

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE GESTÃO

COMPETÊNCIA 07/2021



**Diretora Geral**

Simone Araújo

Diretoria Administrativa

Ana Patrícia Palma

Diretor Técnico

Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência de Enfermagem

Patrícia Prado

Coordenação de Enfermagem

Shirlei Oliveira

Fernanda Demichili

Supervisores de Enfermagem

Marco Antônio

Sueli Almeida

Juliana Almeida

Adriana Silva

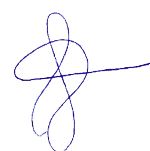
Thamara Derêncio

Karina Silva

Fernanda Branco

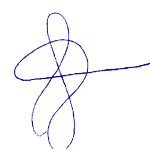
Tamirys Ahal

Maria Aparecida



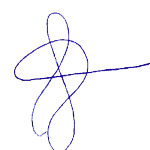
SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Introdução	05
3. Organização Social	06
4. Organograma	07
5. Recursos Humanos	08
6. Faturamento	09
7. Serviços Ofertados	10
8. Infraestrutura	11
9. Indicadores Quantitativos	13
10. Indicadores Qualitativos	15
11. Comissões	16
12. Núcleo de Educação Permanente – NEP	18
13. Ouvidoria	20
14. Serviço Social	23
15. Regulação	24
16. Execução Orçamentária	25
17. Ações de Enfrentamento à Pandemia COVID-19	27
18. Case de Sucesso	36
19. Considerações Finais	38
20. Anexos	39



1. Apresentação

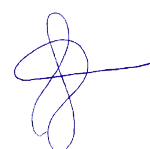
Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga, referente ao primeiro semestre de 2021.



2. Introdução

O hospital Municipal Guarapiranga é o primeiro hospital próprio do INTS, atuando na Terapia Intensiva para atendimento de pacientes acometidos pelo Covid 19. Após a superação do período de pandemia, o HMG será especializado no atendimento de pacientes que necessitam de cuidados prolongados.

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 INTS – 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.

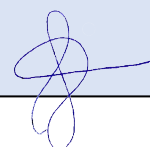
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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 mandatória nas atividades de assistência à saúde, educação e ações de promoção à saúde. **Preservar e honrar compromissos**, deve ser 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.

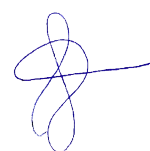
Propósito do HMG

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. Organograma

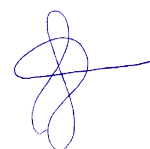
Anexo III - Organograma



5. Recursos Humanos

A unidade é composta por mais de 1.200 profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo 290 terceirizados. O corpo clínico é composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais e psicólogos.

Nome Função	Total
TECNICO DE ENFERMAGEM	447
ENFERMEIRO	152
FISIOTERAPEUTA	93
AUXILIAR DE FARMACIA	42
AUX ADMINISTRATIVO I	27
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	22
FARMACEUTICO	17
ASSISTENTE SOCIAL	13
NUTRICIONISTA	12
PSICOLOGO HOSPITALAR	11
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	10
TECNICO EM RADIOLOGIA	9
AUX DE REGULACAO	8
AUX ADMINISTRATIVO II	6
TECNICO INFORMATICA	6
RECEPCIONISTA	5
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	3
ANALISTA ADM FINANCEIRO	2
AUXILIAR DE RH	2
ANALISTA DE RH	2
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	2
FONOAUDIOLOGO	2
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	2
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	2
ANALISTA DE DP	2
FATURISTA	2
SECRETARIA EXECUTIVA	1
MOTORISTA	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	1
ANALISTA ADM DE CONTAS MÉDICAS	1
ENFERMEIRO CCIH	1
DIRETOR TECNICO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ALMOXARIFE	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
ANALISTA ADM COMISSÃO	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
ANALISTA DE COMPRAS	1



TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
SUPERVISOR (A) FARMACIA	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
DIRETOR GERAL	1
COORDENADOR (A) DP/ RH	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	1
ANALISTA PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENCARREGADO DE MANUTENCAO	1
Total Geral	927

Area	Total
ASSISTENCIAL	705
MULTIDISCIPLINAR	131
ADMINISTRATIVA	62
APOIO	21
GESTAO	8
TERCEIRIZADOS	290
Total Geral	1.217

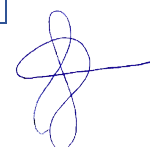
6. Faturamento

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

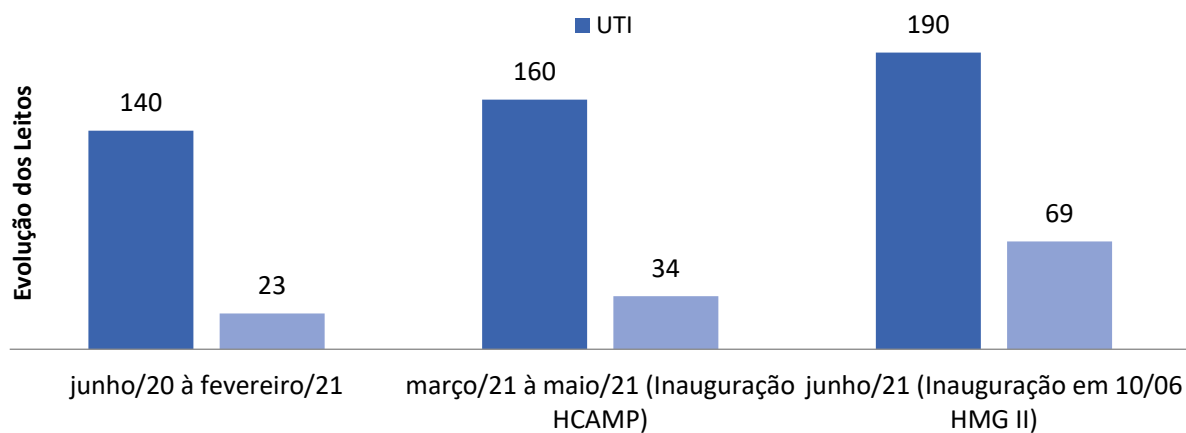
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho
Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

7. Serviços Ofertados

A unidade é composta por quatro frentes de atuação, compondo o total de 53 processos:

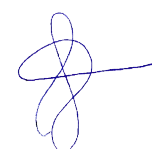
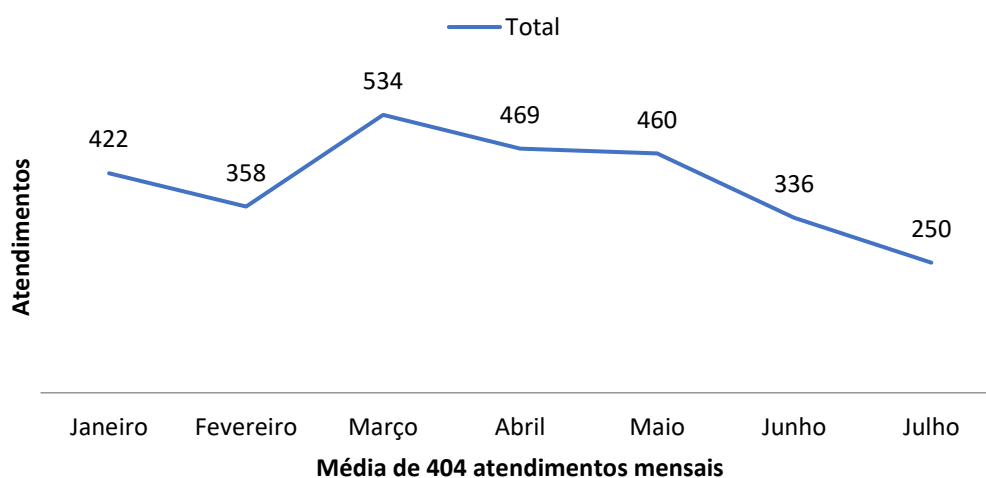



