

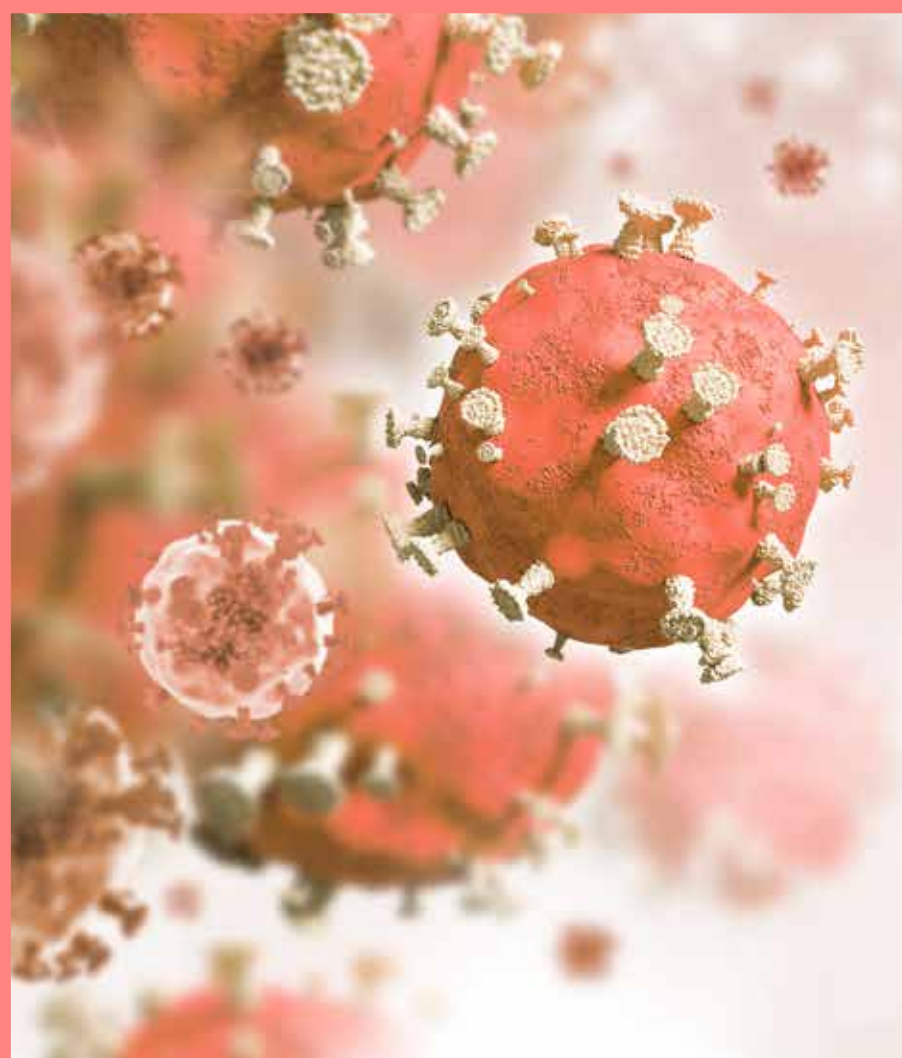


Risoleta

Hospital Risoleta Tolentino Neves

Avanços da atual gestão do Risoleta



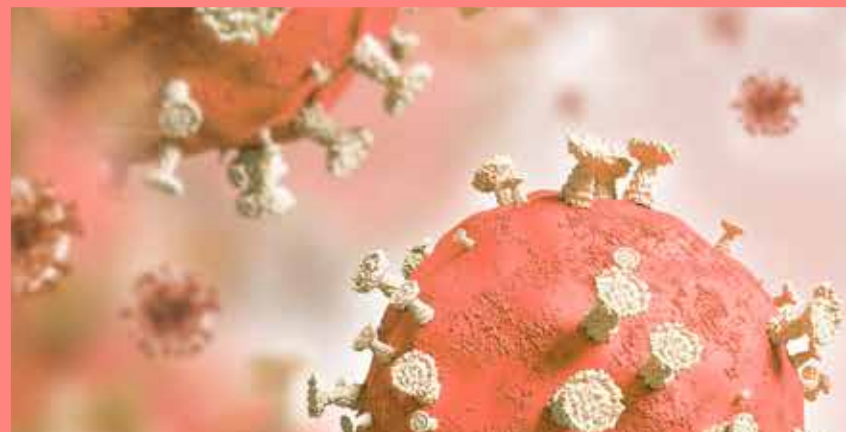


Enfrentamos a pandemia!

