

Relatório de Execução das Atividades do Contrato de Gestão 001/2015 – Ref.: 08/2020



15/09/2020

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.: 08/2020

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

15º Aditivo Contratual – Jul/2020

16º Aditivo Contratual – Ago/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	26
9.1 OBJETIVO DO NEP	26
9.2 ATIVIDADES NEP	26
9.3 TABELA DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM AGOSTO/2020	26
10 ATIVIDADES SOCIAIS	31
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 agosto de 2020, referente ao contrato de gestão nº 001/2015 e 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º e 16º 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 agosto 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, 14º e 15º 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 2º Trimestre	Meta	Jul/2020	Ago/2020	Set/2020
Saídas Hospitalares	Clínica Médica	229	331	277	271	-
	Clínica Cirúrgica	455	449	626	603	-
	TOTAL DE SAÍDAS	684	780	903	874	-

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 agosto de 2020, totalizaram 874 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 2º Trimestre	Meta	Jul/2020	Ago/2020	Set/2020
Consultas Médicas	0	1.764	161	0	0
Não Consultas Médicas	0		0	0	0
Total	0		161	0	0
Cirurgias, Procedimentos e serviços	0	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 agosto de 2020 ocorreram 161 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 2º Trimestre	Meta	Jul/2020	Ago/2020	Set/2020
Tomografia	0	22	0	0	0
Endoscopia digestiva	0	219	0	0	0
Colonoscopia	0	138	0	0	0
Total:	0	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 agosto 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 2º Trimestre	Meta	Jul/2020	Ago/2020	Set/2020
Atendimentos às urgências/ emergência	3.499	3.953	4459	4391	-

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 2º Trimestre	Jul/2020	Ago/2020	Set/2020
Tempo de atendimento do TIRR	Cor Amarela ≤ 5 minutos	03:04 min	03:04 min	03:04 min	-
Tempo de atendimento do TIRR	Cor Azul ≤ 3 minutos	03:00 min	03:00 min	03:30 min	-

Razão de Mortalidade em UTI	<1	0,59	0,59	0,67	-
Protocolo de Cirurgia Segura	85% conformidade no monitoramento	100%	100%	100%	-
H/H Treinamento	> 2Horas/Horas treinadas	03:23 H	03:23 H	02:17 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 agosto de 2020, foram: 03:04 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor amarela e de 03:30 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor azul, o indicador razão de mortalidade em UTI foi de 0,67, o protocolo de cirurgia segura foi de 100,00% e de horas/homens do indicador H/H de treinamentos foi de 02:17 horas.

4.2. INDICADORES DE QUALIDADE SEM INCIDENCIA DE PONTUAÇÃO

Indicador	Média 1º Trimestre	Meta	Percentual Alcançado		
			Jul/2020	Ago/2020	Set/2020
Apresentação Controle de Infecção Hospitalar – Tipo IPCS	5,43	≤ 5	4,41	1,20	-
Taxa de cirurgias canceladas	11,52%	≤ 10%	7,46%	6,37%	-
Infecção relacionada à cirurgia de fêmur-Referente 30 dias	0,00%	≤ 7%	0,00%	3,33%	-
Incidência de Úlcera por pressão	6,14%	≤ 15,00%	3,42%	4,27%	-

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 agosto de 2020, foi de 1,20 o indicador de IPCS, 6,37% o indicador taxa de cirurgias canceladas, 3,33% o indicador de infecção relacionada à cirurgia de fêmur e de 4,27% 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 maio (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%
JUN/2020	0	0,00%	0	0,00%

Fonte: SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospita

	Indicador	Sub-Indicador	Média 2º Trimestre	Jul/2020	Ago/2020	Set/2020
Atenção ao Cliente	Implantação do SAC	Sim	98,59%	97,00%	97,00%	-
	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 GECORP 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 2º Trimestre	Ago/2020
Controle de Mortalidade	Operatória	1,15%	2,28%
	Institucional	6,71%	5,71%
	Hospitalar	7,90%	7,53%
Média de Permanência		8,52 dias	7,35%
Taxa de Ocupação		109,48%	118,75%
Cirurgias Canceladas /Suspensas		11,20%	6,37%
Cirurgias Realizadas		522	571
Indicador Hospitalar			
Índice de Intervalo de Substituição de Leitos			1,16%
Índice de Rotatividade (Giro)			5,01%

Infecção Hospitalar Relacionado à Assistência à Saúde	2,6%
Densidade de Infecção Relacionada à Assistência em Saúde – IRAS em UTI	11,75
Densidade de infecção pulmonar relacionada à Ventilação Mecânica – VM na UTI	11,39
Taxa de utilização de VM na UTI	69,93%
Taxa de utilização de CVC em UTI	61,82%

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	Agol/2020
Atendimentos às urgências/emergência	4391	3643	82,96%

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
	Ago/20
Ortopedia/Traumatologia	277
Cirurgia Vascular	118
Neurocirurgia	56
Cirurgia Buco Maxilar	46
Cirurgia Geral	35
Cirurgia Plástica	32
Cirurgia Torácica	4

