

A. AUDITORIAS EXTERNAS

As auditorias externas dentro dos ciclos de certificação são geridas pelo DQ de acordo com os regulamentos definidos pelos organismos certificadores.

Sempre que se realizem outras auditorias externas nos serviços da instituição (Ex.: Rede Nacional de Cuidados Continuados, Instituto da Segurança Social, Administração Regional de Saúde do Norte, Entidade Reguladora da Saúde, entre outros), o coordenador/ responsável deve comunicar antecipadamente para que um elemento do Dep. Qualidade possa acompanhar a auditoria e posteriormente integrar o relatório no sistema de gestão de qualidade e proceder ao devido tratamento das eventuais não conformidades/constatações.

B. AUDITORIAS INTERNAS

PROGRAMA DE AUDITORIAS

Na sequência da revisão pela gestão relativa ao ano civil anterior é elaborado e comunicado a auditores e serviços o plano anual de auditorias internas. Os auditores devem ser independentes da área que auditam.

BOLSA DE AUDITORES INTERNOS

A bolsa de auditores internos é aprovada pelo DQ, Recursos Humanos e Direcção. Os auditores internos devem cumprir os seguintes requisitos mínimos: 12.º Ano de escolaridade ou equivalente; formação em auditorias internas no mínimo de 40 horas ou formação na Norma ISO 9001 no mínimo de 30 horas ou experiência anterior comprovada em auditorias internas.

Podem ser excepcionalmente incluídos na bolsa de auditores internos elementos que não cumpram todos os requisitos acima mas que constituam uma mais-valia técnica como peritos. Estes elementos não podem coordenar auditorias internas da qualidade e devem sempre ser acompanhados por um elemento *efectivo* da bolsa de auditores.

GRELHA DE AUDITORIA

Caso a EA pretenda, poderá fazer uso de uma grelha de auditoria. Para tal, poderá solicitar ao DQ uma grelha já existente ou encaminhar ao DQ uma lista de critérios/itens a verificar para elaboração de nova grelha.

CONTROLOS INTERNOS DA QUALIDADE

Paralelamente às Auditorias Internas da Qualidade, podem ser periodicamente realizados Controlos Internos da Qualidade na sequência de mudanças significativas na orgânica funcional de um serviço ou após um pico de não conformidades/reclamações. A realização de um CIQ é semelhante às Auditorias Internas excepto no que diz respeito ao planeamento (os CIQ não estão previstos em Programa Anual nem obrigam a Plano de Auditoria).

Sempre que um responsável de serviço / gestor de processo pretenda fazer controlo interno da qualidade ao seu serviço deverá remeter essa necessidade ao DQ e posteriormente preencher o impresso SCMVV.463 (Controlo Interno da Qualidade).

CONSULTOR TÉCNICO

A EA, na pessoa do auditor coordenador e dependendo da complexidade ou oportunidade da auditoria, pode solicitar o acompanhamento de um Consultor Técnico (CT). O CT pode ser qualquer colaborador da Instituição que, pelo seu conhecimento/competência técnica, possa constituir uma mais-valia para a auditoria a realizar. Esta presença do CT deve ser comunicada ao DQ pelo auditor coordenador até 24 horas antes da realização da auditoria.

CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA

NÃO CONFORMIDADE = Constatação clara de incumprimento de um ou mais requisitos da norma/referencial normativo a ser auditado. Ex.: "O serviço não evidenciou estar a monitorizar os indicadores definidos para o processo ao contrário do definido no documento xpto"

OPORTUNIDADE DE MELHORIA = Não sendo um incumprimento directo de um requisito é uma constatação que apresenta um potencial de melhoria. Ex.: "o serviço deve avaliar o interesse em rever a periodicidade das etapas de monitorização dos seus indicadores"

LISTAS DE VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

Como complemento às auditorias internas, os coordenadores dos serviços aplicam trimestralmente uma ferramenta (lista de verificação) de auto-avaliação da conformidade/ desempenho do respectivo serviço. Os resultados da aplicação das listas de verificação são remetidos ao Dep. Qualidade e eventuais não conformidades serão integradas no sistema de gestão da qualidade.

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este procedimento define a metodologia para o planeamento e realização de auditorias internas, e integração de auditorias externas no sistema de gestão da qualidade.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade



(Carla Ferreira)

APROVADO POR:
Dep. Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Direcção Hospital



(Bento Morais)