Após 2 anos e meio, estamos aqui. Tivemos nossas vidas transformadas pela Covid-19, isso é fato! Agradecemos aos cerca de 2.400 trabalhadores que, com comprometimento, encararam os desafios e mantiveram ininterruptamente a assistência aos pacientes acometidos pelo vírus e demais perfis de usuários.

Durante a pandemia:

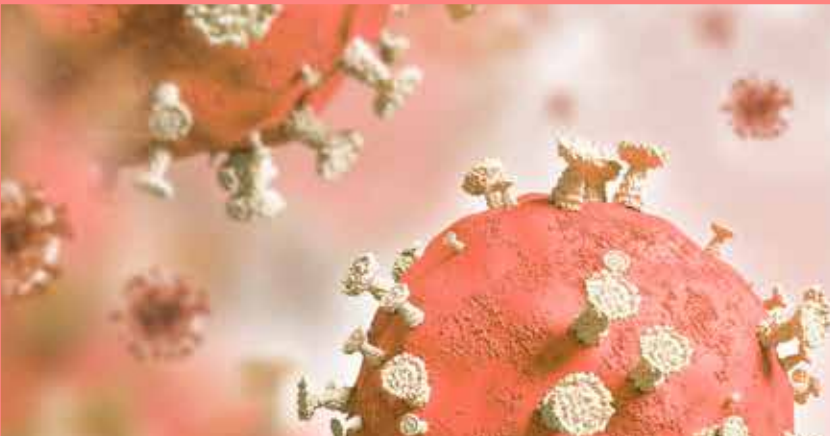
- criamos um Comitê Interno para tornar as decisões coletivas acerca de uma doença desconhecida;
- fizemos intervenções físicas para separar pacientes com suspeita ou confirmação da doença dos demais;



Durante a pandemia:

- desenvolvemos documentos, treinamentos e divulgações sobre a doença para subsidiar, ao máximo, as equipes com informações atualizadas;
- não ficamos nem um dia sem Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), mesmo com a falta e preços exorbitantes no mercado. Fizemos campanhas de conscientização sobre uso de máscaras, higienização das mãos e outras medidas protetivas;
- não tivemos nenhum óbito de trabalhador pela Covid-19;
- superamos a falta de medicamentos com protocolos de substituições sem prejudicar a assistência;
- foram desenvolvidas pesquisas no Hospital junto com a UFMG (sobre a presença do vírus no ar e em superfícies);





Durante a pandemia:

- para manter a humanização no cuidado, fizemos visitas virtuais com pacientes internados e seus familiares e emitimos o Certificado da Vitória para quem recebeu alta hospitalar;
- ofertamos atendimento psicológico, ações de *mindfulness* e homeopatia para trabalhadores. Houve incentivo à atividade física com vídeos do Laboratório do Movimento (**#LabMovOnline**). Para promover bem-estar e acolhimento foi realizado o projeto **Cont;nue**, de estímulo às pausas no trabalho por meio de rodas de conversa (**Huddle de Autocuidado**), reflexologia podal e relaxamento;
- fizemos uma intensa campanha para vacinar os trabalhadores com a 1ª dose da vacina contra a Covid-19 internamente e incentivamos as demais doses nos locais indicados pela Prefeitura de BH.



