

Relatório de Sustentabilidade

Hospital Municipal Padre Germano Lauck



2011

Relatório de Sustentabilidade 2011



HOSPITAL MUNICIPAL
PADRE GERMANO LAUCK
FOZ DO IGUAÇU
ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE



Administrado pela Pró-Saúde
Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar
Organização Social de Saúde



Sumário

Palavra do Prefeito de Foz do Iguaçu	8	Depoimento Médico	38
Palavra do Secretário Municipal de Saúde	9	Planejamento Estratégico	39
Palavra do Presidente da Pró-Saúde	10	Tecnologia da Informação	40
Palavra do Diretor Operacional Regional da Pró-Saúde	11	Assessoria de Comunicação	41
Palavra do Diretor Geral	12	Programa de Certificação 3M	42
Palavra da Presidente do Conselho de Administração do HMFI	13	Adesão a Iniciativas Voluntárias.	44
Parâmetros para Elaboração do Relatório	14	Hospital Municipal Padre Germano Lauck em Números	46
A importância dos Stakeholders no processo	15	Responsabilidade Social	50
Mapeamento dos Stakeholders	15	S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário	52
O grau de influência dos Stakeholders do Hospital Padre Germano Lauck:	16	Depoimento de Usuários do Hospital Municipal	53
Engajamento dos Stakeholders	17	A busca pela Acreditação Hospitalar	55
Matriz de Materialidade	18	Gestão da Qualidade	56
Resultado da Matriz de Materialidade	19	Gestão Estratégica de Pessoas	58
Município de Foz do Iguaçu	20	Segurança e saúde do trabalhador no HMFI	65
A Pró-Saúde	22	Respeito ao Meio Ambiente	68
Princípios Pró-Saúde	22	Segregação de Resíduos	68
Política Ambiental	23	Segregação de Óleo de Cozinha	69
Perfil da Instituição	24	Hospital Livre do Mercúrio	70
Valores do Hospital Municipal Padre Germano Lauck	26	Dados Luz e Água	71
Serviços de Apoio	28	Produção de Resíduos no HMFI	72
Governança Corporativa	30	Saúde Econômica	74
Estrutura Organizacional	30	Responsabilidade com o Dinheiro Público	74
Organograma	32	Suprimentos	74
Comissões	34	Investindo na Economia Local	74
Gestão do Corpo Clínico	37	Indicadores Financeiros	76

Hospital Municipal Padre Germano Lauck
Edição nº 01 - abril 2012

Razão Social

Pró-Saúde associação Beneficente
de Assistência Social e Hospitalar

Endereço

Rua Adoniran Barbosa, 370
Foz do Iguaçu/PR - CEP 85.864-380
CNPJ: 24232886009202
Telefone: (45) 3521-1951

Endereço eletrônico:

jocelmo.pablo@prosaude.org.br

Página na web:

www.hmfi.org.br

Saúde em Foz do Iguaçu

Secretário Municipal de Saúde

Alexandre Kraemer

Presidente do Conselho Municipal de Saúde

Ricardo Soley Foster

Presidente do Conselho de Administração do HMF

Sandra Ferreira do Nascimento

**Presidente da Comissão de Fiscalização
do Contrato de Gestão do HMF**

Alexandre Kraemer

Diretoria Hospital Municipal de Foz do Iguaçu

Jocelmo Pablo Mews - Diretor Geral
Asimar Cardoso - Diretor Administrativo e Financeiro
Doutor Roberto de Almeida - Diretor Técnico
Ricardo Coelho P. da Silva - Diretor Assistencial

Diretoria Estatutária

Paulo Roberto Mergulhão - Presidente
Carlos Alberto Paneágua Ferreira - Vice-presidente
Walter Souza Pinto - Secretário
Dailton Rodrigues Vieira - Tesoureiro

Conselho Fiscal

Ronaldo Pasquarelli
José Pereira da Costa
Ana Maria Pessoa Massarenti

Diretoria Executiva

Paulo Roberto Segatelli Camara - Superintendente
Soldemar Tonello - Diretor Financeiro
Antônio Sérgio Vulpe Fausto - Diretor de Desenvolvimento
Carlos José Massarenti - Diretor de Administração
Ronaldo Pasquarelli - Diretor de Operações
Josenir Teixeira - Diretor Jurídico

Redação

Magda Stamm Brol - Assistente de Comunicação

Projeto Gráfico / Diagramação

Igo Miranda da Fonseca - Técnico de Informática

Tiragem

1.000 exemplares

Crédito das Fotos

Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu
www.pmf.ig.org.br
Stock.XCHNG
www.sxc.hu

Com a palavra...

“

Paulo Mac Donald Ghisi Prefeito



“Dirigir um hospital como deve ser - cumprindo todas as normas da vigilância sanitária, higiene, racionalidade - não é para amador. Exige conhecimento, exige uma capacitação muito grande e esta capacitação tem que ser contínua e de todos os funcionários.

Nós experimentamos administrar com os nossos próprios servidores, foi muito difícil. O resultado não foi muito bom. Apostamos na Fundação da Unioeste, mas não tinha expertise. Ousamos trazer um grande cirurgião, mas não era um gestor. Quando nós optamos pela OS, a surpresa foi um grande sistema de administração hospitalar que veio com conhecimento, pessoal treinado e outros detalhes imprescindíveis. Por exemplo, o almoxarifado no hospital é algo extraordinário, a farmácia, o laboratório, a esterilização, a cozinha. É uma logística incrível.

Então, diria que o que nós avançamos em termos de conhecimento sobre gestão

hospitalar é algo de extraordinário. A Pró-Saúde hoje é imprescindível.

A diferença do hospital antes e depois da administração da OS é sem dúvida muito relevante, pois somos modelo e referência para as regiões Oeste e Sudoeste do Paraná, inclusive hospitais particulares vêm nos visitar para conhecer e aprender coisas novas, que nós temos no hospital público e que eles não têm no hospital particular.

Outra inovação: saúde e sustentabilidade andando juntas. Aqui você vê que todas as normas de sustentabilidade exigidas, tanto pelo Governo Federal como pelo Estadual e pela ANVISA, estão sendo cumpridas. O nosso depósito de lixo, por exemplo, é uma construção enorme, contemplando todas as divisões e cuidados necessários. Ali, o lixo hospitalar passa por todo o procedimento diferenciado, é muito mais complicado, e nós estamos obedecendo a tudo isso.”

”

“

Alexandre Kraemer Sec. Municipal de Saúde



“Uma maior consciência pela necessidade de conservação do meio ambiente começou a se intensificar em 1972 na Suécia, durante a Conferência do Meio Ambiente organizada pela Organização das Nações Unidas (ONU). O relatório oficial daquele evento alertava para o crescimento acelerado da população mundial e seus efeitos sobre os recursos naturais, colocando em risco a sobrevivência da Humanidade.

Entre os grandes consumidores de recursos naturais estão os Hospitais, que também são grandes geradores dos mais diversos tipos de poluentes químicos, físicos e biológicos. Seu funcionamento ininterrupto gera demandas energéticas vultosas, com muitas pessoas que circulam dentro de grandes estruturas prediais características do setor.

Desafiar a criatividade humana para tornar possível construir e manter hospitais sustentáveis é uma forma de contribuir para a continuidade sistêmica da sociedade humana sobre o planeta Terra não só em seus aspectos

ambientais, mas também nos aspectos econômicos, sociais e culturais, como almejado pela conferência de 1972.

Tal objetivo pode ser alcançado com ações simples e de baixo custo. Entre elas destacam-se a exclusividade funcional (com projetos mais simples), o aproveitamento da iluminação natural, o manejo adequado das condições de temperatura, o uso de materiais ecológicos, a otimização de insumos e o uso de fontes de energia renováveis, além da correta destinação de seus resíduos.

Por isto, vejo com satisfação a importância que a Pró-Saúde dá ao tema e é um privilégio poder contar com um parceiro desta envergadura, que busca administrar o Hospital Municipal Padre Germano Lauck de forma sustentável como parte integrante de sua política de excelência em gestão hospitalar. Tenho certeza que, com estas ações, estamos deixando um presente e um exemplo para as futuras gerações de Foz do Iguaçu e região.”

”

Com a palavra...

“

Paulo Roberto Mergulhão

Presidente da Pró-Saúde



“Durante muitos anos, o setor produtivo acreditou que poderia lucrar apenas vendendo seus produtos ao maior número de consumidores possível. As demandas ecológicas, sociais ou éticas, com as raras exceções de praxe, não faziam parte desse foco.

Os defensores de uma gestão com sustentabilidade eram solenemente ignorados, muitas vezes perseguidos, esporadicamente presos, e, em alguns casos, até mártires dessa luta.

Hoje, com o reconhecimento de que os recursos do planeta estão cada vez mais limitados e sua escassez pode inviabilizar a vida humana num futuro próximo, chega-se à constatação que esses pioneiros foram verdadeiros heróis em prol da sustentabilidade social. Não há lucro se não houver vida.

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck e a Pró-Saúde, parceiros nesse projeto, orgulham-se de estar alinhados com esses conceitos, como você poderá constatar neste Relatório de Sustentabilidade. A Pró-Saúde, de forma pioneira, criou uma área específica para esse fim, comandada por especialistas, dada a complexidade exigida no ambiente hospitalar para essa implementação.

Cabe agora a cada um de nós manter o que foi conquistado e avançar ainda mais. A exemplo dos pioneiros da Sustentabilidade, lá nas décadas passadas, temos uma responsabilidade muito grande. Talvez, hoje, não tenhamos o reconhecimento devido, mas tenham certeza que isso não demorará, pois será o caminho inevitável de todos os hospitais brasileiros.”

”

“

Marcelo Durante Bittencourt

Diretor Operacional Regional da Pró-Saúde



Mais um ano repleto de realizações e sucesso, na busca da melhoria contínua e aprimoramento dos instrumentos de gestão, em prol da melhor assistência a comunidade de Foz do Iguaçu, assim, apresentamos esta síntese de nossas principais atividades assentadas no Relatório de Sustentabilidade do exercício de 2011, sendo nossa prestação de contas para uma gestão transparente e profissional.

Nosso compromisso se renova e é fortalecido a cada ano, alicerçados pelo reconhecimento dos órgãos representativos da saúde, do governo municipal, da comunidade local e regional, pelos nossos fornecedores, pelos órgãos de imprensa, pelo nosso corpo clínico e pelos nossos colaboradores e parceiros que são a força motriz de todo o sucesso destas grandes realizações.

Consolidar um modelo de gestão profissional é um trabalho hercúleo, mas com determinação, entusiasmo, liderança e inovação estamos alcançando novos patamares

num crescimento continuado.

O foco de nossas ações em sustentabilidade, qualidade e humanização são princípios que já estão incorporados em nossa gestão, mas almejamos ainda que estes princípios estejam plenamente incorporados em nosso DNA.

Nossos números e resultados são crescentes e positivos, o reconhecimento de uma gestão humanizada, apoiados por ações sustentáveis e principalmente pela busca incansável do reconhecimento de futuro Hospital Acreditado sendo um orgulho para todos nós.

Aproveito para agradecer á todos aqueles que direta ou indiretamente nos ajudaram nestas conquistas e que apóiam nossas ações, em especial, ao Governo Municipal, aos nossos parceiros, Corpo Clínico e Colaboradores.

”

Com a palavra...

“

Jocelmo Pablo Mews

Diretor Geral



“O compromisso com a sustentabilidade é uma das diretrizes do Hospital Municipal Padre Germano Lauck. Todos os projetos desenvolvidos no hospital procuraram estimular o desenvolvimento da gestão sustentável, avaliando os impactos sociais, econômicos e ambientais. Em função disso, em 2011, a Sustentabilidade começou a fazer parte de nossa estratégia, incluída como um dos valores da Instituição.

Somos referência e o maior hospital público da 9ª Regional de Saúde do Estado do Paraná. Outra peculiaridade é a região em que estamos inseridos, na divisa de 03 países (Brasil, Argentina e Paraguai). Além do inúmero fluxo de turistas. Nosso principal objetivo, contudo, é o de oferecer uma assistência humanizada e de qualidade para todos os usuários que procuram pelos serviços

do Hospital. E essa preocupação com a qualidade é o que nos impulsiona para o aprimoramento da gestão a cada dia.

Temos o dever de atender as necessidades dos nossos usuários, mas temos o compromisso de fazer isso sem colocar em risco o futuro das próximas gerações.

A iniciativa de publicar esse Relatório de Sustentabilidade é uma das formas que encontramos para relatar e prestar contas à sociedade, aos usuários e ao poder público a respeito de nossa atuação e das práticas desenvolvidas através da gestão sustentável”.

”

“

Sandra Ferreira do Nascimento

Presidente do Conselho de Administração do HMFI



Um dos maiores desafios para o gestor de uma instituição hospitalar é conseguir administrar as ações relacionadas à área sem deixar de lado o desenvolvimento das novas políticas gerenciais dentre elas a sustentabilidade.

Quando falo em desafio, refiro-me à imensa dificuldade em administrar um hospital público superando os obstáculos que muitas vezes nos é imposto pelas dificuldades financeiras, acarretadas pelas limitações e morosidades dos processos burocráticos. Uma vez que a demanda, no serviço público de saúde, torna-se cada vez maior e diversificada, agir de forma financeira e economicamente sustentável é imprescindível, pois as organizações hospitalares devem levar em consideração o significativo papel social que exercem junto à população.

Adotar sistemas de controle, utilizar recursos disponíveis e conscientizar as equipes multidisciplinares; para que estas percebam a necessidade do gerenciamento de custos, no

desenvolvimento de processos para a gestão de riscos potenciais, fazendo com que o gestor obtenha melhores indicadores. Sendo assim, conquista-se maiores recursos possibilitando o investimento em melhores instalações, mão de obra qualificada, melhorias tecnológicas e, conseqüentemente, na qualidade do atendimento.

