RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2016

PROCESSO Nº 2016/69774

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2018

BELÉM/PA, 09 de MARÇO 2018

Rua. Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Negócio

Assistência em média e alta complexidade na área ambulatorial e hospitalar para clínica médica e cirúrgica das doenças metabólicas e gastrointestinais.

Missão

Promover a assistência humanizada, com ética e qualidade para o usuário do Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

Ser reconhecido por praticar assistência segura com qualidade e apoio ao ensino.

Princípios Organizacionais:

Ética: Agir com regras e preceitos de ordem valorativa e moral da sociedade;

Humanização: Atuar com dignidade, respeitando os semelhantes como seres únicos e complexos;

Qualidade: Compromisso de exercer suas obrigações buscando sobressair-se nos resultados;

Segurança: Exercer atividades com foco na identificação e prevenção dos riscos, considerando práticas de controle estabelecidas.

Sumário

1. Apresentação 004
2. Produção Consolidada 005
3. Mapa de Produção Analítico 007
4. Plano Estatístico 013
5. Serviço de Atendimento ao Usuário 040
6. Núcleo de Educação Permanente 092
7. Relatório Mensal CCIH 108
8. Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 119
9. Ata Comissão de Revisão de Óbitos 122
10 Ata Comissão de Revisão de Prontuários 126
11. Ata Comissão de Materiais Médicos Hospitalares 129

1. APRESENTAÇÃO

O INDSH assumiu a gestão do contrato de nº 002/SESPA/2016 em 01 de Abril de 2016, o qual tem por objeto estabelecer o compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde, no Hospital Jean Bitar, com a pactuação de indicadores de qualidade e resultado, em regime de 24 horas por dia, assegurando assistência universal e gratuita, exclusiva, aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

Em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 002/SESPA/2016 entre a Secretaria de Estado de Saúde Pública-SESPA e a Organização Social de Saúde – OSS, Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano-INDSH, serão apresentadas as informações condensadas relativas ao mês de **fevereiro 2018**.

Belém/PÁ, 09 de março 2018.

Hospital Jean Bitar/INDSH
GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2018

Produção Consolidada de Fevereiro de 2018

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA CIRÚRGICA	98	116	-	382	40
CLÍNICA MÉDICA	44	110	7	988	20
CTI	1	-	12	198	10
TOTAL	143	226	19	1.568	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	162				

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	165	18	183	1,31	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	57		57		57
CIRURGIA BARIÁTRICA	117		117		117
CARDIOLOGIA	96		96		96
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	84		84		84
CIRURGIA GERAL	189		189		189
CIRURGIA PLÁSTICA	48		48		48
CIRURGIA VASCULAR	15		15		15
CLÍNICA MÉDICA	187		187		187
COLOPROCTOLOGIA	126		126		126
DERMATOLOGIA	45		45		45
ENDOCRINOLOGIA	490		490		490
FÍGADO E VIAS BILIARES	94		94		94
GERIATRIA	94		94		94
PNEUMOLOGIA	95		95		95
REUMATOLOGIA	127		127		127
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1.864		1.864	-	1.864
ASSISTÊNCIA SOCIAL	9		9		9
NUTRIÇÃO	66		66		66
PSICOLOGIA	47		47		47
SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	122	-	122	-	122
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1.986				
CURATIVOS AMBULATORIAL	198		198		198
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO	2.184				

SADT

NÚMERO DE EXAMES

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	6.154	8.120	14.274		14.274
ELETROCARDIOGRAMA	86	87	173		173
ECOCARDIOGRAMA	20	18	38		38
ENDOSCOPIA	21	302	323		323
RAIOS-X	360	123	483		483
TOMOGRAFIA	43	77	120		120
ULTRASSONOGRAFIA	26	110	136		136
PAAF	-	17	17		17
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	26	26		26
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	10	20	30		30
ANATOMIA PATOLÓGICA	144	141	285		285
ERGOMETRIA	-	12	12		12
MEDICINA NUCLEAR	-	12	12		12
MAPA	-	-	-		-
IODOTERAPIA	-	6	6		6
PULSOTERAPIA	-	16	16		16
ESPIROMETRIA	-	29	29		29
HEMOTERAPIA	103	-	103		103
HEMODIALISE	47	-	47		47
HOLTER DE GLICEMIA	-	-	-		-
BRONCOSCOPIA	1	-	1		1
TOTAL	7.015	9.116	16.131	-	16.131
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	16.131				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	16.131				

Belém, 09 de março de 2018.

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativa e Financeira

R. Cônego Jerônimo Pimentel - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.

SUS SESPA INDSH

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2018

MAPA DE PRODUÇÃO - FEVEREIRO/2018

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
				ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA CIRÚRGICA	98	98	0	0	0	382	40	560	98	68,21%	3,90
CLÍNICA MÉDICA	47	41	3	1	6	936	20	1120	51	88,21%	19,37
CTI	13	0	1	0	12	198	10	280	13	70,71%	15,23
TOTAL	158	139	4	1	18	1568	70	1960	162	80,00%	9,68

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	18	165	1,31

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	57			57
CIRURGIA BARIÁTRICA	117			117
CARDIOLOGIA	96			96
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	84			84
CIRURGIA GERAL	189			189
CIRURGIA PLÁSTICA	48			48
CIRURGIA VASCULAR	15			15
CLÍNICA MÉDICA	187			187
COLOPROCTOLOGIA	126			126
DERMATOLOGIA	45			45
ENDOCRINOLOGIA	490			490
FÍGADO E VIAS BILIARES	94			94
GERIATRIA	94			94
PNEUMOLOGIA	95			95
REUMATOLOGIA	127			127
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1864			1864
ASSISTÊNCIA SOCIAL	9			9
NUTRIÇÃO	66			66
PSICOLOGIA	47			47
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	122			122
TOTAL CONSULTAS	1986			1986
CURATIVOS AMBULATORIAIS	198			198
TOTAL GERAL	2184			2184

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO-SADT-(EXTERNO)

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	6.120
ELETROCARDIOGRAMA	87
ECOCARDIOGRAMA	18
ENDOSCOPIA	302
RAIOS-X	123
TOMOGRAFIA	77
ULTRASSONOGRAFIA	110
PAAF	17
DENSITOMETRIA ÓSSEA	26
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	20
ANATOMIA PATOLÓGICA	141
ERGOMETRIA	12
MEDICINA NUCLEAR	12
MAPA	0
IODOTERAPIA	6
PULSOTERAPIA	16
ESPIROMETRIA	29
HEMOTERAPIA	0
HEMODIALISE	0
HOLTER DE GLICEMIA	0
BRONCOSCOPIA	0
TOTAL	9.116

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	165
URGÊNCIA	18
TOTAL	**183**

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	25
MÉDIA	138
GRANDE	20
TOTAL	**183**

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
Abaetetuba	3
Altamira	2
Anajás	1
Ananindeua	19
Augusto Corrêa	1
Barcarena	3
Belém	98
Benevides	4
Bragança	2
Breves	1
Capanema	1
Capitão Poço	4
Castanhal	4
Colares	1
Curuça	3
Eldorado dos Carajás	1
Igarapé – Açu	5
Marabá	2
Maracanã	1
Marituba	3
Melgaço	1
Moju	2
Nova Esperança do Piriá	1
Oeiras do Pará	1
Oriximiná	1
Paragominas	1
Peixe - boi	1
Portel	1
Salinópolis	1
Salvaterra	3
Santarem Novo	1
Santa Isabel do Pará	2
Santo Antonio do Tauá	1
São Domingos do Araguaia	1
Tailândia	2
Tucuruí	1
Ulionópolis	1
Vigia	2
TOTAL	**183**

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
Cirurgia Bariátrica	5
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	14
Cirurgia Dermatológica	14
Cirurgia Geral	41
Cirurgia do Cólon	27
Cirurgia de Hérnia	31
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	33
Cirurgia Vascular	8
Endoscopia (CPRE)	3
Plástica Reparadora	6
Outros	1
TOTAL	**183**

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	38
ACARA	9
ALENQUER	2
ALTAMIRA	14
ANAJAS	4
ANANINDEUA	234
AUGUSTO CORREA	3
AURORA DO PARA	3
BAGRE	9
BAIAO	2
BARCARENA	28
BELEM	966
BELTERRA	1
BENEVIDES	50
BONITO	6
BRAGANCA	14
BREU BRANCO	1
BREVES	6
BUJARU	7
CACHOEIRA DO ARARI	2
CACHOEIRA DO PIRIA	3
CAMETA	10
CANAA DOS CARAJAS	5
CAPANEMA	21
CAPITAO POCO	26
CASTANHAL	23
CHAVES	1
COLARES	16
CONCEICAO DO ARAGUAIA	1
CONCORDIA DO PARA	4
CURIONOPOLIS	1
CURRALINHO	3
CURUCA	21
DOM ELISEU	7
ELDORADO DOS CARAJAS	1
GARRAFAO DO NORTE	1
GOIANESIA DO PARA	1
GURUPA	2
IGARAPE-ACU	15
IGARAPE-MIRI	24
IMPERATRIZ	1
INHANGAPI	6
IPIXUNA DO PARA	1
IRITUIA	9
ITUPIRANGA	4
JACUNDA	4
JURUTI	1
LIMOEIRO DO AJURU	5
MACAPA	1
MAE DO RIO	11
MARABA	4
MARACANA	4
MARAPANIM	2
MARITUBA	33
MELGACO	3
MOCAJUBA	3
MOJU	34
MUANA	3
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	2
NOVA TIMBOTEUA	3
NOVO REPARTIMENTO	3
OEIRAS DO PARA	1
ORIXIMINA	3
OUREM	8
PARAGOMINAS	21
PARAUAPEBAS	3
PEIXE-BOI	3
PONTA DE PEDRAS	12
PORTEL	2
PRIMAVERA	4
QUATIPURU	3
REDENCAO	3
RIO MARIA	1

RONDON DO PARA	2
SALINOPOLIS	25
SALVATERRA	7
SANTA BARBARA DO PARA	15
SANTA CRUZ DO ARARI	2
SANTA ISABEL DO PARA	14
SANTA LUZIA DO PARA	7
SANTA MARIA DO PARA	6
SANTANA DO ARAGUAIA	1
SANTAREM NOVO	4
SANTO ANTONIO DO TAUA	13
SAO CAETANO DE ODIVELAS	3
SAO DOMINGOS DO CAPIM	4
SAO FELIX DO XINGU	1
SAO FRANCISCO DO PARA	11
SAO JOAO DE PIRABAS	1
SAO MIGUEL DO GUAMA	18
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	1
SOURE	7
TAILANDIA	13
TOME-ACU	11
TRACUATEUA	5
TUCURUI	7
ULIANOPOLIS	6
URUARA	1
VIGIA	8
VISEU	7
TOTAL	**1986**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	57
CIRURGIA BARIÁTRICA	117
CARDIOLOGIA	96
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	84
CIRURGIA GERAL	189
CIRURGIA PLÁSTICA	48
CIRURGIA VASCULAR	15
CLÍNICA MÉDICA	187
COLOPROCTOLOGIA	126
DERMATOLOGIA	45
ENDOCRINOLOGIA	490
FÍGADO E VIAS BILIARES	94
GERIATRIA	94
PNEUMOLOGIA	95
REUMATOLOGIA	127
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**1864**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	9
NUTRIÇÃO	66
PSICOLOGIA	47
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**122**
TOTAL GERAL	**1986**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
Abaetetuba	3
Altamira	2
Anajás	1
Ananindeua	19
Augusto Corrêa	1
Barcarena	3
Belém	73
Benevides	4
Bragança	2
Breves	1
Capanema	1
Capitão Poço	4
Castanhal	4
Colares	1
Curuça	3
Eldorado dos Carajás	1
Igarapé – Açu	5
Marabá	2
Maracanã	1
Marituba	3
Melgaço	1
Moju	2
Nova Esperança do Piriá	1
Oeiras do Pará	1
Oriximiná	1
Paragominas	1
Peixe - boi	1
Portel	1
Salinópolis	1
Salvaterra	3
Santarem Novo	1
Santa Isabel do Pará	2
Santo Antonio do Tauá	1
São Domingos do Araguaia	1
Tailândia	2
Tucuruí	1
Ulionópolis	1
Vigia	2
TOTAL	**158**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
Cirurgia Geral	80
Cirurgia Bariátrica	2
Cirurgia Plástica	5
Clínica Médica	28
Coloproctologia	3
Cardiologia	1
Cirurgia do Aparelho Digestivo	
Cirurgia de cabeça e pescoço	0
Dermatologia	0
Endocrinologia	12
Fígado e vias biliares	7
Geriatria	4
Medicina Intensiva	4
Plantonista / Clínica Médica	0
Pneumologia	7
Pulsoterapia	0
Reumatologia	5
TOTAL	**158**

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativo e Financeiro

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2018

HOSPITAL JEAN BITAR

PLANO ESTATISTICO 2018
HOSPITALAR JEAN BITAR – HJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20											40	20,00
Clínica Médica	40	40											80	40,00
UTI Adulto	10	10											20	10,00
Total	**70**	**70**											140	70,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560											1180	590,00
Clínica Médica	1240	1120											2360	1.180,00
UTI Adulto	310	280											590	295,00
Total	**2170**	**1960**											4130	2.065,00
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral	396	336											732	366,00
Cirurgia Bariátrica	8	9											17	8,50
Cirurgia Plástica	15	17											32	16,00
Clínica Médica	370	413											783	391,50
Coloproctologia	59	39											98	49,00
Cardiologia	55	8											63	31,50
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	8	0											8	4,00
Endocrinologia	123	158											281	140,50
Fígado e Vias biliares	20	21											41	20,50
Geriatria	84	106											190	95,00
Medicina Intensiva	214	222											436	218,00
Plantonista / Clínica Médica	0	0											-	-
Pneumologia	149	134											283	141,50
Pulsoterapia	0	0											-	-
Reumatologia	118	105											223	111,50
Total	**1619**	**1568**											3187	1.593,50
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	506	382											888	444,00
Clínica Médica	884	988											1872	936,00
UTI Adulto	229	198											427	213,50
Total	**1619**	**1568**											3187	1.593,50
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	16,32	13,64											29,97	14,98
Clínica Médica	28,52	35,29											63,80	31,90
UTI Adulto	7,39	7,07											14,46	7,23
Total	**52,23**	**56,00**											108,23	54,11
1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral	106	80											186	93,00
Cirurgia Bariátrica	2	2											4	2,00

Cirurgia Plástica	4	5											9	4,50
Clínica Médica	20	28											48	24,00
Coloproctologia	18	3											21	10,50
Cardiologia	4	1											5	2,50
Cirurgia de cabeça e pescoço	3	0											3	1,50
Dermatologia	0	0											-	-
Endocrinologia	14	12											26	13,00
Fígado e vias biliares	9	7											16	8,00
Geriatria	7	4											11	5,50
Medicina Intensiva	14	4											18	9,00
Plantonista / Clínica Médica	0	0											-	-
Pneumologia	13	7											20	10,00
Pulsoterapia	0	0											-	-
Reumatologia	8	5											13	6,50
Total	**222**	**158**											**380**	**190,00**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	137	98											235	117,50
Clínica Médica	68	47											115	57,50
UTI Adulto	17	13											30	15,00
Total	**222**	**158**											**380**	**190,00**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	5	3											8	4,00
Acará	1	0											1	0,50
Altamira	0	2											2	1,00
Anajás	0	1											1	0,50
Ananindeua	20	19											39	19,50
Anapu	1	0											1	0,50
Augusto Corrêa	0	1											1	0,50
Aurora do pará	1	0											1	0,50
Aveiro	0	0											-	-
Bagre	0	0											-	-
Baião	1	0											1	0,50
Barcarena	4	3											7	3,50
Belém	107	73											180	90,00
Benevides	13	4											17	8,50
Bom Jesus do Tocantins	0	0											-	-
Bonito	0	0											-	-
Bragança	3	2											5	2,50
Breves	0	1											1	0,50
Breu Branco	0	0											-	-
Bujaru	2	0											2	1,00
Cachoeira do Arari	0	0											-	-
Cachoeira do Piriá	0	0											-	-
Cametá	0	0											-	-
Canaã dos Carajás	0	0											-	-
Capanema	2	1											3	1,50
Capitão Poço	3	4											7	3,50
Castanhal	5	4											9	4,50
Chaves	0	0											-	-

Colares	1	1												2	1,00
Concórdia do Pará	1	0												1	0,50
Conceição do Araguaia	0	0												-	-
Curionópolis	0	0												-	-
Curuça	2	3												5	2,50
Curralinho	1	0												1	0,50
Dom Eliseu	0	0												-	-
Eldorado dos Carajás	0	1												1	0,50
Floresta do Araguai	0	0												-	-
Garrafão do Norte	0	0												-	-
Gurupa	0	0												-	-
Igarapé – Açu	3	5												8	4,00
Igarapé - Miri	0	0												-	-
Inhangapi	3	0												3	1,50
Ipixuna do Pará	0	0												-	-
Irituia	0	0												-	-
Itupiranga	0	0												-	-
Jacundá	0	0												-	-
Limoeiro do Ajuru	0	0												-	-
Mãe do Rio	0	0												-	-
Marabá	0	2												2	1,00
Maracanã	1	1												2	1,00
Marapanim	1	0												1	0,50
Marituba	4	3												7	3,50
Melgaço	1	1												2	1,00
Mocajuba	0	0												-	-
Moju	6	2												8	4,00
Muaná	1	0												1	0,50
Nova Esperança do Piriá	0	1												1	0,50
Nova Timboteua	1	0												1	0,50
Novo Progresso	0	0												-	-
Novo Repartimento	0	0												-	-
Oeiras do Pará	0	1												1	0,50
Ourém	0	0												-	-
Ourilândia do Norte	0	0												-	-
Oriximiná	0	1												1	0,50
Paragominas	2	1												3	1,50
Parauapebas	1	0												1	0,50
Peixe - boi	0	1												1	0,50
Portel	0	1												1	0,50
Porto de Moz	0	0												-	-
Ponta de pedras	2	0												2	1,00
Primavera	0	0												-	-
Redenção	1	0												1	0,50
Rodon do Pará	0	0												-	-
Rurópolis	0	0												-	-
Salinópolis	6	1												7	3,50
Salvaterra	1	3												4	2,00
Santarem Novo	0	1												1	0,50
Santa Bárbara do Pará	0	0												-	-
Santa Cruz do Arari	1	0												1	0,50

Santa Isabel do Pará	1	2												3	1,50
Santa Luzia do Pará	1	0												1	0,50
Santa Maria do Pará	0	0												-	-
Santo Antonio do Tauá	1	1												2	1,00
São Caetano de Odivelas	0	0												-	-
São Domingos do Araguaia	0	1												1	0,50
São Francisco do Pará	1	0												1	0,50
São Geraldo do Arari	1	0												1	0,50
São João de Pirabas	1	0												1	0,50
São Miguel do Guamá	1	0												1	0,50
São Sebastião da Boa Vista	0	0												-	-
Soure	1	0												1	0,50
Tailândia	0	2												2	1,00
Terra Alta	0	0												-	-
Tomé-Açu	2	0												2	1,00
Tracuateua	1	0												1	0,50
Tucuruí	1	1												2	1,00
Ulionópolis	0	1												1	0,50
Uruará	0	0												-	-
Vigia	2	2												4	2,00
Viseu	0	0												-	-
Xinguara	0	0												-	-
Outros	0	0												-	-
Total	**222**	**158**												**380**	**190,00**

1.9 Internações por Faixa etária															
De 14 a 24 anos	20	12												**32**	**16,00**
De 25 a 35 anos	26	16												**42**	**21,00**
De 36 a 46 anos	44	30												**74**	**37,00**
De 47 a 57 anos	49	42												**91**	**45,50**
De 58 a 68 anos	43	26												**69**	**34,50**
De 69 a 79 anos	29	18												**47**	**23,50**
De 80 a 110 anos	11	14												**25**	**12,50**
Total	**222**	**158**												**380**	**190,00**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade															
Cardiologia														-	-
Clínica Médica														-	-
Cirurgia bariátrica														-	-
Cirurgia de Cabeça e Pescoço															
Cirurgia Geral														-	-
Cirurgia Plástica														-	-
Coloproctologia															
Endocrinologia														-	-
Fígado e Vias Biliares															
Geriatria														-	-
Medicina Intensiva														-	-
Reumatologia														-	-
Total														-	-

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)

Clínica Cirúrgica	131	98											229	114,50
Clínica Médica	50	41											91	45,50
UTI Adulto	0	0											-	-
Total	**181**	**139**											**320**	**160,00**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	-	-											-	-
Clínica Médica	2	2											4	2,00
Cirurgia Bariátrica	-	-											-	-
Cirurgia Geral	-	-											-	-
Cirurgia vascular	-	-											-	-
Coloproctologia	-	-											-	-
Endocrinologia	-	1											1	0,50
Geriatria	-	2											2	1,00
Medicina Intensiva	16	13											29	14,50
Plantonista / Clínica Médica	-	-											-	-
Pneumologia	-	-											-	-
Reumatologia	-	1											1	0,50
Total	**18**	**19**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**37**	**18,50**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0											-	-
Clínica Médica	1	7											8	4,00
UTI Adulto	17	12											29	14,50
Total	**18**	**19**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**37**	**18,50**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Cardiologia	-	-											-	-
Clínica Médica	-	-											-	-
Cirurgia bariátrica	-	-											-	-
Cirurgia Geral	-	-											-	-
Cirurgia vascular	-	-												
Coloproctologia	-	-											-	-
Endocrinologia	-	-											-	-
Geriatria	-	-											-	-
Medicina Intensiva	-	1											1	0,50
Plantonista / Clínica Médica	-	-											-	-
Pneumologia	-	-											-	-
Reumatologia	-	-											-	-
Total	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**0,50**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Cardiologia	-	-											-	-
Clínica Médica	2	2											4	2,00
Cirurgia Bariátrica	-	-											-	-
Cirurgia Geral	-	-											-	-
Cirurgia vascular	-	-											-	-
Coloproctologia	-	-											-	-
Endocrinologia	-	1											1	0,50
Geriatria	-	2											2	1,00

Medicina Intensiva	16	12											28	14,00
Plantonista / Clínica Médica	-	-											-	-
Pneumologia	-	-											-	-
Reumatologia	-	1											1	0,50
Total	**18**	**18**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**36**	**18,00**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	1	0											1	0,50
De 25 a 35 anos	1	2											3	1,50
De 36 a 46 anos	3	0											3	1,50
De 47 a 57 anos	0	1											1	0,50
De 58 a 68 anos	2	2											4	2,00
De 69 a 79 anos	6	5											11	5,50
De 80 a 110 anos	5	9											14	7,00
Total	**18**	**19**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**37**	**18,50**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica	20	14											34	17,00
Clínica Médica	20	12											32	16,00
UTI Adulto	36	24											60	30,00
Total	**76**	**50**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**126**	**63,00**

1.18. Transferência Externa por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica	0	0											-	-
Clínica Médica	0	3											3	1,50
UTI Adulto	0	1											1	0,50
Total	-	**4**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4**	**2,00**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Clínica Médica	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2,00
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Endocrinologia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,50
Geriatria	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,00
Medicina Intensiva	16	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	14,50
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Reumatologia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,50
Total	**18**	**19**											**37**	**18,50**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	131	98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	229	114,50
Clínica Médica	51	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102	49,50
UTI Adulto	17	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	14,50
Total	**199**	**162**											**361**	**178,50**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	81,61	68,21											149,83	74,91

