

## Relatório de Execução das Atividades do Contrato de Gestão 001/2015 – Ref.: 04/2020



15/05/2020

## HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados no Hospital Estadual de Urgência e Emergência, no Município de Vitória - ES, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

# Relatório de Execução das Atividades do Contrato de Gestão 001/2015 – Ref.: 04/2020

## HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

### Identificação das partes

**CONTRATANTE:** SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO

**GOVERNADOR:** Dr. José Renato Casagrande

**SECRETÁRIO ESTADUAL DE SAÚDE:** Dr. Nésio Fernandes de Medeiros Júnior

**UNIDADE:** Hospital Estadual de Urgência e Emergência

**CNPJ:** 24.232.886/0169-18

**ENDEREÇO:** Rua Desembargador José Vicente, nº 1.533, Forte São João, Vitória/ES

**DIRETOR (HOSPITALAR/ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO):** Paulo Czrnhak e Adriana Moraes Gomes  
Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).

---

<b>Paulo Czrnhak</b> Diretor Hospitalar PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar	<b>Adriana Moraes Gomes</b> Diretora Administrativa/Financeira PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar
---	--



*GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria da Saúde*

# **MODULO I**

## **METAS ESTRATÉGICAS**

### **Contrato de Gestão SESA/ES 001/2015**

- 1º Aditivo Contratual – Jan/ 17**
- 2º Aditivo Contratual – Jun/17**
- 3º Aditivo Contratual – Set/17**
- 4º Aditivo Contratual – Dez/17**
- 5º Aditivo Contratual – Mar/18**
- 6º Aditivo Contratual – Abri/18**
- 7º Aditivo Contratual – Jun/18**
- 8º Aditivo Contratual – Set/18**
- 9º Aditivo Contratual – Nov/18**
- 10º Aditivo Contratual – Mar/19**
- 11º Aditivo Contratual – Jul/19**
- 12º Aditivo Contratual – Set/19**
- 13º Aditivo Contratual – Dez/19**
- 14º Aditivo Contratual – Mar/2020**

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>2 METAS ESTRATÉGICAS</b> .....	<b>4</b>
<b>3 INDICADORES QUANTITATIVOS</b> .....	<b>6</b>
3.1 Saídas Hospitalares .....	6
3.2 Atendimento Ambulatorial .....	6
3.4 SADT Externo .....	7
3.5 Atendimento à Urgências .....	7
<b>4 INDICADORES QUALITATIVOS</b> .....	<b>8</b>
4.1 INDICADORES DE QUALIDADE.....	8
4.2. INDICADORES DE QUALIDADE SEM INCIDENCIA DE PONTUAÇÃO .....	8
4.3 INDICADORES HOSPITALAR.....	10
4.4 INDICADOR DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA .....	11
4.5 INDICADORES AMBULATORIAL – AGENDA SISREG .....	11
4.6 INDICADORES CIRURGIAS REALIZADAS .....	11
4.6.1 Cirurgias Realizadas por Especialidades .....	11
4.6.2 Cirurgias Realizadas por Portes.....	12
4.7 MORTALIDADE OPERATÓRIAS POR ASA .....	12
4.8 MÉDIA DE PERMANÊNCIA POR ESPECIALIDADE .....	12
4.9 RELATÓRIO ÍNDICE DE GIRO .....	12
<b>5 COMISSÕES</b> .....	<b>13</b>
<b>6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b> .....	<b>14</b>
6.1 RESULTADO DA TAXA DE SATISFAÇÃO .....	19
6.2 ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA EQUIPE DO SAU .....	20
6.3 PUBLICIDADE DOS ELOGIOS REGISTRADOS PARA OS PROFIS. DO HEUE.....	21
<b>7 CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS</b> .....	<b>14</b>
7.1 MUNICÍPIOS ATENDIDOS – ORIGEM DO PACIENTE .....	19
<b>8 INDICADOR HOSPITALAR DE GESTÃO DE PESSOAS</b> .....	<b>21</b>
<b>9 CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS</b> .....	<b>24</b>
9.1 OBJETIVO DO NEP .....	24
9.2 ATIVIDADES NEP .....	25
9.3 TABELA DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM ABRIL/2020 .....	25
<b>10 ATIVIDADES SOCIAIS</b> .....	<b>29</b>
<b>11 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>32</b>
12 Anexos I.....	33
13 Anexos II – Planilhas Padronizadas .....	34
14 Anexos .....	35

# 1 | INTRODUÇÃO

---

A PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, denominada como Organização Social vem através deste, demonstrar os resultados de abril de 2020, referente ao contrato de gestão nº 001/2015 e 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10º, 11º, 12º, 13º e 14º Aditivo Contratual celebrado junto à Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo, tendo como objeto a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde no Hospital Estadual de Urgência e Emergência.

Este relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da PRÓ-SAÚDE no desenvolvimento de suas atividades ocorridas no mês de abril de 2020, através da implantação de metodologias de trabalho, fluxos de processos técnicos e administrativos. Este é um caminho progressivo e composto por ações contínuas e renováveis, sempre visando a melhoria da qualidade assistencial prestada, objetivando não somente a satisfação da população assistida, mas, também, o alcance das metas estatísticas estipuladas.

Considerando o Decreto nº 4593-R, de 13 de março de 2020, que fica declarada Emergência em Saúde Pública no Estado do Espírito Santo decorrentes ao surto de coronavírus (COVID-19), tendo em vista a necessidade do emprego urgente de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública. O período de emergência em Saúde pública no estado do Espírito Santo que irá afetar o atendimento de todas as unidades hospitalares.

Considerando a Portaria nº038-R de 19 de março de 2020 que estabelece em seu Art. 8º a suspensão das cirurgias ambulatoriais eletivas, as consultas e exames ambulatoriais especializados ofertados pelos serviços próprios e contratualizados pela Secretaria de Saúde do Estado do Espírito Santo.” Conforme OF/CIRCULAR/SESA/SSERCAS/GMOCS/nº87/2020, anexo a prestação de contas.

Considerando a Portaria nº 041-R publicada no DIO em 25 de março de 2020, “Art 2º - Fica definido para os contratos com Organização Sociais em Saúde que:

II – A avaliação de metas físicas programadas será suspensa durante o período de emergência em Saúde Pública no Estado do Espírito Santo devido a mudança do perfil assistência do perfil assistencial dos Hospitais.” Conforme OF/CIRCULAR/SESA/SSERCAS/GMOCS/nº 86/2020 anexo a prestação de contas, sendo adaptada a prestação de contas conforme solicitado.

## 2|METAS ESTRATÉGICAS

---

Em 21 de Julho de 2009, foi publicada no Estado do Espírito do Santos a lei complementar de nº 489 e suas alterações que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos contratos de gestão.

De acordo com o contrato de gestão de nº 001/2015, 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10º, 11º, 12º, 13º e 14º Aditivo Contratual, firmado entre a SESA/ES e a Pró-Saúde ABASH, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas estão sendo tratadas como objetivo a ser alcançado, através da implantação de metodologias de trabalho, correção de fluxos e processos operacionais, que impactam na melhoria da qualidade assistencial.

A fim de viabilizar o enfrentamento dos desafios, a Direção da Pró-Saúde buscou reforçar suas equipes de trabalho nos diversos níveis do Hospital Estadual de Urgência e Emergência: Diretivo, Gerencial, Lideranças e Assistencial, a fim de fazer frente aos objetivos e metas estipulados.

