

Manual de NÍVEL FUNDAMENTO

MANUAL DE NÍVEL FUNDAMENTO

Sistema Brasileiro de Acreditação – SBA

Organização Nacional de Acreditação – ONA

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Manual de nível fundamento [livro eletrônico] / [organização
Organização Nacional de Acreditação - ONA]. -- São Paulo :
Linotec, 2026.

PDF

Bibliografia.

ISBN 978-65-994699-4-7

1. Autoavaliação 2. Liderança 3. Logística (Organização)
4. Pacientes - Medidas de segurança 5. Planejamento
estratégico 6. Qualidade - Controle 7. Serviços de saúde I.
Organização Nacional de Acreditação - ONA.

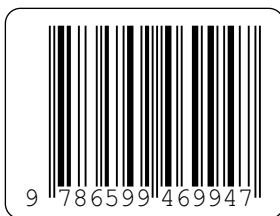
26-391698.0

CDD-362.1068

Índices para catálogo sistemático:

1. Serviços de saúde : Qualidade : Administração :
Bem-estar social 362.1068

Cibele Maria Dias - Bibliotecária - CRB-8/9427



ONA

Rua Bela Cintra, 986 – Conj. 101

01415-002 – São Paulo/SP

Fone: (11) 3121.3232

Portal ONA: www.ona.org.br

E-mail: ona@ona.org.br

Manual de NÍVEL FUNDAMENTO



Colaboradores do Manual de Nível Fundamental

Superintendente Técnico

Dr. Péricles Góes da Cruz

Coordenadores

Elenara Ribas

Gilvane Lolato

Grupo de Trabalho

Allan Egon

Ana Amélia Colonesi

Ana Carolina Cerchiari

Barbara Dalcin

Camila Negrão

Daniela Marina Carlos de Oliveira

Deborah Brites

Esla Lessa Borba

Fabíola Gonçalves dos Santos

Felipe Folco

Fernanda Silva Fuscaldi

Flávia Lima da Silva

Humberto Ribeiro Neto

Jéssica Chaves

Josenei Skorek

Karen Amaral

Lital Moro Bass

Livia Cristiane Tadeu Ribeiro de Lemos Rodrigues

Livia José Regatieri

Maria Auxiliadora Bessa Santos

Marisa Aparecida de Souza Oliveira

Mônica Tereza Carvalho Dantas dos Santos

Nayara Oliveira da Silva

Raquel Rodrigues Nakamoto

Talita Souza Machado



Sumário

Colaboradores do Manual de Nível Fundamento	5
--	----------

Manual de Nível Fundamento

1. Introdução.....	11
1.1. O Despertar para a Segurança.....	11
1.2. Por que o Nível Fundamento foca no “Fluxo de Pacientes”? ..	12
2. Objetivos centrais.....	14
2.1. Onde a intenção se torna realidade	14
3. Metodologia	15
3.1. A Ciência da Autoavaliação.....	15
4. Padrões e requisitos do Nível Fundamento.....	16
4.1. Os pilares do cuidado: conhecendo os padrões e requisitos ...	16
4.1.1. Liderança e Estratégia.....	16
4.1.2. Fluxo de Pacientes e Assistência.....	16
4.1.3. SADT (Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Terapia) ...	17
4.1.4. Apoio e Logística	17
4.1.5. Pessoas e Segurança do Colaborador	17
5. Como ler e aplicar estes requisitos?	18
5.1. Nível Fundamento – Liderança	19
5.2. Nível Fundamento – Assistência.....	25
5.3. Nível Fundamento – Serviços de Diagnóstico e Terapêutica...	33
5.4. Nível Fundamento – Gestão de Apoio e Logística	37
5.5. Nível Fundamento – Segurança do Colaborador	39
6. Referências Bibliográficas.....	41





Manual de Nível Fundamento



1.

Introdução

1.1. O Despertar para a Segurança

Há mais de duas décadas, a Organização Nacional de Acreditação (ONA) sustenta os pilares da qualidade e da segurança assistencial no Brasil. Nascida do desejo de criar um padrão de excelência genuinamente brasileiro, a ONA tornou-se a força que impulsiona a evolução da gestão em saúde em nosso país. Por meio do Sistema Brasileiro de Acreditação, nossa missão é clara: elevar o cuidado, fortalecer a gestão e proteger vidas. Para nós, a acreditação não é um mero selo de conformidade, mas o reconhecimento público de que sua organização escolheu um caminho de maturidade. É a prova de que cada processo e cada decisão estão, hoje, centrados naquilo que mais importa: a segurança e as necessidades do seu paciente.

Cuidar é um ato de coragem; organizar esse cuidado é um ato de respeito. Toda grande jornada de excelência na saúde começa com um compromisso: o de não permitir que a intenção de curar seja ofuscada pela desorganização dos processos. Para muitas instituições, o caminho rumo à Acreditação ONA pode parecer uma montanha íngreme. Por isso, criamos o Nível Fundamento. Ele não é apenas um “pré-requisito”, ele é o solo firme. Sem um fundamento sólido, qualquer estrutura de qualidade é frágil. Neste estágio, nosso foco é o essencial. É garantir que a liderança saiba para onde está indo, que os profissionais tenham apoio para trabalhar e, acima de tudo, que o paciente transite pela instituição com segurança e clareza.

Entendendo a Caminhada: Do Fluxo à Jornada. Para falarmos de segurança, precisamos entender como o paciente se move dentro da nossa organização. Na literatura científica e na prática da gestão, existem diferentes formas de olhar para essa experiência: Trajetória do Paciente: É a visão clínica e operacional combinada. É como a doença é gerenciada e como o trabalho de enfermagem e dos médicos se organiza para dar conta de cada etapa técnica. Caminho do Paciente: São os protocolos e trilhas. É o mapa que define as etapas da admissão à alta, garantindo que ninguém pule

fases essenciais do cuidado. Jornada do Paciente: É o conceito mais amplo e humano. Envolve todas as interações, desde o sorriso na recepção até o apoio da família e a conversa com o médico. É a experiência viva e emocional no tempo e no espaço.

1.2. Por que o Nível Fundamental foca no “Fluxo de Pacientes”?

Você pode se perguntar: “Se a Jornada é o conceito mais completo, por que começaremos pelo Fluxo?”. A resposta é simples: não se pode humanizar o que ainda não foi organizado. O Fluxo de Pacientes refere-se ao movimento organizado e eficiente dentro do sistema. É a engenharia por trás do cuidado. Se o fluxo falha, temos gargalos, esperas desnecessárias e riscos de incidentes. O Fluxo de Pacientes é o “fundamento básico” porque garante que o paciente chegue ao lugar certo, na hora certa, com o recurso certo.

