Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo – CRER

RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES

REFERENTE AO CONTRATO DE GESTÃO Nº 123/2011
(11º e 12º Termo Aditivo)

PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022

GOIÂNIA-GO,

JANEIRO/2023

AGIR

Conselho de Administração

Carlos André Pereira Nunes

Clidenor Gomes Filho **(até dez/2022)**

Cyro Miranda Gifford Júnior

Fernado Morais Pinheiro **(até mai/2022)**

José Evaldo Balduíno Leitão

Paulo Afonso Ferreira **(até abr/2022)**

Rubens José Fileti

Salomão Rodrigues Filho

Wagner de Oliveira Reis

Edson Costa Araújo **(a partir de dez/2022)**

Conselho Fiscal

Alcides Luís de Siqueira

Alcides Rodrigues Junior

César Helou

Lúcio Fiúza Gouthier

Pedro Daniel Bittar

Rui Gilberto Ferreira

Diretoria

Washington Cruz - Diretor Presidente

José Evaristo dos Santos – Vice-Diretor

Mauro Aparecido de Oliveira – Diretor Tesoureiro

Superintendências

Sérgio Daher - Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva - Superintendente Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente Administrativo e Financeiro

Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Socrates Pinheiro de Lemos - Superintendente Técnico e Assistencial **(a partir de out/2022)**

Diretoria do CRER

Válney Luiz da Rocha - Diretor Geral

Ciro Bruno Silveira Costa - Diretor Técnico

Paulo Cesar Alves Pereira - Diretor Administrativo e Financeiro

SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO 4
2 - IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE 5
3 - ATIVIDADES REALIZADAS 6
3.1 - Estrutura de Apoio Técnico (Administrativo e Financeiro) 29
3.2 - Política de Recursos Humanos 30
3.3 - Política Nacional de Humanização Hospitalar (PNH) 30
3.4 - Estrutura da Tecnologia da Informação 31
3.5 - Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde e Sustentabilidade 33
3.6 - Comissões Técnicas 35
4 - INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS 37
4.1 - INDICADORES QUANTITATIVOS – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL 37
4.1.1 - Assistência Hospitalar 37
4.1.2 - Centro Cirúrgico 38
4.1.3 - Atendimentos Ambulatoriais 39
4.1.4 - Terapias Especializadas 40
4.1.5 - Serviço de Atenção Domiciliar (SAD) 41
4.1.6 - Oficina Ortopédica Fixa/Itinerante + Aparelhos Auditivos 43
4.1.7 - SADT Externo Ofertados: Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico 44
4.1.8 - SADT Externo – Ambulatório CRER: Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico 46
4.2 - INDICADORES QUALITATIVOS DE DESEMPENHO 46
5 -INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO 48
6 - ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA E ÍNDICE CONTÁBIL....67
7- EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTODAS METAS ESTABELECIDAS 68
7.1 INDICADORES DE DESEMPENHO 68
8 - ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS.... 79
9 - AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO....81
10 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO (METODOLOGIA NPS)....86
10.1 Resultado Ambulatório 88
10.2 Resultado Internação 88
10.3 Resultado Consolidado 89
10.4 Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) 89
11 - MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICAM OU INVIABILIZAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS 91
12- CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS NO CRER 106
13- DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL DO CRER 114
14- CONSIDERAÇÕES FINAIS 135

1 – APRESENTAÇÃO

Em consonância com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, para o gerenciamento do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER, faz-se nesta oportunidade a apresentação do RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES referente ao período de **janeiro a dezembro de 2022**.

Em setembro de 2002 a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a AGIR firmaram contrato de gestão para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do CRER, instituição de referência na atenção à pessoa com deficiências física, auditiva, intelectual e visual, no Estado de Goiás, localizado na cidade de Goiânia, sito a Rua Vereador José Monteiro, nº 1.655, CEP nº 74.653-230, Setor Negrão de Lima.

Inicialmente foi recebido do Governo do Estado de Goiás uma estrutura física com 8.823m² e durante a gestão da AGIR expandiu-se para 33.275,56m² de área construída, abrangendo 156 leitos de internação, 8 salas cirúrgicas, 7 ginásios para terapias, 4 piscinas para hidroterapia e 20 leitos de UTI.

A AGIR como organização que presta contas de suas atividades junto à sociedade e ao poder público, busca gerir eficientemente suas ações internas munindo-se de análises criteriosas dos dados e informações para nortear suas decisões de forma eficaz. Portanto, o relatório apresentado parte deste princípio.

Os dados que serão apresentados neste relatório são extraídos do banco de dados do sistema de gestão hospitalar interno, que realiza o gerenciamento de todos os processos assistenciais, administrativos e financeiros de forma integrada. As informações evidenciadas demonstram o cenário atual dos atendimentos prestados pela instituição.

2 – IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Nome: Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER;

CNES: 2673932;

Endereço: Avenida Vereador Jose Monteiro, nº 1.655 - Setor Negrão de Lima - Goiânia - GO; CEP: 74.653-230;

Tipo de Unidade: Hospital Especializado em Reabilitação (CER IV);

Esfera da Administração: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO

O CRER como instituição de referência na atenção à pessoa com deficiência tem por missão: “Reabilitar e readaptar a pessoa com deficiência, promovendo a excelência na experiência do usuário do SUS, fundamentando-se no ensino e na pesquisa”. E o propósito de “Cuidar de Vidas”, tendo como os principais valores:

- **Transparência**;
- **Humanização**;
- **Inovação;**
- **Competência;**
- **Ética**;
- **Respeito;**
- **Responsabilidade;**
- **Eficiência;**
- **Credibilidade;**
- **Comprometimento**.

3 – ATIVIDADES REALIZADAS

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE/CENTRAL DE AGENDAMENTO E CONSULTAS

O CRER disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), para informações como: confirmações, agendamentos e cancelamentos de todos os serviços ofertados pela instituição. A unidade implantou uma Central Única de Agendamento e Consultas.

A nova central tem como objetivo gerenciar as agendas de atendimento de forma que facilite ao paciente encontrar a especialidade que necessita e proporcionar em um mesmo ambiente as orientações acerca dos agendamentos de todos os serviços ofertados pela unidade desde a consulta, exames, cirurgias e outras modalidades.

A central aprimora mecanismos nos serviços de atendimento de forma ativa e receptiva,dispondo de sistemas informatizados que facilitam as tarefas e nivelam as informações, buscando sempre a uniformidade dos processos. Como forma de fortalecer os laços entre o CRER e seus usuários e reduzir o absenteísmo, adotou-se a prática de realizações de ligações telefônicas e ligações automatizadas para confirmação de procedimentos agendados.

SERVIÇOS DE REABILITAÇÃO

- REABILITAÇÃO AUDITIVA

O CRER presta assistência fonoaudiológica aos pacientes em âmbito hospitalar, ambulatorial e domiciliar e está integrado aos demais grupos multiprofissionais, contribuindo com a qualidade da assistência oferecida na prevenção, na habilitação, reabilitação, readaptação, comunicação na audição, cognição e funções neuro vegetativas através da portaria GM/MS nº 2.776, 18 de Dezembro de 2014 - Diretriz na atenção a pessoa com deficiência auditiva, sendo eles:

Dispensação de Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI);

Implante Coclear;

Sistema de Frequência Modulada Pessoal (Sistema FM);

Prótese Osteoancorada;

Troca de Processador;

Manutenção do Implante Coclear.

O CRER está habilitado junto ao Ministério da Saúde, como “Serviço de Atenção à Saúde Auditiva de Média e Alta Complexidade”, participando ativamente no processo de protetização auditiva em Goiás, considerado como centro de excelência no atendimento as pessoas com deficiência auditiva.

A instituição desenvolve estudos científicos com participação em eventos externos, promovendo alto grau de especialização na atenção à saúde auditiva. No período de janeiro a dezembro de 2022, foram dispensados **3.331 aparelhos auditivos**, aos usuários do SUS.

O CRER está credenciado como instituição hospitalar “Habilitada em Procedimentos de Alta Complexidade em Implante Coclear”, conforme Portaria SAS/MS nº 515 de 01/06/12. Através da Portaria GM/MS nº 4.421, de 28 de dezembro de 2018, passou a ser credenciado também a realizar a Manutenção do Implante Coclear, devido ao cenário pandêmico, realizamos 33 cirurgias de implante coclear, e 46 manutenções de Implante Coclear.

Pela Portaria GM/MS nº 375 12 de Março de 2019 o CRER foi credenciado para a realização da troca de Processador do Implante Coclear, neste período foram realizadas 27 trocas de Processadores.

Através da Portaria GM/MS nº 1.274, de 25 de junho de 2013, o CRER foi habilitado a dispensar dispositivo Sistema de Frequência Modulada Individual para pessoas usuárias de Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI) e/ou Implante Coclear (IC) com perda da qualidade da audição, na faixa etária de 5 a 17 anos.

A nova portaria GM/MS nº 2465 de 27 de Setembro de 2021 atualizou a idade mínima para 0 meses e a máxima para 130 anos para pessoas usuárias de Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI) e/ou Implante Coclear (IC), matriculados em qualquer nível acadêmico com deficiência auditiva de grau leve a profundo, podendo ser adaptado bilateralmente.

No mês de janeiro a dezembro de 2022 foram dispensados 15 sistemas de frequência modulada individual, conforme preconiza os critérios da portaria acima.

- EDUCAÇÃO CONTINUADA

Participação em atividades de educação específicas (simpósios, seminários, congressos, cursos, entre outros):

Matriz de Treinamentos:

- Emprego apoiado - carga horária: 1 hora;
- Saúde mental: a importância do autocuidado - carga horária: 1 hora;
- Fortalecer a política institucional, protocolos de segurança e a importância do registro seguro- carga horária: 1 hora;
- Conhecendo o serviço neuropsicologia - carga horária: 1 hora;
- Você conhece arteterapia? - carga horária: 1 hora;
- Protocolos de avaliação utilizados no tea - carga horária: 1 hora;
- Comunicação difícil em saúde - carga horária: 1 hora;
- Processamento auditivo central – PAC - carga horária: 1 hora;
- Implante coclear e prótese osteoancorada - carga horária: 1 hora;
- Experiência do paciente - carga hoária: 1 hora;
- Avaliação funcional por perfil de paciente - carga horária: 1 hora;
- Risco psicológico do paciente internado - carga horária: 1 hora;
- Manejo ventilatório em DNM - carga horária: 1 hora;
- Transição dos cuidados - carga horária: 1 hora;
- Dispositivos de assistência ventilatoria e fluxo de materiais reprocessados - carga horária: 1 hora;
- Linha de cuidado do lesado medular no crer - carga horária: 1 hora;
- Inteligência emocional - carga horária: 1 hora;
- Prescrição e confecção de órteses - carga horária: 1 hora;
- Fisiologia do exercício na reabilitação física - carga horária: 1 hora;
- Reabilitação cardiopulmonar ambulatorial - carga horária: 1 hora;
- Interveção cognitiva funcional na reabilitação neurológica - carga horária: 1 hora;
- Fead: inclusão esportiva no ambiente hospitalar - carga horária: 1 hora;
- Treinamento de força no tratamento da doença pulmonar (DPOC) - carga horária: 1 hora;

- Tendência e inovações do profissional de educação física - carga horária: 1 hora;
- Comunicação de Notícias Difíceis – carga horária: 2 horas;
- Cuidados Paliativos – carga horária: 1 hora e 30 minutos;
- Política de Gestão Ambiental: carga horária: 1 hora.

- REABILITAÇÃO INTELECTUAL

A clínica de Reabilitação Intelectual tem por finalidade prestar assistência às crianças e adolescentes com deficiência intelectual, bem como trabalhar para difundir e aumentar o conhecimento dos pais e da família sobre as diferentes fases e dificuldades dos seus filhos, proporcionando assim melhor qualidade de vida aos pacientes atendidos.

Antes de iniciar as atividades de reabilitação, o paciente é avaliado por uma equipe especializada. Trata-se de Avaliação Global, cujo objetivo é definir um programa individualizado de reabilitação que inclui Arteterapia, Atividades Educativas, Avaliação Neuropsicológica, Educação Física Adaptada, Equoterapia, Estimulação Visual, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Hidroterapia, Musicoterapia, Natação, Psicologia, Serviço de Biofeedback, Serviço Social, Terapia Ocupacional e outros métodos terapêuticos.

- REABILITAÇÃO VISUAL

O serviço de oftalmologia do CRER realiza atendimento a crianças e adultos com deficiência visual, abrangendo pacientes externos (encaminhados pela rede) e internos com ações no âmbito clínico e/ou processo de reabilitação. A partir 2014 o serviço passou a realizar também, atendimentos a pacientes acometidos com doenças raras e outras doenças congênitas oculares.

O CRER adota também técnica de estimulação visual que consiste na apresentação de objetos e materiais visíveis em uma sequência coerente e ordenada para permitir e obter desenvolvimento visual.

O serviço de oftalmologia presta atendimento aos pacientes diagnosticados com microcefalia. Esse atendimento se faz imprescindível devido ao fato de que os pacientes com síndromes que cursam com microcefalia, de diferentes causas, apresentam alta incidência de problemas visuais. Esses pacientes são submetidos à avaliação oftalmológica completa, observando as aquisições para cada faixa etária. Inicialmente, realiza-se os seguintes exames:

avaliação do comportamento visual (adequado para faixa etária), reflexo vermelho, reflexos pupilares, biomicroscopia, mapeamento de retina, ultrassonografia ocular.

Em crianças acima de 3 a 4 meses, realiza-se também, a avaliação da acuidade visual e refração. Nas crianças com comprometimento neurológico ou visual, é realizado o acompanhamento periódico e instituída conduta pertinente, incluindo encaminhamento para terapia de estimulação visual.

Assim, o Serviço de Oftalmologia do CRER disponibiliza vagas semanalmente para atendimento das crianças diagnosticadas com microcefalia, de qualquer causa, e também para atendimento dos recém-nascidos com diagnóstico de infecções congênitas ou nascidos de mães que tiveram doenças exantemáticas durante a gestação, identificadas como gestantes de risco para síndromes STORCH (Sífilis, Toxoplasmose, Rubéola, Citomegalovírus e Herpes).

Dessa maneira, este serviço possibilita a identificação precoce das crianças de risco que não é realizado em nenhuma outra unidade da rede estadual (oftalmologia pediátrica com avaliação especializada). As crianças que tem diagnóstico de baixa visual decorrente de microcefalia ou condições associadas (lesões cerebrais ou oculares) passam a ser acompanhadas no serviço de baixa visão.

- LABORATÓRIO DE MARCHA

O Laboratório de Marcha do CRER iniciou suas atividades em 2013, com o objetivo de analisar a marcha e identificar distúrbios do andar que não podem ser verificados pelo exame físico e pela análise visual. É indicado para auxiliar na tomada de decisões no tratamento e acompanhamento de pacientes com problema de marcha. De janeiro a dezembro de 2022, foram realizados 529 exames (devido às restrições ocasionadas pela pandemia o serviço foi altamente impactado). Por meio de parâmetros mensuráveis, a análise de marcha identifica fenômenos que não podem ser documentados pela análise observacional.

O laudo pode indicar com mais precisão uma intervenção fisioterápica, cirúrgica, colocação de órteses (peças ou aparelhos que auxiliam o desempenho de um órgão do corpo como, por exemplo, marca-passo, talas, entre outros) ou bloqueio químico neuromuscular.

A avaliação computadorizada da marcha é indicada para pacientes com paralisia cerebral, mielomeningocele, amputados em uso de prótese, lesões encefálicas adquiridas, doenças neuromusculares, lesões medulares e doenças congênitas. Indicada para pacientes que apresentem algum tipo de deformidade muscular, perda de controle motor seletivo, ou ainda nos casos de espasticidade (espécie de enrijecimento do músculo resultante de uma lesão em partes específicas do sistema nervoso central, causado, entre outras, por um acidente vascular cerebral, lesões medulares, traumatismo craniano, doença de Parkinson, hidrocefalia de pressão normal, paralisia cerebral e esclerose múltipla).

- LABORATÓRIO DE TECNOLOGIA ASSISTIVA

Em novembro de 2015 o CRER inaugurou o Laboratório de Tecnologia Assistiva em parceria com o Ministério Público do Trabalho. Este serviço tem como objetivo apoiar adultos e crianças nas terapias de reabilitação, por meio de vivências e com o uso de recursos tecnológicos adaptados e direcionados à pessoa com deficiência, tais como: mouse virtual, lupas digitais, scanners com software que permite converter texto em voz, hardwares inclusivos que possibilita o acesso digital das pessoas com deficiências, entre outras ferramentas, promovendo a inclusão social e digital com o foco na readaptação do paciente.

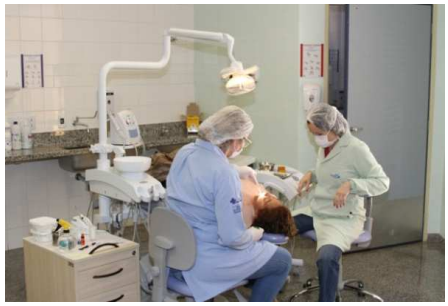
O curso visa capacitar e readaptar as pessoas com deficiência, para que elas tenham condições técnicas e profissionais para serem inseridas na sociedade e no mercado de trabalho. Com carga horária de 160 horas, o Curso de Qualificação Profissional em Operador de Computador, oferece o aprendizado voltado à informática básica (Windows), pacote Office, e-mail e redes sociais. Dicas de como se portar em uma entrevista de emprego e formatação de currículo também são ofertadas.

O curso totalmente gratuito é ministrado no Laboratório de Tecnologia Assistiva do CRER. Equipado com 12 computadores, mesas com regulagem de altura para facilitar a entrada de cadeirantes, mouses e teclados adaptados, softwares e hardwares inclusivos que permitem o acesso digital das pessoas com deficiência física, auditiva, visual e intelectual. Atendimentos especializados são oferecidos, utilizando sistemas operacionais, ferramentas de Tecnologia Assistiva e de informação com foco na acessibilidade digital.

- SERVIÇO DE ODONTOLOGIA

O serviço de Odontologia ofertado no CRER foi planejado preliminarmente para atuação básica contudo fundamental na saúde bucal dos pacientes com deficiências física, auditiva, visual e intelectual em tratamento de reabilitação na instituição. A equipe é composta por 08 cirurgiões-dentistas (endodontia, odontopediatria, dentística, prótese dental e periodontia), 04 técnicos e 02 auxiliares de saúde bucal. A estrutura ambulatorial é dotada de 04 cadeiras odontológicas e o atendimento é realizado de segunda a sexta-feira.

Entretanto, face às necessidades específicas dos pacientes, o atendimento estendeu-se para a área hospitalar sendo realizado nos leitos de enfermaria e UTI.



Como integrante da equipe multidisciplinar do CRER, o Serviço de Odontologia tem como objetivo oferecer assistência integral ao usuário (pacientes em tratamento ambulatorial e internados nas modalidades de enfermaria e UTI); abordando-os como um ser integral, proporcionando oportunidades preventivas, curativas e de treinamento para os pacientes e cuidadores.

Iniciado em setembro de 2013, o Serviço de Odontologia do CRER atende usuários com perfil CER IX, ou seja, pessoas com deficiência física, intelectual, auditiva ou visual. Atualmente, são ofertadas 48 vagas mensais para a Secretaria Estadual de Saúde (SES). O CRER conta com sala cirúrgica equipada para o uso de equipamentos odontológicos, atendendo as necessidades para tratamento restaurador e cirúrgico, de pacientes com deficiência, sob anestesia geral.

O foco é o cuidado ao paciente cuja doença sistêmica possa ser fator de risco para

agravamento e ou instalação de doença bucal, ou cuja doença bucal possa ser fator de risco para agravamento e ou instalação de complicação sistêmica. Em pacientes hospitalizados esse panorama assume importância ainda maior, pois o indivíduo encontra-se debilitado, normalmente em regime terapêutico polifarmácia, está ingerindo dieta modificada e muitas vezes não consegue fazer sua própria higiene bucal. A somatória desses fatores contribui para a piora de sua saúde bucal.

Os pacientes que se beneficiam dessa modalidade de assistência são os não cooperativos, com severo comprometimento físico, distúrbio neuromotor, neuropsicomotor, deficiência mental severa ou profunda, alteração comportamental (síndromes, Mal de Alzheimer, Síndrome do X-frágil, Síndrome de Algelman, Transtorno do Espectro Autista). Vale ressaltar a participação do cirurgião-dentista nos grupos de Estimulação Precoce e Vivencias Psicomotoras, orientando e ressaltando uma higiene bucal adequada, com envolvimento familiar. Dessa forma, há mais facilidade para propor a melhor intervenção odontológica, contribuindo para a qualidade de vida deste paciente.

NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE (NUSP)

Por meio da Portaria MS nº 529, 1º de abril de 2013, que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente, a AGIR estabeleceu o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente - NQSP, que passou a adotar estratégias próprias por meio de processos, rotinas, normas de boas práticas e protocolos assistenciais na busca de garantias de segurança interna para todos os usuários, promovendo um quadro de bem estar físico, psíquico e social.

Em 2022 o NQSP recebeu **4.418 notificações** com a média de 368 notificações/mês, no período de janeiro a dezembro. As notificações são encaminhadas para os gestores para ciência e quando atingem o limite de tolerabilidade são encaminhadas para o gestor da área para análise não crítica, composta por uma análise das causas e ações corretivas para corrigir o problema; quando se trata de eventos adversos com danos graves ou óbitos é realizada a análise crítica do incidente, que é composta por análise de causa raiz pela metodologia de Ishikawa e elaboração de plano de ação para evitar futuras recorrências

de eventos similares. Todo esse trabalho é realizado por um time de investigação, composto por membros do NQSP, membros da Comissão de Óbito e os envolvidos no evento. Para fortalecer a cultura de segurança do paciente na instituição, o NQSP realiza a publicação mensal do setor e da categoria profissional destaque no mês de notificações.

O NQSP realiza auditoria dos protocolos de segurança do paciente mensalmente e acompanha os indicadores dos protocolos de cirurgia segura, prevenção de quedas e lesão por pressão, segurança na cadeia medicamentosa e identificação do paciente. Implementado o ambulatório de Segunda Vítima em conjunto com a Gerência de Recursos Humanos para apoio aos profissionais que vivenciarem um erro na assistência a saúde e desenvolverem sofrimento psicológico.

Outras atividades realizadas no período de janeiro a dezembro de 2022:

- Participação nas reuniões do colegiado Internação e UTI;

- Participação em Projeto Institucional PEP Integrado e Projeto Saúde em Nossas Mãos Proadi SUS.

- Fevereiro: Treinamento sobre Comunicação Segura realizada nos dias 16 e 17/02/2022 para fortalecer a comunicação segura nas transições de cuidado, utilizado como estratégia o Caça Palavras da Comunicação Segura. Participaram 204 profissionais, em 17 momentos de treinamento.

- Março: Treinamento Protocolo de Identificação do Paciente realizado nos dias 24 e 25/03/202, participaram 156 profissionais, utilizado estratégia de identificar os profissionais de forma incorreta e ouvir deles como se sentiram, depois foi fortalecido a importância da conferência da identificação do paciente e envolvimento dele nesse processo. Também no mês de março foi realizado treinamento para colaboradores recém-admitidos na instituição a fim de introduzi-los na cultura de segurança institucional.

