



INSTITUTO DE  
RESPONSABILIDADE SOCIAL  
SÍRIO-LIBANÊS

SER+  
SAÚDE

# OS DESAFIOS DA HOTELARIA EM UM HOSPITAL PÚBLICO

## COMO MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

*Hospital Geral do Grajaú*

**24-27 ABR**  
TALUÁ RESORT & CONVENTION ATIBAIA



**32<sup>o</sup>**  
CONGRESSO  
FEHOSP

**SAÚDE  
FILANTRÓPICA:**

ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS



## O INSTITUTO

O Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês é uma Organização Social de Saúde que nasceu com a missão de retornar à sociedade brasileira a acolhida obtida pelos imigrantes sírio-libaneses no Brasil.

Com mais de **14 anos** de existência, fazemos a gestão de **oito unidades** de saúde, em parceria com o poder público e privado, como forma de complementar os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), com a excelência da marca Sírio-Libanês.



## NOSSO PROPÓSITO

Compartilhar excelência na saúde pública com relevância social.



## NOSSA VISÃO

Ser uma organização social protagonista na jornada de excelência em saúde com responsabilidade social no Brasil.



## NOSSOS VALORES

SER+  
SAÚDE



**S**olidariedade



**E**xcelência



**R**esultado



**GRAJAÚ**  
HOSPITAL GERAL DO GRAJAÚ  
PROF. LIBERATO JOSE ALFONSO DE SOUZA

CLÍNICA MÉDICA  
CLÍNICA CIRÚRGICA

**74 Leitos**

**56 Leitos**

UTI NEONATAL  
BERÇÁRIO  
ALOJAMENTO CONJUNTO

6º

5º

**73 Leitos**

PEDIATRIA  
UTI PEDIATRICA

ORTOPEDIA  
UTI ADULTO  
CENTRO CIRÚRGICO

**42 Leitos**

4º

3º

**49 Leitos**

PSA  
EMERGÊNCIA  
PSI  
EMERGÊNCIA INFANTIL

2º

**TOTAL LEITOS OPERACIONAIS: 294**

511



Procedimentos cirúrgicos/mês

1.311



Internação/mês

5.065



Atendimentos de urgência/mês

10.338



Exames de imagem

58.448



Exames laboratoriais

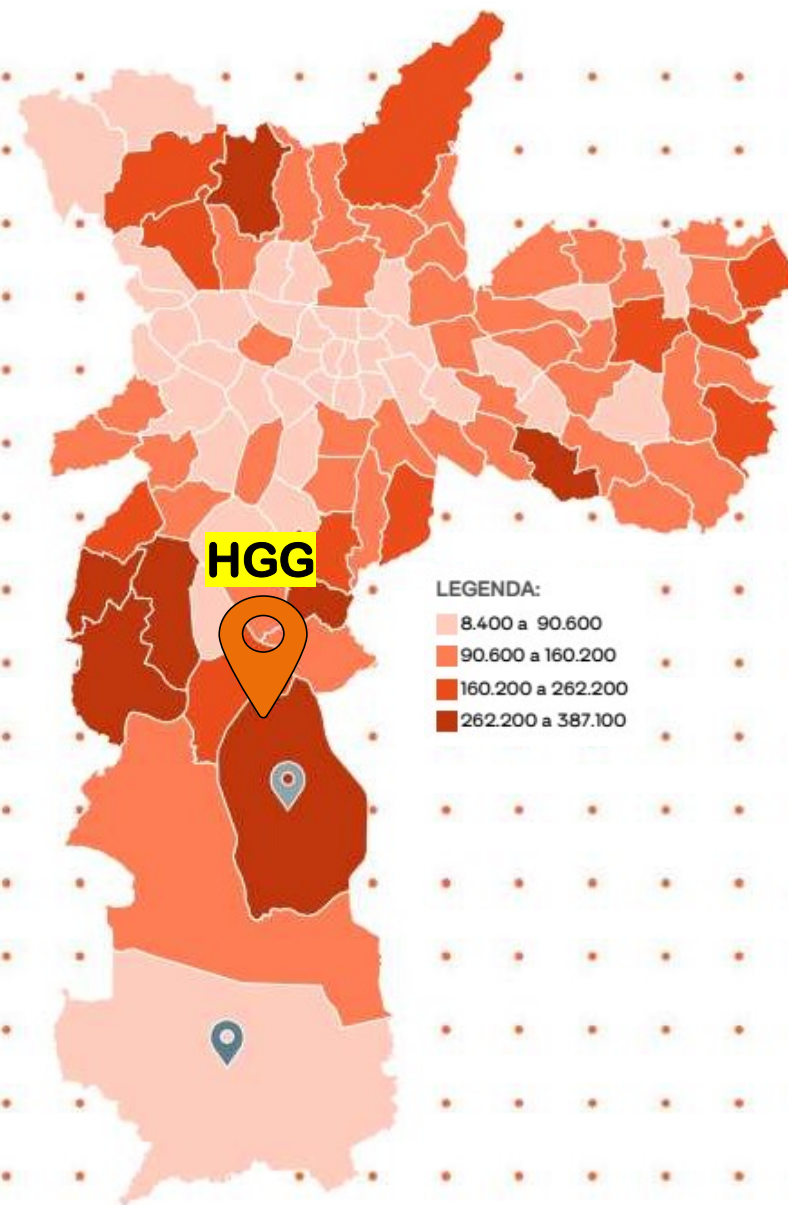
### Especialidades Médicas:

- Anestesiologia
- Cirurgia Pediátrica
- Clínica Geral
- Ginecologia/ Obstetrícia
- Cirurgia Geral
- Neurologia
- Neonatologia
- Intensivista
- Pediatria
- Ortopedia/ Traumatologia
- Infectologia



# População total

População total, por distrito



ANO-BASE: 2019

FÓRMULA: População total do distrito

FONTE(S): Sistema Seade de projeções populacionais

OBSERVAÇÕES: Projeção da população para o ano de 2018, com base em dados do Censo demográfico de 2010.

MAIS INFORMAÇÕES: <https://www.redesocialdecidades.org.br/br/SP/sao-paulo/regiao/+aricanduva/poblacion-total>

Dos 96 Distritos da Cidade de São Paulo, o Grajaú ocupa a posição nº 1 de quantidade populacional

A população que vive na região do HGG apresenta a maior **vulnerabilidade social** da cidade de São Paulo, o que impacta diretamente no volume e na complexidade dos atendimentos.

Mais da metade da população vive em condições de alta vulnerabilidade (renda familiar baixa, poucos anos de estudo e famílias chefiadas por indivíduos jovens com filhos pequenos).

## DIRETRIZES PNH/CUIDADO CENTRADO NA PESSOA

ACOLHIMENTO

Projetos de Humanização

GESTÃO  
PARTICIPATIVA E  
CO-GESTÃO

Movimento popular de saúde

AMBIÊNCIA

Estrutura

DIREITO DOS  
USUÁRIOS

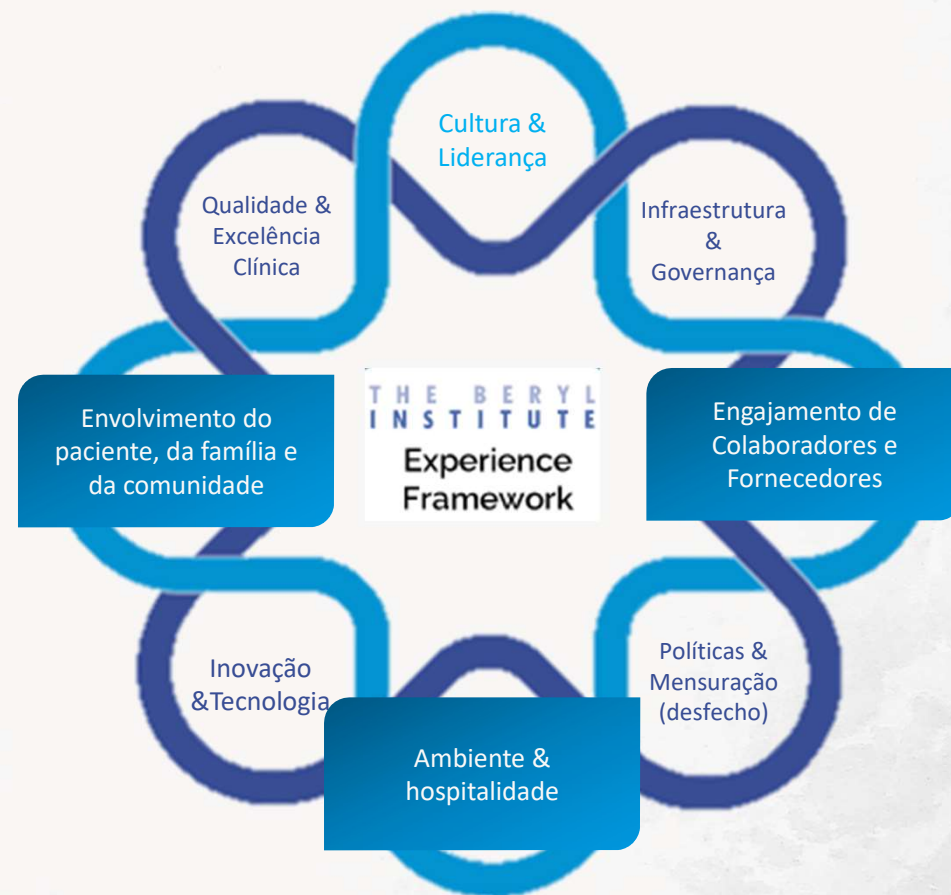
NPS  
Pesquisa de Satisfação

VALORIZAÇÃO DO  
TRABALHADOR

Educação & Desenv. / ReconheSer  
Café dos Elogiados

CLÍNICA  
AMPLIADA

Alta Qualificada





## VALORIZAÇÃO DO TRABALHADOR

Engajamento de Colaboradores e  
Fornecedores



## EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR



**03 Anos**  
**Categoria**  
**Zinco**

**05 Anos**  
**Categoria**  
**Bronze**

**10 Anos**  
**Categoria**  
**Prata**

**15 Anos**  
**Categoria**  
**Ouro**

**20 Anos**  
**Categoria**  
**Esmeralda**

**25 Anos**  
**Categoria**  
**Rubi**

**30 Anos**  
**Categoria**  
**Diamante**

### CARTÃO DE RECONHECIMENTO

Reconhecimento entre pares e gestores pelo excelente trabalho com referência em nossos valores: busca, calor humano, excelência e solidariedade

### TEMPO DE CASA

Reconhecimentos dos colaboradores que estão há muitos anos na instituição, escalonado em 3, 5 e 10 anos

### COMPROMETIMENTO

Reconhecimento aos profissionais que durante um período definido não se ausentaram sem justificativa (faltaram) de suas atividades

## EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR



## EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

- ✓ Treinamento e Desenvolvimento
- ✓ Acolhimento e integração de residentes
- ✓ Ações de Reconhecimento
- ✓ Sorteio de brinquedos para filhos/netos
- ✓ Sorteio de Cesta de Páscoa
- ✓ Mapeamento Interno para promoções

# EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR







## GESTÃO PARTICIPATIVA E CO-GESTÃO

Envolvimento do paciente, da família e da comunidade

## OBJETIVOS

### REUNIÃO MENSAL COM A COMUNIDADE

- Informar os representantes quanto ao cumprimento de metas, indicadores e demais dados de atendimento;
- Esclarecer dúvidas, informar alterações de fluxos e tratativas com a Rede de Atenção;
- Instrumentalizar os participantes quanto a atuação do HGG na região e temas de interesse;





HGG 20 anos salvando v  
sonhos e histórias!



