

## **EDITAL DE SELEÇÃO Nº 001/2015**

O relatório Quantitativo tem o objetivo de demonstrar os resultados obtidos e apresentar as metas contratuais conforme o contrato de gestão, sendo assim apresentadas as seguintes atividades: enfermagem, treinamento, ambulatório, exame de apoio diagnóstico, atendimento médico, sesmt, serviço social, atendimento ao usuário, serviço de hotelaria, serviço de nutrição e administrativo.



## **Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais – Pinhais/PR**

**Maiio/2017**



***Prefeitura Municipal de Pinhais Secretaria Municipal de Saúde***

**Prefeito:** Marli Paulino

**Secretário (a) de Saúde:** Adriane Jorge



***Pró Saúde - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar***

**Presidente:** Dom Eurico dos Santos Veloso

**Vice - Presidente:** Padre Guanair da Silva Santos

**Diretor Operacional:** Ênylo Vinicius Faria

**Diretor Geral:** Bruno Cesar Zanata

**Administrador Assistente:** Eduardo Yura

**Diretor Técnico-Assistencial:** Dr. Airton Francisco Surdi

**Gerente de Enfermagem:** Ana Paula Cappelli

*“O cuidado, de forma idealizada, recebido/vivido pelo paciente é somatório de um grande número de pequenos cuidados parciais que vão se complementando, de maneira mais ou menos consciente e negociada, entre os vários cuidadores que circulam e produzem a vida no hospital. Assim uma complexa trama de atos, de procedimentos, de fluxos, de rotinas, de saberes, num processo dialético de complementação, mas também de disputa, vão compondo o que entendemos como cuidado em saúde. A maior ou menor integralidade da atenção recebida resulta, em boa medida, da forma como se articulam as práticas dos trabalhadores do hospital”.*

**(L.C.O. Cecílio, Merhy. E.E, 2003).**

## **O NOSSO NEGOCIO:**

Assistência à saúde com ênfase no atendimento materno-infantil e em urgência e emergência.

## **MISSÃO:**

Promover assistência ao usuário do SUS com qualidade e humanização.

## **VISÃO:**

Aprimorar o modelo assistencial com base na segurança do paciente e sustentabilidade financeira.

## **Princípios Institucionais:**

- ✓ **Qualidade:** compromisso com a busca da melhoria contínua
- ✓ **Humanização:** Tratar o ser humano com respeito, dignidade, dedicação e igualdade.
- ✓ **Trabalho em equipe:** Interação entre os setores buscando objetivos comuns.
- ✓ **Valorização profissional:** desenvolvimento de competências e oportunidade de crescimento.

## Capítulo I Sumário

<b>1. HOSPITAL.....</b>	<b>06</b>
1.1 Enfermagem .....	07
1.2 Treinamentos .....	07
1.3 Internações .....	08
1.4 Saídas .....	09
1.5. Clínica Médica .....	09
1.6. Alojamento Conjunto .....	11
1.7. Clínica Pediátrica.....	14
1.8. Centro Cirúrgico Geral e Obstétrico .....	15
1.9. Central de Materiais e Esterilização – CME .....	16
1.10 Ambulatório.....	18
1.11 Exames de Apoio Diagnóstico.....	18
1.12. Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH .....	19
1.13. Busca fonada.....	21
<b>2. UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA .....</b>	<b>22</b>
2.1 Procedimentos realizados .....	22
2.2. Evolução por Atendimentos.....	22
2.3. Atendimento por Especialidade Médica .....	23
2.4. Pacientes em Observação .....	24
2.5. Pacientes Psiquiátricos .....	24
2.6. Pacientes em ventilação mecânica .....	25
2.7. Transferências .....	26
2.8. Principais Diagnósticos de Transferência .....	26
2.9. Priorização de Atendimento .....	26
<b>3. ADMINISTRAÇÃO .....</b>	<b>30</b>
3.1. Departamento Pessoal .....	30
3.2 SESMT – Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho ....	30

<b>4. ASSISTÊNCIA</b>	<b>33</b>
4.1. Serviços Social	33
4.2. SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário	35
4.2.1. Resultado de Pesquisa de Satisfação ao Usuário – HMNSLP	35
4.2.2. Satisfação Paciente Externo	36
4.2.3. Resultado de Pesquisa de Satisfação por Setor – UPA	37
4.3. Humaniza SUS	38
<b>5. APOIO</b>	<b>39</b>
5.1. SPR – Serviços de Processamento de Roupas	39
5.2. SHL – Setor de Higienização e Limpeza	41
5.3. Manutenção	43
5.4. SND – Serviço de Nutrição e Dietética	45
5.4.1. Número de Atendimento as Unidades	47
5.4.2. Lactário	47
5.4.3. Indicadores de Qualidade	48
5.4.3.1. Intervenção Nutricional/ Dieta Enteral x Unidade	49
5.4.4. Resíduos	50
<b>ANEXO I – BOLETINS INFORMATIVOS</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO II – TREINAMENTO INTERNO REGISTRADO NO PERÍODO</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO III – CONSOLIDADO DAS TRATATIVAS DAS RECLAMAÇÕES – SAU</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO IV – RELAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS INDIVIDUALIZADA</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO V – CÓPIA DA FOLHA DE PAGAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS E COMPROVANTE DO VALE ALIMENTAÇÃO</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO VI – CÓPIA DE RECOLHIMENTO DO INSS RELATIVO AOS FUNCIONÁRIOS</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO VII – CÓPIA DE RECOLHIMENTO DO FGTS RELATIVO AOS FUNCIONÁRIOS</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO VIII – SISTEMA EMPRESA DE RECOLHIMENTO FGTS (SEFIP)</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO IX – CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO JUNTO AO INSS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO X – CERTIDÃO DE REGULARIDADE DO FGTS – CRF</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO XI – CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS MUNICIPAIS</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO XII – CÓPIA DOS ATESTADOS MÉDICOS</b>	<b>62</b>

## 1. HOSPITAL

A Pró Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, denominada como Organização Social de Saúde, administra e assessora hospitais e presta consultoria a instituições da área de saúde, com implantação de modernos métodos de gerenciamento e novos modelos de atuação, racionalizando custos e otimizando resultados. Busca através deste, demonstrar o resultado mensal das atividades aqui realizadas, referente ao Contrato de Gestão nº 0001/2015 celebrado junto a Prefeitura Municipal de Pinhais, tendo como por objeto a operacionalização da gestão em execução das atividades e serviços de saúde no Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais e a na UPA – Unidade de Pronto Atendimento de Pinhais.

O Hospital foi inaugurado em 15 de março de 2010, em comemoração ao aniversário de 18 anos de Pinhais e alusivo ao Dia Internacional da Mulher. O local conta com uma área construída de 3.880 m<sup>2</sup>, na qual foi reestruturado pela atual administração municipal em parceria com ONG WFO, sendo considerada uma estrutura nova e moderna.

A nova UPA foi inaugurada no dia 19 de março de 2013, e já esta em pleno funcionamento o local que é cerca de três vezes maior que o anterior, trazendo assim mais conforto e comodidade para os pacientes e profissionais que ali desenvolvem suas atividades.

Devido aos altos índices de satisfação, a qualidade dos profissionais e do serviço realizado nesses três anos de funcionamento, o hospital vem se consolidando como uma referência em atendimento na região metropolitana de Curitiba.

### Dados do Hospital

Razão Social: Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Nome Fantasia: Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais

CNPJ: 24.232.886/0091-13

I.E: Isento

Endereço: Rua XV de Outubro, 190 – Pinhais/PR – CEP: 83323-040

Telefone: (041) 3059-9292

Endereço eletrônico: [diretoria@hmpprosaude.org.br](mailto:diretoria@hmpprosaude.org.br)





## 1.1. Enfermagem


Enfermagem é a arte de cuidar e também uma ciência cuja essência e especificidade é o cuidado ao ser humano, individualmente, na família ou em comunidade de modo integral e holístico, desenvolvendo de forma autônoma ou em equipe atividades de promoção, proteção, prevenção e recuperação da saúde.


Neste mês, a equipe de enfermagem realizou os treinamentos de acordo com o levantamento de necessidades das equipes e conforme cronograma de treinamentos do Hospital e Pronto Atendimento.



## 1.2. Treinamentos

Desde 2011 realizam-se atividades de treinamentos com participação dos colaboradores do próprio hospital. O objetivo é regulamentar os sistemas e processos de treinamentos e estabelecer procedimentos para melhoria no hospital e no dia-a-dia de trabalho, visando proporcionar oportunidades aos funcionários para desenvolver habilidades, conhecimentos e a conduta requerida pela empresa. São realizados dois tipos de treinamentos:

 **Treinamento Interno:** São promovidos e administrados pelos gestores da entidade ou por representantes de empresas convidadas especificamente para tal. Neste caso os treinamentos devem ser realizados nas instalações da instituição e nos horários de trabalho.

 **Treinamento Externo:** São promovidos por empresas externas, através de cursos e seminários abertos ao mercado.

A seguir segue planilha e temas dos treinamentos e palestras mensais aqui realizados pela equipe da enfermagem e outros setores administrativos:

 Quantidade de hora/homem de Treinamento Interno registrado no período.

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai
195/160	495/87	310/308	141/1230	187/334
Total: 355	Total: 582	Total: 618	Total: 1371	Total: 521

(Fonte: Planilha Ed. Continuada, Maio/ 2017)

 Quantidade de hora/homem de Treinamento Externo registrado no período.

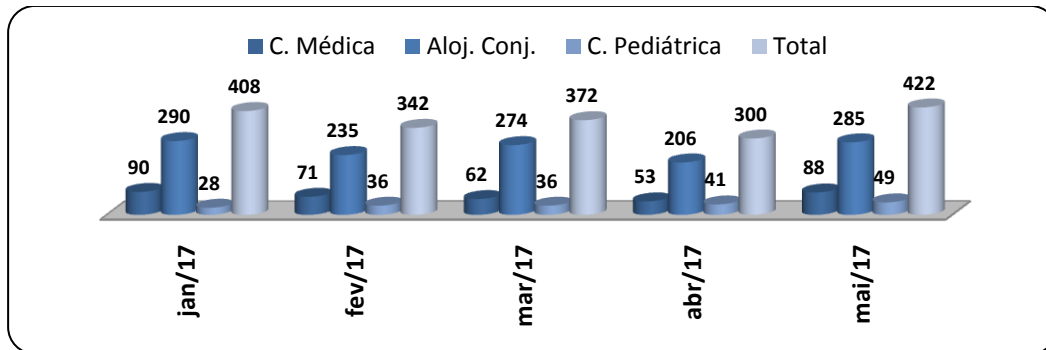
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai
0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
Total: 00	Total: 00	Total: 00	Total: 00	Total: 00

(Fonte: Planilha Ed. Continuada, Maio/ 2017)

### 1.3. Internações

SETOR	INTERNAÇÕES
Clínica Médica	88
Alojamento Conjunto	285
Clínica Pediátrica	49
<b>TOTAL</b>	<b>423</b>

(Fonte: Plano Estatístico, Maio/ 2017)



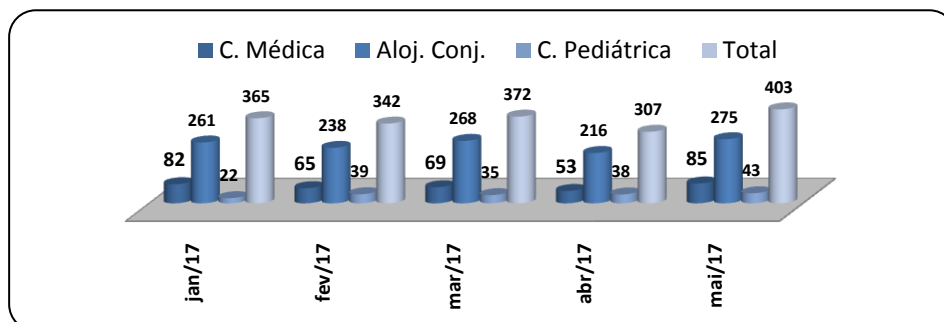
(Fonte: Plano Estatístico, Maio/2017)

### 1.4. Saídas

Atendimento %			
Setor	Meta	Atendimento	%
C. Medica	73	85	116%
Aloj. Conj.	240	275	115%
C. Pediatrica	37	43	102%
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>403</b>	<b>115%</b>

<sup>1</sup> Percentual de atendimento calculado com base no número de pacientes saídos sobre as metas estabelecidas.

(Fonte: Plano Estatístico, Maio/2017)



(Fonte: Plano Estatístico, Maio/2017)

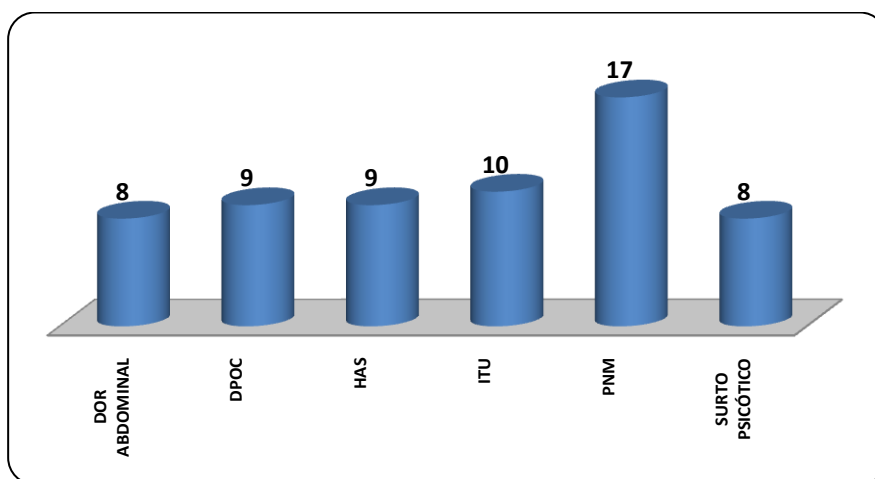






### 1.5. Clínica Médica



É um setor hospitalar onde acontece o atendimento integral do indivíduo com idade superior a 12 anos que não são provenientes de tratamento cirúrgico, e ainda aqueles que estão hemodinamicamente estáveis, neste setor é prestada assistência integral de enfermagem aos pacientes. A patologia que teve maior incidência de internamentos foi PNM (Pneumonia) e ITU (Infecção do Trato Urinário). Fato de impreterível importância é uma retaguarda nas especialidades de cirurgia geral, ortopedia, UTI's infantil e adulto, pois assim estaremos minimizando riscos para os pacientes, que hoje acabam permanecendo por um período muito extenso aguardando estas vagas de transferências quando necessárias, sendo que a central de leitos do estado não absorve a demanda gerada por esta entidade. Lembrando que cada paciente possui uma ou mais patologias.

Abaixo as principais patologias dos pacientes na Clínica Médica:



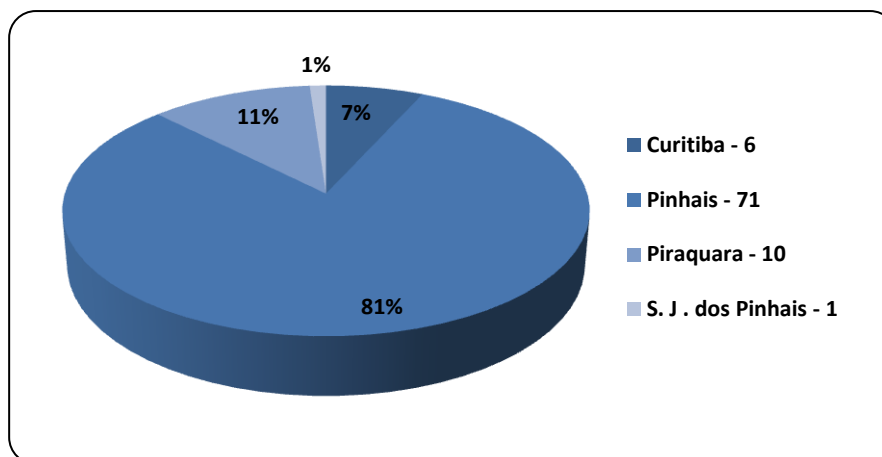
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/2017)

 **DPOC:** Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica  
 **HAS:** Hipertensão Arterial Sistêmica

 **ITU:** Infecção Trato Urinário  
 **PNM:** Pneumonia

No mês de Maio houve 24 transferências do setor da Clínica Médica.

