

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Hospital Regional Jorge Rossmann
2023



Contrato de Gestão no SES-PRC-2022/14030



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

**HOSPITAL REGIONAL
JORGE ROSSMANN**

OSS GESTORA



SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. Histórico e perfil institucional HRJR | 4 |
| 1.1 Atividades assistenciais e estrutura física | 4 |
| 2. Projeto Saúde em Nossas Mãos | 6 |
| 3. Desempenho assistencial | 7 |
| 3.1 Indicadores quantitativos | 7 |
| 3.2 Indicadores da parte variável | 12 |
| 4. Gestão e Segurança do Paciente | 14 |
| 5. Plano Institucional de Humanização | 18 |
| 6. Iniciativa Hospital Amigo da Criança | 20 |
| 7. Gestão Financeira | 22 |
| 8. Conclusão | 24 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas hospitalares | 7 |
| Quadro 2 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas cirúrgicas | 9 |
| Quadro 3 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – cirurgias de hospital dia | 9 |
| Quadro 4 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – consultas de urgência | 10 |
| Quadro 5 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – Atividade Ambulatorial | 10 |
| Quadro 6 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – SADT Externo | 11 |
| Quadro 7 – Desempenho Assistencial – Indicadores Qualitativos – Pré-requisitos para avaliação da parte variável e metas/indicadores | 12 |
| Quadro 8 – Gestão financeira – janeiro a dezembro/2023..... | 23 |

1. Histórico e perfil institucional HRJR

O Hospital Regional Jorge Rossmann (HRJR) está localizado na cidade de Itanhaém-SP. É referência para os municípios do Litoral Sul do DRS-IV (Mongaguá, Itanhaém e Peruíbe), bem como para atendimento obstétrico de alto risco para municípios do DRS-XII (Itariri e Pedro de Toledo), devido à proximidade e facilidade de acesso ao Município de Itanhaém.

É referência para uma população de 269.580 habitantes (IBGE 2023), oferecendo serviços 100% gratuitos. Na alta temporada, a população chega a quintuplicar, o que contribui para um significativo aumento da demanda de assistência à saúde.

É uma unidade de urgência e emergência referenciada, integrado diretamente às ações da RRAS 7 composta pelos DRS-IV – Baixada Santista e DRS-XII – Registro, formada por 24 municípios que juntos somam mais de 2 milhões de habitantes.

Em junho de 2017, após participar de Convocação Pública, o ISG celebrou Contrato de Gestão (nº 001.0500.000011/2017) com a SES-SP para gerenciar o hospital, por cinco anos. Em 1 de julho, assumiu a gestão plena, já com a missão de realizar uma dupla transição – **um processo inédito no Estado de São Paulo – passando a gestão de um consórcio municipal para uma OSS**, e a transferência e implantação dos serviços do prédio antigo para a nova estrutura, com a manutenção do atendimento aos pacientes.

Em junho de 2022, novamente participou da convocação pública e venceu o certame, formalizando o contrato de gestão nº SES-PRC-2022/14030, para operacionalizar o HRJR por mais 5 anos.

1.1 Atividades assistenciais e estrutura física

O HRJR está integrado aos sistemas de regulação de serviços eletivos e de urgências da CROSS; no qual os gestores municipais, regionais e estaduais podem

agendar e acompanhar, de modo online, a utilização desses serviços, com perfil de alta e média complexidade.

Serviços oferecidos

- Clínica Geral;
- Pediatria;
- Obstetrícia;
- Traumatologia;
- Cirurgia Otorrinolaringológica, Pediátrica, Proctológica, Urológica, Ginecológica, Endometriose, Geral e Hospital Dia;
- Cirurgia e acompanhamento do Pé Torto Congênito (PTC);
- Anestesiologia;
- Medicina Intensiva Adulta e Neonatal;
- Ambulatório Pré e Pós-cirúrgico regulado via SIRESP;
- Urgência regulada via SIRESP;
- Porta aberta para os casos laranjas e vermelhos da SAMU;
- Porta aberta para urgência obstétrica;
- Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (Tomografia, Radiologia, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Laboratório, Endoscopia / Colonoscopia).

Capacidade Instalada

- 20 leitos de UTI Geral;
- 07 leitos de UTI Neonatal;
- 07 leitos de UCI Neonatal Convencional;
- 03 leitos de UCI Neonatal Canguru.
- 12 leitos de Pediatria;
- 06 leitos Central de Parto Humanizado
- 29 leitos de Alojamento Conjunto;
- 11 leitos de Patologia Obstétrica;
- 15 leitos de Ortopedia;
- 41 leitos de Clínica Médica;
- 05 leitos de Hospital Dia Cirúrgico;
- 19 leitos de Clínica Cirúrgica;
- 06 leitos de Retaguarda.

TOTAL: 181 leitos

- 05 Salas Cirúrgicas;
- 01 Sala de RPA com 06 leitos;
- 01 Sala de RPA Obstétrica com 02 leitos.

2. Projeto Saúde em Nossas Mãos

Realizado desde 2021, o projeto colaborativo “Saúde em Nossas Mãos – Melhorando a Segurança do Paciente em Larga Escala no Brasil” foi concluído em 2023 com êxito.

