

## EDITAL DE SELEÇÃO Nº 001/2015

O relatório Quantitativo tem o objetivo de demonstrar os resultados obtidos e apresentar as metas contratuais conforme o contrato de gestão, sendo assim apresentadas as seguintes atividades: enfermagem, treinamento, ambulatório, exame de apoio diagnóstico, atendimento médico, sesmt, serviço social, atendimento ao usuário, serviço de hotelaria, serviço de nutrição e administrativo.



### Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais – Pinhais/PR

Setembro/2016





***Prefeitura Municipal de Pinhais Secretaria Municipal de Saúde***

**Prefeito:** Luiz Goularte Alves (Luizão)

**Secretário (a) de Saúde:** Marilza Alves de Oliveira



***Pró Saúde - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar***

**Presidente:** Dom Eurico dos Santos Veloso

**Vice - Presidente:** Padre Guanair da Silva Santos

**Diretor Operacional:** Ênylo Vinicius Faria

**Diretor Geral:** Bruno Cesar Zanata

**Administrador Assistente:** Eduardo Yura

**Diretor Técnico-Assistencial:** Dr. Airton Francisco Surdi

**Gerente de Enfermagem:** Ana Paula Cappelli

*“O cuidado, de forma idealizada, recebido/vivido pelo paciente é somatório de um grande número de pequenos cuidados parciais que vão se complementando, de maneira mais ou menos consciente e negociada, entre os vários cuidadores que circulam e produzem a vida no hospital. Assim uma complexa trama de atos, de procedimentos, de fluxos, de rotinas, de saberes, num processo dialético de complementação, mas também de disputa, vão compondo o que entendemos como cuidado em saúde. A maior ou menor integralidade da atenção recebida resulta, em boa medida, da forma como se articulam as práticas dos trabalhadores do hospital”.*

**(L.C.O. Cecílio, Merhy. E.E, 2003).**

### *Missão, Visão e Valores*

#### **O NOSSO NEGOCIO:**

Assistência à saúde com ênfase no atendimento materno-infantil e em urgência e emergência.

#### **MISSÃO:**

Promover assistência ao usuário do SUS com qualidade e humanização.

#### **VISÃO:**

Aprimorar o modelo assistencial com base na segurança do paciente e sustentabilidade financeira.

#### **Princípios Institucionais:**

- ✓ **Qualidade:** compromisso com a busca da melhoria contínua
- ✓ **Humanização:** Tratar o ser humano com respeito, dignidade, dedicação e igualdade.
- ✓ **Trabalho em equipe:** Interação entre os setores buscando objetivos comuns.
- ✓ **Valorização profissional:** desenvolvimento de competências e oportunidade de crescimento.

## Capítulo 1 Sumário

<b>1. HOSPITAL .....</b>	<b>06</b>
1.1 Enfermagem .....	07
1.2 Treinamentos .....	07
1.3 Internações .....	08
1.4 Saídas .....	09
1.5. Clínica Médica .....	09
1.6. Alojamento Conjunto .....	11
1.7. Clínica Pediátrica .....	14
1.8. Centro Cirúrgico Geral e Obstétrico.....	15
1.9. Central de Materiais e Esterilização - CME.....	16
1.10 Ambulatório.....	18
1.11 Exames de Apoio Diagnóstico.....	18
1.12. Serviço de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH.....	19
1.13. Busca fonada .....	21
<b>2. UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA.....</b>	<b>22</b>
2.1 Procedimentos realizados .....	22
2.2. Evolução por Atendimentos.....	22
2.3. Atendimento por Especialidade Médica.....	23
2.4. Pacientes em Observação .....	24
2.5. Pacientes Psiquiátricos .....	24
2.6. Pacientes em ventilação mecânica.....	25
2.7. Transferências .....	26
2.8. Principais Diagnósticos de Transferência .....	26
2.9. Priorização de Atendimento .....	26
<b>3. ADMINISTRAÇÃO .....</b>	<b>30</b>
3.1. Departamento Pessoal.....	30
3.2 SESMT - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho .....	30



<b>4. ASSISTÊNCIAL .....</b>	<b>33</b>
4.1. Serviços Social .....	33
4.2. SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário .....	35
4.2.1. Resultado de Pesquisa de Satisfação ao Usuário - HMNSLP .....	35
4.2.2. Satisfação Paciente Externo .....	36
4.2.3. Resultado de Pesquisa de Satisfação por Setor - UPA .....	37
4.3. Humaniza SUS .....	38
<b>5. APOIO .....</b>	<b>39</b>
5.1. SPR - Serviços de Processamento de Roupas.....	39
5.2. SHL - Setor de Higienização e Limpeza .....	41
5.3. Manutenção .....	43
5.4. SND – Serviço de Nutrição e Dietética .....	45
5.4.1. Número de Atendimento as Unidades .....	47
5.4.2. Lactário .....	47
5.4.3. Indicadores de Qualidade .....	48
5.4.3.1. Intervenção Nutricional/ Dieta Enteral x Unidade .....	49
5.4.4. Resíduos .....	50
<b>ANEXO I - BOLETINS INFORMATIVOS .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO II - TREINAMENTO INTERNO REGISTRADO NO PERÍODO .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO III – CONSOLIDADO DAS TRATATIVAS DAS RECLAMAÇÕES – SAU .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO IV – RELAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS INDIVIDUALIZADA .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO V – CÓPIA DA FOLHA DE PAGAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS E COMPROVANTE DO VALE - ALIMENTAÇÃO .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO VI – CÓPIA DE RECOLHIMENTO DO INSS RELATIVO AOS FUNCIONÁRIOS .....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO VII - CÓPIA DE RECOLHIMENTO DO FGTS RELATIVO AOS FUNCIONÁRIOS .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO VIII – SISTEMA EMPRESA DE RECOLHIMENTO FGTS (SEFIP) .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO IX – CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO JUNTO AO INSS .....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO X – CERTIDÃO DE REGULARIDADE DO FGTS – CRF .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO XI – CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS MUNICIPAIS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO XII - CÓPIA DOS ATESTADOS MÉDICOS .....</b>	<b>62</b>

## 1. HOSPITAL

A Pró Saúde - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, denominada como Organização Social de Saúde, administra e assessora hospitais e presta consultoria a instituições da área de saúde, com implantação de modernos métodos de gerenciamento e novos modelos de atuação, racionalizando custos e otimizando resultados. Busca através deste, demonstrar o resultado mensal das atividades aqui realizadas, referente ao contrato de gestão nº 0001/2009 celebrado junto a Prefeitura Municipal de Pinhais, tendo como por objeto a operacionalização da gestão em execução das atividades e serviços de saúde no Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais e a na UPA - Unidade de Pronto Atendimento de Pinhais.

O Hospital foi inaugurado em 15 de março de 2010, em comemoração ao aniversário de 18 anos de Pinhais e alusivo ao Dia Internacional da Mulher. O local conta com uma área construída de 3.880 m<sup>2</sup>, na qual foi reestruturado pela atual administração municipal em parceria com ONG WFO, sendo considerada uma estrutura nova e moderna.

A nova UPA foi inaugurada no dia 19 de março de 2013, e já esta em pleno funcionamento o local que é cerca de três vezes maior que o anterior, trazendo assim mais conforto e comodidade para os pacientes e profissionais que ali desenvolvem suas atividades.

Devido aos altos índices de satisfação, a qualidade dos profissionais e do serviço realizado nesses três anos de funcionamento, o hospital vem se consolidando como uma referência em atendimento na região metropolitana de Curitiba.

### Dados do Hospital

Razão Social: Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Nome Fantasia: Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais

CNPJ: 24.232.886/0091-13

I.E: Isento

Endereço: Rua XV de Outubro, 190 - Pinhais/PR - CEP: 83323-040

Telefone: (041) 3059-9292

Endereço eletrônico: [diretoria@hmpprosaude.org.br](mailto:diretoria@hmpprosaude.org.br)



## 1.1. Enfermagem

Enfermagem é a arte de cuidar e também uma ciência cuja essência e especificidade é o cuidado ao ser humano, individualmente, na família ou em comunidade de modo integral e holístico, desenvolvendo de forma autônoma ou em equipe atividades de promoção, proteção, prevenção e recuperação da saúde.

Neste mês, a equipe de enfermagem realizou os treinamentos de acordo com o levantamento de necessidades das equipes e conforme cronograma de treinamentos do Hospital e Pronto Atendimento.



## 1.2. Treinamentos

Desde 2011 realizam-se atividades de treinamentos com participação dos colaboradores do próprio hospital. O objetivo é regulamentar os sistemas e processos de treinamentos e estabelecer procedimentos para melhoria no hospital e no dia-a-dia de trabalho, visando proporcionar oportunidades aos funcionários para desenvolver habilidades, conhecimentos e a conduta requerida pela empresa. São realizados dois tipos de treinamentos:

**Treinamento Interno:** São promovidos e administrados pelos gestores da entidade ou por representantes de empresas convidadas especificamente para tal. Neste caso os treinamentos devem ser realizados nas instalações da instituição e nos horários de trabalho.

**Treinamento Externo:** São promovidos por empresas externas, através de cursos e seminários abertos ao mercado.

A seguir segue planilha e temas dos treinamentos e palestras mensais aqui realizados pela equipe da enfermagem e outros setores administrativos:

Quantidade de hora/homem de Treinamento Interno registrado no período.

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
259/322	856/762	299/223	1451/744	500/498	557/568	636/384	353/316	418/1480
<b>Total:</b> 581	<b>Total:</b> 1618	<b>Total:</b> 522	<b>Total:</b> 2195	<b>Total:</b> 998	<b>Total:</b> 1125	<b>Total:</b> 1020	<b>Total:</b> 1205	<b>Total:</b> 1898

(Fonte: Planilha Ed. Continuada, Setembro/2016)

Quantidade de hora/homem de Treinamento Externo registrado no período.

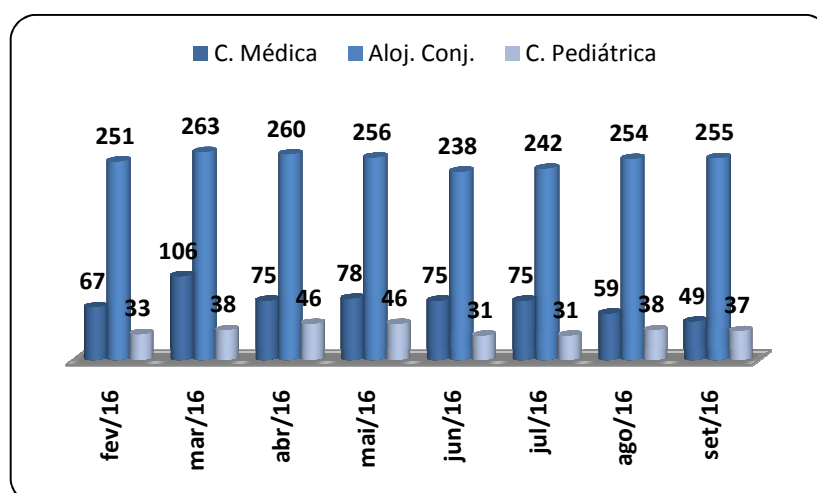
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
0/0	28/28	16/32	0/0	0/0	31/40	41/75	176/176	41/420
<b>Total: 00</b>	<b>Total: 56</b>	<b>Total: 48</b>	<b>Total: 00</b>	<b>Total: 00</b>	<b>Total: 71</b>	<b>Total: 116</b>	<b>Total: 60</b>	<b>Total: 461</b>

(Fonte: Planilha Ed. Continuada, Setembro/2016)

### 1.3. Internações

SETOR	INTERNAÇÕES
Clínica Médica	49
Alojamento Conjunto	255
Clínica Pediátrica	37
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>

(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/ 2016).



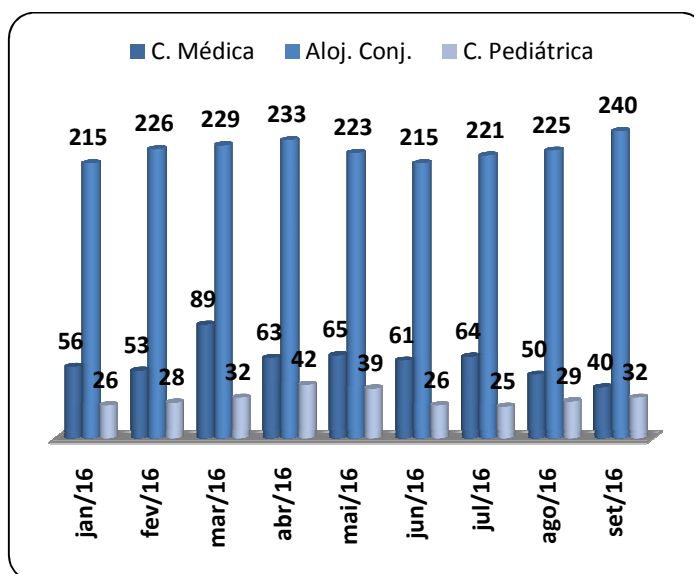
(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/ 2016).

#### 1.4. Saídas

Atendimento %			
Setor	Meta	Atendimento	%
C. Medica	73	40	5479,45%
Aloj. Conj.	240	240	10000,00%
C. Pediátrica	37	32	8648,65%
<b>Total</b>		<b>312</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Percentual de atendimento calculado com base no número de pacientes saídos sobre as metas estabelecidas.

(Fonte: Plano Estatístico Setembro/ 2016).



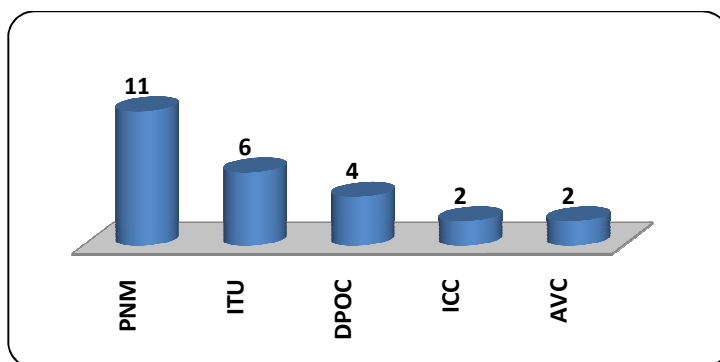
(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/ 2016).



### 1.5. Clínica Médica

É um setor hospitalar onde acontece o atendimento integral do indivíduo com idade superior a 12 anos que não são provenientes de tratamento cirúrgico, e ainda aqueles que estão hemodinamicamente estáveis, neste setor é prestada assistência integral de enfermagem aos pacientes. A patologia que teve maior incidência de internamentos foi pneumonia. Fato de impreterível importância é uma retaguarda nas especialidades de cirurgia geral, ortopedia, UTI's infantil e adulto, pois assim estaremos minimizando riscos para os pacientes, que hoje acabam permanecendo por um período muito extenso aguardando estas vagas de transferências quando necessárias, sendo que a central de leitos do estado não absorve a demanda gerada por esta entidade. Lembrando que cada paciente possui uma ou mais patologias.

Abaixo as principais patologias dos pacientes na Clínica Médica:



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/ 2016).

**PNM:** Pneumonia;

**ICC:** Insuficiência Cardíaca Congestiva

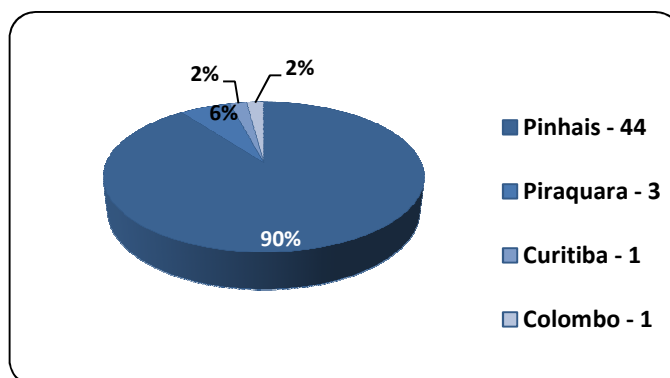
**ITU:** Infecção de Trato Urinário;

**AVC:** Acidente Vascular Cerebral;

**DPOC:** Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica

No mês de Setembro houve 19 transferências do setor da Clínica Médica.

A seguir apresentam-se pacientes por municípios que foram internados na Clínica Médica:



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/ 2016).

