

Projeto modelo de reestruturação do serviço de Hotelaria no Hcor

Monise Tedesco e Letícia Bessani

Gerente de Facilities e Coordenadora de Higiene

24-27 ABR

TAUÁ RESORT & CONVENTION ATIBAIA



32^o
CONGRESSO
FEHOSP

**SAÚDE
FILANTRÓPICA:**

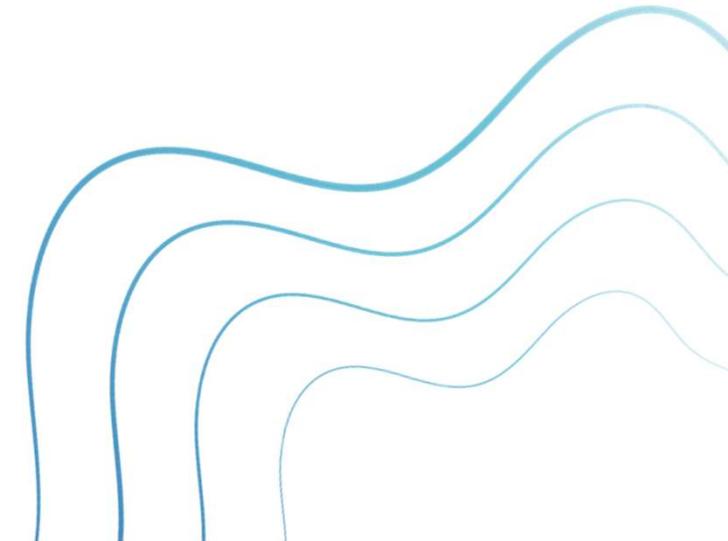
ASSUMINDO PAPEL DE PROTAGONISTA,
CONSTRUINDO NOVAS POLÍTICAS



hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

**Cuidar das pessoas e
fortalecer a saúde**



Manifesto

Cuidar é a nossa essência.

Faz parte da nossa história.

Quando nossas famílias aqui se encontraram.

Quando o Brasil se tornou nosso lar.

Para nós, cuidar é retribuir o acolhimento que recebemos, as oportunidades que tivemos, tudo o que aprendemos.

O cuidado está na nossa natureza.

Nos torna quem somos. É um compromisso que permeia gerações e orienta nossas ações e nossos projetos.

Na saúde, encontramos o nosso jeito de cuidar. Acolhendo o próximo com carinho, estendendo as mãos, olhando nos olhos,

enxergando o ser humano em cada um, doando ao outro um pouco de nós, zelando pelas pessoas e pelo futuro.

É assim que criamos e mantemos um hospital de excelência. O que fazemos aqui ecoa em todo lugar, é referência no Brasil e no mundo. Inspira, qualifica e transforma. O nosso jeito de cuidar nos fez chegar até aqui.

E vai nos levar ainda mais longe



Estrutura Física

COMPLEXO HOSPITALAR (BLOCOS A, B, C, D, E)

- _ PRONTO-SOCORRO
- _ MEDICINA DIAGNÓSTICA
- _ UNIDADES DE INTERNAÇÃO
- _ CENTRO CIRÚRGICO
- _ UTI/UCO
- _ HEMODINÂMICA
- _ REABILITAÇÃO CARDIOPULMONAR
- _ REABILITAÇÃO ORTOPÉDICA
- _ HEMODIÁLISE
- _ HOSPITAL-DIA
- _ CENTRO DE CUIDADO EM ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA

UNIDADE DE CONSULTÓRIOS

UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM

CENTRO DE RADIOTERAPIA

CUIDAR HCOR

INSTITUTO DE ENSINO

INSTITUTO DE PESQUISA | TELEMEDICINA INOVAÇÃO E CONSULTORIA HCOR

Área total:
68.958 m²



Hcor em números 2022 - Pessoas

_3.176

Trabalhadores

(inclui aprendizes e
médicos CLT)

_23

Estagiários

_65

Residentes

_1.738

Médicos credenciados ativos

_707

Trabalhadores terceirizados

Fonte: Gestão de Pessoas, Superintendência Médica –
atualização março/2023

Hcor em números 2022

Leitos

286

Leitos totais

54

Leitos de UTIs



hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

3.056

Procedimentos Hemodinâmicos

81.347

Pacientes-dia

7.629

Pacientes operados (centro + sala híbrida)

54.076

Atendimentos Pronto-Socorro

3.478.530

Atendimentos Diagnósticos

162.044

Consultas

Fonte: BI_Hcor

Especialidades

O Hcor conta hoje com mais de **50 especialidades**, entre elas:



Cardiologia



Oncologia



Ortopedia



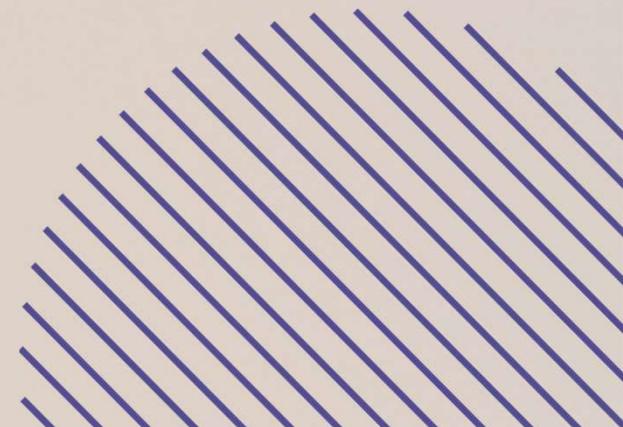
Neurologia



Medicina Diagnóstica



Responsabilidade **Social**



Gratuidades



Ambulatório de Cardiopediatria



Intervenções intrauterinas



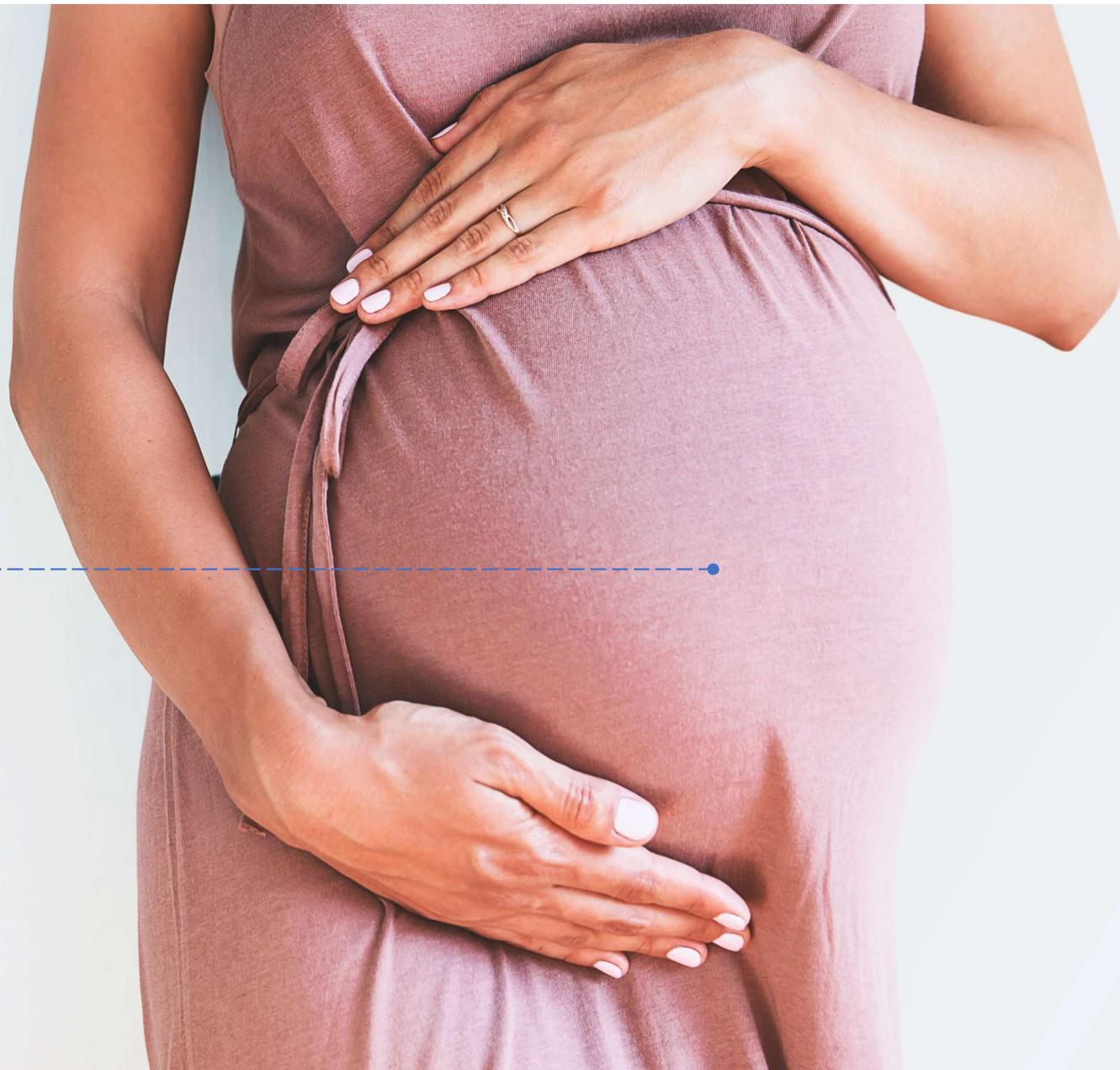
Refugiados



Doações



Tele-UTI



Convênio Prefeitura Municipal de
São Paulo

Cardiopediatria



60

vagas/mês para
consultas no
ambulatório

5

leitos/mês

20

Crianças/ano em
reabilitação





Paciente Bidour Alaineh e o filho Ahmad al Kayal. Refugiados da Síria. No Brasil há dois anos.

Refugiados



Refugiados de diferentes nacionalidades aguardam atendimento no HCor, em SP, pelo projeto Saha Brasil. Eduardo Knapp/Folhapress

Projeto oferece atendimento médico a refugiados em SP

Iniciativa de especialistas de ascendência árabe já soma 2.300 consultas

DIAS MELHORES

Naief Haddad

SÃO PAULO A afegã Hashemi Shilla estava entre os refugiados que aguardavam pelo atendimento do projeto Saha Brasil no quinto andar do HCor (Hospital do Coração) no último sábado de fevereiro. Ela chegou sozinha a São Paulo seis meses atrás e até agora não encontrou emprego —sua procura temido muito além da enfermagem, sua área de formação. Sem dinheiro, pediu para se hospedar em uma mesquita em Guarulhos.

Existia ainda o entrave do idioma no caminho dessa muçulmana de 31 anos. As línguas mais comuns no Afeganistão são o pashto e o dari (versão alegô do persa). "O português é muito difícil para mim", conta. Naquela manhã de 25 de fevereiro, as falas e os gestos da enfermeira expunham um contraste: de um lado, o relato angustiante das condições adversas na vida brasileira; do outro, uma certa serenidade demonstrada ao lado de pessoas que já conheciam naquele ambiente hospitalar. Com hipotireoidismo, Shilla estava no HCor pela terceira vez.

Ela foi uma das cerca de 40 pessoas —entre mulheres, homens e crianças— examinadas e ouvidas naquele dia pelos profissionais da Associação Médica Líbano-Brasileira (AMLB) como parte do projeto beneficente Saha Brasil

Nas duas salas de espera, e via-se o árabe falado por famílias de sírios, o espanhol do acento venezuelano, o português de Angola, o inglês, a Nigéria, entre outras línguas.

O Saha (saúde, em árabe) nasceu em maio de 2018 a partir de uma iniciativa do oncologista Riad Younes, um dos integrantes ilustres dos mais de 600 membros da AMLB. Aqui, aliás, vale um adendo: embora tenha Líbano no nome, a entidade também tem médicos de origens síria, palestina, entre outras. O que já mesmo são as raízes árabes.

"A associação foi fundada em 1997 e vivia num estado de dormência. Havia jantar e reuniões, mas nenhum objetivo, nenhum projeto do ponto de vista social consolidado lembra o cirurgião Renato S

“O fato de cumprimentar o paciente na língua dele muda tudo. Há muitos médicos da equipe que falam árabe, francês, inglês, espanhol

Walid El Andere, residente da AMLB

FOLHA DE S. PAULO

DESDRE 1921 • UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL

SABADO, 29 DE ABRIL DE 2023

Haddad vai propor nova regra de gasto obrigatório

Ministro da Fazenda diz à Folha que objetivo é ter despesas mais estáveis

Ministro da Fazenda Paulo Guedes anunciou nesta sexta-feira (28) que vai propor uma nova regra de gasto obrigatório para o governo federal. Segundo ele, o objetivo é garantir que as despesas sejam mais estáveis e previsíveis.

SP registra 279 mortes em cinco dias

Em São Paulo, 279 pessoas morreram em cinco dias consecutivos devido ao novo surto de dengue. O número de casos também aumentou significativamente.

Brasil registra centenas de mortes de pais

Centenas de pais morreram em todo o Brasil devido a problemas de saúde. O Ministério da Saúde está investigando as causas.

Três americanos devem ser condenados por crimes de guerra. O tribunal internacional está analisando os casos.



Três americanos devem ser condenados por crimes de guerra. O tribunal internacional está analisando os casos.

