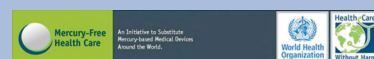
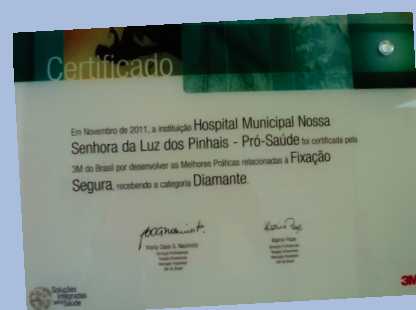
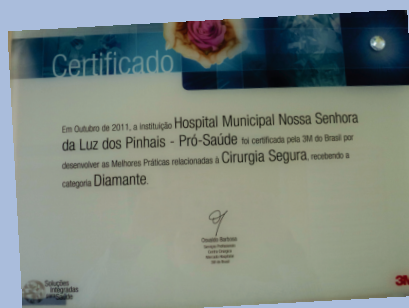
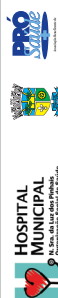


Certificações



Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais
<http://hospitalmunicipaldepinhais.blogspot.com.br/>



Relatório de Sustentabilidade 2011

Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais



Sumário

Dados do Relatório	4
Palavras do Prefeito	7
Palavras da Secretária de Saúde	8
Palavras do Presidente da Pró-Saúde	9
Palavras do Diretor Geral	10
Sobre a Pró-Saúde	11
Relatório de Sustentabilidade	12
A Importância dos Stakeholders no Processo	12
Município de Pinhais	16
Perfil da Instituição	18
As Diretrizes do H. M. N. S. L. P.	22
H.M.N.S.L.P. em Números	23
Signatário do Pacto Global da ONU	31
Governança Corporativa	32
Estrutura Organizacional	33
Organograma	34
Comissões	36
Corpo Clínico	38
Gestão da Enfermagem	42

Certificações	43
Programa de Certificações 3M	43
Fotos de Eventos e Entrega das Certificações	44
Depoimento Sobre as Certificações	45
Iniciativa Hospital Amigo da Criança	46
Dez Passos Para o Sucesso do Aleitamento Materno	47
Depoimentos	48
Saúde Social	50
Responsabilidade Social	52
Grupo de Trabalho de Humanização	52
Gestão de Pessoas	57
A Valorização do Profissional e o Plano de Carreira	57
Gestão Ambiental	64
Respeito ao Meio Ambiente	64
Hospital Livre do Mercúrio	70
Saúde Econômica	72
Transparência com a Gestão do Dinheiro Público	72
Informações do GRI – Global Report Initiative	76
Com Gestão Transparente os Resultados são Efetivos	78
Anexo - Depoimentos de Usuários	80

Dados do Relatório

Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais
Edição 01 – Junho de 2012

Razão Social
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Endereço
Rua Quinze de Outubro, 190
Pinhais - PR - CEP: 83323-040
CNPJ:24.232.886/0091-13
Telefone: (41) 3059-9292

Endereço eletrônico
diretoria.hmp@prosaude.org.br
Página na web
hospitalmunicipaldepinhais.blogspot.com
Saúde em Pinhais

Secretária de Saúde
Vilma Serra

Presidente do Conselho Municipal de Saúde - gestão 2011/2012
Lisianne Motta Joakinson

Presidente do Conselho de Administração - gestão 2011/2012
Adriane Jorge

Diretoria Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais
Jean Cleber Spricigo
Keity Daniela Arias
Saulo Mengarda
Poliana Ferreira Hiller Vieira
Stéphanie Karenn Valdivia

Diretoria Executiva Pró-Saúde
Paulo Roberto Segatelli Camara
Superintendente

Soldemar Tonello
Diretor Financeiro

Antônio Sérgio Vulpe Fausto
Diretor de Desenvolvimento

Carlos José Massarenti
Diretor de Administração

Ronaldo Pasquarell
Diretor de Operações

Marcelo Bittencourt
Diretor Operacional Regional

Josenir Teixeira
Diretor Jurídico



O Hospital e Maternidade Nossa Senhora da Luz de Pinhais representa hoje uma grande conquista e um marco diferencial para o nosso município, constituindo-se em uma garantia de atendimento, de excelente qualidade, para as gestantes que procuram essa unidade de serviço, sendo que mais de 1200 partos foram realizados no ano de 2011.

Apesar de ser um hospital de baixa e média complexidade, mais de 85% dos atendimentos são resolvidos no próprio local, com a estrutura atualmente disponibilizada. Assim, não é por acaso que o grau de satisfação do atendimento prestado é tão bem avaliado pela nossa comunidade, girando em torno de 96% de aprovação, conforme é possível se constatar pelas pesquisas mensais realizadas no hospital.

Inobstante tal fato, é evidente que precisamos melhorar continuamente o atendimento da nossa população e é nosso propósito investir cada vez mais na área da saúde, ainda mais que, apesar de sermos um hospital municipal, também atendemos, em nosso Pronto Atendimento, muitos pacientes da região metropolitana de Curitiba. Para tanto, estamos construindo uma nova Unidade de Pronto Atendimento – UPA, anexa ao Hospital Municipal, proporcionando desta forma uma melhoria de nossa estrutura de atendimento à população Pinhaisense e aos demais usuários dos serviços.

Desse modo, as mudanças que estão ocorrendo são visíveis em todas as áreas do município e, em especial, já podemos confirmar que a parceria realizada entre este poder público e a Pró-Saúde é um “case” de sucesso nestes mais de dois anos de parceria.

Trata-se de um novo modelo de gestão hospitalar publicizado, moderno, dinâmico e eficiente, pois desafoga o poder público na operação e, ao mesmo tempo, permite ao município planejar melhor, controlar e fiscalizar esta parceria.

As ações de humanização, qualidade e especialmente de sustentabilidade são marcas importantes nesta gestão, e neste relatório estão sintetizados estas realidades e acontecimentos ocorridos neste ano que passou.

Além das certificações já obtidas pelo hospital, conduzidas pela Secretaria Municipal de Saúde e pela gestão da Pró-Saúde, ressaltamos a dedicação do corpo diretivo, do quadro de colaboradores e do engajamento do Corpo Clínico do hospital, que se encontram empenhados na busca da certificação de “Hospital Amigo da Criança”, mediante reconhecimento chancelado pelo Ministério da Saúde e Unicef, certificação esta que coroará com êxito o brilhante trabalho que está sendo proposto, sendo que, alcançando-se dentro em breve mais este reconhecimento, teremos ainda uma melhor assistência às nossas futuras mães e seus filhos deste nosso querido município de Pinhais.


Luiz Guilherme Alves (Prof. Luizão)
Prefeito Municipal de Pinhais

Palavras da Secretária de Saúde



Vilma Martins Serra

“O Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais é parte integrante da rede de assistência à saúde que visa à prevenção, promoção, tratamento e recuperação, tendo o foco no atendimento às gestantes e crianças, mas não deixando de atender as situações de saúde que necessitam um aporte maior.

Além do atendimento hospitalar contamos também com o nosso Pronto Atendimento que é a porta de entrada aos casos de baixa complexidade. Aos casos de alta complexidade, após estabilizar os pacientes, os mesmos são encaminhados aos hospitais de referência através da Central de Regulação do Estado. Tendo como prioridade cuidar das pessoas, o Prefeito Luizão vem dedicando todos os esforços na consolidação das políticas públicas do Sistema Único de Saúde - SUS.

O município de Pinhais vem sendo atendido com qualidade e dignidade pela Pró-Saúde, parceira que está dando resultados positivos e mostrando que uma empresa privada pode ser gestora do SUS.

Frente a toda demanda da Secretaria de Saúde junto à Coordenação do Hospital - Pro-Saúde, podemos além de dar um atendimento às mulheres gestantes contamos também com exames de apoio diagnóstico.

O grande desafio da gestão municipal é garantir o financiamento, sendo na sua maioria custeado pelo tesouro municipal. Aqui quero ressaltar que mesmo diante dos desafios o Hospital Municipal tem conseguido se projetar na qualidade tendo ele várias certificações.

Para concluir, ter um olhar para o meio ambiente é cuidar da pessoa com uma visão holística. A necessidade em realizar uma gestão na solução da saúde com a responsabilidade no desenvolvimento sustentável irá fazer toda a diferença na qualidade do trabalho e de toda a saúde da população.”

Palavras do Presidente da Pró-Saúde



Paulo Roberto Mergulhão

Um caminho irreversível

A assistência à saúde que visa à prevenção, promoção, tratamento e recuperação, tendo o foco no atendimento às gestantes e crianças, mas não deixando de atender as situações de saúde que necessitam um aporte maior. Além do atendimento hospitalar contamos também com o nosso Pronto Atendimento que é a porta de entrada aos casos de baixa complexidade. Aos casos de alta complexidade, após estabilizar os pacientes, os mesmos são encaminhados aos hospitais de referência através da Central de Regulação do Estado. Tendo como prioridade cuidar das pessoas, o Prefeito Luizão vem dedicando todos os esforços na consolidação das políticas públicas do Sistema Único de Saúde - SUS. O município de Pinhais vem sendo atendido com qualidade e dignidade pela Pró-Saúde, parceira que está dando resultados positivos e mostrando que uma empresa privada pode ser gestora do SUS.

Frente a toda demanda da Secretaria de Saúde junto à Coordenação do Hospital - Pro-Saúde, podemos além de dar um atendimento às mulheres gestantes contamos também com exames de apoio diagnóstico. O grande desafio da gestão municipal é garantir o financiamento, sendo na sua maioria custeado pelo tesouro municipal. Aqui quero ressaltar que mesmo diante dos desafios o Hospital Municipal tem conseguido se projetar na qualidade tendo ele várias certificações. Para concluir, ter um olhar para o meio ambiente é cuidar da pessoa com uma visão holística. A necessidade em realizar uma gestão na solução da saúde com a responsabilidade no desenvolvimento sustentável irá fazer toda a diferença na qualidade do trabalho e de toda a saúde da população.” “A estrada da Sustentabilidade é única e sem volta. Há muito deixou de ser uma mera alternativa para o gestor de saúde e passou a ser uma tomada de decisão obrigatória e inadiável.

O Pacto Global, a feliz iniciativa da Nações Unidas, para encorajar instituições a investir em responsabilidade social corporativa e sustentabilidade, nos serve de baliza e guia, para termos modelos de investimentos e de conduta.

O que vocês verão neste relatório, em seus gráficos e descrições, são os resultados desse caminho tomado, de forma vigorosa e arrojada, pelo Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais, mostrando que sua diretiva está perfeitamente consciente que é preciso seguir nessa trajetória.

A Pró-Saúde, como gestora parceira, participou ativamente dessas ações, por entender que a Sustentabilidade e a gestão da saúde devem andar juntas, par a par, na medida em que ambas buscam o bem-estar humano e a preservação da vida.

Os eventuais aportes de investimento necessários de início serão amplamente compensados pelos resultados obtidos, tanto nas reduções futuras de custos, quanto - e principalmente - na qualidade de vida gerada para funcionários, comunidade em torno e para a população como um todo.

Dessa forma, ao longo do tempo, se chegará a um círculo virtuoso, que terá o poder de entusiasmar as equipes de trabalho, valorizar a instituição e envolver os usuários, numa onda geral e poderosa. Isso mostrará que o hospital e seus colaboradores fazem juz à missão que lhes foi atribuída, qual seja levar saúde a todos, de forma universal e com a qualidade máxima.

Nas páginas seguintes, você verá como está se chegando a isso, um caminho longo, inexorável, e que está apenas iniciando, com o valoroso trabalho de todos os integrantes do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais. Avante!”

Palavras do Diretor Geral



Jean Cleber Spricigo

“O Hospital Nossa Senhora da Luz dos Pinhais é uma instituição com edificação diferente das tradicionais existentes prestadoras de serviços de saúde em nosso país. Ao mesmo tempo se diferencia no tratamento oferecido à população com trabalhos de humanização reconhecidos pela direção geral nacional do programa do Ministério da Saúde. Tem o reconhecimento da população em pesquisas de satisfação no patamar de noventa pontos percentuais.

Não seria diferente na área da sustentabilidade iniciarmos um projeto coeso, e que vem trazer mais benefícios ainda à população do município de Pinhais e futuras gerações que aqui mesmo vem à vida em nossa maternidade.

Estamos a cada dia buscando certificações que induzem na prestação de serviços de qualidade e desempenho, isto para melhor adequarmos os recursos financeiros disponíveis para melhor atender, e em maior quantidade também.

A equipe desta instituição sempre se demonstra alinhada às diretrizes gerais da Pró-Saúde, que hoje tem um modelo de gestão próprio que idealiza sustentabilidade, qualidade e desempenho financeiro de todas as instituições em que desenvolve suas atividades.

Nós rompemos as fronteiras internas da instituição e fomos disponibilizar ajuda em outras instituições carentes para melhor atender a população com respeito e dignidade.

Tenho plena certeza de que este relatório é apenas mais um dos passos que estamos dando rumo a sermos reconhecidos como uma instituição segura e humanizada que atende com agilidade e resolutividade de forma sustentável.”

Sobre a Pró-Saúde

A Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar é uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos, especializada na gestão de serviços de saúde, administração hospitalar e assistência social.

A Pró-Saúde administra e assessora hospitais e presta consultoria a instituições da área de saúde, com implantação de modernos métodos de gerenciamento e novos modelos de atuação, racionalizando custos e otimizando resultados.

Diretrizes da Pró-Saúde

Missão: Promover soluções na área da saúde, orientando-se pelas necessidades dos clientes.

Visão: Uma entidade reconhecida nacionalmente pela qualidade na implementação de soluções para as instituições e profissionais da saúde.

Valores

Profissionalismo :
Competência Técnica e responsabilidade pessoal para atingir os objetivos definidos.

Qualidade:
Criação e aperfeiçoamento de produtos/serviços e satisfação dos clientes internos e externos.

Responsabilidade Social:
Valorização do ser humano e do meio-ambiente em todas as atividades e decisões.

Ética:
Transparência e respeito em todas as relações e sigilo profissional.

Política Ambiental Pró-Saúde

Nosso compromisso é preservar a vida com dignidade sem discriminação de qualquer espécie, de acordo com os seguintes princípios:

- Capacitar nossos colaboradores para desenvolver ações economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente adequadas para a preservação do meio-ambiente.
- Promover o comprometimento da melhoria contínua dos processos e serviços com ações de qualidade e visão em sustentabilidade.
- Possibilitar que todas as dependências possam dialogar com as partes interessadas, sempre observando a legislação sócio-ambiental.
- Propiciar que os objetivos e metas ambientais da entidade sejam divulgados pelos meios de comunicação.

A Pró-Saúde foi vencedora de um processo licitatório promovido pela Prefeitura Municipal de Pinhais em Dezembro/09.

Relatório de Sustentabilidade

O relatório de sustentabilidade é a principal ferramenta de comunicação do desempenho social, ambiental e econômico das organizações. Com base nos indicadores preconizados pela Global Report Initiative – GRI, tem por objetivo ser o modelo de relatório atualmente mais completo mundialmente difundido.

Com o objetivo de divulgar suas ações de forma transparente para a comunidade e demais engajadores, o processo para a elaboração deste, iniciou com a rastreabilidade dos stakeholders do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais. Após este levantamento, foram analisados e definidos os indicadores que iriam compor o relatório de sustentabilidade de 2011, pautados nas diretrizes da GRI.

Para finalizar, a direção do hospital e sua equipe se empenhou em elaborar um relatório que possa evidenciar o trabalho realizado e as ações que contribuem para uma gestão eficaz e eficiente prestando assistência com excelência para todos os usuários que recebem tratamento nesta instituição.

Desta forma seu processo de elaboração contribuirá para o engajamento das partes interessadas da organização, a reflexão dos principais impactos, a definição dos indicadores e a comunicação com os públicos de interesse.

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).

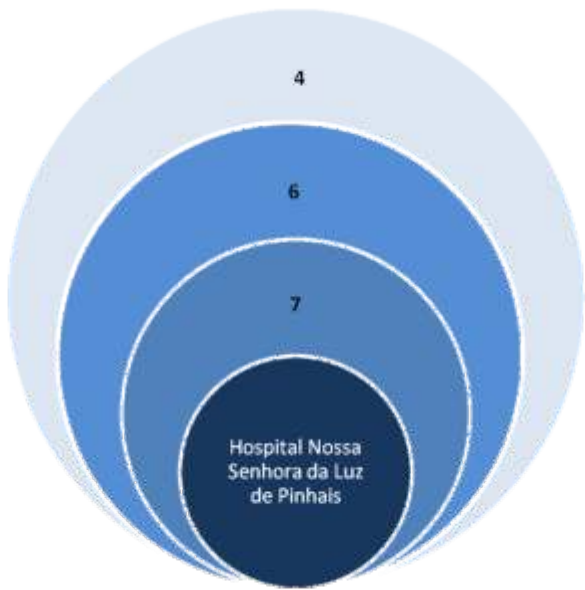
Para que o relatório seja passível de verificação o processo de engajamento deve ser documentado. A não identificação dos stakeholders diminui a chance de o relatório estar adequado, diminuindo a credibilidade entre todas as partes.

Estudos mostram que as organizações vêem o processo de relato como uma oportunidade de reflexão sobre as responsabilidades empresariais e para ouvir a opinião dos stakeholders. Os stakeholders assim se tornam participantes na criação de valor para a organização.

Mapeamento dos Stakeholders

Para o mapeamento dos stakeholders do Hospital Nossa Senhora da Luz dos Pinhais foi feito 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.

Grau de influência dos stakeholders do Hospital Nossa Senhora da Luz dos Pinhais:



- 7- Clientes, colaboradores, comunidade, Secretaria de Saúde, Prefeitura
- 6- Central de compras e médicos, fornecedores
- 4- Órgãos reguladores

Engajamento dos Stakeholders

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 Nossa Senhora da Luz dos Pinhais 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 e comunidade.

Matriz de Materialidade

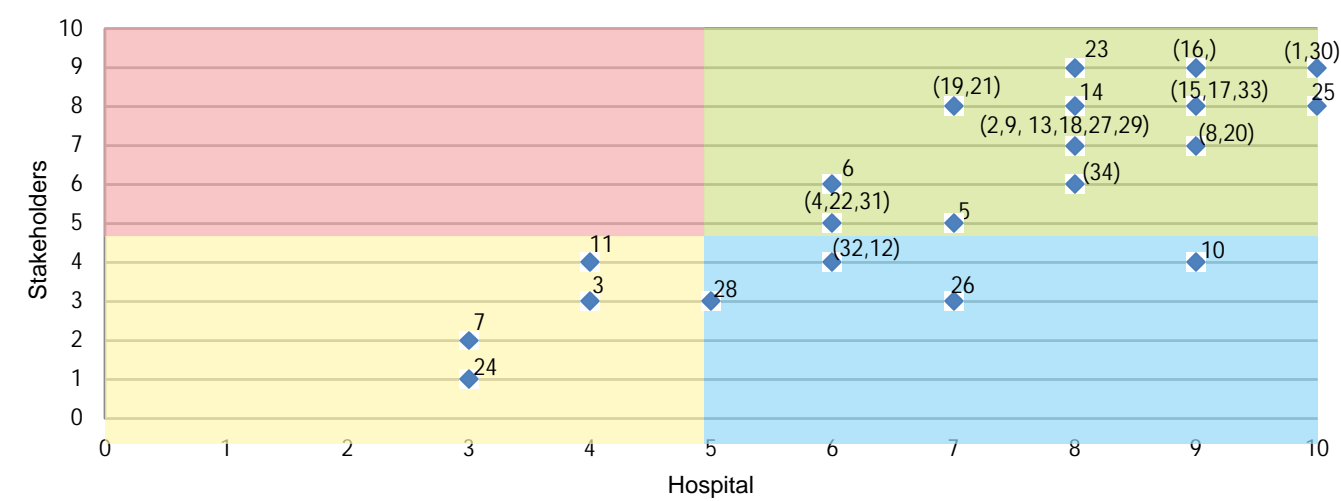
Para a construção da matriz de materialidade levamos em consideração os resultados do engajamento dos stakeholders frente à importância dos aspectos de sustentabilidade relacionados pela governança corporativa do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais.

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

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 da Materialidade



Legenda de Aspectos

1	Desempenho econômico (como valor gerado e distribuído)
2	Presença no mercado (como contratação local, fornecedores locais)
3	Impactos econômicos indiretos
4	Materiais
5	Energia
6	Água
7	Biodiversidade
8	Emissões, efluentes e resíduos
9	Produtos e serviços (ex: seus impactos)
10	Conformidade
11	Transporte
12	Geral (como gastos ambientais)
13	Empregos
14	Relação entre os trabalhadores e a governança
15	Saúde e segurança no trabalho
16	Treinamento e educação
17	Diversidade e igualdade de oportunidades
18	Práticas de investimento e de processos de compra
19	Não discriminação
20	Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva
21	Trabalho infantil
22	Trabalho forçado ou análogo ao escravo
23	Práticas de segurança
24	Direitos indígenas
25	Comunidade (Gestão dos impactos das operações na comunidade)
26	Corrupção
27	Políticas públicas
28	Concorrência desleal
29	Conformidade
30	Saúde e segurança do paciente
31	Rotulagem dos serviços
32	Comunicação de marketing
33	Privacidade do paciente
34	Conformidade

Resultado da Matriz de Materialidade

- Aspectos de grande importância para os stakeholders e para o Hospital Nossa Senhora da Luz de Pinhais.
- Aspectos de grande importância para o Hospital Nossa Senhora da Luz de Pinhais e de pouca importância para os stakeholders.
- Aspectos de pouca importância para o Hospital Nossa Senhora da Luz de Pinhais e para os stakeholders.
- Aspectos de pouca importância para o Hospital Nossa Senhora da Luz de Pinhais e de grande importância para os stakeholders.

