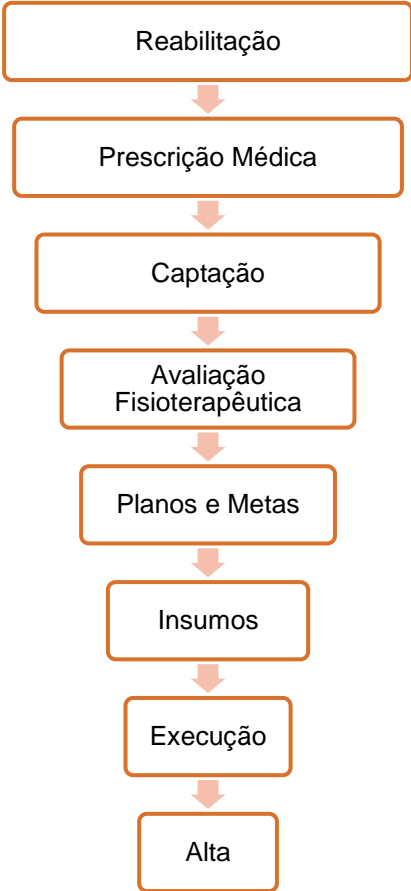




**MISSÃO:** Excelência em reabilitação com foco no atendimento humanizado ao paciente.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico</li> <li>• UI, UTI, UE</li> <li>• Farmácia</li> <li>• CME</li> <li>• Suprimentos</li> <li>• SESMT</li> <li>• Engenharia Clínica</li> <li>• Tecnologia da Informação</li> <li>• Laboratório</li> <li>• PDD</li> <li>• Macedo Hospitalar</li> <li>• Segurança Patrimonial</li> <li>• Higienização</li> <li>• Gestão de Pessoas</li> <li>• Educação Continuada</li> <li>• Contas Médicas</li> <li>• Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prescrição/Solicitação de laudos</li> <li>• Paciente</li> <li>• Mat/Med</li> <li>• Materiais Esterilizados</li> <li>• Insumos</li> <li>• EPI'S</li> <li>• Equipamentos</li> <li>• Computadores e Rede</li> <li>• Exames Laboratoriais</li> <li>• Exames Diagnósticos</li> <li>• Equipamentos Hospitalares</li> <li>• Segurança de Vigilância Interna</li> <li>• Ambiente Limpo</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Treinamentos</li> <li>• Contas</li> <li>• Assessoria</li> </ul>	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Reabilitação] --&gt; B[Prescrição Médica]     B --&gt; C[Captação]     C --&gt; D[Avaliação Fisioterapêutica]     D --&gt; E[Planos e Metas]     E --&gt; F[Insumos]     F --&gt; G[Execução]     G --&gt; H[Alta]             </pre> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paciente reabilitado</li> <li>• Paciente em continuidade de tratamento ambulatorial</li> <li>• Contas resolvidas</li> <li>• Controle de consumo de oxigênio produzido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UI, UTI</li> <li>• Ambulatório</li> <li>• Home Care/Assistência domiciliar</li> <li>• Contas médicas</li> </ul>



## INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação Cardiológica em até 24 horas da Admissão<br/>Total de pacientes inclusos no Protocolo de Fratura de Fêmur</li> <li>• Avaliação Anestesiológica em até 24 horas da Admissão<br/>Percentual de Sucesso no Contato Pós-alta</li> <li>• Avaliação Fisioterapêutica em até 24 horas da Admissão<br/>Taxa de Mortalidade Intra-hospitalar</li> <li>• Procedimento cirúrgico em até 48hs da Admissão</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa de Complicações no Pós-operatório</li> <li>• Taxa de Mortalidade em até 30 dias</li> <li>• Taxa de Mortalidade em até 7 dias;</li> <li>• Realização de Descarga de Peso em até 48hs após a cirurgia</li> <li>• Percentual de Pacientes Andando com Auxílio em 7 dias</li> <li>• Alta Hospitalar em até 5 dias da admissão</li> <li>• Percentual de Pacientes Andando sem auxílio em 30 dias</li> </ul> |
|---|--|

