

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE GESTÃO

COMPETÊNCIA 09/2021



**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

Juliana Almeida

Sueli Almeida

Adriana Silva

Maria Magalhaes

Tamirys Rahal

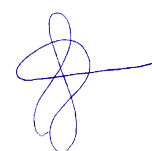
Karina Silva

Thamara Derêncio

Marco Antonio

Wellington Maciel

André Lazari

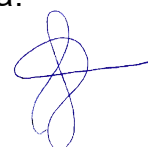


SUMÁRIO

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	16
11. Comissões	16
12. Núcleo de Educação Permanente – NEP	18
13. Ouvidoria	19
14. Regulação	21
15. Execução Orçamentária	21
16. Ações de Enfrentamento à Pandemia COVID-19	23
17. Case de Sucesso	30
18. Considerações Finais	32
19. Anexos	33

1. Apresentação

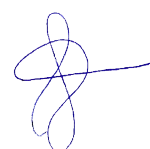
Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.



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.

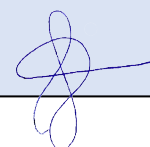
A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

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.

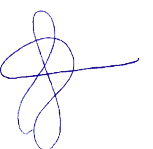
Propósito do HMG

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

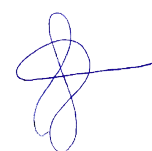
Anexo I - Organograma



5. Recursos Humanos

A unidade é composta por mais de 1 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.

Nome Função	Total
TECNICO DE ENFERMAGEM	398
ENFERMEIRO	133
FISIOTERAPEUTA	86
AUXILIAR DE FARMACIA	40
AUX ADMINISTRATIVO I	26
FARMACEUTICO	14
NUTRICIONISTA	12
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	12
PSICOLOGO HOSPITALAR	11
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	10
TECNICO EM RADIOLOGIA	9
ASSISTENTE SOCIAL	9
AUX DE REGULACAO	6
TECNICO INFORMATICA	6
AUX ADMINISTRATIVO II	5
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	4
RECEPCIONISTA	4
FATURISTA	3
ANALISTA ADM FINANCEIRO	2
ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE RH	2
FONOAUDIOLOGO	2
TECNICO DE ENFERMAGEM CME	2
MOTORISTA	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	2
SUPERVISOR (A) FARMACIA	1
ENCARREGADO DE MANUTENCAO	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL	1
ENFERMEIRO CCIH	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
TECNICO DE INFORMATICA LIDER	1
ANALISTA PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
COORDENADOR DE LOGISTICA	1
ANALISTA DE COMPRAS	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
AUXILIAR DE RH	1



DIRETOR GERAL	1
AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	1
DIRETOR TECNICO	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
ANALISTA DE SAUDE	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
COORDENADOR (A) DP/ RH	1
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ANALISTA ADM DE CONTAS MEDICAS	1
ENCARREGADO DE HOTELARIA	1
Total	830

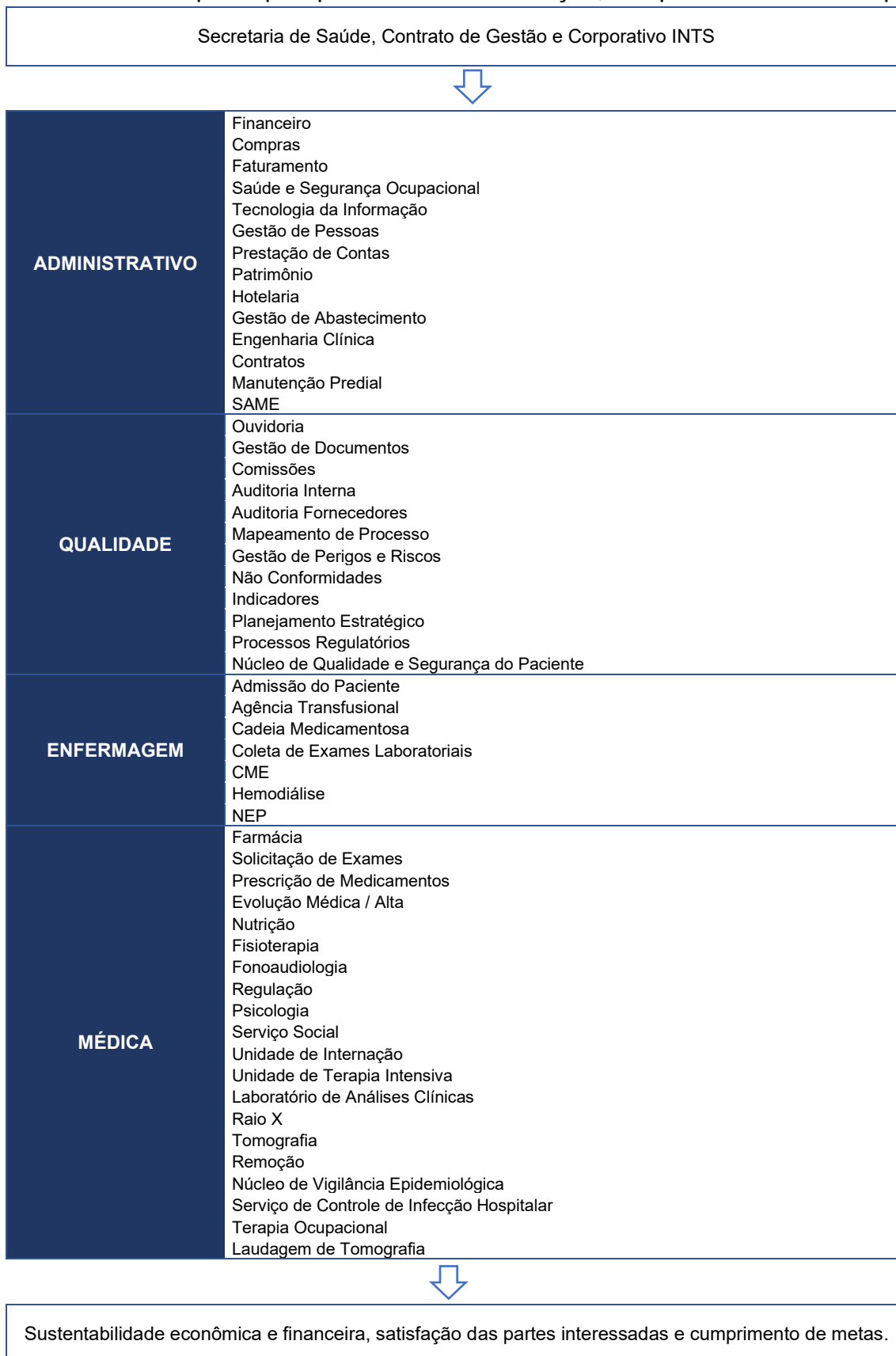
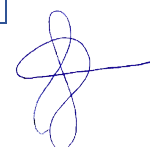
6. Faturamento

