

Comunicação de Progresso – COP Hospital Estadual de Urgência e Emergência

Período 2017.

Hospitais Sustentáveis, um respeito à vida

Cuidar, eis o propósito com o qual gerimos o Hospital de Urgência e Emergência (HEUE), em Vitória, no Espírito Santo. Mas isso, só é possível com a permissão de nossos pacientes, seus familiares e a união de todos os profissionais que aqui atuam. Mas como é possível criar este laço de confiança e sensibilidade para fazer do respeito à vida a nossa atitude diária: construindo um ambiente hospitalar sustentável.

Ao ouvirmos o termo sustentabilidade, pensamos em cuidado com o meio ambiente, utilização eficiente dos recursos naturais e economia financeira, redução de gastos. Esquecemos que é muito mais do que isso: engloba o diálogo com transparência, a ética profissional e a governança. É fazer do nosso hospital, um ambiente seguro com um serviço prestado de qualidade. E esta, só vem, com práticas normatizadas, processos estruturados e evolução contínua.

Como entidade gestora do HEUE, a Pró-Saúde humaniza sua prestação de serviço, colocando a pessoa e seu bem-estar em primeiro lugar. E isso é feito com atitude, fazendo com que o nosso público reconheça em nossas ações os pilares de um hospital sustentável, que detalhamos abaixo:

Despertamos a responsabilidade individual de cada pessoa que convive conosco em nossa rede de atuação, sendo fornecedor, prestador de serviço, paciente, colaborador, familiar, contratante ou um visitante. Buscamos por meio de nossas palestras, rodas de conversas e comunicação, que cada um deve assumir o cuidado com sua saúde. E a partir dessa atitude, ver a mudança acontecer. Até porque, a sustentabilidade começa dentro de cada um de nós. A nossa atitude é que definirá como iremos viver.

Sensibilizamos para uma visão integral de saúde, na qual substituímos o olhar fragmentado do paciente por um olhar sistêmico, que promova o bem-estar de cada um. Para isso, fomentamos a sua conexão com a natureza. O resultado será cada vez mais, a redução do uso da saúde de recuperação e o aumento da prevenção.

Fomentamos a reflexão sobre como o meio ambiente é causa e cura de doenças, deixando claro a origem em fatores ambientais em vários problemas de saúde. No caso, ao melhorar a qualidade de vida das pessoas, esses problemas desaparecem.

A **visão estratégica** do nosso hospital e da entidade gestora é posicionada para demonstrar a saúde como estratégia de sustentabilidade, sendo está uma vantagem integrada ao planejamento. Ela promove a saúde financeira, social, ambiental e individual das pessoas.

Gerir impactos socioambientais tem sido parte integrante do nosso trabalho. Toda a nossa atuação foi definida com ciclos de produção dos serviços de saúde que resultam em benéficos para a saúde coletiva e individual. De forma que há ganhos para o meio ambiente com a utilização correta de recursos na prática eficiente do descarte de resíduos. Quanto mais eficiente for o nosso processo, conseguimos reduzir custos, promover a economia e ampliar o nosso atendimento. Gerindo impactos, alcançamos este resultado.

Cada vez mais, estamos alinhados com os desafios da sustentabilidade no ambiente hospitalar. Hoje, já deixamos as tecnologias mais acessíveis e a cada dia, investimos mais na evolução dos nossos serviços.

Para nós, o agir sustentável é aquele que envolve a todos em um só objetivo. E no nosso caso, é promover o bem-estar da comunidade que estamos inseridos por meio do desenvolvimento sustentável. Quando isso acontece, a saúde é preventiva e todos ganham em qualidade de vida em um ambiente agradável e bem cuidado.

Paulo Czrnhak, Diretor Hospitalar HEUE

Sobre o Hospital Estadual de Urgência e Emergência

O Hospital Estadual São Lucas foi criado em 1968, por um grupo de médicos que partiu de municípios do interior do Espírito Santo rumo à capital, Vitória. À época, era uma instituição particular. Foi desativado no início da década de 70, em função das dificuldades enfrentadas por seus proprietários, sendo o prédio incorporado ao patrimônio da Previdência Social, que o transformou em Posto de Assistência Médica (PAM). Em 1983, um pronto-socorro foi integrado ao hospital, que passou a funcionar como Posto de Urgência e de Atendimento Médico. Em novembro de 1987, foi transformado em Hospital Geral, por meio de convênio assinado com o Sistema Unificado e Descentralizado de Saúde. No ano seguinte, após reforma, tornou-se o primeiro Hospital de Urgência do Espírito Santo. Em janeiro de 1995, suas atividades foram transferidas para o Hospital da Polícia Militar (HPM), para reforma de suas instalações, tendo, com isso, reduzido em 50% sua prestação de serviços. O hospital foi reativado em outubro de 1999, após a conclusão das obras. Em 2004, o Governo do Estado desapropriou o prédio ao lado para que o hospital fosse ampliado.