A seguir apresentam-se pacientes por municípios que foram internados na Clínica Médica:



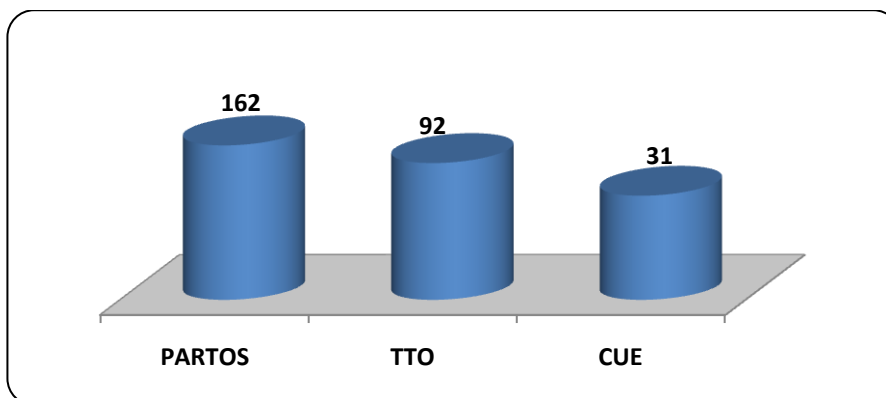
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio 2017)



### 1.6. Alojamento Conjunto

É um sistema hospitalar em que o recém nascido sadio, logo após o nascimento, permanece ao lado da mãe, 24 horas por dia, num mesmo ambiente, até a alta hospitalar. Tal sistema possibilita a prestação de todos os cuidados assistenciais, bem como, a orientação à mãe sobre a saúde mãe e filho.

Neste período foram realizados 285 internamentos no Alojamento Conjunto, sendo 162 partos, 31 curetagens e 91 pacientes que obtiveram tratamento neste período devido aos procedimentos relacionados à ameaça de aborto, TPP, Pielonefrite, Sangramento vaginal. Foi realizada reunião na segunda regional de saúde sobre o projeto mãe paranaense, na qual foi comentado que esta entidade não tem retaguarda definida para pacientes internadas que possam a vir necessitar de um atendimento de maior complexidade técnica. Comentou-se por esta direção que é de suma importância que tenhamos uma definida com o máximo de urgência para que não tenhamos problemas futuros de maior gravidade.

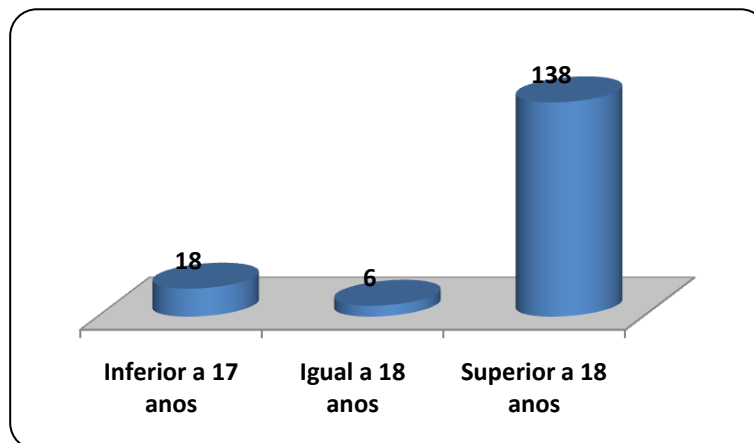


(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/ 2017)

**CUE:** Curetagem;

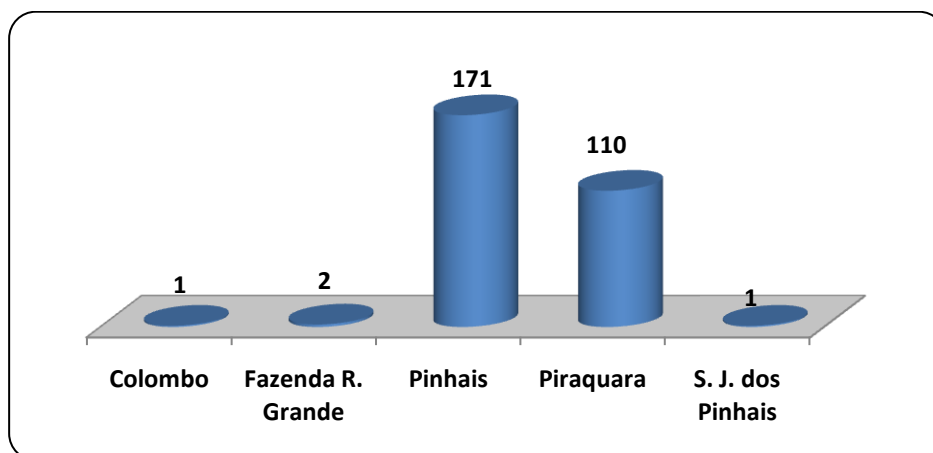
**TTO:** Tratamento

Apresenta-se no gráfico abaixo, faixa etária de partos das pacientes atendidas no Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais.



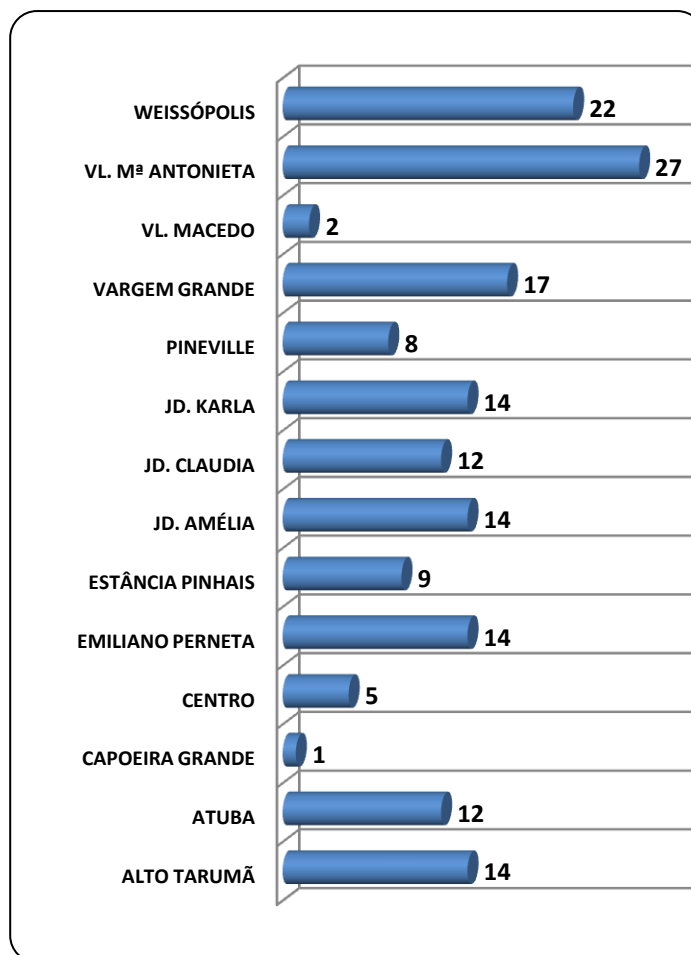
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/ 2017)

Em Maio foram realizados 285 atendimentos, destes atendimentos 171 foram de residentes do Município de Pinhais, 110 de Piraquara, 01 de Colombo, 02 de Fazenda Rio Grande e 01 de São José dos Pinhais conforme demonstrado em gráfico a seguir:



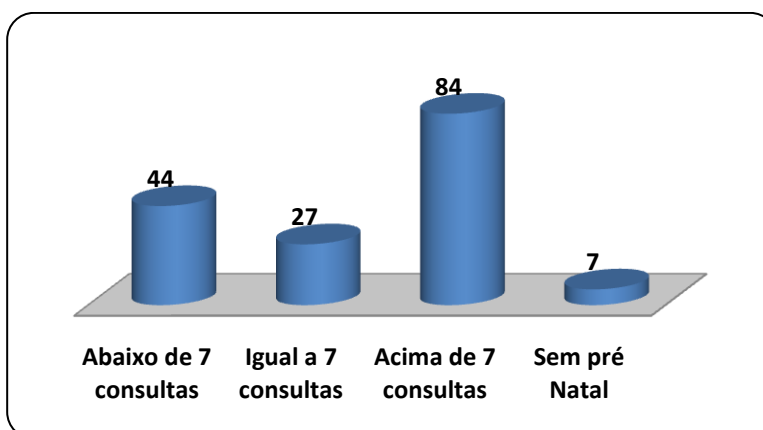
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/ 2017)

Visualiza-se na apresentação abaixo, os atendimentos por Unidades Básicas de Saúde de Pinhais realizados no hospital através do perfil dos atendimentos no alojamento conjunto, sendo que a maior parte de atendimentos, neste mês, foram pacientes da UBS Weissópolis.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/ 2017)

Segue abaixo o gráfico demonstrando o número de consultas de pré-natal das pacientes que tiveram parto normal ou cesariana. Nesse mês foi identificado 07 pacientes sem consulta do Pré-Natal.



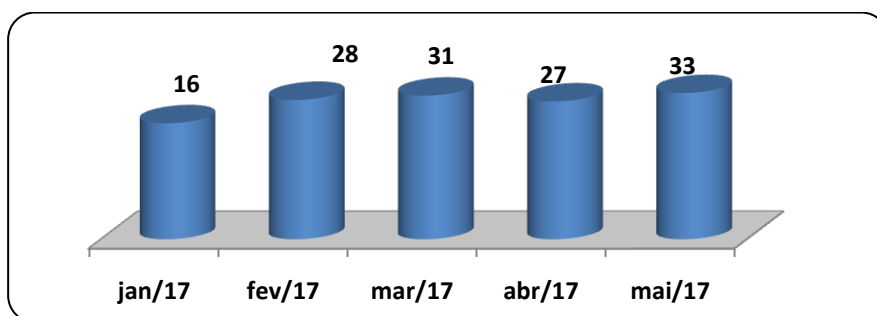
(Fonte: Mapa Estatístico SAME Maio/ 2017)



### 1.7. Clínica Pediátrica

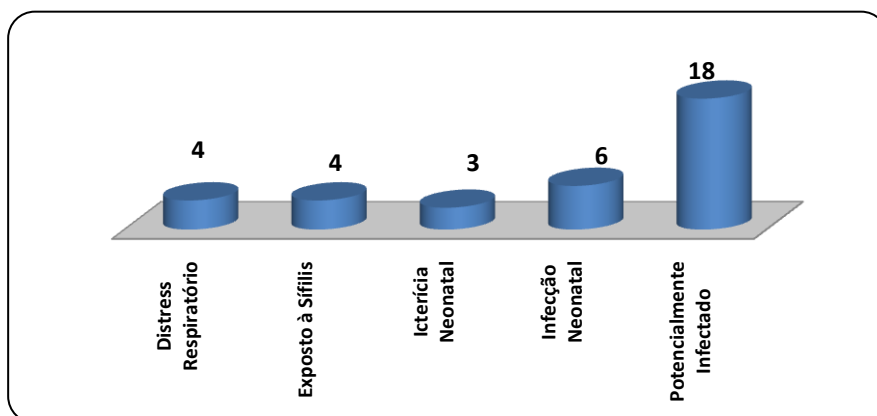
É a especialidade médica dedicada à assistência à criança e ao adolescente, nos seus diversos aspectos, sejam eles preventivos ou curativos. Os aspectos preventivos envolvem ações como aleitamento materno, imunizações (vacinas), prevenção de acidentes, além do acompanhamento e das orientações necessárias a um crescimento e desenvolvimento saudáveis. Já os curativos correspondem aos diversos procedimentos e tratamentos de inúmeras doenças exclusivas, ou não, da criança e adolescente. De acordo com os internamentos das crianças na Clínica Pediátrica, apresentam-se através de gráficos, os pacientes dos municípios que foram atendidos e suas patologias.

Tivemos um número total de 33 bebês que permaneceram na sala dos recém-nascidos, o número de atendimentos foi menor comparado ao mês anterior.



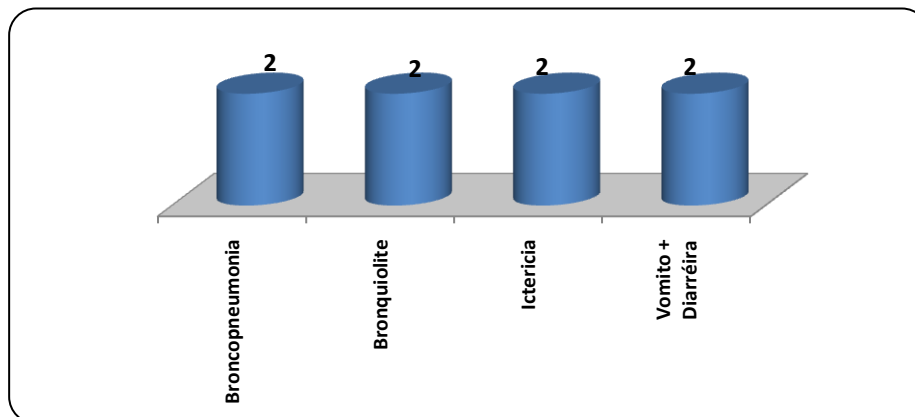
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/ 2017).

Nesta unidade deve-se considerar o número de pacientes RN (33) que necessitaram de tratamento e permaneceram na unidade de sala do RN, porém demandaram tratamento intensivo dos profissionais da pediatria. Dentre os bebês que necessitaram permanecer na Sala do RN, evidenciamos as principais patologias demonstradas a seguir, lembrando que cada recém-nascido poderá obter mais de um tipo de patologia.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/ 2017)

Além de prestarmos apoio para os recém nascidos, damos suporte aos pacientes com mais de 07 dias até 12 anos. Em Maio foram realizados 16 internamentos na Clínica Pediátrica, sendo 12 do município de Pinhais e 04 do município de Piraquara. Evidenciamos as principais patologias ocorridas conforme demonstrado no gráfico a seguir:



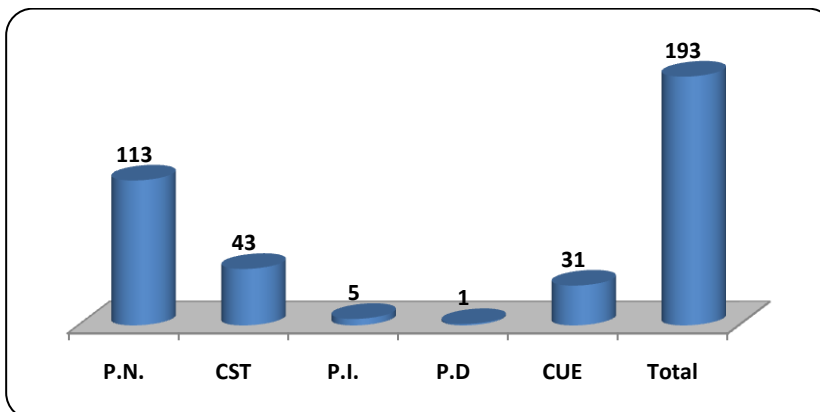
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/ 2017)



### 1.8. Centro Cirúrgico Geral e Obstétrico

Centro Obstétrico possui salas preparadas para a realização de parto normal, cesárea e para os primeiros procedimentos ao recém-nascido.