Município de Pinhais

Pinhais, o município que pertencia a Piraquara até 1992, é um dos mais novos e o menor em extensão do Estado com uma área de 61,137 quilômetros quadrados. É, também, o município mais próximo do centro da capital do Estado, pois está a 8,9 quilômetros da região central.

Atualmente Pinhais possui a 12ª maior arrecadação do Paraná. Dona de um vasto pólo industrial, com aproximadamente 2.500 empresas, 1.500 estabelecimentos comerciais, e se destaca principalmente na indústria de metal mecânica, plásticos e prestação de serviços.

Contando com 15 bairros e inúmeras vilas, Pinhais faz divisa com Colombo, Curitiba, Quatro Barras, São José dos Pinhais e Piraquara.

A cidade possui uma população de aproximadamente 118 mil habitantes. Em 2009 foi apontada segundo dados do Índice Firjan de Desenvolvimento Municipal, como a cidade mais desenvolvida na região metropolitana de Curitiba e a terceira do Estado. Outro fator importante é que o município oferece uma série de incentivos para a atração de empresas com o Programa de Incentivo ao Desenvolvimento Econômico e Sustentável de Pinhais – Proindesp. A história recente da ocupação territorial de Pinhais tem as suas raízes intimamente ligadas à construção da Ferrovia Paranaguá Curitiba, inaugurada já no ano de 1885. Além da estação, outro fator aglutinador foi a implementação de uma indústria cerâmica que a partir de meados da década de 1910, tornou-se uma das unidades produtivas mais dinâmicas do Paraná.

Com base nos registros da Segunda Lei de Terras do Paraná (1893), podemos trabalhar com a hipótese de que a Estação de Pinhais surgiu para possibilitar o acesso e o escoamento do centro produtor de São José dos Pinhais, visto que esse município produzia erva-mate em grande escala, além de madeira e outras mercadorias.

Vários desses registros fazem menção à estrada que ligava o município de São José dos Pinhais. Com a inauguração da Estrada de Ferro, também foram construídas as casas dos funcionários responsáveis pela manutenção da ferrovia. Começou assim a se esboçar um pequeno povoado. Além dessa incipiente concentração de moradores, já estavam estabelecidos proprietários de terras que desenvolviam atividades agropastoris. Grande parte desses proprietários moravam na região e utilizavam as suas terras para o plantio de diversos gêneros agrícolas e para a criação de gado, tendo como centro de consumo a capital. Datam desse período vários registros de terras, principalmente nas proximidades do rio Palmital e também entre os rios Atuba e Iraí.

É possível que nessa região existisse um grande número de fazendas, constituindo uma população esparsa, pois é nesse momento que chegou ao Paraná, principalmente à capital e arredores, a grande leva de imigrantes europeus, fundando suas respectivas colônias. Nessa região estabeleceram-se muitos imigrantes italianos, que fundaram a Colônia Novo Tirol. Em sua maioria, essas novas populações se ocuparam do cultivo de terra e também de incipientes manufaturas, a maioria de cunho artesanal.



Números do Município

Fundação: 20 de março de 1992

População: 118.084 habitantes

Distância à capital do Estado: 8,9 km

Área territorial: 61.137 km²

Altitude: 893 m

IDH: 0,815

PIB per capita: R\$10,581

Limites: Curitiba, Piraquara, Colombo, Quatro Barras e São José dos Pinhais

Fonte: www.pinhais.pr.gov.br

Perfil da Instituição

Após quase cinco anos sem funcionamento e em comemoração ao aniversário de 18 anos de Pinhais e alusivo ao Dia Internacional da Mulher, o Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais foi inaugurado em 15 de março de 2010. O local que conta com uma área construída de 3.880 m², foi totalmente reformado pela atual administração municipal em parceria com a Ong WFO e conta com uma estrutura nova e moderna.

No início as atividades estavam ligadas ao pronto atendimento e clínica médica. No mês de abril/10 foram inaugurados o alojamento conjunto e clínica pediátrica e posteriormente em maio de 2010, fora inaugurada a clínica cirúrgica, centro cirúrgico e obstétrico.

Devido aos altos índices de satisfação, a qualidade dos profissionais e do serviço realizado, nesses dois anos de funcionamento, o H.M.N.S.L.P., vem se consolidando como uma referência em atendimento na região metropolitana de Curitiba, principalmente quanto ao alojamento conjunto. Com um atendimento 100% SUS, o hospital se tornou exemplo para outros municípios, recebendo visitas de representantes de diversas regiões do país.

A gestão do hospital foi concedida a Pró-Saúde - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, através de contrato de gestão firmado em dezembro de 2009. Hoje a Pró-Saúde é uma das maiores instituições filantrópicas, sem fins lucrativos, especializada em gestão de serviços de saúde, administração e assistência social do país.

O sistema de publicitização no atendimento à saúde, praticado pela Pró-Saúde, já é uma prática bem sucedida em diversos estados do Brasil. No Paraná, Pinhais foi o segundo município a adotar este modelo de gestão e em apenas dois anos pode confirmar a sua eficácia através dos resultados alcançados.

Com o objetivo de demonstrar transparência na utilização do dinheiro público, todos os atos e fatos gerados pela administração do hospital são enviados mensalmente à Secretaria Municipal de Saúde, que por sua vez repassa para a Secretaria de Saúde do Estado para auditoria das informações. Além disso, contamos com dois conselhos fiscalizadores, o de administração e o fiscal, onde são analisadas as metas estipuladas em contrato e todas as informações contábeis, estas são formadas por representantes da Secretaria de Saúde, conselheiros de saúde do município e representantes da Pró-Saúde. Com isso, demonstramos e esclarecemos todas as atividades realizadas dentro da instituição.

Tendo como principal característica o atendimento de casos de baixa complexidade, principalmente maternidade, o H.M.N.S.L.P., possui 65 leitos, com os equipamentos necessários e equipe devidamente capacitada para prestar um serviço de qualidade. Além das unidades de internação, o hospital conta com uma sala de parto no centro obstétrico e três salas de cirurgia geral.

Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais

20 Leitos de Maternidade
19 Leitos de Pediatria
17 Leitos de Clínica Médica
09 Leitos de Clínica Cirúrgica

Serviços de Apoio

Serviço de Nutrição e Dietética



O setor presta atendimento a todos os pacientes internados no hospital, seus acompanhantes e para pacientes em observação no Pronto Atendimento Municipal, além de servir refeições a médicos e colaboradores. Em média são servidas 7.000 refeições por mês.

Ao prestar assistência nutricional e fornecer refeições balanceadas e de qualidade voltadas às necessidades de cada cliente atendido pela instituição, o setor se torna fator essencial no tratamento e na plena recuperação da saúde.

Lactário

No Lactário são preparadas, armazenadas e distribuídas dietas enterais e suplementos, dispensados à Clínica Médica e Pronto Atendimento; e leites artificiais dispensados à Pediatria e Alojamento Conjunto. Os pacientes que necessitarem de dieta específica ou farão uso de nutrição enteral em domicílio, recebem orientação nutricional no momento da alta, com encaminhamento à Unidade Básica de Saúde mais próxima à residência, para acompanhamento domiciliar.

Farmácia

A farmácia hospitalar do H.M.N.S.L.P. é uma unidade técnico-administrativa, sendo assim, a amplitude de serviços e responsabilidades desempenhados nesta unidade ultrapassam o âmbito técnico. Uma das atribuições e, talvez, a mais importante, é o sistema de dispensação de medicamentos, que tem por objetivo que este chegue ao paciente de forma organizada e precisa, no horário adequado e sempre de acordo com uma prescrição médica, permitindo um controle racional da utilização dos medicamentos. Para melhor desempenho das atividades mencionadas dispomos de instruções de trabalho dos processos operacionais da farmácia (recebimento, armazenamento, etiquetagem, separação, dispensação, controle de temperatura e umidade, etc), para que dessa forma haja padronização na execução das atividades, visando garantir a máxima qualidade e segurança nos tratamentos e procedimentos realizados.

Serviço de Apoio Diagnóstico e Tratamento

Imagem

Em Dezembro de 2010, o Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais iniciou o serviço de exames de raios-x para pacientes internos. A partir de Janeiro de 2011 houve um aumento na demanda devido à realização de exames para pacientes externos agendados via central de marcação de exames da Secretaria Municipal de Saúde. Em 2011 foram realizados 15.760 exames, atendendo todo o município de Pinhais, aumentando a agilidade no resultado dos exames, diminuindo custos e trazendo mais qualidade na assistência ao munícipe.

Serviço Social

O Serviço Social tem como objetivo uma ação investigativa e interventiva, permeada por atividades que se traduzem no acolhimento, humanização, trabalho em equipe, mediação e interlocução com recursos da comunidade, fatores esses que vem contribuir para a reabilitação do usuário, tendo em vista a sua reintegração social após a alta hospitalar. Dentre as atividades desenvolvidas pelo Serviço Social do H.M.N.S.L.P. estão: abrigamento, acolhimento; alta hospitalar; avaliação social; contato e/ou encaminhamentos a rede social; entrevista social; liberação de acompanhante; liberação de visita fora do horário; solicitação de acompanhante; solicitação de ambulância; orientações gerais; visita domiciliar a funcionários afastados.

Ambulância

O serviço de ambulância, em parceria com a central de remoção do município, funciona 24 horas, proporcionando assim conforto e segurança para nossos pacientes em casos de transferências e/ou consultas externas.



Fonoaudiologia

Iniciado em Julho de 2011, o teste da orelhinha atingiu a marca de 531 consultas no ano de 2011. Este teste é importante para diagnosticar precocemente perda auditiva, evitando problemas futuros que possam influenciar no aprendizado da linguagem e proporcionar para as mães e seus bebês o acesso aos recursos necessários para esta prevenção.

A fonoaudióloga do hospital, Dra. Gracielle Fernanda de Souza, fez um balanço dos atendimentos realizados e afirma: "O trabalho

desenvolvido está com excelente aceitação e com resultados produtivos dentro da expectativa inicial e esperada pelo serviço". Vale ressaltar que segundo pesquisas realizadas pelo serviço de atendimento ao usuário, a satisfação das mães acompanhantes de seus bebês nas consultas foi de 100% no ano de 2011.

Serviço de Processamento de Roupas

Em março de 2011 foi inaugurado o serviço de processamento de roupas do hospital, que anteriormente contava com uma empresa terceirizada. Ao assumir as atividades e processar as roupas internamente, podemos contar com um serviço de maior qualidade, controle do enxoval, e acompanhamento dos processos; bem como otimização dos custos do setor. O setor lava em média 6.000 kg/mês.



As Diretrizes do H.M.N.S.L.P.

Nosso negócio

Assistência hospitalar de baixa complexidade, com ênfase nas especialidades materno-infantil.

Missão

Atuar de forma integrada com o Sistema Municipal de Saúde, promovendo a assistência hospitalar com qualidade e humanização.

Visão

Conquistar o reconhecimento público pela qualidade e humanização da assistência, alicerçados por ações sustentáveis.

Valores

Comprometimento:
Cumprirmos nossos objetivos com iniciativa e responsabilidade.

Trabalho em Equipe:
Integramos as áreas e profissionais na busca das melhores soluções possíveis para a instituição.

Profissionalismo:
Valorizamos a competência, o desenvolvimento profissional e a conduta ética.

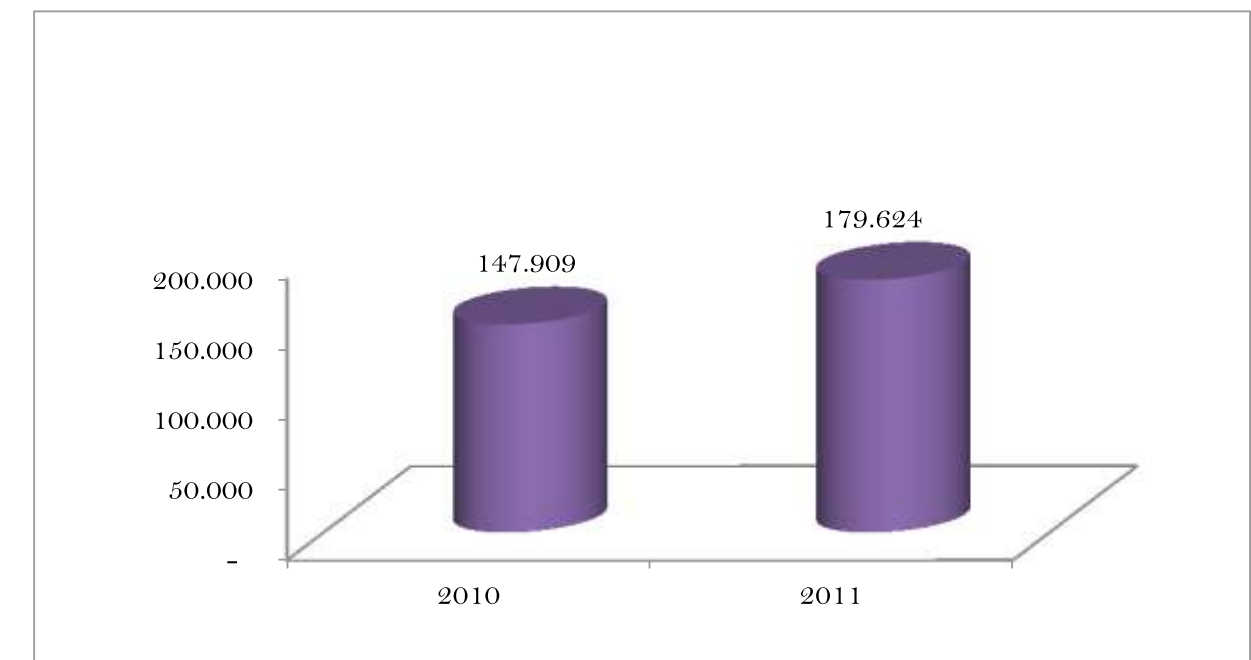
Qualidade:
Compromisso com a busca da excelência e melhoria contínua.