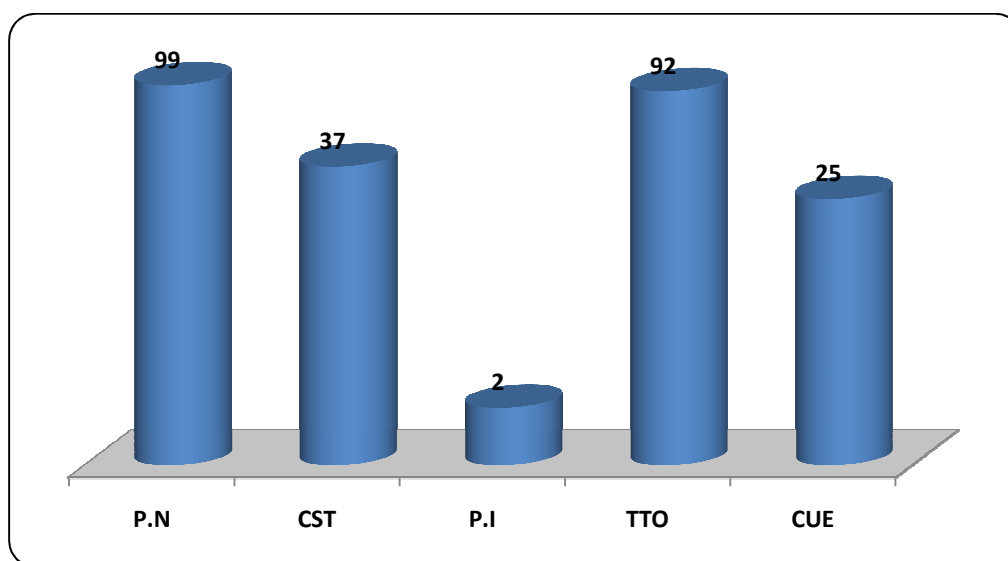




### 1.6. Alojamento Conjunto

É um sistema hospitalar em que o recém nascido sadio, logo após o nascimento, permanece ao lado da mãe, 24 horas por dia, num mesmo ambiente, até a alta hospitalar. Tal sistema possibilita a prestação de todos os cuidados assistenciais, bem como, a orientação à mãe sobre a saúde mãe e filho.

Neste período foram realizados 255 internamentos no Alojamento Conjunto, sendo 138 partos, 25 curetagens e 92 pacientes que obtiveram tratamento neste período devido aos procedimentos relacionados à ameaça de aborto, TPP, Pielonefrite, Sangramento vaginal. Foi realizada reunião na segunda regional de saúde sobre o projeto mãe paranaense, na qual foi comentado que esta entidade não tem retaguarda definida para pacientes internadas que possam vir necessitar de um atendimento de maior complexidade técnica. Comentou-se por esta direção que é de supra importância que tenhamos uma definida com o máximo de urgência para que não tenhamos problemas futuros de maior gravidade.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/ 2016).

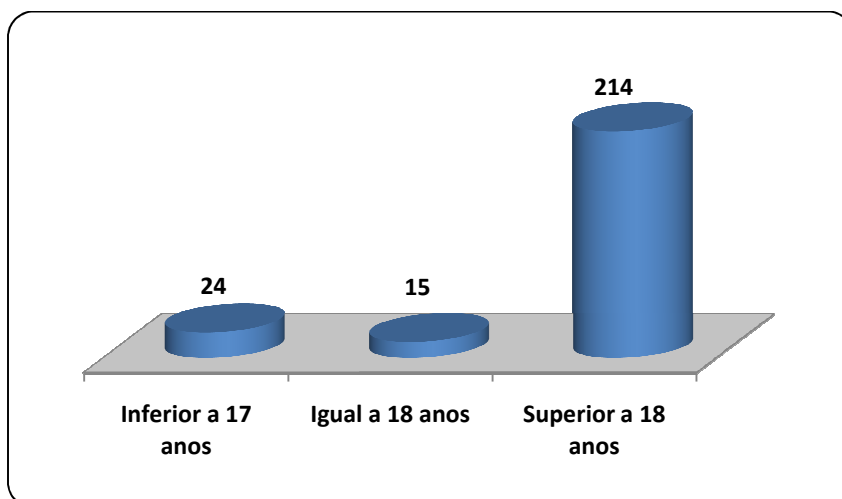
**PN:** Parto Normal;

**CUE:** Curetagem;

**CST:** Parto Cesária;

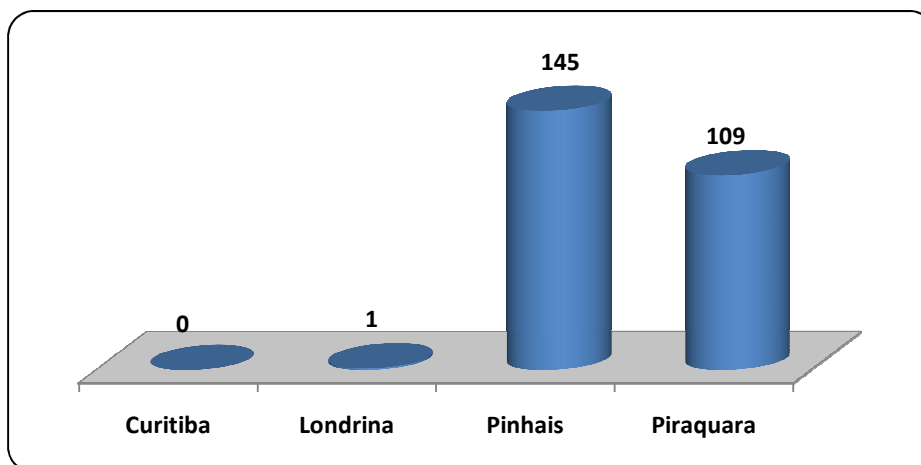
**TTO:** Tratamento;

Apresenta-se no gráfico abaixo, faixa etária de partos das pacientes atendidas no Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais.



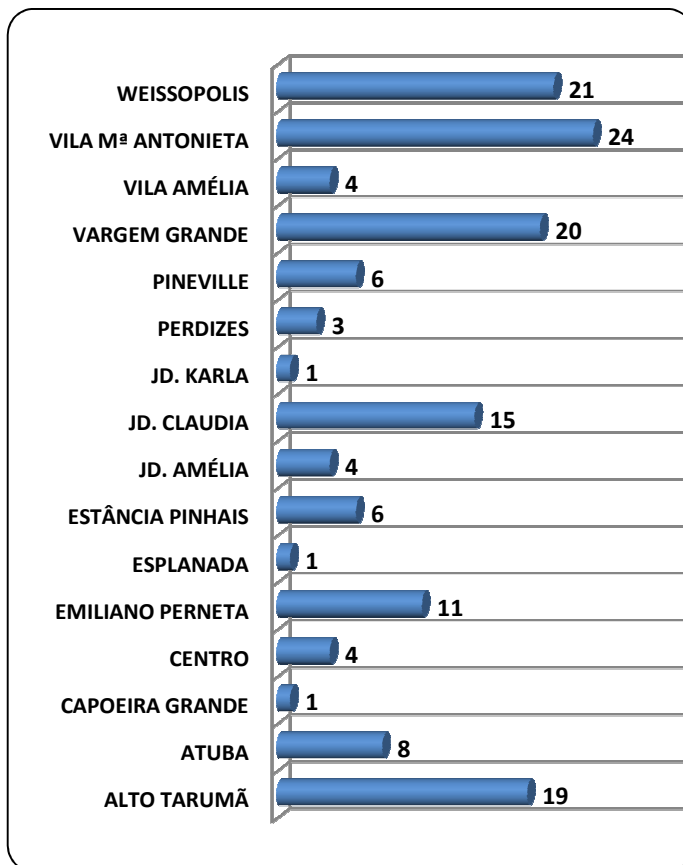
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/2016).

Em Setembro foram realizados 255 atendimentos, destes atendimentos 145 foram de residentes do Município de Pinhais, 109 de Piraquara, 01 de Londrina conforme demonstrado em gráfico a seguir:



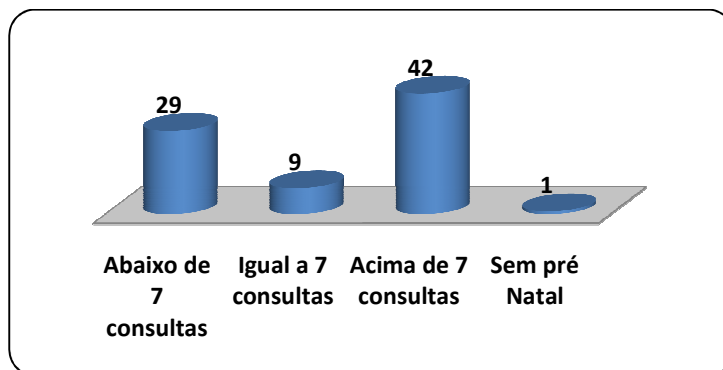
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/2016).

Visualiza-se na apresentação abaixo, os atendimentos por Unidades Básicas de Saúde de Pinhais realizados no hospital através do perfil dos atendimentos no alojamento conjunto, sendo que a maior parte de atendimentos, neste mês, foram pacientes da UBS Maria Antonieta.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/ 2016).

Segue abaixo o gráfico demonstrando o número de consultas de pré-natal das pacientes que tiveram parto normal ou cesariana. Nesse mês foi identificado 01 paciente sem consulta do Pré-Natal.



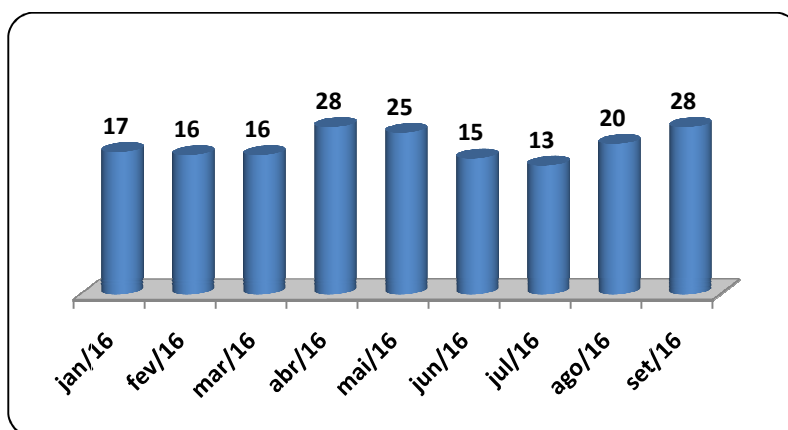
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/ 2016).



### 1.7. Clínica Pediátrica

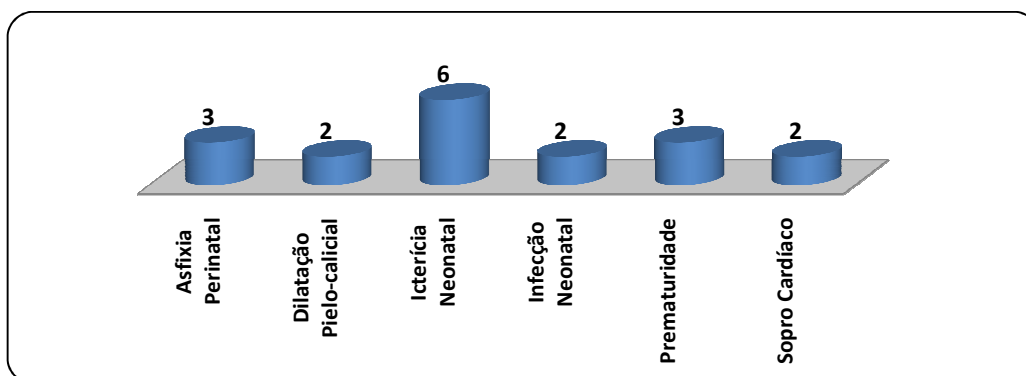
É a especialidade médica dedicada à assistência à criança e ao adolescente, nos seus diversos aspectos, sejam eles preventivos ou curativos. Os aspectos preventivos envolvem ações como aleitamento materno, imunizações (vacinas), prevenção de acidentes, além do acompanhamento e das orientações necessárias a um crescimento e desenvolvimento saudáveis. Já os curativos correspondem aos diversos procedimentos e tratamentos de inúmeras doenças exclusivas, ou não, da criança e adolescente. De acordo com os internamentos das crianças na Clínica Pediátrica, apresentam-se através de gráficos, os pacientes dos municípios que foram atendidos e suas patologias.

Tivemos um número total de 28 bebês que permaneceram na sala dos recém-nascidos, o número de atendimentos foi maior comparado ao mês anterior.



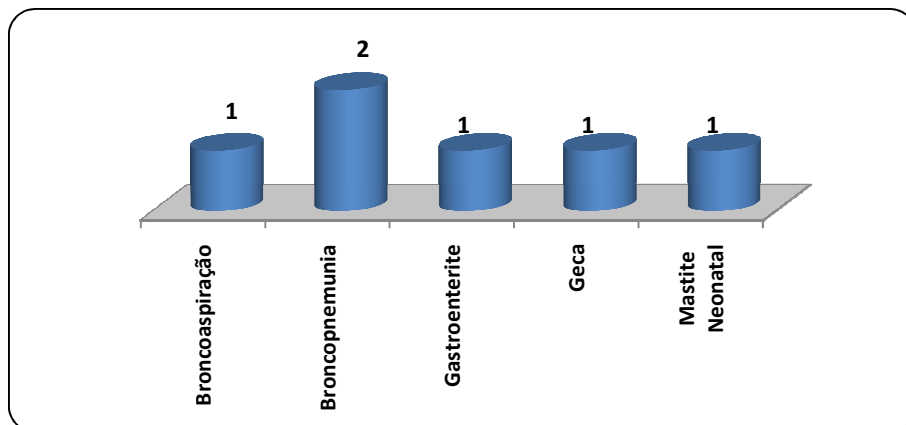
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/ 2016).

Nesta unidade deve-se considerar o número de pacientes RN (28) que necessitaram de tratamento e permaneceram na unidade de sala do RN, porém demandaram tratamento intensivo dos profissionais da pediatria. Dentre os bebês que necessitaram permanecer na Sala do RN, evidenciamos as principais patologias demonstradas a seguir, lembrando que cada recém-nascido poderá obter mais de um tipo de patologia.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/ 2016).

Além de prestarmos apoio para os recém nascidos, damos suporte aos pacientes com mais de 07 dias até 12 anos. Em Setembro foram realizados 06 internamentos na clínica pediátrica, sendo 03 do município de Pinhais e 03 do município de Piraquara. Evidenciamos as principais patologias ocorridas conforme demonstrado no gráfico a seguir:



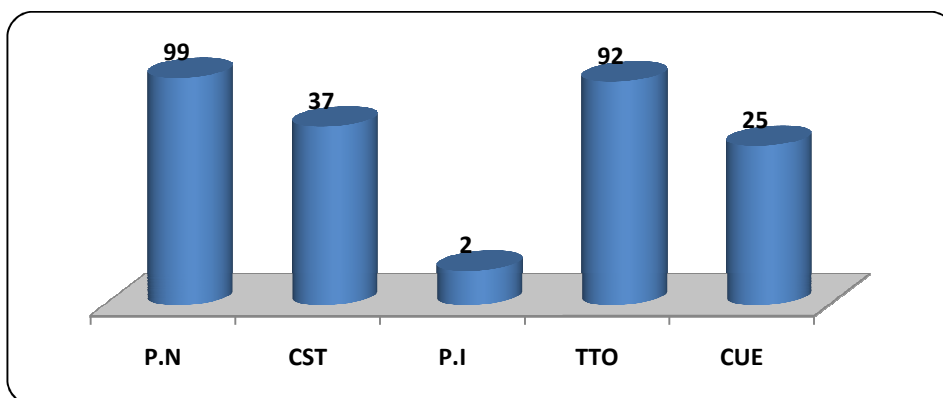
(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/ 2016).



### 1.8. Centro Cirúrgico Geral e Obstétrico

Centro Obstétrico possui salas preparadas para a realização de parto normal, cesárea e para os primeiros procedimentos ao recém-nascido.

Foram realizadas neste mês 25 curetagens, 37 cesarianas, 99 partos normais e 02 partos instrumentais. A taxa de cesárea referente neste mês foi de 26,81%.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/ 2016).