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

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

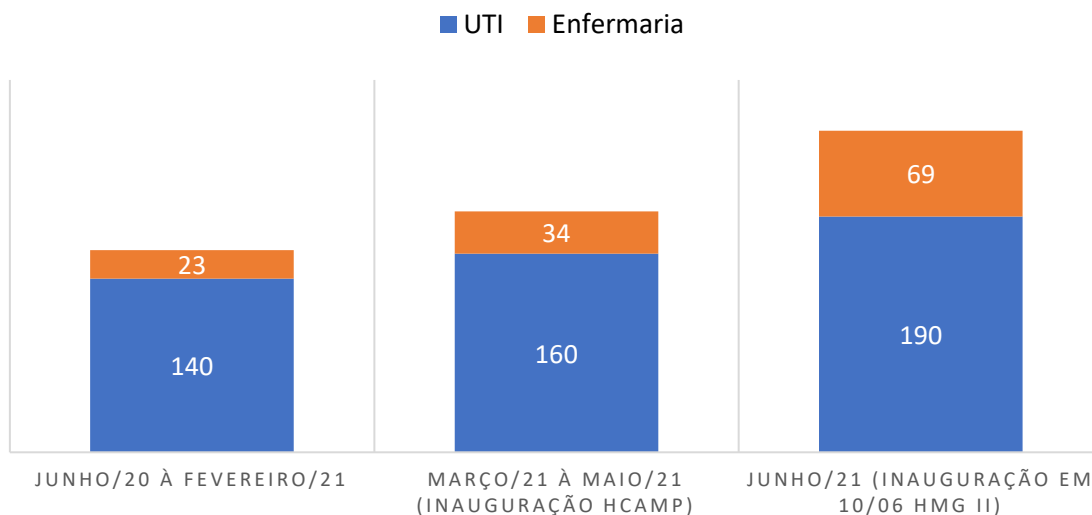
7. Serviços Ofertados

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

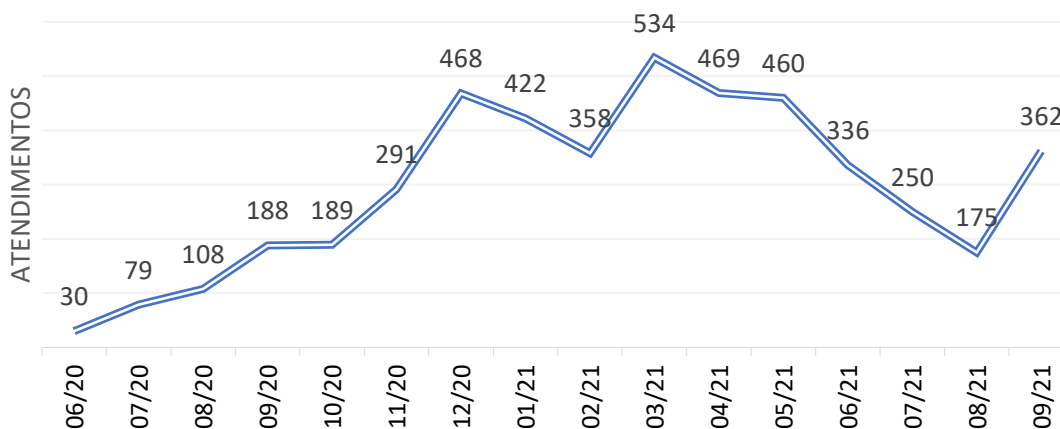
8. Infraestrutura

EVOLUÇÃO DOS LEITOS

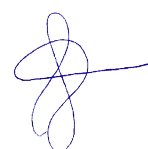


A unidade hospitalar possui 259 leitos, sendo 190 de UTI e 69 de enfermaria. Os leitos são distribuídos em Enfermaria Colibri, UTI Beija Flor, UTI Bem Te Vi, UTI Colibri, UTI Sabiá e UTI Sanhaçu.

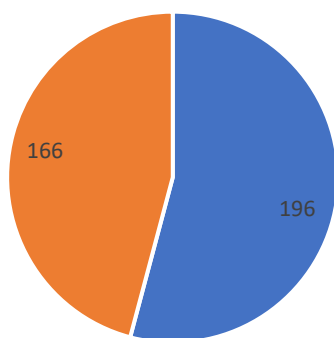
Em Junho/21, ocorreu a inauguração de mais 65 leitos (30 UTI e 35 Enfermaria), distribuídos em UTI Arara, Andorinha, Canário e enfermaria João de Barro.



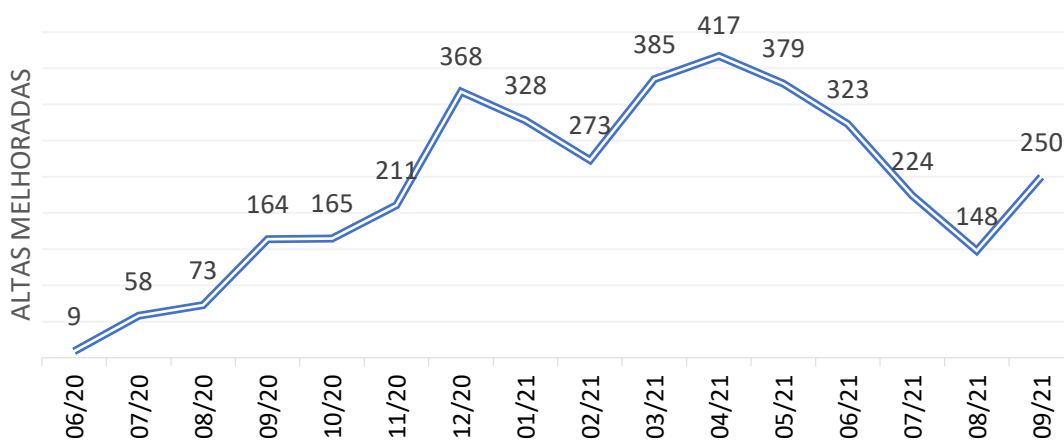
Média de 374 atendimentos mensais



ATENDIDOS POR SEXO EM SETEMBRO



■ MASCULINO ■ FEMININO



Total de 3775 altas realizadas

9. Indicadores Quantitativos

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

1º semestre de 2021

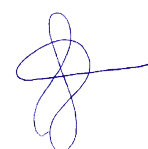
Indicador	Meta	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21
Índice de Queda	< 15%	0%	0%	1,6%	0%	0,4%	0,28%
Taxa de Ocupação	> 85%	71,52%	75,62%	88,7%	76,9	71,2%	59%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	0,37%	9,14%	3,4%	13,8%	6,6%	30,25%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de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

