**ESTADO DE SANTA CATARINA**
**MUNICÍPIO DE ITÁ**
**Praça Dr. Aldo Ivo Stumpf, 100 - Fone (49) 3458-9500.**
**CEP: 89760-000 – ITÁ – Santa Catarina**
**E-mail: ita@ita.sc.gov.br - site: ita.atende.net**

# PLANO OPERATIVO

## PLANO DE AÇÕES E METAS

## BCS - HOSPITAL SÃO PEDRO – ITÁ/SC

### CONSIDERAÇÕES GERAIS

O presente Plano Operativo, elaborado em conjunto pelo **Município de Itá** e pela **Beneficência Camiliana do Sul – Hospital São Pedro, CNES 2691566, CNPJ 83.506.030/0018-40,** em cumprimento ao item 1.1.3, da Cláusula Primeira do Contrato firmado nesta data, tem por objetivo a cooperação recíproca visando a manutenção e o pleno funcionamento do Hospital, buscando alcançar os seguintes objetivos:

1. Promover assistência médica, incluindo procedimentos de pronto socorro, pequenos procedimentos cirúrgicos, internações clínicas, para os pacientes do SUS, conforme a capacidade existente.
2. Desenvolver ações e programas de humanização e qualidade, dentro das normas e resoluções do setor.

### DA MISSÃO INSTITUCIONAL

Caracteriza-se como um Hospital Filantrópico cuja missão é prestar assistência hospitalar a quem o procura, utilizando-se de profissionais capacitados e das melhores técnicas possíveis, para melhorar a qualidade de vida das pessoas, de acordo com os princípios regidos pelas normas regulamentadoras do Sistema Único de Saúde.

### DOS RECURSOS FINANACEIROS

1. A implantação e a manutenção do Hospital dependem do aporte efetivo de recursos financeiros públicos de custeio, nos valores previstos em contrato, já que a remuneração dos serviços prestados pelo SUS é insuficiente para cobrir os gastos.
2. No caso de pactuação de novas metas ou novos serviços, os valores ora propostos deverão sofrer alteração, mediante termo aditivo.

### DAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

São compromissos gerais assumidos pelo Hospital:

1. Prestar assistência à saúde e manter o pleno funcionamento do Hospital, contando com regime de plantão médico presencial 24h
2. Disponibilizar a pacientes SUS no mínimo 70% da totalidade dos leitos ativos, podendo utilizar a estrutura restante para atendimentos de particulares e convênios.de responsabilidade do Hospital
3. Realizar os exames e procedimentos necessários para o atendimento do usuário, de acordo com o que rege o contrato, CNES e capacidade instalada.

As ações, os serviços e as metas passam a ser descritas a seguir.

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Ponso
Superintendente
CRA-SP 87551

## Atendimento de Urgência e Emergência

A assistência de urgência e emergência se desenvolverá no Hospital a partir da demanda espontânea e da encaminhada pela Rede Básica de Saúde.

O Hospital deve manter o Serviço de Pronto Socorro com rotina formalmente estabelecida, funcionando 24 horas, todos os dias da semana, inclusive finais de semana e feriados. O serviço de Pronto Socorro contará com um profissional médico Clinico Geral durante as 24 horas do dia, todos os dias da semana.

Os pacientes que necessitarem de continuidade de tratamento em serviços básicos de saúde deverão ser referenciados para as Unidades Básicas de Saúde de Itá ou para seus municípios de residência.

Os pacientes que necessitarem de acompanhamento em clínicas especializadas, após avaliação e atendimento, serão referenciados às Unidades Básicas de Saúde ou Secretaria de Saúde para posterior agendamento para os serviços de especialidades, pelos respectivos serviços de origem, nos casos eletivos, pós alta hospitalar.

## Atendimento hospitalar de média complexidade

Os internamentos eletivos somente deverão ser efetivados, pelo Hospital, após a autorização através do sistema SISREG.

Os internamentos de natureza emergencial deverão ter como origem de demanda a Unidade de Emergência do Hospital ou oriundos/referenciados pelas Unidades Básicas de Saúde.

## Exames Radiológicos

O serviço de raio x funcionará de maneira presencial de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h30, mediante profissional Técnico em Radiologia cedido pelo Município de Itá, e no período da tarde e noite em regime de sobreaviso por profissional contratado pelo Hospital.

Os exames que não puderem ser agendados, devido à urgência, sejam advindos das Unidades Básicas de Saúde ou do Hospital São Pedro, serão realizados de acordo com a demanda apresentada, sendo apenas para visualização interna e momentânea do médico, não encaminhados para laudo, a menos que o médico assim entenda necessário.

Os "raios x" eletivos encaminhados e autorizados pela Secretaria Municipal de Saúde local, serão agendados no hospital, respeitando a demanda diária. As imagens serão encaminhadas para realização de laudo pelo médico radiologista, externo ao hospital, demandando um período de até sete dias para entrega de resultado ao paciente. O agendamento para exame de Raio X não poderá exceder 07 (sete) dias, exceto em caso superveniente, devidamente justificado.

