

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

**CONTRATO DE GESTÃO Nº 020/2013
SESPA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL (OS)
INSTITUTO NACIONAL DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL E
HUMANO - INDSH**

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

Tailândia/PA, 10 de Fevereiro de 2017.

Tailândia, 10 de fevereiro de 2017.

OFICIO DIR. EXECUTIVA/OSS/HGT Nº094/17.

Ao

Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais SESPA/Secretaria Executiva de Estado de Saúde Pública do Pará

Ilmo. Sr. Fernando Gomes Escudeiro

MD – Coordenador do GTCAGHMR/SESPA

Ref.: Prestação de Contas de Janeiro/2017.

Prezado Senhor,

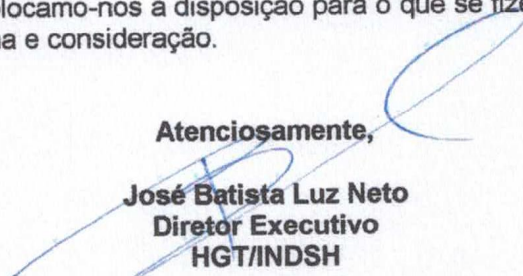
O Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano - INDSH, Administrador do Hospital Geral de Tailândia vem encaminhar o relatório de prestação de contas, referente ao mês de jan/2017, sobre as metas quantitativas e qualitativas, evidenciando a produção, ações e indicadores de produção, conforme Contrato de Gestão Nº 020/2013/SESPA.

Com intuito de seguir as orientações deste conceituado Grupo Técnico, considerando as diretrizes de redução na utilização de papel, evidenciar objetivamente a produção e respeitando o contrato de gestão, segue abaixo a ordem de apresentação desta prestação para Vossa apreciação.

- 1º Produção Consolidada;
- 2º Mapa de Produção Analítico;
- 3º Plano Estatístico;
- 4º Produção Obstetrícia/Ginecologia;
- 5º Quantitativos de Acidentes de Trânsito;
- 6º Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU);
- 7º Ofício de justificativa não apresentação da relação de S.I.A.SUS/AIH'S,
- 8º Ata da Reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH);
- 9º Ata da Reunião da Comissão de Revisão de Óbitos (CRO);
- 10º Relatório Núcleo de Educação Permanente – NEP;
- 11º Relatório do Grupo de Trabalho de Humanização – GTH.

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para o que se fizer necessário e aproveitamos o ensejo para elevar protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,


José Batista Luz Neto
Diretor Executivo
HGT/INDSH

Sumário

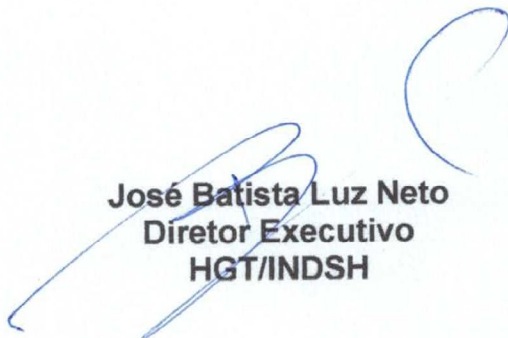
1. APRESENTAÇÃO.....	001
2. PRODUÇÃO CONSOLIDADA.....	002
3. MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO.....	004
4. PLANO ESTATÍSTICO.....	011
5. PRODUÇÃO OBSTETRÍCIA/GINECOLOGIA.....	025
6. QUANTITATIVO DE ACIDENTES DE TRÂNSITO.....	027
5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	029
6. Ofício de Justificativa não apresentação da relação de relação de S.I.A.SUSAIH'S.....	059
7. ATA DA COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR.....	060
8. ATA DA COMISSÃO DE REVISÃO ÓBITO.....	064
9. RELATÓRIO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	069
10. RELATÓRIO DO GRUPO DE TRABALHO HUMANIZAÇÃO.....	098

1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 020/2013 entre a Secretaria de Estado de Saúde Pública-SESPA e a Organização Social de Saúde – OSS, Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano-INDSH, assinado em 01 de Julho de 2013, seguindo o modelo estabelecido pelo Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais-GTCAGHMR, elaboramos o presente relatório.

Serão apresentadas informações condensadas relativas ao mês de Janeiro de 2017, Produção Consolidada, Mapa de Produção Analítico, Plano Estatístico, Produção Obstetrícia/Ginecologia, Quantitativos de Acidentes de Trânsito, Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário, Ofício de justificativa não apresentação da relação de S.I.S.SUS/AIH'S , Ata da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Ata da Comissão de Revisão de Óbitos, Relatório Núcleo de Educação Permanente – NEP e Relatório do Grupo de Trabalho de Humanização - GTH.

Tailândia, 10 de Fevereiro/2017.



José Batista Luz Neto
Diretor Executivo
HGT/INDSH

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

Produção Consolidada de Janeiro de 2017

ALTAS HOSPITALARES					
HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	77	-	2	426	11
CLÍNICA CIRÚRGICA	76	-	-	227	9
CLÍNICA OBSTÉTRICA	127	-	-	219	12
CLÍNICA PEDIÁTRICA	31	-	-	136	10
UCI ADULTA	15	-	12	77	6
UCI INFANTIL	-	-	-	6	4
TOTAL	326	246	14	1.091	52
*No somatório das Altas da Clínica Cirúrgica encontram-se somadas as altas da Clínica Ortopédica.					
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	326				
ATIVIDADE CIRÚRGICA					
ATIVIDADE CIRÚRGICA*	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE	PARTOS
	51	145	196	3	122
* Foram realizadas 316 anestésias no período.					
ATENDIMENTO AMBULATORIAL					
ATENDIMENTOS			MENSAL		
ESPECIALIDADES	1ª CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
CARDIOLOGIA	35	28	63	9	72
CIRURGIA GERAL	98	36	134	20	154
OBSTETRICA	76	69	145	21	166
ORTOPEDIA	116	70	186	18	204
PEDIATRIA	114	39	153	19	172
SUB TOTAIS	439	242	681	87	768
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	681				
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	768				
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA					
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA	Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	CONTRATADO	ÓBITOS NO PA, < 24 HORAS
	340	4.242	4.582	-	4
SADT					
EXAMES	NÚMERO DE EXAMES				
	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	2.405	7.042	9.447	-	9.447
ELETROCARDIOGRAMA	2	116	118	9	127
ENDOSCOPIA	3	58	61	24	85
HEMOTERAPIA	39	-	39	-	39
MAMOGRAFIA	-	77	77	-	77
RAIOS-X	101	872	973	-	973
ULTRASSONOGRAFIA	67	589	656	66	722
TOTAL	2.617	8.754	11.371	99	11.470
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	11.371				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	11.470				

Tailândia, 09 de Fevereiro de 2017.


José Batista Luz Neto
Direção Executiva

Dra. Marise Moraes
COREN-PA 61483
DIRETORA DE ENFERMAGEM
HGT/INDSH
Marise Moraes dos Santos
Direção Enfermagem

Maria Aires Lopes Nogueira
Assistente Administrativo
SAME/ESTATÍSTICA
HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA
Assistente Administrativo
Responsável pelo preenchimento


Rejane Xavier Soares Gomes
Direção Financeiro-Administrativo


Antonio Venturien Neto
CPM-PA 32
Direção Técnico

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

MAPA DE PRODUÇÃO

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	74	75	0	2	426	11	341	77	124,93%	5,53
PEDIÁTRICA	29	31	0	0	136	10	310	31	43,87%	4,39
CIRÚRGICA	77	76	0	0	227	9	279	76	81,36%	2,99
OBSTETRÍCIA GINECOLOGIA	129	127	0	0	219	12	372	127	58,87%	1,72
TOTAL-1	309	309	0	2	1008	42	1302	311	77,42%	3,24

LEITOS COMPLEMENTARES

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS - UCI	31	3	4	8	83	10	310	15	26,77%	5,53
TOTAL-2	31	3	4	8	83	10	310	15	26,77%	5,53
TOTAL GERAL 1+2	340	312	4	10	1091	52	1612	326	67,68%	3,35

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE DA SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	145	51	
			3

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	ÓBITOS OCORRIDOS NO P.A.
340	4.242	4.582	4

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS				
ESPECIALIDADES	1ª CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
CARDIOLOGIA	35	0	28	63
CIRURGIA GERAL	98	0	36	134
OBSTETRÍCIA/GINEC OLOGIA	76	0	69	145
ORTOPEDIA	116	0	70	186
PEDIATRIA	114	0	39	153
TOTAL	439	0	242	681

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO-SADT-(EXTERNO)	
EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	7.042
ELETROCARDIOGRAMA	116
ENDOSCOPIA	58
MAMOGRAFIA	77
RAIO-X	872
ULTRASSONOGRAFIA	589
TOTAL	8.754

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	1
ACARA	1
AURORA	0
BELÉM	1
BOM JARDIM	0
BRAGANÇA	0
BARCARENA	1
BREU BRANCO	0
BUJARU	0
CONCORDIA	0
GOIANESIA	2
JACUNDÁ	0
MARITUBA	0
MOJU	4
OUTROS	1
PARAUPEBAS	0
REDENÇÃO	0
SANTAREM	0
TAILÂNDIA	329
TOMÉ-AÇÚ	0
TOTAL	340

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CLINICA MEDICA	74
CLINICA PEDIATRIACA	29
CLINICA CIRURGICA	77
OBSTETRICIA / GINECOLOGIA	129
UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS	31
TOTAL	340

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO		TOTAL
ELETIVA		51
URGÊNCIA		145
TOTAL		196

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE		TOTAL
GRANDE		0
MÉDIA		183
PEQUENA		13
TOTAL		196

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO		TOTAL
ABAETETUBA		0
ACARA		0
BARCARENA		0
BELÉM		0
BRAGANÇA		0
BREU BRANCO		0
BUJARU		0
CONCORDIA		0
GOIANESIA		0
JACUNDÁ		0
MARABÁ		0
MARITUBA		0
MOJU		0
OUTRO		0
PARAUPEBAS		0
REDENÇÃO		0
TAIACU		0
TAILÂNDIA		196
TOME-ACU		0
TOTAL		196

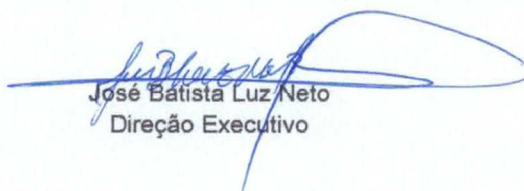
VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES		TOTAL
CIRURGIA GERAL		83
CIRURGIA ORTOPÉDICA		61
CIRURGIA OBSTETRÍCIA		46
CIRURGIA GINECOLÓGICA		6
TOTAL		196

VOLUME DE ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA POR MUNICÍPIO		TOTAL
ABAETETUBA		0
ACAILÂNDIA		0
ACARA		0
ANANIDEUA		0
ANAPOLIS		0
ALTAMIRA		0
AURORA		0
BARCARENA		0
BELEM		0
BOM JESUS		0
BRAGANÇA		0
BREU BRANCO		0
CAMETA		0
CASTANHAL		0
CONCORDIA		0
DOM ELISEU		0
FORTALEZA		0
GARRAÇÃO DO NORTE		0
GOIANESIA		0
IGARAPÉ-MIRI		0
IPIXUNA		0
JACUNDA		0
MÃE DO RIO		0
MARABÁ		0
MARITUBA		0
MOCAJUBA		0
PACAJA		0
MOJU		0
NOVO REPARTIMENTO		0
OURÉM		0
OUTROS		0
PARAGOMINAS		0
PARAUPEBAS		0
REDENÇÃO		0
RONDON		0
SANTA INES		0
SANTA LUZIA		0
SÃO LUIS		0
SANTA MARIA		0
SANTAREM		0
TAIACU		0
TAILANDIA		4.582
TUCUMA		0
VIGIA		0
TOME-ACU		0
TUCURUI		0
TOTAL		4582

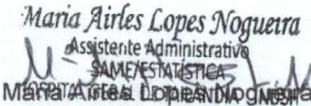
VOLUME DE ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA POR TIPO		TOTAL
ACIDENTE DE BICICLETA		8
ACIDENTE DE CARRO		2
ACIDENTE DE MOTO		101
ACIDENTE DE TRABALHO		56
ACIDENTE DE TRANSITO		15
ACIDENTE DOMESTICO		63
AGRESSAO FISICA		11
ARMA BRANCA		11
ARMA DE FOGO		14
CORPO ESTRANHO		9
OUTROS (DOR AGUDA, CEFALÉIA, ENTEROCOLITE, LOMBALGIA, TOSSE, FEBRE ETC...)		4.292
TOTAL		4582

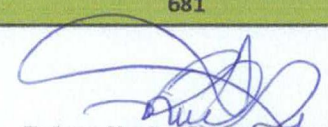
VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ACARA	0
ABAETETUBA	0
BARCARENA	0
BELÉM	0
BREU BRANCO	0
CONCORDIA	0
GOIANESIA	0
JACUNDÁ	0
MARABÁ	0
MOCAJUBA	0
MOJU	
OURÉM	0
OUTROS	0
PARAGOMINAS	0
PARAUPEBAS	0
SÃO LUIS	0
SANTA MARIA	0
TAIACU	0
TAILÂNDIA	681
TOMÉ-AÇÚ	0
TOTAL	681

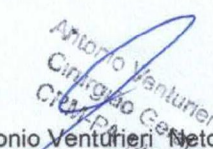
VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CARDIOLOGIA	63
CIRURGIA GERAL	134
OBSTETRICIA / GINECOLOGIA	145
ORTOPEDIA	186
PEDIATRIA	153
TOTAL	681


José Batista Luz Neto
Direção Executivo


Dra. Marise Moraes
COREN-PA 135
DIRETORA DE ENFERMAGEM
HGT/INDSH
Marise Moraes dos Santos
Direção Enfermagem


Maria Aíres Lopes Nogueira
Assistente Administrativo
SAMI/ESTATÍSTICA
Assistente Administrativo
Responsável pelo preenchimento


Rejane Xavier Soares Gomes
Direção Financeiro-Administrativo


Antonio Venturieri Neto
Direção Técnico

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

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														
Clinica Cirúrgica	9												9	9,00
Clinica Médica	11												11	11,00
Clinica Pediátrica	10												10	10,00
Clinica Obstétrica	12												12	12,00
UCI Adulto	6												6	6,00
UCI Infantil	4												4	4,00
Total	52												52	52,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clinica Cirúrgica	279												279	279,00
Clinica Médica	341												341	341,00
Clinica Pediátrica	310												310	310,00
Clinica Obstétrica	372												372	372,00
UCI Adulto	186												186	186,00
UCI Infantil	124												124	124,00
Total	1.612												1.612	1.612,00
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Angiologia	0												-	-
Buco-maxilo	0												-	-
Cardiologia	0												-	-
Cirurgia Geral	136												136	136,00
Ortopedia	105												105	105,00
Cirurgia Pediátrica	0												-	-
Infectologia	0												-	-
Nefrologia	0												-	-
Neonatalogia	0												-	-
Neurocirurgia	0												-	-
Obstetrícia/Ginecologia	224												224	224,00
Oftalmologia	0												-	-
Clinica Médica	484												484	484,00
Otorrinolaringologia	0												-	-
Pediatria	142												142	142,00
Plástica	0												-	-
Urologia	0												-	-
Total	1.091												1.091	1.091,00
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clinica Cirúrgica	227												227	227,00
Clinica Médica	426												426	426,00
Clinica Pediátrica	136												136	136,00
Clinica Obstétrica	219												219	219,00
UCI Adulto	77												77	77,00
UCI Infantil	6												6	6,00
Total	1.091												1.091	1.091,00
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clinica Cirúrgica	7,32												7	7,32
Clinica Médica	13,74												14	13,74
Clinica Pediátrica	4,39												4	4,39
Clinica Obstétrica	7,06												7	7,06
UCI Adulto	2,48												2	2,48
UCI Infantil	0,19												0	0,19
Total	35,19												35	35,19
1.6. Internações por														

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clinica Cirúrgica	13												13	13,00
Clinica Médica	19												19	19,00
Clinica Pediátrica	4												4	4,00
Clinica Obstétrica	10												10	10,00
UCI Adulto	6												6	6,00
UCI Infantil	1												1	1,00
Total	53	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	53	53,00

1.19. Pacientes Sidos p/ Especialidade

1.20. Pacientes Saldos por Unidad

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade

Porcentagem Geral de Ocupação

1.22. Média de Permanência por Unidade

Média Geral de Permanência1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo

Taxa de Mortalidade Global

2. Serviços Assistenciais

2.1. Centro Cirúrgico

Média Diária de Cirurgias

Procedimientos

Nº de Salas Clínicas

2.1.2. Cirurgías de Pacientes por Tipo

2.1.3 Cirurgias por Especialidade

Atividade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Angiologia	0	-	-
Buco-maxilo	0	-	-
Cardiologia	0	-	-
Cirurgia Geral	83	83,00	83,00
Ortopedia	61	61,00	61,00
Cirurgia Pediátrica	0	-	-
Infectologia	0	-	-
Nefrologia	0	-	-
Neonatologia	0	-	-
Neurocirurgia	0	-	-
Ginecológica	6	6,00	6,00
Obstetrícia	46	46,00	46,00
Oftalmologia	0	-	-
Otorrinolaringologia	0	-	-
Pediatria	0	-	-
Plástica	0	-	-
Urologia	0	-	-
Total	196	-	196,00

Local	81											81	81,00
Geral	41											41	41,00
Peridural	1											1	1,00
Raquidiana	116											116	116,00
Bloqueio	16											16	16,00
Sedação	61											61	61,00
Outras	0											-	-
Total	316	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	316	316,00
Média Diária	10,19											10	10,19

2.2.2. Anestésias por Unidade

Clinica Cirúrgica	229											229	229,00
Clinica Médica	0											-	-
Clinica Pediátrica	0											-	-
Clinica Obstétrica	87											87	87,00
UCI Adulto	0											-	-
UCI Infantil	0											-	-
Acolhimento/Ambulatório	0											-	-
Total	316	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	316	316,00

2.3. Centro Obstétrico

2.3.1. Partos por Tipo

Parto Normal	81											81	81,00
Parto Instrumental	0											-	-
Cesárea	41											41	41,00
Total	122	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	122	122,00

2.3.2. Curetagem

Pos-Parto	0											-	-
Por Prova	0											-	-
Por Aborto	4											4	4,00
Por AMIU	0											-	-
Total	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4,00

2.3.3 - Nascimentos por Sexo

Masculino	65											65	65,00
Feminino	57											57	57,00
Não Identificado (Hermafrodita)	0											-	-
Total	122	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	122	122,00

2.3.4 - Nativos por Sexo Normais (+ 36 semanas)

Masculino	62											62	62,00
Feminino	52											52	52,00
Não Identificado (Hermafrodita)	0											-	-
Total	114	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	114	114,00

2.3.5 - Nativos por Sexo - Prematuros (- 36 semanas)

Masculino	3											3	3,00
Feminino	5											5	5,00
Não Identificado (Hermafrodita)	0											-	-
Total	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8,00

2.3.6 - Nativos por Sexo - Até 2.500g

Masculino	3											3	3,00
Feminino	5											5	5,00
Não Identificado (Hermafrodita)	0											-	-
Total	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8,00

2.3.7 - Natimortos por Sexo

Masculino	0											-	-
Feminino	0											-	-
Não Identificado (Hermafrodita)	0											-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.4. Central de Material Esterilizado

2.4.1. Produção

Pacotes/Caixas preparados	7.523											7.523	7.523,00
Processamentos da Autoclave	154											154	154,00
Processamentos da Sterrad	0											-	-
Processamentos Termodesinfetadora	126											126	126,00
Processamentos Lavadora de Endoscópio	2											2	2,00
Total	7.805	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.805	7.805,00

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor

Clinica Cirúrgica	144											144	144,00
Clinica Médica	375											375	375,00
Clinica Obstétrica	143											143	143,00
Clinica Cardiológica	0											-	-
Clinica Pediátrica	375											375	375,00
UCI	588											588	588,00
Centro Cirúrgico	3.877											3.877	3.877,00
Ambulatório e Endoscopia	66											66	66,00
Emergência	1.863											1.863	1.863,00
Acolhimento	0											-	-
Total	7.431	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.431	7.431,00

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento

2.5.1. Consultas - Ambulatório

Consultas Simples	681											681	681,00
Consultas com procedimentos	0											-	-
Procedimentos	0											-	-
Procedimentos Cirúrgicos	0											-	-
Total	681	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	681	681,00
Média Diária de Consultas	21,97											21,97	21,97

2.5.2. Atendimento por Especialidades - Ambulatório

Angiologia	0											-	-
Buco-maxilo	0											-	-
Cardiologia	63											63	63,00
Cirurgia Geral	134											134	134,00
Ortopedia	186											186	186,00
Cirurgia Pediátrica	0											-	-
Infectologia	0											-	-
Nefrologia	0											-	-
Neonatologia	0											-	-
Neurocirurgia	0											-	-
Ginecologia/Obstetrícia	145											145	145,00
Oftalmologia	0											-	-
Otorrinolaringologia	0											-	-
Pediatria	153											153	153,00
Endocrinologia	0											-	-
Urologia	0											-	-
Total	681	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	681	681,00
Média Diária	21,97											21,97	21,97

2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento

Consultas Urgência/Emergência	4.582											4.582	4.582,00
Total	4.582	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.582	4.582,00
Média Diária de Consultas	147,81											147,81	147,81

2.6 S.A.U.

2.7. Atividades Sociais

2.8. Serviço Psicologia

2.8. Educação

3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos

3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Extenso

3.1.4 Exames Realizados no Período

3.2. Mamografia

Total Exams Internos

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional

[illegible][illegible]

Antebraço	41																	41	41,00
Coluna Cervical	24																	24	24,00
Coluna Dorsal	10																	10	10,00
Coluna Lombar	18																	18	18,00
Cotovelo	30																	30	30,00
Crânio	21																	21	21,00
Fêmur	7																	7	7,00
Joelho	53																	53	53,00
Mandíbula/Face	0																	-	-
Ombro	52																	52	52,00
Osso Nasal	0																	-	-
Pelve	6																	6	6,00
Perna	58																	58	58,00
Punho	43																	43	43,00
Quadril/Bacia	16																	16	16,00
Seios da Face	1																	1	1,00
Tórax	304																	304	304,00
Tornozelo/Pé	127																	127	127,00
Úmero	14																	14	14,00
Outros	126																	126	126,00
Total	973	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	973	973,00
Média Diária	31,39																	31,39	31,39

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno

Abdomen	0																	-	-
Antebraço	3																	3	3,00
Coluna Cervical	0																	-	-
Coluna Dorsal	0																	-	-
Coluna Lombar	0																	-	-
Cotovelo	4																	4	4,00
Crânio	0																	-	-
Femur	0																	-	-
Joelho	0																	-	-
Mandíbula/Face	0																	-	-
Ombro	2																	2	2,00
Osso Nasal	0																	-	-
Pelve	0																	-	-
Perna	2																	2	2,00
Punho	7																	7	7,00
Quadril/Bacia	0																	-	-
Seios da Face	0																	-	-
Tórax	56																	56	56,00
Tornozelo/Pé	12																	12	12,00
Úmero	0																	-	-
Outros	15																	15	15,00
Total	101	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	101	101,00
Média Diária	3,26																	3,26	3,26