Foram realizadas neste mês 31 curetagens, 43 cesarianas, 113 partos normais, 01 parto domiciliar e 05 partos instrumentais. A taxa de cesárea referente neste mês foi de 26,54%.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/ 2017)

**P.N.:** Parto Normal;

**P.D.:** Parto Domiciliar

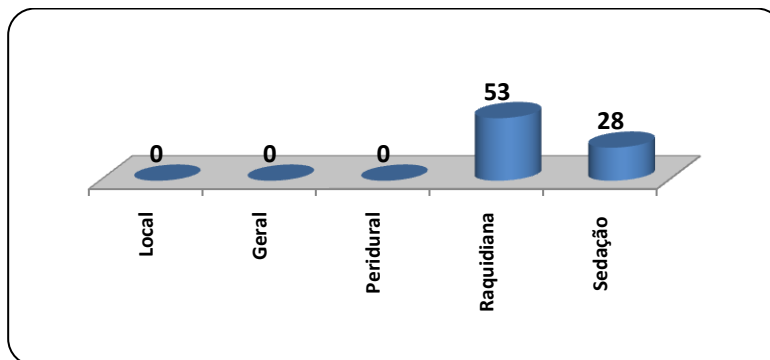
**CST:** Parto Cesaria;

**CUE:** Curetagem

**P.I.:** Parto Instrumental



Foram realizadas 81 anestésias para procedimentos obstétricos. Estes procedimentos dividem-se em anestesia: local, geral, peridural, raquidiana e sedação. A seguir segue apresentação especificada dos procedimentos realizados.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Maio/ 2017)



### 1.9. Central de Materiais e Esterilização - CME

A Central de Material e Esterilização (CME) é a área responsável pela limpeza e processamento de artigos e instrumentais médico-hospitalares. É na CME que se realiza o controle, o preparo, a esterilização e a distribuição dos materiais hospitalares.

A CME pode ser de três tipos, de acordo com sua dinâmica de funcionamento:

- 📍 **Descentralizada:** Utilizada até o final da década de 40, neste tipo de central cada unidade ou conjunto delas é responsável por preparar e esterilizar os materiais que utiliza;
- 📍 **Semi-centralizada:** Teve início na década de 50, cada unidade prepara seus materiais, mas os encaminha para serem esterilizados em um único local;
- 📍 **Centralizada:** Utilizada atualmente, os materiais do hospital são processados no mesmo local, ou seja, os materiais são preparados, esterilizados, distribuídos e controlados quantitativa e qualitativamente na CME.

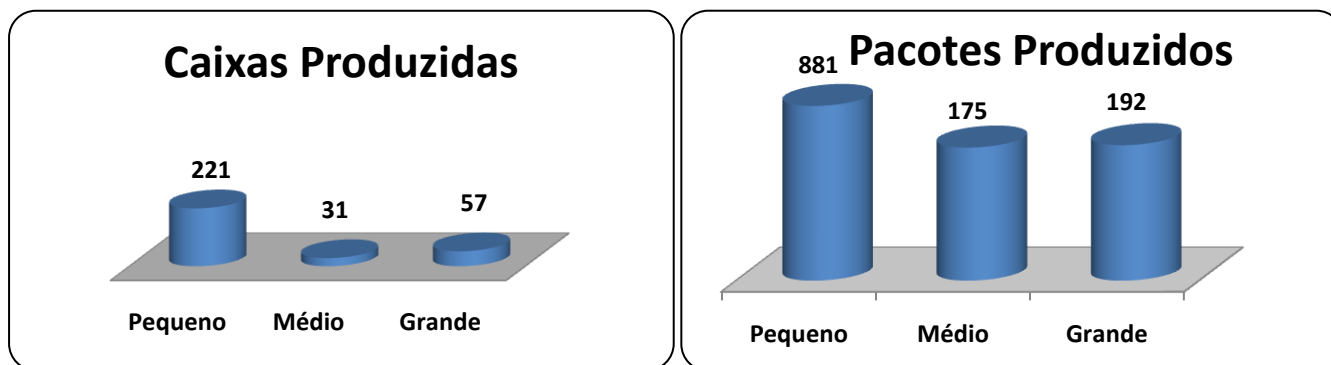
A CME centralizada apresenta inúmeras vantagens, das quais se podem destacar: a eficiência, a economia e a maior segurança para a equipe e para os clientes.

Há outros objetivos importantes em relação à CME no hospital:

- 📍 Fornecer o material esterilizado a todo hospital;
- 📍 Promover a interação entre as áreas: expurgo prepara a montagem de instrumental;
- 📍 Adequar às condições ambientais às necessidades do trabalho na área;

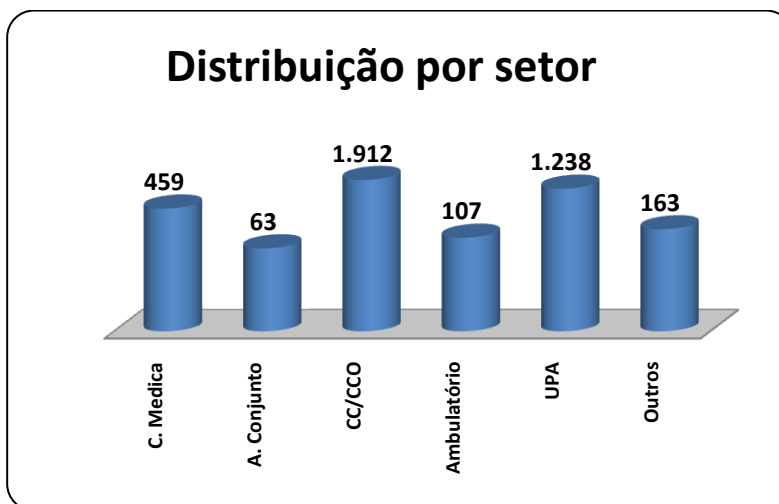
- 👤 Planejar e implementar programas de treinamento e reciclagem que atendam às necessidades da área junto à Educação Continuada;
- 👤 Promover o envolvimento e compromisso de toda a equipe com os objetivos e finalidades do serviço;
- 👤 Favorecer o bom relacionamento interpessoal;
- 👤 Prover materiais e equipamentos que atendam às necessidades do trabalho na área.

No mês de Maio a CME manteve sua produção com um número total de 1.248 pacotes e 309 caixas produzidas, conforme apresentações nos gráficos a seguir:



(Fonte: Relatório CME, Maio/ 2017)

No gráfico a seguir apresentam-se os setores que há maior volume de uso de materiais esterilizados na CME. Foram registradas 244 ligações na autoclave. Para esterilização de 123 materiais sensíveis à autoclave, foram encaminhados para óxido de etileno.

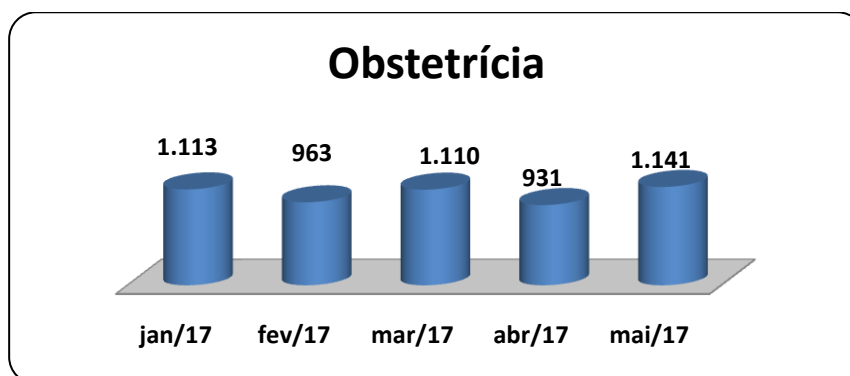


(Fonte: Relatório CME, Maio/ 2017)



### 1.10. Ambulatório

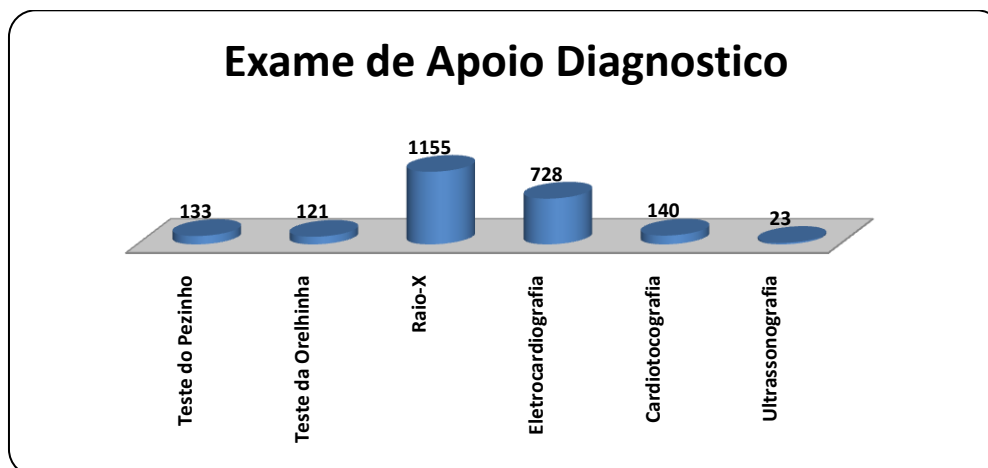
O ambulatório centraliza a maior parte de atendimentos externos e dispõe de consultas especializadas em ginecologia e obstetrícia e os exames eletivos de teste de orelhinha, eletrocardiograma e raio-x. Segue abaixo o número de consultas realizadas no período, totalizando 1.141 consultas/mês.



(Fonte: Plano Estatístico, Maio/ 2017)

### 1.11. Exames de Apoio Diagnóstico

Além de todo o atendimento oferecido nas áreas Clínicas, o hospital oferece uma série de Exames de Apoio ao Diagnóstico. Estes exames servem para auxiliar no diagnóstico de doenças e no tratamento mais adequado para os pacientes. Faz-se necessário ainda a contratação de serviços de endoscopia digestiva alta, ecocardiograma, tomografia computadorizada, ultra-sonografia geral (exames de emergência) para que possamos prestar um atendimento de maior resolutividade ocasionando assim maior precisão no diagnóstico do paciente para oferecermos o direcionamento necessário que irá beneficiá-lo ainda mais.



(Fonte: Plano Estatístico, Maio/ 2017)

O Serviço Auxiliar em Diagnóstico e Tratamento (SADT) dispõe de Serviços de Cardiotocografia, Análises Clínicas (terceirizado pela Secretaria Municipal de Saúde), Radiologia, Eletrocardiografia, Hemoterapia, Anatomia Patológica, Ultrassonografia, Tomografia (terceirizado pela Secretaria Municipal de Saúde).

Nas ultrassonografias de urgência e emergência são realizadas de acordo com a demanda solicitada pelos médicos do hospital.

	Efetiva Mensal	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai
<b>Raio X</b>	1200	1074	1052	1308	1143	1263
<b>ECG</b>	730	834	749	773	706	817
<b>Total</b>	<b>1930</b>	<b>1908</b>	<b>1801</b>	<b>2081</b>	<b>1849</b>	<b>2080</b>

(Fonte: Plano Estatístico, Maio/ 2017)

Os exames de eletrocardiografia (pacientes eletivos) são agendados de acordo com a demanda enviada pela Prefeitura (Secretaria de Saúde).

Exames	Número de Exames		
	Exames agendados	Exames realizados	Absenteísmo <sup>2</sup>
Raios X	1263	1155	<b>8,55%</b>
Eletrocardiograma	817	728	<b>10,89%</b>

<sup>2</sup> Percentual de absenteísmo calculado com base no número de exames realizados sobre o número de exames agendados.






















(Fonte: Plano Estatístico, Maio/ 2017)



## 1.12. Serviços de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH

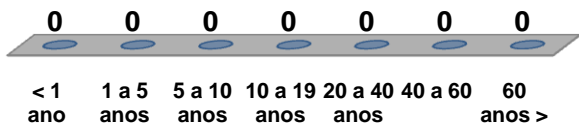
A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) corresponde a um órgão consultivo e normativo das ações de controle de infecção hospitalar, e o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é o executor. Segundo o Ministério da Saúde (Portaria 2.616/1998) todos os hospitais são obrigados a manter um programa de controle de infecção hospitalar. Os programas de Epidemiologia e Controle de Infecção Hospitalar refletem a qualidade dos processos assistenciais das instituições. Conseqüentemente, um programa estruturado e consistente pode reduzir taxas de IRAS (infecção relacionada à assistência à

saúde) tempo de hospitalização e custos. Dentre as atividades realizadas pelo Serviço de Epidemiologia e Controle de Infecção Hospitalar, destaca-se:

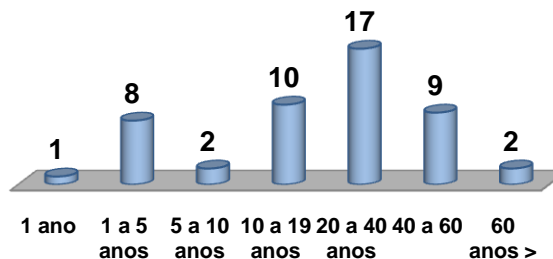
-  Visitas técnicas nos setores com emissão e envio de relatório com as não conformidades encontradas, para os setores responsáveis;
-  Preenchimento e recolhimento das notificações dos Agravos do HMP e UPA;
-  Envio das notificações das semanas epidemiológicas para a Vigilância Epidemiológica do Município;
-  Envio dos Exames dos Testes do Pezinho para FEPE;
-  Reconvocação das mães, através de contato telefônico, para realização de novo teste do Pezinho da criança, quando solicitado pela FEPE;
-  Participação da Integração de novos funcionários admitidos pela empresa;
-  Busca ativa no WinSaúde, dos casos agravos não notificados;
-  Visitas diárias, principalmente nos setores do CCO e Sala do RN, com envio por e-mail, das não conformidades encontradas aos setores responsáveis;
-  Verificação diária de IVAS e GASTROINTEROCOLITES;
-  Monitoramento de IRAS, mediante análise dos indicadores de IRAS;
-  Realização e elaboração de treinamentos e DDE nos setores para os funcionários.
-  Busca Ativa nos setores;
-  Controle de Qualidade da Água, em pontos pré-estabelecidos;
-  Fechamento mensal do teste rápido HIV e Sífilis, através do SISLOGLAB;
-  Fechamento mensal do relatório de Atividades do SCIH e Indicadores de Processo;
-  Reunião mensal da CCIH;
-  Alimentação mensal do SONIH – Sistema de Notificação de Infecção Hospitalar;
-  Realização de Visitas Técnicas Integradas, mensalmente;
-  Monitoramento de pacientes em Ventilação Mecânica, para o estabelecimento de ações de prevenção e controle de PAVS;
-  Observação das Oportunidades de Higienização das Mãos;
-  Indicação da necessidade de Isolamentos e estabelecimento de Precauções

As IVAS da UPA totalizaram em 49 casos distribuídos na faixa etária de 00 a superior a 60 anos conforme o gráfico abaixo. Já no HMP não houve casos de IVAS, também demonstrados no gráfico a seguir.

## IVAS - HMNSLP



## IVAS - UPA



(Fonte: Relatório CCIH, Maio, 2017)

Houve análise de cloro e análise do pH realizado semanalmente, nos setores do CCO, central de materiais, hidrômetro, processamento de roupas, cozinha e lactário caso haja alguma alteração é passado para supervisão de hotelaria, para tomar as devidas providencias.

De acordo com a avaliação das fichas de busca ativa e com base no SONIH a taxa global de infecção hospitalar do mês é de 0,29%.

### 1.12.1. Busca Fonada

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) realizaram atividades da busca fonada com as pacientes de partos cesarianas, neste mês. Esta busca visa obter informações relacionadas a cicatrizes cirúrgicas, se houve ou não alterações que possa ser caracterizada como infecção hospitalar e para que as pacientes possam expor o seu atendimento durante a hospitalidade.

Procedimentos	Total	%
<b>Tentativas de Busca Fonada no 10º Dia PO</b>	44	100%
<b>Tentativas com êxito</b>	26	59,1%
<b>Evidências de ISC, na Busca Fonada</b>	01	2,3%
<b>Investigações realizadas</b>	01	100%
<b>ISC Confirmada</b>	00	00%

(Fonte: Relatório CCIH, Maio/ 2017)





## 2. UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA

É voltada aos atendimentos de pacientes sem agendamento prévio, incluindo desde emergências e urgências médicas até casos de baixíssima complexidade, mas que demandam atendimento rápido sem a necessidade de marcar consulta.

