HEVA
Hospital Estadual
Vila Alpina
seconcisp/OSS

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2020

Sumário

HOSPITAL GERAL "HENRIQUE ALTIMEYER" DE VILA ALPINA 5

1 Estrutura Física 7

1.1 Unidades de Internação 7

1.2 Centro Cirúrgico e Obstétrico 8

1.3 Serviço de Urgência e Emergência 8

1.4 Serviço de Diagnóstico 9

1.5 Serviços de Suporte Técnico 9

1.6 Atendimento Ambulatorial 9

1.7 Produção Assistencial 9

2 Contratado vs. Realizado 10

2.1 Saídas Hospitalares por clínica de internação – Anual/2020 10

2.2 Saídas Hospitalares por clínica de internação – 1º Semestre/2020 10

2.3 Saídas Hospitalares por clínica de internação – 2º Semestre/2020 10

2.4 Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica – Anual/2020 11

2.5 Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica – 1º Semestre/2020 11

2.6 Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica – 2º Semestre/2020 11

2.7 Hospital-Dia Cirúrgico / Cirurgias Ambulatoriais – Anual/2020 12

2.8 Hospital-Dia Cirúrgico / Cirurgias Ambulatoriais – 1º Semestre/2020 12

2.9 Hospital-Dia Cirúrgico / Cirurgias Ambulatoriais – 2º Semestre/2020 12

2.10 Atendimentos em Urgência/Emergência – Anual/2020 13

2.11 Atendimentos em Urgência/Emergência – 1º Semestre/2020 13

2.12 Atendimentos em Urgência/Emergência – 2º Semestre/2020 13

2.13 Atividade ambulatorial com Telemedicina – Anual/2020 13

2.14 Atividade Ambulatorial com Telemedicina – 1º Semestre/2020 14

2.15 Atividade Ambulatorial com Telemedicina – 2º Semestre/2020 14

2.16 Indicadores de qualidade assistencial - Comparativo de 2019 a 2020. 14

2.17 Dados COVID- 19 15

3 Gestão da Qualidade 16

3.1 Programas de acreditação 16

3.2 Prêmios, Certificações e Títulos 18

3.3 Histórico de prêmios, certificações e títulos 19

4 Gerenciamento de Riscos 21

4.1 Processo de gestão de riscos da organização em 2020 frente ao cenário de Pandemia: 21

5 Recursos Humanos 22

5.1 Destaques do Mês 24

5.2 Ginástica Laboral 24

5.3 Ações para os colaboradores: 24

5.4 Acompanhamento das metas setoriais para Indicador de Rotatividade e Absenteísmo 25

5.5 Absenteísmo Geral e Atestados 26

5.6 "Turnover" (Rotatividade) Geral 26

5.7 Contratações e Aproveitamentos 26

5.8 Aproveitamento interno 27

5.9 Avaliação de Desempenho 2020 27

6 Setor de Engenharia e Medicina do Trabalho – SESMT 28

6.1 Protocolo Vacinal 28

6.2 Eventos 28

7 Desenvolvimento e Ensino 29

7.1 Cursos e treinamentos para o desenvolvimento Enfermagem 30

7.2 Cursos e treinamentos para o desenvolvimento de equipes multiprofissionais 33

7.3 Cursos e treinamentos para o desenvolvimento de equipes de atendimento 33

7.4 Programas de Estágios 34

8 Assistência 34

8.1 PROADI -SUS 34

8.2 Melhorias Contínuas nas Áreas Assistenciais 35

9 Atendimento 41

9.1 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU 41

9.2 Pesquisa de Satisfação/SES 42

9.3 Serviço Social 42

10 Apoio 45

10.1 Farmácia 45

10.2 Suprimentos 46

10.3 Serviço de Nutrição e Dietética 46

10.4 Higienização e Rouparia *48*

10.5 Engenharia Clínica *49*

10.6 Manutenção Predial *49*

10.7 Serviço de Apoio Administrativo – S.A.A. *51*

10.8 Tecnologia da Informação *52*

11 Acompanhamento Financeiro* *52

11.1 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – 1º Semestre 2020 ..... *54*

11.2 Demonstrativo de Fluxo e Caixa – 2º Semestre 2020 ..... *55*

11.3 Demonstrativo Contábil Operacional – 1º Semestre de 2020 ..... *56*

11.4 Demonstrativo Contábil Operacional – 2º Semestre de 2020 ..... *57*

12 Planejamento e desafios 2021* *58

13 Considerações Finais* *59

HOSPITAL GERAL "HENRIQUE ALTIMEYER" DE VILA ALPINA

O Hospital Geral "Henrique Altimeyer" de Vila Alpina – HEVA faz parte da política do Estado de São Paulo em desenvolver parcerias com entidades privadas, filantrópicas e sem fins lucrativos para gerenciar hospitais públicos, denominadas Organizações Sociais de Saúde – OSS.

Inaugurado em 11 de dezembro de 2001 seu Pronto-Socorro funciona no modelo "porta-aberta" e é referência para as unidades pré hospitalares móveis e fixas, bem como de toda a demanda espontânea, totalizando uma média de 10 mil atendimentos/mês em 2020 e respondendo pelo atendimento de 75% das urgências e emergências da região.

É um Hospital Geral Secundário que presta assistência em Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Clínica Médica, Ortopedia e Cirurgia Geral, com capacidade operacional de 248 leitos. Referência regional em Gestação de Alto Risco desde sua inauguração, atuando conforme o Programa de Humanização do Ministério da Saúde na assistência Materno Infantil.

Possui desde 2009 o Programa de Residência Médica credenciado pelo MEC e Secretaria Estadual de Saúde nas áreas de Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia, Urologia e Radiologia contando atualmente com 51 residentes por ano. Em 2017 iniciou o Programa de Internato Médico em parceria com a Universidade Nove de Julho consolidando sua vocação em formação de profissionais da saúde.

O HEVA está localizado na Região Sudeste do Município de São Paulo, beneficiando uma população em torno de 620 mil habitantes.

ÁREA DE ABRANGÊNCIA 620.735	
Vila Prudente	104.242
Sapopemba	284.524
São Lucas	142.347
Aricanduva	89.622

Fonte: INFOCIDADE

Considerando os princípios do SUS, dentro da questão de regionalização do atendimento e do sistema de referência e contra referência, as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e as AMAS com as quais o HEVA se relaciona formalmente são:

SAPOPEMBA

- UBS Jd. Dos Eucaliptos
- AMA/UBS Jd. Grimaldi
- UBS Iguaçu
- UBS Reunidas II
- UBS Jd. Sinhá
- AMA/UBS Jd. Elba
- UBS Teotônio Vilela
- AMA Sapopemba
- CAPS AD II Sapopemba
- CAPS AD III Sapopemba
- CAPS Infantil II Sapopemba
- CER III Sapopemba
- UBS Mascarenhas de Moraes
- UBS Fazenda da Juta I e II
- SAE DST/AIDS Herbert de Souza - Betinho
- UBS Jd. Planalto
- UBS Vila Renato
- UBS Pastoral
- UBS Santa Madalena
- UBS Jd. Sapopemba

PARQUE SÃO LUCAS

- AMA Jd. Curuça
- AMA/UBS Hermenegildo Morbin jr.
- UBS Pq. São Lucas
- UBS Vl. Heloisa
- UBS Jd. Guaraicá
- UBS Reunidas I

VILA PRUDENTE

- AMA/UBS Vila Califórnia
- AME Vila Prudente
- CAPS AD II Vila Prudente
- CAPS Infantil II Vila Prudente
- CECCO Vila Prudente
- CER II Vila Prudente
- SAE DST/AIDS Vila Prudente
- UBS Vila Prudente
- UBS V. Alpina Dr. Hermínio Moreira

ARICANDUVA

- AMA/UBS Vila Antonieta
- UBS Jd. IVA
- Hospital Municipal Jd. IVA
- UBS Vila Nova York

Cerca de 25% da demanda espontânea de pacientes do Pronto Socorro do HEVA são oriundas de outras regiões de São Paulo e até mesmo de outas cidades. Com o aumento da idade média populacional o perfil de atendimentos acompanhou essa mudança, e atualmente o público idoso corresponde a 25% dos atendimentos do Pronto Socorro Adulto, 55% das internações de clínica médica e 30% das internações de clínica cirúrgica em nossa Instituição. Porém, no ano de 2020 vivenciamos um dos maiores desafios nestes quase 20 anos de funcionamento.

Com o crescente número de casos da pandemia do novo coronavírus - Sars-CoV-2 no final do 1º trimestre de 2020, o hospital se viu compelido a mudar o escopo de trabalho e seu perfil de atendimento para fazer frente à nova realidade. No ano de 2020 o hospital não teve como priorizar sua característica cirúrgica e passou a ter foco nos atendimentos clínicos para suprir a crescente demanda da covid19, sempre seguindo as orientações e determinações da Secretaria de Estado da Saúde, no que tange à suspensão temporária de cirurgias eletivas e consultas ambulatoriais durante os meses de pico dos casos de covid19. O Hospital Vila Alpina se tornou uma referência no tratamento do novo coronavírus.

Vivenciamos ainda, um considerável aumento no número de óbitos, sendo que nossa taxa de óbito institucional passou de 3,6% em 2019 para 5,3% em 2020 e a taxa de óbito geral foi de 4,2% em 2019, já em 2020 esta taxa foi de 6,2%, ou seja, praticamente um aumento de 50% na taxa de óbito geral.

Conforme foi crescendo o número de usuários que buscaram atendimento com quadro de síndrome gripal e síndrome respiratória aguda, aumentou também o número de colaboradores afastados, sendo que, no ano de 2020 este total foi de 146 (cento e quarenta e seis), e para efeito de comparação, em 2019 o total de afastamentos foi de 56 (cinquenta e seis). Um aumento de 160%. E em relação do número total de atestados foram 5.747 (cinco mil setecentos e quarenta e sete) em 2020 um aumento de 28% em comparação ao total de 4489 (quatro mil quatrocentos e oitenta e nove) do ano de 2019, sendo que, 929 (novecentos e vinte e nove) atestados foram por COVID-19.

1 Estrutura Física

1.1 Unidades de Internação

Andar	Unidade de Internação	Leitos
3º	UTI Adulto	20
3º	UTI Pediátrica	7
3º	Hospital Dia	08
4º	Clínica Cirúrgica | Ortopédica | Mastologia | Urologia | Cirurgia Plástica e Vascular	41
4º	Pediatria	28
5º	Clínica Médica	70
6º	Obstetrícia Patológica	8
6º	Centro de Parto Normal	4
6º	Alojamento Conjunto	26
6º	Cirurgia Ginecológica	5
6º	UCINCA (Método Canguru)	4
6º	UTI Neonatal	11
6º	UCINCO (Unidade de Prematuros)	6
3º	UTI Adulto - Síndrome Resp. Aguda Grave (SRAG)-Covid19	10

1.2 Centro Cirúrgico e Obstétrico

- 07 salas operatórias (estruturais)
- 06 Leitos Recuperação Pós-Anestésica

1.3 Serviço de Urgência e Emergência

Andar	Estrutura	Quantitativo
2º	Consultório Pediátrico	03
2º	Acolhimento com Classificação Pediátrica	01
2º	Acolhimento com Classificação de risco Adulto	02
2º	Consultório para Pronto Atendimento	03
2º	Sala de Gesso	01
2º	Consultório de Clínica Médica	05
2º	Consultório de Ortopedia	02
2º	Consultório de Cirurgia Geral	01
2º	Sala de Sutura	01
2º	Leitos Sala de Trauma Adulto	03
2º	Leitos Sala de Trauma Infantil	01
2º	Leitos Sala de Emergência	09
2º	Leitos Observação Adulto	12
2º	Leitos Observação Pediátrica	06
2º	Sala de Medicação	02
2º	Sala de ECG	01
2º	Recepção e sala de espera (PSI, PSA, PA)	03
6º	Acolhimento e Classificação de Risco Obstétrico	01
6º	Consultório de Obstetrícia	01
6º	Sala de Medicação e Cardiotocografia	01

1.4 Serviço de Diagnóstico

- Endoscopia Digestiva Alta e Baixa (Urgência e Emergência)
- Tomografia computadorizada
- Ultrassonografia
- Ressonância Magnética
- Radiologia
- Ecocardiografia Adulto e Pediátrica (Internados)
- Laboratório de Análises Clínicas

1.5 Serviços de Suporte Técnico

- Agência Transfusional
- Farmácia
- Nutrição e Dietética
- Central de Material Esterilizado
- Serviço de Fonoaudiologia
- Serviço de Fisioterapia
- Serviço de Psicologia
- Serviço Social
- Serviço de Nutrologia

1.6 Atendimento Ambulatorial

- Recepção
- 07 consultórios
- 01 consultório de Enfermagem
- 01 Sala de Pequena Cirurgia

1.7 Produção Assistencial

O Hospital cumpriu parcialmente as metas de produção pactuadas para o Contrato de Gestão, em 2020, pois se tornou referência para o atendimento de COVID-19, assim, direcionando os recursos para esse fim.

2 Contratado vs. Realizado

2.1 Saídas Hospitalares por clínica de internação – Anual/2020

Clínica	Contratada	Realizada	Var % Contratado X Realizado 2020
Clínica Médica	5.160	5.897	14,28%
Clínica Obstétrica	2.532	2.374	-6,24%
Clínica Pediátrica	2.400	1.475	-38,54%
Total Geral	10.092	9.746	-3,43%

2.2 Saídas Hospitalares por clínica de internação – 1º Semestre/2020

Clínica	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Clínica Médica	430	534	430	392	430	475	430	462	430	539	430	509	2.580	2.911	12,83
Obstetrícia	211	226	211	175	211	237	211	190	211	185	211	185	1.266	1.198	-5,37
Pediatria	200	139	200	166	200	231	200	81	200	78	200	89	1.200	784	-34,67
Psiquiatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	841	899	841	733	841	943	841	733	841	802	841	783	5.046	4.893	-3,03

2.3 Saídas Hospitalares por clínica de internação – 2º Semestre/2020

Clínica	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Clínica Médica	430	505	430	475	430	459	430	461	430	536	430	550	2.580	2.986	15,74
Obstetrícia	211	196	211	217	211	205	211	182	211	165	211	211	1.266	1.176	-7,11
Pediatria	200	120	200	117	200	97	200	129	200	106	200	122	1.200	691	-42,42
Psiquiatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	841	821	841	809	841	761	841	772	841	807	841	883	5.046	4.853	-3,82

2.4 Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica – Anual/2020

Clínica	Contratada	Realizada	Var % Contratado X Realizado 2020
Eletivas	4.620	2.759	-40,28%
Urgências	2.280	1.532	-32,81%
Total	6.900	4.291	-37,81%

2.5 Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica – 1º Semestre/2020

Clínica	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Eletivas	385	395	385	385	385	308	385	116	385	102	385	83	2.310	1.389	-39,87
Urgência	190	180	190	145	190	157	190	103	190	74	190	100	1.140	759	-33,42
Total	575	575	575	530	575	465	575	219	575	176	575	183	3.450	2.148	-37,74

2.6 Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica – 2º Semestre/2020

Clínica	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Eletivas	385	75	385	181	385	281	385	273	385	269	385	291	2.310	1.370	-40,69
Urgência	190	117	190	139	190	137	190	146	190	112	190	122	1.140	773	-32,19
Total	575	192	575	320	575	418	575	419	575	381	575	413	3.450	2.143	-37,88

2.7 Hospital-Dia Cirúrgico / Cirurgias Ambulatoriais – Anual/2020

Clínica	Contratada	Realizada	Var % Contratado X Realizado 2020
Cirurgia Hospital – Dia	840	175	-79,17%
Cirurgias Ambulatoriais	2160	2.252	4,26%
Total Geral	3.000	2.427	-19,10%

2.8 Hospital-Dia Cirúrgico / Cirurgias Ambulatoriais – 1º Semestre/2020

Clínica	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	%
Cir. Hospital-Dia	70	26	70	29	70	36	70	8	70	14	70	5	420	118	-71,9
Cir. Ambulatorial	180	206	180	199	180	202	180	132	180	131	180	181	1.080	1.051	-2,69
Total	250	232	250	228	250	238	250	140	250	145	250	186	1.500	1.169	-22,07

