

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 03/2023





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 - Shirlei Oliveira e Diego Borges

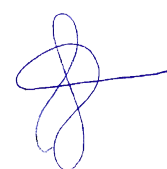
Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Anderson Tomas de Oliveira

Coordenação de Recursos Humanos – Elizabete Cunha Damião

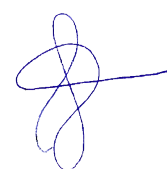
Coordenação Financeira – Paulo Henrique Ferreira Lopes

Coordenação de Prestação de Contas – Robert da Silva



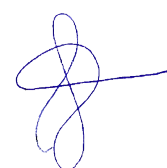
SUMÁRIO

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.....	20
12. Ouvidoria.....	23
13. Regulação.....	27
14. Execução Orçamentária Financeira.....	27
15. Ações realizadas.....	28
16. Case de Sucesso.....	43
17. Considerações Finais.....	45



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.

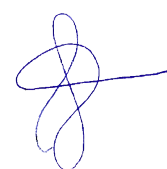
Em Maio de 2022, com a redução de casos de COVID, a unidade modificou o seu perfil de atuação atuando em duas frentes, sendo: a primeira como retaguarda de unidade primárias (AMA e UPA) da região SUL preferencialmente, mas operando com as demais unidades do Município de São Paulo em havendo leitos disponíveis, 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.



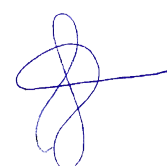
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social, buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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!

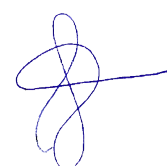


4. Recursos Humanos

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 SEGURANÇ A 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) NUTRICA O 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%			

Indicador	Qnde
Internamentos / AIH	161
ÓBITOS	26
Parciais	29
Atendimento Colaborador	3
Devolutivas e competência mês anterior	46
Total de AIHS competência mês anterior	132
Total de AIHS corrigidas e devolvidas secretária	46
AIH retirada da conta em devolutiva	3

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

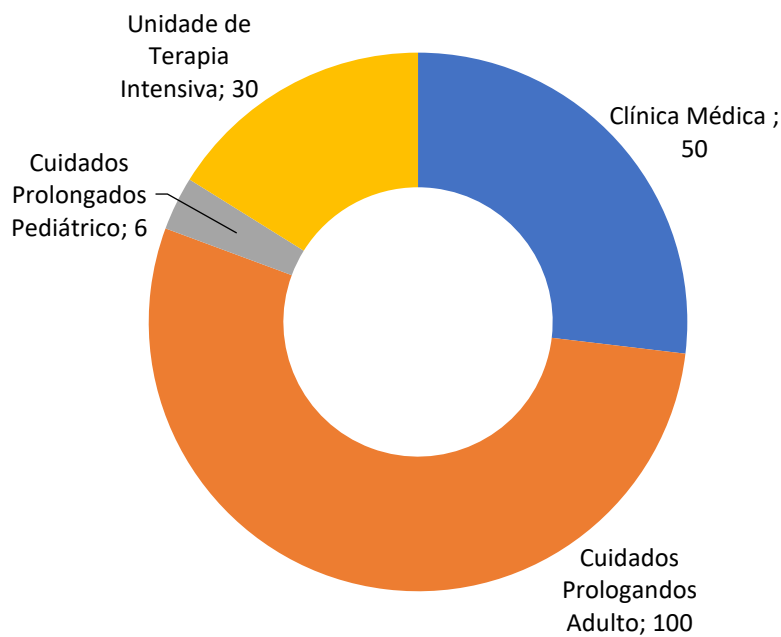


Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

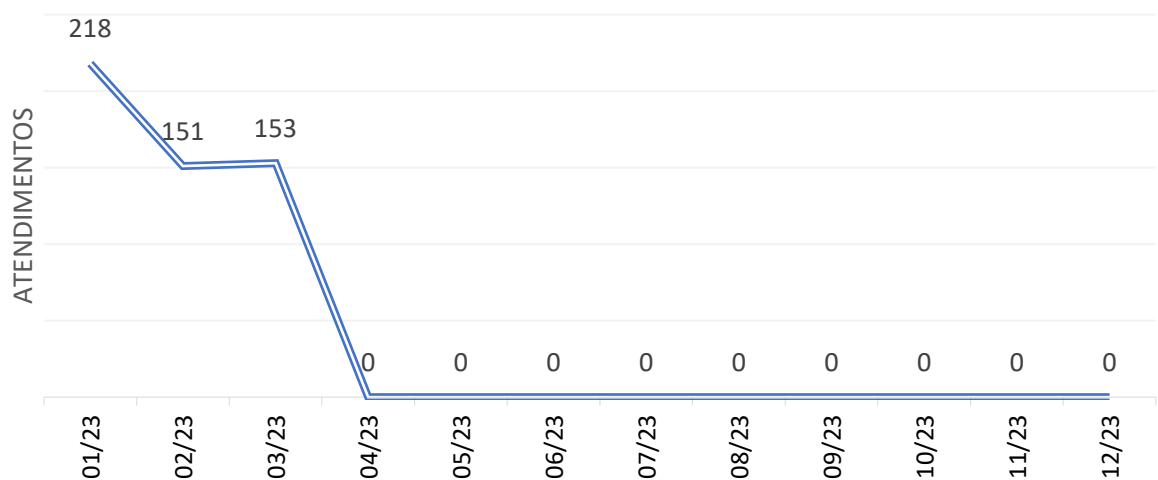
7. Infraestrutura

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:

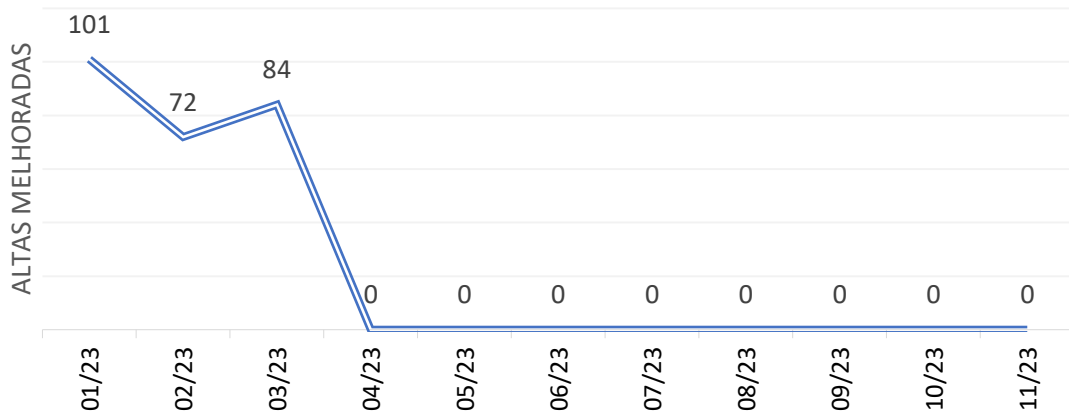
DIMENSIONAMENTO DE LEITOS



8. Perfil de Atendimento



Fonte SMPEP. Média de 174 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 85 altas melhoradas mensais realizadas.