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno

Clinica Cirúrgica	11																	11	11,00
Clinica Médica	24																	24	24,00
Clinica Pediátrica	13																	13	13,00
Clinica Obstétrica	0																	-	-
UCI Adulto	24																	24	24,00
UCI Infantil	1																	1	1,00
Centro Cirúrgico	28																	28	28,00
Acolhimento	0																	-	-
Total	101	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	101	101,00
Média Diária	3,26																	3,26	3,26

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo

Abdomen	22																	22	22,00
Antebraço	38																	38	38,00
Coluna Cervical	24																	24	24,00
Coluna Dorsal	10																	10	10,00
Coluna Lombar	0																	-	-
Cotovelo	26																	26	26,00
Crânio	21																	21	21,00
Femur	7																	7	7,00
Joelho	53																	53	53,00
Mandíbula/Face	2																	2	2,00
Ombro	50																	50	50,00
Osso Nasal	1																	1	1,00
Pelve	6																	6	6,00
Perna	58																	58	58,00
Punho	36																	36	36,00
Quadril/Bacia	16																	16	16,00
Seios da Face	1																	1	1,00
Tórax	248																	248	248,00
Tornozelo/Pé	115																	115	115,00
Úmero	14																	14	14,00
Outros	126																	126	126,00
Total	872	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	872	872,00
Média Diária	28,13																	28,13	28,13

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Extenos

Ambulatório de Referência	872	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	872	872,00
Total	872																	872	872,00
Média Diária	28,13																	28,13	28,13

3.4.6. Filmes Gastos

18 x 24	333																	333	333,00
24 x 30	348																	348	348,00
30 x 40	185																	185	185,00
35 x 35	181																	181	181,00
35 x 43	208																	208	208,00
Total	1.255	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.255	1.255,00
Média Diária	40,48																	40,48	40,48

3.4.7. Filmes Inutilizados

18 x 24	23																	23	23,00
24 x 30	20																	20	20,00
30 x 40	12																	12	12,00
35 x 35	8																	8	8,00
35 x 43	15																	15	15,00
Total	78	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	78	78,00
Média Diária	2,52																	2,52	2,52
% sobre filmes gastos	6,22%																	6%	6,22%

Total Exames Internos	101	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	101	101,00
Total Exames Externos	872	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	872	872,00
Total Exames Realizados	973	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	973	973,00

3.8 Ultrasonografia													
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos													
Abdominal	128											128	128,00
Dopplervelocimetria	12											12	12,00
Endovaginal	140											140	140,00
Globo Ocular	0											-	-
Joelho	7											7	7,00
Mama	55											55	55,00
Obstétrico	178											178	178,00
Ombro	8											8	8,00
Partes Moles	24											24	24,00
Pélvico	11											11	11,00
Próstata Via Abdomen	16											16	16,00
Renal	0											-	-
Tireóide	9											9	9,00
Tórax	0											-	-
Transfontanelar	0											-	-
Vias Urinárias/Renal	31											31	31,00
Outros	37											37	37,00
Total	656	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	656	656,00

3.3.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clinica Cirúrgica	4												4	4,00
Clinica Médica	8												8	8,00
Clinica Pediatría	2												2	2,00
Clinica Obstétrica	3												3	3,00
UCI Adulto	2												2	2,00
UCI Infantil	0												-	-
Acoplimento/Centro Cirúrgico/outros	48												48	48,00
Total	67	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	67	67,00
Média Diária	2,16												2,16	2,16

[illegible]

3.9. Endoscopia Digestiva Alta													
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos													
Biopsia	0											-	-
Dilatação de Esôfago	0											-	-
EDA	61											61	61,00
Esclerose	0											-	-
Hemostasia	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0											-	-
Urease	0											-	-
Outros	0											-	-
Total	61	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	61	61,00
Média Diária	1,97						0,00					1,97	0,98

3.9.2 Exames por Tipo Pacientes Internos													
Biopsia	0											-	-
Dilatação de Esôfago	0											-	-
EDA	3											3	3,00
Esclerose	0											-	-
Hemostasia	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0											-	-
Urease	0											-	-
Outros	0											-	-
Total	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3,00
Média Diária	0,10						0,00					0,10	0,05

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos												
Clinica Cirúrgica	0										-	-
Clinica Médica	3										3	3,00
Clinica Pediátrica	0										-	-
Clinica Obstétrica	0										-	-
UCI Adulto	0										-	-
UCI Infantil	0										-	-
Acolhimento	0										-	-
Total	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3,00
Média Diária	0,10										0,10	0,10

3.9.4.Exames por Tipo Pacientes Externos													
Biopsia	0											-	-
Dilatação de Esôfago	0											-	-
EDA	58											58	58,00
Esclerose	0											-	-
Hemostasia	0											-	-
Retirada de Corpo Estranho	0											-	-
Urease	0											-	-
Outros	0											-	-
Total	58	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	58	58,00
Média Diária	1,87											1,87	1,87

[illegible][illegible]

4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade													
Clinica Médica	563,85											563,85	563,85
Clinica Cirúrgica	506,45											506,45	506,45
Clinica Obstétrica	348,35											348,35	348,35
Clinica Pediátrica	345,05											345,05	345,05
UCI	562,60											562,60	562,60
Centro Cirúrgico/Obstétrico	2.479,80											2.479,80	2.479,80
CME	177,45											177,45	177,45
Laboratório	0,00											-	-
Serviço de Higiene e Limpeza	1.816,00											1.816,00	1.816,00
Diagnóstico por imagem	0,00											-	-
Reabilitação/Fisioterapia	0,00											-	-
Acolhimento/Emergência	81,00											81,00	81,00
Retorno/Outros	0,00											-	-
Total	6.880,55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.881	6.880,55
Média Diária	221,95											221,95	221,95

4.2.3. Resumo

4.2.4. Produção de Costura

4.3. Manutenção

4.3.2. Reparos por Setor

4.4. Telefonía

4.5. Encadernação

[illegible]

4.7. Cópias

5. Serviços Administrativos

5.1.2. Grau de Instrução - Geral

5.1.3. Corpo Clínico

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal[illegible]

ARS des Eltern des S44n	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	366
-------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----


José Batista Luz Neto
Direção Executiva

Maria Aires Lopes Nogueira
Assistente Administrativo
SANE/ESTATISTICA
HOSPITAL GERAL DE TAILANDIA INDSH

Dra. Marise Moraes
COREN-PA 61085
DIRETORA DE ENFERMAGEM
HGT/INDSH

Marise Moraes dos Santos
Diretora de Enfermagem

Antônio Venturieri
Direção Técnica

Principais dados estatísticos de 2017														
Itens de Avaliação	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Totais	Acum/Média
Nº. Paciente Dia	1.091												1.091	1.091
Nº. Internações	340												340	340
Nº. Altas/Saídas	326												326	326
Taxa Geral de Ocupação	67,68%												-	0,68
Média Geral de Permanência	3,35												-	6,27
Índice Geral de Giro de Leito	6,27												-	4,29%
Taxa Global de Mortalidade	4,29%												-	0,61%
Taxa de Infecção Hospitalar	0,61%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	196	196
Total de Cirurgias	196	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	122	122
Nº Partos	122												-	-
Total de Procedimentos Cirúrgicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.805	7.805
CME Material Produzido	7.805	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.431	7.431
CME Material Distribuído	7.431	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	681	681
Total de Consultas Ambulatoriais	681	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.582	4.582
Pacientes Urgência/Emergência	4.582												15.126	15.126
Procedimentos Realizados no PA	15.126	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0,81
Satisfação do Usuário	81,46%												-	-
Nº. Sessões de Fisioterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Nº. Sessões de Terapia Ocupacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Atendimentos Serviço Social	269	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	269	269
Atendimentos Serviço de Psicologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Exames: Nº. Análises Clínicas	9.447	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9.447	9.447
Exames Nº. Mamografia	77												77	77
Exames: Nº. Raio-X	973	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	973	973
Exames: Nº. Tomografias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Exames: Nº. Ultrasson	656	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	656	656
Exames: Nº. Endoscopias	61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61	61
Nº. Eletrocardiograma	118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118	118
Nº. Transfusões	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	39
Nº. Refeições	17.643	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17.643	17.643
Nº. Kg. Roupas Lavadas	6.881	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.881	6.881
Manutenções Realizadas	63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	63
Total de Funcionários	240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	240	240
Total de Médicos	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	46
Total Terceiros	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Média Geral de Férias	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26
Média Geral de Licença	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Média Geral de Admissões	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Média Geral de Demissões	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Média Geral de Afastamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-

Principais dados estatísticos de 2017														
Exames Internos	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Totais	Acum/Média
Nº. Análises Clínicas	2.405	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2405	2.405
Nº. Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Nº. Raio-X	101	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	101	101
Nº. Tomografias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Nº. Ultrasson	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	67
Nº. Endoscopias	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Nº. Eletrocardiograma	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Nº. Transfusões	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	39
Total-1	2617	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2617	2.617

Principais dados estatísticos de 2017														
Exames Externos	jan/17	fev/17	mar/17	abr/16	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Totais	Acum/Média
Nº. Análises Clínicas	7.042	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7042	7.042
Nº. Mamografia	77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77	77
Nº. Raio-X	872	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	872	872
Nº. Tomografias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Nº. Ultrasson	589	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	589	589
Nº. Endoscopias	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58	58
Nº. Eletrocardiograma	116	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	116	116
Nº. Transfusões	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Total-2	8754	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8754	8.754
Total Geral 1+2	11371	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11371	11371

Maria Airles Lopes Nogueira
Assistente Administrativo
SABE/ESTATÍSTICA
INDSH

José B. Luz Neto
Diretor Executivo
Hospital Geral de Taubaté

PRODUÇÃO OBSTETRÍCIA/GINECOLOGIA

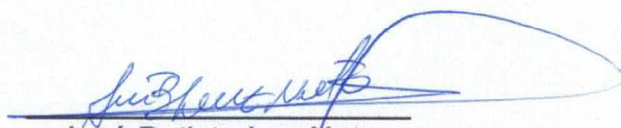
REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

PRODUÇÃO OBSTETRÍCIA/GINECOLOGIA

Em consonância a Vossa solicitação, segue abaixo quadro que evidencia produção de Obstetrícia de Alto Risco no mês de jan/17, ressaltando que este é um serviço em evolução progressiva, haja vista organização dos Municípios, no que diz respeito ao aproveitamento de cotas ofertadas.

ITENS DE AVALIAÇÃO	Jan /17
Paciente dia por Especialidade	224
Internações	132
Partos	122
Saídos	127
Consultas	145
TOTAL	750

FONTE: PLANO ESTATÍSTICO.



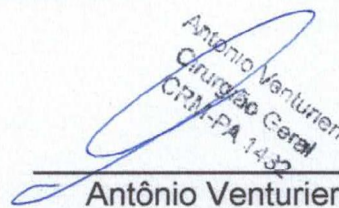
José Batista Luz Neto
Direção Executivo



Rejane Xavier Soares Gomes
Direção Financeira-Administrativo

Maria Airlés Lopes Nogueira
Assistente Administrativo
SAMEXSTATISTICA
HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA - INDSI
Maria Airlés Lopes Nogueira
Assistente Administrativo
Responsável pelo preenchimento

Dra. Marise Moraes
COREN-PA 81095
DIRETORA DE ENFERMAGEM
HGT/ANOSH
Marise Moraes dos Santos
Diretora de Enfermagem



Antônio Venturieri
CRM-PA 1432
Cirurgião Geral
Antônio Venturieri
Direção Técnica

QUANTITATIVOS DE ACIDENTES DE TRÂNSITO

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

Acidentados 2017	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	TOTAL
Acidente de Moto	101												101
Acidente de Bicicleta	8												8
Acidente Carro	2												2
Acidente de Transito*	15												15
TOTAL	126	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	126

*OBS: Atropelamentos.

Óbitos 2017	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	TOTAL
Óbitos por motivo de acidente de transito	0												0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

José Batista Luz Neto
Direção Executiva

Maria Aíres Lopes Nogueira
Assistente Administrativo
HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA
Maria Aíres Lopes Nogueira
Assistente Administrativo
Responsável pelo preenchimento

Rejane Xavier Soares Gomes
Direção Financeiro-Administrativo

Ora Marise Moraes
COORDENADORA 61035
MARISE MORAES
HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA
Direção Enfermagem

Antônio Venturieri
Coordenador Geral
Antônio Venturieri Neto
Direção Técnico

SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

INDICADORES DE DESEMPENHO

JANEIRO/2017

I - INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) do Hospital Geral de Tailândia no período de 01 a 31 do mês de Janeiro de 2017.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HGT.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação, efetuadas duas vezes ao dia no mês de referência, seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR

SETOR	QUANT. PESQUISAS	QUANT. ATENDIMENTOS	% PESQ
Ambulatório	139	681	20,41
Internação	115	340	33,82
Pronto Atendimento	474	4.582	10,34
S.A.D.T	106	735	14,42
Altas	247	247	100,00
TOTAL	1.081	6.585	

Tabela 01: Pesquisas Realizadas/ Atendimentos por Setor/ Percentual de Pesquisas em Relação ao Número de Atendimentos.

A tabela a seguir demonstra a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE JANEIRO/2017

Conceito	Quantidade de Respostas por Setor				
	Ambulatório	Internação	Pronto Atend.	S.A.D.T.	Alta
Péssimo	01	00	64	00	00
Ruim	08	02	286	01	20
Regular	281	284	2.308	162	122
Bom	1.689	1.922	5.687	618	1.718
Ótimo	384	1.012	1.611	279	610
Total Respostas	2.363	3.220	9.956	1.060	2.470
Não Respondeu	00	00	00	00	00
% Satisfação	87,73%	91,12%	73,30%	84,62%	94,25%

Tabela 02: Conceitos emitidos pelos usuários a partir das pesquisas de satisfação/Percentual de Satisfação

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1.	Atendimentos	55
1.1	Atendimentos reclamações em sala	00
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos conforme caixa de sugestões (Elogios)	01
1.4	Atendimentos conforme caixa de sugestões (Sugestões)	02
1.5	Atendimentos no momento da pesquisa / caixa de sugestões (Reclamações)	03
1.6	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	49
2.	Ações geradas nos atendimentos	28
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	15
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HGT	05
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	08
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3.	Pesquisas de satisfação realizadas	1.081
3.1	Internas	362
3.2	Externas	719
4.	Informativos e comunicados emitidos	00
5.	Reuniões internas administrativas realizadas	00
6.	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	00
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		1.164

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU

Observando os registros, convém destacar a ocorrência das reclamações, sendo encaminhadas às Direções responsáveis para avaliação e parecer:

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
Atendimento médico	01	25
Atendimento da enfermagem	03	75
TOTAL	04	100

Tabela 05: Motivos das reclamações

PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
Pronto Atendimento	04	100
TOTAL	04	100

Tabela 06: Reclamações por Setor

III - ANÁLISE DOS DADOS

No resultado da pesquisa deste mês de referência, o **grau de satisfação geral** dos usuários com relação aos serviços oferecidos pelo HGT é de **81,44%**.

Observar-se através da tabela 2 - Percentual de Satisfação no Mês de Janeiro/2017, que o menor índice de satisfação dos usuários do HGT foi quanto ao Pronto Atendimento, com **73,30%**. De forma geral, os índices relacionados a todos os itens do questionário aplicado no Pronto Atendimento apresentam resultados similares, sendo que os itens que apresentaram mais respostas com os conceitos péssimo, ruim e regular foram:

- O tempo que o paciente demorou a ser atendido pelos médicos;
- O tempo que o paciente demorou a ser atendido pelos enfermeiros;
- Sinalização do hospital para encontrar os locais (placas e cartazes);

Os índices de satisfação dos demais setores estão acima de **80%**, sendo que o maior está relacionado à Alta, que atingiu **94,25%**.

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir dos atendimentos em sala, nas visitas aos leitos ou através dos registros depositados nas caixas de sugestões, disponibilizadas nas áreas do HGT. Vejamos a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	03
Sugestões	02
Reclamações	04
TOTAL	09

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES

META CONTRATUAL / REALIZADO

JANEIRO/2017

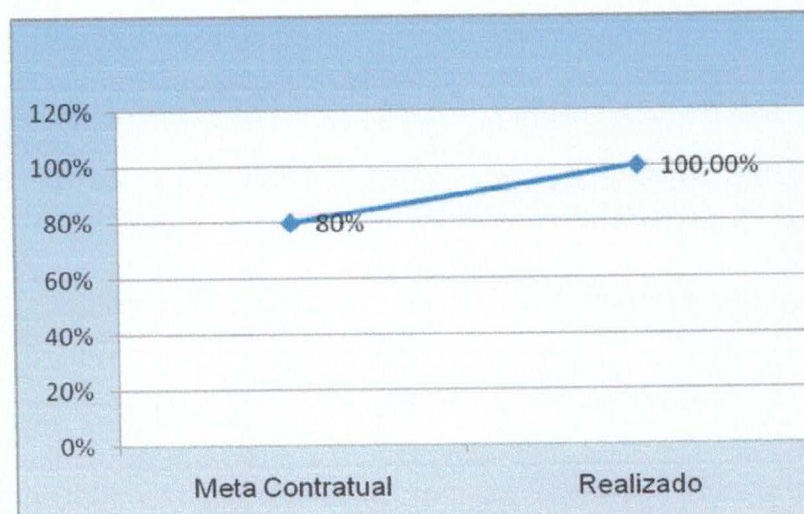


Tabela 1. Número de Atendimento por Classificação de Risco 2017

CLASSIFICAÇÃO	VERMELHO	AMARELO	VERDE	AZUL	TOTAL
JANEIRO	701	1883	1774	224	4582
FEVEREIRO					
MARÇO					
ABRIL					
MAIO					
JUNHO					
JULHO					
AGOSTO					
SETEMBRO					
OUTUBRO					
NOVEMBRO					
DEZEMBRO					
TOTAL					4582

Para um atendimento Humanizado, orientamos os pacientes sobre a importância de procurar o HGT somente em casos de Emergência:

QUANDO É PRECISO IR AO PRONTO-SOCORRO?



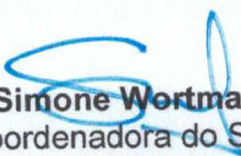
- A finalidade do pronto-socorro é atender **casos de urgência**, como acidentes, infartos, ossos quebrados, febre elevada
- Não é recomendado usar o pronto-socorro para consultas médicas convencionais porque **o atendimento será impessoal e só serão tratados os sintomas**
- O uso inadequado do pronto-socorro pode causar **sobrecarga** e dificultar o atendimento de casos de **emergências graves**



IV - PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- 1) Manter a divulgação do S.A.U., estimulando os usuários a utilizarem o serviço sempre que necessário e melhorar a comunicação visual para destaque ao Setor;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações, e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, sugestões, relatos, reclamações), bem como percentuais de satisfação de suas áreas, a fim de melhorarmos os índices e resolver as demandas, principalmente em relação às reclamações, dando retorno das mesmas aos usuários;
- 3) Acompanhar diariamente o número de atendimentos por setor, o que subsidiará o SAU no cálculo da quantidade de entrevistas a serem realizadas, e desta forma mantermos o percentual de pesquisas em 10%. Também estimular o Usuário a deixar suas críticas, recomendações e sugestões, de modo a melhorarmos a qualidade de nosso atendimento.

Tailândia, 07 de fevereiro de 2017.



Simone Wortmann
Coordenadora do S.A.U
HGT/INDSH

MENSAGEM AMIGA (ELOGIOS)

De: Não Informado

Para: Direção

“Hoje, dia 01/01/2017 precisei do atendimento no Hospital e fui muito bem atendido pela Equipe de Enfermagem do diurno. Parabéns”.

De: Fabricia Taynara

Para: Direção

“Parabenizo a Equipe de Enfermagem da clínica B, Diurno, do dia 25/01/2017”.

De: Melissa Hillari

Para: Direção

“Parabenizo o atendimento do Técnico de Enfermagem Leonardo”.

SUGESTÕES

1- Sugestões de Janeiro/2017:

- 1.1. Colocar mais longarinas no Ambulatório.
- 1.2. Colocar TV nas Enfermarias da Internação.

Solicitado compra de 16 TV's LED 14" através do sistema MRH, pedido 2957, dia 17/06/2016.

Solicitado compra de 05 longarinas com cinco lugares para o Ambulatório, pedido 3624, dia 21/09/2016.

2- Retorno às sugestões dos meses anteriores:

- 2.1. Colocar poltrona para acompanhantes nas enfermarias da Internação.
(Solicitado compra de poltronas para a Enfermaria A, pedido 2257, dia 02/02/2016, e para a Enfermaria B, pedido 2258, dia 02/02/2016).
- 2.2. Colocar mais longarinas no Ambulatório para ter onde sentar.
Solicitado compra de 05 longarinas com cinco lugares para o Ambulatório, pedido 3624, dia 21/09/2016.
- 2.3. Colocar TV nas enfermarias.
Solicitado compra de 16 TV's LED 14" através do sistema MRH, pedido 2957, dia 17/06/2016.

O objetivo das solicitações é no intuito de ofertar maior conforto aos usuários, bem como proporcionar um ambiente mais humanizado (para que o paciente, no período de internação, tenha mais entretenimento e conforto).

Infelizmente o pleito sob as reclamações, consiste na aquisição de mobiliário e eletrodomésticos, não nos sendo permitido pelo contrato de gestão.

Solicito ao GT/SESPA, por meio de ofício, confecção de Termo Aditivo Contratual autorização para compra dos mesmos, e por ora aguardando respostas.

De qualquer forma, estamos investindo em capacitação, treinamento, melhoria do tempo de espera para suplantar estas queixas.

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES / FLUXOS)

RECLAMAÇÃO / FLUXO

Nº: 001

DATA: 19/01/2017

NOME: Daniella Dayrill

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO:

No dia 19/01/2017 no momento da realização das Pesquisas de Satisfação do Pronto Atendimento foi relatado o seguinte: "Chegamos com um caso de urgência, atendimento imediato, e a Técnica de Enfermagem Rosi Melo, na hora das perguntas se alterou com a acompanhante, que respondia no lugar da paciente, pois a mesma, por estar passando mal, não conseguia responder".

FLUXO:

No dia 19/01/2017, assim que recebemos a reclamação, a Coordenadora do SAU a repassou ao Coordenador de Enfermagem do Pronto Atendimento, que relatou o seguinte:

"Assim que recebi a reclamação fui averiguar o acontecido, saber o motivo da alteração da Técnica de Enfermagem. A mesma relatou que não foi alterada com a acompanhante e sim pediu que se acalmasse, pois a mesma falava em tom alto, não deixava a paciente responder, sendo que a mesma estava lúcida e falando, assustando a paciente e os demais que estavam aguardando. Orientei verbalmente a colaboradora que nesses casos deve procurar falar sem alterar a voz, pedir que se acalme com educação. Procurei a acompanhante e pedi desculpas pelo ocorrido, e a mesma que já estava tranquila, agradeceu a atenção".

Em anexo a cópia da Orientação sobre Ética e Humanização aplicado pelo Coordenador de Enfermagem à colaboradora.

Nº: 002

DATA: 19/01/2017

NOME: Não informado

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO:

No dia 19/12/2017 foi retirado da caixa de sugestões do Pronto Atendimento, o seguinte relato: "Todos os funcionários do noturno ficam a maior parte do tempo no celular".