Humanização:
Foco no ser humano de maneira integral com responsabilidade

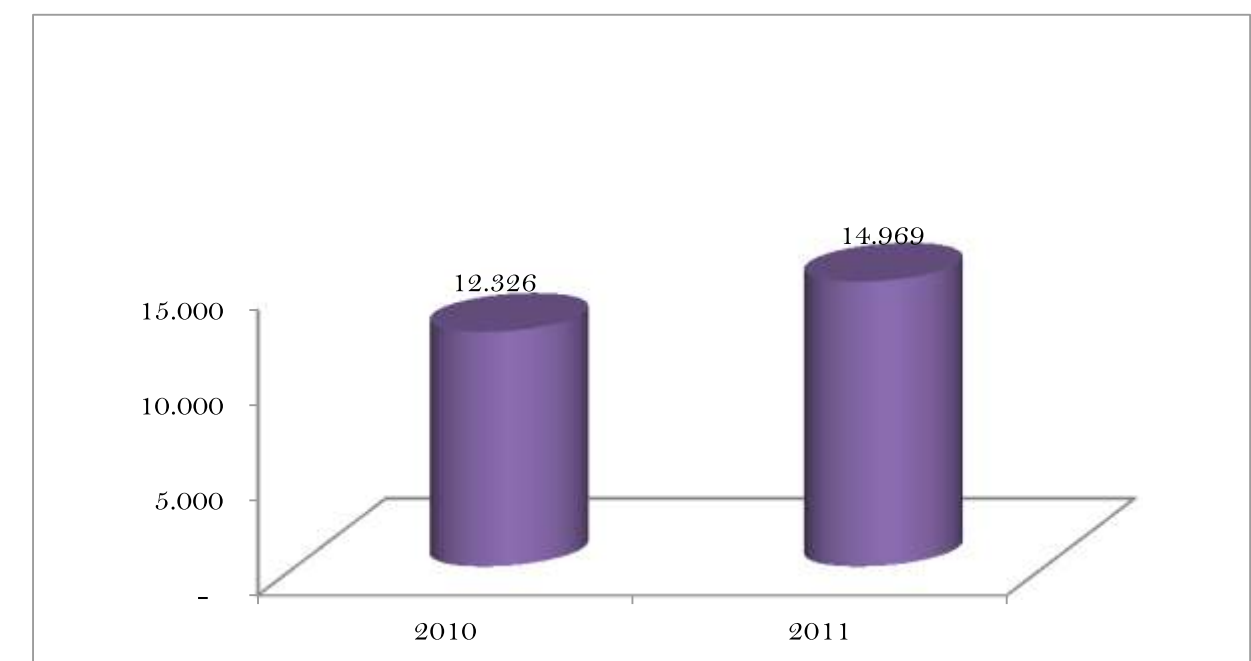
H.M.N.S.L.P. em Números

Atendimentos Ambulatoriais

Consultas Ambulatoriais Realizadas por Ano

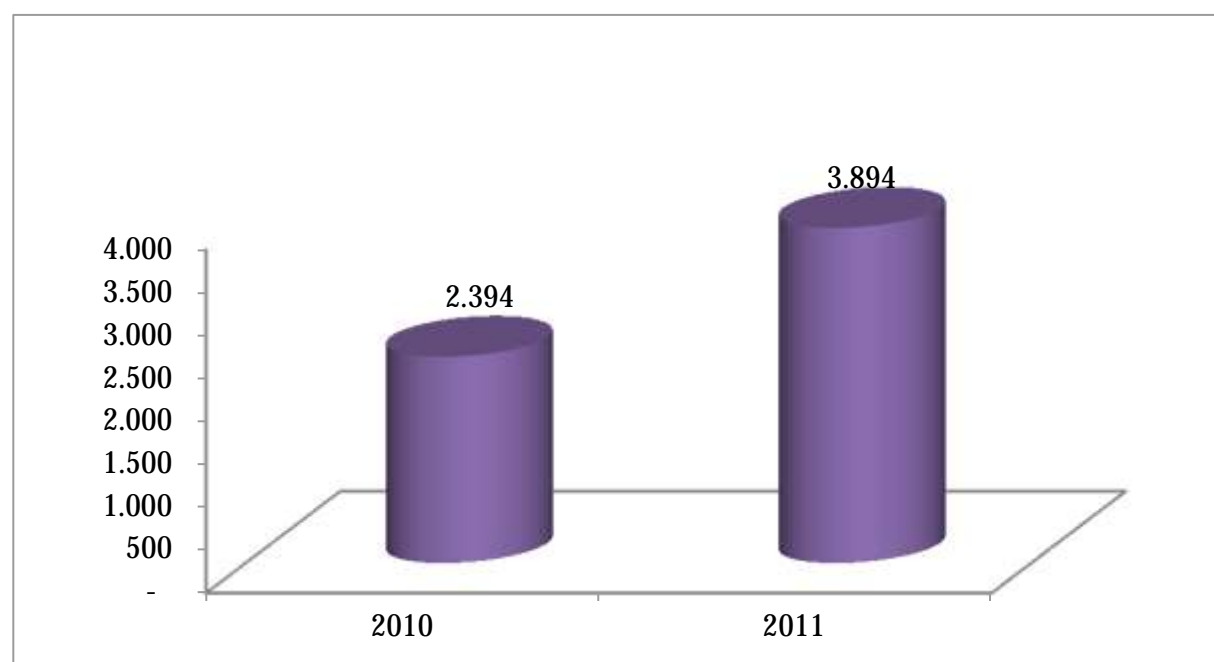


Média Mensal de Consultas Ambulatoriais Realizadas por Ano

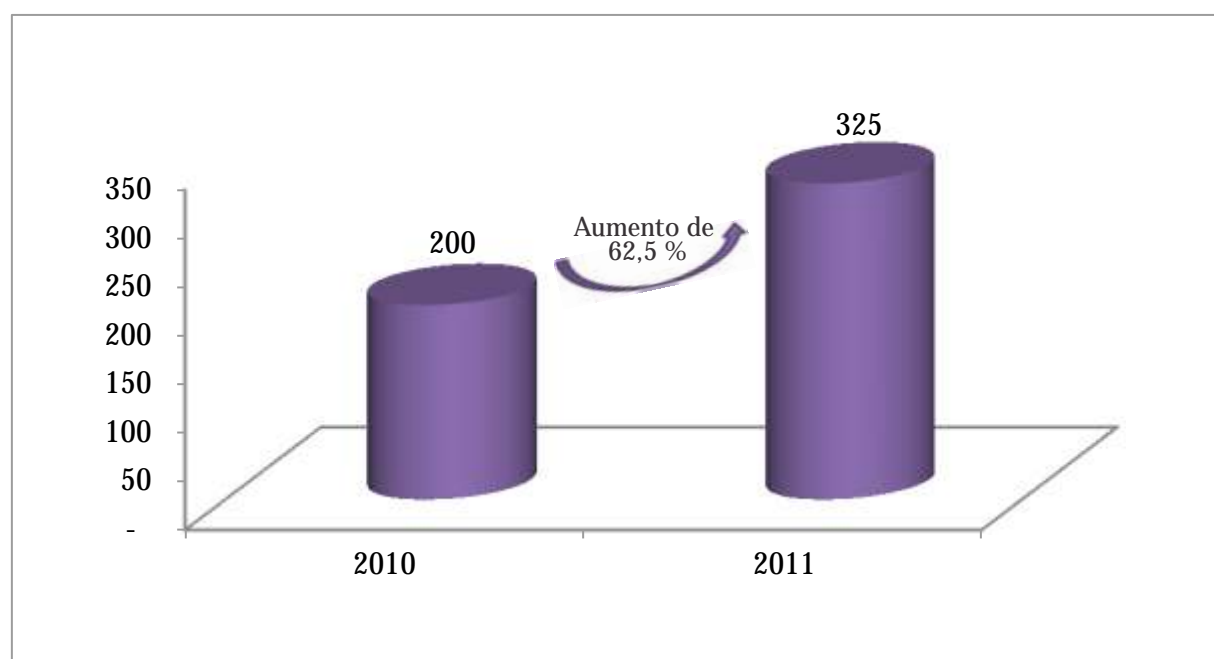


Internações

Volume de Internações por Ano

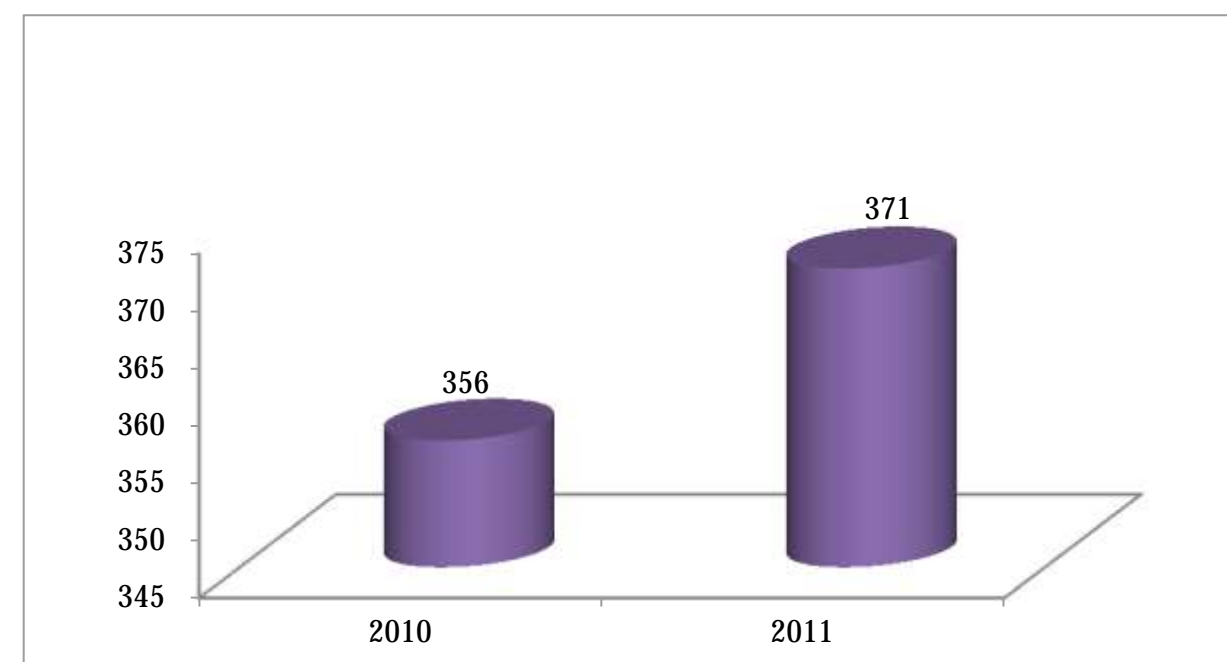


Média Mensal de Internações

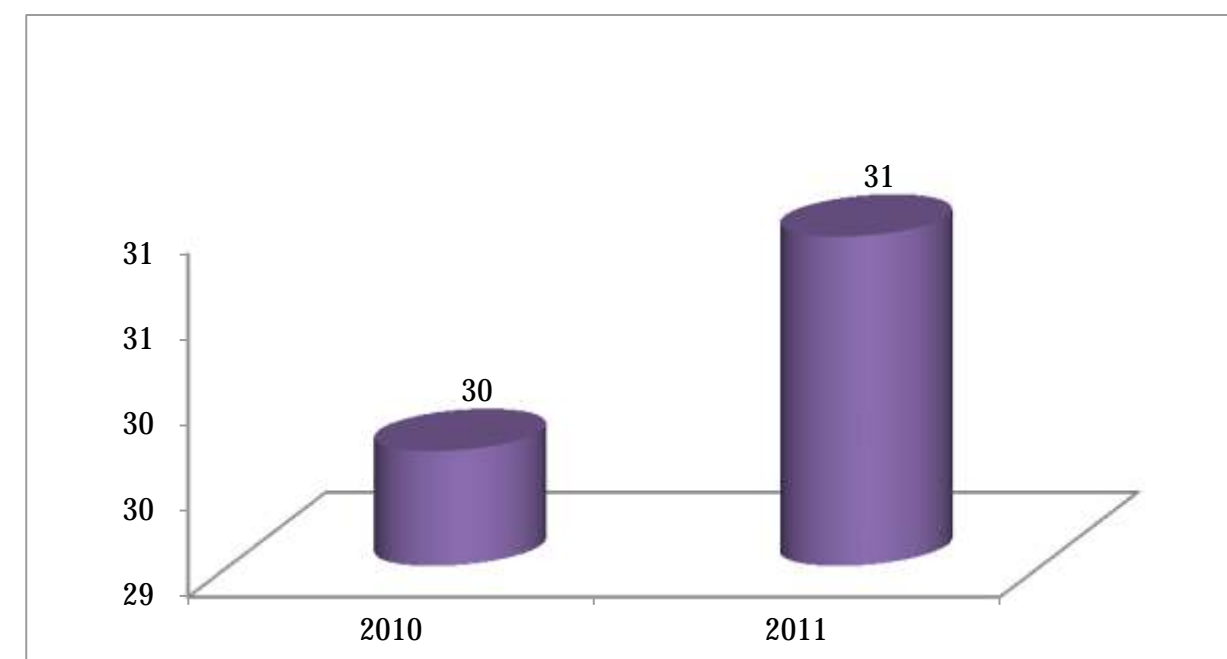


Cirurgias

Cirurgias Realizadas por Ano

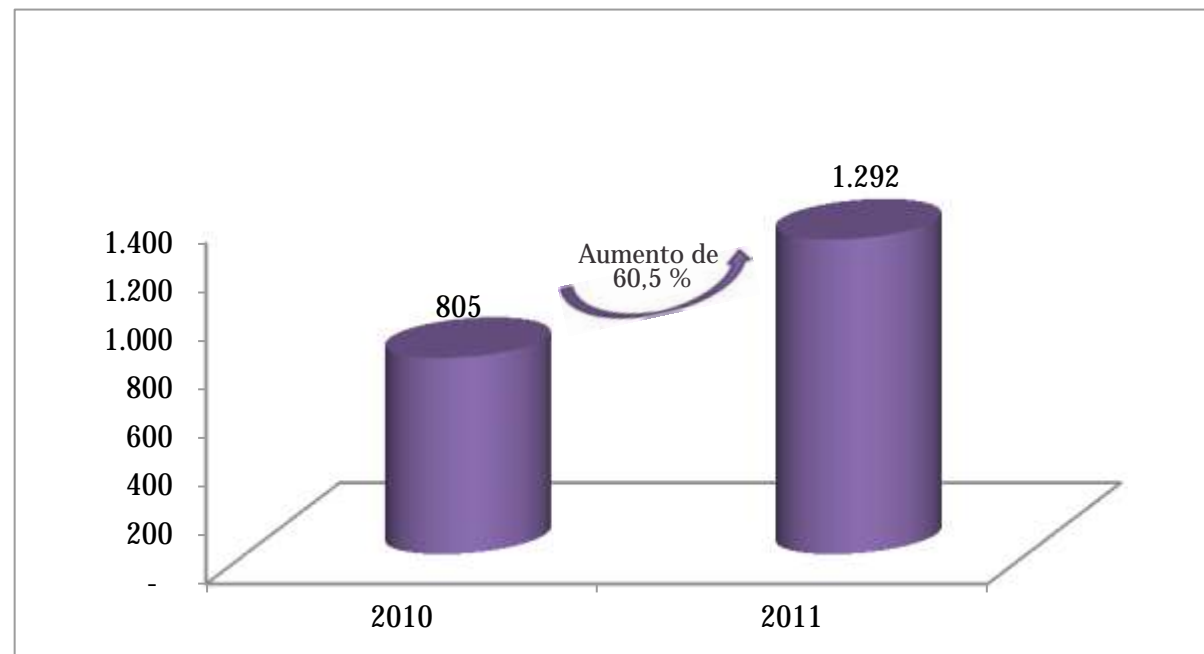


Média Mensal de Cirurgias Realizadas

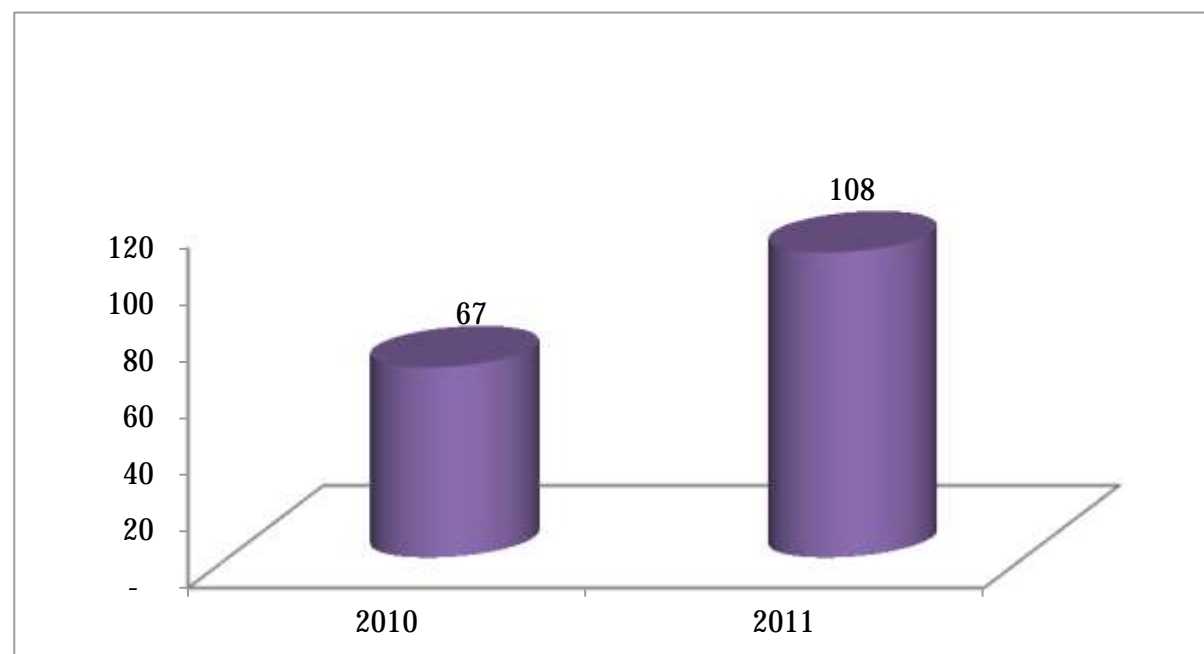


Partos

Partos Realizados por Ano

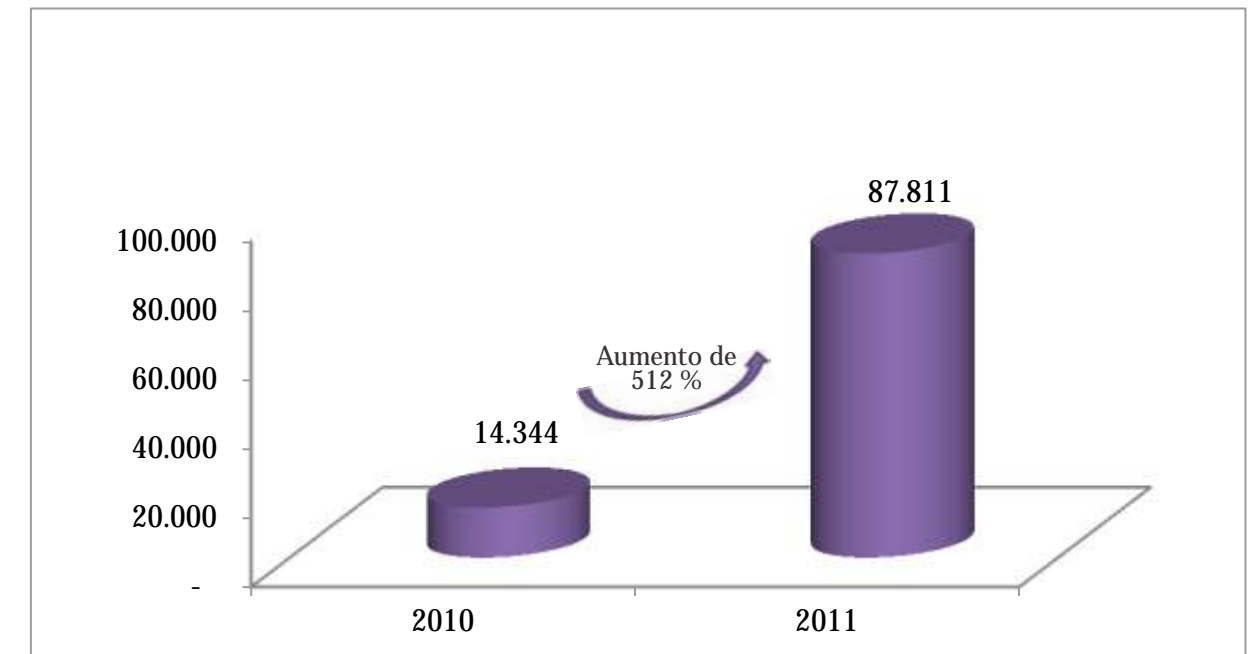


Média Mensal de Partos

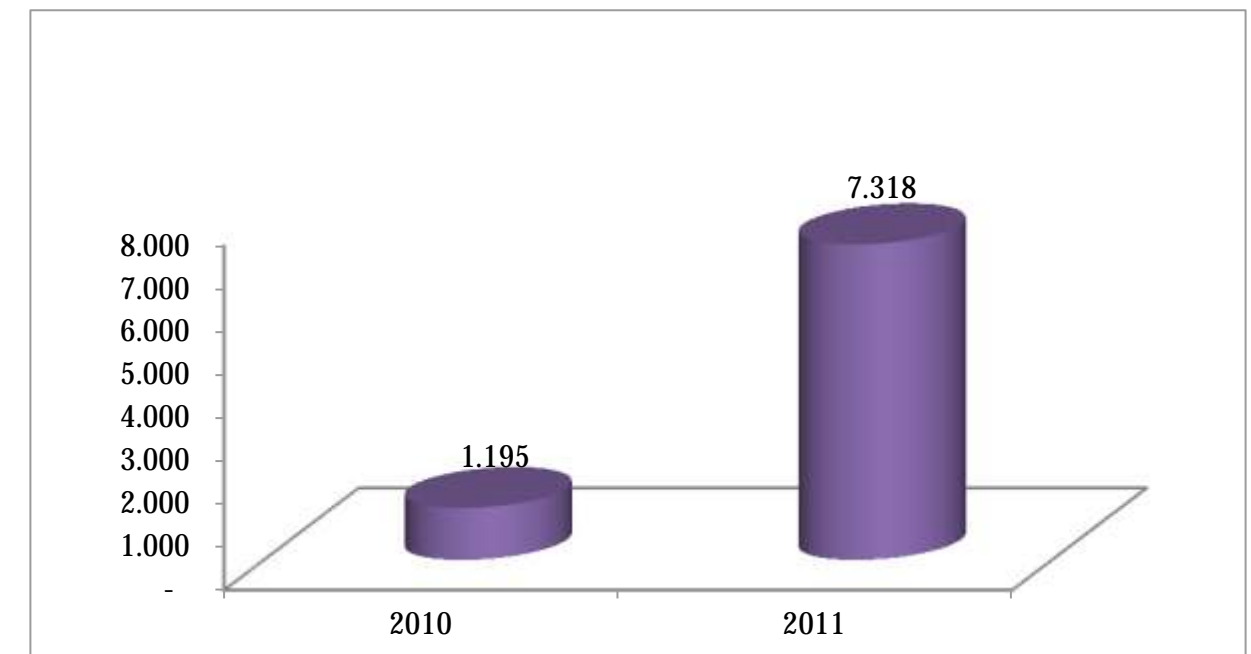


Exames

Exames Realizados por Ano

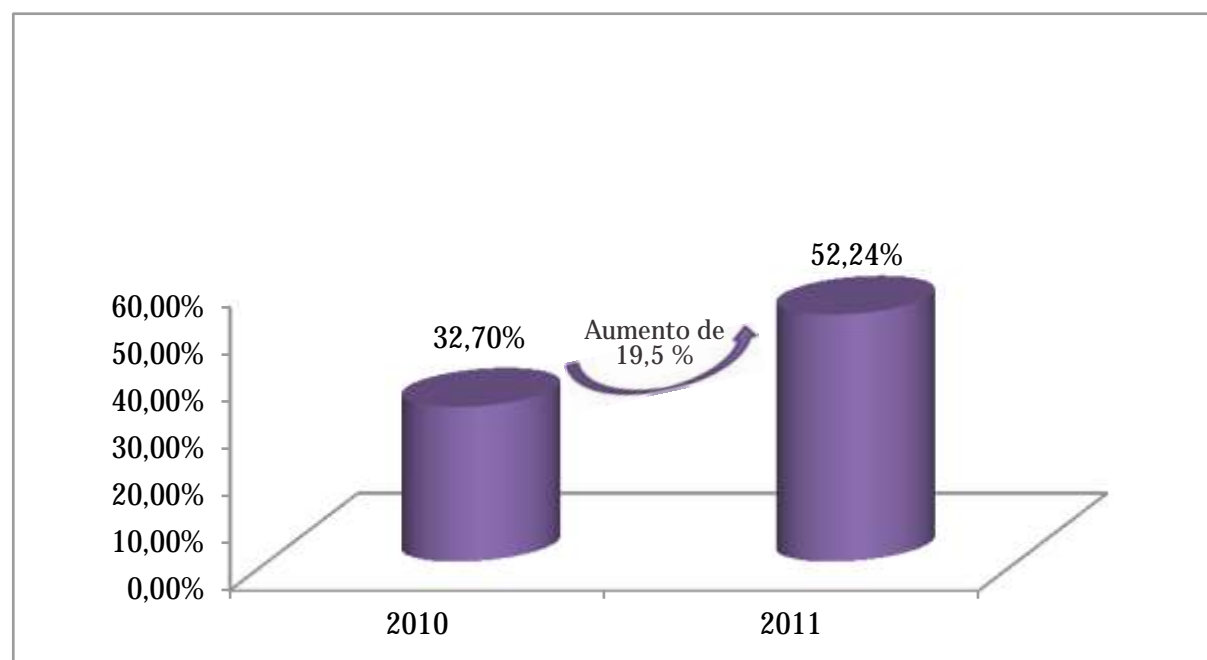


Média Mensal de Exames



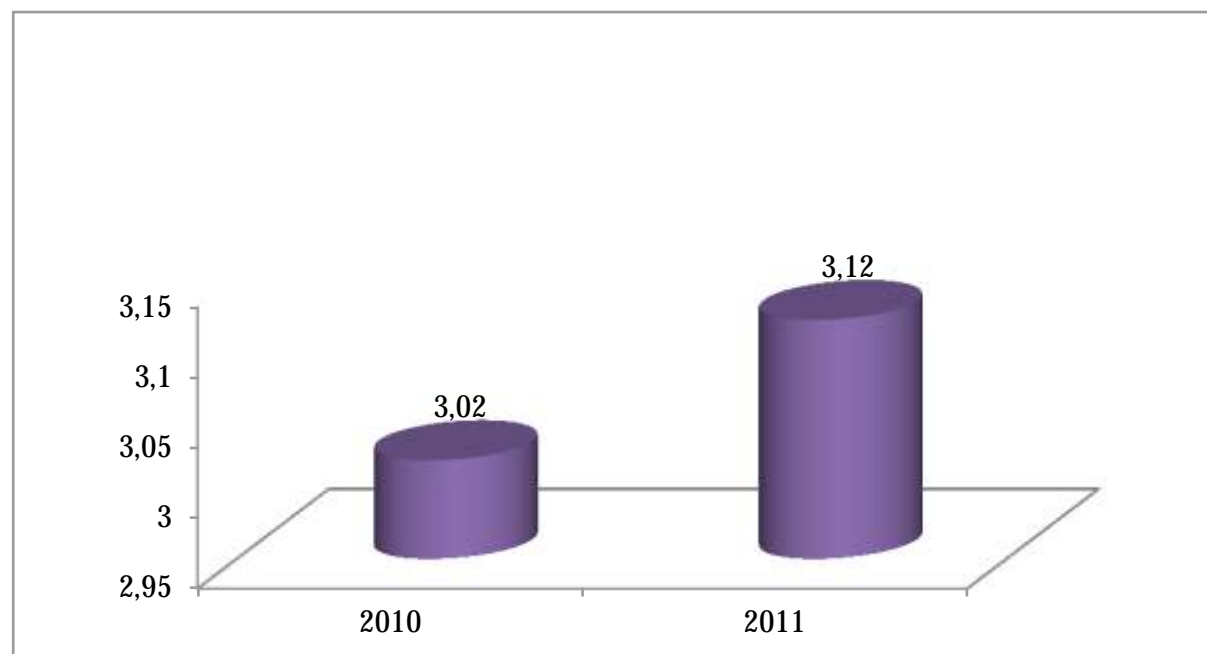
Taxa de ocupação

Taxa Média Mensal de Ocupação por Ano



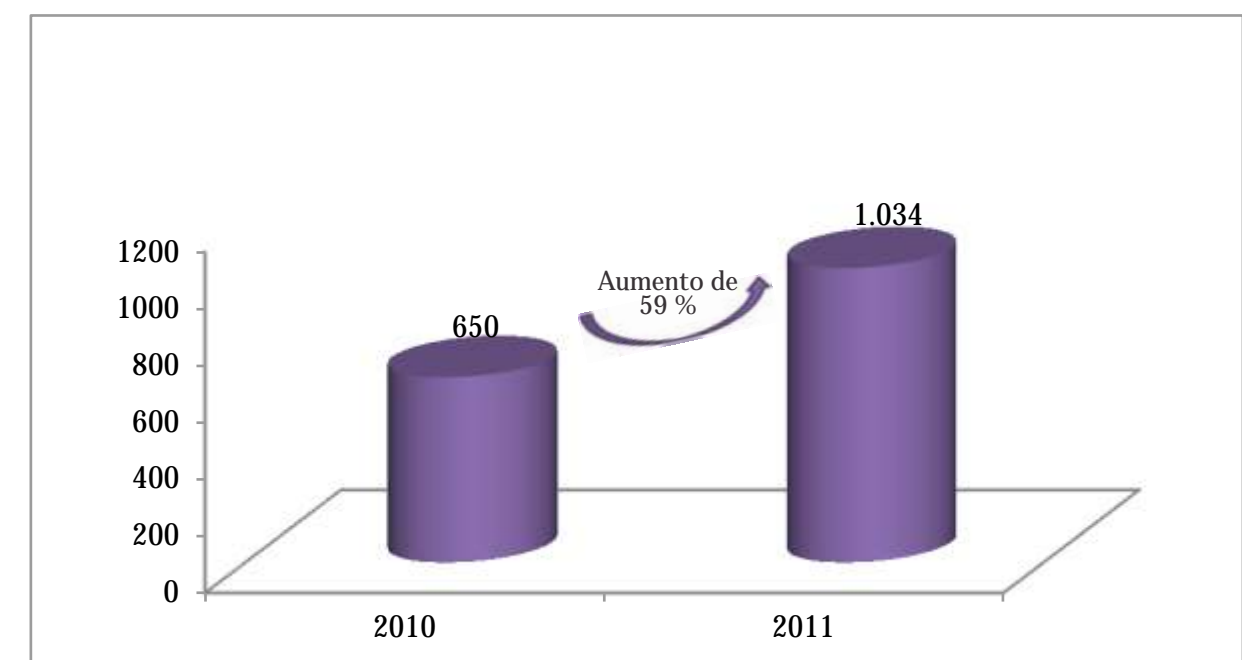
Média de permanência

Média Mensal de Permanência em Dias



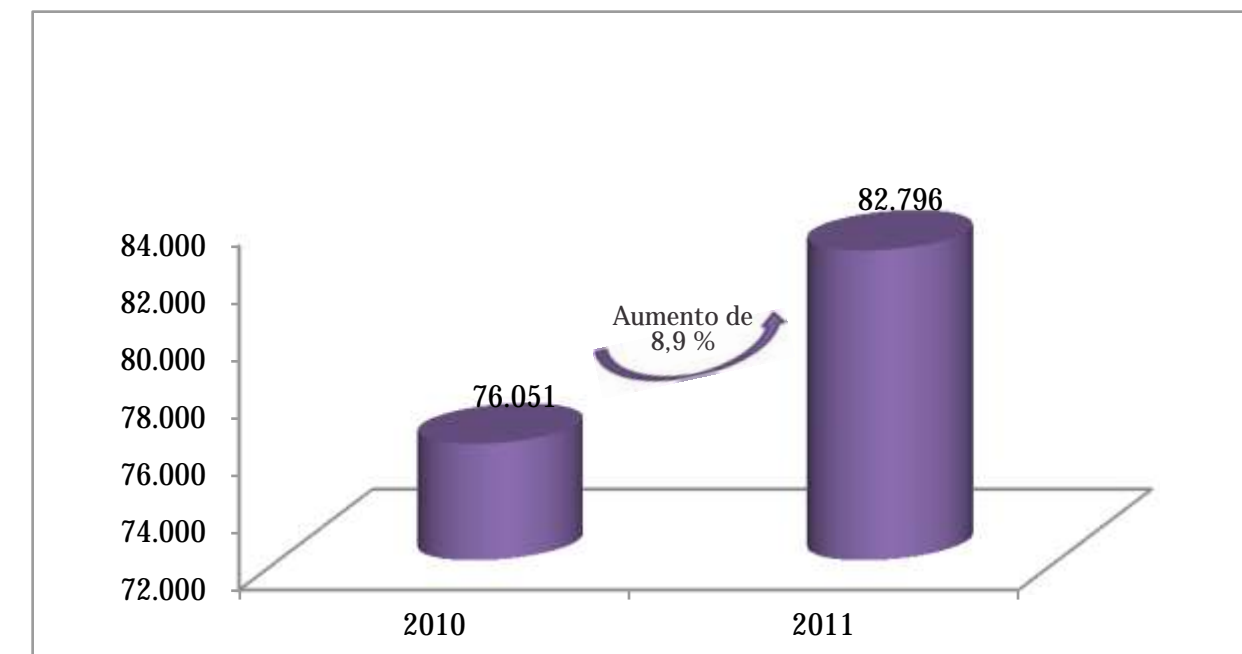
Pacientes/dias

Média Anual de Pacientes por Dia



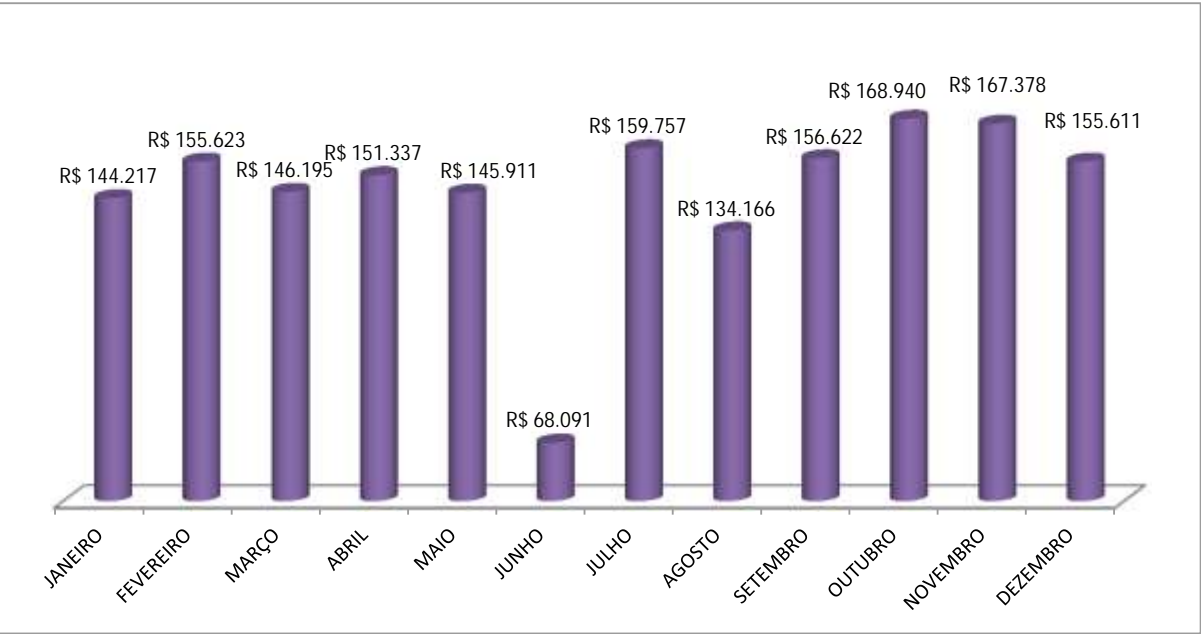
Atendimentos Pronto Atendimento

Total de Atendimentos Realizados por Ano

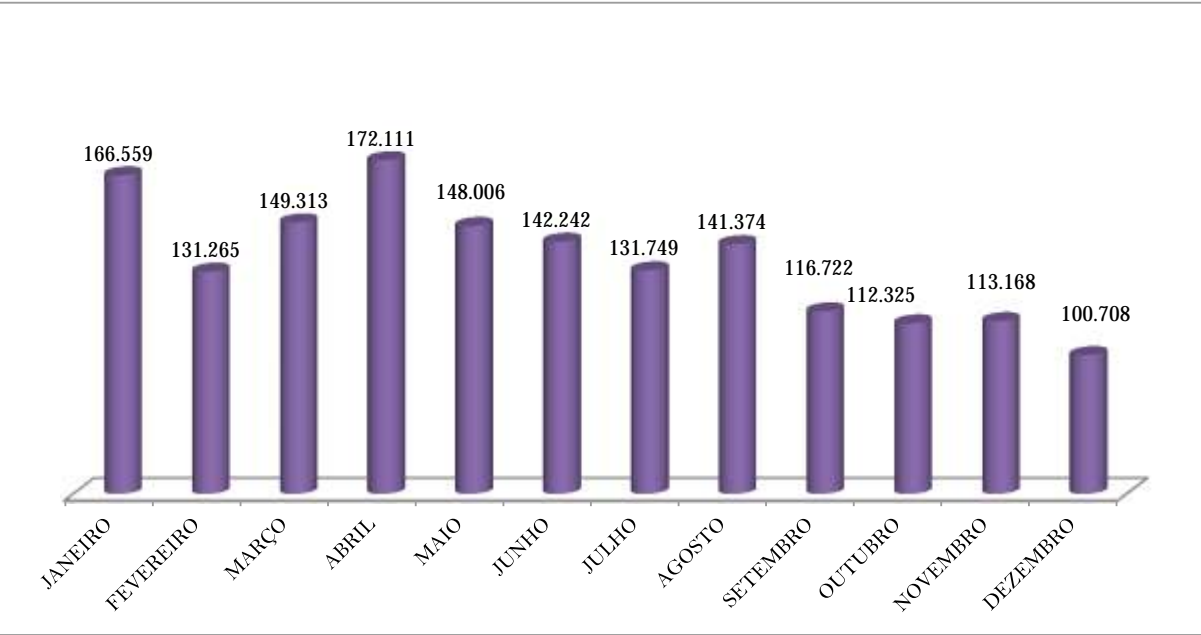


Faturamento

Faturamento SUS Ambulatorial (\$)/2012



Faturamento SUS Hospitalar (\$)/2012



Signatário do Pacto Global da ONU

Desde 2011, o H.M.N.S.L.P. é signatário do Pacto Global; que é uma iniciativa desenvolvida pelo ex secretário-geral da ONU, Kofi Annan, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção refletidos em 10 princípios. Hoje já são mais de 5.200 organizações signatárias articuladas por 150 redes ao redor do mundo.

O Pacto Global não é um instrumento regulatório, um código de conduta obrigatório ou um fórum para policiar as políticas e práticas gerenciais. É uma iniciativa voluntária que procura fornecer diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, através de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras. Conheça abaixo os princípios que norteiam o Pacto Global:



Governança Corporativa

Regida sobre os princípios básicos da governança corporativa, a diretoria do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais, busca demonstrar TRANSPARÊNCIA no trabalho executado, utilizando de EQUIDADE para o tratamento junto aos stakeholders, PRESTANDO CONTAS das atividades implantadas e implementadas. Tal RESPONSABILIDADE CORPORATIVA vem ao encontro das necessidades da população Pinhaisense de um serviço de qualidade.



Diretoria Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais.

Estrutura Organizacional



Jean Cleber Spricigo
Diretor Geral



Dra. Keity Daniela Arias
Diretora Técnica



Saulo Mengarda
Administrador Assistente

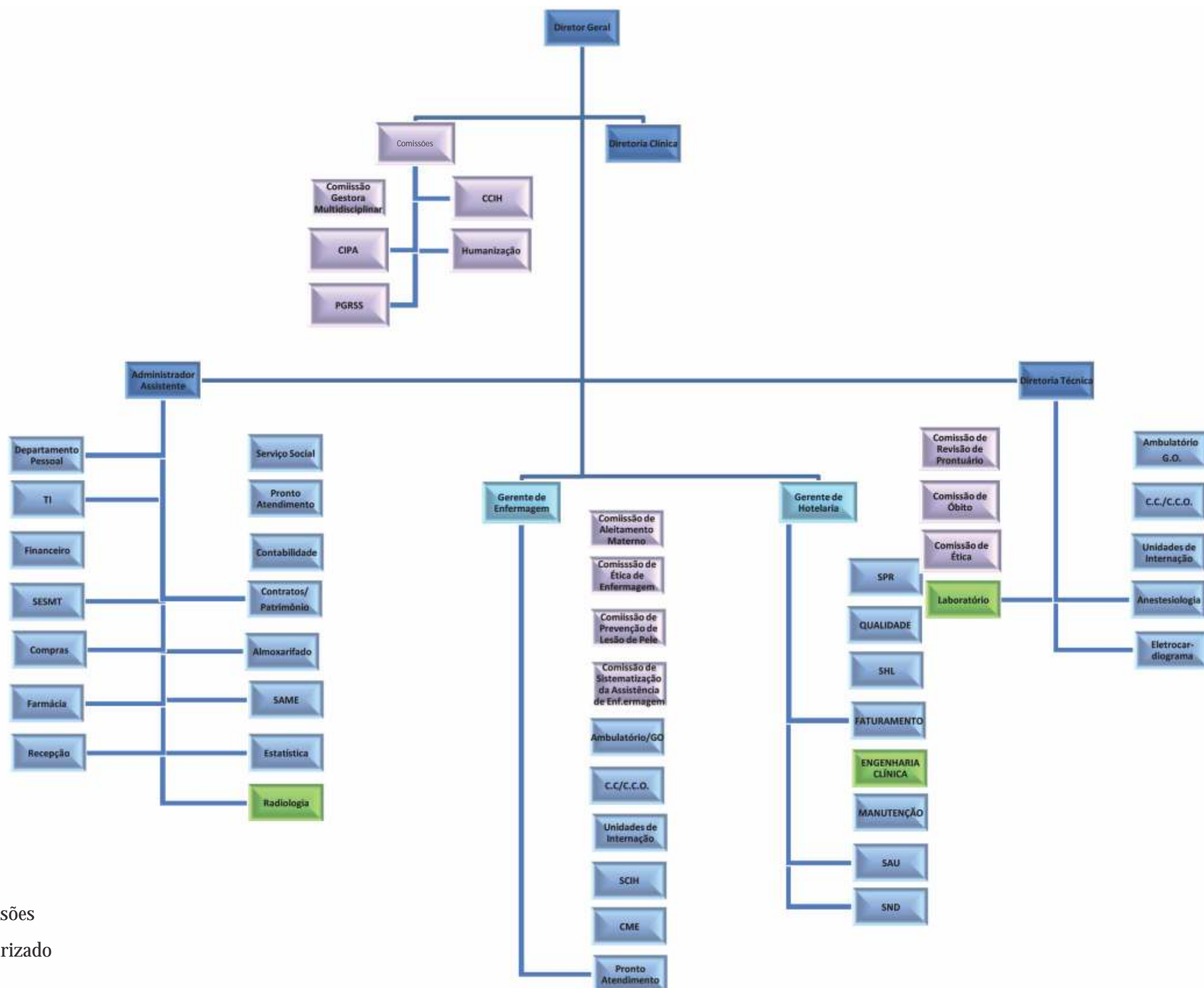


Poliana F. Hiller Vieira
Gerente de Enfermagem



Stéphanie K. Valdivia
Gerente de Hotelaria

Organograma



Legenda

- Diretoria
- Unidades
- Gerência
- Comissões
- Terceirizado

Comissões

1 - Grupo de Trabalho de Humanização

É uma comissão composta de profissionais de diferentes áreas, comprometidos com a ideia de humanização criando alternativas e soluções que ajudem a melhorar o atendimento e o trabalho em termos de humanização dos serviços, implantando novas iniciativas de humanização que venham beneficiar os administradores, os profissionais de saúde e os clientes internos e externos do hospital.

2 - Comissão de Revisão de Prontuários

Visa a melhoria na qualidade dos registros e anotações necessários à elaboração do prontuário clínico, considerando a segurança do paciente, o padrão de atendimento prestado pela equipe de saúde e o fornecimento de dados para elaboração de estudos e pesquisas sobre as situações do processo saúde-doença.

3 - Comissão de Revisão de Óbitos