Cuidar de *Pessoas*

563
Consultas
realizadas

199
Exames
realizados



Síria
173



Venezuela
104



Angola
28



Marrocos
29



Egito
16



Bolívia
15



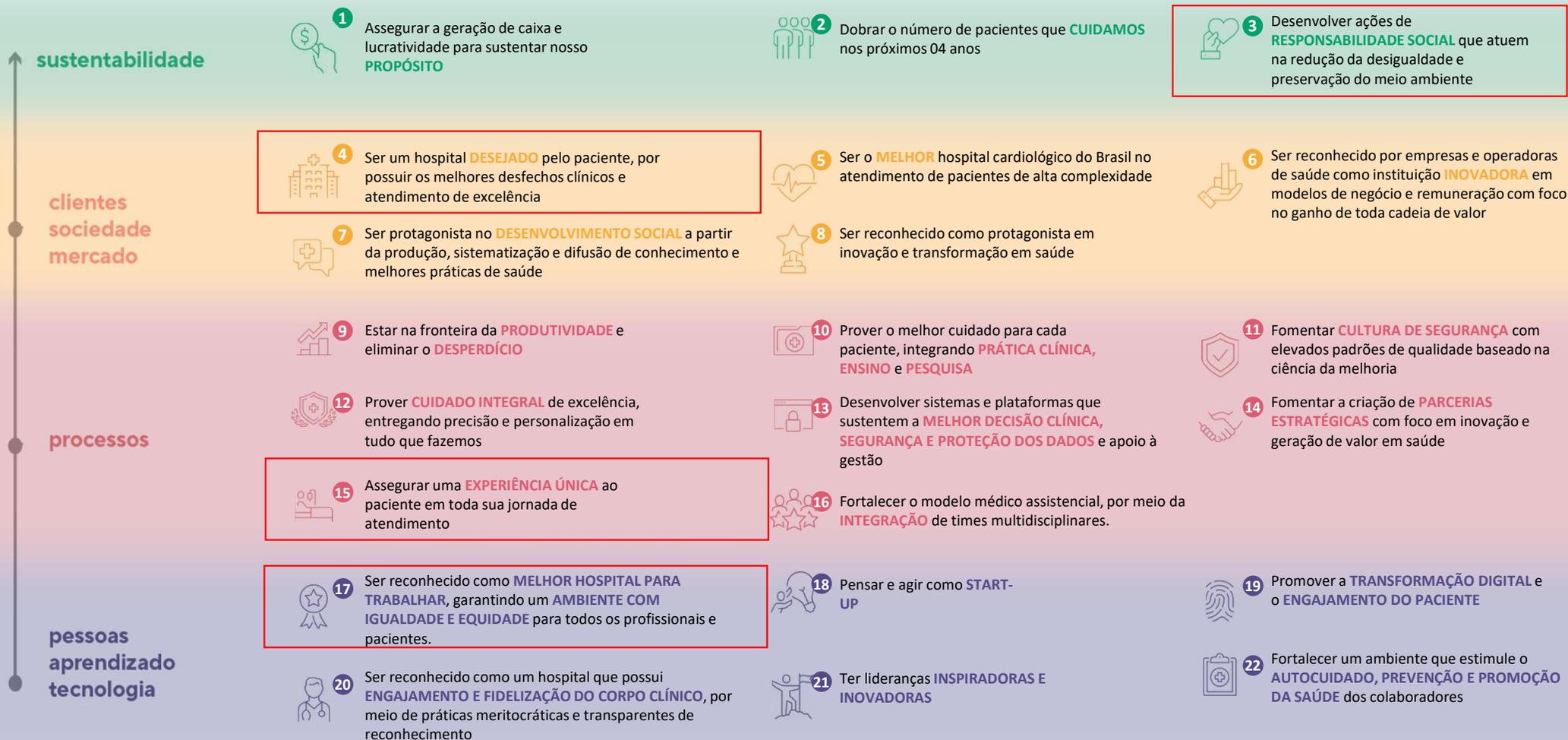
Demais
98



Passo 1:

Definição do posicionamento estratégico





História

Reposicionamento
da marca



2021

2021



Inauguração do Atrium Assad e Corgie Abdalla (Bloco A). Primeira entrega no novo conceito de padrão de arquitetura

Inauguração do Centro de Cuidado em Oncologia e Hematologia



2021

2022



Inauguração do novo padrão de unidade de internação, com sistema de automação por voz (primeiro no Brasil)

Inauguração de novos ambientes dedicados ao Instituto de Pesquisa, Inovação, Telemedicina e Consultoria Hcor



2022

2022



Acreditação Joint Commission International – JCI (Sexto ciclo)

Certificação Great Place to Work (GPTW)



2022

2022



Inauguração da Fase II da Expansão da Unidade Avançada Cidade Jardim

História

Publicação do
1º Relatório Anual de
Sustentabilidade (RAS)



2022



Pacto Global
Rede Brasil

Adesão ao Pacto
Global da ONU

2022

Certificação
ISO 14001



2022



Primeiro hospital
brasileiro a ser
Certificado pela ISO
27001 (segurança da
informação)

2022

Eleito pelo 4º ano consecutivo
como World's Best Hospitals,
ranking internacional da
Newsweek



2022

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

cuidar das pessoas e fortalecer a saúde.

ATRIUM ASSAD E CORGIE ABDALLA

ATRIUM
ASSAD E CORGIE
ABDALLA





ATRIUM ASSAD E CORGIE ABDALLA



ATRIUM ASSAD E CORGIE ABDALLA



ANDAR MODELO DE INTERNAÇÃO

posto de enfermagem
nurse station

ANDAR MODELO DE INTERNAÇÃO



ANDAR MODELO DE INTERNAÇÃO

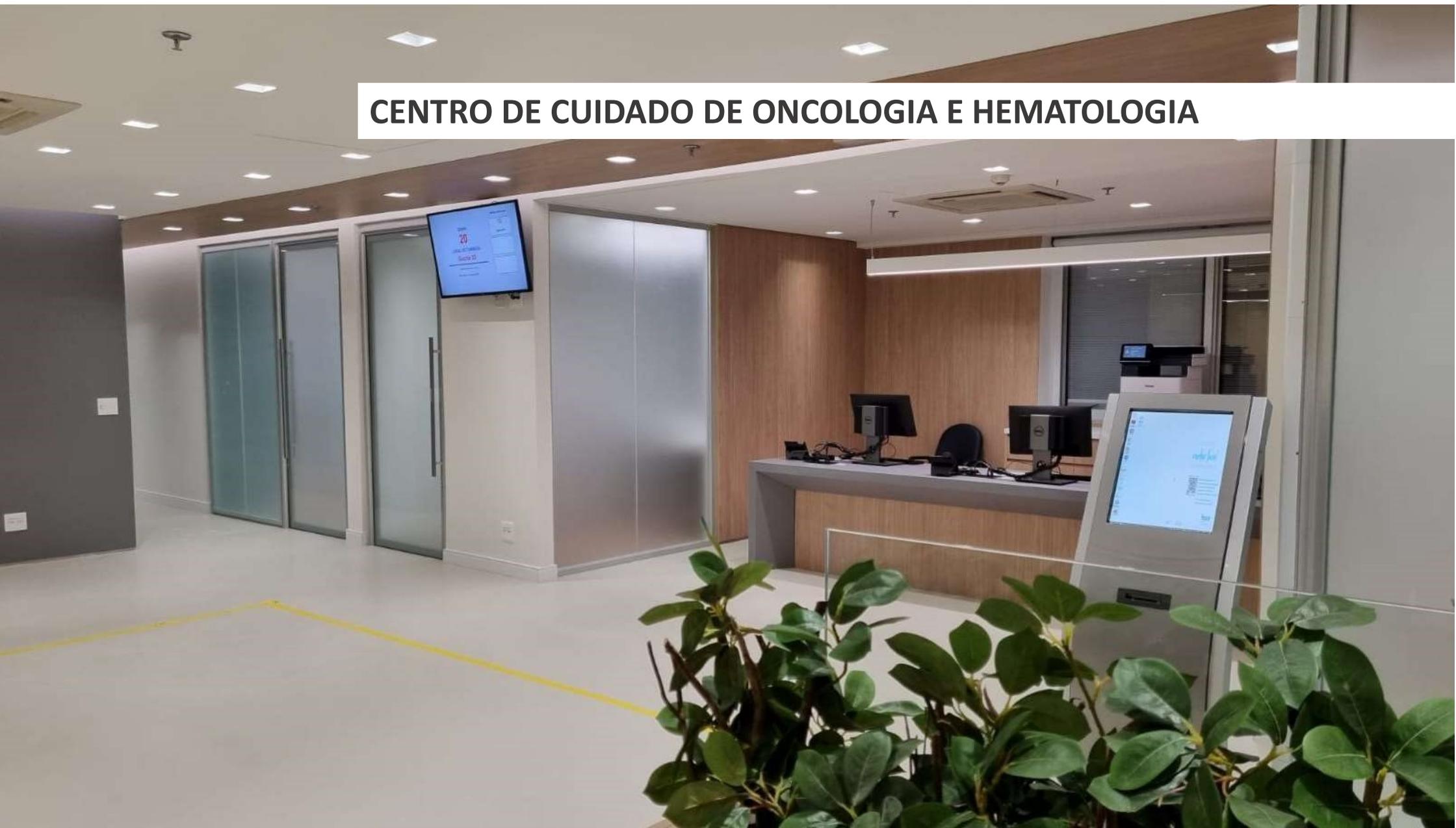


ANDAR MODELO DE INTERNAÇÃO

CENTRO DE CUIDADO DE ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA



CENTRO DE CUIDADO DE ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA





QUIMIOTERAPIA



QUIMIOTERAPIA

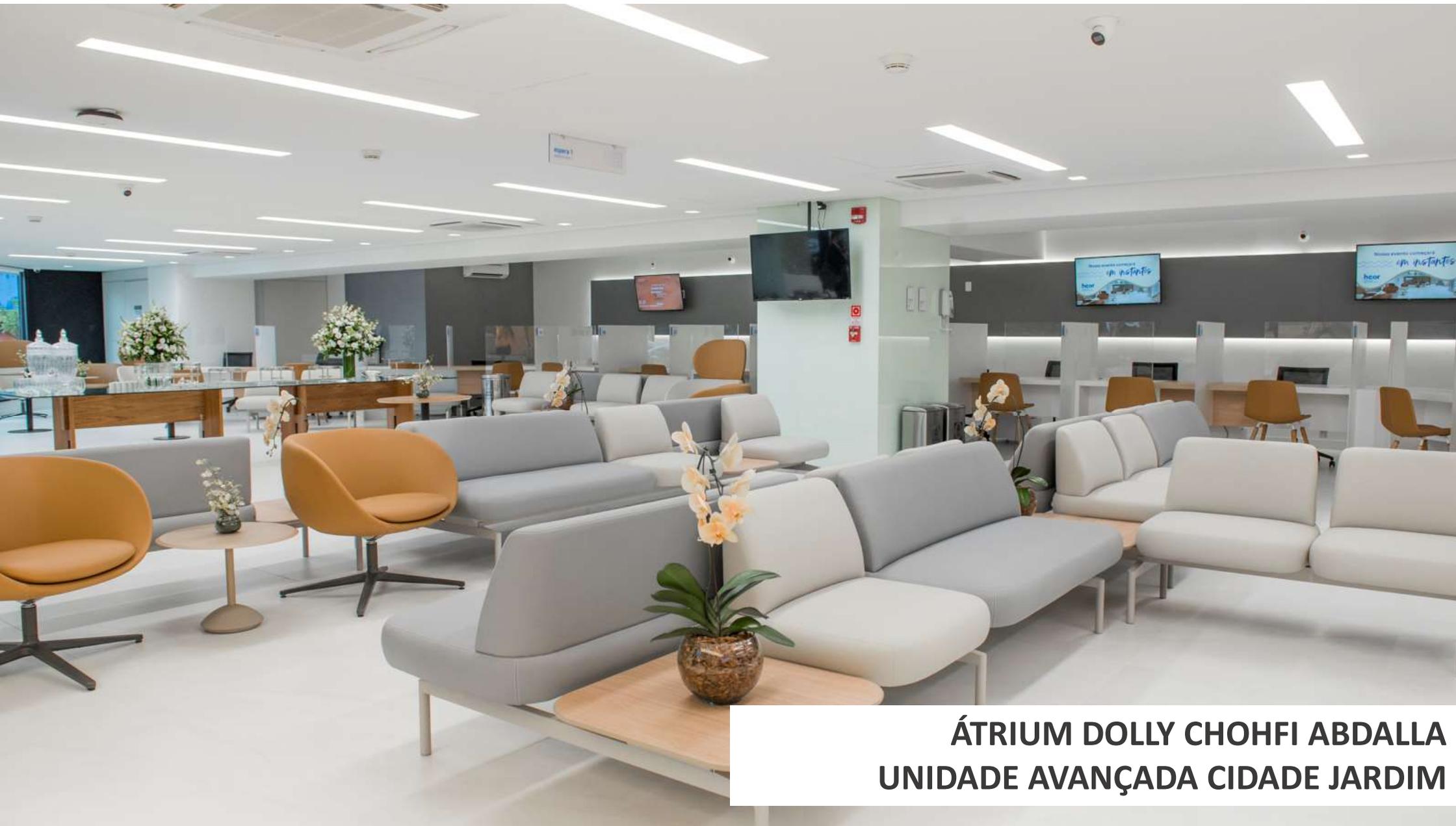


hcor MEDICINA
DIAGNOSTICA

hcor

UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM

Exames laboratoriais, Check-up, Endoscopia, Colonoscopia, Densitometria Óssea, Ecocardiografia, Ergometria, Holter, Mamografia, MAPA, Medicina Nuclear, Radiografia Digital Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada e Ultrassonografia.



