

**MISSÃO:** Prestar uma assistência com eficiência e qualidade, buscando a fidelização dos clientes.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda Espontânea/ Planos de Saúde</li> <li>• Recepção</li> <li>• Gerenciamento de Leitos</li> <li>• CME</li> <li>• Farmácia</li> <li>• Suprimentos</li> <li>• SND</li> <li>• PDD</li> <li>• Laboratório</li> <li>• Higienização</li> <li>• Lavanderia</li> <li>• Segurança Patrimonial</li> <li>• Tecnologia da Informação</li> <li>• Engenharia Clínica</li> <li>• IHEBE</li> <li>• Gestão de Pessoas</li> <li>• Infraestrutura</li> <li>• CCIH</li> <li>• Educação Continuada</li> <li>• SESMT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes</li> <li>• Paciente Cadastrado</li> <li>• Leitos</li> <li>• Materiais Esterilizados</li> <li>• Mat e Med</li> <li>• Insumos</li> <li>• Refeições / Dieta</li> <li>• Exames Diagnósticos</li> <li>• Exames Laboratoriais</li> <li>• Ambiente limpo</li> <li>• Rouparia limpo</li> <li>• Segurança de Vigilância Interna</li> <li>• Computadores e Rede</li> <li>• Equipamentos</li> <li>• Hemocomponentes</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Manutenção Predial</li> <li>• Controle de Infecção</li> <li>• Treinamentos</li> <li>• EPI's</li> </ul>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Atendimento na recepção</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Classificação de risco</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Atendimento Médico</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Atendimento da equipe multiprofissional</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Desfecho: Internação, Transferência externa, Alta e ambulatório</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paciente de Alta</li> <li>• Paciente Internado</li> <li>• Prontuário Pré-Faturado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ALCON</li> <li>• Ambulatório</li> <li>• Bloco Cirúrgico</li> <li>• Unidade de Internação</li> <li>• Unidade de terapia intensivo adulto e neonatal</li> <li>• Hemodinâmica</li> </ul>

## INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- UE OBSTÉTRICA - TOTAL DE ATENDIMENTOS
- UE OBSTÉTRICA - TAXA DE CONVERSÃO DE INTERNAÇÃO
- UE OBSTÉTRICA - NPS EMERGÊNCIA OBSTÉTRICA

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

### FORNECEDORES

- **Bloco Cirúrgico:** Disponibilizar sala de cirurgia;
- **Gerenciamento de Leitos:** Definir e disponibilização de leitos e conforme perfil da unidade;
- **Higienização:** Estabelecer e cumprir cronograma de limpeza - terminal semanal e concorrente duas vezes a cada plantão de 12h, coleta de resíduos a cada limpeza, limpeza localizada sempre que observado sujidade; desprezo adequado de lixo conforme PGRSS;
- **Hospitalidade:** Alocar roupas utilizadas em local apropriado para recolhimento da lavanderia (final de cada plantão);
- **Lavanderia:** Fornecer enxoval e roupas privativas quando solicitado em até 30min antes do início de cada turno;
- **Central de Materiais Esterilização:** Disponibilizar produtos para saúde processados e/ou esterilizados, de acordo com a requisição do setor, entregar na janela de distribuição (16º andar – bloco D) os produtos solicitados em até 02 horas após a requisição de pilotagem segura e em até 30 minutos após requisição de urgência e sistema de troca, acionar a equipe da unidade para conferência por dupla checagem quando do recolhimento dos produtos no expurgo;
- **Farmácia:** Disponibilizar materiais e medicamentos conforme prescrição médica a cada 2h e de acordo com aprazamento do dia, para as prescrições “agora” e reposição do carro de emergência, atender em até 30min e realizar conferência do carro de emergência