8. Infraestrutura

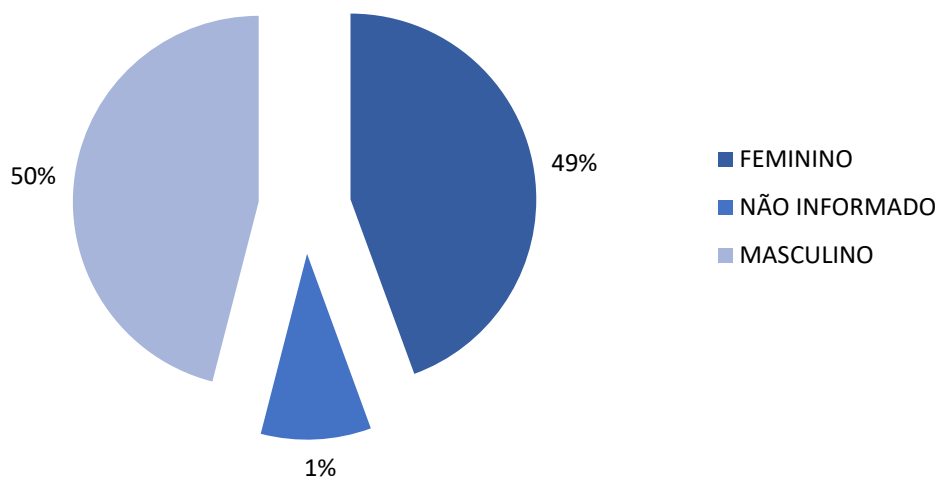


A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermarias. Os leitos são distribuídos em Enfermarias Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

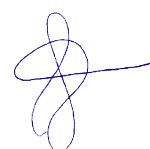
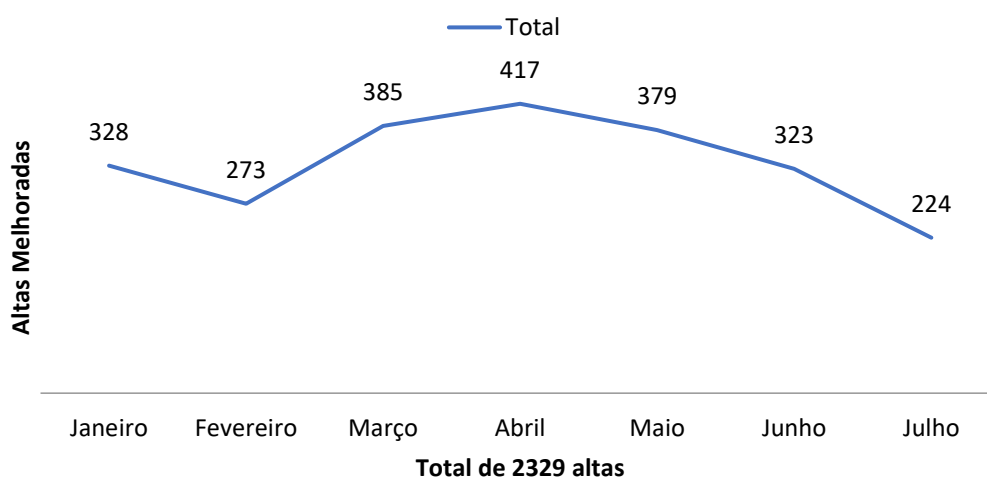
Em Junho/21, ocorreu a inauguração de mais 65 leitos (30 UTI e 35 Enfermarias), totalizando 259 leitos, distribuídos em UTI Arara, Andorinha, Canário e enfermarias João de Barro. A inauguração foi composta pela presença do Ministro da saúde Marcelo Queiroga e o Prefeito da Cidade de SP Ricardo Nunes.



Atendimentos por sexo



Masculino: 1.438; Feminino: 1.389; e Não informado: 2.



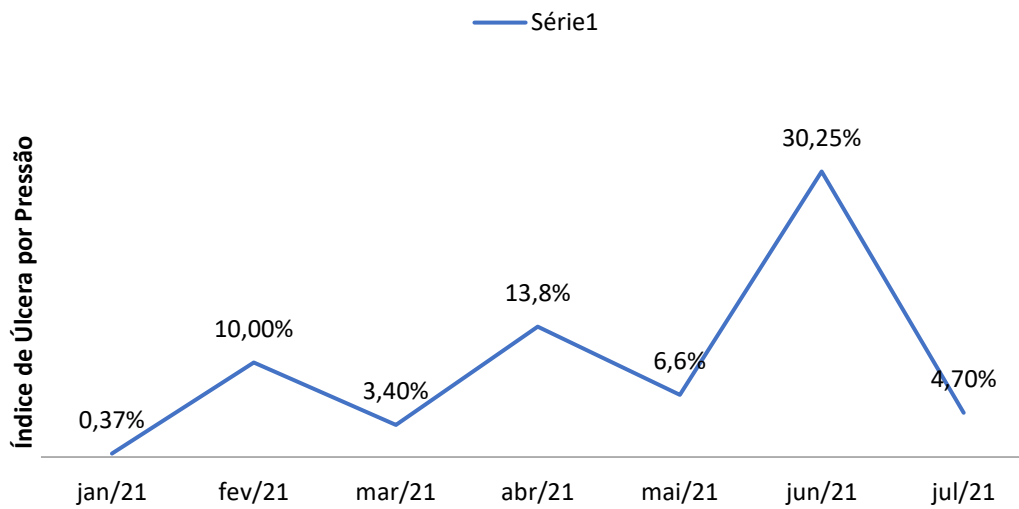
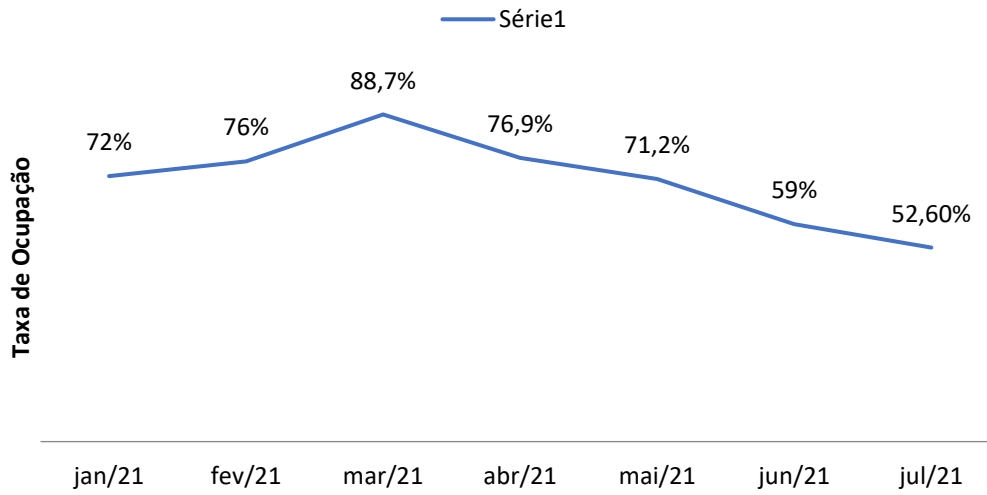
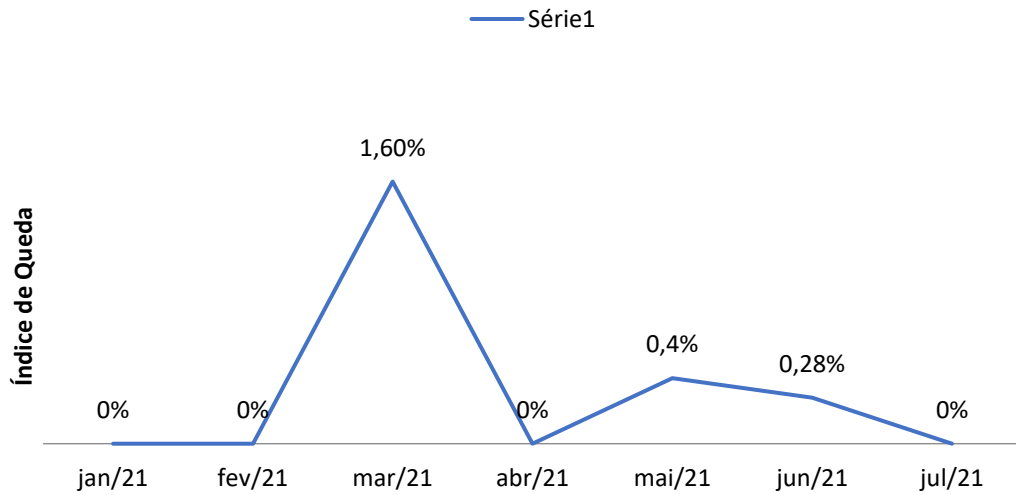
9. Indicadores Quantitativos

