



Governança AFOCAPI

Presidente – Jose Coral

Vice-Presidente – Cyro André Carvalho de Freitas

1º Secretário – Arnaldo Antônio Bortoletto

2º Secretário – Osmar Domingos Cezarin

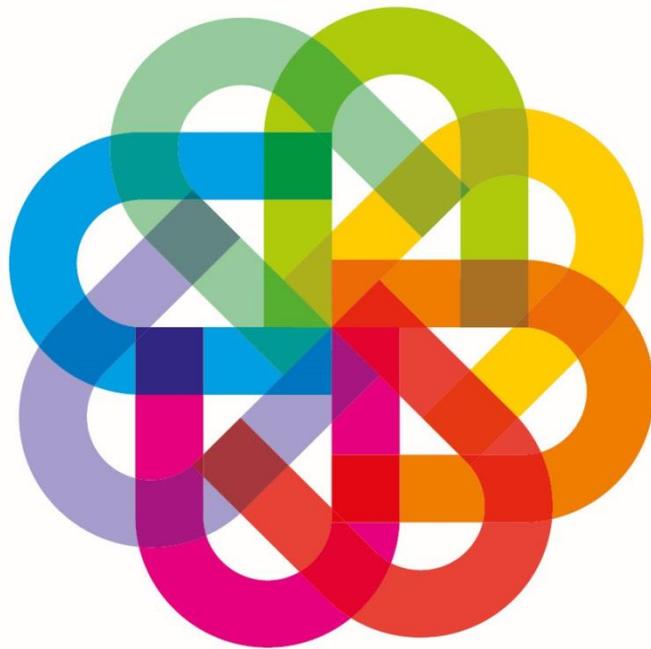
1º Tesoureiro – Moacir Soave

2º Tesoureiro – Evandro Piedade do Amaral

Vogal – José Clovis Casarin

Índice

Perfil	4
Descrição da Organização	5
Concorrência e Ambiente Competitivo	14
Aspectos Relevantes	15
Iniciativas de Busca da Excelência	16
Organograma	19
1. Liderança	20
2. Estratégias e Planos	28
3. Clientes	32
4. Sociedade	37
5. Informações e Conhecimento	42
6. Pessoas	47
7. Processos	54
8. Resultados	70



P1. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A. INSTITUIÇÃO, PROPÓSITOS E PORTE DA ORGANIZAÇÃO

O Hospital dos Fornecedores de Cana (HFC) é um hospital geral de grande porte, 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 52 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.

Atuando na prestação de serviços de Saúde, nas diversas especialidades médicas, o HFC 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 graduação 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 259 leitos, 01 salas de parto, 03 salas de Parto Humanizado e 12 salas 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 2019 foram realizadas:

16.873 internações	589.187 exames de laboratório	21.239 sessões de radioterapia
59.141 atendimentos de pronto socorro (clínico e ortopedia)	104.683 exames de imagem	7.575 sessões de quimioterapia
15.553 atendimentos de pronto socorro (obstétrico)	26.894 sessões de hemodiálise	1.897 partos

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
Centro de Oncologia – CEON	Acolher clientes portadores de doenças oncológicas para tratamento ambulatorial em diversas especialidades clínicas ou cirúrgicas, tratamentos quimioterápicos, radioterápicos e rádio cirúrgicos
Centro Integrado de Atendimento Nefrológico – CIAN	Acolher clientes portadores de doenças renais para atendimento ambulatorial e terapia renal substitutiva (hemodiálise e diálise peritoneal)
Centro de Diagnóstico por Imagem – CEDIM	Acolher clientes para realização de exames de imagem (radiografias com contraste, mamografia, ultrassonografia, tomografia, ressonância nuclear magnética), e procedimentos diagnósticos (biópsias e punções guiadas por ultrassonografia ou tomografia)
Laboratório de Análises Clínicas – HFCLAB	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 Alojamento Conjunto	Acolher clientes que necessitam de atendimento obstétrico de urgência e emergência
Instituto do Coração de Piracicaba – INCORPI	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	Neurocirurgia
Braquiterapia	Cirurgia geral
Cirurgia bariátrica	Quimioterapia
Cirurgia cardíaca	Radiocirurgia
Cirurgia endovascular	Radioterapia
Procedimentos intervencionistas – Hemodinâmica (cateterismo cardíaco, angioplastia coronária e exames diagnósticos periféricos)	Referência hospitalar em atendimento terciário a gestação de alto risco
Cirurgia oncológica	Cirurgia vascular (Alta complexidade)
Cirurgia otorrinolaringológica	Ressonância magnética
Cirurgia pediátrica	Tomografia computadorizada
Cirurgia plástica	Transplante de medula óssea autogênico

Cirurgia torácica	Ultrassonografia
Referência em atendimento de alta complexidade em ortopedia	Unidade de assistência de alta complexidade (UNACON)
Diálise e hemodiálise	Unidade de assistência de alta complexidade ao paciente portador de obesidade grave
Gestação de alto risco	Unidade de assistência de alta complexidade em terapia nutricional
Laboratório de análises clínicas e anatomia patológica	Unidade de cuidados intermediários neonatal canguru (UCINCA)
Mamografia	Videocirurgias

Importante ressaltar os demais serviços que asseguram a eficiência dos processos principais: Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas; Gestão de Engenharia Clínica e Hospitalar, Gestão de Tecnologia da Informação; Gestão de Hotelaria; Assessoria Jurídica; Central de Abastecimento Hospitalar; Comunicação e Assessoria Jornalística; 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 renais 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 e

D. DETALHES SOBRE PARTES INTERESSADAS ESPECÍFICAS**1. Sócios, mantenedores ou instituidores.**

O HFC tem como sua mantenedora a Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba (AFOCAPI), fundada em 09 de agosto de 1947, sendo este um órgão de defesa da Classe Canaveieira 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 representante da classe canaveieira. Sua mesa diretora é constituída através de eleição em Assembleia Geral Ordinária a cada triênio, 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 2019 foi composta por 1286 colaboradores sob o regime CLT.

Denominação	Número	Vínculo	Escolaridade	Número
Médicos	270	Prestador de Serviço Parcerias Terceirização	Graduação	12
			Especialização	205
			Pós graduação	31
			Mestrado	14
			Doutorado	8
Colaboradores	1286	CLT	Mestrado	3
			Pós-graduação completa	132
			Superior completo	156
			Ensino médio completo	853
			Ensino médio incompleto	26
			Ensino fundamental completo	77
			Ensino fundamental incompleto	39
Estagiários	834	Estágio não-remunerado	Em graduação em medicina	235
			Em graduação em enfermagem	328
			Em graduação em fisioterapia	48
			Curso técnico em enfermagem	211
			Cursos técnico em radiologia	12
Menor aprendiz	25	CLT	-	25

Quanto às categorias profissionais, o quadro de pessoal é composto por 51% equipe de enfermagem, 19% administrativo, 13 apoio assistencial e 17% operacional.

Representada por 9% de nível básico, 68% de nível médio e 23% 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

As necessidades pessoais e profissionais estão sendo transformadas ao longo do tempo. 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.

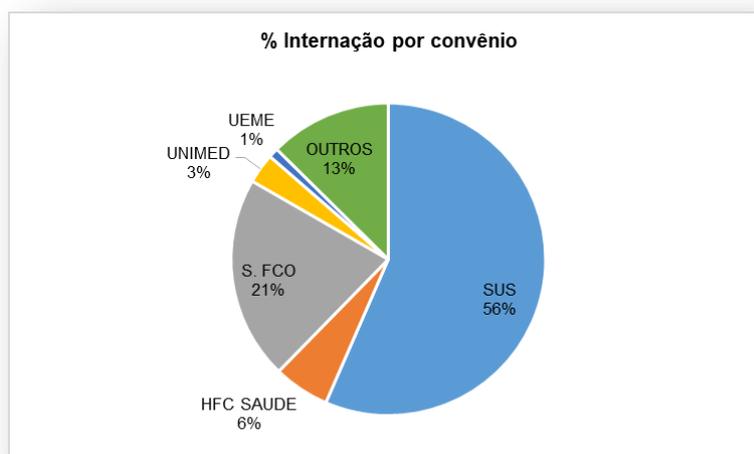
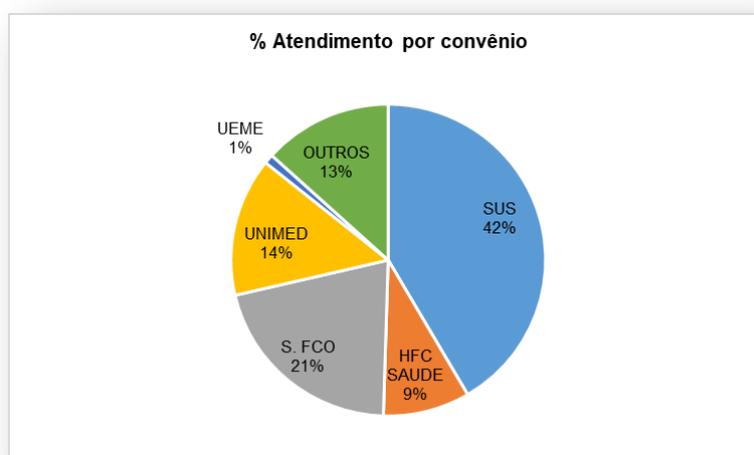
Colaboradores almejam reconhecimento pelo seu trabalho, valorizam clima organizacional, prestigiam integração entre equipes, bom relacionamento, aprendizados e desafios e claro, oportunidade de crescimento profissional.

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 1,6 milhões de habitantes, sendo 76% de Piracicaba e 24% de outros municípios 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.



Principais clientes, suas necessidades e expectativas

Os principais clientes do HFC são: Pacientes, Familiares, Alunos, Gestores do SUS e Operadoras de Planos de Saúde. Suas necessidades e expectativas são identificadas através dos meios de comunicação e interação com os clientes são:

Clientes	Necessidades e Expectativas
Pacientes e Familiares	Acolhimento, atendimento ágil e resolutividade
Alunos	Infraestrutura e acesso à aprendizagem
Gestores do SUS	Acesso aos serviços, qualidade na assistência
Operadoras de Planos de Saúde	Atendimento em todos os níveis de complexidade, qualidade, satisfação dos clientes, preço justo

4. Fornecedores

O HFC trabalha com fornecedores cujos produtos são referência de qualidade no mercado e padronizados através da Comissão Padronização de Material e Medicamento. 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 6.304 fornecedores de bens e serviços ativos. Foram movimentados em 2019 aproximadamente 1.596 itens de materiais (hospitalar, limpeza/descartável e escritório) e 834 itens de medicamentos. Dentre os itens adquiridos, no valor de R\$86.680.953,67 no ano de 2019, destacaram-se os seguintes produtos:

Descrição	Média 2017	Média 2018	Média 2019
Medicamentos	1.951.169,53	2.470.709,33	2.611.451,33
OPME	784.113,37	875.760,26	928.814,64
Materiais Hospitalares	604.193,30	586.090,33	644.092,48
Gêneros Alimentícios	216.366,98	148.904,20	179.580,06
Material de Limpeza e Descartáveis	142.730,30	171.835,53	200.901,09
E.P.I.	109.054,85	98.913,85	122.127,93
Material de Escritório e Informática	54.836,61	74.055,96	76.462,17
Lactário	81.006,35	66.178,25	53.278,20
Materiais de Engenharia e Manutenção	95.629,38	162.580,70	205.498,14
Insumos de Laboratório	211.582,56	167.259,43	174.708,85
Hotelaria	44.527,39	22.137,53	41.357,52
Serviços	1.431.731,03	1.562.553,67	1.497.601,78
Gasoterapia	56.922,28	54.699,23	47.167,49
Imobilizado	157.268,46	399.036,47	428.806,33
Combustível	7.667,33	8.802,60	11.564,81

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

O HFC é um hospital de referência para a região de Piracicaba prestando assistência para clientes em todas as faixas etárias, sem discriminação de raça, credo ou orientação sexual, seguindo os preceitos legislativos nas esferas 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 e tem seus Projetos Corporativos 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, tendo como destaque em 2019, o protagonismo na realização do 1º Simpósio sobre Segurança do Paciente da região de Piracicaba e Simpósio Multidisciplinar, sob o tema Paliatividade.

Tais objetivos são traduzidos em programas concretos que consolidam e evidenciam a ação do HFC em responsabilidade social e ambiental. Entre tantas ações em 2019, destacam-se: Projeto Desejos, Toque de Carinho, Dia de Doar e Fios de Vida.

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.

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.

Painel de Bordo - Santa Casa Sustentável - Qualificação e Produção

Indicadores de Qualificação			
Período	Pontuação Máxima	Pontuação DRS-X	
		Pontuação	Percentual (%)
2017	78	64	82%
2018	78	62	80%
2019	78	67	86%
Indicadores de Produção			
Competência	Pontuação Máxima	Pontuação DRS-X	
		Pontuação	Percentual (%)
2017	25	19	74%
2018	25	19	74%
2019	25	19	74%
Pontuação Geral			
Competência	Pontuação Máxima	Pontuação DRS-X	
		Pontuação	Percentual (%)
2017	103	83	80%
2018	103	81	78%
2019	103	86	83%

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 66% do faturamento privado do hospital e 48% do faturamento total.

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 médico 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 grau de importância social desse conjunto de atividades para o atendimento SUS na nossa cidade são comprovados com ocupação dos 148 leitos destinados aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) realização anual de 9.535 internações (57% da ocupação total) e 87.396 atendimentos ambulatoriais.

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.

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.

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.

Introdução de novas tecnologias

Durante o ano de 2019, podemos relacionar algumas novas tecnologias introduzidas no HFC:

- Ampliação das instalações do Centro de Oncologia (CEON);
- Desenvolvimento de software SYS, para elaboração de relatórios com base de informações no ERP Tasy
- Geladeira Medicamentos Oncológicos Consignados: Finalidade garantir estoque nos processos do CEON dos itens de alto custo e melhorar a questão financeira do Hospital no fluxo de caixa diante do processo de consumo e pagamento.
- Higienização ativa: uso de smartphones para registro de limpeza e liberação de leitos, por parte da equipe de higienização;
- Implantação de checagem beira leito, com uso de smartphone e *kanban* digital nos postos de enfermagem;
- Ingresso no projeto CMB 50+ - projeto da Confederação das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos (CMB), que compila informações periódicas sobre o desempenho financeiro, operacional, de recursos humanos e assistenciais dos 50 maiores hospitais filantrópicos do Brasil.
- Máquina Unitarização de Medicamentos: melhorar qualidade e segurança na unitarização dos medicamentos e aumentar produtividade e eficiência da unidade. Atualmente produção média mensal de 150.000 média mensal.

P3. ASPECTOS RELEVANTES

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.

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 Portfolio de Serviços oferecidos pela Instituição, cuja transparência da gestão foi validada com a conquista do SELO DOAR.

A certificação é concedida pelo Instituto Doar para organizações da sociedade civil que estão de acordo com o Padrão de Gestão e Transparência do Terceiro Setor (PGT).

Consultoria em Obstetrícia

Parceria com a Universidade de São Carlos (UFSCar) e incorporação de novos profissionais e a mudança nas escalas de trabalho na área obstétrica e neonatal do HFC, foram algumas das medidas que contribuíram para a redução do número de cesáreas e para a melhoria do atendimento às pacientes e aos recém-nascidos na unidade.

Projeto da Universidade propôs alterações diversas – reorganização do trabalho com a incorporação de novos profissionais, como obstetritztes e doulas, e com a horizontalização do cuidado por meio de uma escala de horários que permitia que os mesmos profissionais estivessem todos os dias no hospital, ao menos durante seis horas – e os resultados foram imediatos.

Além da redução do número de cesáreas, foi registrada diminuição da taxa de ocupação dos leitos da Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTI Neo). Outros resultados positivos foram a diminuição no número de episiotomias (incisão efetuada na região do períneo para ampliar o canal de parto) e o aumento no número de partos com acompanhantes.

Fechamento da Unidade Coronariana (UCO)

Com a ampliação da atuação dos médicos diaristas, equipe multidisciplinar diariamente nas UTIS, e melhorias dos processos internos, houve a otimização dos leitos de UTIs, com a queda de permanência, mortalidade, e conseqüentemente o aumento do giro dos pacientes.

Após estudos e análises dos indicadores de gestão, concluiu-se que seria possível o redimensionamento dos leitos de terapia intensiva, dessa forma permaneceram ativas as Unidades Terapias Intensiva Geral A, Geral B e Cardiológica.

Gestão de Risco

No ano de 2019 através de oficinas com o Setor da Qualidade e Melhoria Contínua e apoio da Alta Administração as seguintes Políticas Institucionais foram implantadas e apresentadas a equipe de colaboradores, a fim de assegurar resultados e garantir Gestão de Riscos Organizacionais:

Gestão da Qualidade e Gestão de Risco
Comunicação
Gestão de Pessoas
Custos
Gestão das Informações

Gestão Ambiental
Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos
Segurança do Paciente
Consentimento Informado e Esclarecido

A implantação da **Política de Consentimento Informado e Esclarecido**, foi vista como ferramenta crucial no quesito mitigação de riscos e garantia de direitos, dado que visa consubstanciar o direito da autonomia do paciente e o correlato dever de informação médica, na medida em que aquele que será submetido a procedimento invasivo, poderá, conscientemente, decidir sobre o ato, consentindo com sua realização ou não. É medida que visa garantir, também, a segurança do paciente.

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 reuniu 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 Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH) 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 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 certificação, 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.

Em 2017 o HFC recebeu nova avaliação do CQH e desta, dos 100 pontos necessários, alcançou 74 pontos. Assim, recebemos em relatório algumas oportunidades de melhoria e pendências em três itens obrigatórios. Tomando estes apontamentos como norteadores das ações, o HFC readequou fluxos, capacitou equipes, revisou estruturas e em 2018 foi recertificado com Selo Ouro.

Em 2018 também, o Hospital passou por visita diagnóstica para Acreditação Hospitalar e assim, teve mais uma oportunidade para melhorias internas de processos e infraestruturas.

Assim, em 2019, a grande conquista! Coroando todos os anos de muito trabalho e dedicação, buscando adotar protocolos reconhecidos mundialmente por instituições de saúde para garantir a qualidade e a segurança da assistência por meio de padrões previamente definidos, o HFC recebeu a Certificação Nível I da Acreditação Hospitalar.

O HFC é o 1º hospital **filantrópico** da região a conquistar a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) nível 1. O HFC recebeu a visita dos avaliadores e durante a avaliação atendeu os critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais. Essa certificação demonstra que estamos trabalhando pela excelência na gestão e na qualidade da assistência prestada aos pacientes.