### CLIENTES

- **Unidade de UTI PED:** Disponibilizar leito de acordo com a criticidade do paciente em até 1h;
- **Bloco Cirúrgico:** Disponibilizar leitos de Alcon/UTI Neonatal de acordo com a demanda cirúrgica, admitir o paciente em no máximo 40 minutos, para receber a próxima admissão, encaminhar pacientes para cirurgias em jejum e com documentos obrigatórios cumprindo o protocolo de cirurgia segura;
- **Gerenciamento de Leitos:** Disponibilizar leitos limpos e arrumados em até 1h após a saída do paciente de alta;
- **Higienização:** Contribuir com a limpeza concorrente, realizando limpeza de equipamentos, quando estão conectados ao paciente;
- **Hospitalidade:** Disponibilizar roupa (roupas privativas e roupas de cama) no início de cada plantão e quando solicitado;
- **Lavanderia:** Alocar roupas utilizadas em local apropriado para recolhimento da lavanderia; disponibilizar camareiras para atender as demandas de enxoval para os leitos em até 30 min e batas para pacientes cirúrgicos;
- **Central de Materiais Esterilização:** Acondicionar os produtos para saúde no expurgo de acordo com criticidade, em contêineres ou sacos transparentes, devolver materiais completos após utilização para reprocessamento (11h e 17h) – devolvido a CME e recolhidos in loco diariamente pela CME;

sempre que utilizado; Material e medicamentos para o bloco cirúrgico será dispensado conforme agenda cirúrgica e para PPP conforme admissão e solicitação do enfermeiro;

- **Suprimentos:** Fornecer materiais de acordo com o padrão e demanda do setor até 30min antes de cada plantão;
- **SND:** Atender prescrições de dieta nos horários preconizados, participar dos rounds multiprofissionais diariamente; as refeições das puérperas e gestantes, em isolamento serão entregues a enfermagem para entrega ao paciente;
- **Diagnóstico por imagem (PDD):** Realizar RX de rotina no leito quando solicitado, disponibilizar laudo, via fonado e escrito em casos de resultados críticos em até 2h após o exame, laudos não críticos em até 24h;
- **Laboratório:** Recolher solicitações de exames de rotina, diariamente para realização do cadastro em sistema;
- **Tecnologia da Informação:** Realizar primeiro atendimento dos chamados via ordem de serviço em até 10 minutos.
- **Infraestrutura (manutenção):** Atender as ordens de serviços em 60 minutos quando gera bloqueio de leito e até 24h quando não bloqueia leito; atender as OS de manutenção em até 1h após o chamado.
- **Engenharia Clínica:** Disponibilizar equipamentos testados e calibrados para utilização, atender demandas contingenciais em até 1:00h da solicitação e as demandas de emergência, atender em até 30 minutos demanda manutenção corretiva cumprindo com o tempo para atendimento de acordo com a criticidade do equipamento e realizar manutenção preventiva, garantindo funcionalidade dos equipamentos médicos hospitalares; promover treinamento de equipamentos para os colaboradores;
- **IHEBE:** Fornecer hemocomponentes de acordo com a prescrição médica;
- **Gestão de Pessoas:** Atender as requisições para substituição pessoas em até 07 dias;
- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da maternidade e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.

- **Farmácia:** Devolver materiais e medicamentos (via sistema) não utilizados no cuidado ao paciente em até 24 horas do cancelamento na prescrição, alta, suspensão ou óbito do paciente;
- **Suprimentos:** Realizar conferência do material no arsenal e requisitar complemento para manter o padrão da unidade;
- **SND:** Devolver todos os insumos permanentes (pratos e talheres) encaminhados à unidade para refeição de colaboradores; A enfermagem fica responsável por recolher as louças de refeições dos pacientes em isolamento e deixar no posto. Fornecer frascos para dietas de fórmulas enterais;
- **PDD:** Garantir preenchimento adequado de laudos, solicitações, termos de consentimento e questionários de exames, encaminhar pacientes para realização de exames conforme programação agendada e com preparo adequado, auxiliar na realização de exames de imagem realizados no leito do paciente;
- **Laboratório:** Coletar e encaminhar amostras quando coletadas pela equipe da unidade devidamente identificadas, o enfermeiro é responsável pela coleta de amostras de sangue quando o paciente estiver usando cateter venoso central e amostras de urina por sonda vesical de alívio, o técnico ou enfermeiro devem coletar amostras de urina quando por sonda vesical de foley;
- **Tecnologia da Informação, Infraestrutura e Engenharia Clínica:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos;
- **IHEBE:** Garantir preenchimento adequado da prescrição de hemocomponentes e da cartela referente a cada bolsa;
- **Gestão de Pessoas:** Preencher adequadamente as requisições para substituição pessoas em até 24 horas do afastamento ou desligamento do colaborador;
- **Educação Continuada:** Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário de treinamento e garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

### PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-GE-POP-06 - Atendimento para Paciente de Alto Risco ou Especiais
- HPD-GE-POP-05 - Gerenciamento Seguro do Óbito
- HPD-GE-POP-05 - Contenção física
- HPD-GA-POP-03 - Fluxo de atendimento ao paciente via heliponto
- HPD-MATER-POP-03 - Viabilidade fetal
- HPD-MATER-POP-09 - Sondagem orogástrica e nasogástrica em recém-nascidos
- HPD-MATER-POP-01 - Hemorragia Pós-Parto

### PROCEDIMENTO GERAL

- HPD-MATER-PG-02 - Atendimento na unidade de emergência obstétrica
- HPD-GE-PG-03 - Práticas Assistenciais de Enfermagem
- HPD-GA-PG-01 - Gestão de Acesso

### PROGRAMA

- HPD-ACCIH-PR-03 - Controle de infecção hospitalar

### POLÍTICA

- HPD-GE-PL-03 - Avaliação do Paciente

### • PROTOCOLOS

- HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente
- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-FARM-PT-01 - Segurança Medicamentosa: Medicamentos de Alta Vigilância
- HPD-DTH-PT-03 - Protocolo de Dor
- HPD-ACCIH-PT-01 - Higienização das Mãos
- HPD-AQ-PT-06 - Protocolo de Prevenção de Queda
- HPD-MATER-PT-01 - Código Rosa
- HPD-AT-PT-01 - Transfusional

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Enf. <sup>a</sup> Renan Linard Unidade de Emergência Obstétrica	Assessoria de Qualidade	Diretoria Técnica Hospitalar	19 / 01 / 2018	20/01/2025

## AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Atendimento na recepção	Descumprimento no Jeito de Atender Mater Dei	Imaturidade profissional	Insatisfação do cliente	Qualidade	4	2	8	MÉDIO	Treinamento sobre o Jeito de atender Mater Dei para todos os colaboradores do setor.	Renan / M <sup>a</sup> Socorro / Renata	31/01/2024	Prevenir	Não iniciado	Melhorar
Atendimento na recepção	Não identificar paciente	Falha na meta de segurança de identificação	Evento	Qualidade / segurança	5	1	5	MÉDIO	Treinamento do protocolo de identificação segura.	Renan / M <sup>a</sup> Socorro / Renata	Diariamente	Prevenir	Concluído / Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Cadastro incorreto / incompleto	Falha na meta de identificação segura	Dificuldade de localização do paciente e erro na emissão de prontuário	Insatisfação / financeiro	4	2	8	MÉDIO	Treinamento metas de segurança - com ênfase em identificação segura e comunicação efetiva e intensificar monitoria de padrão de atendimento.	Renan / M <sup>a</sup> Socorro / Renata	Diariamente	Prevenir	Concluído / Andamento	Melhorar