ATENDIDOS POR GENÊRO

■ FEMININO ■ MASCULINO ■ OUTRO

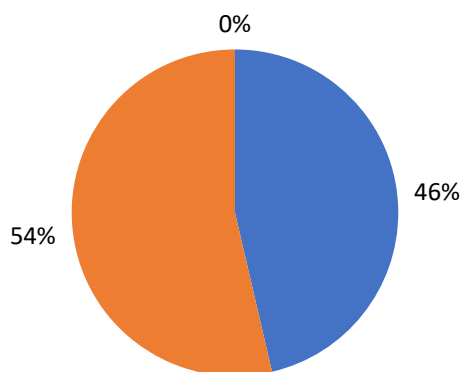
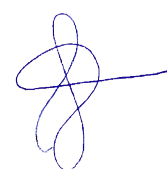


Tabela – CID's prevalentes

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
J96-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 microorganismo não especificada	1



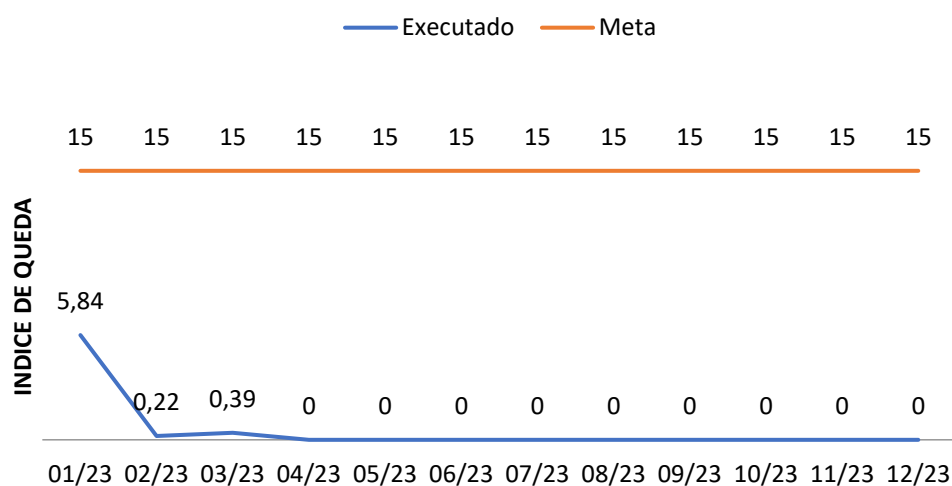
9. Indicadores Quantitativos

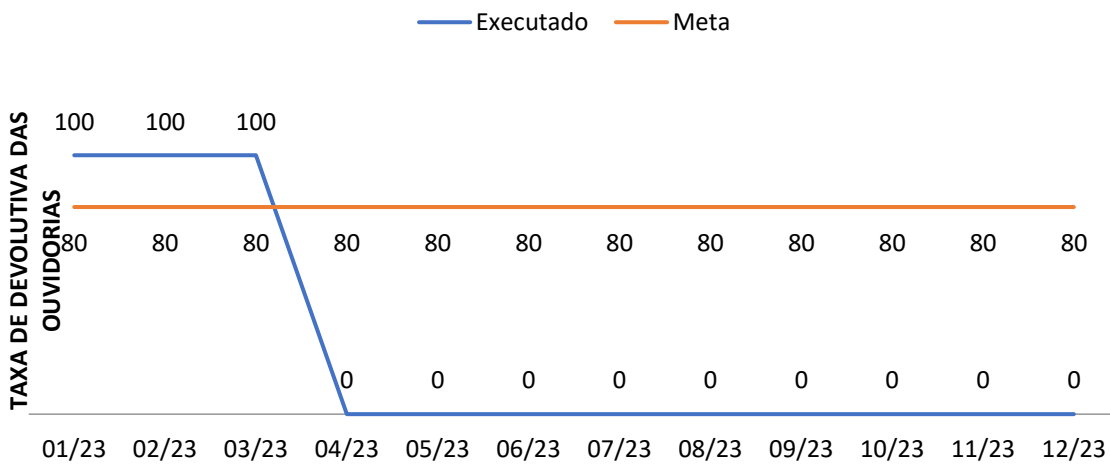
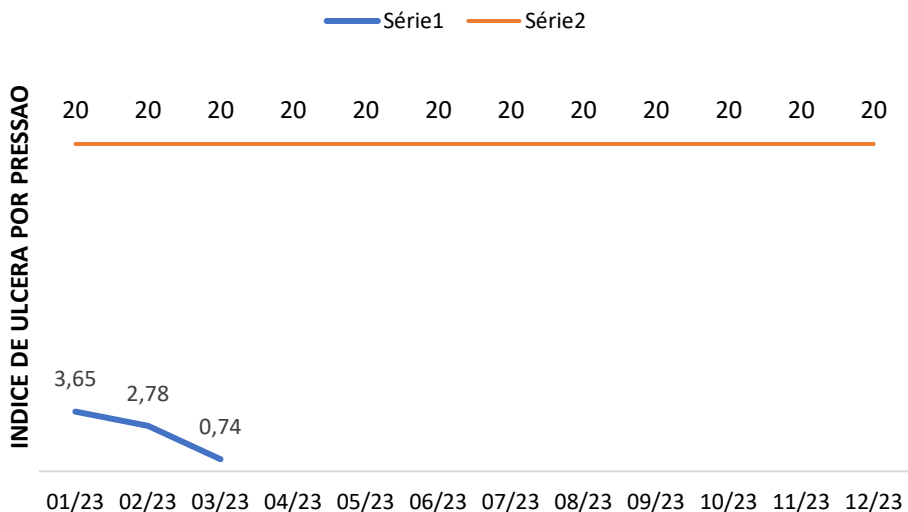
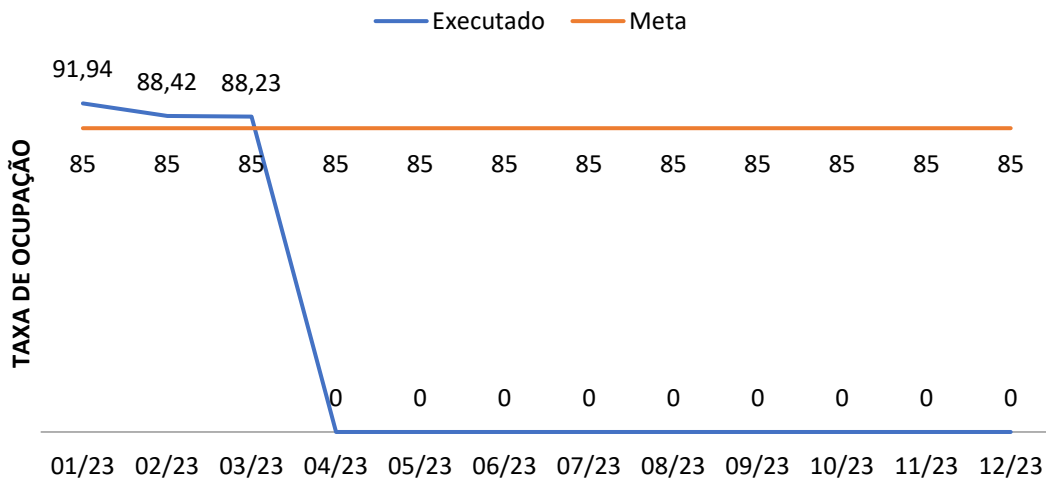
A unidade possui cinco indicadores contratuais, os dados são monitorados através do sistema interno SMPEP e o banco de dados da ouvidoria é extraído do Ouvidor Sus. Através de uma ficha técnica, os gestores realizam o envio dos dados mensalmente para consolidação dos valores e prestação de contas, com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

