

**AUDIT PER PROCESSO E PER PROGRAMMA  
NEI MODELLI DI ACCREDITAMENTO**

*Raffaele Montefusco*

**CONVEGNO CEPAS – QUALITA' IN SANITA'**

*Bologna – 15 marzo 2006*

- 1. Premessa**
- 2. Il contesto**
- 3. Un solo modello?**
- 4. La gestione del processo di audit**
- 5. Dare fiducia e credibilità**

# 1. Premessa

La relazione propone alcuni approfondimenti relativi alla gestione del processo di audit, nel contesto degli audit per l'accreditamento, sia nei sistemi accreditati secondo il D.Lgs 229/99, che in quelli certificati secondo la norma ISO 9001:2000

## 2. Il contesto

1. Premessa
2. **Il contesto**
3. Un solo modello?
4. La gestione del processo di audit
5. Dare fiducia e credibilità

## 2. Il contesto

**Questo progetto ha avuto origine dalla spinta, prima del D.Lgs 502 e poi del D.P.R. del 14/1/97.**

**E' nato in Emilia Romagna, ma si è subito allargato a numerose regioni, percorrendo fondamentalmente due grandi tappe/programmi.**

## 2. Il contesto

- **Un primo programma di formazione per auditor:  
1998 – 2000**
  - **Un secondo programma: 2001 – 2003**
  - **Ora siamo nella fase attuativa e,  
nello stesso tempo, di  
formazione per nuovi auditor**

## 2. Il contesto

**La formazione è stata qualificata dal CEPAS,  
che è l'Organismo di Certificazione delle  
professionalità (competenze) e della formazione.**

## 2. Il contesto

**Il progetto ha dato importanti output, tra cui:**

- **la creazione di una forte base culturale: su Qualità Totale, Accredитamento, ISO, ecc.,**
- **il coinvolgimento di numerose regioni e strutture sanitarie,**
- **un metodo facilmente personalizzabile,**
- **Una forte affidabilità, garantita anche dall'organismo di certificazione.**

1. Premessa
2. Il contesto
3. **Un solo modello?**
4. La gestione del processo di audit
5. Dare fiducia e credibilità

### **3. Un solo modello?**

**IL PROCESSO DI AUDIT PRESCINDE  
DAL MODELLO DI RIFERIMENTO**

### 3. Un solo modello?

**Si possono effettuare audit in tutti gli ambiti  
e secondo qualsiasi modello!**

banche, assicurazioni, impianti, industrie, ecc.

è un po' come nelle sfilate di moda.....

### 3. Un solo modello?



**Non si utilizza un solo modello!**

### 3. Un solo modello?

**Qualsiasi sia il modello che si utilizza, bisogna però tenere presenti alcuni fattori chiave nella gestione degli audit; in particolare quattro fattori sono molto rilevanti:**

- **Le persone**
- **I supporti**
- **La preparazione**
- **La metodologia**

### 3. Un solo modello?

- **Le persone:** le competenze - i comportamenti
- **La preparazione:** il programma, i piani, le check list, la formazione specifica, la composizione del gruppo, ecc.
- **I supporti:** documenti, procedure, check list
- **La metodologia :** le modalità con cui si fanno le interviste, le verifiche, ecc.

