

HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA 05/2023





Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Barreto Palma

Gerência de Enfermagem - Carmen Isabel Domingues de Souza

Coordenação de Enfermagem - Diego Borges de Melo

Coordenação de Enfermagem - Daniele de Mello Martorano

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.....	22
12. Ouvidoria.....	25
13. Regulação.....	28
14. Execução Orçamentária Financeira.....	29
15. Ações realizadas.....	30
16. Case de Sucesso.....	47
17. Considerações Finais.....	49



1. Apresentação

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

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

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	268
ENFERMEIRO	89
FISIOTERAPEUTA	75
AUXILIAR FARMACIA	29
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	17
FARMACEUTICO	13
AUXILIAR LAVANDERIA	10
MAQUEIRO	10
NUTRICIONISTA	9
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	9
RECEPCIONISTA	8
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
TECNICO DE RADIOLOGIA	8
ASSISTENTE SOCIAL	7
AUXILIAR ADM PLENO	6
ANALISTA ADM PLENO	5
AUXILIAR DE REGULACAO	5
PSICOLOGO HOSPITALAR	5
TECNICO DE INFORMATICA	4
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
ANALISTA DE DP	2
ANALISTA DE QUALIDADE	2
ANALISTA DE RH	2
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
FATURISTA	2
FONOAUDIOLOGO	2
MOTORISTA	2
ALMOXARIFE	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
AUXILIAR DE RH	1

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

TOTAL**636**

5. Faturamento

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

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

Indicador	Qnde
Internamentos / AIH	140
ÓBITOS	18
Parciais	27
Atendimento Colaborador	7
Devolutivas e competência mês anterior	6
Total de AIHS competência mês anterior	124
Total de AIHS corrigidas e devolvidas secretária	6
AIH retirada da conta em devolutiva	0

6. Serviços Ofertados

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

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

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

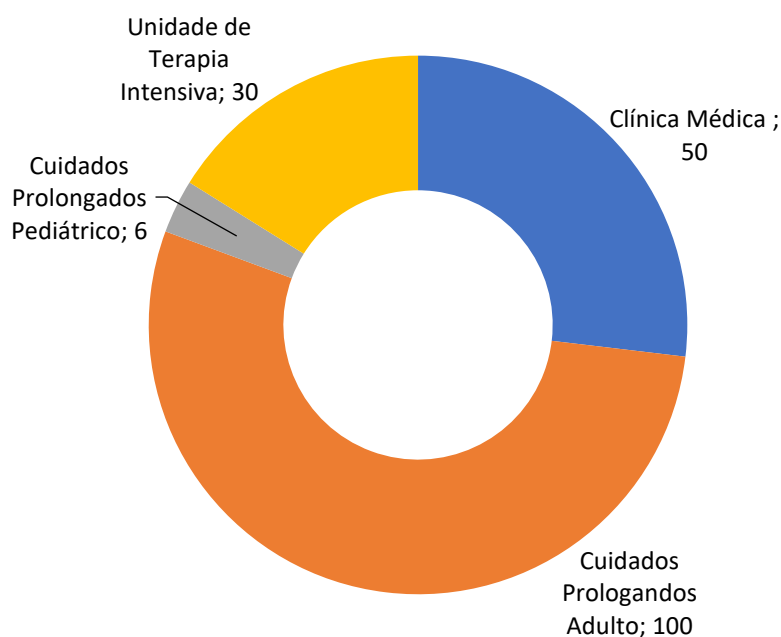


Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

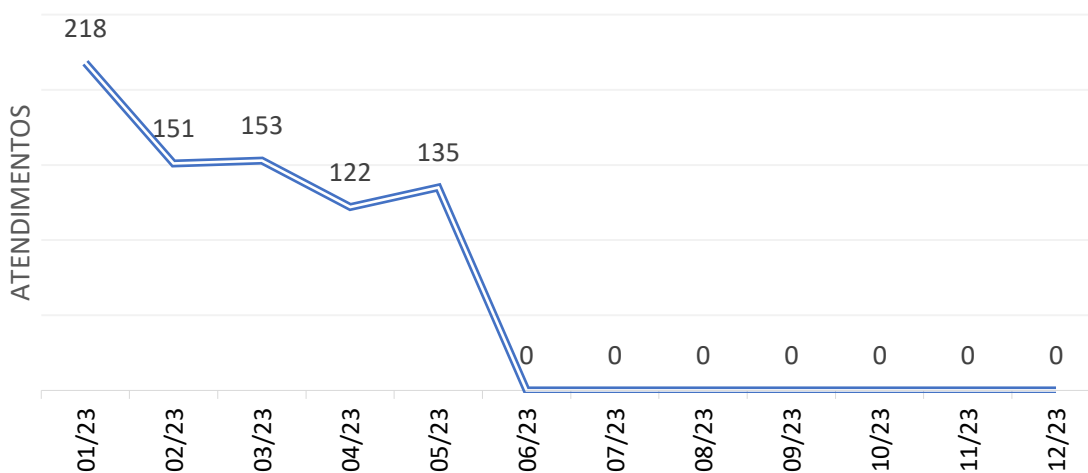
7. Infraestrutura

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

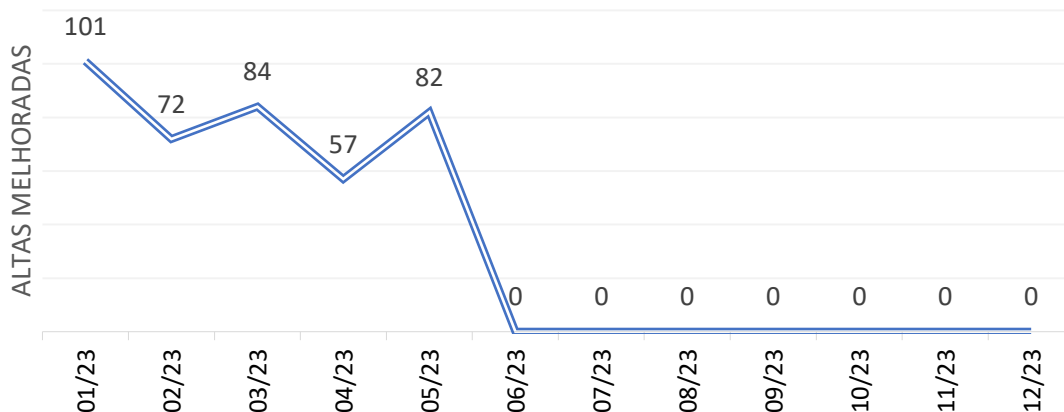
DIMENSIONAMENTO DE LEITOS



8. Perfil de Atendimento



Fonte SMPEP. Média de 156 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 79 altas melhoradas mensais realizadas.