**PN:** Parto Normal;

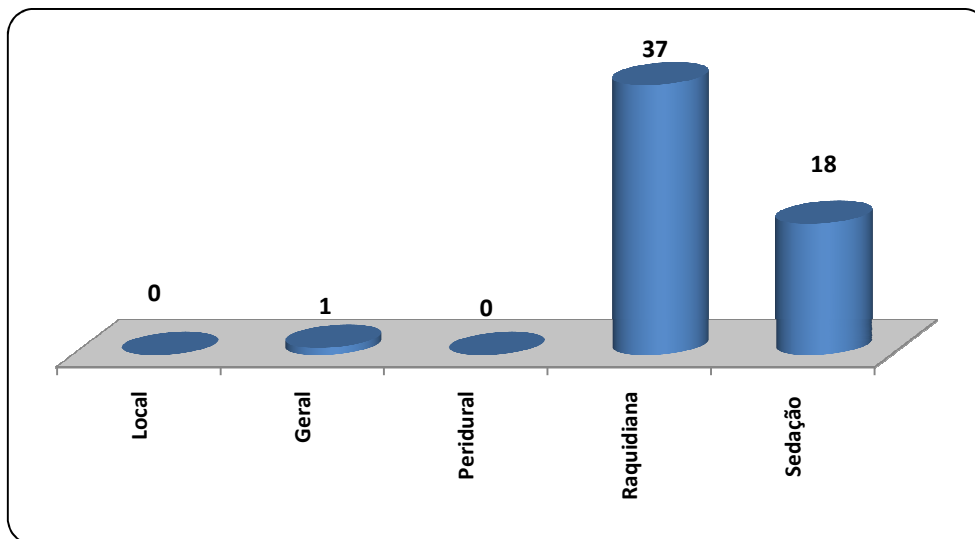
**CUE:** Curetagem;

**CST:** Parto Cesaria;

**TTO:** Tratamento;

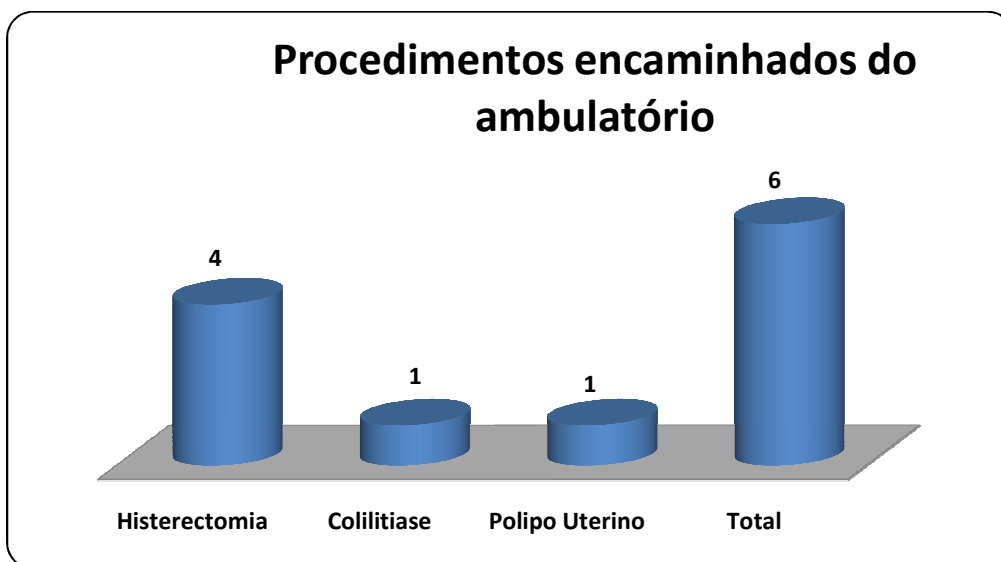
**PI:** Parto Instrumental.

Foram realizadas 56 anestésias para procedimentos obstétricos. Estes procedimentos dividem-se em anestesia: local, geral, peridural, raquidiana e sedação. A seguir segue apresentação especificada dos procedimentos realizados.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/2016).

Neste mês foram encaminhadas do ambulatório para procedimento cirúrgico 06 pacientes, conforme demonstrado em gráfico abaixo.



(Fonte: Mapa Estatístico SAME, Setembro/2016).








### 1.9. Central de Materiais e Esterilização - CME

A Central de Material e Esterilização (CME) é a área responsável pela limpeza e processamento de artigos e instrumentais médico-hospitalares. É na CME que se realiza o controle, o preparo, a esterilização e a distribuição dos materiais hospitalares.

A CME pode ser de três tipos, de acordo com sua dinâmica de funcionamento:








 **Descentralizada:** Utilizada até o final da década de 40, neste tipo de central cada unidade ou conjunto delas é responsável por preparar e esterilizar os materiais que utiliza;

 **Semi-centralizada:** Teve início na década de 50, cada unidade prepara seus materiais, mas os encaminha para serem esterilizados em um único local;

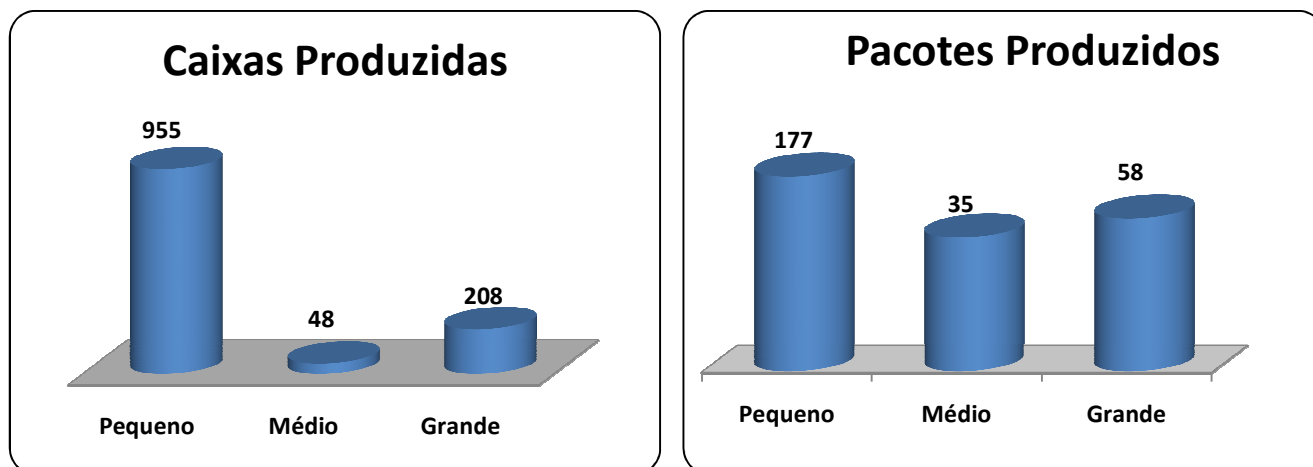
 **Centralizada:** Utilizada atualmente, os materiais do hospital são processados no mesmo local, ou seja, os materiais são preparados, esterilizados, distribuídos e controlados quantitativa e qualitativamente na CME.

A CME centralizada apresenta inúmeras vantagens, das quais se podem destacar: a eficiência, a economia e a maior segurança para a equipe e para os clientes.

Há outros objetivos importantes em relação à CME no hospital:

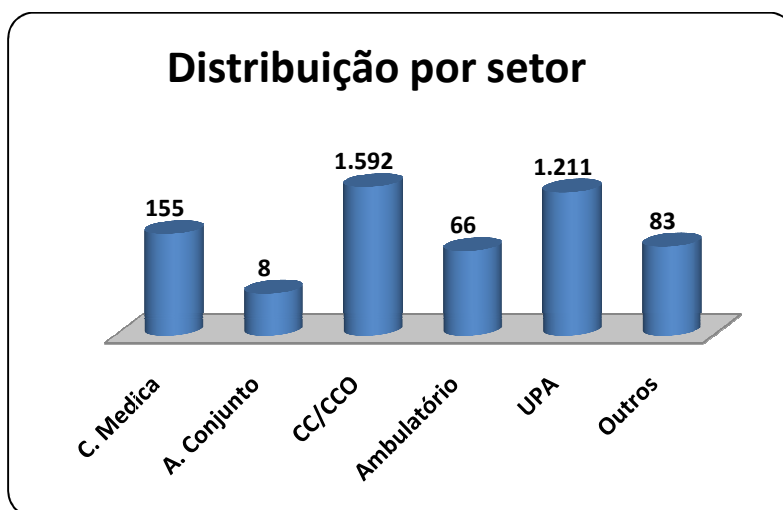
-  Fornecer o material esterilizado a todo hospital;
-  Promover a interação entre as áreas: expurgo prepara a montagem de instrumental;
-  Adequar às condições ambientais às necessidades do trabalho na área;
-  Planejar e implementar programas de treinamento e reciclagem que atendam às necessidades da área junto à Educação Continuada;
-  Promover o envolvimento e compromisso de toda a equipe com os objetivos e finalidades do serviço;
-  Favorecer o bom relacionamento interpessoal;
-  Prover materiais e equipamentos que atendam às necessidades do trabalho na área.

No mês de Setembro a CME manteve sua produção com um número total de 1.211 pacotes e 270 caixas produzidas, conforme apresentações nos gráficos a seguir:



(Fonte: Relatório CME, Setembro/ 2016).

No gráfico a seguir apresentam-se os setores que há maior volume de uso de materiais esterilizados na CME. Foram registradas 159 ligações na autoclave. Para esterilização de 168 materiais sensíveis à autoclave, foram encaminhados para óxido de etileno.

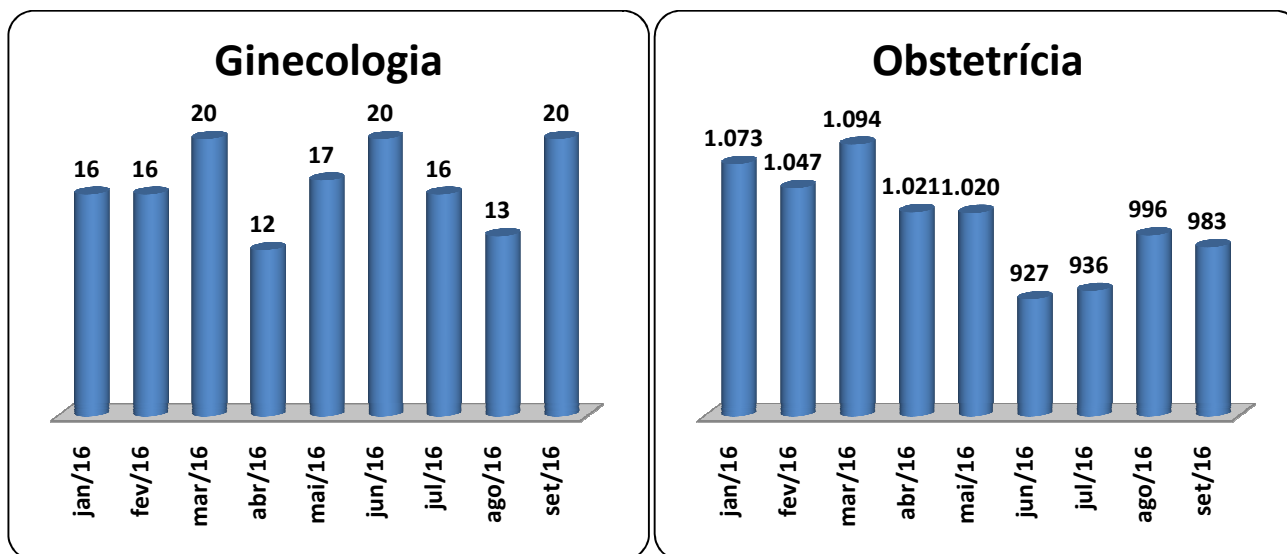


(Fonte: Relatório CME, Setembro/ 2016).



### 1.10. Ambulatório

O ambulatório centraliza a maior parte de atendimentos externos e dispõe de consultas especializadas em ginecologia e obstetrícia e os exames eletivos de teste de orelhinha, eletrocardiograma e raio-x. Segue abaixo o número de consultas realizadas no período, totalizando 1003 consultas/mês.

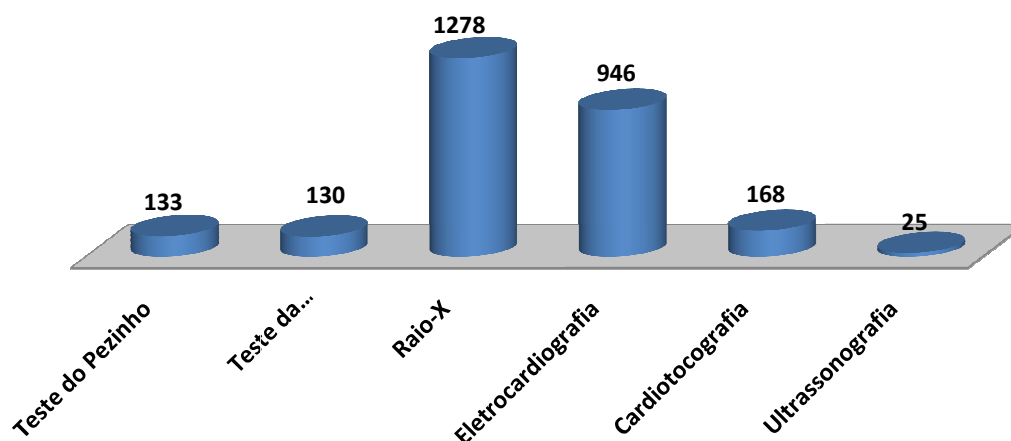


(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/2016).

### 1.11. Exames de Apoio Diagnóstico

Além de todo o atendimento oferecido nas áreas Clínicas, o hospital oferece uma série de Exames de Apoio ao Diagnóstico. Estes exames servem para auxiliar no diagnóstico de doenças e no tratamento mais adequado para os pacientes. Faz-se necessário ainda a contratação de serviços de endoscopia digestiva alta, ecocardiograma, tomografia computadorizada, ultra-sonografia geral (exames de emergência) para que possamos prestar um atendimento de maior resolutividade ocasionando assim maior precisão no diagnóstico do paciente para oferecermos o direcionamento necessário que irá beneficiá-lo ainda mais.

### Exame de Apoio Diagnostico



(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/ 2016).

O Serviço Auxiliar em Diagnóstico e Tratamento (SADT) dispõe de Serviços de Cardiotocografia, Análises Clínicas (terceirizado pela Secretaria Municipal de Saúde), Radiologia, Eletrocardiografia, Hemoterapia, Anatomia Patológica, Ultrassonografia, Tomografia (terceirizado pela Secretaria Municipal de Saúde).

Nas ultrassonografias de urgência e emergência são realizadas de acordo com a demanda solicitada pelos médicos do hospital.

	Efetiva Mensal	Jan/16	Fev/16	Mar/16	Abr/16	Mai/16	Jun/16	Jul/16	Ago/16	Set/16
<b>Raio X</b>	1200	1125	969	1240	1039	1029	1251	1139	1302	1278
<b>ECG</b>	730	784	644	835	804	746	919	931	1001	946
<b>Total</b>	<b>1930</b>	<b>1909</b>	<b>1613</b>	<b>2075</b>	<b>1843</b>	<b>1775</b>	<b>2170</b>	<b>2070</b>	<b>2303</b>	<b>2224</b>

(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/ 2016).

Os exames de eletrocardiografia (pacientes eletivos) são agendados de acordo com a demanda enviada pela Prefeitura (Secretaria de Saúde).

Exames	Número de Exames		
	Exames agendados	Exames realizados	Absenteísmo <sup>2</sup>
Raios X	1435	1278	<b>0,89</b>
Eletrocardiograma	946	856	<b>0,90</b>

<sup>2</sup> Percentual de absenteísmo calculado com base no número de exames realizados sobre o número de exames agendados.

(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/ 2016).