Cirurgia Cabeça e Pescoço	1
Urologia	1
Proctologia	1
Nefrologia	0
Otorrinolaringologia	0
Cirurgia Cardiovascular	0
Total	571

Fonte: Relatório MV – Cirurgias realizadas x especialidades

4.6.2 Cirurgias Realizadas por Portes

Quantidade	
Realizados	Ago/20
Cirurgias Pequenas	232
Cirurgias Médias	252
Cirurgias Grandes	87
Total	571

Fonte: Estatística

4.7 MORTALIDADE OPERATÓRIAS POR ASA

Mortalidade	Ago/20
Avaliação Anestésico - ASA	300
Número de Óbitos até 07 (sete) dias após cirurgia	13
Número de Óbitos ocorridos no ato cirúrgico	3
Número Total de Pacientes Operados	571

Fonte: Plano Estatístico 2020.

4.8 MÉDIA DE PERMANÊNCIA POR ESPECIALIDADE

Média de Permanência por Especialidade	Média 2º Tri- mestre	Ago/20
Clínica Médica	15,15	13,77
Cirurgia Vascular	11,06	12,37
Neurocirurgia	10,18	12,46
Ortopedia/Traumatologia	5,68	3,11
Cirurgia Geral	6,18	5,04
Média de Permanência	8,52	7,35

Fonte: Plano Estatístico 2020

4.9 RELATÓRIO ÍNDICE DE GIRO DE LEITOS

Índice de Giro de Leitos por Especialidade	Média 2º Tri- mestre	Ago/2020
Clínica Médica	8,00	9,86
Cirurgia Vascular	6,44	10,34
Neurocirurgia	11,15	13,68
Ortopedia/Traumatologia	12,15	14,78
Cirurgia Geral	13,18	13,65
Total	3,38	4,07
Índice de Giro de Leitos por Unidade	Média 2º Tri- mestre	ago/20
UTI A	6,08	6,30
UTI B	5,10	6,80
UTI C	5,70	7,30
UADC	4,60	6,93
1º andar - Clínica Médica	8,54	8,50
1º andar - Cirurgia Vascular	8,40	6,87
1º andar - Neurocirurgia	8,98	8,70
1º andar - Cirurgia Geral	8,24	9,86
1º andar - Isolamento	9,33	12,67
2º andar - Cirurgia Geral	9,00	6,50
2º andar – Ortopedia/Traumatologia	8,91	8,52
Sala Amarela	29,89	33,61
Sala Vermelha	15,03	23,00
Total	3,38	4,07

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	29/07/2020	08h40	7	6	1
2. Comissão de óbito	Mensal	30/07/2020	10h00	7	7	0
3. Comissão de PGRSS	Mensal	22/07/2020	09h00	5	5	0
4. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	Mensal	10/07/2020	07h00	5	4	1
5. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Mensal	15/07/2020	14h00	6	4	2
6. Grupo de Trabalho de Humanização	Mensal	31/07/2020	14h00	7	5	2
7. Comissão de Ética de Enfermagem	Mensal	29/07/2020	13h30	5	5	0
8. Comissão de Ética Médica	Bimestral	16/07/2020	11h30	5	3	2
9. Comissão de Transplante de Órgãos	Bimestral	29/07/2020	13h30	5	5	0

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

6|Pesquisa de Satisfação do Usuário

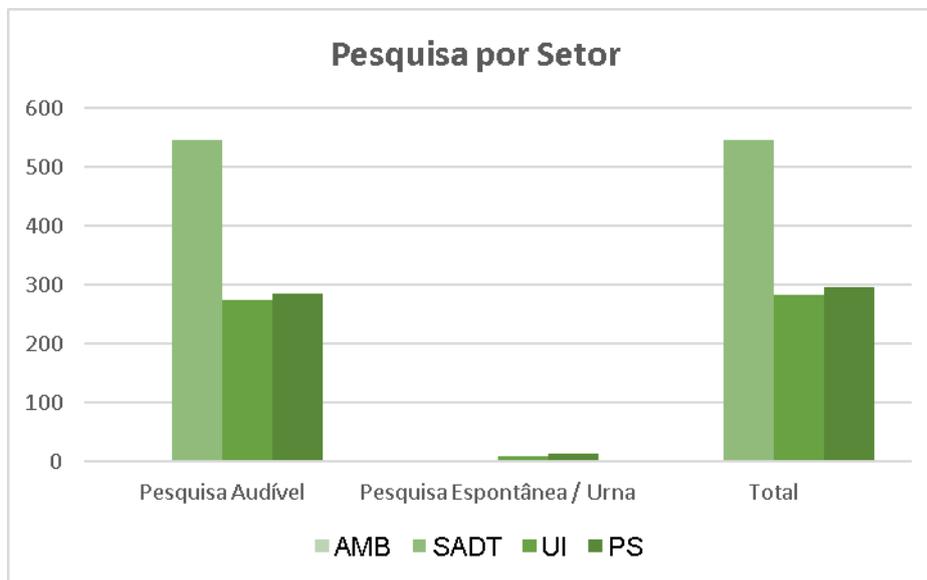
Visando fornecer um atendimento de excelência aos pacientes e acompanhantes do hospital, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) promove diariamente pesquisas nos setores, dando aos usuários a oportunidade de manifestarem seus elogios, reclamações e sugestões, de acordo com sua própria experiência 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 agosto 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 agosto, foram realizadas 1.126 pesquisas telefônicas, envolvendo pacientes e acompanhantes. Durante as entrevistas, os itens pesquisados foram: atenção e interesse dos profissionais; orientações recebidas sobre o tratamento e procedimentos realizados; tempo de atendimento; instalações físicas; nutrição – alimentação fornecida (nas Unidades de Internação).

