

Relatório de Execução das Atividades do Contrato de Gestão 001/2015 – Ref.: 09/2020



15/10/2020

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.: 09/2020

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**
- 17º Aditivo Contratual – Set/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	8
4.1 INDICADORES DE QUALIDADE.....	8
4.2. INDICADORES DE QUALIDADE SEM INCIDENCIA DE PONTUAÇÃO	8
4.3 INDICADORES HOSPITALAR.....	10
4.4 INDICADOR DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	11
4.5 INDICADORES AMBULATORIAL – AGENDA SISREG	11
4.6 INDICADORES CIRURGIAS REALIZADAS	11
4.6.1 Cirurgias Realizadas por Especialidades	11
4.6.2 Cirurgias Realizadas por Portes.....	12
4.7 MORTALIDADE OPERATÓRIAS POR ASA	12
4.8 MÉDIA DE PERMANÊNCIA POR ESPECIALIDADE	12
4.9 RELATÓRIO ÍNDICE DE GIRO	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	19
8 INDICADOR HOSPITALAR DE GESTÃO DE PESSOAS	23
9 CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS.....	26
9.1 OBJETIVO DO NEP.....	26
9.2 ATIVIDADES NEP.....	26
9.3 TABELA DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM SETEMBRO/2020.....	26
10 ATIVIDADES SOCIAIS.....	32
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
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 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, 16º e 17º 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 setembro 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, 15º, 16º e 17º 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	277
	Clínica Cirúrgica	455	449	626	603	613
	TOTAL DE SAÍDAS	684	780	903	874	890

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 setembro de 2020, totalizaram 890 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	0	161	406
Não Consultas Médicas	0		0	0	0
Total	0		0	161	406
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 setembro de 2020 ocorreram 406 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 setembro 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	4459

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	02:00 min
Tempo de atendimento do TIRR	Cor Azul ≤ 3 minutos	03:00 min	03:00 min	03:30 min	0:00 min
Razão de Mortalidade em UTI	<1	0,59	0,59	0,67	0,46
Protocolo de Cirurgia Segura	85% conformidade no monitoramento	100%	100%	100%	100%
H/H Treinamento	> 2Horas/Horas treinadas	03:23 H	03:23 H	02:17 H	02:00 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 setembro de 2020, foram: 02:00 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor amarela e de 00:00 minutos o Tempo de Atendimento do TIRR cor azul, o indicador razão de mortalidade em UTI foi de 0,46, o protocolo de cirurgia segura foi de 100,00% e de horas/homens do indicador H/H de treinamentos foi de 02:00 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	0,00
Taxa de cirurgias canceladas	11,52%	≤ 10%	7,46%	6,37%	9,28%
Infecção relacionada à cirurgia de fêmur-Referente 30 dias	0,00%	≤ 7%	0,00%	3,33%	0,00
Incidência de Úlcera por pressão	6,14%	≤ 15,00%	3,42%	4,27%	3,8%

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

competência de setembro de 2020, foi de 0,00 o indicador de IPCS, 9,28% o indicador taxa de cirurgias canceladas, 0,00 o indicador de infecção relacionada à cirurgia de fêmur e de 3,8% o indicador incidência de Úlcera de Pressão.

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/19	1	3,80%	1	3,80%
fev/19	0	0,00%	0	0,00%
mar/19	0	0,00%	0	0,00%
abr/19	0	0,00%	1	4,10%
mai/19	1	0,00%	1	4,10%
jun/19	0	0,00%	0	0,00%
jul/19	2	8,30%	3	12,50%
ago/19	1	3,70%	0	0,00%
set/19	0	0,00%	1	3,80%
out/19	0	0,00%	0	0,00%
nov/19	0	0,00%	0	0,00%
dez/19	2	8,30%	4	12,50%
fev/20	3	7,14%	0	0,00%
mar/20	0	0,00%	0	0,00%
abr/20	1	1,33%	0	0,00%
mai/20	0	0,00%	0	0,00%
jun/20	0	0,00%	0	0,00%
jul/20	0	0,00%	0	0,00%
ago/20	0	0,00%	0	0,00%

Fonte: SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar.