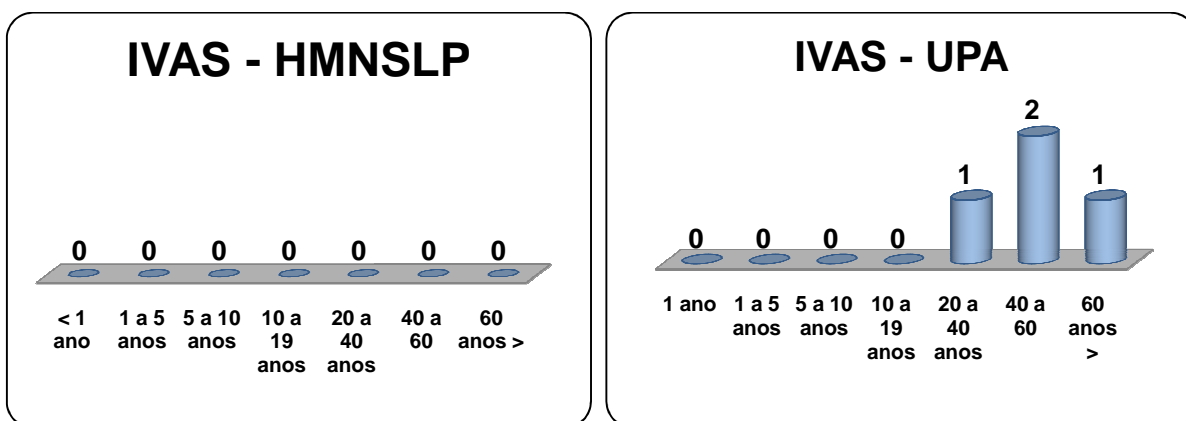
### 1.12. Serviços de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) corresponde a um órgão consultivo e normativo das ações de controle de infecção hospitalar, e o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é o executor. Segundo o Ministério da Saúde (Portaria 2.616/1998) todos os hospitais são obrigados a manter um programa de controle de infecção hospitalar. Os programas de Epidemiologia e Controle de Infecção Hospitalar refletem a qualidade dos processos assistenciais das instituições. Conseqüentemente, um programa estruturado e consistente pode reduzir taxas de IRAS (infecção relacionada à assistência à saúde) tempo de hospitalização e custos. Dentre as atividades realizadas pelo Serviço de Epidemiologia e Controle de Infecção Hospitalar, destaca-se:

- 📍 Visitas técnicas nos setores com emissão e envio de relatório com as não conformidades encontradas, para os setores responsáveis;
- 📍 Preenchimento e recolhimento das notificações dos Agravos do HMP e UPA;
- 📍 Envio das notificações das semanas epidemiológicas para a Vigilância Epidemiológica do Município;
- 📍 Envio dos Exames dos Testes do Pezinho para FEPE;
- 📍 Reconvocação das mães, através de contato telefônico, para realização de novo teste do Pezinho da criança, quando solicitado pela FEPE;
- 📍 Participação da Integração de novos funcionários admitidos pela empresa;
- 📍 Busca ativa no WinSaúde, dos casos agravos não notificados;
- 📍 Visitas diárias, principalmente nos setores do CCO e Sala do RN, com envio por e-mail, das não conformidades encontradas aos setores responsáveis;

- 👤 Verificação diária de IVAS e GASTROINTEROCOLITES;
- 👤 Controle de infecção hospitalar;
- 👤 Realização e elaboração de treinamentos e DDE nos setores para os funcionários.
- 👤 Busca ativa nos setores;
- 👤 Análise do cloro e pH do hidrante, CCO, CME, SPR, lactário e cozinha;
- 👤 Fechamento mensal do teste rápido;
- 👤 Fechamento mensal do relatório de Atividades do SCIH e Indicadores de Processo;
- 👤 Reunião mensal da CCIH;
- 👤 Relatório do SONIH.

As IVAS da UPA totalizaram em 10 casos distribuídas na faixa etária de 0 a superior a 60 anos conforme o gráfico abaixo. Já no HMP não houve casos de IVAS, também demonstrados no gráfico a seguir.



(Fonte: Relatório CCIH, Setembro/ 2016).

Houve análise de cloro e análise do pH realizado semanalmente, nos setores do CCO, central de materiais, hidrômetro, processamento de roupas, cozinha e lactário caso haja alguma alteração é passado para supervisão de hotelaria, para tomar as devidas providencias.

De acordo com a avaliação das fichas de busca ativa e com base no SONIH a taxa global de infecção hospitalar do mês é de 0,00%.



#### 1.12.1. Busca Fonada

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) realizaram atividade da busca fonada com as pacientes de partos cesarianas, neste mês. Esta busca visa obter informações relacionadas a cicatrizes cirúrgicas, se houve ou não alterações que possa ser caracterizada como infecção hospitalar e para que as pacientes possam expor o seu atendimento durante a hospitalidade.

Procedimentos	Total	%
<b>Tentativas de Busca Fonada no 10º Dia PO</b>	30	81,1%
<b>Tentativas com êxito</b>	25	67,6%
<b>Evidências de ISC, na Busca Fonada</b>	02	5,4%
<b>Investigações realizadas</b>	02	100%
<b>ISC Confirmada</b>	00	00%

(Fonte: Relatório CCIH, Setembro 2016).



## 2. UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA

É voltada aos atendimentos de pacientes sem agendamento prévio, incluindo desde emergências e urgências médicas até casos de baixíssima complexidade, mas que demandam atendimento rápido sem a necessidade de marcar consulta.

### 2.1. Procedimentos realizados

Diariamente são realizados diversos procedimentos médicos e de enfermagem a fim de proporcionar melhora clínica aos pacientes que buscam atendimento, bem como aos pacientes que permanecem em regime de internamento. Sendo que, destes procedimentos, grande parte poderiam ser realizados nas UBS.

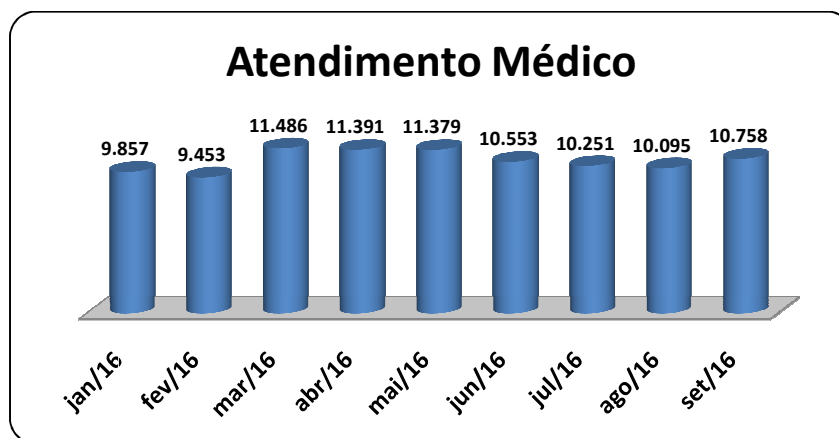
Dentre todos os procedimentos que são realizados diariamente na UPA, o maior índice de procura é realização de dextro.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS	QUANTIDADE
Sutura	33
Curativos	52
Oxigenioterapia	14
Nebulização	384
Eletrocardiograma	68
Dextro	388

(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).

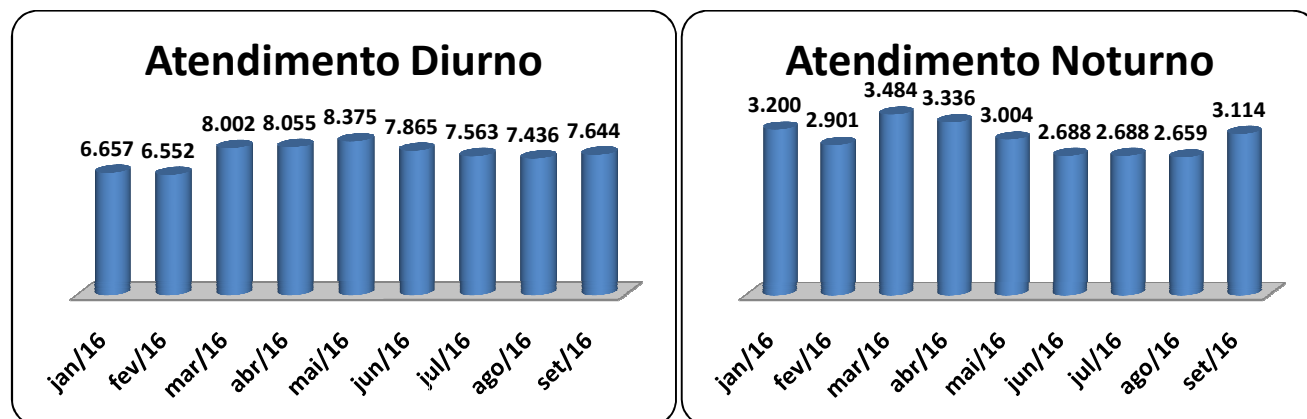
### 2.2. Evoluções por Atendimentos

A Unidade de Pronto Atendimento do Município de Pinhais realiza atendimentos no município local e também de municípios vizinhos. A seguir, gráfico com a evolução dos atendimentos realizados na Unidade de Pronto Atendimento.



(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/ 2016).

Conforme apresentação dos gráficos a seguir é possível observar que no mês de Setembro obtivemos aumento em relação ao mês de Agosto, nos atendimentos no período diurno e de igual valor em relação ao mês referido no período noturno.

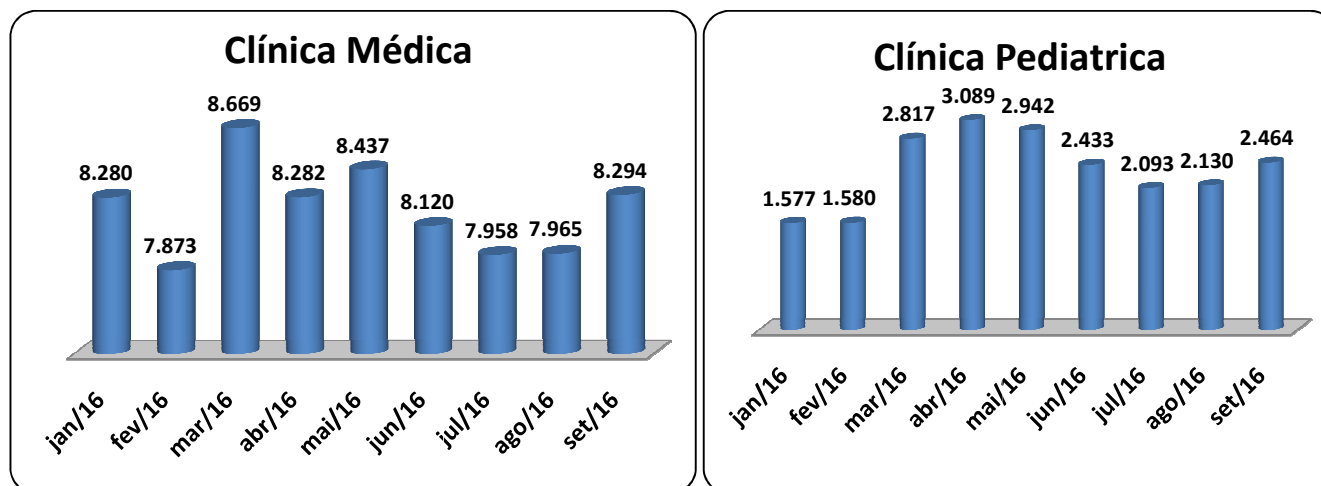


(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).

### 2.3. Atendimento por Especialidade Médica

Contamos na UPA com as especialidades de Clínica Médica e Pediatria para prestar atendimento aos usuários. Conforme gráficos abaixo é possível observar que a maior parte dos atendimentos é realizada para usuários com idade superior a 13 anos, ou seja, pacientes de Clínica Médica.

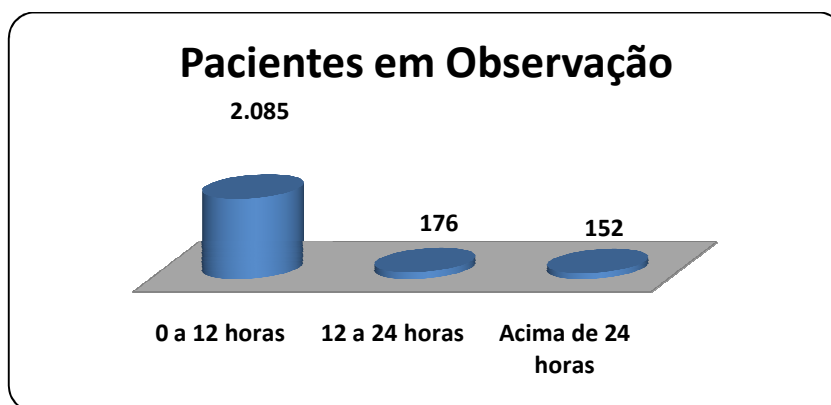
#### Clínica Médica e Pediátrica



(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).

## 2.4. Pacientes em Observação

No mês de Setembro estiveram em observação na UPA um total de 2.413 pacientes destes, 2.085 ficaram em por um período de até 12 horas, para estabilização de quadro clínico com soroterapia e/ou analgesia. Nos leitos de observação 176 pacientes permaneceram por um período de até 24 horas aguardando melhora clínica e ou resultado de exames laboratoriais. Ainda houve ocorrência de 152 pacientes que ficaram em observação por um período superior a 24 horas conforme demonstra o gráfico abaixo.



(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).

## 2.5. Pacientes Psiquiátricos

Importante ressaltar que em relação aos atendimentos de psiquiatria, está sendo monitorado mensalmente este processo, conforme a seguir:

PLANILHA DE PACIENTES DA CENTRAL DE LEITOS PSIQUIÁTRICO – SETEMBRO/2016					
NOME	IDADE	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA	DIAGNÓSTICO	DESTINO
D.J.C.O.M	19 ANOS	03/09/2016	07/09/2016	ETILISTA/TABAGISTA	CAPS
J.C.C.S	74 ANOS	03/09/2016	06/09/2016	ETILISTA	ALTA
R.F.Z	30 ANOS	08/09/2016	13/09/2016	DEPRESSÃO	ADALTO BOTELHO
M.H.R.S	61 ANOS	22/09/2016	23/09/2016	TRANSTORNO BIPOLAR	HMP
T.C.V.	28 ANOS	24/09/2016	27/0/09/2016	DEPRESSÃO	HMP

(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).

## 2.6. Pacientes em Ventilação Mecânica

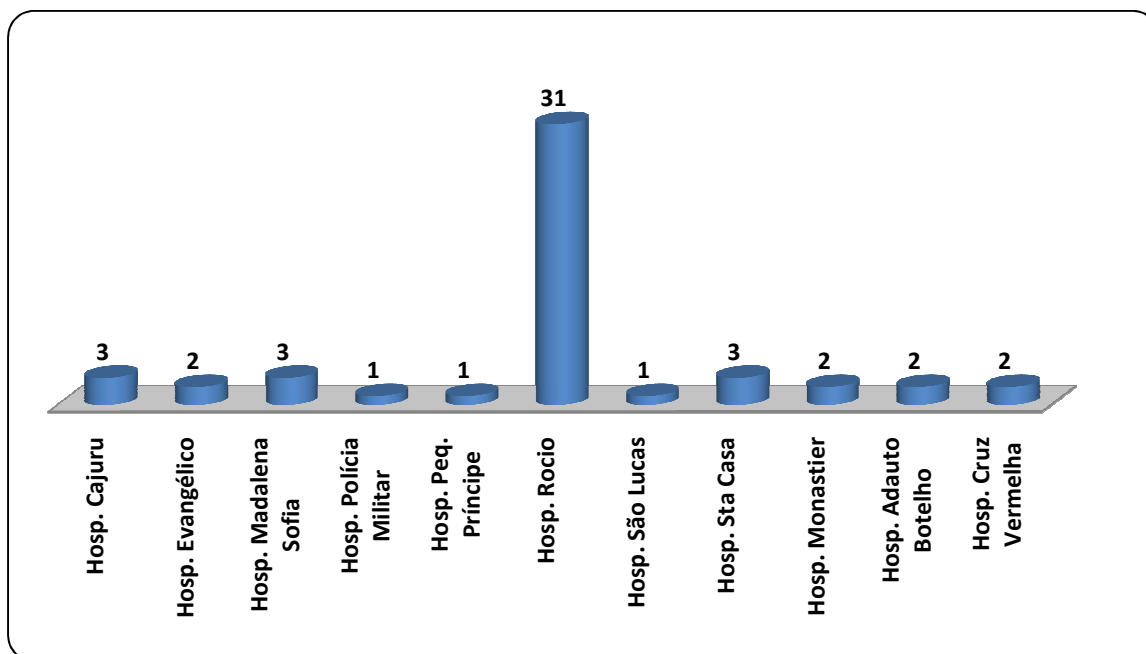
Segue também planilha de acompanhamento de pacientes que permaneceram em ventilação mecânica no mês de Setembro/2016.

PLANILHA DE PACIENTES EM VENTILAÇÃO MECÂNICA – SETEMBRO/2016					
NOME	IDADE	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA	DIAGNÓSTICO	DESTINO
A.R.S	78ANOS	11/09/2016	20/09/2016	AVE	HPM
M.S.O	57 ANOS	20/09/2016	20/09/2016	IAM/EAP?	ÓBITO

(Fonte: Relatório UPA, Setembro/2016).