### 2.1. Procedimentos realizados

Diariamente são realizados diversos procedimentos médicos e de enfermagem a fim de proporcionar melhora clínica aos pacientes que buscam atendimento, bem como aos pacientes que permanecem em regime de internamento. Sendo que, destes procedimentos, grande parte poderiam ser realizados nas UBS.

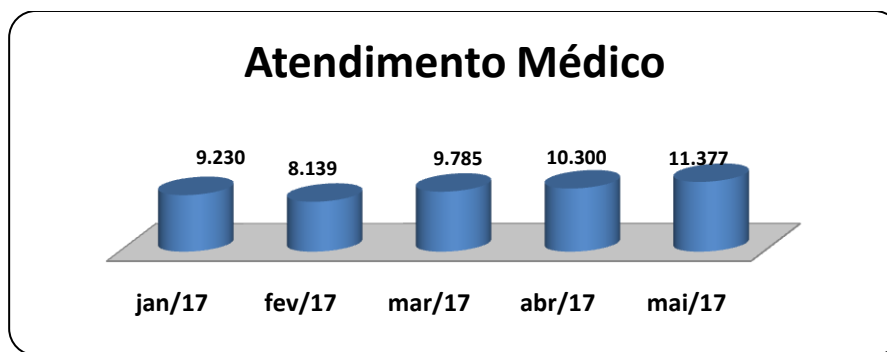
Dentre todos os procedimentos que são realizados diariamente na UPA, o maior índice de procura é realização de dextro.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS	QUANTIDADE
<b>Sutura</b>	60
<b>Curativos</b>	62
<b>Oxigenioterapia</b>	06
<b>Nebulização</b>	148
<b>Eletrocardiograma (sistema win)</b>	06
<b>Eletrocardiograma (manual)</b>	168
<b>Dextro</b>	423

(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)

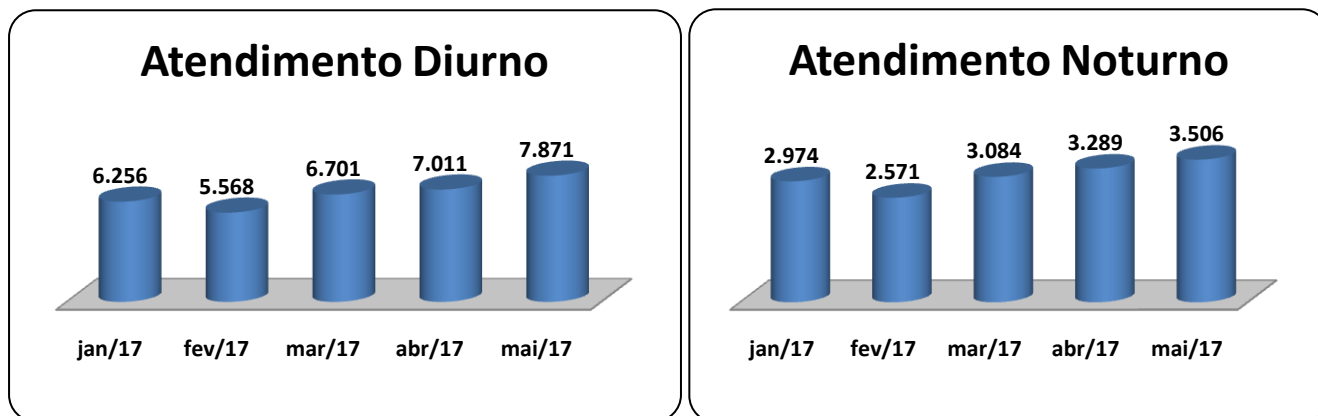
### 2.2. Evoluções por Atendimentos

A Unidade de Pronto Atendimento do Município de Pinhais realiza atendimentos no município local e também de municípios vizinhos. A seguir, gráfico com a evolução dos atendimentos realizados na Unidade de Pronto Atendimento.



(Fonte: Plano Estatístico, Maio/ 2017)

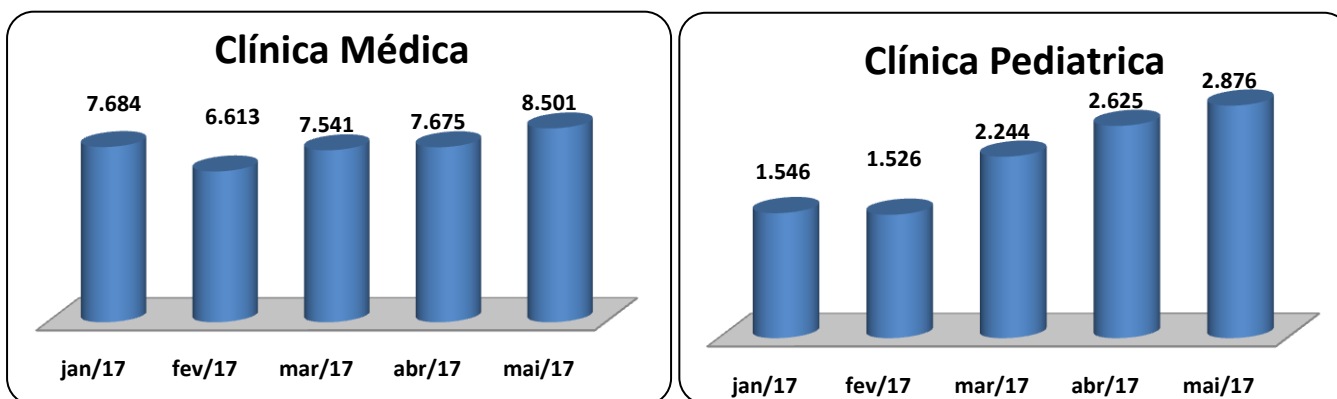
Conforme apresentação dos gráficos a seguir é possível observar que no mês de Maio obtivemos aumento em relação ao mês de Abril nos atendimentos no período diurno e noturno.



(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)

### 2.3. Atendimento por Especialidade Médica

Contamos na UPA com as especialidades de Clínica Médica e Pediatria para prestar atendimento aos usuários. Conforme gráficos abaixo é possível observar que a maior parte dos atendimentos é realizada para usuários com idade superior a 13 anos, ou seja, pacientes de Clínica Médica.

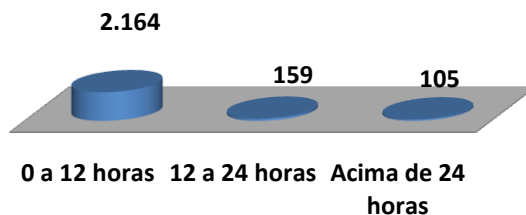


(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)

### 2.4. Pacientes em Observação

No mês de Maio estiveram em observação na UPA um total de 2.428 pacientes, destes 2.164 ficaram em por um período de até 12 horas, para estabilização de quadro clínico com soroterapia e/ou analgesia. Nos leitos de observação 159 pacientes permaneceram por um período de até 24 horas aguardando melhora clínica e ou resultado de exames laboratoriais. Ainda houve ocorrência de 105 pacientes que ficaram em observação por um período superior a 24 horas conforme demonstra o gráfico abaixo.

## Pacientes em Observação



(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017).

## 2.5. Pacientes Psiquiátricos

Importante ressaltar que em relação aos atendimentos de psiquiatria, está sendo monitorado mensalmente este processo, conforme a seguir:

Paciente	Sexo	Idade	Entrada	Saída	Diagnóstico	D. I.	Motivo / Destino
J. A. M.	M	26	01/05/17	02/05/17	SURTO PSICÓTICO	01	HMP
V. D. R.	F	47	02/05/17	04/05/14	TRANSTORNO PSICOTICO AGUDO	02	HMP
S. S. V.	F	28	02/05/17	05/05/17	EPILEPSIA/TENTATIVA DE SUICIDIO	03	HMP
I. B.	M	36	08/07/17	08/05/17	IDEAÇÃO SUICIDA	00	SÃO JULIAN
C. G. B.	M	38	18/05/17	18/05/17	DEPRESSAO MODERADA/IDEAÇÃO SUICIDA	00	HMP
M.A.S	F	39	29/05/17	31/05/17	DEPRESSAO/TENTATIVA DE AUTO EXTERMINIO	02	HMP

(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)

## 2.6. Pacientes em Ventilação Mecânica

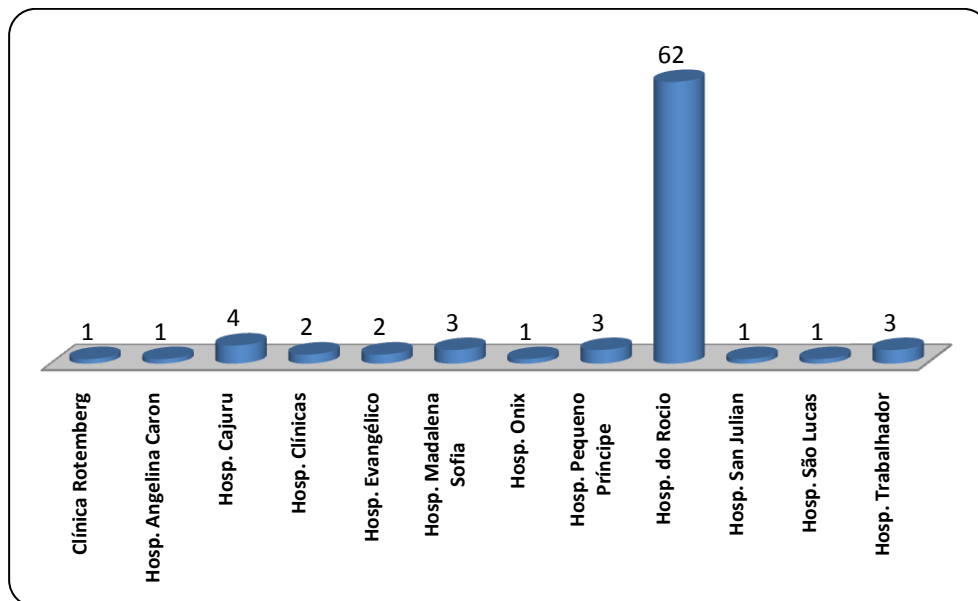
Segue também planilha de acompanhamento de pacientes que permaneceram em ventilação mecânica no mês de Maio/ 2017.

NOME	WINSAUDE	IDADE	INTERNAMENTO	ENTRADA VM	SAÍDA VM	DIAS PERM.	DESTINO
M.M	4813980	62	07/05/2017	8/5/17	9/5/17	02	HOSPITAL ROCIO
J.L.R.	1759	57	13/05/2017	13/5/17	24/05/17	11	HOSP IDOSO ZILDA ARNS
B.F.	433787	88	14/05/2017	14/5/17	15/05/17	00	HOSP MUNICIPAL DE ARAUCARIA
L.A.P.	7635	70	20/05/2017	20/5/17	30/05/17	10	HOSP SÃO LUCAS
A.M.S.	417654	72	19/05/2017	20/5/17	29/01/00	09	HOSP MUNICIPAL DE ARAUCARIA
L.D.S.	540505	5	24/05/2017	24/5/17	24/05/17	00	OBITO
M.A.	114635	41	26/05/2017	26/5/17	26/05/17	00	HOSPITAL CAJURU
S.R.C.	4749289	54	30/05/2017	30/5/17	03/06/17	04	OBITO

(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)

## 2.7. Transferências

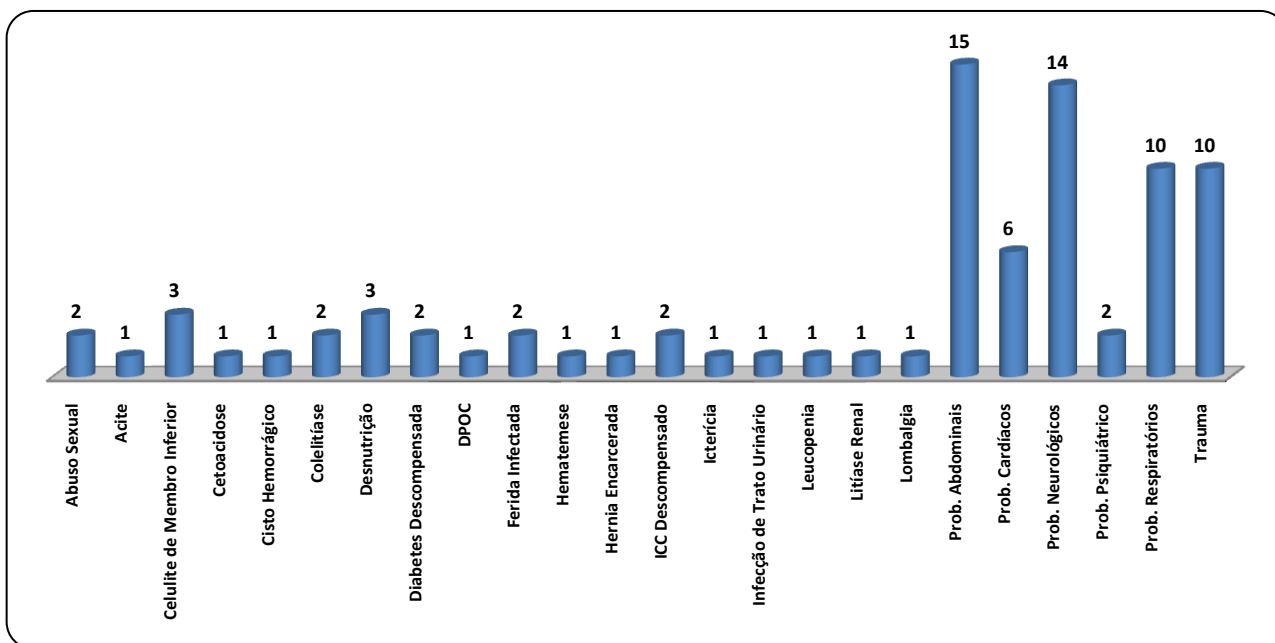
No mês de Maio foram realizadas 84 transferências para outros hospitais de Curitiba e região metropolitana para tratamento clínico, cirúrgico e UTI. Todos os pacientes transferidos estavam incluídos na Central de Leitos Municipal (CLM) ou Central de Leitos Psiquiátricos (CLP).



(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)

## 2.8. Principais Diagnósticos de Transferência

Conforme gráfico a seguir, é possível visualizar os principais diagnósticos que permaneceram em observação na UPA no mês de Maio.



(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)

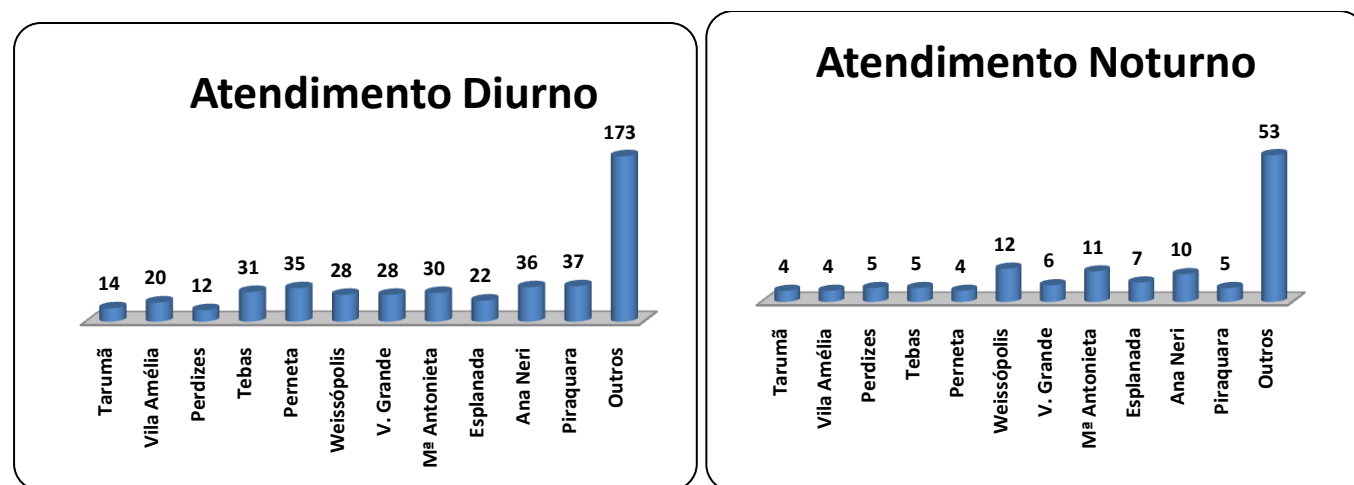
## 2.9. Priorização de Atendimento

Com a Unidade de Pronto Atendimento (UPA), mantivemos o setor de priorização de atendimentos e/ou acolhimento de usuários. De acordo com as Prioridades de Atendimento, a maior demanda de atendimento é classificada como sem urgência, ou seja, pacientes que deveriam estar sendo atendidos nas unidades básicas de saúde conforme demonstração dos gráficos abaixo.