Clínica Médica	71,29	88,21											159,50	79,75
UTI Adulto	73,87	70,71											144,59	72,29
Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61**	**80,00**											**154,61**	**77,30**
Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61%**	**80,00%**											**154,61%**	**77,30%**
1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	3,35	3,41											6,76	3,38
Clínica Médica	12,45	15,68											28,13	14,07
UTI Adulto	4,32	5,35											9,67	4,84
Média Geral de Permanência	**8,14**	**9,68**											**17,81**	**8,91**
Média Geral de Permanência	**8,14**	**9,68**											**17,81**	**8,91**
1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	6,55	4,90											11,45	5,73
Clínica Médica	1,28	1,35											2,63	1,31
UTI Adulto	1,70	1,40											3,10	1,55
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,84**	**2,31**											**17,18**	**2,58**
1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%											0,00%	0,00%
Clínica Médica	1,41%	10,61%											12,01%	7,84%
UTI Adulto	32,08%	31,58%											63,65%	96,67%
Taxa de Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**											**75,67%**	**10,39%**
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	100,00%	94,74%											194,74%	97,37%
Não Institucional	0,00%	5,26%											5,26%	2,63%
Operatória	0,00%	0,00%											0,00%	0,00%
Taxa de Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**											**20,77%**	**10,39%**
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	27	25											52	26,00
Cirurgias Médias	158	138											296	148,00
Cirurgias Grandes	27	20											47	23,50
Total	**212**	**183**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	395	32,92
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		-	-
Média Diária de Cirurgias	**6,84**	**6,54**											13,37	6,69
Procedimentos	212	183	0	0	0	0	0	0	0	0	0		395	35,91
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5											10	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**1,37**	**1,31**											2,67	1,34
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														

Cirurgias de Urgência	4	18											22	11,00
Cirurgias Eletivas	208	165											373	186,50
Total	**212**	**183**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	395	197,50

2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica	6	5											11	5,50
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	22	14											36	18,00
Cirurgia Dermatológica	21	14											35	17,50
Cirurgia Geral	35	41											76	38,00
Cirurgia do Cólon	19	27											46	23,00
Cirurgia de Hérnia	40	31											71	35,50
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	56	33											89	44,50
Cirurgia Vascular	4	8											12	6,00
Endoscopia (CPRE)	4	3											7	3,50
Plástica Reparadora	5	6											11	5,50
Outros	0	1											1	0,50
Total	**212**	**183**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	395	197,50

2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0											-	-
Local	37	26											63	31,50
Geral	98	60											158	79,00
Peridural	39	20											59	29,50
Raquidiana	42	44											86	43,00
Bloqueio	0	0											-	-
Sedação	36	40											76	38,00
Outras	0	0											-	-
Total	**252**	**190**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	442	36,83
Média Diária	**8,13**	**6,79**											14,91	7,46

2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica	191	145											336	168,00
Clínica Médica	24	13											37	18,50
UTI Adulto	6	5											11	5,50
Ambulatório	31	27											58	29,00
Total	**252**	**190**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	442	221,00

2.3. Centro Obstétrico														
2.3.1. Partos por Tipo														
Parto Normal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parto Instrumental	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cesárea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.2. Curetagem														
Pos-Parto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Prova	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por Aborto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por AMIU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.3 - Nascimentos por Sexo														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.5 - Nativivos por Sexo - Prematuros (- 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.6 - Nativivos por Sexo - Até 2.500g														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3.7 - Natimortos por Sexo														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.4. Central de Material Esterilizado														
2.4.1. Produção														
Pacotes/Caixas preparados	6.165	5.010											**11175**	**5.587,50**
Processamentos da Autoclave	199	186											**385**	**192,50**
Processamentos da Sterrad	29	25											**54**	**27,00**
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	4	7											**11**	**5,50**
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0											-	-
Outros	0	0											-	-
Total	**6397**	**5228**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**11625**	**5.812,50**

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica	420	306											**726**	**363,00**
Clínica Médica	611	516											**1127**	**563,50**
UTI	1.086	800											**1886**	**943,00**
Centro Cirúrgico	3.034	2.410											**5444**	**2.722,00**
Ambulatório	217	197											**414**	**207,00**
Endoscopia	269	142											**411**	**205,50**
Total	**5637**	**4371**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**10008**	**5.004,00**

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.5.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	2.296	1.986	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4282**	**356,83**
Procedimentos	184	198	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**382**	**31,83**
Total	**2480**	**2184**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4664**	**388,67**
Média Diária de Consultas	**80,00**	**78,00**											**158,00**	**79,00**
2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Anestesiologia	100	57											**157**	**78,50**
Assistência Social	23	9											**32**	**16,00**
Cirurgia Bariátrica	123	117											**240**	**120,00**
Cardiologia	102	96											**198**	**99,00**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	97	84											**181**	**90,50**
Cirurgia Geral	218	189											**407**	**203,50**
Cirurgia Plástica	68	48											**116**	**58,00**
Cirurgia Vascular	9	15											**24**	**12,00**
Clínica Médica	214	187											**401**	**200,50**
Coloproctologia	152	126											**278**	**139,00**
Dermatologia	54	45											**99**	**49,50**
Endocrinologia	536	490											**1026**	**513,00**
Fígado e vias biliares	92	94											**186**	**93,00**
Geriatria	129	94											**223**	**111,50**
Nutrição	75	66											**141**	**70,50**
Pneumologia	102	95											**197**	**98,50**
Psicologia	55	47											**102**	**51,00**
Reumatologia	147	127											**274**	**137,00**
Total	**2296**	**1986**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**4282**	**2.141,00**
Média Diária	**74,06**	**70,93**											**144,99**	**72,50**
2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento														
Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária de Consultas													-	-
2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	184	198											**382**	**191,00**
Total	**184**	**198**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**382**	**191,00**
Média Diária	**5,94**	**7,07**											**13,01**	**6,50**
2.6. S.A.U														
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	882	676											**1558**	**779,00**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	120	70											**190**	**95,00**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	511	391											**902**	**451,00**
Outros (Missas, Cultos...)	0	0											-	-
Total	**1513**	**1137**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**2650**	**1.325,00**
Média Diária	**48,81**	**40,61**											**89,41**	**44,71**
2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário	2600	2444											**5044**	**2.522,00**

Atendimentos de Óbitos	9	6											15	7,50
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0											-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0											-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	9	9											18	9,00
Total	**2618**	**2459**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**5077**	**2.538,50**

2.8. Serviço Psicologia														
2.8.1. Serviço Psicologia														
Atendimento Externo	55	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102	8,50
Atendimento nas Unidades	428	382											810	405,00
Grupo Terapêutico	0	0											-	-
Acompanhamentos de Óbitos	7	7											14	7,00
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0											-	-
Total	**490**	**436**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**926**	**420,50**

2.9. Educação														
Cursos Ministrados	**0**	**0**											-	-
Nº de Participantes	0	0											-	-
Carga Horária	0	0											-	-
Treinamentos	**18**	**30**											**48**	**24,00**
Nº de Participantes	406	327											**733**	**366,50**
Carga Horária	494:00:00	814:12:00											**1308:12:00**	**654:06:00**
Cursos Externos	**1**	**2**											**3**	**1,50**
Nº de Participantes	10	6											**16**	**8,00**
Carga Horária	26:40:00	26:00:00											**52:40:00**	**26:20:00**

3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

3.1. Laboratório de Análises Clínicas														
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos														
Anatomia Patológica	303	285											**588**	**294,00**
Bioquímica	13.548	10040											**23588**	**11.794,00**
Gasometria	583	366											**949**	**474,50**
Hematologia	2644	1996											**4640**	**2.320,00**
Hormônios	1524	974											**2498**	**1.249,00**
Imunologia	470	307											**777**	**388,50**
Líquor	2	2											**4**	**2,00**
Micologia	5	4											**9**	**4,50**
Microbiologia	426	223											**649**	**324,50**
Parasitologia	421	69											**490**	**245,00**
Urina	120	293											**413**	**206,50**
Total	**20046**	**14559**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**34605**	**17.302,50**

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	1725	1004											**2729**	**1.364,50**
Clínica Médica	2950	2252											**5202**	**2.601,00**
UTI Adulto	3796	2898											**6694**	**3.347,00**
Total	**8471**	**6154**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**14625,00**	**7312,50**
Média Diária	**273,26**	**219,79**											**493,04**	**246,52**

3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório / Municípios	11.272	8.120											19392	9.696,00
Total	**11272**	**8120**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**19392**	**9.696,00**
Média Diária	**363,61**	**290,00**											**653,61**	**326,81**

3.1.4 Exames Realizados no Período														
Total	**19743**	**14274**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**34017**	**17.008,50**

3.2. Mamografia														
3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-

Total Exames Internos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Exames Externos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Exames Realizados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	1											**1**	**0,50**
Clínica Médica	58	53											**111**	**55,50**
UTI Adulto	42	43											**85**	**42,50**
Centro Cirúrgico	0	6											**6**	**3,00**
Total	**100**	**103**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**203**	**101,50**
Média Diária	**3,23**	**3,68**											**6,90**	**3,45**

Nº Transfusões Realizadas	100	103	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**203,00**	**101,50**
Média Diária	**3,23**	**3,68**											**6,90**	**3,45**

3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdomen	16	10											**26**	**13,00**
Coluna Cervical	5	0											**5**	**2,50**
Coluna Dorsal	0	0											-	-
Coluna Lombar	0	0											-	-
Coluna torácica	6	0											**6**	**3,00**
Cotovelo	0	0											-	-
Joelho	10	6											**16**	**8,00**
Mão	18	12											**30**	**15,00**
Ombro	0	4											**4**	**2,00**
Punho	9	6											**15**	**7,50**
Quadril/Bacia	4	1											**5**	**2,50**
Tórax	553	429											**982**	**491,00**
Tornozelo/Pé	2	6											**8**	**4,00**
Outros	27	9											**36**	**18,00**
Total	**650**	**483**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1133**	**566,50**
Média Diária	**20,97**	**17,25**											**38,22**	**19,11**

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdomen	16	10											26	13,00
Coluna Cervical	1	0											1	0,50
Coluna Dorsal	0	0											-	-
Coluna Lombar	0	0											-	-
Coluna torácica	0	0											-	-
Cotovelo	0	0											-	-
Joelho	4	0											4	2,00
Mão	2	1											3	1,50
Ombro	0	0											-	-
Punho	2	0											2	1,00
Quadril/Bacia	2	0											2	1,00
Tórax	418	343											761	380,50
Tornozelo/Pé	2	2											4	2,00
Outros	3	4											7	3,50
Total	**450**	**360**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**810**	**405,00**
Média Diária	**14,52**	**12,86**											**27,37**	**13,69**

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	46	31											77	38,50
Clínica Médica	270	148											418	209,00
UTI Adulto	134	181											315	157,50
Centro Cirúrgico	0	0											0	-
Total	**450**	**360**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**810**	**405,00**
Média Diária	**14,52**	**12,86**											**27,37**	**13,69**

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo														
Abdomen	0	0											-	-
Coluna Cervical	4	0											4	2,00
Coluna Dorsal	0	0											-	-
Coluna Lombar	0	0											-	-
Coluna torácica	6	0											6	3,00
Cotovelo	0	0											-	-
Joelho	6	6											12	6,00
Mão	16	11											27	13,50
Ombro	0	4											4	2,00
Punho	7	6											13	6,50
Quadril/Bacia	2	1											3	1,50
Tórax	135	86											221	110,50
Tornozelo/Pé	0	4											4	2,00
Outros	24	5											29	14,50
Total	**200**	**123**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**323**	**161,50**
Média Diária	**6,45**	**4,39**											**10,84**	**5,42**

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	200	123	-	-	-	-	-	0	0	0	-	-	323,00	161,50
Total	**200**	**123**											**323,00**	**161,50**
Média Diária	**6,45**	**4,39**											**10,84**	**5,42**

3.4.6. Filmes Gastos

8 x 10	0	0											-	-
10 x 12	0	0											-	-
15 x 30	0	0												
20 x 25	483	227											710	355,00
25 x 30	173	45											218	109,00
Total	**656**	**272**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**928**	**464,00**
Média Diária	**21,16**	**9,71**											**30,88**	**15,44**

3.4.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10	0	0											-	-
10 x 12	0	0											-	-
20 x 25	8	1											9	4,50
25 x 30	0	0											-	-
Total	**8**	**1**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**9**	**4,50**
Média Diária	**0,26**	**0,04**											**0,29**	**0,15**
% sobre filmes gastos	**1,22%**	**0,37%**											**1,59%**	**0,79%**

Total Exames Internos	**450**	**360**											**810**	**405,00**
Total Exames Externos	**200**	**123**											**323**	**161,50**
Total Exames Realizados	**650**	**483**											**1.133**	**566,50**

3.5. Terapia Ocupacional														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-

3.5.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

Total de Sessões Pacientes Internos	**0**	**0**											**0**	-
Total de Sessões Pacientes Externos	**0**	**0**											**0**	-
Total de Sessões Realizadas	**0**	**0**											**0**	-

3.6. Fisioterapia														
3.6.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	83	143											226	113,00
Clínica Médica	218	267											485	242,50
UTI Adulto	1.257	1.468											2725	1.362,50
Total	**1558**	**1878**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**3436**	**1.718,00**
Média Diária	**50,26**	**67,07**											**117,33**	**58,66**

3.7. Fonoaudiologia														
3.7.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	8	88											96	48,00
Clínica Médica	18	26											44	22,00
UTI Adulto	68	17											85	42,50

Total	**94**	**131**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**225**	**112,50**
Média Diária	**3,03**	**4,68**											**7,71**	**3,86**

3.7.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

Total de Sessões Pacientes Internos	**1652**	**2009**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3.661**	**1.830,50**
Total de Sessões Pacientes Externos													**0**	**0**
Total de Sessões Realizadas	**1652**	**2009**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3.661**	**1.830,50**

3.8. Tomografia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior	26	31											**57**	**28,50**
Abdômen Total	0	0											-	-
Coluna	4	0											**4**	**2,00**
Crânio	8	11											**19**	**9,50**
Face	2	2											**4**	**2,00**
Joelho	0	0											-	-
Mastóide	0	0											-	-
Ombro	0	0											-	-
Pelve	23	23											**46**	**23,00**
Pescoço	4	5											**9**	**4,50**
Quadril	0	0											-	-
Tórax	39	41											**80**	**40,00**
Outros	0	7											**7**	**3,50**
Total	**106**	**120**	-	-	-	**0**	-	-	-	-	-	-	**226**	**113,00**
Média Diária	**3,42**	**4,29**											**7,71**	**3,85**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdomen Superior	6	10											**16**	**8,00**
Abdomen Total	0	0											-	-
Coluna	0	0											-	-
Crânio	6	7											**13**	**6,50**
Face	2	1											**3**	**1,50**
Joelho	0	0											-	-
Mastóide	0	0											-	-
Ombro	0	0											-	-
Pelve	7	10											**17**	**8,50**
Pescoço	0	2											**2**	**1,00**
Quadril	0	0											-	-
Tórax	9	12											**21**	**10,50**
Outros	0	1											**1**	**0,50**
Total	**30**	**43**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**73**	**36,50**
Média Diária	**0,97**	**1,54**											**2,50**	**1,25**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	2	5											**7**	**3,50**
Clínica Médica	15	20											**35**	**17,50**
UTI Adulto	13	18											**31**	**15,50**

Total	**30**	**43**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**73**	**36,50**
Média Diária	**0,97**	**1,54**											**2,50**	**1,25**

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdomen Superior	20	21											**41**	**20,50**
Abdomen Total	0	0											-	-
Coluna	4	0											**4**	**2,00**
Crânio	2	4											**6**	**3,00**
Face	0	1											**1**	**0,50**
Joelho	0	0											-	-
Mastóide	0	0											-	-
Ombro	0	0											-	-
Pelve	16	13											**29**	**14,50**
Pescoço	4	3											**7**	**3,50**
Quadril	0	0											-	-
Tórax	30	29											**59**	**29,50**
Outros	0	6											**6**	**3,00**
Total	**76**	**77**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**153**	**76,50**
Média Diária	**2,45**	**2,75**											**5,20**	**2,60**

Total Exames Internos	**30**	**43**											**73**	**36,50**
Total Exames Externos	**76**	**77**											**153**	**76,50**
Total Exames Realizados	**106**	**120**											**226**	**113,00**

3.9. Ultrassonografia														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal total	64	61											**125**	**62,50**
Abdomên superior	18	13											**31**	**15,50**
Cervical	0	0											-	-
Globo Ocular	0	0											-	-
Joelho	0	0											-	-
Mama	0	0											-	-
Obstétrico	0	0											-	-
Ombro	0	0											-	-
Partes Moles	0	0											-	-
Pelve	2	1											**3**	**1,50**
Próstata	0	0											-	-
Renal	0	0											-	-
Tireóide	42	40											**82**	**41,00**
Tórax	0	0											-	-
Transvaginal	0	0											-	-
Vias Urinárias/Renal	11	7											**18**	**9,00**
Outros	16	14											**30**	**15,00**
Total	**153**	**136**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**289**	**144,50**

3.9.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal Total	16	19											**35**	**17,50**
Abdomên superior	0	0											-	-
Cervical	0	0											-	-
Globo Ocular	0	0											-	-
Joelho	0	0											-	-

Mama	0	0											-	-
Obstétrico	0	0											-	-
Ombro	0	0											-	-
Partes Moles	0	0											-	-
Pelve	0	0											-	-
Próstata	0	0											-	-
Renal	0	0											-	-
Tireóide	0	0											-	-
Tórax	0	0											-	-
Transvaginal	0	0											-	-
Vias Urinárias/Renal	9	2											11	5,50
Outros	6	5											11	5,50
Total	**31**	**26**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**57**	**28,50**
Média Diária	**1,00**	**0,93**											**1,93**	**0,96**

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	3											3	1,50
Clínica Médica	22	18											40	20,00
UTI Adulto	9	5											14	7,00
Total	**31**	**26**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**57**	**28,50**
Média Diária	**1,00**	**0,93**											**1,93**	**0,96**

3.9.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal Total	48	42											90	45,00
Abdomên superior	18	13											31	15,50
Cervical	0	0											-	-
Globo Ocular	0	0											-	-
Joelho	0	0											-	-
Mama	0	0											-	-
Obstétrico	0	0											-	-
Ombro	0	0											-	-
Partes Moles	0	0											-	-
Pelve	2	1											3	1,50
Próstata	0	0											-	-
Renal	0	0											-	-
Tireóide	42	40											82	41,00
Tórax	0	0											-	-
Transvaginal	0	0											-	-
Vias Urinárias/Renal	2	5											7	3,50
Outros	10	9											19	9,50
Total	**122**	**110**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**232**	**116,00**
Média Diária	**3,94**	**3,93**											**7,86**	**3,93**

Total Exames Internos	**31**	**26**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**57**	**28,50**
Total Exames Externos	**122**	**110**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**232**	**116,00**
Total Exames Realizados	**153**	**136**	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**289**	**144,50**

3.10. Endoscopia Digestiva Alta														
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	76	22											98	49,00

Dilatação de Esôfago	2	0											2	1,00
EDA	328	254											582	291,00
Esclerose	0	0											-	-
Hemostasia	0	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0											-	-
Urease	171	153											324	162,00
Outros	2	0											2	1,00
Total	**579**	**429**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1008**	**504,00**
Média Diária	**18,68**	**15,32**											**34,00**	**17,00**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	2	1											3	1,50
Dilatação de Esôfago	2	0											2	1,00
EDA	16	14											30	15,00
Esclerose	0	0											-	-
Hemostasia	0	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0											-	-
Urease	1	2											3	1,50
Outros	2	0											2	1,00
Total	**23**	**17**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**40**	**20,00**
Média Diária	**0,74**	**0,61**											**1,35**	**0,67**

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	2											2	1,00
Clínica Médica	22	11											33	16,50
UTI Adulto	1	2											3	1,50
Total	**23**	**15**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**38**	**19,00**
Média Diária	**0,74**	**0,54**											**1,28**	**0,64**

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia	74	21											95	47,50
Dilatação de Esôfago	0	0											-	-
EDA	312	240											552	276,00
Esclerose	0	0											-	-
Hemostasia	0	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0											-	-
Urease	170	151											321	160,50
Outros	0	0											-	-
Total	**556**	**412**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**968**	**484,00**
Média Diária	**17,94**	**14,71**											**32,65**	**16,32**

Total Exames Internos	**16**	**14**											**40**	**20,00**
Total Exames Externos	**312**	**240**											**968**	**484,00**

3.11. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.11.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	60	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	72	6,00
Colonoscopia	153	61	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	214	17,83
Esclerose	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ligadura Hemorrágica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retossigmoidoscopia	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	0,75

Outros	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,08
Total	**215**	**81**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**296**	**24,67**
Média Diária	**6,94**	**2,89**											**9,83**	**4,91**

3.11.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	0	0											-	-
Colonoscopia	3	7											10	5,00
Esclerose	0	0											-	-
Ligadura Hemorragica	0	0											-	-
Retossigmoidoscopia	0	0											-	-
Outros	1	0											1	0,50
Total	**4**	**7**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**11**	**5,50**
Média Diária	**0,13**	**0,25**											**0,38**	**0,19**

3.11.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	4											4	2,00
Clínica Médica	3	2											5	2,50
UTI Adulto	1	1											2	1,00
Total	**4**	**7**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**11**	**5,50**
Média Diária	**0,13**	**0,25**											**0,38**	**0,19**

3.11.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia	60	12											72	36,00
Colonoscopia	150	54											204	102,00
Esclerose	0	0											-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0											-	-
Retossigmoidoscopia	1	8											9	4,50
Outros	0	0											-	-
Total	**211**	**74**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**285**	**142,50**
Média Diária	**6,81**	**2,64**											**9,45**	**4,72**

Colonoscopia Total Exames Internos	**3**	**7**											**11**	**5,50**
Colonoscopia Total Exames Externos	**151**	**62**											**285**	**142,50**

Total Geral Exames Internos	**19**	**21**											**51**	**25,50**
Total Geral Exames Externos	**463**	**302**											**1253**	**626,50**
TOTAL	**482**	**323**											**1304**	**652,00**

3.12. Eletrocardiograma - ECG														
3.12.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	18	25											43	21,50
Clínica Médica	71	30											101	50,50
UTI Adulto	34	31											65	32,50
Total	**123**	**86**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**209**	**104,50**
Média Diária	**3,97**	**3,07**											**7,04**	**3,52**

3.12.2. Exames por Unidade de Pacientes externos														
Ambulatório	121	87											208	104,00

Total Exames Internos	**123**	**86**											**209**	**104,50**
Total Exames Externos	**121**	**87**											**208**	**104,00**

Total Exames Realizados	**244**	**173**											**417**	**208,50**

3.13. Total SADT Internos														
3.13.1. Exames por Tipo														
Laboratório	8.471	6.154											**14625**	**7.312,50**
Mamografia	0	0											**0**	**0**
Raio-x	450	360											**810**	**405,00**
Tomografia	30	43											**73**	**36,50**
Ultrassonografia	31	26											**57**	**28,50**
Endoscopia	19	21											**40**	**20,00**
Eletrocardiograma	123	86											**209**	**104,50**
Hemoterapia	100	103											**203**	**101,50**
Hemodiálise (Sessões)	35	47											**82**	**41,00**
MAPA	0	0											**0**	**-**
Medicina nuclear	0	0											**0**	**-**
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0											**0**	**-**
Densitometria óssea	0	0											**0**	**-**
Ressonância Magnética	4	10											**14**	**7,00**
Ergometria	0	0											**0**	**-**
Broncoscopia	1	1											**2**	**1,00**
Ecocardiograma	26	20											**46**	**23,00**
Espirometria	0	0											**0**	**-**
Holter de Glicemia	0	0											**0**	**-**
Iodoterapia	0	0											**0**	**-**
Pulsoterapia	0	0											**0**	**-**
Anatomia Patológica	151	144											**295**	**147,50**
Total	**9.441**	**7.015**											**16456**	**8.228,00**