FLUXO:

No dia 20/01/2017, assim que recebemos a reclamação, a Coordenadora do SAU a repassou ao Coordenador de Enfermagem do Pronto Atendimento, que relatou o seguinte:

“Assim que recebi a reclamação, mesmo não havendo informações de quem havia relatado a reclamação, orientei a equipe que estava de plantão noturno no dia anterior para que fizesse uso dos celulares somente em caso de Emergência, e caso ocorresse esse tipo de reclamação, seriam tomadas outras medidas. Estamos monitorando este plantão durante 30 dias”.

Nº: 003

DATA: 19/01/2017

NOME: Janayna Ferreira

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO:

No dia 19/01/2017, no momento da realização das Pesquisas de Satisfação no Pronto Atendimento foi relatado o seguinte: “Vim no HGT procurar ajuda ao meu filho de 02 anos com febre. Fui logo e bem atendida pela recepção e triagem, e entrei para a Emergência. Porém o enfermeiro fez perguntas que o médico deveria ter feito, e saiu, quando voltou já veio com a prescrição dos remédios. Como pode um médico prescrever uma receita sem ao menos ver o paciente?”.

FLUXO:

No dia 19/01/2019, assim que recebemos a reclamação, a Coordenadora do SAU a repassou para o Coordenador do Pronto Atendimento, que relatou o seguinte:

“Assim que recebi a reclamação do SAU procurei saber quem era o enfermeiro responsável pelo atendimento e questionei o ocorrido. O mesmo relatou que as perguntas eram as de praxe da Triagem, e que o médico tinha acabado de sair do consultório para atender no curativo, e como se tratava somente de febre, o mesmo prescreveu uma medicação para febre, e assim que terminou a sutura, que demorou somente dez minutos, o médico foi observar a criança no leito e pediu exames e orientou que assim que chegassem os resultados, era para lhe mostrar imediatamente. Assim que conversei com o Enfermeiro procurei a mãe e conversei com a mesma, a qual relatou que o médico já havia falado com ela e agradeceu a atenção”.

Nº: 004

DATA: 24/01/2017

NOME: Cristian Araújo

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO:

No dia 24/01/2017, no momento da realização das Pesquisas de Satisfação no Pronto Atendimento foi relatado o seguinte: “O soro acabou e fui chamar duas vezes a enfermeira, que estava no celular”.

FLUXO:

No dia 24/01/2017, assim que recebemos a reclamação, a Coordenadora do SAU a repassou para o Coordenador de Enfermagem, que relatou o seguinte:

“Assim que recebi a reclamação do SAU fui procurar saber quem era a Técnica de Enfermagem que estava responsável pelo paciente, e orientei a mesma que evitasse de usar o celular no momento do atendimento. A mesma relatou que estava orientando a babá do seu filho que havia ligado para falar que o mesmo estava com febre. Procurei o acompanhante e pedi desculpas pelo ocorrido. O mesmo agradeceu a atenção e aceitou minhas desculpas”.

Tema: Ética e Humanização

DATA	Nº	NOME	Matricula	FUNÇÃO	ASSINATURA
20/10/17	1	Rosiane dos Santos Lima	284	Téc Enfermagem	[Assinatura]
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10				
	11				
	12				
	13				
	14				
	15				
	16				
	17				
	18				
	19				
	20				

Anotações Carga Horária	Início	Termino	Setor Participante	Responsável

Resumo Geral das Atividades (se necessário utilizar outra folha):

A funcionária Rosane dos Santos Lima foi orientada quanto a ética e Humanização no ambiente de saúde/Hospitais, tanto nas relações quanto nos atendimentos pois a funcionária apresenta como trabalho que vai contra a política Nacional de Humanização (PNH) sendo orientada também a sempre respeitar o paciente, oferecendo atendimento cordial, livre de qualquer tipo de preconceito, preservar seus direitos e buscando qualidade na assistência.

Assinaturas

Responsável da Área

Diretor da Área

Recebimento NEP

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO MENSAL

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 7/8 e 9/10		
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		Total 2	
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?		0	0	27	92	20	139	0	139	112
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		0	1	21	98	19	139	0	139	117
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		0	2	32	86	19	139	0	139	105
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?										
	4.1	Pelos médicos	0	3	15	102	19	139	0	139	121
	4.2	Pelos enfermeiros	0	1	15	103	20	139	0	139	123
	4.3	Pelos funcionários da Administração	0	0	13	103	23	139	0	139	126
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos	0	0	19	98	22	139	0	139	120
	5.2	Para os enfermeiros	0	0	18	99	22	139	0	139	121
	5.3	Para os funcionários da Administração	0	0	17	100	22	139	0	139	122
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?		0	0	16	102	21	139	0	139	123
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos	0	0	13	103	23	139	0	139	126
	7.2	Pelos enfermeiros	0	0	13	101	25	139	0	139	126
	7.3	Pelos funcionários da Administração	0	0	11	102	26	139	0	139	128
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		0	0	13	102	24	139	0	139	126
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		0	0	14	101	24	139	0	139	125
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?		1	1	12	98	27	139	0	139	125
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		0	0	12	99	28	139	0	139	127
TOTAIS			1	8	281	1689	384	2363	0	2363	2073
			0,04%	0,34%	11,89%	71,48%	16,25%	100%	0,00%	87,73%	

Total respondido 2363

Total de 7/8 e 9/10 2073

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 87,73%

Foram realizadas 139 entrevistas no período de 1º a 31 de janeiro/2017.


Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário
Simone Wortmann
Coordenadora do SAU
Hospital Geral de Tailândia / INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS							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?		0	0	12	64	39	115	0	115	103
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?		0	0	10	70	35	115	0	115	105
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)		0	0	15	66	34	115	0	115	100
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
	4.1	Pelos médicos	0	0	11	67	37	115	0	115	104
	4.2	Pelos enfermeiros	0	0	13	66	36	115	0	115	102
	4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	9	70	36	115	0	115	106
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Pelos médicos	0	0	10	68	37	115	0	115	105
	5.2	Pelos enfermeiros	0	0	10	68	37	115	0	115	105
	5.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	9	69	37	115	0	115	106
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?		0	0	8	71	36	115	0	115	107
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos	0	0	8	73	34	115	0	115	107
	7.2	Pelos enfermeiros	0	0	8	74	33	115	0	115	107
	7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	8	73	34	115	0	115	107
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		0	0	11	70	34	115	0	115	104
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		0	0	13	66	36	115	0	115	102
10	A limpeza das roupas de cama e banho?		0	1	11	66	37	115	0	115	103
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		0	1	14	66	34	115	0	115	100
12	O silêncio no ambiente do hospital?		0	0	12	65	38	115	0	115	103
13	O horário em que são servidas as refeições?		0	0	12	66	37	115	0	115	103
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?		0	0	11	68	36	115	0	115	104
15	O horário das visitas?		0	0	11	68	36	115	0	115	104
16	Quanto aos medicamentos?										
	16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	0	0	8	72	35	115	0	115	107
	16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?	0	0	9	72	34	115	0	115	106
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		0	0	9	72	34	115	0	115	106
18	Frequencia de visitas realizadas?										
	18.1	Pelos médicos	0	0	10	66	39	115	0	115	105
	18.2	Pelos enfermeiros	0	0	8	69	38	115	0	115	107
	18.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	8	69	38	115	0	115	107
	18.4	Pelos S A U	0	0	6	68	41	115	0	115	109
TOTAIS			0	2	284	1922	1012	3220	0	3220	2934
			0,00%	0,06%	8,82%	59,69%	31,43%	100%	0,00%		91,12%

Total respondido 3220

Total de 7/8 e 9/10 2934

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 91,12%

Foram realizadas 115 entrevistas no período de 1º a 31 de janeiro/2017.

Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário

Simone Wortmann
Coordenadora de SAU
Hospital Geral de Tailândia / INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO PRONTO ATENDIMENTO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2 PÉSSIMO	3/4 RUIM	5/6 REGULAR	7/8 BOM	9/10 ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	3	17	119	252	83	474	0	474	335
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	3	12	113	266	80	474	0	474	346
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	3	16	121	261	73	474	0	474	334
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	4	15	129	259	67	474	0	474	326
4.2	Pelos enfermeiros	3	13	127	262	69	474	0	474	331
4.3	Pelos Outros Profissionais	3	12	114	276	69	474	0	474	345
4.4	Pelos funcionários da Administração	3	11	115	270	75	474	0	474	345
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	3	14	116	270	71	474	0	474	341
5.2	Para os enfermeiros	3	12	114	273	72	474	0	474	345
5.3	Para os Outros Profissionais	3	13	112	271	75	474	0	474	346
5.4	Para os funcionários da Administração	3	13	109	275	74	474	0	474	349
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	3	12	110	269	80	474	0	474	349
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	3	13	102	273	83	474	0	474	356
7.2	Pelos enfermeiros	3	13	103	275	80	474	0	474	355
7.3	Pelos Outros Profissionais	3	13	101	273	84	474	0	474	357
7.4	Pelos funcionários da Administração	3	14	100	274	83	474	0	474	357
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	3	16	102	276	79	476	0	476	355
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	3	12	107	276	76	474	0	474	352
10	O tempo de espera na realização de exames?	4	18	99	277	76	474	0	474	353
11	O silêncio no ambiente do Pronto Atendimento?	3	14	99	281	77	474	0	474	358
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	13	96	278	85	474	0	474	363
TOTAIS		64	286	2308	5687	1611	9956	0	9956	7298
		0,64%	2,87%	23,18%	57,12%	16,18%	100%	0,00%		73,30%

Total respondido 9956

Total de 7/8 e 9/10 7298

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 73,30%

Foram realizadas 474 entrevistas no período de 1º a 31 de janeiro/2017.

Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário
Coordenadora do SAU
Hospital Geral de Tailândia / INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0	18	62	26	106	0	106	88
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	0	0	14	64	28	106	0	106	92
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	1	19	60	26	106	0	106	86
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	0	0	21	59	26	106	0	106	85
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0	14	61	31	106	0	106	92
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	0	0	15	65	26	106	0	106	91
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	0	0	14	62	30	106	0	106	92
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0	16	63	27	106	0	106	90
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	0	18	60	28	106	0	106	88
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	13	62	31	106	0	106	93
TOTAIS		0	1	162	618	279	1060	0	1060	897
		0,00%	0,09%	15,28%	58,30%	26,32%	100%	0,00%		84,62%

Total respondido 1060

Total de 7/8 e 9/10 897

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 84,62%

Foram realizadas 106 entrevistas no período de 1º a 31 de janeiro/2017.

Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário

Simone Wortmann
Coordenadora do SAU
Hospital Geral de Tailândia / INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?	0	2	9	168	68	247	0	247	236
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	2	25	162	58	247	0	247	220
3	O silêncio no ambiente hospitalar	0	2	23	160	62	247	0	247	222
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?	0	2	11	174	60	247	0	247	234
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	2	8	177	60	247	0	247	237
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	2	10	177	58	247	0	247	235
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?	0	2	9	175	61	247	0	247	236
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?	0	2	10	176	59	247	0	247	235
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?	0	2	10	176	59	247	0	247	235
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	2	7	173	65	247	0	247	238
TOTAIS		0	20	122	1718	610	2470	0	2470	2328
		0,00%	0,81%	4,94%	69,55%	24,70%	100%	0,00%		94,25%

Total respondido 2470

Total de 7/8 e 9/10 2328

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 94,25%

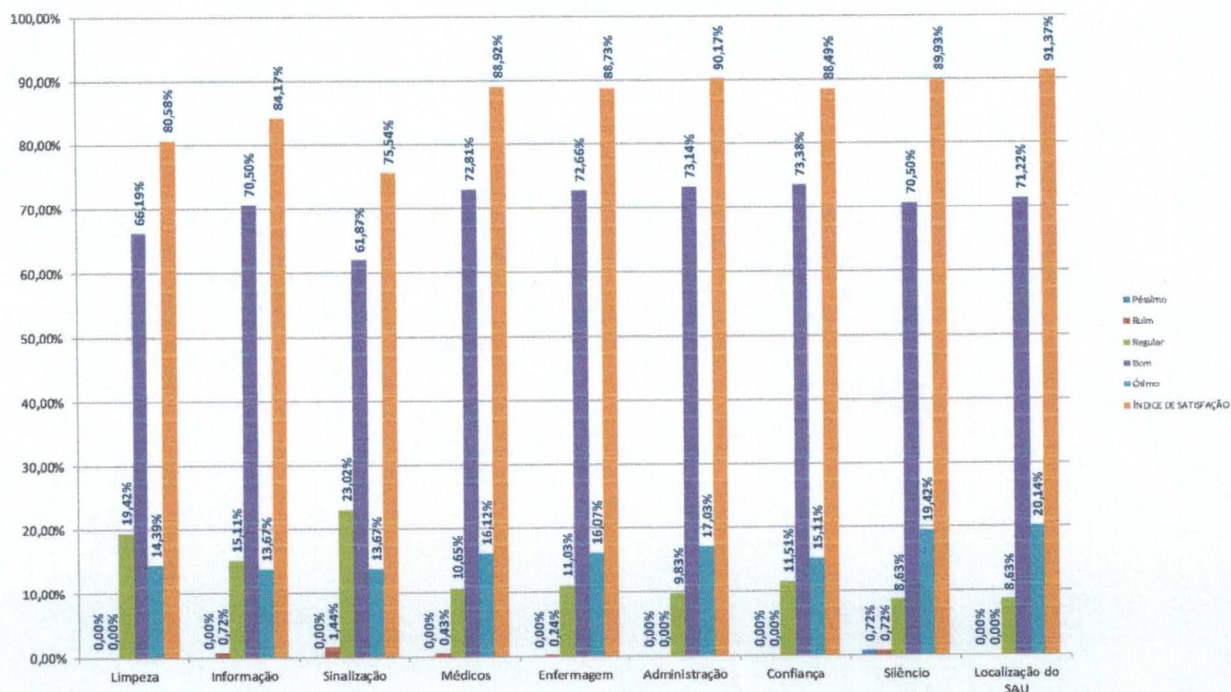
Foram realizadas 247 entrevistas no período de 1º a 31 de janeiro/2017.

Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário

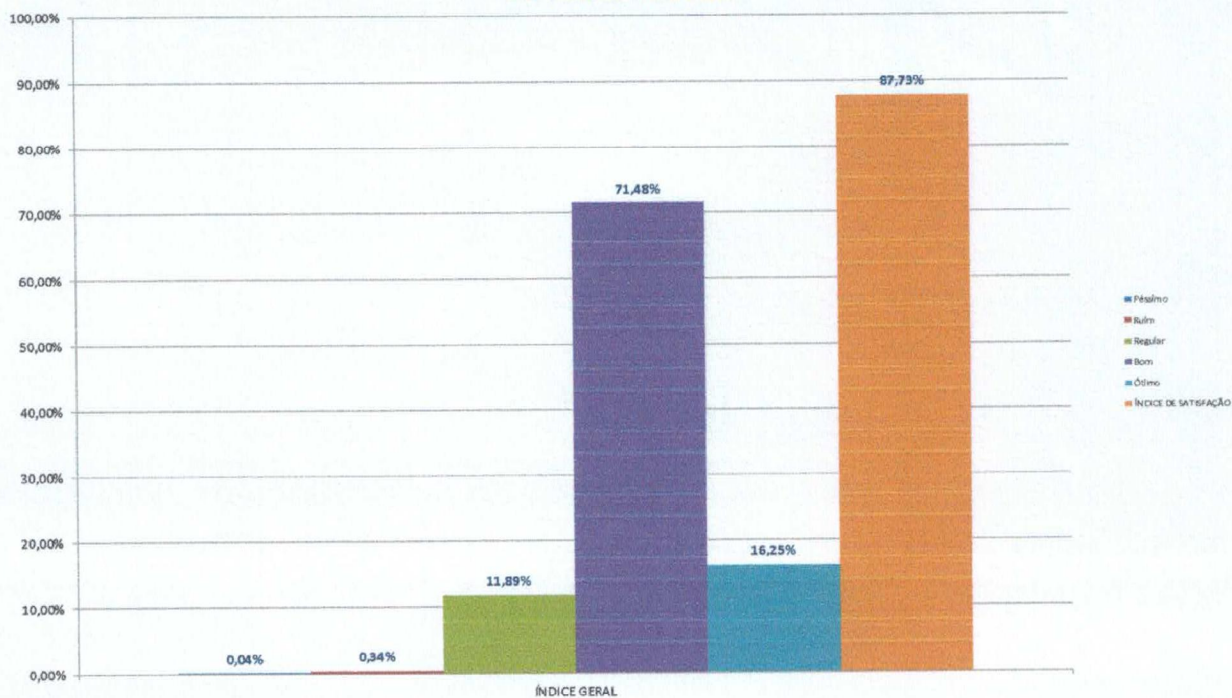
Simone Wortmann
Coordenadora do SAU
Hospital Geral de Tailândia / INDSH

GRÁFICOS

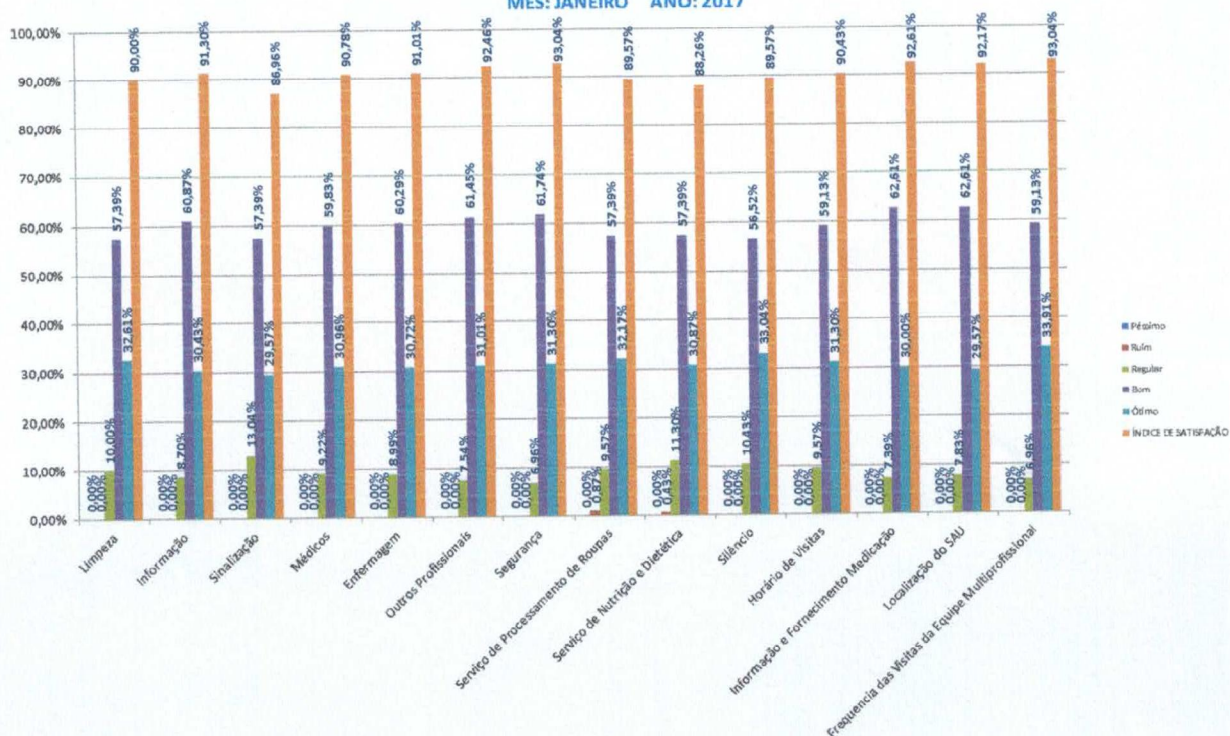
**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
AMBULATÓRIO
MÊS: JANEIRO ANO: 2017**



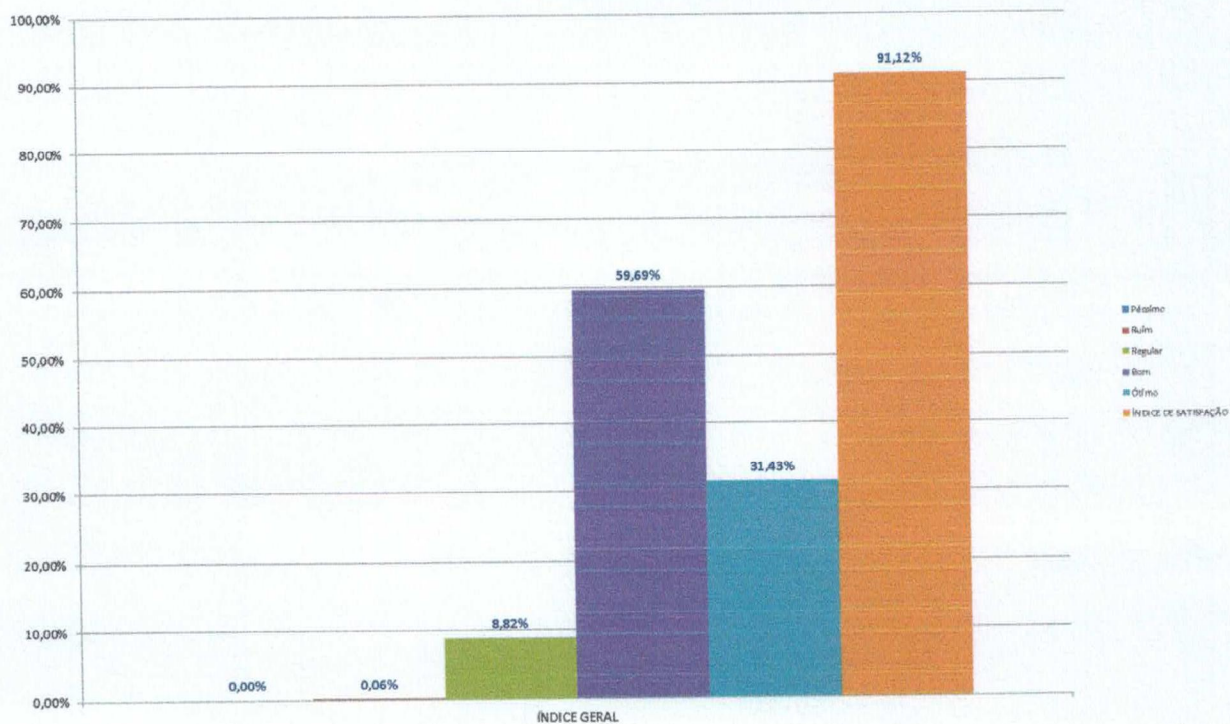
**ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO
AMBULATÓRIO
MÊS: JANEIRO ANO: 2017**