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

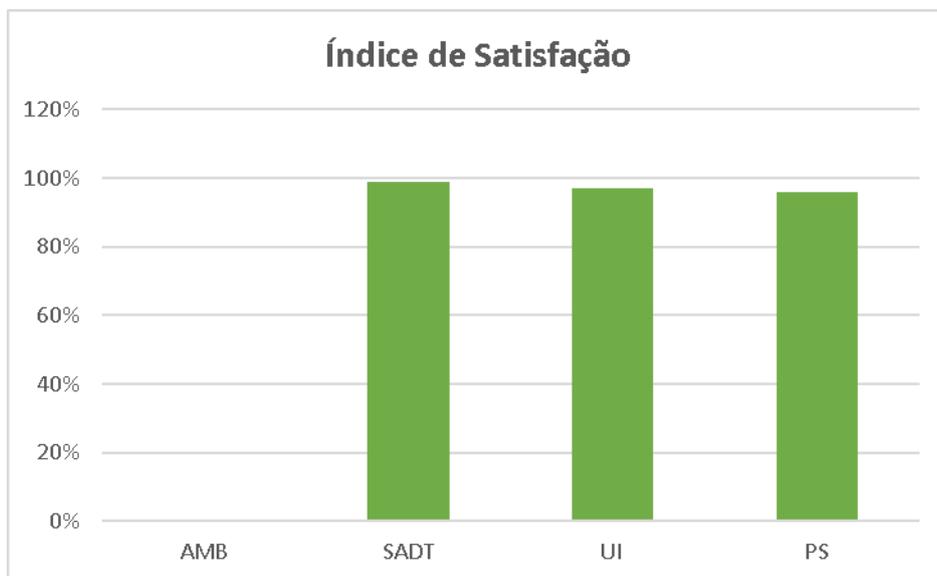
	AMBULATÓRIO	SADT	UNIDADES DE INTERNAÇÃO	PRONTO-SOCORRO
Pesquisa Audível (pesquisa realizada por telefone)	-	547	274	284
Pesquisa Espontânea / Urna	-	0	8	13
Total	-	547	282	297
Total	1.126 Pesquisas			



6.1 RESULTADO DA TAXA DE SATISFAÇÃO

No mês de agosto, a Taxa de Satisfação do Usuário alcançou o índice geral de 97%. Esse índice sinaliza um crescimento na gestão profissional da instituição, no que tange a resolução de processos e busca pela excelência no atendimento humanizado ao público.

	AMBULATÓRIO	SADT	UNIDADES DE INTERNAÇÃO	PRONTO-SOCORRO
Índice de Satisfação	-	99%	97%	96%



6.2 ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA EQUIPE DO SAU

No mês de agosto, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 16 atendimentos, sendo 09 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 1.126 pesquisas entre SADT, Unidade de internação e Pronto Socorro (atendimentos ambulatoriais suspensos em função do atual caso de pandemia).

