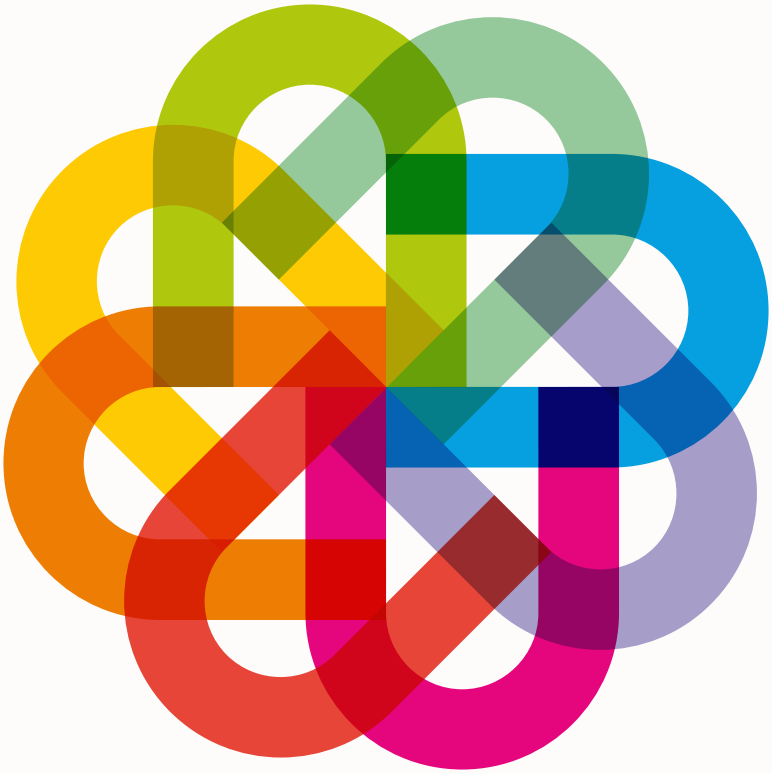
RELATÓRIO DE GESTÃO 2016

50 ANOS HFC



Indíce

04. Introdução
06. Mensagem da AFOCAPI
08. Mensagem do Presidente
10. Mensagem da Administradora
12. História
14. Estrutura
18. Organograma
20. Unidades externas
- 20. Centro de oncologia - CEON
- 24. Centro integrado de atendimento nefrológico – CIAN
- 26. Centro de diagnóstico por imagem – CEDIM
- 28. Laboratório de Análises Clínicas – HFCLAB
- 29. Centro médico
- 30. Banco de leite humano Maria Gessi Cardoso

32. Perspectiva financeira
- 33. Vertente: sustentabilidade
  Iniciativa: ser autossustentável financeiramente
- 39. Vertente: sustentabilidade
  Iniciativa: buscar o aprimoramento do SUS
- 41. Vertente: crescimento
  Iniciativa: buscar novos credenciamentos
- 44. Vertente: crescimento
  Iniciativa: incrementar a captação de recursos
- 45. Vertente: inovação
  Iniciativa: expandir as atividades estratégicas
- 47. Vertente: inovação
  Iniciativa: aprimorar a gestão da informação

50. Perspectiva de processos internos
- 67. Vertente: resolutividade
  Iniciativa: ser resolutivo pelo perfil de complexidade e gravidade

80. Vertente: qualidade
Iniciativa: promover saúde de excelência
88. Vertente: segurança
Iniciativa: consolidar o modelo de assistência integral e da informação
94. Perspectiva clientes
94.Vertente: aceitabilidade
Iniciativa: compreender com solicitude e agilidade os anseios do cliente
96. Vertente: aceitabilidade
Iniciativa: propiciar aos clientes ambiente e atendimento humanizado, garantindo os direitos e escolhas
101. Vertente: comprometimento
Iniciativa: aprimorar aliança com o corpo clínico e parceiros
104. Vertente: comprometimento
Iniciativa: melhorar comunicação organizacional
106. Vertente: humano sócio ambiental
Iniciativa: minimizar o impacto da operação no meio ambiente
110. Vertente: humano sócio ambiental
Iniciativa: orientar, prevenir e conscientizar a sociedade
113. Perspectiva aprendizado & crescimento
114. Vertente: pessoas
Iniciativa: atrair e reter talentos
118. Vertente: pessoas
Iniciativa: assegurar educação permanente para o crescimento e qualificação
123. Vertente: ensino
Iniciativa: se tornar um hospital de ensino
124. Vertente: aprendizado organizacional
Iniciativa: consolidar a gestão orientada para resultados
128. Vertente: aprendizado organizacional
Iniciativa: compartilhar e difundir o conhecimento
130. HFC e o futuro
132. Mensagem final

Introdução

O ano de 2016 foi marcado por muitos êxitos e desafios.

As pressões de aumento de custo causadas pelas tendências sociais - quase 1,5 milhão de pessoas perderam o plano de saúde no país - e demográficas (envelhecimento da população, progressivo aumento das doenças crônicas e degenerativas) levam o sistema de saúde a buscar formas de equilibrar a balança: fazer mais com menos recursos financeiros.

Garantir a segurança na prestação de serviços é uma das principais obrigações da organização para com os clientes, funcionários e parceiros. Assim, neste ano o Hospital dos Fornecedores de Piracicaba (HFC) intensificou seu trabalho de revitalização desde a infraestrutura e revisão de processos internos, até investimentos em seu capital humano e otimização de custos. Consolidando a conexão entre excelência no atendimento e segurança.

O ambiente de incertezas não impediu a continuidade de projetos e iniciativas de grande importância para a Instituição e pacientes.

Este Relatório de Gestão apresenta dados quantitativos e qualitativos do HFC no ano de 2016. Embasados pelo Balance Scored Card (BSC) os dados aqui representados refletem os indicadores de relevância estratégica, assim como as ações descritas representam a essência do amplo trabalho de melhoria em qualidade assistencial realizados cotidianamente.

Mesmo diante de um cenário de dificuldades, graças ao engajamento da equipe, à força da gestão e à confiança dos parceiros, o HFC manteve-se firme no propósito de oferecer o melhor atendimento à população piracicabana.

Os resultados apresentados neste relatório comprovam o crescimento do Hospital dos Fornecedores de Cana e sua capacidade de vencer obstáculos, atuando de forma assertiva e transparente, concretizando a empresa com o objetivo prioritário de valorizar e propiciar a seus clientes o cuidado merecido.

HFC
HOSPITAL DOS
FORNECEDORES DE
CANA DE
PIRACICABA

Mensagem da AFOCAPI

A Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba – AFOCAPI, a mantenedora do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba, mais um ano trabalhou para manter o hospital com tecnologia de ponta, equipamentos sofisticados, infraestrutura moderna e uma equipe especializada e capacitada.

A AFOCAPI investe constantemente no complexo hospitalar para oferecer à população a melhor assistência em saúde em todo o interior paulista. Grande parte dos investimentos feitos em tecnologia no HFC é custeada pela AFOCAPI, e tem como missão garantir saúde de qualidade para todos os associados.

O HFC tem comprometimento com a ética e mesmo diante da atual crise no Sistema Único de Saúde no país, luta para assegurar o atendimento de excelência. O HFC junto com a sua unidade mantenedora e seus parceiros se utilizam os mais diversos recursos para garantir o atendimento qualificado a todos os seus pacientes.

Jose Coral - Presidente

Cyro André Carvaldo De Freitas - Vice Presidente

Arnaldo Antonio Bortoletto - 1º Secretário

Bento Antonio De Moraes Neto - 2º Secretario

Jose Benedito Massarutto - 1º Tesoureiro

Osmar Domingos Cezarin - 2º Tesoureiro

Jose Clovis Casarin - Vogal

Hospital dos
Fornecedores de Cana
de Piracicaba

MISSÃO

Promover saúde de excelência, com responsabilidade humano sócio ambiental

VISÃO

Ser um hospital completo de referência regional por meio da assistência integrada, com eficiência de gestão, ensino e pesquisa, comprometido com as melhores práticas em saúde.

VALORES

Acolhimento E Respeito
Qualidade E Segurança
Ética E Comprometimento
Valorização E Desenvolvimento
Inovação E Empreendedorismo

Av. Barão de Valença, 716
Vila Rezende . Piracicaba . SP
CEP: 13405-233
Fone (PABX): (55+19) 3403.2800
ouvidoria@hfcp.com.br

www.hfcp.com.br

Mensagem do Presidente

Esse é dos momentos mais importantes do ano, quando fazemos um balanço das nossas conquistas e planejamos o nosso futuro. O Relatório de Gestão 2016 foi elaborado, mais uma vez com total transparência e equidade.

A Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba – AFOCAPI, a mantenedora do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba investe constantemente no complexo hospitalar para oferecer à população a melhor assistência em saúde em todo o interior paulista. Grande parte dos investimentos feitos em tecnologia no HFC é custeada pela AFOCAPI, e tem como missão garantir saúde de qualidade para todos os associados.

Mais um ano trabalhamos firmes no desenvolvimento intelectual e tecnológico, com serviços de alta complexidade, buscando sempre a excelência no atendimento.

Foi um ano de muitos desafios e dificuldades por causa da crise financeira que assolou o nosso país, os recursos públicos foram insuficientes para cobrir os custos e fechar as contas. Mesmo assim, a nossa vontade de superar os desafios sempre foi maior. Com trabalho e determinação vencemos muitos obstáculos em 2016.

Diante de um ano difícil, os resultados positivos, também foram possíveis pelo empenho de uma equipe engajada, que trabalha firme, com foco em oferecer a melhor assistência aos pacientes. Ao longo do ano investimos na capacitação dos nossos profissionais com o objetivo de atualizar e promover o conhecimento científico na área da saúde.

Vários projetos foram desenvolvidos na área de gestão social que tiveram como missão promover mudanças sociais, econômicas, ambientais e culturais.

Renovamos o compromisso da Diretoria AFOCAPI, mantenedora do HFC, de trabalhar, crescer e se desenvolver, para que a cada dia a população tenha ao alcance assistência à saúde de qualidade.

José Coral - Presidente do HFC

Mensagem da Administradora

Chegar até aqui tem sido obra de muita dedicação, com percalços e dificuldades, mas também com muitas conquistas e realizações, das quais muito nos orgulhamos.

Sabemos que a crise econômica atingiu todo o nosso país e os reflexos foram sentidos nos hospitais filantrópicos, que lutam para manter atendimento de qualidade, mesmo com repasses praticados, pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

No HFC não foi diferente. Mas foram nas adversidades que enxergamos o quanto somos capazes de tornar circunstâncias negativas em soluções favoráveis. Nossa Gestão Colegiada teve que ser criativa, inovou, foi atuante e dinâmica, afinal, excelentes resultados só são obtidos quando temos uma equipe focada e engajada.

Esse momento é oportuno para agradecer aos que trilham este caminho conosco. Ninguém atingi o sucesso sozinho ou somente com talento próprio, é necessária uma equipe de profissionais que atuem de maneira corporativa e leal. Somos profundamente gratos a todos, que juntos constroem a história do HFC, sejam colaboradores, terceirizados, corpo clínico, clientes e voluntários. Pessoas estas que acreditam e fazem do trabalho, um projeto de vida.

Neste Relatório de Gestão renovamos o nosso compromisso de continuar trabalhando firmes, com profissionais dedicados, com uma equipe unida e pronta para continuarmos sendo referência na assistência a saúde da população. Aqui vamos apresentar nossa vocação, projetos, desempenho, formação, ensino, conquistas e nossa tarefa de estar permanentemente preparados para os novos desafios.

Lucimeire Ravelli Peixoto e Gestão Colegiada.

História

A história do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba (HFC) se inicia no período de expansão da cultura canavieira. Em 1967, sob a direção do Sr. Domingos José Aldrovandi, através da Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba, o HFC surge, inicialmente, para atender as famílias dos produtores de cana-de-açúcar e as milhares de pessoas empregadas no setor.

Em 1972, o HFC passou a ser um hospital filantrópico, estendendo sua atuação também aos pacientes conveniados do Sistema Único de Saúde.

Em março de 1994, o Sr. José Coral assume a presidência do HFC e, apoiado por uma diretoria dinâmica e visionária, determina o desenvolvimento do Hospital para um polo de alta complexidade e tecnologia, capaz de oferecer soluções em saúde para Piracicaba e região, fazendo do HFC uma referência regional no cuidado médico-hospitalar para quase 1.400.000 habitantes de 26 municípios.

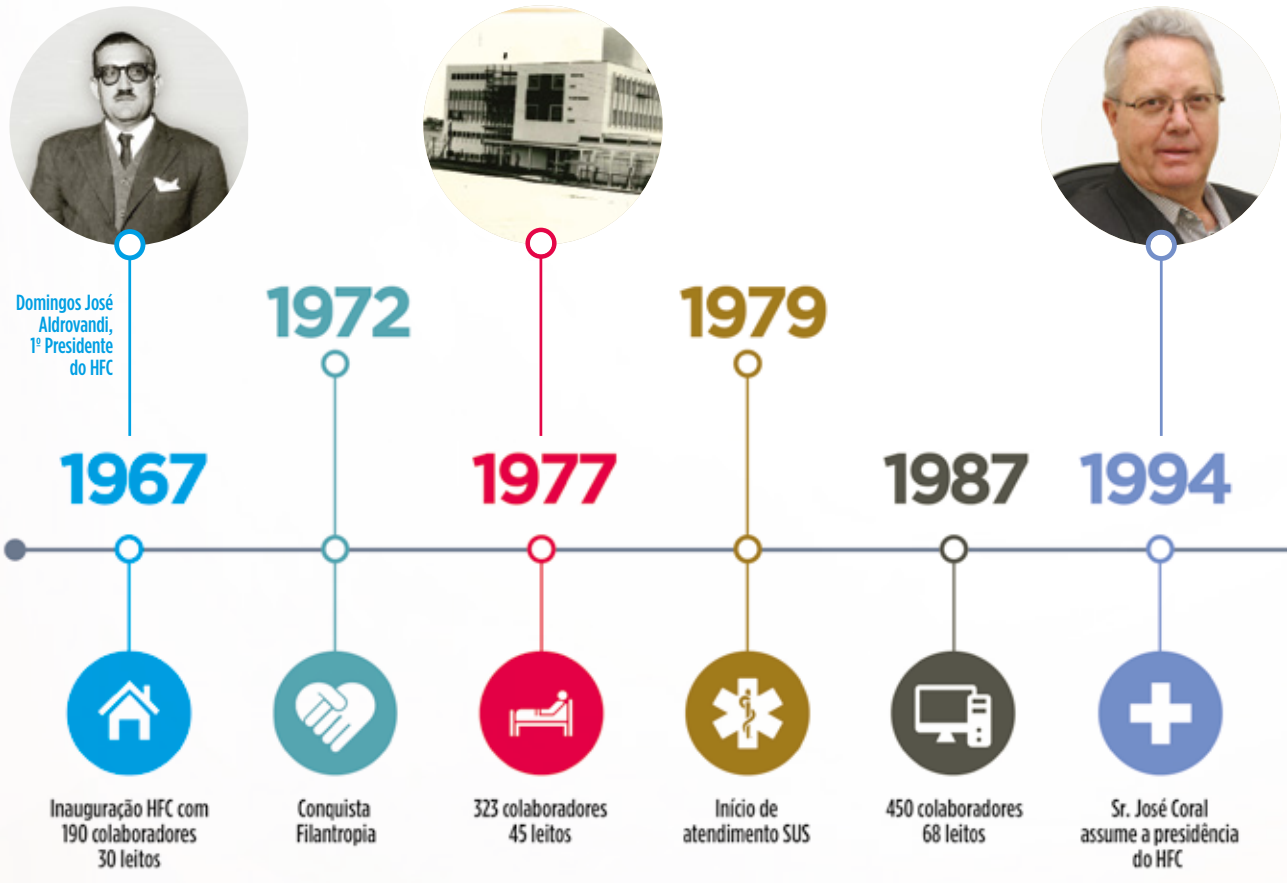


Imagem: Dronefilms

2004 — Primeiro Transplante de Medula Óssea

2009 — Nova marca do HFC

2009 — Primeiro Transplante Renal

2010 — Conquista do Selo CQH

2012 — Primeiro Transplante Cardíaco

2013 — Primeira Cirurgia de Parkinson

2014 — HFC considerado um dos melhores hospitais do Estado de SP

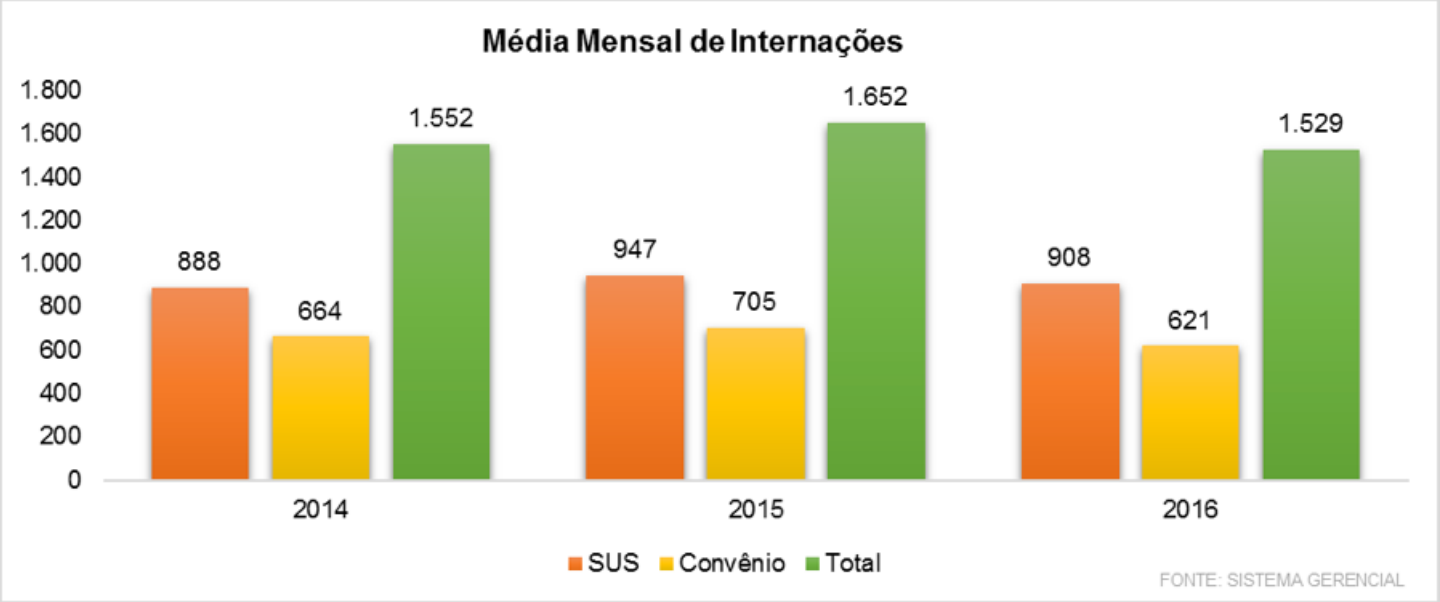
2017 — 1300 colaboradores 274 leitos

Estrutura

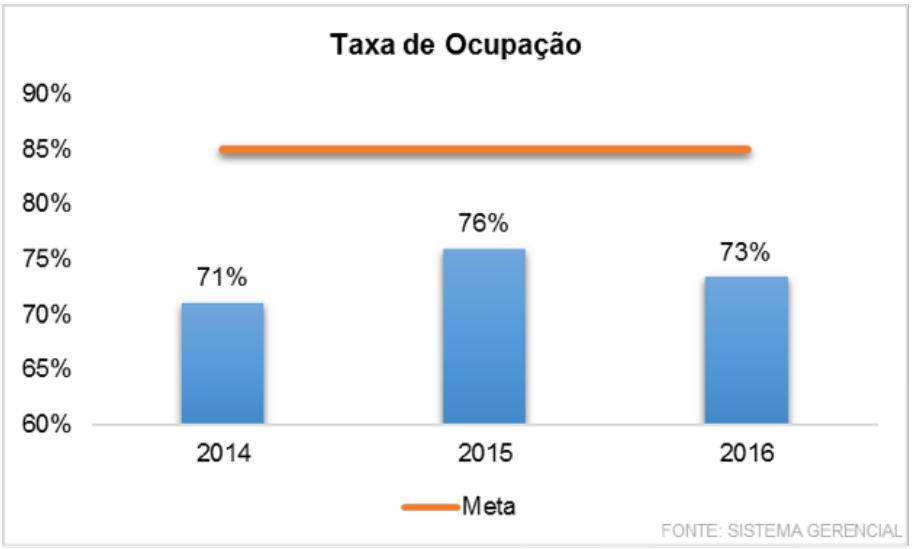
O Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba é um complexo de saúde constituído por unidades de internação, atendimento ambulatorial e diagnóstico que ocupam uma área de 20.000 m2, com 286 leitos, distribuído em cinco andares, movido por 1311 colaboradores e 293 médicos.

Com uma estrutura completa e um corpo clínico renomado, atua com as mais avançadas tecnologias diagnósticas e terapêuticas para proporcionar qualidade, precisão e agilidade, sempre com uma visão multi e transdisciplinar para acolher seus clientes em todas as suas necessidades.

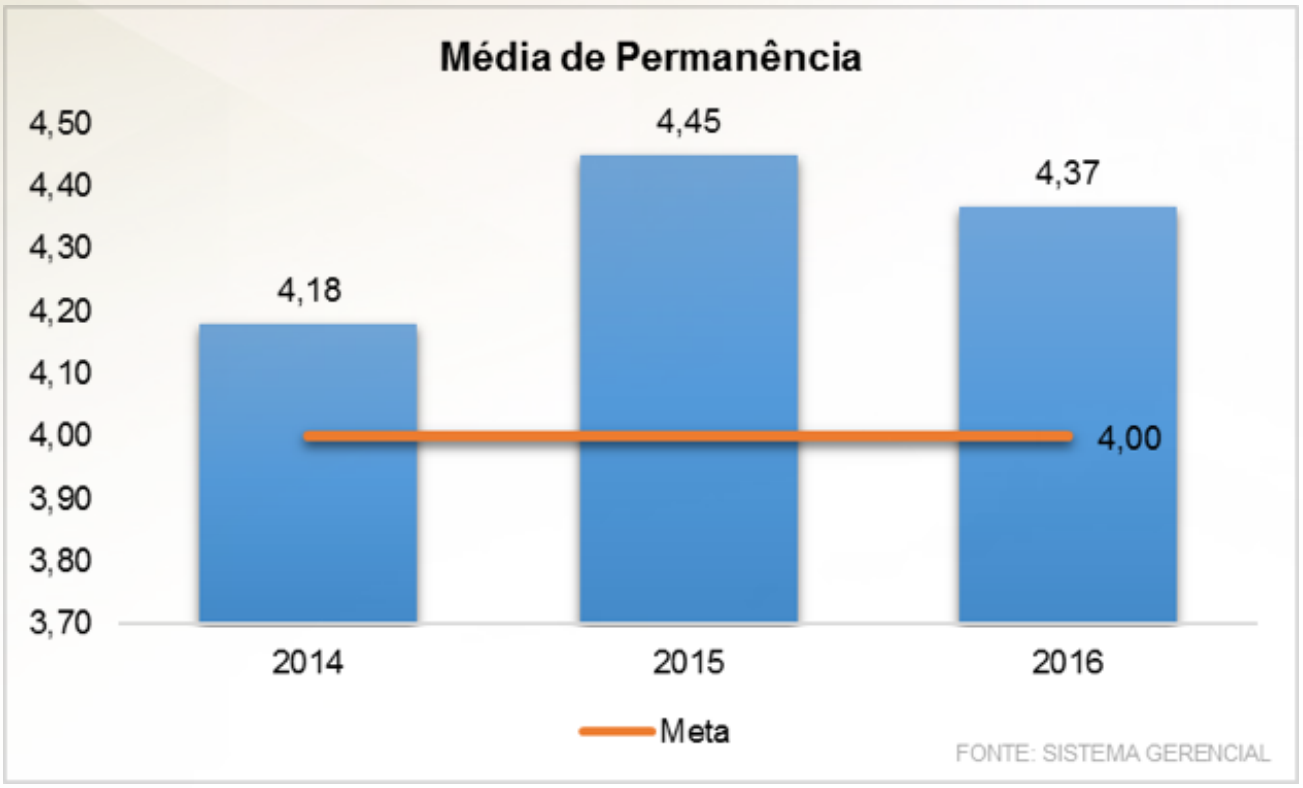
HFC	Acolher clientes que necessitam de internação para tratamentos clínicos e diagnósticos nas mais diversas áreas, maternidade, procedimentos cirúrgicos de médio e grande porte e cuidados intensivos pediátricos e adulto.
HFC DIA	Acolher clientes para procedimentos cirúrgicos ambolatoriais de pequeno porte e curta duração.
CEON (CENTRO DE ONCOLOGIA)	Acolher clientes portadores de doenças oncológicas para tratamento ambulatorial em diversas especialidades clínicas ou cirúrgicas, tratamentos quimioterápicos, radioterápicos e rádio cirúrgicos.
CIAN (CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO NEFROLÓGICO)	Acolher clientes portadores de doenças renais para atendimento ambulatorial e terapia renal substitutiva (hemodiálise e diálise peritoneal).
CEDIM (CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM)	Acolher clientes para realização de exames de imagem (radiografias com contraste, mamografia, ultrassonografia, tomografia, ressonância nuclear magnética) e procedimentos diagnósticos (biópsias e punções guiadas por ultrassonografia ou tomografia).
HFCLAB (LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS)	Acolher clientes para coleta e realização de exames laboratoriais diagnósticos.
PRONTO ATENDIMENTO	Acolher clientes que necessitam de atendimento de urgência e emergência.
PRONTO ATENDIMENTO ORTOPÉDICO	Acolher clientes que necessitam de atendimento ortopédico de urgência e emergência.
INCORPI (INSTITUTO DO CORAÇÃO DE PIRACICABA)	Acolher clientes para realização de procedimentos diagnósticos e terapêuticos nas doenças cárdio-vasculares.
BANCO DE LEITE HUMANO	Coletar e distribuir leite humano.



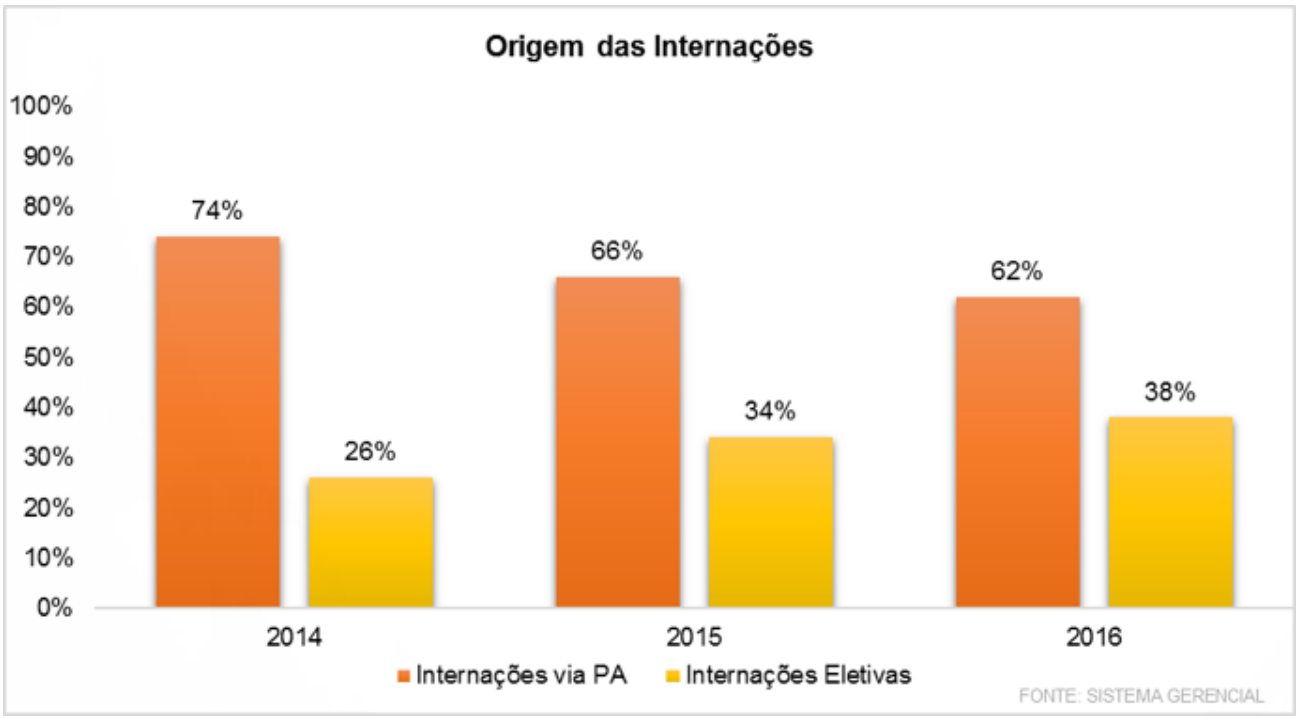
O ano de 2016 foi dedicado às otimizações dos itens que envolvem os processos e atendimentos. Com a redução de 4% SUS e 12% dos demais convênios, faz-se necessário considerar e focar grandes estratégias na captação dos demais convênios para melhoria da sustentabilidade, não deixando de monitorar os índices do SUS.



Pequena redução na ocupação SUS, não descartando a necessidade de grandes estratégias na captação dos demais convênios para melhoria da ocupação nestes setores e monitoramento contínuo dos índices do SUS.



Pequena redução na média de permanência SUS e convênios privados em virtude do alinhamento de protocolos, linha de cuidados, rotinas, etc



O Pronto Atendimento continua sendo um serviço de grande estratégia na captação de pacientes, estando portanto, no foco de investimentos e alinhamentos dos processos contínuos de qualidade e segurança.

Setor OC

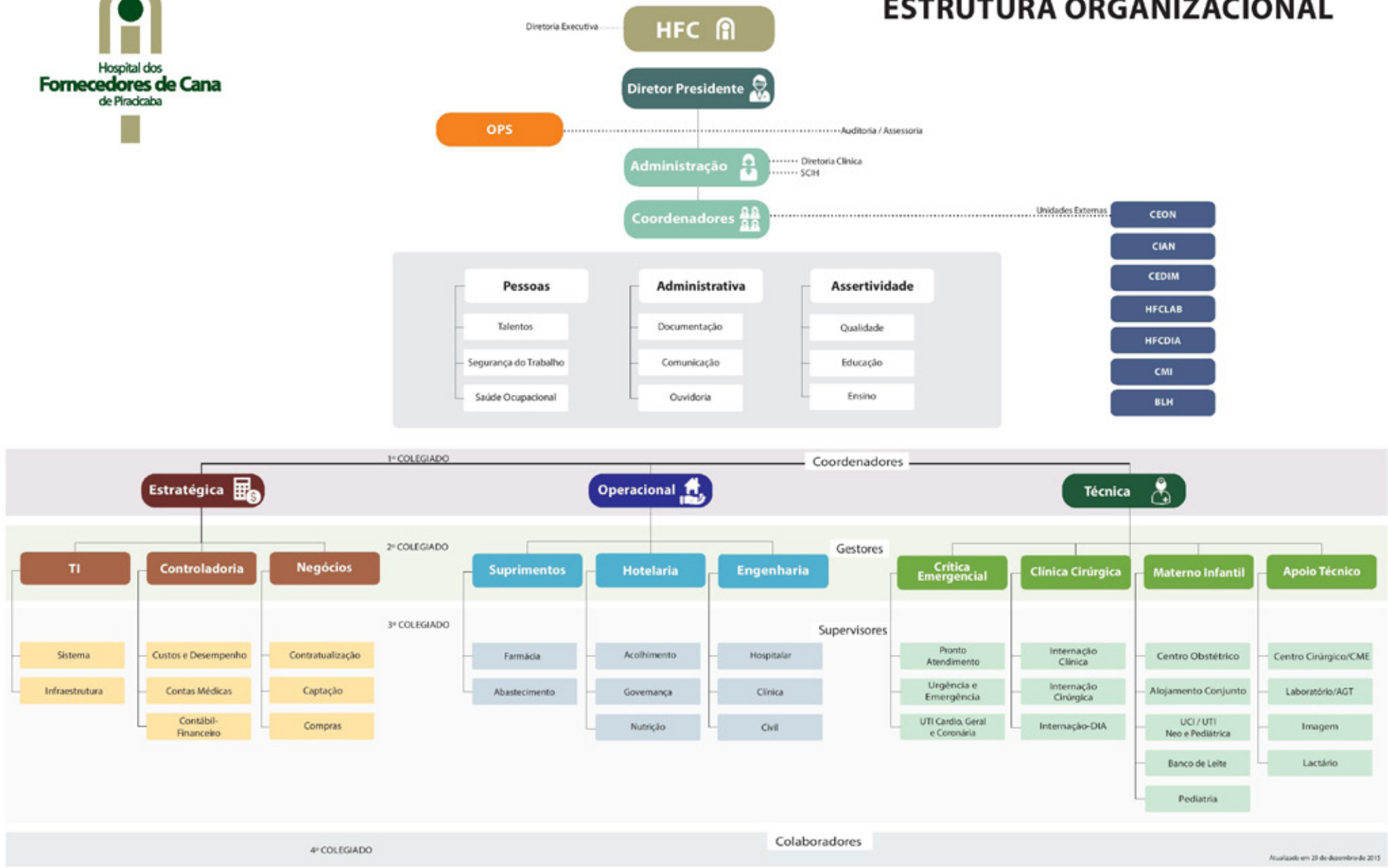
Organograma

Visando sempre crescer e oferecer os melhores serviços para a população de Piracicaba e região, a diretoria constantemente planeja novas estratégias de administração. Uma delas foi utilizar o modelo de Gestão Colegiada, que tem como meta construir um ambiente organizacional que incentiva os colaboradores a agirem tecnicamente como facilitadores na criação de alternativas inovadoras, visando a melhoria na qualidade do serviço prestado.

O Colegiado Gestor é composto por profissionais que representam todas as áreas que compõe o HFC, escolhidos por seus pares, juntamente com o Presidente, representam uma força de trabalho pautada no planejamento estratégico da Instituição que busca cultivar nesse modelo soluções e a sabedoria em grupo, exercendo com os líderes o gerenciamento participativo, democrático e de responsabilidade conjunta pelas tomadas de decisões.

Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



Unidades externas

CENTRO DE ONCOLOGIA - CEON

O câncer, infelizmente, vem aumentando em incidência na população brasileira e constitui a segunda maior causa de morte na população. Uma abordagem multidisciplinar é essencial para o combate a essa doença.

O HFC possui uma estrutura especialmente voltada para o tratamento dessa enfermidade: o Centro de Oncologia – CEON.

Em uma estrutura anexa ao Hospital, possui ambulatórios especializados para o diagnóstico e tratamento do câncer, além de oferecer suporte multi e interdisciplinar para tratar o indivíduo em sua integralidade.

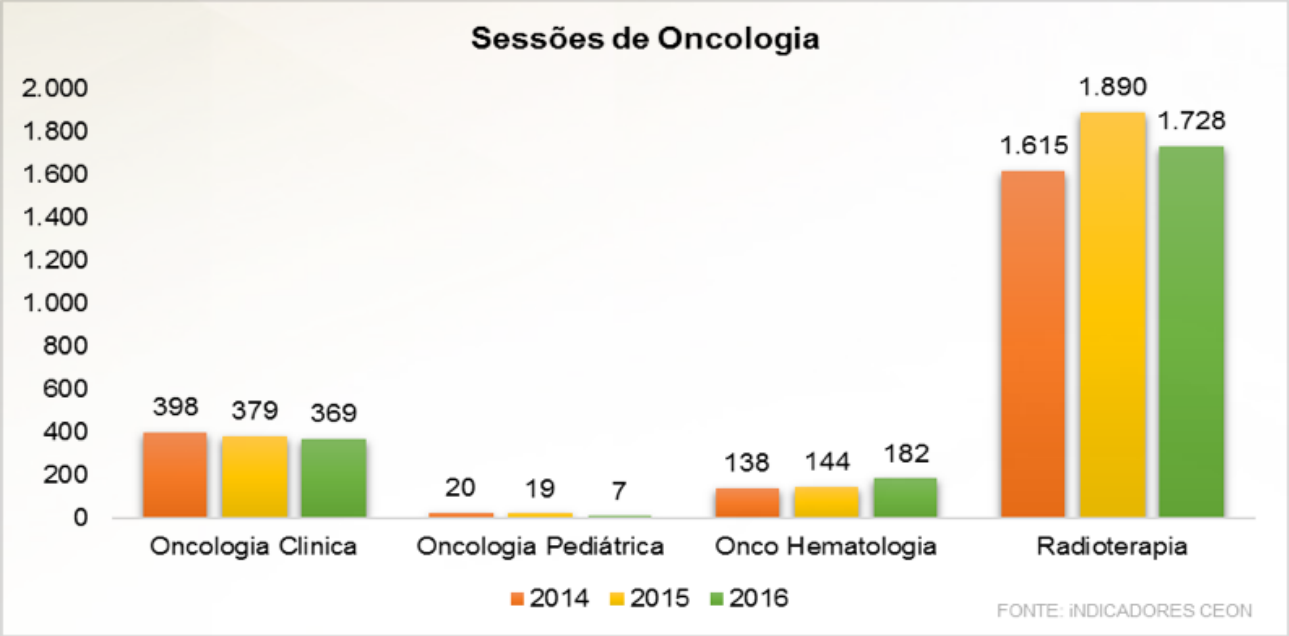
O CEON realiza tratamentos quimioterápicos e radioterápicos, seguindo os mais modernos protocolos internacionais. Disponibiliza ainda ambulatórios em diversas especialidades, como:

- **Oncologia Clínica** – para o acompanhamento e tratamento quimioterápico
- **Radioterapia, braquiterapia e radiocirurgia** – para procedimentos terapêuticos
- **Onco-hematologia** – para o câncer no sangue (linfomas, leucemia, entre outras)
- **Oncologia pediátrica** – para o tratamento do câncer na infância
- **Cirurgia Oncológica** – para o tratamento cirúrgico do câncer nas mais diversas localizações
- **Mastologia** – para o tratamento do câncer de mama
- **Cirurgia pélvica** – para o tratamento do câncer ginecológico
- **Cirurgia de Cabeça e Pescoço** – para o tratamento do câncer desse seguimento
- **Cirurgia Torácica** – para o tratamento do câncer pulmonar e que acometa esse seguimento
- **Cirurgia do Aparelho Digestivo** – para o tratamento do câncer nesse sistema, incluindo fígado, pâncreas e vias biliares
- **Colo-proctologia** – para o tratamento do câncer do intestino grosso, reto e ânus
- **Urologia** – para o tratamento de doenças do trato urinário e reprodutor masculino
- **Neurocirurgia oncológica** – para o tratamento do câncer no sistema nervoso central

Credenciado pelo SUS para Transplante de Medula Óssea Autólogo (TMO), realiza reuniões clínicas semanais com a equipe multidisciplinar para estudo dos casos e acompanhamento destes pacientes no seguimento ambulatorial e internados.

A equipe de Onco-hematologia proporciona um atendimento ao paciente de forma integral e humanizada, desde o diagnóstico, passando por tratamento e alívio de sintomas, além de oferecer a todos as informações necessárias para um diagnóstico preciso e tratamento efetivo, desde a análise de um mielograma até a realização de quimioterapia e transplantes autólogos, sendo a equipe composta, por 3 médicos especialistas

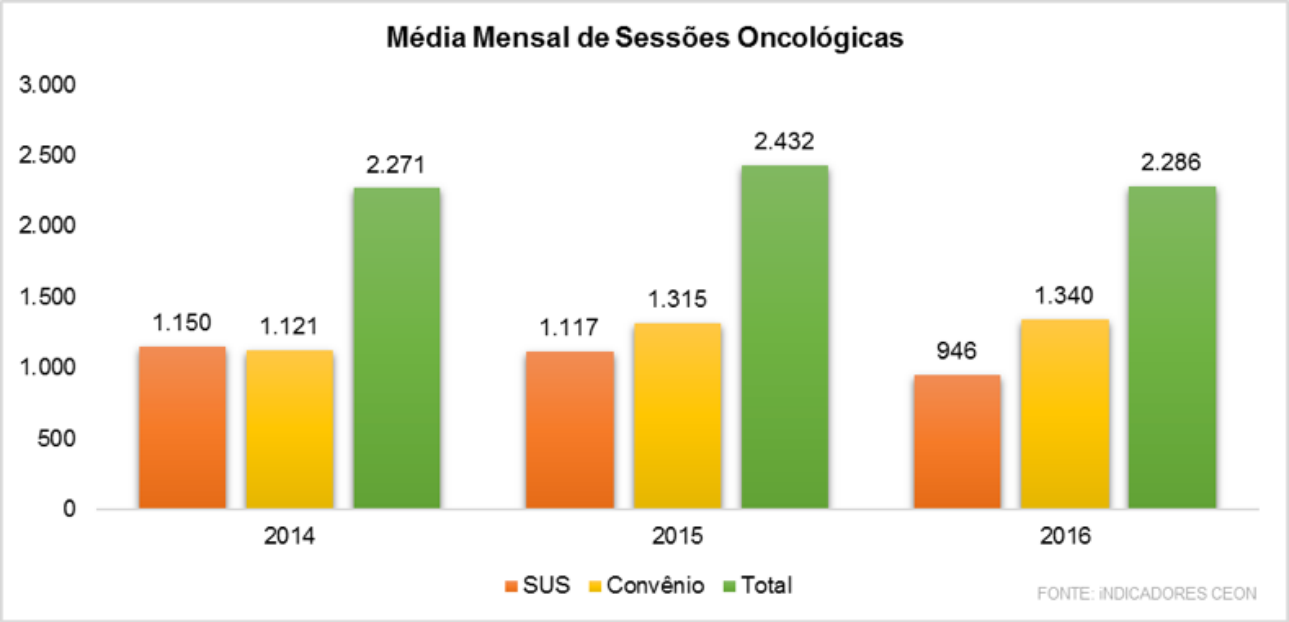
Desenvolve os Projetos Sociais - Outubro Rosa, Amigas do Peito, Novembro Azul, Dia de Doar, HFC na Comunidade e Grupo de Reflexão com Familiares entre outros.



A Oncologia Clínica apresenta números de sessões e de casos novos praticamente constantes ao longo dos últimos 3 anos.

O fato de não sermos a referência pediátrica na região faz com que os números de atendimentos na Oncologia Pediátrica permaneçam reduzidos ao longo do tempo. Constata-se uma redução ainda maior no número de sessões em 2016 devido ao cancelamento neste mesmo ano (Agosto/2016) do atendimento pediátrico no setor.

As variações apresentadas são devidamente justificadas pela ampla variabilidade de indicações clínicas e esquemas terapêuticos, sendo considerada, portanto, de caráter normal.



Houve uma redução de 18% em sessões de radioterapia e quimioterapia dos pacientes SUS quando comparado o ano de 2016 com o ano de 2014. Porém, essa redução foi compensada pelo aumento de 20% do número de sessões dos pacientes conveniados.

Apesar da redução de 18% apresentada pelo SUS em 2016, observamos que o número de consultas houve um aumento gradativo ao longo dos 3 anos. A única justificativa para essa redução é a ampla variabilidade de indicações clínicas e esquemas terapêuticos.