1. Premessa
2. Il contesto
3. Un solo modello?
4. **La gestione del processo di audit**
5. Dare fiducia e credibilità

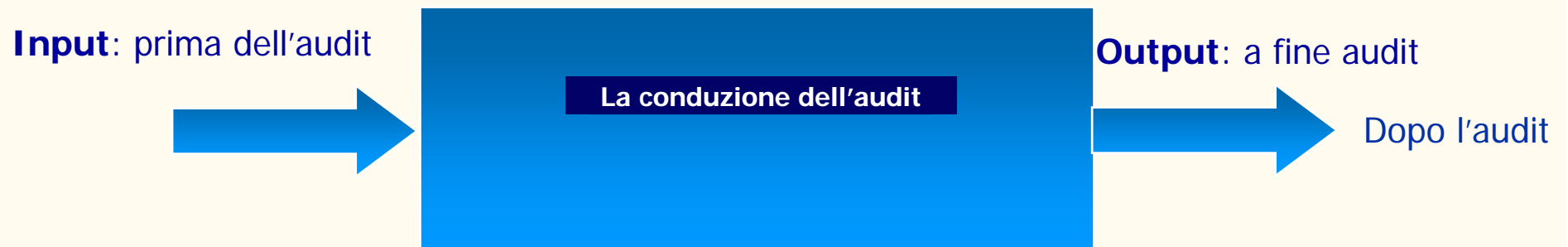
## 4. La gestione del processo di audit

**Ricordiamo che l'audit è (secondo la ISO 19011:2002):**

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

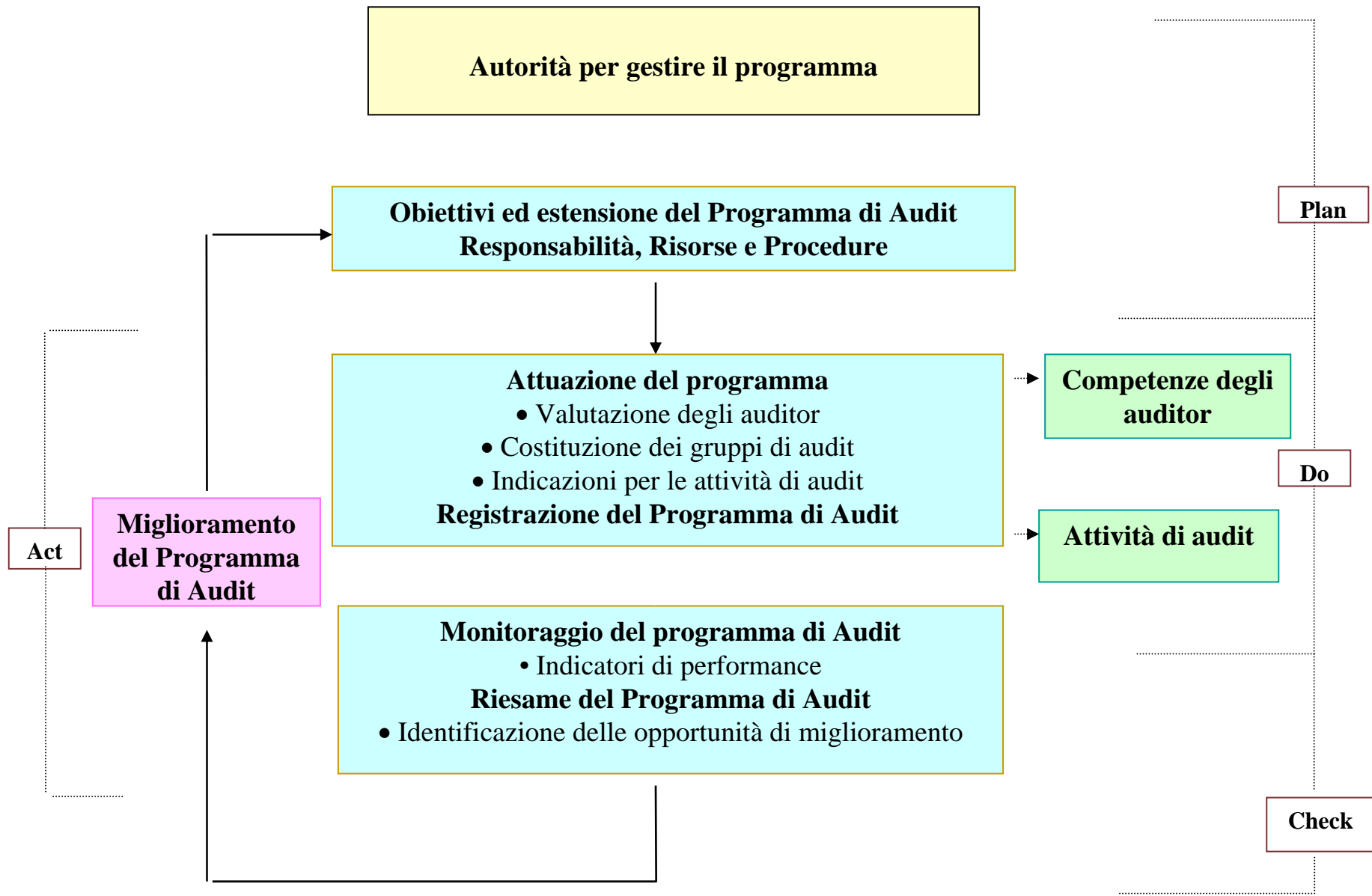
## 4. La gestione del processo di audit

### I momenti principali dell'audit



Quindi necessita un'accurata pianificazione per tutte le sue fasi

# Gestione di un Programma di Audit



1. Premessa
2. Il contesto
3. Un solo modello?
4. La gestione del processo di audit
5. **Dare fiducia e credibilità**

## 5. Dare fiducia e credibilità

Ricordiamo la definizione di processo (l'audit è un processo)

