



## Relatório de Diagnóstico Organizacional – 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: 27-31362311/27-3236-7332

E-mail: [itterao@tommasi.com.br](mailto:itterao@tommasi.com.br); adryana@tommasi.com.br

CNPJ: 28.133.312/0026-40

Principal Responsável pela Organização: Dr. Henrique Tommasi Neto

Número de funcionários: **35**

### DADOS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Datas da Visita de Avaliação: 04 e 05 de outubro de 2011

Instituição Acreditadora Credenciada: IQG – Instituto Qualisa de Gestão

Avaliador-Líder: Ana Flávia Félix

Avaliadores: Carla Piertrini

Roberta Luongo

Representantes da Organização Prestadora de Serviços de Saúde:

Jorge Luiz Joaquim Terrão

Kamila Cezar Gramlich

Adryana Vasconcellos Rocha

## PONTOS FORTES

Entendimento de que a Gestão da Qualidade é um diferencial estratégico de gestão.

Comprometimento dos colaboradores com a implantação da Gestão da Qualidade.

Práticas de incentivo à formação e desenvolvimento dos colaboradores.

Software de apoio à gestão (E-liss Controller).

Política de Formação de Estagiários para Área Técnica.

Website Institucional, destacando-se o Canal Tommasi Saúde.

Iniciativas de inserção do laboratório em campanhas nacionais de prevenção e promoção da saúde.

**MA 1/1 - Liderança**

<b>Observações</b>	<p>Disseminar a identidade organizacional (missão, visão de futuro, valores institucionais) aos líderes e colaboradores da instituição.</p> <p>Formalizar o planejamento estratégico institucional.</p> <p>Assegurar a implantação das políticas e ações definidas pelo sistema de Gestão da Qualidade.</p> <p>Estabelecer prazos para os projetos e ações em andamento.</p> <p>Otimizar o atual sistema de medição para o acompanhamento sistemático dos resultados dos processos e contribuição na tomada de decisão.</p> <p>Desenvolver as lideranças para gerenciamento de seus processos e análise crítica de seus resultados.</p> <p>Definir e implantar Política Institucional de Identificação, Prevenção e Gerenciamento de Riscos.</p> <p>Fortalecer as ações de relacionamento e fidelização com o cliente médico.</p>
--------------------	---

**MA 1/2 - Gestão de Pessoas**

<b>Observações</b>	<p>Formalizar o Organograma da Unidade.</p> <p>Assegurar a atualização e validação dos cargos e funções, definindo as competências organizacionais e específicas.</p> <p>Definir e implantar metodologia sistemática para a avaliação de desempenho dos líderes e colaboradores.</p> <p>Desenvolver nas lideranças a capacidade para que assumam integralmente a responsabilidade das ações de controle e dos resultados de seus processos.</p> <p>Acompanhar formalmente os índices de absenteísmo e turn over da unidade.</p> <p><b><u>Medicina e Segurança Ocupacional:</u></b></p> <p>Analisar criticamente a necessidade de atualização do levantamento de riscos no PPRA.</p> <p>Alinhar os EPI's disponibilizados aos riscos identificados para cada processo/atividade.</p> <p>Assegurar a atualização e rastreabilidade dos EPI's entregues aos colaboradores.</p> <p>Fortalecer o caráter pró-ativo da CIPA.</p> <p>Gerenciar a realização dos exames periódicos e controles vacinais.</p>
--------------------	--

### MA 1/3 - Gestão Administrativa

<b>Observações</b>	<p>Fortalecer o método de qualificação e avaliação de desempenho dos fornecedores e prestadores de serviço.</p> <p>Estruturar as ações de Biossegurança.</p> <p>Atualizar o Plano de Contingência Institucional, contemplando todos os riscos do laboratório.</p> <p>Utilizar os dados disponíveis para a construção de um sistema de informação consistente e que contribua na tomada de decisão.</p> <p>Fortalecer o acompanhamento da performance dos laboratórios de apoio.</p> <p>Atualizar o Programa de Gerenciamento de Resíduos.</p> <p><b><u>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</u></b></p> <p>Descrever o fluxo de realização e recuperação dos back ups.</p>
--------------------	--

### MA 1/4 - Gestão de Suprimentos

<b>Observações</b>	<p>Formalizar o fluxo da Gestão de Compras.</p> <p>Fortalecer o mecanismo de qualificação e avaliação de desempenho dos fornecedores críticos.</p> <p>Garantir a rastreabilidade dos insumos, contemplando metodologia segura para controle de validade dos materiais em uso.</p> <p>Contemplar a rastreabilidade dos tubos de coleta no sistema informatizado.</p> <p>Instituir método e periodicidade para realização do inventário.</p> <p>Assegurar o monitoramento da temperatura no momento do recebimento dos termolábeis.</p>
--------------------	---