**ÁTRIO DOLLY CHOIFI ABDALLA
UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM**



**UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM
CONSULTÓRIOS**



**UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM
CONSULTÓRIOS**



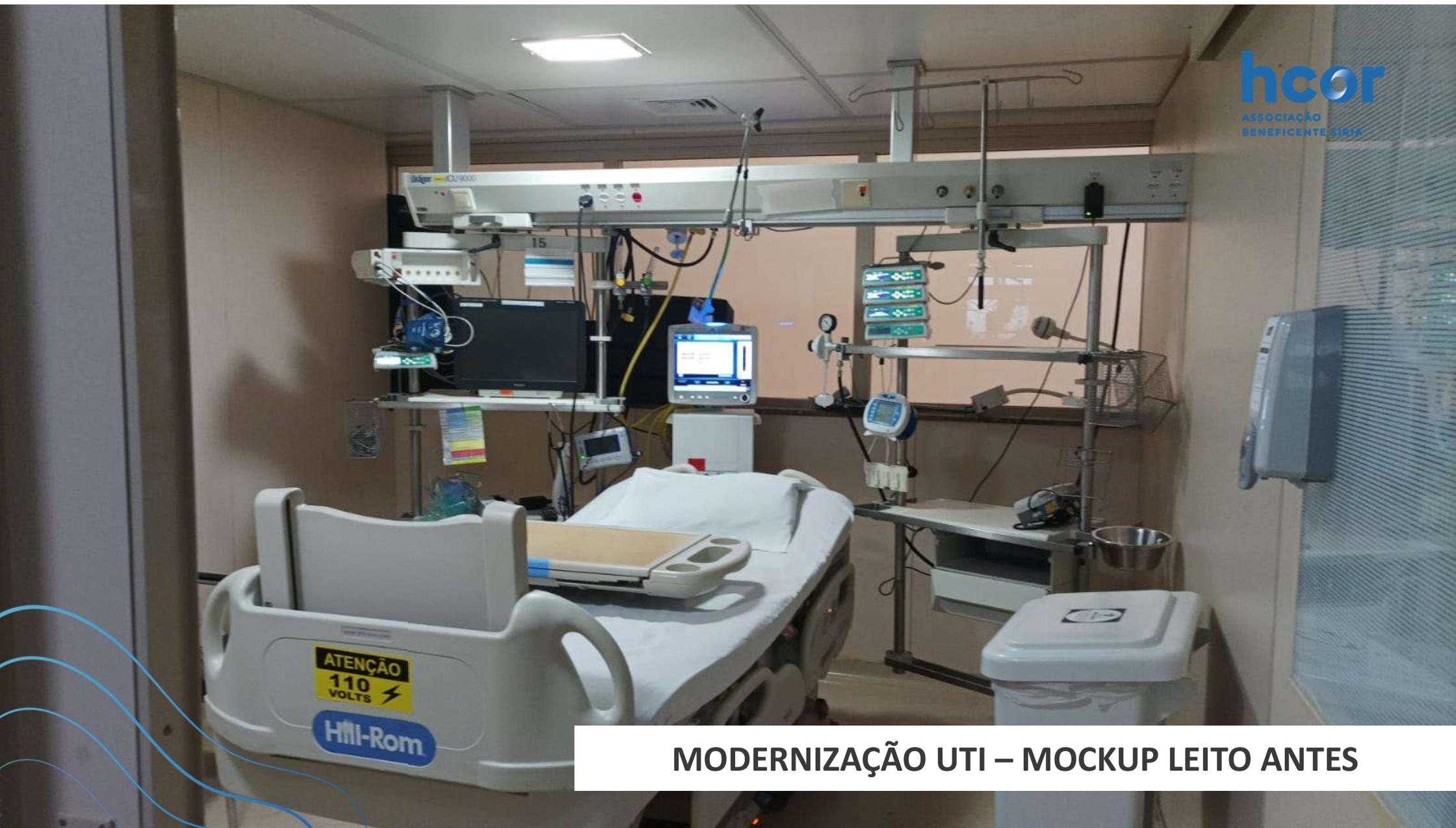
**UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM
SALA DE EXAMES**



RPA - UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM



CCO – CENTRO DE COMANDO OPERACIONAL



MODERNIZAÇÃO UTI – MOCKUP LEITO ANTES



MODERNIZAÇÃO UTI – MOCKUP LEITO DEPOIS

SEP – SISTEMA ELÉTRICO DE PONTÊNCIA



Passo 2:
*Projeto de reestruturação da
Área de Facilities*



nosso
compromisso

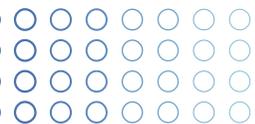




hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

Intangível
além da estrutura física



FACILITIES

HOSPITALIDADE

Serviço Concierge
Recepção
Mensageria
Capitão porteiro

MEIO AMBIENTE

Licenças ambientais
Gerenciamento de resíduos
Certificação ISO 14001

Cuidado Centrado
no paciente

HIGIENIZAÇÃO

Serviço de limpeza
Ambientação

HOTELARIA

Lavanderia
Rouparia
Entreposto
Central de Serviços
Central de Uniformes

Contratos: Higienização áreas externas
Jardinagem/Controle de pragas



PROJETO REESTRUTURAÇÃO DA ÁREA DE FACILITIES – SC069

Período Status

01/11 a 06/04/2023

Início

01/11/2022

Previsão

31/07/2023

Conclusão

-

Criticidade

Média

Objetivo

Reestruturar e transformar a hotelaria do Hcor, estabelecendo melhores práticas, monitoramento dos processos e valor ao negócio.

Responsáveis do Projeto

Gerente do Projeto – Monise Tedesco
 Coordenador Higiene – Leticia Bessani
 Coordenador Hospitalidade – Marina Carielo de Paula Souza
 Coordenador Hotelaria – Monica Veiga de Souza Gatti
 Coordenador Meio Ambiente – Andreia dos Santos Azevedo
 PMO – Rogério Tonidandel

Andamento do Projeto

Prazo: ● Investimento: ● Escopo: ● Geral: ● **81%**

Total de Tarefas: 81

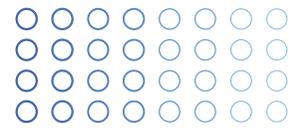
Concluído: 47 Programado: 01
 Em Andamento: 10 Atrasada: 22 Cancelado: 01

Investimento

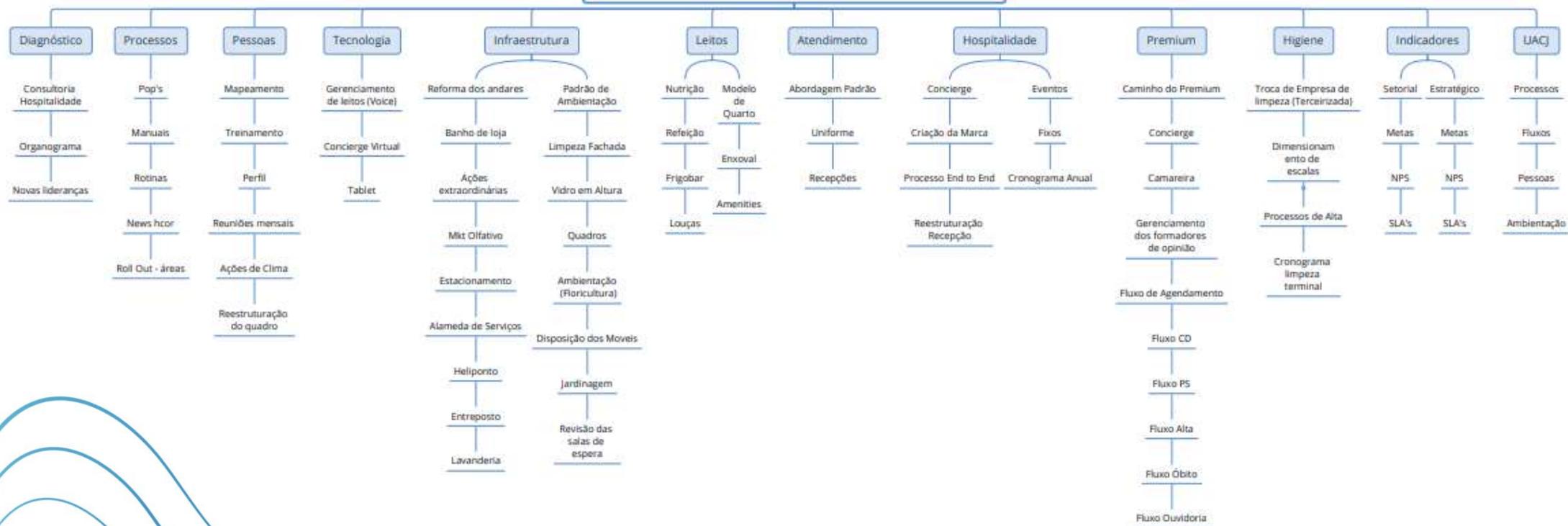
Orçado	Realizado	Previsto

Últimos Entregáveis

%	Entregas	Responsável	Data Fim
100%	Infraestrutura - Consultoria hospitalidade Marcelo Boeger	Nilza Santana	01/12/2021
100%	Higiene - Troca de empresa de limpeza (Terceirizada)	Leticia Bessani	08/07/2022
100%	Tecnologia - BI's	Leticia Bessani	15/07/2022
100%	Indicadores - Prazos de higiene	Leticia Bessani	01/10/2022
100%	Indicadores - Pessoas	Monise Tedesco	01/10/2022
100%	Pessoas - Reuniões Mensais	Monise Tedesco	08/11/2022
100%	Higiene - Dimensionamento de Escalas	Leticia Bessani	15/11/2022
100%	Indicadores - Custo	Leticia Bessani, Monica Veiga	15/11/2022
100%	Indicadores - Uniforme	Monica Veiga	15/11/2022
100%	Pessoas - Treinamento	Monise Tedesco	08/12/2022
100%	Pessoas - Ações de Engajamento	Monise Tedesco	08/12/2022
100%	Pessoas - Perfil	Marina Carielo	15/12/2022
100%	Pessoas - Reestruturação do quadro	Monise Tedesco	15/12/2022
100%	Pessoas - Mapeamento	Monise Tedesco	16/12/2022
100%	Higiene - Troca da Empresa de Papéis	Leticia Bessani	20/12/2022
100%	Higiene - Cronograma Limpeza Terminal	Leticia Bessani	30/12/2022
100%	Infraestrutura - Curva A	Monise Tedesco	30/12/2022
100%	Premium - Camareira	Marina Carielo	30/12/2022
100%	Atendimento - Recepções	Marina Carielo	30/12/2022



Projeto Reestruturação da Área de Facilities



Linhas de Atuação

Segmento premium

Experiência do paciente

Higienização e ambientação

Meio ambiente e sustentabilidade



atendimento
premium

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

Identificamos que o **atendimento premium** é uma oportunidade de **aumentar a rentabilidade** do hospital e **reputação de marca** por meio de um modelo integrado de atendimento exclusivo e diferenciado.

Portas de entrada:

1 *Operadoras premium*

2 *Pacientes notórios*



atendimento
premium

A cluster of gold-colored particles of various sizes and shapes, including small circles and larger irregular shapes, scattered in the upper right corner of the slide.

Iniciamos o projeto com o aprimoramento do
conceito de atendimento premium
no hospital:

Consultoria

Benchmarking

Workshop

Workshop Atendimento Premium

Reunimos lideranças de todas as áreas estratégicas do hospital para aprofundar a **percepção sobre hospitalidade** e apontar **oportunidades em nosso atendimento**.



Para colocar este conceito em prática, iniciamos o projeto piloto com pilares de **experiência do paciente** e seguimos as principais etapas de uma boa **hospitalidade**.



Perceber que os **detalhes** têm muito valor

Conhecer o paciente e customizar o serviço

Ter **interesse genuíno** em cuidar e criar experiências memoráveis

Promover a **autonomia ao paciente** para que ele se sinta à vontade

Fortalecer a marca por meio do vínculo com o paciente

Simplificar processos com tecnologia

Monitorar constantemente o **feedback dos pacientes**

Acima de tudo, **dominar o básico**

Serviço de **Concierge**

A função Concierge consiste em atender as necessidades básicas e especiais dos hóspedes/pacientes. No HCOR esse Concierge é responsável pelo primeiro acolhimento e o acompanhamento de toda a experiência.

Implantação Serviço HCOR

- Nova padronização de uniformes;
- Aperfeiçoamento do padrão de atendimento através de ritos de atendimento;
- Padronização de processos e rotinas;
- Promoção NPS
- Acompanhamento eventos externos e ações anuais
- Ambientação

atendimento
premium



Serviço de **Camareira**

Serviço de montagem de camas, montagem kit alta e atendimento premium.



atendimento
premium

Implantação Serviço HCOR

Aperfeiçoamento do padrão de atendimento
através de ritos de atendimento

Padronização de processos e rotinas

Otimização enxoval

hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

experiência

do **Paciente**



OS 10 mandamentos

ATENÇÃO PLENA

O fio condutor dos rituais Hoor

1

IR AO ENCONTRO DO PACIENTE

Mostramos **interesse genuíno** em cuidar de cada um de nossos pacientes. Como se fossem corvidados ao entrarem em nossa casa, o movimento de ir ao encontro de cada um deles, acentua nossa **generosidade e dedicação** em cuidar. Um pequeno gesto que nos torna únicos.

2

OLHAR NOS OLHOS

Em todas as situações, demonstramos respeito, atenção e interesse em cada contato. Olhamos nos olhos, mesmo de quem não pode nos retribuir o olhar. **Geramos conexão** e reforçamos nosso **compromisso** com aquele com quem nos relacionamos, da melhor forma possível.

3

LEVANTAR PARA FALAR COM O PACIENTE

Buscamos sempre **criar sinergia** em nossas interações com pacientes e familiares. Ao nos levantarmos para falar com cada pessoa, demonstramos nosso **interesse e atenção**. Um simples movimento que equilibra e fortalece nosso relacionamento com **foco no paciente**.

4

APRESENTAR-SE SEMPRE COM O NOME

Estreitar vínculos. Pelo pequeno gesto de apresentar-se sempre com seu nome e, ainda, perguntar pelo nome de nosso interlocutor, facilitamos a criação de um elo de confiança e proximidade. **Só nos relacionamos com quem conhecemos.**

5

ESCUITA GENUÍNA

Ouvir. Ouvir. Ouvir. Demonstrar **atenção plena** à fala de nossos pacientes e familiares é um dos principais fatores de sucesso do nosso jeito de ser. Escuta genuína nos faz empáticos. Facilita a **interpretação de sentimentos e emoções.**

6

ANTECIPAR-SE PARA SURPREENDER

O interesse pelo outro faz parte de quem somos. Ter a sensibilidade e a atitude para **antever oportunidades** em cuidar de cada necessidade de nossos pacientes e familiares faz com que sejamos incomparáveis.

7

ACOMPANHAR O PACIENTE

Nossos pacientes não estarão sós. Buscamos sempre acompanhá-los e nos **fazer presentes.** Estamos **sempre por perto** para **apoiar, facilitar.** Ou só mesmo para que sintam que estamos sempre com eles.