A Gestão do Hospital Estadual de Urgência e Emergência como **Negócio** “Assistência Hospitalar de Urgência e Emergência.”, **Missão** “Prestar Assistência Hospitalar em Urgência e Emergência com Integridade, Qualidade, Sustentabilidade e Humanização.” **Visão** “Ser Reconhecido como Hospital de Excelência na Assistência Médico Hospitalar e de Ensino em Urgência e Emergência” **Princípios** como: **Humanização:** Cuidado centrado nas pessoas, estabelecendo vínculos fraternos para usuários e colaboradores; **Qualidade:** Busca da melhoria contínua.; **Sustentabilidade:** Adotar práticas sociais, econômicas e ambientais para assegurar a perenidade organizacional

## 3|INDICADORES QUANTITATIVOS

### 3.1 Saídas Hospitalares

Serviços Contratados		Média 1º Tri- mestre	Meta	Abr/2020	Mai/2020	Jun/2020
Saídas Hospitalares	Clínica Médica	331	331	361	-	-
	Clínica Cirúrgica	449	449	227	-	-
	<b>TOTAL DE SAÍDAS</b>	<b>780</b>	<b>780</b>	<b>588</b>	-	-

**Fonte:** MV Soul: Atendimento – Internação – Relatório – estáticos – Hospitalar – Sintético- Tipo de Unidade de Internação-Todos/ imprimir apenas Resumo/Quadro de Resumo por Data (Altas + Óbitos).

Fonte: MV Soul: Atendimento – Internação – Relatório – Personalizados – Rel Saídas Grupo Procedimentos.

Na competência de abril de 2020, totalizaram 589 saídas. As saídas cirúrgicas predominam em relação a saídas de clínica médica, devido ao perfil dos pacientes recebidos. Importante destacar que a internação de pacientes clínicos fora do perfil do hospital e de longa permanência, são relevantes no impacto de giro de leitos.

OBS.: Informamos que no sistema MV Soul possui uma saída de Clínica Médica a mais, devido o paciente L. H. S. S. ser internado no dia 24/04/2020 de forma errônea, visto que o mesmo já deu entrada no hospital em óbito. Não sendo possível cancelar a internação devido ao registro de evolução realizado pelo médico no atendimento no pronto socorro, sendo assim, será seguido o fluxo, porém, o laudo da AIH será glosado.

### 3.2 Atendimento Ambulatorial

Serviços Contratados	Média 1º Trimestre	Meta	Abr/2020	Mai/2020	Jun/2020
Consultas Médicas	1.193	<b>1.764</b>	0	-	-
Não Consultas Médicas	261		0	-	-
<b>Total</b>	<b>1454</b>		<b>0</b>	-	-
<b>Cirurgias, Procedimentos e serviços</b>	238	<b>N/A</b>	0	-	-

**Fonte:** MV SOUL: Atendimento - Ambulatório - Relatório - Estatístico - Atendimento por Serviço x Tipo de Atendimento – Origem – Recepção de Ambulatório HEUE.

Informamos que no mês de abril de 2020 não ocorreram atendimentos ambulatoriais, devido ao remanejamento dos serviços de atendimentos deste seguimento, de forma transitória em decorrência da Portaria nº038-R de 19 de março de 2020 que estabelece em seu Art. 7º a suspensão das cirurgias ambulatoriais eletivas, as consultas e exames ambulatoriais especializados ofertados pelos serviços próprios e contratualizados pela Secretaria de Saúde do Estado do Espírito Santo.”

### 3.4 SADT Externo

Serviços Contratados	Média 1º Trimestre	Meta	Abri/2020	Mai/2020	Jun/2020
Tomografia	14	22	0	-	-
Endoscopia digestiva	181	219	0	-	-
Colonoscopia	83	138	0	-	-
<b>Total:</b>	<b>278</b>	<b>379</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Fonte: MV SOUL:** Diagnóstico por Imagem – Relatório – Operacionais – Exames Realizados – Por tipo de Atendimento – Setor Executante – (Tipo de Atendimento) – Externo

Informamos que no mês de abril de 2020 não ocorreram exames externos e consultas Médicas na especialidade de Bucomaxilofacial e Cirurgia Torácica, devido ao remanejamento dos serviços de atendimentos deste seguimento, de forma transitória em decorrência da Portaria nº038-R de 19 de março de 2020 que estabelece em seu Art. 7º a suspensão das cirurgias ambulatoriais eletivas, as consultas e exames ambulatoriais especializados ofertados pelos serviços próprios e contratualizados pela Secretaria de Saúde do Estado do Espírito Santo.”

### 3.5 Atendimento à Urgências

Serviços Contratados	Média 1º Trimestre	Meta	Abr/2020	Mai/2020	Juh/2020
<b>Atendimentos às urgências/emergência</b>	<b>3270</b>	<b>3.953</b>	2.932	-	-

**Fonte: MV SOUL:** Atendimento – Urgência e Emergência – Relatórios - Estatísticos – Atendimento por Origem - Filtrar por Origem: Urgencia e Emergencia.

Conforme mencionado anteriormente, importante destacar que, a redução do número de atendimento no pronto socorro no mês de abril de 2020, está relacionado a Pandemia de COVID-19.

## 4|INDICADORES QUALITATIVOS

### 4.1 INDICADORES DE QUALIDADE

Indicador	Meta	Média 1º Trimestre	Abr/2020	Mai/2020	Jun/2020
Tempo de atendimento do TIRR	Cor Amarela ≤ 5 minutos	02:14 min	02:14 min	-	-
Tempo de atendimento do TIRR	Cor Azul ≤ 3 minutos	01:50 min	01:00 min	-	-
Razão de Mortalidade em UTI	<1	0,64	0,66	-	-
Protocolo de Cirurgia Segura	85% conformidade no monitoramento	100%	100%	-	-
H/H Treinamento	> 2Horas/Horas treinadas	02:22 H	02:44 H	-	-
<u>Majoração: 25% da parte variável para item de qualidade</u>					

Fonte: Setor de UTI, NEP, Unidade de Internação e Pronto Socorro

Na competência abril de 2020, foram: 02:14 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor amarela e de 01:00 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor azul, o indicador razão de mortalidade em UTI foi de 0,66, o protocolo de cirurgia segura foi de 100,00% e de horas/homens do indicador H/H de treinamentos foi de 02:44 horas.

### 4.2. INDICADORES DE QUALIDADE SEM INCIDENCIA DE PONTUAÇÃO

Indicador	Média 1º Trimestre	Meta	Percentual Alcançado		
			Abr/2020	Mai/2020	Jun/2020
Apresentação Controle de Infecção Hospitalar – Tipo IPCS	3,75	≤ 5	7,70	-	-
Taxa de cirurgias canceladas	8,82%	≤ 10%	10,77%	-	-
Infecção relacionada à cirurgia de fêmur-Referente 30 dias	2,38%	≤ 7%	0,00%	-	-
Incidência de Úlcera por pressão	7,70%	≤ 15,00%	6,85%	-	-

Fonte: EPIMED: Administração da Unidade – Busca de Pacientes – Busca por evento infeccioso – inserir o período que deseja analisar – buscar (IPCS e Cirurgia de Fêmur). Fonte: MV Soul: Atendimento – Centro Cirúrgico – Relatórios – Personalizados – Cirurgias Canceladas

Na competência de abril de 2020, foi de 7,70 o indicador de IPCS, 10,77% o indicador taxa de cirurgias canceladas, 0,00% o indicador de infecção relacionada à cirurgia de fêmur e de 6,85% o indicador incidência de Úlcera de Pressão. Os indicadores de IPCS e Úlcera de Pressão, tiveram um aumento em seus resultados, estes atrelados ao nº significativo de pacientes graves, conforme SAPS, da unidade de tratamento intensivo, bem como o aumento dos números de paciente com dispositivo central/dia e pacientes acamados.

