



## METODICKÝ POKYN č. MP-G020-03

### Odborná způsobilost auditorů

**4. vydání ze dne: 26. 4. 2021**  
Verze: 1  
Účinnost od: 26. 4. 2021

**Skartační znak: A**  
**Stupeň důvěrnosti: N1**

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
<b>Odborný garant</b>	Eva Horáčková	specialistka zvyšování kvality zdravotní péče		
	Mgr. Petra Poulíková	specialistka systémů jakosti		
<b>Vydal</b>	Mgr. Jiřina Cahlíková, MBA	vedoucí Odboru kvality		



## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1.1 Účel

1.1.1 Tento metodický pokyn stanovuje požadavky na auditora kvality ve FNOL.

### 1.2 Závaznost

1.2.1 Metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky FNOL, kteří se podílejí na provádění auditů kvality.

### 1.3 Správa normy

1.3.1 Správa normy se řídí směrnicí Sm-G001 Vznik a řízení organizačních norem.

## 2 VYMEZENÍ POJMŮ

### 2.1 Zkratky

<b>ČSN</b>	Česká technická norma
<b>EN</b>	Evropská norma (european norms)
<b>FNOL</b>	Fakultní nemocnice Olomouc
<b>ISO</b>	Mezinárodní organizace pro normalizaci (international organization for standardization)
<b>MP</b>	metodický pokyn
<b>OG</b>	odborný garant
<b>ON</b>	organizační norma

### 2.2 Definice

2.2.1 **Odborná způsobilost** – prokázané osobní vlastnosti a prokázaná schopnost aplikovat znalosti a dovednosti.

2.2.2 Další definice jsou uvedeny ve směrnici č. Sm-G020 Provádění kontrol systému kvality.

### 2.3 Odborné funkce

2.3.1 Tato ON nezavádí žádné odborné funkce.

## 3 VLASTNÍ TEXT

### 3.1 Všeobecné požadavky

3.1.1 Důvěryhodnost auditu závisí na správnosti, úplnosti a v neposlední řadě i na průběhu procesu auditu, k tomu je zapotřebí odborné způsobilosti a charakteristické osobní předpoklady auditora.

### 3.2 Osobní předpoklady auditora

3.2.1 Tyto předpoklady ovlivňují výběr kandidáta pro práci auditora. Auditor musí být samostatný, komunikativní, spravedlivý a nezávisle jednající pracovník, který je ochoten zvažovat možné varianty myšlení a taktním přístupem se přizpůsobovat různým situacím. Auditorovi je vystaveno Pověření auditorem kvality od vedoucího pracoviště/vedoucí OK (viz Fm-MP-G020-03-POVA-001 Pověření auditorem kvality).



### **3.3 Požadavky na auditory**

- 3.3.1 Auditor systému řízení kvality musí splňovat minimálně následující předpoklady:
- a) orientace v požadavcích systému řízení kvality (znalost vyhlášky č. 102/2012 Sb., norem ISO, integrovaných systémů řízení kvality, dokumentů FNOL, absolvování školení auditorů v rámci FNOL),
  - b) znalost pravidel vedení auditu,
  - c) komunikační schopnosti, schopnost naslouchat, asertivita,
  - d) rozhodovací schopnosti,
  - e) pověření vedoucím zaměstnancem pracoviště/vedoucí OK,
  - f) absolvování minimálně 2 auditů ročně,
  - g) nezávislost vůči prověřovanému pracovišti (mimo auditu prováděné na pracovišti auditory vlastního pracoviště).
- 3.3.2 K provádění auditů na pracovištích FNOL auditory, zaměstnanci jiného pracoviště, budou přednostně vybíráni auditoři s praxí, kteří absolvovali vyšší typ školení auditorů (např. 2 denní školení auditorů externí organizací).
- 3.3.3 Auditor, který je držitelem osvědčení o absolvování vyššího typu školení auditora poskytnutého externí organizací, může školit na auditory další zaměstnance daného pracoviště FNOL.
- 3.3.4 Platnost osvědčení či pověření auditora poskytnutého externí organizací popř. vedoucím pracoviště/vedoucí OK, je platné po celou dobu jeho auditorské činnosti ve FNOL za předpokladu, že nedojde ke změně legislativy, dle které pracoviště kontroluje, a uskuteční minimálně 2 auditu ve FNOL za rok.

### **3.4 Odpovídající vzdělání a pracovní zkušenosti**

- 3.4.1 Předpoklady pro vykonávání činnosti auditora kvality:
- a) ukončené středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání,
  - b) pracovní zkušenosti ve FNOL (pokud má zaměstnanec předchozí minimálně dvouleté zkušenosti s vedením auditů může být jako auditor zařazen po ukončení adaptačního procesu),
  - c) odborné znalosti,
  - d) ukončené školení/výcvik,
  - e) zkušenost z praktického provádění auditů,
  - f) udržovat a prokazovat svou schopnost auditovat pravidelnou účastí v auditech.