3.14. Total SADT Externos														
3.14.1. Exames por Tipo														
Laboratório	11.272	8.120											**19392**	**9.696,00**
Mamografia	0	0											**0**	**-**
Raio-x	200	123											**323**	**161,50**
Tomografia	76	77											**153**	**76,50**
Ultrassonografia	122	110											**232**	**116,00**
Endoscopia	463	302											**765**	**382,50**
Eletrocardiograma	121	87											**208**	**104,00**
Hemoterapia	0	0											**0**	**-**
Hemodiálise (Sessões)	0	0											**0**	**-**
MAPA	0	0											**0**	**-**
Medicina nuclear	10	12											**22**	**11,00**
PAAF (Biópsia para tireóide)	17	17											**34**	**17,00**
Densitometria óssea	30	26											**56**	**28,00**
Ressonância Magnética	20	20											**40**	**20,00**
Ergometria	14	12											**26**	**13,00**
Broncoscopia	0	0											**0**	**-**
Ecocardiograma	29	18											**47**	**23,50**
Espirometria	27	29											**56**	**28,00**
Holter de Glicemia	1	0											**1**	**0,50**
Iodoterapia	2	6											**8**	**4,00**

Pulsoterapia	34	16											50	25,00
Anatomia Patológica	152	141											293	146,50
Total	**12.590**	**9.116**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**21.706**	**10.853,00**
3.14.2 TOTAL GERAL SADT	**22031**	**16131**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**38.162**	**19.081,00**

4. Serviços de Apoio

4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum	2.116	2.145											4261	2.130,50
Colação	916	987											1903	951,50
Almoço	3.520	3.501											7021	3.510,50
Lanche	945	761											1706	853,00
Jantar	2.775	2.192											4967	2.483,50
Ceia	1.016	790											1806	903,00
Dieta Enteral	415	310											725	362,50
Suplementação V.O.	295	209											504	252,00
Total	**11998**	**10895**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22893	11.446,50
Média Diária	**387,03**	**389,11**											776,14	388,07

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários	1.972	1.695											3667	1.833,50
Acompanhantes	3.597	3.234											6831	3.415,50
Médicos	4	145											149	74,50
Clínica Cirúrgica	1.689	1.252											2941	1.470,50
Clínica Médica	4.451	4.404											8855	4.427,50
UTI Adulto	285	165											450	225,00
Total	**11998**	**10895**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22893	11.446,50
Média Diária	**387,03**	**389,11**											776,14	388,07

4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica	1498,19	1492,56											2.990,75	1.495,37
Clínica Cirúrgica	778,83	578,13											1.356,96	678,48
UTI	2936,40	2569,45											5.505,85	2.752,93
Centro Cirúrgico/Obstetrico	2592,94	1980,37											4.573,31	2.286,66
CME	970,93	666,15											1.637,08	818,54
Endoscopia	286,00	226,50											512,50	256,25
Serviço de Higiene e Limpeza	79,40	149,50											228,90	114,45
Outros	277,30	153,00											430,30	215,15
Total	**9.419,99**	**7.815,66**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17235,65	8.617,83
Média Diária	**303,87**	**279,13**											583,00	291,50

4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desifetante p/tecidos(destainer)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amaciante liquido(sol tex)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prdutos alcalinos pré-lavagem(biulder 2000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax prof	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Clax beta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax pen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax confort	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária														-	-

4.2.3. Resumo															
Kg Roupas lavadas	**9.419,99**	**7.815,66**												**17.235,65**	**8.617,83**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**303,87**	**279,13**												**583,00**	**291,50**
ML Produtos Utilizados	**0,00**	**0,00**												**0,00**	**0,00**
ML de Produtos por Kg Roupa	**0,00**	**0,00**												**0,00**	**0,00**

4.2.4. Produção de Costura															
Peças Consertadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Repostas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.3. Manutenção															
4.3.1. Reparos por Área															
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	70	36												**106**	**53,00**
Alvenaria	2	2												**4**	**2,00**
Carpintaria	3	1												**4**	**2,00**
Elétrica	64	117												**181**	**90,50**
Eletrônica	0	0												-	-
Hidráulica	26	36												**62**	**31,00**
Marcenaria	5	2												**7**	**3,50**
Mecânica	1	3												**4**	**2,00**
Manutenção	0	0												-	-
Pintura	17	70												**87**	**43,50**
Refrigeração	0	48												**48**	**24,00**
Telefonia	0	0												-	-
Outros	115	127												**242**	**121,00**
Total	**303**	**442**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**745,00**	**372,50**
Média Diária	**9,77**	**15,79**												**25,56**	**12,78**

4.3.2. Reparos por Setor															
Administração	0	0												-	-
Agência Transfusional	1	3												**4**	**2,00**
Almoxarifado	12	2												**14**	**7,00**
Ambulatório	10	4												**14**	**7,00**
Assistência Social	0	0												-	-
Central de Regulação	0	0												-	-
Central Telefônica	0	0												-	-
Centro Cirúrgico	24	15												**39**	**19,50**
Clínica Cirúrgica	11	6												**17**	**8,50**
Clínica Médica	35	95												**130**	**65,00**
Compras	0	0												-	-
Coordenação de apoio	0	0												-	-

UTI Adulto	14	8											22	11,00
CME - Central de Materiais Esterilizados	5	4											9	4,50
Departamento de Pessoal	0	0											-	-
Endoscopia	2	5											7	3,50
Enfermagem	3	2											5	2,50
Farmácia	0	4											4	2,00
Financeiro	0	2											2	1,00
Higienização	0	0											-	-
Laboratório	2	16											18	9,00
Lavanderia	0	0											-	-
Manutenção	10	1											11	5,50
NEP	1	2											3	1,50
Patrimônio	0	1											1	0,50
Portaria	0	0											-	-
Recepção	3	9											12	6,00
Raio-x	0	1											1	0,50
RH	1	4											5	2,50
Rouparia	0	4											4	2,00
SCIH	1	2											3	1,50
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU	0	0											-	-
Serviço de higienização e limpeza - SHL	9	4											13	6,50
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	2	15											17	8,50
Tecnologia da Informação	0	0											-	-
SADT	1	0											1	0,50
Ultrassonografia	0	1											1	0,50
Outros	156	232											388	194,00
Total	**303**	**442**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**745**	**372,50**

4.4. Telefonia														
4.4.1. Ligações Realizadas														
Das 7h às 13h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Das 13h às 19h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Das 19h às 7h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

4.5. Encadernação														
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança do Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

4.6. Plastificação														
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fisioterapia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recepção Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.7. Cópias														
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agência Transfusional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Compras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diretoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assessoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SADT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SPP/Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Farmacia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Almoxarifado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Laboratório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro Cirurgico/Obstétrico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nutrição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financeiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SESMT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Administração	47	46											93	46,50
Segurança do Trabalho	2	2											4	2,00
Enfermeiros	30	29											59	29,50
Téc. Enfermagem	103	103											206	103,00
SND	25	25											50	25,00
Limpeza e Higiene	39	39											78	39,00
Serv. Processam. Roupa	6	6											12	6,00
Manutenção	14	14											28	14,00
Portaria	8	7											15	7,50
Recepção	6	7											13	6,50
Almoxarifado	4	3											7	3,50
Compras	2	2											4	2,00
Farmácia	19	20											39	19,50
Laboratório	14	14											28	14,00
Sub-Total 1	**319**	**317**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**636**	**318,00**
Terceirizados	16	16											32	16,00
Sub-Total 2	**16**	**16**											**32**	**16,00**
Total Geral	**335**	**333**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**668**	**334,00**

5.1.2. Grau de Instrução - Geral														
Pós-Graduação	10	10											20	10,00
Superior	66	65											131	65,50
Superior Incompleto	5	5											10	5,00
Ensino Médio	211	210											421	210,50
Ensino Médio Incompleto	5	5											10	5,00
Ensino Fundamental	17	17											34	17,00
Ensino Fundamental Incompleto	4	4											8	4,00
Sem Instrução	1	1											2	1,00
Total	**319**	**317**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**636**	**318,00**

5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica	92	92											184	92,00
Outros	0	0											-	-

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias	20	8											28	14,00
Funcionários de Licenças/Afastamentos	5	5											10	5,00
Admissões	6	8											14	7,00
Demissões	6	11											17	8,50
Afastamentos	5	5											10	5,00
Nº de Funcionários/mês	319	317											636	318,00
Faltas em dias	16	24											40	20,00
Índice de Absenteísmo	0,16	0,27											0,43	0,22

Horas Extras	2.491,86	1.982,55											4474,41	2.237,21
Atrasos em Horas	641,20	707,64											1348,84	674,42
Índice de Funcionários por Leito	4,56	4,53											9,09	4,54
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6,11	5,66											11,77	5,88
Índice de Rotatividade	1,88	3,00											4,88	2,44
% do Pessoal - S. Adm	14,73%	14,51%											29,24%	14,62%
% do Pessoal de Enfermagem	41,69%	41,64%											83,33%	41,67%
% do Pessoal S.Apoio	38,56%	38,80%											77,36%	38,68%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	16	16											32	16,00
Outros não Empregados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		-	-

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	**1.619**	**1.568**											**3187**	**1.593,50**
Porcentagem Geral de Ocupação	**74,61%**	**80,00%**											**154,61%**	**77,30%**
Média Geral de Pacientes-Dia	**52,23**	**56,00**											**108,23**	**54,11**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,84**	**2,31**											**5,16**	**2,58**
Taxa Mortalidade Global	**9,05%**	**11,73%**											**20,77%**	**10,39%**
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**	**0,00%**											**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Infecção Hospitalar	**3,01%**	**3,08%**											**6,09%**	**3,05%**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**6,84**	**6,54**											**13,37**	**6,69**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	**80,00**	**78,00**											**158,00**	**79,00**
Média Diária Refeições Servidas	**387,03**	**389,11**											**776,14**	**388,07**
Média Diária de Kg Roupa Lavada	**303,87**	**279,13**											**583,00**	**291,50**
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	**0,00**	**0,00**											**-**	**-**

Nº de Dias do Mês	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365

Belém, 09 de março de 2018.

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.AU.

INDICADORES DE DESEMPENHO

FEVEREIRO/2018

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U.

Mês Referência Fevereiro 2018

1 – INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Jean Bitar, analisando o índice de satisfação dos usuários. Estabelecendo um canal de comunicação e relacionamento com o usuário; priorizando que o Hospital Jean Bitar atenda de forma efetiva, garantindo a eficiência e compromisso com o serviço prestado.

O trabalho é desenvolvido através de escuta individual, registrando os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos serviços prestados; as buscas ativas são realizadas com os pacientes, acompanhantes e visitantes, consolidando um canal de relacionamento direto entre o HJB e seus assistidos; as pesquisas de satisfação são realizadas diariamente nos setores de atendimento do hospital, a partir delas são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação, estes que são monitorados permanentemente. Outra metodologia utilizada para a coleta de dados é realizada através das caixinhas de coleta espalhadas pelo hospital, onde os usuários podem se manifestar através de folder, avaliando o atendimento recebido.

O objetivo principal do SAU é assegurar junto aos colaboradores dos serviços hospitalares, o atendimento humanizado de acordo com as normas preconizadas pelo SUS, cujo processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio, mantendo o atendimento focado na garantia dos serviços de saúde e na satisfação integral do usuário, atendendo as expectativas com qualidade nos serviços.

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Hospital Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 28 de Fevereiro de 2018.

2– ATIVIDADES MENSAIS

No mês de fevereiro, assim como nos meses anteriores, nos esforçamos para atender uma amostra significativa de usuários, uma vez que acreditamos que quanto maior o número de pesquisas aplicadas, maiores são as possibilidades de minimizarmos ou até mesmo de suprimirmos os problemas apontados pelos que usam diariamente nosso hospital. Ouvir a opinião e avaliação dos usuários nos permite detectar as falhas e conhecer os acertos. Esse procedimento é extremamente importante para a gestão hospitalar, uma vez que vem de quem utiliza os serviços e de quem mais deve se manter sempre satisfeito. As pesquisas de satisfação são relevantes, visto que nos insere na cultura de atenção ao usuário, pois precisamos exercer a Política Nacional de Humanização (PNH), de forma a humanizar as práticas em todas as instâncias da saúde do Sistema Único de Saúde.

O SAU realiza não só o atendimento itinerante para a aplicação das pesquisas, como também realiza atendimento em sala fixa, na qual alguns atendimentos se configuram em caráter informativo e de direcionamento a algumas lideranças, nos casos em que constatamos possibilidade de resolução imediata da problemática apresentada pelo usuário atendido.

As atividades desenvolvidas pelo SAU são baseadas na ética profissional, visando garantir o princípio da dignidade das pessoas e de seus direitos como cidadãos, permitindo dessa forma consolidar a confiabilidade dos que procuram a assistência do SAU. O SAU também busca zelar pela memória dos fatos registrados, providenciando o arquivamento dos casos concluídos de forma sigilosa e adequada.

A pesquisa de satisfação é a chave, o ponto de partida para o sucesso da gestão.

A tabela a seguir, trás o resumo das atividades que o S.A.U realizou ao longo do mês e que se constituíram em material para análise dos resultados aqui apresentados:

Tabela 01: Apresentação das atividades realizadas pelo S.A.U

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	742
1.1	Atendimentos em sala	13
1.2	Atendimentos por telefone	09
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	44
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	676
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	727
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	725
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	02
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	461
3.1	Internas	70
3.2	**Externas**	391
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	02
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	00
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	1.932

Fonte: HJB – Fevereiro 2018

Em fevereiro realizamos treze (13) atendimentos voluntários em sala, sendo que desse quantitativo, apenas dois usuários registraram formalmente os seus relatos. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, pois os assuntos tratados se resumiram em informações e/ou orientações, as quais foram prestadas durante o atendimento feito pelo SAU.

Mantivemos no mês de fevereiro o ritmo intenso na busca pela opinião e avaliação dos usuários nos diversos setores do HJB, com vistas a obtermos a mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 461 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

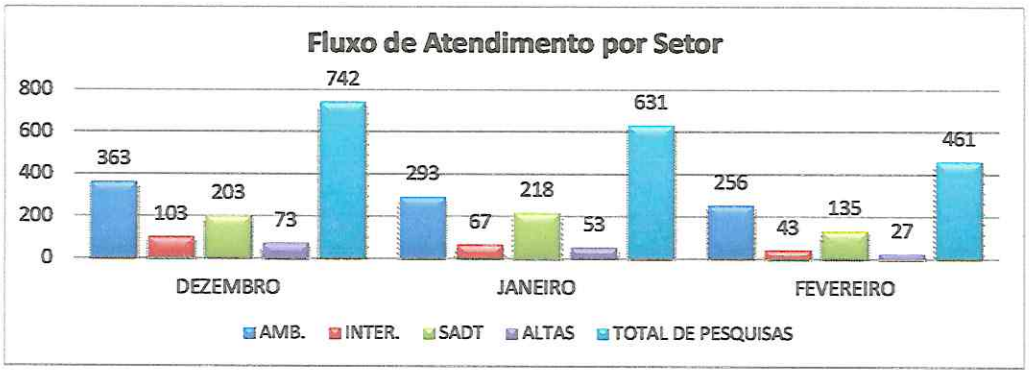
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	256
Internação	43
S.A.D.T	135
Alta Hospitalar	27
TOTAL	461

Fonte: S.A.U. HJB –Fevereiro 2018

Em todas as abordagens que o SAU realiza, é esclarecido aos usuários que eles podem se manifestar positivamente ou negativamente, assim como também, podem apenas dar a pontuação aos itens citados nos formulários.

Através da aplicação da pesquisa de satisfação, podemos conhecer como o hospital é visto pelo nosso público; avaliar os resultados gerados por cada setor; descobrir como os serviços prestados por nossos profissionais são vistos e avaliados por nossos usuários; saber em quais pontos o hospital apresenta falhas ou fraqueza e como melhorá-las, e também melhorar a comunicação interna do hospital.

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Fonte: S.A.U. Hospital Jean Bitar – Fevereiro 2018

O gráfico acima mostra o comparativo de realização de pesquisas de satisfação realizadas durante os meses de dezembro, janeiro e fevereiro. De dezembro para janeiro tivemos uma minoração de 14,96% no quantitativo final de pesquisas de satisfação aplicadas, fato esse que se repetiu na transição de janeiro para fevereiro, pois mais uma vez ocorreu uma queda de 26,94% na participação de usuários frente à avaliação dos serviços e atendimentos oferecidos pelo HJB. Essa oscilação não comprometeu negativamente nosso compromisso, pois mantivemos o empenho em aplicar uma maior quantidade de pesquisas, o que proporcionou a obtenção da meta de forma satisfatória.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,20%	0,27%	0,69%	0,38%
Ruim	0,59%	0,64%	0,92%	0,38%
Regular	2,73%	5,57%	10,09%	2,67%
Bom	8,77%	21,81%	43,65%	17,18%
Ótimo	87,71%	71,72%	44,65%	79,39%
Total Resposta	**3.557**	**1.096**	**1.308**	**262**
% Satisfação	**96,49%**	**93,52%**	**88,30%**	**96,56%**

Fonte: S.A.U. HJB - Fevereiro 2018

3 - ANÁLISES DOS DADOS

O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de fevereiro o valor de **93,72%.** Nos parágrafos a seguir serão analisados os resultados de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

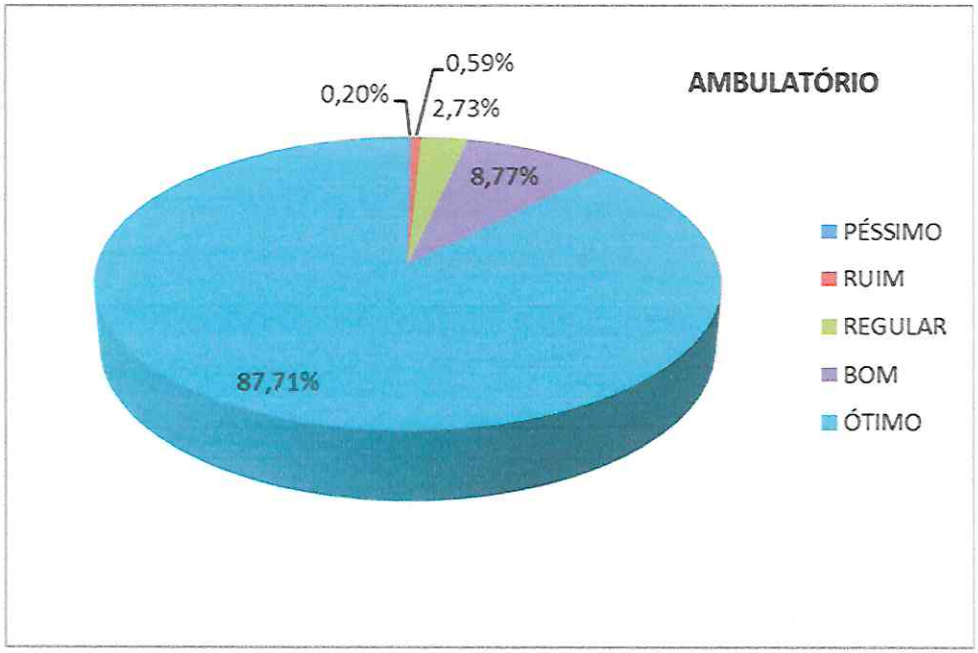
Ao realizarmos a somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO", constatamos nesse mês de fevereiro, um superávit na satisfação geral dos usuários, equivalente a 0,06%, comparado ao mês passado.

Para ilustrar melhor apresentaremos após as análises, o resultado das pontuações, em forma de gráfico.

No segmento ambulatório, neste mês de fevereiro, obtivemos uma elevação de 1,26% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 96,49% de satisfação.

Considerando que tivemos um único registro formal em caráter negativo nesse mês de fevereiro, concluímos que a queixa manifestada no ambulatório, representa 10% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos o manifesto formal do usuário, constatamos como causa da insatisfação no ambulatório, a seguinte demanda: desagrado com um colaborador da recepção.

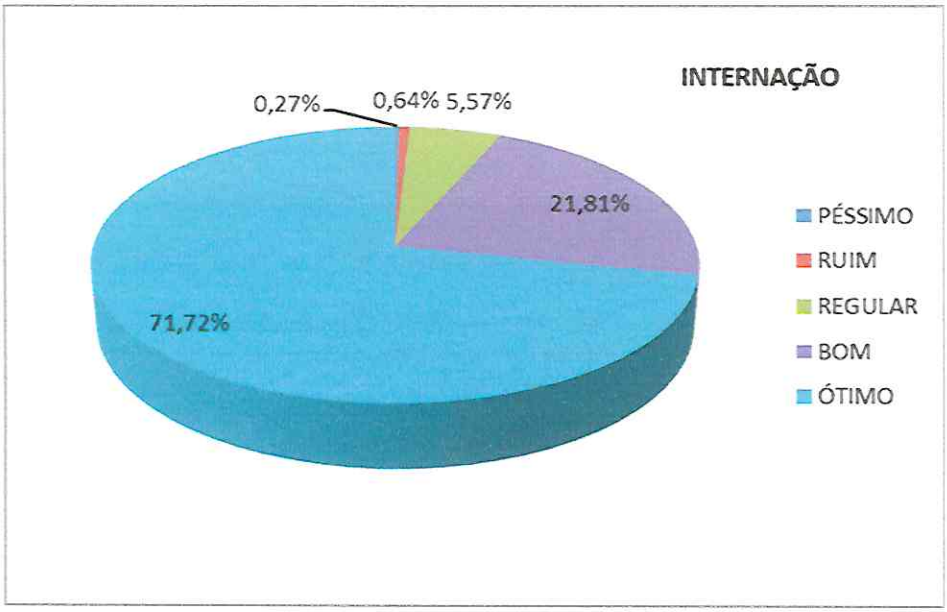
Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 93,52%. Neste setor, foi observado um decréscimo de 1,88% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 10 registros em caráter reclamatório, 70% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 07 registros negativos nesse setor.

Os assuntos que motivaram a realização de registros formais nesse segmento foram concernentes ao desagrado com o atendimento da enfermagem e desagrado com atendimento de um médico.

