

**HOSPITAL MERIDIONAL**

Data da Visita 11 e 12 de maio de 2015

Avaliador Lider: Silvana Camilotti

Avaliadores: Janaina Ogando

Maria Claudia Gomes

Soraia Ximenes

**Consensos Sistêmicos***Determinar a realização dos simulados de multiplas vítimas e de abandono**Determinar a realização de campanha de divulgação das ROPs, incluindo os terceiros.***GOVERNANÇA**

		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Governança)	6.2	O conselho diretor, em consulta com o CEO ou diretor executivo, identifica prazos e responsabilidades para atingir os objetivos estratégicos.	Diamante	<i>Disseminar o planejamento estratégico.</i>

(Governança)	7.8	O conselho diretor avalia, em intervalos regulares, o desempenho do CEO ou diretor executivo com referência aos objetivos de desempenho por ele estipulados.	Diamante	<i>Demonstrar o acompanhamento de desempenho dos cargos diretivos.</i>
(Governança)	8.8	Ao aprovar decisões de alocação de recursos, o conselho diretor avalia o impacto desta decisão na qualidade e segurança.	Diamante	<i>Demonstrar o acompanhamento dos investimentos frente a segurança do paciente.</i>
(Governança)	8.9	O conselho diretor faz uma projeção das necessidades financeiras e dos potenciais riscos da instituição e desenvolve um plano de contingências.	Platina	<i>Demonstrar o acompanhamento das projeções financeiras.</i>
(Governança)	9.4	O conselho diretor regularmente revisa a frequência e a gravidade dos eventos sentinelas e erros e usam esta informação para entender padrões, questões de segurança dos pacientes e colaboradores na organização, e oportunidades de melhoria.	Platina	<i>Demonstrar o envolvimento do conselho diretor em relação a política de segurança do paciente.</i>
(Governança)	11.2	O conselho diretor, junto com o CEO ou diretor executivo, desenvolve um plano integrado de melhoria da qualidade.	Platina	<i>Disseminar o plano de melhoria da qualidade.</i>
(Governança)	13.8	O conselho diretor prepara um relatório anual para reportar os objetivos alcançados.	Diamante	<i>Demonstrar as análises das revisões do planejamento estratégico</i>
<b>LIDERANÇA</b>				
(Liderança)	1.5	O código de ética define processos e ferramentas para a gestão da ética, questões, dilemas e interesses.	Platina	<i>Apresentar as ferramentas utilizadas nas questões éticas.</i>

(Liderança)	1.9	Os líderes usam informações sobre as tendências em questões éticas, para melhorar a qualidade dos serviços.	Diamante	<i>Apresentar as análises das tendências das questões éticas e demonstrar as melhorias implantadas..</i>
(Liderança)	2.4	Os líderes desenvolvem estratégias locais de trabalho saudáveis para ajudar os prestadores de serviço e colaboradores a gerenciar sua saúde.	Platina	<i>Apresentar os resultados dos programas de qualidade de vida.</i>
(Liderança)	2.6	Os líderes apoiam o contínuo desenvolvimento profissional e aprendizagem na organização.	Platina	<i>Demonstrar o plano de desenvolvimento dos colaboradores.</i>
(Liderança)	2.9	Os líderes monitoram os níveis de fadiga e estresse dos colaboradores e dos prestadores de serviços e trabalham para reduzir os riscos de segurança associados a estas condições.	Platina	<i>Avaliar os dados e desenvolver o projeto de combate ao stress do colaborador.</i>
(Liderança)	2.11	Os líderes desenvolvem ações confidenciais para os colaboradores, prestadores de serviços e voluntários para trazer em pauta reclamações, preocupações e queixas.	Ouro	<i>Divulgar para os colaboradores o canal de comunicação utilizado para reclamações.</i>
(Liderança)	8.3	A alta administração oferece aos líderes oportunidades de educação sobre como gerenciar e monitorar seus orçamentos.	Diamante	<i>Envolver e capacitar os líderes no acompanhamento dos orçamentos.</i>
(Liderança)	8.6	Os critérios da organização incluem políticas claras para a compra de equipamentos e investimentos de capital.	Ouro	<i>Disponibilizar o fluxo de investimentos.</i>
(Liderança)	8.8	A alta administração aprova os orçamentos anuais preparados pelos líderes.	Ouro	<i>Disponibilizar o planejamento orçamentário.</i>
(Liderança)	8.10	Os líderes regularmente analisam o impacto das decisões de alocação de recursos.	Diamante	<i>Disponibilizar as análises de viabilidade dos recursos investidos.</i>

(Liderança)	11.3	Os líderes utilizam métodos baseados em evidências e fazem uso adequado de habilidades individuais, educação e conhecimento.	Diamante	<i>Apresentar o projeto de desenvolvimento dos colaboradores baseados na avaliação de desempenho.</i>
(Liderança)	11.4	A organização estabelece uma política para a capacitação e desenvolvimento dos líderes.	Platina	<i>Apresentar o projeto de desenvolvimento dos líderes.</i>
(Liderança)	11.8	A organização fornece treinamento e educação sobre segurança do paciente pelo menos anualmente para os líderes, colaboradores e terceiros, incluindo a educação direcionada para áreas específicas focadas na segurança do paciente.	Ouro	<i>Reforçar os treinamentos de segurança do paciente.</i>
(Liderança)	11.8.1	A organização oferece formação e educação frequente em segurança do paciente.	Ouro	
(Liderança)	11.8.2	O treinamento e educação é adaptada às necessidades de pessoal e áreas de foco da organização. O programa aborda, no mínimo, as seguintes quatro competências de segurança do paciente: • Aplicando conhecimentos focados na segurança do paciente, habilidades e valores para o trabalho diário • Trabalhando em equipe para prestar cuidados aos paciente • Comunicação eficaz • Reconhecer, notificar, analisar e divulgar eventos sentinelas	Ouro	