A sustentabilidade se dará somente se o gestor for parte integrante do processo a ser desenvolvido, mas cada hospital é um ambiente com suas peculiaridades e como toda a empresa, sendo ela para fins lucrativos ou não, necessita que o gestor possua critérios, realize a avaliação para conhecer o seu diagnóstico e viabilidade quando estabelecer estratégias, metas e objetivos a serem atingidos. Percebe-se que a sustentabilidade está atrelada amplamente à qualidade; e nesse sentido podemos dizer que o Hospital Municipal de Foz do Iguaçu está no caminho certo.

”

Parâmetros para Elaboração do Relatório

O Relatório de Sustentabilidade do Hospital Municipal Padre Germano Lauck foi desenvolvido com base nas normas e diretrizes da *Global Report Initiative - GRI*, abordando informações nos aspectos ambientais, econômicos e sociais.

No início de 2011, analisando os propósitos da instituição em desenvolver suas atividades com foco na Responsabilidade Social, (realizando ações na área da saúde e educação à população), no Meio Ambiente, (principalmente no que diz respeito aos resíduos hospitalares) e na Transparência quanto à administração do dinheiro público, a Pró-Saúde optou por esta conceituada metodologia, reconhecida e utilizada por diversas organizações no mundo todo.

Deu-se início então ao trabalho de diálogo com os *Stakeholders* e identificação dos indicadores mais relevantes, considerando as atividades e objetivos da instituição de saúde.

Após serem definidos os indicadores, os colaboradores e comissões do hospital foram envolvidos no projeto, cada um responsável por monitorar os indicadores da sua área de

atuação.

Com a monitorização destes dados a administração passa a conhecer melhor todos os processos da instituição e com isso consegue desenvolver estratégias que venham a melhorar a qualidade dos serviços prestados a população. Reduzindo qualquer impacto negativo que possa existir para com a sociedade e meio ambiente.

Para os que leem este relatório e, que de alguma forma utilizam os serviços da instituição, têm a garantia de conhecer de forma transparente o trabalho desenvolvido por ela.

Assim, a Administração do Hospital tem a visão de quais aspectos podem ser melhorados para os próximos anos, assumindo juntamente com a sua equipe o compromisso de continuar este trabalho com foco no desenvolvimento sustentável.

Este Relatório de Sustentabilidade corresponde ao ano de 2011 e sua periodicidade será anual, as técnicas utilizadas para a compilação dos dados dos indicadores levaram em consideração os Protocolos da GRI.

A importância dos *Stakeholders* no processo

Stakeholders são grupos ou indivíduos que podem ser significativamente afetados pelas atividades e serviços de uma organização e cujas ações podem afetar a capacidade da organização de implementar sua estratégia e atingir seus objetivos com sucesso.

As expectativas dos *stakeholders* é referencia fundamental para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade que adota os padrões da *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Para que o relatório seja passível de verificação o processo de engajamento deve ser documentado.

A não identificação dos *Stakeholders*

diminui a chance de o relatório estar adequado, diminuindo a credibilidade entre todas as partes.

Estudos mostram que as organizações veem o processo de relato como uma oportunidade de reflexão sobre as responsabilidades empresariais e para ouvir a opinião dos *Stakeholders*. Elas consideram “transparência” e “diálogo” como fatores inter-relacionados.

Os *Stakeholders* assim se tornam participantes na criação de valor para a organização.

Mapeamento dos *Stakeholders*

Para o mapeamento dos *Stakeholders* do Hospital Padre Germano Lauck foi feita uma reunião com Diretores e Gerentes a fim de identificar os *Stakeholders* que de alguma forma impactam na operação do Hospital. Para

isso adotamos a matriz de pontuação dos *Stakeholders* analisando a influência dos *Stakeholders* nos aspectos da Sustentabilidade, ou seja, econômico ambiental e social.

O grau de influência dos *Stakeholders* do Hospital Municipal Padre Germano Lauck



Engajamento dos *Stakeholders*

Para o engajamento dos *stakeholders* utilizamos um questionário com todos os aspectos de Sustentabilidade considerados pela *Global Reporting Initiative (GRI)*. Este questionário é dividido da seguinte forma:

Categoria	Nº de aspectos
Econômico	3
Ambiental	9
Social	
a)Práticas Trabalhistas	5
b)Direitos Humanos	7
c)Sociedade	5
d)Responsabilidade pelo Serviço	5

De forma presencial engajamos os *stakeholders* do Hospital Padre Germano Lauck levando-se em conta o mapa de *stakeholders*.

Solicitamos que cada *stakeholder* assinalasse dez aspectos que ele julgasse ter maior importância e gostaria que fosse monitorado.

O número de *stakeholders* envolvidos foi de 57 pessoas representando as diversas partes interessadas, tais como, colaboradores, Fornecedores, Clientes, Comunidade.

Matriz de Materialidade

Para a construção da matriz de materialidade levamos em consideração os resultados do engajamento dos *stakeholders* frente à importância dos aspectos de sustentabilidade relacionados pela governança corporativa do Hospital Padre Germano Lauck.

Neste processo utilizamos a matriz de pontuação da Lanakaná Princípios Sustentáveis a fim de construirmos a matriz de materialidade do processo de engajamento 2011 do Hospital.

A matriz de pontuação Lanakaná leva em consideração os seguintes resultados:

Pontuação Lanakaná	
% por Aspecto	Pontos
0	0
1% - 5%	1
6% - 10%	2
11% - 20%	3
21% - 30%	4
31% - 40%	5
41% - 50%	6
51% - 60%	7
61% - 70%	8
71% - 80%	9
81% - 100%	10

Resultado da Matriz de Materialidade



Legenda de Aspectos

1	Desempenho econômico (como valor gerado e distribuído)
2	Prevenção de mercado (como contratação de fornecedores locais)
3	Impactos ambientais indiretos
4	Materiais
5	Energia
6	Água
7	Poluição sonora
8	Emissões de Gases e Resíduos
9	Produtos e Serviços (ex. seus impactos)
10	Conformidade Ambiental
11	Trabalho
12	Outros custos ambientais
13	Imagem
14	Relação entre as partes interessadas e Governança
15	Saúde e segurança no trabalho
16	Tratamento e Emissões
17	Diversidade e igualdade de oportunidades
18	Práticas de licenciamento e de processo de compra
19	Novas tecnologias
20	Liberação de e ecológica e acordos de regulação setorial
21	Trabalho Infantil
22	Trabalho forçado ou semelhante ao escravidão
23	Práticas de Segurança
24	Outros impactos
25	Comunidade (incluindo os impactos das operações na comunidade)
26	Comunidade
27	Práticas Públicas
28	Conformidade Fiscal
29	Conformidade dos Direitos Humanos
30	Saúde e segurança do paciente
31	Proteção dos serviços
32	Comunicação de Marketing
33	Privacidade do Paciente
34	Conformidade pelo Serviço

■	Aspecto de grande importância para os Stakeholders e para o Hospital Padre Germano Lauck
■	Aspecto de grande importância para o Hospital Padre Germano Lauck e de grande importância para os Stakeholders
■	Aspecto de menor importância para o Hospital Padre Germano Lauck e para os Stakeholders
■	Aspecto de menor importância para o Hospital Padre Germano Lauck e de grande importância para os Stakeholders



O município de Foz do Iguaçu

Foz do Iguaçu é um município brasileiro do estado do Paraná, do qual é o sétimo mais populoso, com 255.900 habitantes, conforme estimativa do IBGE. A distância rodoviária até a capital do estado é de 643 quilômetros. Sua área é de 617,701 km², dos quais 61,200 km² estão em perímetro urbano.

É o segundo destino de turistas estrangeiros no país e o primeiro da região sul. A cidade está localizada no extremo oeste do Paraná, na divisa do Brasil com o Paraguai e a Argentina.

Foz do Iguaçu é centro turístico e econômico do oeste do Paraná e é um dos mais importantes destinos turísticos brasileiros.

Conhecida internacionalmente pelas Cataratas do Iguaçu, uma das escolhidas entre as 7 Maravilhas da Natureza e pela Usina Hidrelétrica de Itaipu, a segunda maior do mundo em tamanho e primeira em geração de energia, que em 1996 foi considerada uma das 7

Maravilhas do Mundo Moderno pela Sociedade Americana de Engenheiros Civis.

A sede tem uma temperatura média anual de 20,4°C, a vegetação do município é de Mata Atlântica e cerrado. Com uma taxa de urbanização da ordem de 99,00%, O município contava em 2009 com 55 estabelecimentos de saúde. O seu Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é de 0,788, considerando-se assim como médio em relação ao estado do Paraná.

Integra uma área urbana com mais de 700 mil habitantes, constituída também por Ciudad del Este, no Paraguai e Puerto Iguazú, na Argentina, países com os quais a cidade faz fronteira. Iguaçu é topônimo indígena, podendo ser decomposto, na forma, originalmente, em ig (água) e açu (grande), onde, por acréscimo de uma vogal, a atual denominação. Seus moradores são designados usualmente pelo gentílico iguaçuenses.

Foz do Iguaçu é considerada uma das cidades mais multiculturais do Brasil, onde mais de 72 grupos étnicos estão presentes na população, provenientes de diversas partes do mundo. Os principais grupos étnicos de Foz do Iguaçu são italianos, alemães, hispânicos (argentinos e paraguaios), chineses, ucranianos, japoneses, e libaneses, que possuem na cidade, a segunda maior comunidade libanesa do Brasil. Em termos proporcionais, possui a maior comunidade islâmica do Brasil.

A base da economia da cidade é o turismo, que alavanca também o comércio e a prestação de serviços na região. É o segundo destino de turistas estrangeiros no país, e o primeiro da região sul.

Foz do Iguaçu é conhecida internacionalmente por suas atrações, que trazem visitantes do Brasil e do mundo. A mais famosa delas é o conjunto de quedas denominadas Cataratas do Iguaçu, no Parque Nacional do Iguaçu (Patrimônio Mundial Natural da Humanidade tombado pela UNESCO), a Hidrelétrica Binacional de Itaipu (maior hidrelétrica do mundo em produção anual de

energia), o Marco das Três Fronteiras, a foz do Rio Iguaçu no Rio Paraná (área onde as fronteiras da Argentina, Brasil e Paraguai se encontram), a Ponte Internacional da Amizade (divisa entre Brasil e Paraguai) e Ponte da Fraternidade (divisa entre Brasil e Argentina), o Parque das Aves (com aproximadamente 900 aves de 150 espécies), entre outras.

Além dos tradicionais atrativos da cidade, outro fator de atração de turistas é a possibilidade de compra de produtos com preços reduzidos na vizinha Ciudad del Este. Durante todo o ano é grande o fluxo de sacoleiros (como são conhecidas às pessoas que compram em grande quantidade no Paraguai para revender no Brasil) que atravessam a Ponte da Amizade apenas para comprar, uma vez que normalmente pernoitam em Foz.

Outro atrativo oferecido pelas cidades vizinhas é a possibilidade de conhecer o lado argentino das Cataratas; nas proximidades também é possível frequentar os cassinos, atividade não permitida no Brasil.

Imagens: Site da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu www.pmfi.pr.gov.br
Texto: http://pt.wikipedia.org/wiki/Foz_do_Igua%C3%A7u

A Pró-Saúde



Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

A Organização Social de Saúde - Pró-Saúde é uma das maiores instituições de gestão de serviços de saúde e administração hospitalar do País, estando presente, seja administrando ou com alguns de seus serviços, em dezenas de hospitais brasileiros. Foi considerada a quinta maior entidade de filantropia do País, conforme pesquisa da Kanitz & Associados que avaliaram as 400 maiores entidades filantrópicas do Brasil.

Sua origem remonta a 1967, quando se iniciou a gestão do primeiro hospital da instituição, em João Monlevade (MG).

A partir de 14 de outubro de 1996 passa a oferecer seus serviços para o mercado em geral, tendo como presidente o padre Niversindo Antonio Cherubin, pioneiro dos cursos de administração hospitalar e decano dos gestores de saúde no Brasil.

Princípios da Pró-Saúde



Política Ambiental

Trabalhamos de forma a preservar a vida com dignidade, sem discriminação de qualquer espécie, seguindo os seguintes passos:

Ensinar através de treinamentos todos nossos colaboradores a agir de forma sustentável, valorizando a preservação do meio ambiente.

Ter sempre o comprometimento com a melhoria continua dos processos e serviços com ações que preservem a qualidade e a sustentabilidade.

Trabalhar sempre de acordo com a legislação sócio-ambiental.

Levar a conhecimento da comunidade todos os objetivos e metas ambientais da organização.

Perfil da Instituição Hospital Municipal Padre Germano Lauck



Foz do Iguaçu é município de referência para a 9ª. Regional de Saúde que além dele próprio atende na rede terciária mais 08 cidades de pequeno porte, sendo que dois destes municípios não possuem hospitais.

Aliada a esta problemática e contribuindo para a sua complexidade, Foz do Iguaçu assiste a brasileiros que residem no Paraguai e Argentina, países vizinhos e, além destes, em menor número aos estrangeiros destes países. Estes atendimentos são pagos somente com recursos próprios do município, prova disto está no investimento feito em saúde no ano de 2005, em torno de 30% do total das receitas municipais, o que vem onerando os cofres públicos e adiando ou impedindo o avanço de mais investimentos, por exemplo, na atenção básica.

Com o fechamento do Hospital Santa Casa Monsenhor Guilherme, em 2006, o

Município passou a apressar ainda mais todos os projetos para reorganizar a saúde local. Diante da insolvência da Santa Casa e da impossibilidade de o Município aportar valores suficientes para resolver o problema da tradicional unidade hospitalar, o gestor municipal resolveu então acelerar o projeto de construção de um Hospital Municipal.

O Hospital Municipal de Foz do Iguaçu teve sua primeira fase inaugurada em setembro de 2006, estrutura construída com recursos municipais, estaduais e federais que busca equilibrar o terceiro nível de atenção, a assistência hospitalar em saúde para Foz e região, o maior desafio para a gestão pública desde janeiro de 2005.

Começa a funcionar o Hospital Municipal de Foz do Iguaçu, em setembro de 2006, um Hospital Filantrópico com 78 leitos clínicos; esta estrutura foi gradualmente sendo ampliada, chegando a dezembro de 2006, com 110 leitos, concluindo a primeira etapa do referido Plano.