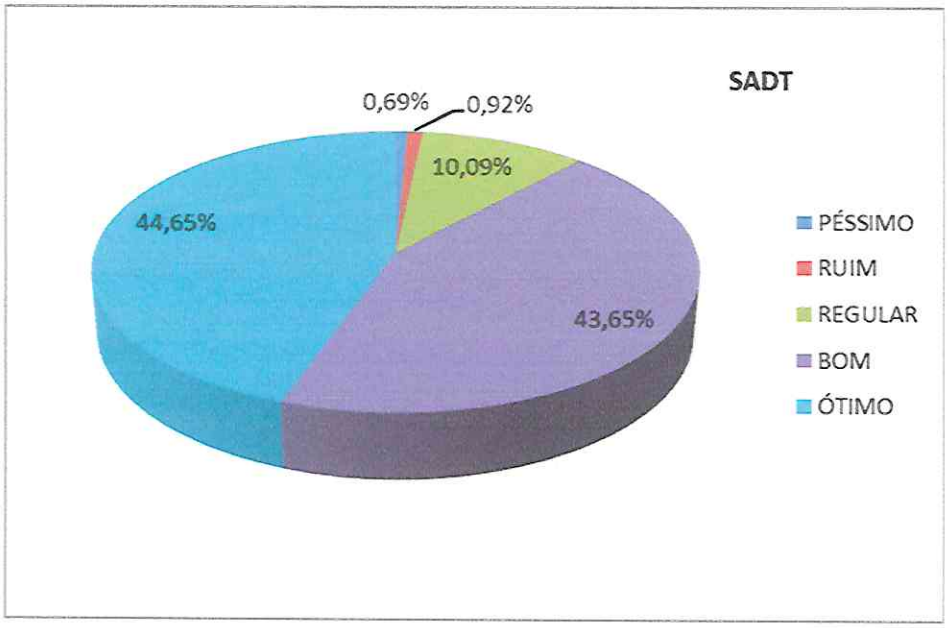
Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT também tivemos um pequeno acréscimo equivalente de 1,81% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de fevereiro, alcançando o valor de 88,30% de satisfação.

Nesse mês de fevereiro, não houve nenhum registro negativo formal originado nesse setor.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de fevereiro atingiu 96,56% de satisfação, tendo obtido uma redução de 0,94% na avaliação positiva dos usuários, em relação ao mês de janeiro. Tivemos nesse segmento dois registros negativos, sendo estes direcionados ao barulho feito pela equipe de enfermagem durante o horário noturno e outro voltado para o desagrado com o atendimento da enfermagem. Esses manifestos formais representaram 20% do total de queixas formalizadas.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

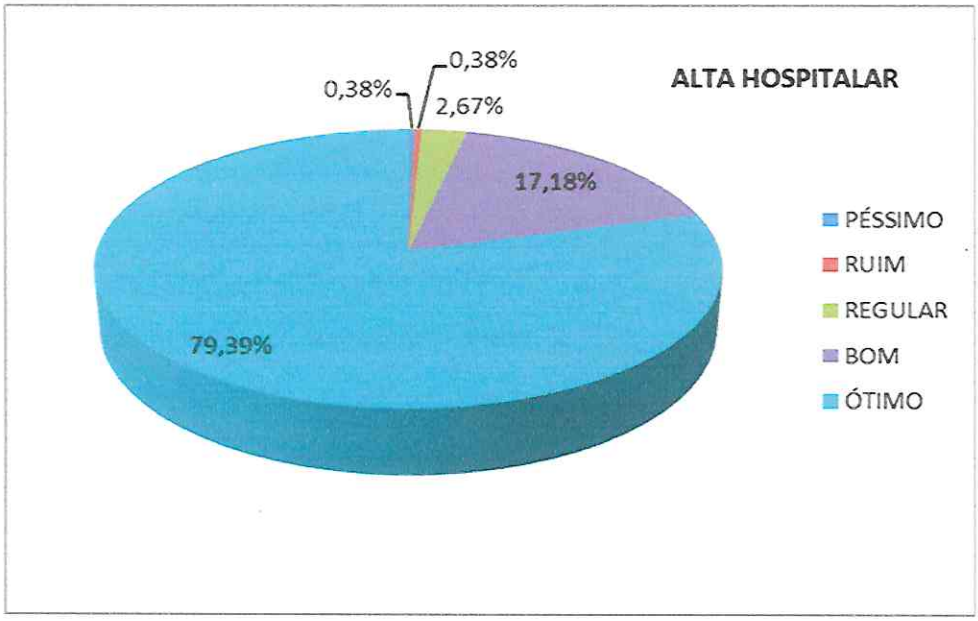
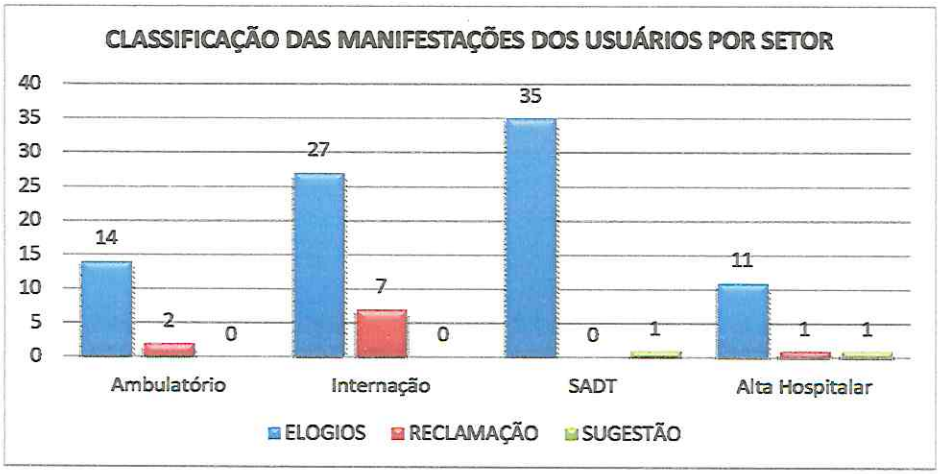


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – Fevereiro 2018

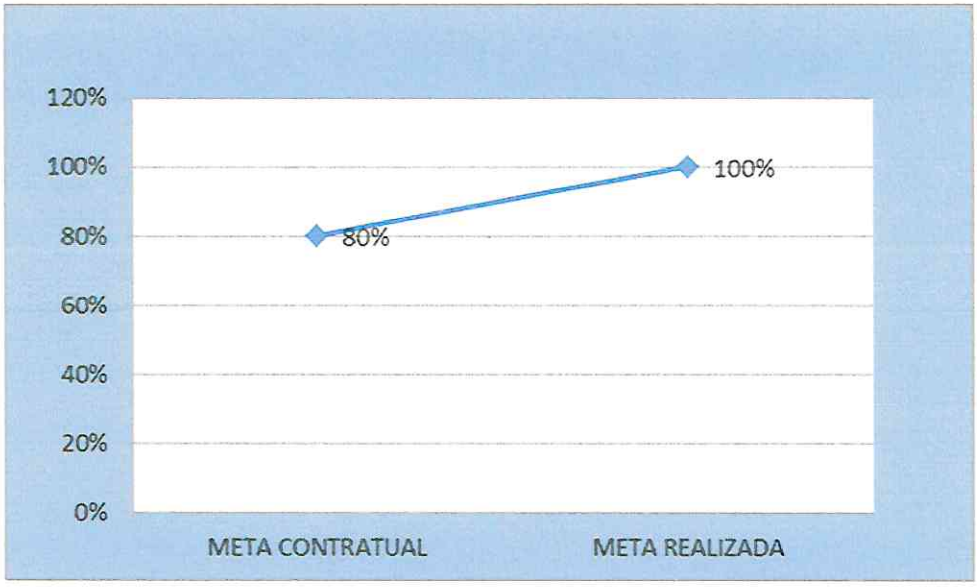
Ao analisarmos as 461 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de fevereiro, concluímos que 21,48% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 99 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 99 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 87,88% referiam-se a registros em caráter de elogio; 10,10% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 2,02% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	87
Sugestões	02
Reclamações	10
Reclamações Solucionadas	10
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. HJB – Fevereiro 2018

Gráfico 07: META



Mensalmente enfatizamos em nossos relatórios que o número de reclamações discriminadas na tabela é maior que o número de queixas formalizadas em memorando, visto que em um único manifesto há por vezes, duas ou mais reclamações, que após a triagem do SAU são desmembradas e encaminhadas para as lideranças responsáveis, para posterior acompanhamento de resolutividade pelo SAU. Vejamos os motivos das reclamações:

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Desagrado com atendimento da Enfermagem	08
Desagrado com atendimento de um médico	01
Barulho no turno da noite, feito pela Enfermagem	01
Desagrado com colaborador do ambulatório	01
TOTAL	**11**

Fonte: S.A.U. HJB – Fevereiro 2018

Todas as reclamações, sugestões e elogios, foram encaminhados às respectivas Coordenações, lideranças ou Diretorias responsáveis, para avaliação, conhecimento e parecer de providências, nos casos das reclamações e sugestões.

Buscamos com isso, a redução ou mesmo a resolutividade completa das problemáticas apresentadas por nossos usuários.

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O número de pesquisas aplicadas nesse mês de fevereiro ficou 26,94% inferior ao resultado alcançado no mês passado. Apesar de termos dado continuidade à dedicação nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços, não alcançamos um resultado transcendente ao do mês de janeiro. Os segmentos de atendimento externo estão cada vez mais se expandindo em número e atingir a proporcionalidade no

atendimento do SAU se torna bastante laborioso. Nos segmentos de atendimentos internos, a dificuldade é um pouco menor, pois são usuários que estão hospitalizados, o que nos proporciona atendê-los a qualquer momento. Mesmo com todos os percalços do mês, logramos e até suplantamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

Tabela 06: Quantitativo dos serviços hospitalares e pesquisas realizadas pelo S.A.U.

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF, Ecocardiografia e Laboratório)	**1.232**	**135**	**10,96%**
Ambulatório	**1.986**	**256**	**12,89%**
Internação	**158**	**43**	**27,22%**
Alta Médica	**139**	**27**	**19,42%**
MÉDIA MÊS	**3.515**	**461**	**13,12%**

Fonte: HJB– Referência: Fevereiro 2018.

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

√ Continuar desenvolvendo as atividades condizentes ao SAU, buscando a ampliação e melhoria das mesmas;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de março.

Como? Dividindo as pesquisas por hora, visualizando com os setores os maiores horários de visitantes e outros, ampliando a busca ativa no ambulatório.

√ Continuar realizando o acolhimento aos visitantes da UTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Diariamente no mês de março, no horário de visita da tarde.

Como? Abordando os visitantes que se encontram aguardando a liberação da visita do lado externo da UTI, se apresentando cordialmente e informando-os sobre o que é o SAU e qual o nosso propósito.

√ Ampliar a impressão dos folders para distribuição junto às caixas de sugestão;

√ Avaliar a aplicabilidade do manual do usuário;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de março.

Como? Durante as visitas aos usuários internados.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

Quando? Nas reuniões ordinárias e extraordinárias do mês de março.

Como? Planejando e efetivando a ação: aniversariantes do mês do HJB (colaboradores e profissões).

6 – PLANO DE AÇÃO EM RELAÇÃO ÀS CRÍTICAS, SUGESTÕES E ELOGIOS.

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 87 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês de fevereiro não tivemos nenhuma inclusão e/ou alteração no rol de exames e serviços oferecidos aos nossos usuários internos e externos. Deste modo, no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 87 exames de E.C.G, 18 Ecocardiogramas, 123 Raio X (diversos), 110 USG, 240 Endoscopias, 54 Colonoscopias, 8 Retossigmóidoscopia, 17 PAAF's, 0 MAPA's e 575 exames de sangue.

Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de fevereiro, além da recorrente objeção de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação, tivemos o tempo como uma adversidade, visto que o mês de fevereiro é um mês curto, com muitos feriados e isso tornou o alcance da meta de atendimento um pouco mais penoso.

Salientamos que em relação à negativa de participação de alguns usuários na avaliação da pesquisa de satisfação, o SAU desenvolve um trabalho individualizado e esclarecedor, de forma que os usuários percebam que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de competências, de atendimento, segurança, e com isso reforçamos a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital. Esse discurso é realizado pelo SAU diariamente, em todos os momentos em que lidamos com a relutância de um usuário.

No próximo mês, buscaremos não só realinhar os nossos fluxos de atendimento, como também iremos intensificar as abordagens, conforme plano de ação já comentado acima.

Atenciosamente,

Andrezza da Silva Souza
Supervisora do S.A.U
Hospital Jean Bitar – HJB

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

FEVEREIRO/2018

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ▸307-B Aylson Raimundo de Azevedo Gentil (em 02/02/2018), telefone 98153-4600.

Elogio: Elogios especiais à equipe médica da cirúrgica, em particular à equipe do Dr. Carlos Armando, por demonstração na habilidade e excelência no meu processo cirúrgico, digo isso por ter experiência em cirurgia similar em outro hospital. Ao enfermeiro Carlos em atendimento e humanidade e assistência e ao técnico de enfermagem, Edinelson, pela presteza, atenção e paciência durante os procedimentos, destaca-se pela notória vocação na sua função.

Nº 02 ▸308-A Shirley Tatiane L. Castro (em 05/02/2018), telefone 98095-1871.

Elogio: Quero deixar os meus agradecimentos primeiramente a Deus, por colocar pessoas capacitadas e atenciosas em nosso caminho, e por ser um hospital de atendimento pelo "SUS", pude observar o diferencial no atendimento e hospitalidade deste hospital.

Nº 03 ▸306-B Francisco Neto dos Santos (em 06/02/2018), telefone 98387-2971.

Elogio: Muito bom o atendimento, é bem diferenciado com relação a outros hospitais do seguimento público.

Nº 04 ▸3___ Bruno Sonda (em 10/02/2018), telefone 98374-8950.

Elogio: O atendimento foi excelente, o médico atencioso e os enfermeiros também, parabéns (FOLDER).

Nº 05 ▸308 Roberto Barcelos (em 13/02/2018), telefone (94) 99268-5385.

Elogio: Muito bom, parabéns para Érika Bezerra, Gisie, Waléria.

Nº 06 ▸313-A Lucilene Silva de Souza (em 21/02/2018), telefone 98881-6821.

Elogio: Não tenho nem palavras, que hospital maravilhoso, toda equipe, os médicos são abençoados por Deus. Os enfermeiros Ana, Waléria, Cleonice, Edinelson e outro que não gravei o nome. A dona Marta, que pessoa maravilhosa. O pessoal da limpeza, só sei de uma coisa, toda vez que eu for orar, vou lembrar de vocês todos, seu Rodrigo, Daniel, Danilo, este hospital está de

parabéns. A equipe do centro cirúrgico, todos, doutor André, Humberto, Manu, até mesmo os da portaria e atendentes são maravilhosos. Deus está nesse negócio. Amém. A comida é muito boa.

Nº 07 ▸3___ Flávia Denize Monteiro Cordovil (em 23/02/2018), telefone 98379-8973.

Elogio: Minha recuperação foi ótima. Será sempre uma referência para todos nós. Obrigada a todos, pelo ótimo atendimento (FOLDER).

Nº 08 ▸3___ Maria Aparecida da S. Melo (em 25/02/2018), telefone 3255-1975.

Elogio: Conservar esta equipe de trabalho e sempre elogiar estes prestadores de serviço (FOLDER).

Nº 09 ▸309-A Ercília R. de Oliveira (em 25/02/2018), telefone 98209-8348.

Elogio: Tudo neste hospital está ótimo, quando cheguei aqui fiquei admirada com tantas maravilhas, coisas que não têm em outros hospitais públicos que já passei. Nada a reclamar e sim pedir que continuem assim, um hospital de primeira qualidade para todos.

Nº 10 ▸3___ Lucilene S. Souza (em 26/02/2018), telefone 98881-6821.

Elogio: Não tenho nem palavras, é maravilhosa toda a equipe, começando pelos atendentes, os porteiros, a dona Marta maravilhosa, os enfermeiros, os médicos. Que o senhor continue ungindo as suas mãos. Todos estão de parabéns (FOLDER).

1.2 Clinica médica

Nº 11 ▸412-B Maria da Glória (em 01/02/2018), telefone 98499-2874.

Elogio: Muito bom, eu me sinto muito grata, este hospital é excelente, muito bom, os funcionários tratam as pessoas muito bem com educação, eu amei, minha tia está sendo tratada como rainha. Parabéns, continuem assim. Elogio o Fabrício, eficiente. Não tenho reclamação, ao contrário, muitos elogios. Tenho tantos elogios, mas vou dizer apenas uma frase, Jesus ama todos nós, Ele vem salvar a sua Igreja, Ele te ama, Jesus salva, cura e liberta.

Nº 12 ▸5___ Jéssica Andrade (em 01/02/218), telefone (94) 99212-9996.

Elogio: Enfermeira Ordalina é uma ótima técnica, a Silvana também super atenciosa, o Mateus, técnico de enfermagem, está super de parabéns, a dona Maria é muito boa de veia. Os médicos

são todos ótimos, sem queixa contra eles. Todos os médicos são ótimos, hospital está de parabéns, doutor Hugo, doutor Felipe, doutora Rayssa, todos ótimos e bem atenciosos (FOLDER).

Nº 13 ▸513-A Maria Aparecida Fernandes Andrade (em 01/02/2018), telefone 98901-1806.

Elogio: Atendimento do hospital Jean Bitar é muito bom, é muito respeitoso, os enfermeiros são muito atenciosos com os pacientes, prestam muita atenção, principalmente os enfermeiros Mateus, Arildo, Joel, Cledson, Fernanda, Silvana, Ordalina, Brena, eles são muito carinhosos com todos nós. Gente só tenho a agradecer a todos que se empenharam em cuidar da minha mãe, ela está sendo bem cuidada por todas vocês. Muito obrigada a todos e que Deus abençoe grandiosamente a vida de vocês. Não deixando de agradecer o médico vascular, que fez a cirurgia dela, que é a paciente Maria Aparecida. Não sei o nome dele, mas que Deus o abençoe.

Nº 14 ▸513-B Jéssica Andrade (em 01/02/2018), telefone (94) 99212-9996.

Elogio: Tenho muito a agradecer, primeiramente o excelente trabalho do Dr. Hugo, que se preocupava comigo, passava visita de manhã, a tarde, a noite e de madrugada, vinha ver se eu estava bem e respirando normal, me acompanhou até eu ficar melhor. Obrigada Dr.Hugo e parabéns pelo excelente profissional que você é. Os enfermeiros, primeiramente a Fernanda, uma mulher sábia e inteligente, os outros profissionais como Mateus, Ordalina, Silvana, Joel, Arildo. Ao estudante de medicina, o Felipe parabéns você é ótimo e atencioso. A doutora Rayssa parabéns também pelo trabalho e cuidado, só que deveria passar mais vezes. A enfermeira Maria é muito boa de veia. A lancheira Eldineide é a melhor.

Nº 15 ▸406-A Gláucia de Sousa Costa (em 01/02/2018), telefone 98090-2010.

Elogio: Tenho só que agradecer a toda a equipe que me acompanhou neste período, todos estão de parabéns, foram pessoas que realmente procuram te ajudar de verdade. Agradeço de coração pelos profissionais que me acompanharam, que foram: Dra. Carol, Dra. Aliane, Dra. Renata, Jaqueline, Juliana, Potira, Francy, Serginaldo, Fabrício, equipe cirúrgica, psicóloga, nutricionista, equipe do laboratório, equipe da limpeza, equipe da alimentação, equipe da recepção, enfim, e outros que não lembro do nome, mas estão de parabéns, estou muito satisfeita. Muito obrigada!

Nº 16 ▸508-A Alcilene Pinheiro de Sousa (em 05/02/2018), telefone 99822-7831.

Elogio: Eu sou muito grata pela ajuda e sensibilidade dos médicos de se compadecerem do nosso sofrimento e terem solicitado a internação da paciente Alcilene Pinheiro, nos dando a atenção para

a situação a qual a mesma se encontra. Depois de muitas frustrações de ter batido em várias portas de médicos e outros profissionais e sem ajuda, encontramos aqui no Jean Bitar a ajuda que precisávamos, para o esclarecimento e até mesmo, a solução da doença da D.Alcilene. Grata a todos os profissionais do hospital Jean Bitar.

Nº 17 ▸511-A Valcenir do Nascimento (em 05/02/2018), sem telefone.

Elogio: Gostaria de elogiar o Ari e a Brena, foram os únicos que pediram, por favor, para pegar qualquer coisa. Elogiar também o Joel pela sua atenção que me deu durante fazer os curativos, super profissional e atencioso e dedicado.

Nº 18 ▸508-B Sebastiana dos Santos Oliveira (em 05/02/2018), telefone 98258-1352.

Elogio: Muito bom, minha mãe foi bem recebida, foi bem cuidada, agradeço muito os médicos e as enfermeiras, minha mãe chegou aqui muito doente e pelos cuidados dos médicos e enfermeiros e os bons medicamentos, minha mãe está ótima, graças a Deus e os profissionais desse hospital Jean Bitar. Só tenho a agradecer.

Nº 19 ▸406-A Francisca dos Santos Correa (em 05/02/2018), telefone 98028-1263.

Elogio: Quero deixar registrado o cuidado e atenção dos médicos e enfermeiros com os pacientes e destacar o técnico de enfermagem Fabrício Castelo por seu bom humor, carinho e cuidado com os pacientes. Quando ele entra no quarto, o paciente já começa a sorrir. Mil parabéns a esse profissional.

Nº 20 ▸506-B Maria do Remédio Maciel Ferrão (em 08/02/2018), sem telefone.

Elogio: Aqui vão meus elogios para as enfermeiras tia Silvana, muito obrigada por tudo, você é uma excelente profissional, Mateus parabéns, muito obrigada, tio Ari, o considerado, obrigada tio. Quero Agradecer por tudo e a todos, muito, muito obrigada. É um excelente hospital, fui muito bem cuidada, graças a Deus, pelas médicas, enfermeiras, mas em especial a tia Silvana e o tio Ari, o considerado, e o tio Mateus.

Nº 21 ▸5___ Lourdes Fernandes (em 08/02/2018), telefone 98901-1806.

Elogio: Eu só tenho a agradecer a toda a equipe médica junto com todo o grupo de enfermeiros, pelo tratamento e cuidado que vem prestando a minha mãe, em especial ao Dr. Júlio, o vascular, que fez a cirurgia da minha mãe, que Deus abençoe todos (FOLDER).

Nº 22 ▸5___ Lourdes Fernandes (em 08/02/2018), telefone 98901-1806.

Elogio: Só tenho a agradecer a toda a equipe médica e enfermeiros(as) e os serviçais. A Eldineide do SND e o maqueiro Alexandre e o faxineiro Raimundo. Muito obrigada a todos e que Deus abençoe (FOLDER).

Nº 23 ▸406-B Jandira Helena Conceição Silva (em 16/02/2018), sem telefone.

Elogio: Excelentes profissionais, muito prestativos e educados, perfeitos.

Nº 24 ▸507-B Maria de Fátima da Silva dos Anjos (em 17/02/2018), telefone 99805-7055.

Elogio: Eu só tenho a elogiar o hospital Jean Bitar, o atendimento do começo ao fim foi excelente.

Nº 25 ▸412-A Mara Santos Coimbra (em 19/02/2018), telefone 99612-4043.

Elogio: O atendimento é muito bom, os profissionais da área da saúde atendem as pessoas muito bem, atenciosos e gentis.

Nº 26 ▸403-A Jarlene Souza da Silva (em 21/02/2018), telefone 99175-7636.

Elogio: Muito legal, gostei muito desse hospital, não tenho que reclamar sobre isso, graças a Deus eu fiquei muito bem atendida.

Nº 27 ▸5___ Alessandro Gonçalves (em 22/02/2018), telefone 98319-8271.

Elogio: Primeiramente gostaria de agradecer todos os funcionários e principalmente aos médicos deste hospital. Não tenho o que reclamar, muito pelo contrário, só mesmo de agradecer pelos cuidados com o meu pai (FOLDER).

2- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº 28 ▸ Paulo Sérgio S.S. Rodrigo (em 01/02/2018), telefone 98246-7231.