2.9 Hospital-Dia Cirúrgico / Cirurgias Ambulatoriais – 2º Semestre/2020

Clínica	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	Cont	Real	%
Cir. Hospital-Dia	70	4	70	29	70	11	70	6	70	4	70	3	420	57	-86,4
Cir. Ambulatorial	180	185	180	202	180	242	180	196	180	177	180	199	1080	1.201	11,2
Total	250	189	250	231	250	253	250	202	250	181	250	202	1.500	1.258	-16,1

2.10 Atendimentos em Urgência/Emergência – Anual/2020

Consultas	Contratada	Realizada	Var % Contratado X Realizado 2020
Urgência	169.800	121.947	-28,18%

2.11 Atendimentos em Urgência/Emergência – 1º Semestre/2020

Consultas	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
Urgência	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
	14.150	15.157	14.150	14.782	14.150	13.547	14.150	6.833	14.150	6.472	14.150	7.303	84.900	64.094	-24,51%

2.12 Atendimentos em Urgência/Emergência – 2º Semestre/2020

Consultas	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
Urgência	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
	14.150	8.483	14.150	8.622	14.150	9.516	14.150	10.212	14.150	10.695	14.150	10.325	84.900	57.853	-31,86%

2.13 Atividade ambulatorial com Telemedicina – Anual/2020

Tipo de Atendimento	Contratada	Realizada	Var % Contratado vs. Realizado 2020
Primeiras Consultas Rede – Médica	4.200	1.282	-69,48%
Interconsultas – Médicas	4.068	967	-76,23%
Consultas Subsequentes – Médicas	12.204	12.531	2,68%
Sub Total	20.472	14.780	-27,80%
Consultas Não Médicas	3.216	3.422	6,41%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	0	0	0%
Subtotal	3.216	3.422	6,41%
Total Geral	23.688	18.202	-23,16%

2.14 Atividade Ambulatorial com Telemedicina – 1º Semestre/2020

Tipo de Atendimento	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede – Médica	350	227	350	229	350	203	350	49	350	47	350	27	2.100	782	-62,76
Interconsultas - Médicas	339	190	339	171	339	46	339	31	339	23	339	23	2.034	484	-76,2
Consultas Subsequentes – Médicas	1017	1.600	1017	1.498	1017	1.439	1017	630	1017	533	1017	679	6.102	6.379	4,54
Sub Total	1.706	2.017	1.706	1.898	1.706	1.688	1.706	710	1.706	603	1.706	729	10.236	7.645	-25,31
Consultas Não Médicas	268	385	268	271	268	291	268	113	268	145	268	125	1.608	1330	-17,29
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	268	385	268	271	268	291	268	113	268	145	268	125	1.608	1330	-17,29
Total	1.974	2.402	1.974	2.169	1.974	1.979	1.974	823	1.974	748	1.974	854	11.844	8.975	-24,22%

2.15 Atividade Ambulatorial com Telemedicina – 2º Semestre/2020

Tipo de Atendimento	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede – Médica	350	63	350	68	350	126	350	114	350	60	350	69	2.100	500	-76,19
Interconsultas - Médicas	339	17	339	39	339	79	339	126	339	117	339	105	2.034	483	-76,25
Consultas Subsequentes – Médicas	1017	762	1017	981	1017	951	1017	1.026	1017	1.195	1017	1.237	6.102	6.152	0,82
Sub Total	1.706	842	1.706	1.088	1.706	1.156	1.706	1.266	1.706	1.372	1.706	1.411	10.236	7.135	-30,3
Consultas Não Médicas	268	133	268	335	268	507	268	411	268	387	268	319	1.608	2092	30,1
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Subtotal	268	133	268	335	268	507	268	411	268	387	268	319	1.608	2092	30,1
Total	1.974	975	1.974	1.423	1.974	1.663	1.974	1.677	1.974	1.759	1.974	1.730	11.844	9.227	-22,10%

2.16 Indicadores de qualidade assistencial - Comparativo de 2019 a 2020.

Indicador	Média mensal	
	2019	2020
Taxa de cesáreas	33,75%	39,96%
Taxa de cesáreas em primíparas	33,44%	41,83%
Taxa de mortalidade neonatal	0,88%	0,69%
Taxa de mortalidade operatória	0,53%	0,59%
Taxa de mortalidade por IAM**	6,55%	5,71%
Percentual de relatórios de alta completos	94,30%	92,66%
Percentual de Queixas Resolvidas pelo SAC	86,30%	91,38%

Densidade* de infecção hospitalar associada ao cateter vascular central na UTI Adulto	4,88	7,55
Densidade* de infecção hospitalar associada a ventilação mecânica na UTI Adulto	2,6	0,99
Densidade* de infecção hospitalar associada ao cateter vascular central na UTI Neonatal	9,96	5,86
Densidade* de infecção hospitalar associada a ventilação mecânica na UTI Neonatal	1,45	2,39

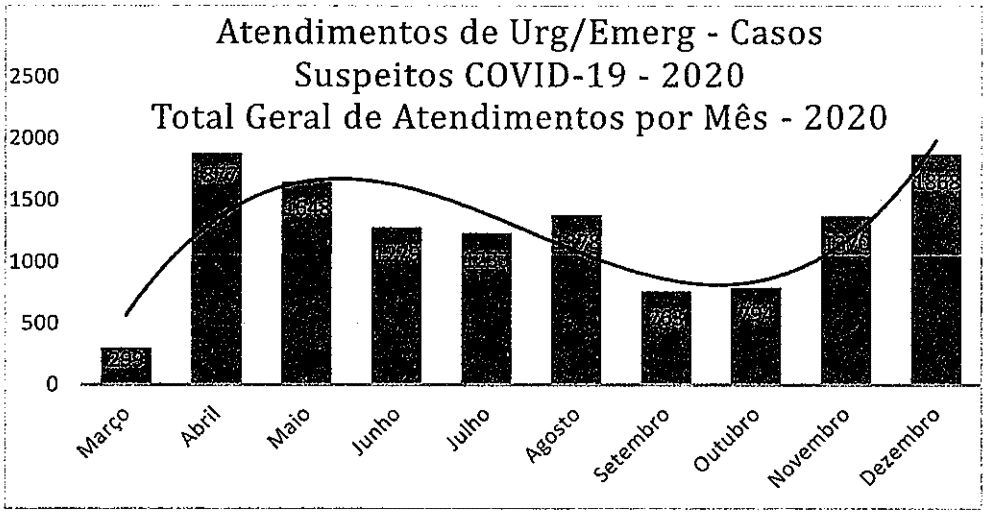
*Número de infecções por 1.000 pacientes-dia.

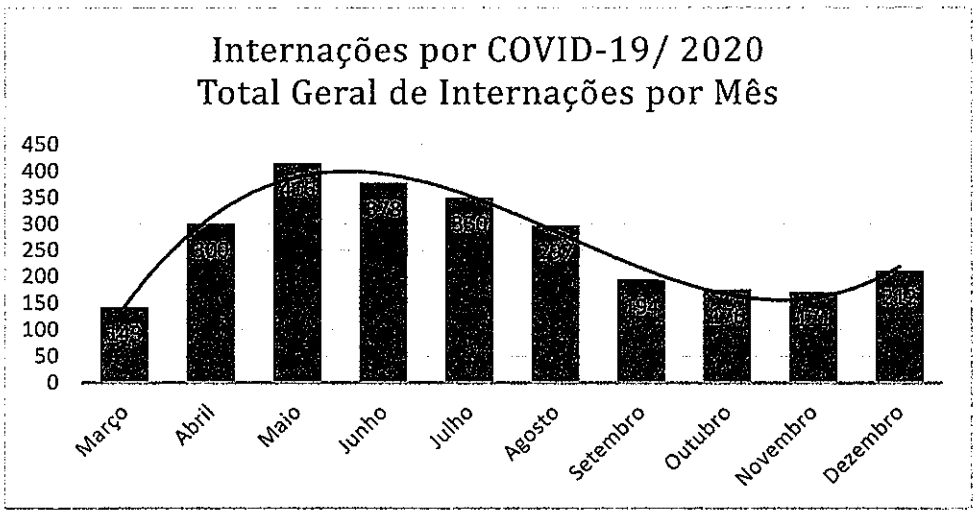
**IAM: Infarto Agudo do Miocárdio

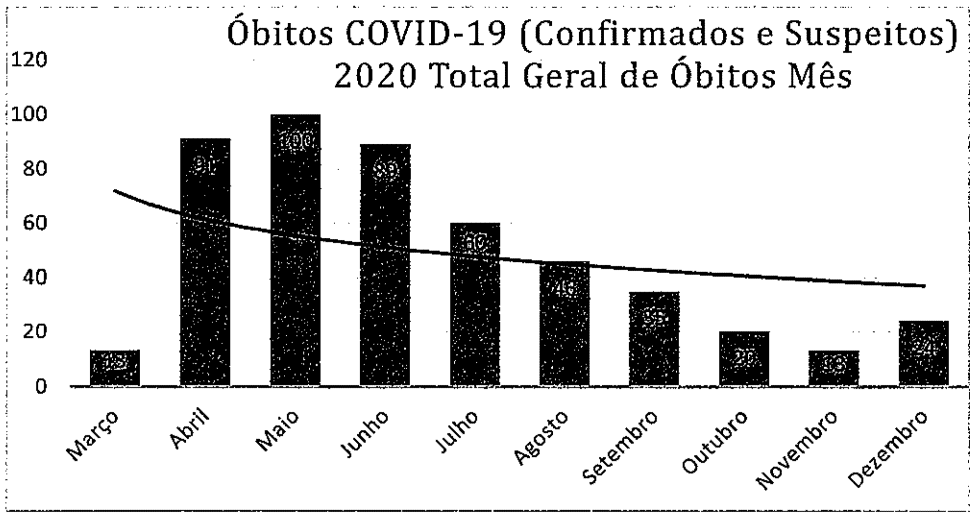
O aumento da taxa de cesáreas em 2020 foi em decorrência da Lei Estadual nº 17.137 de 23 de agosto de 2019.

Em decorrência dos atendimentos dos casos relacionados à COVID-19, parte das metas assistenciais pactuadas pelo contrato de gestão não foram plenamente cumpridas no ano de 2020, conforme evidenciado abaixo através da evolução dos casos referentes à Pandemia.

2.17 Dados COVID- 19







3 Gestão da Qualidade

3.1 Programas de acreditação

O Hospital Estadual Vila Alpina percorre um longo caminho de certificações, capazes de demonstrar a maturidade da instituição na busca contínua por melhoria e aumento da cultura de segurança do paciente. A primeira certificação do HEVA ocorreu em 2007, sendo acreditado pelo Nível I da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e, em seguida, alcançou ao nível III Excelência. Além disso, a instituição conquistou a Certificação Internacional Canadense QMentum no ano de 2011 e manteve este título através da recertificação em 2019.

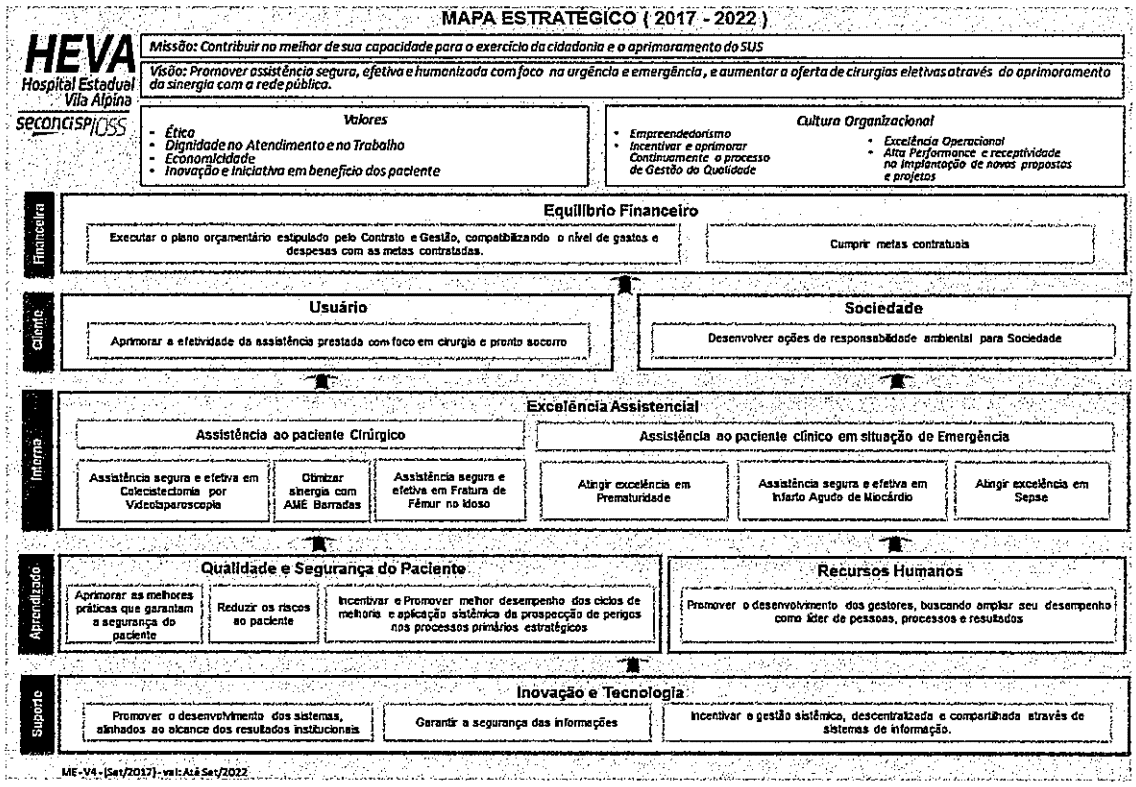
Desde o ano de 2019, o HEVA vem se preparando para a certificação por distinção de Sepse. O desejo por mais esta certificação surgiu com o olhar da instituição para a estagnação dos altos índices de mortalidade por sepse. A visita de certificação estava agendada para acontecer em março de 2020, porém acabou adiada devido à pandemia. No entanto, em nenhum momento perdeu-se o interesse na necessidade de ações mais amplas para o reconhecimento precoce,

adequação das medidas de tratamento e monitoramento de acordo com os padrões instituídos internacionalmente, prova disso foram evidenciadas pelo aumento contínuo na adesão ao pacote de tratamento.

Assim, no ano de 2020, as visitas de manutenção das certificações não puderam ocorrer de forma presencial, sendo necessária a adaptação da instituição ao formato de avaliação remota, através de encontros utilizando plataformas online. Apesar das incertezas diante do novo cenário, o HEVA foi capaz de demonstrar a solidez dos processos de qualidade, evidenciando a capacidade de transformação diante do cenário de crise, somada ao fortalecimento da cultura de segurança do paciente.

Tanto a avaliação remota de manutenção da certificação ONA quanto a da certificação QMentum, apontaram os sucessos da instituição na condução da crise e os sucessos nas ações imediatas da instituição, reforçando a importância da cultura da qualidade enraizada em toda a equipe.

Com intuito de oferecer Qualidade e Segurança ao paciente, diante do grande desafio decorrente de importante demanda de atendimento, o Hospital segue atualmente as seguintes metodologias de Qualidade em Serviços de Saúde: Organização Nacional de Acreditação Nível Excelência – ONA 3, Acreditação Internacional Canadense Nível Diamante – QMentum e Certificação por Distinção Sepse.



3.2 Prêmios, Certificações e Títulos

3.2.1. ONA – Organização Nacional de Acreditação - Nível III Excelência

Em 2007 conquistou sua primeira Certificação em Qualidade, Acreditado ONA – Nível I Acreditado, em 2008 Nível II Pleno e em 2012 alcançou o nível máximo e foi acreditado com Excelência, mantendo esse nível e sendo recertificado em 2015.

Em 2017 seguiu com o Programa de Manutenção ONA III, tutelados pelo IQG, recebendo a segunda visita em dezembro.

Em abril de 2018 recebeu visita de Manutenção ONA e QMentum onde o relatório das Certificações foi unificado, sendo identificados os pontos a trabalhar para o ano de 2019 para a Recertificação ONA III em Fevereiro de 2019 e QMentum em Outubro de 2019.

3.2.2. QMentum – Acreditação Internacional Canadense - Nível Diamante

Após intenso trabalho, em 2011 conquistou a Acreditação Canadense Nível Platina e em agosto de 2016 alcançou o Nível Diamante na nova metodologia QMentum buscando aprimorar cada vez mais a Qualidade e a Segurança da Assistência.