Em fevereiro de 2008, foram iniciadas as obras de duplicação e reestruturação. Em maio de 2010, o hospital foi desocupado para a conclusão das obras de duplicação da unidade. E, finalmente, em setembro de 2014, a unidade foi reaberta com o nome de **Hospital Estadual de Urgência e Emergência**. Referência no atendimento de trauma, apresenta as especialidades de Neurologia, Cirurgia Vascular/Angiologia, Cirurgia Geral, Anestesiologia, Cirurgia Plástica, Cirurgia Torácica, Cirurgia Buco-Maxilo-Facial, Nutrologia e Terapia Intensiva. Sua infraestrutura conta com 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI), 14 leitos de Unidades de Alta Dependência de Cuidados (UADC) e 121 leitos de enfermaria e ambulatório de especialidades cirúrgicas. O hospital possui, ainda, uma equipe multidisciplinar atuante nas enfermarias, ambulatório de especialidades cirúrgicas e unidade de urgência e emergência (pronto-socorro).

Planejamento Estratégico

A identidade organizacional foi definida com base no Planejamento Estratégico, com diretrizes adotadas pela direção e profissionais da unidade. A discussão e a elaboração ocorreram com equipe diretiva e o Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), em novembro de 2016, com previsão de encerramento em dezembro de 2018.

Dentro o Planejamento Estratégico, foram mapeadas 64 ações, sendo essas ações desenvolvidas entre os gestores e suas respectivas equipes, alcançando um número de 264 ações de desdobramento, seguindo os princípios organizacionais da instituição:

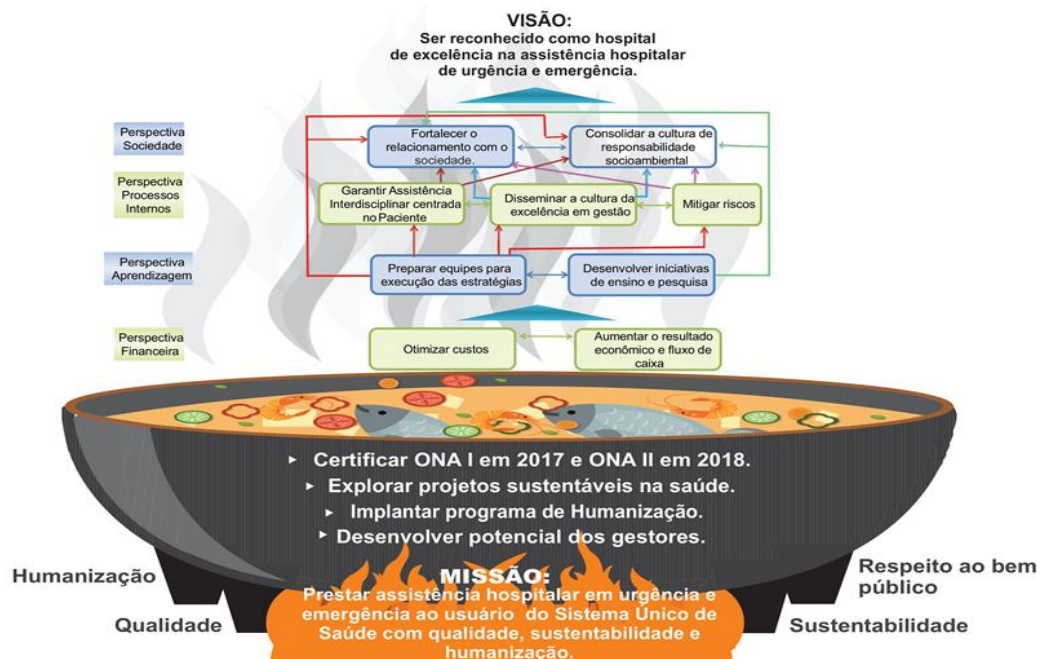
NEGÓCIO: Assistência hospitalar de Urgência e Emergência

MISSÃO: Prestar assistência hospitalar em urgência e emergência ao usuário do Sistema Único de Saúde com qualidade, sustentabilidade e humanização.

VISÃO: Ser reconhecido como hospital de excelência na assistência hospitalar de urgência e emergência.

PRINCÍPIOS:

- **Humanização:** Cuidar do próximo com empatia respeitando as individualidades;
- **Qualidade:** Compromisso com a assistência segura e melhoria contínua;
- **Sustentabilidade:** Agir com consciência social, econômica e ambiental;
- **Respeito ao bem público.**



Sobre os atendimentos

O Hospital Estadual de Urgência e Emergência oferece assistência à saúde para toda região da Grande Vitória e Sul do Estado do Espírito Santo. De janeiro a dezembro de 2017, o HEUE demonstrou em números, a importância da unidade hospitalar para a sociedade capixaba, com um grande destaque o número de atendimentos na Urgência e Emergência (pronto-socorro) de 46.831 pessoas atendidas.

Confira o número de atendimento em 2017.

Total de internações hospitalares: 9.739

Total de atendimentos em Pronto-Socorro: 46.831

Total de atendimentos ambulatorial especialidades Médicas: 16.588.