Em abril de 2010 após processo de licitação pública realizada foi concedido à Pró-Saúde - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar a gestão do Hospital



Municipal de Foz do Iguaçu.

Em quase dois anos de administração da Pró-Saúde no HMFI é possível constatar sua eficácia através dos excelentes resultados.

Desde então o crescimento e desenvolvimento do Hospital Municipal foi contínuo. Hoje conta com 132 leitos de média e baixa complexidade, atendendo a população da região trinacional em várias especialidades, com destaque para a neurocirurgia, ortopedia e traumatologia.

Sendo a transparência no trato com o dinheiro público seu principal foco. Todas as atividades desenvolvidas são acompanhadas pela Secretaria da Saúde, através do envio de relatórios mensais e pela Comissão de Fiscalização do contrato de Gestão.

Contexto

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck é o maior hospital do extremo oeste do



Regional

Foz do Iguaçu é o município sede da 9ª. Regional de Saúde e o Hospital Municipal é a principal referência regional.



Metrópole Trinacional

No entanto, Foz do Iguaçu é uma cidade diferente, pois tem a tríplice fronteira com Paraguai (Ciudad del Este) e Argentina (Puerto Iguazú).

Na prática, podemos considerar a região uma metrópole trinacional.



População

A população referenciada ao Hospital Padre Germano Lauck é de aproximadamente 586.000 habitantes (Foz do Iguaçu-256.081 hab; Municípios da 9a Regional-126.000 hab; Brasiguaios-200.000hab).

Brasiguaios

Brasileiros que moram no Paraguai e recorrem aos serviços de saúde de Foz do Iguaçu para atendimentos médicos nas urgências e emergências. Além dos brasileiros nascidos no Paraguai, existem muitos paraguaios que ao casarem com brasileiros passam a contar com o atendimento de saúde integral pelo SUS.

Referência Internacional

O Hospital Municipal de Padre Germano Lauck recebe, diariamente, tanto os brasiguaios quanto paraguaios casados com brasileiros.

No Gráfico abaixo, extraído da Revista Veja Edição 2090 de 10/12/2008, fica evidente a densidade populacional dos brasiguaios próximos a Foz do Iguaçu.



Valores do Hospital Municipal Padre Germano Lauck

Nosso negócio

“A Assistência hospitalar de média e alta complexidade”.

Missão

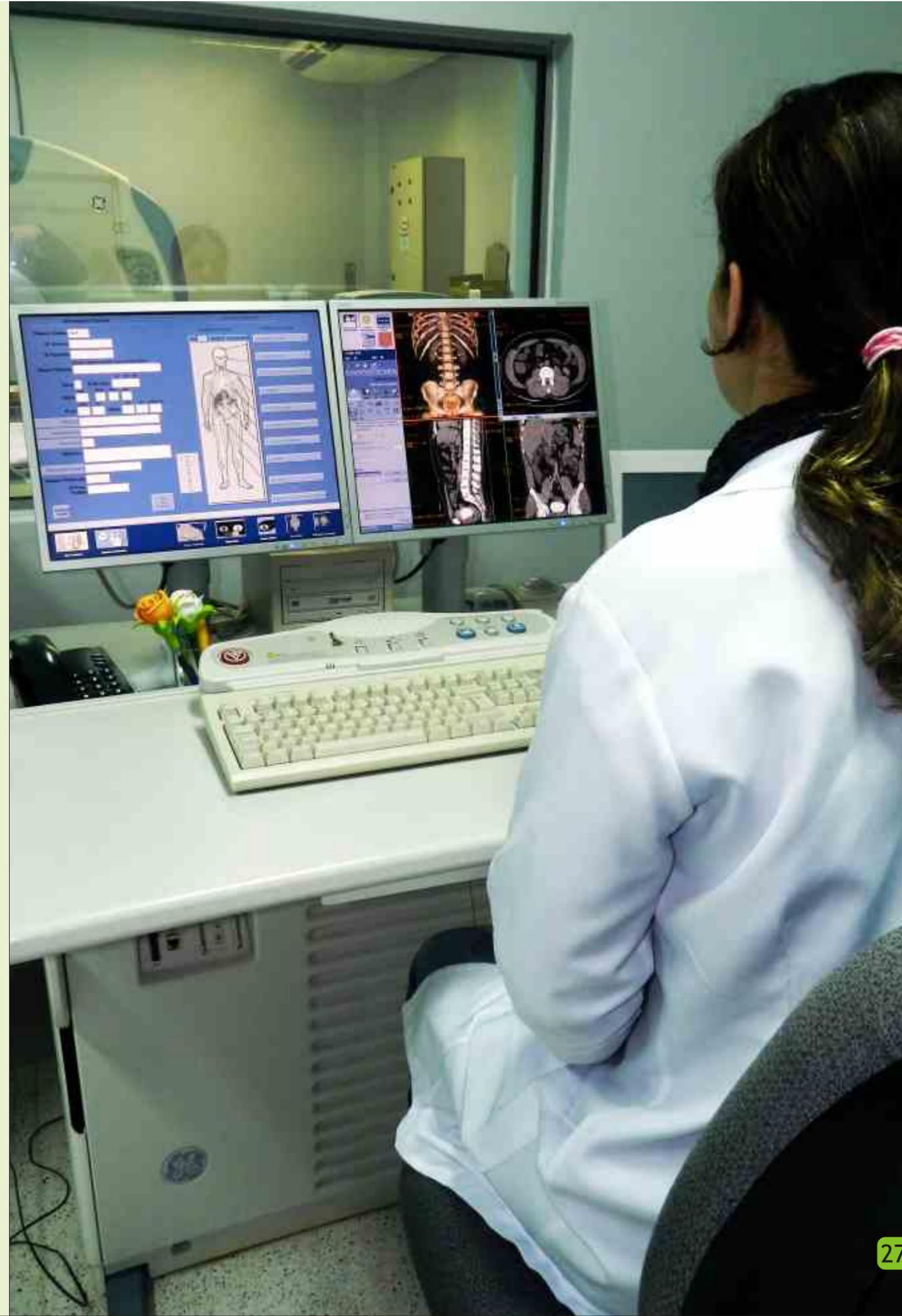
“Promover saúde através da prestação de serviços em assistência hospitalar, ensino e pesquisa”.

Visão

“Ser referência em assistência hospitalar de média e alta complexidade, na região da tríplice fronteira, com tecnologia e excelência contribuindo para a qualificação multiprofissional na área de saúde”.

Valores

- Responsabilidade:** profissional; compromisso cooperativo.
- Respeito:** ao ser humano; conduta humanizada; conduta ética.
- Organização:** comunicação assertiva; qualificação profissional; assistência contínua; sinergia institucional.
- Sustentabilidade**
- Educação permanente**



Serviços de

Apoio

Fisioterapia:

O serviço de fisioterapia do Hospital Municipal Padre Germano Lauck é formado por 10 profissionais que prestam atendimento nas unidades de terapia intensiva (UTI's) adulto e pediátrica, clínica médica, cirúrgica, ortopedia e enfermagem pediátrica, dando suporte ainda em urgências e emergências no pronto socorro, contando com atendimento até às 24h nas UTI's. São realizados atendimentos nas áreas de fisioterapia respiratória, ortopédica e traumatológica, pediátrica, neurológica e em pós operatórios diversos, ultrapassando a média de 2000 atendimentos mensais no ano de 2011.

Psicologia Hospitalar:

O Serviço de Psicologia atua no intuito de favorecer a reabilitação dos quadros de sofrimento psíquico de pacientes e familiares, provocados pelo adoecimento/hospitalização. A assistência psicológica ocorre a partir da necessidade detectada pela Psicologia na busca ativa ou por meio da solicitação médica, da família ou de outros profissionais da equipe.

A intervenção da Psicologia visa auxiliar no processo de recuperação do paciente, promovendo o bem-estar físico, mental e emocional, favorecendo a redução do tempo de internamento.

SADT:

O SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico e Tratamento) do HMFI, conta com um espaço físico adequado para realização de exames de imagem. Este serviço atende às demandas internas do hospital para o apoio a equipe médica no diagnóstico de doenças, bem como solicitações da Secretaria Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu, auxiliando no sistema do município.

O SADT oferece muito mais comodidade aos pacientes, isso porque em um único local, é possível realizar exames de tomografia, ultrassonografia, eletroencefalograma, eletrocardiograma, ecocardiograma e raios-X. O serviço conta ainda com aparelhos de ponta e uma equipe especializada em diagnósticos. Em casos de emergências temos plantão com profissionais disponíveis 24h.

Serviço Social:

O Serviço social do HMFI, prima pela qualidade dos serviços prestados, realizando avaliação social de 100% dos pacientes internados, socializa, informa, orienta, requisita e monitora os direitos sociais de cidadania e específicos.

Cumprindo seu protocolo de intervenção contribui para a humanização da assistência, acolhendo o público alvo e suas demandas, atuando como facilitador entre estes usuários a instituição e a rede sócio assistencial de todas as esferas da saúde (estado, município e união).

Farmácia:

O Serviço de Farmácia Hospitalar do HMFI é responsável pela cadeia de assistência farmacêutica ao paciente internado. Dentre os processos envolvidos podem ser elencados a seleção, programação e aquisição dos medicamentos e correlatos que serão utilizados no tratamento e cuidados dos pacientes; o recebimento e o armazenamento correto dentro dos parâmetros de qualidade, onde os itens ficam aguardando o início do processo da logística interna, que rege a movimentação interna destes itens, como a dispensação para o paciente internado, distribuição para as unidades de internação e unidades de apoio, a devolução dos itens não utilizados e também o descarte. Também é realizado operações farmacotécnicas de fracionamento de medicamentos líquidos e sólidos e a diluição dos germicidas, que contribuem para uma facilidade de utilização destes, conseguindo também uma diminuição significativa do custo. Outras atividades realizadas fazem parte do seguimento farmacêutico do paciente, onde os farmacêuticos interagem com os profissionais de enfermagem, do corpo clínico, fisioterapia, nutrição e outros, oferecendo o conhecimento acerca dos medicamentos para melhorar a qualidade do atendimento dos pacientes.

Nutrição:

O S.N.D (Serviço de Nutrição e Dietética) do HMFI busca cada vez mais, o aprimoramento, a qualidade e a segurança através dos serviços oferecidos aos pacientes, colaboradores e acompanhantes. As refeições oferecidas pelo HMFI, são provenientes de cardápios elaborados de forma cautelosa, visando sempre a nutrição quantitativa e qualitativa de alimentos funcionais e sazonais bem como atender em particular a dieta específica para cada paciente.

A cozinha industrial do HMFI completou 6 meses neste mês de março, onde atendemos a média de 21,720 refeições e 21,960 lanches ao mês entre pacientes, colaboradores e acompanhantes.

A Gerência de Hotelaria do S.N.D agradece e parabeniza a todos da equipe pela colaboração prestada.

Governança Corporativa

No Hospital Municipal Padre Germano Lauck a estrutura organizacional e políticas de relacionamento interno são baseadas no critério da transparência e igualdade.

Todo o trabalho desenvolvido no hospital é feito prezando a responsabilidade no trato dos recursos público.

Assim, a atuação da comunidade, do poder político municipal e do corpo funcional do hospital, através da participação de membros desses grupos nos conselhos máximos da instituição, torna-se uma constante. O hospital disponibiliza canais de comunicação que possibilita o colaborador expressar sua opinião junto a Governança.

É muito importante destacar que o Presidente da Pró-Saúde, Secretário de Saúde e Prefeito não exercem nenhum cargo de diretoria no hospital.

Estrutura Organizacional

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck de Foz do Iguaçu é administrado pela Pró-Saúde - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, através de Decreto Municipal nº 21.653/08, qualificando-a como Organização Social de Saúde para esta atividade.

Conforme estipulado em contrato, a Pró-Saúde está subordinada ao Conselho de Administração e recebe a auditoria e fiscalização do Conselho de Fiscalização.

As principais decisões tomadas em relação ao Hospital são decididas pelos membros do Conselho de Administração, que é composto por representantes da Secretaria Municipal de Saúde, do Conselho Municipal de Saúde, do Corpo Clínico e colaboradores do Hospital, totalizando 8 membros.

O conselho de Fiscalização atua na garantia da aplicação dos recursos financeiros no Hospital, realizando auditorias periódicas e comprovando a idoneidade da instituição na administração do Serviço Público.

Na administração da Pró-Saúde no Hospital Municipal Padre Germano Lauck, a estrutura organizacional é concebida nos níveis operacionais, táticos e estratégicos, estando incumbidos desta tarefa, diretores e gerentes, conforme apresentado no organograma funcional.