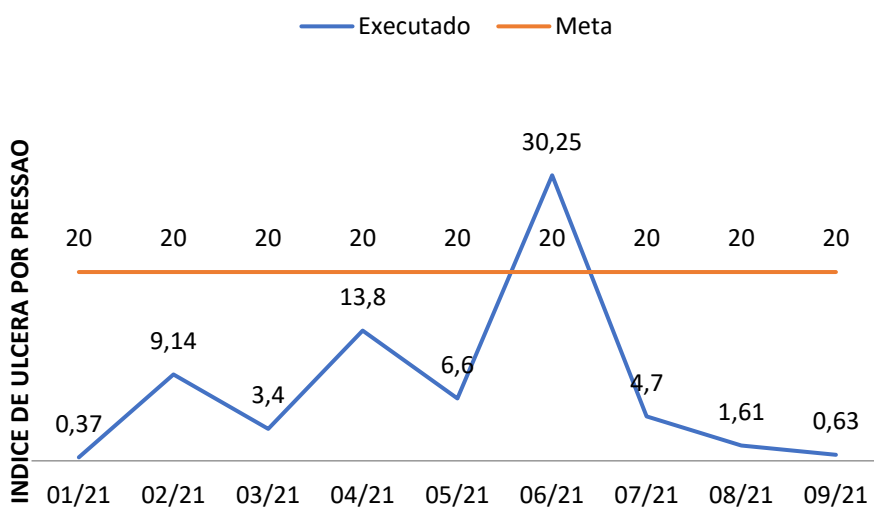
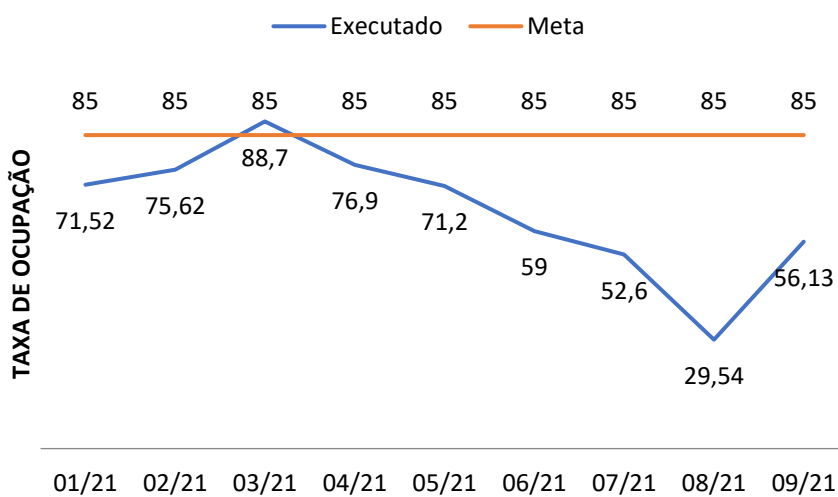
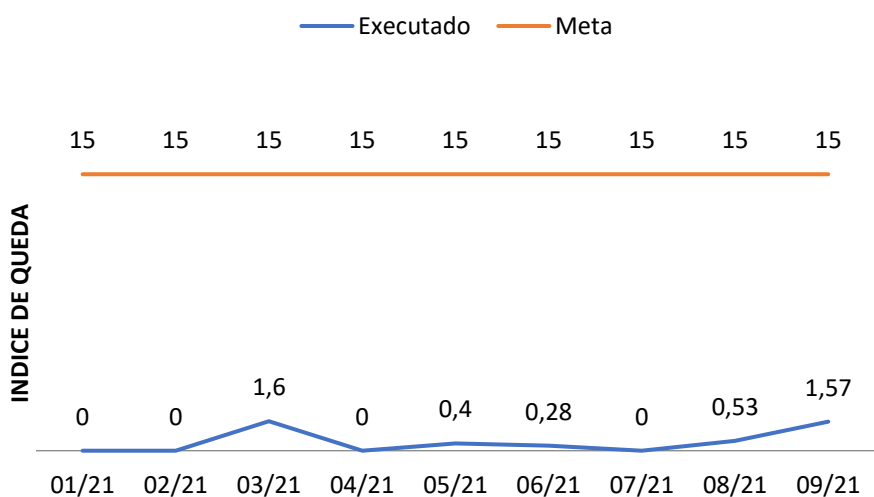
2º semestre de 2021