A partir de Agosto de 2016 realizou várias atividades rumo ao processo de recertificação onde foram realizadas em Março de 2017 e Abril de 2018 auditorias do IQG – Health Services Acreditation responsável pela certificação do Selo QMentum Diamante.

Em 2019 seguindo o cronograma de atividade do IQG – Health Services Acreditation o objetivo foi a Recertificação do Selo QMentum – Nível Diamante onde ocorreram as visitas externas de acordo com o cronograma pré estabelecido.

3.2.3. IHAC – Iniciativa Hospital Amigo da Criança

Em Outubro de 2016, em comemoração aos 25 anos da iniciativa Hospital Amigo da Criança pela UNICEF e Ministério da Saúde, o HEVA recebeu oficialmente em Brasília na sede da OPAS a placa comemorativa com seus respectivos representantes a essa certificação.

Em Dezembro de 2020, realizou o monitoramento interno e autoavaliação do HIAC - Iniciativa Hospital Amigo da Criança do Ministério da Saúde como forma de manter a certificação do IHAC que obteve pela primeira vez no ano de 2016.

3.2.4. Prêmio SINASC

A Premiação do selo SINASC é uma certificação de reconhecimento do trabalho com a qualidade da coleta, preenchimento e digitação das informações sobre nascidos vivos. Teve início no ano de 2009 como um incentivo para que as instituições melhorassem a qualidade desse serviço e desde então, obtém anualmente, após avaliação, o selo ouro.

3.3 Histórico de prêmios, certificações e títulos

Melhores Hospitais
Pesquisa com usuários SUS
- 2008
- 2009
- 2010
- 2011

Melhor Maternidade
Pesquisa com usuários SUS
- 2009
- 2010

Programa de Qualidade em Imuno - Hematologia
Associação Brasileira de Hematologia
- Excelência – 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017

Hospital Amigo do Meio Ambiente
- 2008
- 2009
- 2010
- 2011
- 2012

Ideia Saudável
- Categoria Organização de Serviços – 1º lugar 2008 – Maca Zero
- Categoria Organização de Serviços – 1º lugar 2009 – UCEP

ONA
- 2007 – Acreditado ONA – Nível I
- 2008 – Acreditado ONA – Nível II Pleno
- 2010 – Recertificação ONA – Nível II Pleno
- 2012 – Acreditado ONA – Nível III – Excelência
- 2015 – Recertificação ONA – Nível III – Excelência
- 2019 – Recertificação ONA – Nível III- Excelência

Acreditação Internacional Canadense
- Acreditado Internacional Canadense – Dezembro de 2011
- Acreditado QMentum Nível Diamante – Agosto de2016
- Recertificado Qmentum Nível Diamante – Outubro de 2019

HRIM - Fundação Oswaldo Ramos
Engajamento na captação de órgãos do programa de transplante
- 2015

No ano de 2020, a pandemia da Covid-19 exigiu uma rápida adaptação das instituições de saúde para manter o fornecimento de uma assistência de qualidade aos pacientes contaminados pelo coronavírus, além de garantir a continuidade no tratamento de outras enfermidades.

Manter a saúde de seus colaboradores, garantir EPIs e insumos médicos adequados e adaptar rapidamente os processos se tornaram os principais desafios. Diante desse cenário, a Gestão da Qualidade e uma cultura de segurança enraizada, foram grandes aliados para que o HEVA pudesse reagir com maior eficiência e celeridade sem comprometer a assistência.

A Gestão da Qualidade, que preza por atender as necessidades dos clientes com segurança e assertividade a partir de melhores práticas, acabou por se tornar uma ferramenta de apoio no enfrentamento da crise, já que auxiliou de perto a implantação das adaptações exigidas no novo contexto.

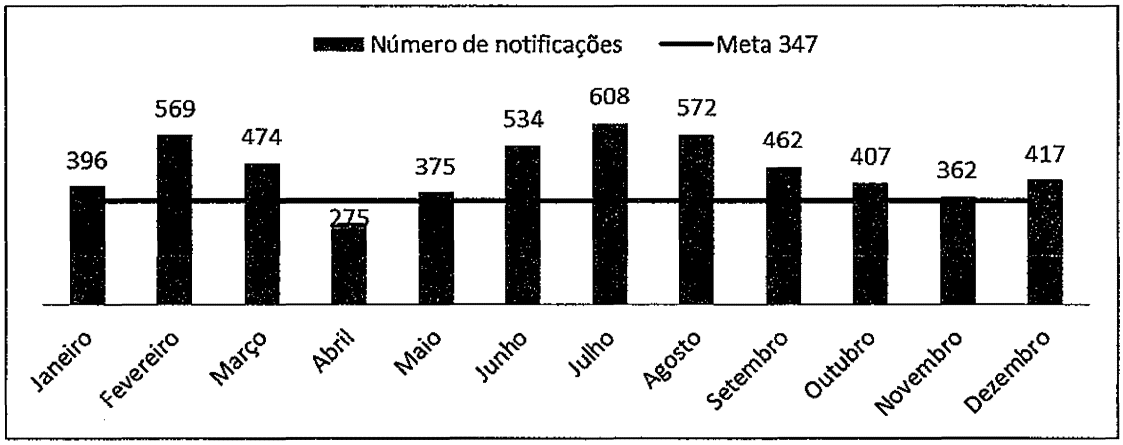
Antes mesmo da deflagração dos casos, foi instituído um Comitê de crise para discussão das estratégias de enfrentamento da pandemia, revisão de fluxo de atendimento, revisão de processos assistenciais, orientação de uso de EPIs e isolamento de pacientes, reestruturação de unidades assistenciais, redimensionamento de recursos humanos e análise de dados epidemiológicos. Também foram realizados treinamentos in loco, em parceria com Educação Permanente, sobre paramentação e desparamentação, formas de contágio e rodas de conversa para apoio psicológico e esclarecimento de dúvidas dos colaboradores. Outra ação importante foi a estruturação de auditorias de qualidade com foco na segurança assistencial.

Com o avanço da pandemia e descobertas quase que diárias sobre a condução da doença, esforços foram direcionados também para a gestão de documentos, com protocolos, POPs, fluxos e manuais sendo escritos e revisados quase que semanalmente, precisamente para auxiliar as equipes na prática assistencial.

Em conjunto com o Gerenciamento de Riscos, as notificações de incidentes relacionadas ao cenário da pandemia eram tratadas pontualmente com as áreas envolvidas, através de reuniões e desenvolvimento de planos de ações, permitindo a correção imediata para evitar eventuais falhas.

4 Gerenciamento de Riscos

O ano de 2020 para o HEVA foi um ano de muitos desafios, incertezas, dificuldades, emoções e perdas, mas também foi um ano de muita aprendizagem, superação e vitória. A Pandemia interrompeu e/ou adiou alguns planos e objetivos, trouxe inovações e até mesmo contribuiu com a cultura de segurança. Durante o pico da COVID19, o Gerenciamento de Riscos junto com a Alta Administração e os Gestores das áreas teve como prioridade reconhecer os riscos diante das situações de mudanças e responder com maior rapidez para minimizar os danos ao mínimo aceitável. O objetivo em comum foi planejar e gerenciar as incertezas, proteger oferecendo suporte aos trabalhadores/pacientes/familiares e orientar níveis e padrões de cuidados. Diante de todos os desafios, conseguiu-se manter uma tendência de melhoria no processo de notificações, e quanto adesão às notificações ficamos apenas um mês abaixo da meta estabelecida.



4.1 Processo de gestão de riscos da organização em 2020 frente ao cenário de Pandemia:

Identificação dos riscos Métodos usados	Sistema de Notificações
	Comitê corporativo
	"Huddle" diário
	Análise de prontuários
	Rondas para conversas in loco
	Comitê de crise
	Eventos externos
	Auditorias

Análise e avaliação dos riscos	Análise da probabilidade do risco.
	Análise do potencial de dano.
	Análise das barreiras existentes, necessárias e possíveis.
	Análise das barreiras existentes, necessárias e possíveis.
Respostas aos riscos identificados	Revisão e descrição de processos, reestruturação de fluxos e rotinas.
	Projeto Lean no Pronto atendimento e Pronto socorro.
	Aumento de leitos de UTI
	Aumento do número de equipamentos e insumos/materiais.
	Organização, readequação e divisão de trabalho.
	Redimensionamento de pessoas
	Organização e diminuição da circulação intra-hospitalar (reestruturação de visitas, tele consultas, tele boletins médicos, etc).
	Organização e adequação dos espaços de alimentação (refeitórios e copas).
	Organização e adequação das filas para espera de serviços.
	Aumento dos pontos de higiene das mãos.
	Treinamentos com foco aos cuidados X pandemia.
	Realização de exames específicos no próprio serviço (PCR) otimizando tempo de espera e incertezas
	Novas estratégias de comunicação para desdobramento dos planos, desafios e resultados.
	Plano de contingência quanto á estrutura e recursos.

5 Recursos Humanos

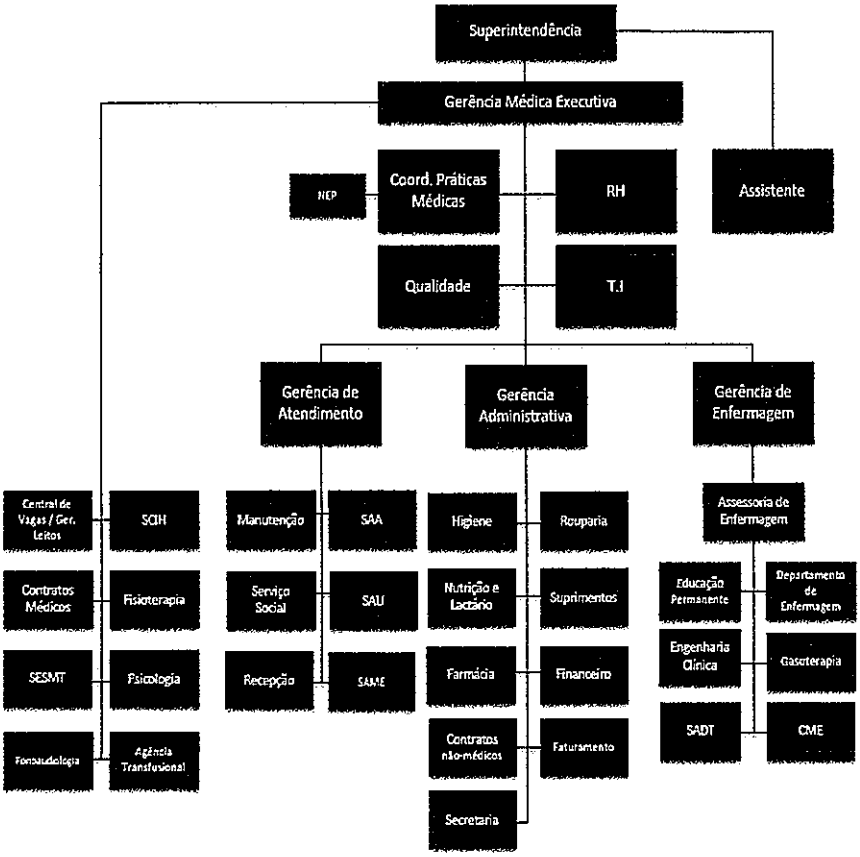
A área de Recursos Humanos do Hospital Estadual Vila Alpina representa em média 1.246 (um mil duzentos e quarenta e seis) colaboradores contratados em regime CLT e cerca de 534

(quinhentos e trinta e quatro) colaboradores terceirizados. O setor realiza uma gestão em conjunto com o RH Central, por meio do SECONCI, o RH promove ações diretas a todos os colaboradores. Durante o ano de 2020 atuou estrategicamente no desenvolvimento de pessoas retenção de talentos, atendendo às necessidades da instituição para a busca de melhores resultados, bem como em campanhas motivacionais por conta da pandemia.

Devido à pandemia, alguns programas existentes foram suspensos e o foco das ações foi voltado para o reconhecimento dos profissionais, propiciando um ambiente e clima motivador dentro das áreas e entre as equipes, focando no acolhimento desses profissionais.

Em 2020 foram gerenciados diversos indicadores na área, medindo "*turnover*", absenteísmo, aproveitamento interno, retenção de talentos e outros, sempre visando à busca da qualidade dos processos, o cumprimento das metas estipuladas e o desenvolvimento de planos de ação junto aos gestores para melhoria contínua. Com foco prioritário na gestão, em Novembro de 2020, houve uma restruturação organizacional, com mudança da superintendência e gerência executiva da unidade.

Organograma: Hospital Estadual Vila Alpina



5.1 Destaques do Mês

O programa Destaque do Mês que iniciou em 2016, tem como objetivo identificar e reconhecer os profissionais que mais se sobressaíram na instituição pelo comprometimento com os valores do HEVA, junto aos colegas de trabalho e seus superiores.

Os destaques recebem um certificado de reconhecimento, o feedback do seu gestor e um encontro com a Superintendência para expor suas ideias, críticas e sugestões de melhoria, fortalecendo a cultura do elogio e impactando de forma positiva na motivação e ambiente organizacional.

Em 2020 foram destacados 11 (onze) profissionais de diversas áreas, sendo 04 (quatro) da Gerência de Enfermagem, 02 da Gerência Médica, 02 Gerência Administrativa e 03 da Gerência Técnica.

Os colaboradores ficaram felizes com a indicação, pois receberam feedbacks positivos de sua atuação na instituição, além dos certificados e das fotos divulgadas nos murais. Todavia, devido à pandemia COVID-19 não foi possível realizar o encontro junto à Superintendência com os profissionais destaques de 2020.

A percepção do time com esse programa é a influência positiva dos destaques dentro dos setores, fazendo com que outros profissionais tenham um melhor desempenho e motivação, impactando também de forma positiva no atendimento ao paciente.

5.2 Ginástica Laboral

No 1° semestre de 2020 a ginástica laboral foi realizada na instituição por estagiários da fisioterapia, tendo como principal objetivo atuar de forma preventiva e terapêutica, através da realização de exercícios no próprio ambiente de trabalho, sendo destinada a todos os nossos colaboradores. Devido à pandemia, o projeto encontra-se suspenso.

5.3 Ações para os colaboradores:

No ano de 2020 foi dado continuidade aos programas já existentes, visando melhorar à motivação, reconhecimento e satisfação dos profissionais na instituição, estimulando a cultura do elogio e fortalecendo os vínculos entre liderança e equipes. Por conta da pandemia, novas necessidades surgiram e algumas ações foram adaptadas com foco no acolhimento e reconhecimento dos profissionais. Datas Comemorativas

A área de Recursos Humanos organiza a divulgação e promoção de datas comemorativas, promovendo a integração dos profissionais, por meio de treinamentos, palestras e divulgações das datas. O objetivo é comemorar e reconhecer os profissionais durante suas rotinas, impactando diretamente em sua motivação.

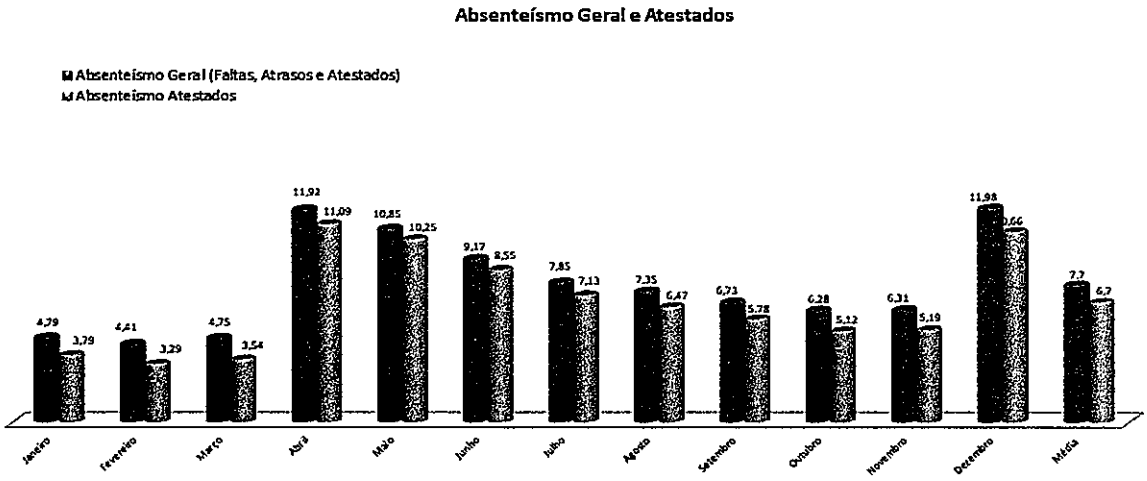
No ano de 2020 o setor de Recursos Humanos fez o acompanhamento e planejamento das datas ao longo do ano. Devido à pandemia não foi possível a realização de eventos presenciais, porém manteve-se a divulgação através dos nossos canais de comunicação.