## 2.7. Transferências

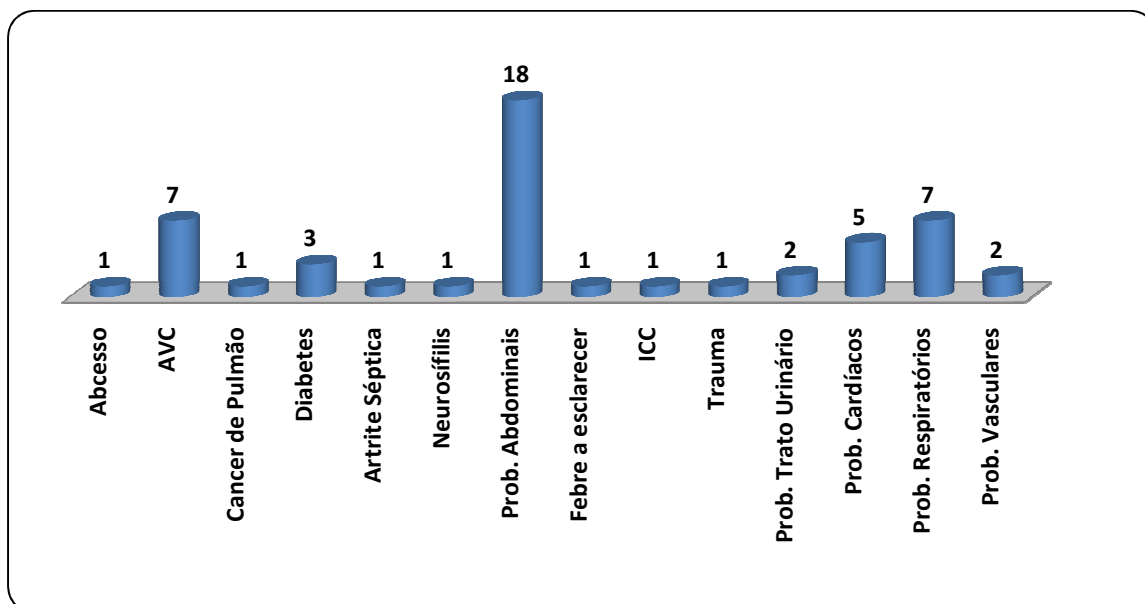
No mês de Setembro foram realizadas 48 transferências para outros hospitais de Curitiba e região metropolitana para tratamento clínico, cirúrgico e UTI. Todos os pacientes transferidos estavam incluídos na Central de Leitos Municipal.



(Fonte: Relatório UPA, Setembro/2016).

## 2.8. Principais Diagnósticos de Transferência

Conforme gráfico a seguir, é possível visualizar os principais diagnósticos que permaneceram em observação na UPA no mês de Setembro.



(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).

**A.V.C.:** Acidente Vascular Cerebral

**I.C.C.:** Insuficiência Cardíaca Congestiva

## 2.9. Priorização de Atendimentos

Com a Unidade de Pronto Atendimento (UPA), mantivemos o setor de priorização de atendimentos e/ou acolhimento de usuários. De acordo com as Prioridades de Atendimento, a maior demanda de atendimento é classificada como sem urgência, ou seja, pacientes que deveriam estar sendo atendidos nas unidades básicas de saúde conforme demonstração dos gráficos abaixo.

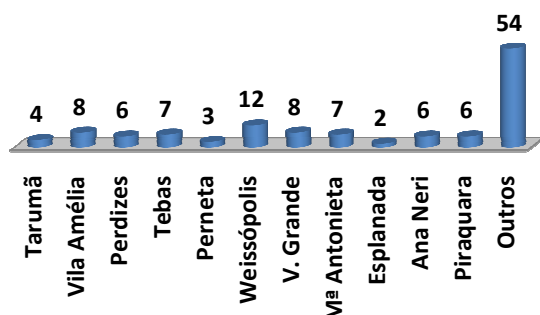
Através dos gráficos é possível visualizar as unidades de saúde que trouxeram a maior demanda de atendimentos, observando que o município de Pinhais continua apresentando um grande número de usuários sendo atendidos na prioridade azul. Continuamos com um número significativo de atendimento de usuários com de outras regiões metropolitana tanto no período diurno como noturno.



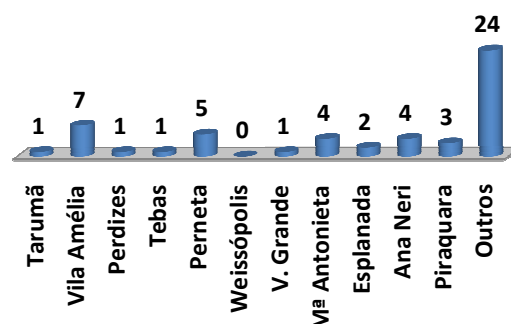
## Prioridade Azul - Não Urgente

De acordo com as Prioridades de Atendimento, a maior demanda é para a prioridade azul, ou seja, pacientes que não tem urgência de atendimento e que poderiam ser atendidos na rede básica de saúde, conforme demonstração dos gráficos abaixo.

### Atendimento Diurno



### Atendimento Noturno

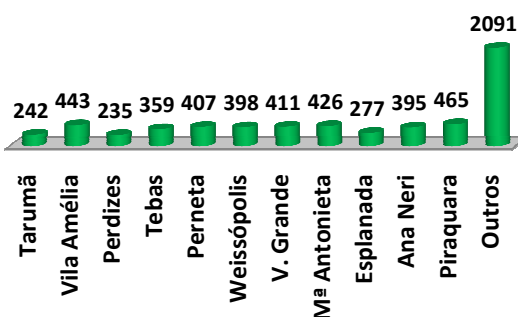


(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).

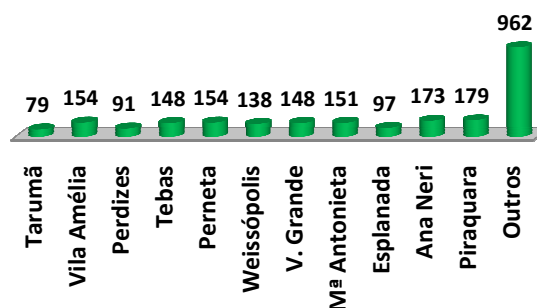
## Prioridade Verde - Pouco Urgente

A prioridade de cor verde é utilizada principalmente para os usuários que estão classificados dentro dos estatutos, ou seja, portador de necessidades especiais, idosos e também para pacientes que apresentam alterações leves de dados vitais.

### Atendimento Diurno



### Atendimento Noturno



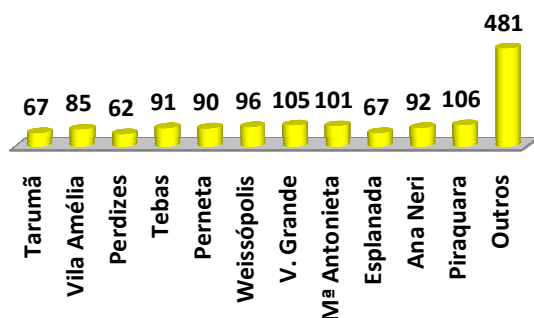
(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).



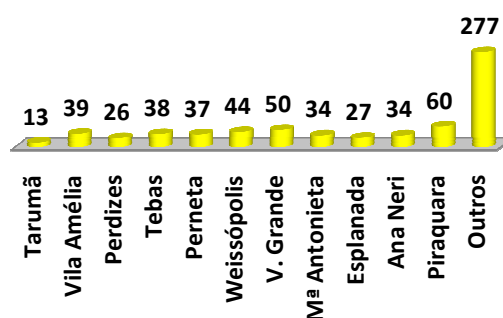
### Prioridade Amarela – Urgente

Nesta prioridade de cor amarela incluímos os pacientes que necessitam de atendimento médico em até 60 minutos, sendo que em regra geral esse atendimento ocorre em tempo menor, pois os pacientes que passam pela priorização de atendimento são encaminhados diretamente para o consultório médico.

#### Atendimento Diurno



#### Atendimento Noturno



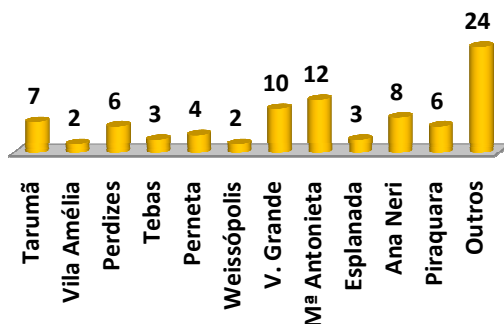
(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).



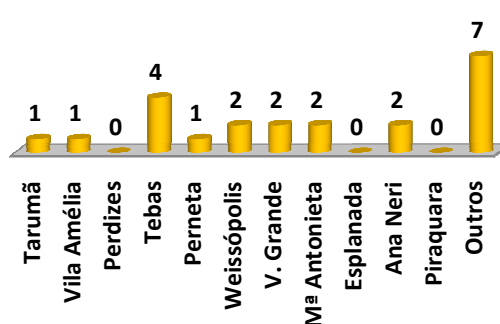
### Prioridade Laranja - Muito Urgente

O atendimento dos pacientes dentro da classificação laranja é semelhante ao atendimento da prioridade vermelha, pois os pacientes de ambas as cores são atendidos em tempo imediato após a sua chegada, pois os pacientes são encaminhados diretamente a sala de emergências.

#### Atendimento Diurno



#### Atendimento Noturno



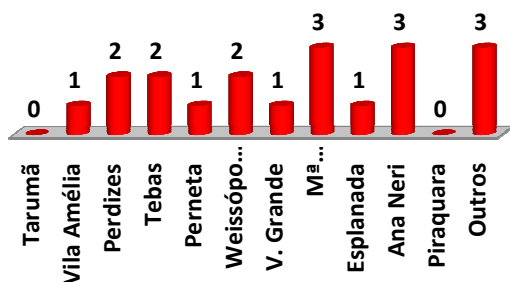
(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).



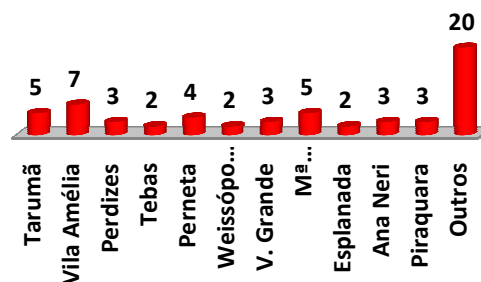
### Prioridade Vermelha - Emergência

A prioridade vermelha é caracterizada pelo atendimento de emergência, neste caso os pacientes devem ser atendimentos em tempo real, ou seja, os pacientes entram diretamente para a sala de emergências e tem suporte de enfermagem e suporte médico imediato. Esta prioridade tem uma representatividade menor se comparada às outras, porém, absorve grande parte do tempo e da atenção da equipe multidisciplinar.

#### Atendimento Diurno



#### Atendimento Noturno



(Fonte: Relatório UPA, Setembro/ 2016).

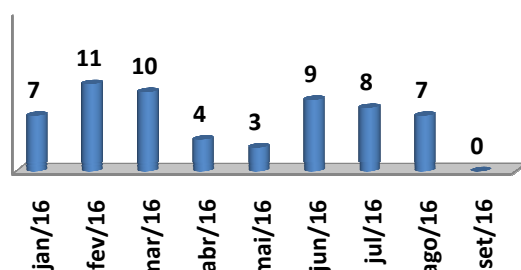
## 3. ADMINISTRAÇÃO

### 3.1. Departamento Pessoal

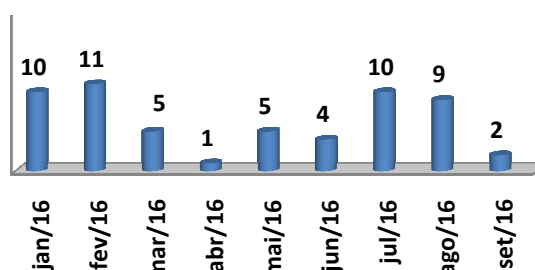
O Departamento Pessoal é um órgão da empresa, encarregado de tarefas e atividades específicas, que cuidam dos funcionários que nela trabalham. Desde a sua contratação, pagamento de salários, transporte, férias, licença médica, 13º salário, organização dos horários e outros.

O setor manteve as rotinas dentro do prazo estipulado pela sede administrativa, não houveram contratações e realizado 02 demissões.

#### Admissão



#### Demissão



(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/ 2016)



### 3.2. Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT

No mês de Setembro ocorreram 03 acidentes de trabalho em nossa Instituição.

Setor	Função	Tipo	Data	Nº da CAT
Farmácia	Auxiliar de farmácia	Trajeto	05/09/2016	2016.339.991-3/01
Alojamento Conjunto	Técnica de enfermagem	Perfuro cortante	12/09/2016	2016.347.192-4/01
UPA	Técnica de enfermagem	Perfuro cortante	12/09/2016	2016.353.644-9/01

(Fonte: Relatório SESMT, Setembro/2016).

#### 3.2.1. Segue abaixo resumo das atividades executadas no setor:

##### O SESMT realizou na instituição:

- Mês de setembro não foi realizado integração.
- Treinamento em 21/09/2016 sobre: NAT – notificação de acidente de trabalho e check list de inspeção para todos os cipistas – (TST Rosana Teles).
- Realizado DDS em 22/09/16 sobre: Descarte de resíduo para o SHL - (TST Rosana).
- Realizado DDS em 27/09/2016 sobre: Utilização do carrinho de limpeza para o SHL - (TST Rosana).
- Realizado DDS em 21/09/16 sobre: Check list de inspeção CIPA para Cipista (TST Eliane).
- Realizado DDS em 22/09/16 sobre: Orientação correta utilização da luva látex para o SHL -(TST Eliane).
- Realizado DDS em 16/09/16 sobre: Orientação Segregação correta de resíduos para o SHL - (TST Eliane).
- Realizado DDS em 23/09/16 sobre: Orientação Segregação lixo químico para o SHL - (TST Eliane).
- Realizado treinamento em 19 a 28/09 sobre NR 06 (epi/epc) para enfermagem, SHL, SPR, SND, estoque e manutenção totalizando 133 colaboradores ente UPA e HOSPITAL - (TST Eliane Neves e Rosana Teles).
- Participação na reunião da Comissão CIPA em 21/09/2016 - (TST Rosana Teles).
- Participação na reunião da CCIH em 21/09/2016 - (TST Rosana Teles).
- Participação na reunião da PGRSS em 14/09/2016 -(TST Eliane Neves).
- Revisão do formulário NAT (Notificação de acidente).
- Revisão da IT de Imunização
- Elaborado e padronizado nova IT de acompanhamento de acidentes com material biológico.

- Acompanhamento do plano de ação do PPRA.
- Acompanhamento do plano de ação do RAG
- Acompanhamento do plano de ação da Comissão Gestora Multidisciplinar.
- Acompanhamento criado indicador de acidente de trabalho com perfuro cortante.
- Acompanhamento inspeções diárias de segurança nos setores com intuito de fiscalizar o cumprimento da NR-32 e cumprimento do PGRSS.
- Relatórios de inspeção de segurança com check-list ambulatório e alojamento (por: TST Rosana Teles) e clínica médica e pediatria (por: TST Eliane).
- Controle e organização da planilha de vacinas.
- Controle e organização dos exames periódicos.
- Agendamento dos periódicos de outubro de 2016 e pendentes.
- Realização de inspeções nos hidrantes e extintores em 05/09 - (TST. Eliane Neves).
- Entrega de EPIS e fiscalização na utilização dos mesmos.
- Investigação de acidentes de trabalho.
- Abertura de CAT.
- Planejamento e organização da SIPAT 2016.
- Envio de relatório para direção referente situações de risco encontradas e com propostas de melhorias.
- Acompanhamento dos acidentes com exposição a material biológico.
- Como forma de orientação para todos os colaboradores, sempre até o dia 15 de cada mês é colocado nos editais o informativo VOCÊ SABIA? Onde no mês de setembro foi destacado o assunto: CAIXA DE PERFUROCORTANTE.