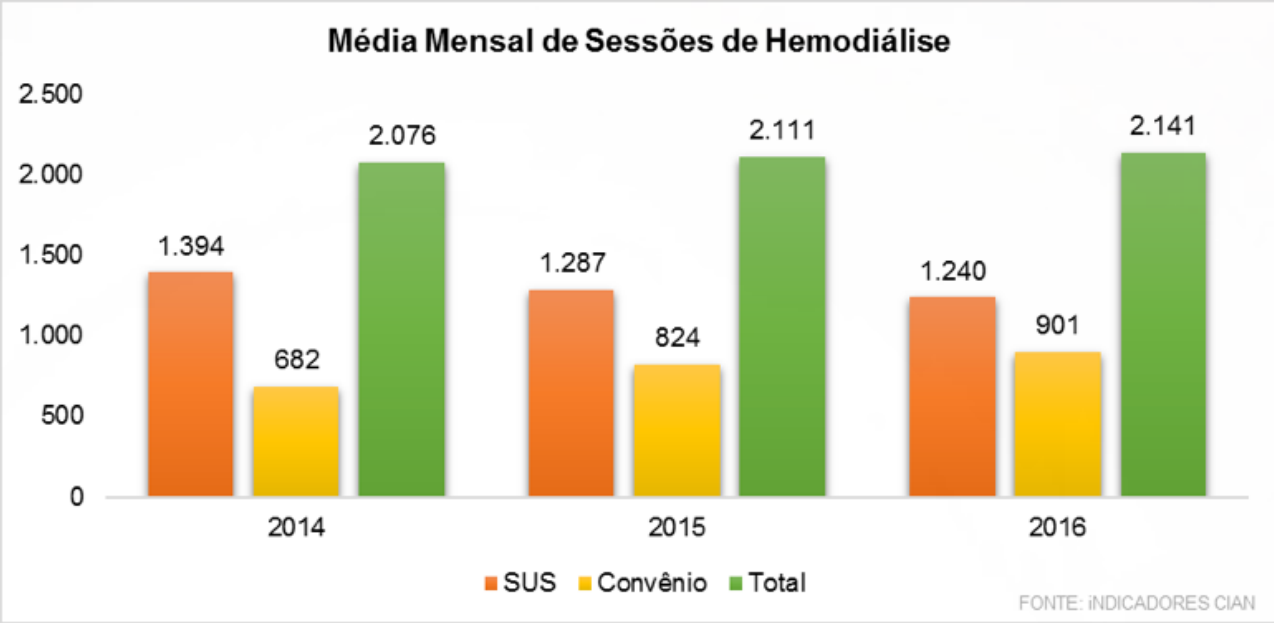
OUTUBRO ROSA | NOVEMBRO AZUL

JUNTE-SE A ESSA
CORRENTE DE PREVENÇÃO

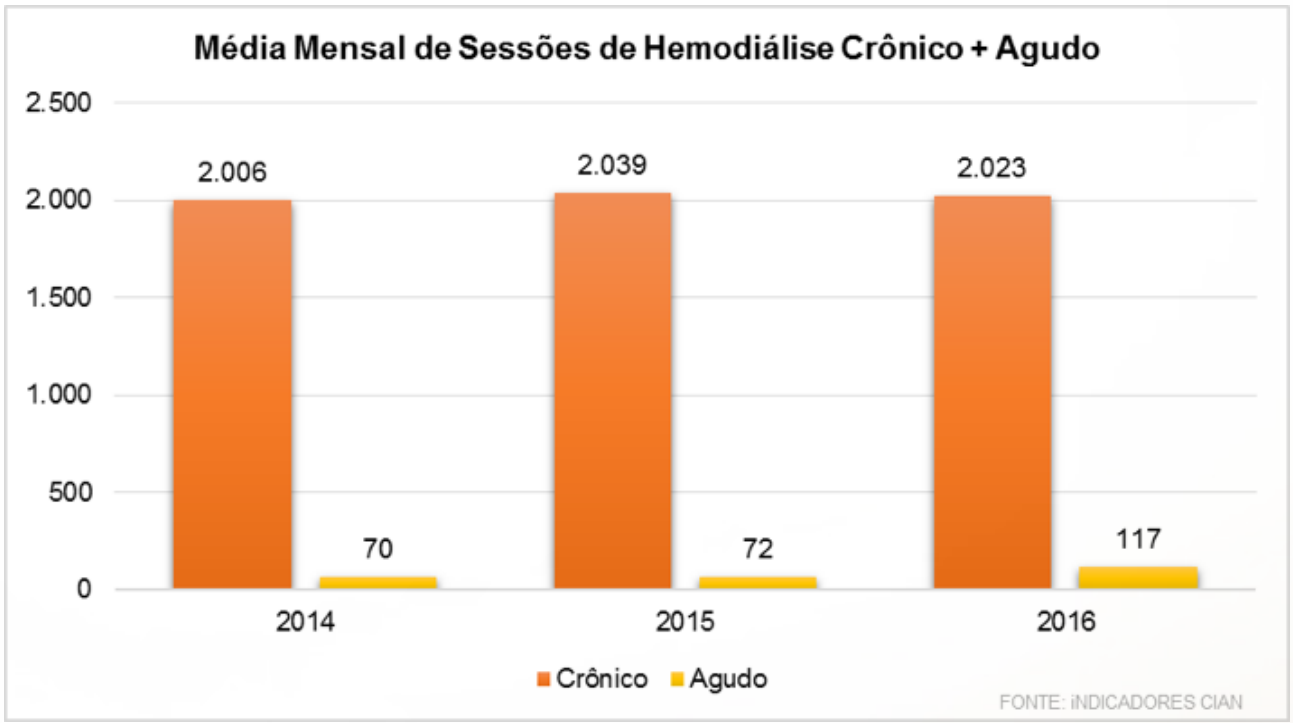
CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO NEFROLÓGICO – CIAN

O Centro Integrado de Atendimento Nefrológico (CIAN) é formado por uma equipe multiprofissional especializada que atua no cuidado integral ao cliente com doença renal crônica (em níveis dialíticos) para oferecer o melhor tratamento. Além de sua alta capacidade profissional, conta com toda tecnologia disponível para dar o suporte necessário à estes clientes. É resolutivo nas necessidades dos clientes e atua em parceria com as diversas áreas da Instituição.

A equipe atua nos clientes que necessitam de terapia renal substitutiva e oferta tratamento hemodiálitico ou de diálise peritoneal. A capacidade de atendimento em hemodiálise é de 162 clientes divididos em 06 turnos, sendo que cada cliente realiza três procedimentos hemodialíticos por semana. A diálise peritoneal é realizada no domicilio pelo próprio paciente ou familiar. Isso ocorre após treinamento dos mesmos com a enfermeira especializada da equipe CIAN sendo que o cliente retorna mensalmente para coleta de exames, consulta e acompanhamento da terapia. A equipe CIAN atua também nos setores de internação da Instituição.



Relativa manutenção do número mensal de clientes em procedimento hemodialítico através do número de sessões realizadas uma vez que estamos com 100% da capacidade operacional de clientes com sorologias negativas. Observa-se importante aumento na captação de clientes convênios com o aumento do número de sessões anual.



Ano de 2016 apresenta principalmente aumento nas sessões de clientes internados agudos o que colabora para o aumento do número de sessões total. Na questão de sessões crônicas, manutenção do número mensal de procedimentos hemodialíticos devido estarmos com 100% da capacidade operacional de clientes com sorologias negativas.

CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - CEDIM

Cada vez mais os recursos diagnósticos são necessários para o correto estabelecimento de doenças e alterações clínicas para determinar o sucesso do tratamento.

O Centro Especializado de Diagnóstico por Imagem do HFC (CEDIM) conta com radiologistas, biomédicos e profissionais da área de enfermagem especializados e capacitados para proporcionar a realização de exames de imagem, sejam radiografias simples ou contrastadas, mamografias, ultrassonografia, tomografias computadorizadas ou ressonância nuclear magnética, de forma eficiente e segura.

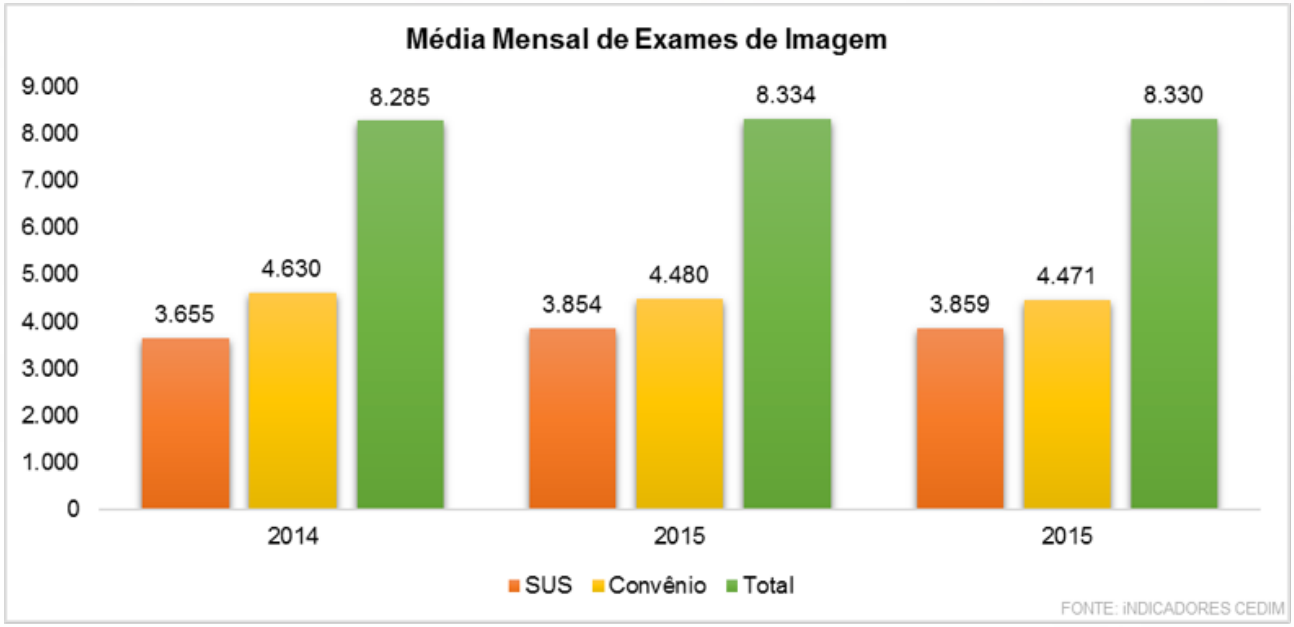
Em linha direta com a equipe médica o grupo de profissionais da radiologia garante agilidade e seguridade na emissão de exames de imagem, otimizando o diagnóstico médico.

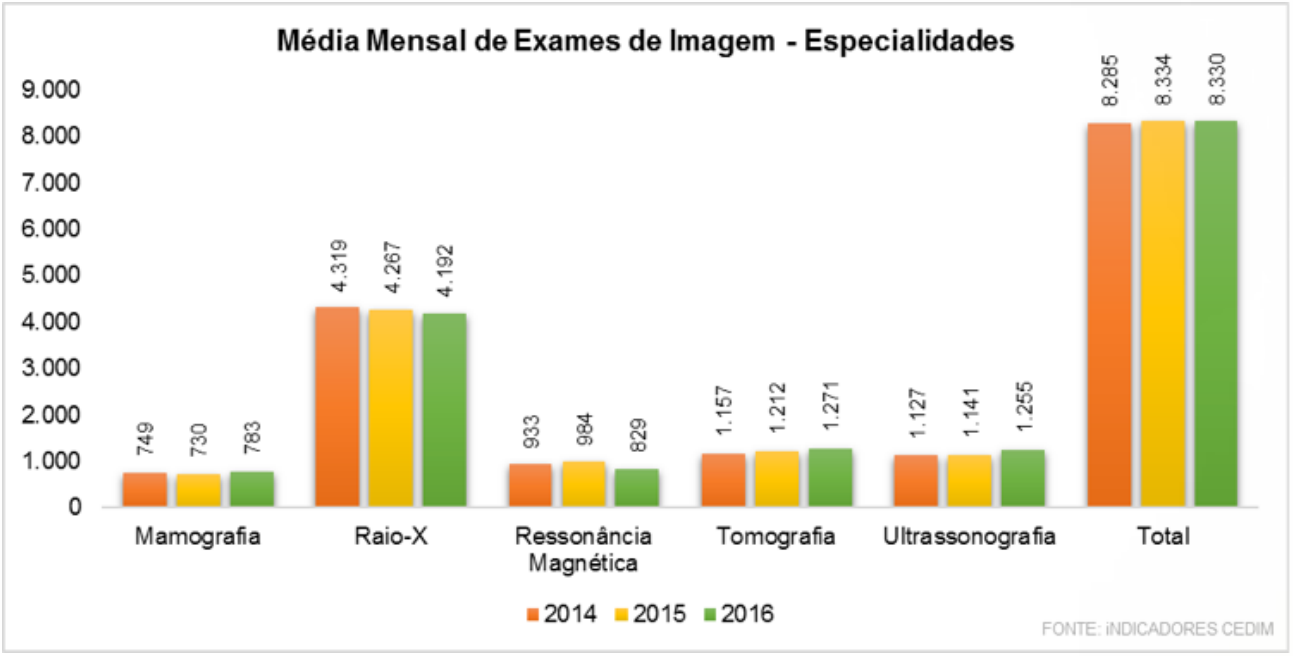
O CEDIM utiliza o sistema PACS (Picture Archiving and Communication System), que permite a visualização das imagens, pelo solicitante, em qualquer computador conectado à internet. Todos os profissionais são treinados para aproveitar o máximo da tecnologia de ponta disponibilizado nesse serviço para o correto estabelecimento diagnóstico, minimizando o impacto da operação no meio ambiente.

O conforto e o cuidado com o meio ambiente também são constantes preocupações, tanto que a Ressonância Nuclear Magnética do HFC possui uma entrada larga, que reduz a sensação de aperto e claustrofobia experimentada por algumas pessoas nesse tipo de exame, além de ter uma emissão de ru

ídos muito menor e consumir até 50% menos de energia.

Em busca promover um ambiente mais humanizado, pensando no bem estar das crianças, a partir de Setembro de 2015 foram disponibilizados para estes pacientes o Kit Coragem. A ação garante resultados mais precisos e até, redução do uso de anestesia.





Observamos que nos três anos o número geral de exames se manteve dentro de uma média linear. Tivemos um variação de 2% no aumento de exames de SUS e queda de exames de convênio.

A aumento no número de atendimentos SUS é justificável pelo fato de que em 2015 passamos a atender as exigências da UNACON prestando assistência integral aos pacientes oncológicos.

A queda no número de exames de convênio ocorreu pelo aumento da concorrência para Serviços de Imagem em Piracicaba e região.

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS – HFCLAB

O HFCLAB conta com modernos equipamentos de análises clínicas e, equipe formada por profissionais qualificados, que permitem, aos pacientes internados ou público externo o mesmo produto de alto nível técnico e de qualidade.

Na gestão da saúde e hospitalar passou a ser visão comum: oferece apoio diagnóstico ao médico, orientando o diagnóstico ou a terapêutica de seu paciente e, quanto mais curta a permanência do paciente e mais efetivo os resultados, menores serão os custos do paciente internado.

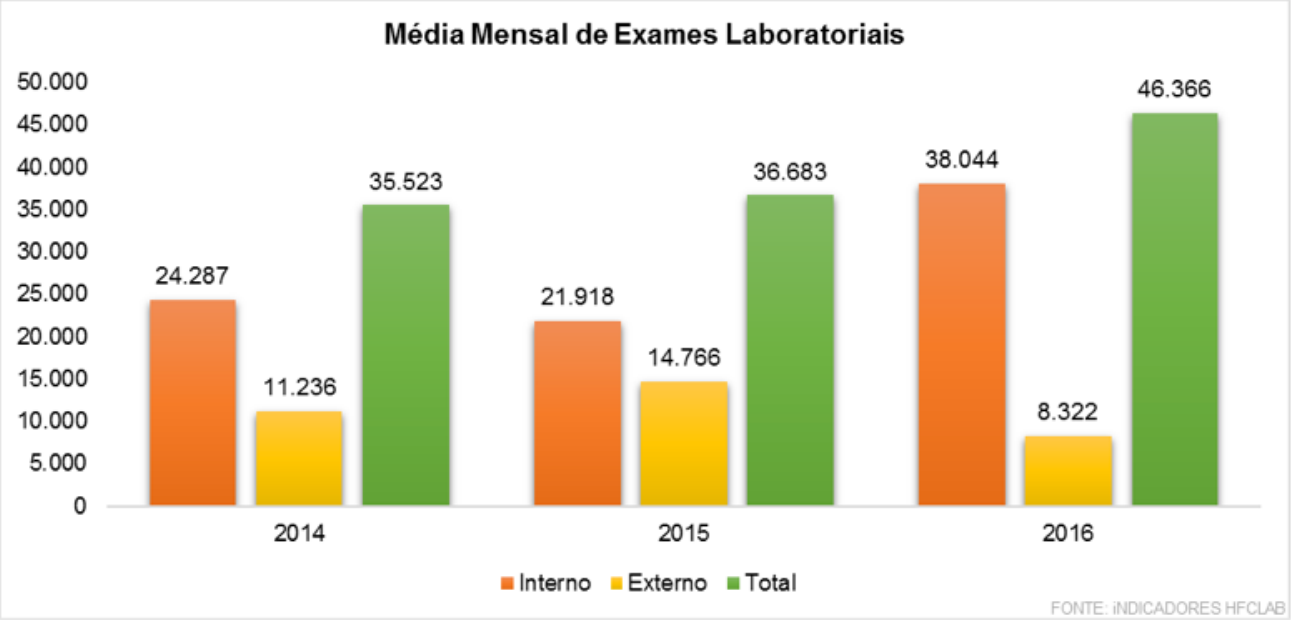
Preocupados com bom acolhimento aos clientes o HFCLAB, sua estrutura conta com recepção adulto e pediátrica, quatro boxes de coleta, sala de provas funcionais e área de desjejum para realização dos exames de análises clínicas nas áreas de imuno-hematologia, bioquímica, imuno -hormônio, alergia, marcadores tumorais, marcadores cardíacos, provas funcionais, microbiologia, parasitologia, urinálise, toxicologia, biologia molecular, testes de paternidade, citopatologia e citogenética.

Com toda comodidade e conforto, o HFCLAB oferece ainda serviços de agendamento de exames, resultados on-line e boletim informativo.

CERTIFICADO DO PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE

O Programa Nacional de Controle de Qualidade, é provedor de ensaios de proficiência e produtor de amostras-controle para Laboratórios Clínicos, Bancos de Sangue e organizações in vitro que auxilia e oferece opções para o aprimoramento da qualidade destas empresas.

O HFCLab, em menos de 02 anos de história, recebeu a certificação de Proficiência em controles e equipamentos técnicos, assegurando funcionamento confiável e eficiente.



O crescimento observado foi devido principalmente à abertura da unidade externa (posto de coleta), para atendimento ambulatorial, cujos exames em grande parte são para atendimento dos pacientes do CEON (SUS) e demais convênios. Devido ao perfil de exames imunológicos e hormonais, foi introduzida a rotina no HFCLAB gerando economia e agilidade na liberação do resultado.

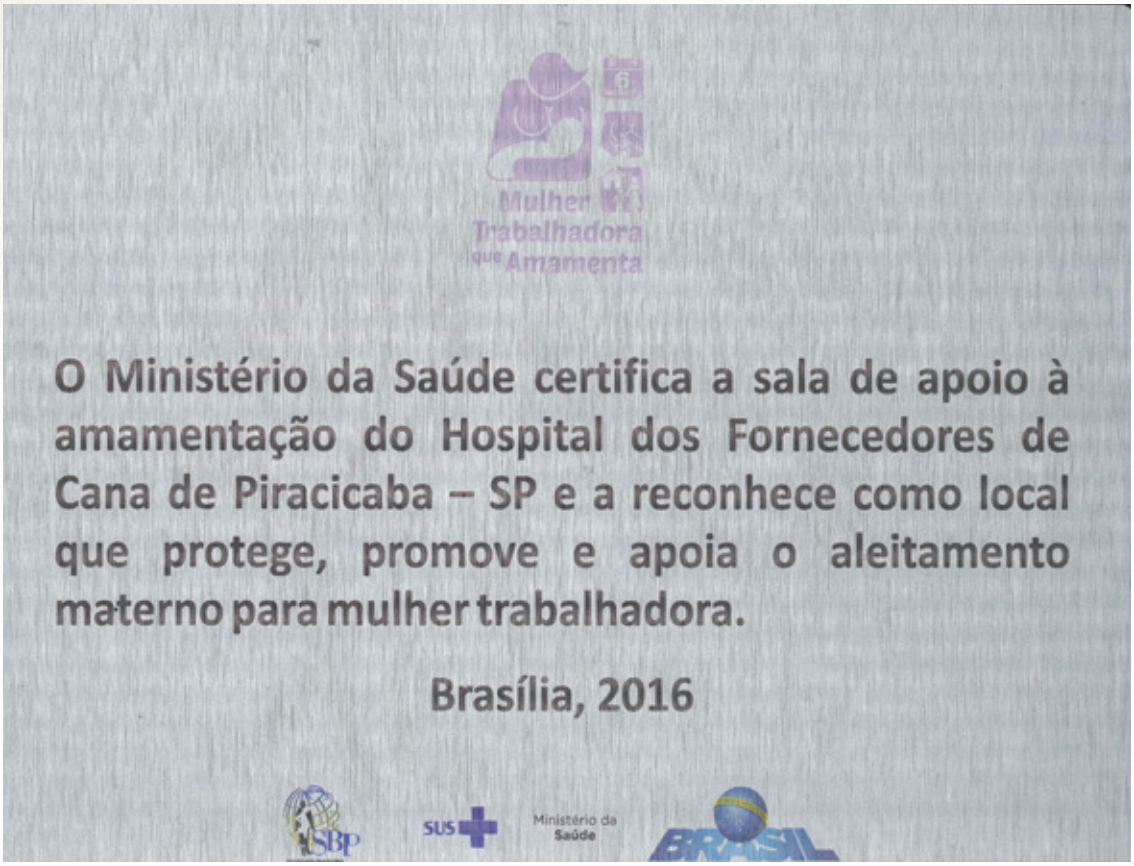
CENTRO MÉDICO

Ambulatório de especialidades, onde são realizados em média 940 atendimentos pré-operatórios e pós-cirúrgico. O espaço conta com uma estrutura de consultórios, salas de procedimentos, sala de triagem e exames de cardiotocografia. Os atendimentos são previamente agendados e realizados em horário comercial.

São realizados neste ambulatório os seguintes atendimentos:

- Atendimento eletivo de pré-natal de alto Risco
- Ambulatório de transplante Cardíaco e Transplante Renal com seguimento de Enfermeira, Nutricionista e Psicóloga.
- Atendimento dos mutirões contratualizados com o Município para Cirurgia Pediátrica, Gastrocirurgia, Cirurgia Vascular, Cirurgia de Otorrino e Cirurgia ortopédica.
- Ambulatório de ortopedia (pós-cirúrgico)
- Atendimento Urológico.
- Comissão de Curativos: curativos, retirada de pontos, orientação aos clientes.

BANCO DE LEITE HUMANO MARIA GESSI CARDOSO



O Banco de Leite Humano - BLH é um setor especializado em promoção e proteção do Aleitamento Materno, no qual as gestantes e mães são orientadas sobre a amamentação, e recebem apoio nos momentos em que apresentam dificuldades com o aleitamento e dispõe de equipe profissional capacitada em Aleitamento Materno.

Além do incentivo ao aleitamento, o BLH realiza a captação de Leite Humano, através das mães que espontaneamente doam o leite materno excedente, que é pasteurizado e distribuído aos bebês prematuros da UTI Neonatal/Unidade de Cuidados Intermediários e bebês do Método Mãe Canguru.

Em comemoração aos 10 anos de serviços prestados em 2016 o serviço recebeu uma "Moção de Aplausos" na Câmara de Vereadores do Município.

CERTIFICADO EM EXCELÊNCIA DE BANCOS DE LEITE HUMANO

O Banco de Leite Humano do HFC é o Certificado em Excelência de Bancos de Leite Humano através do Programa Ibero-americano de Bancos de Leite desenvolvido pela Fundação Oswaldo Cruz.

O prêmio, concedido pelo Programa Ibero -americano de Bancos de Leite Humano com o patrocínio da Coordenação Geral de Saúde da Criança e Aleitamento Materno do Ministério da Saúde, é entregue aos bancos de leite que seguem padrões nacionais no manejo do aleitamento, levando em consideração o acolhimento, a coleta, pasteurização e distribuição.

Esta certificação leva em conta a estrutura física, equipamentos, qualificação profissional, produção, entre outros itens.

CERTIFICADO

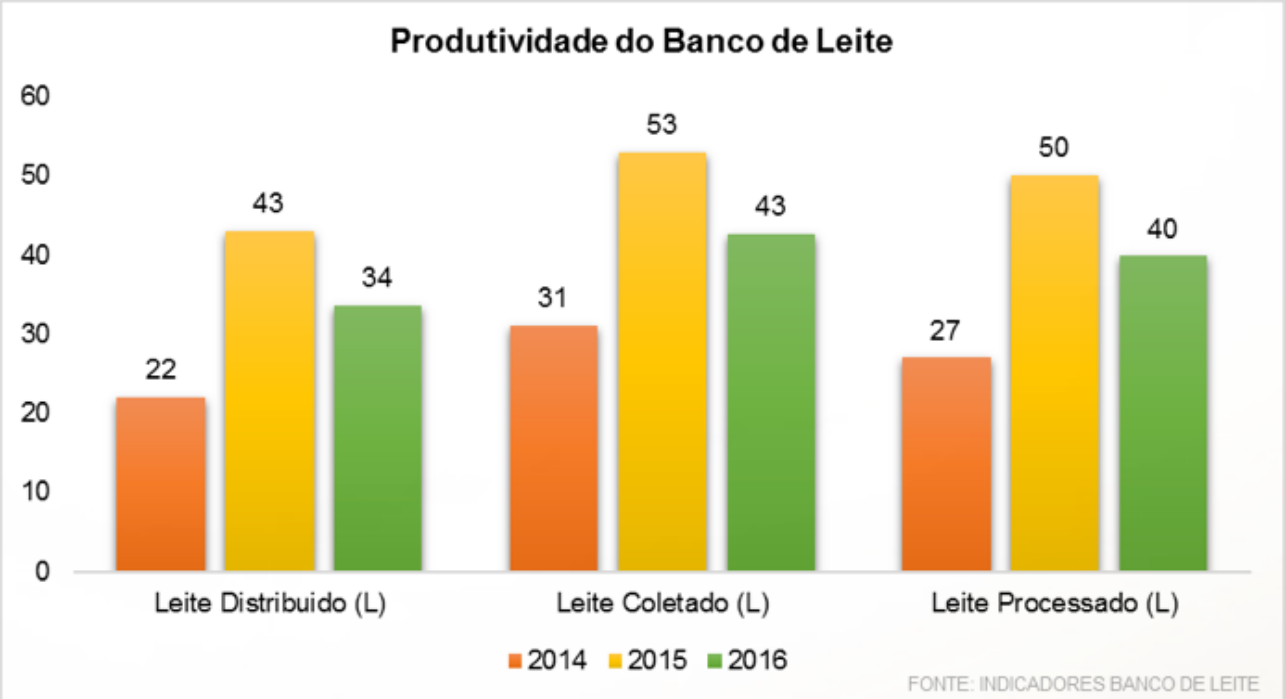
EXCELÊNCIA EM BANCOS DE LEITE HUMANO

CATEGORIA OURO

A Rede Global de Bancos de Leite Humano confere esse certificado ao
Banco de Leite Humano
Maria Gessy Cardoso Ribeiro
por seu DESEMPENHO no ano de 2016

Patrocínio: *Coordenação Geral de Saúde da Criança e Aleitamento Materno do Ministério da Saúde.*
Coordenação: *Fundação Oswaldo Cruz - IFF e ICICT.*

ICICT IFF BRASIL rBLH



Ano de 2016 com redução de 30 litros comparado à 2015. Trabalhar mais arduamente com campanhas externas e utilizar mídia espontânea para divulgação do BLH.

IPerspectiva financeira

Os desafios que assolam a área da Saúde têm aumentado ano a ano, principalmente na última década. Hospitais e Operadores de Planos de Saúde enfrentam um cenário nunca visto antes, marcado pelo crescente aumento dos custos e a escassez de recursos. A resseção econômica e a crise política por que passa o país impacta sobremaneira o setor, tendo como principais prejudicados, os hospitais filantrópicos, que tem grande parte de sua receita oriunda da esfera pública, através de convênios com o SUS que supre apenas 60% (sessenta por cento) dos custos dos serviços prestados, já considerando os incentivos e isenções usufruídas.

O aumento no índice de desemprego da população também colaborou para a migração de usuários de planos de saúde suplementar para o SUS que, por sua vez, demandou recursos públicos não previstos nos orçamentos anuais.

Na relação dos hospitais com as operadoras de planos de saúde o cenário não foi diferente, a redução do número de vidas e a necessidade de redução dos custos fez com que, prestadores de serviços e operadoras rediscutissem seus contratos, buscando o equilíbrio da cadeia cliente-fornecedor.

Compreendendo fatores como a evolução das tecnologias, ampliação do rol de cobertura de procedimentos estabelecido pela Agência Nacional de Saúde, aumento dos custos assistenciais, dado aumento da expectativa de vida da população, dentre outros, o HFC tem se reposicionado com ações voltadas a redução de custos e estabelecimento de alianças estratégicas, no sentido de neutralizar o impacto desses fatores em seu equilíbrio financeiro. No entanto, apesar de todas as ações de otimização realizadas durante o ano e a evolução favorável com relação ao exercício de 2015, o resultado operacional apresentado pelo hospital no exercício de 2016 foi deficitário.

RESULTADOS FINANCEIROS DO COMPLEXO HOSPITALAR	2014	2015	2016	Evolução de 2016/2015
Liquidez Corrente	1,69	1,84	1,99	↑
Liquidez Geral	1,51	1,54	2,14	↑
Liquidez Seca	1,47	1,58	1,75	↑
Liquidez Imediata	0,08	0,06	0,09	↑
Capital Circulante Liquido	R$ 15.475	R$ 24.628	R$ 23.256	↓
Participação do Capital de terceiros	49,00%	34,00%	23,30%	↓
Composição do Endividamento	85,00%	84,00%	81,90%	↓
Imobilização do Patrimônio Liquido	75,00%	73,00%	76,80%	↑
Giro do Ativo	2,10	1,46	1,44	↓
Prazo Médio de Recebimento	43	43	34	↑
Prazo Médio de Pagamento	20	19	29	↑
Taxa Glosa	2,34%	3,18%	4,18%	↓

Analisando os indicadores econômicos do balanço patrimonial de 2016, é possível observar uma evolução favorável em seu desempenho com relação ao exercício de 2015. A instituição apresenta capacidade de saldar suas dívidas tanto no curto, quanto no longo prazo, ao confrontar com o Ativo Total, Ativo Circulante e Disponível.

Embora o resultado operacional tenha sido negativo, houve uma melhora de 61% no resultado comparativamente ao exercício de 2015.

O fato de solvência, que em 2015 era de 5,73, em 2016 atingiu o melhor resultado, de 7,17, evidenciando a manutenção da solidez da instituição.

VERTENTE: SUSTENTABILIDADE

INICIATIVA: SER AUTOSSUSTENTÁVEL FINANCEIRAMENTE

Embora a recessão na economia tenha levado a uma desaceleração dos principais indicadores econômico-financeiros, é preciso ressaltar a continuidade da eficiência na gestão estratégica HFC e nos indicadores de qualidade e segurança assistencial.

Para tanto em 2016 o HFC realizou uma série de revisões de seus processos internos, fornecedores e parceiros com o objetivo de diminuir os impactos negativos trazidos pela crise no setor da saúde.

REVISÕES CONTRATUAIS

No ano de 2016 foram realizadas ações referentes às renovações contratuais junto aos fornecedores:

• Definição de limite percentual para negociação e concessão de reajuste;

• Revisão de contratos existentes e ampliação em 63% o número de contratos, estabelecendo acordo de fornecimento anual, garantindo redução de preços e fidelização do fornecedor, principalmente nas curvas A e B.

• Busca de novos produtos e tecnologias no mercado, com foco em custos mais competitivos;

• Aquisição da ferramenta de BI da Bionexo para melhorar a estratégia de avaliação de mercado, indicadores de contratos e oportunidades de melhores opções de produtos e negociações de preços junto aos fornecedores;

• Reunião mensal de Gestão de Fornecedores com o objetivo de avaliar indicadores das performances logísticas para tomadas de ações e notificações sobre os mesmos.

REPADRONIZAÇÕES

Houve o fortalecimento da Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos (CPMM), composta por uma equipe multidisciplinar por profissionais das áreas de enfermagem, farmácia, logística, negócios, compras, custos e auditoria, além de membros flutuantes. A CPMM tem como principal objetivo, avaliar os insumos padronizados no HFC e buscar inovações no mercado, com menor custo e melhores tecnologias.

Foram trabalhados nesse ano principalmente, os itens das curvas A e B, com oportunidades de substituições, mantendo os padrões de qualidade e trazendo otimização.

Os grupos de insumos com melhores resultados nas substituições de padronização foram os medicamentos, materiais hospitalares, materiais de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), gêneros alimentícios, materiais de escritório, insumos de laboratório de análises clinicas, lactário, materiais de engenharia e serviços.

Outro ponto de destaque nesse ano foi o mapeamento de itens das curvas A e B que não possuíam contratos, apresentando oscilações de preços constantemente. Este projeto impactou em otimizações financeiras, devido ao volume de compras, fixação de preços sem reajuste, melhores prazos de pagamento e em alguns casos, bonificações mensais.

REAJUSTE ESCALONADO DA FOLHA

O Escalonamento Salarial foi uma ação estratégica em parceria com Sindicato Patronal e dos Empregados para driblar a crise financeira vivenciada pelo país e pela área da saúde no ano de 2016.

Através da Política de Salários escalonados previsto em Convenção Coletiva, é possível conceder o reajuste salarial de acordo com o tempo de admissão de cada colaborador, a variação de reajuste salarial apresentou 12 percentuais diferentes, sendo assim colaboradores com 1 ano de empresa ou mais, receberam o mesmo percentual de reajuste, e colaboradores com menos tempo, receberam de acordo com os meses trabalhados.

Essa ação iniciou em fevereiro/2016, mês do referido Acordo Coletivo e possibilitou uma redução significativa no custo da Folha de Pagamento, possibilitando a manutenção dos empregos de nossos colaboradores, e pudemos honrar nosso compromisso financeiro e com a legislação

EFICIÊNCIA OPERACIONAL – CC

Com uma estrutura ampla e moderna, o Centro Cirúrgico do HFC é composto por 10 salas equipadas com moderna tecnologia que permite a realização de procedimentos em todos os níveis de complexidade com segurança e precisão. Sua renovação é constante para abrigar os mais modernos procedimentos cirúrgicos a fim de proporcionar os melhores resultados.

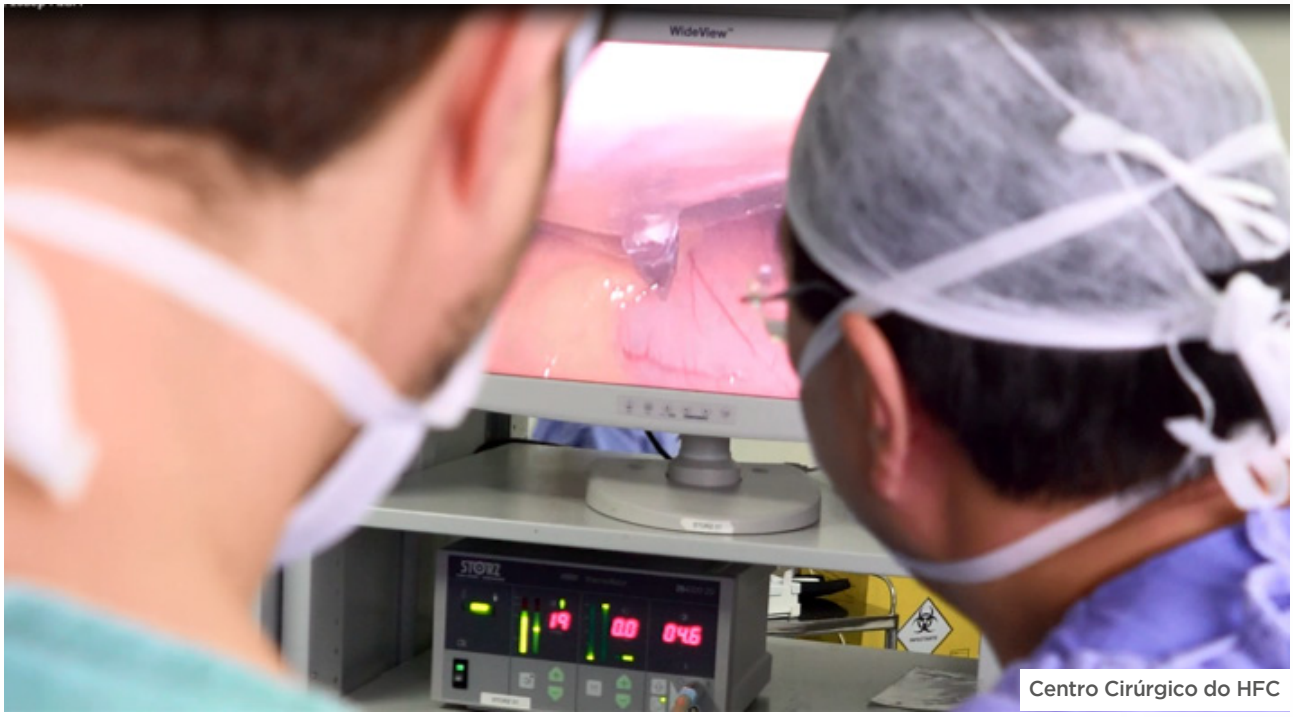
Equipamentos para vídeo-cirurgia de última geração, com tecnologia Full-HD, aliados a fontes de energia de alta precisão, permitem a realização de procedimentos minimamente invasivos, que proporcionam um restabelecimento mais rápido e melhor em todas as áreas cirúrgicas, seja ortopédica, urológica ou do aparelho digestivo e colo-proctologia.

Microscópios avançados permitem a realização de microcirurgias especializadas na área de otorrinolaringologia e neurologia, oferecendo visibilidade ao cirurgião e segurança ao paciente.

O HFC é pioneiro na realização de procedimentos laparoscópicos na região, com a realização de cirurgias complexas como hepatectomias (cirurgia do fígado) e pancreatectomias (cirurgia do pâncreas), além de cirurgias bariátricas e colorretais.

Sua estrutura permite também a realização de complexas cirurgias como transplante de órgãos, neurocirurgias, cirurgias cardíacas, cirurgias pediátricas e implante de próteses em ambientes ultra limpos.

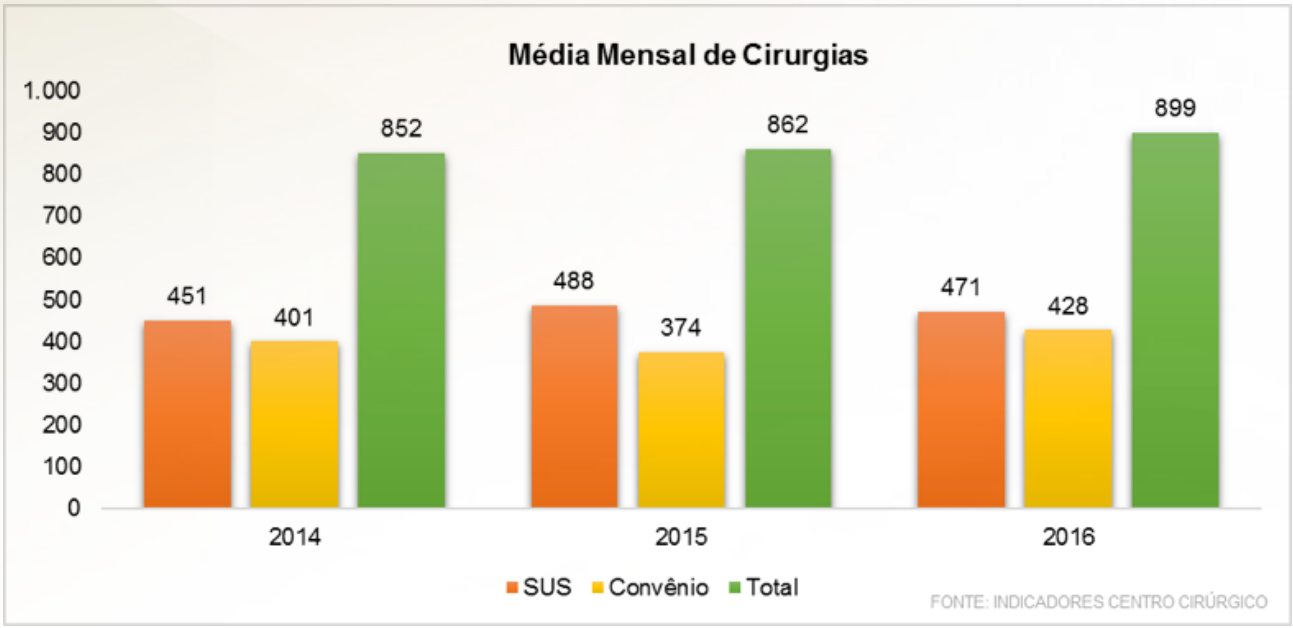
Com vistas a apoiar a sustentabili-



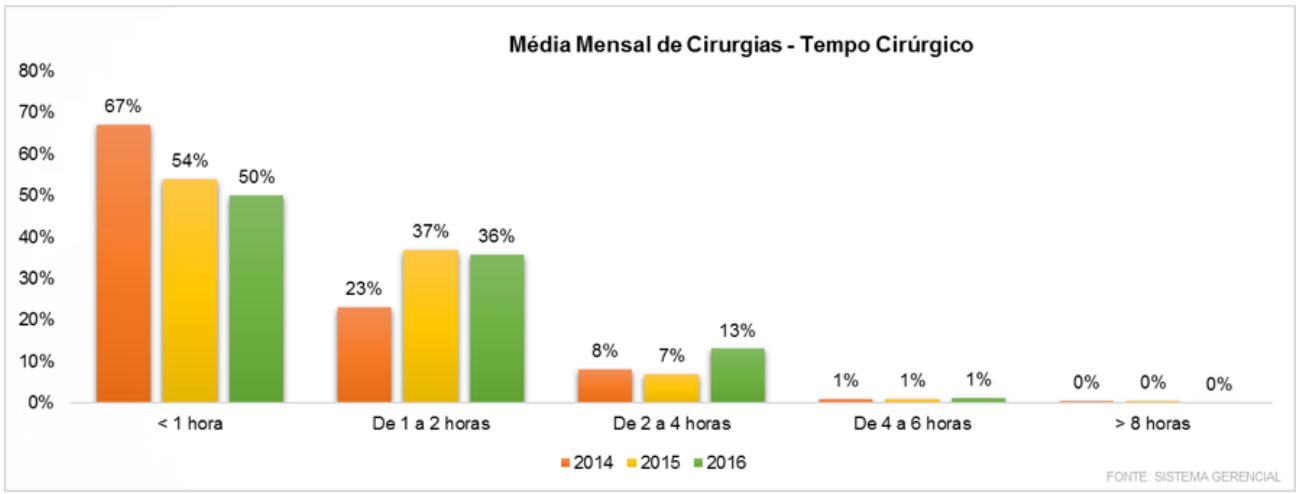
Centro Cirúrgico do HFC

dade institucional em 2016, em parceria com a Johnson & Johnson, o Centro Cirúrgico se mobilizou para otimizar sua eficiência operacional analisando a eficácia do uso dos recursos de produção, melhorando a produtividade operacional e alcançando maior competitividade.

Servido pela mais moderna Central de Esterilização de Materiais (CME) da região, equipada com autoclaves que realizam diversos métodos de esterilização, garantindo a segurança na utilização dos materiais, dos mais simples aos mais avançados tecnologicamente, e focada na qualidade, precisão, agilidade e humanização, seguramente, apresenta uma tecnologia embarcada sem precedentes em Piracicaba e região.



Há um equilíbrio em quantidade de cirurgias SUS e convênio, mantendo a característica dos anos anteriores.



A característica da unidade permanece de cirurgias com menos de 1 hora de duração de procedimento. A permanência do paciente na sala de cirurgia não está diretamente relacionada ao tempo de procedimento, por isso o indicador de permanência é diferente do indicador de porte por tempo. Poucos procedimentos apresentam duração superior a 4 horas, demonstrando uma característica de rotatividade rápida do Centro Cirúrgico.

GERENCIAMENTO DE LEITOS

Nunca o leito hospitalar foi tão valorizado. Como a jazida de um minério raro, cuja extração é feita de maneira cada vez mais racional, o gerenciamento de leito tornou-se questão central das instituições.

Buscar a máxima utilização possível, sem que isso represente risco para o paciente ou para a Instituição, de modo sistemático e contínuo reduz a espera para novas internações, sejam elas externas sejam oriundas das unidades fechadas ou da emergência, melhora a satisfação dos clientes e impacta positivamente a receita do hospital.

Em 2016 vários fluxos foram revisados para alcance dos resultados institucionais:

• Estreitamento dos elos com a Central de Regulação: contato diário e contínuo da necessidades mútuas.

• Contato com Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)ne Departamento Regional de Saúde (DRS) para atender as solicitações via portal CROSS.

• Contato com regiões que referenciam pacientes da onco-hemato para maior agilidade nas transferências.

• Auxilio ao SAC em avaliações e cirurgias pelo Pro Santa Casa com foco em uma maior ocupação de convênios.

• Contato com gestão médica e de enfermagem com foco em maior agilidade das prioridades da Instituição em giro de leito.

• Contato diário com convênios de internação frequente seja para justificar a permanência do cliente na Instituição ou para realizar transferência para origem evitando glosas ao HFC.

• Cliente já internado que necessite de algo especifico sejam materiais ou procedimentos cirúrgicos, é atendido de maneira linear respeitando as exigências das Operadoras.

• Monitorização da visitas médicas com foco período da manhã. Trabalho contínuo para visita médica até as 10h00 e cliente deixar leito em tempo máximo de 02 horas após esta alta.

• Bom aproveitamento do Acolhimento Cirúrgico, evitando uso de leitos desnecessariamente.

• Trabalho em conjunto com SCIH e Equipe de Hemato nos casos de isolamentos no leito, evitando bloqueio de quartos.

• Desenvolvimento do Projeto para Alta Qualificada, buscando trabalhar a previsão de alta médica de maneira que cliente e familiares se organizem para deixarem o hospital e que possam seguir seu fluxo de vida habitual principalmente em internações prolongadas.