Promovido pelo Ministério da Saúde por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), o projeto teve, ao todo, 193 hospitais participantes, com o objetivo aprimorar as práticas de prevenção e segurança do paciente nas unidades, reduzindo as taxas de Infecção Relacionadas à Assistência (IRAS) nas Unidades de Terapia Intensiva.

Para a unidade, a participação no projeto contribuiu para certificar as boas práticas realizadas na unidade e garantir a segurança dos pacientes. O aprendizado das equipes possibilitou gerar novas ideias e fortalecer a execução dos processos de trabalho seguros e atualizados.

O projeto contou com a supervisão do Hospital Sírio Libanês, possibilitando a troca de conhecimento entre os representantes das unidades de saúde participantes e os profissionais da unidade, com sessões de aprendizagem, suporte técnico remoto, treinamentos promovidos internamente e visitas presenciais da equipe de especialistas do Proadi-SUS.

O envolvimento de toda a equipe assistencial e a alta liderança da unidade foi fundamental para consolidar o projeto em 2023, seguindo a metodologia do projeto com ferramentas, como o PDSA (Plan-Do-Study-Act), a mais utilizada para proposta de melhorias contínuas, onde vários testes foram desenvolvidos em relação aos processos de trabalho.

A aplicação de outras ferramentas também contribuiu para o sucesso do projeto, como o quadro Kamishibai para análise dos processos de cuidados para prevenções de PAV, Infecção de Corrente Sanguínea e Urinária, com o objetivo de obter informações e correções em tempo real.

Outra melhoria na UTI pelo projeto é o quadro de Gestão à Vista, no qual toda a equipe assistencial tem acesso a informações do projeto e pode propor soluções de melhorias ou apontar problemas que foram identificados e necessitam de análise da equipe direcionadora.

A última sessão de aprendizado e cerimônia de encerramento do projeto aconteceu em dezembro de 2023, em Brasília, com a participação de representantes do HRJR, que receberam o certificado de conclusão exitosa no projeto e, principalmente, o reconhecimento pelas melhorias alcançadas com o aumento da adesão de Higiene de Mãos, mensurada pelo observatório realizado por membros da própria equipe em diferentes plantões e pelo uso de álcool em gel. A prática se mantém e gera indicadores que são reportados pela SCIH para a Vigilância Sanitária.

A unidade segue realizando os processos, os treinamentos propostos e as metodologias de melhorias para oferta de atendimento seguro e assistência de qualidade aos pacientes atendidos pelo hospital.

3. Desempenho assistencial

3.1 Indicadores quantitativos

| 1º Semestre | Janeiro a Junho 2023 | | | |
|----------------|----------------------|-----------|--------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Clínica Médica | 942 | 1.024 | 8,70 | R\$12.795,96 |
| Obstetrícia | 1.428 | 1.609 | 12,68 | R\$10.197,62 |
| Pediatria | 360 | 736 | 104,44 | R\$11.442,99 |
| Total | 2.730 | 3.369 | 23,41 | - |

| 2º Semestre | Julho a Dezembro 2023 | | | |
|----------------|-----------------------|-----------|-------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Clínica Médica | 942 | 1.244 | 32,06 | R\$11.247,02 |
| Obstetrícia | 1.428 | 1.586 | 11,06 | R\$8.494,98 |
| Pediatria | 360 | 682 | 89,44 | R\$18.198,53 |
| Total | 2.730 | 3.512 | 28,64 | - |

Quadros 1 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas hospitalares

A avaliação deste indicador é realizada por bloco, que inclui Clínica Médica, Pediatria e Obstetrícia. No bloco, observa-se que no primeiro semestre, a meta foi superada em 23,41% e no segundo semestre em 28,64%, ficando assim, acima do estipulado no contrato.

O indicador Saídas de Clínica Médica tem sua demanda regulada pelo sistema SIRESP, isto é, dependente de regulação de serviços de saúde externos. Junta-se a este fato o perfil dos pacientes advindos para esta clínica que, por necessidades de exames externos complementares, são regulados para outros serviços, e retornam para continuidade do tratamento. A alta prevalência de pacientes com comorbidades da região, tem elevado a necessidade de internação, desta forma, estamos com o realizado acima do contratualizado.

A Maternidade do HRJR possui atendimento de urgência e emergência no regime de porta aberta. Ao analisarmos os indicadores de Saídas Pediátricas e Saídas Obstétricas, observa-se que as saídas em obstetrícia estão acima da meta pactuada em contrato. Por se tratar de maternidade de porta aberta não há gerenciamento direto da unidade.