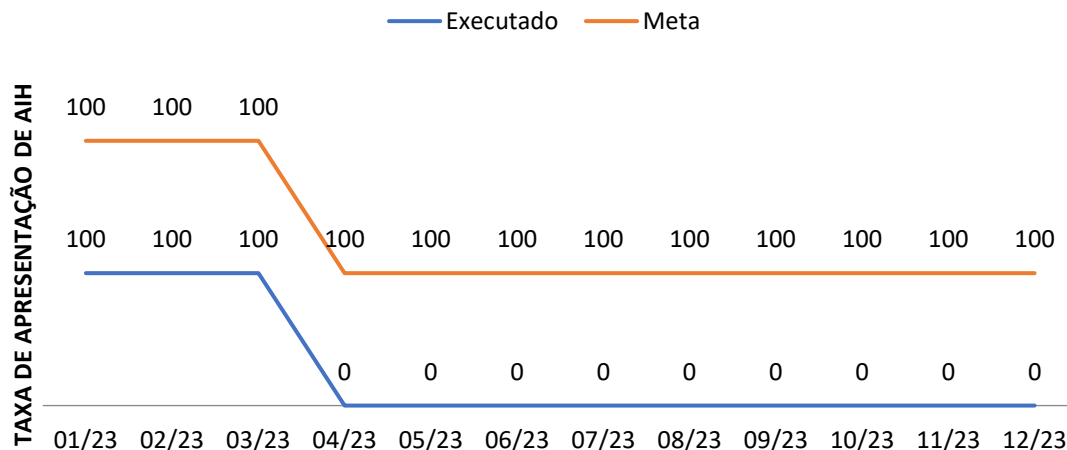
Tabela – Resultado dos indicadores do 1º Semestre.

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

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.







10. Indicadores Qualitativos

INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica

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

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

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	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	50,00	50,00	66,02	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0	
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	0	0	0	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	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	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	73,67	69,17	68,21	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	1,41	0,00	
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,91	2,88	04,10	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	5,35	6,46	08,79	
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	5,51	8,89	11,11	
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	4,23	3,00	2,40	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	8	26	4	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	60	60	51	

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	
Nº DE ITENS DISPENSADOS	Variável	MENSAL	299.844	326.922	340.480	
Nº DE INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	2.813	2.656	247	
PERCENTUAL DE VALIDAÇÃO DE MED DE USO PRÓPRIO DO PACIENTE	Variável	MENSAL	7%	9%	3%	
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	46%	21%	60%	
TAXA DE ERRO SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS	Quanto menor melhor	MENSAL	0	0	0	

Responsável: Daniela Scavone

INDICADORES IMAGEM

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

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	
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	Quanto maior, melhor	MENSAL	121	105	133	
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	Quanto maior, melhor	MENSAL	4	2	1	
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	Relativo	MENSAL	24.427	22.125	25.070	
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	Relativo	MENSAL	421	570	464	
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	Relativo	MENSAL	10.865	9.756	11.012	

Responsável: Jamile Reis

INDICADORES FISIOTERAPIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	7807	7162	7779	
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA	Quanto maior, melhor	MENSAL	11.761	11.082	12.277	
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	Quanto maior, melhor	MENSAL	9580	8950	9928	
Nº DE INTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	7	3	4	
Nº DE EXTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	11	5	6	
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0	
INDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	1	2	
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	9,8	10,8	10,1	
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	Quanto maior, melhor	MENSAL	16,2	11,6	8,2	
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	Relativo	MENSAL	3,9	4	4,7	
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	Relativo	MENSAL	0,5	0,1	0,5	
Nº DE PACIENTES EM PRONA	Relativo	MENSAL	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	
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	Quanto menor, melhor	MENSAL	7	3	2	
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	Quanto menor, melhor	MENSAL	4	1	3	
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	Quanto maior, melhor	MENSAL	2,88	1,28	3,2	
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	49	31	23	

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	
Nº DE ACOlhIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	Relativo	MENSAL	19	24	20	
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	39	49	53	
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	95	65	65	
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	Relativo	MENSAL	17	15	24	
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	Quanto maior, melhor	MENSAL	104	94	108	

Responsável: Anderson Tomas

INDICADORES FONOAUDIOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR
Nº DE AVALIAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	367	301	301	
TAXA DE DECANULADOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	25%	66,67%	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	0	
Nº DE NC REGISTRADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	85	58	95	
Nº DE NC TRATADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	49	25	75	
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	Relativo	MENSAL	46	33	85	
NEAR MISS (QUASE ERRO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	1	0	0	
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	11	1	
INCIDENTE SEM DANO	Quanto menor, melhor	MENSAL	16	14	8	

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.