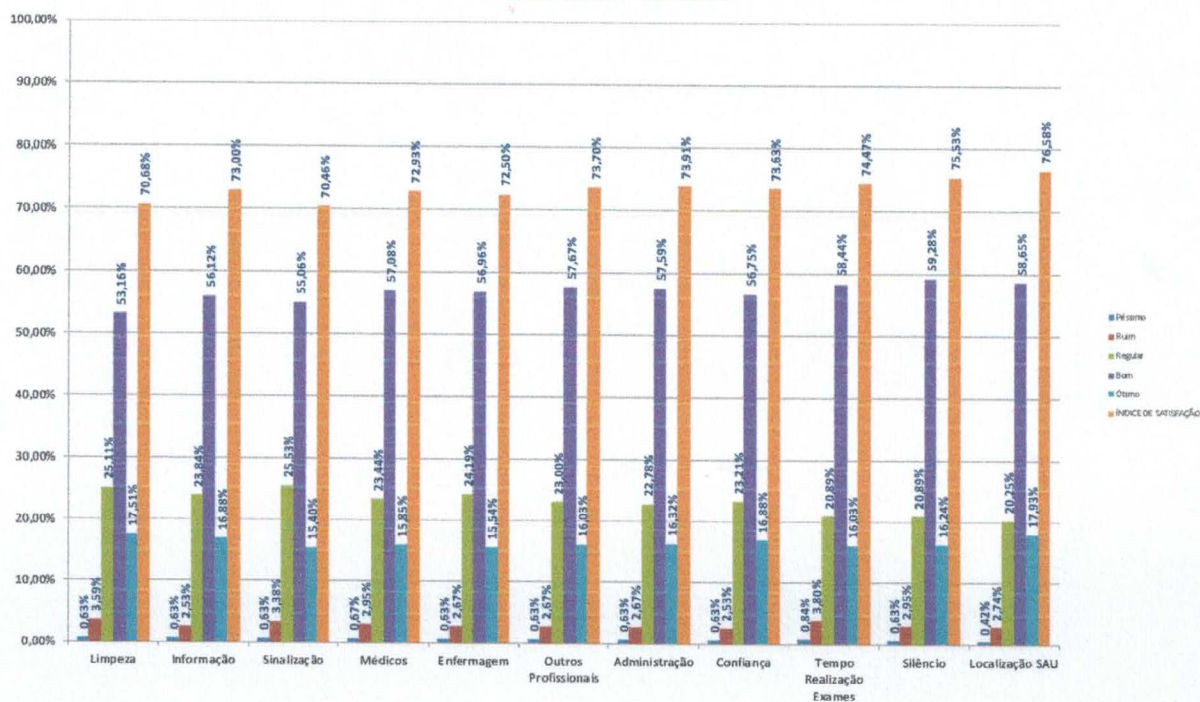
**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
INTERNAÇÃO**
MÊS: JANEIRO ANO: 2017



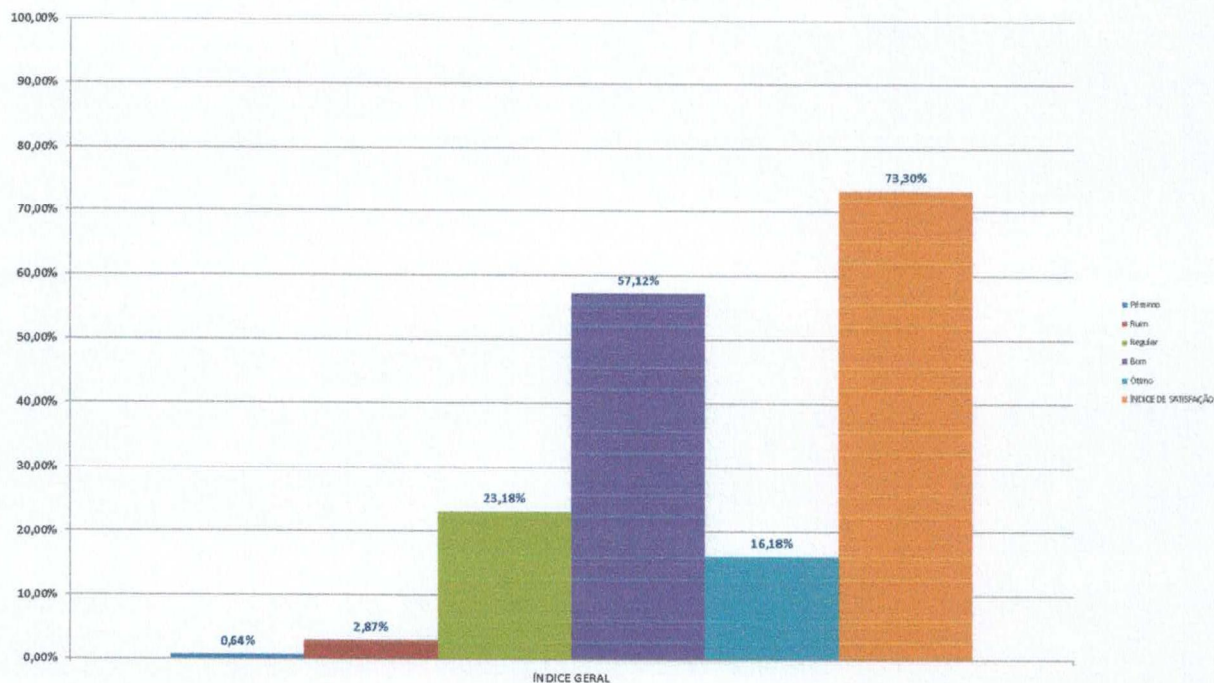
**ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO
INTERNAÇÃO**
MÊS: JANEIRO ANO: 2017



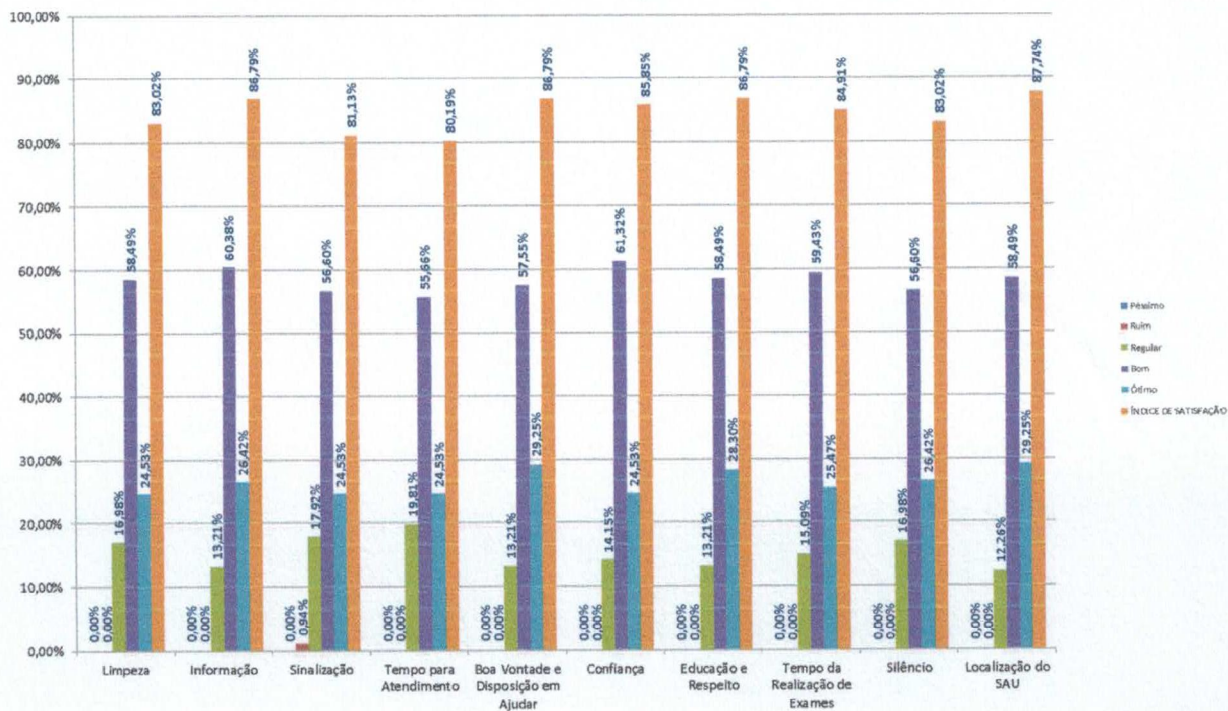
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
PRONTO ATENDIMENTO
MÊS: JANEIRO ANO: 2017



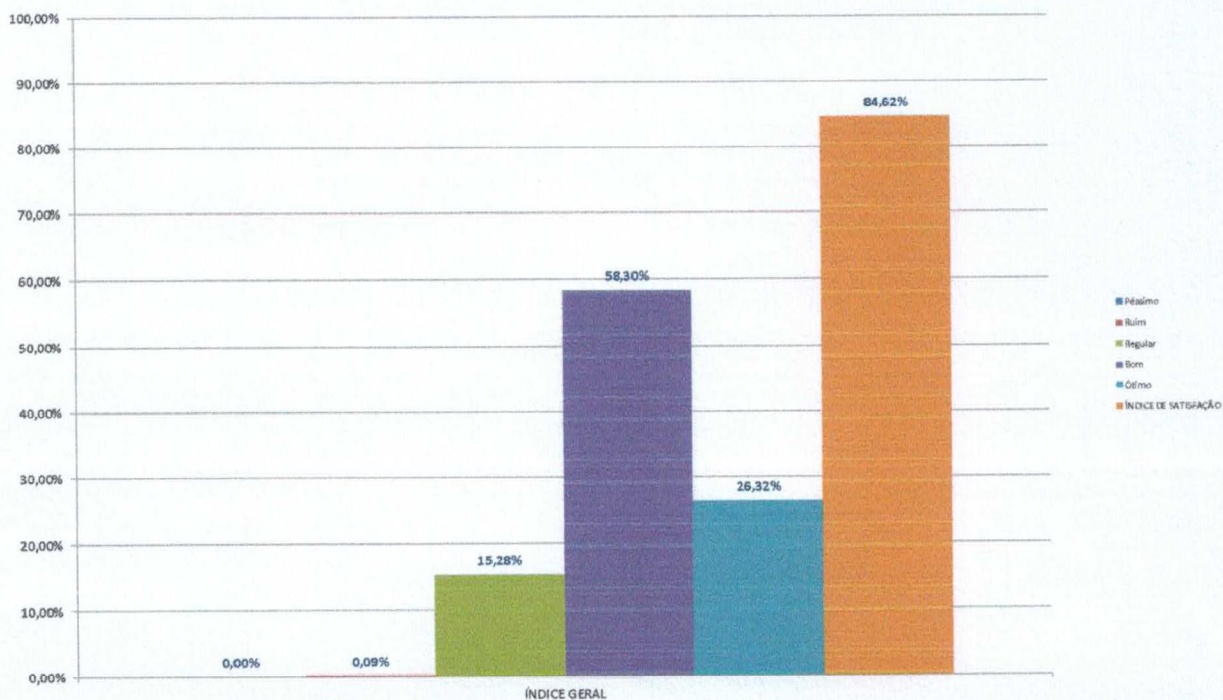
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO
PRONTO ATENDIMENTO
MÊS: JANEIRO ANO: 2017



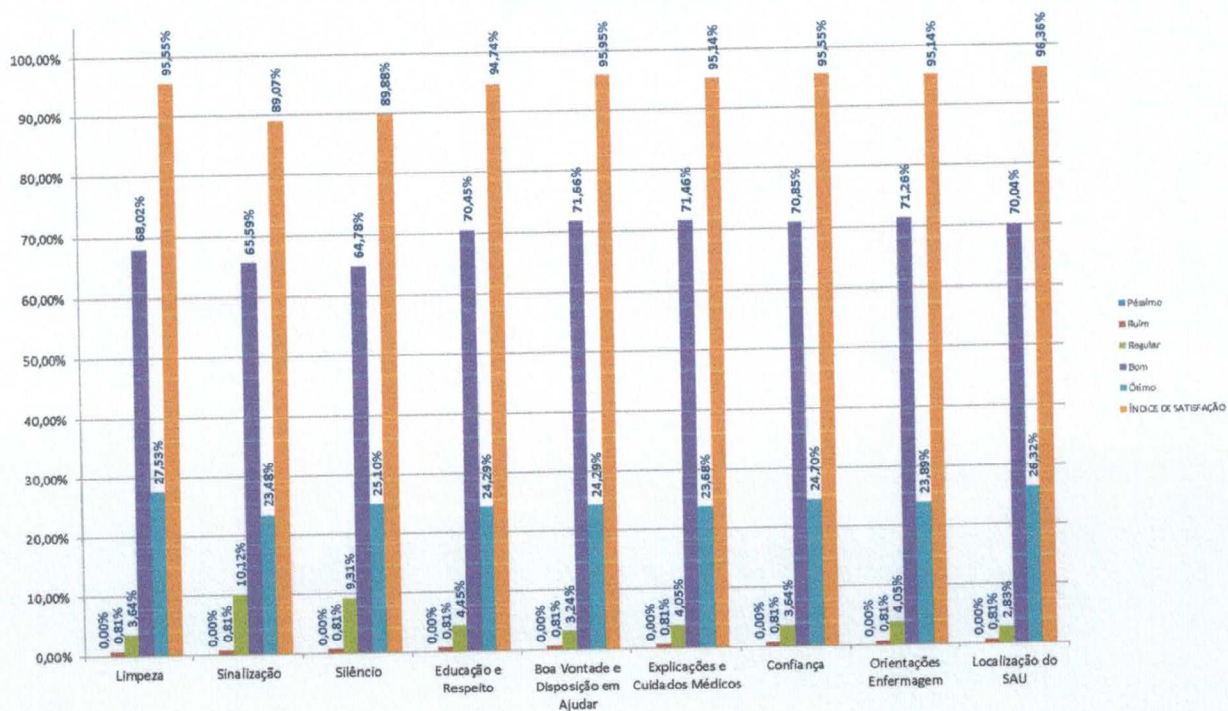
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
SADT
MÊS: JANEIRO ANO: 2017



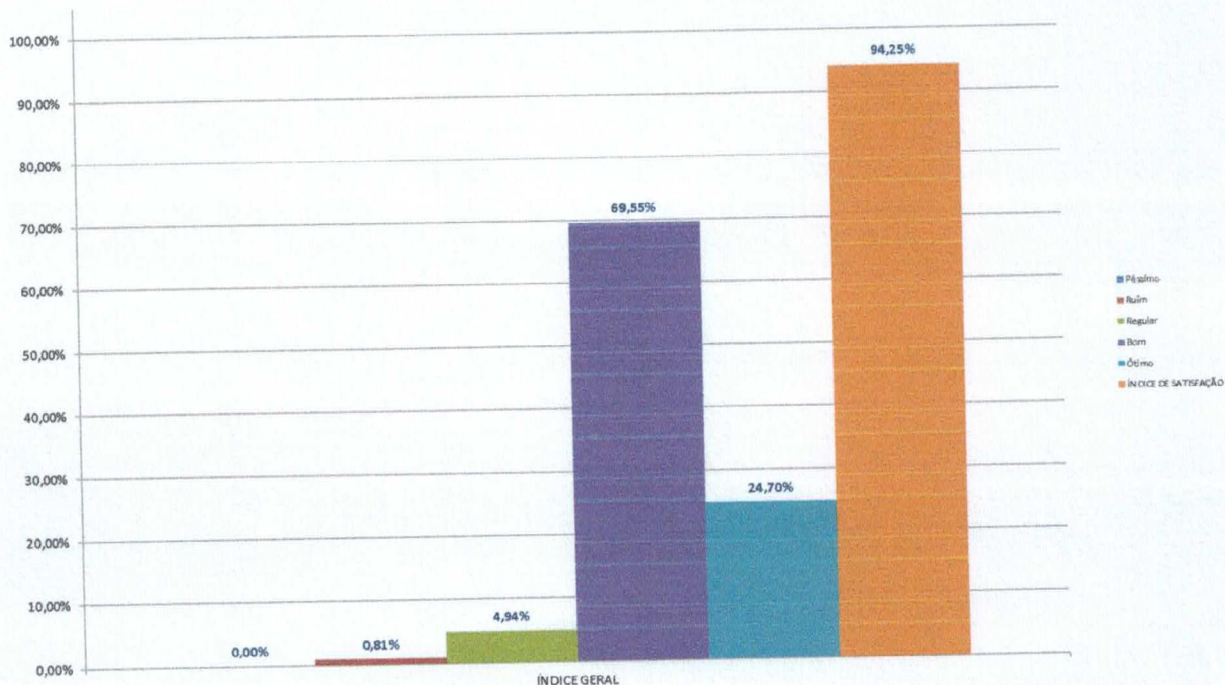
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO
SADT
MÊS: JANEIRO ANO: 2017



**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
ALTAS HOSPITALARES
MÊS: JANEIRO ANO: 2017**



**ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO
ALTAS HOSPITALARES
MÊS: JANEIRO ANO: 2017**



RESOLUTIVIDADE DE QUEIXAS

SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

REGISTRO DE OPINIÃO

Período: Janeiro/2017

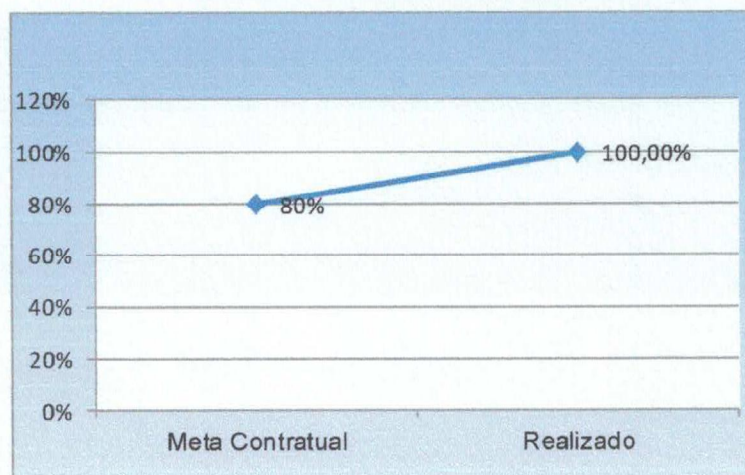
FORMULÁRIOS PREENCHIDOS/ENTREVISTAS	QUANTIDADE	%
PRONTO ATENDIMENTO	474	43,85%
SADT	106	9,81%
AMBULATÓRIO	139	12,86%
INTERNAÇÃO	115	10,64%
ALTAS	247	22,85%
TOTAL	1.081	100,00%

OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE
ELOGIOS	3
SUGESTÕES	2
RECLAMAÇÕES	4
TOTAL	9

AÇÕES	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS	4	100,00%

META CONTRATUAL		80%
REALIZADO		100,00%

**Representação Gráfica da Resolutividade das Reclamações
Meta Contratual / Realizado**



Tailândia, 10 de fevereiro de 2017.

OFICIO DIR. EXECUTIVA/OSS/HGT Nº093/17.

Ao
Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais SESPA/Secretaria
Executiva de estado de Saúde Pública do Pará
Ilmo. Sr. Fernando Gomes Escudeiro
MD – Coordenador do GTCAGHMR/SESPA

C/C Ilma. Dra. Heloisa Maria Melo e Silva Guimarães
MD – Secretária Adjunta de gestão e Políticas de Saúde

Ref.: Comunicado de não envio de produção de AIH do Hospital Geral de Tailândia no prazo.

Prezado Senhor,

O Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano – INDSH, Administrador do Hospital Geral de Tailândia vem informar quanto a pauta deste ofício.

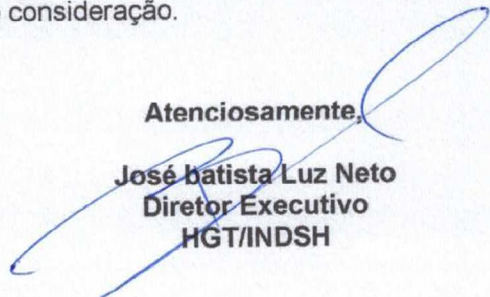
Desde o mês de março/2016 está sendo o feito o deslocamento dos laudos de AIH'S para o 6º Centro Regional de Saúde para serem autorizados pelo médico autorizador, e posteriormente reencaminhada para o HGT, que por sua vez processa e envia à SESPA, onde temos enfrentado muitas dificuldades para conseguirmos apresentar nossa produção mensal dentro do prazo (**até o dia 12 de cada mês**).

Comunicamos que por motivos alheios à nossa vontade, não enviaremos a produção no prazo, conforme motivos mencionados acima, pois até esta data os prontuários não foram autorizados pelo médico, o que vem acarretando perda de produção, pois a validade da AIH é de no máximo 03 competências anteriores à competência de apresentação, contadas a partir da alta do paciente.

A título de informação, praticamos 326 saídos em jan/17, respeitando o combinado com Sr. Fernando Escudeiro, sendo nossa meta pactuada 246. Tão logo sejam autorizados, encaminharemos a este conceituado Grupo Técnico.

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição no que se fizer necessário e aproveitamos o ensejo para elevar protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,


José Batista Luz Neto
Diretor Executivo
HGT/INDSH

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR - CCIH -

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

DATA: 08/02/2017

LOCAL: AUDITÓRIO

INÍCIO: 17:00

TÉRMINO: 18:00

FACILITADOR	Enfermeiro Wanderson Lisboa Braga
TIPO DE REUNIÃO	Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH
SECRETÁRIO	
PARTICIPANTES	Enfº Wanderson Lisboa Braga, Dr. Antonio Venturieri, D.A.F. Rejane Xavier, Dir. Enf. Marise Moraes Coord. Enf. Ricardo Gomes Junior, Coord. Enf. Dimas Rezende J., Enfermeira CME Suelly Frolich e Coord. Hotelaria Flavia Machado.
OBSERVADORES	
AUSENTES	Coord. Log. Elizabeth Goto, Coord. Lab. Jorge Wilson.
PAUTA REUNIÃO	Pauta 01: Verificação dos membros ausentes com justificativas de falta; Pauta 02: Avaliação das taxas e índices de infecção do mês de Janeiro de 2017; Pauta 03: Limpeza CME; Pauta 04: Limpeza entre compartimentos dos cômodos, aparelhos, mesa, etc; Pauta 05: Integrador Químico Classe 5; Pauta 06: Enxoval; Pauta 07: Microbiologia clinica; Pauta 08: Apresentação da avaliação da qualidade do INDSH. Pauta 09: Atividades / ações realizadas em Janeiro.

TÓPICOS DA AGENDA

RELATO DA REUNIÃO

Pauta 01: O Enfermeiro Wanderson Lisboa iniciou a reunião confirmando a presença dos membros da comissão e convidados: Antonio Venturieri (Diretor Clínico e Médico CCIH), Rejane Xavier (Diret. Administrativa e Financeira), Enfermeira Marise Moraes (Diretora de Enfermagem), Ricardo Gomes (Coordenador de Clinicas Integradas, Setor de Emergência e Ambulatório), Sra Suelly Frolich (enfermeira CME), Dimas Oliveira Junior, (Coordenador do Centro Cirúrgico, UCI e CME), Flávia Machado (Coordenadora de Hotelaria).

Elizabeth Goto (Coord. Logística) se apresenta de férias, Jorge Wilson (Coord. Laboratório), relatou que estaria em viagem no horário da reunião.

Pauta 02: Enfº. Wanderson apresentou aos membros os indicadores:

TIH e TPIH Global e indicadores topográficos de infecção hospitalar referente ao mês de Janeiro de 2017.

O serviço de controle de infecção visitou pelo método de busca ativa um total de 218 usuários hospitalizados nos setores de clínicas de internação e na UCI, no universo total de 326 pacientes saídos do Hospital Geral de Tailândia, revisão de 4.582 fichas de pacientes atendidos no pronto atendimento.

Foram identificados 02 casos de infecção hospitalar, em 02 pacientes internados.

O mês encerra com taxa global de infecção de 0,61%.