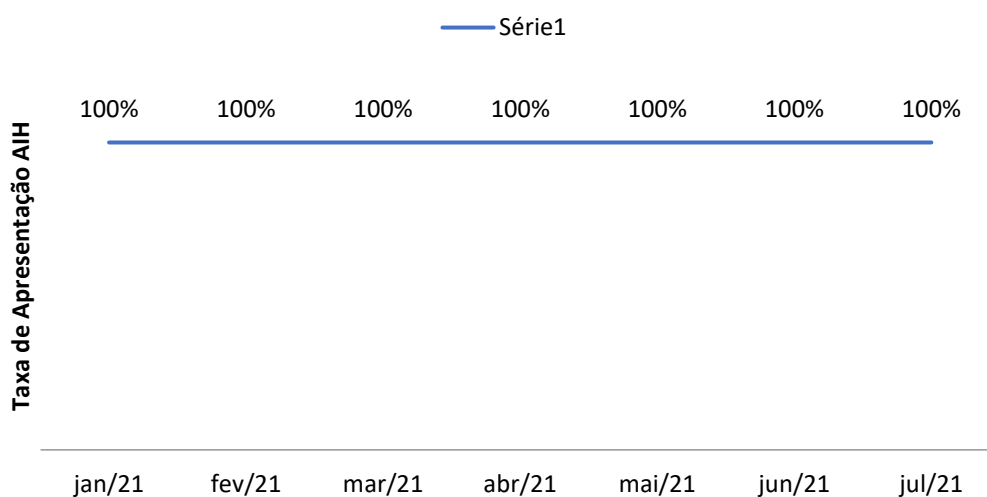
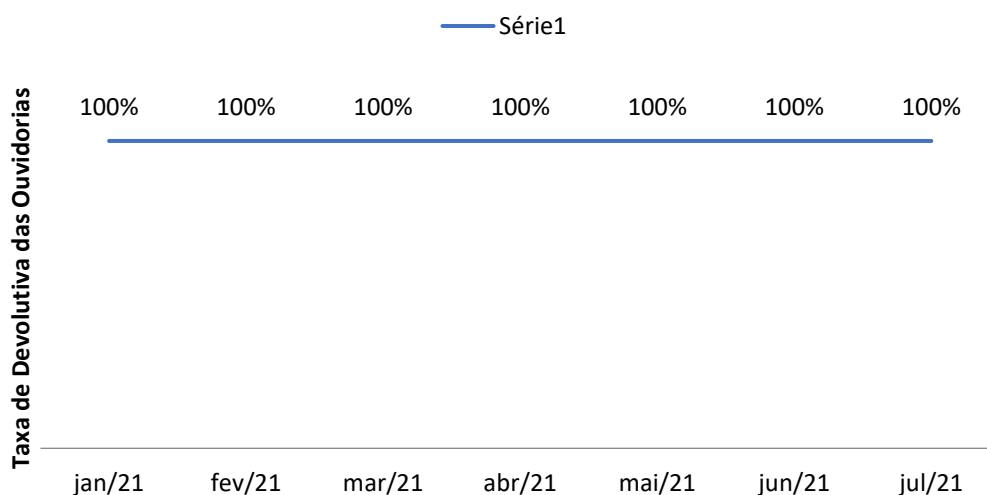
A unidade possui cinco indicadores contratuais, de acordo com o que se segue:

Indicador	Meta	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21	07/21
Índice de Queda	< 15%	0%	0%	1,6%	0%	0,4%	0,28%	0%
Taxa de Ocupação	> 85%	71,52%	75,62%	88,7%	76,9	71,2%	59%	52,6%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,37%	9,14%	3,4%	13,8%	6,6%	30,25%	4,7%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Quanto as considerações em relação ao não cumprimento da Taxa de Ocupação, a unidade possui estrutura física e recursos humanos adequados, bem como seus leitos ativos para o atendimento de pacientes acometidos pelo COVID-19. Os pacientes são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade. Atualmente, houve queda no número de solicitações de vaga, ocorrendo uma quantidade menor de admissões e, portanto, não alcançado a taxa de ocupação esperada.

Referente ao mês de Junho/21 atingimos uma meta de 30,25 %, quanto ao Índice de Úlcera por Pressão devido ao perfil de pacientes internados com longa permanência, desnutridos com comorbidades associadas, imunodeprimidos e emagrecidos. Salientamos que possuímos protocolos institucionais de mudança de decúbito que é realizado a cada 2 horas com objetivo de prevenção de úlcera pressão juntamente com acompanhamento nutricional e treinamentos das equipes referente a capacitação, identificação, notificação e acompanhamento individualizado.





10. Indicadores Qualitativos

Indicadores Contratuais	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21	07/21
Média de Permanência	8,20%	9,29%	9,69%	8,10%	8,80%	8,60%	10,7%
Taxa de Óbito Institucional	18,60%	19,23%	19,73%	15,70%	16,80%	11,40%	12,6
Taxa de Flebite	0%	0,88%	1%	0%	0%	0,00%	0%
Intubações	78	56	75	38	46	46	26
Sessões de VNI (Ventilação Não Invasiva)	2960	2925	2602	2144	2827	2128	864
Taxa de Sucesso VNI	87,3	91,3	82,6	86,3	96,6	81,6	89,7

11. Comissões

A unidade possui a comissão de revisão de óbito, revisão de prontuário e farmácia terapêutica em atuação de acordo com o seguinte cronograma:

Comissão	Data	Status	Obs
Revisão de Óbito	19/05/2021	REALIZADA	
	26/05/2021	REALIZADA	
	30/06/2021	REALIZADA	
	28/07/2021	REMARCADADA	Presidente em reunião externa
	04/08/2021	REMARCADADA	Membros em trabalho externo
	11/08/2021	REMARCADADA	Treinamento Prolíder com os gestores
	18/08/2021		
	25/08/2021		
	29/09/2021		
	27/10/2021		
	24/11/2021		
	29/12/2021		
Membros	Presidente Médico Ger. Enfermagem Fisioterapeuta	Dr Victor Hugo Dr João Paulo Patrícia Prado Tatiane Dantas	
Revisão de Prontuário	01/07/2021	REALIZADA	
	22/07/2021	REMARCADADA	Presidente em reunião externa
	19/08/2021		
	16/09/2021		
	21/10/2021		
	18/11/2021		
	16/12/2021		
Membros	Presidente Médico Superv Farmácia Coord Enfermagem SAME	Dr Victor Hugo Dr André Gasparotto Suzana Costa Shirlei Oliveira Rivailton dos Santos	

Farmácia Terapêutica	30/06/2021	REALIZADA	
	27/07/2021	REALIZADA	
	31/08/2021		
	28/09/2021		
	26/10/2021		
	30/11/2021		
	28/12/2021		
Membros	Presidente	Dr Victor Hugo	
	Ger. Enfermagem	Patrícia Prado	
	Farmácia	Suzana Costa	
	Coord. Logística	Roberto Sobreira	
	Compras	Marcos Bezerra	
	Almoxarife	Eliane Santana	
	Coord Enfermagem	Shirlei Oliveira	

A qualidade do HMG iniciou sua atuação em abril/2021, como também tivemos o aumento da equipe para contribuir com o processo de implantação das comissões. Além disso, a consultoria MCS possui seu escopo voltado para processos regulatórios e tem apoiado a unidade para a implantação de comissões hospitalares.