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

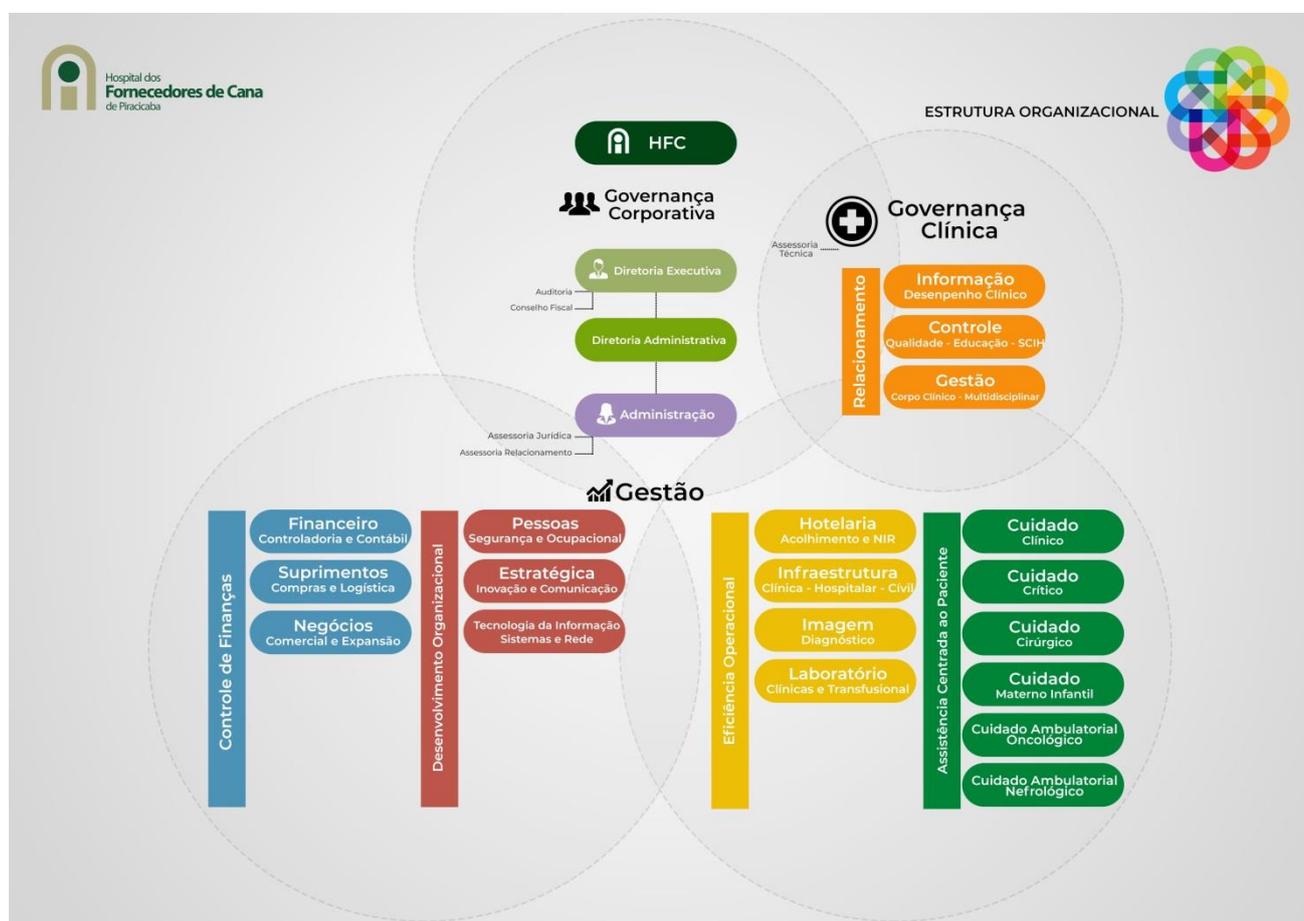
Encerrando o ano de grandes resultados, o HFC participou do 2º Fórum Somos SUSTentáveis, promovido pela Federação das Santas Casas e Hospitais Beneficentes do Estado de São Paulo (FEHOSP). Ao fim do evento, três instituições foram premiadas com troféu, em

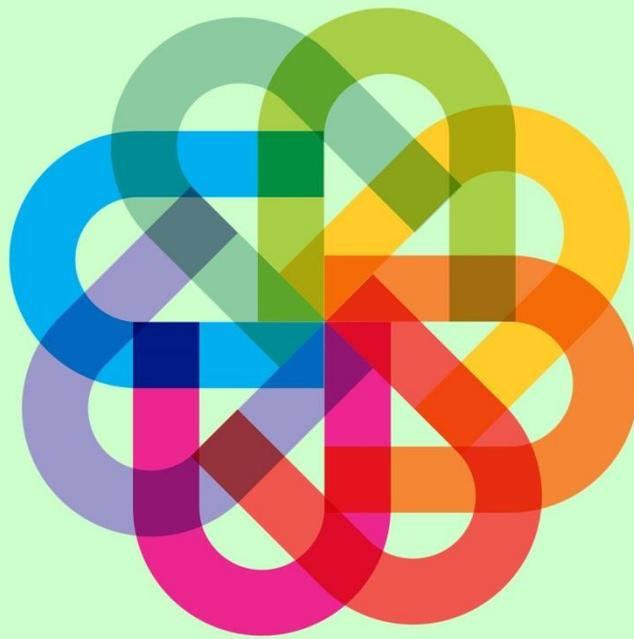
reconhecimento às melhorias alcançadas, nas categorias Sustentabilidade, Qualificação da Gestão e Qualificação da Assistência e Segurança do Paciente.

Para alegria de toda a Instituição, os trabalhos encaminhados foram premiados nas três categorias, tal como segue:

Classificação	Tema	Categoria
1º lugar	Horizontalização da Assistência Médica Autor: Miki Mochizuki	Qualificação da assistência e segurança do paciente
2º lugar	Kanban eletrônico: avanços na gestão operacional, qualidade e segurança do paciente do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba Autor: Cássio Guizzo	Qualificação da Gestão
3º lugar	Programa Sustentabilidade Autora: Luciana Garcia	Sustentabilidade

P5. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL





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 forma proativa e reativa, contata os clientes em visitas diárias, ligações telefônicas, meios digitais e físicos (formulário de pesquisa), campanhas sociais, site, publicações como o HFC Notícias e jornais da cidade.
- Corpo clínico: regimento interno, murais internos, painel eletrônico, intranet, *WhatsApp* 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


Hospital dos Fomecedores de Cana de Piracicaba

MISSÃO

Promover saúde de excelência, com
responsabilidade humano sócio ambiental

VISÃO

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

VALORES

Acolhimento
Humanização
Qualidade
Segurança
Ética
Desenvolvimento

Av. Barão de Valença, 716
Vila Rezende, Piracicaba, SP
CEP: 13405-233
Fone: (19) 3423-1100 / 3423-2800
ouvidoria@hfc.com.br
www.hfc.com.br



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

Metas Quantitativas							
Competência	Contratualizado Ano			Realizado Ano			Taxa Total de Alcance Total
	Hospitalar	Ambulatorial	Total	Hospitalar	Ambulatorial	Total	
2017	8.508	113.100	121.608	8.796	131.232	140.028	115%
2018	8.700	113.100	121.800	8.510	133.441	141.951	117%
2019	7.920	129.036	136.956	8.347	155.670	164.017	120%

Fonte: TABWIN

Metas qualitativas

Metas Qualitativas		
Competência	Contratualiza do Ano	Realizado Ano
2017	50%	69%
2018	50%	81%
2019	87%	89%

Anualmente o HFC presta contas ao Ministério da Justiça, apresentando, dentre outros documentos, seu Relatório de Gestão Anual e, a cada triênio, presta contas ao Ministério da Saúde para renovação da Certificação das Entidades Beneficentes de Assistência Social (CEBAS) conforme previsto na nova legislação vigente. Além dos órgãos mencionados, o HFC presta contas bimensalmente das metas contratualizadas com o SUS, através da gestão municipal, onde um Comitê composto por membros do hospital e da secretaria de saúde municipal validam o cumprimento das metas qualitativas e quantitativas previstas no plano operativo anual do convênio.

Em 2019, a pactuação dos indicadores qualitativos foram revisados e seus critérios de avaliação foram reformulados. Nesse contexto, cada indicador possui uma pontuação definida para caso a meta seja atingida, totalizando 100 pontos no total. Foi acordado também o percentual de 87% como sendo o mínimo para cumprimento dessas metas, sem que ocorra penalização nos repasses financeiros a instituição.

Cálculo filantropia 2019

INTERNAÇÃO - PACIENTE DIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUS	36.180	60,50%
NÃO SUS	23.621	39,50%
TOTAL	59.801	

ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUS	199.996	60,68%
NÃO SUS	129.612	39,32%
TOTAL	329.608	

RESUMO	PERCENTUAL
PERCENTUAL INTERNAÇÃO PACIENTES DIA SUS	60,50%
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	75,00%

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.

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 funcionários 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 gerenciais • Reuniões com Lideranças Médicas e Parceiros • Reuniões com Gestores Públicos e Privados de outras Instituições 	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Diretor • Planejamento Estratégico • Reuniões periódicas • Plano de ação • Atas de reunião • Memorandos • Comunicações Internas • Relatórios ao governo • Notícias na Mídia • Revista própria • Boletim informativo
Operacionais	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões gerenciais • Reuniões com Lideranças Médicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Planos de ação • Reuniões específicas • Atas de reunião • Memorandos • Correio eletrônico • Intranet • Comunicados em murais • Normas e Rotinas escritas • Boletim Informativo • WhatsApp
Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões gerenciais • 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 murais • 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 / Plannexo / 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), Simpósios, entre outros.

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, apontando os comportamentos esperados de toda comunidade HFC, esclarecendo e reforçando a missão e os valores da Instituição.

As questões éticas são abordadas por ocasião da admissão de novos funcionários e em eventos institucionais. Nestes, são tratados, pro ativamente, 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. 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 identificados 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.

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 Estratégico elaborado com a participação do Colegiados. 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 documentação pelo Setor da Qualidade e Melhoria Contínua. Sua revisão acontece sob demanda ou de acordo com o cronograma gerenciado pelo referido setor.

O mapeamento de processos (revisado a cada nova necessidade estratégica), reforça a interação da 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.

Melhoria dos processos gerenciais

Em busca de aprimorar o seu desempenho, o HFC tem como prática o uso do benchmarking com outras instituições congêneres, através do projeto CMB 50+. 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 sistematicamente 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.

No âmbito interno, ainda referente ao Programa de Qualidade, em 2017 o Setor da Qualidade e Melhoria Contínua, autorizado pela Administração, firmou parceria com a Universidade de Campinas (UNICAMP) para apoio e desenvolvimento de projetos internos aplicando a metodologia Lean, otimizando ganhos e mitigando perdas e danos institucionais.

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

Periodicamente são realizadas 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.

Análise de desempenho

O HFC possui um modelo de Gestão Colegiada, que avalia periodicamente 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 respectivas análises.

O JUNTAÌ, um encontro rápido e diário entre os gerentes, presidência e superintendente, acontece todas as manhãs para alinhamento das demandas estratégicas e/ou necessidades urgentes de ação multidisciplinar

Os indicadores empresariais são disponibilizados na rede e nos painéis de Gestão a Vista, espalhados pelo Hospital. Assim 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.

Definição de estratégias

O Planejamento Estratégico é a principal ferramenta de gestão do HFC. Os objetivos estratégicos definidos estão diretamente ligados à matriz Balanced Score Card nas perspectivas: Aprendizado e Crescimento, Processos Internos, Clientes e Financeiro.

Além da aplicação necessária de recursos próprios em investimentos, o HFC capta recursos através de parcerias com a comunidade, iniciativa privada e em emendas parlamentares com finalidades específicas de investimentos, seja na estrutura física, bem como na renovação do parque tecnológico.

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 impulsionadoras provenientes do ambiente externo. Essa força impulsionadora 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.

Sendo o Orçamento entendido como o plano financeiro estratégico de uma administração para determinado exercício, representando o desdobramento anual do plano de negócios e demonstração das previsões de receitas, impostos, custos e despesas, assim como de investimentos para uma companhia, para seu melhor acompanhamento, além das oficinas mensais com coordenadores e gerentes, em 2019 iniciamos a implantação do Orçamento Base Zero

No Orçamento Base Zero (OBZ), implantamos um modelo onde as áreas fazem suas melhores previsões de receitas, custos e despesas sem análise do passado. Paralelamente construímos uma metodologia de priorização das despesas que permita uma redução drástica dos custos institucionais.

Dentre tantas vantagens desta metodologia, destacam-se:

- Permite uma alocação eficiente dos recursos, uma vez que a alocação é baseada nas necessidades e benefícios, e não no histórico;
- Compete aos gestores a busca de melhorias operacionais que tenham um melhor custo x benefício;

- Ajuda a detectar orçamentos inflacionados;
- Identifica e elimina processos obsoletos ou que não agregam valor (desperdícios);
- Os centros de custo são obrigados a identificar sua missão e sua relação com os objetivos estratégicos da organização.

A sustentabilidade tem assumido, cada vez mais, um papel fundamental nas empresas que querem, de forma responsável, prosperar em seu mercado. E o grande desafio delas está relacionado ao princípio fundamental da sustentabilidade: o equilíbrio entre as dimensões social, econômica e ambiental.

Assim, paralelamente ao acompanhamento orçamentário, em 2019 para desenvolvimento das ações a favor da Sustentabilidade, foram organizados grupos de trabalho envolvendo coordenadores e supervisores de processos para proposição de revisão de processos e fluxos a fim de redução de custos, uso sustentável de recursos e mitigar o desequilíbrio orçamentário.

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.

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 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 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, 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 de resultados

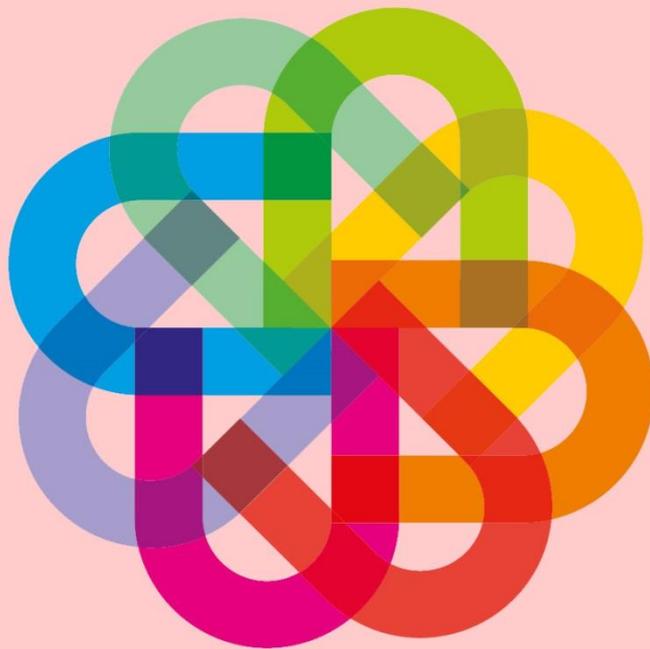
O monitoramento de resultados se dá através de avaliações periódicas, em reuniões específicas e através do RAS (Relatório de Atividades Semanal), que é discutido com as coordenações periodicamente. Nas reuniões são avaliados os status de cada objetivo estabelecido, através da análise crítica dos indicadores.

Os Painéis de Bordo Estratégicos apresentam de forma transparente e participativa, os principais indicadores da Instituição.

Política de Custos

A Política de Custos implementada em 2019, sob o objetivo de definir regras para elaboração, planejamento e controle da gestão de custos e orçamento para a otimização dos recursos e para garantir a sustentabilidade financeira da Instituição hospitalar, tem como diretrizes:

- Gestão Orçamentária
- Desempenho Financeiro e Decisões de Alocação de Recursos
- Gestão de Custos
- Gestão de Contratos
- Gestão do Patrimônio



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 1,6 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 Macrorregião.

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, Ouvidoria e Gerenciamento de Leitos é um meio de estreitar as relações estabelecidas entre cliente e profissionais na atenção à saúde, um compromisso em resposta 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, têm 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 diariamente, 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.

Projeto Desejos

Como resultado do acolhimento multidisciplinar realizado juntos aos pacientes e acompanhantes nasceu o Projeto Desejos. Dentro de critérios e priorizando a segurança e bem-estar do paciente, as equipes assistenciais e de apoio se organizam para atender algumas necessidades e desejos dos pacientes.

Ações simples, como adequação de cardápio, permissão de entrada dos animais de estimação de pequeno porte e/ou realização de vídeo chamadas, dos pacientes de longa permanência e até um casamento!

Um paciente do Centro de Oncologia do HFC manifestou seu desejo de formalizar sua união estável de 17 anos. O desejo do casamento aumentou depois da evolução da doença.

O casamento é um momento único da vida de uma pessoa e a equipe do HFC não poderia deixar de apoiar e ajudar a realizar esse sonho. Assim que a equipe do HFC conheceu o anseio do paciente, não mediu esforços para transformar esse sonho em realidade.

Com anuência da equipe médica para saber das possibilidades, começaram os preparativos; padre, bolo, docinhos, música, maquiagem, vestido da noiva, traje do noivo e até mensagem especial gravada pelo cantor Edson, da dupla sertaneja Edson e Hudson, de quem os nubentes eram fãs.

Iniciativas como essa mostram o quanto o HFC se preocupa com o tratamento humanizado.

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 2019, foram veiculadas 113 reportagens: entre publicações e citações referentes a Instituição. Este número reforça e garante 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, descanso de tela, Painel Eletrônico, Whatsapp dos celulares corporativos, murais, cartazes, faixas e banners como meio de disseminação de informações relevantes.

Política de Comunicação

A Política de Comunicação implementada em 2019 tem como objetivos:

- Garantia da sistematização de todas as ações, fluxos e processos de comunicação implementados na organização, tendo em vista incrementar e qualificar a interação com os seus públicos estratégicos.
- Padronização dos valores e diretrizes de modo a garantir coerência e eficácia ao processo de relacionamento com os públicos estratégicos.
- Atuação de forma integrada visando a potencialização dos resultados da comunicação na Instituição.

Ouvidoria de Pacientes: Tratamento das reclamações e solicitações e satisfação dos clientes e ações de melhoria

O setor de Ouvidoria atua no HFC de forma Ativa e Passiva, almejando constantemente, elevar o Índice de Acolhimento e Satisfação dos usuários, juntamente com os demais setores estratégicos, sendo o Serviço Social, Psicóloga e Hotelaria, visando fortalecer a participação do cliente e/ou acompanhante nos processos de melhorias.

O resultado da interação entre as áreas, resultou em 25.710 acolhimentos registrados em 2019, com uma representatividade de 11,45% sob os atendimentos da instituição.

A interação com os clientes e/ou acompanhantes que são gerenciados e monitorados pela Ouvidoria ocorre da seguinte maneira:

- Ativa:
 - Formulário Pesquisa de Satisfação: entrega no ato do atendimento com foco na intensidade tipo qualitativa (ótimo, bom, regular, ruim) para avaliação posterior a alta;
 - Pós-atendimento: efetuação de contato telefônico com clientes que passaram por atendimento na Instituição após a alta.

Em 2019, na totalidade foram cadastradas 6.935 avaliações, sendo recolhidos 4.998 formulários e efetivadas 1.937 ligações, resultando em uma média mensal de 91,26% de Satisfação, sendo 88,13% das Unidades de Internação, e 94,40% das Unidades Externas.

- Passiva:
 - E-mail: recebimento de documentos, bem como servir de ponte aos demais setores;
 - Redes sociais: monitoramento de publicações pelo setor de Comunicação e compartilhamento com a Ouvidoria para posterior acolhimento;
 - Telefone: utilizado para o acolhimento e direcionamento de questões que exigem maior clareza aos clientes, visando sanar seus questionamentos e compreensão dos processos adotados pelo hospital;
 - Interações internas: sinalizações e envolvimento das áreas fortalecendo o acolhimento, tal como a resolutividade de demandas, como exemplo: gestão de pessoas, hospitalidade, jurídico, qualidade, etc.

As informações registradas pela Ouvidoria são classificadas como: apontamentos, sugestões ou elogios, possibilitando a estratificação das informações, sendo esse o segundo processo para análise das necessidades ou insatisfações descritas pelos pacientes e/ou acompanhantes. Os protocolos são avaliados e classificados como: comunicação, estrutura, processo ou conduta.

Os protocolos são disseminados para às lideranças das áreas, visando análise das informações relatadas, possibilitando desenvolvimento ou implantação de ações, dentro de um prazo de 07 (sete) dias úteis, ação essa acompanhada diariamente pelo setor de Ouvidoria, o que resultou numa devolutiva aos pacientes de 97% (até dia 31.12.2019).

Em 2019 foram registrados 3.907 protocolos, sendo 28,13% ocorrências/sugestões, e 71,87% elogios.

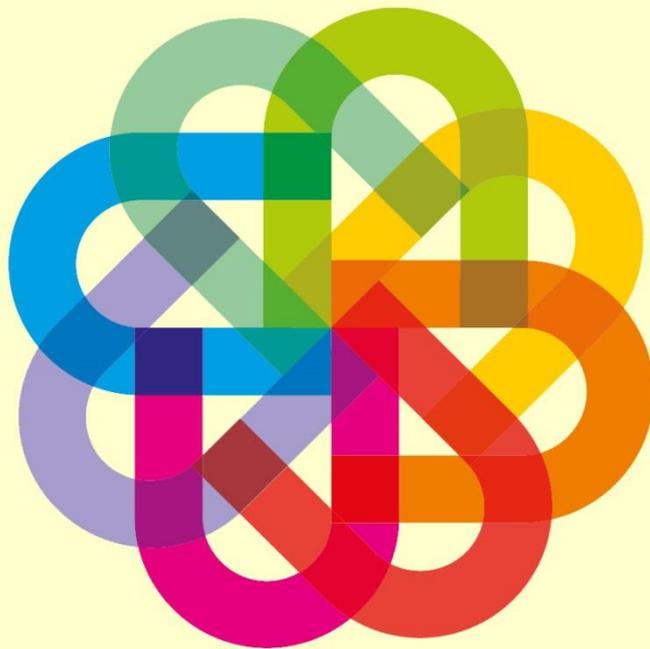
Dentre os protocolos de ocorrências e sugestões registradas, a Ouvidoria atuou junto às lideranças para a melhoria de processos, por meio de:

- 23 estudos desenvolvidos para as áreas;
- 38 eventos de risco abertos;
- 62 casos compartilhados nas reuniões de Núcleo de Segurança do Paciente.