Os pacientes que utilizam a Pediatria do HRJR são os recém-nascidos advindos da Maternidade e que apresentam situação clínica que exige internação pós-parto, seja para antibioticoterapia e outras patologias associadas à gestação. As saídas em pediatria estão 96,94% acima do contratualizado, demonstrando que houve agravo de saúde dos recém-nascidos e que precisaram ser internados para algum tipo de tratamento. Essa situação pode estar relacionada ao acompanhamento e qualidade do pré-natal ofertado pelos municípios de origem da gestante.

| 1º Semestre | Janeiro a Junho 2023 | | | |
|--------------|----------------------|--------------|--------------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Eletivas | 1.260 | 1.318 | 4,60 | R\$8.856,94 |
| Urgências | 240 | 350 | 45,83 | R\$8.856,94 |
| Total | 1.500 | 1.668 | 11,20 | - |

| 2º Semestre | Julho a Dezembro 2023 | | | |
|--------------|-----------------------|--------------|--------------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Eletivas | 1.260 | 1.325 | 5,16 | R\$9.963,58 |
| Urgências | 240 | 361 | 50,42 | R\$9.963,58 |
| Total | 1.500 | 1.686 | 12,40 | - |

Quadro 2 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas cirúrgicas

A avaliação do indicador é realizada por bloco, que contempla Saídas Cirúrgicas Eletivas e de Urgências. Os dois indicadores apresentaram resultados positivos, gerando um superávit de 11,20% no primeiro semestre e 12,40% no segundo semestre. Resultado este, que está diretamente relacionado, a demanda da urgência relativa da ortopedia para as saídas eletivas, e atendimento da emergência do trauma para as saídas de urgência, não havendo gerenciamento direto por parte da unidade, pois são pacientes advindos do SAMU e da regulação de urgência e emergência do SIRESP/CROSS.

| 1º Semestre | Janeiro a Junho 2023 | | | |
|----------------------------|----------------------|-----------|-------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Cirurgia Hospital – Dia | 120 | 143 | 19,17 | R\$4.161,61 |

| 2º Semestre | Julho a Dezembro 2023 | | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------|------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Cirurgia Hospital – Dia | 120 | 130 | 8,33 | R\$3.387,04 |

Quadro 3 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – cirurgias de hospital dia

O indicador apresenta resultado positivo, gerando um superávit de 19,17% no primeiro semestre e 8,33% no segundo semestre. Resultado este, que está diretamente relacionado, a demanda de retirada de síntese da ortotrauma

| 1º Semestre | Janeiro a Junho 2023 | | | |
|-----------------------|----------------------|-----------|------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Consultas de Urgência | 7.800 | 8.215 | 5,32 | R\$598,03 |

| 2º Semestre | Julho a Dezembro 2023 | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------|------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Consultas de Urgência | 7.800 | 8.451 | 8,35 | R\$1.042,99 |

Quadro 4 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – consultas de urgência

O indicador apresentou superávit de 5,32% de janeiro junho e 8,35% de julho a dezembro de 2023. A unidade não tem gerenciamento neste processo de acesso dos pacientes, por se tratar de demanda espontânea da maternidade (porta aberta) ou demanda referenciada pelo SIRESP e SAMU.

| 1º Semestre | Janeiro a Junho 2023 | | | |
|--------------------------|----------------------|--------------|--------------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Primeiras Consultas Rede | 1.500 | 1.593 | 6,20 | R\$220,54 |
| Interconsultas | 1.320 | 1.675 | 26,89 | R\$220,54 |
| Consultas Subsequentes | 4.800 | 5.409 | 12,69 | R\$220,54 |
| Total | 7.620 | 8.677 | 13,87 | - |

| 2º Semestre | Julho a Dezembro 2023 | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------|------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Primeiras Consultas Rede | 1.500 | 1.538 | 2,53 | R\$238,13 |

| | | | | |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| Interconsultas | 1.320 | 1.709 | 29,47 | R\$238,13 |
| Consultas Subsequentes | 4.800 | 5.706 | 18,88 | R\$238,13 |
| Total | 7.620 | 8.953 | 17,49 | - |

Quadro 5 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – Atividade Ambulatorial

O indicador de atividade ambulatorial superou a meta contratualizada em 13,87% nos primeiros seis meses de 2023 e em 17,49% nos últimos seis meses do ano. Esse aumento se deve à necessidade de ampliação das interconsultas e consultas subsequentes, para reavaliação anestésica após a realização de exames complementares.

| 1º Semestre | Janeiro a Junho 2023 | | | |
|-------------------------|----------------------|-----------|--------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Ultrassonografia | 360 | 369 | 2,50 | R\$169,34 |
| Tomografia | 60 | 42 | -30,00 | R\$324,63 |
| Endoscopia | 660 | 542 | -17,88 | R\$909,32 |
| Total | 1.080 | 953 | -11,76 | - |

| 2º Semestre | Julho a Dezembro 2023 | | | |
|-------------------------|-----------------------|-----------|--------|----------------|
| | Contratado | Realizado | (%) | Custo Unitário |
| Ultrassonografia | 360 | 351 | -2,50 | R\$126,47 |
| Tomografia | 60 | 54 | -10,00 | R\$320,18 |
| Endoscopia | 660 | 563 | -14,70 | R\$758,74 |
| Total | 1.080 | 968 | -10,37 | - |

Quadro 6 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – SADT Externo

Realizamos 88,24% dos 1.080 exames contratados para o primeiro semestre e 89,63% do segundo semestre de 2023. Ofertamos 30% a mais na agenda SIRESP entre SADT's de Tomografia, Ecocardiograma, Ultrassonografia, Endoscopia e Colonoscopia, na expectativa de evitar o impacto das perdas primárias e absenteísmo, que neste período foram de 15,84% e 23,08% respectivamente do ano. Apesar do indicador de oferta ter sido alcançado, a adesão por parte dos

municípios foi baixa, sendo a justificativa aceita tanto pelo DRS-IV quanto pela CGCSS, pois apesar da oferta do HRJR ser superior a meta, nos preocupa a perda primária e absenteísmo por parte dos serviços de agendamento dos municípios.