8

QUESTIONAR SE FICOU ALGUMA DÚVIDA

Somos **responsáveis pelo processo de comunicação** com cada paciente e seus familiares. Garantimos que não haja dúvidas em nossas interações. Respeitamos as individualidades e nos comprometemos a **transmitir as informações com clareza e respeito.**

9

COMUNICAR COM RESPONSABILIDADE

Todo paciente tem o direito de ter acesso às informações sobre sua situação. Falamos a verdade de maneira respeitosa e sensível, mesmo em ocasiões difíceis. Somos transparentes e fornecemos todos os dados e orientações que nossos pacientes solicitam, promovendo **confiança e segurança.**

10

ATENDER COM PROPÓSITO

Entendemos que nosso paciente é **único.** Em tudo que fazemos, somos positivos, incansáveis na busca por excelência, humanos, inspiradores e experientes. Sabemos que cada contato com nossos pacientes é uma oportunidade de transmitir nosso **propósito de cuidar das pessoas e fortalecer a saúde.**



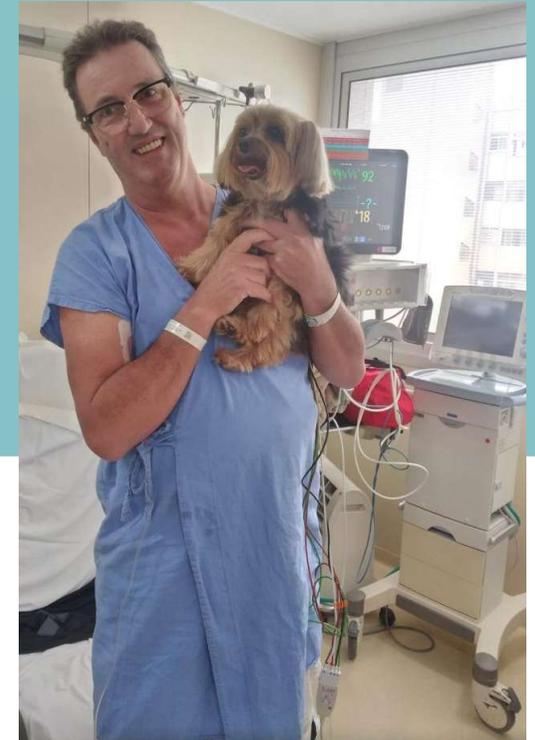
hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

boas
ondas

BOAS ONDAS

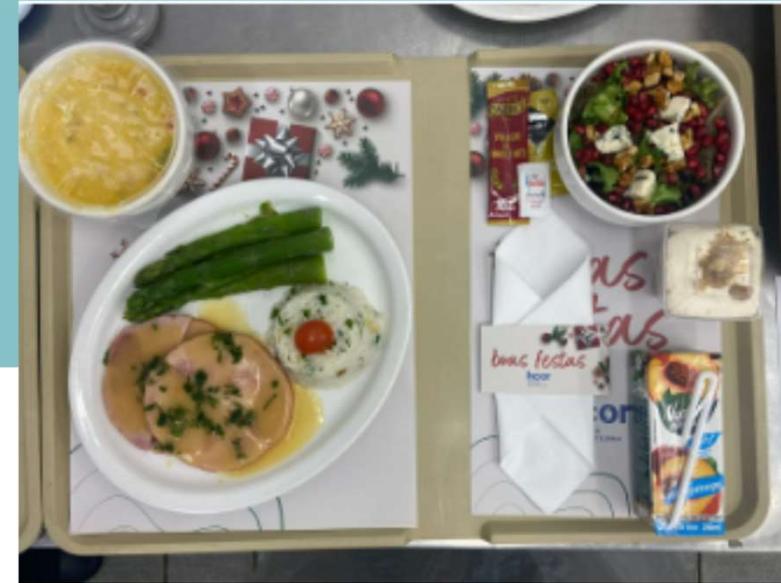
A EXPERIÊNCIA HUMANA NO CUIDADO EM
SAÚDE:
PATAS TERAPEUTAS



Ações patas terapêuticas, visita PET, visita religiosa,
saída do leito e cuidado da beleza.

BOAS ONDAS

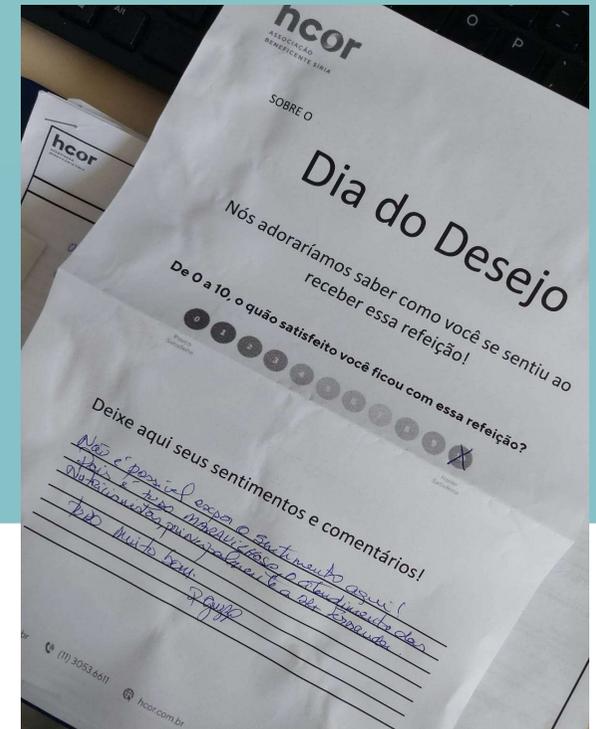
A EXPERIÊNCIA HUMANA NO CUIDADO EM
SAÚDE:
ANIVERSARIANTES DO DIA



Ações de aniversariantes do dia, bodas, noivados
e cardápios especiais em datas comemorativas.

BOAS ONDAS

A EXPERIÊNCIA HUMANA NO CUIDADO EM
SAÚDE:
DIA DO DESEJO



Todas as terças os pacientes recebem uma refeição que eles escolhem, de acordo com o desejo.

BOAS ONDAS

A EXPERIÊNCIA HUMANA NO CUIDADO EM
SAÚDE:
OFICINA GASTRONÔMICA



A oficina gastronômica acontece a cada 3 meses com
pacientes em acompanhamento ambulatorial.

BOAS ONDAS

A EXPERIÊNCIA HUMANA NO CUIDADO EM
SAÚDE:
SEMANA OUTUBRO ROSA
“Um toque de carinho”



Semana especial dedicada a conscientização a prevenção do câncer de mama, oferecemos aos nossos visitantes e acompanhantes Quick-Massage, apresentação especial coral e alameda gourmet.

BOAS ONDAS

A EXPERIÊNCIA HUMANA NO CUIDADO EM
SAÚDE:
SEMANA NOVEMBRO AZUL
“Vamos passar por essa juntos?”



Semana especial dedicada a conscientização a prevenção do câncer de próstata, oferecemos aos nossos visitantes e acompanhantes Quick massage, alameda gourmet, espaço instagramável e água na entrega do carro no vallet.

BOAS ONDAS

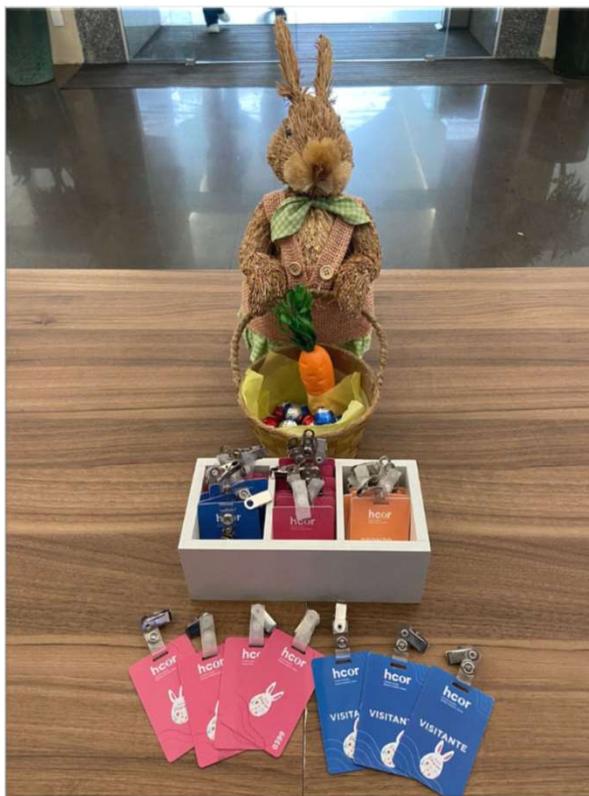
A EXPERIÊNCIA HUMANA NO CUIDADO EM
SAÚDE:
DIA DAS MULHERES
“Mulheres que inspiram mulheres”



Troca de mensagens inspiradoras entre pacientes internadas, visitantes e acompanhantes:
Uma mulher escreve uma mensagem inspiradora e recebe outra.

BOAS ONDAS

A EXPERIÊNCIA HUMANA NO CUIDADO EM
SAÚDE:
AÇÃO PÁScoa – FELIZ PÁScoa



Adesivo personalizado em nossos crachás e coelhos com cesta de ovinhos de chocolates para nossos pacientes e acompanhantes.

BOAS ONDAS



Processos

- Cartilha – Pronto Atendimento
- Cartilha – Internação
- Cadastro – Contato de Emergência





hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

Operações de
Higienização e
Ambientação hospitalar

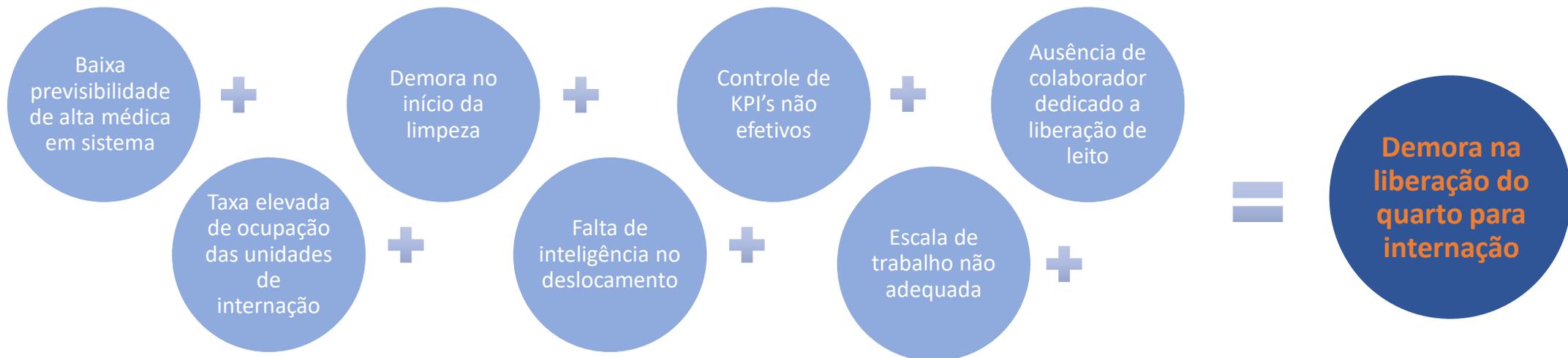
IMPLANTAÇÃO: PAINEL DE GESTÃO DE ALTAS



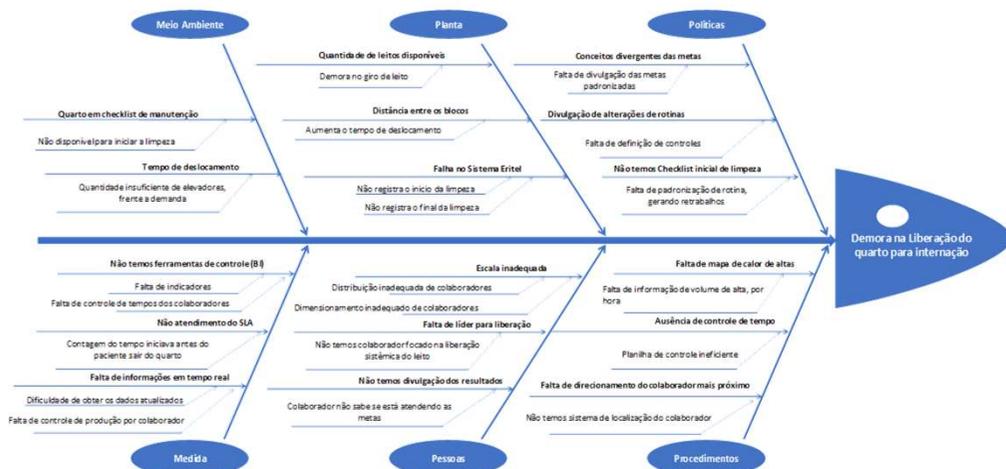
IDENTIFICANDO O PROBLEMA

- **Pacientes aguardando internação** no Pronto Socorro;
- **Alta taxa de ocupação do hospital;**
- Reclamações pontuadas no **comitê de fluxo do paciente;**
- Ligações do setor de gerenciamento de leito, **cobrando a liberação do leito;**

Principais ideias pontuadas no **Brainstorming**, realizado com a equipe de higiene.



AÇÕES DE MITIGAÇÃO



- Padronizado método de acompanhamento e divulgação dos tempos realizados;
- Observado que as metas definidas são factíveis;
- No processo de melhoria continua foi identificado a oportunidade de adequação no horário da equipe administrativa que gerencia o dashboard (já colocado em prática);
- Iniciando nova reavaliação de todos os resultados, para dar continuidade no processo de melhoria continua.

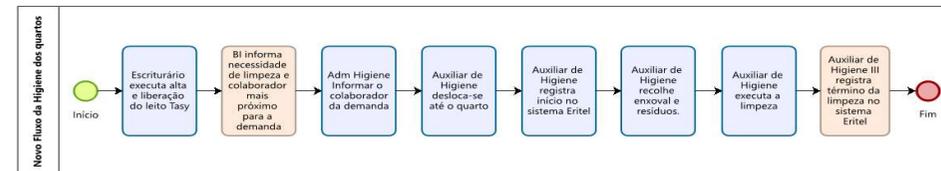


- Desenvolver dashboard em PowerBI, para controle de tempos;
- Iniciar a limpeza em até 30min. (SLA locomoção < 30');
- Realizar a limpeza em até 60min. (SLA execução < 60');
- Alocar colaborador para liberação do leito final; (SLA Total < 90');
- Implantar rotina de reuniões quinzenais, feedback (15min).

- Análise do mapa de calor e identificou as faixas de maior movimento;
- Analisado o volume de altas por dia da semana para adequação do time de trabalho diário;
- Validação da escala de trabalho com as alterações nos horários de entrada da equipe e realocado mais dois colaboradores para o processo de limpeza das altas;
- Avaliação de apontamentos feitos em reuniões rápidas com a equipe de higienização;
- Validada a rotina para os colaboradores focado na liberação final dos leitos;
- Rotina diária de análise dos resultados dos processos e correções dos desvios em dashboard.

- Levantamento de dados para criação de mapa de calor;
- Adequação de escala de colaboradores;
- Reunião com equipe de informações gerenciais, para entendimento e o desenvolvimento do dashboard;
- Treinamento para controle e administração do dashboard;
- Reunião com a equipe para apresentação e divulgação dos controles e metas;
- Treinamento para os colaboradores que foram alocados para liberação do leito final.

