

RELATÓRIO
ANUAL
2018



SUMÁRIO



- 01** Mensagem da Direção
- 03** Destaques de 2018
- 05** Linha do Tempo
- 09** Nossos números
- 11** Governança e gestão
- 12** Qualidade e segurança do paciente
- 13** Clima Organizacional
- 15** Pessoas
- 16** Desenvolvimento profissional e pesquisa
- 17** Sustentabilidade
- 18** Responsabilidade Social
- 19** Resultados



Há 20 anos foi estabelecida uma parceria entre o Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo (Seconci-SP) e a Secretaria de Estado da Saúde, dando origem ao primeiro grupo de hospitais geridos pelo modelo de Organizações Sociais de Saúde (OSS). Assim nasceu o Hospital Geral de Itapeverica da Serra (HGIS).

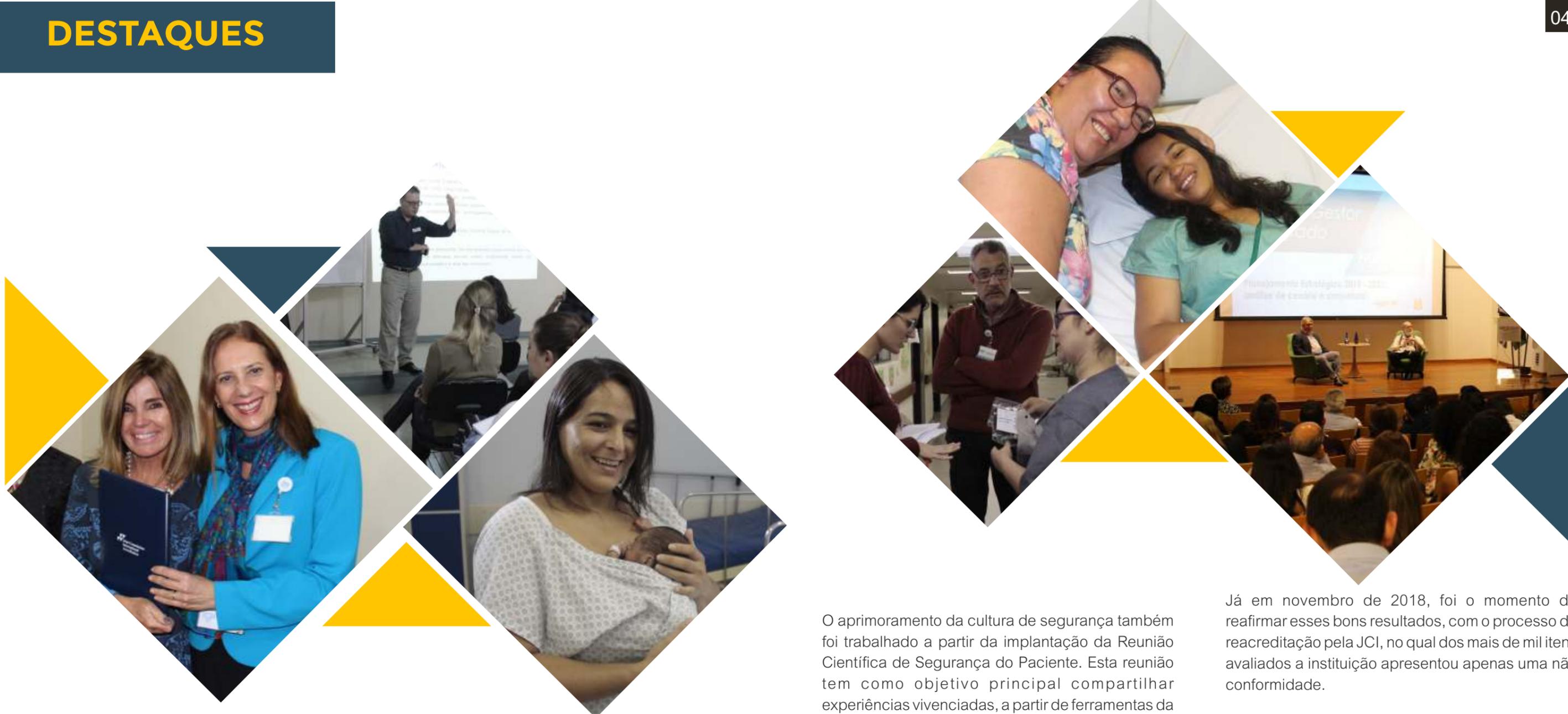
Hospital que tem claro o compromisso de melhorar a segurança e a qualidade do cuidado ao paciente, garantindo um ambiente seguro, com processos de certificações de qualidade que formalizam isso.

