

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2017

HOSPITAL GERAL DE PEDREIRA



1. Breve Histórico da Unidade

Em 26 de junho de 1998, inaugurava-se o Hospital Geral de Pedreira, localizado em um dos pontos mais altos do distrito de Campo Grande, na Zona Sul da cidade de São Paulo.

Seu nascimento veio cercado de expectativas, fruto de uma longa batalha dos moradores da região e representantes do movimento popular da saúde dos distritos de Pedreira, Campo Grande e Cidade Ademar, inconformados com a falta de assistência pública à saúde de uma população por volta de 500 mil pessoas.

A data, que marcou a entrega do Hospital Geral de Pedreira, também representou o início da implantação de um modelo inovador de gestão hospitalar pública, a parceria entre a Secretaria de Estado da Saúde e Organizações Sociais de Saúde.

O relacionamento com a Comunidade vem sendo mantido até os dias atuais, através de reuniões programadas e periódicas com a Direção do Hospital, com a apresentação dos dados de produção, resultado assistencial, investimentos e conquistas do Hospital, bem como o resultado das pesquisas de satisfação e aceitabilidade realizadas junto ao Serviço de Atendimento ao Usuário.

Em 15 de junho de 2015, através de processo de chamamento público, a SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão do Hospital, com intenso foco na recuperação financeira, estrutural e tecnológica, além do aumento da produção cirúrgica, sobretudo eletiva, do Hospital.

Trata-se de um Hospital Geral, de média complexidade, com portas abertas, referência em atendimento de urgência/emergência, no atendimento à gestação de alto risco e à população indígena da região Sul de São Paulo.

A unidade, que atende às especialidades de clínica médica, pediatria, cirurgia-geral, ginecologia e obstetrícia e ortopedia, com suporte de equipes de especialidades cirúrgicas; e também oferece atendimento especializado na área de neonatologia.

A equipe multiprofissional disponibiliza atendimento em fisioterapia e fonoaudiologia aos pacientes internados.

7

2. Características da Unidade

a) Informações Cadastrais da Unidade e do Responsável Técnico/legal

Nome: HOSPITAL GERAL DE PEDREIRA

Endereço: Rua João Francisco de Moura, 251 – Vila Campo Grande – São Paulo /
SP - CEP: 04455-170

CNPJ: 61.699.567/0062-04

CNES: 2066092

Responsável Técnico e Legal: Dr. Fábio Luis Peterlini

RG: 13.837.001-04 / CPF: 094.077.788-60 / CRM: 54289

b) Licença de Funcionamento emitida pela Vigilância Sanitária

Licença Funcionamento Nº 355030890-861-003513-1-8

Validade da Licença: 24/07/2018



c) Estrutura da Unidade

Hospital Geral de Pedreira

Estrutura	Quantidade
Nº Leitos Internação por Clínica	
Clínica Médica	100
Clínica Cirúrgica	48
Pediatria	36
Ortopedia	17
Obstetrícia	38
Cuidados Intermediários Neonatais	19
Total de Leitos de Internação	258
Nº de Leitos de UTI	
• UTI Adultos	13
• UTI Pediátrica	06
• UTI Neonatal	12
• Total de Leitos de UTI	31
Leitos de Observação	
Observação Adulta (Masculina / Feminina):	24
Observação Infantil	12
Total de leitos de Observação	36
Consultórios: Pronto Socorro Infantil, Pronto Socorro Adulto e Ambulatório	23
Salas Cirúrgicas	07
Salas de Partos	05
Salas de Procedimentos	01
Salas de Exame de Imagem: 01 Ultrassom, 02 Raios-X e 02 Tomografias.	06
Salas de Outros Exames = Endoscopia / Colonoscopia e Eco cardiograma.	03

07

3. Perfil de Atendimento

Com mais de 22 mil metros quadrados de área construída, o Hospital Geral de Pedreira, oferece Pronto-Socorro Adulto e Infantil 24 horas, Centro Cirúrgico com 07 salas, Centro de Parto Humanizado com 05 salas, 289 leitos de internação, distribuídos em Maternidade, Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ortopedia, Pediatria Clínica e Cirúrgica, Ginecologia, Obstetrícia, Unidades de Terapia Intensiva Adulto, Pediátrica e Neonatal, Cuidados Intermediário Neonatal e Mãe Canguru. Para suporte à equipe assistencial contamos com interconsultas de cirurgia vascular, cirurgia torácica e cirurgia plástica, 2 a 3 vezes por semana, além de equipe de endoscopia para diagnóstico e procedimentos.

A equipe multiprofissional disponibiliza atendimento em fisioterapia e fonoaudiologia para pacientes internados.

Conta ainda, em sua estrutura, com Banco de Leite Humano, credenciado e premiado com *Selo Ouro*, pela Rede Brasileira de Banco de Leite Humano; Agência Transfusional; Serviço de Imagem (R-X, Tomografia e Ultrassonografia) sob a Gestão SEDI I; Laboratório de Análises Clínicas, sob a gestão do CEAC-Sul; Ecocardiograma, Endoscopia e Colonoscopia; além do suporte oftalmológico para a unidade de neonatologia, com a realização de procedimentos diagnósticos e de fotocoagulação.

Na área externa do Hospital está instalada a Farmácia Dose Certa, que fornece medicamentos a pacientes externos, apresentando receitas médicas fornecidas por Unidades do SUS, cabendo ao Hospital a manutenção da equipe de trabalho no local

O Hospital, além da porta de PS aberta, é referência a outras unidades de saúde e de Prontos Socorros da região, de acordo com a grade proposta pela Rede de Urgências e Emergências.

Em 2017 vimos o crescimento dos Ambulatórios cirúrgicos, nas especialidades de Cirurgia Geral, Ortopedia, Cirurgia Infantil e Cirurgia Plástica; conforme solicitado pela C.G.C.S.S. no final de 2015, para reduzir o número de egressos ao AME Jardim dos Prados, AME de referência, de forma que eles pudessem disponibilizar maior número de vagas à rede.



Hospital Geral de Pedreira OSS



4. Área de Abrangência

O Hospital é referência para cerca de 500 mil habitantes dos Bairros de Pedreira, Campo Grande e Cidade Ademar, localizados na Zona Sul de São Paulo.

Ao consultarmos os atendimentos por CEP, vemos a participação de todas as regiões de São Paulo e, inclusive, da Grande São Paulo.