(Liderança)	11.8.3	O programa da formação e educação é revisado para atender às necessidades atuais e futuras.	Ouro	
(Liderança)	11.12	Os líderes conduzem entrevistas de saída e usam essa informação para melhorar o desempenho, e retenção de pessoas.	Platina	<i>Demonstrar as melhorias implantadas baseadas nas entrevistas de desligamentos.</i>
(Liderança)	14.4	Os líderes disseminam a abordagem da segurança e planos de contingência em toda a organização.	Platina	<i>Divulgar os planos de contingência.</i>
(Liderança)	14.7	Como parte da abordagem da segurança, os líderes avaliam a qualidade dos serviços contratados.	Platina	<i>Apresentar o acompanhamento dos serviços terceiros.</i>
(Liderança)	16.4	A organização estabelece um sistema de notificação de eventos adversos, eventos sentinelas e quase erros, incluindo o acompanhamento adequado. O sistema de comunicação está em conformidade com qualquer legislação aplicável e dentro de qualquer proteção prevista por lei.	Ouro	<i>Reforçar a política de notificação de eventos.</i>
(Liderança)	16.4.1	Existe uma política de notificação e processo para relatar eventos adversos, eventos sentinelas e erros.	Ouro	
(Liderança)	16.4.2	Melhorias são feitas após investigação e acompanhamento.	Ouro	
(Liderança)	16.8	A política da organização e os métodos de divulgação de eventos para os clientes e famílias, inclui mecanismos de apoio a todos os envolvidos.	Platina	<i>Estabelecer a política de disclosure.</i>
(Liderança)	16.9	A organização faz a reconciliação dos medicamentos dos pacientes na admissão, ou no início do tratamento.	Diamante	<i>Desenvolver o projeto de expansão da reconciliação medicamentosa.</i>

(Liderança)	16.9.1	Reconciliação Medicamentosa é implementada em uma área de atendimento ao cliente no momento da internação.	Diamante	
(Liderança)	16.9.2	Há um plano documentado para implementar a reconciliação medicamentosa em toda a organização.	Diamante	
(Liderança)	16.9.3	O plano inclui locais e prazos para a implementação da reconciliação medicamentosa em toda a organização.	Diamante	
(Liderança)	16.11	A organização monitora sua cultura de segurança do paciente usando o instrumento de Pesquisa Hospitalar da Cultura Segurança do Paciente.	Ouro	<i>Analisar e divulgar a pesquisa de cultura de segurança.</i>
(Liderança)	16.11.	A organização aplica o instrumento Pesquisa Hospitalar da Cultura de Segurança do Paciente pelo menos uma vez a cada ano.	Ouro	
(Liderança)	16.11.	A organização estabelece prioridades para implantação de ações de acordo com os mais recentes resultados da pesquisa de cultura segurança do paciente.	Ouro	
(Liderança)	17.1	Os líderes desenvolvem e implementam um plano de melhoria de qualidade integrada.	Ouro	<i>Divulgar o plano de melhoria da qualidade.</i>
(Liderança)	17.2	Os líderes seguem método definido para monitorar o desempenho dos processos e seus resultados e avaliar o impacto destes no desempenho da organização e nas estratégias.	Platina	<i>Aperfeiçoar as análises dos indicadores e disseminá-los para a equipe.</i>

(Liderança)	17.4	Líderes identificam oportunidades de melhoria de qualidade com base em tendências de evento, dados de experiência do paciente e de outras fontes, e desenvolvem um plano para priorizar e tratar essas oportunidades.	Platina	<i>Envolver os colaboradores na análise e no feedback dos eventos.</i>
(Liderança)	17.5	Líderes acompanham a implementação dos planos de melhoria da qualidade e mudanças relacionadas.	Diamante	<i>Disseminar os resultados alcançados para as equipes.</i>
(Liderança)	7.4	Os líderes trabalham com a alta administração para desenvolver e implementar um plano de comunicação para divulgar informações e receber informações das partes interessadas internas e externas.	Ouro	<i>Implementar o plano de comunicação, disseminando os canais de comunicação utilizados para compartilhar as informações com os diversos públicos.</i>
(Liderança)	12.4	Os líderes gerenciam o acesso, apoiam e facilitam o fluxo das informações clínica e administrativa em toda a organização, e para a alta administração, através de sites, boletins ou parceiros externos.	Diamante	<i>Demonstrar os resultados obtidos do acompanhamento da pesquisa de satisfação dos clientes internos e externos, promovendo plano de ação.</i>
(Liderança)	12.6	Os líderes avaliam regularmente a qualidade e utilidade dos dados e informação da organização, e melhoram os sistemas de informação.	Diamante	<i>Demonstrar no quadro de melhorias as estratégias adotadas para garantir o fluxo das informações na instituição.</i>
(Liderança)	9.2	Os líderes protegem pacientes e colaboradores e asseguram a segurança em todos os momentos e especialmente durante períodos de construção ou reformas.	Ouro	<i>Incluir o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar no acompanhamento das obras e reformas.</i>
(Liderança)	9.3	Todas as saídas da organização e as rotas de fuga estão claramente identificadas.	Ouro	<i>Garantir a atualização das sinalizações das rotas de fuga.</i>