Analisa os óbitos, os procedimentos e as condutas profissionais realizadas. A revisão de óbitos é um instrumento de controle de qualidade nas instituições hospitalares e que a progressiva complexidade dos serviços e o avanço técnico e científico da medicina, exigem uma constante avaliação.

4 - Comissão de Programa de Gerenciamento de Resíduos

Contribui para a melhor segregação dos resíduos promovendo a redução do seu volume e diminuindo a incidência de acidentes ocupacionais através de uma educação continuada. Visa estimular a reciclagem dos resíduos comuns para reduzir os custos com o manejo dos mesmos no cumprimento a legislação vigente. Objetiva também aumentar a vida útil dos aterros sanitários e valas sépticas otimizando a sua utilização, contribuindo para a proteção da saúde e do meio ambiente.

5 - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

Executa ações de controle, prevenção e apuração do controle de infecção hospitalar. Também é responsável por realizar as notificações devidas à Vigilância Sanitária, epidemiológica e por programar novas diretrizes dos órgãos fiscalizadores.

6 - Comissão de Ética Médica

Orienta e fiscaliza o desempenho ético da profissão dentro da instituição atuando como controle de qualidade na prestação de assistência médica na instituição.

7 - Comissão Gestora Multidisciplinar

Visa reduzir os riscos de acidente com materiais perfuro-cortantes, com probabilidade de exposição a agentes biológicos, por meio da elaboração, implementação e atualização de plano de prevenção de riscos de acidentes com materiais perfuro-cortantes, com base na portaria MTE nº 1748 de 30/08/2011 (Federal) e NR 32 do MTE.

8 - Comissão de Aleitamento Materno

Coordena as atividades de incentivo, apoio e proteção ao aleitamento materno, objetivando reduzir o desmame precoce e a taxa de cesarianas e incentivar o aleitamento exclusivo conforme os critérios do Ministério da Saúde.

9 - Comissão de Ética de Enfermagem

Orienta e fiscaliza o desempenho ético da profissão dentro da instituição atuando como controle de qualidade na prestação de assistência de enfermagem da instituição.

10 - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

Observa e relata as condições de risco nos ambientes de trabalho e solicita medidas para reduzir até eliminar os riscos existentes e/ou neutralizar os mesmos, tendo como missão a preservação da saúde e integridade física dos trabalhadores.

11 - Comissão de Prevenção de Lesão de Pele

Orienta e capacita a equipe de enfermagem quanto ao uso dos dispositivos e produtos hospitalares e traça condutas específicas para realização dos cuidados na prevenção de lesão de pele seja esta causada por UPP (úlceras por pressão ou lesão por adesivos)

12 - Comissão de Sistematização da Assistência de Enfermagem

Visa promover a segurança para o paciente gerenciando o risco visando à qualidade no atendimento prestado baseado na solução de problemas, resultando em intervenções profissionais de enfermagem nos problemas de saúde e nos processos vitais dos indivíduos, família e comunidade.

13 - Comissão Materno Infantil e Fetal

Elucida as circunstâncias da ocorrência dos óbitos infantis e fetais, identifica e propõe melhorias na qualidade da assistência à saúde para a redução da mortalidade perinatal e infantil.

14 - Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos

Equipe Multidisciplinar responsável pela discussão e análise de materiais e medicamentos utilizados no Hospital, padronizando itens que ofereçam mais segurança e qualidade no tratamento dos pacientes.

Corpo Clínico

A busca pela qualidade nos serviços de saúde deixou de ser uma atitude isolada e tornou-se um imperativo técnico e social. As organizações atentas às novas perspectivas de mercado e comprometidas com seus clientes-pacientes, estão constantemente incorporando novos conceitos, valores e estratégias em seu modelo de gestão. Entre as perspectivas futuras das organizações, cresce a preocupação com qualidade dos serviços oferecidos. Preocupação esta constante das equipes médicas e direção do H.M.N.S.L.P., que seguem normas e protocolos adotados para o atendimento no hospital.