- Abril: Abril pela Segurança do Paciente, realizado treinamento nos dias 25 e 26/04/2022 com os profissionais sobre os protocolos de segurança do paciente. No dia 29/04/2022 - Finalização da campanha Indique um colega, CRER Cuida de Mim, 18 profissionais foram reconhecidos como colegas de trabalhos em que os colaboradores confiavam que eles realizassem um cuidado relacionado aos protocolos de segurança do paciente neles. A entrega do certificado de reconhecimento foi realizada pela diretoria técnica.

- Maio: Abordagens educativas in locu "blitz de higiene das mãos" nos dias 02 e 03/05/2022 e realizado evento de certificação da unidade, posto 1, que atingiu boas práticas para higiene

das mãos.

- Junho: Treinamento sobre Prevenção de Quedas nos dias 23 e 24/06 utilizando a estratégia de Palavras Cruzadas para reforçar as práticas seguras do protocolo.

- Julho: Treinamento sobre o Protocolo de Cirurgia Segura nos dias 25 e 26/07/2022 com o objetivo de fortalecer a segurança do paciente cirúrgico desde o pré-operatório até o pós-operatório imediato. Foram utilizadas duas estratégias: a roleta com perguntas relacionadas a ações do pré-operatório que garantem a segurança na cirurgia e o banner de certo e errado com situações que acontecem no dia a dia do paciente cirúrgico ao entrar no CC, sala operatória e recuperação pós-anestésica, em que o profissionais julgaram se aquela situação era certa ou errada e pregaram no banner. Os colaboradores eram divididos em dois grupos que se competiam em qual grupo acertava mais perguntas. Participaram 173 colaboradores, sendo a maioria profissionais da equipe de enfermagem e condutores.

- Agosto: Nos dias 29/08/2022 e 01/09/2022 foram realizados treinamentos com os colaboradores do CRER sobre o Envolvimento do Paciente no Cuidado. Utilizada estratégia de simulação realística com casos sobre o envolvimento e orientação dos pacientes quanto os protocolos de segurança do paciente. Participaram 121 colaboradores.

- Setembro: Dia Mundial da Segurança do Paciente – Medicação sem Danos, realizado nos dias 25 e 26/09/2022 treinamento com os profissionais da instituição sobre as práticas seguras na cadeia medicamentosa utilizando o jogo da memória como estratégia principal. Participaram 204 colaboradores.

- Outubro: O treinamento sobre notificação de incidentes foi realizado nos dias 27 e 28/10/2022, utilizado slides para mostrar aos colaboradores o fluxo de notificações e esclarecer o que deve ser notificado e demonstrado imagens de situações e abordado sobre como seria notificado os incidentes da imagem. Participaram aproximadamente 152 colaboradores com carga horária de 8h.

- Novembro: O treinamento de Prevenção de Lesão por Pressão foi realizado nos dias 17 e 18/11/2022 no hall da UTI, com a participação de 110 colaboradores e carga horária dedicada de 7h10min. Utilizada estratégia de gameficação, por meio do Kahoot, para reforçar medidas de prevenção e tratamento de LPP. Ao final do treinamento os colaboradores receberam uma lembrancinha em alusão ao Dia Mundial de Prevenção de LPP.

- Dezembro: Realizado avaliação do ano de 2022 e planejamento para o ano de 2023.

SETOR DE FARMÁCIA

A assistência farmacêutica do CRER está presente em todos os serviços da instituição. Para os pacientes internados, os kits de medicamentos são montados utilizando-se a prescrição eletrônica e dispensados por dose unitária para cada turno de 2-3 horas.

O setor conta com sistema de código de barras, o que aumenta a segurança do processo para o paciente e facilita a gestão do estoque, propiciando maior controle, rastreabilidade e a acuracidade do estoque.Em setembro de 2014, o CRER iniciou atividades na área de Farmácia Clínica, com equipe específica de farmacêuticos atuando na análise das prescrições médicas, anamnese farmacêutica, participação em reuniões clínicas multidisciplinares, avaliação do risco de TEV, acompanhamento farmacoterapêutico, orientações pós–alta aos pacientes/cuidadores e, ainda, treinamentos voltados à equipe assistencial.

Desde abril/16 o CRER conta com uma comissão de Farmacovigilância. De acordo com o conceito da Organização Mundial de Saúde - OMS, a Farmacovigilância compreende as atividades relativas à detecção, avaliação, compreensão e prevenção de eventos adversos ou outros problemas relacionados a medicamentos. Dentro da instituição, a Farmacovigilância abrange toda a cadeia medicamentosa que vai da compra do medicamento, o seu armazenamento, a prescrição do médico, a dispensação na farmácia, o preparo e administração do medicamento e qualquer outro problema que possa ser relacionado ao medicamento.

CENTRAL DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO (CME)

A Central de Material e Esterilização - CME funciona 24 horas/dia e tem por finalidade realizar a recepção, limpeza, preparo, esterilização, acondicionamento e distribuição de produtos para a saúde.Dentre os equipamentos alocados no setor temos: 02 lavadoras ultrassônica, 03 autoclaves a vapor sendo que uma destas é híbrida, pois realiza ciclo de vapor e formaldeído, 02 termodesinfectoras e 03 secadoras. Além disso, conta com 03 lupas intensificadoras de imagem para inspeção dos produtos.

SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO (SESMT)

O Sesmt da AGIR atua de forma ampla e proativa na promoção da saúde laboral e proteção da integridade física de seus colaboradores. Por meio do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), tem por finalidade a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho.

A principal finalidade do SESMT é promover medidas de saúde ocupacional dentro das organizações. Mais do que uma obrigação legal, essas iniciativas são fundamentais para evitar acidentes e doenças ocupacionais.

Entre suas principais atribuições podemos citar:

- ✓ Inspeções de área com o objetivo de apontar os riscos;
- ✓ Inspecionar, indicar e fornecer Equipamentos de Proteção Individual (EPI);
- ✓ Realizar treinamentos e Diálogo de segurança nas áreas;
- ✓ Investigar acidentes e elaborar plano de ação;
- ✓ Atender a Legislação Vigente;
- ✓ Elaborar os Programas Legais tanto de medicina como de segurança do trabalho;
- ✓ Ações de conscientização sobre saúde e segurança;
- ✓ Elaboração de Perfil epidemiológico de colaboradores para elaboração de ações de qualidade de vida;
- ✓ Controle e inspeção do sistema de combate a incêndio;
- ✓ Recebimento de atestado;
- ✓ Realização de exames ocupacionais;
- ✓ Atendimento médico ocupacional;
- ✓ Indicadores de Saúde e Segurança;
- ✓ Demais atividades relacionadas ao setor.

Atividades de acompanhamento e entregas:

- Foram entregues 1.392 Dosimetros para os colaboradores atuantes em sala de Raios-X, Centro Cirúrgico, UTI e Odontologia.

- Foram ministradas 114 aulas de ginástica laboral com a participação 11.793 colaboradores.

A Segurança do Trabalho realizou:

- ✓ 40 Visitas Técnicas do SESMT aos setores do CRER com elaboração e envio de relatório para ciência e providências.
- ✓ 68 Investigação de Acidentes registrados.
- ✓ 27 (CAT). Acidente de Trabalho de Colaboradores acidentados.
- ✓ 483 PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário elaborados e entrega do– PPP
- ✓ 477 Ordens de Serviço elaboradas.
- ✓ Renovação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA Gestão 2022-2023.

Revisão e atualização de documentos do SESMT, com o propósito de ampliar e assegurar um melhor registros das informações de segurança, sendo os documentos:

Tabela nº. 1 – Documentos atualizados - SESMET

REG	Descrição	Status
305	GERH SESMT Termo de consentimento livre e esclarecido – autorização para exame	Vigente
892	SESMT Solicitação de exames complementares ocupacionais	Vigente
1046	SESMT Declaração de exame alterado	Vigente
1084	SESMT Atestado de Saúde Ocupacional - ASO	Vigente
DIS	**Descrição**	**Status**
14	SESMT Recomendações para assistência ao profissional vítima de acidente com material biológico	Vigente
52	SESMT Recomendações para assistência ao profissional vítima de acidente de trabalho	Vigente
58	SESMT Fluxo para recebimento de atestado médico e odontológico	Vigente
148	SESMT Manual de prevenção ao uso de álcool e outras drogas	Vigente
345	SEEPI SESMT Fluxo de notificação epidemiológica de acidente de trabalho com exposição a material biológico e/ou acidente de trabalho grave profissionais do CRER.	Vigente
483	Plano de Atendimento a Emergência - PAE	Novo
323	Mapeamento de Processo - SESMT	Vigente
POP	**Descrição**	**Status**
79	SESMT Medicina Ocupacional	Vigente

Realização e controle de processos e pagamentos:

2596/18 – Dosimetria e concessão do uso de porta dosímetros, com o fornecimento dos dosímetros padrão e pessoal para os colaboradores da SUETI, SUIMA, CAOP e SUPCI, recolhimento dos já utilizados no período em referência e envio destes à PRORAD – Consultores em Rádio Proteção S/S Ltda. para análise e encaminhamento dos relatórios de doses.

2019002.00202 – Inspeção de Segurança em Caldeiras e Vasos sob Pressão, bem como pagamento da prestação dos serviços de inspeção e manutenção do sistema de vapor; Processo 2419 em andamento para renovação;

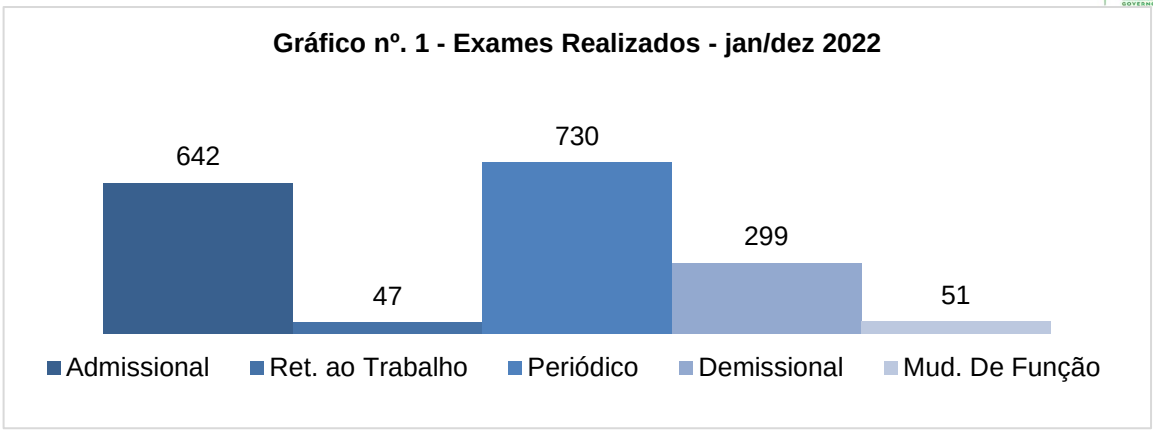
20190002.00252 – Manutenção, Reposição e Aquisição de Equipamentos, Componentes e Acessórios do Sistema de Combate a Incêndio;

Recebimento de atestados médicos com avaliação do Serviço de Medicina do Trabalho e exames ocupacionais (admissional, retorno ao trabalho, mudança de função, demissional e periódico) nas seguintes proporções:

- Afastamentos previdenciários por auxílio-doença: **41;**
- Licença maternidade: **38;**
- Atestados recebidos: **6.475;**
- Total de atendimentos com médico do trabalho:**3.737;**

Tabela nº. 2 – Exames Realizados – jan/dez 2022 - SESMET

Admissional	**Ret. ao**	**Periódico**	**Demissional**	**Mud. De Função**
642	47	730	299	51
Quantidade de Atestados Recebidos Jan/Nov 2022				
6.475				
Total de Atendimentos com médico do Trabalho				
3.737				
Afastamentos				
Licença Maternidade		**INSS**		
38		41		



ATIVIDADES REALIZADAS – JAN a DEZ 2022

Figura 1: Pesquisa realizada - perfil epidemiológico

Figura 2: Ações projeto qualidade de vida

Figura 3: Sistema AGIR de entrega de EPI's

Figura 4: Simulado de brigada de incêndio

Figura 5: Treinamento de brigada de incêndio

Figura 6: Ginástica Laboral

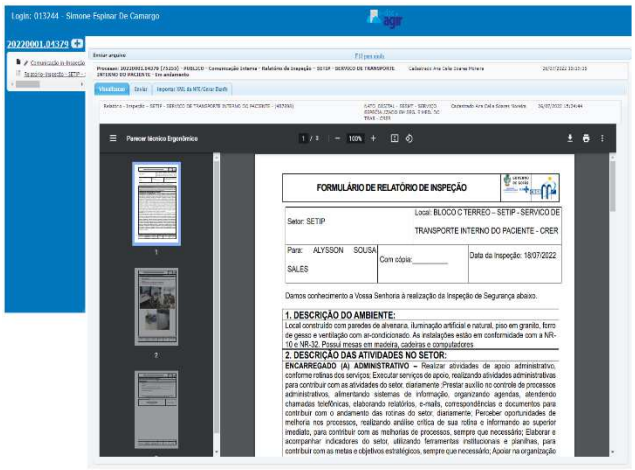


Figura 7: Inspeções e elaboração de E-doc para as áreas

Figura 8: Campanha de vacinação

Treinamentos e Campanhas – Jan/Dez 2022

Figura 9: Treinamento realizado com a equipe de enfermagem

Crer realiza capacitação sobre segurança e saúde do profissional no ambiente de trabalho

Figura 10: Treinamento realizado com a equipe de maqueiros

Blitz Adorno Zero do Crer conscientiza profissionais da instituição

Figura 11: Treinamento terceirizados

Ações Realizadas – Jan/Dez 2022

Figura 12: Abril verde

Figura 13: Maio amarelo

Figura 12: Sipat - Blitz ergonômica

SUPERVISÃO DE ENSINO E PESQUISA

"Principal produto: Gestão de ensino, pesquisa e eventos do CRER"

Destaques estratégicos

Em 2022 seguimos a Política de Ensino da Agir (POL 001), está tem como finalidade prover as diretrizes e princípios gerais que norteiam os parâmetros dentro dos quais as ações de ensino e pesquisa devem se desenvolver na AGIR e nas Unidades por ela geridas, alinhando a atuação institucional às demandas da sociedade.

Atendendo a POL 001, por meio de suas diretrizes, documentos e gerenciamento dos fluxos e de processos, a Supervisão de Ensino e Pesquisa do CRER (SUENPES) no decorrer de 2022 buscou a implementação do Comitê de Ética em Pesquisa próprio (CEP/CRER) atendendo aos requisitos do atual contrato de gestão. Recebemos o parecer favorável da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (junho/2022) e após esse período foi realizado cursos de formação da equipe parecerista.

Como estratégia de fortalecimento da Ciência em um Hospital de Ensino, foi realizado o Dia D da Ciência no CRER, onde tivemos palestras acerca de "Políticas públicas no âmbito da pesquisa" e a "Importância da pesquisa dentro de unidades públicas hospitalares", totalizando 160 participantes.

Foram reformuladas as linhas de pesquisa visando abranger as pesquisas já existentes e as temáticas de maior prevalência na instituição. As linhas de pesquisa atuais são: Reabilitação nas disfunções Neurológicas; Doenças Musculoesqueléticas; Aspectos relacionados a cabeça, pescoço, garganta, ouvido, nariz e boca; Saúde Coletiva e

Multidisciplinaridade; e Processos gerenciais de recursos humanos, processos, ensino e pesquisa. Os produtos científicos da III Jornada Integrativa da AGIR e XX Jornada Científica do CRER serão publicados como Anais da revista RESAP. Três artigos científicos submetidos do CRER foram premiados com os de maiores impactos no evento e serão publicados no íntegra na revista RESAP.

Destaques financeiros

Apesar de não possuir uma geração de renda específica, por não possuir processos diretamente ligados ao faturamento a Supervisão de Ensino e Pesquisa (SUENPES), por meio dos processos seletivos, patrocínios e doações destinadas aos eventos científicos, consegue gerar uma receita que minimiza os custos da instituição com as atividades de ensino e pesquisa. Outrossim, as atividades e a produtividade gerada por residentes e estagiários cujas atividades são gerenciadas pela SUENPES garantem uma participação indireta no aporte financeiro. A Certificação como Hospital de Ensino também garante notoriedade e fundamenta o papel do CRER na comunidade científica.

Destaques operacionais

Operacionalmente a SUENPES se mostrou um ponto de convergência entre seus fornecedores e clientes abrangendo importantes parcerias externas e internas. Deste modo, em 2020 a SUENPES recebeu demandas oriundas de Universidades, Instituições de Ensino, Organizações de Saúde, SES, AGIR, colaboradores e dos mais diversos setores do CRER. Paralelamente os serviços realizados pela Supervisão de Ensino e Pesquisa são entregues para estudantes, residentes, pesquisadores, universidades e organizações de saúde, colaboradores dos diversos setores do CRER além da SES e da Direção das unidades da AGIR e da própria AGIR. Devido ao cenário de Pandemia reduzimos o quantitativo de estagiários na unidade.

Estágio	Residência Médica	Residência Multiprofissional	Aperfeiçoamento
176 estagiários 07 universidades Cadastro Treinamento Suporte	39 residentes 04 áreas 15 preceptores 04 supervisores 05 áreas de fellowship Rodízio ortopedia para HUGO, HUGOL e HEAPA	20 residentes 05 áreas 24 preceptores 06 tutores	13 áreas 23 aperfeiçoandos formados

Ações Realizadas

1. Gerenciamento de salas e espaços para aulas e reuniões.

A SUENPES é responsável pelo agendamento e controle eletrônico dos espaços, racionalização da disponibilidade a partir do número de participantes de cada evento gerando uma economia nos custos que envolvem os espaços maiores como o auditório Valéria Perillo. Em 2022 temos sistematizado os agendamentos e as autorizações para uso de espaço gerenciando o fluxo via sistema “e-doc”, desenvolvido pela TI/AGIR.

No ano de 2022 a SUENPES disponibilizou cerca de 4.600 horas de salas e auditórios com uma média de 30 horas diárias e 140 horas semanais.

É importante ressaltar que a SUENPES conta com 02 espaços para até 15 pessoas, uma sala de reuniões para até 18 pessoas, um miniauditório para até 50 pessoas e um auditório com 149 lugares. Além disso a SUENPES deu suporte de áudio e vídeo a eventos realizados nas recepções, halls e demais salas.

A assistência a esses espaços passa pelo gerenciamento dos horários e agendas, materiais e equipamentos e a assistência de áudio e vídeo em todos os espaços, principalmente nos auditórios.

2. Biblioteca e Sala de Estudos.

Diante do baixo fluxo de circulação dos livros e do risco de perdas relacionado ao trânsito dos volumes e ao Sistema Eletrônico de Gestão da Biblioteca, a SUENPES atualizou os documentos de gestão da qualidade da biblioteca definiram por limitar a consulta as obras dentro dos espaços destinados a leitura na SUENPES, não sendo permitido, portanto, o empréstimo dos livros. Fizemos busca ativa para resgatar os livros já emprestados.

3. Projetos de pesquisa e trabalhos publicados

Em 2022 foram aprovados 23 novos projetos de pesquisa, com destaque para 3 premiações na III Jornada Integrativa da AGIR e XX Jornada Científica do CRER. No ano de 2022 foram demandadas ao CRER 52 trabalhos apresentados, 30 de residentes, tutores e preceptores da residência multiprofissional, 09 trabalhos residentes médicos, e 13 colaboradores da instituição.

4. **Atividades de Ensino:**

✓ No ano de 2022 as ações foram voltadas para cumprir a missão, visão e valores institucionais e cumprindo os requisitos da Política de Ensino da Agir, com parcerias internas e externas, como a Secretaria Municipal de Educação, e a Superintendência de Vigilância de Saúde do Trabalhador.

✓ Tivemos como foco o aprimoramento do rastreamento interno das pesquisas realizadas na instituição, bem como a criação de 3 indicadores mensuráveis pelo Setor: percentual de formação em saúde, índice de participação em reunião científica, índice de realização de pesquisa científica.

✓ O programa de aperfeiçoamento de 2022, permitiu a inclusão de novas áreas, como psicologia, planejamento estratégico e Rh, além das diversas outras áreas já existentes.

✓ Submetemos também, em conjunto com Escola de Saúde Pública 3 novas propostas de projetos de expansão de áreas profissionais para residência multiprofissional, a saber, odontologia, farmácia e nutrição. Aguardando parecer de Ministério da Saúde e Educação.

✓ Ainda na Residência Multiprofissional houve a seleção para substituições de preceptores que solicitaram desligamento, e entraram em licença gestacional, totalizando 7 novas contratações dentro da área de: fonoaudiologia, fisioterapia, psicologia, enfermagem e terapia ocupacional;

✓ Obtivemos êxito na solicitação em conjunto com Direção Geral do CRER, via Agir, de um profissional estatístico, para apoiar nas pesquisas desenvolvidas na unidade, compreendendo que em conjunto, residências médica e multiprofissional, mestrado interprofissional em parceria com UNIFESP e demais pesquisas contemplam em torno de 80 pesquisas sendo realizadas atualmente.

✓ Realizamos o projeto em conjunto com a Secretaria Municipal de Educação, o treinamento pelos preceptores e tutores dos auxiliares de sala das unidades escolares de Goiânia, totalizando cerca de 300 profissionais capacitados. A capacitação foi intitulada “Conhecimentos básicos em higienização,alimentação e locomoção no contexto educacional”.

✓ Em 2022 o CRER recebeu o Mutirão da Cirurgia de Coluna, parceria com equipe médica de ortopedia de coluna, núcleo de Regulação da instituição e Suenpes Crer, com o objetivo de realizar em nosso Hospital, cirurgias de pacientes que, avaliados pelo mutirão, seriam elegíveis. Ao todo foram 20 cirurgias e desenvolvido um projeto de pesquisa pela equipe Suenpes.

✓ Sediamos novamente, em formato presencial, após 2 anos de pandemia, a XX Jornada Científica do Crer, em outubro de 2022, com a premiação de 3 trabalhos científicos, do total de 6 entre todas unidades da Agir.

✓ Realizamos o I Encontro Universitário para divulgar as residências multiprofissionais do CRER e HUGOL entre os graduandos de faculdades e Universidades de Goiânia, sediado no Crer. Projeto derivado do TutorAção.

✓ Sediamos também como um produto oriundo do TutorAção, a primeira Imersão em lesão medular, para os residentes multiprofissionais do Hugol e Crer.

✓ Foram realizados 07 treinamentos científicos dentro da organização do Ensino Agir de letramento científico, que tem como objetivo capacitar os profissionais da Suenpes e também colaboradores do Crer para a realização de pesquisas científicas.

✓ Foram realizados 04 treinamentos de preceptores ao longo de 2022, também em parceria com a organização do Ensino Agir, com temas: - Feedback e Feedward; -Empatia e Gestão de Conflitos; -Inteligência emocional no trabalho; - As gerações.

