

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 04/2023





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Barreto Palma

Gerência de Enfermagem - Carmen Isabel Domingues de Souza

Coordenação de Enfermagem - Diego Borges de Melo

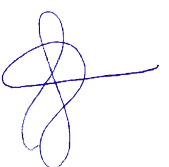
Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Anderson Tomas de Oliveira

Coordenação de Recursos Humanos – Elizabete Cunha Damião

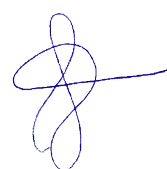
Coordenação Financeira – Paulo Henrique Ferreira Lopes

Coordenação de Prestação de Contas – Robert da Silva



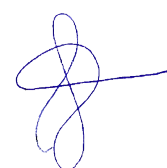
SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Introdução.....	5
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde.....	5
4. Recursos Humanos.....	7
5. Faturamento.....	9
6. Serviços Ofertados.....	9
7. Infraestrutura.....	11
8. Perfil de Atendimento.....	11
9. Indicadores Quantitativos.....	14
10. Indicadores Qualitativos.....	16
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP.....	21
12. Ouvidoria.....	24
13. Regulação.....	27
14. Execução Orçamentária Financeira.....	28
15. Ações realizadas.....	28
16. Case de Sucesso.....	44
17. Considerações Finais.....	46



1. Apresentação

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas mensalmente pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.



2. Introdução

O hospital Municipal Guarapiranga é o primeiro hospital próprio do INTS, deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria para pacientes acometidos pelo COVID-19. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermaria.

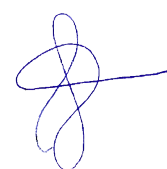
Em Maio de 2022, com a redução de casos de COVID, a unidade modificou o seu perfil de atuação atuando em duas frentes, sendo: a primeira como retaguarda de unidade primárias (AMA e UPA) da região SUL preferencialmente, mas operando com as demais unidades do Município de São Paulo em havendo leitos disponíveis, regulando pacientes de clínica médica que necessitam de internamento para término de seu tratamento, liberando os leitos de porta de entrada para à população. Os demais leitos foram direcionados a atender pacientes de retaguarda de longa internação que necessitem de suporte hospitalar e com possibilidade de reabilitação.

A unidade atua em busca da satisfação de seus pacientes assistidos se comprometendo com o atendimento humanizado. Preza pela participação social na gestão, para o desenvolvimento e melhoria da assistência prestada.

3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde

O Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) é uma organização social sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS – Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na área de Saúde, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de unidades nas áreas de Saúde no Brasil.

Com perfil multidisciplinar, o INTS, desde a sua criação, vem trabalhando de forma integrada com o setor empresarial, promovendo as melhores práticas de gestão focada em serviços públicos de Saúde, Educação e Assistência Social nas esferas municipal, estadual e federal, oferecendo serviços de mais alto nível para toda a comunidade.



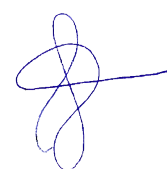
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social, buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

A nossa visão é ser referência nacional na gestão de serviços de saúde, educação e ações sociais, destacando-se pela qualidade, aprimoramento e modernização dos nossos serviços.

Nossos valores são a **legalidade** ao atendimento às legislações e à conformidade regulatória deve ser uma prática constante em nossa organização. **A transparência** em nossas atitudes, nosso crescimento deve ser pautado na transparência e honestidade de nossas ações. **Prezar pela vida e integridade das pessoas**, devemos considerar esta diretriz mandatária nas atividades de assistência à saúde, educação e ações de promoção à saúde. **Preservar e honrar compromissos** devem se tornar uma prática constante por todos. Respeitar as relações com as partes interessadas, em todos os níveis da nossa organização, devemos buscar construir relacionamentos baseados neste valor, seja com nossos clientes, parceiros, fornecedores, agências regulatórias e poder público. **Aperfeiçoamento contínuo** da nossa equipe é a base para a qualidade dos nossos serviços e a gestão do nosso negócio.

Propósito do HMG

Atuar em busca da satisfação de seus pacientes, assegurando relações mais humanizadas, a participação de seus usuários no desenvolvimento de sua atuação, promovendo a responsabilidade social e comprometimento com recursos financeiros. No HMG, a natureza faz parte da cura!

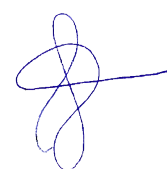


4. Recursos Humanos

A unidade é composta por quase mil profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo aproximadamente 290 terceirizados.

O corpo clínico é composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e psicólogos.

FUNÇÃO	QTD
TECNICO ENFERMAGEM	264
ENFERMEIRO	86
FISIOTERAPEUTA	82
AUXILIAR FARMACIA	26
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	18
FARMACEUTICO	11
MAQUEIRO	10
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	10
NUTRICIONISTA	9
ASSISTENTE SOCIAL	8
AUXILIAR LAVANDERIA	8
RECEPCIONISTA	8
AUXILIAR ADM PLENO	7
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	7
TECNICO DE RADIOLOGIA	7
ANALISTA ADM PLENO	6
AUXILIAR DE REGULACAO	5
PSICOLOGO HOSPITALAR	5
TECNICO DE INFORMATICA	4
FONOAUDIOLOGO	3
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE RH	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
FATURISTA	2
MOTORISTA	2
TELEFONISTA	2
ALMOXARIFE	1



ANALISTA DE QUALIDADE	1
AUXILIAR DE RH	1
AUXILIAR SERVICOS GERAIS	1
COORDENADOR (A) ADM FINANCEIRO	1
COORDENADOR DE PRESTACAO DE CONTAS	1
COORDENADOR DE RH	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL RT	1
DIRETOR GERAL	1
DIRETOR TECNICO	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO (A) ESTOMATERAPEUTA	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO CCIH	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
MEDICO DO TRABALHO	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
SUPERVISOR (A) FARMACIA	1
SUPERVISOR (A) NUTRICAÇÃO RT	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
SUPERVISOR FARMACIA RT	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
TOTAL	632

5. Faturamento

Durante o período, todas as Autorizações de Internações Hospitalares – AIH, obtiveram aceitação.

	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%		

Indicador	Qnde
Internamentos / AIH	124
ÓBITOS	19
Parciais	33
Atendimento Colaborador	3
Devolutivas e competência mês anterior	3
Total de AIHS competência mês anterior	161
Total de AIHS corrigidas e devolvidas secretária	167
AIH retirada da conta em devolutiva	0

6. Serviços Ofertados

A unidade é composta por quatro frentes de atuação, de acordo com os seguintes processos:

Secretaria de Saúde, Contrato de Gestão e Corporativo INTS	
ADMINISTRATIVO	Financeiro Compras Faturamento Saúde e Segurança Ocupacional Tecnologia da Informação Gestão de Pessoas Prestação de Contas Patrimônio Hotelaria Gestão de Abastecimento Engenharia Clínica Contratos Manutenção Predial SAME Medicina Ocupacional
QUALIDADE	Ouvidoria Gestão de Documentos Comissões Auditoria Interna Auditoria Fornecedores Mapeamento de Processo Gestão de Perigos e Riscos Não Conformidades Indicadores

	Planejamento Estratégico Processos Regulatórios Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente
ENFERMAGEM	Admissão do Paciente Agência Transfusional Cadeia Medicamentosa Coleta de Exames Laboratoriais CME Hemodiálise NEP
MÉDICA	Farmácia Solicitação de Exames Prescrição de Medicamentos Evolução Médica / Alta Nutrição Fisioterapia Fonoaudiologia Regulação Psicologia Serviço Social Unidade de Internação Unidade de Terapia Intensiva Laboratório de Análises Clínicas Raio X Remoção Núcleo de Vigilância Epidemiológica Serviço de Controle de Infecção Hospitalar Terapia Ocupacional