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

### FORNECEDORES

- **Médico:** Após a avaliação do paciente, indica e prescreve fisioterapia para o paciente;
- **UI:** Aciona e sinaliza sobre a necessidade de intervenção de fisioterapia a partir da prescrição e/ou avaliação médica até 24h;
- **UTI:** Sinaliza sobre a necessidade de intervenção de fisioterapia a partir da prescrição e/ou avaliação médica que deverá ser realizada no mesmo turno da solicitação;
- **UE:** Aciona e sinaliza sobre a necessidade de intervenção de fisioterapia a partir da prescrição e/ou solicitação médica via rádio conforme ramal;
- **Farmácia:** Disponibilizar materiais solicitados conforme prescrição realizada pelo fisioterapeuta (Urgente até 30 minutos, se não for caracterizado urgente, dispensar no início de cada turno);
- **CME:** Disponibilizar materiais esterilizados solicitados conforme necessidade no plantão para recebimento do material utilizado;

### CLIENTES

- **Médico:** Avaliar paciente e traçar conduta a ser executada a cada atendimento;
- **UI:** Avaliar paciente a partir do acionamento pelo rádio, sendo que, para chamados de código azul o atendimento acontece de maneira imediata, já em chamados de código amarelo segue tolerância de 15 a 30 minutos para a intervenção fisioterapêutica;
- **UTI:** Avaliar e/ou atender paciente de maneira imediata, a partir da solicitação e/ou prescrição médica;
- **UE:** Avaliar e/ou atender paciente de maneira imediata, a partir da solicitação e/ou acionamento médico;
- **Farmácia:** Sinalizar a enfermagem sobre excesso de materiais com intuito de realizar devolução de materiais para a farmácia;

- **Suprimentos:** Fornecer materiais e descartáveis para procedimentos através de requisição. Caso o material solicitado a ambos os setores não for retirado no mesmo dia, o setor da baixa como não retirado;
- **SESMT:** Fornece equipamentos de proteção individual e recebe os colaboradores nos casos de acidente de trabalho, atestados e acompanhamento médico periódico;
- **Engenharia Clínica:** Movimentar e fornecer conforme solicitação e realizar manutenção corretiva de equipamentos;
- **Tecnologia da Informação:** Garantir a funcionalidade das tecnologias homologadas no hospital (sistemas hardwares e rede);
- **Laboratório:** Fornecer material para amostra e disponibilizar resultados de exames em tempo pré-definido para cada tipo de exame;
- **PDD:** Disponibilizar resultado de exames de imagem no sistema, laudo escrito em casos de resultados críticos em até 2h após o exame, laudos não críticos em até 24h;
- **Segurança Patrimonial:** Disponibilizar rádios para comunicação interna entre os profissionais;
- **Lavanderia:** Fornecer materiais (cabresto) de acordo com o padrão e demanda de cada setor até 30min, após solicitação e manter no setor de UI com as camareiras como emergencial;
- **Higienização:** Fornecer materiais limpos e higienizados de acordo com o padrão e demanda de cada setor. Garantir o cronograma mensal de limpeza de todos os setores;
- **Gestão de Pessoas:** Recrutamento e seleção;

- **CME:** Solicitar materiais processados conforme devolução dos materiais sujos no dia anterior nos seguintes horários: Manhã: 07:00h às 09:00h/Tarde: 14:00h às 15:00h/Noturno: 19:00h às 21:00h.
- **Suprimentos:** Solicita materiais e descartáveis através de requisição realizada pelo sistema Tasy;
- **SESMT:** Solicita equipamentos de proteção individual e direciona colaboradores para acompanhamento médico periódico, atestados e em casos de acidente de trabalho;
- **Engenharia clínica:** Entrega de equipamentos danificados e para manutenção preventiva que será executada conforme cronograma. E manter o controle do inventário;
- **Tecnologia da Informação:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos;
- **Laboratório:** Garantir a higiene brônquica da coleta de material para análise (Bronquinho) que é feita pela equipe de enfermagem e/ou fisioterapia da unidade responsável;
- **PDD:** Avaliar os exames de imagem disponíveis no sistema PACS e laudos no sistema Tasy;
- **Segurança Patrimonial:** Realizar o controle dos rádios utilizados no setor de assistência;
- **Lavanderia:** Dispensar materiais sujos para lavagem e reutilização;
- **Higienização:** Acionar para limpeza de ventiladores mecânicos e Bipap após o uso e/ou permuta de leitos, assim como os demais materiais utilizados para reabilitação dos pacientes;
- **Gestão de Pessoas:** Colaboradores;