Neste ano de 2018, o HGIS passou com sucesso por mais duas reacreditações, nacional e internacional, das certificadoras: *Joint Commission International* e Organização Nacional de Acreditação. Com o objetivo de verificar se todos os requisitos de qualidade continuam a ser atendidos, conforme preconiza os manuais das metodologias, e se o uso das ferramentas de gestão tem gerado melhorias contínuas.

Permanecer neste seleto grupo de instituições acreditadas por ambas certificadoras é o reconhecimento à proposta de trabalho estabelecida desde a inauguração, algo que nasceu com o HGIS, que faz parte de seu DNA: a produção de cuidado digno e de qualidade.

Dr. Didier Roberto Torres Ribas
Superintendente Hospitalar
SECONCI-SP





O Hospital Geral de Itapecerica da Serra (HGIS) norteado por sua visão: “Ser excelente na assistência e na gestão de serviços públicos de saúde”, constrói uma trajetória de certificações, prêmios e reconhecimentos, sendo o primeiro hospital geral público do país acreditado pela *Joint Commission International* (JCI), desde 2012, além de acreditado com Excelência pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) desde 2009. E neste ano de 2018, passou pelas reacreditações de ambas certificadoras.

Atender aos padrões nacionais e internacionais de qualidade e segurança exige um empenho diário de toda a equipe. Ao longo deste ano, o foco esteve no aprimoramento dos processos com base nas exigências de segurança das novas edições dos manuais das instituições JCI e ONA, lançados em 2017 e 2018, respectivamente.

Atrelado a esse aprimoramento, 2018 foi o ano da implantação do Pronto Socorro Ginecológico e Obstétrico, com classificação de risco, visando à melhoria no atendimento às pacientes gestantes; a transferência de procedimentos endoscópicos, antes realizados em centro cirúrgico, para o prédio ambulatorial; e da implantação do Programa de Excelência Operacional da instituição, o qual certificou mais de 30 profissionais na metodologia *Lean Six Sigma – Yellow Belt*. Dentro deste programa, os gestores realizaram um teste de perfil (DISC), com o objetivo de potencializar a performance de cada um e também os resultados da instituição.

O aprimoramento da cultura de segurança também foi trabalhado a partir da implantação da Reunião Científica de Segurança do Paciente. Esta reunião tem como objetivo principal compartilhar experiências vivenciadas, a partir de ferramentas da qualidade. Desta forma, a instituição busca tornar acessível e transparente as informações sobre os eventos que ocorrem dentro do hospital e o aprendizado conquistado no processo.

Este ano ainda, atendendo a uma solicitação da Secretaria de Estado da Saúde, o hospital, aderiu à Portaria do Ministério da Saúde nº 1294 de 25 de maio de 2017 para realização de procedimentos cirúrgicos eletivos, totalizando de junho à dezembro 599 procedimentos cirúrgicos, em regime de mutirão.

Em agosto de 2018, os resultados positivos já puderam ser notados, com o processo de reacreditação pela ONA. Esta foi a primeira avaliação do hospital com base no novo manual, versão 2018, que traz como uma das novidades o “foco centrado no paciente”, requisito que segundo os avaliadores, já está bastante fortalecido.

Já em novembro de 2018, foi o momento de reafirmar esses bons resultados, com o processo de reacreditação pela JCI, no qual dos mais de mil itens avaliados a instituição apresentou apenas uma não conformidade.

Esses processos de certificação formalizam o compromisso em melhorar a segurança e a qualidade do cuidado ao paciente e de garantir um ambiente seguro. Também contribui para a qualidade do serviço prestado um bom ambiente organizacional.

Por essa razão, este ano foi aplicada a segunda pesquisa de clima organizacional, que é realizada bianualmente, apresentando uma nota geral de positividade superior ao da pesquisa anterior: 79,6.

