



grupo  
**GIOVANONI**

**FISIOTERAPIA**

**NÍVEIS I, II, III**

FISIOTERAPIA

	<u>CLÍNICA FISIOTERAPIA NÍVEL I</u>	<u>CLÍNICAS FISIOTERAPIA - NÍVEL II</u>	<u>CLÍNICAS FISIOTERAPIA - NÍVEL III</u>
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	<u>Gestão Infraestrutura</u>	<u>Gestão Infraestrutura</u>	<u>Gestão Infraestrutura</u>
	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança, <b>sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde.</b>	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança, <b>sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde. Além disso, realiza análise para promover ações de melhoria.</b>
	Possui sanitários disponíveis ao público.	Possui sanitários disponíveis ao público <b>que garantam a acessibilidade dos pacientes.</b>	Possui sanitários disponíveis ao público <b>que garantam a acessibilidade dos pacientes. Além disso, os mesmos encontram-se higienizados, abastecidos e em condições de uso.</b>
		<b>Estabelece plano/cronograma para substituição de materiais e equipamentos antigos e/ou que demonstrem alto índice de manutenção corretiva.</b>	<b>Estabelece plano/cronograma para substituição de materiais e equipamentos antigos e/ou que demonstrem alto índice de manutenção corretiva, de maneira que estas informações estejam alinhadas e previstas no planejamento financeiro do estabelecimento.</b>
	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários <b>e realiza inspeções periódicas para evitar a degradação dos alimentos.</b>	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários <b>e disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe. Além disso, disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe.</b>
	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses <b>e toma medidas para garantir o abastecimento em casos em que a água não poderá ser utilizada.</b>	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses <b>e estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.</b>
	Possui controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, <b>com respectivo cronograma de programação das aplicações.</b>	Possui controle de vetores e pragas urbanas, <b>com respectivo cronograma de programação das aplicações. Além disso, o serviço prestado é avaliado e, caso não esteja conforme o esperado, são tomadas ações junto ao fornecedor.</b>
	Controla manutenção preventiva e corretiva da edificação e instalações.	<b>Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física</b> e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	<b>Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física</b> e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. <b>Além disso, realiza conferência a respeito do preenchimento adequado do check-list.</b>
	Controla manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e instrumentos.	<b>Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas</b> e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos.	<b>Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas</b> e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos. <b>Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.</b>
	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção.	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção <b>e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes.</b>	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção <b>e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes. Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir que a higienização seja realizada de acordo com as especificações.</b>
	Possui saídas de emergência identificadas.	<b>Possui rotas de fuga e saídas de emergência devidamente identificadas.</b>	<b>Possui rotas de fuga e saídas de emergência devidamente identificadas e a equipe está orientada sobre como agir nestas situações.</b>
	<u>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</u>	<u>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</u>	<u>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</u>

**ESTRUTURA**

PCMSO e PPRA elaborados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.
Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado. Além disso, as informações constantes no CNES representam a realidade de estrutura e serviços oferecidos pela organização.
Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
Possui responsável técnico (RT).	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, e não permite que o atendimento seja realizado por estagiário sem a supervisão de um Fisioterapeuta.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, e não permite que o atendimento seja realizado por estagiário sem a supervisão de um Fisioterapeuta. Além disso, gerencia os atendimentos de modo que os casos mais críticos sejam atendidos por fisioterapeuta experiente.
Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222;	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222 e com treinamentos periódicos sobre o mesmo às equipes.	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 306 e com treinamentos periódicos sobre o mesmo às equipes. Além disso, realiza inspeções sistemáticas sobre a correta segregação e elabora ações de sensibilização para tratar eventuais falhas.
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 houver alteração do escopo contratual.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que houver alteração do escopo contratual. 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.
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.
<b>Gestão de Pessoas</b>	<b>Gestão de Pessoas</b>	<b>Gestão de Pessoas</b>
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 ações de conscientização junto aos funcionários sobre a importância de manter o calendário atualizado.
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.
Divulga seus produtos e serviços	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais.	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais. Além disso, estabelece estratégias de divulgação para aumentar o engajamento dos seus seguidores.

	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais <b>e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida.</b>	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais <b>e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida. Além disso, utiliza o resultado da adesão do seu público para gerar prova social e promover seus produtos e serviços.</b>
	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 <b>e atualiza, no mínimo anualmente, estas ações.</b>	<b>Formaliza e executa Plano de Educação Continuada, promovendo atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na instituição.</b>
	Estabelece momentos de feedback para a equipe, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional.	Estabelece momentos de feedback para a equipe, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, <b>e oportuniza que os mesmos se manifestem com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço.</b>	Estabelece momentos de feedback para a equipe, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, <b>e oportuniza que os mesmos se manifestem com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço. Além disso, dá retorno sobre as sugestões, deixando claro o que poderá ser implementado.</b>
		Existe sistemática de Entrevista de Desligamento.	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento <b>e analisa/conhece as principais causas das mesmas.</b>
		<b>Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários.</b>	<b>Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários e os resultados são utilizados para elaboração do Plano de Capacitação/Desenvolvimento dos mesmos.</b>
	<b>Gestão Assistencial</b>	<b>Gestão Assistencial</b>	<b>Gestão Assistencial</b>
	Realiza o cadastro completo do paciente.	Realiza o cadastro completo do paciente, <b>visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores.</b>	Realiza o cadastro completo do paciente, <b>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.</b>
	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão <b>utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente.</b>	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão <b>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.</b>
	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes.	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes, <b>cujos registros compõem o seu prontuário e/ou ficha de atendimento.</b>	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes, <b>cujos registros compõem o seu prontuário e/ou ficha de atendimento. 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 e/ou ficha de atendimento.</b>
	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento <b>e controla o acesso com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.</b>	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento <b>e controla o acesso com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo. Além disso, garante que todas as informações relativas à assistência ao paciente estejam contempladas num prontuário único.</b>
<b>SEGURANÇA</b>	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos.	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos. <b>Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente.</b>	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos. <b>Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente e promove ações de melhoria.</b>