Através dos gráficos é possível visualizar as unidades de saúde que trouxeram a maior demanda de atendimentos, observando que o município de Pinhais continua apresentando um grande número de usuários sendo atendidos na prioridade azul. Continuamos com um número significativo de atendimento de usuários com de outras regiões metropolitana tanto no período diurno como noturno.

### Prioridade Azul - Não Urgente

De acordo com as Prioridades de Atendimento, a maior demanda é para a prioridade azul, ou seja, pacientes que não tem urgência de atendimento e que poderiam ser atendidos na rede básica de saúde, conforme demonstração dos gráficos abaixo.



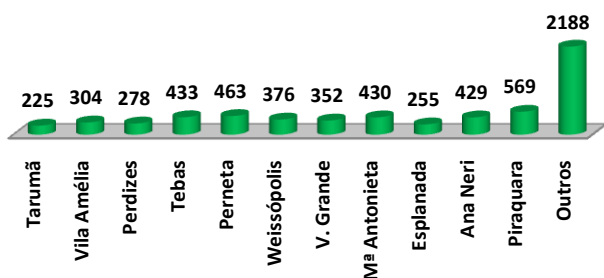
(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)



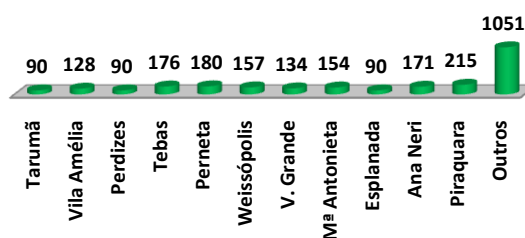
### Prioridade Verde - Pouco Urgente

A prioridade de cor verde é utilizada principalmente para os usuários que estão classificados dentro dos estatutos, ou seja, portador de necessidades especiais, idosos e também para pacientes que apresentam alterações leves de dados vitais.

#### Atendimento Diurno



#### Atendimento Noturno



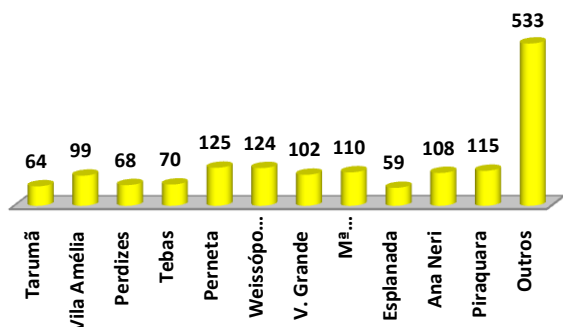
(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)



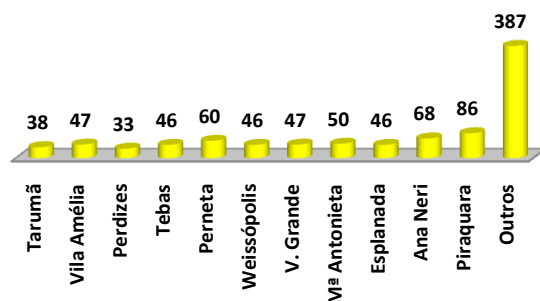
### Prioridade Amarela – Urgente

Nesta prioridade de cor amarela incluímos os pacientes que necessitam de atendimento médico em até 60 minutos, sendo que em regra geral esse atendimento ocorre em tempo menor, pois os pacientes que passam pela priorização de atendimento são encaminhados diretamente para o consultório médico.

#### Atendimento Diurno



#### Atendimento Noturno

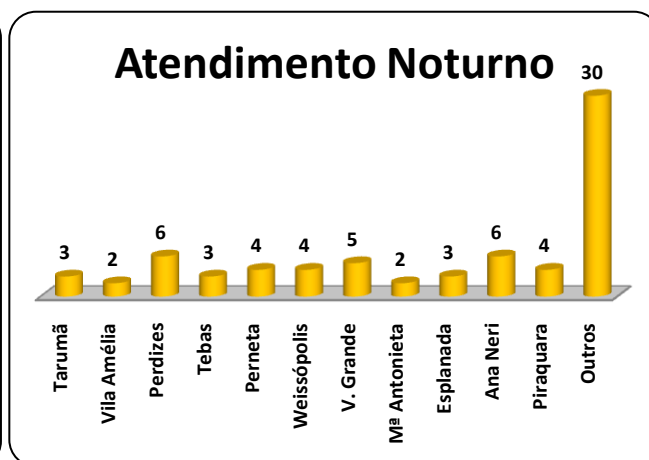
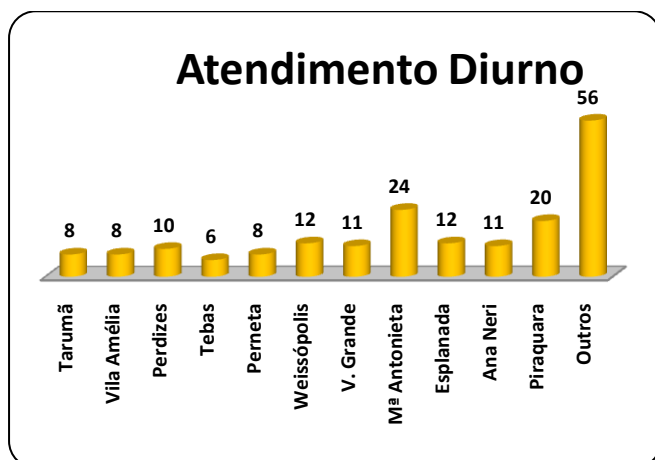


(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)



## Prioridade Laranja - Muito Urgente

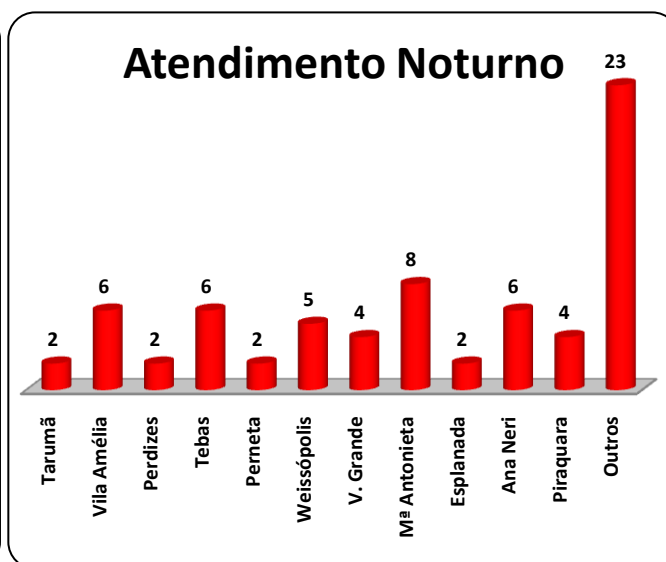
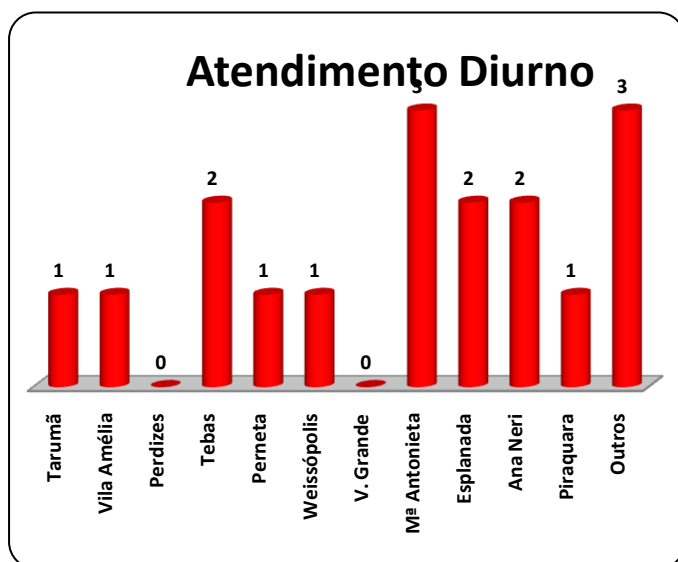
O atendimento dos pacientes dentro da classificação laranja é semelhante ao atendimento da prioridade vermelha, pois os pacientes de ambas as cores são atendidos em tempo imediato após a sua chegada, pois estes pacientes são encaminhados diretamente a sala de emergências.



(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)

## Prioridade Vermelha - Emergência

A prioridade vermelha é caracterizada pelo atendimento de emergência, neste caso os pacientes devem ser atendimentos em tempo real, ou seja, os pacientes entram diretamente para a sala de emergências e tem suporte de enfermagem e suporte médico imediato. Esta prioridade tem uma representatividade menor se comparada às outras, porém, absorve grande parte do tempo e da atenção da equipe multidisciplinar.



(Fonte: Relatório UPA, Maio/ 2017)

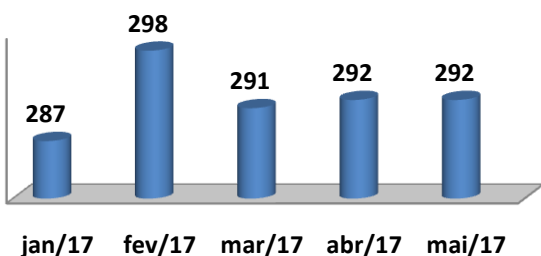
### 3. ADMINISTRAÇÃO

#### 3.1. Departamento Pessoal

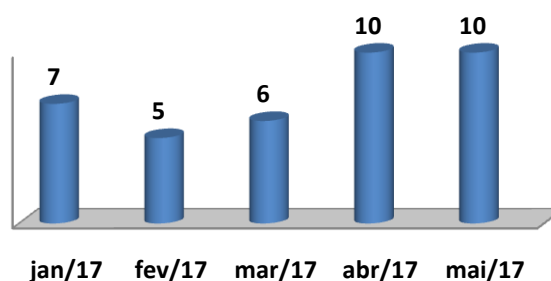
O Departamento Pessoal é um órgão da empresa, encarregado de tarefas e atividades específicas, que cuidam dos funcionários que nela trabalham. Desde a sua contratação, pagamento de salários, transporte, férias, licença médica, 13º salário, organização dos horários e outros.

O setor manteve as rotinas dentro do prazo estipulado pela sede administrativa, houveram 06 contratações e realizado 06 demissões.

##### Quadro de Funcionários

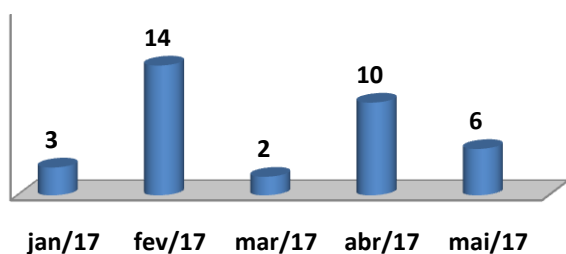


##### Afastamento

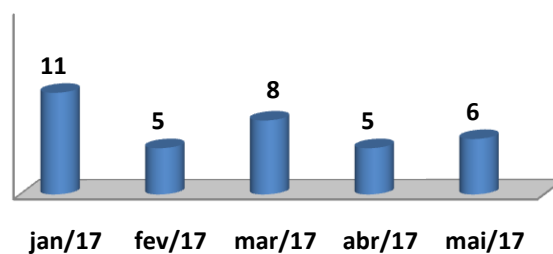


(Fonte: Plano Estatístico, Maio/ 2017)

##### Admissão



##### Demissão



(Fonte: Plano Estatístico, Maio/ 2017)

### 3.2. Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT

No mês de Maio ocorreram 02 acidentes de trabalho em nossa Instituição.

Setor	Função	Tipo	Data	Nº da CAT
CLINICA MEDICA	TEC. DE ENFERMAGEM	TRAJETO	10/05/2017	2017.162.581-1/01
TRANSPORTE	MOTORISTA	TÍPICO	26/05/2017	2017.162.581-1/01

(Fonte: Relatório SESMT, Maio/2017)

#### 3.2.1. Segue abaixo resumo das atividades executadas no setor:

##### O SESMT realizou na instituição:

- Participação na reunião da Comissão CIPA (Realizado por TST Rosana Teles).
- Participação na reunião da CCIH (Realizado por TST Rosana Teles).
- Participação na reunião da PGRSS (Realizado por TST Rosana Teles).
- Participação na reunião da GTH (Realizado por TST Rosana Teles)
- Participação na reunião da padronização (Realizado por TST Rosana Teles).
- Realizado Integração (TST Rosana Teles em 10/05/2017)
- Elaboração do Treinamento de Ergonomia (TST Rosana Teles)
- Realizado Treinamento de Ergonomia para os setores de Higiene e Lavanderia (Realizado por TST Rosana Teles).
- Elaboração Laudo Técnico para o uso correto de luva e sua importância (Realizado e aplicado TST Rosana Teles)
- Realizado Treinamento para uso correto de luva e sua importância (Realizado por TST Rosana Teles)
- Realizado Treinamento de descarte correto de Resíduos Hospitalares (TST Rosana Teles)
- Elaborado Treinamento de Manual de Biossegurança e Resíduos (TST Rosana Teles)
- Realizado Treinamento de Manual de Biossegurança hospital (TST Rosana Teles)
- Realizado Treinamento de descarte correto de Resíduos UPA (CCIH Monica)
- Realizado Treinamento de Manual de Biossegurança UPA (CCIH Monica)
- Acompanhamento do PCA (Programa de Controle Auditivo) (Realizado por TST Rosana Teles)
- Acompanhamento do PCR programa de controle respiratório (Realizado por TST Rosana Teles)
- Acompanhamento LAUDO DE INSALUBRIDADE (Realizado por TST Rosana Teles) *em andamento*

- Acompanhamento LAUDO ERGONOMICO (Realizado por TST Rosana Teles) *em andamento*
- Acompanhamento luzes de emergência e instalações da tomadas (Realizado por TST Rosana Teles)
- Acompanhamento da brigada de incêndio (Realizado por TST Rosana Teles) *em andamento*
- Acompanhamento detector de fumaça e alarme de incêndio (Realizado por TST Rosana Teles) *em andamento*
- Acompanhamento do curso NR10 (Realizado por TST Rosana Teles)
- Relatórios de Inspeção de Segurança com emissão de check- list na Farmácia e Hotelaria (Realizado por TST Rosana Teles)
- Relatórios de Inspeção de Segurança com emissão de check- list para a CIPA na Sala de Diluição da Higiene em UPA e HMNSL (Realizado por TST Rosana Teles)
- Controle e organização da planilha de vacinas (Realizado por TST Rosana Teles)
- Visitas diárias em todos os setores para estratificação do cumprimento à NR32 (Realizado por TST Rosana Teles)
- Controle, agendamento e organização dos exames periódicos pendentes e a vencer nos mês de Maio e Junho/17 (Realizado por TST Rosana Teles)
- Entrega de EPIS e fiscalização de utilização
- Implantação e alimentação de dados no sistema Protheus. Inclusão de PPRA, PCMSO, CIPA, Acidente de Trabalho, ASOS, Riscos Ambientais, Vacinas e Sistema de Extinção e Cadastros Gerais. (Realizado por TST Rosana Teles)
- Participação em reuniões de equipes com o Administrador Assistente (Realizado por TST Rosana Teles)
- Encaminhado Plano de Ação para o RAG
- Encaminhado Planejamento Estratégico (Realizado por TST Rosana Teles)
- Encaminhado e apresentado ciclo de melhorias (Realizado por TST Rosana Teles)
- Check-list dos extintores e hidrantes (Realizado por TST Rosana Teles)
- Relatório técnico sobre luvas amarelas, sapatos de segurança e chave CCO (Realizado por TST Rosana Teles)
- Como forma de orientação para todos os colaboradores, sempre até o dia 15 de cada mês é colocado nos editais o informativo VOCÊ SABIA? Onde no mês Maio o assunto sobre: “Qual a competência do SESMT”, orientando o colaborador das inúmeras atividades que o setor disponibiliza para evitar o acidente de trabalho e realizar o serviço com segurança.
- O **SESMT** procura estar sempre em sintonia com a prevenção, interagindo com os colaboradores para que assim possamos melhorar e implantar medidas que possam sempre vir a somar tanto para a empresa como para o colaborador.