Ao organizar o Fluxo, estamos criando a infraestrutura necessária para que, no futuro, possamos falar de jornadas complexas e trajetórias clínicas avançadas. Aqui, o objetivo é garantir que a engrenagem não trave. É garantir que, desde o momento em que o paciente entra pela porta até a sua saída, exista um movimento fluido, seguro e monitorado.

O Despertar da Equipe: Do Trabalho Isolado à Engrenagem Viva. Quando uma equipe compreende que o Fluxo de Pacientes sustenta o seu dia a dia, a percepção sobre o trabalho muda. Deixa de ser uma sequência de tarefas isoladas para se tornar parte de uma engrenagem viva. O profissional da recepção entende que sua agilidade é o que evita o gargalo na triagem; a equipe de apoio percebe que a higienização rápida do leito é o que permite que o fluxo de urgência não pare. Essa clareza gera propósito. O time para de “apagar incêndios” e passa a cuidar do caminho, percebendo que um fluxo organizado é, na verdade, o maior aliado do profissional, pois reduz o estresse, a sobrecarga e o erro.

O Fundamento como Alicerce da Confiança. Muitas vezes, a busca pela excelência falha porque tentamos construir o teto antes das paredes. O conceito de Nível Fundamental é, como o nome diz, o alicerce básico. É onde garantimos que o essencial, a regulação, a liderança, as entregas, os insumos, a logística, o fluxo de atendimento, estejam tão sólidos que permitam à assistência brilhar.

Ao focar no fundamento, a instituição envia uma mensagem clara: “Estamos cuidando da base para que vocês possam cuidar das pessoas com segurança”. É neste nível que a cultura da qualidade deixa de ser uma teoria distante e passa a ser a realidade visível em cada corredor.

O Convite à Transformação. Por isso, este manual não deve ser lido como um regulamento, mas como um roteiro. Ao organizar o fluxo, tiramos a equipe das amarras da desorganização para que ela possa focar no que realmente sabe fazer: oferecer saúde. Este é o marco inicial. É aqui que o medo da avaliação dá lugar ao orgulho da conformidade. É aqui que a jornada da melhoria contínua ONA deixa de ser um projeto da diretoria para se tornar o orgulho de cada colaborador que vê o paciente fluir pela instituição com dignidade e segurança.

2. Objetivos centrais

2.1. Onde a intenção se torna realidade

Estabelecer objetivos claros é o que diferencia um desejo de uma estratégia. No Nível Fundamento, não buscamos a perfeição imediata, mas a solidez necessária para que a qualidade nunca mais pare de crescer. Ao adotar este manual, sua organização assume o compromisso de perseguir quatro metas fundamentais que transformarão o seu dia a dia:

- **Padronizar o Fluxo de Pacientes:** O objetivo é garantir a fluidez. Ao eliminar gargalos, removemos também os riscos ocultos na espera e na desorganização, garantindo que a assistência aconteça de forma contínua e segura.
- **Garantir a Segurança Regulatória:** Organizar a casa significa também estar em paz com as normas. Queremos assegurar que a instituição cumpra os requisitos básicos de funcionamento, criando um escudo de proteção jurídica e operacional para a liderança, para os profissionais e para os pacientes.
- **Instituir a Cultura de Evidência:** Qualidade se faz com fatos. Nosso objetivo é acostumar o time a registrar, evidenciar e medir o que realiza. Afinal, o que não é medido não pode ser gerenciado, e o que é registrado torna-se o legado de melhoria da equipe.
- **Promover a Preparação Estratégica:** Este nível nivela o conhecimento e amadurece a operação. O objetivo final é que, ao consolidar estas práticas, a busca pela Acreditação ONA deixe de ser um desafio distante para se tornar uma consequência natural do seu crescimento.

Este manual é o seu guia. Use-o não como uma lista de tarefas burocráticas, mas como o projeto da nova fundação da sua organização. Cada item aqui descrito é um tijolo na construção de uma instituição mais forte, consciente e preparada para o futuro da saúde.

3. Metodologia

3.1. A Ciência da Autoavaliação

O Nível Fundamento foi desenhado para ser um processo de descoberta e organização. Ele funciona através de um ciclo de transparência e evidências:

- **O Olhar Interno (Autoavaliação):** A própria organização, com sua equipe, percorre os itens de verificação. É um exercício de honestidade institucional. Onde estamos acertando? Onde o nosso fluxo está interrompido?
- **A Prova de Cuidado (Evidências):** A qualidade não vive apenas no papel. Para cada item, a instituição apresenta evidências reais, fotos, registros de atendimento, escalas de pessoas, licenças, fluxogramas, etc.
- **A Validação Técnica:** A equipe técnica da ONA atua como uma mentora e avaliadora, analisando se aquelas evidências garantem a segurança mínima necessária para o paciente.

Para conquistar a Declaração de Nível Fundamento, a instituição deve atingir 80% de conformidade. Esse número não é aleatório: ele representa que a “casa está em ordem” e que a segurança do paciente não é mais um evento isolado, mas um padrão estabelecido.

Esta declaração tem validade de 1 ano. Na saúde, a qualidade é um organismo vivo. O que é seguro hoje precisa ser reafirmado amanhã. Este é o seu primeiro passo na jornada ONA, o passo que transforma uma organização de saúde em uma referência de confiança para a sua comunidade.

4.

Padrões e requisitos do Nível Fundamento

4.1. Os pilares do cuidado: conhecendo os padrões e requisitos

Entrar no Nível Fundamento é como desenhar o mapa que guiará todos os profissionais da sua instituição. Para que o cuidado seja seguro, não basta o esforço individual; é necessária uma estrutura que sustente esse esforço. Os requisitos deste manual foram organizados em blocos fundamentais que, juntos, formam a base para uma gestão de excelência.

Abaixo, apresentamos os eixos que compõem a sua jornada de autoavaliação. Cada um deles representa uma dimensão vital da sua organização:

4.1.1. Liderança e Estratégia

A qualidade começa no topo. Este bloco avalia como a gestão conduz a organização. Aqui, o foco está na Conformidade Legal e Regulamentar, o seu alicerce jurídico, e na atitude do gestor em promover uma cultura de segurança. É o momento de alinhar a visão da liderança com a realidade da operação, garantindo que a segurança do paciente seja uma prioridade estratégica, e não apenas um discurso.