Os casos de infecção notificados estão distribuídos pelas seguintes topografias: 02 casos obstétricos, com infecção da F.O. de cesariana, com presença de secreção purulenta e deiscência de ponto cirúrgico.

Não ocorreram óbitos devido a Infecção adquirida no Hospital.

Pauta 03: Enfermeira Suelly coloca em pauta sobre a higienização do CME realizado pela equipe do SHL, onde ficou acordado que diariamente seria realizada duas vezes ao dia, não sendo cumprida em alguns momentos da semana, sendo realizado apenas uma vez ao dia. Enfermeira Suely relata mais ainda que durante o sábado e domingo quando gestores administrativos não estão presentes no HGT a limpeza não ocorre de forma adequada, sendo em alguns momentos não realizados durante o sábado e domingo. A Coordenadora de Hotelaria Flavia Machado responsável pelo setor relata que estará realizando levantamento do caso e reunião com a equipe do SHL para esclarecimento e reajuste do fato.

Pauta 04: A reunião segue com a palavra do coordenador de enfermagem Dimas Rezende sobre a realização da limpeza realizada pela equipe do SHL no setor de UCI, Centro Cirúrgico / Obstétrico, onde foi observada que a limpeza não está acontecendo de forma adequada entre os espaços dos cômodos, armários, carrinhos, mesa cirúrgica. Tal fato é evidenciado durante a retirada ou deslocamento dos materiais citados. A Coord. de Hotelaria Flavia machado relata que estará reavaliando o caso para melhoria da situação, solicita para a coordenação da área que a enfermagem esteja presente quando realizar o deslocamento de equipamentos elétrico a fim de evitar danos pelo manuseio incorreto.

Pauta 05: Em relação ao material INTEGRADOR QUIMICO CLASSE 5 usado na autoclave do CME para realização do monitoramento da esterilização adequada de materiais hospitalares, foi relatado pela Enf. Suelly a aquisição de um novo estoque da MEDSTÉRIL sendo que o produto de uso habitual é da AMCOR, onde foi constatado que o produto não esta apresentando sensibilidade de positividade para esterilização dos produtos durante as autolavagens. Foram realizados testes

com os dois produtos de empresas diferentes em uma mesma autolavagem, tendo como resultado sensibilidade positiva para a marca **AMCOR**. Foi solicitado pelo Enfermeiro Wanderson da SCIH relatório a respeito dos testes realizados, para emissão de comunicado aos departamentos responsáveis, com o objetivo de padronização do **INTEGRADOR QUIMICO CLASSE 5** da marca **AMCOR** por demonstrar ao longo de seu uso qualidade na sensibilidade dos testes realizados.

Pauta 06: Em relação à utilização de enxoval pelos pacientes nos setores de internação, foi colocado em pauta pela coord. Hotelaria Flavia Machado que, durante seu retorno das férias foi realizado visita aos setores de internação e evidenciado que as cochas e lençol de cama não estavam sendo trocados diariamente como rotina da instituição. Durante a visita foi acionado o enfermeiro da SCIH para verificação da situação com relato dos pacientes. Enfermeiro Wanderson relata que o assunto já está inserido no relatório de visita técnica, onde serão encaminhadas aos departamentos responsáveis para tomada de decisão com resolução dos fatos. O Coord. Enf. Ricardo Gomes expõe que o fato será verificado juntamente com a Coord. de hotelaria e reforça que a troca de informações entre departamentos é de suma importância para prevenção de ocorrências como essas.

Pauta 07: O Coordenador de enfermagem Dimas Rezende relata sobre procedimentos cirúrgicos em feridas contaminadas, onde em alguns casos raramente é solicitada microbiologia clínica do material colhido durante o processo cirúrgico, principalmente nos finais de semana. Quando solicitado, o procedimento para coleta apresenta dúvidas de como se deve proceder com a coleta, material utilizado na coleta e acondicionamento do produto e o seu meio de transporte. O fato se dar pelo setor não apresentar um fluxo e I.Ts de como realizar com o procedimento. Enfermeiro Wanderson relata que estará realizando comunicado para coordenação de laboratório em decorrência do fato por não dispor de esclarecimento adequado do procedimento para resolução da problemática.

Pauta 08: Para finalização da reunião foi apresentado pela D.A.F. Rejane Xavier a avaliação da consultora Vanessa Bremer da qualidade do INDSH, apontando pontos em relação ao SCIH para implantação de processos necessários com finalidade de melhorias na qualidade do serviço prestado aos pacientes do HGT. Enfermeiro Wanderson estará tomando providências em cima dos pontos tópicos apontados no relatório entregue para a direção do hospital.

Pauta 09: Atividades / ações realizadas em Janeiro pelo Enfermeiro e Tec. Enfermagem do SCIH / SVE.

- Vacinação dos colaboradores do HGT conforme levantamento das carteiras de vacinação, onde foram realizadas vacinas para D.T, H.B. e febre amarela. A vacinação segue conforme apazamento.
- Participação na reunião do núcleo de segurança do paciente como membro;
- Participação na reunião do NEP para planejamento da PAT;
- Participação na reunião do NEP para planejamento da integração dos colaboradores do HGT;
- Participação na reunião do SAU com a pauta relacionada aos dados cadastrais dos pacientes, onde constam dados insuficientes para realização das fichas de trabalho do SCIH / SVE;
- Reunião com colaboradores da Secretaria de Saúde do Município de Tailândia para tratar assuntos relacionados as fichas de notificações relacionados aos agravos e doenças de notificação compulsórias e os imunobiológicos realizados no HGT. Em relação foi reforçado a importância de estar sendo entregues para a secretaria de saúde do município em tempo adequado com o objetivo de serem lançadas ao SINAN conforme portaria do ministério da saúde, já os imunobiológicos utilizados no HGT referente a vacina VERO (antirrábica humana) durante levantamento do relatório 2016 gerado pelo SIPNI, necessita da reavaliação das vacinas realizadas no ano de 2016 para serem lançadas ao SIPNI para baixa de seu estoque no fornecimento do produto.
- Levantamento de dados epidemiológicos para acessória de imprensa da SESPA dos casos mais acometidos no ano de 2016 como atendimento antirrábico humano, acidente por animais peçonhentos, dengue, zika vírus, diarreia e etc.;
- Orientação aos enfermeiros sobre preenchimento das fichas de notificação no momento do atendimento ao paciente da urgência e emergência;
- Visita técnica ao setor de clínicas integradas (clínica médica / pediátrica e clínica cirúrgica / obstétrica);
- Revisão de ITs (continua);
- Conferência e solicitação mensal dos imunobiológicos para reposição do estoque da sala da vacina no HGT. Durante o recebimento dos imunobiológicos, é realizado levantamento do lote, data de validade, laboratório produtor e quantidade do estoque para controle;
- Lançamento no sistema SIPNI das vacinas e soros realizados no HGT;
- Revisão das fichas de notificação compulsórias para correção de erros de dados e correção de tratamento correto referente aos atendimentos anti-rábico humano.
- Preenchimento de planilha de atendimento anti-rábico humano e envio mensal para a Secretaria de Saúde do Município de Tailândia
- Preenchimento da ficha numerada do SINAN e envio semanal para a Secretaria de Saúde do Município de Tailândia;
- Preenchimento diário da tabela de casos de diarreia atendido no setor de urgência e emergência do HGT e envio semanal para a Secretaria de Saúde do Município de Tailândia;
- Levantamento diário das fichas de atendimento dos pacientes do setor de urgência e emergência para detecção de pacientes com queixa de infecção da ferida operatória somando um total de 4.582 fichas;
- Busca ativa nos setores de internação das clínicas integradas e UCI em um total de 218 pacientes visitados;
- Realização de busca fonada.

ITENS DE AÇÃO	PESSOA RESPONSÁVEL	PRAZO
Integração Institucional	Enfº Wanderson Lisboa	20, 21, 22, 23 e 24/02/17
Visita técnica na UCI e Urgência e Emergência	Enfº Wanderson Lisboa	28/02/2017
PRÓXIMA REUNIÃO	02/03/17 – 16:00 Horas.	

RECURSOS UTILIZADOS

Debate em equipe.

OBSERVAÇÕES ESPECIAIS

Reunião Referente ao mês de Janeiro / 2017, com participantes de diversos setores, com discursão de diversos casos relacionados com CCIH, apresentação de problemas e soluções, apresentação de dados relacionados à pacientes com infecção de corrente sanguínea e sitio cirúrgico, discursões de assuntos relacionados ao processo de infecção hospitalar relacionado a prestação de serviço, no âmbito de debates para gerar soluções que venham favorecer a redução das infecções nos diversos setores da instituição.

PARTICIPANTE

ASSINATURA

ANTONIO VENTURIERI – MEDICO. SCIH

Antonio Ventureri
Cirurgião Geral
CRM-PA 1432

WANDERSON LISBOA BRAGA – ENFº. SCIH

Wanderson L. Braga
Enfermeiro
COREN-PA 51.244

REJANE XAVIER – DIRETORA ADM. E FINANCEIRA

Rejane X. Soares Gomes
Diretora Adm. Financeira
HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA

MARISE MORAES – DIR. ENFERMAGEM

Dra. Marise Moraes
COREN-PA 61085
DIRETORA DE ENFERMAGEM
NGT/INDSH

RICARDO GOMES JR. – COORD. ENFERMAGEM

DIMAS R. O. JUNIOR – COORD. ENFERMAGEM

Dimas Jr

Dimas R O Junior
Enfermeiro
Centro Cirurgico
COREN-PA 261.402

SUELLY FROLICH – ENFERMEIRA CME

Suely Frolich Vieira
ENFERMEIRA
COREN 173050

FLÁVIA MACHADO – COORD. HOTELARIA

RESPONSÁVEL PELA ATA: Enº Wanderson Lisboa Braga

COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO - CRO -

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

DATA: 07/02/2017

LOCAL: AUDITÓRIO

INÍCIO: 14H00MIN
TÉRMINO: 16H00MIN

FACILITADOR	Dr. Antonio Venturieri Neto
TIPO DE REUNIÃO	Comissão de Revisão de óbito - CRO
SECRETÁRIO	
PARTICIPANTES	Antonio Venturieri Neto, Joseph Isaac Paredes Tores e Marcelino Ferreira Lobato e Marise Moraes dos Santos.
OBSERVADORES	-
AUSENTES	
PAUTA REUNIÃO	Pauta 01: Leitura da Ata de reunião anterior; Pauta 02: Resumo informações de Óbitos; Pauta 03: Causa Mortis; Pauta 04: Estatística de Óbitos; Pauta 05: Descrição dos óbitos; Pauta 06: Classificação dos óbitos; Pauta 07: Discussão e Providencias adotada;

TÓPICOS DA AGENDA

RELATO DA REUNIÃO	Conforme pautas
----------------------	-----------------

Pauta 1: Leitura da Ata de Reunião anterior:

- A reunião teve continuidade com a leitura da ata anterior. Todos concordaram e seguiram a reunião conforme pautas abaixo:

Pauta 2: Resumo das informações de Óbitos:

- Ocorreram quatorze óbitos no mês de Janeiro/17
- Todos os casos foram analisados e discutidos, com exceção de dois, cujos prontuários haviam sido encaminhados para auditoria.
- Oito dos doze óbitos foram classificados como internos (67%);
- Quatro dos doze óbitos (33%) foram classificados como externos < 48h.

Pauta 3: Causa Mortis:

- Sepsis: seis casos, 50% de todos os óbitos.
- Trauma: um caso, 8,33% de todos os óbitos.
- Choque Hipovolêmico, por HDA, um caso 8,33% de todos os óbitos.
- AVC agudo, dois casos, 16,68% de todos os óbitos.
- Insuficiência Respiratória/DPOC, um caso, 8,33% de todos os óbitos.
- Insuficiência Cardíaca por Endocardite Infecciosa, um caso, 8,33% de todos os óbitos.

OBS: Todos os pacientes apresentaram quadro clínico de gravidade, por ocasião da admissão.

Pauta 4: Estatística de óbitos:

- Taxa de mortalidade global: 4,29%.
- A taxa de mortalidade cirúrgica foi de 0,51%.
- A taxa de mortalidade cirúrgica estratificada pela classificação ASA foi de 100% para ASA IE.
- A taxa de mortalidade perinatal foi de 0,81%.
- A taxa de mortalidade materna foi nula;
- A taxa de cirurgias de urgência foi de 73,9%.

Pauta 05: Descrição dos óbitos:• **Óbito 01:**

CSC, 23 anos, sexo feminino, admitida em 26/01, óbito em 30/01 por Insuficiência Cardíaca devida a Endocardite Infecciosa.

• **Óbito 02:**

AES, 74 anos, sexo masculino, admitido em 15/01, óbito em 28/01 por Sepse de origem em foco pulmonar.

• **Óbito 03:**

IGPM, 70 anos, sexo feminino, admitida em 09/01, óbito em 11/01 por Insuficiência respiratória devida a DPOC.

• **Óbito 04:**

MCM, 64 anos, sexo feminino, admitida em 20/12, óbito em 02/01 por Sepse de origem em foco pulmonar.

• **Óbito 05:**

ILF, 75 anos, sexo feminino, admissão e óbito em 16/01, por choque hipovolêmico devido a HDA (óbito externo).

• **Óbito 06:**

MBS, 50 anos, sexo feminino, admitida em 14/01, óbito no mesmo dia por Sepse de foco pulmonar complicando SIDA (óbito externo).

• **Óbito 07:**

LFS, 65 anos, sexo feminino admitida em 03/01, óbito em 04/01 por AVC agudo (óbito externo).

• **Óbito 08:**

BAC, 78 anos, sexo masculino, admitido em 12/01, óbito em 17/01 por Sepse de foco pulmonar.

• **Óbito 09:**

RBS, 51 anos, sexo masculino, admitido em 23/01, óbito no mesmo dia por consequências de Politrauma (FAB, TCE grave) Óbito Externo, pós operatório.

• **Óbito 10:**

FOL, 37 anos, sexo feminino, admitida em 07/01, óbito em 11/01 por AVCH.

• **Óbito 11:**

VBA, 82 anos, sexo masculino, admitido em 22/12, óbito em 03/01 por Sepse de origem em foco pulmonar.

• **Óbito 12:**

MP, 86 anos, sexo masculino, admitido em 20/01, óbito em 22/01 por Sepse de foco indeterminado.

• Óbitos institucionais: 8 (67%) > 48hs;

• Óbitos não institucionais: 4 (33%) < 48hs.

• Por evitabilidade:

✓ Inevitáveis – 12 (100%);

✓ Evitáveis – 0

• Por permanência:

✓ Média de permanência dos casos de óbito: 5,1 dias;

✓ Permanência máxima dos casos de óbito: 13 dias;

✓ Permanência mínima: um dia.

• Por idade:

- ✓ Menos de 1 mês -0;
- ✓ De 1 a 11 meses - 0;
- ✓ De 1 a 4 anos - 0;
- ✓ De 5 a 9 anos - 0;
- ✓ De 15 a 19 anos - 0;
- ✓ De 20 a 29 anos - 1;
- ✓ De 30 a 39 anos -0;
- ✓ De 40 a 49 anos - 1;
- ✓ De 50 a 64 anos -3;
- ✓ De 65 a 79 anos - 5;
- ✓ Maior ou Igual a 80 - 2.

• Por sexo:

- Masculino – 5 (42%).
- Feminino – 7 (58%);

➤ **Pauta 7: Discussão:**

- Os óbitos do mês de jan/17 estão acima da média anual de 2016, contudo é importante ressaltar que 04 destes óbitos, ocorreram com menos de 48h (AVC, SEPSE, Choque hipovolêmico e TCE). Tivemos um segundo caso de AVC, mais cinco casos de sepse, um de insuficiência respiratória e um de insuficiência cardíaca. Os óbitos analisados nesta competência foram classificados como inevitáveis pela gravidade no momento da internação.

➤ **Providencias Adotadas:**

- Notificação quanto ao envio dos prontuários para auditoria externa. É obrigatório que se faça presente um auditor in locu;
- Intensificação da construção dos protocolos de urgência e emergência;
- Planejamento de treinamento na Santa Casa para as equipes assistenciais, quanto a prematuros;
- Continuação das de educação em saúde e prevenção, bem como apoio as ações desenvolvidas pelo SCIH;
- Implantação dos algoritmos de linha de cuidados.

ITENS DE AÇÃO	PESSOA RESPONSÁVEL	PRAZO
Reunião com as equipes da porta	Diretor Técnico	30 dias
PRÓXIMA REUNIÃO	06/03/17 –14h00 H.	
RECURSOS UTILIZADOS	Debate em equipe.	
OBSERVAÇÕES ESPECIAIS		

PARTICIPANTE
ANTONIO VENTURIERI NETO - PRESIDENTE E DIRETOR TÉCNICO
MARCELINO FERREIRA LOBATO
JOSEPH ISAAC PAREDES TORRES - MÉDICO
MARISE MORAES DOS SANTOS – DIRETORA ENFERMAGEM

ASSINATURA

Antonio Venturieri Neto
Antonio Venturieri Neto
Diretor Geral
CRM-PA 1432

Marcelino Lobato
Marcelino Lobato
CRM-PA 9387

Dr. Marise Moraes
Dr. Marise Moraes
CRM-PA 61085
DIRETORA DE ENFERMAGEM
HGT/INDSH

Dr. Joseph Isaac Paredes Torres
Dr. Joseph Isaac Paredes Torres
CRM-PA 10794

OBS: Se maior que 08 participantes utilizar lista de presença (anexar)

RESPONSÁVEL PELA
ATA:

Dr. Antonio Venturieri Neto

RELATORIO MENSAL NUCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA JANEIRO / 2017.



NUCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

TAILÂNDIA

I – INTRODUÇÃO

“A saúde é direito de todos e dever do Estado”. Essa é uma conquista do povo brasileiro. Toda conquista é, entretanto, resultado e início de um outro processo. A criação do Sistema Único de Saúde (SUS) afirma a universalidade, a integralidade e a equidade da atenção em saúde.

Apontamos para uma concepção de saúde que não se reduz à ausência de doença, mas a uma vida com qualidade. Muitas são as dimensões com as quais estamos comprometidos: prevenir, cuidar, proteger, tratar, recuperar, promover, educar, produzir saúde etc...

Através da educação conseguimos estabelecer um processo contínuo de desenvolvimento das faculdades físicas, intelectuais e morais do ser humano, a fim de melhor se integrar ao ambiente que estamos inseridos, seja a comunidade em que vivemos ou o ambiente hospitalar que desenvolvemos nossas atividades laborais.

Um dos caminhos que nos propicia essa busca incessante pelo aprimoramento do nosso fazer é a educação permanente.

Educação Permanente “**é aprendizagem no exercício de suas funções, onde o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano das organizações e ao trabalho**”. A Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, instituída em 2004 pelo Ministério da Saúde, com a portaria 198/GM, tem por objetivo: **proporcionar significativo avanço na qualidade da assistência à população, por meio da transformação do processo de formação dos profissionais de saúde**. Preconiza a incorporação de novos conceitos e princípios de educação e relações de trabalho, seja nos programas de formação para a saúde existente nos sistemas de ensino, seja na formação em serviço.

O Hospital Geral de Tailândia atende as diversas situações clínicas de saúde nas áreas de: pediatria, clínica médica, clínica cirúrgica, ambulatório e pronto atendimento.

Comprometido em prestar assistência terapêutica de qualidade à população, vem fortalecendo seu programa de desenvolvimento profissional.

O Núcleo de Educação Permanente do HGT tem como objeto de transformação o processo de trabalho, orientado 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.

Desenvolve suas ações organizacionais e administrativas de funcionamento na instituição, através do processo educacional aos colaboradores, e o processo educacional aos usuários atendidos na instituição.

A educação permanente aos colaboradores ocorre através: Treinamentos na unidade de trabalho, capacitações estruturadas a partir da problematização dos processos de trabalho nos diversos setores (revisão, elaboração e estudos das instruções de trabalho), ou pelo PAT – Planejamento Anual de Treinamentos, ou seja, levantamento de necessidades de treinamentos solicitados pelos setores.

O NEP trabalha em parceria com o setor de Departamento de Pessoal e demais coordenações do hospital, no intuito de executar o planejamento dos cronogramas de treinamentos aos colaboradores, buscando possibilidades e métodos didáticos de ensino/aprendizagem para as boas praticas de assistência a saúde ao usuário, considerando o crescimento pessoal e profissional das pessoas envolvidas.

A Educação permanente dos profissionais do HGT tem se caracterizado pela realização de capacitações na sua maioria de caráter programático com conteúdos padronizados. Os treinamentos são uma ferramenta de ensino que deve ser utilizado por todos os setores em beneficio aos colaboradores para que possam desenvolver habilidades, conhecimentos, atitudes e comportamentos em seus ambientes de trabalho, para que produzam mais e com qualidade.

A expectativa é de oferecer um processo educativo que envolva reflexão, problematização e construção coletiva de soluções. Pretende não apenas o

aperfeiçoamento técnico dos profissionais, mas proximidade do cuidado humanístico do ser humano como um todo.

O Núcleo de Educação Permanente do HGT considera imprescindível: Prestar assistência qualificada aos usuários, através de equipe multidisciplinar especializada, ética e humanizada, contribuindo para o ensino, capacitando profissionais nos diversos segmentos da área de saúde.

TOTAL DE HORAS GERAIS			
Legenda	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Dir. Enfermagem	18	176	169:30:00
Dir. Executiva	05	122	202:00:00
Dir. Financeira	37	152	401:30:00
Dir. Técnica	09	25	24:30:00
TOTAL	69	475	797:30:00

Diante deste contexto, o Núcleo de Educação Permanente é o setor responsável por organizar e gerenciar todas as ações educativas que ocorrem dentro do Hospital Geral de Tailândia.

Estão registradas e arquivadas no NEP, as atividades ocorridas no período de 01 de Janeiro de 2016 á 31 de Janeiro de 2017.

Seguimos alguns parâmetros para registro das atividades:

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

II. SÍNTESE DOS TREINAMENTOS DO MÊS DE JANEIRO:

- Apresentação:

III. ANÁLISE DOS DADOS

- DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No período do mês de janeiro foram realizados 69 registros de treinamentos internos no hospital entre estes ocorridos tivemos 01 treinamento interno com facilitador externo, sobre: Uso consciente de energia elétrica com tema de conscientização “Luz que se apaga não se paga”. A capacitação realizada com os colaboradores tem como âmbito promover, conhecimento e conscientização no uso consciente de energia elétrica, promover mudança de comportamento a respeito do desperdício no uso diário como também, apresentar os riscos no uso inadequado de energia elétrica.

Além dos treinamentos com os colaboradores foram executadas ações educacionais sobre o tema da campanha “Luz que se apaga não se paga” e outros benefícios do serviço da rede CELPA como: Tarifa Social de Baixa Renda estas informações fornecidas aos usuários na recepção do hospital, visão não somente contribuir nos débitos de gastos com a energia elétrica, mas prevenir acidentes por descarga elétrica na comunidade. Neste período não ocorreram treinamentos externos.