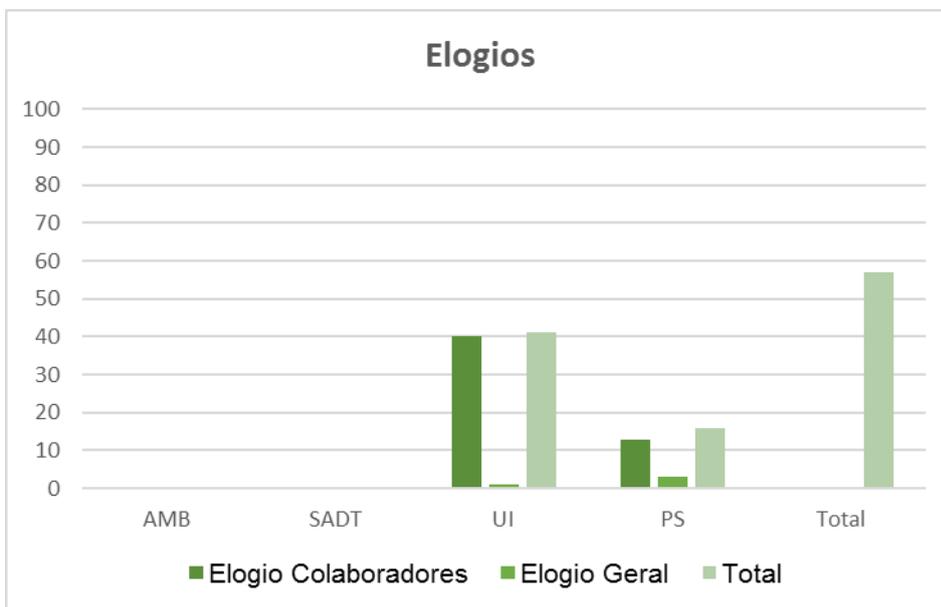
6.3 PUBLICIDADE DOS ELOGIOS REGISTRADOS PARA OS PROFISSIONAIS DO HEUE

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	Total
Elogio Colaboradores	-	0	40	13	
Elogio Geral	-	0	01	03	
Total	-	0	41	16	57



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	292
SERRA	ES	177
CARIACICA	ES	156
VILA VELHA	ES	101

VIANA	ES	32
GUARAPARI	ES	26
DOMINGOS MARTINS	ES	22
AFONSO CLAUDIO	ES	19
MARECHAL FLORIANO	ES	10
IBATIBA	ES	9
BREJETUBA	ES	8
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	ES	8
ANCHIETA	ES	7
PIUMA	ES	6
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	5
CONCEICAO DO CASTELO	ES	4
ARACRUZ	ES	4
LARANJA DA TERRA	ES	3
FUNDAO	ES	3
SANTA LEOPOLDINA	ES	2
ITAGUACU	ES	1
FAZENDA GUANDU / AFONSO CLAUDIO	ES	1
ARACE / DOMINGOS MARTINS	ES	1
LAJINHA / PANCAS	ES	1
SAO MATEUS	ES	1
TODOS OS SANTOS / GUARAPARI	ES	1
SANTA TERESA	ES	1
PONTA PORA	MS	1
ITAUNA	MG	1
PARAJU / DOMINGOS MARTINS	ES	1
PIRACEMA / AFONSO CLAUDIO	ES	1
MONTE ALEGRE	RS	1
IBIRACU	ES	1
ALFREDO CHAVES	ES	1

CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	ES	1
COLATINA	ES	1
IUNA	ES	1
IRUPI	ES	1
		912

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

MUNICIPIOS ATENDIDOS – URGÊNCIA		
CIDADE	UF	QUANT.
VITORIA	ES	1617
SERRA	ES	883
CARIACICA	ES	857
VILA VELHA	ES	545
VIANA	ES	135
DOMINGOS MARTINS	ES	70
GUARAPARI	ES	66
AFONSO CLAUDIO	ES	48
MARECHAL FLORIANO	ES	32
BREJETUBA	ES	25
IBATIBA	ES	24
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	ES	20
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	16
ANCHIETA	ES	14
FUNDAO	ES	12
PIUMA	ES	7
SANTA LEOPOLDINA	ES	7
ARACRUZ	ES	6
LARANJA DA TERRA	ES	6
CONCEICAO DO CASTELO	ES	6
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	ES	5
FAZENDA GUANDU / AFONSO CLAUDIO	ES	4

MONTE ALEGRE	RS	4
ITARANA	ES	4
ALFREDO CHAVES	ES	4
COLATINA	ES	4
GUACUI	ES	3
PARAJURU / BEBERIBE	CE	2
JAGUARE	ES	2
ITAPEMIRIM	ES	2
IBIRACU	ES	2
SANTA TERESA	ES	2
PARAJU / DOMINGOS MARTINS	ES	2
ITAGUACU	ES	2
JOAO NEIVA	ES	1
ITAIMBE / ITAGUACU	ES	1
ISABEL / DOMINGOS MARTINS	ES	1
BARRA DE SAO FRANCISCO	ES	1
PIRACEMA / AFONSO CLAUDIO	ES	1
BAIXO GUANDU	ES	1
TODOS OS SANTOS / GUARAPARI	ES	1
SAO MATEUS	ES	1
ITAGUACU DA BAHIA	BA	1
ARACE / DOMINGOS MARTINS	ES	1
SANTA MARIA	RN	1
ITAPERUNA	RJ	1
PONTA PORA	MS	1
MUTUM	MG	1
ITAUNA	MG	1
LAJINHA / PANCAS	ES	1
IUNA	ES	1
IRUPI	ES	1

PRAIA GRANDE / FUNDAO	ES	1
TIMBUI / FUNDAO	ES	1
CASTELO	ES	1
		4459

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

MUNICIPIOS ATENDIDOS – AMBULATÓRIO		
CIDADE	UF	QUANT.
VITORIA	ES	1617
CARIACICA	ES	883
SERRA	ES	857
VILA VELHA	ES	545
IBATIBA	ES	135
GUARAPARI	ES	70
DOMINGOS MARTINS	ES	66
AFONSO CLAUDIO	ES	48
ALFREDO CHAVES	ES	32
VIANA	ES	25
SAO MATEUS	ES	24
SANTA LEOPOLDINA	ES	20
MARECHAL FLORIANO	ES	16
CONCEICAO DO CASTELO	ES	14
BREJETUBA	ES	12
BELO HORIZONTE	ES	7
IBIRACU	ES	7
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	6

8|Indicador Hospitalar de Gestão de Pessoas

Indicador	Ago/20
Índice de rotatividade de funcionários (turnover) (CQH)	1,80%
Indicador de Absenteísmo	6,33%

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

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

Fonte: Sistema MV -Cadastro Médico.