# Come ?

## 5. Dare fiducia e credibilità

### Cercando di:

- ❑ Dimostrare che non si fa un audit “**fiscale**” ma si da un servizio.
- ❑ Dare **collaborazione** (individuare i punti critici e anche i punti forti, fare capire l'importanza dei dati, fare ragionare sui processi.
- ❑ Essere precisi, corretti, **etici** e disponibili.
- ❑ Se si sbaglia qualcosa, **ammetterlo!**
- ❑ Essere sereni e naturali, **sicuri di se**
- ❑ Appoggiare sempre i rilievi con **evidenze oggettive**

## 5. Dare fiducia e credibilità

**Quali possono essere  
i principali problemi nella  
Gestione di un programma di audit?**

vediamo qualche esempio:

## 5. Dare fiducia e credibilità

### Problemi

(alcuni esempi)

1. **Scopo non chiaro**
2. **Criteri dell'audit insufficienti**
3. **Check list incomplete**
4. **Tempi mal calcolati**
5. **Gruppo di audit non affiatato**
6. **Scarsa comunicazione**
7. **Forti contestazioni sui risultati**
8. **Disponibilità di risorse umane (competenza)**

## 5. Dare fiducia e credibilità

### Problemi (e proposte di soluzioni)

1. **Scopo non chiaro:** riverificare con i responsabili
2. **Criteri dell'audit insufficienti:** cercare di individuare supporti ulteriori in fase di riunione iniziale
3. **Check list incomplete:** sviluppare le domande e le verifiche, nel corso dell'audit, basandosi sull'esperienza
4. **Tempi mal calcolati:** cercare di ritardare il tempo al più presto, magari in una delle prime riunioni interne al Gruppo
5. **Gruppo di audit non affiatato:** massima attenzione nella distribuzione dei compiti

## 5. Dare fiducia e credibilità

### Problemi (cont.)

6. **Scarsa comunicazione:** fare riunioni intermedie del GA; supplire con l'autorevolezza del RGA
7. **Forti contestazioni sui risultati:** evidenze oggettive, autorevolezza RGA
8. **Disponibilità di risorse umane (competenza):** su questo problema è necessario lavorare a monte (Gestore del programma)

## 5. Dare fiducia e credibilità

### Problemi (cont.)

Tutti i problemi visti possono essere comunque ridotti in maniera significativa se il programma è gestito bene.

Riveste quindi un'importanza fondamentale il

**GESTORE DEL PROGRAMMA**

## 5. Dare fiducia e credibilità

Il Gestore del programma, dovrebbe (ISO 19011):