## PARTICIPAÇÃO POPULAR NO HGG

- Comitê de Ética em Pesquisa
- Celebrações institucionais
- Comitê de Visitação





## ACOLHIMENTO

Ambiente & Hospitalidade



## ACOLHIMENTO / AMBIENTE HOSPITALIDADE

Anualmente, é desenvolvido um plano de atividades lúdicas baseado na promoção de elementos culturais e cognitivos



Vídeo Game



Dia do Gibi

## ACOLHIMENTO / AMBIENTE HOSPITALIDADE

Para atender aos pacientes restritos ao leito, é feita uma adaptação das atividades de acordo com a possibilidade de realização pela criança.

Em 2022:

Atendimentos na Brinquedoteca: 808

Atendimentos da Brinquedoteca Móvel: 1005



## ACOLHIMENTO / AMBIENTE HOSPITALIDADE



## ACOLHIMENTO / AMBIENTE HOSPITALIDADE



## ACOLHIMENTO / AMBIENTE HOSPITALIDADE

CANTO CIDADÃ

O HGG recebe o projeto “Teatro em Hospitais” em parceria com a Organização Social Canto Cidadão, que possibilita a apresentação de 9 esquetes cada dia de apresentação.

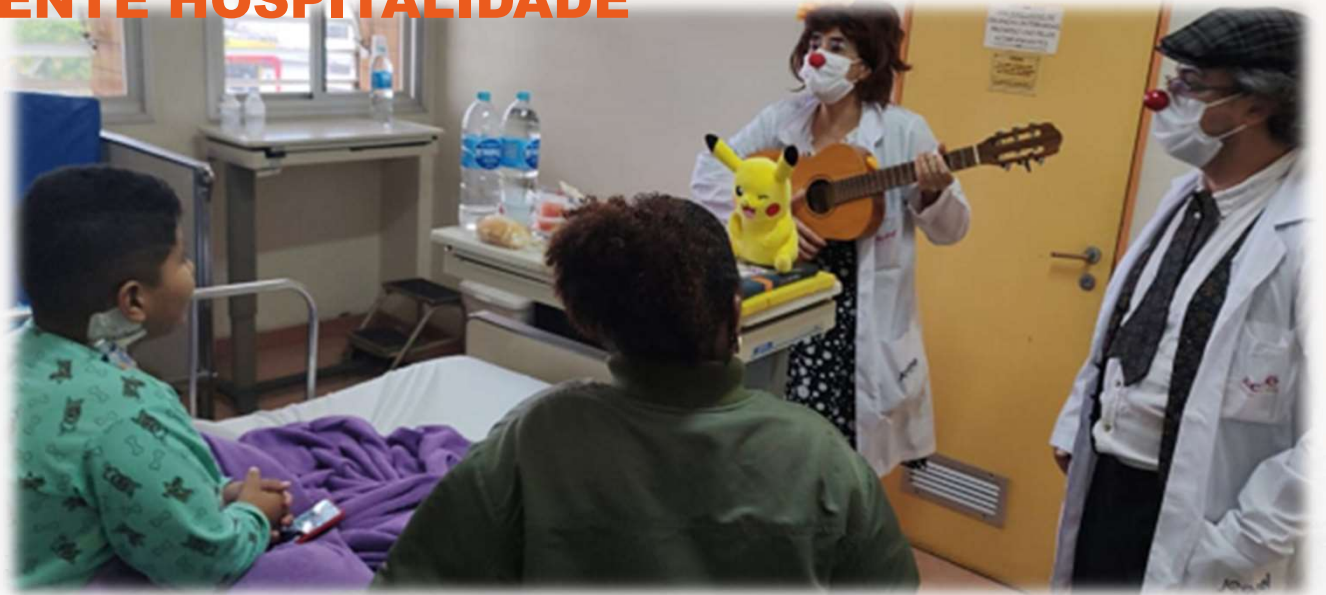
Música no HGG



Cantinho da Beleza



## ACOLHIMENTO / AMBIENTE HOSPITALIDADE





Paciente, 78 anos,  
internado por IAM, após  
do Nordeste, para o  
casamento da neta



Visita Pet



## ACOLHIMENTO / AMBIENTE HOSPITALIDADE





## ACOLHIMENTO / AMBIENTE HOSPITALIDADE



MES	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL 2022
ROUPAS DOADAS	97	119	158	111	195	190	84	133	100	85	182	265	1719
KIT HIGIENE	2	6	37	5	12	14	5	6	5	7	18	12	129



## AMBIÊNCIA

Ambiente & Hospitalidade

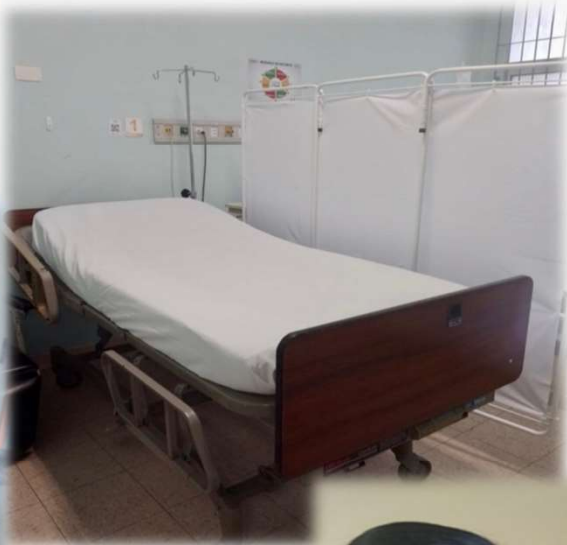
## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



ÓCULOS DE REALIDADE VIRTUAL PARA  
PUNÇÃO VENOSA PSI



CARRINHO PARA  
TRANSPORTE CIRÚRGICO



## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



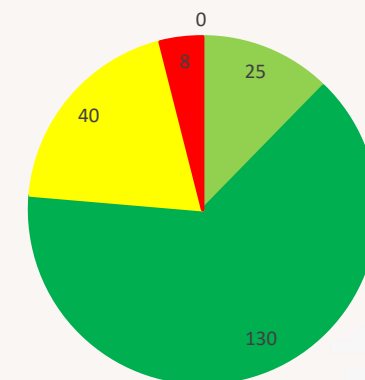
A Oliveira, árvore  
que fornece o azeite,  
é símbolo de paz,  
saberino, abundância,  
resistência, cura.  
A pomba da paz  
transporta um ramo  
de Oliveira no bico.  
O óleo para unção  
e bênção também é  
extraído da Oliveira,  
simbolizando cura  
e proteção divina.





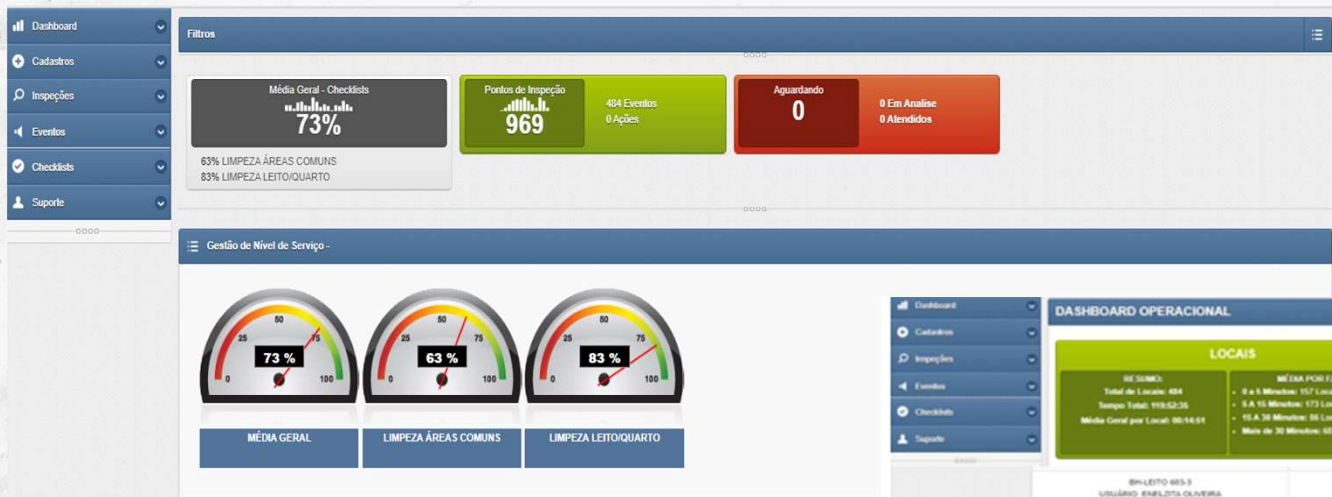
# AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE

Alojamento	EX	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611
	612	SE	CAR	CL	BL	SP	SM	WC				
Parto Humanizado	UTI NEO	COPA	SL 61	SL 62	RGO	SLOB	SP01	SP02	SP03	CONF	SM	
Clínica Médica	SS	WCF	WCM	EX	528	527	526	525	524	523	522	521
	520	519	518	517	DML	SU	FARM	SP				
	EX	SP	DML	501	502	503	504	505	506	507	508	509
	510	511	512	513	514	515	516					
Clínica Pediátrica/ Uti Pediátrica	CONF	SM	SP	BRINQ	411	412	413	414	415	416	417	418
	419	420	EX	SA	DML	SU	MULT	UTI PEDIATRICA				
Clínica Cirúrgica	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	SM	EX
	DML	SP										
UTI Sul/ UTI Norte	VESTF	VESTM	SUPENF			UTI SUL			UTI NORTE			
Ortopedia	COPA	301	302	303	304	305	306	307	308	309	EX	MAT
Centro Cirúrgico	SL 01	SL 02	SL 03	SL 04	SL 05	SL 06	SL 07	SL 08	RPA	ARSENAL		
Pronto Socorro Adulto	RET 3	RET 2	RET 1	COPA	WCF	WCM	LAB	PENFT	RAIOX	RX37	RX38	TOMO
	SU	WCF	WCM	TELEMED	TRAUMA	EMERG	COPA	FARM S	CHOQUE	SL VERM	RECP EMERG	HALL
	RESSONANCIA											
Pronto Socorro Infantil	RECP	WC FR	WCF	S32	S31	S30	S28	S27	S26	S25	S24	S23
	S22	S21	S20	S33	S34	S35						
Administração	NIR	RECEP	AGT	UNISA	SAME	SS	SAU					
	DIRETORIA		ANFIETATRO		SUPENF		CENESP		SL VIDEO	CEP/SECR	SL APOIO 1	SL APOIO2



■ Restaurado   
 ■ Em Bom Estado   
 ■ Semi Crítico   
 ■ Crítico

# AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



**DASHBOARD OPERACIONAL**

**LOCALS**

MÉDIA GERAL: Total de Locais: 404, Tempo Total: 119:52:35, Média Geral por Local: 30:16:51

MÉDIA POR FAIXA: 0 a 5 Minutos: 157 Locais, 5 A 15 Minutos: 173 Locais, 15 A 30 Minutos: 25 Locais, Mais de 30 Minutos: 52 Locais

**CHECKLISTS**

LIMPEZA ÁREAS COMUNS: 19 - Pontuação: 67%, LIMPEZA LEITO/QUARTO: 15 - Pontuação: 87%, Pontuação Média Geral: 69%

**EVENTOS**

TOTAL: 8

LOCAL	USUÁRIO	DATA/HORA	DURAÇÃO	NOTA AVALIAÇÃO	QUANTIDADE
BB-LEITO 60-3	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 15:59:54 às 16:01:58	00:01:56	96.91%	0
BB-LEITO 60-2	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:03:05 às 16:05:17	00:02:12	96.91%	0
BB-LEITO 60-1	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:07:45 às 16:09:29	00:01:44	96.91%	0
BB-QUARTO 01	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:25:55 às 16:27:26	00:01:31	96.91%	0
BB-LEITO 01-1	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:27:42 às 16:29:17	00:01:35	96.91%	0
BB-LEITO 01-4	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:36:22 às 16:37:05	00:00:43	96.91%	0
BB-LEITO 01-2	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:32:32 às 16:33:58	00:01:26	96.91%	0
BB-QUARTO 02	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:34:23 às 16:37:19	00:02:47	96.91%	0
BB-CORREDOR	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:37:22 às 16:39:04	00:01:42	96.91%	0
BB-EXPURGO	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:39:21 às 16:41:06	00:01:45	77.91%	0
BB-LEITO 15	ENELZITA OLIVEIRA	26/10/22 às 16:43:21 às 16:45:38	00:02:09	96.91%	0