Dentro do cronograma mensal o NEP deu ênfase no processo de construção do PAT – Gestão 2017, a construção do processo educacional exige participação democrática pelos colaboradores através das solicitações de treinamentos pelo LNT. A política educacional participativa exige tempo e possibilidade para sua produção, pois implicará nos resultados obtidos diante dos diagnósticos de necessidades reais apresentados nos processos de trabalho sugeridos pela equipe multiprofissional. Segundo Silva (2001, p.89) o planejamento, é a parte fundamental da administração, e tem suas origens nas mais remotas civilizações. O planejamento Anual de Treinamentos significa a formulação sistemática de objetivos e ações educacionais alternativas, que visa ao final, a escolha sobre a melhor ação. Também diz respeito a

implicações futuras de decisões presentes, pois é um processo de decisões recíprocas entre gestores e coordenadores da instituição que visam alcançar objetivos estabelecidos para ser trabalhado durante o ano distribuído em um calendário mensal.

O NEP além de executar os treinamentos programados para o mês promoveu ações educacionais junto ao setor de Departamento De Pessoal, no processo de abertura e seleção de candidatos do Edital do Processo Seletivo de Auxiliar de Serviços Gerais. *Segundo Chiavenato (2004, p. 98) explica que “processo seletivo nada mais é do que a busca e adequação entre aquilo que a organização pretende e aquilo que as pessoas oferecem”* O processo seletivo visa não somente atender a necessidade de ocupação de cargos busca além de complementar o quadro de profissionais do setor de Serviços Gerais, atender a suas peculiaridades de perfil de recursos humanos técnicos operacionais nas jornadas de trabalho e na execução das tarefas diárias.

Dentre os treinamentos realizados destaca-se a formação da Comissão da CIPA e o Curso: CIPA gestão – 2017. Capacitações realizadas em parceria com o SESMT no intuito de promover conhecimento técnico operacional aos Membros da Comissão da CIPA para atuar como Cipeiro na prevenção de Acidentes e Doenças Ocupacionais na instituição visando a segurança dos usuários e dos colaboradores. O curso abrangeu conhecimentos em seu conteúdo programático voltados para a área de segurança como:

- Estudos do ambiente, das condições de trabalho, bem como dos riscos originados do processo de trabalho.
- Metodologia de investigação e análise de acidentes e doenças de trabalho.
- Noções sobre acidentes e doenças do trabalho decorrentes de exposição aos riscos existentes na empresa.
- Noções sobre as legislações trabalhistas e previdenciárias relativas á segurança e saúde no trabalho.
- Princípios gerais de higiene do trabalho e de medidas de controle dos riscos.
- Organização da CIPA e outros assuntos necessários ao exercício das atribuições da Comissão.

A capacitação não visa somente o cumprimento das legislações vigentes, a implantação da comissão interna de prevenção de acidentes tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida dos colaboradores e usuários, pois proporciona um ambiente hospitalar mais seguro.

Além da programação de treinamentos realizados o Núcleo de Educação permanente em parceria com o GTH – Grupo de Trabalho de Humanização objetivou valorizar as ações educacionais aos usuários na recepção do hospital no intuito de promover ações de prevenção de saúde através das orientações e informações prestadas aos usuários do serviço de saúde atendidos no hospital sobre: Combate a Dengue. Os usuários receberam orientações e cuidados de prevenção, sintomatologia da doença, tratamento e atuação no ciclo de transmissão da doença. A preocupação volta-se devido ao aparecimento de casos de dengue e do período chuvoso neste período na região.

A integração institucional dos colaboradores está programada para ser realizada no mês de fevereiro, o manual dos colaboradores foi aprovado pelos gestores da sede administrava do INDSH, as orientações contidas no manual será apresentada na integração aos colaboradores como referencial de normatização administrativa da instituição. O manual visa orienta-los sobre: as diretrizes institucionais, normas internas, políticas, serviços, nosso negocio, missão visão, valores e lema institucional, bem como direitos, deveres e benefícios. O manual também apresenta observações gerais a serem executadas durante o desenvolvimento de suas atividades na instituição.

Na execução total dos treinamentos tivemos 475 participantes de todas as áreas do ambiente hospitalar: assistências, administrativas e apoio, totalizando 797:30:00 horas de treinamentos realizados na instituição, proporcionando um total de 03 horas e 32 minutos de treinamento por colaborador.

MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
JANEIRO 2016	901:20: 00	20	00	299	3,86h
FEVEREIRO 2016	634:20: 00	37	00	471	2,72h
MARÇO 2016	1224:20: 00	80	00	804	5,23h
ABRIL 2016	1328:30:00	69	01	805	6,09h
MAIO 2016	865:00:00	40	01	626	4,06h
JUNHO 2016	860:00:00	59	02	601	4,00h
JULHO 2016	401:30:00	25	00	377	2,09h
AGOSTO 2016	931:00:00	52	01	628	4,27h
SETEMBRO 2016	1045:00:00	78	07	892	4,33h
OUTUBRO 2016	674:30:00	106	03	660	3,18h
NOVEMBRO 2016	822:30:00.	269	00	1308	3,36h
DEZEMBRO 2016	801:30:00.	52	01	390	3,24h
JANEIRO 2017	797:30:00	69	00	475	3,32h

• VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Segundo Fonseca (2002), “O conhecimento científico é produzido pela investigação científica, através de seus métodos”. Nos momentos de pesquisa e estudos, utilizamos como referencia bibliográficas para os treinamentos as instruções de trabalhos, protocolos e manuais setoriais do Hospital Geral de Tailândia, oportunizando reflexões sobre as ações realizadas na assistência e as possibilidades de transformá-las em um conhecimento novo no momento de fazer e cuidar das pessoas.

Os 69 registros de treinamentos realizados na instituição, não contabilizando as reuniões realizadas no mês de janeiro contemplava dois temas de treinamentos programados pelo PAT: Técnicas de Curativos e Solicitação de LNT/Elaboração do Planejamento Anual de Treinamentos, os outros temas de estudos foram realizados pela Formação na Unidade de Trabalho (instruções de trabalho setoriais) nas áreas administrativas de apoio e assistenciais.

Os treinamentos executados nas áreas assistenciais e administrativa visão contribuir na construção de conhecimentos e aprimoramento de boas práticas nos processos de trabalho na perspectiva de reduzir ou eliminar riscos nas atividades e procedimentos realizados, através da política de qualidade na instituição buscamos atingir os princípios organizacionais estabelecidos: qualidade, segurança, humanização e ética na execução dos procedimentos e atendimento aos usuários no hospital.

O setor do SESMT além de contribuir com a formação da comissão da CIPA e a capacitação técnica dos membros Cipeiros, cumpriu com as legislações vigentes realizando ações técnicas administrativas no controle do acompanhamento do PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional visando garantir ações de cuidados na saúde dos colaboradores.

Os colaboradores receberam in loco o treinamento e as orientações a respeito da importância da execução dos exames periódicos para controle e prevenção de doenças ocupacionais desenvolvidas durante exercício de suas funções. As ações de segurança estenderam-se também ao Programa de Imunização Ocupacional, a técnica de segurança do trabalho desenvolveu através de ações educativas e operacionais de imunização in loco em parceria com o SCIH Serviço de Controle de Infecção Hospitalar no objetivo de garantir prevenção e proteção aos colaboradores contra doenças infectocontagiosas.

O setor do Serviço de Nutrição e Dietética preocupado em manter a funcionalidades do processo de trabalho nutricional com qualidade realizou aos seus colaboradores treinamentos técnicos e operacionais das instruções de trabalho sobre: Higienização de Horti – Fruti e Armazenamento de Gêneros Alimentícios

procedimentos considerados importantes com objetivos de fornecer nutrição ideal aos usuários, colaboradores e acompanhantes com segurança e higiene.

O setor do Serviço Social realizou treinamentos técnicos operacionais ao novo colaborador admitido promoveu conhecimento sobre: Procedimento em casos de estupro e em casos de atendimento a usuários com Transtorno Mental. As capacitações visam garantir a segurança, qualidade e uniformidade no atendimento correto e humanizado garantindo os direitos civis e institucionais aos usuários, estabelecendo fluxo de atendimento aos serviços de apoio.

O setor da Agencia Transfusional promoveu conhecimento técnico - científico de boas praticas na realização dos procedimentos operacionais no processo de trabalho, visando garantir segurança e qualidade nos procedimentos de transfusão sanguíneas preconizando uniformidade nas técnicas de Antiglobulina Humana e nos teste de Hemólise.

O Hospital Geral de Tailândia dispõe de serviço administrativo informatizado na assistência terapêutica, diante deste fato o serviço da tecnologia da informação realizou treinamentos de aprimoramento na execução do sistema SALUX nos módulos de alta do paciente e solicitação de exames clínicos pela equipe médica e de enfermagem, foi mais além criou e implantou controle através de leitores de código de barras dos produtos liberados pelo almoxarifado aos demais setores do hospital, utilizando o programa do sistema SALUX para esta operação.

Os setores de SHL / SPR / Manutenção não receberam treinamentos devido afastamento do coordenador por férias. O coordenador após retorno as suas atividades funcionais foi orientado e inserido novamente a programação mensal do processo educacional no programa de desenvolvimento profissional.

O SAU - Serviço de Atendimento ao Usuario não desenvolveu treinamentos em seus setores a coordenação relatou que devido ao processo de planejamento de ações anuais dificultou a execução das capacitações. O NEP orientou a importância de manter ativo o fluxo de treinamentos e realizou junto a coordenadora a programação

anual de treinamentos das instruções de trabalho dos setores: Laudos, Portaria, Recepção, SAU e Telefonia correspondente a coordenação do SAU.

O setor de Radiologia e Farmácia apresenta – se em não conformidade na execução de treinamentos, durante o período não realizou treinamentos e não correspondeu a construção do processo educacional de treinamentos anual. O coordenador responsável foi orientado e alertado sobre a importância da realização dos treinamentos pelo NEP no programa de desenvolvimento profissional junto a sua equipe. Devido a organização gerencial técnica administrativa no setor encontra-se no impasse das ações educacionais. O setor será notificado pelo NEP com copia a Diretoria correspondente para devidas providencia imediatas na correção desta situação.

A equipe de enfermagem recebeu treinamentos e conhecimento de como realizar o LNT – Levantamento de Necessidades de Treinamentos em seguida junto ao NEP de realizou as solicitações de forma supervisionada e participativa na construção do PAT – Planejamento Anual de Treinamentos, levando em consideração as reais necessidades e limitações encontradas na execução das atividades diárias. O contexto de solicitações abrange todos os aspectos de conhecimento técnico – científico, e comportamental. A construção ocorreu de forma democrática e participativa para propiciar cogestão nas metas e objetivos propostos a serem alcançados no processo de trabalho com perspectiva de mudança para melhor qualidade preservando os princípios da instituição: humanização, ética, segurança e qualidade em todo o contexto, seja nas áreas assistenciais e administrativas, em consonância com o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores.

A Central de Material de Esterilização executou treinamentos técnicos e operacionais no processamento dos artigos. Os treinamentos visam garantir e aumentar a seguridade do monitoramento dos processos de esterilização física dos artigos como também manuseio e controle do produto químico utilizado – ácido peracético no processo de desinfecção química, no intuito de garantir a segurança de esterilidades dos artigos.



Fonte: NEP – For. 001 Lista de presença / For.002 Relatórios de Treinamento

Os treinamentos programados referentes ao cronograma mensal totalizavam 700 horas, o indicador do gráfico acima apresenta 97 horas a mais do que foi programado.

O objetivo não estava apenas em cumprir com a média de horas programadas mas conseguir estimular o colaborador ao ensino e pesquisa dirigida, levando em consideração a fixação e avaliação do conhecimento estudado e a importância de ser aplicado na prática cotidianamente.

Neste mês obtivemos quantidade maior de treinamentos internos (69 capacitações e não ocorreram treinamento externo) devido a programação do cronograma de treinamentos. Encerramos o mês com total de 797:30:00 horas de treinamentos correspondendo a média de 03 horas e 32 minutos de treinamentos por colaborador, nos quais estes estavam contemplados e não contemplados no LNT.

• TREINAMENTOS EXTERNOS:

O treinamento é um investimento que tem por finalidade ajudar a alcançar os objetivos da empresa capacitando às equipes, para execução do trabalho através de conhecimentos e aprimorando das habilidades individuais para reduzir ou eliminar erros nas atividades, para que se possam atingir as metas propostas pela empresa. Assim, o treinamento não é despesa e sim um investimento precioso e necessário,

pois os retornos são altamente compensatórios para a organização (CHIAVENATO, 1999). No período mensal do mês janeiro não ocorreram treinamentos externo.

O NEP apoia e incentiva esta conduta educacional em parceria com direção do HGT. Segundo Paulo Freire “ensinar não é transferir conhecimento, mas criar possibilidades para a sua própria produção ou construção”. Para favorecer os colaboradores e propiciar ampliação do conhecimento em seu aprendizado a instituição e o NEP através de suas parcerias promovem capacitações com outras instituições e facilitadores externos.



Fonte: Contabilidade / Financeiro



Fonte: NEP – For. 001 Lista de presença

• TREINAMENTOS INTERNOS

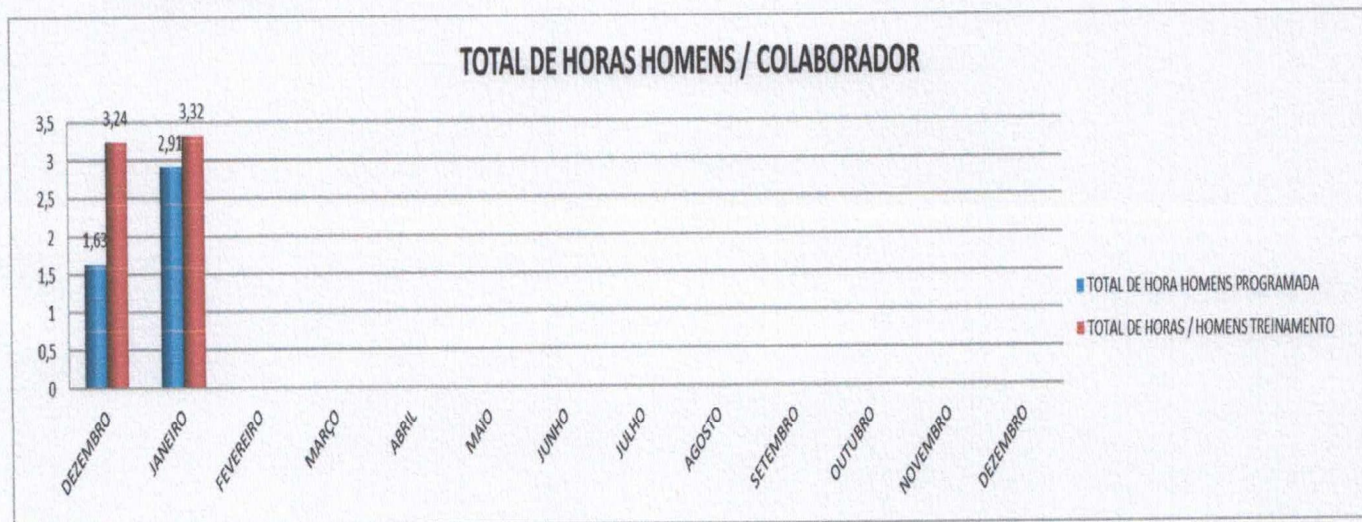
No período de janeiro de 2017 a linha do indicador apresenta aumento da quantidade de treinamentos internos devido a programação apresentada pelo NEP, os treinamentos ocorreram in loco e no auditorio.

Buscamos a aplicabilidade de 100% destes treinamentos aos colaboradores no intuito de compartilhar conhecimentos entre os participantes. Importante ressaltar a necessidade de participação e comprometimento dos gestores e colaboradores da Instituição.

• HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

Na realização dos treinamentos nesse período de janeiro realizamos um total de 797:30:00 horas de treinamento, o gráfico abaixo apresenta o indicador acima em relação ao que estava programado. Considera-se um resultado positivo, pois realizamos um quantitativo maior de treinamentos, levando em consideração que além das responsabilidades técnicas ao conhecimento, foram realizadas ações educacionais e comportamentais a respeito de uso consciente de energia elétrica.

Diante do desenvolvimento educacional neste período mensal obtivemos 475 participantes e médias de (03 horas/homens e 32 minutos de treinamentos) por colaborador.



Fonte: NEP – Relatórios de Treinamento

• TOTAL DE PARTICIPANTES



Fonte: NEP – Relatório de Treinamento

• EVENTOS:

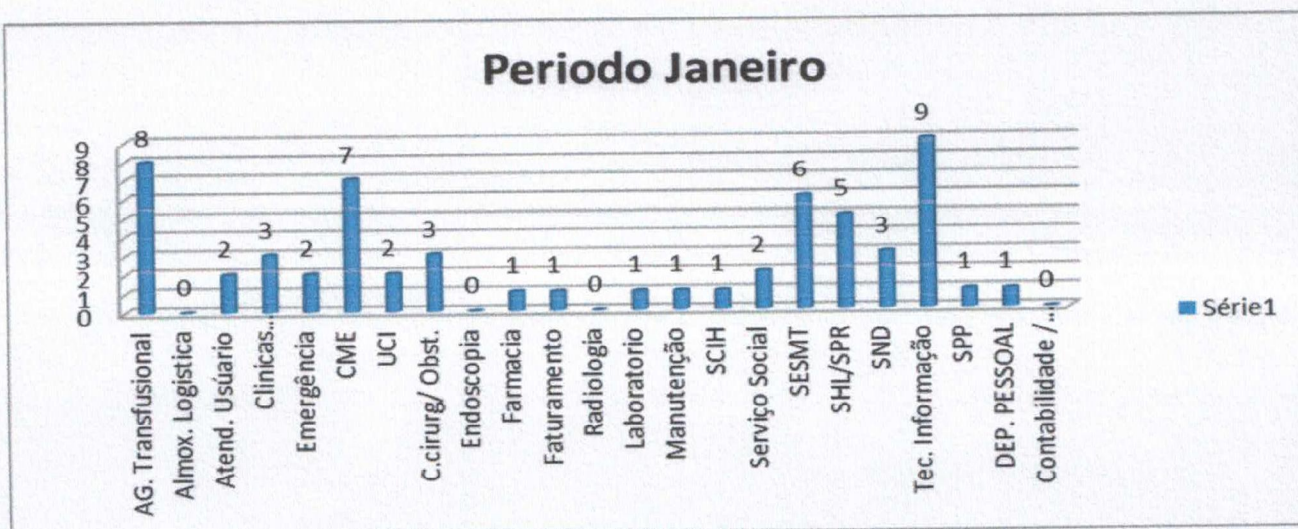
EVENTOS REALIZADOS NO MÊS JANEIRO
REUNIÕES MENSAIS DAS COMISSÕES: CIPA- CCIH - REVISÃO PRONTUÁRIO - ÓBITO - COMITE TRANSFUSIONAL.
REUNIÕES MENSAIS COM COORDENADORES DE AREA E SEUS COLABORADORES.
CELEBRAÇÃO DOS ANIVERSARIANTES / COLABORADORES DO MÊS DE JANEIRO.
EDUCAÇÃO EM SAÚDE: CAMPANHA DE COMBATE A DENGUE.
EDUCAÇÃO EM SAÚDE: USO CONSCIENTE DE ENERGIA ELÉTRICA SEM DESPERDÍCIO.
IMPLEMENTAÇÃO DA COMISSÃO DA CIPA.
HOMENAGEM AOS FARMACÊUTICOS.
PROJETOS / REALIZADOS NO MÊS JANEIRO
PROJETO: SERVIÇO CAPELANIA
PROJETO: GINÁSTICA LABORAL
PROJETO: CAFÉ COM A DIREÇÃO
PROJETO: PROGRAMA GREEN KITCHEN

Vale ressaltar que o Grupo de trabalho de Humanização está implantado na instituição, o mesmo contempla os projetos de EDUCAÇÃO EM SAÚDE, este projeto tem a finalidade de levar informações preventivas das diversas doenças e dicas que ajudam os usuários a terem uma melhor qualidade de vida. Estas orientações em saúde são realizadas nas recepções enquanto os usuários aguardam o atendimento e nas clínicas de internação durante o seu tratamento terapêutico.

O NEP em parceria com o GTH realiza ações externas de educação em saúde a comunidade em vários setores e órgãos institucionais (escolas, creches, igrejas, unidades básicas de Saúde, etc..) utiliza também os canais de comunicação: rádio, Televisão e redes sociais na internet para levar a informação de cuidados de saúde a toda população local.

O Núcleo de Educação Permanente atua junto às ações de humanização do hospital, no intuito de promover momentos de inter-relação, ou seja, sendo elo, buscando ampliação da comunicação entre colaboradores/usuários e colaboradores/coordenação – direção, sobre o processo de trabalho. Criando possibilidades para reflexão de boas praticas e tomadas de decisão que visem a melhoria para o bom funcionamento da instituição.

• IV. QUANTITATIVO DE TREINAMENTOS POR SETORES



Fonte: NEP – Núcleo de Educação Permanente

O NEP está em processo de aprimoramento nas suas rotinas educacionais na instituição no intuito de incentivar os coordenadores/Líderes de área a promover treinamentos buscando criar possibilidades para construção e produção de conhecimentos aos colaboradores fazendo existir a cultura de sempre participar dos treinamentos disponibilizados pelo HGT, na finalidade de integrar todos os colaboradores para desenvolvimento profissional e pessoal.

No gráfico acima os indicadores de treinamentos por setor, apresenta os setores da diretoria administrativa com maior quantidade de treinamentos. A diretoria Técnica apresenta o setor de Radiologia em não conformidade na execução de treinamentos apenas contribuindo com participações nos treinamentos realizados pelo PAT. O coordenador responsável foi orientado e alertado sobre a importância da realização dos treinamentos pelo NEP no programa de desenvolvimento profissional. O setor da Agência Transfusional está atualizado e inserido com bom desempenho no programa de desenvolvimento profissional.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância em manter um programa de desempenho profissional na instituição contribui para a qualidade em tudo o que se faz, devemos ter pessoas qualificadas produzindo, e para ter estas pessoas, a empresa, ou hospital deve investir na preparação das mesmas através de treinamentos, no intuito de responder a satisfação de atendimento aos usuários.

O Hospital Geral de Tailândia apoia e incentivando a cultura de educação permanente entre seus profissionais. O NEP enquanto setor responsável do gerenciamento de todos os treinamentos busca aprimorar suas ações, estabelecer rotinas solidas educacionais no processo de trabalho.

Desenvolvemos ações educativas no intuito de fortalecer a segurança do paciente, levamos em contra partida a reflexão critica dos colaboradores enfermeiros e técnicos de enfermagem perante a importância de buscar conhecimento e aplica – los

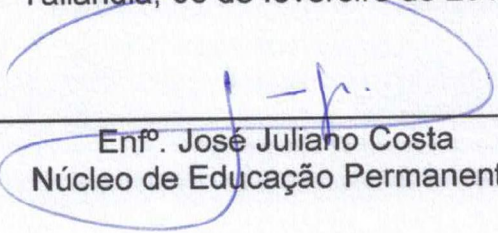
nos procedimentos assistenciais, fixar conhecimento dos temas estudados através do método de avaliação e de pesquisa dirigida.

A realização do trabalho em equipe e a proximidades dos gestores e de órgãos fiscalizadores possibilita a troca de conhecimentos e agilidade para o cumprimento de metas e objetivos, otimizando o tempo. Contribui para todos os envolvidos em resultado mais solido e seguro das ações de saúde realizadas por todos.

Temos clareza que treinar é educar, ensinar, é mudar o comportamento, é fazer com que as pessoas adquiram novos conhecimentos, novas habilidades, é ensina-las a mudar de atitudes. Treinar no sentido mais profundo é ensinar a pensar, a criar e a aprender.