ATENDIDOS POR GÊNERO

■ FEMININO ■ MASCULINO ■ OUTRO

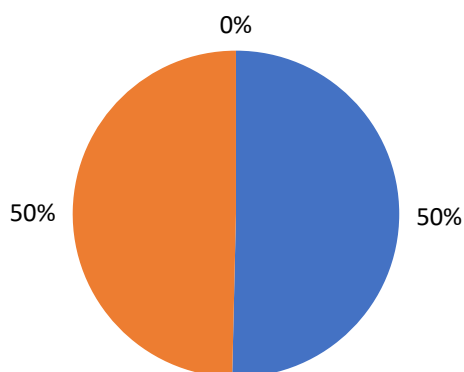


Tabela – CID's prevalentes

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

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

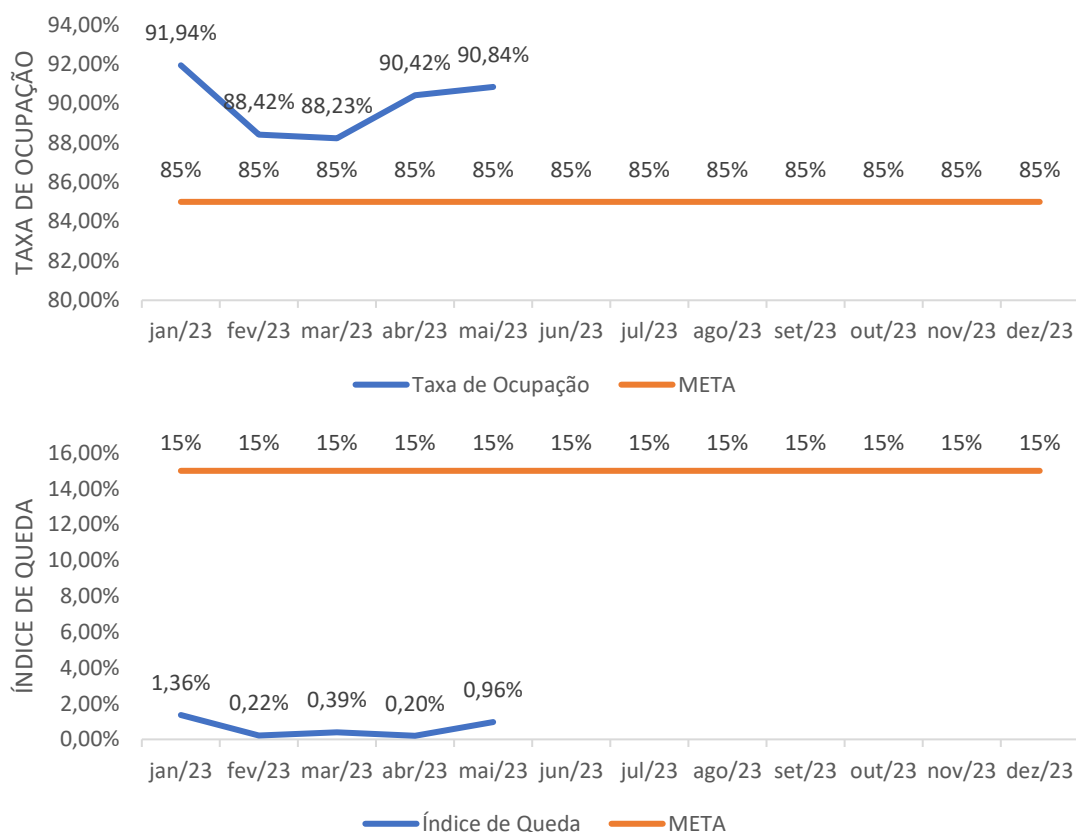
9. Indicadores Quantitativos

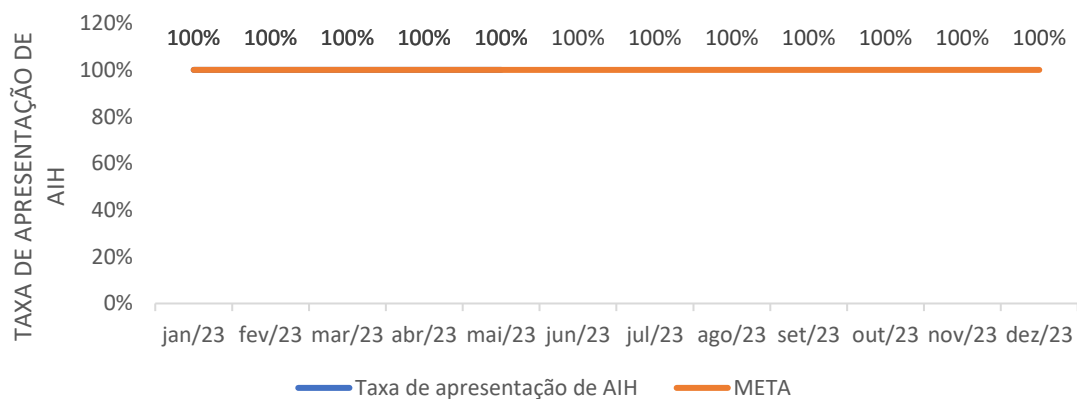
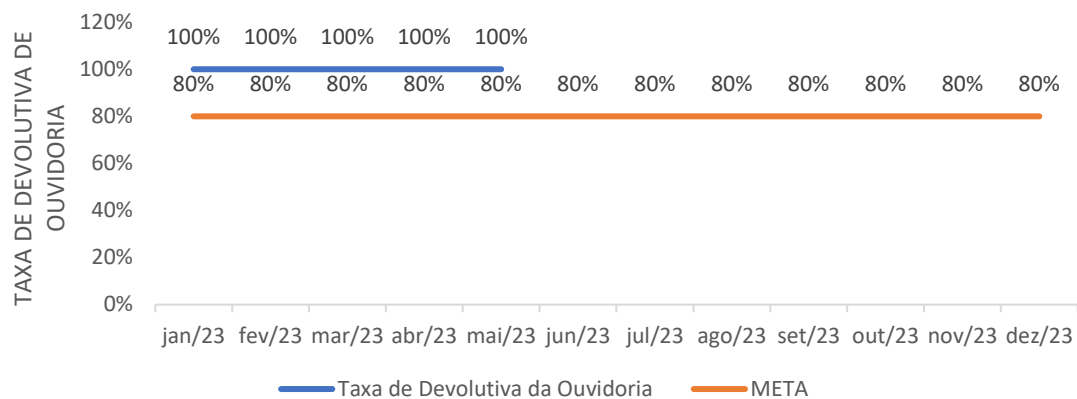
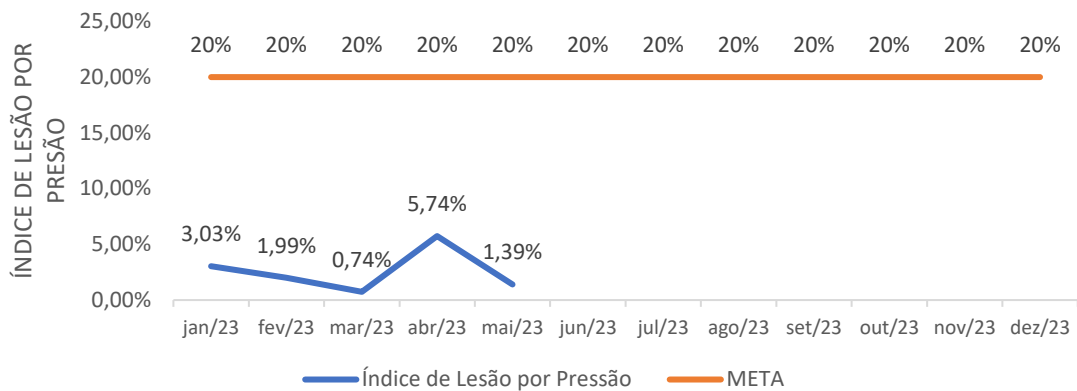
A unidade possui cinco indicadores contratuais, os dados são monitorados através do sistema interno SMPEP e o banco de dados da ouvidoria é extraído do Ouvidor Sus. Através de uma ficha técnica, os gestores realizam o envio dos dados mensalmente para consolidação dos valores e prestação de contas, com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

Tabela – Resultado dos indicadores do 1º Semestre.