3.2 Indicadores da parte variável

Os indicadores qualitativos foram alcançados no ano de 2023 em todas as linhas avaliadas.

| META | INDICADOR | SUBINDICADOR | PARÂMETRO | 1° TRI_2023 | 2° TRI_2023 | 3° TRI_2023 | 4° TRI_2023 |
|------------------------------------|---|---|---|----------------|----------------------|-------------|-------------|
| Apresentação de AIH | Diag. em AIH | C. Cirúrgica | 28% | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | C. Médica | 30% | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | C. Obstétrica | 15% | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | C. Pediátrica | 18% | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | Percentual de reg. de CEP | CEP Válido | >=98% | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | Percentual de AIH sobre as saídas | Clínicas: OBST, PED e CM | 100% | Sim | Sim | Sim |
| | Cirúrgicas | | 100% | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | Hosp. Dia | | 100% | Sim | Sim | Sim | Sim |
| Diag. Principal de cesáreas | Partos com diagnóstico principal diferente dos cód 080-084 da CID-10 | >=80% | Sim | Sim | Sim | Sim | |
| Núcleo Hospitalar de epidemiologia | Envio dos relatórios no prazo e com os critérios adequados à avaliação técnica é do CVE | Utilização de critério laboratorial nos casos de meningite bacteriana encerrados no trimestre | >=50% | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | Notificação e investigação interna dos óbitos maternos | 100% | Não houve caso | Sim, 1 caso em abril | Não | Não |
| Controle de infecção hospitalar | Envio das planilhas de notificação de infecções hospitalares ao CVE e CGCSS | Preenchimento dos dados na web | Envio de relatório no prazo e com os critérios adequados, conforme avaliação do CVE | Sim | Sim | Sim | Sim |
| Interação com o paciente | Pesquisa de satisfação e Plano Inst. Humanização (PIH) | - | Relatório validado pelo grupo de humanização da SES | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | Segurança do paciente | - | Notificações no Notivisa | Informado | Informado | Informado | Informado |
| | Ouvidoria / S A U | - | Queixas recebidas | 58 | 93 | 68 | 38 |
| | | - | Queixas Resolvidas | 54 | 93 | 68 | 37 |
| - | - | Taxa de resolatividade (meta 80%) | 93,10% | 100% | 100% | 97,37% | |



| | | | | | | | |
|------------------------------------|--|---|--|--|---|---|--|
| Monitoramento proced. Selecionados | Monitoramento da execução de procedimentos selecionados de acordo com o pactuado | - | Envio de relatório trimestral (contratado 465) | 157% | 137,42% | 160% | 152,04% |
| | Módulo de Regulação - SIRESP | Disponibilização de 1ª consulta + SADT externo para a rede de referência SIRESP | Disponibilizar > 100% | 1691 | Foram disponibilizados 132,64% em consultas e 136,76% em SADT | Foram disponibilizados 136,67% em consultas | Foram disponibilizados 124,93% em consultas |
| | | | Metas = 90% | 1290 | Realizado +6,20% em consulta e - 11,76% em SADT | Foram disponibilizados 124,63% em SADT | Disponibilizados 118,52% em SADT Esterno cuja meta temporária por indicador desta agenda |
| | | Acompanhamento do processo NIR | - | Lançamento no sistema CROSS da estrutura NIR | Sim | Sim | Sim |
| Qualidade da informação | Entrega de informações e relatórios | Inserção de dados no sistema gestão em saúde | Inserir os dados no gestão dentro do prazo | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | Extratos bancários e certidões | Envio mensal | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | Certidões negativas para a CGCSS | Envio trimestral | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | Informações e acompanhamento do Portal financeiro gestor | Lançamento mensal | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | Planilha de acompanhamento "MAT/MED" | Envio trimestral | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | Solicitação de alteração de dados no sistema gestão em saúde - "DE/PARA" | 3 (DE/PARA por trimestre) | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | Entrega de documentos ao centro de atendimento à fiscalização CAF/CGCSS | Envio dos documentos no prazo | Sim | Sim | Sim | Sim |
| | | Planilha de acompanhamento CIHDOTT | Envio mensal | Sim | Sim | Sim | Sim |
| Monitoramento proced. Selecionados | Monitoramento da execução de procedimentos selecionados de acordo com o pactuado | - | Envio de relatório trimestral (contratado 465) | 157% | 137,42% | 160% | 152,04% |

Quadro 7 – Desempenho Assistencial – Indicadores Qualitativos – Pré-requisitos para avaliação da parte variável e metas/indicadores

4. Gestão e Segurança do Paciente

A humanização e a segurança do paciente desempenham papéis cruciais na gestão de saúde, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados e para o bem-estar de todos.

Visando padrão reconhecido globalmente para a qualidade e segurança nos serviços de saúde, o ano de 2023 foi marcado por iniciativas para melhorar a eficiência operacional.