A sociedade está exigindo cada vez mais a qualidade dos serviços a ela prestados, principalmente por órgão públicos. Esta exigência torna fundamental a criação de normas e mecanismos de avaliação e controle da qualidade assistencial. A avaliação é, em especial, parte fundamental no planejamento e na gestão do Sistema de Saúde.

Um sistema de avaliação efetivo deve reordenar a execução das ações e serviços, redimensionando-os de forma a contemplar as necessidades de seu público, dando maior racionalidade ao uso dos recursos. No entanto, direcionamos os esforços no sentido de buscar evidências objetivas de que o nosso serviço esta sendo provido, de maneira eficiente, enquanto mantém a qualidade do cuidado ao paciente, buscando uma melhora a cada dia.

O H.M.N.S.L.P. conta com um Corpo Clínico composto com 70 médicos, atendendo as especialidades de Clínica Médica, Pediatria, Anestesiologia e Ginecologia e Obstetrícia.



Dra. Keity Daniela Arias - Diretora Técnica

O Corpo Clínico do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais conta com 70 médicos, sendo eles:

16 Profissionais da Obstetrícia
09 Profissionais da Clínica Médica
09 Profissionais da Pediatria
06 Profissionais da Anestesia
05 Profissionais da Cirurgia Geral
25 Profissionais do Pronto Atendimento
Total: 70 Profissionais

Depoimento do Chefe de Equipe da Obstetrícia

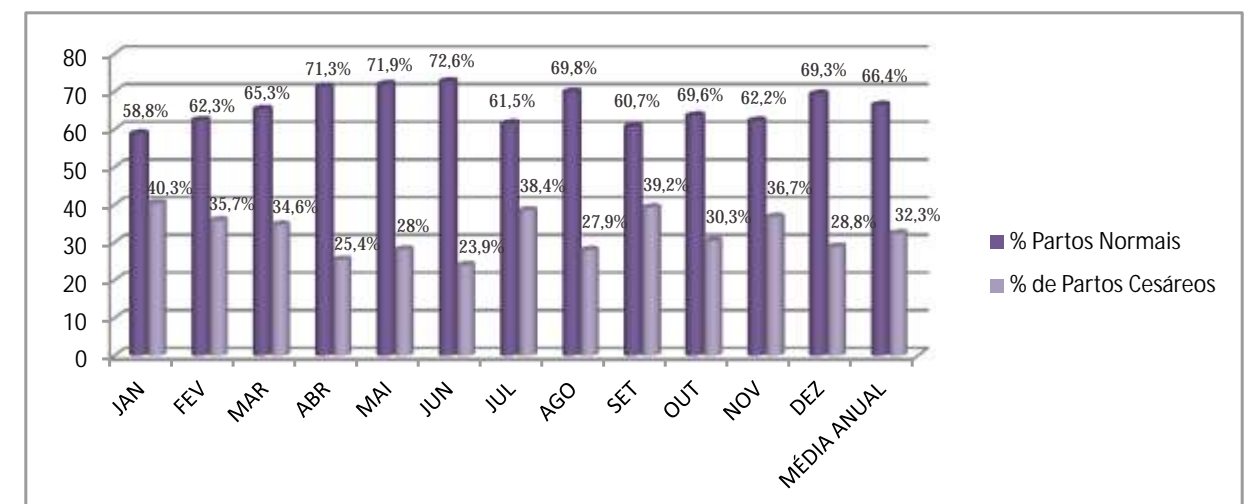


“O ato de coordenar uma equipe de Médicos não é experiência nova para mim, mas começar um serviço novo, em um hospital novo é sempre um enorme desafio. Começar do zero, compor equipe, ajustar ânimos e conciliar ideias, são tabus que só a vida nos ensina, nosso maior professor. Hoje somos uma maternidade exemplar, praticamente um Hospital Amigo da Criança, com uma média de parto normais em torno de 70%. Os pinhaienses nascerão em Pinhais. Diríamos que um dos principais pontos e fatores para que os resultados do serviço sejam bons dependem do grau de afinamento da direção geral, técnica e clínica

em relação ao Corpo Clínico, na pessoa de seus coordenadores, levando e trazendo impasses, dúvidas e respostas às queixas dos usuários, parentes e fazendo das dificuldades motivos para melhorarmos na assistência do paciente fragilizado; nunca esquecendo do sentido da humanização e do acolhimento de que é merecedor quem nos procura.

Conseguimos absorver a grande maioria das gestantes do município, temos uma equipe maravilhosa e dedicada, técnicos de enfermagem, recepcionistas, trabalhadores da higiene, enfim uma equipe multidisciplinar para dar o atendimento que se faz necessário. Nós obstetras estamos ao lado e intimamente juntos oferecendo um serviço de qualidade para a população e podem ter certeza, orgulhosos de participar dessa grande equipe que é o H.M.N.S.L.P.”

Cláudio Berdnaczuk



Depoimento da Chefe de Equipe da Pediatria



“No mês de março de 2010 disponibilizamos à sociedade assistência médica pediátrica especializada com a implementação dos setores de Pediatria, Alojamento Conjunto e Sala de parto nas dependências do “Hospital Nossa Senhora da Luz dos Pinhais.

Alicerçamos os setores estabelecendo rotinas e protocolos de atendimento embasados nas mais atuais e reconhecidas evidências, para oferecer aos usuários um atendimento de qualidade e excelência, e ainda, ao sistema, altas taxas de resolutividade.

Faz-se necessário o enaltecimento da distinta diretoria desta instituição, que mesmo com as interpéries das dificuldades impostas pelo modelo de gestão de nossa sociedade, apoiou nossa equipe para que conseguíssemos oferecer este serviço às crianças de Pinhais. Hoje podemos nos orgulhar em ter o singular prazer de podermos contar com uma equipe comprometida com o bom funcionamento destes setores, todos munidos de alta qualificação profissional.

Com a iniciativa da direção em buscar a homologação da instituição em um “Hospital Amigo da Criança” conseguimos sinergizar todos os setores do hospital, realizando atendimento multidisciplinar e humanizado, melhorando de maneira expressiva o atendimento para o binômio mãe-filho.

Com a colaboração da Secretaria Municipal de Saúde estabelecemos uma ponte para integrar o atendimento às crianças do município, estabelecendo de maneira mais eficaz o contato com as Unidades Básicas de Saúde e com os médicos pediatras da rede pública, podendo assim, apoiar de forma mais efetiva a atenção primária, visando alcançar o preceito da integralidade.”

Dra. Regiany Paula Gonçalves de Oliveira – Chefe da Equipe de Pediatria.

Depoimento do Chefe de Equipe da Anestesiologia



“O serviço de Anestesiologia do H.M.N.S.L.P. iniciou suas atividades juntamente com a reinauguração do hospital sob a administração conjunta entre Pró-Saúde e Prefeitura Municipal de Pinhais. Desde o início das atividades do H.M.N.S.L.P. pude perceber que sempre existiu uma preocupação muito grande por parte da administração, no que tange a qualidade dos serviços médicos ofertados a população. Para isso, tivemos que criar e implantar rotinas e protocolos na área de anestesiologia. Hoje o Hospital conta com um serviço de anestesiologia que atende as mais rígidas regras de segurança cirúrgica através dos protocolos

implantados. Além disso, cabe ao serviço de anestesiologia juntamente com a gerência de enfermagem, direção técnica e administrativa, a coordenação do serviço de ginecologia e obstetrícia a observação e cumprimento de metas estabelecidas pela OMS (Organização Mundial de Saúde), que visam a redução da mortalidade materno-infantil e a certificação do hospital como Amigo da Criança, hoje uma feliz realidade no município de Pinhais. Como médico anestesiológico atuante também em instituições privadas, posso afirmar que a qualidade dos serviços médicos prestados no H.M.N.S.L.P. à população de Pinhais em nada deve para as instituições privadas de mesmo porte. Hoje o H.M.N.S.L.P. é uma prova de que as parcerias público-privadas podem ser muito salutaras se praticadas com ética e responsabilidade e o maior beneficiado com isso é o cidadão de Pinhais usuário do hospital.”

Felipe Lambach – Chefe da Equipe de Anestesiologia

Gestão da Enfermagem

A gestão da enfermagem do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais, tem atuado conforme a Lei 7.498, de 25 de junho de 1986 que dispõe sobre o exercício profissional e demais legislações vigentes que regem a profissão.

Não existem dúvidas sobre a importância, necessidade e valor das ações assistenciais desenvolvidas pelos profissionais de enfermagem, visto que, este profissional é tido como elo principal das relações de trabalho.

A gestão de enfermagem tem por objetivo desenvolver as boas práticas do cuidado e para tal, incentiva o desenvolvimento de projetos voltados à qualidade da assistência.

A equipe de enfermagem deste hospital dispõe de profissionais enfermeiros especializados e técnicos de enfermagem capacitados para o desenvolvimento dos cuidados planejados.

Os profissionais de enfermagem são continuamente treinados, objetivando conhecer suas funções, responsabilidades e competências para trabalhar em equipe, garantindo uma assistência segura, evitando ou minimizando riscos e eventos adversos que podem prejudicar a recuperação dos clientes.

A visão holística da enfermagem permite a atuação integral e abrangente dentro dos serviços de saúde onde o profissional enfermeiro, planeja os cuidados integrais e estabelece o vínculo com o paciente e sua família. É o integrador entre a equipe multiprofissional e instituição bem como atua no papel de educador frente à equipe de enfermagem.



A equipe de enfermagem do H.M.N.S.L.P. conta com uma equipe de:

90 Técnicos de Enfermagem;
16 Enfermeiros;
04 Supervisores de Enfermagem;
01 Enfermeira do Serviço de Epidemiologia.
Total: 111 Profissionais.

Poliana F. Hiller – Gerente de Enfermagem.

Certificações

Programas de Certificações - 3M



A empresa 3M do Brasil possui um programa de certificações chamado “Soluções Integradas para Saúde”, que contempla cinco certificações nas modalidades de: fixação segura; prevenção de lesões de pele; monitorização da esterilização; eletrocirurgia segura e tricotomia segura. Todos são classificados nas categorias Ouro, Prata e Bronze, concedido conforme o grau de excelência do processo.

Por se tratar de um hospital de atendimento 100% SUS, estas certificações somente acabam por engrandecer ainda mais o trabalho realizado na instituição, pois afirma que a equipe está comprometida em oferecer para os usuários um serviço de qualidade e segurança.

Dentre as certificações conquistadas em 2011 estão:

- Certificação OURO em Monitorização da Esterilização - 3M – 2º Hospital Público do Paraná 100% SUS a receber esta certificação.
- Certificação OURO em Tricotomia Segura - 3M – 1º Hospital do Paraná e 3º da Região Sul do Brasil a receber esta certificação.
- Certificação OURO em Eletrocirurgia Segura – 3M.

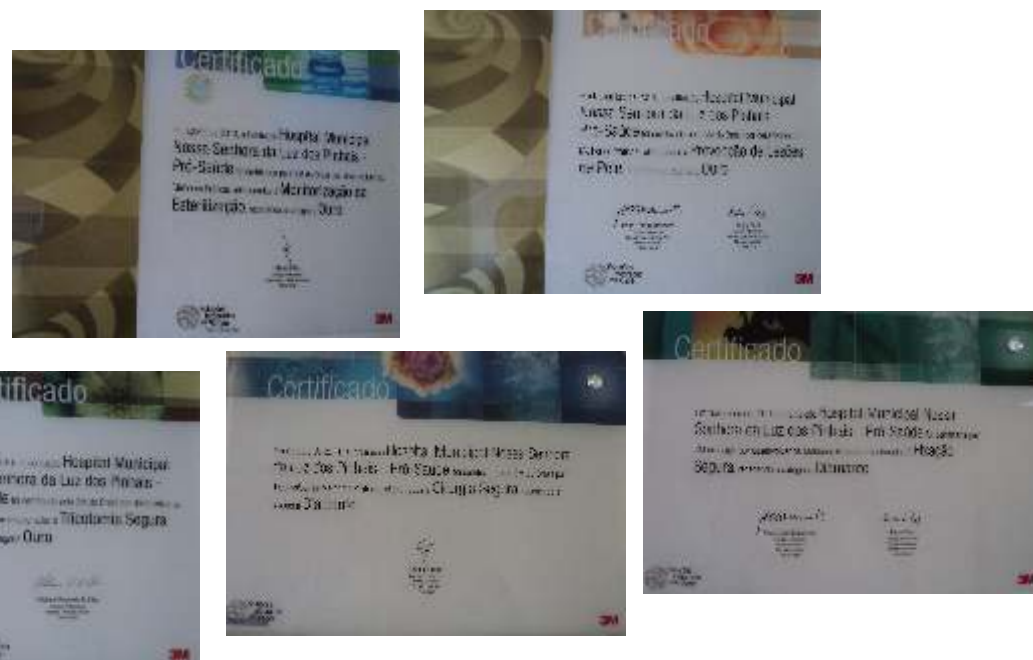
Fotos de Eventos de Entrega das Certificações



Em dezembro de 2011, a empresa 3M certificou o H.M.N.S.L.P. com NÍVEL MÁXIMO DE EXCELÊNCIA nos seguintes programas:

- Certificação DIAMANTE em Cirurgia Segura - 1º hospital do Paraná a receber este certificado.
- Certificação DIAMANTE em Fixação Segura- Certificação OURO em Prevenção de Lesões de Pele.

Até hoje foram certificados menos de dez hospitais em todo o país nas categorias certificadas pelo hospital. Desta forma, o H.M.N.S.L.P. estará em posição de destaque no cenário nacional, fazendo parte do seleto grupo de instituições certificadas com a categoria máxima do Programa, o que atesta a excelência dos processos adotados pela equipe.



Depoimentos Sobre as Certificações

“Os protocolos foram implantados com o intuito de melhorar a condição do paciente internado, efetivando o cuidado com a pele e prevenindo o surgimento de feridas e lesões. Esse é um processo importante e complexo, pois evidencia o trabalho do enfermeiro e de sua equipe. Durante aproximadamente seis meses trabalhamos as questões relativas à educação continuada da equipe de enfermagem a fim de alcançar os objetivos traçados, melhorar a condição do paciente internado. Após todo trabalho de implantação e monitoração das práticas assistenciais, é gratificante receber a premiação máxima em relação às boas práticas de enfermagem, esse trabalho só foi desenvolvido, pois recebemos o apoio irrestrito da gerência de enfermagem e comprometimento da equipe técnica, que trazem estímulo e vontade de aperfeiçoar e aprimorar conhecimentos para que possamos sempre melhorar o cuidado voltado ao paciente.

Ana Liz Minte da Silva – Supervisora de Enfermagem.



“Agradeço toda a equipe técnica do C.C.O e C.M.E. que me ajudaram a tornar possível mais esta conquista e a todos os colaboradores envolvidos nas certificações da 3M; agradeço também ao apoio e confiança da Gerencia de Enfermagem que além de apoiar, me orientou para conseguirmos este título para o hospital.”

Rosângela Gerônimo – Enfermeira do Centro Cirúrgico e Obstétrico e Central de Materiais Esterilizados.

Iniciativa Hospital Amigo da Criança



A Iniciativa Hospital Amigo da Criança – IHAC – foi idealizada em 1990 pela OMS (Organização Mundial da Saúde) e pelo UNICEF para promover, proteger e apoiar o aleitamento materno. O objetivo é mobilizar os funcionários dos estabelecimentos de saúde para que mudem condutas e rotinas responsáveis pelos elevados índices de desmame precoce. Para isso, foram estabelecidos os Dez Passos para o Sucesso do Aleitamento Materno.

Engajado nestas diretrizes, o H.M.N.S.L.P. está buscando a obtenção deste título de Hospital Amigo da Criança, um projeto iniciado em 2010 e que têm como perspectiva após capacitação dos colaboradores com curso de 20 horas sobre aleitamento e manejos, treinamentos com a equipe médica, implantação de protocolos e normas descritas pedir ao Ministério da Saúde a avaliação global no ano de 2012.



A Comissão de Aleitamento Materno realiza ações demonstrando a importância do aleitamento materno e o vínculo de amor que se estabelece entre mãe e filho durante o nascimento de seus filhos. O hospital foi pioneiro no Paraná na implantação do colete Pele-a-Pele na sala de parto.

Dez Passos para o Sucesso do Aleitamento Materno

- 1 – Ter uma norma escrita sobre aleitamento materno, que deve ser rotineiramente transmitida a toda a equipe do serviço.
- 2 – Treinar toda a equipe, capacitando-a para implementar essa norma.
- 3 – Informar todas as gestantes atendidas sobre as vantagens e o manejo da amamentação.
- 4 – Ajudar a mãe a iniciar a amamentação na primeira meia hora após o parto.
- 5 – Mostrar às mães como amamentar e como manter a lactação, mesmo se vierem a ser separadas de seus filhos.
- 6 – Não dar a recém-nascido nenhum outro alimento ou bebida além do leite materno, a não ser que tenha indicação clínica.
- 7 – Praticar o alojamento conjunto – permitir que mães e bebês permaneçam juntos 24 horas por dia.
- 8 – Encorajar a amamentação sob livre demanda.
- 9 – Não dar bicos artificiais ou chupetas a crianças amamentadas.
- 10 – Encorajar o estabelecimento de grupos de apoio à amamentação, para onde as mães devem ser encaminhadas por ocasião da alta hospitalar.

Depoimentos



“Eu, enquanto profissional, sinto-me lisonjeada, em participar de projeto Iniciativa Hospital Amigo da Criança, sendo um trabalho contínuo que visa a qualidade no atendimento à gestante e ao recém-nascido, assumir esta proposta é um desafio constante, treinamentos com equipe multidisciplinar, criatividade para manter a iniciativa sempre VIVA! Requer o esforço de todos em especial a equipe de enfermagem que tem o papel fundamental nesse processo, avaliar e orientar as mães desde do trabalho de parto agencia um vínculo precioso de comunicação entre a equipe X puérpera. Agradeço a colaboração e empenho de todos.”

Juliana Yokoyoma Coronil – Supervisora de Enfermagem.

“A iniciativa Hospital Amigo da Criança além de promover e apoiar o aleitamento materno torna a equipe mais acolhedora e cria melhor vínculo entre puérpera, recém-nascido e funcionários. A orientação que passamos às puérperas é que amamentar é um ato lindo, porém que exige esforço e dedicação, e que devido a isto estaremos sempre prontas a orientá-las e auxiliá-las. No Centro Obstétrico a presença do acompanhante no parto promove à gestante tranquilidade e maior confiança, tendo em vista que há ao seu lado alguém que ela conheça neste momento tão único. Acredito que a amamentação melhora a qualidade de vida e futuro da mãe, do bebê e até mesmo da comunidade.”

Taciana Bonete - Enfermeira.



Depoimentos

“O projeto "Iniciativa Hospital Amigo da Criança" tem desempenhado um papel de extrema importância nas questões de aleitamento materno, visto que o desmame precoce e aleitamento artificial pode acarretar riscos para a mãe e recém-nascido. Este projeto tem como finalidade apoiar, proteger e promover o aleitamento materno e tem mobilizado os profissionais de saúde desde as consultas de pré-natal nas Unidades Básicas do Município, até os profissionais que realizam o atendimento no hospital. A mulher é conscientizada das vantagens e benefícios que o aleitamento materno exclusivo favorece e encorajada a amamentar, como a melhor forma de alimentar, proteger e amar o seu bebê.”

Poliana Hiller – Gerente de Enfermagem.



“Estamos engajados neste Projeto Iniciativa Hospital Amigo da Criança; onde implantamos ações importantes como acompanhante do parto, contato pele-a-pele mamãe e recém-nascido, curso para gestantes, entre outras atividades que dão apoio e incentivam o aleitamento materno. Este trabalho em equipe têm sido de fundamental importância para o sucesso do projeto, e em breve certamente seremos certificados um Hospital Amigo da Criança”.

Stéphanie Karenn Valdivia – Gerente de Hotelaria

Saúde Social

Relacionamento com o Cliente

Serviço de Atendimento ao Usuário – S A U

O Serviço de Atendimento ao Usuário do H.M.N.S.L.P. é um canal de comunicação dos pacientes internados, externos e acompanhantes com a alta direção do hospital.