AUMENTO DO GIRO DE ESTOQUE

Durante o ano de 2016 foram realizadas diversas ações visando o aumento no Giro de Estoque do HFC e a redução tanto em quantidade como em valor (R$):

• Redução no parâmetro de Dias de Estoque de 30 dias para 21 dias;

• Eliminação de Locais de Estoque garantindo um maior controle;

• Acompanhamento dos Saldo de Estoque por Grupos de Materiais e por Local de Estoque observando assim a variação mensal e implantação de Metas mensais para redução do Saldo de Estoque;

• Implantação da ferramenta Plannexo em Agosto de 2016 que tem por objetivo manter os níveis de estoque adequado, otimizando nível de estoque e de serviços e reduzindo custos operacionais;

• Implantação de Painel Gerencial para acompanhamento de toda movimentação do estoque de Saldo Inicial e Final, Giro dos materiais, Acurá-

cia e Perda;

• Implantação Inventário Cíclico para maior confiabilidade entre Saldo Físico vs Sistema a partir de Agosto de 2016;

• Implantação de Programa ‘‘Melhoria no Estoque’’ a partir de Junho 2016, com objetivo fazer com que os colaboradores tenham uma mudança no comportamento, criando hábitos diários para gerar mais produtividade, menos desperdício, melhorando os processos e atendendo seus principais clientes com qualidade e segurança;

• Acompanhamento das Ordens de Compras juntamente com o fornecedor para não gerar duplicidade ou atraso e necessitar de outra compra;

• Acompanhamento das Compras de materiais entre Planejadas e Urgentes garantindo preço e estoque necessário.

Com o engajamento das lideranças a otimização financeira viabilizou implantação de diversas melhorias a serem explanadas ao longo

VERTENTE: SUSTENTABILIDADE

INICIATIVA: BUSCAR O APRIMORAMENTO DO SUS

O Sistema Único de Saúde - SUS, através da Secretaria de Saúde do Estado e da Secretaria Municipal de Saúde, é o maior cliente do HFC em números absolutos, comportando os casos mais complexos e economicamente dispendiosos. A contrapartida, todavia, está distante de cobrir o custo efetivo, em função do conhecido subfinanciamento do sistema público de saúde, cujo impacto é agravado diante das exigências de entidades como o Conselho Regional de Enfermagem – COREN, o Conselho Regional de Medicina – CRM, a Vigilância Sanitária – VISA, o Ministério da Saúde e do Ministério do Trabalho, que vêm elevando o custo operacional a despeito das possibilidades econômicas da entidade.

Com o agravamento do cenário econômico do país a demanda pelos serviços do SUS aumentou, no entanto, seu custeio, por partes das esferas públicas não fora incrementado. Posto está o desafio de manter o atendimento aos usuários do SUS, reinventando, novamente, maneiras de manter-nos engajados nessa missão.

CONTRATUALIZAÇÃO SUS

O HFC mantem convênio com a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) para atender os usuários do SUS, considerando a gestão plena municipal. Os repasses referentes os valores contratualizados são efetuados mediante o cumprimento de metas quantitativas e qualitativas, considerando a Portaria nº 3.410/GM/MS, de 30 de Dezembro de 2013 que define os seguintes critérios de remuneração:

- 40% (quarenta por cento) condicionados ao cumprimento das metas qualitativas; e

- 60% (sessenta por cento) condicionados ao cumprimento das metas quantitativas.

O alcance destas metas deu-se devido a pactuações internas, gerenciamento de leitos, responsabilização de processos e monitoramento de contínuo através de discussão periódicas de indicadores.

Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba - Metas Quantitativas

Série Histórica: Janeiro a Dezembro 2016 — Convênio 139/2016/SEMS

Ambulatorial + Internação

Competência	Metas Contratualizadas	Metas Realizadas - Aprovado TABWIN	Percentual (%) Realizado
01/2015	9.358	12.234	130,7%
02/2015	9.358	15.748	168,3%
03/2015	9.358	17.698	189,1%
04/2016	9.358	14.758	157,7%
05/2016	9.358	14.072	150,4%
06/2016	9.358	12.722	135,9%
07/2016	9.358	13.126	140,3%
08/2016	9.358	14.626	156,3%
09/2016	9.358	16.795	179,5%
10/2016	9.358	11.098	118,6%
11/2016	9.358	14.348	153,3%
12/2016	9.358	12.561	134,2%
Total	**112.296**	**169.786**	**151,2%**

Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba - Metas Qualitativas

Série Histórica: Janeiro a Dezembro 2016 — Convênio 139/2016/SEMS

Competência	Mínimo Contratualizado	Metas Realizadas
01/2016	50%	66,67%
02/2016	50%	66,67%
03/2016	50%	75,00%
04/2016	50%	75,00%
05/2016	50%	70,83%
06/2016	50%	66,67%
07/2016	50%	66,67%
08/2016	50%	62,50%
09/2016	50%	75,00%
10/2016	50%	62,50%
11/2016	50%	70,83%
12/2016	50%	75,00%
Média Mensal	**50%**	**69,44%**

VERTENTE: CRESCIMENTO

INICIATIVA: BUSCAR NOVOS CREDENCIAMENTOS

Como Hospital filantrópico inserido na rede regionalizada e hierarquizada do SUS, o HFC, reconhecendo sua vocação e relevância na atuação de algumas redes temáticas, buscou habilitar-se nestas para compor, de maneira formal o sistema e incrementar a receita oriunda do sistema público.

CREDENCIAMENTOS

O Hospital, como integrante da rede de assistência hospitalar do SUS, ocupa posição de destaque na capacidade de resolução de casos de média e alta complexidade, como podemos demonstrar através das habilitações junto ao Ministério da Saúde e Saúde Suplementar:

- Betaterapia
- Braquiterapia
- Cirurgia Bariátrica
- Cirurgia Cardíaca
- Cirurgia Endovascular
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Oncológica
- Cirurgia Otorrinolaringologia
- Cirurgia Pediátrica
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Torácica
- Cirurgia Vascular (Alta Complexidade)
- Diálise e Hemodiálise
- Gestação de Alto Risco
- Laboratório Análises Clínicas e Anatomia patológica
- Mamografia
- Neurocirurgia
- Procedimentos Intervencionista - Hemodinâmica (cateterismo cardíaco, angioplastia coronária e exames diagnósticos periféricos)
- Quimioterapia
- Radiocirurgia
- Radioterapia
- Referência em atendimento Alta Complexidade em Ortopedia;
- Referência Hospitalar em Atendimento a Gestação de Alto Risco
- Referência Hospitalar em Atendimento Terciário a Gestação de Alto Risco
- Ressonância Magnética
- Tomografia Computadorizada
- Transplante de Córnea
- Transplante de Medula Óssea Autogênico
- Ultrassonografia
- Unidade de Assist. de Alta Complexidade ao Paciente Portador de Obesidade Grave
- Unidades de Assistência de Alta Complexidade (UNACON)
- Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal Convencional (UCINCO)
- Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal Canguru (UCINCA)
- Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Terapia Nutricional
- Videocirurgias

Em 2016 foram realizados os credenciamentos abaixo.

Acidente Vascular Cerebral AVC Tipo I

Linha de Cuidados em AVC objetiva proporcionar cuidado integrado e continuado, promovendo a transferência deste entre os pontos de atenção à saúde, tendo como pressuposto que todos têm fundamental relevância no fluxo da linha de cuidados.

Trauma Tipo I

A Linha de Cuidado ao Trauma objetiva proporcionar cuidado integral e continuado, promovendo a transferência entre os pontos de atenção à saúde, tendo como pressuposto que todos têm fundamental relevância no fluxo da Linha de Cuidado.

Unidade de Cuidado Intermediário Neonatal Convencional – UCINCO

Unidade semi intensiva, destinada aos recém-nascidos com risco médio de complicações e que necessitam de assistência contínua.

Unidade de Cuidado Intermediário Neonatal Canguru – UCINCA

A unidade permite acolher a mãe e o filho, permitindo o contato pele a pele entre os dois (através do método canguru), com objetivo de aproximar, reforçar os laços de carinho, de cuidado, repouso e de permanência no mesmo ambiente até a alta hospitalar.

Unidade de Atendimento de Alta Complexidade em Oncologia – UNACON

Unidades hospitalares que possuem condições técnicas, instalações físicas, equipamentos e recursos humanos adequados à prestação de assistência especializada de alta complexidade para o diagnóstico definitivo e tratamento dos cânceres mais prevalentes. Estas unidades hospitalares podem ter em sua estrutura física a assistência radioterápica ou então, referenciar formalmente os pacientes que necessitarem desta modalidade terapêutica.

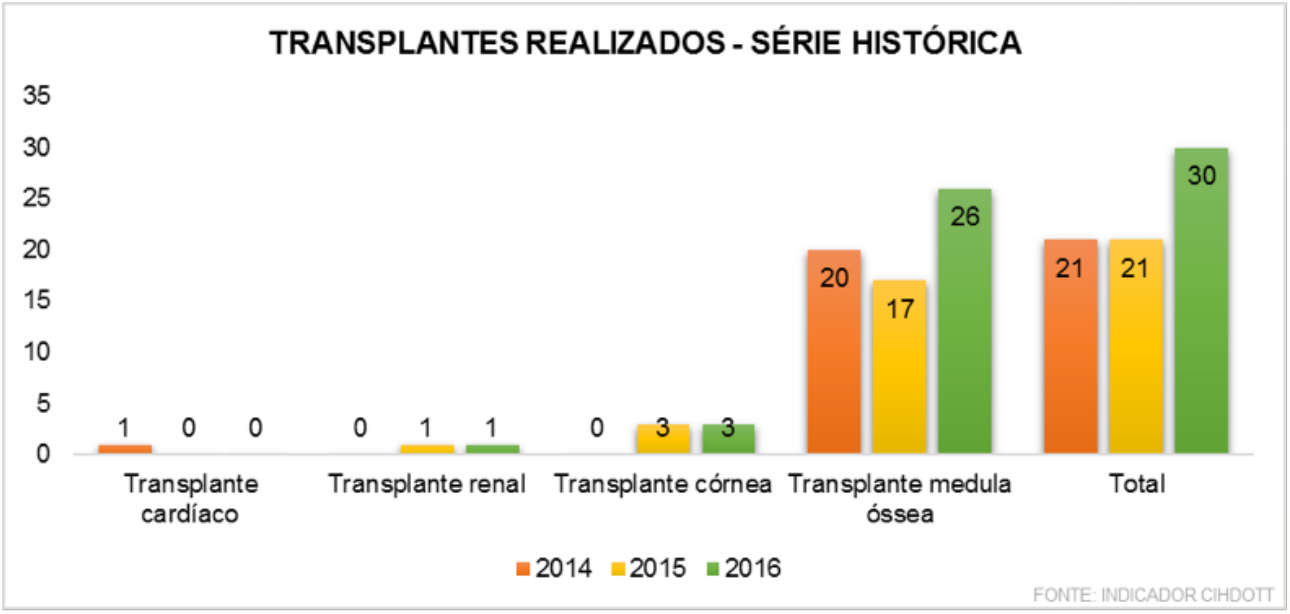
No ano de 2016 o HFC teve a renovação de sua habilitação como UNACON através da portaria Nº1.266, de 26 de setembro de 2016, o que garante a continuidade de sua relevante atuação na área de oncologia no SUS.

Comissão Intra Hospitalar para Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes - CIHDOTT

Cabe a esta Comissão identificar os potenciais doadores (óbito com morte encefálica confirmada), realizar entrevista familiar dando a opção de doar, em caso de doação consentida a Central de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos do Estado é informada e envia para o HFC equipe de captação para a retirada dos órgãos. Após a captação, os órgãos serão transplantados de acordo com a fila única estadual de transplantes. Além disso, cabe a CIHDOTT promover programa de educação em saúde de todos os profissionais do estabelecimento e da comunidade para compreensão do processo de doação de órgãos e tecidos.

O HFC desenvolve vários programas de transplante de órgãos:

- Medula óssea
- Rins
- Transplante de Córnea



A linearidade dos números de transplantes entre 2014 e 2015 reflete o bom resultado das ações da Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante – CIHDOTT e demais equipes interdisciplinares

VERTENTE: CRESCIMENTO

INICIATIVA: INCREMENTAR A CAPTAÇÃO DE RECURSOS

O planejamento e aperfeiçoamento da estratégia de captação de recursos de uma organização são ações imprescindíveis frente ao sub financiamento do SUS, pois garante a renovação do parque tecnológico garantindo a competitividade da instituição do mercado de saúde.

No intuito de aumentar a captação de recursos financeiros, projetos sociais são elaborados e encaminhados para determinadas instituições nacionais ou internacionais provedoras de recursos financeiros. Alguns dos projetos desenvolvidos no exercício de 2016:

Projeto PRONON

Dando continuidade às ações relacionadas à captação de recursos através de leis de incentivo fiscal, em 2016 o HFC enviou ao Ministério da Saúde proposta de credenciamento no Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica – PRONON.

O PRONON tem a finalidade de captar e canalizar recursos para a prevenção e o combate ao câncer, englobando a promoção da informação, a pesquisa, o rastreamento, o diagnóstico, o tratamento, os cuidados paliativos e a reabilitação referentes às neoplasias malignas e afecções correlatas.

As ações e os serviços a serem apoiados com os recursos captados por meio do PRONON compreendem a prestação de serviços médico-assistenciais, a formação, o treinamento e o aperfeiçoamento de recursos humanos em todos os níveis; além da realização de pesquisas clínicas, epidemiológicas e experimentais ligadas à oncologia.

Emendas Parlamentares

Com objetivo de incentivar a destinação de recursos financeiros para a Instituição, subsidiando os investimentos na atualização do parque tecnológico, reforma ou ampliação e redução do déficit gerado pelo atendimento ao SUS, foram intensificadas ações na busca de recursos não operacionais, que propiciaram a indicação de emendas parlamentares nas esferas estadual e federal.

Nota Fiscal Paulista

Mais um projeto de desenvolvimento no Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba é a campanha "Doe sua Nota Fiscal Paulista para a HFC". A Nota Fiscal Paulista é um projeto de estímulo à cidadania fiscal no Estado de São Paulo que tem por objetivo incentivar os consumidores a exigirem a entrega do documento fiscal na hora da compra

De acordo com a lei 13.441, 10 de março de 2009, que deu nova redação à lei 12.685/2007, o Governo do Estado de São Paulo permite que pessoas físicas ou jurídicas transfiram os créditos decorrentes do incentivo de parte do ICMS, efetivamente recolhido pelo estabelecimento vendedor ou prestador de serviços às entidades paulistas de direito privado da área da saúde, sem fins lucrativos.

A doação do crédito refere-se ao montante e corresponde a 30% do ICMS efetivamente recolhido pelo estabelecimento a seus consumidores.

VERTENTE: INOVAÇÃO

INICIATIVA: EXPANDIR AS ATIVIDADES ESTRATÉGICAS

Nos dias atuais, o planejamento é visto como um processo contínuo de interação organizacional com o ambiente permitindo estabelecer objetivos e idealização de ações estratégicas potencializadoras de resultados

Projeto Subestação

Uma subestação é uma instalação elétrica de alta potência, contendo equipamentos para transmissão e distribuição de energia elétrica, além de equipamentos de proteção e controle. Funciona como ponto de controle e transferência em um sistema de transmissão de energia elétrica, direcionando e controlando o fluxo energético, transformando os níveis de tensão e funcionando como pontos de entrega para consumidores dos setores.

Em 2016 o HFC realizou diversas melhorias em sua subestação, garantindo a segurança do complexo hospitalar:

- Aquisição de 02 Quadros Gerais de Baixa Tensão (QGBT) e 02 Quadros de Distribuição em Filas (QDF) para melhor distribuição de cargas
- Aquisição de 01 QDF - alimentador do setor 2D
- Substituição de uma Seccionadora na subestação
- Análise de energia para certificação da Demanda
- Laudo do Sistemas de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) 2016
- Aquisição de Quadro By pass do Quadro de Transferência Automático (QTA)
- Aquisição de Cabos para alimentação do By pass
- Aquecimento chave Fusível e revisão do Circuito
- Adequação do sistema de Automação Geradores
- Mão de obra para instalação de sistema By Pass do QTA
- Renovação de Ar Cabine de Força

Obra CEON (Pró Santa Casa)

O Programa Pró Santa Casa II é um convênio junto à Secretaria de Estado da Saúde que visa apoiar fortalecimento e desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde, prestados aos usuários do SUS, bem como com a qualificação no atendimento da população, preenchendo um vazio existencial, sanando a questão das demandas reprimidas de procedimentos cirúrgicos e exames.

Considerando o eixo do programa na parte da qualificação e desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde, em 2016 foi iniciado o Projeto de Humanização na Arquitetura do CEON, com os objetivos:

- Oferecer ao paciente com câncer conforto e humanização durante seu tratamento.
- Realizar adequação na estrutura física, bem como no mobiliário do CEON, promovendo um ambiente confortável, humanizado e seguro auxiliando no pro-

Ministério da Saúde libera mais de R$ 1 mi para Santa Casa e Fornecedores de Cana

Hospital dos Fornecedores de Cana (HFC) receberá o maior repasse do Governo destinado à cidade

Dinheiro vem de emendas de deputados federais feitas em 2014. Santa Casa receberá R$ 112.443,79 e, para o HFC, o repasse será de R$ 1.187.599,47

Cento e dez Santas Casas e hospitais filantrópicos do estado de São Paulo vão receber aporte de R$ 92,2 milhões do Ministério da Saúde. O anúncio foi feito pelo ministro Ricardo Barros na quinta-feira, 1º, após o 26ª Congresso de Santas Casas e Hospitais Filantrópicos, em Brasília (DF). Neste montante, segundo informou a assessoria do ministério, estão inclusos o Hospital dos Fornecedores de Cana (HFC) e a Santa Casa de Misericórdia, ambos de Piracicaba, que receberão - respectivamente - R$ 1.187.599,47 e R$ 112.443,79, até dezembro deste ano. Em todo o Brasil, serão R$ 513 milhões para 500 serviços em Santas Casas. Para José Coral, provedor do HFC, o repasse deve dar somente uma aliviada já que não é o suficiente para cobrir nem 10% do nosso déficit com o Sistema Único de Saúde, o SUS, em 2015. "O valor não é novo, são provenientes de emendas parlamentares de 2014 e que estavam paradas junto a União", disse. **Cidade A3**

cesso de cura, bem como ampliação de atendimento aos pacientes de Piracicaba e Região.

Departamento Jurídico

O pensamento estratégico e fundamentado junto a ação rápida frente às questões apresentadas, são essenciais para as tomadas de decisões em um hospital de referência da região.

Foi por isso que no ano de 2016, foi desenvolvido no HFC, o Departamento Jurídico.

O Departamento Jurídico é peça fundamental na identificação de demandas e situações de riscos aos pacientes e colaboradores. Trabalha em conjunto com os demais departamentos, afim de mapear os impasses e aprofundar-se sobre estes, orientando assim as demais áreas sobre posturas e rotinas corretas a serem adotadas.

O departamento jurídico é o responsável por todas as situações que tem repercussão no mundo jurídico, logo, sua atuação não se restringe a processos judiciais, pelo contrário, a rotina abrange dar pareceres, realizar termos, firmar contratos com médicos, prestadores de serviços, e operadoras de saúde, além de prevenir possíveis demandas judiciais.

VERTENTE: INOVAÇÃO

INICIATIVA: APRIMORAR A GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A gestão da Informação tornou-se de fundamental importância em todo o processo gerencial, agregando qualidade, retorno financeiro, segurança, agilidade, análise de resultados, apoio às decisões, contemplando o gerenciamento das informações no ambiente hospitalar. Para tanto, a utilização de tecnologias para auxiliar nesse processo é uma realidade.

Arquivo

O HFC na sua missão de bem servir na prestação de assistência médica com eficiência e qualidade desenvolve em seu complexo de saúde o Serviço de Arquivo, que junto com os demais serviços técnicos da Instituição colabora na assistência prestada ao paciente.

O Serviço de Arquivo recebe o prontuário médico juntamente com demais documentações geradas e faz o endereçamento de forma a garantir sua rastreabilidade por 20 anos após último registro, conforme a resolução CFM 1821/07, para tanto a Instituição mantém contrato com empresa Iron Mountain, especializada em manter a seguridade dos documentos médicos.

Com a implantação pela Gestão Administrativa do sistema de gestão TASY que promove a integração de processos, pessoas e informações foi possível endereçar eletronicamente toda a documentação médica gerada a partir de novembro de 2016.

Com esta inovação, o Serviço de Arquivo além de armazenar e guardar prontuários, teve como foco a implantação da digitalização dos prontuários médicos buscando a inovação nos serviços de guarda e localização de prontuários. Em parceria com a empresa Solupress foi identificada tecnologia e ferramentas de informática. O investimento também inclui o desenvolvimento e crescimento de seu capital intelectual engajado no desenvolvimento de novas ferramentas modernizando os serviços prestados pelo Arquivo.

LOCALIZAÇÃO DOS PRONTUÁRIOS

1999 a 2014	Iron Moutain Campinas
2015 a 2016	Piracicaba

Setor Documentação

Em 2016 foi reestruturado o Setor de Documentação, a fim de mapear a definição dos tipos de documentos desde seu conceito, abrangência, controle e monitoramento das diretrizes estabelecidas para renovação. O objetivo deste setor é manter de forma clara e organizada todos os documentos legais e de suma importância para a instituição.

Para isso, foram centralizados estes documentos em um único arquivo, a qual é de responsabilidade do setor, monitorar o prazo de vigência e renovação de cada um deles, com o apoio dos setores envolvidos nos processos de renovação, conseguimos monitorar e manter todos vigentes, trabalhando dentro da legalidade junto aos órgãos emissores. Para facilitar o acesso aos mesmos com suporte da Tecnologia da Informação define-se permissão de acesso às pastas da rede de servidores.

Além deste ponto, foi iniciada o desenvolvimento do manual de mapeamento de rotina de cada documento legal, através de fluxogramas descritivos com o passo a passo de renovação, habilitação, e/ou obtenção do certificado junto a cada órgão pertinente. O mapeamento dará apoio aos novos e atuais colaboradores no andamento de cada processo.

Tecnologia da Informação

Não há mais como impedir a tecnologia de dominar os hospitais e os consultórios médicos.

Tem-se, já para os próximos anos, uma estimativa extremamente otimista em relação aos gastos com serviços de tecnologia da informação (TI) no setor da saúde.

Quando comparado a outros países — como os Estados Unidos e o Reino Unido, por exemplo — o Brasil ainda acaba deixando muito a desejar, seja na certificação de novos profissionais devidamente capacitados ou no investimento público para informatizar o SUS. Mas várias tecnologias já chegaram ao nosso mercado e em 2016 o HFC aprimorou resultados e inovou processos diversos, apoiado pela equipe e investimentos em TI e continuidade da implantação do sistema ERP - TASY.

Aprimoramento

- Reestruturação do sistema de requisição da Central de Abastecimento Hospitalar (CAHOSP);
- Reestruturação do módulo de Contabilidade (TASY);
- Melhora da performance do servidor ORACLE;
- Plataforma para realização da Pesquisa de Clima Institucional;
- Revisão da metodologia de implantação do sistema TASY - desenvolvendo equipe para apoio independente de consultoria externa;
- Reestruturação da ferramenta de gestão da Engenharia Clínica Hospitalar;
- Melhorias no processo de gestão de glosas;
- Assinatura de contrato para revitalização da central de PABX;
- Suporte técnico para atualização do TOTVS (ERP da Gestão de Pessoas);
- Reestruturação de LOG para controle de impressões;

Inovação

- Implantação total do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) nas Unidades de Terapia Intensiva (incluindo Prescrição Eletrônica do Paciente e Sistematização da Assistência de Enfermagem) e parcial no Centro Médico, Centro Obstétrico e Pronto Atendimento;
- Implantação do Prontuário Eletrônico Peroperatório (PEPO) no Centro Cirúrgico;
- Implantação do módulo da Agência Transfusional;
- Estruturação da digitalização de prontuários para Arquivo;
- Implantação da assinatura eletrônica nos laudos do HFCLAB;
- Implantação de sistemas como Binexo, Plannexo (Gestão de Suprimentos) e Sisqual (Gestão de Pessoas);
- Implantação de ferramenta para comunicação – SPARK;
- Implantação do módulo da Saúde Ocupacional

ERP TASY – sistema de gestão que busca facilitar o fluxo de informações entre todos os setores da empresa e integrar pessoas, processos e informações. A partir da integração promovida pelo sistema Philips Tasy, o hospital tem a garantia da confiabilidade das informações e otimização de processos, pois as informações, cadastradas uma única vez no sistema, evitam o retrabalho e garantem a segurança e rastreabilidade, subsidiando a tomada de decisão em todos os níveis gerenciais.

Atualmente a Instituição conta com alguns outros sistemas de gestão em determinados processos administrativos, os quais não existem em um software de gestão hospitalar específico, como por exemplo, folha de pagamento, gestão de pessoas, cartão ponto, entre outros, pois tratam de sistemas específicos e não relacionados a gestão hospitalar diretamente, pois tem objetivo comum a outros mercados, em função de sua especificidade.

TOTVS	
RM Gestão de Pessoas	RH (Recrutamento e Seleção) e SESMT
RM Folha de Pagamento	Folha de Pagamento
RM Automação de ponto	Cartão Ponto
PACS	
PACS IW	Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens de Tomógrafo e Ressonância Magnética para laudos médicos (CEDIM)
Siemens	Sistema de telefonia
GTC	Sistema de controle de tarifação para controle de interno de ramais
Sistemas de Controle de Portarias	
WellCare	Sistema responsável pelo controle da portaria de serviço (funcionários e terceiros) A responsabilidade de utilização é da supervisão portaria

Todos os sistemas de informação utilizados pela Instituição, são gerenciados e acompanhados pelo setor de tecnologia da informação, que possui equipe especializada nos processos de hardware e software para atender as necessidades de suporte relacionadas a toda a gestão de Tecnologia da Informação. Esta equipe é composta por profissionais analistas de sistemas, analistas de infraestrutura e técnicos de suporte

Perspectiva de processos internos

Na saúde, o tema de segurança e qualidade do paciente refere-se a contextos fundamentais para a entrega de valor ao paciente.

O desenvolvimento do tema tem sido prioridade nas áreas da engenharia clínica, arquitetura dos edifícios de saúde, organizações de acreditação e certificação, tecnologias, indústria de equipamentos, medicamentos, próteses e órteses, conduta dos profissionais, gestão dos serviços, ética das relações, entre outras.

A segurança do paciente é de grande relevância para a assistência à saúde e sua sustentabilidade econômica, sobretudo para os hospitais, dada a maior complexidade dos cuidados prestados, gerando em alguns casos, dias suplementares de internação, ou ainda, tratamentos inicialmente não previstos que causam o aumento de custos para o setor. É importante discutir, organizar e difundir os protocolos necessários e o inter-relacionamento entre as áreas da cadeia para a melhoria contínua das condições de assistência com segurança, sem deixar de abordar a sustentabilidade econômica do processo de assistência à saúde.

Não menos importante é o entendimento do paciente como o centro de toda essa convergência que envolve pessoas, processos, serviços e produtos e a sua percepção sobre valor da entrega dos serviços de saúde.

Sendo a promoção da segurança na assistência e qualidade dos serviços premissa básica de trabalho, através de diretrizes e planejamentos o HFC propõe continuamente melhorar a eficácia de seu Sistema de Gestão da Qualidade visando aumentar a satisfação dos clientes, tanto internos quanto externos e se perpetuar na história de Piracicaba e região como referência de bons serviços.

LINHA DE CUIDADOS ÀS DOENÇAS CARDIOVASCULARES

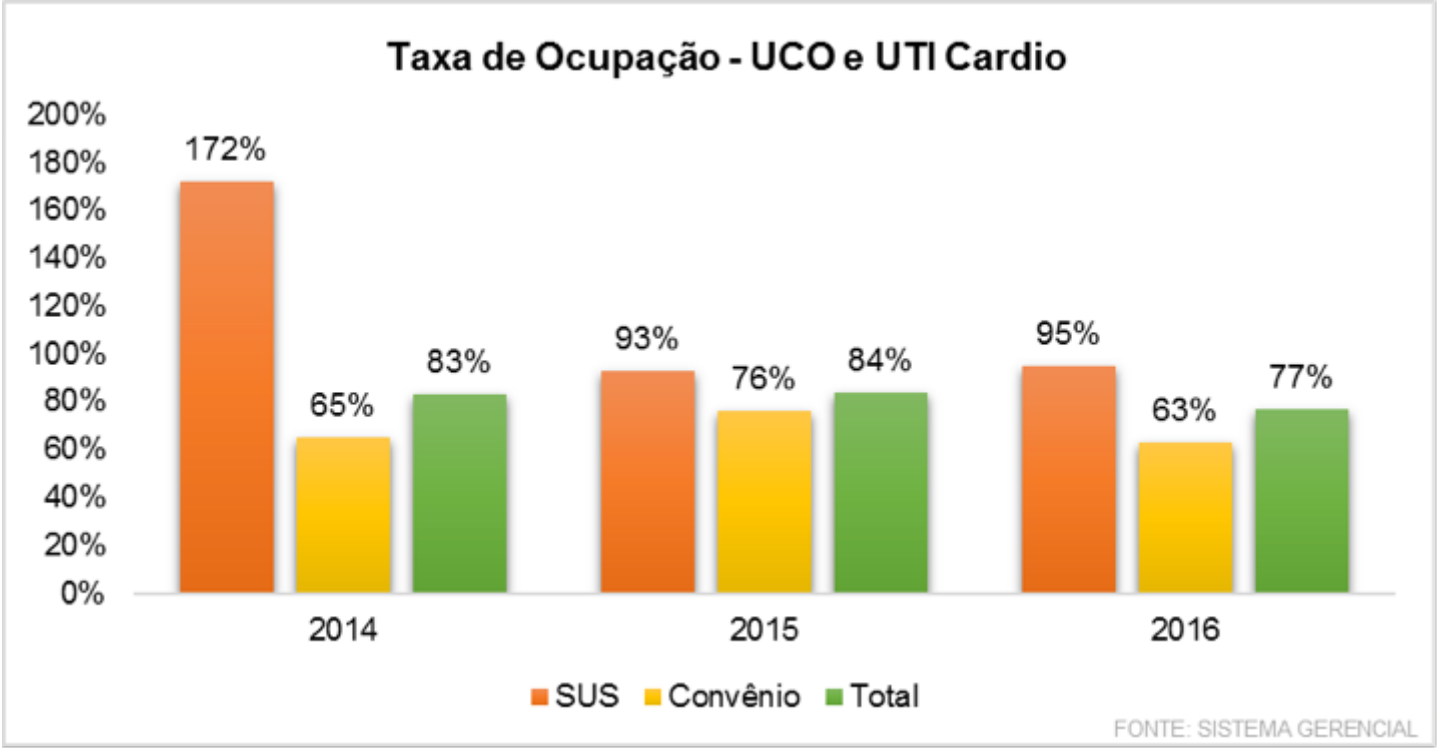
As doenças cardiovasculares são a maior causa de morte no Brasil e exigem uma estrutura ampla e completa para serem tratadas de forma pronta e eficiente. Para isso, o HFC disponibiliza uma estrutura especializada no diagnóstico e tratamento dessas doenças.

Ainda na linha crítico-emergencial, há uma Unidade de Dor Torácica, com o suporte de cardiologistas 24 horas e leitos de observação cardiológica.

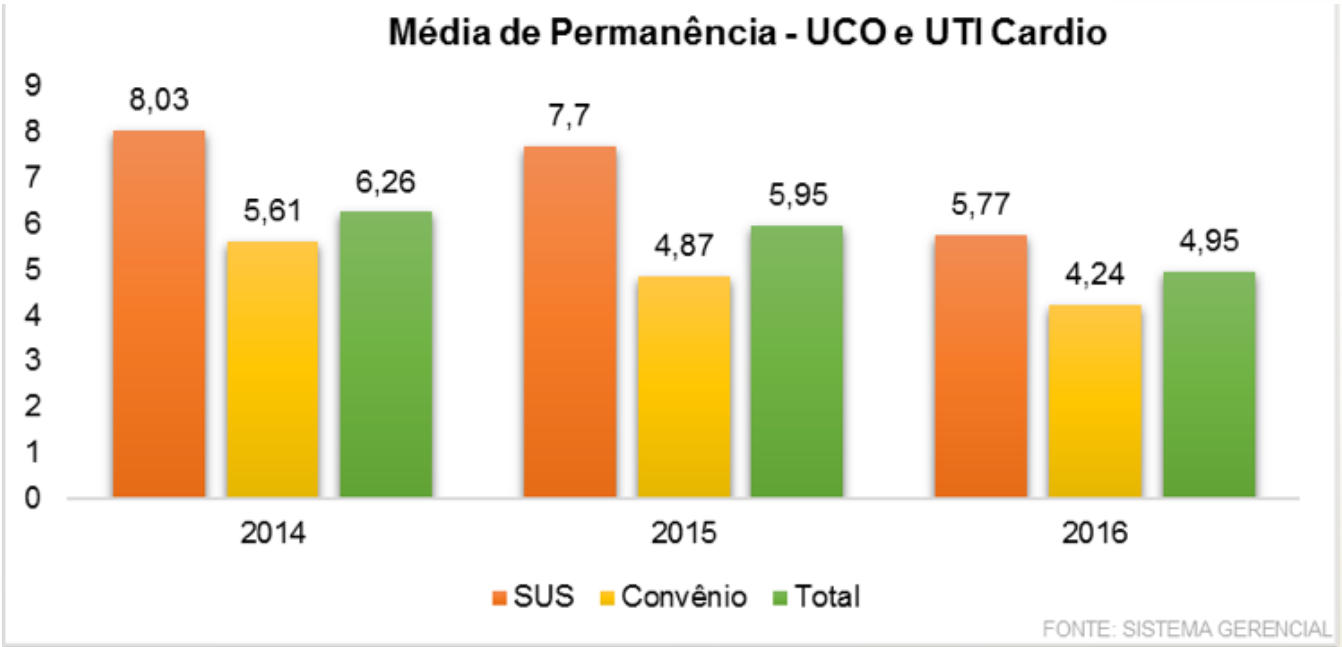
Serviços de hemodinâmica, angiologia e radiologia intervencionista estão disponíveis 24 horas através de parceria com o INCORPI, o que

possibilita a rápida intervenção e resolução de quadros coronarianos agudos.

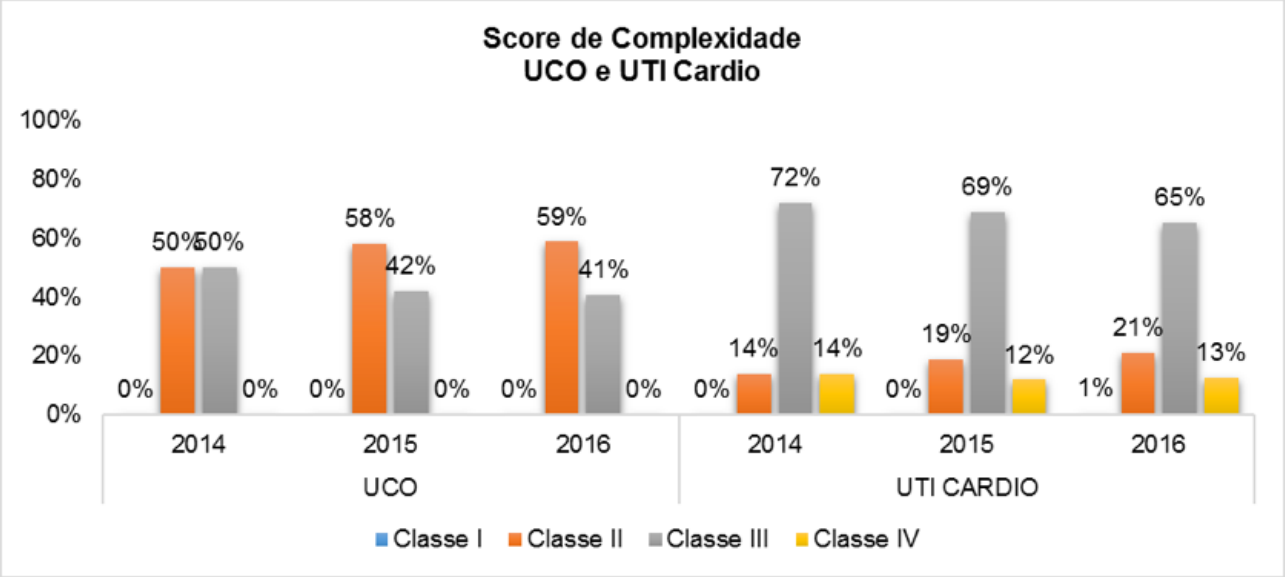
Serviços de Ecocardiografia e o CEDIM dão apoio diagnóstico e quando há necessidade de suporte crítico, o HFC conta com duas unidades de terapia intensiva (UTI) especializadas: a UCO – unidade coronariana e a UTI Cardio – UTI cardiológica. Quando há necessidade de cirurgias, o HFC está apto a realizar até mesmo transplantes cardíacos, com profissionais dedicados e altamente capacitados para todos os tipos de procedimentos cirúrgicos cardiovasculares.



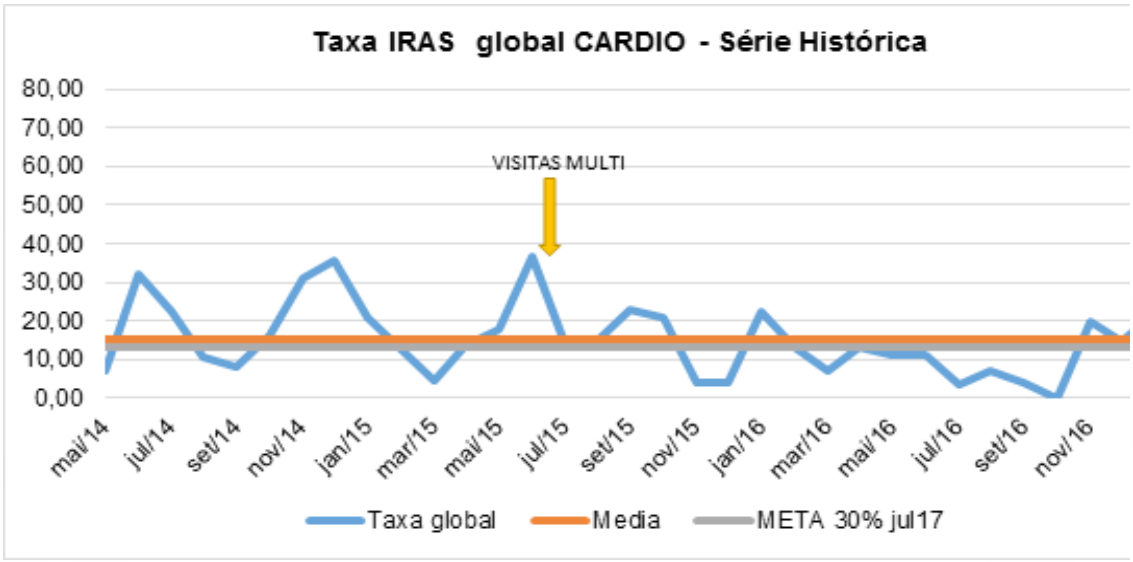
A taxa de ocupação manteve-se entre 77% e 84%. O plano para melhoria do resultado envolve captar novos clientes, fortalecer os critérios de internações e alta das UTIs, priorizar as internações dos pacientes com maior potencial de benefício pelo tratamento intensivo e direcionar para cada unidade conforme a patologia.

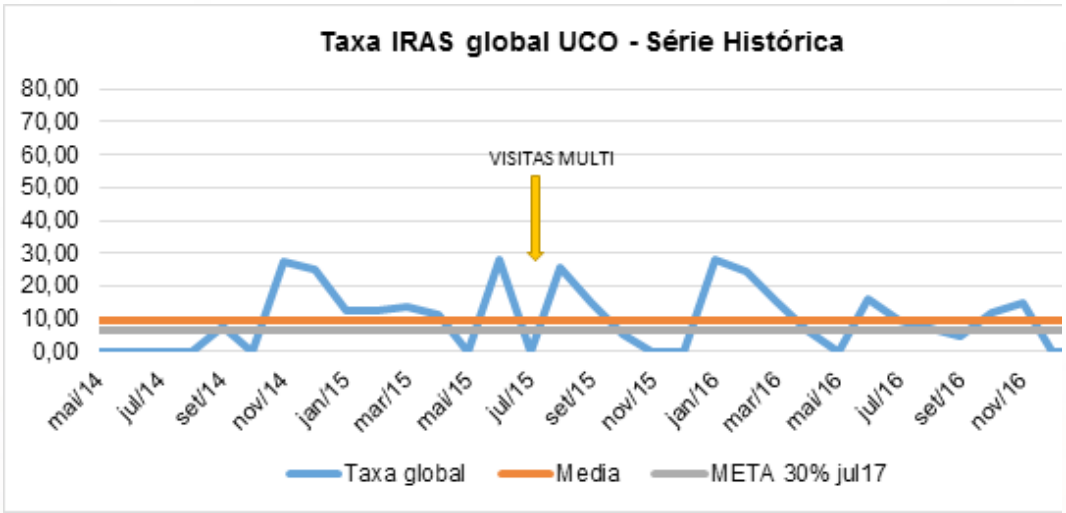


Média de permanência entre 5 a 6 dias, manter o seguimento dos protocolos institucionais guiados pela equipe multiprofissional, monitoramento diário dos pacientes internados com mais de 7 dias na UTI.



Observa-se na UTI Cardio, predominância do paciente sob score classe III, ou seja, pacientes graves e instáveis hemodinamicamente necessitando de cuidados intensivos. Enquanto na UCO observa-se classificação grau III e II, pacientes estáveis fisiologicamente porém requerendo cuidados intensivos de enfermagem e monitorização continua.





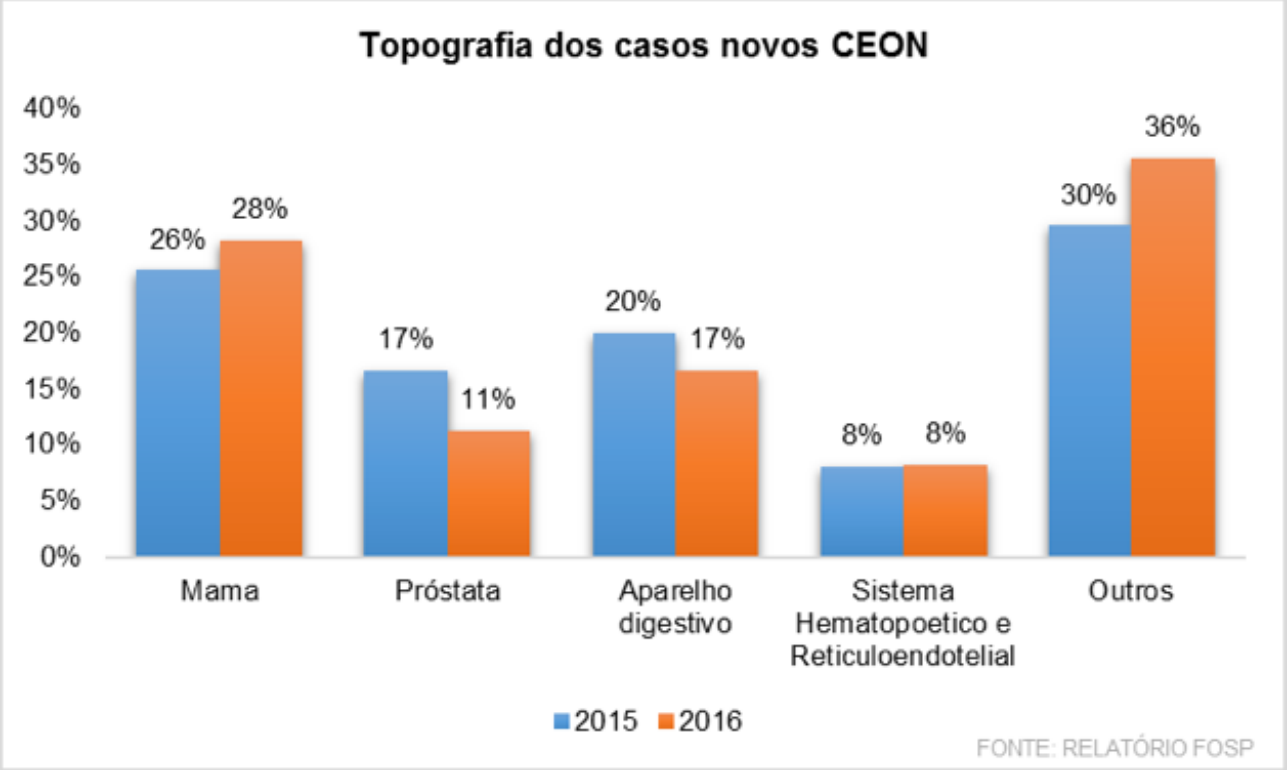
Foi obserevado período de melhora dos indicadores quando se compara 2014 x 2015 x 2016, fazendo ressalva quanto aos diferentes perfis de pacientes.

LINHA DE CUIDADOS ÀS DOENÇAS ONCOLÓGICAS

Focaliza as linhas de cuidado na perspectiva da integralidade da atenção à saúde de pessoas com câncer.

O Centro Oncológico garante atendimento multiprofissional, operando através de diretrizes como a do acolhimento e vinculação de clientela, onde a equipe se responsabiliza pelo cuidado ao usuário.

