

Relatório de Execução das Atividades do Contrato de Gestão 001/2015 – Ref.: 06/2020



15/07/2020

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	13
5 COMISSÕES	14
6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	15
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	15
7.1 MUNICÍPIOS ATENDIDOS – ORIGEM DO PACIENTE	18
8 INDICADOR HOSPITALAR DE GESTÃO DE PESSOAS	22
9 CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS	25
9.1 OBJETIVO DO NEP	25
9.2 ATIVIDADES NEP	25
9.3 TABELA DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM JUNHO2020	25
10 ATIVIDADES SOCIAIS	31
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
12 Anexos I	35
13 Anexos II – Planilhas Padronizadas	36
14 Anexos	37

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 junho 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 junho 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	539
	Clínica Cirúrgica	449	449	227	232	230
	TOTAL DE SAÍDAS	780	780	588	699	769

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 junho de 2020, totalizaram 769 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	0
Não Consultas Médicas	261		0	0	0
Total	1454		0	0	0
Cirurgias, Procedimentos e serviços	238	N/A	0	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 junho 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	0
Endoscopia digestiva	181	219	0	0	0
Colonoscopia	83	138	0	0	0
Total:	278	379	0	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 junho 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	3943

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

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	04:52 min
Tempo de atendimento do TIRR	Cor Azul ≤ 3 minutos	01:50 min	01:00 min	05:00 min	03:00 min
Razão de Mortalidade em UTI	<1	0,64	0,66	0,56	0,62

Protocolo de Cirurgia Segura	85% conformidade no monitoramento	100%	100%	100%	100%
H/H Treinamento	> 2Horas/Horas treinadas	02:22 H	02:44 H	02:49 H	02:36 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 junho de 2020, foram: 04:52 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor amarela e de 03:00 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor azul, o indicador razão de mortalidade em UTI foi de 0,62, o protocolo de cirurgia segura foi de 100,00% e de horas/homens do indicador H/H de treinamentos foi de 02:36 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	5,64
Taxa de cirurgias canceladas	8,82%	≤ 10%	10,77%	12,27%	10,57%
Infecção relacionada à cirurgia de fêmur-Referente 30 dias	2,38%	≤ 7%	0,00%	0,00	0,00
Incidência de Úlcera por pressão	7,70%	≤ 15,00%	6,85%	5,96%	5,60%

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 junho de 2020, foi de 5,64 o indicador de IPCS, 10,57% o indicador taxa de cirurgias canceladas, 0,00% o indicador de infecção relacionada à cirurgia de fêmur e de 5,60% 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	0,00%	0	0,00%
ABR/2020	1	1,33%	0	0,00%
MAI/2020	0	0,00%	0	0,00%

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%	98%
	Tempo de Resposta	Sim	2 dias	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%	100,00%
Implantação do Protocolos Clínicos	Protocolos Implantados	100,00%	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%	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	Jun/2020
Controle de Mortalidade	Operatória	1,01%	0,75%
	Institucional	7,89%	5,60%
	Hospitalar	9,37%	6,51%
Média de Permanência		9,88 dias	7,60 dias
Taxa de Ocupação		130,94%	111,24%
Cirurgias Canceladas /Suspensas		8,82%	10,57%
Cirurgias Realizadas		487	533
Indicador Hospitalar			
Índice de Intervalo de Substituição de Leitos			0,77%
Índice de Rotatividade (Giro)			4,39%

Infecção Hospitalar Relacionado à Assistência à Saúde	1,95%
Densidade de Infecção Relacionada à Assistência em Saúde – IRAS em UTI	6,20
Densidade de infecção pulmonar relacionada à Ventilação Mecânica – VM na UTI	5,15
Taxa de utilização de VM na UTI	60,25%
Taxa de utilização de CVC em UTI	67,17%

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	Jun/2020
Atendimentos às urgências/emergência	3943	3141	79,66%

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
	Jun/20
Ortopedia/Traumatologia	287
Cirurgia Vascular	67
Cirurgia Buco Maxilar	54
Cirurgia Plástica	42
Cirurgia Geral	36
Neurocirurgia	34
Cirurgia Torácica	11

Urologia	1
Proctologia	1
Nefrologia	0
Otorrinolaringologia	0
Cirurgia Cabeça e Pescoço	0
Cirurgia Cardiovascular	0
Total	533

Fonte: Relatório MV – Cirurgias realizadas x especialidades

4.6.2 Cirurgias Realizadas por Portes

Quantidade	
Realizados	Jun/20
Cirurgias Pequenas	190
Cirurgias Médias	253
Cirurgias Grandes	90
Total	533

Fonte: Estatística

4.7 MORTALIDADE OPERATÓRIAS POR ASA

Mortalidade	jun/20
Avaliação Anestésico - ASA	249
Número de Óbitos até 07 (sete) dias após cirurgia	4
Número de Óbitos ocorridos no ato cirúrgico	1
Número Total de Pacientes Operados	533

Fonte: Plano Estatístico 2020.

