione 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.
- **Standard** 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** 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 .
- **Staff** Attività di consulenza, alla linea gerarchica (line), svolta da specifiche posizioni dell'organizzazione.
- **Struttura organizzativa:** Rappresentazione dell'organizzazione che permette d'individuare:  
le unità organizzative elementari, ovvero gli "organi" tra i quali è suddiviso il lavoro;
- **Soddisfazione del Cliente**  
Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.
- **Specifico (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

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 9 di 13

dell'organizzazione.

- **Validazione** conferma del soddisfacimento dei particolari requisiti relativi ad un determinato impiego specifico, data a seguito di esami e supportata da evidenza oggettiva.

Conferma, sostenuta da evidenza oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti. Il termine "validato" è utilizzato per indicare lo stato corrispondente. Le "condizioni di utilizzazione" per la validazione possono essere reali o simulate.

- **Verifica ispettiva della qualità (audit della qualità):** attività svolta per divulgare concetti della qualità e migliorare le caratteristiche delle prestazioni fornite attraverso l'esame sistematico e indipendente delle attività svolte e dei risultati ottenuti.

\*\* si è considerata, al fine di essere il più possibile esassustivi rispetto al significato che all'interno del Sistema Qualità si è dato di alcuni termini, sia la definizione riportata dalla norma UNI EN ISO 8402:1994 che quella prevista dalla norma edizione 2000: UNI EN ISO 9000.

La Scuola di Formazione OSDI, adotta anche le definizioni di seguito riportate:

**CLASSIFICAZIONE DELLE ANOMALIE RISULTANTI DALLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE:**

- **Osservazione:** *situazione non soddisfacente per applicazione, definizione formale o interpretazione che non si configura come non conformità né genera dubbi sull'efficacia del sistema, ma richiede chiarimenti, indagini o migliorie.*
- **Non conformità:** *mancato soddisfacimento dei requisiti della norma di riferimento o cogenti, delle procedure e degli elementi del SGQ, aspetti / situazioni che rendono non controllati i processi inclusi nel sistema di gestione per la qualità o anomalie che producono dubbi su efficacia ed applicazione del SGQ .*

Le non conformità interne sono classificate in:

**a. non conformità grave:** non conformità di prestazione, sistema o processo che:

- procura disagi ai "clienti";
- è evidenziata da reclami fondati dei clienti;
- costituisce mancato rispetto ai requisiti cogenti;
- danneggia l'immagine dell'OSDI;
- impone costi significativi;
- produce dubbi su efficacia ed applicazione del SGQ;
- si ripresenta frequentemente;

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 10 di 13

- impedisce in modo significativo il raggiungimento di obiettivi o la conformità delle misure.

**b. non conformità non grave:** disservizio / problema non rientrante nella precedente categoria. Può essere risolto immediatamente, non produce rischi e non richiede significativi interventi né costi aggiuntivi ma rappresenta, comunque, un'anomalia.