Posteriormente à análises e mapeamento de necessidades, as áreas compartilham evidências pertinentes às ações desenvolvidas com foco na satisfação e segurança do paciente e processos, resultando em 2019 cerca de 17 (dezessete) ações para amenizar e/ou prevenir protocolos futuros, sendo:

- Adequação do espaço físico do HFC Materno;
- CIAN: desenvolvido Plano de Obras do setor;
- Instalação do bicicletário;

- Participação no desenvolvimento de ações de melhorias para o Pronto Atendimento (Painel, definição dos tempos de atendimento, estruturação do local);
- Reestruturação da equipe de Nutrição;
- Revisão e aperfeiçoamento no fluxo de atendimento da Quimioterapia;
- Revisão na rotina de visita religiosa – integrada ao Comitê Voluntariado.



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.

Política de Gestão Ambiental

Política implementada em 2019, alinhada ao Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) tem como objetivos:

- Implantar um modelo de gestão ambiental, visando minimizar os impactos ambientais da operação hospitalar.
- Desenvolver projetos e programas socioambientais com intuito de melhorar a qualidade do meio ambiente e incentivar as boas práticas ambientais.
- Garantir o pleno cumprimento das legislações e requisitos ambientais pertinentes a atividades desenvolvidas.

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.

Quantificação e geração de resíduos (kg)

GRUPO	RESÍDUO	2017	2018	2019	≠ 2018 / 2019
A	Infectante	200.970,84	188.291,17	199.522,09	⬆
B	Tóxico	-	1.714,10	4.020,85	⬆
D	Comum - Não recicláveis	237.939,60	238.823,15	263.574,30	⬆
D	Recicláveis	60.873,30	66.969,90	67.831,60	⬆
E	Perfuro Cortante	7.321,40	16.782,90	13.102,50	⬆
	Total	507.105,14	512.581,22	548.051,34	⬆

Recursos Naturais – Visando a economia dos recursos naturais, o HFC 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, desde 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.

CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA ELÉTRICA

	2017	2018	2019
Consumo de Água	48.659m ³	54.112 m ³	49.689 m ³
Energia Elétrica	3.647.961 kW/h	3.685.784 kW/h	3.954.050 kW/h

Projetos Socioambientais – 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 2019 plantou 1118 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

A gestão dos riscos desenvolvida pelo setor jurídico, além de atuar na elaboração de pareceres e no desenvolvimento de documentos que respaldam a instituição, também realiza o acompanhamento dos contratos firmados. Uma boa gestão dos contratos garante maximização dos resultados através da minimização dos riscos econômicos e jurídicos, garantindo que os serviços e/ou produtos contratados atendam aos padrões de quantidade e qualidade fixados pela empresa. Ademais, o setor participa ativamente das análises de viabilidade na tomada de decisões administrativas, garantindo que a legalidade dos atos seja preservada. É papel também deste setor acompanhar as demandas judiciais do Hospital e a tomada das decisões dos setores de apoio, principalmente os setores que envolvem a Gestão de Pessoas, Serviço Social, Controladoria e Coordenação Médica e de Enfermagem.

No ano de 2019 foram revisados diversos termos de consentimento aplicados no Hospital, dentre estes, quase 200 termos de consentimento para procedimentos cirúrgicos, juntamente com o Corpo Clínico e gestão médica. Tal ato visa garantir maior transparência e credibilidade na tomada de decisão do paciente em realizar ou não um procedimento cirúrgico, sabendo de forma pormenorizada os riscos envolvidos.

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 e são divididos nos seguintes programas: SUPERAÇÃO, SEMEAR, BEM NASCER e RISO

No ano de 2019, destacamos os eventos voltados para a Sociedade:

Projeto “Sino da Esperança” – Foi inaugurado também o Projeto “Sino da Esperança”, em que o paciente ao concluir o seu tratamento oncológico pode comemorar tocando o “Sino da Esperança” por três vezes. “O bater do sino tem grande importância, significa o fim do seu tratamento. Seu som celebra o renascimento, remete a força e a vitória de cada um”, ressalta

1º Costelão Fogo de Chão – foi um evento cheio de sabor e solidariedade, realizado em parceria com a Churrascaria Intersul e voluntários do município, que aconteceu com o objetivo de ajudar o HFC. Todo valor arrecadado foi revertido para o HFC Feliz, que é uma campanha que auxilia no desenvolvimento de projetos sociais do hospital.

1º Aulão na Rua do Porto e Corrida e Caminhada +Saúde – Que atividade física faz bem para a saúde todo mundo sabe, por isso o HFC resolveu incentivar ainda mais essa prática. Em julho preparou um Aulão bem animado na área de lazer da Rua do Porto em Piracicaba, mais de 200 pessoas participaram. Uma ação gratuita feita para população. Em Outubro a Corrida e Caminhada, evento que cresce a cada ano e ganhou destaque pelo seu percurso desafiador e por estimular hábitos saudáveis.

Dia de Doar – A captação de doadores é sempre um grande desafio e para suprir a demanda do município, o HFC realizou duas edições do Projeto que incentiva a doação de sangue onde foram arrecadadas 162 bolsas de sangue.

Fios de Vida – A campanha Fios de Vida surgiu com a vontade de levar autoestima para as mulheres que estão em tratamento contra o câncer. Com parceria de salão de cabeleireiros de referência no município, que durante as ações corta os cabelos gratuitamente das pessoas que querem doar e todo cabelo arrecadado é destinado para a ONG *Cabelovers*, que é responsável por confeccionar as perucas e entregar para as pacientes que manifestam esta necessidade.

Simpósio Multiprofissional – Um evento enriquecedor, de muito aprendizado e troca de experiências. Mais de 300 profissionais da saúde e estudantes participaram do evento que teve como tema principal os Cuidados Paliativos. O Simpósio contou com a participação de profissionais do Hospital do Amor, antigo Hospital do Câncer de Barretos, que contribuíram muito, trazendo conhecimentos e novas experiências.

1º Simpósio Abril pela Segurança do Paciente – O simpósio foi realizado pelo HFC e o Instituto QSP (Qualidade e Segurança do Paciente) em parceria com a ONA (Organização Nacional de Acreditação), e a Quality Experience com o objetivo de levar conhecimento sobre saúde e segurança do paciente.

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.

Perder para ganhar – Perder peso para ganhar saúde. Com este slogan a Saúde Ocupacional trabalhou com um grupo de colaboradores, interessados no alcance desta melhoria de vida. Projeto

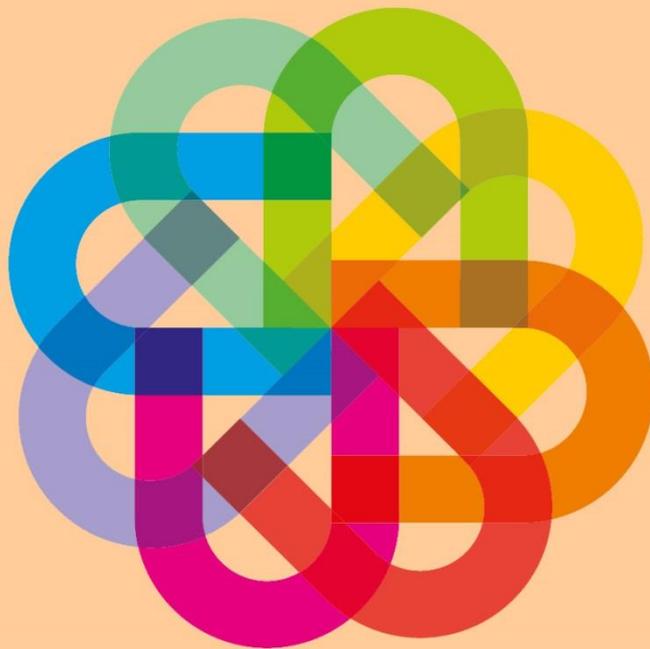
focado no emagrecimento sensato, cuja estratégia é pautada, do começo ao fim, pelo respeito à saúde. Para auxiliar os participantes nessa caminhada o HFC ofereceu palestras nutricionais, psicológicas e orientação física, realização de exames, monitoramento de bioimpedância e desafios diversos. Ao longo de 2019, foram 03 grupos de colaboradores: dos 186 inscritos, 102 concluíram todas as etapas, totalizando uma perda de 227,2kg. Além do ganho de vida, com muitos colaboradores voltando ao nível aceitável de IMC, redução de índices glicêmicos e lipídicos.

O trabalho do SESMT 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.



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.
- SYSHFCP: software de BI, desenvolvido internamente pelo hospital HFC, que gera indicadores em tempo real a partir das diversas bases de dados presentes na instituição, inter-relacionando sistemas distintos e que pode ser customizado de acordo com as necessidades da empresa. Além de gerar indicadores e consultas, é também uma ferramenta para realização de cadastros, manutenção de sistemas como a intranet e servidores Windows, manipulação de planilhas e arquivos *xml* para integração entre ERPs e coleta de dados, como pesquisa de clima e índices de satisfação.
- NEFRODATA para o setor de Nefrologia e
- 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 informações 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 a 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

Política da Gestão das Informações da Organização

Estas e outras diretrizes estão previstas na Política da Gestão das Informações da Organização, implementada em 2019, com o objetivo de tratar da confidencialidade, integridade, disponibilidade e qualidade das informações. Sendo:

- Confidencialidade – garantia de que somente pessoas autorizadas terão acesso às informações, protegendo-as de acordo com o grau de sigilo do seu conteúdo
- Integridade da informação – garantia da exatidão da informação, assegurando que pessoas não autorizadas não possam modificá-las de forma intencional ou acidental
- Disponibilidade da informação – garantia de preservação de dados e arquivos contra exclusões ou perdas, possibilitando o acesso às informações de forma contínua
- Qualidade da informação – garantia de que as informações representem com exatidão as situações e eventos em questão, de forma completa, consistente, qualificada e gerada por pessoas com competência para tal, seguindo procedimentos pré-definidos, visando organização e padronização institucional

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.

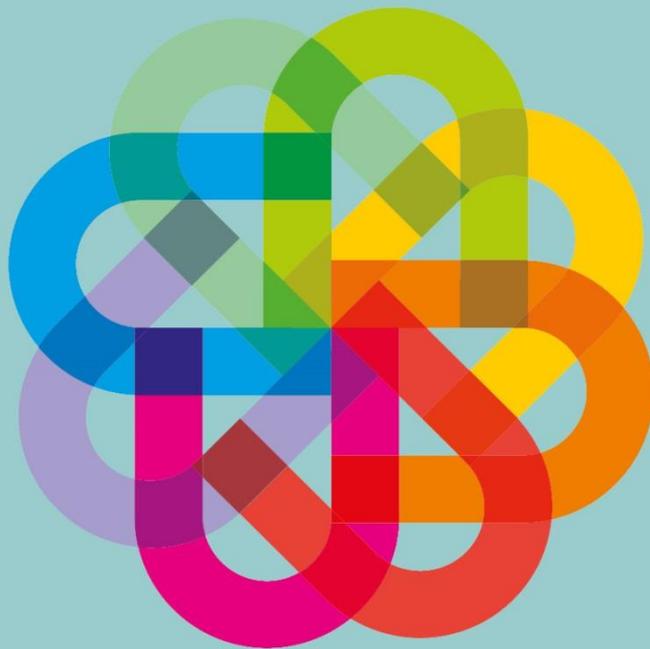
A organização só é beneficiada quando o conhecimento é difundido, transferido, compartilhado e alavancado, ou seja, quando existem canais de comunicação dentro da organização que facilitam a troca de informações e experiências.

De acordo com a Política da Comunicação, 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, colaboradores e médicos do Corpo Clínico, com o intuito de mantê-los informados dos acontecimentos mensais da Instituição, compartilhando seus objetivos, cativando e cultivando harmonia para fortalecer as relações interpessoais e, principalmente, a Comunicação Interna.
- 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 Acolhimento à Adversidades – desenvolvido pelo Comitê de Humanização, a fim de garantir acolhimento aos pacientes e orientar os colaboradores, o referido manual é apresentado nas integrações de colaboradores e está disponível para consulta de todos na INTRANET. O documento prevê orientações e esclarecimento quanto ao entendimento e atendimento de adversidades religiões e crenças, sexualidade, gênero, saúde mental, fragilidade de condição social, etc.
- 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 condições de seu contrato de trabalho e os benefícios que estão à sua disposição, além de procedimentos para as circunstâncias do seu dia-a-dia.
- 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).
- 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 recursos 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”.



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.

A **Política de Gestão de Pessoas** implementada em 2019, organiza estas e outras diretrizes em consonância com o Planejamento Estratégico da Empresa e baseia-se na Legislação Trabalhista, promovendo o desenvolvimento, a valorização e a integração dos colaboradores e outros.

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

O Hospital possui 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.

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, agendamento 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: O novo profissional de enfermagem é acompanhado pelos enfermeiros da educação permanente por quatro dias. No primeiro dia de treinamento, após a integração institucional, são abordados os temas: Anotações de Enfermagem (com entrega de manual de bolso), Manipulação das bombas de infusão, Score de Alerta MEWS, Protocolo de Sepsis e Identificação Segura, Manuseio de materiais perfuro cortantes com dispositivo de segurança, Uso de Equipamentos de Proteção Individual (Paramentação e Desparamentação), Manuseio do prontuário eletrônico. Essas capacitações são realizadas em sala de aula e laboratório de simulação. Nos três dias subsequentes (quarta, quinta e sexta feira) os profissionais de enfermagem das unidades de internação clínico cirúrgico, maternidade, pediatria e pronto atendimento são acompanhados pelas enfermeiras da educação permanente em suas atividades práticas. Nesse período são orientadas as boas práticas no atendimento ao cliente, rotinas de trabalho e procedimentos do profissional de enfermagem. Esse acompanhamento acontece em uma enfermaria de especialidade de clínica médica 2D. Nas demais áreas como Centro Cirúrgico, Hemodiálise, UTI o novo colaborador será acompanhado pelo enfermeiro da unidade. Para auxiliar nesse acompanhamento foi desenvolvido um instrumento (ficha de acompanhamento setorial) para guiar o enfermeiro nesse processo.

Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL): Programa objetiva propiciar o autoconhecimento para que o líder conheça seu estilo de liderança, fortalezas e pontos de atenção, construindo a partir disso um plano de ação frente aos desafios de ser um líder.

O módulo I é composto por seis encontros teóricos e práticos (discussão de cases e dinâmicas de interação), com 03 horas de duração, totalizando 18 horas.

Os assuntos abordados no Módulo I são voltados para: Estilos de Liderança, Comunicação Não Violenta, Empatia, Feedback e Relacionamento Interpessoal. Além dos encontros, o projeto demandará atividades extras, como leituras, filmes e dinâmicas em grupo.

Após o término do Módulo I, temos a continuidade do Módulo II, composto por doze encontros teóricos e práticos (discussão de cases e dinâmicas de interação), com 01h30 de duração, totalizando 18 horas.

Os assuntos abordados no Módulo II são voltados para: Marketing Pessoal e Profissional, Motivação e Produtividade, Ética, Gestão de Conflitos, Inteligência Emocional.

No ano de 2019 tivemos a participação de 44 líderes no Módulo I e 52 líderes no Módulo II.

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 relacionados 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.

Comitê de Ergonomia (COERGO): formado por profissionais envolvidos com a saúde e conforto dos colaboradores (ergonomista, engenheiros, médica...) e outros, conforme necessidade, ações previstas para o biênio 2019/2020 envolvem debates sobre acidentes de trabalho e eventos adversos que envolveram esforço físico. Em 2019 foram desenvolvidos e realizados treinamentos (incluindo com o SAMU), adquiridos novos equipamentos, com foco nas áreas de Nutrição, Higienização e Pronto Atendimento e apoio ao projeto MAPHO e demais setores.

Movimentação Adequada De Pacientes Hospitalizados (MAPHO): A partir da oportunidade concedida, nosso ergonomista participou do curso, uma ferramenta ergonômica indicada pela ISO 12296, sendo implementada como ferramenta de gestão. Em 2019 foram realizados controle de cadeiras de rodas e de banho, rastreamento, patrimonialmente e propostas para macas, aquisição/treinamento de novos equipamentos (disco rotatório e cinto de transferência de pacientes) e introdução e treinamento de kit deslizantes e guindastes no CIAN.

Avaliação da satisfação das pessoas

Pesquisa de Clima Organizacional: realizada no HFC a cada dois anos. A coleta de dados foi efetivada entre os dias 10/12/2018 a 28/12/2018 com o objetivo de proporcionar a análise da organização e seu ambiente, bem como o conjunto de condições que caracterizam o estado de satisfação e motivação dos colaboradores. A pesquisa com índice de adesão de 69% do quadro de colaboradores permite a realização de ações que contribuam para o crescimento e

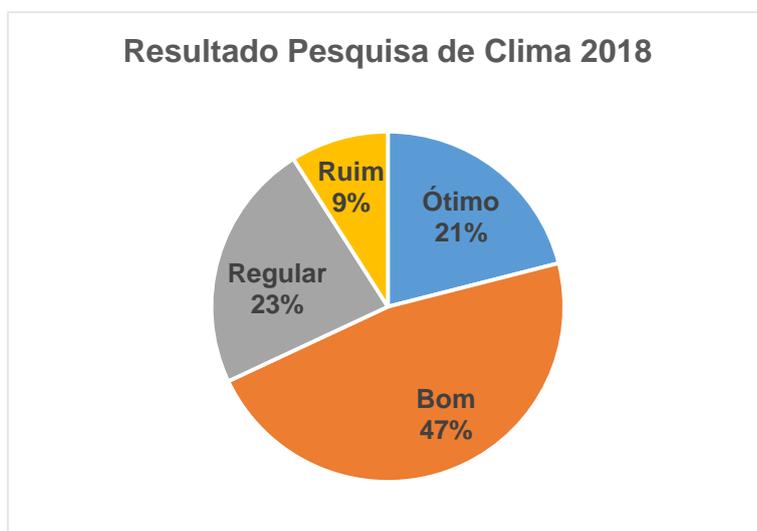
desenvolvimento das pessoas e principalmente para a máxima produtividade e qualidade da empresa.

As etapas da realização da Pesquisa de Clima Organizacional em 2018 foram:

- Coleta da pesquisa online;
- Tabulação dos dados coletados;
- Interpretação e análise estatísticas dos dados coletados;
- Divulgação dos resultados gerais e por coordenação ao 1º colegiado;

Os critérios avaliados na Pesquisa de Clima Organizacional 2018 foram:

- Liderança e Gestão de Pessoas
- Comunicação
- Relacionamento
- Treinamento e Desenvolvimento
- Remuneração e Benefícios
- Ética e Cidadania



- Estrutura e Equipamentos
- Qualidade
- Motivação e Satisfação
- Cultura da Segurança

Resultado Geral e Comparativo com anos anteriores:

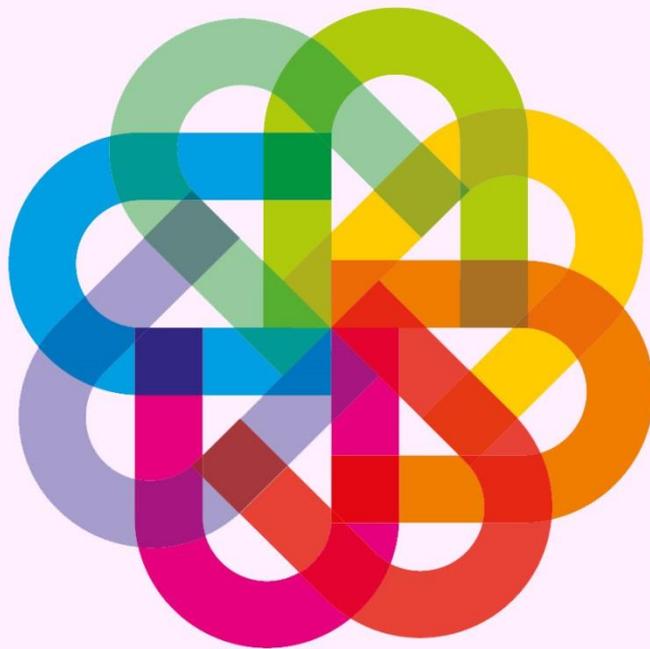
2014		2016		2018	
Liderança	60%	Liderança	71%	Liderança	70%
Comunicação	48%	Comunicação	66%	Comunicação	69%
Relacionamento	54%	Relacionamento	61%	Relacionamento	60%
T&D	54%	T&D	66%	T&D	68%
Remuneração e Benefícios	50%	Remuneração e Benefícios	63%	Remuneração e Benefícios	59%
Ética e Cidadania	74%	Ética e Cidadania	78%	Ética e Cidadania	82%
Estrutura e Equipamentos	53%	Estrutura e Equipamentos	71%	Estrutura e Equipamentos	67%
Qualidade	65%	Qualidade	86%	Qualidade	82%
Motivação e Satisfação	81%	Motivação e Satisfação	83%	Motivação e Satisfação	78%
				Cultura da Segurança	62%

Ações Pesquisa de Clima desenvolvidas no ano de 2019:

Comunicação	Implantação do Projeto Juntaí, reunião institucional diária de 5 minutos contendo as principais informações que estão ocorrendo na empresa Criação de Políticas Institucionais Criação de Regimentos Internos Criação do “Mural Fique Atento” específico de informações do GP Implantação da nova Intranet Implantação da nova versão do SISQUAL
Treinamento & Desenvolvimento	Projeto Apadrinhamento e expansão CEDIM, 1A, recepção internação e CIAN Mudança no processo seletivo, abrindo as vagas primeiramente internamente, priorizando as oportunidades aos colaboradores internos Criação do Projeto Transformar, capacitando colaboradores para promoção interna
Estrutura e Equipamentos	Finalização da reforma do Centro de Oncologia Reforma do Espaço do colaborador, pia e layout Troca material da luva Campanha “Jaleco fora do ambiente de trabalho não é legal”
Remuneração e Benefícios	Auditoria no restaurante Galileu e plano de melhoria Adequação dos Sindicatos Profissionais Adequação de LTCAT Alteração do cardápio noturno Aumento do número de uniformes para os aprendizes Revisão cardápio de colação Liberação da colação Liberação almoço/jantar
Relacionamento	Readequação do quadro profissional Incentivo de acordo entre áreas Treinamento de Valores Institucionais Adequação do quadro de pessoal PA, Laboratório e Farmácia Adequação setor materno, criando nova ala para convênio Adequação da estrutura da farmácia, melhorando atendimentos UTI's e CC
Cultura da Segurança	Treinamento com liderança sobre notificação de eventos Atalho no desktop de notificação de evento Comissão SAE Trabalho de análise das notificações sem punição e sim revisão de processos Implantação do Momento com o Presidente Intensificação da Ouvidoria Interna

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.