INDICADOR	Meta	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Índice de Queda	≤ 15%	1,36%	0,22%	0,39%	0,20%	0,96%	
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,94%	88,42%	88,23%	90,42%	90,84%	
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	3,03%	1,99%	0,74%	5,74%	1,39%	
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.





10. Indicadores Qualitativos

INDICADORES ASSISTENCIAIS - Global

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	< 15%	1,36	0,22	0,39	0,20	17,36	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	> 85%	91,94	88,42	88,23	90,42	90,84	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	< 20%	3,65	2,78	0,74	7,61	1,39	
TAXA DE FLEBITE	N/A	0,00	0,00	0,00	0,02	0,01	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	N/A	2,74	2,74	5,15	2,63	4,61	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	N/A	31,28	20,93	38,61	24,78	45,78	
TAXA DE OBITO INSTITUCIONAL	N/A	10,37	7,73	19,70	8,87	15,79	
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	N/A	0,88	1,18	0,71	1,09	0,61	
Nº DE PACIENTE DIA	N/A	5130	4605	5096	5031	5219	
Nº DE LEITOS DIA	N/A	5580	5208	5776	5564	5745	
Nº CASOS FLEBITE	N/A	0,00	0	0	2	5	
Nº CASOS UPP	N/A	5	3	1	7	4	
Nº CASOS QUEDA	N/A	7	1	2	1	5	
Nº DE ADMISSÕES	N/A	137	108	135	92	115	
Nº DE SAÍDAS	N/A	164	220	132	203	114	
Nº DE OBITOS	N/A	17	17	26	18	18	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	N/A	29	51	18	44	37	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	N/A	229	158	141	166	208	

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODI-CIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	2,79	0,00	0,00	0,00	0,00	
TAXA DE OCUPAÇÃO	Relativo	MENSAL	92,52	89,86	91,87	89,91	94,11	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	Quanto menor, melhor	MENSAL	14,29	0,00	0,00	1,16	0,00	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,09	1,69	1,69	1,81	0,96	
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0,14	0	0	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,53	14,98	19,14	16,10	15,31	
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	2,4	6,9	1,2	4,3	

GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	2,12	1,68	1,44	1,66	1,88	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	77	14	9	18	9	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	12	50	59	79	104	

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,99	0,37	0,00	0,00	0,00	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	97,07	95,79	95,38	97,70	97,26	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	17,65	13,33	5,00	22,22	0,00	
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,20	5,36	4,21	2,65	1,89	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	39,68	121,91	86,74	112,65	67,00	
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	13,16	31,82	38,24	26,92	24,44	
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,76	0,22	0,34	0,26	0,45	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	9	11	5	13	7	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	92	48	17	38	57	

Responsável: Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil

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

GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	0	0	0	0	0	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	0	0	0	0	0	

Responsável: Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva - UTI

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
TAXA DE OCUPAÇÃO*	Relativo	MENSAL	73,67	69,17	68,21	65,11	62,26	
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	1,41	0,00	0,00	0,00	
TAXA DE FLEBITE	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	1,91	2,88	04,10	3,34	3,34	
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	Quanto menor, melhor	MENSAL	5,35	6,46	08,79	6,23	5,51	
TAXA DE OBITO	Quanto menor, melhor	MENSAL	5,51	8,89	11,11	10,64	2,86	
GIRO LEITO	Quanto maior, melhor	MENSAL	4,23	3,00	2,40	3,13	3,50	
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	Relativo	MENSAL	8	26	4	13	21	
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	Relativo	MENSAL	60	60	51	49	47	

Responsável: Dr Victor Hugo

INDICADORES FARMÁCIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
VALOR DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0,18	0,61	0,08	0,01	0,07	
Nº DE ITENS DISPENSADOS	Variável	MENSAL	299.844	326.922	340.480	345.144	317.692	
PERCENTUAL DE ITENS DEVOLVIDOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	-	-	-	2%	1,5%	
Nº DE INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	2.813	2.656	247	590	541	
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	46%	21%	60%	75%	72%	
PERCENTUAL DE	Variável	MENSAL	7%	9%	3%	13,4%	15%	

VALIDAÇÃO DE MED DE USO PRÓPRIO DO PACIENTE								
TAXA DE ERRO SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS	Quanto menor melhor	MENSAL	0	0	0	1	0	

Responsável: Daniela Scavone

INDICADORES IMAGEM

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE EXAMES DE RAIOS-X	Relativo	MENSAL	372	363	396	394	383	

Responsável: Nilton Dalsico e Dr André Luis

INDICADORES NUTRIÇÃO

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	1095	1000	1100	1139	1151	
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	Quanto maior, melhor	MENSAL	121	105	133	92	115	
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	Quanto maior, melhor	MENSAL	4	2	1	1	2	
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	Relativo	MENSAL	24.427	22.125	25.070	24.150	25.570	
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	Relativo	MENSAL	421	570	464	309	439	
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	Relativo	MENSAL	10.865	9.756	11.012	10.585	11.625	

Responsável: Jamile Reis

INDICADORES FISIOTERAPIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	7807	7162	7779	7723	7960	
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA	Quanto maior, melhor	MENSAL	11.761	11.082	12.277	12.190	12.055	
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	Quanto maior, melhor	MENSAL	9580	8950	9928	9916	10.159	
Nº DE INTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	7	3	4	9	6	

Nº DE EXTUBAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	11	5	6	6	5	
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	0	0	0	0	
ÍNDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	1	2	1	1	
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	9,8	10,8	10,1	13,1	11,3	
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	Quanto maior, melhor	MENSAL	16,2	11,6	8,2	11,1	10,7	
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	Relativo	MENSAL	3,9	4	4,7	3,5	1,9	
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	Relativo	MENSAL	0,5	0,1	0,5	0,2	0,3	
Nº DE PACIENTES EM PRONA	Relativo	MENSAL	0	0	0	0	0	

Responsável: Anderson Tomas e Dr Victor

INDICADORES SERVIÇO SOCIAL

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	492	454	468	357	114	
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	Quanto menor, melhor	MENSAL	7	3	2	0	0	
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	Quanto menor, melhor	MENSAL	4	1	3	1	2	
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	Quanto maior, melhor	MENSAL	2,88%	1,28%	3,2%	8,5%	1%	
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	49	31	23	27	18	

Responsável: Anderson Tomas e Silmara Carvalho

INDICADORES PSICOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	364	298	257	243	198	
Nº DE ACOlhIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	Relativo	MENSAL	19	24	20	18	21	
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	39	49	53	49	42	
Nº DE INTERCONSULTAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	95	65	65	59	53	

REALIZADAS								
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	Relativo	MENSAL	17	15	24	9	9	
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	Quanto maior, melhor	MENSAL	104	94	108	90	87	

Responsável: Anderson Tomas

INDICADORES FONOAUDIOLOGIA

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE AVALIAÇÕES	Quanto maior, melhor	MENSAL	367	301	301	234	246	
TAXA DE DECANULADOS	Quanto maior, melhor	MENSAL	25%	66,67%	0%	75,0%	0%	

