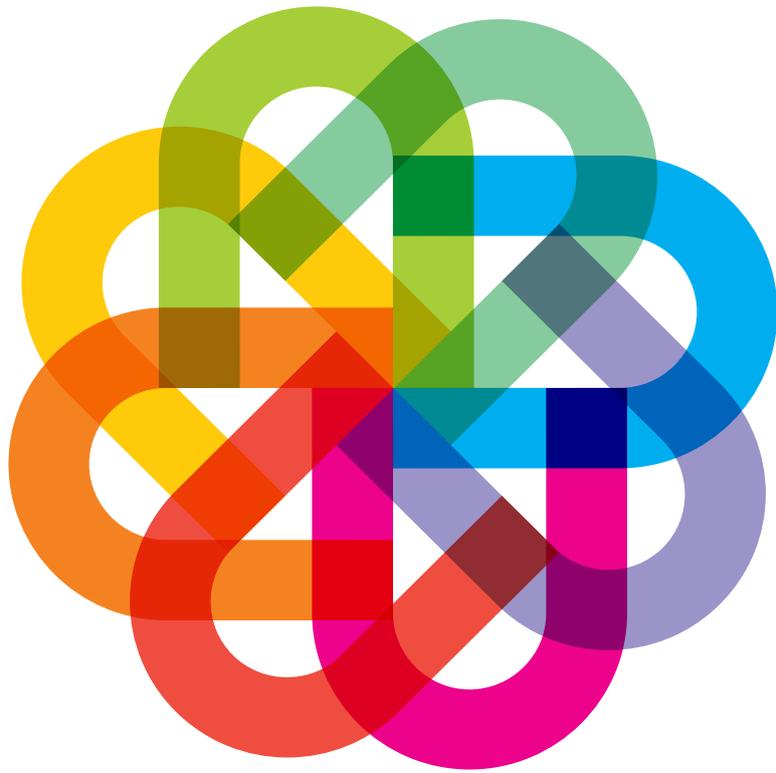


RELATÓRIO DE GESTÃO 2017



Hospital dos
Fornecedores de Cana
de Piracicaba



INDÍCE

Mensagem da Afocapi.....	06
Mensagem da Administração.....	07
Descrição da Organização.....	08
Produtos e Processos da Cadeia de Valor.....	09 e 10
Quadro de Resumo de Partes Interessadas e Redes de Atuação.....	11 e 12
Socios, Mantenedores ou Instituidores.....	12
Força de Trabalho.....	13
Cliente e Mercado Alvo.....	14
Fornecedores e Sociedade.....	15 e 16
Parceiros.....	17
Painel de Bordo.....	18
Concorrência e Ambiente Competitivo.....	19 e 20
Aspectos Relevantes.....	21
Iniciativas de Busca da Excelência.....	22 e 23
Estrutura Organizacional.....	24

Liderança	25
Valores e Princípios Organizacionais.....	26
Metas Quantitativas.....	27
Cálculo Filantropia.....	28
Comunicação à força de trabalho.....	29
Questões éticas.....	30
Tomada de decisões e Exercício da liderança e interação com as partes interessadas.....	31
Principais padrões de trabalho e Melhoria dos processos gerenciais.....	32
Análise de desempenho.....	33

Estratégias e Planos	34
Definição de estratégias, Metas e planos de ação.....	35
Comunicação das estratégias, Metas e planos de ação, Monitoramento.....	36

Clientes	37
Definição de Clientes-alvo, Necessidades e expectativas dos clientes-alvo.....	38
Divulgação de produtos aos clientes e mercado.....	39
Tratamento das reclamações e solicitações, Satisfação dos Clientes e ações de melhoria.....	40

Sociedade	41
Tratamento dos impactos sociais e ambientais e promoção do desenvolvimento sustentável, Gerenciamento de resíduos.....	42
Recursos naturais e Processos Socioambientais.....	43
Identificação e análise dos requisitos legais, regulamentares e contratuais relativos a questões socioambientais e Desenvolvimento da sociedade.....	44
Programas: Projeto e Programação Anual.....	45
Mapa de Riscos.....	46
Informações e Conhecimento	47
Identificação das necessidades e sistemas de Informação.....	48
Segurança da Informação, Compartilhamento e retenção de conhecimento.....	49, 50 e 51
Pessoas	52
Definição e implementação da organização de trabalho e Seleção de pessoas.....	53
Desenvolvimento e capacitação, Treinamento Comportamental, Programa de treinamento admissional para enfermagem.....	54
Identificação dos perigos e tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional e segurança.....	55
Avaliação da satisfação das pessoas.....	56 e 57
Processos	58
Definição de requisitos.....	59, 60, 61 e 62
Análise e melhoria dos processos.....	63
Gerenciamento de Leitos e Equipe Multidisciplinar.....	64
HFC Lab e Ouvidoria.....	65
Assistência Farmacêutica.....	66
Centro de Oncologia - CEON.....	67
Tecnologia da Informação, Rouparia, Lactário e Higienização.....	68
Hospitalidade, Seleção e avaliação de fornecedores.....	69
Gestão Financeira.....	70
Resultados	71
A) RESULTADOS RELATIVOS À GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	72 e 73
B) RESULTADOS RELATIVOS À CLIENTES	74 e 75
C) RESULTADOS RELATIVOS À SOCIEDADE	76
D) RESULTADOS RELATIVOS À PESSOAS	77 a 103



Mensagem da AFOCAPI

Foi por conhecer as dificuldades do setor da saúde que a Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba – AFOCAPI criou e mantém o Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba em pleno funcionamento. Um hospital que começou pequeno, para atender somente fornecedores de cana se tornou um complexo de saúde para Piracicaba e região.

Como mantenedora do HFC, a AFOCAPI entende que para continuar sendo um hospital de referência é preciso investir em desenvolvimento, tecnologia e na capacitação da equipe. Ao longo de 2017 foram vários investimentos para garantir que os bons resultados continuem sendo obtidos com boas práticas gerenciadas.

No Relatório de Gestão que é elaborado conforme os “Critérios do Compromisso com a Qualidade Hospitalar” - CQH, é possível mostrar todos os resultados obtidos através de uma administração séria e capaz de superar limites e desafios, propostos principalmente pelo atual cenário econômico do nosso país, que afeta diretamente a saúde. O HFC é um hospital filantrópico, mais de 60% dos atendimentos são voltados para o SUS – Sistema Único de Saúde, o que faz grande diferença na saúde pública de Piracicaba e região.

A Diretoria AFOCAPI, reforça o compromisso de continuar persistente, trabalhando com força de vontade para oferecer assistência à saúde com excelência.



Jose Coral - Presidente



Cyro André Carvalho 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



Mensagem da Administração

Divulgar os resultados do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba no Relatório de Gestão sempre é um dos momentos mais importantes, porque aqui demonstramos nosso desenvolvimento ao longo do ano.

2017 foi marcado mais uma vez pela recessão na economia brasileira, o que interfere na saúde pública do país, por isso a tarefa de administrar um hospital é um desafio diário. É de responsabilidade dos gestores adotarem as melhores práticas de governança, pensando na sustentabilidade, no desenvolvimento integrado e na expansão de um atendimento de qualidade.

O HFC recentemente reestruturou o seu Organograma para um Modelo de Gestão Corporativa, um sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas envolvendo a diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas como clientes, corpo clínico, colaboradores, operadoras de saúde, fornecedores e sociedade.

Ao longo do ano também foram desenvolvidos vários projetos sociais na área da gestão social com a missão de promover mudanças sociais, econômicas, ambientais e culturais. Mais um ano trabalhamos firmes no desenvolvimento intelectual e tecnológico, com serviços de alta complexidade, buscando sempre a excelência no atendimento.

Assim, continuamos nosso trabalho, administrando diariamente todas as atividades para oferecer a população serviços de qualidade, infraestrutura, conforto e acima de tudo um atendimento humanizado.



PI. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A. INSTITUIÇÃO, PROPÓSITOS E PORTE DA ORGANIZAÇÃO

O Hospital dos Fornecedores de Cana (HFC) é um hospital geral, localizado na cidade de Piracicaba, SP, fundado em 1967. Inicialmente, suas atividades foram desenvolvidas para atender as famílias dos produtores de cana-de-açúcar e milhares de pessoas empregadas no setor, porém com seu ingresso no Sistema Único de Saúde, em 1972 incidiu ser referência para as cidades da região. Sua mantenedora é a Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba, entidade da classe canavieira que assumiu estatutariamente a missão de promover excelência à Saúde Suplementar e ao Sistema Único de Saúde (SUS), através de seu hospital.

O HFC, ao longo desses 50 anos de existência, passou por muitas mudanças baseadas em investimentos na estrutura física, tecnologia, aprimoramento técnico científico e humanização, tornando-se um polo de alta complexidade e tecnologia, capaz de oferecer soluções em saúde para Piracicaba e região, tornando-se um modelo regional no cuidado médico-hospitalar para mais de 1.5 milhão de habitantes de 26 municípios.

O Hospital dos Fornecedores de Cana atua na prestação de serviços de Saúde, nas diversas especialidades médicas. Realiza atendimento de urgência e emergência, diagnose e terapia, maternidade, cirurgias eletivas (em regime de internação e ambulatorial) e de urgência, tratamento clínico geral e especializado. Os serviços oferecidos para atendimento de urgência e emergência são apoiados com estrutura de diagnóstico 24h (Radiologia e Patologia Clínica) e equipamentos de última geração para apoio às decisões clínicas.

Com objetivo de desenvolvimento e valorização do capital intelectual, o HFC é campo de estágio para alunos de gradu-

ação em medicina, enfermagem, fisioterapia, 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. HFC conta hoje com 274 leitos, 02 salas de parto e 10 sala cirúrgicas, sendo uma Instituição hospitalar de grande porte, de acordo com a classificação do CQH - Compromisso com a Qualidade Hospitalar (programa vinculado à Associação Paulista de Medicina) -, do qual participa desde 2009.

De acordo com os dados de 2017 foram realizadas:

- 17.210 internações
- 2.269 partos
- 62687 atendimentos de pronto socorro
- 547.559 exames de laboratório
- 50.584 exames de radiologia
- 9.659 exames de ressonância magnética
- 18.257 exames de ultrassonografia
- 14.234 exames de tomografia computadorizada
- 14 transplantes
- 6.673 sessões de quimioterapia



B. PRODUTOS E PROCESSOS DA CADEIA DE VALOR

Levando em consideração a Missão da Instituição, no que diz respeito aos cuidados aos pacientes, os principais produtos relacionados diretamente à atividade-fim da organização são: atenção à saúde para o tratamento de alta complexidade em nível ambulatorial e hospitalar, que compreende cuidados de prevenção, tratamento e reabilitação, de natureza clínica e/ou cirúrgica, serviços complementares de diagnóstico e tratamento, nas mais diversas especialidades médicas e por equipe multiprofissional.

Os principais produtos são:

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 AMBULATORIAIS 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, ULTRASSONOGRRAFIA, TOMOGRAFIA, RESSONÂNCIA NUCLEAR MAGNÉTICA), E PROCEDIMENTOS DIAGNÓSTICOS (BIÓPSIAS E PUNÇÕES GUIADAS POR ULTRASSONOGRRAFIA OU TOMOGRAFIA).
HFC LAB (LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS)	ACOLHER CLIENTES PARA COLETA E REALIZAÇÃO DE EXAMES LABORATORIAIS E 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.
PRONTO ATENDIMENTO ALOJAMENTO CONJUNTO	ACOLHER CLIENTES QUE NECESSITAM DE ATENDIMENTO OBSTÉTRICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.
INCORPI - INSTITUTO DO CORAÇÃO DE PIRACICABA	ACOLHER CLIENTES PARA REALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DIAGNÓSTICOS E TERAPÊUTICOS NAS DOENÇAS CARDIOVASCULARES.
BANCO DE LEITE HUMANO	COLETAR E DISTRIBUIR LEITE HUMANO.



Os principais processos de produção ou de prestação de serviços, geradores dos principais produtos, são a assistência médica e a assistência de enfermagem.

A assistência médica está distribuída nas seguintes especialidades:

BETATERAPIA	DIÁLISE E HEMODIÁLISE	RESSONÂNCIA MAGNÉTICA
BRAQUITERAPIA	GESTAÇÃO DE ALTO RISCO	TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA
CIRURGIA BARIÁTRICA	LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA	TRANSPLANTE DE CÓRNEA
CIRURGIA CARDÍACA	MAMOGRAFIA	TRANSPLANTE DE MEDULA ÓSSEA AUTOGÊNICO
CIRURGIA ENDOVASCULAR	NEUROCIRURGIA	ULTRASSONOGRAFIA
CIRURGIA GERAL	PROCEDIMENTOS INTERVENCIÓNISTAS HEMODINÂMICA (CATETERISMO CARDÍACO, ANGIOPLASTIA CORONÁRIA E EXAMES DIAGNÓSTICOS PERIFÉRICOS)	UNIDADE DE ASSISTÊNCIA DE ALTA COMPLEXIDADE (UNACON)
CIRURGIA ONCOLÓGICA	QUIMIOTERAPIA	UNIDADE DE ASSISTÊNCIA DE ALTA COMPLEXIDADE AO PACIENTE PORTADOR DE OBESIDADE GRAVE
CIRURGIA OTORRINOLARINGOLÓGICA	RADIOCIRURGIA	UNIDADE DE ASSISTÊNCIA DE ALTA COMPLEXIDADE EM TERAPIA NUTRICIONAL
CIRURGIA PEDIÁTRICA	RADIOTERAPIA	UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS NEONATAL CANGURU (UCINCA)
CIRURGIA PLÁSTICA	REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO DE ALTA COMPLEXIDADE EM ORTOPEDIA	UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS NEONATAL CANGURU (UCINCA)
CIRURGIA TORÁCICA	REFERÊNCIA HOSPITALAR EM ATENDIMENTO TERCIÁRIO A GESTAÇÃO DE ALTO RISCO	VIDEOCIRURGIAS
CIRURGIA VASCULAR (ALTA COMPLEXIDADE)		

Importante ressaltar os demais processos que asseguram a eficiência dos processos principais: Gestão de apoio administrativo, Gestão de Pessoas; Gestão de Engenharia Clínica e Hospitalar, Gestão de Tecnologia da Informação; Gestão de Hotelaria; Assessoria Jurídica; Qualidade e Melhoria Contínua; Central de Abastecimento Hospitalar; Comunicação Administrativa; Assessoria de Comunicação; Gestão de Controladoria, Ouvidoria, Arquivo Médico; Assistência Farmacêutica e Equipe Multidisciplinar.





C. QUADRO RESUMO DE PARTES INTERESSADAS E REDES DE ATUAÇÃO

Partes Interessadas

DENOMINAÇÃO	INTERLOCUTORES	NECESSIDADES
CLIENTES E FAMILIARES	CLIENTES E FAMILIARES	ACOLHIMENTO, ATENDIMENTO ÁGIL E RESOLUTIVIDADE
EQUIPES MÉDICAS	DIRETOR CLÍNICO	INFRAESTRUTURA, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA, PROCESSOS SEGUROS, REMUNERAÇÃO E INTERLOCUÇÃO COM ALTA ADMINISTRAÇÃO
FORNECEDORES DE MATERIAIS E INSUMOS	GESTORES DAS EMPRESAS	TRANSPARÊNCIA NO PROCESSO DE COMPRAS, CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FINANCEIRAS E RESOLUTIVIDADE NO PROCESSO AQUISITIVO
GESTOR PÚBLICO ESTADUAL	DIRETOR REGIONAL DE SAÚDE (DRS)	PREVENÇÃO, PROMOÇÃO E REABILITAÇÃO DA SAÚDE
GESTOR PÚBLICO MUNICIPAL	SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	PREVENÇÃO, PROMOÇÃO E REABILITAÇÃO DA SAÚDE
MANTENEDORA	DIRETORIA EXECUTIVA	CONDIÇÕES ADEQUADAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE E ENSINO, ATENDIMENTO ÀS LEGISLAÇÕES VIGENTES E A GARANTIA DA SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE
OPERADORAS DE SAÚDE	GESTORES DAS OPERADORAS	ATENDIMENTO MÉDICO-HOSPITALAR EM TODOS OS NÍVEIS DE COMPLEXIDADE, COM ALTO PADRÃO DE QUALIDADE E INFRAESTRUTURA QUE PROPORCIONE CONFORTO AOS SEUS USUÁRIOS, COM PREÇO JUSTO

**Redes de Atuação:**

DENOMINAÇÃO	INTERLOCUTORES	PROPÓSITOS	FORMA DE ATUAÇÃO NA REDE
REDE DE ATENÇÃO À URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	GESTOR SUS MUNICIPAL E ESTADUAL (DRS)	INTEGRAR A REDE DE ASSISTÊNCIA ÀS URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS DE FORMA INTEGRADA E HIERARQUIZADA	PONTO DE ATENÇÃO HOSPITALAR COM PORTA DE ENTRADA TIPO II, ENFERMARIA DE RETAGUARDA, UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS, REFERÊNCIAS EM AVC, IAM E TRAUMAS
REDE CEGONHA	GESTOR SUS MUNICIPAL E ESTADUAL (DRS)	INTEGRAR A REDE DE ASSISTÊNCIA MATERNO-INFANTIL DE FORMA INTEGRADA E HIERARQUIZADA	PONTO DE ATENÇÃO AMBULATORIAL PARA PRÉ-NATAL DE ALTO RISCO E HOSPITALAR PARA ATENDIMENTOS EM PRONTO ATENDIMENTO E INTERNAÇÕES DE BAIXO E ALTO RISCO
REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE DAS PESSOAS COM DOENÇAS CRÔNICAS (ONCOLOGIA)	GESTOR SUS MUNICIPAL E ESTADUAL (DRS)	INTEGRAR A REDE DE ASSISTÊNCIA ONCOLÓGICA DE FORMA INTEGRADA E HIERARQUIZADA	PONTO DE ATENÇÃO AMBULATORIAL E HOSPITALAR COMO UNACON COM SERVIÇO DE RADIOTERAPIA E HEMATOLOGIA
REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE DAS PESSOAS COM DOENÇAS CRÔNICAS (NEFROLOGIA)	GESTOR SUS MUNICIPAL E ESTADUAL (DRS)	INTEGRAR A REDE DE ASSISTÊNCIA DE DOENÇAS CRÔNICAS DE FORMA INTEGRADA E HIERARQUIZADA	PONTO DE ATENÇÃO ESPECIALIZADO AMBULATORIAL E HOSPITALAR NO TRATAMENTO AOS PACIENTES COM DOENÇAS RENAI CRÔNICAS
REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE DAS PESSOAS COM DOENÇAS CRÔNICAS (OBESIDADE)	GESTOR SUS MUNICIPAL E ESTADUAL (DRS)	INTEGRAR A REDE DE ASSISTÊNCIA À OBESIDADE DE FORMA INTEGRADA E HIERARQUIZADA	PONTO DE ATENÇÃO HOSPITALAR NA LINHA DE CUIDADOS DE SOBREPESO E OBESIDADE

D. DETALHES SOBRE PARTES INTERESSADAS ESPECÍFICAS**1. SÓCIOS, MANTENEDORES OU INSTITUIDORES**

O HFC tem como sua mantenedora a AFOCAPI, fundada em 09 de Agosto de 1947, A AFOCAPI é um órgão de defesa da Classe Canavieira e produtores de cana-de-açúcar do estado de São Paulo. Com mais de 70 anos de história é uma entidade de natureza civil e filantrópica, com seu foro jurídico em Piracicaba e representa mais de 3.240 fornecedores de cana. Sua mesa diretora é constituída através de eleição em Assembleia Geral Ordinária a cada quadriênio, por seus associados, que são produtores rurais, predominantemente de cana-de-açúcar.

Principais necessidades e expectativas dos mantenedores
As necessidades e expectativas da Instituição mantenedora são: condições adequadas para a prestação dos serviços de saúde e ensino conforme a Missão institucional, atendimento às legislações vigentes e a garantia da sustentabilidade da entidade.



2. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho em 2017 foi composta por 1381* colaboradores sob o regime CLT.

DENOMINAÇÃO	NÚMERO	VÍNCULO	ESCOLARIDADE	NÚMERO
MÉDICOS	258	PRESTADOR DE SERVIÇO PARCERIAS TERCEIRIZAÇÃO	PÓS-DOUTORADO	3
			DOUTORADO	4
			MESTRADO	2
			PÓS GRADUADO	249
COLABORADORES	1.381 (ATIVOS EM FOLHA NO MÊS DE DEZEMBRO/2017)	CLT	MESTRADO	2
			POS GRADUAÇÃO COMPLETA	70
			SUPERIOR COMPLETO	207
			SUPERIOR INCOMPLETO	6
			ENSINO MÉDIO COMPLETO	846
			ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	57
			ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	86
			ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO	106
ANALFABETO	1			
ESTAGIÁRIOS	650	ESTÁGIO NÃO REMUNERADO	EM GRADUAÇÃO EM MEDICINA	79
			EM GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM	152
			EM GRADUAÇÃO EM FISIOTERAPIÁ	114
			CURSO TÉCNICO EM ENFERMAGEM	301
			CURSO TÉCNICO EM RADIOLOGIA	4
MENOR APRENDIZ	29	CLT	-	29

Quanto às categorias profissionais, o quadro de pessoal é composto por 42% equipe de enfermagem, 19% médico, 7% técnico, 11% administrativo e 21% operacional. Representada por 14% de nível básico, 65% de nível médio e 21% de nível superior, a equipe de colaboradores do HFC é a força motriz para alcance dos resultados esperados.

Principais necessidades e expectativas da força de trabalho

Percebemos que ao longo do tempo, as necessidades pessoais e profissionais estão sendo transformadas. Até pouco tempo o salário tinha um papel fundamental na vida do profissional e, embora continue sendo relevante, a busca por qualidade de vida supera a necessidade financeira.

O perfil dos profissionais mudou. Eles esperam reconhecimento pelo seu trabalho, valorizam um ambiente de trabalho agradável, prestigiam integração entre equipes, bom relacionamento, aprendizados e desafios e claro, almejam oportunidade de crescimento profissional.

Além disso, prezam por uma boa liderança, que seja um facilitador, escute, auxilie nas tarefas e estimule para o alcance de resultados da equipe e que seja inspirador.

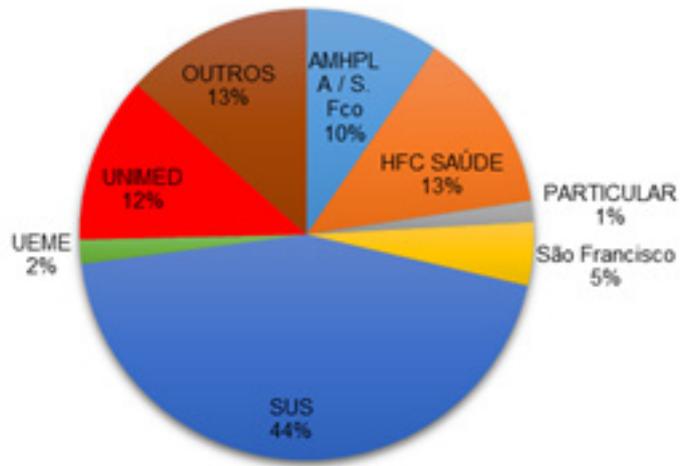


3. CLIENTES E MERCADO ALVO

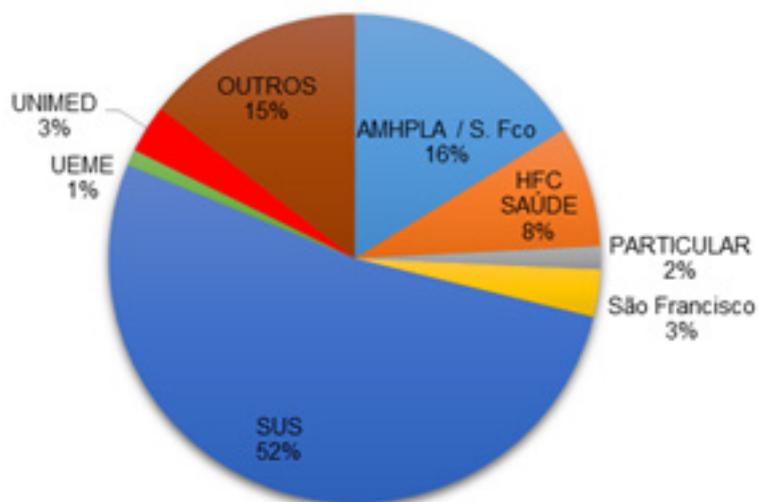
O HFC oferece assistência à saúde de nível terciário, pelo SUS, para a macrorregião de Piracicaba, chegando inclusive a atender pacientes referenciados de outras regiões e até mesmo, de outros estados. A área de referência abrange os uma população de aproximadamente 1,5 milhões de habitantes, sendo 92,5% de Piracicaba e região, 7,5% outros DRS's e Estados.

Pacientes beneficiários de planos e seguros de saúde ou que assumem diretamente os custos de seus tratamentos, também são atendidos no HFC em todos os segmentos de atendimento.

% atendimento por convênio 2017



% internação por convênio 2017





Principais clientes

Os principais clientes do HFC são: Pacientes, Familiares, Alunos, Gestores do SUS e Operadoras de Planos de Saúde.

Principais necessidades e expectativas dos clientes

As necessidades e expectativas dos clientes e mercado identificadas através dos meios de comunicação e interação com os clientes são:

4. FORNECEDORES

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 um portal eletrônico (Bionexo e OPMnexo).

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

Entre os principais itens avaliados ressaltamos as condições ou estado de entrega do produto, as divergências em nota fiscal, divergências com pedidos e atraso na entrega. Atualmente estão cadastrados 4.745 fornecedores de bens e serviços. Foram movimentados em 2017, aproximadamente 2.245 itens de materiais e 807 itens de medicamentos. Dentre os itens adquiridos, no valor de R\$71.385.596,46 no ano de 2017, destacaram-se os seguintes produtos:

Principais Necessidade e Expectativas dos Fornecedores

As principais necessidades e expectativas dos fornecedores estão relacionadas com:

- Cumprimento das obrigações financeiras;
- Aprovação, diante de avaliação criteriosa, de seu produto / marca;
- Resolutividade no processo aquisitivo
- Uso do nome do HFC como referência para futuras vendas
- Transparência no processo de compras.

5. SOCIEDADE

Principais necessidades e expectativas da Sociedade

As necessidades e expectativas da sociedade, traduzidas através de seus órgãos representantes, por meio de estabelecimentos de convênios e pactos são: acesso à assistência médico hospitalar, assistência de qualidade, responsabilidade sócio ambiental e transparência na utilização dos recursos públicos.

O HFC é um hospital de referência para a região de Piracicaba prestando assistência para clientes tanto da zona urbana como rural, em todas as faixas etárias, sem discriminação de raça, credo ou orientação sexual, seguindo os preceitos legislativos nas esfe-



ras municipal, estadual e federal, sob a fiscalização dos órgãos competentes.

O HFC acredita que a gestão social deve ser respaldada nos princípios de Responsabilidade Humano, Social e Ambiental.

Os Projetos Corporativos do HFC são desenvolvidos com posturas éticas e com respeito aos colaboradores e a comunidade, vistos que são agentes transformadores exercendo influência sobre os recursos humanos, a sociedade e o meio ambiente.

Ser sócio ambientalmente responsável é ir além da obrigação de respeitar as leis e de observar as condições adequadas

de segurança e saúde para os colaboradores. Para o HFC, ser sócio ambientalmente responsável é buscar por melhoria nos panoramas da sociedade, é ter consciência de que as ações promovem mudanças sociais, econômicas, ambientais e culturais.

Os Projetos buscam contribuir para o desenvolvimento da cidadania, da inclusão em uma vida social e saudável. Promovem a educação, a qualidade e o desenvolvimento da equipe e comunidade.

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

CONHEÇA ALGUNS PROJETOS QUE SÃO DESENVOLVIDOS NO HFC

SEMEAR

O PROGRAMA SEMEAR POSSIBILITA A PRÁTICA DE ENSINO-APRENDIZAGEM, DISSEMINANDO O CONHECIMENTO AOS SEUS PROFISSIONAIS E DESENVOLVENDO SUAS POTENCIALIDADES A ATRAVÉS DA MUDANÇA E APRIMORAMENTO DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL, TRAZENDO CONTEÚDO TÉCNICO E CIENTÍFICO, DISCUTINDO AS DIMENSÕES ÉTICAS, TRABALHISTAS, EDUCACIONAIS E RELACIONAIS. TEM COMO FOCO TRANSMITIR CONHECIMENTO, TANTO AOS PROFISSIONAIS DA COMUNIDADE, DISSEMINANDO EDUCAÇÃO, PROMOVENDO SIMPÓSIOS, TREINAMENTO E PALESTRAS, COM O OBJETIVO DE ATUALIZAÇÃO E APRIMORAMENTO.

...a gente tem um hospital completo!

CENTRO DE ESTUDOS E SIMPÓSIO MULTIDISCIPLINAR - (EDUCAÇÃO VOLTADA PARA O CORPO CLÍNICO PROFISSIONAIS DE SAÚDE E A S...

SUPERAÇÃO

PREVENIR E DISSEMINAR CONHECIMENTO SÃO OBJETIVOS DO PROGRAMA. AS CAMPANHAS E AÇÕES SÃO DESENVOLVIDAS PARA ORIENTAR E LEVAR INFORMAÇÃO AOS COLABORADORES E PARA A SOCIEDADE, FORTALECENDO A CULTURA DA PREVENÇÃO.

FORAM REUNIDOS RETRATOS DE PACIENTES DO CEON QUE VENCERAM OU ESTÃO LUTANDO CONTRA O CÂNCER. O OBJETIVO DOS NOSSOS GUERREIROS FOI CONSCIENTIZAR SOBRE O CÂNCER E INSPIRAR ESPERANÇA E CORAGEM.

EXPOSIÇÃO REALIZADA NO SHOPPING PIRACABA/SP

CAMPANHA OUTUBRO ROSA E NOVEMBRO AZUL
RETRATOS DE UMA NOVA VIDA

15º ENCONTRO DAS AMIGAS DO PEI

COM O OBJETIVO DE ORIENTAR E TROCAR EXPERIÊNCIAS, O ENCONTRO REÚNE MULHERES QUE JÁ FORAM ACOMETIDAS PELO CÂNCER DE MAMA OU QUE AINDA ESTÃO EM TRATAMENTO.

RISO

OS PROJETOS DO PROGRAMA RISO SÃO REALIZADOS POR VOLUNTÁRIOS, PESSOAS QUE DEDICAM DO SEU TEMPO PARA AJUDAR O PRÓXIMO. AS AÇÕES VÊM PARA FORTALECER AINDA MAIS O CÂMPUS, COMO O ACOELHIMENTO E A HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO, VOLTADO PARA O PACIENTE E SEUS ACOMPANHANTES.

PLANTADORES DA ALEGRIA

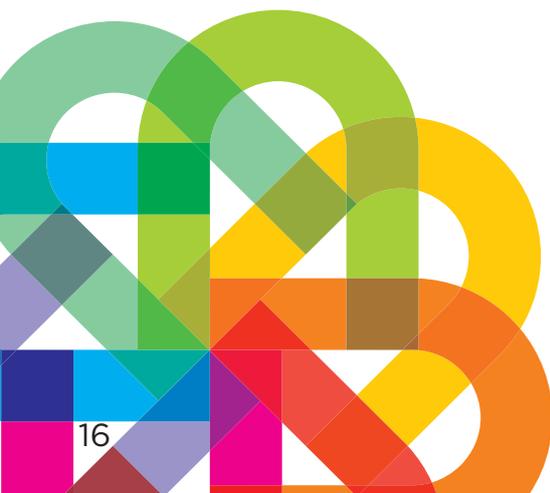
CÃO PATO

BEM NASCER

VOLTADO PARA A ÁREA MATERNO-INFANTIL, O PROGRAMA BEM NASCER DESENVOLVE AÇÕES COM FOCO NA SAÚDE DOS BEBÊS. PAIS E MÃES RECEBEM ORIENTAÇÕES PARA QUE O BEBÊ SEJA UM DESENVOLVIMENTO SAUDÁVEL E CRESCA CERCADO DE CUIDADOS NECESSÁRIOS.

CHÁ DE DOAÇÃO DE AMOR E GOTA DE OURO
(OS PROJETOS FAZEM PARTE DE UMA HISTÓRIA MUNDIAL ESCADA NA ESCADA DA VIDA, COM O OBJETIVO DE ORIENTAR E TROCAR EXPERIÊNCIAS, O ENCONTRO REÚNE MULHERES QUE JÁ FORAM ACOMETIDAS PELO CÂNCER DE MAMA OU QUE AINDA ESTÃO EM TRATAMENTO.)

PLANTE E VIDA
(EM PARCERIA COM A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIRACABA, O PROJETO VARIZELA O PLANTIO DE ÁRVORES PARA CADA CRIANÇA NASCIDA NO HOSPITAL.)





6. PARCEIROS

O SUS, através da Secretaria Municipal de Saúde e Departamento Regional de Saúde (DRS), é o maior cliente, em números absolutos, do HFC, 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), Conselho Regional de Medicina (CRM), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Ministério da Saúde e Ministério do Trabalho, que vêm elevando o custo operacional a despeito das possibilidades econômicas da entidade.

O HFC integra as redes de atenção à saúde como ponto de atenção especializado, atuando de forma integrada, regionalizada e hierarquizada.

Desde o ano de 2014 o HFC integra o Programa Santa Casa Sustentável, idealizado pelo governo do estado de São Paulo com necessidade de promover a integração

da rede hospitalar, estabelecendo mecanismos que orientem suas competências no sistema regional de saúde e a implantação da regulação do acesso em todo o Estado de São Paulo, conforme Deliberação da Comissão Intergestores Bipartites (CIB) 06/12. O Auxílio financeiro às Instituições Filantrópicas - Santas Casas SUSTentáveis tem por 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 de alta complexidade, que atendam às necessidades e demandas da população, em especial aquelas encaminhadas pelo setor de regulação do acesso e integrar as redes de atenção à saúde no estado.