Setor: Higiene					
O QUE	PORQUÊ	QUEM	QUANDO	ONDE	COMO
Fazer levantamento dos processos atuais, rotinas e dados	Entender o fluxo e oportunidades, para otimizar os processos e propor melhorias	Nilza Rodrigues Leticia Bessani Victor Ruiz	Julho/22	Sala Gerência 10ª Bernardino	Verificando as informações disponíveis em planilha existente, explanando sobre rotinas, processos e tempos e entendendo o processo de controle atual dos tempos.
Redefinir SLA de cada etapa	Melhorar o processo de liberação do leito	Nilza Rodrigues Leticia Bessani	Julho/22	Sala Gerência 10ª Bernardino	Identificando as metas atuais e projetar novas metas de tempos por cada etapa do processo
Realocar colaborador para liberação do leito final	Agilizar a liberação do leito em sistema	Leticia Bessani Ângela Santos	Julho/22	Sala Higiene	Direcionar dois auxiliares de higiene III para liberação dos leitos, principalmente dos leitos em isolamento.
Desenvolver dashboard em Power BI	Acompanhar em tempo real tempos, deslocamento, produção de cada colaborador e relatórios	Victor Ruiz	Julho/22	Computador	Levantando os dados do processo e entender as rotinas e fluxos.
Implementação e monitoramento	Avaliar as melhorias após solução implementada	Leticia Bessani	Agosto/22	Sala Higiene	Gerar relatórios e analisar a evolução do mês com os meses passados.



RESULTADO

Painel de Gestão de Serviços de Higiene - Terminal

15/09/2022 16:14:07

Evolução SLAs Médios e Quantitativos Executados



Principais Ganhos!

1. Redução do SLA;
2. Controle de Equipe;
3. Qualidade da informação;
4. Início mais rápido de limpeza no quarto;
5. Automação de processos.

Média 125'

Atual 83'

Redução no tempo de 42min.

Ganho de 33% de eficiência
na liberação do quarto

RESULTADO

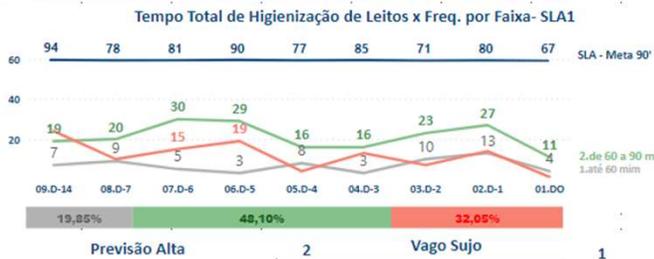
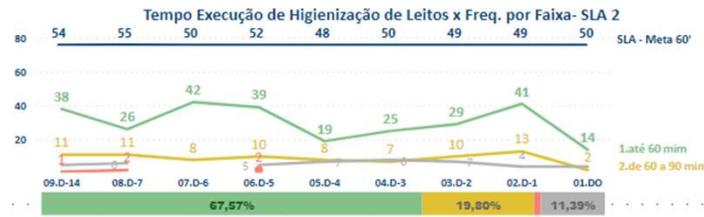
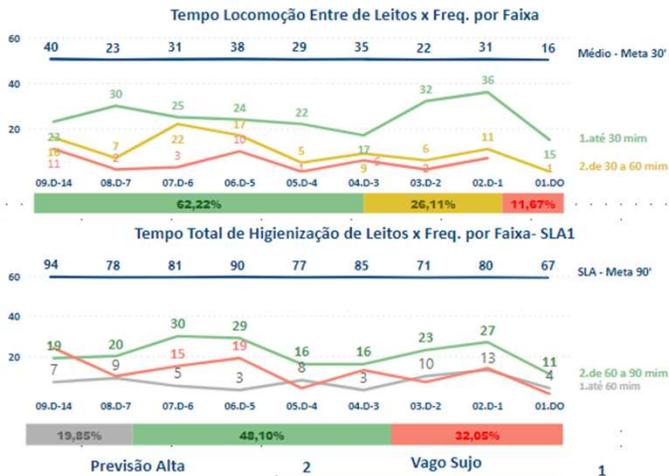
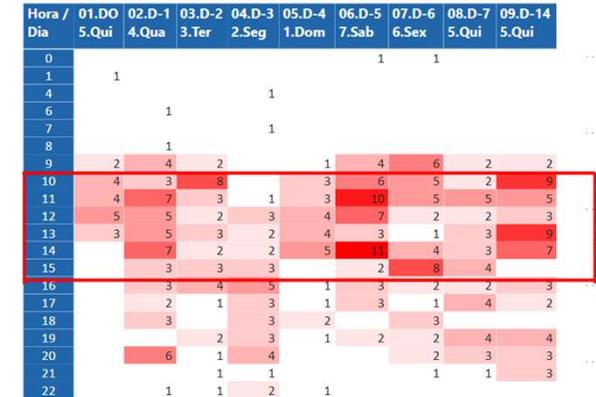


Tabela Headcounts Disponíveis

Profissional	Apto	Término	Sugestão
Luiza Holanda Cavalcante	806.01	09:23:49	1035.1
Simone Martins de Souza	1101.01	13:14:32	917.01
Kate Nunes Viana	1134.1	13:42:06	
Valeria Prudencio dos Santos	1236.1	13:45:36	

Atendo	Apto	↑ Hora	Alta	SLA	Apto	HC	Hora Start	SLA	Apto	Profissional	SLA1	SLA2	Apto	Profissional	
23602188	1012.01	8	●	●	44	1035.1	✓ 13:23:02	●	36	426.01	●	103	73	1101.01	Simone Martins de Souza
23602227	1232.1	8	●	●	39	917.01	✓ 13:28:43				●	85	73	636.1	Valeria Prudencio dos Santos
23600694	1237.1	9	●	●							●	78	47	1133.1	Kate Nunes Viana
23579733	527.01	9	●	●							●	75	55	608.01	Maria Cristina Escossa
23601439	300.35	10	●	●							●	73	54	1135.1	Maria Cristina Escossa



Mapa de Calor em Tempo Real

Profissional	01.DO			02.D-1		
	Qtde	Desloc.	Exec.	Qtde	Desloc.	Exec.
Aline da Paixao						
Ana Cristina da Silva Moura				● 4	● 30	● 57
Ane Caroline Dias Mende...				● 4	● 39	● 45
Bruna Shlic Guerra				● 1	● 17	● 58
Claudia Terezinha Ferreira				● 1	● 17	● 43
Ducilene Maria da Silva				● 1	● 145	● 69
Elisabete Bispo Matos						
Elizabeth dos Santos de O...						
Erica Dos Santos Oliveira						
Fernanda Pereira Victor				● 1	● 18	● 28
Gerlandio Sousa Mota						
Isabela Pires Rodrigues d...						
Kate Nunes Viana	● 3	● 16	● 48			

Tabela de Produtividade

- Com o mapa de calor identificamos a zona de interesse de 15 dias e conseguimos ter ações na escala, se necessário, de forma antecipada;
- Headcount disponíveis para o dia;
- Quais previsões de altas foram efetivadas;
- Tempos dos leitos vagos sujos;
- Quais colaboradores estão atuando em tempo real;
- Os gráficos com os tempos de execução (locomoção, higienização e tempo total);
- Produtividade de todos os colaboradores.



Projeto setup
Tempo de
liberação do leito.

Placar de Desempenho

Período de testes: 30/10/22 à 30/11/2022



Início do novo processo: 31/11/2022

Benefícios do projeto

Tempo de utilização da
máquina

60 minutos



20 minutos

Resultado
redução custo

14%

Resultado
redução tempo

67%



Revisão de fornecedores Papéis e sabonete.

Placar de Desempenho

Período de implantação: 06/10/22 à 15/12/2022



Início do novo processo: 16/12/2022

Benefícios do projeto

Intangível

- Padronização dos modelos dos dispensers;
- Facilidade de reposição devido único modelo;
- Facilidade de substituição em caso de quebra.

Tangível

- Redução 16% custo de compra

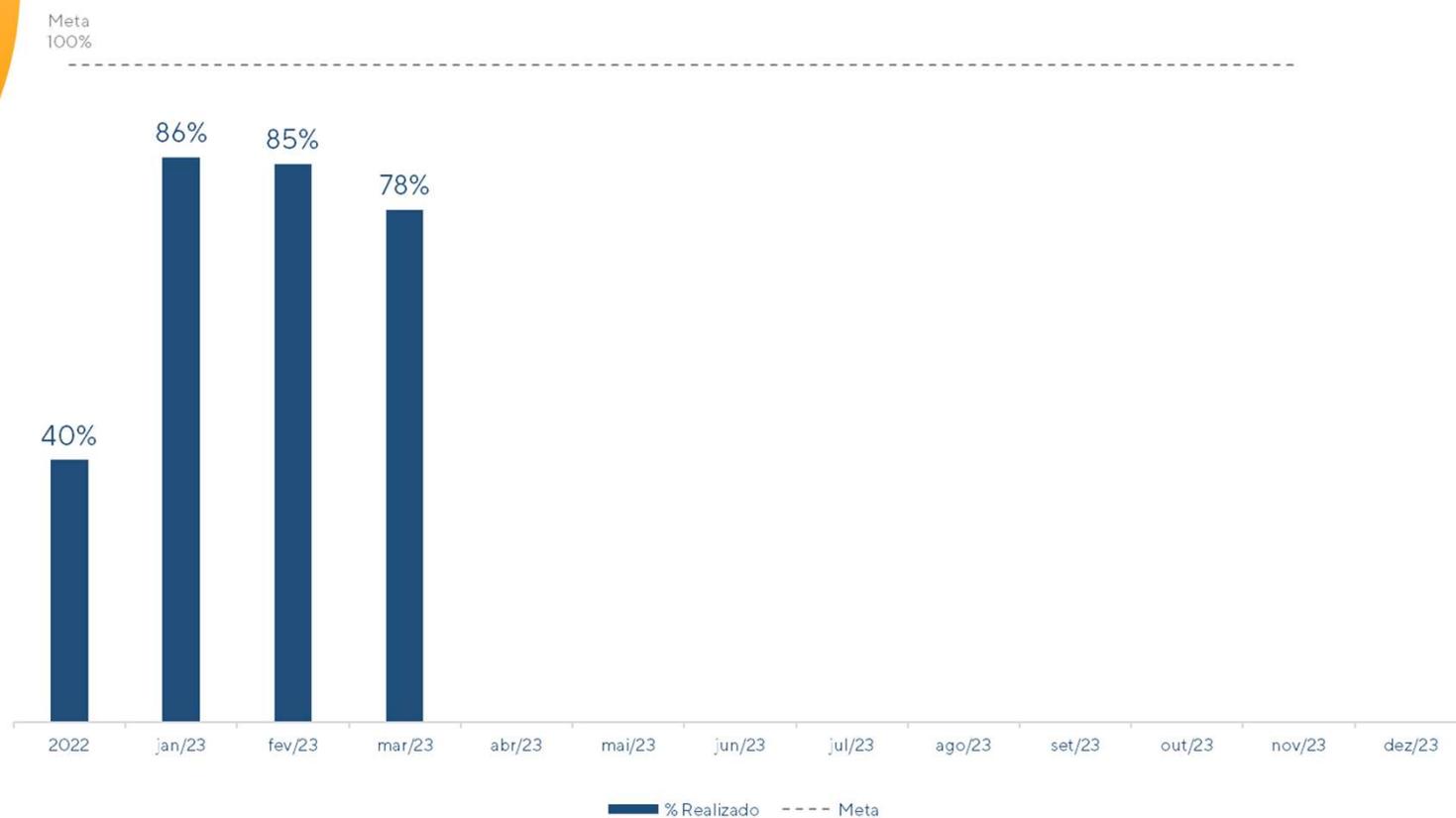
Revisão de processo

Cronograma de Limpeza terminal.

Placar de Desempenho



- Revisão de layout
- Visibilidade ao processo
- Divulgação de resultados





Ambientação Infraestrutura.

Placar de Desempenho

Revisão de contratos e orçamentos com ganho em eficiência e entrega de serviços de ambientação.

Benefícios do projeto

Revisão de contratos

Jardinagem e paisagismo
Revitalização passarela
Entrepasto

Implantações

Marketing Olfativo
Limpeza de fachadas
Bolsa kit alta

Implantação ISO 14001



Norma brasileira que especifica os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental.

Processo de certificação ocorreu em 12 meses

(Dez/21 a Dez/22)

4 rodadas de auditorias

Objetivos sustentáveis do Hcor:



% geração de resíduos infectantes



Consumo de água por paciente dia



Consumo de energia por paciente dia



Consumo de gás por paciente dia

hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



ISO 14001

em números



+ 21
Rotinas



+ 08
FDSR



+ 15
Treinamentos
personalizados



+ 19
Análises de
incompatibilidade
química



+ 33
Setores tiveram
FISPQ atualizadas



+ 258
Avaliação de
requisitos legais



+ 54
LAIAs



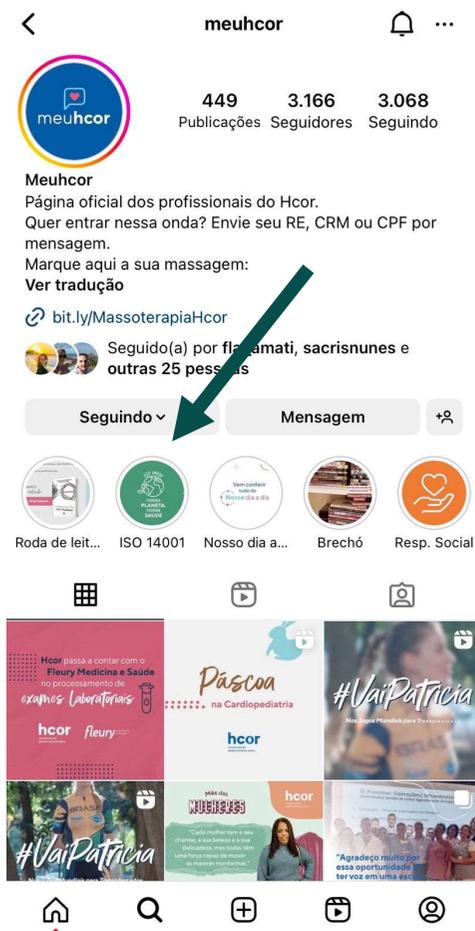
+ 10
Atualizações de
documentos setoriais

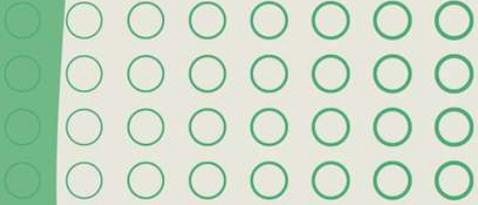


918
Brigadistas

Ativações

ISO 14001





Fomos certificados na ISO 14001



hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



Juntos, cuidamos do nosso planeta.