Acreditamos que através da educação conseguimos responder as metas e objetivos, beneficiando a todos, usuários e profissionais da instituição de saúde.

Tailândia, 05 de fevereiro de 2017.



Enfº. José Juliano Costa
Núcleo de Educação Permanente

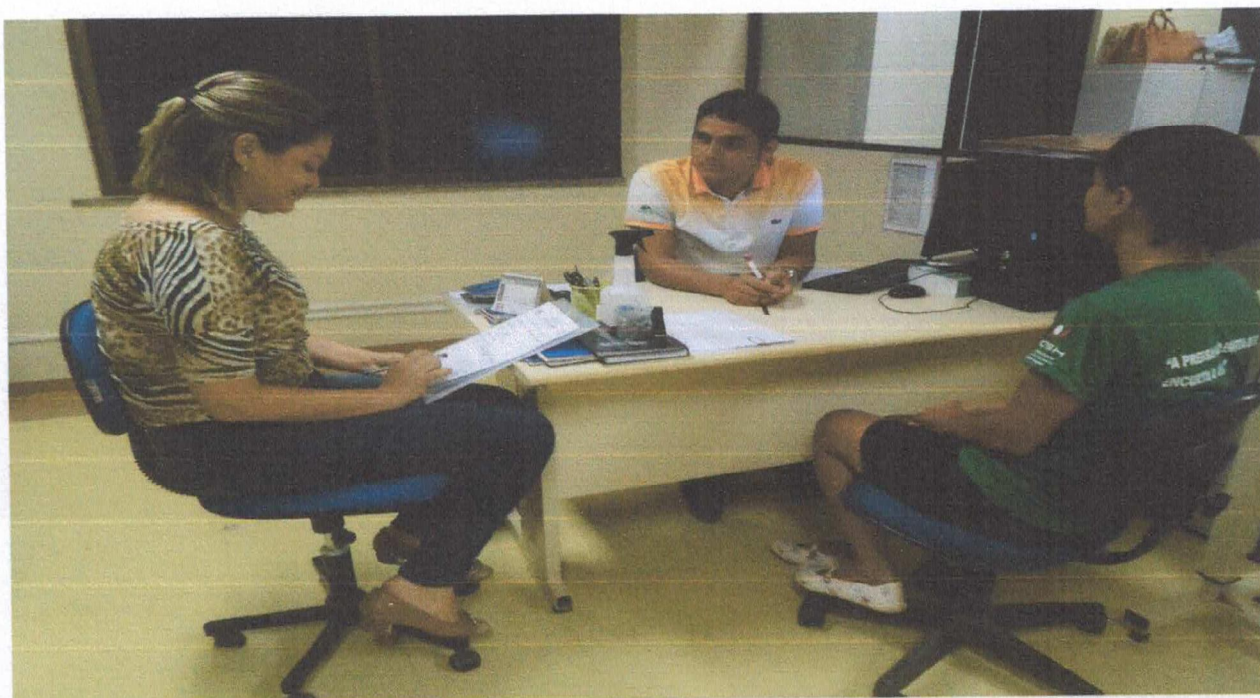
José Juliano Costa
ENFERMEIRO
COREN - 150945

ANEXO

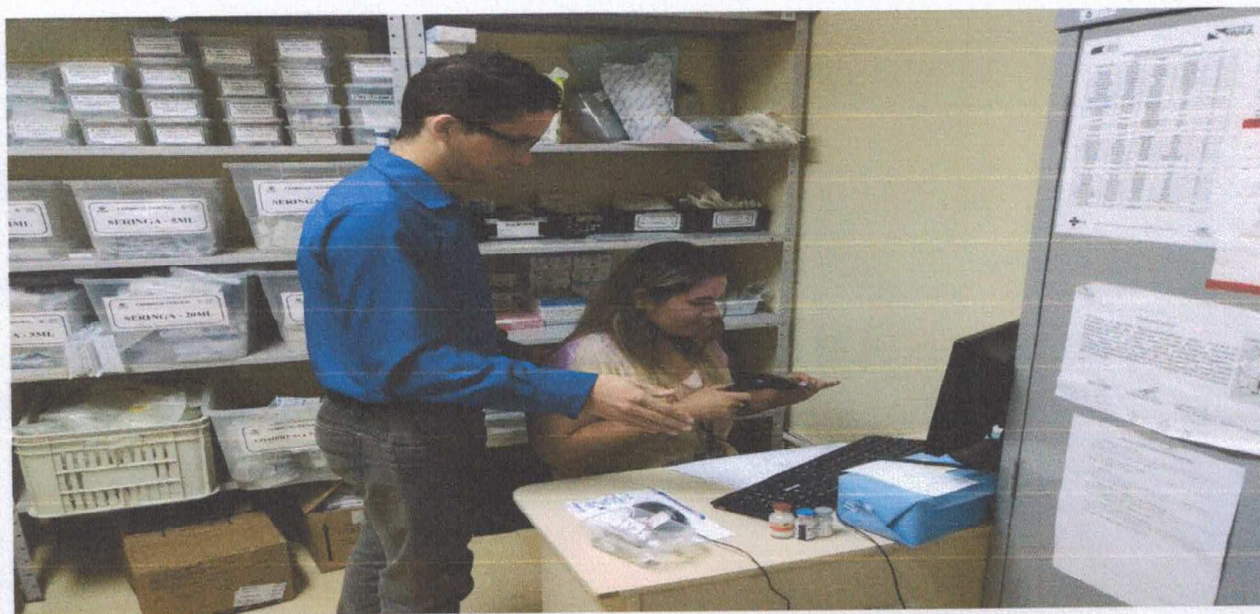
FOTOS DE ATIVIDADES REALIZADAS NO MÊS DE JANEIRO.

• **TREINAMENTOS DO MÊS JANEIRO:**

Treinamentos: Instruções de Trabalho do Departamento Pessoal



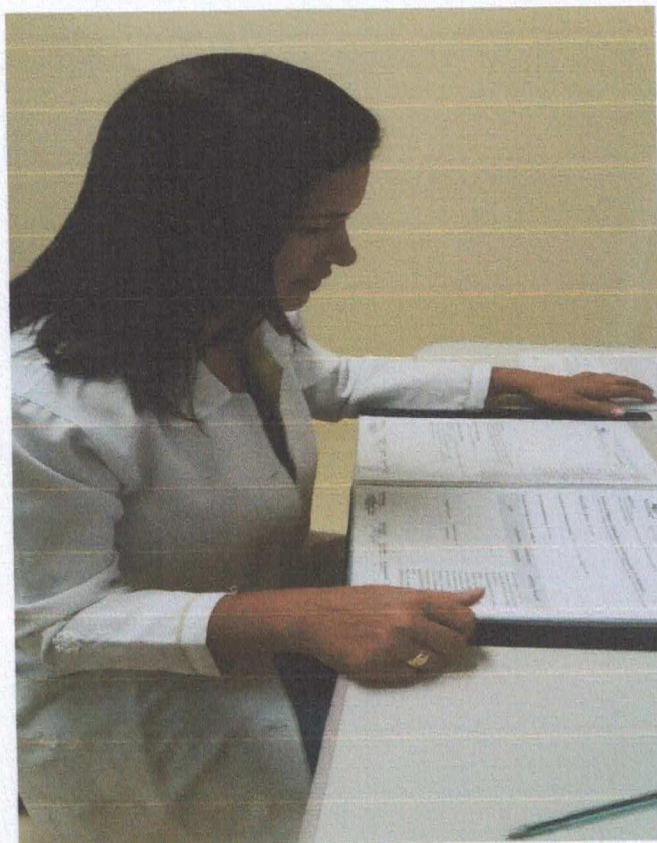
Treinamentos: Instruções de Trabalho da Tecnologia da Informação



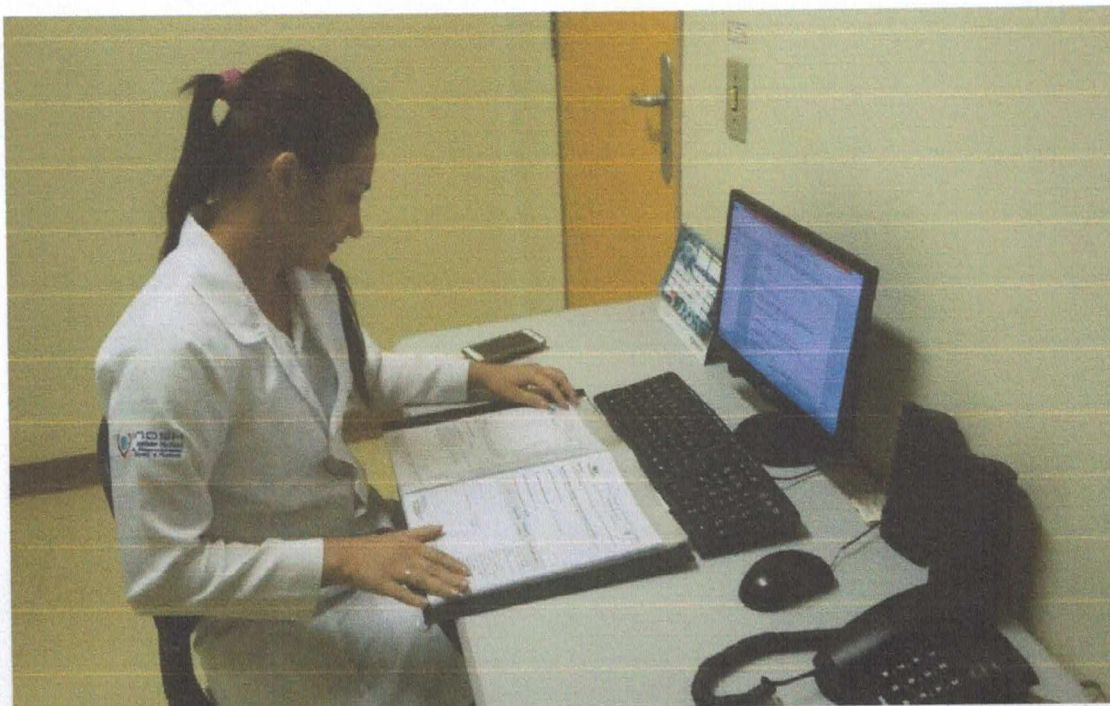
Treinamentos: Instruções de Trabalho da Tecnologia da Informação



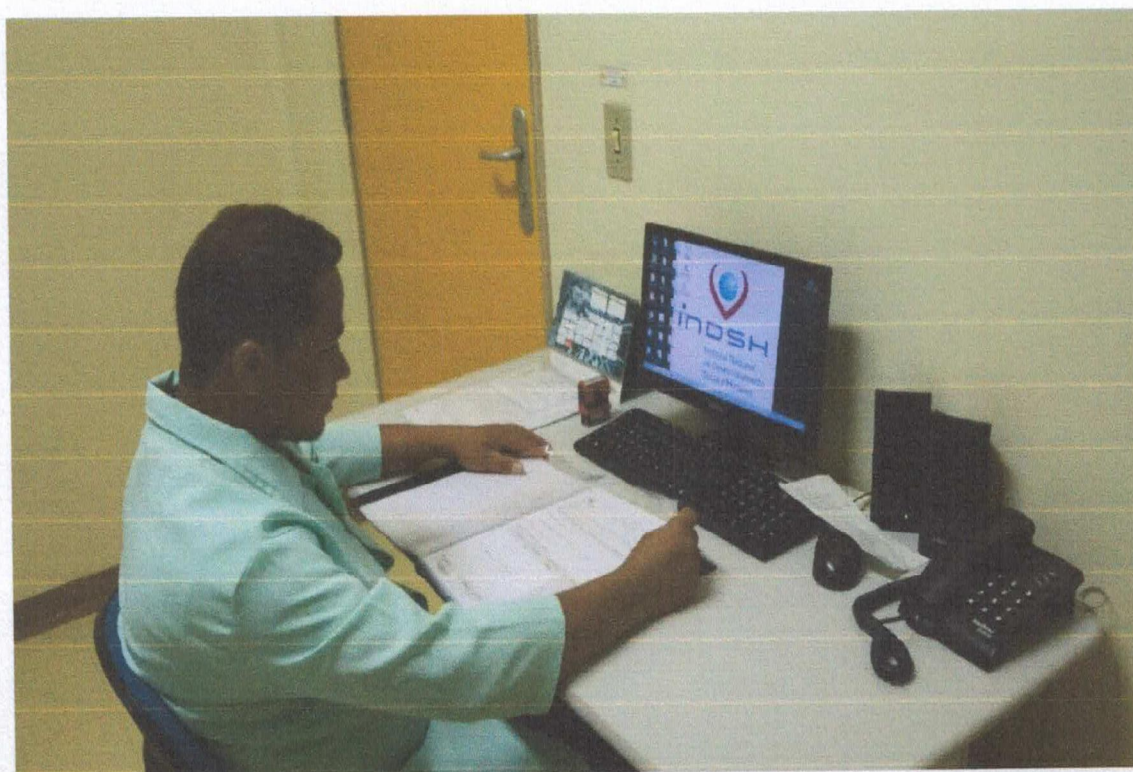
Treinamentos: Instruções de Trabalho da Agencia Transfusional



Treinamentos: Instruções de Trabalho da Agencia Transfusional



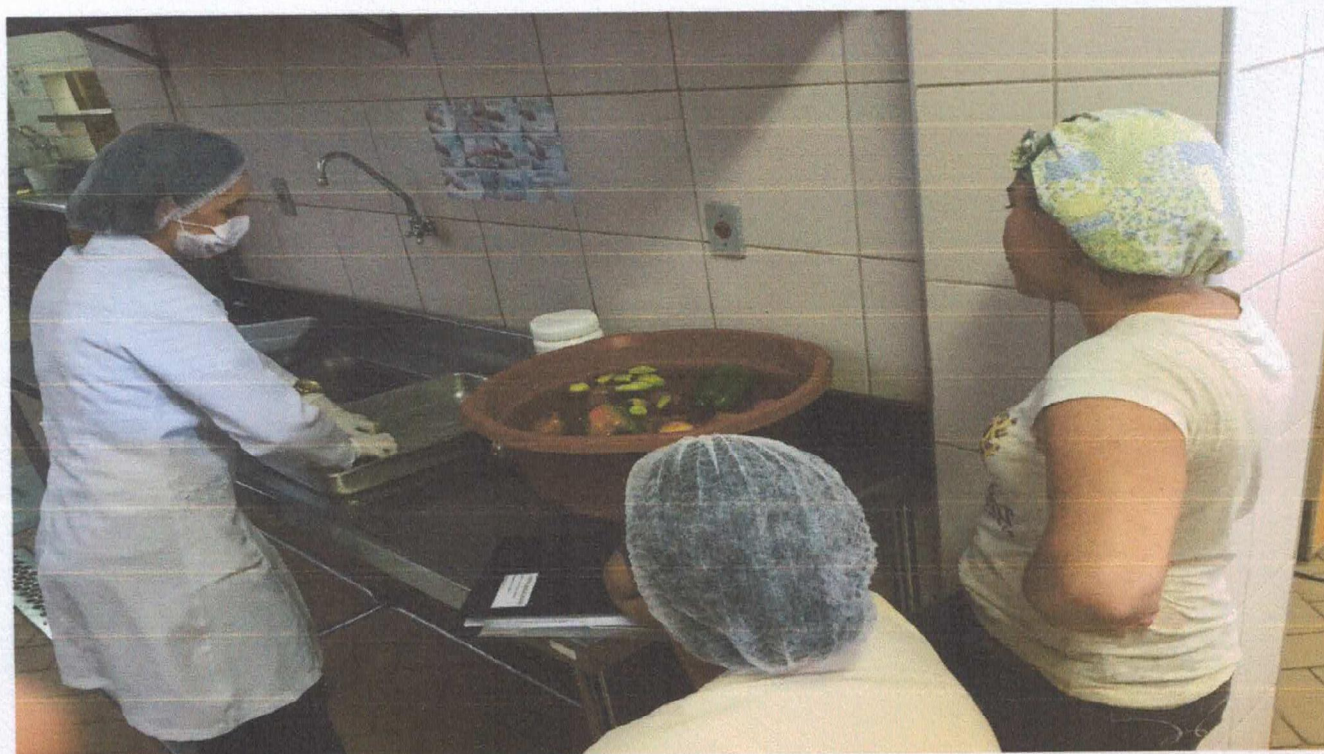
Treinamentos: Instruções de Trabalho da Agencia Transfusional



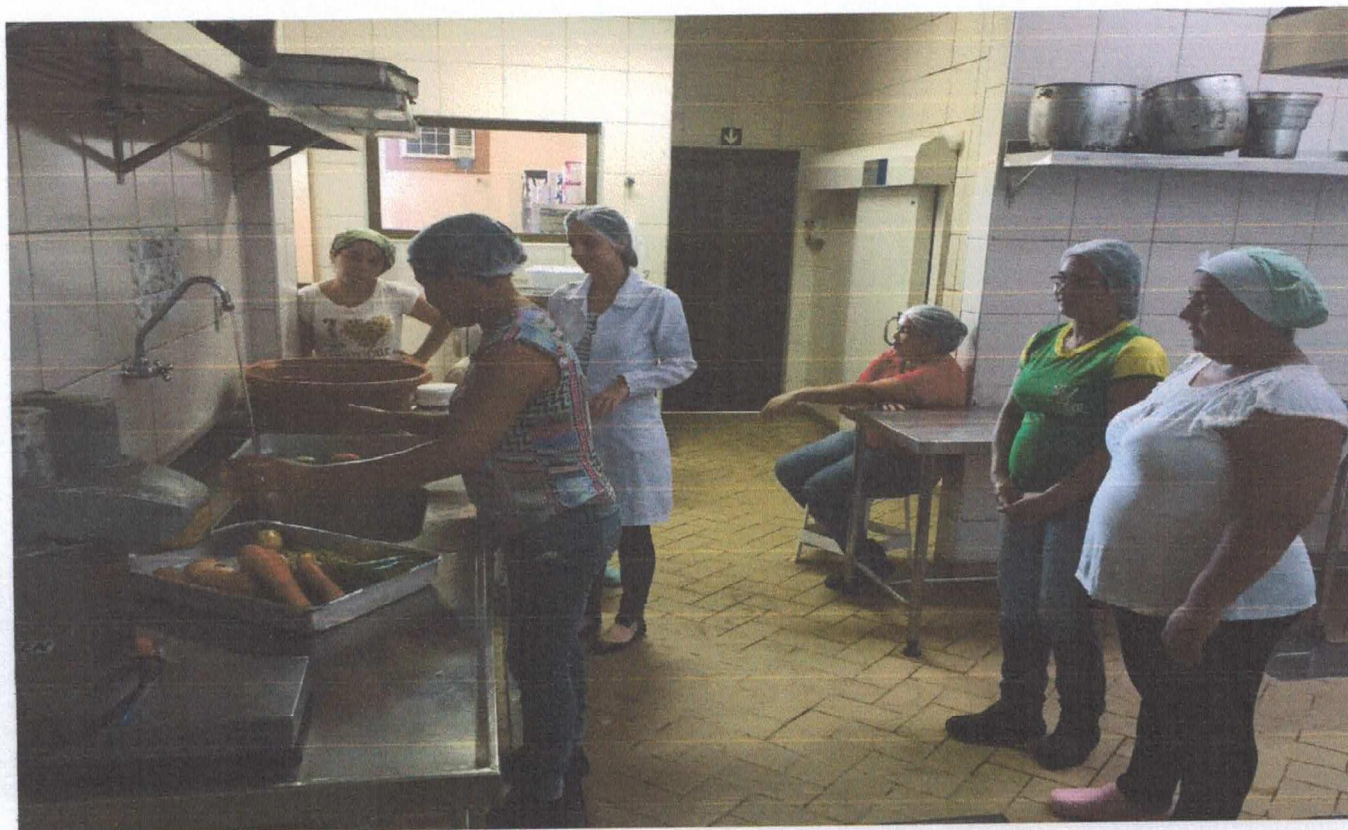
Treinamentos: Instruções de Trabalho do SND: Higienização de Horti Fruti



Treinamentos: Instruções de Trabalho do SND: Higienização de Horti Fruti



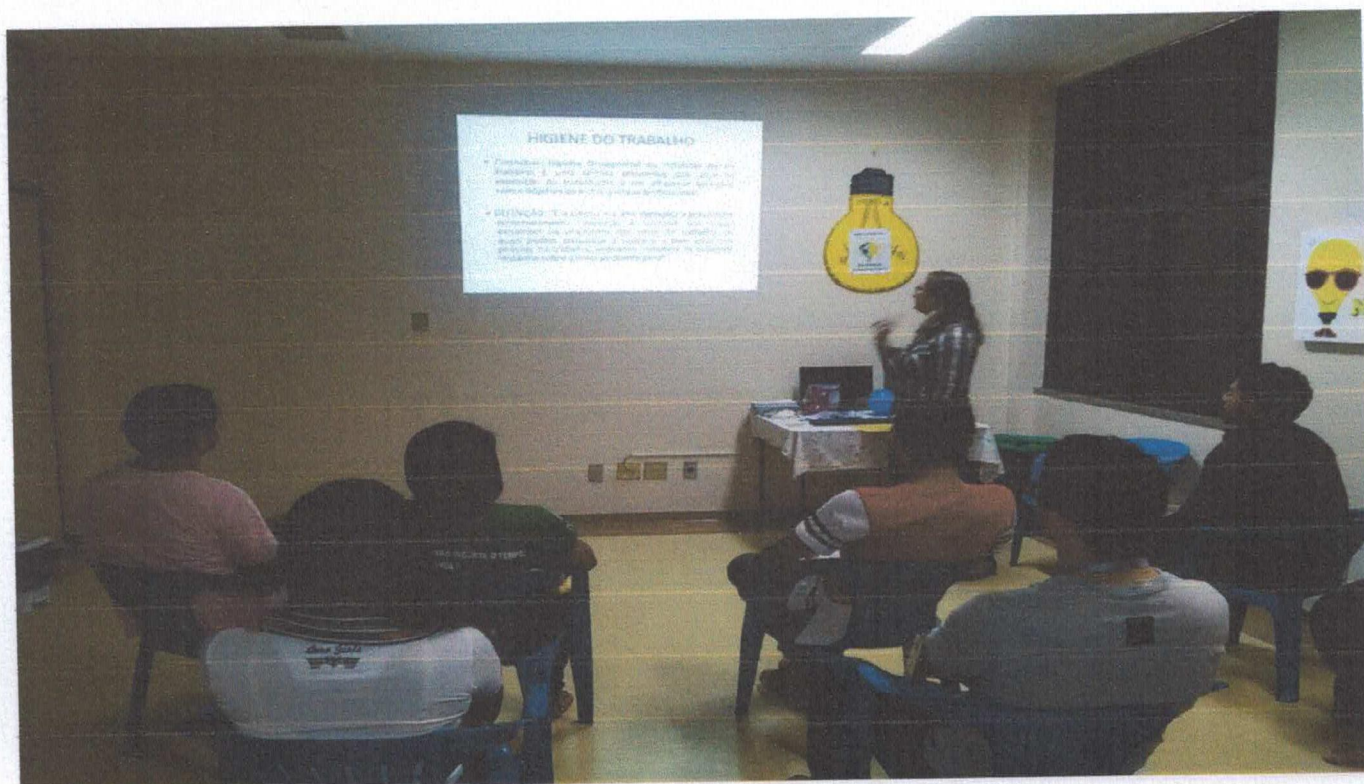
Treinamentos: Instruções de Trabalho do SND: Higienização de Horti Fruti



Curso: CIPA – Gestão 2017.