Diretores e Gerentes



Jocelmo Pablo Mews
Diretor Geral



Asimar Cardoso
Diretor Administrativo



Dr. Roberto de Almeida
Diretor Técnico

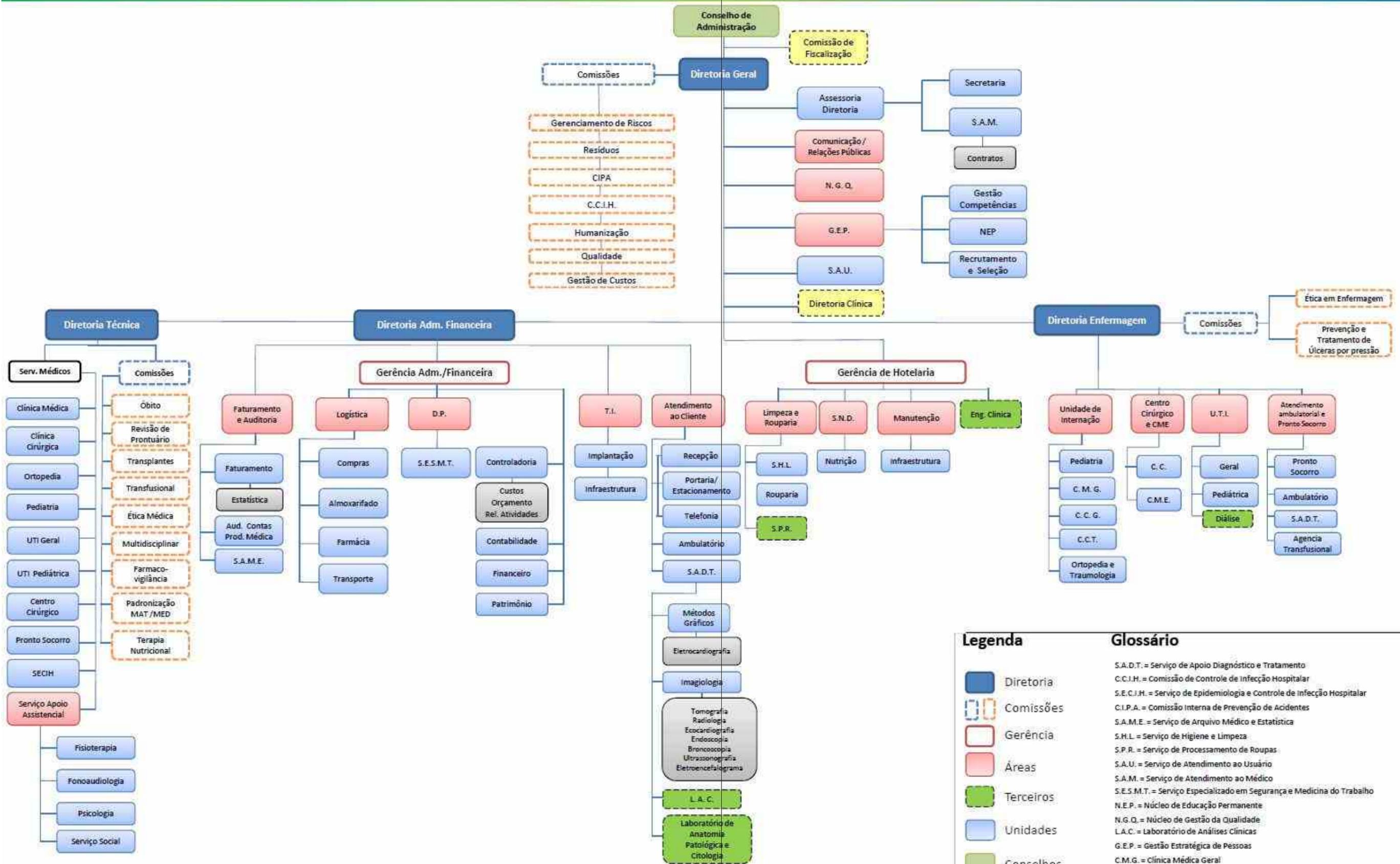


Ricardo Coelho P. da Silva
Diretor de Enfermagem



Benjamin F. de Souza Neto
Gerente de Hotelaria

ORGANOGRAMA - HOSPITAL MUNICIPAL PADRE GERMANO LAUCK



Legenda

- Diretoria
- Comissões
- Gerência
- Áreas
- Terceiros
- Unidades
- Conselhos
- Staff

Glossário

- S.A.D.T. = Serviço de Apoio Diagnóstico e Tratamento
- C.C.I.H. = Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- S.E.C.I.H. = Serviço de Epidemiologia e Controle de Infecção Hospitalar
- C.I.P.A. = Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- S.A.M.E. = Serviço de Arquivo Médico e Estatística
- S.H.L. = Serviço de Higiene e Limpeza
- S.P.R. = Serviço de Processamento de Roupas
- S.A.U. = Serviço de Atendimento ao Usuário
- S.A.M. = Serviço de Atendimento ao Médico
- S.E.S.M.T. = Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho
- N.E.P. = Núcleo de Educação Permanente
- N.G.Q. = Núcleo de Gestão da Qualidade
- L.A.C. = Laboratório de Análises Clínicas
- G.E.P. = Gestão Estratégica de Pessoas
- C.M.G. = Clínica Médica Geral
- C.C.G. = Clínica Cirúrgica Geral
- C.C.T. = Clínica Cirúrgica Trauma
- C.C. = Centro Cirúrgico
- C.M.E. = Central de Material Esterilizado
- U.T.I. = Unidade de Terapia Intensiva

Comissões

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck conta com 14 comissões internas, composta por profissionais de diversos setores do hospital. Estes setores ajudam a Direção na criação de normas e rotinas necessárias para o bom andamento da instituição, além de estruturar e executar ações com o objetivo de

melhorar a qualidade do atendimento.

Cada comissão é formada por um presidente, um secretário e outros membros, que se reúnem periodicamente para debater assuntos relacionados e programar as atividades a serem desenvolvidas.

1 - CIPA (Comissão Interna e Prevenção de Acidentes)

O Objetivo da CIPA é prevenir acidentes e doenças decorrentes do trabalho.

2 - CCIH (Comissão Controle de Infecção Hospitalar)

O Objetivo desta Comissão é o controle de infecção hospitalar.

3 - Comissão de Revisão de Prontuários

Tem como objetivo avaliar os prontuários dos pacientes da organização, bem como a elaboração de relatórios que apontem falhas e oportunidades de melhorias nos processos, visando responsabilização, guarda e manuseio dos prontuários.

4 - Comissão de Óbitos

Comissão de Óbito tem caráter consultivo, multidisciplinar, sigiloso, técnico-

científico, que tem como finalidade assessorar o corpo clínico na vigilância da mortalidade hospitalar, com uma função educativa, não punitiva ou coercitiva.

5 - EMTN (Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional)

O propósito da atuação da EMTN é auxiliar os profissionais responsáveis pela assistência aos pacientes internados no HMPGL na avaliação e administração da terapia de nutrição parenteral e enteral. A EMTN realiza visitas periódicas de avaliação aos pacientes em terapia nutricional.

Realiza Triagem Nutricional com instrumentos preconizados detectando os pacientes desnutridos ou em risco nutricional, que são submetidos à avaliação nutricional mais aprofundada.

A partir desta avaliação os pacientes são acompanhados e recebem o tratamento

para sua recuperação nutricional de acordo com sua patologia até sua alta.

6 - CIHDOTT (Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante)

O Objetivo da CIHDOTT é assessorar a Diretoria Clínica através de orientação, coordenação e controle das atividades referente à captação, retirada e transplante de órgão, tecido e partes do corpo humano com fins terapêuticos, científicos e humanísticos.

7 - Comissão Humanização

A Comissão de Humanização é um espaço coletivo organizado, participativo e democrático, que se destina a empreender uma política institucional de resgate da humanização na assistência à saúde. As ações, campanhas e programas contam com a participação de colaboradores das diversas áreas profissionais, num esforço conjunto em prol da qualificação do atendimento, do respeito e da solidariedade, em benefício de todos: usuários e profissionais de saúde.

8 - Comissão Farmácia e Terapêutica/Farmacovigilância

Comissão de Farmácia e Terapêutica - CFT - é uma instância colegiada, de caráter consultivo e deliberativo, vinculada à Diretoria Técnica do Hospital, que tem por finalidade selecionar medicamentos essenciais a serem utilizados no sistema de saúde nos três níveis de atenção, além de assessorar a gestão nas

questões referentes a medicamentos.

Seu papel ultrapassa as fronteiras da seleção, estando muito ligado à educação e promoção do uso racional de medicamentos.

Comissão de Farmácia e Terapêutica tem por objetivo ser responsável pelo desenvolvimento e supervisão das políticas e práticas de utilização de medicamentos, materiais hospitalares, germicidas e correlatos no hospital, objetivando assegurar resultados clínicos satisfatórios e risco potencial mínimo (uso seguro e racional de medicamento).

9 - Comissão de Padronização de Materiais e Tecnovigilância

A Comissão de Padronização de Materiais / Tecnovigilância é uma equipe multiprofissional com a principal finalidade da elaboração, manutenção e revisão do rol de materiais médico-hospitalares, equipamentos e correlatos da instituição e ainda a função de investigação de acidentes e/ou das reações adversas relacionadas aos produtos de saúde, em especial dos equipamentos, artigos médicos, kits, diagnóstico órteses, e próteses no ambiente onde ocorreu o evento, determinar a causa e prevenir maiores danos ou reações adversas para o público consumidor.

10 - Comissão Sustentabilidade

O Comitê de Sustentabilidade do Hospital Municipal de Foz do Iguaçu tem por objetivo criar um senso de envolvimento e comprometimento, garantir a consistência no

processo do relatório de Sustentabilidade, adequar à cultura e estilo de gestão do Hospital Municipal de Foz do Iguaçu às diretrizes de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI) e levantar informações necessárias para a implantação do relatório.

Coordenando as atividades de Sustentabilidade do Hospital Municipal de Foz do Iguaçu, objetivando a implantação do Relatório de Sustentabilidade alinhado as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

11 - Comitê Transfusional/hemovigilância

O Comitê transfusional é multidisciplinar e tem como função o monitoramento da prática hemoterápica na instituição, garantindo o uso apropriado dos hemocomponentes, aumentando a segurança nas transfusões sanguíneas, com particular ênfase nos incidentes transfusionais

12 - Comissão do Perfuro Cortante

O principal objetivo é evitar acidentes e prevenir a transmissão dos vírus das Hepatites B e C e o do HIV. Entretanto a imunização contra a Hepatite B e o atendimento adequado pós-exposição são componentes integrais para um programa completo de prevenção destas infecções e elementos importantes para a segurança do trabalho.

O que são infectantes perfuro cortantes? Segundo a Resolução nº 5/93 do CONAMA (Conselho Nacional do Meio

Ambiente), são seringas, agulhas, escalpes, ampolas, vidros de um modo em geral ou, qualquer material pontiagudo ou que contenham fios de corte capazes de causar perfurações ou cortes.

13 - Comissão de Gerenciamento de Resíduos Serviços de Saúde

Planejar as ações de gerenciamento de resíduos, eliminando as fontes de contaminação, reduzindo os índices de acidentes de trabalho relacionados aos resíduos, garantindo a preservação da saúde pública e do meio ambiente, elevando assim a qualidade da atenção dispensada ao assunto.

Estimular a reciclagem de resíduos comuns não contaminados, através da seleção dos resíduos na fonte geradora, auxiliando no aumento da vida útil dos aterros sanitários municipais, padronizando no Hospital Municipal de Foz do Iguaçu as condutas para descarte, acondicionamento, armazenamento, manuseio, seleção, coleta e transporte.

Promover a formação e capacitação de recursos humanos envolvidos com o PGRSS, através de treinamentos e palestras.

14 - Comissão de Curativos

O objetivo da Comissão de Curativos é aperfeiçoar o conhecimento científico, buscar e padronizar novas tecnologias, planejar o cuidado e tratamento bem como documentar a evolução da ferida do paciente.

Gestão do Corpo Clínico

O Médico exerce um papel insubstituível no diagnóstico, tratamento e recuperação do paciente, sendo muitas vezes ele o responsável por salvar vidas.

Com base nisso é de extrema importância a sua integração com os demais profissionais da equipe multidisciplinar, bem como às normas e rotinas da instituição.

Para que isso seja possível a administração do HMFI realiza periodicamente reuniões com os coordenadores dos serviços médicos, que estabelecem as normas e protocolos adotados para o atendimento

prestado, garantindo assim maior segurança para o paciente, e que todo o tratamento seja realizado de maneira integral por todos os profissionais envolvidos no processo.

Também é realizada a avaliação constante das equipes médicas com base nos indicadores de desempenho, qualidade da assistência prestada, satisfação dos usuários e custos assistenciais.

Hoje o Hospital Municipal Padre Germano Lauck conta com um Corpo Clínico composto por 130 médicos, nas seguintes especialidades:

Acupuntura/Anestesiologia Angiologia/Cirurgia Vasculard
Cardiologia Anestesiologia
Cardiologia Pediátrica Cirurgia Ap. Digestivo
Cirurgia Geral Pediatria/Intensiva Cirurgiã Dentista
Vascular Urologia Infectologia Pediátrica
Cirurgia Plástica Cirurgia Torácica Cirurgia Pediátrica
Clica Geral Reumatologista Ginecologia
Dermatologia Otorrinolaringologia
Gastro Pediatra Pediatria
Endocrinologia Diagnóstico por imagem/Radiologia
Oftalmologia Endoscopia Gastroenterologia
Pneumologia Hematologia/Hemoterapia
Ginecologia/Obstreticia Medicina Interna Nefrologia
Medicina Intensiva Neurologia Psiquiatria
Neurocirurgia Ortopedia/Traumatologia

Depoimento Médico

“

Fábio Marques
Clínico



A estrutura administrativa atual do HMFI permite o alinhamento de boas praticas de gestão com as necessidades assistenciais do paciente atendido no hospital. Iniciativas importantes como a Escola de Lideres e o Programa de Humanização ajudaram a qualificar a assistência prestada dentro do hospital ao valorizarem e atenderem, em primeiro lugar, as necessidades dos próprios colaboradores. No ambiente hospitalar não

raro os funcionários são exigidos em vários aspectos e acabam desenvolvendo sintomas de doenças físicas e mentais das mais leves à mais graves, podendo chegar inclusive ao burnout. Ao oferecer ferramentas aos seus funcionários para que saibam lidar com situações tão difíceis a direção do hospital cumpre com o seu papel de zelar pelo bem de todos e cria um ambiente de harmonia e acolhimento que repercute na assistência prestada aos pacientes.

”

Planejamento Estratégico

Definir os objetivos da empresa e como atingi-los. Resumidamente, este é o Planejamento Estratégico de uma instituição. No Hospital Municipal Padre Germano Lauck, o Planejamento Estratégico foi concebido por um grupo de gestores e profissionais, representantes das diferentes áreas e serviços do Hospital, contemplando objetivos e ações para serem concretizados até o final de 2013.

Todos esses objetivos foram mapeados e classificados em perspectivas distintas (financeira, Aprendizado e Crescimento / Cidadão), além disso, para cada um deles foram definidas ações, metas e indicadores para monitoração. Assim, a administração da instituição de saúde é realizada de forma profissional, planejada e estruturada à sua realidade, permitindo o acompanhamento do seu desenvolvimento e a possibilidade de colocar em prática medidas corretivas, se necessário.