5.4 Acompanhamento das metas setoriais para Indicador de Rotatividade e Absenteísmo

O acompanhamento dos índices de rotatividade e absenteísmo são realizados pela área de Recursos Humanos com o objetivo de monitorar as horas improdutivas na instituição, bem como, o índice de desligamentos e admissões no hospital. Esses dois fatores, caso fiquem fora da meta estabelecida, podem trazer prejuízos ao atendimento e assistência, por isso há um acompanhamento rigoroso, assim como, desenvolve-se planos de ações contínuos para manter os índices baixos.

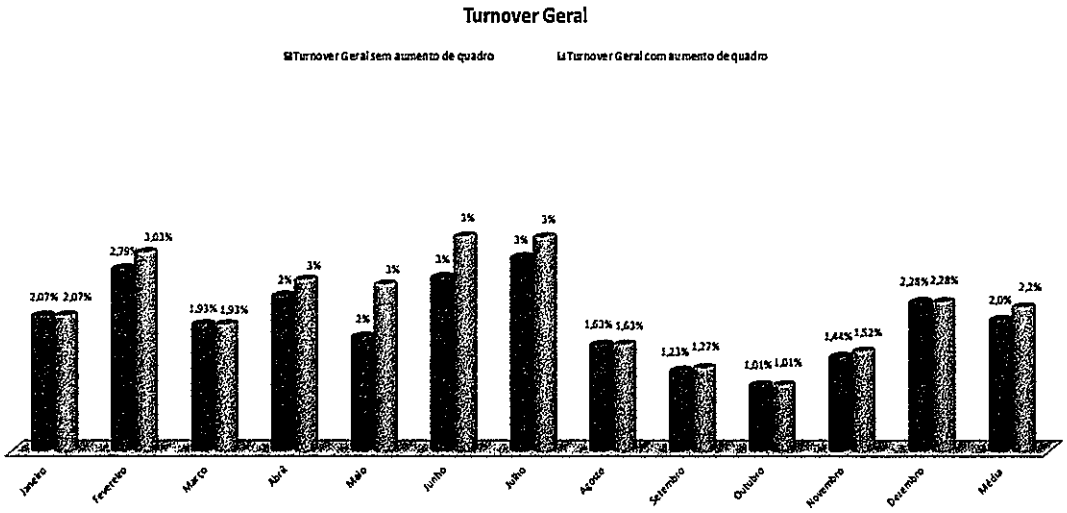
No ano de 2020, referente ao indicador de absenteísmo foi realizado o monitoramento dos dados referente as faltas, atrasos e atestados (Absenteísmo Geral - Meta: 3%) e somente o absenteísmo relacionado a atestados (Meta – 2%). Conforme gráfico abaixo é possível observar que após o início da pandemia houve um aumento significativo nos índices de absenteísmo da instituição (início em Abril), no qual ao longo dos próximos meses foi apresentada uma queda progressiva, porém no mês de Dezembro notou-se um novo aumento, impactando negativamente na média final, que foi de 7,7 para o Absenteísmo Geral e 6,7 para o Absenteísmo de Atestados. Destaca-se que é possível observar um elevado número de atestados entregues por suspeita de COVID-19 ou síndrome gripal, elevando bastante nosso índice de afastamento.

5.5 Absenteísmo Geral e Atestados



Quanto ao indicador de Rotatividade a meta foi de 2,5 sendo monitorados os dados de entrada e saída com e sem aumento de quadro. Assim, é possível observar um pequeno aumento no resultado – com aumento de quadro, devido às contratações emergenciais e algumas variações devido os desligamentos decorrentes da pandemia.

5.6 "Turnover" (Rotatividade) Geral



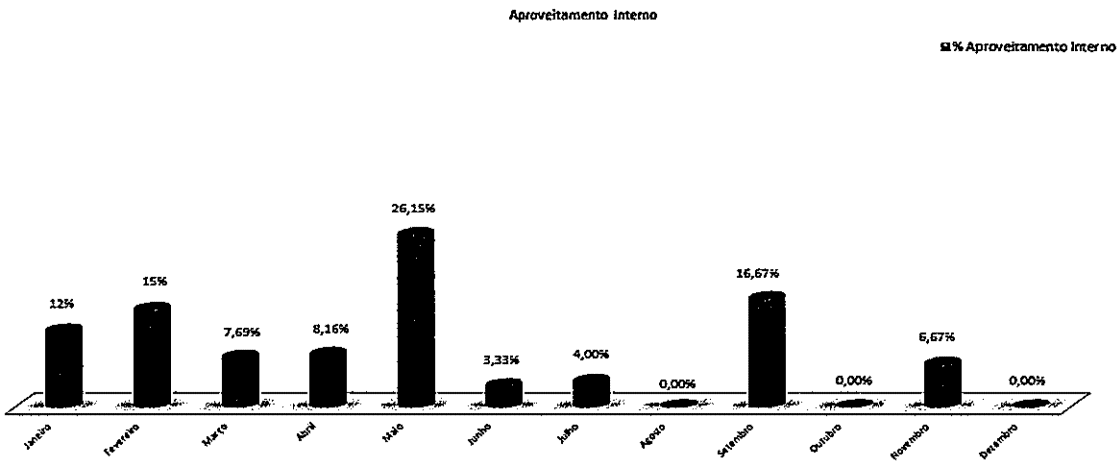
5.7 Contratações e Aproveitamentos

No ano de 2020 foram realizados processos seletivos internos e externos, de acordo com o perfil da vaga. Sendo que durante o período de janeiro a dezembro foram admitidos 292 (duzentos e noventa e dois) novos colaboradores e 35 (trinta e cinco) profissionais tiveram promoção, com uma média anual de 8,29% no índice de aproveitamento interno.

Diante do cenário de pandemia, o Programa de Integração de Novos Colaboradores foi reformulado e realizado em turmas menores junto aos novos colaboradores, aprendizes e gestores.

Em 2020 foi realizada Integração para os residentes e entregue o Manual de Boas Vindas para o Corpo Clínico, tanto CLT como Prestadores de Serviços onde constam as principais diretrizes da instituição, normas e regras, código de ética, Regimento Interno de Corpo Clínico, etc. Acredita-se que o envolvimento dos profissionais do Corpo clínico desde sua chegada na instituição gere assertividade em suas condutas, além de um bom trabalho em equipe, favorecendo a comunicação, que impacta de forma positiva no atendimento aos nossos pacientes e em sua segurança.

5.8 Aproveitamento interno



5.9 Avaliação de Desempenho 2020

Anualmente a Avaliação de Desempenho é aplicada a todos os colaboradores por meio de sistema informatizado com foco na avaliação das competências estratégicas da instituição.

Devido à pandemia e reestruturação de processos e adequação aos novos protocolos de segurança optou-se em iniciar a Avaliação de Desempenho de 2020 no final do ano possibilitando melhor aproveitamento dos resultados obtidos, com início em 14 de Dezembro de 2020 e término em 15 de Janeiro de 2021. Foram realizadas divulgações nos quadros de avisos informando o local de acesso e período que a avaliação ficaria disponível e os gestores foram treinados referentes ao sistema.

A quantificação dos resultados foi concluída no final de Janeiro de 2021. Assim, os colaboradores que apresentarem *"gaps"* serão acompanhados e desenvolvidos ao longo do referido ano, conforme definido no PDI – Plano de desenvolvimento Individual, preenchido pelo gestor no ato da avaliação.

No mesmo período foi disponibilizado a Avaliação de Desempenho para o corpo clínico.

6 Setor de Engenharia e Medicina do Trabalho – SESMT

No ano de 2020, foram realizados 2.559 (duas mil quinhentas e cinquenta e nove) atendimentos médicos, conforme apresentado:

Exames	Total
Admissionais	330
Periódicos	319
Demissionais	322
Retorno ao Trabalho	163
Consulta AT	120
Consultas assistenciais	1.107
Consulta atestado	198

6.1 Protocolo Vacinal

Houve um total de 1.014 (um mil e quatorze) vacinas aplicadas, como segue abaixo:

Hepatite B	38
Dupla Adulto	36
SCR	16
Gripe	924
TOTAL	1.014

6.2 Eventos

- Março: Campanha de Vacinação contra a Gripe com aplicação de 924 doses entre colaboradores e terceiros;
- XVIII SIPAT do HEVA – Não houve SIPAT

- Outubro Rosa: Prevenção do câncer ginecológico - através de mural informativo
- Novembro Azul: Prevenção do câncer de próstata e saúde masculina - através de mural informativo

7 Desenvolvimento e Ensino

Os conteúdos e as estratégias educacionais das atividades são desenvolvidos a partir do perfil de competência. É sabido que a formação do perfil de competência do profissional é a capacidade em mobilizar diferentes recursos para solucionar os problemas da prática profissional, integrando habilidades cognitivas, atitudinais e psicomotoras.

Desse modo, a educação em saúde é uma prática desenvolvida com base nas necessidades de saúde dos profissionais e compreende que a transformação nos serviços, no ensino e na condução do sistema de saúde não pode ser considerada questão simplesmente técnica, visto que envolve mudança nas relações, nos processos, nos atos de saúde e, principalmente, nas pessoas. Como estratégia, deve contribuir para a necessária transformação dos processos formativos, das práticas pedagógicas e das práticas assistenciais.

No ano de 2020 as horas de treinamento totalizaram 13.489,7 horas/ano. Por conta da pandemia houve um grande redirecionamento para enfrentamento da nova realidade. Com o objetivo de manter a capacitação contínua do quadro de colaboradores, os treinamentos obrigatórios foram mantidos, seguindo as medidas de segurança.

Com interface com o Departamento de Recursos Humanos, com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar e com o Setor de Qualidade, foram desenvolvidas as seguintes ações com os colaboradores:

- Integração de novos colaboradores, focando a cultura de Segurança do Paciente, as Normas e Rotinas da instituição;
- Treinamentos identificados através da Avaliação de Desempenho anual dos colaboradores;
- Treinamento teórico – prático, com o intuito de simular a prática e aprimorar as habilidades e competências dos colaboradores;
- Treinamentos realizados através dos dados sobre notificações de eventos encaminhados pelo setor de Gerenciamento de Riscos;
- Treinamentos para implantação de novos produtos e novos equipamentos na instituição;

7.1 Cursos e treinamentos para o desenvolvimento Enfermagem

Todos os instrumentos assistenciais e gerenciais da enfermagem são elaborados e/ou atualizados no Setor de Educação Permanente. A proposta da Educação Permanente parte das observações do processo de trabalho, utiliza metodologias ativas como a problematização e envolve o coletivo na busca de identificação e soluções do problema. Conforme o objetivo pode-se utilizar: rodas de conversas, estudo de caso, trabalho de campo, seminários, estágio in loco, oficinas, grupo de discussão dentre outros e tem como ações as seguintes diretrizes:

- Gerar oportunidades de aprendizagem que desenvolvam competências para a melhoria do desempenho dos cuidadores e da Instituição;
- Apoiar a formação de lideranças propiciando uma evolução no processo de sucessão;
- Consolidar a cultura de excelência nos processos e serviços;
- Proporcionar atualizações e reciclagens técnicas específicas para seus cuidadores;
- Difundir as melhores práticas técnicas vigentes.
- Treinamentos identificados através de dados estatísticos dos seguintes setores: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), Serviço de Medicina do Trabalho (SESMT) e Setor de Laboratório – Enfermagem;
- Treinamentos em parceria com o setor de Engenharia Clínica, com o intuito de capacitar e sensibilizar o colaborador sobre o manuseio e a importância de zelar pelos equipamentos – Enfermagem;

JANEIRO
PROTOCOLO FLEBITE
OS DEZ PASSOS DA AMAMENTAÇÃO SEGURA
FEVEREIRO
SISTEMA KANBAN
ANOTAÇÃO DE ENFERMAGEM (SAE)
MARÇO
PDI- PÓS AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
MEDIDAS DE PREVENÇÃO EM CASOS DE COVID-19
PREPARO DO CORPO PÓS ÓBITO – COVID-19
ABRIL

PREPARO DO CORPO PÓS ÓBITO – COVID-19
MEDIDAS DE PREVENÇÃO EM CASOS DE COVID-19
PARAMENTAÇÃO E DESPARAMENTAÇÃO EM CASOS DE COVID-19
MAIO
COLETA DE SWAB – COVID-19
CUIDADOS COM APARELHO CARDIOVERSOR
JUNHO
PROTOCOLO DE PREVENÇÃO E MANEJO DE QUEDA
PREVENÇÃO DE INFECÇÃO CORRENTE SANGUINEA
MUDANÇA DECÚBITO E CONTENÇÃO NO LEITO
MANEJO EM PCR ADULTO
CUIDADOS DE ENFERMAGEM COM GTT
JULHO
PROTOCOLO DE PREVENÇÃO E MANEJO DE QUEDA
MANEJO EM PCR ADULTO
PREVENÇÃO DE LESÕES DE PELE
AGOSTO
PROTOCOLO DE PREVENÇÃO E MANEJO DE QUEDA
MANEJO EM PCR ADULTO
SAE- ANOTAÇÃO DE ENFERMAGEM
ROP´S E METAS DE SEGURANÇA
CUIDADOS COM CATETER VESICAL DE DEMORA
TIPOS DE ISOLAMENTO E PARAMENTAÇÃO
RISCO DE QUEDA E CONTENÇÃO
HIGIENIZAÇÃO DO PACIENTE/BANHOS
PARAMETROS DE SSVV
ELETROCARDIOGRAMA
PROTOCOLOS INSTITUCIONAIS E CERTIFICAÇÕES
SETEMBRO
SISTEMA KANBAM

ROPS E MAPA ESTRATÉGICO
CERTIFICAÇÕES E POPS' INSTITUCIONAIS
CUIDADOS COM CATETER VESICAL DE DEMORA
PREVENÇÃO DE INFECÇÃO CORRENTE SANGUINEA
TIPOS DE ISOLAMENTO E PRECAUÇÕES
CURATIVO PRESSÃO NEGATIVA
LESÕES POR FRICÇÃO
PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO
CÁLCULOS DE MEDICAÇÃO I
GESTÃO DE GASES MEDICINAIS EM HOSPTAIS (GASOTERAPIA)
CUIDADOS PALIATIVOS - UCFMUSP
OUTUBRO
INSTALAÇÃO E MONTAGEM DE PRESSÃO ARTERIAL INVASIVA
ASSISTÊNCIA DE ENF. EM PCR ADULTO
ANOTAÇÃO DE ENFERMAGEM
MEDIDAS DE SEGURANÇAO MEDICAMENTOS (9 CERTOS)
CÁLCULOS DE MEDICAÇÃO
COLETA DE HEMOCULTURA
ROP-IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE
NOVEMBRO
MEDIDAS DE SEGURANÇAO MEDICAMENTOSA
COLETA DE HEMOCULTURA
ORIENTAÇÕES SOBRE EQUIPAMENTOS (CME)
CODIGO DE VESTIMENTA DA ENFERMAGEM
FIXAÇÃO DE CATETER PERIFÉRICO
ROTINA E FLUXO DE CUIDADOS DA GINECOLOGIA
INSTALAÇÃO E MONTAGEM DE PRESSÃO ARTERIAL INVASIVA
COLETA DE TIPAGEM SANGUINEA PARA HEMOTRANSFUSÃO
PROTOCOLO DE SEPSE
PROTOCOLO DE ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL (AVC)

DEZEMBRO
ADAPTAÇÕES E ROTINAS PROTOCOLO SEPSE, DOR TORACICA E AVC
ROTINAS E COLETAS DE EXAMES LABORATORIAIS E BALANÇO HIDRÍCO
PROTOCOLO DE CUIDADOS E LIBERAÇÃO DO CORPO APÓS ÓBITO
PRÁTICAS DE COLETA SANGUÍNEA
PLANO DE ATENDIMENTO ÀS MULTIPLAS VÍTIMAS EXTERNAS (PAMVE)
TRIAGEM NEONATAL (TESTE DO PÉZINHO)
ROTINA E FLUXO DE CUIDADOS DA GINECOLOGIA

7.2 Cursos e treinamentos para o desenvolvimento de equipes multiprofissionais

- Treinamentos de "integração de novos colaboradores" quinzenalmente;
- Treinamento para "utilização de EPIs" para a equipe da Nutrição em Fevereiro e Março;
- Treinamento da "Nova Gestão da CIPA" em Setembro;
- Treinamento da Brigada de Incêndio de Outubro de 2019 a Janeiro de 2020
- Treinamento sobre o "Plano de Abandono em situações de catástrofe" em Dezembro.