No âmbito privado, os principais parceiros do HFC são as Operadoras São Francisco, responsável pelo maior valor financeiro de faturamento, HFC Saúde, operadora concebida para atender os fornecedores de cana, seus familiares e empregados e Unimed, estas operadoras são responsáveis por 40% dos atendimentos do complexo hospitalar e 65% do faturamento total do hospital.



**Painel de Bordo - Santa Casa Sustentável - Qualificação e Produção**

INDICADORES DE QUALIFICAÇÃO			
PERÍODO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	PONTUAÇÃO DRS-X	
		PONTUAÇÃO	PERCENTUAL(%)
2015	78	63	81%
2016	78	61	78%
2017	78	64	82%

INDICADORES DE PRODUÇÃO			
COMPETÊNCIA	PONTUAÇÃO MÁXIMA	PONTUAÇÃO DRS-X	
		PONTUAÇÃO	PERCENTUAL(%)
2015	25	15	60%
2016	25	18	72%
2017	25	19	74%

PONTUAÇÃO GERAL			
COMPETÊNCIA	PONTUAÇÃO MÁXIMA	PONTUAÇÃO DRS-X	
		PONTUAÇÃO	PERCENTUAL(%)
2015	103	78	76%
2016	103	79	77%
2017	103	83	80%

Principais necessidades e expectativas dos Parceiros

As necessidades e expectativas dos parceiros, traduzidas através de seus órgãos representantes, por meio de estabelecimentos de convênios e pactos são: fácil acesso à assistência médica hospitalar, assistência de qualidade, cumprimento de metas qualitativas e quantitativas, racionalidade no uso de recursos, preço justo e transparência na utilização dos recursos públicos.



P2. CONCORRÊNCIA E AMBIENTE COMPETITIVO

A. AMBIENTE COMPETITIVO

A alta capacitação do corpo clínico aliada à tecnologia avançada propicia um ambiente muito bem estruturado, com condições para a melhoria contínua da qualidade e da eficácia na atenção dispensada aos pacientes. O HFC possui 150 leitos destinados aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) realizando anualmente 8.399 internações e 129.059 atendimentos ambulatoriais de média complexidade e 1.521 internações e 63.995 atendimentos ambulatoriais de alta complexidade. Esses números permitem apurar o grau de importância social desse conjunto de atividades para o atendimento SUS na nossa cidade.

No seguimento de convênios, o HFC concorre com outros prestadores da cidade e região, tanto no âmbito hospitalar como ambulatorial, estes, principalmente nos seguimentos de diagnóstico por imagem, oncologia e análises clínicas, dada a grande disponibilidade de serviços em Piracicaba.

No ano de 2017 mudanças importantes ocorreram, sendo a mais relevante foi a aquisição da carteira de clientes da operadora AMHPLA e parte da carteira da operadora HFC Saúde pela operadora São Francisco. A transação correspondeu a migração de 42.000 vidas para a São Francisco. A operação contou com o estabelecimento de uma parceria hospitalar com o HFC, que passou a ser o único hospital na cidade de Piracicaba a atender esses beneficiários. A parceria prevê um modelo de capitação que garante ganho fixo mensal, independentemente da produtividade, atribuindo ao HFC a gestão hospitalar da totalidade das vidas. Com esse modelo, o crescimento do número de vidas da São Francisco impacta diretamente na receita do hospital, portanto há um movimento de vinculação e fortalecimento da marca São Francisco e HFC.

B. DESAFIOS ESTRATÉGICOS

Com as mudanças constantes no mercado da saúde suplementar, a cada dia as relações entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços são ameaçadas pelo aumento dos custos assistenciais, oriundos de novas tecnologias, o envelhecimento da população, com maior utilização dos recursos. Sem o correspondente incremento na mensalidade tem produzido, inevitavelmente, o achatamento nos preços de venda dos serviços e a redução na margem de ganho do hospital.

A Proposta de Emenda Constitucional (PEC) que limita os gastos com saúde pelo governo federal e a queda na arrecadação pelo governo municipal fazem com que os recursos se tornem ainda mais escassos, contribuindo com o aumento do déficit já existente do SUS, que supera o valor de 20 milhões de reais ao ano.

O cenário nos desafia a manter o nível de qualidade da assistência, continuar a investir e ainda assim, garantir a sustentabilidade e perenidade da Instituição.

O hospital tem buscado, cada vez mais, estreitar seu relacionamento com parlamentares para consecução de emendas que permitam investir em seu parque tecnológico. Visitas constantes ao Distrito Federal e Capital Paulista, apresentando o portfólio de serviços oferecidos pelo HFC, resultaram em créditos e benefícios junto a parceiros do Congresso Nacional e: 3 Emendas Federais e 1 Estadual além do deferimento do Projeto junto ao PRONON – Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica, sendo o recurso destinado à compra de um novo Acelerador Linear para o Centro de Oncologia.



Introdução de novas tecnologias

Durante o ano de 2017, podemos relacionar algumas novas tecnologias introduzidas no HFC:

- Armazenamento digitalizado de prontuários eletrônicos, disponíveis para consulta pelo corpo clínico: respaldados pela RESOLUÇÃO CFM nº 1.639/2002, o Setor do Arquivo iniciou a digitalização dos prontuário, visando o redução do volume de documentos armazenados em decorrência da necessidade de manutenção dos prontuários;
- Introdução da ferramenta Diagnosis Related Groups (Grupos de Diagnósticos Relacionados) DRG: em parceria com a Federação das Santas Casas e Hospitais Beneficentes do Estado de São Paulo (FEHOSP) iniciamos o 2º semestre de 2017 utilizando a sofisticada metodologia de gerenciamento de custos e da qualidade assistencial, que permite a elaboração de pacotes - clínicos e cirúrgicos - para a comercialização de serviços hospitalares, tendo como base informações coletadas a partir da internação;

- Implantação do sistema Artia para gestão de projetos: ferramenta web que permite organizar trabalhos e atividades, criar e gerenciar projetos, compartilhar tarefas, apontar horas em tempo real, obter relatórios, gráficos e muito mais;
- Aquisição do software WeKnow: software de Business Intelligence que permite a conexão com inúmeros sistemas para transformar os dados coletados em indicadores estratégicos, tornando possível tomar decisões muito mais precisas e em tempo real;
- Implantação do sistema Sisqual: software de soluções de gerenciamento da força de trabalho: planejamento e dimensionamento, gestão de operações (escala), processamento de folha, etc;
- Prescrição eletrônica de medicamentos: a fim de tornar o trabalho mais fácil, eficiente, buscar zerar a margem de erros e garantir a Segurança do Paciente, a implantação do processo de prescrição eletrônica iniciou no final do primeiro semestre de 2017.





P3. ASPECTOS RELEVANTES

Nos últimos anos, a adoção das melhores práticas de Governança, tem sido tendência nas empresas e vem se expandindo na área da saúde. O HFC pensando na SUSTENTABILIDADE e PERENIDADE, reestruturou o seu Organograma para um modelo de Governança Corporativa envolvendo a diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas (Clientes, Corpo Clínico, Colaboradores, Operadoras de Saúde, Fornecedores e Sociedade).

O Desenvolvimento Organizacional é a base para a estruturação, desenvolvimento e integração do modelo de trabalho para alavancar o reconhecimento de Qualidade.

Partindo destes objetivos, a Governança Clínica atua junto ao Corpo Clínico, fortalecendo as diretrizes clínicas e apoiando a capacitação e o ensino.

Visando promover saúde de excelência, com responsabilidade Humano Sócio Ambiental e aprimorar a experiência do cliente em todos os momentos a Assistência Centrada no Paciente e a Eficiência Operacional, são pilares que atuam nos processos internos para assegurar com

qualidade e segurança o atendimento e a assistência de nossos clientes, através da modernização do parque tecnológico e minimização do impacto no meio ambiente.

Como resultante das ações promovidas pelo HFC os investimentos serão qualificados por Novos Negócios através do Portfólio de Serviços oferecidos pela Instituição.

Gestão de Risco

No ano de 2017 houve a implantação, pelo Setor Jurídico, de um programa de gestão de riscos judiciais, que envolve, primordialmente, a proximidade entre este setor e os demais do Hospital visando a reformulação dos termos de consentimento para procedimentos ambulatoriais e cirúrgicos, entre outros. Os novos termos visam diminuir os riscos inerentes a atividade hospitalar e médica, garantem maior clareza aos pacientes e reforçam nosso compromisso em prestar um serviço de excelência. Os termos agora estão concentrados e poderão ser acessados através do Intranet (Documentos Digitais - Termos), facilitando a atuação médica e dos setores de apoio.





P4. INICIATIVAS DE BUSCA DA EXCELÊNCIA

Em 2005, o HFC teve contato com o “Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos” com a parceria do CEALAG (Centro de Estudos da Santa Casa de São Paulo), da FEHOSP (Federação dos Hospitais Filantrópicos de São Paulo), da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, do CQH (Compromisso pela Qualidade Hospitalar) e da FNQ (Fundação Nacional da Qualidade), que tinha como objetivo profissionalizar a gestão dos hospitais. Até 2007, o HFC recebeu essa consultoria, incorporando e disseminando a cultura da qualidade.

Nessa busca, o HFC reformulou sua estrutura organizacional, definindo um modelo de Gestão Colegiada, que passaria a assumir os desafios que se apresentavam as políticas institucionais, que envolvem a Missão, a Visão e os Valores da organização, foram compostas no início do ano de 2006, durante a 1ª Oficina de Planejamento Estratégico, e foram disseminadas durante os anos seguintes. Naquela oficina estavam presentes membros da mesa diretora da Associação Mantenedora, representantes do Colegiado da Instituição e membros da comunidade médica e parceiros.

Com essas políticas foram traçadas as diretrizes globais, que seriam o vetor das ações desenvolvidas pelo HFC durante sua trajetória. Pensando em humanização, responsabilidade social, formação profissional, no SUS, nos convênios parceiros, no tratamento igual a todas as partes e na confiabilidade com que desejamos tratar a nossos clientes, criamos a Missão, a Visão e os Valores Institucionais.

Em 2009, o Colegiado se reu-

niu para avaliar o andamento do Planejamento Estratégico e revisar o texto das políticas institucionais do hospital. Muito mais do que uma revisão textual, é a essência da nossa cultura organizacional que evolui e está mais adequada à nossa realidade.

Após o término do “Programa de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos”, o HFC optou por continuar seu processo de certificação de qualidade. Como o hospital já estava envolvido com a metodologia do CQH - Compromisso com a Qualidade Hospitalar resolveu continuar com este modelo de excelência em gestão hospitalar.

No dia 15/12/2009 o HFC recebeu a visita do Comitê de Avaliação do CQH e o resultado desta primeira evidenciou a falta do cumprimento de alguns itens obrigatórios do roteiro referentes ao Critério “Informações e Conhecimento”.

No dia 25 de Março de 2010, o Comitê do CQH retornou ao HFC e realizou uma avaliação direcionada aos itens indicados. Após a visita, o hospital aguardou ansiosamente o resultado e no dia 22 de Abril recebeu o Relatório de Avaliação do Núcleo Técnico do CQH, que concedia o Selo de Conformidade do CQH ao constatar a conformidade em relação aos itens reavaliados. Conforme o relatório o hospital está de acordo com as normas do Programa CQH - Compromisso com a Qualidade Hospitalar e, portanto, recebe o Selo de Conformidade com o resultado atingido de 92,81 pontos do total de 100 pontos.

Em 2012 o HFC passou por uma avaliação para a renovação da cer-



tificação, a qual conseguiu superar a pontuação atingida em 2010, desta vez conquistando 96,72 pontos.

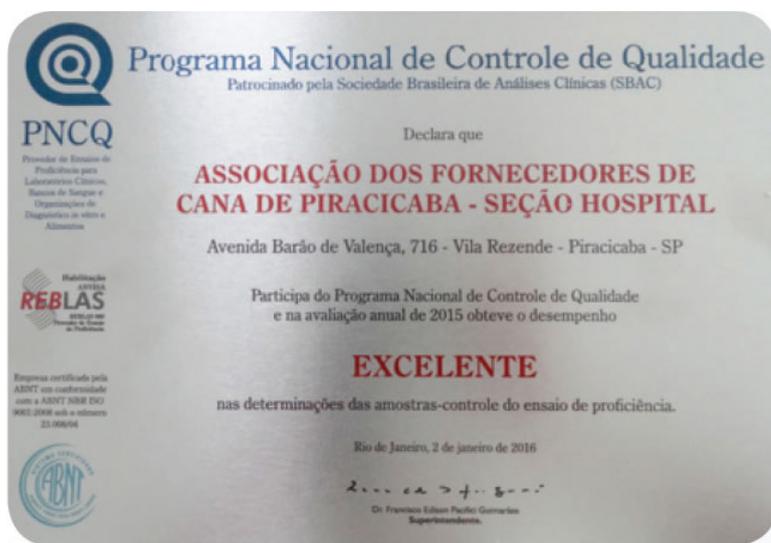
O HFC conquistou o selo de Centro de Excelência em Cirurgias Bariátricas, do SRC (Surgical Review Corporation). O Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba e a Clínica Bariátrica são os primeiros centros de excelência em cirurgias bariátricas no Brasil e América Latina a receberem o selo de acreditação internacional do SRC.

Em 2014 o HFC se destacou como um dos melhores hospitais conveniados ao Sistema Único de Saúde (SUS) no Estado de São Paulo, na “Categoria Melhores Ambulatórios do Interior”.

No ano de 2015, em nova avaliação do CQH, desta vez sob a régua de

250 pontos do PNGS, alcançamos 175 pontos e reafirmamos nosso compromisso com a qualidade institucional.

Importante ressaltar o trabalho das unidades Banco de Leite Humano e HFCLAB que participam de programas de controle de qualidade dos serviços oferecidos assegurando a eficiência de seus processos.



CERTIFICADO

EXCELÊNCIA EM BANCOS DE LEITE HUMANO

CATEGORIA OURO

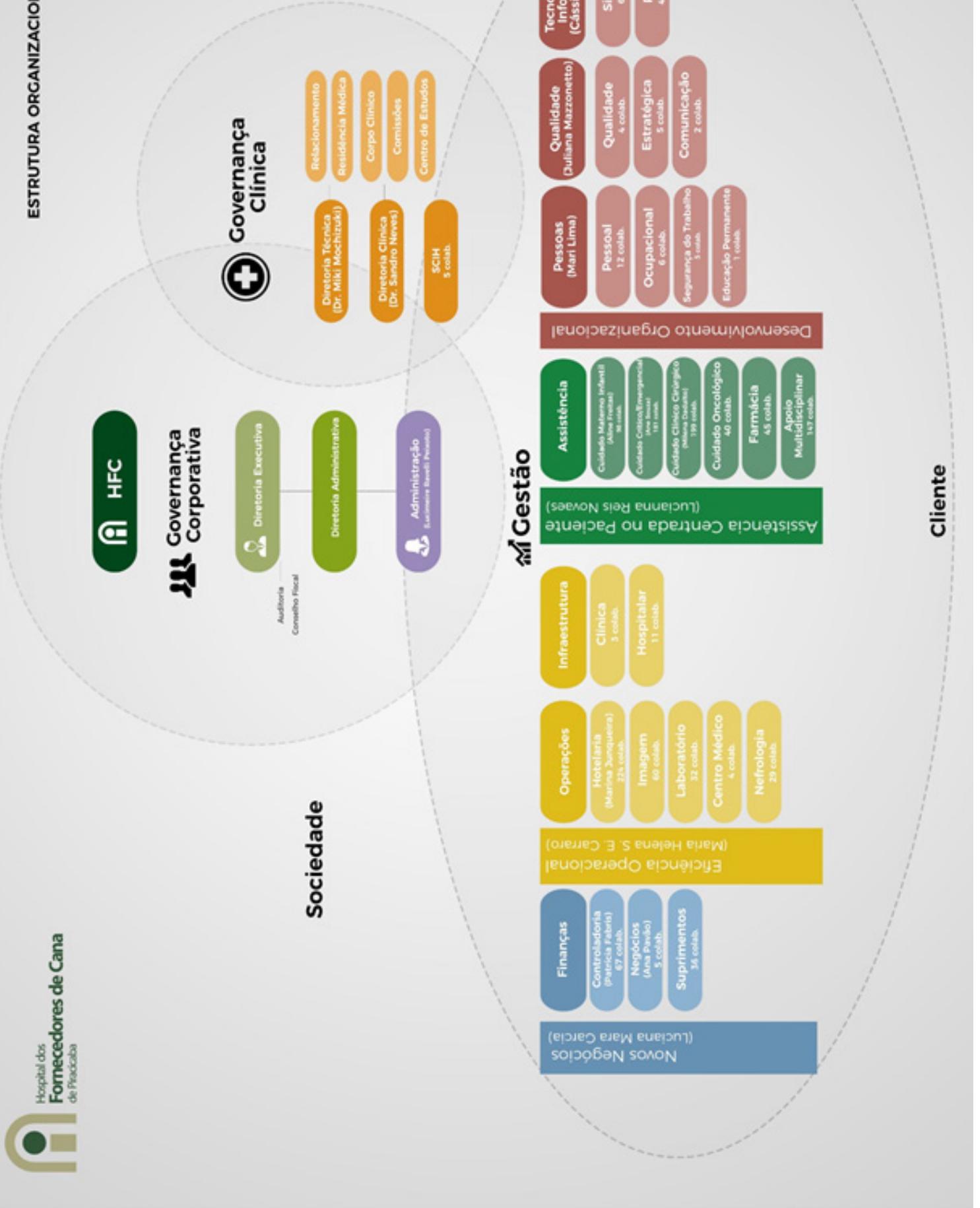
A Rede Global de Bancos de Leite Humano confere esse certificado ao
 Banco de Leite Humano
 Maria Gessy Cardoso Ribeiro
 por seu DESEMPENHO no ano de 2016

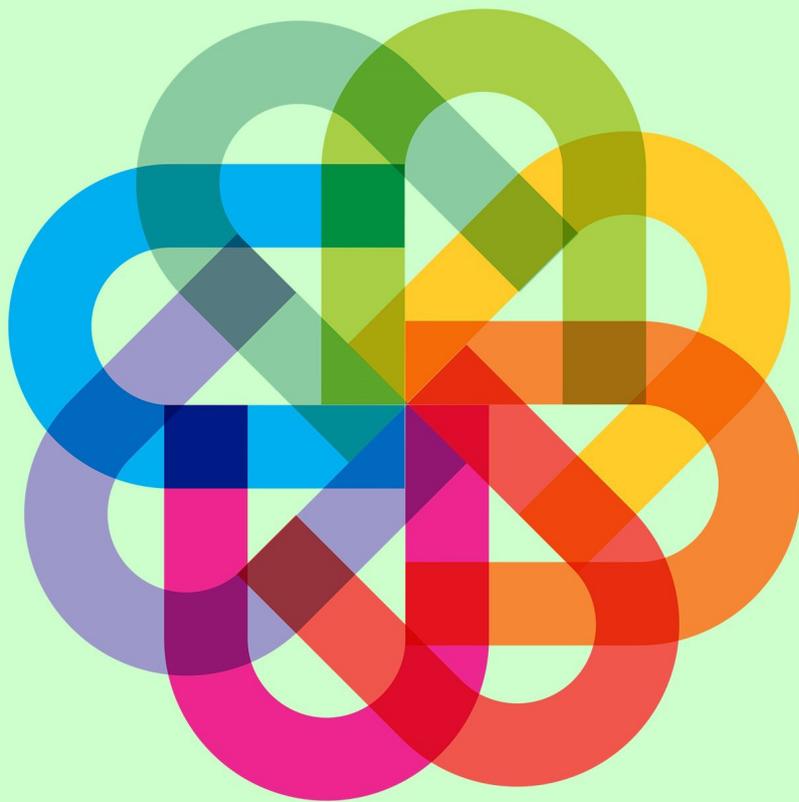
Patrocínio: Coordenação Geral de Saúde da Criança e Aleitamento Materno do Ministério da Saúde.
 Coordenação: Fundação Oswaldo Cruz - IFF e ICICT.

P5. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL





LIDERANÇA



Valores e princípios organizacionais

Os valores de nossa organização foram construídos colegiadamente através de oficinas envolvendo a alta direção da AFOCAPI e o Colegiado, com a colaboração das lideranças médicas.

Visando assegurar um relacionamento ético no ambiente institucional e adotando os princípios de compliance, o HFC comunica sua Política Organizacional (quadro abaixo) em todos os âmbitos de sua infraestrutura:

- Força de trabalho: murais internos, painel eletrônico, intranet, integração, pasta de gestão, planejamento estratégico, Manual do Colaborador, Manual da Liderança e Manual de Conduta e Ética.
- Pacientes: Ouvidoria que de for-

ma proativa e reativa, contata os clientes em visitas diárias, ligações telefônicas, meios digitais e físicos (formulário de pesquisa), campanhas sociais, site e publicações como o HFC Notícias.

- Corpo clínico: regimento interno, murais internos, painel eletrônico, intranet e integração.
- Fornecedores: As relações éticas com os fornecedores são tratadas no Manual de Boas Práticas para Fornecedores.
- Prestadores de serviços: integração, treinamento e supervisão.





O Hospital apresenta, mensalmente, à Diretoria da Mantenedora os resultados financeiros, contábeis e de processos, quando são discutidas e realinhadas, se necessário, as estratégias da empresa. Anualmente, por ocasião da Assembleia Geral da Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba (AFOCAPI), que ocorre no mês de março, a diretoria apresenta os resultados de desempenho global referentes ao exercício anterior.

Trimestralmente, é encaminhado ao Gestor SUS Municipal um relatório de cumprimento de metas quanti-qualitativas referentes ao convênio público.

Metas quantitativas

Competência	Contratualizado Ano			Realizado Ano			Taxa Total de Alcance Total
	Hospitalar	Ambulatorial	Total	Hospitalar	Ambulatorial	Total	
2015	9.156	103.524	112.680	9.058	119.201	128.259	114%
2016	9.156	103.140	112.296	9.370	160.414	169.784	151%
2017	8.508	113.100	121.608	8.399	129.059	137.458	113%

Fonte: TABWIN

Metas quantitativas

Competência	Contratualizado Ano	Realizado Ano
2015	50%	82%
2016	50%	69%
2017	50%	69%

Anualmente o HFC presta contas ao Ministério da Justiça, apresentando, dentre outros documentos, seu Relatório de Gestão Anual.

Desde 2012 presta contas ao Ministério da Saúde para renovação da Certificação das Entidades Beneficentes de Assistência Social (CEBAS) conforme previsto na nova legislação vigente.



Cálculo filantropia 2017

INTERNAÇÃO - PACIENTE DIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUS	47.127	64,67%
NÃO SUS	25.746	35,33%
TOTAL	72.873	

ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUS	193.054	61,63%
NÃO SUS	120.210	38,37%
TOTAL	313.264	

RESUMO	PERCENTUAL
PERCENTUAL INTERNAÇÃO PACIENTES DIA SUS	64,67%
PERCENTUAL ATENDIMENTO AMBULATORIO (ATÉ 10%)	10,00%
PERCENTUAL ATENÇÃO OBSTÉTRICA E NEONATAL	1,50%
PERCENTUAL ATENÇÃO ONCOLÓGICA	1,50%
PERCENTUAL ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS	1,50%
% FILANTROPIA	79,17%

Observações:

1. Para cálculo de comprovação do percentual anual de serviços ao SUS, utilizamo-nos de relatórios gerenciais internos do Sistema de Gestão de Informações do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba para obtenção de dados referentes a atendimentos NÃO SUS, tendo como parâmetro a metodologia estabelecida na Portaria do Ministério da Saúde/GM nº 1.970. Para apuração dos dados referentes aos atendimentos SUS, consideramos informações extraídas do Sistema de Informações do Ministério da Saúde - TABWIN/DATASUS/MS.

2. A ausência de relatórios do TABWIN para apuração das informações referentes aos pacientes NÃO SUS, deu-se pelo fato de os arquivos do CIHA não terem processados Ministério da Saúde em tempo hábil e disponibilização dos dados pelo site de Transparência (TABWIN) do Ministério da Saúde, porém já foram enviados.



Comunicação à força de trabalho

Os canais institucionais de divulgação da Missão, Visão e Valores são apresentações institucionais, Integração dos novos servidores, Oficinas de Acompanhamento do Planejamento Estratégico, e-mail institucional, internet, intranet, murais institucionais entre outros.

A Pesquisa de Clima Organizacional também aborda o tema tendo por objetivo a avaliação do conhecimento dos funcioná-

rios e se todos estão trabalhando em função de um objetivo comum.

Os objetivos delineados no Mapa Estratégico são compartilhados com as principais lideranças institucionais e esta, realiza o desdobramento com sua equipe. Os resultados de cada processo são acompanhados através de reuniões periódicas e discussão dos Relatórios de Atividade Semanal (RAS).

PAUTAS	PARTE INTERESSADA	FORMA DE COMUNICAÇÃO
ESTRATÉGICAS	<ul style="list-style-type: none"> • REUNIÕES DE DIRETORIA DA AFOCAPI • REUNIÕES DO COLEGIADO • REUNIÕES COM LIDERANÇAS MÉDICAS E PARCEIROS • REUNIÕES COM GESTORES PÚBLICOS E PRIVADOS DE OUTRAS INSTITUIÇÕES 	<ul style="list-style-type: none"> • PLANO DIRETOR • PLANEJAMENTO ESTRATÉGICOS • REUNIÕES PERIÓDICAS • PLANO DE AÇÃO • ATAS DE REUNIÃO • MEMORANDOS • COMUNICAÇÕES INTERNAS • RELATÓRIOS DO GOVERNO • NOTÍCIAS DA MÍDIA • REVISTA PRÓPRIA • BOLETIM INFORMATIVO
OPERACIONAIS	<ul style="list-style-type: none"> • REUNIÕES DO COLEGIADO • REUNIÕES COM LIDERANÇAS MÉDICAS 	<ul style="list-style-type: none"> • PLANOS DE AÇÃO • REUNIÕES ESPECÍFICAS • ATAS DE REUNIÃO • MEMORANDOS • CORREIO ELETRÔNICO • INTRANET • COMUNICADOS EM MURAI • NORMAS E ROTINAS ESCRITAS • BOLETIM INFORMATIVO • WHATSAPP
TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> • REUNIÕES DO COLEGIADO • REUNIÕES COM LIDERANÇAS MÉDICAS, DE ENFERMAGEM E MULTIDISCIPLINAR • CONSELHO TÉCNICO • DIRETORIA CLÍNICA 	<ul style="list-style-type: none"> • PLANOS DE AÇÃO • REUNIÕES ESPECÍFICAS • ATAS DE REUNIÃO • MEMORANDOS • CORREIO ELETRÔNICO • INTRANET • COMUNICADOS EM MURAI • NORMAS E ROTINAS ESCRITAS • BOLETIM INFORMATIVO • ASSEMBLEIA DO CORPO CLÍNICO



Sendo ainda, meios de interação:

- Clientes: através das pesquisas de satisfação e políticas de humanização;
- Colaboradores: reuniões semanais, feedbacks diários, Manual do Colaborador;
- Fornecedores: Bionexo / Plan-

Questões éticas

Além das legislações pertinentes que regulamentam seu funcionamento, o HFC segue códigos de ética de profissionais, normas técnicas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Regulamentos/Regimentos internos de diversos serviços e etc.

Conta também com diversas comissões que cuidam das relações éticas dos processos desenvolvidos no âmbito da Assistência, Ensino e Pesquisa, além dos processos administrativos, que envolvem compras e recursos humanos, entre outros.

Comissões Atuantes: Comissão de Ética Médica, Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Revisão de Óbitos, Comissão de Ética em Enfermagem, etc. Todas possuem normas estabelecidas, com participantes definidos, rotinas e cronogramas de reuniões pré-estabelecidos.

O Manual de Conduta e Ética do HFC dispõe dos direitos e deveres e a conduta funcional da força de trabalho esperada para os colaboradores. Documento que explicita os comportamentos esperados de toda comunidade HFC, esclarece e reforça a missão e os valores da Instituição.

As questões éticas são abor-

nexo / OPMnexo, utilizando o Manual de Boas Práticas de Fornecedores;

- Corpo Clínico: Centro de Estudos, discussões colegiadas;
- Sociedade: Projetos Corporativos (Outubro Rosa, Novembro Azul, Curso de Gestantes, Plantadores da Alegria, Capelania, Cinoterapia), entre outros.

dadas por ocasião da admissão de novos funcionários e em eventos institucionais. Nestes, são tratados, proativamente, várias questões éticas de interesse das diversas classes profissionais que atuam na Instituição. São exemplos os eventos realizados pelo Comitê de Ética em Enfermagem e campanhas de sensibilização para conhecimento do referido Manual.

Para as questões de ética médica, o HFC conta com um Diretor Clínico, cargo exercido por um profissional eleito pelo corpo clínico. Na eleição de 2017, com vigência até 2019, este profissional tem como competência zelar pela garantia plena do exercício ético profissional, de acordo com as Resoluções do Conselho Federal de Medicina tendo como encargo a saúde do paciente, bem como as condições materiais e humanas para prestação de serviços hospitalares.

Visando assegurar que os preceitos éticos sejam abordados em todas as possibilidades, o Diretor Técnico do HFC além de ser o principal responsável médico pela instituição, assessora e coordena as questões técnicas junto ao corpo clínico.



Tomada de decisões

O processo decisório é realizado por meio de reuniões entre lideranças (coordenação, administração e diretoria da organização), tendo como apoio ferramentas estratégicas e de qualidade que norteiam tais decisões, como: Mapa estratégico, Plano de Ação, Balance Score Card (BSC), Plano Orçamentário, Mapeamento de Processos, Gerenciamento de Riscos, Comissões, Normas e Rotinas, Projetos, entre outros.

Anualmente o Hospital realiza de forma colegiada o Planejamento Estratégico contendo a análise de SWOT, onde são identificadas seus pontos fortes e fracos, assim como as ameaças e oportunidades. A partir da análise interna e externa, é definido o mapa estratégico, alinhado à Missão, Visão e Valores da Instituição, contendo os objetivos da empresa, que é desdobrado em planos de ação das áreas. Para a concretização dos objetivos são definidos projetos que são acompanhados por meio do sistema

de gerenciamento de projetos, sempre pautados em estudos que demonstram sua viabilidade. O acompanhamento de cronogramas ou andamento de projetos se dá através de ferramentas estratégicas, como o Artia, que centraliza os principais projetos e seus cronogramas/atividades. O gerenciamento dessa ferramenta é realizado pela equipe de Gestão de Projetos.

Mensalmente a alta administração do HFC realiza reunião com a Diretoria da matriz para alinhamento e atualização dos Projetos contidos no Planejamento Estratégico. Nessa reunião são discutidas etapas, orçamentos, dificuldades e resultados obtidos. Gestores são convidados para expor o andamento dos Projetos, bem como outras situações que entraram em pauta, devido obrigatoriedade, ou legislação ou urgência, são apresentados dados, indicadores e baseado nas evidências, entram num consenso para tomada das decisões.

Exercício da liderança e interação com as partes interessadas

A liderança do HFC é exercida pela interação entre o seu Presidente, Administradora e Colegiado, através de reuniões específicas, com a construção de um Plano Diretor, que norteia o desenvolvimento do Planejamento Es-

tratégico elaborado com a participação do Colegiado. A partir do planejamento estratégico, demais lideranças definem os planos de ação setoriais e tomam as iniciativas necessárias para sua execução e acompanhamento.





Principais padrões de trabalho

A definição de processos e o estabelecimento de padrões de desempenho merecem considerável atenção pelas implicações que promove na Avaliação de Desempenho. Assim, o HFC há pelo menos 10 anos considerando as legislações vigentes, normas sanitárias e as expectativas dos clientes, normatiza as ações de sua força de trabalho e demais envolvidos através dos Manuais de Normas e Rotinas, Protocolos Assistenciais e Institucionais, Manual de Conduta e Ética, Manual da Liderança, Regimento Interno e Manual de Boas Práticas aos Fornecedores.

Estes documentos são disponibilizados com livre acesso à consulta na Intranet do HFC. Em algumas áreas também em meio físico, mediante controle de documenta-

Melhoria dos processos gerenciais

Em busca de aprimorar o seu desempenho, o HFC tem como prática o uso do benchmarking com outras instituições congêneres. Esta forma de gestão é vista como um processo comparativo positivo, pois sua utilização traz como principal benefício à orientação da Instituição na busca permanente de oportunidades de melhoria de sua performance dos seus produtos e serviços, processos, custos e prazos, etc.

Como exemplos de boas práticas adquiridas das visitas externas, podem ser citados exemplos como: implantação do DRG, reestruturação do Setor da Qualidade, ações relacionadas a Segurança do Paciente, entre outros.

Como mecanismo de avaliação externa das práticas de gestão, o HFC recebe periodicamente e sistemati-

ção pelo Escritório da Qualidade. Sua revisão acontece sob demanda ou de acordo com o cronograma gerenciado pelo referido escritório.

Em 2017 o mapeamento de processos foi revisado, reforçando a Cadeia Cliente <-> Fornecedor, estabelecendo novos padrões de trabalho, acordos entre as áreas, indicadores, riscos e responsáveis.

A verificação do cumprimento dos principais padrões para os processos gerenciais dá-se por meio de periódicas Oficinas de Desempenho, além dos Relatórios de Atividades Semanais alinhado ao planejamento estratégico.

camente visitas de diversos órgãos avaliadores, como por exemplo, Vigilância Sanitária, Auditorias de Operadoras de Saúde, Tribunal de Contas e Controle de Qualidade dos Laboratórios de Análises Clínicas, entre outros.

Com adesão ao Programa de Certificação de Qualidade em 2009, iniciou sua participação no Núcleo de Apoio da Gestão Hospitalar (NAGEH) do CQH, como forma de trocar experiências e comparabilidade com outras instituições envolvidas nos processos de trabalho, subsidiando processos de melhorias e avaliação dos serviços prestados.