Todo esse trabalho por melhoria contínua da qualidade dos serviços e do clima organizacional reflete diretamente na percepção dos usuários. Com índice de satisfação de 93,8%, em 2018, dos 1.455 usuários entrevistados, 99,24% indicariam o hospital para um amigo ou familiar. Um resultado importante para quem tem como missão: defender a saúde e contribuir para o aprimoramento do SUS.

LINHA DO TEMPO

-  Prêmio
-  Certificação
-  Reconhecimento
-  Assistência
-  Gestão
-  Responsabilidade Social

1999 2000 2001 2003 2004 2005 2007 2008 2009 2010

Prêmio Nacional Professor Galba de Araujo pelo destaque à qualidade no atendimento à mulher e ao recém-nascido, estimulando o parto normal (MS)

criação do comitê da qualidade

criação da política de atendimento
acreditado - nível I pela organização nacional de acreditação

grupo multidisciplinar comissão de gerenciamento de risco

prêmio amigo do meio ambiente - pelo conjunto de ações realizadas em prol do meio ambiente
menção honrosa do ministério do trabalho por ser área livre de mercúrio

Inauguração do centro de reabilitação, com ampliação de 600m2 de área física
prêmio melhores hospitais e maternidades de SP 2º lugar na categoria maternidade



INAUGURAÇÃO

centro de referência nacional para o método canguru (MS)

Certificado como Hospital Amigo da Criança, pela promoção e incentivo ao aleitamento materno (UNICEF e OMS)

Prêmio Professor Fernando Figueira (MS) melhor atendimento pediátrico da região sudeste

Aumento do número e da complexidade das cirurgias ortopédicas, pediátricas, obstétricas, vasculares, oftalmológicas e urológicas, com ampliação de 5 para 7 o número de salas cirúrgicas

lançamento de dois canais de comunicação para escuta qualificada com os colaboradores: canal aberto e canal direto

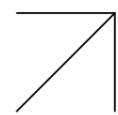
acreditado pleno - nível II pela organização nacional de acreditação

Ampliação do número de leitos da UTI adulto de 7 para 20

prêmio melhores hospitais e maternidades de SP - 7º lugar categoria maternidade

Acreditado com Excelência - Nível III pela Organização Nacional de Acreditação

implantação do serviço de neurotrauma



LINHA DO TEMPO

REALIZAÇÃO DO I CURSO DE COPEIROS HOSPITALARES E CLÍNICOS – GRATUITO PARA A COMUNIDADE

IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA DE E-LEARNING PARA CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

criação do Comitê de Bioética

Renovação da parceria da SES-SP com o Seconci-SP para a gestão do HGIS por mais cinco anos, por meio de Chamamento Público

LANÇAMENTO DA POLÍTICA DE DIREITOS DO PACIENTE E FAMILIARES

Implantação do time de Resposta Rápida e inauguração da Unidade de Atendimento Crítico e Semi-Crítico

FORMALIZAÇÃO DO PLANO INSTITUCIONAL DE HUMANIZAÇÃO

REVISÃO E PREPARAÇÃO DO NOVO CICLO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Inauguração de nova área física para os serviços ambulatoriais

Ampliação do horário de visita das 10:00 às 22:00

criação do grupo de orientações para rotina na UTI adulto – onde a equipe multiprofissional orienta os acompanhantes sobre a rotina da unidade, facilitando a comunicação e criando um ambiente mais próximo e acolhedor

Início do Programa de Residência Médica

participação no projeto maternidades: programa de apoio à humanização nos hospitais: inserção da rede social e afetiva do usuário no cuidado

criação do Comitê de Sustentabilidade para disseminação e sensibilização

Prêmio Melhores Hospitais do Estado de São Paulo - Finalista na categoria "Interação Humanizada"

avaliação de extensão da JCI com foco nas novas instalações do Ambulatório

avaliação da certificação da iniciativa Hospital Amigo da Criança e do Método Canguru

Certificado Padrão Ouro do Programa Ibero-Americano de Bancos de Leite Humano – MS e Fundação Oswaldo Cruz

oferta de novos cursos de capacitação gratuitos para a comunidade: auxiliar de farmácia, agente de higienização hospitalar e atendimento ao público em Pronto Socorro



Reacreditação com Excelência – Nível III pela Organização Nacional de Acreditação