Responsável: Anderson Tomas e Thais Mascarenhas

INDICADORES NSP

INDICADOR	POLARIDADE	PERIODICIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	13	14	11	12	10	
Nº DE NC REGISTRADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	85	58	95	83	72	
Nº DE NC TRATADAS	Quanto maior, melhor	MENSAL	49	25	75	83	69	
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	Relativo	MENSAL	46	33	85	70	46	
NEAR MISS (QUASE ERRO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	1	0	0	1	0	

INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	Quanto menor, melhor	MENSAL	0	11	1	1	18	
INCIDENTE SEM DANO	Quanto menor, melhor	MENSAL	16	14	8	3	8	
RISCO DE QUEDA	Quanto menor, melhor	MENSAL	7	1	2	1	5	
RISCO DE LPP	Quanto menor, melhor	MENSAL	6	2	11	12	13	
PROCEDIMENTOS	Quanto menor, melhor	MENSAL	5	14	7	1	7	
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros de administração e/ou prescrição)	Quanto menor, melhor	MENSAL	24	10	3	2	10	
RISCO DE INFECÇÃO	Quanto menor, melhor	MENSAL	13	11	2	4	4	
COMUNICAÇÃO EFETIVA	Quanto menor, melhor	MENSAL	24	19	8	9	5	
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	Quanto menor, melhor	MENSAL	4	1	0	0	1	

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
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Enfermagem - Diurno 1)	01/05/2023	1	62
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Enfermagem - Diurno 2)	01/05/2023	1	58
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Enfermagem - Noturno 2)	01/05/2023	1	85
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Fisioterapia - Diurno A)	01/05/2023	1	14
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Fisioterapia - Diurno B)	01/05/2023	1	13
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Fisioterapia - Diurno C)	01/05/2023	1	12
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Fisioterapia - Noturno A)	01/05/2023	1	8
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Fisioterapia - Noturno B)	01/05/2023	1	5
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Fisioterapia - Noturno C)	01/05/2023	1	7
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Administrativo)	01/05/2023	1	0
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Administrativo 2)	01/05/2023	1	0
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences Segura (RH / DP)	01/05/2023	1	7
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Farmácia - Diurno 1)	01/05/2023	1	10
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Farmácia - Diurno 2)	01/05/2023	1	8
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Farmácia - Noturno 1)	01/05/2023	1	6
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Farmácia - Noturno 2)	01/05/2023	1	5
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Assistente Social)	01/05/2023	1	6
Fluxo De Achados E Perdidos e Guarda De Pertences (Nutricionista)	01/05/2023	1	8
Treinamento Sobre NR-06	02/05/2023	1	5
Treinamento Sobre NR-06	02/05/2023	1	14
Treinamento Sobre NR-06	02/05/2023	1	18
Treinamento Sobre NR-06	02/05/2023	1	18
Treinamento Sobre NR-06	02/05/2023	1	11
Treinamento Sobre NR-06	03/05/2023	1	12
Treinamento Sobre NR-06	03/05/2023	1	21
Treinamento Sobre NR-06	03/05/2023	1	56
Treinamento Sobre NR-06	03/05/2023	1	44
Treinamento Sobre NR-06	03/05/2023	1	26

Treinamento Sobre NR-06	03/05/2023	1	25
Treinamento Sobre Higienização Das Mãos	04/05/2023	1	9
Treinamento Sobre Higienização Das Mãos	04/05/2023	1	89
Treinamento Sobre Higienização Das Mãos	04/05/2023	1	50
Gestão De Indicadores Hospitalares	05/03/2023	1	27
Treinamento Sobre Higienização Das Mãos	05/05/2023	1	176
Protocolo De Identificação Segura	05/05/2023	1	6
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	08/05/2023	1	23
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	08/05/2023	1	22
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	08/05/2023	1	20
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	09/05/2023	1	11
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	09/05/2023	1	43
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	09/05/2023	1	48
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	09/05/2023	1	3
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	09/05/2023	1	5
Plano De Ação Para Acidentes Com Perfuros	09/05/2023	1	1
Prática Segura na administração de injetável	09/05/2023	0	0
Prática Segura na administração de injetável	10/05/2023	0	0
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	10/05/2023	1	10
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	10/05/2023	1	25
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	10/05/2023	1	37
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	10/05/2023	1	10
Segurança Do Paciente, notificação de evento Adverso e gestão documental	10/05/2023	1	11
Treinamento Sobre NR-17	10/05/2023	1	10
Treinamento Sobre NR-17	11/05/2023	1	7
Treinamento Sobre NR-32	11/05/2023	1	1
Treinamento Sobre NR-17	11/05/2023	1	9
Treinamento Sobre NR-32	11/05/2023	1	2
Treinamento Sobre Higienização Das Mãos	11/05/2023	1	33
Treinamento Sobre Alongamentos e Postura Corporal	11/05/2023	1	4
Hipodermóclise	11/05/2023	0	0
Hipodermóclise	12/05/2023	0	0
Integração De Novos Colaboradores	15/05/2023	1	27
Entrega Do Crachá com Score De News	15/05/2023	1	15
Treinamento Sobre Higienização Das Mãos	15/05/2023	1	21
Treinamento Sobre NR-17	17/05/2023	1	3
Treinamento Sobre NR-17	18/05/2023	1	2
Plano De Contingência do Sistema Informatizado	18/05/2023	3	22
Treinamento do fluxo de visitantes e acompanhantes	18/05/2023	0	0
Treinamento do fluxo de visitantes e acompanhantes	19/05/2023	0	0
Treinamento sobre PGR	19/05/2023	1	3
Plano de Ação Para Acidentes Do Trabalho	22/05/2023	1	1
DDS- Sobre os cuidados no manuseio de Perfurocortantes	22/05/2023	1	1
Plano de Ação Para Acidentes Do Trabalho	23/05/2023	1	1
Reunião Brigada De Incêndio	25/05/2023	1	2
Plano de Ação Para Acidentes Do Trabalho	25/05/2023	1	1
Treinamento Sobre NR-17	25/05/2023	1	1

Treinamento Sobre NR-17	25/05/2023	1	1
Reunião Brigada De Incêndio	25/05/2023	1	10
Treinamento Sobre NR-32	26/05/2023	1	3
Treinamento sobre PGR	26/05/2023	1	4
Treinamento Sobre NR-17	26/05/2023	1	1
Comissão De Controle De Animais Sinantrópicos	28/04/2023	1	8
Assistência de Enfermagem aos Pacientes portadores de Cateter	28/04/2023	1	15
Anotação De Enfermagem	29/05/2023	1	57
Maio Amarelo	29/05/2023	1	18
Maio Amarelo	29/05/2023	1	12
Maio Amarelo	29/05/2023	1	20
Comunicação Prévia Para Realização De Atividades Por Empresas Terceiras	29/05/2023	1	4
Anotação De Enfermagem	30/05/2023	1	46
Anotação De Enfermagem	30/05/2023	1	24
Anotação De Enfermagem	30/05/2023	1	12
Anotação De Enfermagem	30/05/2023	1	22
Comunicação Prévia Para Realização De Atividades Por Empresas Terceiras	30/05/2023	1	4
Fluxograma De Retirada De EPI'S	30/05/2023	1	13
Maio Amarelo	30/05/2023	1	16
Treinamento Uso de Adornos	31/05/2023	1	10
TOTAL		91	1656