O correto uso dos instrumentos e protocolos, sem deixar que o trabalho fique amarrado e engessado no que diz estas diretrizes, mas procurem nos protocolos uma referência e apoio para o trabalho cotidiano. O ato de cuidar como campo solidário, humanizado de relações, onde acontecem fluxos de afetos entre trabalhador e usuário, que faz com que este se sinta protegido pelos atos assistenciais.



Observa-se na UTI Cardio, predominância do paciente sob score classe III, ou seja, pacientes graves e instáveis hemodinamicamente necessitando de cuidados intensivos. Enquanto na UCO observa-se classificação grau III e II, pacientes estáveis fisiologicamente porém requerendo cuidados intensivos de enfermagem e monitorização continua.

LINHA DE CUIDADOS ÀS DOENÇAS DO APARELHO LOCOMOTOR

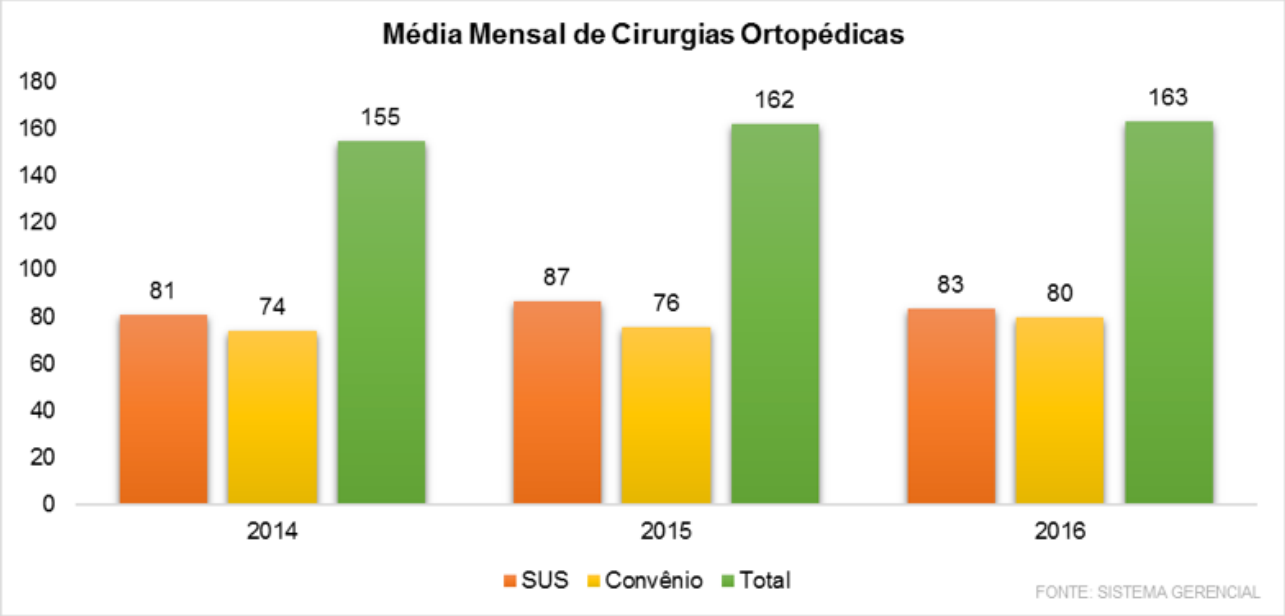
Os traumas são a principal causa de morte entre os adultos jovens do sexo masculino. Constituem a entidade que leva a maior procura do Hospital em situação de emergência, produzindo demanda para a área de traumatologia e ortopedia.

Além das urgências e emergências traumáticas, as doenças do aparelho locomotor constituem uma causa frequente de busca por atendimento médico especializado. Vários profissionais constituem equipes superespecializadas nas mais diversas áreas ortopédicas no HFC para um pronto restabelecimento:

- Cirurgia de mão
- Artroscopias
- Cirurgia de coluna
- Especialistas em ombro
- Especialistas em joelho
- Cirurgia do pé, entre outras.

O HFC possui estrutura hospitalar e multiprofissional para atender pacientes com doenças do aparelho locomotor em suas diferentes facetas.

O Centro Cirúrgico possui salas, equipamentos e materiais especializados para o bom atendimento de pessoas acometidas por essas enfermidades.



Há um equilíbrio em quantidade de cirurgias ortopédicas por SUS ou convênio, mantendo esta característica dos anos anteriores.

LINHA DE CUIDADOS À SAÚDE DA MULHER E DO RECÉM-NASCIDO

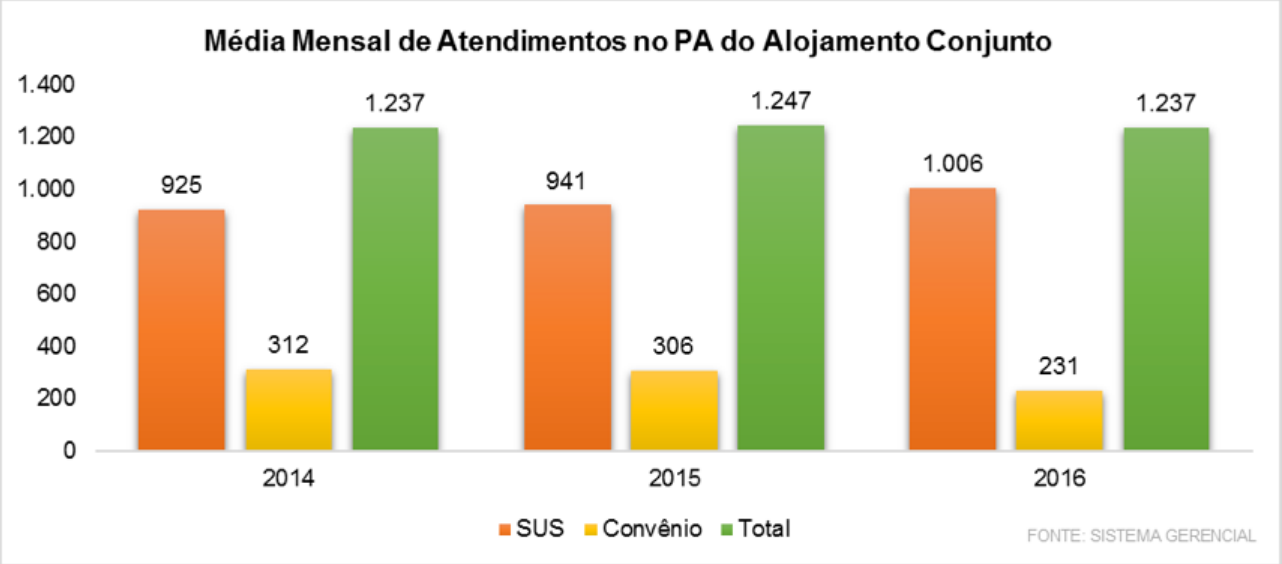
A mulher passa por profundas transformações físicas e emocionais ao longo de sua vida. Cada fase necessita de cuidados específicos. Os desafios enfrentados pela mulher moderna há muito ultrapassam o âmbito doméstico e profissional. Estresse, má-alimentação, sedentarismo, poucas horas de sono, dupla, tripla jornada diária passaram a afetar sua vida.

Apesar de toda a correria cotidiana, a mulher não pode se descuidar da saúde e o HFC está pronto a auxiliá-la nos momentos felizes e importantes de sua história, como a maternidade, e acolhe-la nos eventuais momentos de dificuldade.

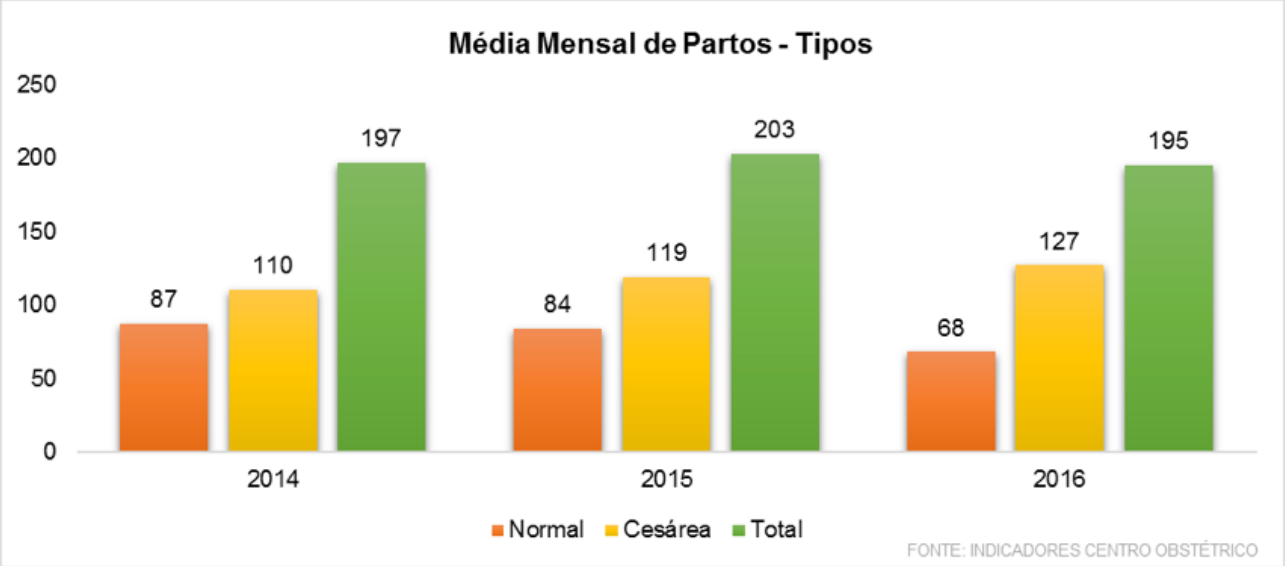
Em seu primeiro andar, o HFC conta com uma unidade destinada às mães e às futuras mamães, composta por:

- Pronto-atendimento ginecológico e obstétrico
- Unidade de pré-parto
- Centro Obstétrico, onde cada parto ocorre em um ambiente de carinho e segurança.
- Alojamento Conjunto, é uma unidade de internação onde mãe e bebê podem permanecer juntos nesse momento marcante de alegria e realizar os testes diagnósticos da orelhinha, linguinha e do coraçãozinho, exame do pezinho, e reflexo vermelho.
- Unidade mãe-Canguru, destinada ao cuidado de bebês com baixo peso ao nascer
- Unidade de Cuidados Intermediários – para os bebês que necessitam de atenções especiais;
- Unidade de Terapia Intensiva Neonatal – para acolher os bebês nos casos de necessidade de cuidados intensivos

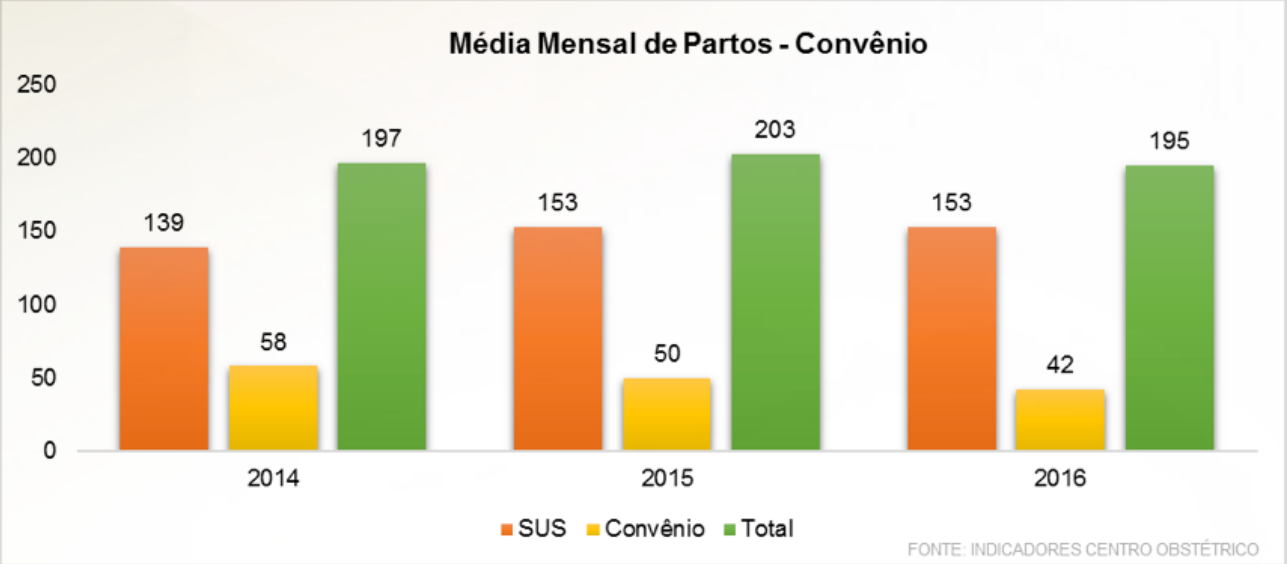
Para os momentos difíceis, o HFC conta com um ambulatório de pré-natal de alto risco e seu Diagnóstico por imagem e Centro de Oncologia são preparados para atuar na prevenção e tratamento ao câncer ginecológico e de mama, havendo ainda integração com o serviço de cirurgia plástica para reconstrução imediata da mama.



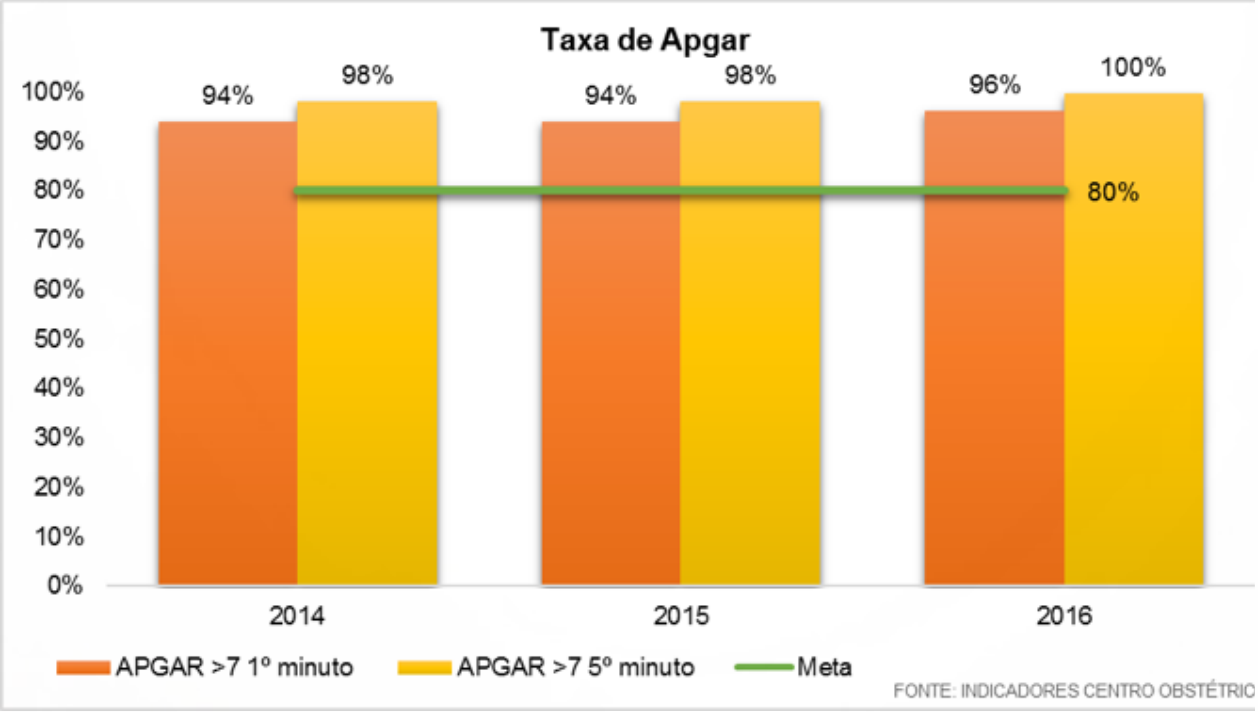
De 2014 à 2016 observamos aumento significativo do atendimento convênio SUS e diminuição do atendimento dos demais convênios. Para melhoria de resultado o plano de ação envolver: fidelizar/atrair clientes convênios exceto SUS e trabalhar com gestor municipal/DRS regionalização dos bairros, com intuito melhorar encaminhamentos das gestantes, com isso não sobrecarregando apenas uma unidade hospitalar.



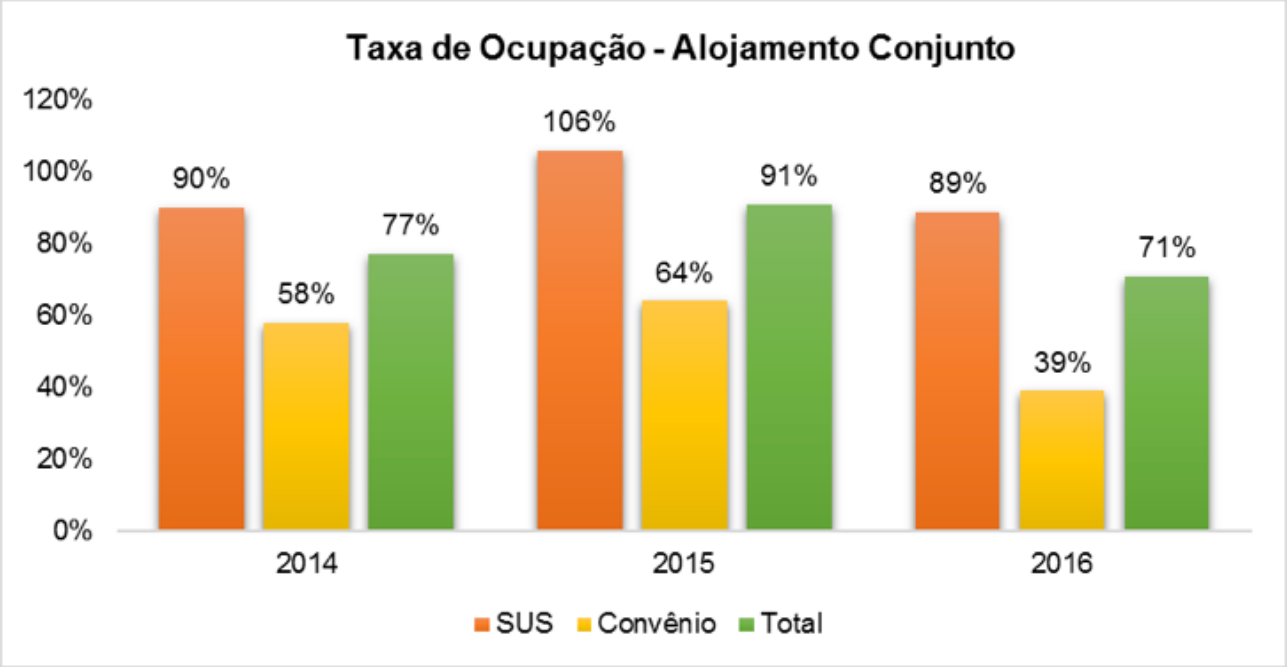
Dados nos demonstra redução do número de parto normal e aumento do parto cesárea. Trabalhar fortemente a questão do parto normal com equipe multidisciplinar, principalmente com equipe médica e residência médica, utilizando ferramentas/iniciativa do ministério da saúde.



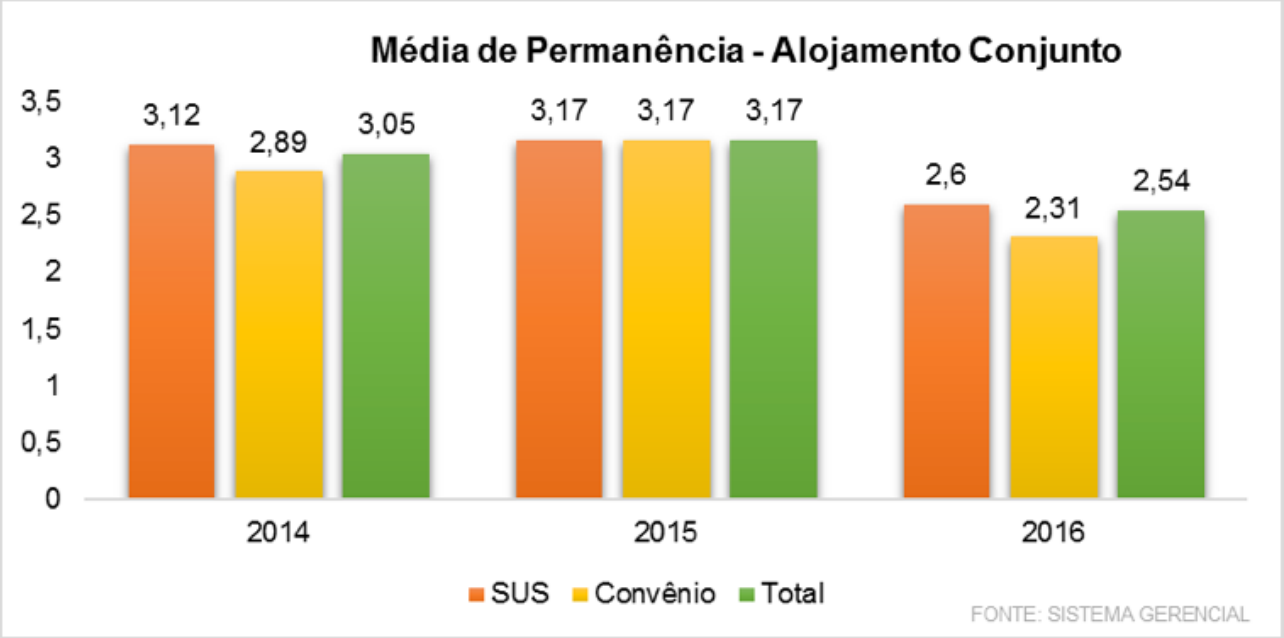
Média mensal apresenta redução de 4% comparado com o ano de 2015 por provável relação com a orientação do Ministério da Saúde sobre programação de gestação em função dos surtos de zika vírus.



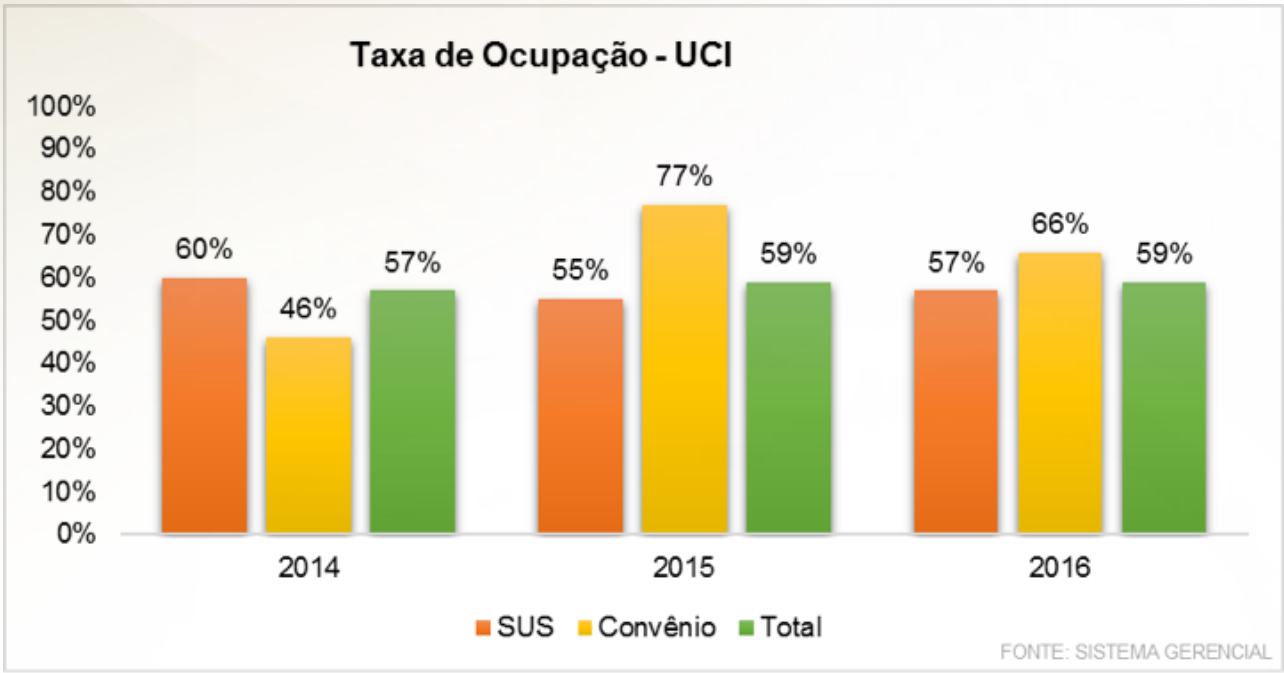
Índice de Apgar acima da meta de 80% sendo considerado um indicador expressivo de qualidade.



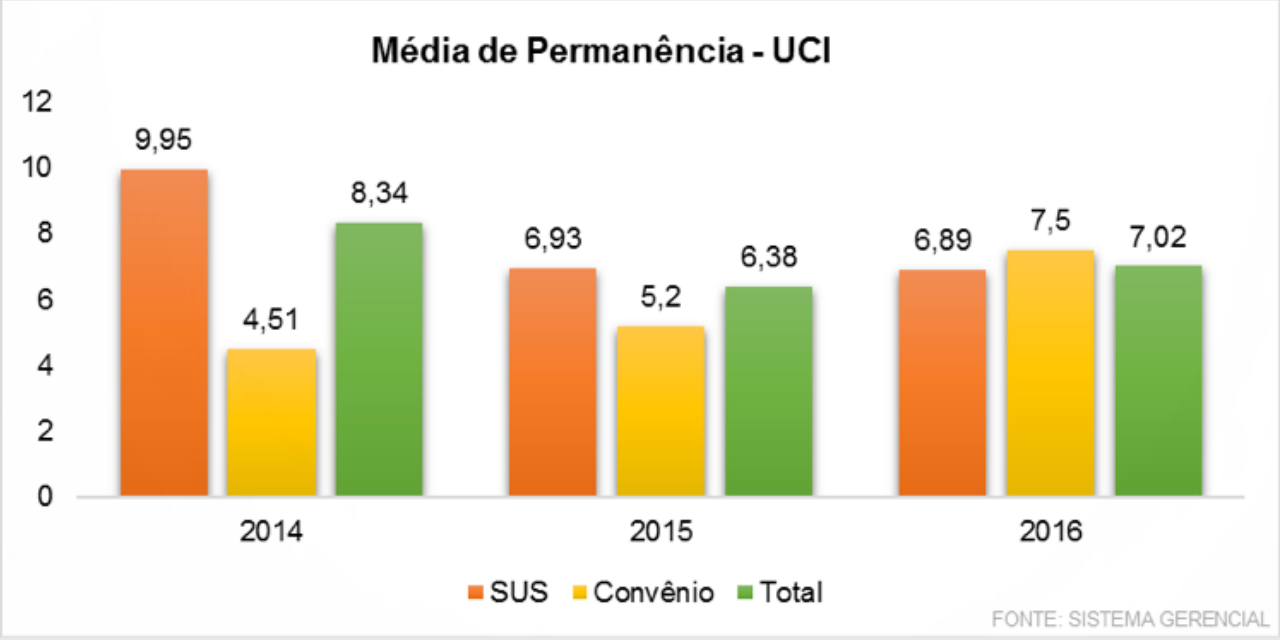
A baixa na taxa de ocupação nos convênio diferentes do SUS ressalta a importância do processo de captação de clientes e cobrar do gestor municipal atuação mais efetiva das unidades de saúde quanto ao que a rede cegonha preconiza.



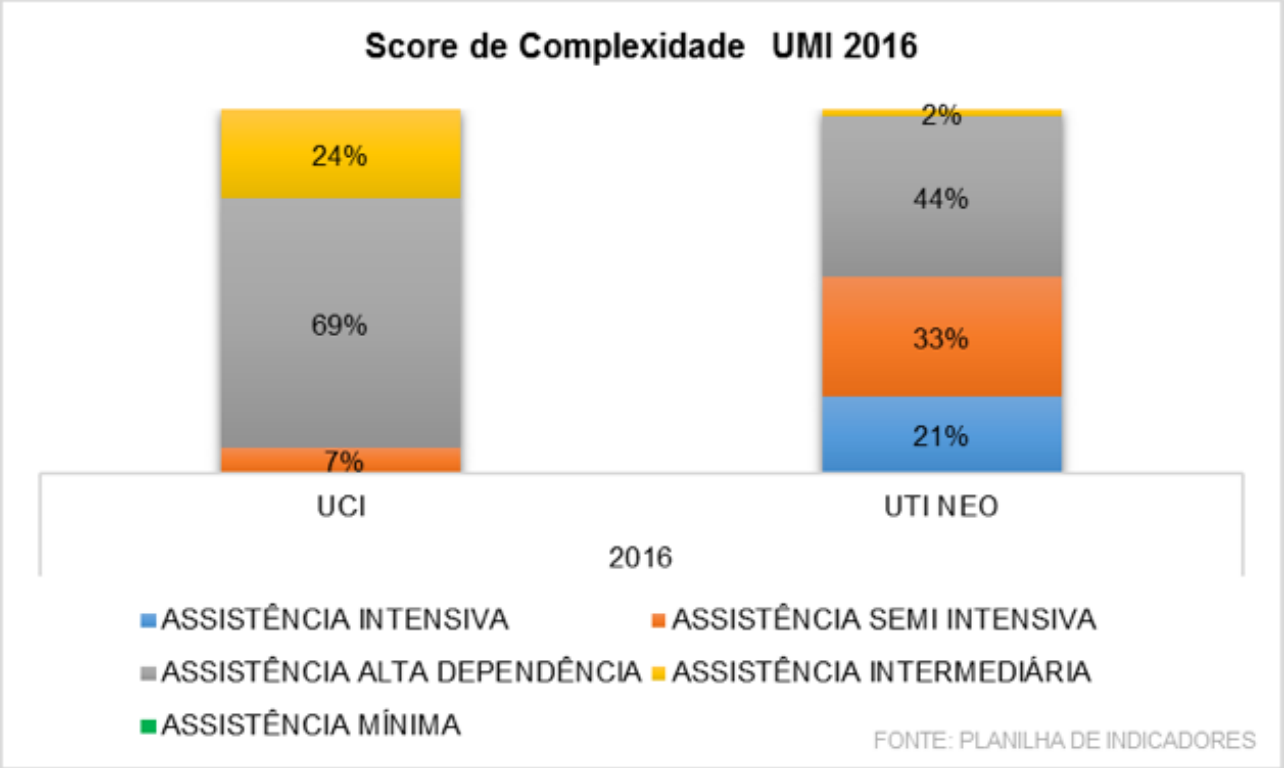
Redução da média de resulta dos protocolos e fluxos implantados ao longo do ano, atendendo a meta estabelecida.



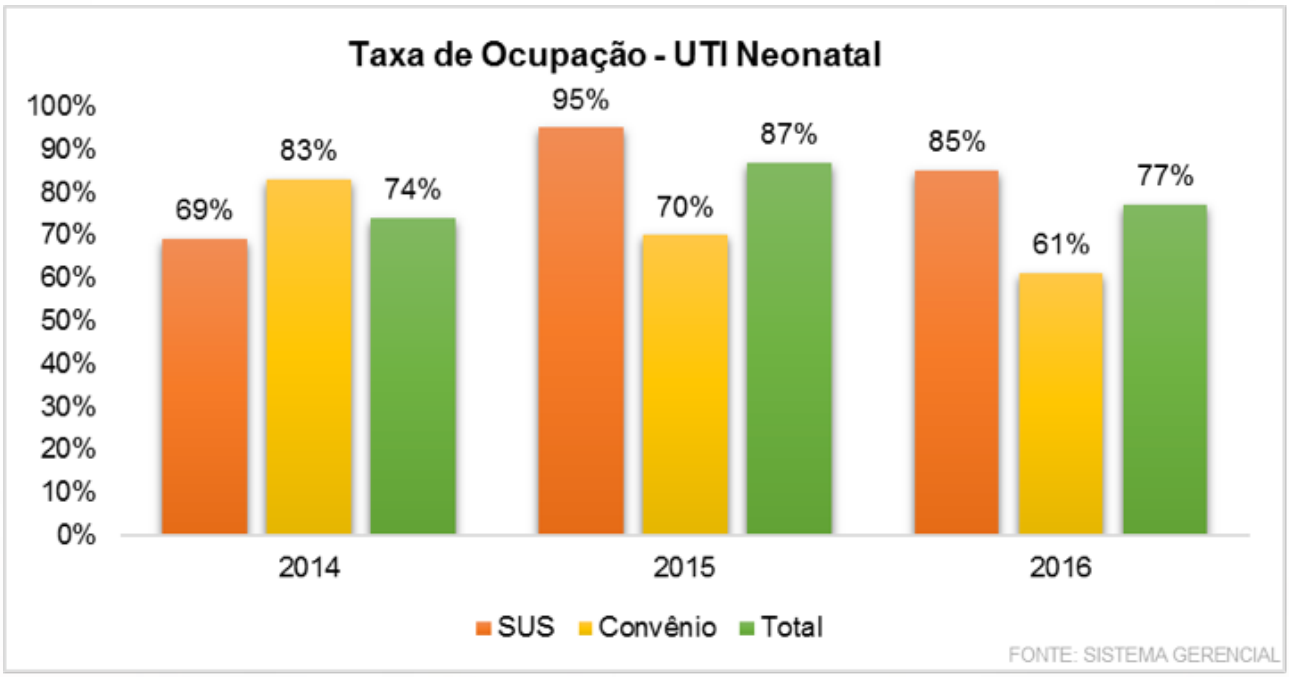
Observamos diminuição da ocupação do convênio SUS e aumento dos demais convênio, isso se deve ao fato de sermos uma unidade de referência.



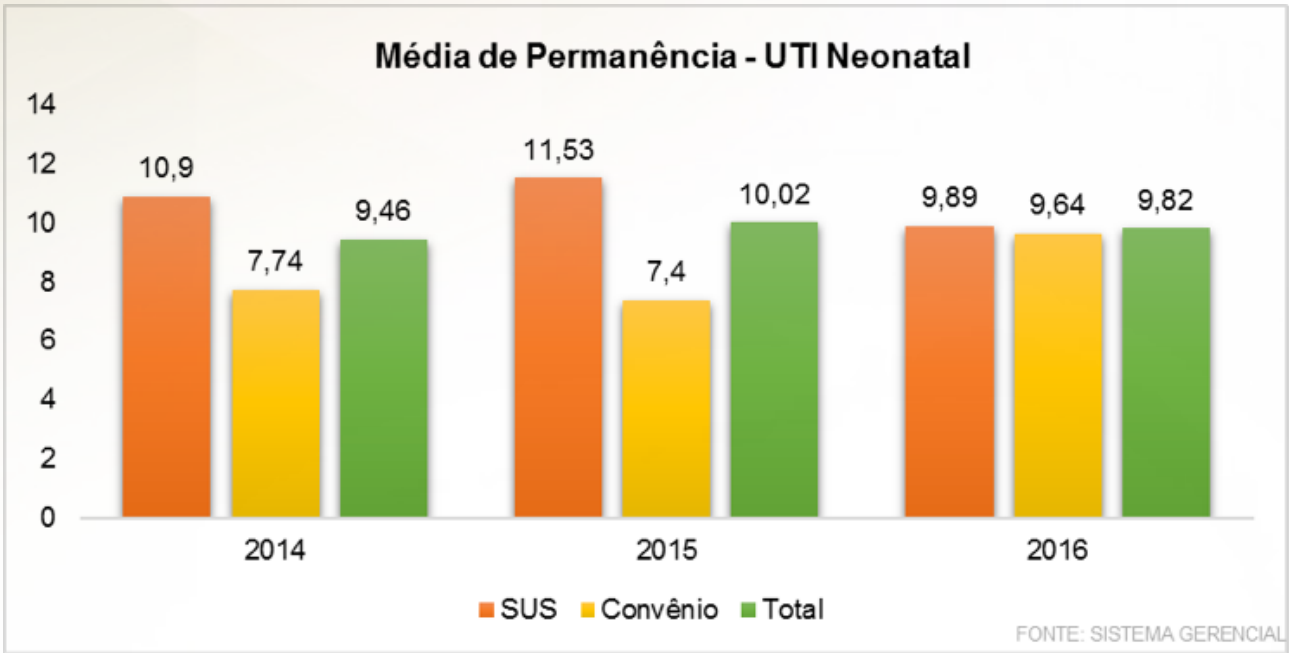
Observamos uma queda na média de permanência em relação ao convênio SUS, ainda passível de melhoria com ampliação da atuação do Serviço Social junto ao Conselho Tutelar do município nos casos de internações sociais.



Score de complexidade tem o intuito de orientação quanto ao grau de dependência dos pacientes em relação a equipe de enfermagem. Observamos que no setor UCI o perfil predominante e o de alta dependência, seguido de assistência intermediaria. UTI neonatal perfil predominante cuidados de alta dependência seguida de cuidados semi-intensivo.



Taxa ocupação de 2016 com redução comparando-se com o ano de 2015, esses números coincidem com a redução da taxa de mortalidade infantil do município que houve diminuição e atuação importante do PNAR dentro do município de Piracicaba.



Média de permanência no geral com redução, não muito significativa, porém coincide com atuação da equipe multiprofissional na unidade.

LINHA DE CUIDADOS À SAÚDE DA CRIANÇA

O HFC dispõe de uma estrutura especializada para o atendimento da criança. A arquitetura, decoração dos ambientes, equipamentos e, principalmente, o treinamento dos profissionais foi elaborado para oferecer um tratamento adequado e seguro para a criança em um momento de tamanha dificuldade e apreensão para ela e sua família.

O setor de atendimento infantil do HFC ocupa parte do primeiro andar e é constituído por:

• Leitos de internação pediátrica – que permite a permanência de um acompanhante e conta com suporte médico 24 horas

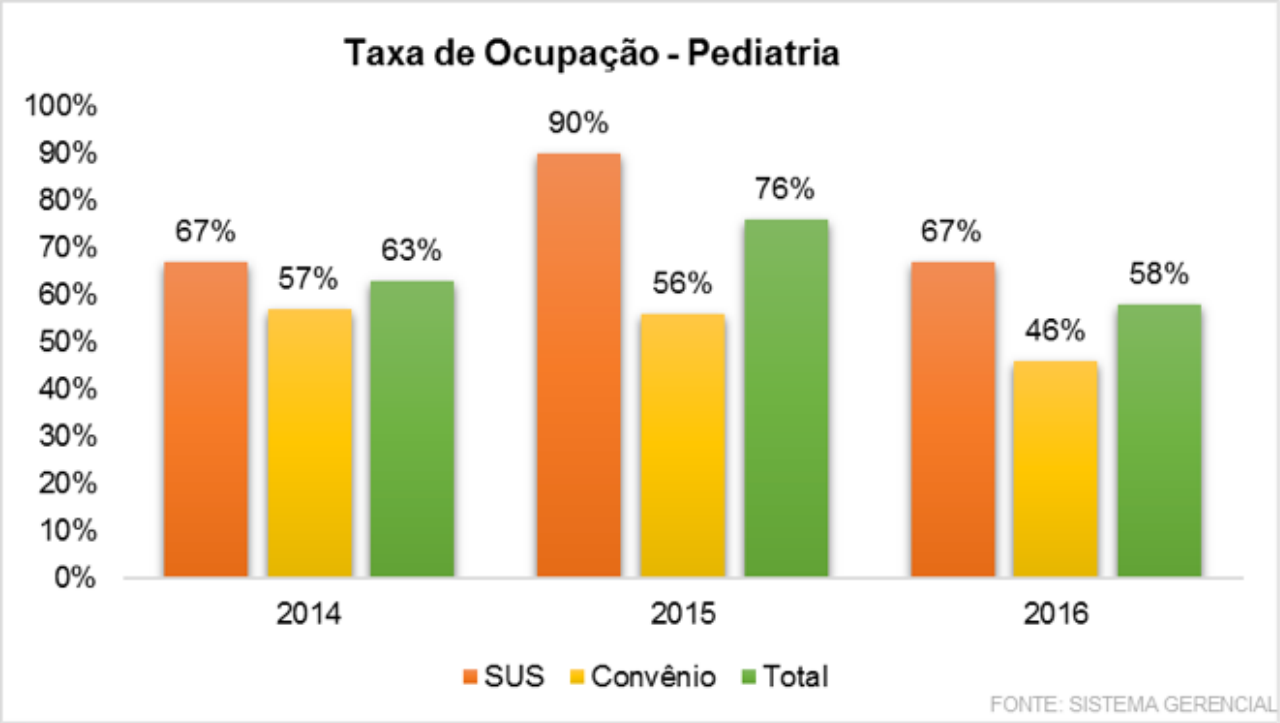
• Brinquedoteca – para a recreação das crianças internadas, é um espaço alegre e acolhedor, onde são desenvolvidas atividades lúdicas, com o auxílio de uma equipe multidisciplinar e de voluntários, favorecendo sua recuperação

• UTI pediátrica – para o suporte pediátrico intensivo

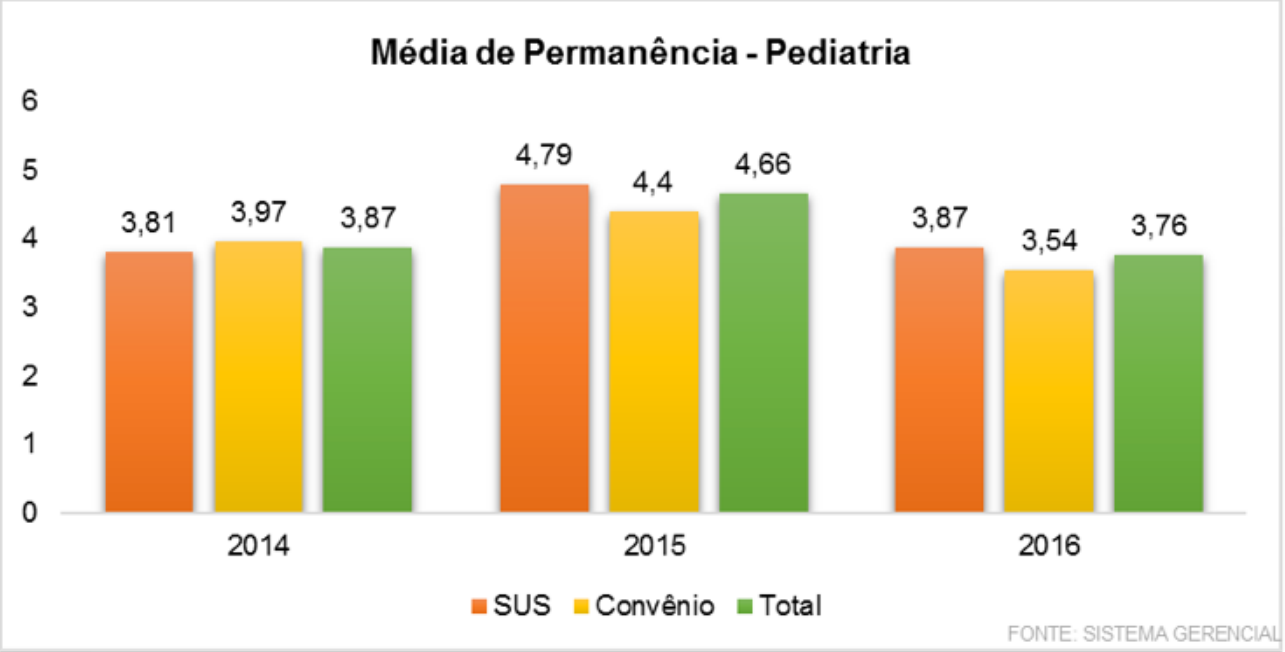
• UTI neonatal – para o suporte intensivo de crianças até o 28º dia de vida.

No setor de atendimento infantil ainda são desenvolvidos projetos como a Biblioteca Viva, os Plantadores da Alegria, a Cinoterapia, Contador de Histórias e Orquestrando.