## Ultrassonografias

O serviço de ultrassonografia irá funcionar no Hospital São Pedro através de agendamento, com médico radiologista ou médico com pós graduação específica. A entrega do resultado do exame, laudo e imagem, ocorrerá em 7 (sete) dias, exceto em caso superveniente, devidamente justificado.

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

## Exames laboratoriais, Eletrocardiografia e Tococardiografia

Exames de análises clínicas, eletrocardiografia e tococardiografia a pacientes externos (pronto socorro) e internos (clinicas de internação), receberão análise do médico solicitante ou do médico que venha assumir o paciente por ocasião da passagem do plantão.

Os pacientes SUS advindos Unidades Básicas de Saúde, em situação de urgência ou emergência, que demandarem exames laboratoriais, tococardiografia ou de eletrocardiograma, o farão sem custo, sendo o resultado dos exames analisado pelo médico clinico solicitante da Unidade de Saúde.

## Atendimento Hemoterápico

Quando necessário o serviço de hemoterapia para pacientes advindos do serviço de emergência do HSP, o mesmo fará solicitação à rede credenciada, inclusive realizando testes pré-transfusionais.

## Centro Cirúrgico

Realização de procedimentos cirúrgicos de baixa e média complexidade, na especialidade médica Cirurgia Geral de pequeno e médio porte, que não demandem intervenção médica especializada ou utilização/necessidade de Unidade de Terapia Intensiva (UTI), observando o tipo de credenciamento do hospital junto ao Ministério da Saúde, recursos técnicos e tecnológicos e a disponibilidade de especialidades médicas no local e demanda do município.

## Aplicação de Medicação

As aplicações de medicação que não puderem ser realizadas na Unidade Básica poderão ser referenciadas ao Hospital desde que componham a relação de medicamentos padronizados do Hospital e serão realizadas sem custo. Pacientes advindos de planos ou consultórios particulares será cobrada taxa de aplicação.

## Curativos

Durante o horário de funcionamento das Unidades Básica de Saúde os curativos devem ser realizados nas referidas Unidades. Em finais de semana e feriados poderão ser realizados no hospital, desde que autorizados pela Unidade, respeitando o horário pré-estipulado para sua realização, pela manhã das 8h30 às 10h30 e a tarde das 14h30 às 16h30.

## Leitos

Funcionamento do quantitativo mínimo de 30 (trinta) leitos. Também compromete-se em disponibilizar 70%(setenta por cento) dos leitos do hospital para atendimento a pacientes SUS.

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

## POLÍTICAS PRIORITÁRIAS DO SUS

O Hospital, através do desenvolvimento e implantação dos projetos e ações abaixo relacionadas, deverá, segundo prioridades definidas em conjunto com o Gestor do SUS, desenvolver as seguintes ações:

### Humanização

Acolhimento com avaliação de risco e prioridades de atendimento.
Garantir acompanhamento 24hs/dia aos pacientes com mais de 60 anos, gestantes, crianças e portadores de necessidades especiais, dentro das possibilidades técnicas existentes;

### Política Nacional de Medicamentos

Garantir a segurança, eficácia e qualidade dos medicamentos, mediante o desenvolvimento da capacidade administrativa de imposição do cumprimento das normas sanitárias vigentes.
Promoção do uso racional de medicamento.

### Saúde do Trabalhador

Levantamento trimestral de absenteísmo, incidência e prevalência de doenças relacionadas em funcionários do serviço;
Implantação da Comissão Interna de Acidentes de Trabalho – CIPA, conforme legislação vigente;
Fornecer e treinar os trabalhadores para a correta utilização dos equipamentos de proteção individual e coletivos (EPI e EPC);
Desenvolver e manter atualizados, conforme legislação vigente, os seguintes programas:
a) PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
b) PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
c) LTCAT – Laudo Técnico de Condições Ambientais de Trabalho;
d) Mapas de Riscos – Informando os riscos que os funcionários estão submetidos.

### Alimentação e Nutrição

Atualizar protocolos clínico-nutricionais para as patologias que necessitam de terapias nutricionais mais frequentes no hospital, através de dietas convencionais, diferenciadas para as fases do ciclo de vida (principalmente crianças, adultos e idosos) e por níveis de atendimento (emergência, cirúrgico, pediátrico, internações gerais).
Responsabilizar-se pela elaboração dos cardápios para dieta normal e para as patologias específicas.
Capacitar os profissionais que trabalham na área de Alimentação e Nutrição e Promover rotinas de apresentação de discussões sobre o tema/estudos de casos com equipes multidisciplinares.
Garantir a segurança, a qualidade dos alimentos e prestação de serviços neste contexto, de forma a fornecer uma alimentação saudável aos pacientes e adequadas às dietas prescritas.

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

**Urgência/Emergência e Internações Hospitalares**

Acolhimento do paciente em ambiente adequado com classificação de risco.
Fornecimento de material médico-hospitalar e medicamentos, necessários ao tratamento do paciente, enquanto o mesmo se encontrar em atendimento nas dependências do Hospital.

