



SISTEMA
GIOVANOINI DE
GESTÃO EM SAÚDE



PROGRAMA DE AVALIAÇÃO, QUALIFICAÇÃO,
CLASSIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE
PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SAÚDE

FISIOTERAPIA

DIMENSÃO

REQUISITO

Gestão Infraestrutura

ESTRUTURA

Gestão Administrativa / Requisitos Legais

	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que findar sua vigência.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que findar sua vigência. Além disso, promove avaliação dos serviços prestados para decidir sobre a renovação dos contratos.
	Realiza a qualificação de fornecedores.	Realiza a qualificação de fornecedores e inclui, como requisito mínimo, os documentos legais.	Realiza a qualificação de fornecedores e inclui, como requisito mínimo, os documentos legais. Além disso, estabelece sistemática de atualização periódica destes documentos, a fim de mantê-los sempre atualizados.
	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários. Além disso, gerencia os índices de infecção relacionados à assistência ao paciente e promove ações de melhoria.
	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.
	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários Além disso, realiza análise conjunta para verificar junto ao médico do trabalho as principais causas de afastamento e, a partir disso, propor programas de melhoria da qualidade de vida para os funcionários.
	Gestão de Pessoas		
	Controla as vacinas.	Controla as vacinas e mantém programa de vacinação da equipe, sempre atualizados.	Controla as vacinas e mantém programa de vacinação da equipe, sempre atualizados. Além disso, estabelece medidas para executar o programa de vacinação, caso as mesmas estejam indisponíveis no sistema público de saúde.
	Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço.	Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço contendo análises sistemáticas sobre o tema.	Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço contendo análises sistemáticas sobre o tema. Além disso, possui um banco de currículos gerenciado para repor prontamente o quadro de pessoal, em casos de desligamento ou necessidade de substituição de funcionários.
	Equipe capacitada e qualificada de acordo com a legislação vigente e perfil do serviço.	Equipe capacitada e qualificada de acordo com a legislação vigente e perfil do serviço, com os respectivos registros decorrentes desta capacitação.	Equipe capacitada e qualificada de acordo com a legislação vigente e perfil do serviço, com os respectivos registros decorrentes desta capacitação. Além disso, acompanha os funcionários recém treinados para garantir a eficácia do treinamento.
	Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição.	Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição. Além disso, a descrição prevê conjunto mínimo de competências necessárias para o desempenho da função;	Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição. Além disso, a descrição prevê conjunto mínimo de competências necessárias para o desempenho da função, as quais são contempladas na avaliação de desempenho.
	A satisfação dos funcionários é avaliada de forma sistemática.	A satisfação dos funcionários é avaliada de forma sistemática e os resultados são analisados.	A satisfação dos funcionários é avaliada de forma sistemática e os resultados são analisados. Além disso, essa análise leva à elaboração de planos de melhoria que visem trabalhar nos pontos que mais impactaram nos resultados.
	Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados.	Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados e atualiza, no mínimo anualmente, estas ações.	Formaliza e executa Plano de Educação Continuada, promovendo atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na instituição.
	Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão.	Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão e registra formalmente estas informações.	Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão e registra formalmente estas informações. Além disso, estas informações são analisadas sistematicamente para promover melhorias nos processos internos e clima organizacional.
	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento.	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento e analisa/conhece as principais causas das mesmas.	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento e analisa/conhece as principais causas das mesmas. Além disso, utiliza estas informações para promover melhorias nos processos relativos à Gestão de Pessoas.
	Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual e realiza, periodicamente, inspeção para verificar a adesão aos mesmos.
		Avalia a eficácia dos treinamentos e estabelece sistemática para corrigir e tratar os treinamentos que não atingiram seu objetivo.	Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários e os resultados são utilizados para elaboração do Plano de Capacitação/Desenvolvimento dos mesmos. Além disso, a avaliação contempla também a análise das competências exigidas na Descrição de Cargos.
		Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários.	Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários e os resultados são utilizados para elaboração do Plano de Capacitação/Desenvolvimento dos mesmos. Além disso, a avaliação contempla também a análise das competências exigidas na Descrição de Cargos.
		FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene.	FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene. Além disso, há evidências de que os mesmos foram informados/capacitados sobre o conteúdo das mesmas e conhecem a conduta para casos de contaminação com os produtos.
	Gestão Assistencial		
	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento. Além disso, registra as possíveis falhas neste processo, para promover análises e possíveis ações de melhoria.
	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente. Além disso, esta confirmação é assegurada pela verificação de documento com foto do paciente.
	Possui fluxo definido para admissão e alta do paciente.	Possui fluxo definido para admissão e alta do paciente, com respectivo procedimento documentado.	Possui fluxo definido para admissão e alta do paciente, com respectivo procedimento documentado. Além disso, realiza estes registros no prontuário do paciente, para garantir histórico do tratamento.
	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes.	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes, cujos registros compõem o seu prontuário.	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes, cujos registros compõem o seu prontuário. Além disso, revisita periodicamente estes registros para avaliar a evolução clínica do paciente e ajusta a conduta, se necessário, mantendo registros atualizados em seu prontuário.
	Garante a identificação do prontuário, o qual encontra-se em acordo com a legislação vigente e está disponível ao usuário e seus representantes legais, e possui registros relativos a todos os procedimentos prestados ao paciente.	Garante a identificação do prontuário, o qual encontra-se em acordo com a legislação vigente e está disponível ao usuário e seus representantes legais, e possui registros relativos a todos os procedimentos prestados ao paciente e estabelece critérios de armazenamento, com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.	Garante a identificação do prontuário, o qual encontra-se em acordo com a legislação vigente e está disponível ao usuário e seus representantes legais, e possui registros relativos a todos os procedimentos prestados ao paciente e estabelece critérios de armazenamento, com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo. Além disso, mantém todas as informações do paciente em prontuário único, garantindo sua rastreabilidade.
	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de identificação do paciente e orientações para higienização das mãos.	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de identificação do paciente e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente.	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de identificação do paciente e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente e promove ações de melhoria.
	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente.	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente, promovendo os ajustes necessários para atingir a melhora clínica esperada.	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente, promovendo os ajustes
ESTRUTURA			
SEGURANÇA			