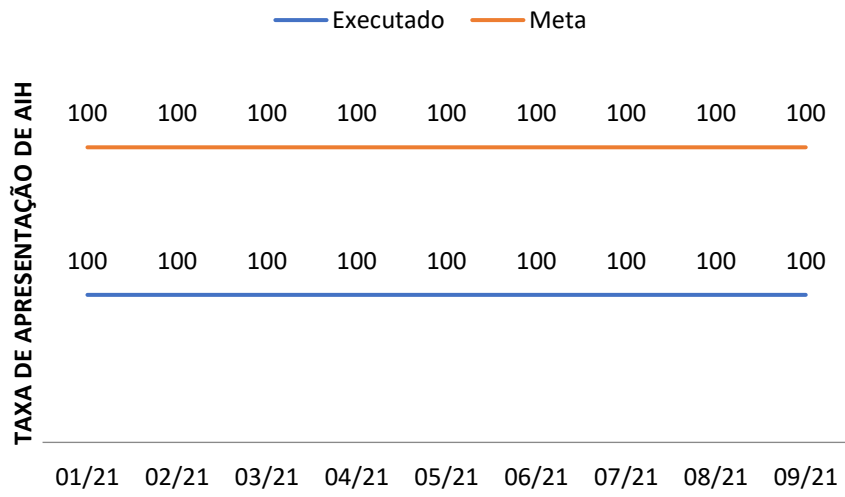
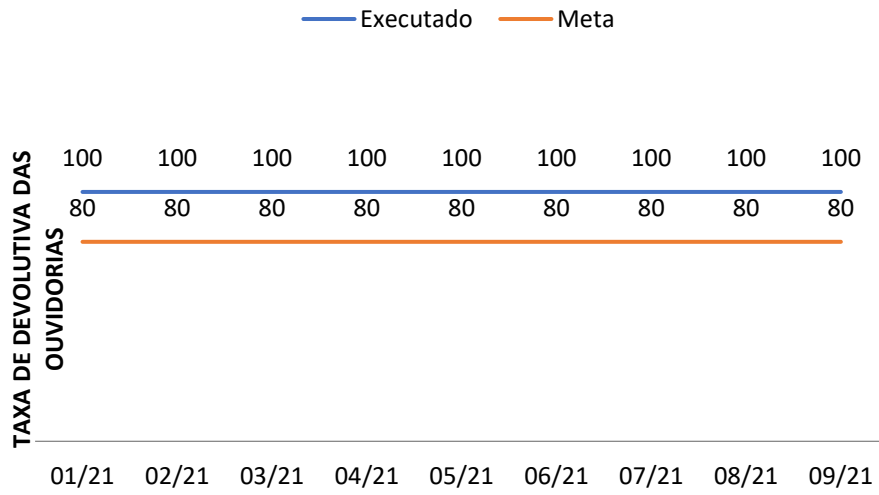
Indicador	Meta	07/21	08/21	09/21
Índice de Queda	< 15%	0%	0,53%	1,57%
Taxa de Ocupação	> 85%	52,6%	29,54%	56,13%
Índice de Úlcera por Pressão	< 20%	4,7%	1,61%	0,63%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	< 80%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	< 100%	100%	100%	100%

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.

Os pacientes diagnosticados com a Covid-19 serão atendidos e referenciados em cinco hospitais municipais na capital de São Paulo. Dessa forma, cada região da cidade contará com um hospital de referência e o HMG será referenciado para a região da zona sul.







10. Indicadores Qualitativos

1º semestre de 2021

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

2º semestre de 2021

Indicadores Contratuais	07/21	08/21	09/21
Média de Permanência	10,7	10,9	11,55
Taxa de Óbito Institucional	12,6	12,37	14,51
Intubações	26	15	23
Sessões de VNI (Ventilação Não Invasiva)	864	944	908

11. Comissões

A unidade possui a seis comissões implantada de acordo com o seguinte cronograma a seguir:

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
	01/09/2021	REALIZADA	Análise dos casos de Julho e Agosto devido à ausência de reuniões.
	29/09/2021	REALIZADA	
Revisão de Prontuário	01/07/2021	REALIZADA	
	22/07/2021	REMARCADADA	Presidente em reunião externa
	19/08/2021	REALIZADA	

	30/09/2021	REALIZADA	
Farmácia Terapêutica	30/06/2021	REALIZADA	
	27/07/2021	REALIZADA	
	31/08/2021	REALIZADA	
	28/09/2021	REALIZADA	
Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente	20/09/2021	REALIZADA	
CCIH	17/09/2021	REALIZADA	
Proteção Radiológica	20/09/2021	REALIZADA	

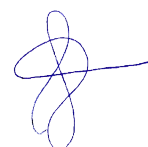
A qualidade do HMG iniciou sua atuação em abril/2021, como também tivemos o aumento da equipe para contribuir com o processo de implantação das comissões. No mês de setembro/2021 foram implantadas mais três comissões: Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, Controle de Infecção Hospitalar e Proteção Radiológica.

Comissões	Obs
Comissão de Revisão de Óbito	Implantada
Comissão de Revisão de Prontuário	Implantada
Comissão de Farmácia Terapêutica	Implantada
Comissão de Ética de Enfermagem	Em processo eleitoral junto ao conselho.
Comissão de Ética Médica	Elaboração documental
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Implantada
Comissão de Proteção Radiológica	Implantada
Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente	Implantada
Comissão Terapia Nutricional	Pendente
Comitê Transfusional	Pendente

12. Núcleo de Educação Permanente - NEP

01/09/2021	Rotina CME	32	02:00:00
01 e 02/09/2021	Monitorização Multiparametros	441	01:00:00
2,4,6,9,10,18,22,24,27,28 e 29/09/2021	Fluxo de Rol de Pertences	273	01:00:00
03 e 06/09	Coleta de exames laboratoriais BIOMEGA	395	01:00:00
08/09/2021	Cuidados com equipamentos	30	00:40:00
09/09/2021	Orientação sobre Ponto	19	01:00:00
13 e 24/09/2021	Reunião com Enfermeiros Multiplicadores	12	02:00:00
13,14,15,16 e 17/09	Código de ética	718	01:00:00
17/09/2021	Reunião mensal Supervisão	15	01:00:00
20,21,22,23,24,26 e 27/09	Extubação acidental causas e prevenções	229	01:00:00
21,22,23,28 e 29/09	Censo de indicadores	41	01:00:00
21/09	Orientação sobre utilização dos Cilindro de Oxigênio	99	01:00:00
22/09/2021	Notificação de Incidentes	23	01:00:00
23/09/2021	Risco de quedas	48	01:00:00
23, 24, 25 e 28/09/2021	Solicitação de medicação ao familiar	129	01:00:00
23,24,28 e 29/09/2021	Fluxo de Admissão e devolução de pertences	221	01:00:00
24 ,25, 26, 27 28 29/09	Fluxo de achados e perdidos	148	01:00:00
26 a 29/09	Processo de fechamento mensal Nep	92	01:00:00
26 e 28/09	Processos assistenciais enfermagem	25	00:40:00
28/09	Sessões clínicas de fisioterapia	8	01:00:00
28/09/2021	Organização de Prontuário	13	01:00:00
28 e 29/09	Acompanhamento de procedimentos	8	01:00:00
28 e 29 /09	Treinamento SMEP técnico	220	01:00:00
28 e 29/09	Fluxo de entrada e saída pelo NIR	132	01:00:00
29/09	Fluxo de trabalho diário nos cuidados assistencial	21	01:00:00
30/09	Sala de Guarda volume	180	01:00:00
30/09	Reorientação de Censo	17	01:00:00

Mês	Carga Horária
jan/21	08:00:00
fev/21	12:30:00
mar/21	04:00:00
abr/21	02:00:00
mai/21	00:00:00
jun/21	21:00:00



Jul/21	07:00:00
Ago/21	34:30:00
Set/21	28:20:00
Total	117:20:00

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.