✓ Foram realizadas 7 programações mensais de reuniões científicas com as temáticas: - Abordagem sobre cuidados paliativos; - Abordagem sobre Equoterapia; - abordagem sobre lesões de pele na reabilitação; - abordagem sobre deficiência intelectual; - doenças neuromusculares; - Abordagem sobre Atendimento domiciliar pós-alta; - Abordagem sobre Síndromes dolorosas crônicas.

✓ Ainda no ano de 2022 foram realizadas ações para comunidade interna da instituição, com públicos diversos alcançados, desde equipe da recepção, pacientes com aparelhos auditivos, equipe de vigilância, time da central de agendamentos e ouvidoria, entre outros times com temas prioritários: - Dia do implante coclear; Dia D-cuidar de você- segunda edição, - Desacelerar- segunda edição, -Tocando o céu com a minha pipa e mês da conscientização da pessoa com deficiência. Juntos, totalizamos 300 pacientes/colaboradores alcançados por nossas ações.

5. Eventos Científicos

A SUENPES deu suporte à realização e realizou vários eventos científicos no ano de 2022. Dentre eles destacam-se:

- Dia D da Ciência;

- Reuniões científicas totalizando 7 reuniões ao longo do ano;
- Workshop a “Oratória pára profissionais de Saúde”;
- Workshop Brincar terapêutico;
- Imersão de Lesão Medular;
- I Encontro Universitário para apresentar os programas de residência das unidades da Agir (CRER e HUGOL);
- Treinamento de preceptores com 4 treinamentos e encontros;
- Letramento Científico com 7 treinamentos e encontros;
- Palestra sobre a “Importância do letramento em saúde para os serviços de Reabilitação”;
- III Jornada Integrativa da AGIR;
- XX Jornada Científica do CRER;
- Exames de Qualificação dos Trabalhos de Conclusão de Curso da COREMU.
- A XX Jornada Científica do Crer contou com **156** participações, com **48** trabalhos submetidos e obtivemos a premiação de **03** trabalhos científicos, do total de **06** entre todas unidades da Agir.

Projeções

Para 2023 a Supervisão de Ensino e Pesquisa pretende fortalecer o processo de produção científica da instituição através da consolidação dos Grupos de pesquisa, e do Comitê de Ética em pesquisa, do fortalecimento das atividades de ensino por meio da valorização e da formação de supervisores, preceptores e tutores além da efetivação de uma política de educação permanente que incentive o crescimento da instituição e de seus colaboradores contribuindo para fortalecer os ciclos de melhoria contínua.

Próximos desafios

- I Encontro de Docentes Crer;
- I Fórum Crer de Lesão Medular;
- II Fórum Crer de Lesão Encefálica Adquirida;
- Formatura Residentes;
- Matrícula dos novos residentes;
- Seleção do treinamento avançado médico;

- Reuniões Científicas 2023;
- Letramento Científico nível III 2023;
- Treinamento de Preceptores 2023;
- Consolidar as atividades do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/CRER);
- Publicação e divulgação Boletim Científico Crer – 2ª edição;
- XXI Jornada Científica do Crer 2023.

Em 2022 a SUENPES consolidou as ferramentas gerenciais de seus processos, incluindo a parceria com a Secretaria do Estado de Goiás, como a ferramenta Up to Date, bem como a capacitação de pessoas chave para a multiplicação institucional, tendo como parceria o Rh e tecnologia da informação do Crer nesta missão.

Diante da missão do CRER voltada ao ensino e pesquisa e no intuito de honrar as certificações relacionadas à condição de hospital ensino, a Supervisão de Ensino e Pesquisa segue aprimorando seus processos, tentando minimizar os riscos de sua atividade e estreitando os relacionamentos junto aos clientes internos e externos.

3.1 - ESTRUTURA DE APOIO TÉCNICO (ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO)

O CRER possui setores administrativos de apoio a gestão interna:

- Supervisão de Formalização de Pessoal;
- Supervisão de Recursos Humanos;
- Supervisão de Saúde e Segurança do Trabalho;
- Supervisão Administrativa (plantão);
- Supervisão de Governança;
- Supervisão de Vigilância e Transporte;
- Supervisão de Recepção e Telefonia;
- Supervisão de Almoxarifado;
- Supervisão de Nutrição e Dietética;
- Supervisão de Farmácia;
- Supervisão de Patrimônio;
- Supervisão de Manutenção;

- Supervisão de Equipamentos Médicos;
- Supervisão de Equipamentos Não-Médicos;
- Supervisão de Planejamento;
- Supervisão de Orçamento e Custos;
- Supervisão de Faturamento e Prontuário.

3.2 - POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

A política de Recursos Humanos (RH) adotada pela AGIR sempre se orientou pela obtenção e manutenção dos recursos humanos adequados, a fim de propiciar que a Instituição obtenha a melhor qualidade possível dos serviços prestados aos usuários.

Esta política foca em ações como: recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, relações trabalhistas, dentre outros; para uma atuação estratégica – programas de desenvolvimento da capacidade humana e organizacional, enfrentamento e aplicação de mudanças, manutenção e estímulo à motivação no trabalho e qualidade total na organização.

As ações de desenvolvimento humano não podem ser confundidas com treinamento, respeitadas as diferenças conceituais, donde destacamos:

- **Treinamento:** fornece meios de sistematizar atitudes, conhecimentos, regras e/ ou habilidades que resultam em melhoria do desempenho do trabalho;
- **Desenvolvimento:** programa de qualificação de pessoal, cujos resultados podem advir em médio e longo prazos, conforme demanda a ser trabalhada.

3.3 - POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR (PNH)

HUMANIZA SUS

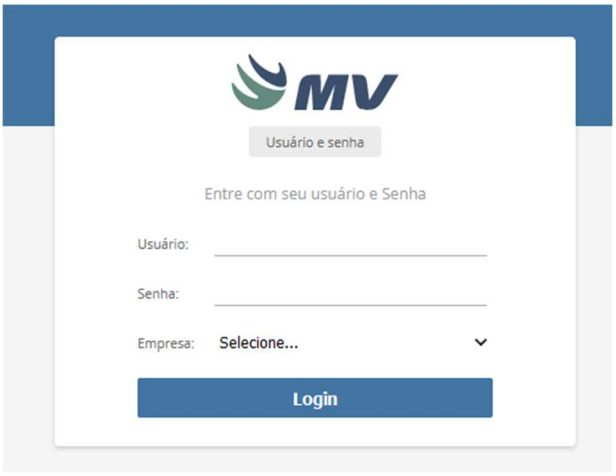
A AGIR adota iniciativas de humanização em sua gestão, de modo a propiciar ao CRER condições necessárias no atendimento da Política Nacional de Humanização do SUS, oportunizando um maior acesso dos visitantes às unidades de internação, garantindo o elo entre o paciente, sua rede social e os diversos serviços da rede de saúde.

Com o objetivo de tornar a estadia do paciente mais confortável, melhorando suas relações com os familiares e com o ambiente externo, tornando os profissionais da saúde e os

usuários, comprometidos e co-responsáveis por um cuidado mais humanizado e próximo entre os envolvidos.

3.4 - ESTRUTURA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A AGIR busca na gestão do CRER, acompanhar os avanços tecnológicos que possam propiciar melhor gestão dos processos administrativos e assistenciais, de forma integrada e segura.

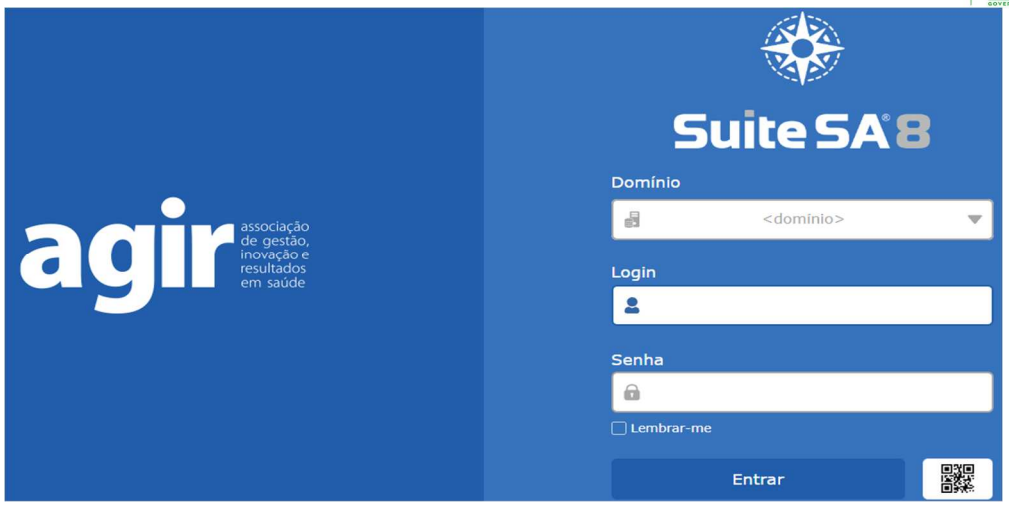


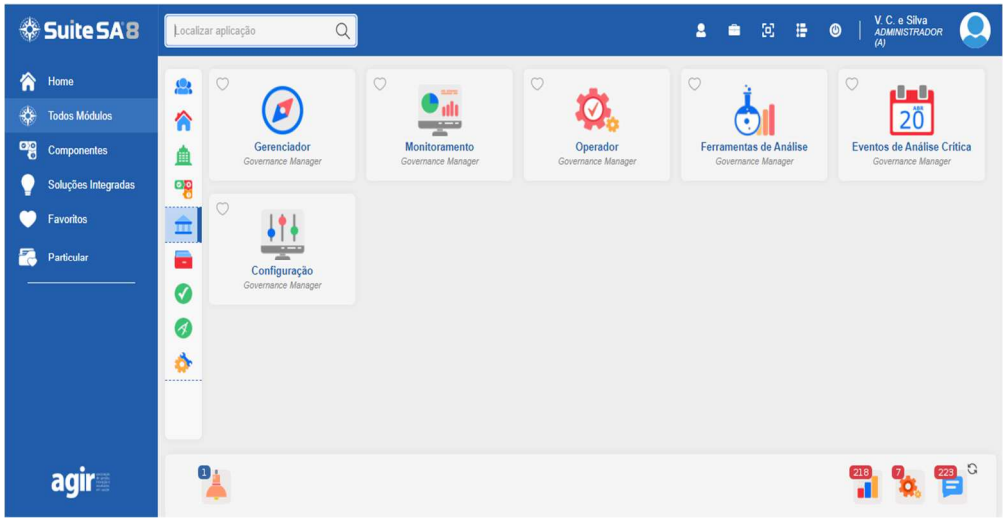
Atualmente existem vários sistemas informatizados em operação na instituição. Alguns deles foram adquiridos e outros desenvolvidos pela própria Gerência Corporativa de Tecnologia da Informação.

Vale ressaltar que esses sistemas são alvos constantes de revisões, atualizações e implementações, objetivando a melhoria, otimização e agilidade nos processos internos e de atendimento direto aos usuários.

A AGIR adotou o sistema informatizado para executar a gestão hospitalar da instituição, que padroniza e integra todos os processos internos, garantindo confiabilidade e segurança das informações de todas as áreas da instituição.

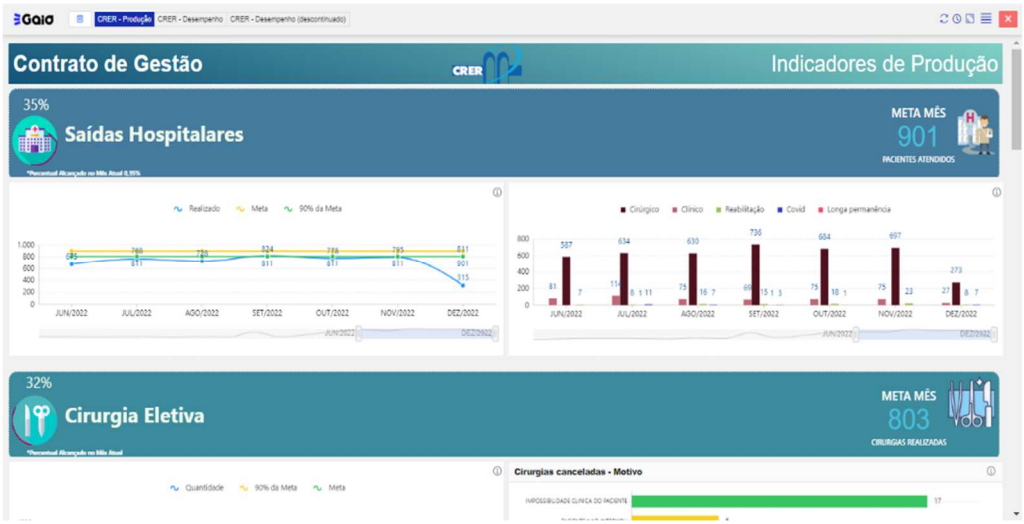
O Sistema informatizado permite a disponibilização e o controle dos indicadores em uma só ferramenta de gestão, oferecendo aos colaboradores o acompanhamento de tarefas, ordens de serviço, agenda e ainda, como instrumento de comunicação interna.





O CRER disponibiliza na INTRANET, sistema de informações que oferece a todos colaboradores de forma uníssona, orientações quanto às diretrizes e regulamentos internos adotados.

Com o objetivo de qualificar e automatizar os processos de prestação de contas das unidades gerenciadas pela AGIR, o projeto e-SINA nasceu em novembro de 2020, proporcionando o monitoramento e acompanhamento dos indicadores quantitativos (produção assistencial - fixa) e qualitativos (desempenho-variável) por meio da plataforma digital, utilizando-se de ferramentas visuais de gerenciamento de Gestão à vista.



3.5 – COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DE SAÚDE E SUSTENTABILIDADE

AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

O CRER, em 2015 aprovou por meio de Ato Administrativo e chancelado pelas Diretorias a criação de uma Comissão com membros colaboradores da instituição para compor ações e projetos no âmbito da sustentabilidade. Assim, mostrando uma forte coesão e acoplamento com a dinâmica contemporânea, o CRER, buscou a partir desta comissão fortalecer ações de responsabilidade ambiental e social, acima de tudo aglutinando essas ações no cunho de um desenvolvimento sustentável com geração de um pensamento sistêmico/holístico.

Logo, desde a criação desta comissão, foi e é realizado diversas campanhas para

alavancar a cultura do racionamento do uso de recursos ambientais, trazendo ação proativa de responsabilidade socioambiental, inserindo neste contexto a comunidade interna e externa em geral. As ações institucionais na área da sustentabilidade se fazem a partir do acoplamento das ações em consonância com a visão institucional e com alinhamento com os valores e princípios, tão quanto com a busca dessas ações no âmbito de um planejamento estratégico que institua a melhoria e valoração contínua dessa dinâmica ambiental institucional.

Entretanto, essas ações são norteadas e validadas a partir de campanhas integradoras que busca o desenvolvimento cultural humano para o uso racional de energia, o pensamento crítico para o cumprimento e segregação correta dos resíduos e rejeitos em cumprimento ao Plano de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde - PGRSS instituído, uso racional de papel toalha, uso crítico e ecológico do recurso hídrico e acima de tudo, prover em treinamentos de integração e educação ambiental continuada a formação ecológica de nossos recursos humanos.

Neste sentido, para fortalecer essas práticas, a Comissão de Sustentabilidade atuou sistematicamente a partir de 2019, onde foram realizadas diversas intervenções nos setores, como auditorias e orientações contínuas para segregação correta e eficiente dos resíduos, buscado sempre o intercâmbio do pensamento social, ambiental e financeiro, aglutinando nas orientações o tripé da sustentabilidade organizacional.

Posto isso, como exemplo prático, o CRER buscou atingir e propôs superar as metas preconizadas na ANVISA para rejeitos comuns e infectantes na ordem de **25% rejeitos perigosos** e comum maior que **75% grupo D**, porém, para indicador estratégico utilizamos do índice de 25% infectante e 75% comum, tendo como realidade apontadada no último período o índice de **22,67%** (grupo A, grupo E e grupo B) e **77,13%** comum (grupo D resíduos e grupo D rejeitos), evidenciando dentre várias ações o compromisso socioambiental da organização e acima de tudo a coesão da comunidade interna e externa para com os objetivos propostos.

Também, é importante enaltecer que neste ano o CRER vem instituindo a busca pela melhoria contínua frente a gestão ambiental, alinhada ao projeto corporativo Conexões Sustentáveis, cujo objetivo é buscar uma certificação ISO 14001, ou seja, reconhecimento ambiental a partir do selo.

Frente ao posto, a Unidade construiu diretrizes para gerenciamento dos programas ambientais em conjunto com o corporativo, tão quanto, adquiriu curso para formação de 30 novos auditores ou avaliadores para gestão ambiental, também, a unidade adquiriu um sistema chamado Legnet, com fito a monitorar de forma holística os requisitos legais que

interfaceiam com os aspectos ambientais da Unidade.

Corroborando ao planejado, em novembro 2022 foi realizado treinamento sobre gerenciamento de resíduos, sendo que mais de 300 colaboradores assistenciais foram treinamentos, tão quanto, foi compartilhado a aula para monitorar acesso e engajamento, sendo que tivemos mais de 330 visualizações.

A seguir demonstração gráfica de todos os rejeitos e resíduos gerenciados pela Unidade CRER de janeiro à dezembro 2022, onde temos o seguinte cenário:

Tabela nº. 3 – Rejeitos e Resíduos – jan/dez 2022

Tipologia de rejeitos e resíduos	Total Kg (jan/dez)	%	R$ alocado até o momento
Subgrupo A1 - RDC 222/18	1571,80	0,40	R$ 103.788,73. Obs: em meados de 2014/15 o percentual de rejeitos perigosos ultrapassavam o índice de 67%. Atualmente, mesmo com aumento no número de leitos e cenário pandêmico, os 12 primeiros meses ficaram em 22,67%, estando abaixo de 25%. Entregue 1000 lâmpadas no mês de abril.
Subgrupo A3 - RDC 222/18	36,35	0,01	
Subgrupo A4 - RDC 222/18	78008,60	19,95	
Grupo B – RDC 222/18	1868,80	0,48	
Grupo E	7181,30	1,84	
Grupo D rejeitos – Lei federal 12305/2010 e RDC 222/18	291424,00	74,51	R$ 183.565,76 Obs: A soma do grupo rejeito D e resíduo D se manteve nos 12 meses 74,13%, acima da meta de 75%.
Grupo D resíduos – Lei federal 12305/2010	11010,80	2,82	

3.6 - COMISSÕES TÉCNICAS

- Comissão de Análise e Revisão de Prontuários;
- Comissão de Verificação de Óbitos;
- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Ética em Enfermagem;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- Comissão de Residência Médica (COREME);
- Comissão de Residência Multiprofissional (COREMU);
- Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes (CIHDOTT);
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA);
- Serviço Especializado en Engenharia de Segurança em Medicina do Trabalho (SESMT);

- Comissão de Documentação Médica e Estatística;
- Comitê de Ética em Pesquisa (CEP);
- Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional (EMTN);
- Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- Comissão de Proteção Radiológica;
- Comissão de Biossegurança;
- Comissão de Resíduos de Serviços de Saúde;
- Comitê Transfusional;
- Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP);
- Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar;
- Comissão Interna de Qualidade;
- Comissão de Padronização de Produtos para Saúde;
- Comissão de Prevenção e Cuidados com Integridade da Pele;
- Comitê de Gerenciamento dos Pacientes com Risco para Longa Permanência Hospitalar;
- Núcleo Interno de Regulação (NIR);
- Comissão de Acidentes com Material Biológico (CAMB);
- Comitê de Compliance;
- Comissão de Processamento de Produtos de Saúde (CPPS).

4 – INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

4.1 - INDICADORES QUANTITATIVOS – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

4.1.1 - ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A assistência à saúde prestada em regime de hospitalização compreende o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento.

Os pacientes internados em processo de reabilitação recebem atendimento clínico e cirúrgico adequado às suas necessidades, com intervenções terapêuticas e orientação, visando intensificar o tratamento multidisciplinar para promoção da saúde.

As unidades de internação possuem:

Gráfico nº. 2 - Número de Leitos / Posto de Internação

A capacidade instalada de internação está distribuída em 156 leitos, divididos em 3 unidades de internação, sendo elas: Clínica Cirúrgica, Clínica Médica e Reabilitação, e 20 leitos UTI adulto, conforme o gráfico acima.

A Unidade de Terapia Intensiva é um ambiente de alta complexidade, reservado

e único no ambiente hospitalar a que se propõe estabelecer monitorização completa, compreendendo 20 leitos, incluindo 02 leitos privativos para isolamento, conforme os ambientes retratados abaixo:

O CRER realiza mensalmente saídas cirúrgicas, saídas de Clínica Médica e saídas reabilitação de acordo com o número de leitos operacionais cadastrados no SUS e suas metas são distribuídas da seguinte forma:

Tabela nº. 4 – Metas – Internação (saídas hospitalares) – jan/dez 2022

Internação (saídas hospitalares)	11º T.A		12º T.A			Meta anual
	Jan/Fev	Mar (01 a 27)	Mar (28 a 31)	Abr	Mai a Dez	
Saídas Cirúrgicas	658	584	83	707	803	9.114
Saídas Clínicas médica	69	61	9	67	67	811
Saídas Reabilitação	44	39	3	31	31	409

4.1.2 - CENTRO CIRÚRGICO

O Centro Cirúrgico é uma unidade composta por várias áreas interligadas entre si, destinadas à realização de procedimentos anestésico-cirúrgicos, recuperação anestésica e pós-operatório imediato, de forma a prover a segurança e conforto para o paciente e equipe, contemplando 08 salas cirúrgicas equipadas com aparelhos de alta tecnologia, sendo 02 salas com sistema de fluxo laminar e sistema de monitorização para videoconferência, além de 01 sala com 08 leitos de recuperação pós-anestésica. O setor conta com

profissionais especializados para a realização de procedimentos eletivos de alta, média e baixa complexidade, como: implante coclear, cirurgias ortopédicas, urológicas, otorrinolaringológicas, cirurgia geral e dentre outras.

A estrutura conta com outras salas de apoio como: almoxarifado/farmácia satélite, copa, sala para guarda de equipamentos, sala de montagem dos carrinhos e sala de utilidades (expurgo). Na busca pela humanização da assistência, recentemente foi implantada a sala de espera do acompanhante ou familiar, com o objetivo de promover a comunicação assertiva das informações dos pacientes em cirurgia, minimizando suas angústias e preocupações. O CRER realiza um número anual de cirurgias programadas que lhe sejam referenciadas e suas metas mensais são distribuídas da seguinte forma:

Tabela nº. 5 – Metas – Cirurgias Eletivas – jan/dez 2022

Cirurgias Eletivas	11º T.A		12º T.A			Meta anual
	Jan e Fev	Mar 01 a 27	Mar 28 a 31	Abr	Mai a Dez	
Total	658	584	83	707	803	9.114

4.1.3 - ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O atendimento ambulatorial compreende:

a. Primeira consulta e/ou primeira consulta de egresso;

b. Interconsulta;

c. Consultas subsequentes (retornos).

Entende-se por primeira consulta, a visita inicial do paciente encaminhado pela Central de Regulação Municipal e/ou Complexo Regulador Estadual ao Hospital, para atendimento a uma determinada especialidade.