Processo: Fisioterapia

Responsável: Jhonhy Sheldom

Código: HPD-MP-FISIO-01

Versão: 06

Página: 1/9

- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da fisioterapia e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo;
- **Ouvidoria:** Encaminhar as manifestações (opiniões, reclamações e elogios) referentes aos atendimentos de fisioterapia dos pacientes internados na UTI, UI e UE via sistema Tracksale durante o funcionamento da ouvidoria;
- **Contas médicas:** Aciona e sinaliza as pendências de Fisioterapia e consumo de oxigênio na conta paciente;
- **Qualidade:** Realizar a validação dos processos, solicitação de documentos, revisão de mapeamentos e indicadores

- **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;
- **Ouvidoria:** Responder as demandas de ouvidoria dentro do prazo de 2 dias na plataforma indicada;
- **Contas médicas:** Garante a entrega das contas sem pendências a serem pontuadas pela auditoria e controle de oxigênio produzido;
- **Qualidade:** Executar a revisão dos processos, solicitação de documentos, revisão de mapeamentos e indicadores.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

### PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-REAB-POP-01 - Aspiração Traqueal
- HPD-REAB-POP-04 - Treinamento Muscular Inspiratório

### PROTOSOCOS

- HPD-REAB-PT-02 - Fratura de Fêmur em Paciente Idoso
- HPD-REAB-PT-03 - Mobilidade
- HPD-REAB-PT-03 - Desmame Ventilatório

- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente
- HPD-ACCIH-PT-01 - Higienização das Mãos

### POLÍTICAS

- HPD-DTH-PL-03 - Educação de Pacientes e Familiares
- HPD-DTH-PL-03 - Ética Hospitalar

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Jhonhy Sheldom Coordenação Reabilitação	Assessoria da 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
Emitir relatório de pacientes prescritos	Não emitir o relatório do dia	Falta de conhecimento do processo (emissão de relatório no Tasy)	Não receber atendimento e apresentar agravo do quadro clínico	Prazo & qualidade	2.0	1.0	3	BAIXO	Garantir a emissão do relatório/sensibilizar os fisioterapeutas quanto a importância do relatório no cuidado.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Prevenir	Em andamento	Melhorar
Confirmar prescrição	Não confirmar prescrição	Falta de conhecimento do processo (checagem no prontuário eletrônico)	Não receber atendimento e apresentar agravo do quadro clínico	Financeiro e qualidade	4.0	4.0	16	ALTO	Garantir através da emissão do relatório de acompanhamento de fisioterapia a confirmação do tipo de fisioterapia prescrito para o cliente no prontuário eletrônico.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Prevenir	Em andamento	Melhorar
Atualizar censo	Não atualizar o censo	Falta de conhecimento do processo (análise de relatório e acréscimo de informações, retirada e novas demandas)	Não receber atendimento e apresentar agravo do quadro clínico	Prazo & qualidade	3.0	3.0	9	MÉDIO	Dupla emissão de relatório de acompanhamento (manhã e tarde), atualizações realizadas pela equipe nas transições de plantão.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Prevenir	Em andamento	Melhorar

Atualizar passagem de plantão	Não atualizar a passagem de plantão ocasionando coleta de dados incompleta	Falta de conhecimento do processo (perda de informações, falha de comunicação, erro na atualização do censo)	Cliente não receber atendimento de forma adequada e apresentar agravo do quadro clínico	Prazo & qualidade	3.0	4.0	12	MÉDIO	Garantir a adesão ao instrumento de passagem de plantão reforçando sobre a importância de atualiza-la na continuidade do cuidado para a equipe da fisioterapia.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Prevenir	Em andamento	Melhorar
Realizar anamnese	Anamnese não realizada ou realizada de forma incorreta	Coleta de dados realizada de forma incorreta (história pregressa e histórico da doença atual)	Cliente não receber atendimento de forma adequada e apresentar agravo do quadro clínico	Prazo & qualidade	5.0	2.0	10	MÉDIO	Garantir a adesão a anamnese reforçando sobre sua importância na continuidade do cuidado para a equipe da fisioterapia/controle da adesão através do relatório no tasy.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Realizar exame físico	Exame físico não realizado ou realizado de forma incorreta	Avaliação focada somente na hipótese diagnóstica de admissão, sem que haja uma avaliação global	Não receber atendimento conforme suas necessidades clínicas	Prazo & qualidade	5.0	2.0	10	MÉDIO	Garantir a adesão ao exame físico reforçando sobre sua importância na continuidade do cuidado para a equipe da fisioterapia	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Avaliar funcionalidade	Avaliação de funcionalidade não realizada ou realizada de forma incorreta	Falta de conhecimento do processo (escalas de funcionalidade)	Atendimento não realizado conforme sua necessidade funcional	Prazo & qualidade	5.0	2.0	10	MÉDIO	Garantir adesão ao instrumento de avaliação da funcionalidade (escalas IMS e FSS), reforçar a importância de avaliar e reavaliar o cliente a cada atendimento.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Avaliar exames laboratoriais	Exames não avaliados ou avaliados de forma incorreta	Não avaliar os exames laboratoriais adequadamente correlacionando com a clínica	Não receber atendimento de forma adequada e apresentar agravo do quadro clínico	Prazo & qualidade	5.0	2.0	10	MÉDIO	Avaliação e reavaliação dos exames laboratoriais diariamente.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Mitigar	Em andamento	Melhorar