(Liderança)	9.10	A organização possui política que limita o uso de tabaco em suas dependências.	Ouro	<i>Definir limites e monitorar o uso de tabaco nas áreas externas do hospital.</i>
(Liderança)	9.11	A organização monitora o cumprimento das normas definidas para o uso do tabaco.	Platina	
(Liderança)	4.10	A alta administração comunica as metas e objetivos estratégicos para os líderes, colaboradores e prestadores de serviços e verificam se as metas para as equipes e processos estão alinhadas com o plano estratégico.	Platina	<i>Desdobrar até o nível operacional as metas e objetivos estratégicos.</i>
(Liderança)	4.11	Os líderes comunicam o progresso da organização para alcançar as metas e objetivos estratégicos para as partes interessadas internas e externas e para alta administração.	Ouro	<i>Compartilhar os resultados dos processos com a equipe operacional.</i>
(Liderança)	5.1	Os líderes têm acesso a informações sobre o perfil epidemiológico da população que atendem e da capacidades e necessidades de cuidados de saúde.	Ouro	<i>Interagir com os líderes na apropriação de informações que contribuem para o gerenciamento dos protocolos institucionais.</i>
(Liderança)	10.2	Os líderes têm um método para proporcionar educação para os colaboradores sobre a operação segura de dispositivos médicos e equipamentos.	Ouro	<i>Participar do recebimento e devolução dos equipamentos no centro cirúrgico.</i>



(Liderança)	10.4	Os líderes verificam se os métodos de manutenção, atualização e substituição de dispositivos e equipamentos médicos são seguidos.	Platina	<p><i>Atualizar o inventário e constituir o histórico dos equipamentos biomédicos próprios, comodados, terceiros e médicos.</i></p> <p><i>Participar do controle de movimentação interna e externa de equipamentos, preservando a rastreabilidade.</i></p> <p><i>Gerenciar a demanda de manutenções corretivas conforme a criticidade do equipamento e a prioridade do atendimento.</i></p>
(Liderança)	10.5	Os líderes da organização implementam um programa eficaz de manutenção preventiva para dispositivos, equipamentos e tecnologia médica.	Ouro	<i>Assegurar a manutenção preventiva e calibração dos equipamentos das equipes médicas.</i>
(Liderança)	10.5.1	Existe um programa de manutenção preventiva em vigor para todos os dispositivos, equipamentos e tecnologia médica.	Ouro	
(Liderança)	10.5.2	Existe um sistema de registro dos relatórios da manutenção preventiva.	Ouro	<i>Concluir as manutenções preventivas pendentes.</i>
(Liderança)	10.5.3	Os líderes da organização têm um processo para avaliar a eficácia do programa de manutenção preventiva.	Ouro	
(Liderança)	10.5.4	Existe um acompanhamento documentado relacionado à investigação de incidentes e problemas que envolvem os dispositivos, equipamentos e tecnologias médicas .	Ouro	<i>Estruturar o fluxo de tecnovigilância e desenvolver ações de incentivo às notificações.</i>
(Liderança)	15.3	Os líderes colaboram com outros prestadores de serviços e parceiros para melhorar e otimizar o fluxo de cliente.	Platina	<i>Disponibilizar os critérios clínicos de priorização para as internações.</i>

(Liderança)	15.4	A organização avalia a eficácia e o impacto da estratégia do fluxo de clientes.	Diamante	<i>Estabelecer protocolo de transporte externo, contemplando recursos humanos, materiais e equipamentos.</i>
(Assistência Ambulatorial)	13.11	A equipe armazena equipamentos, dispositivos médicos e suprimentos limpos e estéreis de acordo com as instruções dos fabricantes, e separados de equipamentos sujos e de resíduos.	Ouro	<i>Definir local seguro para acondicionamento de órteses, próteses e materiais especiais limpos.</i>
<b>ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL - ONCOLOGIA</b>				
		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Assistência Ambulatorial)	1.4	Os líderes coletam dados sobre o perfil epidemiológico e as necessidades de assistência ambulatorial de seus pacientes.	Platina	<i>Refinar o perfil epidemiológico com dados como faixa etária, sexo, estadiamento das doenças, procedência dos pacientes, protocolos utilizados, desfechos ou outros pontos que julgarem necessários e possíveis de resgatar.</i>
(Assistência Ambulatorial)	8.1	A equipe realiza uma avaliação abrangente em cada paciente.	Ouro	<i>Definir estratégias para inclusão da avaliação nutricional a todos os pacientes.</i>
(Assistência Ambulatorial)	8.4	A equipe utiliza medidas clínicas padronizadas para avaliar a dor do paciente.	Platina	<i>Definir método para avaliação de dor e tratamento/encaminhamento à equipe especializada.</i>
(Assistência Ambulatorial)	8.6	A equipe faz a reconciliação medicamentosa com a participação do paciente, seus familiares ou cuidador em cada consulta, caso os medicamentos tenham sido interrompidos, alterados ou mudados.	Diamante	<i>Registrar na consulta farmacêutica a avaliação de possibilidade de reconciliação medicamentosa a cada início e mudança de protocolo medicamentoso.</i>