No âmbito interno, ainda referente ao Programa de Qualidade, em 2017 o Escritório da Qualidade buscou a melhoria contínua de processos, apli-



cando a metodologia Lean Six Sigma na revisão de fluxos otimizando ganhos e mitigando perdas e danos institucionais. Os resultados evidenciam as não conformidades, pontos fortes e oportunidades de melhoria, e a partir destas, são tomadas as medidas corretivas e de melhorias necessárias que são monitoradas e acompanhadas através de ferramentas internas.

Oficinas de Resultados acontecem constantemente entre Alta Administração e Lideranças para estudo das metas estabelecidas.

Periodicamente são realiza-

Análise de desempenho

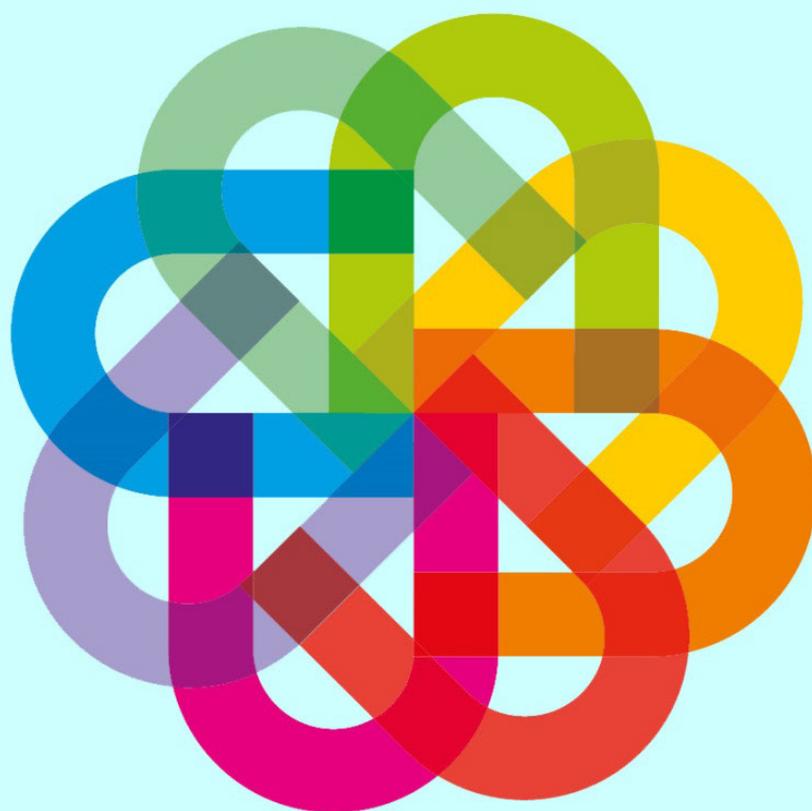
O HFC possui um modelo de Gestão Colegiada, que avalia mensalmente os indicadores e objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico, além de acompanhar os planos de ação setoriais através da ferramenta Relatório de Atividade Semanal (RAS) com as lideranças de cada área, em que são evidenciados os principais indicadores e suas res-

das auditorias internas com vários enfoques e pelos processos: Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), Gestão de Pessoas, Engenharia e Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH).

Capacitação contínua de colaboradores, realizando ou encorajando a participação em cursos e congressos, apresentando novas práticas de trabalho, bem como reciclagem técnica e desenvolvimento de competências são estratégias utilizadas pelo HFC para aperfeiçoamento dos processos.

pectivas análises

Os indicadores empresariais são disponibilizados na rede, a direção consegue visualizá-los com muita facilidade, conseguindo avaliar qualquer indicador e análise de todas as áreas abrangidas no HFC, com isso, pondera a necessidade de intervenção.



ESTRATÉGIAS E PLANOS



Definição de estratégias

Para o cumprimento da Missão e o alcance de sua Visão, o HFC traçou suas estratégias e estas estão traduzidas em seu Planejamento Estratégico. Existem no hospital diversos setores responsáveis por ações focadas nos eventos originados no ambiente externo. O Setor de Ouvidoria, por exemplo, tem como objetivo atuar diretamente em forças externas que possam ser restritivas ou gerar impactos negativos aos negócios, podendo também atuar com a administração

no sentido de direcionar ações para reverter notícias negativas expostas na mídia. O Setor de Captação de Recursos tem como premissa a busca de oportunidades de geração de receitas externas, como as verbas parlamentares, que podem ser consideradas forças impulsoras provenientes do ambiente externo. Essa força impulsora possibilita, por exemplo, a aquisição de novos equipamentos estratégicos sem custos para a Instituição.

As estratégias adotadas pela organização são norteadas pelas premissas de fornecimento de atendimento de qualidade ao paciente respeitando a saúde financeira da Instituição e definidas de forma colegiada, na seguinte sequência:

- Avaliação do Planejamento do ano anterior, verificando as metas atingidas e não atingidas;
- Construção da Análise de S.W.O.T;
- Elaboração do Mapa Estratégico;
- Construção do Planejamento Estratégico contendo os objetivos e metas a serem alcançadas;
- Definição dos Projetos a serem realizados para o próximo ano;
- Validação do Planejamento Estratégico pela Diretoria;
- Desdobramento em Planos de Ações setoriais pelo Colegiado.

Os setores de Gestão de Pessoas, Ouvidoria e Segurança do Trabalho atuam diretamente nos eventos relacionados a ações de colaboradores, terceiros ou clientes que possam gerar melhorias ou danos à Instituição, monitorando e atuando constantemente no ambiente interno.

Metas e planos de ação

Para o ciclo do Planejamento Estratégico, as ações são esboçadas por ocasião do estabelecimento dos objetivos estratégicos. Depois, em reuniões específicas, cada ação é descrita pelos respectivos responsáveis segundo a metodologia 5W2H, após a aplicação da matriz de priorização para, assim, definir a sequência de ações a serem realizadas. Os planos de ação que demandam desenvolvimento de projetos são validados pela alta administração e acompanhados pelo setor de Gestão de Pro-

jetos, auxiliado pela ferramenta Artia.

Os indicadores são definidos considerando os objetivos estratégicos e as informações já tradicionais na gestão hospitalar, devendo ser de fácil entendimento. As metas são estabelecidas mediante a série histórica do movimento e um ingrediente de desafio para o desenvolvimento institucional. São pactuadas com os gestores da rede de serviços de saúde (municipal e estadual) e acompanhadas em reuniões com a participação das partes interessadas.



Comunicação das estratégias, metas e planos de ação

As estratégias e metas previstas no Planejamento Estratégico e Planos de Ação são compartilhadas e disseminadas junto à força de trabalho através de meios eletrônicos e reuniões gerenciais específicas.

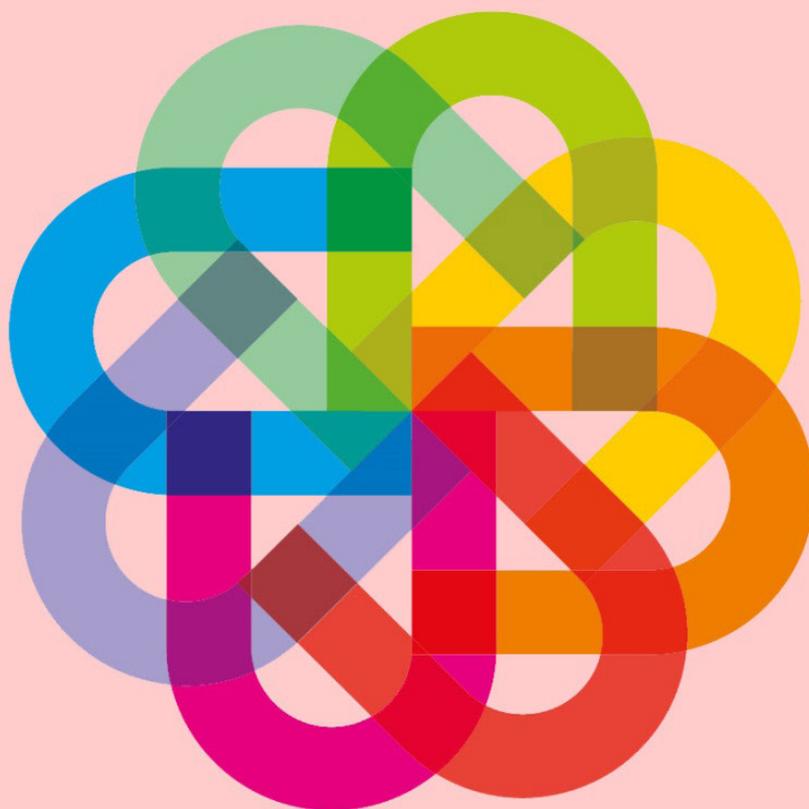
Como forma de compartilhar junto ao corpo clínico as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico

co, estabeleceu-se a “Contratualização Médica”. Trata-se de um contrato que prevê metas qualitativas e quantitativas que estão alinhadas ao Planejamento Estratégico e aos contratos firmados com parceiros públicos e privados.

Monitoramento

O monitoramento da implementação dos planos de ação se dá através de avaliações periódicas, em reuniões específicas e através do RAS (Relatório de Atividades Semanal), que é discutido com as coordenações semanalmente. Nas reuniões são avaliados os status de cada objetivo estabelecido, através da análise crítica dos indicadores.

O HFC também possui um “Painel de Bordo”, esta é uma ferramenta para apresentar, de forma transparente e participativa, os principais indicadores da Instituição. Para alimentar o Painel são reunidos os principais indicadores coletados nos setores.



CLIENTES



Definição de clientes-alvo

Conforme já mencionado no item P1, o HFC é referência para a macrorregião de Piracicaba, chegando inclusive a atender pacientes referenciados de outras regiões e até mesmo, de outros estados.

A área de referência abrange o Departamento Regional de Saúde (DRS-X), com uma população composta por de cerca de 1,5 milhão de habitantes.

O HFC segmenta seu mercado em:

- Atendimento SUS, operadoras de saúde e pacientes particulares;
- Especialidades médicas e ambulatórios de especialidades oferecidas;
- atendimentos eletivos e de urgência e emergência.

Os clientes usuários do SUS são referenciados ao HFC a partir das Unidades de Pronto Atendimento (UPA), por intermédio da Central de Regulação da DRS-X e das Unidades Básicas de Saúde (UBS), através do Serviço de Avaliação e Controle Municipal (SAC). A partir da análise da série histórica do ano anterior, assim como a demanda por cirurgias e procedimentos apresentados pelo Gestor SUS Municipal, anualmente são pactuadas, com a Secretaria Municipal de Saúde cotas para prestação de serviços para Piracicaba e Macro-região.

O Hospital busca aumentar seu rol de clientes por meio de divulgação em mídia reconhecida (mídia impressa, audiovisual e redes sociais), divulgando seus serviços e projetos sociais, para despertar no cliente a confiança de um ambiente humanizado, processos seguros, equipamentos de ponta e alta capacidade técnica, diferenciais da Instituição.

Necessidades e expectativas dos clientes-alvo

As necessidades e expectativas dos clientes e familiares são identificadas através do acolhimento realizado seja pela equipe de enfermagem, médica ou administrativa. Os colaboradores buscam ouvir os anseios dos clientes e garantir um atendimento humanizado. Para isso, o HFC conta com uma grande equipe multidisciplinar para dar ao cliente todo o suporte necessário.

O acolhimento realizado pela equipe do Serviço Social é um meio de estreitar as relações estabelecidas entre cliente e profissionais na atenção à saúde, um compromisso em res-

posta às necessidades, ouvindo seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e dar respostas pertinentes aos clientes.

As visitas realizadas pela Equipe de Hotelaria, no primeiro e terceiro dia de internação, tem como objetivo acolher o cliente e apresentar todos os serviços disponíveis no hospital, buscando solucionar de imediato qualquer não conformidade ou reclamação, minimizando a formalização na Ouvidoria. Todas as reclamações encaminhadas pela Ouvidoria, são tratadas com autonomia pelo setor, verificando



o motivo da ocorrência e, após elaboração de plano de ação da área, a Ouvidoria realiza a devolutiva ao cliente.

A Ouvidoria ainda conta com outras ferramentas para conhecer as necessidades dos clientes: telefone, e-mail, carta, pesquisa de satisfação, pós-atendimento e apontamentos via relatórios de visita diária do Serviço Social e Hotelaria. Os atendimentos da Ouvidoria são classificados como: Ocorrências e Elogios.

Ainda, em pontos estratégicos estão as caixas de sugestões, onde os pacientes depositam suas manifestações, que são recolhidas diaria-

mente, para análise e providências.

As informações recolhidas pela Ouvidoria são disseminadas para as lideranças dos processos envolvidos, buscando tratativa imediata e ações de melhoria, bem como apresentadas ao Colegiado para ciência e tomada de decisões estratégicas.

O propósito desta prática está alinhado com a missão do HFC, “Promover saúde de Excelência”, atendendo de forma efetiva às necessidades de seus clientes proporcionando o maior conforto e bem estar aos usuários e o pronto atendimento às suas necessidades.

Divulgação de produtos aos clientes e mercado

A divulgação dos serviços prestados pelo HFC é realizada, em sua maioria, pela imprensa e redes sociais. Além desses dois canais, há o próprio site da Instituição e Revista HFC Notícias (revista bimestral disponibilizada aos consultórios, parceiros, clientes e/ou acompanhantes). O trabalho de comunicação junto ao público de interesse (interno e externo) é de responsabilidade do Setor de Comunicação.

O HFC tem grande visibilidade na imprensa regional. Em 2017, foram veiculadas 408 reportagens: sendo 203 publicações e mais 205 citações a Instituição. Estes números garantem uma imagem institucional positiva junto à sociedade.

O Setor de Comunicação divulga os mais variados temas ligados às áreas de atuação do HFC, como eventos, cursos, prêmios recebidos, projetos estabelecidos e serviços oferecidos à população. Atualmente, a rede social é a ferramenta com maior poder de visualização das ações do Hospital, com posts de alto índice de visualização. Nesta ferramenta, são postadas reportagens produzidas pela imprensa e também pela Assessoria, com excelente repercussão.

A comunicação interna utiliza o HFC News, a Intranet, protetores de tela, Painel Eletrônico, Whatsapp dos celulares corporativos, murais, cartazes, faixas e banners como meio de disseminação de informações relevantes.



Tratamento das reclamações e solicitações

Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria registra e encaminha às áreas competentes para analisar a pertinência e, se for o caso, adotar as providências necessárias. Cabe a Ouvidoria o retorno da informação ao usuário.

Os prazos de resposta da Ouvidoria são de até 07 dias úteis. Em 2017, a Ouvidoria respondeu 97% das manifestações recebidas.

Os comentários oriundos da pesquisa de satisfação das unidades de internação são enviados, mensalmente, às lideranças dos processos para conhecimento do seu resultado e, diariamente, para análise e im-

plantação de planos de melhoria frente aos apontamentos recebidos.

Posteriormente ao retorno das lideranças, a Ouvidoria fornece o feedback ao cliente e/ou acompanhante através do canal de comunicação adequado ao assunto, sendo via telefone, e-mail e/ou presencial.

Em 2017 os apontamentos relacionados diretamente à fluxos e processos foram encaminhados ao Escritório da Qualidade e Melhoria Contínua para, junto com as lideranças dos processos e Ouvidoria aplicar as ferramentas Lean Healthcare para melhoria dos fluxos e resultados.

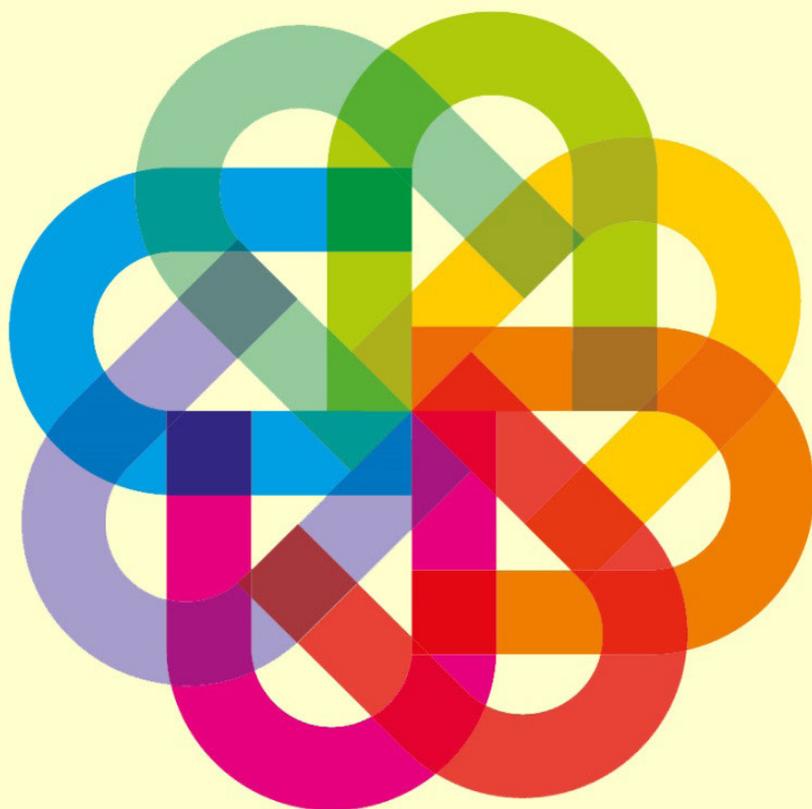
Satisfação dos clientes e ações de melhoria

A avaliação é realizada por meio da compilação das manifestações positivas e negativas, gerando o índice de satisfação sobre o total de manifestações recebidas.

O formulário disponível para preenchimento do cliente/accompanhante lista vários serviços oferecidos pelo HFC, podendo ser avaliado entre ótimo, bom, regular, ruim e não utilizado. Há também o campo para descrição de elogios, sugestões

ou reclamações. Após o levantamento das informações, a equipe responsável pela ouvidoria, atuará da melhor forma na resolução dos conflitos.

As informações captadas são utilizadas para desenvolvimento de estudos qualitativos e quantitativos, solicitados pela Administração e Lideranças; cases de atendimentos são discutidos entre as áreas envolvidas por meio de oficinas para alinhamento de fluxos, processos e rotinas.



SOCIEDADE



Tratamento dos impactos sociais e ambientais e Promoção do desenvolvimento sustentável

A responsabilidade socioambiental faz parte da Missão do HFC e todos os projetos destinados à sociedade e à preservação do meio ambiente se tornam fundamentais para cumprir a função filantrópica de nossa Instituição e as normas regulamentadoras vigentes.

Com campanhas sobre o consumo consciente de água e energia e o

descarte correto dos resíduos, o HFC vem buscando minimizar os impactos ambientais gerados pelas operações hospitalares, conciliando a eco eficiência em seu planejamento estratégico. O projeto *Mente Consciente*, implantado em 2015, promoveu uma mudança na cultura dos colaboradores em relação a preocupação com os problemas ambientais e os impactos que suas atividades podem causar.

Gerenciamento de resíduos

Com intuito de seguir as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos, o gerenciamento de resíduos tem como objetivos a não geração, redução, reutilização, tratamento e disposição final, ambientalmente adequada, de todos resíduos gerados pela Instituição.

Em 2017 houve muitos avanços no gerenciamento de resíduos, como o aumento dos resíduos encaminhados para a reciclagem que é resultante da implantação de lixeiras para o descarte de materiais reciclá-

veis em todos postos de enfermagem, e a redução significativa na geração dos resíduos totais decorrente de melhorias realizadas nos processos de descarte e segregação e a conscientização dos colaboradores através de treinamentos e campanhas. O hospital também realiza a destinação correta de todos resíduos perigosos gerados.

Com as medidas adotadas, foi evidenciado um aumento de 18% nos resíduos encaminhados a reciclagem e uma redução de 32% dos resíduos totais gerados.

GERAÇÃO DE RESÍDUOS DE SERVIÇO DE SAÚDE (t)

TIPO	2016	2017	2016/2017
RESÍDUOS PERIGOSOS	332,7	208,2	-37%
COMUM	336,2	237,9	-35%
REICLÁVEL	51,6	60,8	18%
TOTAL	750,5	506,9	-32%



OUTRO RESÍDUOS GERADOS (kg)

TIPO	2016	2017	2016/2017
PILHAS E BATERIAS	69	52,1	-24%
ÓLEO DE COZINHA	60	334,0	-44%
RESÍDUOS ELETRÔNICOS	1.563	398,0	-74%
LÂMPADAS	2000 UND.	2000 UND.	-

Recursos Naturais

Visando a economia dos recursos naturais, o Hospital dos Fornecedores de Cana implantou um sistema de reutilização das águas provenientes do processo de osmose reversa do Centro Integrado de Atendimento Nefrológico (CIAN), reaproveitando essa água nos vasos sanitários dos vestiários e Centro Diagnóstico por Imagem (CEDIM).

No que diz respeito a consumo de energia, em 2017 o hospital migrou para a compra de energia no Mercado Livre, acarretando em uma redução financeira significativa e possibilitando o investimento em uma fonte de energia alternativa através da cogeração de energia a partir da biomassa da cana-de-açúcar.

	2016	2017	2016/2017
CONSUMO DE ÁGUA	55.510M ³	48.659M ³	-12%
ENERGIA ELÉTRICA	3.765.356 KW/H	3.647.961 KW/H	-3%

Processos Socioambientais

Em comemoração ao dia do meio ambiente o HFC criou o projeto AQUEÇA UM CORAÇÃO E PLANTE O BEM onde foram recebidas dos colaboradores e comunidade doações de agasalhos e cobertores, que em troca receberam uma muda de flor como bonificação dessa boa ação. Em 2017, recebemos a quantia de 534 peças que foram doadas a Instituição Casa do Bom Menino, serviço de acolhimento

institucional que atende crianças e adolescentes de 0 a 18 anos no município.

Em parceria com Secretaria de Defesa do Meio Ambiente da Prefeitura de Piracicaba e as maternidades dos hospitais da cidade, foi criado o Programa Plante Vida, que prevê que para cada criança nascida seja plantada uma árvore. O Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba no ano de 2017 plantou 971 árvores junto a esse



projeto, contribuindo com a arborização da cidade e garantindo um futuro mais saudável para as gerações futuras.

Identificação e análise dos requisitos legais, regulamentares e contratuais relativos a questões socioambientais

Considerado que o HFC realiza, em média, 19 mil atendimentos mensais, o Setor Jurídico responsabiliza-se por atuar no auxílio à prevenção de riscos judiciais de maneira mais eficaz, além de minimizar impactos jurídicos sobre a prestação de serviços e tomadas de decisões. O Jurídico atua, também, auxiliando a atuação dos setores internos por meio de pareceres, assim como na interpretação de legislações pertinentes à atividade aqui desempenhada. Quando um setor tem ciência de uma nova legislação ele solicita um parecer ao Setor Jurídico. Após elaboração do parecer, o Setor Jurídico apresenta sua conclusão ao setor requisitante e à coordenação correspondente/administração.

Visando à garantia das renovações dos certificados e/ou alvarás, cada órgão regulamentador possui critérios que são analisados durante visitas e/ou processos protocolados, quais são embasados em leis, normas ou estatutos. O Setor atuou no decorrer do ano, no gerenciamento de 94

documentos legais onde a atualização do mapeamento ocorre através do surgimento de novos documentos legais, tal como o arquivo de monitoramento de prazos (vigências e renovações) possibilitando acesso integrado das áreas envolvidas no processo.

Desenvolvimento da sociedade

Os projetos voltados à comunidade ultrapassam a questão do impacto ambiental e têm por objetivo a promoção de bem-estar, saúde e informação para a comunidade.

Os projetos desenvolvidos pelo HFC junto à sociedade e seus colaboradores, têm o objetivo de minimizar os passivos ambientais da organização, os quais podem ser demonstrados no quadro a seguir:



Programas

Projeto e Programação Anual

SUPERAÇÃO

- Outubro Rosa / Amigas do Peito
- Novembro Azul
- Dia Mundial do Rim
- Dia de Doar (Parceria HEMONÚCLEO)

SEMEAR

- Semana do Rim - CIAN
- Semana CEON
- Semana dos Profissionais da Saúde
- Workshop CEDIM
- Centro de Estudos
- Simpósio Equipe Multidisciplinar
- Mente Consciente
- Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho (SIPAT)
- Workshop CCIH

BEM NASCER

- Futura Mamã (Curso de Gestantes)
- Toque de Carinho
- Mãe Canguru
- Plante Vida (Parceria Prefeitura)
- Gota de Ouro e Chá de Doação de Amor (Semana Mundial Aleitamento Materno)
- Dia das Crianças (Pediatria)

RISO

- Brinquedoteca (Interação Escola - CLQ Livre Querer)
- Contando Histórias (Grupo Professores Aposentados)
- Plantadores da Alegria
- Cãopanheiros (Cinoterapia)
- Orquestrando Amor
- Biblioteca Viva (Leitura Clientes e Familiares - MS)
- Capelania (Grupo Pastoral da Saúde e Evangélicos)

Dentro dos programas voltados à saúde e bem estar dos colaboradores, o Serviço Especializado em Saúde e Medicina do Trabalho - SESMT participa ativamente na elaboração e aplicação de treinamentos, rotinas e programas para antigos e novos colaboradores, como também para terceirizados.

A criação de serviços especializados nos hospitais é tão importante quanto nas indústrias e em outros tipos de empresas. O trabalho do SES-

MT tem por objetivo a redução de acidentes de trabalho, redução de dias perdidos com os acidentes, bem como as medidas tomadas no serviço (inspeções, fiscalizações e liberações de trabalho), inclusão de normas específicas relacionadas à área hospitalar, integração, capacitação e exames periódicos.



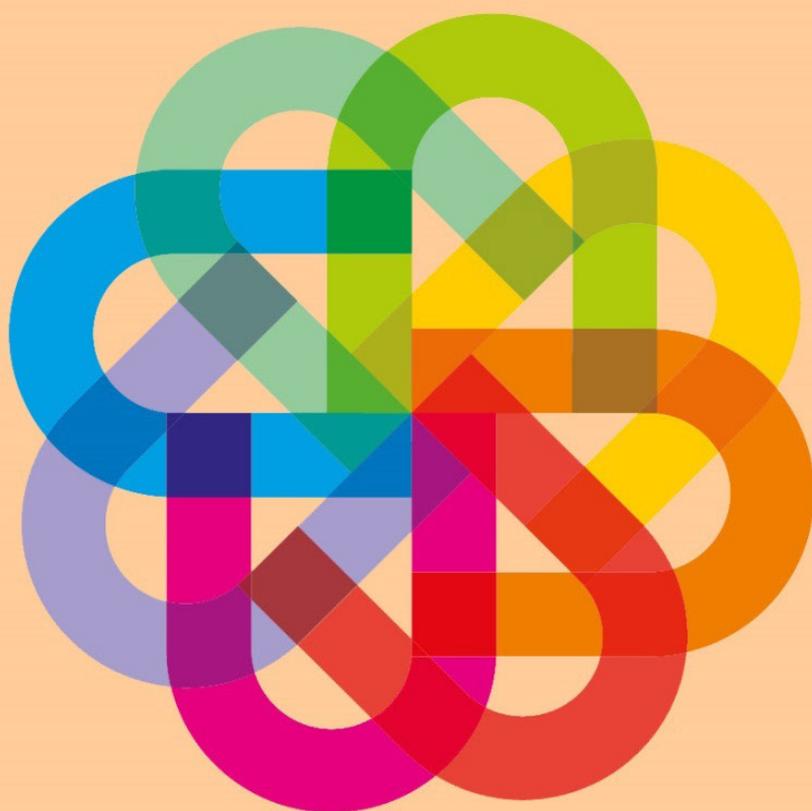
Mapa de Riscos

Tem como objetivo divulgar, de maneira simplificada através de gráficos, os riscos existentes nos ambientes de trabalho, fica exposto em locais visíveis. Tem como exigência do MTE - Ministério do Trabalho dos Empregados conforme a Norma Regulamentadora - NR-5.

O Programa Reabilitação Profissional visa identificar novos postos de trabalhos e funções aos profissionais que se encontram afastados, com intuito de voltar a compor o quadro de colaboradores e sentir-se valorizado profissionalmente:

- Pessoas Com Deficiência - PCD: o HFC atuando com responsabilidade social integra em seu quadro de colaboradores profissionais com diversas deficiências, alocando-os em todo Complexo Hospitalar. Esses colaboradores recebem treinamento de capacitação profissional, tais como: Revisão de normas e rotinas, Postura profissional, Ética, Reconhecimento e valorização do trabalho.

- Aprendiz: preocupados com a inserção do aprendiz no mercado de trabalho, o HFC contribui com o início da carreira profissional, orientando, treinando e qualificando os aprendizes em diversos setores.



**INFORMAÇÕES E
CONHECIMENTO**



Identificação das necessidades e sistemas de informação

Os sistemas de informação estão entre os principais recursos estratégicos utilizados pela Instituição. As decisões sobre quais ferramentas de Tecnologia da Informação devem ser adquiridas ou quais sistemas devem ser implementados são tomadas pela alta administração e pelo Gestor de Tecnologia da Informação, que utilizam como critérios as prioridades estabelecidas no Planejamento Estratégico.

Todos os sistemas de informação utilizados pela Instituição, são gerenciados e acompanhados pelo setor de Tecnologia da Informação (TI), 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.

Em função das necessidades de softwares em segmentos específicos, existe ainda a integração de dados entre alguns destes sistemas, os quais também são gerenciados pela equipe de Tecnologia da Informação, bem como aos parceiros dos softwares contratados. Os principais sistemas de gestão disponibilizados na Instituição são:

- TASY, que gerencia todo o fluxo dos processos referentes ao negócio,

- TOTVS, que opera na esfera de gestão de Pessoas e Saúde Ocupacional.

- WELLCARE, que monitora os acessos de funcionários e pacientes é utilizado pela equipe de portaria e segurança,

- SISQUAL: melhor gerenciamento das escalas de trabalho e do

ponto eletrônico dos colaboradores, o que impactou em otimização de processos e redução de custos relacionados à Administração de Pessoal.

- WEKNOW: software de business intelligence para gestão de indicadores

- ARTIA: web ferramenta para gestão de projetos

- NEFRODATA para o setor de Nefrologia

- DATASUS para faturamento SUS.

Todos esses sistemas são disponibilizados na estação de trabalho com autenticação de usuário e senha individual.

Os sistemas utilizados integram-se entre os módulos, agregando diversas fontes de informações para tomadas de decisões.

O Gerenciamento do atendimento aos usuários dos sistemas do HFC é realizado pela equipe da TI, em resposta às solicitações dos usuários feitas através de chamados eletrônicos. Essa ferramenta mantém registrado histórico das operações executadas, do momento da solicitação do serviço, até a sua finalização.



Segurança da Informação

A segurança das informações é mantida através de ambientes de alta disponibilidade conhecidos como High-Availability (HA) com servidores de Standby, clusterizados e uma forte rotina de backup em Linear Tape-Open (LTO) e Disco. Nosso ambiente é protegido por firewalls, antivírus e em todas as estações de trabalho existe a autenticação de usuário e senha.

As informações presentes nos sistemas, nos bancos de dados e nas planilhas são protegidas por autenticação de usuários e todos os acessos são documentados em logs. O nível de acesso hierárquico também é utilizado para garantir que as informa-

ções sejam disponibilizadas apenas aos usuários pertinentes, evitando assim a visualização de informações sensíveis a pessoas não autorizadas.

Como forma de afiançar a segurança das informações, o hospital dispõe do Manual de Conduta HFC, transmitido à todos os colaboradores em momento de integração, a fim de nortear um comportamento assertivo diante os processos da organização e termos de responsabilidade como a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação a fim de responsabilizar os colaboradores pelo uso correto de dispositivos, mídias, e-mails, softwares, redes sociais, entre outros.

Compartilhamento e retenção de 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 comunicação dentro da organização que facilitam a troca de informações e experiências.

O HFC utiliza os seguintes meios de compartilhamento de informações:

- Grupos Whatsapp (celular corporativo) – um aplicativo para comunicação rápida facilita a interação e troca de informações entre as lideranças.

- HFC News – ferramenta desenvolvida a fim de melhorar a comunicação entre as lideranças, colaborado-

res 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.

- 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. 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.

- Indicadores de Desempenho – disponível em nossa rede de servidores, os indicadores de desempenho são disponibilizados com o objetivo de compartilhar e apresentar os indicadores institucionais, de forma facilmente



observável, amplificando o senso de responsabilização dos colaboradores e influenciando seu comportamento para alcance dos resultados esperados.

- Integração institucional - uma das formas adotadas pela Instituição para socialização organizacional, integração e aculturação dos novos colaboradores.

- Manual de Conduta - com o objetivo de orientar os colaboradores quanto as boas práticas e reforçar a conduta ética no ambiente corporativo, documento foi disponibilizado na intranet, 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.

- Manual de Normas e Rotinas - visando garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada, os Manuais de Normas e Rotinas são disponibilizados em nossa rede de servidores, para acesso irrestrito e ilimitado dos colaboradores.

- Manual do Colaborador - instrumento de fundamental importância no processo de comunicação, sendo utilizado para nortear as ações, definir normas e regras, atividades e objetivos propostos pela empresa, bem como a forma que estes devem ser executados, quer seja individualmente ou em conjunto. Através do manual do colaborador e do processo de integração institucional o HFC apresenta seus princípios morais e éticos, desenvolvendo regras relacionadas ao ambiente de trabalho, à convivência entre os colaboradores que visam orientar sua atuação quanto às con-

dições de seu contrato de trabalho e os benefícios que estão à sua disposição, além de procedimentos para as circunstâncias do seu dia-a-dia.

- Manual técnico de liderança - com o 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 das áreas: Gestão de Pessoas, Segurança do Trabalho, Saúde Ocupacional e Medicina do Trabalho e Tecnologia da Informação.

- Painel Eletrônico, Screensavers e Wallpapers - meios audiovisuais para comunicação interna utilizado pelo Setor de Comunicação, disseminando comunicados gerais: indicadores institucionais, campanhas, eventos...