- O **SESMT** procura estar sempre em sintonia com a prevenção, interagindo com os colaboradores para que assim possamos melhorar e implantar medidas que possam sempre vir a somar tanto para a empresa como para o colaborador.

### **Assuntos abordados na Integração!**

#### **Assuntos abordados na Integração!**

- SESMT / SEGURANÇA DO TRABALHO
- CIPA-NR05/SIPA
- ACIDENTE DE TRABALHO
- PROCEDIMENTOS EM CASO DE ACIDENTE DE TRABALHO/NAT
- CAT
- ATENDIMENTO NA UPA AO COLABORADOR
- NR 32
- PCMSO/ PPRA
- DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA E MATERIAIS PÉRFURO CORTANTES
- MONTAGEM DA CAIXA DE PÉRFURO
- DESCARTE DE RESÍDUOS – PGRSS
- NR-06 EPI E EPC
- NR-01/ ORDEM DE SERVIÇO
- EXTINTORES/HIDRANTES
- ROTA DE FUGA
- RISCOS OCUPACIONAIS
- MAPA DE RISCO
- ORIENTAÇÃO MANUAL BIOSSEGURANÇA
- CUMPRIMENTO DAS NORMAS INTERNAS
- VACINAS E PERIÓDICOS
- QUADRO VOCÊ SABIA?

A **CIPA** está realizando auditorias e inspeções para melhorar prevenção, medidas a serem tomadas para que acidentes não venham acontecer e as melhorias possam ser implantadas conforme necessidades.

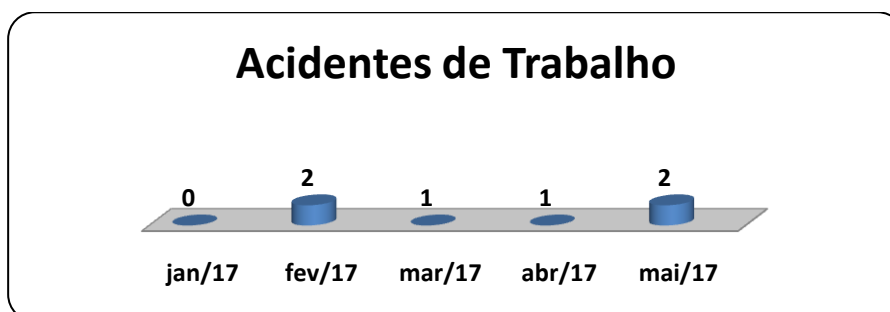
O **SESMT** está divulgando mensalmente para todos os gestores, supervisores e gerentes o indicador dos acidentes para melhor entendimento e prevenção dos mesmos na orientação dos colaboradores.

Acreditamos que com o trabalho em conjunto e aplicações de melhorias poderem sim, diminuir a cada dia os acidentes de trabalho em nossa Instituição. O nosso indicador está acima da meta estabelecida. Salientamos que para todos os acidentes de trabalho primeiramente são abertas a NAT (Notificação de Acidentes) para investigação da CIPA, e somente com a NAT preenchida o SESMT realiza a abertura da CAT no máximo 24 horas úteis após ter ocorrido o acidente.

O SESMT todo mês se reúne com a presidente da CIPA e demais supervisores (o supervisor dependerá de qual setor o colaboradores sofreu o acidente), onde realizamos a análise crítica dos acidentes e colocamos em prática as ações a serem cumpridos, os mesmo acidentes não acontecerem novamente.

Estamos realizando inspeções em todos os setores conforme divisão dos mesmos, onde cada Técnica de Segurança do Trabalho responderá conforme divisão dos seus respectivos setores.

Como forma de orientação para todos os colaboradores, todo dia 15 de cada mês é colocado nos editais o informativo VOCÊ SABIA? O SESMT procura estar em sintonia com a prevenção, interagindo com os colaboradores para que assim possamos melhorar e implantar medidas que possam sempre vir a somar tanto para a empresa como para o colaborador.



(Fonte: Relatório SESMT, Maio/ 2017)





Serviço Social

#### 4. ASSISTENCIAL

##### 4.1 Serviço Social

Na área da saúde, o Serviço Social é mediador entre usuário e a Instituição buscando facilitar o acesso da população aos oferecidos pelo Sistema Único de Saúde - SUS. Seu objetivo é desenvolver uma prática profissional que viabiliza a participação dos usuários e das equipes multidisciplinares no processo de decisão quanto às ações realizadas no âmbito da saúde, buscando a efetivação de um atendimento mais participativo que, conseqüentemente, favorecerá o exercício da cidadania.

No mês de Maio/ 2017 o Serviço Social realizou intervenções, conforme segue abaixo para melhor visualização e entendimento:

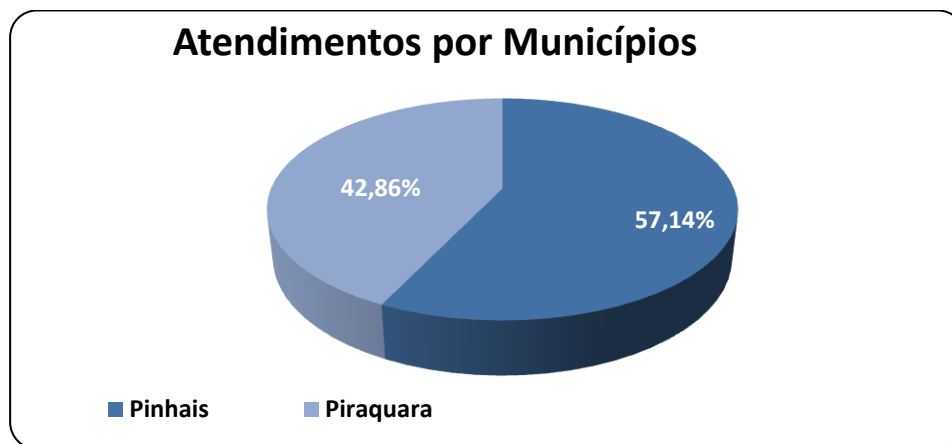
Atendimentos	Nº Atend.
Abrigamento	00
Acolhimento	140
Alta hospitalar	04
Atendimento à família óbito	06
Avaliação Social	58
Avaliação Multidisciplinar	15
Contato com a família/amigos	15
Contato com Equipamentos Diversos: Conselho Tutelar Pinhais: 04/ Piraquara: 05/ CREAS Pinhais: 03/ UBS de Pinhais: 04/ UBS de Piraquara: 03/ Conselho Tutelar Pinhais: 02/ Secretária de Saúde Município Piraquara: 03 / Hospital São Julian: 01/ Secretaria de Saúde Pinhais 01/ Cartório Pinhais: 01/ CAPS Pinhais AD: 02 / Secretária de Assistência Social: 01/ Plantão Funeral: 01/ Casa de Repouso Colombo: 01	33
Encaminhamentos a recursos da Comunidade: Conselho Tutelar Piraquara: 03/ CREAS Pinhais: 02/ CREAS Piraquara: 01/ CRAS Pinhais: 05/ CRAS Piraquara: 05/ U.B.S. Piraquara: 04/ Promotoria Vara de Família: 01/ Delegacia de Pinhais: 02/ NUPREVI Piraquara: 01/ Conselho Tutelar Campo Largo: 01	25
Entrevista Social	61
Liberação de visita	02
Liberação para troca de acompanhante fora do horário	01
Marcação de consulta	01
Notificação	05
Solicitação (Plantão Social)	04
Orientações diversas	20
Oxigênio Domiciliar	02
Registro em prontuário	40
Relatório Social	01
Solicitação de acompanhante	05
Solicitação de ambulância Piraquara	01
Contato com colaborador afastado (RH)	03
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>

(Fonte: Relatório Serviço Social, Maio/ 2017).

Quadro e gráfico de atendimentos por município:

Atendimentos do Serviço Social	
Município	Nº de intervenções
Pinhais	120
Piraquara	90
<b>Total</b>	<b>210</b>

(Fonte: Relatório Serviço Social, Maio/ 2017)



(Fonte: Relatório Serviço Social, Maio/ 2017).

Quadro demonstrando atendimentos por setores:

Clínicas / Setores	
Clínica Médica	32
Clínica Pediátrica	04
Ambulatório	02
Alojamento Conjunto	80
Unidade de Pronto Atendimento	25
Externo	45
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>

(Fonte: Relatório Serviço Social, Maio/ 2017)



#### **4.2. Serviço de Atendimento ao Usuário - S.A.U.**

Entendendo o cliente/ paciente como razão de ser de sua atividade, o Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais dispõe de um serviço específico para atendimento ao usuário. O SAU, como é conhecido, é o canal de comunicação entre os pacientes e o hospital. Este setor está preparado para colher sugestões, elogios e reclamações, fornecer informações e esclarecer dúvidas. Mais do que isto, é através do SAU e da participação do usuário que o HMNSLP aprimora os serviços ofertados.

##### **4.2.1. Resultado da Pesquisa de Satisfação de Usuários – HMNSLP**

Neste mês o SAU obteve o índice de 80,89% de retorno de participações em pesquisas com usuários internados, conforme representação abaixo:

<b>Retorno de Pesquisas de Usuários e Acompanhantes - Maio/2017</b>			
<b>Setor</b>	<b>Nº Saídos</b>	<b>Respostas</b>	<b>%</b>
<b>Clinica Médica</b>	<b>85</b>	<b>62</b>	<b>72,94%</b>
<b>Alojamento Conjunto</b>	<b>275</b>	<b>206</b>	<b>74,90%</b>
<b>Clinica Pediátrica</b>	<b>43</b>	<b>58</b>	<b>134,88%</b>
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>326</b>	<b>80,89</b>

(Fonte: Relatório SAU, Maio/ 2017)

Para avaliar a satisfação do usuário, os critérios de avaliação são os seguintes:

- ✓ Atenção e interesse dos profissionais de saúde
- ✓ Orientações Recebidas sobre o Tratamento e Exames
- ✓ Tempo de Atendimento
- ✓ Instalações Físicas
- ✓ Nutrição, Alimentação Fornecida
- ✓ Você indicaria este Serviço?
- ✓ Você voltaria a utilizar o Serviço?

O hospital obteve o índice de satisfação geral dos pacientes internados foi de 86,63%. Referente à satisfação por setor, obtivemos os seguintes resultados:

## Índice de Satisfação de Pacientes Internados



(Fonte: Relatório SAU, Maio/ 2017)

### 4.2.2. Satisfação de Pacientes Externos

São considerados pacientes externos aqueles pacientes (podendo também ser acompanhantes) que fazem algum procedimento nos setores de ambulatório, raios-X e que de algum modo fazem o uso da recepção. Quanto à satisfação destes pacientes externos podemos visualizar os resultados conforme a seguir:

Setores	%
Exame	98,32%
Ambulatório	100%
Pronto Atendimento	89,26%
Internamento UPA	92,76%

(Fonte: Relatório SAU, Maio/ 2017)

### 4.2.3. Resultado da Pesquisa de Satisfação por Setor - Unidade de Pronto Atendimento

No mês de Maio a Unidade de Pronto Atendimento atingiu índice de 6,34% de retorno das participações e pesquisas com usuários que passaram por atendimento médico, abaixo segue apresentação dos resultados:

Retorno de Pesquisas de Usuários			
Setor	Nº Atend.	Respostas	%
UPA	11.377	722	6,34%

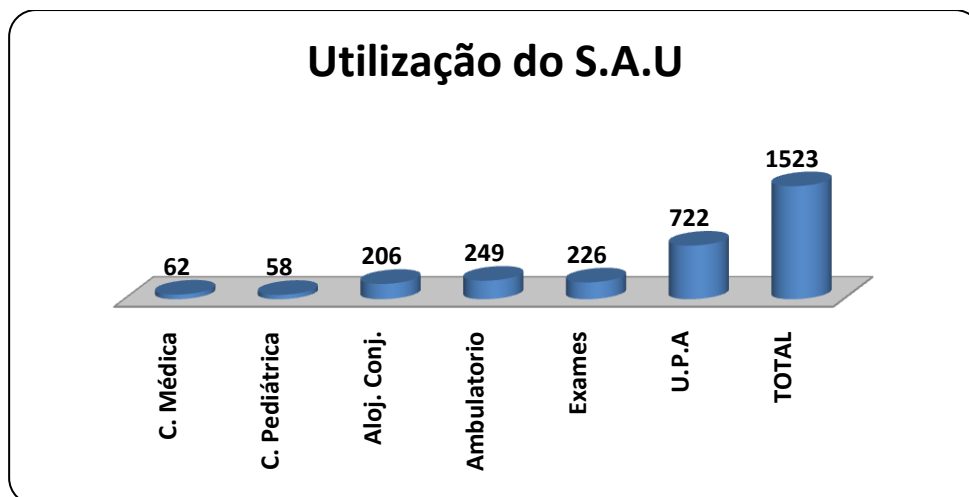
(Fonte: Relatório SAU, Maio/ 2017)

A satisfação geral dos pacientes externos da UPA teve o índice de 89,26%. Sendo assim, podemos visualizar no gráfico abaixo os resultados referentes aos setores avaliados pelos usuários:

Setor	%
Recepção	99,60%
Enf. Triage	81,48%
Enf. Medicação Rápida	93,03%
Enf. Observação	92,77%
Enf. Imobilização e Curativo	70,91%
Equipe Médica	78,26%
S.H.L.	100%
Instalação Física	100%

(Fonte: Relatório SAU, Maio/ 2017)

O SAU obteve 1.523 registros nos impressos, dentre eles registros coletados por pesquisas de campo e também coletados de forma espontânea depositadas nas caixas de coletas que estão estrategicamente posicionadas. Abaixo segue representação gráfica:



(Fonte: Relatório SAU, Maio/ 2017)

**Grupo de Trabalho de Humanização**

#### 4.3. Humaniza SUS

Conforme descrito no portal do Ministério da Saúde, verificamos o que é a Política Nacional de Humanização, bem como seus princípios e diretrizes, bem como devemos atuar; portanto elaboramos um plano de ação para que possamos alinhar nossas atividades para garantia de estarmos cumprindo conforme determina o projeto. Desta forma, segue abaixo ações que são exigidas pelo programa:

1. Ação macro: Implementar sistemas e mecanismos de comunicação e informação que promovam o desenvolvimento, a autonomia e o protagonismo das equipes e da população, ampliando o compromisso social e a co-responsabilização de todos os envolvidos no processo de produção da Saúde. **Ação HMP:** Mural afixado na recepção do hospital, onde os usuários possam evidenciar a qualquer momento as atividades desenvolvidas pela Comissão de Humanização e CIPA junto à comunidade.
2. Ação Macro: Acolhimento do familiar/cuidador; agenda com a Equipe de Referência; Visita Aberta; Direito de Acompanhante e envolvimento no Projeto Terapêutico. **Ação HMP:** Serviço de Atendimento aos pacientes Internos e Externos, com visita diária aos leitos e pesquisa de campo instituída como rotina de trabalho do setor; Direito a acompanhante para pacientes acima de 60 anos e menores de 18 anos, garantido no momento do internamento e durante toda sua estadia com trocas de acompanhantes três vezes ao dia.
3. Ação Macro: Estimular práticas de atenção compartilhadas e resolutivas, racionalizar e adequar o uso dos recursos e insumos, em especial o uso de medicamentos, eliminando ações intervencionistas desnecessárias. **Ação HMP:** Participação do hospital junto à busca da certificação do Projeto Mercury Free Health Care Initiative que visa descontinuar o uso de esfigmomanômetros e termômetros a base de mercúrio, informando a todos sobre os males do mercúrio no nosso meio ambiente. Certificação recebida.
4. Ação Macro: Adequar os serviços ao ambiente e à cultura dos usuários, respeitando a privacidade e promovendo a ambiência acolhedora e confortável. **Ação HMP:** Atuação do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) com um cronograma de atividades anual que visa ações para os colaboradores e também a comunidade, incentivando o bem estar e motivação da equipe.
5. Ação Macro: Promover ações de incentivo e valorização da jornada de trabalho integral no SUS, do trabalho em equipe e da participação do trabalhador em processos de educação permanente em saúde que qualifiquem sua ação e sua inserção na rede SUS. **Ação HMP:** Implantação do Espaço do Colaborador permitindo o descanso durante o intervalo na jornada de trabalho; Adequar os serviços ao ambiente e à cultura dos usuários, implantando sugestões dos usuários por intermédio do SAU, como por exemplo, a criação de um espaço ecumênico para realização de missas e cultos.