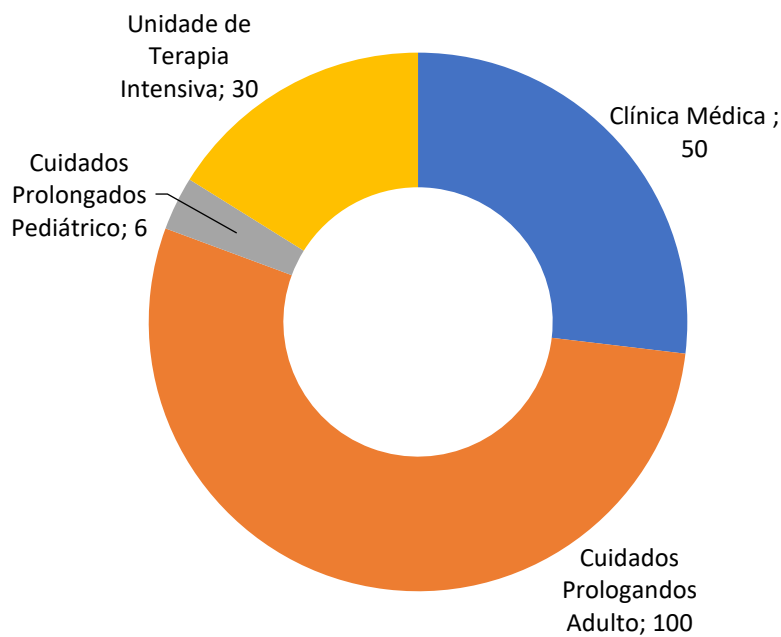


Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

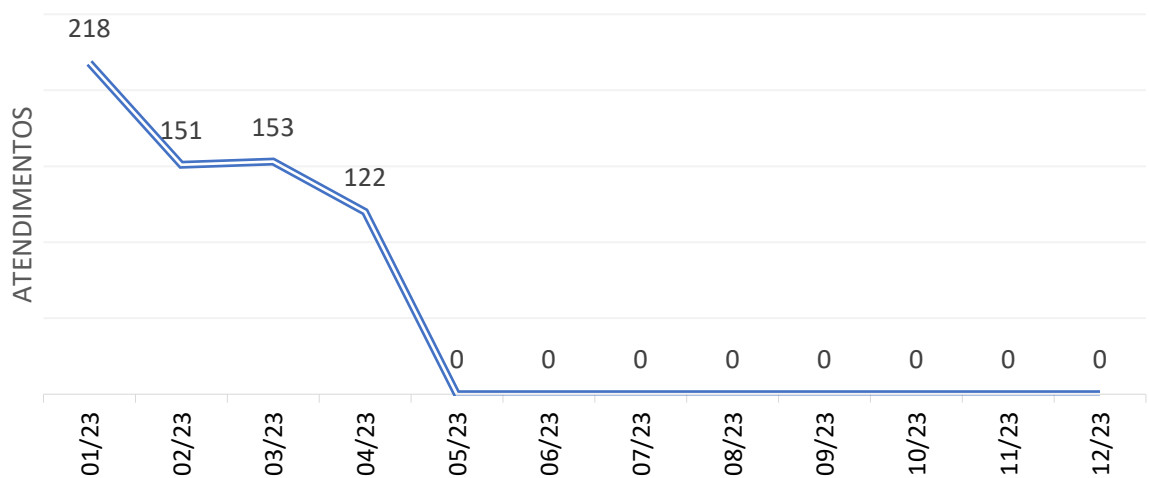
7. Infraestrutura

Com a atualização do novo projeto em Maio/2022, os leitos foram distribuídos em Clínica Médica (50), Unidade de Terapia Intensiva (30), Cuidados Prolongados Adultos (100) e Cuidados Prolongados Pediátricos (06) de, conforme gráfico a seguir:

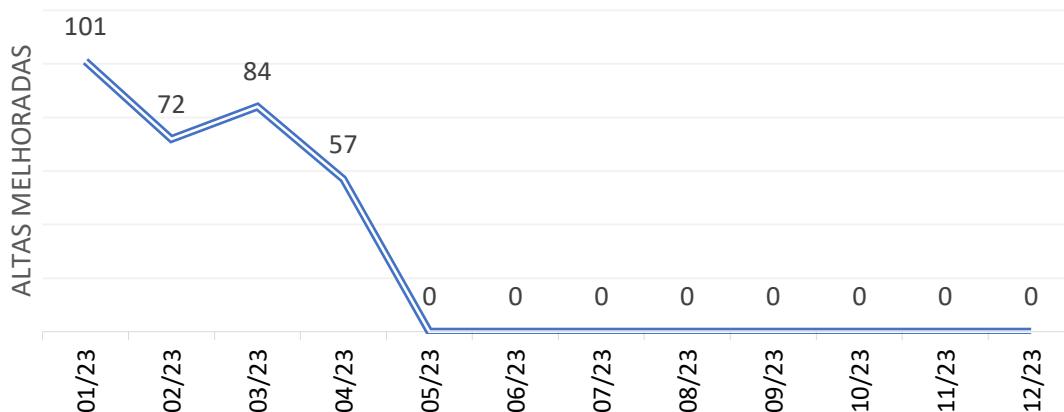
DIMENSIONAMENTO DE LEITOS



8. Perfil de Atendimento



Fonte SMPEP. Média de 161 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 78 altas melhoradas mensais realizadas.

ATENDIDOS POR GÊNERO

■ FEMININO ■ MASCULINO ■ OUTRO

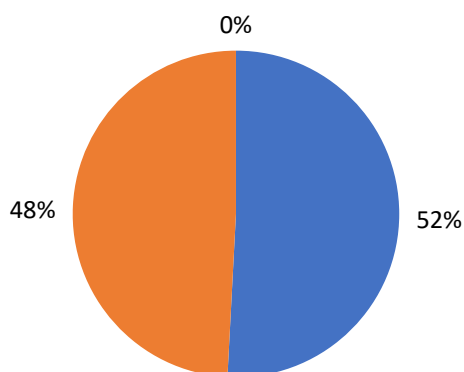
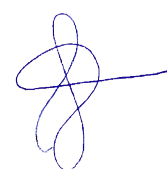


Tabela – CID's prevalentes

CID	Total
I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	24
I21-Infarto agudo do miocárdio	20
R05-Tosse	6
N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	5
J180-Broncopneumonia não especificada	5
J189-Pneumonia não especificada	5
I509-Insuficiência cardíaca não especificada	3
R074-Dor torácica, não especificada	3
A41-Outras septicemias	3
I200-Angina instável	3
I500-Insuficiência cardíaca congestiva	3
J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	3
N18-Insuficiência renal crônica	2
J159-Pneumonia bacteriana não especificada	2

J158-Outras pneumonias bacterianas	2
A419-Septicemia não especificada	2
J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	2
I48-Flutter e fibrilação atrial	2
I50-Insuficiência cardíaca	2
R104-Outras dores abdominais e as não especificadas	2
E101-Diabetes Mellitus insulino-dependente - com cetoacidose	1
N179-Insuficiência renal aguda não especificada	1
K74-Fibrose e cirrose hepáticas	1
I60-Hemorragia subaracnóide	1
B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	1
I871-Compressão venosa	1
J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	1
J06-Infecções agudas das vias aéreas superiores de localizações múltiplas e não especificadas	1
L023-Abscesso cutâneo, furúnculo e antraz da nádega	1
J110-Influenza [gripe] com pneumonia, devida a vírus não identificado	1
N189-Insuficiência renal crônica não especificada	1
I25-Doença isquêmica crônica do coração	1
N39-Transtornos do trato urinário	1
I499-Arritmia cardíaca não especificada	1
I26-Embolia pulmonar	1
I10-Hipertensão essencial (primária)	1
K562-Volvo	1
H920-Otalgia	1
K852-Pancreatite aguda induzida por álcool	1
Z492-Outras diálises	1
L98-Outras afecções da pele e do tecido subcutâneo não classificadas em outra parte	1
A09-Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	1
N17-Insuficiência renal aguda	1
U04-Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	1
I110-Doença cardíaca hipertensiva com insuficiência cardíaca (congestiva)	1
I20-Angina pectoris	1
N394-Outras incontinências urinárias especificadas	1
R51-Cefaléia	1
O064-Aborto não especificado - incompleto, sem complicações	1
R57-Choque não classificado em outra parte	1
R060-Dispnéia	1
J81-Edema pulmonar, não especificado de outra forma	1
J960-Insuficiência respiratória aguda	1
Z00-Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado	1
R55-Síncope e colapso	1
J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	1
A158-Outras formas de tuberculose das vias respiratórias, com confirmação bacteriológica e histológica	1
J45-Asma	1
E160-Hipoglicemia induzida por droga sem coma	1
J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	1
J18-Pneumonia por micro-organismo não especificada	1