4.1.2. Fluxo de Pacientes e Assistência

Este é o coração do nosso manual. Como vimos, o Fluxo de Pacientes é a espinha dorsal da instituição. Os requisitos deste eixo buscam organizar o movimento de quem cuidamos, desde a entrada até a alta. O objetivo é garantir que os protocolos assistenciais sejam seguidos e que as transições de cuidado ocorram sem falhas, protegendo o paciente em cada etapa da sua trajetória conosco.

4.1.3. SADT (Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Terapia)

A precisão do diagnóstico e a eficácia da terapia são pilares da confiança. Este bloco foca na organização dos exames e tratamentos, garantindo que os processos técnicos sigam padrões que minimizem riscos e ofereçam respostas rápidas e seguras para as decisões clínicas.

4.1.4. Apoio e Logística

Nenhuma assistência brilha sem uma retaguarda eficiente. Aqui, avaliamos a infraestrutura que permite o cuidado: desde a gestão de suprimentos e medicamentos até a manutenção de equipamentos e a higienização dos ambientes. É a garantia de que o profissional terá as ferramentas necessárias, no estado correto, para exercer sua missão.

4.1.5. Pessoas e Segurança do Colaborador

Uma instituição de saúde é feita de pessoas cuidando de pessoas. Por isso, este eixo olha com carinho para quem faz a saúde acontecer. Os requisitos abordam desde a Habilitação e Capacitação das equipes até a Segurança do Colaborador. Cuidar de quem cuida é um requisito inegociável para o Nível Fundamento.

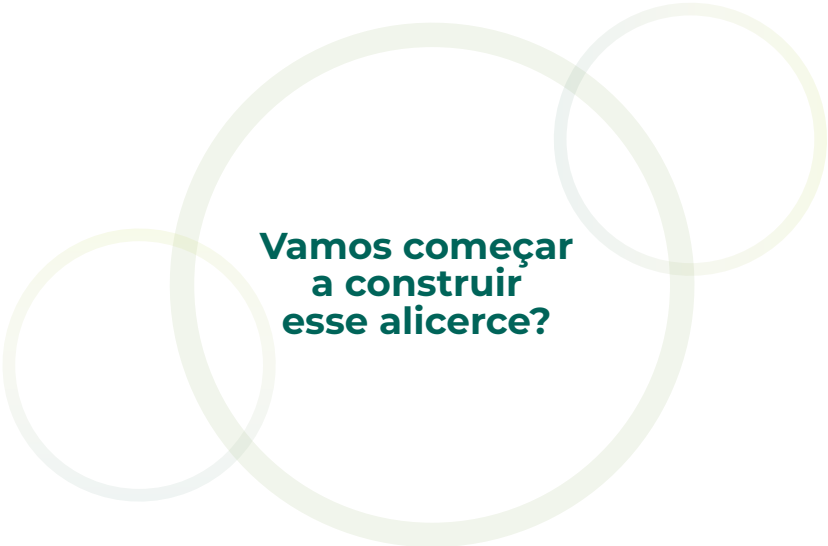
5.

Como ler e aplicar estes requisitos?

Cada requisito apresenta um Critério de Conformidade claro. Ao realizar a sua autoavaliação, você não deve apenas marcar “sim”, “não” ou “parcial”. A essência do Nível Fundamento está na Cultura, ou seja, a busca pelo padrão da sua organização e a conformidade dele, considerando e respeitando as suas características, o seu olhar, momento, cultura, maturidade e contexto.

- **O Critério:** O que é esperado que aconteça.
- **As Orientações e Sugestões de Evidência:** A prova real (um documento, uma foto, um indicador ou um fluxo assinado) de que aquele critério faz parte da rotina.

Lembre-se: atingir os 80% de conformidade nestes itens é o reconhecimento de que a fundação é sólida. Mais do que atender a uma norma da ONA, seguir estes padrões é construir uma organização onde o erro é prevenido, a liderança é consciente e o paciente é respeitado em cada detalhe do seu fluxo.



**Vamos começar
a construir
esse alicerce?**

5.1. Nível Fundamento – Liderança

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
1	Liderança	Garantir a Conformidade Legal e Regulamentar	Estar em dia com as regras: Garantir que a organização conheça e cumpra todas as leis e normas da vigilância sanitária, dos conselhos de e da classe e prefeitura. É o alicerce jurídico para funcionar sem riscos.
2	Liderança	Liderança	Atitude do gestor: O líder deve dar o exemplo, participar das decisões de qualidade e segurança, ouvir pacientes e funcionários, acompanhar os indicadores de desempenho e ter um plano estratégico claro para o futuro da unidade. Hábitos da liderança engajada, Diretriz Qualidade e Segurança, Direitos do Paciente e Família. Identificar os problemas principais, definir metas realistas que a equipe consiga alcançar e criar planos de ação simples, práticos e objetivos para resolver gargalos do dia a dia. Promover um ambiente onde o funcionário se sinta valorizado, os departamentos sejam limpos e organizados, e os pacientes se sintam acolhidos e respeitados em sua dignidade.
3	Liderança	Segurança do Paciente	Proteger quem cuidamos: Garantir recursos (equipe, materiais) para que a segurança aconteça. Isso inclui identificar o paciente pelo nome, higienizar as mãos e ter um sistema fácil para que qualquer cuidado seja anotado e falhas sejam estudadas. Prover recursos para que as metas e ações sejam implementadas. Implementar ações preventivas e corretivas. Treinamentos e sensibilizações periódicos voltados para a Segurança do Paciente.
4	Liderança	Equipe Habilitada e Capacitada	Ter pessoas preparadas: Manter o número necessário de profissionais para o atendimento, realizar reuniões constantes para alinhar as metas e investir no treinamento de novos funcionários desde o primeiro dia. Comprovação da regularidade dos profissionais junto aos conselhos de classe (CRM, COREN, etc.), o dimensionamento adequado das equipes conforme as RDCs, a designação formal de