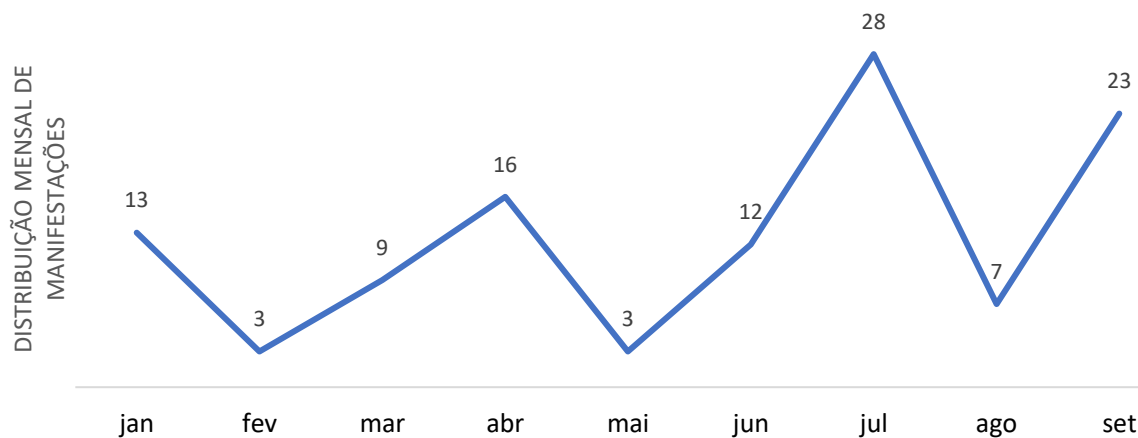
Para o cidadão registrar a sua manifestação, a ouvidoria do HMG disponibiliza os seguintes canais:

- 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>

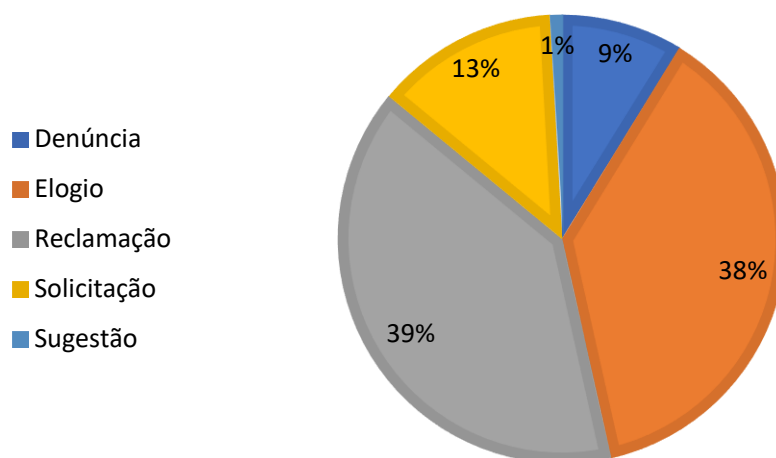
O HMG foi inaugurado em Junho de 2020 e de acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas o total de 91 manifestações, conforme gráfico a seguir:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Total
Denúncia	1	3	1	3		1		1		10
Elogio	2		2			5	15	3	16	43

Reclamação	8		6	12	2	6	7	1	3	45
Solicitação	2			1			6	2	4	14
Sugestão					1					1
Total	13	3	9	16	3	12	28	7	23	114



CLASSIFICAÇÕES



Os indicadores apontaram que do total de 23 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 39% trata-se de reclamação; 38% de elogios; 13% de solicitações; 9% de denúncias e 1% de sugestões.

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

Quanto às solicitações, os temas apresentados foram os pedidos de transferência do paciente para o Hospital das Clínicas, para a realização de consulta com especialista de cabeça e pescoço e solicitação de boletim médico com clareza nos dados.

Referente à transferência de paciente para o Hospital das Clínicas, o HMG aceitou o pedido de transferência da paciente por estar dentro da complexidade da unidade e a vaga foi cedida no HC, porém não poderia ser custeada por nossa unidade, já que aqui dispomos de recursos para atendê-la.

Em relação às solicitações de boletins, a equipe médica foi sinalizada para ressaltar a comunicação clara a fim de atender as necessidades dos familiares, além de identificar possíveis dificuldades.

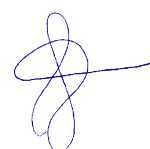
Sobre a solicitação de transferência para consulta com especialista de cabeça e pescoço, o HMG reforça que a paciente segue internada, recebendo todos os cuidados necessários, aguardando transferência para a realização da cirurgia. Mas a demanda hospitalar de pacientes não-COVID segue alta, já que as unidades de saúde continuam dividindo seus leitos para atender a demanda da pandemia.

Em relação às reclamações, temas como ausência de boletim médico, insatisfação com atendimento do profissional da equipe de serviço social e equipe médica foram os temas abordados em tais manifestações.

Referente à ausência de boletins médicos, o corpo clínico já foi pontuado através de reuniões internas sobre a falta de boletins e reforçado a sua importância, sendo pontuada a equipe pela ausência de boletins.

No que diz respeito à insatisfação com o atendimento da equipe social, o HMG lamenta o ocorrido, pois tal conduta do profissional não condiz com os valores institucionais, ética e respeito nos atendimentos aos familiares e pacientes.