4.8 MÉDIA DE PERMANÊNCIA POR ESPECIALIDADE

Média de Permanência por Especialidade	Média 1º Tri- mestre	jun/20
Clínica Médica	12,09	16,63
Cirurgia Vascular	12,52	11,14
Neurocirurgia	10,01	10,20
Ortopedia/Traumatologia	7,32	3,79
Cirurgia Geral	4,89	6,41
Média de Permanência	9,11	7,60

Fonte: Plano Estatístico 2020

4.9 RELATÓRIO ÍNDICE DE GIRO DE LEITOS

Índice de Giro de Leitos por Especialidade	Média 1º Tri- mestre	jun/2020
Clínica Médica	10,17	7,81
Cirurgia Vascular	5,46	6,69
Neurocirurgia	9,00	12,59
Ortopedia/Traumatologia	9,84	13,52
Cirurgia Geral	8,56	16,13
Total	3,03	3,80
Índice de Giro de Leitos por Unidade	Média 1º Tri- mestre	jun/20
UTI A	5,32	4,85
UTI B	4,80	5,60
UTI C	4,63	6,20
UADC	3,74	5,00
1º andar - Clínica Médica	6,88	9,13
1º andar - Cirurgia Vascular	6,76	8,93
1º andar - Neurocirurgia	7,13	10,63
1º andar - Cirurgia Geral	6,29	8,29
1º andar - Isolamento	9,56	6,33
2º andar - Cirurgia Geral	7,63	11,75
2º andar – Ortopedia/Traumatologia	7,14	8,40
Sala Amarela	17,43	35,50
Sala Vermelha	11,78	12,00
Total	3,03	3,80

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	23/06/2020	11h30	6	5	1
2. Comissão de óbito	Mensal	30/06/2020	10h00	7	7	0
3. Comissão de PGRSS	Mensal	25/06/2020	09h00	5	4	1
4. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	Mensal	24/06/2020	07h00	5	4	1
5. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Mensal	26/06/2020	10h00	6	4	2
6. Grupo de Trabalho de Humanização	Mensal	24/06/2020	14h00	6	6	0
7. Comissão de Ética de Enfermagem	Mensal	08/06/2020	06h00	5	4	1
8. Comissão de Ética Médica	Bimestral	30/06/2020	11h30	5	3	2
9. Comissão de Transplante de Órgãos	Bimestral	Conforme cronograma anual das comissões institucionais não havia reunião programada para o mês de junho/2020 devido a periodicidade de reuniões da comissão ser bimestral, sendo a próxima reunião ordinária será realizada no dia 27/07/2020, conforme cronograma.				

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

6|Pesquisa de Satisfação do Usuário

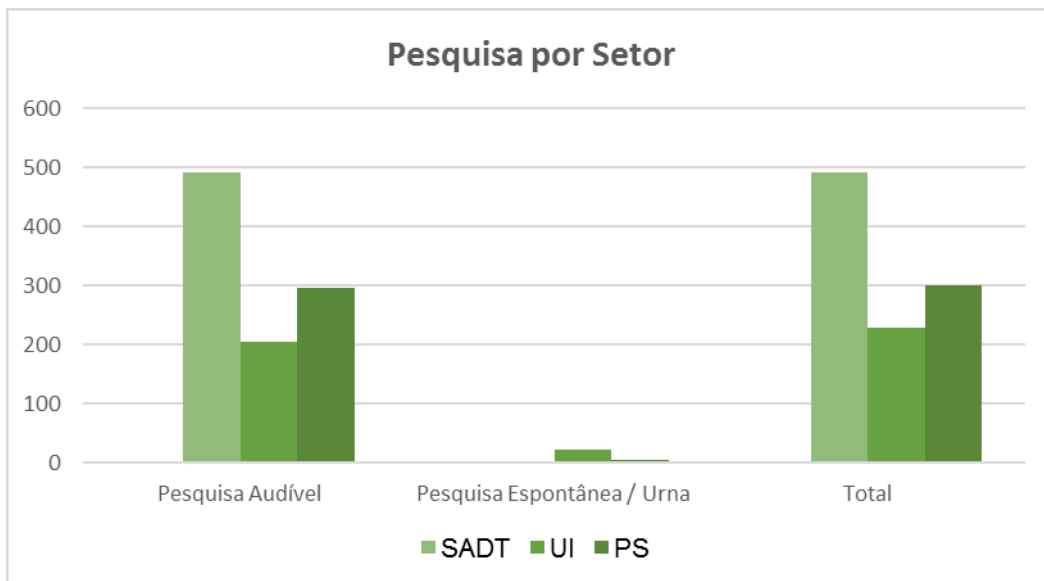
Visando fornecer um atendimento de excelência aos pacientes e acompanhantes do hospital, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) promove diariamente pesquisas nos setores, dando aos usuários a oportunidade de manifestarem seus elogios, reclamações e sugestões, de acordo com sua própria experiência 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 junho 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 junho, 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 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.