			necessários para atingir a melhora clínica esperada. Além disso, registra todas estas informações, incluindo contato e acordos com médico assistente, no prontuário do paciente.
	Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando o mesmo for transferido.	Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando o mesmo for transferido. Possui, ainda, relatório relativo a condição clínica do paciente que acompanha sua transferência.	Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando o mesmo for transferido. Possui, ainda, relatório relativo a condição clínica do paciente que acompanha sua transferência. Além disso, assegura que uma cópia deste relatório fique anexada ao prontuário do paciente na instituição de origem.
	Identifica os principais riscos assistenciais.	Identifica e classifica os principais riscos.	Identifica, classifica e estabelece barreiras para evitar a ocorrência de eventos relacionados aos riscos.
	Estabelece conduta para atendimento a casos especiais (agressões físicas, psicológicas e moral).	Estabelece conduta para atendimento a casos especiais (agressões físicas, psicológicas e moral) e as mesmas estão formalmente descritas.	Estabelece conduta para atendimento a casos especiais (agressões físicas, psicológicas e moral) e as mesmas estão formalmente descritas. Além disso, os profissionais são capacitados nestes procedimentos e sabem como agir caso ocorra.
		Possui mecanismos para prevenção de quedas.	Possui mecanismos para prevenção de quedas e monitora a eficácia dos mesmos.
		Associa eventos adversos e queixas técnicas a produtos e serviços.	Associa eventos adversos e queixas técnicas a produtos e serviços e registra as mesmas no NOTIVISA.
		Gerencia as tecnologias do serviço.	Gerencia as tecnologias do serviço, promovendo ações de melhoria com vistas à otimização de recursos e atualização tecnológica.
	Gestão Organizacional		
	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar de gestão.	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar de gestão. Além disso, estabelece formas de acompanhar o desempenho da instituição em relação ao que foi planejado.	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar de gestão. Além disso, estabelece formas de acompanhar o desempenho da instituição em relação ao que foi planejado. Adicionalmente, revisa periodicamente as estratégias/diretrizes, a fim de manter sua atuação alinhada com as tendências do mercado.
	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas.	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e as mesmas são atualizadas periodicamente.	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e as mesmas são atualizadas periodicamente. Além disso, utiliza informações legais e as provenientes da análise dos processos internos da organização, para promover melhorias.
		Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos.	Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos, que são gerenciados e periodicamente melhorados, considerando, inclusive, análise de processos de outras instituições consideradas benchmark.
	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão formalmente descritas.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão formalmente descritas e, anualmente, a instituição realiza análise das oportunidades de melhoria e institui plano de ação para execução no próximo exercício.
	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido, tomando as devidas medidas para reduzi-los.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido, tomando as devidas medidas para reduzi-los. Além disso, considera estas informações quando realiza o reajuste dos serviços.
		Há um Orçamento Anual definido e a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado” para tomada de ações imediatas, caso ocorram desvios.	Há um Orçamento Anual definido e a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado” para tomada de ações imediatas, caso ocorram desvios. Além disso, o orçamento prevê os recursos necessários para executar as estratégias da organização.
	Gestão dos Resultados		
	Monitora resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos.
	Monitora resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos.
	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos e promove o alinhamento com as ações de Segurança do Paciente.
	Monitora resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos.
	Monitora os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.	Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.	Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos assistenciais.
	Gestão de Clientes		
	Avalia a satisfação e registra as reclamações dos clientes.	Avalia a satisfação dos clientes e analisa as oportunidades de melhoria.	Avalia a satisfação dos clientes, analisa as oportunidades de melhoria e promove ações para aumentar os níveis de satisfação dos clientes.
	Registra as reclamações dos clientes.	Registra as reclamações dos clientes, toma ações corretivas e dá retorno ao cliente.	Registra, analisa as causas e trata as reclamações dos clientes, de forma proativa, dando retorno ao mesmo.
	Envolve os clientes nas decisões clínicas.	Envolve os clientes nas decisões clínicas e registra estas informações no seu prontuário.	Envolve os clientes nas decisões clínicas e registra estas informações no seu prontuário. Além disso, estimula o cliente a participar das decisões, mantendo registro dos acordos estabelecidos.
	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento.	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, registrando as mesmas no prontuário.	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento registrando as mesmas no prontuário. Além disso, estabelece fluxo para comunicação ao médico assistente, quando for pertinente.
	Gestão de Clientes		
EFETIVIDADE			
EFETIVIDADE			
CENTRALIDADE NO CLIENTE			