	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%	95,00%
	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 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	set/2020
Controle de Mortalidade	Operatória	1,15%	2,01%
	Institucional	6,71%	3,93%
	Hospitalar	7,90%	5,17%
Média de Permanência		8,52 dias	7,66 dias
Taxa de Ocupação		109,48%	129,89%
Cirurgias Canceladas /Suspensas		11,20%	9,8%
Cirurgias Realizadas		522	547
Indicador Hospitalar			
Índice de Intervalo de Substituição de Leitos			1,76

Índice de Rotatividade (Giro)	5,09
Infecção Hospitalar Relacionado à Assistência à Saúde	2,75%
Densidade de Infecção Relacionada à Assistência em Saúde – IRAS em UTI	0,00
Densidade de infecção pulmonar relacionada à Ventilação Mecânica – VM na UTI	15,4
Taxa de utilização de VM na UTI	43,69%
Taxa de utilização de CVC em UTI	39,48%

Indicadores

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

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

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

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

4.4 INDICADOR DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

Serviços Contratados	Nº Atendimentos	Nº Classificados	set/2020
Atendimentos às urgências/emergência	4459	4076	91,41%

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
	Set/20
Ortopedia/Traumatologia	264
Cirurgia Vascular	100
Neurocirurgia	52
Cirurgia Buco Maxilar	56
Cirurgia Geral	42
Cirurgia Plástica	29

Cirurgia Torácica	02
Cirurgia Cabeça e Pescoço	0
Urologia	02
Proctologia	0
Nefrologia	0
Otorrinolaringologia	0
Cirurgia Cardiovascular	0
Total	547

Fonte: Relatório MV – Cirurgias realizadas x especialidades

4.6.2 Cirurgias Realizadas por Portes

Quantidade	
Realizados	Set/20
Cirurgias Pequenas	229
Cirurgias Médias	229
Cirurgias Grandes	89
Total	547

Fonte: Estatística

4.7 MORTALIDADE OPERATÓRIAS POR ASA

Mortalidade	Set/20
Avaliação Anestésico - ASA	344
Número de Óbitos até 07 (sete) dias após cirurgia	11
Número de Óbitos ocorridos no ato cirúrgico	02
Número Total de Pacientes Operados	547

Fonte: Plano Estatístico 2020.

4.8 MÉDIA DE PERMANÊNCIA POR ESPECIALIDADE

Média de Permanência por Especialidade	Média 2º Tri- mestre	Set/20
Clínica Médica	15,15	11,78
Cirurgia Vascular	11,06	13,30
Neurocirurgia	10,18	10,58
Ortopedia/Traumatologia	5,68	4,54
Cirurgia Geral	6,18	5,65
Média de Permanência	8,52	7,66

Fonte: Plano Estatístico 2020

4.9 RELATÓRIO ÍNDICE DE GIRO DE LEITOS

Índice de Giro de Leitos por Especialidade	Média 2º Tri- mestre	Set/2020
Clínica Médica	8,00	7,55
Cirurgia Vascular	6,44	10,25
Neurocirurgia	11,15	12,79
Ortopedia/Traumatologia	12,15	14,39
Cirurgia Geral	13,18	13,24
Total	3,38	3,87
Índice de Giro de Leitos por Unidade	Média 2º Tri- mestre	Set/20
UTI A	6,08	6,40
UTI B	5,10	4,90
UTI C	5,70	6,30
UADC	4,60	4,43
1º andar - Clínica Médica	8,54	10,38
1º andar - Cirurgia Vascular	8,40	8,67
1º andar - Neurocirurgia	8,98	7,53
1º andar - Cirurgia Geral	8,24	7,14
1º andar - Isolamento	9,33	14,33
2º andar - Cirurgia Geral	9,00	5,50
2º andar – Ortopedia/Traumatologia	8,91	8,16
Sala Amarela	29,89	35,47
Sala Vermelha	15,03	12,33
Total	3,38	4,06

Fonte: Plano Estatístico 2020

5|Comissões

Comissões em acompanhamento pela CMASS	Periodicidade	Data da reunião	Hora	Nº de membros eleitos	Nº de membros presentes	Nº de membros ausentes
1. Comissão de Prontuário	Mensal	30/09/2020	11h10	10	3	7
2. Comissão de óbito	Mensal	28/09/202	09h00	7	4	3
3. Comissão de PGRSS	Mensal	25/09/2020	09h00	10	8	2
4. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	Mensal	25/09/2020	07h00	5	4	1
5. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Mensal	30/09/2020	15h00	10	7	3
6. Grupo de Trabalho de Humanização	Mensal	29/09/2020	14h00	10	8	2
7. Comissão de Ética de Enfermagem	Mensal	09/09/2020	14h00	10	8	0
8. Comissão de Ética Médica	Bimestral	Não houve reunião programada para o mês de setembro/2020 devido alteração do calendário de reuniões da comissão. A próxima reunião está programada para o dia 02/10/2020, conforme novo cronograma anexo.				
9. Comissão de Transplante de Órgãos	Bimestral	30/09/2020	14h00	7	5	2