07

5. Mapa Estratégico – Modelo de Gestão

Perspectiva Social		
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas
Desenvolver Gestão sustentável através da Elaboração de um Relatório de Sustentabilidade	Elaboração do Relatório de Sustentabilidade - Metodologia GRI – Exercício 2017	Relatório Entregue até 31/08/2018

Perspectiva Ambiental		
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas
Conhecer, quantificar e analisar as emissões dos gases de efeito estufa, através da elaboração de inventário das Emissões de Gases de Efeito Estufa	Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) – Conteúdo Básico – Conforme Guia, para inventário de emissões de gases de efeito estufa, utilizando a ferramenta intersetorial do programa Brasileiro do GHG Protocol	Inventário entregue até 30/06/2017
Reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	Plano de ações de redução de emissões de gases de efeito estufa e implantação de pelo menos uma ação de redução	Plano de ação entregue até 31/08/2017. Apresentação dos resultados das ações de redução de emissões até 31/10/2017

Perspectiva Financeira		
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas
Manter a instituição sem déficit	Resultado Financeiro	Maior ou igual a 0%
Aprimorar a Gestão de Custos, utilizando os indicadores de custo no processo decisório.	Reuniões (CTA) de análise de custos	100% do cumprimento do cronograma de reuniões
Manter os custos alinhados nos resultados contábeis	Desvio do Total de custos pelo total contábil (DTCC)	-5% > DTCC < 5%
Melhoria da acurácia dos estoques	Acurácia dos Estoques (itens) % Acurácia dos Estoques (Financeiro)	Maior ou igual a 90% Maior ou igual a 98%

Clientes Externos

7

Objetivo Estratégico	Indicador	Metas
Conhecer o Grau de satisfação e a opinião do usuário em relação aos serviços prestados pela instituição e aprimorar os serviços e as relações interpessoais com seus públicos interno e externo	Aceitabilidade Geral	Maior ou igual a 90%
	Tempo médio de resposta para as queixas	Menor ou igual a 48 horas

**Processos Internos –
Lei Anticorrupção**

Objetivo Estratégico	Indicador	Metas
Manter capacitados os colaboradores sobre a necessidade de combate à corrupção de acordo com a legislação vigente	Percentual de colaboradores capacitados/conscientizados sobre a lei anticorrupção no.12.846/15	100% dos colaboradores capacitados/conscientizados.

**Perspectiva Processos
Internos - Qualidade**

Objetivo Estratégico	Indicador	Metas
Aprimorar de maneira contínua a qualidade e segurança do paciente alinhado à política institucional, com reconhecimento e validação externa	Nível de certificações	Aumento
	Padrões mínimos de Qualidade e segurança do paciente	100%
Implantar ações de cuidado centrado no paciente/humanização	Conformidade com os quesitos de estratégia	100%
Melhorar a prevenção dos eventos adversos através da gestão das práticas de segurança operacional (PSO)	Porcentagem das práticas de Segurança operacional recomendadas (PSO) sob gestão	100% das PSO obrigatórias sendo gerenciadas de forma sistêmica
Diminuir a densidade de infecção associada à utilização de dispositivo invasivo através de pacotes de proteção – Bundles do IHI (institute for Healthcare improvement)	Densidade de Pneumonia associada à ventilação mecânica	Meta definida com cada instituição
	Densidade de Infecção de corrente sanguínea associada à utilização do cateter central	Meta definida com cada instituição

7

**Perspectiva Processos
Internos - Qualidade**

Objetivo Estratégico	Indicador	Metas
Melhorar a efetividade do tratamento da sepse, tendo como referência a melhor evidência científica (UTI adulto e Pediátrica)	Porcentagem de conformidade do pacote de 3 horas	85%
Melhorar a efetividade do tratamento de sepse tendo como referência a melhor evidência científica. (segurança Peri Natal)	Implantar a Gestão do Protocolo de Profilaxia do Streptococcus	100%

**Perspectiva Processos
Internos - Qualidade -
Perspectiva segurança
do paciente**

Objetivo Estratégico	Indicador	Metas
Aprimorar a implantação e análise crítica das linhas de cuidados	Conformidade com o envio do relatório semestral (análise crítica e plano de ação para melhoria contínua)	100% de conformidade

**Perspectiva Clientes
Internos**

Objetivo Estratégico	Indicador	Metas
Envolver todos os colaboradores nas questões de Segurança do Paciente e aprimorar a cultura de Segurança	Porcentagem de colaboradores capacitados com foco em Segurança do paciente	100% de colaboradores capacitados
Aprimorar a comunicação institucional através do incentivo de canais de comunicação	Responder apontamentos do POP	100% de respostas realizadas
Atendimento a Legislações e cumprimento de TAC-SPDM	Atingira a porcentagem de cotas de PCD	100% da cota de PCD atingida

6. Resultados

a) Premiações

No ano de 2017, o Hospital Geral de Pedreira, em reconhecimento a atividades para melhorias de processos e consequente incremento de resultados operacionais e assistenciais, recebeu as premiações abaixo, e incentivando o trabalho da equipe multiprofissional:

I - Prêmio Hospital Amigo do Meio Ambiente 2017 – com a apresentação do trabalho **“Redução de emissões fugitivas - Medidas para redução da emissão de Óxido Nitroso – N2O Adotadas pelo Hospital Geral de Pedreira”**, demonstrando o resultado:

A modernização de equipamentos utilizados para a distribuição e utilização do Óxido Nitroso e estabelecimento de ações contínuas de controle, obtivemos redução de 256 kg/mês no ano de 2016 para 200 kg/mês nos últimos doze meses. A redução obtida no custo médio mensal nos mesmos períodos foi de R\$ 7.250,76 para R\$ 4.557,31, devido redução de consumo e troca de fornecedor com custo por quilo do gás.

II - Certificado Hospital Amigo do Meio Ambiente 2017 – com a apresentação do trabalho **“medidas de redução no desperdício na UAN”**, demonstrando o resultado:

No primeiro trimestre do ano 2017, antes da campanha, foram desperdiçados pelos usuários do refeitório 44.100 kg de alimentos. Já no segundo trimestre, depois da campanha, foram desperdiçados 33.875 kg de alimentos, representando uma redução de 23,2% em descarte de resíduos orgânicos.

III - Seminário Hospitais Verdes e Saudáveis / Conferência Latino Americana da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis:

Reconhecimento pela participação Desafio de Resíduos;

Reconhecimento pela participação na Campanha Global – Desafio 2020 – a saúde pelo Clima.



IV - Adeus Pneumonia - reconhecimento na reunião de encerramento de metas de 2017 pela Superintendência e Diretoria Corporativa da S.P.D.M., frente ao excelente resultado na redução da Pneumonia associada à utilização de Ventilação Mecânica (PAV) na Unidade de Terapia Intensiva Adulto; mediante a implementação do Bundle proposto pelo IHI, devidamente adaptado às práticas assistenciais do H.G. Pedreira, com o empoderamento e incentivo à participação multiprofissional e transdisciplinar da equipe.