12. Ouvidoria

A Ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

Há dois objetivos centrais:

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

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

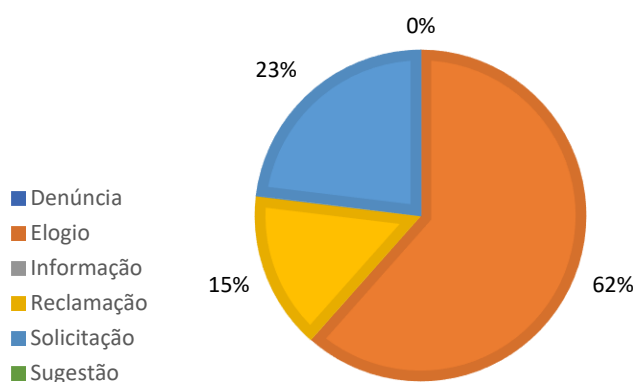
- E-mail, através do endereço: ouvidoria.hmg@ints.org.br.
- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.
- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através do link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

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

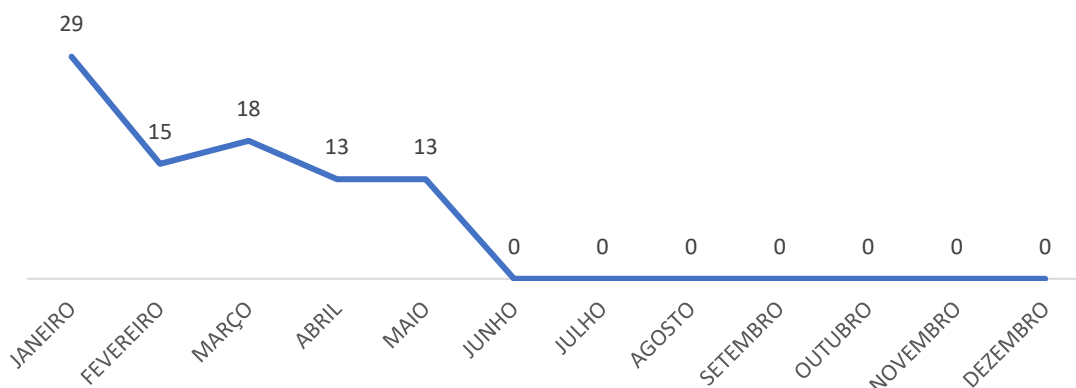
Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Denúncia	0	0	0	0	0	
Elogio	13	6	6	7	8	
Informação	0	0	0	0	0	
Reclamação	10	8	7	4	2	
Solicitação	6	1	5	2	3	
Sugestão	0	0	0	0	0	
Total	29	15	18	13	13	0

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 13 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 62% tratam-se de elogios; 23% de solicitações; 15% 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 atendimento assistencial enfermagem.

A respeito das insatisfações com a conduta dos atendimentos assistencial da enfermagem, a gestão tomou todas as medidas necessárias, e orientação da conduta profissional e toda a equipe quanto ao atendimento humanizado, e foi realizada Reunião Presencial De Alinhamento com a manifestante.

Por fim, 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.

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	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE FICHAS AVALIADAS	1234	1094	1222	962	1272	
Nº DE REJEIÇÕES	1125	1101	1102	889	1141	
Nº DE ACEITES	118	92	148	73	114	
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	8	3	8	4	8	
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	93	68	93	66	97	
TAXA DE CONVERSÃO	10%	8%	13%	8%	10%	

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 05/23
Recursos Humanos	R\$ 3.891.977,53	R\$ 2.974.203,54
Medicamentos e Insumos	R\$ 123.000,00	R\$ 213.523,61
Despesas Médicas	R\$ 1.090.000,00	R\$ 533.751,95
Serviços Terceirizados	R\$ 6.141.005,12	R\$ 5.167.216,63

15. Ações realizadas

Aniversário do paciente Claumirone

A cura vai além da medicina, ela está associada ao cuidar de todas as formas, físicas, sociais e também emocionais.



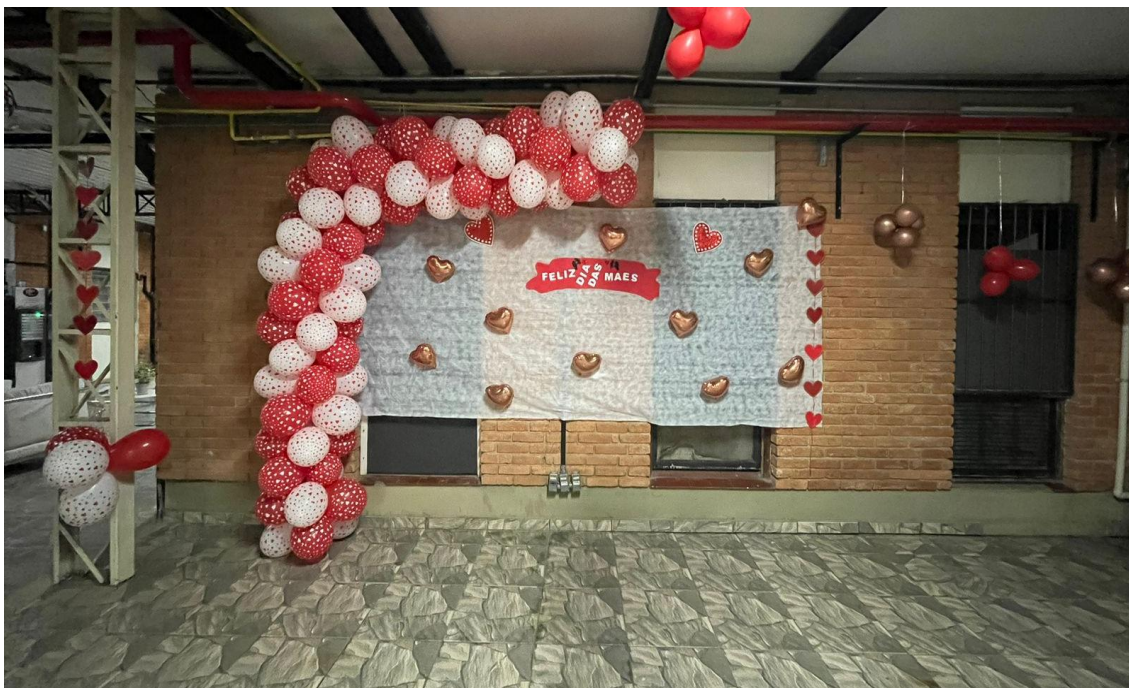
Banho de sol com os pacientes

A cura também está associada ao acolhimento e empatia, no amor ao cuidar, e é justamente nesse momento em que o paciente percebe a sua importância no mundo. Um simples gesto, um bom dia, uma surpresa, ou um banho de sol, podem fazer toda diferença no dia do paciente.



Dia das Mães

No mês de maio, a comissão de humanização do Hospital Municipal Guarapiranga dedicou a homenagear as mães colaboradoras, com uma pequena, mas poderosa lembrança com seus filhos. Recordar é viver!!