**EQUIPE CELETISTA:**

| Cargo | Observação |
|---|---|
| Administrador Hospitalar | Formação em administração com especialização em administração hospitalar e registro no CRA-SC ativo |
| Enfermeiros | Formação em Enfermagem com registro no Coren-SC ativo |
| Técnicos de Enfermagem | Formação em Técnico de Enfermagem com registro no Coren-SC ativo |
| Auxiliares de Enfermagem | Formação em Auxiliar de Enfermagem com registro no Coren-SC ativo |
| Assistente Social | Formação Específica e com registro no CRESS-SC ativo. |
| Farmacêutico | Formação em Farmácia com registro no CRF-SC ativo |
| Nutricionista | Formação em Nutrição com registro no CRN10 ativo |
| Financeiro-Faturista | Com experiência na área, com formação mínima de nível médio. |
| Auxiliares, Assistentes Administrativas, Recepcionistas | Com experiência na área, com formação mínima de nível médio completo e cursando graduação em administração (preferencial). |
| Cozinheiras | Com experiência na área, com formação mínima de nível primário. |
| Auxiliar de Limpeza | Com experiência na área, com formação mínima de nível primário. |
| Auxiliar de Lavanderia | Com experiência na área, com formação mínima de nível primário. |
| Auxiliares de Manutenção | Com experiência na área, com formação mínima de nível primário. |

Contratações sujeitas a demanda interna e/ou habilitação de novos serviços.

**EQUIPE TERCEIRIZADA**

| Cargo | Observação |
|---|---|
| Médico Clínico Geral | Formação específica com CRM-SC ativo |
| Médico Especialista (Radiologista, Cirurgião Geral, Psiquiatra...) | Formação específica com CRM-SC ativo e RQE |
| Psicóloga | Formação específica com CRP-SC ativo |
| Fisioterapeuta | Formação específica com CREFITO-SC ativo |
| Técnico em Radiologia | Formação em Técnico de Radiologia com registro no respectivo Conselho -SC ativo |
| Bioquímico / | Plantão e sobreaviso para processamento de exames |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87561

| | |
|---|---|
| Laboratório de Análises Clínicas | laboratoriais. |

Contratações sujeitas a demanda interna e/ou habilitação de novos serviços.

**ATIVIDADES DE APOIO (DESCRIÇÃO DOS SETORES):**

| Setor/Serviço | Descrição |
|---|---|
| SND | Serviço de Nutrição e Dietética: O Serviço de Nutrição e Dietética presta assistência nutricional e fornece refeições balanceadas voltadas às necessidades de cada cliente, visando à satisfação e recuperação da saúde. Dentre as principais funções do serviço está a de proporcionar uma alimentação adequada e nutricionalmente equilibrada, fatores essenciais no tratamento do paciente, além de buscar a qualidade de vida dos clientes de forma a orientar e avaliar seu estado nutricional e hábitos alimentares. O serviço oferecido está atento também aos pareceres e/ou solicitações médicas, que após o paciente ser avaliado, o mesmo recebe um plano alimentar específico, que varia conforme sua patologia e estado nutricional. |
| SPR | Serviço de Processamento da Roupa: A lavanderia hospitalar é um dos principais serviços de apoio ao atendimento dos pacientes, responsável pelo processamento da roupa e sua distribuição em perfeitas condições de higiene e conservação, em quantidade adequada a todas as unidades do hospital. O serviço de lavanderia, rouparia e costura de um hospital é de suma importância para o bom funcionamento do hospital, pois a eficiência de seu funcionamento contribuirá para a eficiência do hospital. A lavanderia hospitalar tem o objetivo de transformar toda a roupa suja ou contaminada utilizada no hospital em roupa limpa. Este processo é extremamente importante para o bom funcionamento do hospital em relação à assistência direta ou indireta prestada ao paciente. A principal medida introduzida na moderna lavanderia hospitalar, para o controle das infecções, foi a instalação da barreira de contaminação, que separa a lavanderia em duas áreas distintas: Área suja (considerada contaminada) – utilizada para separação e lavagem; Área limpa – é utilizada para acabamento e guarda. |
| Suprimentos | Suprimentos: Onde se desenvolvem atividades ligadas à produção, armazenamento, controle, dispensação e distribuição de medicamentos e correlatos às unidades hospitalares. A execução de suas atividades é ligada aos resultados para o paciente e não apenas aos correlacionados aos produtos e serviços. É igualmente responsável pela orientação de pacientes internos e ambulatoriais, visando sempre a eficácia da terapêutica, além da redução dos custos. A principal razão de ser é servir ao paciente, objetivando dispensar medicações/materiais seguros e oportunos. Sua missão compreende tudo o que se refere ao medicamento/material, desde sua seleção até sua dispensação, avaliando a todo momento por sua adequada utilização no plano assistencial e econômico. |
| SHL | Limpeza é o ato de retirar impurezas de um corpo, de um material ou de um local. O Serviço de Higienização / Limpeza e Desinfecção de |