Total de atendimentos equipe multidisciplinar: 3.986

Total de exames realizados internamente:

Colonoscopia: 1.355

Endoscopia: 2.319

Hiperbárica: 440

Tomografia: 28.245

Ultrassonografia: 647

Raio-X: 61.633

Ecodoppler: 2.703

Total de exames realizados externamente:

Arteriografia Venosa: 226

Angiografia Cerebral: 64

Ecocardiograma Sob Estresse: 82

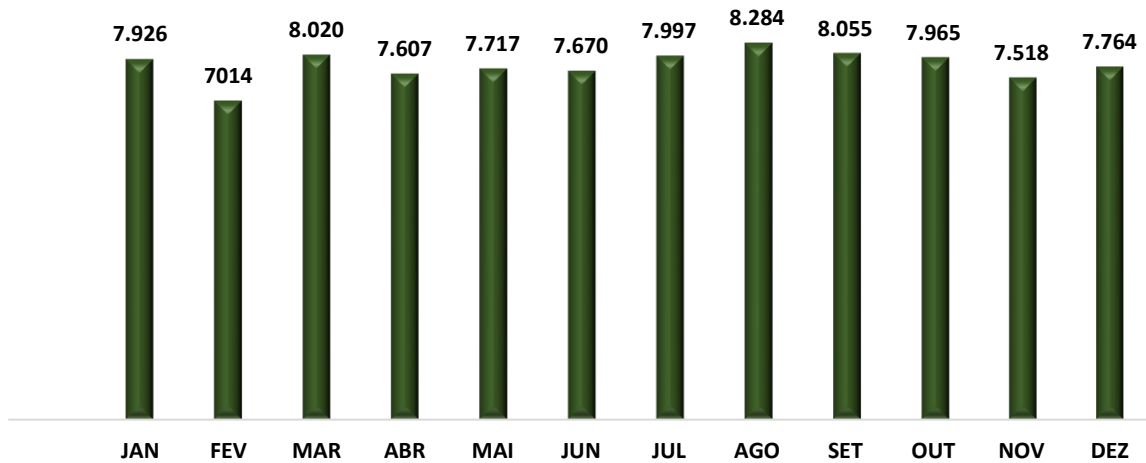
Hiperbárica: 440

Ressonância Magnética: 322

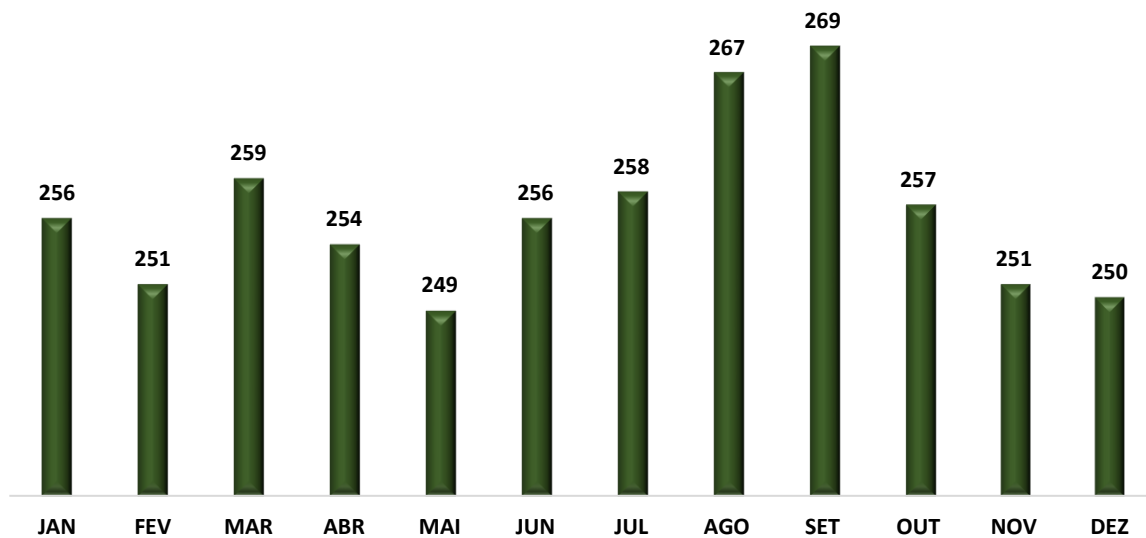
Outros: 216



Nº de Pacientes dia internados



Média Diária de Pacientes



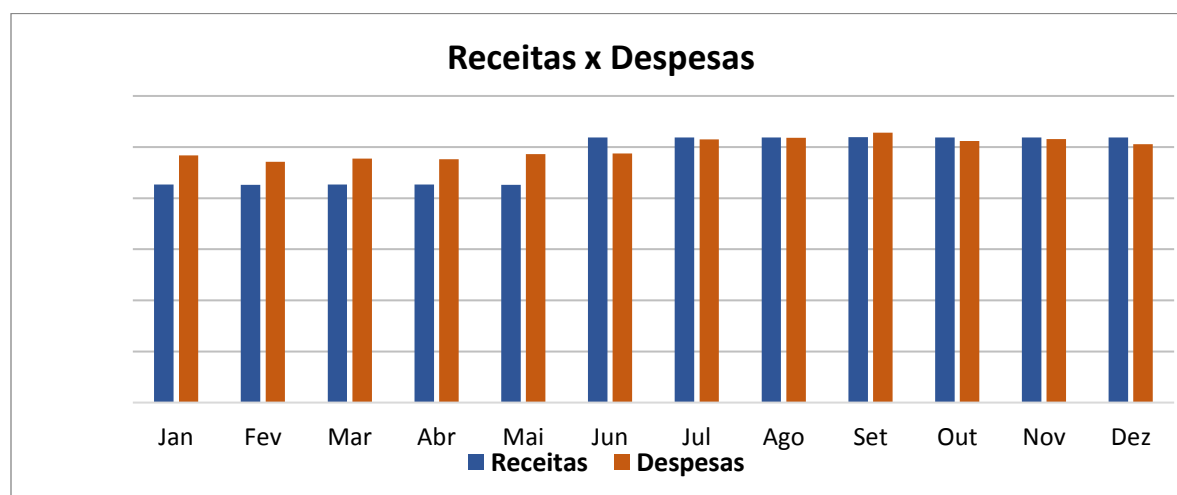
Desempenho Econômico

No ano de 2017 a receita da instituição atingiu R\$115.282.695,13 (Cento e quinze milhões, duzentos e oitenta e dois mil, seiscentos e noventa e cinco reais e treze centavos) com alterações de valores contratuais, motivados pela abertura do Pronto- Socorro. As alterações de receitas contratuais, ocorreram através do 1º Aditivo Contratual, com pagamentos a partir de janeiro de 2017 com repasses mensais de R\$8.518,069,10(oito milhões e quinhentos e dezoito mil e sessenta e nove reais e dez centavos), receita esta que conforme a execução de despesas não faziam frente ao custeio das despesas da unidade em relação as produções efetivadas. A partir de junho de 2017, foi emitido o 2º Termo de Aditivo Contratual, para atendimento a repactuação de metas e equilíbrio financeiro, alterando o valor de custeio mensal para R\$10.362,149,94(dez milhões, trezentos sessenta e dois mil e cento e quarenta e nove reais e noventa e quatro centavos).

O exercício de 2017 acumulou o valor de déficit anual de R\$4.260.331,16(quatro milhões e duzentos e sessenta mil, trezentos e trinta e um reais e dezesseis centavos), tendo maior impacto o valor de receita pactuados nos primeiros cinco meses, gerando desequilíbrio econômico e financeiro, inter-relacionado com a abertura do Pronto- Socorro, diante da crescente demanda de atendimentos, que na ocasião, estavam acima da capacidade instalada, provocando uma superlotação no atendimento.

No mesmo período, ocorreram causas que também impactaram em relação as despesas, como reajuste de transporte, combustível, materiais e medicamento, dimensionamento de pessoal, dimensionamento hora médica e manutenção de equipamentos.