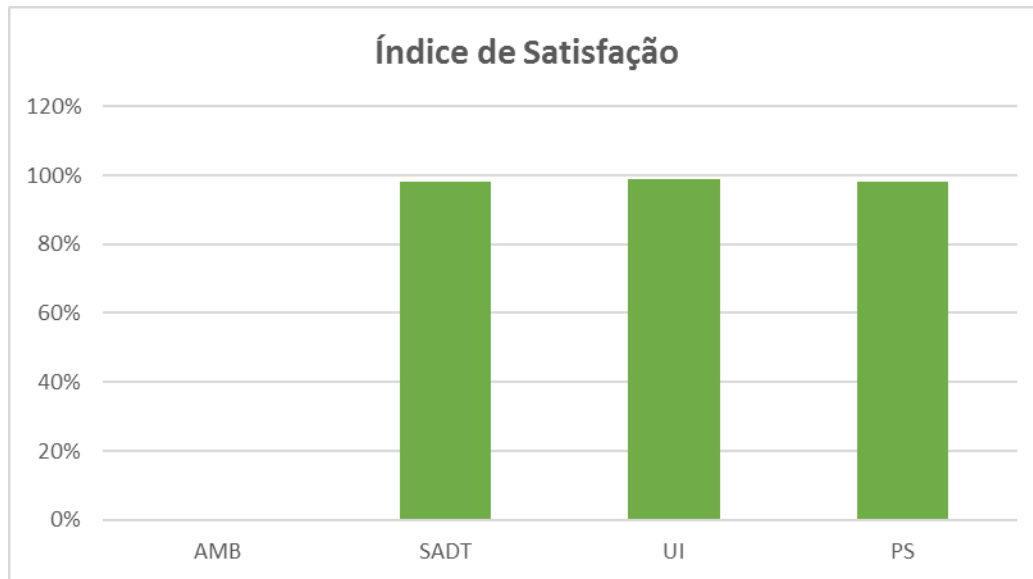
	AMBULATÓRIO	SADT	UNIDADES DE INTERNAÇÃO	PRONTO-SOCORRO
Pesquisa Audível (pesquisa realizada <i>por telefone</i>)	-	491	205	297
Pesquisa Espontânea / Urna	-	0	23	4
Total	-	491	228	301
Total	Via Telefone		Via Telefone	
Total	1.020 Pesquisas			



6.1 RESULTADO DA TAXA DE SATISFAÇÃO

No mês de junho, a Taxa de Satisfação do Usuário alcançou o índice geral de 98%. 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	-	98%	99%	98%



6.2 ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA EQUIPE DO SAU

No mês de junho, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 27 atendimentos, sendo 20 reclamações com resolução prévia e 07 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, ambas 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 1.020 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	44	05
Elogio Geral	-	0	01	03
Total	-	0	45	08

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário.

7|Censo de Origem dos

7.1 MUNICÍPIOS ATENDIDOS – ORIGEM DO PACIENTE

MUNICIPIOS ATENDINDOS - INTERNAÇÃO		
CIDADE	UF	QUANT.
VITORIA	ES	233
CARIACICA	ES	142
SERRA	ES	133
VILA VELHA	ES	87
VIANA	ES	19
GUARAPARI	ES	19
DOMINGOS MARTINS	ES	15
IBATIBA	ES	11

BREJETUBA	ES	8
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	7
AFONSO CLAUDIO	ES	7
FUNDAO	ES	6
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	ES	5
ALFREDO CHAVES	ES	4
MARECHAL FLORIANO	ES	4
ANCHIETA	ES	3
CASTELO	ES	2
ITARANA	ES	2
MUTUM	MG	2
PIUMA	ES	1
SANTA LEOPOLDINA	ES	1
SAO MATEUS	ES	1
TODOS OS SANTOS / GUARAPARI	ES	1
ARACRUZ	ES	1
CONCEICAO DO CASTELO	ES	1
SANTA TERESA	ES	1
IUNA	ES	1
GUACUI	ES	1
ITAPEMIRIM	ES	1
LARANJA DA TERRA	ES	1
BARRA DE SAO FRANCISCO	ES	1
		721