Indicador	Ago/20
Relação funcionário por leito (CQH)	6,2
Relação enfermeiro por leito (CQH)	0,76
Relação de Enfermagem por leito (CQH)	2,07

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

Setor	Quantitativo Mês anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo mês atual
ADMINISTRACAO LOCAL	11		1	10
AGENCIA TRANSFUSIONAL	12	1	1	12
ALMOXARIFADO	5			5
AMBULATORIO	1			1
ARQUIVO (S.P.P.)	19			20
C.I.H.D.O.T	2			2
CENTRO CIRURGICO	63	1	5	58
CME - CENTRAL DE MATERIAL ESTERILIZADO	29	2	1	29
COMPRAS	4		1	3
DEPARTAMENTO DE PESSOAL	6			6
DIRETORIA ASSISTENCIAL	1			
DIRETORIA TECNICA	4		1	4
ENDOSCOPIA / COLONOSCOPIA	4			3
ENGENHARIA CLINICA	4			4

EQUIPE EMTN (EQUI. MULT. TERAPIA NUTRIC)	7			7
FARMACIA CENTRAL	56		1	55
FARMACIA SATELITE - CENTRO CIRURGICO	7			7
FARMACIA SATELITE - PRONTO SOCORRO	10			10
FARMACIA SATELITE - UTI A E B	12			16
FARMACIA SATELITE - UTI C E D	4			
FATURAMENTO	8			7
FONOAUDIOLOGIA	3			3
GESTAO CONTABIL FINANCEIRA	7			7
MANUTENCAO GERAL	15			15
N.I.R. - NUCLEO INTERNO DE REGULACAO	11			11
N.Q.S.P. - NUCLEO DE Q.E SEG DO PACIENTE	6		1	5
NEP - NUCLEO DE EDUCACAO PERMANENTE	3			2
PRONTO SOCORRO	64	2	3	59
PRONTO SOCORRO SINDROME GRIPAL	22		2	24
PS ACOLHIMENTO	6			6
PSICOLOGIA	2			2
RECEPCAO AMBULATORIO / INTERNACAO	10			9
RECEPCAO DE ACOMPANHANTE	0			
RECEPCAO FUNCIONARIOS E PRESTADORES	10	1	3	10
RECEPCAO PRONTO SOCORRO	28		1	26
RECEPCAO SINDROME GRIPAL	13			12

RECURSOS HUMANOS	6			7
ROUPARIA	20			20
S.A.U. - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUAR	4			4
S.H.L. SERV DE HIGIENIZACAO E LIMPEZA	107		3	104
SALA DE CHOQUE / VERMELHA	25			26
SCIH - SERV E CONTROLE DE INFEC-CAO HOSPI	7			7
SERVICO SOCIAL	15		1	14
SESMT - SEGURANCA E MED DO TRABALHO	12	2	1	13
T.I. - TECNOLOGIA DA INFORMACAO	6			6
TERAPIA OCUPACIONAL	1			1
TRANSPORTE / REMOCAO	8			9
TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR	18	1	2	18
U.A.D.C.	42			43
U.I - CLINICA CIRURGICA	39			37
U.I - CLINICA MEDICA	36			38
U.I - NEUROCIRURGIA	33		1	28
U.I - ORTOPEDIA	56		1	56
U.I - VASCULAR	25			24
U.I PRONTO SOCORRO	63		3	61
U.T.I. A	68		3	69
U.T.I. B	32		1	31
U.T.I. C	33			33
TOTAL	1125	10	37	1099

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 agosto/20, foram realizadas 2517:39 horas/homem em treinamentos, isso equivale a 02:17 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 agosto de 2020 foram:

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

9.3 TABELA DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM AGOSTO/2020

	Data	Setor	Treinamentos	Nº participantes	C.H.	Objetivo	Total de Horas
1	06, 07, 13 E 14/08/2020	RECEPÇÃO, SESMT, AGÊNCIA TRANSFUSIONAL, SESMT, TRANSPORTE, PRONTO SOCORRO, CME, CENTRO CIRÚRGICO	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	11	6:40:00	Capacitar os novos colaboradores quanto a cultura organizacional da empresa, seus direitos e deveres e os procedimentos de segurança.	73:20
2	03,05,06,07,11 E 19/08/2020	UNIDADE INTERNAÇÃO, PRONTO SOCORRO, TRANSPORTE, AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	INTEGRAÇÃO SETORIAL	6	4:00:00	Acolher, acompanhar e orientar o novo colaborador da equipe de enfermagem, recém-admitido, mostrando-lhe as responsabilidades, deveres e compromisso com o trabalho e as diretrizes para os cuidados assis-	24:00