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

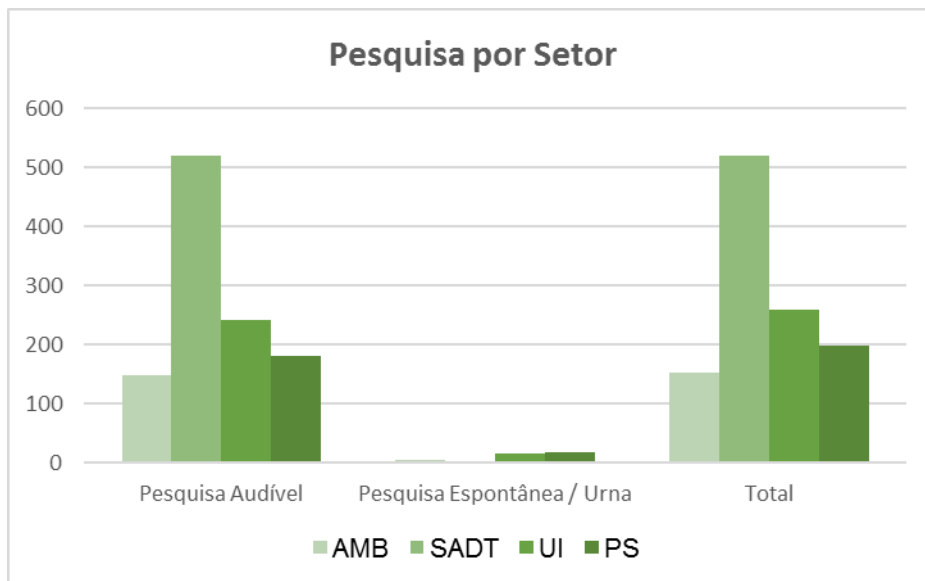
6|Pesquisa de Satisfação do Usuário

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.

No mês de setembro, foram realizadas 1.129 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, ambulatório, 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>)	147	520	242	181
Pesquisa Espontânea / Urna	5	0	16	18
Total	152	520	258	199
Total	1.129 Pesquisas			



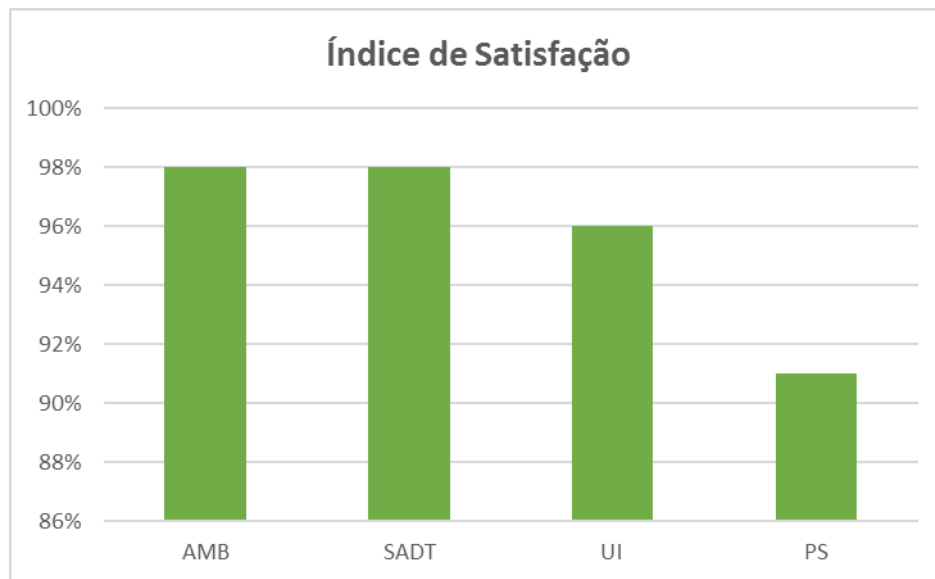
Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário.

6.1- Resultado da Taxa de Satisfação

No mês de setembro, a Taxa de Satisfação do Usuário alcançou o índice geral de 95%. 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 INTER-NAÇÃO	PRONTO-SOCORRO
Índice de Satisfação	98%	98%	96%	91%

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário.

6.2- atendimentos realizados pela equipe do SAU

No mês de setembro, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 13 atendimentos, sendo 07 reclamações com resolução prévia e 06 ocorrências registradas via sistema Interact. As buscas foram efetivadas de forma espontânea, por contato telefônico e/ou presencial com o usuário, através das urnas. As manifestações registradas são tratadas em conjunto com o gestor da área correspondente.