	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, <b>promovendo os ajustes necessários para atingir a melhora clínica esperada.</b>	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente, <b>promovendo os ajustes necessários para atingir a melhora clínica esperada. Além disso, registra todas estas informações, incluindo contato e acordos com médico assistente, no prontuário e/ou ficha de atendimento do paciente.</b>
	Identifica os principais riscos assistenciais.	Identifica e <b>classifica</b> os principais riscos.	Identifica, <b>classifica e estabelece barreiras para evitar a ocorrência de eventos relacionados aos riscos.</b>
		<b>Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA.</b>	<b>Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA.</b>
	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas.	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e <b>participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências.</b>	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e <b>participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências. Além disso, prioriza a implementação de tecnologias com vistas à melhorar a assistência prestada ao cliente.</b>
<b>EFETIVIDADE</b>	<b><u>Gestão Organizacional</u></b>	<b><u>Gestão Organizacional</u></b>	<b><u>Gestão Organizacional</u></b>
	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o curto (1 ano) e médio prazos (2 anos).	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o curto (1 ano) e médio prazos (2 anos), e <b>as mesmas estão formalmente descritas.</b>	Possui <b>Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise dos ambientes internos e externos, anualmente.</b>
	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado.	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado e <b>estabelece padrão para confirmação das sessões.</b>	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado e <b>estabelece padrão para confirmação das sessões. Além disso, a equipe está orientada a informar o cliente sobre a necessidade de aviso prévio para o cancelamento das sessões.</b>
	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas.	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e <b>padronizadas.</b>	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e <b>padronizadas. Além disso, a equipe conhece esses documentos e sabe onde encontrá-los, caso necessite.</b>
	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados e <b>as mesmas vão além de melhorias na estrutura física.</b>	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados e <b>as mesmas vão além de melhorias na estrutura física. Além disso, é possível evidenciar estas melhorias pela apresentação de fatos e/ou dados.</b>
	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviço.	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviços e <b>os custos totais do mesmo são conhecidos pela Administração.</b>	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviços e <b>os custos totais do mesmo são conhecidos pela Administração. Além disso, estabelece ações com vistas à reduzir estes custos.</b>
	Fornece instruções para higiene e limpeza aos responsáveis.	Fornece instruções para higiene e limpeza aos responsáveis e <b>há uma conferência periódica sobre o cumprimento das mesmas.</b>	Fornece instruções para higiene e limpeza aos responsáveis e <b>há uma conferência periódica sobre o cumprimento das mesmas. Além disso, aponta ajustes necessários aos responsáveis a fim de promover melhorias.</b>
	<b><u>Gestão dos Resultados</u></b>	<b><u>Gestão dos Resultados</u></b>	<b><u>Gestão dos Resultados</u></b>
	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e <b>estabelece metas.</b>	Monitora, <b>estabelece metas e analisa</b> resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.
	Monitora resultados relativos ao desempenho financeiro.	Monitora resultados relativos ao desempenho financeiro e <b>estabelece metas.</b>	Monitora, <b>estabelece metas e analisa</b> resultados relativos ao desempenho financeiro.
Monitora resultados relativos aos Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes.	Monitora resultados relativos aos clientes e <b>estabelece metas</b> compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes.	Monitora, <b>estabelece metas e analisa</b> resultados relativos aos Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e <b>reclamações.</b>	
<b><u>Gestão de Clientes</u></b>	<b><u>Gestão de Clientes</u></b>	<b><u>Gestão de Clientes</u></b>	
Avalia a satisfação dos clientes.	Avalia a satisfação dos clientes e <b>analisa as oportunidades de melhoria.</b>	Avalia a satisfação dos clientes, <b>analisa as oportunidades de melhoria e promove ações para aumentar os níveis de satisfação dos clientes.</b>	

<b>EXPERIÊNCIA DO CLIENTE</b>	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão, <b>promovendo encontros periódicos com a secretaria para aperfeiçoar a experiência do cliente.</b>	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão, <b>promovendo encontros periódicos com a secretaria para aperfeiçoar a experiência do cliente. Além disso, promove a avaliação do desfecho/resolutividade do tratamento para o cliente.</b>
	Registra as reclamações dos clientes.	Registra as reclamações dos clientes, <b>toma ações corretivas e dá retorno ao cliente.</b>	Registra, <b>analisa as causas e trata</b> as reclamações dos clientes, <b>de forma proativa, dando retorno ao mesmo.</b>
	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, <b>registrando as mesmas no prontuário e/ou ficha de atendimento.</b>	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento <b>registrando as mesmas no prontuário e/ou ficha de atendimento. Além disso, estabelece fluxo para comunicação ao médico assistente, quando for pertinente.</b>