(Assistência Ambulatorial)	10.7.2	A equipe utiliza pelo menos dois identificadores (ex.: nome e data de nascimento) para identificar um paciente antes de realizar qualquer assistência ou procedimento. O número do quarto do paciente não deverá ser utilizado para fins de identificação.	Ouro	<i>Assegurar a conferência do nome completo e data de nascimento junto ao paciente antes da realização da assistência ao paciente.</i>
(Assistência Ambulatorial)	10.10	A equipe monitora se os serviços ambulatoriais prestados contribuíram para que as metas de atendimento e os resultados esperados pelo paciente fossem alcançados.	Diamante	<i>Monitorar os prazos para heparinização de cateteres.</i>
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>				
		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Assistência Farmacêutica)	1.8	A instituição capacita seus funcionários e profissionais de saúde na identificação das reações adversas relacionadas a medicamentosos (RAM).	Platina	<i>Capacitar a equipe assistencial a reconhecer e notificar as reações adversas.</i>
(Assistência Farmacêutica)	3.6.8	A organização fornece informações e formação contínua para colaboradores sobre a gestão de medicamentos de alto risco.	Platina	<i>Definir estratégias para divulgação dos riscos e barreiras para os medicamentos potencialmente perigosos.</i>
(Assistência Farmacêutica)	6.5	A instituição separa ou isola medicamentos com aparência ou nome parecidos; diferentes concentrações do mesmo medicamento; medicamentos de alto risco/sujeitos a controle especial; e medicamentos descontinuados, vencidos, danificados e contaminados, que estejam aguardando descarte.	Platina	<i>Implementar ações para diferenciar os medicamentos com nomes ou aparência semelhantes.</i>

(Assistência Farmacêutica)	12.2	A instituição desenvolve políticas e procedimentos para garantir que os medicamentos sejam preparados com segurança.	Ouro	<i>Modificar método de maceração dos comprimidos, garantindo barreiras à contaminação cruzada de fármacos.</i>
(Assistência Farmacêutica)	21.8	A instituição utiliza as conclusões das investigações de reações adversas medicamentosas para identificar e implementar melhorias.	Diamante	<i>Demonstrar melhorias implementadas a partir das análises de reações adversas.</i>
(Assistência Farmacêutica)	22.1	A instituição seleciona e monitora indicadores de processo e desfechos para o uso e gerenciamento de medicamentos.	Platina	<i>Entender os motivos de baixa adesão da equipe médica às sugestões farmacêuticas.</i>

## SERVIÇOS HEMATOLÓGICOS E LABORATORIAIS

		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Serviços Hematológicos e Laboratoriais)	16.6	O laboratório tem um registro completo e atualizado das inspeções, calibrações, manutenção e serviços feitos em cada instrumento.	Platina	<i>Assegurar a calibração dos equipamentos e disponibilizar os laudos.</i>
(Serviços Hematológicos e Laboratoriais)	26.1	Os funcionários do laboratório prontamente identificam e reportam todos os incidentes.	Ouro	<i>Capacitar os colaboradores a reconhecer e notificar os incidentes.</i>
(Serviços Hematológicos e Laboratoriais)	27.1	As atividades do laboratório atingem suas metas e resultados esperados.	Ouro	<i>Avaliar os índices de contaminação de hemoculturas e propor melhorias.</i>
(Serviços Hematológicos e Laboratoriais)	27.4	O laboratório guarda registros dos resultados do controle da qualidade, de problemas identificados e das providências tomadas para resolver os problemas.	Diamante	<i>Demonstrar melhorias implementadas a partir dos resultados inadequados obtidos no controle de qualidade externo.</i>

## SERVIÇOS DE LABORATÓRIO BIOMÉDICO

		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
--	--	---------------	--------------	-------------------

(Serviços de Laboratório Biomédico)	1.5	O laboratório segue uma política para identificar e atender solicitações urgentes.	Ouro	<i>Interagir com o corpo clínico do hospital para adequação da identificação das solicitações urgentes.</i>
(Serviços de Laboratório Biomédico)	3.1	O laboratório tem um procedimento para transportar as amostras que chegam e que saem do laboratório.	Ouro	<i>Validar o método de transporte das amostras entre as unidades externas do laboratório.</i>
(Serviços de Laboratório Biomédico)	4.9	Um funcionário autorizado do laboratório verifica o grau de adequação das análises clínicas do laboratório.	Diamante	<i>Assegurar o controle de qualidade na leitura de lâminas.</i>
(Serviços de Laboratório Biomédico)	5.1	O laboratório dispõe de um sistema interno de controle da qualidade a fim de verificar a qualidade de suas análises clínicas e de seus resultados.	Diamante	<i>Registrar as ações tomadas diante de inadequações dos controles internos.</i>
(Serviços de Laboratório Biomédico)	8.1	O sistema de registros do laboratório fornece indicadores dos resultados gerais.	Ouro	<i>Gerenciar motivos de retificação de laudos e avaliar o impacto das alterações de resultados.</i>
<b>DIAGNÓSTICO POR IMAGEM</b>				
		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Diagnóstico por imagem)	10.3	A equipe obtém o termo de consentimento livre e esclarecido assinado pelo paciente antes de realizar o procedimento. Sempre aplicado por profissional médico.	Ouro	<i>Garantir a participação do médico no esclarecimento dos riscos ao paciente.</i>
(Diagnóstico por imagem)	10.5	A equipe pesquisa sobre alergias ou outras condições dos pacientes antes da administração do contraste.	Ouro	<i>Incluir na triagem os riscos para nefropatia, conforme descrito no protocolo institucional.</i>
(Diagnóstico por imagem)	11.4	A equipe implementa um protocolo de verificação do paciente para todos os serviços e procedimentos.	Ouro	<i>Garantir a confirmação de nome completo e data de nascimento junto ao paciente antes de qualquer procedimento.</i>
(Diagnóstico por imagem)	11.7	A equipe monitora reações adversas em pacientes que recebem contraste endovenoso.	Ouro	<i>Capacitar os colaboradores a reconhecer e notificar as reações adversas. Comunicar à Farmácia hospitalar para análise conjunta.</i>