- Evento**
- LIMPEZA CONCORRENTE
  - LIMPEZA EMERGENCIAL
  - LIMPEZA TERMINAL
  - REVISÃO

# AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE

Panel de Indicadores HGG - Hotelaria

Gerenciamento de Limpeza

UTI	TIPO	NOME	IDADE	CPF	DIAGNOSTICO	DATA	TEMPO
UTI 04	UTI ADULTO	ADELAIDE NEVES OLIVEIRA DO CARMO	75	5966671	CLINICA MEDICA 5	02/04/2023 19:32:44	20 Horas 40 Minutos
UTI 05	UTI ADULTO	ANITA BAYER NEVES	84	5970106	CLINICA MEDICA 0	02/04/2023 19:35:28	20 Horas 37 Minutos
UTI 06	UTI ADULTO	MARIA DALILA CAVALCANTE DA SILVA	66	5964239	CLINICA MEDICA 8	26/03/2023 19:36:17	7 Dias 20 Horas 36 Minutos
UTI 07	UTI ADULTO	MARIA MARQUES NETO	69	5989790	CLINICA MEDICA 2	02/04/2023 06:38:30	1 Dia 9 Horas 34 Minutos
UTI 08	UTI ADULTO	AUDISIO PIRES	62	5964051	EMERGENCIA 9	30/03/2023 22:07:17	3 Dias 18 Horas 5 Minutos
UTI 08	UTI ADULTO	AUDISIO PIRES	62	5964051	EMERGENCIA 9	30/03/2023 22:07:17	3 Dias 18 Horas 5 Minutos
UTI 09	UTI ADULTO	NEUSA MARIA DOS SANTOS	74	5958797	CLINICA MEDICA 15	02/04/2023 06:38:41	1 Dia 9 Horas 34 Minutos
UTI 10	UTI ADULTO	ARNALDO ZANINI	72	5963895	CLINICA MEDICA 9	29/03/2023 00:48:48	5 Dias 15 Horas 24 Minutos
UTI 12	UTI ADULTO	WILMA MACHADO	73	5964065	CLINICA MEDICA 9	28/03/2023 18:27:50	5 Dias 21 Horas 45 Minutos
UTI 13	UTI ADULTO	CLEUSA MARIA DE MORAIS	55	5989705	CLINICA MEDICA 2	02/04/2023 19:33:12	20 Horas 40 Minutos
UTI 13	UTI ADULTO	CLEUSA MARIA DE MORAIS	55	5989705	CLINICA MEDICA 2	02/04/2023 19:33:12	20 Horas 40 Minutos
UTI 14	UTI ADULTO	AMANDA SANTOS SILVA	27	5986822	CLINICA MEDICA 3	31/03/2023 18:28:40	2 Dias 21 Horas 44 Minutos
UTI 15	UTI ADULTO	NADSON LUIS DE JESUS SILVA	19	5963864	CLINICA MEDICA 10	25/03/2023 18:21:35	8 Dias 21 Horas 51 Minutos
UTI 17	UTI ADULTO	KAYQUE MARINHO DANTAS DA SILVA	20	5964194	CIRURGIA GERAL 8	28/03/2023 12:11:52	6 Dias 4 Horas 1 Minuto
UTI 18	UTI ADULTO	ZILMA FERREIRA DA SILVA	64	5957603	CLINICA MEDICA 18	25/03/2023 17:08:54	8 Dias 23 Horas 4 Minutos
UTI 19	UTI ADULTO	JOSE CORREIA DAS NEVES	74	5949563	CLINICA MEDICA 27	28/03/2023 20:34:11	5 Dias 19 Horas 39 Minutos
UTI 20	UTI ADULTO	MARIALVA OLIVEIRA GUSMAO	65	5937766	CLINICA MEDICA 44	29/03/2023 18:15:45	4 Dias 21 Horas 57 Minutos
UTI 20	UTI ADULTO	MARIALVA OLIVEIRA GUSMAO	65	5937766	CLINICA MEDICA 44	29/03/2023 18:15:45	4 Dias 21 Horas 57 Minutos
UTI 21	UTI ADULTO	DIOGENES FERREIRA DO NASCIMENTO	38	5989811	CIRURGIA GERAL 2	01/04/2023 18:53:51	1 Dia 21 Horas 19 Minutos
UTI 22	UTI ADULTO	LUIZ CARLOS MESQUITA DE ARAUJO	51	5968789	CIRURGIA GERAL 3	02/04/2023 20:53:24	19 Horas 19 Minutos

Programação de limpeza de longa permanência na U.I



Recusa/reprogramação de limpeza 3 vezes



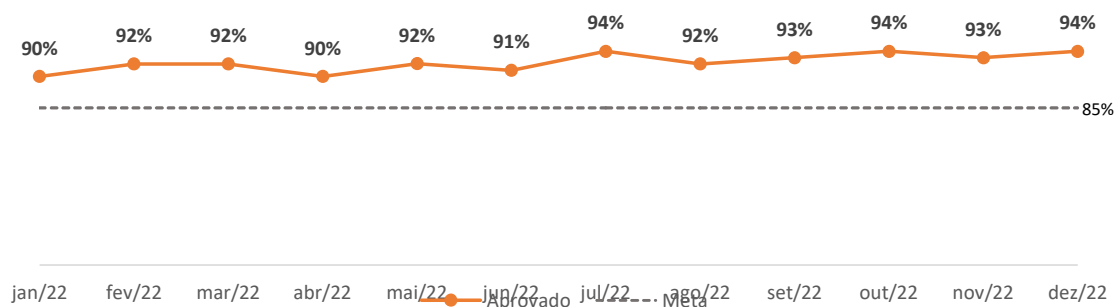
Acionado setor de SCIH para tratativa com a U.I riscos ao paciente

## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE

Avaliação do processo de higienização através do uso de *glow germ* e luz negra



Efetividade limpezas terminais



## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALAR



**RESÍDUOS  
IMPACTAM NA  
EXPERIÊNCIA  
DO PACIENTE ?**

## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE

Enxoval padronizado, entregue de forma individualizada pela equipe de camareiras, com kits definidos de acordo com o perfil dos pacientes



Kits para pacientes acamados



Kits para pacientes que deambulam



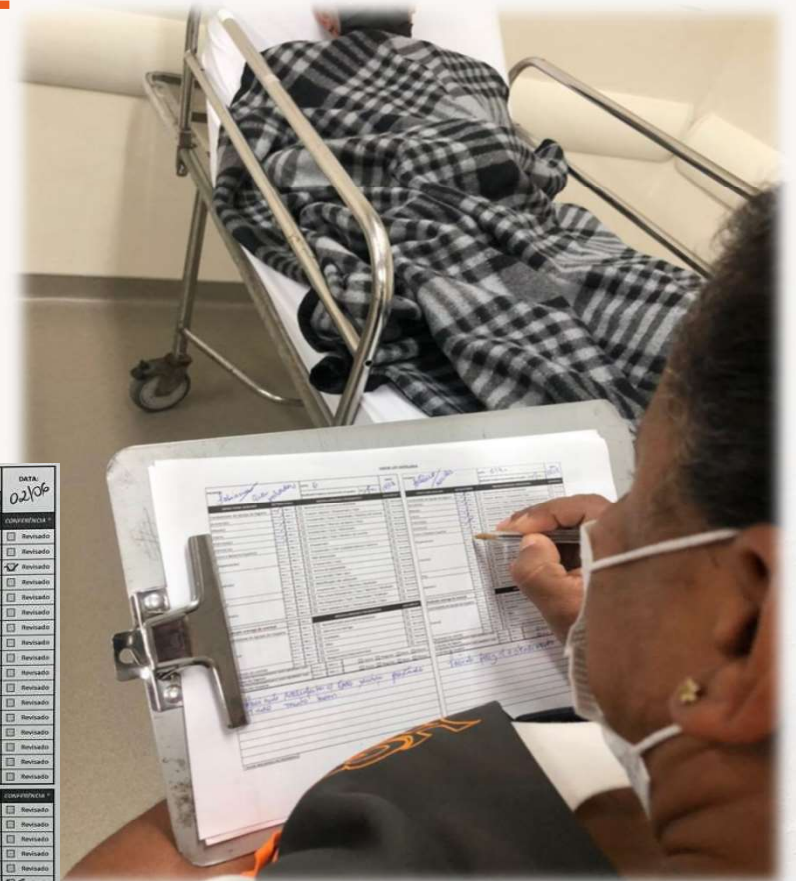
Kits banho com sabonete e toalha de banho descartável



Kits para pacientes pediátricos

## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE

Durante a internação do paciente é realizada uma pesquisa de satisfação para avaliar a qualidade dos serviços prestados e buscar ações de melhoria para as principais queixas.