Monitoramento e
gestão de
Indicadores

Indicadores

Ouvidoria - Higiene

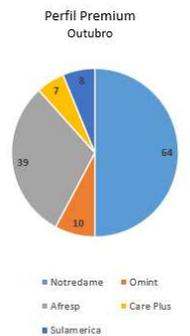
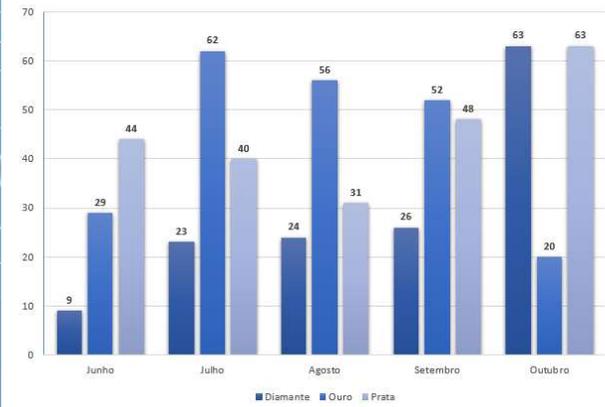


Análise crítica: Os principais registros de reclamações são de limpeza de banheiros no pronto socorro ou de leito com internação menos de 24h. Para reduzir o impacto desse indicador, mesmo que o paciente esteja de alta programada para o dia será oferecido o serviço de limpeza no momento de revisão do leito, pois muitos paciente só desocupam efetivamente após as 12h. Quanto aos registros no PS atrelamos ao volume de PCP do mês.
Plano de ação: Verificar com a equipe de concierge se podem incluir uma pergunta sobre a limpeza durante as visitas diárias e estratificar os chamados do ramal 6000 para entender as necessidades do cliente – Prazo Dez/22.



Concierge

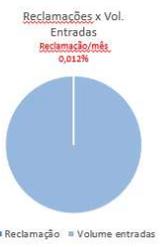
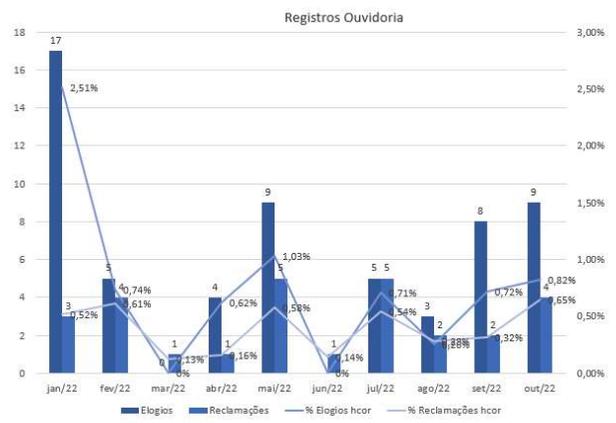
Números de atendimentos Premium



Out/2022



Ouvidoria - Hospitalidade

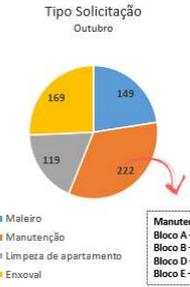
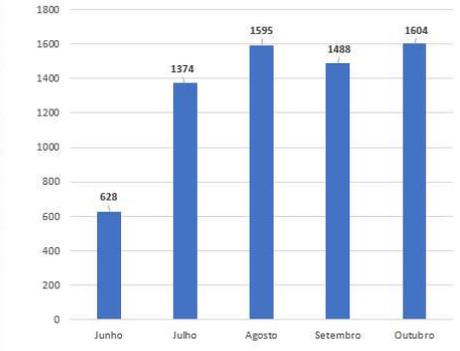


Análise crítica: Instituímos reconhecer o colaborador elogiado nominalmente e realizamos o feedback das reclamações.



Concierge

Solicitação de Serviço – Ramal 6000



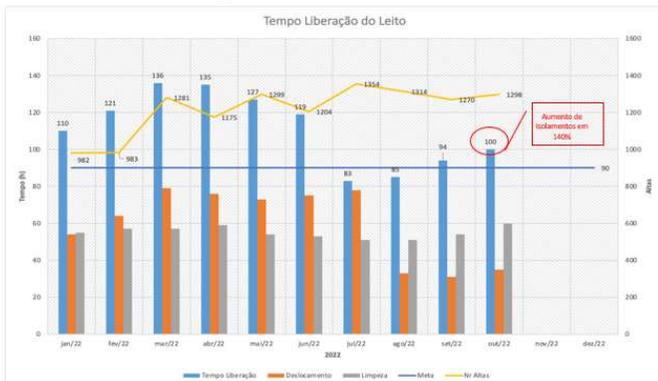
Manutenção:
Bloco A – 80 chamados
Bloco B – 4 chamados
Bloco D – 29 chamados
Bloco E – 37 chamados

Análise crítica: Para as áreas de limpeza e manutenção mapear as especificidades para atuarmos na causa raiz.



Indicadores

Setup – Unidades de Internação



Análise crítica: Em outubro o tempo de setup ficou acima da meta devido ao aumento de número de isolamento no 9º, sinalizado pelo SCIH (de 45 em setembro para 108 em outubro), foi necessário colocar uma máquina de desinfecção por 1h em cada leito após a limpeza terminal (45' de funcionamento e 15' dispersão produto). Estamos em contato com outras empresa para encontrar uma opção de máquina com menos tempo de desinfecção.

Plano de ação: Verificar outras máquinas no mercado para o processo de desinfecção com menor tempo para agilizar a liberação do leito. Encontrado duas empresa e agendado para novembro os testes.



Cronograma de Limpeza Terminal

% Realizado



Análise crítica: A equipe ainda tem muita dificuldade em preencher o impresso de cronograma e por vezes a limpeza é realizada e não registrada em impresso (documento oficial para computar a informação). O modelo de cronograma está sendo revisado para o mês de dezembro, para facilitar o entendimento da equipe.

Plano de ação: Realizar reunião com o SCIH para colocar uma meta mais factível por criticidade, para amadurecimento do processo e após rever a meta para 100%. A partir de Dezembro a liderança fará ação presencial para entrega dos resultados diariamente.



Custo Materiais

Custo m² Higienizado / Custo Paciente dia

TÁTICO



Análise crítica: O custo com material de limpeza é extraído do Tasy e no mês de outubro tivemos uma redução significativa na linha de sacaria (R\$14.000,00) entretanto são valores que não foram baixados dentro da competência de outubro e ficará para acerto de estoque em novembro. Ainda não é evidenciado a redução em papéis devido a implantação que ainda está acontecendo e com isso tem a compra inicial para abastecer todos os dispensers.

Plano de ação: Cobrar o almoxarifado para acerto das baixas de outubro e das baixas de novembro para efetividade na competência.



Custo Materiais

Orçado/ Realizado



Custo Material: Todo o consumo de papéis toalha e higiênico, produtos químicos e sacos plásticos são lançados na conta e centro de custo da higiene.

Análise crítica: Nesse período ficamos 33% acima da meta orçada. O valor realizado é informado pela equipe de gestão de orçamento, porém não confere com o valor extraído no Tasy de material de limpeza.

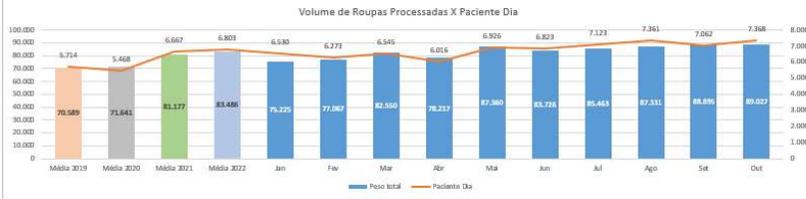
Plano de ação: Realizar reunião com Gabriel Aveiro para alinhar base de dados para consulta do valor de material de limpeza lançado para no centro de custo da higiene – Prazo Dez/22.



Indicadores

Lavanderia

TÁTICO



Análise crítica: Outubro o processamento de roupas sofreu um aumento no volume (132 kg), devido principalmente ao aumento no número de pacientes dia, gerando com isso aumento de 3,7% no volume de roupas processadas provenientes das unidade de internação. Nota-se que o PS e UCO são as unidades com maior demanda.



Lavanderia

TÁTICO

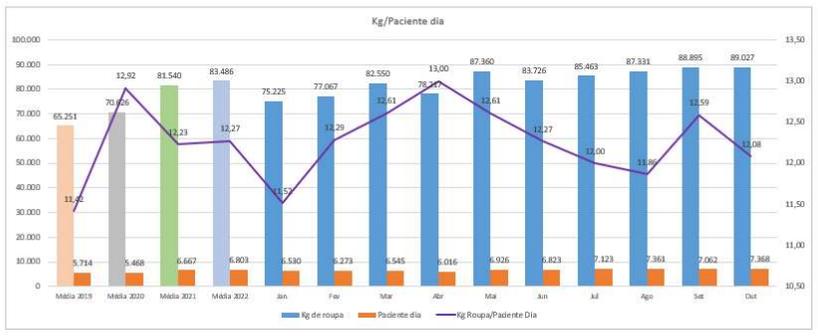


Análise crítica: O volume de relave foi ocasionado devido a erro no processo, a equipe está pesando roupa molhada junto com a seca. Realizado reunião no dia 09/10 e reorientado equipe.



Lavanderia

TÁTICO



Análise crítica: Setembro: apesar da redução de paciente dia nota-se aumento no kg processado justificado pela implantação do lençol (800g) e fronhas 100% algodão no bloco 130 (45 leitos), anteriormente usávamos o lençol misto (peso 500g). Outubro: tivemos uma pequena queda no valor do Kg devido ao aumento de pacientes dia.
Plano de ação: Para uma análise mais crítica, para dezembro estamos levantando a quantidade de peças (Kg) separada por sujidade.



Lavanderia

TÁTICO



Análise crítica: Em Maio identifica-se desvio de 72K referente a compra de peças para a calandra. No mês de Agosto o desvio de 110K foi justificado pela compra de toalhas de banho, rosto, lençóis e fronhas. Em Outubro tivemos um desvio positivo 41K, pois não foi realizado compra de enxoval.



Indicadores

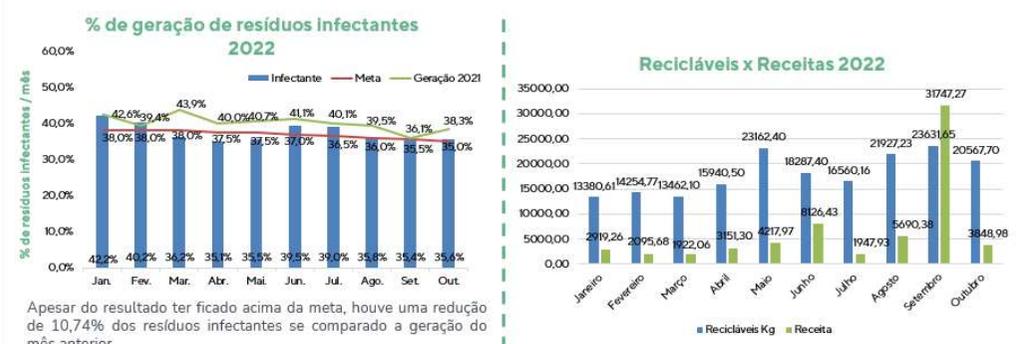
Gestão de Meio Ambiente | Indicador consolidado



Obs.: Apenas os resíduos infectantes possuem meta.

Análise crítica:
Infecante: Percentual acima da meta estabelecida para o mês, apesar de ter ocorrido uma redução de 10,74% em relação ao mês anterior.
Reciclável: Redução de 12,97% em relação ao mês anterior. No período houve menor geração de sucatas nas obras.
Comum: Redução de 15,39% em relação ao mês anterior, associado ao aumento da ocupação de pacientes de longa permanência e início dos casos de covid nos quais os leitos são providos de lixeiras para resíduos infectantes.
Compostável: Aumento de 5,84% em relação ao mês anterior, variação de acordo com o cardápio.
Conclusão: Resultado acima da meta estabelecida no entanto coerente com o cenário do período.

Gestão de Meio Ambiente | Indicador destaque

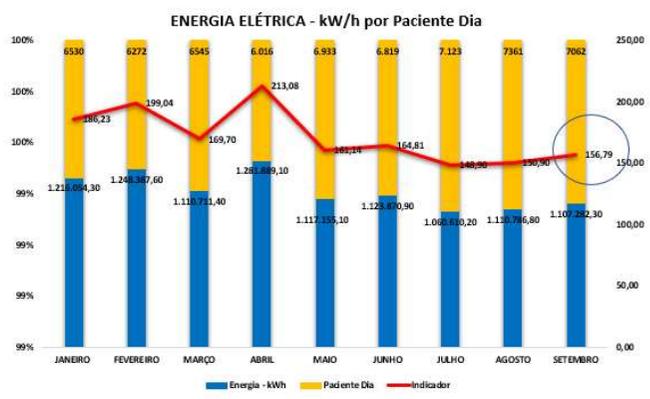


Apesar do resultado ter ficado acima da meta, houve uma redução de 10,74% dos resíduos infectantes se comparado a geração do mês anterior.

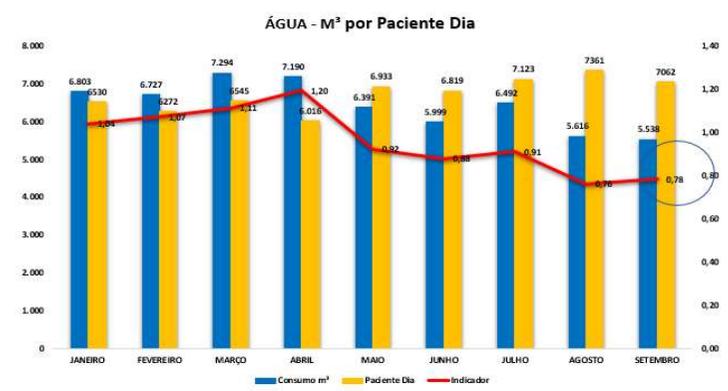
Contribuíram para o não atingimento da meta: o aumento da ocupação em áreas críticas e de pacientes de longa permanência, que tem um maior potencial de desenvolvimento de bactérias multirresistentes, sendo necessário alteração do leito para precaução, seguido pelo início dos casos de covid.

No período houve redução da geração de sucatas oriundas de obras.