- Portal HFC - site institucional com todas as informações necessárias para atendimento e entendimento de nossos clientes bem como acesso às informações relacionadas a gestão de pessoas dos colaboradores (controle de folha e holerite).

- Portfólio - 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 Fomeadores de Cana, nossa Estrutura, Mis-



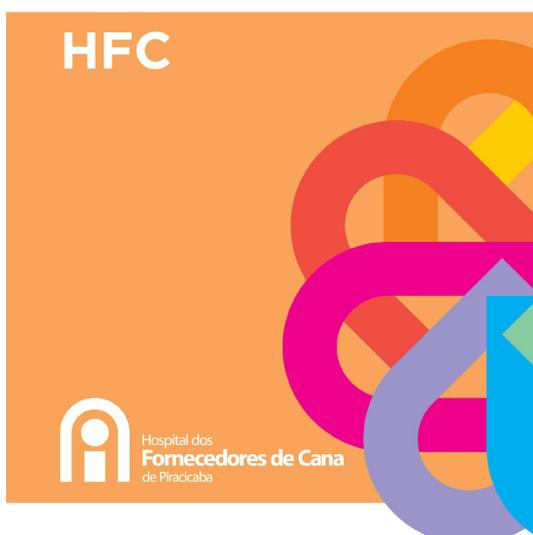
são, Visão e Valores, Projetos Sociais e saber mais do complexo hospitalar e sua linha de cuidados. Um material rico em informações e imagens para que parceiros e clientes conheçam o que há de melhor na Instituição.

- Protocolos – visando 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, garantia do cuidado, uso mais racional dos re-

ursos disponíveis e maior transparência e controle dos custos, os protocolos assistenciais estão disponíveis para consulta em nossa rede de servidores.

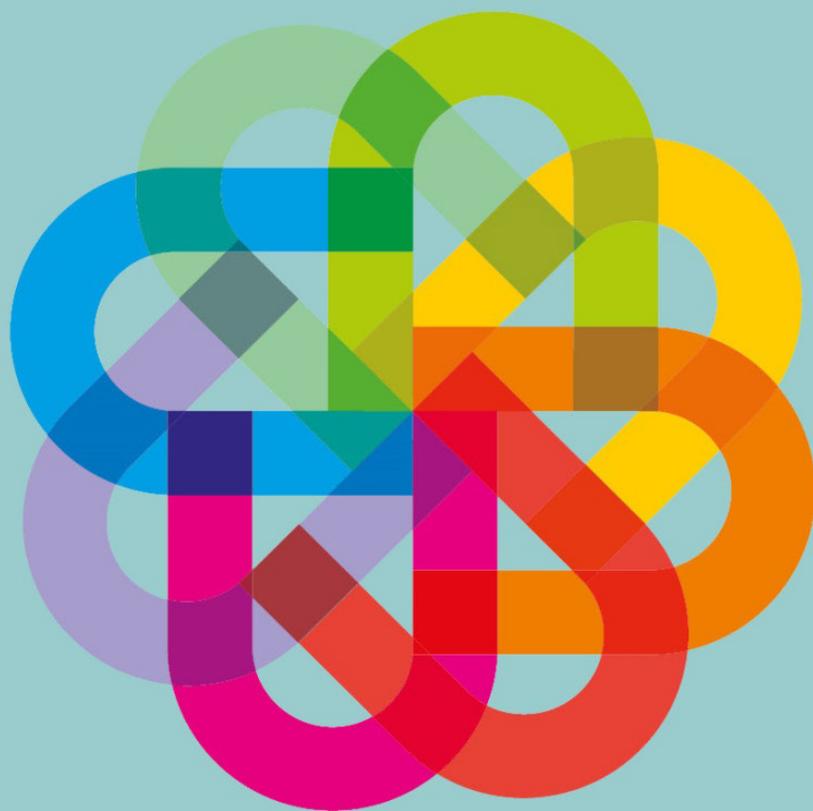
- Spark – um mensageiro instantâneo que oferece serviços de troca de mensagens de texto, troca de arquivos e muito mais. Através da instalação do sistema Spark, os colaboradores possuem acesso para comunicação entre si através do chat, com possibilidade de criar “grupos de conversas”.

MANUAL TÉCNICO DA GESTÃO DE PESSOAS



MANUAL DO COLABORADOR





PESSOAS



Definição e implementação da organização de trabalho

A Instituição é organizada por uma estrutura hierárquica, divulgada em Organograma. Todas as áreas contam com quadro de lotação e dimensionamento de pessoal de acordo com a norma ou resolução específica. Visando atendimento de legislações pertinentes Gestão de Pessoas organiza o quadro de pessoal através de descrição de função para todos os profissionais da Instituição. Ação norteadora para definição do perfil para o Recrutamento e Seleção e ferramenta Avaliação de Desempenho.

No Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba, a organização do trabalho passa por aperfeiçoamentos contínuos que apontam para a sustentação do negócio, para a satisfação dos colaboradores e para a adaptação ao mercado que é extremamente dinâmico, competitivo e exigente. Os processos gerenciais implantados permitem obter elevado desempenho das equipes,

Seleção de pessoas

O Recrutamento e Seleção ocorre quando da aprovação de vaga adicional autorizada pela diretoria ou quando da substituição, da qualificação de vaga e da reposição de colaboradores. O cargo e o perfil do candidato são definidos de acordo com as estratégias e as necessidades do negócio, e são descritos em um instrumento específico que, graças ao seu constante aperfeiçoamento, garante sempre uma melhor seleção de candidatos apropriados ao cargo.

O recrutamento Interno e Externo é organizado por diversas etapas, iniciando pela definição do Perfil da vaga, triagem de currículos, agenda-

contribuindo de maneira fundamental para que os objetivos da empresa sejam alcançados em sua plenitude.

O Hospital possui 18 Comissões multidisciplinares e multiprofissionais, oficialmente constituídas por meio de ofício expedido pelo Presidente, compostas por colaboradores dos mais diversos conhecimentos e capacidades técnicas com representações nas diversas áreas, desenvolvem suas atividades, de forma sistematizada, através de reuniões periódicas. Essas Comissões contribuem para o processo de gestão institucional, de forma participativa e dão suporte em assuntos específicos e importantes. São exemplos: Revisão de Prontuários, Revisão de Óbitos, Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos, Ética Médica, Comitê Hospitalar Transfusional, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Ética em Enfermagem, CIPA, Núcleo de Segurança do Paciente, dentre outras.

mento da entrevista, avaliação técnica, entrevista por competência, testes psicológicos e teste observacional. O recrutamento interno ocorre mensalmente, e ele segue as mesmas etapas. Após a admissão o novo colaborador inicia sua Integração e começa a conhecer todos os processos e rotinas do HFC, no primeiro dia de trabalho é apresentado a ferramenta Avaliação de Desempenho e nela o supervisor anota a Orientação do primeiro dia, bem como o que é esperado de seu desempenho. Os colaboradores de enfermagem realizam um período maior de Integração, sendo treinado em diversas técnicas pertencentes a sua atuação, após isso é enviado ao



setor uma Ficha de Acompanhamento contendo todas as ações ou procedimento esperados que ele cumpra nos 90 dias de experiência, o setor de Educação acompanha, orienta e valida.

Desenvolvimento e capacitação

Os colaboradores são considerados maior patrimônio da Instituição, por sua competência e desenvolvimento em técnicas, processos, melhorias e inovações. O capital intelectual é tido como diferencial dos profissionais, que buscam especializações em sua área de

atuação e disseminam o conhecimento através de treinamentos e oficinas.

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. 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 admissional 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), infecção do trato urinário (ITU), Tromboembolismo Venoso (TEV), Dor torácica, alerta precoce, prevenção de quedas e flebite, cirurgia segura. 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, sendo 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.

O HFC conta com um Programa de Desenvolvimento de Líderes que realiza em conjunto com consultoria externa, para desenvolvimento das competências exigidas do líder, bem como melhoria na prática de gestão. Internamente temos um Programa de Treinamento que capacita todos os colaboradores, o conteúdo programático, visa abordar informações referentes a todas as áreas estratégicas da organização, disseminando o conhecimento de forma linear, através com uma equipe multidisciplinar

Além destes programas, o HFC mantém parcerias com diversas escolas técnicas e instituições de ensino superior, disponibilizando bolsas de ensino técnico, graduação e pós-gra-

duação, 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.

Identificação dos perigos e tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional e segurança

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 relaciona-

dos à saúde ocupacional, segurança e ergonomia 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.



Os riscos ocupacionais provenientes de agentes de riscos são tratados na metodologia de IDENTIFICAR, TRATAR, INFORMAR E MONITORAR através de diferentes programas de prevenção de riscos que atendem as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, sendo os principais deles e que são de responsabilidade da Segurança do Trabalho:

- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - NR09 e NR32- que identifica dos agentes de risco do tipo físico, químico e biológico e dá tratativa para cada risco identificado;

- Plano de Proteção Radiológica - NR09 e NR32 e Portaria SVS/MS 453/98 - que identifica os potenciais riscos provenientes de fontes de radiação ionizante e dá tratativa para cada risco identificado;

- PGRSS - NR32; Resolução do CONAMA nº 358; Resolução do Ministério da Saúde RDC nº 306 - que identifica as fontes geradoras de resíduos e dá tratativa para cada caso;

- Plano de prevenção e combate a incêndio - Decreto estadual do Corpo de Bombeiros/SP nº 56.819 identifica as possibilidades de incêndio e emergência e dá tratativa para as situações de emergência.

Os impactos sociais relacionados a segurança do trabalho são os prejuízos causados na saúde do colaborador em função dos riscos existentes nos ambientes de trabalho. Para tratar esses impactos a ação prioritária é eliminar os agentes de riscos, reduzir a concentração ou intensidade ou minimizar a ação do agente na saúde dos colaboradores através da adoção de equipamentos de proteção coletiva, individual ou ações administrativas como organização do trabalho, orientação através de treinamentos e comunicados oficiais e exames médicos ocupacionais para monitorar a saúde do colaborador. Para as atividades e operações em que haja exposição a agentes nocivos ou perigosos conforme determina a legislação, a organização oferece o adicional de insalubridade ou periculosidade para tratar o impacto na saúde dos colaboradores.

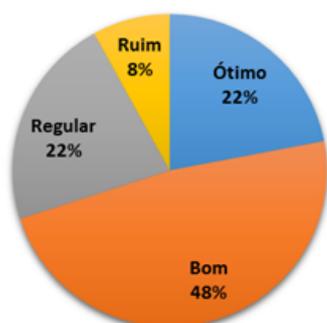
Avaliação da satisfação das pessoas

O bem-estar e a satisfação de nossos colaboradores são essenciais para realização de um trabalho com entusiasmo, paixão pelo que faz e sentimento de orgulho por pertencer a esta empresa. Para conhecer o que os colaboradores sentem, pensam ou sugerem de melhoria, realizamos a Pesquisa de Clima, avaliando diversos temas como: Liderança, Condição de Trabalho, Comunicação, Benefícios, entre outros.

A Pesquisa de Clima Organizacional é realizada no HFC a cada dois anos e a última coleta de dados aconteceu em 2016, apontando os seguintes resultados:



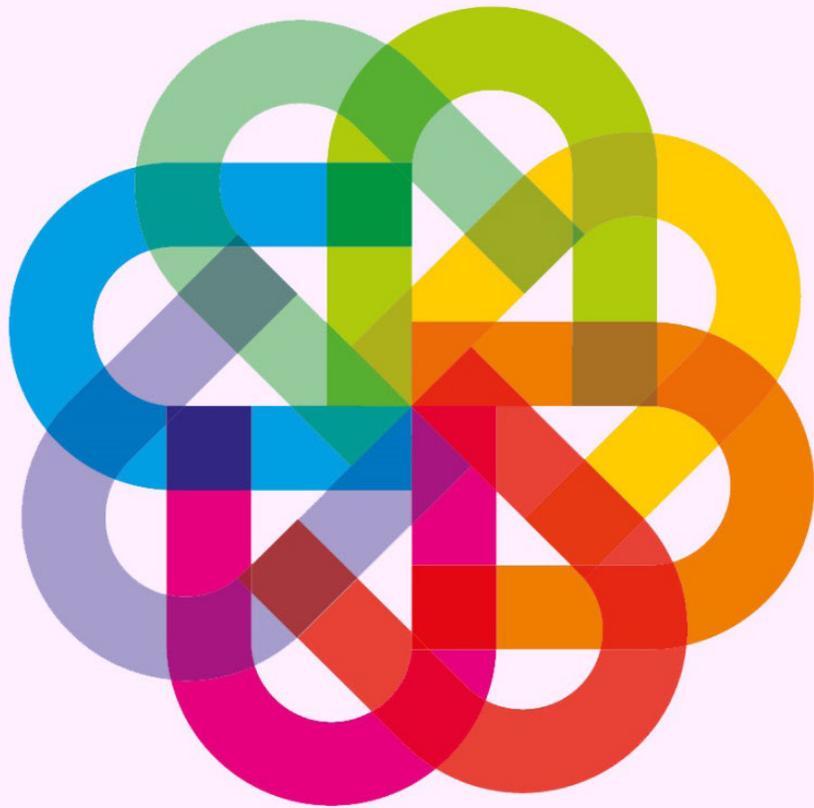
Resultado Geral Pesquisa de Clima Organizacional - 2016



	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%

Outra forma de avaliar o grau de satisfação dos funcionários é através da realização de entrevistas com todos os colaboradores que solicitam desligamento. Estas entrevistas têm o objetivo de obter informações sobre os motivos do desligamento e outras opiniões a respeito do Hospital, que auxiliam na adoção de medidas para sanar eventuais problemas apontados.

Com intuito de promover um clima positivo no trabalho por meio da superação construtiva de conflitos interpessoais entre colaboradores do HFC diariamente, a Ouvidoria de colaboradores acolhe os mais diversos apontamentos e trabalha internamente para mitigar as situações negativas apontadas, além de trabalhar o resgate do colaborador através de orientações motivacionais.



PROCESSOS



Definição de requisitos

O negócio do HFC é promover saúde e bem estar ao ser humano em todas as dimensões e seu principal produto é a atenção ao paciente com foco na assistência clínica e cirúrgica, eletiva ou de urgência e emergência garantindo sua segurança.

Dessa forma foram definidos como processos principais todos aqueles que constituem assistência hospitalar, e que, portanto, agregam valor direto aos pacientes e como processos de apoio, aqueles que dão suporte à assistência, conforme descrito abaixo.

PRODUTO PRINCIPAL		
Atenção ao Paciente focado na Assistência clínica e cirúrgica, eletiva ou de urgência ou emergência.		

PROCESSOS ATENDIMENTO		
PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADO
Atendimento ao Cliente (inclui a telefonia, recepções, centrais de autorização e serviços e o gerenciamento de leitos).	Processo que informa aos pacientes por telefone ou pessoalmente sobre horários e disponibilidades, provê a recepção o cadastro e a habilitação do paciente à realização de sua consulta, exame, internação ou cirurgia, após conseguir autorização dos convênios; quando então o movimenta e, se aplicável, monitora sua permanência, controlando visitas e oferecendo apoio psicológico, quando aplicável.	Pacientes atendidos.

PROCESSOS ASSISTENCIAIS		
PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
Assistência Ambulatorial	Realização de consultas e exames, junto a médicos das mais variadas especialidades.	Consultas e exames ambulatoriais.
Assistência às urgências, Emergências e Pronto Atendimento.	Inicia no acolhimento para identificação da gravidade de seu caso e estabelecimento da propriedade de atendimento conforme risco, ao qual se segue a assistência propriamente dita (consulta + exames + procedimentos) e alta ou movimentação.	Paciente acolhido, classificado por risco, assistido e encaminhado para internação ou alta.
Assistência Materno-Infantil	Desenvolve ações de prevenção e assistência à saúde da gestante, parturiente e recém-nascidos. Com foco na assistência integral, desenvolve ações pró-aleitamento materno, "Projeto Mãe-Canguru", e trabalho em parceria com Banco de Leite Humano. Realiza o Teste da orelhinha e do coraçãozinho, Exame do pezinho, Reflexo vermelho	Assistência ao binômio
Assistência nas Intervenções Obstétricas	Tem como missão executar procedimentos obstétricos, com assistência integral, qualificada e preventiva para as gestantes, visando diminuir os riscos materno-fetais. Seu público-alvo são gestantes de alto e baixo risco e recém-nascidos	Parto seguro



PROCESSOS ASSISTENCIAIS		
PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
Assistência nas Intervenções Cirúrgicas	Processo intervencionista e invasivo que se inicia no agendamento e concepção do Mapa Cirúrgico, seguidos do preparo da sala, cuidados pré-operatórios, execução e acompanhamento da cirurgia e monitoramento do paciente na recuperação pós-anestésica numa parceria intensiva com a Central de Esterilização de Materiais.	Cirurgia segura.
Anestesiologia	Consulta ambulatorial pré-anestésica para minimização dos riscos e stress do paciente. No dia da internação, preparo do paciente (sedação e anestesia) para que a intervenção possa acontecer e seu monitoramento durante e após o procedimento.	Anestesia segura.
Internação	Atenção ao paciente desde sua admissão, com a avaliação diagnóstica, a qual seguem a prescrição, evolução clínica e todos os cuidados necessários à recuperação da sua saúde até sua alta. Envolve equipe multiprofissional e inclui mães, bebês e crianças.	Paciente assistido.
Terapia intensiva de adultos	Cuidados e monitoramento intensivo (pessoal e de equipamentos) dedicado a pacientes críticos. Inclui o pós-operatório de cirurgias de grande porte e complexidade e pacientes da coronariana	Paciente assistido com cuidados intensivos.
Terapia intensiva neonatal	Cuidados e monitoramento intensivo (pessoal e de equipamentos) dedicado a bebês em níveis críticos.	Paciente assistido com cuidados intensivos.
Assistência Farmacêutica.	Caracteriza-se pela farmacovigilância 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.	Kits de Materiais e Medicamentos. Vigilância Farmacêutica.
Assist. Nutricional	Consiste na produção e dispensação de dietas para pacientes, conforme prescrição e avaliação nutricional e de refeições para colaboradores e médico, sempre baseado nos princípios da terapia nutricional que se faz também orientações nutricionais e seguimentos de casos crônicos e/ou críticos.	Dietas para os pacientes. Refeições / lanches para colaboradores, médicos e convidados.
Assistência Multiprofissional (Equipe Multidisciplinar)	Formada por Fisioterapeuta, Psicólogo, Fonoaudiólogo e Terapeuta Ocupacional, dispostos a todo o momento oferecer o melhor tratamento e atendimento de excelência possibilita um atendimento mais próximo de cada paciente, assegurando máxima atenção a todos os detalhes de sua evolução.	Paciente assistido
Lactário	Área destinada ao preparo, higienização e distribuição de preparações lácteas e fórmulas infantis, seguindo rigorosas técnicas de controle higiênico-sanitário e microbiológico das formulações preparadas em tal unidade.	Paciente assistido



APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO (SADT)		
PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
Análises Clínicas e Patológicas, Radiologia e demais Diagnósticos por imagem, Neurológicos, Cardiológico, Endoscópicos, Med. Nuclear, Hemoterapia, Terapia Dialítica e Oncológica.	Coleta, processamento, análise e emissão de laudos para análise clínicas e patológicas. Exposição do paciente aos equipamentos de diagnóstico, processamento dos dados e/ou imagem, análise e emissão de laudos de apoio aos diagnósticos radiológicos, cardiológicos, neurológicos, endoscópicos e relativos à medicina nuclear. Realização de transfusões de sangue.	Exames e seus Laudos. Transfusões de sangue. Terapias.

APOIO TÉCNICO		
PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
Inform. Paciente - Arquivo	Controle, Arquivamento e Movimentação de Prontuários dos Pacientes.	Prontuários corretos.
Eng. Clínica Hospitalar	Processo de aferição e calibração dos equipamentos hospitalares (bombas de infusão, monitores cardíacos, respiradores, etc.), bem como o provimento de suas manutenções produtivas, preventivas e corretivas.	Equipamentos calibrados e em condições de uso.
Segurança e Saúde Ocupacional – SESMT	Controle da saúde ocupacional dos colaboradores, dos riscos ambientais e da instalação de medidas de prevenção de acidentes de trabalho.	Colaborador seguro e saudável.
Central de Material e Esterilização	Garante a segurança e confiabilidade dos materiais e instrumentos utilizados nas cirurgias. Área responsável pelo controle, o preparo, a esterilização e a distribuição dos materiais hospitalares.	Fornecer materiais em condição adequada para o uso

PROCESSOS ECONÔMICOS E FINANCEIROS		
PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
Gestão da Cadeia – Suprimentos	Controle de Fornecedores (habilitação, desempenho e satisfação), Cadastro de Produtos, Aquisição, Armazenamento, Controle de Estoque, Entrega.	Suprimento de bens e serviços.
Gestão Financeira	Gestão do Orçamento e Custeio (planejamento e execução), Finanças (contas a pagar e a receber, gestão de investimentos e endividamentos) e Contabilidade.	Balanço e balancetes.

PROCESSOS COMERCIAIS E SOCIAIS		
PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
Gestão Comercial	Identificação, prospecção, negociação com clientes, vendas e pós-vendas junto a convênios, seguradores, clínicas, hospitais e médicos.	Novos clientes e novos nichos.
Faturamento dos serviços hospitalares	Coleta e montagem dos documentos constantes do prontuário do paciente. Pré e pós-análise das contas, a partir da Análise de prontuários.	Fatura remetida. Prontuários analisados.
Marketing e Endomarketing	Políticas, projetos e campanhas para atrair, comunicar e, fidelizar clientes externos e internos, mercado e sociedade quanto ao portfólio de serviços, reputação e diferenciais da empresa, a fim de conquistar a liderança.	Fatias de Mercado conquistada.



PROCESSOS DOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO		
PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
Gestão pela Qualidade e Segurança	Disseminação, treinamento e implementação, controle das Ferramentas da Gestão pela Qualidade – Mapeamento Integrado de Processos e Riscos, Padronização, Análise e Melhoria de Processos, Controle de Documentos, Controle de Não-Conformidades e de Eventos. Concepção, Orientação e Controle de Planos de Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria. Implantação do Programa de Auditorias Internas, Protocolos Clínicos e Auditorias Clínicas. Participação em Programas de Reconhecimento Público da Gestão (CQH).	Padrão de Documentos e Formulários. Painéis do Diretor e dos Setores. Certificações / Acreditações / Prêmios em Gestão.
Gestão de Pessoas	Recrutamento e Seleção, Adm. De Pessoal, Educação Permanente e Segurança e Saúde Ocupacional.	Pessoas trabalhando bem.
Gestão da Tecnologia da Informação (TI)	Controle dos Equipamentos de TI (identificação das necessidades, aquisição e monitoramento), incluindo aspectos de segurança, criação ou melhoria de aplicativos e programas do Sistema HM, controle de dados e informações.	Sistema de Informação seguro e consistente.

Assegura-se o atendimento destes requisitos através dos manuais de normas e rotinas, protocolos institucionais e pelo sistema de trabalho baseado em comissões e núcleos de aprimoramento. Estas comissões têm vida ativa dentro da Instituição, e respondem ao Colegiado, sendo responsáveis por ações em suas áreas de atuação.

Comissão de controle de infecção hospitalar (CCIH)	Comissão de material e medicamento
Comissão de ética de enfermagem	Comissão de plano de gerenciamento de resíduos de serviço de saúde - PGRSS
Comissão de ética médica	Comissão de revisão de óbitos
Comissão de feridas e estomias	Comissão de revisão de prontuário
Comissão de gerenciamento de riscos / núcleo de segurança do paciente	Comissão interna de prevenção de acidentes - CIPA
Comissão intra-hospitalar de doação de órgãos e transplante CIHOTT	Comissão plano de prevenção de riscos de acidentes com materiais perfurocortantes - PPRAMP
Comitê de ergonomia	Comitê de humanização
Conselho técnico	Comitê transfusional

Controle de Processos

No dia-a-dia, cada área, através de seu gestor, acompanha o desenvolvimento das atividades supervisionando e orientando conforme a diretriz institucional e a necessidade de seus funcionários e clientes.

O desempenho dessas atividades, assim como o cumprimento dos requisitos dos processos principais e de apoio, é monitorado em reuniões específicas das diretorias dos serviços e das divisões. O desempenho das áreas é controlado por meio de indicadores inter-relacionados com o Planejamento Estratégico Institucional.

Para o monitoramento do cumprimento do Plano de Metas do



Hospital são realizadas, com o Colegiado, reuniões mensais são pilares do Organograma, além de reuniões periódicas, por escopo, para análise dos resultados alcançados e melhoria oportunas de processo.

Os indicadores de prevenção de infecção hospitalar são elaborados e acompanhados pela CCIH através de visitas diárias às unidades críticas e também através da análise de todas as prescrições de antimicrobianos do Hospital para a identificação dos casos de infecção hospitalar.

Análise e melhoria dos processos

A necessidade e análise dos processos e a implantação de novas práticas são discutidas nas reuniões de equipes conforme descrito no item anterior. Decisões estratégicas, assim como novas práticas, são aprovadas nas reuniões do Colegiado, reuniões com Diretoria da AFOCAPI, que levantam e analisam questões tanto das áreas assistenciais como de apoio, definindo ações necessárias e diretrizes para sua implantação.

Para a análise de melhorias e a implantação de novas práticas consideramos, quanto à assistência, a demanda e necessidade de pacientes, o perfil epidemiológico, a legislação sanitária.

A metodologia de Gerenciamento de Projetos é utilizada para implantação e monitoramento de novas ações.

As não conformidades encontradas por ocasião das avaliações da Vigilância Sanitária (VISA), a pesquisa de satisfação dos clientes, a análise das notificações de eventos, a análise crítica dos indicadores de desempenho também e até a evolução tecnológica subsidiam a implantação de novas práticas.

O Hospital está constantemente automatizando e informatizando seus processos que tem como condição a revisão das práticas vigentes.

Assistência aos pacientes com diarreia em nutrição enteral	Métodos não farmacológicos para alívio da dor
Atendimento ao paciente traumatizado	Preparo e Administração de Medicamentos Injetáveis
Cirurgia Cardíaca	Prevenção de Broncoaspiração
Classificação de Risco - Alojamento Conjunto	Prevenção de Lesão por Pressão
Controle de dispensação de antimicrobianos	Suplemento infantil
Dor Crônica	Tratamento de Linfoma Não Hodgkin
Dor Neonatal e Pediátrico	Tratamento de Mieloma Múltiplo
Indução e condução do parto	Urgência e Emergência Oncológicas
Linfoma Hodgkin	Utilização de Misoprostol em Obstetrícia



Gerenciamento de Leitos

Com os mesmos recursos de mão de obra e infraestrutura, apenas reorganizando os processos internos do hospital, é possível liberar capacidade de internação e reduzir custos de operação, assim o Gerenciamento de Leitos em 2017 realizou as seguintes melhorias:

- Solicitação de alta de UTIs passou a ser centralizada no Gerenciamento de leitos;
- Monitoramento das transferências internas de pacientes;
- Monitoramento de higienização: da solicitação à execução;
- Atuação junto ao Controle de Infecção, realizando coorte de pacientes infectados, monitorando os pacientes em que há necessidade de realizar Swab de vigilância,

Equipe Multidisciplinar

Com o objetivo de orientar, estimular, ressaltar e promover o vínculo mãe/pai e /ou cuidadores para com o bebê através de encontros motivacionais no período de hospitalização, a equipe multidisciplinar reuniu-se para elaborar e implantar o Projeto Toque de Carinho. Reuniões periódicas centram-se no contato direto com os pais e familiares cuja principal ênfase está relacionada aos bebês prematuros assistidos durante o período de hospitalização na UTI Neo, UCI e Mãe Canguru. Compartilhamento de experiências e esclarecimento de dúvidas funcionarão como momentos de encorajamento mútuo, promovendo a vivência saudável e a conscientização da dinâmica familiar positiva e auto sustentável, numa perspectiva

cia, interação junto aos setores de internação visando otimização dos leitos, internando pacientes acamados com os isolamentos de contato.

- Reserva prévia de leitos para pacientes das cirurgias eletivas.
- Monitorização dos pacientes conveniados São Francisco, no que se refere ao número de pacientes/dia;
- Realização de Indicadores: Vaga 0, Metas Plano Operativo Anual média complexidade, Número de altas, Paciente/dia, etc.
- Acompanhamento / Monitorização dos leitos que precisam de higienização terminal a cada 15 dias de internação.
- Gestão de leitos do Alojamento Conjunto.

de partilha e progresso familiar biopsicossocial e psicoemocional.



HFC LAB



Além de agilizar todos os procedimentos realizados na unidade, a presença de um laboratório de análises clínicas permite aos médicos e pacientes acesso aos dados de forma mais rápida e eficaz no tratamento. Para tanto, em 2017 o HF-CLAB realizou as seguintes melhorias:

- Culturas de vigilância e banco de leite;

Ouvidoria

A Ouvidoria tem como missão ser um veículo íntegro e confiável à serviço dos clientes HFC, no que tange a resolução de eventos atípicos onde, por meio destes levantamentos, ser fonte de observação constante e, portanto facilitador no processo de Qualidade e melhoria contínua.

Melhorias advindas através do processo de Ouvidoria em 2017:

- Envolvimento das Lideranças junto à equipe através de diálogo, visando apuração e/ou orientações quanto as condutas e rotinas (sob registro em ata);
- Treinamentos Multidisciplinares;
- Alinhamento de rotina entre Nutrição e Enfermagem visando o acolhimento de acompa-



- Introdução do equipamento Minicap para realização da Hb glicada;

- Troca dos gasômetros;

- Introdução da tipagem em gel na AGT;

- Exames de imuno hormônios com liberação diária devido introdução do Vitros 5600.

nhantes no Pronto Atendimento;

- Alinhamento de rotina entre Liderança e equipe quanto às informações dadas aos clientes durante agendamento de procedimentos, mitigando ocorrências em agendamento e/ou cancelamentos;

- Modificação nas atribuições do Call Center possibilitando diminuir a morosidade no tempo de espera para agendamento;

- Fortalecimento em rotina “Controle de Exames Externos” onde foi desenvolvido livro visando check list dos exames externos entregues e devolvidos pela equipe;

- Revisão de rotina em Pronto Atendimento referente à acolhimento e recepção de clientes particulares, no que tange a liberação de vaga;



- Adequações no processo de higienização onde, através da reestruturação da equipe, possibilitou atendimentos ágeis e com qualidade aos setores (Higienização Ativa);
- Adequação das poltronas do setor CIAN;
- Aperfeiçoamento do Centro de Imagem e Diagnósticos (processos e estrutura).

Assistência farmacêutica

A Assistência Farmacêutica engloba um conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde, tanto individual como coletiva, tendo o medicamento como insumo essencial e visando ao seu acesso e ao seu uso racional. Em 2017, realizamos:

- Descentralização do atendimento feito pela Central de Fitas com o objetivo de otimizar atendimento farmácia x enfermagem, segurança do paciente e devoluções efetuadas corretamente para o local de estoque

- Centralização do fracionamento para atendimento da legislação RDC 67/2007 e evitar a perda de medicamentos multidoses;

- Diminuição de custos (equipo macrogotas). Implantado nova rotina de dispensação: 01 equipo por medicação para 24h;

- Controle efetivo de medicamentos psicotrópicos dentro das farmácias com contagens por plantão diário (início e término);

- Revisão dos principais kits

cirúrgicos por utilização e implantação no Centro Cirúrgico;

- Implantação de contagem cíclica dos mesmos itens em todas as farmácias com redução de inventário semestral;

- Implantação de prescrição por horário UTI'S;

- Alteração do fluxo de transferências de materiais hospitalares para as farmácias (por unidade);

- Revisão dos estoques das farmácias seguindo critérios de dispensação dos 03 últimos meses, sazonalidade e quantidade de dispensação diária caso o item tenha saída;

- Definição de papéis e responsabilidades de cada integrante da equipe;

- Acompanhamento do controles diários pelos farmacêuticos com correções necessárias;

- Adequação da transferências de soluções que era feita em embalagens terciárias altamente contaminante;



- Alteração do fluxo de solicitação e recebimento de nutrição parenteral, solicitação de compra e entrada de nota fiscal;

- Adequação dos critérios para medicamentos fotosensíveis e recálculo de validade para evitar perdas desnecessárias;

- Alinhamento dos indicadores baseado no mapeamento de processo, focando principalmente forma de coleta das informações;

- Alinhamento de rotinas internas para melhor fluxo de trabalho da equipe de auxiliares e técnicos de farmácia.

Centro de Oncologia - CEON

Visando melhorias de gestão, garantia de resultados, adequação a legislação e segurança do paciente, o Centro de Oncologia, CEON realizou as seguintes ações no último ano.



Quimioterapia e Radioterapia	Quimioterapia	Radioterapia	Gestão
Estruturação da consulta de enfermagem	Adequação da Ala de Quimioterapia às Normas Estabelecidas pela RDC 220/04 ANVISA	Indicadores de desempenho implementados através de instrumentos validados para embasar tomadas de decisões estratégicas/gerenciais	Implementação do cartão de agendamento de consultas/exames
Adequação das descrições de cargo às atividades de cada função	Criação do documento para realização da SAE e treinamento da equipe de enfermagem para aplicação da mesma	Adequação dos materiais/equipamentos utilizados nos consultórios/salas de procedimentos de acordo com RDC 50	Serviços mapeados através de fluxogramas e mapeamentos de processos
	Materiais de consumo organizados em classes, estocados em locais adequados, com controle de consumo, dentro do prazo de validade e identificados corretamente		Atualização de normas e rotinas do setor (padronização das atividades)
			Gerenciamento salas de procedimento



Tecnologia da Informação

Melhorias realizadas relacionadas à TI em 2017

- Atualização do servidor central de roteamento de redes e e-mails

- Melhoria nas rotinas de treinamentos e educação continuada através da utilização do portal de treinamentos do sistema Totvs

- Substituição do PABX por uma central atualizada

- Inclusão da tecnologia de telefonia IP

- Otimização de custos relacionado aos contratos de telefonia e internet

- Substituição dos filmes de Raio-X por impressão em papel, quando necessário

- Melhoria na qualidade das impressões de exames de Ressonância Magnética e Tomografia.