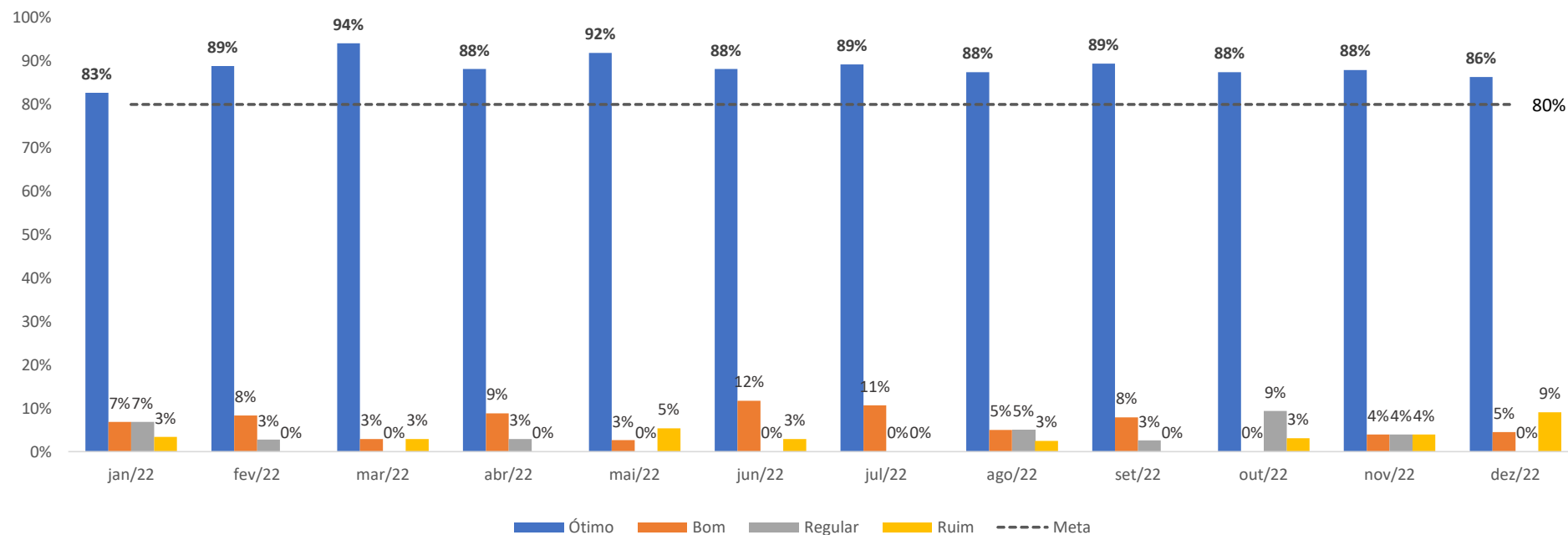


PACIENTE: <i>Josilda</i>		LEITO: <i>001</i>	DATA: <i>02/06</i>
REALIZADO SEMPRE CONCORDANTE NO QUARTO		Sim / Não	
ITEM A AVALIAR	SATISFATÓRIO	IRREGULARIDADES FREQUENTES	COMENTÁRIOS
Cardinalidade da equipe de higiene	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Apresentação pessoal/cordialidade	<input type="checkbox"/> Revisado
Armário(s)	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Ficaram objetos / Empoeirado / Sujo	<input type="checkbox"/> Revisado
Mesa(s)	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Empoeirado / Sujo / Manchado / Resíduos de comida	<input checked="" type="checkbox"/> Revisado
Viários	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Empoeirado / Marcas de dedos / Sujo	<input type="checkbox"/> Revisado
Polttronas(s)	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Empoeirado / Sujo / Manchado	<input type="checkbox"/> Revisado
Cortina (s)	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Empoeirado / Sujo / Resíduos de comida	<input type="checkbox"/> Revisado
Porta e Batente Superior	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Empoeirado	<input type="checkbox"/> Revisado
Dispensários	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Empoeirado / Com sujidade interna / externa	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Não abastecido	<input type="checkbox"/> Revisado
Linhas(s)	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Empoeirado / Sujo	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Acima da capacidade	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Saco vazio / Sem saco	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Identificação não adequada	<input type="checkbox"/> Revisado
Piso	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Empoeirado / Sujo / Detritos / Molhado	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input checked="" type="checkbox"/> Piso e box Empoeirado / Sujo / Detritos / Molhado	<input type="checkbox"/> Revisado
Danheiro	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Pia Empoeirada / Sujo / Manchado / Molhado	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Vaso Sanitário Sujo / Tampo molhado / Cheiro	<input type="checkbox"/> Revisado
<b>Realizado entrega do enxoval</b>		<b>IRREGULARIDADES FREQUENTES</b>	<b>COMENTÁRIOS</b>
Cardinalidade da equipe de roupa	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Apresentação pessoal/cordialidade	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Demora na entrega	<input type="checkbox"/> Revisado
Enxoval	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Sujidades	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Odores	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Mancha	<input type="checkbox"/> Revisado
	Sim / Não	<input type="checkbox"/> Fregos/olor/desconfortável	<input checked="" type="checkbox"/> Revisado
O paciente/companheiro está satisfeito com o serviço de higiene? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não sei <input type="checkbox"/> Não O paciente/companheiro está satisfeito com o serviço de roupa? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não sei <input type="checkbox"/> Não			
Solicitado a troca do colchão (realizado) Apenas o 1º ponto estava reservado após apontado no restante permaneceu o mesmo.			

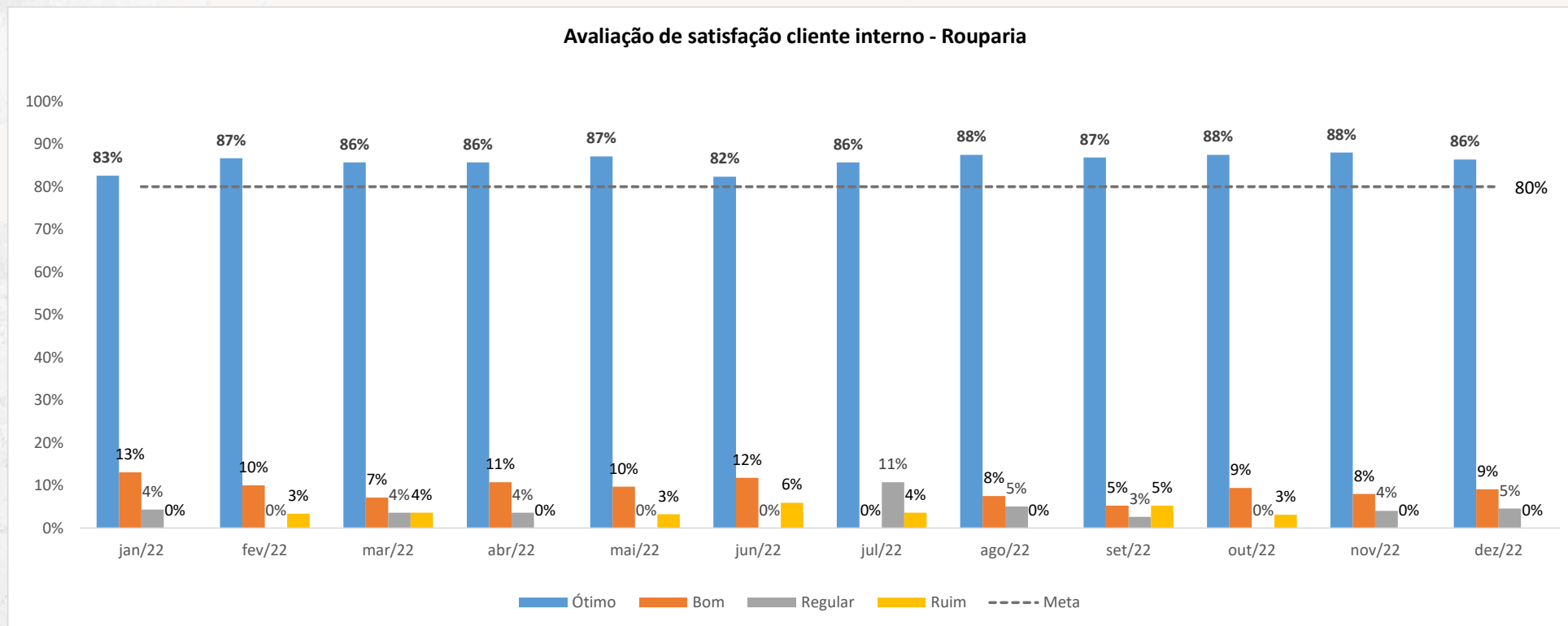


# AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE

Avaliação de satisfação cliente interno - Higiene



# AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



# AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



HOSPITAL GERAL DO GRAJAÚ  
Profª Liberato John Alphonse Di Dio

## Mapa Nutrição

Página 1 de 2  
28/03/2023 16:15:01

Unid. Inter.	Leito	Atend	Paciente	Prescrição Médica	Prescrição Nutrição	Observações	Visita
RETAGUARDA PSA	202	5963765	EDNA FERREIRA DOS SANTOS Data Inter.: 24/03/23 15:51 Data Nasc.: 30/09/57 Idade: 65 Anos 5 Meses 28 Dias	DIETA BRANDA HIPOSSODICA PARA DIABETES Obs:	LEVE HS DM	Diag: DOENÇA PULMONAR OBSTRUTIVA CRONICA COM EXACERBAÇÃO AGUDA NAO ESPECIFICADA SUCO DM 10H; MINGAU DM 23H;	25/03 P: 147 A: 1,80 IMC: 37,42 RV: 33/03 REAV: 04/04
RETAGUARDA PSA	203	5963315	EPICENIA FRANCISCA DA SILVA Data Inter.: 23/03/23 18:52 Data Nasc.: 03/05/39 Idade: 83 Anos 10 Meses 20 Dias	DIETA ENTERAL PADRAO ADULTO Obs:	SNE	Diag: OUTRAS EPILEPSIAS E SINDROMES EPILEPTICAS GENERALIZADAS NS 900 ML (NC 49%/NP 56%) AF: 300ML/14H	24/03 PE: 77,4 AE: 1,56 IMC: 31,66KG/M² AJ:50 CP28 CB33 RT: 29/03 REAV: 03/04
RETAGUARDA PSA	204	5964104	ILIZABETE MORENO DA CUNHA Data Inter.: 25/03/23 20:24 Data Nasc.: 08/11/48 Idade: 74 Anos 4 Meses 21 Dias	DIETA GERAL HIPOSSODICA Obs:	GERAL SIMACARRÃO	Diag: OUTRAS FORMAS DE ENFISEMA NUTREN 14H	26/03 PE:46,2KG EE:1,59 IMC:16,91KG/M² CB:10,5 CP:25,5 AJ:31 RT:29/03 REAV:05/04
RETAGUARDA PSA	206	5962201	EDINEIA SORELLI Data Inter.: 23/03/23 18:04 Data Nasc.: 19/12/65 Idade: 57 Anos 2 Meses 10 Dias	DIETA PASTOSA Obs: Dieta de consistência pastosa, com al	PASTOSA	Diag: SEPTICEMIA NAO ESPECIFICADA NUTREN 15H	23/03 PE:39,9KG EE:1,54M IMC:16,89KG/M² CB:21 CP:21 AJ:46,5 RT:28/03 REAV:02/04
RETAGUARDA PSA	207	5966665	MARCIA MARIA DE JESUS SILVA Data Inter.: 29/03/23 01:23 Data Nasc.: 04/03/71 Idade: 52 Anos 25 Dias	DIETA BRANDA PARA DIABETES Obs:	BRANDA DM HS SPEIXE SIABACA) (ALERGIA)	Diag: CELULITE NAO ESPECIFICADA SUCO DM 10H; MINGAU DM 23H;	28/03 PE:112,4KG EE:1,83M IMC:32,54KG/M² CB:40,5 CP:48 AJ:52 RT:05/04 REAV:08/04
RETAGUARDA PSA	208	5966596	LINDA WILMA CRESCENTE Data Inter.: 28/03/23 18:13 Data Nasc.: 06/08/52 Idade: 70 Anos 7 Meses 23 Dias	DIETA PASTOSA Obs: Dieta de consistência pastosa, com al	PASTOSA S/FRANGO COZIDO S/OVO	Diag: SEPTICEMIA NAO ESPECIFICADA NUTREN 14H; PAPA DE FRUTA 10H; MINGAU 21H; VITAMINA 15H;	29/03 PR:72KG ER:1,69M IMC:26,13KG/M² RT:01/04 REAV:05/04
RETAGUARDA PSA	212	5965542	EDVALDO NUNES DOS SANTOS Data Inter.: 28/03/23 07:16 Data Nasc.: 09/07/77 Idade: 45 Anos 8 Meses 20 Dias	DIETA GERAL Obs:	GERAL	Diag: CONCUSSAO CEREBRAL 29/03 sem leite, clovas	28/03 PR:76 ER:1,78M IMC:24,54KG/M² RT:04/04 REAV:07/04
RETAGUARDA PSA	214	5965244	RICARDO DA SILVA BATISTA Data Inter.: 27/03/23 15:39 Data Nasc.: 11/05/03 Idade: 19 Anos 10 Meses 18 Dias	DIETA GERAL Obs:	GERAL CACHOCOLATADO	Diag: OUTRA OSTEOMIELITE CRONICA 29/03 sem leite / cl chá	28/03 PE:59,2 EE:1,84M IMC:17,42KG/M² CB:24 CP:31 AJ:62 RT:04/04 REAV:07/04
RETAGUARDA PSA	216	5965274	ROGERIO FERNANDES DE SOUZA Data Inter.: 27/03/23 15:59 Data Nasc.: 04/03/86 Idade: 37 Anos 25 Dias	DIETA GERAL HIPOCORDUROSA Obs:	GERAL HG *JEJUM A PARTIR DAS 22H DO DIA 28/03*	Diag: CALCULOSE DA VESICULA BILIAR SEM COLECISTITE Com omelete no almoço	28/03 PR:73KG ER:1,75M IMC:23,84KG/M² RT:04/04 REAV:07/04
RETAGUARDA PSA	217	5964413	FLAVIO MENDES DE MORAIS Data Inter.: 27/03/23 06:39 Data Nasc.: 06/03/83 Idade: 40 Anos 23 Dias	DIETA LEVE Obs:	LEVE	Diag: OUTRAS PANCREATITES AGUDAS 3 AMEIXAS SECAS 10H;	27/03 P: 79 A: 1,72 IMC: 26,77KG/M² RT: 03/04 REAV: 06/04
RETAGUARDA PSA	218	5961238	ALEXANDRE MILITAO DA SILVA Data Inter.: 22/03/23 00:44 Data Nasc.: 10/11/77 Idade: 45 Anos 4 Meses 19 Dias	DIETA GERAL HIPOSSODICA Obs:	GERAL HS	Diag: ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL, NAO ESPECIFICADO COMO HEMORRAGICO OU ISQUEMICO C/ CAFÉ PURO	22/03 P: 96 A: 1,80 IMC: 29,89KG/M² RT: 27/03 REAV: 01/04

Preferência alimentar



## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE

Na ausência de carros térmicos, possuímos em cada copa micro-ondas para aquecimento de refeição caso o monitoramento de temperatura seja oscilado, garantindo que o paciente receba sua dieta na melhor temperatura.