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

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

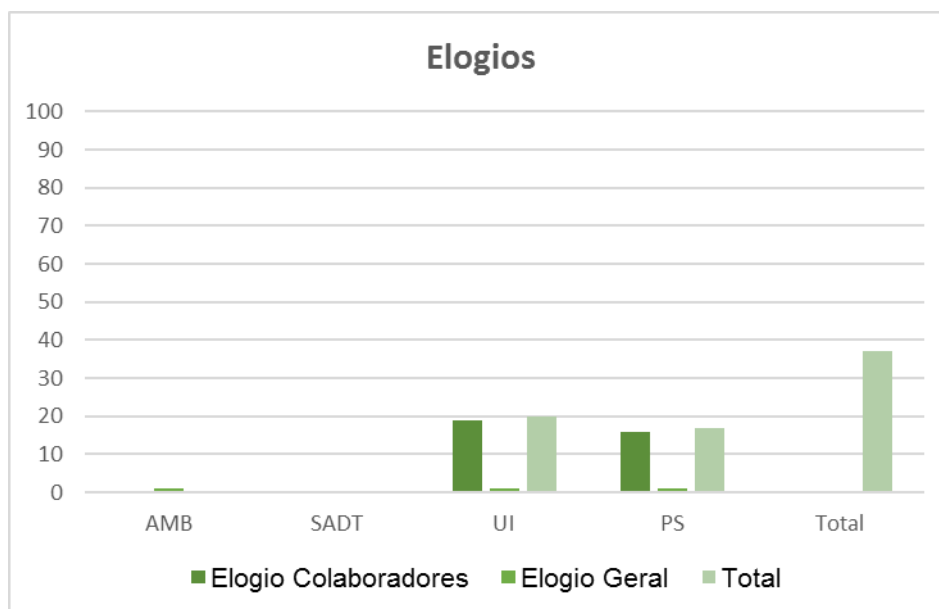
Frente a realidade da pandemia do Covid-19, conforme a portaria 038-R, art. 07 de março de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário passou a efetuar pesquisas via telefone, sendo realizadas integralmente nessa modalidade, o total de 1.129 pesquisas entre SADT, Unidade de internação, Pronto Socorro e ambulatório.

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	0	19	16	
Elogio Geral	1	0	1	1	
Total	0	0	20	17	37



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	288
SERRA	ES	197
CARIACICA	ES	154
Vila velha	ES	113
AFONSO CLAUDIO	ES	20
VIANA	ES	20
GUARAPARI	ES	20
IBATIBA	ES	13
DOMINGOS martins	ES	13
ANCHIETA	ES	9
MARECHAL FLORIANO	ES	8
BREJETUBA	ES	6
VENDA NOVA	ES	5
SANTA TERESA	ES	5
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	5
FUNDAO	ES	4
LINHARES	ES	3
CONCEICAO DO CASTELO	ES	3
PIUMA	ES	2
LARANJA DA TERRA	ES	2
SANTA LEOPOLDINA	ES	2
ARACRUZ	ES	2
BAIXO GUANDU	ES	1
SÃO ROQUE DO CANAA	ES	1

SANTA MARIA DE MARECHA / MAL FLORIANCES	ES	1
COUTINHO / CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM ES	ES	1
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	ES	1
SOBREIRO / LARANJA DA TERRA	ES	1
JAGUARE	ES	1
COLATINA	ES	1
ALFREDO CHAVES	ES	1
ITAGUACU	ES	1
JAGUAREMBE/ ITAOCARA - RJ	RJ	1
CARMO	RJ	1
ICONHA	ES	1
IRUPI	ES	1
ITARANA	ES	1
		909

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

MUNICIPIOS ATENDIDOS – URGÊNCIA		
CIDADE	UF	QUANT.
VITORIA	ES	1665
SERRA	ES	1068
CARIACICA	ES	823
VILA VELHA	ES	515
VIANA	ES	127
GUARAPARI	ES	67
DOMINGOS MARTINS	ES	50
AFONSO CLAUDIO	ES	38
ANCHIETA	ES	22
IBATIBA	ES	22
MARECHAL FLORIANO	ES	20
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	17
BREJETUBA	ES	12

FUNDAO	ES	10
SANTA LEOPOLDINA	ES	10
CONCEICAO DO CASTELO	ES	8
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	ES	8
PIUMA	ES	7
SANTA TERESA	ES	6
ITAGUACU	ES	5
LARANJA DA TERRA	ES	5
ARACRUZ	ES	4
ITARANA	ES	4
LINHARES	ES	3
ALFREDO CHAVES	ES	3
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	ES	3
PEDRO CANARIO	ES	2
BAIXO GUANDU	ES	2
ITAPEMIRIM	ES	1
ISABEL/ DOMINGOS MARTINS	ES	1
ICONHA	ES	1
ARAGUAIA	ES	1
SÃO ROQUE DO CANAA	ES	1
SÃO MATHEUS	ES	1
SANTA MARIA DE JETIBA	ES	1
VILA VERDE	ES	1
COUTINHO	ES	1
PIACU	ES	1
PARAJURU	ES	1
SOBREIRO	ES	1
JAGUARE	ES	1
VILA PAVAO	ES	1
SANTA MARIA	ES	1