6. Ação Macro: Promover ações de incentivo e valorização da jornada de trabalho integral no SUS, do trabalho em equipe e da participação do trabalhador em processos de educação permanente em saúde que qualifiquem sua ação e sua inserção na rede SUS. **Ação HMP:** Contratada a enfermeira do NQSP para educação continuada auxiliando a elaboração do Levantamento de Necessidades de Treinamentos e realizando capacitações para as equipes.

7. Ação Macro: Promover ações de incentivo e valorização da jornada de trabalho integral no SUS, do trabalho em equipe e da participação do trabalhador em processos de educação permanente em saúde que qualifiquem sua ação e sua inserção na rede SUS. **Ação HMP:** O funcionário escalado para trabalhar no dia de seu aniversário é presenteado com uma folga, desde que não apresente faltas e/ou medidas disciplinares junto ao Departamento de Pessoal.

8. Ação Macro: Promover ações de incentivo e valorização da jornada de trabalho integral no SUS, do trabalho em equipe e da participação do trabalhador em processos de educação permanente em saúde que qualifiquem sua ação e sua inserção na rede SUS. **Ação HMP:** Nutricionista elabora um almoço especial mensalmente em comemoração ao aniversário dos colaboradores, estendido a todos.

Vale ressaltar que as ações acima apresentadas, encontram-se dispostas em um plano de ação da instituição devidamente analisadas, implantadas e permanentes na instituição.



## 5. APOIO

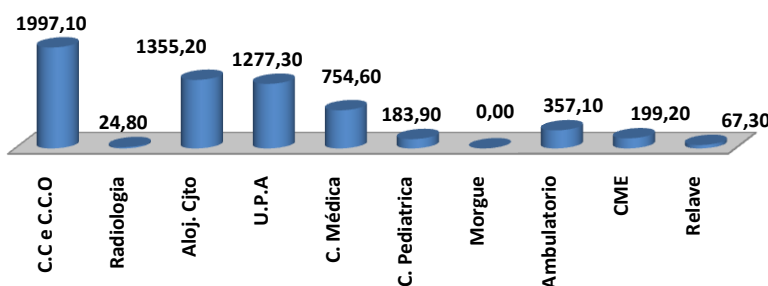
### 5.1. SPR - Serviço de Processamento de Roupas

A unidade de processamento da roupa de serviços de saúde é considerada um setor de apoio que tem como finalidade coletar, pesar, separar, processar e distribuir roupas em condições de uso, higiene, quantidade, qualidade e conservação a todos os setores. Exerce uma atividade especializada, que pode ser própria ou terceirizada, no caso do HMNSLP é próprio, assim devendo garantir o atendimento à demanda e a continuidade da assistência. As roupas utilizadas nos serviços de saúde incluem lençóis, fronhas, cobertores, compressas, campos cirúrgicos, dentre outros. Por meio desses exemplos, percebe-se que existe uma grande variedade de sujidades, locais de origem e formas de utilização dessas roupas nos serviços de saúde.

Com relação aos serviços prestados pelo hospital nesta área e com base nas informações coletadas, foram processados 6.216,5 kg's de roupas, 1.143,4 kg's a mais em relação ao mês anterior. Referente ao processo de relave a taxa deste mês foi de 1,08%.

Abaixo se apresenta a distribuição de roupas por setores:

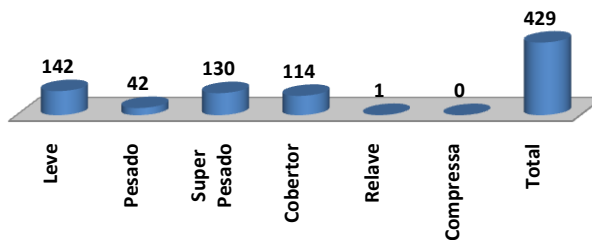
#### Kg' s de roupas por lavadas por setor



(Fonte: Relatório de Atividades SPR, Maio/ 2017)

Quanto aos tipos de processos realizados, houve 429 processamentos de roupas, comparado com as informações coletadas mensalmente, neste mês houve 69 processos a mais que o mês anterior. A seguir se apresenta os tipos de processamentos e suas quantidades:

#### Processos de Lavagens



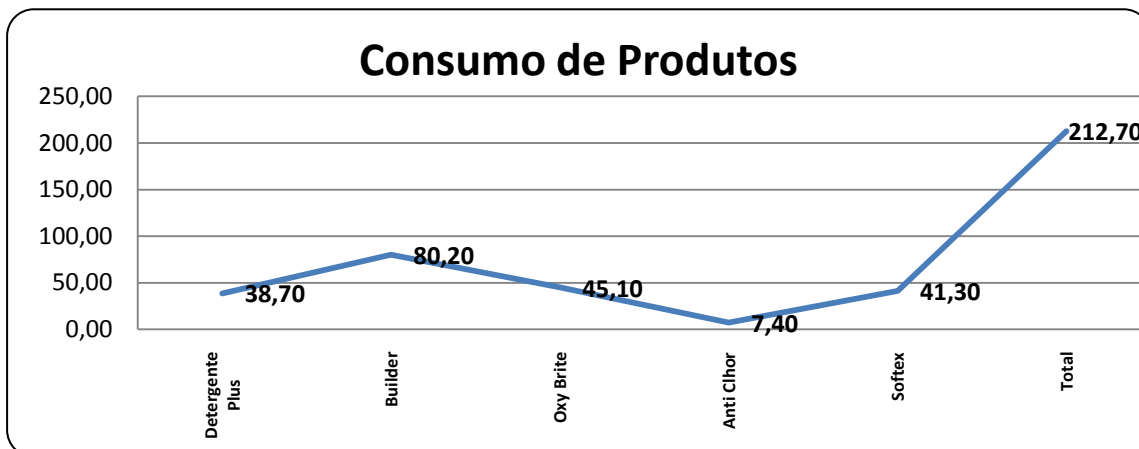
(Fonte: Relatório de Atividades SPR, Maio/ 2017)

Rua XV de Outubro, 190 Pinhais PR CEP 83.323-040 Fone: (41) 3059-9292 <http://www.prosaude.org.br>

E-mail: [diretoria.hmp@prosaude.org.br](mailto:diretoria.hmp@prosaude.org.br)

P(I).QUAL.002.R.03

Segue abaixo a quantidade em litros dos produtos consumidos para processamento das roupas no HMP do mês em vigor, sendo consumidos 212,70 litros de produtos.



(Fonte: Relatório de Atividades SPR, Maio/ 2017)

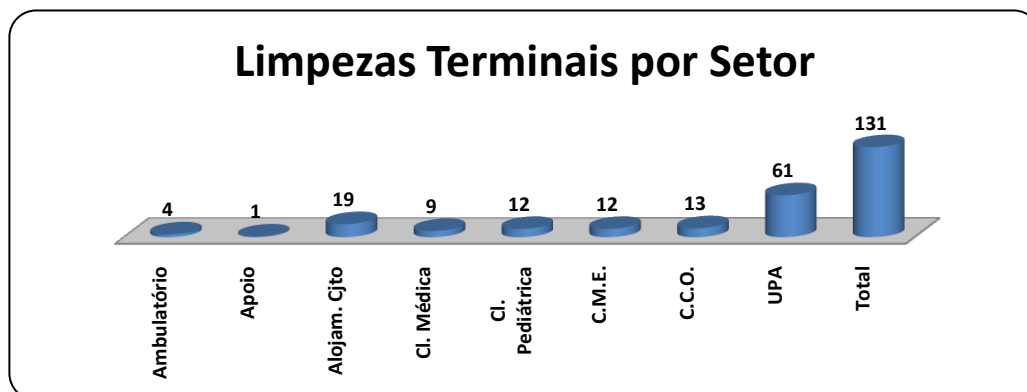


## 5.2. SHL - Serviço de Higienização e Limpeza

A principal finalidade do serviço de higiene e limpeza é preparar o ambiente para receber nossos clientes/ pacientes, manter a ordem das unidades e favorecer a qualidade dos serviços. O SHL tem como objetivos:

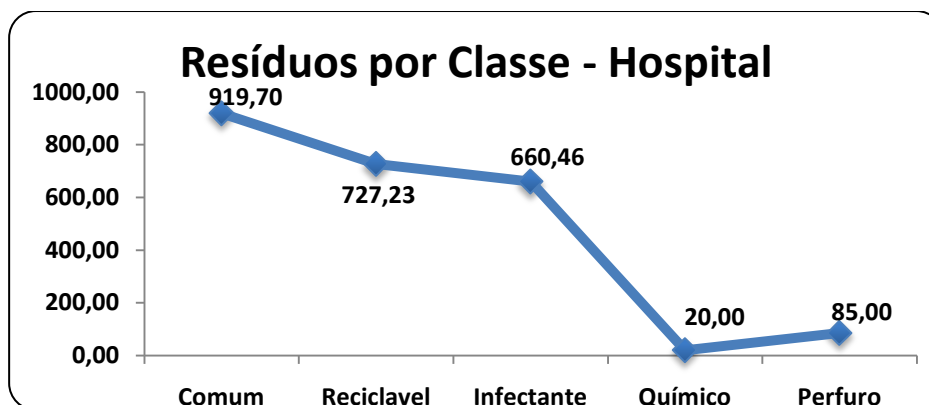
- Manter o ambiente limpo e agradável para usufruto de nossos usuários;
- Proporcionar segurança e confiabilidade aos clientes internos e externos;
- Conservar a estrutura física e equipamentos;
- Prevenir infecções hospitalares;
- Prevenir acidentes de trabalho.

Conforme as informações registradas pelos responsáveis pelo setor, constata que foram realizadas 131 limpezas terminais nas unidades de internações devido a altas, distribuídas conforme apresentação no gráfico a seguir:



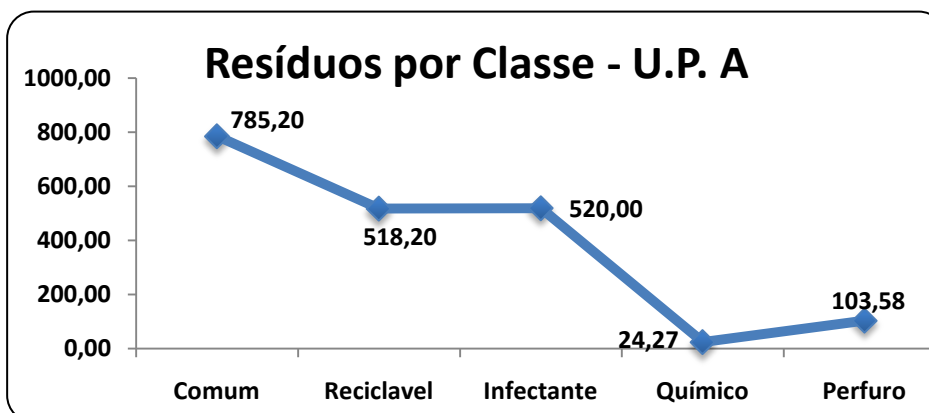
(Fonte: Relatório SHL, Maio/ 2017)

Quando questionados quanto à quantidade de resíduos gerados temos um total de 2.412,39kg gerados no hospital, porém quando separado por classes temos as seguintes quantidades:



(Fonte: Relatório SHL, Maio/ 2017)

Quanto às quantidades de resíduos gerados no pronto atendimento temos 1.951,25kg distribuídos nas seguintes classes:



(Fonte: Relatório SHL, Maio/ 2017)

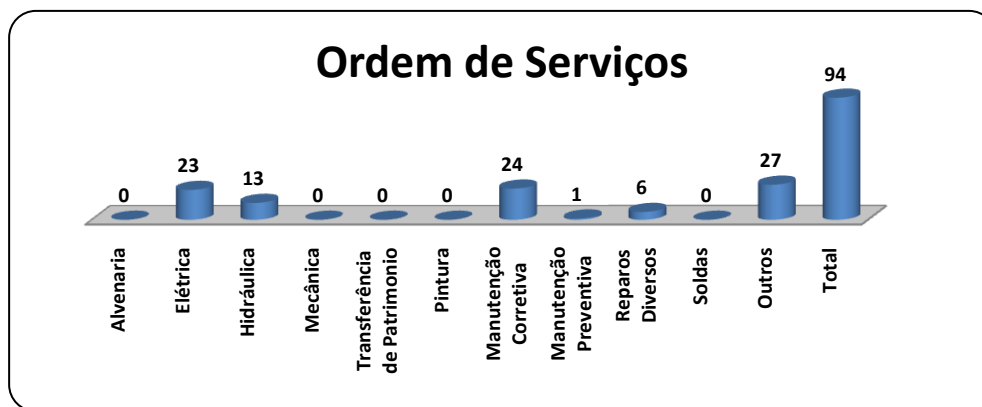


### 5.3. Manutenção

Podemos definir manutenção como um conjunto de cuidados técnicos indispensáveis ao funcionamento regular e permanente de equipamentos, entre outros. Esses cuidados envolvem conservação, adequação, substituição e prevenção. A manutenção que se coloca em prática no hospital é dividida por dois tipos, Manutenção planejada e não planejada:

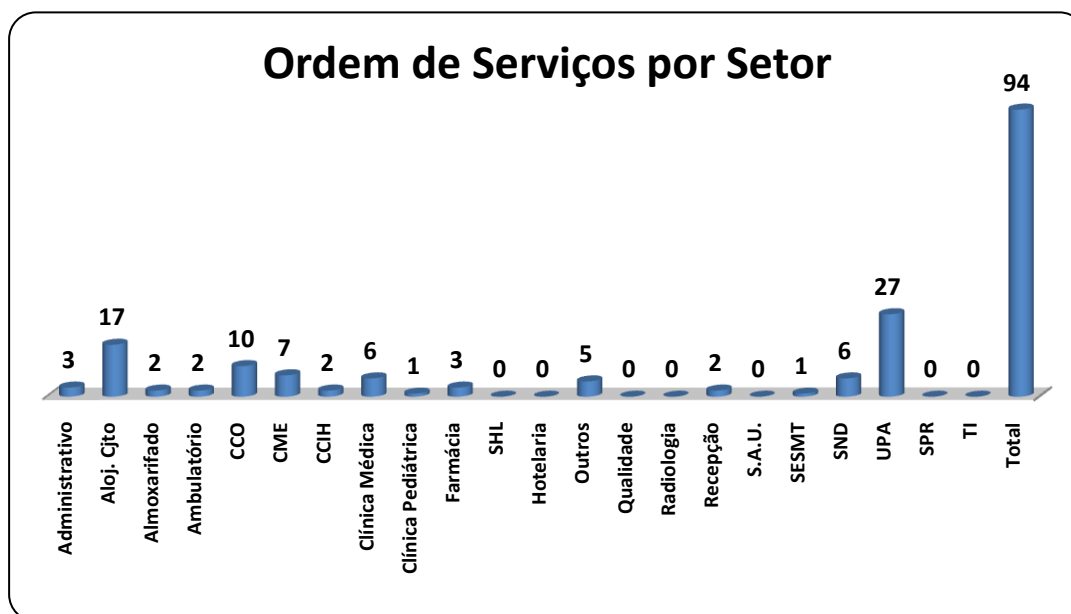
- Não Planejada - Manutenção Corretiva:** Que há necessidade de fazer o conserto imediato.
- Planejada - Manutenção Preventiva:** Tem como objetivo de ter baixo custo nas manutenções realizadas, ou seja, substituir peças desgastadas ou pequenos defeitos, evitando assim comprometer os restantes componentes, tornando assim manutenção eficiente e econômica.