Indicadores de sustentabilidade



Indicadores de sustentabilidade



Passo 3:
***Construindo uma cultura de
valorização e reconhecimento
dos colaboradores***



Programa

Cuidar HCor⁺





05 equipes de Saúde – Médico de Família e Comunidade, Enfermeiro e Técnico de Enfermagem



Equipe Multi de Apoio – Ginecologistas, Cirurgiões Gerais, Nutricionista, Psiquiatra e Psicólogos



Integração com Especialistas de diversas áreas para atendimento no próprio Hcor



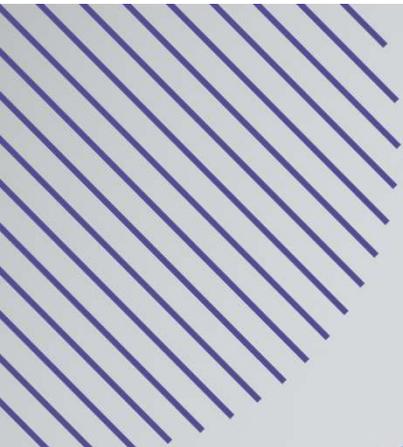
Integração com Internação

Equipe dedicada a seguimento de segurados internados



Pós Consulta

- Monitoramento dos casos com clínico dedicado
- Plano de cuidado individualizado
- Avaliação de Cuidados realizados
- Busca para complemento do cuidado



Inclusão do
Cônjuge no
Plano de Saúde

.....● **700**
novas vidas



NOSSA CULTURA PULSA



Novo design de Cultura.
Novos valores.
Novos rituais de liderança.

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA





+100
lideranças engajadas



- 1 Papo Reto!
- 2 Olho no Olho
- 3 Sextou!
- 4 Reconhecer
- 5 Conexão
- 6 Razões para celebrar
- 7 Voz do paciente
- 8 Tudo certo!

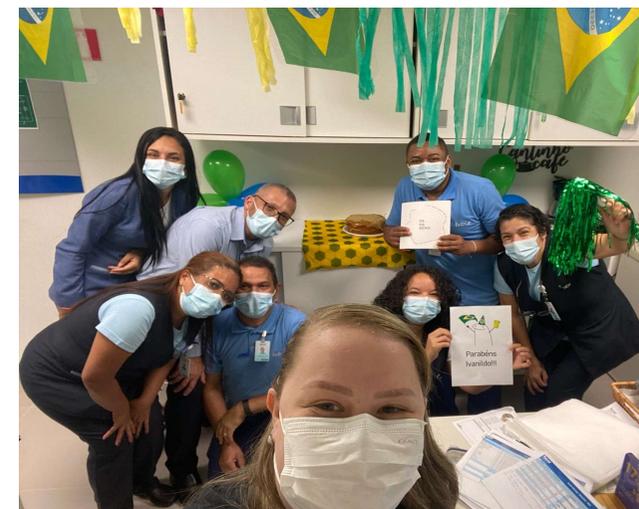


**NOSSA
CULTURA
PULSA**

Formatura Embaixadores de Cultura



RITUAIS DE CULTURA: AÇÕES DE ENGAJAMENTO



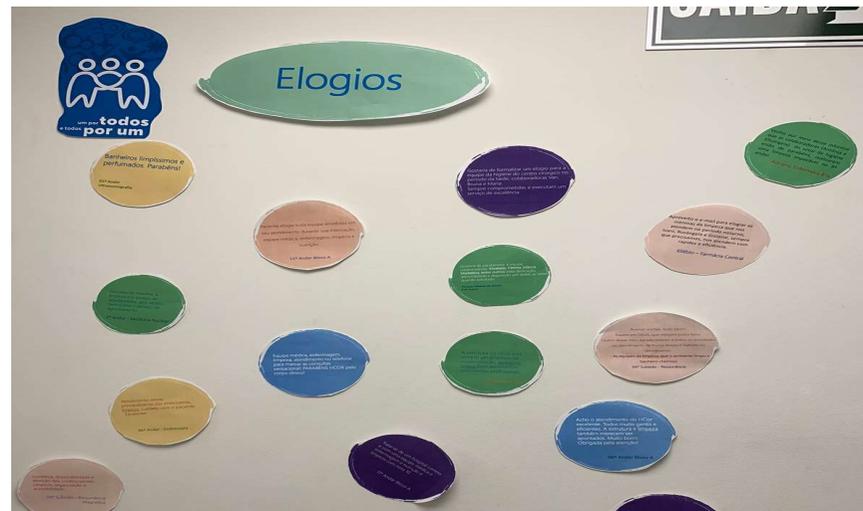
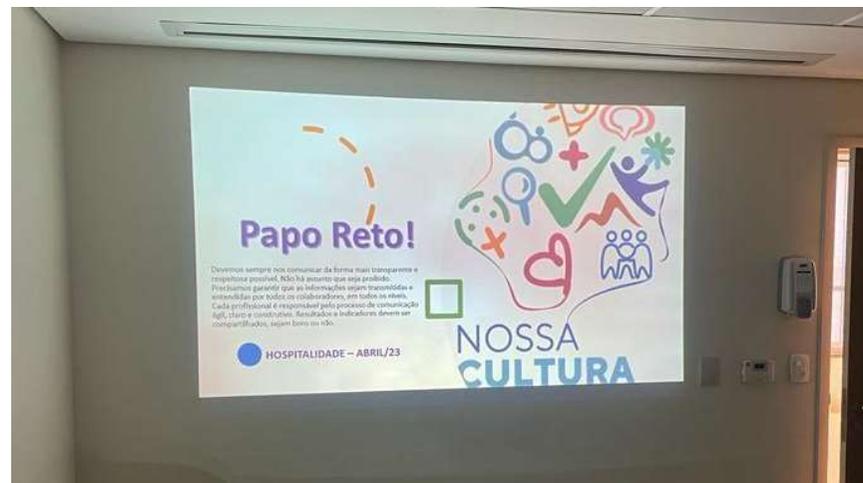
RITUAIS DE CULTURA: AÇÕES DE ENGAJAMENTO



RITUAIS DE CULTURA



RITUAIS DE CULTURA

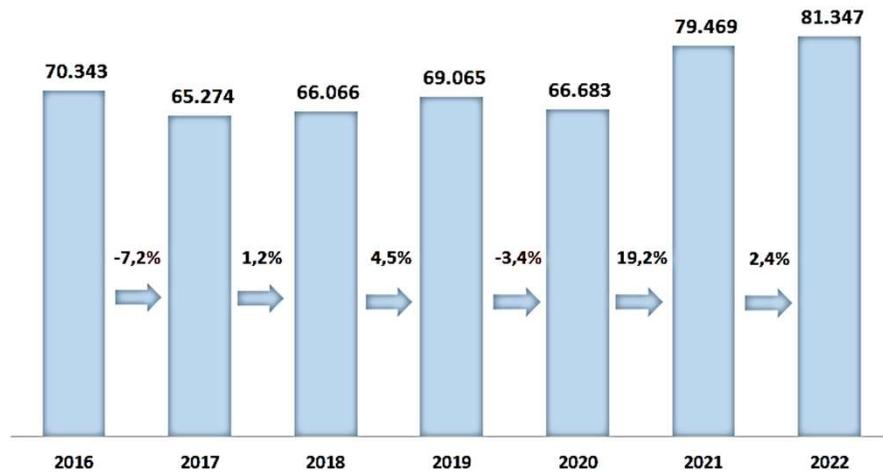


Passo 4: Buscando resultados



Evolução histórica acumulado | PRODUÇÃO

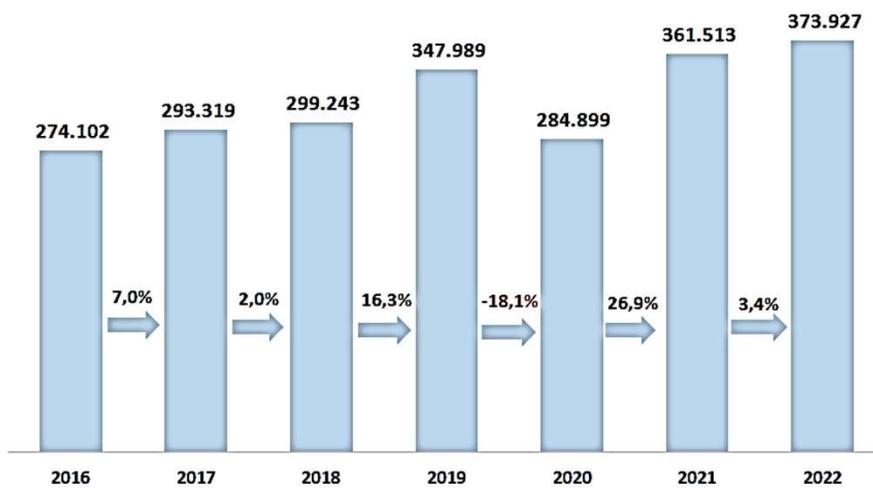
Fontes: BI_Hcor /
Controladoria Hcor



Pacientes/dia



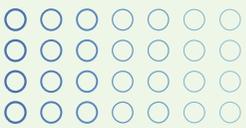
Pacientes cirúrgicos



Diagnóstico por imagem



Pronto-socorro

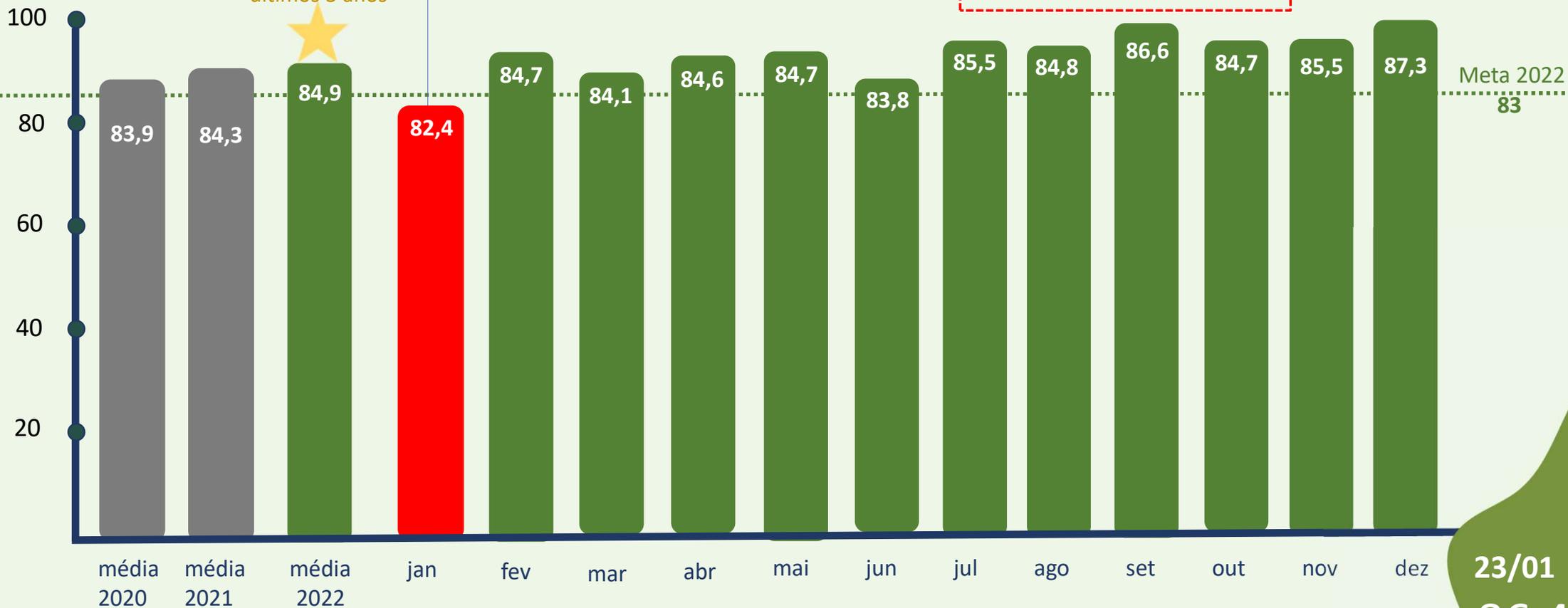


Net Promoter Score - Geral

NPS recorde dos últimos 3 anos

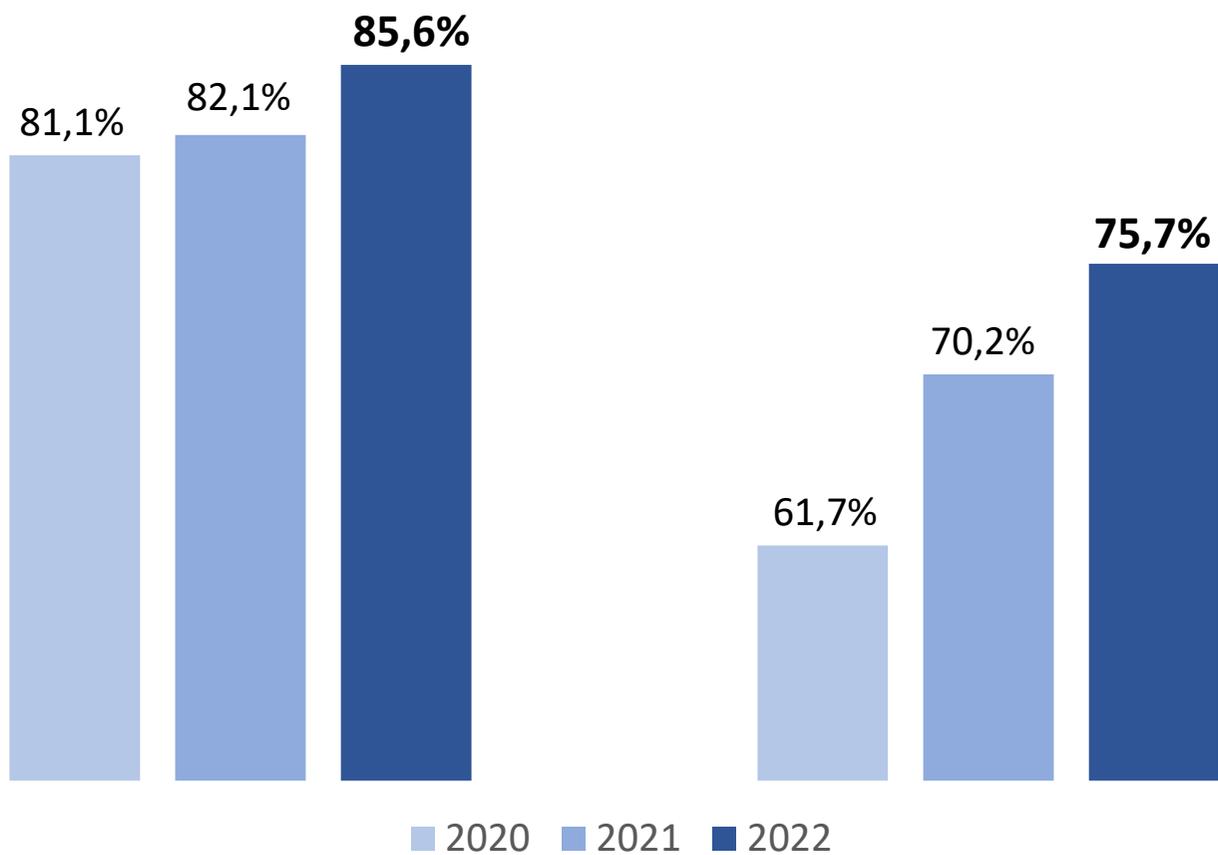


Excesso de demanda por leitos.
Sobrecarga no sistema de atendimento do PS.
Surto de covid e influenza.