Ao longo do ano, foram realizados treinamentos, orientações sobre os processos de certificação e eventos voltados ao público interno, como a temática em alusão às seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente.

Em outras ações realizadas pelas equipes de enfermagem, fisioterapia e nutrição, profissionais conversaram com pacientes, familiares e visitantes sobre atividades que promovem o bem-estar e a saúde da população, com orientações para prevenção de doenças, principais exames preventivos, prática regular de atividade física e alimentação saudável.

Atestando o serviço de excelência que prestamos a melhor assistência aos bebês de alto risco da nossa região, conquistamos a habilitação de 17 leitos da Unidade de Terapia Intensiva Neonatal pelo Ministério da Saúde, estabelecendo recurso financeiro do governo federal, que passam a ser incorporados ao limite financeiro de média e alta complexidade do Estado de São Paulo.

Em 2023, mas uma vez reforçamos a filosofia da instituição que tem como base a educação para promover saúde de qualidade, com a formatura da segunda turma dos programas de residência médica nas especialidades Anestesiologia e Cirurgia Geral.

Entre os meses de agosto e novembro, 22 colaboradores participaram do curso Básico da Língua Brasileira de Sinais (Libras), que teve como objetivo ensinar aos

participantes as habilidades essenciais para se comunicar pela Língua de sinais e facilitar a comunicação e o acesso à informação às pessoas surdas.

Além de capacitar os profissionais e tornar o atendimento ao público mais humanizado, o curso também estreitou os laços entre colaboradores, criando um ambiente de empatia e compreensão, para a construção de uma sociedade mais inclusiva, diversificada e respeitosa.

Selo Prata pela eliminação da transmissão vertical de HIV

O HRJR contribuiu para a conquista do Selo Prata pela eliminação da transmissão vertical de HIV para a cidade de Itanhaém, uma certificação estratégica do Ministério da Saúde para fortalecer a gestão e a rede de atenção do Sistema Único de Saúde (SUS). Durante o ano, foi realizado aprimoramento das atividades de prevenção, diagnóstico, assistência e tratamento das gestantes, parcerias sexuais e crianças, além da qualificação da vigilância epidemiológica e dos sistemas de informação, monitoramento e avaliação contínua das políticas públicas voltadas à eliminação da transmissão vertical do HIV e da sífilis no Brasil, conforme critérios e etapas estabelecidos pela Organização Pan-Americana da Saúde (Opas) e da Organização Mundial da Saúde (OMS). Após análise dos dados no HRJR e de toda rede de saúde do município de Itanhaém, a equipe de validação do Ministério da Saúde comprovou as informações e assim, foi concedido o Selo Prata pela eliminação da transmissão vertical de HIV.

Satisfação do Usuário

Avaliar a satisfação dos usuários nos serviços de saúde constitui uma importante ferramenta para subsidiar as decisões de gestão e futuras ações. Determina se os processos, serviços, estrutura, clima organizacional e efetividade da gestão estão de acordo com o planejamento.

A metodologia de trabalho adotada é a Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSU, feita no leito de internação e no pronto atendimento obstétrico, e as manifestações espontâneas no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, com o objetivo de avaliação da qualidade da assistência.

Em 2023, obtivemos 874 manifestações protocoladas pelo usuário ou acompanhante de paciente, sendo 569 elogios citando a estrutura, gestão e o atendimento dos profissionais. Vale destacar o mês de junho, em que registramos 73 elogios, sendo em sua maioria para as equipes da Maternidade, Clínica Cirúrgica e Clínica Médica. Foram identificadas 467 manifestações não protocoladas (orientações).

A unidade finaliza o ano com 98,6% de satisfação do usuário, além de 100% de resolutividade das demandas recebidas.

Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade em um hospital desempenha um papel crucial na melhoria contínua dos serviços de saúde, garantindo a segurança dos pacientes, otimizando processos e promovendo a eficácia operacional.

Em 2023, o setor de Qualidade e o Núcleo de Segurança do Paciente do HRJR realizaram uma Pesquisa de Cultura de Segurança, trazendo a percepção dos colaboradores quanto às boas práticas em nossos serviços de saúde.

Ao todo, 598 pessoas responderam ao questionário, entre colaboradores ISG, profissionais terceirizados e equipes médicas, reforçando um marco importante para, a partir dos resultados, traçarmos um plano estratégico para nortear ciclos de melhorias e fortalecer a cultura de segurança na unidade.

Outra iniciativa relevante foi a implantação do Sistema de Gestão Estratégicas e Qualidade (MVGE), que tem entre as principais funcionalidades a disponibilidade dos documentos publicados no HRJR (POPs, protocolos, fluxos, formulários) e notificação dos Eventos Adversos e Não Conformidades.

No setor de Educação Permanente, foram realizados 765 treinamentos das equipes administrativas e assistenciais multidisciplinar em 2023, resultando em mais de 2400 colaboradores treinados, com o intuito de aprimorar a capacitação técnica de nossas equipes.

No início de cada ano é realizado levantamento das necessidades de treinamentos e identificadas as demandas de orientações e necessidade em todas as áreas.