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, serviço social e o gerenciamento de leitos).	Processo que informa aos pacientes por telefone ou pessoalmente sobre horários e disponibilidades, provê a pré internação, 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 (PPP)	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
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.

PROCESSOS ASSISTENCIAIS

PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
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 neonatais.
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
Horizontalista	Acompanhamento diário dos pacientes internados sob a clínica médica	Paciente assistido e redução da média de permanência

APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO (SADT)

PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
Análises Clínicas e Patológicas, Radiologia e demais Diagnósticos	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 r. 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.	Balanco 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	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.	Fatia de Mercado conquistada.

PROCESSOS DOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO

PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua	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). Orientação, apoio e desenvolvimento de implantação Lean	Padrão de Documentos e Formulários. Painéis do Diretor e dos Setores. Certificações / Acreditações / Prêmios em Gestão.

PROCESSOS DOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO

PROCESSO	DESCRIÇÃO SUCINTA	RESULTADOS
----------	-------------------	------------

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.
DRG / EPIMED	Softwares para gestão e análise de indicadores, através de benchmarking exclusivo e análises preditivas que auxiliam a tomada de decisões e melhoria da qualidade assistencial e evitar desperdícios.	Melhoria de performance e segurança assistencial

Assegura-se o atendimento destes requisitos através dos mapeamentos de Processos, manuais de normas e rotinas, protocolos e políticas 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 padronização 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 CIHDOTT	Comissão plano de prevenção de riscos de acidentes com materiais perfuro cortantes - PPRAMP
Comitê de ergonomia	Comitê de humanização
Conselho técnico	Comitê Transfusional

Controle dos processos

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 Planejamento Estratégico do Hospital são realizadas, com gerentes e superintendente, reuniões periódicas 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 gerenciais, 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.

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 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.

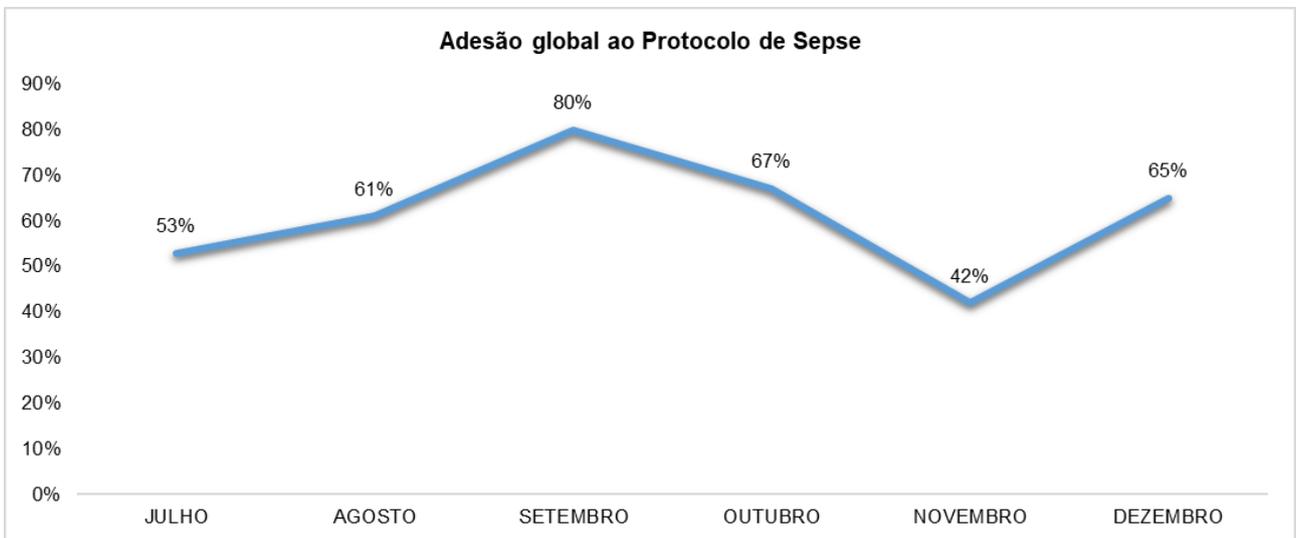
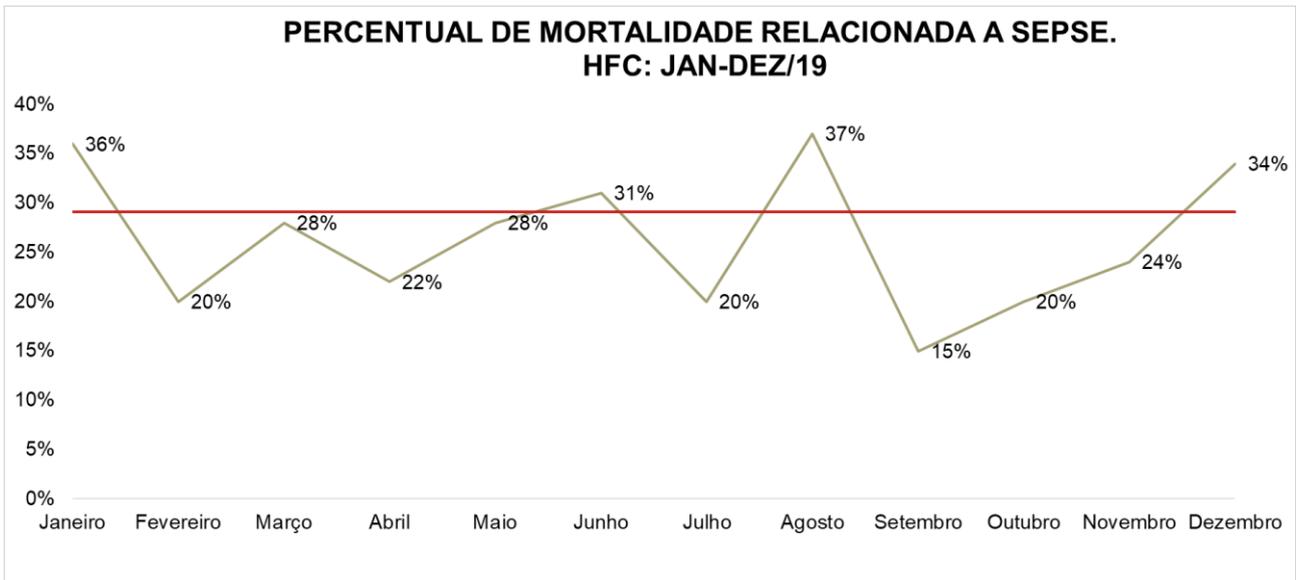
Protocolos

O HFC desenvolve e implementa Protocolos Assistenciais com o objetivo de melhorar os desfechos clínicos e permitir que mais pacientes se beneficiem do conhecimento científico sobre as melhores práticas.

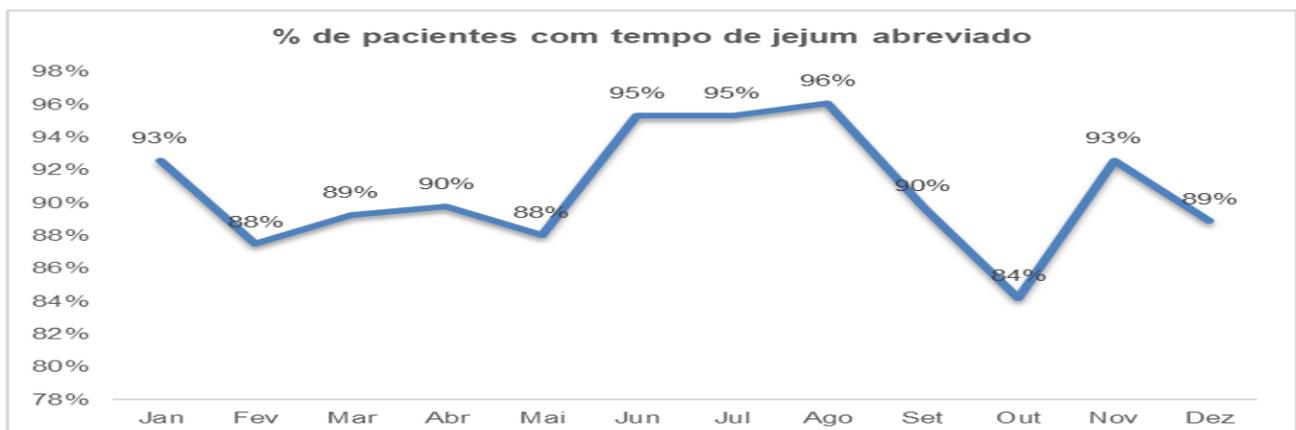
Em 2019 os seguintes protocolos foram validados e/ou revisão:

Abreviação do Tempo de Jejum Operatório – REV 1	Plano Terapêutico - REV 1
Analgesia Pós Operatória	Prevenção a Broncoaspiração - REV 1
Antibioticoprofilaxia Cirúrgica - REV 3	Proteção Renal
Assistência do Recém-nascido pré termo - da sala de parto até admissão na UTI	Prevenção de Infecção de Sítio Cirúrgico - REV 1
Atendimento a pacientes vítimas de agressão	Sedação Intraoperatória
Bloqueio Anestésico	Transporte Intra e EXTRA Hospitalar- REV 3
Diagnóstico e Tratamento Precoce de Sepses Adulto	Urgência e Emergência RN
Gerenciamento de leitos	Utilização do Sensor Bis
Indicação Transfusional	Via aérea difícil
Náuseas e vômitos pós-operatório	

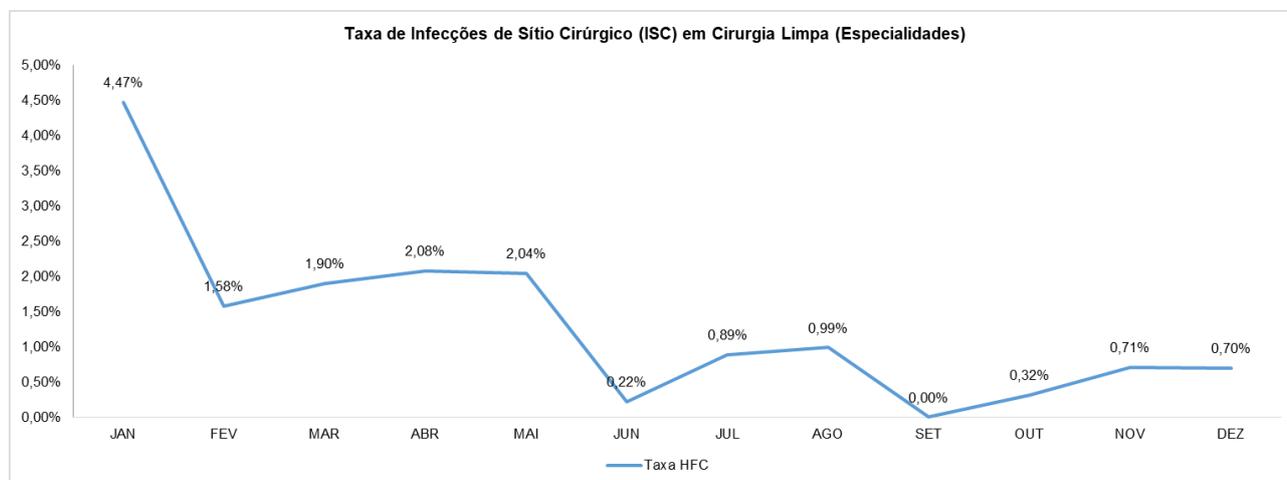
Diagnóstico e Tratamento Precoce de Sepses Adulto – Eleito por prevalência e gravidade, neste ano de 2019 o protocolo passou a ser gerenciado por equipe multidisciplinar e em poucos meses, a redução da letalidade, aumento da aderência e a marca de 05 mortes evitadas, no primeiro trimestre de gerenciamento, foram comemorados internamente.



Abreviação do Tempo de Jejum Operatório – com média mensal de 90% dos pacientes atendidos dentro dos critérios estabelecidos, com resultados reconhecidos pela equipe médica o referido protocolo tem alcançado seus objetivos: realimentar precocemente visando diminuir a incidência de complicações infecciosas e acelerar a recuperação e alta do paciente, reduzindo os custos hospitalares.



Prevenção de Infecção de Sítio Cirúrgico – Ações internas junto a equipe médica, enfermagem, internação e SCIH a fim de definir condutas sistematizadas no período pré, intra e pós-operatório aos profissionais de saúde para melhor organizar as ações de prevenção e controle de ISC, alcançaram êxito e garantiram segurança do paciente.



Gerenciamento de Leitos

Com os mesmos de 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 2019 realizou as seguintes melhorias:

- Aprovação de uma equipe com atuação em tempo integral para compreensão de toda a atuação necessária no projeto e desenvolveu treinamentos específicos para integração de processos;
- Avaliar cada solicitação do sistema CROSS, quanto ao diagnóstico, procedência, validação junto a Central Municipal de Vagas e demanda Onco Hemato
- Desenvolveu, junto com equipe de TI, portal de transferências externas de clientes da saúde suplementar
- Implantou, junto com equipe de TI, o módulo Gestão de Vagas TASY
- Organizou demanda de solicitação de pacientes da Central Municipal de Vagas, HFC Materno.
- Desenvolveu relatório de alta programada baseado no resumo de alta preenchido pelo médico

Passagem de Plantão Beira Leito

A passagem de plantão à beira leito surgiu com o objetivo de fazer com que o modelo assistencial de atendimento e cuidados com os pacientes e seus familiares sejam realmente o alvo mais importante de todo o nosso processo de cuidar, proporcionando assistência segura e continuidade do cuidado.

O projeto de melhoria na passagem de plantão possibilitou melhor planejamento das ações de cuidados pela equipe, pois os enfermeiros conseguem visitar todos pacientes antes de iniciar de fato suas tarefas, sabendo assim, qual seu paciente mais grave e qual serão suas prioridades de acordo o grau de complexidade individual

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 2019, realizamos:

- Separação farmácia UTI e Centro Cirúrgico;
- Implantação de Prescrição Eletrônica 95% do hospital;
- Dispensação de medicamentos 2/2 horas UTI Adulto;
- Readequação de escala 12x36h para auxiliares e técnicos de farmácia;
- Primeira turma Projeto Transformar Farmácia;
- Implantação farmácia clínica nas UTI'S Adulto, UTI PA, pediátrica, neonatal, sendo:

<ul style="list-style-type: none"> ○ Analisar tecnicamente as prescrições médicas; ○ Realizar reconciliação medicamentosa; ○ Realizar validação de medicamento próprio; ○ Realizar reação adversa de medicamentos através de busca ativa; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Desenvolver e acompanhar ações de Farmacovigilância; ○ Realizar orientação de alta ao paciente; ○ Participar de visitas multiprofissionais junto a equipe; ○ Desenvolver e acompanhar protocolos e indicadores;
---	--
- Implantação de Normas e Rotinas Farmácia Clínica, sendo:

<ul style="list-style-type: none"> ○ Atividades de Farmácia Clínica; ○ Interação Medicamentosa; ○ Interação Medicamento x Nutriente; ○ Reconciliação Medicamentosa; 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Validação Medicamento Próprio; ○ Orientação de Alta; ○ Análise Técnica Farmacêuticas de Prescrições; ○ Avaliação Farmacêutica;
---	---
- Implantação Protocolo de Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos - Cadeia Medicamentosa;
- Implantação de Projeto Piloto para acompanhamento de farmácia clínica para médicos hospitalistas;
- Implantação em sistema de doses máximas para medicamentos de alta vigilância;
- Revisão e implantação de cadastro em sistema de reconstituição, diluição, via de administração, armazenamento; unidades de conversão;

- Participação ativa no Programa de Sustentabilidade com ações para redução de custos ao hospital visando custo x efetividade com estudos de viabilidade;
- Solicitação de ingresso no Grupo de Avaliação e Qualificação de Fornecedoros – GAFO.

Revisões Centro Cirúrgico

O centro cirúrgico é a unidade do ambiente hospitalar onde são realizados procedimentos anestésico-cirúrgicos, diagnósticos e terapêuticos, tanto de caráter eletivo quanto emergencial. Esse cenário apresenta uma dinâmica peculiar de assistência em saúde, em função do atendimento a uma variedade de situações e realização de intervenções invasivas que requerem o uso de tecnologias de alta precisão. Para mitigar danos e garantir resultados, em 2019 foram realizadas as seguintes ações:

- Setor para Acolhimento Cirúrgico;
- Ambulatório de avaliação Anestésica;
- Revisão do fluxo de documentos: gasto cirúrgico, lançamento de insumos em conta do paciente;
- Uso de tricotomizador elétrico;
- Revisão de rotinas e protocolos;
- Uso de coxins apropriados, manta térmica, colchão térmico e soro aquecido;
- Designação de sala cirúrgica para emergências;
- Implementação do quadro de cirurgia segura e módulo em sistema TASY
- Enfermeiro nos corredores para cobertura assistencial e garantia de adesão às boas práticas;
- Implementação do Quadro de Melhoria Contínua

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:

- Complexo CEON: Atualização e criação - Protocolo Assistencial Mama e Próstata, Construção de indicador do perfil assistencial de patologias de maior incidência, Contratação de um enfermeiro para a Sala de Triagem, priorizando atendimentos, visando uma assistência centrada ao paciente, Serviços mapeados através de mapeamentos de processos, Adequação das equipes de recepção entre os andares para melhorar o fluxo de atendimento., Contratação de médica da especialidade Oncoginecologia pélvica com avaliação de colposcopia, vulvosscopia e biópsias para câncer ginecológico, Aquisição de Colposcopio para avaliação oncoginecologica, Monitoramento de agendas através de Indicador de Agendamentos para garantir primeiro atendimento a pacientes casos novos em até 10 dias de espera, Organização do fluxo de atendimentos SUS através do CROSS e Rede Hebe Camargo para todas as especialidades.

- Quimioterapia: Inauguração da sala de quimioterapia contemplando 2 leitos, sala de procedimento, sala de emergência e 18 poltronas, além de farmácia oncológica, recepção, consultório de enfermagem e sala de acolhimento, Reestruturação da equipe de enfermagem com 4 enfermeiros, 1 enfermeiro supervisor e 1 técnico de enfermagem, Estudo para adequação do tempo de espera da quimioterapia, com o objetivo do preparo das medicações pré e pós quimioterápicos preparadas pela equipe de enfermagem, Início dos atendimentos de transfusão de sangue ambulatorial.
- Radioterapia: Cronograma de substituição do novo acelerador linear, aquisição de acessórios, adequação de novos consultórios e programação de treinamentos para a área técnica, Aquisição de máscaras termoplásticas para confecção conforme indicação da patologia, Construção e validação pelo setor de Qualidade do Protocolo de Radiodermite.

Tecnologia da Informação – Implantação do Kanban Digital

Sistema de sinalização visual para a identificação da complexidade assistencial facilitando a localização dos pacientes, de acordo com a necessidade de atenção, servindo de instrumento de apoio para tomada de medidas técnicas e gerenciais da equipe de enfermagem e da equipe médica.