(Diagnóstico por imagem)	12.4	A equipe documenta a comunicação dos resultados para os profissionais médicos que encaminham pacientes.	Ouro	<i>Registrar a notificação de exames críticos ao corpo clínico.</i>
(Diagnóstico por imagem)	15.6	A equipe implementa e avalia uma estratégia de prevenção de quedas para minimizar ferimentos por quedas.	Platina	<i>Incluir queda na triagem de riscos dos pacientes/anamnese de enfermagem.</i>
(Diagnóstico por imagem)	16.4	A equipe documenta todas as análises de exames repetidos/rejeitados, incluindo as ações corretivas implementadas.	Diamante	<i>Monitorar e avaliar as taxas de repetição de exames.</i>
(Diagnóstico por imagem)	17.5	A equipe monitora os resultados do serviço.	Diamante	<i>Avaliar os índices e motivos de retificação de laudos, considerando o impacto assistencial.</i>
<b>PREPARAÇÃO PARA DESASTRES E EMERGÊNCIAS</b>				
		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Preparação para Emergências e Desastres)	1.4	A instituição inclui atividades de preparação para o caso de desastres e emergências em seu orçamento operacional anual.	Ouro	<i>Inserir o custo com os treinamentos e simulações realísticas na previsão orçamentária da instituição.</i>
(Preparação para Emergências e Desastres)	2.4	A instituição dispõe de políticas e acordos formais de ajuda mútua com instituições e serviços vizinhos, que descrevem como os recursos, instalações e serviços serão compartilhados durante uma emergência ou desastre.	Diamante	<i>Demonstrar os planos de contingências acordados com os demais serviços da região.</i>
(Preparação para Emergências e Desastres)	6.3	A avaliação de riscos da instituição inclui coletar informações com seus parceiros externos sobre os potenciais desastres ou emergências, vulnerabilidades, e capacidade de resposta da comunidade como um todo.	Diamante	<i>Inserir no protocolo de atendimento as situações de vulnerabilidade passíveis de atendimento emergenciais e desastres, capacitando as equipes para este tipo de atendimento.</i>



(Preparação para Emergências e Desastres)	7.5	O plano inclui políticas e procedimentos para manter as operações críticas da instituição por pelo menos 96 horas.	Ouro	<i>Garantir que o plano de contingência ofereça suporte a operação de manter as atividades minimamente por 96h.</i>
(Preparação para Emergências e Desastres)	7.10	O plano inclui políticas e procedimentos para a adoção de padrões alterados de assistência durante um evento com vítimas em massa.	Diamante	<i>Finalizar a descrição do plano de atendimento à emergências: plano de abandono e atendimento a múltiplas vítimas.</i>
(Preparação para Emergências e Desastres)	7.11	A instituição regularmente testa o plano com exercícios e simulações.	Ouro	<i>Realizar os simulados de abandono e atendimento de múltiplas vítimas, definindo a periodicidade de treinamento.</i>
<b>SERVIÇOS MÉDICOS</b>				
		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Serviços Médicos)	3.7	A equipe multidisciplinar avalia regularmente seu funcionamento e implementa melhorias conforme a necessidade.	Diamante	<i>Implementar a política de terapia medicamentosa com as validações dos serviços de farmácia e CCIH.</i>
(Serviços Médicos)	4.6	A organização fornece treinamento contínuo, eficaz para os operadores das bombas de infusão.	Platina	<i>Evidenciar o cronograma e treinamentos realizados quanto ao manuseio das bombas de infusão.</i>
(Serviços Médicos)	4.6.1	Existe evidência documentada sobre educação contínua e eficaz em bombas de infusão.	Platina	
(Serviços Médicos)	6.11	A equipe acompanha os tempos médios de resposta para atender a solicitações de serviço ou informações.	Diamante	<i>Revisar e disseminar as estratificações de risco para acionamento do TiRR com definição dos tempos para atendimento e análise das ocorrências.</i>
(Serviços Médicos)	8.1	A equipe dispõe de uma política para o termo de consentimento livre e esclarecido que atende às leis e regulamentações aplicáveis. E sempre aplicado pelo profissional médico.	Ouro	<i>Definir papéis e responsabilidades na aplicabilidade dos termos de consentimentos da instituição.</i>

(Serviços Médicos)	9.7	A equipe compartilha o projeto terapêutico do paciente em tempo hábil com outros profissionais de saúde que lidam com aquele paciente.	Platina	<i>Evidenciar em prontuário as metas terapêuticas estabelecidas pela equipe para o paciente e as ações adotadas.</i>
(Serviços Médicos)	9.8.2	A equipe utiliza pelo menos dois identificadores (ex.: nome e data de nascimento) para identificar um paciente antes de realizar qualquer serviço ou procedimento. O número do quarto do paciente não deverá ser utilizado para fins de identificação.	Ouro	<i>Garantir a identificação do paciente durante toda a linha assistencial.</i>
(Serviços Médicos)	11.9.1	A instituição tem um protocolo documentado para transferir as informações dos pacientes nos pontos de transição, e este protocolo é padronizado em toda a instituição.	Platina	<i>Garantir a transferência de informações em toda linha assistencial com registros de sinais vitais</i>
(Serviços Médicos)	14.8	A equipe acompanha, monitora e investiga as taxas de eventos sentinelas, quase-acidentes e reações adversas.	Ouro	<i>Garantir que a equipe multidisciplinar identifique e notifique as não conformidades, quase erro e eventos e siga o fluxo de notificação de eventos.</i>
(Serviços Médicos)	15.2	Os membros da equipe participam ativamente das iniciativas de melhoria da qualidade.	Diamante	<i>Evidenciar o quadro de melhorias da qualidade da unidade de internação.</i>
<b>SERVIÇOS DE CUIDADOS INTENSIVOS</b>				
		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Serviços de Cuidados Intensivos)	1.4	Os líderes de equipe coletam informações sobre o perfil epidemiológico e as necessidades assistenciais de seus pacientes.	Platina	<i>Estratificar o perfil epidemiológico da unidade com levantamento das patologias prevalentes, sexo, idade e procedência dos pacientes atendidos.</i>