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

MUNICIPIOS ATENDIDOS - URGÊNCIA		
CIDADE	UF	QUANT.
VITORIA	ES	1457
CARIACICA	ES	784
SERRA	ES	776
VILA VELHA	ES	464
VIANA	ES	100
DOMINGOS MARTINS	ES	66
GUARAPARI	ES	65
AFONSO CLAUDIO	ES	27
IBATIBA	ES	24
BREJETUBA	ES	21
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	20
MARECHAL FLORIANO	ES	20
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	ES	13
ALFREDO CHAVES	ES	11
ANCHIETA	ES	10
FUNDAO	ES	10
SANTA LEOPOLDINA	ES	9
PIUMA	ES	7
CONCEICAO DO CASTELO	ES	5
ARACRUZ	ES	5
SANTA TERESA	ES	4
LARANJA DA TERRA	ES	3
SANTA MARIA	RN	3
ITARANA	ES	3
GUACUI	ES	3
ANCHIETA	SC	2
COLATINA	ES	2
MUTUM	MG	2

IRUPI	ES	2
CASTELO	ES	2
ITAPEMIRIM	ES	2
ITAIMBE / ITAGUACU	ES	2
NOVA ITARANA	BA	2
TODOS OS SANTOS / GUARAPARI	ES	2
SAO MATEUS	ES	1
ARACE / DOMINGOS MARTINS	ES	1
IBIRACU	ES	1
DORES DO RIO PRETO	ES	1
ITAGUACU	ES	1
FAZENDA GUANDU / AFONSO CLAUDIO	ES	1
PARAJU / DOMINGOS MARTINS	ES	1
PRESIDENTE MEDICI	MA	1
SIRIRI	SE	1
IUNA	ES	1
BARRA DE SAO FRANCISCO	ES	1
PITARANA / MONTALVANIA	MG	1
MATILDE / ALFREDO CHAVES	ES	1
BIAS FORTES	MG	1
SOORETAMA	ES	1
		3943

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

8|Indicador Hospitalar de Gestão de Pessoas

Indicador	jun/20
Índice de rotatividade de funcionários (turnover) (CQH)	2,61%
Indicador de Absenteísmo	12,54%

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

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

Fonte: Sistema MV -Cadastro Médico.

Indicador	jun/20
Relação funcionário por leito (CQH)	6,55
Relação enfermeiro por leito (CQH)	0,8
Relação de Enfermagem por leito (CQH)	2,49

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

Setor	Quantitativo Mês anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo mês atual
ADMINISTRACAO LOCAL	10			11
AGENCIA TRANSFUSIONAL	11	1	1	11
ALMOXARIFADO	5			5
AMBULATORIO	2			1
ARQUIVO (S.P.P.)	20		2	19
C.I.H.D.O.T	1			2
CENTRO CIRURGICO	69	4	2	71
CME - CENTRAL DE MATERIAL ESTERILIZADO	28	2		31
COMPRAS	4			4
DEPARTAMENTO DE PESSOAL	6			6
DIRETORIA TECNICA	5			5

ENDOSCOPIA / COLONOSCOPIA	4			4
ENGENHARIA CLINICA	4			4
EQUIPE EMTN (EQUI. MULT. TERAPIA NUTRIC)	7			7
FARMACIA CENTRAL	51	3	1	54
FARMACIA SATELITE - CENTRO CIRURGICO	6	1		7
FARMACIA SATELITE - PRONTO SOCORRO	11		1	10
FARMACIA SATELITE - UTI A E B	13			12
FARMACIA SATELITE - UTI C E D	4			4
FATURAMENTO	9		1	8
FONOAUDIOLOGIA	2	1		3
GESTAO CONTABIL FINANCEIRA	8			7
MANUTENCAO GERAL	14	1		15
N.I.R. - NUCLEO INTERNO DE REGULACAO	10	1		11
N.Q.S.P. - NUCLEO DE Q.E SEG DO PACIENTE	6			6
NEP - NUCLEO DE EDUCACAO PERMANENTE	3			3
PRONTO SOCORRO	67	1	2	66
PRONTO SOCORRO SINDROME GRI-PAL	22			22
PS ACOLHIMENTO	7			7
PSICOLOGIA	2			2
RECEPCAO AMBULATORIO / INTERNACAO	13			11
RECEPCAO DE ACOMPANHANTE	2		1	0
RECEPCAO FUNCIONARIOS E PRESTADORES	10			10
RECEPCAO PRONTO SOCORRO	27		1	28