Atendimento na recepção	Falha na verificação na carteira do convênio	Não checar validade carteira de convênio	Paciente em carência ou excluído do plano	Insatisfação / financeiro	4	3	12	ALTO	Treinamento de checagem correta da elegibilidade do convênio através do overmind e as formas de autorização de cada convênio, e suas particularidades.	Renan / M <sup>a</sup> Socorro / Renata	Diariamente	Prevenir	Concluído / Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Guias não assinadas	Não solicitação de assinatura	Glosa	Financeiro	4	3	12	ALTO	Reforçar através da monitoria de padrão de atendimento o preenchimento correto das guias de convênio.	Renan / M <sup>a</sup> Socorro / Renata	Diariamente	Prevenir	Concluído / Andamento	Melhorar
Classificação de risco	Verificação inadequada / Incompleta dos sinais vitais	Desconhecimento do profissional / Mal calibração do monitor / Monitor com defeito	Segurança / Classificação errada deterioração	Segurança / Qualidade	3	5	15	ALTO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunir com engenharia clínica para definir prazo de manutenção corretiva e preventiva.</li> <li>2. Treinamento da equipe de enfermagem.</li> </ol>	Renan / M <sup>a</sup> Socorro	28/02/2024	Prevenir	Não iniciado	Melhorar

Atendimento médico	Anamnese inadequada	Desconhecimento do profissional	Aumento no tempo de espera / deterioração clínica / óbito	Prazo / Segurança / Qualidade	3	5	15	ALTO	Revisão do protocolo de triagem e treinamento dos médicos.	Cynthia / Renan	31/03/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Atendimento médico	Falha na adesão nas rotinas e protocolos institucional / escala médica reduzida	Imaturidade profissional / falta de plantonista	Insatisfação / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Prazo / Segurança / Qualidade	4	5	20	ALTO	1. Supervisionar e monitorar através do bi; 2. Ambientação, feedback contínuo dos protocolos institucionais.	Cynthia / Renan	Diariamente	Mitigar	Concluído / Andamento	Melhorar
Atendimento médico / Atendimento da equipe multiprofissional	Falha e/ou erro na prescrição / falha e/ou ausência de solicitação de procedimentos de enfermagem	Não adesão aos protocolos institucionais	Insatisfação do cliente / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Prazo / Financeiro / Segurança / Qualidade	2	5	10	MÉDIO	1. Supervisão e controle da adesão aos protocolos institucionais; 2. Discursão de eventos com equipe médica; 3. Atualização da equipe através de treinamentos.	Cynthia / Renan / Mª Socorro	30/04/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

Atendimento da equipe multiprofissional	Erro no preparo, administração e checagem de medicamentos	Falha na meta de segurança de Segurança medicamentosa	Insatisfação do cliente / lesão vascular / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	3	5	15	ALTO	Supervisão e controle da adesão da equipe de enfermagem nas etapas dos protocolos institucionais; 2. Discursão das notificações e eventos com equipe de enfermagem.	Renan / M <sup>a</sup> Socorro	31/03/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Atendimento médico / Atendimento da equipe multiprofissional	Falha na realização de procedimentos	Desconhecimento da rotina de realização do procedimento	Insatisfação do cliente / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	2	5	10	MÉDIO	Reuniões com equipe de enfermagem sobre os riscos financeiros (contas médicas) da instituição, devido alguma inconsistência na realização de rotinas institucionais.	Renan / M <sup>a</sup> Socorro	30/04/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Desfecho	Ausência de reavaliação médica	Imaturidade profissional / falta de plantonista / alta demanda	Insatisfação do cliente / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	3	5	15	ALTO	Reuniões com equipe médica sobre os riscos financeiros (contas médicas) da instituição, devido alguma inconsistência na realização de rotinas institucionais.	Cynthia / Renan	Diariamente	Mitigar	Concluído / Andamento	Melhorar

Desfecho	Demora na solicitação de internação/Não solicitar internação	Falta de solicitação de interna, após desfecho	Atraso na liberação de leito / insatisfação do cliente / piora do NPS	Prazo / Segurança / Qualidade	3	3	9	MÉDIO	1. Supervisionar e monitorar através do bi; 2. Ambientação e feedback contínuo dos protocolos institucionais.	Cynthia / Renan	Diariamente	Mitigar	Concluído / Andamento	Melhorar
Atendimento médico / Atendimento da equipe multiprofissional	Falta de orientação do profissional (médico e enfermeiro)	Desconhecimento de rotinas da instituição	Insatisfação do cliente (familiar)	Qualidade	2	5	10	MÉDIO	1. Orientação e treinamento.	Renan / M <sup>a</sup> Socorro	29/02/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Atendimento médico / Atendimento da equipe multiprofissional	Ausência de registro ou incompleto	Desatenção / cansaço	Prejuízo assistência financeiro / deterioração clínica / óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	2	5	10	MÉDIO	1. Treinamento da equipe; multiprofissional; 2. Supervisão dos coordenadores; 3. Auditoria mensal 4. Feedback aos profissionais.	Cynthia / Renan / M <sup>a</sup> Socorro	Diariamente	Mitigar	Concluído / Andamento	Melhorar