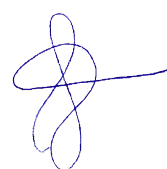


Tabela – Detalhamento de treinamento do NEP.

TREINAMENTO	DATA	CH	PARTICIPANTES
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	01/03/2023	1	55
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	01/03/2023	1	36
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	01/03/2023	1	33
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	01/03/2023	1	41
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	02/03/2023	1	77
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	02/03/2023	1	62
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	02/03/2023	1	51
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	02/03/2023	1	33
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	03/03/2023	1	59
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	03/03/2023	1	19
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	03/03/2023	0	0
PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos	03/03/2023	0	0
Integração de novos colaboradores	06/03/2023	2	11
Entrega de cracha com score de news e protocolo de deterioração clinica	06/03/2023	1	7
AVCB - Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros	06/03/2023	1	4
Alongamento e Postura Corporal	07/03/2023	1	25
Alongamento e Postura Corporal	07/03/2023	1	10
Alongamento e Postura Corporal	07/03/2023	1	8
Alongamento e Postura Corporal	08/03/2023	1	25
Alongamento e Postura Corporal	08/03/2023	1	17
Alongamento e Postura Corporal	08/03/2023	1	6
Eletrcardiografo	09/03/2023	1	38
Eletrcardiografo	09/03/2023	1	31
Eletrcardiografo	09/03/2023	1	24
Eletrcardiografo	09/03/2023	1	24
Eletrcardiografo	10/03/2023	1	35
Eletrcardiografo	10/03/2023	1	35
Eletrcardiografo	10/03/2023	1	15
Eletrcardiografo	10/03/2023	1	13
Ética na Saude	13/03/2023	1	27
Ética na Saude	13/03/2023	1	35
Ética na Saude	14/03/2023	1	43
Ética na Saude	14/03/2023	1	40
Ética na Saude	15/03/2023	1	10
Ética na Saude	15/03/2023	1	26
Cuidados para evitar lesão nas costas	15/03/2023	1	5
Fluxo e Rotina Patrimônial	16/03/2023	1	57
Fluxo e Rotina Patrimônial	16/03/2023	1	51
Fluxo e Rotina Patrimônial	16/03/2023	1	18
Fluxo e Rotina Patrimônial	16/03/2023	1	43
Fluxo e Rotina Patrimônial	17/03/2023	1	27
Fluxo e Rotina Patrimônial	17/03/2023	1	36
Fluxo e Rotina Patrimônial	17/03/2023	1	17
Fluxo e Rotina Patrimônial	17/03/2023	1	24
Sistema Effort	20 e 21/03/2023	1	23
Sistema Effort	20 e 21/03/2023	1	11
Correta utilização de cinto ergonômico	20 e 21/03/2023	1	7
DSS - Ergonomia	22/03/2023	1	2
Suporte Básico E Avançado De Vida No Adulto	22/03/2023	7	8
Suporte Básico E Avançado De Vida No Adulto	23/03/2023	7	8
Risco e procedimento com choque elétrico	23/03/2023	1	2
Risco e procedimento com choque elétrico	24/03/2023	1	3
Mini ACLS	25/03/2023	1	13
Fluxo de Acidente de Trabalho	27/03/2023	1	9
Fluxo de Acidente de Trabalho	27/03/2023	1	6
Fluxo de Acidente de Trabalho	28/03/2023	1	13
Fluxo de Acidente de Trabalho	28/03/2023	1	18
Fluxo de Acidente de Trabalho	28/03/2023	1	16
Fluxo de Acidente de Trabalho	28/03/2023	1	20
Fluxo de Acidente de Trabalho	28/03/2023	1	5
Fluxo de Acidente de Trabalho	29/03/2023	1	4
Fluxo de Acidente de Trabalho	29/03/2023	1	10
Fluxo de Acidente de Trabalho	29/03/2023	1	13
Fluxo de Acidente de Trabalho	29/03/2023	1	8
Fluxo de Acidente de Trabalho	29/03/2023	1	5
Mapeamento de Processo	30/03/2023	1	23
TOTAL		77	1480

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:

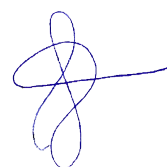
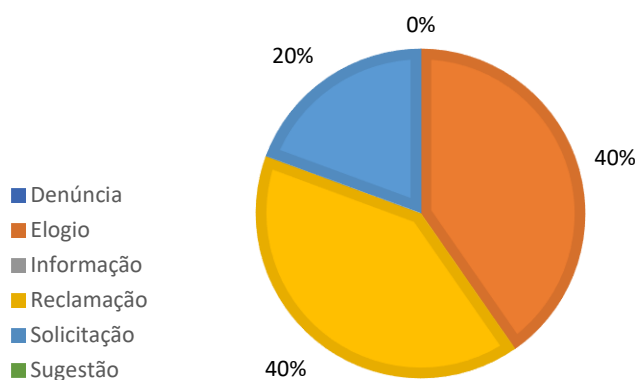