RECEPCAO SINDROME GRIPAL	13			13
RECURSOS HUMANOS	6			6
ROUPARIA	19	2	2	19
S.A.U. - SERVICO DE ATENDIMENTO AO USUAR	5		1	4
S.H.L. SERV DE HIGIENIZACAO E LIMPEZA	104	7	3	108
SALA DE CHOQUE / VERMELHA	26			26
SCIH - SERV E CONTROLE DE INFEC-CAO HOSPI	8			7
SERVICO SOCIAL	14	2	1	15
SESMT - SEGURANCA E MED DO TRABALHO	12		1	12
T.I. - TECNOLOGIA DA INFORMACAO	6			6
TERAPIA OCUPACIONAL	1			1
TRANSPORTE / REMOCAO	8			8
TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR	18	1		19
U.A.D.C.	45	3	2	46
U.I - CLINICA CIRURGICA	38	6	5	38
U.I - CLINICA MEDICA	33	3	1	36
U.I - NEUROCIRURGIA	32	2	1	33
U.I - ORTOPEDIA	57	4	4	56
U.I - VASCULAR	24	1		25
U.I PRONTO SOCORRO	63	5	3	65
U.T.I. A	70	1	2	70
U.T.I. B	34	1	2	32
U.T.I. C	31	3		34
TOTAL	1130	56	40	1146

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 junho/20, foram realizadas 2.773:19 horas/homem em treinamentos, isso equivale a 02:36 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 junho de 2020 foram:

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

9.3 TABELA DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM JUNHO/2020

	Data	Setor	Treinamentos	Nº partici- pantes	C.H.	Objetivo	Total de Horas
	Data	Setor	Treinamentos	Nº partici- pantes	C.H.	Objetivo	Total de Horas
1	01, 02, 05, 08, 09, 10 E 18/06/2020	NIR, AGÊNCIA TRANSFUSIONAL, CENTRO CIRÚRGI- CO, CME, FARMÁ- CIA, FONOAUDIO- LOGIA, MANUTEN- ÇÃO, SHL, SERVIÇO SOCIAL, PRONTO SOCORRO, UNIDA- DE DE INTERNA- ÇÃO, UTI A, B, C	INTEGRAÇÃO INSTITUCIO- NAL	56	06:40	Capacitar os novos cola- boradores quanto a cultura organizacional da empre- sa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	373:20
2	15/05 À 06/06/2020	NEP	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	19:00	Capacitar os novos cola- boradores quanto a cultura organizacional da empre- sa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	139:00
3	03 E 04/06/2020	CC, SERVIÇO SOCI- AL	INTEGRAÇÃO SETORIAL	9	06:00	Capacitar os novos cola- boradores quanto a cultura organizacional da empre- sa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	54:00
4	01, 03, 10 E 15/06/2020	PS, UNIDADE DE INTERNAÇÃO, AGÊNCIA TRANS- FUSIONAL, DIRE- TORIA ASSISTEN- CIAL, FARMÁCIA, UTI A, B, C, TRANS- PORTE, SESMT, SCIH	INTEGRAÇÃO SETORIAL	29	04:00	Capacitar os novos cola- boradores quanto a cultura organizacional da empre- sa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	116:00
5	09/06/2020	CME, SHL	INTEGRAÇÃO SETORIAL	10	05:00	Capacitar os novos cola- boradores quanto a cultura organizacional da empre- sa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	50:00
6	12/06/2020	NIR	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	10:00	Capacitar os novos cola- boradores quanto a cultura organizacional da empre- sa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	10:00
7	03 À 05/06/2020	FARMÁCIA	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	02:00	Capacitar os novos cola- boradores quanto a cultura organizacional da empre- sa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	26:00
8	05/06/2020	DP	INTEGRAÇÃO SETORIAL PARA LÍDERES	2	01:20	Capacitar os novos cola- boradores quanto a cultura organizacional da empre- sa, seus direitos e deveres e os procedimentos de	02:40