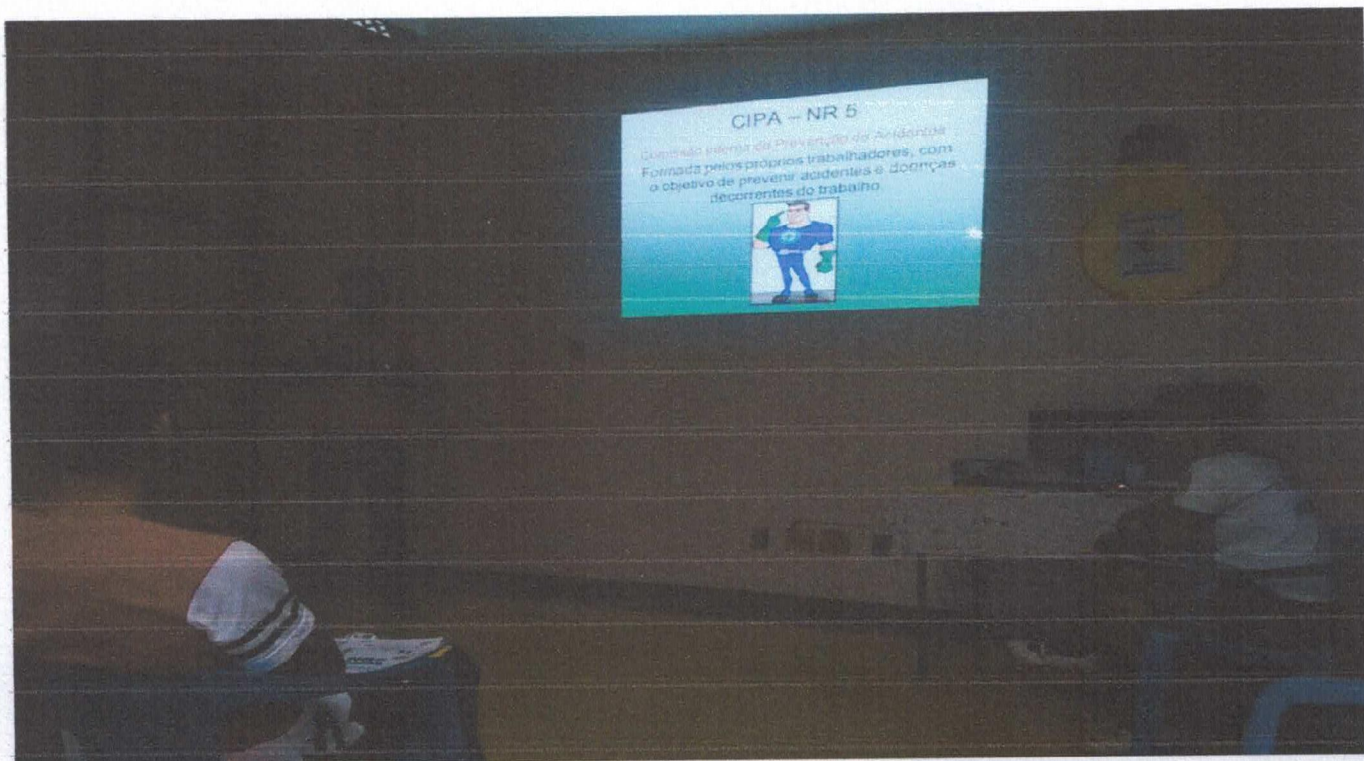
Curso: CIPA – Gestão 2017.



Curso: CIPA – Gestão 2017.



Curso: CIPA – Gestão 2017.



Curso: CIPA – Gestão 2017.



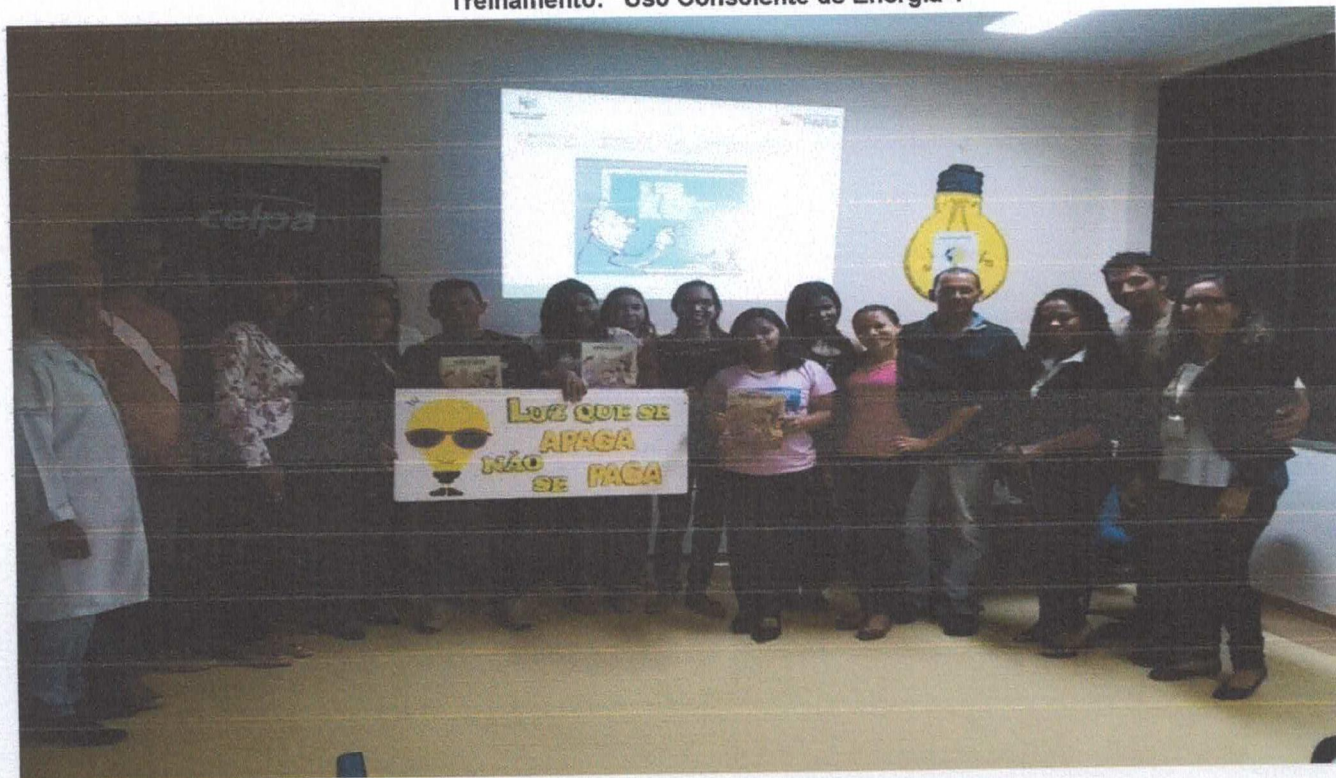
Curso: CIPA – Gestão 2017.



Curso: CIPA – Gestão 2017.



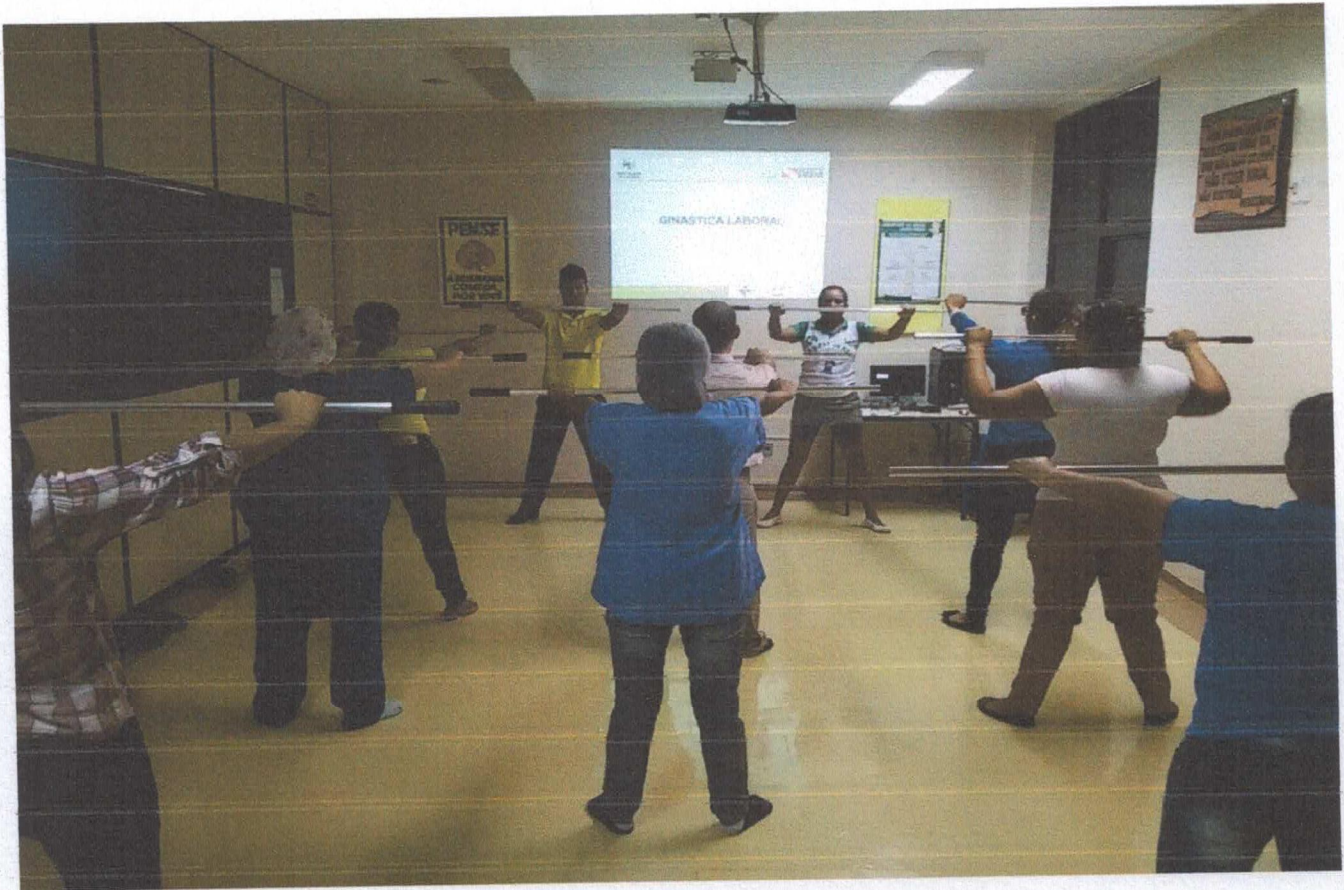
Treinamento: "Uso Consciente de Energia".



Treinamento: "Uso Consciente de Energia"



Projeto: Ginastica Laboral



RELATÓRIO MENSAL GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO

REFERÊNCIA: JANEIRO/2017

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO:	3
2. MAPEAMENTO SITUACIONAL DA HUMANIZAÇÃO NO HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA.....	4
3. ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO.....	4
3.1 Café com a Direção:	5
4. DAS ATIVIDADES:	6
5. CONCLUSÕES.....	12

1. APRESENTAÇÃO:

Esse relatório de atividades mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas no mês de Janeiro pelo Grupo de Trabalho de Humanização, com respeito e valorização por um atendimento humanizado.

Dentro dos objetivos do Grupo de Trabalho de Humanização, o fundamental no momento é aprimorar as relações entre profissional de saúde e usuário, dos profissionais entre si e do hospital com a comunidade.

O GTH vem aprimorando seu lugar na relação do profissional com o paciente quando se mostrar indispensável para os bons resultados que o profissional deseja de si mesmo no seu trabalho, com prazer de cuidar, mais além deste, realizar a humanização em toda sua amplitude.

2. MAPEAMENTO SITUACIONAL DA HUMANIZAÇÃO NO HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA.

A primeira ação do Grupo de Trabalho de Humanização para poder estruturar seu Plano de Ação foi identificar quais eram os referenciais que indicariam os critérios de elaboração.

O primeiro referencial foi a Política Nacional de Humanização através de suas Diretrizes: Acolhimento, Ambiência, Clínica Ampliada, Cogestão, Defesa dos Direitos dos Usuários e Valorização do Trabalho e do Trabalhador.

O segundo referencial foi o Contrato que o Hospital possui com o gestor público, que contém algumas ações estratégicas para a humanização. São elas:

- Implantar, implementar e manter a política de humanização no atendimento;
- Priorizar melhorias nas áreas com maior desconforto de pacientes;
- Implementar canal de comunicação entre a direção da instituição, usuários e colaboradores, com sistema de respostas e divulgação dos resultados;
- Atendimento das legislações relacionadas.

A partir disto foi realizado um mapeamento de quais eram os projetos e ações que já eram desenvolvidos e que contemplavam esta dimensão no Hospital Geral de Tailândia.

Diretriz/Dispositivo da PNH	Projeto/ação
Cogestão	Reuniões de equipe com a diretoria
Defesa dos direitos do Usuário	S.A.U e Serviço Social
Programa de Formação em Saúde do Trabalhador	Núcleo de Educação Permanente

Este mapeamento é de suma importância para que a GTH pudesse estabelecer as linhas de ação prioritárias na organização de seu Plano de Ação.

3. ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO.

Nesta perspectiva, a Comissão de Humanização estruturou seu Plano de Ação em 2016, buscando atender os critérios já mencionados, principalmente os que ainda não o eram por atividades já implantadas e que possuísem consonância com as necessidades do Hospital Geral de Tailândia. Estamos analisando as ações que foram possíveis realizar dentro das contrições necessárias. As ações que não foi possível realizar será inclusa no

novo plano de ação 2017. Os projetos elaborados estão em andamento conforme os processos necessários para que sejam realizadas as ações:

3.1 Café com a Direção:

Atende os seguintes referenciais:

- Contrato com Gestor Público: Implementar canal de comunicação entre a direção da instituição, usuários e colaboradores, com sistema de respostas e divulgação dos resultados.
- Contrato com Gestor Público: Implantar, implementar e manter a política de humanização no atendimento;
- Política Nacional de Humanização (PNH): Diretriz de Co-gestão.

Objetivos:

- Criar um evento em que os colaboradores possam se comunicar com a diretoria de forma direta e descontraída;
- Proporcionar uma ação de humanização que esteja alinhada aos objetivos estabelecidos no contrato de gestão e também no Programa Nacional de Humanização, que permita a cogestão com a participação efetiva dos colaboradores;
- Integrar diretores e colaboradores, com oportunidade de se apresentar, falar de sua função, explanar suas sugestões e queixas.

Estratégias:

1. Serão 10 participações de colaboradores indicados pelos gestores;
2. Estes representarão suas equipes, então deverão recolher suas dúvidas e sugestões para levar ao café;
3. O café será realizado mensalmente, no auditório, no horário das 09h, às 10h, na última semana do mês, de acordo com o plantão. Cada mês será realizado apenas um café e contemplará um turno ou plantão específico;
4. Os temas discutidos serão registrados em ata, para posterior divulgação dos mesmos pela Assessoria de Imprensa.

Recursos:

- Coffee break mensal para 10 pessoas.
- Impressões

Cronograma:

FASES DO PROJETO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Apresentação do projeto												
Validação			x									
Divulgação				x								
Início				x								
Acompanhamento em 2017	x											

4. DAS ATIVIDADES:

Seguem os dados quantitativos referentes à elaboração dos projetos do plano de ação do Grupo de trabalho de Humanização:

Projeto/ ação	Nº de realizações	Nº de participações
Café com a direção	1	10
Datas comemorativas	2 comemorações	Obs. Quantitativo no próximo quadro.

Nº	Projetos e ações	Nº de realizações	Nº de participações
1º	Campanha de Combate a Dengue	4	140
2º	"Luz que se apaga não se paga" (Uso consciente de energia sem desperdício)	6	179
3º	Projeto: Café com a Diretoria	01	10
4º	Projeto: Ginastica laboral.	2	16
5º	Homenagens aos farmacêuticos e auxiliares de farmácia	2	9
6º	Aniversariantes do mês	01	10
7º	Ações de capelania	02	26

1º - Campanha de Combate a Dengue

A campanha contra a dengue iniciou-se desse o dia 10 e seguiu cronograma 11,17,20,30 de janeiro e se estenderá até o mês de março. Durante campanha está sendo entregue, folders usuários e outras informações através de som ambiente, banners e cartazes expostos no mural no hospital, abordando e alertando para prevenção do vírus, que causa doença as pessoas.

O objetivo é para chamar atenção da população e incentivar a reforçar medidas de prevenção contra o mosquito da dengue.



Enfermeiro Juliano Alerta sobre a Prevenção da Dengue

2º - Campanha: “Luz que se apaga não se paga” (Uso consciente de energia sem desperdício).

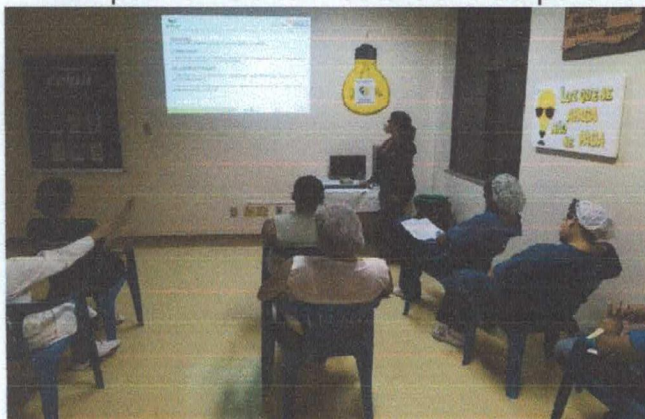
As orientações estão acontecendo nas recepções do ambulatório, emergência com usuários, e treinamento para colaboradores no auditório. Sendo abordados os assuntos relacionados ao consumo consciente de energia, água e outros itens de consumo.

Está sendo entregue folders e panfletos contendo todas as orientações para desenvolver as ações de consumo sem desperdiçar, e outras informações sobre os direitos e deveres do consumidor.

A Campanha foi realizada nos dias: 13, 17, 25, 26, 31, com objetivo, sensibilizar a população adotar a mudança de hábitos e atitudes que evitem desperdícios de energia elétrica, principalmente os colaboradores que atua dentro da área hospitalar.

Tivemos a colaboração da **Rede Celpa pela Atendente Jhese Hellen Moraes Campos**, nos dias, 25 26 com treinamento para colaboradores e palestras nas recepções com os usuários.

A campanha não tem data definida para terminar.



Treinamento no auditório para os colaboradores, facilitado por Jhese Hellen-Atendente da Celpa.



Palestras nas recepções com os usuários

3º - Projeto: Café com a Diretoria:

O Projeto foi iniciado no mês de março de 2016, dando continuidade em 2017. O encontro Café com a Diretoria foi realizado no dia 25, pelo diretor José Batista Luz Neto. O diretor explicou como funciona o projeto, que através das realizações desses encontros Café com a Diretoria os resultados esperados e que os colaboradores se aproxime cada vez mais diretoria, exponha suas dificuldades e elogios, estimulando a autoestima, comunicação e que tenha uma visão estratégica da empresa com o trabalho humanizado aos usuários.



Encontro Café com a Diretoria

4º - Projeto de Ginástica Laboral:

Projeto elaborado pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA em parceria com o Grupo de Trabalho de Humanização, realizado no auditório do HGT, com exercícios possíveis de movimentar coluna, pernas, braços, pescoço, quadril e exercícios orofaciais.

O Projeto tem como objetivo proporcionar aos colaboradores benefícios como: maior flexibilidade, força, coordenação, ritmo, agilidade, melhorias na autoestima, motivação para novas rotinas, combate de tensões, aumento da atenção, concentração, relacionamento e trabalho em equipe.

As aulas, ministradas pelos colaboradores: Ricardo Oliveira Rodrigues e Milka Valentim, estudantes de Educação Física, com duração de 15 minutos com músicas motivações.



Colaboradores do HGT

5º - Homenagens aos farmacêuticos e Auxiliares de farmácia

No dia 20 foi realizada a homenagem aos colaboradores Farmacêuticos e Auxiliares de Farmácia do hospital, com intuito de valorizar o estímulo profissional parabenizando pelo seu dia.



6º - Aniversariantes do mês de Janeiro: No dia 31 foi comemorado o dia dos aniversariantes do mês. A homenagem foi uma forma de agradecer e reconhecer o trabalho desenvolvido por cada funcionário e reforçar a humanização do serviço. "Procuramos realizar este tipo de ação a fim de integrar e valorizar cada vez mais os colaboradores".



Colaboradores homenageados

7º - Projeto Capelania

Ações de capelania	Nº de realizações	Nº de participações
Culto e Missa	2	26

O missa e culto foram realizados no dia 19 e 30 no auditório do HGT, com objetivo levar a palavra de conforto e oração para os usuários e colaboradores que necessita ouvir uma palavra de esperança, independente de credo religioso.

CULTO



Pastor Edvaldo Meireles

MISSA



Padre Idaltino Correia

Cronograma de ações do mês de Fevereiro 2017

DIA	DATAS COMEMORATIVAS/AÇÕES	RESULTADOS PRETENDIDOS
09 a 30	Campanha de conscientização contra o desperdício da energia elétrica.	Palestras educativas para colaboradores, divulgação através do som ambiente, cartazes, vídeos educativos e distribuição de folders.
10 a 30	Campanha contra a Dengue	Palestras com orientações de combate ao Aedes Aegypti nas áreas de atendimento do HGT e comunidade com em parceria com a PMT.
-----	Campanha do carnaval em parceria com Centro de Testagem Aconselhamento	Teste rápido de HIV, Hepatites e Sífilis, entrega de preservativos, folders e orientações sobre prevenção da doença. Palestras (DSTs e AIDS) nas Recpções.
04	Dia Mundial do Câncer (OMS)	Campanha de combate à doença com palestras e orientações diversas aos públicos interna e externo

Obs. Algumas datas poderão ser alteradas conforme a necessidade dos envolvidos.

5. CONCLUSÕES

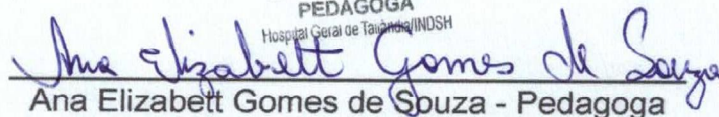
O Grupo de Trabalho de Humanização – GTH luta por um atendimento cada vez mais humanizado aos usuários do SUS, construído com a participação de todos e comprometido com a qualidade dos seus serviços e com a saúde integral, visando a excelência.

Esta é a única forma onde as partes podem constituir um todo, sem perder sequer a sua individualidade.

Acreditamos que através da educação conseguimos responder as metas e objetivos, beneficiando a todos, usuários e profissionais da instituição de saúde.

Tailândia, 07 de fevereiro de 2017.

Ana Elizabett Gomes de Souza
PEDAGOGA
Hospital Geral de Tailândia/INDSH


Ana Elizabett Gomes de Souza - Pedagoga

Coord. Grupo de Trabalho de Humanização.