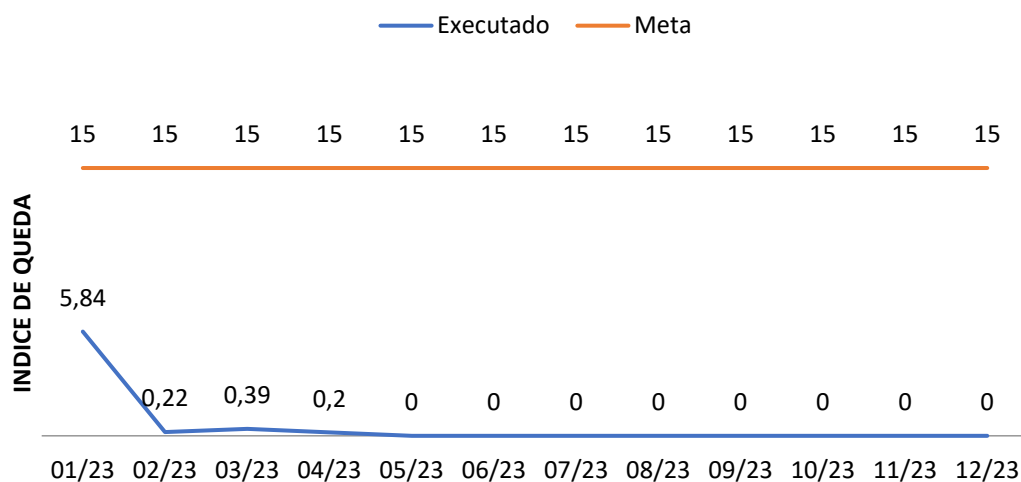
9. Indicadores Quantitativos

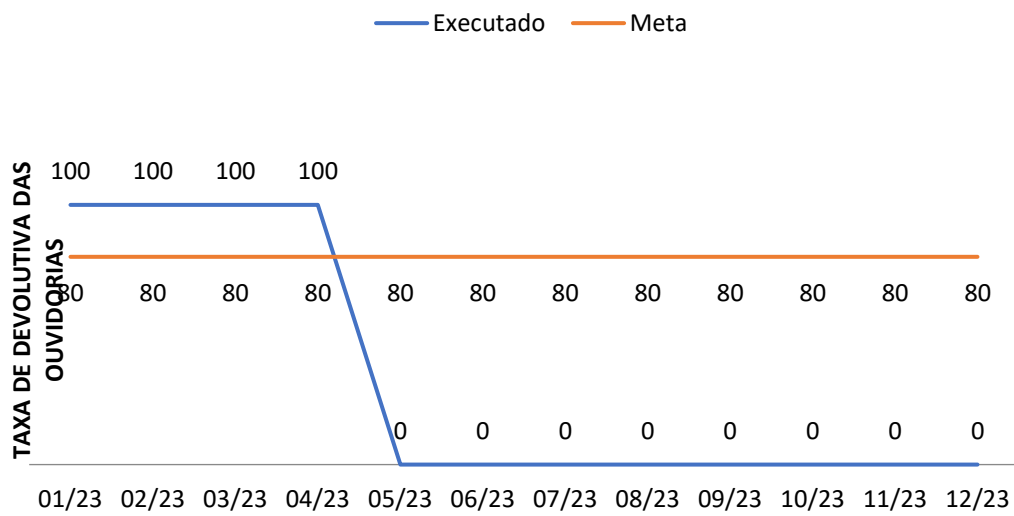
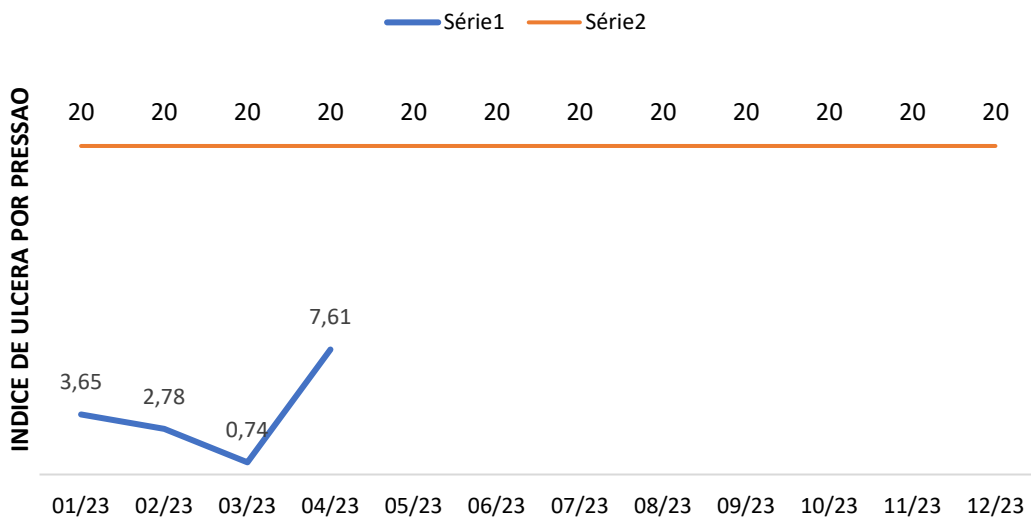
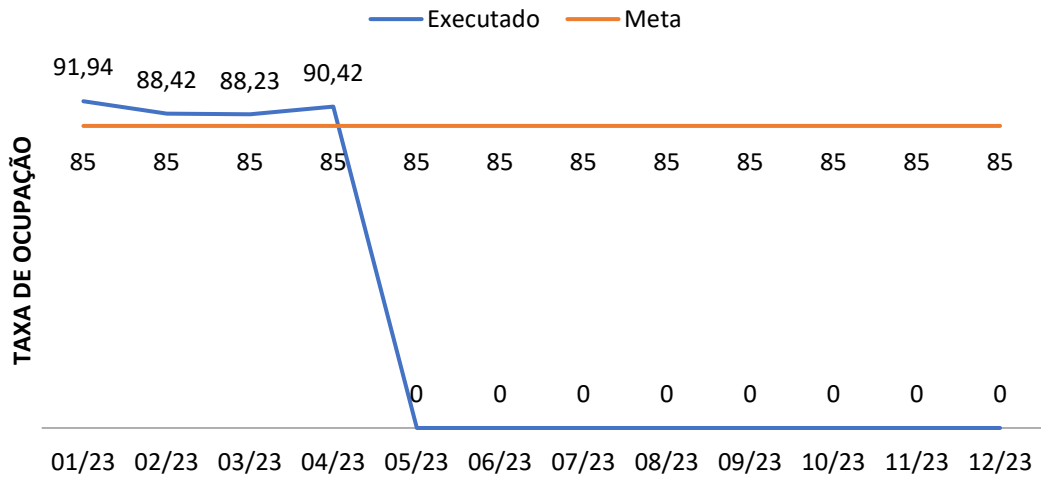
A unidade possui cinco indicadores contratuais, os dados são monitorados através do sistema interno SMPEP e o banco de dados da ouvidoria é extraído do Ouvidor Sus. Através de uma ficha técnica, os gestores realizam o envio dos dados mensalmente para consolidação dos valores e prestação de contas, com suas devidas análises e pareceres.

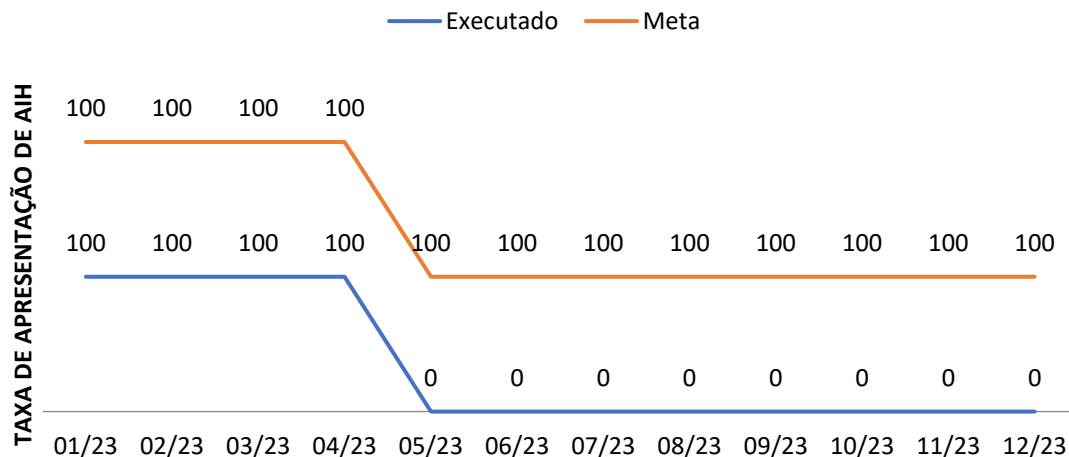
Tabela – Resultado dos indicadores do 1º Semestre.