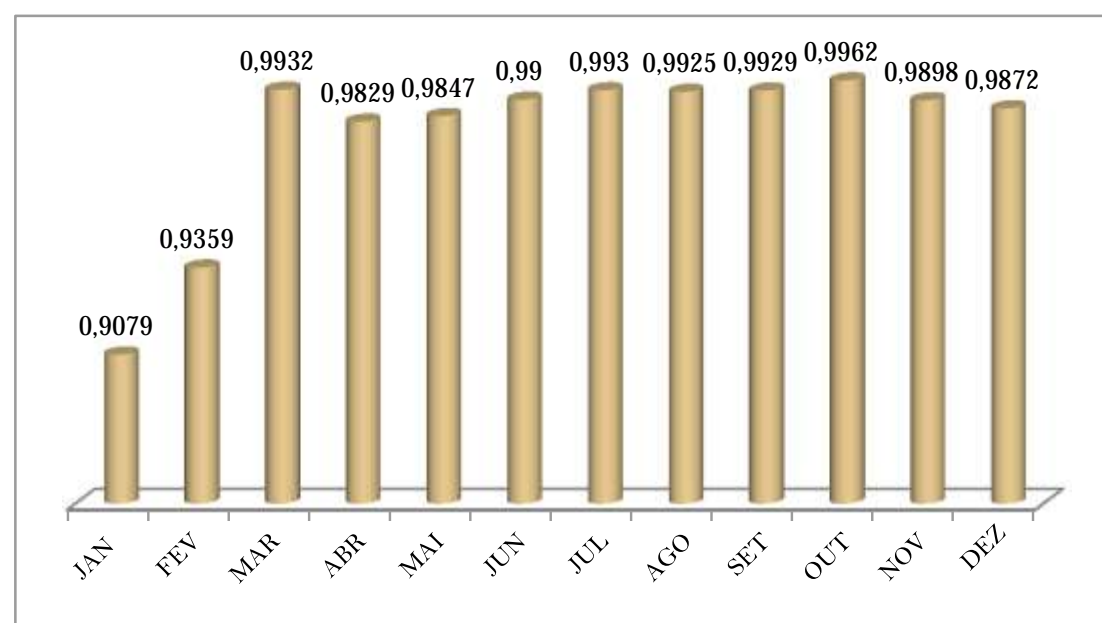
Diariamente, no intuito de verificar as opiniões dos usuários e verificar possíveis necessidades, o S.A.U. realiza visitas aos leitos dos pacientes internados e pacientes em observação no Pronto Atendimento. Pesquisas de campo junto a usuários externos que utilizam os serviços de raio-X, ambulatório, fonoaudiologia e recepção são realizadas também diariamente; com isso podemos observar que seus registros vem sendo valorizados e tomadas de decisões da alta direção têm partido com embasamento nestes.

Em parceria junto à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pinhais e a Secretaria Municipal de Saúde, os registros feitos por este órgão são analisados junto ao S.A.U. que têm um prazo de retorno de sete dias para um posicionamento da instituição.

No ano de 2011, foram registrados 2.884 registros, sendo eles captados pelas caixinhas de sugestões dispostas no hospital e pronto atendimento, via telefone, via e-mail e via Ouvidoria Municipal.

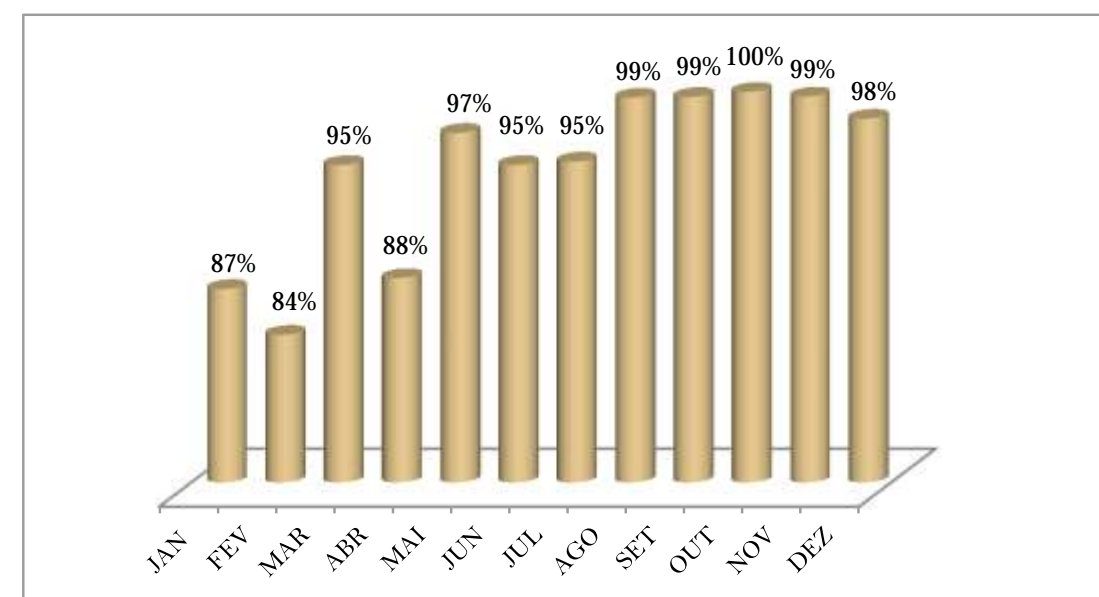


Satisfação de Jan a Dez de 2011 Pacientes Internados

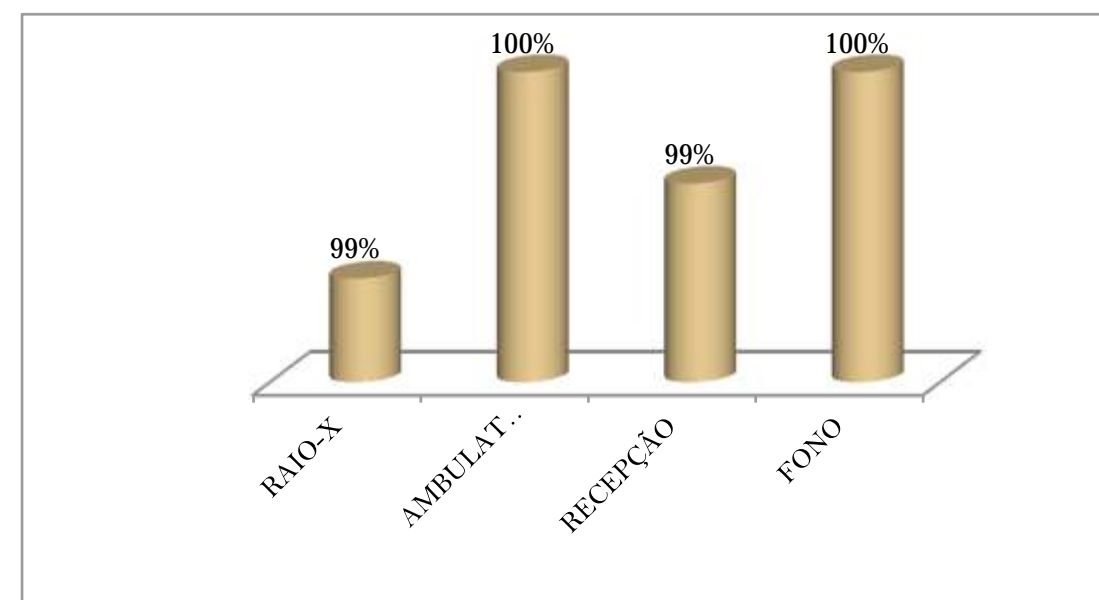


LA1

Satisfação Jan a Dez de 2011 Pronto Atendimento



Satisfação de Jan a Dez de 2011 Pacientes Externos



LA1

Responsabilidade Social

Quando descrevemos as atividades desenvolvidas no Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais, não podemos deixar de citar as ações de cunho social, um ponto forte, que trabalhado em parceria com as comissões, diretoria, Secretaria Municipal de Saúde e demais órgãos municipais, objetivam melhorias à população.

Grupo de Trabalho de Humanização

Com o lema escolhido pelos colaboradores do hospital em votação aberta: “Humanização é o Amor em Continuação”, o GTH do hospital caracteriza-se por um grupo que faz de pequenas ações grandes eventos. Isso se faz necessário, pois em um ambiente hospitalar, vê-se a necessidade de manter a humanização “viva” dentro dos corações dos colaboradores que prestam assistência aos usuários.

Em 2011, pautados nas diretrizes do Humanizaus foram realizadas dezessete ações distribuídas durante o ano, o que evidencia a atuação do grupo preocupado em não só atender às necessidades dos colaboradores e pacientes internados, como de maneira externa como asilo, casa de passagem, entre outros. Dentre as ações realizadas em 2011 podemos destacar:

Campanha de Combate às Drogas

Palestras com o objetivo de esclarecer dúvidas sobre como prevenir contra as drogas em nossos lares, conversando com filhos; bem como procurar ajuda e saber lidar com esta situação que tem sido tão presente em nossa sociedade, contou com a participação de 92 colaboradores.



Festa Julina

A festa foi organizada com doação de fornecedores locais, onde 100% dos insumos foram doados por estes. Para os colaboradores, a entrada foi mediante a entrega de 1 kg de alimento não perecível, o que gerou a arrecadação de 58 kg que foram doados para a casa de passagem de Pinhais. No total participaram da festa 135 colaboradores e familiares. A festa contou com concurso de melhor caracterização, bingo e música ao vivo; vale ressaltar que inúmeros brindes foram arrecadados na comunidade e foram sorteados durante a festa. Um clima de descontração e integração entre as equipes se instaurou no ambiente e esta ação também tornou-se oficial no calendário da humanização do hospital.



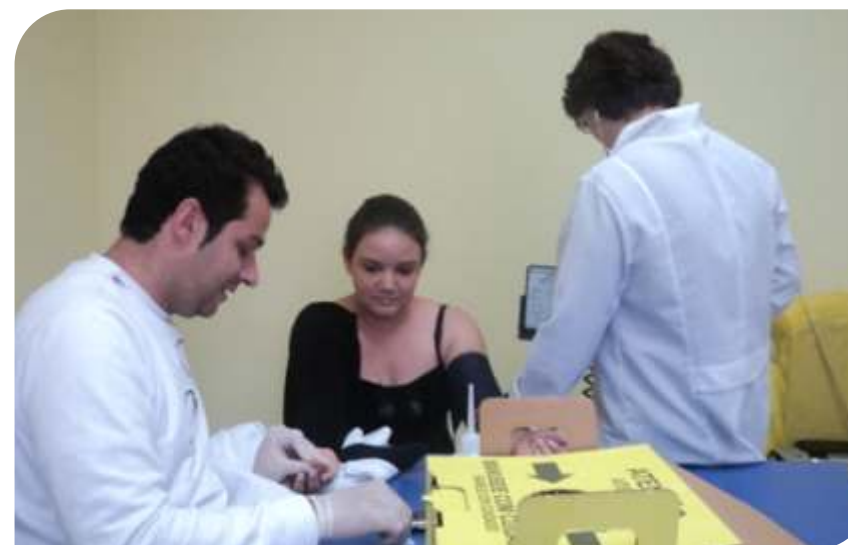
I Semana da Humanização H.M.N.S.L.P.

Aconteceu de 21 a 25 de Novembro a I Semana de Humanização do H.M.N.S.L.P.; com o tema “Acolhendo as diferenças”. Com um cronograma “recheado” de atividades, um clima de descontração e humanização tomou conta do hospital. Confira algumas das ações realizadas durante a semana.



- Árvore das Mensagens (árvore seca, cujo objetivo foi preenchê-la com mensagens positivas trocadas entre os colaboradores).

- Palestras motivacionais com o tema qualidade de vida em casa e no ambiente de trabalho e emocionou muitos dos participantes.



- Teste de glicemia capilar e aferição de pressão, exames preventivos de mama e ginecológicos para colaboradoras.

- Ginástica laboral e oficinas anti-stress.

- “Serenatas de Humanização”, em parceria com a Secretaria de Educação com apresentações de canto de duas Escolas Municipais e quatro CMEI (Centro Municipal de Educação Infantil), totalizando 208 crianças, simbolizando a Arca de Noé.



Curso de Gestantes

Realizado semanalmente nas dependências do hospital, com parceria com as Unidades Básicas de Saúde do Município, o curso de gestantes tem por objetivo apresentar o local onde as futuras mães terão seus filhos e elucidar todas as dúvidas que elas possam vir a ter no que antecede ao parto.



“Eu não conhecia o hospital, mas ouvia falar muito sobre ele. Quando engravidei resolvi vir pessoalmente conhecer para ver como era e achei muito bom. A enfermeira mostrou o alojamento, assisti a uma palestra e fui embora. Agora, meu filho nasceu, perfeito e lindo. Graças à Deus, a doutora Fernanda e toda a equipe da enfermeira Vera. As refeições e as meninas da limpeza são excelentes.”

Janaína Alves Silva

Casa de Passagem de Pinhais

Em uma parceria com a Assistência Social do Município, o Grupo de Trabalho de Humanização visita periodicamente a Casa de Passagem de Pinhais, casa esta destinada à moradia e/ou estadia de crianças em situações de risco do município. Como este lar tem a contribuição e apoio de outras empresas do município, a comissão procura escolher datas que não sejam as mais procuradas por todos para que possa preencher outros meses com ações voltadas ao entretenimento para as crianças.



Visitas ao Asilo Belo Lar



No dia 01 de Outubro, comemora-se o Dia do Idoso, que tem como objetivo a valorização do idoso e é celebrado no mesmo dia da criação de seu estatuto. Para comemorar esta data, o Grupo de Trabalho de Humanização do H.M.N.S.L.P. promoveu sua primeira visita ao Asilo Belo Lar situado na cidade de Pinhais. Com o objetivo de levar carinho, atenção e entretenimento aos moradores que na data somavam 18 pessoas (10 mulheres

e 8 homens), o grupo preparou um delicioso café da tarde e aproveitou para conversar com todos os idosos.

Um pedido de bis fora feito por parte dos moradores, e esta parceria tornou-se oficial no calendário das atividades do Grupo de Trabalho de Humanização.

“Com 24 ações apresentadas e 402 participações em todas as atividades, a I Semana de Humanização veio a fortalecer ainda mais o trabalho executado junto ao hospital, dando a oportunidade de fazermos uma reflexão e avaliação do nosso dia-a-dia; e mostrou que com pequenos gestos podemos tornar o nosso ambiente de trabalho, nosso lar e nossas vidas bem melhores”.

Stéphanie K. Valdivia – Presidente do Grupo de Trabalho de Humanização.

Campanhas de Doação de Sangue

Campanhas de doação de sangue são promovidas pela Comissão de Humanização do HMNSLP em parceria com o HEMEPAR.

Para melhoria e continuidade desse trabalho, será estabelecido um cronograma anual para doações no HMNSLP, facilitando assim a fidelização de doadores, tornando o hospital uma referência para a realização deste gesto tão nobre.



A Valorização do Profissional e o Plano de Carreira

O Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais valoriza o profissional e ajuda no plano de carreira que tem por objetivo colocar a pessoa no caminho do sucesso pessoal, profissional, familiar e comunitário, programando, assim, o crescimento nas quatro áreas de maneira eficaz. Abaixo seguem alguns dos colaboradores que no ano de 2011 foram promovidos internamente:

“Quando entrei para trabalhar no hospital foi bem no dia do meu aniversário. Já me considerei uma pessoa presenteada e venho desde então me aperfeiçoando com novos cursos. Um dia soube que estavam fazendo uma seleção interna no setor administrativo, conversei com a coordenadora contei a ela que não possuía experiência, mas sim muita força de vontade em aprender coisas novas, assim a Pró-Saúde me deu a oportunidade de estar atuando neste setor e estou muito feliz e agradecida pela oportunidade. Este é um hospital que sabe valorizar seus funcionários deixando-os crescerem junto com a empresa.”

Solange Lech Skrizypietz – Auxiliar de higiene e limpeza para auxiliar administrativo SAU.



“Iniciei no hospital como auxiliar de estoque no Serviço de Nutrição e Dietética e com a capacitação necessária para a promoção agora tenho oportunidade de crescimento no faturamento. Estou muito feliz por isso, muito obrigado!”

Diego Peplow – Estoquista para faturista.



“Agradeço pela promoção que recebi, iniciei trabalhando como almoxarife e logo surgiu a oportunidade no setor de compras, onde com os requisitos necessários, fui selecionado e comecei a trabalhar no setor. Quero agradecer a todos que acreditaram e me deram essa oportunidade e só tenho a dizer a todos e a Pró-Saúde, muito obrigado!”

Marcos Dalosto Domingues – Almoxarife para assistente administrativo compras.





“Estou na empresa há 8 meses e fui contratada como auxiliar de cozinha. Após 6 meses no cargo, e com a devida capacitação, a empresa me concedeu a promoção para recepcionista. A experiência está sendo maravilhosa, pois me fez crescer como pessoa e profissional. Muito obrigada.”

Lucilene Mara Firmo – Auxiliar de cozinha para recepcionista.



“Em primeiro lugar, quero agradecer a Pró-Saúde pela oportunidade e por terem acreditado em no meu potencial. Iniciei neste hospital na Higienização, passando agora para o Setor deRecepção, e devo dizer que ter a chance de trabalhar na recepção é uma experiência muito importante. Só podemos ter sucesso se acreditarmos que podemos mudar de cargo, nos esforçarmos com nossos estudos, cursos e sendo

corretos com nossos deveres.”

Marli Skrizypietz Camargo – Auxiliar de higiene e limpeza para recepcionista.



“Em março de 2012, completei dois anos de HMP como colaborador da Pró-Saúde. Fiquei algum tempo na parte assistencial conhecendo todos os setores de enfermagem do hospital, depois de algum tempo fui convidado a fazer algumas atividades administrativas para fins estatísticos de enfermagem. Após esse período como serviço administrativo, recebi um convite para fazer parte do quadro

administrativo passando a ser Assistente Administrativo, onde contribuo com diversas atividades no Pronto Atendimento. Gostaria de agradecer a oportunidade a mim confiada e parabenizar a toda a equipe da Pró-Saúde e dizer que as grandes coisas são percebidas, mas nas pequenas coisas que fazemos é que somos notados e sempre tem alguém observando o que estamos fazendo. Gosto muito de trabalhar neste hospital, temos uma equipe muito boa e estarei sempre disponível a colaborar no que for preciso.”

Ivo Schuch Jr. – Técnico de enfermagem para assistente administrativo.

Nível de Escolaridade

Profissionais CLT	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Superior	33	33	33	33	32	32	33	31	30	39	33	35
Superior Incompleto	1	1	2	2	2	2	2	2	2	7	5	3
Ensino Médio	145	147	146	153	152	152	157	152	147	171	159	163
Ensino Médio Incompleto	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Ensino Fundamental	55	54	54	53	53	53	53	53	52	19	20	21
Ensino Fundamental Incompleto	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
Sem Instrução	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
TOTAL	237	238	240	246	244	244	251	244	237	244	225	230

Absenteísmo

Recursos Humanos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Índices de Absenteísmo	0,53	0,38	1,02	0,55	1,04	1,61	0,58	1,35	0,56	0,69	1,45	2,02
Taxa de Rotatividade												
Total	0,53	0,38	1,02	0,55	1,04	1,61	0,58	1,35	0,56	0,69	1,45	2,02

Áreas de Atuação

Homens

Setores	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Administração/Recepção	19	18	20	21	19	36	36	35	16	34	28	15
Enfermeiros	8	8	7	8	7	2	2	3	6	3	2	6
Tec. Enfermagem	17	14	15	15	15	0	0	0	13	0	0	14
SND	1	2	2	1	1	4	4	1	1	5	4	2
Manutenção	3	3	2	2	2	1	2	4	2	2	1	3
Farmácia	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3
TOTAL	49	46	47	48	45	45	47	44	40	47	37	43

Mulheres

Setores	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Administração/Recepção	36	33	33	33	33	33	33	30	28	28	26	26
Enfermeiros	15	16	16	16	18	18	19	17	17	17	97	16
Tec Enfermagem	74	82	79	80	83	79	84	86	86	86	0	81
SND	23	22	23	24	22	24	23	24	23	24	23	21
Higiene e Limpeza	28	28	30	33	31	33	32	32	32	32	31	32
Farmacia	7	7	8	8	8	8	9	7	7	7	7	7
Serviço social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Outros	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL	187	192	193	198	199	199	204	200	197	198	188	187

Trabalhadores por Região

Homens

CIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
PINHAIS	13	13	13	13	13	15	14	14	13	15	13	14
OUTRAS REGIÕES	36	33	34	35	32	30	33	30	27	32	24	29
TOTAL	49	46	47	48	45	45	47	44	40	47	37	43

Mulheres

CIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
PINHAIS	87	89	88	91	91	91	104	92	93	95	91	89
OUTRAS REGIÕES	100	103	105	107	108	108	100	108	104	103	97	98
TOTAL	187	192	193	198	199	199	204	200	197	198	188	187

Trabalhadores por Faixa Etária

Homens

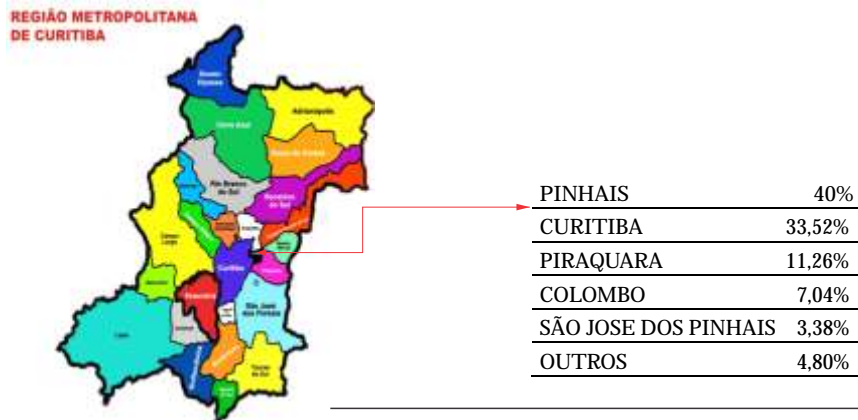
IDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
18 - 24 ANOS	8	8	9	9	8	9	8	7	6	9	6	8
25 - 30 ANOS	13	12	12	13	12	13	14	13	11	14	10	13
31 - 35 ANOS	11	10	10	10	9	9	9	9	9	10	9	10
36 - 45 ANOS	11	10	10	10	11	9	9	8	8	8	6	6
46 A 55 ANOS	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5
MAIS DE 55 ANOS	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
TOTAL	49	46	47	48	45	45	47	44	40	47	37	43