### **3.5 Trvalý rozvoj auditorů**

- 3.5.1 Odpovídající vzdělání a zkušenosti jsou pouze základním parametrem pro výběr auditora, k rozvoji odborné způsobilosti je nutné neustálé zlepšování. Auditoři by měli neustále zlepšovat své kompetence v oblasti auditování prostřednictvím své pravidelné účasti na auditech systémů managementu a trvalého profesního rozvoje.
- 3.5.2 V rámci činností trvalého profesního rozvoje auditora je brán zřetel na:
- a) změny potřeb jednotlivců a organizace odpovědné za provádění auditu,
  - b) praxi s auditováním,
  - c) relevantní požadavky norem a další požadavky.

### **3.6 Specifické odpovědnosti a pravomoci**

- 3.6.1 Provádění auditní činnosti FNOL.



## Odborná způsobilost auditorů

(metodický pokyn č. MP-G020-03, 4. vydání ze dne 26. 4. 2021)

3.6.2 Auditor systému řízení kvality má tyto speciální kompetence:

- nahlížet do zdravotnické dokumentace, nezdravotnických záznamů (záznam o proškolení s přístrojem, personální složky zaměstnanců,...apod.),
- klást dotazy auditovaným osobám dle typu prováděného auditu a auditovaných oblastí,
- provádět administrativu a zápisy z provedených auditů buď elektronicky v aplikaci Audit kvality, nebo vedením písemného záznamu o auditu (formou zprávy z auditu).

### 3.7 Hodnocení auditora

3.7.1 Vedoucí pracoviště hodnotí auditora pracoviště 1x za rok do Záznamu periodického motivačního pohovoru formou textového vyjádření v závěru pohovoru. Pokud auditor při hodnocení nesplní kritéria, je mu nabídnut dodatečný výcvik, umožněno získání pracovních zkušeností nebo zkušeností s prováděním auditu a následně bude opakovaně hodnocen.

Hodnocení auditora se provádí podle minimálně dvou kritérií uvedených v Tab. 1.

Tab. 1 Možné metody hodnocení auditora

Metody hodnocení	Cíle	Příklady
Přezkoumávání záznamů	Ověřit informace o auditorovi	Analýza záznamů o vzdělání, výcviku, zaměstnání, profesionální pověsti a zkušenostech z auditu
Zpětná vazba	Získat informace o tom, jak je vnímána výkonnost auditora	Průzkumy, dotazníky, osobní reference, posudky, stížnosti, hodnocení výkonnosti, přezkoumání ze strany kolegů
Rozhovor	Vyhodnotit požadované profesionální chování a komunikační dovednosti. ověřit informace, otestovat znalosti a získat další informace	Osobní rozhovor
Pozorování	Zhodnotit osobní chování a schopnost aplikovat znalosti a dovednosti. Vyhodnotit požadované profesionální chování a schopnosti používat znalosti a dovednost	Sledování auditu, výkonnost při práci
Přezkoumání následně po auditu	Získat informace o výkonnosti auditora v průběhu činností auditu, identifikovat silné stránky a příležitosti ke zlepšování	Přezkoumání zprávy z auditu, rozhovory s vedoucím týmu auditorů, týmem auditorů a zpětné vazby od auditovaného

### 3.8 Odměny za činnost auditorů

3.8.1 Hlavní auditor je oprávněn za činnost auditorů kvality navrhnout mimořádné odměny v souladu se směrnici č. Sm-P008 Platový předpis FNOL. Odměny mohou být uděleny auditorům kvality FNOL za řádně provedený audit dle plánu a vyplněný zápis o auditu v aplikaci Kontrolní listy/Audity kvality. Odměny jsou navrhovány a vypláceny pololetně.

### 3.9 Další odborní garanti

3.9.1 Tato ON nemá další odborné garanty.

## 4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY



#### 4.1 Dokumenty vyšší úrovně

Seznam externích dokumentů je uveden v Sm-G020 Provádění kontrol systému kvality

#### 4.2 Dokumenty FNOL

Řd-001 Organizační řád FNOL

Řd-002 Pracovní řád

Sm-G001 Vznik a řízení organizačních norem

Sm-G020 Provádění kontrol systému jakosti kvality

MP-G020-01 Provádění auditů kvality dle standardů hodnocení kvality a bezpečí poskytované zdravotní péče ve FNOL

MP-G020-02 Provádění auditů kvality dle ISO norem

Sm-P008 Platový předpis FNOL

#### 4.3 Vystavené dokumenty

Fm-MP-G020-03-POVA-001 Pověření auditorem kvality

### 5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

#### 5.1 Účinnost

5.1.1 Tato ON nabývá účinnosti dnem **26. 4. 2021**.

5.1.2 Dnem účinnosti se nahrazuje 3. vydání ze dne 1. 5. 2017.

5.1.3 OG je povinen 1x za dva roky provést revizi ON. Pokud to stav vyžaduje, musí OG zajistit vypracování nového vydání ON nebo její změny. Záznam o provedené revizi provede správce dokumentace do formuláře Fm-G001-REV-001 „Záznam o revizi ON“.

Povinnost vypracování nové ON nebo změny nastává i v případě, že dojde k zásadním změnám, které se dotýkají obsahu ON.

5.1.4 Přechná ustanovení nejsou stanovena.

#### 5.2 Přílohy

Nejsou.