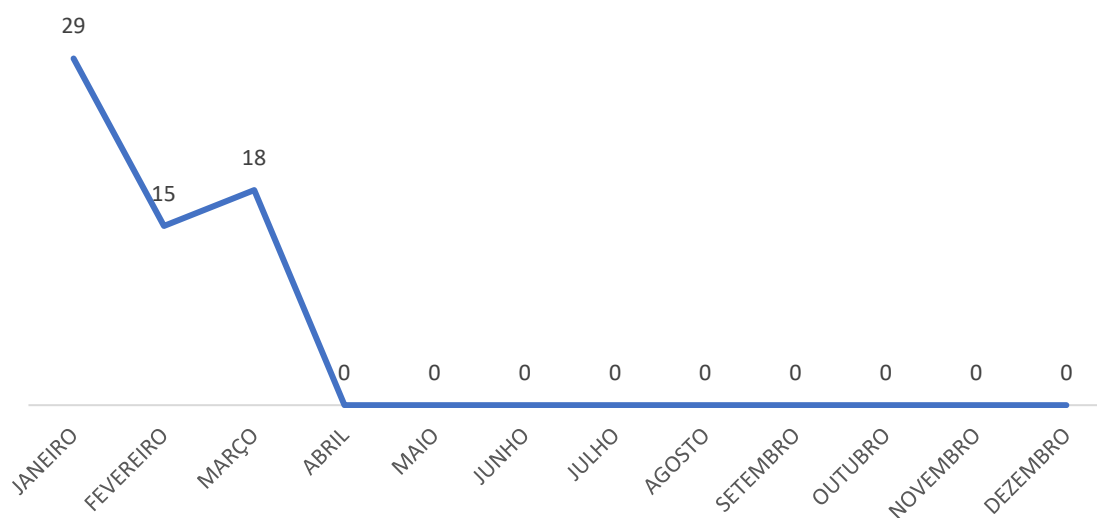
Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Denúncia	0	0	0			
Elogio	13	6	6			
Informação	0	0	0			
Reclamação	10	8	7			
Solicitação	6	1	5			
Sugestão	0	0	0			
Total	29	15	18	0	0	0

CLASSIFICAÇÃO



EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 18 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 33% tratam-se de elogios; 28% de solicitações; 39% 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 inserimos no mural de agradecimentos localizado na recepção.

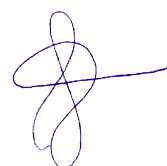
Referente às reclamações, insatisfação com conduta da enfermagem, insatisfação com os atendimentos e procedimentos assistenciais, nutrição, assistentes social, equipe medica, falta do especialista médico neuro, falta de TV no quarto, falta de suporte para banho - pediatria, medicação errada, solicitação de vaga para cateterismo, solicitação de cirurgia revascularização, limpeza, atrasos e ausência da ambulância.

A respeito das insatisfações com a conduta da profissional de enfermagem, a gestão tomou todas as medidas necessárias. Realizou o acolhimento beira leito com a paciente citada na ouvidoria e orientou a profissional e toda a equipe quanto ao atendimento humanizado.

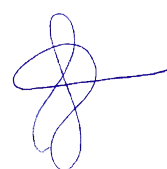
Com relação à insatisfação com os atendimentos, a gestão, supervisão de nutrição, hotelaria, área multidisciplinar e equipe médica, realizaram todas as ações necessárias para o melhor atendimento da paciente. Foram esclarecidos procedimentos assistenciais, equipe foi orientada, bem orientações como os médicos e atenção aos fluxos.

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			
Nº DE REJEIÇÕES	1125	1101	1102			
Nº DE ACEITES	118	92	148			
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	8	3	8			
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	93	68	93			
TAXA DE CONVERSÃO	10%	8%	13%			

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 03/23
Recursos Humanos	R\$ 3.891.977,53	R\$ 3.465.507,47
Medicamentos e Insumos	R\$ 123.000,00	R\$ 39.745,68
Despesas Médicas	R\$ 1.090.000,00	R\$ 642.518,47
Serviços Terceirizados	R\$ 6.141.005,12	R\$ 5.542.798,55

15. Ações realizadas

Ação Ergonômica – Orientações Posturais

No mês de março, o SESMT do Hospital Municipal Guarapiranga realizou ação para promover a saúde ocupacional aos trabalhadores da unidade, atuando na prevenção de doenças e de problemas relacionados ao trabalho, muitas vezes causados pela rotina laboral.

HMG Hospital Municipal Guarapiranga | CNTS SUS+ | CIDADE DE SÃO PAULO

Orientações Posturais

A importância da postura correta.

Uma boa postura corporal gera equilíbrio e harmonia entre os músculos, ligamentos, tendões e a estrutura óssea.

Permite assim a sustentação estática e dinâmica das posturas e movimentos. Para evitar desconfortos e possíveis dores crônicas deve-se tomar consciência que, adotando-se uma postura correta, pode-se evitar futuros problemas no nosso corpo. Isto, sem contar nos benefícios que podem melhorar as capacidades produtivas e criativas no ambiente de trabalho e na vida cotidiana.

O objetivo deste material é fornecer dicas de como obter uma boa postura e, conseqüentemente, prevenir dores e evitar possíveis problemas na coluna.



Vida diária e Orientações Laborais



Laboral

No trabalho, quando se passa muito tempo sentado, deve-se alongar de 2 e 3 vezes ao dia ou mais, dependendo da atividade profissional. Dessa forma pode-se evitar dores musculares, diminuir o estresse, ativar a circulação sanguínea e, principalmente, evitar posturas incorretas que podem, posteriormente, causar



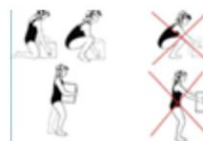
Sentando-se

Mantenha se corpo reto utilizando o encosto da cadeira. Os joelhos devem ficar dobrados a 90 graus com pés apoiados no chão ou apoio para os pés. É importante os braços estarem apoiados nas coxas ou nos braços da cadeira.



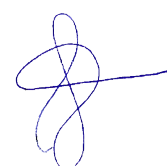
Computador

A boa postura nas atividades e rotinas de trabalho exige uma área para a manipulação de materiais e equipamentos. Esta área é o espaço livre dos movimentos dos antebraços. Dessa forma as tarefas poderão ser desempenhadas sem impedimentos ou dificuldades.



Pegando algo

Ao pegar algo que esta no chão, principalmente se o objeto for pesado, o cuidado deve ser redobrado, a fim de evitar sobrecarregar a coluna. A maneira mais indicada é agachar-se flexionando os joelhos e aproximar o objeto do corpo, sem inclinar-se para frente.