Mulheres

IDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
18 - 24 ANOS	21	19	20	20	21	23	28	28	24	24	24	23
25 - 30 ANOS	30	35	34	34	35	35	36	37	37	38	34	36
31 - 35 ANOS	37	35	36	39	39	40	40	35	36	35	34	31
36 - 45 ANOS	64	68	71	71	71	70	69	68	69	71	66	68
46 A 55 ANOS	35	35	32	33	32	30	30	31	30	29	29	29
MAIS DE 55 ANOS	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
TOTAL	187	192	193	198	199	199	204	200	197	198	188	187

Trabalhadores por Sexo

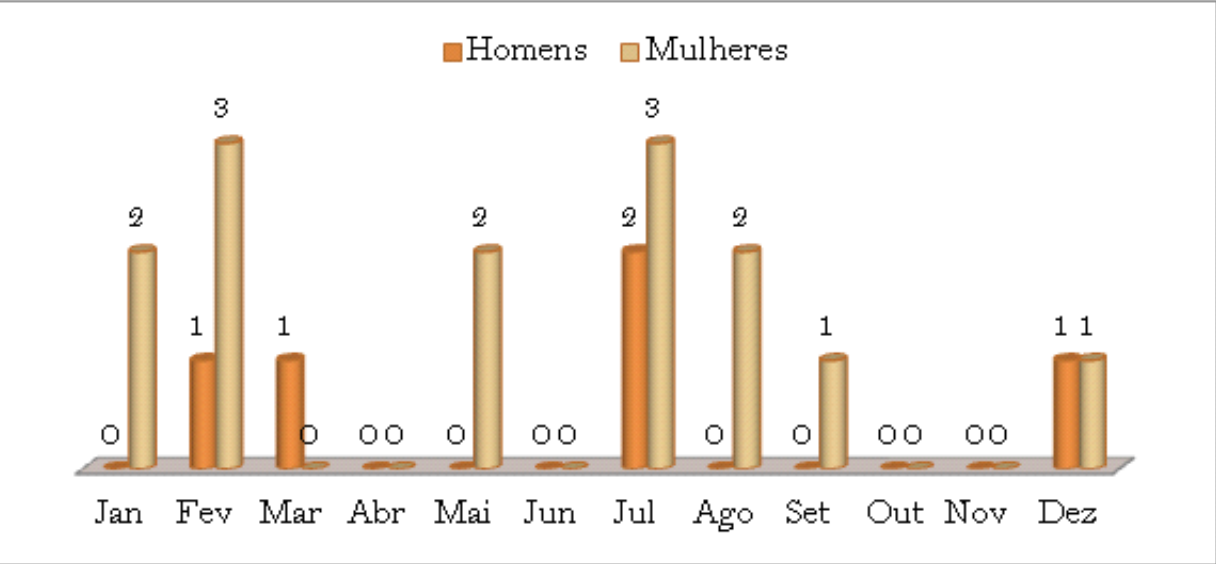
SEXO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
MASCULINO	49	46	47	48	45	45	47	44	40	47	37	43
FEMININO	187	192	193	198	199	199	204	200	197	198	188	187
TOTAL	236	238	240	246	244	244	251	244	237	245	225	230



Segurança e Saúde do Trabalhador

O Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais orientado pelo SESMT – Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho e com apoio da CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, realiza ações de promoção à saúde dos colaboradores e prevenção de acidentes no ambiente de trabalho. A CIPA, comissão prevista pela Norma Regulamentadora 5 do Ministério do Trabalho, é composta por colaboradores indicados pelo empregador e eleitos internamente pelos colaboradores. A CIPA tem mandato de um ano, sendo que todos os colaboradores podem participar e concorrer às eleições. Constantemente são ministradas palestras e treinamentos abordando temas relacionados aos riscos ocupacionais, maneiras de minimizar e/ou atenuar os riscos, utilização, guarda e higienização dos EPIs, agentes químicos, físicos e biológicos, montagem da caixa e descarte de material perfurocortante. No ambiente hospitalar existem vários tipos de vírus e bactérias que os colaboradores estão em constante contato, por isso é necessário estar em dia com a vacinação. Com vistas a garantir a segurança dos trabalhadores, e o cumprimento da Norma Regulamentadora 2, periodicamente são realizadas campanhas internas de vacinação, com o apoio da Vigilância Epidemiológica do município. Um quesito importante para o desenvolvimento seguro das atividades laborais é o uso adequado dos Equipamentos de Proteção Individual – EPIs, que são fornecidos pelo Técnico de Segurança do Trabalho mediante a solicitação dos colaboradores. Esta ação visa cumprir com a determinação da Norma Regulamentadora 6, que determina o uso de EPIs com certificado de aprovação do Ministério do Trabalho. A fiscalização, bem com as orientações sobre os EPIs são feitas através de auditorias técnicas nos setores. Além das ações acima citadas, os colaboradores do H.M.N.S.L.P. contam com atendimento do médico do trabalho, que acompanha o estado de saúde destes, através de exames periódicos anuais.

Acidentes de Trabalho por Sexo



Indicadores de Saúde e Segurança do Funcionário por Região

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Acidentes de Trabalho/ Região Pinhais	1	1	1	0	1	0	3	0	1	0	0	1
Acidentes de Trabalho/ Região Curitiba	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
Acidentes de Trabalho/ Região Colombo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Acidentes de Trabalho/ Região Piraquara	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Acidentes de Trabalho/ Região Almirante Tamandaré	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acidentes de Trabalho/ Total	2	4	1	0	2	0	5	2	1	0	0	2
Absenteísmo relacionado a acidentes/doenças do trabalho	0,01	0,15	0,00	0,00	0,10	0,00	0,05	0,00	0,03	0,00	0,00	0,03
Dias de Trabalho perdido relacionado a acidentes/doenças do trabalho	1	9	0	0	7	0	4	0	2	0	0	2
Óbitos relacionados a acidentes/doença do trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Dia Nacional da Saúde

Em agosto de 2011, o Grupo De Trabalho de Humanização promoveu o Dia Nacional da Saúde onde foram desenvolvidas ações voltadas à saúde do trabalhador como palestras com o SCIH e SESMT, aferição de P.A. e glicemia capilar; ginástica laboral, exposição de livros de saúde e oficina de receitas saudáveis para os colaboradores e pacientes.



I Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho

No ano de 2011 foi realizada a I SIPAT – Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho do H.M.NS.L.P., e os temas abordados foram: ergonomia, ética, HIV/DST, saúde da mulher e segurança no trabalho. Com o intuito de trazer a realidade dos riscos que os profissionais estão expostos em sua atividade laboral e vida cotidiana foi criado o “Túnel do Risco”. O túnel era composto por estações nas quais foram abordados os seguintes temas: práticas inadequadas no manuseio de materiais perfuro-cortantes, uso do álcool, cigarro, drogas ilícitas e estresse. Na última estação, denominada “vida”, foi feita uma reflexão sobre a maneira como conduzimos nossas vidas, para minimizar que estes riscos.



Gestão Ambiental

Respeito ao Meio Ambiente

Indubitavelmente os cuidados com o meio ambiente deveriam transcender o tempo, idade, sexo e religião com um grau de importância elevado perante todos; porém nos deparamos atualmente com um cenário que não pode ser mais tratado com “passos de formiga”. A urgência em conscientizarmos nossos colaboradores, familiares e a comunidade em geral é algo que se tornou prioritária, assim como a educação que é básica para qualquer ser humano.

Fazendo um link destes dois temas, percebemos que sem educação não existe preocupação com o meio ambiente, e partindo desta premissa, a coordenação e direção do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais têm desenvolvido ações que possam colaborar com o papel que se espera de uma empresa sustentável. Seguem algumas das ações desenvolvidas pela instituição que certamente ainda tem um bom caminho pela frente para dar “passos de elefante”:

Dia da Árvore

No dia 21 de Setembro comemora-se o Dia da Árvore, esta que ganhou um dia especial em virtude de sua importância para a vida humana e também com a chegada da primavera ganha nova vida e abrem lindas flores que dão origem a novas árvores.

Com a parceria da Agrofior - Produção de Mudas Ltda; foram doadas 180 mudas de Ipê Amarelo (uma das árvores símbolo do Brasil) e Araçá.



Estas mudas foram distribuídas para as mães que tiveram seus recém-nascidos nesta data, bem como para os colaboradores, no intuito de promover mais uma ação de sustentabilidade no hospital e reforçar a conscientização sobre o cultivo e preservação do nosso meio ambiente.

Descontaminação de Lâmpadas

Os países do “primeiro mundo” tem as lâmpadas fluorescentes na lista de resíduos nocivos ao meio ambiente por conter substâncias químicas que afetam o ser humano. O rompimento dessas lâmpadas emite vapores de mercúrio, um metal pesado que ingerido ou inalado causa danos ao sistema nervoso. O simples descarte incorreto em aterros comuns contaminam o solo, os cursos d’água chegando a cadeia alimentar.



O H.M.N.S.L.P., com a administração da Pró-Saúde, seguindo os parâmetros exigidos por lei e consciente de sua responsabilidade com o meio ambiente e sustentabilidade realiza a descontaminação de suas lâmpadas e recebe da empresa Mega Reciclagem de Materiais Ltda, a certificação de descontaminação do ambiente por lâmpadas fluorescentes. No ano de 2011 foram descontaminadas 596 unidades.

Segregação de Resíduos

Pautados no Plano de Gerenciamento dos Resíduos do Serviço de Saúde (PGRSS), elaborado por membros da Comissão composta pelo Serviço de Controle de Infecções Hospitalares, Hotelaria, Segurança do Trabalho dentre outras; e aprovado pelo Instituto Ambiental do Paraná, os colaboradores do hospital e pronto atendimento recebem ao ingressar na instituição uma capacitação sobre o correto manejo dos resíduos; capacitação esta, que se estende periodicamente em ações desenvolvidas pela Comissão do PGRSS.

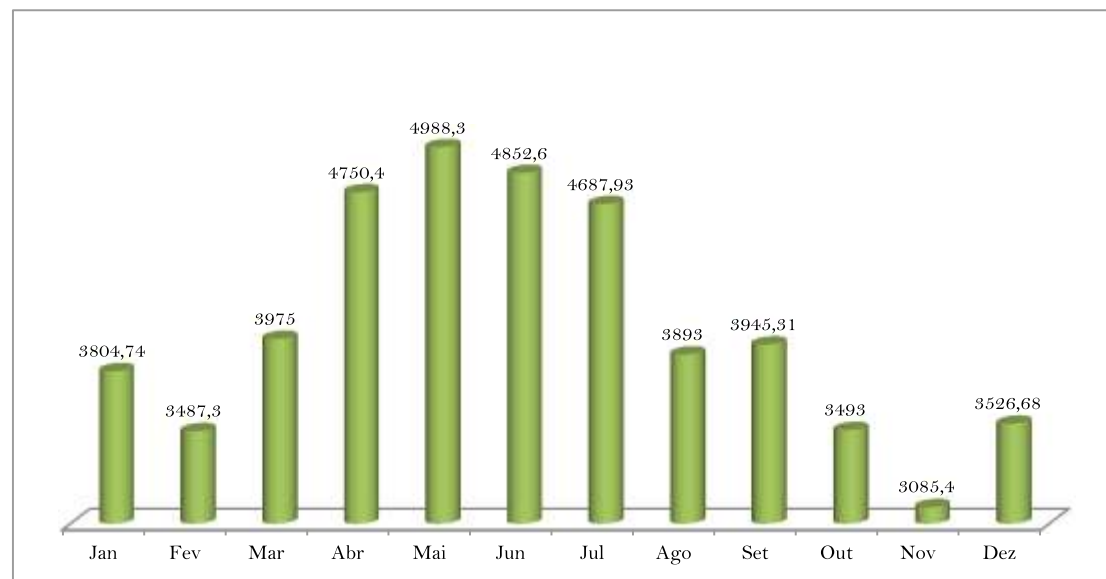
Vale ressaltar que os resíduos gerados pelo hospital possuem destinação correta com os órgãos e empresas competentes e devidamente credenciadas pelo IAP (Instituto Ambiental do Paraná).

Produção de Resíduos no H.M.N.S.L.P. por Tipo/Kg

Resíduos 2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Comum	2256,6	1773,1	1868,4	2333	2396,7	2303,4	2281	1729,96	1820,92	1595,3	1372,9	1653,68	23385
Reciclável	378,25	411,9	586,4	937	651,9	730	692,63	592,84	693,39	686	491,4	597,9	7449,61
Infectante	1028	1124	1319,5	1210	1614	1452	1544	1434	1214	1007	1086	1130	15162,5
Químico	21,5	20	34,3	28,5	81,5	116,5	26	29,4	118,7	110,4	37	65,2	689
Pérfuro	120,4	158,3	166,4	241,9	244,2	250,7	144,3	106,8	98,3	94,3	98,1	79,9	1803,6
Total	3804,75	3487,3	3975	4750,4	4988,3	4852,6	4687,93	3893	3945,31	3493	3085,4	3526,68	48489,7

Produção de Resíduos no H.M.N.S.L.P. Por Kg/mês

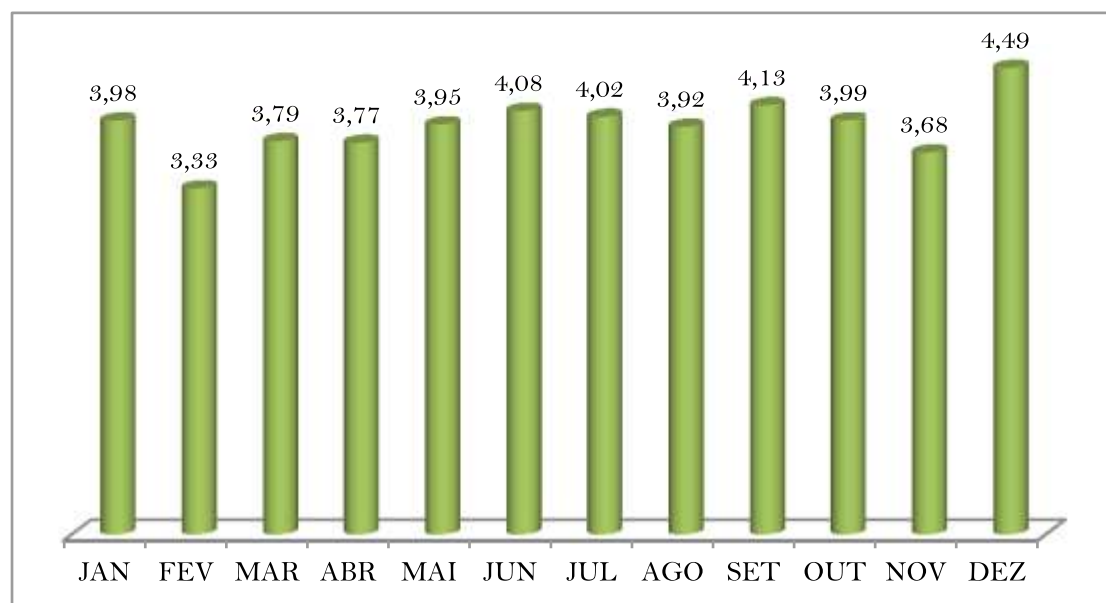
Janeiro a Dezembro 2011 - Kg/Mês



Verifica-se que entre os meses de abril e julho de 2011 houve um aumento na demanda de resíduos, fator este que é refletido pelo aumento da demanda no internamento de pacientes no hospital e pronto atendimento.

Total de Resíduos por Paciente Dia/Kg

Total de Resíduos por Paciente Dia/Kg 2011



Coleta de Óleo Vegetal

A Comissão do Programa de Gerenciamento de Resíduos do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais, preocupada com questões ambientais, instaurou um Posto de Coleta de Óleo Vegetal Usado, disponibilizando aos colaboradores e comunidade um local adequado para a destinação deste produto.

O óleo de cozinha é altamente poluente e se for simplesmente jogado na pia da cozinha ou no vaso sanitário, poderá ficar retido na tubulação, causando entupimento ou atraindo pragas. Isso, sem contar nos prejuízos que o óleo que “escapa” da tubulação e do tratamento causa ao meio-ambiente: impermeabilização do solo e poluição de represas e rios. Muitas vezes as pessoas despejam o óleo usado em locais inadequados por falta de conhecimento ou a falta de um posto de coleta próximo de sua residência.



“A formulação deste projeto materializa o desejo de fazermos a “nossa parte” em relação à destinação correta do óleo usado, seu sucesso depende da participação do maior número possível de pessoas. Para isso estamos envolvendo, os colaboradores do hospital e também os usuários do nosso serviço. Além dos benefícios ambientais, a coleta seletiva do óleo de cozinha traz benefícios alentadores também para a comunidade. Os resíduos de fritura, que hoje entopem encanamentos e tubulações, aumentando a quantidade de poluentes que saturam nossos rios e represas, serão reciclados e utilizados como matéria-prima em outros setores industriais”.



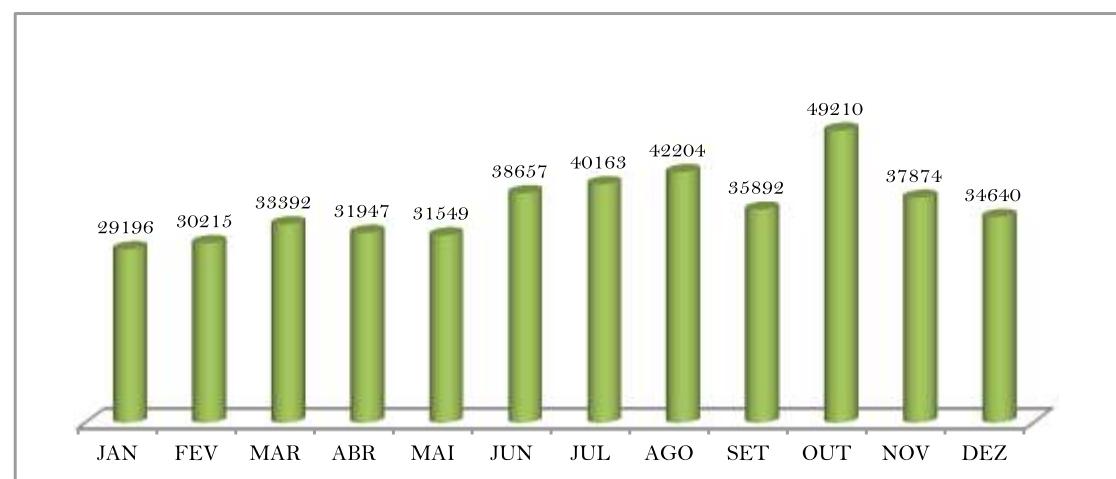
Roberta do Amaral Brustolin - Presidente da Comissão do PGRSS.

Energia Elétrica

Após monitoramento do Hospital e Pronto Atendimento no ano de 2011, podemos notar um alto consumo de kWh quando comparado com outros hospitais do mesmo porte, porém vale ressaltar que o hospital trabalha com uma lavanderia própria que processa cerca de 6.000 kg de roupa/mês o que gera este alto consumo. Para o ano de 2012 verifica-se a necessidade de implantação de práticas para a redução deste consumo.