Desfecho	Falta de leito/leito em manutenção/ falta de limpeza terminal	Demora na liberação de leitos	Insatisfação do cliente/aumento do tempo de permanência do paciente	Financeiro / Qualidade	5	5	25	ALTO	1. Realizar reunião com gerenciamento de leitos para discussão de interação de processo; 2. Encaminhar interação de processo para qualidade;	Renan	30/03/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Desfecho	Preenchimento incompleto do SBAR	Atraso diagnóstico / ausência de comunicação ou falha na comunicação	Insatisfação do paciente / transpor te inadequado / deterioração clínica / óbito	Segurança / Qualidade	4	5	20	ALTO	1. Reinamento da equipe; multiprofissional; 2. Supervisão dos coordenadores; 3. Auditoria mensal	Renan / M <sup>a</sup> Socorro	31/03/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Desfecho	Ausência de passagem do caso	Falta de comunicação entre enfermeiro-enfermeiro	Insatisfação do cliente / deterioração / óbito	Segurança / Qualidade	4	5	20	ALTO	1. Reunião com coordenadores da ui/uti para interação de processo.	Renan / M <sup>a</sup> Socorro	29/02/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

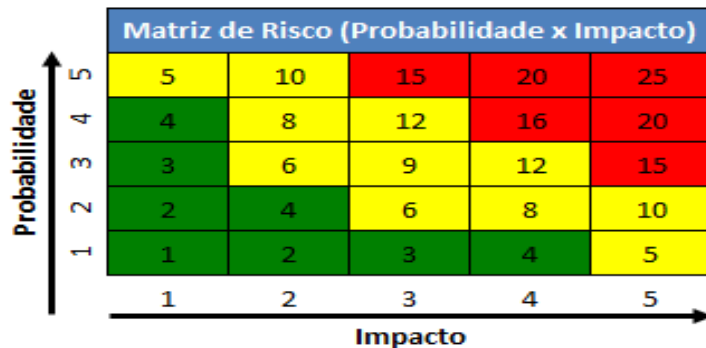
Atendimento médico / Atendimento da equipe multiprofissional	Ausência de involucrio e rastreabilidade OPME	Falha no cumprimento da rotina De anexar involucrio	Glosa	Financeiro	4	2	8	BAIXO	1. Intensificação do pré-faturamento; 2. Gestão da rotina do urgência e emergência	Renan	21/04/2024	Prevenir	Não iniciado	Melhorar
Atendimento da equipe multiprofissional	Falha no registro de tempos e movimentos do paciente	Falha no registro	Falha do processo da farmácia e Glosa	Segurança / qualidade / prazo / financeiro	5	1	5	BAIXO	Revisão pop de atendimento do bloco cirúrgico	Renan / mª Socorro	20/02/2024	Prevenir	Andamento	Melhorar
Atendimento da equipe multiprofissional	Organização dos prontuários	Falha na organização	Demora no cumprimento de prazo para o faturamento	Financeiro	3	2	6	BAIXO	Treinamento Pop pré-faturamento	Renan / mª Socorro	30/05/2024	Mitigar	Andamento	Melhorar

<b>Elaborado por:</b> Enf. Renan Linard Unidade de Emergência Obstétrica	<b>Verificado por:</b> Assessoria de Qualidade	<b>Aprovado por:</b> Diretoria Técnica Hospitalar	<b>Data de Elaboração</b> 19 / 01 / 2018	<b>Data de Revisão</b> 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

## LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5