						tenciais e os processos administrativos.	
3	06/08/2020	RECEPÇÃO.	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	10:00:00	Acolher, acompanhar e orientar o novo colaborador recém-admitido, mostrando-lhe as responsabilidades, deveres e compromisso com o trabalho e as diretrizes para os cuidados assistenciais e os processos administrativos.	10:00
4	03,24, 25/08/08/2020	DP, NEP, RH, MANUTENÇÃO	INTEGRAÇÃO SETORIAL LÍDERES	5	1:00:00	Acolher, acompanhar e orientar o novo colaborador recém-admitido, mostrando-lhe as responsabilidades, deveres e compromisso com o trabalho e as diretrizes para os cuidados assistenciais e os processos administrativos.	05:00
5	26/08/2020	TI	INTEGRAÇÃO SETORIAL LÍDERES	1	1:50:00	Acolher, acompanhar e orientar o novo colaborador recém-admitido, mostrando-lhe as responsabilidades, deveres e compromisso com o trabalho e as diretrizes para os cuidados assistenciais e os processos administrativos.	01:50
6	13 E 14/08/2020	AGÊNCIA TRANS-FUSIONAL	DESCARTE DE HEMOCOMPONENTES	9	1:00:00	Diminuir o descarte de hemocomponente por vencimento	09:00
7	06 E 07/08/2020	SCIH	COVID-19	5	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	05:00
8	11 A 14, 18 A 21/08/2020	SCIH	PRECAUÇÃO E ISOLAMENTO NO AMBIENTE HOSPITALAR	103	1:00:00	Compreensão e aplicação dos seguintes conceitos, pela equipe assistencial: tipos, componentes das precauções (padrão; e específicas: contato, gotículas; aerossóis) indicações, e recomendações da ANVISA	103:00
9	04 e 05, 06 e 13/08	RECEPÇÃO	ATENDIMENTO HUMANIZADO - PROMOVENDO UMA EXPERIÊNCIA INCRÍVEL (AUX ADM /AG. PORTARIA)	33	1:00:00	Capacitar a equipe para criar melhores condições de atendimento ao usuário.	33:00
10	04 e 05, 06 e 13/08	RECEPÇÃO	ATENDIMENTO HUMANIZADO - PROMOVENDO UMA EXPERIÊNCIA INCRÍVEL (NIR)	6	1:00:00	Capacitar a equipe para criar melhores condições de atendimento ao usuário.	06:00

11	04 e 05, 06 e 13/08	RECEPÇÃO	ATENDIMENTO HUMANIZADO - PROMOVENDO UMA EXPERIÊNCIA INCRÍVEL (TRANSPORTE)	5	1:00:00	Capacitar a equipe para criar melhores condições de atendimento ao usuário.	05:00
12	20,21,22/08/2020	NUTRIÇÃO	NUTRIÇÃO ENTERAL	34	1:00:00	Fortalecer o processo desde a dispensação até o registro de dietas enterais	34:00
13	05, 06 E 12/08/2020	SCIH	MANEJO NO TRANSPORTE DE PACIENTES PARA MITIGAÇÃO DE EXPOSIÇÃO E TRANSMISSÃO DAS DOENÇAS INFECTOCONTAGIOSAS	4	1:00:00	Compreensão e aplicado dos seguintes conceitos, pela equipe de transporte, no contexto da pandemia de COVID-19: higienização das mãos, momentos e técnicas; tipos de precauções; indicações; recomendações da ANIVISA; uso adequado dos EPI's na paramentação e desparamentação; microorganismos e doenças infectocontagiosas; higienização de superfícies inanimadas	04:00
14	20/08/2020	NEP / RH	PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA - VAMOS VOLTAR A SORRIR	5	1:00:00	Desfrutar dos benefícios dessa ação que é tão poderosa quanto simples	05:00
15	17/08/2020	NEP / RH	PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA - SAÚDE DO HOMEM	15	1:00:00	Promover ações e prevenção de saúde que contribuam significativamente para a compreensão da realidade singular masculina nos seus diversos contextos	15:00
16	18/08/2020	NEP / RH	PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA - SAÚDE MENTAL	9	1:00:00	Levar ao participante conceitos sobre saúde mental	09:00
17	19/08/2020	NEP / RH	PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA - ANSIEDADE	13	1:00:00	Conhecer e discutir sobre os sinais e sintomas da ansiedade	13:00
18	10/08/2020	NUTRIÇÃO	AÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO - DIA NACIONAL DE CONTROLE AO COLESTEROL	40	1:00:00	Informar e orientar a população sobre doenças relacionadas ao corpo e mente	40:00
19	11 E 12/08/2020	MANUTENÇÃO	CURSO DE GERADOR	9	2:00:00	Capacitar colaboradores para exercer a atividade no Gerador	18:00
20	01 À 30/08/2020	ALMOXARIFADO	CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS	1	40:00:00	Elaborar estratégias para melhorar o desempenho da empresa, maximizar os lucros, evitar desperdícios e reduzir custos.	40:00