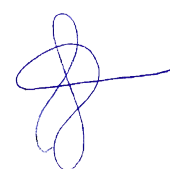


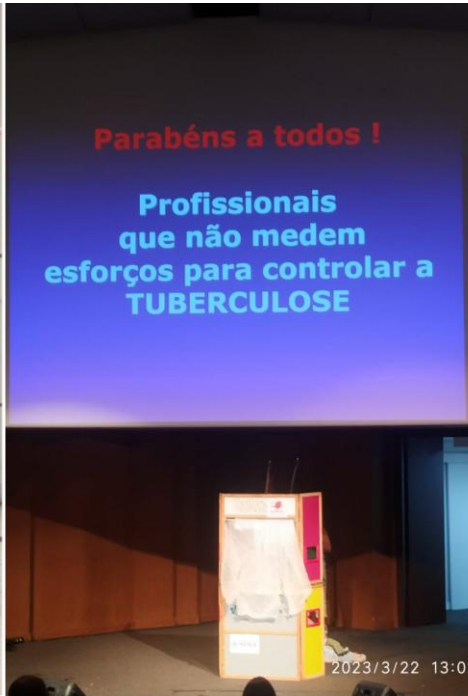
Congresso sobre Tuberculose

O Dia Mundial de Combate à Tuberculose, 24 de março, foi instituído pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em homenagem aos 100 anos do descobrimento do bacilo causador da doença pelo médico Robert Koch.

A tuberculose é uma doença infectocontagiosa que afeta principalmente os pulmões, mas também pode acometer órgãos como ossos, rins e meninges (membranas que envolvem o cérebro).

Em 2023, o congresso sobre tuberculose, promovido pelo Governo do Estado de São Paulo, contou com a participação de colaboradores do HMG, com o objetivo de discutir ações preventivas e de cura da doença.





Dia das Mulheres

No dia 08 de Março, a unidade Guarapiranga, em homenagem a Mulher, participou do Talk Show, nossa gerente administrativa financeira Ana Patrícia Palma e a Diretora Geral Simone Araújo foram as entrevistadas.

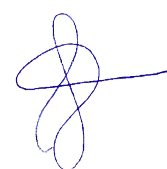
Disponibilizamos um telão no nosso auditório para que os funcionários vejam as nossas líderes no tal show.

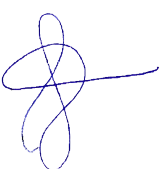
Nossas pacientes receberam uma sobremesa especial no dia também.

Foi realizada entrega de brindes a todas as funcionárias, tanto clt quanto as nossas terceiras. E sorteio de acessórios de beleza.

Tivemos também um momento relaxante de massagem para as nossas colaboradoras.

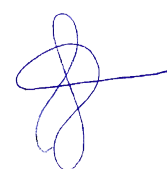
E disponibilizamos o mural para correio elegante com mensagem para as mulheres e fotos das mulheres inspiradoras.





Dia do Ouvidor

O papel do Ouvidor surgiu para defender os direitos do cidadão, voltando a atenção do Estado para os problemas enfrentados pela população. O cargo é de grande importância para qualquer governo e até mesmo para instituições privadas, pois é o ouvidor, por meio da ouvidoria, que se torna o elo entre o cidadão e o governo. Por isso, no dia 16 de março, é celebrado o Dia do Ouvidor.



Elogios da Ouvidoria

ANDRÉ - SUPERVISOR
NOTURNO - I

O SEU TRABALHO E A SUA DEDICAÇÃO SÃO A ÚNICA ESTRADA QUE LEVA AO VERDADEIRO SUCESSO.
A ÉTICA FAZ DE UM PROFISSIONAL UMA PESSOA RESPEITADA.
TRABALHO FEITO COM AMOR O SUCESSO DEIXA DE SER PRIORIDADE E SE TORNA CONSEQUÊNCIA.
VOCE É INCRÍVEL MARAVILHOSO E PERFEITO NA MANEIRA DE SER E TRABALHAR. TENHA SEMPRE MUITA CORTE, PAZ E TRANQUILIDADE.
OBRIGADA POR TODO QUE VOCE TEM FEITO PELA ANABAS, E IMAGINO QUE DEUS ENTÃO SEI DORES TAMBÉM.
É UM MAZE E ENORRE CONHECE - LO OBRIGADA POR TODA ATENÇÃO CONTAMOS SEMPRE COM SUA AJUDA DEUS LHE PAQUE E ABENÇOE POR SER A PESSOA SIMPLES QUE É SEMPRE TODA FELICIDADE PARA VOCE.
OBRIGADA DE CORDÃO POR TUDO
TEREZA - DRARAS

Feminina

Agradecimentos e Elogios ♡

Meu obrigado a toda equipe medica. Por cuidar de mim, com muito carinho. Parabéns para todos.

DR. RONALDO DA UTI, BAIXO FEER, DEUS FILHA UM AMOR DE JESUS, DEUS, FELICIA, ADORA VOCS. ♡
Minta gratidão a todos vocês até aqueles que não lembram o nome.

Agradeço a minha psicóloga foi importante na minha recuperação fez eu enxergar a vida de outro jeito. muita gratidão a esta profissional.

Meus amores aqui decimo aos enfermeiros - que me passaram segurança, carinho e fizeram eu ficar mais feliz e contente. Os são demais outros profissionais. Para bens eu entrego. vocês vão além dos seus sonhos e projetos.
Edgar, Rebeca. Enfermaria Colibri

Agradecimentos técnicos UTI Baixa floor
Dolane, Debora, Cristiano, Doeli, Adriana.

Agradecimentos técnicos da enfermaria Colibri
Narcisca, Regiane Nunes, Fábio, Cristiano,
doela, Mariana, Francielle, Jamile, Miriam Dutra,
Karla Neusa, Nilma, Jacqueline, euqiu para toda equipe meu muito obrigado.

Agradecimento
maio ao ano bendito qto 209. LT. B

Agradeço ao atendimento, cuidado e carinho que tive neste Hospital
Os meus agradecimento
à enfermaria
Rebeca ☺
leila ☺
Narcisca ☺
Edgar ☺
Francielle ☺
Cristiano ☺
Regiane Nunes ☺
as suas
Julia
Ana Beatriz
Denise

Psicólogo - fui muito especial v/ mim.
Geyn
Fisioterapeuta
Juliana

A todos os funcionários da refeição e limpeza - muito obrigado 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 A TODOS ESSES FUNCIONÁRIOS PELA DEDICAÇÃO E CARINHO QUE TIVERAM COMIGO NESTE PERÍODO AQUI NESTE HOSPITAL GUARAPIRANGA, PELA ATENÇÃO E CUIDADO QUE DEUS OS ABENÇOE MUITO, COM MUITA SAÚDE PELA MISSÃO ESCOLHIDA.