Para que os objetivos do Planejamento Estratégico sejam atingidos, não basta apenas a participação da direção da instituição neste processo. Todos os colaboradores, médicos e

prestadores de serviço devem estar engajados e contribuir para que cada ação seja executada, e assim, conseqüentemente, os objetivos sejam atingidos.

Para isso, o Planejamento Estratégico, que apresenta os objetivos a serem atingidos e em qual perspectiva cada um está inserido. Além disso, cada um pode consultar o andamento das ações e os indicadores do Planejamento Estratégico através da ferramenta SAS, o que demonstra a transparência da governança.

Para inserir a equipe neste contexto e motivá-la a executar as ações para que os objetivos fossem atingidos, foi realizado um treinamento com todo o público interno, apresentando, de forma simples e objetiva, como cada um pode contribuir neste processo, colocando em prática os valores da instituição, que é o de trabalhar com profissionalismo, prestando um atendimento de qualidade, prezando pela humanização dos indivíduos e atuando em prol da sociedade através da responsabilidade social.

Tecnologia da Informação

É de extrema importância nas instituições de saúde o controle das informações dos pacientes. Manter em segurança todos os dados do paciente bem como seu histórico dentro da instituição é uma questão legal e exige muito mais que apenas uma organização de papéis e documentos. Para que seja possível organizar e manter estes dados de forma segura existe hoje diversos softwares específicos para a área hospitalar.

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck utiliza softwares conceituados que ajudam a manter a segurança do fluxo de informações da instituição. Para auxiliar na utilização destas ferramentas existe o setor de Tecnologia da Informação, que orienta e ajuda no manuseio destes programas zelando sempre pela organização e sigilo das informações dos pacientes.

Tasy

Um dos softwares implantados recentemente no HMFI é o TASY, nesta primeira fase foram implantadas as seguintes ferramentas:

- Cadastro de pacientes;
- Ocupação hospitalar;

- Comunicação interna;
- Compras;
- Controle de visitas;
- Entrada de pacientes;
- Agenda de exames;
- Agenda de consultas;
- Agenda cirúrgica;
- Ordem de serviço;
- Faturamento;
- Gestão de estoque;

O objetivo é implantar ainda o prontuário eletrônico, prescrição eletrônica, integração com laboratório municipal e integração com software da Pró-Saúde.

SAS - Interact

Outra necessidade do hospital que é suprida por ferramentas digitais é o armazenamento de documentos e controle de processos internos.

Para isso o HMFI utiliza o sistema SAS, da empresa, Interact, que dispõem de módulos utilizados para armazenamento e gerenciamento de documentos, controle de indicadores, planejamento de ações, registro de ocorrências, entre outros.

Esta ferramenta permite que a

empresa possa ter um acompanhamento contínuo de suas atividades, tornando mais fácil o planejamento estratégico.

Além do Tasy e do SAS o HMFI utiliza vários outros programas nas áreas de departamento pessoal, contabilidade, financeiro, patrimônio e também no setor de exames onde o raios-X por exemplo fica

disponível no prazo de dois a três minutos para o médico através do programa EPACS.

Todas essas ferramentas digitais contribuem não apenas para a segurança e agilidade do trabalho, mas também com o meio ambiente, pois diminuem a utilização de papéis.

Assessoria de Comunicação

O objetivo da Assessoria de Comunicação é disseminar a informação, motivando e incentivando os colaboradores a participarem das atividades conhecendo melhor a organização, para que desta forma possamos caminhar juntos em busca dos objetivos da empresa. Para isso a Assessoria de Comunicação utiliza de ferramentas como

boletim semanal, murais, e-mails, entre outros. Como também cuida de toda a parte visual da organização, principalmente devido a grande estrutura que o Hospital Padre Germano Lauck é essencial uma sinalização adequada para que os pacientes e visitantes consigam se localizar dentro do hospital com facilidade.



Conquista

Programa de Certificação 3M

O Hospital Municipal recebeu a certificação de Ouro em Esterilização da empresa 3M (Minnesota Mining and Manufacturing), que surgiu em 1902, e possui hoje mais de 35 unidades de negócio, organizadas em seis grupos de negócios: Consumo e Escritório; Display e Comunicação Gráfica; Elétricos e Comunicações; Cuidados com a Saúde; Industrial e de Transportes; e de Produtos e Serviços para Proteção, Segurança e Limpeza.

Segundo o Diretor Enfermagem Ricardo Coelho Peres da Silva, esta certificação em esterilização da 3M tem como base as diretrizes norte americanas de esterilização, que são as mais rigorosas e seguem critérios de órgãos de referência internacional como o CDC (Centers for Disease Control and Prevention) entre outros. Esta certificação garante a todos os pacientes que utilizam equipamentos, instrumentais, materiais e qualquer tipo de insumo, a garantia de que não irá contrair uma infecção, uma vez que o processo de esterilização é monitorado e extremamente eficiente. Com isso garantimos a qualidade de assistência isenta de riscos ao paciente quando

adotamos as melhores práticas internacionais de esterilização.

Qualquer Instituição de Saúde que utilize o Sistema de Controle Biológico 3M ATTEST pode participar do programa. As CME's das Instituições poderão requerer sua certificação, que pode ser classificada como Ouro, Prata ou Bronze.

A 3M é responsável pela classificação da Instituição e pela emissão do certificado após a identificação do cumprimento dos requisitos estabelecidos e 3 auditorias aleatórias realizadas pelo profissional 3M da região, no período de um trimestre. A classificação realizada é baseada nas orientações da AAMI (Associação para o Avanço da Instrumentação Médica) e as políticas e os procedimentos elaborados pela 3M Mundial.

A empresa 3M além de oferecer produtos e serviços, também disponibiliza profissionais capacitados para realizarem treinamentos com os colaboradores, sobre o processo de utilização de novos produtos, além de patrocinar cursos realizados aqui no Hospital e em outras regiões, para aprimorar o conhecimento de nossos profissionais.

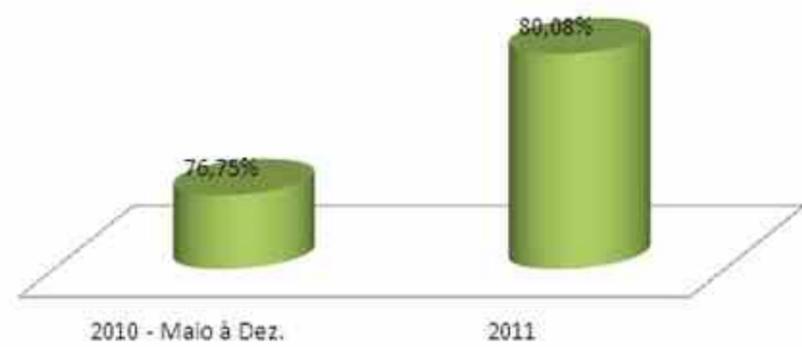


Adesão à Iniciativas Voluntárias

O Mercure Free e o Pacto Global são iniciativas voluntárias que o Hospital Municipal Padre Germano Lauck apoia:



Taxa média mensal de ocupação por ano



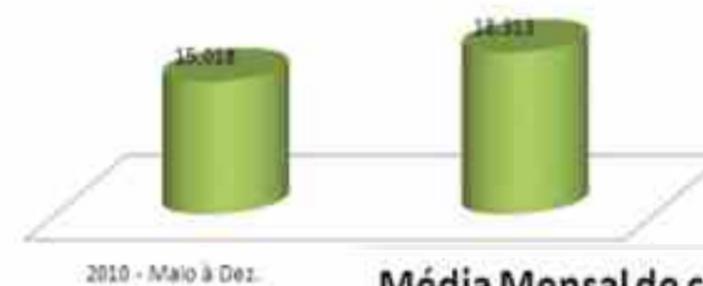
Média mensal de permanência/em dias



Média anual de pacientes/dia



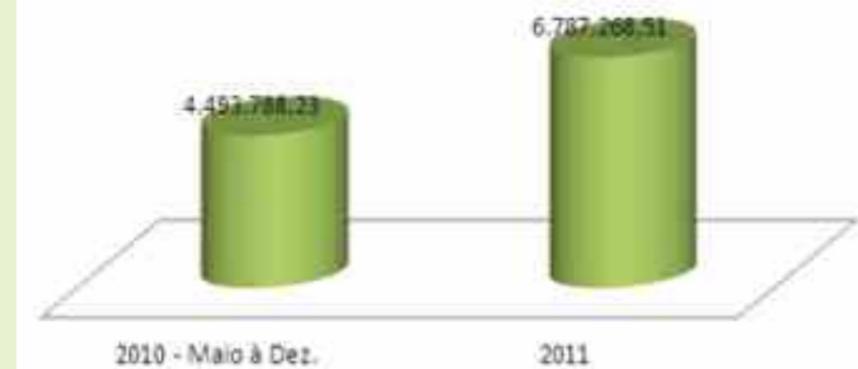
Consultas pronto socorro realizadas por Ano



Média Mensal de consultas pronto socorro realizadas



Faturamento SUS (R\$)



Responsabilidade Social

Além da preocupação com o Meio Ambiente o Hospital Municipal Padre Germano Lauck também tem foco na saúde e bem estar de seus colaboradores e da comunidade em geral. Para isso desenvolve atividades que visam orientar e cuidar.

A Responsabilidade Social deve fazer parte do dia a dia das organizações e não apenas ficar no papel, com este foco o Hospital busca realizar ações onde os beneficiados sejam os colaboradores e a comunidade. Um exemplo disso é que em todo este período de administração da Pró-Saúde não houve nenhum caso de discriminação, nenhuma violação dos direitos Indígenas, não foi realizado qualquer tipo de

contribuição financeira para partido político no período, não houve nenhuma não conformidade relacionada a regulamentos e códigos voluntários relativos à comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio e também não houve nenhuma multa por não conformidade com leis e regulamentos relativos aos serviços médicos. Cientes da importância do bem estar e satisfação dos colaboradores todas as negociações realizadas no hospital são coletivas para que todos sejam abrangidos. E todos os colaboradores e gestores do hospital são representados por uma comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).



Campanha externa de Natal

Colaboradores do Hospital Municipal Padre Germano Lauck se reuniram e arrecadaram diversos brinquedos que foram doados a creche Centro Municipal de Educação Infantil Três Lagoas, cerca de 200 crianças receberam brinquedos e doces.



Campanha de Doação de Sangue

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck realizou em dezembro de 2011 a 1ª Campanha de Doação de Sangue, que teve como objetivo conscientizar os colaboradores sobre a importância da doação de sangue, auxiliando assim a captação de doadores para o Hemonúcleo da cidade.

Para incentivar os colaboradores o hospital deu um brinde para cada doador, e também realizou palestras de conscientização.



Passeio Ciclístico

Essa ação teve como objetivo a arrecadação de fraldas para o Centro de Nutrição Infantil, ao total foram arrecadadas 667 fraldas, que beneficiaram cerca de 600 crianças.



Doação de Órgãos

Campanha realizada com o objetivo de conscientizar a comunidade sobre a importância da Doação de Órgãos. Durante o dia técnicos de enfermagem verificaram a pressão e fizeram teste de glicemia em uma tenda montada em frente ao hospital para atrair as pessoas, também foram entregues materiais explicativos sobre a doação de órgãos. Foi abordada uma média de 300 pessoas.



Treinamento sobre a utilização de EPIs em cooperativa de recicláveis em Foz do Iguaçu

O treinamento teve como objetivo ensinar e conscientizar os coletores sobre a importância da utilização de equipamentos de segurança durante o processo de coleta de recicláveis.

Além do treinamento também foi realizada a distribuição de equipamentos.

Com o mesmo objetivo os técnicos do trabalho do Hospital realizaram palestras em algumas empresas da cidade conscientizando sobre a importância da utilização de EPIs.



Campanha de Conscientização de Trânsito

Profissionais de diversas áreas do Hospital Municipal se reuniram na Av. Paraná, uma das avenidas mais movimentadas de Foz do Iguaçu e abordaram cerca de 500 motoristas explicando sobre a importância de dirigir corretamente respeitando as sinalizações de trânsito. Também foram distribuídos panfletos de conscientização para um trânsito mais seguro.

S.A.U.

Serviço de Atendimento ao Usuário

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck, conta com o Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U), setor destinado a ouvir os elogios, sugestões e reclamações relacionados aos serviços prestados aos usuários, acompanhantes, visitantes e familiares. O S.A.U busca soluções e o bem estar de todos, bem como manter a qualidade de nosso atendimento.

O Hospital Municipal promove pesquisas de satisfação, com urnas de sugestões distribuídas em diversos setores, juntamente com acompanhamento destas, pesquisas em leitos. O S.A.U, dispõem de um serviço específico para, espontaneamente,

registrar a sua opinião sobre atendimento prestado.

Garantindo assim direitos de opinião dos cidadãos que utiliza serviços do hospital concretizando, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

Através do setor do S.A.U, mensalmente são obtidos dados de estatísticos referentes ao grau de satisfação em relação ao atendimento. O índice de satisfação dos usuários é de 95%. Mantendo assim a média anual de 97,8%, nos últimos doze meses. Gráfico em (anexo) do Ano de 2011.

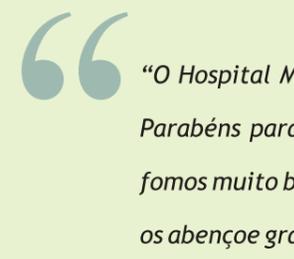


Depoimento de usuários do Hospital Municipal



“Achei o atendimento do Hospital Municipal muito bom, tanto com os pacientes em geral, como em especial com a minha filha, muito bem cuidada, bem atendida. Eu também como acompanhante fui muito bem tratada por todos, agradeço pelo atendimento”.

Sheila Cristina Itaboraly
Acompanhante da paciente
Izabelle Lohana Fávaro da Silva



“O Hospital Municipal está de Parabéns, gostei muito do atendimento de modo geral. Parabéns para toda a equipe médica, como para todos que trabalham neste hospital, fomos muito bem tratados, quero agradecer a todos de coração. Muito obrigado que Deus os abençoe grandiosamente”.