GUACUI	ES	1
COLATINA	ES	1
FAZENDA GUANDU	ES	1
JAGUAREMBE	ES	1
CARMO	ES	1
MUNIZ FREIRE	ES	1
IUNA	ES	1
IRUPI	ES	1
MARATAIZES	ES	1
SERRA	ES	1
IBIRACU	ES	1
		4552

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

MUNICÍPIOS ATENDIDOS – AMBULATÓRIO		
CIDADE	UF	QUANT.
VITORIA	ES	116
SERRA	ES	98
CARIACICA	ES	84
VILA VELHA	ES	36
DOMINGOS MARTINS	ES	16
VIANA	ES	11
AFONSO CLAUDIO	ES	10
IBATIBA	ES	8
MARECHAL FLORIANO	ES	5
VENDA NOVA	ES	5
GUARAPARI	ES	4
BREJETUBA	ES	3
ALFREDO CHAVES	ES	3
ITUPIRANGA	ES	1
IRUPI	ES	1
SANTA TERESA	ES	1

SÃO MATEUS	ES	1
PIUMA	ES	1
		406

8|Indicador Hospitalar de Gestão de Pessoas

Indicador	Set/20
Índice de rotatividade de funcionários (turnover) (CQH)	2,21%
Indicador de Absenteísmo	6,47%

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

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

Fonte: Sistema MV -Cadastro Médico.

Indicador	Set/20
Relação funcionário por leito (CQH)	8,50
Relação enfermeiro por leito (CQH)	0,68
Relação de Enfermagem por leito (CQH)	1,81

Fonte: Sistema de Folha de Pagamento – TOVTS.

Setor	Quantitativo Mês anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo mês atual
ADMINISTRACAO LOCAL	10			10
AGENCIA TRANSFUSIONAL	12			12
ALMOXARIFADO	5			4
AMBULATORIO	1			1
ARQUIVO (S.P.P.)	20			20
C.I.H.D.O.T	2		1	1
CENTRO CIRURGICO	58	3	4	59

CME - CENTRAL DE MATERIAL ESTERILIZADO	29		2	27
COMPRAS	3			4
DEPARTAMENTO DE PESSOAL	6			6
DIRETORIA TECNICA	4			4
ENDOSCOPIA / COLONOSCOPIA	3			3
ENGENHARIA CLINICA	4			4
EQUIPE EMTN (EQUI. MULT. TERAPIA NUTRICA)	7			7
FARMACIA CENTRAL	55	1	2	54
FARMACIA SATELITE - CENTRO CIRURGICO	7		1	6
FARMACIA SATELITE - PRONTO SOCORRO	10			10
FARMACIA SATELITE - UTI A E B	16			12
FARMACIA SATELITE - UTI C E D	0			4
FATURAMENTO	7			7
FONOAUDIOLOGIA	3			3
GESTAO CONTABIL FINANCEIRA	7	1		8
MANUTENCAO GERAL	15	1		16
N.I.R. - NUCLEO INTERNO DE REGULACAO	11		1	11
N.Q.S.P. - NUCLEO DE Q.E SEG DO PACIENTE	5			5
NEP - NUCLEO DE EDUCACAO PERMANENTE	2			2
PRONTO SOCORRO	59	3	1	61
PRONTO SOCORRO SINDROME GRIPAL	24		1	23
PS ACOLHIMENTO	6			6
PSICOLOGIA	2			2
RECEPCAO AMBULATORIO / INTERNACAO	9	1		10
RECEPCAO FUNCIONARIOS E PRESTADORES	10	1		11

RECEPCAO PRONTO SOCORRO	26		1	24
RECEPCAO SINDROME GRIPAL	12			12
RECURSOS HUMANOS	7		1	6
ROUPARIA	20		1	19
S.A.U. - SERVICO DE ATENDIMENTO AO USUAR	4			4
S.H.L. SERV DE HIGIENIZACAO E LIMPEZA	104	1	7	98
SALA DE CHOQUE / VERMELHA	26			26
SCIH - SERV E CONTROLE DE INFECCAO HOSPI	7		1	6
SERVICO SOCIAL	14			14
SESMT - SEGURANCA E MED DO TRABALHO	13			13
T.I. - TECNOLOGIA DA INFORMACAO	6			6
TERAPIA OCUPACIONAL	1			1
TRANSPORTE / REMOCAO	9			9
TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR	18			18
U.A.D.C.	43		2	41
U.I - CLINICA CIRURGICA	37		2	37
U.I - CLINICA MEDICA	38		5	32
U.I - NEUROCIRURGIA	28		1	28
U.I - ORTOPEDIA	56		3	50
U.I - VASCULAR	24			24
U.I PRONTO SOCORRO	61		1	59
U.T.I. A	69		2	68
U.T.I. B	31		1	29
U.T.I. C	33		3	30
TOTAL	1099	12	44	1067