V - Prêmio Destaque 2017 – Projeto SPDM – A Doação de Órgãos pela Vida – alcançando o 3º lugar em doação de órgãos e beneficiando 32 pacientes.

VI - Banco de Leite Humano – Selo Ouro, pela Rede Brasileira de Banco de Leite (RBBL).

VII - Sistema de Informação de Nascidos Vivos (Sinasc) – Selo Ouro.

b) Gestão da Qualidade

O Hospital Geral de Pedreira tem, no seu cuidado com os pacientes, a preocupação com a Gestão da Qualidade e Segurança.

Como parte integrante do modelo de gestão, a Qualidade visa a padronização e a gestão de elementos diferenciados no processo de atendimento, aliado às expectativas dos clientes, visando uma interação harmônica entre as áreas assistenciais, administrativas e de apoio, tendo como razão a adequada atenção ao paciente.

A política de gestão da qualidade tem o objetivo de avaliar, medir e readequar sistematicamente os processos, de forma a garantir a melhoria contínua e segurança na assistência prestada.

Nesse contexto a política da qualidade é:

“Assegurar o alinhamento do Planejamento Estratégico com os processos



institucionais, garantindo a segurança dos serviços prestados, a melhoria contínua e a satisfação dos nossos clientes internos e externos.”

Neste sentido, a gestão da qualidade utiliza-se de ferramentas para gestão do risco, para padronização de condutas, para desenvolvimento e implementação de protocolos, sempre com a participação de equipes multiprofissionais, para adequado manejo do paciente e incremento do resultado assistencial.

O H.G. Pedreira, conta com um sistema de notificação de eventos e quase eventos, onde são registradas as notificações pelos colaboradores, quando relacionados a não conformidades e eventos, quando estas ocorrem. Ocorre de forma espontânea e anônima, com o objetivo de não estabelecer um critério punitivo.

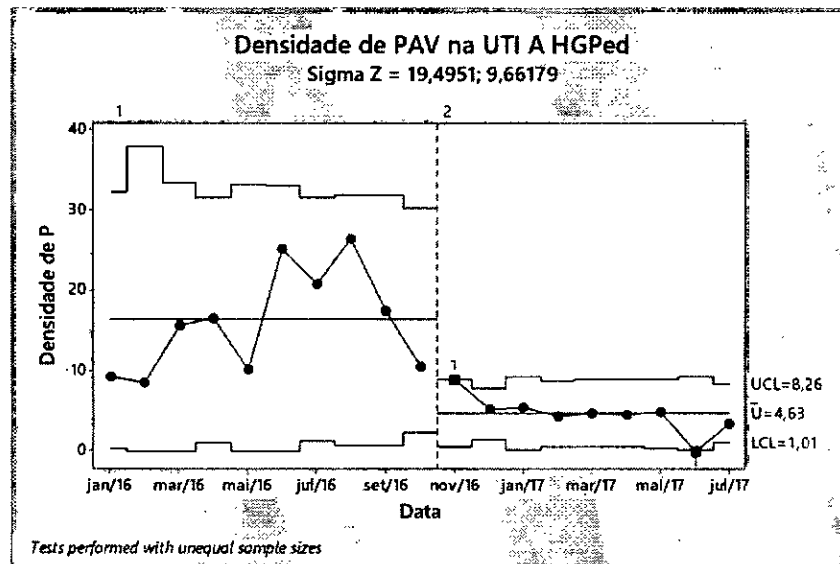
O sistema de notificação é uma ferramenta de melhoria da qualidade e também resulta em aprendizado e consequente melhoria de processos e desenvolvimento de barreiras.

Desde o início da gestão SPDM, o Hospital Geral de Pedreira busca o desenvolvimento de uma assistência digna, humanizada e baseada no respeito às pessoas.

Em 2017, reconhecemos como destaque os resultados do trabalho multidisciplinar **Adeus Pneumonia**, com objetivo de diminuir sofrimento e evento adverso através da redução da Densidade de Pneumonias associadas à utilização de Ventilação Mecânica Invasiva (PAV) de 16/1000 para 8/1000 (50%) em 8 meses na UTI Adulto.

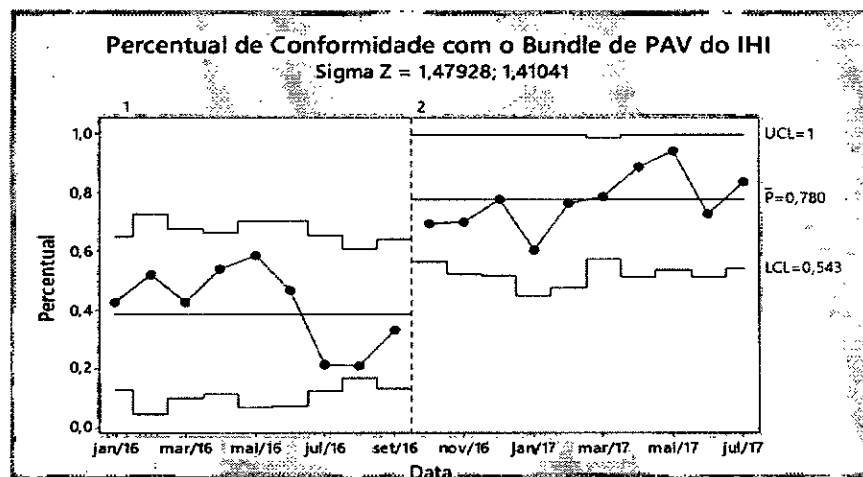
7

Indicador de Resultado



O gráfico possui causa especial entre setembro e outubro, época em que houve a implantação da maioria das mudanças. As mudanças refletiram em diminuição da densidade de PAV de 16/1000 para 4,6/1000 (70%).

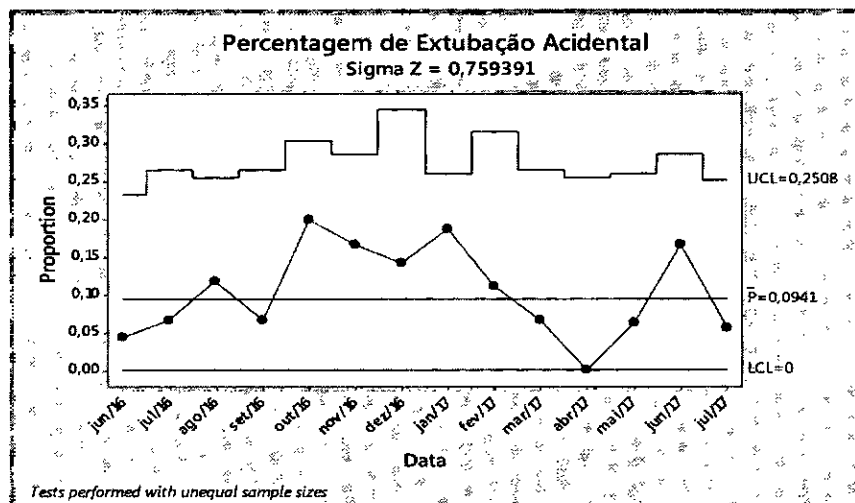
Indicador de Processo



O gráfico possui causa especial entre setembro e outubro, quando as mudanças refletiram em aumento da conformidade ao *Bundle* de PAV.

