



grupo
GioVannoni

LABORATÓRIO

NÍVEIS I, II, III

LABORATÓRIO

	LABORATÓRIO NÍVEL I	LABORATÓRIO - NÍVEL II	LABORATÓRIO - NÍVEL III
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura
	Instalações físicas, internas e externas acessíveis e em boas condições de conservação e segurança.	Instalações físicas, internas e externas acessíveis e em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde.	Instalações físicas, internas e externas acessíveis e em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde. Além disso, promove ações de melhoria.
	Salas de Coleta com estrutura adequada.	Salas de Coleta com estrutura adequada e com recipientes adequados para o correto descarte e segregação dos materiais.	Salas de Coleta com estrutura adequada e com recipientes adequados para o correto descarte e segregação dos materiais. Além disso, utiliza seringas com dispositivo de segurança, para evitar a ocorrência de eventos.
	Possui sanitários disponíveis ao público.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos clientes.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos clientes. Além disso, os mesmos encontram-se higienizados, abastecidos e em condições de uso.
	Ambiente limpo, com estrutura que permite higienização.	Ambiente limpo, com estrutura que permite higienização. As instruções para higienização encontram-se formalmente descritas.	Ambiente limpo, com estrutura que permite higienização. As instruções para higienização encontram-se formalmente descritas. Além disso, há evidência de capacitação das pessoas nas instruções de higienização.
		Estabelece plano/cronograma para substituição de materiais e equipamentos antigos e/ou que demonstrem alto índice de manutenção corretiva.	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.
	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e realiza inspeções periódicas para evitar a degradação dos alimentos.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários 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.
	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e toma medidas para garantir o abastecimento em casos em que a água não poderá ser utilizada.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.
	Possui controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, com respectivo cronograma de programação das aplicações.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, 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.
	Controla manutenção corretiva da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. Além disso, realiza conferência a respeito do preenchimento adequado do check-list.
	Controla manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e instrumentos, incluindo as pipetas.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos, incluindo as pipetas.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos, incluindo as pipetas. Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.

ESTRUTURA

Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos Além disso, possui histórico de registro de todas as ocorrências de cada equipamento.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos. Além disso, possui histórico de registro de todas as ocorrências de cada equipamento. Adicionalmente, prevê análises sistemáticas sobre os custos associados à manutenção corretiva, os quais são considerados no momento da aquisição de novos equipamentos.
Controla a qualidade da água.	Controla a qualidade da água e estabelece parâmetros para determinar resultados inaceitáveis.	Controla a qualidade da água e estabelece parâmetros para determinar resultados inaceitáveis. Além disso, os parâmetros apresentados no laudo são validados pelo laboratório, a fim de garantir a adequação dos resultados.
		Realiza controle do estoque dos insumos, visando evitar perdas.
	Monitora lote e validade dos tubos de coleta.	Monitora o lote e validade dos tubos de coleta, permitindo sua rastreabilidade.
Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
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
Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente
Possui responsável técnico (RT).	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, o qual é igualmente capacitado para atender as demandas do serviço.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, o qual é igualmente capacitado para atender as demandas do serviço. Além disso, caso o RT necessite se ausentar, seu substituto é prontamente notificado e comparece ao serviço com a maior brevidade possível.
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 sobre o mesmo às equipes.	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222 e com treinamentos 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.

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, realiza inspeções periódicas para verificar o uso correto da técnica de higienização das mãos.
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.
Possui atendimento prioritário, conforme Decreto nº1.948, de 03 de julho de 1996.	Possui atendimento prioritário, conforme Decreto nº1.948, de 03 de julho de 1996.	Possui atendimento prioritário, conforme Decreto nº1.948, de 03 de julho de 1996.
Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	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 ações de conscientização junto aos funcionários sobre a importância de manter o calendário atualizado.
Equipe capacitada e experiente nos procedimentos e técnicas de coleta.	Equipe capacitada e experiente nos procedimentos e técnicas de coleta, com evidência de educação continuada neste tema.	Equipe capacitada e experiente nos procedimentos e técnicas de coleta, com evidência de educação continuada neste tema. Além disso, há evidência de atualização permanente.
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 visam 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 para os aspectos relacionados à garantia da qualidade dos serviços prestados e atualiza, no mínimo, anualmente o Plano de Educação Continuada.	Executa o Plano de Educação Continuada, promovendo atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na organização.
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 autorizados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados 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.

	Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários.	Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários e os resultados são utilizados para elaboração do <u>Plano de Capacitação/Desenvolvimento dos mesmos.</u>
	Avalia a eficácia dos treinamentos e estabelece sistemática para corrigir e tratar os treinamentos que não atingiram seu objetivo.	Avalia a eficácia dos treinamentos e estabelece sistemática para corrigir e tratar os treinamentos que não atingiram seu objetivo. <u>Além disso, analisa globalmente estas informações, para promover melhorias no Plano de Capacitação e/ou Educação Continuada dos funcionários.</u>
	FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene.	FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene. <u>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.</u>
	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial
Manual de Biossegurança formalmente descrito e atualizado.	Manual de Biossegurança formalmente descrito e atualizado, com evidências da promoção de capacitação da equipe no mesmo.	Manual de Biossegurança formalmente descrito e atualizado, com evidências da promoção de capacitação da equipe no mesmo. <u>Além disso, gerencia as atividades que envolvem a Biossegurança e promove melhorias na organização.</u>
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. <u>Além disso, solicita documento de identificação com foto para garantir o registro correto das informações no momento do cadastro.</u>
Manual de Coleta formalmente descrito	Manual de Coleta formalmente descrito, e com evidências de capacitações continuadas sobre o mesmo.	Manual de Coleta formalmente descrito, e com evidências de capacitações continuadas sobre o mesmo. <u>Além disso, gerencia as amostras rejeitadas para promover melhoria na técnica de coleta e aperfeiçoar a equipe.</u>
Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame.	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. <u>Além disso, esta confirmação é assegurada pela verificação de documento com foto do paciente.</u>
Assegura o repasse do preparo de exames ao cliente, preferencialmente antes da realização do mesmo.	Assegura o repasse do preparo de exames ao cliente, por meio de um padrão previamente definido, sempre antes da realização do mesmo.	Assegura o repasse do preparo de exames ao cliente, por meio de um padrão previamente definido, sempre antes da realização do mesmo. <u>Além disso, possui critérios definidos para alertar sobre os casos em que o não cumprimento desta etapa impacta nos resultados do exame.</u>
Identifica todos os tubos de coleta do paciente.	Identifica todos os tubos de coleta do paciente, cujo rótulo de identificação das amostras contém os dois identificadores definidos para promoção da identificação segura.	Identifica todos os tubos de coleta do paciente, cujo rótulo de identificação das amostras contém os dois identificadores definidos para promoção da identificação segura. <u>Além disso, há um fluxo definido sobre o tempo de encaminhamento das amostras coletadas para a fase analítica.</u>
Possui validação das maletas de transporte, caso as utilize.	Possui validação das maletas de transporte, caso as utilize, sendo que o processo de validação é revisitado, no mínimo, anualmente.	Possui validação das maletas de transporte, caso as utilize, sendo que o processo de validação é revisitado, no mínimo, anualmente. <u>Além disso, todos os novos funcionários são capacitados e orientados quanto aos registros necessários decorrentes desta validação.</u>