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
			Responsáveis Técnicos e a clareza nas escalas de trabalho e hierarquias. Além disso, enfatizar a importância de processos de integração para novos colaboradores e a existência de uma Educação Continuada que aborde temas essenciais de segurança do paciente. A conformidade é verificada por meio de evidências práticas, como a auditoria de pastas de funcionários, atas de reuniões para alinhamento com a equipe operacional e a verificação de que os colaboradores compreendem suas principais atribuições e descritivos de cargo.
5	Liderança	Comunicação e Relacionamento	Transparência total: Criar canais onde pacientes tirem dúvidas e recebam orientações claras após o atendimento. Estimular o feedback (elogios e críticas) tanto da equipe quanto da comunidade atendida. Garantir que o paciente e sua família entendam tudo o que acontece durante e depois do atendimento, priorizando uma comunicação clara e humana. Os pontos principais incluem o uso de materiais fáceis de entender e orientações padronizadas, garantindo que todas as instruções dadas sejam anotadas no prontuário para segurança de todos. Envolver acompanhantes no processo, explicar de forma transparente os direitos e deveres do paciente e coletar as assinaturas nos termos de consentimento. A instituição precisa oferecer canais abertos para que ninguém vá para casa com dúvidas.
6	Liderança	Gerenciamento Básico de Recursos	Cuidado com o patrimônio: Planejar a compra de medicamentos e materiais essenciais para nunca faltar, além de garantir que todos os equipamentos (como autoclaves ou aparelhos de exame, dentre outros) passem por manutenção regular. A liderança define processos de acompanhamento de estoques de materiais/insumos críticos, evitando faltas ou excessos.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
7	Liderança	Gestão da Qualidade e Segurança	Padronizar o trabalho: Padronizar os fluxos de atendimento, criar protocolos (guias) para os processos básicos de atendimento e identificar riscos antes que eles causem danos, registrando sempre as falhas para corrigi-las. Estabelecer formas simples para monitoramento dos fluxos de trabalho.
8	Liderança	Prevenção, Controle de Infecções e Biossegurança	Combate a infecções: Ter um protocolo ativo de vigilância, treinar a equipe sobre como usar equipamentos de proteção (EPIs) e garantir que as regras de isolamento e higiene sejam seguidas rigorosamente em toda a unidade. Disponibilizar estrutura para execução do plano de prevenção de infecções, adequação do ambiente operacional e de cuidados para minimizar riscos de infecção. Promover a existência e o funcionamento da Biossegurança e/ou do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, que apoiará ações de biossegurança, implementação de ações de prevenção e o monitoramento e controle de infecções específicas, como infecção do sítio cirúrgico, pneumonia associada à ventilação mecânica, entre outras. Prover uma estrutura de educação contínua da equipe de saúde sobre práticas de prevenção de infecções e biossegurança. Estrutura e padrão para limpeza, desinfecção e esterilização adequadas dos instrumentos e superfícies. Notificação obrigatória de casos suspeitos ou confirmados de infecções às autoridades competentes.
9	Liderança	Gestão Administrativa e Financeira	Manter as contas e os processos da instituição organizados e saudáveis. O foco é garantir que existam caminhos claros para pagar as contas em dia, receber os pagamentos e fazer os repasses aos parceiros de forma correta, sempre acompanhando de perto o fluxo de caixa. Além disso, a liderança deve cuidar bem do orçamento, economizando recursos e escolhendo com critério os fornecedores mais importantes, garantindo que os contratos sejam seguidos e que as compras sejam feitas de maneira planejada e eficiente.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
10	Liderança	Gestão de Pessoas	Valorizar quem trabalha: Ter critérios claros para contratar (recrutamento e seleção), cuidar da saúde e segurança do funcionário no trabalho e garantir que o número de profissionais seja adequado para a carga de atendimento. Cuidar de toda a trajetória do profissional na instituição, garantindo que ele seja bem selecionado e acompanhado de perto. O processo começa com um planejamento correto da equipe e seleções organizadas, onde os documentos e exames médicos são rigorosamente conferidos antes do início. Além de uma boa recepção na chegada, é fundamental acompanhar o desempenho de forma contínua, oferecendo feedbacks e avaliações que ajudem o colaborador a crescer ao longo do tempo. Por fim, o ciclo se fecha com uma entrevista de desligamento simples e objetiva, ouvindo com atenção os motivos da saída para identificar pontos de melhoria e tornar o ambiente de trabalho cada vez mais eficiente e acolhedor.
11	Liderança	Gestão de Suprimentos e Logística	Cuidado com os insumos: Organizar desde a compra até a entrega final ao paciente. Isso inclui armazenamento correto, controle de validade, rastreabilidade dos produtos e ter um plano caso algum fornecedor falte. Organizar todo o caminho que os materiais e medicamentos percorrem, desde a escolha do fornecedor até o momento em que chegam ao setor para uso. O processo começa com a seleção rigorosa do que será comprado por meio de uma comissão e o planejamento baseado no que a instituição realmente consome. Ao chegar, tudo é conferido e guardado em locais limpos e com temperatura controlada, seguindo a regra de que o produto que vence primeiro deve ser usado primeiro. Também é preciso garantir que cada item seja identificado individualmente com lote e validade para que possa ser rastreado com segurança. Por fim, o guia prevê o que fazer caso falte algum produto e como notificar qualquer problema técnico, garantindo que o cuidado ao paciente nunca seja interrompido.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
12	Liderança	Gestão da Tecnologia e Segurança da Informação	Proteger os dados: Garantir que sistemas e prontuários não fiquem fora do ar (ter geradores ou nobreaks) e que as informações de saúde dos pacientes estejam protegidas contra acessos não autorizados ou perdas. A tecnologia e a segurança da informação são pilares para que o atendimento nunca pare e a privacidade do paciente seja respeitada. O foco é garantir que a instituição tenha energia ininterrupta e internet estável para os sistemas essenciais, além de um controle rigoroso de quem acessa os dados, com senhas individuais e permissões restritas à função de cada um. O guia exige a proteção contra vírus, a realização de backups automáticos e o cumprimento da LGPD por meio de termos de confidencialidade. Por fim, é indispensável ter um plano de contingência claro: se o sistema cair, a equipe deve saber exatamente onde estão os formulários de papel e como continuar o atendimento manual com segurança, garantindo que a tecnologia seja um apoio, e não um risco à continuidade do cuidado.
13	Liderança	Gestão da Segurança Institucional	Segurança do prédio: Controlar quem entra e sai (visitantes e veículos), ter planos de resposta para emergências e garantir que equipamentos de combate a incêndio e rotas de fuga estejam sempre em perfeitas condições. A proteção física e a preparação para emergências garantem que o ambiente seja seguro para todos que circulam na instituição. O objetivo é controlar rigorosamente quem entra e sai, sejam visitantes, profissionais ou veículos, por meio de padrões claros de identificação, como o uso obrigatório de crachás. Além disso, o guia estabelece que os equipamentos de combate a incêndio e as rotas de fuga devem estar sempre em perfeitas condições.
14	Liderança	Monitoramento	Acompanhar os números: Começar a medir dados básicos para melhorar sempre e garantir a segurança do paciente. Para isso, cada indicador deve ser bem detalhado, com regras claras sobre o que

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
			é medido, como o cálculo é feito, quem é o responsável e qual é a meta a ser alcançada. O guia exige o acompanhamento de dados fundamentais, como o volume de atendimentos e o tempo de espera, o uso dos leitos e a satisfação de quem é atendido. Além disso, é preciso monitorar de perto indicadores de segurança como quedas, lesões de pele e infecções, e as notificações de falhas, faltas de profissionais, transformando esses números em ações práticas para oferecer um cuidado cada vez mais seguro e eficiente.
15	Liderança	Registro de falhas e aprendizagem	A liderança precisa ser incentivada a transformar erros em oportunidades de melhoria, criando um ambiente onde a equipe não tenha medo de falar sobre o que deu errado. O objetivo é registrar falhas, quase-erros ou incidentes de forma organizada, para que a gestão possa analisar por que aquilo aconteceu em vez de apenas buscar culpados. A partir desses registros, a liderança deve promover conversas com o time para aprender com as falhas e mudar processos que não estão funcionando bem. Ao estimular essa aprendizagem, a organização se torna mais inteligente e segura, prevenindo que o mesmo erro se repita e fortalecendo a confiança entre todos.

