



Hospital
Misericórdia de Vila Verde

RELATÓRIO DE AUDITORIA

ÂMBITO E OBJETIVOS

- CONFIRMAR QUE O SISTEMA CUMPRE COM OS REQUISITOS DA NORMA 9001:2015;
- VERIFICAR SE O SISTEMA ESTÁ EFETIVAMENTE IMPLEMENTADO E MANTIDO E SE É EFICAZ, CONDUZINDO AO CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS E À REALIZAÇÃO DA POLÍTICA DA ORGANIZAÇÃO.
- SERVIÇOS AUDITADOS: CONSULTAS EXTERNAS; TRATAMENTOS DE ENFERMAGEM; MCDT-IMAGIOLOGIA; E SAP.

REF.º	AIQH.03.22	DATA DA AUDITORIA	25 e 29 de MARÇO	DURAÇÃO AUDITORIA	N/A
-------	------------	-------------------	------------------	-------------------	-----

EQUIPA AUDITORA

RUI MARTINS

RUBRICA

PAULO GOMES

RUBRICA

CRISTIANA TINOCO (OBSERVADOR)

RUBRICA

Cristiana
Tinoco

PESSOAS CONTACTADAS

ALOÍSA ARAÚJO (CONSULTAS)
CARLOS P. CASTRO (TRAT. ENFERMAGEM)
MÁRIO SANTOS (SAP)
BEATRIZ CERQUEIRA (IMAGIOLOGIA)

DOCUMENTAÇÃO CONSULTADA

PCS.002 SAP
PCS.008 CONSULTAS EXTERNAS
PCS.011 IMAGIOLOGIA
PCS.021 TRAT. ENFERMAGEM
OUTRA DOCUMENTAÇÃO

RESUMO E CONCLUSÕES

A equipa auditora (EA) agradece a disponibilidade de todos os colaboradores auditados lembrando que a realização de auditorias internas e os respetivos resultados devem sempre ser interpretados como oportunidades de melhoria do desempenho dos próprios colaboradores, dos serviços e da instituição. A equipa auditora (EA) recorda que as auditorias são efetuadas baseadas numa lógica de amostragem.

NÚMERO DE NÃO CONFORMIDADES DETETADAS

9

NÚMERO DE OPORTUNIDADES DE MELHORIA SUGERIDAS

6

VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS IMPLEMENTADAS NA SEQUÊNCIA DE NÃO CONFORMIDADES DETETADAS?

SIM

NÃO

NÃO APLICÁVEL

X

Foi verificado o estado das ações decorrentes da auditoria interna anterior:

- **FM20200121_1** – Sensibilização para a verificação e retirada dos produtos que tenham ultrapassado o prazo de validade. (tratamentos de enfermagem)
- **FM20180038_1** – Projeto piloto no SAP. (SAP)
Já foi feita várias demonstrações e será para se avançar, só falta apenas ensinarem ao Enfº Mário a parametrização, para se poder aplicar no serviço.
- **FM20210085_1** – Solicitar, na efetivação, que o doente assine previamente a folha de levantamento de exames. (MCDT-Imagiologia)
- **FM20190411_1** – Estudar a possibilidade do programa informático CS2 enviar automaticamente ao utente um SMS a informá-lo sempre que o relatório do exame esteja pronto para levantamento. (MCDT-Imagiologia)
Enviaram SMS, para lembrar da realização do exame, mas não para quando o exame está pronto.