(Serviços de Cuidados Intensivos)	1.7	A equipe conhece suas principais fontes de encaminhamento e coordena seus serviços com estas unidades e instituições.	Diamante	<i>Definir o fluxo de acessibilidade para pacientes transferidos de outra unidade hospitalar.</i>
(Serviços de Cuidados Intensivos)	4.6	A organização fornece treinamento contínuo, eficaz para os operadores das bombas de infusão.	Ouro	<i>Evidenciar o cronograma e treinamentos realizados quanto ao manuseio das bombas de infusão.</i>
(Serviços de Cuidados Intensivos)	4.6.1	Existe evidência documentada sobre educação contínua e eficaz em bombas de infusão.	Ouro	
(Serviços de Cuidados Intensivos)	7.5.2	A equipe identifica pacientes em risco de tromboembolismo venoso (TEV), [trombose venosa profunda (TVP) e embolia pulmonar (PE)] e fornece profilaxia adequada baseadas em evidências.	Platina	<i>Garantir a utilização do instrumento definido para a classificação de risco do paciente em prontuário.</i>
(Serviços de Cuidados Intensivos)	8.7	A equipe obtém a assinatura pelo paciente do termo de consentimento livre e esclarecido antes de prestar seus serviços. Este termo é aplicado por um profissional médico.	Ouro	<i>Definir papéis e responsabilidades na aplicabilidade dos termos de consentimentos da instituição.</i>
(Serviços de Cuidados Intensivos)	9.3	A equipe multidisciplinar estabelece e avalia metas diárias para cada paciente.	Ouro	<i>Evidenciar em prontuário as metas diárias estabelecidas pela equipe para cumprimento do plano terapêutico.</i>
(Serviços de Cuidados Intensivos)	14.4	A equipe implementa o “bundle” de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica para todos os pacientes sob ventilação mecânica.	Ouro	<i>Apropriar-se dos resultados obtidos na aplicação dos bundles de prevenção.</i>
(Serviços de Cuidados Intensivos)	14.5	A equipe implementa o “bundle” de Catéter Venoso Central para todos os pacientes que requerem o uso do catéter.	Ouro	

(Serviços de Cuidados Intensivos)	15.1	A equipe dispõe de um plano de melhoria da qualidade e da segurança, que identifica áreas a serem aperfeiçoadas e planos de ação.	Ouro	<i>Demonstrar o quadro de melhoria da qualidade da unidade.</i>
<b>SERVIÇOS DE BANCO DE SANGUE E TRANSFUSÃO</b>				
		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Serviços de Banco de Sangue e Transfusão)	8.10	Desperdício de Produtos Sanguíneos Dentro da Data de Validade	Ouro	<i>Demonstrar o monitoramento com as análises e ações relacionados a perdas e desperdícios de produtos.</i>
(Serviços de Banco de Sangue e Transfusão)	15.3	A equipe mantém as condições ambientais especificadas durante todo o processo de acondicionamento e transporte de sangue e hemocomponentes.	Ouro	<i>Garantir o controle de temperatura do sangue e hemocomponentes durante todo tipo de transporte.</i>
(Serviços de Banco de Sangue e Transfusão)	19.1	A instituição segue um procedimento operacional padrão para obter o termo de consentimento livre e esclarecido do receptor antes da transfusão.	Ouro	<i>Definir papéis e responsabilidades na aplicabilidade dos termos de consentimentos da instituição.</i>
(Serviços de Banco de Sangue e Transfusão)	20.12.	A equipe segue os protocolos e definições da Accreditation Canada para coletar e apresentar dados sobre reações transfusionais.	Ouro	<i>Disseminar a abertura das notificações de hemovigilância com as equipes e demonstrar as evidências de ocorrências e tratativa nestas situações.</i>
(Serviços de Banco de Sangue e Transfusão)	8.1	A instituição tem procedimentos operacionais padrão para preparar sangue e hemocomponentes.	Ouro	<i>Disseminar o conhecimento da política de seleção e reserva de sangue e hemocomponentes como parte do protocolo de cirurgia segura.</i>
<b>PREVENÇÃO E CONTROLE DE INFECÇÕES</b>				
		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>

(Prevenção e Controle de Infecções)	1.6	A instituição coleta informações sobre suas atividades de prevenção e controle da infecção, e utiliza essas informações para planejar, implementar e avaliar suas atividades.	Diamante	<i>Demonstrar os resultados dos testes de conformidade das boas práticas de prevenção com análise e plano de ação: bundles de ICS, PAV, ITU, antibioticoprofilaxia, higienização das mãos.</i>
(Prevenção e Controle de Infecções)	10.4	A instituição monitora seus sistemas de calefação, ventilação e ar condicionado, e a qualidade do ar em seu ambiente físico com programas de manutenção preventiva.	Ouro	<i>Demonstrar os controles de qualidade do ar e da água e as ações adotadas diante de resultados insatisfatórios.</i>
(Prevenção e Controle de Infecções)	10.5	A instituição minimiza o risco de infecções durante a manutenção regular do ambiente físico, assim como durante sua construção ou reforma.	Platina	<i>Demonstrar a participação no projeto e monitoramento das atividades de obras, reformas e construções da instituição.</i>
<b>PRONTO ATENDIMENTO E EMERGÊNCIA</b>				
(Pronto Atendimento e Emergência)	1.10	Os líderes de equipe colaboram com outras equipes, profissionais de saúde e instituições para atender às necessidades assistenciais de seus pacientes.	Diamante	<i>Estratificar o perfil das internações clínicas e cirúrgicas.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	1.11	Os líderes de equipe regularmente revisam seus serviços a fim de garantir que eles atendam às necessidades de seus pacientes e implementam mudanças conforme necessário.	Diamante	<i>Garantir o registro da solicitação e checagem das cotelas de exames no prontuário.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	2.7	A equipe identifica para seus líderes os recursos adicionais que são necessários para prover serviços de pronto atendimento.	Diamante	<i>Acordar com especialistas para a definição da avaliação do paciente.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	4.8	A equipe multidisciplinar avalia regularmente seu funcionamento e implementa melhorias conforme a necessidade.	Diamante	<i>Interagir com o serviço de prevenção e controle de infecção na definição de fluxo para notificação de infecção de sítio cirúrgico.</i>