5.2. Nível Fundamento – Assistência

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
16	Assistência	Gestão do Acesso ao Cuidado	Acesso: Este item trata de como a instituição abre as portas e se conecta com os vizinhos e a comunidade local. É importante entender se as pessoas que moram por perto conseguem chegar facilmente ao serviço, se conhecem o que é oferecido e se a organização se preocupa em facilitar esse acesso, eliminando barreiras físicas ou de comunicação. Olhar para a população ao redor ajuda a instituição a ser um ponto de apoio real, garantindo que o atendimento não seja destinado apenas a quem já está lá dentro, mas represente um benefício presente e acessível para toda a vizinhança. Uma vez que o acesso é garantido, é preciso ter regras claras para triagem (quem é atendido primeiro), processo de admissão, transferências seguras e critérios para a alta, sempre monitorando o tempo de espera e a taxa de absenteísmo.
17	Assistência	Educação do Paciente	Ensinar aqueles de quem cuidamos: A instituição tem o papel de educar e acolher quem as pessoas de quem cuidamos, garantindo que o paciente e sua família sejam protagonistas do tratamento. O foco é fornecer orientações claras em todas as etapas, desde a realização de exames e visitas até o uso correto de medicamentos em casa e a importância do autocuidado. O guia também destaca o respeito aos direitos, como o acompanhante e o atendimento humanizado, além de promover a participação em campanhas de prevenção e grupos específicos (como o de gestantes). Ao compartilhar informações sobre o estado de saúde no dia a dia de forma compreensível, transformamos o conhecimento em uma ferramenta de segurança e bem-estar para o paciente.
18	Assistência	Características do Atendimento	Conhecer seu público: Entender quem são as pessoas que buscam atendimento em sua instituição, como a idade delas e os problemas de saúde que mais aparecem.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
			Com essas informações, é possível organizar melhor a equipe, os medicamentos e as consultas para oferecer exatamente o que a comunidade precisa. É uma forma de planejar o serviço com inteligência, garantindo que ninguém fique sem o suporte adequado e que o atendimento seja cada vez mais personalizado e eficiente.
19	Assistência	Fluxo de Atendimento	Caminho do paciente: Organizar todo o percurso do paciente na instituição, garantindo que o atendimento seja fluido e sem interrupções. O objetivo é ter um fluxo desenhado que conecte cada etapa: desde o agendamento e o primeiro acolhimento na chegada, passando pela admissão, possíveis transferências entre setores, até o momento da alta ou saída. Para que esse caminho funcione na prática, a organização deve alinhar o volume de pacientes com a escala dos profissionais, garantindo que sempre existam equipes disponíveis e preparadas para realizar um atendimento ágil, seguro e humanizado em todas as fases do fluxo de atendimento.
20	Assistência	Condições Mínimas para Assistência	Organização do ambiente: Organização e prontidão do ambiente de cuidado, garantindo que o espaço esteja sempre limpo, seguro e funcional para o atendimento. O foco é manter no local apenas o que é útil, com equipamentos e leitos devidamente higienizados e insumos dentro da validade. O guia exige controles rigorosos, como o monitoramento da temperatura de vacinas e medicamentos (termolábeis), a troca programada de frascos e materiais, e a garantia de que recursos básicos, como gases e luvas, estejam sempre à mão. Ao cuidar da estrutura física e da disponibilidade dos profissionais, asseguramos um fluxo de operação organizado, onde a higiene e a organização básica trabalham juntas para evitar riscos e desperdícios.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
21	Assistência	Formalização do Atendimento	Padronizar o cuidado: Definir por escrito como os atendimentos devem ser feitos, considerando os riscos de cada paciente, oferecendo segurança para quem é atendido. O objetivo é colocar no papel como cada fase deve acontecer, do agendamento à alta, e definir com que frequência o paciente deve ser checado (como medir a pressão e os sinais vitais). É preciso olhar para os riscos de cada pessoa e organizar os profissionais e materiais necessários para cada caso. Além disso, é preciso criar uma rotina segura de passagem de plantão e de transferências, garantindo que nenhuma informação importante se perca quando um turno acaba ou quando o paciente precisa mudar de setor ou fazer um exame.
22	Assistência	Registro do Atendimento	Anotar tudo: Registrar no prontuário ou ficha tudo o que foi feito. É o histórico de saúde do paciente. Lembrar que existe uma pessoa que neste momento carrega consigo uma queixa, um sintoma ou uma doença. Este item reforça a importância de registrar cada detalhe do que acontece com o paciente, funcionando como a memória do atendimento. Tudo deve ser anotado de forma organizada: desde os sintomas e sinais vitais (como pressão e pulso) até os medicamentos passados, o diagnóstico e o horário da alta. Essas anotações devem começar logo no agendamento e seguir por todas as etapas, como o acolhimento e possíveis transferências. Manter esse histórico atualizado e completo garante que qualquer profissional saiba exatamente o que foi feito, trazendo muito mais segurança para o tratamento e para a continuidade do cuidado.
23	Assistência	Diagnóstico	Entregar resultados: Garantir que laudos de exames identifiquem o paciente corretamente e que informações importantes sejam compartilhadas com agilidade para não atrasar o tratamento. O resultado de um exame precisa chegar às mãos certas