Rouparia

Aquisição de travesseiros identificados por setor/leito proporcionando maior controle e conforto aos pacientes e evitando o extravio e falta do mesmo.

Lactário

Através do sistema Tasy, as dietas passaram a ser preparadas e dispensadas mais rapidamente, garantindo suporte nutricional em tempo hábil aos pacientes.

Higienização

Em 2017 foi implantado o Projeto Higienização Ativa proporcionando uma melhor gestão de processos para otimizar o tempo de limpeza de todos os espaços da Instituição, aumentando a capacidade produtiva da equipe e contribuindo para um ambiente mais limpo e agradável. Houve o redimensionamento do quadro de colaboradores bem como definição de responsabilidades, revisão de fluxos, capacitação da equipe e comunicação de cronograma de limpeza e desinfecção das unidades.

Os colaboradores da equipe de higienização passaram a ter suas tarefas diárias divididas conforme a taxa de ocupação dos setores de internação alinhados ao m² a ser higienizado e foram definidas as meta de quantidade e tempo para cada limpeza.



Hospitalidade

A equipe de Hoteleiros do HFC realiza, desde 2016, visitas aos pacientes no primeiro dia de internação, informando sobre rotinas do setor.

Em 2017 iniciou-se a visita no terceiro dia de internação para verificar o andamento da estada dos pacientes. Os apontamentos coletados durante as visitas são direcionados para os setores responsáveis para tomada de ação.



Seleção e avaliação de fornecedores

Todo o processo de aquisições é realizado pela Bionexo, portal e-commerce, logo a qualificação inicial é feita pelo sistema através do atendimento aos critérios estabelecidos por este.

Nossos fornecedores são selecionados baseados nos itens abaixo, os quais constam em nosso Manual de Boas Práticas de Fornecedores:

- Documentação - Exigidos por legislação relativa a sua atuação;

- Visitas Técnicas - Realizadas por equipe especializada, relacionada ao produto solicitado, visando a garantia de qualidade do produto oferecido;

- Transporte - Veículos que garantam a integridade do produto;

- Entrega - Condições ou estado do produto, divergências na nota fiscal, cumprimento de prazos, entre outros.

O não cumprimento das regras pelos fornecedores de órteses e próteses, resultará além das penalidades citadas acima na recusa do recebimento do material.

As notificações serão encaminhadas aos representantes comerciais do fornecedor, com cópia para o SAC ou departamento responsável do fornecedor.



As não conformidades encontradas durante a utilização dos produtos serão notificadas através da Ficha de Farmacovigilância onde serão registradas as ocorrências de queixas técnicas e/ou eventos adversos, seguindo a rotina da Comissão de Farmácia e Terapêutica.

Nossos fornecedores, em sua maioria, participam em diversos processos do HFC. Contribuem positivamente com o desenvolvimento de nossa Cadeia de Suprimentos para atender com excelência nossa Missão, Valores e Princípios Organizacionais.

Os canais de relacionamento são:

- Bionexo (compras eletrônicas);
- Recebimentos das Entregas dos produtos ou serviço adquiridos;
- Apoio Técnico e Processos de Padronização;
- Recebimento dos re-

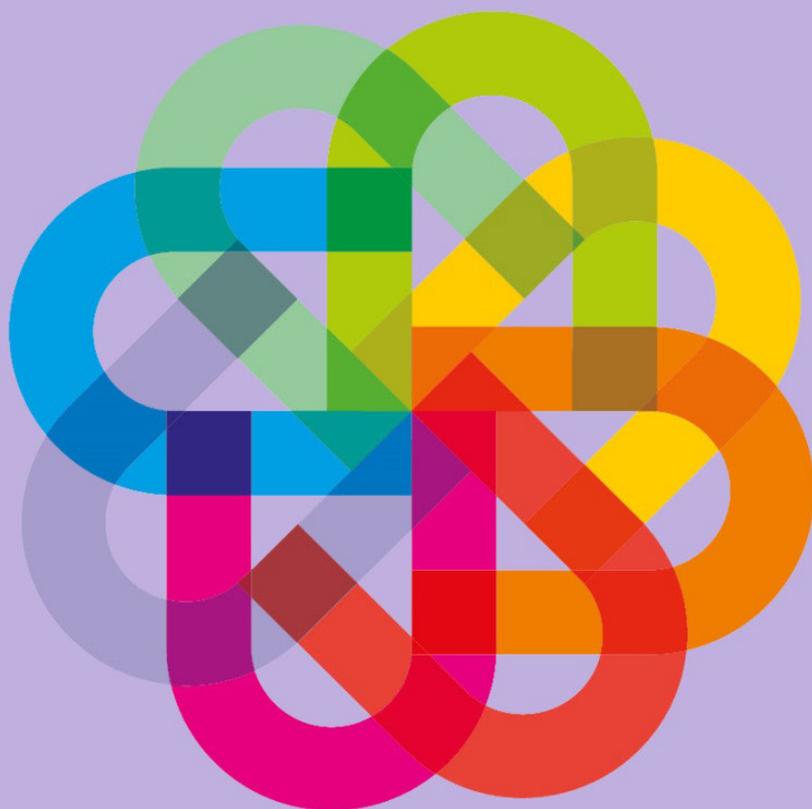
presentantes comerciais e técnicos em Visitas ao HFC.

Os fornecedores do setor de Nutrição de Dietética são selecionados e avaliados por meio de um plano de qualificação e acompanhamento de fornecedores, no qual se consideram características como o cumprimento das boas práticas de manipulação em seus estabelecimentos, garantindo a seguridade da matéria prima; questões de ordem logística como capacidade, dias e horários de fornecimento, além da relação custo/benefício da matéria prima entregue. As condições de entrega são acompanhadas diariamente e qualquer problema com a matéria prima que destrate os termos inicialmente acordados para fornecimento, ou que ofereça risco sanitário para o serviço hospitalar, são imediatamente notificados e é feito o registro da não conformidade. Novos e antigos fornecedores são visitados à fim de garantir que as condições dos locais estão dentro dos padrões exigidos pelas legislações cabíveis.

Gestão financeira

O Orçamento do Hospital é definido pela Administração através do Planejamento Estratégico, visando manter equilíbrio financeiro da Instituição e eficiência nos processos internos.

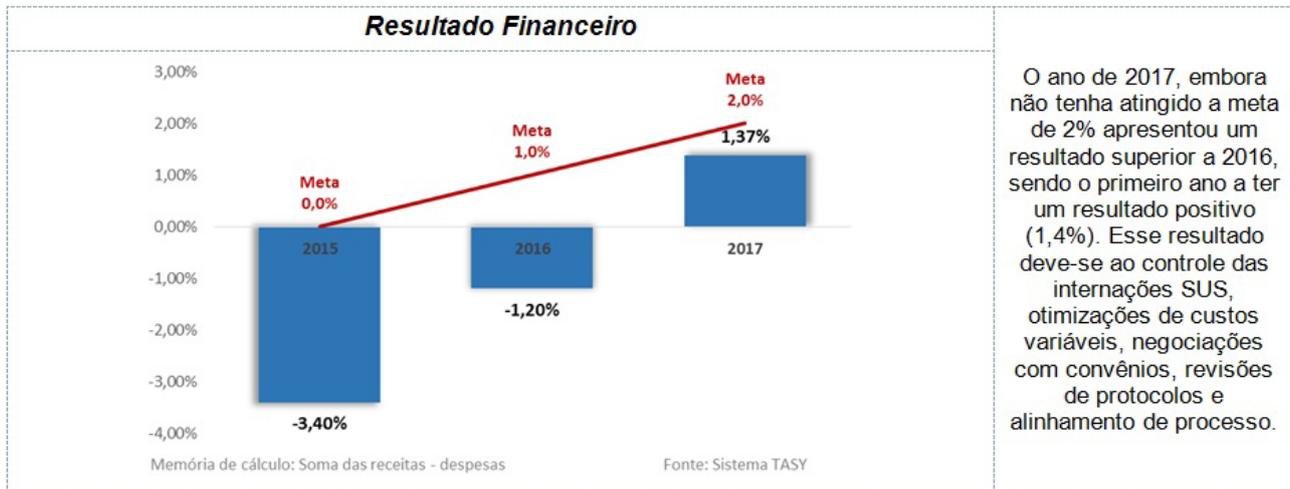




RESULTADOS



A) RESULTADOS RELATIVOS À GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA



	2015	2016	2017	Desempenho
Capital Circulante Líquido	R\$ 24.628	R\$ 23.256	R\$ 28.751	↑
Participação do Capital de Terceiros	34,00%	23,30%	74,00%	↑
Composição do Endividamento	84,00%	81,90%	91,90%	↑
Imobilização do Patrimônio Líquido	73,00%	76,80%	69,46%	↓
Giro do Ativo	1,46	1,44	1,17	↓
Prazo Médio de Recebimento	43 dias	34 dias	35 dias	↑
Prazo Médio de Pagamento	19 dias	29 dias	29 dias	↔
Taxa de Glosa	1,91%	2,65%	3,06%	↑

Analisando os indicadores financeiros de 2017, é possível observar que a empresa demonstra uma folga financeira para saldar com suas obrigações de curto prazo, principalmente com seus Recursos a Receber. Entretanto, analisando apenas sua disponibilidade imediata, a empresa apresenta uma sensibilidade financeira em relação à suas dívidas de curto prazo, apesar de uma melhora significativa em relação aos exercícios anteriores.

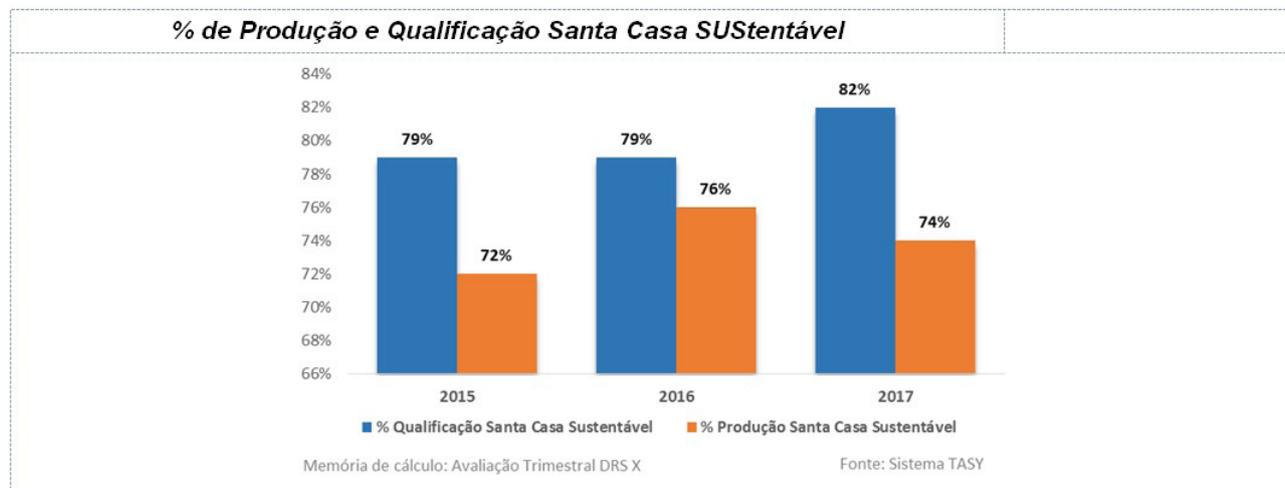
O aumento na participação de capital de terceiros, ocorre principalmente pelos novos contratos de Subvenções a Realizar, os quais totalizam em dezembro de 2017 com um saldo de 35 milhões, entretanto, subtraindo os impactos destes incentivos, a participação do capital de terceiros passa a ser de 33%, mantendo a média de 2015. Do montante do capital de terceiros, 92% do saldo encontram contabilizados em curto prazo, o que impacta diretamente nos índices de liquidez.

Houve um aumento de 0,41% do total das glosas contabilizadas em 2017 em relação ao montante do faturamento bruto.

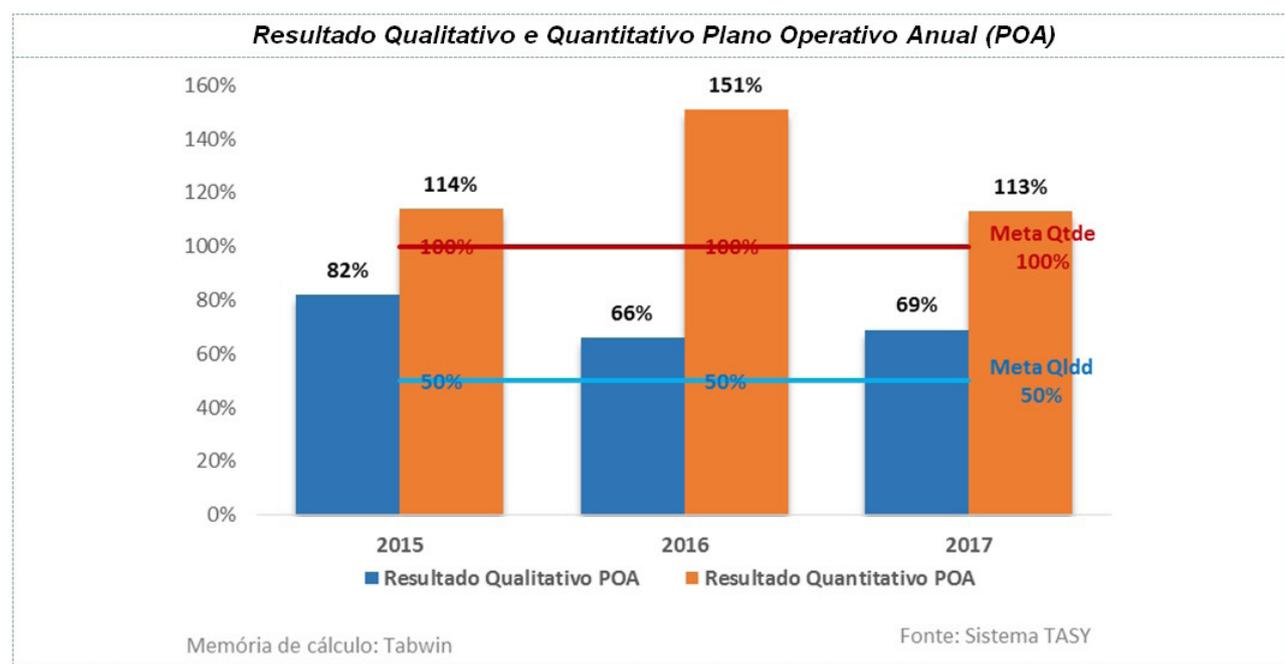
Dos recursos financeiros contraídos em 2017, 69% foi aplicado na aquisição de novos imobilizados e na ampliação e reformas do Hospital. O re-



sultado operacional em 2017 apresentou superávit, representando uma melhora significativa comparativamente com os exercícios anteriores.



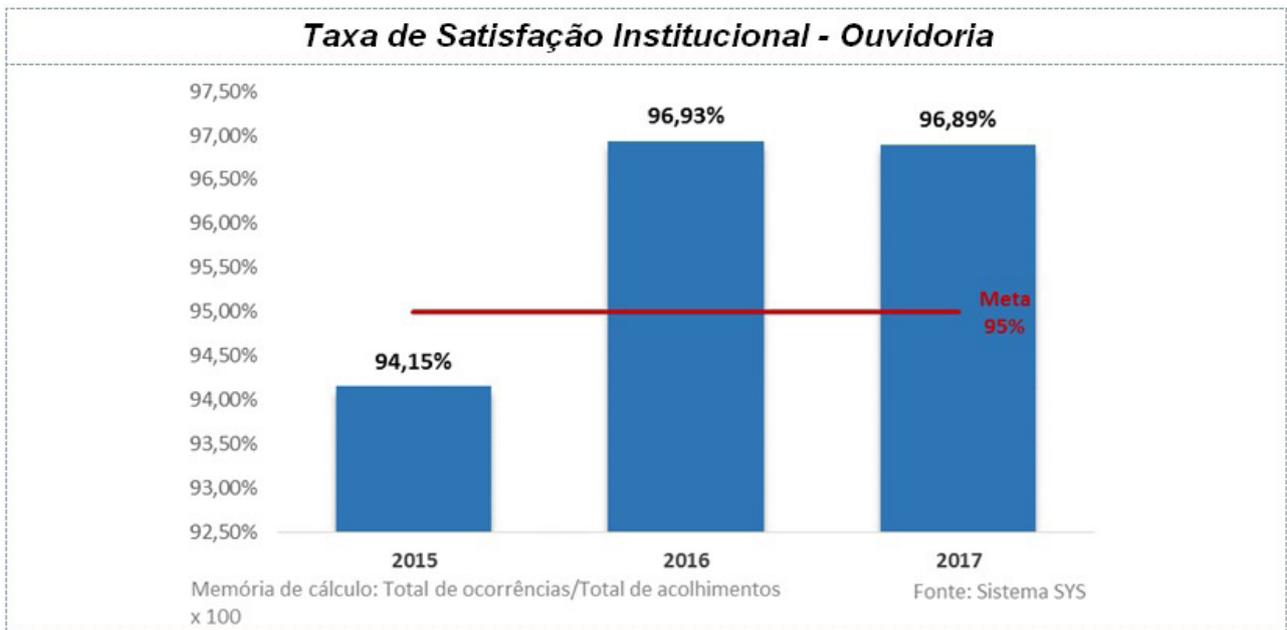
Nos indicadores de qualificação, podemos notar uma melhora devido ao alinhamento das informações a serem inseridas na CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde). Já os indicadores de produção, apresentaram uma redução na pontuação, devido à complexidade dos pacientes que aumentaram a média de permanência (clínica e em unidade de terapia intensiva) e taxa de mortalidade.



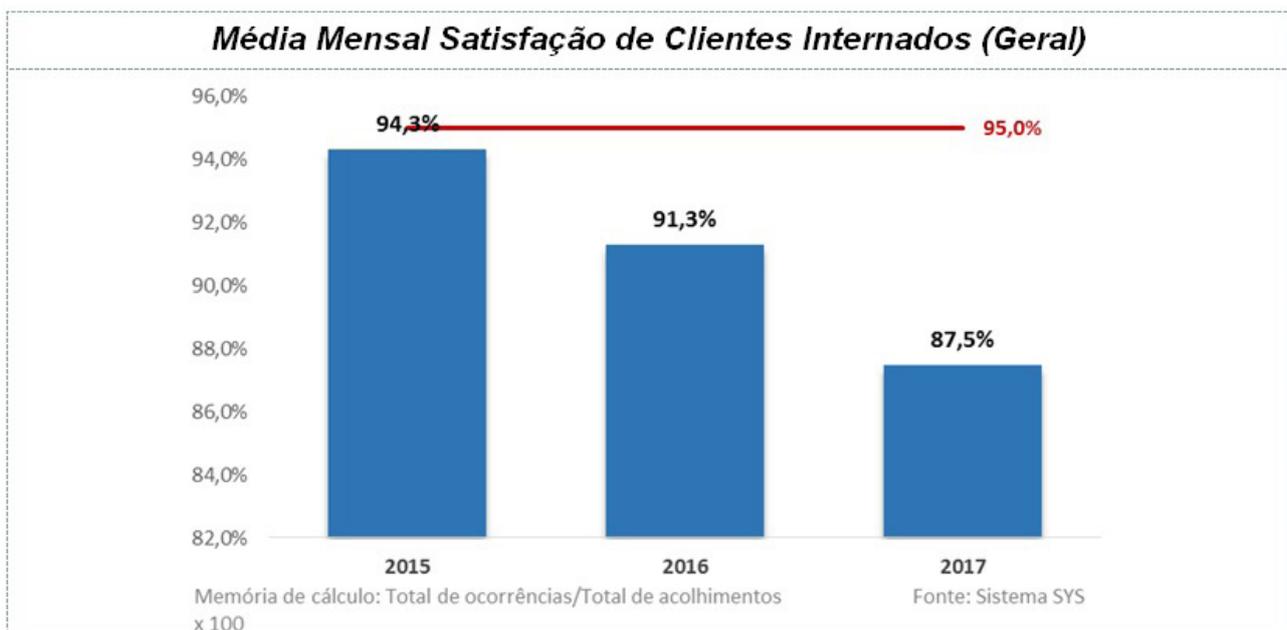
Os indicadores quantitativos, podemos observar que o HFC em 2017, ficou mais próximo da contratualização, realizando 113% do contratualizado. Com relação a esse percentual, deve-se destacar que fora cumprido 99% das internações e 114% dos atendimentos ambulatoriais, atendendo as necessidades do convênio, pois suprimam a demanda e impactando no resultado financeiro do HFC em 2017, visto que os atendimentos de média complexidade referem-se ao componente Pré Fixado, em que é repassada pela SMS ao prestador parcelas fixas duas decimais e o excedente é negociado posteriormente. Já com relação as metas qualitativas, nota-se uma melhora devida taxa de ocupação e média de permanência cirúrgica, pediátrica e obstétrica, além dos indicadores de infecção hospitalar.



B) RESULTADOS RELATIVOS À CLIENTES



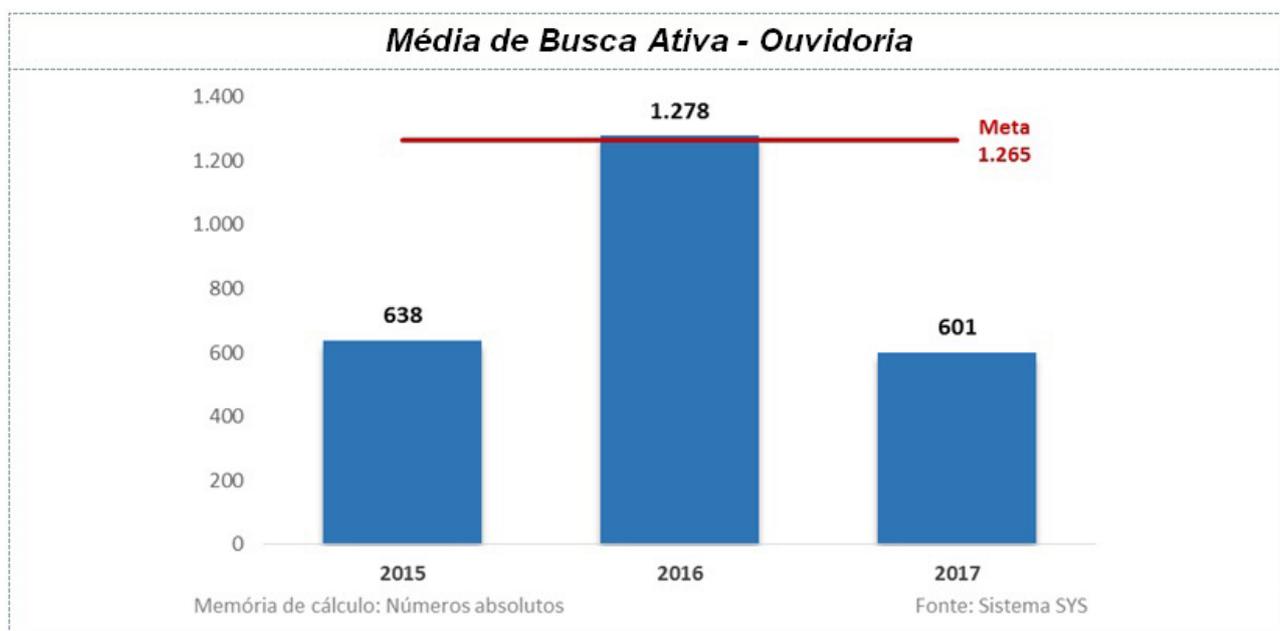
O indicador apresentou queda de 0,04% na Satisfação Geral devido a média de ocorrências registradas no mês, que apresentou declínio de 77 em 2016, para 71 em 2017. Ainda assim, estamos acima da meta estimada, resultado do conjunto de ações de melhorias e atuação da Administração e Lideranças com foco na Satisfação e Experiência do cliente.



O declínio apresentado no indicador, justifica-se pela ausência da qualidade de informações apresentadas pelo cliente e/ou acompanhante durante sua participação na ferramenta ou seja, o preenchimento inadequado das questões. Visando mudança do cenário atual, o setor conta com estratégias no Plano de Ação qual ocorrerá no decorrer de 2018.



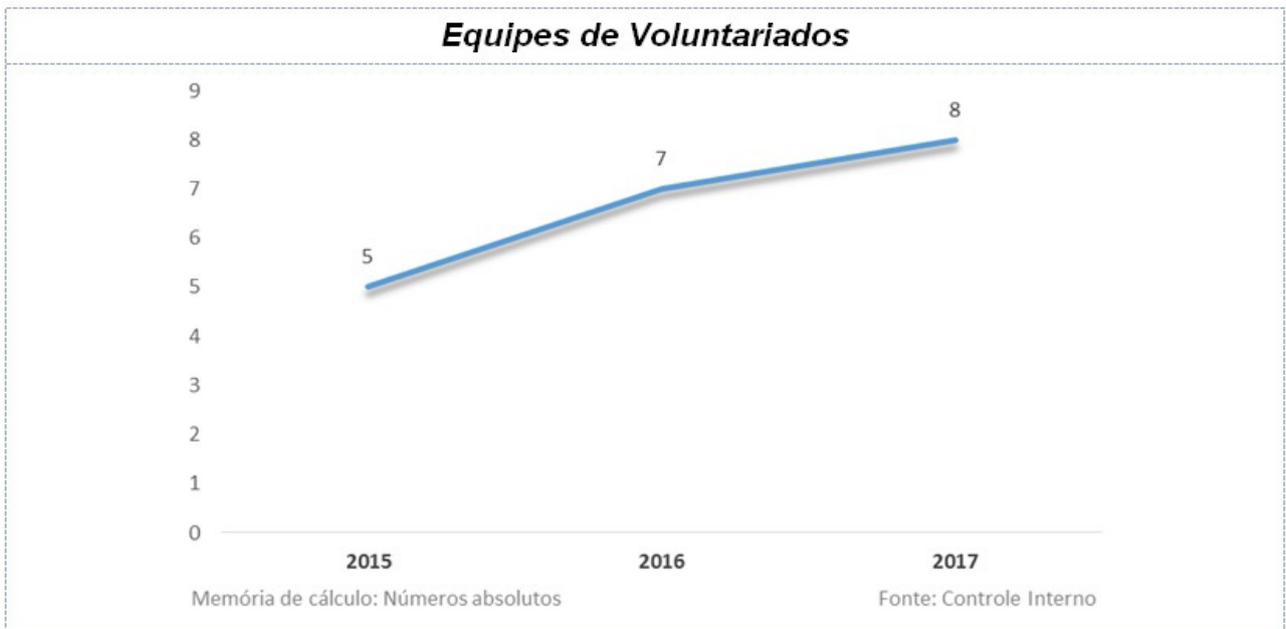
O declínio apresentado no indicador, justifica-se pelo impacto causado nos três últimos meses do ano ou seja, no período de fechamento anual ocorrências registradas estão em fase de finalização. As ocorrências demandam criticidades nas apurações, propiciando morosidade no fechamento.



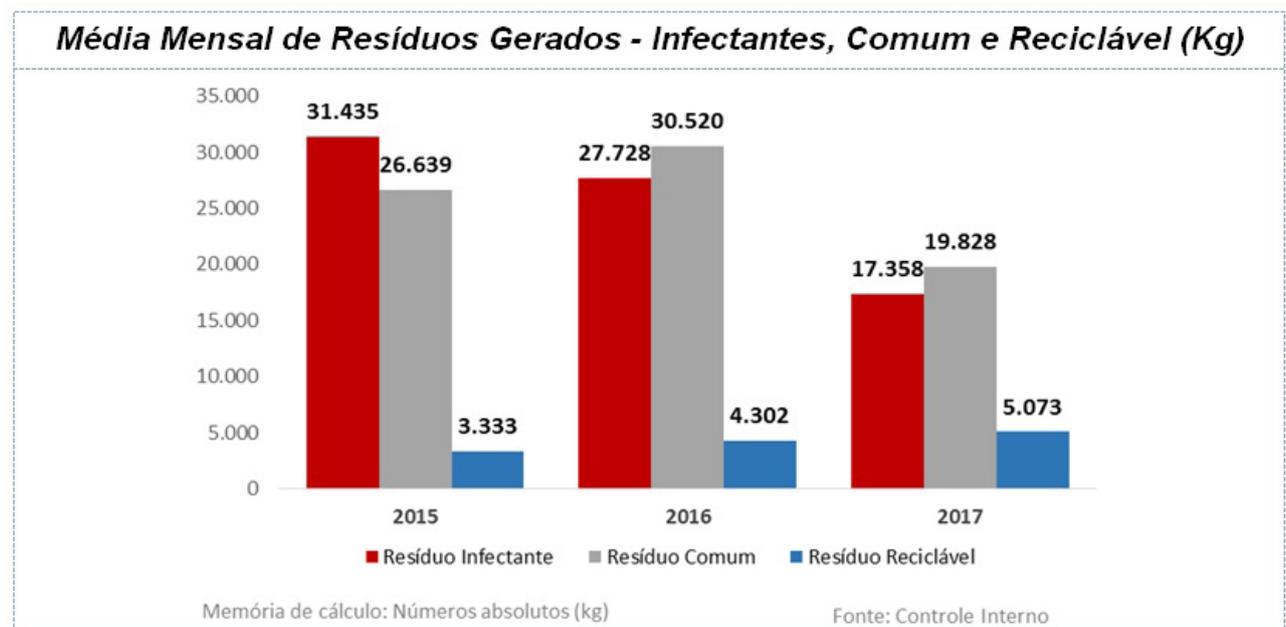
O declínio apresentado no indicador, justifica-se pelas mudanças internas ou seja, quadro de colaboradores ocorridos no setor de Ouvidoria, períodos que os processos sofreram fragilidade visto a necessidade de treinamentos.



C) RESULTADOS RELATIVOS À SOCIEDADE



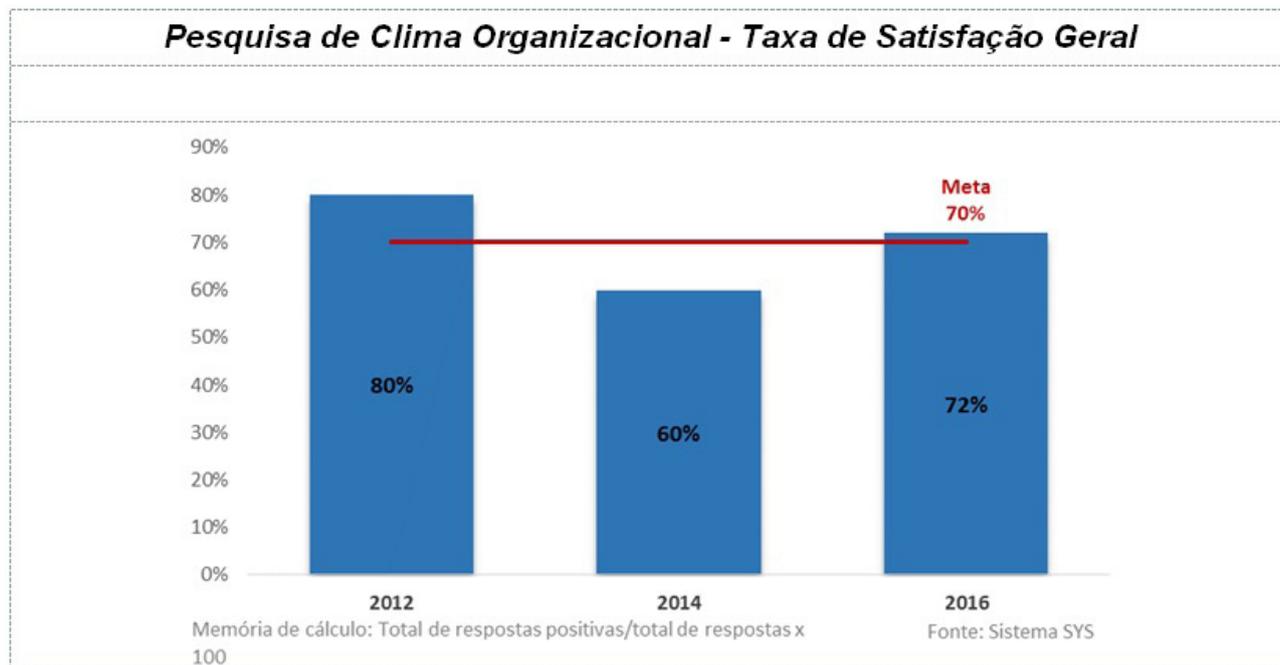
Com o intuito de promover um melhor acolhimento humanizado para nossos pacientes/clientes, o hospital procura sempre agregar novas equipes. Equipes em 2017: Biblioteca Viva, Cinoterapia, Colégio Luiz de Queiroz, Filhas de Jó, Plantadores de Alegria, Caricatura, Capelania e Voluntários.