#### **Assuntos abordados na Integração!**

- SESMT / SEGURANÇA DO TRABALHO
- CIPA-NR05/SIPA
- ACIDENTE DE TRABALHO
- PROCEDIMENTOS EM CASO DE ACIDENTE DE TRABALHO/NAT
- CAT
- ATENDIMENTO NA UPA AO COLABORADOR
- NR 32
- PCMSO/ PPRA

- DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA E MATERIAIS PÉRFURO CORTANTES
- MONTAGEM DA CAIXA DE PÉRFURO
- DESCARTE DE RESÍDUOS – PGRSS
- NR-06 EPI E EPC
- NR-01/ ORDEM DE SERVIÇO
- EXTINTORES/HIDRANTES
- ROTA DE FUGA
- RISCOS OCUPACIONAIS
- MAPA DE RISCO
- ORIENTAÇÃO MANUAL BIOSSEGURANÇA
- CUMPRIMENTO DAS NORMAS INTERNAS
- VACINAS E PERIÓDICOS
- QUADRO VOCÊ SABIA

A **CIPA** está realizando auditorias e inspeções para melhorar prevenção, medidas a serem tomadas para que acidentes não venham acontecer e as melhorias possam ser implantadas conforme necessidades.

O **SESMT** está divulgando mensalmente para todos os gestores, supervisores e gerentes o indicador dos acidentes para melhor entendimento e prevenção dos mesmos na orientação dos colaboradores.

Acreditamos que com o trabalho em conjunto e aplicações de melhorias poderem sim, diminuir a cada dia os acidentes de trabalho em nossa Instituição. O nosso indicador está acima da meta estabelecida.

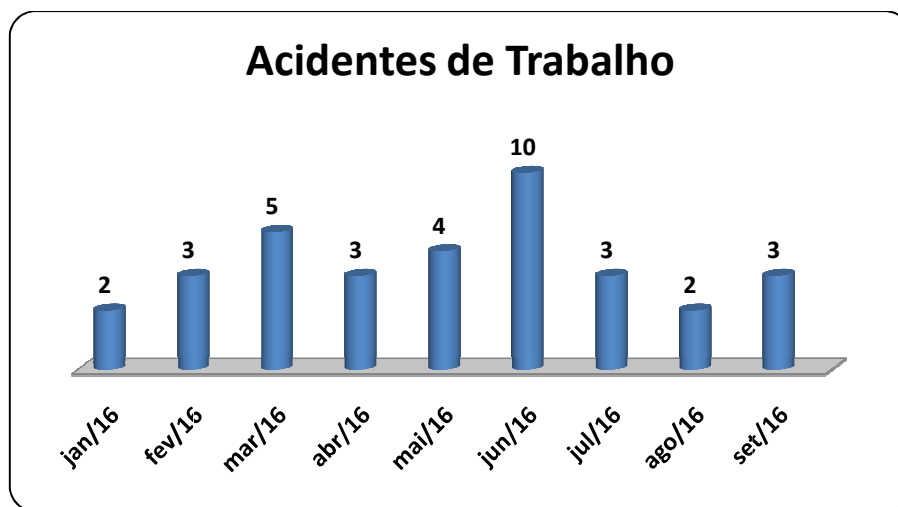
Salientamos que para todos os acidentes de trabalho primeiramente são abertas a NAT (notificação de acidentes) para investigação da CIPA, e somente com a NAT preenchida o SESMT realiza a abertura da CAT no máximo 24 horas úteis após ter ocorrido o acidente.

O SEMST todo mês se reúne com a presidente da CIPA e demais supervisores (o supervisor dependerá de qual setor o colaboradores sofreu o acidente), onde realizamos a análise crítica dos acidentes e colocamos em prática as ações a serem cumpridos, os mesmo acidentes não acontecerem novamente.

Estamos realizando inspeções em todos os setores conforme divisão dos mesmos, onde cada Técnica de Segurança do Trabalho responderá conforme divisão dos seus respectivos setores.

Como forma de orientação para todos os colaboradores, todo dia 15 de cada mês é colocado nos editais o informático VOCÊ SABIA?

O SESMT procura estar em sintonia com a prevenção, interagindo com os colaboradores para que assim possamos melhorar e implantar medidas que possam sempre vir a somar tanto para a empresa como para o colaborador.



(Fonte: Relatório SESMT, Setembro/2016).



#### **4. ASSISTENCIAL**

##### **4.1 Serviço Social**

Na área da saúde, o Serviço Social é mediador entre usuário e a Instituição buscando facilitar o acesso da população aos oferecidos pelo Sistema Único de Saúde - SUS. Seu objetivo é desenvolver uma prática profissional que viabiliza a participação dos usuários e das equipes multidisciplinares no processo de decisão quanto às ações realizadas no âmbito da saúde, buscando a efetivação de um atendimento mais participativo que, conseqüentemente, favorecerá o exercício da cidadania.

No mês de Setembro/2016 o Serviço Social realizou 472 intervenções, conforme segue abaixo para melhor visualização e entendimento:

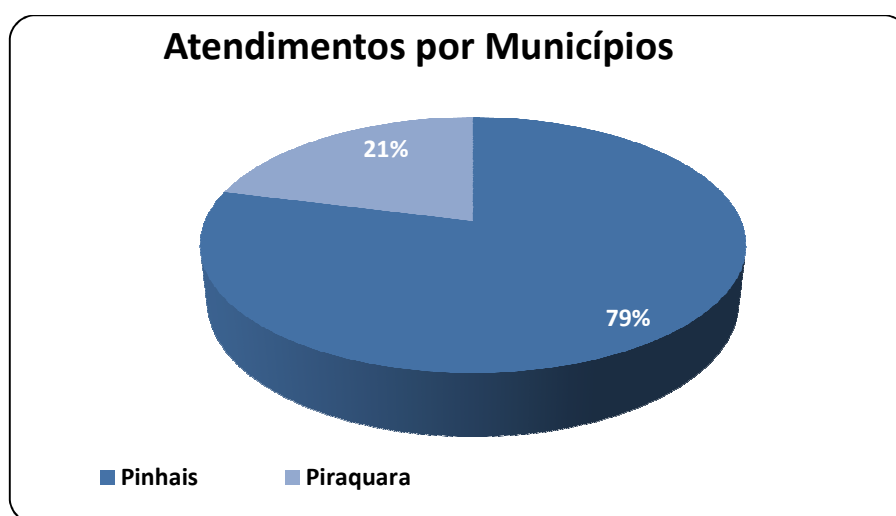
Atendimentos	Nº Atende.
Abrigamento	01
Acolhimento	150
Alta hospitalar	03
Atendimento à família de natimorto e de óbito	08
Avaliação Social	45
Avaliação Multidisciplinar	05
Contato com a família/amigos	45
Contato com Equipamentos Diversos (Conselho Tutelar Pinhais 01; Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS 10; Centro de Referência de Assistência Social – CRAS 05, Pinhais/ Unidades de Saúde 04; Pinhais – Unidades de saúde Piraquara 02 – Hospital San Julian 01 – Hospital Oswaldo Cruz 01 ; Faz Curitiba 01 Guarda Municipal 01	26
Encaminhamentos a recursos da comunidade (Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS Pinhais 01; Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/04 Pinhais – Piraquara 2 / CAPS AD 2	09
Entrevista Social	16
Liberação de visita	09
Liberação para troca de acompanhante fora do horário	05
Marcação de consulta	00
Notificação	01
Ofício	--
Orientações diversas	75
Oxigênio Domiciliar	--
Registro em prontuário	40
Relatório Social	01
Solicitação de acompanhante	27
Solicitação de ambulância	06
Termo de responsabilidade	
<b>TOTAL</b>	<b>472</b>

(Fonte: Relatório Serviço Social, Setembro/ 2016).



Quadro e gráfico de atendimentos por município:

Atendimentos do Serviço Social	
Município	Nº de intervenções
Pinhais	150
Piraquara	40
<b>Total</b>	<b>190</b>



(Fonte: Relatório Serviço Social, Setembro/ 2016).

Quadro demonstrando atendimentos por setores:

Clínicas / Setores	
Clínica Médica	40
Clínica Pediátrica	02
Ambulatório	03
Alojamento Conjunto	100
Unidade de Pronto Atendimento	20
Externo	20
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

(Fonte: Relatório Serviço Social, Setembro/ 2016).



#### 4.2. Serviço de Atendimento ao Usuário - S.A.U.

Entendendo o cliente/ paciente como razão de ser de sua atividade, o Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais dispõe de um serviço específico para atendimento ao usuário. O SAU, como é conhecido, é o canal de comunicação entre os pacientes e o hospital. Este setor está preparado para colher sugestões, elogios e reclamações, fornecer informações e esclarecer dúvidas. Mais do que isto, é através do S.A.U e da participação do usuário que o HMNSLP aprimora os serviços ofertados.

##### 4.2.1. Resultado da Pesquisa de Satisfação de Usuários - HMNSLP

Neste mês o SAU obteve o índice de 72,44 % de retorno de participações em pesquisas com usuários internados, conforme representação abaixo:

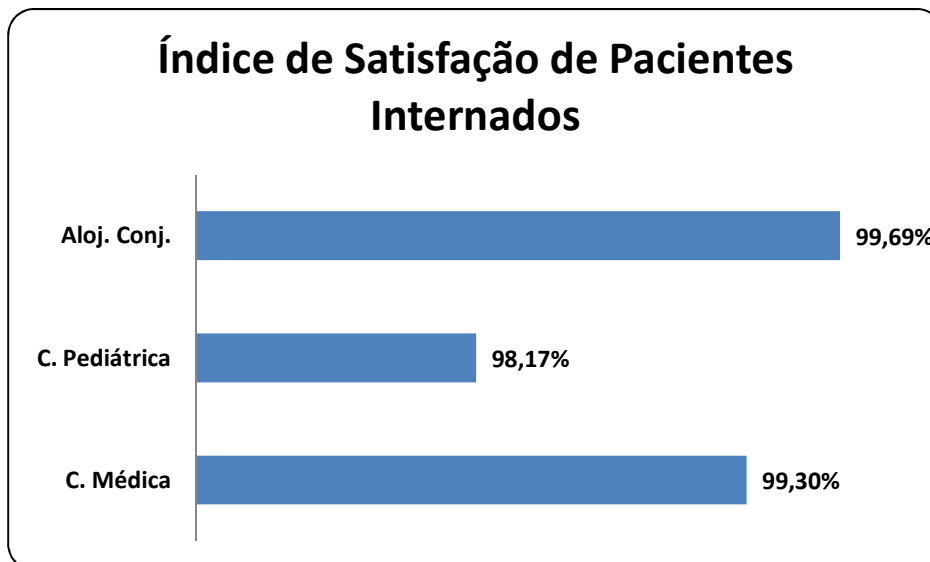
Retorno de Pesquisas de Usuários e Acompanhantes – Setembro 2016			
Setor	Nº Saídos	Respostas	%
Clinica Médica	40	46	86,95%
Alojamento Conjunto	240	166	69,16%
Clinica Pediátrica	32	13	40,62%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>230</b>	<b>73,71%</b>

(Fonte: Relatório SAU, Setembro/2016).

Para avaliar a satisfação do usuário, os critérios de avaliação são os seguintes:

- ✓ Atenção e interesse dos profissionais de saúde
- ✓ Orientações Recebidas sobre o Tratamento e Exames
- ✓ Tempo de Atendimento
- ✓ Instalações Físicas
- ✓ Nutrição, Alimentação Fornecida
- ✓ Você indicaria este Serviço?
- ✓ Você voltaria a utilizar o Serviço?

O hospital obteve o índice de satisfação geral de 98,49%. Referente à satisfação por setor, obtivemos os seguintes resultados:



(Fonte: Relatório SAU, Setembro/ 2016).

#### 4.2.2. Satisfação de Pacientes Externos

São considerados pacientes externos aqueles pacientes (podendo também ser acompanhantes) que fazem algum procedimento nos setores de ambulatório, raios-X e que de algum modo fazem o uso da recepção. Quanto à satisfação destes pacientes externos podemos visualizar os resultados conforme a seguir:

Setores	%
Exame	98,57%
Ambulatório	99,44%
Pronto Atendimento	96,58%
Internamento UPA	95,54%

(Fonte: Relatório SAU, Setembro/ 2016).

#### 4.2.3. Resultado da Pesquisa de Satisfação por Setor - Unidade de Pronto Atendimento

No mês de Setembro a Unidade de Pronto Atendimento atingiu índice de 6,93% de retorno das participações e pesquisas com usuários que passaram por atendimento médico, abaixo segue apresentação dos resultados:

Retorno de Pesquisas de Usuários			
Setor	Nº Atend.	Respostas	%
UPA	10.758	746	6,93%

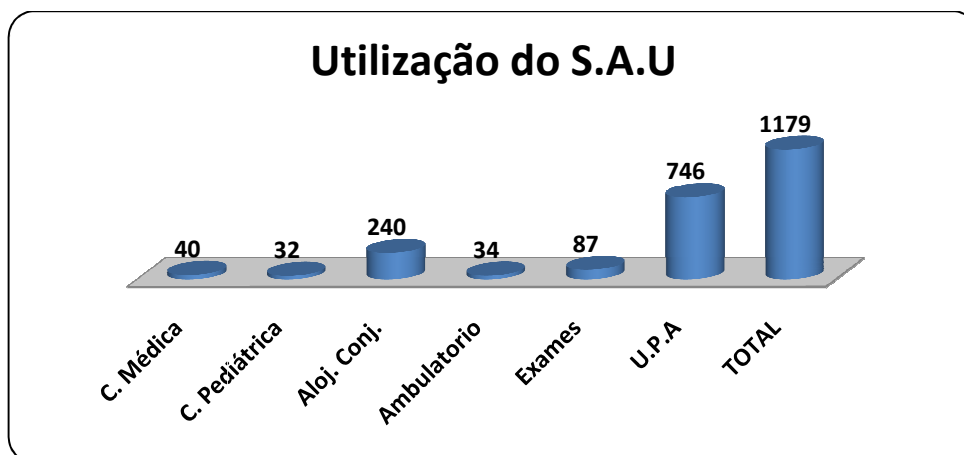
(Fonte: Relatório SAU, Setembro/2016).

A satisfação geral da UPA teve o índice de 96,58%. Sendo assim, podemos visualizar no gráfico abaixo os resultados referentes aos setores avaliados pelos usuários:

Setor	%
Recepção	98,83%
Enf. Triagem	98,44%
Enf. Medicação Rápida	98,78%
Enf. Observação	62,50%
Enf. Imobilização e Curativo	20,00%
Equipe Médica	97,85%
S.H.L.	90,11%
Instalação Física	9,96%

(Fonte: Relatório SAU, Setembro/2016).

O SAU obteve 1466 registros nos impressos, dentre eles registros coletados por pesquisas de campo e também coletados de forma espontânea depositadas nas caixas de coletas que estão estrategicamente posicionadas. Abaixo segue representação gráfica:



(Fonte: Relatório SAU, Setembro/2016).

#### 4.3. Humaniza SUS

Conforme descrito no portal do Ministério da Saúde, verificamos o que é a Política Nacional de Humanização, bem como seus princípios e diretrizes, bem como devemos atuar; portanto elaboramos um plano de ação para que possamos alinhar nossas atividades para garantia de estarmos cumprindo conforme determina o projeto. Desta forma, segue abaixo ações que são exigidas pelo programa:

1. Ação macro: Implementar sistemas e mecanismos de comunicação e informação que promovam o desenvolvimento, a autonomia e o protagonismo das equipes e da população, ampliando o compromisso social e a co-responsabilização de todos os envolvidos no processo de produção da Saúde. **Ação HMP:** Mural afixado na recepção do hospital, onde os usuários possam evidenciar a qualquer momento as atividades desenvolvidas pela Comissão de Humanização e CIPA junto à comunidade.
2. Ação Macro: Acolhimento do familiar/cuidador; agenda com a Equipe de Referência; Visita Aberta; Direito de Acompanhante e envolvimento no Projeto Terapêutico. **Ação HMP:** Serviço de Atendimento aos pacientes Internos e Externos, com visita diária aos leitos e pesquisa de campo instituída como rotina de trabalho do setor; Direito a acompanhante para pacientes acima de 60 anos e menores de 18 anos, garantido no momento do internamento e durante toda sua estadia com trocas de acompanhantes três vezes ao dia.
3. Ação Macro: Estimular práticas de atenção compartilhadas e resolutivas, racionalizar e adequar o uso dos recursos e insumos, em especial o uso de medicamentos, eliminando ações intervencionistas desnecessárias. **Ação HMP:** Participação do hospital junto à busca da certificação do Projeto Mercury Free Health Care Initiative que visa descontinuar o uso de esfigmomanômetros e termômetros a base de mercúrio, informando a todos sobre os males do mercúrio no nosso meio ambiente. Certificação recebida.
4. Ação Macro: Adequar os serviços ao ambiente e à cultura dos usuários, respeitando a privacidade e promovendo a ambiência acolhedora e confortável. **Ação HMP:** Atuação do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) com um cronograma de atividades anual que visa ações para os colaboradores e também a comunidade, incentivando o bem estar e motivação da equipe.
5. Ação Macro: Promover ações de incentivo e valorização da jornada de trabalho integral no SUS, do trabalho em equipe e da participação do trabalhador em processos de educação permanente em saúde que qualifiquem sua ação e sua inserção na rede SUS. **Ação HMP:** Implantação do Espaço do Colaborador permitindo o descanso durante o intervalo na jornada de trabalho; Adequar os serviços ao ambiente e à cultura dos usuários, implantando sugestões dos usuários por intermédio do SAU, como por exemplo, a criação de um espaço ecumênico para realização de missas e cultos.