O setor de manutenção é composto por 02 auxiliares de manutenção, que realizam manutenções preventivas e corretivas. Foram concluídas 94 ordens de serviço neste mês, sendo subdividas conforme gráfico abaixo:



(Fonte: Relatório de Atividades Manutenção, Maio/2017)

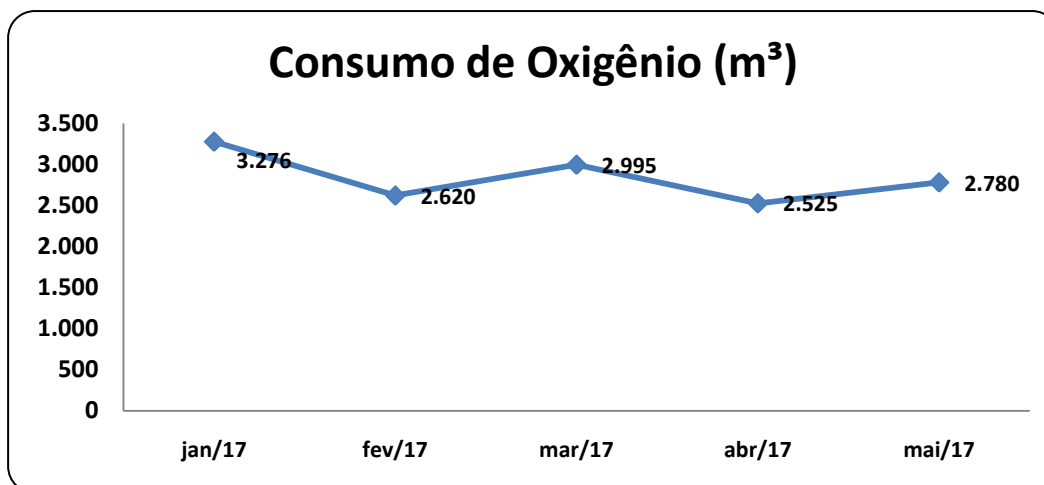
Quando classificados por setor de origem, estas ordens de serviços estão subdividas conforme apresentado no gráfico a seguir:



(Fonte: Relatório de Atividades Manutenção, Maio/2017)

Durante o mês de Maio o consumo de oxigênio no Hospital e na Unidade de Pronto Atendimento foi de 2.780 m<sup>3</sup>, tendo aumento em relação a mês de anterior. Neste ano ainda não houve consumo do gás óxido nitroso.

A seguir segue histórico de consumo dos gases:



(Fonte: Relatório Manutenção, Maio/ 2017)



#### 5.4. SND - Serviço de Nutrição e Dietética

O Serviço de Nutrição atua na produção diária das refeições, estabelece orientações gerais para aplicação de manipuladores de alimentos, bem como critérios que definem o padrão e a qualidade das refeições oferecidas. Todos os funcionários do

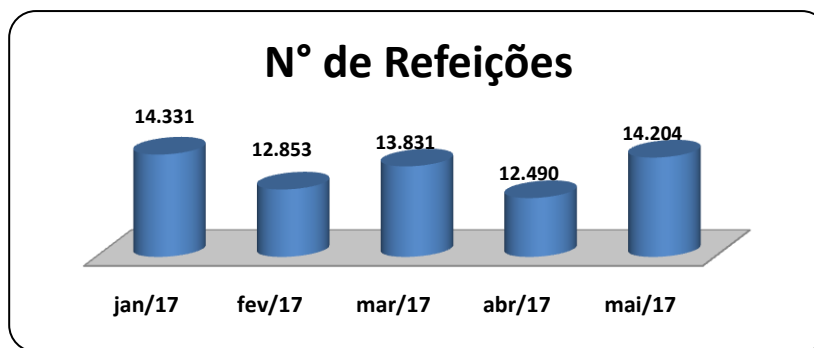
SND são conscientizados a praticar as medidas de higiene, a fim de proteger os alimentos da contaminação química, física e microbiológica. Proporciona também aos comensais (pacientes, acompanhantes, colaboradores e médicos) uma adequada assistência alimentar e orientação nutricional. Conta-se também com o lactário onde se prepara as formulas lácteas e dietas enterais, conforme as prescrições da nutricionista além de zelar pela higiene e execução dos serviços de acordo com as técnicas exigidas pela legislação.

Neste mês foram produzidos 14.204 refeições/mês. Lembrando que não são consideradas as mamadeiras. São subdivididos na seguinte maneira:

- Refeição para pacientes: café da manhã, almoço, lanche, jantar, lanche da noite e ceia;
- Refeição para acompanhantes: café da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia;
- Refeição para médicos: café da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia;
- Refeição para colaboradores: almoço, jantar e ceia.

A seguir apresenta-se mensalmente, gráfico comparativo do total das refeições servidas:





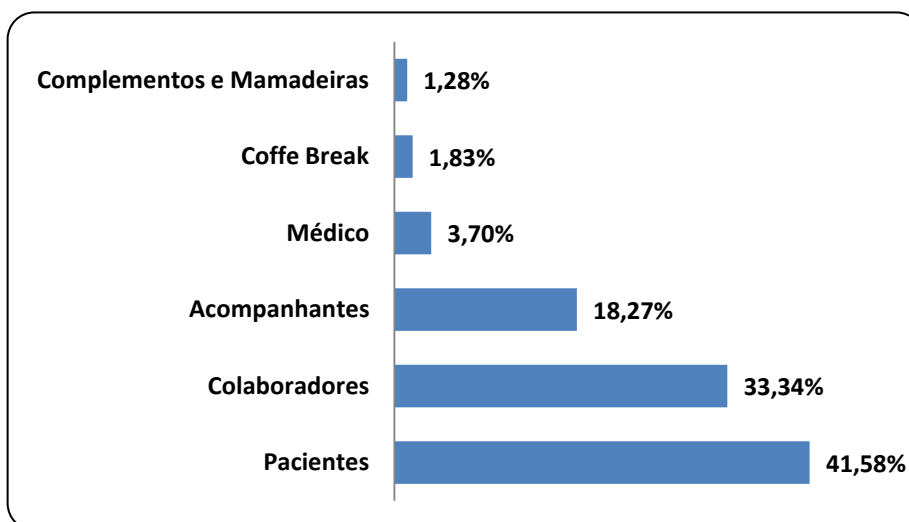
(Fonte: Plano Estatístico, Maio/ 2017)

Foram servidas pelo SND 14.204 refeições, sendo 1.714 refeições a mais que no mês anterior.

Das refeições servidas neste mês observamos que:

- 👤 5.906 refeições foram para pacientes;
- 👤 4.736 refeições para colaboradores;
- 👤 2.595 refeições para acompanhantes;
- 👤 525 refeições para médicos;
- 👤 260 foram destinadas a coffee break;
- 👤 182 foram complementos e mamadeiras.

A distribuição das refeições está classificada por grupos no gráfico abaixo:

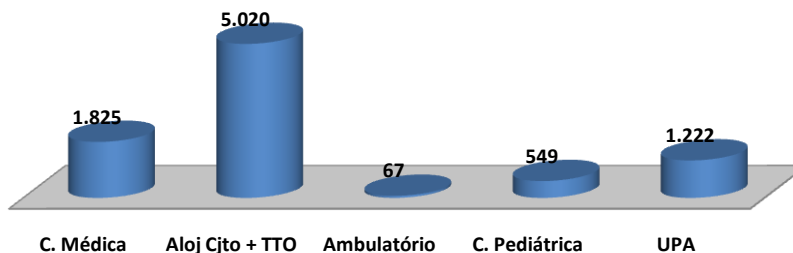


(Fonte: Relatório Mensal SND, Maio/ 2017)

#### 5.4.1 Número de atendimentos às unidades

No mês de Maio foram servidos pelas copeiras, entre pacientes e acompanhantes o total de 8.686 refeições, sendo 1.666 a mais que no mês anterior e distribuído conforme gráfico a seguir:

### Atendimento por Unidade



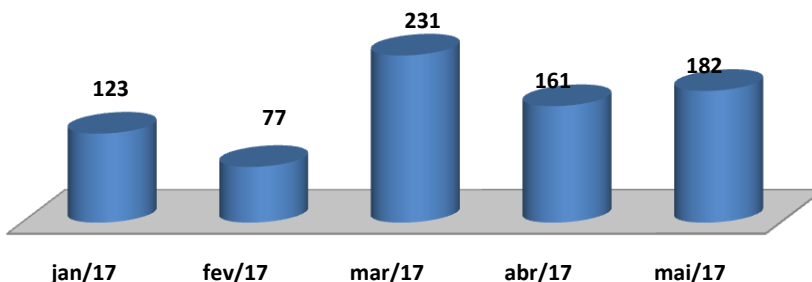
(Fonte: Relatório Mensal SND, Maio/ 2017)

#### 5.4.2 Lactário

No mês de Maio foram produzidas pelo Lactário 182 fórmulas lácteas, 21 fórmulas a mais em relação ao mês anterior, e aproximadamente 5,87 por dia.

Segue gráfico comparativo do número das fórmulas infantis produzidas:

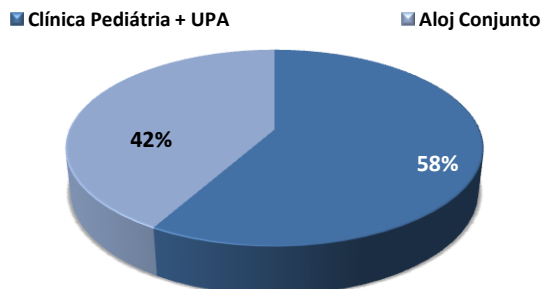
### Nº de Fórmulas



(Fonte: Relatório Mensal SND, Maio/ 2017)

Abaixo gráfico referente ao número de fórmulas LÁCTEAS produzidas por unidade:

### Nº Complementos dispensados



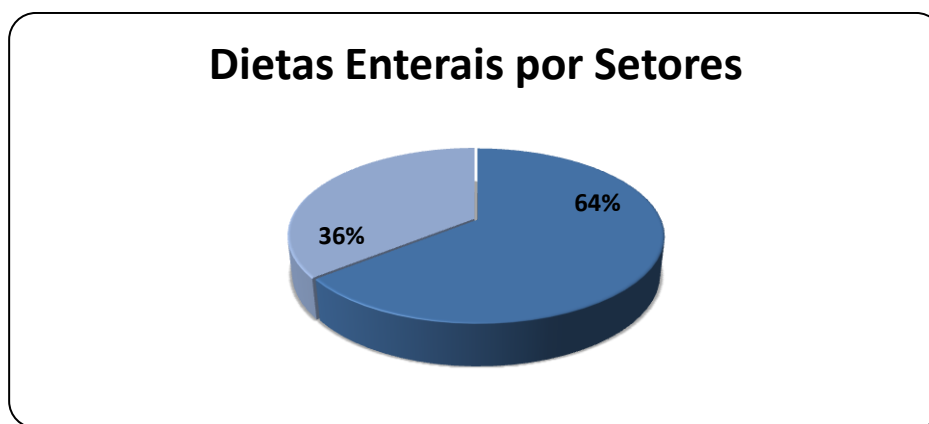
(Fonte: Relatório Mensal SND, Maio/ 2017)

### 5.4.3 Indicadores de qualidade

#### Intervenção Nutricional / Dieta Enteral x Unidade

O atendimento para pacientes internados em terapia nutricional enteral é realizado através de visitas diárias e monitoramento para prescrição dietética. O gasto com dieta enteral e suplementos no mês de Maio foi de R\$ 1.061,73. O custo médio foi de R\$ R\$ 34,24 por paciente/dia, com a utilização de dieta enteral em sistema aberto (necessário fracionamento para administração).

Foram atendidos no mês de Maio de 2017, 14 pacientes com Terapia Nutricional Enteral, sendo 09 internados na Clínica Médica e 05 na Unidade de Pronto Atendimento (UPA).



(Fonte: Relatório Mensal SND, Maio/ 2017)

### 5.4.4 Resíduos

	Jan/17	Fev/17	Mar/17	Abr/17	Mai/17
Resto e ingesta pacientes	94,35 Kg	65,8 Kg	33,85 Kg	64,88 Kg	44,10 Kg
Resto e ingesta colaboradores	63,35 Kg	44,5 Kg	26,50 Kg	29,13Kg	38,70 Kg

Com o auxílio da equipe de Higiene e Limpeza, realizamos diariamente a pesagem dos resíduos. Obtivemos 38,70 Kg de resto e ingesta do refeitório, apresentando um volume de 9,13 Kg maior em relação ao mês de Abril e segundo planilha de controle da equipe de Higienização, o maior volume de alimentos jogados fora ocorreu no horário das 14h30min.

Com relação ao resto ingesta de pacientes, obtivemos 44,10 kg onde se observou redução de 20,78 kg em relação ao mês de Abril, sendo também no horário de coleta das 14h30min horas o de maior peso.

## **ANEXO I - Boletins Informativos**

Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais tem por objetivo manter informado de suas ações e conquistas, através dos boletins informativos eletrônicos que são realizados semanalmente. Estes boletins também fazem parte da nossa Comunicação Interna e Institucional, visando gerar valor para a instituição. Os boletins são enviados atualmente para os seguintes grupos:

- Administradores da Pró Saúde;
- Colaboradores e Equipe Médica do HMNSLP;
- Outros Hospitais da Região Metropolitana de Curitiba;
- Organização da Sociedade Civil de Pinhais, como a Associação Comercial e Industrial de Pinhais;
- Câmara de Vereadores de Pinhais;
- Secretaria Municipal de Saúde;
- Comunicação da Prefeitura Municipal de Pinhais.

A seguir disponibilizamos os boletins editados até a presente data.

## **ANEXO II**

### **Treinamento Interno registrado no período**

### **ANEXO III**

#### **Consolidado das Tratativas das Reclamações - SAU**



#### **ANEXO IV**

#### **RELAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS INDIVIDUALIZADA RG / CTPS**

**ANEXO V**

**CÓPIA DA FOLHA DE PAGAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS E COMPROVANTE DO  
VALE - ALIMENTAÇÃO**

## **ANEXO VI**

### **CÓPIA DE RECOLHIMENTO DO INSS RELATIVO AOS FUNCIONÁRIOS**

## **ANEXO VII**

### **CÓPIA DE RECOLHIMENTO DO FGTS RELATIVO AOS FUNCIONÁRIOS**

## **ANEXO VIII**

### **SISTEMA EMPRESA DE RECOLHIMENTO FGTS (SEFIP)**

## **ANEXO IX**

### **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO JUNTO AO INSS**

**ANEXO X**

**CERTIDÃO DE REGULARIDADE DO FGTS - CRF**



## **ANEXO XI**

### **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS MUNICIPAIS**

## **ANEXO XII**

### **CÓPIA DE ATESTADOS MÉDICOS**