Reacreditação Internacional pela Joint Commission International



Aumento do serviço cirúrgico ortopédico



aplicação de pesquisa de clima organizacional com nota geral 78

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

AMPLIAÇÃO EM MAIS DE 100% DA PRODUÇÃO CIRÚRGICA DO SERVIÇO DE OFTALMOLOGIA

participação no projeto de redução de infecções da corrente sanguínea no estado de São Paulo

APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS DE EDUCAÇÃO DO PACIENTE E PLANEJAMENTO TERAPÊUTICO COM BASE EM METODOLOGIA INTERNACIONAL



Acreditação Internacional pela Joint Commission International. É o primeiro hospital geral público do país a receber este reconhecimento



Referência em Boas Práticas de Humanização pelo Programa HumanizaSES

Centro de Referência em Boas Práticas de Atenção ao Parto e Nascimento pelo Ministério da Saúde



PARCERIA COM O PAT – POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR PARA OFERTA DE CURSOS DE CAPACITAÇÃO GRATUITOS PARA A COMUNIDADE: FORMAÇÃO DE COPEIROS HOSPITALARES E CLÍNICOS E FORMAÇÃO DE LACTARISTAS

IMPLANTAÇÃO DA MATRIZ DE TREINAMENTO

LANÇAMENTO DO MANUAL DE ÉTICA

INÍCIO DA IMPLANTAÇÃO DO NOVO SISTEMA ASSISTENCIAL (TASY) COM PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE E CERTIFICAÇÃO DIGITAL



Avaliação de Reacreditação Internacional pela Joint Commission International

IMPLANTAÇÃO DE GRUPO DE APOIO À FAMÍLIA PARA PACIENTES CIRÚRGICOS, ONDE A EQUIPE MULTIPROFISSIONAL ABRE ESPAÇO PARA ESCUTA E ACOLHIMENTO

Inauguração de área física exclusiva para Pronto Atendimento, com readequação de fluxo, aumento do número de consultórios, ampliação do acolhimento com classificação de risco e sistema informatizado de atendimento



IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE OUVIDORIA A PARTIR DO PROJETO DA SESSP COM A PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

aplicação da pesquisa de cultura de segurança dos pacientes para hospitais

ELABORAÇÃO DA MATRIZ DE RISCO PARA MAPEAMENTO DE CONTINGÊNCIAS EM SITUAÇÕES DE CATÁSTROFES

LANÇAMENTO DO PLANO DE SUSTENTABILIDADE



Certificado Padrão Ouro do Programa Ibero-Americano de Bancos de Leite Humano – MS e Fundação Oswaldo Cruz

avaliação de manutenção com excelência – nível III pela Organização Nacional de Acreditação



EM 2018 FORAM REALIZADOS



17.588 internações

167.331 atendimentos de urgência e emergência

1.656 partos normais

1.601.381 exames

106.210 atendimentos ambulatoriais

586 partos cesáreas

8.610 cirurgias

A gestão participativa realizada na instituição consiste em compartilhar a responsabilidade da tomada de decisões com os profissionais que estão diretamente envolvidos, ou mesmo contribuindo com novas ideias e melhorias nos setores em que atuam.

Por isso, estimulamos uma comunicação horizontal, valorizando o profissional como co-gestor e agente transformador, estimulando a relação transparente e democrática entre colaboradores e seus líderes por meio de canais de comunicação e gestão, como o Comitê Gestor Hospitalar - um encontro semestral que reúne as lideranças do hospital para discutir assuntos estratégicos. Este ano os temas escolhidos e amplamente debatidos foram: "Choosing Wisely" –

que em uma tradução livre significa "escolhendo sabiamente", e traz a proposta de avaliar o que é necessário ou não para proporcionar um cuidado mais seguro e eficaz, sem utilização exagerada de recursos na saúde, o que origina tratamentos e procedimentos desnecessários, dispendiosos e que não agregam benefícios aos pacientes – e "Planejamento Estratégico 2019-2023: análise de cenário e conjuntura" – dando o pontapé inicial para a construção de um novo ciclo do planejamento estratégico. O próximo passo será a revisão da missão, visão e valores, assim como o estabelecimento de novos objetivos, indicadores de monitoramento e projetos de intervenção que visam a mudança desejada.

Modelo de governança



O SECONCI-SP é representado dentro do hospital pelo Superintendente Hospitalar, responsável por traçar as diretrizes estratégicas para a instituição. Este reúne-se semanalmente com o Conselho Técnico Administrativo (CTA) do hospital e mensalmente com os demais superintendentes do governo.