A instituição tem trabalhado com ações, atrelados ao Planejamento Estratégico, dentro da perspectiva financeira visando otimizar e reduzir custos com o objetivo de recuperar o equilíbrio econômico e financeiro.



OS 10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL:

DIREITOS HUMANOS



1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente, na sua área de influência;



2. As empresas devem certificar-se de que não participam em abusos e violações de direitos humanos.

DIREITOS DO TRABALHO



3. As empresas são chamadas a apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;



4. As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;



5. As empresas devem apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil;



6. As empresas devem apoiar a eliminação da discriminação no emprego e ocupação.

PROTEÇÃO AMBIENTAL



7. As empresas devem adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais;



8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;



9. Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

CONTRA A CORRUPÇÃO



10. As empresas devem combater a corrupção sob todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

No ano de 2017, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) desenvolveu ações que efetivassem a importância da preservação dos direitos humanos, envolvendo colaboradores, pacientes, acompanhantes e visitantes.

Princípios de Direitos Humanos

Princípio 1: As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente; e

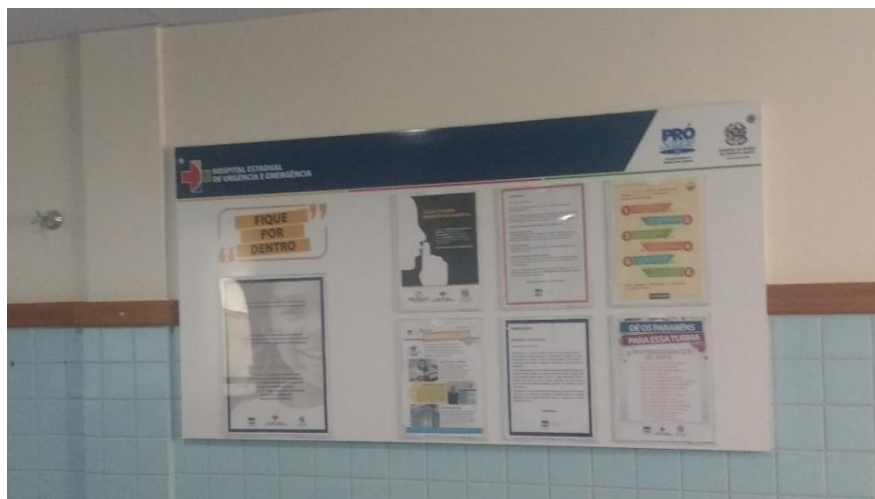
Princípio 2: certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos

O HEUE, entende que os direitos humanos são essenciais para a atuação na sociedade, de forma igualitária e sem discriminação. Assim, atrelado aos princípios do Pacto Global, por meio de ações, atua com objetivo de promover um ambiente mais acolhedor e humanizado para seus colaboradores, pacientes, acompanhantes, visitantes e contratantes, não somente no ambiente físico, mas também organizacional e ambiental, assumindo assim o cuidado com a saúde de todos.