| | |
|---|---|
| | Superfícies em Serviços de Saúde compreende a limpeza, desinfecção e conservação das superfícies fixas e equipamentos permanentes das diferentes áreas. Tem a finalidade de preparar o ambiente para suas atividades, mantendo a ordem e conservando equipamentos e instalações, evitando principalmente a disseminação de microrganismos responsáveis pelas infecções relacionadas à assistência à saúde. As superfícies em serviços de saúde compreendem: mobiliários, pisos, paredes, divisórias, portas e maçanetas, tetos, janelas, equipamentos para a saúde, bancadas, pias, macas, divãs, suporte para soro, balança, instalações sanitárias, grades de aparelho de condicionador de ar, ventilador, exaustor, luminárias, bebedouro, aparelho telefônico e outros. O Serviço de limpeza e desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde deverá contribuir para prevenir a deterioração de superfícies, objetos e materiais, promovendo conforto e segurança aos pacientes, acompanhantes e aos funcionários, por intermédio de um meio limpo. Deverá também sempre considerar a importância de manter as superfícies limpas (diminuindo o número de microrganismos dessas) com otimização de custos. Ao Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde, deve-se à atual percepção da existência do ambiente e de sua importância na prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde. |
| Manutenção | Manutenção é a ação de **manter, sustentar, consertar** ou **conservar** alguma coisa ou algo. A manutenção é formada por um conjunto de ações que ajudam no bom e correto funcionamento do Hospital, como por exemplo, a manutenção das máquinas da Lavanderia. O termo manutenção também pode estar relacionado com a conservação periódica, ou seja, com os cuidados e consertos que são feitos entre determinados períodos de tempo com o intuito de preservar o funcionamento. A manutenção tem o intuito de reparar ou repor algo que está estragado ou que não funciona corretamente, consertando para que volte a desenvolver a função requerida inicialmente. A manutenção preventiva é feita não quando a máquina ou equipamento está com defeitos, mas sim para prevenir o surgimento de avarias. Este modelo de manutenção serve como precaução, para que não haja surpresas desagradáveis ou acidentes que possam pôr em risco vidas humanas. A manutenção preditiva é constituída por um conjunto de ações de controle de um determinado equipamento, garantindo a redução de falhas no funcionamento e desempenho das máquinas ou sistemas operacionais. A manutenção preditiva consegue prever prováveis erros que exijam serviços de **manutenção corretiva**. A manutenção corretiva consiste no conserto da máquina ou equipamento, substituindo a peça avariada por outra que faça com que o sistema volte a funcionar corretamente, corrigindo o problema. |
| Same | O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) tem por finalidade a guarda e preservação do prontuário médico (dados pessoais, evolução clínica, exames, radiografias etc.) e a elaboração de relatórios e boletins estatísticos referentes ao Movimento Hospitalar. |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 67551

| | |
|---|---|
| | Como principais atividades, temos: Retirada (e arquivamento) de prontuário para atendimento de ambulatório e/ou internação; Manter sempre atualizada a documentação do prontuário do paciente; Revisar periodicamente as seções de arquivamento, corrigindo eventuais falhas; Selecionar prontuários para uso das Comissões, entre outros. Estatística: Compaginar e fazer revisão de identificação dos prontuários médicos dos pacientes egressos; Manter o controle do uso das informações dos diferentes índices; Codificar diagnósticos existentes no prontuário; Manter índices de doenças (arquivo nosológico), segundo normas estabelecidas; Processar informações coletadas e revisadas (Censo diário de internação, agenda de consultas ambulatoriais) para o relatório mensal. Além do Ambulatório, Emergência e Central de Internações, também são obtidas informações de outros setores: Radiologia, Laboratório, Enfermagem e Serviço Social; Preparar relatório estatístico mensal e anual. |

## ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E FINANCEIRAS

| Ação | Objetivo |
|---|---|
| Utilização de Sistema de Compras Eletrônico (modelo pregão eletrônico) acessível e transparente. | Para gerar transparência ao processo de aquisição de bens e serviços, de forma automatizada, visando à facilitada e correta prestação de contas contábeis da utilização dos recursos públicos. |
| Implantar Controle de Estoques | Para controlar entradas e saídas de materiais e medicamentos, sendo possível mensurar gastos relacionado a pacientes e atividades especificamente |
| Implantação de Sistema Efetivo de Manutenção Preventiva. | Para baixar custos, e ter os equipamentos funcionando por tempo máximo dentro da instituição, para que os serviços não sejam interrompidos. |
| Implantação de Sistema de Custos | Para buscar a margem de contribuição de cada serviço, visando baixar perdas e desperdícios de recursos, para atingir a melhor relação Custo x Benefício. |
| Auditorias e Consultarias | Manteremos auditoria/consultoria interna, contábil, assistencial, tecnologia da informação e uso de softwares, administrativa, jurídica, comunicação, pastoral e outras. Manteremos também auditoria externa independente. |
| Buscar a melhor relação Custo x Benefício, através de Elaboração de Orçamento Programa Econômico Anual. | Com o Planejamento das Atividades, com seus respectivos incrementos de produção, necessidades de ampliação da capacidade instalada, resolvem-se problemas como gargalos que estrangulam a produção dos serviços aos usuários, e outros, ou seja, planejam-se as atividades do exercício futuro, dentro do cenário local / atual. |
| Melhoria Operacional, buscando a melhor relação:<br>- Índice de Giro de Leitos;<br>- % Ocupação;<br>- Número de Pacientes- | Com a observação, mensuração e análises dos diversos índices e números desta citada ação, se podem comparar períodos diferentes, com sazonalidades e entre diversos Hospitais, visando-se traçar um parâmetro aceitável de operacionalização / produção. |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