Considerando a legislação vigente que dispõe sobre a classificação e critérios definidores de infecção de Sítio Cirúrgico (ISC) em pacientes internados e ambulatoriais.

Considerando que as infecções de sítio cirúrgico (ISC) podem ocorrer nos primeiros 30 dias após o procedimento cirúrgico (sendo o 1º dia a data do procedimento) ou até 90 dias, se houver colocação de implantes.

O SCIH realiza o fechamento do indicador de ISC após os 90 dias de vigilância dos procedimentos cirúrgicos. Para o mês de novembro (vigilância 90 dias), foi identificado um caso de infecção de sítio cirúrgico para o procedimento de Fratura de fêmur (limpa). No período de janeiro (vigilância 30 dias) não foi identificado infecção em cirurgias de fratura de fêmur.

**Taxa de Infecção de sítio Cirúrgico em cirurgias de fêmur da Instituição:**

Período - Ano	Nº de ISC/30 dias	Tx de ISC/30 dias	Nº de ISC/90 dias	Tx de ISC/90 dias
Jan/2019	1	3,8%	1	3,8%
Fev./2019	0	0,0%	0	0,00%
Mar/2019	0	0,0%	0	0,00%
Abr./2019	0	0,0%	1	4,10%
Mai/2019	1	0,0%	1	4,10%
Jun/2019	0	0,0%	0	0,00%
Jul/2019	2	8,30%	03	12,50%
Ago/2019	1	3,70%	0	0,00%
Set/2019	0	0,00%	1	3,80%
Out/2019	0	0,00%	0	0,00%
Nov/2019	0	0,00%	0	0,00%
Dez/2019	2	8,30%	4	12,50%
Fev/2020	3	7,14%	0	0,00%

MAR/2020	0	0	0	0
----------	---	---	---	---

Fonte: SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospita

	Indicador	Sub-Indicador	Média 1º Trimestre	Abr/2020	Mai/2020	Jun/2020
Atenção ao Cliente	Implantação do SAC	Sim	96,33%	98,77%	-	-
	Tempo de Resposta	Sim	2 dias	2 dias	-	-
Apresentação de AIH Realizadas no período	% de AIH Referentes às Saídas	100,00%	100,00%	100,00%	-	-
Implantação do Protocolos Clínicos	Protocolos Implantados	100,00%	100,00%	100,00%	-	-
Gerenciamento De Risco	Implantação das Auditorias de Processos Críticos – Gerenciamento de Risco nas UTI/UADC	100,00%	100,00%	100,00%	-	-

Fonte: MV SOUL: Tempo de Resposta - Relatório de Atividades do S.A.U.

As informações, referente a AIHs estas se tratam de prévias, devido ao cronograma de fechamento e autorização do controle e avaliação SESA, reiteramos quanto aos ofícios encaminhados a GECOS após mudanças de critérios de auditoria e autorização de AIH pelo Núcleo Especial de Autorização SESA, sendo apresentadas as AIHs em 100% quando autorizadas pela SESA.

#### 4.3 INDICADORES HOSPITALAR

Indicadores		Percentual Alcançado	
		Média 1º Trimestre	Abr/2020
Controle de Mortalidade	Operatória	1,01%	1,19%
	Institucional	7,89%	6,96%
	Hospitalar	9,37%	8,32%
Média de Permanência		9,88 dias	8,56 dias
Taxa de Ocupação		130,94%	95,98%
Cirurgias Canceladas /Suspensas		8,82%	10,77%
Cirurgias Realizadas		487	439

Indicador Hospitalar	
Índice de Intervalo de Substituição de Leitos	0,36%
Índice de Rotatividade (Giro)	3,37%
Infecção Hospitalar Relacionado à Assistência à Saúde	4,00%
Densidade de Infecção Relacionada à Assistência em Saúde – IRAS em UTI	7,40
Densidade de infecção pulmonar relacionada à Ventilação Mecânica – VM na UTI	8,70
Taxa de utilização de VM na UTI	42,62%
Taxa de utilização de CVC em UTI	47,63%

**Indicadores**

Controle de Mortalidade Operatória: óbitos em até 07 dias após ato cirúrgico/Cirurgias realizada (*Paciente submetido a múltiplos procedimentos cirúrgicos na mesma data, utilizando-se o mesmo acesso cirúrgico, são computados uma única vez, considerando-se para efeito de ajuste de risco o procedimento de maior complexidade*).

Controle de Mortalidade Hospitalar: Óbitos \* 100/Saídas (Altas + óbitos Total).

Controle Institucional: Óbitos 24 horas \*100/ Saídas (Altas + óbitos Total).

Média de Permanência: Paciente Dia/Saídos (Alta + óbitos).

#### 4.4 INDICADOR DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

Serviços Contratados	Nº Atendimentos	Nº Classificados	Abr/2020
Atendimentos às urgências/emergência	2932	2.759	<b>94,10%</b>

Fonte: MV GESTORFLUXO: Relatório Resumido por período de 01/03/2020 à 31/03/2020

#### 4.5 INDICADORES AMBULATORIAL – AGENDA SISREG

Especialidade	Taxa de perda primária (%)	Taxa de Absenteísmo (%)	Índice de retorno
Buco Maxilo Facial	0	0	0
Cirurgia Torácica	0	0	0

Fonte: Sistema SISREG

#### 4.6 INDICADORES CIRURGIAS REALIZADAS

##### 4.6.1 Cirurgias Realizadas por Especialidades

Realizados	Quantidade
	Abr/20
Ortopedia/Traumatologia	261
Cirurgia Vascular	55
Cirurgia Buco Maxilar	45
Cirurgia Geral	29
Neurocirurgia	24
Cirurgia Plástica	16

Urologia	6
Cirurgia Torácica	3
Nefrologia	0
Otorrinolaringologia	0
Cirurgia Cabeça e Pescoço	0
Cirurgia Cardiovascular	0
Proctologia	0
<b>Total</b>	<b>439</b>

Fonte: Relatório MV – Cirurgias realizadas x especialidades

#### 4.6.2 Cirurgias Realizadas por Portes

Quantidade	
Realizados	Abr/20
Cirurgias Pequenas	159
Cirurgias Médias	206
Cirurgias Grandes	74
<b>Total</b>	<b>439</b>

Fonte: Estatística

#### 4.7 MORTALIDADE OPERATÓRIAS POR ASA

Mortalidade	Abr/20
Avaliação Anestésico - ASA	233
Número de Óbitos até 07 (sete) dias após cirurgia	5
Número de Óbitos ocorridos no ato cirúrgico	1
Número Total de Pacientes Operados	439

Fonte: Plano Estatístico 2020.