Visando o compromisso de assegurar o cumprimento desses direitos, foram realizadas:

Mural do Recursos Humanos:

Com objetivo de ampliar a comunicação com o público interno, o setor de Recursos Humanos utilizou dos murais, importante ferramenta de comunicação da instituição, para abordar assuntos de interesses dos colaboradores – como orientações, temas de incentivo de promoção à saúde, elogios recebidos de usuários, registrados no Serviço de Atendimento ao Usuário, além da relação dos colaboradores que fazem aniversário no mês, com objetivo de promover a maior interação entre os profissionais.



Canal de Comunicação do Recursos Humanos:

Implantado pelo setor de Recursos Humanos, o Canal do Colaborador tem a função de aproximar os colaboradores da alta gestão do hospital. Por meio de caixas coletoras, o colaborador pode registrar suas reclamações, fazer elogios e propor melhorias, sem ter necessidade de se identificar. Mensalmente, o RH une todas as manifestações registradas, e encaminha as demandas para os setores envolvidos, para as devidas tratativas e retorno, tendo a Direção do hospital ciente de todos registros.



Programa de Desenvolvimento de Líderes – SEMEAR

São realizados encontros mensais, com assuntos ligados à autoconhecimento, ferramenta de desenvolvimento, liderança e sua equipe, motivação e comunicação. O programa tem a função de tornar efetivo o papel da liderança para obter resultados concretos, alinhados à estratégia de trabalho do hospital.



Projeto SER

Iniciado em setembro de 2017, o Projeto Ser foi desenvolvido com o objetivo de possibilitar o autoconhecimento e reflexão acerca da multiplicidade de aspectos envolvidos na escolha profissional. A partir daí, foram promovidos encontros na própria instituição de ensino, com a finalidade de ampliar possibilidades de inserção no mercado de trabalho, envolvendo jovens com idades de 17 a 18 anos, matriculados no 3º ano do Ensino Médio, na Escola Estadual de Ensino Médio (EEEM) Maria Ortiz.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar o perfil profissional vinculado ao campo de interesse pessoal;
- Promover o autoconhecimento e reflexão do aluno sobre o mundo do trabalho;
- Sensibilizar acerca da escolha profissional;
- Informar acerca do novo perfil profissional exigido pelas empresas e demandas atuais do mercado de trabalho;
- Fornecer orientações para o desenvolvimento pessoal e profissional contínuo.



Ação de conscientização Outubro Rosa:

Com objetivo de alertar as mulheres e reforçar a importância da prevenção, foram realizados durante o mês de outubro ações de prevenção, como oficinas de alimentação saudável, cuidados com a pele e autoexame, envolvendo pacientes, acompanhantes e colaboradoras do hospital. Para destacar a importância da data, também foram afixados nos

murais e em um espaço no refeitório, local de grande acesso no hospital, frases motivacionais, cujo a finalidade era de alertar as mulheres sobre os cuidados necessários para se prevenir contra o câncer de mama.



Novembro Azul – Ação de orientação sobre o câncer de próstata O mês de novembro é considerado o mês de cuidados com a saúde do homem, com a campanha Novembro Azul, cujo o objetivo é reforçar sobre a importância da prevenção do câncer de próstata. Para alertar seus colaboradores, o HEUE promoveu palestra educativa, dentro das atividades do Programa de Desenvolvimento do Colaborador, que mensalmente promove encontro com os profissionais da unidade hospitalar. Ainda em novembro, os colaboradores também receberam dicas de cuidado com a pele.



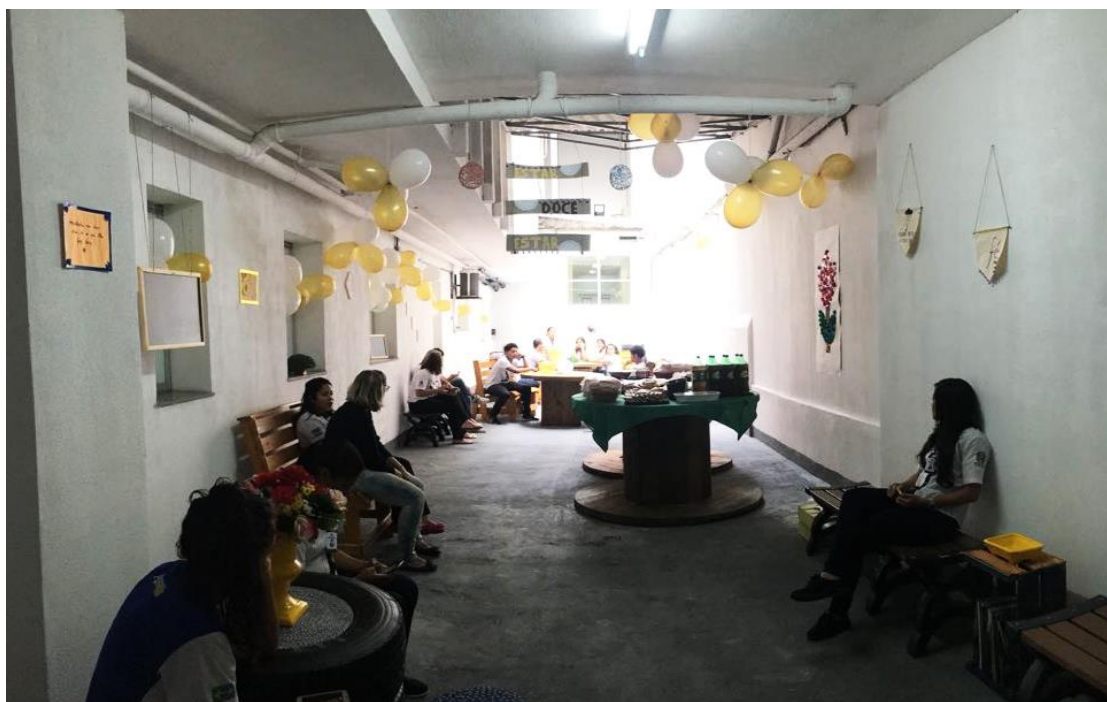
Semana de Humanização:

A importância do acolhimento durante a assistência hospitalar e de um atendimento de qualidade foram assuntos abordados durante a Segunda Semana de Humanização, realizada entre os dias 31 de julho e 3 de agosto. Na ocasião, foi reforçado junto aos colaboradores, as diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH). Para consolidar as atividades de humanização no HEUE, foi criado o Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), formado por colaboradores que atuam nas áreas administrativa, assistencial e de apoio.



Criação do espaço de convivência sustentável

Uma área de descanso, desenvolvida com materiais recicláveis foi criada para os colaboradores do hospital utilizarem durante o expediente de trabalho. A área foi desenvolvida em um período de aproximadamente dois meses e idealizada pelos próprios colaboradores, que participaram de oficinas para a produção das peças que ambientaram o espaço.



O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU):

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é um departamento interno cuja sua função é aproximar os usuários da gestão do Hospital Estadual de Urgência e Emergência.

Para medir o índice de satisfação dos usuários, são realizadas entrevistas com pacientes e acompanhantes durante a internação, nas consultas de retorno realizadas nos ambulatórios e nas recepções, enquanto os usuários aguardam atendimento.

O SAU também disponibiliza urnas, distribuídas nas recepções (ambulatório, SADT, Pronto-Socorro), Unidades de Internação (corredores do 1º e 2º andar) e no Pronto-Socorro, proporcionando comodidade e conforto na avaliação dos serviços prestados. São realizados atendimentos, com registros de reclamações, de forma espontânea, ou seja, indo até à sala de atendimento do SAU ou através de contato telefônico e/ou e-mail. Através das respostas direcionadas aos usuários, são gerados planos de ação, com o intuito de promover melhoria do processo.

Para tornar público as manifestações registradas pelos usuários, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), possui duas ferramentas de divulgações dos elogios direcionados para os profissionais do hospital: mensalmente são entregues cópias dos elogios, tendo em anexo uma carta de agradecimento, assinada pelo gestor da área, além de expor os elogios nos murais do hospital.



Princípios do Trabalho

Princípio 3: As empresas são chamadas a apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

Princípio 4: As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;

Princípio 5: As empresas devem apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil;

Princípio 6: As empresas devem apoiar a eliminação da discriminação no emprego e ocupação.

O Hospital Estadual de Urgência e Emergência apoia e reconhece os direitos a negociação coletiva, através de diálogo com as instituições de classe. Arelado aos princípios dos direitos humanos, declaramos que não utilizamos de trabalho forçado, compulsório ou infantil, em todas as nossas atividades, tendo assim o compromisso do desenvolvimento dos nossos colaboradores, promovendo um ambiente igualitário com oportunidades para todos. Através de diretrizes de biossegurança, Normas Regulamentadoras – NR e leis, foram realizadas ações fundamentais para a prevenção, eliminação e/ou minimização dos riscos à saúde e segurança dos colaboradores, sendo elas:

Campanha “Sinal de Alerta”,

Instituída através do Plano de Prevenção de Acidentes com Materiais Perfurocortantes, com objetivo de motivar as equipes a não sofrer acidentes com material biológico e diversos e cumprimento da Norma Regulamentadora NR 32 e Manual de Biossegurança da instituição. Visando uma disputa saudável entre os setores, mensalmente, fecham-se os resultados das ocorrências de trabalho e não conformidades e, assim, apresentam-se os resultados através de uma analogia gráfica com semáforos.

Caracterização do Sinais:

Verde: Siga com Segurança – Bom (Zero ocorrências e não conformidades no mês anterior)

Amarelo: Atenção (Sinal de Alerta) - Regular (Constatadas ocorrências e não conformidades no mês anterior)

Vermelho: Pare (Vamos rever nossas ações) - Ruim (Reincidência ocorrências e não conformidades)



BOM!
SIGA COM
SEGURANÇA



HOSPITAL ESTADUAL
DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Saúde



ATENÇÃO!
SINAL DE ALERTA



PARE!
VAMOS REVER
NOSSAS AÇÕES



Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO)

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), atua no monitoramento de exames laboratoriais e sua função é identificar precocemente qualquer problema que possa comprometer a saúde dos trabalhadores. Além disso, o programa atua no controle da saúde física e mental do trabalhador, a partir da avaliação de suas atividades. Para que seja possível um eficiente controle médico, o empregador,

realiza exames médicos admissionais, de mudança de função, de retorno ao trabalho e exames médicos periódicos,

Plano de Proteção Radiológica (PPR)

Visa desenvolver as formas adequadas de controle do risco físico à radiação ionizante, tendo em vista a saúde ocupacional, bem como para minimizar os impactos no paciente. É possível observar a importância no atendimento às normas do Conselho Nacional de Energia Nuclear, assim como, as diretrizes da Norma Regulamentadora - NR-32, no que se aplica à proteção radiológica para os setores, cujo risco tenha sido identificado afim de estabelecer as diretrizes básicas de proteção radiológica em radiodiagnóstico médico, e suas outras aplicações no ambiente de saúde.