A gerência executiva é a responsável por definir o processo de planejamento estratégico e operações gerais diárias do hospital, atuando de forma colaborativa com a liderança: o CTA, composto pelas gerências Comunicação, Qualidade e Segurança, Médica-Assistencial, Enfermagem, Técnica e Administrativa, além da Executiva e Superintendência.

Oferecer um cuidado de qualidade e com segurança aos usuários é um objetivo estratégico da instituição, que trabalha por uma melhoria contínua.

Assim, o HGIS busca manter os padrões nacionais e internacionais de qualidade e segurança, o que exige um empenho diário de toda a equipe, que esteve ao longo deste ano de 2018 focada no aprimoramento dos processos.

Neste caminho, a metodologia *Lean Six Sigma* foi disseminada a um grupo de mais de 30 profissionais, selecionados de forma estratégica para fazerem parte do início do Programa de Excelência Operacionais da instituição, que realizou a certificação em *Yellow Belt* com a elaboração de projetos que já foram implementados neste mesmo ano em diversas áreas. Com o objetivo de estimular o olhar para redução de desperdícios (etapas que não agregam valor) e variabilidade dos processos.

Ainda em 2018, foi implementada uma reunião periódica, para fortalecer a cultura de segurança, compartilhar experiências e tornar acessível e transparente as informações, denominada: Reunião Científica de Segurança do Paciente.

Também foram realizados alertas mensais, divulgados em murais localizados em pontos estratégicos do hospital para acesso dos colaboradores, visando à prevenção de eventos adversos para os principais processos envolvendo hemovigilância, tecnovigilância, farmacovigilância, segurança ocupacional, segurança ambiental e controle de infecção hospitalar.

E as conquistas neste ano: Reacreditação da "Acreditação com Excelência" pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), conquistada pela primeira vez em 2009, e a Reacreditação pela Joint Commission International (JCI), conquistada pela primeira vez em 2012, confirmam o bem sucedido trabalho realizado na busca pela melhoria contínua em qualidade e segurança.



Este ano de 2018, os colaboradores tiveram novamente a oportunidade de avaliar o clima organizacional, parte do nosso Planejamento Estratégico, pois entendemos que um bom ambiente contribui para a qualidade do trabalho desenvolvido por nossos colaboradores. Ao todo, 329 profissionais responderam de forma anônima o questionário, que trouxe a nota global de 79,6. Conheça a seguir, alguns resultados:



A imagem do HGIS

87,2%

O HGIS trabalha para ser reconhecido por sua excelência

87,2%

O HGIS garante à população um atendimento de qualidade

84,1%

O HGIS é comprometido com sua missão e visão

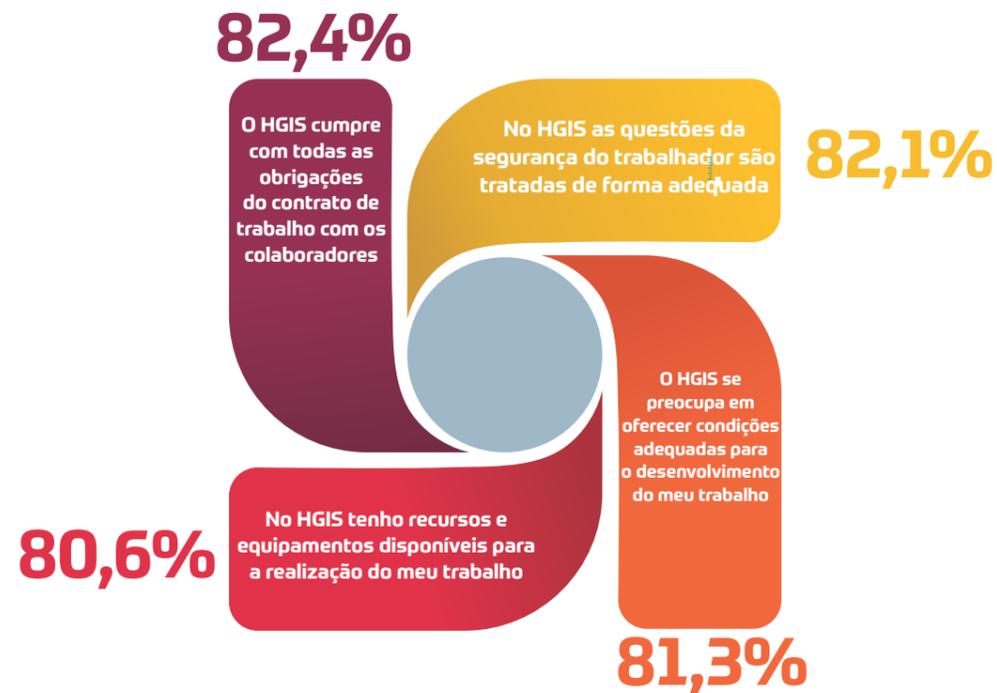
Trabalho em equipe

Tenho clareza dos objetivos e metas da minha área de trabalho



81,6%

Condições de trabalho



Experiência Profissional no HGIS

87,3%

Eu sinto que meu trabalho é importante para que o HGIS seja bem sucedido

86,7%

Meu trabalho tem um sentido especial. Para mim, é mais que um simples trabalho

86,7%

Sinto que possuo os conhecimentos e habilidades necessários para realizar o meu trabalho com competência

84,1%

Os resultados do meu trabalho estão alinhados com os objetivos da minha área e do HGIS



Distribuição por gênero

♂
537

♀
855



Residentes Médicos



Estagiários



Jovens Aprendizizes

Nº Colaboradores por faixa etária

324 Até 30 anos

572 De 31 a 40 anos

321 De 41 a 50 anos

137 De 51 a 60 anos

38 Acima de 60 anos

Qualificação dos colaboradores

Doutorado 6

Mestrado 7

Pós-graduados 368

Graduados 576

Graduandos 12

Ensino Médio 651

Ensino Fundamental 35

Ensino Fundamental Incompleto 44

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E PESQUISA



O HGIS investe na formação de profissionais de saúde com seu Programa de Residência Médica, que apresenta oito especialidades: Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia e Traumatologia, Anestesiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Pediátrica, Clínica Médica e Medicina Intensiva Pediátrica, as quais neste ano de 2018 tiveram um total de 33 residentes em formação.

A instituição também foi campo de estágio para 161 alunos de escolas e universidades credenciadas pelo Instituto de Ensino e Pesquisa Armênio Crestana (Seconci-SP). E produziu seis trabalhos científicos.

Referência para outras instituições de saúde, o hospital recebeu neste ano a visita de mais de dez instituições, entre elas: o Hospital Ernesto Gaetner, Hospital Estadual Dr. Odílio Antunes de Siqueira, além de sediar mais um encontro do coletivo de Hospitais e AME da Rota dos Bandeirantes e Mananciais, promovido pelo Núcleo Técnico de Humanização da Secretaria de Estado de São Paulo em continuidade ao processo de trocas de experiências, apoio, formação e qualificação dos indicadores estaduais de humanização.

O hospital também compartilha seus saberes por meio de palestras em outras instituições, neste ano participou de fóruns como: Semana da Enfermagem da Universidade Adventista de São Paulo (UNASP); 1º Encontro de Boas Práticas de Segurança do Trabalho, Saúde Ocupacional e Meio Ambiente em Instituições de Saúde do Hospital Israelita Albert Einstein; 3º Seminário Internacional de Segurança do Paciente e Acreditação em Saúde da Organização Nacional de Acreditação – ONA; Projeto Reciclar da Secretaria Estadual da Saúde; 1º Fórum da Saúde de Combate à Violência do Estado de São Paulo da Secretaria do Estado da Saúde, entre outros.

Já no âmbito interno, com o objetivo de trocar experiências, compartilhar conhecimentos e gerar discussões sobre temas que fazem parte da rotina, o hospital promove encontros entre seus profissionais em fóruns como: Práticas de Enfermagem, Grupo Mais Saúde e Reunião Clínica. E neste ano, incorporou à sua programação a Reunião Científica de Segurança do Paciente, que tem como objetivo principal compartilhar experiências vivenciadas a partir dos eventos adversos ocorridos nas unidades, com a utilização de ferramentas da qualidade.