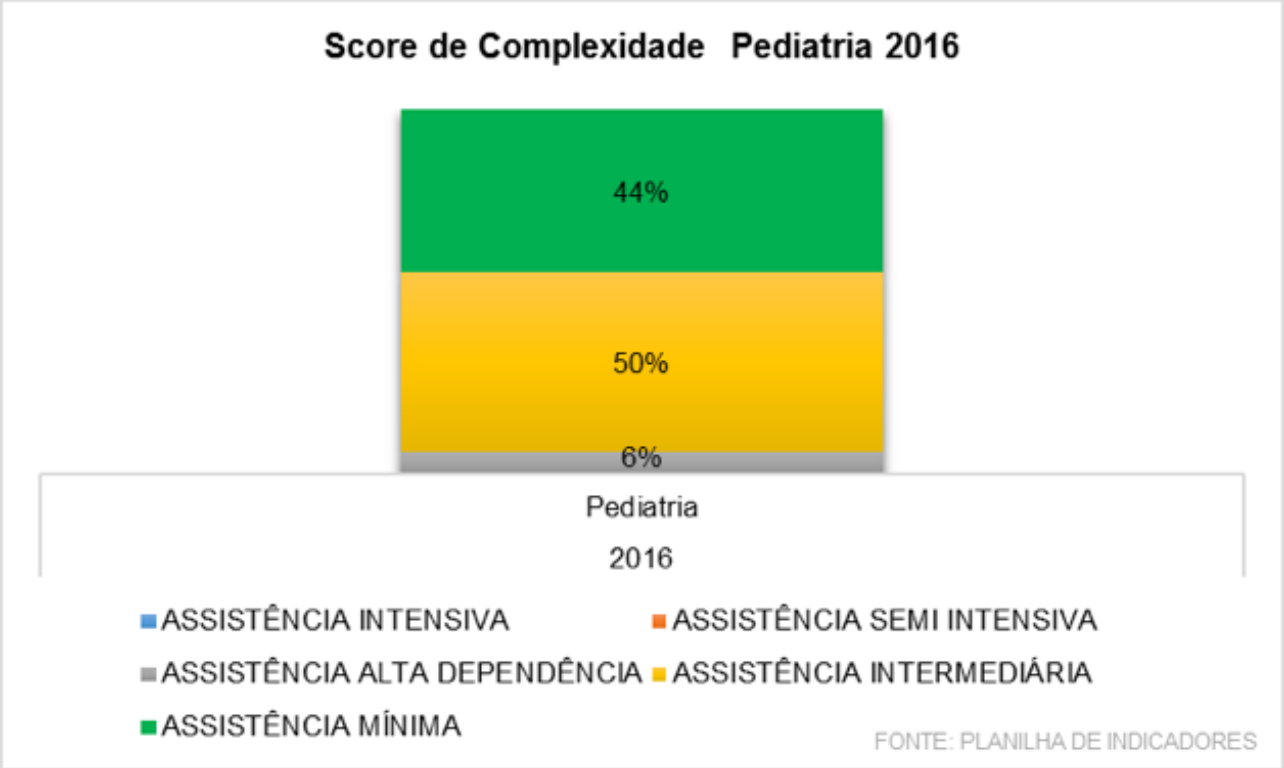
Brinquedoteca HFC



Taxa média de ocupação hospitalar reduzido em 2016 comparado aos demais anos, devido melhor distribuição dos casos de internações entre as unidades hospitalares.



Redução da média de permanência devido atuação mais efetiva da equipe multidisciplinar.



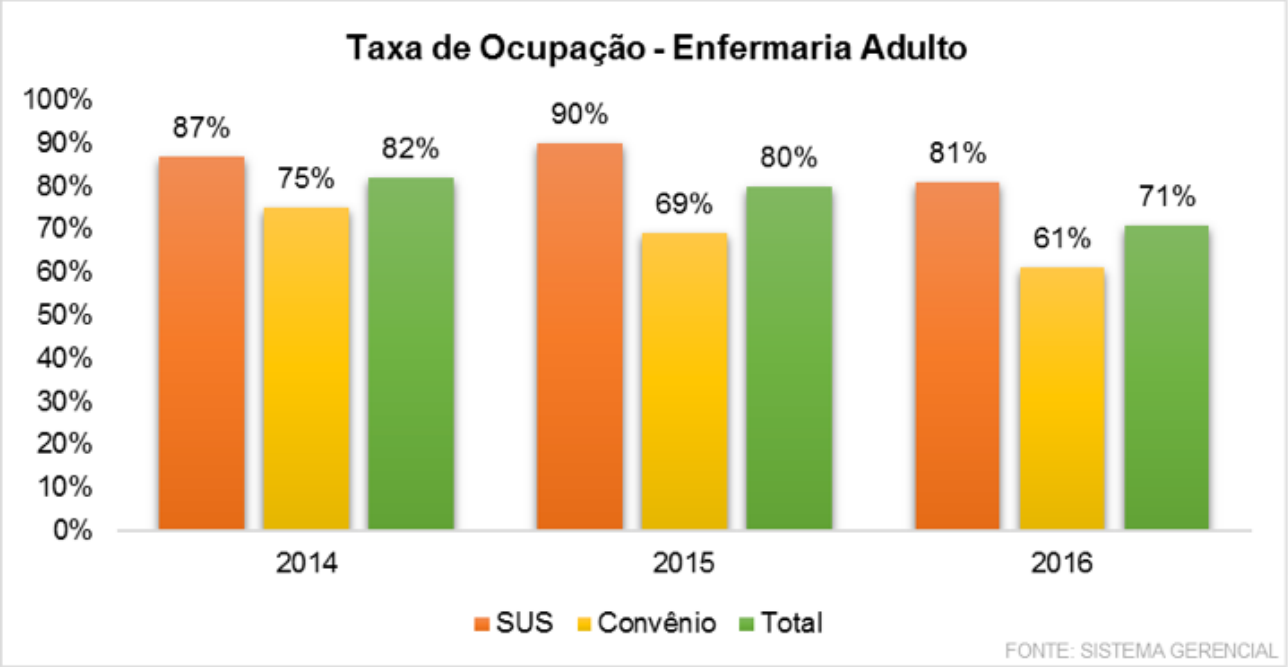
Score de complexidade tem o intuito de orientação quanto ao grau de dependência dos pacientes em relação a equipe de enfermagem. Observa-se que na Pediatria predomina os cuidados intermediário seguida de cuidados mínimos.

LINHA DE CUIDADOS À SAÚDE DO ADULTO E DO IDOSO

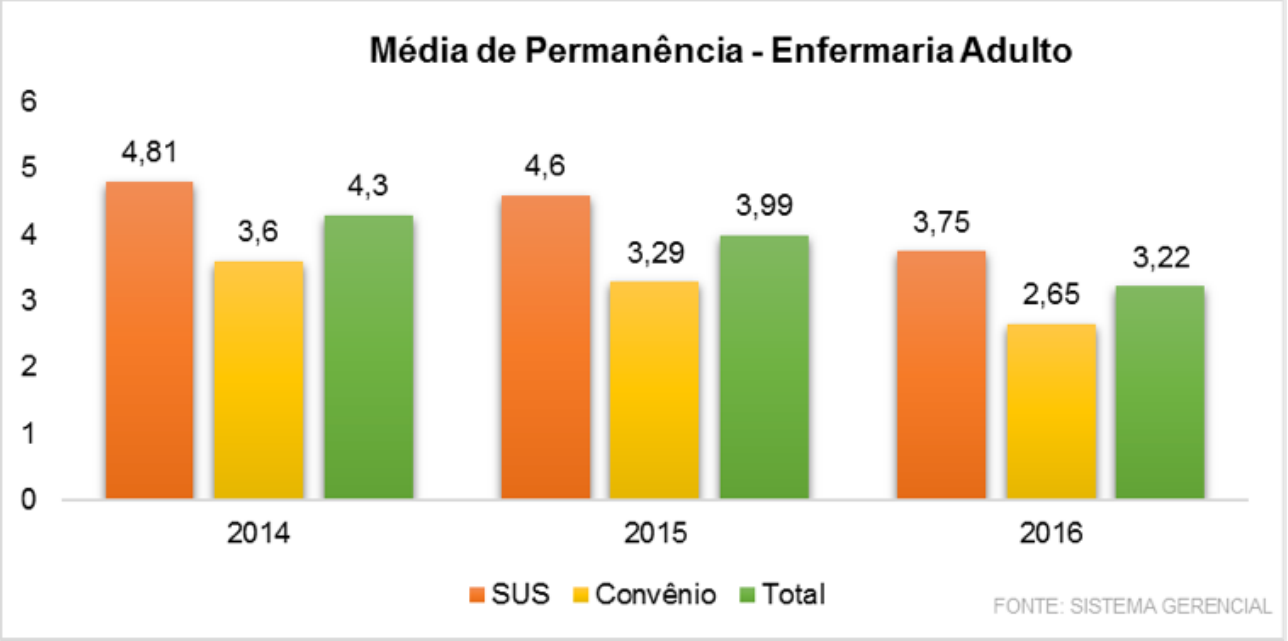
Cuidar bem da saúde é a melhor maneira de se ter uma boa qualidade de vida e se ter um envelhecimento saudável. Poder contar com um hospital completo faz toda diferença na manutenção e no restabelecimento da saúde, por isso o HFC disponibiliza uma infraestrutura moderna, com soluções de alta tecnologia disponibilizadas através de um Corpo Clínico renomado, atuante nas mais diversas especialidades médicas.

Para acolher o adulto e o idoso, em particular, o HFC dispõe de oito enfermarias distribuídas entre o andar -1 e o segundo andar do Hospital. Cada detalhe das acomodações foi planejado para oferecer comodidade e segurança. Um setor foi particularmente desenvolvido para o atendimento de idosos.

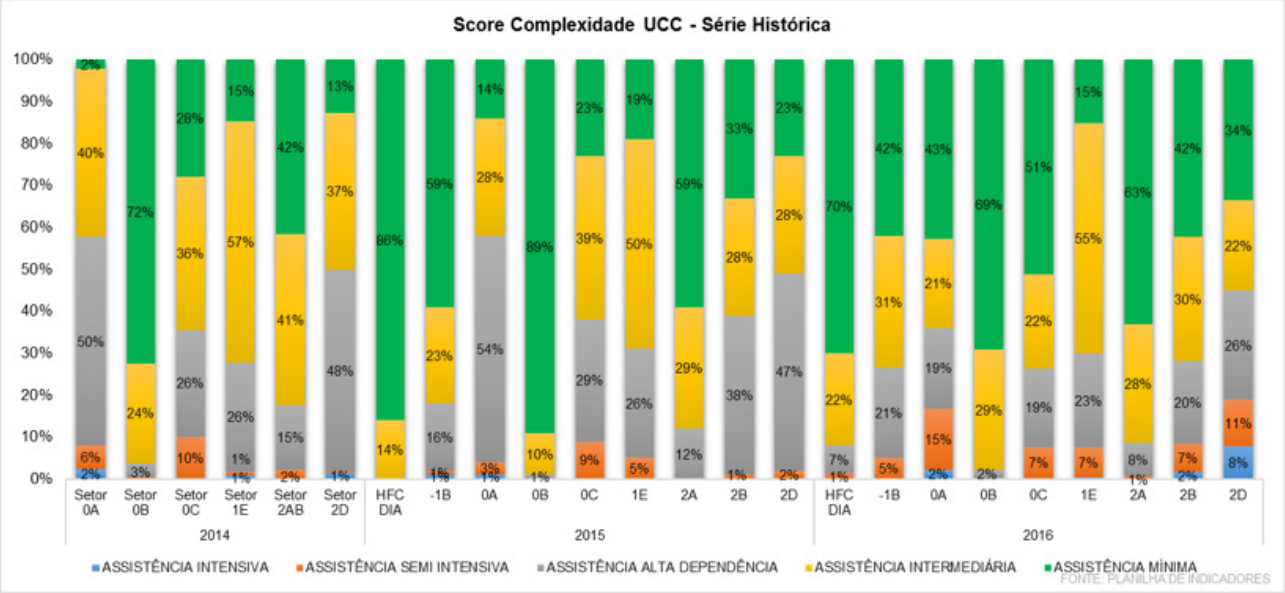
Todas as áreas têm o suporte de um médico hospitalista, presente 24 horas no Hospital para atender quaisquer intercorrências, além de receber o cuidado de uma equipe multiprofissional composta por fisioterapeutas, fonoaudiólogos, farmacêuticos clínicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, nutricionistas e terapeutas ocupacionais. Mais de 20 especialidades médicas ainda estão à disposição para auxiliar o médico assistente no cuidar.



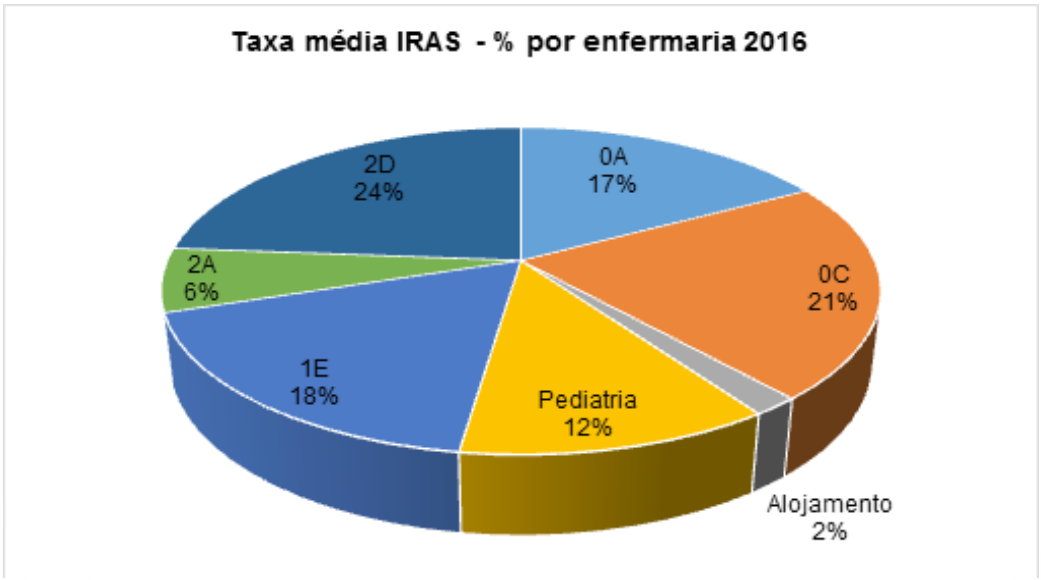
O ano de 2016 foi dedicado às otimizações dos itens que envolvem os processos e atendimentos. Redução na taxa de internações SUS, porém ainda faz-se necessário considerar e focar grandes estratégias na captação dos demais convênios para melhoria da sustentabilidade, não deixando de monitorar os índices do SUS.



Redução importante na média de permanência SUS em virtude do alinhamento de protocolos, linha de cuidados, rotinas...



Estratificamos o perfil dos pacientes pelo grau de dependência e complexidade para o dimensionamento adequado da equipe e como ferramenta de gestão do cuidado.



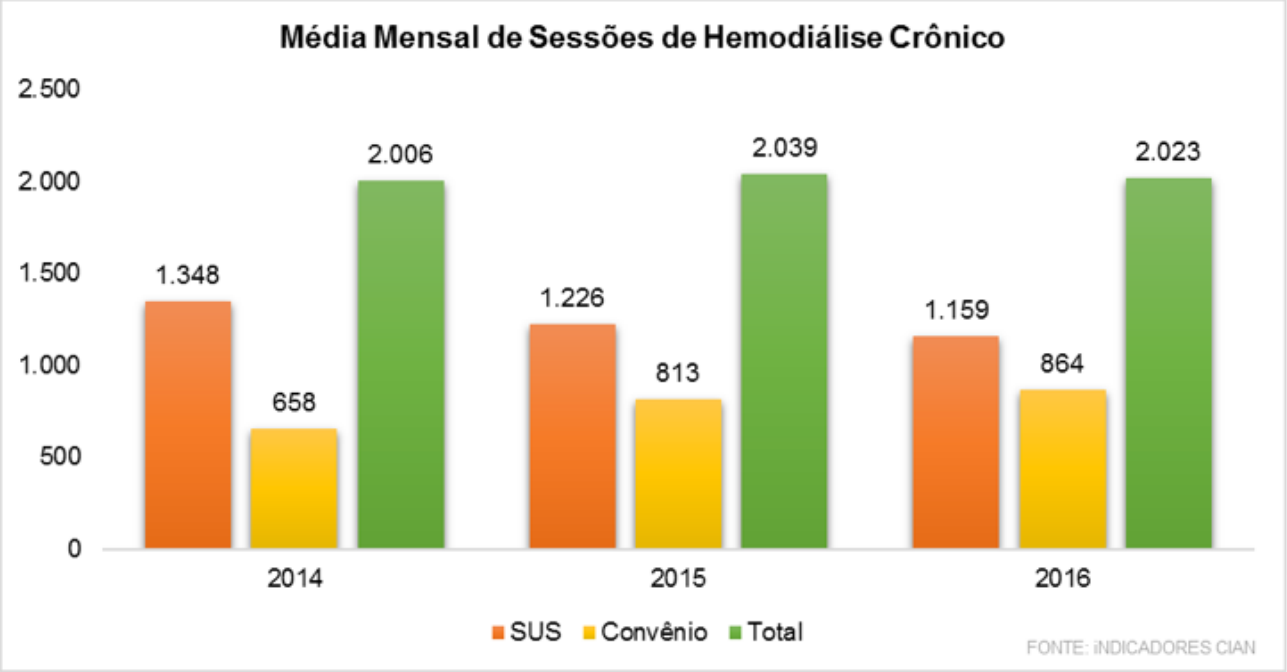
O setor 2D apresenta maior taxa de IRAS correspondendo a 24% das notificações compatível com o score de complexidade da unidade visto que aproximadamente 45% das internações envolvem alta dependência, assistência semi intensiva e intensiva.

LINHA DE CUIDADOS ÀS DOENÇAS RENAIS CRÔNICAS

A doença renal crónica é uma patologia progressiva, com elevada taxa de mortalidade, que ameaça tornar-se num grave problema de saúde pública com implicações sérias no Serviço Nacional de Saúde e hoje atinge 10% da população mundial afetando pessoas de todas as idades e raças.

A estimativa é que a enfermidade afete um em cada cinco homens e uma em cada quatro mulheres com idade entre 65 e 74 anos, sendo que metade da população com 75 anos ou mais sofre algum grau da doença.

Diante desse cenário, o HFC, através do Centro Integrado de Assistência Nefrológica oferece a seus pacientes o atendimento e assistência qualificados essenciais ao reestabelecimento de sua saúde.



Manutenção do número mensal de clientes em procedimento hemodialítico através do número de sessões realizadas uma vez que estamos com 100% da capacidade operacional de clientes com sorologias negativas. Observa-se importante aumento na captação de clientes convênios com o aumento do número de sessões anual.

LINHA DE CUIDADOS AO PACIENTE OBESO MÓRBIDO

A obesidade é uma doença epidêmica no mundo. Mais de 2% da população mundial é acometida por essa doença, que ceifa a qualidade de vida e a própria vida dessas pessoas. O HFC é pioneiro na realização de procedimentos cirúrgicos para o tratamento da obesidade mórbida e realizando cirurgias bariátricas desde 1998.

O HFC conta com toda estrutura necessária à realização de procedimentos bariátricos com segurança e precisão. Leitos de enfermaria e UTI, bem como macas, mesas e equipamentos cirúrgicos especialmente preparados para pacientes portadores de obesidade mórbida, além da expertise de profissionais acostumados a prestar assistência a pacientes portadores dessa enfermidade, são um diferencial do HFC.

VERTENTE: RESOLUTIVIDADE

INICIATIVA: SER RESOLUTIVO PELO PERFIL DE COMPLEXIDADE E GRAVIDADE

O grande desafio da saúde pública hoje é ser efetiva. Estruturar trabalhos e processos para assistir o paciente desconhecendo suas necessidades, além de ineficaz gera desperdício de material, tecnologia, recursos humanos e financeiros.

Ser resolutivo em saúde significa atender os resultados esperados pelo paciente, aumentando sua satisfação e garantindo a sustentabilidade da Instituição. Para tanto, em 2016 o HFC revisou processos, estabeleceu parcerias e, com adesão de sua equipe, colheu importantes frutos.

Desospitalização

A desospitalização é uma tendência mundial. Em países como Inglaterra e Estados Unidos, a utilização da infraestrutura de um grande hospital acontece apenas nos períodos mais críticos da doença, ou seja, o leito hospitalar somente é utilizado nas fases agudas e não em fases crônicas.

O objetivo da desospitalização não é dar alta precoce ao paciente. É fornecer todo o suporte para que o tratamento tenha continuidade com êxito por meio de iniciativas de tratamento extra hospitalar. Grandes hospitais mantêm, atualmente, um serviço permanente de detecção dos pacientes que estão internados, mas clinicamente estáveis. O hospital, então, entra em contato com os médicos assistentes e se a desospitalização for um caminho viável e seguro, inicia-se uma conversa com a família sobre essa possibilidade de tratamento longe do hospital.

Em 2016 uma equipe multidisciplinar desenvolveu:

- Visita nas enfermarias, identificando casos a serem trabalhados.
- Interação com Especialidades médicas, principalmente Equipe de Ortopedia, acompanhamento diário do cenário em conjunto com Administração.
- Interação com a Clínica Médica para alta com seguimento ambulatorial se condições clínicas permitirem.
- Interação com a Rede Básica para alta de pacientes institucionalizados que tem receio de retornar para casa, para suporte e acompanhamento.
- Interação com Hotelaria para melhor acomodação de nossos clientes.
- Auxílio em término de antibioticoterapia por conta do HFC, otimizando sua permanência no leito.

Com a desospitalização, existe uma diminuição da média de permanência dos doentes no ambiente hospitalar, e, consequentemente, o aumento do número de leitos oferecidos. Isso implica em redução de custos para os hospitais, sem prejuízos para os pacientes.

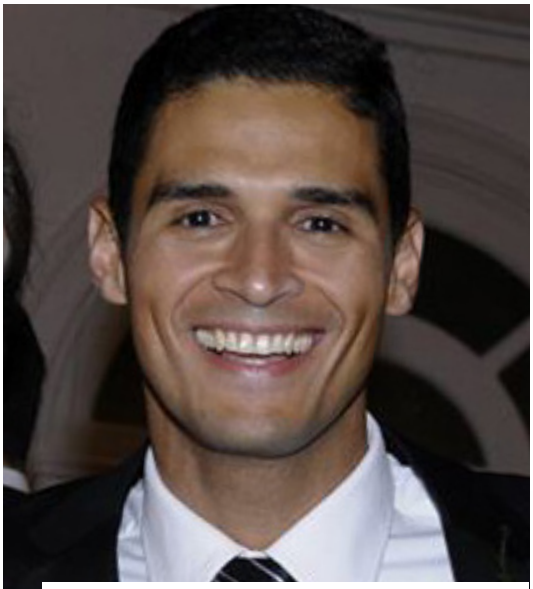
SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – SCIH

A Infecção Hospitalar é um dos maiores problemas enfrentados nos hospitais e por profissionais da saúde e a principal medida para controle das infecções é a higienização das mãos realizada de forma correta nos momentos indicados. Controlar a infecção é garantir a qualidade dos serviços e atendimentos prestados dentro da instituição.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é responsável pela investigação, notificação e controle das infecções relacionadas à assistência em saúde em toda a instituição, seja no âmbito das unidades intra-hospitalares de terapia intensiva, pronto atendimento/emergência, enfermarias ou unidades assistenciais externas, como o CEON e CIAN, além das infecções relacionadas aos procedimentos cirúrgicos.

As infecções são investigadas através de busca passiva nos ambulatórios, nas enfermarias e UTI, além de busca ativa fonada após a alta hospitalar. O diagnóstico é alcançado através de critérios bem definidos, claros e atualizados anualmente pelo Centro de Vigilância Epidemiológica do Estado de São Paulo. Desta forma, utilizam-se somente critérios OBJETIVOS, minimizando interpretações e diagnósticos equivocados.

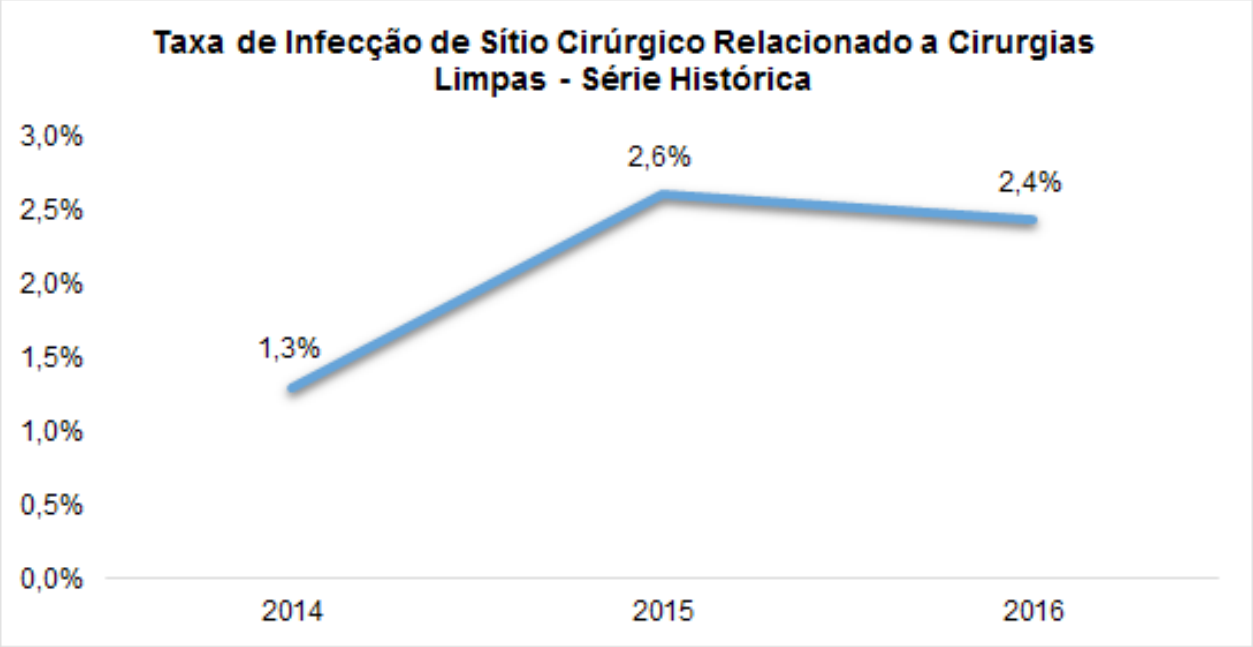
Os indicadores produzidos são apresentados às lideranças médicas e de enfermagem, Coordenação e



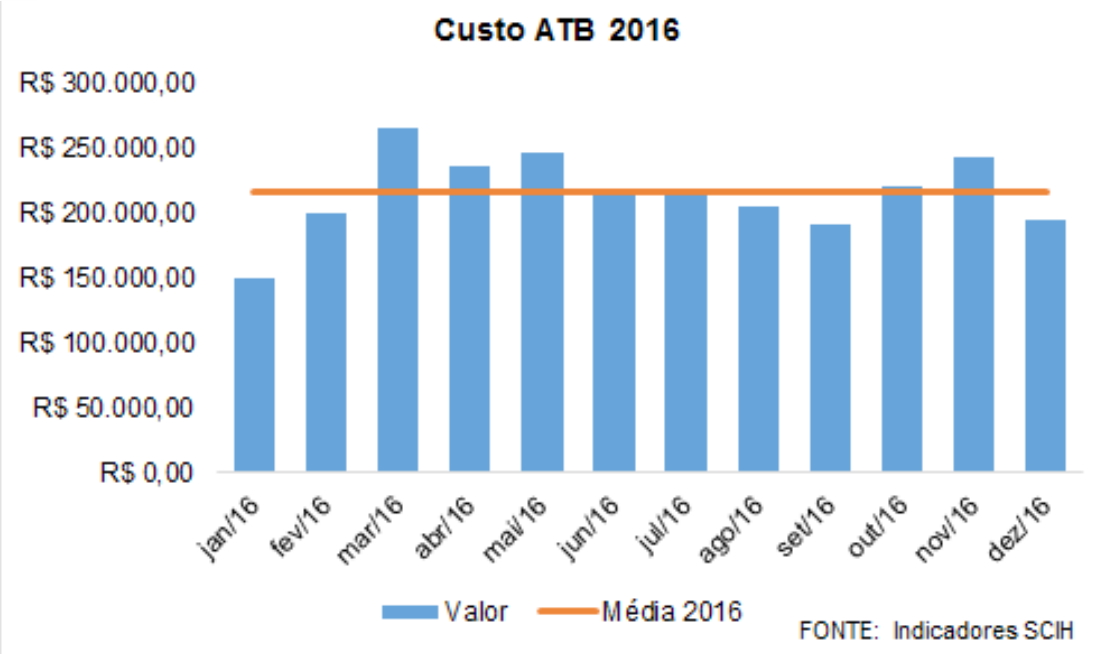
Dr. Vitor Martins Marim - Infectologista SCIH

Diretoria Técnica periodicamente e, junto com os mesmos, são elaborados planos de ação para melhoria.

- Consolidação do protocolo de cultura de vigilância;
- Implantação do Projeto Beira Leito, orientando os pacientes, sob isolamento ou precaução, e seus acompanhantes na prevenção das Infecções. Momento para esclarecer dúvidas e entrega de folheto de orientações;
- Realização sistemática da educação em serviço;
- Participação ativa na padronização de materiais.



Implantação de novos processos e realização de orientações resultaram na pequena diminuição do indicador. SCIH continua trabalhando para redução da taxa e aumento da segurança do paciente.



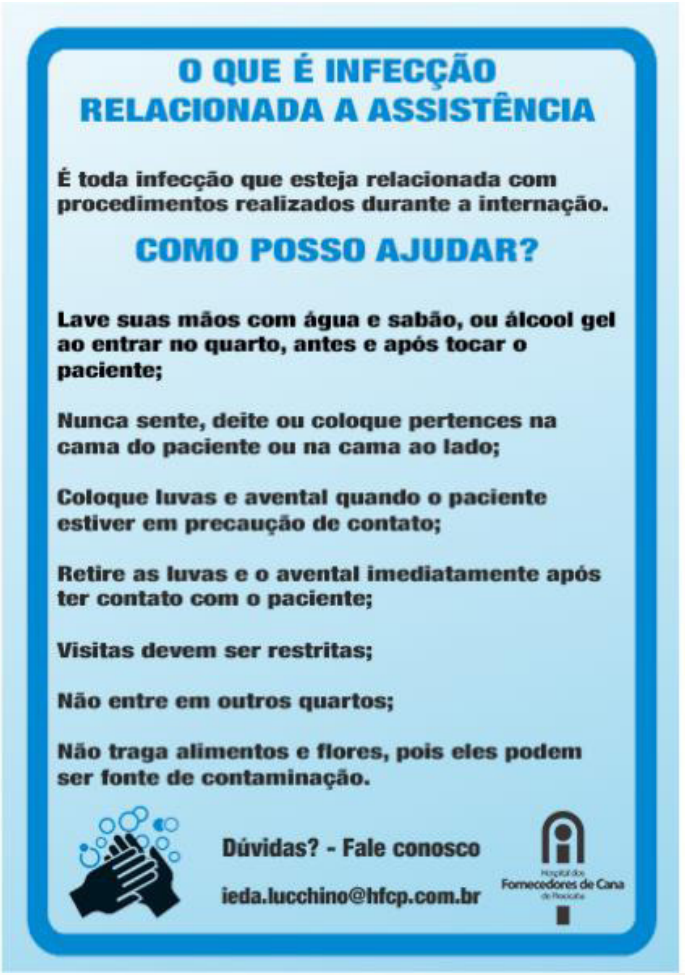
Nota-se uma importante tendência de redução profressiva no custo com os antibióticos. Evidenciando a importância do fortalecimento do programa de uso racional deste medicamento.

INTENSIFICAÇÃO DA CAMPANHA DE LAVAGEM DAS MÃOS

A higienização das mãos é considerada a ação isolada mais importante no controle de infecções em serviços de saúde. Porém, a falta de adesão dos profissionais de saúde a esta prática é uma realidade que vem sendo constatada ao longo dos anos e tem sido objeto de estudos em diversas partes do mundo.

A utilização simples de água e sabão pode reduzir a população microbiana presente nas mãos e, na maioria das vezes, interromper a cadeia de transmissão de doenças. A aplicação de produtos antissépticos, em especial de agentes com base alcoólica, pode reduzir ainda mais os riscos de transmissão, pela intensificação da redução microbiana ou por favorecer um aumento na frequência de higienização das mãos.

Ao longo deste ano o SCIH estendeu as ações relacionadas à importância da higienização das mãos para todos os pacientes e acompanhantes sob isolamento ou precaução de contato, realizando orientações, esclarecendo dúvidas e entregando folhetos de orientação.



VISITA BEIRA LEITO

Visita multidisciplinar beira leito

O trabalho da equipe multidisciplinar expressa a possibilidade de integração de disciplinas diversas, pois elas se apoiam e se operacionalizam em tecnologias que se refletem no cotidiano.

A visita multidisciplinar consiste na reunião de toda a equipe multidisciplinar à beira do leito onde cada profissional expõe o que observa no tratamento, propõe condutas e novas abordagens que possam levar à melhora do estado do paciente. O objetivo é planejar a assistência e cura do paciente, de forma humanizada e individualizada.

Através de visitas diárias da equipe multidisciplinar a fim de discutir condutas a serem adotadas de modo a promover a recuperação, garantir o conforto e bem estar do paciente, estabelece-se a comunicação efetiva entre os profissionais construindo uma nova cultura da interdisciplinaridade.

Dr. Eduardo da Rosa Borges - Gestor de Pacientes Críticos HFC

UNIDADE CRÍTICO EMERGENCIAL

Em situações de urgência e emergência, um atendimento rápido e eficiente é fundamental. Para isso, todas as ações devem ser concentradas para o pronto-atendimento das necessidades em toda complexidade necessária. Desta forma, o HFC integra o pronto-atendimento, sala de emergência e unidades de terapia intensiva em uma linha de cuidado integrada, da qual fazem parte:

- Pronto Atendimento Adulto

Clínico e Ortopédico

- Sala de Emergência
- Salas de observação e estabilização
- Unidade de cuidados semicríticos
- Unidade de dor torácica
- Unidades de Terapia Intensiva adulto
- Unidade de terapia intensiva coronariana
- Unidade de terapia intensiva cardiológica
- Equipes médicas de apoio
- Serviços de apoio e diagnose

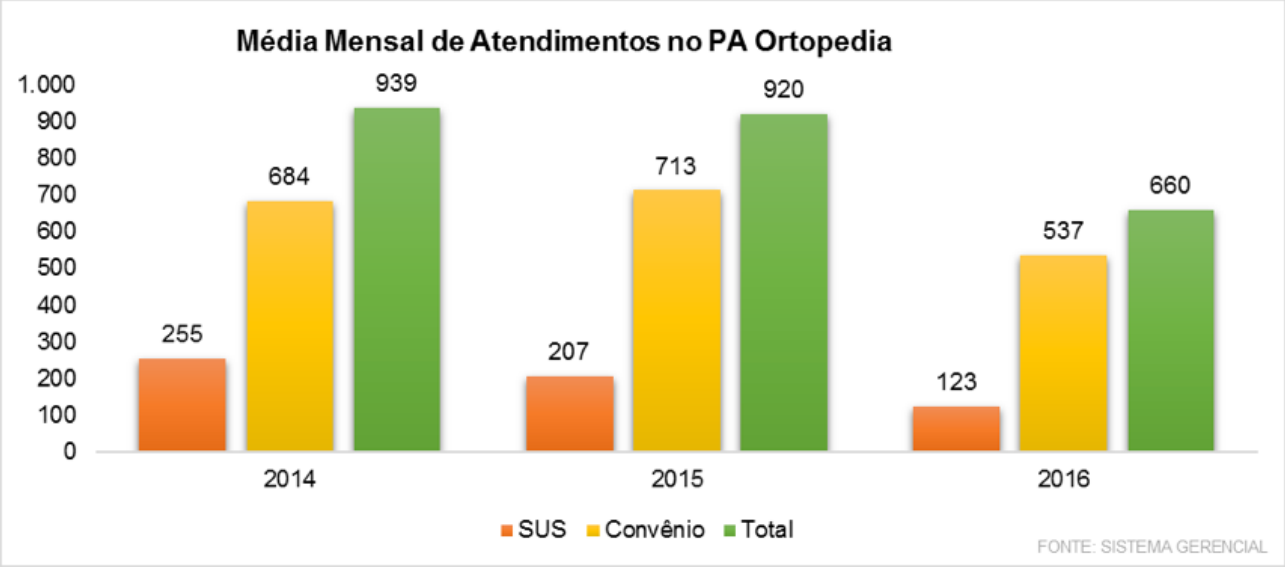
Todas as rotinas e procedimentos realizados dentro dessa unidade seguem rígidas normas internacionais de segurança e qualidade, sendo que a humanização do atendimento, aliadas à alta tecnologia e capacitação de seus profissionais constituem as bases de sua atuação.

Protocolos de Classificação de Risco, como Manchester e Mews são uti-

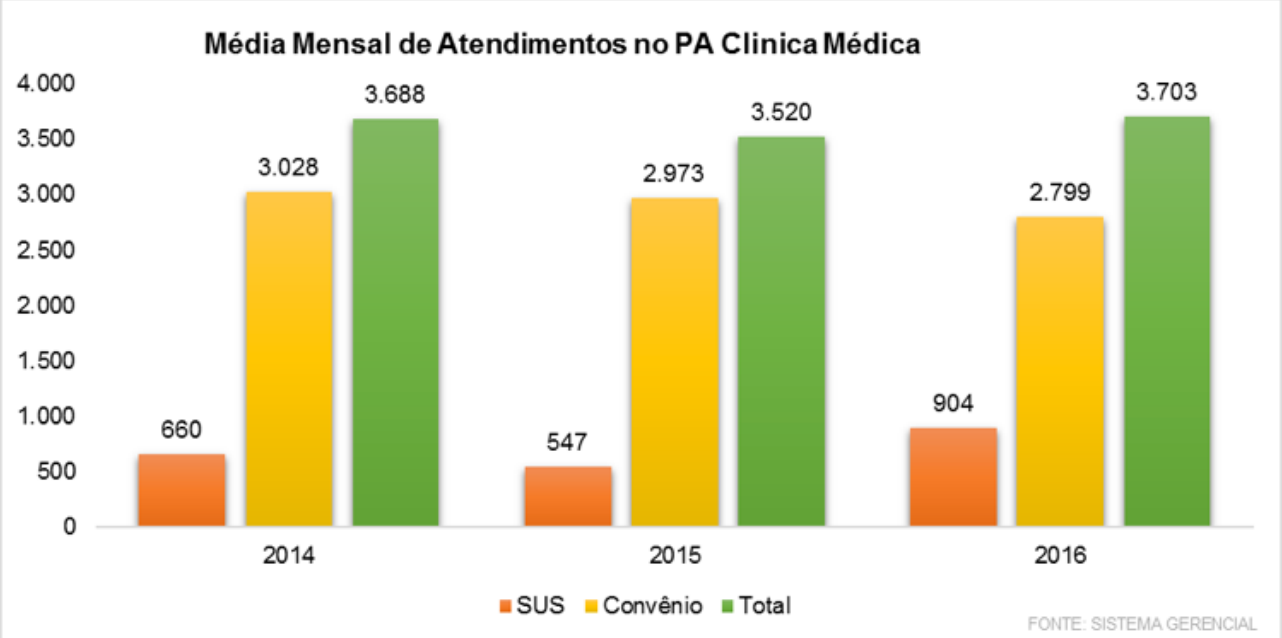
lizados para definir critérios de prioridade e gravidade em nosso serviço. Desta forma, os casos mais graves são rapidamente identificados e tratados.

Protocolos para cuidados especiais, particularmente no tratamento de vítimas de acidentes vasculares cerebrais (AVC), são utilizados para buscar a reversão ou prevenção de sequelas maiores, através do diagnóstico precoce e intervenções, como a trombólise e procedimentos endovasculares.

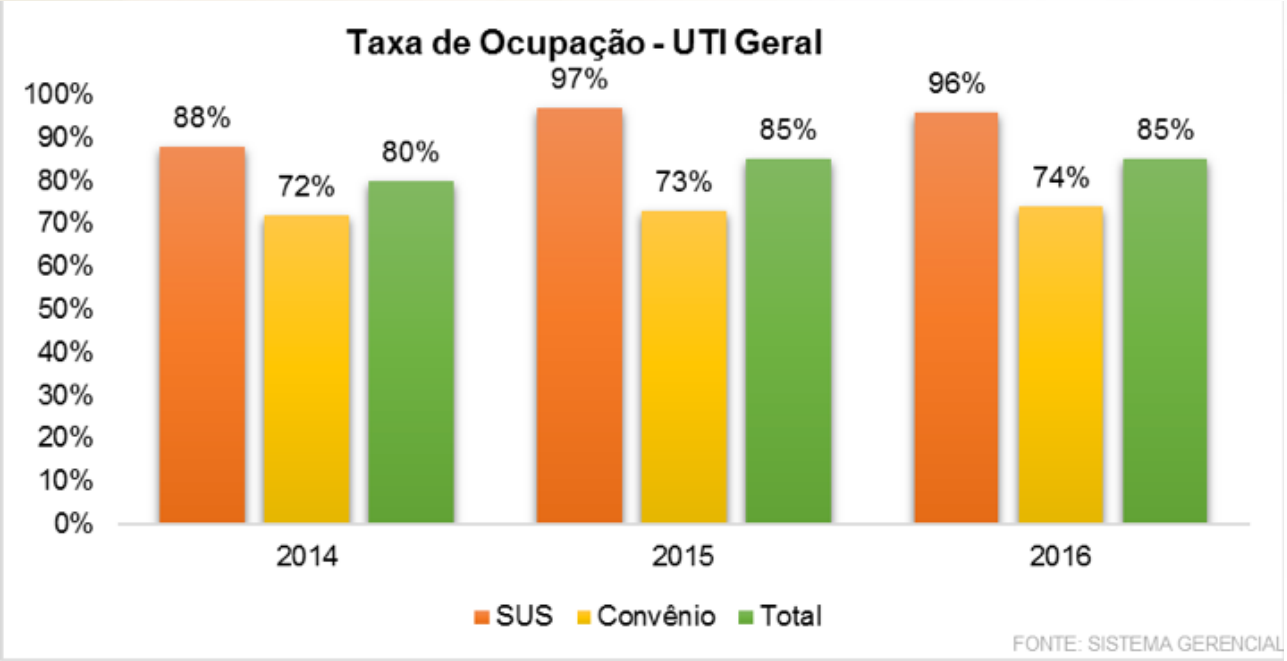
Quando cuidados intensivos se tornam necessários, o HFC conta com 47 leitos de terapia intensiva, modernos e estruturados com equipamentos de alta tecnologia, sendo 18 desses leitos especializados no tratamento de doenças coronarianas e cardiológicas e nove nos cuidados pediátricos e neonatais.



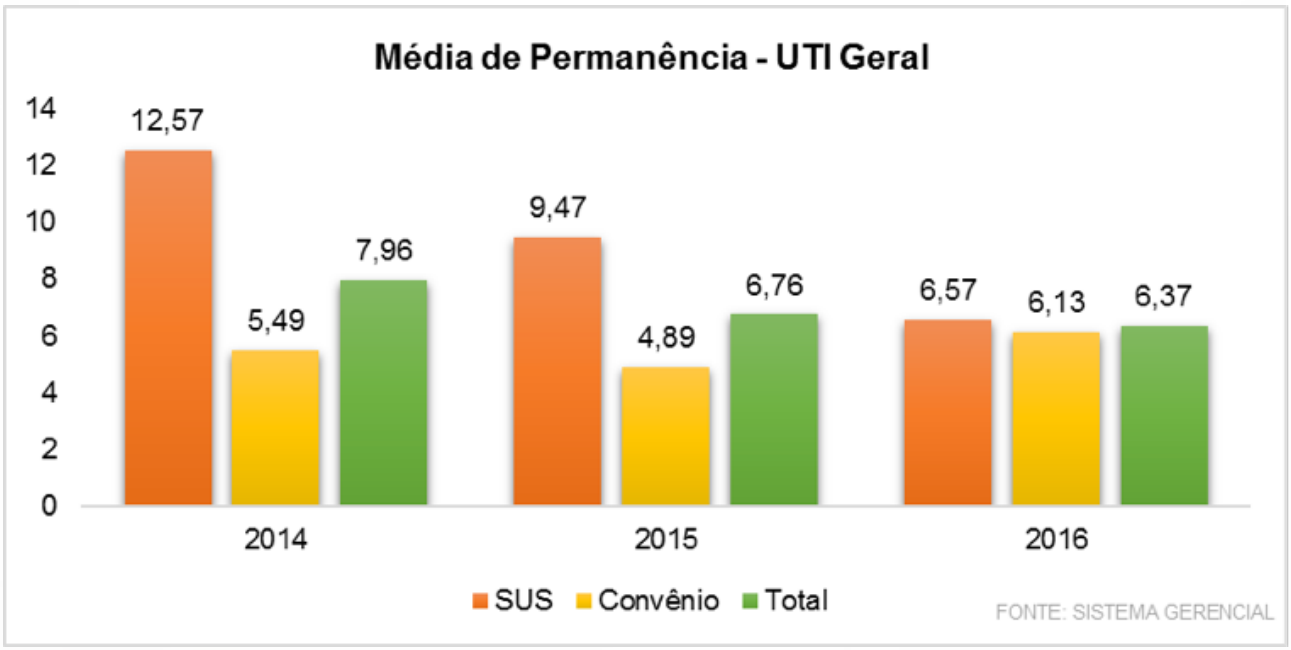
Em 2015, com a abertura do Centro Médico, onde ocorrem os retornos cirúrgicos ortopédicos, houve uma esperada redução, com impacto significativo em 2016 (%), identifica-se a conformidade com a estratégia de atendimento aos pacientes de baixa complexidade e retornos periódicos estabelecidos, principalmente dos pacientes SUS que se mantinham em acompanhamentos com próprios cirurgiões.