(Pronto Atendimento e Emergência)	7.3	Um enfermeiro recebe os pacientes trazidos pelos serviços médicos de emergência e realiza as avaliações iniciais em tempo hábil.	Ouro	<i>Definir fluxo de atendimento/acolhimento de pacientes provenientes de outras instituições.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	7.11	A equipe estabelece, acompanha e compara dados relacionados a tempos de espera para o atendimento e para a obtenção de informações, e ao tempo de permanência dos pacientes no pronto atendimento.	Diamante	<i>Demonstrar o gerenciamento dos tempos até a tomada de decisão.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	8.7	A equipe monitora a possível progressão do quadro clínico em pacientes que aguardam no pronto atendimento.	Ouro	<i>Considerar a necessidade de reavaliação dos pacientes que aguardam atendimento médico.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	8.8	A equipe dispõe de uma política e de um processo para garantir que as avaliações de triagem dos pacientes sejam reavaliadas em tempo hábil.	Ouro	<i>Analisar a assertividade da classificação de risco.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	9.2	A equipe avalia a saúde física do paciente.	Ouro	<i>Planejar os cuidados alinhados aos riscos específicos dos pacientes.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	9.4	A equipe faz a reconciliação dos medicamentos do paciente após a triagem, e com a participação do paciente.	Diamante	
(Pronto Atendimento e Emergência)	9.4.1	A instituição dispõe de um protocolo documentado para fazer a reconciliação medicamentosa do paciente após a triagem.	Diamante	
(Pronto Atendimento e Emergência)	9.4.2	O protocolo inclui uma lista única, documentada, correta e abrangente dos medicamentos que o paciente vinha tomando antes da internação (o melhor histórico medicamentoso possível).	Diamante	

(Pronto Atendimento e Emergência)	9.4.3	O protocolo inclui uma revisão desta lista de medicamentos anteriores à internação comparada à nova medicação receitada pela instituição.	Diamante	
(Pronto Atendimento e Emergência)	9.4.4	O protocolo requer uma documentação de que as duas listas foram comparadas, de que as diferenças foram identificadas, discutidas e resolvidas, e de que foram feitas as devidas mudanças para os novos medicamentos, sempre que necessário.	Diamante	
(Pronto Atendimento e Emergência)	9.4.5	O protocolo deixa claro que a reconciliação de medicamentos é uma responsabilidade compartilhada entre o paciente/cliente e os profissionais de saúde.	Diamante	
(Pronto Atendimento e Emergência)	9.5	Reconciliação Medicamentosa no Momento da Internação	Diamante	<i>Garantir a reconciliação medicamentosa a partir da internação.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	9.5.1	A equipe segue os protocolos e definições da Accreditation Canada para coletar e submeter dados sobre a reconciliação de medicamentos no momento da internação.	Diamante	
(Pronto Atendimento e Emergência)	9.5.2	A equipe atende à meta recomendada pela Accreditation Canada para a reconciliação de medicamentos no momento da internação.	Diamante	
(Pronto Atendimento e Emergência)	11.9	A equipe compartilha informações de forma efetiva com os profissionais de saúde nos pontos de transição.	Platina	<i>Garantir a transferência de informações nas transições do paciente, considerando os setores de imagem.</i>

(Pronto Atendimento e Emergência)	11.9.1	A instituição tem um protocolo documentado para transferir as informações dos pacientes nos pontos de transição, e este protocolo é padronizado em toda a instituição.	Platina	
(Pronto Atendimento e Emergência)	11.9.2	A equipe utiliza mecanismos (ex.: formulários e checklists de transferência) para uma passagem em tempo hábil das informações dos pacientes nos pontos de transição, e esses mecanismos resultam em uma transferência adequada de informações.	Platina	
(Pronto Atendimento e Emergência)	13.5	A equipe dispõe de protocolos de assistência para as doenças mais comuns que atende.	Diamante	<i>Participar do gerenciamento dos protocolos de sepse, dor torácica e AVC.</i>
(Pronto Atendimento e Emergência)	15.6	A equipe combina suas atividades de melhoria da qualidade e da segurança a fim de monitorar e fazer melhor uso de seus recursos.	Diamante	<i>Analisar os retornos dos pacientes pelo mesmo motivo.</i>
<b>SERVIÇOS DE CUIDADOS CIRÚRGICOS</b>				
(Serviços de Cuidados Cirúrgicos)	1.7	Os líderes de equipe colaboram com outras equipes, profissionais de saúde e instituições para atender às necessidades assistenciais de seus pacientes.	Diamante	<i>Envolver os demais processos na previsão e provisão de recursos para o cumprimento do agendamento cirúrgico.</i>
(Serviços de Cuidados Cirúrgicos)	1.8	Os líderes de equipe regularmente revisam seus serviços a fim de garantir que eles atendam às necessidades de seus pacientes e implementam mudanças conforme necessário.	Diamante	<i>Disponibilizar os Protocolos de Segurança (hipertermia maligna, via aérea difícil e alergia a látex).</i>
(Serviços de Cuidados Cirúrgicos)	2.1	Os líderes de equipe identificam os recursos necessários para prover cuidados cirúrgicos de qualidade.	Ouro	<i>Construir com a agência transfusional o protocolo de reserva cirúrgica.</i>