Dia das Mães



Dia de Cuidados com os pacientes

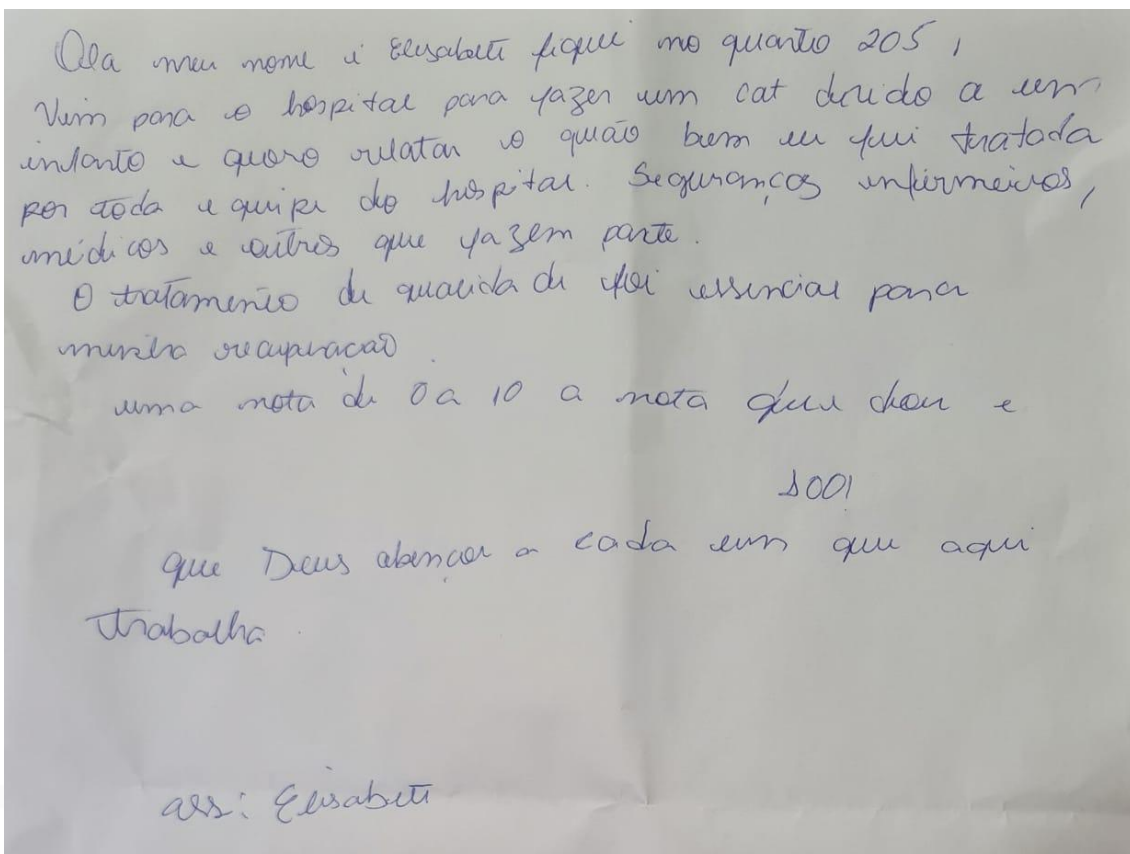
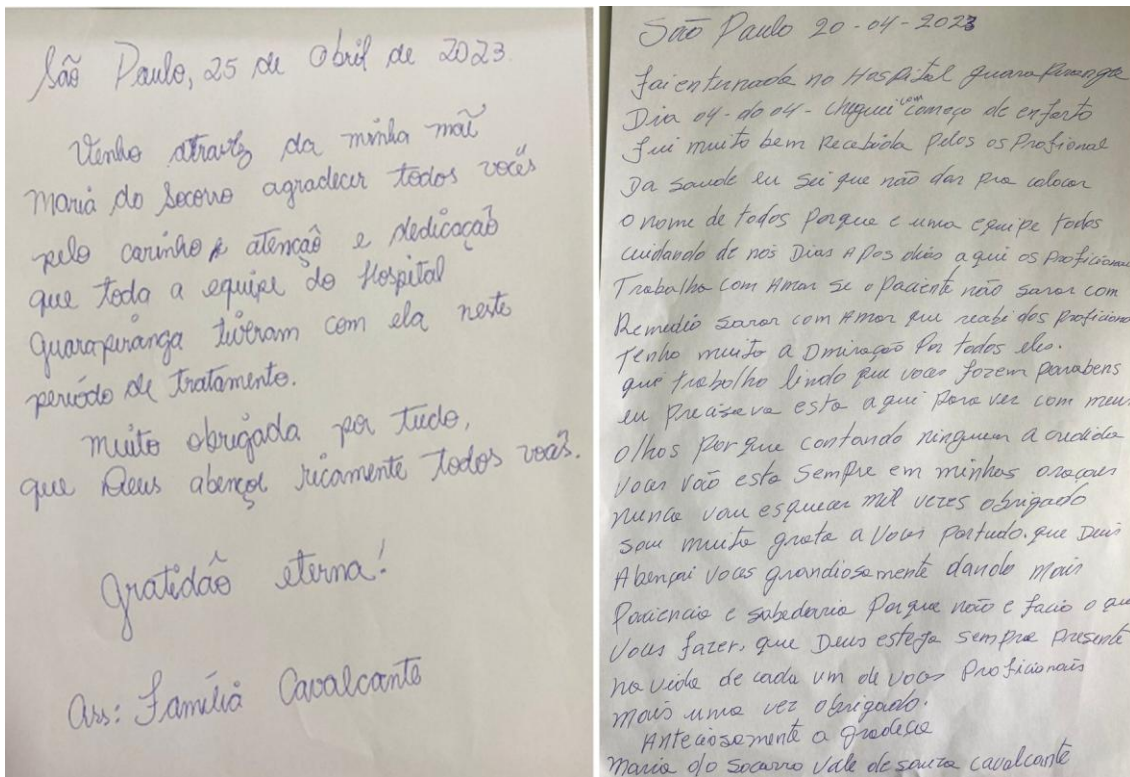
Um momento de descontração para as pacientes, para que possam ser cuidadas de outras formas além da medicina. Humanizar faz bem, tanto para quem recebe e para quem pratica.





Elogios da Ouvidoria

O elogio é o reflexo da excelência no cuidado.



São Paulo 04 de maio de 2023

Eu miralra do Santos Lima conceicao, só tenho que agradecer a todos funcionarios e medicos, que me ajudara enquanto eu estava neste Hospital, só tenho agradecer a tecnica de enfermagem maria do como, que foi muito atenciosa comeger

ELOGIAR faz bem!

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

CIDADÃ SRA **IRENE GUILHERME DE OLIVEIRA SILVA**, ENTROU EM CONTATO COM A OUVIDORIA PARA MENCIONAR QUE DESEJA ELOGIAR A EQUIPE MÉDICA QUE ACOMPANHOU O TRATAMENTO, E A INTERNAÇÃO DE SUA IRMÃ PACIENTE **MARIA ENI GUILHERME DE OLIVEIRA**, NO HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA. MENCIONA QUE DURANTE O TEMPO DE INTERNAÇÃO FOI MUITO BEM ACOMPANHADA PELA EQUIPE MÉDICA QUE ACOMPANHOU A PACIENTE DE UMA FORMA MUITO ATENCIOSA E CUIDADOSA, E QUE É MUITO GRATA A TODOS DA EQUIPE PELO TRABALHO.