1



Baixela  
Piloto

2



Controle de  
temperatura

3



Carro de  
distribuição




4



Micro-ondas

## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE

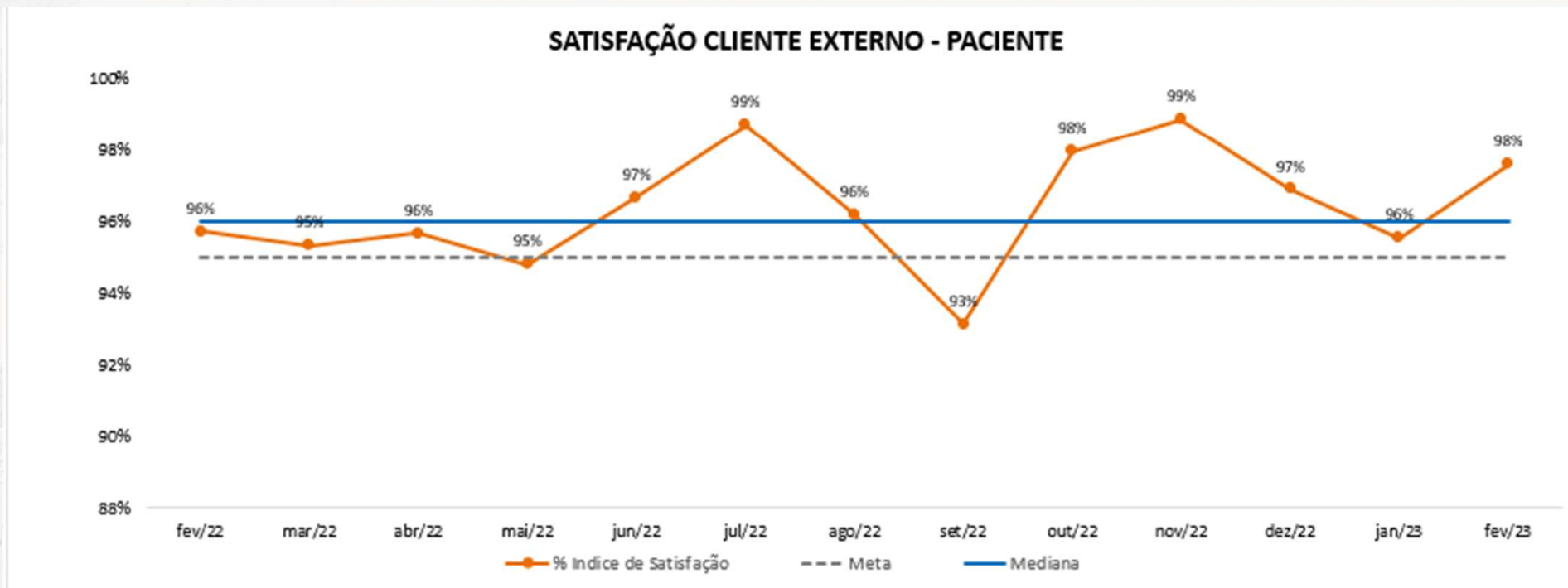


		<h3>SATISFAÇÃO DE REFEIÇÕES – HGG</h3>	
Data da pesquisa:		Responsável:	
Paciente/Leito/DN	Conceito	Dieta Atual/ Observações	
Helene Manoel 504-1 07/10/1985	O que você achou da refeição? ÓTIMO BOM REGULAR RUIM 	Geral HS DM Refeição do pai	
Rezerva Domício dos Santos 503-1 05/10/1963	O que você achou da refeição? ÓTIMO BOM REGULAR RUIM 	Branda HS D1 leite Sem Queixas	

Agradando sua palatabilidade realizamos substituição de alimentos com mesmo teor nutricional.



# AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



## SATISFAÇÃO DE REFEIÇÕES - HGG

	NOME	LEITO	DATA DE NASC.	DIETA	CONCEITO	Observação:
2	HELENO MANOEL DA SILVA	501-1	07/07/1985	DIETA GERAL HS DM	OTIMA	RECLAMOU DO SAL
3	ROZALVO DAMIAO DOS SANTOS	503-1	05/01/1963	BRANDA HS S/LEITE	OTIMA	SEM QUEIXA
4	RODRIGO MACEDO DE ANDRADE	503-2	18/06/1980	GERAL S/ FRANGO (SUBSTITUIT POR OVO)	OTIMA	SEM QUEIXA
5	DIOGENES ALMEIDA DOS SANTOS	504-2	19/09/1963	BRANDA C/CARNE PASTOSA	OTIMA	SEM QUEIXA
7	JOAQUIM JORGE DA SILVA	505-1	25/12/1970	BRANDA HS DM	BOA	RECLAMOU QUE NÃO ESTAVA INDO OS GRÃOS DO FEIJAO
8	GENTIL QUIRINO CABRAL	505/2	05/09/1958	GERAL HS DM	BOA	GOSTA MUITO DE PEIXE

# AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE



## Orientação Nutricional para Dieta Hipossódica



Paciente: \_\_\_\_\_

DN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura e carimbo \_\_\_\_\_

Nutricionista: \_\_\_\_\_

### Orientação Nutricional Dieta Hipossódica

#### Alimentos Recomendados:

- ❖ Pães integrais (francês de aveia, de cevada, pão integral, centeio, glúten, gergelim) e cereais (aveia e cevada);
- ❖ Queijo branco tipo minas, ricota;
- ❖ Carnes magras, peixe e frango sem pele;
- ❖ Legumes cozidos ou refogados;
- ❖ Sucos naturais e água;
- ❖ Feijão, lentilha, ervilha, grão de bico e soja;
- ❖ Temperos naturais: alho, cebola, tomate, salsa, cebolinha, coentro e ervas no geral;

#### Alimentos a Serem Evitados:

- ❖ Embutidos e frios (linguiça, salsicha, presunto, salame, apresuntado);
- ❖ Temperos industrializados: temperos/caldos prontos, molhos prontos e a base de maionese;
- ❖ Frituras em geral;
- ❖ Açúcar, açúcar mascavo, melado, mel e preparações que o contenham em excesso;
- ❖ Pães recheados com embutidos;
- ❖ Queijos amarelos (mussarela/ prato/ parmesão)
- ❖ Refrigerantes e sucos artificiais;
- ❖ Manteiga com sal, margarina vegetal cremosa com sal
- ❖ Óleo de canola, girassol, milho, soja, azeite de oliva em excesso;
- ❖ Sal em excesso.



### Recomendações:

- ❖ Aumente a ingestão de líquidos, no mínimo de 2 litros ao dia;
- ❖ Faça suas refeições em ambiente calmo;
- ❖ Fracione a dieta em pequenos volumes, conforme a tolerância do paciente, várias vezes por dia de 6 a 8 refeições;
- ❖ Evite ingerir líquidos durante as grandes refeições (almoço e jantar)
- ❖ Leia os rótulos dos alimentos comprados em supermercados;
- ❖ Varie o cardápio de acordo com os alimentos permitidos;
- ❖ Realize as refeições com calma, de preferência para os alimentos de melhor aceitação.
- ❖ Mantenha o corpo em movimento, se possível faça atividade física.

### Esquema da dieta

Desjejum:	
Pão:	1 unidade
Manteiga sem sal:	1 colher de chá
Café com leite:	1 copo

Lanche da manhã:	
Fruta:	1 unidade

Almoço:	
Arroz:	1 colher de servir
Feijão:	2 colheres de sopa
Carne:	1 pedaço médio
Legumes:	2 colheres de sopa
Verduras:	2 colheres de sopa
Fruta:	1 unidade

Merenda:	
Vitamina de frutas:	1 copo

Jantar:	
Arroz:	1 colher de servir
Feijão:	2 colheres de sopa
Carne:	1 pedaço médio
Legumes:	2 colheres de sopa
Verduras:	2 colheres de sopa
Fruta:	1 unidade

Cela:	
Mingau de aveia:	1 ml
Açúcar:	1 colher de chá

### Lista de substituições

#### Substituto das Verduras

Alface picada	1 prato de sopa cheio
Agrão	1 prato de sopa cheio
Alface	1 prato de sopa cheio
Almeirão picado	1 prato de sopa cheio
Molho fresco	1 prato de sobremesa
Brócolis	1 prato de sobremesa
Chicória picada	1 prato de sobremesa
Couve picada	1 prato de sobremesa
Espinafre	1 prato de sopa cheio
Mostarda picada	1 prato de sopa cheio
Repolho	1 prato de sobremesa
Escarola picada	1 prato de sopa cheio
Taboa picado	1 prato de chá
Taboa	1 prato de chá

#### Substituto das frutas

Ameixa	2 unidades
Banana	1 unidade pequena
Laranja lima ou péra	1 unidade média
Melancia	1 fatia média
Morango	1 fatia média

#### Substituto do Arroz

Arroz cozido	3 a 4 colheres de sopa
Macarrão cozido	2 colheres de sopa
Batata inglesa cozida	1 unidade média
Batata doce cozida	1 unidade pequena
Mandioca / casta / inhame	1 pedaço médio

#### Substituto do feijão

Feijão / Milho / Polenta	2 colheres de sopa
Feijão	1 concha média
Lentilha	1 concha média
Grão-de-bico	4 colheres de sopa
Ervilha cozida	2 conchas médias
Soja cozida	4 colheres de sopa

#### Substituto dos legumes

Abóbora	1 pedaço de chá
Abobrinha picada	4 colheres de sopa
Abóbora moranga	4 colheres de sopa
Beterraba	1 unidade tamanho médio
Cenoura	4 colheres de sopa
Chuchu	1 unidade tamanho médio

## Dúvidas sobre Alimentação???

**NUTRIÇÃO HGG**

Horário: 06:00 às 19:00

☎ 3544 - 94444

Ramais: 338 ou 347

HOSPITAL GERAL DO GRAJAÚ

R.: Francisco Octávio Pacca, 180, Pq das nações unidas - SP

CEP 04822-303 - São Paulo - SP

### ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL DE ALTA

Nome do orientado: \_\_\_\_\_ Grau de parentesco: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Nutricionista responsável pela orientação: \_\_\_\_\_

## AMBIÊNCIA/ AMBIENTE E HOSPITALIDADE





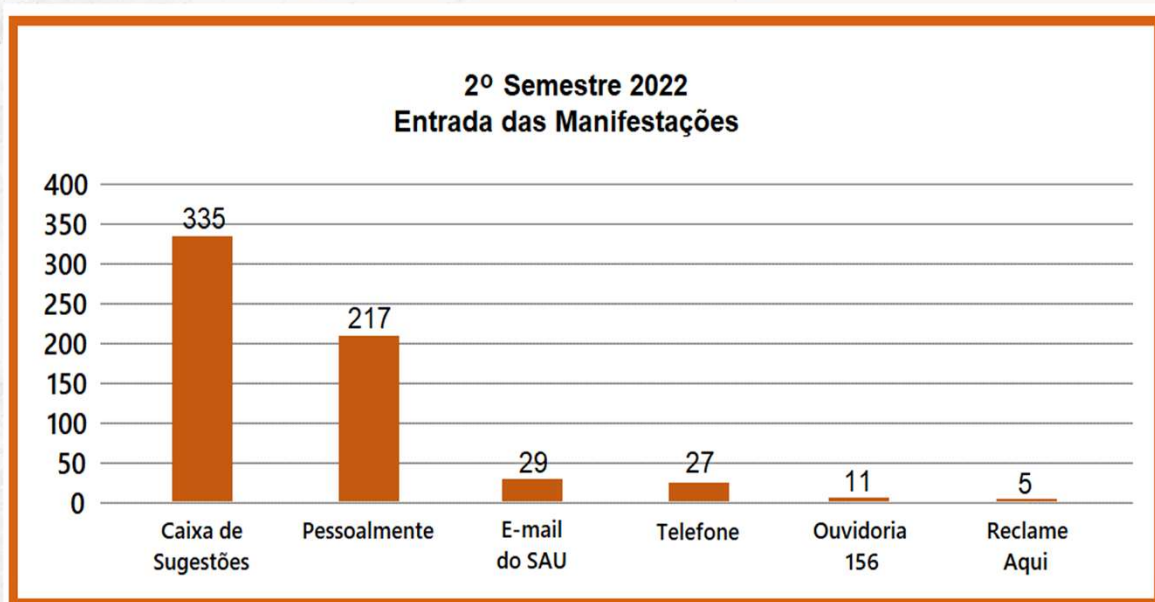


## DIREITO DOS USUÁRIOS

Envolvimento do paciente, da família  
e da comunidade



# DIREITO DOS USUÁRIOS / ENVOLVIMENTO DO PACIENTE, FAMÍLIA E COMUNIDADE



Sistema Ouvidor SES/SP - Oficial.  
Resolução SS - 31, de 06-04-2018.