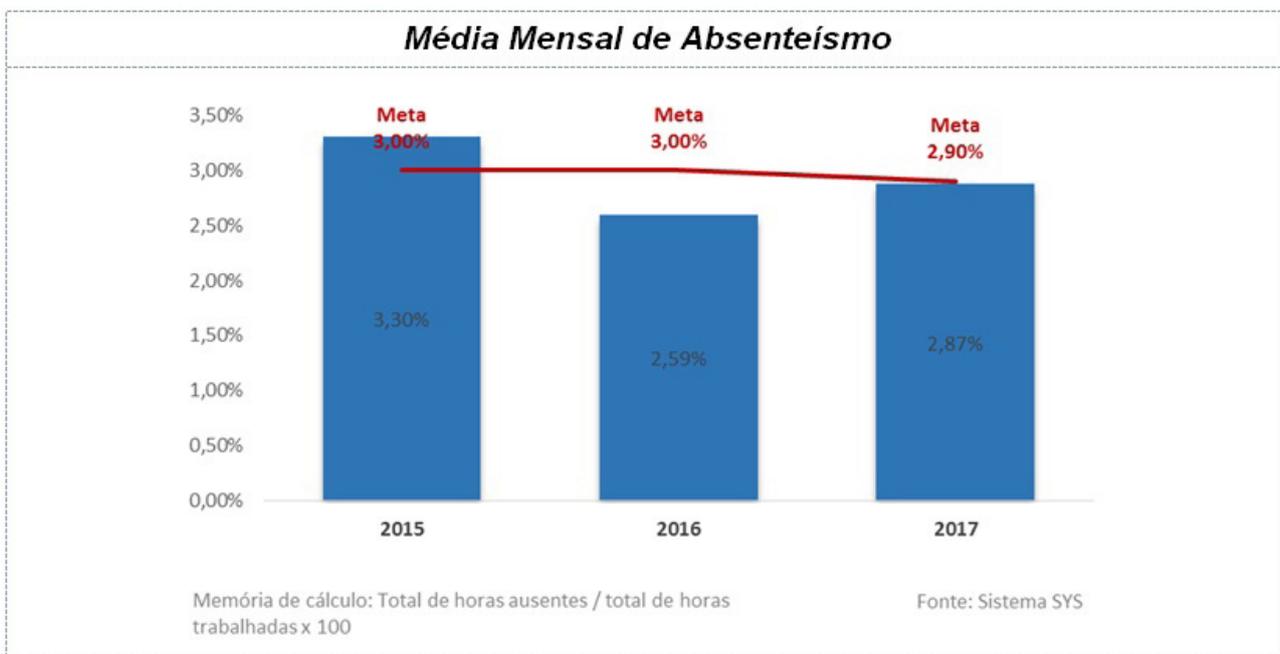
No ano de 2017 foi evidenciado uma redução de 32% de resíduos totais gerados em relação ao ano de 2016. Fruto de todas as ações de melhorias efetuadas em 2017, em relação ao gerenciamento de resíduos, como treinamentos e capacitação dos colaboradores, segregação de resíduos recicláveis em setores assistenciais etc.



D) RESULTADOS RELATIVOS À PESSOAS



Melhoramos comparado à Pesquisa de Clima anterior, pois adequamos muitas solicitações realizadas pelos nossos colaboradores, dentre elas, podemos citar: espaço de descanso, restaurante com cardápio diferenciado e opções de guarnição, desenvolvimento de nossas lideranças e melhoria dos meios de comunicação.

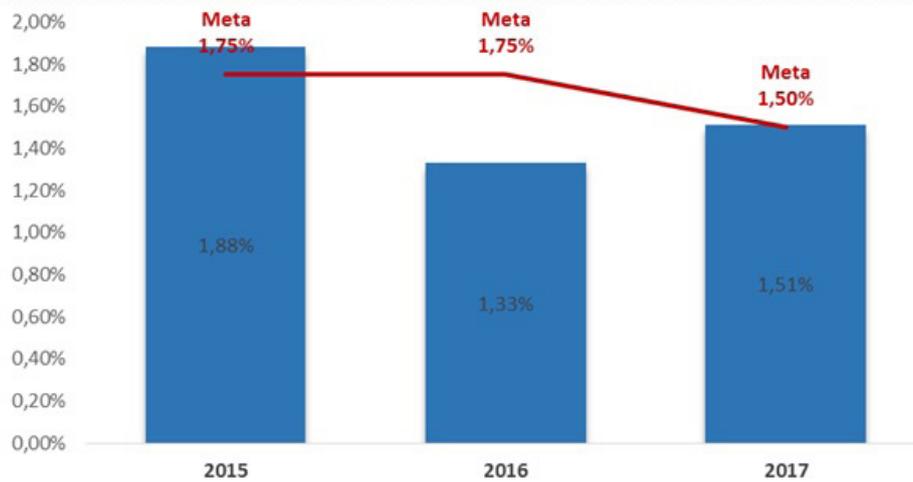


No ano de 2017 alcançamos a meta. Iniciamos um trabalho de acompanhamento dos colaboradores que apresentassem CID M e F, além da implantação do Programa MAHPO - Movimentação adequada de paciente hospitalizados com o uso do lençol deslizante.

A partir de todo esse trabalho, houve uma redução dos atestados e dias de afastamentos, contribuindo com o atingimento da meta.



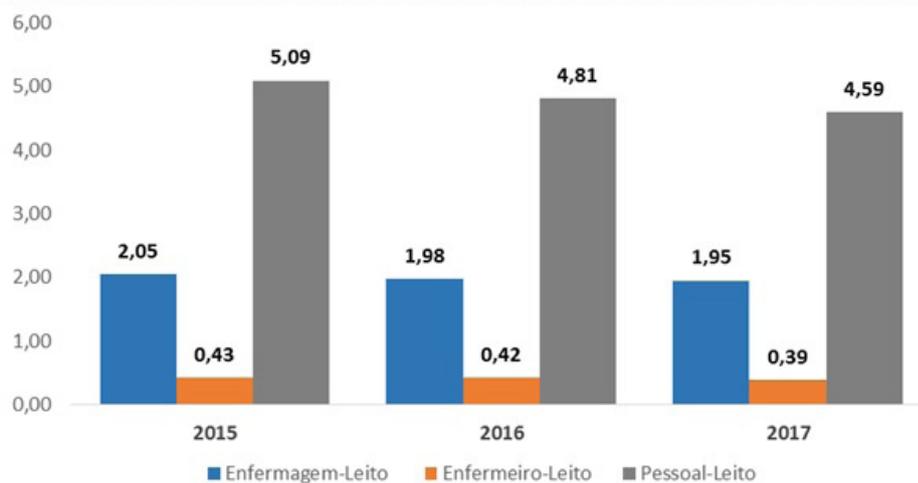
Média Mensal de Rotatividade



Memória de cálculo: Total de admitidos + demitidos / 2 / total de colaboradores no último dia do mês x 100

Fonte: Sistema SYS

Relação Colaboradores - Leito (Média)



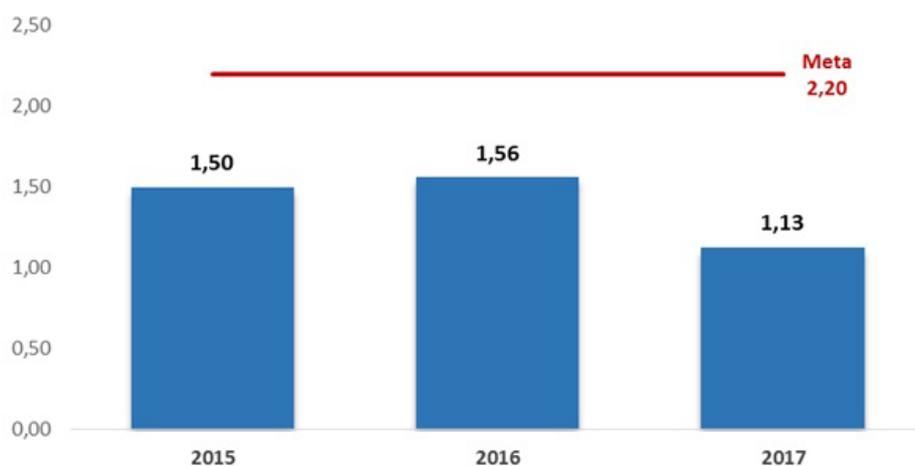
Memória de cálculo: Número de pessoal da enfermagem, enfermeiros e total de pessoal / número de leitos

Fonte: Controle Interno/ Sistema RM Labore

Houve uma redução do quadro de colaboradores, em virtude da crise financeira em nosso país, contribuindo diretamente para o aumento do turnover comparado ao ano anterior.



Desenvolvimento de Pessoas - Média Mensal de Horas-Homem/Treinamento

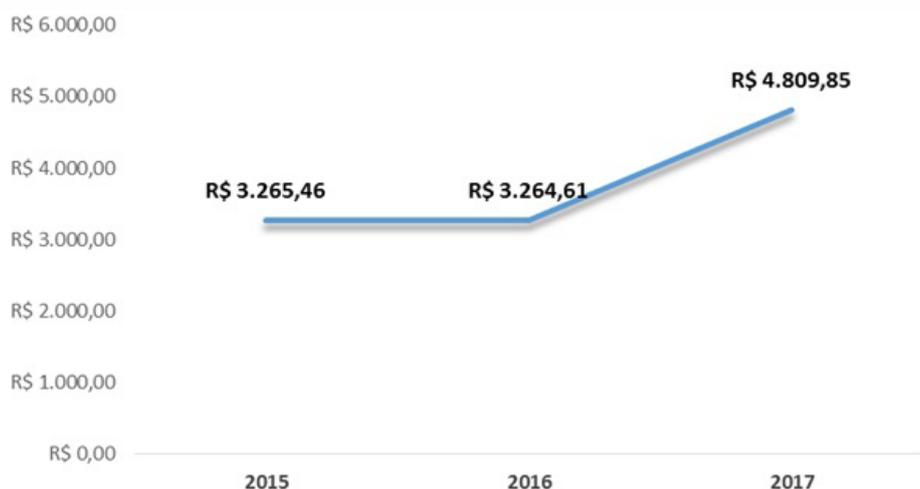


Memória de cálculo: Total de horas de treinamento / total de colaboradores ativos

Fonte: Controle Interno/Sistema SYS

Embora tenha havido muitas oportunidades de capacitação, não alcançamos a meta em 2017 devido à baixa adesão dos colaboradores. Esta não adesão pode ser justificada pela redução do quadro e demanda de trabalho. Diante do cenário fez-se necessária uma remodelação da Política de treinamento, implantando assim as vídeo aulas, com acesso facilitado, via sistema e intranet, e com avaliação pós capacitação.

Desenvolvimento de Pessoas - Média Mensal de Investimentos em Capacitação



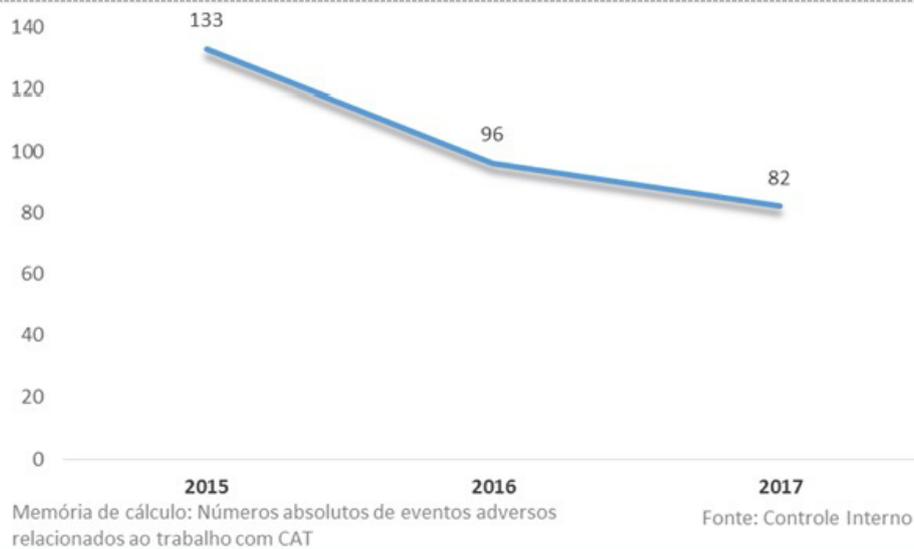
Memória de cálculo: Números absolutos

Fonte: Controle Interno

O HFC valoriza os treinamentos externos, uma forma de aprendizado e inovação para nossa empresa. Nossa política de capacitações envolve parcerias com escolas técnicas e faculdades, custeio de capacitações alinhadas ao planejamento estratégico e/ou função do colaborador. O crescimento apresentado em 2017 refere-se a cursos in company e cursos externos.



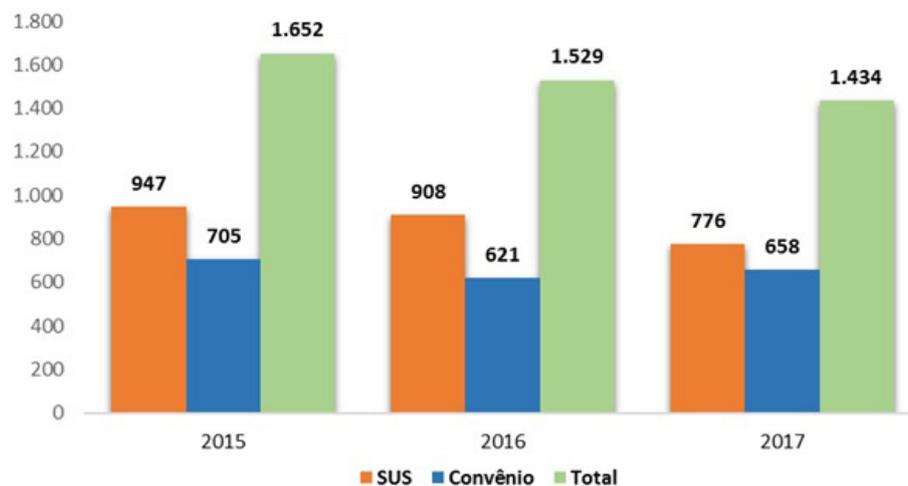
Segurança do Trabalho - Total de Acidentes de Trabalho



Em 2017 houve redução de 15% dos acidentes de trabalho no HFC, resultado de ações de conscientização dos colaboradores e melhoria contínua de processos e infraestrutura no HFC.

E) RESULTADOS RELATIVOS À PROCESSOS

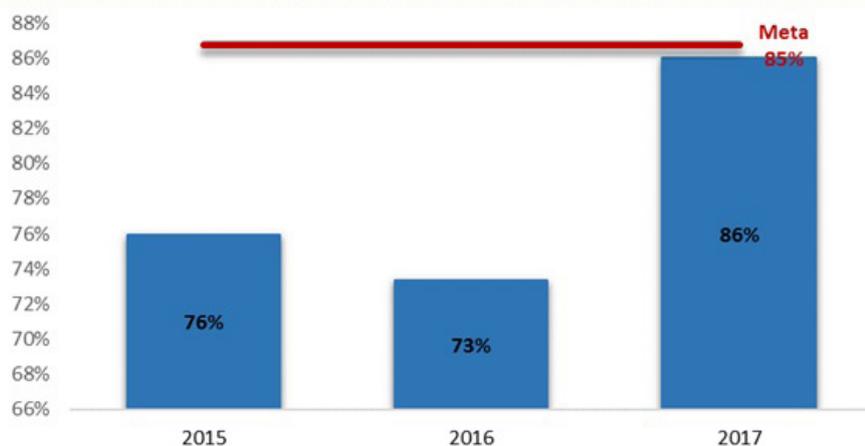
Média Mensal de Internações



Aumento de 6% dos clientes de operadoras de saúde, como resultado de nossa parceria com a São Francisco. Redução da internação SUS, reflexo da última contratualização realizada com município.



Taxa de Ocupação Hospitalar - Média Mensal

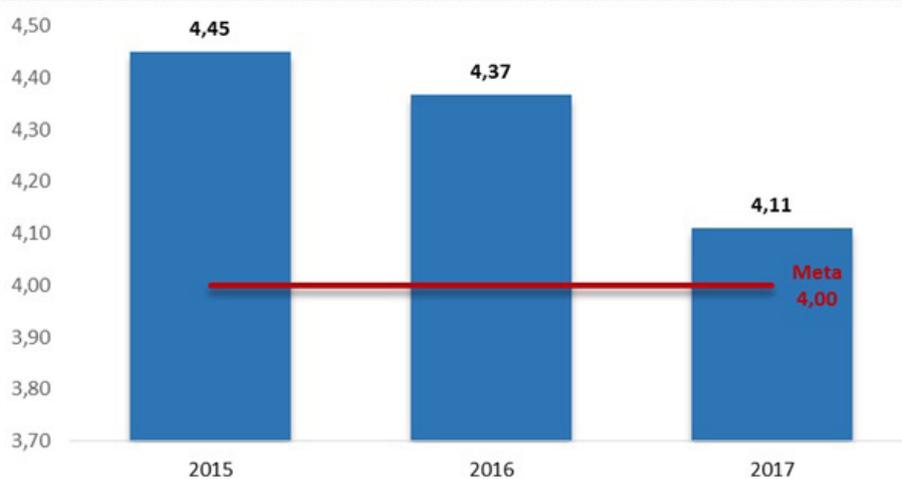


Memória de cálculo: Número de pacientes dia / número de leitos x 100

Fonte: Sistema TASY

Aumento da taxa de ocupação hospitalar reflete as ações para captação de clientes, protocolos e tecnologias que permitiram aumento da rotatividade de leitos.

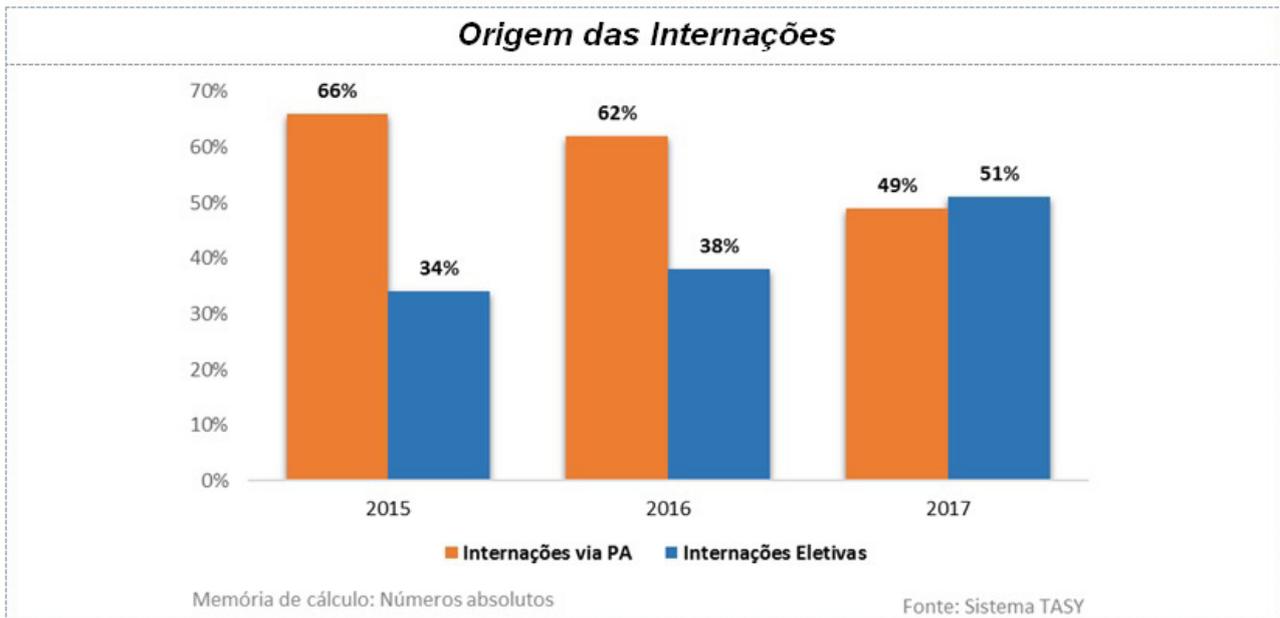
Média Permanência



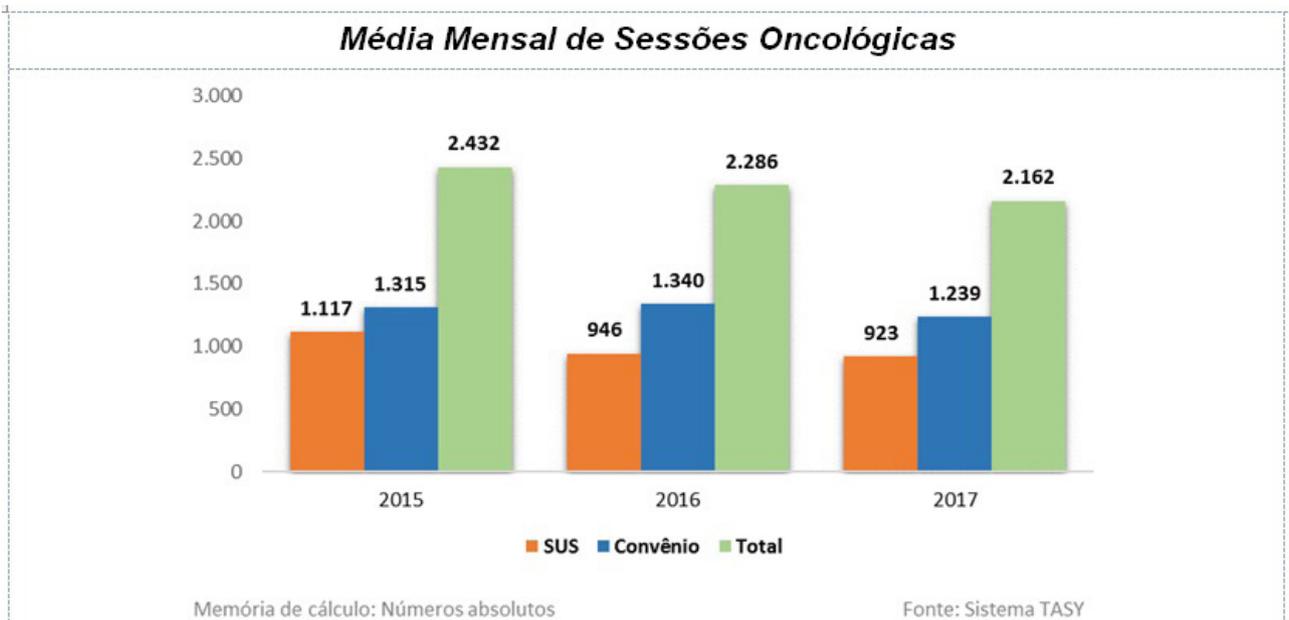
Memória de cálculo: Número de pacientes dia / total de saídas

Fonte: Sistema TASY

A redução da média de permanência é reflexo das ações relacionadas a melhoria da assistência (protocolos, rotinas...) e equipe de apoio (alta tecnologia dos serviços de imagem e laboratorial).



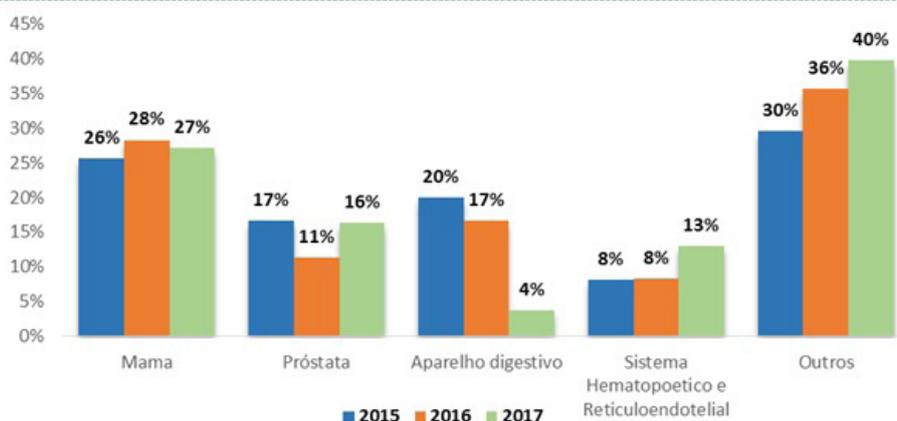
Declínio nas internações advindas do Pronto Atendimento devido controle das vagas encaminhadas pela Central Reguladora e aumento das internações dos demais convênios justificado pela parceria com a operadora São Francisco.



A redução apresentada justifica-se pela variabilidade da topografia de casos novos da Oncologia, consequente variabilidade de esquemas terapêuticos tendo como objetivo o atendimento do paciente oncológico na integralidade, atendimento médico especializado e equipe multidisciplinar.



Topografia dos Casos Novos CEON

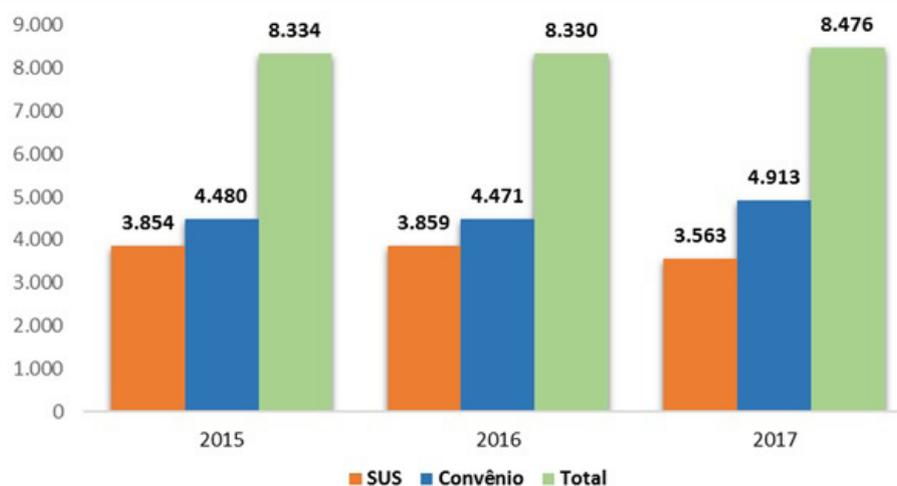


Memória de cálculo: Números absolutos / total

Fonte: Relatório FOSP

Observamos que o número de casos novos de outros tipos de câncer, houve um aumento gradativo ao longo dos 3 anos. A prevenção e o controle do câncer precisam adquirir o mesmo foco, pois o aumento do número da incidência de casos novos, vem aumentando gradativamente.

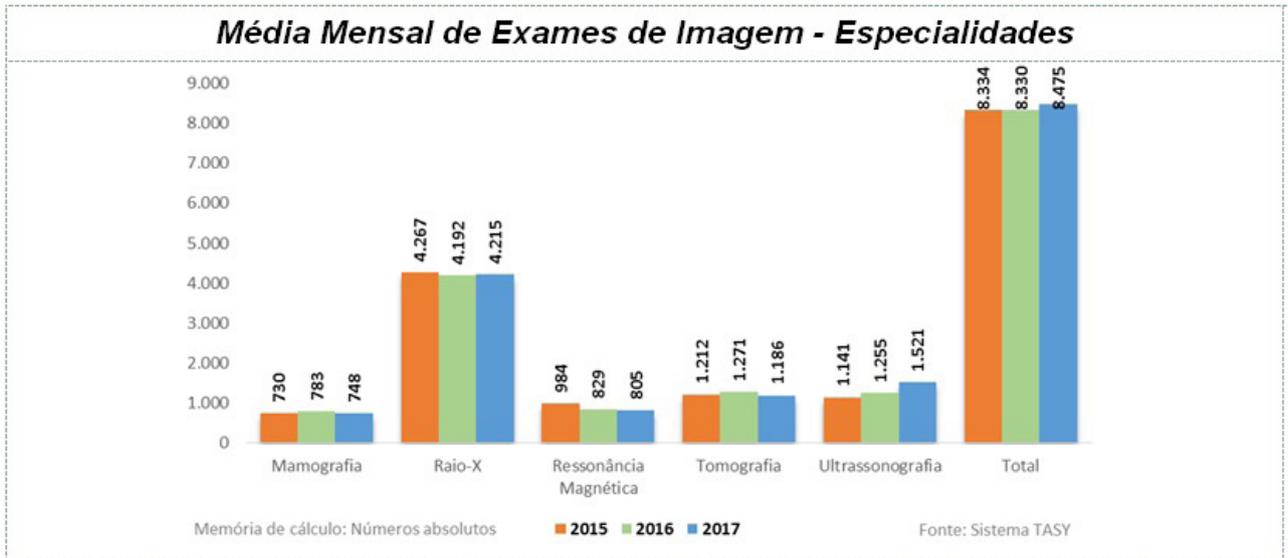
Média Mensal de Exames de Imagem



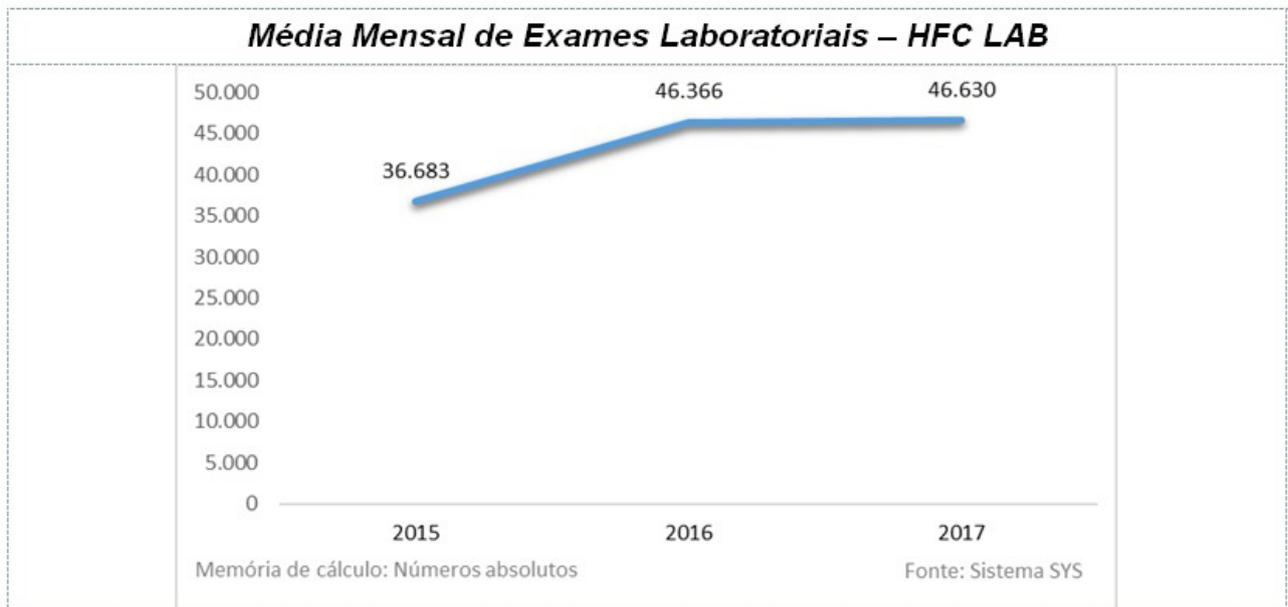
Memória de cálculo: Números absolutos

Fonte: Sistema TASY

2017 apresentou redução nos atendimentos SUS justificada pela contratação com o município, e aumento nos atendimentos de convênios privados.



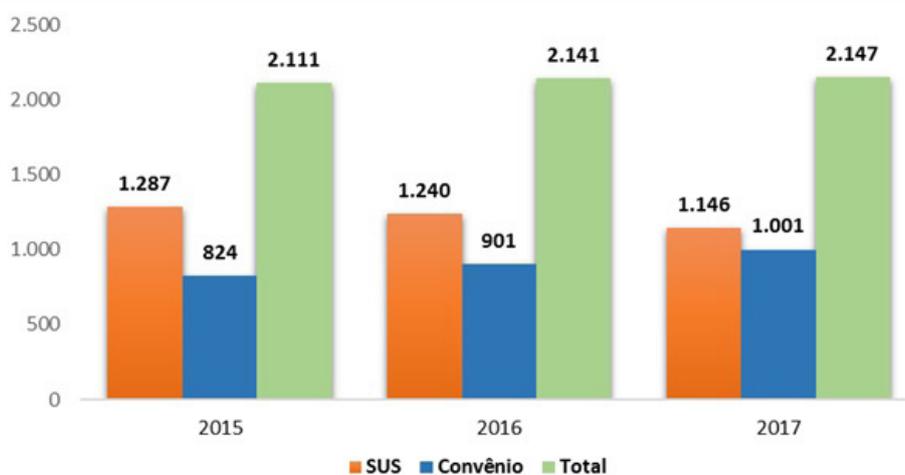
Houve redução discreta dos exames de maior complexidade tomografia e ressonância dado a abertura de novos prestadores deste serviço na cidade.



O crescimento contínuo do HFC LAB é resultado de melhoria na captação e prestação de serviços. Em 2017 foram inseridas as rotinas de cultura de vigilância e do leite, além da chegada do convênio São Francisco ao HFC, responsáveis pelo aumento do número de exames liberados neste ano.



Média Mensal de Sessões de Hemodiálise

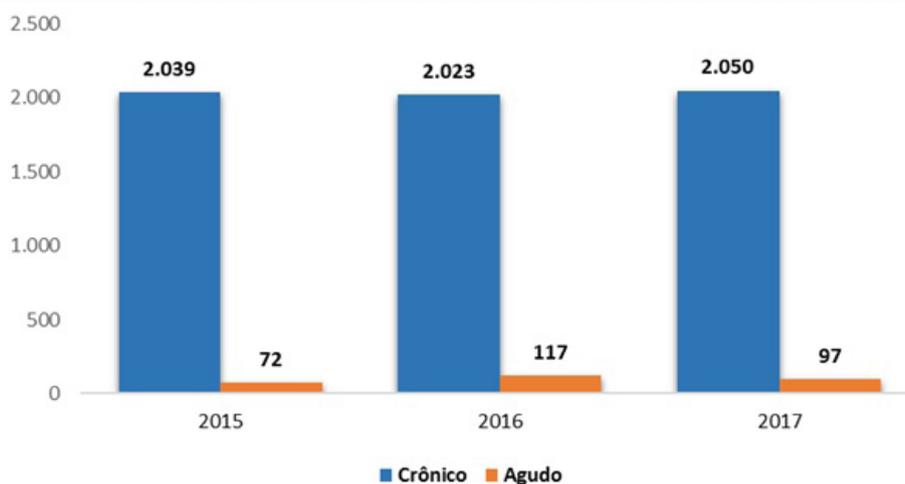


Memória de cálculo: Números absolutos

Fonte: Sistema TASY

Além do serviço crônico de terapia hemodialítica, ofertamos também o serviço para atendimento aos clientes em estado agudo da doença renal. Sendo assim evidenciamos um aumento nas sessões de forma progressiva nos anos acima relatados. Por sermos um hospital filantrópico, possuímos um maior número de sessões no sistema SUS.