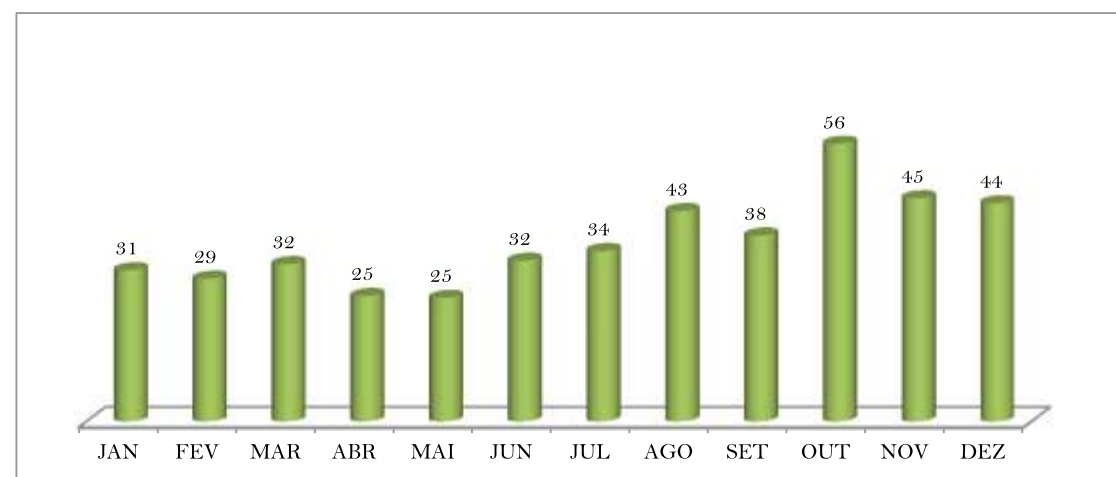
Consumo de Energia Elétrica

Janeiro a Dezembro 2011 - KWh



Consumo de Energia Elétrica – Paciente/dia

Janeiro a Dezembro 2011

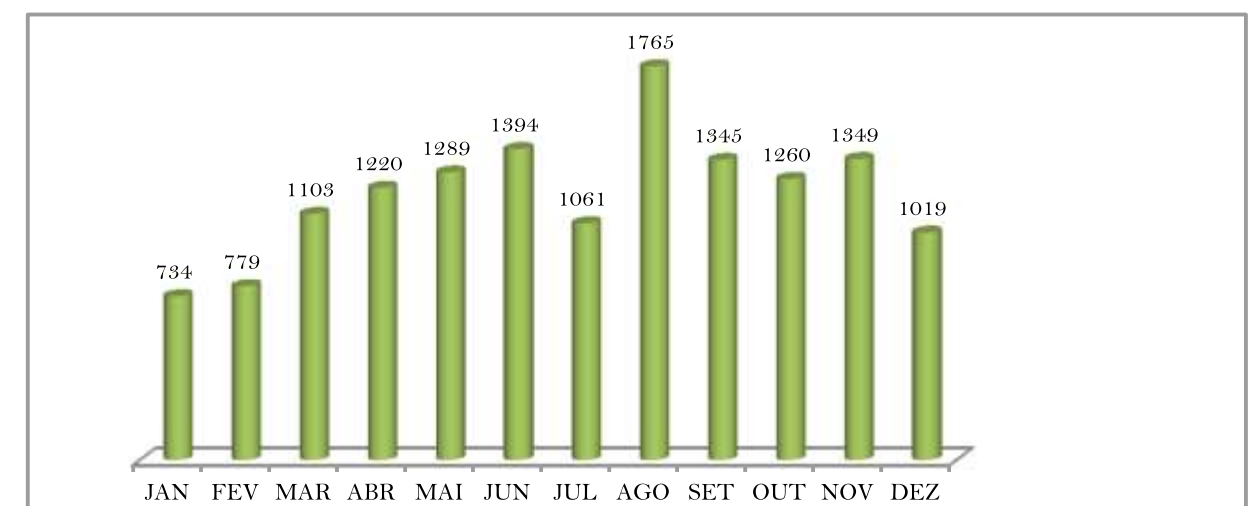


Água

Inaugurada em março de 2011 com um planejamento progressivo setorial de lavagem de roupas, a lavanderia que abastece o Hospital e Pronto Atendimento atingiu o processamento total das roupas em maio de 2011. Podemos notar claramente no gráfico do consumo de Janeiro a Dezembro de 2011 este fator, com um pico no mês de agosto de 2011 com a estação de inverno e com o início das atividades de construção da nova Unidade de Pronto Atendimento.. Podemos destacar como oportunidade trabalhar a questão da gestão do consumo da água da lavanderia e demais setores para o ano de 2012.

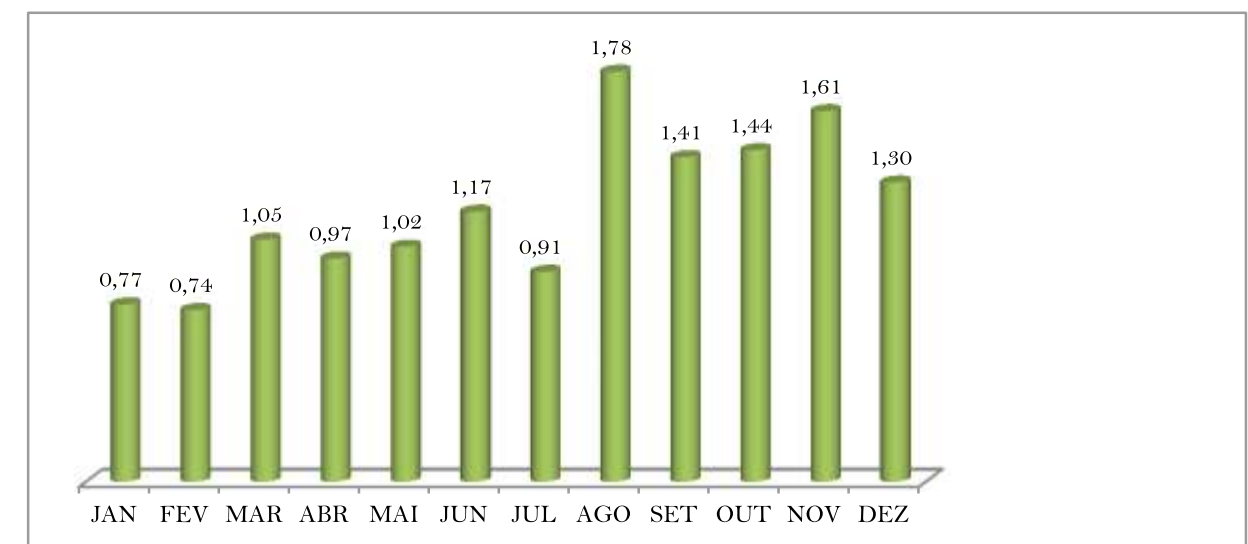
Consumo de Água

Janeiro a Dezembro de 2011 - m³



Consumo de Água – Paciente/dia

Janeiro a Dezembro de 2011 - m³

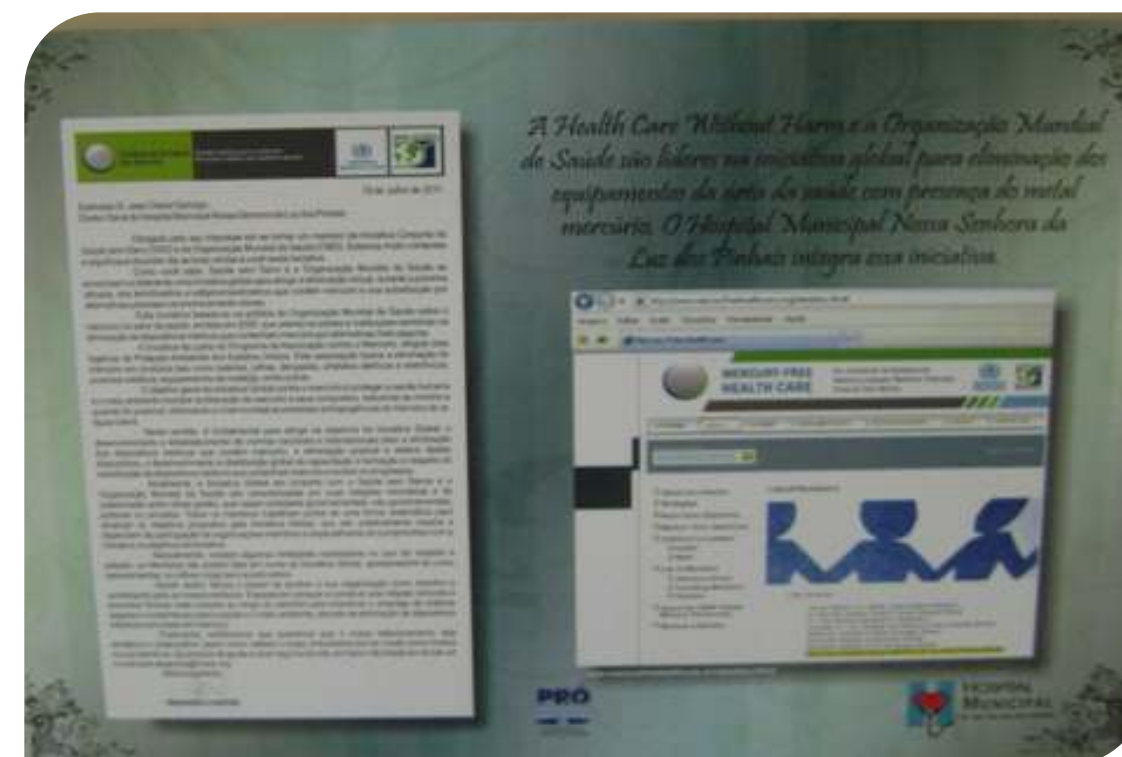


Hospital Livre de Mercúrio

O Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais entrou em 2011 para o rol de instituições mundiais sem utilização de equipamentos com mercúrio. Esta é uma iniciativa para fazer com que possamos nos tornar a cada dia uma instituição que zela com os princípios ambientais mundiais. Esta iniciativa orienta aos países e instituições de saúde a substituição de dispositivos médicos com base em alternativas mais seguras de mercúrio através da realização de uma série de curto, médio e longo prazo.

A iniciativa se baseia em mais de 10 anos de experiência e trabalho de Health Care Without Harm no sector da saúde, bem como os governos nacionais na América do Norte, Europa, Ásia, África e América Latina, e faz parte do Programa de Parceria contra a UNEP Mercury, liderado pela Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos. A Associação visa a eliminação de mercúrio em produtos como baterias, lâmpadas, eletrodomésticos e eletrônicos, equipamentos odontológicos e medição, entre outros.

Em suma, esta iniciativa é um compromisso que assumimos para obtermos um mundo melhor para as futuras gerações.



Certificação de Reconhecimento Internacional pelas práticas no combate ao mercúrio – Membro Free Mercury Health Care – 8ª Instituição de Saúde da América Latina a receber esta certificação.

Saúde Econômica

Transparência com a Gestão do Dinheiro Público

Pautados pelo planejamento anual da gestão do orçamento elaborado com responsabilidade pela alta diretoria do hospital, a gestão destes recursos é administrado de maneira eficiente, com o objetivo de atender todas as necessidades programadas e corretivas que se apresentam no decorrer das atividades no ano em vigor.

Sob a supervisão do Conselho Municipal Fiscal, os gastos são auditados garantindo assim a transparência da gestão do dinheiro público aplicado. Preocupados com esta gestão podemos citar como exemplos de redução de custos a instalação de um tanque de oxigênio e o início das atividades da lavanderia própria, substituindo uma terceirizada. Tais ações visam alinhar a administração do que estava planejado com fatores que possam reduzir tais gastos.

Exemplos de Redução de Custos

Tanque O²



Em maio de 2011, foi instalado o tanque de oxigênio no H.M.N.S.L.P.. Com capacidade para dois mil litros a instalação do tanque tem como objetivo a redução dos custos e a otimizar os processos de manutenção de equipamentos e assistência ao paciente; além de maior agilidade no atendimento dos pacientes.

Serviço de Processamento de Roupas



Em março de 2011, a lavanderia do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais iniciou suas atividades tendo como principal objetivo de otimizar os custos do serviço para a instituição; e após seis meses de operações, com uma equipe de sete colaboradoras, processando cerca de 250 quilos de roupa por dia, a coordenação do setor faz um balanço quanto aos resultados propostos; ressaltando que o custo passou de R\$ 1,82 (lavanderia terceirizada) para R\$ 1,42; com redução 21% para cada quilo de roupa lavada.

Dos benefícios encontrados na gestão da lavanderia própria podemos citar agilidade, retorno rápido a solicitações de emergência, inventário de enxoval, redução de taxa de evasão, entrega de instrumentais/ objetos e principalmente custo reduzido.

Novas práticas têm sido empregadas com o envolvimento de todas as equipes, como o uso consciente do enxoval e processamento das máquinas em sua capacidade máxima, visando maior redução de custos e garantia de um serviço de qualidade para os pacientes.

Indicadores Financeiros

Receitas

Pautados pelo planejamento anual da gestão do orçamento elaborado com responsabilidade pela alta diretoria do hospital, a gestão destes recursos é administrado de maneira eficiente, com o objetivo de atender todas as necessidades programadas e corretivas que se apresentam no decorrer das atividades no ano em vigor.

Sob a supervisão do Conselho Municipal Fiscal, os gastos são auditados garantindo assim a transparência da gestão do dinheiro público aplicado. Preocupados com esta gestão podemos citar como exemplos de redução de custos a instalação de um tanque de oxigênio e o início das atividades da lavanderia própria, substituindo uma terceirizada. Tais ações visam alinhar a administração do que estava planejado com fatores que possam reduzir tais gastos.

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Total de Receitas 2011	R\$ 1.038.457,36	R\$ 1.037.259,38	R\$ 1.037.044,68	R\$ 1.036.859,06	R\$ 1.036.920,40	R\$ 1.036.907,50

Tipo	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Total de Receitas 2011	R\$ 1.037.470,80	R\$ 1.036.920,39	R\$ 1.036.540,01	R\$ 1.036.552,00	R\$ 1.136.986,52	R\$ 1.109.455,05	R\$ 12.617.373,15

Despesas

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Remuneração de Empregados	R\$356.661,79	R\$322.390,35	R\$414.609,95	R\$369.899,90	R\$361.390,90	R\$ 490.678,33
Outros Custos	R\$739.505,09	R\$790.794,73	R\$949.287,33	R\$783.569,76	R\$733.422,87	R\$ 765.467,20
Total Despesas Operacionais	R\$1.096.166,88	R\$1.113.185,08	R\$1.363.897,28	R\$1.163.469,66	R\$1.094.813,77	R\$ 1.256.145,53

Tipo	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Remuneração de Empregados	R\$475.709,61	R\$ 386.747,57	R\$ 391.595,48	R\$ 357.238,28	R\$ 361.120,47	R\$ 288.469,59	R\$ 4.576.512,22
Outros Custos	R\$ 722.894,63	R\$ 718.185,72	R\$ 687.884,52	R\$ 687.323,43	R\$ 678.866,65	R\$ 626.629,02	R\$ 8.893.830,95
Total Despesas Operacionais	R\$1.198.604,24	R\$1.104.933,29	R\$ 1.079.480,00	R\$ 1.044.561,71	R\$1.039.987,12	R\$ 915.098,61	R\$ 13.470.343,17

Multas

Multas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Valor pago em multas no mês	0	0	0	0	0	0

Multas	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Valor pago em multas no mês	0	0	0	0	0	0	0

Reconhecimento Externo

O Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz dos Pinhais, preocupado com a transparência de suas ações envia, duas vezes por semana, informativos eletrônicos das atividades desenvolvidas para seus stakeholders; assim podemos repassar à comunidade o trabalho realizado pela instituição. Tais atividades também são destaque na mídia regional, com matérias que ressaltam o bom andamento da gestão da Pró-Saúde em parceria com a Prefeitura Municipal de Pinhais e Secretaria Municipal de Pinhais. Confira abaixo alguns dos destaques da mídia regional de 2011.

Destaques na Imprensa



Informações do GRI – Global Report Initiative

1. Estratégia e Análise

1,1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização	páginas 7,8,9,10
-----	---	------------------

2. Perfil Organizacional

2,1	Nome da organização	página 18
2,2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	páginas 18,19,20,21
2,3	Estrutura operacional da organização	página 18
2,4	Localização da sede da organização	página 18
2,5	Número de países em que a organização opera	página 18
2,6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	página 18
2,7	Mercados atendidos pela organização	página 17
2,8	Porte da organização relatora	página 18
2,9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Não tiveram mudanças significativas
2,10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	página 43

3. Parâmetros para o Relatório

3,1	Período coberto pelo relatório	página 12
3,2	Data do relatório anterior mais recente	primeiro relatório GRI
3,3	Ciclo de emissão de relatórios	página 12
3,4	Dados para contato em caso de perguntas	Dados do Relatório
3,5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	páginas 12 e 13
3,6	Limite do relatório	página 12
3,7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Não houve limitações
3,8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações	O Hospital não tem outras organizações
3,10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações.	primeiro relatório GRI
3,11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	primeiro relatório GRI
3,12	Sumário de Conteúdo da GRI	página 76

4. Governança, Compromissos e Engajamento

4,1	Estrutura de governança da organização	páginas 32,33,34,35,36,37
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	
4,4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança	
4,14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	página 13
4,15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	página 13

Indicadores Econômicos

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.	página 74
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	página 60

Indicadores Ambientais

EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	página 68
EN8	Total de retirada de água por fonte.	página 69
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	página 65
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	não houve multas

Indicadores Sociais: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	página 59
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	
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.	página 63
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	página 62
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	

Indicadores Sociais: Direitos Humanos

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

Indicadores Sociais: Sociedade

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

Indicadores Sociais: Responsabilidade pelo Produto

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.	
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.	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	páginas 50 e 51
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	
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.	
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	página 50



Este relatório de sustentabilidade foi formatado com base nos indicadores da GRI (Global Report Initiative) e para este exercício de 2011 está sendo AUTO DECLARADO nossas realizações.

Com Gestão Transparente os Resultados são Efetivos



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 Pinhais, assim, apresentamos esta síntese de nossas principais atividades assentadas no Relatório de Sustentabilidade do exercício de 2011, sendo nossa prestação de constas de 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 tendo em vista a complexidade do nosso segmento de saúde na realidade em que ainda encontra-se nosso país, com tantas carências e necessidades, mas, com determinação, entusiasmo, liderança e inovação estamos alcançando novos patamares num aprimoramento 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 e que todos aqueles que de certa forma participam da gestão do Hospital Municipal Nossa Senhora da Luz de Pinhais, tenham este sentimento e esta conduta percebida em suas atitudes pessoais diuturnamente.

Nossos números e resultados são crescentes e positivos anualmente, o reconhecimento pela Secretaria Municipal de Saúde por uma gestão humanizada (HUMANIZASUS) traduziu em destaque público os feitos que praticamos, apoiados por ações sustentáveis e principalmente pela busca futura do reconhecimento do título Hospital Amigo da Criança, é orgulho para todos nós.

É desta forma que buscamos oferecer sempre um hospital com maior qualidade, segurança e humanização para a comunidade local.

Ainda temos muito a caminhar, mesmo diante de dificuldades rotineiras não podemos esmorecer, e assim, objetivamos buscar a cada dia, a superação de nossos esforços para uma maior satisfação da comunidade assistida.

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.

Marcelo D. Bittencourt
Diretor Operacional Regional Pró-Saúde.

Anexo - Depoimento de Usuários



“Eu e meu filho fomos muito bem atendidos e bem tratados, com muito conforto neste hospital. Todas as equipes: médicos, enfermeiros, copeiras, limpeza e recepção são maravilhosos.

Daniele dos Santos Dubinski, mãe de paciente internado.

“Sou moradora a mais de 45 anos em Pinhais e tenho a dizer que o sistema de saúde do município tem melhorado; e sobre o hospital e maternidade devo dizer que o atendimento é ótimo; com profissionais capacitados e responsáveis, que reflete na administração atual, que se faz de maneira dinâmica, assim agradecemos ao hospital e ao senhor Prefeito pela administração de qualidade.”

Judite dos Santos.

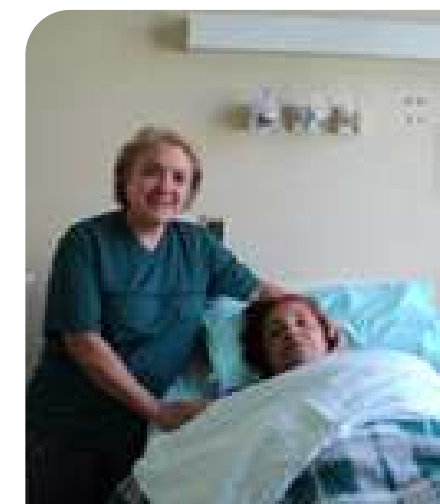


“O que gostei do hospital foi o atendimento, recepção, área de enfermagem, limpeza e cozinha, enfim, são todos muito atenciosos e educados; isto faz com que a gente se sinta bem emocionalmente. O que mais me chamou a atenção foi a ótima limpeza do hospital que é muito importante e a atenção dada pelos médicos; e tudo isto temos graças ao nosso prefeito Luizão, pois ele é assim com nossa população. Quando uma direção tem bons requisitos pode contar que todo o restante vai bem.”

Dinalva de Oliveira Santa Clara.

“O hospital está sendo comparado a muitos hospitais de 1º mundo, muito qualificado quanto ao atendimento e higiene. Parabéns Pinhais por mais este empreendimento com boa estrutura. Nós, o povo Pinhaiense, merecemos que melhore cada vez mais, e só temos a agradecer”.

Vera Lúcia Matuchali acompanhante de Rosemaria da Silva



“Um hospital público que parece particular. Só tenho a agradecer a todos do hospital; conhecia o hospital apenas como funcionário, mas hoje tenho outros olhos. Infelizmente minha mãe necessitou de atendimento emergencial, confesso que me surpreendi com tamanha competência que os profissionais do hospital tiveram, tanto a equipe diurna quanto a noturna, resumindo verdadeiros anjos. Passei a noite aqui e vi como trabalham....Parabéns enfermagem e equipe medical! Muito obrigado.”

Adrian Willian Schraiber,
acompanhante da paciente Tânia Mara Cardoso Domingos.

“Eu gostei do atendimento no dia em que nasceu o meu bebê, a médica que fez o parto, a pediatra, as enfermeiras e as recepcionistas foram bem atenciosas e cuidadosas comigo, com o meu bebê e com meus familiares. Agradeço pelo atendimento da maternidade. Muito obrigada!”

Josiane dos Santos Batista.