Entende-se por primeira consulta de egresso, a visita do paciente encaminhada pela própria instituição, que teve sua consulta agendada no momento da alta hospitalar, para atendimento a especialidade referida.

Entende-se por interconsulta, a primeira consulta realizada por outro profissional em outra especialidade, com solicitação gerada pela própria instituição.

Entende-se por consulta subsequente, todas as consultas de seguimento ambulatorial, em todas as categorias profissionais, decorrentes tanto das consultas oferecidas

à rede básica de saúde quanto às subsequentes das interconsultas.

Para garantir de maneira sustentável a ampla oferta de especialidades médicas que vão ao encontro das necessidades dos usuários do SUS, o CRER adota um corpo clínico formado por profissionais contratados e por corpo clínico aberto, que atendem diversas especialidades médicas: Acupuntura, Angiologia, Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Plástica, Clínico Geral, Cirurgia Vascular, Cirurgia Geral, Cirurgia Torácica, Endocrinologia, Fisiatria, Geneticista, Geriatra, Infectologia, Neurologia, Neuropediatria, Nutrologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia e Urologia. As consultas não médicas incluem as especialidades: Arteterapia, Educador Físico, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Musicoterapia, Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição, Enfermagem e Odontologia.

O CRER realiza mensalmente atendimentos ambulatoriais (consulta e procedimentos) e suas metas são distribuídas da seguinte forma:

Tabela nº. 6 – Metas – Atendimentos Ambulatoriais – jan/dez 2022

Atendimentos Ambulatoriais	11º T.A		12º T.A		Meta anual
	Jan e Fev	Mar 01 a 27	Mar 28 a 31	Abr a Dez	
Consulta médica na atenção especializada	11.535	10.245	1.518	11.535	138.646
Consulta multiprofissional na atenção especializada	4.732	4.203	623	4.732	56.876
Consulta multiprofissionais – aconselhamento genético	0	0	3	20	183
Atendimento odontologia PNE - consulta	48	43	8	60	687
Atendimento odontologia PNE - procedimentos	120	107	16	120	1.443
Atendimento buco maxilo – consulta – 1ª vez	0	0	5	40	1.096
Atendimento buco maxilo – consulta - outros	0	0	11	80	
Atendimento buco maxilo – procedimentos - ortognática	0	0	0	10	320
Atendimento buco maxilo - procedimentos	0	0	0	30	

***A quantidade de atendimentos será contabilizada somente a partir do 3º mês.**

4.1.4 - TERAPIAS ESPECIALIZADAS

No âmbito da reabilitação, o atendimento multidisciplinar no CRER é composto por equipe multiprofissional, altamente especializada e capacitada, formada por profissionais que oferecem aos usuários tratamento por meio de programas personalizados de reabilitação que podem incluir: Acupuntura, Arteterapia, Educação Física, Farmácia, Fisioterapia,

Fonoaudiologia, Musicoterapia, Nutrição, Odontologia, Pedagogia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Hidroterapia – Equoterapia – Musicoterapia – Fisioterapia – Terapia Ocupacional - Odontologia

Para realização destes atendimentos, a instituição disponibiliza uma estrutura de ponta, composta por 07 ginásios de reabilitação, 04 piscinas para hidroterapia e natação terapêutica, 01 sala para arteterapia, 01 sala de tecnologia assistiva, 01 laboratório para atividades de vida diária, 01 cozinha terapêutica, 01 sala para musicoterapia, 01 laboratório do movimento, 01 sala para treino de orientação e mobilidade, 01 quadra poliesportiva e 01 picadeiro para equoterapia (dentro do Regimento de Polícia Montada – Cavalaria da Polícia Militar de Goiás).

A composição desta estrutura associada à alta qualificação da equipe multiprofissional proporciona as condições para que os resultados sejam entregues com elevado nível de qualidade ao usuário.

O CRER realiza mensalmente sessões de terapias por especialidade e suas metas são distribuídas da seguinte forma:

Tabela nº. 7 – Metas – Terapias Especializadas – jan/dez 2022

Terapias Especializadas	11º T.A		12 º T.A			Meta anual
	jan e fev	mar 01 a 27	mar 28 a 31	abr	mai a dez	
Sessões	30.699	27.266	3.289	25.000	30.000	356.953

4.1.5 - SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR (SAD)

O Serviço de Atenção Domiciliar - SAD oferece assistência a pacientes que

necessitam de intervenções multiprofissionais e que estejam em condições de serem assistidos em domicílio. Este serviço é direcionado para pacientes provenientes da área de internação do CRER, que está habilitado a realizar este serviço pela Portaria GM/MS nº 1.280, de 20 de novembro de 2013.

Em 2016 houve uma atualização das competências e atribuições dos serviços e das equipes de atenção domiciliar por meio da Portaria GM/MS nº 825, de 25 de abril de 2016, a qual “redefine a Atenção Domiciliar no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e atualiza as equipes habilitadas”. O atendimento aos pacientes inseridos no programa ocorre semanalmente pela equipe multiprofissional.

O SAD é um serviço imprescindível pelo grau de humanização que este modelo de assistência à saúde traz para o paciente e família, buscando a desospitalização, o fortalecimento da transição do cuidado após a alta hospitalar, a capacitação do cuidador e familiares; mitigação de complicações decorrentes de longas internações hospitalares, corroborando, assim, para a redução dos custos envolvidos em todo o processo de hospitalização.

A prestação da assistência à saúde neste modelo de atenção tem como objetivo a redução da demanda por atendimento hospitalar; redução do período de permanência de usuários internados; humanização da atenção à saúde, com a ampliação da autonomia dos usuários; e a desinstitucionalização e otimização dos recursos financeiros e estruturais da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Importante mencionar que a transição do cuidado hospitalar para o domicílio ocorre em consonância com os cuidados executados no ambiente hospitalar, considerando os protocolos aplicados internamente na instituição.

A assistência domiciliar do CRER é composta por uma Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar - EMAD do tipo 1, contendo: 01 Médico; 01 Enfermeiro; 01 Fisioterapeuta e 04 Técnicos de Enfermagem. O CRER conta, ainda, com uma Equipe Multiprofissional de Apoio (EMAP), composta por: 01 Terapeuta Ocupacional; 01 Fisioterapeuta; 01 Fonoaudiólogo e 01 Nutricionista (por demanda).

O CRER realiza mensalmente atendimentos em atenção domiciliar e suas metas são distribuídas da seguinte forma:

Tabela nº. 8 – Metas – Serviço de Atenção Domiciliar (SAD) – jan/dez 2022

Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	Meta mensal	Meta anual
Atendimentos	60	720

4.1.6 - OFICINA ORTOPÉDICA

A Oficina Ortopédica do CRER é um espaço industrial onde se confecciona aparelhos de aplicação terapêutica (órteses, próteses e materiais especiais - OPME), sob prescrição médica, utilizando equipamentos modernos e equipe altamente qualificada, considerada como referência nacional e como centro de treinamento do Ministério da Saúde.

Os equipamentos de alta tecnologia disponíveis na oficina permitem a produção de órteses, próteses e calçados ortopédicos, possibilitando melhores condições de uso e maior adaptação dos pacientes, além da dispensação de cadeiras de rodas com adequação, andadores e muletas.

A Oficina Ortopédica Itinerante Terrestre, conforme preconizada em Portaria SAS/MS nº 793/2012 e nº 835/2012 é um componente de atenção especializada da rede de cuidados à pessoa com deficiência e constitui-se como uma unidade de saúde itinerante vinculada a uma Oficina Ortopédica Fixa cujo objetivo principal é promover o acesso a órteses e próteses, além de adaptações, ajustes e consertos nas OPME já utilizadas pelas populações que residem em locais sem acesso à Oficina Ortopédica Fixa.

Essa oficina é composta por um caminhão adaptado especificamente para esse fim. A operação desta unidade propõe disponibilizar aos municípios do interior do estado acesso a confecção de órteses e próteses, bem como a manutenção e ajustes destas, tendo como agente gerador de demanda os Centros Especializados em Reabilitação e demais estabelecimentos de saúdes competentes a prescreverem tais dispositivos. Este arranjo de atendimento propõe dispensar até 2.400 dispositivos ortopédicos por ano, dentre o *portfólio* destes produtos no âmbito do SUS, contemplando neste volume ainda, itens não contemplados na tabela SUS de

procedimentos, como órteses de posicionamento para membros superiores.

O CRER atua, também, na dispensação de próteses auditivas, sendo habilitado, desde dezembro de 2005, como serviço de atenção à saúde auditiva na alta complexidade, através das Portarias SAS/MS nº 587/2004 e nº 665/2005. Para a concessão das próteses auditivas, inicialmente, o paciente é atendido por um otorrino, sendo submetido à realização de exames auditivos.

Para a seleção da prótese auditiva é realizado o teste com três Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI) de marcas diferentes, possibilitando a escolha do melhor ganho, objetivando o melhor resultado e conforto auditivo a cada paciente. As próteses auditivas são testadas com molde específico do paciente, melhorando, assim, a sua adaptação. Após a dispensação do aparelho, dando continuidade ao atendimento, são realizados acompanhamentos, exames anuais, manutenção e medidas de benefício da prótese dispensada, visando a melhor qualidade de vida ao paciente. Todos estes atendimentos são realizados na Clínica de Deficiência Auditiva por uma equipe multiprofissional altamente especializada.

O CRER produz mensalmente itens (órteses, próteses e materiais especiais - OPME) e dispensa próteses auditivas conforme metas distribuídas na planilha abaixo:

Tabela nº. 9 – Metas – Oficina Ortopédica – jan/dez 2022

Oficina Ortopédica	Meta mensal	Meta anual
Fixa / Itinerante	990	11.880
Próteses auditivas	263	3.156

4.1.7 - SADT EXTERNO OFERTADOS: Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Os exames realizados no CRER são executados por profissionais experientes e habilitados tecnicamente a desempenhar suas atividades com qualidade e compromisso assistencial. A instituição tem o compromisso de disponibilizar aos usuários do SUS acessos aos mais complexos exames e para isso, preocupa-se com a renovação de seus equipamentos, incorporando novas tecnologias. Em dezembro/2022 foi feita a substituição do equipamento Tomógrafo Computadorizado por meio de convênio estabelecido junto ao Ministério da Saúde, trazendo maior qualidade técnica e resolutividade nos tratamentos e garantindo qualidade na assistência aos usuários com deficiência física, visual, auditiva e/ou intelectual.

O CRER disponibiliza mensalmente vagas de exames à Rede Assistencial de acordo com os fluxos estabelecidos pelo Complexo Regulador Estadual, no limite da capacidade operacional e conforme metas pactuadas abaixo:

Tabela nº. 10 – Metas – SADT/Externo - Ofertados – jan/dez 2022

SADT Externo - Ofertados	Meta 1º mês (março/22) 28 a 31	Meta a partir do 2º mês (abril/22)	Meta anual
Bera	13	100	913
Doppler	19	150	1.369
Ecocardiograma	26	200	1.826
Eletrocardiograma	92	900	8.192
Eletroencefalograma	8	60	548
Eletroneuromiografia	26	200	1.826
Espirometria	26	200	1.826
Laboratório de Análises Clínica	1.922	14.609	133.403
Laboratório de Genética	56	431	3.935
Mamografia	13	100	913
Radiologia	131	1.000	9.131
Ressonância Nuclear Magnética	105	800	7.305
Tomografia Computadorizada	46	350	3.196
Videolaringoscopia	13	100	913

NOTA: Para o período de janeiro a 27 de março de 2022, não havia meta para o SADT Externo – Ofertado.

4.1.8 - SADT INTERNO – AMBULATÓRIO CRER (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico)

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) para atendimento ambulatorial CRER, não compõe a linha de serviços para efeito de metas, porém a unidade deverá ofertar esses serviços conforme necessidade do usuário e informar mensalmente a produção realizada.

4.2 – INDICADORES QUALITATIVOS DE DESEMPENHO

Tabela nº. 11 – Indicadores de Desempenho – Parte Variável

	Indicadores – 11º e 12° T.A	Meta jan-mar	Meta abril - dez
1	Taxa de Ocupação Hospitalar	≥80%	≥85%
2	Taxa Média de Permanência Hospitalar (dias);	≤12	≤7
3	Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas);	<72	<30
4	Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias);	≤20%	≤20%
5	Taxa de Readmissão Hospitalar em UTI (em até 48 horas);	<5%	<5%
6	Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤1%	≤1%
7	Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)	≤1%	≤3%
8	Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao pacientes)	≤ 5%	≤ 5%
9	Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%	≥ 95%
10	Razão de Quantitativo de consultas ofertadas	1	1
11	Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	≥ 70%
12	Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	< 5%	< 5%

5 – INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO

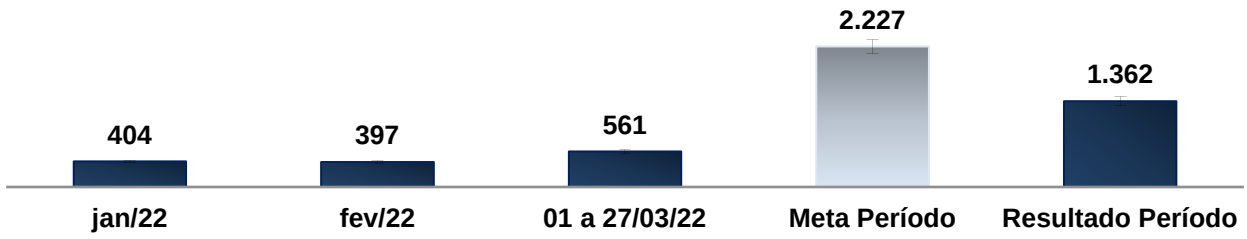
Tabela nº.12: (11º Termo Aditivo) – 01 de janeiro a 27 de março 2022

Atividades	jan/22	fev/22	mar/22 01/03 a 27/03/22	Resultado no período 01/01 a 27/03/22
1 - INTERNAÇÃO - SAÍDAS HOSPITALARES				
Meta do grupo - saídas hospitalares	**771**	**771**	**685**	**2.227**
Realizado - saídas hospitalares	404	397	561	1.362
% Atingido da meta	52,4%	51,5%	81,9%	61,2%
Meta saídas cirúrgicas	**658**	**658**	**584**	**1.900**
Saídas cirúrgicas	342	293	486	1.121
% Atingido da meta	52,0%	44,5%	83,2%	59,0%
Meta saídas clínicas	**69**	**69**	**61**	**199**
Saídas clínicas	54	96	69	219
% Atingido da meta	78,3%	139,1%	113,1%	110,0%
Meta saídas reabilitação	**44**	**44**	**39**	**127**
Saídas reabilitação	8	8	6	22
% Atingido da meta	18,2%	18,2%	15,4%	17,3%
2 - CIRURGIAS PROGRAMADAS				
Meta Cirurgias	**658**	**658**	**584**	**1.900**
Realizado - Cirurgias	352	314	476	1.142
% Atingido da meta	53,5%	47,7%	81,4%	60,1%
3 - ATENDIMENTO AMBULATORIAL				
Meta do Grupo - atendimentos ambulatoriais	**16.435**	**16.435**	**14597**	**47.467**
Realizado - atendimentos ambulatoriais	9.606	10.859	10843	31.308
% Atingido da Meta	58,4%	66,1%	74,3%	66,0%
Meta Consultas Médicas na Atenção Especializada	**11.535**	**11.535**	**10.245**	**33.315**
Realizado - Consultas Médicas na Atenção Especializada	5.866	6.854	6.500	19.220
% Atingido da Meta	50,9%	59,4%	63,4%	57,7%
Meta Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	**4.732**	**4.732**	**4.203**	**13.667**
Realizado - Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	3.740	3.927	4.205	11.872
% Atingido da Meta	79,0%	83,0%	100,1%	86,9%
Meta Atendimento Odontológico PNE - Consulta	**48**	**48**	**43**	**139**
Realizado - Atendimento Odontológico PNE - Consulta	0	11	9	20
% Atingido da Meta	0,0%	22,9%	20,9%	14,4%
Meta Atendimento Odontológico PNE - Procedimentos	**120**	**120**	**107**	**347**
Realizado - Atendimento Odontológico PNE - Procedimentos	0	67	129	196
% Atingido da Meta	0,0%	55,8%	121,0%	56,6%
4- SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR - SAD				
Meta Terapias Especializadas	**60**	**60**	**53**	**173**
Sessões realizadas	56	63	65	184
% Atingido da Meta	93,3%	105,0%	122,6%	106,4%
5- TERAPIAS ESPE CIALIZADAS (SESSÕES)				

Meta Pacientes Atendidos	**30.699**	**30.699**	**27.266**	**88.664**
Pacientes Atendidos	23.907	22.920	22.066	68.893
% Atingido da Meta	77,9%	74,7%	80,9%	77,7%
6 - OFICINA ORTOPÉDICA (FIXA/ ITINERANTE) + APARELHOS AUDITIVOS				
Meta do grupo	**1.253**	**1.253**	**1113**	**3.619**
Itens Dispensados (Oficina + AASI)	1.117	1.263	1.150	3.530
% Atingido da Meta	89,1%	100,8%	103,3%	97,5%
Meta Oficina Fixa e Itinerante	**990**	**990**	**879**	**2.859**
Itens Dispensados (fixa e itinerante)	839	992	884	2.715
% Atingido da Meta	84,7%	100,2%	100,6%	95,0%
Meta Próteses Auditivas	**263**	**263**	**234**	**760**
Aparelhos Auditivos Dispensados	278	271	266	815
% Atingido da Meta	105,7%	103,0%	113,6%	107,2%
7 - SADT - EXTERNO - REALIZADOS				
Meta do Grupo Exames - Externos	**18.027**	**18.027**	**16010**	**52.064**
Exames Realizados	8.737	9.170	9.233	27.140
% Atingido da Meta	48,5%	50,9%	57,7%	52,1%
Meta Eco/USG/ Doppler	**392**	**392**	**348**	**1.132**
Realizado - Eco/ USG/ Doppler	192	268	303	763
% Atingido da Meta	49,0%	68,4%	87,1%	67,4%
Meta Eletrocardiograma	**137**	**137**	**122**	**396**
Realizado - Eletrocardiograma	155	235	260	650
% Atingido da Meta	113,1%	171,5%	213,1%	164,1%
Meta Etroencefalograma	**60**	**60**	**53**	**173**
Realizado - Eletroencefalograma	0	0	0	0
% Atingido da Meta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Meta Eletroneuromiografia	**184**	**184**	**163**	**531**
Realizado - Eletroneuromiografia	113	177	143	433
% Atingido da Meta	61,4%	96,2%	87,7%	81,5%
Meta Espirometria	**661**	**661**	**587**	**1.909**
Realizado - Espirometria	32	196	152	380
% Atingido da Meta	4,8%	29,7%	25,9%	19,9%
Meta Laboratório de Análises Clínicas	**14.609**	**14.609**	**12975**	**42.193**
Relizado - Laboratório de Análises Clínicas	6.563	6.401	6.428	19.392
% Atingido da Meta	44,9%	43,8%	49,5%	46,0%
Meta Mamografia	**104**	**104**	**92**	**300**
Realizado - Mamografia	0	0	0	0
% Atingido da Meta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Meta Radiologia	**458**	**458**	**407**	**1.323**
Realizado - Radiologia	589	912	1106	2607
% Atingido da Meta	128,6%	199,1%	271,7%	197,1%
Meta Ressonância Magnética	**451**	**451**	**401**	**1.303**
Realizado - Ressonância Magnética	656	455	516	1.627
% Atingido da Meta	145,5%	100,9%	128,7%	124,9%
Meta Tomografia Computadorizada	**971**	**971**	**862**	**2.804**
Realizado - Tomografia Computadorizada	437	526	325	1.288
% Atingido da Meta	45,0%	54,2%	37,7%	45,9%

5.1 Internações – Saídas Hospitalares

Gráfico nº. 3 - Internações - Saídas Hospitalares
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)

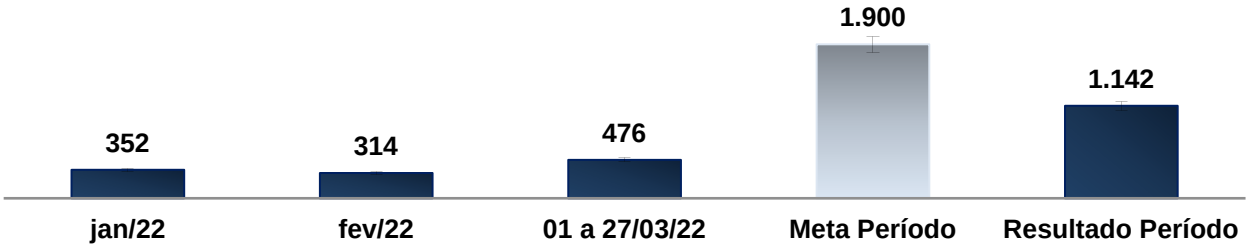


Fonte: Sistema MV Soul

No concernente às internações, avaliando o resultado geral do período de janeiro a 27 de março de 2022, o resultado alcançado no total foi de 1.362, representando um alcance de 61,1% da meta pactuada do indicador. O não cumprimento da meta justifica-se pelo impacto da pandemia da COVID-19 neste período, o qual comprete na atuação da unidade, em relação a alteração de leitos, absenteísmo de pacientes, entre outros. Apesar do cenário de pandemia, o CRER realizou ações que pudessem dimunir o impacto e não prejudicar os atendimentos aos usuários SUS.

5.2 Cirurgias programadas

Gráfico nº. 4 - Cirurgias Programadas
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)

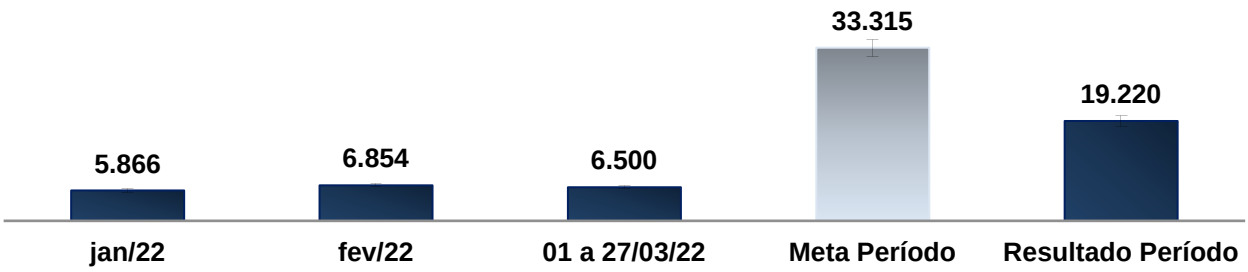


Fonte: Sistema MV Soul

No concernente às cirurgias, avaliando o resultado geral do período de janeiro a 27 de março de 2022, o resultado alcançado no total foi de 1.142, representando um alcance de 60,1% da meta pactuada do indicador. O não cumprimento da meta justifica-se pelo impacto da pandemia da COVID-19 neste período, o qual comprete na atuação da unidade, em relação a alteração de leitos, absenteísmo de pacientes, entre outros. Apesar do cenário de pandemia, o CRER realizou ações que pudessem dimunir o impacto e não prejudicar os atendimentos aos usuários SUS.