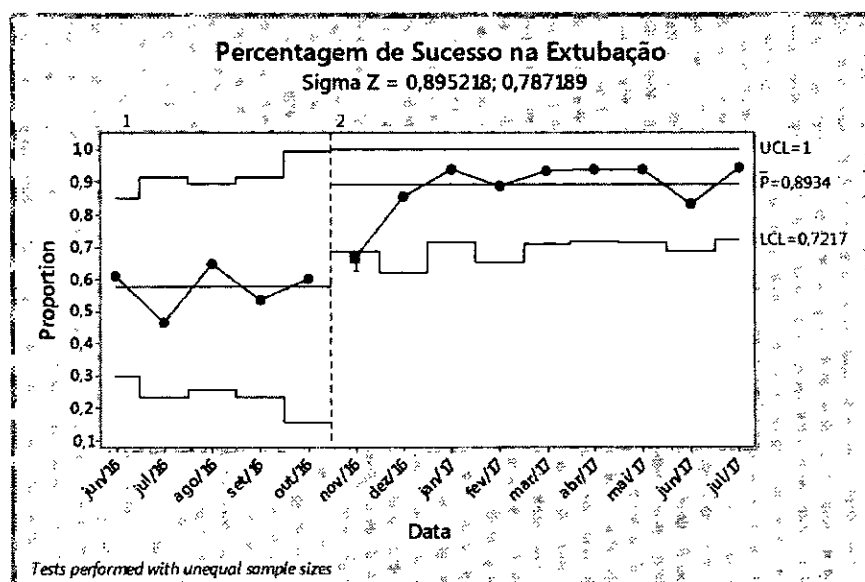
7

Indicador de Equilíbrio



O gráfico não possui causa especial, as mudanças implantadas não impactaram negativamente na percentagem de Extubação Acidental.

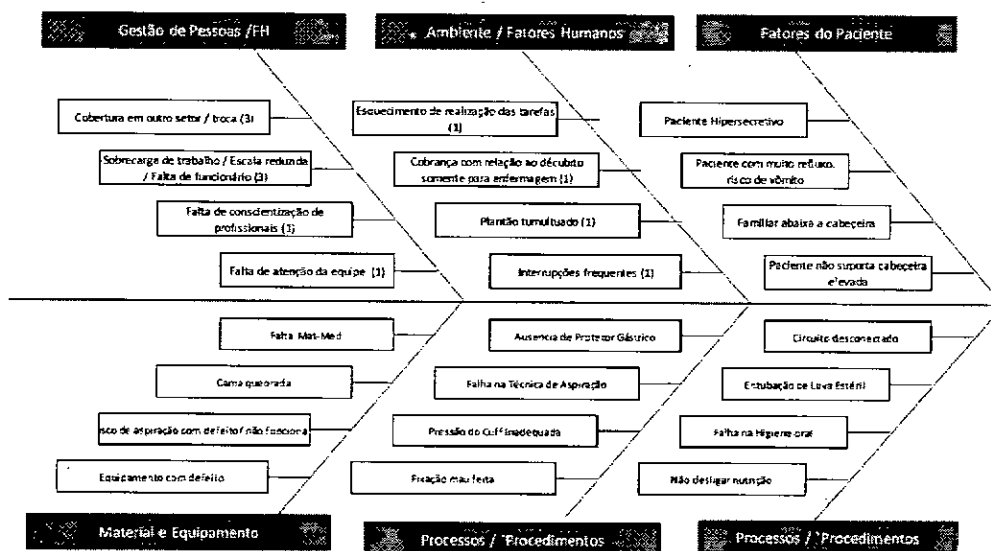
Indicador de Equilíbrio



O gráfico possui causa especial em outubro, quando as mudanças refletiram em aumento do sucesso na extubação.

7

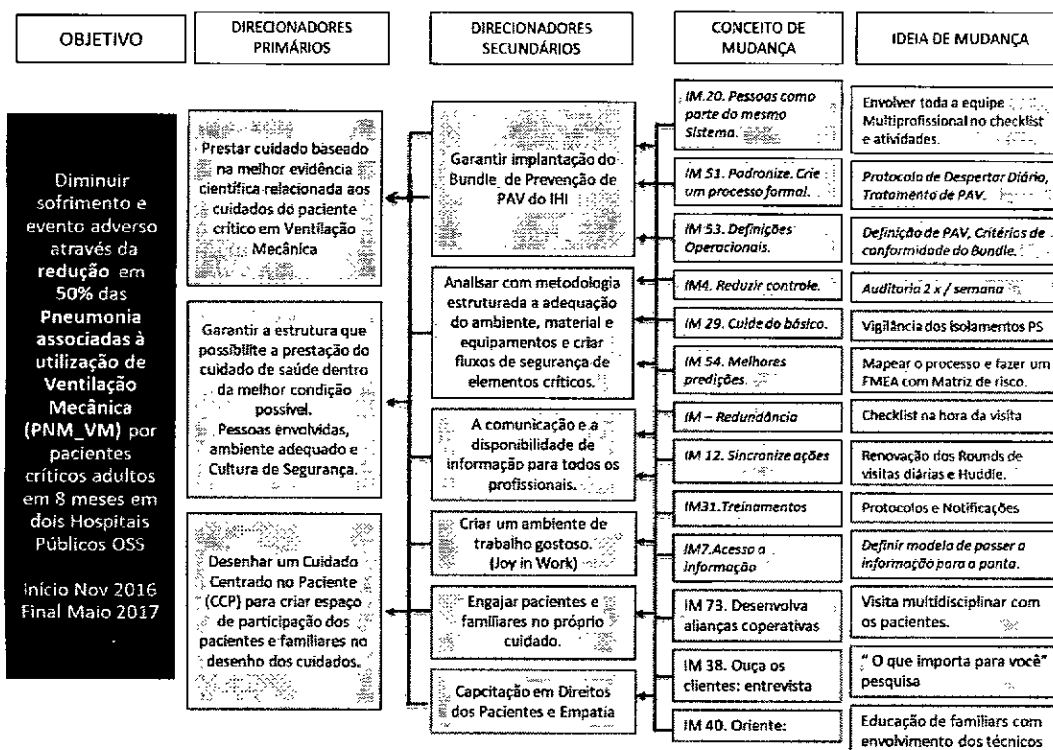
ESPINHA DE PEIXE PARA ANÁLISE



PAV

Fizemos os cinco porquês e uma matriz de risco para determinar as causas prováveis de maior impacto para definir testes de mudanças.