Elogio: Todos os hospitais do SUS deviam ser iguais ao hospital Jean Bitar, tudo seria uma boa para todos os pacientes (FOLDER).

Nº 29 ▸ Natiane Malcher Costa (em 01/02/2018), telefone 99814-6712.

Elogio: Foi a primeira vez que usei o serviço do local e fui muito bem atendida e gostei bastante. Um ótimo atendimento. Parabéns a todos.

Nº 30 ▸ Lenise Nazaré Coelho Costa (em 02/02/2018), telefone 3083-1081.

Elogio: O hospital "Jean Bitar" cumpre o seu papel com um desempenho ótimo e seus funcionários apresentam excelente qualificação.

Nº 31 ▸ Rosenildon Gregório Carvalho Barata (em 02/02/2018), telefone 98253-5300.

Elogio: Observei que a senhora Andressa da sala de "Elogiados" é uma pessoa que procura ajudar os pacientes, com todo respeito, está de parabéns. Outra observação, o hospital é um espaço muito limpo e sua organização está de parabéns. Eu acompanhante, fiquei despreocupada que o meu esposo estava em boas mãos, com ótimos profissionais.

Nº 32 ▸ Nazareno Ferreira de Oliveira (em 02/02/2018), telefone 98841-5855.

Elogio: Atendimento bom, antes e depois do exame.

Nº 33 ▸ Raudelita Marvão (em 02/02/2018), telefone 98305-9906.

Elogio: Ótimo, tudo de bom, atendimento ótimo, tudo de maravilhoso.

Nº 34 ▸ Maria Zélia de Menezes Costa (em 02/02/2018), telefone 98226-5458.

Elogio: sim, é um ótimo atendimento.

Nº 35 ▸ Jaime Silva de Carvalho (em 02/02/2018), telefone 98172-6141.

Elogio: Elogio a moça que nos atendeu lá embaixo, muito bom.

Nº 36 ▸ Nilzângela dos Santos Freitas (em 05/02/2018), telefone 98127-3656.

Elogio: No momento educação, tratamento, higiene, tudo bem, minha primeira vez no hospital, estão de parabéns. Espero que permaneça assim, contamos também com a colaboração de todos que precisarem desse hospital.

Nº 37 ▸ Elielson Botelho Machado (em 05/02/2018), telefone 98247-0591.

Elogio: Elogios, ótimo atendimento sobre as informações que foram necessárias para mim. Na recepção a moça foi super atenciosa e muito educada. Agilizou e informou tudo que eu queria sobre informações.

Nº 38 ▸ Maria Cristina Brito do Nascimento (em 05/02/2018), telefone 99277-0657.

Elogio: Por ser um hospital público, este hospital é diferenciado de muitos outros por onde passei, pra mim ele foi destacado por sua capacidade de atendimento com pessoas qualificadas, o atendimento foi muito bom e se eu tivesse que dar uma nota, eu daria 11 porque 10 com certeza todos já deram, agradeço a dedicação de todos os funcionários em se preocuparem para dar um bom atendimento. Obrigada.

Nº 39 ▸ Ana Santana da Silva (em 05/02/2018), sem telefone.

Elogio: A moça do primeiro atendimento é muito educada e gentil, não sei se é por causa desse formulário ou se ela é realmente uma boa profissional.

Nº 40 ▸ Maria Lúcia Afonso Furtado (em 06/02/2018), telefone 2121-9200.

Elogio: O atendimento foi excelente, tratamento ótimo.

Nº 41 ▸ Alidoniz Roseira de Aragão (em 06/02/2018), telefone 98030-2962.

Elogio: Gostei muito do atendimento da equipe que me atendeu, de todos os hospitais que já fui, esse tira em primeiro lugar, muito obrigada por esse atendimento, se todos fossem iguais a esse, não haveria reclamações. Gostei dos funcionários, todos são muito simpáticos, isso ajuda muito no desenvolvimento do hospital.

Nº 42 ▸ Maria de Nazaré (em 06/02/2018), telefone 3288-3542.

Elogio: Equipe eficaz.

Nº 43 ▸ Roseli do Nascimento (em 06/02/2018), telefone 98020-9901.

Elogio: A equipe é ótima, parabéns.

Nº 44 ▸ Elici Caldas Carvalho (em 06/02/2018), telefone 98979-6905.

Elogio: O atendimento é ótimo.

Nº 45 ▸ Sérgio O. Bertollo (em 08/02/2018), telefone 99155-3655.

Elogio: Ao hospital Jean Bitar, direção e funcionários, o meu muito obrigado por tudo que estão fazendo pela minha esposa, Lurdes Bombona Bertollo. Ainda estou no hospital. Que Deus ilumine a todos, muito obrigado, nota 10 (FOLDER).

Nº 46 ▸ Joana D'arc Moreira Miranda (em 09/02/2018), telefone 3233-5907.

Elogio: Ótimo atendimento, funcionários educados e solícitos.

Nº 47 ▸ Antônio Fernando da Silva Júnior (em 09/02/2018), telefone 98122-6991.

Elogio: O que eu tenho a dizer é que ao chegar a esse hospital, fui muito bem recepcionado e orientado.

Nº 48 ▸ Nazaré Santos da Gama (em 09/02/2018), telefone 98889-7785.

Elogio: O atendimento do hospital me surpreendeu positivamente com um bom atendimento, embora o serviço público seja sempre visto com preocupação, o Jean Bitar se destaca em comparação com outros hospitais públicos que já fui.

Nº 49 ▸ Regina Pinheiro Figueira (em 09/02/2018), telefone 09/02/2018.

Elogio: O atendimento é muito bom.

Nº 50 ▸ Luciléia da Silva Reis (em 09/02/2018), telefone 98021-1991.

Elogio: Ótimo hospital, tenho referências em relação ao mesmo, pois já trabalhei em hospital.

Nº 51 ▸ Hugo Pereira de Sousa (em 22/02/2018), telefone 98736-7990.

Elogio: Foi muito bom ter vindo ser examinado no hospital e os funcionários são bem educados.

Nº 52 ▸ Verônica do Socorro da S. Ferreira (em 22/02/2018), telefone 98116-8187.

Elogio: Faço acompanhamento há 9 anos neste hospital e sempre fui bem atendida. O hospital é uma excelente referência. O ambiente é super confortável e o atendimento é nota 10.

Nº 53 ▸ Deusarina Nunes da Silva (em 23/02/2018), telefone 98873-6641.

Elogio: Um ótimo atendimento, bem organizado, os funcionários são muito gentis e educados, desde os funcionários atendentes da recepção, aos da limpeza. Amei todos, que continuem assim.

Nº 54 ▸ Ivoneide Souza Araújo (em 23/02/2018), sem telefone.

Elogio: Amei o atendimento em geral, mas a Elen é nota 100.

Nº 55 ▸ Diná Rocha de Paula (em 23/02/2018), telefone 98350-3830.

Elogio: Limpeza e o atendimento são excelentes.

Nº 56 ▸ Maria da Conceição de Souza Santos (em 23/02/2018), telefone 98873-9604.

meu caso, você e sua equipe geral. Ser humilde, capaz de entender o ser humano são coisas raras de encontrar, que Deus venha abençoar todos vocês deste hospital por tamanho afeto e preocupação com a vida humana, desde o atendimento da recepção até de marcação de consulta, vocês estão de parabéns. Tenha certeza que você é um anjo celestial usado por Deus nesta terra para ajudar os necessitados. Parabéns a todos. Coloco-os todos em minhas orações, todos os dias.

Nº 66 ▸José Maria N. de Freitas (em 23/02/2018), telefone 99205-0884.

Elogio: Obrigado por tudo.

Nº 67 ▸ Meralice Soares (em 23/02/2018), sem telefone.

Elogio: Fico grata em saber que mesmo sendo hospital público, ainda temos o prazer de ser recebido de uma forma tão agradável, pessoas da minha família, todos foram bem atendido, estão de parabéns, merecem o nosso respeito e satisfação. Os meninos que nos recebem na recepção, todos os dias nos tratam de forma respeitosa. Eu somente tenho a agradecer "e a esses repetidos do balcão, eles são gente boa kkk.

Nº 68 ▸ Meranim Pantoja Soares (em 23/02/2018), sem telefone.

Elogio: Gente eu só tenho a agradecer pela extrema atenção que esta equipe nos dá desde a limpeza, até a equipe médica. Os recepcionistas, nossa! É somente agradecer mesmo! Os gêmeos da sorte kkkk! E os outros que trabalham com eles, as meninas que nos recebem muito bem. Obrigada gente.

Nº 69 ▸ Raimundo Nonato Patrício Soares (em 23/02/2018), sem telefone.

Elogio: Estou sendo atendido por esse hospital de uma forma que só tenho a agradecer a Deus, pois aqui encontramos uma excelente equipe para nos receber de uma maneira esplendida. Obrigado a todos, todos mesmo! Que Deus os abençoe sempre!

Nº 70 ▸ Valcenir Rodrigues de Oliveira (em 23/02/2018), sem telefone.

Elogio: Gostei muito do atendimento. Os meninos da recepção nos dão uma excelente atenção, com muito respeito e carinho. Já fui operado aqui e só tenho a agradecer.

Nº 71 ▸ Alcilene do Rosário da Silva (em 23/02/2018), telefone 98239-0215.

Elogio: Na minha opinião foi o melhor hospital que minha irmã já encontrou.

Nº 72 ▸ Maria Dalvanira Sales de Souza (em 23/02/2018), telefone (93) 99119-4691.

Elogio: Eu gostei muito do atendimento de todos do hospital, muito ótimo, eu só tenho que agradecer. Obrigado.

Nº 73 ▸ Ana Cláudia Meireles dos Santos (em 23/02/2018), telefone 98162-6343.

Elogio: Hospital é muito bom, gosto de estar aqui, sou bem recebida, gosto dos atendentes, são ótimos.

Nº 74 ▸ Joelma Farias (em 23/02/2018), telefone 98086-0581.

Elogio: Eu só tenho agradecer por todas as vezes que procurei atendimento foi bom. Fui atendida em tempo necessário por todos os procedimentos que precisei. Continuem assim. Parabéns.

Nº 75 ▸ Gabriel Kenji Furtado Mitone (em 23/02/2018), sem telefone.

Elogio: A primeira vez que vim aqui no hospital, gostei muito pelo tratamento dos médicos que me atenderam, uma maravilha, dos médicos até nos funcionários.

Nº 76 ▸ Jaciléia Barbosa (em 26/02/2018), telefone 98304-2825.

Elogio: Atendimento nota dez (FOLDER).

4- ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº 77 ▸406-A Gláucia de Sousa Costa (em 03/02/2018), telefone 98090-2010.

Elogio: Bom só tenho agradecer muito a equipe que me acompanhou neste período que estive hospitalizada, reclamação não tenho nenhuma, muito pelo contrário desde a minha entrada, o período que fiquei internada até o momento da minha alta, fui muito bem tratada pelos profissionais, Dra. Carol, Dra.Aliane, Jaqueline, Juliana, Potira, Francy, a equipe cirúrgica, enfim, e outros, não lembro do nome agora.

Nº 78 ▸4___ Sem identificação (em 06/02/2018), sem telefone.

Elogio: Eu gostaria de dizer que não tenho do que reclamar do atendimento, muito pelo contrário, só tenho que agradecer por tudo, Deus em primeiro lugar e pela equipe de enfermagem que foi excelente no tratamento enquanto estivemos aqui. Eu gostaria de elogiar a enfermeira Silvania, Fabrício e todos outros que eu não sei o nome. Obrigada Ana Francisca, faxineira.

Nº 79 ▸306-B Miguel Assis Teixeira (em 06/02/2018), telefone 98824-5577.

Elogio: Foi muito bom, vocês estão de parabéns.

Nº 80 ▸310-A Bianca Barbosa da Silva (em 06/02/2018), telefone 98395-0534.

Elogio: Paciente Bianca foi muito bem tratada pelas pessoas que trabalham no hospital Jean Bitar.

Nº 81 ▸309-A Rejane Lobato de Sales (em 08/02/2018), telefone 98415-1566.

Elogio: Quero tecer comentários a respeito da enfermeira Simone Fernandes, que me tratou super bem, muito atenciosa, carinhosa, quero parabenizar à toda equipe de Jean Bitar, todos foram maravilhosos. Deus abençoe cada um.

Nº 82 ▸306-B Francisco Neto dos Santos (em 09/02/2018), telefone 98387-2972.

Elogio: Fico muito agradecido, com os cuidados que todos tiveram comigo. Muito obrigado!

Nº 83 ▸513-B Jéssica Cristina T. de Andrade (em 13/02/2018), telefone (94) 99212-9996.

Elogio: Confesso que assim que mudou de médico, fiquei com medo porque antes era o doutor Hugo e ele é super atencioso, me passava tudo que estava acontecendo a respeito da minha melhora e exames, esse médico é nota mil, e me passaram para a doutora Rayssa, ela foi me surpreendendo e fui bem assistida por ela, até o dia da minha alta. Parabéns pelo desempenho e pelo trabalho, e obrigada por cuidar de mim. Aos profissionais de enfermagem, tem uns que não têm educação, já tem outros que são bem atenciosos, como a Fernanda, Ordalina, Silvana, Joel, Edelso, enfermeira Brena. Todos eles são ótimos profissionais.

Nº 84 ▸403-A Maria Vanda Resplande de Sousa (em 23/02/2018), telefone 99175-7636.

Elogio: Sim, vocês são muito importantes, muito legais e foram muito bacanas.

Nº 85 ▸513-A Maria do Socorro Alves da Silva (em 26/02/2018), telefone 98842-0685.

Elogio: Não tenho nada a reclamar, muito bem tratada por todos os profissionais, atendimento ótimo.

Nº 86 ▶412-A Mara Santos Coimbra (em 26/02/2018), telefone 98841-4303.

Elogio: Fui muito bem tratada por todos os funcionários, tanto da área da saúde, como dos outros funcionários do hospital, Fabrício, Gerson, Silvania, Serginaldo, Kelly, Ivanilda, Deonise, Cândida, Enfa.Juliana, Irá.

Nº 87 ►309 Ercília Ribeiro de Oliveira (em 27/02/2018), sem telefone.

Elogio: Sou grata pelo atendimento prestado durante minha cirurgia que Deus sempre abençoe esse hospital Elianaia, faxineira, gostaria de agradecer o médico Daniel Bitar, doutor Igor quero agradecer todas as enfermeiras, em especial Martaniele. Muito obrigada meu Deus por tudo.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

FEVEREIRO/2018

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO Nº: 01/015

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Mercias dos Santos Oliveira - Memo. Nº 015/2018

TELEFONE: Sem contato

RECLAMAÇÃO: Boa noite. Hoje é dia 13/02/2018, exatamente as 19:00h, sou o paciente do apartamento 304A, meu nome é seu Mercias dos Santos Oliveira. Eu fiz a cirurgia de redução de estômago, operei no dia 08/02/2018 e desde então pude perceber quais profissionais que são bons, porque amam a sua profissão! A minha cirurgia foi muito delicada e continua até neste momento, já estou há uma semana e sem dúvida alguma. Têm super profissionais que sabem cuidar dos pacientes internados. Não tenho o que falar da equipe médica deste hospital, já se tratando dos enfermeiros, têm uns que são um amor de pessoa, que sabem cuidar dos internados. OBS: isso é minoria, aqui onde eu estava, passaram todos os turnos e pude perceber tudo, os que trabalham com respeito ao seu próximo e os que não tão nem aí pra nada! Tem que haver uma nova reciclagem de funcionários só na área de enfermeiros, sofri muito por falta de atendimento quando solicitei atendimento, deixaram a desejar, muito ruim mesmo! Principalmente à noite, em alguns plantões de certas enfermeiras! Tem que estar mendigando atendimento, teve vez que solicitei o atendimento por mais de 2h, com sonda vazando, dor ou algo parecido. Só se salvam destes ruins profissionais e que não tenho o que reclamar, são as enfermeiras Eliana, Cléo e um rapaz bonito, que não lembro o nome, porque o resto pode despachar.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento estamos reunindo com toda equipe. O serviço noturno será o próximo para agendamento. Com certeza a reclamação irá auxiliar no processo de adequação com o grupo.

RETORNO AO USUÁRIO: Devido ausência de número telefônico para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Caso tivéssemos falado com o usuário, iríamos comunica-lo que a gerente de enfermagem está em processo de reunião com

suas equipes, dos três turnos e além de questões técnicas, está sendo também abordada, a excelência no atendimento ao usuário e seus familiares.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO Nº: 02/016

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Aylson Raimundo de Azevedo Gentil - Memo. Nº 016/2018

TELEFONE: 98153-4600

RECLAMAÇÃO: Pode ser melhorado o tempo de troca das medicações e soros para evitar perda do acesso e sofrimento do paciente pelos técnicos de enfermagem em todos os turnos.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento estamos revisando em reunião com a equipe, as práticas assistenciais. Dentre elas o atendimento ao cliente e família, visando adequação das técnicas corretas.

RETORNO AO USUÁRIO: Estabelecemos contato telefônico com o referido usuário no dia 23/02/2018, tendo sido informado na ocasião que a gerente de enfermagem está em processo de reunião com as equipes dos três turnos, visando além das melhorias na conduta técnica, como também no atendimento pautado na humanização, não só ao usuário, como também aos familiares do mesmo.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO Nº: 03/017

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Jéssica Andrade - Memo. Nº 017/2018

TELEFONE: (94) 99212-9996

RECLAMAÇÃO: A reclamação é somente que os enfermeiros demoram muito quando a gente chama, o medicamento acaba e eles demoram a vir, somente essa reclamação. Solução para a reclamação, ou contrata mais enfermeiros para que não demore tanto ou uma reunião com os profissionais.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento já estamos reunindo com o grupo de enfermagem para revisão e avaliação das técnicas que são utilizadas para melhorar o nosso atendimento. Infelizmente a demora para o atendimento pode ocorrer devido a quantidade de pacientes acamados, que ocorreram nesse período. A queixa será levada a conhecimento da equipe.

RETORNO AO USUÁRIO: Estabelecemos contato telefônico com a usuária no dia 23/02/2018, onde na ocasião informamos que a gerente de enfermagem está em processo de reunião com as equipes dos três turnos, visando melhorias na conduta técnica, como também no atendimento pautado na humanização, não só para o usuário, como também aos familiares do mesmo.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/018

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Jean Carlos Pereira - Memo. Nº 018/2018

TELEFONE: (94) 99187-1314

RECLAMAÇÃO: No plantão noturno do dia 01/02/2018, apresentei leve desconforto urinário, comuniquei à enfa. plantonista que ofereceu passar SVA. Avisei que iria aguardar um pouco, caso piorasse informaria. As 03:00h da manhã avisei a téc.enfermagem que não chamou a enfa e me tratou com grosseria. Nunca me senti tão desamparado na minha vida, sou enfermeiro e funcionário da SESPA.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento já está sendo feita reuniões com os grupos para rever condutas de assistência e atendimento ao familiar. Será anexada a queixa para análise com o grupo de clínica cirúrgica.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/02/2018, realizamos contato telefônico com o usuário onde na ocasião informamos que a gerente de enfermagem está em processo de reunião com as equipes dos três turnos, visando melhorias na conduta técnica, como também no atendimento pautado na humanização, não só para o usuário, como também aos familiares do mesmo.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO N°: 05/019

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Simone Carneiro - Memo. Nº 019/2018

TELEFONE: 98901-0310

RECLAMAÇÃO: Eu gostei muito do atendimento desta unidade de saúde, porém senti nos técnicos de enfermagem da equipe da tarde do dia 04/02/2018 um pouco de grosseria, desde o momento que faz lavagem das mãos, a vestimenta de EPI's. Ao perguntar a medicação que minha mãe estava fazendo, o rapaz sem olhar responde analgesia, queria saber o nome, analgesia se tem muitas. A equipe da manhã é excelente.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Enfermagem da UTI, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em virtude da reclamação exposta no memorando nº 19, foi realizado com toda equipe de enfermagem da terapia intensiva, turno da tarde, onde foi relatado que a acompanhante era bastante exigente e tudo que a mesma perguntava, era respondido na medida do possível. Após reunião foi passado um vídeo para os mesmos, sobre humanização e aberto uma roda de conversa, onde todos pudessem expor suas vivências e

experiências para qual, digo, com objetivo que tal episódio não pudesse se repetir, pois a prioridade tanto para a instituição, quanto para a enfermagem, é prestar serviço de qualidade e de forma humana. Desde já, pedimos desculpas pelo acontecido.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 20/02/2018, realizamos contato telefônico com a Sra. Simone e comunicamos que a coordenadora de enfermagem da UTI reuniu com a equipe do turno da tarde, tendo sido nessa ocasião, discutido de forma intensa e ampla, a necessidade da prestação de atendimento técnico, ético e também humanizado. A coordenadora pediu desculpas pelo ocorrido e espera que situações como essa, não seja mais cometidas por sua equipe. Finalizamos o atendimento agradecendo a sua participação no SAU.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO N°: 06/020

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Lúcia - Memo. Nº 020/2018

TELEFONE: 98983-0717

RECLAMAÇÃO: Bom dia, não sei como as pessoas podem falar que o funcionário Rogério é um bom atendente. Meu Deus, deve ser as mesmas pessoas que votam em políticos corruptos. Esse funcionário não sabe trabalhar com o público, é arrogante, ignorante, mal amado. Peço que a direção do hospital tome providencias sobre o mesmo.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Iremos reorientar o referido colaborador, uma vez que já foi orientado de como atender o público. Atenciosamente.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico com a usuária, porém não obtivemos êxito. Caso tivéssemos conseguido, informamos que a supervisora de atendimento irá chamar o colaborador para reorienta-lo a respeito da necessidade de atender ao público de forma ética, gentil, cortês e humanizada.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO N°: 07/023

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Mercias dos Santos de Oliveira - Memo. Nº 023/2018

TELEFONE: 98863-3156

RECLAMAÇÃO: Sugestão de observação em alguns turnos de certos enfermeiros, principalmente no turno da noite têm uns enfermeiros no meu ponto de vista, que só pensam no dia de receber o seu salário e que seja integral, mas na realidade não deveria ser, pois só pensam em vir dormir no hospital em seus turnos, ou ficar no balcão de atendimento mexendo no celular, não dando a mínima aos pacientes que lhe foram repassados para atendimento ou observação no seu turno, como a enfermeira Érika faz com seus pacientes, deixando-os à mercê e tratando-os mal, quando lhe é chamada vem com cara feia, muita grosseria e reclamando muito, aplicando injetáveis de forma truculenta, sem compaixão da dor do paciente. OBS: isso quando ela vem (enfermeira Érika). Que sejam tomadas providências imediatamente em relação a essa enfermeira (Érika) para que a mesma não venha tratar outros pacientes internados de forma truculenta e absurda.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Gerência de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estaremos reunindo com o grupo da noite e em especial conversando com a Téc.Enferm. Érika. Com certeza será de grande ajuda a reclamação para ajuste que o caso requer, quanto ao tratamento adequado ao cliente.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o usuário, porém não obtivemos êxito. Caso tivéssemos conseguido, informaríamos que a gerente de enfermagem ira reunir com a equipe toda da noite e especialmente com a colaboradora, alvo da queixa e de acordo com a necessidade, medidas de ajustes serão

tomadas, haja vista que os atendimentos devem ser pautados na ética, na gentileza e na humanização.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO N°: 08/024

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Miguel de Assis Teixeira - Memo. Nº 024/2018

TELEFONE: 98824-5574

RECLAMAÇÃO: O hospital é bom, tem uma estrutura boa, sem dúvida é um hospital de qualidade, com ótimos profissionais, mas falta mais um pouco de responsabilidade de alguns profissionais e respeito. Ex: o meu pai que é paciente nesse hospital tinha uma cirurgia marcada pra fazer às 18h e esperou o dia todo por essa cirurgia que não aconteceu, ficou sem se alimentar o dia todo esperando a dita cirurgia e não foi realizada nesse dia e o médico responsável, que não vou citar nomes, nem ligou e não deu nenhuma satisfação porque não veio e nesse mesmo dia, o acesso do pai, onde estava o soro, tinha saído do lugar e o braço dele estava infiltrado e fui pedir para trocar, uma, duas, três vezes e não vieram. Fui reclamar me trataram mal, e mandaram eu reclamar com a direção, e foi a equipe da noite. Como disse o hospital é bom, mas falta mais atenção dos funcionários, não de todos, é claro que conheci pessoas ótimas, que nos trataram muito bem, pessoas brincalhonas, educadas e muito gentis, mas na minha opinião, falta mais responsabilidade do turno da noite virem mais vezes no leito ver os pacientes, darem mais atenção, serem mais amigos e os médicos de plantão ficarem mais espertos em relação ao paciente na hora da prescrição.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Gerência de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento estamos reunindo com as equipes. Os serviços noturnos serão contemplados ainda este mês. A queixa servirá como instrumento de verificação com o grupo para melhoria no atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/02/2018, realizamos contato telefônico com o usuário onde na ocasião informamos que a gerente de enfermagem está em processo de reunião com as equipes dos três turnos, visando melhorias na conduta técnica, como também no atendimento humanizado, não só para o usuário, como também aos familiares do mesmo. Informou também que medidas de ajustes serão tomadas, conforme a necessidade que o caso requer.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO Nº: 09/025

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Bento da Costa Favacho - Memo. Nº 025/2018

TELEFONE: 99391-1858

RECLAMAÇÃO: O pessoal da noite da enfermaria fala muito alto e custam a atender a gente, a tirar o soro quando acaba.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Gerência de Enfermagem, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No momento estamos reunindo com o grupo de enfermagem e com certeza, deverá ser colocado em conhecimento da equipe a reclamação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/02/2018, realizamos contato telefônico com o usuário onde na ocasião informamos que a gerente de enfermagem está em processo de reunião com as equipes dos três turnos, visando melhorias na conduta técnica, como também no atendimento humanizado, não só para o usuário, como também aos familiares do mesmo.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO Nº: 10/028

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 28/02/2018

NOME USUÁRIO: Agathian Moraes da Silva - Memo. Nº 028/2018

PLANO DE AÇÃO: Já foi solicitado através de LNT, treinamento sobre comunicação eficaz, visto que essa problemática se originou devido falhas na comunicação entre os envolvidos.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxo)

FEVEREIRO/2018

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /021

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Aniel Miranda - Memo. Nº 021/2018

TELEFONE: 98305-9309

SUGESTÃO: Precisa de água na recepção para os visitantes/acompanhantes, etc.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Já foi solicitada a compra de 01 bebedouro para recepção central. Em processo de cotação.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, porém não obtivemos êxito. Caso tivéssemos conseguido, informamos que a coordenadora de apoio esclareceu que já há uma solicitação de compra de um bebedouro para a recepção principal e que este bebedouro está em processo de cotação.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o monitoramento do processo para a aquisição do bebedouro.