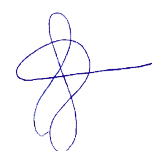
Comissões	Obs
Comissão de Revisão de Óbito	Implantada
Comissão de Revisão de Prontuário	Implantada
Comissão de Farmácia Terapêutica	Implantada
Comissão de Ética de Enfermagem	Documentos remetidos ao COREN, aguardando aprovação.
Comissão de Ética Médica	Elaboração documental
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Contratação do médico infectologista e a enfermeira do SCIH. Documentação em processo de elaboração.
Comissão de Proteção Radiológica	Elaboração documental
Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente	Elaboração documental
Comissão Terapia Nutricional	Elaboração documental
Comitê Transfusional	Elaboração documental

12. Núcleo de Educação Permanente - NEP

Mês	Tema	Carga Horária	Participantes
jan/21	Higiene oral do paciente inconsciente e/ ou intubado	00:40:00	93
	Higiene oral do paciente consciente e debilitado	00:40:00	192
	Uso do colchão pneumático - Instalação e cuidados de conservação	00:40:00	293
	Metas internacionais de segurança - Meta 1	01:00:00	306
	Metas internacionais de segurança - Meta 2	01:00:00	300
	Metas internacionais de segurança - Meta 3	01:00:00	213
	Metas internacionais de segurança - Meta 4	01:00:00	210
	Palestra - " A Saúde mental dos profissionais da saúde"	02:00:00	91
fev/21	Reunião com Enfermeiros - Alinhamento	03:30:00	19
	Integração	02:00:00	18
	Dupla checagem de medicamentos de alta vigilância e psicotrópicos	01:00:00	7
	Descarte correto de roupa suja	01:00:00	30
	Metas internacionais de segurança - Meta 5	01:00:00	225
	Bomba Line LifeMed - Técnica de Manuseio	00:40:00	178
	Apresentação e uso de Película transparente para curativo CVC "Kendall" Covidien 10x12	00:40:00	46
	Troca de curativo de catéter venoso central	00:40:00	47
	Técnica de higienização das mãos	00:30:00	237
	NR 32 - Segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde	00:30:00	237
	Metas internacionais de segurança - Meta 6	01:00:00	216
	mar/21	Fluxo de coleta	01:00:00
Administração de Sedativos por via oral		01:00:00	90
Uso de EPIS		01:00:00	91
Reunião com os enfermeiros		01:00:00	22
abr/21	Impressão de medicamentos controlados	01:00:00	241
	Mudança de fluxo da aferição de temperatura	01:00:00	276
mai/21	-	-	-
jun/21	Paramentação e desparamentação	01:00:00	152
	CCIH Parte 1	02:00:00	86
	Paramentação e desparamentação	01:00:00	252
	Técnica correta de lavagem das mãos	01:00:00	196
	Técnica correta de lavagem das mãos	01:00:00	229
	Manuseio de bomba de infusão	01:00:00	221
	CCIH Parte 1	02:00:00	56
	Organização de prontuários	01:00:00	159
	Organização de prontuários	01:00:00	93
	Banho no leito	01:00:00	82
	Banho no leito	01:00:00	213
	Mudança de decúbito	01:00:00	99
	Mudança de decúbito	01:00:00	109
	Censo de Covid e atarquia	01:00:00	3

	Organização de prontuários	01:00:00	20
	Manuseio de ventilador	01:00:00	11
	Organização de prontuários	01:00:00	5
	Diretrizes básicas de SCHI para médicos	02:00:00	64
jul/21	Técnica correta de lavagem das mãos	01:00:00	359
	Paramentação e Desparamentação	01:00:00	365
	CCIH Parte 1	02:00:00	145
	Manuseio da bomba de infusão	01:00:00	227
	Organização cronológica de prontuários	01:00:00	176
	Banho leito	01:00:00	243

Mês	Carga Horária	Participantes
jan/21	08:00:00	1698
fev/21	12:30:00	1260
mar/21	04:00:00	264
abr/21	02:00:00	517
mai/21	00:00:00	0
jun/21	21:00:00	2050
jul/21	07:00:00	1515
Total	54:30:00	7304



13. 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:

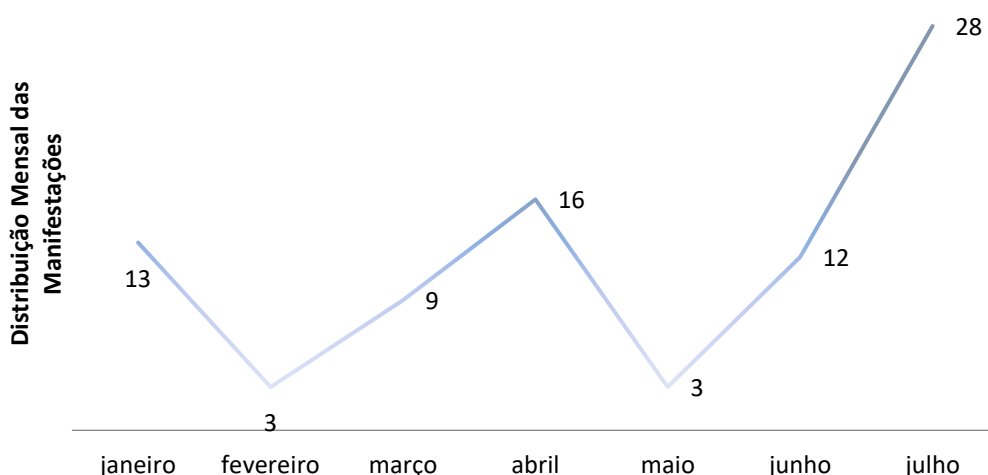
- I) Ser uma ferramenta que permita a interlocução do cidadão com a organização;
- II) Ser um instrumento que contribui com o aprimoramento do serviço prestado.