Os dados também são expostos em um monitor fixo, nos postos de enfermagem, e são atualizados, via sistema TASY, a cada registro de cuidados pelas equipes multiprofissionais.

Outra característica importante do programa é a transparência, pois todas as informações necessárias estão expostas aos profissionais, permitindo melhor comunicação e maior integração entre a equipe multidisciplinar.

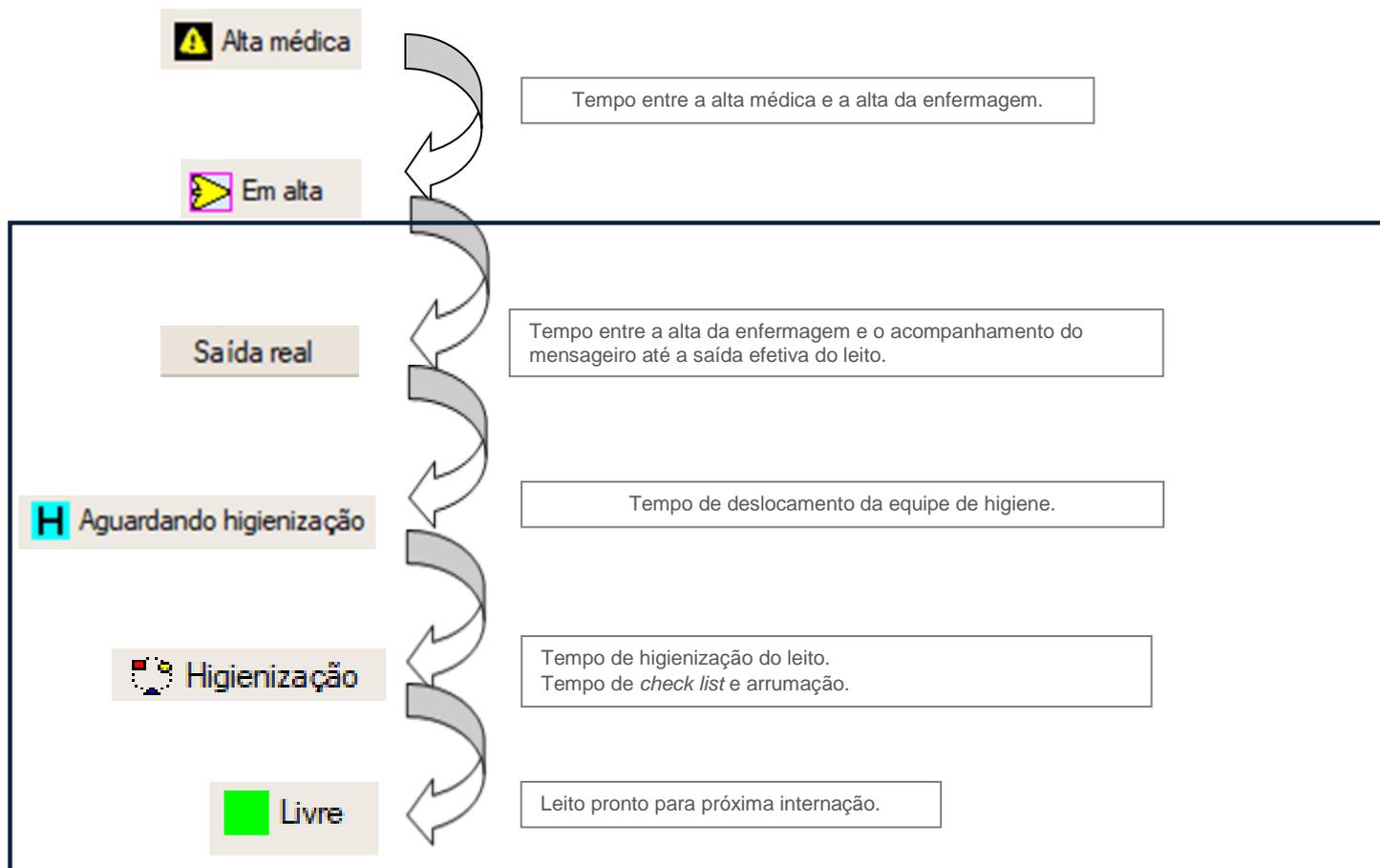
Cuidados Paliativos

O termo Cuidado Paliativo foi definido em 1990 e revisado em 2017, como uma abordagem que melhora a qualidade de vida de pacientes (adultos e crianças) e de seus familiares que enfrentam problemas associados a doenças que ameaçam a continuidade da vida. Previne e alivia o sofrimento através da identificação precoce, avaliação adequada e tratamento da dor e de outros problemas físicos, psicossociais e espirituais.

Para atender necessidade de seus clientes, garantir qualidade e segurança assistencial em 2019 o HFC implantou diversos processos para atendimento dos pacientes sob paliatividade, todos firmados em sua **Política de Cuidados Paliativos**: estabelecimento de ferramentas, critérios, plano terapêutico multidisciplinar seja para paciente adulto e/ou infantil.

Hospitalidade – Informatização do Projeto Higienização Ativa

Visando o aumento do giro de leitos no hospital e, conseqüentemente, reduzir o intervalo de substituição (tempo em que o leito fica ocioso), faz-se necessário a implantação de indicadores para monitorar os tempos dos processos conforme abaixo:



Na ocasião da locação deste fluxo, os dados para o indicador de tempo de higiene eram coletados através de formulário preenchido manualmente por cada higienizadora e, após, lançado em planilha Excel. Este processo dificultava a tomada de ação em relação à otimização do tempo, pois o indicador é finalizado no mês posterior.

Para a implantação deste gerenciamento de tempo, foi necessário informatizar as anotações das higienizadoras com o uso de celulares para leitura de códigos de barras colocados em cada leito de internação.

A equipe de higiene dispõe de 09 celulares (06 para as higienizadoras da equipe de limpeza terminal e 03 para as líderes) para realizar este processo.

Hospital dos Fomecedores de Cana de Piracicaba		Higienização de Leitos	
Colaborador		<input type="text"/>	
Leito		<input type="text"/>	
Iniciar Higieniz.	Fim Higienização		
Iniciar Arrumação	Fim Arrumação		

Horizontalização da Assistência Médica

O cuidar médico exige que se estabeleça um laço de confiança entre as partes, onde uma se coloca disponível para escutar e a outra a se deixar tratar, seguindo recomendações e se submetendo a terapias com o objetivo comum de reencontrar o bem-estar, a saúde. Muitas vezes, esse cuidar exige tempo e acompanhamento, com o estabelecimento de um plano terapêutico e a percepção de sutis modificações da condição clínica do paciente no convívio diuturno.

O modelo de assistência horizontal, onde o mesmo profissional acompanha o paciente em sua trajetória diagnóstica e terapêutica, dentro de um plano terapêutico compartilhado e acordado entre as partes, permite o estabelecimento do laço de confiança, além da otimização do tempo e dos recursos médico-hospitalares, com a transparência e cooperação necessárias, para que o cuidar tenha o melhor desfecho possível.

Implantação do Lean Healthcare

Lean Healthcare é um conjunto de filosofias operacionais e métodos que ajudam a criar um valor máximo para os pacientes, reduzindo o desperdício e o tempo de espera. Em parceria com curso de Engenharia de Produção da Universidade de Campinas (UNICAMP) e time multiprofissional interno, foram implantados projetos de melhoria nos processos:

- Centro Cirúrgico – Efetividade do SETUP das salas cirúrgicas no Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba
- OPME – Redução do tempo de espera para o processo de solicitação de OPME no Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba
- Pronto Atendimento – Reavaliação do fluxo de exames no Pronto Atendimento do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba
- Rouparia – Redução do uso de enxoval em Enfermarias no Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba

O êxito nos resultados alcançados despertou interesse de outros processos internos e para 2020 prevê-se a implantação de outros projetos.

Acreditação Hospitalar

A conquista do Nível I da Acreditação Hospitalar, alcançada em 2019 foi a concretização de anos de trabalho árduo para alcance dos requisitos criados para aperfeiçoar a segurança e qualidade no cuidado, sustentabilidade e perenidade o HFC.

Estimulados pela busca contínua de melhoria, sustentada, dos processos internos com vista à promoção das boas práticas nos processos do hospital, a certificação reforça o compromisso do HFC, quanto a:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Segurança para os pacientes e profissionais• Qualidade da assistência• Promoção do trabalho em equipe | <ul style="list-style-type: none">• Melhora do clima organizacional• Monitoramento dos processos e resultados• Melhora do desempenho institucional |
|---|--|

- Caminho para a melhoria contínua

Políticas Institucionais

Além das políticas institucionais referidas ao longo do relatório, em 2019 as políticas abaixo foram implementadas com seus objetivos e diretrizes específicas:

- *Gestão da Qualidade e Gestão de Risco* – promover o aperfeiçoamento contínuo de todas as atividades desenvolvidas no hospital, garantindo qualidade assistencial, com a implementação e manutenção do selo de qualidade e promoção de cultura organizacional que esteja centrada na busca da melhoria contínua e segurança do paciente;
- *Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos* – definir regras na aquisição de produtos e serviços por parte do HFC, por meio da exigência de um conjunto de requisitos obrigatórios relacionados com a determinação da idoneidade dos fornecedores e qualidade dos produtos e orientar os fornecedores de como deverão trabalhar em parceria com a Instituição;
- *Segurança do Paciente* – promover uma assistência segura e qualificada, disseminando a cultura de segurança do paciente definida como “o produto individual ou coletivo, de valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamentos que determinam o compromisso, o estilo e a competência de uma organização de saúde na promoção de segurança;
- *Gestão de prontuário* – A implantação desta política tem como objetivo, assegurar os interesses dos pacientes, médicos, Instituição e os poderes públicos e Equipe assistencial

Auditoria externa de contas

"As demonstrações contábeis do complexo hospital HFC, findas em 2019 e 2018, apresentaram um déficit no montante de -R\$8.053.786,08 e um superávit de R\$2.091.425,63, respectivamente.

Tais documentos foram analisados pela empresa Audisa Auditores Associados, validando em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da entidade, em 31 de dezembro de 2019, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, refletindo assim transparência e conformidade nas informações apresentadas."

Gestão financeira

Iniciado no ano de 2018, o Orçamento do complexo hospitalar em 2019 seguiu os mesmos moldes de planejamento que foram utilizados na projeção de 2018, sendo dividido em grupos de despesa e receita, classificados por setor, tendo a participação das principais lideranças do HFC.

No planejamento para o Orçamento do ano de 2020, sua metodologia foi alterada do modelo Base Série Histórica para o modelo Base Zero (OBZ), que considera a empresa como se

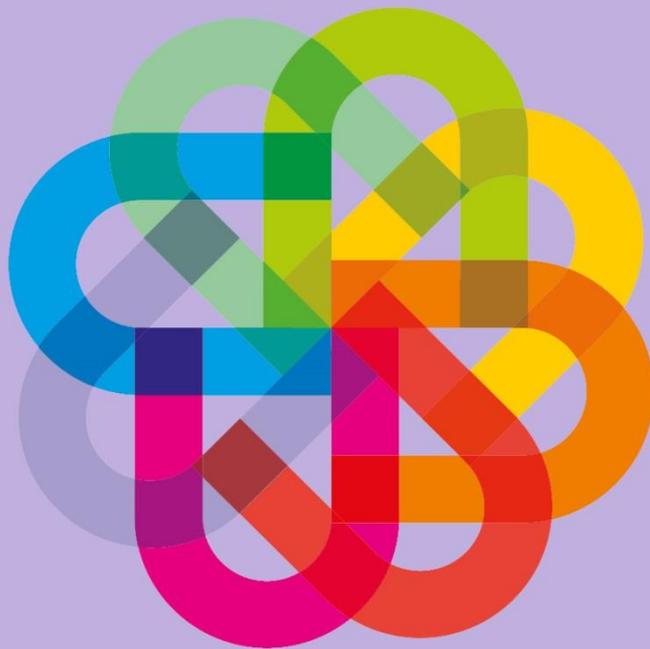
iniciasse a partir daquele momento, ignorando as despesas e receitas que ocorreram em anos anteriores. Essa metodologia permite rever processos, visando o valor ideal para a operação, não sendo contaminado com excessos e desvios dos anos anteriores, gerando otimizações para serem realocados em novos projetos e recursos para o desenvolvimento da instituição. O método OBZ permite maior participação das áreas em sua elaboração, através de uma revisão dos processos de trabalho.

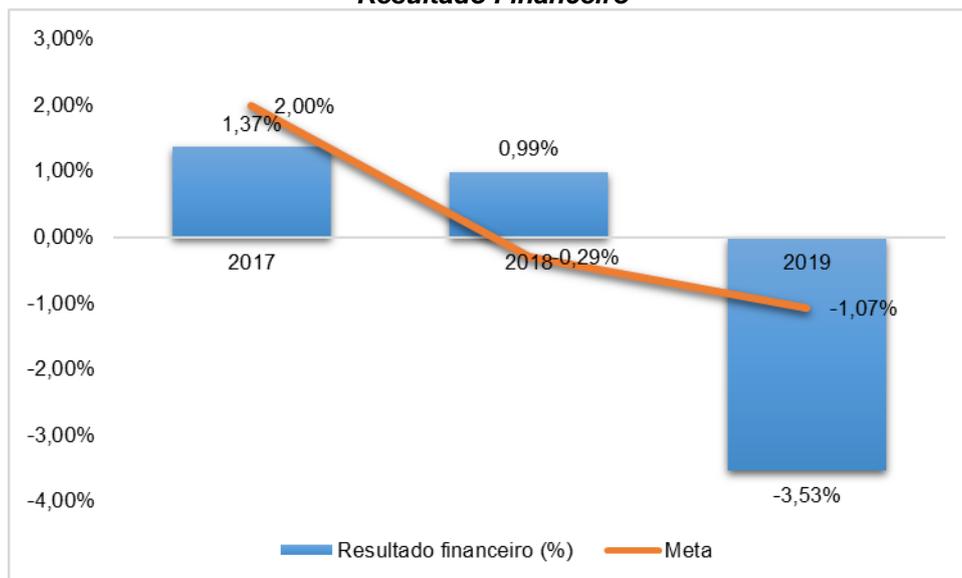
Inspirados pelo êxito da Fundação São Francisco Xavier, braço social da Usiminas, que implantou um projeto de fortalecimento na gestão de recursos em suas unidades, o HFC desenvolveu o seu próprio projeto, chamado de Programa Sustentabilidade, que tem como objetivo a gestão matricial de recursos, envolvendo os principais demandadores destes a discutir e construir alternativas de reduzir de seus custos e/ou ampliar a receita.

Os grupos de receita e despesa foram divididos em pacotes, designados aos Coordenadores de Pacotes, que são responsáveis pelo acompanhamento e garantia da execução das ações propostas, há também os papéis de Dono da Conta, Inovador e Construtor, que possuem as atribuições de propor melhorias, buscando aperfeiçoar os processos ou novos olhares para dada situação. Como suporte para esse grupo, temos a Gerência Financeira, Controladoria e demais comissões internas fornecendo informações e estudos de viabilidade para tomada de decisão.

Apesar de ser o primeiro ano do programa, tivemos várias ações de melhoria e outras que continuam em andamento, mesmo com poucos resultados tangíveis, podemos identificar diversos resultados intangíveis, como o aumento do comprometimento das lideranças com os custos e receitas e o resultado setorial e institucional e o despertar do olhar para novas oportunidades.

No tocante à receita, o hospital mantém processos de auditoria médica e técnica com o intuito de garantir a qualidade assistencial e a fidelidade no processo de faturamento junto às fontes remuneradoras. É realizada auditoria concorrente internações e analítica das internações e procedimentos ambulatoriais e discussão de glosas "in loco" com as operadoras de planos de saúde. O processo permite adequar rotinas e controles. Apesar do processo de auditoria prévia ocorrem as glosas pós faturamento que são tratadas no setor de recurso de glosa, onde são elaborados recursos para essas glosas e a oportunidade de alinhamento de processos internos para evitá-los.



A) RESULTADOS RELATIVOS À GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**Resultado Financeiro**

	2017	2018	2019	Desempenho
Liquidez Corrente	1,50	1,72	1,52	↑
Capital Circulante Líquido	R\$28.751	R\$31.997	R\$24.080	↑
Participação do Capital de Terceiros	73,83%	62,76%	81,00%	↑
Composição do Endividamento	91,90%	81,49%	74,00%	↑
Imobilização do Patrimônio Líquido	69,46%	69,22%	86,00%	↓
Giro do Ativo	1,17	1,23	1,37	↑
Prazo Médio de Recebimento	35 dias	42 dias	61 dias	↓
Prazo Médio de Pagamento	29 dias	31 dias	32 dias	↑
Taxa de Glosa	3,06%	1,76%	1,74%	↓

No ano de 2019, o resultado do complexo hospitalar ficou abaixo do esperado. Durante esse ano, ocorreram mudanças tanto no cenário externo quanto no interno, sendo que podemos ressaltar as alterações no perfil das operadoras que, para atender essa nova demanda, alguns procedimentos tiveram de ser "empacotados", ou seja, negociado um valor pré definido com cada operadora e visando aumento na qualidade dos atendimentos, foram implantados novos modelos médicos, que impactaram em custo e receita. Outro acontecimento que contribuiu para esse resultado foi o pagamento da dívida do SUS com o hospital, sendo reconhecido parte como perda.

Analisando os indicadores financeiros de 2019, é possível observar que a empresa demonstra uma folga financeira para saldar com suas obrigações de curto prazo, principalmente com recursos em disponibilidade e recursos a receber.

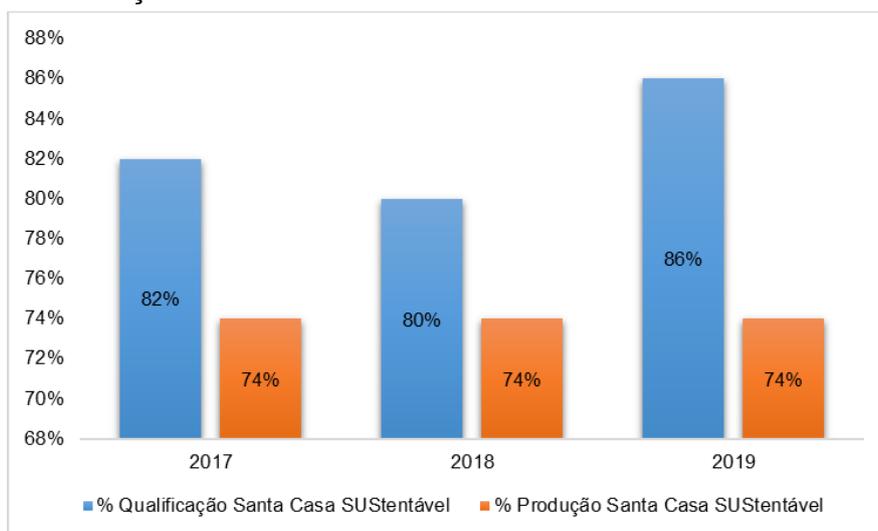
A diminuição no capital circulante, ocorre principalmente pela realização dos contratos de Subvenções, totalizando em dezembro de 2019 um saldo de R\$ 8 milhões no curto prazo. A participação do capital de terceiros em 2019 é de 81% e o aumento é decorrente do reconhecimento contábil dos estoques em consignação e provisão do contrato de aluguel firmado junto com a Companhia Paulista de Força e Luz (CPFL), o que impacta diretamente nos índices de liquidez.

Dos recursos financeiros contraídos em 2019, 86% foram aplicado na aquisição de novos imobilizados e na ampliação e reformas do Hospital, principalmente com recursos do projeto PRONON e emendas federais. O resultado operacional em 2019 apresentou déficit operacional no montante de R\$ 8.053.786,08.

Os prazos médios para pagamentos são de 32 dias e os prazos médios de recebimentos são de 61 dias. Quanto maior o prazo de pagamento e menor o prazo de recebimento, melhor será o desempenho financeiro da empresa.