#### 4.8 MÉDIA DE PERMANÊNCIA POR ESPECIALIDADE

Média de Permanência por Especialidade	Média 1º Tri- mestre	Abr/20
Clínica Médica	12,09	14,79
Cirurgia Vascular	12,52	8,92
Neurocirurgia	10,01	9,88
Ortopedia/Traumatologia	7,32	5,66
Cirurgia Geral	4,89	5,85
<b>Média de Permanência</b>	<b>9,11</b>	<b>8,56</b>

Fonte: Plano Estatístico 2020

#### 4.9 RELATÓRIO ÍNDICE DE GIRO DE LEITOS

Índice de Giro de Leitos por Especialidade	Média 1º Tri- mestre	Abr/2020
--	-------------------------	----------

Clínica Médica	10,17	8,20
Cirurgia Vascular	5,46	5,59
Neurocirurgia	9,00	9,62
Ortopedia/Traumatologia	9,84	9,47
Cirurgia Geral	8,56	11,19
<b>Total</b>	<b>3,03</b>	<b>3,13</b>
<b>Índice de Giro de Leitos por Unidade</b>	<b>Média 1º Tri- mestre</b>	<b>Abr/20</b>
UTI A	5,32	5,70
UTI B	4,80	3,20
UTI C	4,63	5,20
UADC	3,74	3,29
1º andar - Clínica Médica	6,88	8,13
1º andar - Cirurgia Vascular	6,76	6,87
1º andar - Neurocirurgia	7,13	8,23
1º andar - Cirurgia Geral	6,29	7,29
1º andar - Isolamento	9,56	7,33
2º andar - Cirurgia Geral	7,63	7,63
2º andar – Ortopedia/Traumatologia	7,14	9,44
Sala Amarela	17,43	33,30
Sala Vermelha	11,78	15,33
<b>Total</b>	<b>3,03</b>	<b>3,13</b>

Fonte: Plano Estatístico 2020

## 5|Comissões

Comissões em acompanhamento pela CMASS	Periodicidade	Data da reunião	Hora	Nº de membros eleitos	Nº de membros presentes	Nº de membros ausentes
1. Comissão de Prontuário	Mensal	30/04/2020	11:00	5	5	0

2. Comissão de óbito	Mensal	30/04/2020	10:00	7	5	2
3. Comissão de PGRSS	Mensal	30/04/2020	09:00	5	5	0
4. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	Mensal	24/04/2020	07:00	5	4	1
5. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Mensal	28/04/2020	14:00	5	5	0
6. Grupo de Trabalho de Humanização	Mensal	30/04/2020	11:00	6	4	2
7. Comissão de Ética de Enfermagem	Mensal	09/04/2020	15:00	5	4	1
8. Comissão de Ética Médica	Bimestral	14/04/2020	11:30	7	3	4
9. Comissão de Transplante de Órgãos	Bimestral	Sendo a periodicidade da comissão bimestral, em seguimento ao cronograma anual das comissões institucionais, no mês de abril não houve reunião programada da comissão. Próxima reunião está programada para 20 de maio às 14h00.				

Fonte: Registros de Atas e Relatórios Mensais e Bimestrais de Comissões.

## 6|Pesquisa de Satisfação do Usuário

Visando a excelência no atendimento ao público e aperfeiçoamento da gestão interna da instituição, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) promove diariamente entrevistas nos setores: Ambulatório (pacientes em consultas agendadas), Unidades de Internação (enfermarias), Serviço de Apoio Diagnóstico e Tratamento (SADT), pacientes que realizam procedimentos de colonoscopia e endoscopia, além das tomografias e raio X, e Pronto-Socorro, paciente que

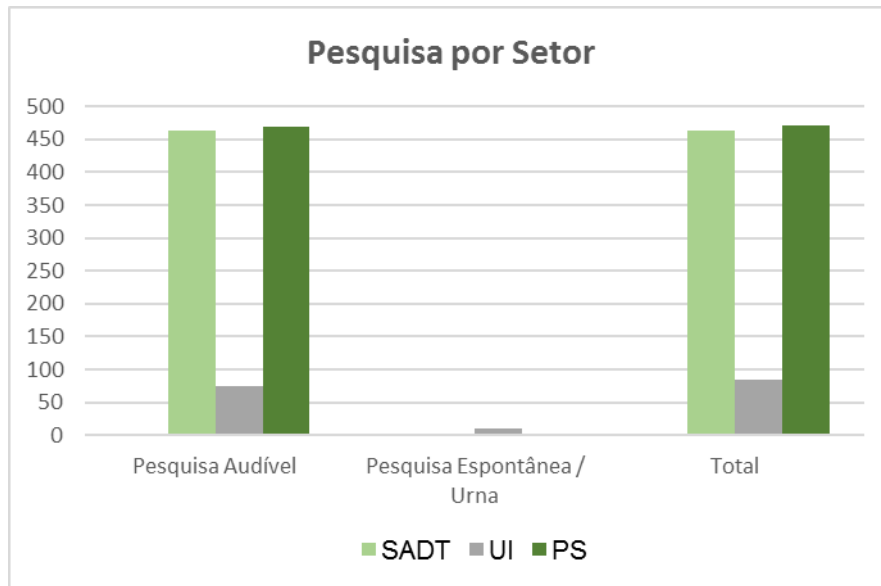
buscam atendimento e aqueles que estão internados. É importante ressaltar que o quantitativo realizado por setor, foi definido através da Tabela amostral da Pró-Saúde.

As pesquisas referentes ao ambulatório no mês de abril não foram realizadas, em função do cancelamento dos atendimentos ambulatoriais por conta do covid-19, conforme a portaria 038-R, art. 07 de março de 2020.

No mês de abril de 2020, foram realizadas 1.020 pesquisas telefônicas, envolvendo pacientes e acompanhantes. Durante as entrevistas, os itens pesquisados foram: atenção e interesse dos profissionais; orientações recebidas sobre o tratamento e procedimentos realizados; tempo de atendimento; instalações físicas; nutrição – alimentação fornecida (nas Unidades de Internação).

Buscando facilitar o acesso, comodidade, e melhoraria da comunicação entre o usuário e o SAU, foram disponibilizadas urnas, distribuídas nas recepções, Unidades de Internação e Pronto-Socorro, além das orientações que ocorrem através dos colaboradores, estimulando o acesso pessoal ao Serviço de Atendimento ao Usuário.

	AMBULATÓRIO	SADT	UNIDADES DE INTERNAÇÃO	PRONTO-SOCORRO
Pesquisa Audível (pesquisa realizada <i>por telefone</i> )	-	464	74	470
Pesquisa Espontânea / Urna	-	0	10	02
Total	-	464	84	472
Total	Via Telefone		Via Telefone	
Total	1.020 Pesquisas			

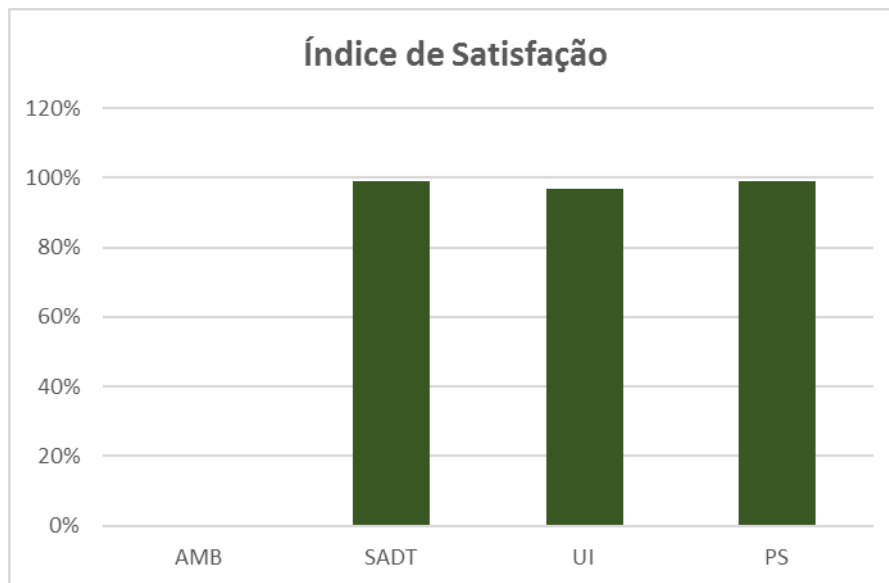


### 6.1 RESULTADO DA TAXA DE SATISFAÇÃO

No mês de abril, a Taxa de Satisfação do Usuário alcançou o índice geral de 98,78%. Esse índice sinaliza um crescimento na gestão profissional da instituição, no que tange a resolução de processos e busca pela excelência no atendimento humanizado ao público.