Usuário \_\_\_\_\_  
Senha \_\_\_\_\_

[Novo usuário](#) [Esqueci minha senha](#)

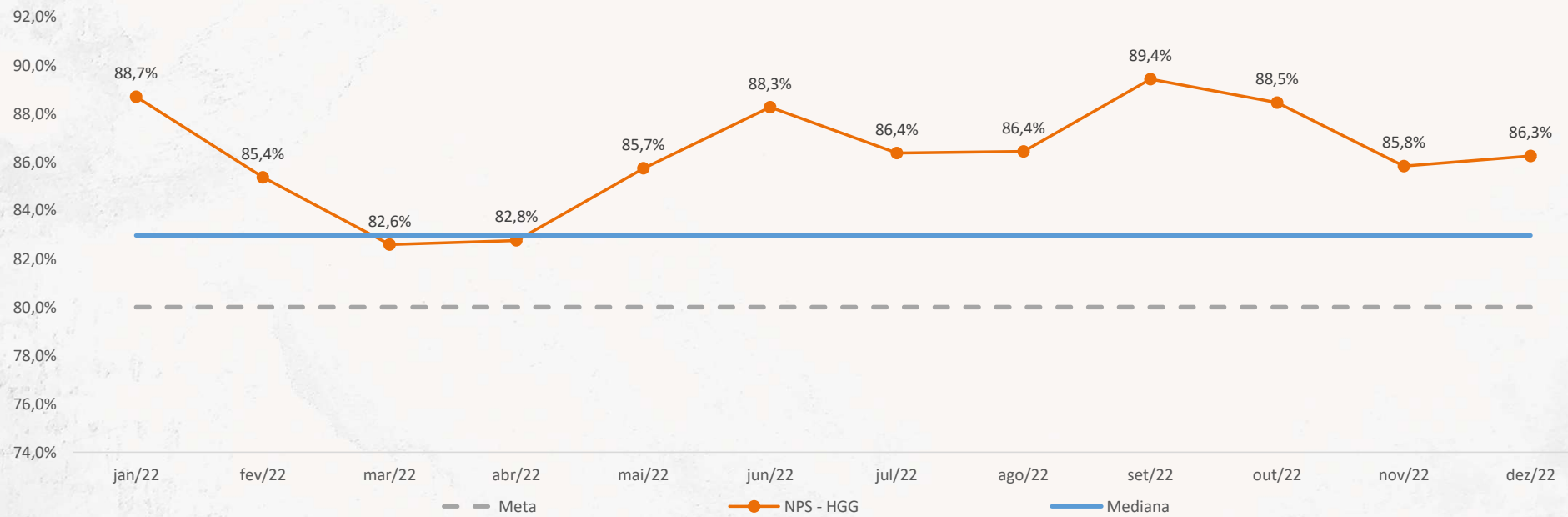
Não sou um robô   
Privacidade - Termos

## Dados da Manifestação

Segue manifestação elogiosa: Sra. Sheila, entrou em contato via telefone com o setor do SAU, para agradecer toda a equipe médica da UTI, por todo cuidado com sua mãe, a Sra. Claudineia, pelo período em que ela esteve internada na Instituição, SIC.

# DIREITO DOS USUÁRIOS / ENVOLVIMENTO DO PACIENTE, FAMILIA E COMUNIDADE

## NPS - Net Promoter Score 2022



# DIREITO DOS USUÁRIOS / ENVOLVIMENTO DO PACIENTE, FAMILIA E COMUNIDADE



## Manifestação Ouvidoria/S.A.U

Segue manifestação na íntegra: Eu faço um tratamento psicológico, para ficar dentro da uti sem nenhum tipo de entretenimento é difícil, também faço tratamento de hemodiálise, seria muito interessante não só para minha recuperação, como dos outros pacientes se nós tivéssemos alguma maneira para nos distrair, já que aqui na uti não podemos fazer o uso de celular. Musicoterapia, Leitura, ou qualquer outro tipo de entretenimento que possamos alcançar, acredito que irá fazer uma grande diferença e melhoria no nosso tratamento.

Data Lançamento  
07/07/2022 11:56:00

Atendido por  
Catharina Lima Dos Santos

## RESPOSTA ÁREA / SETOR

Data da Resposta  
07/07/2022 15:32:00

A resposta da Área envolvida

Boa tarde. Realizado musicoterapia + entrega de livro para os pacientes da UTI norte. Devido ser um setor onde estão pacientes com cuidados intensivos não temos ter aparelho de televisão ou musica alta na unidade. Estamos estudando junto ao serviço de ouvidoria uma ação para contemplar esta demanda. Ricardo de Oliveira Coord. de Enfermagem.

## Manifestação Ouvidoria/S.A.U

Segue manifestação elogiosa: Gostaria de agradecer a todos os colaboradores que acolheram e com todo carinho cuidaram muito bem da minha mãe e desde o momento da internação deram todo apoio a família que fez com que ela não se sentisse tão sozinha durante a internação. Foi autorizado a visita esposo da paciente e graças a equipe médica que autorizou a visita ela teve uma grande recuperação depois desse encontro, ficou mais lucida. Em nenhum momento o Hospital deixou a desejar, só tenho a agradecer pela competência, comprometimento e agradecer imensamente a Dra. Sheila, Dra. Gabriela e Dr. Fernando obrigada por tudo!

## Resposta e data da área envolvida

22/07/2022 12:37:00

Bom dia, em nome de toda equipe agradeço pelo elogio. Muito nos honra a certeza que estamos prestando o melhor atendimento e proporcionando o bem estar biopsicossocial dos nossos pacientes. Seguimos a disposição, sempre. Atenciosamente, Diego F A Garcia Coordenador Médico PSA - HGG - CRM 145502





## DESAFIOS

Conciliar controles orçamentários  
com a criatividade para agregar valor  
ao paciente

# DESAFIOS

Interação Sistêmica entre Processos (SLA)  
Atendimento Do CDH para o lactário  
HGG-SLA-CDH-003



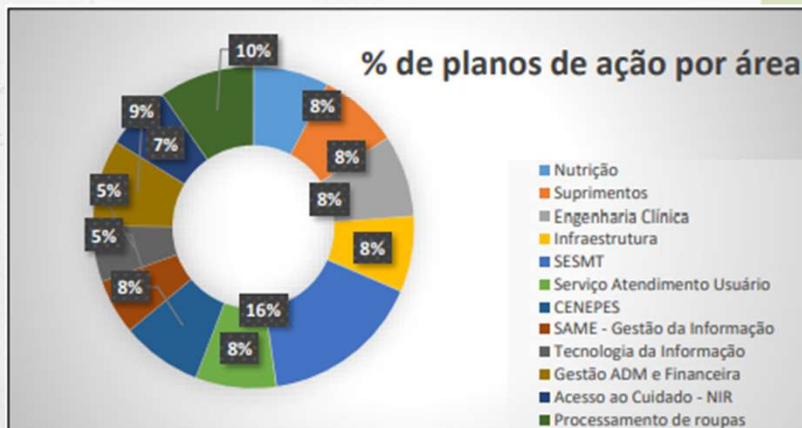
<b>Finalidade</b>	Estabelecer o compromisso entre o CDH e o lactário para garantir o abastecimento de fórmulas lácteas e dietas especiais.
<b>Fornecedor</b>	CENTRAL DE DISTRIBUIÇÃO HOSPITALAR
<b>Cliente</b>	LACTÁRIO
<b>Resultado da negociação</b>	

Procedimento Operacional Padrão  
Limpeza Terminal de Leito de Longa Permanência  
HGG-POP-HOT-003



## 1. Objetivo

Realizar o monitoramento e a limpeza terminal dos pacientes com tempo de permanência no mesmo leito, superior a 07 (sete) ou 15 (quinze) dias de acordo com a criticidade da área, a fim de reduzir o risco de infecção.



HGG		Plano de Ações										INSTITUTO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL SIRIO-LIBANÊS		
Desempenho					Radar									
Concluída	100%	15											<b>Legenda de priorização das ações:</b> Alta Média Baixa A conclusão das ações devem seguir as datas de planejamento definidas pela alta gestão	
Atrasada	0%	0												
Em andamento	0%	0												
Abandonada	0%	0												
Em planejamento	0%	0												
Total de ações	100%	15												
ÁREA	AÇÃO (o que?)	PRAZO DE INÍCIO Programado	PRAZO DE TÉRMINO Programado	ETAPA (como?)	RESPONSÁVEL (quem?)	LOCAL / DEPARTAMENTO (Onde?)	INÍCIO REAL (quando?)	REALIZADO (quando?)	CUSTO (quanto custa?)	STATUS	Observação			
Apontamentos - Relatório Acreditado ONA 3														
Requisitos Nível 1														
Nutrição	19. Fortalecer a avaliação de desempenho do Banco de Leite, buscando apoio do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar quanto a validação das técnicas para pasteurização e da Engenharia Clínica quanto aos equipamentos utilizados no processo.	26/04/2021	03/05/2021	Monitoramento do cronograma e laudos das visitas técnicas com o SCLH assim como equipamentos avaliados pela Eng. Clínica	SCLM/SCH/Eng. Clínica	SCLM	26/04/2021	03/05/2021	RS	Concluída	Possui um cronograma de visitas do SCLH ao setor de SCLM			
Infraestrutura	22. Fortalecer as ações de prevenção frente aos riscos assistenciais relacionados a triagem de doadoras, coleta, armazenamento, rastreabilidade, processamento e liberação do leite humano, definindo melhorias no processo.	28/07/2021	05/08/2021	Revisão de protocolos operacionais padrão, quanto aos processos da SCLM e orientação das técnicas de nutrição, executora das ações.	Juliana Figueira/ Nutricionista	SCLM	28/07/2021	05/08/2021	RS	Concluída				
Infraestrutura	39. Validar, junto ao serviço terceirizado, as condições operacionais e de infraestrutura com foco na qualidade na pasteurização e conservação do leite humano.	02/08/2021	09/08/2021	Realizar de visitas para inspeção do serviço terceirizado junto a equipe da SCLH realizando análise dos processos, equipamentos e mobiliário	SCLM/SCH/Eng. Clínica	BLM - Hospital Pedreira	02/08/2021	09/08/2021	RS	Concluída				
Requisitos Nível 2														
Infraestrutura	3. Promover ações de melhoria, junto a equipe de Enfermagem, quanto ao registro do volume de dieta prescrita x infundida, visando a assertividade do plano nutricional, alcance da meta terapêutica estabelecida para o paciente e confiabilidade do indicador.	07/10/2021	13/10/2021	Manter a ação Blitz da EMTI mensalmente, desenvolver registro de prevalências de conformidades de volumes infundidos, gerando indicador, notificar clínicas para ações de melhorias.	EMT/VI	Sectores de atendimento Clínico	07/10/2021	13/10/2021	RS	Em andamento				
Infraestrutura	4. Acompanhar a efetividade das ações relacionadas ao Protocolo de Abrevação de Jejum, sustentando a melhoria recente na adesão.	04/10/2021	05/10/2021	Análise de indicador mensal e desenvolvimento de ações para promoção do protocolo, junto a adesão do paciente. Fomentar com o corpo clínico a preservar o protocolo	Juliana Figueira/ Coordenadores Cirurgicos (Adulto e pediátrico)	Centro Cirúrgico	04/10/2021	05/10/2021	RS	Concluída				