RESULTADOS

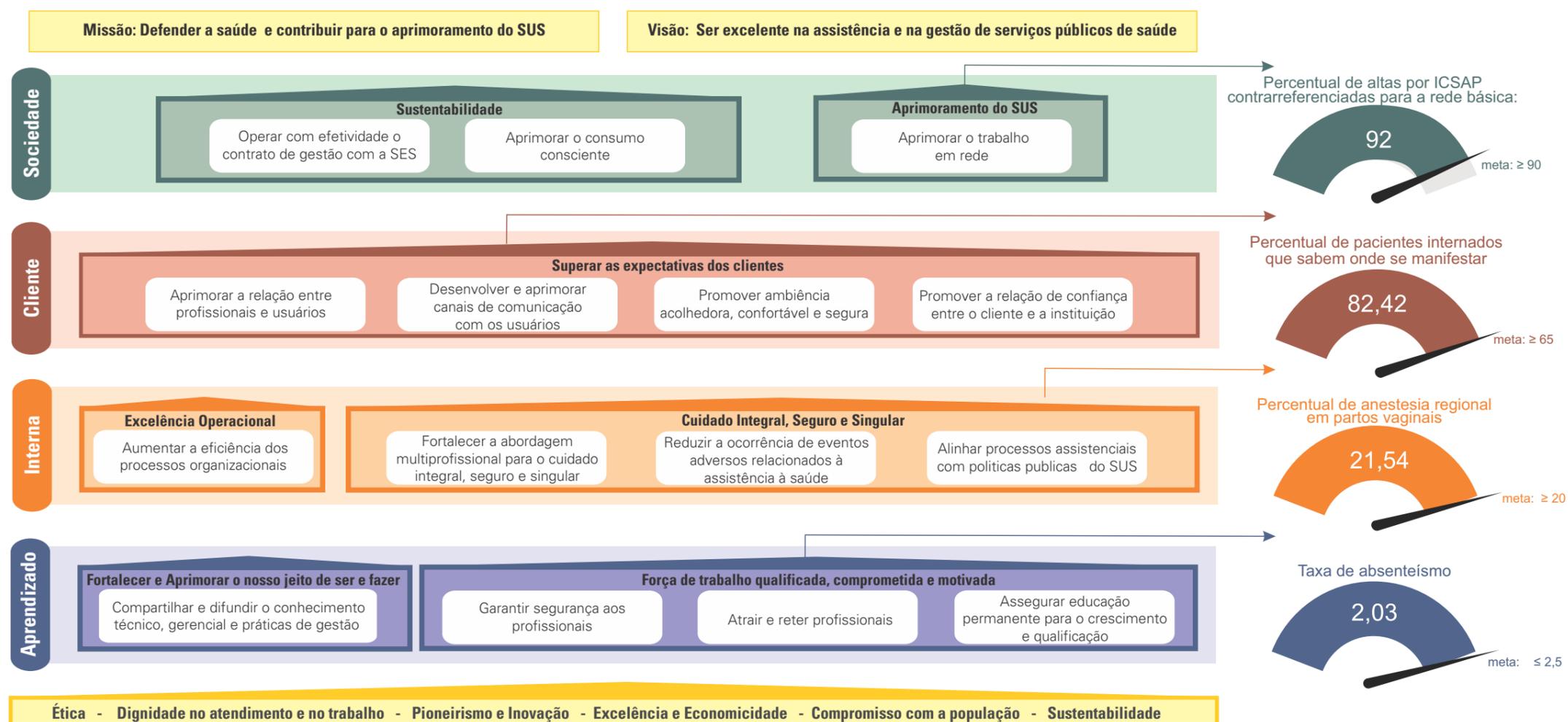
O planejamento estratégico trata-se do conjunto de estratégias que determina os rumos da instituição para atingir os objetivos propostos, levando em conta as condições internas e externas à empresa.

Mapa estratégico é uma representação visual da estratégia, que evidencia os desafios que a instituição terá que enfrentar para alcançar sua visão de futuro e cumprir sua missão institucional.

O mapa, baseado na ferramenta *Balanced Scorecard*, é estruturado por meio de objetivos estratégicos distribuídos nas quatro perspectivas.

O acompanhamento das metas conta com uma discussão periódica no CTA – Conselho Técnico Administrativo, e entre responsáveis que atuam em consonância com os gestores locais avaliando, ajustando e revisando metas e projetos.

Mapa Estratégico



indicador aceitável ou acima da meta