	AMBULATÓRIO	SADT	UNIDADES DE INTERNAÇÃO	PRONTO-SOCORRO
Índice de Satisfação	-	99%	97%	99%

Para proporcionar mais comodidade para os usuários, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) disponibiliza urnas, distribuídas nas recepções (ambulatório, SADT, Pronto-Socorro), Unidades de Internação (corredores do 1º e 2º andar) e no Pronto-Socorro.



## 6.2 ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA EQUIPE DO SAU

No mês de abril, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 28 atendimentos, sendo 26 reclamações com resolução prévia e 02 ocorrências registradas via sistema Interact. As buscas foram efetivadas de forma espontânea, por contato telefônico e/ou presencial com o usuário, através das urnas. As manifestações registradas são tratadas em conjunto com o gestor da área correspondente.

Vale ressaltar que em todos os atendimentos, seja de resolução prévia ou via sistema Interact, todos trazem a urgente necessidade de um tempo de acolhida, esclarecimento e direcionamento humanizado, visando a resolução da ocorrência e a satisfação imediata do usuário.

Em todas as esferas do atendimento ao usuário, o SAU aborda e se envolve com a situação, tendo sempre participação efetiva na conclusão do atendimento.

Frente a realidade da pandemia do Covid-19, conforme a portaria 038-R, art. 07 de março de 2020, visando maior segurança do usuário e do colaborador, o Serviço de Atendimento ao Usuário passou a efetuar pesquisas via telefone, sendo realizadas integralmente nessa modalidade, o total de 1020 pesquisas entre SADT, Unidade de internação e Pronto Socorro.

	AMBULATÓRIO	SADT	UNIDADES DE INTERNAÇÃO	PRONTO-SOCORRO	TOTAL
Elogio Colaboradores	-	0	60	1	61
Elogio Geral	-	0	1	1	2
Total	-	0	61	2	63



### 6.3 PUBLICIDADE DOS ELOGIOS REGISTRADOS PARA OS PROFISSIONAIS DO HEUE

Para tornar público as manifestações registradas pelos usuários, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) desde a implantação do serviço no HEUE, possui duas ferramentas de divulgação dos elogios direcionados para os profissionais do hospital: As cartas de agradecimento e o mural de elogios.

Mensalmente são entregues as cópias dos elogios ao colaborador, tendo em anexo uma carta de agradecimento com a assinatura da direção do setor. Além das cartas, alguns elogios são divulgados no mural que é afixado em lugares estratégicos, possibilitando assim a interação entre colaboradores e usuários do hospital.

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário.

## 7|Censo de Origem dos

### 7.1 MUNICÍPIOS ATENDIDOS – ORIGEM DO PACIENTE

MUNICÍPIOS ATENDIDOS - INTERNAÇÃO		
CIDADE	UF	QUANT.
VITORIA	ES	203
CARIACICA	ES	124
VILA VELHA	ES	73
SERRA	ES	68
VIANA	ES	23
DOMINGOS MARTINS	ES	16
GUARAPARI	ES	14
IBATIBA	ES	12
MARECHAL FLORIANO	ES	7
BREJETUBA	ES	7
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	ES	6
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	6
AFONSO CLAUDIO	ES	4
SANTA MARIA	ES	2
CONCEICAO DO CASTELO	ES	2
PIUMA	ES	2
COLATINA	ES	2
TODOS OS SANTOS / GUARAPARI	ES	2
ISABEL / DOMINGOS MARTINS	ES	1
LINHARES	ES	1
SANTA MARIA DE ITABIRA	ES	1
SAO JOSE DA VITORIA	ES	1
ITAGUACU	MT	1

ARACE / DOMINGOS MARTINS	ES	1
LARANJA DA TERRA	ES	1
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	ES	1
FAZENDA GUANDU / AFONSO CLAUDIO	ES	1
		<b>582</b>

Fonte: SouIMV / Atendimento / INTERNAÇÃO / Relatório / Estatística / Atendimento por Cidade

<b>MUNICIPIOS ATENDIDOS - URGÊNCIA</b>		
<b>CIDADE</b>	<b>UF</b>	<b>QUANT.</b>
VITORIA	ES	1196
CARIACICA	ES	662
VILA VELHA	ES	393
SERRA	ES	319
VIANA	ES	119
GUARAPARI	ES	48
DOMINGOS MARTINS	ES	36
MARECHAL FLORIANO	ES	25
AFONSO CLAUDIO	ES	20
IBATIBA	ES	18
BREJETUBA	ES	13
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	13
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	ES	10
SANTA LEOPOLDINA	ES	6
PIUMA	ES	5
ANCHIETA	ES	5
CONCEICAO DO CASTELO	ES	4
LINHARES	ES	3
FUNDAO	ES	3
FAZENDA GUANDU / AFONSO CLAUDIO	ES	3
COLATINA	ES	3
ITAGUACU	ES	2
TODOS OS SANTOS / GUARAPARI	ES	2
SANTA MARIA	ES	2

LARANJA DA TERRA	ES	2
ISABEL / DOMINGOS MARTINS	ES	1
ICONHA	ES	1
PARAJU / DOMINGOS MARTINS	ES	1
NOVA CANDELARIA	ES	1
CRUBIXA / ALFREDO CHAVES	MT	1
ARACE / DOMINGOS MARTINS	ES	1
PANCAS	ES	1
ECOPORANGA	ES	1
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	ES	1
BELO ORIENTE	ES	1
JAGUARE	BA	1
SAO PAULO	ES	1
ALFREDO CHAVES	MS	1
SANTA MARTA / IBITIRAMA	ES	1
SAO JOSE DA VITORIA	ES	1
SANTA MARIA DE ITABIRA	ES	1
PRESIDENTE MEDICI	PR	1
MOSSORO	SP	1
TIMBUÍ / FUNDAO	ES	1
ATILIO VIVACQUA	ES	1
		<b>2932</b>

Fonte: SoulMV / Atendimento / Ambulatório / Relatório / Estatística / Atendimento por Cidade

## 8|Indicador Hospitalar de Gestão de Pessoas

Indicador	Abr/20
Índice de rotatividade de funcionários (turnover) (CQH)	2,63%
Indicador de Absenteísmo	7,93%

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

Indicador	Abr/20
Taxa de médico especialista (%) (CQH)	70,20%

Fonte: Sistema MV -Cadastro Médico.

Indicador	Abr/20
Relação funcionário por leito (CQH)	6,82
Relação enfermeiro por leito (CQH)	0,84
Relação de Enfermagem por leito (CQH)	2,53

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

Setor	Quantitativo Mês anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo mês atual
ADMINISTRACAO LOCAL	10			10
AGENCIA TRANSFUSIONAL	10			10
ALMOXARIFADO	4			5
AMBULATORIO	2			2
ARQUIVO (S.P.P.)	20			19
C.I.H.D.O.T	3			2
CENTRO CIRURGICO	59	5	1	65
CME - CENTRAL DE MATERIAL ESTERILIZADO	21	3	1	24
COMPRAS	4			4
DEPARTAMENTO DE PESSOAL	6			6
DIRETORIA TECNICA	7		1	6
ENDOSCOPIA / COLONOSCOPIA	3			4
ENGENHARIA CLINICA	4			4
EQUIPE EMTN (EQUI. MULT. TERAPIA NUTRIC)	8	1	1	8
FARMACIA CENTRAL	50	3	1	51
FARMACIA SATELITE - CENTRO CIRURGICO	6			6