Obras e reformas

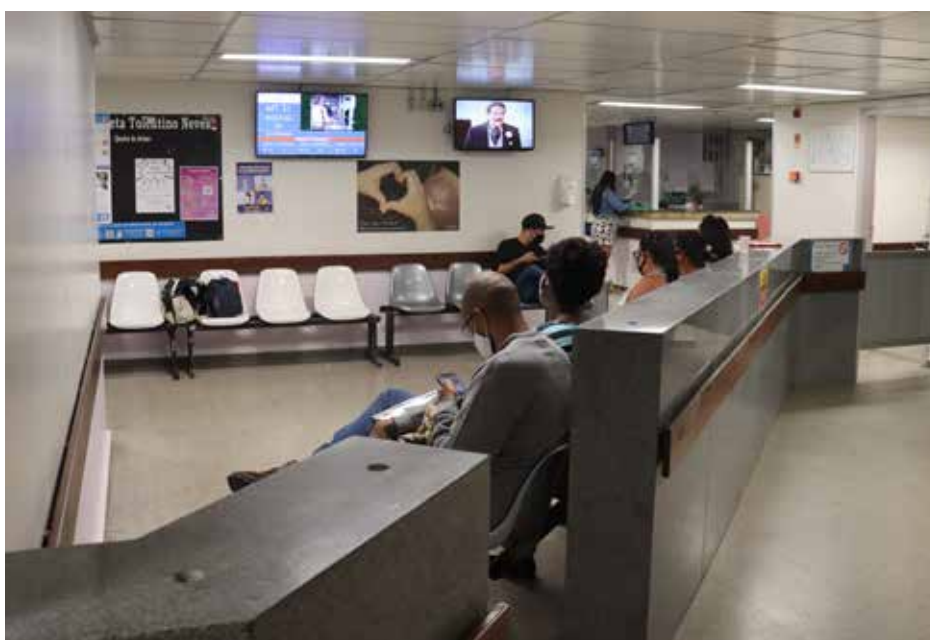


A Engenharia Hospitalar foi reestruturada e conduziu importantes obras, reformas e intervenções físicas, de complexidades variadas, para elevar a qualidade dos serviços à população e o conforto para usuários e trabalhadores.

Obras e reformas



- Reforma da Maternidade: enfermarias do Alojamento Conjunto, sala de ultrassom, Classificação de Risco, consultórios, ambientes de apoio, Bloco Obstétrico e Posto de Coleta de Leite Humano;
- Adequações diversas no Pronto-Socorro: Sala Amarela, Poli 9 (Emergência Cirúrgica), Poli 10 (Emergência Clínica), sala da Ortopedia, Triagem (Classificação de Risco), entre outras;
- Implantação do Fast Track e da UCD (Unidade de Curta Permanência) no PS;



Obras e reformas



- Reforma da Farmácia: CAF, Central de Diluição e Farmácia UI;
- Reforma da CME e da área de preparo do enxoval cirúrgico;
- Reforma do Ambulatório para abrigar o Cecovid e, depois, novas intervenções para o retorno do serviço original;
- Reforma na Radiologia para abrigar a sala de Endoscopia e o novo aparelho de raio-X;



Obras e reformas



- Criação da Unidade de Terapia Semi-intensiva (2º B);
- Adequações do sistema de climatização do CTI;
- Adequação do antigo setor de Compras para implantação do Ambulatório de RNI;
- Criação de um ambiente propício para a Ouvidoria acolher os trabalhadores no 3º andar;



Obras e reformas



- Reformas de setores como Faturamento, Compras, SESMT, SCIH, Laboratório e Almoxarifado;
- Reforma do descanso dos trabalhadores e do estar dos médicos;
- Reforma do NEPE para retorno das atividades ocupando todo o prédio;
- Obra da subestação de energia (em andamento, com alto investimento e impacto na rede elétrica de todo o Hospital).

E muito mais!





Emendas parlamentares

Desde 2018, a Diretoria e a Assessoria de Planejamento e Gestão realizam um trabalho de relacionamento institucional com os deputados estaduais e federais, senadores e vereadores para que conheçam o Hospital e destinem emendas individuais impositivas, de bancadas federais e recursos extra do orçamento. Entre 2018 e 2022, foram captados cerca de R\$ 21 milhões.

A maior parte foi de emendas de custeio destinadas a insumos, medicamentos e pequenas reformas. Outras emendas de investimento viabilizaram a compra de mobiliários e equipamentos de alta tecnologia.