Apesar do atendimento referenciado aos pacientes SUS, permanecemos como referência vaga zero e porta aberta aos pacientes oncológicos e nefrológicos em acompanhamento em nossos serviços (CIAN e CEON) o que contribuiu com o aumento de 65%, devendo estes serem triados para melhor identificação e direcionamento.



A taxa de ocupação manteve-se entre 80-85%, resultado do estabelecimento de critérios de internações e alta das UTIs, priorização das internações dos pacientes com maior potencial de benefício pelo tratamento intensivo e direcionamento para cada unidade conforme a patologia.



Média de permanência entre 6,5 a 8 dias, condizente com o seguimento dos protocolos institucionais guiados pela equipe multiprofissional e monitoramento diário dos pacientes internados com mais de 7 dias na UTI.

UTI Geral A HFC

REMODELAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO

O foco nas pessoas, priorizando a humanização nos setores, e o resgate do orgulho de ser HFC são as principais diretrizes da gestão que volta suas atenções à qualidade de vida e de trabalho dos profissionais da Casa, para que atinjam o máximo de suas potencialidades. A melhoria contínua dos processos, aliada à construção de ambientes favoráveis, faz com que as pessoas se comprometam com seus objetivos e estejam dispostas a inovar sempre, sentindo-se respeitadas, valorizadas e parte de um todo.

Visando expandir o atendimento humanizado e satisfação dos clientes, a Administração e Lideranças da Instituição, através de estudos e Oficinas, remodelaram os processos de fluxo e acolhimento do Pronto Atendimento, preservando os protocolos e ferramentas adotadas pela Unidade, aplicados pela equipe administrativa, operacional, clínica e técnica. Apoiados pelas ferramentas Lean Six Sigma os novos fluxos reduziram o tempo de atendimento e de espera, garantiram a qualidade do serviço e dos procedimentos de avaliação e intervenção em emergências e urgências hospitalares, aumentaram a satisfação do paciente e reduziram os custos do atendimento.

O fluxo foi definido e divulgado aos colaboradores envolvidos no ambiente de atendimento, conforme segue abaixo:

• Painel de senha: com previsão de tempo de espera para atendimento da clínica médica – classificadas sob as cores verde, azul e amarela e ortopedia;

• Sala triagem: paciente passa pela classificação de risco, recebe identificação visual da cor pela qual foi classificada e se acompanhado por alguém esta pessoa receberá etiqueta de identificação "ACOMPANHANTE", limitando a entrada de 01 acompanhante por paciente;

• Consultório PA (C1, C2, C3 e Ortopedia): os médicos chamam os pacientes pelo painel de senha;

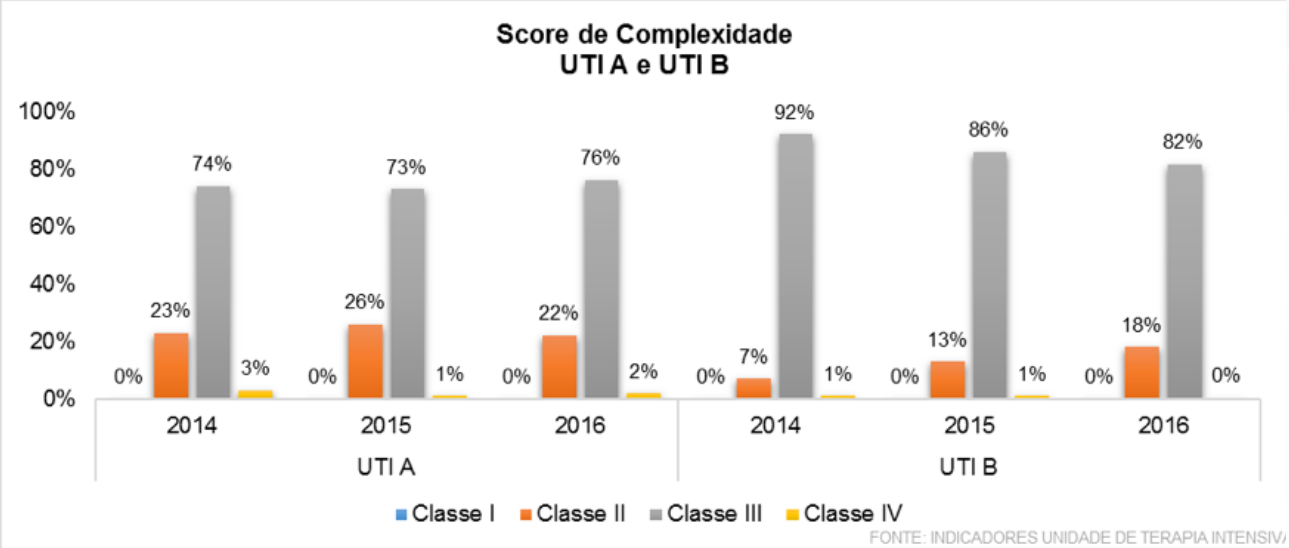
• Anexo PA – acomodação com 10 poltronas e 05 leitos de obervação para pacientes de convênios e particulares que após consulta, necessitam de medicamento, exames de imagem ou laboratorais;

• Isolamento – pacientes com necessidades de isolamento são acolhidos em ambiente adequadoa situação no Anexo PA

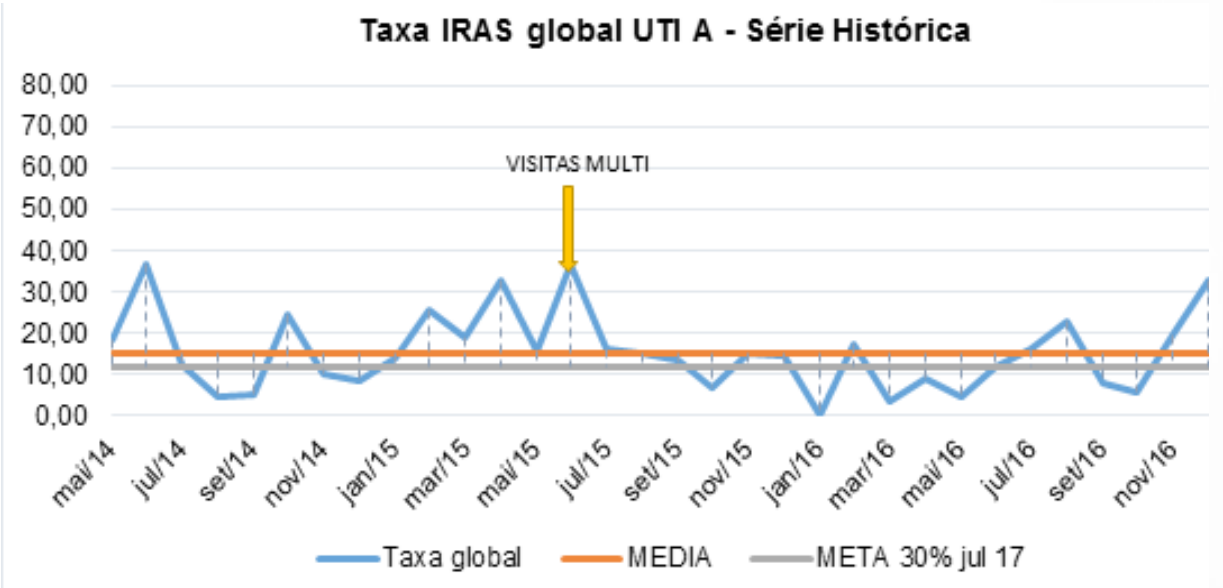
SINALIZAÇÃO VISUAL

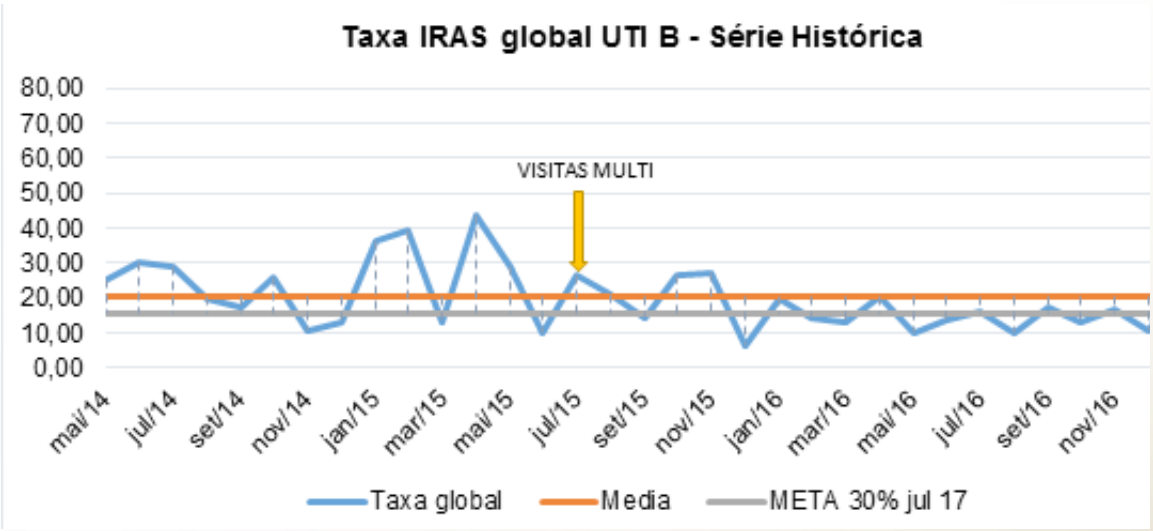
Implantação de faixas de sinalização da área interna do hospital, com a finalidade de melhorar a orientação de pacientes e visitantes, facilitando localização de setores sem o auxilio de outras pessoas e de maneira mais rápida, o que otimiza o tempo das pessoas dentro do hospital e acelera o fluxo pelos corredores.

Faixas de Identificação PA Anexo



Observa-se predominância do paciente sob score classe III, ou seja, pacientes graves e instáveis hemodinamicamente necessitando de cuidados intensivos.





Foi obserevado período de melhora dos indicadores quando se compara 2014 x 2015 x 2016, fazendo ressalva quanto aos diferentes perfis de pacientes.

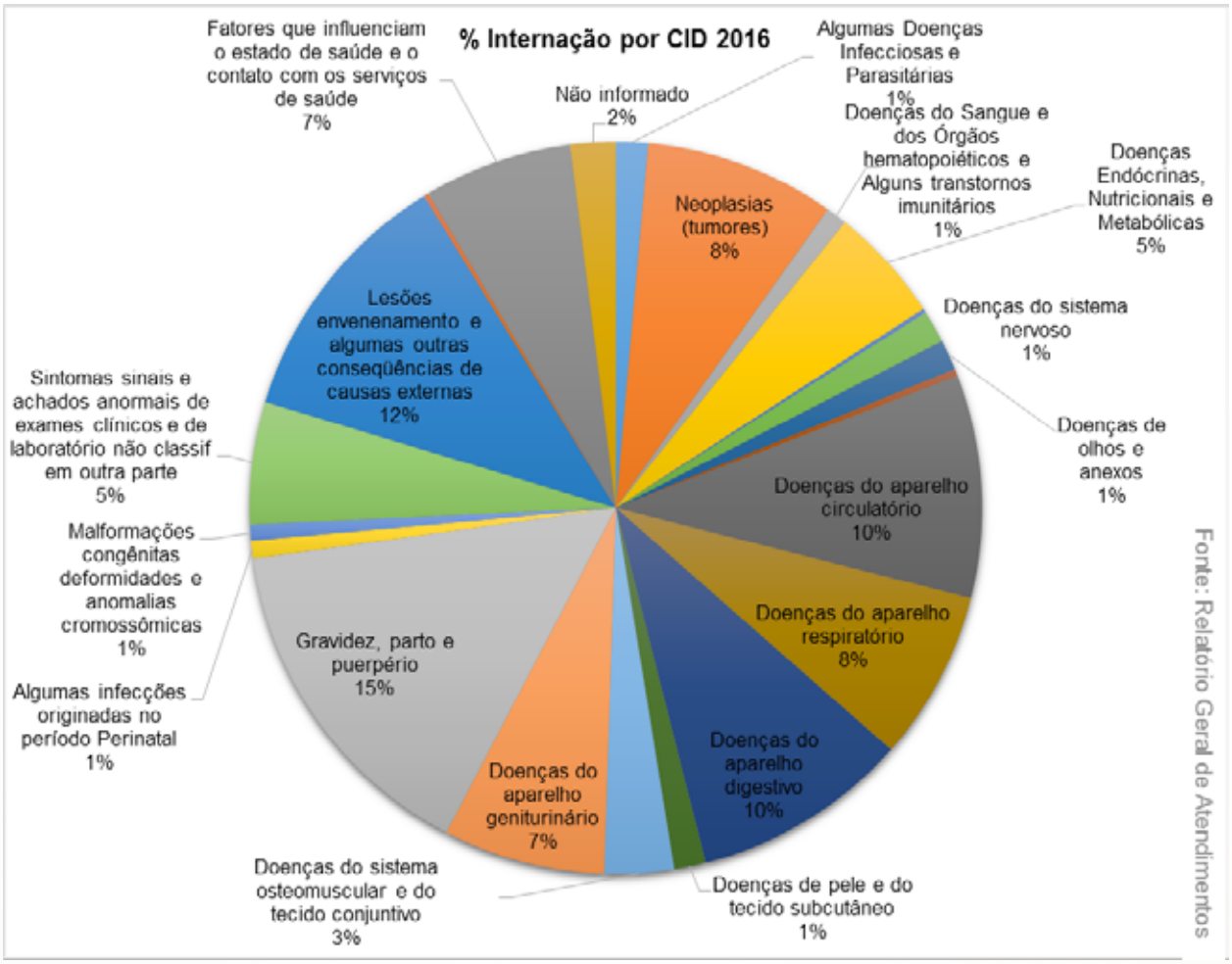
PERFIL NOSOLÍGICO

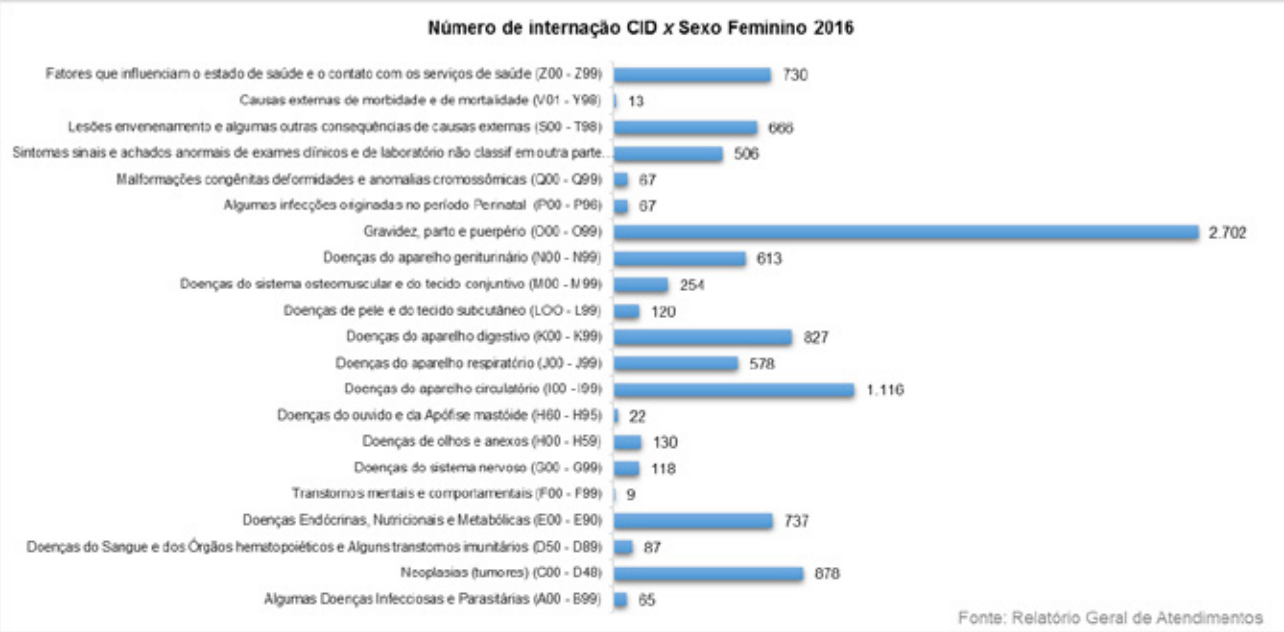
Assim como em qualquer outra organização, no hospital a informação representa um patrimônio, da qual se pode tirar muito proveito. Para esse fim, ela deve se configurar em um conjunto de dados organizados e classificados que traduzem as atividades ao longo do tempo.

A construção do perfil nosólogico contribui para a discussão da aplicação de recursos médicos hospitalares, seu redimensionamento baseado nas necessidades reais de demanda e atendimento.

Sendo um importante recurso para subsidiar o processo de tomada de decisão, de planejamento, de execução e de avaliação das ações para o gerenciamento das atividades de atendimento.

Os dados a seguir nortearão parte das ações para 2017:




Número de internação CID x Sexo Feminino 2016
Fatores que influenciam o estado de saúde e o contato com os serviços de saúde (Z00 - Z99) 730
Causas externas de morbidade e de mortalidade (V01 - Y98) 13
Lesões envenenamento e algumas outras conseqüências de causas externas (S00 - T98) 666
Sintomas sinais e achados anormais de exames clínicos e de laboratório não classif em outra parte... 506
Malformações congênitas deformidades e anomalias cromossômicas (Q00 - Q99) 67
Algumas infecções originadas no período Perinatal (P00 - P96) 67
Gravidez, parto e puerpério (O00 - O99) 2.702
Doenças do aparelho geniturinário (N00 - N99) 613
Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo (M00 - M99) 254
Doenças de pele e do tecido subcutâneo (L00 - L99) 120
Doenças do aparelho digestivo (K00 - K99) 827
Doenças do aparelho respiratório (J00 - J99) 578
Doenças do aparelho circulatório (I00 - I99) 1.116
Doenças do ouvido e da Apófise mastóide (H60 - H95) 22
Doenças de olhos e anexos (H00 - H59) 130
Doenças do sistema nervoso (G00 - G99) 118
Transtornos mentais e comportamentais (F00 - F99) 9
Doenças Endócrinas, Nutricionais e Metabólicas (E00 - E90) 737
Doenças do Sangue e dos Órgãos hematopoiéticos e Alguns transtornos imunitários (D50 - D89) 87
Neoplasias (tumores) (C00 - D48) 878
Algumas Doenças Infecciosas e Parasitárias (A00 - B99) 65
Fonte: Relatório Geral de Atendimentos

Número de internação CID x Sexo Masculino 2016
Fatores que influenciam o estado de saúde e o contato com os serviços de saúde (Z00 - Z99) 436
Causas externas de morbidade e de mortalidade (V01 - Y98) 16
Lesões envenenamento e algumas outras conseqüências de causas externas (S00 - T98) 1.401
Sintomas sinais e achados anormais de exames clínicos e de laboratório não classif em outra parte... 452
Malformações congênitas deformidades e anomalias cromossômicas (Q00 - Q99) 49
Algumas infecções originadas no período Perinatal (P00 - P96) 63
Gravidez, parto e puerpério (O00 - O99) 0
Doenças do aparelho geniturinário (N00 - N99) 657
Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo (M00 - M99) 284
Doenças de pele e do tecido subcutâneo (L00 - L99) 119
Doenças do aparelho digestivo (K00 - K99) 878
Doenças do aparelho respiratório (J00 - J99) 751
Doenças do aparelho circulatório (I00 - I99) 961
Doenças do ouvido e da Apófise mastóide (H60 - H95) 23
Doenças de olhos e anexos (H00 - H59) 96
Doenças do sistema nervoso (G00 - G99) 129
Transtornos mentais e comportamentais (F00 - F99) 10
Doenças Endócrinas, Nutricionais e Metabólicas (E00 - E90) 170
Doenças do Sangue e dos Órgãos hematopoiéticos e Alguns transtornos imunitários (D50 - D89) 64
Neoplasias (tumores) (C00 - D48) 614
Algumas Doenças Infecciosas e Parasitárias (A00 - B99) 139
Fonte: Relatório Geral de Atendimentos

VERTENTE: QUALIDADE

INICIATIVA: PROMOVER SAÚDE DE EXCELÊNCIA

A excelência é um termo ouvido insistentemente e reiteradamente nas mais diversas contextualizações e cenários. A excelência, acima de tudo, é um conceito que define um estado em que uma entidade coincide com as mais elevadas exigências e expectativas que os seus clientes ou elementos depositam em si, granjeando o seu encantamento por meio dos resultados alcançados, dos processos para os atingir e dos resultado previstos.

Um centro de excelência em saúde é uma entidade que presta cuidados que superam os padrões exigíveis localmente, especializando-se num pequeno grupo de serviços, prestando-os de forma reiterada e frequente, atingido elevados padrões de desempenho nessas áreas.

Partindo deste princípio em 2016 o HFC realizou diversas ações para alcance de sua missão, algumas delas esclarecidas abaixo.

SANTA CASA SUSTENTÁVEL

O Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba foi contemplado com o Auxílio Financeiro às Instituições Filantrópicas, uma verba que vem do governo estadual, por meio do projeto Santas Casas SUStentáveis para atender pacientes do SUS – Sistema Único de Saúde.

Esses recursos devem ser aplicados pelos hospitais exclusivamente no custeio de ações de atenção à saúde e de qualificação da gestão. O auxílio tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento de um parque hospitalar de referência no Estado de São Paulo, capaz de prestar serviços de saúde de qualidade e resolutivos, de média e alta complexidade, para atender as necessidades e demandas da população.

Para participar do projeto, os hospitais tem que cumprir metas como manter bons índices quantitativos (número internações e procedimentos clínicos e cirúrgicos de média e alta complexidade) e qualitativos (taxa de ocupação hospitalar, taxa de infecção hospitalar, índice de permanência, taxa de mortalidade institucional, visita do serviço social ao leito, taxa de satisfação do cliente, incentivo ao aleitamento materno, entre outros).

IMPLANTAÇÃO DE PROTOCOLOS

A construção de protocolos assistenciais deve atender aos princípios legais e éticos do trabalho em saúde, aos preceitos da prática baseada em evidências, às normas e regulamentos do sistema de saúde nacional, estadual e municipal e da Instituição onde será utilizado.

Vantagens têm sido apontadas para o uso de protocolos de assistência, tais como: maior segurança aos usuários e profissionais, redução da variabilidade de ações de cuidado, melhora na qualificação dos profissionais para a tomada de decisão assistencial, facilidade para a incorporação de novas tecnologias, inovação do cuidado, uso mais racional dos recursos disponíveis e maior transparência e con-

trole dos custos. Ainda como vantagens, protocolos facilitam o desenvolvimento de indicadores de processo e de resultados, a disseminação de conhecimento, a comunicação profissional e a coordenação do cuidado.

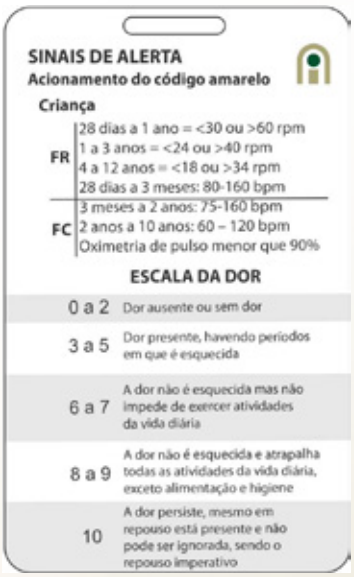
Protocolos implantados em 2016	Protocolos revisados para atendimento de nova literaturas e melhores práticas:
Protocolo Profilaxia Úlcera de Estresse	Protocolo de Mobilização Precoce
Protocolo Dor	Protocolo para Prevenção a Lesão por Pressão
Protocolo Estimulação Elétrica Nervosa Transcutânea (TNS)	Protocolo Contenção de Pacientes (Restrição Mecânica
Protocolo Isolamento	Antibioticoterapia Empírica – Adultos
	Protocolo de Dor Neonatal e Pediátrico
	Protocolo controle glicêmico em pacientes críticos Rev1
	Protocolo Sedação e Analgesia

IMPLEMENTAÇÃO DO TIME DE RESPOSTA RÁPIDA – TRR

"Nos hospitais as Paradas Cardíacas geralmente são precedidas por sinais perceptíveis de deterioração normalmente, de 6 a 8 horas antes de a parada ocorrer. O reconhecimento precoce desses sinais e o pronto atendimento podem reduzir a mortalidade em pacientes hospitalizados". Assim ter um TRR no hospital onde "profissionais expertises em cuidado critico/intensivo a beira leito ou onde for necessário" viabiliza uma assistência mais segura. (5 Million Lives Compaign: Como fazer TRR)

O TRR tem como objetivo prestar assistência médica precoce aos pacientes das unidades de internação com sinais de instabilidade clínica, prevenindo assim, intercorrências e agravamentos.

Todos os colaboradores da enfermagem (técnicos e enfermeiros) possuem junto ao seu crachá, placa com critérios de inclusão ao protocolo e escala de dor, conforme modelo abaixo



HISTÓRICO PELA BUSCA DA QUALIDADE

Há cerca de 10 anos, o HFC participa de programas de Certificação de Qualidade Hospitalar, sendo um Hospital Selado pelo CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar, selo mantido pela Associação Paulista de Medicina, com o apoio do Programa de Estudos Avançados em Administração Hospitalar e de Sistemas de Saúde (PROAHSA - HCFMUSP/EAESP FGV); Associação Brasileira de Medicina Preventiva e Administração em Saúde (ABRAMPAS); Fundação Nacional da Qualidade (FNQ); European Foundation for Quality Management (EFQM); Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HCFM/USP) e o Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo.

Dentro de padrões de excelência, o HFC promove um conjunto de ações para contínuo aprimoramento de todos os serviços realizados visando a qualidade dos cuidados aos pacientes e acompanhantes.

O processo de qualidade é essencial para realização de qualquer serviço, objetivando o atendimento das necessidades, desejos e expectativa das pessoas.

Como garantia da melhoria contínua e redução dos riscos relacionados aos pacientes e profissionais, são feitos planejamentos e gerenciamentos contínuos dos processos clínicos e administrativos. Além de um amplo programa de treinamento, capacitação profissional e motivação para que todos compreendam a sua importância na Instituição.

Este sistema de melhorias é acompanhado pela alta administração e setor da qualidade por um painel de indicadores de desempenho, cujo objetivo é mensurar o atendimento dos processos padronizados, bem como o nível de satisfação e atendimento de expectativas de nossos clientes.

POLÍTICA DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

Garantir a segurança dos pacientes é uma preocupação e um movimento mundial.

A Política de Qualidade e Segurança do Paciente do HFC consolida uma série de medidas já introduzidas em seus serviços e unidades assistenciais, tais como linhas de cuidados e protocolos anteriormente citados, desenvolvidos especialmente para ampliar a segurança dos pacientes.

Outro objetivo da Política focada especificamente em seus pacientes é fortalecer, em seu corpo assistencial e funcional, a gestão da qualidade e segurança do paciente como uma cultura condizente com a sua Missão, Visão e Valores. Seguindo essa premissa, há 02 anos foi implantado um Departamento da Qualidade que desenvolve, implementa e monitora os processos relacionados à melhoria contínua das práticas assistenciais e administrativas. São eles:

• Gestão da Segurança – O objetivo é criar uma cultura voltada para a prevenção, controle e redução dos riscos do ambiente hospitalar por meio do

mapeamento dos riscos e da criação de uma sistemática de gerenciamento de eventos.

• Gestão da Informação – Realizada por meio da gestão de indicadores da prática clínica.

• Gestão da Clínica – Apoio na implantação e gerenciamento de protocolos associados à segurança do paciente.

O Departamento da Qualidade padroniza fluxos e métodos para execução das atividades clínicas e administrativas, evidenciados em documentos oficiais. O objetivo é fortalecer a interface entre profissionais de disciplinas diversas, com foco na integração assistencial e monitoramento contínuo dos resultados.

Periodicamente, através de auditoria de processos realiza investigação sistemática, documentada e imparcial do cumprimento de requisito previamente estabelecidos para busca de evidências que comprovem a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade. Em caso de oportunidades de melhoria ou evidência de não conformidades o processo é revisado com aplicação de ferramentas tais como PDCA, diagrama de Ishikawa...

Esta prática de gestão avalia e engloba várias outras práticas como gestão do conhecimento, tratamento de não conformidades, gerenciamento de processos por meio de indicadores de desempenho, mapeamento de processos, gestão de riscos e biossegurança, entre outros.

COMISSÕES

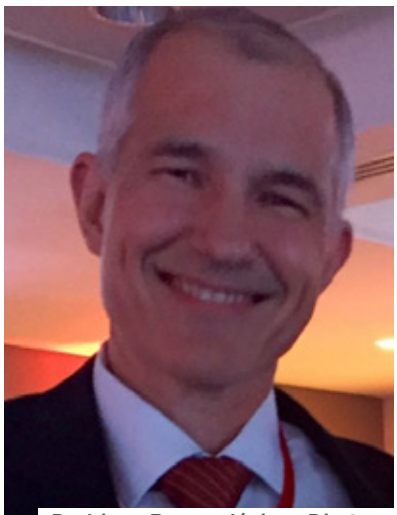
O HFC conta com diversas comissões, comitês e equipes de caráter permanente, compostas por profissionais multidisciplinares, cujas responsabilidades variam conforme suas especificidades individuais. Seus objetivos são a preservação da vida, a promoção da saúde das pessoas e do ambiente, cumprimento de legislação vigente, a melhoria de processos, a humanização, a segurança e o desenvolvimento, para que a Instituição possa oferecer, cada vez mais, serviços de saúde de qualidade.

São as seguintes comissões, comitês e equipes constituídas:

- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH
- Comissão de Feridas e Estomas
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos – CPMM
- Comissão de Revisão de Óbitos
- Comissão de Revisão de Prontuários
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante – CIHDOTT
- Comitê de Ética de Enfermagem
- Comitê de Ética Médica
- Comitê de Humanização
- Entre outras

DIRETORIA CLÍNICA E CONSELHO TÉCNICO

A Diretoria Clínica do HFC, gestão 2015 - 2017, tem à frente o Dr. Irineu Jr, piracicabano nato, cirurgião bariátrico, com a importante incumbência de representar o Corpo Clínico. Junto com o Conselho Técnico, composto por representantes das diversas especialidades que integram o HFC, auxiliam a administração na melhoria técnica dos serviços, bem como no desenvolvimento do espírito crítico, através de estudos, atividades didáticas e pesquisas. Assim, o HFC se desenvolve em conjunto com seu Corpo Clínico.



Dr. Irineu Rasera Júnior - Diretor Clínico do HFC

EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

A Equipe multidisciplinar é um recurso valioso na busca da excelência em saúde a favor da vida. Com responsabilidade bio/psico/social contribui na recuperação do paciente, acelerando e cuidando para a internação seja o mais agradável e tranquila possível. No HFC a equipe multidisciplinar é constituída por:

Nutrição Clínica – atua também prevenindo o aparecimento de doenças através de uma alimentação saudável e de forma terapêutica no controle de doenças crónicas. No hospital, tem como objetivo o atendimento nutricional individualizado através de classificação do estado nutricional do paciente e suas preferências/ hábitos alimentares, evitando assim o desenvolvimento da desnutrição intrahospitalar.

Terapia Nutricional – conjunto de procedimentos terapêuticos para manutenção ou recuperação do estado nutricional do paciente por meio da Nutrição Parenteral e ou Enteral.

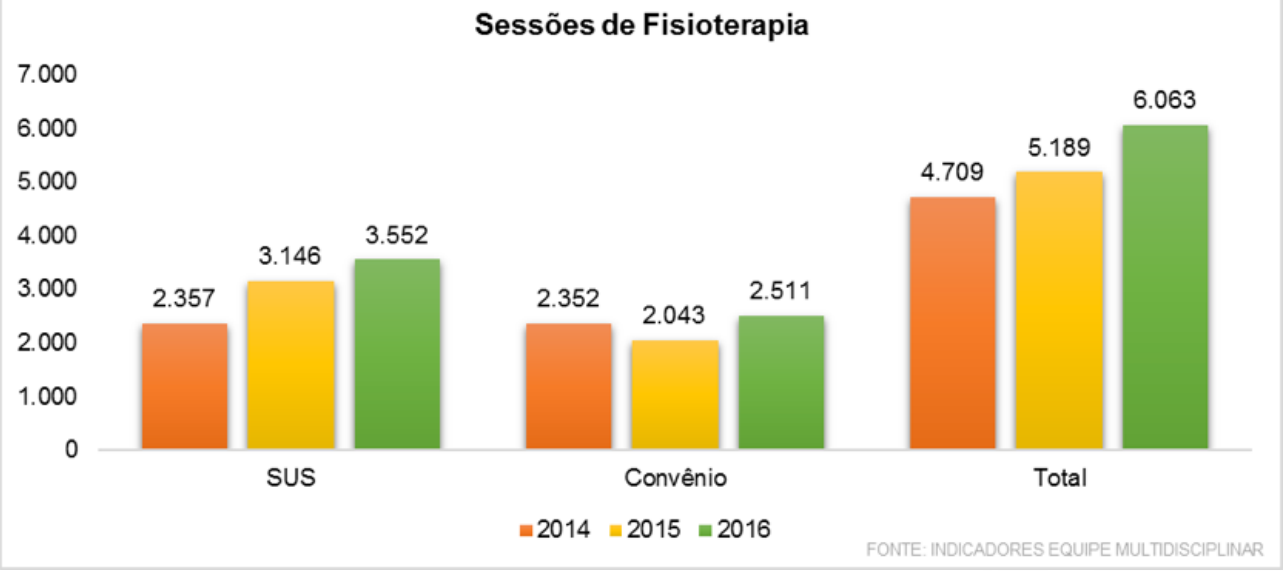
Psicologia – tem como atuação auxiliar o paciente a passagem pela experiência do adoecimento utilizando-se da escuta terapêutica essencial no processo de humanização. O paciente é acolhido, analisado e percebido como um todo, enfatizando o que pensa sobre si, sua doença e como vivencia este momento.

Serviço Social – atua com o objetivo de avaliar o atendimento global do paciente, intermediando, orientando, acolhendo e solucionando problemáticas que podem surgir no decorrer da internação. No momento da alta hospitalar recebe informações sobre os recursos disponíveis na comunidade que possibilitem sua reinserção social e continuidade do tratamento.

Terapia Ocupacional – sua intervenção compreende avaliar o cliente, buscando identificar alterações nas suas funções práxicas, considerando sua faixa etária e/ou desenvolvimento, sua formação pessoal, familiar e social.

Fonoaudiologia – com foco no desenvolvimento sensório-motor das estruturas relacionadas à deglutição e às demais funções neurovegetativas, no recém-nascido, na criança, no adolescente, no adulto e no idoso, a Fonoaudiologia também atua na aquisição da linguagem e nos aspectos motores da fala, assim como aqueles relacionados à voz, ressonância, respiração, sucção, mastigação, deglutição e articulação. Além disso, realiza exames: Teste da orelhinha (todos bebês recém-nascidos, até 30 dias após o nascimento) e Teste da linguinha (todos os bebês recém-nascidos, nas primeiras 24h).

Fisioterapia – a Fisioterapia no HFC desenvolve atividades complexas no amplo gerenciamento dos sistemas corporais, atua na prevenção e/ou tratamento das doenças cardiopulmonares, circulatórias, e musculares.



A equipe de Fisioterapia trabalha com o foco em qualidade e segurança do paciente. Reconhecimento da importância da assistência fisioterápica na evolução do paciente e aumento da equipe resultaram no aumento da produtividade, mantendo uma média de 55-60% de atendimento as prescrições de Fisioterapia e 80% de pacientes atendidos.

APOIO TÉCNICO

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Atualmente com cinco farmácias satélites, trabalhando com o sistema de dose unitária e a dispensação é personalizada por horários de acordo com a prescrição médica.

Nesse serviço um controle eficiente de rastreabilidade dos medicamentos além de controles de dispensação de antibióticos, alinhado com o SCIH e medicamentos de alto custo, visam a dispensação segura de medicamentos.

O importante processo de farmacovigilância acontece desde a reconciliação medicamentosa na internação do paciente, seguida pelo aviamento ou análise da prescrição, passa por um rigoroso controle de estoques, e inclui o controle do uso de antimicrobianos, o monitoramento de internações medicamentosas e suas reações, bem como o controle de anticoagulantes e especialmente, a dispensação aos pacientes de kits de medicamentos necessários à sua saúde, com os respectivos materiais.

AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

A Agência Transfusional é uma unidade hemoterápica que tem como principais funções armazenar hemocomponentes, realizar exames pré-transfusionais, liberar e transportar os hemocomponentes entre os setores do hospital.

Com funcionamento de 24 horas, tem processos bem definidos para garantia da segurança do paciente e Legislação vigente que redefine regulamento técnico e procedimentos hemoterápicos. Os testes realizados são: classificação sanguínea, prova direta e reversa, Fator RhD, Pesquisa de Anticorpo Irregular e prova de compatibilidade.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) do HFC possui equipe capacitada

para atender à necessidade dos pacientes, colaboradores, visitantes e acompanhantes. Para os pacientes internados a dieta hospitalar é importante para prover o aporte de nutrientes e, assim, preservar seu estado nutricional pelo papel terapêutico em enfermidades agudas e crônicas.

O cardápio do Hospital é planejado e elaborado por nutricionista, direcionado pelo Chef, e preparado pelos cozinheiros e auxiliares. O cardápio oferecido pelo setor aos médicos, pacientes e para os acompanhantes tem alto padrão de qualidade, sendo composto de prato principal, prato base, guarnição, saladas e sobremesas.

As pesquisas mensais realizadas pelo setor de Ouvidoria do Hospital apontam para um alto índice de aceitabilidade da alimentação hospitalar. Outro ponto forte a ser destacado é o atendimento das copeiras, que demonstram boa apresentação, cordialidade e simpatia.

LACTÁRIO

O Lactário é a unidade destinada ao preparo, higienização e distribuição de preparações lácteas e fórmulas infantis. Seguindo rigorosas técnicas de controle higiênico-sanitário e microbiológico das formulações preparadas, nele há também a colaboração do SCIH que realiza visitas regulares, e a Central de Material Esterilizado, que trabalha em parceria com o setor autoclavando todos os frascos utilizados para envase das fórmulas infantis, aumentando a segurança das crianças que utilizam os serviços.

VERTENTE: SEGURANÇA

INICIATIVA: CONSOLIDAR O MODELO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL E DA INFORMAÇÃO

O conceito de integralidade está bastante presente na área da saúde, na esfera tanto pública quanto privada – embora seja, como mostra a literatura, um conceito relativamente elástico. "A inexistência de uma definição de fato sobre o que seria a tal 'integralidade' é, ao mesmo tempo, uma fragilidade e uma potencialidade". Entretanto, parece haver consenso sobre o fato de que a integralidade significa um repensar do isolamento do trabalho especializado e da ênfase que ao longo do tempo o setor saúde foi colocando na hierarquização das estruturas de cuidado – gerando, sem dúvida, grandes avanços terapêuticos – mas fragilizando, finalmente, o contato mais primordial entre aquele que dá e aquele que recebe cuidado.

A Assistência Integral se caracteriza por ter o paciente como centro das ações, como agente do processo de cuidado. Nesse sistema, o saber técnico tem a mesma dimensão do cuidado humano, com respeito à individualidade e às necessidades próprias de cada paciente-pessoa, numa dinâmica estruturada e gerenciada.

PLANO DE ALTA MULTIDISCIPLINAR

A alta planejada multidisciplinar é uma ferramenta indispensável para o cuidado integral durante a hospitalização e no pós-alta hospitalar, objetivando o autocuidado continuado do paciente em seu domicílio. A transição do paciente para o domicílio exige elaborado planejamento de alta pela equipe multidisciplinar valorizando a participação da família, a fim de garantir o prosseguimento e a qualidade do cuidado no domicílio.

Em 2016, apoiado pelo Departamento Regional de Saúde o HFC estruturou ferramentas, fluxos internos e estabeleceu vínculos para implantação da Alta Multidisciplinar Qualificada reforçando seu compromisso com a promoção de saúde com excelência.

CEON/CIAN: CUIDADO INTEGRAL

Acolher com a intenção de resolver os problemas de saúde das pessoas que procuram uma unidade de saúde pressupõe que todos que procuram a unidade, deverão ser acolhidos por profissional da equipe técnica. O profissional deve escutar a queixa, os medos e as expectativas, identificar riscos e vulnerabilidade, acolhendo também

O conceito de integralidade está bastante presente na área da saúde, na esfera tanto pública quanto privada – embora seja, como mostra a literatura, um conceito relativamente elástico. "A inexistência de uma definição de fato sobre o que seria a tal 'integralidade' é, ao mesmo tempo, uma fragilidade e uma potencialidade". Entretanto, parece haver consenso sobre o fato de que a integralidade significa um repensar do isolamento do trabalho especializado e da ênfase que ao longo do tempo o setor saúde foi colocando na hierarquização das estruturas de cuidado – gerando, sem dúvida, grandes avanços terapêuticos – mas fragilizando, finalmente, o contato mais primordial entre aquele que dá e aquele que recebe cuidado.

A Assistência Integral se caracteriza por ter o paciente como centro das ações, como agente do processo de cuidado. Nesse sistema, o saber técnico tem a mesma dimensão do cuidado humano, com respeito à individualidade e às necessidades próprias de cada paciente-pessoa, numa dinâmica estruturada e gerenciada.

PLANO DE ALTA MULTIDISCIPLINAR

A alta planejada multidisciplinar é uma ferramenta indispensável para o cuidado integral durante a hospitalização e no pós-alta hospitalar, objetivando o autocuidado continuado do paciente em seu domicílio. A transição do paciente para o domicílio exige elaborado planejamento de alta pela equipe multidisciplinar valorizando a participação da família, a fim de garantir o prosseguimento e a qualidade do cuidado no domicílio.

Em 2016, apoiado pelo Departamento Regional de Saúde o HFC estruturou ferramentas, fluxos internos e estabeleceu vínculos para implantação da Alta Multidisciplinar Qualificada reforçando seu compromisso com a promoção de saúde com excelência.

CEON/CIAN: CUIDADO INTEGRAL

Acolher com a intenção de resolver os problemas de saúde das pessoas que procuram uma unidade de saúde pressupõe que todos que procuram a unidade, deverão ser acolhidos por profissional da equipe técnica. O profissional deve escutar a queixa, os medos e as expectativas, identificar riscos e vulnerabilidade, acolhendo também a avaliação do próprio usuário, realizar orientações e dar seguimento para atendimento das necessidades levantadas.

Pacientes atendidos nos ambulatórios de oncologia e nefrologia recebem atenção às suas necessidades através do acolhimento multidisciplinar, independente se primeiro atendimento ou continuidade de tratamento na chegada às unidades todos passam pela Classificação de Risco (alergia, queda etc.) e recebem identificação adequadas ao perfil traçado.

Quando primeira consulta, passam por acolhimento com equipe multidisciplinar que busca identificar através de entrevista, os pacientes que exigem atenção e cuidados urgentes, eventuais necessidades imediatas e prévias ao tratamento e proporcionar informação para desenvolver um plano de

intervenção, e aos pacientes, um direcionamento que pode ser utilizado para motivá-los durante o tratamento.

Pacientes de seguimento contínuo têm monitoramento sucessivo de metas terapêuticas através de consultas multidisciplinares e realização de exames.

NR-32

A Norma Regulamentadora 32 cuida da saúde dos profissionais da saúde sendo aplicada em toda e qualquer unidade de atendimento e em todas as ações de saúde. Entre as obrigações do empregador está assegurar capacitação aos trabalhadores, antes do início das atividades e de forma continuada, e adaptada à evolução do conhecimento e à identificação de novos riscos biológicos e para a utilização segura de produtos químicos. Cabe aos trabalhadores conhecer o documento e acompanhar as mudanças e adequações que forem necessárias.

Em 2016 o Setor de Segurança do Trabalho realizou uma varredura na Instituição buscando oportunidades de melhoria para atendimento da Norma e, junto com uma Comissão, desenvolveu plano de ação para adequação gradual dos pontos de não conformidade.

Uma força tarefa educacional reuniu todas as lideranças em prol do atendimento do quesito 32.2.4.5, que proíbe o ato de fumar, o uso de adornos e o manuseio de lentes de contato nos postos de trabalho, o consumo de alimentos e bebidas nos postos de trabalho, a guarda de alimentos em locais não destinados para este fim entre outras abordagens, sendo estas os focos de orientações verbais e campanha interna de divulgação da norma.

GESTÃO DE ACESSO

Em 2016 foi homologada e efetivada a implantação do novo software e hardware que gerência todos os acessos a Instituição, trazendo segurança aos clientes.

Buscando desenvolver cada vez mais a área de segurança o controle de acesso é realizado através das portas com terminais IPs e catracas, tanto para setores críticos, alguns setores de internação como o espaço de descanso dos colaboradores, a cafeteria que é utilizada por clientes e colaboradores e também o restaurante dos colaboradores.

Nas portas com terminais IPs, além do acesso com o crachá o colaborador também tem a opção do acesso através da biometria, finalizando 2016 com o total de 12 portas e 12 catracas que controlam os acessos e garantem melhor segurança a Instituição.