SUGESTÃO Nº: 02 /022

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 19/02/2018

NOME USUÁRIO: Paulo F.G. - Memo. Nº 022/2018

TELEFONE: 98215-0066

SUGESTÃO: Olá me chamo Paulo F.G. bem está quase tudo ótimo no hospital, mas falta vocês colocarem sinalização no bebedouro de como se usa ou tira o copo pra ser usado, pois nem todos sabem tirar ou usar.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Sugestão encaminhada para supervisão de atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 23/02/2018 realizamos contato telefônico com o usuário e na ocasião da mesma, informamos que a supervisora de atendimento esclareceu que no próprio dispensador de copos, há a instrução de como se retira o copo.

PLANO DE AÇÃO: Devido já haver a instrução no próprio aparelho, não há necessidade de agir nessa demanda.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

FEVEREIRO/2018

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 21/fev

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?			1	14	28	43		43	42
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			2	14	25	41	2	43	39
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)		2	1	10	27	40	3	43	37
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos			2	5	33	40	3	43	38
4.2	Pelos enfermeiros			3	7	27	37	6	43	34
4.3	Pelos Outros Profissionais			2	11	25	38	5	43	36
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos			1	6	31	38	5	43	37
5.2	Pelos enfermeiros			4	7	29	40	3	43	36
5.3	Pelos Outros Profissionais			3	8	26	37	6	43	34
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	1	1	1	5	25	33	10	43	30
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos			2	3	33	38	5	43	36
7.2	Pelos enfermeiros			3	5	29	37	6	43	34
7.3	Pelos Outros Profissionais		1	1	7	29	38	5	43	36
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			1	3	35	39	4	43	38
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				9	33	42	1	43	42
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	1	1	3	9	28	42	1	43	37
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?			3	11	27	41	2	43	38
12	O silêncio no ambiente do hospital?	1		4	9	26	40	3	43	35
13	O horário em que são servidas as refeições?			1	12	28	41	2	43	40
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			2	11	27	40	3	43	38
15	O horário das visitas?			2	10	28	40	3	43	38
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			1	8	31	40	3	43	39
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?			1	9	27	37	6	43	36
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	1	6	28	36	7	43	34
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos		1	1	8	30	40	3	43	38
18.2	Pelos enfermeiros			4	8	30	42	1	43	38
18.3	Pelos Outros Profissionais			4	12	23	39	4	43	35
18.4	Pelos S A U			7	12	18	37	6	43	30
	TOTAIS	3	7	61	239	786	1096	108	1204	1025
		0,27%	0,64%	5,57%	21,81%	71,72%	100%	8,97%		93,52%

Total respondido	1096
Total de 7/8 e 9/10	1025
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	93,52%

Foram realizadas 43 entrevistas nesta data.

Andreza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 23/fev

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?	5	7	15	48	181	256		256	229
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?			3	45	208	256		256	253
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			12	59	184	255	1	256	243
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos	1	4	14	49	187	255	1	256	236
4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração	1	9	13	45	186	254	2	256	231
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos			5	7	243	255	1	256	250
5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração			5	8	242	255	1	256	250
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?			3	7	242	252	4	256	249
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos				7	248	255	1	256	255
7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração			1	7	247	255	1	256	254
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			2	8	244	254	2	256	252
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			3	6	244	253	3	256	250
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?		1	14	9	229	253	3	256	238
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			7	7	235	249	7	256	242
	TOTAIS	7	21	97	312	3120	3557	27	3584	3432
		0,20%	0,59%	2,73%	8,77%	87,71%	100%	0,75%		96,49%

Total respondido	3557
Total de 7/8 e 9/10	3432
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,49%

Foram realizadas 256 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 27/fev

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?			1	6	19	26	1	27	25
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			1	6	19	26	1	27	25
3	O silêncio no ambiente hospitalar			3	5	18	26	1	27	23
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?			1	5	21	27		27	26
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?			1	4	22	27		27	26
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				4	23	27		27	27
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				3	24	27		27	27
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				2	25	27		27	27
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				5	21	26	1	27	26
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1		5	16	23	4	27	21
	TOTAIS	1	1	7	45	208	262	8	270	253
		0,38%	0,38%	2,67%	17,18%	79,39%	100%	2,96%		96,56%

Total respondido	262
Total de 7/8 e 9/10	253
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,56%

. oram realizadas 27 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

Data: 28/02/2018

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	2	9	62	60	134	1	135	122
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	1	1	10	63	59	134	1	135	122
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			15	62	58	135		135	120
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	2	6	36	49	40	133	2	135	89
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1		8	60	65	134	1	135	125
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?			7	61	62	130	5	135	123
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?			5	45	82	132	3	135	127
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	3	2	22	56	51	134	1	135	107
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?			11	57	56	124	11	135	113
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	9	56	51	118	17	135	107
	TOTAIS	9	12	132	571	584	1308	42	1350	1165
		0,69%	0,92%	10,09%	43,66%	44,66%	100%	3,11%		88,30%

Total respondido	1308
Total de 7/8 e 9/10	1165
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	88,30%

Foram realizadas 135 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

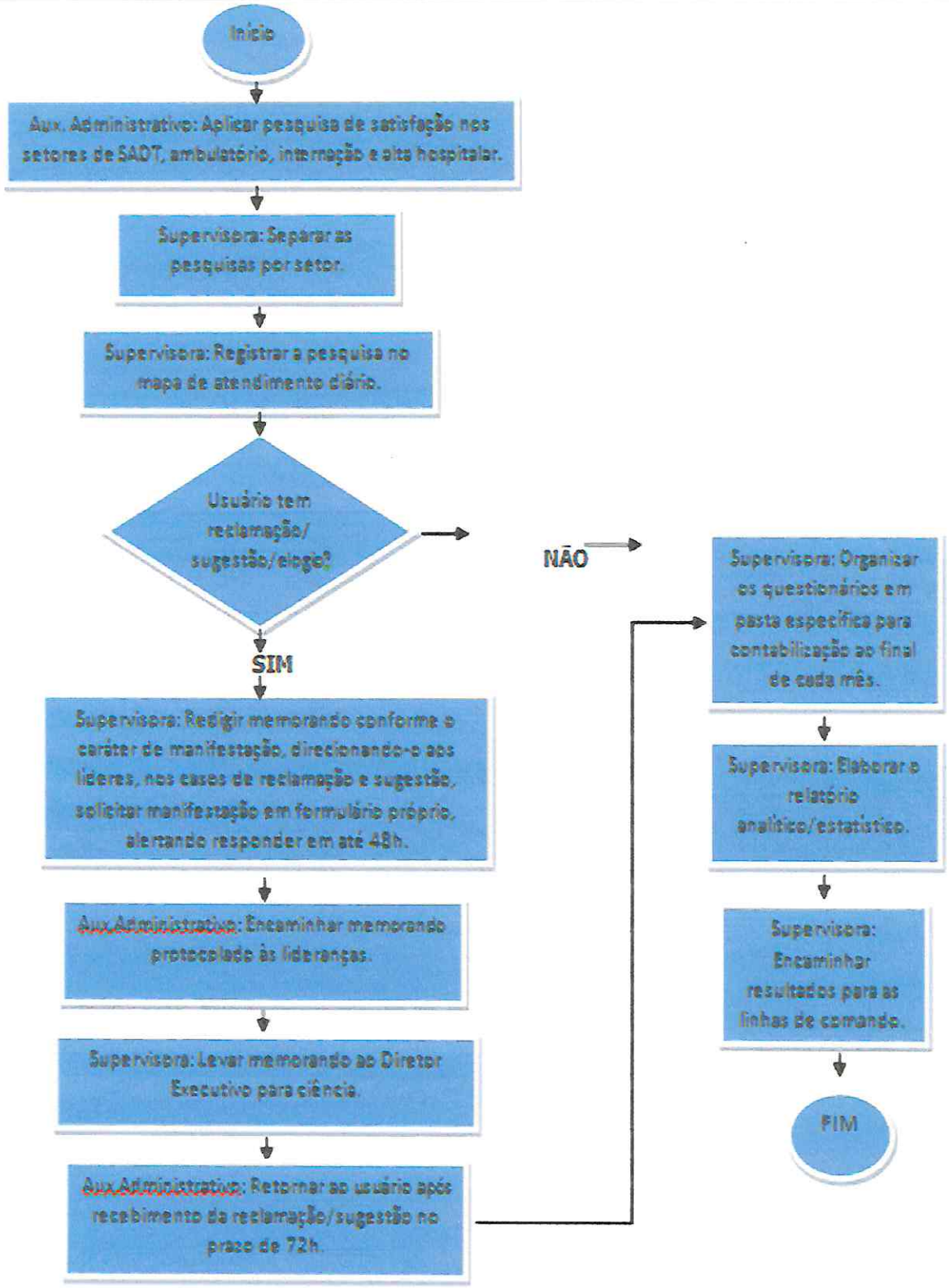
FEVEREIRO/2018

Rua Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP 66055-000

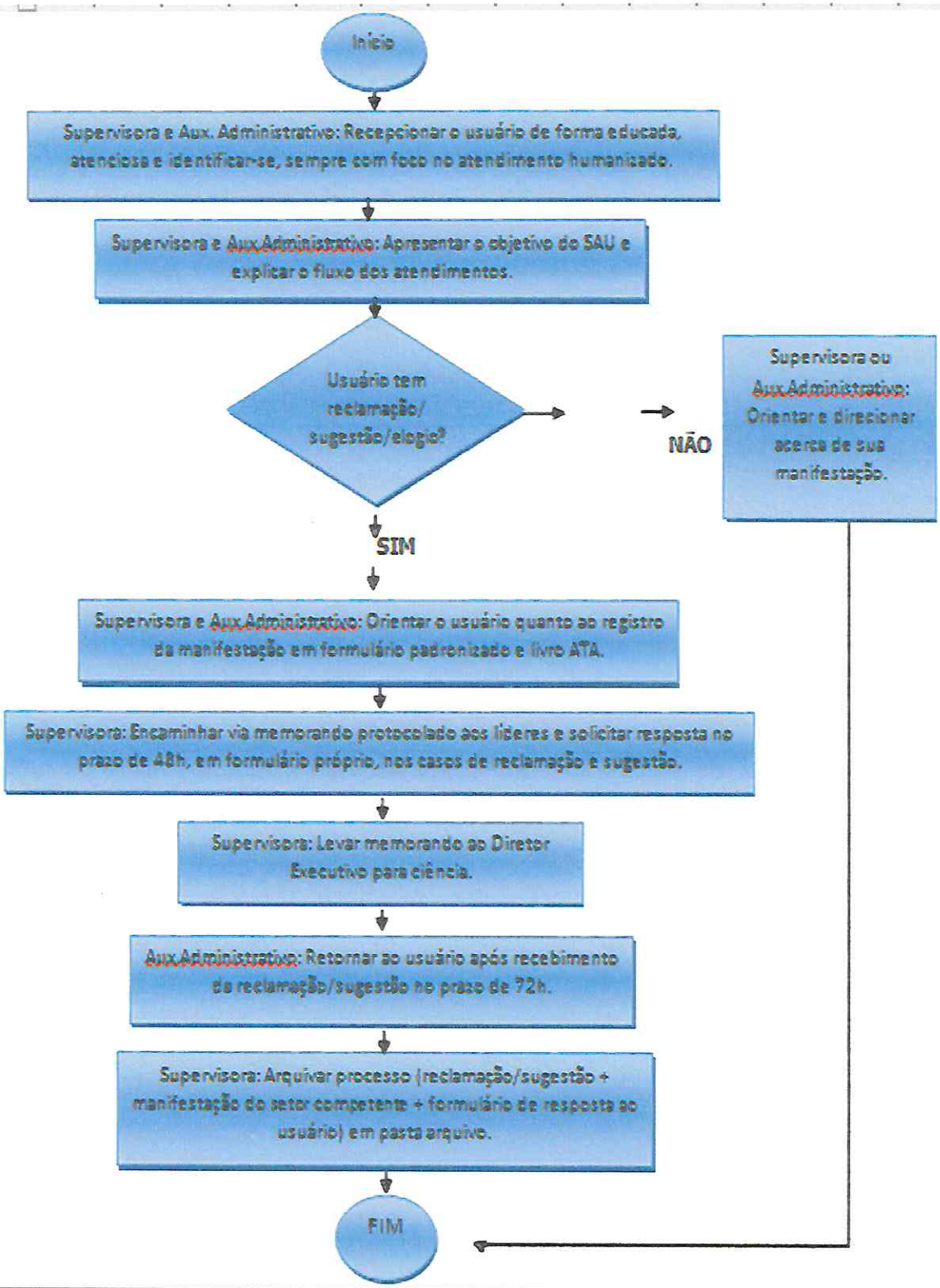
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. FEVEREIRO2018

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		TOTAL
	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q		
Visitas aos Leitos Clínica Médica		30			35	28	34	30	27						30	35					37	30	25			29	32	30		432
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica		30			15	14	10	13	20						20	13					19	20	20			19	16	15		244
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.	5				5	1		1							2	1	1		2	1	2									21
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.	2	1	1	3	3	1	2	1	1				1		1					1	1				2		1			22
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																														0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar			1		4	5		1	4				1		1	1	2						1			4	2			27
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT	4	12			12	9	6	7	5							20			12	15	2	8	16				2	5		135
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	2	1	1	3	3		1	3	2	2			1	3	3	1	1		2	1	2	1	3	1	2	5				44
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO	16	29			12	9	22	21	30						38	3			16	9	10	22	19							256
Contato Telefônico																1				2			6							9
Antendimento em sala	2	1					1	1							3				1	1		2							1	13
Encaminhamentos Internos						1																					1			2
Orientações e Informações		60			65	50	50	45	60						50	50					60	55	45			45	45	45		725
Participação em Treinamentos						1																							1	2
TOTAL																														1932

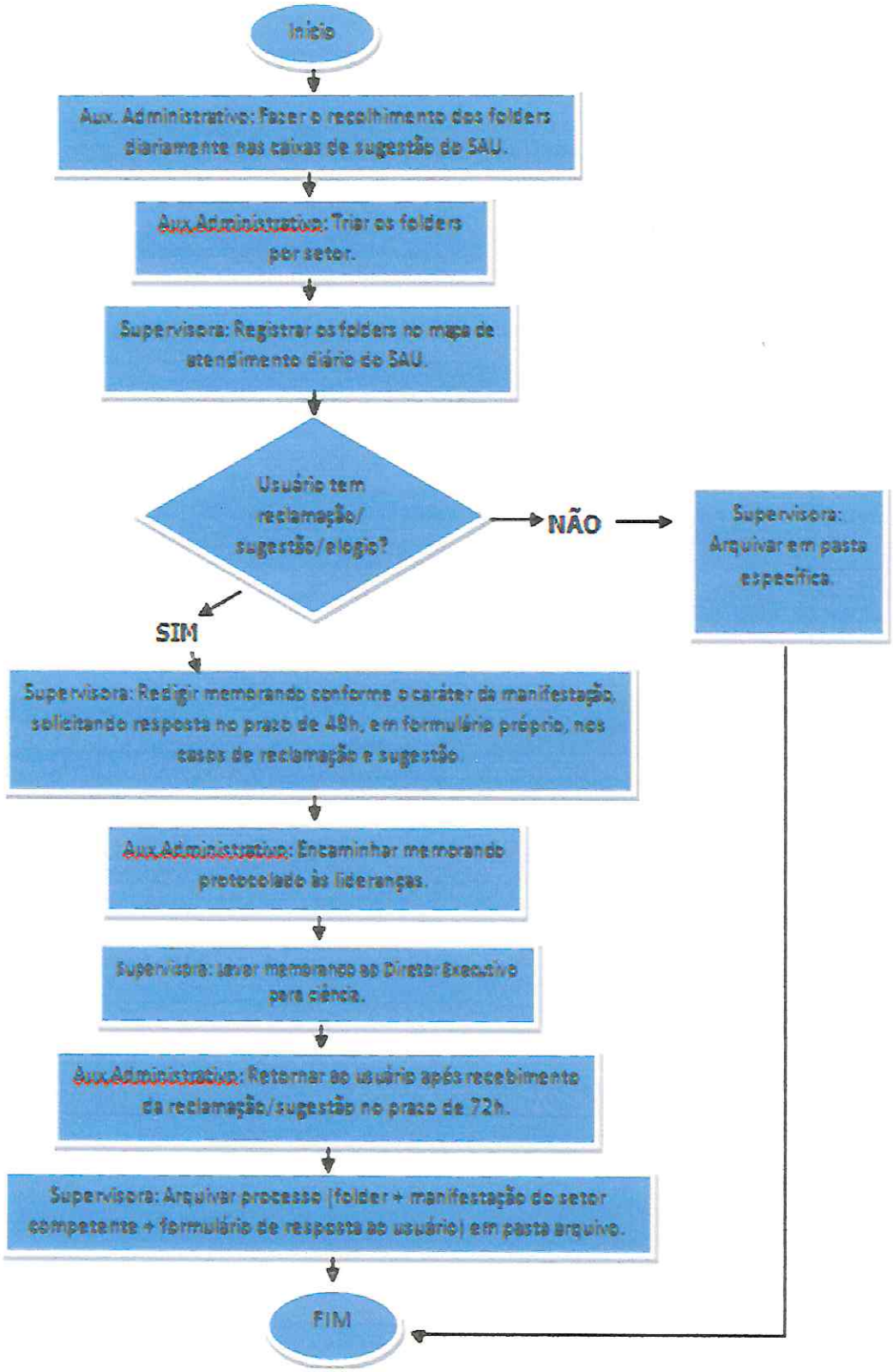
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



Anexo 02: Fluxograma de Registro de Reclamação e Sugestão - Atendimento em Sala.



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA FEVEREIRO / 2018

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP –

Belém/PA

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM FEVEREIRO / 2018

HOSPITAL JEAN BITAR - HJB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES.....
2.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Fevereiro/2018...

3. ANÁLISE DE DADOS .....
3.1. Descrição das Atividades .....
3.2. Meta Mensal de Carga Horária em Treinamentos
3.3. Visão Geral de Treinamentos .....
3.4. Treinamentos Internos .....
3.5. Treinamentos Externos .....
3.6. Total de Horas em Treinamentos .....
3.7. Horas/Homens por Colaborador .....
3.8. Total de Participações .....
3.9. Quantitativo de Treinamentos por Setores .....
3.10. Divisão de Ensino e Pesquisa / DEP .....

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....

ANEXOS .....

1. INTRODUÇÃO

A Educação Permanente em Saúde (EPS) é uma estratégia político-pedagógica reconhecida mundialmente para consolidar os sistemas públicos de saúde, uma vez que a formação dos profissionais está voltada para as demandas do mercado capitalista e não atende as necessidades de saúde da população. A difusão da EPS pela Organização Pan-Americana de Saúde e Organização Mundial de Saúde tem como base o processo de trabalho e a valorização das vivências e das experiências dos sujeitos sociais.

Pensar em saúde de forma ampliada com vistas a prestar um atendimento integral ao usuário, aposta na formação coletiva dos multiprofissionais, que através do desenvolvimento de um novo modo de pensar/fazer crítico/reflexivo promovendo mudanças nos processos e relações de trabalho, além de fomentar parcerias que venham fortalecer e potencializar as ações de atenção e gestão na saúde é os propósitos da Educação Permanente em Saúde.

A Educação Permanente em Saúde tem como objeto de transformação o processo de trabalho, orientada para a melhoria da qualidade dos serviços e para a equidade no cuidado e no acesso aos serviços de saúde. Parte, portanto, da reflexão sobre o que está acontecendo no serviço e sobre o que precisa ser aperfeiçoado para o pleno exercício da sua missão dentro do HJB e imprescindível ao Núcleo de Educação Permanente.

O NEP do HJB propõe desenvolver e potencializar a aprendizagem em gestão da saúde, incentivando a cultura da integração entre ensino, aprendizagem, serviço e controle social nos processos de qualificação e formação profissional, fortalecendo, portanto, o campo da gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito Institucional.

- Prestar assistência qualificada aos usuários de médio e alto risco, através de equipe multidisciplinar especializada, qualificada, ética e humanizada, contribuindo para o ensino, capacitando profissionais nos diversos segmentos da área de saúde.