						segurança.	
9	08/06/2020	NEP, SESMT	INTEGRAÇÃO SETORIAL PARA LÍDERES	7	02:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	14:00
10	08/06/2020	NQSP	INTEGRAÇÃO SETORIAL PARA LÍDERES	12	04:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	48:00
11	14, 15, 19, 20 E 21/06	NQSP	INTERAÇÃO DE PROCESSO	27	01:00	Oficina para realizar revisão dos contratos de interação de processo, seguir diretrizes dos requisitos de qualidade considerando as etapas de entrada e saídas do processo e cadeia cliente / Fornecedores. Definir prazos e tipos de não conformidades para as quebras de contratos.	27:00
12	01/06/2020	NQSP	CURSO DE AVALIADOR INTERNO / FORMAÇÃO DE AVALIADORES INTERNOS	13	03:00	Preparar e atualizar profissionais focados em atuar como avaliadores internos, frente a metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação de Apoio a Gestão (RAG) ferramenta institucional da Pró Saúde.	39:00
13	01, 02 E 03/06/2020	LABORATÓRIO	COLETA DE AMOSTRAS BIOLÓGICAS PARA REALIZAÇÃO DE EXAMES LABORATORIAIS	47	01:00	Capacitar a equipe de enfermagem da uti para realização de procedimento de coleta de amostras biológicas.	47:00
14	01/06/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT. 13 - MUDANÇA DE FUNÇÃO	6	00:30	Capacitar colaboradores do Sesmt quanto ao procedimento de mudança de função.	03:00
15	01/06/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT. 14 - PLANEJAMENTO DOS EXAMES PERIÓDICOS	6	00:30	Capacitar colaboradores do Sesmt quanto ao procedimento de planejamento dos exames periódicos	03:00
16	01/06/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT. 15 - RETORNO AO TRABALHO / INTERNO	6	00:30	Capacitar colaboradores do Sesmt quanto ao procedimento de retorno ao trabalho	03:00
17	01/06/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT. 19 - FLUXOGRAMA DE OCORRÊNCIAS NO TRABALHO	6	00:30	Capacitar colaboradores do Sesmt quanto ao procedimento de fluxo-grama de ocorrências no trabalho.	03:00
18	01/06/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT. 25 - ELABORAÇÃO DOS MAPAS DE RISCOS	6	00:30	Capacitar colaboradores do Sesmt quanto elaboração do Mapa de Risco	03:00

19	03/06/2020	SCIH	BUNDLES DE PREVENÇÃO	6	01:00	Conscientização da importância da aplicação dos bundles de prevenção	06:00
20	04 e 05/06/2020	FATURAMENTO	AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR	4	00:30	Tratar de imediato irregularidades no preenchimento do laudo de AIH	02:00
21	15 À 30/06/2020	NEP	ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAS	4	16:00	Aprender como funciona o setor de Recursos Humanos em suas atividades de treinamento, desenvolvimento, comunicação e avaliação de desempenho.	160:00
22	01 À 30/06/2020	NUTRIÇÃO	NUTRIÇÃO ENTERAL: DA PRESCRIÇÃO AO MONITORAMENTO	141	01:00	Aprender como funciona o setor de Recursos Humanos em suas atividades de treinamento, desenvolvimento, comunicação e avaliação de desempenho.	141:00
23	01 à 05/06/2020	AG. TRANSFUSIONAL	ATO TRANSFUSIONAL	202	01:00	Capacitar os técnicos de enfermagem e enfermeiros do HEUE no ato transfusional.	202:00
24	01 à 05/06/2020	PRONTO SOCORRO	HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	47	01:00	Conscientizar a equipe quanto a importância da Higienização das mãos	47:00
25	01 à 05/06/2020	CC / CME	HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	41	01:00	Conscientizar a equipe quanto a importância da Higienização das mãos	41:00
26	01 à 05/06/2020	UNIDADE INTERNAÇÃO / UADC	HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	43	01:00	Conscientizar a equipe quanto a importância da Higienização das mãos	43:00
27	24/06/2020	MANUTENÇÃO	MANUSEIO DA CENTRAL DE GASES E VÁCUO	8	02:00	Capacitar os colaboradores noções básicas de Manuseio da Central de Gases e Vácuo	16:00
28	16 E 17/06/2020	RECEPÇÃO	PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE	35	01:00	Apresentar as diretrizes para assegurar a correta identificação dos pacientes e usuários	35:00
29	24/06/2020	NQSP	PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO - ÊNFASE EM PASSAGEM DE PLANTÃO E FORMULÁRIO DE TRANSIÇÃO	17	01:00	Orientar sobre o Protocolo de Comunicação com ênfase em dois processos assistenciais, passagem de plantão e formulário de transição de cuidados.	17:00
30	24/06/2020	FINANCEIRO	NOTAS FISCAIS DE SERVIÇOS E RETENÇÃO DE IMPOSTOS	4	01:00	Orientar e capacitar os colaboradores sobre as retenções de impostos incidentes nas notas de prestações de serviços	04:00
31	28/06/2020	TI	LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	5	02:00	O curso é destinado para promover conhecimento sobre a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).	10:00
32	23/06/2020	COMPRAS	A IMPORTÂNCIA DA REALIZAÇÃO DO FOLLOW UP	3	04:00	Conscientizar os colaboradores da importância da realização do follow up durante todo o processo e fluxo de compra da instituição, demonstrando o quanto essa ferramenta contribui na tomada de decisões, minimizando possíveis desabasteci-	12:00