Programa de Qualidade de Vida do Colaborador

Destinado para os profissionais do hospital, programa Viver Bem promoveu ações voltadas à saúde física, mental e emocional dos colaboradores. Na área de saúde física, se desenvolveu ações temporárias, como campanhas de redução e prevenção do tabagismo; oficinas direcionadas para profissionais que estavam em sobrepeso; implementação de cardápios especiais, com ajustes nutricionais em atendimento ao público que busca reeducação alimentar, denominados “Differe e Levíssimo”.

Durante a execução do programa, foram realizados encontros in loco, por meio da Estação Saúde: com aferição de pressão arterial, teste de colesterol, triglicérides, glicemia capilar,

peso e massa corporal, com cálculo de IMC e dicas de saúde e manutenção da qualidade de vida através de: palestras de ergonomia do trabalho, ginástica laboral, yoga.



Controle e Campanha de vacinação (Influenza / Varicela e Febre Amarela)

Realizadas campanhas de imunização dos colaboradores através das vacinações de Influenza, Varicela e Febre Amarela. A imunização dos profissionais da área de saúde e dos profissionais que prestam serviços em ambiente hospitalar, tem por objetivo a proteção do trabalhador contra doenças às quais esses indivíduos estão mais expostos em decorrência de sua área de atuação. Além disso, o trabalhador, de acordo com sua atividade e a forma de transmissão das doenças, pode ser o veículo de transmissão dos agentes infecciosos. A Norma Regulamentadora 32 (NR 32), do Ministério do Trabalho e Emprego, determina a obrigatoriedade de o empregador disponibilizar todas as vacinas registradas no país que possam, segundo critérios de exposição a riscos, estar indicadas para o trabalhador e estabelecidas no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).



Plano de Atendimento a Emergência e Abandono (PAE)

O Plano de Atendimento a Emergência e Abandono (PAE) tem como objetivo a identificação dos possíveis cenários de emergência na instituição, visando definição de conduta de forma rápida, segura e eficiente, preservando a vida humana, segurança das comunidades vizinhas e o patrimônio público.

Em 2017, foram realizados simulados, com cenários de acidentes com lesões corporais ou mal súbito, incêndio predial e pessoas privadas de razão. Nos treinamentos foram desenvolvidos exercício de monitoramento e combate a incêndio e abandono de área; ações do plano de emergência no que tange a suporte básico da vida, estabilização e remoção de vítima de unidade de tratamento intensivo e prestação de primeiros socorros.



Plano de Atendimento a Múltiplas Vítimas (PAMV)

O Plano de Atendimento a Múltiplas Vítimas, visa capacitar a equipe assistencial e multidisciplinar para um atendimento adequado, com sistema de comando, controle coerente e bem estruturado, permitindo fornecer cuidados necessários às vítimas e as equipes de atendimentos. Durante o ano, são realizados simulados para treinamento das equipes operacionais.

Esse plano se baseia no Protocolo de Classificação de Risco de Manchester, em parceria com a Secretaria de Estado de Saúde (SESA) e hospitais da rede, estabelecendo a integração com os serviços de urgência e emergência do Estado do Espírito Santo – SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência), Corpo de Bombeiros e Polícia Militar.



Manual de Biossegurança

Prover informações que auxiliem na prevenção e na eliminação de exposição aos riscos operacionais presentes no Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE). O Manual de Biossegurança contribui na prevenção de acidentes ocupacionais, na preservação à saúde dos colaboradores e da comunidade. Ele também atua na preservação do meio ambiente, na manipulação e no descarte de infectantes, químicos e tóxicos, reduzindo os riscos.

A proposta do Manual de Segurança é incentivar mudanças nas práticas laborais e padronizar rotinas dos serviços, que permitam a implementação de medidas eficazes de biossegurança. Ele é considerado um processo progressivo, que não inclui conclusão em sua terminologia. No HEUE, ele é supervisionado pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)

Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)

Realizada anualmente, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) atua na abordagem junto aos trabalhadores, reforçando a importância da segurança no ambiente de trabalho, atrelada aos deveres instrucionais, conforme determina a legislação trabalhista. Durante as atividades, são desenvolvidas ações lúdicas, envolvendo teatro paródia, com objetivo de despertar a atenção dos profissionais quanto às práticas corretas e de segurança, durante a realização das atividades.

A SIPAT é desenvolvida pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), em parceria com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT).



Protocolos de Segurança do Paciente

Conforme portaria 529 de 1º de Abril de 2013 e RDC nº 36 de 25 de Julho de 2013, em 2016 foi implementado o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), visando instituir ações de segurança e melhoria da qualidade no serviço de Saúde.

O NQSP implementou no ano de 2017, sistemática de gerenciamento das Metas Internacionais de Segurança do Paciente através de auditorias internas.



Os resultados são monitorados pelo acompanhamento de indicadores diversos (índice de acidentes de trabalho; adesão aos treinamentos; percentual de cumprimento das ações do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) e dos indicadores que possuem ciclos PDCA, um método interativo de gestão de quatro passos, utilizado para controle e melhoria contínua.