Diagrama Direcionador



7

MUDANÇAS

- 1) Criação de um Time de trabalho multiprofissional;
- 2) Mapeamento da estrutura com adequação das falhas de maior risco. (FMEA e *Bow Tie*);
- 3) *Rounds* diários e *Huddle*;
- 4) Protocolo de vigilância de casos do Pronto Socorro;
- 5) Gestão do Protocolo de Despertar diário;
- 6) Capacitação com Técnica de inteligência de Time para lavagens das mãos / Trabalho da Hierarquia;
- 7) Acompanhamento sistemática dos dados pelo grupo multidisciplinar;
- 8) Reformulação do modelo de auditoria pela SCIH;
- 9) Implantação de redundância /checklist diário.

c) Política de Humanização

A implementação da Política Nacional de Humanização (PNH) – Humaniza SUS pelo Ministério da Saúde em 2003, veio complementar e certificar as ações já realizadas pelo HGPED na valorização das pessoas, na promoção à saúde e na busca constante pela qualidade na assistência.

Segundo a definição, *“Humanizar é promover o bem comum, que não se resolve em práticas isoladas, mas, sim, em ações conjuntas que contemplam a técnica, a profissionalização, a capacitação, em intervenções estruturais, que façam a experiência da hospitalização ser mais confortável para o paciente”* e este tem sido o nosso objetivo, o de proporcionar uma assistência à saúde segura, resolutiva e eficaz, através de um ambiente acolhedor.

Das diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) Humaniza – SUS do



Ministério da Saúde, o HGPED desenvolve os seguintes projetos:

- Acolhimento com classificação de risco.
- Ambiência
- Prontuário transdisciplinar e Projeto Terapêutico
- Visita aberta e direito a acompanhante

Além disso, o Hospital Geral de Pedreira possui Programa de Humanização com os seguintes projetos:

Acolhimento ao Indígena: Acolher o indígena de forma digna, respeitando a cultura e situação de vulnerabilidade.

Presença do Pajé: Recebimento e acolhimento do Pajé da tribo, quando solicitado pelo indígena.

Prioridade de Atendimento Indígena: Respeitar o estatuto do índio e sua condição de vulnerabilidade.

Reunião com indígenas: Discutir a relação entre o HGPED e a Aldeia, visando adequação do atendimento e interação do hospital com a comunidade indígena.

Visita aberta: Ampliar o acesso dos visitantes às unidades de internação, de forma a garantir o elo entre o paciente e sua rede sócio afetiva.

Visita das Crianças: Proporcionar o vínculo família. A visita ocorre sem restrição na Maternidade e Unidades de Internação, por meio, de avaliação da condição clínica do paciente.

Visita Multiprofissional: Proporcionar aumento na qualidade da assistência nos cuidados aos pacientes, antecipa a solução de demandas, reduz o tempo médio de permanência, evita litígios..

Visita dos Avós: Fortalecer o vínculo familiar e prestar segurança relacionado à assistência prestada.

Centro de Convivência: Espaço destinado a lazer, entretenimento e integração dos colaboradores.

Portas Abertas: Programa de relacionamento voltado aos filhos de colaboradores, visando o envolvimento e motivação, por meio de atividades desenvolvidas no evento.



SAU: Desenvolver e desempenhar atividades voltadas ao atendimento de usuários internos e externos, além de, pesquisar e avaliar o grau de satisfação quanto aos serviços prestados.

Mural de Elogios: Destacar os colaboradores elogiados do mês.

Capela: Momento de oração, reflexão e partilha entre colaboradores e comunidade.

Reunião com a comunidade: Prestação de contas e orientações as lideranças da comunidade, fortalecendo o vínculo comunidade e Hospital.

Brinquedoteca: Espaço destinado às crianças internadas para brincarem e desenvolverem suas potencialidades, criatividade e emoções através de jogos, brincadeira e livros que ajudam a compreender a realidade à sua volta

Sexta Feira Feliz: Proporcionar momentos de descontração às crianças internadas na Pediatria e aos seus acompanhantes, com objetivo de diminuir a angústia e a ansiedade, além de tornar o ambiente hospitalar mais agradável e acolhedor.

Brincar no Leito: Proporcionar ações recreativas aos pacientes e acompanhantes que permanecem em isolamento ou com restrição da saída do leito devido a sua patologia.

ACCR: Prestar atendimento baseado em critérios de risco, com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, em relação a outros serviços de saúde para continuidade da assistência.

ACCR – Obstétrico: Prestar atendimento específico para gestante, baseado nos critérios da Rede Cegonha.

Centro de Parto Humanizado: Proporcionar no momento do parto a participação da família, e envolvimento emocional, transmitindo segurança e bem estar. Atender à paciente durante gestação parto e puerpério, de forma holística, assegurando a ausência de riscos e prevenindo as complicações, baseado nos manuais de conduta do Ministério da Saúde.

Banhos quentes e relaxante/Massagem manobras de conforto: Alívio na dor na gestante durante o período pré-parto.

Acompanhante para a gestante: Proporcionar o momento do parto a participação da família e envolvimento emocional, transmitindo segurança e bem-estar.

Doação de Enxoval: Doação de enxovais por membros de um Centro Espírita da região

7

a gestantes/puérperas carentes internadas na Maternidade.

Banco de Leite Humano: Coletar e armazenar leite humano para atender as necessidades dos bebês internados na UTI Neo e Berçário.

Mão Terapêutica: Produzir limites, aconchego e acalmar o RN, trazendo a memória do odor materno.

Banho de Ofurô: Proporcionar o relaxamento do RN.

Hora do Psiu: Garantir horário reservado para o sono e repouso que auxiliam no desenvolvimento e crescimento do RN.

Espaço Aconchego: Garantir um espaço físico destinado ao repouso e descanso dos acompanhantes do RN na unidade neonatal.

Mini Rede: Fornecer conforto ao RN nascido prematuro, reproduzir o ambiente uterino, fornecer calor e ganho de peso.

Mãe Canguru: Fortalecer o vínculo mãe/bebê e auxiliar no desenvolvimento e crescimento do RN.