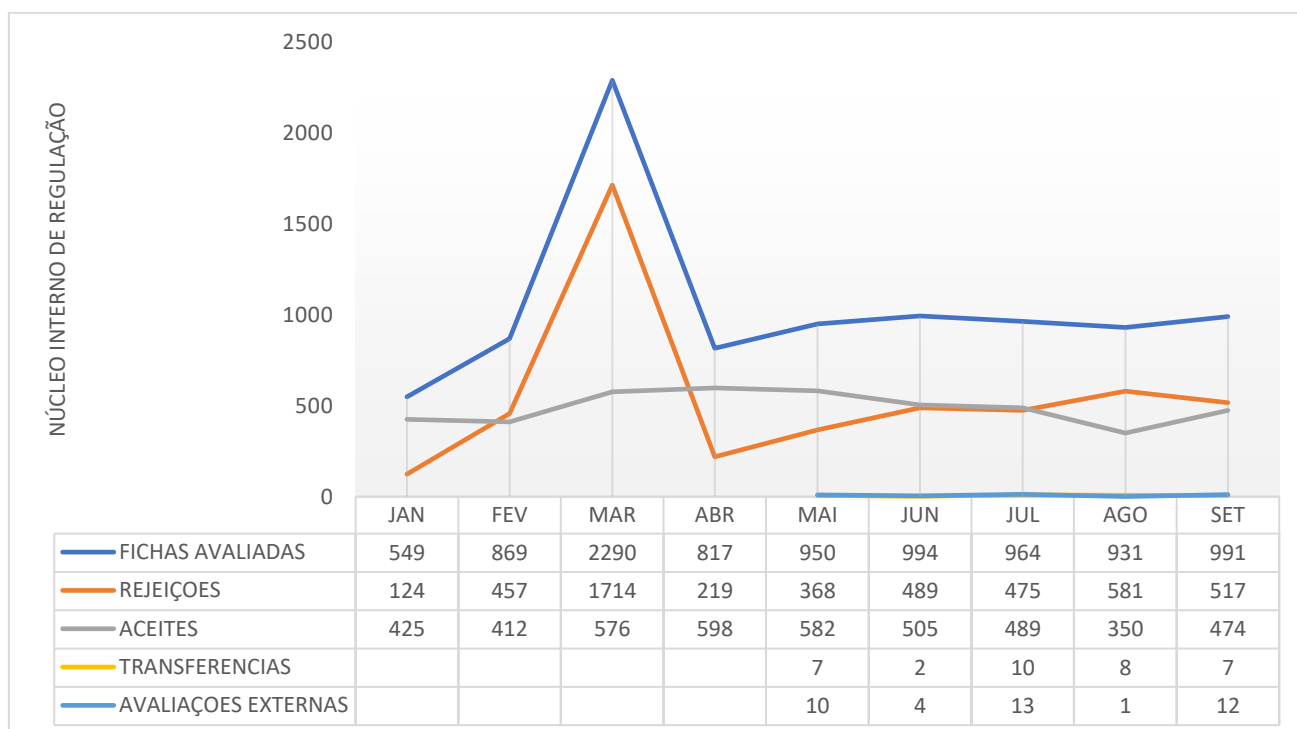
No atendimento da equipe médica, tem sido pontuado pela gestão médica a necessidade de informar os familiares dos pacientes internados da forma mais clara possível, a fim de que não sofram diante da burocracia apresentada pelo nosso sistema de saúde.



O HMG iniciou a sua atuação em um cenário extremamente doloroso e desafiador. Agradecemos a todos que compõem a equipe do HMG pela entrega diária e por todo o trabalho realizado.

14. 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.

15. Execução Orçamentaria Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado Setembro/21
Recursos Humanos	R\$ 4.065.306,68	R\$ 4.819.907,94
Medicamentos e Insumos	R\$ 1.000.00,00	R\$ 677.775,26
Despesas Médicas	R\$ 2.668.650,00	R\$ 3.674.010,00

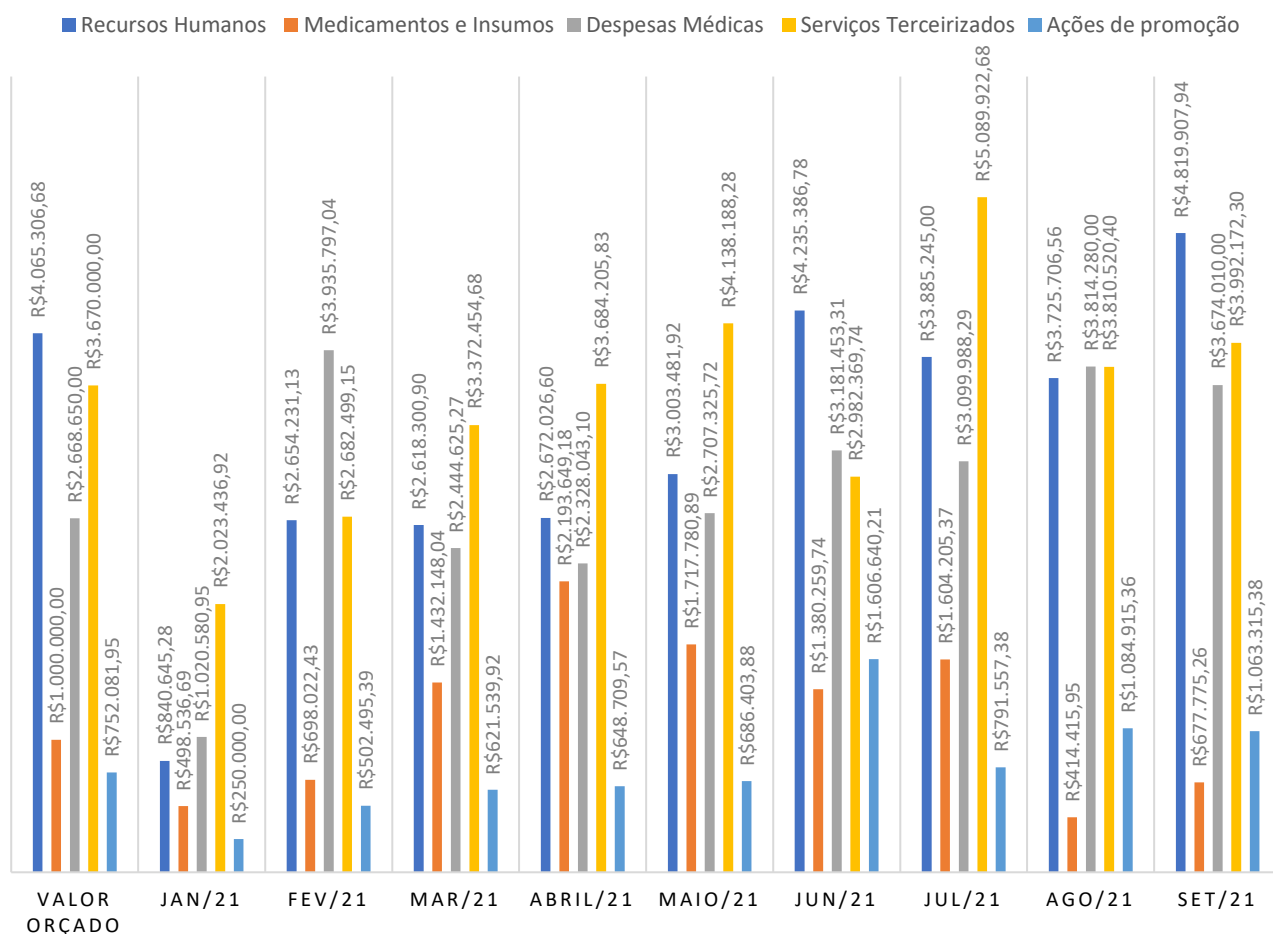
Serviços Terceirizados	R\$ 3.670.000,00	R\$ 3.992.172,30
Ações de Promoção	R\$ 752.081,95	R\$ 1.063.315,38