MONITORAMENTO DE IMAGENS

O setor de monitoramento de imagens está com uma nova sala para o gerenciamento do sistema de CFTV, onde o acesso é restrito aos colaboradores do setor. A ampliação dos pontos de monitoramento de imagens para 80 locais, distribuídos estrategicamente na Instituição. As gravações das imagens são contínuas durante 24 horas por dia, tendo capacidade de armazenamento dessas por até 30 dias.

SEGURANÇA PATRIMONIAL

O serviço de segurança patrimonial da própria Instituição, operantes 24 horas por dia conta com o apoio da sala de monitoramento de imagens promovendo segurança aos clientes e colaboradores.

PREPARO PARA AUTO DE VISTORIA DO CORPO DE BOMBEIROS (AVCB)

Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), é o documento emitido pelo Corpo de Bombeiros da Policia Militar do Estado de São Paulo (CBPMESP) certificando que, durante a vistoria, a edificação possuía as condições de segurança contra incêndio, previstas pela legislação e constantes no processo, estabelecendo um período de revalidação.

Em 2016 o HFC reciclou e formou sua Brigada de Incêndio, realizou adequações na infraestrutura (Portas Corta Fogo e instalação da pressurização das escada), conforme projeto de execução validado pelo corpo de bombeiros, para garantir um nível ótimo de proteção no segmento de segurança contra incêndios e pânico.

E SOCIAL

O eSocial é um projeto do governo federal que vai unificar o envio de informações pelo empregador em relação aos seus empregados e foi viabilizado no HFC com a atualização do sistema TOTVS de gestão.

SISQUAL: ESCALA

Um novo sistema de gestão para gerenciamento de escalas de trabalho atua de forma integrada entre colaborador e liderança, colocando o colaborador como protagonista da sua escala.

No ano de 2016 todas as lideranças foram treinadas e diversos testes foram realizados para garantir a implantação do sistema de forma organizada e confiável.

A implantação para base oficial está prevista para janeiro/2017 buscando uma administração efetiva nos horários de trabalho, sendo acompanhada por todas as lideranças.

O sistema também disponibilizada diversos relatórios gerenciais, possibilitando redução e custos em horas geradas e benefícios disponibilizados, como o Vale transporte.

TOTVS

Atualização do sistema TOTVS para atender o e Social, abrangendo:

- Atualização cadastral de todos os colaboradores;
- Conferência e validação de todos os eventos relacionados a folha de pagamento;
- Revisão de rotinas para melhorias de processos – Contabilidade, Engenharia Civil, Engenharia de Segurança e Saúde Ocupacional.

FORNECEDORES E PARCEIROS

Parte importante do sistema de gestão, os fornecedores são orientados a seguir boas práticas que contribuem para a qualidade do serviço médico hospitalar e a sustentabilidade de toda cadeia produtiva.

A avaliação de fornecedores é realizada com base em padrões de qualidade, capazes de garantir insumos e serviços do mais alto nível de exigência e estão expressados no "Manual de Boas Práticas de Fornecedores".

Nesse manual estabelecem-se junto aos nossos fornecedores os processos de gestão, buscando a melhoria contínua da qualidade e manutenção das parcerias. O HFC trabalha com fornecedores cujos produtos são referência de qualidade no mercado e padronizados através da Comissão de Farmácia e Terapia. A aquisição desses insumos é realizada através da cotação feita em portais eletrônicos.

Através do portal é possível informar as não conformidades cometidas pelos fornecedores a cada entrega, o que permite gerar indicadores para tomadas de decisões quanto à continuidade ou não de fornecedores que não atendem as regras e o padrão de qualidade do HFC e quanto à rastreabilidade dos produtos.

Entre os principais itens avaliados ressaltamos as condições ou estado de entrega do produto, as divergências em nota fiscal e as divergências com pedidos e atraso na entrega.

As não conformidades encontradas no recebimento ou momento de utilização dos produtos serão notificadas através da Ficha de Farmacovigilância ou Tecnovigilância onde serão registradas as ocorrências de queixas técnicas e/ou eventos adversos para posterior notificação ao Sistema de Notificações da Vigilância Sanitária – NOTIVISA

Os fornecedores do HFC, em sua maioria, de forma idônea e voluntária participam em diversos processos do corporativos, contribuindo positivamente com o desenvolvimento dos resultados da Instituição

BIONEXO

Ferramenta que permitiu não só mais eficiência operacional, como também otimização do tempo de elaboração dos relatórios e melhorar a qualidade das informações fornecidas para os seus gestores e clientes.

Antes do início do projeto, há pouco mais de um ano e meio, o processo era operacional e realizado manualmente, o que levava semanas e, muitas vezes, demandava algum tipo de retrabalho por parte da equipe. Após a adoção efetiva de inteligência, em poucas horas é possível gerar análises completas com base em terabytes de dados históricos.

Com base no cruzamento de dados provenientes de diversas fontes, a Bionexo tem a capacidade de entregar uma série de estudos e dashboards que permitem ao departamento de compras entender não só o seu comportamento, mas também o do mercado.

PLANNEXO

PLANnexo é um produto desenvolvido para alavancar a otimização dos

recursos institucionais.

Planejamento de Estoques é uma tarefa estratégica dentro das instituições de saúde, já que um estoque que não esteja o mais próximo possível da real necessidade do hospital gera faltas ou excessos. A ferramenta PLANnexo está integrada com sistemas de gestão utilizados atualmente na Instituição.

Atuando diretamente na Gestão de Suprimentos, PLANnexo oferece um sistema de planejamento de demanda e gestão de estoques que se integra ao sistema de gestão do cliente (ERP), otimizando nível de estoques e de serviços, reduzindo custos operacionais e possibilitando ganhos para a Instituição.

PROJETO DE MELHORIAS CENTRAL DE ABASTECIMENTO HOSPITALAR – CAHOSP

Em busca contínua de melhorias a Central de Abastecimento Hospitalar, apoiada na ferramenta 5S realizou revisões de processos com o objetivo de otimizar resultados e empoderar equipe de trabalho criando hábitos diários para crescimento do setor, melhorando os processos e atendendo seus principais clientes de forma com qualidade e segurança.

O êxito nas mudanças foi compartilhado / construído com a equipe e acompanhado pela gestão:

• Utilização dos materiais e recursos: 100% concluído, retirados os matérias que não são mais utilizados e definido um destino para os materiais;

• Mapeamento e Fluxograma de trabalho do setor;

• Alteração nos dias de solicitação de materiais, abrindo mais dias para setores chaves do HFC;

• Melhoria no atendimento ao cliente CAHOSP, através da Requisição de materiais incluindo um campo observação avisando ao requisitante sobre a baixa da requisição;

• Recebimento de mercadoria através de Romaneio Cego, ou seja, um espelho da Nota Fiscal (NF) sem as quantidades que consta na NF.

Perspectiva Clientes

Com o objetivo de cuidar, da assistência como também da segurança e qualidade de atendimento dos nossos clientes, para tornar a estadia mais humanizada e acolhedora, elevando a satisfação, e provocando o encantamento dos clientes e seus familiares, sempre com respeito aos valores éticos e culturais, o HFC implementou rotinas voltadas ao acolhimento dos clientes.

Vale destacar o Projeto de Hotelaria Disque 4, que promove agilidade nos quesitos de necessidades dos clientes, com atenção aos detalhes de hospitalidade, o qual, intermedia a solução com agilidade ao cliente; e o Projeto Coragem, com o foco de ajudar nossas crianças a enfrentar o desafio da realização de um exame e/ou procedimento, incentivando o valor da coragem.

VERTENTE: ACEITABILIDADE

INICIATIVA: COMPREENDER COM SOLICITUDE E AGILIDADE OS ANSEIOS DO CLIENTE

A percepção de que a melhoria no relacionamento cliente-empresa proporciona ótimos benefícios a longo prazo o HFC oferecer diversas técnicas de direcionamento do feedback para vários pontos, nos quais os clientes poderão ser tratados com rapidez e eficiência, além de serem utilizados para gerar informações que orientem as políticas da empresa.

PROJETO ACOLHER E TRIAGEM MULTIDISCIPLINAR

O Projeto Acolher visa proporcionar acolhimento e disseminação das informações sobre a doença oncológica e formas de tratamento.

Equipe Multidisciplinar da unidade recebe os pacientes para abordagem dos temas:

• Informar os pacientes e seus familiares sobre os tratamentos disponibilizados do serviço, rotinas e questões administrativas, esclarecendo e reduzindo dúvidas, prevenindo erros de compreensão nos processos disponíveis.

• Prestar informações científicas a pacientes e familiares, de forma respeitosa e clara, objetivando diminuir a angústia e o sofrimento referente à quimioterapia, radioterapia, consultas e direitos dos pacientes, evitando aquisição de conceitos de fontes inadequadas resguardando de transtornos de tensão, ansiedade, depressão e medo, promovendo estados de saúde e qualidade de vida.

• Apresentar a equipe multidisciplinar como suporte durante todo o processo oncológico, que atuará identificando as possíveis complicações da doença e efeitos colaterais do tratamento aumentando a ade-

são, contribuindo para a participação ativa do paciente e reabilitando precocemente os pacientes para as atividades da vida diária (AVD) e profissional.

• Exercer o efeito multiplicador, usando o projeto e seus resultados de modelo para a prática humanizada em todos os setores da Instituição

A triagem multidisciplinar realiza a classificação de casos novos, após a primeira consulta médica e identifica os pacientes que exigem atenção e cuidados urgentes, eventuais necessidades imediatas, prévias ao tratamento e define atendimento sistemático mediante acompanhamento caracterizado por consultas regulares pré-agendadas com a equipe multidisciplinar.

PROJETO CORAGEM

Com o intuito de proporcionar às crianças externas que precisam realizar exames de imagens no CEDIM e as crianças internadas um acolhimento mais humanizado, o HFC criou o "Projeto Coragem" onde a criança receberá uma mascará de seu personagem preferido para dar coragem para enfrentar o procedimento. Assim que a criança terminar o procedimento e/ ou exame, receberá uma gratificação pela coragem que teve e será presenteada pela equipe do Centro Cirúrgico e CEDIM com um "kit Coragem" com brinquedos e um Certificado de Coragem. Durante o percurso até o local onde será realizado o procedimento, as crianças serão transportadas com um miniveículo que a mãe ou os técnicos de enfermagem irão conduzir, deixando o caminho mais alegre e descontraído.

VERTENTE: ACEITABILIDADE

INICIATIVA: PROPICIAR AOS CLIENTES AMBIENTE E ATENDIMENTO HUMANIZADO, GARANTINDO OS DIREITOS E ESCOLHAS

Fazendo jus a missão institucional e atendimento da portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009 que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde o HFC em 2016 realizou ações buscando assegurar o direito ao atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência.

PROJETO HOTELEIROS DISQUE 4

Visando a otimização do tempo das solicitações realizadas pelos clientes nos quesitos pertinentes à Hotelaria (enxoval, limpeza, manutenção e alimentação), será desenvolvido um canal de comunicação, via telefonia, entre Cliente e Hotelaria.

Os cliente internados em leitos que possuem telefone, poderão contar com a opção 4, onde o colaborador da Hotelaria receberá a necessidade e acionará a área pertinente, gerando assim, agilidade no processo.

Foram instalados 72 suportes de divulgação do projeto e demais informações pertinentes aos processos adotados pela Instituição, e a instalação de telefones nos leitos para aperfeiçoamento do ambiente.

PORTARIA HUMANIZADA

Na portaria humanizada foi implantado um sistema para organização do fluxo de atendimento ao visitante, através do totem de senha, onde a fila de espera para atendimento passa a ser gerenciada, oferecendo conforto ao visitante ao aguardar a efetivação de seu cadastro antes de entrar na Instituição e também melhor qualidade no atendimento.

O cadastro do visitante é feito via sistema com apresentação de RG, preenchimento dos dados e foto da face, e o acesso é vinculado ao paciente o qual veio visitar. Tudo isso fica armazenado em um banco de dados para segurança dos clientes e da Instituição.

Em relação à infraestrutura, para andamento do processo, visualização e compreensão dos clientes externos, foram instalados dois televisores voltados à área externa, sendo:

• TV 1: orientação quanto ao mapa de leitos, e demonstra a quantidade de visitantes que possui no leito, onde as atualizações são frequentes por serem informações em tempo real;

• TV 2: convocação das senhas, juntamente ao painel de mensagens onde comunica os clientes externos diante a autorização para visita nas UTIs.

No momento em que a senha é solicitada para atendimento no balcão, o processo de sonorização externa ocorre, facilitando a percepção do cliente externo no andamento do fluxo.

A iluminação e os bancos do ambiente foram ampliados, visando proporcionar um local claro, confortável e receptivo à demanda.

Desde o início das modificações, um colaborador designado realiza todas as orientações aos clientes, com relação ao novo método de atendimento, deixando-os mais seguros e esclarecidos.

Essa tecnologia auxiliará na elaboração de indicadores e relatórios específicos, que poderão ser utilizados para estudos no mapeamento de melhorias.

REFORMA 2D

O setor 2D, recebeu nova infraestrutura, projetada para atender as necessidades dos clientes SUS, transformando os em quartos com 2 leitos e banheiro, oferecendo bem estar, com qualificação do espaço. Os itens de hotelaria, como poltronas, TVs, acessórios que compõe o quarto, foram 100% renovados, promovendo ao cliente conforto, durante sua estadia no HFC. A realização desta reforma aconteceu, pela parceria do HFC com a DRS X, de Piracicaba.

PROJETOS CORPORATIVOS E VOLUNTARIADO

Os projetos sociais desenvolvidos no HFC são agentes transformadores que exercem influência sobre os recursos humanos, a sociedade e o meio ambiente. As ações contribuem para a humanização do ambiente hospitalar.

Responsável por cerca de 25 projetos sociais, o HFC têm crescido e se destacado como referência e campo de excelência em assistência, ensino e pesquisa, servindo inclusive de benchmarking para outros hospitais do estado.

O trabalho voluntário sempre esteve presente nas atividades do HFC, focado no atendimento de pacientes, acompanhantes e familiares.

O serviço é oferecido em diversos setores do hospital e tem por objetivo melhorar o bem-estar dos pacientes por meio de apoio, orientação, calor humano e, principalmente, disposição em doar-se.

MENSAGENS DOS VOLUNTÁRIOS DO HFC

CÃOPANHEIRO

"Tenho absoluta certeza que com este projeto o HFC é uma referência em trabalho voluntário e o único da região a ter presença dos Cãopanheiros, este faz uma enorme diferença". **Ricardo Cançado**, coordenador e voluntário do projeto.

CONTADORAS DE ESTÓRIAS

"Somos Grata pela oportunidade em ajudar. Sobretudo, por ser um trabalho voluntário", **Edileide Sousa**, cordenadora e voluntária do projeto.

FUTURA MAMÃE

"Considero o Projeto 'Futura Mamãe' de grande importância no cuidado do bem estar geral, não só do bebê e da gestante, como também do parceiro que participa do curso. Costumo afirmar que o trabalho voluntário e solidário é uma forma de pagar o dízimo em retribuição a tudo o que a Vida e o bom Deus tem me dado", **Luiz Roberto Xavier**, coordenador e voluntário do projeto.

PASTORAL DA SAÚDE

"Os pacientes estão fisicamente sendo muito bem cuidados pela equipe de médicos e enfermeiros, por isso nossa missão é levar o amor fraterno", **Valquiria Puga**, coordenadora e voluntária do projeto.

PLANTADORES DE ALEGRIA

"Dar o melhor de Nós, sem esperar nada em troca. Só pela alegria de fazer a nossa parte. Apenas guiados pela certeza de que amor gera amor". **Juliana C. Leite**, coordenadora e voluntária do projeto.

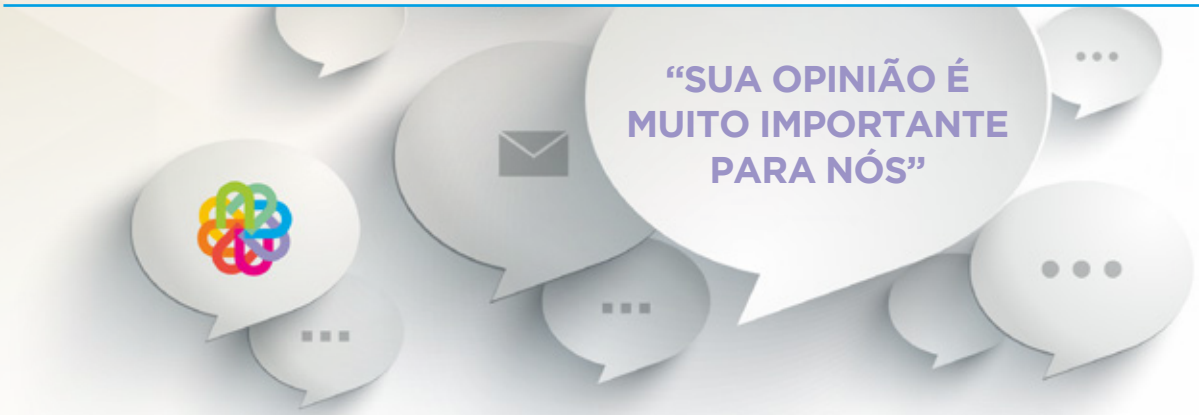
CLQ - CANTO DO LIVRE QUERER

"Voluntários, pacientes e hospital ganham uma nova visão, uma nova dimensão da importância da fraternidade, da solidariedade no alívio do sofrimento e/ou da cura do corpo e do espírito". Prof. **Douglas Simões**, coordenador e voluntário do projeto.

CAPELANIA EVANGÉLICA

"Por todas essas razões esse trabalho precisa ser realizado com competência e amor. Por isso nossos voluntários recebem treinamento para atuar nos hospitais para melhor desempenhar essa missão", **Débora Puga**, coordenadora e voluntária do projeto.

A importância do projeto dentro do hospital é proporcionar um melhor bem estar aos pacientes internados, fazendo com que estes tenham esse período de tratamento menos difícil do que geralmente costuma ser. "Atendemos semanalmente os pacientes da pediatria, então esse tempo dedicados a eles com brincadeiras e diversão é prazeroso para os pacientes e para nós voluntários", **Alexandra Maura Vicentin Pereira**, voluntária do projeto.



OUVIDORIA

O HFC considera primordial a participação de seus clientes nos processos de melhoria, sabendo que acolher e ouvir o cliente trazem feedback importante para avaliação dos serviços realizados pelo hospital. Visando zelar pela humanização como cultura e meta, o HFC possui o Serviço de Atendimento ao Cliente.

A Ouvidoria atua de forma proativa e reativa nas dependências do complexo hospitalar em busca de resposta às necessidades do cliente e aperfeiçoando relações com a finalidade de acolher os clientes e acompanhantes que desejam expressar suas manifestações, elogios, sugestões, visando certificar-se que os trabalhos estão sendo executados de forma humanizada e com qualidade.

O HFC está em constante evolução na melhoria do atendimento e dos procedimentos disponibilizados. Com isso, as informações captadas pelos canais de comunicação, geram um banco de dados, (sendo possível) mensurar a Satisfação dos Clientes, e assim, encontrar direção para melhoria continua

O serviço de Ouvidoria conta com os canais:

- **Pesquisa de Satisfação:** Impressos disponibilizados em todos os setores com o objetivo de mensurar e acompanhar a satisfação com a estrutura, comportamento e processos da Instituição.

- **Pós- atendimento:** Diariamente, o setor de Ouvidoria realiza contato telefônico com os clientes que passaram por atendimento. A ferramenta é utilizada com a finalidade de manter uma interação com o cliente, e garantir sua confiança em divulgar as vivências durante processo de atendimento.

- **E-mail:** Recebimento de documentos e apontamentos diversos, transformando-se em ponte aos demais setores do HFC - ouvidoria@hfcp.com.br

- **Telefone:** o serviço é utilizado para o acolhimento e direcionamento de questões que exigem maior clareza aos clientes, visando sanar seus questionamentos e compreensão dos processos adotados pelo hospital.

A Ouvidoria coordena a aplicação e recolhimento da Pesquisa de Satisfação com periodicidade, visando a intensificação da ferramenta e organização ágil das informações recolhidas. O HFC conta com 13 (treze) caixas de sugestões distribuídas em pontos estratégicos dos setores para atrair e facilitar a participação do cliente.

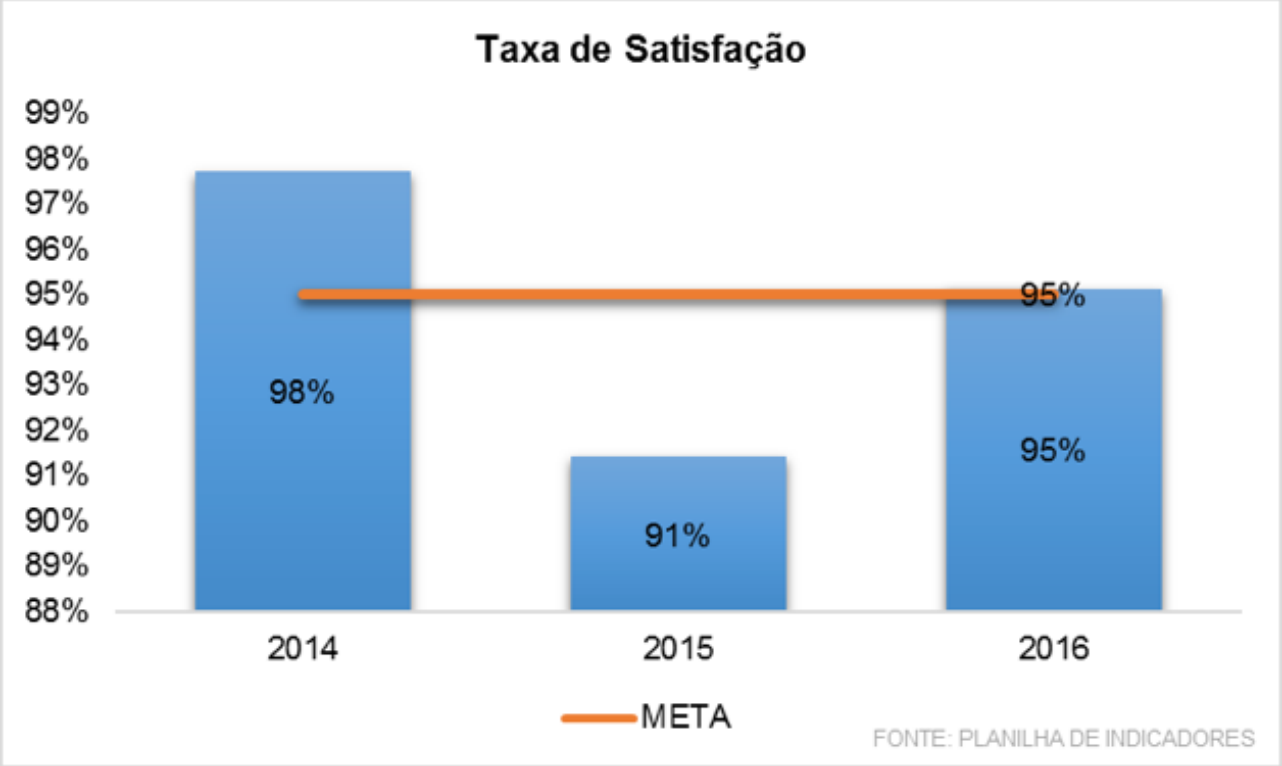
O método de aplicação varia conforme a demanda do setor, onde cada Liderança estabelece a melhor prática para garantir adesão à ferramenta

à rotina do ambiente de atendimento; e visando auxiliar os colaboradores envolvidos e realçar o impresso aos clientes e/ou acompanhantes.

Os Protocolos de Atendimentos são utilizados como base para estudos, planejamento de estratégias e direcionamento de mudanças, e os indicadores são disponibilizados pela Ouvidoria diariamente ao 1° Colegiado. As lideranças estratégicas e o gestão pessoas, são acionadas conforme classificação do atendimento.

Melhorias advindas em 2016:

- Disque 4;
- Início da reestruturação CEON – Centro de Oncologia;
- Projeto Hoteleiros;
- Reestruturação Pronto Atendimento;
- Time de Resposta Rápida;
- Treinamentos Multidisciplinares.



Diante os índices obtidos, observa-se que constantemente o HFC almeja elevar o índice de satisfação, o qual é composto pela participação dos cliente e/ou acompanhantes nos processos de melhoria da Instituição e seu reconhecimento pelo atendimento proporcionado pela equipe. A interação entre Clientes e Equipe HFC resultou na elevação da Taxa de Satisfação 2016, diante as ações desenvolvidas ao longo do ano.

VERTENTE: COMPROMETIMENTO

INICIATIVA: APRIMORAR ALIANÇA COM O CORPO CLÍNICO E PARCEIROS

A formação de alianças vem se tornando uma alternativa estratégica para aumentar a competitividade, fidelizar parcerias, otimizar alcance de resultados e acima de tudo, firmar-se como referência nos serviços prestados.

GESTOR DE PACIENTES CRÍTICOS

Os pacientes criticamente enfermos do hospital são aqueles que consomem boa parte de tempo das equipes assistentes e recursos hospitalares sendo, por isso, parte nevrálgica no fluxo hospitalar. A gestão médica de pacientes críticos responde pelo serviço de urgência e emergência (SUE), unidades de terapia intensiva adultos (UTIs) e médico hospitalista/time de resposta rápida para o atendimento de intercorrências nas enfermarias. Trabalhando em conjunto com áreas assistenciais e operacionais como enfermagem, fisioterapia, recepção e internação entre outras, temos a função de criar estratégias e operacionaliza-las para definir fluxos, protocolos e treinamentos visando a boa prática no cuidado em saúde, a segurança e o acolhimento do paciente, otimizando custos e tempo que, principalmente para esses pacientes, são preciosas variáveis. A ideia de um atendimento linear para os pacientes críticos, desde a SUE até as UTIs é o norte desta gestão, melhorando os desfechos principais como mortalidade , qualidade de vida e satisfação dos clientes. Para a gestão dos pacientes de UTI temos o apoio de uma enfermeira responsável pela coleta de dados no sistema Epimed, que nos dá o panorama epidemiológico das nossas unidades e guia nossas ações de desenvolvimento e treinamento.

No ano de 2016, foram realizados 61.284 atendimentos na nossa SUE, sendo 39.171 atendimentos clínicos , com média mensal de 3264. Durante esse ano de 2016, passaram pelas nossas UTIs, 1706 pacientes, sendo que aproximadamente 45% deles foram encaminhados da SUE, mostrando a íntima ligação entre os setores e a necessidade de um cuidado contínuo.

Realizamos a visita multidisciplinar tanto nos leitos de retaguarda da SUE como nas UTIs, com o envolvimento das equipes médica, enfermagem, fisioterapia, nutrição, farmácia clínica, CCIH e enfermeira do Epimed, fortalecendo o cuidado multiprofissional ao nosso paciente.

Iniciamos também em 2016 a implementação do sistema de prontuário eletrônico Tasy nas UTI, sendo o primeiro lugar do hospital em que o prontuário está totalmente digital.

Apesar dessas ações, ao analisar os dados do ano de 2016, encontramos diversas oportunidades de melhoria em nosso atendimento, que devemos focar em 2017 para a redução do tempo de internação em UTI, redução do índice de infecções e consequente melhora da mortalidade, com redução

de custos e melhora na segurança do nosso paciente. Esse é um trabalho lento e gradual de melhoria de processo e da assistência ao nosso cliente.

REMODELAÇÃO MÉDICA

O momento econômico nacional exigiu uma grande parceria do Corpo Clínico para que fosse possível desenvolver melhorias na assistência mesmo em períodos difíceis como o de 2016.

No Centro de Oncologia – CEON, realizou-se uma otimização das agendas médicas de forma a garantir o acesso dos pacientes oncológicos às especialidades médicas necessárias para seu cuidado, com agilidade.

No Pronto-Atendimento, uma remodelação da equipe assistencial, com a construção de uma escala com dois médicos focados nos casos de menor gravidade, e do fluxo de pacientes, permitiu reduzir o tempo de espera dos clientes e agilizar o atendimento para reduzir também o tempo de permanência no setor, além de permitir uma maior dedicação do emergencista aos casos graves, garantindo uma melhor experiência assistencial aos clientes que buscam o HFC.

ESPAÇO MÉDICO

Atendendo um dos apontamentos da Pesquisa de Clima, em 2016 foi inaugurado novo Espaço Alimente para o Corpo Clínico. Com ambiente climatizado, internet e TV os profissionais médicos podem realizar suas refeições de modo tranquilo em ambiente agradável e seguro.

Espaço Alimente HFC

PESQUISA DE CLIMA - CORPO CLÍNICO

Em 2016 o HFC realizou sua segunda "Pesquisa de Clima" junto ao Corpo Clínico. Com o objetivo avaliar o nível de satisfação dos médicos em relação a diversos assuntos, tais como: interação com a Instituição (cultura, crenças, valores), qualidade dos serviços terceirizados (Laboratório, Radiologia, Tomografia e Ultrassom), além de ser uma fonte de sugestões para melhoria continuada.

VERTENTE: COMPROMETIMENTO

INICIATIVA: MELHORAR COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Um bom sistema de comunicação contribui para a garantia de credibilidade da Instituição junto aos colaboradores e clientes externos e, se reforçado pela prática do feedback, contribui para o fortalecimento das relações interpessoais, melhoria do clima organizacional, maior comprometimento do público interno e transparência junto à sociedade.

SETOR DE COMUNICAÇÃO

As atividades do setor de Comunicação do HFC vão muito além da troca de recados do painel informativo e o envio de comunicados por e-mail. Dentre suas diversas atividades o setor de Comunicação busca zelar pela boa imagem da Instituição, através de uma série de ações, incluindo a padronização de identidade visual para que a percepção do público interno e externo seja positiva.

O público interno é formado pelos colaboradores, terceirizados e prestadores de serviços. O objetivo é mantê-los informados sobre tudo que acontece dentro da instituição e também o que acontece fora dela envolvendo o HFC. Para tanto utiliza-se de diversas ferramentas como e-mail, HFC Notícias, HFC News, Intranet, palestras, painel informativo e quadros de avisos.

O público externo é vasto e para garantia de resultados as parcerias com agência de publicidade e jornalista são primordiais. Todas as artes, layouts e peças publicitárias desenvolvidas pelo setor ou pela agência, passam por aprovação da Administração através do setor de Comunicação.

A boa política de comunicação permite transparência organizacional e assegura a credibilidade da marca HFC.

MANUAL DE CONDUTA

Com o objetivo de orientar os colaboradores quanto as boas práticas e reforçar a conduta ética no ambiente corporativo, em 2016 foi disponibilizado na intranet o Código de Conduta, reforçando os valores essenciais que constituem a filosofia da Instituição e norteiam comportamento, relacionamento e práticas de todos os colaboradores e prestadores de serviço sem distinção de cargo ou ocupação.

SPARK

Visando aperfeiçoar a Comunicação Interna do HFC, foi pautado entre a Gestão de Clientes e Tecnologia da Informação a melhoria no canal de centralização de ligações, sendo o PABX, onde, através de análises foi identificado oportunidade de melhoria no atendimento telefônico, ou seja, um conflito entre clientes internos e externos.

Através da instalação do sistema de troca de mensagens, Spark, os colaboradores possuem acesso para comunicação entre si através do chat, com possibilidade de criar “grupos de conversas”.

Diante as modificações na rotina, o PABX intensifica sua atenção e acolhimento aos clientes externos, diminuindo a morosidade das informações buscadas.

PORTFÓLIO INSTITUCIONAL

O Portfólio de Serviços do HFC foi desenvolvido para que clientes e parceiros possam ter uma visão geral dos principais serviços oferecidos.

Também é possível através deste material, conhecer a história do Hospital dos Fornecedores de Cana, nossa Estrutura, Missão, Visão e Valores, Projetos Sociais e saber mais do complexo hospitalar e sua linha de cuidados.

Um material rico em informações e imagens para que parceiros e clientes conheçam o que há de melhor na Instituição.

HFC NEWS

Ferramenta desenvolvida a fim de melhorar a comunicação entre as lideranças, colaboradores e médicos do Corpo Clínico, com o intuito de mantê-los informados dos acontecimentos mensais da Instituição, compartilhando seus objetivos, cativando e cultivando harmonia para fortalecer as relações interpessoais e, principalmente, a Comunicação Interna.

REVISTA HFC NOTÍCIAS

A informação e o conhecimento estão presentes em todos os momentos no nosso dia a dia, através de jornais, revistas, TV, internet e pelos mais diversos meios de comunicação.

Assim nasceu o HFC Notícias, uma revista bimestral para disseminar conhecimento, informação e entretenimento de temas relacionados à saúde. São artigos, entrevistas, receitas e orientações assinadas por médicos e especialistas do HFC.

VERTENTE: HUMANO SÓCIO AMBIENTAL

INICIATIVA: MINIMIZAR O IMPACTO DA OPERAÇÃO NO MEIO AMBIENTE

O Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba acredita que a gestão social deve ser respaldada nos princípios de Responsabilidade Humano, Social e Ambiental.

Ser sócio ambientalmente responsável é viver o presente pensando no futuro indo além da obrigação de respeitar as leis e de observar as condições adequadas de segurança e saúde para os colaboradores e sociedade.

TECNÓLOGO EM GESTÃO AMBIENTAL

Grande ganho do HFC em 2016 foi a inserção no quadro de colaboradores do Tecnólogo de Gestão Ambiental, com o foco no planejamento, implementação e manutenção do sistema de Gestão Ambiental do HFC, atuando diretamente no Projeto Ambiental Institucional, composto dos programas abaixo, visando minimizar os impactos ambientais tais como Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (PGRSS), Mente Consciente e Logística Reversa.

Atua em conformidade com todas as legislações e decretos existentes a fim de promover um ambiente seguro e sustentável, minimizando o impacto causado no Meio Ambiente

MENTE CONSCIENTE

Trata-se de um programa que tem como objetivo ampliar o nível de conscientização dos colaboradores sobre a importância da coleta seletiva e da reutilização de materiais, visando à redução na quantidade de descarte destes resíduos e, consequentemente, nos seus impactos negativos ao meio ambiente.

• ***Auditorias internas*** realizadas pelas lideranças institucionais (2º colegiado) com orientações pontuais e diretas bem como flashes áudio visuais nortearam a busca pela conscientização da equipe.

• ***Padronização de artigos e insumos eco responsáveis*** receberam predileção na hora de fechar novos contratos, chamando assim, a responsabilidade socioambiental aos parceiros da Instituição.

• ***Mercado Livre de Energia***, um ambiente de negócios onde vendedores e compradores podem negociar energia elétrica livremente entre si. Permitindo então, ganhos de eficiência na gestão do seu suprimento, contratos customizados segundo as necessidades de seu negócio, além de custos mais competitivos. Ou seja, supre necessidade, reduz perda de recursos naturais e otimiza custos.

• ***Redução de consumo de água***: instalação de sanitários de baixo volume de descarga, aeradores e redutores de fluxo nas torneiras, chuveiros poupadores de água com um fluxo máximo de 9,5 litros por minuto e técnicas para reduzir a perda de água no solo, possibilitaram redução no consumo de água potável.

• ***Reuso do tratamento de água para hemodiálise*:** O serviço de hemodiálise oferece pré tratamento de água por osmose reversa, purificando a água para consumo nos tratamentos de diálise. Este processo apresenta uma taxa de 10% do rejeito da osmose Reversa, por agregar eletrólitos não permitidos ao uso da água para o tratamento. Em cumprimento a RDC nº33, de 03 de junho de 2008, este rejeito foi direcionado para utilização nas bacias dos vestiários de colaboradores, e na lavagem dos equipamentos de Climatização pela Engenharia Hospitalar. Para identificação do processo a tubulação recebeu a cor lilás para o reuso e verde claro para água limpa.

• ***Descarte de Lâmpadas Fluorescentes:*** O descarte de lâmpadas no HFC é feito anualmente, sendo necessário para isso um local adequado para armazenamento e quando se tem um volume é encaminhado para a descontaminação e descarte correto, dado que as lâmpadas descartadas contêm o mercúrio metálico, substância tóxica nociva ao ser humano e ao meio ambiente.

• ***Resíduos comuns e infectantes:*** Os resíduos infectantes são incinerados por equipamentos específicos, o impacto ambiental fica bastante reduzido. Os resíduos provenientes do atendimento à saúde não podem ser depositados a céu aberto. No HFC, o resíduo infectante é armazenado em saco branco, o resíduo comum em saco preto, e papel em saco azul. Nos setores há lixeiras es-

pecificas para cada tipo de resíduo, com identificação externa especifica. Os sacos são transportados para os acondicionamentos temporários que possuem uma separação para lixo comum e infectante. Do acondicionamento temporário são transportados em carrinho coletor especifico até o armazenamento externo. O acondicionamento foi construído seguindo instruções da RDC-50, normatização exigida pela Vigilância Sanitária, nela há uma separação para cada tipo de resíduo: infectante, comum e reciclável. Os resíduos com possibilidade de reciclagem são coletados e encaminhados para parceiros.

• ***Reciclagem do óleo***: O setor de Nutrição e Dietética participa da destinação adequada do óleo, realizando a separação deste produto em galões para reciclagem, e periodicamente uma empresa especializada vem ao HFC para comprar o óleo descartado, o qual reverte na produção de sabão em pedra, detergente, massa de vidro, biodiesel, evitando que óleos e gorduras sejam descartados em rede de esgotos, provocando entupimento da rede coletora e prejuízo ao meio ambiente.

• ***PGRSS:*** O gerenciamento de resíduos visa minimizar sua geração e maximizar as ações que possibilitam um manejo seguro e eficiente desses materiais, privilegiando a proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde, dos recursos naturais e do meio ambiente. O PGRSS é o documento que aponta e descreve as ações relativas ao manejo dos resíduos sólidos, observadas suas características no âmbito dos estabelecimentos, contemplando os aspectos referentes à geração, segregação, coleta, acondicionamento, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final.

ECO HOSPEDAGEM

A Hotelaria Hospitalar tem como objetivo oferecer aos nossos clientes, condições necessárias para uma permanência com segurança, conforto e qualidade, tornando a sua estadia mais humanizada e acolhedora na busca da satisfação e do encantamento dos clientes e seus familiares, respeitando os valores éticos e culturais.

Essa nova maneira de pensar na hospitalidade é um atendimento especial que inicia na chegada do cliente, o qual é recebido por uma equipe de portaria, se estende para as áreas de governança com o mensageiro, rouparia, hospitalidade, higiene, gerenciamento de resíduos e ambientação e jardinagem.

No momento de sua chegada o paciente recebe orientações sobre a eco hospedagem e um folheto explicativo

quanto ao uso racional de água, energia, papel e descarte correto de resíduos, contribuindo assim com o meio ambiente.

VERTENTE: HUMANO SÓCIO AMBIENTAL

INICIATIVA: ORIENTAR, PREVENIR E CONSCIENTIZAR A SOCIEDADE

O HFC tem buscado estar alinhado à diretrizes de gestão moderna e atual, com diversos projetos de responsabilidade social e ambiental, favorecendo, desta forma, seus diversos clientes e a sociedade em geral.

Tais objetivos são traduzidos em programas concretos que consolidam e evidenciam a ação do HFC em responsabilidade social e ambiental.

SEMANA DO RIM

Em comemoração ao Dia Mundial do Rim (12/03), o HFC através do CIAN realizou a Semana do Rim com a finalidade de incentivar o autocuidado e preservar a autoestima com promoção à saúde dos clientes em hemodiálise favorecendo a adesão ao tratamento e consequentemente a melhora da qualidade de vida. Em 2016, a semana teve como principais atividades: palestra com público de 60 pessoas, atendimento de maquiagem e manicure para os clientes durante os turnos de hemodiálise, divulgação sobre doença renal durante ginástica laboral com os colaboradores e momento lúdico com as crianças internadas na pediatria.

DIA DE DOAR

Para reforçar a importância da doação de sangue, sensibilizar novos doadores e fidelizar os que já existem, o HFC em parceria com o HEMONÚCLEO realizou o Dia de Doar.

O objetivo é fazer com que mais brasileiros tenham a doação de sangue como um hábito, não apenas em datas específicas ou quando conhecem alguém que necessita de transfusão.

Publicação Gazeta de Piracicaba do dia 06 de Março de 2016

HFC promove a Semana do Rim

Saúde renal é o foco da campanha neste ano; quinta-feira tem palestra na APM

O Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba participa do Dia Mundial do Rim, celebrado na próxima quinta-feira, dia 10. Este ano, o tema é Prevenção da Doença Renal começa na Infância.

A campanha da Sociedade Brasileira de Nefrologia está promovendo maior conhecimento da sociedade sobre a importância de prevenção e detecção precoce da doença renal desde a infância, evitando o aparecimento de insuficiência renal e diálise.

As crianças têm risco de desenvolver doença renal desde o período gestacional e ela pode trazer consequências graves para o desenvolvimento neuropsicomotor. A doença é assintomática, silenciosa, por isso são necessárias ações preventivas para alertar e conscientizar a população sobre os fatores de riscos.

Há uma série de doenças que acometem os rins desde a infância, e que podem ser tratadas ou minimizadas, evitando danos ao desenvolvimento natural da criança.

De amanhã , dia 7, até sexta-feira, os pacientes em hemodiálise vão receber orientações sobre os cuidados com a saúde, principalmente no que se refere à integridade da pele, uma vez que grande parte dos pacientes são diabéticos e podem sofrer consequências limitadoras de suas atividades diárias.

PALESTRA

Na quinta-feira, dia 10, o HFC realiza palestra com o nefrologista Antônio Dias Pereira Neto, que abordará o tema da campanha. O evento, aberto ao público, será na Associação Paulista de Medicina (APM), às 19h30.

As inscrições podem ser feitas até terça-feira (8) pelos telefones (19) 3403-2823 e 3403-5784.

Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba

www.hfcp.com.br

Dia de Doar

OUTUBRO ROSA / NOVEMBRO AZUL

O mês de outubro é dedicado exclusivamente a prevenção do câncer de mama. Conhecido por "Outubro Rosa", neste mês todas as mulheres entre 40 a 69 anos de idade são estimuladas a fazer o exame mamográfico.

Novembro foi o mês escolhido para alertar sobre o câncer de próstata, com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce da doença, segundo tipo de câncer que mais mata homens no Brasil (o primeiro é o câncer de pele). O câncer de próstata costuma ter evolução lenta e tem 90% de chances de cura se for detectado na fase inicial.

Outubro Rosa HFC

FUTURA MAMÃE - CURSO GESTANTE

O Projeto visa orientar gestantes e familiares preparando-os para este novo período que antecede o parto, durante a gestação e após o parto, por meio de dinâmicas em grupo e palestras ministradas por diversos profissionais como Enfermeiras, Fisioterapeutas, Dentistas e Nutricionistas, sempre trabalhando assuntos focados na gestação para agregar conhecimento às mães e prepara-las para a maternidade, bem como ao futuro papai e avós. Bimestral, sendo 4 encontros as terças-feiras das 18h30 às 21h30.

SIMPÓSIO MULTIDISCIPLINAR

Momento em que a Equipe Multidisciplinar da Instituição se reúne para promover um encontro com a comunidade piracicabana para difundir conhecimentos e compartilhar experiências relacionados à saúde. Em 2016 o tema do encontro foi "Promoção da Saúde do Idoso no ambiente hospitalar" e teve grande adesão dos munícipes.

MESA BRASIL / SESC

O Mesa Brasil SESC é uma rede nacional de bancos de alimentos contra a fome e o desperdício. Seu objetivo é contribuir para a promoção da cidadania e a melhoria da qualidade de vida de pessoas em situação de pobreza, em uma perspectiva de inclusão social. Trata-se essencialmente de um Programa de Segurança Alimentar e Nutricional, baseado em ações educativas e de distribuição de alimentos excedentes ou fora dos padrões de comercialização, mas que ainda podem ser consumidos.

MÃE CANGURU

Aumentar o vínculo do bebê com a mãe, diminuir o tempo de internação na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, entre outros, são alguns dos objetivos almejados no projeto.

Para tanto, a equipe multidisciplinar trabalha pensando no bem estar físico e emocional dos pais ou familiares que acompanham esse processo e se dedicam ao bebê por esse longo período de internação. Trabalhos manuais, musicalização e leitura são alguns dos artifícios utilizados para este momento tão delicado.

PLANTE VIDA

Em parceria com a prefeitura, o projeto viabiliza o plantio de uma árvore frutífera, em local escolhido pela família, para cada criança nascida nos hospitais da cidade. Para tanto, os pais interessados realizam cadastro na Instituição e o plantio fica a cargo do município.

CHÁ DE DOAÇÃO DE AMOR

Encontro anual de mães doadoras de leite ao Banco de Leite Humano. Uma forma de agradecimento pelo ato e um momento para orientações relacionadas a saúde da mãe e do bebê, estimulando a continuidade da doação.

GOTA DE OURO

Parte das comemorações relacionadas a Semana Mundial do Aleitamento Materno, objetiva mobilizar a sociedade em prol do aleitamento materno, melhoria dos índices relacionados a amamentação e mortalidade infantil

Perspectiva Aprendizado & Crescimento

O HFC acreditando que seus colaboradores é o bem mais valioso da organização, trabalha diariamente para ouvir e colocar em prática as solicitações sugeridas pela nossa equipe de trabalho.