5.3 Atendimentos Ambulatoriais (Consultas Médicas)

Gráfico nº. 5 - Atendimento Ambulatorial - Consultas Médicas
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)



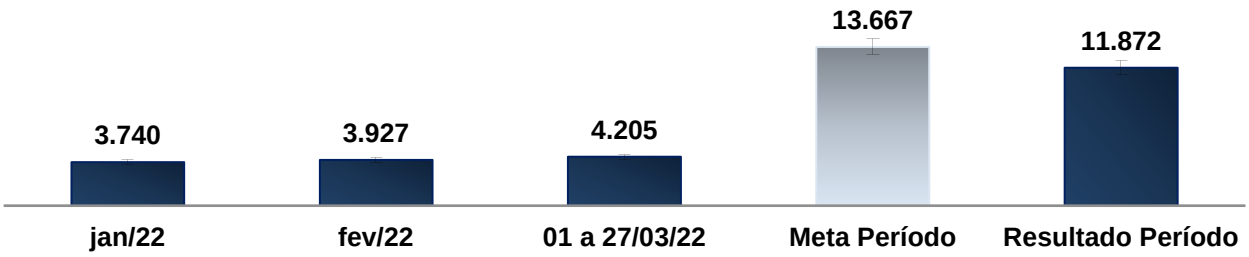
Fonte: Sistema MV Soul

Das 19.220 **consultas médicas**, temos:

- 609 consultas foram realizadas pela anestesiologia na avaliação pré-anestésica;
- Foram realizadas 35 consultas pelo profissional de acupuntura;
- Na angiologia foram atendidos 36 pacientes;
- 718 atendimentos na cardiologia.
- 486 atendimentos na especialidade de cirurgia geral;
- Na especialidade cirurgia plástica, foram atendidos 181 pacientes;
- 45 atendimentos na especialidade de cirurgia torácica;
- A equipe realizou 198 atendimentos na especialidade de cirurgia vascular;
- 568 atendimentos foram realizados na especialidade de clínica geral;
- 105 atendimentos realizados na endocrinologia;
- 2.313 atendimentos realizados pela fisiatria;
- O geneticista realizou 168 atendimentos;
- 29 atendimentos realizados pelo infectologista;
- 1.137 atendimentos realizados por neurologistas;
- Na neurocirurgia foram atendidos 260 pacientes;
- 251 atendimentos realizados na oftalmologia;
- 8.035 atendimentos realizados pela ortopedia/traumatologia;
- A equipe de otorrinolaringologistas realizou o atendimento de 3.627 pacientes;
- 153 atendimentos realizados na pediatria;
- Na pneumologia foram realizados 40 atendimentos;
- 226 atendimentos de urologia.

5.4 Atendimentos Ambulatoriais (Consultas Não Médicas)

Gráfico nº. 6 - Atendimento Ambulatorial - Consultas Não Médicas
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

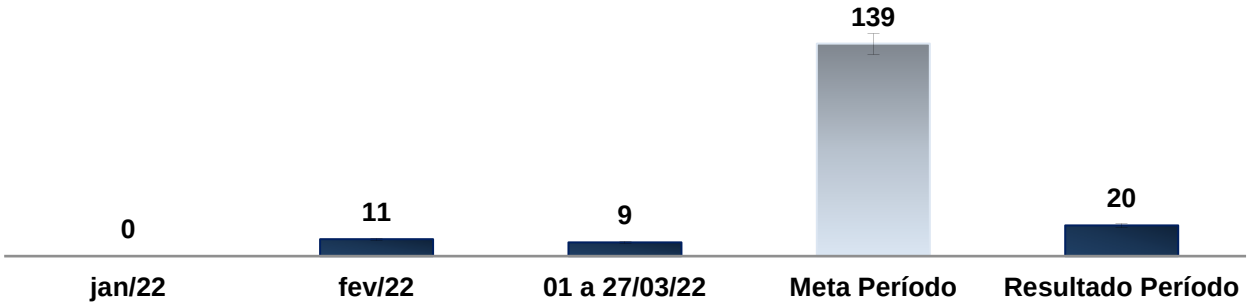
Ainda com referência ao atendimento ambulatorial, há que se ressaltar que, das 11.872 **consultas multiprofissionais**, temos:

- 3.338 consultas pela terapia ocupacional, em conjunto com médico ortopedista no ambulatório de trauma (pós-operatório);
- 1.454 consultas foram realizadas pela Enfermagem no acompanhamento de retorno de pós-operatório para retirada de pontos, realização de curativos e trocas de cateteres vesicais, atendimentos prestados na sala de emergência da instituição, além dos atendimentos dos grupos de atenção continuada e globais;
- 25 atendimentos foi realizado pela musicoterapia;
- 186 atendimentos foram realizados pela nutrição;
- A psicologia realizou atendimento em 3.054 pacientes no ambulatório;
- A Fonoaudiologia realizou avaliação de 1.627 pacientes;
- A equipe de fisioterapia realizou 812 avaliações (primeira consulta), que correspondem na definição do plano terapêutico para o tratamento;
- 1.038 atendimentos foram realizados pela pedagogia;
- 233 atendimentos ambulatório odontologia;
- 105 atendimentos foram realizados pelo educador físico.

Registra-se que os atendimentos em Arteterapia estão sendo computados somente em terapias especializadas – sessões.

5.5 Atendimentos Ambulatoriais (Consultas Odontológicas PNE)

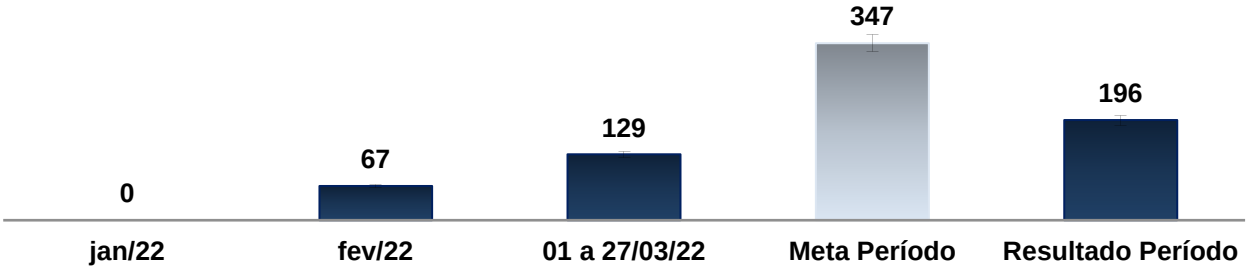
Gráfico nº. 7 - Atendimento Ambulatorial - Consultas Odontológicas PNE
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.6 Atendimentos Ambulatoriais (Procedimentos Odontológicas PNE)

Gráfico nº. 8 - Atendimento Ambulatorial - Procedimentos Odontológicos PNE
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)

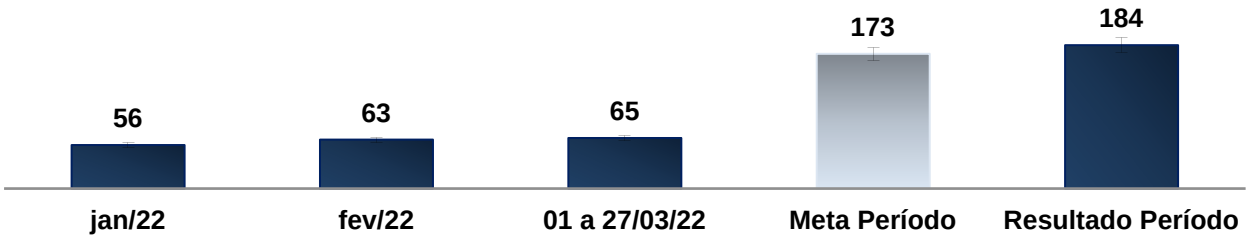


Fonte: Sistema MV Soul

No concernente aos atendimentos ambulatoriais, avaliando o resultado geral do período de janeiro a 27 de março de 2022, a meta em geral não foi alcançada. O não cumprimento da meta justifica-se pelo impacto da pandemia da COVID-19 neste período, o qual comprete na atuação da unidade, em relação a alteração de leitos, absenteísmo de pacientes, alteraçaõ dos processos via regulação estadual, entre outros. Apesar do cenário de pandemia, o CRER realizou ações que pudessem dimunir o impacto e não prejudicar os atendimentos aos usuários SUS.

5.7 Serviço de Atenção Domicilar - SAD

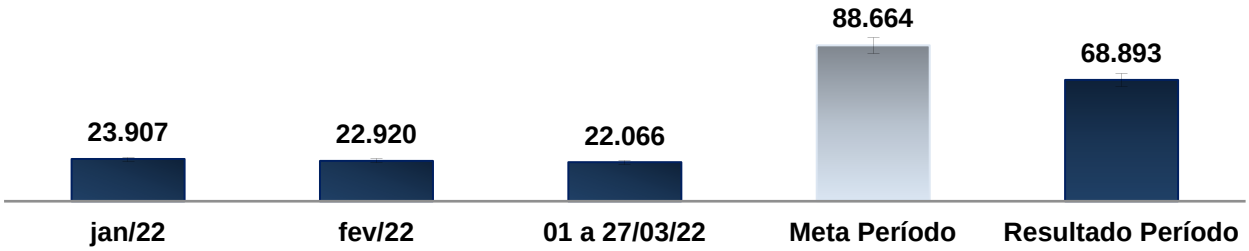
Gráfico nº. 9 - Serviço de Atenção Domiciliar - SAD
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.8 Terapias Especializadas

Gráfico nº. 10 - Terapias Especializadas
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)

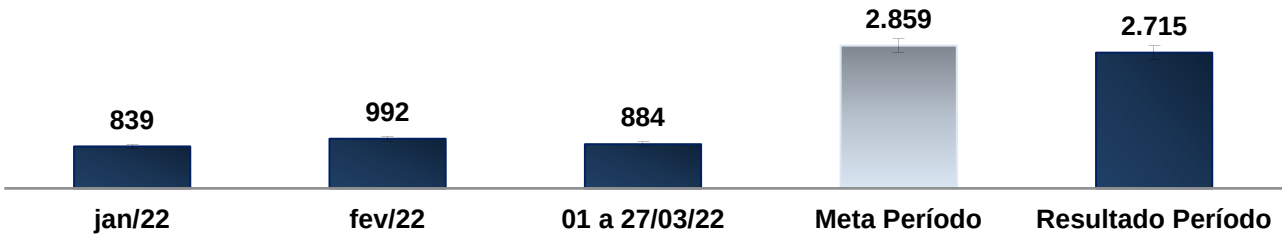


Fonte: Sistema MV Soul

No concernente às terapias especializadas, avaliando o resultado geral do período de janeiro a 27 de março de 2022, o resultado alcançado foi 68.893, representando o alcance da meta em 77,7%. O não cumprimento da meta justifica-se pelo impacto da pandemia da COVID-19 neste período, o qual comprete na atuação da unidade, em relação a alteração de leitos, absenteísmo de pacientes, alteraçaõ dos processos via regulação estadual, entre outros. Apesar do cenário de pandemia, o CRER realizou ações que pudessem dimunir o impacto e não prejudicar os atendimentos aos usuários SUS.

5.9 Oficina Ortopédica

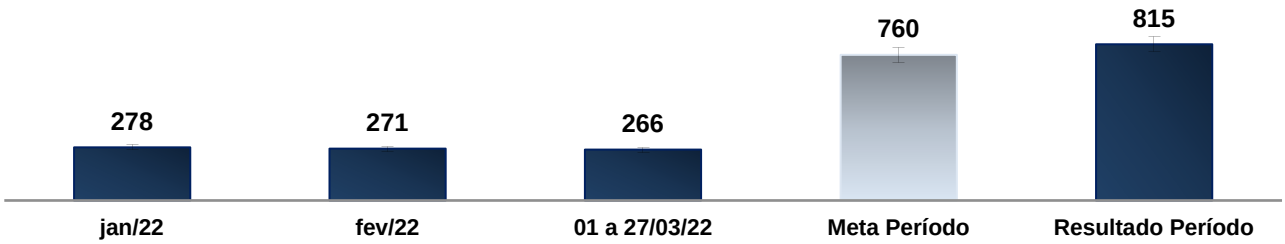
Gráfico nº. 11 - Oficina Ortopédica (Fixa e Itinerante)
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.10 Próteses Auditivas

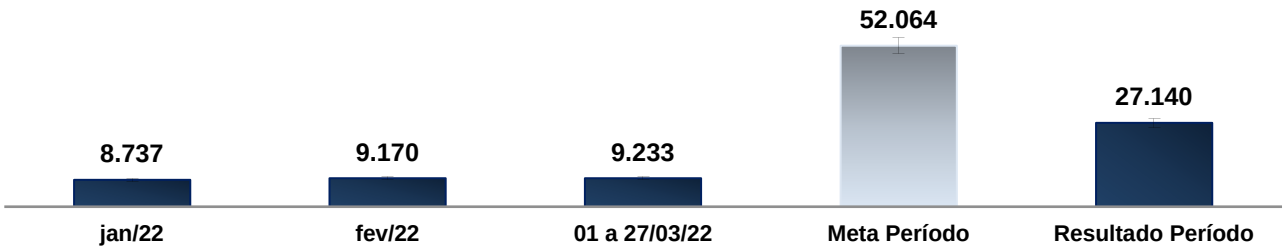
Gráfico nº. 12 - Próteses Auditivas
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.11 SADT Externo – Ofertados

Gráfico nº. 13 - SADT Externo - Ofertados
(Período: 01 de janeiro a 27 de março de 2022 - 11º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

E neste período foram realizados no **SADT (CRER – Ambulatório)** 5.803 exames que não possuem metas no contrato de gestão (audiometria, urodinâmica e

ultrassonografia).

Referente ao exame de mamografia, não houve produção devido a inoperância do aparelho, sendo necessário o cancelamento da agenda até que seja feito reposição de peças no equipamento.

Tabela nº. 13: (12º Termo Aditivo) – 28 de março a 31 de dezembro 2022

Atividades	mar/22 28 a 31/03	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Resutado do período
1 - INTERNAÇÃO - SAÍDAS HOSPITALARES											
Meta do grupo - saídas hospitalares	**95**	**805**	**901**	**901**	**901**	**901**	**901**	**901**	**901**	**901**	**8.108**
Realizado - saídas hospitalares	90	414	529	676	773	734	824	784	798	765	6.387
% Atingido da meta	95,1%	51,4%	58,7%	75,0%	85,8%	81,5%	91,5%	87,0%	88,6%	84,9%	78,8%
Meta saídas cirúrgicas	**83**	**707**	**803**	**803**	**803**	**803**	**803**	**803**	**803**	**803**	**7.214**
Saídas cirúrgicas	78	340	461	590	626	625	719	677	690	629	5.435
% Atingido da meta	94,1%	48,1%	57,4%	73,5%	78,0%	77,8%	89,5%	84,3%	85,9%	78,3%	75,3%
Meta saídas clínicas	**9**	**67**	**67**	**67**	**67**	**67**	**67**	**67**	**67**	**67**	**612**
Saídas clínicas	12	60	61	78	136	90	87	84	81	111	800
% Atingido da meta	136,1%	89,6%	91,0%	116,4%	203,0%	134,3%	129,9%	125,4%	120,9%	165,7%	130,8%
Meta saídas reabilitação	**3**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**	**282**
Saídas reabilitação	0	14	7	8	11	19	18	23	27	25	152
% Atingido da meta	0,0%	45,2%	22,6%	25,8%	35,5%	61,3%	58,1%	74,2%	87,1%	80,6%	53,9%
2 - CIRURGIAS PROGRAMADAS											
Meta Cirurgias	**83**	**707**	**803**	**803**	**803**	**803**	**803**	**803**	**803**	**803**	**7.214**
Cirurgias programadas	84	343	480	606	638	660	723	701	688	627	5.550
% Atingido da Meta	101,3%	48,5%	59,8%	75,5%	79,5%	82,2%	90,0%	87,3%	85,7%	78,1%	76,9%
3 - ATENDIMENTO AMBULATORIAL											
Meta do Grupo - atendimentos ambulatoriais	**2.184**	**16.587**	**16.627**	**16.627**	**16.627**	**16.627**	**16.627**	**16.627**	**16.627**	**16.627**	**151.787**
Realizado - atendimentos ambulatoriais	2.666	11.331	14.194	13.238	14.092	15.662	14.431	14.331	14.608	14.434	128.987
% Atingido da Meta	122,1%	68,3%	85,4%	79,6%	84,8%	94,2%	86,8%	86,2%	87,9%	86,8%	85,0%
Meta Consultas Médicas na Atenção Especializada	**1.518**	**11.535**	**11.535**	**11.535**	**11.535**	**11.535**	**11.535**	**11.535**	**11.535**	**11.535**	**105.333**
Realizado - Consultas Médicas	1562	6.856	8.509	8.132	8.763	10.352	9.391	9.470	9.351	9.194	81.580
% Atingido da Meta	102,9%	59,4%	73,8%	70,5%	76,0%	89,7%	81,4%	82,1%	81,1%	79,7%	77,4%
Meta Consulta Multiprofissionais na Atenção Especializada	**623**	**4.732**	**4.732**	**4.732**	**4.732**	**4.732**	**4.732**	**4.732**	**4.732**	**4.732**	**43.211**
Consulta Multiprofissionais	963	4.321	5.512	5.019	5.226	5.080	4.773	4.667	5.047	5.089	45.697
% Atingido da Meta	154,7%	91,3%	116,5%	106,1%	110,4%	107,4%	100,9%	98,6%	106,7%	107,5%	105,8%
Meta Consulta Multiprofissionais - aconselhamento genético	**3**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**183**

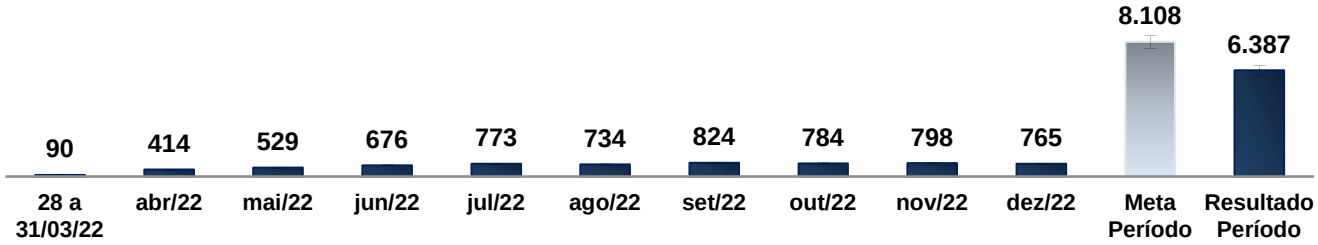
Realizado - Consulta Multiprofissionais - aconselhamento genético	0	20	18	22	22	25	5	18	18	24	172
% Atingido da Meta	0,0%	100,0%	90,0%	110,0%	110,0%	125,0%	25,0%	90,0%	90,0%	120,0%	94,0%
Meta Consultas - Atendimento Odontológico PNE	**8**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**548**
Realizado - Consultas - Atendimento Odontológico PNE	8	15	19	6	4	11	16	5	14	3	101
% Atingido da Meta	101,3%	25,0%	31,7%	10,0%	6,7%	18,3%	26,7%	8,3%	23,3%	5,0%	18,4%
Meta Procedimentos - Odontológico PNE	**16**	**120**	**120**	**120**	**120**	**120**	**120**	**120**	**120**	**120**	**1096**
Realizado - Procedimentos - Odontológico PNE	133	119	136	59	77	194	206	92	65	36	1.117
% Atingido da Meta	842,3%	99,2%	113,3%	49,2%	64,2%	161,7%	171,7%	76,7%	54,2%	30,0%	101,9%
Meta Atendimento buco maxilo - Consulta - de 1º vez	**5**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**365**
Atendimento buco maxilo - Consulta - de 1º vez	0	0	0	0	0	0	0	28	53	9	90
% Atingido da Meta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	132,5%	22,5%	24,6%
Meta Atendimento buco maxilo - Consulta - outros	**11**	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**	**731**
Atendimento buco maxilo - Consulta - outros	0	0	0	0	0	0	40	49	45	66	200
% Atingido da Meta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	61,3%	56,3%	82,5%	27,4%
Meta Atendimento buco maxilo - Procedimento Ortognática	**0**	**0**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**80**
Atendimento buco maxilo - Procedimento Ortognática	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
% Atingido da Meta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	120,0%	15,0%
Meta Atendimento buco maxilo - Procedimento - outros	**0**	**0**	**30**	**30**	**30**	**30**	**30**	**30**	**30**	**30**	**240**
Atendimento buco maxilo - Procedimento - outros	0	0	0	0	0	0	0	2	15	1	18
% Atingido da Meta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	50,0%	3,3%	7,5%
4 - SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR - SAD											
Meta Pacientes Atendidos	**8**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**548**
Pacientes Atendidos	4	65	65	61	65	63	62	62	62	61	570
% Atingido da Meta	50,7%	108,3%	108,3%	101,7%	108,3%	105,0%	103,3%	103,3%	103,3%	101,7%	104,0%
5 - TERAPIAS ESPECIALIZADAS											
Meta Terapias Especializadas	**3.289**	**25.000**	**30.000**	**30.000**	**30.000**	**30.000**	**30.000**	**30.000**	**30.000**	**30.000**	**268.289**
Sessões	4.736	26.295	29.296	30.203	29.387	34.800	32.368	31.814	30.586	35.136	284.621
% Atingido da Meta	144,0%	105,2%	97,7%	100,7%	98,0%	116,0%	107,9%	106,0%	102,0%	117,1%	106,1%
6 - OFICINA ORTOPÉDICA (FIXA/ ITINERANTE) + APARELHOS AUDITIVOS											
Meta Oficina Ortopédica (Fixa e	**165**	**1.253**	**1.253**	**1.253**	**1.253**	**1.253**	**1.253**	**1.253**	**1.253**	**1.253**	**11.442**