21	11 À 15/08/2020	ALMOXARIFADO	SEMINÁRIO TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO	1	30:00:00	Abordagem teórica da administração apresentando diversos conceitos científicos.	30:00
22	05/08/2020	NUTRIÇÃO	AÇÃO EDUCATIVA - DIA NACIONAL DA SAÚDE	53	3:00:00	Informar e orientar a população sobre doenças relacionadas ao corpo e mente	159:00
23	13 E 14/08/2020	FONOAUDIOLOGIA	OFERTA SEGURA DA DIETA ORAL AO PACIENTE INTERNADO	34	1:00:00	Informações sobre a segurança e a importância de uma oferta oral e segura.	34:00
24	24 À 26/08/2020	C.I.H.D.O.T.T.	PROTOCOLO DE MORTE ENCEFÁLICA	65	1:00:00	Aprimorar processo de protocolo de morte encefálica	65:00
25	25 À 28/08/2020	RECEPÇÃO	AIH ELETRÔNICA	10	0:30:00	Orientar a equipe para realizar a transcrição da AIH, para dentro do MV Regulação	05:00
26	21 À 25/08/2020	SESMT	TREINAMENTO DE USO GUARDA, CONSERVAÇÃO, RESPIRADOR DESCARTÁVEL PFF2(S), CONTRA POEIRA, NEVOAS E FUMOS	291	1:00:00	Capacitar colaboradores quanto ao uso, guarda, higienização e conservação	291:00
27	10 À 28/08/2020	U.A.D.C	A IMPORTÂNCIA DA EVOLUÇÃO DE ENFERMAGEM E DO ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS	45	2:00:00	Capacitar os enfermeiros na realização de evolução com um mesmo padrão e quanto a importância da guarda adequada de documentos nos prontuários	90:00
28	17 À 21/08/2020	NUTRIÇÃO	NUTRIÇÃO ENTERAL: DA PRESCRIÇÃO AO MONITORAMENTO (PS)	31	1:00:00	Fortalecer o processo desde a dispensação até o registro de dietas enterais	31:00
29	01 À 31/08/2020	DASS	PROTEÇÃO RADIOLÓGICA	48	8:00:00	Conhecimento teórico e prático sobre proteção radiológica para indivíduos ocupacionalmente expostos (IOE) que trabalham em Hospitais e Clínicas	384:00
30	18 A 19/08/2020	SESMT	NR 32	101	2:00:00	ORIENTAR SOBRE A Norma Regulamentadora NR 321, sobre uso de adornos, unha de gel, calçado aberto, manual de biossegurança.	202:00
31	12/08/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT.020 - DDSMS	6	1:00:00	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de DDSMS	06:00
32	13/08/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT.021 - Orientação sobre o uso de EPI's	6	1:00:00	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de Orientação sobre o uso de EPI's	06:00
33	14/08/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT.020 - Serviços Terceirizados	6	1:00:00	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de Serviços terceirizados	06:00
34	01 À 30/08/2020	C.M.E. / C.C.	FLUXO AGENDAMENTO CIRÚRGICO	24	2:00:00	Direcionamento para solicitação de cirurgia, confirmação dos materiais a serem utilizados incluindo a finalização da programação do mapa cirúrgico.	48:00

35	27 E 28/082020	NUTRIÇÃO	ABREVIÇÃO DE JEJUM	6	1:00:00	Capacitar equipe sobre a importância e benefícios da aplicação de abreviação de jejum aos pacientes internados	06:00
36	07 À 31/08/2020	NEP	EXCEL - FÓRMULAS BÁSICAS, PROCV e FORMATAÇÕES CONDICIONAIS	6	2:00:00	Otimizar o trabalho com planilhas, estabelecendo fórmulas para tornar processos manuais em automáticos	12:00
37	13 A 14/08/2020	SESMT	CAMPANHA DE IMUNIZAÇÃO - VACINA PNEUMO	11	7:30:00	Orientar funcionários da empresa para a campanha de imunização e aplicação da vacina pneumo aos profissionais	82:30
38	01 À 30/08/2020	DASS	CUIDADOS CLÍNICOS NA SÍNDROME RESPIRATÓRIA AGUDA GRAVE - 2020 (COVID-19)	7	10:00:00	Habilitar profissionais no uso das ferramentas necessárias a serem utilizadas no tratamento de pacientes com Síndrome Respiratória Aguda Grave, desde a entrada no hospital até sua alta.	70:00
39	19/08/2020	NEP / RH	PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA - DEPRESSÃO	14	1:00:00	Conscientizar a todos os participantes a importância da prevenção à depressão, explicando o que é, sua causa, seus sintomas, tratamento e suas diversidades	14:00
40	11 À 13/08/2020	FATURAMENTO	FATURAMENTO SUS	9	9:00:00	Adquirir um maior conhecimento referente ao faturamento SUS, para uma melhor análise das contas e apresentando uma maior qualidade no faturamento, de forma a gerir com maior qualidade seus custos e receitas com os serviços de saúde	81:00
41	24 À 28/08/2020	DASS	HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	68	1:00:00	Conscientizar a equipe quanto a importância da higienização das mãos	68:00
42	17 À 19/08/2020	SERVIÇO SOCIAL	APRESENTAÇÃO DO HE-MOES - DOAÇÃO DE SANGUE	12	1:00:00	Contextualizar sobre a necessidade de abordagem familiar para reforçar a importância da doação de sangue para o paciente internado	12:00
43	01 À 31/08/2020	UNIDADE INTERNAÇÃO, FARMÁCIA, SÍCIH, UADC, PRONTO SOCORRO, SPP, UTI B/C, NQSP, CME, NUTRIÇÃO CLÍNICA, SESMT, SHL, AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	130	--	Orientar sobre temas específicos do setor.	329:29
44	01 À 31/08/2020	SESMT	DIÁLOGO DIÁRIO DE SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE (DDSMS)	807	00:15	Diálogo sobre temas específicos.	32:30
HOMEM HORA TREINADOS NO PERÍODO							1:11