ÂNGELA - MARIA-TÉCNICA DE ENFERMAGEM
JOSEANE-TÉCNICA DE ENFERMAGEM
DANIELA -TÉCNICA DE ENFERMAGEM
TANIA-TÉCNICA DE ENFERMAGEM
VALDIRENE- TÉCNICA DE ENFERMAGEM
JOÃO - ENFERMEIRO
AMANDA- MÉDICA



O MANIFESTANTE (FILHO) DA PACIENTE APARECIDA CONCEICAO GARCIA RODRIGUES, SR. JEAN CARLOS GARCIA CAMPOS, VEIO PRESENCIALMENTE NA OUVIDORIA AGRADECER PELO ATENDIMENTO PRESTADO A SUA MÃE.

MENCIONOU OS QUATROS PLANTÕES DO SETOR DO COLIBRI.

E CITOU SOBRE O SETOR ARARAS, QUE O MESMO, DISSE ESTAR SURPREENDIDO POR SE TRATAR DE UMA EQUIPE REDUZIDA, POREM ESTÃO COM SINERGIA E ESTA FUNCIONANDO TUDO INTEIRAMENTE E ADEQUADAMENTE.

ESTOMATERAPEUTA

PAMELA
MIRIAN LIMA

PLANTÃO NOTURNO – SETOR ARARAS

MIRIAN - ENFERMEIRO
SHIRLEY - ENFERMEIRO
RAFAELA - TÉCNICO DE ENFERMAGEM
SHIDELAIDE - TÉCNICO DE ENFERMAGEM
TANIA - TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ROZEAN I - TÉCNICO DE ENFERMAGEM
RITA - TÉCNICO DE ENFERMAGEM
RUAN - TÉCNICO DE ENFERMAGEM

MAQUEIROS

JONATHAN
FABIANA
JAMES

PLANTÃO DIURNO – SETOR ARARAS

ALINA - ENFERMEIRO
CINTIA SILVA - ENFERMEIRO
ELIANE RODRIGUES - TÉCNICO DE ENFERMAGEM
TALITA - TÉCNICO DE ENFERMAGEM
IVONETE - TÉCNICO DE ENFERMAGEM
ALESSANDRO GLAUCO - TÉCNICO DE ENFERMAGEM
PAMELA - FISIOTERAPEUTA

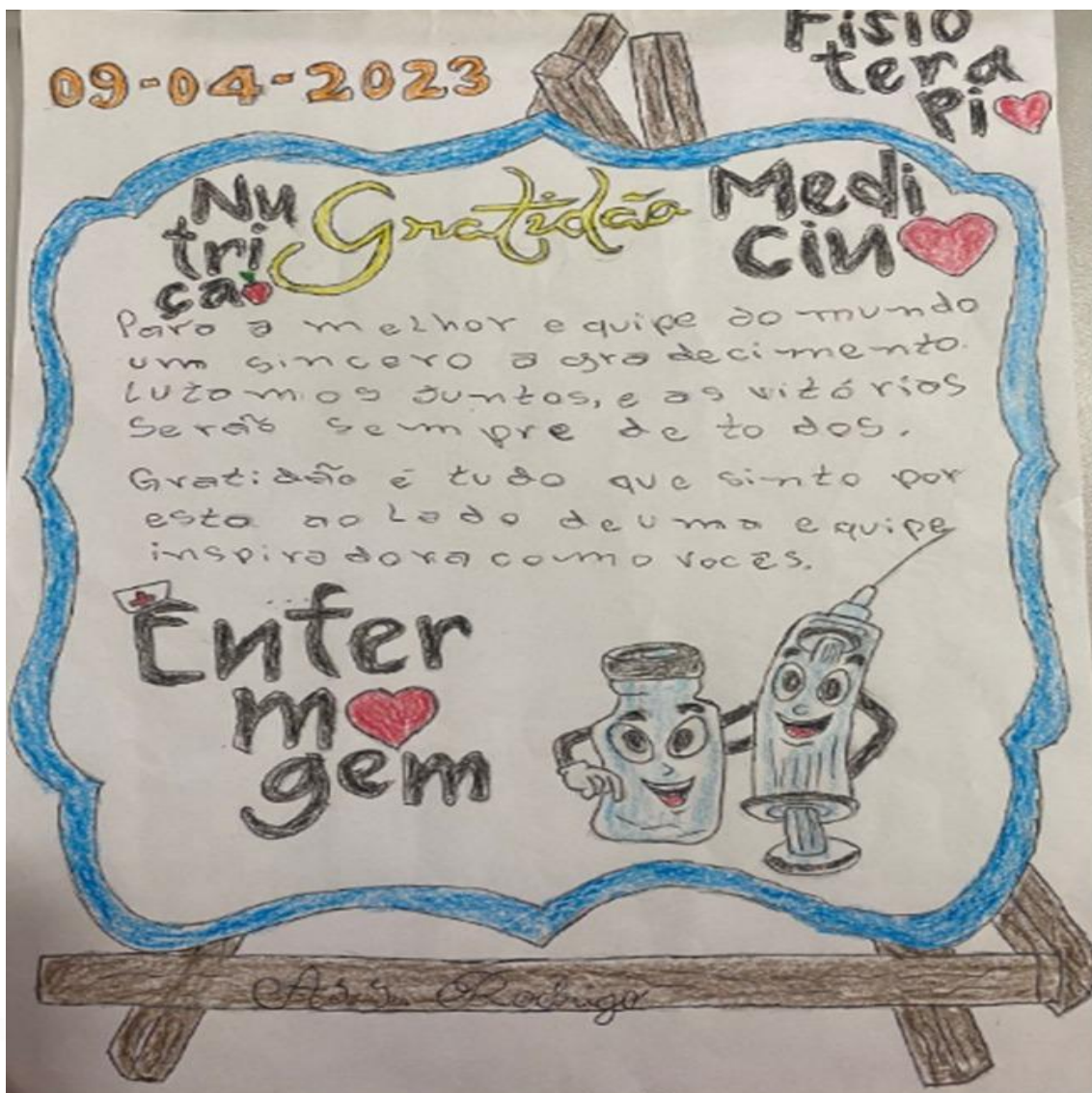
ELOGIAR faz bem!

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



09/04/2023

Eu sou de Curitiba
 Venho por sua saúde, paz e agradecimento
 a todos desse hospital pelo atendimento que
 minha mãe está recebendo
 Agradeço PER A EQUIPE
 E A COORDENADORIA DO HOSPITAL
 ASS. Soneida



Indicadores Hospitalares

O setor de Qualidade agindo na unidade promovendo treinamento voltado aos indicadores hospitalares. O objetivo do treinamento é aprimorar como o setor faz a gestão desse processo.



Semana da Enfermagem

A semana da enfermagem no Hospital Municipal Guarapiranga está sendo marcada por vários eventos, que começaram desde o dia 12 de maio. A Gestão assistencial, junto com a comissão de humanização está realizando várias homenagens aos colaboradores da enfermagem.

Palestras com humorista Dr. Nanal, coffee break, momento de massagem, aula prática de autocuidado, sorteio de brindes entre outros.

No dia 16/05/23, a unidade recebeu a visita do humorista Dr. Nanal, trazendo uma palestra sobre “besteirologia” que gerou muito humor e descontração para os colaboradores e pacientes do HMG.