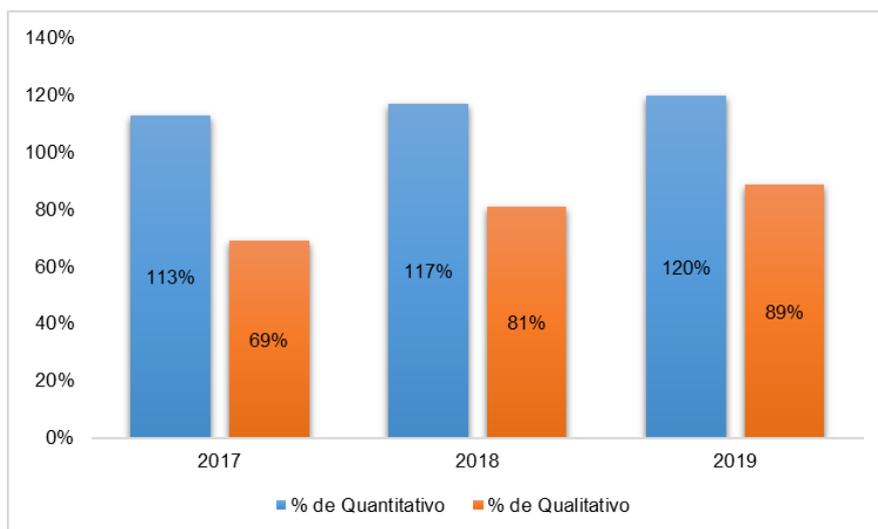
Houve uma diminuição no volume de glosas contabilizadas em 2019 em relação ao montante do faturamento bruto anual, representando uma taxa de glosa de 1,70%.

% de Produção e Qualificação Santa Casa SUSTentável



Em 2019, o HFC atingiu 84% na pontuação geral do programa. Durante o ano, tivemos melhora na pontuação dos indicadores relacionados a atualização de informações no portal CROSS e mais agilidade nas respostas das solicitações devido fortalecimento da equipe do Núcleo Interno de Regulação (NIR), refletido na pontuação dos indicadores qualitativos. No que se refere as metas quantitativas, conseguimos manter o mesmo resultado.

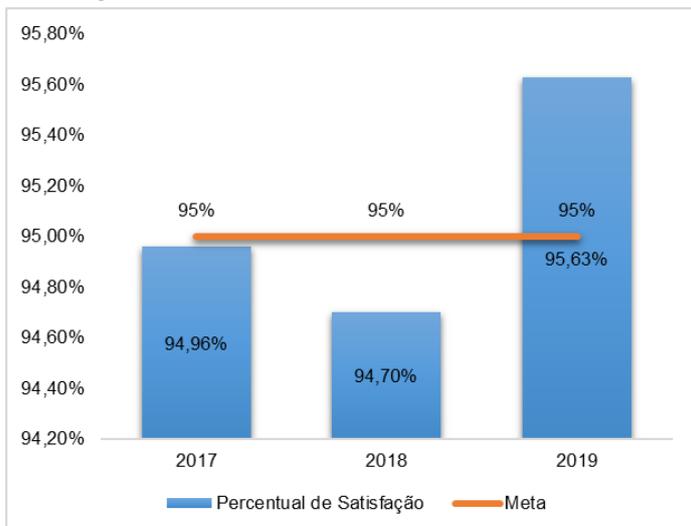
Resultado Qualitativo e Quantitativo Convênio SUS - Plano Operativo Anual (POA)



O HFC atingiu a contratualização com o Secretária Municipal de Saúde no ano de 2019, cumprindo as quantidades pactuadas de internação, atendimentos ambulatoriais e indicadores qualitativos. Nesse ano, os indicadores qualitativos foram revisados e seus critérios de avaliação foram reformulados. Nesse contexto, cada indicador possui uma pontuação definida para caso a meta seja atingida, totalizando 100 pontos no total. Foi acordado também o percentual de 87% como sendo o mínimo para cumprimento dessas metas, sem que ocorra penalização nos repasses financeiros a instituição.

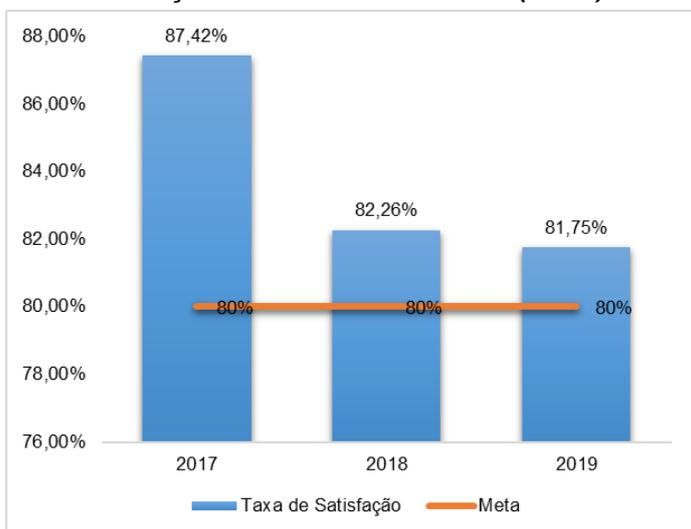
B) RESULTADOS RELATIVOS À CLIENTES

Taxa de Satisfação Institucional - Ouvidoria



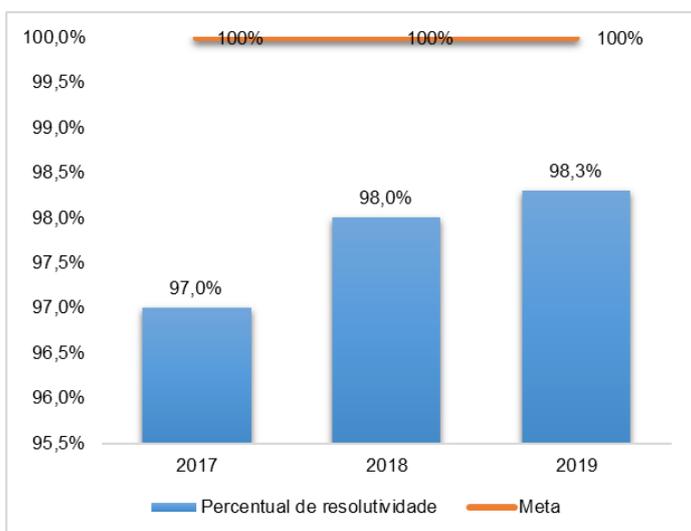
Elevação de 29,58% na média mensal das manifestações negativas registradas, resultado da intensificação da busca das necessidades dos pacientes, por meio do aperfeiçoamento e fortalecimento dos canais (rede social, pesquisa de satisfação), tal como interação entre as áreas, como: Serviço Social, Hotelaria e Psicóloga. O resultado das interações possibilitou uma elevação em 22,74% na média mensal dos acolhimentos registrados pela equipe.

Média Mensal Satisfação de Clientes Internados (Geral)



O indicador apresentou queda no resultado, mesmo os resultados se apresentarem acima da meta, justificado pela ausência da participação do paciente e/ou acompanhante pela ferramenta institucional.

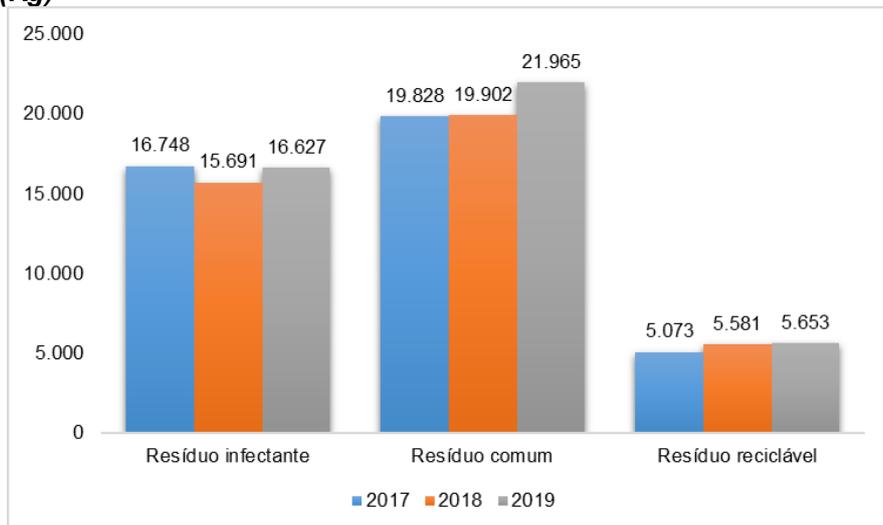
% Resolubilidade Ouvidoria de Clientes



O indicador apresentou queda no resultado, mesmo os resultados se apresentarem acima da meta, justificado pela ausência da participação do paciente e/ou acompanhante pela ferramenta institucional.

C) RESULTADOS RELATIVOS À SOCIEDADE

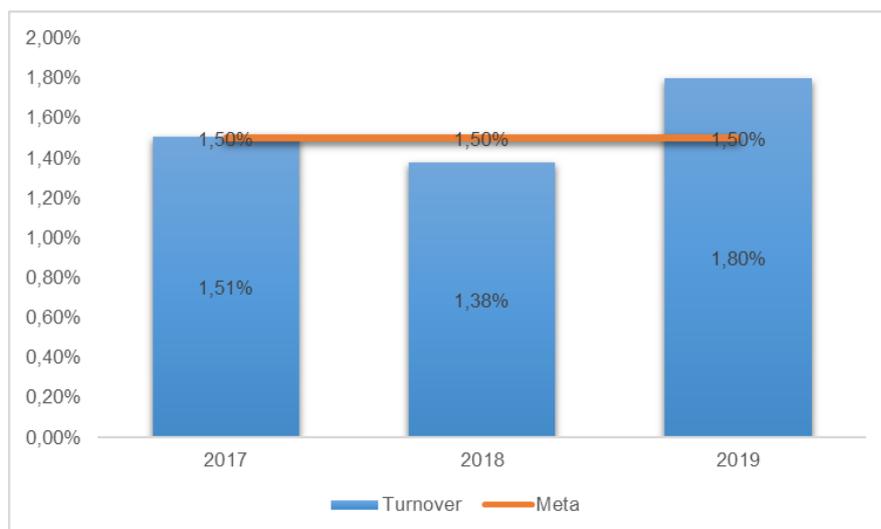
Média Mensal de Resíduos Gerados - Infectantes, Comum e Reciclável (Kg)



Evidenciado um aumento na média de geração de resíduos infectantes no ano de 2019 decorrente da troca dos aventais e campos cirúrgicos de tecido por descartáveis. O aumento dos resíduos comuns é decorrente das ações internas de otimização da segregação dos resíduos gerados em atendimento a RDC ANVISA nº222/18.

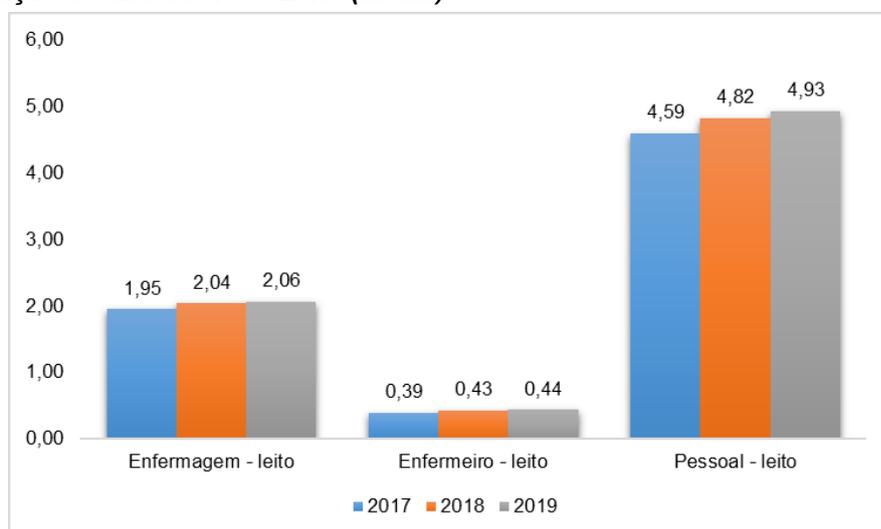
D) RESULTADOS RELATIVOS À PESSOAS

Média Mensal de Rotatividade



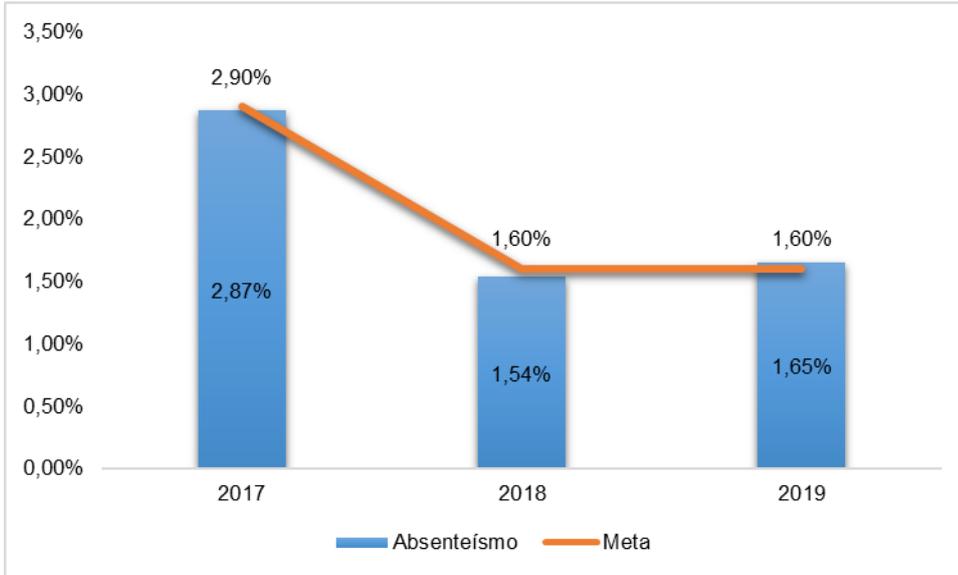
Em 2019, o aumento da rotatividade foi reflexo da Política de Orçamento para Rescisão que criamos, isso trouxe grandes ganhos, pois conseguimos reorganizar o quadro de pessoal alinhado com a estratégia da empresa, impactando no clima interno e desempenho dos colaboradores.

Relação Colaboradores - Leito (Média)



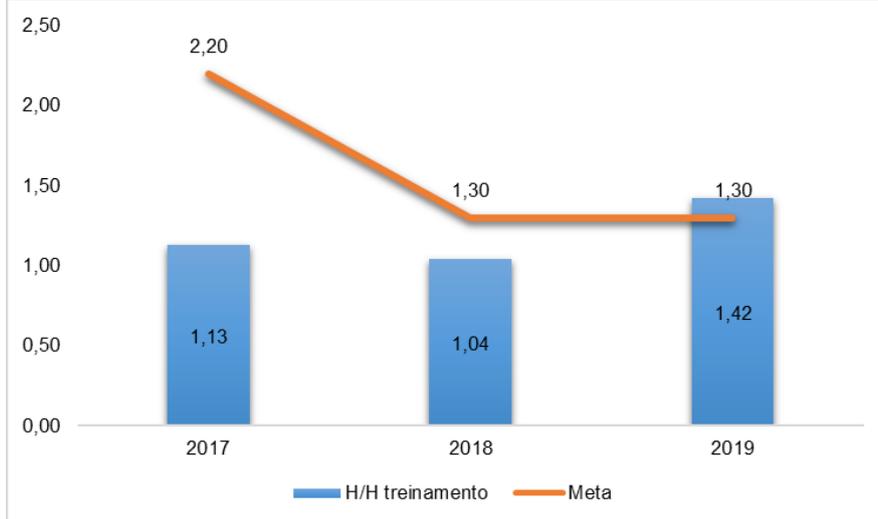
O HFC anualmente estuda seu Quadro de Pessoal de acordo com a legislação vigente, em 2019 fortalecemos nossa equipe multidisciplinar com contratações de Nutricionistas, Farmacêuticos e Fisioterapeutas, com isso ganhamos mais qualidade e segurança na Assistência aos pacientes.

Média Mensal de Absenteísmo

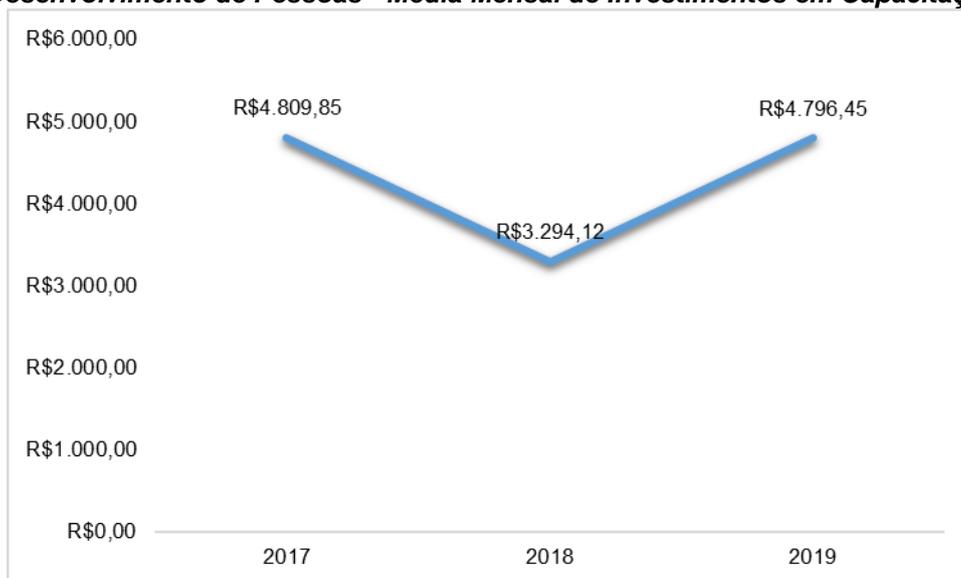


Em 2019 atuamos com vários trabalhos preventivos com isso reduzimos CID's que antes eram os maiores causadores de atestados, como F e M, o trabalho realizado da Saúde Ocupacional em conjunto com as lideranças vem mudando a cultura do HFC, comprometido cada vez mais com a saúde dos colaboradores; porém como iniciamos a Política de Orçamento de Rescisão, isso impactou no indicador, devido ao não cumprimento em sua totalidade do aviso prévio.

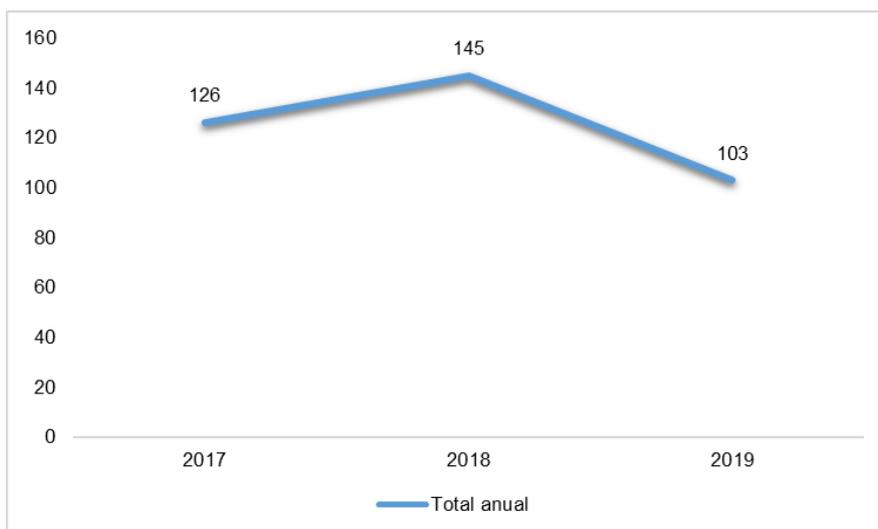
Desenvolvimento de Pessoas - Média Mensal de Horas-Homem/Treinamento



A meta do valor homem hora treinamento foi reduzida, pois adotamos a metodologia de treinamentos mais curtos, em maioria, in loco, devido a dinâmica de trabalho e escala dos profissionais da assistência, que representam a maior parte dos colaboradores no Hospital.

Desenvolvimento de Pessoas - Média Mensal de Investimentos em Capacitação

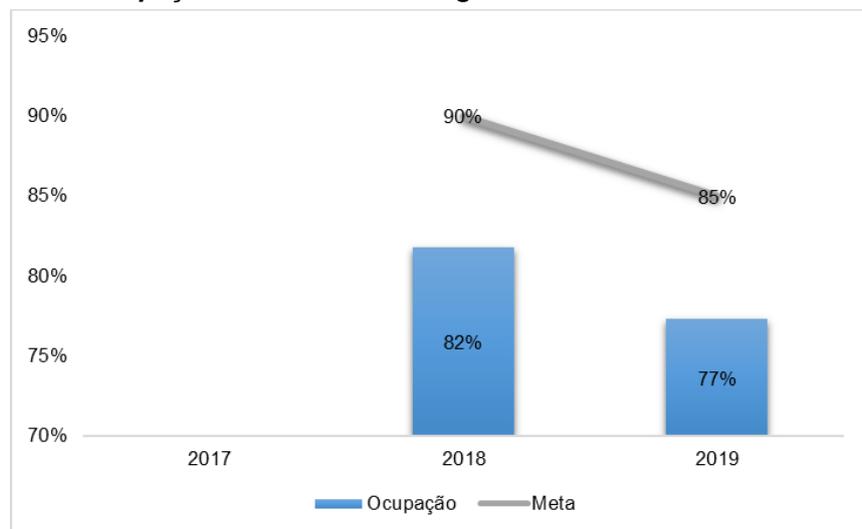
Na Instituição temos um planejamento anual de treinamentos, porém a maioria acontece nos setores (in loco), laboratório prático e em sala de aula. Contamos com a parceria de representantes externos para os treinamentos das novas tecnologias. Ainda não temos um levantamento anual de valores para treinamentos externos, os treinamentos externos solicitados são avaliados conforme demanda e autorizados conforme a necessidade da área e planejamento estratégico da Instituição.