Gestão de Casos: Garantir a continuidade da assistência, a partir da integração dos serviços do SLS da Cidade Ademar, efetivando a referência e contra referência dos pacientes portadores de condições crônicas muito complexas ou que necessitam de cuidados especializados.

d) Gestão Ambiental

I -Aquecimento Solar

Visando sustentabilidade e redução de custo com energia elétrica, o sistema de aquecimento da água do Hospital Geral de Pedreira é composto por um conjunto de resistências elétricas agregado a um sistema de aquecimento solar.

Este sistema atende toda a rede de distribuição do Hospital (chuveiros, Unidade de Alimentação e Nutrição - UAN e Central de Materiais e Esterilização - CME).



II - Sistema de reaproveitamento de água de chuva

O Hospital Geral de Pedreira possui um sistema de cisternas para captação de água da chuva, que é direcionado ao abastecimento de 02 (dois) reservatórios localizados no prédio anexo, para uso exclusivo nas prumadas de atendimento aos vasos sanitários.

III - Tecnologia de geração de ar medicinal

O Hospital Geral de Pedreira trabalha com um sistema de geração de ar medicinal composto por compressores, de maneira integrada e automatizada, gerando ar medicinal com qualidade e segurança.

IV - PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduo Serviços de Saúde

O Hospital Geral de Pedreira segue as exigências relativas ao Plano de Gerenciamento de Resíduos Serviços de Saúde (PGRSS), que é baseado nos princípios da não geração e da minimização de resíduos. Este documento aponta e descreve as ações relativas ao manuseio, armazenamento e disposição final, reduzindo os riscos ao meio ambiente em conformidade com a legislação vigente.

d) Gestão de Pessoas

Todos os colaboradores admitidos passam por Integração estruturada, iniciada no primeiro dia de serviço, com o objetivo de contribuir para o processo de adaptação, conhecer normas, valores e as expectativas do Hospital.

Divulgamos mensalmente, a partir de 2016, os colaboradores elogiados no Serviço de Atendimento ao Cliente, além do destaque no final do ano àqueles mais elogiados no período, de maneira a reconhecer e incentivar.

Possuímos um espaço amplo destinado ao lazer, entretenimento e integração dos colaboradores, que é o Centro de Convivência, para uso em horário de descanso intrajornada, equipada com televisor, mesa de jogos e cadeiras.



O Programa Portas Abertas, realizado anualmente no mês de outubro, é um programa de relacionamento voltado aos filhos de colaboradores, visando o envolvimento e motivação, por meio de atividades desenvolvidas no evento.

Mantemos diversos canais de comunicação com os colaboradores:

I - Programa de Opinião Participativa – POP

A comunicação entre colaborador e superintendente ocorre através de mensagem pelos seguintes canais:

Formulário padrão (localizado na urna próximo ao relógio de ponto - Térreo);

2) Mensagem via endereço eletrônico (através do e-mail: pop@spdm.org.br) ou

3) Formulário eletrônico (Intranet).

II - Canal de Denúncias de Assédio Moral

Pagina disponível no site <https://www.spdm.org.br/sistemas/canalconfidencial>
e-mail: combateaoassedio@spdm.org.br.

III - Lei Anticorrupção

É um canal de comunicação para receber denúncias ou esclarecimento de dúvidas atreladas a lei 12846 de 1º de Agosto de 2013. o contato é feito através do e-mail lei.corrupcao@spdm.org.br

IV - Infoetica@spdm.org.br

e) Atividade de Ensino

Mantivemos em 2017, as seguintes atividades na área de ensino:

- **Anestesia – 12 residentes**

Atualmente, exercemos importante função no aprimoramento da formação de futuros médicos anesthesiologistas, sendo campo de estágio para o Programa de Residência Médica em Anestesiologia, credenciada pelo MEC e Centro de Treinamento



de Anestesiologistas, credenciado pela Sociedade Brasileira de Anestesiologia.

- **Cirurgia Geral – 02 residentes**

Campo de estágio para residência de cirurgia geral da Unifesp/EPM, credenciado pelo MEC, em Pronto Socorro de Cirurgia e enfermaria de Cirurgia Geral, sendo 02 residentes do segundo ano do Programa de Cirurgia Geral.

- **Cirurgia Pediátrica – 03 residentes**

Campo de estágio para residência de cirurgia pediátrica da Unifesp/EPM, credenciado pelo MEC, com atividades em centro cirúrgico, PS e enfermarias, sendo 03 residentes – R3, R4 e R5.

- **Residência de Enfermagem em Obstetrícia – 02 residentes**

Campo de estágio para residência de Enfermagem em Obstetrícia da Unifesp/EPE, credenciado pelo MEC, nas Unidades de Maternidade e CPN, composta por R1 e R2 do Programa.

f) – Voluntariado – Programas, Projetos e Campanhas

Contamos com 75 voluntários, que não medem esforços para transmitir carinho e atenção aos pacientes e colaboradores, exercendo cidadania e sendo solidários com responsabilidade.

O objetivo do corpo de Voluntários do HGPed é aprimorar o processo de Humanização, por meio de acolhimento e assistência religiosa, respeitando as crenças e valores de cada indivíduo.

Os voluntários são treinados a desenvolver atividades que promovem a melhoria do bem estar no ambiente hospitalar.

Por meio de ações, os voluntários desenvolvem atividades como:

- Bazar;
- Oficinas de artesanato com as mães do Berçário e Pediatria;
- Participação em festas em datas comemorativas (Natal, Dia das Mães, dia das Crianças, Dia dos Pais, Dia da Mulher, etc);

Hospital Geral de Pedreira OSS



- Auxiliam no Programa Sexta-Feira Feliz, atividade semanal desenvolvida na Brinquedoteca, com participação dos visitantes das crianças internadas na Pediatria;
- Doação de roupas, calçados e kit de higiene para os pacientes e acompanhantes, quando necessitam;
- Distribuição de lembranças em datas especiais, de confecção pelo próprio grupo;
- Em 2017 a inovação foi a visita de voluntários fantasiados de super-heróis nas alas pediátrica, inclusive UTI, encantando as crianças e seus acompanhantes.