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 11 di 13

## TERMINOLOGIA SPECIFICA UTILIZZATA DALLA SCUOLA

<b>TERMINE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>
Aspettativa	Crescita qualitativa e quantitativa delle competenze e /o dell'acquisizione di un ruolo) che sta alla base della decisione del discente di partecipare all'evento formativo.
Bigliettini	Strumento di discussione visualizzata guidata che utilizza come strumento dei bigliettini di differenti forme esposti e raggruppati su tabellone e lavagna.
brainstorming	Strumenti per la raccolta delle idee da un gruppo che prevede una fase di registrazione rapida di idee e successiva loro rielaborazione.
clima	Insieme di elementi (opinioni, sentimenti, percezioni) delle persone che caratterizzano il team.
compravendita	Acquisizione o cessione di idee e/o soluzioni utili ed efficaci da un altro team o da altre esperienza al fine di migliorare la propria attività.
Consulenza per la formazione	Un'attività o serie di attività effettuate in base ad un mandato, che riguardano una parte dell'intero processo di progettazione e/o erogazione di un evento formativo al fine di garantire l'applicazione del metodo OSDI.
Contestualizzazione	Dichiarazione in aula del contesto scientifico e/o culturale e/o professionale cui si colloca l'evento formativo.
Contratto d'aula	Dichiarazione di intenti formativi che originano dalla messa in in comune delle aspettative e delle competenze del team (formatori e discenti).
Corso base	Corso della Scuola caratterizzato dalla finalità di diventare assistente formatore attraverso un processo di team building.
Corso master	Corso della Scuola caratterizzato dalla finalità di perfezionare e verificare il l'assistente formatore al ruolo di tutor.
Didattica attiva	Didattica che prevede la partecipazione diretta (con contributo personale) del discente all'evento formativo.
Equipe diabetologica	Insieme delle figure professionali che erogano l'assistenza al paziente diabetico le quali, pur con ruoli diversi, si integrano per raggiungere il risultato.
Evento formativo	L'esito di attività caratterizzanti il / i processo / i di progettazione e/o erogazione di interventi formativi secondo il metodo OSDI.
Freccia di processo	Strumento di rappresentazione grafica del progredire delle attività e delle conoscenze per arrivare agli obiettivi dichiarati di un evento formativo.
Giro di tavolo	Attività da utilizzarsi in una discussione paritetica per garantire la partecipazione di tutti.
Gruppo di lavoro	Insieme di persone che percepisce di agire come soggetto unico con ruoli dichiarati e condivisi orientate verso la stessa meta.
Leadership	Il risultato dell'incontro tra aspettative del team, il ruolo attribuito e le capacità dell'individuo.
Metaplan	Metodologia di discussione visualizzata guidata che utilizza come strumento un tabellone ove vengono raggruppati bigliettini multiforme secondo modalità condivise dai partecipanti al gruppo di lavoro.
Metodo	Presupposto scientifico organizzativo che guida la progettazione, realizzazione e verifica del risultato. Come fare una cosa.
Metodo interattivo	Metodo che prevede il continuo interscambio di informazione e di esperienze tra docente e discente tale da modulare lo svolgimento dell'evento tenendo sempre in considerazione il vissuto degli attori.

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 12 di 13

Obiettivi generali di un evento formativo	L'ambito generale di miglioramento a cui mira l'evento formativo.
Obiettivi specifici di un evento formativo	La definizione dettagliata dei settori o attività in cui sarà possibile misurare un cambiamento al termine dell'evento.
Presidiare una variabile	Monitorare con particolare attenzione un aspetto o un azione di un evento formativo.
radarchart	Strumento d'aula per il monitoraggio in itinere di alcune dinamiche del team (realizzazione, soddisfazione e condivisione).
Righello	Strumento d'aula per il monitoraggio in itinere di alcune dinamiche del team (realizzazione, soddisfazione e condivisione).
Risultato atteso	Risultante dall'incontro tra le aspettative dei partecipanti e l'obiettivo specifico dell'evento formativo.
Ruolo	L'insieme dei compiti e dei comportamenti che sono richiesti (in modo dichiarato o sotteso) a chi occupa una posizione all'interno del team.
Scelta pesata	Attribuzione da parte dei discenti di un punteggio crescente ad items che derivano da una discussione visualizzata (ad esempio i bigliettini)
Storyboard	Strumento che visualizza un programma ragionato e dettagliato che permette l'archiviazione, la riproducibilità del lavoro che funge da guida nella gestione dell'evento.
Strumento	Supporto di visualizzazione (e/o raccolta) di dati (e/o opinioni) che facilita lo svolgimento di un evento formativo. Con quali strumenti si applica un metodo.
Team	Insieme limitato di persone non dipendenti tra loro, che ha la percezione di agire come unità sovraindividuale, con ruoli e regole negoziati e condivisi, orientate verso un metodo.
Team di progettazione	Componenti del team che si occupano della fase di progettazione.

	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI</b>	<b>MQ.03</b>
		Emissione :02 Revisione 02 Data emissione : 01.11.2010 Pagina : 13 di 13

### **3.2 ABBREVIAZIONI**

OSDI	Operatori Sanitari di Diabetologia Italiani
RSGQ	Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità
All	Allegati
C.d.S	Carta dei Servizi
CDN	Consiglio Direttivo
DRQ	Documenti Registrazione Qualità
D.O.	Documenti Organizzativi
I.O.	Istruzioni Operative
L.G.	Linee Guida
M.Q.	Manuale Qualità
M.R.Q.	Moduli di Registrazione Qualità
P.d.Q.	Piani di Qualità
P.G.	Procedure generali
P.S.	Processi di Supporto
P.Sp.	Procedure Specifiche
R.G.Q.	Rappresentante gestione Qualità
S.Q.	Sistema Qualità
S.G.Q.	Sistema Gestione Qualità