MUITO OBRIGADA A TODOS

ENFERMEIRAS DEBORA DA UTI, EDNA DA UTI, FRANCIELE, LEILA, MARINA, NARCISA, REBECA, REGIANE E ROSELI;

ENFERMEIROS ALEXANDRE DA UTI, CRISTIANO, EDGAR E FABIO DA UTI;

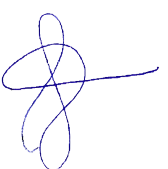
DRA. ANA BEATRIZ E DRA. JULIA; PSICÓLOGA VITÓRIA;

FISIOTERAPEUTAS: JULIANA E LEANDRO;

PACIENTE NEIDE DO NASCIMENTO - QUARTO 209 LEITO D."

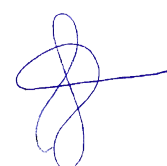
"QUERO ELOGIAR A EQUIPE POR TODO CUIDADO COM O MEU FILHO EMANUEL, A EQUIPE DO ENFEMEIRO JOÃO, INAJA QUE TEM UMA ATENÇÃO E CUIDADO AS TÉCNICAS TALITA QUE TEM UM AMOR LINDO E CUIDADO COM MEU FILHO A CAROL YUKA TODAS DESSE PLANTÃO COM TODO AMOR AGRADECER A DO OUTRO PLANTÃO A TÉCNICAS ELIS A TALIA AS DA NOITE ENFERMEIRO EDGAR E DENISE A TÉCNICA UBERLÂNDIA A TÉCNICA BISMARIA A LUCINEIA QUE AMAM CUIDAR DOS PEQUENO MEU FILHO ESTA SENDO BEM CUIDADO."

PACIENTE EMANUEL FELIX MACEDOENF RETAGUARDA JOÃO DE BARRO PED 11



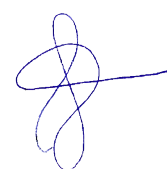
Encontro dos escritórios de Qualidade

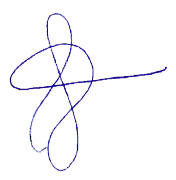
No dia 22 de março, a Coordenadoria de Assistência Hospitalar (CAH), da Secretaria -Executiva de Gestão Hospitalar (SEAH), da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), promoveu o 1º encontro presencial dos hospitais municipais de São Paulo, sobre qualidade e segurança do paciente. O evento reuniu representantes dos escritórios de qualidade e a gerência de enfermagem dos 30 hospitais do município. Nesse primeiro encontro, o evento contou com a participação da escritório de Qualidade e Segurança do Paciente do HMG.



Entrega de doações Casa Sofia

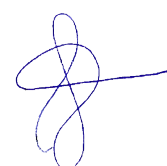
Que o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) vai muito além do gerenciamento de seus contratos, disso ninguém tem dúvida. No dia 10 de março, por exemplo, membros da equipe do Hospital Municipal Guarapiranga (HMG) doaram aproximadamente 5 mil itens de higiene pessoal ao Centro de Defesa e Convivência da Mulher Casa Sofia. Os donativos foram arrecadados pelos próprios colaboradores do hospital durante o Torneio de Segurança do Paciente, que é realizado anualmente pelo INTS e envolve todos os serviços da entidade pelo país. Localizada no Jardim Ângela, em São Paulo, a Casa Sofia atende centenas de mulheres do território (região do Jardim Ângela e Jardim São Luís) vítimas de violência doméstica. De acordo com a técnica de psicologia do espaço, Natalia Torres Bonfim, as usuárias do serviço são vítimas de violência praticada no âmbito familiar, por alguém que tem algum tipo de ligação afetiva, e ela pode ser psicológica, física, sexual, patrimonial, moral, ameaça etc.





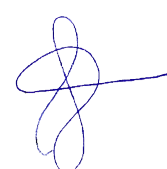
Reunião Comitê Humanização SMS

A Comissão de Humanização é um grupo sistematizado, participativo e deliberativo, que de forma organizada e democrática se destina a implementar uma política de sensibilização, implementação e implantação da Humanização na assistência plena à saúde e seus colaboradores, no mês de março, a unidade participou, junto com a SMS, e com demais hospitais do município de São de Paulo, do encontro de Humanização com o objetivo de discutir ações voltadas aos colaboradores e pacientes.



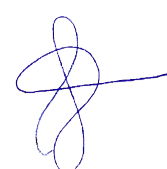
Treinamento Mapeamento de Processos

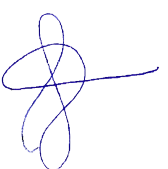
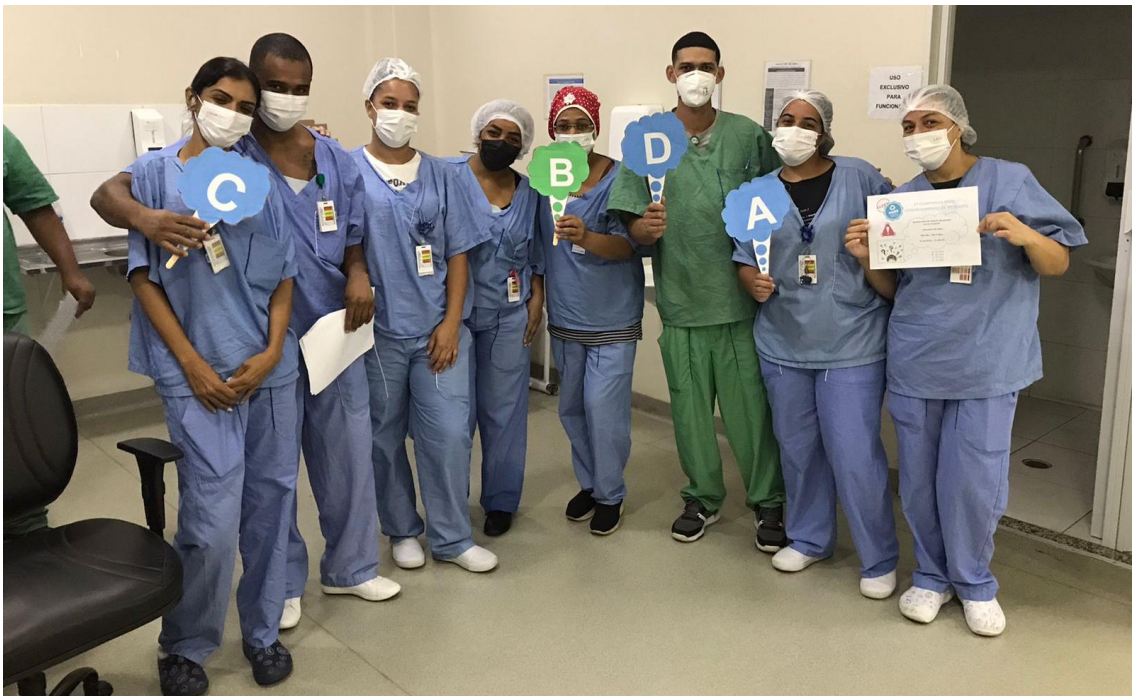
Com o objetivo de treinar líderes sobre a importância da ferramenta de mapeamento de processos e a sua utilização nos demais processos de melhoria contínua, o setor de Qualidade promove no mês de março mais um grande treinamento.



