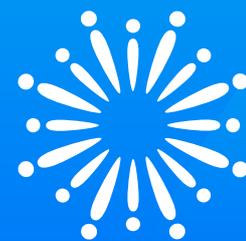




Resultados do Risoleta em 2021



Risoleta

Hospital Risoleta Tolentino Neves

Risoleta superou 2º ano de pandemia e teve avanços importantes em 2021

O ano de 2021 exigiu persistência e garra da equipe do Hospital Risoleta Tolentino Neves – instituição 100% SUS e referência para cerca de 1,5 milhão de pessoas no Eixo Norte de BH e municípios do entorno. A pandemia da Covid-19 impôs grande pressão aos 2.400 trabalhadores que, com comprometimento, driblaram os desafios impostos pela doença e mantiveram ininterruptamente a assistência aos pacientes acometidos pelo vírus e demais perfis de usuários.

Quanto aos usuários com Covid-19, foram realizados 11,4 mil atendimentos e 1,4 mil internações no total (entre janeiro e dezembro). O aumento de casos no 1º trimestre exigiu readequação da infraestrutura física, da força de trabalho e dos processos internos. No pico de demanda, em março/abril, o Hospital chegou a ter 103 leitos destinados a pacientes com coronavírus (31 de CTI e 72 de enfermaria).

Sobre a assistência não Covid, a demanda de emergência, urgência e materno-infantil manteve-se em alta, totalizando 67,5 mil atendimentos no ano.

Mesmo diante desse cenário o Hospital continuou cumprindo o seu papel e avançou muito em 2021. Os principais resultados e marcos estão relatados a seguir.



Resultados do Risoleta em 2021



133 mil atendimentos em 2021



79,2 mil atendimentos de urgência/emergência



51,5 mil atendimentos no Pronto-Socorro



11,4 mil atendimentos Covid-19



16,3 mil atendimentos na Maternidade



2,6 mil partos



17 mil internações



Covid-19
1,4 mil internações



Não Covid-19
15,5 mil internações



620 mil exames laboratoriais



120,6 mil exames de imagem



35,2 mil consultas no ano
(Ambulatório de Egressos, RNI, Neurologia e Cuidados Paliativos)



4,8 mil procedimentos no Bloco Cirúrgico e 2,8 mil no Bloco Obstétrico

Iniciativas importantes em 2021

Saúde e segurança do trabalhador

O Hospital aplicou as duas primeiras doses da vacina Coronavac em 96% dos trabalhadores internamente, em janeiro e fevereiro de 2021, aumentando a segurança para a equipe e os pacientes. E fez campanha de incentivo para todos tomarem a dose de reforço nos postos indicados pela Prefeitura de BH.

Foi mantido o abastecimento dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para as equipes assistenciais, de apoio e administrativas durante todo o ano.

Em 2021, houve alto índice de absenteísmo em função de profissionais infectados, mas nenhum óbito – motivo de grande alívio para toda a equipe.

Para promover momentos de bem-estar e acolhimento aos trabalhadores foi realizado o projeto *Cont;nue*, que incentivou pequenas pausas na rotina de trabalho por meio de rodas de conversa (*Huddle de Autocuidado*), atendimento individualizado de reflexologia podal e relaxamento, entre outras ações.





Conduta e ética valorizadas

Em setembro de 2021, foi lançado o Manual de Conduta e Ética do Hospital, com diretrizes que fundamentam as ações da equipe, auxiliando na tomada de decisão, na resolução de conflitos, no cuidado com as pessoas e com a imagem institucional.



Escuta qualificada

O Risoleta reestruturou a Ouvidoria, importante canal de acolhimento e escuta dos usuários, e passou a atender de forma estruturada também os trabalhadores para elogios, dúvidas, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias sobre violação ou suspeita de violação aos preceitos institucionais. Durante o ano, foram realizados 2.226 atendimentos pela Ouvidoria e, desse total, 139 foram demandas de trabalhadores.



Equipe reforçada

A Instituição realizou o 1º Edital de Seleção Pública em novo formato para selecionar candidatos para o provimento de vagas e a formação de cadastro de reserva. Pela primeira vez foi incluída a etapa de entrevista por competências, aprimorando o processo seletivo em prol de perfis técnicos e comportamentais mais aderentes às necessidades do Hospital e de seus usuários. A partir dessa experiência haverá mais maturidade para novos processos.



