

MISSÃO: Cuidado integral e humanizado em unidade de internação pediátrica associado ao acolhimento familiar.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Operadoras de saúde • Recepção • Farmácia • PDD • IHEBE • HEMOPA • Gerenciamento de Leitos • CME • Laboratório • Lavanderia • Higienização • Gestão de Pessoas • SND • Tecnologia da Informação • Engenharia Clínica • Suprimentos • SESMT • Educação Continuada • Qualidade • Infraestrutura 	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente • Paciente Cadastrado • Mat e Med • Exames Diagnósticos • Hemocomponentes • Hemocomponentes • Leitos • Materiais Esterilizados • Exames Laboratoriais • Rouparia limpa • Ambiente limpo • Colaboradores • Refeições/Dietas • Computadores e Rede • Equipamentos • Insumos • EPI's • Treinamentos • Assessorias • Manutenção predial 	<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 multidisciplinar</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, Alta ou transferencia externa</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente Melhorado /Estabilizado 	<ul style="list-style-type: none"> • UI PED, UTI PED, Bloco Cirúrgico

INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- UEPED - Total de Atendimentos
- UEPED - Tempo Médio de Permanência
- UEPED - Readmissão em 24 horas
- UEPED - Taxa de Conversão para Internação
- UEPED - Net Promoter Score (NPS)
- UEPED - Total de Notificações
- UEPED - Notificações Tratadas/Encerradas

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **UE PED:** Solicitar leito de UTIPED conforme o perfil pediátrico; Liberação do leito pela UTI em até 1h;
- **UI PED:** Solicitar leito de acordo com o perfil do paciente não crítico, liberação do leito em até 1h;
- **Bloco Cirúrgico,** encaminhar pacientes para cirurgias em jejum e com documentos obrigatórios cumprindo o protocolo de cirurgia segura imediatamente após a chegada do maqueiro;
- **Gerenciamento de leitos:** Definir a disponibilização de leitos conforme perfil pediátrico. Disponibilizar leitos de alta no sistema logo após a saída do paciente.
- **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;

CLIENTES

- **UTI PED:** Disponibilizar leito de acordo com a criticidade do paciente em até 1h após a solicitação pelo enfermeiro com reserva pelo gerenciamento.
- **UI PED:** Disponibilizar leito e receber o paciente em até 1 h após a solicitação pelo enfermeiro com reserva pelo gerenciamento.;
- **Gerenciamento de leitos:** Definir disponibilidade de leito conforme solicitação de internação (perfil clínico). Gerenciar disponibilidade de alta no sistema. Gerenciar tempo de internação no leito e sinalizar leito vencido para rodízio.
- **Higienização:** Contribuir com a limpeza concorrente, realizando limpeza de equipamentos, quando estão conectados ao paciente dentro dos box's.
- **Lavanderia:** Alocar roupas utilizadas em local apropriado para recolhimento da lavanderia;
- **CME:** 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