Hospital
Misericórdia de Vila Verde

RELATÓRIO DE AUDITORIA

CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA

NÃO CONFORMIDADES

NC-01	CONSULTAS EXTERNAS/TRATAMENTOS DE ENFERMAGEM	AÇÃO MELHORIA N.º
	Constatou-se a existência de sobreposições de consultas, agendadas para o mesmo horário, ex: na especialidade de Otorrino (Processo 13001976 com o processo 1001502); e no tratamento 09:20 (Processo 10010020 com o Processo 7005886).	
NC-02	CONSULTAS EXTERNAS	AÇÃO MELHORIA N.º
	Constatou-se que, apesar de não estarem ocupadas, as portas dos consultórios 4 (ortopedia) e 11 (medicina interna) não estavam fechadas à chave, tendo inclusive processos no seu interior (consultório 11), não salvaguardando assim a confidencialidade dos dados.	
NC-03	CONSULTAS EXTERNAS	AÇÃO MELHORIA N.º
	Verificou-se que no consultório 13 (Ginecologia), não existia stock de cotonetes esterilizados (MED103049), quando o ponto de encomenda era aos 50 (sistema Kanban).	
NC-04	TRATAMENTOS DE ENFERMAGEM/SAP	AÇÃO MELHORIA N.º
	Verificou-se a existência de um produto de desinfeção sem a respetiva identificação, data de preparação, dosagem utilizada e a respetiva data de validade (ex: KlorKleen).	
NC-05	TRATAMENTOS DE ENFERMAGEM	AÇÃO MELHORIA N.º
	Verificou-se a existência de produtos fora de validade. Ex: Colagénio (fevereiro de 2022).	
NC-06	TRATAMENTOS DE ENFERMAGEM	AÇÃO MELHORIA N.º
	Constatou-se a existência de produtos que não fazem parte ao serviço, juntamente com a medicação do serviço, não tendo um local apropriado e com a sua identificação.	
NC-07	SAP	AÇÃO MELHORIA N.º
	Constatou-se que o vidro do balcão (área de trabalho interior da administrativa), se encontra partido, representando um risco para os colaboradores do serviço.	
NC-08	SAP	AÇÃO MELHORIA N.º
	Constatou-se, na sala de isolamento, um desinfetante das mãos (SABA-OMS), que se encontrava fora da validade (lote 085/21, validade de 30/11/2021).	
NC-09	SAP	AÇÃO MELHORIA N.º
	Foi constatado pela EA, a armazenagem de produtos externos ao serviço no frigorífico da medicação FCE1475 (ex: iogurte de um colaborador).	

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

OM-01	TRATAMENTO DE ENFERMAGEM	AÇÃO MELHORIA N.º
	A EA sugere que exista uma preocupação/accompanhamento em perceber as causas na falta de doentes aos tratamentos no pós-operatório.	
OM-02	TRATAMENTO DE ENFERMAGEM	AÇÃO MELHORIA N.º
	A EA sugere que seja reavaliado o processo clínico no tratamento de enfermagem e a sua respetiva desmaterialização ou digitalização.	



Hospital
Misericórdia de Vila Verde

RELATÓRIO DE AUDITORIA

OM-03	SAP	AÇÃO MELHORIA N.º	
	A EA sugere que seja reavaliada a responsabilidade do software de entradas e saídas do parque de estacionamento, durante o dia, de forma a não causar constrangimento ao serviço SAP.		
OM-04	SAP	AÇÃO MELHORIA N.º	
	A EA sugere que seja estudada a possibilidade de alterar a máquina TPM, de forma a aceitar cartões estrangeiros para pagamentos.		
OM-05	SAP	AÇÃO MELHORIA N.º	
	A EA sugere que seja retomado o sistema Kanban para reposição de material já utilizado anteriormente pelo aprovisionamento, uma vez que o mesmo não está a ser feito.		
OM-06	SAP	AÇÃO MELHORIA N.º	
	A EA sugere a revisão do processo SAP (PCS.002/HVV), uma vez que alguns dos circuitos estão desatualizados (ex: o acompanhamento do doente para uma consulta especialidade sem agendamento e o acompanhamento do doente para a realização de um MCDT).		

TOMADA DE CONHECIMENTO

SERVIÇOS AUDITADOS		
CONSULTAS EXTERNAS	TRATAMENTO DE ENFERMAGEM	MCDT - IMAGIOLOGIA
 ALOÍSIA ARAÚJO	 CARLOS P. CASTRO	 BEATRIZ CERQUEIRA
SAP	FARMÁCIA	APROVISIONAMENTO
 MÁRIO SANTOS	 LILIANA GOMES	 NATÁLIA ALVES
SIE		
RICARDO MACHADO		
DEP. QUALIDADE	DIREÇÃO CLÍNICA	PROVEDORIA
TOMEI CONHECIMENTO	TOMEI CONHECIMENTO	TOMEI CONHECIMENTO
 RUI MARTINS	 ANTÓNIO D. GOMES	 BENTO MORAIS