Gestão de Pessoas

O setor de Gestão de Pessoas desempenha um papel crucial nas organizações, essencial para garantir que a instituição conte com colaboradores qualificados, motivados e alinhados com os objetivos estratégicos.

Os processos seletivos do ISG são conduzidos por uma equipe própria, garantindo eficiência e transparência na condução dos resultados e divulgação.

Em 2023, foram realizados 04 processos seletivos externos, com um total de 391 candidatos inscritos e convocados para a prova de seleção.

No intuito de valorizar os talentos internos, foram realizados 08 processos de seleção interna em 2023, com a participação de 26 colaboradores. Desse total, 07 conquistaram a oportunidade de atuar em uma nova carreira, a maior parte como enfermeiro.

No intuito de oferecer um ambiente de trabalho com mais qualidade de vida, o setor de Gestão de Gente promoveu a ginástica Laboral para colaboradores, com dinâmicas, alongamentos e exercícios orientados pelos fisioterapeutas qualificados e habilitados que atuam na instituição.

Em 2023, a unidade implantou o Sisqual, solução de software inteligente que torna possível antecipar necessidades, planejar e gerir, de forma humanizada, todo o pessoal da empresa.

Manutenção Predial

As ações de manutenção são implementadas com o intuito de preservar a integridade das instalações e proporcionar um ambiente seguro e funcional para pacientes, visitantes e colaboradores. Além das atividades rotineiras indispensáveis para a operação diária, foram realizadas intervenções significativas para aprimorar as instalações, com destaque para as obras de conformidade às normas de combate a incêndio, necessárias para a vistoria do corpo de bombeiros e obtenção do Auto de Vistoria (AVCB), conquistado em dezembro.

5. Plano Institucional de Humanização

O Plano Institucional de Humanização (PIH 2023) do HRJR contemplou quatro diretrizes: Redes de Produção de Saúde – Maternidade; Redes de Produção de Saúde - Enfermarias e UTI Adulto; Valorização do Trabalho e do Trabalhador; e Defesa dos Direitos dos Usuários.

Na diretriz Redes de Produção de Saúde – Maternidade - acontece a articulação com Atenção Básica dos municípios atendidos pelo hospital para entrega/utilização do plano de parto e reuniões de alinhamento.

O Programa de Visita à Maternidade foi realizado duas vezes por mês, conforme calendário previamente encaminhado aos municípios, assim as gestantes puderam conhecer os profissionais, a infraestrutura do hospital e esclarecer dúvidas sobre o momento do parto.

Na diretriz Redes de Produção de Saúde - Enfermarias e UTI Adulto - a equipe de Humanização da unidade participou ao longo do ano de reuniões e atividades promovidas pelo Núcleo Técnico de Humanização da SES-SP com o objetivo de aperfeiçoar o tema “Cuidados Paliativos”.

Tivemos uma participação efetiva no Fórum de Humanização, organizado pelo DRS-IV, que teve em 2023 o assunto Cuidados Paliativos como tema central.

Ao longo do ano, foram realizadas sensibilizações aos colaboradores e reuniões com familiares de pacientes, principalmente com o objetivo de desospitalização, e, em alguns casos, no intuito de definir com a família o início de cuidados paliativos (ou proporcionais).

Na diretriz Valorização do Trabalho e do Trabalhador abordamos a melhoria das relações interpessoais no ambiente de trabalho, a partir da utilização da comunicação assertiva e a busca de soluções de conflitos, além da conscientização

dos colaboradores quanto à importância da saúde mental e física para prevenção de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho.

Na diretriz Defesa dos Direitos dos Usuários promovemos o fortalecimento do vínculo com os povos indígenas e os polos bases no intuito de qualificar a assistência de média e alta complexidade ao atendimento indígena, priorizando o respeito as suas tradições culturais por meio da corresponsabilidade e participação ativa no processo de cuidar, de acordo com as treze medidas fundamentais estabelecidas pelo Ministério da Saúde.

Outras ações de humanização

- Foram realizadas reuniões dos integrantes da Comissão de Humanização, conforme Plano Institucional e calendário de datas comemorativas.
- Participação de pelo menos um representante da Comissão de Humanização do HRJR nas reuniões mensais do GTH da DRS-IV.
- No mês de janeiro foi realizada a ação da campanha Janeiro Branco, com montagem de mural temático e entrega de tags, aulas experimentais de Dança Circular e loga.
- Reunião com representantes dos polos indígenas de Mongaguá e Peruíbe, articuladora de saúde indígena da DRS-IV, coordenação dos setores materno-infantil, representantes da Psicologia, Serviço Social e da Comissão de Humanização, para alinhamento sobre os fluxos de atendimento a indígenas internados no HRJR.
- Comemoração do Dia Internacional da Mulher com rodas de conversa com o tema sororidade.
- Ação interna em comemoração à Páscoa para arrecadação de doações (chocolate) para as crianças do abrigo municipal de Itanhaém; entrega de bombons com tag com frase alusiva à Páscoa, para colaboradores.
- Exposição de mural de fotos que foram enviadas pelas colaboradoras com seus filhos, para comemoração do Dia das Mães.
- Comemorações da Semana da Enfermagem, com cine pipoca e dramatização de situações do cotidiano da enfermagem; rodas de conversa com puérpera e acompanhantes sobre doação de leite humano e importância da

amamentação, palestra de sensibilização com colaboradores sobre o aleitamento e capacitação para o método canguru.

