

Relatório de Execução das Atividades do Contrato de Gestão 001/2015 – Ref.: 05/2020



15/06/2020

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.: 05/2020

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).

Paulo Czrnhak
Diretor Hospitalar
PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Adriana Moraes Gomes
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

1 INTRODUÇÃO	4
2 METAS ESTRATÉGICAS	4
3 INDICADORES QUANTITATIVOS	6
3.1 Saídas Hospitalares	6
3.2 Atendimento Ambulatorial	6
3.4 SADT Externo	7
3.5 Atendimento à Urgências	7
4 INDICADORES QUALITATIVOS	7
4.1 INDICADORES DE QUALIDADE.....	7
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
5 COMISSÕES	13
6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	14
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
7 CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS	14
7.1 MUNICÍPIOS ATENDIDOS – ORIGEM DO PACIENTE	18
8 INDICADOR HOSPITALAR DE GESTÃO DE PESSOAS	21
9 CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS	24
9.1 OBJETIVO DO NEP	24
9.2 ATIVIDADES NEP	24
9.3 TABELA DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM MAIO/2020	24
10 ATIVIDADES SOCIAIS	29
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
12 Anexos I.....	34
13 Anexos II – Planilhas Padronizadas	35
14 Anexos	36

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 maio 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 maio 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 Trimestre	Meta	Abr/2020	Mai/2020	Jun/2020
Saídas Hospitalares	Clínica Médica	331	331	361	467	-
	Clínica Cirúrgica	449	449	227	232	-
	TOTAL DE SAÍDAS	780	780	588	699	-

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 maio de 2020, totalizaram 699 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.

3.2 Atendimento Ambulatorial

Serviços Contratados	Média 1º Trimestre	Meta	Abr/2020	Mai/2020	Jun/2020
Consultas Médicas	1.193	1.764	0	0	-
Não Consultas Médicas	261		0	0	-
Total	1454		0	0	-
Cirurgias, Procedimentos e serviços	238	N/A	0	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 maio 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	0	-
Endoscopia digestiva	181	219	0	0	-
Colonoscopia	83	138	0	0	-
Total:	278	379	0	0	-

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 maio 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
Atendimentos às urgências/ emergência	3270	3.953	2.932	3621	-

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 maio 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	02:08 min	-
Tempo de atendimento do TIRR	Cor Azul ≤ 3 minutos	01:50 min	01:00 min	05:00 min	-

Razão de Mortalidade em UTI	<1	0,64	0,66	0,56	-
Protocolo de Cirurgia Segura	85% conformidade no monitoramento	100%	100%	100%	-
H/H Treinamento	> 2Horas/Horas treinadas	02:22 H	02:44 H	02:49 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 maio de 2020, foram: 02:08 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor amarela e de 05:00 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor azul, o indicador razão de mortalidade em UTI foi de 0,56, o protocolo de cirurgia segura foi de 100,00% e de horas/homens do indicador H/H de treinamentos foi de 02:49 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	2,95	-
Taxa de cirurgias canceladas	8,82%	≤ 10%	10,77%	12,27%	-
Infecção relacionada à cirurgia de fêmur-Referente 30 dias	2,38%	≤ 7%	0,00%	0,00	-
Incidência de Úlcera por pressão	7,70%	≤ 15,00%	6,85%	5,96%	-

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 maio de 2020, foi de 2,95 o indicador de IPCS, 12,27% o indicador taxa de cirurgias canceladas, 0,00% o indicador de infecção relacionada à cirurgia de fêmur e de 5,96% 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 fevereiro

(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
ABR/2020	1	1,33	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%	99,00%	-
	Tempo de Resposta	Sim	2 dias	2 dias	2 dias	-
Apresentação de AIH Realizadas no período	% de AIH Referentes às Saídas	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-
Implantação do Protocolos Clínicos	Protocolos Implantados	100,00%	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%	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	Mai/2020
Controle de Mortalidade	Operatória	1,01%	1,52%
	Institucional	7,89%	7,58%
	Hospitalar	9,37%	8,87%
Média de Permanência		9,88 dias	9,41 dias
Taxa de Ocupação		130,94%	121,24%
Cirurgias Canceladas /Suspensas		8,82%	12,27%
Cirurgias Realizadas		487	593
Indicador Hospitalar			
Índice de Intervalo de Substituição de Leitos			1,65%

Índice de Rotatividade (Giro)	3,99%
Infecção Hospitalar Relacionado à Assistência à Saúde	3,00%
Densidade de Infecção Relacionada à Assistência em Saúde – IRAS em UTI	7,65
Densidade de infecção pulmonar relacionada à Ventilação Mecânica – VM na UTI	10,59
Taxa de utilização de VM na UTI	55,69%
Taxa de utilização de CVC em UTI	56,95%

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/Saídas (Alta + óbitos).