7.3 Cursos e treinamentos para o desenvolvimento de equipes de atendimento

- EAD: Código de Conduta: Colaboradores admitidos durante o ano;
- Orientação do Sistema Salux: Colaboradores admitidos durante o ano;
- Indicadores Setoriais: Orientação aos colaboradores sobre o painel de gestão de atendimento;
- Aprimoramento e orientações dos fluxos para líderes de recepção;
- Cadastro do usuário no Sistema CADWEB (Cartão Nacional de Saúde);
- Cadastro do usuário no Sistema Salux : A importância da conferência do nome e data nascimento;
- Alteração da origem do usuário, (UBS), na abertura das ordens de serviço dos exames de urgências/eletivos.
- Curso Introdutório Serviço Social Cuidados Paliativos Turma I Professora Doutora Letícia Andrade realizado nos meses de Novembro e Dezembro 2020 (carga horária: 20 horas)
- Visita à maternidade e GIAM (Grupo de Incentivo ao Aleitamento Materno)

- Neste ano não foi possível realizar as atividades de Visita à Maternidade e Grupo de Incentivo ao Aleitamento Materno, pois são atividades realizadas em Grupo e com acesso às Unidades de Internação o que poderia ocasionar risco de contaminação.

7.4 Programas de Estágios

O Hospital Estadual Vila Alpina oferece campo de estágios aos alunos de graduação e de pós-graduação em enfermagem através do IEPAC – Instituto de Ensino e Pesquisa Armênio Crestana e possui os seguintes objetivos:

- Proporcionar a interação entre a teoria e a prática de enfermagem possibilitando ao aluno uma visão holística, humanista e interdisciplinar;
- Habilitar o aluno para a Sistematização da Assistência de Enfermagem nas diferentes especialidades da prática profissional;
- Desenvolver capacidades psicomotoras, reflexivas, críticas e criativas de atuação em Enfermagem;
- Levar o aluno à reflexão sociológica, antropológica, ética e bioética da Saúde;
- Habilitar o aluno na prática da assistência integral à saúde e qualidade de vida do ser humano, família e comunidade;
- Integrar as ações de Enfermagem às ações multiprofissional.

Devido à pandemia, os estágios foram suspensos.

8 Assistência

8.1 PROADI -SUS

O Projeto teve início no final do ano de 2017 e chegou ao fim no ano final do ano de 2020. O grande desafio era reduzir em 18 meses 30% da mediana das infecções e em 36 meses 50% da mesma. Assim, ao final do projeto a meta foi alcançada das três infecções: Infecção de corrente sanguínea, ITU associada ao cateter vesical de demora e Pneumonia associada à ventilação mecânica (PAV).

A infecção da corrente sanguínea associada ao cateter vascular (ICS-CVC) sempre foi um desafio na UTI Adulto. No ano de 2017 a UTI Adulto 2 foi a UTI escolhida para fazer parte do estudo PROADI como UTI Adulto piloto, no qual a mediana de ICS-CVC foi de 7,6, sendo que a redução proposta em 18 meses foi de 30% que atingimos com uma medida de 5,3 no ano de 2018. E a mediana de 2019 foi de zero (Redução de 100%). E essa redução foi sustentada em

2020 com menor número de infecções. Em 2017 foram 16 sepses associadas a CVC, em 2018 foram 14 casos, em 2019 foram 9 casos., e em 2020 foram 6 casos.

As pneumonias associadas à ventilação mecânica também são infecções com várias medidas de prevenção. No ano de 2017 a mediana de ICS-CVC foi de 0 (com 4 casos), sendo que houve aumento da mediana em 2018 (4,9), com nova redução em 2019 ficando a mediana em zero novamente (redução de 100%). Essa redução foi mantida em 2020 com nenhuma infecção e mediana de 0. As ITU-SVD sempre tiveram números baixos na nossa UTI adulto 2, ficando as medianas sempre zero.

8.2 Melhorias Contínuas nas Áreas Assistenciais

ÁREA ASSISTENCIAL	ATIVIDADES
Atendimento Cirúrgico	• Sensibilização da equipe de enfermagem sobre a humanização na assistência envolvendo paciente e familiar no cuidado; • Revisão e reestruturação dos pactos de materiais de inaloterapia e instrumentais; • Aprimoramento de protocolo de jejum prolongado e treinamento da equipe multidisciplinar; • Reestruturação e treinamento da Equipe Multi sobre o Protocolo de SEPSE (nova metodologia); • Revisão e reestruturação do protocolo de TEV com treinamento da equipe multidisciplinar, com implantação da ferramenta para avaliação diária de risco no pôs operatório; • Aquisição do quadro de comunicação no posto de enfermagem para maior interação com os resultados dos processos assistenciais; • Aquisição de materiais específicos para curativos ortopédicos: • Revisão do pacto de Soros com a farmácia para diminuição do estoque na unidade;
	• Participação no PROADI - SUS para diminuição da densidade global de infecções e criação dos times de acompanhamento: ICS, PAV, ITU, HIGIENE DAS MÃOS; • Adequação do pacto do consumo de álcool spray; • Protocolo de MEWS com realização do Score no momento da alta do paciente para unidades assistenciais; • Realização do "*Round*" com metas diárias aos pacientes; • Informatização do controle de sinais vitais na ficha de reação transfusional contribuindo com a segurança da assistência;

UTI Adulto	• Ampliação e modernização do parque tecnológico da Unidade (novos ventiladores pulmonares); • Aprimoramento da ferramenta de transporte intra e extra hospitalar para melhoria de comunicação na transição de cuidados; • Sensibilização da equipe de enfermagem sobre a humanização no cuidado – Empatia; • Revisão e reestruturação dos pactos de materiais de inaloterapia e instrumentais; • Revisão e restruturação dos pactos de insumos Kanban; • Criação do Time Sepse; • Reforma da UTI I e II e substituição do aparelho de ar condicionado; • Aquisição de 10 camas automáticas; • Entrega do hemocomponente pela agência transfusional; • Doação de um gerador de marcapasso (Sec. Da Saúde); • Disponibilização de mais 1 computador na UTI I; • PAV, Lavagem e Mãos e ICS; • Evoluções médicas estruturadas da UTI incorporadas ao Sistema SALUX.
Time Crítico	• Análise da performace e adesão do Protocolo de TEV Clínico (atualmente em 100%); • Discussão mensal com a SCIH de todos os casos com IRAS;
Maternidade/CPN	2017 partos, desses 1211 foram partos via vaginal (60%) e 806 partos cesáreas (40%). 48% dos partos cesáreas ocorreram em primíparas. Referência para a rede básica com 258 consultas em média por mês. Manteve-se e aperfeiçoaram-se os protocolos assistenciais: • Segurança na administração de medicamentos; • SAE medicamento de Alto Risco; • Protocolo de Hemorragia Pós Parto; • Protocolo de SHEG – Síndrome Hipertensiva Específica da Gestação; • Protocolo de TEV Obstétrico – Tromboembolismo Venoso; • Protocolo de Abreviação de Jejum; • Protocolo de Sepse, aumentando a adesão do protocolo e melhorando os resultados; • Implantação de Auditoria em 100% dos partos cesárea por desejo materno; • Atualização do Protocolo de Hemorragia Pós-Parto; • Fortalecimento e sensibilização sobre segurança na administração de medicamentos; • Sensibilização para Incentivo ao Aleitamento Materno; • Treinamento da metodologia canguru; • Divulgação à gestante sobre métodos de analgesia não farmacológica para o alivio da dor no trabalho de parto;

	• Encontro com gestante para divulgação sobre os sinais e sintomas de sepse, para prevenção; • Revisão e reestruturação dos pactos de materiais de inaloterapia e instrumentais; • Atualização da Técnica de limpeza e desinfecção do laringoscópio; • Atualização da técnica de limpeza de superfícies; • Capacitação do curso de vacina; • Adequação do armazenamento de Imunobiológicos de uso diário; • Cronograma de treinamento de suporte avançado de vida em obstetrícia/ ALSO; • Treinamento da equipe médica para inserção do dispositivo intrauterino; • Fortalecido e sensibilização do Protocolo de prevenção e manejo de Queda na maternidade; • Sensibilização da equipe multidisciplinar sobre os indicadores de resultado; • Sensibilização da equipe multidisciplinar no gerenciamento de riscos – abertura de notificações.
Agência Transfusional	• Inserção dos sinais vitais no InfoSaúde: participação da Agência Transfusional no acréscimo da informação da numeração da bolsa; • Entrega de bolsas para transfusão: rotina estabelecida na instituição que abrange todas as unidades; • Busca ativa de pedidos de transfusão: ronda realizada pelo auxiliar administrativo 2 vezes por dia; • Pedidos de urgência: reavaliação dos pedidos pela hemoterapeuta com foco educacional (corpo clínico); • Horas de treinamento: representamos 59% do total dentro da Gerência Médica; • Participação no Programa de Avaliação Externa da Qualidade em Imuno-hematologia da ABHH: • Média teórica = 9,7; • Média prática = 10,0; • Coleta de amostras pré-transfusionais: equipe técnica da Agência Transfusional devidamente treinada pela Educação Permanente da Enfermagem e em plena atividade no Pronto Socorro. • Impacto da pandemia COVID-19: • Infecção de 31% do quadro de colaboradores da Agência Transfusional (somando 54% entre infectados e suspeitos afastados); • Responsabilidade pelo suporte hemoterápico ao Hospital de Campanha AME-Barradas entre maio e setembro (totalizando 103 transfusões); • Campanhas de doação de sangue: realizada apenas 1 campanha devido à pandemia de COVID-19, porém é realizado um trabalho de panfletagem sobre doação abrangendo todas as recepções do hospital.

UTI Pediátrica e Pediatria	• Fortalecimento e sensibilização sobre segurança na administração de medicamentos; • Implantação do SAE medicamentoso; • Reestruturação do Protocolo de PEWS com sensibilização da equipe assistencial; • Aquisição de 1 computador e ar condicionado na sala de procedimento; • Aquisição de brinquedos para sala de recreação; • Revisão e reestruturação dos pactos de materiais de inaloterapia e instrumentais; • Sensibilização da equipe multidisciplinar sobre os indicadores de resultado; • Sensibilização da equipe multidisciplinar no gerenciamento de riscos – abertura de notificações; • Fortalecimento e sensibilização sobre segurança na administração de medicamentos; • Implantação do SAE medicamentoso; • Aquisição de ventilador mecânico; • Adesivação para uma ambiência acolhedora. • Revisão do Protocolo de Sepse Infantil
UTI Neonatal	• Fortalecimento e sensibilização sobre segurança na administração de medicamentos; • Revisão do SAE medicamentoso; • Revisão do Protocolo de Sepse Neonatal; • Revisão do Protocolo da Linha da Prematuridade; • Revisão do Protocolo de Prevenção e Manejo de Flebite; • Alterações no Protocolo de Risco Infeccioso; • Implementação da técnica de banho com Clorexidina 2%; • Sensibilização para Incentivo ao Aleitamento Materno; • Realização de 4 cursos do aleitamento materno / IHAC – 20 horas; • Grupo de Aleitamento materno com as mães; • Treinamento de medidas de conforto e posicionamento do RN no leito; • Revisão Protocolo de Inserção de Sondas orogástrica e nasogástricas; • Aprimoramento de fixação de sondas orogástrica e nasogástrica; • Avós como acompanhantes na unidade quando as genitoras estão na UTI; • Aprimoramento da ferramenta SBAAR para melhoria de comunicação na transição de cuidados; • Diminuição da densidade global de infecções; • Treinamento de Higiene das Mãos; • Implantação da Ronda do Bundles; • Reformulação da reunião com os pais com vivências práticas e dinâmicas ministradas pela equipe multidisciplinar;

	• Ampliação e modernização do parque tecnológico da Unidade (equipamentos de Isoletes) • Implementação da reunião multidisciplinar diária; • Aperfeiçoamento na administração de antibiótico em cateter central por bureta; • Adequação do consumo de álcool spray; • Atualização da Técnica de limpeza e desinfecção do laringoscópio. • Revisão e reestruturação dos pactos de materiais de inaloterapia e instrumentais; • Sensibilização da equipe multidisciplinar no gerenciamento de riscos – abertura de notificações. • Fixação do monitor de back up
CME	• Revisão dos processos de limpeza de instrumentais no processo de limpeza dos materiais ortopédicos consignados; aumento do ciclo de limpeza (termodesinfecção para materiais implantáveis-ortopedia), conforme a RDC 15; • Revisão dos processos de preparo e esterilização dos materiais conforme a RDC 15; • Realização de controle por meio de registro do processo de termodesinfecção; • Adequação no processamento manual de inaloterápicos por termodesinfecção, tendo uma redução de até 90% do consumo de ácido peracético; • Implementação da rastreabilidade de materiais recebidos no CME; • Implementação da rotina de teste de eficiência de limpeza nos materiais consignados, vídeo cirurgia e instrumentais; • Implementação da rotina de controle de materiais submetidos a relavagem; • Revisão na rotina de devolução de materiais de vídeo e acompanhamento do processo de conferência pelo instrumentador; • Aquisição do parque de inaloterápicos para atender a demanda hospitalar. • Implantação da tripla checagem no material consignado pelo enfermeiro
	Houve variação significativa no número de atendimentos de urgência e emergência, em virtude das alterações do Plano São Paulo de enfrentamento à pandemia, no qual de 15.157 atendimentos/mês em Janeiro passou para 6.472 em Maio e fechou o ano em dezembro com 10.325 atendimentos/mês. Em 2020 o Pronto Socorro atendeu em média 1358 pacientes com suspeita e ou confirmados de COVID-19, sendo 20% do seu atendimento mensal. Para garantir a segurança e eficiência da assistência, todos os pacientes que procuraram o Hospital para atendimento de

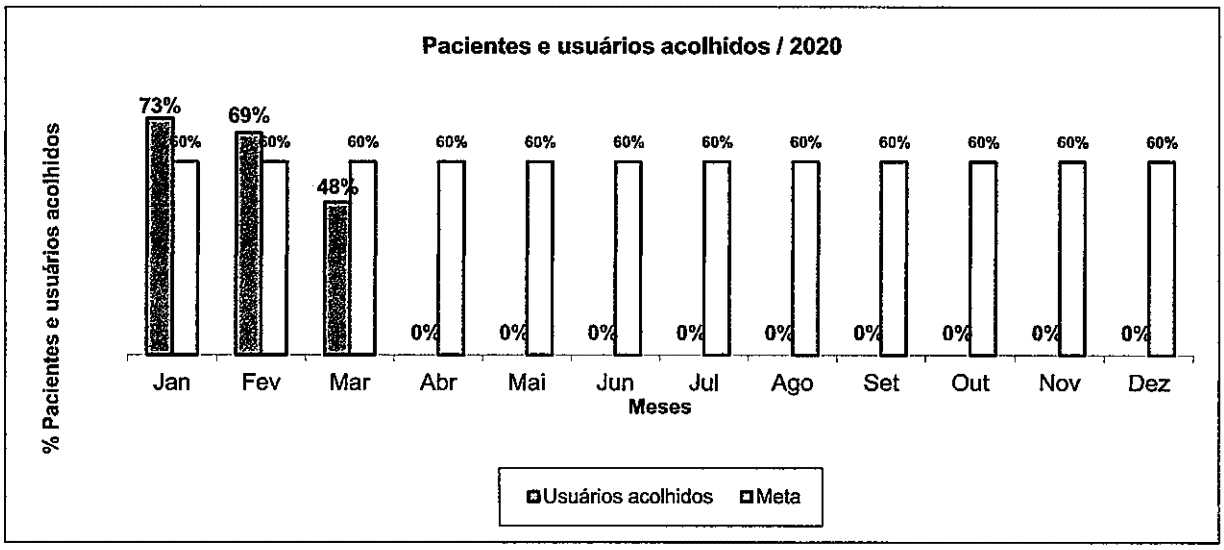
Pronto-Socorro	urgência/emergência passaram por um acolhimento e Classificação de Risco, que definiu a prioridade de atendimento. Ações de reestruturação do Pronto Socorro: • Revisão e readequação do fluxo para pacientes com Síndromes Gripais / Covid-19; • Aferição de temperatura de todos os pacientes e acompanhantes na entrada do Pronto Socorro; • Sala de triagem exclusiva para pacientes de síndromes gripais / Covid-19; • Consultórios médicos e salas de medicação exclusivas para atendimento de pacientes com síndromes gripais/Covid-19; • Reestruturação da sala de trauma para pacientes não Covid-19; • Criação de 10 (dez) leitos de UTI na unidade de emergência para atendimento de pacientes com Síndromes gripais/Covid-19 com classificação laranja ou vermelho. • Acompanhamento e controle dos tempos de atendimentos nos vários setores, através de sistema informatizado de chamadas, possibilitando gestão de recursos para otimização da assistência; • Abertura de leitos extras e utilização da unidade de Hospital Dia e ambulatório quando há superlotação dos leitos de Observação Adulto e Infantil; • Restruturação e treinamento com a equipe multidisciplinar do Protocolo de SEPSE, com nova metodologia; • Implantado o impresso e um novo Rop de Segurança Medicamentosa, do SAE de medicamentos de alto risco unidade crítica e não crítica; • Orientações e sensibilização da equipe de enfermagem e auxiliares administrativos, sobre as notificações (preenchimentos adequados de impressos e protocolos, procedimentos eficazes); • Conscientização da lavagem de mãos; • Sensibilização e conscientização do Protocolo de Queda; • Orientação sobre os dados da SCIH e conscientização (álcool, desinfecção de hab, cuidados com acesso venoso e central, lesões por pressão). • Implementação do protocolo de dor/analgesia na triagem • Revisão do Protocolo de Dor Toracica • Implementação do protocolo de AVC • Processo Lean no Pronto Socorro • Fluxo COVID-19, revisão e adequação sob demanda de atendimento
Ambulatório do umbigo	O Ambulatório do Umbigo surgiu com o intuito de aumentar a adesão das mães no retorno pós-alta hospitalar.