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

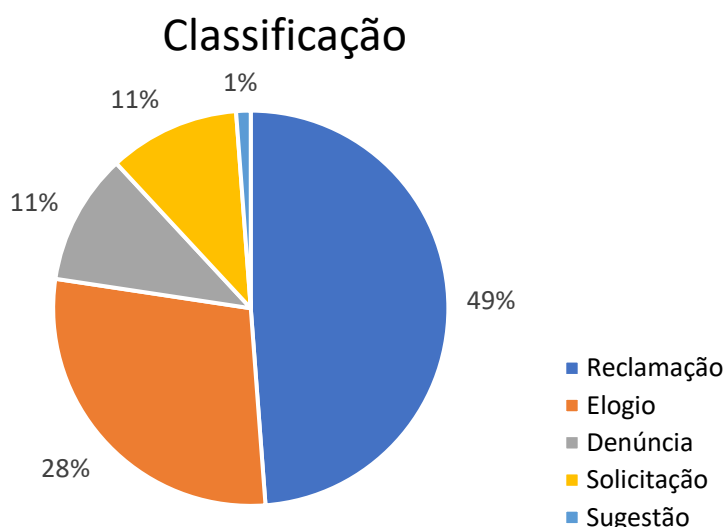
- E-mail, através do endereço: ouvidoria.hmg@ints.org.br.
- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.
- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através do link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

O HMG foi inaugurado em Junho de 2020 e de acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 84 manifestações no segundo, conforme gráfico a seguir:

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Total
Denúncia	1	3	1	3		1		9
Elogio	2		2			5	15	24
Reclamação	8		6	12	2	6	7	41
Solicitação	2			1			6	9
Sugestão					1			1
Total	13	3	9	16	3	12	28	84



Os indicadores apontaram que do total de 84 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 49% tratam-se de reclamação; 28% de elogios; 11% de denúncias; 11% de solicitações e 1% de sugestão.



Em relação às reclamações, temas como ausência de boletim médico, transferência de paciente sem comunicar a família, perda de pertences de pacientes, insatisfação com atendimento da equipe de serviço social e falta de atestado médico para repouso domiciliar foram os temas abordados em tais manifestações.

Referente à ausência de boletins médicos, todas as demandas foram encaminhadas para a Direção Técnica e há reuniões internas para ressaltar sobre a entrega com pontualidade, bem como a emissão de relatórios para o acompanhamento. A equipe médica reconhece a importância e todas as dificuldades de contato são registradas formalmente, a fim de assegurar que as tentativas são realizadas e orientar condutas

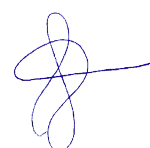
de melhorias. No que diz respeito ao atestado médico, o documento é de responsabilidade do profissional médico. Não há nenhuma normativa que exija a quantidade de dias mínimos para uma convalescença. No COVID existe um período de afastamento mínimo pela transmissibilidade, que é calculado a partir do início dos sintomas e não a partir da alta.

Referente a insatisfação com o atendimento da equipe de serviço social, realizamos a orientação dos profissionais referente as informações repassadas aos familiares.

No tocante ao desaparecimento de pertences, realizamos os reembolsos dos valores mencionados pelos pacientes, conforme protocolo estabelecido pela unidade, através do preenchimento da declaração de ressarcimento. Os pagamentos foram efetuados em 10 dias e os comprovantes encaminhados por e-mail.

A respeito das condições de trabalho, foi realizada a organização dos armários, limpeza, numeração e fluxo de rotatividade para melhor atender nossa equipe de colaboradores. Além disso, foi verificado o local adequado para descanso dos funcionários, garantindo o conforto de todos.

Os elogios foram compartilhados com a direção geral e gestores, para que tais profissionais sejam reconhecidos.



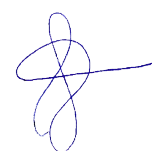
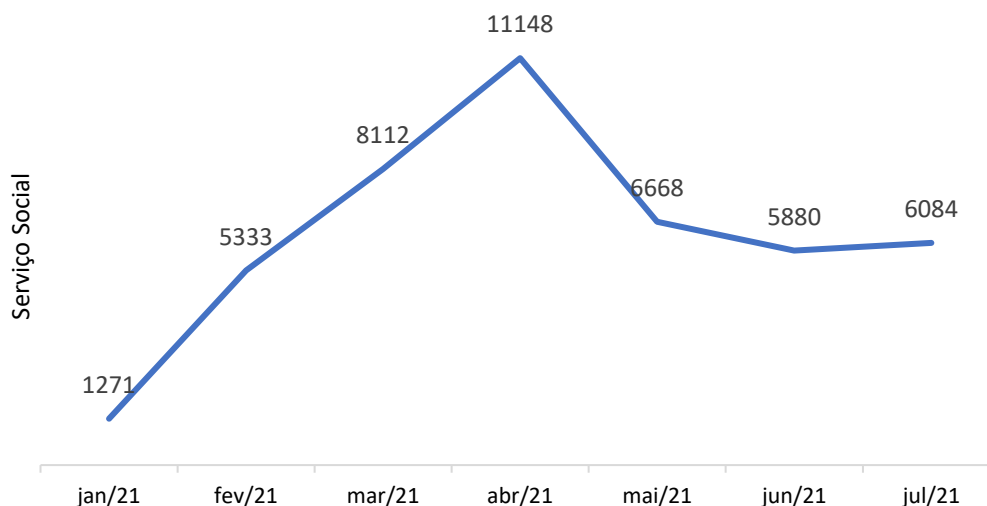
14. Serviço Social

O Serviço Social ocupa um lugar essencial na sociedade atuando na garantia de direitos, bem como a aproximação de familiares, resgate dos vínculos e responsabilização. Este é o caso do paciente Mario Pinto da Silva, 52 anos, que estava em situação de rua e sem contato com família há mais de 10 anos.

No sábado, 17/07/21, Mario saiu de alta acompanhado de sua família (a ex-esposa, seu filho e netas). Eles viajaram por seis horas, de Curitiba até o HMG, e agora estão de volta para casa. É um trabalho pautado em conhecimento, políticas públicas, produção de redes e muito afeto, porque vidas importam.

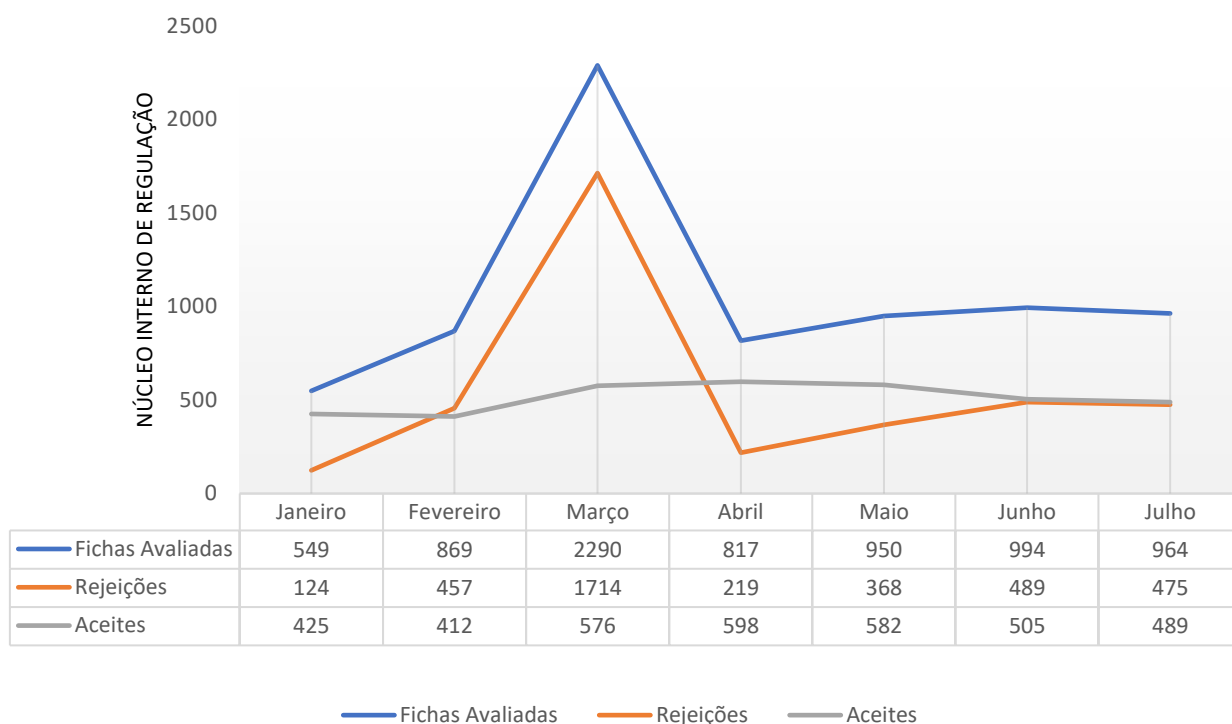
<http://ints.org.br/2021/07/19/paciente-reencontra-familia-apos-10-anos-em-guarapiranga/>

A seguir a evolução de atendimentos realizados pela equipe:

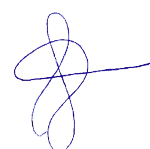


15. Regulação

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.