4.4 INDICADOR DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

Serviços Contratados	Nº Atendimentos	Nº Classificados	Mai2020
Atendimentos às urgências/emergência	3621	3.273	90,39%

Fonte: MV GESTORFLUXO: Relatório Resumido por período de 01/05/2020 à 31/05/2020

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
	Mai20
Ortopedia/Traumatologia	340
Cirurgia Vascular	86
Cirurgia Buco Maxilar	48
Neurocirurgia	42
Cirurgia Geral	37
Cirurgia Plástica	35
Cirurgia Torácica	4
Urologia	1
Nefrologia	0

Otorrinolaringologia	0
Cirurgia Cabeça e Pescoço	0
Cirurgia Cardiovascular	0
Proctologia	0
Total	593

Fonte: Relatório MV – Cirurgias realizadas x especialidades

4.6.2 Cirurgias Realizadas por Portes

Quantidade	
Realizados	Mai/20
Cirurgias Pequenas	207
Cirurgias Médias	281
Cirurgias Grandes	105
Total	593

Fonte: Estatística

4.7 MORTALIDADE OPERATÓRIAS POR ASA

Mortalidade	Mai/20
Avaliação Anestésico - ASA	355
Número de Óbitos até 07 (sete) dias após cirurgia	9
Número de Óbitos ocorridos no ato cirúrgico	0
Número Total de Pacientes Operados	593

Fonte: Plano Estatístico 2020.

4.8 MÉDIA DE PERMANÊNCIA POR ESPECIALIDADE

Média de Permanência por Especialidade	Média 1º Tri- mestre	Mai/20
Clínica Médica	12,09	14,03
Cirurgia Vascular	12,52	13,13
Neurocirurgia	10,01	10,44
Ortopedia/Traumatologia	7,32	7,60
Cirurgia Geral	4,89	6,29
Média de Permanência	9,11	9,41

Fonte: Plano Estatístico 2020

4.9 RELATÓRIO ÍNDICE DE GIRO DE LEITOS

Índice de Giro de Leitos por Especialidade	Média 1º Tri- mestre	Mai/2020
Clínica Médica	10,17	8,00
Cirurgia Vascular	5,46	7,06

Neurocirurgia	9,00	11,25
Ortopedia/Traumatologia	9,84	13,47
Cirurgia Geral	8,56	12,22
Total	3,03	3,21
Índice de Giro de Leitos por Unidade	Média 1º Tri- mestre	Mai/20
UTI A	5,32	7,70
UTI B	4,80	6,50
UTI C	4,63	5,70
UADC	3,74	5,50
1º andar - Clínica Médica	6,88	8,38
1º andar - Cirurgia Vascular	6,76	9,40
1º andar - Neurocirurgia	7,13	8,07
1º andar - Cirurgia Geral	6,29	9,14
1º andar - Isolamento	9,56	14,33
2º andar - Cirurgia Geral	7,63	7,63
2º andar – Ortopedia/Traumatologia	7,14	8,90
Sala Amarela	17,43	20,87
Sala Vermelha	11,78	17,75
Total	3,03	3,21

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	26/05/2020	11:00	5	4	1
2. Comissão de óbito	Mensal	27/05/2020	10:00	7	5	2

3. Comissão de PGRSS	Mensal	26/05/2020	09:00	5	3	2
4. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	Mensal	12/05/2020	07:00	5	5	0
5. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Mensal	28/05/2020	14:00	6	6	0
6. Grupo de Trabalho de Humanização	Mensal	24/05/2020	14:00	6	5	1
7. Comissão de Ética de Enfermagem	Mensal	06/05/2020	14:00	5	5	0
8. Comissão de Ética Médica	Bimestral	27/05/2020	11:00	7	3	4
9. Comissão de Transplante de Órgãos	Bimestral	22/05/2020	17:30	5	4	1

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

6|Pesquisa de Satisfação do Usuário

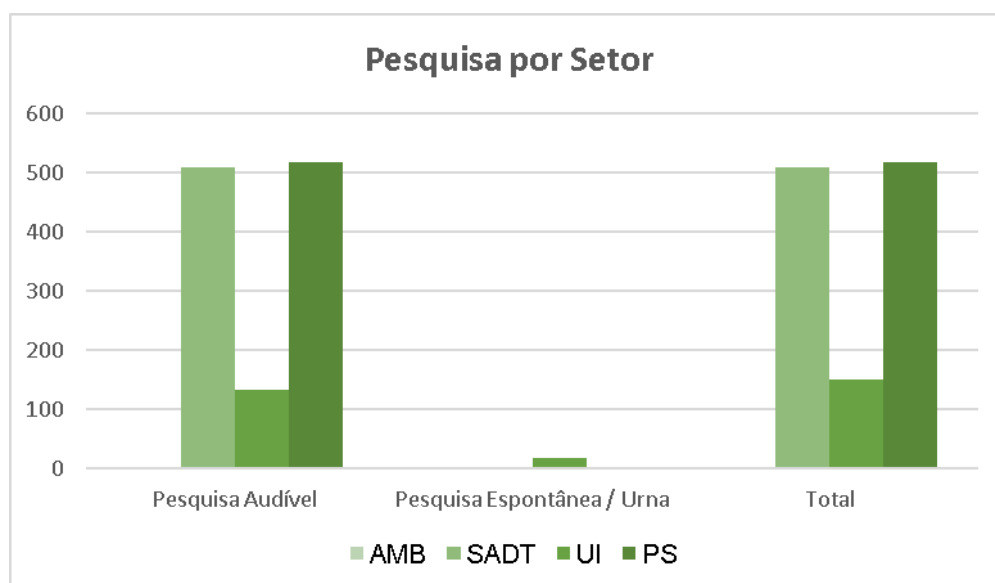
Visando fornecer um atendimento de excelência aos pacientes e acompanhantes do hospital, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) promove diariamente pesquisas nos setores, dando aos usuários a oportunidade de manifestarem seus elogios, reclamações e sugestões, de acordo com sua própria experiência na instituição. Os setores onde são realizadas as pesquisas são: Ambulatório (pacientes em consultas agendadas), Unidades de Internação (enfermarias), Serviço de Apoio Diagnóstico e Tratamento (SADT), pacientes que são submetidos a exames de colonoscopia, endoscopia, tomografia e raio X, e Pronto-Socorro através da classificação de risco, definição de conduta e internação nas salas amarela e laranja.