Vale lembrar: esses recursos são fundamentais para qualificar os serviços e o SUS, mas não podem ser utilizados para pagamento da folha e encargos com pessoal.



Equipamentos novos

Os recursos captados nos últimos 4 anos permitiram ao Risoleta investir cerca de R\$ 9,6 milhões em equipamentos hospitalares e materiais permanentes.

Foram adquiridos mobiliários e diversos bens permanentes para as áreas assistenciais, administrativas e de apoio como: computadores (desktops e monitores), webcams, aparelho de ar-condicionado, ventiladores, armários para guarda de pertences, mesas e cadeiras de escritório, aparelhos telefônicos, carrinhos para transporte de materiais, entre outros.

A partir de um levantamento técnico da necessidade da renovação do parque tecnológico, aparelhos e mobiliários obsoletos foram substituídos em diversos setores, incorporando novas tecnologias e agregando valores nos processos de cuidado e de gestão, com foco na qualidade e segurança do paciente.



Arco cirúrgico



Máquina unilizadora de medicamentos

Equipamentos novos

Confira alguns dos bens permanentes que foram adquiridos:

Aparelhos de ultrassom portátil e raio-x fixo digital, camas elétricas e manuais, cadeira de rodas, macas, monitores multiparâmetro, mesas cirúrgicas, perfuradores ósseos cirúrgicos elétricos, arco cirúrgico, câmaras frias para armazenamento de medicamentos, máquina cortadora de Blister e unitalizadora de medicamentos, berços de acrílico.

E essas melhorias não param. O Hospital tem um planejamento estratégico de compra (cronograma) de bens permanentes, com foco nas prioridades de cada área, visando a modernização contínua do parque tecnológico da Instituição.



Ultrassom portátil



Câmaras frias para armazenamento de medicamentos



Perfurador ósseo cirúrgico elétrico

Equipamentos novos



Mesa cirúrgica



Analizador bioquímico automático



Perfurador ósseo cirúrgico elétrico



Berço de acrílico



Máquina cortadora de Blister



Lavadora ultrasônica

Inovações tecnológicas



Em outubro de 2021, o Hospital deu um importante salto tecnológico ao migrar do MV 2000 para o sistema mais moderno de prontuário eletrônico e gestão e saúde: o Soul MV.

Além desse grande projeto, diversas melhorias têm sido implementadas na atual gestão em relação a *softwares* e *hardwares*.

Destaques:

- aquisição de servidores e computadores;
- substituição de *switches* (que conecta todos os dispositivos da rede);
- atualização do *firewall* (para aumentar a segurança no ambiente digital);
- implantação de sistemas e ferramentas relevantes como: Sistema de Gestão de Atendimento nas recepções (SIGA), Neovero (para solicitação e gestão de ativos e serviços), Epimed (para gestão e análise de indicadores no CTI) e NoHarm (que utiliza inteligência artificial para avaliar prescrições dos medicamentos);
- controle de acesso para maior segurança na identificação e registros das informações daqueles que transitam nas dependências do Risoleta (em implantação).



Comunicação Institucional

A comunicação tem sido fortalecida, conferindo transparência às informações para usuários, trabalhadores, parceiros, imprensa e demais públicos de relacionamento. Nesse sentido, importantes ações foram conduzidas:

- criação de nova marca e de materiais institucionais para reposicionamento do Hospital (2019);
- banco de imagens fortalecido com apoio de fotógrafos voluntários (2019);
- criação de perfil no LinkedIn (2019), hoje com mais de 18 mil seguidores;
- produção de vídeo institucional (2019);
- reestruturação da equipe da ASCOM (2019-2020);
- criação de grupo no Telegram (2020), com mais de 500 membros atualmente;
- início de utilização de varal para exposições de cartazes, ampliando acesso às informações a caminho do refeitório (2020);
- lançamento de um novo site (2021), com quase 365 mil acessos no total.



