

Instrumento de Avaliação

Serviço/Processo:

Itens de Verificação

1. Documentação - Atualização e Acesso

- 1.1. Manual de Serviço, Processos (Cadeia de Valor), Procedimento Operacional Padrão (POP) - Sistema, Protocolo Técnico-Assistencial (PTA).

2. Ações e Resultados - Relatórios de Medição, Análise e Ação (RMA) e Ciclos de Melhoria (PDCA)

- 2.1. Identificação de Perigos e Riscos (APR), Notificação de Eventos Adversos ou Potencialmente Adversos, Relatórios de Eventos Sentinela.
- 2.2. Auditoria de Protocolos Técnico-Assistenciais (PTA).
- 2.3. Medidas ou Indicadores de Desempenho de Processos (ou Serviço), Objetivos Estratégicos (Plano Estratégico - BSC).
- 2.4. Índice de Satisfação de Cliente Interno (PSCI).
- 2.5. Índice de Satisfação de Cliente Externo (Usuário).
- 2.6. Oportunidades de melhoria (SAC).
- 2.7. Comparação com Referencial Externo (Benchmarking).
- 2.8. Avaliação de Desempenho de Colaborador por Competências.

3. Itens de Verificação Permanente

- 3.1. Equipamentos, Medicamentos, Insumos, Segurança e Saúde Ocupacional, Resíduos, Identificação e Prontuário do Paciente e Estrutura Físico-Funcional.

4. Melhorias entre Situação Atual e Anterior (Avaliação de Manutenção de Acreditação Plena em Novembro de 2008).

Relatório de Verificação

| |
|--|
| |
|--|