As pesquisas referentes ao ambulatório no mês de maio 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 maio, foram realizadas 1.177 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 melhoria 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.

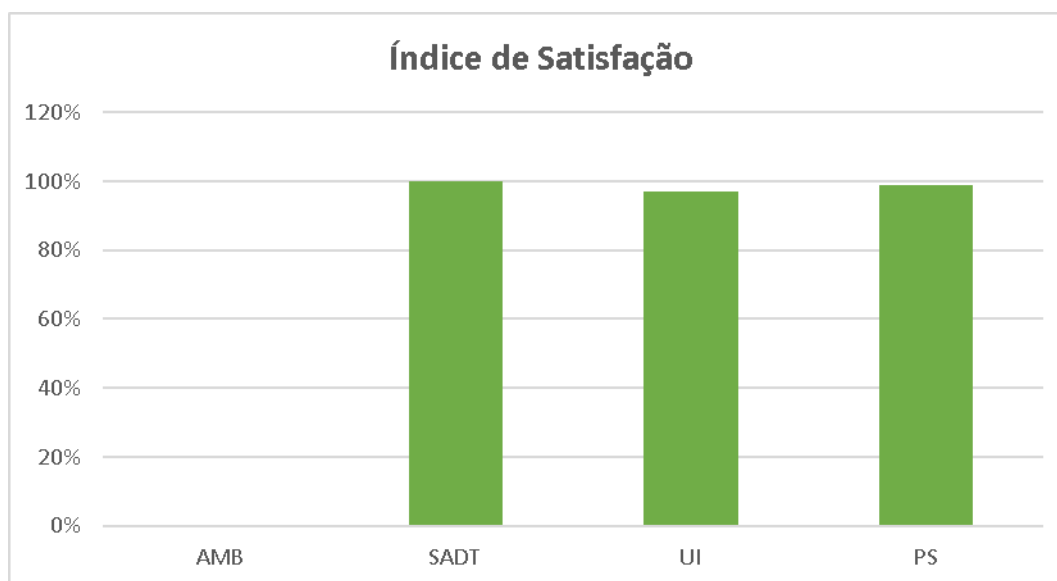
	AMBULATÓRIO	SADT	UNIDADES DE INTERNAÇÃO	PRONTO-SOCORRO
Pesquisa Audível (pesquisa realizada <i>por telefone</i>)	-	509	133	517
Pesquisa Espontânea / Urna	-	0	18	0
Total por Setor	-	509	151	517
Total	1.177 Pesquisas			



6.1 RESULTADO DA TAXA DE SATISFAÇÃO

No mês de maio, a Taxa de Satisfação do Usuário alcançou o índice geral de 99%. 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	-	100%	97%	99%



6.2 ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA EQUIPE DO SAU

No mês de maio, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 21 atendimentos, sendo 16 reclamações com resolução prévia e 05 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, o Serviço de Atendimento ao Usuário passou a efetuar pesquisas via telefone, sendo realizadas integralmente nessa modalidade, o total de 1.177 pesquisas entre SADT, Unidade de internação e Pronto Socorro (atendimentos ambulatoriais suspensos em função do atual caso de pandemia).

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.