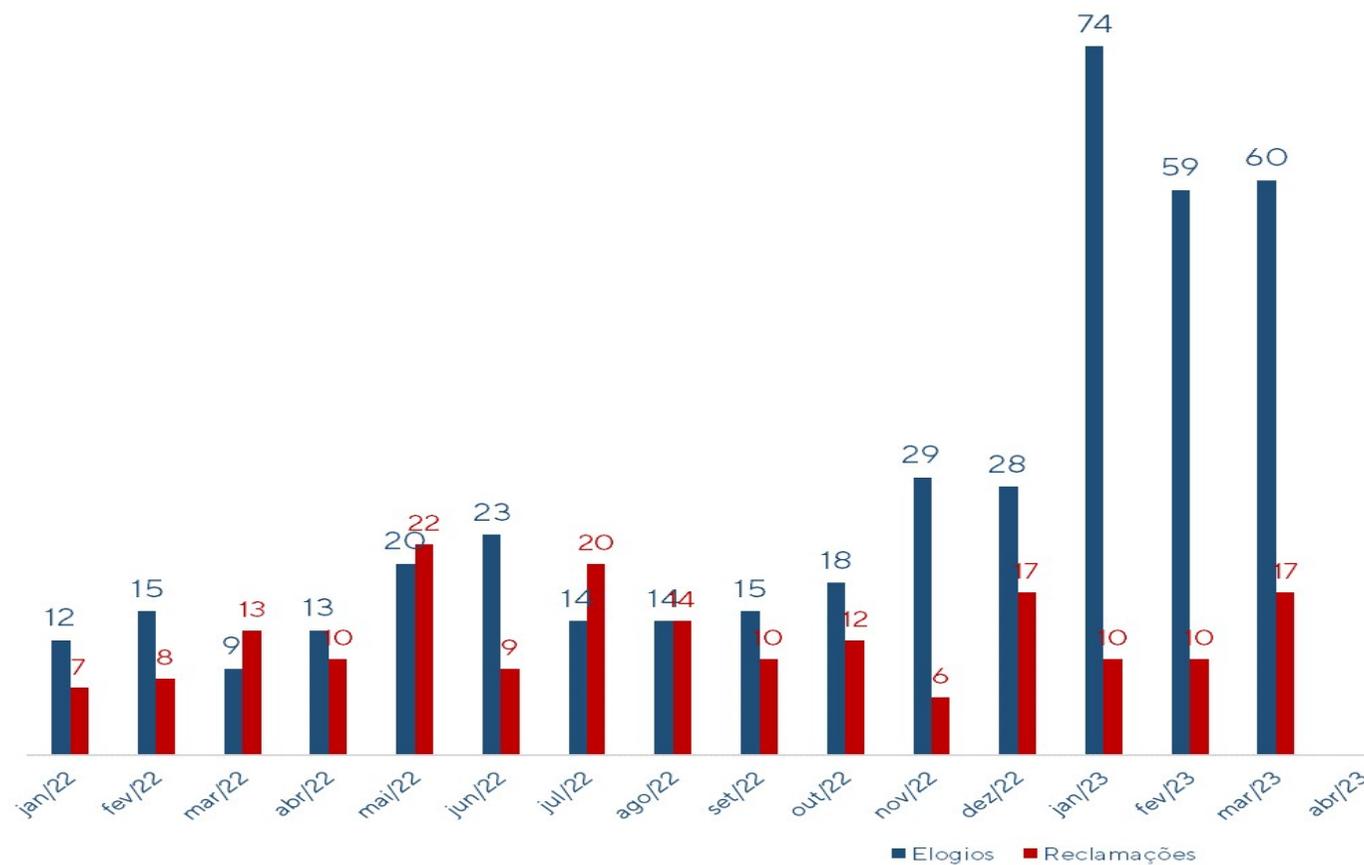


23/01
86,4

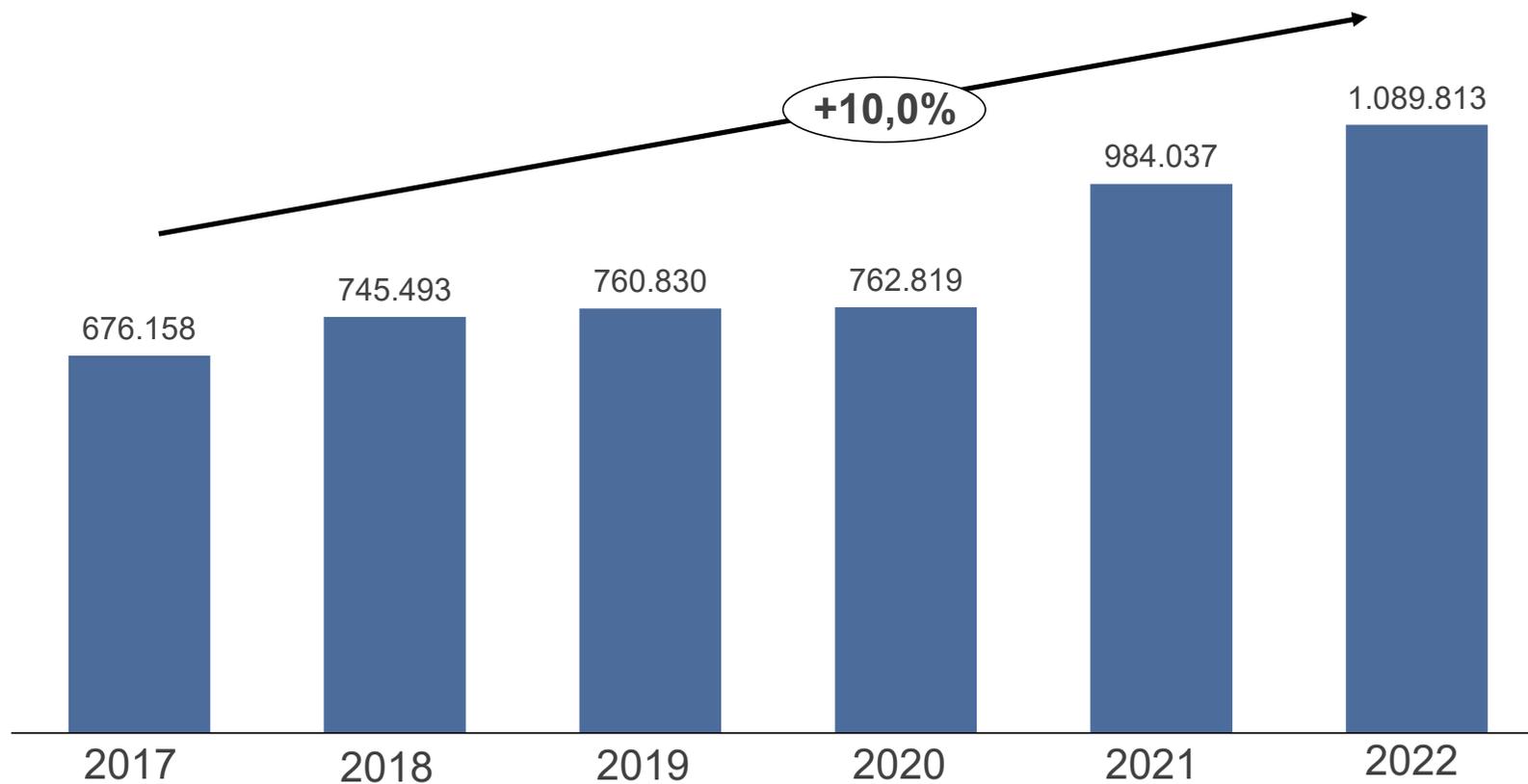
Evolução histórica acumulado | OUVIDORIA CORPO CLÍNICO



Evolução histórica acumulado | OUVIDORIA FACILITIES



Evolução histórica acumulado | RECEITA BRUTA



* Receita Operacional Bruta

Fomos
reconhecidos
com o selo
Women on Board



hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

A valorização feminina no Hcor permitiu sermos honrados por uma iniciativa apoiada pela **ONU Mulheres.**



SOMOS O
HOSPITAL
que mais
CRESCCE
no ranking
Newsweek/Statista*

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



Subimos **11**
posições
entre 2020 e 2023

Alcançamos o **9º lugar**
entre os **melhores hospitais**
do país.

*Considerando os 10 primeiros hospitais brasileiros no ranking
World's Best Hospitals 2023



Recebemos a certificação dupla em

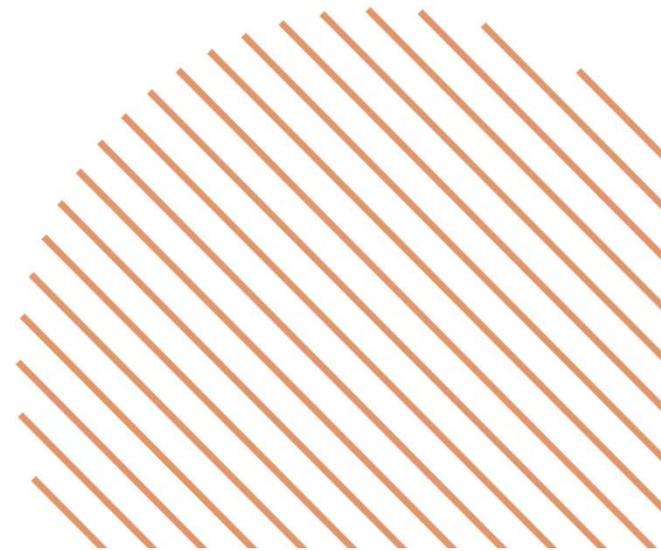
Melhores Práticas de **Prevenção
e Controle de Infecções**
e **Covid Free Excelente**





Olhar para o

futuro



Somos o mais novo integrante do Pacto Global da ONU no Brasil

Saiba mais em pactoglobal.org.br



Pacto Global
Rede Brasil

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

Maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, criado pela Organizações das Nações Unidas (ONU) para engajar instituições na adoção de princípios nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

mun

DIVERSIDADE. EQUIDADE. INCLUSÃO.

hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



Plano Diretor de Expansão

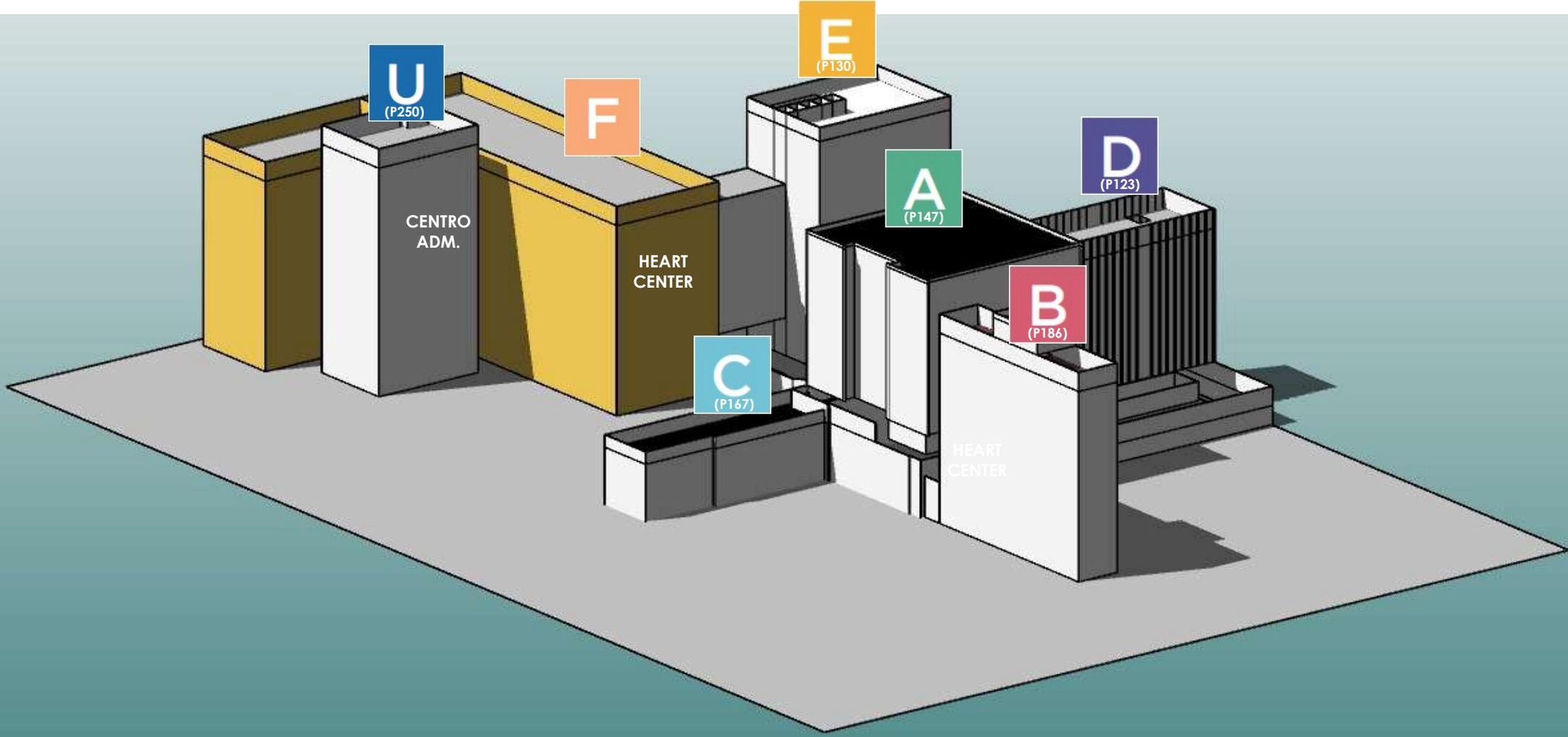
hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



HCOR PAULISTA E HEART CENTER

COMPLEXO HOSPITALAR



2021



270

2023



300

2025



540



hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

Monise Tedesco

mtedesco@hcor.com.br

Linkedin @monisetedesco

Leticia Bessani

lbessani@hcor.com.br

Linkedin @leticiabessani