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
			e a tempo, sem erros e sem demora, pois isso decide os próximos passos do tratamento. O foco é conferir rigorosamente se o nome no laudo é o mesmo do paciente e entregar as informações, sejam elas parciais ou totais, de forma organizada. Além disso, quando o resultado mostra algo urgente, a equipe deve compartilhar esse dado com agilidade para que o médico possa agir rápido. Ter esse controle na entrega evita confusões e garante que o paciente não perca tempo precioso para começar a se cuidar.
24	Assistência	Intercorrências	Saber agir no susto: Identificar rapidamente quando um paciente piora e ter um plano de decisão. Ter materiais de emergência e suporte à vida sempre conferidos e prontos para uso. Rapidez e preparo para lidar com momentos de urgência, quando a saúde de um paciente piora de repente. O foco é garantir que a equipe saiba identificar o sinal de alerta e tomar a decisão certa sem perder tempo. Para que isso funcione, a estrutura de socorro, como materiais, aparelhos e medicamentos de emergência, deve estar sempre conferida, completa e pronta para uso imediato. É como ter um kit de prontidão e um plano de ação na ponta da língua, garantindo que a instituição saiba exatamente o que fazer para salvar vidas em qualquer situação inesperada.
25	Assistência	Finalização do Atendimento e Continuidade	Cuidado após a porta: Na hora da alta, entregar um resumo do que foi feito e dos medicamentos que ele deve tomar, explicar sinais de alerta (quando ele deve voltar) e orientar como seguir o tratamento em casa ou em outro serviço. O cuidado deve continuar mesmo depois que o paciente sai da instituição, evitando que ele se sinta perdido ou desamparado. Assim, o paciente vai para casa seguro, sabendo exatamente o que fazer e como cuidar da sua saúde nos dias seguintes.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
26	Assistência	Medidas de Prevenção e Biossegurança	Medidas de Prevenção: Estabelecer padrão para a limpeza e proteção para evitar que doenças se espalhem dentro da instituição. O objetivo é garantir que a higienização das mãos seja uma prática constante e que todos usem corretamente os equipamentos de proteção, como máscaras e aventais. O guia também exige regras rígidas para limpar e esterilizar materiais, além do descarte correto dos resíduos para não contaminar o ambiente. Ao seguir essas medidas preventivas, criamos uma barreira de segurança que protege tanto os pacientes quanto os profissionais contra infecções.
27	Assistência	Ações para Segurança do Paciente	Evitar danos: Estabelece as barreiras essenciais para evitar danos e garantir que o cuidado seja livre de riscos evitáveis. O foco está na execução de protocolos básicos de segurança, como a identificação correta do paciente em todos os momentos, a prevenção de quedas e o cuidado com a pele para evitar lesões por pressão. Um ponto de atenção especial é a gestão de medicamentos: a equipe deve conferir e organizar o uso de remédios que vêm de casa, além de controlar rigorosamente amostras grátis, itens de multidosagem e medicamentos controlados ou psicotrópicos. Ao entender o perfil de cada paciente, a instituição consegue agir de forma preventiva, garantindo que o tratamento seja organizado, seguro e monitorado do início ao fim.
28	Assistência	Segurança do Paciente – Estruturação do Núcleo de Segurança do Paciente	RDC nº 36, de 25 de julho de 2013, da ANVISA, estabelece ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, incluindo a criação de Núcleos de Segurança do Paciente (NSP) e o desenvolvimento de planos de segurança.
29	Assistência	Segurança do Paciente – Estruturação do Programa Nacional de Segurança do Paciente	A Portaria nº 529/2013 do Ministério da Saúde (MS) institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) com o objetivo de melhorar a qualidade do cuidado em saúde em todo o Brasil.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
30	Assistência	Segurança do Paciente – Identificação Correta dos Pacientes	Criar um padrão em que cada paciente use uma identificação (como, por exemplo, uma pulseira ou etiqueta) e que todos os profissionais confirmem o nome e os dados dele antes de realizar qualquer procedimento, exame ou administração de medicamento, dentre outros. É uma prática simples que serve como uma barreira de segurança, garantindo que o cuidado certo chegue sempre à pessoa certa e estimulando a excelência em cada atendimento.
31	Assistência	Segurança do Paciente – Comunicação Efetiva	Garantir a clareza das informações para que nada se perca na troca de turnos ou quando o paciente muda de setor. O objetivo é garantir que, antes de realizar qualquer tarefa, o profissional confirme a instrução recebida e a registre no prontuário, evitando erros de interpretação. Esse cuidado com a continuidade do cuidado é essencial nas transferências, garantindo que as informações passem de forma completa entre as equipes e também para o paciente. Quando a comunicação funciona bem, todos ficam na mesma página, o que previne riscos e garante um atendimento muito mais seguro e eficiente.
32	Assistência	Segurança do Paciente – Uso Seguro de Medicamentos	O cuidado deve ser extremo na hora de administrar qualquer medicamento ao paciente, para garantir que o tratamento ajude em vez de causar um problema. O foco é seguir minimamente a regra dos 9 certos, conferindo com calma se é o paciente certo, o medicamento certo, na dose e hora certas, entre outros passos, antes de qualquer aplicação. Além disso, a atenção deve ser redobrada com os medicamentos de alta vigilância, que são aqueles que exigem um controle mais rigoroso por terem maior risco se usados de forma errada. Ao padronizar essa conferência, criamos uma barreira de proteção que evita erros de medicação e promove uma prática muito mais segura e profissional.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
33	Assistência	Segurança do Paciente – Cirurgia Segura	Estabelecer um padrão de segurança para que nenhuma cirurgia ou procedimento ocorra com dúvidas ou erros. O uso de um <i>checklist</i> serve para conferir informações vitais em três momentos: antes de começar (para confirmar o paciente e o local da cirurgia, minimamente), antes da incisão cirúrgica (para garantir que toda a equipe esteja sincronizada) e antes do paciente sair da sala (para conferir materiais e dar as orientações finais). É uma lista de verificação simples que funciona como uma barreira contra falhas, garantindo que o procedimento seja realizado com o máximo de precisão e segurança para o paciente.
34	Assistência	Segurança do Paciente – Reduzir Risco de Infecção	Padronizar ações fundamentais para evitar infecções e complicações graves durante o tratamento. O foco principal é a higiene das mãos, que deve ser feita por todos os profissionais em momentos estratégicos para proteger o paciente. Além disso, o guia utiliza os chamados <i>bundles</i> , que são listas simples de cuidados essenciais que devem ser feitos juntos para prevenir problemas comuns, como infecções no sangue, pneumonia ou infecção urinária em pacientes que usam aparelhos. Ao seguir esses pacotes de medidas e estar atento aos sinais de sepse (uma reação grave a infecções), a equipe consegue agir rápido e evitar riscos, garantindo que a instituição seja um lugar de cura e segurança.
35	Assistência	Segurança do Paciente – Reduzir Dano Decorrente de Lesões por Pressão	Sensibilizar e preparar a equipe para enxergar o risco antes que ele aconteça, criando defesas para proteger o paciente de acidentes comuns. O objetivo é identificar logo na chegada se a pessoa tem mais chance de desenvolver feridas na pele por ficar muito tempo na mesma posição, sinalizando esses riscos para toda a equipe. Ao saber quem é mais vulnerável, a instituição consegue agir rápido com medidas preventivas, como mudar a posição do paciente com frequência, garantindo que o cuidado seja planejado para evitar danos e oferecer o máximo de segurança.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
36	Assistência	Segurança do Paciente – Reduzir Dano por Queda	Evitar que o paciente sofra quedas, o que pode causar danos graves e atrasar a recuperação. O objetivo é avaliar logo na entrada se o paciente tem mais risco de cair, seja por causa da idade, tonturas ou uso de certos medicamentos, dentre outros, e sinalizar isso de forma clara para toda a equipe. Com o risco identificado, são aplicadas medidas práticas de prevenção, como manter as grades da cama e da maca sempre levantadas, travar as rodas das cadeiras de rodas, garantir que o ambiente esteja bem iluminado e orientar o paciente a nunca levantar sozinho sem ajuda. Prevenir quedas é um cuidado simples que demonstra atenção e respeito à segurança dos pacientes.
37	Assistência	Segurança do Paciente – Reduzir Dano por Erros Diagnósticos	Estabelecer um padrão para evitar falhas no diagnóstico, garantindo que o que o paciente sente seja interpretado de forma correta e rápida para que o tratamento certo comece logo. O objetivo é criar processos que ajudem a equipe a não deixar passar informações importantes, como conferir resultados de exames com atenção e ouvir o relato do paciente e da família sem pressa. Ao identificar riscos de confusão, como nomes de doenças parecidos ou exames trocados, e estimular a discussão entre os profissionais, a instituição diminui as chances de erro, garantindo que o diagnóstico seja preciso e o cuidado, de excelência.