Elogios	AMB	SADT	UI	PS
Elogio Colaboradores	-	0	56	0
Elogio Geral	-	0	4	0
Total	-	0	60	0

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	294
CARIACICA	ES	127
SERRA	ES	115
VILA VELHA	ES	90
DOMINGOS MARTINS	ES	19
GUARAPARI	ES	18
VIANA	ES	17
IBATIBA	ES	11
BREJETUBA	ES	9
MARECHAL FLORIANO	ES	7
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	7
AFONSO CLAUDIO	ES	7
SANTA LEOPOLDINA	ES	5
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	ES	5
ANCHIETA	ES	4
ALFREDO CHAVES	ES	2
PIUMA	ES	2
FAZENDA GUANDU / AFONSO CLAUDIO	ES	2
FUNDAO	ES	2
ARACRUZ	ES	2
PARAJU / DOMINGOS MARTINS	ES	2
MIMOSO DO SUL	ES	2
ITAPEMIRIM	MT	2
SANTA TERESA	ES	2
ITAIMBE / ITAGUACU	ES	1
ISABEL / DOMINGOS MARTINS	ES	1
NOVA ITARANA	ES	1

SAO GABRIEL DA PALHA		1
ARACE / DOMINGOS MARTINS		1
CONCEICAO DO CASTELO		1
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM		1
PARAJURU / BEBERIBE		1
ANCHIETA		1
SANTA MARIA		1
PEDRO CANARIO		1
COLATINA		1
IBIRACU		1
IRUPI		1
		767

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

MUNICIPIOS ATENDIDOS - URGÊNCIA		
CIDADE	UF	QUANT.
VITORIA	ES	1431
CARIACICA	ES	713
SERRA	ES	617
VILA VELHA	ES	432
VIANA	ES	105
GUARAPARI	ES	57
DOMINGOS MARTINS	ES	51
AFONSO CLAUDIO	ES	27
IBATIBA	ES	21
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	17
BREJETUBA	ES	16
MARECHAL FLORIANO	ES	15
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	ES	13
PIUMA	ES	9
ANCHIETA	ES	9
SANTA LEOPOLDINA	ES	8
CONCEICAO DO CASTELO	ES	6
ARACRUZ	ES	6

PARAJU / DOMINGOS MARTINS	ES	5
ALFREDO CHAVES	ES	5
FAZENDA GUANDU / AFONSO CLAUDIO	ES	5
IRUPI	ES	5
ITAPEMIRIM	ES	4
COLATINA	ES	4
SANTA MARIA	RN	3
SANTA TERESA	ES	3
FUNDAO	ES	3
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	ES	3
IBIRACU	ES	2
MATILDE / ALFREDO CHAVES	ES	2
ISABEL / DOMINGOS MARTINS	ES	2
ARACE / DOMINGOS MARTINS	ES	2
ATILIO VIVACQUA	ES	2
MIMOSO DO SUL	ES	2
PEDRO CANARIO	ES	1
ALEGRE	ES	1
SAO JOSE DA VITORIA	BA	1
LINHARES	ES	1
SAO GABRIEL DA PALHA	ES	1
NOVA ITARANA	BA	1
GANDU	BA	1
ITAIMBE / ITAGUACU	ES	1
NAO INFORMADA		1
SAO MATEUS	ES	1
PITARANA / MONTALVANIA	MG	1
PIRACICABA	SP	1
NATAL	RN	1
ANCHIETA	SC	1
PARAJURU / BEBERIBE	CE	1
LARANJA DA TERRA	ES	1
		3621

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

8|Indicador Hospitalar de Gestão de Pessoas

Indicador	Mai/20
Índice de rotatividade de funcionários (turnover) (CQH)	2,57%
Indicador de Absenteísmo	12,62%

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

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

Fonte: Sistema MV -Cadastro Médico.

Indicador	Mai/20
Relação funcionário por leito (CQH)	6,04
Relação enfermeiro por leito (CQH)	0,75
Relação de Enfermagem por leito (CQH)	2,25

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

Setor	Quantitativo Mês anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo mês atual
AGENCIA TRANSFUSIONAL	10	1		11
ALMOXARIFADO	5			5
AMBULATORIO	2			2
ARQUIVO (S.P.P.)	19	1		20
C.I.H.D.O.T	2		1	1
CENTRO CIRURGICO	65	6	2	69
CME - CENTRAL DE MATERIAL ESTERILIZADO	24	3		28
COMPRAS	4			4
DEPARTAMENTO DE PESSOAL	6			6

DIRETORIA TECNICA	6			5
ENDOSCOPIA / COLONOSCOPIA	4			4
ENGENHARIA CLINICA	4			4
EQUIPE EMTN (EQUI. MULT. TERAPIA NUTRIC)	8		1	7
FARMACIA CENTRAL	51			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	4			4
FATURAMENTO	6	2		9
FONOAUDIOLOGIA	2			2
GESTAO CONTABIL FINANCEIRA	7	1		8
MANUTENCAO GERAL	15		1	14
N.I.R. - NUCLEO INTERNO DE REGULACAO	10	1		10
N.Q.S.P. - NUCLEO DE Q.E SEG DO PACIENTE	6			6
NEP - NUCLEO DE EDUCACAO PERMANENTE	2	1		3
PRONTO SOCORRO	72	4	2	67
PRONTO SOCORRO SINDROME GRI-PAL	0			22
PS ACOLHIMENTO	8	1		7
PSICOLOGIA	2			2
RECEPCAO AMBULATORIO / INTERNACAO	11	5		13
RECEPCAO DE ACOMPANHANTE	4			2
RECEPCAO FUNCIONARIOS E PRES-	11	4	1	10

