



**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. |                   |

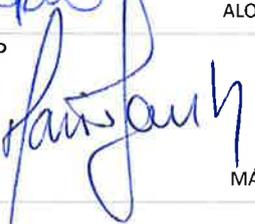
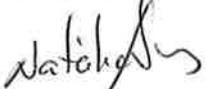
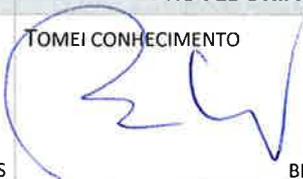


**Hospital**  
Misericórdia de Vila Verde

# RELATÓRIO DE AUDITORIA

|              |                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--|
| <b>OM-03</b> | <b>SAP</b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>AÇÃO MELHORIA N.º</b> |  |
|              | 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.                                                                  |                          |  |
| <b>OM-04</b> | <b>SAP</b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>AÇÃO MELHORIA N.º</b> |  |
|              | A EA sugere que seja estudada a possibilidade de alterar a máquina TPM, de forma a aceitar cartões estrangeiros para pagamentos.                                                                                                                       |                          |  |
| <b>OM-05</b> | <b>SAP</b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>AÇÃO MELHORIA N.º</b> |  |
|              | 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.                                                                                  |                          |  |
| <b>OM-06</b> | <b>SAP</b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>AÇÃO MELHORIA N.º</b> |  |
|              | 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                                                                                         |
| <br>ALOÍSIA ARAÚJO | <br>CARLOS P. CASTRO | <br>BEATRIZ CERQUEIRA |
| SAP                                                                                                   | FARMÁCIA                                                                                                | APROVISIONAMENTO                                                                                           |
| <br>MÁRIO SANTOS   | <br>LILIANA GOMES    | <br>NATÁLIA ALVES     |
| SIE                                                                                                   |                                                                                                         |                                                                                                            |
| RICARDO MACHADO                                                                                       |                                                                                                         |                                                                                                            |
| DEP. QUALIDADE                                                                                        | DIREÇÃO CLÍNICA                                                                                         | PROVEDORIA                                                                                                 |
| TOMEI CONHECIMENTO                                                                                    | TOMEI CONHECIMENTO                                                                                      | TOMEI CONHECIMENTO                                                                                         |
| <br>RUI MARTINS    | <br>ANTÓNIO D. GOMES | <br>BENTO MORAIS       |