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 setembro/20, foram realizadas 1949:04 horas/homem em treinamentos, isso equivale a 02:00 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 setembro 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	01,02,10,17 E 18/09/2020	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	02,17 E 18/09/2020	RECEPÇÃO, PRONTO SOCORRO.	INTEGRAÇÃO SETORIAL	5	10:00:00	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-	50:00

						tenciais e os processos administrativos.	
3	03/09/2020	MANUTENÇÃO, PRONTO SOCORRO	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	4:00:00	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.	04:00
4	10/09/2020	FARMÁCIA	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	2:30:00	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.	02:30
5	25/09/2020	CME	INTEGRAÇÃO SETORIAL - NÃO DIGITALIZADO	2	8:00:00	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.	16:00
6	03/09/2020	RH	PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE COLETIVO - SEMEAR - O PODER DA COMUNICAÇÃO	13	1:00:00	Treinar e desenvolver a liderança do hospital, com intuito de trabalhar e melhorar a capacidade de comunicação entre equipes e setores. Além disso, o programa será reapresentado para os gestores devido a modificações em sua performance e objetivo, pois passamos de um treinamento comportamental para institucional	13:00
7	10 E 11/09/2020	RECEPÇÃO	AGENDAMENTO E CONFIRMAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES	10	1:00:00	Orientar novos colaboradores quanto a rotina do ambulatório	10:00
8	15/09/2020	NQSP	WEBINARS DE SEGURANÇA DO PACIENTE	14	1:30:00	Apresentar o case: A pesquisa da segurança do paciente como ferramenta de intervenção na assistência	21:00
9	03/09/2020	RH	PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA - PREVENÇÃO DAS DOENÇAS CARDIOVASCULARES	28	1:00:00	Explicar sobre doenças cardiovasculares e prevenções.	28:00
10	15 E 16/09/2020	SCIH	PENSE: PODE SER SEPSE? UM OLHAR ATENTO NA PRÁTICA PROFISSIONAL	53	2:00:00	Orientar a equipe multiprofissional do HEUE, em alusão ao dia mundial da sepse, sobre o conceito de sepse e, sinais de alerta; Protocolo de sepse e choque séptico, objetivos do mesmo, ênfase nas	106:00

						categorias profissionais que podem abrir o protocolo de sepse e quem definirá se o paciente se enquadra ou não em sepse.	
11	01 À 30/09/2020	U.T.I A	CUIDADOS CLÍNICOS NA SÍNDROME RESPIRATÓRIA AGUDA GRAVE 2020 - COVID-19	18	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.	180:00
12	01/09/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT.027 - SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTE DO TRABALHO - SIPAT	5	1:00:00	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento de Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho - SIPAT	05:00
13	01/09/2020	SESMT	IT. HEUE.SESMT.028 - RELATÓRIO DE ACIDENTE DE TRABALHO, DOENÇAS OCUPACIONAIS E AGENTES DE INSALUBRIDADE	5	1:00:00	Capacitar colaboradores do SESMT quanto ao procedimento do Relatório de Acidente de Trabalho, Doenças Ocupacionais e Agentes de insalubridade	05:00
14	10/09/2020	RH	PDI - PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL	3	1:00:00	Explicar o funcionamento e organização do PDI, evidenciando a importância de realizar uma avaliação de experiência eficaz	03:00
15	09 À 30/09/2020	NEP	EXCEL - FÓRMULAS BÁSICAS, PROCV E FORMATAÇÕES CONDICIONAIS	5	2:00:00	Ensinar as fórmulas mais utilizadas e úteis do Excel, a PROCV e a formatação condicional	10:00
16	11/09/2020	DASS	VÍDEO AULA ATUALIZAÇÕES NO APH AO TRAUMA	6	1:30:00	Capacitar a equipe de enfermagem no atendimento ao trauma	09:00
17	10/09/2020	U.T.I. B / C	PRECAUÇÃO E ISOLAMENTO NO AMBIENTE HOSPITALAR	23	1:00:00	Compreensão e aplicação dos seguintes conceitos, pela equipe assistencial: tipos, componentes das precauções, indicações, e recomendações da ANVISA	23:00
18	01 À 25/09/2020	SCIH	COVID-19	11	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.	11:00
19	21 À 25/09/2020	RECEPÇÃO, NIR, TRANSPORTE	INTERACT	33	1:00:00	Orientar a equipe como consultar o sistema do Interact e suas ferramentas.	33:00
20	01 À 25/09/2020	SCIH	HIGIENE DE MÃOS	11	1:00:00	Compreensão e aplicação dos conceitos pela equipe assistencial	11:00