Dentro dessa perspectiva, o Núcleo de Educação Permanente – NEP vem aprimorando suas atividades junto aos diversos setores do HJB criando mecanismos para realização de treinamentos nos diversos espaços do hospital com a única finalidade: capacitar.

Os profissionais para promoção de um atendimento de excelência aos usuários fundamentados em qualidade e humanização.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

- Identificação das demandas e ofertas de formação/qualificação profissional, com vistas à melhoria do processo de trabalho e fortalecimento da integração ensino-serviço no HJB;
- Apoio e elaboração de processos de qualificação profissional e formação em saúde, favorecendo a construção de metodologias que propiciem a integração entre ensino e serviço;
- Proposta de educação permanente junto ao grupo administrativo, com ênfase no processo de trabalho deste grupo no contexto da gestão do cuidado.

O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições:

- Manter o Núcleo de Educação Permanente Atuante;
- Envolver gestores, trabalhadores, usuários e instituições de ensino nas discussões;
- Refletir sobre a prática e construir propostas de capacitação, sensibilização, treinamentos e outras intervenções visando a formação dos gestores e trabalhadores;
- Realizar diagnóstico e planejar as ações de saúde de acordo com as necessidades locais, ou seja, da instituição;
- Promover e desenvolver, em articulação com os setores do hospital, ações coletivas que permitam a partir da problematização do processo e da qualidade do trabalho;
- Identificar as necessidades de qualificação dos profissionais;

- Organizar e sistematizar a prática de treinamentos;
- Acompanhar e avaliar o desenvolvimento de cursos, programas e eventos;
- Promoção de Educação Permanente para todos os trabalhadores do hospital, administrativos e profissionais de saúde;
- Colaborar com as iniciativas de Educação em Saúde realizadas pelos diversos setores e profissionais;
- Elaborar programação anual de educação/capacitação/treinamento permanente e de desenvolvimento de competências individuais e organizacionais, bem como respectivo cronograma, e submetê-los à aprovação da Diretoria.

Desta forma, o Núcleo de Educação Permanente do Hospital Jean Bitar, tem por objetivo geral promover estratégias de educação permanente aos trabalhadores, visando estabelecer uma equipe de profissionais com pensamento crítico, com capacidade de resolução de problemas e habilidades técnicas - científicas e princípios da humanização, orientadas para a melhoria da qualidade do serviço.

A Educação Permanente em Saúde trabalha com foco na transformação do processo de trabalho, orientado para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo HJB aos usuários e comunidade e para a equidade no cuidado e no acesso aos serviços de saúde. Parte, portanto, da reflexão sobre o que está acontecendo no serviço e sobre o que precisa ser aperfeiçoado.

Durante o mês de Fevereiro, foram registradas e arquivadas junto ao NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 28/02/2018.

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES

1. Setor do hospital que o treinamento foi realizado;
2. Número de participantes do treinamento;
3. Carga horária do treinamento;
4. Quantitativo das horas;
5. Quantitativo das participações em treinamentos;
6. Quantitativo de treinamentos externos e internos.

2.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Fevereiro:

Tabela 1: Painel Geral dos Treinamentos realizados em Fevereiro

TOTAL DE HORAS GERAIS			
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Dir. EXEC.	2	6	26:00:00
Dir. FINANC.	26	209	654:12:00
Ger. ENFER.	4	118	160:00:00
Dir. TÉCNICA	0	0	0:00:00
TOTAL	32	333	840:12:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de Fevereiro foram realizados 32 treinamentos, sendo 30 internos e 02 externos, com 333 participações, totalizando 840h12min de treinamentos, acumulando um total de 02h38min de treinamento por colaborador.

Dentro dos registros de treinamentos tivemos: Integração Institucional, ambientações setoriais, orientações de rotina, orientações de cunho pedagógico e treinamentos que estão contemplados e não contemplados no LNT e ações de diversas demandas, além das:

- Orientações de cunho pedagógico;
- Orientações de rotinas nos mais diversos setores;
- Treinamentos de rotinas internas.

3.2. META MENSAL DE CARGA HORÁRIA EM TREINAMENTOS

No mês de Fevereiro, obtivemos um quantitativo de 02h38min de treinamento por colaborador.

3.3. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Ocorreram 32 registros de treinamentos, orientações e reuniões realizados no mês de Fevereiro, como também, atividades como orientações de cunho pedagógico individuais, orientações de rotina individual ou em grupo, ambientações setoriais, dentre outros registros que tiveram necessidade de serem aplicadas no decorrer do mês.

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em Fevereiro.

Mês	Total de Horas mês	Treinamentos Internos	Treinamentos Externos	Nº de Participantes	Total de horas por colaborador
JANEIRO	520:40:00	18	1	416	01:37:56
FEVEREIRO	840:12:00	30	2	333	02:38:02

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.4. TREINAMENTOS INTERNOS

Foi observado que no mês de Fevereiro, apesar de ter aumentado o quantitativo de treinamentos, em relação ao mês anterior, não foi um aumento altamente expressivo, porém superou a meta que é de 2 h/h neste mês.

Gráfico 1: Total de Treinamentos Internos



Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

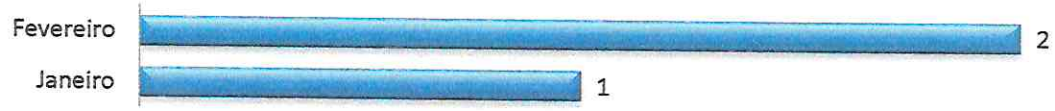
3.5. TREINAMENTOS EXTERNOS

No mês de Fevereiro tivemos 02 treinamentos externos, sendo eles:

- TCE – Sistema e Jurisdicionado – Teoria e Prática
- TCE – – Sistema e Jurisdicionado – Prática

O treinamento externo contou com a participação de 04 colaboradores. O evento foi realizado em Belém/PA.

Gráfico 02: Total de Treinamentos Externos



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de Fevereiro alcançamos um quantitativo de 840:12:00 total de horas em treinamentos realizados no HJB, um quantitativo superior ao mês de Janeiro, como pode ser visualizado no gráfico abaixo.

Gráfico 03: Total de Horas em Treinamentos



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Tivemos vários treinamentos que envolveram diversos setores do HJB, tendo uma razoável quantidade de participações, mesmo sendo realizados *in loco*, houve pouca adesão por parte dos colaboradores.

3.7. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de Fevereiro alcançamos um total de 02h38min02seg de treinamento por colaborador, fechamos o mês com um saldo de 38min02seg de horas/homens em treinamento, uma vez o indicador atual do NEP é de 02 h/h mês.

Gráfico 04: Total de Horas Homem por Colaborador



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

O mês de Fevereiro foi fechado com 317 colaboradores ativos.

3.8. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Fevereiro tivemos um total de 333 participações, não superando o quantitativo de participações em relação a Janeiro, porém, obteve muito mais horas homem de treinamento.

Reiteramos que as situações, acima descritas, já estão sendo revistas, por este setor e pela Direção, os quais estão estruturando um plano de ação efetivo, com o intuito de intensificar as ações de educação e as estratégias com foco para a excelência, segurança e humanização na prestação de serviços aos usuários, através da qualificação de seus colaboradores, em especial para os colaboradores do noturno, mesmo porque no mês posterior retornaremos à meta original de carga horária de treinamentos instituída pelo INDSH é de 04 horas/homens.

Gráfico 05:Total de Participantes



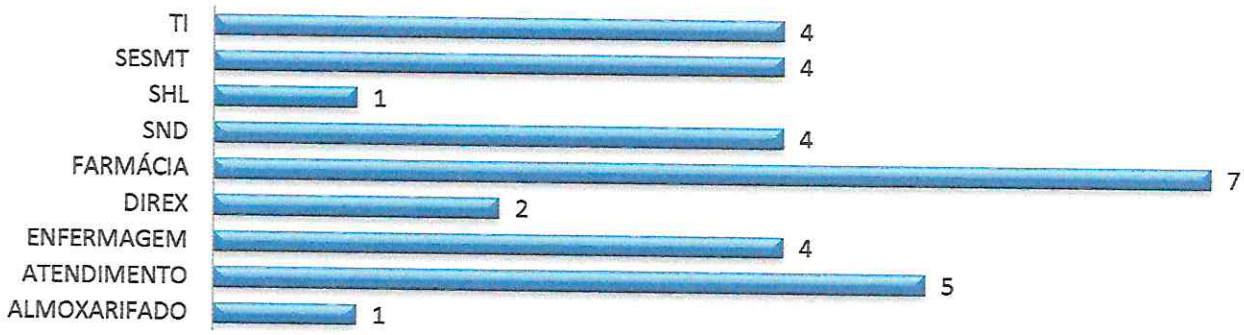
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.9. QUANTITATIVO DE TREINAMENTOS POR SETORES

O NEP elaborou uma Planilha de Treinamentos geral e por setores, dessa forma, almeja incentivar os Coordenadores e Líderes a promoverem treinamentos e criar nos colaboradores a cultura de sempre e participar dos treinamentos disponibilizados pelo HJB, com a finalidade de integrar todos para desenvolvimento profissional e pessoal, pois, segundo Paulo Freire: *"É fundamental diminuir a distância entre o que se diz e o que se faz, de tal maneira que num dado momento a tua fala seja a tua prática"*.

Através dos gráficos podemos visualizar a quantidade de treinamentos que cada setor participou ou ofertou treinamento aos colaboradores.

Gráfico 06: Representativo do quantitativo de Treinamentos por Setores



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Como anteriormente citado, ainda há um grande descompasso, pelos treinamentos não ocorridos e os que estavam acordados no Planejamento Anual de Treinamentos/PAT-2018-LNT.

A tabela abaixo evidencia os setores que não cumpriram seus respectivos treinamentos, acordados no Planejamento Anual de Treinamentos/PAT/LNT-2018.

SETOR	TREINAMENTO	COLAB. PREVISTOS	COLAB. PARTICIPARAM	JUSTIFICARAM JUNTO AO NEP/HJB
ATENDIMENTO	Padronização do atendimento na admissão	07 Equipe Recepção Central	03	-
SHL	IT'S- SHL	100% equipe do SHL – 38 colaboradores	21	Reprogramado para os dias 06 a 09 de março/2018
	PGRSS		0	-
SRP	IT'S- SRP	100% equipe do SHL – 06 colaboradores	0	-
SND	IT'S	100% equipe do SND – 24 colaboradores	21	Reprogramado para março/2018
	Alimentação Natural		19	Reprogramado para março/2018
	Sustentabilidade		19	Reprogramado para março/2018
LABORATÓRIO	Coleta de materiais biológicos	12 colaboradores - Analistas Clínicos e Téc. de Laboratório.	0	-
	LIS Mtrix e DB (Apoio)	13 colaboradores – Analistas Clínicos, Téc. De Laboratório e Aux. Administrativo	0	-
SESMT	Prevenção de acidentes de Trânsito	100% colaboradores HJB	29	-
ALMOXARIFADO	Métodos de Trabalho	100% equipe do Almoxarifado – 05	0	-
FARMÁCIA	Medicamentos termolábeis: cuidados no armazenamento.	Todos os auxiliares de Farmácia – 13 colaboradores	11	-
	As metas Internacionais de segurança do paciente		11	-
	Fios cirúrgicos: abordagem técnica.	Todos os auxiliares de Farmácia e farmacêuticos – 18 colaboradores	0	-
ENFERMAGEM	Campanhas de higienização das mãos	100% colaboradores HJB	48	-
	Sistematização da Assistência de Enfermagem/SAE	100% dos enfermeiros – 28 colaboradores	0	Reprogramado para os dias 06 a 09 de março/2018

O intuito desta tabela é alertar, sensibilizar os responsáveis/setores que o não cumprimento de seus respectivos treinamentos (e/ou replanejamento dos mesmos) contemplados em LNT/PAT, junto ao NEP/HJB, os quais foram firmados/assinados no PAT, pode determinar o não alcance das metas propostas pelo Instituto, e ainda

evidenciar que precisamos realizar em primeiro plano, os treinamentos propostos no PAT, para podermos validar e alcançar a qualidade nos serviços propostos.

É de responsabilidade de cada setor realizar seus treinamentos contemplados em LNT/PAT, para obter tanto a meta h/h, quanto a qualificação de nossos colaboradores, beneficiando cada vez mais os usuários com maior qualidade, segurança, assim cumprindo também nossas metas com responsabilidade social e atendimento humanizado.

3.10. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA / DEP

A Divisão de Ensino e Pesquisa faz parte do Núcleo de Educação Permanente e atua no universo acadêmico/ensino/serviço com foco para coordenar, planejar, organizar, apoiar, identificar, desenvolver, controlar e auxiliar as atividades e rotinas, referentes ao Ensino e Pesquisa que ocorrem no Hospital Jean Bitar/HJB.

A DEP conduz as atividades de Ensino e Pesquisa, visando que as ações sejam desenvolvidas e asseguradas no seu fluxo com ética e qualidade durante a permanência dos acadêmicos e preceptores neste ambiente hospitalar, garantindo assim um processo ensino-aprendizagem com qualidade e humanização no atendimento aos usuários e pacientes.

As ações contínuas desenvolvidas nesta divisão, ainda são de caráter estrutural e normativo:

- Acolhimento/Recepção e direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais aos acadêmicos, com a participação dos preceptores das respectivas áreas e dos responsáveis pelos seguintes setores do HJB: SCIH, SESMT, Agência Transfusional, Enfermagem, Laboratório, Atendimento, NQSP, Bloco Cirúrgico, etc.;
- Monitoramento, ajustes e adequação das atas das Comissões;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e *staff*/preceptores frente às inadequações no hospital, SCIH e demais setores pertinentes;

- Organização e intermediação de reuniões técnicas/pedagógicas preceptores, acadêmicos e Diretores;
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de medicina de Clínica Médica (Endocrinologia, Dermatologia, Neurologia, Geriatria e Reumatologia) e Clínica Cirúrgica; Enfermagem nas Clínicas Integradas e Residentes de Enfermagem de Clínica Médica.
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos e de enfermagem, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA, COREME/UEPA, DEP/HOL e FAMAZ sobre os acadêmicos que iniciaram seus estágios obrigatórios neste HJB;
- Organização e assessoria as sessões clínicas dos preceptores x acadêmicos;
- Apoio às Comissões obrigatórias do HJB – Análise de Óbitos, Controle de Infecção Hospitalar, Revisão de Prontuários e Padronização de Materiais, Medicamentos, Dietas e OPMES e Comissão de Farmácia e Terapêutica - e agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do HJB.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Hospital Jean Bitar tem como compromisso fortalecer a formação de pessoal e prestar serviços na área de saúde, garantindo a sua qualidade, por meio da capacitação constante de seus colaboradores, visando sempre à satisfação do usuário.

O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem promovido e gerenciado todos os treinamentos realizados no Hospital, alcançando mensalmente os indicadores estipulados para o setor que são:

- Quantitativo de treinamentos/mês
- Quantitativo das participações em treinamentos
- Quantitativo das horas
- Quantitativo das horas/homens por mês
- Cumprimento de Treinamentos da LNT

O NEP vem instituindo esta cultura de educação permanente a fim de sensibilizar, capacitar, e por fim deixar o colaborador mais capacitado, mais seguro para realizar práticas seguras de trabalho, bem como, a promoção à saúde.

Por fim, cabe enfatizar que este, enquanto setor responsável do gerenciamento de todos os treinamentos vem aprimorando suas técnicas e metodologias para que cada vez mais os colaboradores executem suas tarefas com entusiasmo, satisfação e segurança, beneficiando cada vez mais os usuários e toda comunidade, com atendimento humanizado, assim cumprindo suas metas com responsabilidade social.

Ana Paula Alves
Coordenadora do Núcleo Educação Permanente – NEP/HJB/INDSH

Ana Paula Alves
Coord. Núcleo de Educação Permanente/N.E.P
e Divisão de Ensino e Pesquisa/D.E.P
Hospital Jean Bitar/INDSH

ANEXOS



Evento: Direção Defensiva - PRF



Evento: Direção Defensiva - PRF



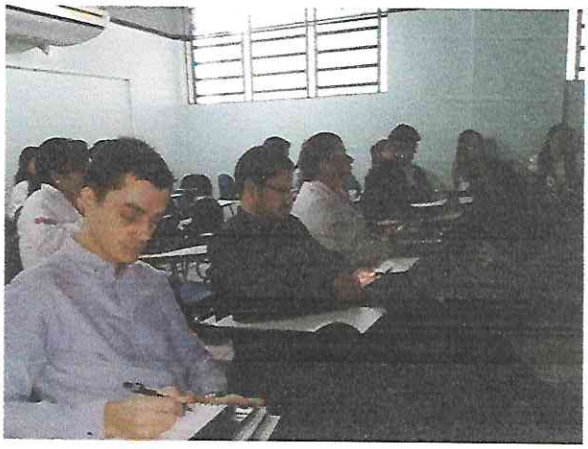
Evento: Análise Crítica do SAS



Evento: Acolhimento/Integração aos novos Residentes Médicos



Evento: Acolhimento/Integração aos novos Residentes Médicos



Evento: Reunião Mensal de Custos - HJB

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Fevereiro de 2018

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE
Renata Silva – Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR
Renata Silva
Luciene Primo

MEMBROS CONSULTORES
Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;
Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;
Natália Faria – Nutricionista (RT) – Membro;
Orlando Paixão – Coordenador do Laboratório – Membro;
Rosinete Pinheiro – Coordenadora da Farmácia – Membro;
Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;
Solange Antonelli – Gerente de Enfermagem – Membro;

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar
A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico
A. 3 Doenças de notificações compulsórias
A. 4 Acidente de trabalho com material biológico
A. 5 Educação Continuada
A. 6 Reuniões

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas do mês de fevereiro de 2018. O SCIH executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antissepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares. Os principais dados deste relatório foram coletados através de busca ativa nas unidades de internação e na UTI. Outros dados foram repassados pelos setores de apoio do serviço, como Centro Cirúrgico, Farmácia, Laboratório, SESMT, Epidemiologia e Estatística.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 28 de fevereiro de 2018, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

Todos os pacientes são avaliados quanto à possibilidade de desenvolver infecções em todas as topografias, levando – se em consideração os seguintes fatores de risco: gravidade, tempo de permanência na unidade e utilização de dispositivos invasivos. É utilizada a busca ativa de infecções hospitalares regularmente na unidade de terapia intensiva (UTI), associada aos achados de exames microbiológicos positivos, exames radiológicos sugestivos de infecção, informações obtidas da equipe assistencial e dos registros nos prontuários, onde se destacam as informações: uso de antimicrobianos, curva febril do paciente, realização de procedimentos invasivos, utilização de cateteres, sondas e drenos, mudança nas características dos ferimentos e presença de secreção ou expectoração nos pacientes. Todos os casos confirmados de infecção hospitalar são notificados em fichas específicas e individuais. Durante a busca ativa, é verificada a adesão dos colaboradores aos protocolos de prevenção de infecção da CCIH.

Diariamente é realizada busca ativa de usuários com dispositivos invasivos, através da contabilização e avaliação de todos os usuários internados nas unidades de internação, e a **tabela 01** mostra o quantitativo da busca ativa com o percentual comparativo entre os usuários dia e os usuários acompanhados. Observa-se que mais da metade dos usuários internados foram acompanhados diariamente através de busca ativa.

Tabela 01: Comparativo de usuários por dia e usuários acompanhados por busca ativa para infecção no mês de fevereiro de 2018.

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica cirúrgica	382	302	79,05%
Clínica Médica	988	710	71,86%
UTI	198	147	74,24%
TOTAL	1568	1159	73,91%

Fonte: SCIH/Estatística

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de fevereiro foram realizadas 183 cirurgias no total, com 49 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na **tabela 02**.

Tabela 02: Relação de cirurgias realizadas e infecção de sítio cirúrgico

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Total de Cirurgias limpas	Porcentagem de cirurgias limpas	Taxa de Infecção
Limpa	183	49	26,77%	00%

Fonte: SCIH/Serviço de Cirurgia

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde Nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle

das doenças e agravos. No mês de fevereiro foi evidenciado um caso suspeito de tuberculose e dois de SIDA (Síndrome da Imunodeficiência Adquirida), a tuberculose foi notificada no hospital e a ficha de notificação foi encaminhada ao serviço de vigilância epidemiológica do município, os dois casos de SIDA os pacientes foram referenciados para a URE-DIPE, para notificação e início de tratamento.

Tabela 03: Casos notificados de agravos à saúde no mês de fevereiro de 2018

Doenças de notificação compulsória	Quantidade notificada
Tuberculose	01
HIV/SIDA	02
Total	03

Fonte: Núcleo Hospitalar de Epidemiologia

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de fevereiro não houve acidente do trabalho, permanece os treinamentos e orientações em serviço permanecem feitos pelos técnicos de segurança do trabalho da instituição, acompanhados pela enfermeira do SCIH.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de fevereiro foi realizado o treinamento dos colaboradores da enfermagem, sobre "Atendimento do Paciente com Segurança" no dia 12/02/2018, "Sistema de Armazenamento de Arsenal Estéril – FIFO (First in – First out) para a equipe que atua na CME, no período de 26 a 28/02/2018 e Campanha de Higienização das mãos para a equipe de enfermagem, realizada in loco, no período de 22 a 28/02/2018. Todas as evidências dos treinamentos encontram-se arquivadas no Núcleo de Educação Permanente do hospital.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de fevereiro de 2018 ocorreu somente a reunião ordinária no dia 21/02/2018. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de fevereiro de 2018, tivemos um total de 162 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 3,08% conforme mostra a **tabela 04** e o **gráfico 01** abaixo, estas infecções estão associadas ao grau de dependência dos nossos pacientes, muito idosos com comorbidades e pacientes imunossuprimidos (lúpus).

Tabela 04: Taxa global de infecção hospitalar, de paciente com infecção hospitalar e letalidade (%) do mês de fevereiro de 2018.

MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Fevereiro	162	05	05	0	3,08	3,08	0

Legenda:

IH-Infecção Hospitalar

PIH - Paciente com infecção Hospitalar

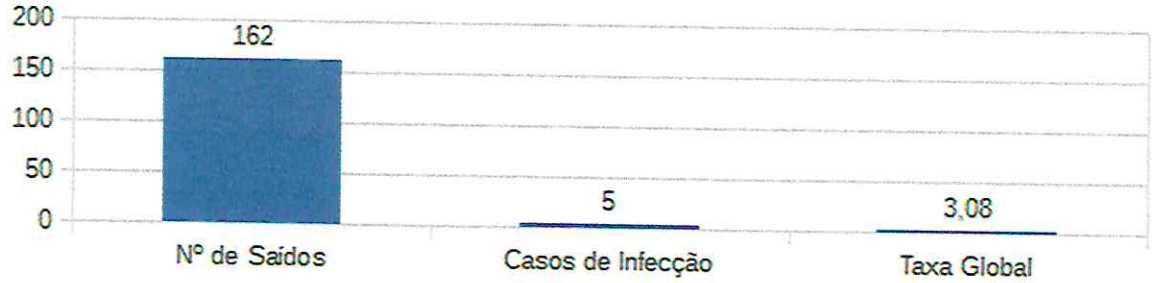
TIH - Taxa de infecção Hospitalar

TPIH - Taxa de paciente com infecção Hospitalar

T-Letalidade – Taxa de letalidade

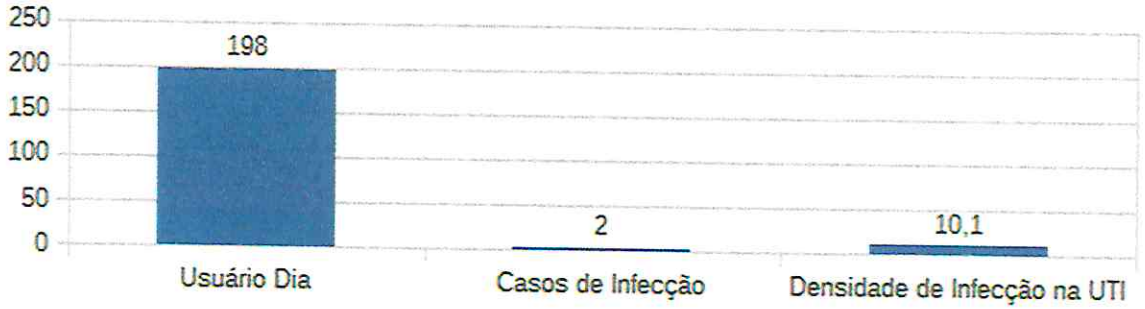
FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do HJB

Gráfico 01: Taxa global de IH, e paciente com IH do mês de fevereiro de 2018.