5.3. Nível Fundamento – Serviços de Diagnóstico e Terapêutica

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
38	Apoio Diagnóstico	Patologia Clínica (Laboratório)	Segurança e da precisão nos serviços de Análises Clínicas, garantindo que os resultados dos exames sejam confiáveis e entregues com agilidade. O objetivo é manter um controle rigoroso desde a identificação correta das amostras e sua validade (soroteca) até a infraestrutura física e a manutenção dos equipamentos. O laboratório deve ter regras claras para comunicar resultados críticos rapidamente, além de seguir protocolos de biossegurança, controle de qualidade e descarte correto de resíduos. Ao organizar as escalas dos profissionais e ter planos para lidar com acidentes ou notificações obrigatórias, a instituição garante um serviço técnico adequado, protegendo a saúde do paciente e a segurança da equipe.
39	Apoio Diagnóstico	Anatomia Patológica e Citopatologia	Padronizar critérios de segurança para os serviços de Anatomia Patológica e Citopatologia, garantindo que a análise de tecidos e células seja feita com total precisão. O foco principal está na rastreabilidade absoluta das amostras, assegurando que cada biópsia ou exame seja corretamente identificado desde a coleta até o laudo final. A instituição deve manter normas rígidas de biossegurança e o uso correto de fichas de segurança para materiais químicos, além de possuir um programa de controle de qualidade para validar os diagnósticos. Ao garantir uma infraestrutura adequada como manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, por exemplo, e comunicar resultados críticos com rapidez, o serviço oferece suporte seguro para as decisões médicas, protegendo o paciente por meio de um processo técnico rigoroso e bem monitorado.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
40	Apoio Diagnóstico	Métodos Diagnósticos e Terapêuticos	Definir regras para a realização de exames e tratamentos mais complexos, garantindo que os Métodos Diagnósticos e Terapêuticos Especializados sejam feitos com total segurança. O foco é garantir que o paciente entenda o que será feito através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e que a instituição tenha estrutura física, profissionais preparados e equipamentos bem cuidados pela engenharia clínica. Além disso, é necessário ter um plano rápido para agir caso ocorra alguma complicação durante o procedimento e garantir que qualquer medicamento usado seja controlado e rastreado. Ao comunicar resultados críticos com agilidade e manter esse rigor técnico, a organização assegura que procedimentos especializados tragam o melhor resultado possível com o menor risco para o paciente.
41	Apoio Diagnóstico	Diagnóstico por Imagem	Estabelecer os padrões de segurança para o serviço de Diagnóstico por Imagem, garantindo que os exames sejam realizados com proteção tanto para o paciente quanto para a equipe. O foco principal está na proteção radiológica, com equipamentos monitorados e um plano de segurança para quem trabalha com radiação. Além disso, a instituição deve garantir o uso seguro de contrastes e medicamentos, sabendo como agir rapidamente em caso de reações alérgicas ou outros problemas. É essencial que o paciente assine o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido após ser orientado e que resultados críticos sejam comunicados com agilidade. Ao cuidar também do descarte correto de resíduos e manter as licenças em dia, o serviço garante imagens de qualidade com o máximo de segurança e respeito às normas de saúde.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
42	Apoio Diagnóstico	Medicina Nuclear	Estruturar padrão de segurança para a Medicina Nuclear, garantindo que o uso de materiais radioativos seja feito com extremo controle. O foco principal é a radioproteção, com um plano rigoroso para proteger tanto os profissionais quanto os pacientes da radiação, incluindo o descarte especial de resíduos radioativos. É essencial garantir a qualidade e a rastreabilidade dos radiofármacos, monitorando o paciente após a administração para garantir que tudo corra bem. Além disso, a instituição deve manter a manutenção preventiva dos equipamentos em dia e ter um plano de ação pronto para lidar com qualquer imprevisto ou acidente. Ao seguir esses passos, o serviço assegura diagnósticos e tratamentos precisos, mantendo um ambiente protegido e altamente técnico.
43	Apoio Diagnóstico	Radiologia Intervencionista	Fornecer procedimentos de segurança para Radiologia Intervencionista, garantindo que procedimentos invasivos e diagnósticos complexos sejam realizados com máxima precisão. O foco principal está na segurança do paciente durante a sedação e realização do procedimento, com monitoramento contínuo e critérios rigorosos para o atendimento e a alta da unidade. A instituição deve assegurar a proteção radiológica de todos, o uso seguro de contrastes e a rastreabilidade total de materiais descartáveis e OPMEs. É fundamental que a equipe adote barreiras de segurança antes de iniciar, confirme o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e garanta a manutenção preventiva de todos os equipamentos. Ao manter fluxos claros para intercorrências clínicas e para a guarda de amostras biológicas, o serviço oferece um ambiente de alta tecnologia focado na segurança e na excelência do cuidado.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
44	Apoio Diagnóstico	Métodos Endoscópicos e Videoscópicos	Estabelecer padrão de segurança para os serviços de Métodos Endoscópicos e Videoscópicos, garantindo que exames e procedimentos internos sejam feitos com o máximo de proteção. O foco principal está no reprocessamento rigoroso dos equipamentos (limpeza e desinfecção), assegurando que os aparelhos estejam estéreis para cada novo paciente. A instituição deve garantir uma sedação segura, com monitorização constante durante o exame e critérios claros para a alta. É essencial que o paciente assine o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido após ser orientado sobre os riscos e que qualquer material coletado (biópsias) tenha rastreabilidade total. Ao manter a manutenção dos equipamentos em dia e ter um plano pronto para urgências ou complicações, o serviço oferece diagnósticos precisos com total segurança técnica e assistencial.