	<p>Formalizar as ações corretivas definidas para as não conformidades identificadas no recebimento dos materiais.</p> <p>Aprimorar o método de gerenciamento do estoque.</p> <p>Incorporar na planilha de controle de temperatura da cadeia fria as ações corretivas nos casos de temperaturas abaixo do limite inferior.</p>
--	---

### MA 1/5 - Gestão da Qualidade

<b>Observações</b>	<p>Desenvolver nos colaboradores e líderes a Cultura da Qualidade.</p> <p>Apoiar a Alta Administração na implantação da Política Institucional de Identificação, Prevenção e Gerenciamento de Riscos.</p> <p>Implantar programa de auditoria interna.</p> <p>Reavaliar e disseminar os conceitos de erros, conformidades e eventos sentinela para notificação e acompanhamento de casos e definição de oportunidades de melhoria no processo.</p> <p>Implantar instrumento e método de gerenciamento para as não conformidades, ocorrências e não conformidades.</p> <p>Classificar e mapear os processos da Instituição.</p> <p>Formalizar as cadeias de valor e descrever as interações entre os diversos clientes e fornecedores.</p> <p>Instituir sistema de medição alinhado aos produtos/resultados definidos para os processos.</p>
--------------------	--

### MA 2/1 - Atendimento

<b>Observações</b>	<p>Monitorar o tempo de atendimento ao paciente.</p> <p>Definir pelo gerenciamento das manifestações dos clientes médicos e</p>
--------------------	---

	<p>pacientes, contemplando prazo de retorno conforme criticidade e formalização das ações de melhoria propostas.</p> <p>Disponibilizar nos pedidos de exames as informações clínicas e horário de coleta para garantia da estabilidade, rastreabilidade e monitoramento do tempo de liberação.</p> <p>Aprimorar os canais de assessoria técnica aos clientes.</p>
--	---

### MA 3/1 – Processos Pré-Analíticos

<b>Observações</b>	<p><u>Posto de Coleta</u></p> <p>Disponibilizar as informações clínicas nos pedidos médicos, como ferramenta para análise da consistência dos resultados.</p> <p>Disponibilizar o horário de coleta do exame, para garantia da estabilidade da amostra e monitoramento do tempo total de atendimento.</p> <p>Monitorar o horário de coleta das amostras de urina entregues ao laboratório pelo paciente.</p> <p>Assegurar o controle de temperatura da geladeira de acondicionamento de materiais.</p> <p>Estabelecer os critérios de estabilidade para a totalidade dos analitos e disseminar estes critérios aos colaboradores.</p> <p>Garantir a padronização da identificação dos esfregaços sanguíneos confeccionados no posto de coleta.</p> <p>Formalizar o fluxo de atendimento à intercorrências de coleta.</p> <p>Assegurar a rastreabilidade dos tubos de coleta.</p> <p>Assegurar a adequada análise crítica dos resultados dos controles de temperatura de geladeira e ambiente e formalizar ações corretivas para os desvios de temperatura.</p>
--------------------	--

	<p><u>Fluxo Hospitalar</u></p> <p>Assegurar a revisão dos critérios de rejeição de amostras e capacitar os colaboradores em relação aos mesmos.</p> <p>Disponibilizar o protocolo de transporte de amostras.</p> <p>Garantir a segurança no transporte de amostras entre as unidades.</p> <p>Garantir a segurança na identificação das amostras, incluindo as encaminhadas pelo hospital.</p> <p>Assegurar a estabilidade das amostras microbiológicas.</p> <p>Disponibilizar nos pedidos de exames as informações clínicas e horário de coleta, para garantia da estabilidade, rastreabilidade e monitoramento do tempo de liberação.</p> <p>Assegurar a estabilidade das amostras desde a coleta ao processamento.</p>
--	--

### MA 3/2– Processos Analíticos

<b>Observações</b>	<p>Envolver os colaboradores na análise crítica dos resultados dos controles de qualidade de sedimentoscopia e microscopia.</p> <p>Garantir a segurança na identificação do paciente nos mapas de trabalho e na transcrição dos resultados.</p> <p>Assegurar a padronização nas leituras de sedimento urinário e microscopia.</p> <p>Interagir com o hospital para gerenciamento dos testes laboratoriais remotos (glicosímetros).</p> <p>Garantir a segurança do colaborador na manipulação e semeadura do material biológico.</p> <p>Aprimorar a análise crítica dos controles de qualidade, contemplando avaliação de tendências, coeficiente de variação e desvios padrão.</p>
--------------------	--