07

Hospital Geral
de Pedreira OSS



g) Produção

Produção 2017		
Linha de Atendimento	SUS	Particular
INTERNAÇÕES		
Saída Hospitalar	22.574	00
Nº de paciente dia	97.610	00
Nº de Cirurgias	7.680	00
nº de Partos	3.177	00
DIÁRIAS DE UTI - TOTAL	8.865	00
INTERNAÇÃO/ATENDIMENTO DOMICILIAR	00	00
PRONTO SOCORRO/PRONTO ATENDIMENTO (URGÊNCIA/EMERGÊNCIA)		
Consulta/ atendimento de urgência (PS/PA)	296.433	00
ATENDIMENTO AMBULATORIAL - TOTAL	17.949	00
Consulta médica	17.949	00
Atendimento não médico	00	00
HD/Cirurgia ambulatorial	483	00
SADT - TOTAL	00	00
TRATAMENTO ESPECIALIZADO	00	00
Radioterapia	00	00
Quimioterapia	00	00
Nefro-dialítico	00	00
TRANSPLANTES - TOTAL	00	00
Transplante córnea	00	00
Transplante hepático	00	00
Transplante medula óssea	00	00
Transplante renal	00	00

7. Recursos Financeiros Envolvidos

Nº do Documento	Natureza do Recurso	Valor Total dos Repasses em 2017
Contrato Origem nº 001.0500.000025/2015 T.R nº 01/17 Processo 2017 Nº 001.0500.00122/2016	Repasse Custeio	R\$ 139.608.000,00
T.R. nº 02/17 Processo 2017 Nº 001.0500.00122/2016	Investimento	R\$ 480.000,00
Termo Aditivo nº 03/17 Processo 2017 Nº 001.0500.00122/2016	Projeto Especial – Mutirão de Procedimentos Cirúrgicos Eletivos	R\$ 294.287,64

07

8. Execução Técnica e Orçamentária – Contrato de Gestão

Contratado x Realizado por semestre – Contrato de Gestão:

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2017						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
INTERNAÇÕES						
Saída Hospitalar - TOTAL	8.940	11.014	8.940	11.113	17.880	22.127
Saída Hospitalar - (Exceto Cl. Cirúrgica)	6.300	7.509	6.300	7.429	12.600	14.938
Saída Hospitalar - Cl. Cirúrgica	2.640	3.505	2.640	3.684	5.280	7.189
HD/CIR. AMBULATORIAL - TOTAL	210	233	210	250	420	483
PRONTO SOCORRO/PRONTO ATENDIMENTO (URGÊNCIA/EMERGÊNCIA)						
Consulta de urgência	132.000	147.144	132.000	149.289	264.000	296.433
ATENDIMENTO AMBULATORIAL - TOTAL	2.340	8.370	2.340	9.579	4.680	17.949
Consulta médica - TOTAL	2.340	8.370	2.340	9.579	4.680	17.949
Atendimento não médico - TOTAL	0	0	0	0	0	0

Para justificativa da superação custo-efetiva das metas, a primeira vertente de mudança é estratégica. Temos migrado de um foco francamente clínico, que norteou o orçamento de gestões anteriores, para um hospital cirúrgico, com o incremento de cirurgias, sobretudo, eletivas, ainda que de baixa e média complexidade, além do crescimento contingencial das cirurgias de urgência nas especialidades de cirurgia geral e ortopedia.

Como hospital secundário, de média complexidade, o foco clínico esbarra na carência de especialistas, na necessidade de desenvolvimento de infraestrutura tecnológica e na necessidade de constante referenciamento e contra-referenciamento no sistema de saúde, para acesso aos especialistas, com o consequente aumento do tempo médio de permanência e baixo giro de leito.

O foco cirúrgico eletivo garante maior resolubilidade assistencial, incrementa o giro de leito e a redução do tempo médio de permanência, otimizando a utilização da capacidade e dos custos já instalados; premindo pela instalação de uma cultura de eficiência.

Hoje, para a cirurgia geral eletiva, não se observa mais fila no AME Jardim dos Prados, sendo que foram fundamentais a implantação e o incremento local do ambulatório de pacientes egressos, para alimentar a produção eletiva em cirurgia geral

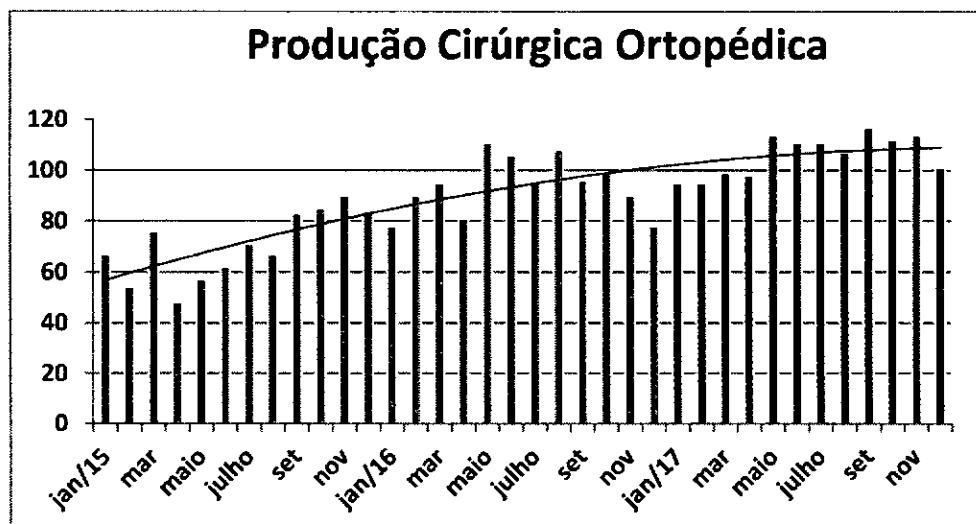
7

e ginecologia, além de permitir ao AME disponibilizar mais vagas para a rede.

Como uma segunda vertente, para a explicação, na especialidade de ortopedia, o movimento não foi apenas o de crescimento apenas eletivo, sendo que nossa produção ainda é, sobremaneira, de traumatologia, como explicamos a seguir.

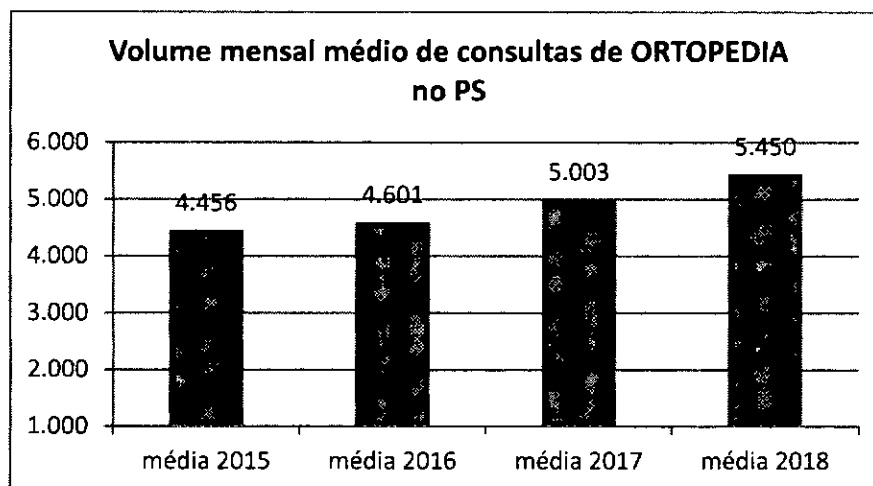
Em segundo lugar há uma vertente situacional, sendo que concorrem para tal aumento, também a desmobilização de estruturas que supriam a demanda cirúrgica de urgência à população.