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



16. Execução Orçamentaria Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,68	R\$ 840.645,28	R\$ 2.654.231,13	R\$ 2.618.300,90	R\$ 2.672.026,60	R\$ 3.003.481,92	R\$ 4.235.386,78	R\$ 3.885.245,00
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.00,00	R\$ 498.536,69	R\$ 698.022,43	R\$ 1.432.148,04	R\$ 2.193.649,18	R\$ 1.717.780,89	R\$ 7.770.463,26	R\$ 1.604.205,37
Despesas Médicas	R\$ 2.668.650,00	R\$ 1.020.580,95	R\$ 3.935.797,04	R\$ 2.444.625,27	R\$ 2.328.043,10	R\$ 2.707.325,72	R\$ 3.181.453,31	R\$ 3.099.988,29
Serviços Terceirizados	R\$ 3.670.000,00	R\$ 2.023.436,92	R\$ 2.682.499,15	R\$ 3.372.454,68	R\$ 3.684.205,83	R\$ 4.138.188,28	R\$ 2.982.369,74	R\$ 5.089.922,68
Ações de Promoção	R\$ 752.081,95	R\$ 250.000,00	R\$ 502.495,39	R\$ 621.539,92	R\$ 648.709,57	R\$ 686.403,88	R\$ 1.606.640, 21	R\$ 791.557,38

Com a ampliação de novos leitos na unidade, houve reflexo no consumo da unidade, os planos de trabalho referente as ampliações estão sob análise. Desta forma, a sua utilização está sendo em relação ao valor do contrato inicial, o que levou ao não atendimento às rubricas. Além disso, diante do contexto atual de pandemia, os medicamentos estão com valores elevados no mercado.

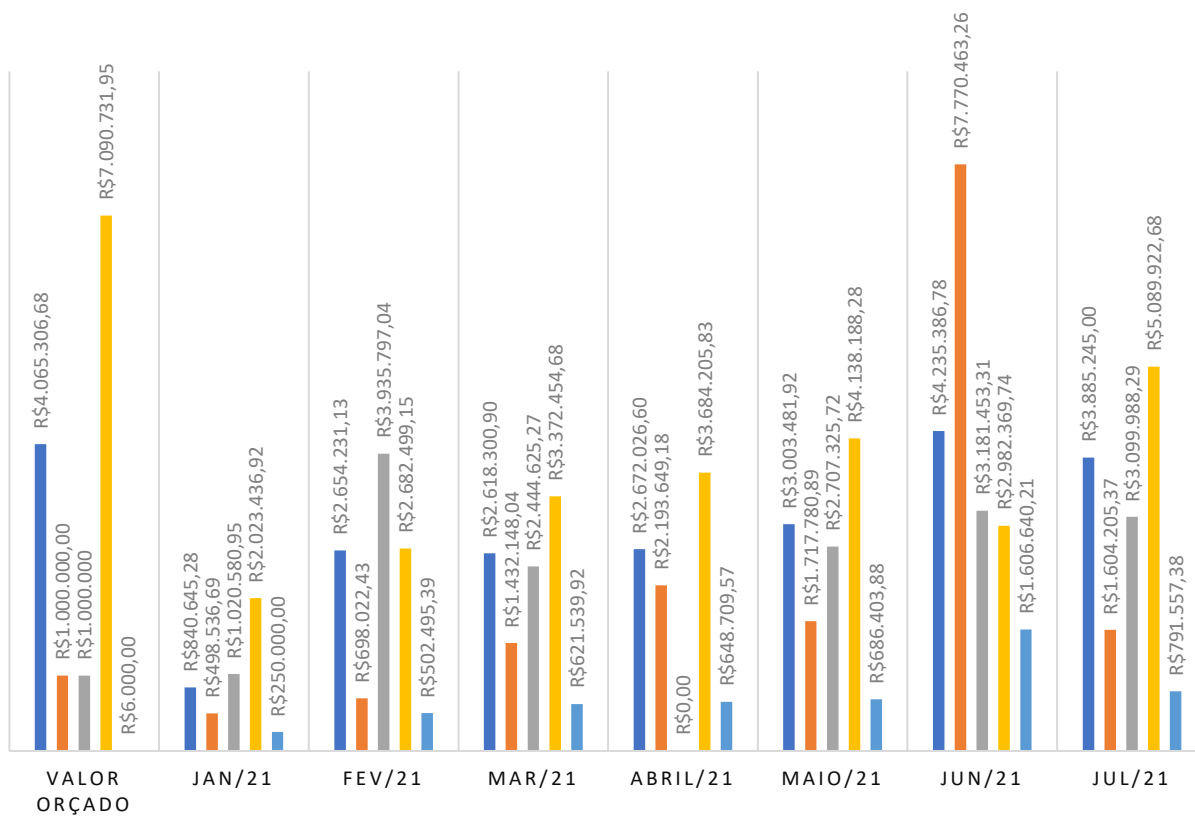
Estão sob análise os seguintes planos:

HCAMP – 22 LEITOS – TOTAL R\$ 1.592.884,48

HMG II – 65 LEITOS – TOTAL R\$ 4.027.854,91

- Recursos Humanos
- Medicamentos e Insumos
- Despesas Médicas
- Serviços Terceirizados
- Ações de promoção

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA



17. Ações de Enfrentamento à Pandemia

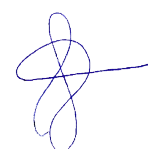
Varal com desenhos de crianças

No corredor da unidade, foi colocado um varal com vários desenhos das crianças que estudam no Colégio Savioli. Na ocasião, Geovana e Lucas, filhos da coordenadora multiprofissional do HMG, Masoll Menezes, também fizeram uma homenagem aos profissionais de saúde que estão na linha de frente contra a covid-19.



Plantio de árvores

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, em 05 de junho, colaboradores do Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), realizaram o plantio de árvores frutíferas na área externa da unidade de saúde. Para a secretaria executiva do HMG, Vanda Dias, a ação tem o objetivo de conscientizar sobre a importância de preservar a natureza, além de expandir ainda mais a área verde localizada no Hospital. “Estamos felizes com a participação assídua dos colaboradores. Isso mostra que o nosso time está atento à importância de fazer algo pelas próximas gerações”, pontua.



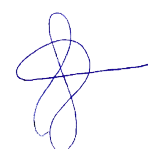
Jovens levam mensagens de esperança

Nomeada de Missão Cabele, a iniciativa tem o objetivo de levar esperança e amor às pessoas. Conduzida por jovens adventistas, o grupo Cabele foi convidado pelo setor de Recursos Humanos, com o intuito de realizar o Projeto Cartas de Esperança. Os colaboradores do HMG receberam cartas escritas a próprio punho e que tinham a finalidade de proporcionar mais conforto e motivação aos profissionais que atuam na linha de frente dos serviços de saúde no enfrentamento à covid-19. A entrega foi feita nos corredores da unidade de saúde com muita música.