						mentos, ruptura de estoque e falhas nos processos de compras.	
33	30/06/2020	SCIH	COVID-19	49	1:00:00	Orientar sobre o protocolo de atendimento COVID-19, os fluxogramas de atendimento interno em casos suspeitos ou confirmados de síndrome gripal, e atualizações.	49:00
34	08 À 30/06/2020	SCIH	NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA COM ÊNFASE EM CORONAVÍRUS	37	02:00	Notificação compulsória diante da simples suspeita, segundo legislação vigente, pelos profissionais de saúde do HEUE	74:00
35	16 A 30/06/2020	SCIH	UTILIZAÇÃO ADEQUADA DOS EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL - NO AMBIENTE HOSPITALAR NO CONTEXTO DA PANDEMI DE COVID 19	21	01:00	Orientar a equipe multiprofissional do HEUE (setores de apoio) sobre a utilização adequada dos EPI's - no ambiente hospitalar	21:00
36	22 A 26/06/2020	CONT / FIN	CAMPANHA - ORIENTAÇÕES DE COMO CUIDAR DO BEM PÚBLICO	30	00:30	Informar aos colaboradores sobre a importância da conservação/zelo do bem público	15:00
37	01 À 30/06/2020	SESMT	TREINAMENTO IN LOCO SOBRE USO, GUARDA, CONSERVAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO DE EPI's / EPC's	17	01:00	Capacitar colaboradores do HEUE quanto ao uso, guarda, conservação, higienização, dos equipamentos de proteção individual e coletiva utilizados	17:00
38	22 A 26/06/2020	FONOAUDIOLOGIA	HIGIENE ORAL EM PACIENTE INTERNO	11	01:00	Melhorar a Higiene Oral	11:00
39	23 E 25/06/2020	ALMOXARIFADO	TREINAMENTO DE 5S NO ESCRITÓRIO	4	15:00	Orientar e capacitar a equipe para desenvolverem o trabalho diário através da aplicação do 5Ss.	60:00
40	29 E 30/06/2020	CONTRATOS	POSTURA E IMAGEM PROFISSIONAL	3	10:00	Mostrar a importância de uma postura e imagem profissional apropriadas como fator de diferenciação no mercado de trabalho.	30:00
41	08 À 30/06/2020	SCIH	MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DO TRATO URINÁRIO - ITU	43	01:00	Mostrar a importância de medidas de prevenção de infecção do trato urinário.	43:00
42	18 E 16/06/2020	RECEPÇÃO	IT - FLUXO DE ATENDIMENTO DO AGENTE DE PORTARIA	27	01:30	Orientar quanto aos procedimentos descritos na IT.HEUE.PORT.010-01	40:30
43	01 À 30/06/2020	SESMT	TREINAMENTO SOBRE OS EPI'S E EPC'S, POR FUNÇÃO, INSPEÇÃO E VERIFICAÇÃO	42	02:00	Capacitar colaboradores do HEUE quanto ao uso, guarda, conservação, higienização, acessibilidade, substituição, seleção, tipos e características benéficas de EPI's por função, inspeção e verificação	84:00

44	01 À 30/06/2020	CME	MANUSEIO E FUNCIONAMENTO DA TERMODESINFECTADORA	17	02:00	Capacitar a equipe atuante quanto ao manuseio e funcionamento da termodesinfetadora	34:00
45	01 À 30/06/2020	CME	MONITORAMENTO DE PROCESSOS POR INDICADORES QUÍMICOS, BIOLÓGICOS E FÍSICOS	18	02:00	Qualificar a equipe quanto ao processo de monitoramento dos indicadores químicos, biológicos e físicos	36:00
46	24 À 26/06/2020	UADC	ÉTICA NO AMBIENTE HOSPITALAR COM RESPEITO E DIGNIDADE	12	02:00	Orientar a comissão de ética e diretoria a respeito de ética no ambiente de trabalho e requerimento de denúncia quando há necessidade de encaminhado ao administrativo ou Coren.	24:00
47	01 À 30/06/2020	SESMT	TREINAMENTO DE RECI-CLAGEM DE COMBATE A INCÊNDIOS, ROTA DE FUGA E SINALIZAÇÃO E ABANDONO DE ÁREA	19	01:00	Orientar sobre situações emergenciais, operando equipamentos de combate a incêndios, orientar quanto abandono de área, identificação e sinalização de rota de fuga.	19:00
48	01 À 30/06/2020	NUTRIÇÃO CLÍNICA	TIPOS DE DIETA ORAL E INDICAÇÃO CLÍNICA	6	01:00	Capacitar equipe no contexto de indicação de consistência e desmame de sne e oferta segura do paciente.	06:00
49	01 À 31/06/2020	UNIDADE INTERNA-ÇÃO, FARMÁCIA, SCIH, UADC, PRONTO SOCORRO, SPP, UTI B/C, NQSP, CME, NUTRIÇÃO CLÍNICA, SESMT, SHL, AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	687	--	Orientar sobre temas específicos do setor.	313:34
50	01 À 31/06/2020	SESMT	DIÁLOGO DIÁRIO DE SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE (DDSMS)	797	--	Diálogo sobre temas específicos.	199:15