Benedito Apolinário



“Meu filho Eduardo é cardiopata, Epilético e Esquizofrênico, devido a isso sempre estamos utilizando os serviços do Hospital Municipal de Foz do Iguaçu, sendo sempre muito bem atendidos pelos profissionais da pediatria, agradeço a todos pelos cuidados que são dados ao meu filho sempre; em especial aos enfermeiros, auxiliares de enfermagem e médicos muito obrigada, vocês fazem parte das nossas vidas, e a todos em geral (limpeza, copa, etc.) nosso muito obrigado”.

Vivian Ap. Pacheco Pellicoli
Acompanhante do paciente
Eduardo Emilio Pellicoli Costa

“Parabéns ao Hospital Municipal, pela estrutura e pelo ótimo atendimento. Possui um corpo clínico integrado e que desenvolve um trabalho excelente. Hoje se pode dizer que contamos com um Hospital de primeiro mundo. Parabéns a diretoria, temos orgulho do nosso hospital”.

Rochane Marco Peres Bandeira



“O atendimento no Hospital Municipal é muito bom, mesmo a Evelyn não tendo documentos brasileiros ela foi muito bem atendida. Parabenizo toda a equipe do HMFI pelo atendimento, é muito bom. Tudo desde a alimentação que é sempre servida no horário correto e de ótima qualidade”.

Mirian Garay Caceres Santa Cruz
Acompanhante da paciente
Evelyn Garay Caceres

“Já estive no hospital com meu avô que estava internado há uns 23 dias atrás e recebeu um ótimo atendimento, e hoje estou novamente com meu ex-marido que está internado e também recebeu um excelente atendimento. Meus parabéns a toda a equipe do hospital pelo excelente atendimento”.

Claudia Inês Ferrasso

A busca pela Acreditação Hospitalar

Um dos objetivos do Hospital Municipal Padre Germano Lauck para 2012 é conquistar a certificação de Acreditado, nível 01, concedida pela ONA - Organização Nacional de Acreditação.

A Acreditação Hospitalar é uma certificação semelhante ao ISO, mas exclusiva para instituições de Saúde. Trata-se de um método de avaliação voluntário, periódico e reservado dos recursos institucionais de cada hospital para garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente definidos. Constitui, essencialmente, um programa de educação continuada e, jamais, uma forma de fiscalização.

Através da Acreditação Hospitalar, a instituição de saúde tem a possibilidade de realizar um diagnóstico objetivo acerca do desempenho de seus processos, incluindo as atividades de cuidado direto ao paciente e aquelas de natureza administrativa.

A partir deste diagnóstico e com o

desenvolvimento do processo de educação, de acordo com o Manual de Padrões de Acreditação Hospitalar, é possível discutir, criteriosamente, os resultados da avaliação e desenvolver um plano de ações capazes de promover a efetiva melhoria do desempenho da instituição, abrangendo todos os seus serviços.

O Sistema Brasileiro de Acreditação possui padrões e requisitos estruturados em três níveis: Nível 1 - Princípio: Segurança, Nível 2 - Princípio: Gestão Integrada e Nível 3 - Princípio: Excelência em Gestão.

Ao conquistar a Acreditação o Hospital Municipal Padre Germano Lauck, será inserido em um grupo seletivo de hospitais acreditados, sendo que no Brasil temos aproximadamente sete mil hospitais (fonte: SUS) e apenas 154 hospitais são certificados (fonte: ONA/março/2012), ou seja, 2,2% dos hospitais brasileiros foram avaliados e aprovados nessa certificação.

Gestão da Qualidade



Mascote e slogan do HMFI, escolhido através de concurso cultural interno vencido pelas colaboradoras Kauana C. Cavalcante (mascote) e Quésia Chiarelli (Slogan).

Priorizando sua saúde com qualidade!

Qualidade em foco

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck tem por objetivo oferecer um atendimento seguro e de qualidade para os seus usuários.

A qualidade é aplicada no dia a dia da instituição através da padronização de documentos, gerenciamento dos processos, monitoramento das atividades e seus riscos, além do planejamento periódico das atividades de planos de ação.

Todos os processos e rotinas foram implantados com base nas diretrizes preconizadas pela Pró-Saúde, que tem como escopo principal o Manual Brasileiro de Acreditação - ONA. Com o objetivo de conquistar a Acreditação Hospitalar.

Com o início das atividades da Pró Saúde no hospital e a implantação dos processos nas áreas, aos poucos o Nível de excelência em alguns setores foi se destacando e outras certificações foram sendo conquistadas.

Cada certificação conquistada pelo HMFI representa o reconhecimento público da excelência em sua gestão e nos processos de trabalho, garantindo segurança e confiabilidade no atendimento ao usuário, todos ganham: o Hospital, seus profissionais e principalmente o paciente.

Para colocar em prática este trabalho o hospital conta com o Núcleo de Gestão da Qualidade - NGQ, que dissemina os conceitos e diretrizes para toda a instituição além de conscientizar e motivar o público interno a aplicá-los no trabalho.

O NGQ coordena e participa de diversas atividades dentro da instituição, entre elas destacam-se as seguintes:

Padronização de Documentos

Todos os documentos utilizados hoje no hospital estão padronizados, conforme diretrizes da Pró-Saúde. Todas as Instruções de Trabalho, Interações de Processos, Formulários, Manuais, Fluxogramas,

Procedimento de Gestão, entre outros, são formatados e desenvolvidos de modo uniforme e disponibilizados para consultas de todos os colaboradores através do Sistema ou através de pastas disponíveis nos setores.

Assim, cada colaborador tem acesso à descrição das rotinas de sua área e também das demais normas preconizadas para toda a instituição.

Gerenciamento de Riscos

Através de práticas de controle e auditorias permanentes, todas as atividades que possam representar algum tipo de risco para o usuário, colaborador, fornecedor ou para a própria instituição são monitoradas pelo NGQ e Diretoria. Com esta prática, o hospital consegue mitigar o risco da atividade, assegurando aos seus usuários maior confiabilidade.

Os profissionais podem visualizar o risco de suas atividades e as medidas de controle através do mural do setor.

O resultado da auditoria de risco realizada é apresentado em formato de escala de cores, que indicam a probabilidade de incidência do risco em questão. Para assegurar o entendimento, 100% da equipe foi treinada sobre esse processo de trabalho.

Plano de Ação

As atividades desenvolvidas nos setores e pelas comissões, estão estruturadas no

sistema através de planos de ação. Assim, é possível monitorar o andamento das atividades realizadas e facilitar a interação dos processos nas atividades que envolvem mais de um setor em sua execução.

Registro de Ocorrências

Uma das maneiras de promover a melhoria contínua é através do registro de ocorrências.

Todos os eventos adversos e não conformidades possíveis de acontecer dentro dos processos de trabalho, estão classificados no sistema para que cada colaborador possa registrar os eventos que fogem a estas regras.

Assim é possível reavaliar a execução da atividade e encontrar maneiras de melhorá-la constantemente.

Campanhas da Qualidade

Com o intuito de conscientizar e motivar os colaboradores a colocar em prática os conceitos da Qualidade, o NGQ juntamente com um grupo criado com profissionais de vários setores, desenvolveram a “Campanha da Qualidade” no início de 2012.

Nesta campanha foram realizadas diversas atividades como móveis nos corredores do hospital com perguntas sobre conceitos de Qualidade, foram tiradas fotos de alguns colaboradores e colocadas nos murais com perguntas e respostas sobre a Acreditação, entre outras atividades.

Gestão Estratégica de Pessoas

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck - HMFI - representa hoje para a região trinacional de Foz do Iguaçu não somente uma alternativa para a empregabilidade, mas, um parceiro no desenvolvimento profissional em saúde. Pois, além de ofertar direta e indiretamente mais de 612 postos de trabalho, atua de modo cooperativo junto às instituições de ensino e pesquisa na educação permanente dos profissionais em saúde, do HMFI e de seus stakeholders.

O respeito a esses profissionais internos e externos e o seu autodesenvolvimento fazem parte da política de Gestão Estratégica de Pessoas - GEP adotado pelo Hospital.

A Instituição possui hoje equipe especializada em GEP para implementar ações que permitam conhecer, potencializar, integrar e subsidiar a gestão de pessoas pelas competências individuais e institucionais, com foco na autorrealização das pessoas e a excelência no cumprimento da missão do HMFI.

O GEP tendo como uma das suas ações mais importantes: formar líderes e equipes de excelência em saúde hospitalar, inclui a todos a participarem constantemente dos cursos do plano de educação permanente. O plano tem como foco o desenvolvimento de

conhecimentos, habilidades e atitudes essenciais ao ambiente hospitalar, tudo pautado numa visão humanizada, de sustentabilidade e de qualidade. A elaboração do plano leva em consideração o levantamento das necessidades de educação permanente, aliado às competências vinculadas a cada cargo e função, mapeada em meados de janeiro a fevereiro de 2011 junto aos gestores das áreas.

De maneira concomitante, os gestores acompanham o desenvolvimento de suas equipes e colaboradores lhes fornecendo feedbacks de seu desempenho de maneira direta, individual, assertiva e constante utilizando formulário específico criado pela equipe GEP como ferramenta. Com os resultados podem planejar quais pontos precisam ser melhorados, além de tomar ciência de seus pontos fortes e bons resultados. Os colaboradores bem avaliados na ferramenta de acompanhamento de desempenho, tendo notas altas, e completado seis meses de atuação no hospital, são indicados para promoções em sua área ou outra que tenham perfil adequado. Em 2011 foram reconhecidos e promovidos 88 profissionais.

As ações também se concentram no desenvolvimento de líderes, pois, são eles que dão sustentação à missão do Hospital através

da aglutinação de talentos e equipes. E no desenvolvimento das equipes humanizadas, são elas que operacionalizam, de modo direto ou indireto, a assistência. Para tanto a equipe GEP em conjunto com a direção implantou dois cursos permanentes: Escola de Líderes e Humanização.

A maior parte dos supervisores e todos os coordenadores já participaram da primeira fase da escola e, em 2012, estão caminhando para a segunda fase. No curso Humaniza um total de 60% dos colaboradores já participaram, e nesse ano a meta é alcançar 90% das equipes. Além desses quatro indicadores a equipe GEP

monitora as pesquisas organizacionais, através dos dados das entrevistas de desligamentos e dos resultados da pesquisa de clima organizacional. Ambos são dados importantes na complementação das análises para o planejamento estratégico anual de gestão de pessoas em conjunto com a direção.

A ideia é, a médio prazo, expandir as pesquisas organizacionais para uma revista científica do hospital com suas publicações e achados, instigando a cientificidade de nossos profissionais e sua constante evolução em prol da saúde dos pacientes, clientes internos e externos, na região trinacional.

Áreas de Atuação/2011

Profissionais CLT	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Administração	85	86	87	88	93	96	91	97	105	101	104	107
Enfermeiros	41	44	45	46	45	46	52	57	48	51	50	51
Técnico de Enfermagem	72	71	72	77	77	74	81	91	92	92	98	96
Auxiliar de Enfermagem	137	136	138	141	147	149	155	164	146	151	142	153
Técnico de Gesso	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
S.A.D.T.	3	4	5	5	5	7	8	8	8	9	10	10
Farmácia	26	26	26	26	26	29	31	29	30	32	36	35
Psicologia Hospitalar	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Serviço Social	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
Fisioterapia	7	7	8	9	9	10	11	10	11	11	11	10
SND	15	15	15	16	20	20	21	36	39	37	37	39
Limpeza e Higienização	54	53	54	59	62	61	65	65	61	66	65	67
Portaria	16	18	17	19	24	26	26	28	26	26	26	27
Manutenção/Segurança	8	8	7	9	9	9	9	10	10	10	10	9
Menor Aprendiz	5	4	4	6	3	5	5	4	4	5	5	5
Médicos Empregados					1	1	1	1	1	1	1	0
Total Geral	477	478	486	510	530	542	565	609	581	602	604	620

Áreas de Atuação/2010

Profissionais CLT's	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Administração				58	100	114	120	124	127	135	139	141
Enfermeiros				42	46	46	42	44	45	42	43	42
Técnico de Enfermagem				8	34	47	51	56	61	66	68	68
Auxiliar de Enfermagem				26	58	105	114	116	118	129	131	134
S.A.D.T.						1	2	2	2	2	2	2
SND				1	14	14	14	14	15	15	15	15
Limpeza e Higienização				18	44	44	46	47	47	47	50	48
Manutenção				3	5	5	6	6	6	7	9	8
Total Geral				144	301	376	395	409	421	443	457	458

Absenteísmo e Rotatividade/2011

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Índice de Absenteísmo	2,78	2,91	2,68	2,94	3,37	3,75	3,60	1,99	1,54	1,99	2,04	1,52
Taxa Rotatividade Total	3,14	5,17	3,73	5,56	6,17	5,04	4,02	6,24	3,07	3,35	4,59	4,31

Absenteísmo e Rotatividade/2010

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Índice de Absenteísmo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,56	0,67	1,31	0,54
Taxa Rotatividade Total	0,0	0,0	0,0	50,00	28,41	13,03	6,96	4,65	4,99	5,64	3,72	4,15

Nível de Escolaridade/2011

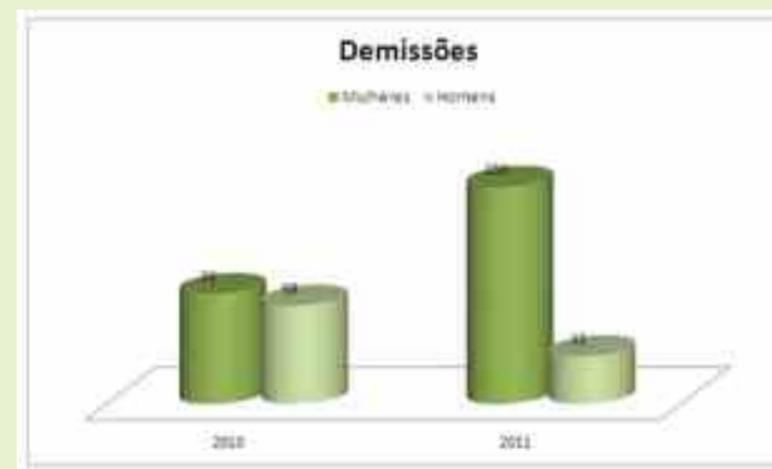
Profissionais CLT's	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Superior	84	87	90	90	91	91	97	105	101	106	108	104
Superior Incompleto	27	28	30	30	30	28	28	23	19	19	19	19
Ensino Médio	282	280	283	298	314	326	339	278	373	378	378	387
Médio Incompleto	5	1	2	2	1	1	3	8	7	7	7	6
Ensino Fundamental	78	77	76	83	88	89	92	88	84	84	84	85
Fundamental Incompleto	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	4
Sem Instrução	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	477	474	482	504	527	536	560	505	587	597	599	615

Trabalhadores por Sexo: Homens e Mulheres contratados em 2011.