Itinerante) + Aparelhos Auditivos											
Itens Dispensados (Oficina + AASI)	149	1.266	1.240	1.530	1.092	1.241	1.296	1.290	1.283	1.302	11.689
% Atingido da Meta	90,4%	101,0%	99,0%	122,1%	87,2%	99,0%	103,4%	103,0%	102,4%	103,9%	102,2%
Meta Oficina Fixa e Itinerante	**130**	**990**	**990**	**990**	**990**	**990**	**990**	**990**	**990**	**990**	**9.040**
Oficina Fixa + Oficina Itinerante	149	997	944	1254	807	977	1017	1000	1012	1016	9.173
% Atingido da Meta	114,4%	100,7%	95,4%	126,7%	81,5%	98,7%	102,7%	101,0%	102,2%	102,6%	101,5%
Meta Próteses Auditivas	**35**	**263**	**263**	**263**	**263**	**263**	**263**	**263**	**263**	**263**	**2.402**
Aparelhos Auditivos Dispensados	0	269	296	276	285	264	279	290	271	286	2.516
% Atingido da Meta	0,0%	102,3%	112,5%	104,9%	108,4%	100,4%	106,1%	110,3%	103,0%	108,7%	104,8%
7 - SADT EXTERNO - OFERTADOS											
Meta do Grupo Exames - Externos	**2.452**	**19.200**	**19.200**	**19.200**	**19.200**	**19.200**	**19.200**	**19.200**	**19.200**	**19.200**	**175.252**
Exames Realizados	5.705	28.539	28.625	28.963	29.940	35.510	31.437	31.141	29.960	33.156	282.976
% Atingido da Meta	232,6%	148,6%	149,1%	150,8%	155,9%	184,9%	163,7%	162,2%	156,0%	172,7%	161,5%
Meta Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	**13**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**913**
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	12	72	100	100	88	100	80	92	139	122	905
% Atingido da Meta	91,2%	72,0%	100,0%	100,0%	88,0%	100,0%	80,0%	92,0%	139,0%	122,0%	99,1%
Meta Doppler (MMII, MMSS, carótida e transcraniano)	**19**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**1.369**
Doppler (MMII, MMSS, carótida e transcraniano)	30	120	120	120	120	135	180	156	168	186	1.335
% Atingido da Meta	157,9%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	90,0%	120,0%	104,0%	112,0%	124,0%	97,5%
Meta Ecocardiograma (transesofagico, de stress, transtorácico)	**26**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**1.826**
Ecocardiograma (transesofagico, de stress, transtorácico)	0	112	184	184	184	198	220	258	228	245	1.813
% Atingido da Meta	0,0%	56,0%	92,0%	92,0%	92,0%	99,0%	110,0%	129,0%	114,0%	122,5%	99,3%
Meta Eletrocardiograma	**90**	**900**	**900**	**900**	**900**	**900**	**900**	**900**	**900**	**900**	**8.190**
Eletrocardiograma	240	1200	1200	1200	1200	2466	1260	1140	1200	1320	12.426
% Atingido da Meta	266,7%	133,3%	133,3%	133,3%	133,3%	274,0%	140,0%	126,7%	133,3%	146,7%	151,7%
Meta Eletroencefalograma	**8**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**60**	**548**
Eletroencefalograma	15	100	2	0	25	115	105	95	100	110	667
% Atingido da Meta	190,0%	166,7%	3,3%	0,0%	41,7%	191,7%	175,0%	158,3%	166,7%	183,3%	121,7%
Meta Eletroneuromiografia	**26**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**1.826**
Eletroneuromiografia	60	240	240	240	240	270	270	240	0	258	2.058
% Atingido da Meta	228,0%	120,0%	120,0%	120,0%	120,0%	135,0%	135,0%	120,0%	0,0%	129,0%	112,7%
Meta Espirometria	**26**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**200**	**1.826**
Espirometria	64	320	320	320	80	512	336	312	320	354	2.938
% Atingido da Meta	243,2%	160,0%	160,0%	160,0%	40,0%	256,0%	168,0%	156,0%	160,0%	177,0%	160,9%
Meta Laboratório de Análises Clínicas	**1.885**	**14609**	**14609**	**14609**	**14609**	**14609**	**14609**	**14609**	**14609**	**14609**	**133.366**
Laboratório de Análises Clínicas	4400	22000	22000	22000	22431	25300	23100	23100	22000	24200	210.531
% Atingido da Meta	233,4%	150,6%	150,6%	150,6%	153,5%	173,2%	158,1%	158,1%	150,6%	165,7%	157,9%

Meta Laboratório de Genética	**56**	**431**	**431**	**431**	**431**	**431**	**431**	**431**	**431**	**431**	**3.935**
Laboratório de Genética	231	431	431	431	400	491	450	440	640	680	4.625
% Atingido da Meta	412,5%	100,0%	100,0%	100,0%	92,8%	113,9%	104,4%	102,1%	148,5%	157,8%	117,5%
Meta Mamografia	**13**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**913**
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Atingido da Meta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Meta Radiologia	**129**	**1000**	**1000**	**1000**	**1000**	**1000**	**1000**	**1000**	**1000**	**1000**	**9.129**
Radiologia	340	2000	2000	2312	3112	3526	3250	3157	3123	3476	26.296
% Atingido da Meta	263,6%	200,0%	200,0%	231,2%	311,2%	352,6%	325,0%	315,7%	312,3%	347,6%	288,0%
Meta Ressonância Nuclear Magnética	**103**	**800**	**800**	**800**	**800**	**800**	**800**	**800**	**800**	**800**	**7.303**
Ressonância Nuclear Magnética	141	1064	1064	1064	1064	1219	1094	1189	1064	1134	10.097
% Atingido da Meta	136,9%	133,0%	133,0%	133,0%	133,0%	152,4%	136,8%	148,6%	133,0%	141,8%	138,3%
Meta Tomografia Computadorizada	**45**	**350**	**350**	**350**	**350**	**350**	**350**	**350**	**350**	**350**	**3.195**
Ressonância Tomografia Computadorizada	172	872	872	872	872	994	908	822	848	938	8.170
% Atingido da Meta	382,2%	249,1%	249,1%	249,1%	249,1%	284,0%	259,4%	234,9%	242,3%	268,0%	255,7%
Meta Videolaringoscopia	**13**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**913**
Videolaringoscopia	0	8	92	120	124	184	184	140	130	133	1.115
% Atingido da Meta	0,0%	8,0%	92,0%	120,0%	124,0%	184,0%	184,0%	140,0%	130,0%	133,0%	122,1%
7 - SADT EXTERNO - REALIZADOS											
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	0	57	46	39	43	63	43	69	72	68	500
Doppler (MMII, MMSS, carótida e transcraniano)	86	64	119	122	121	181	138	165	87	85	1.168
Ecocardiograma (transesofagico, de stress, transtorácico)	0	69	94	90	111	72	138	162	149	195	1.080
Eletrocardiograma	52	248	298	292	488	529	501	507	421	420	3.756
Eletroencefalograma	0	5	2	0	21	27	29	35	51	51	221
Eletroneuromiografia	0	138	152	119	91	151	200	114	0	195	1.160
Espirometria	40	88	121	148	296	162	168	180	176	196	1.575
Laboratório de Análises Clínicas	1566	9002	9317	9366	13669	15881	12954	12265	11137	10.937	106.094
Laboratório de Genética	0	30	10	14	24	25	2	0	1	1	107
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Radiologia	135	710	1583	1648	2468	3011	2931	2602	2550	2.321	19.959
Ressonância Nuclear Magnética	92	633	626	712	892	854	714	789	726	489	6.527
Ressonância Tomografia Computadorizada	94	530	568	512	645	708	654	563	547	770	5.591
Videolaringoscopia	0	1	0	27	58	59	41	41	70	57	354
Subtotal	**2.065**	**11.575**	**12.936**	**13.089**	**18.927**	**21.723**	**18.513**	**17.492**	**15.987**	**15.785**	**148.092**
Exames ambulatório CRER	375	1.640	1.721	1.797	1.924	2.170	2.327	2.131	2.046	2.254	18.385
Total	**2.440**	**13.215**	**14.657**	**14.886**	**20.851**	**23.893**	**20.840**	**19.623**	**18.033**	**18.039**	**166.477**

5.12 Internações (Saídas Hospitalares)

Gráfico nº. 14 - Internações - Saídas Hospitalares
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



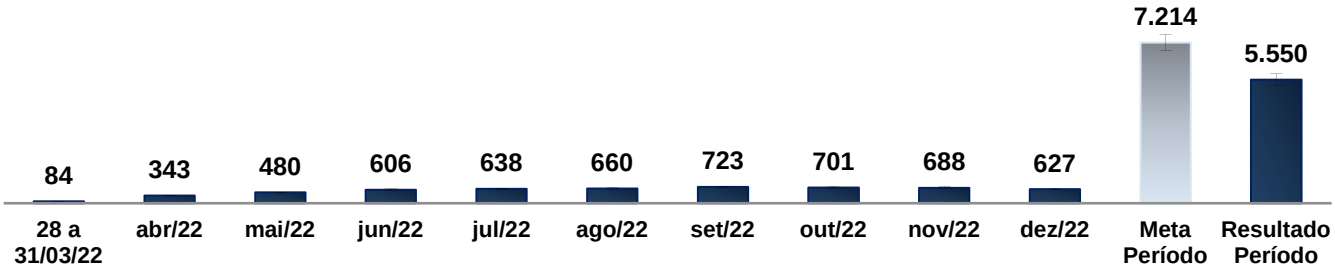
Fonte: Sistema MV Soul

No concernente às internações, avaliando o resultado geral do período de 28 de março a 31 de dezembro de 2022, o resultado alcançado no total foi de 6.387, representando um alcance de 78,8% da meta pactuada do indicador.

O não cumprimento da meta justifica-se pelo impacto da pandemia da COVID-19 neste período, o qual comprete na atuação da unidade, em relação a alteração de leitos, absenteísmo de pacientes, entre outros. Apesar do cenário de pandemia, o CRER realizou ações que pudessem dimunir o impacto e não prejudicar os atendimentos aos usuários SUS.

5.13 Cirurgias programadas

Gráfico nº. 15 - Cirurgias Programadas
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



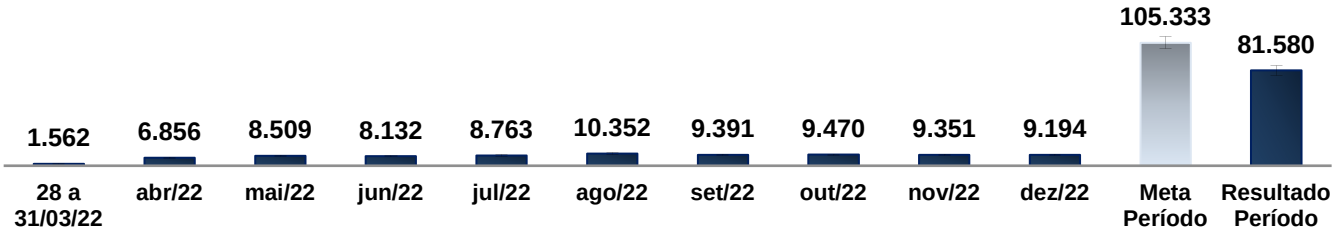
Fonte: Sistema MV Soul

No conernente às cirurgias, avaliando o resultado geral do período de 28 de março a 31 de dezembro de 2022, o resultado alcançado no total foi de 5.550, representando um alcance de 76,9% da meta pactuada do indicador. O não cumprimento da meta justifica-se pelo impacto da pandemia da COVID-19 neste período, o qual comprete na atuação da unidade, em relação a alteração de leitos, absenteísmo de pacientes, entre outros. Apesar do cenário de pandemia, o CRER realizou ações que pudessem dimunir o impacto e não

prejudicar os atendimentos aos usuários SUS.

5.14 Atendimento Ambulatorial – consultas médicas

Gráfico nº. 16 - Atendimento Ambulatorial - Consultas Médicas
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

Das 81.580 **consultas médicas**, temos:

- 3.422 consultas foram realizadas pela anestesiologia na avaliação pré-anestésica;
- Foram realizadas 406 consultas pelo profissional de acupuntura;
- 21 atendimentos na especialidade de angiologia;
- 4.393 atendimentos na cardiologia.
- 2.106 atendimentos na especialidade de cirurgia geral;
- Na especialidade cirurgia plástica, foram atendidos 960 pacientes;
- 209 atendimentos na especialidade de cirurgia torácica;
- A equipe realizou 1.255 atendimentos na especialidade de cirurgia vascular;
- 8.829 atendimentos foram realizados na especialidade de clínica geral;
- 1.154 atendimentos realizados na endocrinologia;
- 7.601 atendimentos realizados pela fisiatria;
- O geneticista realizou 406 atendimentos;
- Na geriatria foram atendidos 279 pacientes;
- 26 atendimentos na especilidade genética clínica;
- 414 atendimentos realizados pelo infectologista;
- 3.703 atendimentos realizados por neurologistas;
- 134 atendimento na especilidade de neurocirurgia;
- Na neuropediatria foram atendidos 948 pacientes;
- 1.038 atendimentos realizados na oftalmologia;
- 28.160 atendimentos realizados pela ortopedia/traumatologia;

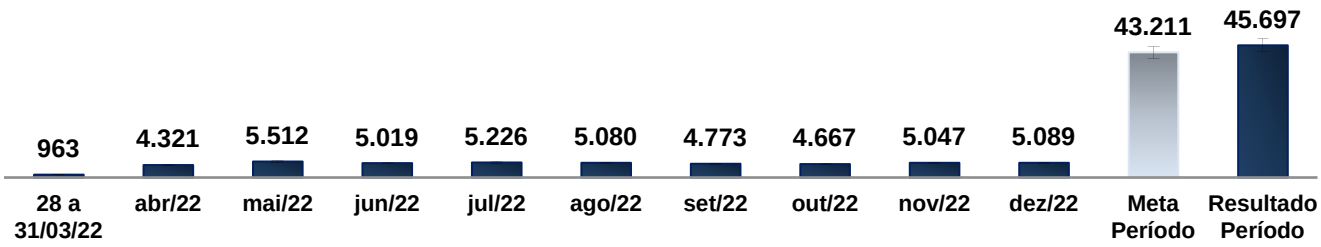
- A equipe de otorrinolaringologistas realizou o atendimento de 13.978 pacientes;
- Na pneumologia foram realizados 574 atendimentos;
- 1.564 atendimentos de urologia.

A ausência de atendimentos de consultas da Nutrologia, registra-se pela falta de profissional da Unidade. No entanto, após deliberação em colegiado no ambulatório e com a Diretoria Técnica, e visando mitigar o quadro de pacientes considerados frágeis, melhorando performance de reabilitação e o status funcional pré operatório, fora criado no final de dezembro/2022 após delineamento de escopo e fluxos institucionais o ambulatório de nutrologia, visando realizar procedimentos deste perfil de pacientes internados e voltado para pacientes em período pré-operatório e pré-reabilitação.

Conforme informado pelo Gestor técnico da área, a partir de junho/2022 os atendimentos da especialidade médica de Angiologia estão sendo computados junto aos atendimentos de cirurgia vascular.

5.15 Atendimento Ambulatorial – consultas não médicas

Gráfico nº. 17 - Atendimento Ambulatorial - Consultas Não Médicas
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

Ainda com referência ao atendimento ambulatorial, há que se ressaltar que, das 45.697 **consultas não médicas**, temos:

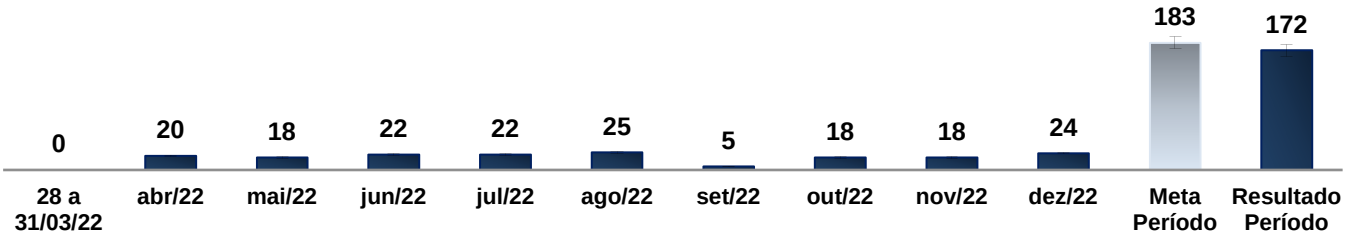
- 11.762 consultas pela terapia ocupacional, em conjunto com médico ortopedista no ambulatório de trauma (pós-operatório);
- 6.326 consultas foram realizadas pela Enfermagem no acompanhamento de retorno de pós-operatório para retirada de pontos, realização de curativos e trocas de cateteres vesicais, atendimentos prestados na sala de emergência da instituição, além dos atendimentos dos grupos de atenção continuada e globais;

- 61 atendimentos foi realizado pela musicoterapia;
- 697 atendimentos foram realizados pela nutrição;
- A psicologia realizou atendimento em 7.940 pacientes no ambulatório;
- A Fonoaudiologia realizou avaliação de 7.321 pacientes;
- A equipe de fisioterapia realizou 6.214 avaliações (primeira consulta), que correspondem na definição do plano terapêutico para o tratamento;
- 1.520 atendimentos foram realizados pela pedagogia;
- 3.193 atendimentos ambulatório odontologia;
- 663 atendimentos foram realizados pelo educador físico.

Registra-se que os atendimentos em Arteterapia estão sendo computados somente em terapias especializadas – sessões.

5.15 Atendimento Ambulatorial – Consultas Aconselhamento Genético

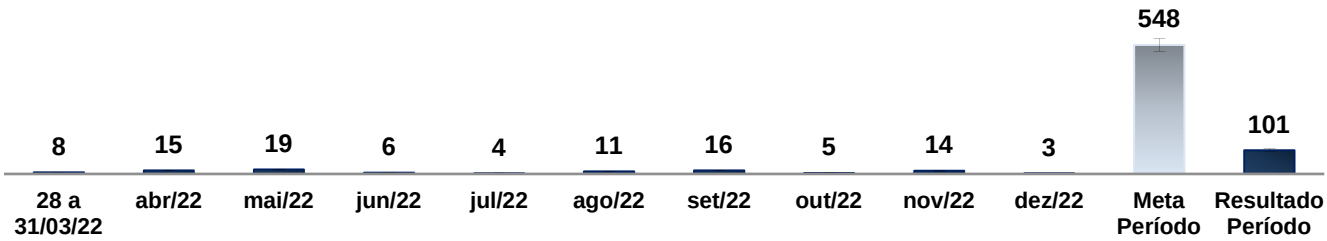
Gráfico nº. 18 - Atendimento Ambulatorial - Consultas Aconselhamento Genético
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.16 Atendimento Ambulatorial – Consultas Odontológicas PNE

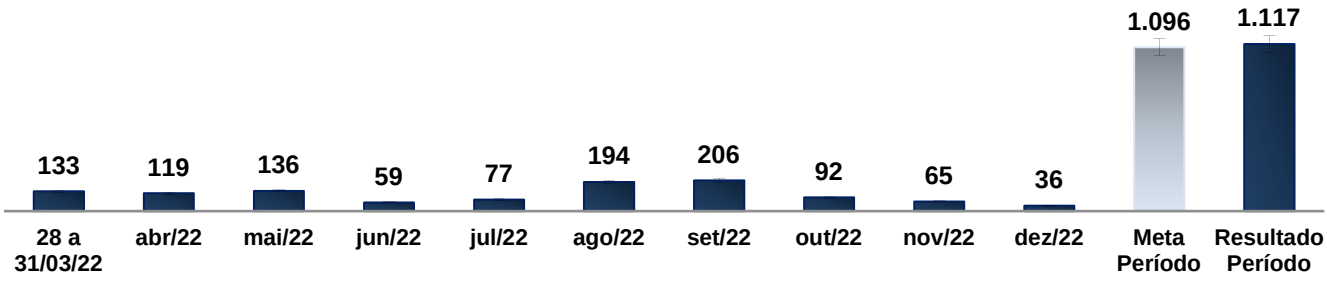
Gráfico nº. 19 - Atendimento Ambulatorial - Consultas Odontológicas PNE
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.17 Atendimento Ambulatorial – Procedimentos Odontológicos PNE

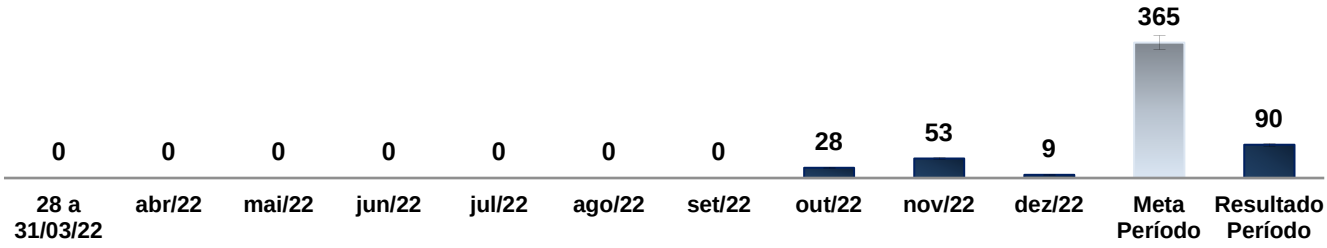
Gráfico nº. 20 - Atendimento Ambulatorial - Procedimentos Odontológicos PNE
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.18 Atendimento Ambulatorial – Consultas Buco Maxilo – 1° vez

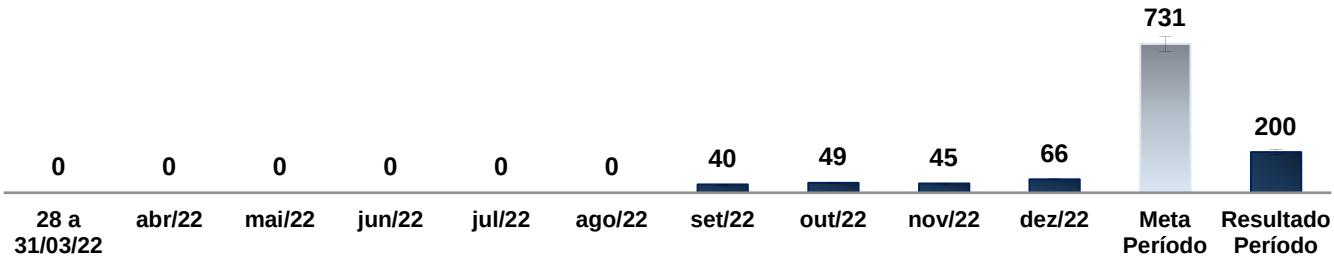
Gráfico nº. 21 - Atendimento Ambulatorial - Consultas Buco Maxilo - de 1ª vez
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.19 Atendimento Ambulatorial – Consultas Buco Maxilo – Outros

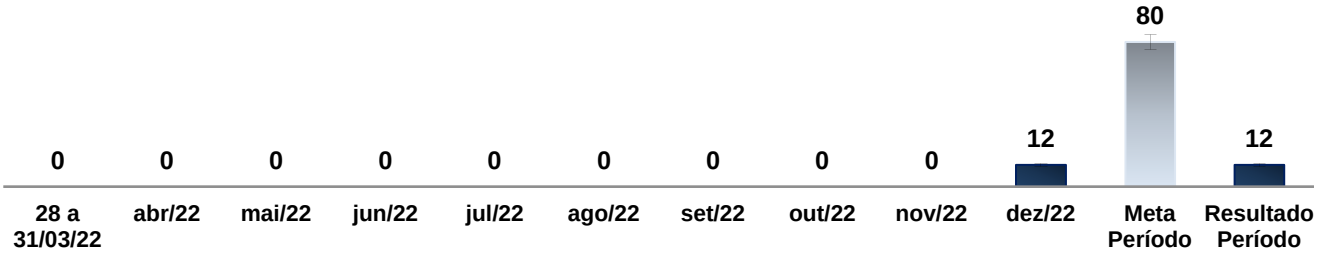
Gráfico nº. 22 - Atendimento Ambulatorial - Consultas Buco Maxilo - Outros
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.20 Atendimento Ambulatorial – Procedimentos Buco Maxilo – Ortognática

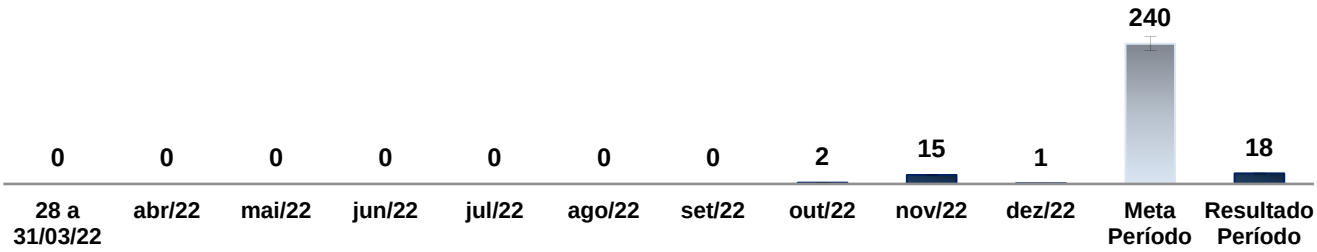
Gráfico nº. 23 - Atendimento Ambulatorial -
Procedimentos Buco Maxilo - Ortognática
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.21 Atendimento Ambulatorial – Procedimentos Buco Maxilo – Outros

Gráfico nº. 24 - Atendimento Ambulatorial - Procedimentos Buco Maxilo - Outros
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

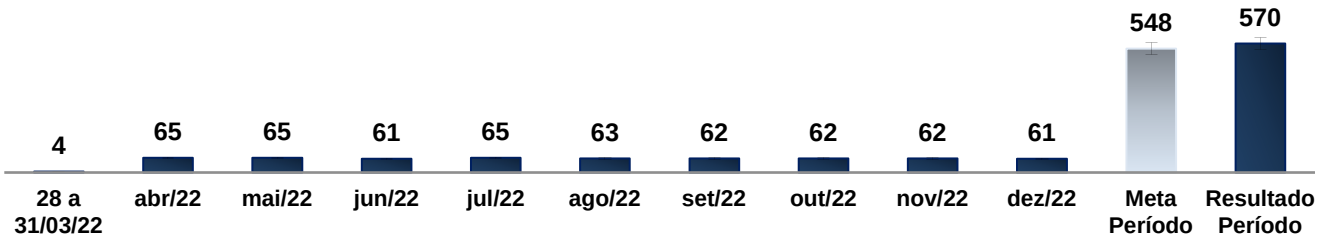
No concernente aos atendimentos ambulatoriais, avaliando o resultado geral do período de 28 de março a 31 de dezembro de 2022, a meta em geral não foi alcançada. O não cumprimento da meta justifica-se pelo impacto da pandemia da COVID-19 neste período, o qual compete na atuação da unidade, em relação a alteração de leitos, absenteísmo de pacientes, alteração dos processos via regulação estadual, entre outros.