21	01 À 25/09/2020	SCIH	UTILIZAÇÃO ADEQUADA DOS EPIs NO AMBIENTE DE TRABALHO NO CONTEXTO DA PANDEMIA COVID-19	11	1:00:00	Orientar equipe do HEUE sobre a utilização adequada dos EPI's	11:00
22	01 À 25/09/2020	SCIH	PRECAUÇÃO E ISOLAMENTO NO AMBIENTE HOSPITALAR	10	1:00:00	Compreensão e aplicação dos seguintes conceitos pela equipe de transporte no contexto da pandemia de COVID 19: higiene de mãos, tipos de precaução, uso adequado dos EPI's, microrganismos e doenças infectocontagiosas, higienização de superfícies inaminadas	10:00
23	17 E 18/09/2020	AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA FALTA DE ENERGIA ELÉTRICA E DEFEITOS NOS EQUIPAMENTOS. PLANO NA FALTA DE INSUMOS, MATERIAL E DE HEMOCOMPONENTES	9	1:00:00	Estabelecer e padronizar condutas a serem tomadas pelos funcionários da Agência transfusional, para fazer que processos vitais voltem a funcionar plenamente.	09:00
24	25 À 30/09/2020	NEP	CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS	1	30:00:00	Demonstrar como se efetua a atividade de classificação de documentos de arquivo no âmbito do Ministério da Saúde, com base nos conceitos e legislações arquivística.	30:00
25	10/09/2020	NQSP	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	29	2:00:00	Divulgar e capacitar todos os gestores sobre a Identidade Organizacional, considerando a revisão do Planejamento Estratégico e a nova Missão e Visão, Valores e Estratégias.	58:00
26	15 A 17/09/2020	SERVIÇO SOCIAL	ASSISTÊNCIA PERANTE A FAMÍLIA APÓS COMUNICAÇÃO DE ÓBITO	19	1:00:00	Orientar sobre o fluxo de atendimento aos familiares de pacientes em óbito.	19:00
27	25 À 29/09/2020	NQSP	ESTRUTURAÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS	5	2:00:00	Aplicar os aspectos relacionados a estruturação da gestão de riscos em ambientes hospitalares para promoção de segurança em processos de saúde através da mitigação e percepção dos riscos.	10:00
28	26 À 29/09/2020	NQSP	FORMANDO EQUIPES DE ALTA PERFORMANCE	5	2:00:00	Fazer com que os participantes conheçam sobre a composição e a manutenção de equipes de sucesso, estratégias para melhorar o desenvolvimento da equipe e ferramentas para envolvimento do paciente e família nos cuidados.	10:00
29	01 À 30/09/2020	CME	MANUSEIO E FUNCIONAMENTO DA AUTOCLAVE	24	2:00:00	Capacitar a equipe atuante quanto ao manuseio e o funcionamento da autoclave.	48:00
30	01 À 30/09/2020	CME	MANUSEIO E FUNCIONAMENTO DA ULTRASSÔNICA	24	2:00:00	Capacitar a equipe atuante quanto ao manuseio e o funcionamento da ultrassônica.	48:00
31	25 À 30/09/2020	SESMT	INTRODUÇÃO A SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO	6	30:00:00	Apresentar conceitos preventivistas relacionados as atividades executadas em serviço de saúde, de forma a promover um ambiente de trabalho mais seguro e saudável	180:00

32	23 À 29/09/2020	NAUTRIÇÃO	NUTRIÇÃO PARENTERAL: DA PRESCRIÇÃO AO MONI- TORAMENTO	24	1:00:00	Capacitar equipes em todas as etapas que envolve a prescrição, dispensação, controle, administração de monitoramento da terapia nutricional parenteral.	24:00
33	29 E 30/09/2020	COMUNICAÇÃO	A COMUNICAÇÃO E SUAS INFLUÊNCIAS NOS RESUL- TADOS	27	1:00:00	Orientar os colaboradores sobre a importância de manter uma comunicação eficaz durante as atividades	27:00
34	28,29 E 30/09/2020	SCIH	PREVENÇÃO DE PAV	35	1:00:00	Medidas de prevenção de pneumonia associada a ventilação mecânica	35:00
35	28 E 29/09/2020	PRONTO SOCORRO	ASSISTÊNCIA HUMANIZADA	53	1:00:00	Garantir um atendimento humanizado aos pacientes e acompanhantes	53:00
36	28 E 29/09 E 01/10/2020	NQSP	III OFICINA PACIENTE SEGURO - FALTA DIGITALI- ZAR	5	4:30:00	Desenvolver e capacitar os participantes nos temas: comunicação, introdução as ferramentas, brief, huddle, sbar, compartilhamento de experiências, entre outros.	22:30
37	29 E 30/09/2020	SHL	APRESENTAÇÃO E POS- TURA PROFISSIONAL	95	2:00:00	capacitar os colaboradores quanto à motivação pessoal e profissional, ao estabelecimento de metas para atingir objetivos e definição de visões pessoais, profissionais e do trabalho.	190:00
38	28, 29 E 30/09/2020	UTI A	MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE IPCS E ITU	28	1:00:00	Desenvolver olhar e postura crítica quanto as medidas preventivas de infecção	28:00
39	28, 29 E 30/09/2020	UTI B, C	MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE IPCS E ITU	35	1:00:00	Desenvolver olhar e postura crítica quanto as medidas preventivas de infecção	35:00
40	23 À 29/09/2020	UNIDADE INTERNA- ÇÃO / UADC	HIGIENE ORAL	94	1:00:00	Conscientizar toda equipe quanto a importância da higiene oral dos pacientes	94:00
41	14,15,16 E 17/09/2020	SHL	CUMPRIMENTO DAS ROTI- NAS DE TRABALHO	85	0:30:00	Orientar colaboradores quanto a rotina de trabalho	42:30
42	12/09/2020	SHL	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	5:00:00	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 assistenciais e os processos administrativos.	05:00