| | |
|---|---|
| Dia;<br>- Número de Cirurgia por sala ocupada;<br>- Número de exames por equipamento;<br>- Média de permanência por especialidade;<br>- Número de SADT;<br>- Taxa de Mortalidade Global;<br>- Taxa de Mortalidade Operatória;<br>- Taxa de Infecção Hospitalar. | |
| Melhoria Administrativa, buscando a melhor relação e analises dos seguintes índices:<br>- Número de funcionário por leito ocupado;<br>- Número de absenteísmo;<br>- % de Profissionais na Administração;<br>- % de Profissionais na Enfermagem;<br>- % de Profissionais no SADT;<br>- % de Profissionais no Apoio;<br>- Índice de Rotatividade de Pessoal;<br>- % de Encargos RH / Receita Operacional;<br>- Media de Salário Base;<br>- Media de Salário Bruto;<br>- Media de Salário Com Encargos;<br>- Total Geral de Compras;<br>- Estoque em Dias de Consumo;<br>- Índice de Debito ao Fornecedor;<br>- % total de compras / Receita Operacional;<br>- Período médio de recebimento; | Com a observação, mensuração e análises dos diversos índices e números desta citada ação podem-se comparar períodos diferentes, com sazonalidades e entre diversos Hospitais, visando-se traçar um parâmetro aceitável de Gestão. |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

| | |
|---|---|
| - Período médio de pagamento;<br>- Índice de liquidez imediata;<br>- Índice de liquidez seca;<br>- Índice de liquidez corrente;<br>- Índice de liquidez geral;<br>- Numero de refeições servidas;<br>- Kg de roupas lavadas;<br>- Kg de produtos utilizados por processo de lavagem;<br>- Gramas por kg de roupa lavada;<br>- Metros cúbicos de oxigênio utilizados;<br>- Preço do metro cúbico de oxigênio gasoso;<br>- Preço do metro cúbico de água;<br>- Quantidade de água consumida em metros cúbicos;<br>- Preço de KW/h de energia elétrica;<br>- Quantidade de KW/h consumido. | |
| Serviço de Pastoral da Saúde | Este serviço oferece conforto espiritual aos pacientes e auxilio as famílias dos enfermos que lá estão buscando atendimento, melhorando a qualidade e humanização dos serviços prestados. |
| Treinamento / Educação Continuada:<br>- Parada Cardiorrespiratória;<br>- Controle Infecção;<br>- Técnicas de Curativos;<br>- Técnicas de Desinfecção de Leitos;<br>- Técnicas de Lavagem das mãos;<br>- Técnica de Aplicação de medicações e punção venosa;<br>- Método preventivo para evitar ulcera de decúbito | Para melhorar o nível de aperfeiçoamento técnico dos profissionais envolvidos na prestação de serviço do Hospital. |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87651

| | |
|---|---|
| de pressão;<br>- Técnicos de Cuidados nos Procedimentos Hemoterápicos;<br>- Cuidados com Clientes Pré e Pós Operatórios;<br>- Técnicas de Manejo para clientes de Álcool e outras Drogas;<br>- Aplicação dos Processos de Enfermagem nas Patologias Clínicas e Cirúrgicas;<br>- Infecções relacionadas à Assistência à Saúde;<br>- Técnicas na Realização de Esterilização de Materiais;<br>- Segurança do Paciente; | |
| Benchmarking | Para que haja a visualização da metodologia de trabalho das Entidades Camilianas, sua cultura organizacional, seu carisma (princípios e valores internos). |
| Participações em Entidades | Com esta participação os Administradores / Coordenadores do Hospital irão ter acesso a informações e poderão participar ativamente da decisão das mesmas. |

## POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS A SER PRATICADA

### RECRUTAMENTO

| | |
|---|---|
| Criação de Perfil para Vaga em aberto | Necessidade de formação, faixa etária, sexo, habilidades e afins. |
| Divulgação da Vaga | Mural interno do hospital, meios de comunicação local, site e meios de comunicação da Entidade. |
| Recebimento de Currículos | Estabelecer período, recebimento em mãos e por meio eletrônico. |
| Triagem de Currículos | Analisar os currículos individualmente pontuando os que se melhor se enquadram com pré- requisitos estipulados para a vaga. |