Avaliar exames de imagem	Exames não avaliados ou avaliados de forma incorreta	Não avaliar os exames de imagem adequadamente correlacionando com a clínica	Cliente receber conduta mal definida	Prazo & qualidade	5.0	2.0	10	MÉDIO	Avaliação e reavaliação dos exames de imagem diariamente.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Consulta Médica	Ausência de registro ou incompleto	Desatenção / cansaço	Prejuízo assistência / financeiro	Segurança / Qualidade / Financeiro	2	5	10	MÉDIO	1. Treinamento da equipe; multiprofissional; 2. Supervisão dos coordenadores; 3. Auditoria mensal 4. Feedback aos profissionais.	Cynthia / Renan	Diariamente	Mitigar	Concluído / Andamento	Melhorar
Consulta Médica	Falha e/ou erro na prescrição	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	30/04/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Consulta Médica	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.	Cynthia / Renan	30/04/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Consulta Médica	Ausência de involucro e rastreabilidade OPME	Falha no cumprimento da rotina De anexar involucro	Glosa	Financeiro	4	2	8	MÉDIO	1. Intensificação do pré-faturamento; 2. Gestão da rotina do ambulatório	Renan	21/04/2024	Prevenir	Não iniciado	Melhorar
Desfecho	Ausência de desfecho	Falta de conhecimento / 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

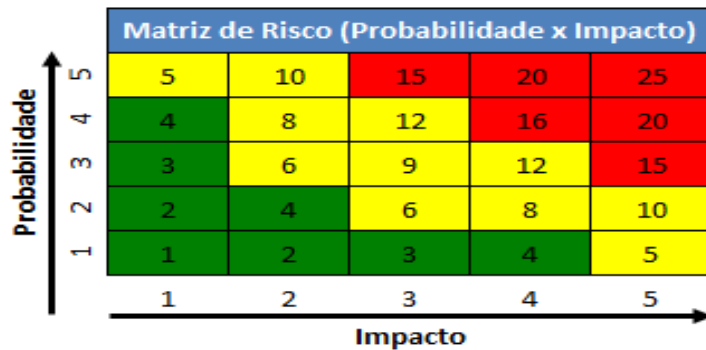
Traçar condutas	Clientes com condutas elaboradas de forma incorreta	Falta de conhecimento do processo (planejamento terapêutico/met as diárias, participação nos rounds multidisciplinares, falha de comunicação)	Cliente não receber conduta conforme sua necessidade clínica	Prazo & qualidade	5.0	2.0	10	MÉDIO	Conduas construídas a partir dos rounds multidisciplinar diário e discussões com o RT.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Realizar atendimento conforme prescrição	Não realizar atendimento conforme necessidade do cliente	Não avaliar o paciente adequadamente correlacionando a prescrição médica com a clínica	Cliente receber atendimento diferente do solicitado	Prazo & qualidade	5.0	1.0	5	BAIXO	Emissão de relatório de acompanhamento de fisioterapia, além do monitoramento diário do RT para garantir que o atendimento seja realizado conforme necessidade da demanda.	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Registrar atendimento no Tasy	Não realizar registro de atendimento no PEP	Falta de conhecimento do sistema Tasy (registro de evolução)	Ausência de registro de atendimento e prontuário físico	Financeiro & qualidade	5.0	2.0	10	MÉDIO	Garantir adesão da equipe sobre a importância do registro em PEP (imprimir e carimbar) anexando no prontuário físico	Coordenação de reabilitação	Janeiro de 2024 a janeiro de 2025	Mitigar	Em andamento	Melhorar

<b>Elaborado por:</b> Jhonhy Sheldom Nunes Coordenação de Reabilitação	<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	
<b>Baixo</b>	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
<b>Médio</b>	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
<b>Alto</b>	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