Através do serviço de Ouvidoria, ouvir nossos colaboradores faz parte de nosso aprimoramento contínuo, acreditamos que através da participação e de sua opinião conseguimos evoluir a cada dia, isso motiva o colaborador e faz com que se sinta parte da empresa, transformando suas atitudes e comportamentos.

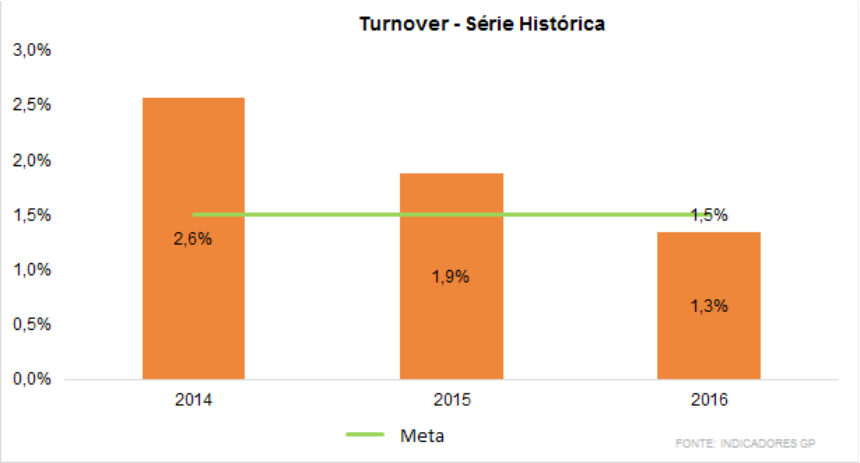
Em 2016 atuação focada em treinamentos, Ouvidoria, Pesquisa de Clima e Entrevista de Desligamento, compõem as ferramentas para estreitar proximidade com os colaboradores, visto que são uma grande fonte de informações, ideias e sugestões, protagonizam a mudança dos valores da empresa, aumentam a produtividade, corrigem problemas e contribuem para a busca da melhoria contínua em nossas ações.

Treinamento de Capacitação Lideranças HFC

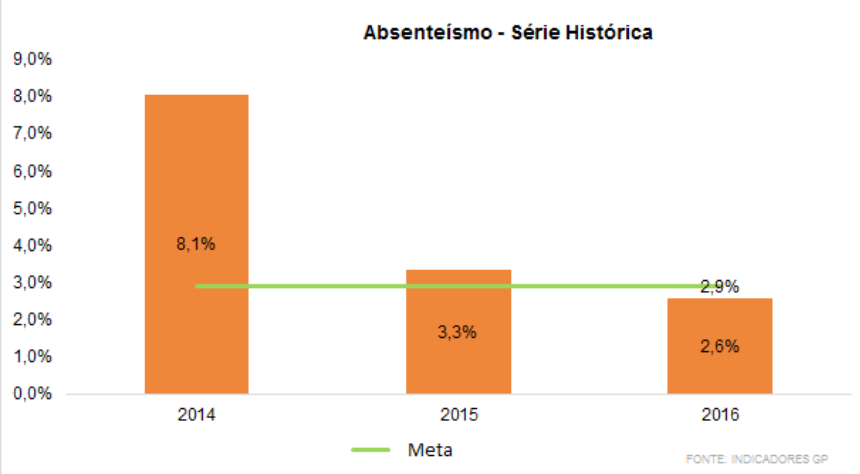
VERTENTE: PESSOAS
INICIATIVA: ATRAIR E RETER TALENTOS

Não é de hoje que grandes empresas enfrentam o desafio de encontrar profissionais qualificados para preencher suas respectivas vagas de trabalho. Porém, além de atrair pessoas, outra dificuldade é desenvolver estratégias para reter talentos, criando mecanismos de incentivo e engajamento.

Entender as demandas dos profissionais e criar um ambiente amigável são pré-requisitos básicos para conquistar a confiança dos times e, consequentemente, para atrair e reter os melhores profissionais.



Redução do índice de turnover é resultado tanto de ações internas para retenção de talentos (promoções internas e capacitação profissional) como reflexo da situação de crise nacional (grande número de desempregados)



Redução do índice de absenteísmo é resultado de ações internas para conscientização dos colaboradores quanto a programação de ausências: ticket desempenho e saúde ocupacional através da educação laboral

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A Pesquisa de Clima Organizacional é realizada no HFC a cada dois anos e a coleta de dados foi efetivada em 2016 de 27/10 a 18/11 com objetivo de proporcionar a análise da organização e seu ambiente, bem como o conjunto de condições que caracterizam o estado de satisfação e motivação dos colaboradores.

A pesquisa com índice de adesão de 74% do quadro de colaboradores permite a realização de ações que contribuam para o crescimento e desenvolvimento das pessoas e principalmente para a máxima produtividade e qualidade da sua empresa.

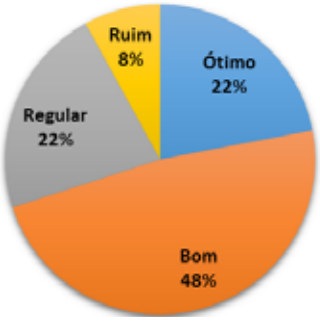
As etapas da realização da Pesquisa de Clima Organizacional em 2016 foram:

- Coleta da pesquisa, online;
- Tabulação dos dados coletados;
- Interpretação e análise estatística dos dados coletados;
- Divulgação de resultados gerais e por Gestão ao 1º Colegiado

Os critérios avaliados na Pesquisa de Clima organizacional 2016 foram:

- Liderança e Gestão de Pessoas
- Comunicação
- Relacionamento
- Treinamento e Desenvolvimento
- Remuneração e Benefícios
- Ética e Cidadania
- Estrutura e Equipamentos
- Qualidade
- Motivação e Satisfação

Resultado Geral Pesquisa de Clima Organizacional - 2016



	2014	2016	Variação
Qualidade	65%	86%	21%
Motivação e Satisfação	81%	83%	2%
Ética e Cidadania	74%	78%	4%
Estrutura e Equipamentos	53%	71%	18%
Liderança	60%	71%	11%
Comunicação	48%	66%	18%
T&D	54%	66%	12%
Remuneração e Benefícios	50%	63%	13%
Relacionamento	54%	61%	7%

RESTAURANTE GALILEO

Atendendo as solicitações dos colaboradores na pesquisa de clima realizada em 2014, onde observou-se a necessidade de adequação em relação ao espaço e a refeição servida aos colaboradores. Devido, a isso a instituição foi em busca de uma parceria com um restaurante que pudesse suprir toda esta necessidade. Em 23/05/16 o Restaurante Galileo assumiu esta demanda, vindo proporcionar, maior satisfação do colaborador.

O Restaurante Galileo conta com:

- Espaço amplo e agradável
- Salas climatizadas para refeição
- TV e música ambiente
- Horário estendido

(manhã, tarde e noite)

• Buffet com cardápios variados

A parceria com Restaurante trouxe aos colaboradores um prazer a mais nas refeições, criou uma interação entre os grupos que passaram a ser reunir e conversar num clima harmonioso, e uma qualidade de vida com uma refeição balanceada.

ESPAÇO COLABORADOR

Atendendo as solicitações advindas da pesquisa de clima o HFC investiu em novo espaço para descanso e socialização dos colaboradores.

Espaço com dois ambientes, amplos e climatizados, com cobertura Wi-Fi, localizado ao lado da Central de Abastecimento Hospitalar está organizado da seguinte forma:

• Mezanino: mesas para estudos e poltronas para descanso;

• Térreo: TV, computadores, revisteiros e espaço para realização das colações

Esse espaço é uma conquista para o colaborador melhorar sua qualidade de vida, tirando uma soneca, lendo um livro ou se atualizando na internet, podendo ser proveitoso, pois é o descanso, a interação com os colegas ou a saída da rotina que nos dá o novo folego para continuidade das atividades laborais.

CARDÁPIO DAS COLAÇÕES

Dando continuidade aos apontamentos realizados na pesquisa de satisfação dos colaboradores, o cardápio das colações foi ajustado e disponibilizado na intranet. Além disso, o colaborador que possui algum tipo de restrição alimentar pode buscar orientação da saúde ocupacional e após consulta, receberá autorização para portar e realizar esta refeição no espaço da cantina da Instituição, conforme horários preestabelecidos

ADEQUAÇÃO DO FLUXO PARA ACESSO AO HFC PELO PÁTIO DA PORTARIA DE SERVIÇO

A ação teve como objetivo evitar possíveis acidentes envolvendo os pedestres durante o acesso (entrada ou saída) no HFC pelo pátio da portaria de serviços; este pátio é utilizado para carga e descarga dos veículos do HFC, setor de Nutrição, CME, Centro Cirúrgico, etc.

O fluxo de pedestres foi desviado pela área coberta sendo isolada com sinalização.

ELEVADOR DE SERVIÇO

Para atender a demanda e otimizar o trânsito inter hospitalar, entrou em operação o novo elevador de serviço, para uso exclusivo de funcionários, atendendo todos os pisos do hospital e acesso ao novo Espaço do Colaborador.

PROJETOS SAÚDE OCUPACIONAL E OUTROS

A preocupação com a saúde do colaborador resulta em benefícios mútuos, como saúde e conforto no trabalho. As ações minimizam os riscos para os colaboradores, terceiros e clientes, melhorando o desempenho, prevenindo os acidentes de trabalho, redução da perda de material e de pessoal, ganho na otimização dos custos, aumentando a qualidade, produtividade e competitividade, estabelecendo uma imagem responsável de organização perante o mercado.

Os perigos e riscos relacionados à

saúde ocupacional e segurança são identificados pelo SESMT, por meio de uma equipe multiprofissional, atuando nos aspectos abaixo mencionados, cumprindo na integralidade o estabelecido pelas Normas Regulamentadoras, abrangendo a totalidade dos trabalhadores, tal como a NR 32, que estabelece diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção em relação à segurança e à saúde dos trabalhadores, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.

• ***Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA***: considerado essencialmente um programa de higiene ocupacional, que deve ser implementado nas empresas de forma articulada com um Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO.

• ***Programa de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfuro Cortante – PPRAMP:*** tem como objetivo a eliminação de dispositivos perfuro cortantes sem proteção.

• ***Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA:*** composta por 15 representantes do empregador e 15 dos empregados, a CIPA do HFC tem como missão a preservação da saúde e da integridade física dos colaboradores e de todos aqueles que a interagem

• ***Brigada de Emergência:*** grupo organizado de pessoas que são especialmente capacitadas para atuarem em uma área previamente estabelecida em casos de incêndio.

• ***Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT:*** objetiva o desenvolvimento e a conscientização dos colaboradores quanto a prevenção e redução dos acidentes do trabalho.

• ***Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO:*** O objetivo do PCMSO é aplicação de planos destinados à proteção, promoção e recuperação da saúde dos colaboradores dando ênfase a medicina preventiva e de acordo com as normas regulamentadoras NR 9 e NR 5.

Objetivando ofertar qualidade de vida, satisfação e bem estar o HFC sempre buscou cuidar da saúde física e emocional dos colaboradores, através dos projetos:

• ***Saúde Ocupacional:*** exames preventivos, possibilitando diagnósticos precoces e tratamentos adequados.

• ***Auriculoterapia:*** acupuntura auricular é um método terapêutico, que consiste na estimulação de pontos específicos localizados em toda superfície corporal, indicado para dores em geral e distúrbios emocionais e hormonais.

• ***Campanhas preventivas:*** visando à promoção da saúde e prevenção de doenças, anualmente cumpre o calendário de: Campanha de Vacinação, Contra Tuberculose, Orientação a DSTs e Combate ao Fumo.

• ***Ginástica Laboral:*** que tem finalidade de exercitar e preparar cada colaborador para o exercício de seu trabalho diário, prevenindo doenças como LER (lesões por esforços repetitivos) e DORT (distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho).

Além de parcerias com escolas de artes e artesanatos, academias (musculação, danças, aulas de pilates, etc.), clínicas de estéticas e lazer e esporte (SESC).

VERTENTE: PESSOAS

INICIATIVA: ASSEGURAR EDUCAÇÃO PERMANENTE PARA O CRESCIMENTO E QUALIFICAÇÃO

A 'educação permanente em saúde' precisa ser entendida, ao mesmo tempo, como uma 'prática de ensino -aprendizagem' e como uma 'política de educação na saúde'. Apresentando-se como uma proposta de ação estratégica capaz de contribuir para a transformação dos processos formativos, das práticas pedagógicas e de saúde, para a organização dos serviços e otimização de resultados.

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS E SETOR DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

O HFC, preocupado com a qualificação de seus colaboradores, mantém parcerias com diversas escolas técnicas e instituições de ensino superior, disponibilizando bolsas de ensino técnico, graduação e pós-graduação, além de oferecer auxílio estudantil aos colaboradores que desejam estudar, mas não possuem condições de arcar com as despesas financeiras individualmente. Comunidade e colaboradores receberam 86 bolsas de estudos com subsídio de 50% do valor pago pelo hospital e outras 20 bolsas de estudo custeadas integralmente pelo hospital na área de enfermagem, com objetivo de incentivar o desenvolvimento de nossos colaboradores e sociedade e ainda suprir a necessidade de mão de obra na área técnica.

- Parcerias com escolas técnicas, faculdades e pós-graduações, oferecidos descontos de 15% a 50% em estudos especializados, entre outras oportunidades.

- Gratificação de Função: quando o colaborador conclui uma pós-graduação pertinente ao cargo desempenhado a Instituição oferece uma gratificação de 10% do seu salário base.

- Parcerias com escolas profissionalizantes e de idiomas.

Além destes programas, o HFC desenvolve os seguintes fluxos para qualificação de sua equipe:

Treinamento Comportamental: voltado ao desenvolvimento de novas rotinas, harmonia no ambiente de trabalho, trabalho em equipe, integração e outros temas pertinentes ao desenvolvimento do ser humano;

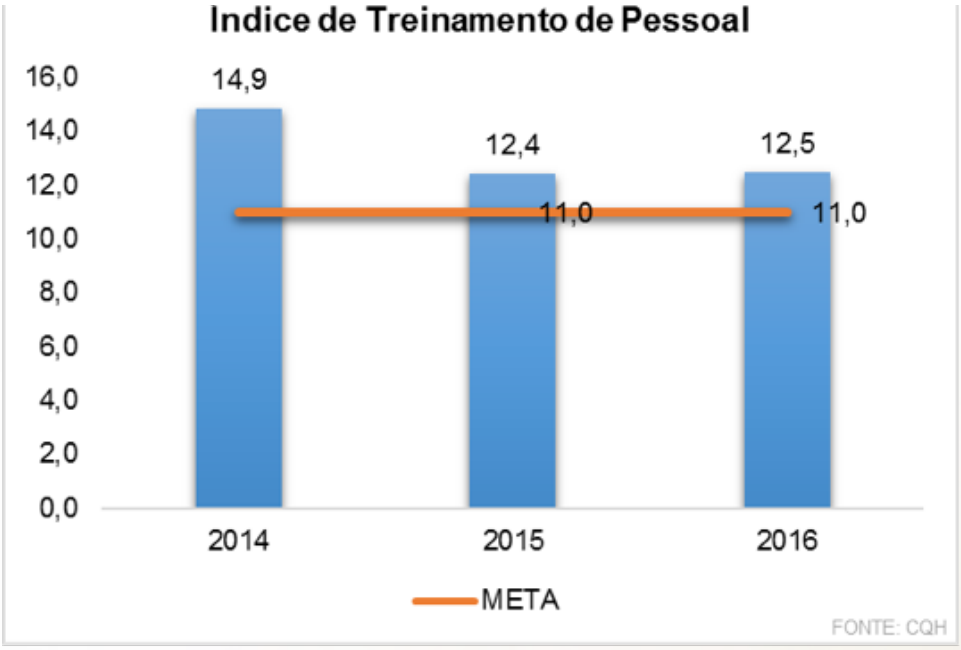
O Treinamento Comportamental, atuando com todos os colaboradores, buscando melhorar o desempenho dos colaboradores, potencializando resultados e impulsionando o alcance de metas. Tantos benefícios refletem diretamente no crescimento da empresa: quanto melhor for o ambiente de trabalho e mais empenhados estiverem os profissionais, melhor será o desempenho, o objetivo é desenvolver habilidades.

Programa de treinamento admis-

sional para enfermagem: Novo profissional de Enfermagem recebe as informações sobre normas e rotinas da Instituição, englobando setores como saúde ocupacional, SESMT, Gestão de pessoas, comissão de controle de infecção hospitalar. Após, há um período de três dias de capacitação teórico e com simulação prática, e no quinto dia do treinamento, o profissional é encaminhado para um setor piloto, onde será avaliado conforme os treinamentos que foram realizados, e no encerramento do processo, o colaborador tem a oportunidade de avaliar o treinamento e relatar críticas e sugestões.

Os temas abordados no treinamento são: Registros de Enfermagem, passagem de plantão, sinais vitais, higienização das mãos, cuidados com a SNE, punção venosa, manipulação de bomba de infusão, parada cardiorrespiratório, score de complexidade, e os protocolos institucionais: SEPSE, TRR, pneumonia associada à ventilação mecânica (PAV), infecção de corrente sanguínea (ICS), Tromboembolismo Venoso (TEV), Dor torácica, prevenção de quedas e flebite, cirurgia segura entre outros. Esses temas foram escolhidos após análise do cenário anterior de treinamento, onde foram levantadas as maiores dificuldades do novo colaborador, e depois de padronizadas as capacitações, que buscam o alinhamento profissional e a segurança do paciente.

Assim, finalizado esse período com a educação permanente, o colaborador é encaminhado para o setor onde executará suas funções. O processo de avaliação contínua permanece, porém, será transferido aos enfermeiros responsáveis pelo setor e pelo colaborador. Para garantir que o enfermeiro acompanhe o novo colaborador foi desenvolvido um instrumento para guiar o enfermeiro nesse processo.



Diante os índices obtidos, observa-se que nos anos de 2015 e 2016 uma linearidade nas horas de capacitação dos colaboradores, reforçando a proposta de educação como agente transformadora de processos.

FORMAÇÃO MASTER EM LIDERANÇA E GESTÃO - MLG

Em 2016 o HFC fez parceria com a consultoria ISI INFINITY com objetivo de proporcionar desenvolvimento de nossa liderança. Para isso foi feito o programa Master Liderança em Gestão pautado no desenvolvimento sustentado.

O MLG trabalhou com as forças necessárias para cultivar as soluções e a sabedoria em grupo para que os líderes atuem de maneira sustentável: com foco no eu, nas pessoas e no mundo mais amplo. Essas forças trabalharam a vitalidade interna da organização e também sua capacidade de funcionar eficazmente, além de contribuir para uma visão a longo prazo.

Antes de se tornar um grande líder é preciso conhecer o seu propósito e uni-lo com ao da instituição, sendo necessário compreender a si mesmo. Por isso, trabalha-se a inteligência emocional, o autoconhecimento e o desenvolvimento individual.

O objetivo geral do MLG foi desenvolver e aprimorar técnicas e conhecimentos voltados para o bem-estar e o sucesso pessoal, profissional e organizacional por meio de incorporação e transformações no comportamento, nas habilidades e atitudes, valores e entrega dos participantes.

No MLG os participantes tiveram a oportunidade de:

- Autodesenvolver-se e desenvolver as pessoas do seu círculo de influência
- Ser um líder focado e proativo
- Entender os princípios essenciais da organização e relacioná-los com os próprios
- Auto motivar-se e motivar sua equipe
- Ampliar seu círculo de influência
- Atuar com inteligência emocional
- Compreender o seu self
- Aprimorar habilidades de comunicação e diálogo
- Resolver conflitos
- Compreender os comportamentos – metodologia DISC/APC
- Gerenciar melhor o seu tempo, tornando-se mais produtivo
- Compreender as diferenças geracionais e de comportamentos
- Elaborar um plano de ação e resultados

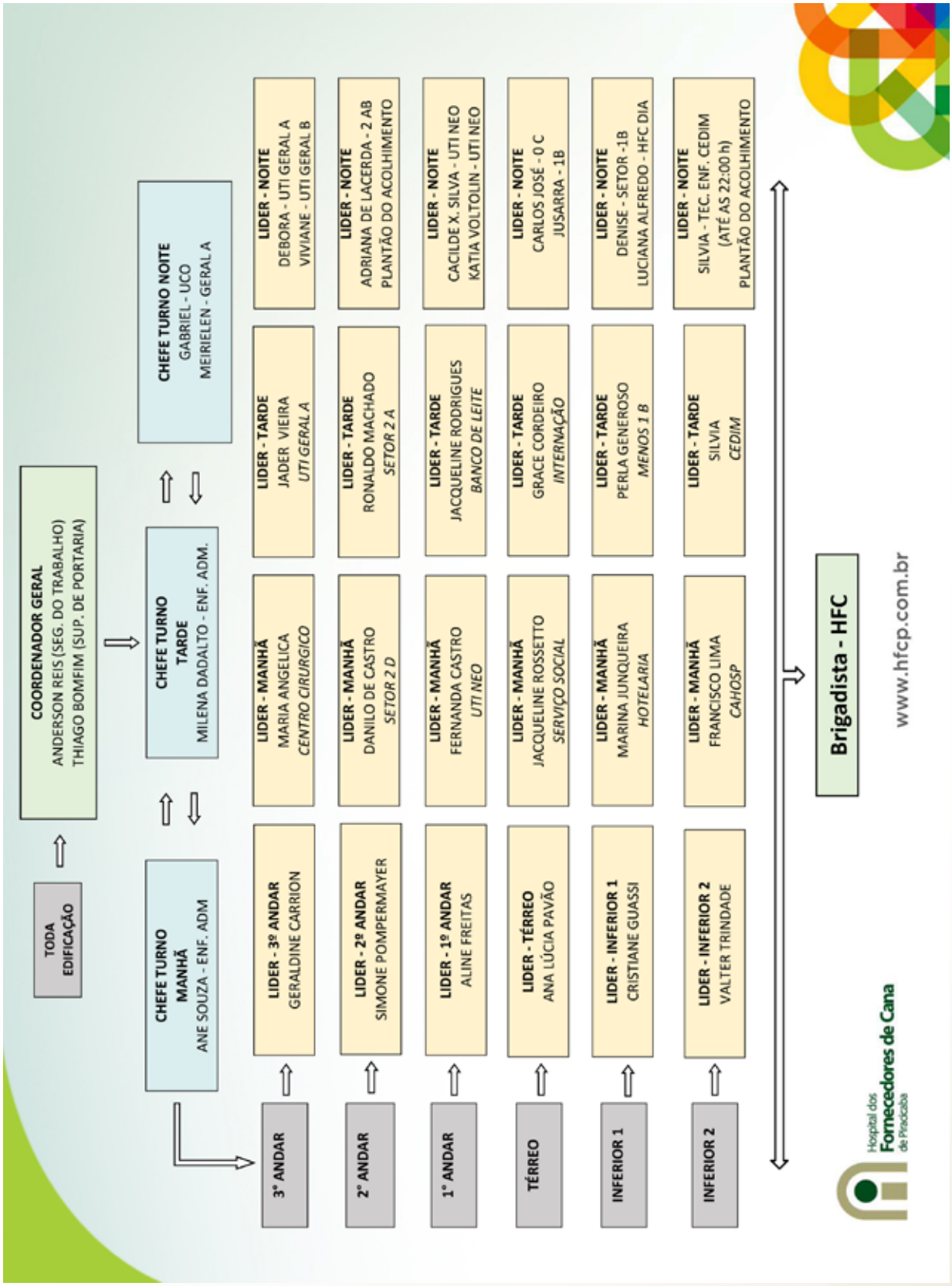
CENTRO DE ESTUDOS

Contribuindo com um abrangente processo educacional, o HFC estimula o corpo clínico a participar de treinamentos, workshops, seminários, congressos, benchmarking e outros eventos científicos, como forma de promover o desenvolvimento profissional e a disseminação do saber.

Em 2016 as palestras tiveram como foco a educação financeira em tempos de crise e tiveram excelente receptividade dos participantes.

FORMAÇÃO DE BRIGADA DE INCÊNDIO

Para atendimento de legislação pertinente em 2016 o corpo de brigadistas foi reestruturado. Agora a Instituição tem a participação de 462 colaboradores capacitados em atendimento de emergência, distribuídos por pavimento, setor e turno.



DIÁLOGO DE SEGURANÇA - DDS

Equipe de Segurança do Trabalho em conjunto com a Comissão Interna para Prevenção de Acidentes (CIPA) intensificou o desenvolvimento dos colaboradores da Instituição com a revisão do processo de Diálogos de Segurança. Constitui basicamente na reserva de um pequeno espaço de tempo, com duração de 5 a 15 minutos, para a discussão e instruções básicas de assuntos ligados à segurança no trabalho que devem ser utilizadas e praticadas por todos os colaboradores.

Considerando sempre as características do grupo, e das atividades, são apresentados temas relacionados a cada área da Instituição. Os acontecimentos do dia-a-dia da equipe também são fatos importantes divulgados pela equipe de técnicos em segurança do trabalho, entre outros assuntos que possam servir de fonte de informação ao grupo.

Os Diálogos de segurança são registrados através de listas de presença e realizados em todos os turnos e setores do HFC, evitando que o colaborador tenha que se ausentar de seu setor para receber suas orientações

CAPACITAÇÃO PARA TRABALHO EM ALTURA

Almejando a prevenção de acidentes e garantindo a implementação de medidas de proteção estabelecidas na Norma Regulamentadora 35, habilitando os colaboradores a exercerem qualquer atividade acima de 02 metros de altura.

Teatro Cia Lona de Retalhos

MANUAL TÉCNICO DE LIDERANÇA

O Manual Técnico Liderança tem como propósito direcionar as Políticas Institucionais.

Com um conteúdo claro, objetivo e fácil de leitura, o Manual apresenta as principais atribuições da liderança, bem como as competências requeridas em nossa Instituição para o cargo.

Outro ponto do Manual é o esclarecimento de todos os Processos e orientações para que nossa comunicação seja eficaz em todas as áreas da empresa, aplicando e operando os mesmos processos com todos os colaboradores, agindo com equidade e respeito.

O conteúdo abrange Políticas detalhadas de todas as áreas abaixo:

- Gestão de Pessoas
- Segurança do Trabalho
- Saúde Ocupacional e Medicina do Trabalho
- Tecnologia da Informação

VERTENTE: ENSINO

INICIATIVA: SE TORNAR UM HOSPITAL DE ENSINO

Com toda estrutura acumulada pelo HFC e a qualificação de seu Corpo Clínico, o desenvolvimento de atividades de ensino na área de saúde é um caminho natural. O HFC é campo de estágio para alunos de graduação em medicina, enfermagem, fisioterapia e farmácia, entre outros e abriga programas de residência médica nas áreas de clínica médica, ginecologia e obstetrícia, ortopedia, pediatria, cirurgia geral, saúde ocupacional e saúde da família, através de convênio com a Secretaria Municipal de Saúde de Piracicaba, colaborando na formação e especialização desses profissionais, que cooperam para o desenvolvimento de um ambiente de constante renovação, desenvolvimento e qualificação profissional.

ESTÁGIOS SUPERVISIONADOS

O HFC incentiva a área de ensino e pesquisa e uma de suas ações é receber estagiários em níveis técnico e superior em diversas áreas como: medicina, enfermagem, biomedicina, serviço social, psicologia, fisioterapia, técnico em enfermagem e técnico em radiologia.

No último ano 667 estagiários nas área citadas acima, de diversas instituições de ensino como a São Leopoldo Mandic, Anhanguera, APEC, UFCSPA, UNIMEP, UNIARARAS, FAM, ASSUPERO, Einstein, UNISAL, IEP, ESAUP, EVOLUT, ETEC, Senac tiveram oportunidade de aprofundar seus conhecimentos.

PROGRAMAS DE RESIDÊNCIA E INTERNATO

O desenvolvimento humano e tecnológico conquistados pelo HFC nos últimos 50 anos, tornou-o referência

Dr. Miki Mochizuki - Diretor Técnico do HFC

em assistência à saúde na região de Piracicaba. E o maior reconhecimento da importância do HFC está na busca que há, por alunos de graduação e profissionais formados, na busca pela vivência das práticas em saúde do HFC e de especialização em áreas da medicina e da odontologia, entre outras. A educação, seguramente, é uma engrenagem vital alavancar ainda mais e perpetuar o caminho de excelência que o HFC vem trilhando.

Nesse sentido, o HFC, através de convênio com a Faculdade de Medicina da respeitada instituição São Leopoldo Mandic, recebe alunos de graduação em medicina para estágio obrigatório de internato. E, em termos de especialização reconhecidos pelo MEC, em convênio com a Secretaria Municipal de Saúde de Piracicaba, abriga os programas de Residência Médica nas áreas de Clínica Médica, Pediatria, Ginecologia, Cirurgia Geral, Ortopedia, Saúde da Família e Saúde Ocupacional. Também, através de convênio firmado com a Universidade Estadual de Campinas – Unicamp, e de parceria com entidades privadas, desenvolve o programa de especialização em cirurgia Buco-Maxilofacial.

VERTENTE: APRENDIZADO ORGANIZACIONAL

INICIATIVA: CONSOLIDAR A GESTÃO ORIENTADA PARA RESULTADOS

Foco em resultados é a diferença entre o sucesso e o lugar comum.

Os gestores, diariamente, precisam tomar decisões sobre investimentos, financiamentos, ações de marketing, recursos humanos, fornecedores, estoques, políticas de crédito, custos, tecnologias etc. Compreender como cada decisão está relacionada com o resultado e reorganizar o processo administrativo com foco em resultados proporciona ganhos de eficiência e de desempenho.

Assim, a Gestão por Resultados abrange o ciclo que começa com o estabelecimento dos resultados desejados, desenhados a partir do Planejamento Estratégico; prescreve o monitoramento e a avaliação do desempenho da organização a partir do alcance desses resultados; e retroalimenta o sistema de gestão, propiciando ações corretivas decorrentes dessa avaliação.

OTIMIZAÇÃO POR GRUPOS

A área de Suprimentos do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba mantém sob seu gerenciamento mais de 7.000 itens, onde os medicamentos e materiais hospitalares, que representam aproximadamente 3.000 produtos, foram vinculadas as tabelas SIMPRO e BRASINDICE para interação junto ao faturamento. Também nesse contexto foram inseridos mais de 5.000 cadastros de fornecedores com as respectivas atualizações de contatos.

Seus processos estão voltados para busca pela eficiência e responsabilização da utilização dos recursos públicos, com maior transparência e visibilidade, embasados pela gestão do HFC.

Assim a análise de custos e suas implicações econômicas na área de saúde é um dos grandes focos de trabalho: à medida que a responsabilidade e a demanda pelo sistema de saúde público tem aumentado e a disponibilização de recursos não tem ocorrido na mesma extensão, as instituições prestadoras do SUS são forçadas a reexaminar os benefícios e custos de suas ações para assegurar que haja uma alocação eficiente dos recursos.

Há seis anos, para aquisição de bens e insumos o Hospital Fornecedores de Cana de Piracicaba (HFC) adotou o uso de portais eletrônicos. Com uma necessidade latente de melhoria nos processos para adquirir mais transparência, segurança, otimização e informações corretas para o dia a dia hospitalar.

Com a utilização destes portais, o setor de compras da Instituição ampliou o poder de cotação. Logo no início do uso da solução o hospital identificou uma redução de custos nos processos de aquisição de insumos, que se manteve ao longo dos anos.

No HFC, o ERP Tasy trabalha integrado com os portais eletrônicos de compras. De modo geral, na visão da Instituição, a tecnologia é muito importante para o segmento de saúde uma vez que auxilia nos procedimentos técnicos e principalmente nos processos associados à integração dos sistemas.

Neste sentido, o HFC, tem conduzido uma política de integração de várias ações, nos campos assistencial e administrativo, culminando na gestão racional dos recursos disponíveis direcionada à ampliação e à qualificação do acesso à assistência.

OFICINA DE OTIMIZAÇÕES

Assim em 2016 a gestão colegiada do HFC através de reuniões semanais, acompanhou seus indicadores estratégicos, a execução do Planejamento Estratégico e Planos de Ação.

Descrição	Impacto em 2016
Governança - Higienização	-276.000,00
Governança - Lavanderia	-72.000,00
GP - VR	-191.000,00
GP - Folha Escalonada	-768.000,00
Materiais e Medicamentos	-215.000,00
Contratos	-360.000,00
Total	**-1.882.000,00**

LIDERANÇAS - RAS

O Hospital dos Fornecedores de Cana (HFC) é administrado por um colegiado gestor, que é composto por profissionais que representam as três principais áreas da empresa: operacional, estratégica e técnica, formando o chamado 1º colegiado. Juntamente ao presidente e diretor técnico, compõem um time de trabalho que toma decisões pautadas no planejamento estratégico e no gerenciamento participativo.

Mensalmente, as lideranças do 2º e 3º Colegiados apresentam o Relatório de Atividades Semanal (RAS), que demonstra as atividades desenvolvidas no período em função do Plano de Ação. Esses relatórios são analisados pelo 1º Colegiado, que redefine, junto ao 2º Colegiado, as mudanças necessárias para o sucesso das ações planejadas.

Tipo de decisão	Fórum para Tomada de decisão	Forma de comunicação
Questões estratégicas	• Reuniões de Diretoria da AFOCAPI • Reuniões do 1º Colegiado • Reuniões do 1º e 2º Colegiados • Reuniões com Lideranças Médicas e Parceiros • Reuniões com Gestores Públicos e Privados de outras Instituições	• Plano Diretor • Planejamento Estratégico • Reuniões periódicas • Plano de ação • Atas de reunião • Memorandos • Comunicações Internas • Relatórios ao governo • Notícias na Mídia • Revista própria • Boletim informativo
Questões operacionais	• Reuniões do 1º Colegiado • Reuniões do 1º e 2º Colegiados • Reuniões com Lideranças Médicas	• Planos de ação • Reuniões específicas • Atas de reunião • Memorandos • Correio eletrônico • Intranet • Comunicados em murais • Normas e Rotinas escritas • Boletim Informativo
Questões técnicas	• Reuniões do 1º Colegiado • Reuniões do 1º e 2º Colegiados • Reuniões com Lideranças Médicas, de Enfermagem e Multidisciplinar • Conselho Técnico • Diretoria Clínica	• Planos de ação • Reuniões específicas • Atas de reunião • Memorandos • Correio eletrônico • Intranet • Comunicados em murais • Normas e Rotinas escritas • Boletim Informativo • Assembleia do Corpo Clínico

Os líderes têm como atribuição fazer uma administração competente, justa e ética na supervisão geral de sua área, na liderança de sua equipe, na execução dos planos de trabalho propostos, no cumprimento das metas estabelecidas nos planejamentos, nas tarefas interdisciplinares com os seus pares e na demonstração, ao colegiado, do cumprimento dos indicadores a eles propostos.

A Gestão de Pessoas, conta com uma profissional especializado para promover o desenvolvimento da liderança, realizando acompanhamento individual, para um melhor direcionamento, baseado nas necessidades e dificuldades encontradas com equipe ou processos gerenciais.

É realizado uma monitoria de apoio a liderança, identificando os pontos a serem melhorados, desenvolvendo treinamento com equipe, pesquisas, dinâmicas e reflexões, promovendo sinergia no ambiente corporativo, gerando um círculo virtuoso de desenvolvimento contínuo, inspirando e influenciando pessoas a assumir desafios, produzindo mais e melhor.

PLANO DE AÇÃO

Para alcançar resultados, realizar metas e objetivos do planejamento estratégico com efetividade, a o 2º colegiado elaborou, e desdobrou aos demais colegiados, o Plano de Ação 2016.

Ferramenta das mais simples e eficientes é utilizada para planejar e acompanhar implementações de ações estratégicas, podendo ser adicionados indicadores estratégicos de seu histórico e de seu progresso, garantindo que nenhuma tarefa seja deixada para trás, desde simples atas de reuniões até tarefas mais complexas, como um projeto pequeno.

De forma resumida, podemos dizer que um Plano de Ação é um documento utilizado para planejar todas as ações necessárias para atingimento de um resultado desejado ou na resolução de problemas. Este documento geralmente é criado no formato de uma planilha, contendo informações como objetivos, ações e responsáveis com suas respectivas datas de entregas.

Em reuniões periódicas para alinhamento e apresentação de resultados as ações planejadas foram monitoradas e quando concluídas, alavancaram a qualidade e ganho institucional, conforme apresentado neste relatório.

VERTENTE: APRENDIZADO ORGANIZACIONAL

INICIATIVA: COMPARTILHAR E DIFUNDIR O CONHECIMENTO

O compartilhamento do conhecimento nas organizações está relacionado a gestão do conhecimento e sua difusão torna-se cada vez mais imprescindível, pois não adianta dispor de conhecimentos se não é compartilhado.

A organização só é beneficiada quando o conhecimento é difundido, transferido, compartilhado e alavancado, ou seja, quando existem canais de rede de comunicação dentro da organização que facilitam a troca de informações e experiências. Para tanto o HFC ampliou horizontes e realizou as seguintes capacitações:

PROJETO MULTIDISCIPLINAR

Para desenvolver o capital intelectual de seus colaboradores o HFC deu início ao Projeto Multidisciplinar, onde uma equipe multidisciplinar aborda temas institucionais diversos, para que todos desenvolvam uma visão sistêmica da Instituição.

Divididos por módulos trimestrais, o objetivo é levar todas as informações para pelo menos 70% do quadro de colaboradores. Em 2016, alguns dos temas abordados:

- Administração segura de medicamentos
- Atendimento a parada cardiorrespiratória
- Atendimento ao cliente
- Auditoria hospitalar
- Cuidados com o meio ambiente
- Custos e desempenho
- Distúrbios Osteomusculares - Ginástica Laboral e Acupuntura
- Gerenciamento de Leitos
- Hotelaria hospitalar
- Humanização e motivação
- Política institucional
- Prevenção a acidente de trabalho
- Processos do controle de infecção hospitalar
- Qualidade hospitalar
- Segurança do paciente
- Time de resposta rápida
- Entre outros...

WORKSHOP CEDIM

O workshop visa a divulgação de informações técnicas e iniciativas que estão sendo instituídas para a promoção da segurança no cuidado ao cliente. Visa a inteiração do público médico para discussão e troca de ideias sobre temas e protocolos específicos. Em 2016 o tema do encontro foi “Exposição do paciente à Radiação Ionizante em Exames de Diagnóstico por Imagem”.

WORKSHOP SCIH

Workshop se dispõe a disseminar o conhecimento técnico-científico e a troca de experiência os colaboradores através de palestras sobre a prevenção, controle e combate de infecções hospitalares.

Em 2016 realizou, em todos os setores do hospital, pequena esquete sobre a importância de cumprimento das normas orientadoras para controle da infecção hospitalar.

OFICINA DE LIDERANÇAS

Em 2016 foram realizadas diversas oficinas para acompanhamento dos Planos de Ação anual, revisão de nossos resultados e processos e discussão de indicadores.

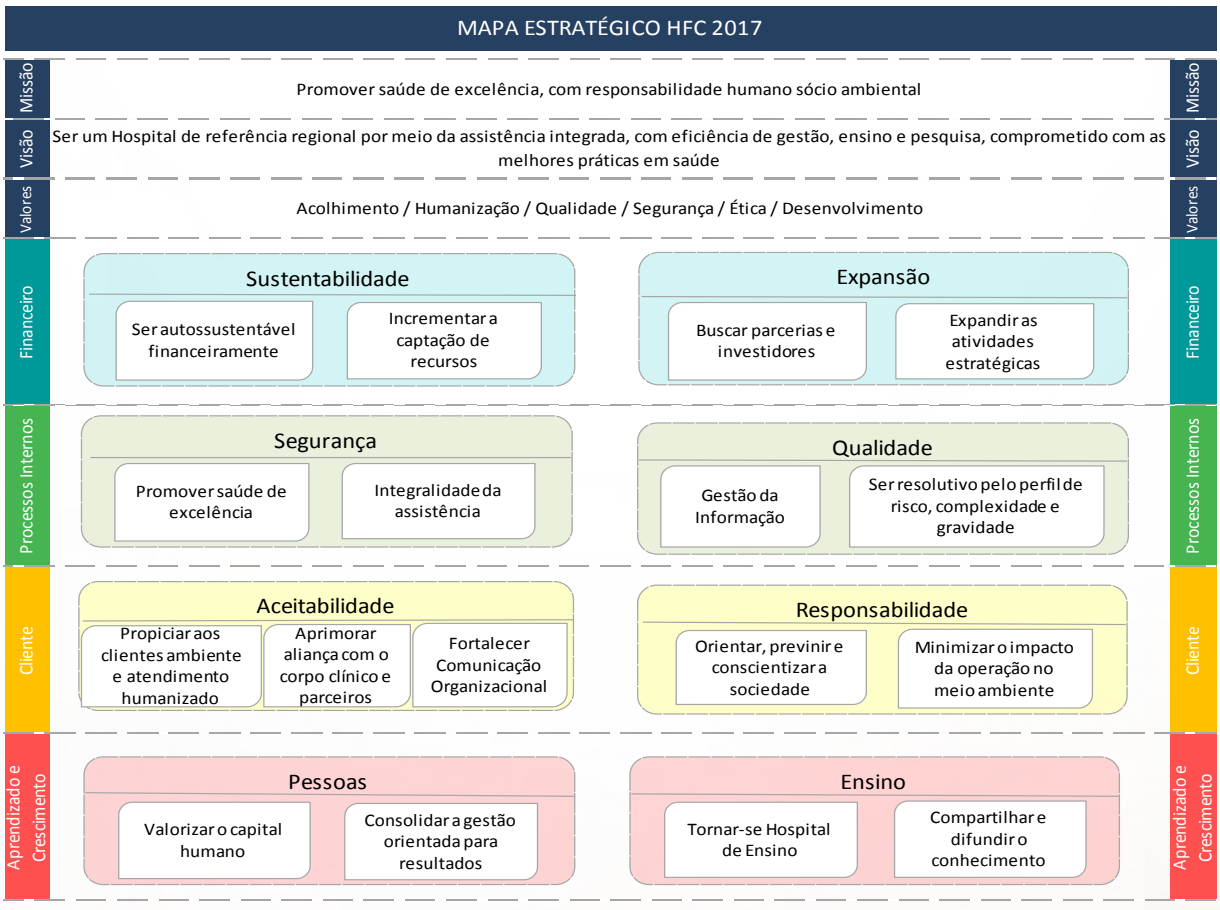
As oficinas oportunizaram resultados concretos no ambiente organizacional, evidenciam melhorias gestão nos processos, ocasionando redução de custos, principalmente em horas extras, discussão dos casos de doença ocupacional e maior envolvimento dos líderes com os colaboradores.

HFC e o futuro

Acolher seus clientes com respeito, qualidade e segurança é parte constante da história do HFC. A Administração do HFC tem a missão de continuar trabalhando incansavelmente para promover saúde de excelência, com responsabilidade socioambiental, eficiência de gestão, além de promover ensino e pesquisa para continuar a ser um hospital de referência regional.

Novas estratégias, vislumbrando as melhores práticas para crescer e oferecer serviços de excelência para a população de Piracicaba e região, são pautas vivas da diretoria e da administração do HFC, que investe constantemente no desenvolvimento de pessoas e processos, infraestrutura e tecnologia.

A cultura da excelência motiva o HFC a atuar no campo do ensino, sendo estabelecido convênio com a Prefeitura Municipal de Piracicaba para o desenvolvimento de programas de residência médica em diversas especialidades clínicas e cirúrgicas, além abrigar alunos de graduação e pós-graduação de Faculdades de Medicina, Enfermagem, Odontologia, Nutrição, Fisioterapia, Farmácia e também de cursos técnicos, permitindo ao HFC fazer parte do futuro profissional deste país.



Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba

MISSÃO

Promover saúde de excelência, com responsabilidade humano sócio ambiental

VISÃO

Ser um hospital de referência regional por meio da assistência integrada, com eficiência de gestão, ensino e pesquisa, comprometido com as melhores práticas em saúde.

VALORES

Acolhimento
Humanização
Qualidade
Segurança
Ética
Desenvolvimento

Av. Barão de Valença, 716
Vila Rezende . Piracicaba . SP
CEP: 13405-233
Fone (PABX): (55+19) 3403.2800
ouvidoria@hfcp.com.br

www.hfcp.com.br

Mensagem final

O ano de 2016, mesmo com cenário econômico brasileiro desfavorável, para o Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba foi um ano marcado pela superação. Com trabalho sério, estratégias e determinação foi possível continuar sendo um complexo hospitalar de referência em Piracicaba e na região.

Mesmo com a falta de incentivo do governo com recursos para o Sistema Único de Saúde, a diretoria do HFC trabalhou diariamente com foco na missão que é de promover saúde com excelência e atendimento humanizado para toda a população.

Com uma Diretoria presente, com a dedicação da Administração e a força de trabalho dos médicos, colaboradores e parceiros foi possível melhorar infraestrutura, renovar equipamentos tecnológicos e desenvolver nosso capital intelectual.

Para o próximo ano, renovamos o nosso compromisso de trabalhar com respeito, ética e superar desafios para continuar com a nossa missão de sermos um hospital da classe canavieira, filantrópico que atua com responsabilidade humano-sócio-ambiental.

Vamos em frente, rumo aos 50 anos do HFC. Contamos com o apoio de todos para que a história do hospital continue sendo marcada por conquistas e novas metas.