Indicador	Meta	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Índice de Queda	≤ 15%	5,84%	0,22%	0,39%	0,2%		
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,94%	88,42%	88,23%	90,42%		
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	3,65%	2,78%	0,74%	7,61%		
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%	100%		
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%		

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.



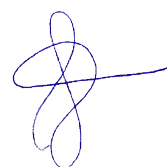




10. Indicadores Qualitativos

INDICADORES ASSISTENCIAIS - Global

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR
TAXA DE QUEDA*	< 15%	1,36	0,22	0,39	0,20
TAXA DE OCUPAÇÃO*	> 85%	91,94	88,42	88,23	90,42
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	< 20%	3,65	2,78	0,74	7,61
TAXA DE FLEBITE	N/A	0,00	0,00	0,00	0,02
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	N/A	2,74	2,74	5,15	2,63
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	N/A	31,28	20,93	38,61	24,78
TAXA DE OBITO INSTITUCIONAL	N/A	10,37	7,73	19,70	8,87
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	N/A	0,88	1,18	0,71	1,09
Nº DE PACIENTE DIA	N/A	5130	4605	5096	5031
Nº DE LEITOS DIA	N/A	5580	5208	5776	5564
Nº CASOS FLEBITE	N/A	0,00	0	0	2
Nº CASOS UPP	N/A	5	3	1	7
Nº CASOS QUEDA	N/A	7	1	2	1
Nº DE ADMISSÕES	N/A	137	108	135	92



Nº DE SAÍDAS	N/A	164	220	132	203
Nº DE OBITOS	N/A	17	17	26	18
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	N/A	29	51	18	44
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	N/A	229	158	141	166

INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
TAXA DE QUEDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	2,79	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO	Relativo	MENSAL	92,52	89,86	91,87	89,91
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	Quanto menor, melhor	MENSAL	14,29	0,00	0,00	1,16
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,09	1,69	1,69	1,81
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0,14	0
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,53	14,98	19,14	16,10
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	2,4	6,9	1,2
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	2,12	1,68	1,44	1,66
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	77	14	9	18
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	12	50	59	79

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,99	0,37	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	97,07	95,79	95,38	97,70
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	17,65	13,33	5,00	22,22
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,04
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,20	5,36	4,21	2,65
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	39,68	121,91	86,74	112,65
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,16	31,82	38,24	26,92
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,76	0,22	0,34	0,26
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	9	11	5	13
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	92	48	17	38

Responsável: Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	50,00	50,00	66,02	100,00
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0	0
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00

TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0	0
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	0	0	0	0
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	0	0	0	0

Responsável: Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva - UTI

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	73,67	69,17	68,21	65,11
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	1,41	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,01
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,91	2,88	04,10	3,34
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	5,35	6,46	08,79	6,23
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	5,51	8,89	11,11	10,64
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	4,23	3,00	2,40	3,13
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	8	26	4	13
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	60	60	51	49

Responsável: Dr Victor Hugo

INDICADORES FARMÁCIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
VALOR DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,18	0,61	0,08	0,01
Nº DE ITENS DISPENSADOS	Variável	MENSAL	299.844	326.922	340.480	345.144
PERCENTUAL DE ITENS DEVOLVIDOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	-	-	-	2%
Nº DE INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	2.813	2.656	247	590
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	46%	21%	60%	75%
PERCENTUAL DE VALIDAÇÃO DE MED DE USO PRÓPRIO DO PACIENTE	Variável	MENSAL	7%	9%	3%	13,4%
TAXA DE ERRO SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS	Quanto menor melhor	MENSAL	0	0	0	1

Responsável: Daniela Scavone

INDICADORES IMAGEM

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
NÚMERO DE EXAMES DE RAIOS-X	Relativo	MENSAL	372	363	396	394

Responsável: Nilton Dalsico e Dr André Luis

INDICADORES NUTRIÇÃO

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	1095	1000	1100	1139
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	Quanto maior, melhor	MENSAL	121	105	133	92
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	Quanto maior, melhor	MENSAL	4	2	1	1
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	Relativo	MENSAL	24.427	22.125	25.070	24.150
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	Relativo	MENSAL	421	570	464	309
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	Relativo	MENSAL	10.865	9.756	11.012	10.585

Responsável: Jamile Reis

INDICADORES FISIOTERAPIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	7807	7162	7779	7723
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA	Quanto maior, melhor	MENSAL	11.761	11.082	12.277	12.190
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	Quanto maior, melhor	MENSAL	9580	8950	9928	9916
Nº DE INTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	7	3	4	9
Nº DE EXTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	11	5	6	6
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0	0
INDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	1	2	1
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	9,8	10,8	10,1	13,1
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	Quanto maior, melhor	MENSAL	16,2	11,6	8,2	11,1
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	Relativo	MENSAL	3,9	4	4,7	3,5
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	Relativo	MENSAL	0,5	0,1	0,5	0,2
Nº DE PACIENTES EM PRONA	Relativo	MENSAL	0	0	0	0

Responsável: Anderson Tomas e Dr Victor

INDICADORES SERVIÇO SOCIAL

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	492	454	468	357
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	Quanto menor,	MENSAL	7	3	2	0

	melhor					
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	Quanto menor, melhor	MENSAL	4	1	3	1
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	Quanto maior, melhor	MENSAL	2,88	1,28	3,2	8,5
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	49	31	23	27

Responsável: Anderson Tomas e Silmara Carvalho

INDICADORES PSICOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	364	298	257	243
Nº DE ACOLHIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	Relativo	MENSAL	19	24	20	18
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	39	49	53	49
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	95	65	65	59
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	Relativo	MENSAL	17	15	24	9
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	Quanto maior, melhor	MENSAL	104	94	108	90

Responsável: Anderson Tomas

INDICADORES FONOAUDIOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE AVALIAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	367	301	301	234
TAXA DE DECANULADOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	25%	66,67%	0%	75,0%

Responsável: Anderson Tomas e Thais Mascarenhas

INDICADORES NSP

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº VISITAS TÉCNICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	13	14	11	12
Nº DE NC REGISTRADAS	Quanto maior,	MENSAL	85	58	95	83

	melhor					
Nº DE NC TRATADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	49	25	75	83
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	Relativo	MENSAL	46	33	85	70
NEAR MISS (QUASE ERRO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	1	0	0	1
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	11	1	1
INCIDENTE SEM DANO	Quanto menor, melhor	MENSAL	16	14	8	3
RISCO DE QUEDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	7	1	2	1
RISCO DE LPP	Quanto menor, melhor	MENSAL	6	2	11	12
PROCEDIMENTOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	5	14	7	1
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros relacionados à administração/prescrição)	Quanto menor, melhor	MENSAL	24	10	3	2
RISCO DE INFECÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	13	11	2	4
COMUNICAÇÃO EFETIVA	Quanto menor, melhor	MENSAL	24	19	8	9
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	Quanto menor, melhor	MENSAL	4	1	0	0

Responsável: Denis Vieira

11. Núcleo de Educação Permanente – NEP

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) é o setor responsável pelo planejamento, organização e execução de cursos de atualização direcionados aos colaboradores da unidade que compõem o quadro funcional.

Compete ao Núcleo de Educação Permanente:

- Assessorar a Diretoria e as demais áreas nos assuntos referentes à Educação Permanente mantendo uma boa comunicação entre os diretores, coordenadores, supervisores e colaboradores.
- Planejar, organizar, coordenar, avaliar, incentivar e fazer publicar o calendário de eventos do NEP, organizar cursos de capacitação/qualificação, oficinas, seminários, workshops, rodas e ministrá-los em conjunto com as especialidades.

- Contribuir com o acompanhamento, monitoramento e avaliação das ações e estratégias de educação permanente em saúde implementada, apoiar e participar com os gestores na discussão sobre Educação Permanente em Saúde, na proposição de intervenções nesse campo e no planejamento de desenvolvimento de ações que contribuam para o cumprimento das responsabilidades assumidas.
- Estimular a interlocução entre os gestores de saúde, instituições formadoras e instância de controle social em saúde, facilitando a interação ensino/serviço, promover espaços de compartilhamento e aprimoramento de iniciativas inovadoras de formação e qualificação da gestão e do trabalho em saúde.
- Desenvolver atividades afins, dentro de sua competência, cumprir e fazer cumprir as normas regulamentaria e as decisões da Diretoria.