Treinamento Interno da Brigada de Incêndio

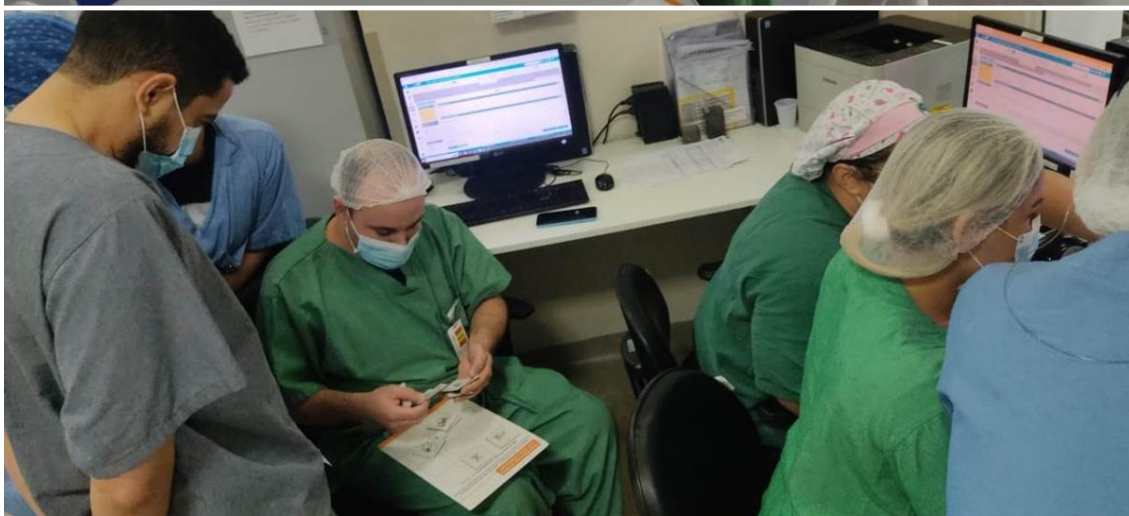
A CIPA promoveu reciclagem do treinamento de combate a incêndios com o uso dos hidrantes e mangueiras.



Treinamento de Higienização das mãos

Reciclagem de umas das metas internacionais de segurança do paciente.

Apesar de ser um hábito básico, higienizar as mãos é ação importante e deve ser feita de forma correta, pois vírus e bactérias presentes em toda a parte, principalmente nas mãos, são responsáveis pela transmissão de várias doenças.



Treinamento Segurança do Paciente / Notificação de Evento Adverso

O objetivo da notificação de evento adverso é promover saúde com qualidade e segurança a curta e longo prazo durante o tratamento, com o uso racional, visando sempre à promoção e prevenção da saúde da população.

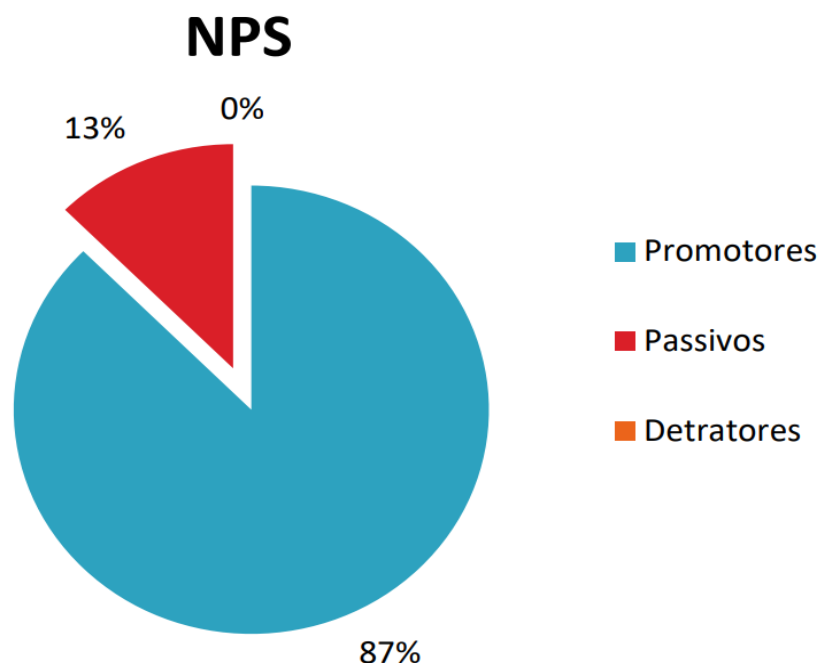


16. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

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

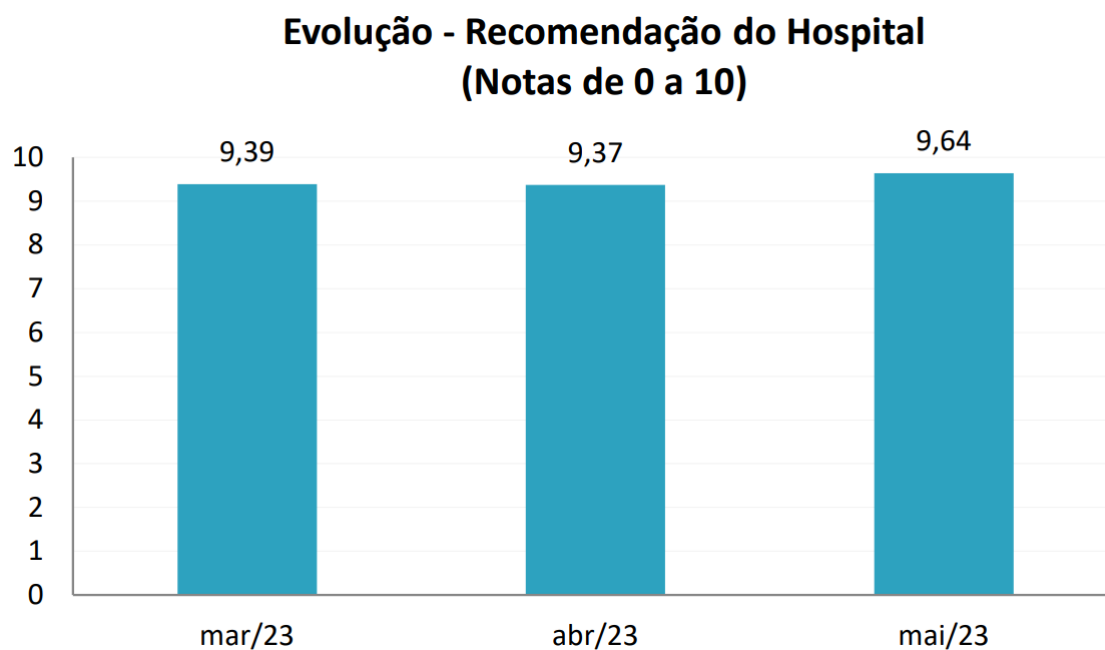
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados detratores, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados passivos/neutros, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados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



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

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

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



Os resultados indicam que a média se manteve em 9,64, 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 17 elogios, entre eles:

“Aqui me sinto muito seguro, deveria ter outros hospitais igual a este.”

Paciente - Paulo Cesar Ribeiro Da Silva.


“Se pudesse daria uma nota 100! estou achando maravilhoso aqui, estou sendo bem atendido.” – Paciente - Paulo Augusto Gonzaga De Almeida.

“Que Deus abençoe todos aqui, as meninas da enfermagem são ótimas!”

Paciente - Damião Santos Do Nascimento.

Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como: a qualidade da alimentação; organização, atendimento da equipe da farmácia, atendimento da equipe da rouparia; e solicitação para colocar espelho no banheiro.

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