TADORES				
RECEPCAO PRONTO SOCORRO	29	4	1	27
RECEPCAO SINDROME GRIPAL	0			13
RECURSOS HUMANOS	6			6
ROUPARIA	19			19
S.A.U. - SERVICO DE ATENDIMENTO AO USUAR	4	1		5
S.H.L. SERV DE HIGIENIZACAO E LIMPEZA	101	6	3	104
SALA DE CHOQUE / VERMELHA	30		1	26
SCIH - SERV E CONTROLE DE INFEC-CAO HOSPI	7			8
SERVICO SOCIAL	14		1	14
SESMT - SEGURANCA E MED DO TRABALHO	10	2		12
T.I. - TECNOLOGIA DA INFORMACAO	6			6
TERAPIA OCUPACIONAL	1			1
TRANSPORTE / REMOCAO	8	1	1	8
TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR	18			18
U.A.D.C.	44	2	1	45
U.I - CLINICA CIRURGICA	37	1		38
U.I - CLINICA MEDICA	30	3		33
U.I - NEUROCIRURGIA	29	3		32
U.I - ORTOPEDIA	60		1	57
U.I - VASCULAR	23	1		24
U.I PRONTO SOCORRO	71	5	4	63
U.T.I. A	67	4	2	70
U.T.I. B	31	4	1	34
U.T.I. C	33	1	2	31
TOTAL	1088	68	26	1130

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 maio/20, foram realizadas 2.763:43 horas/homem em treinamentos, isso equivale a 2:49 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 maio 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	05, 07, 08, 11, 12, 13, 14, 15, 19, 20 E 21/05/2020	UTI A, B E C, UNIDADE DE INTERNAÇÃO, CME, PRONTO SOCORRO, CEN- TRO CIRÚRGICO, AGÊNCIA TRANSFUSIONAL, TRANSPORTE, CONTABILIDADE, FATURAMENTO, NEP, NIR, RE- CEPÇÃO, SHL, UADC,	INTEGRAÇÃO INSTITU- CIONAL	63	06:40	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacio- nal da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	420:00

2	07, 08, 13, 14 E 15/05/2020	RECEPÇÃO, FARMÁCIA	INTEGRAÇÃO SETORIAL	14	10:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	140:00
3	07 e 12 E 16/05/2020	PRONTO SO- CORRO, UTI A, B	INTEGRAÇÃO SETORIAL	11	04:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	44:00
4	06, 07, 10, 13, 15 E 17/05/2020	SHL, CME	INTEGRAÇÃO SETORIAL	9	05:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	45:00
5	11 À 19/05/2020	FINANCEIRO	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	08:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	56:00
6	21 À 29/05/2020	FATURAMENTO	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	02:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	50:00
7	18/05/2020	TI	INTEGRAÇÃO SETORIAL PARA LÍDERES	2	01:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	02:00
8	18/05/2020	NEP	INTEGRAÇÃO SETORIAL PARA LÍDERES	1	02:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	02:00
9	08 À 31/05/2020	SESMT	COVID-19: USO SEGURO DE EPI	13	20:00	Identificar o uso seguro e adequado dos equipamentos de proteção individual (EPI) no contexto da pandemia COVID-19	260:00
10	09/05/2020	FATURAMENTO	PROTEÇÃO FÍSICA E PSICOSSOCIAL NO TRABALHO EM SAÚDE E ÁREAS ESSENCIAIS NO ENFRENTAMENTO À COVID-19	5	05:00	Aplicar o conteúdo do curso para um melhor entendimento sobre as formas de se proteger, o que pode ser feito para adquirir um equilíbrio emocional, direito e deveres dos funcionários da saúde.	25:00

11	29/05/2020	COMPRAS	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	4	20:00:00	O objetivo desse curso é promover a qualidade de vida no ambiente profissional por meio de ações que proporcionem o bem-estar do trabalhador e aumentem a sua produtividade, primando pela ética e pela política de qualidade de vida no trabalho.	80:00
12	06 À 08/05/2020	RECEPÇÃO	TRANSFERÊNCIA INTERNA DE PACIENTES	23	00:30	capacitar a equipe a utilizar o MV Soul, tela "Solicitação de Transferência.	11:30
13	03/05/2020	FATURAMENTO	5S NO ESCRITÓRIO	1	15:00	Aplicar técnicas para desenvolver uma melhoria contínua na organização, destinação de materiais, consequentemente a produtividade e motivação no setor.	15:00
14	09/05/2020	FATURAMENTO	GESTÃO DE CONFLITOS	1	40:00:00	Aplicar o que foi estudado para equilibrar os impasses, evitando problemas nos relacionamentos e na produtividade.	40:00
15	14 E 15/05/2020	AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	IMUNOHEMATOLOGIA	6	1:00:00	Capacitar os técnicos da agência transfusional as técnicas utilizadas para classificação ABO e Rh, pesquisa de anticorpo irregulares e teste de compatibilidade.	06:00
16	18/05/2020	NUTRIÇÃO	AÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO - DIA MUNDIAL DA HIPERTENSÃO ARTERIAL	134	01:00	Conscientizar população sobre as causas e prevenção da Hipertensão Arterial e maneira saudável de substituir o sal de cozinha por opções naturais.	134:00
17	13/05/2020	SESMT	IT. HEUE.SEMT.024 - ANÁLISE PRELIMINAR DE RISCO - APR	5	01:00	Capacitar colaboradores do SEMT quanto ao procedimento de análise preliminar de risco - APR	05:00
18	11/05/2020	SESMT	IT. HEUE.SEMT.010 - ACOMPANHAMENTO DE AFASTADOS E DOENÇAS OCUPACIONAIS	5	01:00	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de entrega de atestado médico / declarações de comparecimento	05:00
19	12/05/2020	SESMT	IT. HEUE.SEMT.011 - ENTREGA DE ATESTADO MÉDICO/DECLARAÇÕES DE COMPARECIMENTO	5	01:00	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de acompanhamento de afastados e doenças ocupacionais.	05:00