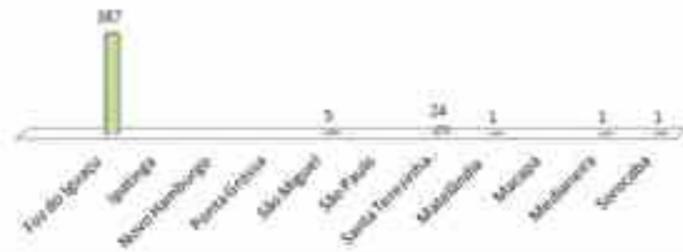
Homens	72
Mulheres	186
Total	258

Nível de Escolaridade/2010

Profissionais CLT's	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Superior				57	74	70	72	78	81	82	82	83
Superior Incompleto				3	8	10	21	22	21	23	27	28
Ensino Médio				45	143	221	230	236	244	261	269	270
Médio Incompleto				0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ensino Fundamental				39	74	75	72	72	74	76	78	76
Fundamental Incompleto				0	1	0	0	1	1	1	1	1
Sem Instrução				0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total				144	301	376	395	409	421	443	457	458



Admissão de trabalhadores por Região 2010 - Mulheres



Demissões de trabalhadores por região 2010 - Mulheres



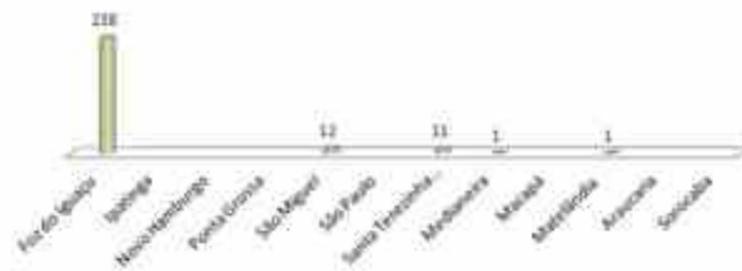
Admissão de trabalhadores por Região 2010 - Homens



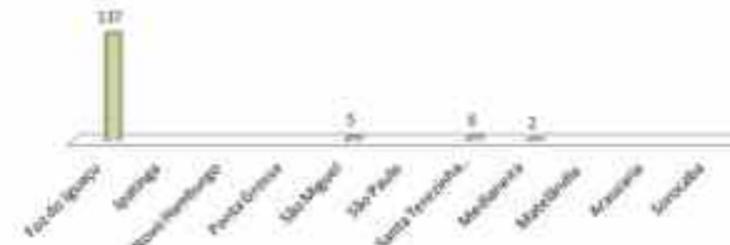
Demissões de trabalhadores por região 2010 - Homens



Admissão de trabalhadores por Região 2011 - Mulheres



Demissões de trabalhadores por região 2011 - Mulheres



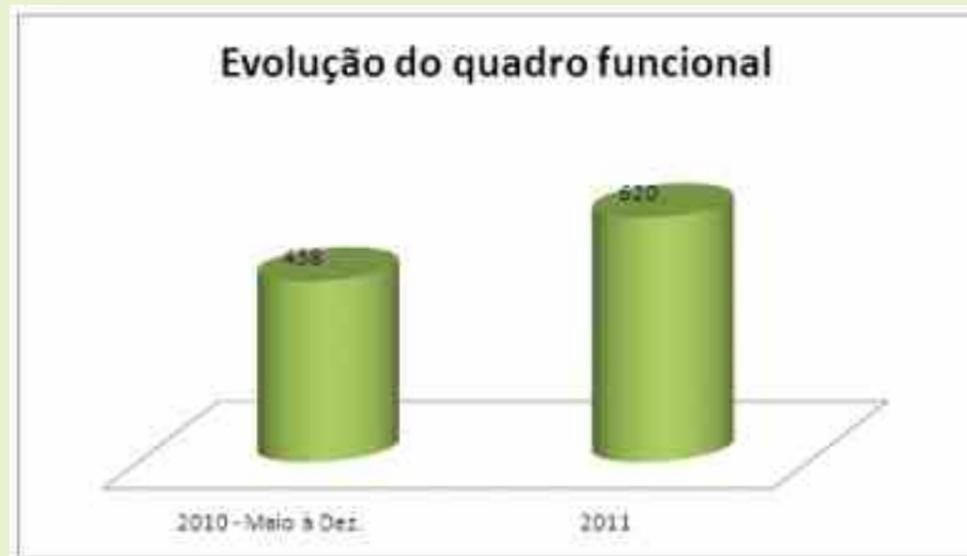
Admissão de trabalhadores por Região 2011 - Homens



Demissões de trabalhadores por região 2011 - Homens



Segurança e saúde do trabalhador no HMFI



Quantidade de cursos ministrados no ano de 2011.

Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Quantidade de cursos	8	9	5	19	24	23	36	73	38	62	28	80	405

Quantidade de cursos atitudinais realizados em 2011.

Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Cursos Atitudinais	1	2	0	1	6	22	18	27	12	4	5	22	120

Quantidade de cursos técnicos operacionais realizados em 2011.

Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Cursos técnicos operacionais	7	7	5	18	18	1	18	46	26	38	23	58	285

Número de Horas treinamento por mês em 2011

Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Horas treinamento por mês	17:55	22:00	22:00	50:30	62:20	78:25	62:30	149:00	90:45	129:50	85:00	104:00	872h59min



O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) é uma área cujo objetivo é identificar, avaliar e controlar situações de risco, proporcionando um ambiente de trabalho mais seguro e saudável para as pessoas.

São realizados treinamentos aos colaboradores e terceiros, sendo o primeiro treinamento chamado Integração e periodicamente são realizados conforme cronograma interno.

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) do Hospital Municipal de Foz do Iguaçu, conta com membros eleitos pelos colaboradores e indicados pela direção, que tem como objetivo contribuir para a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

Uma vez ao ano a CIPA em conjunto com o SESMT realiza a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) com Palestras, Gincanas, Campanhas de doações (Sangue, Alimentos, Fraldas e Roupas) e atividades esportivas.

São disponibilizados os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para cada colaborador, conforme os riscos identificados e apresentados no Programa de Prevenção de

Riscos Ambientais (PPRA).

As normas de segurança aplicadas no hospital atendem as exigências legais de órgão fiscalizadores como: Ministério do Trabalho, Ministério da Saúde, Vigilância Sanitária e Epidemiológica.

O hospital possui sua Brigada de Incêndio, que conta atualmente com 155 brigadistas treinados para atuar em situações de emergências, em caso de princípio de incêndios, primeiros socorros e evacuação do prédio.

Promoção da saúde consiste em políticas, em planos e programas de saúde com ações voltadas a evitar fatores condicionantes e determinantes do adoecimento humano, através de ações médicas preventivas que identifica precocemente e controla a exposição do agente causador descritas no PCMSO.

Para garantir a saúde do colaborador são realizadas consultas periódicas e emergenciais junto ao pronto socorro quando a evidência da necessidade ou após um acidente de trabalho.

São realizadas as campanhas de vacinas para reforçar a importância das imunizações para os trabalhadores da saúde e

atualização das carteiras de vacinas de todos os profissionais.

Existem colaboradores treinados pela fisioterapeuta responsável pelo Programa de Ginástica Laboral, chamados de Facilitadores para atuar junto aos setores.

O hospital possui o Programa de Acompanhamento do Colaborador (PAC), cujo objetivo é criar grupos específicos para orientá-los na prevenção, para que os envolvidos tenham uma melhor qualidade de vida. Atualmente possui:

1-Grupo antitabagismo é realizado semanalmente palestras com médicos, fornecendo receita de medicação, adesivos e ervas medicinal.

2-Grupo de obesidade com o acompanhamento mensal do medico cirurgião, psicóloga e nutricionista.

3-Ambulatório da Dor crônica e aguda: o medico do Trabalho indica o colaborador após avaliação e encaminhamento ao especialista, para tratamento auxiliar na dor com uso de erva medicinal e acupuntura.



Ginástica Laboral



Treinamento de uso correto de EPIs



Eleição da CIPA



Campanha da SIPAT



Treinamento sobre o uso de extintores

Respeito ao Meio Ambiente

No Hospital Municipal Padre Germano Lauck o respeito ao meio ambiente é uma prática diária. Uma instituição que é responsável por cuidar da saúde das pessoas também deve ter total cuidado para com o meio ambiente, pois ambos os assuntos estão inter-relacionados.

A forma de funcionamento das instituições de saúde envolve várias atividades que causam muitos impactos ambientais. O funcionamento destas instituições é de 24 horas por dia e 365 dias no ano, acarretando em um uso intenso de recursos naturais, tais como energia elétrica e água, além de ser

responsável por uma grande quantidade de produção de resíduos, entre eles químicos e infectantes.

Devido a isso a responsabilidade das instituições de saúde aumenta em relação à preocupação ambiental.

Ciente disso o Hospital Municipal tem desenvolvido várias atividades que visam diminuir os impactos causados ao meio ambiente, lembrando que durante este período não houve nenhuma multa resultante de não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

Segregação de Resíduos

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck possui o Programa de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde - PGRSS e também uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos.

O PGRSS é um documento que descreve todos os resíduos produzidos pelo hospital e quais são as formas corretas de descarte. Por se tratar de uma instituição de saúde e trabalhar com resíduos infectantes, a responsabilidade se torna ainda maior. Pensando nisso o HMFI realizou treinamentos à todos os colaboradores

do hospital sobre as formas corretas de descarte dos resíduos e a conscientização em relação a sua redução, tendo como base o conceito dos 3Rs (Reduzir, Reutilizar e Reciclar).

Todo o processo de segregação dos resíduos do hospital é acompanhado. Os resíduos que são recicláveis são encaminhados para cooperativas locais de reciclagem e os demais resíduos são recolhidos por empresas que atuam de forma a dar um destino correto a eles.

Segregação do óleo de cozinha

Preocupado com o meio ambiente e ciente dos malefícios que o óleo de cozinha pode ocasionar quando descartado pelas redes de esgoto, o Hospital Municipal logo buscou uma forma correta para realizar o descarte sem trazer prejuízos ambientais. Contratando a VITARE AMBIENTAL uma empresa que coleta os

subprodutos de origem animal e vegetal praticamente em toda a região oeste do Paraná, para realizar a segregação deste insumo, dando a correta destinação, bem como a sua reutilização na produção de outros produtos assim como o biodiesel e ração animal.

Dedicação e criatividade geram sustentabilidade:

Juca cria fios guia a partir de sucata no Hospital Municipal de Foz do Iguaçu - Pró Saúde

Um equipamento simples, pouco conhecido, mas que é responsável por um dos processos mais importantes dentro do hospital no sentido de salvar vidas. O fio guia, utilizado no procedimento de intubação está sendo produzido dentro do próprio Hospital Municipal de Foz do Iguaçu - Pró Saúde. Através do empenho e criatividade do colaborador José Eloito Corte, supervisor de manutenção e conhecido simplesmente como Juca, foi possível à confecção de 48 unidades de fios guia a partir de material reciclado do próprio hospital. *“Utilizei sucata que tínhamos em estoque para fazer os fios e hoje se necessário temos condições para fabricação de 300 fios”*,

informa Juca.

O valor gasto para criação dos fios guia foi de R\$ 150 reais, sendo que atualmente no mercado este é o valor de apenas um fio. “Só gastamos este valor porque precisamos fazer a solda fora do hospital”, salienta. Os fios são de cobre e autoclaváveis, e foram criados tanto para uso adulto quanto pediátrico. Juca está no HMFI desde a inauguração em setembro de 2006. Começou como auxiliar de serviços gerais e em quatro meses já havia sido promovido a supervisor de manutenção. A dedicação e o amor ao hospital o possibilitaram conhecer diversos setores de atuação, tanto que conseguiu construir um equipamento de primeira necessidade para área assistencial.

Hospital Municipal Padre Germano Lauck - Pró Saúde Recebe Reconhecimento Internacional Pela Iniciativa de Combate Ao Mercúrio

Estando o Hospital Municipal entre as oito instituições de saúde da América Latina que apoiam esta causa, sendo seis destas instituições do Brasil.

A ONG Saúde sem Dano é uma coalizão internacional que trabalha para transformar o setor do cuidado da saúde, para que não seja uma fonte de dano para as pessoas e o meio ambiente. Esta coalizão é formada por hospitais e sistemas de saúde, associações de trabalhadores, médicos, enfermeiros e ONGs que promovem o desenvolvimento de práticas alternativas seguras e ambientalmente saudáveis neste setor. De forma conjunta com a Organização Mundial da Saúde, estão liderando uma Iniciativa Global que tem como meta para 2017 reduzir pelo menos 70%, o uso de termômetros e tensiômetros que contenham mercúrio e substituir sua produção por alternativas livres desse metal que sejam precisas, acessíveis e seguras.

A proposta de eliminação do mercúrio no setor de saúde tem por objetivo:

Reduzir as emissões de mercúrio por parte do setor de saúde, através da substituição progressiva de seu uso.