- Festa Junina com brincadeiras típicas do tema Segurança do Paciente.
- Palestras para orientação e esclarecimento sobre o tema Assédio Moral e Sexual no Trabalho.
- Ação comemorativa do Dia dos Pais, com realização de dinâmica com os pais colaboradores.
- Junto com SESMT e CIPA foi realizada a campanha de conscientização da ação de Combate ao Fumo.
- Rodas de conversa nos setores de enfermagem e UTI sobre a campanha do Agosto Lilás, de combate à violência contra a mulher.
- Ações com palestras para os colaboradores das campanhas do Setembro Verde Esperança (asfixia perinatal), dia mundial da Sepsis, Setembro Laranja (segurança do paciente) e rodas de conversa com colaboradores sobre a campanha do Setembro Amarelo (prevenção ao suicídio).
- Evento em comemoração ao Dia da Criança, com atividades lúdicas para colaboradores e seus filhos.
- Comemoração Dia do Médico
- Outubro Rosa sobre saúde da mulher, prevenção ao câncer de mama e oficina de automaquiagem.
- Novembro Azul, prevenção ao câncer de próstata e Novembro Roxo, prematuridade, com palestras para os colaboradores.
- Palestra da infectologista sobre o Dezembro Vermelho (Dia Mundial da Luta contra a Aids para colaboradores e terceirizados).
- Campanha institucional de final de ano “Viva a Magia, Renove Esperanças” e montagem da árvore de natal da recepção.
- Campanha de arrecadação de brinquedos, roupas e calçados, objetos de higiene pessoal e roupas de cama e banho para as crianças atendidas pelo Serviço de Acolhimento Institucional de Itanhaém.

6. Iniciativa Hospital Amigo da Criança

Desde a conquista do título da Iniciativa Hospital Amigo da Criança, certificação criada pela OMS/Unicef e concedida pelo Ministério da Saúde, nossas equipes mantêm as práticas do dia a dia quanto ao cuidado respeitoso à mulher e a garantia do aleitamento materno como alimento exclusivo para o bebê.

Os treinamentos básicos de 1 hora ocorreram em parceria com o setor de Gestão de Gente, pois ocorrem durante a integração de novos colaboradores. Ao longo do ano, foram realizados 27 treinamentos para 169 colaboradores.

Para estimular a participação de todos na rotina de cuidado e proposta da IHAC, a Comissão de Aleitamento do HRJR, formada por profissionais de diversos setores do hospital, promoveu ao longo do ano capacitações e ações educativas.

Ao longo do ano, realizamos 2 ciclos completos de treinamentos direcionados aos colaboradores que prestam assistência direta a gestantes, parturientes, puérperas e bebês. Foram capacitados 63 colaboradores (31%) de um total de 203 que precisam treinar 20 horas.

A agenda de visitas monitoradas de gestantes à unidade foi mantida em 2023, proporcionando mais cuidado e acolhimento às gestantes e suas famílias, que são recebidas pela equipe do hospital, com um breve histórico da unidade, documentos necessários para internação, fluxo de atendimento, as práticas de humanização e da Iniciativa Hospital Amigo da Criança. Em seguida, são encaminhadas para visita guiada aos setores da maternidade.

As equipes também foram estimuladas a disseminar o conhecimento sobre as boas práticas de amamentação a gestantes, puérperas e familiares, criando uma rede de apoio e assegurando o aleitamento materno como investimento importante para garantir mais qualidade de vida à população.

Representantes da Comissão de Aleitamento do HRJR promoveram eventos na unidade e participaram de diversas atividades nos municípios de atendimento, tanto como ouvintes, como palestrantes, sempre com o objetivo de ajudar na conscientização da importância do aleitamento materno.

O Dia Mundial da Doação de Leite Humano, comemorado em 19 de maio, contou com roda de conversa promovida por equipe multiprofissional. Palestras sobre os cuidados na coleta do leite materno doado e a importância da doação para salvar a vida dos bebês internados na UTI Neonatal, além do curso de Sensibilização para o Método Canguru.

Em comemoração ao Agosto Dourado, a Comissão promoveu atividades para conscientizar e incentivar as boas práticas do aleitamento materno. Rodas de conversa, esquetes teatrais e palestras relacionadas ao tema. Na UTI Neonatal, as equipes prepararam laços e gravatas na cor dourada para os bebês, assim como sessões de fotos, que foram impressas como lembrança para os pais.

Como forma de benchmarking, em dezembro, recebemos a visita das responsáveis pela IHAC do Complexo Hospitalar dos Estivadores para conhecerem o funcionamento de uma unidade de saúde certificada pela IHAC, pois a unidade está iniciando o processo de capacitação das equipes e providenciando a documentação necessária para tentativa de habilitação.

Como autoavaliação, ao longo do ano foram realizadas entrevistas pela equipe multiprofissional da Comissão, utilizando os questionários do Ministério da Saúde (Instrumentos para Monitoramento Anual de Hospitais Amigos da Criança, 2014).