Com a ampliação de novos leitos na unidade, houve reflexo no consumo da unidade, os planos de trabalho referente as ampliações estão sob análise.

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

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

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA



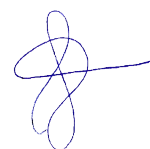
* Valor retificado da rubrica de Medicamentos e Insumos referente à junho/2021.

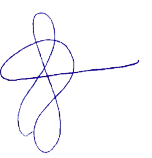
16. Ações de Enfrentamento à Pandemia

HMG realiza a primeira Semana da SIPAT

O Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), realizou a primeira Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, que aconteceu entre os dias 30 de agosto e 03 de setembro. De acordo com a psicóloga do HMG, Taynara Sampaio, o evento foi importante, pois balanceou a importância da instrumentalização e conscientização dos colaboradores com informações sobre a segurança no trabalho e momentos de descontração e promoção do bem-estar. “Visto o momento de sobrecarga e estresse crônico desencadeado pela pandemia, promover um evento que tem como objetivo criar um ambiente de trabalho mais saudável e seguro é de extrema relevância”, avaliou. “Tenho muito a agradecer aos nossos fornecedores e parceiros, pois sem eles esse evento não estaria sendo animador e incentivador, com as doações de brindes feito por eles”, celebrou o técnico em Segurança do Trabalho, do HMG, Pedro Edson Teotônio.

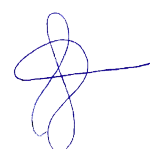
Para a técnica em enfermagem, da UTI Beija-flor, do HMG, e integrante da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Selma Lima, a atividade trouxe “temas como a importância da segurança e cuidados para a prevenção de acidentes, envolvendo todos os colaboradores. Pra mim foi gratificante participar desse momento único, foi um sucesso, o retorno foi positivo em todos os sentidos”, ressaltou. “Ter a oportunidade de participar da SIPAT foi uma experiência incrível. Atuar de forma indireta com os colegas de trabalho de diversas áreas, conseguir passar para a instituição de uma forma mais descontraída a importância da CIPA na unidade de trabalho foi sensacional”, complementou a técnica em enfermagem do HMG, Rafaela Dias.





Colaboradores do HMG passam por treinamento de sistematização de processos

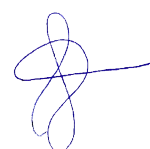
O Hospital Municipal de Guarapiranga, em São Paulo, recebeu a visita da Supervisora de Implantação do INTS, Amanda Bahia, que, juntamente com a coordenadora de implantação do INTS, Laís Campos (de forma remota), realizou o treinamento sobre sistematização de processos, do setor de Gestão de Pessoas e Operações (GPO), através da plataforma Fluig. Para a analista de Recursos Humanos, do HMG, Renata Andrade, “com a implantação do novo sistema Fluig, iremos otimizar os nossos processos dentro das nossas rotinas diárias”, opinou. “O Fluig vem para implementar melhoria e agilidade nas tarefas, é uma ferramenta de fácil acesso que estará integrada ao RM.



Planejamento estratégico do Hospital Municipal Guarapiranga é alinhado entre colaboradores

O Hospital Municipal Guarapiranga, em São Paulo, recebeu a empresa Consultoria MCS, que realizou uma oficina para os representantes da unidade de saúde quanto ao planejamento estratégico, visão da gestão e matriz SWOT do hospital. O encontro reuniu a consultora Carolina Sanfelice, e Carla Menegassi, Supervisora da Qualidade do HMG. De acordo com a diretora geral do HMG, Simone Araújo, o encontro foi de suma importância para alinhar a visão da unidade de saúde entre os colaboradores. “Os próximos passos já estão planejados e a construção do plano estratégico e seus desdobramentos ocorrerão nos próximos meses”, comentou.

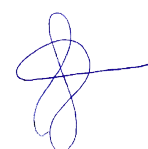
De acordo com a supervisora de farmácia do HMG, Suzana Costa, participar do processo de criação do Planejamento Estratégico foi um privilégio. “É ter a certeza de que a instituição está crescendo com respeito e compreensão do ambiente interno e externo, ajudando no reconhecimento das dificuldades e identificando oportunidades,” ressaltou. A reunião também contou com a participação online da coordenadora de Qualidade e Compliance do INTS, Taneide Alves, e a conclusão do book estratégico está prevista para dezembro deste ano.



Colaboradores do HMG recebem certificados de reconhecimento

Após serem elogiados através da ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga, os colaboradores da unidade de saúde foram reconhecidos com um certificado, que foi entregue ao longo do mês de setembro. “Esses elogios, às vezes, parecem ser tão simbólicos para alguns, mas tenho certeza que para um profissional da saúde é uma coisa grandiosa. Uma coisa que realmente nos mostra que estamos no caminho certo, e nos ajuda a manter o foco que é o cuidar do próximo”, afirmou o técnico de enfermagem do HMG, Everton Silva.

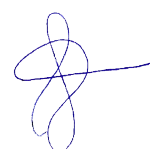
Para o médico plantonista do HMG, Ricardo Goes, “o reconhecimento chegou em um momento muito importante da minha vida. Foi uma sensação ótima. Serviu de estímulo para continuar melhorando a cada dia”, ressaltou. “Quando eu recebi o certificado de elogio, senti muito feliz em ver que meu serviço está sendo reconhecido”, complementou o técnico de enfermagem do HMG, Willian Pinto.



