



Relatório de Certificação – Metodologia ONA

IDENTIFICACAO DO AVALIADO

Razão Social: Henrique Tommasi Netto Análises Clínicas

Nome Fantasia: Tommasi Laboratório

Endereço: Rua São João Batista, 200 Trevo de Alto Laje Anexo ao Hospital Meridional

Cidade: Cariacica

Estado: ES

Telefone: (027) 31362311; (027) 3236-7332

E-mail: jterrao@tommasi.com.br; adryana@tommasi.com.br

Número de funcionários: 38

Principal Responsável pela Organização: Dr. Henrique Tommasi Neto

DADOS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Datas da Visita de Avaliação: 08, 09 e 10 de maio de 2012.

Instituição Acreditadora Credenciada: IQG – Instituto Qualisa de Gestão

Avaliador-Líder: Raquel Trabanca

Avaliadores: Luciana Estrela

Roberta Luongo

Representantes da Organização Prestadora de Serviços de Saúde:

Jorge Luiz Joaquim Terrão

Kamila Cezar Gramlich

Adryana Vasconcellos Rocha

PONTOS FORTES

PARQUE TECNOLÓGICO

INTRANET

WEBSITE

MA 1/1 - Liderança

Observações	<p>Definir metas mensuráveis para os objetivos estratégicos e assegurar o seu desdobramento até o nível operacional.</p> <p>Garantir a implantação da Política de Gerenciamento de Riscos, contemplando ações de identificação, prevenção e mitigação de danos.</p> <p>Implantar a Comissão de Biossegurança.</p> <p>Implantar a Política de Gestão de Pessoas.</p> <p>Capacitar os colaboradores no gerenciamento de riscos e uso de ferramentas da qualidade.</p> <p>Fortalecer ações para fidelização do corpo médico.</p> <p>Apoiar o incentivo a notificação de não conformidades e assegurar análises consistentes.</p> <p>Reavaliar o método para coleta de dados que alimentam os indicadores.</p> <p>Aprimorar os registros das reuniões e treinamentos realizados na instituição.</p>
--------------------	---

MA 1/2 - Gestão de Pessoas

Observações	<p>Garantir a implantação da política de cargos e salários.</p> <p>Descrever o processo de integração do novo colaborador.</p> <p>Formalizar a avaliação do novo colaborador no período de experiência.</p> <p>Mensurar e analisar mensalmente os índices de turn over e absenteísmo.</p> <p>Instituir programa de desenvolvimento do colaborador alinhado aos resultados.</p> <p>Identificar os objetivos para os treinamentos aplicados e instituir método para avaliação de eficácia.</p>
--------------------	--

	<p>Capacitar os colaboradores da área técnica para análise das tendências, coeficiente de variação e redefinição de médias e desvio padrão do controle interno de qualidade da automação.</p> <p>Garantir a capacitação dos colaboradores no gerenciamento de riscos e uso de ferramentas da qualidade.</p> <p>Assegurar o registro na ata da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes das investigações e das ações propostas para os acidentes ocorridos.</p> <p>Revisar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.</p> <p>Atualizar o controle das Fichas de Informe de Segurança de Produtos Químicos.</p> <p>Aprimorar o controle dos certificados de aprovação dos equipamentos de proteção individual.</p> <p>Refinar o controle vacinal e do anti-HBs dos colaboradores.</p> <p>Instituir o acompanhamento formal do colaborador vítima de acidente com material biológico, desde o início do cumprimento do protocolo até sua alta médica.</p>
--	--

MA 1/3 - Gestão Administrativa

Observações	<p>Refinar a gestão de custos da unidade.</p> <p>Aprimorar a gestão de contratos.</p> <p>Reforçar o controle da documentação legal dos laboratórios de apoio.</p> <p>Refinar a avaliação de desempenho dos serviços terceirizados de acordo com seu perfil e dos fornecedores de insumos críticos.</p> <p>Documentar as visitas técnicas realizadas nos laboratórios de apoio.</p> <p>Formalizar no plano de contingência.</p>
--------------------	--

	<p>Atualizar o Plano de gerenciamento de Resíduos discriminando o fluxo do tratamento e a empresa responsável pelo destino final.</p> <p><u>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</u></p> <p>Analisar junto a empresa que realiza e faz a guarda do backup dos sistemas o local único de guarda do mesmo.</p> <p>Instituir o gerenciamento formal das ordens de serviço.</p>
--	--