Segurança do Trabalho - Total de Acidentes de Trabalho

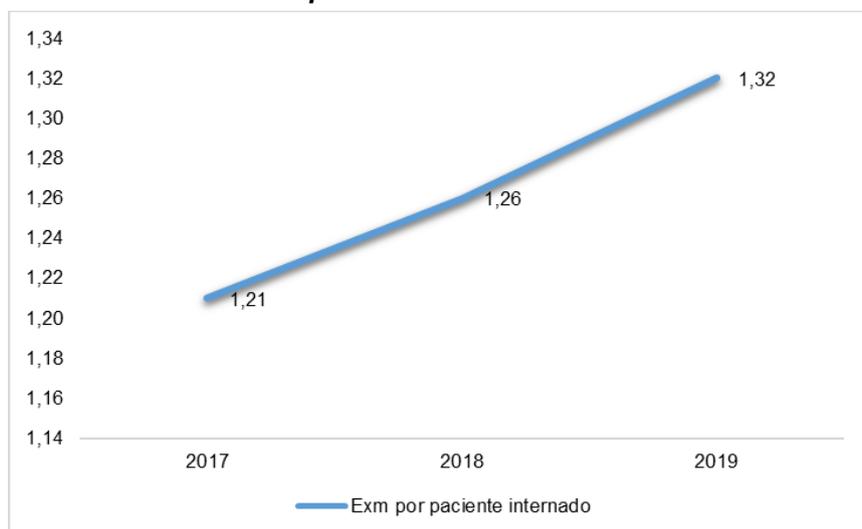
Analisando os acidentes dos períodos de 2017 à 2019, em sua totalidade, todos os acidentes em sua maioria estão vinculados com o fator pessoal, muitas vezes envolvendo algum ato inseguro adotado pelo colaborador que posteriormente vem a se desdobrar em forma de acidente do trabalho.

Na época, algumas ações foram adotadas pelo setor de segurança do trabalho de modo a trazer algo significativo para conseguir mitigar as falhas dos acidentes de modo geral.

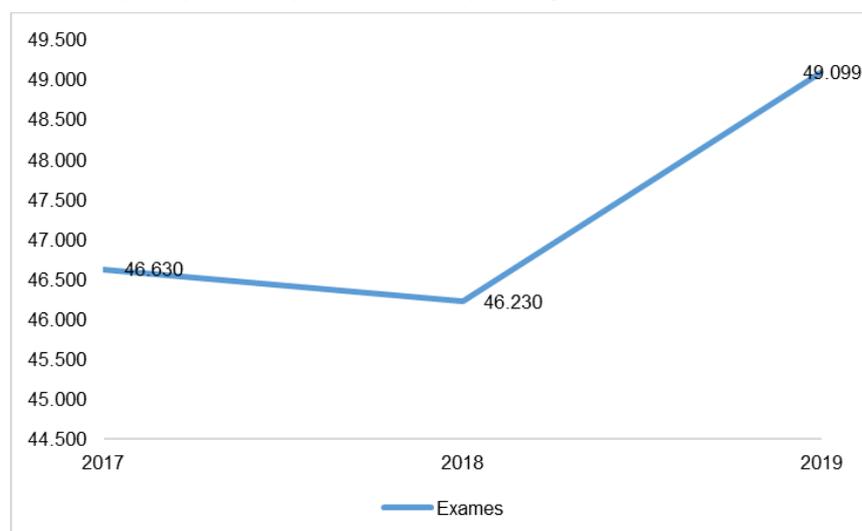
Todas essas ações adotadas na época acabaram refletindo em uma diminuição do número de acidentes em 2019

E) RESULTADOS RELATIVOS À PROCESSOS**Taxa de Ocupação de Exames de Imagem**

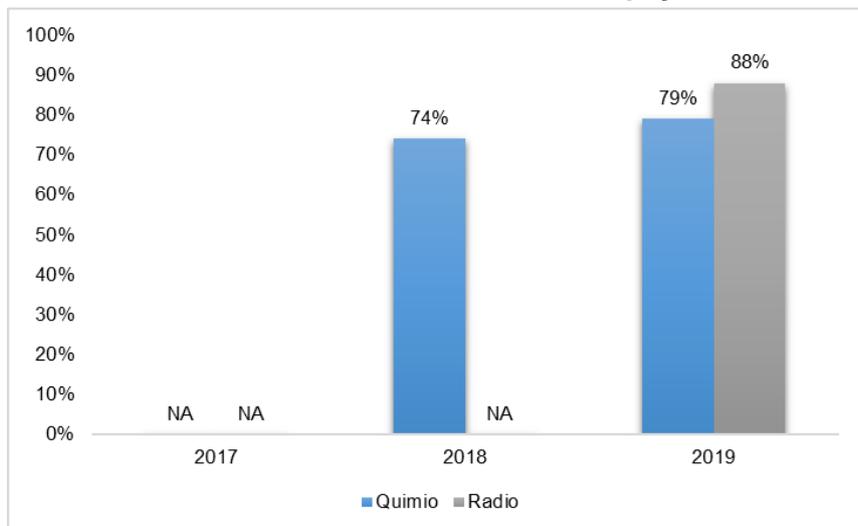
Houve uma redução na taxa de ocupação do CEDIM, devido à redução no número de exames de Mamografia nos meses de Novembro e Dezembro de 2019 e de Ressonância Magnética no mês de Dezembro de 2019. Os demais exames observa-se discreta oscilação na produção.

Média Mensal de Exames por Paciente Dia

Há um aumento anual na solicitação de exames diagnósticos por imagem para pacientes internados o que reflete o avanço da medicina em diagnósticos mais precisos através de protocolos institucionais para delimitar o diagnóstico e favorecer condutas médicas.

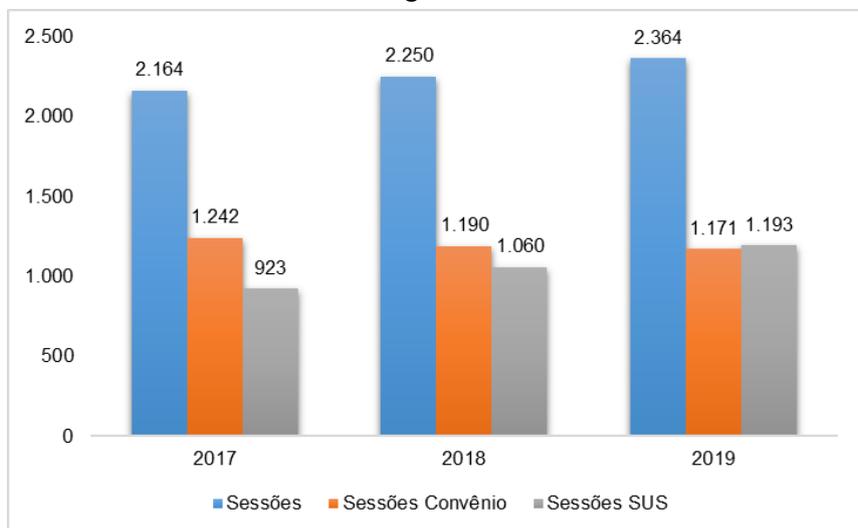
Média Mensal de Exames Laboratoriais – HFC LAB

Em 2019, realizamos por volta de 2500 exames a mais em relação à 2017 e 2018, o que representa crescimento em nossa produção de 5,36%. O nosso Posto de Coleta HFC LAB foi o responsável por 900 exames, enquanto nosso Laboratório Interno foi responsável por 1600 exames, no aumento em geral. Em relação ao SUS, tivemos 1198, e Convênio, 2091, exames realizados a mais. Dessa maneira, tivemos aumento para o SUS, mas tivemos um aumento bem mais significativo para a demanda Convênio.

Taxa de Ocupação CEON

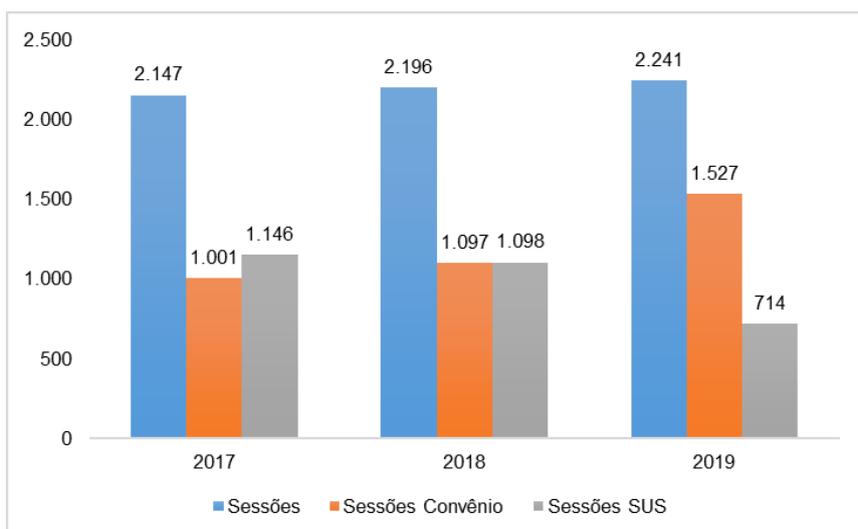
A taxa de ocupação da quimioterapia em 2019 sofreu alterações devido a nova estrutura inaugurada em Abril de 2019 com ampliação no número de poltronas disponíveis para atendimento permitindo atender mais clientes.

Foi implantada taxa de ocupação da radioterapia em Fevereiro de 2019. Em Setembro de 2019 foi realizada a adequação da metodologia o que fez a taxa de ocupação da radioterapia ser mais elevada que os meses anteriores, após a alteração da metodologia atingiu-se uma média mensal de 95,1% de ocupação

Média Mensal de Sessões Oncológicas

Há um crescimento natural no número de pacientes acometidos pelo câncer. Segundo a OMS estima-se 14,1 milhões de novos casos a cada ano em todo o mundo.

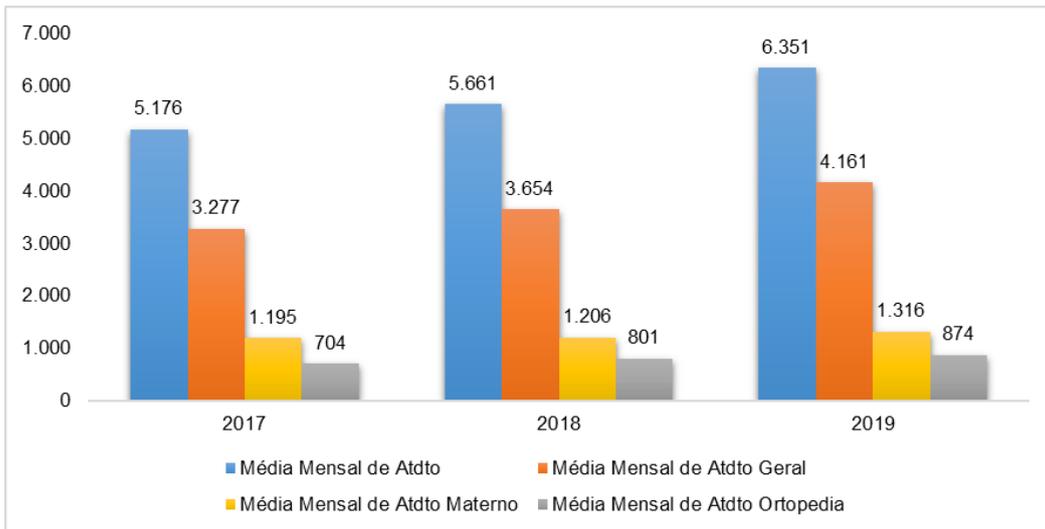
No CEON a produção de sessões de tratamento vem aumentando seguindo a tendência mundial, embora observa-se uma deflação nos casos de pacientes de convênio e um aumento nos casos de pacientes SUS, devido a diagnóstico tardio e progressão de doença.

Média Mensal de Sessões de Hemodiálise

De acordo com a linha do tempo, verifica-se aumento constante da demanda.

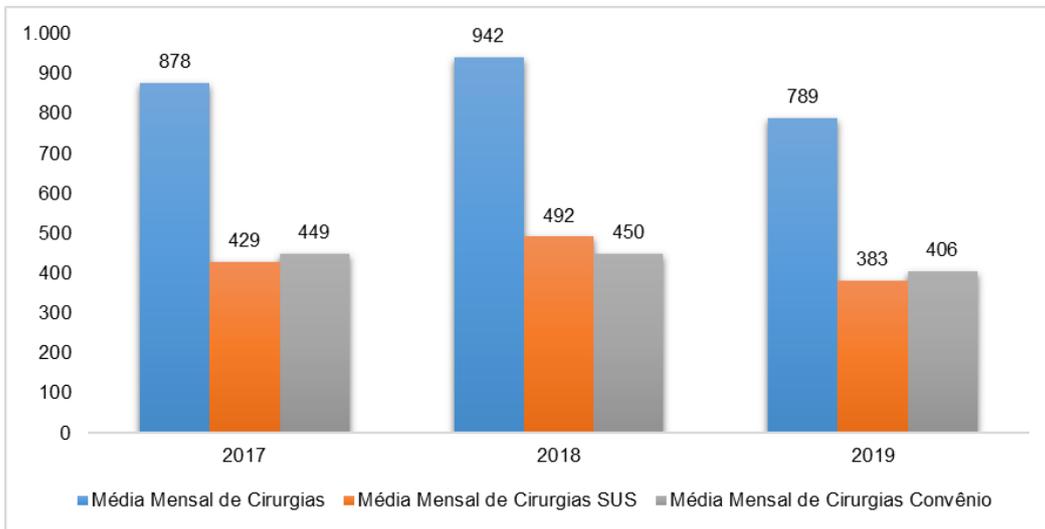
Para 2020 planeja-se aumento do número de pontos da diálise, monitoramento das sessões contratualizadas com o município e desenvolvimento de indicadores estratégicos, para eficiência da gestão.

Média Mensal de Atendimentos no PA



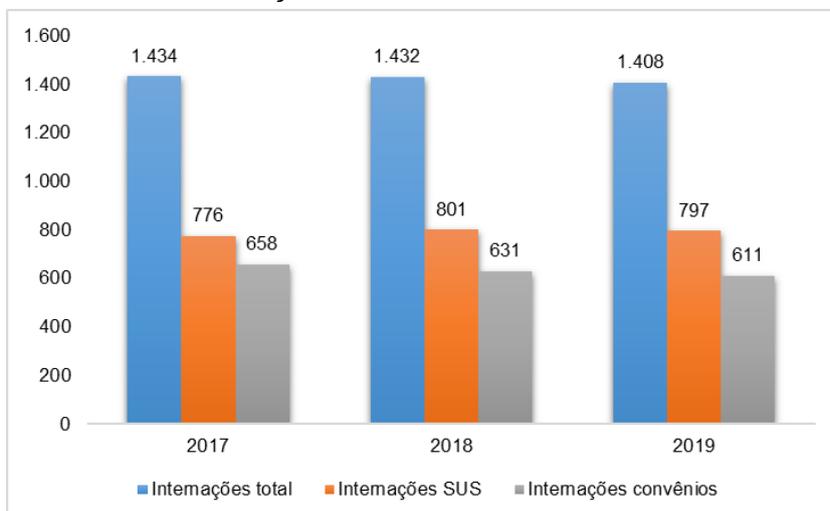
Nota-se um aumento de 12% no número de atendimentos do PA em relação aos anos anteriores. Crescimento reflete qualidade dos serviços prestados e crescimento do número de vidas das operadoras de saúde referências da região.

Média Mensal de Cirurgias



Alteração da Contratualização SUS em 2019 com aumento das internações clínicas e redução do número de procedimentos cirúrgicos eletivos, com impacto direto nos indicadores de Média mensal de cirurgias e Média Mensal de cirurgia SUS. Redução dos convênios devido entrada de novas operadoras de saúde, dissolvendo carteira com outros serviços da cidade.

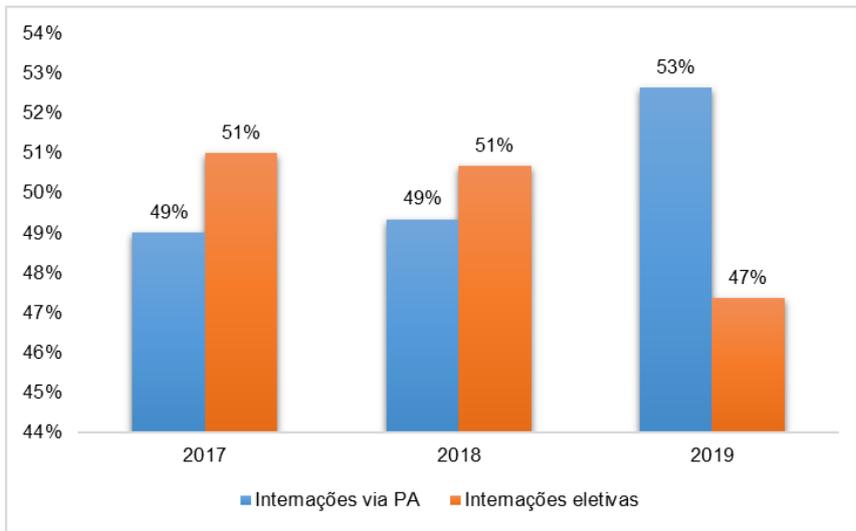
Média Mensal de Internações – Série histórica



Em 2019 manteve-se a média de internações dos anos anteriores, prevalecendo as internações do SUS em relação aos demais convênios.

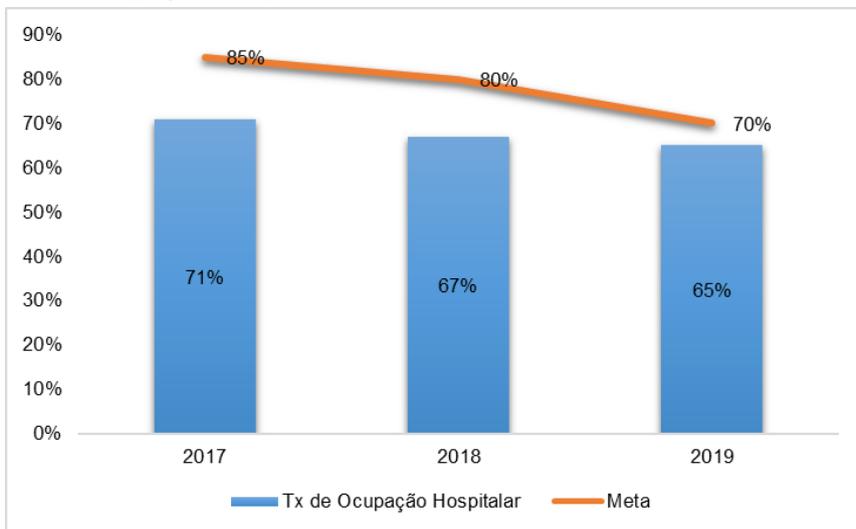
Origem das Internações – Série Histórica

No ano de 2019 houve uma



inversão no gráfico de internações, onde as internações via PA superaram as internações eletivas, devido a alteração na contratualização do SUS, reduzindo o número de procedimentos cirúrgicos.