43	24/09 À 01/10/2020	RH	INTEGRAÇÃO SETORIAL	1	18:00:00	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 assistenciais e os processos administrativos.	18:00
44	01 À 30/09/2020	UNIDADE INTERNAÇÃO, FARMÁCIA, SCIH, UADC, PRONTO SOCORRO, SPP, UTI B/C, NQSP, CME, NUTRIÇÃO CLÍNICA, SESMT, SHL, AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	593	--	Orientar sobre temas específicos do setor.	265:14
45	01 À 30/09/2020	SESMT	DIÁLOGO DIÁRIO DE SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE (DDSMS)	252	00:15	Diálogo sobre temas específicos.	63:00
TOTAL DE COLABORADORES:				1729		TOTAL DE HORAS TREINADAS:	1949:04

HOMEM HORA TREINADOS NO PERÍODO	1:07
INDICADOR HOMEM HORA (1949:04/971) colaboradores ativos	02:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

10|Atividades Sociais

- A tarde do dia 25 de setembro foi de muita alegria para a paciente Maria Celeste de Oliveira. O Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) do HEUE homenageou a paciente aniversariante, que retribuiu o gesto com um agradecimento especial para os profissionais do hospital. “Nem sei como agradecer todo cuidado e carinho que cada um de vocês têm tido comigo. Que Deus retribua em dobro. Maria Celeste, que completou 72 anos no dia 25/09, deu entrada no HEUE no dia 19 de setembro e teve alta no dia 28 de setembro. O projeto comemorando aniversário do paciente, criado em 2017, tem como objetivo tornar a assistência mais acolhedora, enquanto o paciente está em tratamento no hospital. Por conta da pandemia e para evitar aglomerações, a comemoração do aniversário dos profissionais do hospital estão suspensas. No entanto, os colaboradores recebem no dia um cartão de aniversário e são homenageados na rádio do hospital.
- Conhecida popularmente como infecção generalizada, a Sepsé é uma disfunção de órgãos vitais que pode levar à morte quando não é descoberta rapidamente. Para destacar a importância da identificação da doença, o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) do Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE), realizou uma ação educativa, por meio de um jogo de perguntas e respostas relacionadas ao tema, com a participação de colaboradores da unidade. A ação aconteceu no dia 15 de setembro, em alusão ao Dia Mundial da Sepsé, lembrado no dia 13 de setembro. Segundo a coordenadora de enfermagem da SCIH, Renata Gomes Rodrigues, a Sepsé pode ser diagnosticada por meio de sintomas decorrentes de alguma infecção: febre, calafrio, aumento de frequência respiratória e cardíaca, queda de pressão arterial, além de diminuição da urina. “Qualquer pessoa pode ter Sepsé, sendo mais comum em pessoas com diabetes, câncer, recém-nascidos prematuros e idosos”, explicou.

- Com encontros mensais, o programa Qualidade de Vida do Colaborador, estimula práticas saudáveis para os profissionais, e promove encontros que abordam temas relacionadas aos cuidados com a saúde. “Cuidar de quem cuida é uma frase que representa bem o Programa Qualidade de Vida do Colaborador. Ele foi desenvolvido com objetivo de sensibilizar os nossos profissionais a buscarem atividades que visam o bem-estar, saúde, autoestima, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida”, explicou Paulo Czrnhak, diretor hospitalar do HEUE. Com esse foco, uma palestra foi aplicada no dia 24 de setembro, abordando a prevenção das doenças cardiovasculares.

11 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhos desenvolvidos na competência de Setembro 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:

- Realização da auditoria de riscos nas unidades baseado na metodologia FMEA;
- Atualização da cadeia de valor institucional;
- Revisão do Planejamento Estratégico junto aos gestores, levantando ações de desdobramento;
- Aplicação da ferramenta PDCA nos indicadores selecionados das áreas assistenciais, gerenciais e de apoio.
- 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 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 nº1042/2020

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