Tabela – Detalhamento de treinamento do NEP.

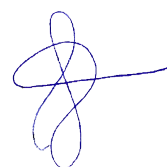
TREINAMENTO	DATA	CH	PARTICIPANTES
Integração de novos colaboradores	03/04/2023	2	8
Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica (Novos colaboradores)	03/04/2023	1	6
Protocolo de Comunicação Efetiva	03/04/2023	0	0
Protocolo de Comunicação Efetiva	04/04/2023	0	0
Conscientização E Prevenção De Acidentes - Abril Verde	04/04/2023	1	11
Treinamento Laboratório - Índice De Recoletas	04/04/2023	1	47
Treinamento Laboratório - Índice De Recoletas	04/04/2023	1	34
Treinamento Laboratório - Índice De Recoletas	04/04/2023	1	35
Treinamento Laboratório - Índice De Recoletas	04/04/2023	1	24
Conscientização E Prevenção De Acidentes - Abril Verde	04/04/2023	1	6
Conscientização E Prevenção De Acidentes - Abril Verde	05/04/2023	1	7
Treinamento Laboratório - Índice De Recoletas	05/04/2023	1	49
Treinamento Laboratório - Índice De Recoletas	05/04/2023	1	24
Treinamento Laboratório - Índice De Recoletas	05/04/2023	1	12
Treinamento Laboratório - Índice De Recoletas	05/04/2023	1	25
Protocolo de Identificação Segura (Enfermagem - Diurno 1)	05/04/2023	1	61
Protocolo de Identificação Segura (Enfermagem - Diurno 2)	05/04/2023	1	17
Protocolo de Identificação Segura (Enfermagem - Noturno 1)	05/04/2023	1	16
Protocolo de Identificação Segura (Enfermagem - Noturno 2)	05/04/2023	1	60
Protocolo de Identificação Segura (Fisioterapia - Diurno A)	05/04/2023	1	15
Protocolo de Identificação Segura (Fisioterapia - Diurno B)	05/04/2023	1	15
Protocolo de Identificação Segura (Fisioterapia - Diurno C)	05/04/2023	1	11

Protocolo de Identificação Segura (Fisioterapia - Noturno A)	05/04/2023	1	9
Protocolo de Identificação Segura (Fisioterapia - Noturno B)	05/04/2023	1	8
Protocolo de Identificação Segura (Fisioterapia - Noturno C)	05/04/2023	1	7
Protocolo de Identificação Segura (Fonoaudiólogas)	05/04/2023	1	2
Protocolo de Identificação Segura (Psicologia)	05/04/2023	1	5
Protocolo de Identificação Segura (Administrativo)	05/04/2023	1	35
Protocolo de Identificação Segura (Administrativo 2)	05/04/2023	1	8
Protocolo de Identificação Segura (RH / DP)	05/04/2023	1	7
Protocolo de Identificação Segura (Almoxarifado)	05/04/2023	1	5
Protocolo de Identificação Segura (Farmácia - Diuno 1)	05/04/2023	1	10
Protocolo de Identificação Segura (Farmácia - Diuno 2)	05/04/2023	1	9
Protocolo de Identificação Segura (Farmácia - Noturno 1)	05/04/2023	1	5
Protocolo de Identificação Segura (Farmácia - Noturno 2)	05/04/2023	1	4
Protocolo de Comunicação Efetiva	05/04/2023	0	0
Protocolo de Comunicação Efetiva	06/04/2023	0	0
Integração de novos colaboradores	10/04/2023	2	10
Entrega de crachá com score de news e fluxo de acionamento para protocolo de deterioração clínica (Novos colaboradores)	10/04/2023	1	10
Treinamento de NR-32	10/04/2023	1	5
Treinamento de NR-32	10/04/2023	1	36
Treinamento de NR-32	10/04/2023	1	20
Treinamento de NR-32	10/04/2023	1	13
Treinamento de NR-32	11/04/2023	1	18
Treinamento de NR-32	11/04/2023	1	50
Treinamento de NR-32	11/04/2023	1	66
Treinamento de NR-32	11/04/2023	1	11
Treinamento de NR-32	11/04/2023	1	13
Orientação sobre localização de disjuntores em caso de choque elétrico	12/04/2023	1	14
Treinamento de NR-32	12/04/2023	1	25
Treinamento de NR-32	12/04/2023	1	50
Treinamento de NR-32	12/04/2023	1	62
Treinamento de NR-32	12/04/2023	1	34
Treinamento de NR-32	12/04/2023	1	20
Notificação De Incidentes	13/04/2023	1	17
Orientação Sobre Multiparâmetros	13/04/2023	1	30
Orientação Sobre Multiparâmetros	13/04/2023	1	31
Orientação Sobre Multiparâmetros	13/04/2023	1	9
Orientação Sobre Multiparâmetros	13/04/2023	1	23
Orientação Sobre Multiparâmetros	14/04/2023	1	20
Orientação Sobre Multiparâmetros	14/04/2023	1	23
Orientação Sobre Multiparâmetros	14/04/2023	1	8
Orientação Sobre Multiparâmetros	14/04/2023	1	6
Liderança inspiradora	14/04/2023	0	0
Treinamento recepção	14/04/2023	0	0
Liderança inspiradora	17/04/2023	0	0
Protocolo MAV	18/04/2023	0	0
Protocolo MAV	19/04/2023	0	0

Evento DSS- Utilização correta De EPI'S	19/04/2023	1	3
Treinamento Segurança com Perfuro	19/04/2023	1	27
Treinamento de NR-06	19/04/2023	1	18
Treinamento de NR-06	19/04/2023	1	16
Treinamento de NR-06	19/04/2023	1	17
Protocolo MAV	20/04/2023	0	0
Treinamento sobre Curativos	24/04/2023	1	35
Treinamento sobre Curativos	24/04/2023	1	28
Treinamento sobre Curativos	24/04/2023	1	24
Treinamento sobre Curativos	24/04/2023	1	24
Treinamento Segurança com Perfuro	24/04/2023	1	25
Comunicação Efetiva	24/04/2023	0	0
FAST HUG	24/04/2023	0	0
Comunicação Efetiva	25/04/2023	0	0
FAST HUG	25/04/2023	0	0
Comissão De Perfurocortantes	25/04/2023	1	16
Treinamento Segurança com Perfuro	25/04/2023	1	25
Treinamento sobre Curativos	25/04/2023	1	47
Treinamento sobre Curativos	25/04/2023	1	25
Treinamento sobre Curativos	25/04/2023	1	21
Treinamento sobre Curativos	25/04/2023	1	27
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	26/04/2023	1	28
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	27/04/2023	1	7
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	27/04/2023	1	36
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	27/04/2023	1	46
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	27/04/2023	1	34
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	27/04/2023	1	21
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	28/04/2023	1	10
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	28/04/2023	1	32
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	28/04/2023	1	37
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	28/04/2023	1	20
Treinamento Sobre Protocolo De Queda	28/04/2023	1	22
TOTAL		88	1892

12. Ouvidoria

A ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de



manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

Há dois objetivos centrais:

- I. Ser uma ferramenta que permita a interlocução do cidadão com a organização;
- II. Ser um instrumento que contribui com o aprimoramento do serviço prestado.