FARMACIA SATELITE - PRONTO SOCORRO	11			11
FARMACIA SATELITE - UTI A E B	13			13
FARMACIA SATELITE - UTI C E D	5		1	4
FATURAMENTO	7		1	6
FONOAUDIOLOGIA	2			2
GESTAO CONTABIL FINANCEIRA	7			7
MANUTENCAO GERAL	15			15
N.I.R. - NUCLEO INTERNO DE REGULACAO	13		1	10
N.Q.S.P. - NUCLEO DE Q.E SEG DO PACIENTE	6			6
NEP - NUCLEO DE EDUCACAO PERMANENTE	2			2
PRONTO SOCORRO	68	2		72
PS ACOLHIMENTO	8			8
PSICOLOGIA	2			2
RECEPCAO AMBULATORIO / INTERNACAO	10	1		11
RECEPCAO DE ACOMPANHANTE	7			4
RECEPCAO FUNCIONARIOS E PRESTADORES	11			11
RECEPCAO PRONTO SOCORRO	28	1	3	29
RECURSOS HUMANOS	6	1	1	6
ROUPARIA	19			19
S.A.U. - SERVICO DE ATENDIMENTO AO USUAR	4			4
S.H.L. SERV DE HIGIENIZACAO E LIMPEZA	102	1	2	101
SALA DE CHOQUE / VERMELHA	36	1	1	30
SCIH - SERV E CONTROLE DE INFECCAO HOSPI	5	1		7

SERVICO SOCIAL	13	1		14
SESMT - SEGURANCA E MED DO TRABA- BALHO	11		2	10
T.I. - TECNOLOGIA DA INFORMACAO	6			6
TERAPIA OCUPACIONAL	1			1
TRANSPORTE / REMOCAO	11			8
TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR	18			18
U.A.D.C.	38	2		44
U.I - CLINICA CIRURGICA	37	3	2	37
U.I - CLINICA MEDICA	27	1		30
U.I - NEUROCIRURGIA	32	1		29
U.I - ORTOPIEDIA	49	2	1	60
U.I - VASCULAR	23	1	1	23
U.I PRONTO SOCORRO	71	3	1	71
U.T.I. A	70	2	1	67
U.T.I. B	32	1	1	31
U.T.I. C	33	2	3	33
<b>TOTAL</b>	<b>1076</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>1088</b>

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

## 9|Capacitações/Treinamentos

### 9.1 OBJETIVO DO NEP

O NEP tem como objetivo oportunizar a capacitação técnica, normativa e possibilitar o contínuo desenvolvimento das competências necessárias aos colaboradores, de maneira permanente, para que os serviços prestados no Hospital de Urgência e Emergência sejam realizados com qualidade e eficiência. Sendo assim, visa promover eventos, cursos e treinamentos nas diversas áreas profissionais, no intuito de conscientizar os colaboradores quanto à importância de suas atividades e de como estas contribuem para alcançar os objetivos da Instituição. Neste

mês de abril/20, foram realizadas 2.715:33 horas/homem em treinamentos, isso equivale a 2:44 de treinamento por colaborador.

## 9.2 ATIVIDADES NEP

As atividades desenvolvidas e aquelas em que o Núcleo de Educação Permanente – NEP apoiou no mês de abril de 2020 foram:

- Treinamentos Internos;
- Treinamentos Externos;
- Orientações Técnicas;
- Integração Institucional e Setoriais;
- DDSMS;

## 9.3 TABELA DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM FEVEREIRO/2020

	Data	Setor	Treinamentos	Nº partici- pantes	C.H.	Objetivo	Total de Horas
1	02, 03, 14, 16, 17, 23 E 24/04/2020	UTI A, UNIDADE DE INTERNAÇÃO, CME, PRONTO SOCORRO, UNI- DADE DE INTER- NAÇÃO, SERVIÇO SOCIAL, CENTRO CIRÚRGICO	<b>INTEGRAÇÃO INSTITU- CIONAL</b>	39	06:40	Capacitar os novos colabo- radores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de seguran- ça.	<b>260:00</b>
2	04, 05, 06, 08, 09, 14, 16, 17, 18, 19, 20, e 24, 27 E 28/04/2020	PRONTO SOCOR- RO, UNIDADE INTERNAÇÃO, UADC, UTI A/B E C, AGÊNCIA TRANS- FUSIONAL,	<b>INTEGRAÇÃO SETORIAL</b>	21	04:00	Capacitar os novos colabo- radores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de seguran- ça.	<b>84:00</b>
3	13, 14 E 17 E 27/04/2020	FARMÁCIA, CEN- TRO CIRÚRGICO	<b>INTEGRAÇÃO SETORIAL</b>	6	12:00	Capacitar os novos colabo- radores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de seguran- ça.	<b>72:00</b>
4	07 E 21/04/2020	RECEPÇÃO	<b>INTEGRAÇÃO SETORIAL</b>	2	10:00	Capacitar os novos colabo- radores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de seguran- ça.	<b>20:00</b>

5	24/04/2020	RECURSOS HUMANOS	<b>MANEJO E ACOMPANHAMENTO DO PACIENTE COM SUSPEITA DE CORONAVÍRUS</b>	2	10:00	Capacitar quanto as estratégias de acompanhamento de paciente com suspeita de Coronavírus	<b>20:00</b>
6	24/04/2020	NUTRIÇÃO CLÍNICA	<b>INTEGRAÇÃO SETORIAL</b>	1	05:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	<b>05:00</b>
7	24/04/2020	CENTRO CIRÚRGICO	<b>INTEGRAÇÃO SETORIAL</b>	1	06:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	<b>06:00</b>
8	06 E 22/04/2020	NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	<b>INTEGRAÇÃO SETORIAL PARA LÍDERES</b>	2	01:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	<b>02:00</b>
9	06/04/2020	DEPARTAMENTO PESSOAL	<b>INTEGRAÇÃO SETORIAL PARA LÍDERES</b>	4	02:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	<b>08:00</b>
10	23/04/2020	DEPARTAMENTO PESSOAL	<b>INTEGRAÇÃO SETORIAL PARA LÍDERES</b>	1	01:30	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	<b>01:30</b>
11	01 À 03/04/2020	LABORATÓRIO	<b>COLETA DE EXAMES LABORATORIAIS EM PACIENTES SUSPEITOS DE COVID 19</b>	23	01:00	Capacitar equipe assistencial na realização do processo seguro de coleta de exames laboratoriais, na área de síndrome gripal (Síndrome respiratória aguda grave ou Covid 19).	<b>23:00</b>
12	01 À 30/04/2020	NEP, SESMT	<b>5S NO ESCRITÓRIO</b>	4	15:00	Apresentar conceitos e exemplos que permitem a compreensão e implantação da metodologia 5S.	<b>60:00</b>
13	07 À 30/04/2020	NEP	<b>GESTÃO ESTRATÉGICA COM FOCO EM RESULTADOS</b>	6	50:00:00	Aprender a realizar a gestão da empresa, considerando o cenário, a missão, a visão, os objetivos organizacionais e outros elementos que contribuem decisivamente para a obtenção de resultados positivos para a organização.	<b>300:00</b>
14	08/04/2020	NEP	<b>NEP CORPORATIVO</b>	2	02:30	Calibrar proposta para LNT e PAT	<b>05:00</b>
15	09/04/2020	SESMT	<b>IT. HEUE.SESMT.017 - ADMISSIONAL</b>	6	00:30	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de Admissional.	<b>03:00</b>