Treinamento PGRSS

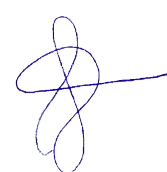
Treinamento para todos os colaboradores da instituição, com o intuito de disseminar o conhecimento e a importância da segregação dos resíduos da saúde. No mês de março, a comissão de gerenciamento de resíduos da saúde promoveu no HMG grande ação e contou com a participação de centenas de funcionários.





Vacinação para pacientes

Finalizando março com ação do SESMT para vacinação de nossas crianças internadas e pacientes acima de 60 anos. Foram feitas 32 vacinas da covid-19 e as crianças além da covid-19 também foi feita a atualização das vacinas do calendário oficial, como Hepatite A, SCR, HPV, entre outras.

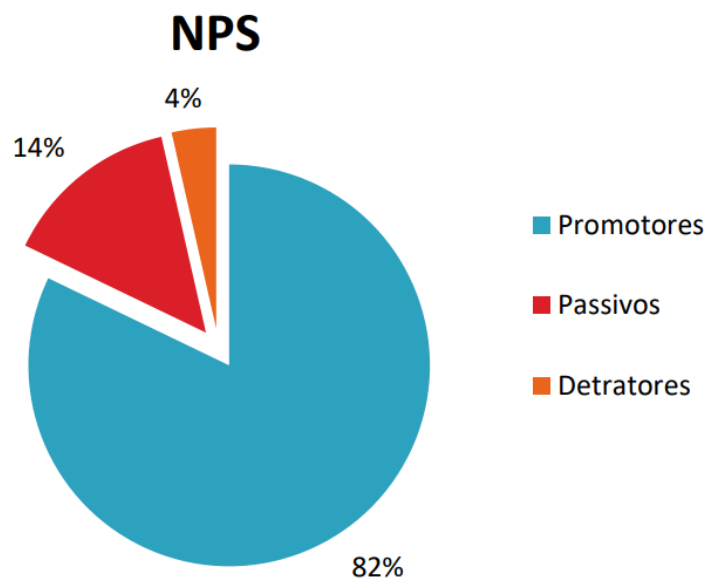


16. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

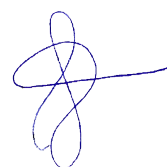
NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

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.

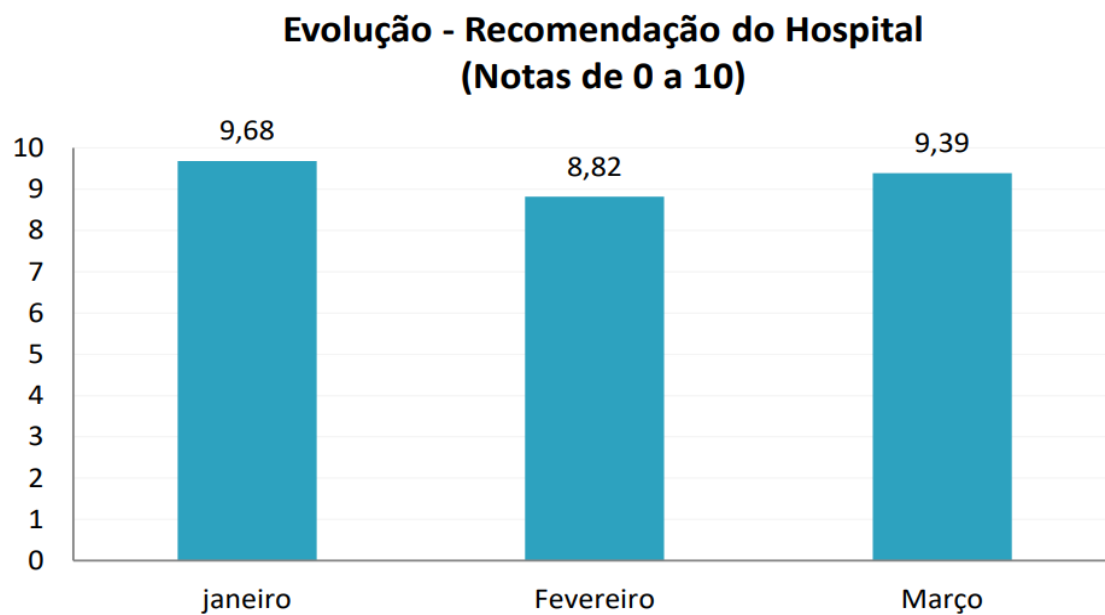


Como se apresenta no gráfico, 82% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 14% se enquadram como passivos/neutros e 4% estão insatisfeitos.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 16 a 56 dias) foi de 9. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio e falta de seus lares) tem grandes impactos.



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



Os resultados indicam que se manteve a média final 9 demonstrando a completa satisfação dos pacientes 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 6 elogios, entre eles:

“Está ótimo, está em paz!” – paciente Roberto Da Silva Bordin.

“Eu daria a nota mil, se pudesse”. – Paciente Geneci Oliveira Cruz.

“As meninas da enfermagem são carinhosas.” – Paciente Beatriz Regina Da Silva Santos.

Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como: a qualidade da alimentação, a insatisfação com a demora de vaga para cateterismo.

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