	No ambulatório, a consulta do pós-parto pode ser antecipada para os cinco primeiros dias de vida do bebê e, dependendo do caso, para até 24 horas após a alta médica, o que promove a melhora do quadro clínico de 85% dos recém-nascidos já no primeiro retorno. Em 2020 realizamos um total de 1.318 Consultas de Enfermagem Binômio Mãe e Recém-Nascido. O principal objetivo do ambulatório do Umbigo é oferecer atendimento humanizado e individualizado, como forma de saciar as dúvidas maternas em relação a amamentação e cuidados com o bebê.
Ambulatório imunobiológico	O Hospital Estadual Vila Alpina oferece aos seus pacientes uma grade de Imunobiológicos para aplicação quando indicado. Na maternidade todos os recém-nascidos recebem os Imunobiológicos de acordo com recomendação do Ministério da Saúde e as mães recebem Imunização contra Influenza todos os anos. Há equipe de profissionais especializados na aplicação de vacinas nos Recém-Nascidos e nos Adultos, trabalha em parceria com PAD3 e a SUVIS. No ano de 2020 aplicamos um total de 6.830 doses de vacinas

9 Atendimento

9.1 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

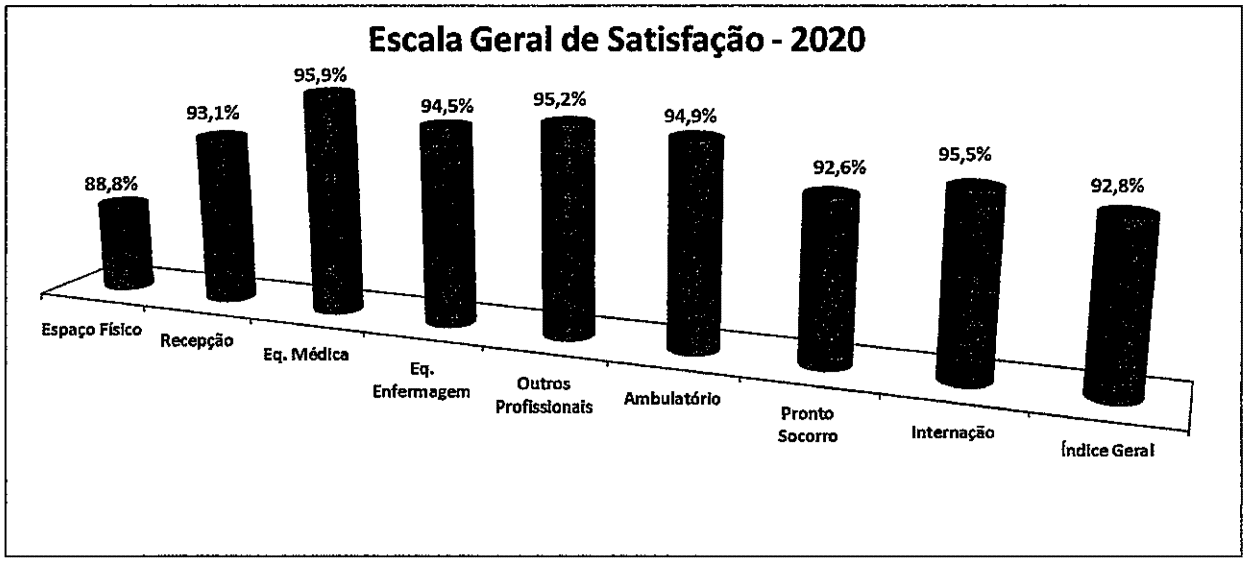
Em razão da pandemia, em 2020 o acolhimento foi realizado no período de Janeiro à Março, tendo atingido a meta de 60% dos pacientes internados somente nos dois primeiros meses, pois em março a atividade foi interrompida. O acolhimento tem por objetivo, a orientação sobre as normas e rotinas do hospital, aos pacientes, acompanhantes e familiares.



9.2 Pesquisa de Satisfação/SES

A pesquisa de satisfação da SES não teve alterações em números e setores: 122 pesquisas mensais sendo: 32 pacientes atendidos no Ambulatório, 32 pacientes atendidos no Pronto Socorro, 31 pacientes internados e 27 pacientes de cirurgia ambulatorial. Em 2020, em razão da pandemia, a pesquisa não foi aplicada no período de abril à julho, e em meados de março foi interrompida quando haviam sido aplicadas 103 pesquisas. Nº total de pesquisas: 957.

9.2.1 Taxa de Satisfação do Usuário - 2020



As manifestações registradas dos usuários somaram 514, sendo 441 queixas e 73 elogios. O indicador do SAC, "Porcentagem de Devolutiva das Manifestações", determinado no contrato de gestão, superou a meta de 80% em todos os meses:

Relatório com Indicadores de Qualidade Mensal conforme Contrato de Gestão - Hospital Vila Alpina – 2020

Atenção ao Usuário	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Queixas Recebidas	41	46	36	31	39	38	30	15	21	51	55	38	**441**
Queixas Resolvidas	34	44	36	30	38	32	27	14	17	43	53	35	**403**
Meta/ Ouvidor	82,9%	95,7%	100,0%	96,8%	97,4%	84,2%	90,0%	93,3%	81,0%	84,3%	96,4%	92,1%	**91,4%**

9.3 Serviço Social

O setor de Serviço Social HEVA possui em seu quadro sete assistentes sociais, um assistente administrativo e uma coordenadora.

Os atendimentos nas unidades de internação continuam sendo realizados por um Assistente Social do início ao fim da permanência do paciente no Hospital, o que possibilita o acompanhamento e seguimento mais adequado dos casos, além do estabelecimento do vínculo com o a paciente e sua família facilitando assim a intervenção profissional.

No ano de 2020 o desenvolvimento das atividades hospitalares foi todo revisto, pois com a Pandemia do COVID-19 às equipes do hospital enfrentaram diversos desafios e foi necessária uma grande mobilização para realizar os atendimentos aos pacientes com diagnóstico de COVID-19. Assim, o atendimento do Serviço Social concentrou sua atenção prioritariamente ao atendimento dos familiares de pacientes acometidos por COVID-19, o atendimento foi realizado preferencialmente por telefone, e aos demais pacientes e familiares o atendimento continuou a ser realizado pessoalmente.

9.3.1. Atendimento nas Unidades de Internação

No ano de 2020 foram realizados 4115 acolhimentos sociais, dentre os acolhimentos realizados, 11% foram classificados como casos sociais, demandando dos Assistentes Sociais acompanhamento do início ao fim da internação, ocasionando contatos com a rede de serviços sócio assistenciais, que em muitos momentos foram realizados através das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação).

9.3.2. Número Geral de Atendimentos

No ano de 2020 realizamos o total de 12.046 atendimentos, incluindo Pronto Socorro e Ambulatório, uma média de 1003 atendimentos por mês.

9.3.3. Indicador Captação de Córneas

O setor de Serviço Social tem como indicador a Taxa de Efetividade nas entrevistas para Captação de Córneas e a meta é alcançar duas captações positivas por mês dentro do horário de expediente do Serviço Social. No ano de 2020 as Captações foram interrompidas devido à pandemia e somente no mês de Janeiro foi possível realizar 01 (uma) captação de córnea.

9.3.4. Atendimento do Ambulatório de Planejamento Familiar

Os pacientes encaminhados pelas UBS de referência, para realização de Laqueadura ou Vasectomia, antes do atendimento médico são atendidos pelo Assistente Social, que reforça as orientações já passadas pelos serviços, entrevista o paciente e confirma a decisão de realizar a cirurgia de esterilização definitiva. No ano de 2020 foram atendidas 67 consultas para avaliação de e vasectomia. Não foram realizados grupos educativos devido à Pandemia.

9.3.5. Casos encaminhados Conselho Tutelar e Vara da Infância e Juventude

No ano de 2020 dos casos atendidos que necessitaram de seguimento e acompanhamento dos Órgãos de proteção à Criança e ao Adolescente. Foram direcionados 65 casos ao Conselho Tutelar, e encaminhados ainda 13 casos à Vara da Infância, vale ressaltar que os casos encaminhados à Vara da Infância do Ipiranga (referência para a região) o Assistente Social responsável pelo atendimento no hospital participa das entrevistas técnicas no fórum e em alguns casos das audiências, no ano de 2020 essa interface continuou a ser realizada e as entrevistas e audiências foram realizadas via TICs no ambiente hospitalar.

9.3.6. Grupo de Apoio à Alta

A equipe multiprofissional continuou realizando o Grupo de Apoio a Alta, mesmo durante a Pandemia, pois alguns pacientes acometidos pela COVID-19 deixaram o hospital com dependência de cuidados, os cuidadores e familiares continuaram a ser orientados pela equipe multidisciplinar, adotando todas as medidas de segurança.

No ano de 2020 foram realizados 83 GAA e todos os 83 pacientes foram encaminhados ao Programa Melhor em Casa (EMAD) para avaliação e possível acompanhamento domiciliar.

9.3.7. Humanização

O atendimento aos usuários atingiu o total de 285.012 sendo 121.945 de Pronto Socorro, 2.934 de Internações Eletivas, 11.410 de Internação de Urgência, 18.283 de Ambulatório e 130.440 de SADT. O indicador da recepção, "Tempo entre retirada da senha e chamada na recepção", cuja meta é de 15 minutos no Pronto Socorro de Ginecologia / Obstetrícia, e de 10 minutos no Pronto Socorro Adulto e Infantil, foi atingido todos os meses.

No Hospital Estadual Vila Alpina o comitê de Humanização, denominado HUMANIZA HEVA vem acompanhando as ações de humanização já existentes, bem como, trabalhando para implantar novas ações, além de direcionar as ações ligadas ao Programa Selo Hospital Amigas do Idoso, cujo objetivo é aprimorar o atendimento prestado ao público idoso que utiliza os serviços do Hospital.

No ano de 2020 o Plano Institucional de Humanização produzido no início do ano contemplou a organização de um espaço para melhor acolhimento das mães da UTI Neo Natal, mas não pôde ser concretizado devido à Pandemia. Diante do cenário apresentado o comitê de Humanização teve de suspender todos os eventos e atividades que costumeiramente eram realizados no ambiente hospitalar, evitando assim a propagação do vírus na comunidade.

Em 19 de Março de 2020 o horário de visita, praticado no hospital de forma ampliada, foi restringido a 1 hora de visita por dia, liberando-se somente 1 visitante por paciente. Vale ressaltar que nos casos de internação de crianças, adolescentes, gestantes, puérperas, pessoas portadoras de deficiências e idosos, foi respeitado o direito ao acompanhante, e os casos de isolamento foram analisados e discutidos caso a caso.

Nas Unidades de isolamento a visita foi suspensa, e o acolhimento dos profissionais de saúde aos familiares necessitou ser repensado. Desde o início preconizou-se manter o canal de comunicação entre equipe e familiares objetivando a diminuição das tensões e ansiedade.

Além do Acolhimento diferenciado nos casos de isolamento a equipe esteve sensível aos casos de agravamento do quadro clínico, os profissionais da linha de frente em vários momentos viabilizaram o contato dos pacientes com seus familiares, através de chamadas de vídeo e contatos telefônicos, em alguns casos foi o último contato realizado entre pacientes e seus familiares, além disto, nos casos possíveis e graves os familiares são convocados para visitas (através da janela de vidro) e conversa pessoal com a equipe médica.

Além dos treinamentos foram promovidos pela equipe de Qualidade, Recursos Humanos, Educação Continuada e SESMT: rodas de conversas nas Unidades de Internação, denominadas como Mutirão da Escuta, com o objetivo de promover apoio, escutar os anseios e medos da equipe de linha de frente, tirar dúvidas e identificar os casos que precisam ser encaminhados para atendimento especializado. Os profissionais também receberam mensagens de apoio e homenagens através de vídeos gravados pela comunidade e parceiros do hospital.

10 Apoio

10.1 Farmácia

No ano de 2020 o processo de farmácia no HEVA desenvolveu atividades focadas no plano terapêutico de pacientes diagnosticado com COVID-19, como à aquisição de medicamentos, que se manteve durante o ano com instabilidade e falta no mercado.

Melhorias Contínuas:

- Implantação protocolos de usos racionais de medicamentos das classes terapêuticas, Neurobloqueadores Musculares, Sedativos e Opioides;
- Implantação da alta de pacientes Puérperas eletivas ao protocolo de TEV;

10.2 Suprimentos

Melhorias Contínuas:

- Revisão e inclusão de itens nas compras mensais (padronizados), esta ação visa aumentar a capacidade de negociação e redução de custos, aumentando o controle de distribuição do material, retirando da modalidade SCDU.
- Treinamento bimestral da metodologia de utilização do kanban junto a assistência para redução do índice de ocorrências de Não Conformidade;
- Revisão dos itens armazenados no estoque almoxarifado, propondo alteração para a metodologia de estoque estratégico;
- Controle diário de materiais com indicação para atendimento de casos de COVID-19, evitando seu desabastecimento.
- Antecipação das compras de Abril/Maio, visando nos antecipar ao possível desabastecimento do mercado, diante da Pandemia causada pela COVID-19.
- Busca por opções de novos materiais/modelo, para atender a nova demanda ocasionada pela COVID-19.

10.3 Serviço de Nutrição e Dietética

No ano de 2020 foram planejadas ações para redução de desperdícios (sobra limpa e resto ingesta) e análise de processos para aumento da performance da unidade.

Comparativo 2019 X 2020: Produção e Custo				
Descrição		2020	Variação	Variação
PRODUÇÃO	Paciente	316.949	75.977	-24,0%
	Produção Total	563.086	118.798	-21,1%
	Custo Total	R$ 1.562.330	118.490	-7,6%
Nutrição Enteral	Volume Total	8992	770	8,6%
	Custo Total	R$ 189.048	-6.875	-3,6%

Comparativo 2019 X 2020: Produção e Custo					
Descrição		2019	2020	Variação 2019 x 2020	
PRODUÇÃO	Paciente	302.620	316.949	14.329	4,73%
	Produção Total	587.738	563.086	-24.652	-4,19%
	Custo Total	R$ 1.623.348	R$ 1.562.330	R$ -61.018	-3,76%

A produção está associada ao volume de atendimentos realizados no hospital, no ano 2020 devido à pandemia da COVID-19, onde houve cancelamentos nas cirurgias eletivas e os leitos foram ampliados para atendimento a pacientes críticos em unidade de terapia intensiva, dessa forma observou-se redução no volume de distribuição de dietas via oral (7,6%) e acréscimo de distribuição de dietas enterais para paciente crítico, sendo para adultos o aumento de 4% no consumo de dietas enterais e redução de 32% para o público infantil.