16	09/04/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT.018 - DEMISSIONAL	6	00:30	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de Demissional.	03:00
17	03 À 30/04/2020	NEP, SESMT, RH	DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS	4	30:00:00	Entender o conceito e conhecer os diferentes tipos de liderança	120:00
18	10, 13, 14, 15, 17, 23, 24/04	NEP	PREVENÇÃO E CON- TROLE DE INFECÇÕES (PCI) CAUSADAS PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID 19)	26	05:00	Fornecer informações sobre o que os serviços de saúde devem fazer para estar preparados para responder no caso de surgimento de um vírus respiratório, como o novo Coronavírus. Como identificar um caso e como aplicar adequadamente as medidas de prevenção e controle para garantir que não resultem em mais infecções entre os profissionais de saúde e pacientes.	130:00
19	03/04, 06/04 E 07/04/2020	SCIH	PROTOCOLO DE ATEN- DIMENTO COVID 19 / TÉCNICA DE PARAMEN- TAÇÃO E DESPARA- MENTAÇÃO / SINDROME RESPIRATÓRIA AGUDA POR COVID-19.	15	01:00	Apresentar e orientar sobre o Protocolo de Atendimento COVID 19 e o fluxograma de atendimento interno em casos suspeitos ou confirmados de síndrome gripal. Orientar a paramentação e desparamentação em pacientes com casos suspeitos ou confirmados de síndrome gripal.	15:00
20	03 E 07/04/2020	SCIH	PROTOCOLO DE ATEN- DIMENTO COVID 19 / TÉCNICA DE PARAMEN- TAÇÃO E DESPARA- MENTAÇÃO / SINDROME RESPIRATÓRIA AGUDA POR COVID-19.	9	00:30	Apresentar e orientar sobre o Protocolo de Atendimento COVID 19 e o fluxograma de atendimento interno em casos suspeitos ou confirmados de síndrome gripal. Orientar a paramentação e desparamentação em pacientes com casos suspeitos ou confirmados de síndrome gripal.	04:30
21	17/04/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT.006 - EMISSION DO PERFIL PROFISSIOGRÁFICO PREVIDENCIÁRIO	5	00:30	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de emissão do perfil profissiográfico previdenciário.	02:30
22	17/04/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT.008 - MOVIMENTAÇÃO DE BENEFÍCIOS	5	00:30	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de movimentação de benefício.	02:30
23	16 E 17/04/2020	AG TRANFUSIO- NAL	ATO TRANSFUSIONAL	8	01:00	Capacitar os técnicos Transfusionistas no ato transfusional	08:00
24	03 À 30/04/2020	SESMT	CIPA - CONCEITOS E IMPLANTAÇÃO	2	30:00:00	Aprender sobre a importância da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes CIPA para proteção e a promoção da saúde e do bem estar do trabalhador no	60:00

						ambiente profissional	
25	03 À 30/04/2020	SESMT	<b>GERENCIANDO COM EXCELÊNCIA</b>	1	30:00:00	Aprender a alcançar a excelência gerencial por meio de técnicas de planejamento, execução, avaliação e ajustes de processos	30:00
26	01/04/2020	SESMT	<b>INTEGRAÇÃO SETORIAL</b>	3	02:00	Orientar a equipe do Trabalho em sua produtividade no gerenciamento dos processos, relacionamento interpessoal, realização das inspeções de segurança na importância do SESMT na instituição.	06:00
27	13 À 17/04/2020	UTIA / B	<b>CARRO DE EMERGÊNCIA (COVID-19 PARAMENTAÇÃO E DESPARAMENTAÇÃO)</b>	51	02:00	Efetividade no manejo dos recursos necessários para atendimento ao portador ou suspeito do COVID-19	102:00
28	03 À 30/04/2020	RECEPÇÃO	<b>VÍRUS RESPIRATÓRIOS EMERGENTES, INCLUINDO A COVID-19</b>	15	04:00	Fornecer uma visão geral à COVID-19 e vírus respiratórios emergentes.	60:00
29	03 À 30/04/2020	RECEPÇÃO	<b>COVID-19: POR QUE PRECISAMOS DE ISOLAMENTO FÍSICO</b>	13	01:00	Reconhecer a importância do isolamento físico como estratégia potente no controle da pandemia pelo Coronavírus.	13:00
30	24/04/2020	SESMT	<b>IT. HEUE.SEMT.009 - CONTROLE DE IMUNIZAÇÃO</b>	6	00:30	Capacitar colaboradores do SEMT quanto ao procedimento de movimentação de benefício	03:00
31	24/04/2020	SESMT	<b>IT. HEUE.SEMT.023 - CONTROLE DE EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL</b>	6	00:30	Capacitar colaboradores do SEMT quanto ao controle de EPI	03:00
32	01 À 30/04/2020	CENTRO CIRÚRGICO	<b>TRANSPORTE DE ARTIGOS CONTAMINADOS</b>	40	2:00:00	Capacitar a equipe de como realizar o transporte de artigos contaminados	80:00
33	01 À 30/04/2020	CENTRO CIRÚRGICO	<b>PROCESSO DE LIMPEZA DESINFECÇÃO E ESTERILIZAÇÃO</b>	38	2:00:00	Capacitar a equipe quanto limpeza, desinfecção, esterilização, embalagem dos artigos a serem processados	76:00
34	05/04/2020	FATURAMENTO	<b>INTRODUÇÃO A ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA</b>	1	05:00	Aplicar técnicas administrativas para um melhor desempenho buscando estratégias para o desenvolvimento do trabalho.	05:00
35	28/04/2020	MANUTENÇÃO	<b>TREINAMENTO DE 5S</b>	14	11:00	melhoria na organização da empresa, redução de desperdícios, maior produtividade e qualidade do serviço prestado.	154:00
36	27/04/2020	RECURSOS HUMANOS	<b>EMPATIA: COMO SE COLOCAR NO LUGAR DO OUTRO, AMPLIAR PERSPECTIVAS E MELHORAR RELACIONAMENTOS</b>	1	04:00	Capacitar quanto as ações para aprimoramento interpessoal e desenvolvimento de equipes	04:00
37	24 À 30/04/2020	FINANCEIRO	<b>CAMPANHA DE REDUÇÃO DE CUSTOS E CONSUMO CONSCIENTE</b>	38	00:30	Levar até as áreas a consciência de quanto o seu setor custa para o hospital, e o que podemos fazer para ajudar na redução e alcance do orçamento mensal	19:00

38	14, 15 E 16/04/2020	SESMT	TREINAMENTO SOBRE OS EPIS E OS EPCS, USO, GUARDA, CONSERVAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE, SUBSTITUIÇÃO, SELEÇÃO, TIPOS E CARACTERÍSTICAS, BENEFÍCIO DE EPIS POR FUNÇÃO, INSPEÇÃO E VERIFICAÇÃO	161	01:00	Orientar funcionários da empresa para a utilização dos equipamentos de proteção individual com o objetivo de estabelecer os requisitos mínimos para identificação, uso, higienização e conservação dos equipamentos utilizados.	161:00
39	13, 14, 15 E 16/04/2020	NQSP	PROTOCOLO DE FRATURA DE FÊMUR	99	00:30	Capacitar a equipe assistencial no atendimento aos pacientes com o perfil do protocolo de fratura de fêmur no idoso, conforme fluxo elaborado	49:30
40	01 À 30/04/2020	FARMÁCIA, SCIH, AGÊNCIA TRANSFUSIONAL, UNIDADE DE INTERNAÇÃO, CENTRO CIRÚRGICO, PRONTO SOCORRO, RECEPÇÃO E NIR.	ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	983	--	Orientar sobre temas específicos do setor.	407:48
41	01 À 30/04/2020	SESMT	DIÁLOGO DIÁRIO DE SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE (DDSMS)	1160	--	Diálogo sobre temas específicos.	327:15

HOMEM HORA TREINADOS NO PERÍODO	00:57
INDICADOR HOMEM HORA (2715:33/990) colaboradores ativos	02:44