Média Mensal de Sessões de Hemodiálise – Crônico + Agudo



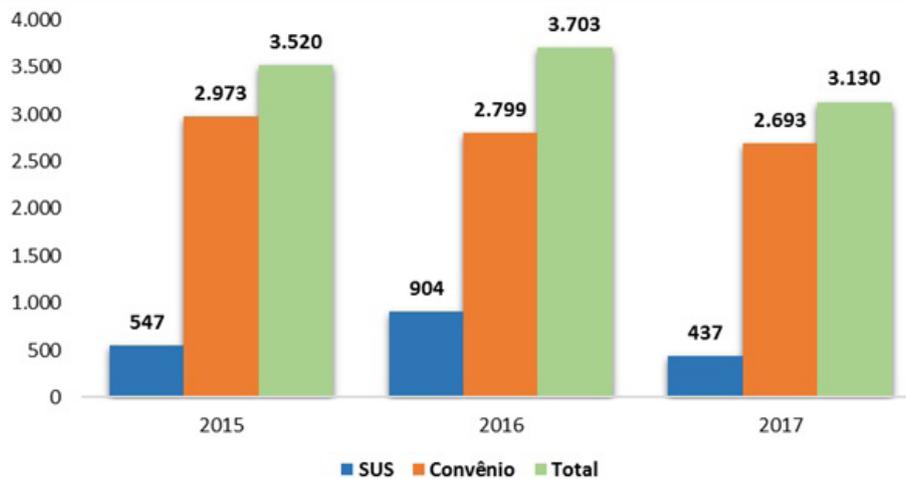
Memória de cálculo: Números absolutos

Fonte: Sistema TASY

O setor de nefrologia conta com 27 poltronas fixas divididos em cinco salas de diálise entre sorologias negativas e positivas, trabalhamos com a taxa de ocupação em torno de 96%, por isso a pequena alteração com o passar dos anos nos números de sessões crônicas. Os procedimentos em clientes agudos são extremamente variáveis de acordo com a clínica e condução médica.



Média Mensal de Atendimentos no PA Clínica Médica

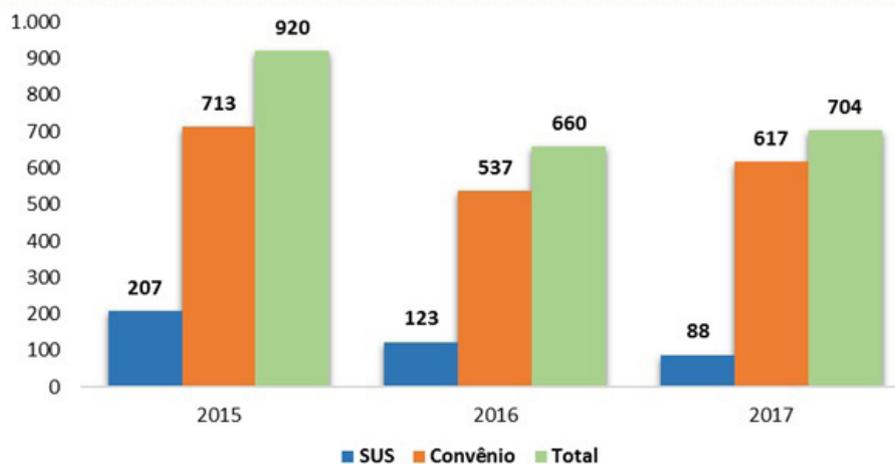


Memória de cálculo: Números absolutos

Fonte: Sistema TASY

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, com objetivo de atendimentos em casos de urgências e emergências.

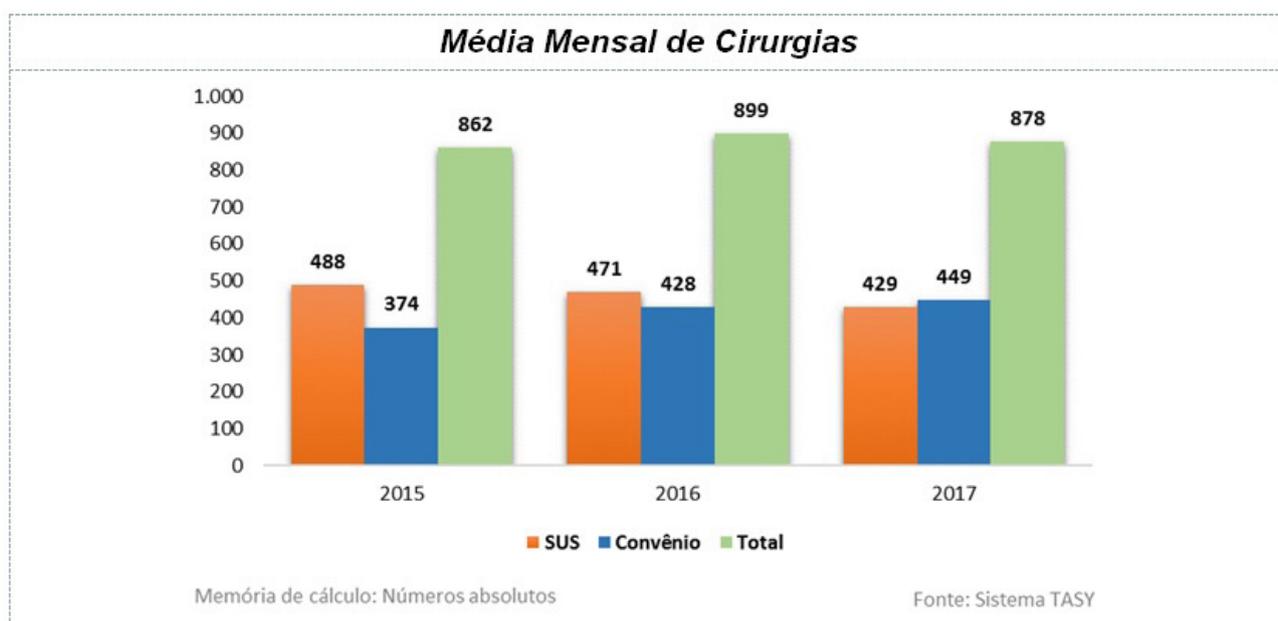
Média Mensal de Atendimentos no PA Ortopedia



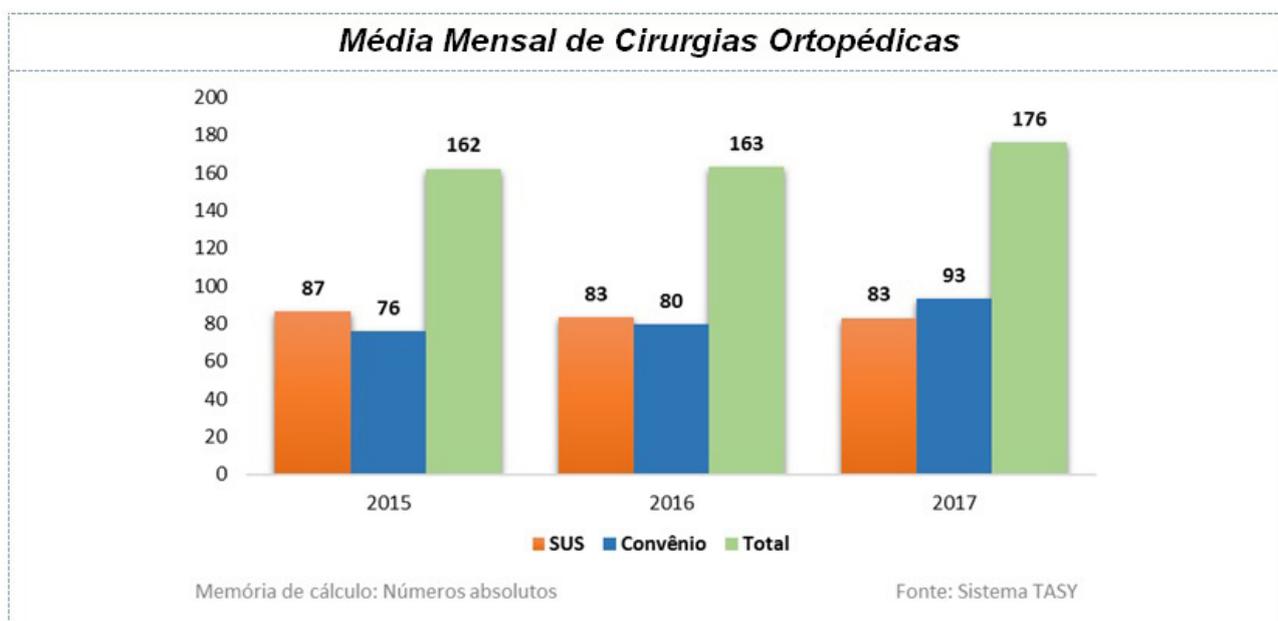
Memória de cálculo: Números absolutos

Fonte: Sistema TASY

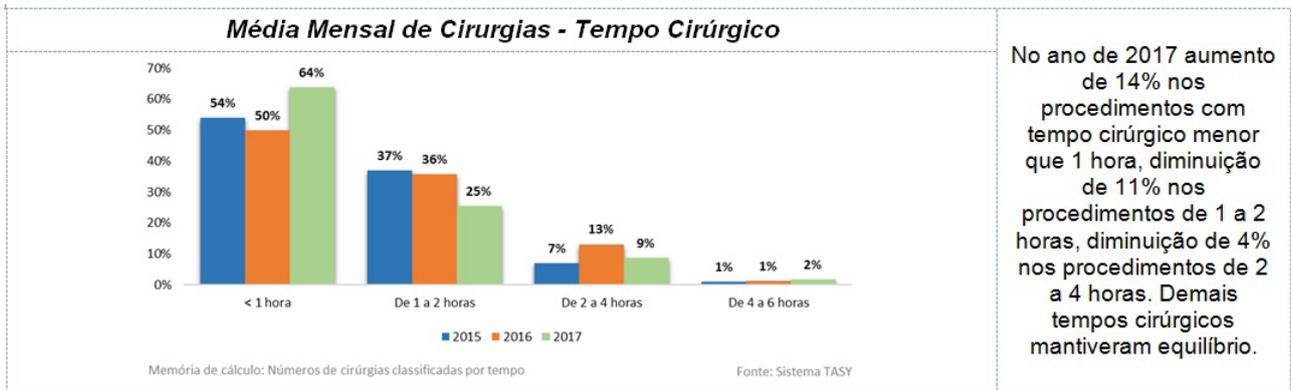
A demanda teve um aumento em relação ao ano anterior. Os atendimentos deverão ocorrer com pacientes em caráter de urgência e emergência, sendo direcionados os retornos médicos ortopédicos e cirúrgicos para o centro médico de acordo com a classificação de risco.



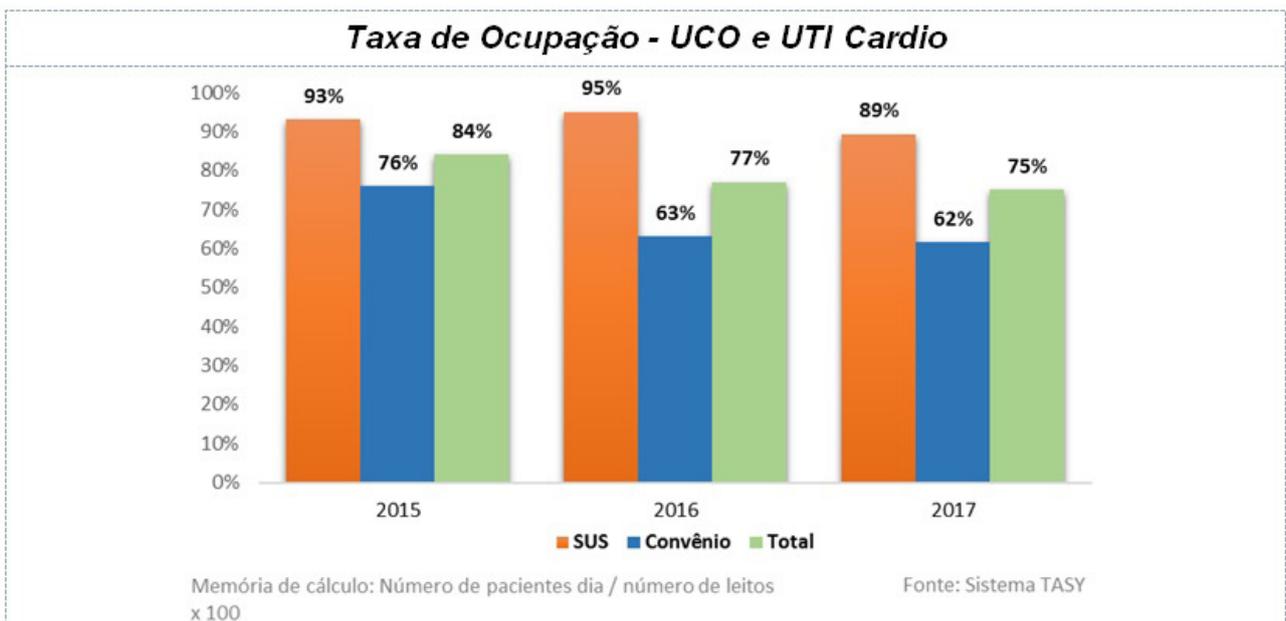
No ano de 2017 houve uma queda de 2,4% no total de procedimentos realizados, com redução de 9% dos procedimentos SUS devido a contratualização SUS com a instituição. Em contrapartida houve um aumento de 1% nos procedimentos de convênios.



No ano de 2017 houve um aumento de 1% nas cirurgias ortopédicas, mantendo a quantidade de procedimentos SUS, com aumento de procedimentos dos convênios.



No ano de 2017 aumento de 14% nos procedimentos com tempo cirúrgico menor que 1 hora, diminuição de 11% nos procedimentos de 1 a 2 horas, diminuição de 4% nos procedimentos de 2 a 4 horas. Demais tempos cirúrgicos mantiveram equilíbrio.





Média de Permanência - UCO e UTI Cardio

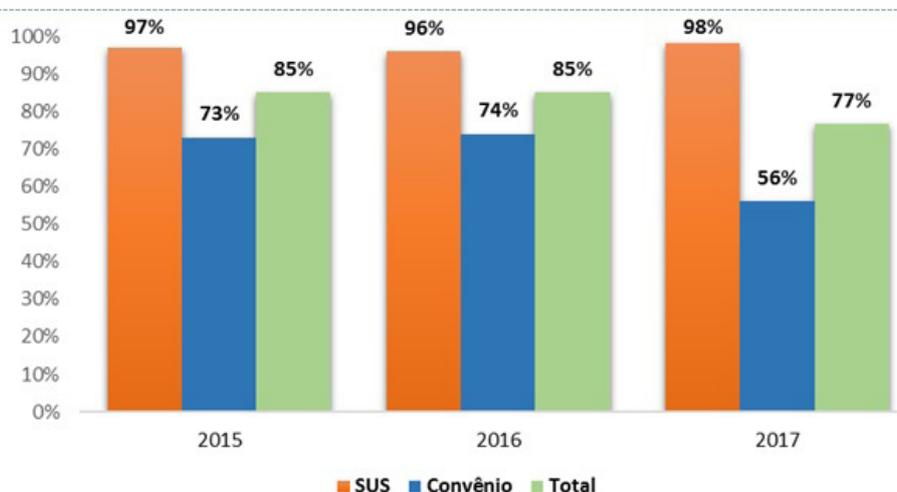


Memória de cálculo: Número de pacientes dia / total de saídas

Fonte: Sistema TASY

Leve aumento na média de permanência comparado ao ano de 2016, dado a complexidade dos pacientes, demonstrado nos indicadores seguintes.

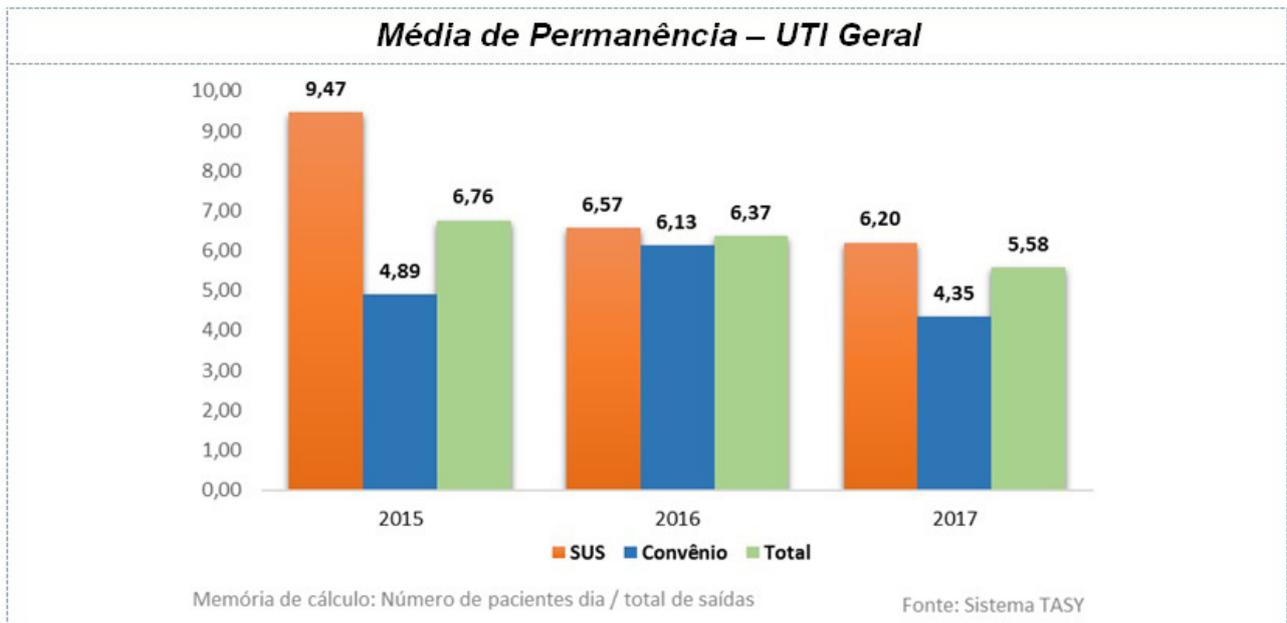
Taxa de Ocupação – UTI Geral



Memória de cálculo: Número de pacientes dia / número de leitos x 100

Fonte: Sistema TASY

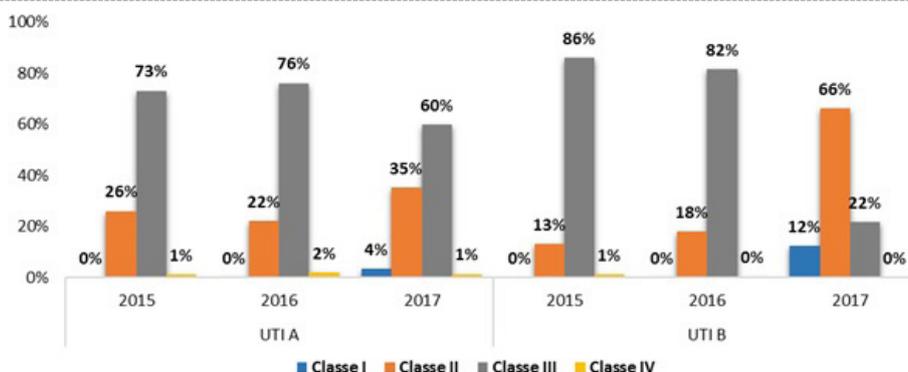
A taxa de ocupação manteve-se entre apresentada é resultado do estabelecimento de critérios de internações e alta das UTIs, priorização das internações dos pacientes com maior potencial de benefício pelo tratamento intensivo e direcionamento para cada unidade conforme a patologia. Manter captação de novos clientes com parcerias entre as demais operadoras de saúde.



Redução da média de permanência, alinhada a uma redução da taxa de mortalidade padronizada (observada/esperada), isso foi reflexo da gestão de dados ativa, alinhamento ao tratamento interdisciplinar no cuidado do paciente crítico.



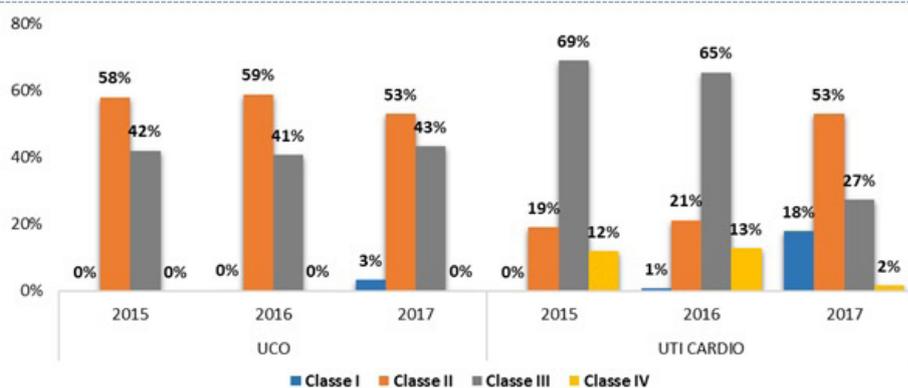
Score de Complexidade UTI A e UTI B



Memória de cálculo: Número de pacientes dia classificados pela complexidade de atendimento

Fonte: Sistema TASY

Score de Complexidade UCO e UTI Cardio



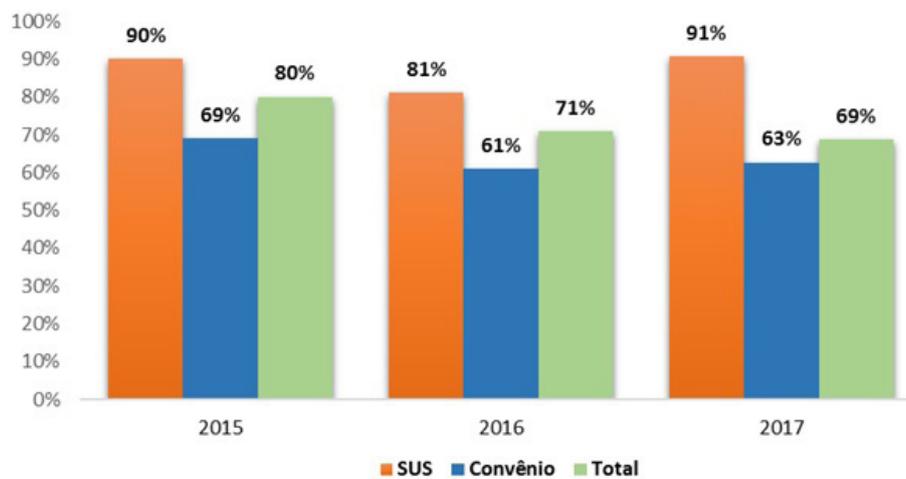
Memória de cálculo: Número de pacientes dia classificados pela complexidade de atendimento

Fonte: Sistema TASY

Score de complexidade avalia-se a complexidade dos pacientes internados na unidade. Sendo em 2017 na UTI Geral A, predominância da Classe III, pacientes graves, mas estáveis hemodinamicamente. Na UTI B, UTI Cardio e UCO predominância da Classe II, Pacientes fisiologicamente estáveis, porém requerendo cuidados intensivos de enfermagem e monitorização.



Taxa de Ocupação – Unidades Clínico Cirúrgicas

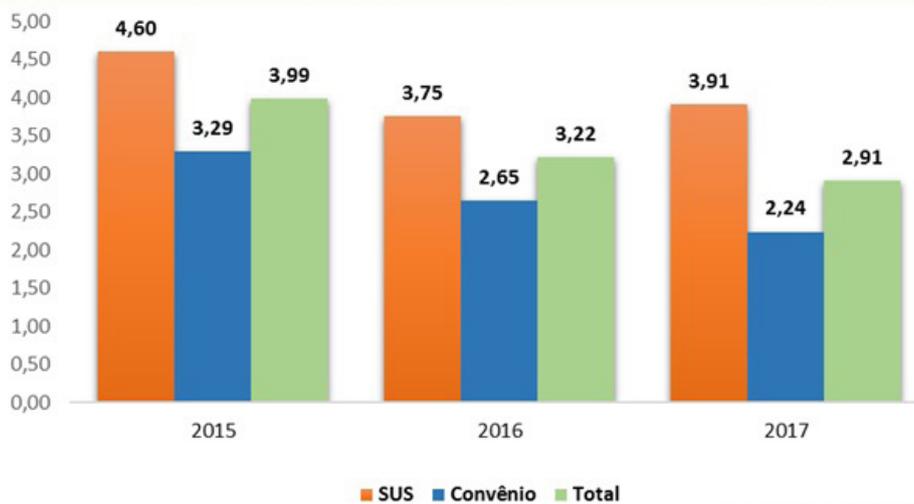


Memória de cálculo: Número de pacientes dia / número de leitos x 100

Fonte: Sistema TASY

Necessário considerar a taxa de ocupação de convênio privado e focar grandes estratégias na captação desses clientes para melhoria da sustentabilidade, não deixando de monitorar os índices do SUS.

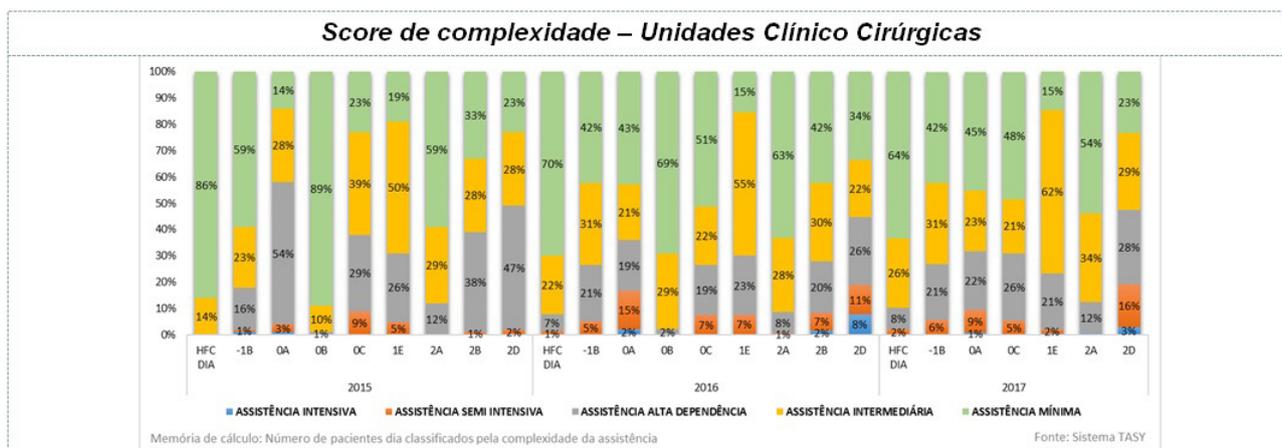
Média de Permanência – Unidades Clínico Cirúrgicas



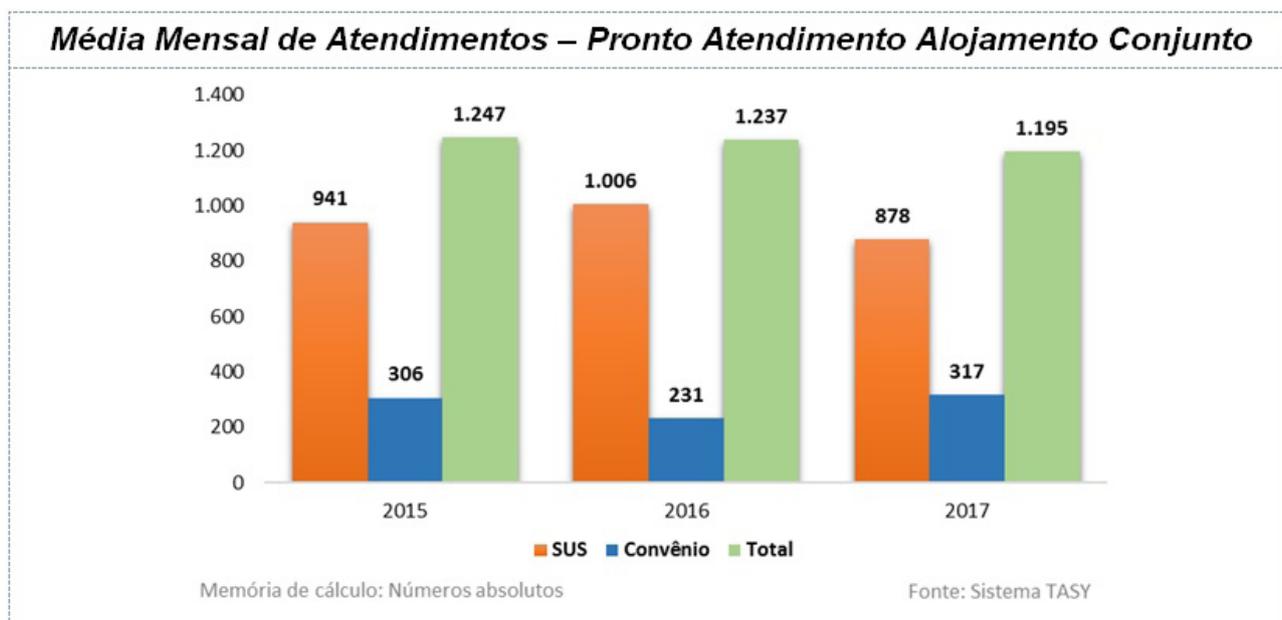
Memória de cálculo: Número de pacientes dia / total de saídas

Fonte: Sistema TASY

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



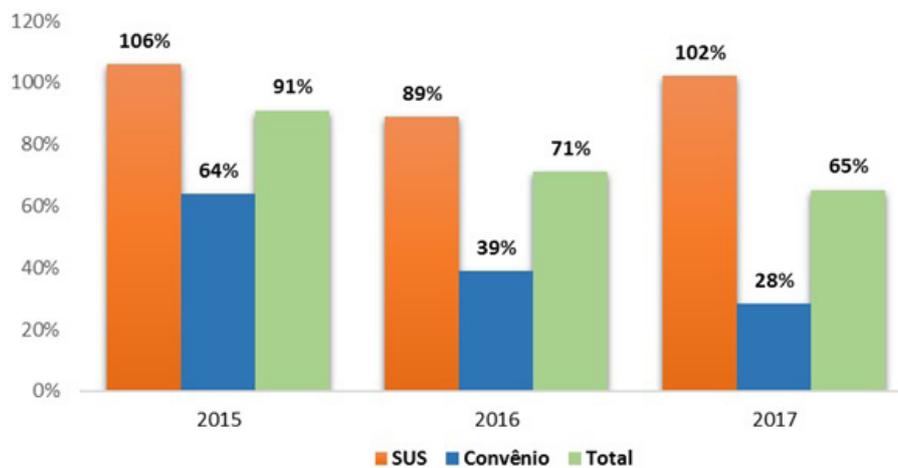
Ferramenta de gestão do cuidado. Estratificamos o perfil dos pacientes pelo grau de dependência e complexidade para o dimensionamento adequado da equipe.



Observamos uma redução do total de atendimentos SUS, devido a implantação da classificação de risco obstétrica. O aumento do atendimento convênio de explica-se com adequação na estrutura física do pronto atendimento pra atrair este público.



Taxa de Ocupação - Alojamento Conjunto

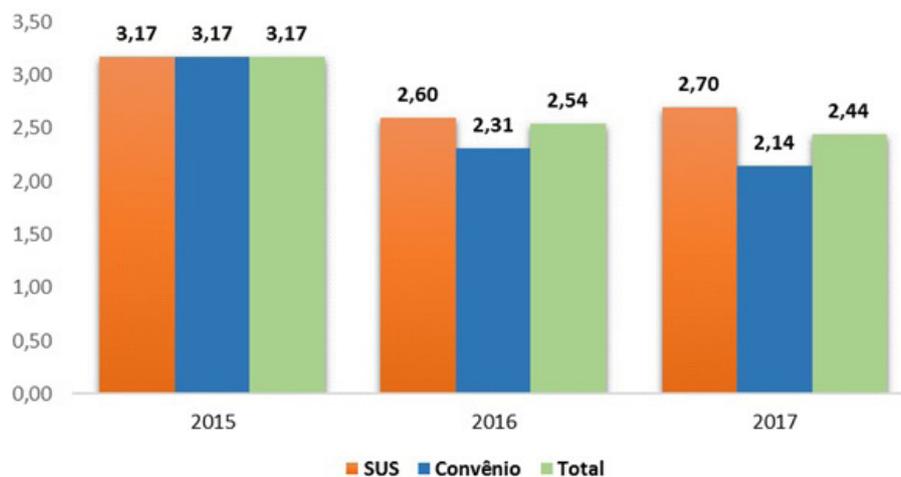


Memória de cálculo: Número de pacientes dia / número de leitos x 100

Fonte: Sistema TASY

Ocupação geral com queda. Fortalecer com o gestor municipal atuação mais efetiva das unidades de saúde quanto ao que a rede cegonha preconiza e trabalhar a captação de pacientes junto às operadoras de saúde.