20	14/05/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT.012 - EXAMES MÉDICOS OCUPACIONAIS	5	01:00	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de exames médicos ocupacionais	05:00
21	04, 05, 06, 07, 08/05/2020	SESMT	TREINAMENTO SOBRE EPI PROTETOR FACIAL EM RELAÇÃO AO USO, GUARDA, CONSERVAÇÃO E HIGIENIZAÇÃO	50	01:00	Orientar funcionários da empresa para utilização do referido EPI de forma correta, a fim de preservar a integridade do equipamento e manter seu nível de segurança para as atividades que exija seu uso.	50:00
22	10/05/2020	TERAPIA OCUPACIONAL	AÇÃO ESTRATÉGICA "O BRASIL CONTA COMIGO" - "PROFISSIONAIS DE SAÚDE" PROTOCOLO DE MANEJO CLÍNICO DO CORONAVÍRUS (COVID 19)	1	08:00	Capacitação para melhor condução dos pacientes com a doença do novo coronavírus	08:00
23	14/05/2020	TERAPIA OCUPACIONAL	CUIDADOS PALIATIVOS	1	04:00	Capacitação e atualização do tema	100:00
24	18 À 26/05/2020	CME, CENTRO CIRÚRGICO	PROCESSO DE EMBALAGEM, PREPARO E ACONDICIONAMENTO DO MATERIAL NO ARSENAL	19	02:00	Qualificar a equipe quanto ao processo de embalagem do material produzido no CME	38:00
25	18 À 26/05/2020	CME, CENTRO CIRÚRGICO	PROCESSO DE LIMPEZA, DESINFECÇÃO E ESTERILIZAÇÃO/ INTERNO	19	02:00	Equipe assistencial tendo conhecimento dos processos de limpeza, desinfecção, esterilização e suas particularidades	38:00
26	26/05/2020	PATRIMÔNIO	GESTÃO DE PATRIMÔNIO	1	01:00	Orientar e capacitar o colaborador sobre o ativo imobilizado	01:00
27	25 e 26/05/2020	SHL	SERVIÇO DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO/INTERNO	79	02:00	Prevenir a ocorrência de infecções relacionadas a assistência à saúde (IRAS)	158:00
28	01 À 30/05/2020	SCIH	NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA COM ÊNFASE EM CORONAVÍRUS E SÍNDROME RESPIRATORIA AGUDA GRAVE NA PANDEMIA DE COVID-19	47	01:00	Notificação compulsória diante de simples suspeita, segundo legislação vigente, pelos profissionais de saúde do HEUE.	47:00
29	20 à 29/05/2020	CIHDOT	PREENCHIMENTO ADEQUADO DA NOTIFICAÇÃO DE ÓBITO	65	02:00	Melhorar a adesão e preenchimento da ficha de notificação de óbito.	130:00
30	26/05 À 30/05/2020	UTI A	COVID: PARAMENTAÇÃO E DESPARAMENTAÇÃO; PROCEDIMENTO DE INTUBAÇÃO OROTRAQUEAL	46	01:00	Conscientizar a equipe quanto a importância de higienização das mãos.	46:00
31	27 E 28/05/2020	SHL	LIMPEZA TERMINAL	72	2:00:00	Fornecer limpeza e desinfecção do meio inanimado da instituição hospitalar, rompendo a cadeia epidemiológica das infec-	144:00