(Serviços de Cuidados Cirúrgicos)	2.5	A equipe dispõe de uma lista atualizada dos equipamentos utilizados em cuidados cirúrgicos, que também inclui onde eles ficam guardados, como devem ser usados e se requerem manutenção preventiva regularmente.	Ouro	<i>Interagir com a engenharia clínica no recebimento e devolução de equipamentos de terceiros e de equipes médicas. Assegurar a manutenção preventiva e calibração dos equipamentos das equipes médicas.</i>
(Serviços de Cuidados Cirúrgicos)	3.7	A equipe multidisciplinar avalia regularmente seu funcionamento e implementa melhorias conforme a necessidade.	Diamante	<i>Demonstrar os resultados do protocolo de cirurgia segura.</i>
(Serviços de Cuidados Cirúrgicos)	7.3	A equipe avalia a saúde física do paciente.	Ouro	<i>Planejar os cuidados alinhados aos riscos específicos dos pacientes.</i>
(Serviços de Cuidados Cirúrgicos)	8.1	A equipe dispõe de uma política para o termo de consentimento livre e esclarecido que atende às normas e regulamentações aplicáveis.	Ouro	<i>Assegurar o esclarecimento dos riscos dos procedimentos invasivos ao paciente.</i>
(Serviços de Cuidados Cirúrgicos)	12.6	A equipe realiza auditorias internas nos prontuários dos pacientes a fim de verificar se são atualizados, e se atendem às políticas e procedimentos da instituição relativos ao gerenciamento de informações. Realiza auditorias clínicas para identificação de melhorias na assistência integral ao paciente.	Diamante	<i>Demonstrar as ações implantadas frente os resultados da auditoria clínica.</i>
(Equipe Cirúrgica)	7.6	Membros da equipe qualificados administram profilaxia com antibióticos para prevenir infecções no sítio cirúrgico.	Platina	<i>Participar do gerenciamento do protocolo de antibióticoprofilático.</i>

(Equipe Cirúrgica)	7.6.1	A instituição dispõe de um protocolo documentado (ex.:prescrição médica, protocolos elaborados com o controle de infecção) para administrar agentes antimicrobianos com fins profiláticos até 60 minutos antes da incisão cirúrgica. A vancomicina e a fluoroquinolona podem ser administradas até duas horas antes da incisão cirúrgica.	Platina	
(Equipe Cirúrgica)	7.6.2	A instituição dispõe de um protocolo documentado (ex.: ordem permanente) para interromper a administração de agentes antimicrobianos profiláticos 24 horas após o procedimento cirúrgico. A vancomicina e a fluoroquinolona podem ser descontinuadas 48 horas após o procedimento cirúrgico.	Platina	
(Equipe Cirúrgica)	11.4	A equipe registra todos os detalhes relacionados à administração da anestesia, incluindo quaisquer eventos incomuns, a duração da anestesia e o status do paciente ao final do processo anestésico.	Platina	<i>Monitorar e analisar os eventos anestésicos e as reabordagens cirúrgicas.</i>
(Equipe Cirúrgica)	15.3	A equipe seleciona e monitora indicadores específicos de desempenho para o centro cirúrgico e seus serviços.	Platina	<i>Fortalecer a análise dos cancelamentos cirúrgicos estratificando os motivos. Apropriar-se da análise dos eventos relacionados a infecção do sítio cirúrgico.</i>
<b>REPROCESSAMENTO E ESTERILIZAÇÃO DE MATERIAIS</b>				
		<b>Padrão</b>	<b>Nível</b>	<b>Observação</b>
(Reprocessamento e Esterilização de Materiais)	1.1	A instituição dispõe de informações atualizadas sobre o volume de serviço e padrões de uso dos artigos.	Ouro	<i>Otimizar o processo de conferência dos materiais e instrumentais.</i>



(Reprocessamento e Esterilização de Materiais)	1.2	A instituição avalia seu plano operacional e as informações que coleta sobre seu volume de serviço e uso de equipamentos para decidir quais serviços de esterilização serão oferecidos dentro da instituição.	Ouro	<i>Monitorar e analisar os motivos de reesterilização.</i>
(Reprocessamento e Esterilização de Materiais)	1.8	Quando os serviços de esterilização ficam a cargo de prestadores de serviço externos, a instituição monitora regularmente a qualidade dos serviços prestados.	Ouro	<i>Apropriar-se dos laudos de esterilização por óxido de etileno.</i>
(Reprocessamento e Esterilização de Materiais)	9.1	A equipe testa o pacote ou bandeja mais complexo a fim de confirmar que todos os materiais foram esterilizados.	Ouro	<i>Definir a periodicidade para a realização dos testes de esterilidade das embalagens.</i>
(Reprocessamento e Esterilização de Materiais)	11.5	A equipe segue padrões de prática aceitos para identificar quando pode haver um problema relacionado à esterilização e quando pode ser necessário fazer o recolhimento dos materiais e instrumentais.	Diamante	<i>Garantir a rastreabilidade dos materiais e artigos processados.</i>