### SELEÇÃO:

| | |
|---|---|
| Entrevista com os Candidatos | Chamar a entrevista todos os currículos pré-selecionados para uma conversa acerca da vaga e das aptidões do candidato. |
| Aplicação de Testes | Aplicação de Prova Escrita e Prática se necessário. |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

| | |
|---|---|
| Tomada de Decisão | Análise considerando currículo, entrevista e resultado de testes, possibilitando ver o candidato como um todo e optar pelo que melhor se encaixe dentro da vaga e o perfil do hospital. |

**AMBIENTAÇÃO:**

| | |
|---|---|
| Medicina Ocupacional | Todo novo colaborador passa pela aprovação de aptidão do setor de medicina ocupacional |
| Treinamento Interno | Treinamento a ser realizado pelo coordenador do setor, ambientando o colaborador nas rotinas do hospital e especificas do setor em que irá desempenhar suas funções, o colaborador deve receber, além do treinamento um manual do funcionamento do hospital |
| Educação Continuada | Os colaboradores desenvolverão uma rotina permanente de educação continuada, possibilitando evoluir constantemente no desempenho de suas atividades dentro da Instituição. |

**AVALIAÇÕES:**

| | |
|---|---|
| Avaliação de Desempenho | Ocorre uma vez no ano, ou ainda, sempre que necessário, sendo desenvolvida pelo coordenador de cada setor, expondo os pontos positivos e os pontos que o colaborador pode melhorar, bem como, como a Instituição pode colaborar para desenvolver tais pontos. Nesta avaliação consideram-se além do desempenho do colaborador frente as suas atividades, assiduidade e pontualidade, integração com a equipe, atendimento ao cliente, comportamento seguro, e afins. |
| Controle de Assiduidade e Pontualidade | Através do registro no relógio ponto automatizado é possível acompanhar assiduidade e pontualidade, sempre que tais aspectos estejam sendo desrespeitados e/ou interferindo na rotina do hospital o colaborador é notificado e instruído de como funciona o procedimento correto. |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

## QUALIDADE OBJETIVA

COMISSÕES TÉCNICAS

| Serviço | Observação |
|---|---|
| Comissão de Revisão de Óbitos | Necessidade de implantar índices de mensuração da atividade e operacionalização desta comissão. |
| Comissão de Revisão de Prontuário | Necessidade de implantar índices de mensuração da atividade e operacionalização desta comissão. |
| Educação Continuada | Necessidade de implantar índices (número de horas de treinamento / funcionário) de mensuração e avaliação (como retorno no aprendizado dos colaboradores) da atividade e operacionalização desta comissão. |
| Segurança do Trabalho e CIPA | Necessidade de implantar índices de mensuração da atividade e operacionalização desta comissão. |
| CCIH | Necessidade de implantar índices de mensuração da atividade e operacionalização desta comissão. Apresentar resultado em Gráficos, de fácil visualização e entendimento por todos, divulgando internamente tais %'s. |
| Comissão de Padronização de Suprimentos | Necessidade de implantar índices de mensuração da atividade e operacionalização desta comissão. |
| Comissão de Ética Hospitalar | Necessidade de zelar pelo cumprimento do código de ética do hospital, tendo o compromisso com o ser humano e com as diretrizes que devem ser observadas nas ações de cada categoria profissional. |
| Núcleo de Segurança do Paciente | Necessidade de implantar índices de mensuração da atividade e operacionalização desta comissão. |
| Núcleo Interno de Regulação | Monitorar o ingresso do paciente no hospital, sua movimentação interna e externa até sua alta hospitalar. |
| Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS | Documento técnico que estabelece ações de manejo dos resíduos de saúde. |
| Plano de Manutenção, Operação e Controle - PMOC | Estabelece os procedimentos e periodicidade com que se deve verificar a integridade e o estado de limpeza e conservação dos sistemas de climatização. |

## ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

| Item | Descritivo |
|---|---|
| POP´s, Manuais e Regimentos. | -Guia de Boas Práticas de Fornecedores de Medicamentos e Insumos Farmacêuticos<br>-Processamento de Inventário<br>-Armazenamento e Conservação de Medicamentos e Insumos<br>-Solicitação de Materiais e Medicamentos não |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87351