Melhorias Contínuas:

- Revisão do fluxo do lactário, assegurando as boas práticas de manipulação de fórmulas lácteas, sendo as principais intervenções:
- Individualização das áreas internas do lactário, delimitando barreiras para evitar contaminação cruzada;
- Fluxo de desinfecção e esterilização de utensílios e mamadeiras, assegurando o processo com o envolvimento da CME (central de material esterilizado);
- Aquisição de utensílios para o preparo e manipulação das fórmulas infantis, garantindo a segurança no processo;
- Implantação do processo de produção de fórmula por tipo e composição, minimizando eventos alergênicos;
- Implantação do mapa de produção de dietas, para monitoramento e controle de litros produzidos x fórmulas (kg) produzidas e dispensadas;
- Implantação de rastreabilidade por lote nas fórmulas produzidas;
- Revisão dos controles de temperatura da cadeia quente e fria;
- Revisão do cronograma de limpeza terminal e concorrente das áreas de SND, com revisão de periodicidade de limpeza e implantação do check list de qualidade pós execução do serviço;
- Readequação do layout do estoque, permitindo segregação por tipo de insumo e Implantação do PVPS visual;

- Readequação do layout do estoque, permitindo segregação por tipo de insumo e Implantação do PVPS visual;
- Revisão da periodicidade de entrega de gêneros alimentícios, otimizando espaço nos estoques;
- Reforma e revitalização Refeitório de Comida Caseira;
- Modificação do Layout dos refeitórios de colaboradores respeitando o distanciamento social (redução do número de assentos e aumento no período de distribuição das refeições);
- Alteração no modelo de distribuição de refeições. Exclusão do modelo self-service na distribuição das refeições, havendo somente o colaborador da nutrição na distribuição das refeições prevenindo o contágio da COVID-19 durante o manuseio dos utensílios;
- Atendimento Nutricional assistencial remoto conforme preconizado pelo CFN;
- Revisão do protocolo assistência Nutricional, baseada nos Níveis de Assistência e perfil epidemiológico HEVA.

10.4 Higienização e Rouparia

Melhorias Contínuas:

- Revisão do quadro operacional, bem como, da técnica de limpeza do serviço de higienização visando melhor absorção da prestação de serviço,
- Realizado o tratamento do piso da unidade refletindo na aparência e maior eficácia na prevenção de microrganismos através da limpeza;
- Estabelecido plano de trabalho para a equipe de higienização para maior efetividade das rotinas;
- Implantado novo formulário de controle de limpeza terminal e limpeza concorrente para controle e evidencia na realização das limpezas;
- Padronização de materiais e insumos fornecidos pela empresa limpadora a fim de manter produtos, materiais e insumos profissionais;
- Readequação das rotinas de rouparia para maior organização;
- Implantado uma sala para distribuição e devolução de roupa privativa, visando maior organização e controle de evasão;
- Estabelecido plano de trabalho para a equipe de rouparia para melhor direcionamento das atividades;

- Alteração da metodologia de fornecimento de enxoval nas unidades de atendimento, visando reduzir custo e controle de evasão;
- Realizado análise semanal da produção de enxoval sujo, com acionamento das áreas visando reduzir o volume gerado;
- Implantado indicadores semanais para acompanhamento da qualidade do serviço de higiene;
- Alteração das embalagens utilizadas para o fornecimento de materiais (kits de enxoval, privativos e insumos), gerando menor custo, mantendo a qualidade nas rotinas;
- Alteração da rotina de descarte de panos e mops sujos até então utilizando embalagem de resíduo infectante, com a substituição da embalagem por saco bobina impactando em menor custo;
- Atualização do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - PGRSS.

10.5 Engenharia Clínica

O parque gico é composto por 1.085 equipamentos, como medida de melhoria, recebemos de doações da Secretaria da Saúde de 05 Camas elétricas, 04 Ventiladores Pulmonares de Transporte, 03 Aparelhos de Anestesia, 01 Marcapasso e 03 Endoscópios.

10.6 Manutenção Predial

10.6.1. Obras

Refeitório Comida Caseira 1° andar	Pintura da parede, pintura do teto, troca dos mobiliários danificados, Troca das lâmpadas fluorescente por led.
Engenharia Clinica 1° andar	Mudança de layout da sala com adequações dos pontos elétricos. Pintura da parede, pintura do teto.
Estoque Setor Informativa 1° andar	Mudança do estoque de TI para a antiga sala de treinamento no 1° andar com adequações dos pontos elétricos.
Sala de Recrutamento e Seleção no 1° andar	Reforma e pintura das paredes e teto. Troca das lâmpadas fluorescente por led.
Setor de Bureau de Impressão 1° andar	Mudança da sala de Bureau para a antiga sala de protocolo no 1° andar com adequações dos pontos elétricos.
Sala Administrativa SAA 1° andar	Mudança da sala de SAA para a antiga sala de Bureau o no 1° andar com adequações dos pontos elétricos.

Sala 137 de treinamentos do RH	Essa sala estava sendo ocupada pelo setor administrativo do SAA com a mudança deste setor foi necessário reforma e adequação de infraestrutura
Central de Alarme de Incêndio	A Central de Alarme de Incêndio foi mudada de local (da sala de telefonia para a recepção de colaboradores) onde foi necessária obra de remanejamento de cabos de redes, alimentação elétrica e suas infraestruturas
Reforma Banheiro Obs. Feminino PSA 2° andar	Reforma geral do sanitário com troca da impermeabilização do piso dos sanitários, troca do revestimento do piso, troca do revestimento das paredes, correção hidráulica, pintura do forro, troca das portas danificadas, troca de louças e metais, substituição do ralo.
Reforma Ob. Feminina 2° andar PSA	Reforma e pintura das paredes e teto; Instalação de fórmicas nas salas na altura de 1,30m; Troca das lâmpadas fluorescente por led.
Adequação Pronto Socorro Adulto 2° andar para receber paciente COVID-19	Sala de Emergência 02, sala de gesso, corredor e consultórios 03, 04, 05 e 06 foram adequados para receber pacientes em tratamento da COVID-19. No corredor foi instalada uma porta de vidro com bandeiras do piso ao teto para isolar o corredor e não perder a visualização destes setores, reforma das portas para manter o ambiente isolado, adequação de iluminação, adequação nas réguas de gases medicinais e disponibilização de cilindros, pintura dos tetos e paredes.
Adequação Sala Gesso 2° andar	Como a sala de gesso foi adequada para ser utilizada pelo Pronto Socorro para atendimento de paciente com covd19, foi necessário mudar a sala de gesso para a sala de coordenação do Setor de Imagens com as devidas adequações de infraestrutura e pintura do teto e paredes.
Secretaria 2° andar	Demolição da parede de Drywall com retirada da porta que dava acesso ao Setor, Instalação de porta de vidro com bandeiras do piso ao teto no corredor de acesso a gerencia. Instalação de porta cortada com bancada para atendimento na sala das secretarias e pintura da parede e teto.
Nova Copa gerência 2° andar	Antiga sala da assessora foi transformada em copa com demolição das paredes do sanitário, troca da porta de acesso à sala, instalação de forro, instalação de bancada, adequações dos pontos elétricos, adequações dos pontos hidráulicos, correção em piso e pintura de teto e parede.
Reforma salas gerência 2° andar	Reforma da sala de superintendência e gerências, sala de reuniões adm. e corredores com pintura das paredes e teto;
Reforma DML no Centro Cirúrgico 3 andar	O DML estava provocando infiltração no corredor 2° andar e na parede da área limpa do Centro Cirúrgico sendo necessário reforma geral com troca da impermeabilização do piso do DML, troca do revestimento do piso, troca do revestimento das paredes, correção hidráulica e pintura do forro.
Reforma UTI - II 3° andar	Reforma e Pintura do salão da UTI II com manutenção e instalação de suportes para monitores; Troca do piso paviflex danificados.
Correção Forro UTI - II 3° andar	Correção parcial do forro da UTI Adulto II que apresentou deformação e dano estrutural na área do leito do 307 -D.

Gasoterapia 4° andar	Mudança da sala de gasoterapia do 4° andar para o 1° andar onde era o antigo estoque da IT com adequações dos pontos elétricos.
Quartos 4° andar pediatria transformado em UTI-COVID-19	Todos os quartos do 4° andar Setor Pediatria foram adequados para receber pacientes em tratamento da COVID-19, com a instalação de pontos de água para receber equipamento de hemodiálise, os quartos maiores receberam Instalação de fórmicas nas paredes da sala na altura de 1,30m, reforma das portas para manter o ambiente isolado, adequação de iluminação, adequação nas réguas de gases medicinais, pintura dos tetos e paredes, reforço nos suportes de álcool em gel distribuídos no Setor, revisão geral no sistema de chamada de enfermagem, instalação de ar condicionado tipo Split nos quartos de isolamento.
Clinica Cirúrgica 5° andar	Instalação de um novo sistema de chamada de enfermagem.
UTI - Neonatal 6° andar	Reforma com pintura da parede e teto. Troca das lâmpadas fluorescente por led.
Área externa do Hospital	Reparos em calçadas de circulação comum. Troca das lâmpadas vapor de sódio dos postes de iluminação pública por lâmpadas de Led. Reforma e pintura dos bancos de madeira. Reconstrução parcial do muro danificado por colisão de veículo

10.7 Serviço de Apoio Administrativo – S.A.A.

O setor de Serviço de Apoio Administrativo compõe os setores de Segurança, Transporte, Telefonia, Protocolo, Bureau e Jardinagem.

Melhorias Contínuas:

- Renovação do contrato de telefonia móvel (Claro) com aquisição de aparelhos novos com redução de 2,37% no comparativo com 2019;
- Aquisição e instalação de placa de atendimento automático na central telefônica com o objetivo de ganhar agilidade no atendimento e redução de 1 (uma) Telefonista;
- Ampliação do sistema de CFTV com foco na instalação de câmeras nos setores diversos da farmácia (Farmácia Central, Satélite e farmacotécnica) e suprimentos;
- Aquisição e instalação de sistema de controle de acesso através de biometria nos setores de farmácia e nutrição;
- Readequação no setor de Necrotério e redução de 100% do efetivo (5 colaboradores);
- Redução de 70% na utilização do Uber, sobre os meses de Novembro e Dezembro de 2020, por meio de redesenho da rotina do transporte de modo a promover efetiva utilização dos motoristas e o rigor com os setores sobre a utilização;

- Aquisição de uma plastificadora e encadernadora para o desenvolvimento das atividades no setor do Bureau.

10.8 Tecnologia da Informação

- Migração do file server para um novo servidor com maior capacidade de armazenamento;
- Substituição do antivírus e AntiSpam por um mais recente e atualizado;
- Migração do sistema Alphalinc para um novo servidor com maior capacidade e processamento;
- Atualização do sistema Alphalinc para uma nova versão;
- Migração do serviço de WSUS para um novo servidor;
- Criação de servidor FTP;
- Migração da Intranet e site externo para um novo Servidor;
- Adequação de fluxo de atendimento e reestruturação de consultórios e setores para pandemia de COVID-19;
- Implantação do processo de tele consulta;
- Desenvolvimento de relatórios de previsão de alta x registro de alta;
- Desenvolvimento de relatórios assistenciais e gerenciais;
- Melhorias no sistema de avaliação de desempenho;
- Desenvolvimento de interface para o sistema da SES de gasoterapia;
- Desenvolvimento do SAE de Enfermagem;
- Desenvolvimento em sistema da Hipótese diagnostica (Prontuário internação \ Sadt);
- Restruturação da integração Salux X Alphalinc;
- Implantação do processo de Interconsulta;

11 Acompanhamento Financeiro

Conforme Termo Aditivo 01/2020 referente ao Contrato de Gestão celebrado em 22/12/2017, entre o Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde e o Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo SECONCI - SP, para regulamentar o desempenho das ações e serviços no Hospital Geral "Henrique Altimeyer" Vila Alpina, foi acrescentado ao Contrato vigente o montante de R$ 141.522.000,00 (Cento e quarenta e um milhões e quinhentos e vinte e dois mil reais). A transferência foi efetivada mediante a liberação

de 12 parcelas mensais de R$ 11.793.500,00 (Onze milhões e setecentos e noventa e três mil e quinhentos reais).

O Termo de Retirratificação nº 02/2020 foi celebrado em 20/09/2019 no valor de R$ 3.000.000,00 (Três Milhões de reais), sendo recursos financeiros para o enfrentamento da Pandemia do COVID-19. Totalizando o valor do repasse em R$ 144.522.000,00 (Cento e quarenta e quatro milhões e quinhentos e vinte e dois mil reais). Cada parcela é composta de um valor fixo de 90%, referente às metas de produção, e de 10% correspondente à parte variável decorrente das metas qualitativas do Contrato.

O orçamento anual para 2020 sofreu um acréscimo de 3% em relação a 2019. O Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) mostra que com o aumento expressivo dos insumos e da complexidade dos pacientes, a variação percentual das Despesas, foram maiores quando comparado com as evoluções dos indicadores de Produção, Complexidade e Inflação.

O acréscimo orçamentário, em conjunto com a implantação de ações de contenção de gastos e despesas, permitiu o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Gestão.

Quando observado a evolução das despesas, essas tiveram um crescimento no acumulado de 2020 em 6%.

Cabe também destacar que, mesmo diante do expressivo aumento das despesas mencionadas acima, através de uma gestão rigorosa dos recursos disponíveis diante do enfrentamento da Pandemia, foi possível proporcionar um equilíbrio econômico na instituição conforme demonstrativos abaixo.