MA 1/4 - Gestão de Suprimentos

Observações	<p>Reavaliar os documentos legais solicitados aos fornecedores críticos, frente ao seu perfil.</p> <p>Reforçar o controle das não conformidades identificadas no recebimento dos insumos e das ações corretivas realizadas junto ao fornecedor.</p> <p>Revisar o instrumento para avaliação de desempenho de fornecedor e definir os critérios para desqualificação.</p> <p>Instituir as visitas técnicas nos fornecedores de insumos críticos.</p> <p>Garantir a realização do inventário e análise formal do seu resultado.</p> <p>Instituir o controle formal de temperatura no recebimento dos termolábeis.</p> <p>Formalizar e analisar o índice e motivos de compras de urgência.</p>
--------------------	---

MA 1/5 - Gestão da Qualidade

Observações	<p>Implantar a Política de Gerenciamento de Riscos, contemplando ações para identificação, prevenção e tratamento de danos.</p> <p>Assegurar a atualização, a disseminação e o gerenciamento dos documentos da qualidade.</p> <p>Fortalecer ações de incentivo a notificação de não conformidades e eventos.</p>
--------------------	--

	<p>Disseminar os conceitos de não conformidades e evento sentinela.</p> <p>Aprimorar as análises de causa das notificações e instituir ações para melhoria.</p> <p>Disponibilizar a documentação as auditorias internas realizadas e as ações implantadas para as inadequações identificadas.</p> <p>Capacitar os colaboradores no gerenciamento de risco e uso de ferramentas da qualidade.</p> <p>Reavaliar a segurança do método de coleta de dados dos indicadores.</p>
--	---

MA 2/1 - Atendimento

Observações	<p>Instituir método para esclarecimento ao paciente sobre o fluxo para diagnóstico de HIV.</p> <p>Definir método de acompanhamento do tempo de espera para atendimento ambulatorial.</p> <p>Monitorar o horário de coleta das amostras de urina entregues ao laboratório pelo paciente ambulatorial.</p> <p>Promover ações de incentivo ao preenchimento da pesquisa de satisfação implantada e utilizá-la como ferramenta de melhoria dos processos.</p> <p>Fortalecer o canal de captação das manifestações dos clientes médicos e definir ações a partir dos resultados obtidos.</p> <p>Garantir o registro e a análise das queixas e reclamações com feed back aos usuários.</p> <p>Rever as informações solicitadas ao paciente, durante o atendimento, garantindo o fornecimento de dados relevantes para interpretação e liberação dos laudos.</p>
--------------------	---

MA 3/1 – Processos Pré-Analíticos

Observações	<p>Definir e disponibilizar fluxo de atendimento às intercorrências contemplando profissionais, medicamentos e equipamentos.</p> <p>Definir método de rastreabilidade de lote e validade dos insumos utilizados para coleta de material biológico.</p> <p>Disponibilizar o registro da temperatura da geladeira de acondicionamento de materiais biológicos.</p> <p>Apoderar-se da informação do horário de coleta das amostras para garantia da estabilidade e da segurança na liberação do resultado.</p> <p>Capacitar os colaboradores envolvidos no processo de coleta e no acondicionamento de amostras biológicas.</p> <p>Reforçar os critérios de rejeição de amostras biológicas baseando-se nos diferentes tipos de interferência analítica.</p> <p>Reavaliar o protocolo de transporte de amostras interno e externo, considerando os critérios para acondicionamento de acordo com os diferentes tipos de amostra, para garantia da integridade / estabilidade das amostras.</p>
--------------------	---

MA 3/2– Processos Analíticos

Observações	<p>Assegurar a execução e análise crítica do controle de qualidade interno para a totalidade dos exames realizados pelo laboratório, garantindo o acompanhamento das tendências e coeficiente de variação.</p> <p>Reforçar o registro da análise e ação corretiva realizada frente aos resultados inadequados do controle interno de qualidade.</p> <p>Refinar o critério de validação da amostra transportada nos equipamentos de hematologia.</p> <p>Implantar controle de microscopia nas bancadas de hematologia, microbiologia e urinálise envolvendo todos os profissionais que realizam as leituras inclusive os plantonistas.</p>
--------------------	---