Estão formalmente definidos os critérios para aceitação e rejeição das amostras.	Estão formalmente definidos os critérios para aceitação e rejeição das amostras, e a equipe de coletadores têm conhecimento dos mesmos .	Estão formalmente definidos os critérios para aceitação e rejeição das amostras, e a equipe de coletadores têm conhecimento dos mesmos. Além disso, sistematicamente são analisadas as amostras rejeitadas, e anotadas as principais causas, para tomada de ações de melhoria, bem como para fins de capacitação.
Estabelece fluxo para comunicação de resultados críticos.	Estabelece fluxo para comunicação de resultados críticos, com respectivo padrão de tempo máximo para comunicação ao prescritor .	Estabelece fluxo para comunicação de resultados críticos, com respectivo padrão de tempo máximo para comunicação ao prescritor. Além disso, esta comunicação está formalmente registrada na organização.
Identifica os principais riscos operacionais.	Identifica e classifica os riscos operacionais e notifica os eventos adversos .	Identifica, classifica e estabelece barreiras para evitar a ocorrência de eventos relacionados aos riscos operacionais.
Controla a temperatura da geladeira.	Controla a temperatura da geladeira, e estabelece plano de contingência .	Controla a temperatura da geladeira, e estabelece plano de contingência. Além disso, há um grupo de profissionais capacitados/orientados para aplicação deste plano.
	Possui mecanismos para prevenção de quedas.	Possui mecanismos para prevenção de quedas e acompanha se os mesmos estão sendo efetivos.
	Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA.	Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA e estabelece sistemática para consultas periódicas a respeito de notificações da ANVISA sobre os insumos.
Mantém as tecnologias do serviço atualizadas.	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências.	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências. Além disso, prioriza a implementação de tecnologias com vistas à redução de custos.
Possui sistemática de dupla checagem para resultados críticos.	Possui sistemática de dupla checagem para resultados críticos, cuja análise é realizada por outro analista de laboratório, antes da liberação para digitação.	Possui sistemática de dupla checagem para resultados críticos, cuja análise é realizada por outro analista de laboratório, antes da liberação para digitação. Além disso, estabelece fluxo para retificação de laudos, quando necessário, e gerencia estas informações para promover melhorias no processo.
		Estabelece critérios para definir sobre coleta para confirmação de resultados.
		Possui controle de entrega de exames, exigindo para retirada apresentação de documento com foto ou canhoto gerado pelo próprio laboratório.
Gestão Organizacional	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional
Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o curto (1 ano) e médio prazos (2 anos).	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise dos ambientes internos e externos, anualmente.	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise dos ambientes internos e externos, anualmente. Além disso, sistematiza a análise do desempenho contemplando, no mínimo, a análise dos indicadores estratégicos e suas respectivas metas.
	Possui processos estruturados, com definição dos Processos Gerenciais, Principais e de Apoio.	Possui Cadeia de Valor estruturada, com atualizações periódicas.
Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão incorporadas nos processos.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão incorporadas nos processos. Além disso, utiliza informações dos clientes para promover melhorias nos processos, cujas ações estão formalmente definidas em planos de ação.
Há um acompanhamento dos custos do serviço.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses. Além disso, estabelece ações periódicas com vistas a redução e/ou manutenção dos custos.

EFETIVIDADE		Promove a qualificação do serviço e busca diferenciais reconhecidos pelos principais convênios.	Promove a qualificação do serviço e busca diferenciais reconhecidos pelos principais convênios. <u>Além disso, utiliza esta qualificação para demonstrar aos convênios sua performance em relação à concorrência.</u>	
		Possui critérios para decidir sobre os investimentos.	Possui critérios para decidir sobre os investimentos e <u>os mesmos estão alinhados às diretrizes do Planejamento Estratégico.</u>	
		Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados
		Monitora, no mínimo, resultados referentes à recoleta, aos motivos associados à rejeição das amostras e à retificação de laudos.	Monitora, no mínimo, resultados referentes à recoleta, aos motivos associados à rejeição das amostras e à retificação de laudos e estabelece metas para os mesmos.	Monitora, no mínimo, resultados referentes à recoleta, aos motivos associados à rejeição das amostras e à retificação de laudos e estabelece metas para os mesmos. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
		Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
		Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
		Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.	
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE		Gestão de Clientes	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes
		Avalia a satisfação 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.
		Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento do exame até a entrega do laudo.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento do exame até a entrega do laudo, promovendo encontros periódicos com as equipes para aperfeiçoar a experiência do cliente.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento do exame até a entrega do laudo, promovendo encontros periódicos com as equipes para aperfeiçoar a experiência do cliente. Além disso, promove a avaliação do desfecho/resolutividade do tratamento para o cliente.
		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.