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. Desde o mês de junho, os aniversariantes do dia têm seu nome anunciado na rádio do hospital.
- Com foco na humanização, um dos pilares da instituição, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) comemora o aniversário dos pacientes, enquan-

to eles estão em tratamento. O projeto que passou por reestruturação em julho deste ano, conta com a participação de colaboradores de vários setores do hospital, incluindo os membros do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH). Para destacar a importância da data, um cartaz é afixado no leito e o paciente também é presenteado com um cartão de aniversário, entregue pelos colaboradores, que na ocasião, vão ter o leito e cantam parabéns para o paciente aniversariante. Rosália Margarida Gomes de Brito, recebeu a homenagem dos colaboradores no dia 31 de julho. Ela que fez aniversário no dia 2 de agosto, não conteve as lágrimas quando o grupo chegou no quarto de enfermaria. “As palavras não expressam minha gratidão por vocês lembrarem de mim”, destacou.

- O Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE promoveu no dia 27 de julho, uma ação com músicas e instantes de oração para os pacientes. A iniciativa do hospital foi em homenagem ao Dia dos Avós, celebrado no dia 26 de julho. “Manter viva datas comemorativas, como o Dia dos Avós, é uma prática que auxilia no processo de recuperação desses pacientes, além ser uma alternativa de aproximação do paciente e sua família com os profissionais da instituição”, destacou Paulo Czrnhak, diretor hospitalar do HEUE.
- O coral “Somos Um” do Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) preparou uma homenagem especial para a paciente Rejane Márcia dos Reis. A aproximação do grupo com a paciente aconteceu durante uma visita nos leitos, após uma solicitação do Serviço de Psicologia Clínica do hospital. Na ocasião, o Coral entoou músicas e juntos, fizeram uma oração para a paciente, que estava mais de quatro meses internada no hospital. No dia da alta hospitalar, efetivada no dia 10 de julho, Rejane fez questão de agradecer o hospital pelo acolhimento e mais uma vez, o Coral do hospital esteve presente. “Quero agradecer a todos os profissionais pelo carinho, tratamento e ajuda neste período”, disse Rejane.

11|CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhos desenvolvidos na competência de Julho 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:

- Treinamento in loco do Protocolo de Identificação nas unidades assistenciais;
- Treinamento in loco do Protocolo de Cirurgia Segura nas unidades assistenciais;
- Realização de oficina de Interação de Processos com revisão dos contratos de interação;
- Revisão do Protocolo de Tromboembolismo Venoso (TEV);
- 1º fechamento do relatório do Protocolo de Fratura de Fêmur;
- Realizada demarcação do chão com fita adesiva vermelha no corredor do pronto socorro;
- Realizada demarcação do chão com fita adesiva amarela na sala amarela 04 do pronto socorro;

- Manutenção Predial no telhado da UADC;
- Instalação de leitor biométrico no CME;
- Manutenção Predial na manta do chão em frente a porta da UADC;
- Criação do bicicletário no estacionamento, no térreo, onde fica localizado as motos, próximo à entrada de carros;
- Manutenção Predial do chão do corredor que dá acesso aos vestiários (próximo ao protocolo);
- Fabricação e Instalação de bancada no posto de enfermagem do 2º andar;
- Manutenção Predial na Capela;
- Manutenção Predial na parede do box 26/UTIB;
- Instalação de Ventokit para exaustão (pressão negativa) no ambulatório (síndrome gripal);
- Manutenção Predial na sala de prescrição do covid (consultório);
- Instalação de porta do corredor da recepção do covid (ambulatório);
- Manutenção Predial na sala da Diretoria Assistencial;
- Manutenção Predial no teto da sala de regulação de leitos.

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 Medica-

	mentos 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 nº757/2020
I.XXVI	Relatório de Ações e Desenvolvimento de Pessoas.
I.XXVII	Protocolo de Clínico de SEPSE e Choque Séptico
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