	<p>Estabelecer método para controle e responsabilização técnica dos Testes Laboratoriais Remotos na instituição.</p> <p>Implantar a rastreabilidade de lote e validade dos insumos e materiais utilizados no laboratório.</p> <p>Rever a periodicidade de realização do controle de qualidade interno para o teste de troponina frente à segurança do processo analítico.</p> <p>Instituir controle para as colorações realizadas nas bancadas hematologia e microbiologia.</p> <p><u>MICROBIOLOGIA</u></p> <p>Instituir o controle de rastreabilidade e validade da totalidade dos insumos do setor, inclusive das cepas ATCC.</p> <p>Definir pelo monitoramento formal das amostras desde o horário da coleta até o processamento no setor.</p> <p>Definir programa de controle de qualidade interno para totalidade dos testes manuais.</p> <p>Analisar a abrangência de cepas ATCC, utilizadas na validação de cartões e painéis utilizados na automação.</p> <p>Disponibilizar a análise crítica dos controles de qualidade da automação.</p> <p>Garantir a padronização das leituras microscópicas realizadas no setor.</p> <p>Analisar o índice de contaminação de coleta de hemocultura.</p>
--	---

MA 3/3 – Processos Pós-Analíticos

Observações	<p>Instituir método seguro para retificação de laudos.</p> <p>Definir pelo acompanhamento dos laudos retificados e garantir sua análise crítica.</p> <p>Formalizar os critérios padronizados para repetição e liberação dos laudos.</p>
--------------------	---

	<p>Refinar os acordos de tempo de entrega dos resultados, desde a solicitação até emissão dos laudos.</p> <p>Assegurar o acompanhamento do desempenho do laboratório nos testes de proficiências garantindo a investigação e tratativa das não conformidades identificadas.</p> <p>Implantar controle de qualidade externo alternativo para os exames não cobertos pelos testes de proficiência.</p>
--	--

MA 4/1 – Sistema de Informação do Cliente/Paciente

Observações	<p>Adotar fluxo seguro para arquivamento, movimentação e descartes dos documentos gerados pelo serviço.</p>
--------------------	---

MA 4/2 – Gestão de Equipamentos e Tecnologia Médico-Hospitalar

Observações	<p>Definir método para gerenciamento formal de todo cronograma de manutenção preventiva e calibração dos equipamentos.</p> <p>Disponibilizar o inventário dos equipamentos.</p> <p>Instituir programa de manutenção preventiva do fluxo laminar.</p> <p>Assegurar a realização da calibração dos termômetros, e disponibilizar o certificado calibração do padrão utilizado.</p> <p>Interagir junto as empresas que realizam manutenção para que discriminem em relatório a identificação dos equipamentos e dos itens verificados.</p> <p>Elaborar o histórico dos equipamentos para seja utilizado como ferramenta de gestão de custo, desativação e renovação do parque tecnológico.</p> <p>Instituir o gerenciamento das ordens de serviço de manutenção corretiva.</p>
--------------------	---

MA 4/3 – Prevenção, Controle de Infecção e Eventos Adversos/Biossegurança

Observações	<p>Implantar a Comissão de Biossegurança.</p> <p>Validar a totalidade dos procedimentos de risco da instituição.</p> <p>Garantir o treinamento da totalidade dos colaboradores em ações de Biossegurança.</p> <p>Assegurar a análise da totalidade dos acidentes.</p>
--------------------	---

MA 5/2 – Processamento de Materiais e Esterilização

MA 5/3 – Armazenamento e Transporte

Observações	<p>Definir pela identificação das maletas de transporte de material biológico.</p> <p>Capacitar a equipe nos procedimentos de transporte de amostras biológicas e ações de biossegurança.</p>
--------------------	---

MA 5/4 – Higienização

Observações	<p>Reavaliar a descrição dos procedimentos e produtos utilizados pelo serviço, bem como os responsáveis e validar junto a Comissão de Biossegurança.</p> <p>Identificar data de envase e validade nos produtos utilizados.</p>
--------------------	--

MA 5/5 – Gestão da Segurança

MA 6/1 – Gestão da Estrutura Físico-Funcional

Observações	<p>Definir programa de manutenção preventiva predial.</p> <p>Definir pelo controle das ordens de serviço de manutenção corretiva e tempo de atendimento aos chamados conforme criticidade das solicitações.</p> <p>Interagir junto a empresa que realiza manutenção dos equipamentos de ar condicionado para que discriminem em relatório a identificação dos equipamentos e o tipo de manutenção realizada.</p> <p>Interagir com o hospital para o gerenciamento compartilhado dos equipamentos que atendem ao laboratório.</p> <p>Disponibilizar as manutenções preventivas do gerador.</p>
--------------------	---