O **gráfico 02** demonstra a densidade de infecção hospitalar na UTI, que é atribuída de acordo com o número de paciente-dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 10,1. Pode-se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade, este valor é inferior, pois os outros casos de infecção foram de pacientes internadas na clínica médica.

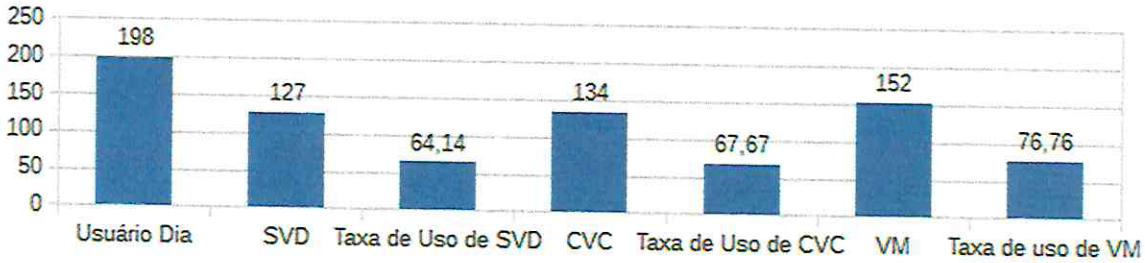
Gráfico 02: Densidade de infecção hospitalar na UTI no mês de fevereiro de 2018



Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do HJB

No mês de fevereiro houve 05 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 01) dois deles ocorreram na UTI classificados como pneumonia associada à ventilação mecânica (gráfico 02). As orientações permanecem com relação às técnicas de precaução padrão e isolamento. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao uso de dispositivos invasivos contribui para o aparecimento de infecção. Além do aumento do número de dias de internação.

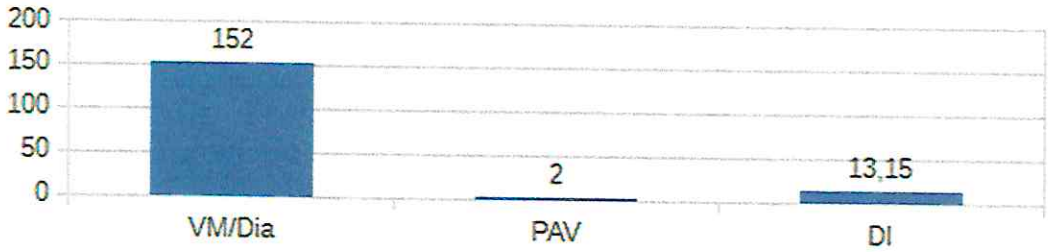
Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do HJB

No mês de fevereiro foram identificados dois casos de infecção na UTI, ambos sendo do trato respiratório – Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica. Conforme mostra os gráficos abaixo:

Gráfico 04: Densidade de incidência de IH por procedimentos – PAV



FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do HJB

Medida de controle para coibir a propagação e reduzir os casos de germes multirresistentes e outros microrganismos isolados já vem sendo realizadas, conjuntamente a Implantação do protocolo de Higienização das mãos e o Protocolo de precauções e isolamentos, além de controle rigoroso ao uso de antimicrobiano de amplo espectro, retornando ao uso de senha para liberação dos mesmos.

Várias ações têm sido realizadas no intuito de coibir a disseminação e propagação de tais bactérias no ambiente hospitalar. Há propostas para os próximos meses para continuar e melhorar a prevenção de infecções por germes multirresistentes. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes oriundos de outras instituições, essas ações têm apresentado bons resultados, e estamos conseguindo combater e evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço.

IV– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
- Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
- Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;
- Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.
- Implantar bundles de controle de infecção.

- Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, do Hospital Jean Bitar, vem realizando várias ações com objetivo de controlar e prevenir as infecções hospitalares, tais como:

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Campanha de Higienização das mãos.
- Monitoramento da adesão às normas e rotinas instituídas pela CCIH, através das avaliações de processos dos procedimentos invasivos (sondagem vesical, ventilação mecânica e cateter venoso central, sítio cirúrgico), além das adesões as normas de isolamento e higienização das mãos, nos setores durante as visitas diárias do SCIH.
- Adequação das normas e rotinas do hospital de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança no tratamento e reduzir os riscos para o usuário, de acordo com as recomendações da ANVISA e dos principais órgãos mundiais, como a OMS e o CDC.

Belém – PA, 05 de março de 2018.

Renata Silva
Enfª Esp. Epidemiologia/CIH
COREN-PA 137.164

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Enfª. Esp. em Epidemiologia e Controle de Infecção
COREN 137.164
Presidente da CCIH/HJB

ANEXO
Ata do Mês de Fevereiro de 2018

HOSPITAL JEAN BITAR — **FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião** — GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: SCIH** **Tema: Reunião ordinária da CCIH -**
Local: Sala do SCIH no 4º andar (401)	
Data – Horário: 21/02/2018 – 10hrs	
Entrada	(X) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:

Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Liberação de café pela nutrição	Rodrigo/ Edilze/ Natália	Março	Apresentado custos dos lanches aos colaboradores, com 4 opções. O diretor administrativo-financeiro, irá analisar. A priori está liberado apenas para subirem o café em garrafas térmicas aos setores fechados, como UTI, Centro Cirúrgico, CME e diretores. Aos demais colaboradores o café estará disponível no refeitório, com início previsto para 05 de Março 2018;	NEP/DEP SCIH/NHE
Criação do abrigo temporário de resíduos	Edilze/ Renata/ SESMT	MARÇO	Aguardando liberação dos locais utilizados como copa atualmente nos andares de enfermarias, para serem transformados em abrigo temporário. Pois precisa-se criar um espaço de alocação temporária de resíduos nos andares, pois nosso hospital é vertical e necessita fixar o horário de transporte, para evitar cruzamento dos resíduos com materiais limpos;	NEP/DEP SCIH/NHE SESMT

Relato da Reunião	**Pauta: Contratação da Infectologista** **– Discussão:** Foi contratada a médica infectologista Luciene Nogueira Sambrana Primo, a qual já deu início às atividades, sendo apresentada a CCIH e participando a partir desta data. Informou que está analisando como ficará a questão da liberação das medicações antimicrobianas via senhas. No momento está analisando uma a uma das requisições que chegam até ela, para decidir se será liberado ou não.
	Pauta: Laboratório **– Discussão:** A falta de insumos do setor, conforme observado pelo Diretor Financeiro, está ocorrendo devido a falhas na entrega do fornecedor. E ainda há falhas no processo de exames, o responsável pelo setor informou que está estudando a melhor forma para resolver a situação, estão sendo ajustados as identificações de culturas, sugerindo que seja realizado um cadastro antecipadamente à coleta, com etiqueta impressa com todos os dados do paciente, e que os frascos já desceriam com as etiquetas. Informou ainda que o setor está passando por um processo de reestruturação do quadro visando melhor eficiência.
	Pauta: Alto consumo de microbiano **– Discussão:** Informado que neste período (sem médica infectologista) aumentou o consumo de antimicrobiano. O Diretor Financeiro solicitou que na próxima reunião seja encaminhado um balanço da necessidade de consumo.
	Pauta: Dedetização Periódica **– Discussão:** Será realizada periodicamente a dedetização das áreas mais críticas, como subsolo, SND e armários dos colaboradores. Deverá ser solicitado junto ao setor de compras o serviço pelo período de 1 ano de vigência. Renata verificará junto à empresa se no SND poderá ser realizado o procedimento apenas com a aplicação do produto em gel, evitando assim que toda a área seja interditado durante o procedimento para aplicação de produto borrifado. A Coordenadora de Apoio informou que a desratização está programada para 23/02/2018.
	Pauta: Protocolos de Plantão **– Discussão:** A diretora técnica, solicitou que sejam criados os seguintes Protocolos de Plantão: Pé

SUS — INDSH

	Diabético, Condutas Empíricas e de Cirurgias (profilaxia cirúrgica e anestesias). E estes sejam encaminhados à todas as equipes para que deem ciência. A partir daí passarem a adotá-los.
	Pauta: Material de Rotatividade **– Discussão:** CME não consegue seguir o horário do fluxo para a coleta de material contaminado. Como sugestão da Gerente de Enfermagem, deverá ser comprado container fechado, para uso do transporte de material contaminado. A Coordenadora de Apoio informou que temos no hospital para uso imediato lixeiras tipo container semelhante ao sugerido por ela, e disponibilizou para uso até que o solicitado chegue.
	Pauta: Refeições nos Setores **– Discussão:** Ficou definido que todas as refeições deverão ser realizadas no refeitório do hospital, ficando apenas liberado encaminhar refeições para: Centro Cirúrgico (anestesista, cirurgião e 1 residente que esteja acompanhando), os demais deverão se encaminhar ao refeitório para realizar as refeições.
	Pauta: Apresentação do Cronograma Anual de Treinamentos **– Discussão:** Foi apresentado à comissão o cronograma anual de treinamentos pronto. Este será encaminhado ao e-mail de todos os participantes.
	Pauta: Treinamento programados Enfermagem **– Discussão:** A Gerente de Enfermagem informou que está com treinamento agendado com sua equipe sobre Acessos Periféricos.
	Pauta: Uso dos Elevadores **– Discussão:** Será elaborado um fluxograma de transporte de pacientes cirúrgicos. E ainda definir o público de cada elevador a fim de evitar que haja cruzamento de materiais contaminados com refeições, colaboradores com pacientes. Solicitado pela diretoria técnica, a chave de bloqueio pelos colaboradores do hospital, para que seja avaliado em conjunto (Sesmt, manutenção e técnico da empresa responsável pela manutenção dos elevadores). Necessário treinamento da equipe para implantação do método e uso da chave.
	Pauta: Material de Acesso Venoso **– Discussão:** Foi discutido opções de material para acesso venoso, afim de evitar o estrangulamento de membros. Foi solicitado um laudo técnico das marcas que não atendem à necessidade, pois garroteiam os membros dos pacientes, a fim de evitar suas aquisições.
Pendências	**– (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.):** **- Início do café dos colaboradores no refeitório, e desocupação das copas dos andares para abrigo temporário;** **- Implantação do abrigo temporário para conclusão do PGRSS;** **- Microbiologia automatizada;** **- Aquisição de container próprios para transporte de material contaminado;** **- Implantação dos Protocolos de Plantão;** **- Chave do elevador e treinamento da equipe para uso da chave de bloqueio;**

sinar o nome completo – **NÃO RUBRICAR:** Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.001

1. Renata Karoline Leima da Silva
2. Orlando Paixão Lemba
3. Edilze Pereira da Silva
4. RODRIGO FRÖHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 2009662-3
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR
5. Denise Villaverde
6. Stefanie / Stefanie Carneiro Antonelli
7. Daniela Dias -
8. Luciane N. Sombrora Primo
9. Natália Faria
Nutricionista/RT - CRN7 8406
Hospital Jean Bitar
INDSH

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: Auditório 8º/HJB	
Data – Horário:	27/02/2018 - 15h as 17h10min

Entrada ( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria (x) Outro:

Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 32 prontuários referente aos meses de janeiro e fevereiro através de aplicação de *check list* objetivando totalizar a análise dos óbitos do período	Leila Rezegue Rosângela Leão Anny Kelly Gonçalves Laiane Dias Marta Pamplona Giovani Merenda	27/02/2018	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 32 prontuários através de aplicação de *check list*.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Marta Pamplona, Anne Kelly Alves Gonçalves e Laiane Dias, reuniram-se para analisar e discutir os 32 prontuários de óbitos ocorridos em janeiro/2018 e fevereiro/2018 que foram considerados pendentes para a totalização das análises.

Os trinta e dois (32) óbitos analisados foram considerados não evitáveis foram consequências de causas diversas tais como: ICC, lúpus eritematoso sistêmico, erisipela, insuficiência renal crônica, diabetes *mellitus*, insuficiência respiratória aguda, pneumonia, DPOC exacerbado, sepse pulmonar, choque séptico, sepse, septicemia, neoplasia benigna de útero, sepse, choque séptico, úlcera duodenal, broncopneumonia, insuficiência cardíaca, neoplasia gástrica, choque cardiogênico, fístula entérica, embolia pulmonar, IAM, falência múltipla dos órgãos, choque refratário,

Nenhum óbito foi separado para auditoria apesar da realização de dupla checagem no sentido de aprofundar a análise.

Os 32 prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	DATA DE ÓBITO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	J.O.A.	11336	05/02/2018	17/02/2018	NÃO EVITÁVEL
2.	M.E.G.A.	11064	19/01/2018	11/02/2018	NÃO EVITÁVEL
3.	L.R.B.	10582	12/12/2017	02/01/20178	NÃO EVITÁVEL
4.	P.C.C.L.	10843	03/01/2018	06/01/2018	NÃO EVITÁVEL
5.	M.S.O.	10964	13/01/2018	22/01/2018	NÃO EVITÁVEL
6.	L.L.P.	62	10/01/2018	16/02/2018	NÃO EVITÁVEL
7.	R.A.M.	22	04/01/2018	15/01/2018	NÃO EVITÁVEL
8.	O.F.S.	1780	05/12/2017	06/01/2018	NÃO EVITÁVEL
9.	A.P.S.	178	26/01/2018	20/02/2018	NÃO EVITÁVEL
10.	A.E.S.C.	1903	21/12/2017	09/01/2018	NÃO EVITÁVEL
11.	L.O.A.	32	05/01/2018	12/02/2018	NÃO EVITÁVEL
12.	R.N.M.C.	1930/17	28/12/2017	08/01/2018	NÃO EVITÁVEL
13.	E.A.S.	1-76/18	12/01/2018	17/01/2018	NÃO EVITÁVEL
14.	M.M.S.	1934	30/12/2017	04/01/2018	NÃO EVITÁVEL
15.	M.F.M.C.	150	23/01/2018	29/01/2018	NÃO EVITÁVEL
16.	R.N.A.	1933	29/12/2017	01/01/2018	NÃO EVITÁVEL
17.	R.M.S.	84	13/01/2018	24/01/2018	NÃO EVITÁVEL
18.	B.S.M.	185	26/01/2018	29/01/2018	NÃO EVITÁVEL
19.	A.V.F.	308	16/02/2018	21/02/2018	NÃO EVITÁVEL
20.	J.T.S.	1798	09/12/2017	08/01/2018	NÃO EVITÁVEL
21.	R.G.S.	206	29/01/2018	07/02/2018	NÃO EVITÁVEL
22.	A.M.C.	278	12/02/2018	15/02/2018	NÃO EVITÁVEL
23.	M.A.S.S.	249	05/02/2018	08/02/2018	NÃO EVITÁVEL
24.	S.S.S.	1836	14/12/2017	10/01/2018	NÃO EVITÁVEL
25.	J.R.S.	303	16/02/2018	18/02/2018	NÃO EVITÁVEL
26.	S.G.S.	273	10/02/2018	10/02/2018	NÃO EVITÁVEL
27.	M.S.C.	1841	14/12/2017	03/01/2018	NÃO EVITÁVEL
28.	A.I.T.	1936	30/12/2017	11/01/2018	NÃO EVITÁVEL
29.	L.B.B.	190	27/01/2018	17/02/2018	NÃO EVITÁVEL
30.	J.R.M.S.	342	21/02/2018	23/02/2018	NÃO EVITÁVEL
31.	A.R.L.B.	1938	30/12/2017	05/01/2018	NÃO EVITÁVEL
32.	L.S.M.	109	16/01/2018	19/02/2018	NÃO EVITÁVEL

Definições:

- Reavaliar o termo óbito evitável e não evitável.
- Definir no detalhamento da ETIQUETA – o item Prontuário - colocar-se-á o número da FIA, número do Prontuário ou do Arquivo? Rodolfo sugere que alinhem juntos e considerem o número do Prontuário, que fica ao lado no nome do Paciente na página da FIA.

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Local: 8º andar/HJB	
Data: 26/02/2018 **Horário:** 15h00as 17h15	
Entrada	( ) Indicador (x) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior	

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
- Reunião sobre os prontuários	Rodolfo Gomes Santiago Mara Ercília Maia Giovani Merenda Solange Antonelli	30/01/2018	Finalizado	DEP/HJB

Pauta: Análise dos *Check list* de Preenchimento de 24 Prontuários.

- Discussão:

Os membros: Solange Antonelli, Giovanni Merenda, Mara Maia e Rodolfo Santiago, reuniram-se para analisar as conformidades e não conformidades dos preenchimentos dos 24 prontuários, analisados este mês.

Foram registrados e contemplados no *check list* com os itens de avaliação obrigatórios, referentes aos serviços de Clínica Médica e Cirurgia Geral do HJB.

Fato da Reunião

A Enf. Solange Antonelli, Mara Maia, Giovanni Merenda e Rodolfo Santiago, realizaram uma avaliação detalhada de preenchimento do prontuário pela equipe de enfermagem e técnicos de enfermagem, onde observou- se que do total de prontuários avaliados, a equipe de técnicos de enfermagem cometeram dez não conformidades, em sua maioria pela falta de carimbo nas evoluções. Mas também, observou-se não conformidade por parte da equipe médica em menor percentual também pela falta de carimbo nas evoluções e equipe multidisciplinar, em particular a equipe de nutrição no que se refere a ausência de evolução nos prontuários.

A comissão continua mantendo a orientação da importância de um prontuário devidamente organizado, com carimbo de todos os profissionais em suas evoluções, prescrições e qualquer documento que faça parte do prontuário.

Temos observado uma gradual melhora, em relação aos faturamentos anteriores, no quesito: Laudos dos exames solicitados, evoluções pertinentes ao quadro clinico do paciente e checagem de medicações. E em relação a estrutura física do prontuário, observamos melhora em relação ao uso em excesso de grampos, o que dificulta a conferência final no setor de Faturamento e organização de documentos.

- **Definições:**

Analisando cada prontuário, e ainda com as não conformidades presentes, observamos que este mês tivemos não conformidades relacionadas a falta de dados pertinentes ao diagnóstico do paciente, como o não registro completo do formulário SAEP e identificação de peça de histopatológico.

A comissão de prontuário precisou intervir imediatamente com a falta de dados citados a acima, pois se trata de informações de suma importância. A equipe envolvida foi acionada ,com intuito de correção imediata do problema detectado. O preenchimento correto de todo o prontuário é tão importante não só para o paciente, quanto para o faturamento e respaldo jurídico do Hospital.

Os indicadores continuam apontando que as não conformidades precisam melhorar sim. Nosso objetivo sempre será 100% ótimo. Dos 24 prontuários analisados,13 foram classificados como BOM,03 RAZOÁVEL,01 RUIM e 07 como ÓTIMO.A mudança é paulatina, e futuras ações deverão ser tomadas e efetivadas.

Fica acertado para a próxima reunião, a redefinição dos membros desta Comissão, o qual necessita da presença e participação efetiva total da equipe médica, como preconiza o Regimento Interno da mesma. Também reavaliaremos os itens do chesk list do prontuário e se há necessidade de readequação.

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

O Quê	Quem	Quando
PRÓXIMA REUNIÃO: _____/_____/_____	**HORA:**	**LOCAL:**

Assinar o nome completo – NÃO RUBRICAR: Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.001

Giovani Miranda
Diretor Executivo
INDSH / CRA-609
Centro Hospitalar Jean Bitar

1. _____ 8. _____

Coordenação
Centro Hospitalar Jean Bitar
COREN/PA: 80344

2. _____ 9. _____

Enfa Mara Maia
Coordenação SADT
Hospital Jean Bitar/INDSH

3. _____ 10. _____

Rodolfo Santiago
Faturamento
C. H. JEAN BITAR

4. _____ 11. _____

5. _____ 12. _____

6. _____ 13. _____

7. _____ 14. _____

Tipo de Reunião	**Setor: Comissão de Materiais e equipamentos** **Tema: Reunião Mensal da comissão**
Local:	**Sala do Diretor Financeiro**
Data – Horário: **22/02/2018 – 11h**	

Entrada ( ) Indicador (X) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:

Pendências Anteriores – (X) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior

O Quê	Quem	Quando	Situação	
Levantamento das especificações do aparelho de USG que será utilizado para guiar acesso central	Drª Denise Villacorta	Março	Aguardando resposta de radiologista	

Relato da Reunião	**Pauta: Clipador da Bhio Supply ou liga clip da Ethicon** **– Discussão:** Analisar o custo beneficio entre adquirir, em comodato, um clipador Bhio Supply para utilizar os clips desta marca ou comprar liga clip da marca Ethicon, própria para os clipadores da instituição, da marca Astus
Relato da Reunião	**Pauta: Aumento no consumo de respirador N95** **– Discussão:** Sugerido controlar a troca do respirador facial N95 através de tabela contendo nome e/ou número, data de entrega do pedido e data de troca, garantindo que não seja em prazo inferior há 15 dias.
Relato da Reunião	**Pauta: Estoque mínimo de materiais de uso contínuo** **– Discussão:** Manter, no almoxarifado, um estoque mínimo dos insumos de uso contínuo, garantindo que não falte.
Relato da Reunião	**Pauta: Curativos** **– Discussão:** Acionar um médico (Infectologista, vascular ou cirurgia plástica) para fazer parte da comissão e ir às reuniões mensais.

Pendências – (Resoluções/Comunicação de alterações e etc.)

O Quê	Quem	Quando
Cotação de bandejas de isopor	Natalia Faria	Março
Verificar o preço do colchão caixa de ovo e preço da capa para este colchão, a fim de analisar o custo benefício.	Rosinete Pinheiro	Março
Verificar o preço do clipador marca da "Bhio Supply" e o preço da caixa de liga clip da marca Ethicon para avaliar custo beneficio.	Rosinete Pinheiro	Março
Verificar a possibilidade de dar alta do curativo àqueles pacientes indisciplinados ou que não são mais padrão de atendimento na instituição.	Renata Karoline Giselle Ribeiro	Março

Assinar o nome completo – **NÃO RUBRICAR:** Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.001

1. Renata Karolina Lima da Silva

2. Rosiete Dias Pedrosa

3. RODRIGO FROHLICH
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 206986213
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

4. Natália Faria
Nutricionista RT
CRN7 8406
Hospital Jean Bitar
INDSH

5. Enfª Lívia Dantas Abdon
Coordenadora Centro
Cirurgico/CME HJB
COREN/Pa – 264.208
Lívia Dantas Facanha Abdon

6.

7.

8.

9.