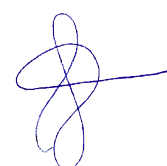
Para o cidadão registrar a sua manifestação, a ouvidoria do HMG disponibiliza os seguintes canais:

- E-mail, através do endereço: ouvidoria.hmg@ints.org.br.
- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.
- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através do link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

De acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas no mês de janeiro, o total de 29 manifestações, conforme tabelas a seguir:

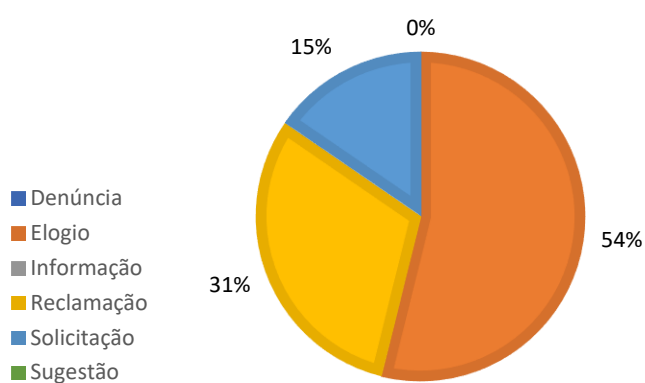
Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
--	---------	-----------	-------	-------	------	-------

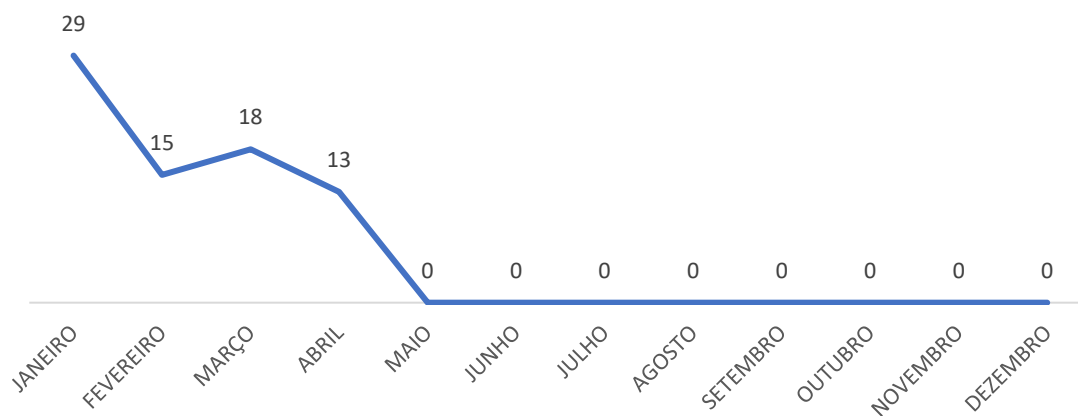


Denúncia	0	0	0	0		
Elogio	13	6	6	7		
Informação	0	0	0	0		
Reclamação	10	8	7	4		
Solicitação	6	1	5	2		
Sugestão	0	0	0	0		
Total	29	15	18	13	0	0

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

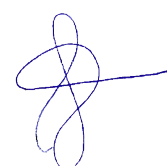


EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 13 manifestações recebidas pelo



sistema ouvidor SUS, 54% tratam-se de elogios; 15% de solicitações; 31% de reclamações; 0% de sugestão e 0% de denúncias.

Os elogios foram compartilhados com a direção geral e gestores, para que tais profissionais sejam reconhecidos. Também foram inseridos no mural de agradecimentos localizado na recepção.

Referente às reclamações, insatisfação com conduta da social, insatisfação com aplicação da vacina, a não realização do procedimento cateterismo, e solicitação de vaga hemodiálise.

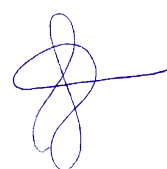
A respeito das insatisfações com a conduta da profissional da social, a gestão tomou todas as medidas necessárias, e orientação da conduta profissional e toda a equipe quanto ao atendimento humanizado.

E sobre as vacinas, são ofertadas pelo programa nacional de imunizações (PNI) e possuem autorização de uso pela agência nacional de vigilância sanitária (ANVISA).

O Hospital Municipal Guarapiranga atua em conjunto com as demais unidades de saúde do Município de São Paulo. As solicitações para realização de procedimento são cadastradas via sistema de regulação CROSS, direcionando as unidades, que fazem a análise dos quadros e aceitam ou não conforme a sua disponibilidade de vaga e complexidade. O HMG segue atualizando diariamente a ficha dos pacientes, com todas as informações necessárias para avaliação pelo hospital de referência.

Por fim, quando a unidade dispõe de todos os recursos para atender as demandas dos pacientes, a transferência entre unidades hospitalares não é necessária, já que os recursos originários do SUS devem ser utilizados da maneira mais racional possível, buscando atender a todos.

13. Regulação



Os pacientes do HMG são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

O Núcleo Interno de Regulação é responsável por gerenciar e analisar as solicitações de vagas de outras instituições. Após análise, a confirmação da vaga é feita pelo próprio sistema respeitando os critérios de complexidade da unidade.

Após esse retorno, a unidade de origem é responsável por encaminhar este paciente até o HMG. A unidade não possui pronto-atendimento, todas as admissões são realizadas através da Central de Regulação.

Tabela - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

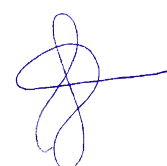
Indicador	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Nº DE FICHAS AVALIADAS	1234	1094	1222	962		
Nº DE REJEIÇÕES	1125	1101	1102	889		
Nº DE ACEITES	118	92	148	73		
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	8	3	8	4		
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	93	68	93	66		
TAXA DE CONVERSÃO	10%	8%	13%	8%		

As rejeições realizadas na Central de Regulação correspondem a fichas que não se enquadram com o perfil da unidade, bem como a sua complexidade.

14. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 04/23
Recursos Humanos	R\$ 3.891.977,53	R\$ 3.440.339,49
Medicamentos e Insumos	R\$ 123.000,00	R\$ 36.614,20
Despesas Médicas	R\$ 1.090.000,00	R\$ 605.810,95
Serviços Terceirizados	R\$ 6.141.005,12	R\$ 5.351.260,96

15. Ações realizadas



Abril Verde – Segurança com Perfurocortantes

Ação realizada entre os dias 24 e 28 para promover a conscientização e importância da segurança no manuseio de materiais perfurocortantes.



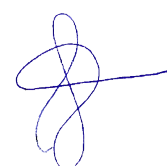
Ação Preventiva

Segurança com Perfuro / Abril Verde

A ação preventiva Abril Verde foi criada com objetivo de conscientizar a população sobre os riscos dos acidentes de trabalho e das doenças ocupacionais com exposição aos perfuro e suas formas de prevenção.

 Data De 24 à 28 de Abril	 Horário Das 08:00 as 21:00
Público Enfermagem e Apoio	 Local Área de Convivência

  /INTSBrasil

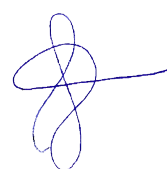


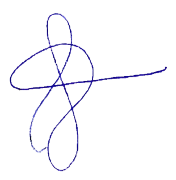
Cuidados com a pele

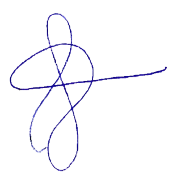
O HMG Realiza ação voltada à prevenção de Lesão por pressão e cuidados com a pele.

A prevenção de lesão por pressão é um tema que deve ser trabalhado diariamente no ambiente hospitalar, garantindo a segurança do paciente. Com esse objetivo, a Comissão de Pele Interna do HMG decidiu implantar um Grupo assistencial específico de cuidados e prevenção à pele para realizar atividades/ações a serem desenvolvidas a fim de reduzir agravos e promover a prevenção do surgimento de lesões evitáveis, com compromisso de padronizar os atendimentos e fluxos, garantindo melhor acompanhamento e rastreabilidade, para um melhor atendimento e qualidade de vida do nosso paciente.

Na primeira semana de abril, o HMG realizou uma ação de promoção e prevenção à lesão por pressão, implantando o GACAP (Grupo Assistencial de Cuidados e Atenção à Pele) composto por um grupo de Enfermeiros referenciados para esta atuação em conjunto com os GUARDIÕES DA PELE, composto pela equipe de técnicos de enfermagem, em conjunto com a Comissão de Pele no ato representada pela Enfermeira Estomaterapeuta Pamela Domingues, Gerência de enfermagem representada por Carmen Souza e Coordenação de enfermagem representada por Diego Melo, juntamente com a equipe de supervisores. A ação contou com treinamentos, padronizações e atividades voltadas para a prevenção e promoção dos cuidados com a pele. A programação foi encerrada com um café da manhã juntamente com toda equipe de enfermagem e seus Gestores.