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Lavanderia: Fornecer enxoval e ou roupas para exames e roupas privativas quando solicitado em até 30min antes do início de cada turno.• CME: Disponibilizar material de pilotagem segura em até 30 minutos antes do início do plantão, materiais de urgência e emergência deverá ser disponibilizado em até 30 minutos na janela de distribuição (16º andar – bloco D). Após requisição de urgência e sistema de troca, (bandeja de intracath, kit venture, kit VNI, espaçador), levar protocolado imediatamente após o uso e entregar na janela de recebimento de material sujo. (16º andar – bloco D).• Recursos Humanos: Atender as solicitações (RP) em até 15 dias. Emitir a avaliação do período de experiência e encaminha a Coordenação de enfermagem para avaliação de 45 a 90 dias. Manter no banco de talentos candidatos selecionados para provimentos de vagas.• Recepção: Garantir que todos os pacientes internem com todos os documentos autorizados e assinados• Farmácia: Disponibilizar materiais e medicamentos conforme prescrição médica logo após a liberação da prescrição, reposição do carro de emergência, atender em até 30min após a solicitação do enfermeiro, o colaborador da farmácia realizar conferência do carro de emergência sempre que utilizado e faz dupla checagem com o enfermeiro.• Suprimentos: Fornecer materiais de acordo com o padrão e demanda do setor até 30min antes de cada plantão; (luvas, aventais, toucas e nastro, clorexidinas, solução alcoólica, swap de álcool) retirado pelo mensageiro. Atender requisição de materiais de expediente dispensados no almoxarifado do sub-solo (S1) em até 30 minutos após a solicitação no horário das 15:30 diariamente. | <p>in loco diariamente pela CME; levar na CME quando o material fizer parte da lista de produtos fornecidos por sistema de troca ou acondicionar no expurgo da unidade, quando não precisar trocar por imediatamente por produto limpo;</p> <ul style="list-style-type: none">• Recursos Humanos: Encaminhar a RP em até 24h. após conformação de desligamento para RH. Realizar avaliação do período de experiência e devolver ao RH dentro dos prazos estabelecidos. Nos casos de rescisão de contrato no período de experiência encaminha com 10 dias antes de completar os 45 dias ou 90 dias. Cumprir a agenda de processos seletivos para avaliações de candidatos recrutados• Recepção: Todo recém-nascido que continuar internado pós alta da genitora o enfermeiro, encaminha a guia para a autorização do 6ºD. e orienta o responsável para assinar o documento e dar continuidade do tratamento. Folha de rosto e guia de internação• Farmácia: Médico e plantonista deve prescrever no sistema informatizado e realizar extensão sempre que desfecho para internação. Mat/med não utilizado pelo paciente, deve ser devolvido no sistema antes da alta do paciente e entregue na janela da farmácia satélite.• Suprimentos: O agente ADM realiza conferência do material no arsenal e requisitar complemento para manter o padrão da unidade evitando desperdício. Necessidade de acréscimo de material: luva de procedimento, avental descartável, touca e nastro.• SND: Devolver todos os insumos permanentes (pratos e talheres) encaminhados à unidade para refeição de colaboradores. Refeição para criança na urgência• IHEBE: garantir preenchimento adequado da prescrição de hemocomponentes assinados e carimbado pelo médico. |
|---|---|

Processo: Unidade de Emergência Pediátrica

Responsável: Enf.^a Katia Ferreira/Dra. Patrícia

Código: HPD-MP-UEPED-01

Versão: 05

Página: 1/9

- **SND:** Fornecer dieta para criança e responsável que estiver com desfecho de internação aguardando leito na unidade conforme prescrição médica e solicitação fonada pelo colaborador do setor.
- **Laboratório:** Entregar solicitações imediatamente após prescrição no posto do laboratório na unidade de urgência PED, realização do cadastro em sistema. Resultado crítico será comunicado logo após a liberação do resultado em até 1h;
- **IHEBE:** Fornecer hemocomponentes de acordo com prescrição médica em tempo preestabelecido conforme a criticidade;
- **HEMOPA:** Fornecer hemocomponentes de acordo com prescrição médica em tempo preestabelecido conforme a criticidade.

- **HEMOPA:** garantir preenchimento adequado da prescrição de hemocomponentes assinados e carimbado pelo médico.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD -POP-06 - Atendimento para Paciente de Alto Risco ou Especiais
- HPD -POP-05 - Gerenciamento Seguro do óbito
- HPD-POP-09 - Sondagem Oro gástrica e Nasogástrica em Recém-nascidos
- HPD-UE-PT-01 -Triagem de Paciente nas unidades de Emergência Adulto e Pediátrica

PROCEDIMENTO GERAL

- HPD-UTI-PG-01 - Atendimento na Unidade de Emergência Pediátrica
- HPD-GE-PG-03 - Práticas Assistenciais de Enfermagem
- HPD-PED-PG-04 - Recusa de tratamento e evasão na pediatria

PROTOCOLOS

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

POLÍTICA

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

Elaborado por: Enf. Kátia Ferreira/ Dra. Patrícia Barbosa	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 14/02/2021	Data de Revisão 21/02/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

