

Внутренние аудиты

Повышенное
образование

Аудит

- **Аудит (проверка)** – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев, установленных программой и планом аудита.

Понятия

Критерии аудита – совокупность политик, процедур или требований (на соответствие которым производится проверка).

Свидетельство аудита – записи, изложение фактов или другая информация, которая связана с критериями аудита и может быть проверена (т.е. это информация, собранная и проверенная в ходе аудита).

Заключение по результатам аудита – выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

Наблюдения аудита – результат оценки свидетельства аудита в соответствии с критериями аудита.

Понятия

Аудитор – лицо, обладающее компетентностью, для проведения аудита.

Компетентность – выраженная способность применять свои знания и умение.

Группа по аудиту – один или несколько аудиторов, проводящих аудит

При необходимости в группу назначаются технические эксперты.

Технический эксперт – лицо, обладающее специальными знаниями или опытом применительно к объекту аудита.

Объем аудита – содержание и границы аудита.

Внутренний аудит – «аудит первой стороной»

- Оценка и улучшение собственных возможностей обеспечения
- Обмен опытом внутри организации через обсуждение результатов внутренних аудитов и доведение выявленных несоответствий до всех заинтересованных подразделений
- Поиск возможностей для улучшения с целью снижения потерь и повышения эффективности процессов
- Соблюдение законодательных требований: производственная безопасность, экологическая безопасность, безопасность продукции.

Виды внутреннего аудита

Внутренний аудит

Плановый

Систематические, осуществляющие постоянный мониторинг состояния обеспечения качества

Цель: предупреждение возникновения проблем с качеством

Внеплановый

Оперативные, осуществляющие проверку качества при возникновении проблем

Цель: выявление причин и устранения возникших проблем

Внутренний аудит

Достоинства

Недостатки

Знание особенностей медицинского учреждения	Возможность предвзятости внутренних аудиторов по отношению к некоторым сотрудникам медицинского учреждения
Знание специфических каналов коммуникаций	Критика со стороны внутренних аудиторов воспринимается болезненнее
Знание неформальных лидеров, чья информация может быть полезной при аудите	Низкий уровень подготовки
Возможность пользования конфиденциальной информацией	Результаты внутреннего аудита нельзя использовать для рекламы медицинского учреждения
Отсутствие дефицита времени при аудите	
Незначительные затраты на проведение внутреннего аудита	

Методы внутреннего аудита

- **Аудит деятельности подразделений** – проверяются все процессы, в которых задействовано данное подразделение – «вертикальный аудит»
- **Аудит процессов системы менеджмента** – проверяется каждый процесс и взаимодействие подразделений в рамках данного процесса – «горизонтальный аудит»

Назначение внутренних аудитов

- обеспечить соответствие системы менеджмента требованиям соответствующего стандарта и требованиям, установленным самой организацией.
- обеспечить обратную связь, представляя руководству объективную информацию о том, как функционирует система;
- выявить оперативные проблемы: сложности в исполнении системой требований, или проблемы в самой системе, или в процедурах;
- обеспечить обратной связью для проведения корректирующих действий;
- внутренний аудит является действенным инструментом отладки системы на стадии ее внедрения: помогает «запустить» систему и выявить, где система дает сбой.

Примеры направлений внутреннего аудита

- Верификация полноты достижения качества медицинской помощи – целей учреждения;
- Верификация достижения соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- Верификация достаточности ресурсов для выполнения целей в области качества;
- Записи о качестве, требуемые системой менеджмента качества;
- Деятельность персонала медицинского учреждения, связанная с качеством;

Группа по аудиту

Группа аудиторов – состав аудиторов, проводящих конкретный аудит

1. Количество аудиторов в группе варьируется в зависимости от сложности области аудита
2. Один из аудиторов в группе (даже если группа состоит из одного человека) должен выполнять функции руководителя

ВНИМАНИЕ! *В группу не должны включаться аудиторы, зависимые от влияния аудируемого подразделения*

Качества аудиторов

ЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ	НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ
ЗДРАВОМЫСЛИЕ	УПРЯМСТВО
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ	ЗАКРЫТОСТЬ
АНАЛИТИЧЕСКИЙ СКЛАД УМА	ПРЕДВЗЯТОСТЬ В СУЖДЕНИЯХ
ХОРОШИЕ НАВЫКИ УСТНОГО ОБЩЕНИЯ	ПЛОХИЕ НАВЫКИ УСТНОГО ОБЩЕНИЯ
БЕСПРИСТРАСТНОСТЬ	ТЕНДЕНЦИОЗНОСТЬ
ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ В ДЕЛЕ	НЕДИСЦИПЛИНИРОВАННОСТЬ
ДИПЛОМАТИЧНОСТЬ	ПРИСТРАСТИЕ К СПОРАМ
ОРГАНИЗОВАННОСТЬ	НЕОРГАНИЗОВАННОСТЬ
ДОТОВАШНОСТЬ	ПОВЕРХНОСТНОСТЬ
ТЕРПЕНИЕ	СПОСОБНОСТЬ ЛЕГКО СДАВАТЬСЯ
ОБЪЕКТИВНОСТЬ И ЧЕСТНОСТЬ	НАВЯЗЫВАНИЕ СВОИХ ВЗГЛЯДОВ
ГИБКОСТЬ	ПРЯМОЛИНЕЙНОСТЬ
УМЕНИЕ СЛУШАТЬ	НЕУМЕНИЕ СЛУШАТЬ