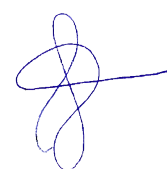
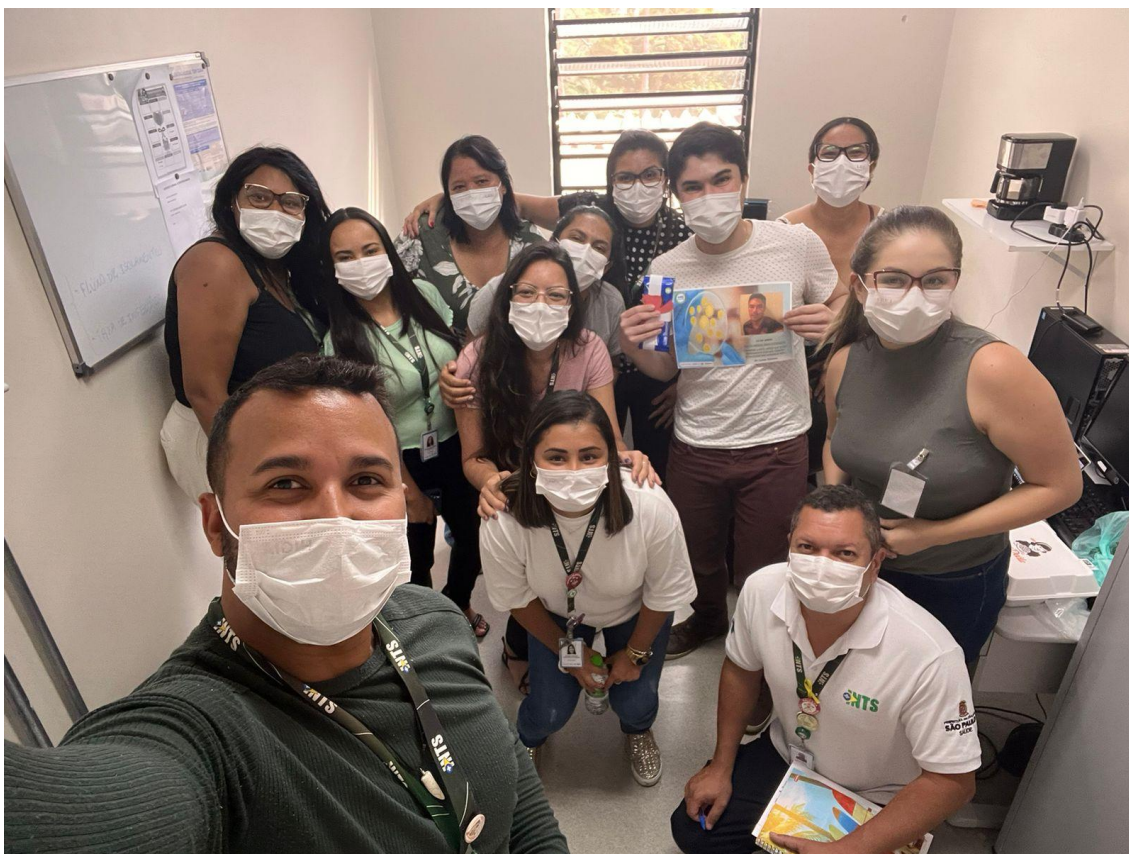






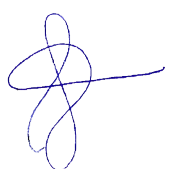
Dia do Médico Infectologista

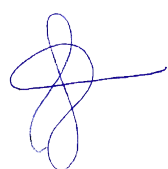
No dia 11 de abril a Comissão de Humanização fez uma singela homenagem ao nosso médico infectologista, Dr. Lucas Vieira, em celebração ao Dia do Infectologista. Data criada em 2005 pela Sociedade Brasileira de Infectologia (SBI), para homenagear os profissionais da saúde que atuam em um campo amplo e essencial da saúde: na prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças infecciosas.



Páscoa HMG

A Páscoa no HMG foi comemorada com a distribuição de chocolates aos colaboradores. Uma forma de trazer um pouco mais de doçura ao dia a dia de cada um, levando um pouco de leveza e descontração em cada setor que as coelhinhas passavam.

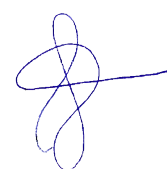


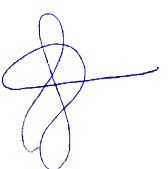


Missa de Páscoa

A Páscoa é uma das festividades mais importantes para o cristianismo, pensando em aconchegar o público católico da nossa instituição e também à todos aqueles que se sentissem à vontade em participar, a Comissão de Humanização promoveu a realização de uma missa na Capela do hospital, celebrada por um padre da região, contemplando pacientes, colaboradores, visitantes e acompanhantes.

O evento foi marcado por muita emoção, foram distribuídas medalhinhas aos presentes e o Padre percorreu os leitos do hospital abençoando os acamados que não puderam participar da missa, levando uma palavra de conforto e esperança para os enfermos.

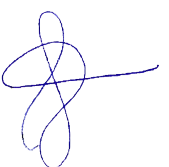






Elogios da Ouvidoria

S. PAULO 01 DE ABRIL 2023
 GOSTARIA DE "AGRADECER"
 A EQUIPE DA "UT I"
 "BEM TE VÍ"
 EM ESPECIAL AOS TECNICOS
 DE ENFERMAGEM, THIAGO, MARTA,
 DANIEL, CÍCERO, YUKA,
 ENFERMEIRA ANGELA, FISIOTERAPEUTAS
 BEATRIZ, SILMA, MICHEL, SIRLAN
 AOS DRS VÍTOR e DRA LETÍCIA
 e AOS NUTRICIONISTAS, NEIDE ERAQUEL
 AOS CUIDADOS PRESTADOS
 AO MEU PAI ANTONIO FLORENTINO
 ASS. JOSÉ ANTONIO FLORENTINO DE OLIVEIRA
 " QUE DEUS ABENÇOE
 A TODOS !!



ELOGIAR faz bem!

O seu esforço fez a diferença na vida de alguém, e aqui está o reconhecimento em forma de palavras carinhosas.

"GOSTARIA DE AGRADECER IMENSAMENTE A DEDICAÇÃO DE TODOS OS PROFISSIONAIS DO HOSPITAL MUNICIPAL DO GUARAPIRANGA. EXCELENTE ATENDIMENTO DESDE A RECEPÇÃO ATÉ SEGURANÇA, MÉDICOS, ENFERMEIROS (A) E TÉCNICO DE ENFERMAGEM. ATENDIMENTO HUMANIZADO DO COMEÇO AO FIM. PROFISSIONAIS COM EXTREMA EDUCAÇÃO, DEDICAÇÃO E CARINHO COM O PACIENTE. EM ESPECIAL A ENFERMEIRA MILENA, DRA DENISE, DR MARCELO E DR OTÁVIO. E TODOS OS PROFISSIONAIS DA FISIOTERAPIA, NUTRICIONISTA. OBRIGADO POR TUDO. PELO EXCELENTE ATENDIMENTO COM A MINHA MÃE."

**MANIFESTANTE (FILHO) ORLEAN DOS SANTOS PEREIRA
PACIENTE DARCY CARDOSO DOS SANTOS
ENF CM COLIBRI 213 LD**

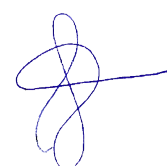
GOSTARIA DE ELOGIAR O TECNICO DE ENFERMAGEM
CRISTIANO RUANO, ELE É MUITO ATENCIOSO, NUNCA VI
UM TECNICO IGUAL A ELE.