						ções hospitalares através da eliminação de veículo comum.	
32	25/05/2020	SPP	ATUALIZAÇÃO DO FORMULÁRIO DE CHECKLIST ESTRUTURA DO PRONTUÁRIO - 2020	9	00:50	Organizar o prontuário para realizar o faturamento com agilidade.	07:30
33	25 E 28/05/2020	NIR	AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR	6	01:25	Tratar de imediato irregularidade no preenchimento do laudo de AIH.	08:30
34	31/05/2020	NUTRIÇÃO	NUTRIÇÃO ENTERAL: DA PRESCRIÇÃO AO MONITORAMENTO	17	01:00	Capacitar equipe em todas as etapas que envolve a prescrição, dispensação, controle, administração de monitoramento da terapia nutricional enteral.	17:00
35	31/05/2020	SCIH	CRITÉRIOS DE COLETA DE EXAMES LABORATORIAIS PARA COVID-19; SWABS COMBINADO (RT PCR); TESTE RÁPIDO SOROLÓGICO.	6	01:00	Orientar sobre os critérios de coleta de exames laboratoriais para COVID-19 (SWABS combinado - RT PCR e, teste rápido sorológico).	06:00
36	01 À 31/05/2020	SCIH	COVID-19	64	01:00	Orientar sobre o Protocolo de atendimento COVID-19, os fluxogramas de atendimento interno em casos suspeitos ou confirmados de síndrome gripal, e atualizações.	64:00
37	23 À 29/05/2020	SCIH	COVID-19	11	01:00	Orientar a equipe assistencial e de apoio quanto aos cuidados durante o atendimento do paciente suspeito ou confirmado COVID-19	11:00
38	01 À 31/05/2020	UNIDADE INTERNAÇÃO, FARMÁCIA, SCIH, UADC, PRONTO SOCORRO, SPP, UTI B/C, NQSP, CME, NUTRIÇÃO CLÍNICA, SESMT, SHL, AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	539	--	Orientar sobre temas específicos do setor.	246:58
39	01 À 31/05/2020	SESMT	DIÁLOGO DIÁRIO DE SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE (DDSMS)	1169	--	Diálogo sobre temas específicos.	292:15

HOMEM HORA TREINADOS NO PERÍODO							01:05
INDICADOR HOMEM HORA (2763:43/980) colaboradores ativos							02:49

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

10 | Atividades Sociais

- Para celebrar o Dia Mundial da Higienização das Mãos, instituído no dia 05 de maio, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência promoveu uma ação para aumentar a adesão de higienização das mãos entre os profissionais de saúde e usuários.

A atividade contou com a participação da equipe do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) que orientou às pessoas sobre o passo a passo da higienização correta das mãos.

Para dar mais dinamismo à atividade foi utilizado um produto específico, que simboliza o sabão, sensível à luz negra. A proposta era verificar se a pessoa realmente lava as mãos corretamente – utilizando uma cabine escura, que com a luz refletia o produto em cor fluorescente. “Se a pele estivesse coberta com produto e as mãos brilhando o resultado foi eficaz. Ou seja, as mãos foram higienizadas de maneira correta”, explicou a coordenadora da SCIH do HEUE, Renata Perrut Gomes Rodrigues.

- Neste ano, por causa do distanciamento social recomendado pelo Ministério da Saúde em decorrência da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), o Dia das Mães, celebrado no 08 de maio, foi diferente para muitos em todo o Brasil. No Hospital Estadual de Urgência e Emergência a data foi lembrada com a entrega de flores artificiais para as pacientes internadas. A lembrança foi produzida pelo Serviço de Psicologia Clínica do hospital, especialmente para a data.

A paciente Camila Costa Gomes comentou que ficou muito feliz pela homenagem recebida no hospital. “Foi um Dia das Mães incomum para mim, mas a equipe alegrou o dia com essa homenagem. O calor humano faz muito bem para às pessoas que estão se recuperando em um hospital”, afirmou.

Já as colaboradoras do hospital, foram homenageadas pelos filhos. Mensagens de agradecimentos foram produzidas e transmitidas na Rádio HEUE, criada no mês de abril deste ano.

- Os profissionais de Enfermagem do Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) iniciaram o trabalho uma surpresa especial, em razão do Dia Internacional da Enfermagem e do Enfermeiro, celebrado no dia 12 de maio. Eles foram saudados com palmas pelos diretores, gerentes e coordenadores da unidade, e recepcionados por música instrumental, com a participação de colaboradores que tocaram violino e violão. A ação aconteceu durante a entrada e saída do plantão de trabalho. Na parte da tarde, o diretor Assistencial do HEUE, Diogo Silva Abreu, as gerentes de Enfermagem e os instrumentistas visitaram todos os setores do hospital, agradecendo a atuação dos enfermeiros e técnicos, que receberam uma máscara personalizada, com a frase “Sou da Enfermagem – Faço parte da sua vida”, em homenagem a data tão importante.

Roberta Lopes Borges, enfermeira da Unidade de Terapia Intensiva (UTI), afirmou que ficou emocionada com a homenagem realizada pelo hospital. “Estamos vivendo dias difíceis e ser recepcionado com música e alegria nos deu uma injeção de ânimo”, contou.

A ação no HEUE faz parte da campanha “Vocês estão fazendo História”, desenvolvida pela Pró-Saúde. A iniciativa visa a promover o respeito e a gratidão ao empenho dos profissionais de Enfermagem, especialmente durante essa fase de combate à pandemia do novo Coronavírus (Covid-19) em todas as unidades gerenciadas no País.