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
Recepção (cadastro)	Cadastro inadequado, incompleto, troca de guia de atendimento médico comunicação ineficiente com familiar	Desconhecimento da importância e rotinas	Demora para atendimento e insatisfação do cliente	Financeiro & Qualidade	5	2	10	MÉDIO	Treinamento das metas de segurança do paciente para equipe e implementar um modelo uniforme de atendimento	Alexandra	15/02/2025	MISTIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
SSVV na triagem	Verificação inadequada/incompleta	SSVV incompleto/não verificado	Piora clínica do paciente	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	1	5	MÉDIO	Acompanhamento da manutenção preventiva de equipamentos Treinamento no Protocolo de Classificação de Risco	Luna Silva /ENG ^a Clínica	06/01/2025	PREVENIR	CONCLUÍDO	MANTER
Classificação de risco	Classificação inadequada/não classificar/	Desconhecimento do protocolo de triagem	Piora clínica e insatisfação da família	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	1	5	MÉDIO	Treinamento no Protocolo de Classificação de Risco	Luna Silva	06/01/2025	PREVENIR	CONCLUÍDO	MELHORAR

Atendimento médico	Demora no atendimento do paciente	Imaturidade profissional	Deterioração clínica/insatisfação do cliente/Óbito	Financeiro & Qualidade	5	2	10	MÉDIO	Criação do BI; Supervisionar e monitorar in loco; Ambientação, feedback	PATRICIA BARBOSA	30/05/2025	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
Prescrição médica	Erro de prescrição	Inexperiência do médico para uso do sistema e falta de conhecimento das rotinas da unidade	Deterioração clínica/insatisfação do cliente	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	1	5	MÉDIO	Treinamento do sistema e das rotinas institucionais para os médicos entrantes	PATRICIA BARBOSA	30/06/2025	PREVENIR	CONTINUO	MELHORAR
Solicitação de exames	Não solicitação de exames ou solicitação incompleta	Desconhecimento dos fluxos/falta de percepção da importância da correta solicitação de exames	Insatisfação do cliente/demora no desfecho clínico/deterioração clínica/óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	2	10	MÉDIO	Treinamento dos fluxos de atendimento da pediatria Ambientação dos médicos	PATRICIA BARBOSA	30/07/2025	PREVENIR	CONTINUO	MELHORAR
Administração de medicamentos	Falta de medicação e materiais na farmácia da Urgência Pediátrica	Falta de reposição de medicações e materiais na farmácia// Desconhecimento dos fluxos/falta de percepção da importância da correta solicitação de exames	Insatisfação do cliente/demora no desfecho clínico/deterioração clínica/óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	2	5	10	MÉDIO	Treinamento de leitura de prescrição e administração de medicamentos para equipe// Alinhamento de processos com a Farmacêutica responsável	Luna Silva// Joice	28/02/2025	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
Administração de medicamentos	Erro de administração de medicamentos	Desconhecimento dos fluxos/falta de percepção da importância da correta solicitação de exames	Insatisfação do cliente/demora no desfecho clínico/deterioração clínica/óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	2	5	10	MÉDIO	Treinamento de leitura de prescrição e administração de medicamentos para equipe	Luna Silva	28/02/2025	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
Autorização de exames	Não encaminhar guia de exame, para recepção	Desconhecimento dos fluxos/falta de percepção da importância da correta solicitação de exames	Insatisfação do cliente/demora no desfecho clínico/deterioração clínica/óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	1	5	MÉDIO	Treinamento do fluxo de atendimento na urgência	Luna Silva	15/001/2025	PREVENIR	CONCLUIDO	ANTER