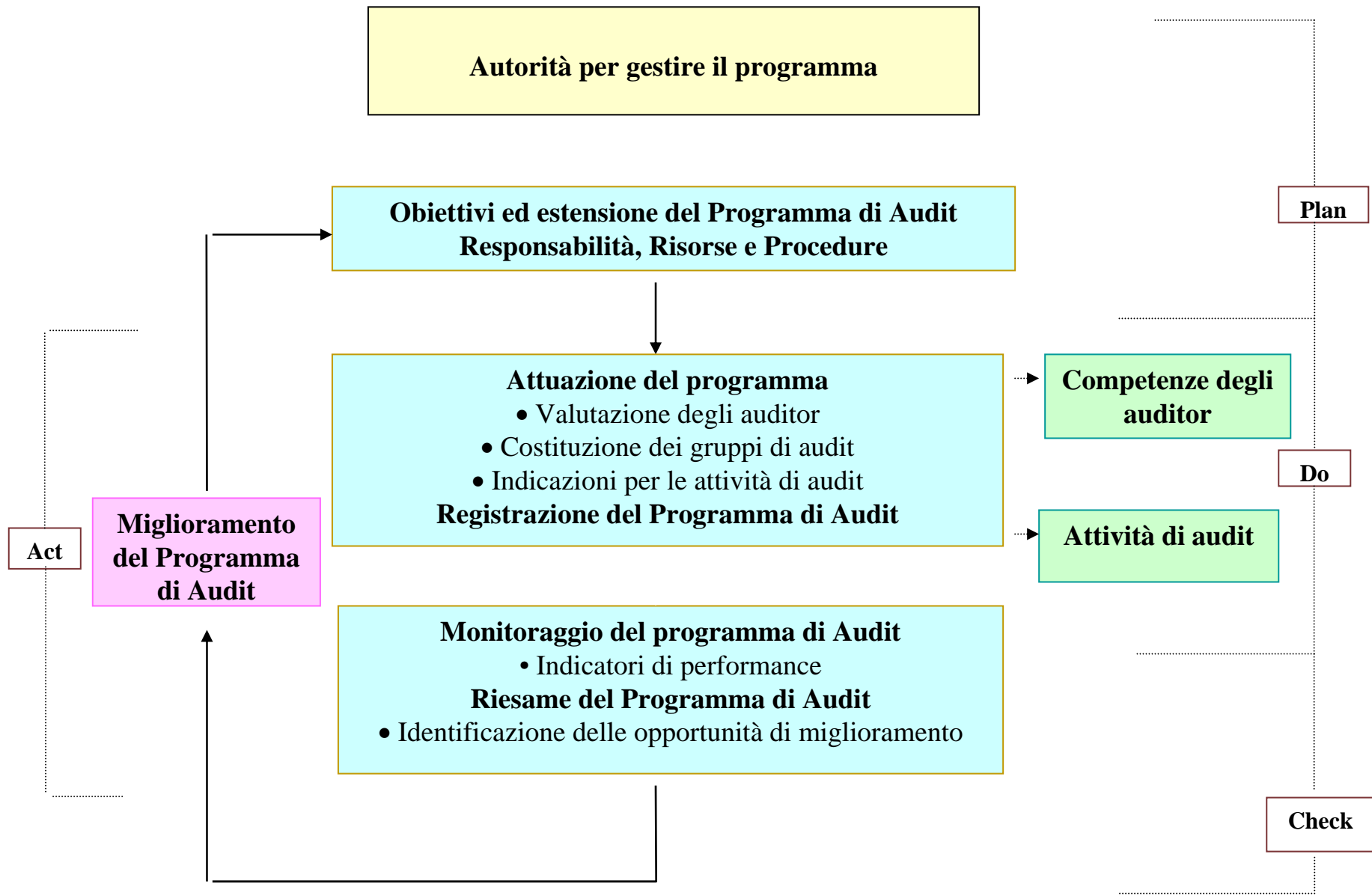
- Stabilire gli obiettivi e l'estensione del programma
- Stabilire le responsabilità e le procedure e assicurare che siano fornite le risorse
- Assicurare l'attuazione del programma
- Assicurare che siano conservate appropriate registrazioni del programma di audit
- Tenere sotto controllo, riesaminare e migliorare il programma di audit

## 5. Dare fiducia e credibilità

Per fare bene queste attività, Il Gestore del programma, deve quindi:

- Avere una professionalità ed una competenza adeguate
- Acquisire consapevolezza del proprio ruolo
- Confrontarsi con tutte le parti interessate
- Attivare forti canali di comunicazione
- Essere in grado di gestire le situazioni critiche ed i problemi
- Essere di supporto ai Gruppi di audit

# Gestione di un Programma di Audit

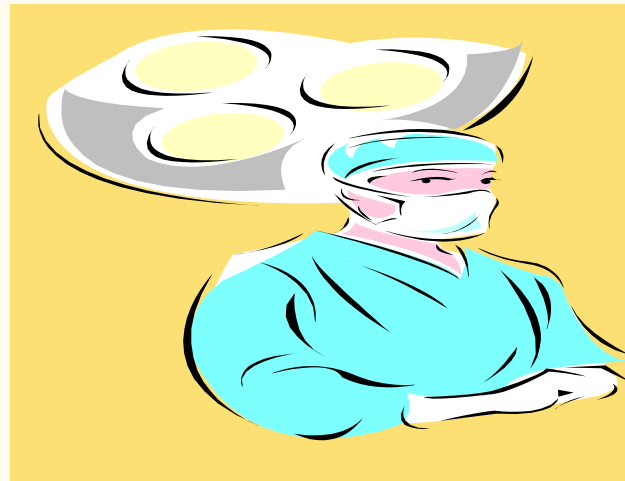


## 5. Dare fiducia e credibilità

**Un audit fatto con professionalità, è in grado di dare la massima fiducia e credibilità**

**Vedremo poi nelle prossime relazioni, gli aspetti collegati all'affidabilità dell'audit, alle competenze e ai comportamenti in generale.**

## ULTIMA DIAPOSITIVA



**Fine**