- Em tempo de pandemia, devido ao novo Coronavírus (Covid-19), o trabalho realizado pelos profissionais da higienização e limpeza tem ganhado ainda mais relevância dentro do ambiente hospitalar. A importância desses profissionais também está vinculada ao Dia Nacional de Controle de Infecção Hospitalar, lembrado no dia 15 de maio. Para enaltecer a importância dos colaboradores, membros do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), gerentes, supervisores e diretoria do hospital foram nos setores que esses profissionais atuam e agradeceram pelo trabalho realizado. A homenagem também lembra o Dia do profissional da limpeza, celebrado no dia 16 de maio. Cada profissional recebeu um brinde, simbolizando a data. A auxiliar de limpeza e higienização do HEUE, Sandra Santos afirma que trabalhar na área hospitalar é motivo de orgulho. “Há quatro anos trabalho na área da limpe-

za. Limpo tudo com muito amor -, e receber elogios dos pacientes e acompanhantes nos alegram muito”, disse.

Na percepção de Paulo Czrnhak, diretor hospitalar do HEUE, os profissionais da higienização exercem um papel essencial no ambiente hospitalar. “Entrar em um ambiente limpo e organizado nos dá uma sensação de bem-estar, conforto e segurança para os profissionais e usuários do serviço de saúde. A equipe tem dado o seu melhor, e isso fortalece a nossa assistência ao paciente”, afirma.

- O Coral HEUE, formada pelos colaboradores do hospital realizou um período de musicalização para paciente Rejane, internada há mais de dois meses no HEUE. Por conta da suspensão das visitas no hospital, medida de prevenção ao novo Coronavírus, a paciente tem apresentado um estágio de tristeza, conforme avaliação do Serviço de Psicologia Clínica do hospital. Para tornar esse período de internação mais acolhedor, parte do Coral do hospital a visitou no quarto de enfermaria e cantou músicas que remetia à esperança de dias melhores. Francis Neto, membro da Comissão de Humanização e integrante do Coral, destacou a importância da atividade. “Estar em um ambiente hospitalar não é fácil, mas nós, somos instrumentos para fazer a diferença na vida das pessoas, por isso, reservamos um pouco do nosso tempo para alegrar o dia da Rejane”, afirma.
- O Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE), realizou no dia 18 de maio uma ação especial de orientação para pacientes, acompanhantes e colaboradores, sobre os riscos da hipertensão. A atividade foi realizada para destacar o Dia Mundial da Hipertensão Arterial, instituído no dia 17 de maio. A ação foi realizada pela equipe de Nutrição Clínica do HEUE que, por meio de um painel informativo e abordagens individuais, destacou pontos importantes para a prevenção e cuidados relacionados à doença como, alerta sobre o novo Coronavírus (Covid-19), destacando que a hipertensão é um dos fatores que mais agrava a doença, além da necessidade de uma alimentação saudável, livre do excesso de sal. Segundo o Ministério da Saúde, um dos principais vilões da hipertensão, popularmente conhecida como pressão alta, é o sódio, principal componente do sal de cozinha. A pressão alta é

uma doença crônica, caracterizada pelos níveis elevados de pressão sanguínea nas artérias.

- O Comitê de Sustentabilidade do Hospital Estadual de Urgência e Emergência criou um painel com frases que alertam sobre a importância de manter cautela no trânsito. A ação faz menção ao Movimento Maio Amarelo – que mobiliza o mundo sobre a conscientização para redução de acidentes de trânsito. No Espírito Santo, o HEUE é referência em atendimento de traumas.
- Para evitar a aglomeração de pessoas, a comemoração dos aniversariantes do mês no Hospital Estadual de Urgência e Emergência está suspensa. Visando um trabalho humanizado, com foco no reconhecimento e importância dos profissionais da instituição, os Recursos Humanos do HEUE desenvolveu uma árvore, implantada dentro do hospital, com os nomes de todos os profissionais que fazem aniversário no mês de maio. “Cada colaborador é importante para instituição e fruto de um trabalho em equipe”, disse Paulo Czrnhak, diretor hospitalar do HEUE.

11 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhos desenvolvidos na competência de Maio 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:

- Oficina de Interação de Processo
- Formação de Avaliadores Internos
- Construção de paredes para repouso da enfermaria COVID – UTIB;
- Fabricação e instalação de duto de ar para estar de enfermeiros do COVID;
- Manutenção preventiva do piso de acesso ao vestiário;
- Manutenção Preventiva no quarto 204;
- Manutenção em suportes de soro e hampers;
- Instalação de leitor biométrico nos vestiários masculino e feminino do centro cirúrgico;
- Adequação da UTI-A para COVID;
- Instalação de chuveiro na UTI-A para atendimento ao COVID;
- Instalação do ar condicionado na capela;
- Fabricação e Instalação de proteção na porta da farmácia satélite UTIA/B;
- Iniciado a reforma nos estofados das poltronas;
- Fabricação e Instalação de duto de ar para adequação da antiga sala da engenharia clínica para COVID.

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