	<p>Definir metodologia de validação de novos equipamentos ou reagentes previamente ao início do uso.</p> <p>Garantir a rastreabilidade dos reagentes em uso.</p> <p>Formalizar método de validação dos corantes.</p> <p>Avaliar o atual método de realização e gerenciamento dos resultados da proficiência, em relação a sua capacidade de reproduzir o desempenho de cada equipamento.</p> <p>Adequar a temperatura da estufa para incubação das amostras de microbiologia.</p> <p>Formalizar e disponibilizar os critérios para identificação de zona cinza na realização do BHCG e fluxo de encaminhamento da amostra para laboratório de apoio.</p> <p>Assegurar o completo preenchimento das planilhas de comunicação dos valores de pânico.</p> <p><u>Microbiologia – Vila Velha</u></p> <p>Disponibilizar os controles de qualidade dos meios de cultura em uso.</p> <p>Disponibilizar os prazos de estabilidade das amostras do setor de microbiologia.</p> <p>Assegurar que corantes em uso estejam com prazo de validade atualizado.</p> <p>Estratificar e analisar o índice de positividade das culturas.</p> <p>Descrever a totalidade das técnicas para coloração das lâminas.</p> <p>Garantir controle de qualidade para os meios de cultura preparados no laboratório.</p> <p>Garantir a rastreabilidade das cepas utilizadas como controle.</p> <p>Garantir fluxo seguro para a utilização de autoclave para inativação de material biológico e produção de meios, contemplando a formalização dos controles realizados.</p>
--	---

--	--

### MA 3/3 – Processos Pós-Analíticos

<b>Observações</b>	<p>Mensurar e estratificar os motivos de retificação de laudos, estabelecendo planos de ação que evitem a recorrência destes eventos.</p> <p>Disponibilizar os valores de referência na máscara do laudo de Líquor.</p> <p>Assegurar o completo preenchimento das planilhas de comunicação dos valores de pânico.</p> <p>Assegurar o monitoramento e cumprimento dos prazos de liberação dos exames.</p> <p>Estratificar o indicador de tempo de liberação dos exames.</p>
--------------------	--

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

<b>Observações</b>	<p>Assegurar a atualização constante do sistema informatizado para garantia da disponibilização da informação ao usuário.</p> <p>Garantir a utilização do sistema informatizado como ferramenta para a Gestão da Informação.</p>
--------------------	--

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

<b>Observações</b>	<p>Formalizar os fluxos para gerenciamento do parque tecnológico do laboratório, contemplando planejamento, aquisição, controle de manutenção e calibração e critérios para renovação/desativação.</p> <p>Monitorar o cumprimento do programa de manutenção preventiva dos equipamentos.</p>
--------------------	--

	<p>Avaliar a qualidade das informações disponíveis nos laudos de manutenção preventiva dos equipamentos.</p> <p>Incluir todos os equipamentos regidos sob metrologia legal no programa de calibração de equipamentos.</p> <p>Disponibilizar a listagem e gerenciamento da calibração da totalidade dos termômetros em uso.</p> <p>Descrever o procedimento de calibração dos termômetros realizado pelo laboratório.</p> <p>Atualizar a calibração do tacômetro utilizado para a calibração dos termômetros.</p> <p>Definir metodologia para acompanhamento do histórico dos equipamentos, contemplando todas as manutenções realizadas, para o planejamento de atualização e renovação do parque tecnológico.</p> <p>Definir tempo de atendimento aos chamados conforme criticidade das solicitações/equipamentos.</p> <p>Garantir o gerenciamento das ordens de serviço recebidas.</p>
--	--

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

<b>Observações</b>	Formalizar as ações da Comissão de Biossegurança, contemplando a descrição e validação dos procedimentos de risco e definição das práticas de segurança.
--------------------	--

#### MA 5/2 – Processamento de Materiais e Esterilização

#### MA 5/3 – Armazenamento e Transporte

<b>Observações</b>	Validar o procedimento de transporte, contemplando padronização das malas, controle do tempo e temperatura e definição de critérios de acondicionamento de amostras.
--------------------	--

**MA 5/4 – Higienização**

**MA 5/5 – Gestão da Segurança**

<b>Observações</b>	Capacitar os colaboradores em relação ao plano de contingência institucional.
--------------------	---

**MA 6/1 – Gestão da Estrutura Físico-Funcional**

<b>Observações</b>	<p>Definir programa de manutenção preventiva predial.</p> <p>Definir tempo de atendimento aos chamados conforme criticidade das solicitações.</p> <p>Analisar criticamente os principais motivos de chamado para manutenção corretiva para definição de ações para redução destes índices.</p> <p>Garantir o gerenciamento das ordens de serviço recebidas.</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>
--------------------	--