Promover a função de liderança do

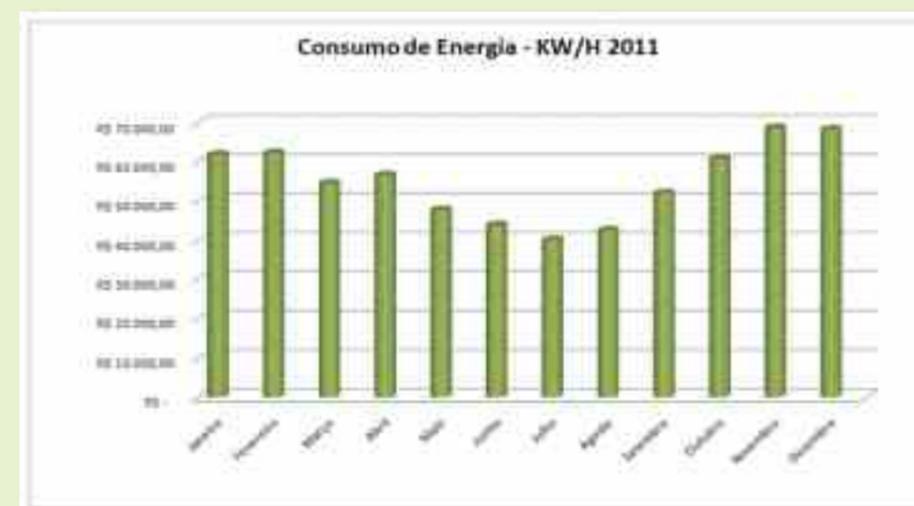
setor de saúde na redução das emissões de mercúrio ao ambiente.

Promover a adoção de políticas públicas saudáveis em relação ao mercúrio.

O reconhecimento foi concedido ao Hospital por uma entidade ligada à OMS - Organização Mundial de Saúde O Hospital Padre Germano Lauck de Foz do Iguaçu, desde outubro de 2010 não possui equipamentos a base de mercúrio em utilização, nos adequando a um modelo de operação sustentável. Ciente da importância e dos benefícios que essa iniciativa da OMS - Organização Mundial de Saúde e da Saúde Sem Dano traz aos pacientes e funcionários dos hospitais e da contribuição à preservação do meio ambiente, a Pró-Saúde atual administradora do Hospital Municipal Padre Germano Lauck sente-se lisonjeada em receber este reconhecimento e comprovar que está fazendo a sua parte, nesta busca pela qualidade na saúde.

Para consultar a relação completa de membros da iniciativa acesse o site:
<http://saludsinmercurio.org/miembros.htm#memb>
 Fontes: <http://saludsinmercurio.org/> (www.saudesemzano.org)

Dados Luz e Água

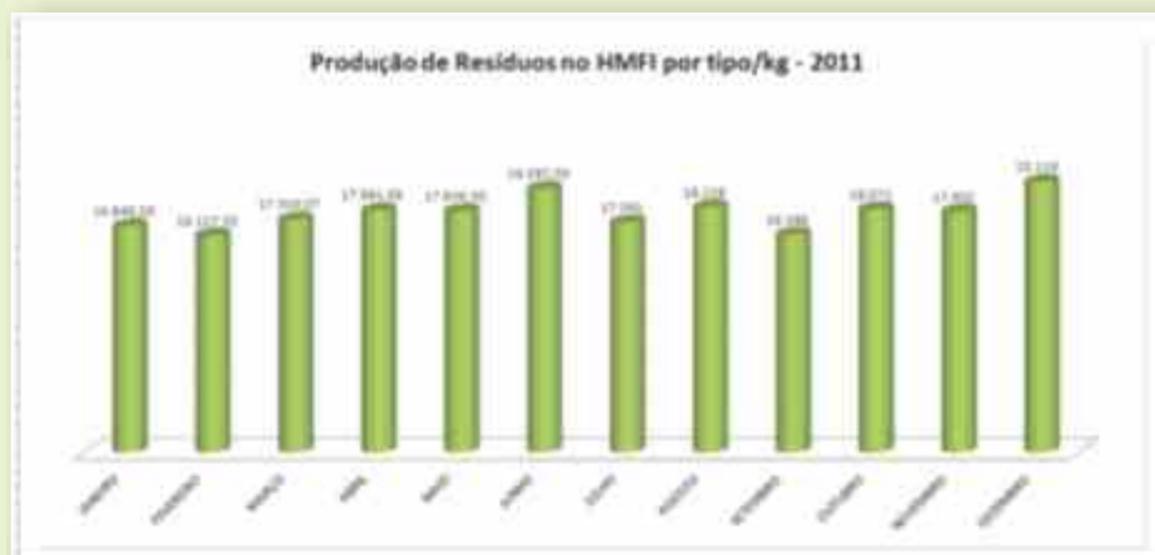


Produção de Resíduos no HMFI por tipo/Kg

Produto	Jan/11	Fev/11	Mar/11	Abr/11	Mai/11	Jun/11	Jul/11	Ago/11	Set/11	Out/11	Nov/11	Dez/11
Óxido	2200	1800	1120	1100	1100	1140	1042	1100	890	1100	2000	1100
Estável	1100	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Sólido	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Flutuante	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Infusante	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Produção de Resíduos no HMFI por tipo



Saúde Econômica

Responsabilidade com o Dinheiro Público

O Hospital Municipal Padre Germano Lauck tem como um de seus principais valores a transparência e responsabilidade na gestão dos recursos públicos.

Cientes de que o bem público deve ser gerido de maneira eficiente, beneficiando sempre a população, a gestão financeira do HMFI é realizada de forma planejada, sendo feita uma programação de acordo com um modelo de orçamento padronizado pela Pró-Saúde de todas as despesas anuais. Este modelo possibilita prever o orçamento necessário para manter as necessidades da instituição e assim otimizar a aplicação dos recursos.

Tendo como objetivo assegurar a transparência na gestão pública, todas as contas do Hospital são fiscalizadas pelo Conselho de Fiscalização, composto por membros da Secretaria Municipal de Saúde, sendo também enviados relatórios estatísticos e financeiros mensalmente a Prefeitura Municipal para conhecimento da aplicação dos recursos.

Suprimentos

O Hospital Municipal Padre Germano

Lauck desde a contratação da Gestora Hospitalar Pró-Saúde, utiliza-se do benefício da Central de Compras para realizar as aquisições de produtos e serviços que são necessários para o bom andamento da assistência.

A central de Compras, esta sediada em São Paulo, o objetivo é o de realizar 80% das necessidades de compras da instituição, buscando sempre o menor custo e o melhor benefício. Possui ainda uma grande rede de fornecedores cadastrados e uma equipe altamente especializada.

Com esta parceria a instituição consegue unir a qualidade dos materiais adquiridos à redução de custos.

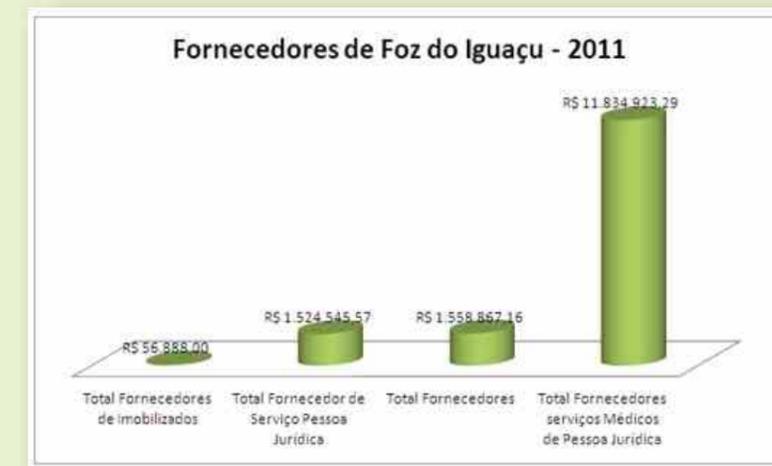
Todos os fornecedores cadastrados na Central de Compras são homologados, garantindo assim a credibilidade e a segurança dos produtos e serviços.

Investindo na Economia Local

Ao realizar a aquisição de alguns produtos e serviços que não são contemplados pela Central de Compras, a instituição utiliza-se da filosofia do menor preço e melhor qualidade, sempre dando preferência ao fornecedor regional que entrega dentro do prazo estipulado.

Com esta ação colocamos em prática o conceito de sustentabilidade num contexto regionalizado, o objetivo é pensar na sociedade como um todo e não somente no impacto que a aquisição terá dentro da instituição. Importante salientar que a verba destinada a instituição é Municipal, e quando re aplicada na

própria região favorece o desenvolvimento. Hoje o Hospital Municipal Padre Germano Lauck de Foz do Iguaçu possui mais ou menos 49% dos seus fornecedores regionais, isto representa um giro econômico considerável.



Comissão de Gestão de Custos

Consciente de sua responsabilidade e da importância da redução de custos foi instituída no HMFI a Comissão de Gestão de Custos, que tem por objetivo avaliar e estudar medidas de redução de custo.

As ações que a Comissão realiza não busca apenas gerar economia, mas também

contribuir com o meio ambiente, cientes de que ações que visam economia de energia, água e materiais impactam diretamente no meio ambiente.

A Comissão realiza reuniões mensais com o objetivo de discutir novas maneiras de gerar economia.

Indicadores Financeiros

Receitas-2011

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Receita	2.800.000,00	2.200.000,00	2.500.000,00	2.376.138,23	2.484.857,98	2.659.003,79

Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2.243.300,00	2.954.610,00	2.703.888,67	3.296.111,33	3.217.904,69	3.942.095,31	33.377.910,00

Receitas-2010

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Receita	0,00	0,00	0,00	400.000,00	0,00	1.992.400,00

Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2.243.300,00	2.164.100,00	2.100.000,00	3.004.779,70	2.592.996,25	2.590.000,00	17.087.575,95

Despesas-2011

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Custos Operacionais	1.949.995,41	1.386.006,44	1.659.454,02	1.653.977,65	1.686.288,12	1.705.927,77
Remuneração de Empregados	674.182,68	697.741,33	683.591,43	706.384,85	812.046,01	1.043.869,53
Impostos Municipais	7.330,16	2.020,60	6.354,18	11.768,00	7.785,13	7.614,40
Impostos Federais	57.332,73	59.970,23	54.257,90	72.704,31	57.190,00	60.741,76
Total de Despesas	2.688.840,98	2.150.740,60	2.403.657,53	2.444.814,81	2.563.309,28	2.818.153,46

Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
1.885.535,84	1.868.435,28	1.741.601,89	2.004.574,75	2.057.529,62	2.087.093,50	21.686.420,29
969.444,11	1.086.925,56	895.513,79	911.135,91	1.293.727,53	1.394.325,25	11.168.870,00
7.127,10	9.082,36	7.803,16	8.592,57	9.027,38	8.880,76	98.385,80
58.461,65	65.222,66	64.108,42	76.929,71	70.947,51	62.743,75	780.610,63
2.920.568,70	3.029.665,86	2.709.027,26	3.001.232,94	3.431.232,04	3.553.043,26	33.714.286,72

Despesas-2010

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Custos Operacionais	0,00	0,00	0,00	0,00	201.389,54	1.482.058,47
Remuneração de Empregados	0,00	0,00	0,00	0,00	54.435,11	450.281,24
Impostos Municipais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.287,46
Impostos Federais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.861,17
Total de Despesas	0,00	0,00	0,00	0,00	255.824,65	1.902.488,34

Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
1.552.976,92	1.584.262,33	1.363.641,80	2.198.351,30	1.927.878,29	1.685.426,61	11.995.985,26
607.094,67	653.415,78	640.939,75	590.736,54	730.557,57	986.051,57	4.673.512,23
67,71	6.010,49	5.483,86	7.392,92	6.400,22	6.306,21	34.948,87
57.827,40	59.268,22	26.111,42	86.752,89	45.617,79	52.720,44	335.159,33
2.217.966,70	2.302.956,82	2.036.176,83	2.883.233,65	2.710.453,87	2.730.504,83	17.039.605,69

Informações do GRI

Global Report Initiative

1. Estratégia e Análise

Indicador	Assunto	Página
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização.	8 a 13

2. Perfil Organizacional

Indicador	Assunto	Página
2.1	Nome da organização	24
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	37
2.3	Estrutura operacional da organização	24 e 25
2.4	Localização da sede da organização	24
2.5	Número de países em que a organização opera	24 a 26
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	24
2.7	Mercados atendidos pela organização	26
2.8	Porte da organização relatora	24
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	Não tiveram mudanças significativas durante o período do relatório
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	42 e 43

3. Parâmetros para o Relatório

Indicador	Assunto	Página
3.1	Período coberto pelo relatório	14
3.2	Data de relatório anterior mais recente (se houver).	Primeiro Relatório de sustentabilidade
3.3	Ciclo de emissão de relatório	14
3.4	Contato para perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	6
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	14 e 15
3.6	Limite do relatório	18 e 19
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite de relatório	Não houve limitações

3.8	Base para a elaboração de relatórios sobre joint-ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos	Sem limitações porque o Hospital tem apenas uma unidade
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança de ano-base na natureza do negócio, métodos de medição).	Primeiro Relatório de sustentabilidade
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	Primeiro Relatório de sustentabilidade
3.12	Sumário de Conteúdo da GRI	78 e 79

4. Governança, Compromisso e Engajamento

Indicador	Assunto	Página
4.1	Estrutura de governança da organização	30 a 33
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	O Diretor Geral do Hospital não ocupa a presidência da organização
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança	30
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança	57
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	16 e 17
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	14 e 15

Indicadores Econômicos

Indicador	Assunto	Página
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	76 e 77
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	75
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidades local em unidades operacionais importantes	62 e 63

Informações do GRI

Global Reposting Initiative

Indicadores Ambientais

Indicador	Assunto	Página
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	71
EN8	Total de retirada de água por fonte	71
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e disposição	72 e 73
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos	Não houve multas

Indicadores Sociais: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Indicador	Assunto	Página
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	62 a 66
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	61 a 63
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	100%
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	50
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	61
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	64
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	58 e 59

Indicadores Sociais: Direitos Humanos

Indicador	Assunto	Página
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Não houve no período
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.	Não houve no período

Indicadores Sociais: Sociedade

Indicador	Assunto	Página
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país	50
SO7	Número total de ações judiciais por ocorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	50
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e	50

Indicadores Sociais: Responsabilidade pelo Produto

Indicador	Assunto	Página
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	50
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	50
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	52
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	44 e 45
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	52
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	44 e 45