Apesar do cenário de pandemia, o CRER realizou ações que pudessem diminuir o impacto e não prejudicar os atendimentos aos usuários SUS. Ocorreu também o fato da inserção de novas metas contratuais para 12° termo aditivo, como é o caso dos atendimentos de buco maxilo, o qual de acordo com a estimativa prevista no 12° termo aditivo, a unidade teria 60 (sessenta) dias para adaptação, a partir da assinatura do mesmo, sendo este prazo, não cumprido, pois o processo de aquisição dos instrumentais

e dos profissionais desta especialidade só foram regularizados de forma parcial em setembro de 2022, sendo assim, iniciados os atendimentos, mediante as demandas de vagas, disponíveis com o perfil dos pacientes, via regulação, a partir de setembro de 2022.

5.22 Serviço de Atenção Domiciliar – SAD

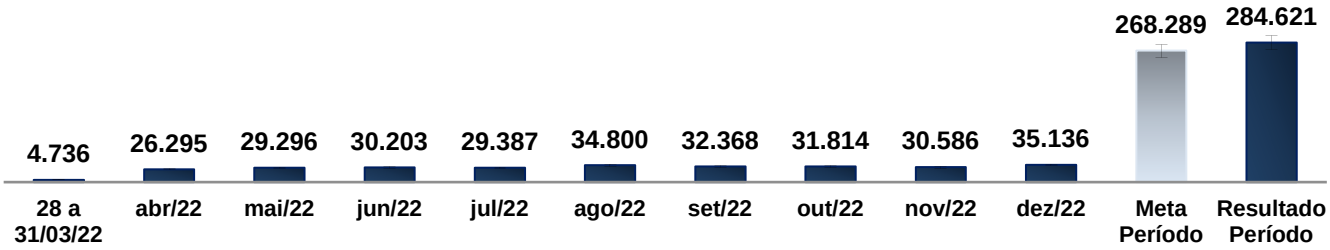
Gráfico nº. 25 - Serviço de Atenção Domiciliar - SAD
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.23 Terapias Especializadas

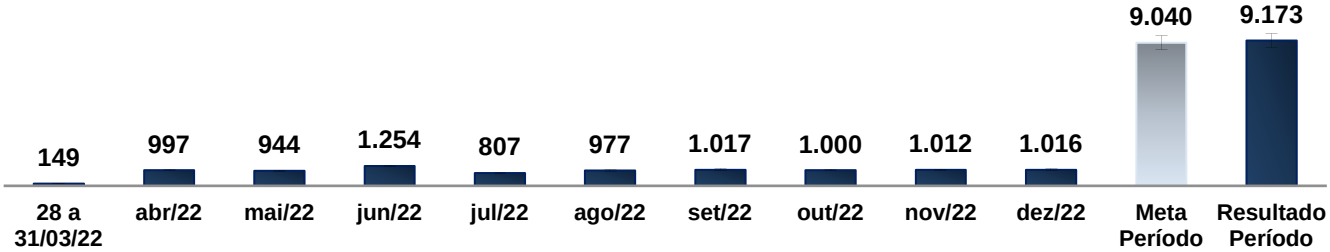
Gráfico nº. 26 - Terapias Especializadas
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.24 Oficina Ortopédica

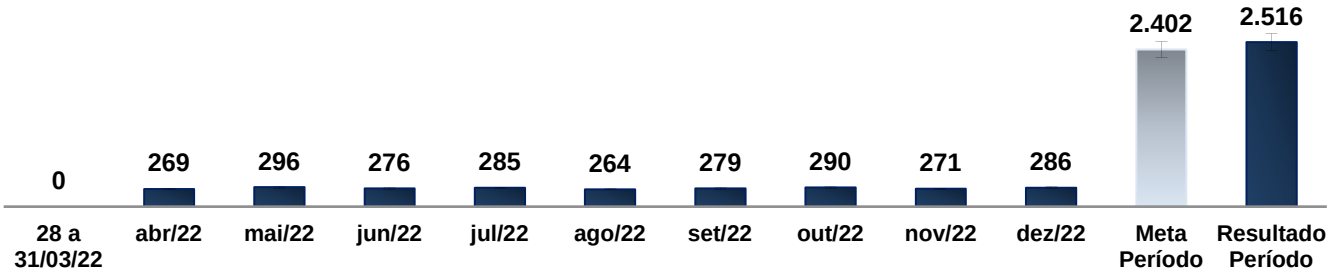
Gráfico nº. 27 - Oficina Ortopédica (Fixa e Itinerante)
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.25 Próteses Auditivas

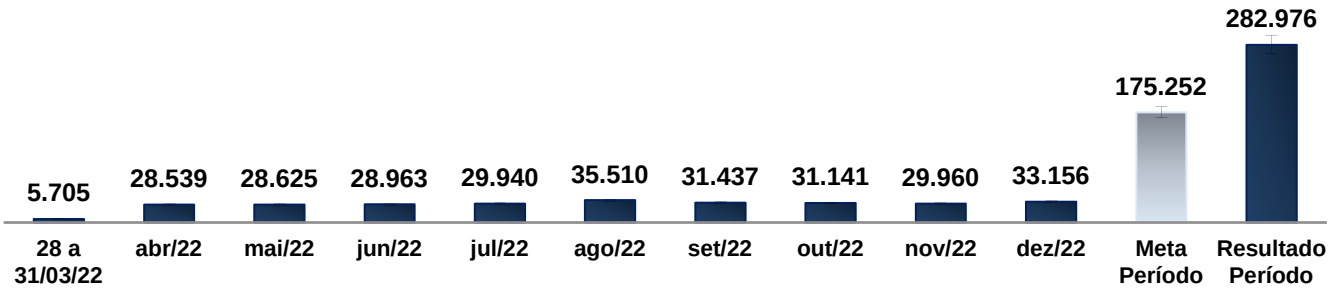
Gráfico nº. 28 - Próteses Auditivas
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

5.26 SADT Externo – Ofertados

Gráfico nº. 29 - SADT Externo - Ofertados
(Período: 28 de março a 31 de dezembro de 2022 - 12º Termo Aditivo)



Fonte: Sistema MV Soul

E neste período foram realizados no **SADT (CRER – Ambulatório)** 18.385 exames que não possuem metas no contrato de gestão (audiometria, urodinâmica e ultrassonografia).

Referente ao exame de mamografia, não houve produção devido a inoperância do aparelho, sendo necessário o cancelamento da agenda até que seja feito reposição de peças no equipamento.

6 - ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA E ÍNDICE CONTÁBIL

Apresentamos a seguir por meio do índice de Eficiência Financeira o nível de liquidez financeira alcançado pela unidade CRER, durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022:

Tabela nº. 14 – Execução Financeira da Unidade CRER – jan/dez 2022

ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO, INOVAÇÃO E RESULTADOS EM SAÚDE - AGIR - 2022

JANEIRO - DEZEMBRO

EXECUÇÃO FINANCEIRA	SALDO INICIAL	ENTRADAS	SAÍDAS	ÍNDICE
	R$ 42.796.236,10	R$ 148.982.543,41	R$ 179.515.634,68	1,07

Fórmula: (Saldo Inicial + Entradas do período) / Total de saídas do período

Conforme pode ser analisado nas tabela acima, a unidade CRER – Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo, demonstra um resultado referente ao Índice de execução financeira de R$ 1,07. Este índice passou por oscilações no decorrer dos meses de janeiro a dezembro de 2022, devido ao período de renovação contratual. No entanto, as variações não interferiram no resultado acumulado, visto que o índice se revelou conservador considerando o cenário ideal que seria > R$ 1,00.

Apresentamos a seguir por meio do **Índice Contábil** a nível de economicidade apresentado pelo CRER, durante o período de **janeiro a dezembro/2022:**

Tabela nº. 15 – Índice Contábil da Unidade CRER – jan/dez 2022

Índice Contábil

Acumulado Jan. a Dez. 2022

	Receitas	Despesas	Índice
ÍNDICE CONTÁBIL	189.969.331,03	189.969.331,03	1,00

Fórmula: (Receita total no período) / (Despesa total no mesmo período)

Conforme pode ser analisado na tabela acima, o CRER demonstra um equilíbrio no Índice Contábil 1,00. Este índice se manteve estável ao longo dos meses de janeiro a dezembro/2022, pois efetuamos o confronto de todas as Receitas com as Despesas, revelando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da Unidade Hospitalar.

7 – EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS

7.1 INDICADORES DE DESEMPENHO

7.1.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

Conceituação: Relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período. A taxa de ocupação hospitalar, no geral, deve ser ≥80% para o 11° termo aditivo e ≥85% . É um indicador de gestão que disponibiliza informação sobre a capacidade de atendimento do hospital, ajudando a avaliar a possibilidade de entrada de novos pacientes, contribuindo para a qualidade do atendimento e acolhimento ao usuário.

Período de janeiro a dezembro de 2022

Gráfico nº. 30 - Taxa de Ocupação Hospitalar

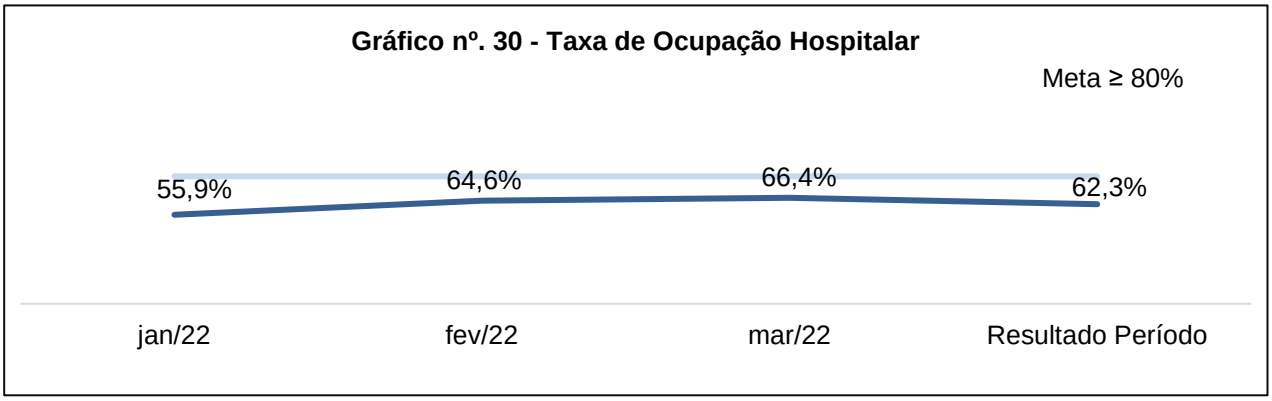
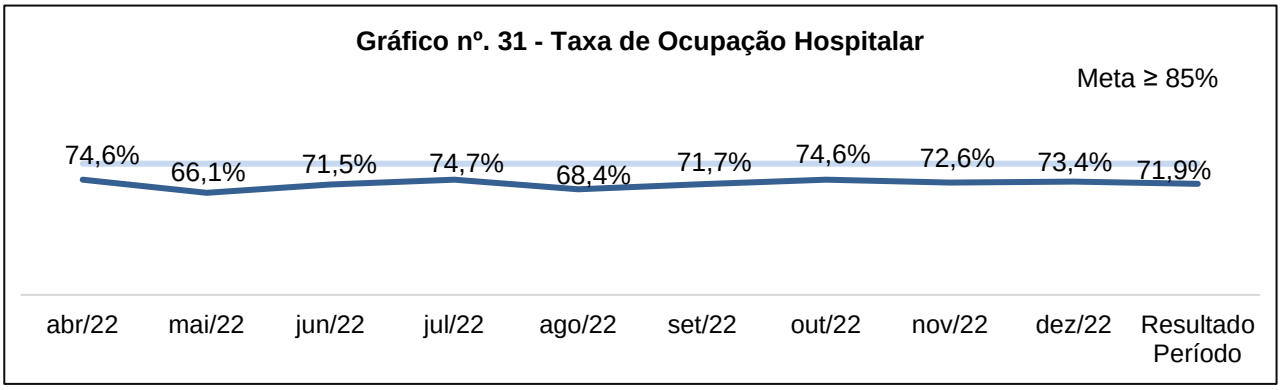


Gráfico nº. 31 - Taxa de Ocupação Hospitalar



No período analisado, conforme demonstrado nos gráficos 30 e 31, o resultado referente a taxa de ocupação hospitalar ficou abaixo do percentual mínimo.

A situação pandêmica afetou diretamente o número de internações, ocasionando a reorganização dos leitos, devido ao elevado número de pessoas contaminadas com vírus que necessitaram de atendimento hospitalar neste período, em ambos os leitos, UTI e enfermaria.

7.1.2 Taxa Médica de Permanência Hospitalar (dias)

Conceituação: Relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos do hospital (por altas hospitalares, transferência externa e/ou óbitos no mesmo período).

Gráfico nº. 32 - Taxa Média de Permanência Hospitalar (dias)

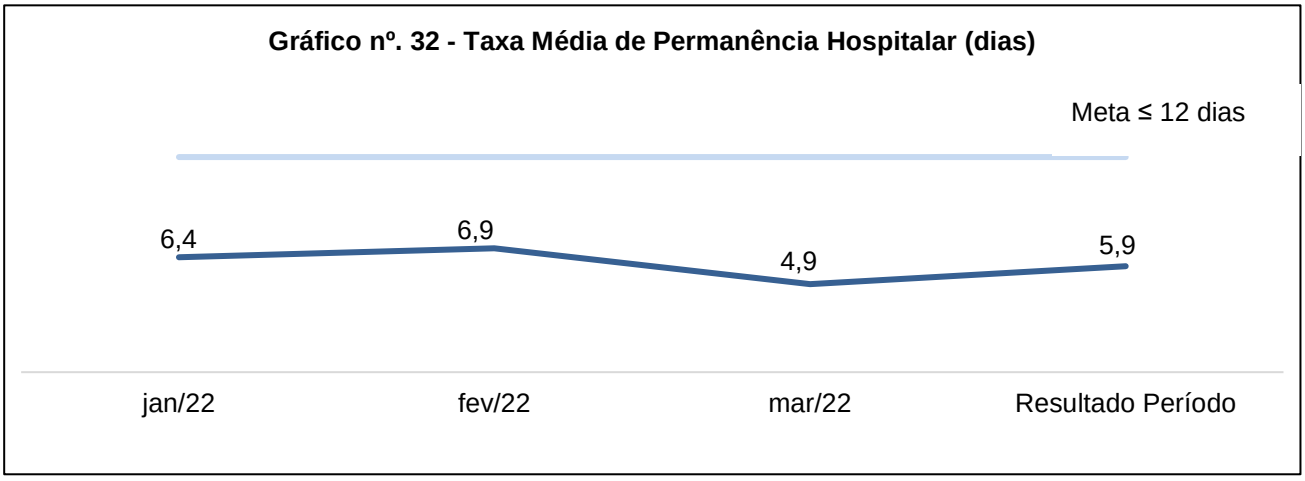
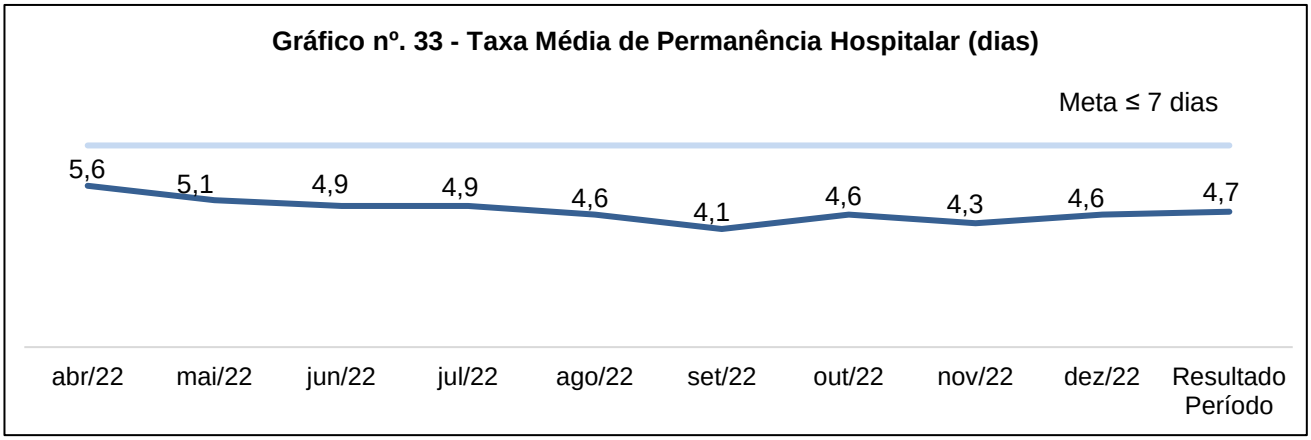


Gráfico nº. 33 - Taxa Média de Permanência Hospitalar (dias)



Sobre o tempo médio de permanência hospitalar, destaca-se que a meta foi atingida em todos os meses, conforme demonstrado nos gráficos 32 e 33.

7.1.3 Índice de Intervalo de Substituição de Leitos (horas)

Conceituação: Assinala o tempo médio em que um leito permanece desocupado, entre a saída de um paciente e a admissão de outro. Essa medida relaciona a taxa de ocupação com a média de permanência.

Gráfico nº. 34 - Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)

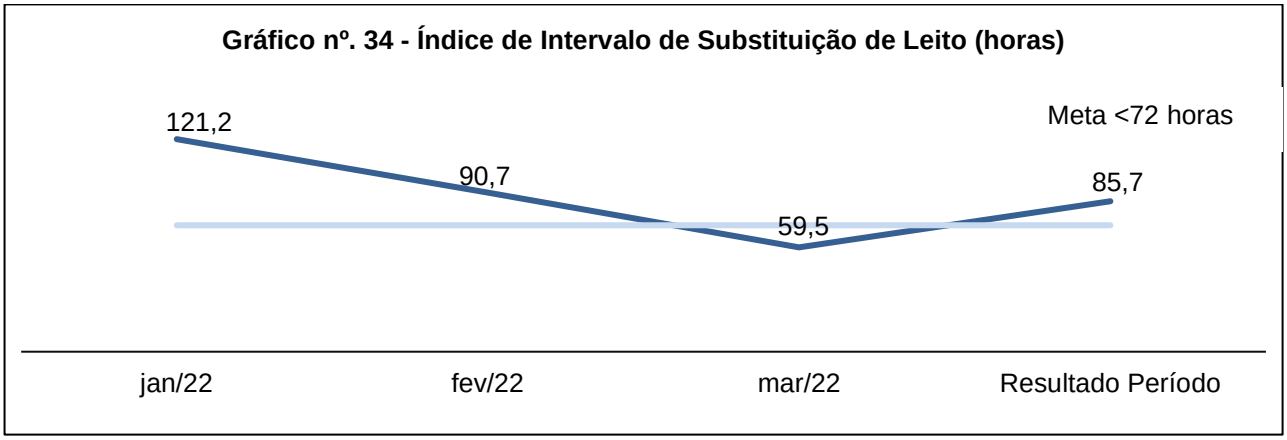
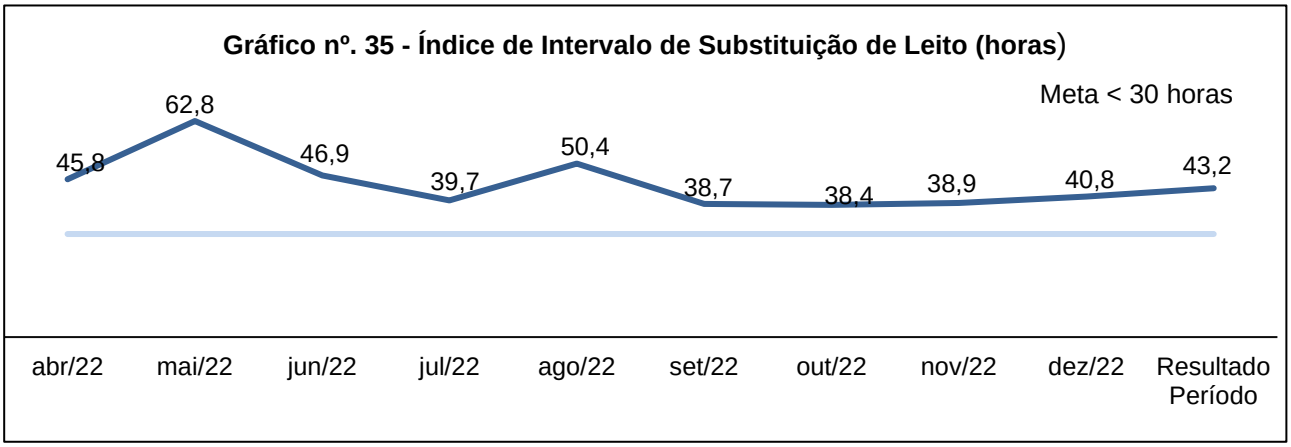


Gráfico nº. 35 - Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)



Este indicador relaciona a taxa de ocupação com a média de permanência hospitalar, sendo uma relação inversamente proporcional entre ocupação e intervalo de substituição.