Desenvolvimento profissional

O Risoleta deu importantes passos no modelo de Gestão por Competências com a realização de divulgações sobre o projeto para todos. E especificamente para os gestores houve: elaboração dos Perfis Estruturados por Competências (PEC), oficina de simulação da avaliação de desempenho, piloto da avaliação e oficina de feedback de elogio. Todas as atividades tiveram como propósito o desenvolvimento dos trabalhadores de forma estruturada, com orientação e acompanhamento pro-fissional.

Hospital de ensino



Em 2021, ocorreu a formatura de 36 residentes nos Programas de Residência Médica e Multiprofissional do Risoleta. O Hospital foi reconhecido pela Sociedade Brasileira de Atendimento Integrado ao Traumatizado (SBAIT) por ter o 2º maior programa de Residência em Cirurgia do Trauma no Brasil, com oito vagas/ano.

Também em 2021, o Risoleta realizou, em parceria com o Santander e a Fundep, o programa Santander Graduação 2021, destinando oito bolsas a estudantes dos cursos de Saúde da UFMG.

Abastecimento em dia



Não houve desabastecimento de materiais e medicamentos em função da adoção de importantes medidas, como o fortalecimento das equipes do Almoxarifado e Compras, aplicação de novos protocolos, priorizações e substituições de medicamentos sem prejuízo aos usuários e melhor gerenciamento do estoque.

Assistência fortalecida



A Hotelaria Hospitalar foi reestruturada e conduziu a padronização de atendimento das recepções, prezando por boas práticas de humanização e pela experiência de excelência do usuário desde o primeiro contato com a Instituição.

Por meio do programa Lean nas Emergências, com consultoria do Hospital Sírio Libanês, o Risoleta implantou o *Fast Track* – serviço que agiliza os atendimentos de pacientes

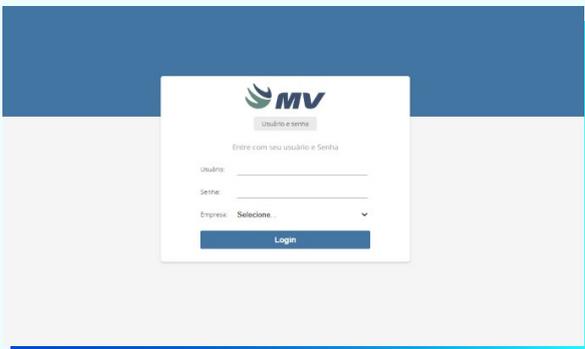
com prioridade clínica verde ou azul (menor gravidade), em um fluxo separado do Pronto-Socorro, com redução do tempo de espera para todos. Ainda, foram instituídos o *Huddle Institucional* e os *Huddles Setoriais* – que consistem em reuniões rápidas e interdisciplinares para levantar pendências e buscar alternativas a fim de reduzir o tempo de internação e as taxas de reinternação. O *Huddle* tem se mostrado uma ferramenta de melhoria da comunicação entre equipes e de otimização do giro de leitos e, por meio dele, são identificadas possibilidades de melhoria, como agilidade dos exames e maior assertividade no planejamento das altas.

Obras concluídas



A Engenharia Hospitalar, responsável pela infraestrutura predial e instalações, foi reestruturada e conduziu importantes intervenções como: reforma em diversos ambientes da Maternidade (Posto de Coleta de Leite, consultórios, enfermarias e ambientes de apoio), melhorias no Refeitório e no Laboratório e implantação do *Fast Track* no Pronto-Socorro. Essas obras possibilitaram a qualificação dos serviços ofertados à população e mais conforto para usuários e trabalhadores.

Incorporação tecnológica



Em outubro, ocorreu a migração do sistema MV2000 para o Soul MV, software moderno de gestão hospitalar. Ele oferece um visual mais atrativo e novos recursos para a equipe, como ferramentas de construção de protocolos clínicos, algoritmos para decisão clínica, recursos de segurança do paciente e da cadeia de medicamentos.

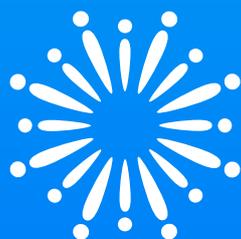
Informação acessível



Em março, um novo site institucional foi lançado e, até dezembro/2021, contabilizou mais de 160 mil acessos, conferindo transparência às informações para usuários, trabalhadores, parceiros, imprensa e demais públicos de relacionamento do Hospital.

Uma ampla campanha de conscientização sobre a Covid-19 foi sustentada com divulgações sistemáticas em diversos canais e, durante o ano, foram publicados 182 boletins epidemiológicos e 11 boletins informativos.

Mais informações: www.hrtn.fundep.ufmg.br



Risoleta

Hospital Risoleta Tolentino Neves



SUS