5.4. Nível Fundamento – Gestão de Apoio e Logística

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
45	Gestão de Apoio	Manutenção preventiva dos equipamentos	Garante a confiabilidade dos equipamentos. A excelência exige um inventário atualizado com datas de calibração visíveis, evitando que falhas técnicas interrompam o cuidado ou gerem resultados imprecisos que comprometam a segurança.
46	Gestão de Apoio	Manutenção corretiva dos equipamentos	Assegura a rápida restauração da capacidade operacional. Além do conserto, foca na análise de falhas recorrentes para identificar equipamentos obsoletos que precisam de substituição, minimizando o tempo de máquina parada na assistência.
47	Gestão de Apoio	Estrutura física	Garante que o ambiente seja um aliado da cura e não um fator de risco. Prioriza a manutenção de pontos críticos como gases medicinais, elétrica e climatização, assegurando que a estrutura atenda à demanda com conforto e segurança microbiológica.
48	Gestão de Apoio	Fluxo unidirecional	Crucial em setores de apoio logístico para evitar a contaminação cruzada. Estabelece que materiais infectantes e itens processados (estéreis ou higienizados) nunca compartilhem o mesmo espaço ou sentido de fluxo, garantindo a segurança do produto final.
49	Gestão de Apoio	Inventário	O controle detalhado evita a perda de ativos e facilita o planejamento de investimentos, garantindo que a organização tenha tecnologia de ponta disponível para o corpo clínico. Permite uma gestão financeira e operacional baseada em dados reais.
50	Gestão de Apoio	Controle dos insumos	Garante a disponibilidade imediata de recursos para o tratamento. Exige monitoramento rigoroso de temperatura/umidade e a metodologia PEPS (primeiro que entra, primeiro que sai), evitando desperdícios e garantindo que medicamentos e materiais mantenham sua integridade.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
51	Gestão de Apoio	Organização das demandas de obras	Protege pacientes e colaboradores de riscos externos (poeira, fungos, ruído). Exige o uso de barreiras físicas durante reformas e a validação prévia pelo Controle de Infecção para garantir que a obra não comprometa a qualidade do ar e a esterilidade dos setores.
52	Gestão de Apoio	Organização do setor	Promove um ambiente de trabalho ágil e livre de erros. Ao manter apenas o necessário e tudo devidamente identificado, reduz-se o estresse da equipe e o tempo de busca por materiais, criando um fluxo de trabalho padronizado, limpo e profissional.

5.5. Nível Fundamento – Segurança do Colaborador

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
53	Segurança do Colaborador	Programa de Gerenciamento de Riscos	Promover um ambiente de trabalho seguro e saudável, valorizando a proteção, o bem-estar e a integridade dos colaboradores. Estabelece a base para um ambiente seguro através do mapeamento de riscos físicos, químicos e psicossociais. A excelência envolve o monitoramento contínuo e ações preventivas que antecipam perigos, promovendo a saúde integral do trabalhador.
54	Segurança do Colaborador	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional	Garante a vigilância ativa da saúde dos colaboradores. Vai além do cumprimento legal ao realizar exames específicos para cada função, assegurando que o profissional esteja apto e protegido contra doenças relacionadas ao trabalho.
55	Segurança do Colaborador	Conformidade com as Normas Regulamentadoras	Implementa as diretrizes vitais para o setor hospitalar, como o uso correto de EPIs e o manejo de perfurocortantes. Foca na redução de acidentes e na proteção contra agentes biológicos, garantindo um ambiente de trabalho saudável e normatizado.
56	Segurança do Colaborador	Registro e Análise de Incidentes	Monitora a frequência de acidentes que afastam o colaborador de suas funções. A análise detalhada desses dados permite à liderança identificar falhas nos processos de segurança e agir na raiz do problema para evitar novas ocorrências.
57	Segurança do Colaborador	Frequência de Incidentes Biológicos	Foca na gestão imediata após exposições acidentais (como furos de agulha). A excelência exige um fluxo de atendimento rápido ao colaborador exposto, garantindo profilaxia e suporte para minimizar riscos de infecções graves.
58	Segurança do Colaborador	Taxa de afastados da Instituição	Mede o impacto da saúde (ou falta dela) na escala de trabalho. Permite identificar setores com sobrecarga ou problemas ergonômicos, servindo como termômetro para a qualidade de vida e a estabilidade das equipes assistenciais.

Nº	Bloco	Requisito	Orientações e Sugestões de Evidências
59	Segurança do Colaborador	Taxa de Adesão ao Exame Periódico	Avalia o compromisso da equipe e da organização com a prevenção. Uma alta taxa de adesão demonstra que a cultura de segurança está enraizada, permitindo diagnósticos precoces de condições que poderiam comprometer o profissional.
60	Segurança do Colaborador	Taxa de Adesão à Imunização Obrigatória	Cria uma barreira de proteção coletiva. Garante que todos os colaboradores estejam vacinados conforme o calendário ocupacional, protegendo o próprio profissional, seus colegas e, principalmente, os pacientes de doenças infectocontagiosas.

6.

Referências Bibliográficas

- Alexander, G. L. *The nurse–patient trajectory framework*. 2007, página 912; Pinaire, Azé, Bringay, & Landais. *Patient Trajectory Data Management and Analysis*. 2017.
- Carayon et al. SEIPS 3.0: *Human-Centered Design of the Patient Journey for Patient Safety*. Appl Ergon. 2020 April; 84: 103033. doi:10.1016/j.apergo.2019.103033.
- Institute for Healthcare Improvement (IHI). *Optimizing Patient Flow: Moving Patients Smoothly Through Acute Care Settings*. 2003.
- Trebbles, Hansi, Hydes, Smith e Baker. *Process mapping the patient journey: an introduction*. 2010.