Em março de 2022, lançamos o MV Gestão Estratégica, um sistema que fortaleceu a Política da Qualidade e Segurança do Paciente no Risoleta e vem sendo utilizado para registro e gerenciamento de ocorrências e elaboração de planos de ação.

Tivemos ganhos em:

- centralização das informações em um único ambiente;
- organização e automatização dos processos de trabalho;
- autonomia para as lideranças na emissão de relatórios gerenciais com estudos variados sobre as ocorrências registradas no setor;
- agilidade na identificação e resolução de problemas;
- auxílio na construção e monitoramento de projetos de melhoria.



Compras aprimoradas

Foram realizadas mudanças da área física do Compras, da equipe e dos processos com impactos positivos para o Hospital. Sendo um setor de extrema importância para garantir o abastecimento dos estoques, considerando a alta de preços e desfalques de produtos no mercado.

Em 2021, como resultado de um trabalho de negociação junto aos fornecedores pela equipe do Compras, houve uma economia com aditivos da ordem de mais de R\$ 1 milhão.





Almoxarifado reestruturado

O Almoxarifado do Risoleta passou por uma grande reorganização, a partir de fevereiro de 2021. Houve ampliação de espaços físicos para melhor acondicionamento e gestão de, aproximadamente, 2 mil itens de diversos perfis.

Foram incorporados ao setor os almoxarifados do Laboratório, da Engenharia de Manutenção e da Engenharia Clínica.

Hoje, o Almoxarifado Geral consegue estocar itens para mais de 30 dias que são imprescindíveis para o funcionamento do Hospital (como fraldas, seringas, compressas, EPIs, papel toalha, papel higiênico, saco de lixo, entre outros). Com isso conseguimos:

- melhoria na gestão dos estoques;
- mais agilidade nas operações de entrada e saída de materiais;
- redução da possibilidade de perdas.



Farmácia fortalecida



Os ambientes da Farmácia passaram por reformas: Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF), Farmácia UI e Central de Diluição. A equipe vem utilizando o sistema NoHarm para análise de prescrições.

Com as intervenções físicas e o aprimoramento dos processos observam-se:

- melhor circulação de pessoas e fluxos de trabalho;
- maior organização dos itens;
- mais segurança para nossos pacientes.



Mais segurança para os pacientes



Essa é uma responsabilidade de todos!

E por falar em Segurança do Paciente, destacamos relevantes ações nesse sentido:

- reestruturação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP);
- fortalecimento dos Subcomitês de Segurança do Paciente: Comunicação Efetiva, Cirurgia Segura, Higienização de Mãos, Identificação do Paciente, Lesão por Pressão, Prevenção de Quedas, Segurança da Medicação;
- novo Plano de Segurança do Paciente e realização de estratégias, durante todo o ano de 2022, com foco no aprimoramento das práticas para reduzir eventos adversos e qualificar o cuidado com os usuários.



Hotelaria Hospitalar

A área de Hotelaria foi reestruturada, promovendo importantes ganhos:

- terceirização completa dos itens de Rouparia com aluguel e higienização de enxoval e uniformes;
- 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;
- uniforme para trabalhadores das recepções, o que vem causando melhor impressão junto aos usuários;
- melhoria nas rotinas de Higienização e Limpeza, com o uso de técnicas e equipamentos mais modernos, facilitando o trabalho da equipe;
- aprimoramento dos processos da Engenharia Clínica, com impacto na manutenção preventiva e na aquisição de novos equipamentos, qualificando cada dia mais a assistência.





Hospital de Ensino

Em 2019, tiveram início as Residências em Medicina Paliativa e em Ortopedia e Traumatologia, se somando aos três programas de Residência Médica que já existiam (Clínica Médica, Neurologia e Cirurgia do Trauma) e aos dois Multiprofissionais (Saúde do Idoso e Intensivismo, Urgência e Trauma).

Nos anos de 2020, 2021 e 2022 houve mudanças na circulação de pessoas no Hospital, o que afetou o número de acadêmicos. Por outro lado, percebemos ainda mais a importância dos residentes em um momento em que a assistência precisava de todos junto com as equipes médicas e multiprofissionais. Também durante a pandemia o Risoleta foi campo de pesquisas relativas à Covid-19, como o estudo de oxigenoterapia hiperbárica.