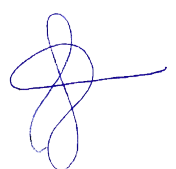
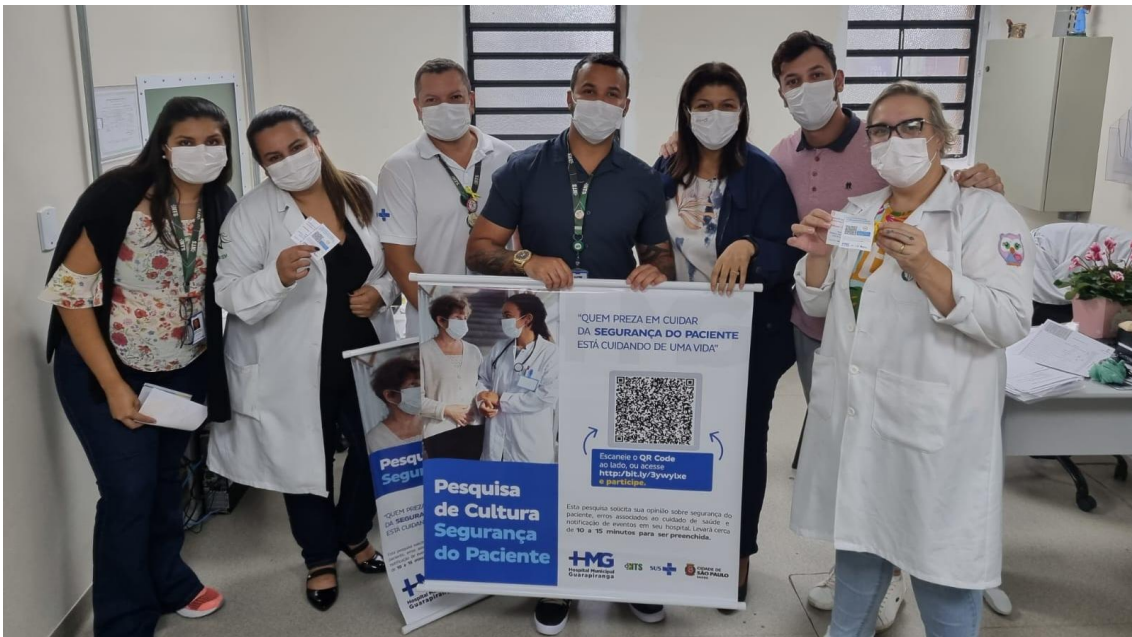
PACIENTE NILZA MARIA RODRIGUES
ALA ENF CM COLIBRI 208 LA



Avaliação da Cultura de Segurança do Paciente

Durante todo o mês de abril foi realizada a Avaliação da Cultura de Segurança do Paciente. Os colaboradores foram incentivados a responder um formulário eletrônico com perguntas relacionadas aos cuidados do paciente, com objetivo de mensurar o conhecimento sobre o assunto.





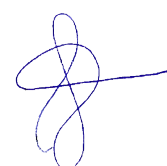
Treinamento da NR32

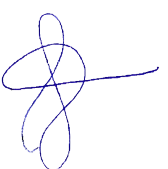
Com o objetivo de estabelecer diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores da nossa unidade, o SESMT promoveu a semana de Treinamentos da NR 32, abrangendo todos aqueles que exercem direta ou indiretamente atividades de assistência à saúde em geral, incluindo todos os colaboradores e terceirizados.



Treinamento do Protocolo de Queda

Com o objetivo de elucidar o Protocolo de Queda institucional e reduzir a ocorrência de queda de pacientes nos pontos de assistência e o dano dela decorrente, o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente promoveu treinamentos para os colaboradores da assistência, visando implementar medidas que contemplem avaliação de risco do paciente, garantindo o cuidado multiprofissional em um ambiente seguro, e promovendo a educação do paciente, familiares e profissionais.



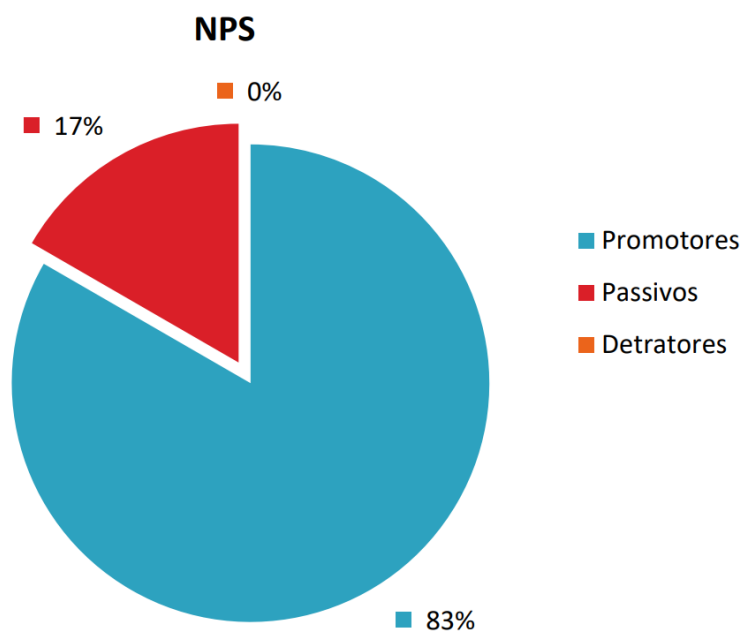


16. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

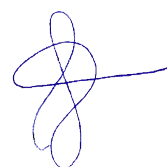
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados detratores, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados passivos/neutros, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados promotores, são aqueles que se encontram satisfeitos com o serviço.

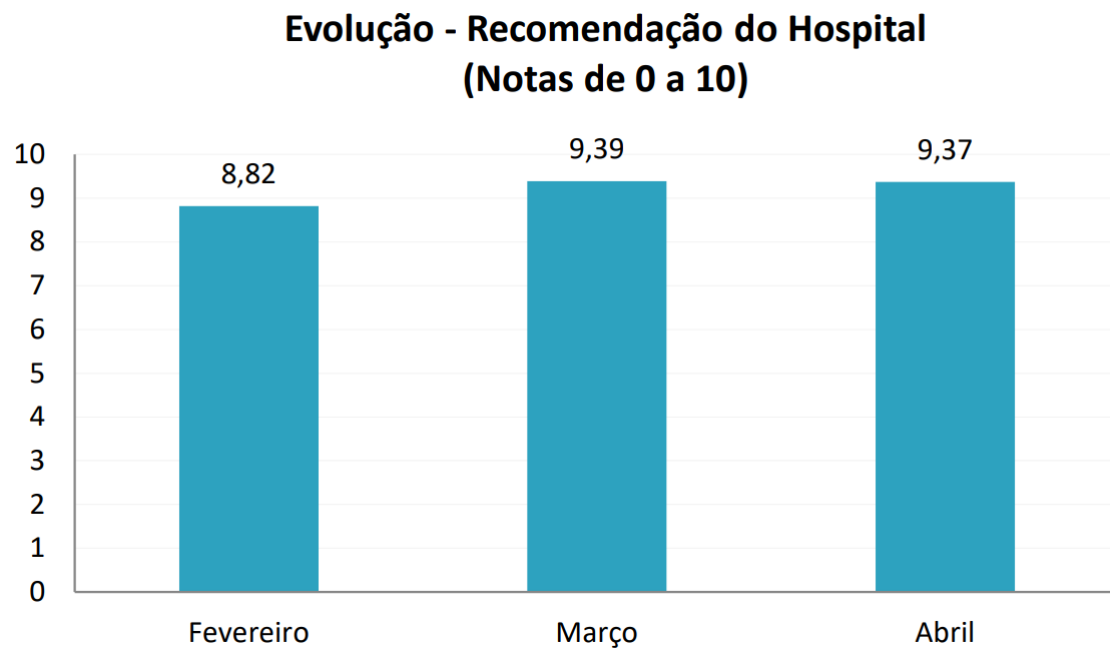


Como se apresenta no gráfico, 83% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 17% se enquadram como passivos/neutros e 0% estão insatisfeitos.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 15 a 76 dias) foi de 9. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio, falta de seus familiares e de seus lares) tem grandes impactos.



Com base nas avaliações da recomendação do Hospital, de 0 a 10, tivemos a seguinte evolução:



Os resultados de fevereiro/23 a abril/23 indicam que a nota geral se manteve com a média 09, o que demonstra que os pacientes estão completamente satisfeitos com os serviços prestados pelo HMG.

17. Considerações Finais

Conclui-se que a grande maioria dos pacientes classificou com excelência os serviços prestados pelo hospital, sendo registrados os elogios, entre eles:

“A equipe toda é excelente.” – Paciente Evanilde Pintos.

“O atendimento é muito bom, são atenciosos.” – Paciente Nilza Maria Rodrigues.

“Todos são ótimos, as aplicações eu não sinto de tão leve como realizam. Os pacientes que vem para cá serão bem atendidos, todos excelentes” – Paciente Osmar Alves Pereira.

Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como: a qualidade e quantidade da alimentação, higienização com produtos de limpeza, e solicitação para troca de cama.

Parabéns a todos! Os resultados da pesquisa são reflexos da entrega diária de todas as equipes. Esse reconhecimento é essencial para fortalecermos o potencial que existe em cada um de nós, pois assim continuamos desempenhando nossos trabalhos com excelência.


Simone Araújo
Diretora Geral / INTS
Hospital Municipal Guarapiranga

Simone Araújo
Diretora Geral

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS
Hospital Municipal Guarapiranga