

|               |                |
|---------------|----------------|
| <b>Area</b>   | <b>Qualità</b> |
| <b>Codice</b> | <b>QA004-S</b> |

|  |   |   |               |                       |                            |  |
|--|---|---|---------------|-----------------------|----------------------------|--|
| <b>Titolo</b>  | <b>Auditor Interno :Formazione pratica alle verifiche ispettive interne della Qualità - Settore sanità</b>  |   |               |                       |                            |  |
| <b>Destinatari</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnici e consulenti coinvolti nello sviluppo di sistemi qualità in strutture sanitarie</li> <li>• Responsabili qualità chiamati a realizzare un sistema di gestione per la qualità in una struttura sanitaria</li> <li>• Personale medico, infermieristico ed amministrativo incaricato di svolgere audit interni</li> </ul>  |   |               |                       |                            |  |
| <b>Obiettivi</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il corso si propone di fornire le competenze metodologiche necessarie per eseguire le verifiche ispettive interne in una struttura sanitaria Tale attività deve essere organizzata, pianificata ed eseguita da personale competente, cioè in possesso di una adeguata preparazione sui principi e sulle tecniche specifiche.</li> <li>• Il presente corso intende quindi formare una figura di Auditor Interno in grado non solo di valutare la conformità del Sistema di gestione per la Qualità al modello di assicurazione della qualità prescelto ma anche in grado di gestire correttamente le attività collaterali e preliminari ad una verifica ispettiva interna</li> <li>• Il corso costituisce il primo modulo del corso "Valutatore Sistemi di gestione per la Qualità in sanità" cod. QA005 S. , che può essere frequentato nelle giornate immediatamente successive o in una susseguente sessione.</li> </ul>   | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Durata</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2,5 giorni (Modulo 1)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Modalità didattiche</b></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esposizione teorica</li> <li>■ Esercitazioni di gruppo</li> <li>□ Simulazioni</li> <li>□ Esercitazione su PC</li> <li>□ Analisi filmati</li> <li>■ Role play</li> <li>■ Case study</li> <li>■ Valutazione finale</li> </ul> </td> </tr> </table> | <b>Durata</b> | 2,5 giorni (Modulo 1) | <b>Modalità didattiche</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esposizione teorica</li> <li>■ Esercitazioni di gruppo</li> <li>□ Simulazioni</li> <li>□ Esercitazione su PC</li> <li>□ Analisi filmati</li> <li>■ Role play</li> <li>■ Case study</li> <li>■ Valutazione finale</li> </ul> |
| <b>Durata</b>  |   |   |               |                       |                            |  |
| 2,5 giorni (Modulo 1)  |   |   |               |                       |                            |  |
| <b>Modalità didattiche</b>   |   |   |               |                       |                            |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esposizione teorica</li> <li>■ Esercitazioni di gruppo</li> <li>□ Simulazioni</li> <li>□ Esercitazione su PC</li> <li>□ Analisi filmati</li> <li>■ Role play</li> <li>■ Case study</li> <li>■ Valutazione finale</li> </ul> |   |   |               |                       |                            |  |
| <b>Risultati e benefici</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si acquisisce la capacità di :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare una verifica ispettiva efficace :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>∴ a secondo dello scopo</li> <li>∴ a seconda dell'oggetto di applicazione (di processo, di sistema, di prodotto, di programma)</li> </ul> </li> <li>- definire e preparare la documentazione necessaria</li> <li>- analisi e sintesi dei dati ed informazioni acquisite durante la verifica</li> <li>- reporting alla Direzione sanitaria e generale sui risultati della verifica</li> <li>- definizione delle azioni correttive e conseguente redazione di un piano di miglioramento</li> </ul> </li> <li>• Migliore reperibilità ed affidabilità dei dati tecnici e gestionali di prodotto e processo</li> <li>• Riduzione dei tempi di aggiornamento e di riproduzione della documentazione</li> <li>• I benefici contribuiscono indirettamente ma in modo determinante ad una maggiore qualità finale del prodotto e del processo.</li> </ul> |   |               |                       |                            |  |

**Titolo****Auditor Interno :Formazione pratica alle verifiche ispettive interne della Qualità - Settore sanità****Contenuti****Generalità**

Per un ospedale, allinearsi alle ISO 9000:2008 significa anche attivare un sistema di verifiche ispettive interne che, mediante una sistematica attività di pianificazione, assicuri per ogni funzione aziendale il rispetto dei requisiti della norma senza tralasciare le esigenze operative della stessa organizzazione soggetta a verifica.

Di qui la necessità di formare del personale qualificato che assolva, oltre che alla conduzione delle verifiche, ad una attività di programmazione delle stesse modulata in funzione dell'importanza che rivestono le singole attività ai fini della qualità dei servizi sanitari ed assistenziali erogati dalla struttura. Il corso intende fornire i principali elementi di reporting dei risultati delle verifiche ispettive in modo che questa sia una attività efficace e sintetica, un vero "servizio" a valore aggiunto per l'organizzazione stessa.

- Richiamo dei punti della norma ISO 9001:2008
- Presentazione della UNI EN 19011:2003 "Linee guida per gli audit dei Sistemi di gestione per la Qualità e/o di gestione Ambientale"
  1. Principi dell'attività di Audit
  2. Gestione di un programma di Audit
  3. Attività di Audit
  4. Competenze e valutazione degli Auditors
- Criteri di pianificazione e preparazione di programmi di verifica ispettiva
- Il dopo Audit:
  - a. Analisi della documentazione raccolta
  - b. Gli strumenti di analisi e di utilizzo dei dati
  - c. Il rapporto finale
- La comunicazione
- Esercitazioni finalizzate all'apprendimento della metodologia di esecuzione delle verifiche ispettive
- Simulazioni di ruolo (Role Playing)
- Test finale (per chi non prosegue con il 2° modulo )

Al termine del corso viene rilasciato un attestato di partecipazione al 1° Modulo; nel caso il partecipante prosegua il corso partecipando al 2° modulo, e superi il relativo esame finale, gli verrà rilasciato il solo attestato di partecipazione al corso "Valutatore Sistemi di gestione per la Qualità in Sanità"