6. Ação Macro: Promover ações de incentivo e valorização da jornada de trabalho integral no SUS, do trabalho em equipe e da participação do trabalhador em processos de educação permanente em saúde que qualifiquem sua ação e sua inserção na rede SUS. **Ação HMP:** Contratada a enfermeira do NQSP para educação continuada auxiliando a elaboração do Levantamento de Necessidades de Treinamentos e realizando capacitações para as equipes.

7. Ação Macro: Promover ações de incentivo e valorização da jornada de trabalho integral no SUS, do trabalho em equipe e da participação do trabalhador em processos de educação permanente em saúde que qualifiquem sua ação e sua inserção na rede SUS. **Ação HMP:** O funcionário escalado para trabalhar no dia de seu aniversário é presenteado com uma folga, desde que não apresente faltas e/ou medidas disciplinares junto ao Departamento de Pessoal.

8. Ação Macro: Promover ações de incentivo e valorização da jornada de trabalho integral no SUS, do trabalho em equipe e da participação do trabalhador em processos de educação permanente em saúde que qualifiquem sua ação e sua inserção na rede SUS. **Ação HMP:** Nutricionista elabora um almoço especial mensalmente em comemoração ao aniversário dos colaboradores, estendido a todos.

Vale ressaltar que as ações acima apresentadas, encontram-se dispostas em um plano de ação da instituição devidamente analisadas, implantadas e permanentes na instituição.



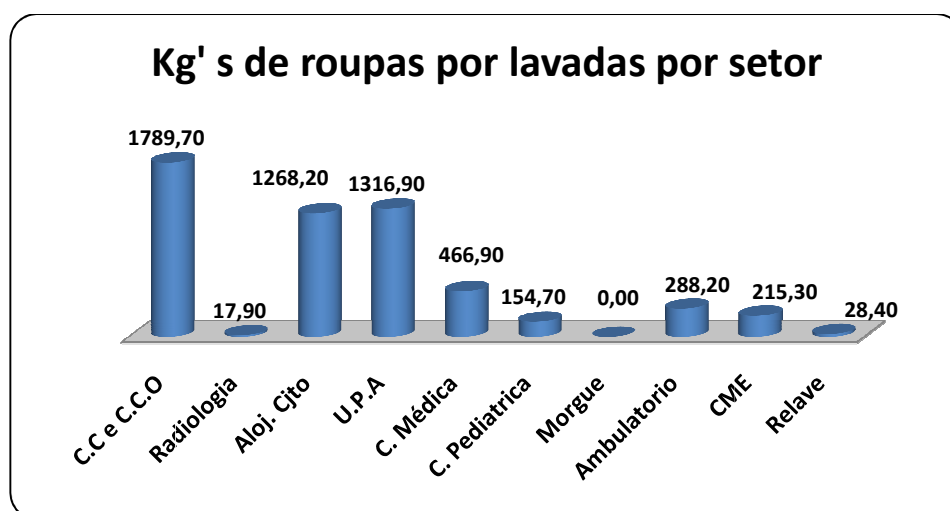
## 5. APOIO

### 5.1. SPR - Serviço de Processamento de Roupas

A unidade de processamento da roupa de serviços de saúde é considerada um setor de apoio que tem como finalidade coletar, pesar, separar, processar e distribuir roupas em condições de uso, higiene, quantidade, qualidade e conservação a todos os setores. Exerce uma atividade especializada, que pode ser própria ou terceirizada, no caso do HMNSLP é próprio, assim devendo garantir o atendimento à demanda e a continuidade da assistência. As roupas utilizadas nos serviços de saúde incluem lençóis, fronhas, cobertores, compressas, campos cirúrgicos, dentre outros. Por meio desses exemplos, percebe-se que existe uma grande variedade de sujidades, locais de origem e formas de utilização dessas roupas nos serviços de saúde.

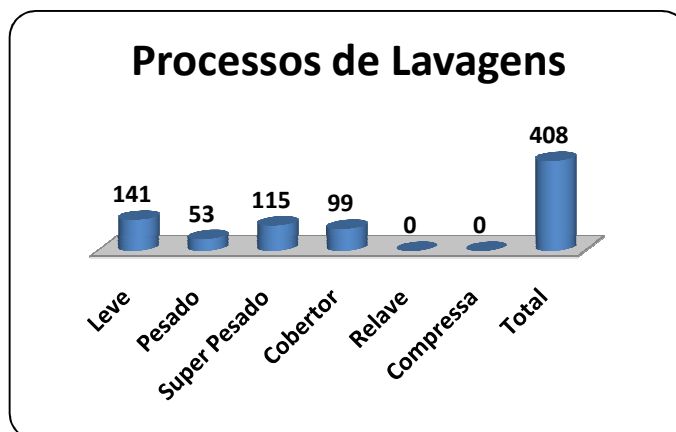
Com relação aos serviços prestados pelo hospital nesta área e com base nas informações coletadas, foram processados 5546,4 kg's de roupas, 300 kg's a menos em relação ao mês anterior. Referente ao processo de relave a taxa deste mês foi de 0,51%.

Abaixo se apresenta a distribuição de roupas por setores:



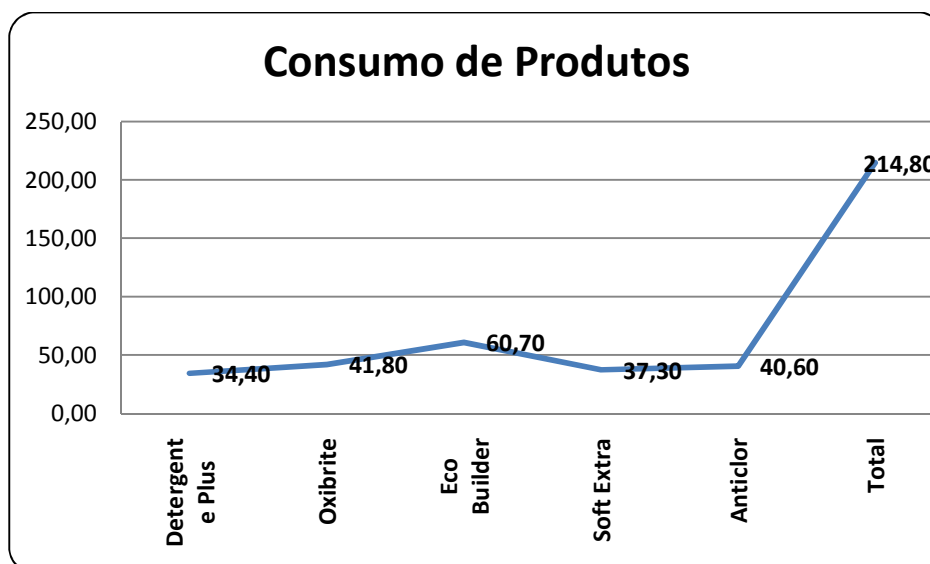
(Fonte: Relatório de Atividades SPR, Setembro/2016).

Quanto aos tipos de processos realizados houve 408 processamentos de roupas, comparado com as informações coletadas mensalmente, neste mês houve 228 processos a menos que o mês anterior. A seguir se apresenta os tipos de processamentos e suas quantidades:



(Fonte: Relatório de Atividades SPR, Setembro/ 2016).

Segue abaixo a quantidade em litros dos produtos consumidos para processamento das roupas no HMP do mês em vigor, sendo consumidos 218,80 litros de produtos.



(Fonte: Relatório de Atividades SPR, Setembro/ 2016).



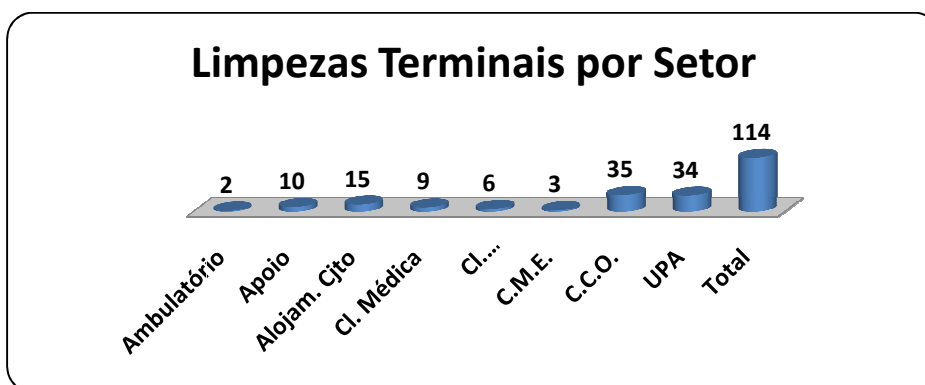


## 5.2. SHL - Serviço de Higienização e Limpeza

A principal finalidade do serviço de higiene e limpeza é preparar o ambiente para receber nossos clientes/ pacientes, manter a ordem das unidades e favorecer a qualidade dos serviços. O SHL tem como objetivos:

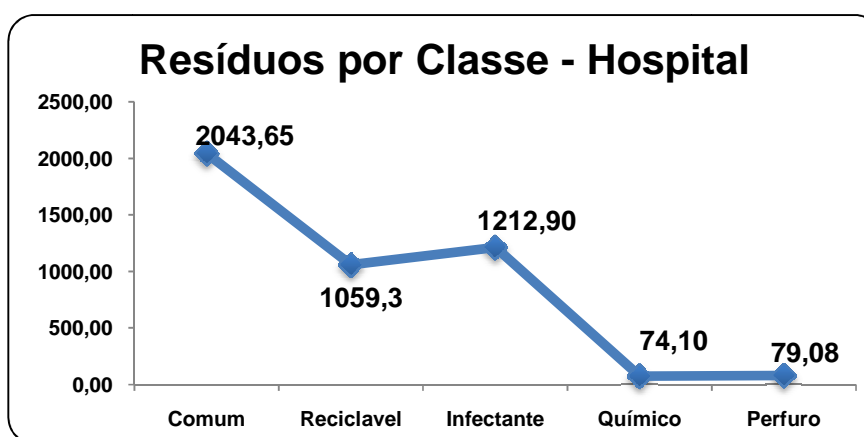
- Manter o ambiente limpo e agradável para usufruto de nossos usuários;
- Proporcionar segurança e confiabilidade aos clientes internos e externos;
- Conservar a estrutura física e equipamentos;
- Prevenir infecções hospitalares;
- Prevenir acidentes de trabalho.

Conforme as informações registradas pelos responsáveis pelo setor, constata que foram realizadas 114 limpezas terminais nas unidades de internações devido a altas, distribuídas conforme apresentação no gráfico a seguir:



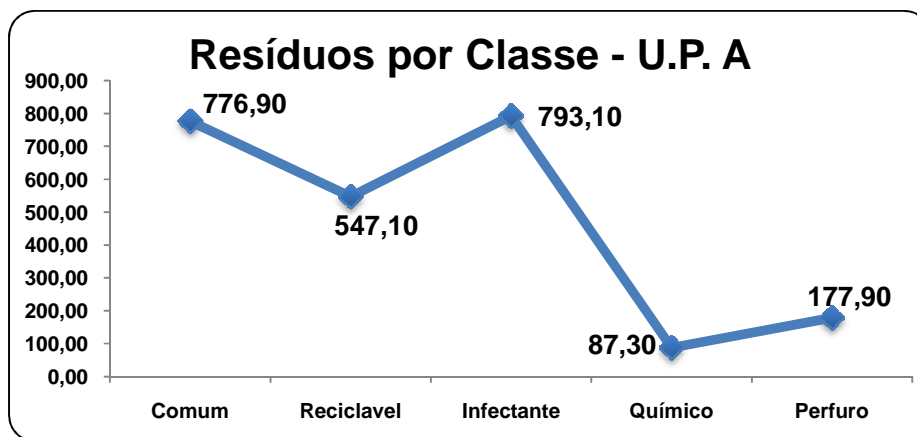
(Fonte: Relatório SHL, Setembro/2016).

Quando questionados quanto à quantidade de resíduos gerados temos um total de 4469,03 kg gerados no hospital, porém quando separado por classes temos as seguintes quantidades:



(Fonte: Relatório SHL, Setembro / 2016).

Quanto às quantidades de resíduos gerados no pronto atendimento temos 2382,3 kg distribuídos nas seguintes classes:





(Fonte: Relatório SHL, Setembro/ 2016).



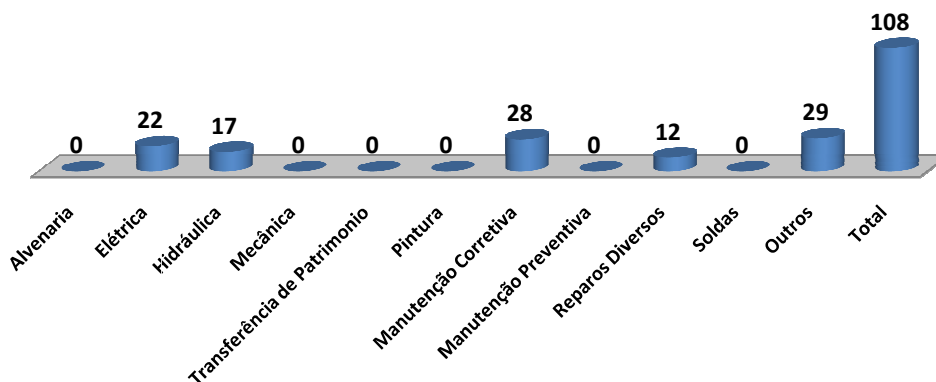
### 5.3. Manutenção

Podemos definir manutenção como um conjunto de cuidados técnicos indispensáveis ao funcionamento regular e permanente de equipamentos, entre outros. Esses cuidados envolvem conservação, adequação, substituição e prevenção. A manutenção que se coloca em prática no hospital é dividida por dois tipos, Manutenção planejada e não planejada:

-  **Não Planejada - Manutenção Corretiva:** Que há necessidade de fazer o conserto imediato.
-  **Planejada - Manutenção Preventiva:** Tem como objetivo de ter baixo custo nas manutenções realizadas, ou seja, substituir peças desgastadas ou pequenos defeitos, evitando assim comprometer os restantes componentes, tornando assim manutenção eficiente e econômica.

O setor de manutenção é composto por 02 auxiliares de manutenção, que realizam manutenções preventivas e corretivas. Foram concluídas 108 ordens de serviço neste mês; sendo subdividas conforme gráfico abaixo:

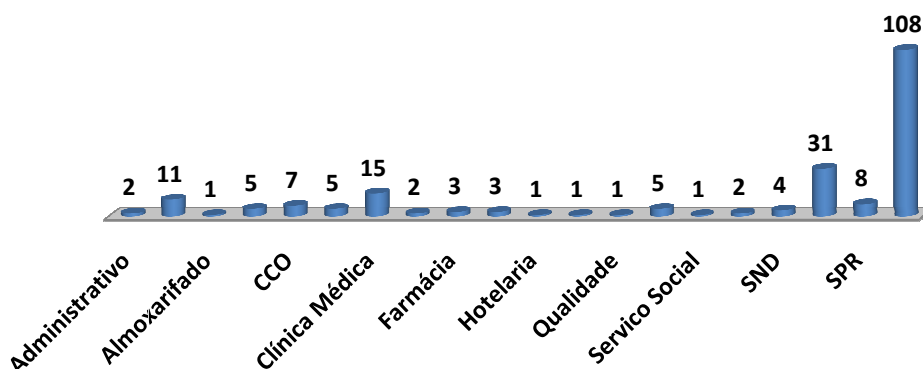
### Ordem de Serviços



(Fonte: Relatório de Atividades Manutenção, Setembro/2016).