Semana da enfermagem

Café da manhã, palestras, balões, música e muitas homenagens. Foi dessa forma que as unidades de saúde geridas pelo INTS celebraram a semana de enfermagem ao redor do país. Fazer o justo reconhecimento aos enfermeiros e técnicos de enfermagem foi uma forma de agradecer a todo empenho desses profissionais diante da maior pandemia registrada no país.



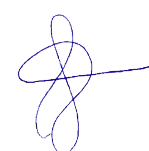
1 ano de HMG

Para comemorar o aniversário de um ano do Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), a diretoria da unidade de saúde promoveu uma gincana com o intuito de premiar os colaboradores que registrassem as fotos mais criativas, usando os espaços do Hospital. “Gostaríamos de agradecer a todos os participantes. Saber que o nosso time está engajado em nossas ações só nos fortalece e motiva para que possamos promover outras iniciativas”, comentou Simone Araújo, diretora do HMG.



Projeto de Saúde Bucal

Com um atendimento sempre humanizado, a unidade exclusiva para pacientes covid-19 implantou o projeto “Viver Sorrindo”, de saúde bucal. Seu maior objetivo é reduzir os casos de pneumonia associada à ventilação mecânica, sempre um risco em pacientes intubados. Também é oferecida avaliação e orientação odontológica para pacientes que não estão em ventilação mecânica e àqueles que estão na enfermaria. Nenhum paciente fica sem atenção à saúde bucal no HGM. São oferecidas ainda palestras e um kit de saúde bucal para eles. Todos os dias, mais de 50 atendimentos odontológicos são realizados na unidade, com competência e humanização.





Projeto de FonoVida

O acompanhamento psicológico externo, realizado pela empresa Fono Vida, conta com a capacidade operacional de 8 psicólogos que realizam os atendimentos via telefone, semanalmente. O acompanhamento inicial está sendo feito com os familiares dos pacientes, incluindo aqui os familiares dos pacientes internados e familiares dos pacientes que evoluíram a óbito. Os atendimentos tem duração de 30 minutos e os familiares são acompanhados por 4 semanas, podendo se estender por, no máximo, 8 semanas, dependendo da complexidade do caso.

Quanto ao acompanhamento dos pacientes hospitalizados, sugere-se que seja feito após a alta, já que a equipe interna de psicologia já realiza o atendimento dos pacientes que também engloba a interface com a equipe, contato este que se perde no atendimento remoto.

Alinhamento de diretrizes

Apresentar algumas atualizações do organograma, o avanço de processos regulatórios da unidade e a implantação do sistema QOCKPT. Esses foram alguns dos objetivos do setor de qualidade, do Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), em São Paulo, onde reuniu a equipe de profissionais da unidade de saúde, na manhã desta quinta-feira, 01 de julho. De acordo com a supervisora de Qualidade do HMG, Carla Menegassi, “é um grande privilégio ter o apoio das nossas lideranças no desenvolvimento da qualidade e poder ser uma ferramenta para os nossos gestores em busca de melhorias”, enfatizou. A reunião, que será mensal, também vai abordar os indicadores da ouvidoria voltado para liderança, a implementação das comissões

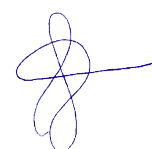
obrigatórias e os resultados através das discussões internas. “A reunião de Alinhamento de Diretrizes com os líderes foi muito satisfatória. As áreas de Ouvidoria e Qualidade são ferramentas essenciais para a gestão. Sou muito grata pela oportunidade de participar de iniciativas tão importantes como essas”, afirmou Carla Silva, ouvidora do HMG.



Multiplicadores

Com o objetivo de realizar a capacitação contínua dos profissionais do Hospital Municipal Guarapiranga, a gerência de enfermagem, junto com o Núcleo de Educação Permanente (NEP), da unidade de saúde, desenvolve o projeto de incluir multiplicadores assistenciais. A iniciativa visa compartilhar conhecimento que vai desde a treinamentos básicos aos mais críticos, com a finalidade de buscar a excelência no atendimento junto ao paciente. “O resultado deste projeto está sendo bem positivo, devido ao envolvimento não somente da Equipe de Enfermagem, mas também de toda equipe médica, fisioterapia, psicologia, assistência social, nutrição e engenharia clínica”, diz a Gerente de Enfermagem Patrícia Prado.”

“Minha chegada ao NEP me abriu um mundo de possibilidades que sempre idealizei na minha profissão. Estar em um departamento onde o ensino e aprendizado é meu principal instrumento de trabalho, me coloca de fato em um lugar privilegiado. O meu objetivo é plantar a semente que leva as pessoas a desejar conhecimento para melhor assistência ao paciente”, ressaltou a enfermeira do NEP do HMG, Tamiris Michelle Demichili. “Os treinamentos estão sendo muito gratificante, não só para nós que estamos aplicando, mas também para aquele que recebe. Trata-se de um sistema de aprendizagem que visa aumentar a excelência no cuidado”, complementou a enfermeira Priscila Santos.



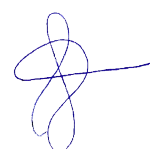


A Colaboradores do Hospital Guarapiranga entregam doações em instituição carente

Alimentos, roupas e materiais de higiene. Esses foram os produtos arrecadados pelos colaboradores do Hospital Municipal Guarapiranga, que se reuniram para fazer o bem ao público acolhido pelo Centro de Inclusão pela Arte, Cultura, Trabalho e Educação (Cisarte). Em 19/07, data que marca o Dia da Caridade, integrantes do HMG levaram os itens arrecadados. “Nada melhor que ajudar o próximo em uma data tão significativa. Agradeço a todos os participantes que colocaram a empatia em primeiro lugar”, afirmou a gerente de enfermagem do HMG, Patrícia Prado. “Foi uma experiência maravilhosa. Olhar o sorriso nos olhos daqueles que estão recebendo essa ajuda é recompensador”, ressaltou a secretária executiva do HMG, Vanda Hellmann.

A Coffee break marca um ano de trabalho da equipe assistencial do HMG

Com o objetivo de reconhecer o primeiro ano de trabalho realizado pelas equipes assistenciais do Hospital Municipal Guarapiranga, em São Paulo, a gestão da área pensou em um momento em que reunisse os colaboradores do setor. Para isso, foi realizado um coffee break, nos dias 21 e 22 de julho, em dois momentos, com o objetivo de contemplar a interatividade das equipes, além de ser um fator motivacional aos participantes. “Essa ação foi uma maneira de agradecer a toda equipe assistencial pelo trabalho já desempenhado e por todo comprometimento e adesão as implantações dos processos assistenciais, resultando numa grande interação entre as equipes”, ressaltou a gerente de enfermagem do HMG, Patrícia Prado.



“Agradecemos imensamente ao INTS por nos proporcionar este coffee break, repleto de delícias, que nos alegraram durante nosso serviço. Obrigada pelo reconhecimento de nosso árduo trabalho. Que possamos continuar contribuindo com a população na luta contra este vírus”, felicitou a médica do HMG, Mariani Luchi”. Gostaria de externar a minha satisfação e gratidão ao INTS pelo simples gesto de proporcionar aos seus funcionários um coffee break especial. Vocês estão de parabéns. Muito obrigada por toda atenção e auxílio”, completou a enfermeira do HMG, Jéssica Bioni.



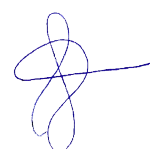
Homenagem ao Dia dos Avós

Com o objetivo de homenagear os vovôs e vovós do Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), em São Paulo, a secretária executiva da unidade de saúde, Vanda Hellmann, escreveu um texto e pegou depoimentos de colaboradores.