Café da manhã marca celebração ao Setembro Amarelo no HMG

Em apoio à campanha nacional Setembro Amarelo, o setor de Recursos Humanos, do Hospital Municipal Guarapiranga, realizou um café da manhã na unidade de saúde, na sexta-feira, 24 de setembro. A intenção do encontro foi promover a conscientização da importância de celebrar a vida junto aos colaboradores. “É acolher a todos com pequenos gestos”, ressaltou a analista de RH do HMG, Renata Andrade.

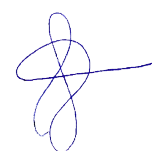
A dica do coordenador de RH do HMG, Rene Martins, caso a pessoa esteja deprimida ou angustiada é buscar ajuda o mais rápido possível. “Existem alternativas, a exemplo dos acompanhamentos médicos e psicológicos que são as maneiras mais eficazes de tratamento. E na unidade temos o projeto de psicologia que pode ajudar nesses momentos difíceis”, lembra. “Em celebração a Vida, comemoramos da seguinte forma. Nosso Setembro Amarelo é Amar, Festejar e sempre Humanizar”, afirmou a Técnica em segurança do trabalho do HMG, Cristiane Martins.



Ex-paciente visita equipe do Hospital Guarapiranga

Edson Bueno, de 54 anos, foi até o Hospital Municipal Guarapiranga (HMG), com o objetivo de rever a equipe assistencial que cuidou dele enquanto esteve internado na unidade de saúde. O momento foi registrado com muita alegria pelos profissionais, já que o ex-paciente fez questão de reconhecer o trabalho do HMG. “É muito satisfatório quando vemos um paciente sair de alta, e retornar agradecendo a toda a equipe de enfermagem. Isso faz celebrar os anos de estudo e amor ao próximo”, felicitou a enfermeira do HMG, Simone Santos.

De acordo com a enfermeira do HMG, Laís Costa, é prazeroso trabalhar com amor e de forma humanizada. “É sempre bom e gratificante receber elogio do paciente. Felicidade maior é ter a oportunidade de cuidar do paciente e receber alta, voltando para casa com o familiar, com vida, saúde”, enfatizou. Edson Bueno gravou um depoimento que você pode conferir abaixo. “Fico lisonjeada com suas palavras, é bom saber que estamos evoluindo, ver o paciente saindo de alta realmente. Isso é gratificante”, comemorou a Técnica de enfermagem do HMG, Cristiane Simões.



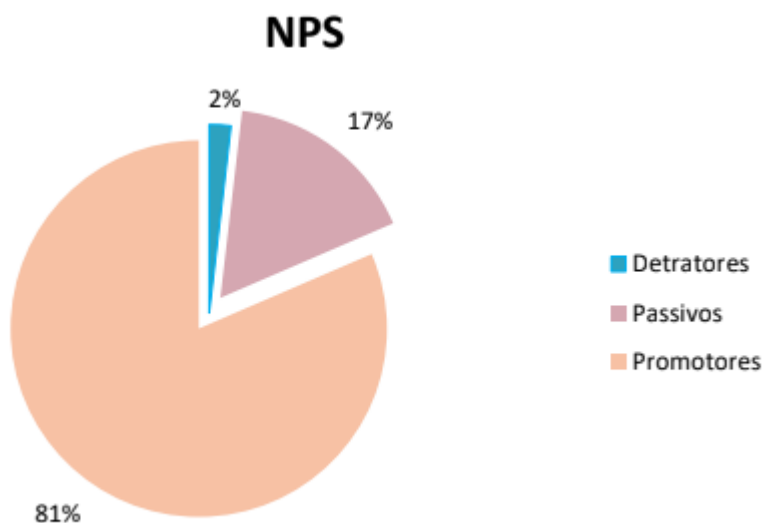
17. Case de Sucesso

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 aos amigos?”.

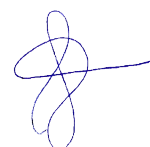
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados **detratores**, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados **passivos/neutros**, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10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

Como se apresenta no gráfico, 81% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 17% se enquadram como neutros e 2% estão insatisfeitos.



Conclui-se que a grande maioria dos pacientes classificou com excelência os serviços prestados pelo hospital, sendo registrados 42 elogios, entre eles:

“Agradeço muito ao HMG pelo atendimento desde o faxineiro ao médico, sempre muito educados e atenciosos. Cheguei sem expectativa nenhuma de vida e vocês salvaram minha vida. Psicólogos e Assistente Sociais me deram muito apoio. Parabéns continuem assim. Está difícil pra todos e vocês têm um excelente atendimento. Parabéns a todos. Estou muito agradecido!” – Carlos Alberto Alves.

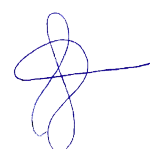


“Toda equipe está de parabéns. O HMG é referência e modelo para todos os hospitais. Hospital público com qualidade de particular! Agradeço a todos, médicos, equipe de enfermagem, equipe multidisciplinar e também ouvidoria! Muito obrigado”. – Ubiratan de Arruda Camara.

“O HMG é melhor que o convênio. Tudo muito limpo, atendimento de primeira, amei todos os funcionários que me atenderam até hoje... se melhorar estraga! Todos são muito atenciosos.” – Maria de Fátima Sodré Galvão.

Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como: a qualidade e quantidade da alimentação; repetição do cardápio das refeições; troca do suco industrializado; ausência de saladas e legumes nas refeições; falta de clareza nas informações e proximidade da equipe médica; retorno dos resultados dos exames realizados; profissionais inexperientes na coleta de exames, realizando diversas perfurações; profissionais ausentes nas alas no período noturno; solicitação para instalar televisores nos leitos de enfermaria; limpeza superficial dos banheiros; estrutura inadequada dos banheiros; e horário impróprio para os serviços de manutenção.

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.



18. 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.

Até o momento, registramos aproximadamente 3775 altas melhoradas, realizando uma média de 374 atendimentos mensais. A qualidade destes atendimentos, é refletida em aproximadamente 43 elogios registrados na ouvidoria e 80% dos respondentes da pesquisa de satisfação se declararem satisfeitos com o serviço.

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

19. Anexos

Anexo I - Organograma