Quando classificados por setor de origem, estas ordens de serviços estão subdivididas conforme apresentado no gráfico a seguir:

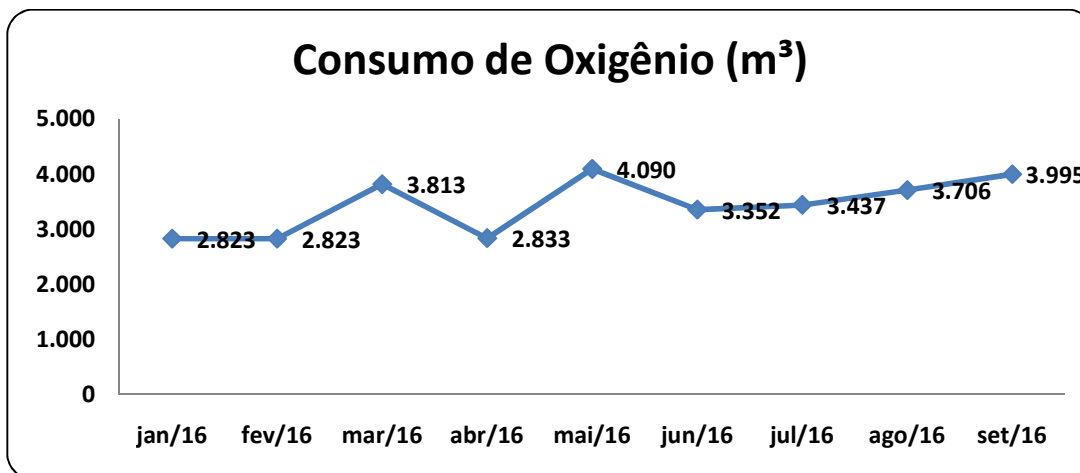
### Ordem de Serviços por Setor



(Fonte: Relatório de Atividades Manutenção, Setembro/2016).

Durante o mês de Setembro o consumo de oxigênio no Hospital e na Unidade de Pronto Atendimento foi de 3.995 m<sup>3</sup>, tendo um aumento em relação ao meses de anteriores. Neste ano ainda não houve consumo do gás óxido nitroso.

A seguir segue histórico de consumo dos gases:



(Fonte: Relatório Manutenção, Setembro/ 2016).



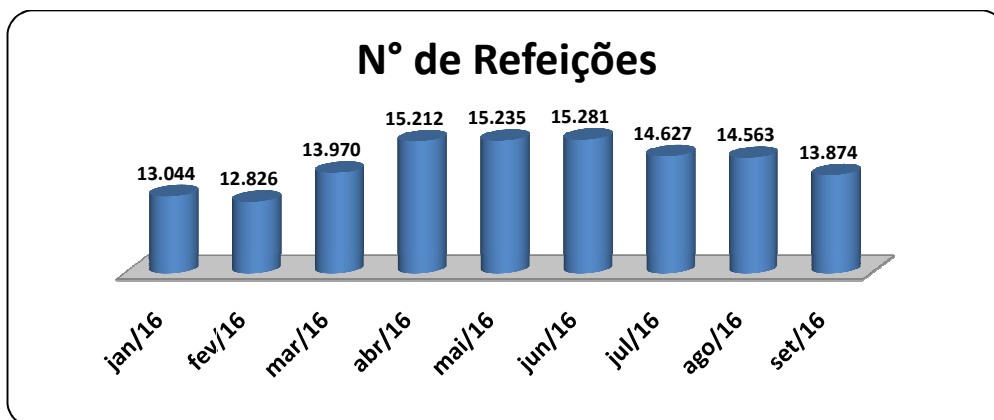
#### 5.4. SND - Serviço de Nutrição e Dietética

O Serviço de Nutrição atua na produção diária das refeições, estabelece orientações gerais para aplicação de manipuladores de alimentos, bem como critérios que definem o padrão e a qualidade das refeições oferecidas. Todos os funcionários do SND são conscientizados a praticar as medidas de higiene, a fim de proteger os alimentos da contaminação química, física e microbiológica. Proporciona também aos comensais (pacientes, acompanhantes, colaboradores e médicos) uma adequada assistência alimentar e orientação nutricional. Conta-se também com o lactário onde se prepara as formulas lácteas e dietas enterais, conforme as prescrições da nutricionista além de zelar pela higiene e execução dos serviços de acordo com as técnicas exigidas pela legislação.

Neste mês foram produzidos 13.874 refeições/mês. Lembrando que não são consideradas as mamadeiras. São subdivididos na seguinte maneira:

- 👤 Refeição para pacientes: café da manhã, almoço, lanche, jantar, lanche da noite e ceia;
- 👤 Refeição para acompanhantes: café da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia;
- 👤 Refeição para médicos: café da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia;
- 👤 Refeição para colaboradores: almoço, jantar e ceia.

A seguir apresenta-se mensalmente, gráfico comparativo do total das refeições servidas:

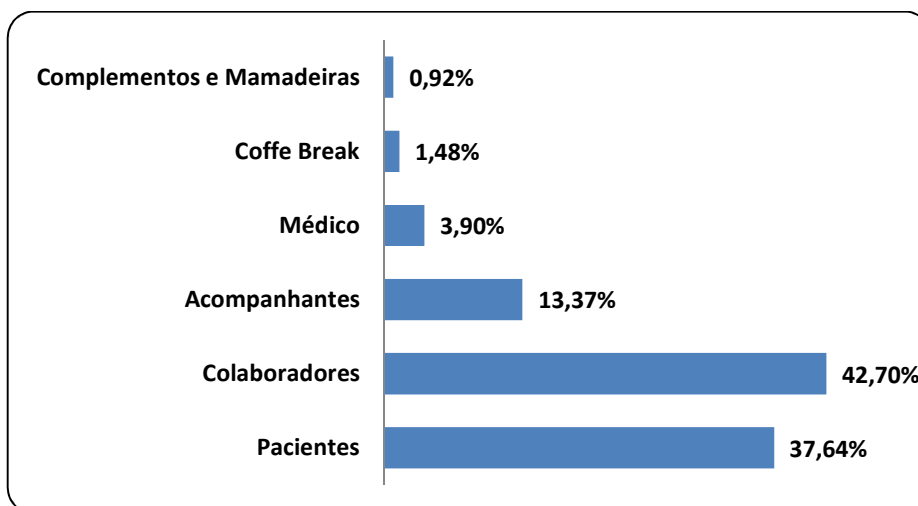


(Fonte: Plano Estatístico, Setembro/ 2016).

Foram servidas pelo SND 13.874 refeições, sendo 683 refeições a menos que no mês anterior. Das refeições servidas neste mês observamos que:

- 5.223 refeições foram para pacientes;
- 5.926 refeições para colaboradores;
- 1.855 refeições para acompanhantes;
- 539 refeições para médicos;
- 205 foram destinadas a coffee break;
- 126 foram complementos e mamadeiras.

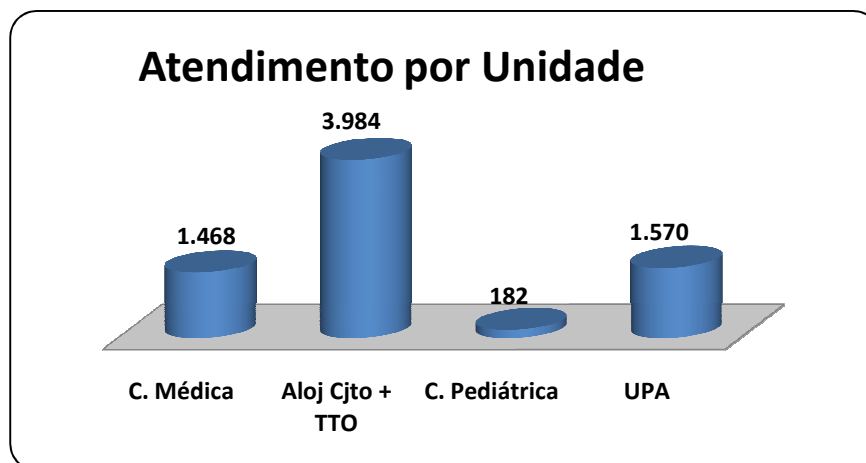
A distribuição das refeições está classificada por grupos no gráfico abaixo:



(Fonte: Relatório Mensal SND, Setembro / 2016).

#### 5.4.1 Número de atendimentos às unidades

No mês de Setembro foram servidos pelas copeiras, entre pacientes e acompanhantes o total de 7.204 refeições, sendo 735 refeições a menos em relação ao mês de Agosto, e distribuídas conforme gráfico a seguir:

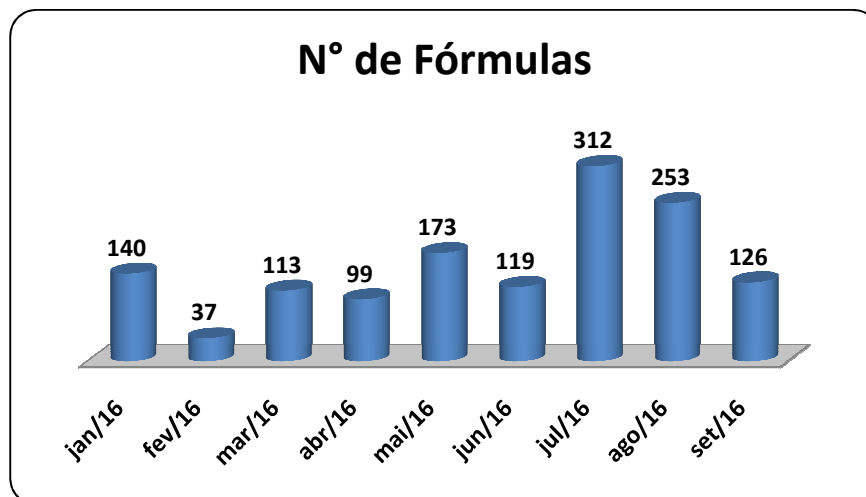


(Fonte: Relatório Mensal SND, Setembro/ 2016).

#### 5.4.2 Lactário

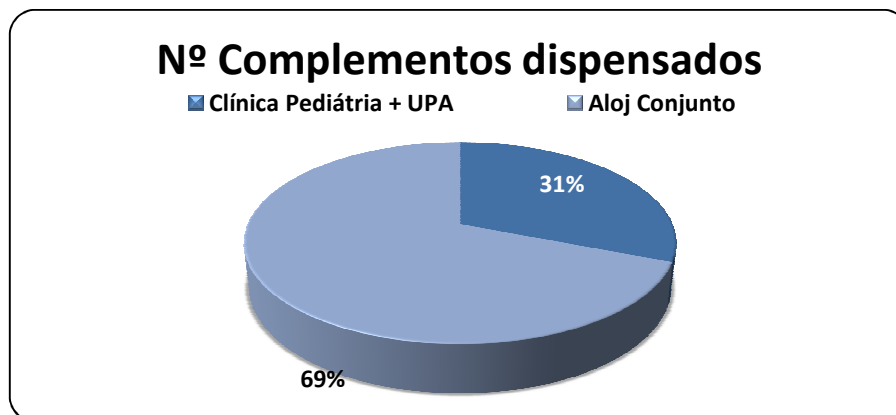
No mês de Agosto foram produzidas pelo Lactário 126 fórmulas lácteas, 127 fórmulas a menos em relação ao mês anterior, e aproximadamente 4,2 por dia.

Segue gráfico comparativo do número das fórmulas infantis produzidas:



(Fonte: Relatório Mensal SND, Setembro/ 2016).

Abaixo gráfico referente ao número de fórmulas LÁCTEAS produzidas por unidade:



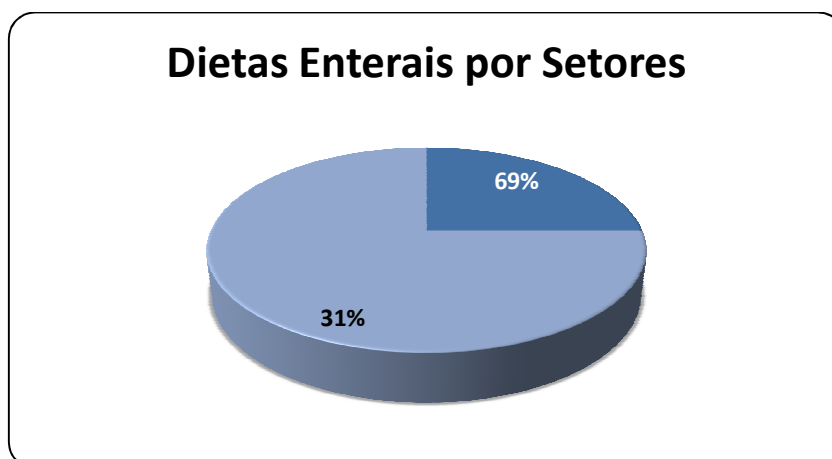
(Fonte: Relatório Mensal SND, Setembro/ 2016).

#### 5.4.3 Indicadores de qualidade

##### Intervenção Nutricional / Dieta Enteral x Unidade

O atendimento para pacientes internados em terapia nutricional enteral é realizado através de visitas diárias e monitoramento para prescrição dietética. O gasto com dieta enteral e suplementos no mês de Setembro foi de R\$ 961,38. O custo médio foi de R\$ R\$ 30,96 por paciente/dia, com a utilização de dieta enteral em sistema aberto (necessário fracionamento para administração).

Foram atendidos no mês de Setembro de 2016, 08 pacientes com Terapia Nutricional Enteral, sendo 02 internados na Clínica Médica e 06 na Unidade de Pronto Atendimento (UPA).



(Fonte: Relatório Mensal SND, Setembro/ 2016).

#### 5.4.4 Resíduos

	Jan/16	Fev/16	Mar/15	Abr/16	Mai/16	Jun/16	Jul/16	Ago/16	Set/16
<b>Resto e ingesta pacientes</b>	104,30Kg	103,15Kg	91 Kg	95,5 Kg	62,40 Kg	53,75Kg	45,75Kg	63,30Kg	41,27Kg
<b>Resto e ingesta colaboradores</b>	52,71Kg	47,85Kg	43,35 Kg	45,35 Kg	34,10 Kg	42,51Kg	24,2Kg	38,30Kg	36,10Kg

Com o auxílio da equipe de Higiene e Limpeza, realizamos diariamente a pesagem dos resíduos. Obtivemos 36,10 Kg de resto e ingesta do refeitório, apresentando um volume de 2,20 Kg menor em relação ao mês de Agosto e segundo planilha de controle da equipe de Higienização, o maior volume de alimentos jogados fora ocorreu no horário das 14h30min.

Com relação ao resto ingesta de pacientes, obtivemos 41,27 kg onde se observou uma redução de 22,03 kg em relação ao mês de Agosto, sendo também no horário de coleta das 14h30min horas o de maior peso.



## **ANEXO I - Boletins Informativos**

Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais tem por objetivo manter informado de suas ações e conquistas, através dos boletins informativos eletrônicos que são realizados semanalmente. Estes boletins também fazem parte da nossa Comunicação Interna e Institucional, visando gerar valor para a instituição. Os boletins são enviados atualmente para os seguintes grupos:

- Administradores da Pró Saúde;
- Colaboradores e Equipe Médica do HMNSLP;
- Outros Hospitais da Região Metropolitana de Curitiba;
- Organização da Sociedade Civil de Pinhais, como a Associação Comercial e Industrial de Pinhais;
- Câmara de Vereadores de Pinhais;
- Secretaria Municipal de Saúde;
- Comunicação da Prefeitura Municipal de Pinhais.

A seguir disponibilizamos os boletins editados até a presente data.

## **ANEXO II**

### **Treinamento Interno registrado no período**

### **ANEXO III**

#### **Consolidado das Tratativas das Reclamações - SAU**

#### **ANEXO IV**

#### **RELAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS INDIVIDUALIZADA RG / CTPS**

**ANEXO V**

**CÓPIA DA FOLHA DE PAGAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS E COMPROVANTE DO  
VALE - ALIMENTAÇÃO**

## **ANEXO VI**

### **CÓPIA DE RECOLHIMENTO DO INSS RELATIVO AOS FUNCIONÁRIOS**

## **ANEXO VII**

### **CÓPIA DE RECOLHIMENTO DO FGTS RELATIVO AOS FUNCIONÁRIOS**

## **ANEXO VIII**

### **SISTEMA EMPRESA DE RECOLHIMENTO FGTS (SEFIP)**



## **ANEXO IX**

### **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITO JUNTO AO INSS**

**ANEXO X**

**CERTIDÃO DE REGULARIDADE DO FGTS - CRF**

## **ANEXO XI**

### **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS MUNICIPAIS**

**ANEXO XII**  
**CÓPIA DE ATESTADOS MÉDICOS**