| | |
|---|---|
| | Padronizados<br>-Cuidados na Administração de Medicação<br>-Recebimento e Conferência de Materiais e Medicamentos<br>-Regimento Interno da Comissão de Padronização de Materiais e Insumos Médico Hospitalares e Comissão de Farmácia e Terapêutica<br>-Manual de Boas Práticas Farmacêuticas<br>-Regimento Interno do Setor de Materiais |
| Controle de Estoque | Possibilitar através da leitura de código de barras etiquetada em todos os materiais e medicamentos, estipular em que paciente foi utilizada dada medicação. Bem como acompanhar situação como validade de itens e ampliação do controle de saídas. |
| Prescrição Eletrônica | Todas as prescrições de internações realizadas no hospital, bem como da enfermagem (Sistematização da Atenção da Enfermagem-SAE) são informatizadas, possibilitando uma melhor compreensão dos itens prescritos, bem como facilitando a saída de medicações, pela farmácia via sistema. |
| Sistema Informatizado de Estoque | O sistema gerencial a ser implantado dispõe de um módulo de controle de estoque, sendo toda a entrada, saída e controle de estoque, ponto de pedido para novas compras, controlado e acompanhado por este. |
| Controles de Entradas e Saídas | Todas as entradas e saídas são realizadas via sistema e podem ser acompanhadas, bem como relatórios impressos estipulando as curvas de consumo, as sazonalidades, relatórios contábeis de recebimento de notas fiscais e consumo, estatísticas de consumo e possíveis perdas |
| Controles de Itens a Vencer | Todos os itens, quando entram no estoque são cadastrados com sua respectiva data de validade sendo possível retira-los de circulação próximo ao seu prazo de vencimento, de qualquer forma, será realizado ainda um controle visual e manual mensalmente, para ampliação de controle. |
| Controle de Temperatura | Diariamente será realizado controle de temperatura e umidade de ambiente, possibilitando ajustes e ampliando a segurança dos produtos dispostos na farmácia dentro das temperaturas preconizadas pelos fabricantes. |
| Controle de Medicações Controladas | Diariamente será realizado controle de medicações de controle especial, tendo um controle total e efetivo sobre estes. Trimestralmente serão elaborados livros de controles, obtidos no sistema |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

| | |
|---|---|
| | das medicações controladas, entradas, saídas com indicação de quem fez uso das mesmas e quantidade estoque e encaminhado a vigilância sanitária conforme rege legislação |
| Inventários | Os inventários serão realizados trimestralmente, considerando o saldo atual no sistema e a contagem física, sendo esta contagem realizada por três pessoas distintas, são realizadas duas contagens de cada item, em ocorrendo uma disparidade de informações entre as duas contagens realizasse a terceira contagem. Após todo o estoque ser conferido é realizado ajuste de saldo, caso necessário e realizado levantamento afim de verificar o motivo da ocorrência de disparidades. Tal ação permite controle mais efetivo do movimento de estoque. |

## CONFECÇÃO E GUARDA DE PRONTUÁRIOS MÉDICOS

| Item | Descrição |
|---|---|
| Modelo de Fichas | As fichas serão emitidas via sistema gerencial a ser implantado, seguindo o padrão de ficha BAU instituída pelo SUS, onde constam dados do paciente, número de cartão SUS e afins, espaço para evolução e prescrição médica e checagem de administração de medicação pela enfermagem. |
| Organização | Os prontuários serão arquivados considerando o número de prontuário de cada paciente, de forma cronológica, afim de possibilitar o manuseio e a gestão facilitada dos documentos que o compõe. |
| Arquivamento e Controle | Os prontuários serão arquivados mensalmente, em arquivo especifico, cujo acesso seja restrito aos colaboradores que trabalham no setor administrativo relacionado aos prontuários, de forma a garantir o sigilo e integridade dos mesmos. |
| Protocolos | Desenvolvimento de protocolos relacionados a guarda e sigilo dos dados contidos nos prontuários, fornecimento de cópias e regimento da Comissão de Revisão de Prontuários |
| Fornecimento de Cópias | As cópias de prontuários são fornecidas tão somente ao paciente ou familiar autorizado por este, faz-se necessário fazer a solicitação autenticada em cartório indicando data do atendimento e motivo pelo qual está requerendo tal cópia, o hospital dispõe de um prazo de até dez dias para entregar tal cópia |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

## QUALIDADE SUBJETIVA

INFORMAÇÃO AOS USUÁRIOS

| Ação | Quem | Quando | Como | Por que |
|---|---|---|---|---|
| Manual do Paciente | Setor de Internação e Enfermagem | Desde o início dos trabalhos | Desenvolvendo um manual a ser entrega a paciente e família quanto as normas do hospital, horários de visita, indicações de dieta e afins. | Para que todos estejam cientes de como o hospital funciona, contribuindo assim no bem estar do paciente, buscando junto a conduta clinica seu pronto reestabelecimento |
| Termo de Consentimento Informado | Médico | Desde o início dos trabalhos | Estabelecendo junto ao corpo clinico obrigatoriedade do termo de consentimento informado, anterior a realização de qualquer procedimento, bem como, da necessidade de tal ação ser desenvolvida pelo médico | Para que o paciente esteja devidamente ciente do procedimento que irá ser submetido, as etapas, riscos e necessidade de cuidados, durante todo o processo. |

## SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Implantação de questionário de satisfação a ser desenvolvido | Para buscar um cenário de avaliação e níveis de satisfação quanto aos serviços prestados. |
| Realizar levantamento mensal relacionado a avaliação por área, de acordo com resultados de questionários | Para ampliar a melhoria e verificar do ponto de vista dos clientes quais as ações falhas no atendimento |
| Divulgar resultados | Apresentar à equipe e à população o trabalho realizado, o que está condizente e o que precisa ser melhorado |
| Estabelecer medidas para correção de erros | Para minimizar erros e alcançar resultados cada vez mais satisfatórios |

## HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Implantar Protocolo de Acolhimento e Classificação | Para que os pacientes sejam atendidos priorizando-se a ordem de necessidade, primordialmente os casos de |

Anacleto
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

| | |
|---|---|
| de Risco | urgência e emergência |
| Retornos de pacientes | Para ampliar a segurança da equipe, hospital, mas, sobretudo, do paciente que procura o atendimento novamente, em um curto espaço de tempo por não ter apresentado melhoras do quadro inicial |
| Educação Continuada | Para continuamente estar revendo e aprimorando processos, melhorando assim o atendimento ao paciente e familiar |
| Implantar sistema de referência e contra referência | Para determinar o fluxo rápido e adequado dos pacientes de acordo com a necessidade |
| Protocolos Clínicos | Priorizar conduta ágil e adequada diante de casos que requerem necessidade maior de atenção |
| Visitas aos Pacientes Internados | Para garantir o convívio social do paciente, preservando, porém, seu bem-estar e descanso adequado durante o período de hospitalização |
| Garantia de Acompanhante | Norma estipulada pelo Ministério da Saúde |

## GESTÃO:

O Contrato em questão deverá contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de gestão Hospitalar, assim como para os processos de gestão do SUS, de modo a maximizar os recursos alocados em benefício da população.

O HOSPITAL deverá ter seu modelo de gestão definido de forma a atender aos requisitos estratégicos, táticos e operacionais dentro dos princípios aceitos pela administração, compartilhando responsabilidades com a Entidade mantenedora, que atua de forma mais incisiva na sua gestão econômica e financeira.

A abertura e prestação de novos serviços no âmbito deste hospital envolverão pactuação prévia com os gestores, das ações / atividades que deverão ser incorporados ao Contrato, mediante aditivo.

Através de seu corpo de Diretores, Gestores e Profissionais deverá desenvolver relações com o Gestor Municipal, implementando programas integrados voltados à melhoria da qualidade de vida da população.

Deverá implantar sistema de gestão de custos hospitalares e direcionar as atividades de custeio e as ações de tomada de decisão gerencial.

O Hospital deverá, através desta estrutura, contar com meios que lhe permitam acumular informações que propiciem a aplicação de ferramentas gerenciais adequadas para a correção de problemas identificados, assim como para o aprimoramento dos serviços.

A prestação de contas se dará mensalmente pela apresentação de relatório de cumprimento de metas físicas conforme pactuado neste POA, devendo cumprir ao menos 80% (oitenta por cento) das metas quantitativas previstas.

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 97561

## Programação de Atendimentos Mensal SUS

| Procedimento | META |
|---|---|
| **Finalidade Diagnóstica** | |
| RADIOLOGIA | 200 |
| ULTRASSONOGRAFIA | 40 |
| ELETROCARDIOGRAFIA | 25 |
| TOMOGRAFIA | 2 |
| LABORATORIAIS | 300 |
| TOCOCARDIOGRAFIA | 20 |
| | |
| **Urgência/Emergência** | |
| ATENDIMENTO URGÊNCIA/EMERGÊNCIA | 850 |
| ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO | 750 |
| ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS | 450 |
| SUTURAS | 20 |
| INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO/OXIGENIOTERAPIA | 30 |
| | |
| **Ambulatorial** | |
| PEQUENOS PROCEDIMENTOS CIRÚGICOS (Exérese, cantoplastia, drenagem de abscesso..) | 5 |
| CURATIVOS | 50 |
| CATETERISMO VISICAL | 6 |
| RETIRADA DE PONTOS | 5 |
| | |
| **Média Complexidade Hospitalar** | |
| PACIENTE/DIA (Internações em Enfermaria) | 80 |
| CIRURGIAS (Cirurgia Geral) | 8 |
| SESSÕES DE FISIOTERAPIA (Internados) | 150 |
| HEMOTERAPIA | 1 |

Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627

Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551

Itá- SC, 01 de fevereiro de 2023

***JULIANA APARECIDA BATISTA***
Gestora do Fundo Municipal de Saúde
Contratante

[redacted]
Osmar Eugênio Penso
Superintendente
CRA-SP 87551
**OSMAR EUGÊNIO PENSO**
Beneficência Camiliana do Sul – Hospital São Pedro
Contratada

Testemunhas:

01. [redacted]
Nome: Silviane Carla Mertins
CPF: 0[redacted]86

02. [redacted]
Nome: Felipe Carlos Caumo
CPF: 0[redacted]99

Vistado:

[redacted]
**Verônica Sirlei Nicanor Simon**
Assessora Jurídica
OAB/SC 33.858

[redacted]
Anacleto Canan
Advogado
OAB-SC 5.627