“É uma data para reconhecer tudo que eles nos representam, e no HMG temos os avós que além de serem super-heróis em casa e também são os nossos. De todas as fontes de carinho que encontramos durante a nossa vida, certamente nenhuma supera o amor infinito dos nossos avós.

Várias pessoas unidas para oferecer muito amor e carinho da mesma forma para todos os seus netinhos, não importando a quantidade. São sentimentos tão intensos e puros que não somos capazes de senti-los em outros braços.

Com eles recarregamos todos os níveis de alegria e felicidade. Ao lado deles esquecemos todos os problemas e adversidades. Assim que o encontro acontece,



nossa mente se abre apenas para absorver a maior quantidade possível de amor e felicidade.

Sáímos completamente fortalecidos e agradecidos por um dia tão especial ao lado dos nossos avós. A saudade aperta meu peito. Dos queridos avós já partiram, mas ainda seguem vivos nos nossos corações. Deixamos aqui a nossa homenagem às pessoas incríveis que eles são/foram.”

Depoimentos

Ser avô ou avó é ser dono de um amor maior, de um carinho que não conhece limitações, de uma alegria que rejuvenesce o coração, sou grato a Deus por disfruta desse amor. Édson Roberto Gonçalves – Técnico de Enfermagem Laboratorial.

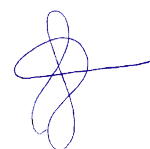
Ser avó, é uma mistura de preocupação, medo, mas ao mesmo tempo é ter a chance de ensinar tudo de novo de forma diferente , é querer sempre estar perto ,se preocupar no dia a dia ,ainda mais quando nunca passa na cabeça em ser avó, aparece dois anjinhos para me chamar de avó em dose dupla. Cláudia Aguiar – Enfermeira

Sou avó com muito prazer... ser avó e ser mãe duas vezes, e amor especial não tem como explicar. Amo de montão meus netos. Ana Lucia Aparecida Duarte – Técnica de Enfermagem.

Eu não sabia o quanto de amor cabia em meu coração até ouvir meus netos chamar vovó Sandra. Sandra Patrícia Carvalho de Oliveira – Enfermeira.

Ser vó é uma das sensações mais maravilha do mundo, sempre acreditei que o maior amor seria de mãe para filho, mas não amor de neto é maior ainda. Maria Giovanete – Enfermeira.

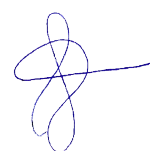
Elisabete Martins De Oliveira Ribeiro -Assistente Social. Minha netinha Maitê Carolina, 7 meses. Ouvia das amigas que ser avó é ser mãe duas vezes, já me preocupei (risos), tenho 3 filhos e avó da Maitê, presente de Deus é viver novamente o cuidado e amor de mãe.



Simone (enfermeira) - Ser avó é uma experiência inexplicável, indescritível. É um amor que não cabe dentro do peito, sentimento puro e inocente. Enfermeira.

Com 39 anos descobrir que seria avó! Uma felicidade tão grande me invadiu, e dentro desse 3 anos eu venho vivendo um sonho com meu pequeno Neto Murillo Salvatore!

– Tatiana Oliveira – DP

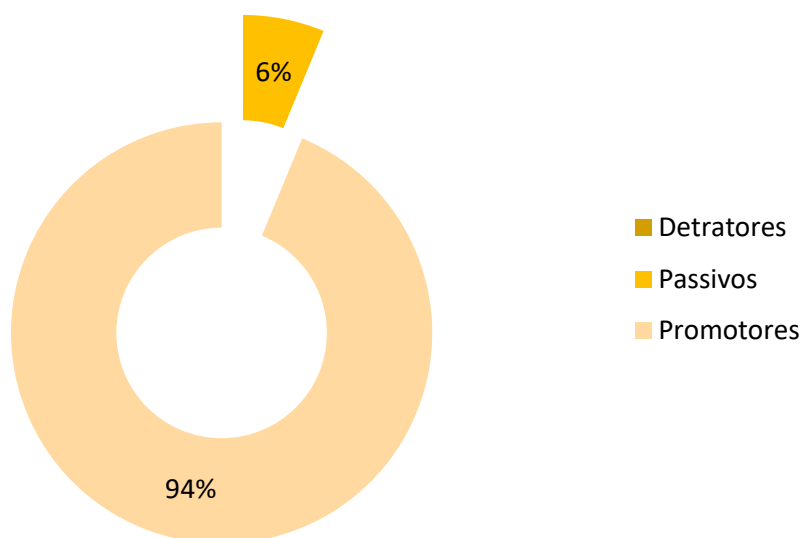


18. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

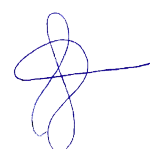
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa aos amigos?”. Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados detratores, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. 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.

JUNHO/21 - NPS



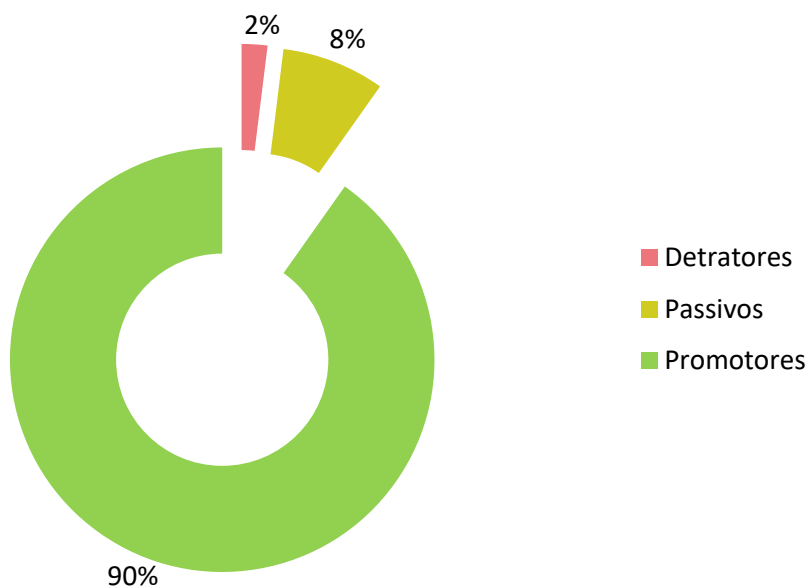
Como se apresenta no gráfico, 94% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado; 6% se classificam como neutros e 0% se enquadram em detratores.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 20 a 46 dias) foi de 9,8. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores

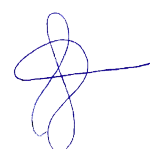


emocionais como (tédio, falta de seus familiares e de seus lares) tem grandes impactos.

JULHO/ 21 - NPS



Como se apresenta no gráfico, 90% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado; 8% se classificam como neutros e 2% se enquadram em detratores.

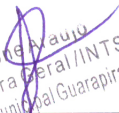


19. Considerações Finais

O HMG iniciou a sua atuação em um cenário extremamente doloroso e desafiador. Agradecemos a todos que compõem a equipe pela entrega diária e por todo o trabalho realizado. O fruto dessa entrega, resultou em vidas salvas e pacientes de volta para os seus lares.

Temos um caminho repleto de desafios e grandes vitórias a serem alcançadas, que possamos estar juntos nessa caminhada, lado a lado, nos dando apoio, unindo forças para curar.

No HMG a natureza faz parte da cura!


Simone Araújo
Diretora Geral/INTS
Hospital Municipal Guarapiranga

Simone Araújo
Diretora Geral

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS

Hospital Municipal Guarapiranga

20. Anexos

Anexo I - Inauguração HMG II

https://youtu.be/JnqJN_CYSoc

Anexo II - O que é cuidar?

https://youtu.be/_-MB-wWTQI

Anexo III - Organograma