As entrevistas realizadas por equipe multiprofissional da Comissão, utilizando os questionários do Ministério da Saúde (Instrumentos para Monitoramento Anual de Hospitais Amigos da Criança, 2014). Foram entrevistadas mães de bebês em alojamento conjunto, mães de bebês em unidades de cuidados intensivos, gestantes da Patologia Obstétrica e colaboradores.

A análise dos dados permitiu concluir que a unidade mantém boa parte das rotinas exigidas pela IHAC, já que as respostas foram adequadas para 92% das questões, e identificou pontos de melhoria para atuação junto às equipes.

7. Gestão Financeira

Os recursos financeiros que sustentam as atividades do HRJR são repassados ao ISG pela SES/SP, conforme acordado no Contrato de Gestão. No período de janeiro a dezembro de 2023, para manutenção das atividades, foram repassados R\$112.319.844,00 que juntamente com as demais receitas somaram de R\$118.047.326,15.

No aspecto Financeiro, o fluxo do dinheiro no caixa do Projeto, ou seja, o montante de caixa recebido, foi inferior aos gastos realizados durante o período.

O resultado do Fluxo Operacional do Projeto para o período foi de R\$125.468,92 negativo.

Para continuidade do equilíbrio entre as receitas e despesas, a unidade buscará, incansavelmente, assim como tem feito nos anos anteriores, fazer mais com menos, para alcançar, e se possível, superar objetivos nos prazos determinados pela SES/SP, sem desvincular-se de sua missão de cuidar e salvar vidas.

| Demonstrativo Fluxo de Caixa 2023 | Valor Total |
|---|-----------------------|
| Saldo do Mês Anterior | 3.850.841,87 |
| RECEITAS | - |
| Repasso Contrato de Gestão/Convênio/ Termos de Aditamento | 112.319.844,00 |
| Repasso Termo Aditamento - Custeio | 3.343.799,24 |
| Repasso Termo Aditamento - Investimento | 398.650,00 |
| Repasso - Complemento Piso Enfermagem | 486.324,64 |
| Receitas Financeiras | 425.114,16 |
| Estornos / Reembolso de Despesas | 1.073.354,24 |
| Outras Receitas | 239,87 |
| Total de Receitas | 118.047.326,15 |
| DESPESAS | - |
| Pessoal (CLT) | 46.247.557,62 |
| Ordenados | 23.134.779,95 |
| Benefícios | 2.453.072,44 |

| | |
|---|-----------------------|
| Encargos Sociais | 15.267.119,05 |
| Rescisões com Encargos | 847.434,60 |
| 13º | 1.982.445,33 |
| Férias | 2.304.414,40 |
| Outras Despesas com Pessoal | 12.104,79 |
| Ordenados - Complemento Piso Enfermagem | 246.187,06 |
| Serviços Terceirizados | 48.783.651,68 |
| Assistenciais | 33.072.941,27 |
| Pessoa Jurídica | 32.931.554,71 |
| Pessoa Física | 141.386,56 |
| Administrativos | 15.710.710,41 |
| Materiais | 11.979.791,36 |
| Materiais e Medicamentos | 9.385.279,73 |
| Órteses, Próteses e Materiais Especiais | 1.019.429,35 |
| Materiais de Consumo | 1.575.082,28 |
| Ações Judiciais | 1.031.141,55 |
| Trabalhistas | 94.073,19 |
| Cíveis | 937.068,36 |
| Utilidade Pública | 4.047.443,65 |
| Tributárias | 12.552,52 |
| Financeiras | 17.397,00 |
| Manutenção Predial | 2.267.022,21 |
| Investimentos | 156.900,26 |
| Ressarcimento por Rateio | 3.608.694,88 |
| Outras Despesas | 20.642,34 |
| Total de Despesas | 118.172.795,07 |
| Saldo do mês (Receitas - Despesas) | - 125.468,92 |
| SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas - Despesas) | 3.725.372,95 |

Quadro 8 – Gestão financeira – janeiro a dezembro/2023

8. Conclusão

Este Relatório de Atividades teve por objetivo detalhar o perfil, as ações e os resultados alcançados pelo Instituto Sócrates Guanaes (ISG) na gestão do HRJR entre os meses de janeiro a dezembro de 2023.

Fomos precisos e superamos as metas pactuadas atendendo as demandas da população da região, empregando todo nosso conhecimento em gestão e experiência na assistência para manter a qualidade dos serviços e incluir as novas linhas de cuidado à saúde da microrregião do Litoral Sul.



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

**HOSPITAL REGIONAL
JORGE ROSSMANN**



Reafirmamos nossa crença no Sistema Único da Saúde (SUS), nos preceitos filosóficos da universalidade, integralidade, equidade e no papel do Estado em determinar as políticas de saúde e da fiscalização. Reafirmamos nosso compromisso de parceria pró-ativa e produtiva com a SES-SP, a fim de prestar assistência digna e eficiente à população que tanto precisa e merece.



ISG

Instituto
Sócrates
Guanaes



isgsaude.org



[/isgsaude](https://www.facebook.com/isgsaude)



[/company
/institutosocratesguanaes](https://www.linkedin.com/company/institutosocratesguanaes)



[@isgsaude](https://www.instagram.com/isgsaude)