Taxa de Ocupação Hospitalar - Média Mensal

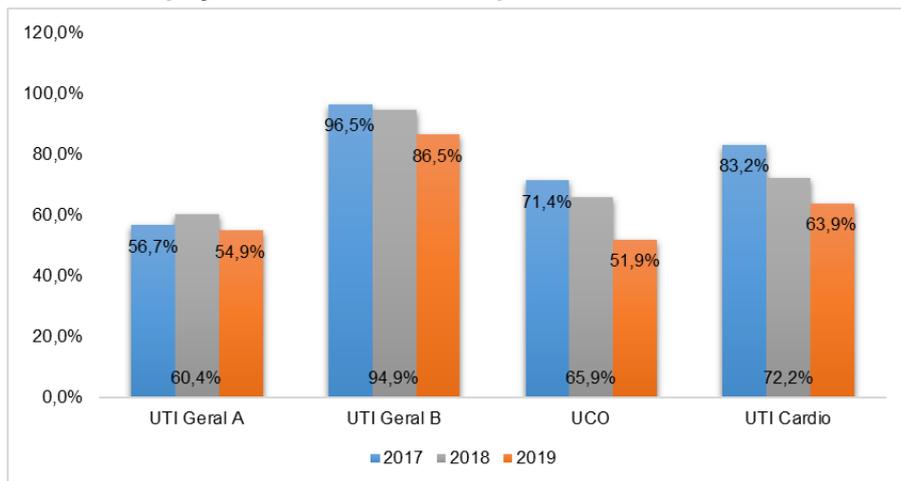


A taxa de ocupação em 2019 ficou 5% abaixo da meta, mas com a implantação de novos processos conseguimos aumentar o giro de leitos (evidenciado a seguir) e diminuir a média de permanência geral.

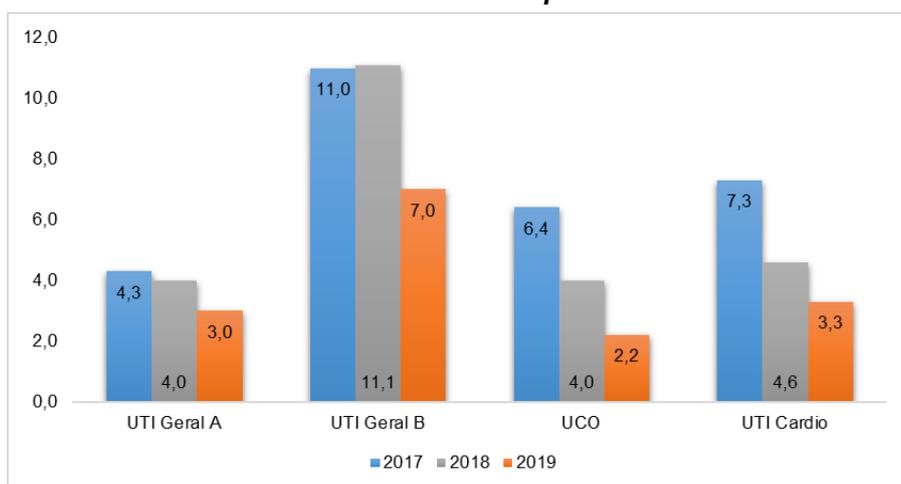
Média Permanência



Taxa de Ocupação – Unidades de Terapia Intensiva Adulto



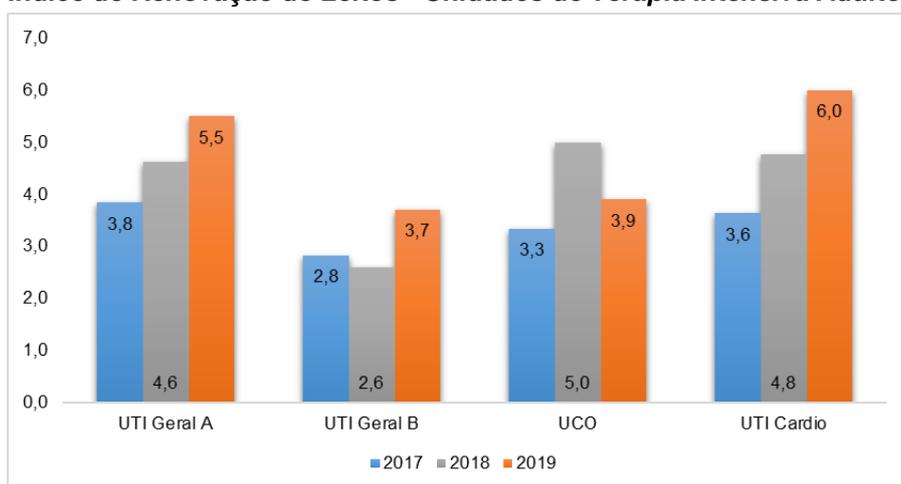
Média de Permanência - Unidades de Terapia Intensiva Adulto



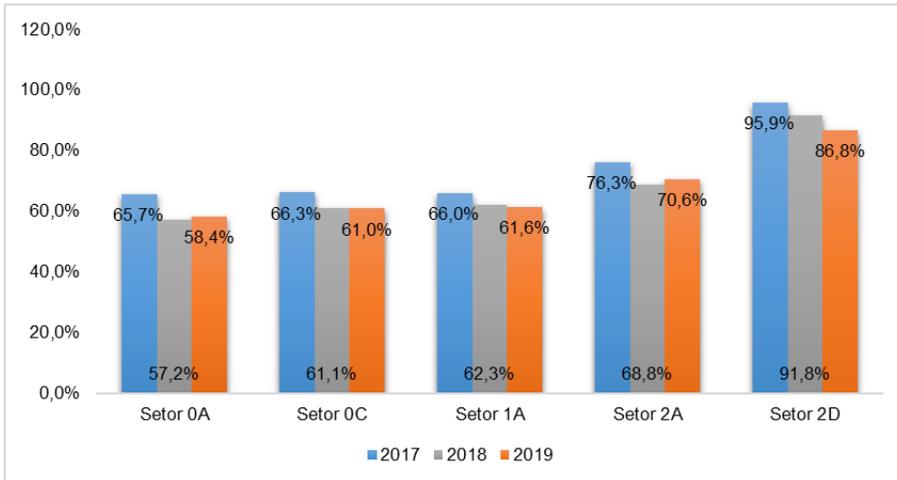
Apesar da redução da taxa de ocupação entre 2017 a 2019, observa-se um aumento na rotatividade de leitos.

Houve uma redução da média de permanência, devido a otimização dos processos internos, como visita multidisciplinar, fortalecimento da farmácia clínica, ampliação da carga horária da fisioterapia, médicos diaristas. Reforço dos protocolos de sedação e analgesia, desmame da ventilação mecânica, *bundles* de prevenção de IRAS, sepse.

Índice de Renovação de Leitos - Unidades de Terapia Intensiva Adulto



Taxa de Ocupação – Unidades Clínico Cirúrgicas



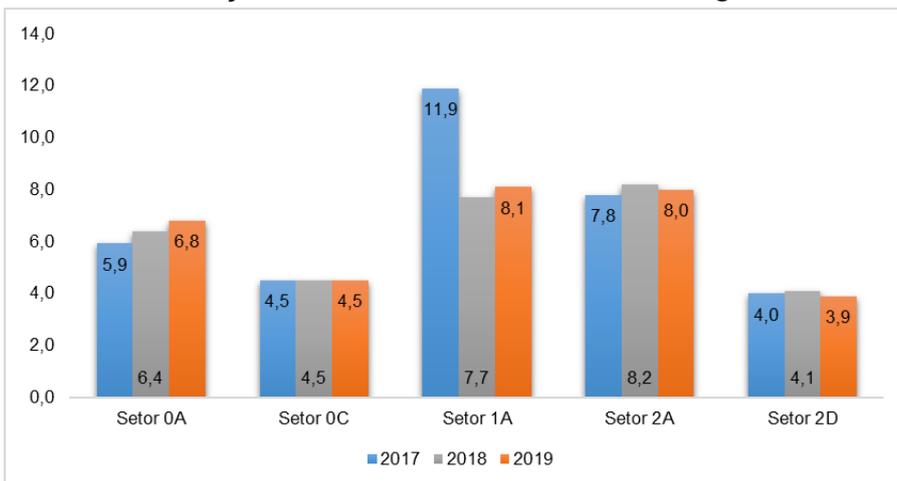
Média de Permanência – Unidades Clínico Cirúrgicas



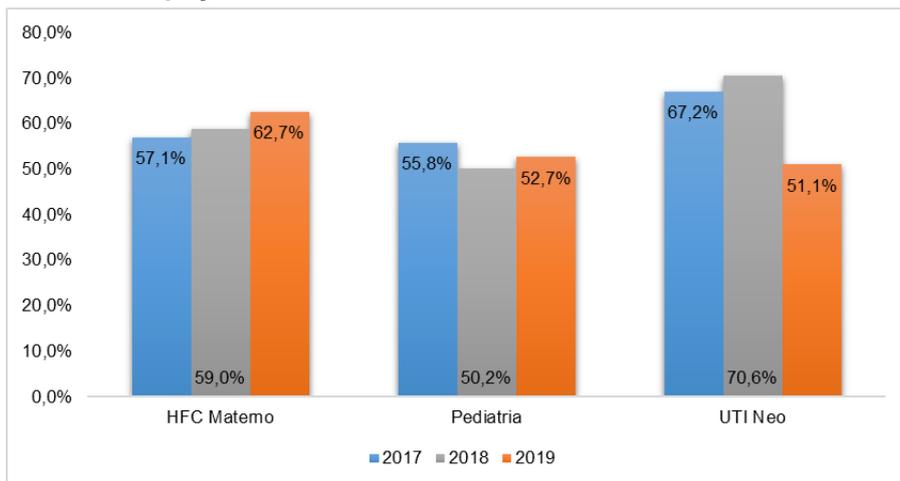
Ligeira redução na taxa de ocupação e média de permanência no comparativo entre 2018 e 2019.

Redução justificada pelos resultados na implantação do Projeto Hospitalistas e Passagem de plantão beira leito, trazendo otimização e qualidade assistencial.

Índice de Renovação de Leitos – Unidades Clínico Cirúrgicas

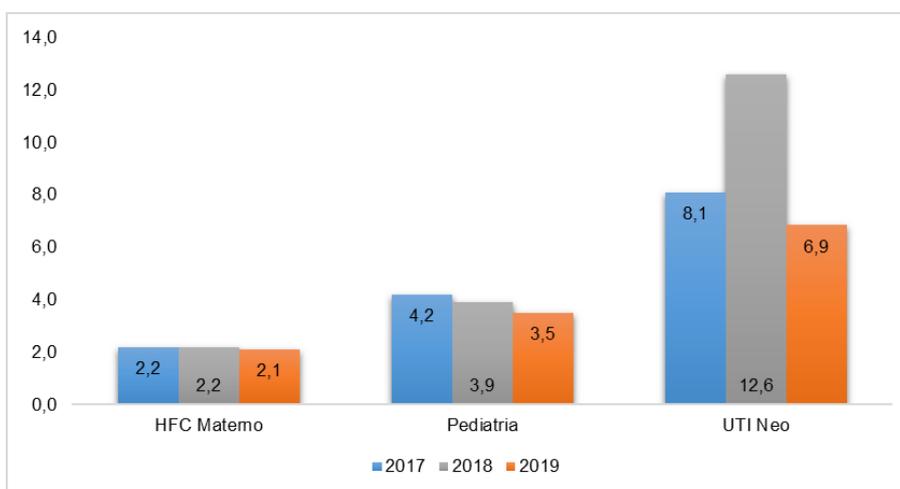


Taxa de Ocupação – Unidades Materno Infantis



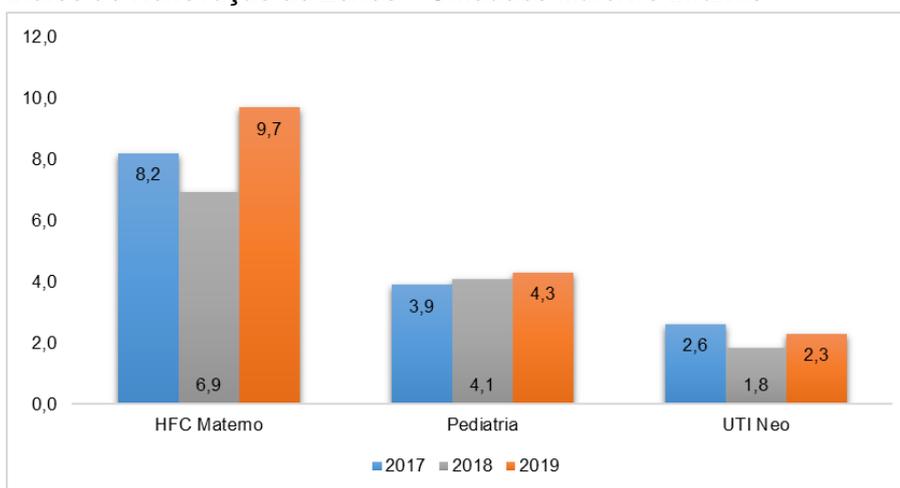
Taxa ocupação de 2019 do setor HFC Materno maior que os demais anos, devido, readequação dos leitos convênio. Em relação ao setor pediatria sem grandes oscilações. Setor UTI- Neonatal no ano de 2019, foi considerado bem atípico, com queda de 19,5% em relação ao ano anterior, tendo como justificativa a mudança do projeto realizada no HFC Materno (consultoria).

Média de Permanência – Unidades Materno Infantis



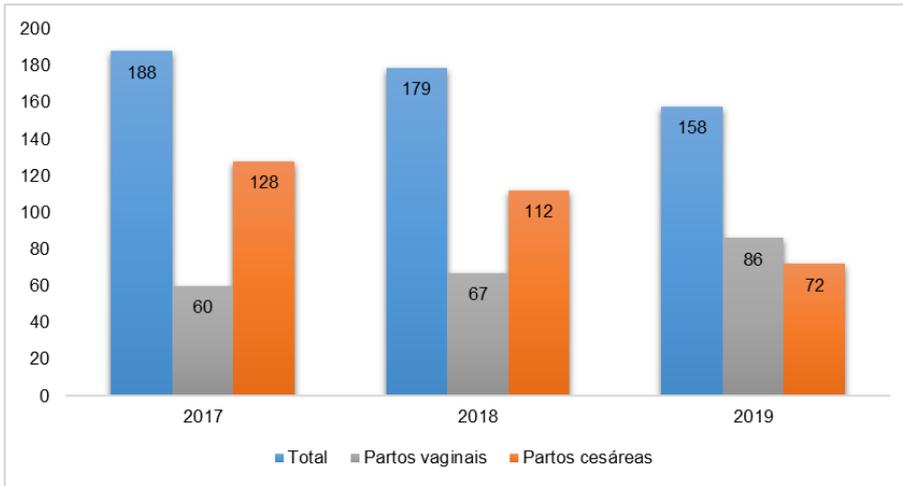
Média de permanência do HFC Materno se manteve. Setor Pediatria com pequenas oscilações. Média da neonatal com 5,7 dias abaixo em relação ao ano anterior, devido a mudança do perfil epidemiológico da unidade.

Índice de Renovação de Leitos – Unidades Materno Infantis



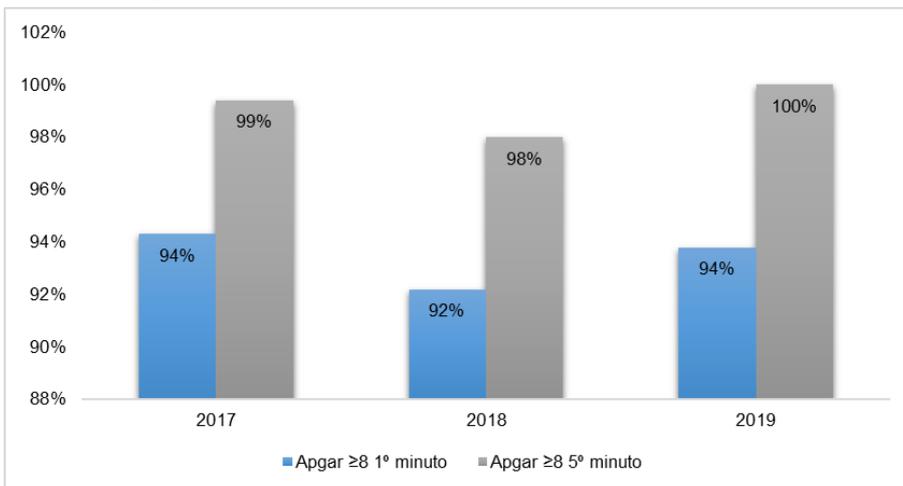
Mudança do modelo assistencial do HFC Materno impacta também no aumento da rotatividade de leito da Pediatria e UTI Neonatal.

Média Mensal de Partos - Tipos



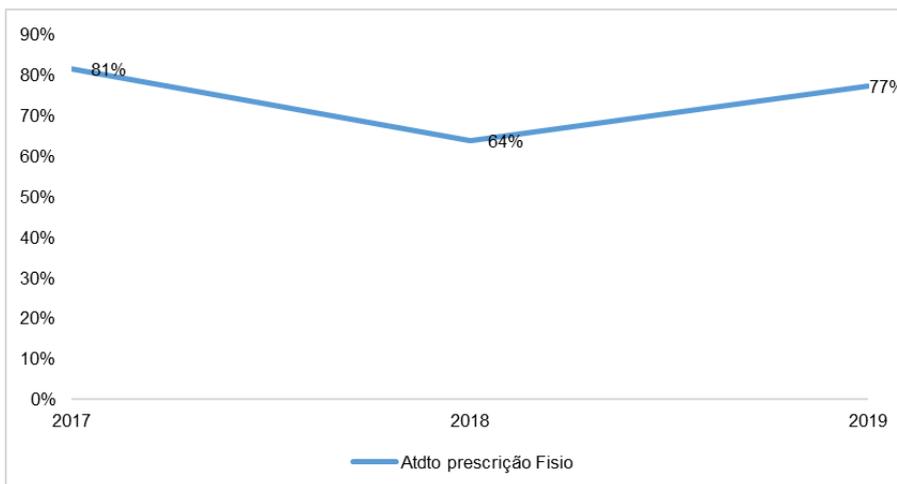
Fevereiro de 2019 houve mudança no modelo assistencial do HFC Materno, tendo como principal fator a horizontalidade da assistência médica e de enfermagem, com isso, invertemos a taxa de parto cesárea/normal, adequamos sala para atendimento ao pré-parto e parto no mesmo ambiente e contratamos o profissional obstetrix para atuação nas 24 horas de plantão.

Taxa de Apgar

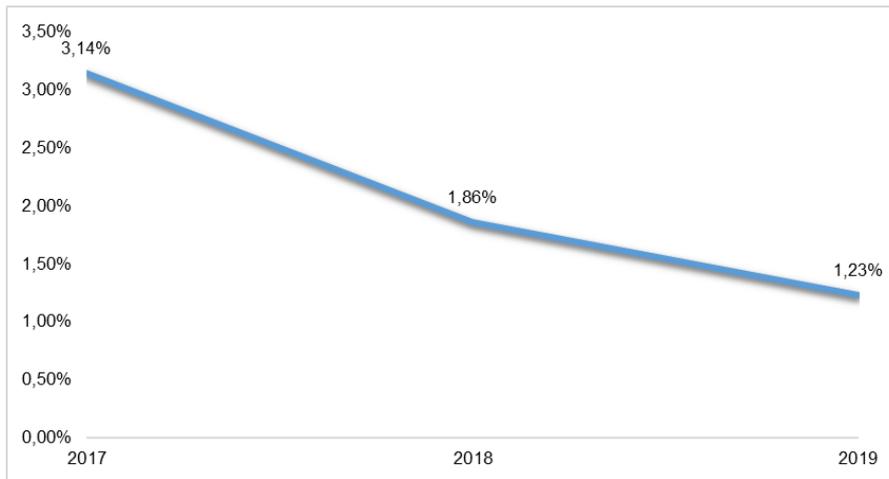


Dados satisfatórios, pois em 2019 nossos recém-nascidos tiveram APGAR ≥ 8 no primeiro minuto (representatividade de 148 RN de uma média de 158 no mês) e 100% com apgar ≥ 8 no quinto minuto.

Média Mensal de Sessões de Fisioterapia



A Fisioterapia no HFC exerce um papel importante no atendimento ao paciente e vem, cada vez mais, melhorando a performance na busca de excelência. No ano de 2019 a equipe mudou a jornada de trabalho diária de 5 para 6 horas e no segundo semestre houve a redução de dois colaboradores devido ao fechamento de oito leitos da unidade coronariana. De acordo com série histórica a média de atendimentos de 80% dos pacientes prescritos, por isso foi criada uma ferramenta de triagem fisioterapêutica de acordo com a complexidade do paciente baseado na funcionalidade e padrão respiratório obtendo assertividade em prioridades de atendimentos.

Taxa de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde - IRAS

Declínio na taxa de IH.
Ação: Mudança do álcool gel em 2018 facilitando a adesão pela melhor qualidade de produto alcoólico disponibilizado.
Implantação dos *bundles* de Prevenção: Infecção do Trato Urinário (ITU), Pneumonia Associada A Ventilação Mecânica (PAV) e Infecção de Corrente Sanguínea Relacionada A Cateter (ICS), também em 2018. Transição do preenchimento manual para preenchimento eletrônico, via prontuário do paciente, do Check List de Manutenção de Dispositivos Invasivos.