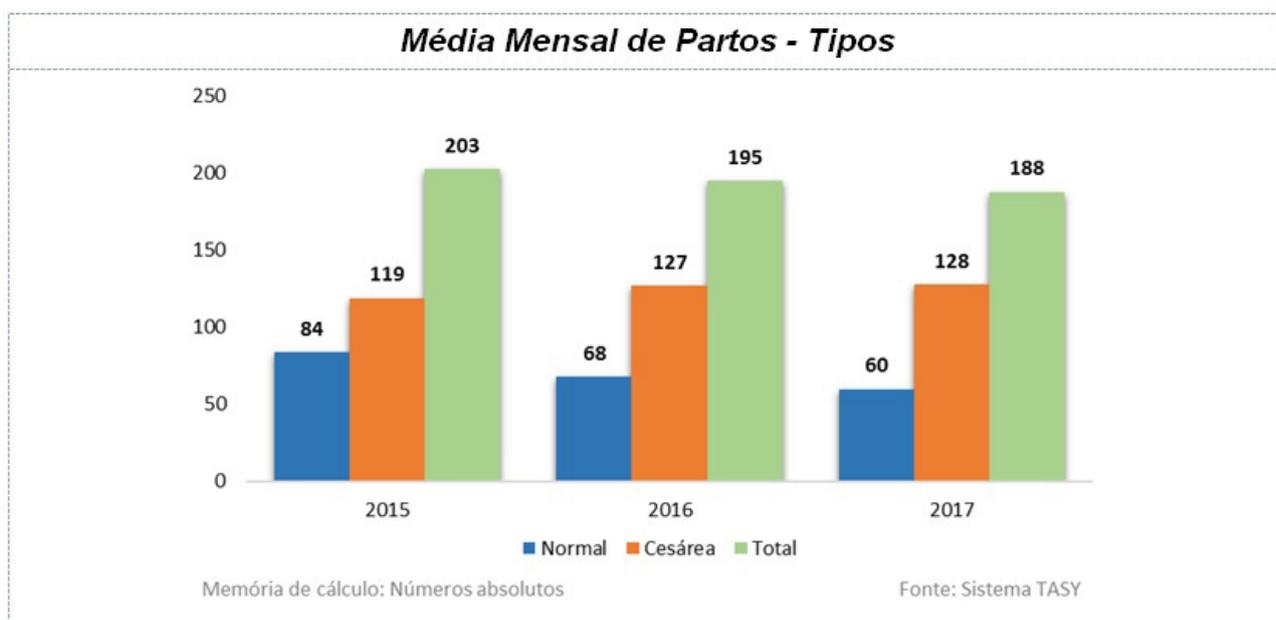
Média de Permanência - Alojamento Conjunto



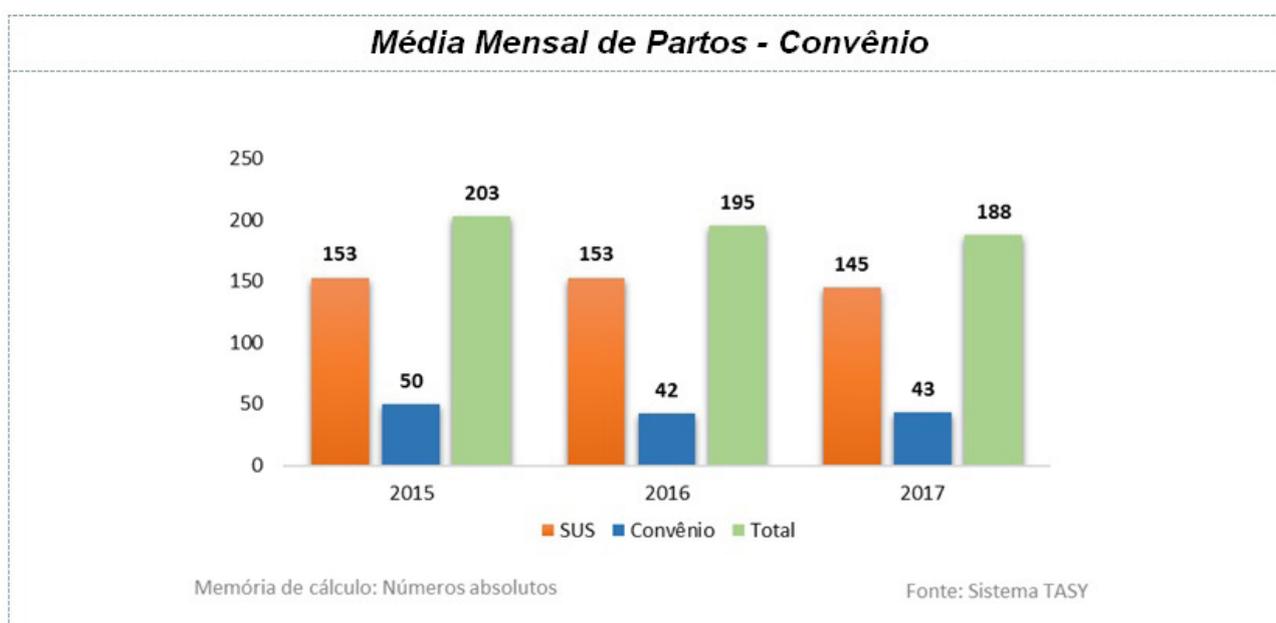
Memória de cálculo: Número de pacientes dia / total de saídas

Fonte: Sistema TASY

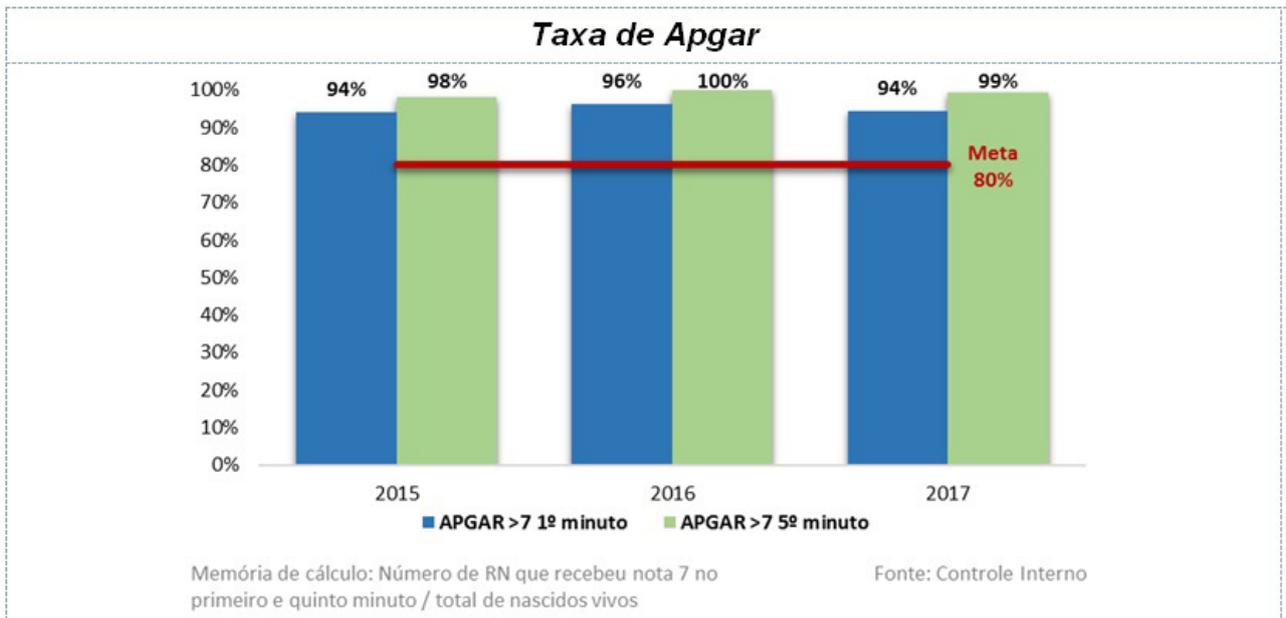
Ao longo desses anos observamos uma redução da taxa de permanência geral, isso se deve a implantação de novas rotinas e fluxos.



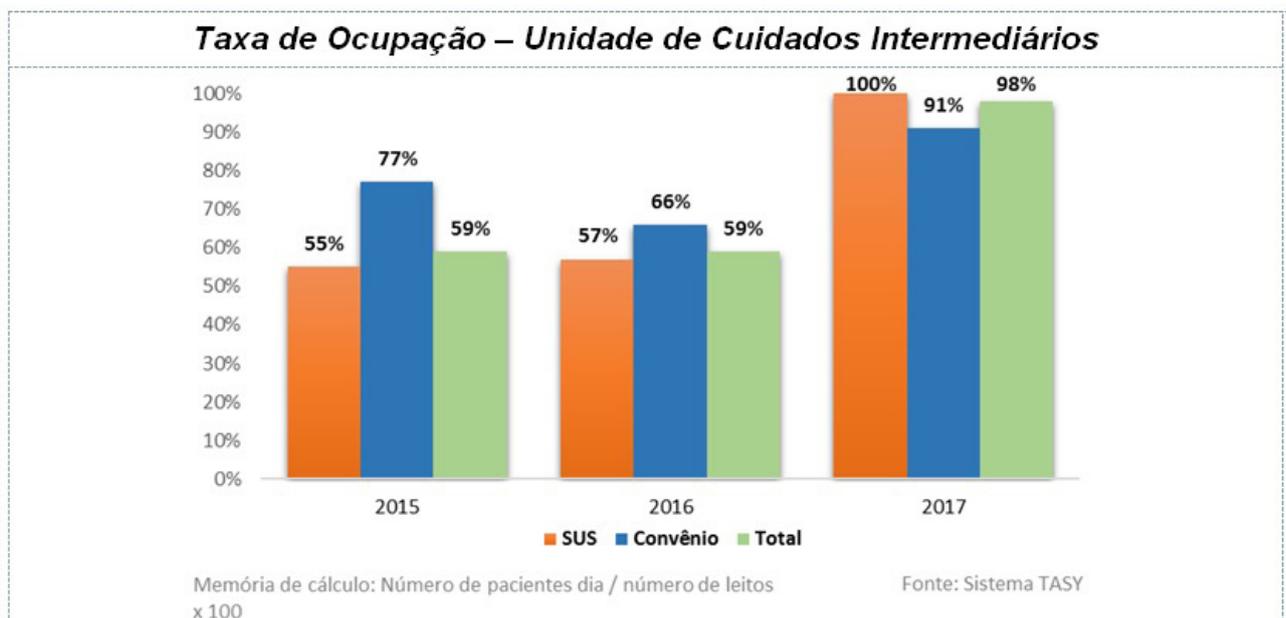
Dados nos demonstram a redução do parto normal e aumento da cesárea. Trabalhar a equipe multidisciplinar na questão do parto normal e empoderar o paciente quanto sua importância, sempre embasados nas ferramentas do Ministério da Saúde.



Tivemos uma redução ao longo desses anos na média mensal de partos, isso se deve, a mudança cultural dos casais em não ter filhos e surtos de doenças que tivemos ao longo desses período, como por exemplo, zika vírus.



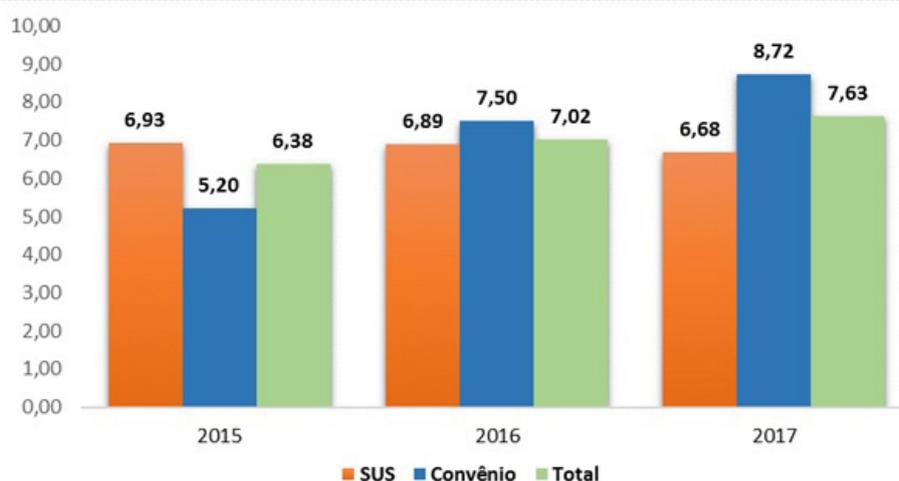
Índice de Apgar acima da meta de 80% sendo considerado um indicador expressivo de qualidade da assistência prestada.



Observamos aumento da taxa de ocupação geral da unidade, devido maior rotatividade dos leitos da uti-neonatal.



Média de Permanência – Unidade de Cuidados Intermediários

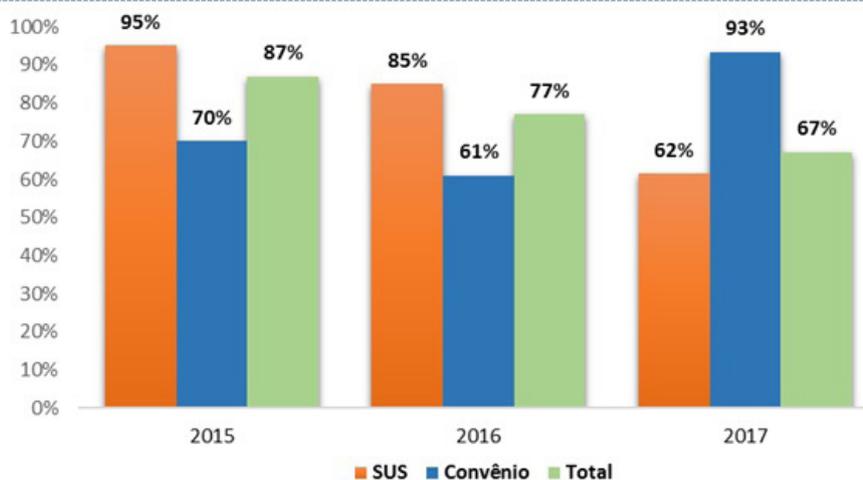


Memória de cálculo: Número de pacientes dia / total de saídas

Fonte: Sistema TASY

Observamos um aumento da permanência da unidade, justificado pelo perfil epidemiológico da unidade e também casos sociais, com um tempo de permanência acima da média do setor.

Taxa de Ocupação – Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



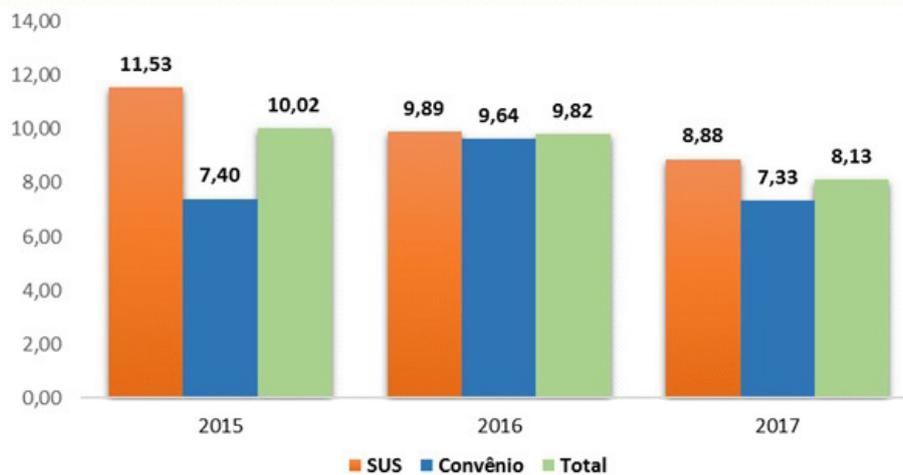
Memória de cálculo: Número de pacientes dia / número de leitos x 100

Fonte: Sistema TASY

Taxa de ocupação geral e do convênio SUS em queda, resultado possivelmente provocado a assistência das parturientes em pré natal de alto risco, visto sermos uma unidade de referência regional.



Média de Permanência – Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

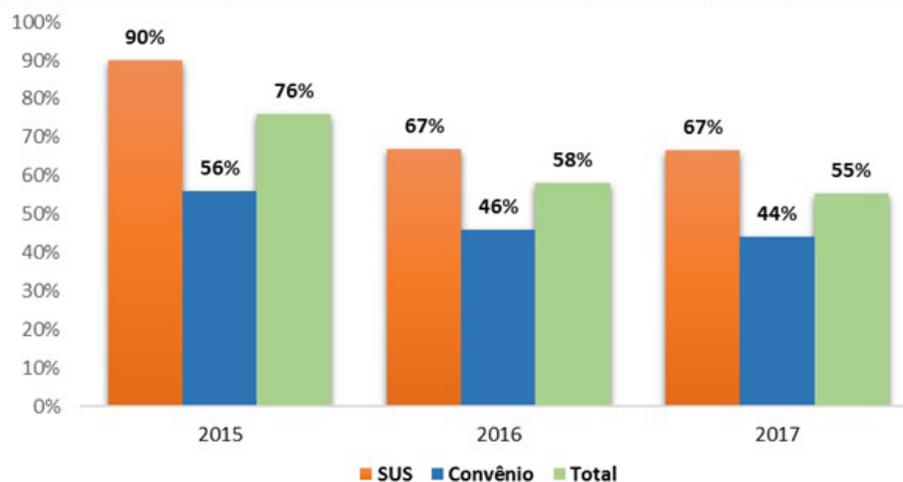


Memória de cálculo: Número de pacientes dia / total de saídas

Fonte: Sistema TASY

Média de permanência 2017 com redução comparado à 2016, isso se deve ao fato da maior rotatividade dos leitos da unidades com atuação da equipe multidisciplinar.

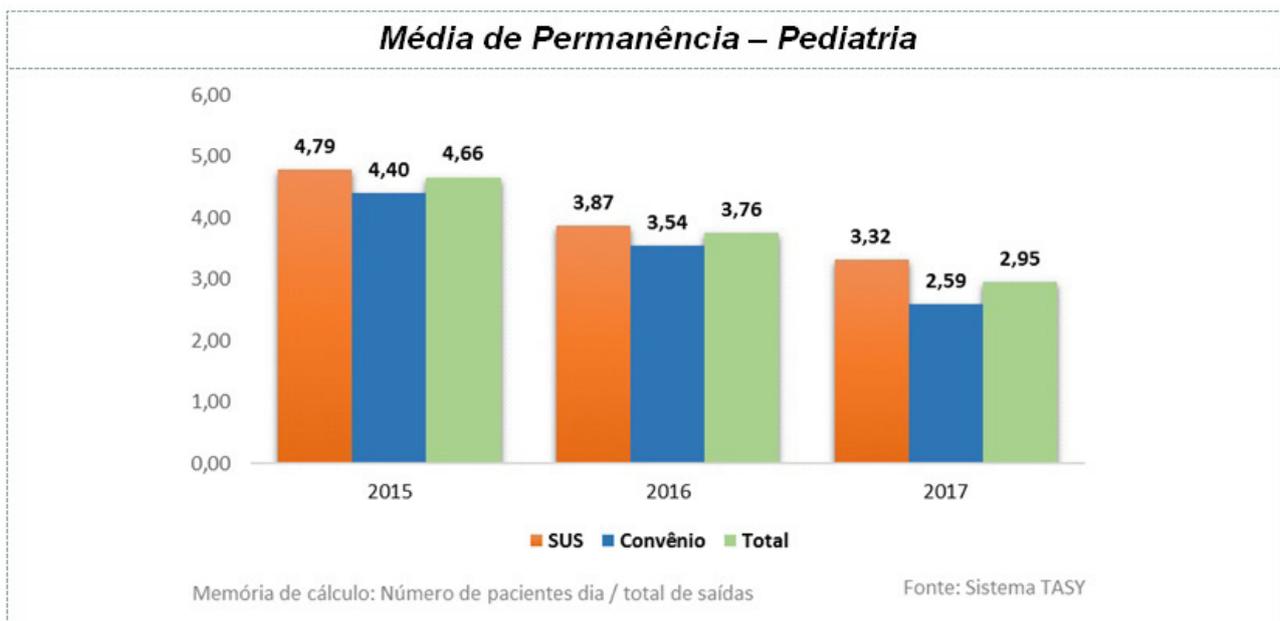
Taxa de Ocupação – Pediatria



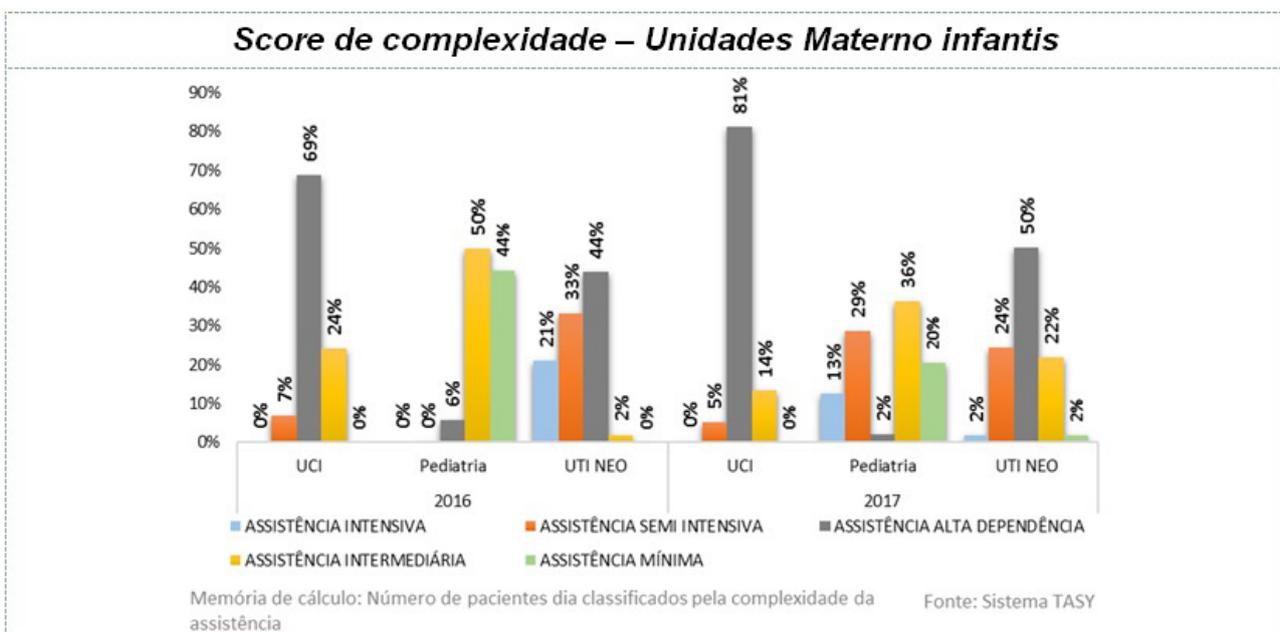
Memória de cálculo: Número de pacientes dia / número de leitos x 100

Fonte: Sistema TASY

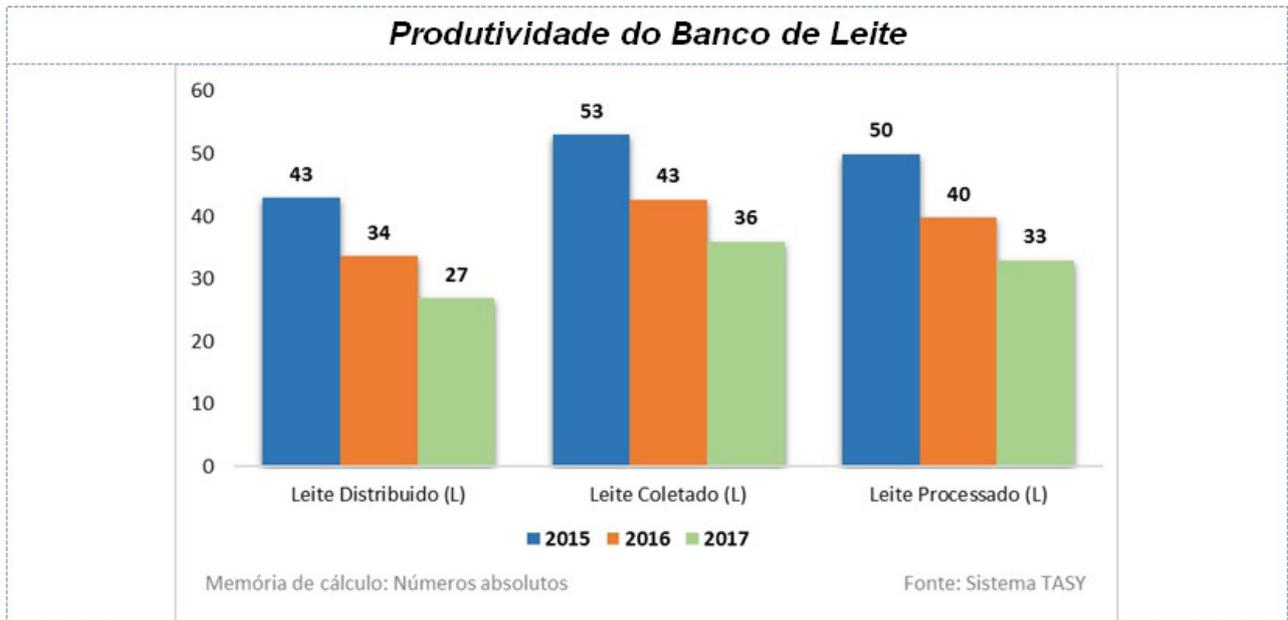
Observamos uma redução na taxa geral da ocupação da unidade, isso se deve ao direcionamento correto de leitos SUS e convênios na unidade e distribuição adequada entre os hospitais via central de vagas.



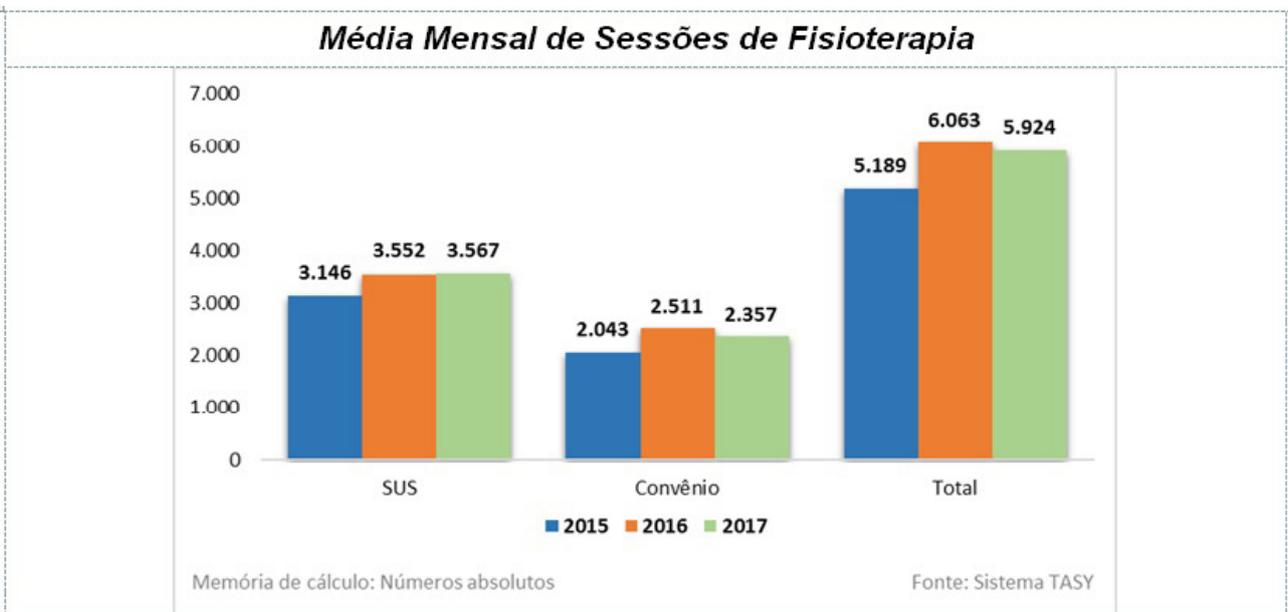
Redução da média de permanência ao longo desse período, isso se deve a atuação da equipe multidisciplinar e conscientização da equipe médica em redução condutas desnecessária mediante ao CID.



Score de complexidade tem o intuito de orientação quanto ao grau de dependência dos pacientes em relação a equipe de enfermagem.



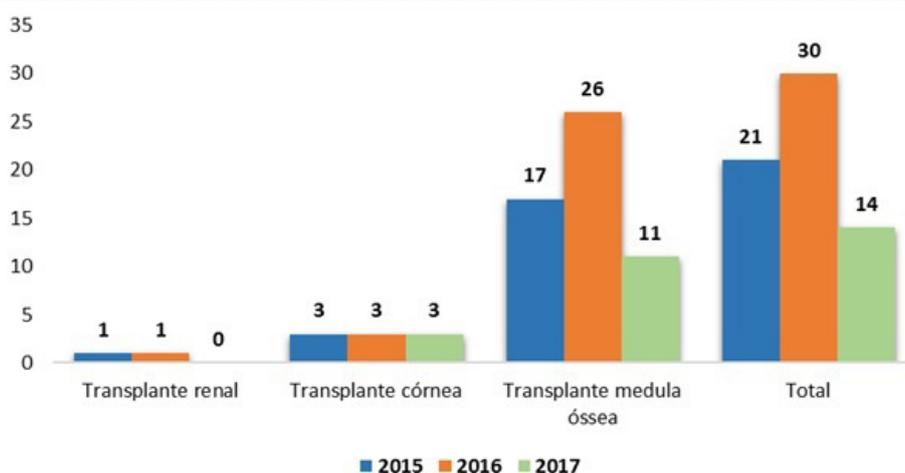
Produtividade do banco de leite com queda desde 2015, devido adequação no quadro de colaborador. Fortalecer ações internas de visita ao setor do alojamento conjunto e utilizar mídias espontâneas para divulgação do BLH.



Desde 2014 com a reestruturação da coordenação técnica a equipe de Fisioterapia vem se organizando focando em qualidade e segurança do paciente sendo incorporada com o trabalho realizado até o momento. Os colaboradores participam da coleta dos indicadores, acompanham resultados e indicam oportunidades de melhorias.



Série Histórica de Transplantes Realizados

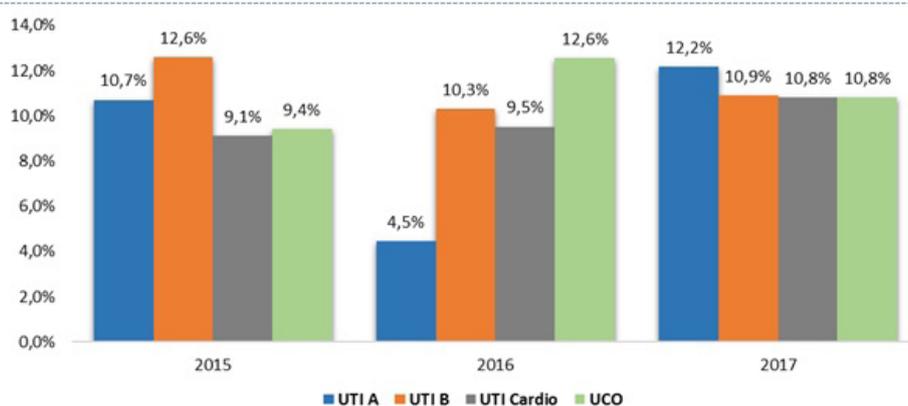


Memória de cálculo: Números absolutos

Fonte: Controle Interno

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

Média de Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea associada a cateter central com confirmação laboratorial em UTI Adulto



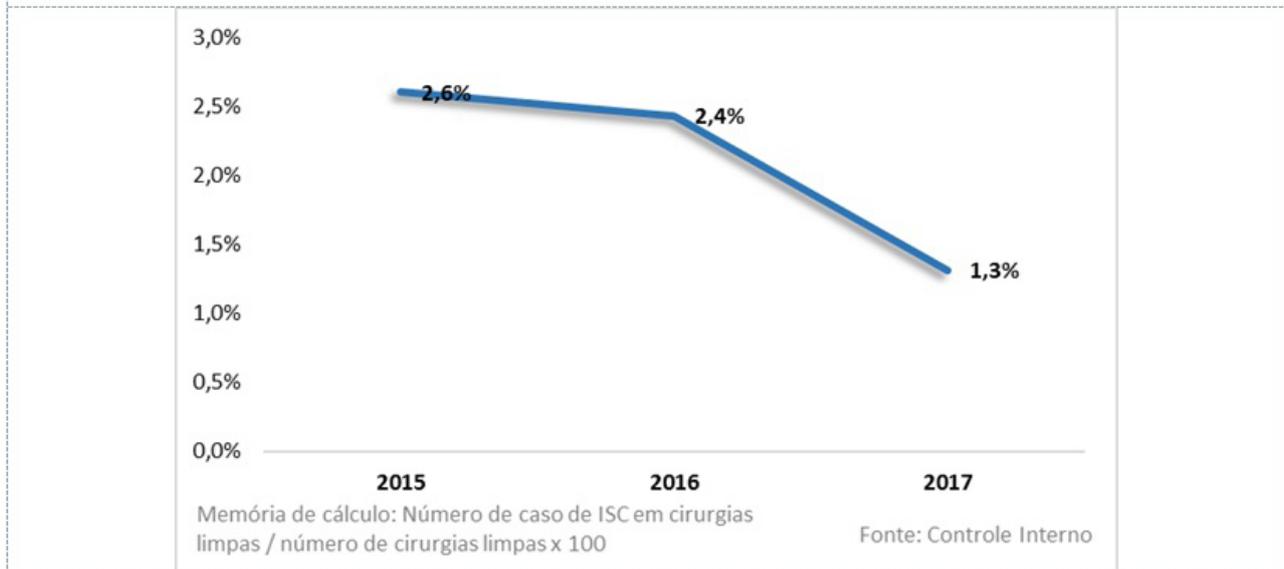
Memória de cálculo: Número de casos novos de IPCS laboratorial / número de cateteres venosos centrais dia x 1000

Fonte: Controle Interno

A partir de 2017 com a reformulação da equipe, houve uma fragilidade das visitas multidisciplinares e na educação continuada, e pode se notar piora das taxas de infecção primária de corrente sanguínea relacionada ao cateter central.



Taxa de Infecção de Sítio Cirúrgico Relacionado a Cirurgias Limpas - Série Histórica



Com o processo de reformulação da equipe no segundo semestre, houve prejuízo na busca ativa fonada de ISC. Acreditamos que a nossa taxa esteja bem próxima das médias anteriores, considerando o trabalho de divulgação dos indicadores para as equipes e reafirmação da adesão as boas práticas de prevenção de infecção e antibioticoprofilaxia.





Hospital dos
Fornecedoros de Cana
de Piracicaba

www.hfcp.com.br

Fale conosco - Ouvidoria: (19) 3403.5180

Médico Responsável: Miki Mochizuki - CRM 88.150