HOMEM HORA TREINADOS NO PERÍODO	01:02
INDICADOR HOMEM HORA (2773:19/1065) colaboradores ativos	02:36

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

10|Atividades Sociais

- Desde o início da pandemia, por conta do novo Coronavírus, a comemoração dos aniversariantes do mês, no Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) está suspensa. Para destacar a importância e comemorar o aniversário dos profissionais, o Recursos Humanos do hospital desenvolveu uma árvore, e nela, consta os nomes dos colaboradores que fazem aniversário no mês. A partir de junho, os aniversariantes do dia têm seu nome anunciado na rádio do hospital. “Uma equipe é formada por diversas pessoas e festejar mais um ano de vida desses profissionais é destacar a importância desses colaboradores para a instituição”, afirmou Paulo Czrnhak, diretor hospitalar do HEUE.
- O Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE), iniciou no dia 1º de junho, a campanha “Quarentena Solidária – doe sangue, doe vida”. A iniciativa do hospital teve como objetivo ajudar a abastecer o estoque do Hemocentro do Estado do Espírito Santo (Hemoes). A ação também fez menção ao movimento Junho Vermelho, que busca conscientizar sobre a importância de doar sangue. Para estimular o ato de solidariedade, durante a pesquisa de satisfação realizada pelo telefone, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do HEUE, reforçou a importância da doação. A Agência Transfusional e o Serviço Social do hospital realizaram abordagem nos leitos de Enfermaria, com objetivo de estimular a participação dos acompanhantes de pacientes internados na instituição. Para despertar atenção dos frequentadores do hospital, um painel com frases de incentivo à doação de sangue será exposto na área de acesso ao Refeitório.
- O Recursos Humanos do Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) implantou o Projeto “Estamos com você”, cujo seu objetivo é promover ações de acolhimento e orientações - com a intenção de aperfeiçoar a qualidade de trabalho dos profissionais que atuam na instituição. Além dos encontros que estão sendo realizados in loco, em junho, o RH entregou mensagens individuais (per-

sonalizadas com nome e conteúdo diferente) para os colaboradores, em forma de agradecimento pelo trabalho e dedicação investida na instituição. “O papel do Recursos Humanos é promover ações que estimulem a integração, valorização e reconhecimento dos profissionais. Vivemos um momento de incertezas – e neste momento, é essencial ficar ainda mais próximo dos nossos profissionais”, afirmou Mariana Passamani Paiva, analista de Recurso Humanos do HEUE.

11 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhos desenvolvidos na competência de Junho 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:

- Instalação de leitor biométrico UTIA (hall);
- Manutenção Predial de 06 (seis) camas manuais que vieram do hospital Jaime dos Santos Neves;
- Instalação do Sistema Lava-Olhos na Agência Transfusional;
- Continuação da Manutenção Predial nos Suportes de Soro e Hampers;
- Adaptação de Pressão Negativa na UTIA para Covid;
- Organização da área técnica;
- Manutenção e desobstrução das réguas da UTIA;
- Manutenção no ar condicionado da capela;
- Manutenção e desobstrução das réguas da UADC;
- Construção de parede para isolamento do corredor do Pronto Socorro para Covid;
- Manutenção Predial na enfermaria 106;
- Manutenção Predial no setor de Recursos Humanos;
- Instalação de película de proteção solar na janela da sala de coordenação da agência transfusional;
- Instalação de película de proteção solar na janela da sala do diretor clínico;
- Manutenção Predial na Recepção de Protocolo.
- Treinamento referente ao Protocolo de Atendimento COVID-19;
- Treinamento de Notificação Compulsoria com Ênfase em Corona Vírus e Síndrome Respiratória Aguda Grave;
- Treinamento de Utilização Adequada dos Equipamentos de Proteção Individual no Ambiente Hospitalar;
- Revisão do Protocolo de Cirurgia Segura e SAEP;
- Semana de auditoria de risco nas unidades baseado na metodologia FMEA com elaboração de matriz de risco;

- Formação de avaliadores internos para suporte ao Núcleo da Qualidade e Segurança do paciente nas auditorias internas;
- Implementação de novas diretrizes de funcionamento das comissões com alinhamento da efetividade de cada comissão;
- Implementação de painéis gerenciais para acompanhamento diário das metas do Protocolo de Identificação e Cirurgia Segura através do sistema Power BI;
- Elaboração de tutorial para monitoramento e localização de ocorrências.

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 nº461/2020

I.XXVI	Relatório de Ações e Desenvolvimento de Pessoas.
I.XXVII	Protocolo de Clínico de Síndrome de Abstinência a Nicotina
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