# DESAFIOS

The image shows a screenshot of the Suite SA8 dashboard. The interface is divided into several sections:

- Header:** On the left, the logo for "Suite SA8" is displayed. On the right, there is a search bar labeled "Localizar aplicação" and a user profile section for "ANA C. AMBRÓSIO CONSULTORA DE VENDAS".
- Navigation Menu:** A vertical sidebar on the left contains the following items: Home, Todos Módulos, Componentes (highlighted), Soluções Integradas, Favoritos, and Particular.
- Main Content Area:** A grid of eight application tiles, each with a heart icon in the top-left corner:
  - Mapa de Riscos** (Componentes): Represented by a 3x3 grid of colored squares.
  - Dashboard** (Componentes): Represented by a square icon with a pie chart and a bar chart.
  - Painel** (Componentes): Represented by an orange icon with three document-like shapes.
  - Apresentador** (Componentes): Represented by a blue play button icon.
  - Análise BAM** (Componentes): Represented by an orange icon with a thermometer and a database cylinder.
  - Análise de Porquês** (Componentes): Represented by a circular icon with a central '5' and question marks.
  - Camadas de Defesa** (Componentes): Represented by a yellow icon with a shield and a starburst.
  - Ishikawa** (Componentes): Represented by a blue fishbone icon.
- Footer:** A notification bell icon on the left and a status bar on the right showing "4" notifications and a refresh icon.
- System Information:** A footer bar at the bottom contains: "Informações sobre o programa", "8.0.1.11 - INTERACT - Build 41.269784 - 80.1", "ANA CLÁUDIA AMBRÓSIO", "00:00", "2,6 GB", and "7d 2h 42m".

# DESAFIOS

De: priscila.rclaudino@hgg.org.br <priscila.rclaudino@hgg.org.br>  
 Enviada em: sexta-feira, 31 de março de 2023 08:46  
 Para: 'CELIANE CRIVELLI ALVES' <celiane.calves@hgg.org.br>; 'WELLINGTON VIEIRA' <wellington.vieira@hgg.org.br>  
 Cc: 'AMANDA MACHADO ROBLEDO' <amanda.robledo@hgg.org.br>; 'CAMILLA NEVES MAYRBAURL' <camilla.mayrbaurl@hgg.org.br>  
 MONTEIRO DA FONSECA' <jose.fonseca@hgg.org.br>; 'RAQUEL DE FATIMA LICHY' <raquel.flichy@hgg.org.br>  
 Assunto: Consumo Semanal do Estoque - Março/2023.

Prezados (as)!

Segue consumo do período de 01 a 30/03/2023.

Mês com 31 dias	
Qtde de Dias	% a ser atingido
30	97%

Despesas	Situação	mar-23
Material de Uso Paciente	Previsto	800.000
Material de Uso Paciente	Realizado	781.274
% Consumido	%	97,66%
Saldo	R\$	18.726
Despesas	Situação	mar-23
Medicamentos	Previsto	682.169
Medicamentos	Realizado	612.433
% Consumido	%	89,78%
Saldo	R\$	69.737

Atenciosamente,



**Priscila Rodrigues Claudino**  
 Analista Administrativo | Financeiro  
 Hospital Geral do Grajaú | IRSSL

☎ 11 3544-9444 Ramal:301  
 ✉ priscila.rclaudino@hgg.org.br  
 🌐 www.irssl.org.br | www.hospitalgrajau.org.br  
 Instituto de Responsabilidade Social Sirio-libanês

Cod	Setor	Cod	Espécie	Competencia	Valor Orçamento	Valor Saída	Saldo	-	% Utilizado
15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	07/2022	53.932,91	17.114,92	36.817,99	🟢	31,73%
15	U.T.I. PEDIATRICA	2	MATERIAL MEDICO HOSPITALAR	07/2022	56.000,00	32.043,31	23.956,69	🟢	57,22%
15	U.T.I. PEDIATRICA	6	MATERIAL DE ENGENHARIA CLINICA	07/2022	,00	3.460,43	-3.460,43	🔴	0%
15	U.T.I. PEDIATRICA	9	MATERIAL DE HIGIENE	07/2022	630,76	278,22	352,54	🟢	44,11%
15	U.T.I. PEDIATRICA	10	MATERIAIS DE HOTELARIA	07/2022	309,69	130,59	179,10	🟢	42,17%
15	U.T.I. PEDIATRICA	12	DESCARTAVEIS DE NUTRICOAO	07/2022	223,09	134,90	88,19	🟢	60,47%
15	U.T.I. PEDIATRICA	13	MATERIAIS DE ESCRITORIO	07/2022	681,31	428,82	252,49	🟢	62,94%
15	U.T.I. PEDIATRICA	16	MATERIAIS GRAFICOS	07/2022	11,63	,00	11,63	🟢	0%

Tipo	Cód Mvto	Data	Cód Setor	Nome Setor	Cód Espécie	Espécie	Cód Produto	Produto	Lote	Unidade	Qtd Saída	Valor Unitário	Valor Saída
SAIDA PACIENTE	2849881	22/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184136	PALIVIZUMABE 100MG/ML 1ML	384449	FRASCO/AMPOLA	1	0,01	0,01
SAIDA PACIENTE	2856495	25/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184460	IPRAtropio 20MCG SPRAY	102605	FRASCO	1	26,8165	26,82
SAIDA PACIENTE	2852115	23/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184460	IPRAtropio 20MCG SPRAY	102605	FRASCO	1	26,8165	26,82
SAIDA PACIENTE	2852497	23/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184460	IPRAtropio 20MCG SPRAY	102605	FRASCO	1	26,8165	26,82
SAIDA PACIENTE	2839247	18/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184460	IPRAtropio 20MCG SPRAY	102605	FRASCO	1	26,8165	26,82
SAIDA PACIENTE	2835789	16/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184460	IPRAtropio 20MCG SPRAY	102605	FRASCO	1	26,8165	26,82
SAIDA PACIENTE	2818508	10/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184460	IPRAtropio 20MCG SPRAY	102605	FRASCO	1	26,8165	26,82
SAIDA PACIENTE	2800250	03/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184460	IPRAtropio 20MCG SPRAY	102605	FRASCO	1	26,8165	26,82
SAIDA PACIENTE	2797471	02/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184460	IPRAtropio 20MCG SPRAY	102605	FRASCO	1	26,8165	26,82
SAIDA PACIENTE	2854201	24/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184024	OMEPRAZOL 2MG/ML SOL ORAL FRASCO 100ML	127878-1	FR C/100ML	1	9,63	9,63
SAIDA PACIENTE	2845070	20/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184867	BUDESONIDA 0,50MG/ML AMPOLA 2ML	PDKC	AMP C/1MG	1	8,9213	8,92
SAIDA PACIENTE	2846151	20/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184867	BUDESONIDA 0,50MG/ML AMPOLA 2ML	PDKC	AMP C/1MG	1	8,9213	8,92
SAIDA PACIENTE	2842402	19/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184867	BUDESONIDA 0,50MG/ML AMPOLA 2ML	PDKC	AMP C/1MG	1	8,9213	8,92
SAIDA PACIENTE	2843685	19/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184867	BUDESONIDA 0,50MG/ML AMPOLA 2ML	PDKC	AMP C/1MG	1	8,9213	8,92
SAIDA PACIENTE	2840658	18/07/2022 00:00:00	15	U.T.I. PEDIATRICA	1	MEDICAMENTOS	184867	BUDESONIDA 0,50MG/ML AMPOLA 2ML	PDKC	AMP C/1MG	1	8,9213	8,92



## DESAFIOS

ITENS COM MAIOR IMPACTO				ITENS COM MAIOR IMPACTO				ITENS COM MAIOR IMPACTO			
DESCRIÇÃO	QTDE	VALOR UNI.	V. TOTAL	DESCRIÇÃO	QTDE	VALOR UNI.	V. TOTAL	DESCRIÇÃO	QTDE	VALOR UNI.	V. TOTAL
PAO DE LEITE	10.500	R\$ 0,53	R\$ 5.565,00	LEITE	3.840	R\$ 3,90	R\$ 14.976,00	ÁGUA	9.360	R\$ 0,57	R\$ 5.335,20
SUBSTITUIÇÃO	QTDE	VALOR UNI.	V. TOTAL	SUBSTITUIÇÃO	QTDE	VALOR UNI.	V. TOTAL	SUBSTITUIÇÃO	QTDE	VALOR UNI.	V. TOTAL
PAO DE LEITE	6.100	R\$ 0,53	R\$ 3.233,00	LEITE	3.360	R\$ 3,90	R\$ 13.104,00	ÁGUA	7.290	R\$ 0,57	R\$ 4.155,30
REDUÇÃO			R\$ 2.332,00	REDUÇÃO			R\$ 1.872,00	REDUÇÃO			R\$ 1.179,90

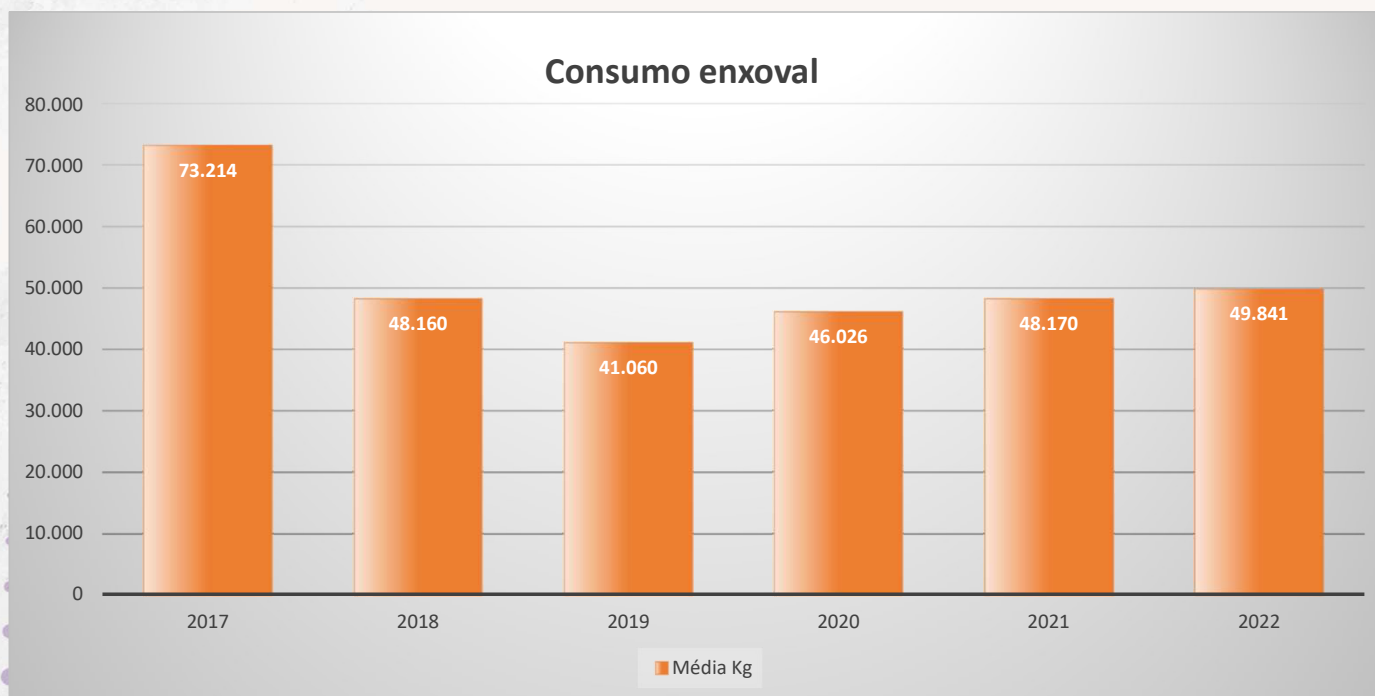
ITENS COM MAIOR IMPACTO			
DESCRIÇÃO	QTDE	VALOR UNI.	V. TOTAL
ALFACE MIMOSA	105	R\$ 9,50	R\$ 997,50
ALMEIRAO	105	R\$ 6,20	R\$ 651,00
ALFACE LISA	175	R\$ 9,80	R\$ 1.715,00
ALFACEAMERICANA	140	R\$ 7,50	R\$ 1.050,00
ALFACE CRESPA	105	R\$ 7,50	R\$ 787,50
			R\$ 5.201,00
SUBSTITUIÇÃO	QTDE	VALOR UNI.	V. TOTAL
BATATA DOCE	240	R\$ 1,75	R\$ 420,00
BETERRABA	140	R\$ 3,75	R\$ 525,00
ESCAROLA	105	R\$ 4,50	R\$ 472,50
PEPINO	120	R\$ 2,85	R\$ 342,00
			R\$ 1.759,50
REDUÇÃO			R\$ 3.441,50