O Hospital foi reconhecido pela Sociedade Brasileira de Atendimento Integrado ao Traumatizado (SBAIT), em 2021, por ter o 2º maior programa de Residência em Cirurgia do Trauma no Brasil (8 vagas/ano).

O Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão (Nepe) promoveu, em 2019 e 2022, importantes fóruns de inovação para a troca de conhecimentos entre convidados e trabalhadores.

E, em 2022, foi lançado o Manual do Pesquisador para nortear quem faz ciência no Hospital.



Manual de Conduta e Ouvidoria do Trabalhador

Comemoramos um ano de dois importantes marcos lançados em setembro de 2021:

- **Manual de Conduta e Ética**, 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.
- **reestruturação da Ouvidoria**, importante canal de acolhimento e escuta que passou a atender de forma estruturada também os trabalhadores (para elogios, dúvidas, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias), além dos usuários.





Gestão por Competências

Juntos pelo seu desenvolvimento



O Risoleta deu importantes passos no modelo de Gestão por Competências junto aos líderes e trabalhadores.

Houve elaboração dos Perfis Estruturados por Competências (PEC), oficina de simulação da avaliação de desempenho, piloto da avaliação, oficinas de feedback de elogio e de orientação e muito mais! E tudo isso com um único propósito: desenvolver a equipe de forma estruturada!



Lean



Entre 2019 e 2021, o Risoleta foi um dos 40 hospitais participantes do 4º ciclo do Lean nas Emergências, projeto do Ministério da Saúde implementado pelo Sírio Libanês para reduzir a superlotação nas urgências/emergências de hospitais públicos e filantrópicos.

Por meio dele foram implantadas importantes melhorias como:

- **5S** – metodologia baseada em 5 princípios para garantir a organização e limpeza das áreas e a qualidade dos processos;
- **Sala de alta** – destinada aos pacientes liberados da internação e que aguardam para ir para casa;
- **Fast Track** – serviço que agiliza os atendimentos de pacientes com prioridade clínica verde ou azul (menor gravidade), em um fluxo separado do PS, com redução do tempo de espera para todos;
- **Huddle Institucional e Setoriais** – reuniões rápidas e interdisciplinares para levantar pendências e buscar alternativas de redução do tempo de internação e taxas de reinternação;
- **UCP (Unidade de Curta Permanência)** – instalada dentro do PS para aumentar o giro de leito, destinada aos usuários que precisam de cuidados de baixa complexidade e com internação por até 72h.

Assistência fortalecida



Cada dia mais o Risoleta vem aprimorando o modelo de cuidado multiprofissional com a integração entre as equipes e a qualificação dos serviços, resultando em melhorias para os pacientes.

Temos orgulho da assistência prestada há 24 anos na Instituição, e mais ainda dos avanços obtidos nos últimos anos com:

- metodologias e ferramentas de gestão da clínica (Lean, Kanban, DRG, Isbar, News);
- revisão e criação de protocolos e documentos para embasar as equipes no cuidado;
- aprimoramento das discussões com foco na desospitalização;
- revisão e acompanhamento dos indicadores para planejamento e tomada de decisão;
- fortalecimento do NIR (Núcleo Interno de Regulação) para melhorar o giro de leitos e melhorar o acesso aos atendimentos pela população;





Assistência fortalecida

- criação do Apoio gerencial composto por time de enfermeiros qualificando gestão de leitos e interface com os setores;
- implantação do Plano de Capacidade Plena no PS e de suas interfaces com os demais setores para administrarmos melhor a superlotação;
- melhorias no Apoio Diagnóstico (acesso facilitado aos exames, intervenção na Radiologia para abrigar sala de endoscopia, reforma do Laboratório, novos equipamentos);
- aperfeiçoamento do cuidado ao paciente grave com a abertura de leitos semi-intensivos;
- projeto de Governança Institucional, em andamento que vem promovendo a reestruturação das equipes e ganhos para as Linhas de Cuidado.

E muito mais!