11.1 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – 1º Semestre 2020

DEMONSTRATIVO DE FLUXO DE CAIXA - 1º SEMESTRE 2020

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	3.232.704,34	3.124.488,40	3.583.574,40	3.700.613,89	3.861.324,23	3.288.551,55	-
RECEITAS	-	-	-	-	-	-	-
Contrato de Gestão / Convênio	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	12.793.500,00	**71.761.000,00**
Receitas Financeiras	27.036,22	20.409,48	24.480,01	22.273,79	17.131,95	15.374,56	**126.706,01**
Outras Receitas	84.579,72	45.970,42	50.073,71	39.557,91	51.002,82	18.035,61	**289.220,19**
Total	11.905.115,94	11.859.879,90	11.868.053,72	11.855.331,70	11.861.634,77	12.826.910,17	**72.176.926,20**
DESPESAS	-	-	-	-	-	-	-
Pessoal (CLT)	**5.362.762,07**	**5.040.244,75**	**4.871.006,62**	**5.041.224,86**	**5.062.271,72**	**5.283.260,07**	**30.660.770,09**
Salários	4.346.396,18	4.456.005,72	4.470.024,66	4.759.485,77	4.793.447,95	4.888.831,75	**27.714.192,03**
13º	380.009,51	520,10	2.590,36	4.814,40	3.221,57	5.921,98	**397.077,92**
Férias	490.604,20	480.943,93	177.602,20	143.503,02	127.133,72	288.434,22	**1.708.221,29**
Outros	145.752,18	102.775,00	220.789,40	133.421,67	138.468,48	100.072,12	**841.278,85**
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	4.332.447,16	4.265.733,58	4.226.718,92	4.031.272,88	4.080.776,87	3.974.723,81	**24.911.673,22**
Materiais	1.549.473,32	1.402.166,07	1.944.143,79	1.868.264,03	2.602.782,76	3.546.681,00	**12.913.510,97**
Manutenção Predial	129.997,70	121.774,49	139.666,71	164.059,08	144.294,44	160.472,64	**860.265,06**
Investimentos	1.027,41	2.924,61	1.115,10	276,02	1.039,74	703,48	**7.086,36**
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	278.819,53	254.808,24	241.853,50	245.434,41	243.132,94	210.416,40	**1.474.465,02**
Financeiras	323,29	348,35	311,12	341,37	288,73	352,72	**1.965,58**
Outras despesas	106.424,06	66.512,05	66.227,16	90.586,48	77.742,09	11.334,43	**418.826,27**
Ressarcimento por rateio	252.057,34	246.281,76	259.971,31	253.162,23	222.078,16	269.040,44	**1.502.591,24**
Total	**12.013.331,88**	**11.400.793,90**	**11.751.014,23**	**11.694.621,36**	**12.434.407,45**	**13.456.984,99**	**72.751.153,81**
Saldo do mês (Receitas-despesas)	**- 108.215,94**	**459.086,00**	**117.039,49**	**160.710,34**	**-572.772,68**	**-630.074,82**	**-574.227,61**
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	**3.124.488,40**	**3.583.574,40**	**3.700.613,89**	**3.861.324,23**	**3.288.551,55**	**2.658.476,73**	**-**

11.2 Demonstrativo de Fluxo e Caixa – 2º Semestre 2020

DEMONSTRATIVO DE FLUXO DE CAIXA 2º SEMESTRE 2020

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	2.658.476,73	2.833.737,24	3.436.181,18	4.498.141,62	5.734.215,79	4.659.500,67	-
RECEITAS	-	-	-	-	-	-	-
Contrato de Gestão / Convênio	12.293.500,00	12.293.500,00	12.293.500,00	12.293.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	72.761.000,00
Receitas Financeiras	13.373,27	10.751,34	- 3.807,25	4.257,90	15.351,35	14.492,11	54.418,72
Outras Receitas	42.087,75	34.825,06	59.107,60	49.165,54	47.856,45	42.660,96	275.703,36
Total	12.348.961,02	12.339.076,40	12.348.800,35	12.346.923,44	11.856.707,80	11.850.653,07	73.091.122,08
DESPESAS	-	-	-	-	-	-	-
Pessoal (CLT)	5.087.839,73	5.174.473,58	5.085.042,65	4.972.569,77	6.858.827,75	6.886.411,39	34.065.164,87
Salários	4.751.844,55	4.678.544,99	4.579.039,61	4.448.327,07	4.370.667,17	4.258.578,30	27.087.001,69
13º	4.868,49	5.256,88	7.719,03	8.007,54	1.828.647,45	1.753.508,05	3.608.007,44
Férias	248.096,04	330.183,07	270.310,61	318.923,50	273.646,29	447.826,91	1.888.986,42
Outros	83.030,65	160.488,64	227.973,40	197.311,66	385.866,84	426.498,13	1.481.169,32
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	4.201.411,37	4.087.921,31	4.124.220,10	4.165.461,31	3.993.189,62	4.011.607,81	24.583.811,52
Materiais	2.191.705,62	1.832.438,74	1.471.880,08	1.299.611,29	1.431.124,39	1.430.580,91	9.657.341,03
Manutenção Predial	126.287,23	109.663,82	119.199,45	97.103,70	124.733,03	109.109,22	686.096,45
Investimentos	32.466,67	36.497,73	751,66	4.599,68	826,68	826,67	75.969,09
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	208.916,60	213.606,03	213.874,94	220.722,65	246.612,50	215.837,40	1.319.570,12
Financeiras	302,89	338,03	305,19	351,22	355,48	332,48	1.985,29
Outras despesas	81.207,85	18.663,38	20.934,64	102.943,05	40.421,20	33.281,70	297.451,82
Ressarcimento por rateio	243.562,55	263.029,84	250.631,20	247.486,60	235.332,27	249.271,41	1.489.313,87
Total	12.173.700,51	11.736.632,46	11.286.839,91	11.110.849,27	12.931.422,92	12.937.258,99	72.176.704,06
Saldo do mês (Receitas-despesas)	175.260,51	602.443,94	1.061.960,44	1.236.074,17	-1.074.715,12	-1.086.605,92	914.418,02
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	2.833.737,24	3.436.181,18	4.498.141,62	5.734.215,79	4.659.500,67	3.572.894,75	-

11.3 Demonstrativo Contábil Operacional – 1º Semestre de 2020

DEMONSTRATIVO CONTÁBIL OPERACIONAL - 1º SEMESTRE 2020

	Janeiro Valor	Fevereiro Valor	Março Valor	Abril Valor	Maio Valor	Junho Valor	Total Valor
Receitas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	70.761.000,00
Repasse Termo Aditivo - adicional (Investimento)	-	-	-	-	-	-	-
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	-	-	-	-	500.000,00	500.000,00	1.000.000,00
Total (1)	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	12.293.500,00	12.293.500,00	71.761.000,00
SUS / AIH	-	-	-	-	-	-	-
SUS / Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-
Total (2)	-	-	-	-	-	-	-
Resultado de Aplicação Financeira	27.030,22	20.460,48	24.480,01	22.273,79	17.131,95	15.374,58	126.708,01
Reembolso de Despesas	84.201,67	8.133,48	40.277,03	58.323,00	41.520,61	52.321,25	282.777,24
"Demais Receitas" (Convênios)	-	-	-	-	-	-	-
"Receitas Extras"	5.154,39	5.533,95	1.112,34	25.616,24	6.819,89	9.539,35	53.676,16
Outras Receitas	-	-	-	-	-	-	-
Total (3)	116.392,48	34.076,91	66.869,38	104.213,03	65.272,45	77.335,16	463.159,41
Total das Receitas (1) + (2) + (3)	11.909.892,48	11.827.576,91	11.859.369,38	11.897.713,03	12.358.772,45	12.370.835,16	72.224.159,41
Despesas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-
Pessoal	5.253.661,41	5.438.553,27	5.467.844,38	5.624.739,90	5.616.878,53	5.527.984,85	33.419.662,34
Ordenados	4.192.563,60	4.282.250,25	4.194.607,45	4.150.266,01	4.369.162,48	4.356.946,70	25.544.885,49
Encargos Sociais	343.983,53	345.524,54	349.569,52	349.195,00	358.632,41	360.688,04	2.108.391,14
Provisões	266.733,47	415.024,22	407.454,48	748.837,15	681.712,45	694.997,92	3.234.759,69
13º exclusivamente	365.032,98	365.431,78	300.665,90	363.850,07	372.626,65	368.267,30	2.195.884,48
Férias exclusivamente	-78.299,51	49.592,44	46.788,58	384.977,48	309.085,80	326.730,62	1.038.875,21
Outros provisionamentos	-	-	-	-	-	-	-
Benefícios	325.166,79	348.038,42	341.635,44	342.948,19	321.390,43	350.061,17	2.027.140,44
Outras despesas com pessoal	105.413,92	69.415,84	164.577,49	33.494,55	65.780,76	68.093,02	504.775,58
Serviços Terceirizados	4.335.463,46	4.363.653,11	4.107.431,28	4.145.317,98	4.047.219,46	4.367.899,26	25.367.087,55
Assistenciais	3.735.757,91	3.701.938,99	3.606.685,30	3.583.175,93	3.431.016,55	3.630.664,77	21.689.239,45
Pessoa Jurídica	3.735.757,91	3.701.938,99	3.606.685,30	3.583.175,93	3.431.016,55	3.630.664,77	21.689.239,45
Pessoa Física	-	-	-	-	-	-	-
Administrativos	599.707,55	663.716,12	600.746,98	562.142,03	616.202,93	738.933,49	3.779.448,10
Materiais	1.562.764,40	1.444.316,80	1.058.597,26	1.869.565,19	2.208.644,63	2.503.716,07	11.447.605,35
Materiais e medicamento	1.197.510,41	1.105.940,51	1.454.740,02	1.597.775,93	1.926.153,56	2.158.852,76	9.430.974,19
Materiais de consumo	365.253,99	338.376,29	403.857,24	261.789,26	282.491,07	344.863,31	2.016.631,16
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	245.906,28	245.190,50	208.670,53	224.111,34	210.939,69	215.307,56	1.408.126,00
Outras despesas	22.363,56	18.628,42	21.465,77	21.970,08	51.780,79	15.064,38	151.273,00
Ressarcimento por rateio	246.281,76	250.971,31	253.162,23	222.076,16	269.040,44	243.562,55	1.494.095,45
Tributários/Financeiras	10.467,52	350,14	65.544,71	346,56	322,22	69.141,01	146.192,26
Total das Despesas Operacionais (4)	11.676.920,39	11.772.665,55	12.030.716,16	12.108.130,29	12.604.826,76	13.243.374,76	73.436.632,95
Investimento	-	-	-	-	-	-	-
Equipamentos	22.921,03	9.869,74	118.023,41	14.443,25	990	56.700,98	222.949,01
Móveis e Utensílios	-	-	-	8.104,14	-	-	8.104,14
Obras e Instalações	-	-	-	-	-	-	-
Intangível (Direito e uso)	-	-	-	-	-	-	-
Veículos	-	-	-	-	-	-	-
Total Investimento (5)	22.921,03	9.869,74	118.023,41	22.547,39	990	56.700,98	231.053,15
TOTAL GERAL (4 + 5)	11.699.842,02	11.782.535,29	12.148.739,57	12.130.677,68	12.605.816,76	13.299.075,76	73.666.686,10
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	210.050,46	45.041,62	-289.370,19	-232.964,65	-247.043,33	-928.240,60	-1.442.526,69

11.4 Demonstrativo Contábil Operacional – 2º Semestre de 2020

DEMONSTRATIVO CONTÁBIL OPERACIONAL - 2º SEMESTRE 2020

	Julho Valor	Agosto Valor	Setembro Valor	Outubro Valor	Novembro Valor	Dezembro Valor	Total Valor
Receitas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	70.761.000,00
Repasse Termo Aditivo - adicional (Investimento)	-	-	-	-	-	-	-
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	500.000,00	500.000,00	500.000,00	500.000,00	-	-	2.000.000,00
Total (1)	12.293.500,00	12.293.500,00	12.293.500,00	12.293.500,00	11.793.500,00	11.793.500,00	72.761.000,00
SUS / AIH	-	-	-	-	-	-	-
SUS / Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-
Total (2)	-	-	-	-	-	-	-
Resultado da Aplicação Financeira	13.373,27	10.751,34	- 3.807,25	4.257,90	15.351,35	14.492,11	54.418,72
Reembolso de Despesas	51.101,18	45.458,84	45.927,80	31.985,58	42.452,16	198.071,15	414.976,69
"Demais Receitas" (Convênios)	-	-	-	-	-	-	-
"Receitas Extras"	9.860,52	6.876,27	15.956,71	4.690,72	10.525,91	6.350,69	54.261,02
Outras Receitas	-	-	-	-	-	-	-
Total (3)	74.334,97	63.086,45	58.077,26	40.914,18	68.329,41	218.914,15	523.656,42
Total das Receitas (1) + (2) + (3)	12.367.834,97	12.356.586,45	12.351.577,26	12.334.414,18	11.861.829,41	12.012.414,15	73.284.656,42
Despesas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-
Pessoal	5.722.917,82	5.611.592,02	5.481.792,75	5.355.920,72	5.186.159,65	5.283.932,77	32.652.315,53
Ordenados	4.364.816,95	4.239.797,42	4.215.971,13	4.133.805,60	4.124.028,66	4.047.559,91	25.125.779,67
Encargos Sociais	385.435,47	351.101,61	348.819,48	345.775,05	483.746,44	469.713,47	2.384.691,52
Provisões	539.505,21	568.583,47	427.100,88	395.833,04	28.401,31	152.503,11	2.111.927,02
13º exclusivamente	383.233,56	338.128,96	330.753,74	319.560,12	69.914,33	41.713,35	1.483.304,06
Férias exclusivamente	156.271,65	230.454,51	96.347,14	76.272,92	-41.513,02	110.789,76	628.622,96
Outros provisionamentos	-	-	-	-	-	-	-
Benefícios	345.552,15	336.665,99	328.507,87	302.951,58	309.809,63	295.945,69	1.917.532,89
Outras despesas com pessoal	107.807,84	115.443,53	163.293,39	177.555,47	250.073,61	298.210,59	1.112.384,43
Serviços Terceirizados	4.114.543,61	4.148.856,62	4.191.719,85	4.082.573,71	4.085.022,23	4.039.365,82	24.662.101,84
Assistenciais	3.457.997,06	3.533.419,39	3.568.784,93	3.442.531,24	3.444.736,01	3.417.045,61	20.864.514,24
Pessoa Jurídica	3.457.997,06	3.533.419,39	3.568.784,93	3.442.531,24	3.444.736,01	3.417.045,61	20.864.514,24
Pessoa Física	-	-	-	-	-	-	-
Administrativos	656.546,55	615.437,23	622.934,92	640.042,47	640.286,22	622.340,21	3.797.587,60
Materiais	2.156.812,54	1.854.303,58	1.807.677,09	1.686.860,53	1.702.622,64	2.003.614,99	11.191.891,55
Materiais e medicamento	1.804.754,87	1.527.112,37	1.525.204,03	1.372.353,50	1.412.543,50	1.670.802,45	9.312.770,72
Materiais de consumo	352.057,67	327.191,19	282.473,06	294.507,03	290.079,34	332.812,54	1.879.120,83
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	212.455,13	212.427,32	243.637,42	240.101,31	220.452,58	245.882,13	1.374.955,89
Outras despesas	4.169,73	17.668,25	17.386,84	46.095,71	20.787,59	18.750,55	124.858,67
Ressarcimento por rateio	263.029,84	250.631,20	247.486,60	235.332,27	249.271,41	264.098,59	1.509.849,91
Tributárias/Financeiras	8.715,89	354,34	65.583,61	316,71	355,48	65.868,14	141.213,17
Total das Despesas Operacionais (4)	12.482.044,36	12.095.831,31	12.055.284,16	11.627.199,98	11.474.671,78	11.921.552,99	71.657.184,58
Investimento	-	-	-	-	-	-	-
Equipamentos	13.983,96	750,00	6.253,03	0,00	17159,4	9.625,00	47.771,39
Móveis e Utensílios	-	-	-	1.370,00	-	-	1.370,00
Obras e Instalações	-	-	-	-	-	-	-
Intangível (Direito e uso)	-	-	-	-	-	-	-
Veículos	-	-	-	-	-	-	-
Total Investimento (5)	13.983,96	750,00	6.253,03	1.370,00	17159,4	9.625,00	49.141,39
TOTAL GERAL (4 + 5)	12.496.028,32	12.096.581,31	12.061.537,19	11.628.569,98	11.491.831,18	11.931.177,99	71.706.325,95
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	-128.793,35	260.005,14	290.040,07	705.844,22	369.998,23	81.236,16	1.578.330,47

12 Planejamento e desafios 2021

- Cumprir as novas metas definidas em contrato de gestão;
- Manter a certificação Qmentum Diamante;
- Monitorar e gerir a demanda espontânea nos atendimentos de urgência e emergência;
- Promover a gestão hospitalar eficiente, com foco na governança clínica corporativa e no equilíbrio econômico-financeiro, frente ao cenário pandêmico;
- Alinhar os custos ao orçamento vigente, através da otimização de recursos e reorganização de serviços;
- Buscar sustentabilidade através da gestão financeira hospitalar, da gestão de pessoas, do exercício de práticas assistenciais seguras e do gerenciamento de riscos;
- Desenvolver projeto de melhoria para a utilização do sistema de Gestão Integrada em sua totalidade;
- Revisitar os fluxos e processos em busca da melhoria contínua;
- Revisar os indicadores setoriais;
- Promover as ações de semana do meio ambiente;
- Implantar o controle do enxoval através do sistema RFID.

13 Considerações Finais

É sabido que o ano de 2020 foi um ano atípico e desafiador em decorrência ao cenário pandêmico.

O expressivo número de casos da COVID-19 demandou, por parte de todos os colaboradores, um extraordinário comprometimento com os objetivos prioritários do Hospital, visando o binômio segurança do paciente e sua própria segurança.

No entanto, mesmo frente aos desafios decorrentes da Pandemia COVID-19, o Hospital Estadual Vila Alpina conseguiu suprir a demanda, manter o equilíbrio econômico e financeiro observado nos demonstrativos contábeis e financeiros e cumprir parcialmente as metas de produção contratadas pela Secretaria do Estado da Saúde (SES).

Esse feito ocorreu devido ao rigoroso controle de custos, revisão de processos operacionais e aprimoramento contínuo dos protocolos assistenciais, bem como, a otimização da utilização dos recursos em todos os níveis do Hospital.

Dr. Renato V. da Cruz
CRM 61558
Gerente Executivo Hospitalar

Dr. Renato Vieira da Cruz
Gerente Executivo Hospitalar
Hospital Estadual Vila Alpina