Procedimentos	Não realização de procedimentos prescritos	Desconhecimento dos procedimentos prescritos /falta de percepção da importância da realização dos procedimentos prescritos	Insatisfação do cliente/demora no desfecho clínico/deterioração clínica/óbito	Imagem & Qualidade	5	1	5	MÉDIO	Supervisão diária// Treinamento de procedimentos realizados na Urgência Pediátrica	Luna Silva	15/001/2025	PREVENIR	CONCLUIDO	MELHORAR
Exame de imagem/laboratório	Demora na realização de exames	Desconhecimento dos fluxos/falta de percepção da importância da correta realização dos exames de Urgência e emergência/falta de recursos humanos/	Insatisfação do cliente/demora no desfecho clínico/deterioração clínica/óbito	Imagem & Qualidade	5	1	5	MÉDIO	Interação de processo com PDD e laboratório SABIN	Luna Silva	15/001/2025	PREVENIR	CONCLUIDO	MELHORAR
Laudo de exame ou resultado de exame	Demora para liberação de laudos dos exames/ exames laboratoriais	Desconhecimento dos fluxos/falta de percepção da importância da correta realização dos exames de Urgência e emergência/falta de recursos humanos	Insatisfação do cliente/demora no desfecho clínico/deterioração clínica/óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	3	15	ALTO	Interação de processo com o laboratório SABIN para tempo determinado de liberação de resultados e tempo determinado para liberação de laudo de exame de imagem com PDD	Kátia// Luna// Cícero	30/06/2025	MITIGAR	CONCLUIDO	MELHORAR
Reavaliação médica	Demora na reavaliação médica de demora no desfecho	Desconhecimento dos fluxos/falta de percepção da importância da reavaliação	Insatisfação do cliente/demora no desfecho clínico/deterioração clínica/óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	3	15	ALTO	Treinamento da equipe médica sobre o tempo de reavaliação médica e desfecho de alta e internação	Luna Silva	15/001/2025	MITIGAR	CONCLUIDO	MANTER
Desfecho médico	Desfecho incorreto ou falta de desfecho	Desconhecimento dos fluxos/falta de percepção da importância da realização do desfecho	Queda no indicador BSC// Insatisfação do cliente/demora no desfecho clínico/deterioração clínica/óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	3	15	ALTO	Treinamento do fluxo de atendimento na urgência// Acompanhamento diário pelo BI	Patrícia Barbosa	30/06/2025	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
Evasão	Demora na liberação de exames de imagem ou laboratorial e reavaliação médica// Impaciente da família	Imaturidade profissional// Falta de sensibilidade e humanização// Proatividade profissional	Insatisfação do cliente/deterioração clínica/óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	1	5	MÉDIO	Treinamento do fluxo de evasão na Urgência Pediátrica	Luna Silva/Patrícia Barbosa	30/07/2025	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER

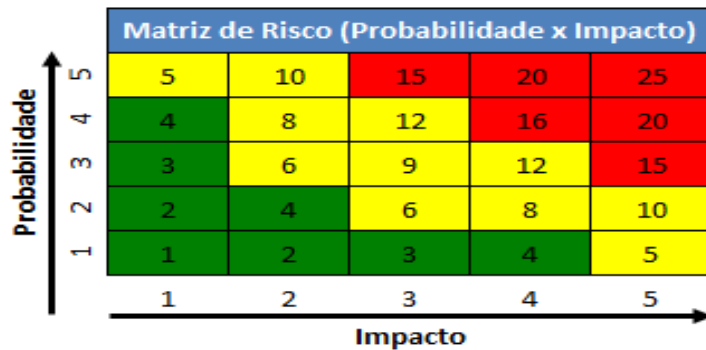
Desfecho para internação	Solicitação da internação inadequada ou incompleta	Desconhecimento do fluxo de internação// Imaturidade profissional	Insatisfação do cliente/deterioração clínica//óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	2	10	MÉDIO	Treinamento do fluxo de internação na Urgência Pediátrica	Patrícia Barbosa	30/07/2025	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
Autorização da internação	Não autorização do plano para internação	Carência do Plano// Inadimplência	Insatisfação do cliente/deterioração clínica//óbito	Financeiro, Imagem & Qualidade	5	1	10	MÉDIO	Supervisão pelo BI	Alexandra Bessa	30/06/2025	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
Transferência do Paciente	Não realizar o SBAR adequado/ou não passar as informações detalhadas do caso via fone	Desconhecimento do fluxo de transferência e passagem de caso	Insatisfação do cliente/evento adverso/falha na comunicação	Imagem & Qualidade	5	3	15	ALTO	Treinamento de transição do cuidado e passagem de caso	Luna Silva	30/08/2025	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
Transferência do Paciente	Transporte inadequado/ incompleto do paciente	Desconhecimento do fluxo de transferência// falta de equipamentos e material de transporte	Insatisfação do cliente/evento adverso	Imagem & Qualidade	5	2	10	MÉDIO	Treinamento do Protocolo de Transporte e metas de segurança	Luna Silva/ Eng. Clínica// Joilca	30/08/2025	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MELHORAR

Elaborado por: Enf. ^a Kátia Ferreira/ Dra. Patrícia Barbosa	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 14/02/2021	Data de Revisão 21/02/2025
---	---	--	---	--------------------------------------

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