Com a redução da produção da Santa Casa de Misericórdia e do Hospital São Paulo, por exemplo, houve um aumento na demanda de pacientes, sendo que, somada à retração de outros hospitais menores, mas que aceitavam o referenciamento de pacientes, sobretudo, ortopédicos; vimos o crescimento do nosso P.S. de ortopedia e consequentemente das cirurgias originadas de trauma, que acabam ocorrendo a nosso serviço e as quais não conseguimos redirecionar.



Incremento da produção cirúrgica ortopédica (cirurgias por mês) -
(janeiro 2015 a dezembro 2017)

17



Crescimento do volume mensal médio de consultas ortopédicas no PS.

A desmobilização da maternidade da Santa Casa de Santo Amaro; a desmobilização do P.S. do H. Regional Sul para reforma e outros projetos de redirecionamento do P.S. para U.B.S. e A.M.A.S, acabaram gerando maior busca a nosso P.S.; resultaram em um crescimento nos atendimentos e nas cirurgias de urgência, apesar de entendermos que o aumento das cirurgias eletivas viesse a reduzir as complicações e a consequente necessária de abordagens de urgência.

Por fim, neste segundo semestre, atendemos, ainda, à **possibilidade de aumento da produção cirúrgica remunerada** por meio da utilização de AIHs Especiais, autorizadas pelo ministério da Saúde, tendo sido realizado um estudo de viabilidade que se mostrava efetivo ao hospital, gerando a cobertura dos custos e até um excedente financeiro de aproximadamente 30% para aquele grupo de cirurgias.

De qualquer forma, como gestores, gostaríamos e deixar claro que este aumento de produção vem ocorrendo sobre rígido controle de custo-efetividade e não houve qualquer reajuste de valores de remuneração de horas médicas desde nossa chegada. As únicas adaptações se referiram a reajustes do número de horas médicas necessárias para o cumprimento de metas.

O demonstrativo de resultados, gerencial, de 2017, demonstra o equilíbrio financeiro.

7

b) Execução Orçamentária e seus Resultados:

SPDM - HOSPITAL GERAL DE PEDREIRA - 2017				
RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA				
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO	OUTRAS RECEITAS	TOTAL
RECURSOS PÚBLICOS RECEBIDOS/OUTRAS RECEITAS	139.784.572,64	480.000,00	1.454.963,26	141.719.535,90
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO	PESSOAL	TOTAL
GASTOS GERAIS/DESPESAS DO EXERCÍCIO	75.538.439,54	0,00	65.900.403,54	141.438.843,08

Repasse + Termos aditivos = R\$ 140.264.572,64

Receitas financeiras + Outras Receitas = R\$ 1.454.963,26

(Receita) Custeio + Investimento + Outras receitas = R\$ 141.719.535,90 (total do
fluxo de caixa)

(Despesas) Custeio + Investimento + Pessoal = R\$ 141.438.843,08 (total do
demonstrativo contábil)

**Saldo Anterior (R\$ 3.508.701,68) + Total do ano (R\$ 141.719.535,90) = Total de recursos
disponíveis no anexo 8**

07

09) Considerações Finais

Em 2017, o Hospital Geral de Pedreira primou pelo equilíbrio financeiro e pelo incremento da produção cirúrgica, superando as metas cirúrgicas por volta de 30 % e superando em 25% o total de cirurgias realizadas em 2016, com ênfase de crescimento nas cirurgias eletivas, sobretudo em cirurgia geral e ortopedia, com aprovação geral dos usuários, obtida nas pesquisas de opinião, superior a 90%, sobretudo nas unidades de internação.

Houve atualização de equipamentos tais como ventiladores, macas, carrinhos de anestesia, focos cirúrgicos, racks de vídeo-laparoscopia, material de ortopedia e de cirurgia em geral, compatível com o aumento da demanda.

Recebemos aditivo contratual para a compra e instalação de 3 novas autoclaves.

Deu-se continuidade à recuperação da estrutura, sobretudo elétrica e geradora de energia de emergência, buscando-se constantemente o alinhamento e melhoria de processos, com a devida atenção à reestruturação do quadro assistencial e administrativo, de forma a aperfeiçoarmos as áreas de atendimento e assistência de forma custo-efetiva.

Houve a manutenção dos ambulatorios cirúrgicos para que os pacientes egressos do hospital não fossem encaminhados ao AME Jardim dos Prados, o que vem gerando mais de 1000 atendimentos internos por mês, permitindo ao AME disponibilizar novas vagas ao CROSS para atendimento da rede.

A integração com a Rede realizou-se mediante o constante diálogo com o CARS 7 e DRS-1, participando do Fórum de serviços Estaduais de Saúde da Região Sul de São Paulo e com a supervisão e a coordenadoria municipal de saúde da região, com a participação no Fórum de municipal de serviços de saúde da região Sul de São Paulo.

As reuniões para acompanhamento de metas eram realizadas junto à C.G.C.S.S., da Secretaria Estadual de Saúde, com o alinhamento não apenas dos indicadores de produção e de qualidade, mas, sobretudo, da estratégia.

Gostaríamos de frisar, também, as reuniões bimestrais realizadas aqui no H G Pedreira para a integração das unidades da rede de assistência à mulher ao serviço de



Hospital Geral de Pedreira OSS



ginecologia e obstetrícia no H G Pedreira, com a participação das coordenadorias Estadual e Municipal, para incremento do resultado assistencial.

Utilizando-se as instalações do núcleo de ensino e pesquisas do Hospital, foram várias as ações de desenvolvimento, até da própria comunidade, tais como eventos científicos e treinamento de reanimação cardiopulmonar a leigos, por meio de simulação.

Nossas metas contratuais, quer de qualidade, quer de produção, foram todas cumpridas e o orçamento respeitado.

Fábio Luís Peterlini
CRM 54.289
Diretoria Técnica
SPDM - H. Geral de Pedreira

Fábio Luís Peterlini
CRM 54.289
H. G Pedreira - OSS S.P.D.M.
Diretoria Técnica