CORTE DE ITENS COM MAIOR IMPACTO				
DESCRIÇÃO	QTDE COMPRADA	QTDE SUGERIDA	VALOR UNI.	PROVÁVEL REDUÇÃO
LEITE	2.820	1.692	R\$ 3,90	R\$ 6.598,80
SUCO CONCENTRADO	48	-	R\$ 89,00	R\$ 4.272,00
SUCO CONCENTRADO B.Kcal	14	-	R\$ 84,00	R\$ 1.176,00
OPÇÃO PROTEINA FUNCIONARIO	5.910	-	R\$ 0,41	R\$ 2.446,15
SOBREMESAS PRONTAS	10.800	-	R\$ 0,27	R\$ 2.917,03
DESCRIÇÃO	GASTO APROXIMADO	-	CORTE FUNCIONARIO	PROVÁVEL REDUÇÃO
GUARNIÇÃO	25.351	-	R\$ 14.820,55	R\$ 10.530,00
			REDUÇÃO	R\$ 27.939,98

Desafios S.N.D:

Substituições de itens alimentícios de acordo com safra para se manter dentro do valor orçado E VALOR NUTRICIONAL .

## DESAFIOS

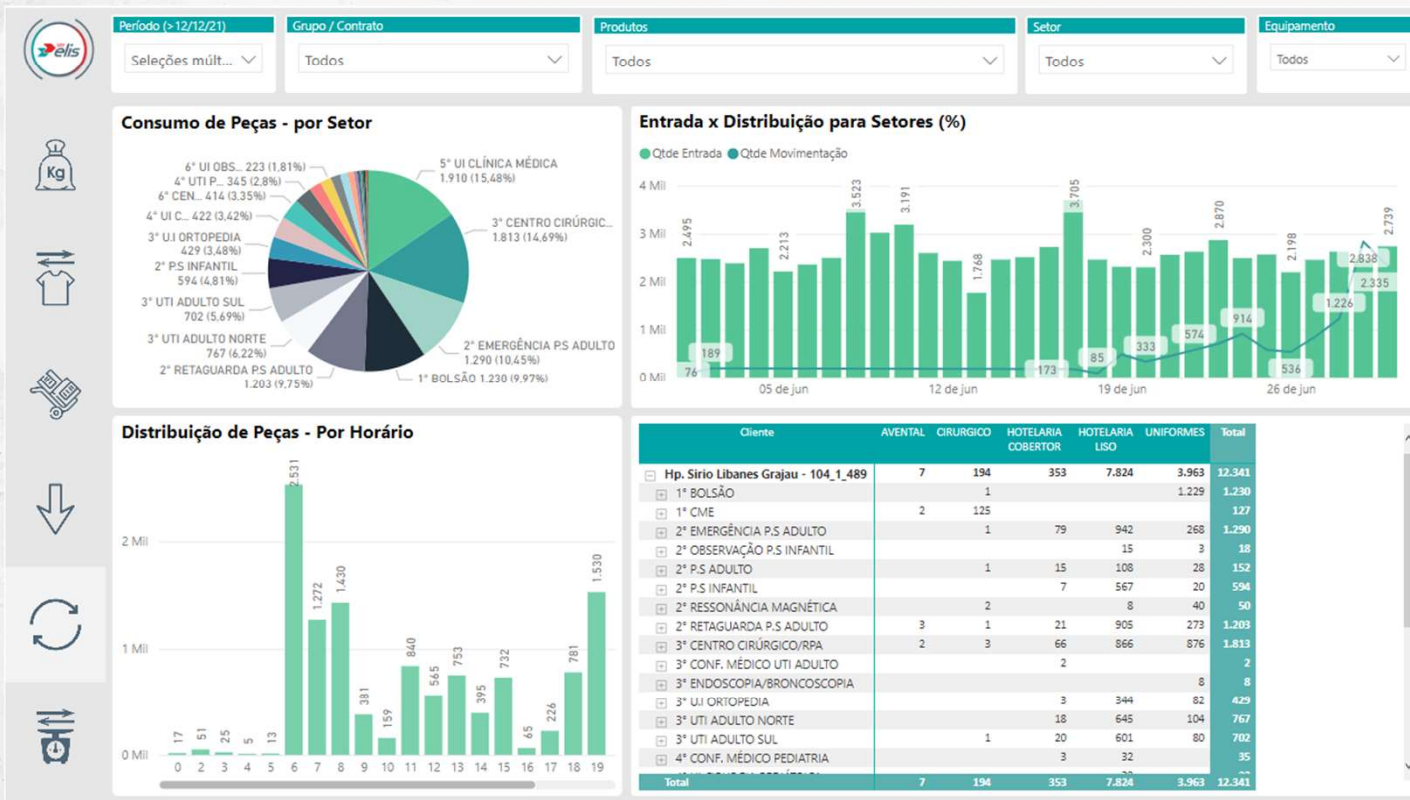


Tivemos uma redução de 36% com o início do serviço de camareira implantado em Fevereiro de 2018.

Principais ações para redução:

- ✓ Trocas realizada 3 vezes por semana;
- ✓ Uso de toalhas descartáveis

# DESAFIOS



Acompanhamento em tempo real do ciclo das peças dentro da unidade



# DESAFIOS

**FOLLOW UP DE MEDICAMENTOS**

**FG** Fabio Gomes Sallai <fabio.gsallai@hsl.org.br>  
 Para Wellington Vieira; Celiane Crivelli Alves; Itiara Batista Porri; Wagner Santos Conceição  
 Cc Planejamento IRSSL; Compras Medicamentos Hotelaria

Acompanhar. Data de conclusão: quinta-feira, 5 de maio de 2022.

Bom dia à todos.  
 Segue abaixo o Follow up e o cenário de Medicamentos.

Hoje estamos com 26 dias de estoque e 10 SKUs zerados no CDH.  
 Excelente número – Observação queda na coluna de **MUITO ALTO**, o objetivo é sempre abaixar esta coluna.  
 Foco na Coluna de **IDEAL** – quanto maior melhor.

**Faixas de estoque**

**Balancamento de estoque**

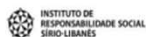
Categoria	Quantidade
Zero	10
Muito Baixo	21
Baixo	78
Ideal	379
Alto	66
Muito Alto	85

Follow –up entre as áreas

Gestão de estoque  
 GTPLAN



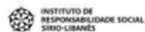
Manual de Avaliação de Desempenho de  
Fornecedores de Serviços  
MAT-MAN-SUP-001



### 1. Objetivo

Estabelecer a sistemática de avaliação de desempenho de fornecedores de serviço do Instituto de Responsabilidade Social Sirio Libanês, regulamentando critérios, com o objetivo de assegurar padrões de equilíbrio interno e externo compatíveis com as normas de mercado e aderentes ao manual de conduta institucional.

Política de Gestão de Fornecedores  
MAT-POL-SUP-002



### 1. Objetivo

Estabelecer a sistemática de gestão de fornecedores do Instituto de Responsabilidade Social Sirio Libanês, regulamentando critérios e estabelecendo controles administrativos, com o objetivo de assegurar padrões de equilíbrio interno e externo compatíveis com as normas de mercado e aderentes ao manual de conduta institucional.

Esta norma visa atender as diversas demandas da Instituição, organizando a estrutura que mais se aderem à realidade organizacional do Instituto de Responsabilidade Social Sirio Libanês, onde cada ação tenha seu valor agregado claramente definido.

#### 3.2.1. Condições para homologar um Fornecedor

Toda contratação de um serviço ou aquisição de produtos deve ser realizada com fornecedores homologados que devem atender requisitos mínimos de idoneidade financeira, legal, fiscal, tributária e trabalhista, além de requisitos técnicos para a execução dos serviços ou venda do produto.

A homologação de um fornecedor consiste no cadastramento e/ou manutenção de um cadastro existente com informações sobre sua identificação, com base na apresentação de documentos legais e preenchimento da ficha cadastral pelo fornecedor. A inclusão ou atualização dos dados da empresa no cadastro somente se dará após análise criteriosa dos documentos recepcionados e, quando aplicável, somente após a realização de uma visita de conformidade nas instalações do fornecedor.

## HOSPITAL GERAL DO GRAJÁ

### VISITA TÉCNICA PRESTADORES DE SERVIÇO – RESÍDUOS SÓLIDOS



Camili: OBJETO

Respon: Visita às unidades de recebimento dos resíduos sólidos produzidos no Hospital Geral do Grajá.

A visita tem como objetivo a qualificação de fornecedores de serviço em atendimento às políticas internas da instituição, verificando os seguintes pontos:

I - verificar as condições, os instrumentos, as instalações e os procedimentos utilizados pelos prestadores dos serviços regulados;

II - zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada;

III - verificar as condições da prestação dos serviços dos sistemas fiscalizados, no que se refere a segurança do trabalho e responsabilidade ambiental; e

São Pai

IV - identificar os pontos de não conformidade com as técnicas adequadas de manejo, conforme as normas aplicáveis, para orientar na adequação desses.



2018- Visita diagnóstica

2019- Acreditação ONA II

2021- Acreditação ONA III



Hospital Amigo da Criança  
desde 2003



22º no Ranking “Melhores  
Hospitais Públicos do Brasil”  
em 2022



O paciente quer acolhimento, algumas ações tem sim impactos financeiros, outras não, mas a somatória delas, a alta gestão engajada o envolvimento das equipes é o que torna a experiência do paciente POSSÍVEL agregando valor em saúde !





INSTITUTO DE  
RESPONSABILIDADE SOCIAL  
SÍRIO-LIBANÊS



24-27 ABR

TALMÁ RESORT & CONVENTION LATÍBIA



32<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
FEHOSP

SAÚDE  
FILANTRÓPICA:  
ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,  
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS





INSTITUTO DE  
RESPONSABILIDADE SOCIAL  
SÍRIO-LIBANÊS

SER+  
SAÚDE

Compartilhar a Excelência na  
Saúde Pública com Relevância Social



Camilla Neves Mayrbaurl



(11) 98969-1430



camilla.mayrbaurl@hgg.org.br



INSTITUTO DE  
RESPONSABILIDADE SOCIAL  
SÍRIO-LIBANÊS

SER+  
SAÚDE