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

## 10 | Atividades Sociais

- Profissionais do hospital foram homenageados e receberam mensagem de apoio no Dia Mundial da Saúde, celebrado no dia 07 de abril. Com uma paródia da música “Quem me dera”, de Marcia Felliipe e Jerry Smith, os profissionais despertaram a atenção sobre a importância de cuidar da saúde física e mental, neste período de pandemia, imposta pelo novo coronavírus. A letra, desenvolvida especialmente para a ação, estimula práticas saudáveis e como se alongar e cuidar da alimentação. Na percepção do diretor hospitalar do HEUE, Paulo Czrnhak, a ação neste período de pandemia por conta do novo Coronavírus é importantíssimo, pois torna o ambiente hospitalar mais leve e acolhedor. “Dentro de uma unidade

hospitalar é essencial acolher os profissionais e dar todo suporte necessário, para que eles exerçam suas atividades fortalecidos e seguros e assim, permaneçam ofertando uma assistência humanizada e de qualidade para os pacientes”, destacou. A ação contou com a participação do Coral do hospital, formado por colaboradores

- O Decreto de Nº 4593-R, de 13 de março de 2020 emitido pelo Governo do Estado do Espírito Santo, estabeleceu medidas sanitárias e administrativas para prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos decorrentes do novo Coronavírus. Como forma de prevenção, ficaram suspensas as visitas em hospitais. Pensando em tornar o ambiente mais acolhedor, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência passou a tocar diariamente músicas, mensagens de otimismo, por meio de um rádio. Há um critério de seleção das músicas, sendo escolhidas canções mais solenes, com objetivo de agradar o público interno. O projeto que está em implantação, também aborda temas relacionados à saúde, prevenção e mensagem de agradecimento, que tem sido direcionada para os profissionais da saúde. A programação é diária e abrange os corredores das Unidades de Internação, Unidade de Alta Dependência de Cuidados (UADC), Refeitório e os consultórios.
- “Abril pela Segurança do Paciente”, implantada pelo Ministério da Saúde tem objetivo de estimular entre os profissionais o aperfeiçoamento dos cuidados em saúde em todo o país, com foco na promoção da segurança do paciente. Com a finalidade de lembrarem as principais medidas e protocolos necessários para um atendimento de excelência ao paciente, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência promoveu no dia 30 de abril uma atividade lúdica, na área de acesso ao Refeitório. A ação também contou com a participação de pacientes. Entre as atividades estava a “chuva de segurança”, um jogo de perguntas e respostas, onde os questionamentos foram afixados em um guarda-chuva. Na ocasião, os profissionais abordados pelos membros da Comissão de Segurança do Paciente, retiravam uma das perguntas, que eram focadas nas seis metas internacionais de Segurança do Paciente: Identificar corretamente o paciente; Melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde; Melhorar a segurança na prescrição, no

uso e na administração dos medicamentos; Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimentos e pacientes corretos; Higienizar as mãos para evitar infecções; Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão. Outra atividade foi o “Big Fone da Segurança”, que consistia em ligar para os setores do hospital e o profissional que atendesse, responderia uma pergunta relacionada as metas de segurança do paciente.

# 11 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Os trabalhos desenvolvidos na competência de Abril de 2020, consistiram em diagnósticos, planejamento e execução de ações de melhorias, redução de custos, documentações legais, padronização de documentos, processo assistencial, apoio e administrativos, manutenções prediais, estruturais, equipamentos e patrimônio.

Os aspectos de maior relevância foram:

- Campanha do Abril pela Segurança com a “chuva da segurança”;
- Big fone com realização de Quiz e entrega de brindes;
- Início da metodologia de Gerenciamento do Protocolo de Fratura de Fêmur no idoso;
- Manutenção Preventiva da Tomografia;
- Manutenção Predial nas chapas metálicas das rampas de acesso;
- Manutenção Predial da Sala Vermelha;
- Manutenção Predial da Unidade de Internação do Pronto Socorro;
- Manutenção Predial da Sala de Trauma Menor;
- Manutenção Predial na Unidade de Internação 2º andar;
- Manutenção Predial na Sala de Eletrocardiograma;
- Manutenção Predial da sala laranja
- Manutenção Predial da pequena cirurgia;
- Manutenção Predial da sala de cuidado;
- Manutenção Predial do Centro Cirúrgico;
- Adaptação dos leitos da utib para receber pacientes do covid19

## 12|Anexos I

I.I	Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH.
I.II	Comissão de Ética Médica.
I.III	Comissão de Revisão de Óbito.
I.IV	Comissão de Prontuário Médico.
I.V	Comissão de Ética Enfermagem.
I.VI	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho.
I.VII	Comissão de Resíduos de Serviços de Saúde.
I.VIII	Comissão Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional.
I.IX	Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos para Transplante – CI-HDOTT.
I.X	Comissão Transfusional.
I.XI	Comissão De Farmacovigilância e Padronização de Materiais e Medicamentos Hospitalares.
I.XII	Comissão Gestora Multidisciplinar.
I.XIII	Comissão de Prevenção de Lesão de Pele e Tratamento de Feridas.
I.XIV	Comissão de Humanização.
I.XV	Comissão de Cuidados Paliativos.
I.XVI	Comissão de Sustentabilidade.
I.XVII	Comissão de Processamento de Produtos para Saúde.
I.XVIII	Comissão de Proteção Radiológica.
I.XIX	Comitê de Custos
I.XX	Relatório Grupo de Trabalho de Humanização.
I.XXI	Relatório de Indicadores de Controle de Infecção.
I.XXII	Relatório Incidência de Úlcera de Pressão.
I.XXIII	Plano de Manutenção Predial e manutenção do Tomógrafo está anexo no CD.
I.XXIV	Ata de Reunião NQPS e Auditoria Protocolos de Segurança do Paciente
I.XXVI	Relatório da Prévia do Faturamento por Remessa e Ofícios de nº439/2020

I.XXVI	Relatório de Ações e Desenvolvimento de Pessoas.
I.XXVII	Protocolo de Clínico de Procedimento Terapêutico – Oxigenoterapia Hiperbárica
I.XXVIII	Ofício de oferta da Agenda do SISREG.
I.XXIV	Relatório Horas Homens Treinados.
I.XXIX	Produção Eletivas e Urgência Agendáveis – Protocolo de Cirurgia Segura
I.XXX	Time de Resposta Rápida - TRR
I.XXXI	Razão de Mortalidade - UTI

## 13|Anexos II – Planilhas Padronizadas

II.I	Relatório Gerencial.
II.II	Monitoramento Mensal.
II.III	Relatório de Altas.
II.IV	Cirurgias Canceladas.
II.V	Cirurgias Realizadas.
II.VI	Ambulatório.
II.VII	Indicadores de Qualidade.
II.VIII	OPME.
II.VX	SADT Externo Endoscopia.
II.X	SADT Externo Colonoscopia.
II.XI	SADT Externo Tomografia.
II.XII	SISREG - Endoscopia e Colonoscopia.
II.XIII	SISREG – Tomografia.
II.XIV	Absenteísmo - Exames
II.XV	Buco Maxilo Facial
II.XVI	Cirurgia Torácica
II.XVII	C. Torácica - SISREG

II.XVIII	C. Buco – SISREG
II.XIX	Absenteísmo - Consultas

## 14|Anexos

---

II.I	Censo Diário. Anexo III
II.II	Relatório de Atividades Sociais. Anexo IV
II.III	Planilha de Atividade Cirúrgica Hospitalar. Anexo V
II.IV	Relatório do SAU. Anexo VI
II.V	Planilha de Pesquisa de Satisfação. Anexo VI
II.VI	Planilha de Paciente de Longa Permanência. Anexo VII