Também se utilizam as inspeções setoriais programadas e não programadas, com a finalidade de monitorar o cumprimento das ações realizadas.

Princípios Ambientais

Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

Princípio 8: realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e

Princípio 9: encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agredem o meio ambiente

Nos ciclos de produção dos serviços do HEUE, gerir os impactos ambientais, vem resultando cada vez mais benefícios na saúde das pessoas, promovendo ganhos para o meio ambiente. Por meio do consumo consciente, é possível utilizar de maneira correta os recursos naturais e o descarte correto dos resíduos de serviço de saúde.

Através da melhora dos processos internos com prevenção e iniciativas para o meio ambiente o HEUE, promoveu as ações:

Blitz de Segregação de Resíduos

A Blitz de Segregação de Resíduos foi desenvolvida com objetivo de identificar o descarte incorreto nos setores e conscientizar colaboradores, pacientes e acompanhantes, quanto os impactos gerados do descarte incorreto no ambiente hospitalar e no meio ambiente.

Implementado a gestão de documentos

A gestão de documentos foi implementada com objetivo de manter a informação documentada para apoio na operação dos processos de forma a garantir a confiabilidade na execução dos procedimentos descritos. São estabelecidos critérios de elaboração, revisão, aprovação, disponibilização e arquivamento com base em documento padrão de Procedimento de Gestão de Documentos, evitando o desperdício de impressões.

Utilização do Chiller

Expansão de uso de água do chiller para o bloco I do uso da água quente recuperada do chiller, que atendia apenas o bloco II, trouxe um ganho significativo para a instituição, além de deixar de agredir o meio ambiente devido ao consumo de GLP, o hospital teve retorno ambiental e financeiro. Com a ação de interligação dos boilers dos blocos I e II, o hospital deixou de consumir mensalmente 295kg de GLP.

Redução de consumo de energia reativa:

Foi realizado estudo para redução de consumo de energia reativa do hospital, considerada na prática a energia desperdiçada, devido ao fator de potência da instalação. Durante levantamento realizado, foi possível verificar uma média de 13.200KWh de energia reativa durante o ano de 2017, gerando para o HEUE um custo mensal médio de R\$3.100,00.

Diante disso, foi projetado a instalação de um banco de capacitores, que atingiu um fator de potência de 0,92 e uma redução de mais de 80% no consumo de energia reativa.

Princípios Anticorrupção

Princípio 10: As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

O HEUE tem desenvolvido ações, com objetivo de estreitar o engajamento com os *stakeholders*, por meio de prestação de contas, seguindo os princípios de transparência e sustentabilidade.

Diante disso, foi inserido uma cláusula nos contratos de prestação de serviços, reforçando a não realização de qualquer atividade que constitua violação das diretrizes internacionais de anticorrupção (*Foreign Corrupt Practices ACT (FCPA)*, Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), Pacto Global da ONU e *UK Bribery ACT*), inclusive extorsão e propinas nos termos da lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

Gestão de Riscos

Gerenciamento de riscos é o processo de identificar, avaliar, tratar e monitorar os riscos existentes. Seu objetivo é minimizar ou mesmo eliminar a possibilidade de impactos negativos na instituição, utilizando um conjunto de técnicas que direcionam o tratamento aos riscos que possam causar danos.

Em Junho de 2017, através de treinamentos com os gestores administrativos e assistenciais, foram realizadas oficinas para mapeamento das práticas de controles internos para implementação da Gestão de Riscos.

O Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), por meio de auditorias quadrimestrais passou a acompanhar e avaliar as atividades internas, com intuito de gerenciar as barreiras para redução dos danos em todas as unidades do hospital.

Após a auditoria, é gerada a matriz de risco de cada área, com os respectivos resultados e implementação de ações de melhorias.

Através de reuniões mensais com a gestão, foram criadas estratégias de divulgação dos resultados das auditorias e disponibilizados quadros de gestão à vista, onde são inseridas as seguintes informações:

- Organograma Institucional;
- Planejamento Estratégico e status das ações;
- Matriz de risco;
- Políticas Institucionais;
- Indicadores gerenciados na unidade;
- Feedback das ocorrências notificadas.

Gestão de Qualidade e Segurança do Paciente

O Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), atua com intuito de apoiar à Direção e as áreas da unidade hospitalar, na condução das ações de melhorias da qualidade e segurança do paciente.

Por meio de auditorias internas, o NQSP mensura o empenho e a resolutividades dos processos desenvolvidos no hospital. Diante da necessidade de ampliar a interação das metodologias de trabalho, são utilizadas ferramentas de gestão, como o RAG (Requisito de Apoio à Gestão) e o sistema SA (*Strategic Adviser*) *Interact*. A função do RAG é mensurar os processos implantados e promover a evolução da gestão dos processos de melhoria: assistenciais, administrativos e de apoio, com critérios de infraestrutura, gestão, técnico operacional e segurança.

Já o sistema SA (*Strategic Adviser*) *Interact*, é utilizado para gestão de qualidade da instituição, promovendo melhoria no gerenciamento, demonstrando os resultados de forma integrada por meio dos mapas estratégicos, indicadores de desempenho e planos de ações. Com essas ferramentas é possível monitorar as metodologias de trabalho, e conseqüentemente, promover ações de melhorias, por meio de interação dos processos.