Quanto menor a taxa de ocupação, maior será o intervalo de substituição de leitos e, portanto, os resultados alcançados nos meses de janeiro e fevereiro em relação a taxa de ocupação influenciaram no indicador. Trata-se de um reflexo direto das estratégias de contenção da disseminação do coronavírus, determinadas pelas autoridades sanitárias.

7.1.4 Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

Conceituação: o indicador de readmissão hospitalar mede a taxa de pessoas que retornaram ao hospital em até 29 dias desde a última vez que deixaram a unidade hospitalar após a primeira admissão.

Gráfico nº. 36 - Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

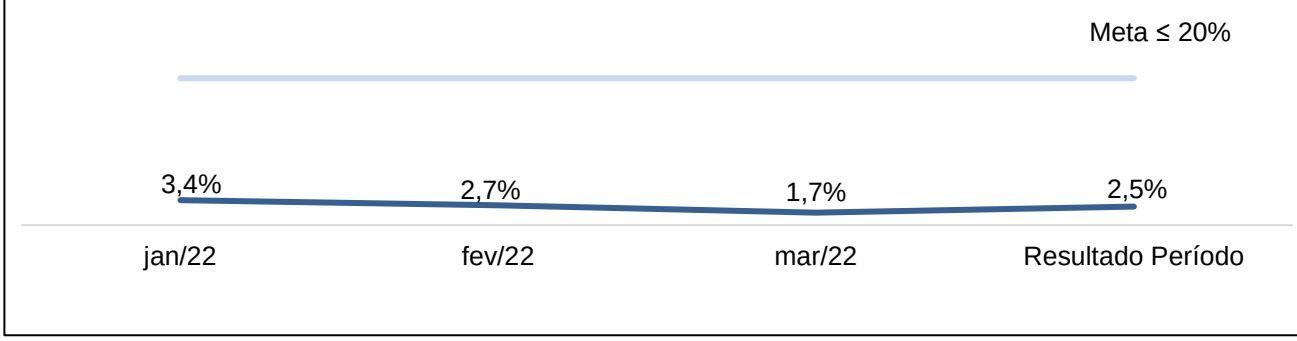
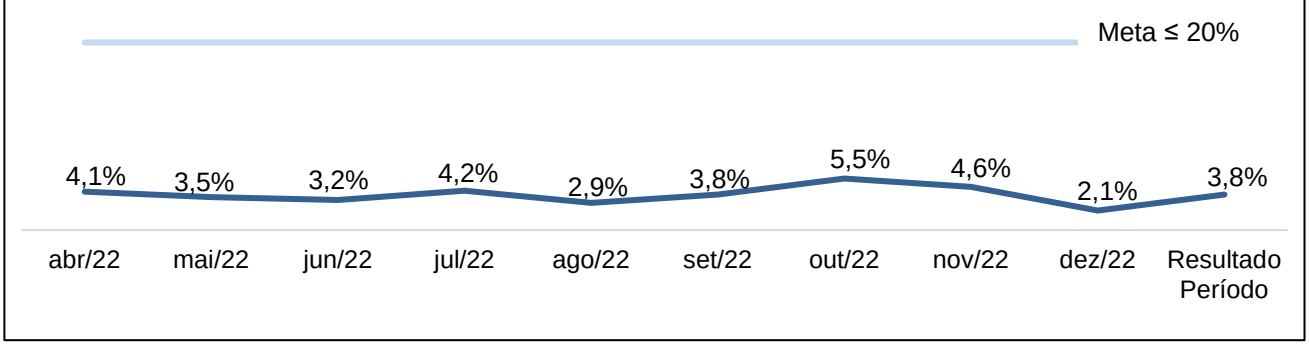


Gráfico nº. 37 - Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)



O indicador de Readmissão Hospitalar mede a taxa de pessoas que retornaram ao hospital em até 29 dias desde a última vez que deixaram a unidade hospitalar. Os resultados apresentados demonstram o bom atendimento prestado na unidade e a capacidade eficaz do serviço em ajudar na recuperação do paciente internado.

7.1.5 Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)

Conceituação: Mede a taxa de pacientes que retornaram à UTI do mesmo hospital em até 48 horas desde a última vez que deixaram a UTI da unidade hospitalar após a primeira admissão. Trata-se de indicador de qualidade da assistência e pode refletir falhas de projeto terapêutico e/ou altas precoces da UTI.

Gráfico nº. 38 - Taxa de Readmissão em UTI (em 48 horas)

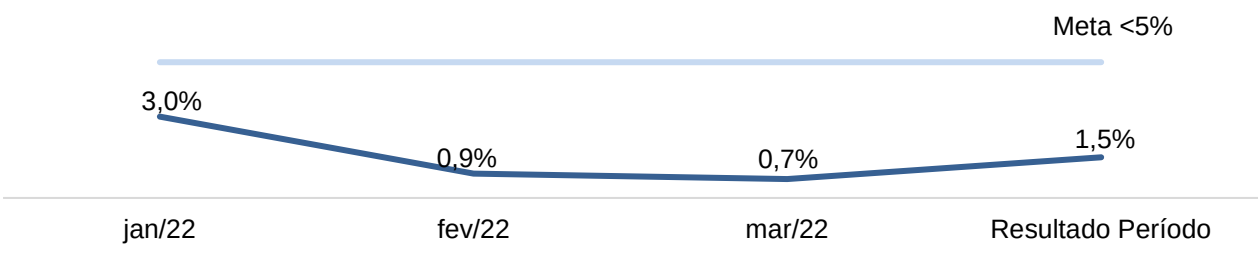
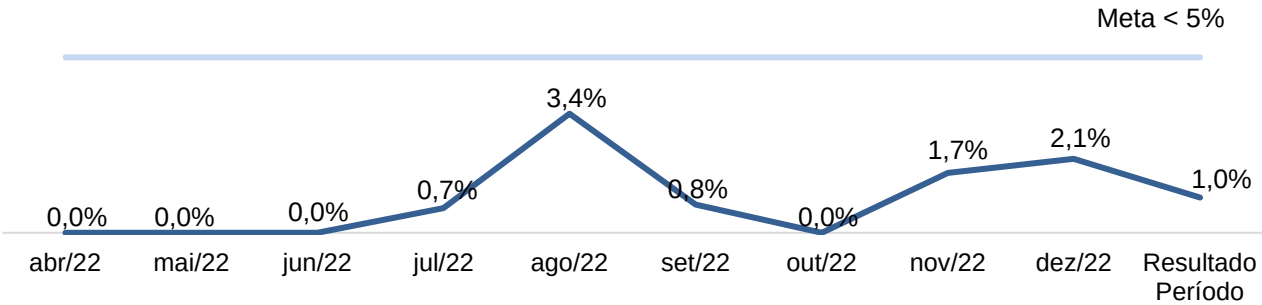


Gráfico nº. 39 - Taxa de Readmissão em UTI (em 48 horas)



Os percentuais alcançados estão dentro da meta pactuada, demonstrando que o CRER preza pela qualidade na assistência prestada. A quantidade de pacientes que receberam alta e retornaram em menos de 48 horas é baixa.

7.1.6 percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS

Conceituação: Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo Sistema, no período. A meta estabelecida em contrato foi ≤1%.

Gráfico nº. 40 - Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS

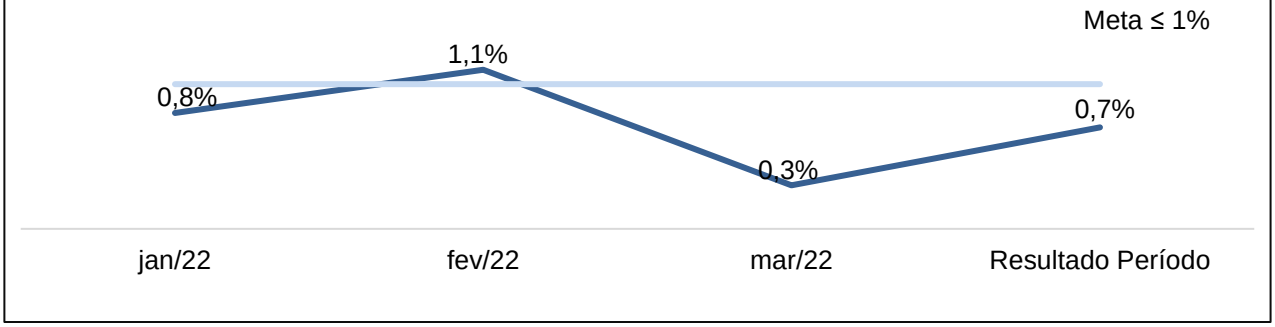


Tabela nº. 16 – Relatório de AIH's Rejeitadas – jan a mar/2022

CENTRO ESTADUAL DE REABILITAÇÃO E READAPTAÇÃO DR. HENRIQUE SANTILLO - CRER

RELATÓRIO DE AIH'S REJEITADAS - CNES: 2673932					
COMPETÊNCIA	QUANTITATIVO				MOTIVOS/REJEIÇÃO
	APRESENTADAS	APROVADAS	REJEIÇÃO (SIHD2)	REJEIÇÃO (CRITÉRIO SES-GO)	
jan/22	475	441	34	4	Hospital não possui leitos na especialidade (01) /profissional. Autônomo não cadastrado no hospital com CBO informado.
fev/22	457	403	54	5	Profissional autônomo não cadastrado no hospital com CBO informado/hospital não possui leitos na especialidade (01).
mar/22	661	638	23	2	AIH bloqueada por outros motivos/profissional autônomo não cadastrado no hospital com CBO informado.

Fonte: Sistema de Informações Hospitalares Descentralizado - SIHD2 - AIHs rejeitadas / Resumo dos valores aprovados por CNES.

Notas: Registra-se que o quantitativo apresentado na coluna "REJEIÇÃO (CRITÉRIO SES-GO)" será utilizado para o cálculo do indicador "Percentual de Ocorrência de Glosa no SIH". Informamos ainda que, não foram consideradas as rejeições por habilitação, capacidade instalada e bloqueios.

Gráfico nº. 41 - Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS

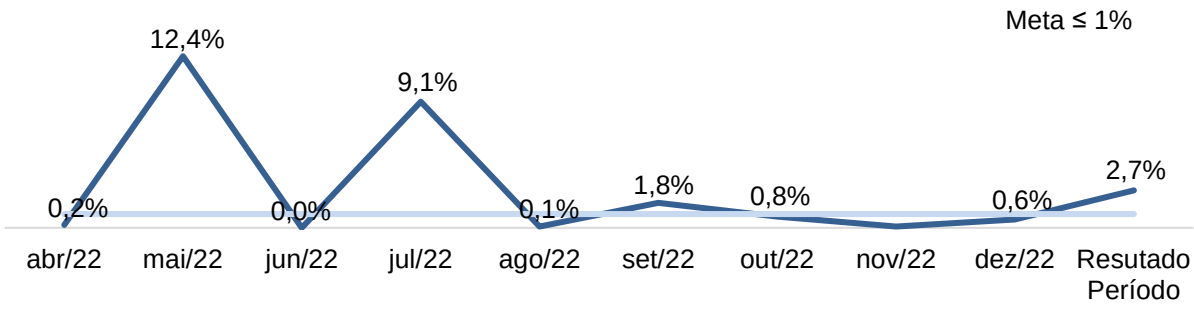


Tabela nº. 17 – Relatório de AIH's Rejeitadas – abr a dez/2022

CENTRO ESTADUAL DE REABILITAÇÃO E READAPTAÇÃO DR. HENRIQUE SANTILLO - CRER

RELATÓRIO DE AIH'S REJEITADAS - CNES: 2673932				
COMPETÊNCIA	QUANTITATIVO			MOTIVOS/REJEIÇÃO
	APRESENTADAS	APROVADAS	REJEIÇÃO (CRITÉRIO SES-GO)	
abr/22	586	564	1	CBO DO PROFISSIONAL NÃO É COMPATÍVEL COM O PROCEDIMENTO REALIZADO
mai/22	597	510	74	CBO DO PROFISSIONAL NÃO É COMPATÍVEL COM O PROCEDIMENTO REALIZADO
jun/22	611	599	0	NÃO HOUVE GLOSA
jul/22	915	827	88	CBO DO PROFISSIONAL NÃO É COMPATÍVEL COM O PROCEDIMENTO REALIZADO / AIH REAPRESENTADA C/ DATA DE INT OU SAIDA DIFERENTE DA PRIMEIRA APRESENTACAO / AIH BLOQUEADA EM OUTRO PROCESSAMENTO / AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO
ago/22	877	865	2	PROFISSIONAL VINCULADO NÃO CADASTRADO / AIH BLOQUEADA EM OUTRO PROCESSAMENTO
set/22	705	684	13	PROFISSIONAL NÃO VINCULADO AO CNES COM CBO INFORMADO / PROFISSIONAL VINCULADO NÃO CADASTRADO
out/22	763	746	6	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / PROFISSIONAL NÃO VINCULADO AO CNES COM O CBO INFORMADO / PROFISSIONAL AUTONOMO NÃO CADASTRADO
nov/22	854	853	1	AIH BLOQUEADA EM OUTRO PROCESSAMENTO
dez/22	864	859	5	PROFISSIONAL NÃO VINCULADO AO CNES COM CBO INFORMADO / OPME INCOMPATÍVEL COM O PROCEDIMENTO ESPECIAL / PROFISSIONAL AUTONOMO NÃO CADASTRADO

Fonte:

SISTEMA DE INFORMAÇÕES HOSPITALARES DESCENTRALIZADO - SIHD2 - AIHS REJEITADAS / RESUMO DOS VALORES APROVADOS POR CNES;

Notas:

1. Registra-se que o quantitativo apresentado na coluna "REJEIÇÃO (CRITÉRIO SES-GO)" será utilizado para o cálculo do indicador "Percentual de Ocorrência de Glosa no SIH". Informamos ainda que, não foram consideradas as rejeições por **habilitação e capacidade instalada**;

7.1.7 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da unidade)

Conceituação: Mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados à organização da Unidade, tais como falta de vaga na internação, erro de programação, falta de exame pré-operatório, por ocorrência de cirurgia de emergência em relação ao total de cirurgias agendadas, no período. A meta estabelecida em contrato foi ≤1% do 11° termo aditivo e ≤3% para o 12° termo aditivo.

Gráfico nº. 42 - Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da unidade)

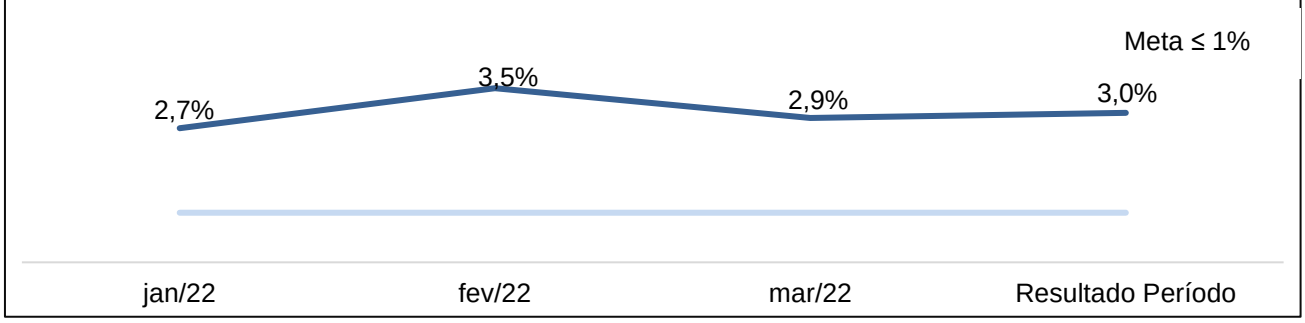
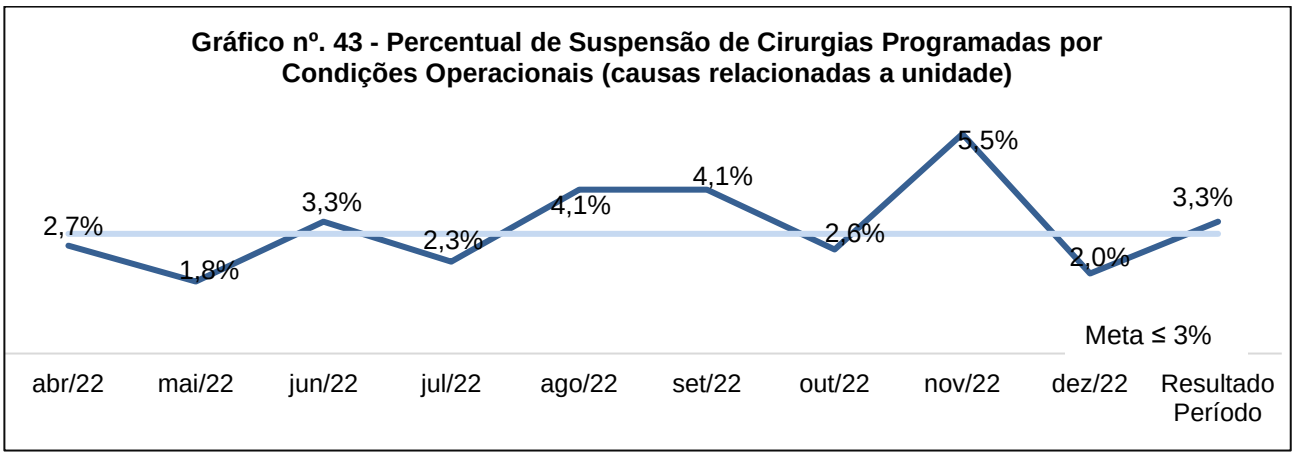


Gráfico nº. 43 - Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a unidade)



Destacamos que os motivos de cancelamento de cirurgias, estão sendo monitorados e que a gestão da unidade já está implementando medidas para mitigar os problemas enfrentados e ofertar o melhor atendimento ao usuário do sistema SUS.

7.1.7 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)

Conceituação: mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por

motivos relacionados ao paciente, tais como jejum, absenteísmo, não suspendeu o medicamento, sem condições clínicas, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período. A meta estabelecida em contrato foi ≤5%.

Gráfico nº. 44 - Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)

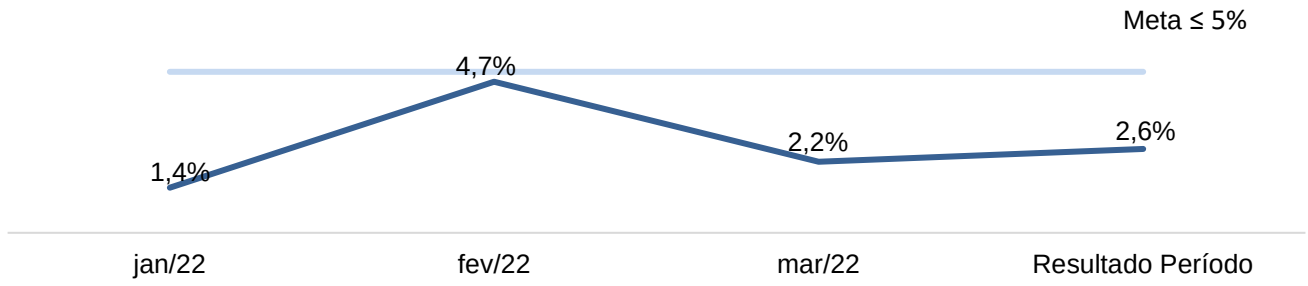
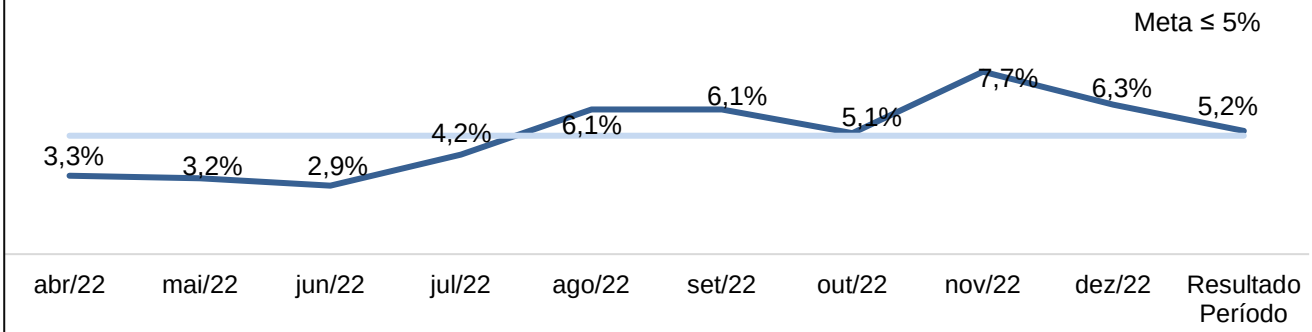


Gráfico nº. 45 - Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao paciente)



O gerenciamento das causas está sendo tratado por meio do plano de ação, que proporcionará adequação nos resultados posteriores.

7.1.8 Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)

Conceituação: monitora e avalia reações adversas a medicamentos (RAM) seja ela leve, moderada ou grave pelo farmacêutico. Considera-se ideal a notificação e classificação de RAMs quanto à sua gravidade, seguidas do seu monitoramento. Este indicador deverá considerar todas as reações adversas a medicamentos, independentemente do local da ocorrência. A meta estabelecida em contrato foi ≥95%.

Gráfico nº. 46 - Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)

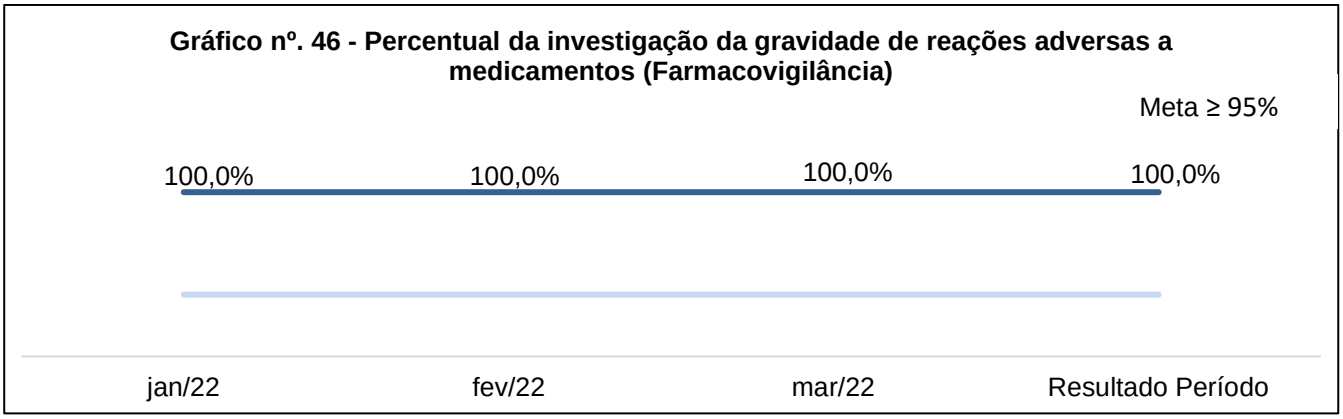
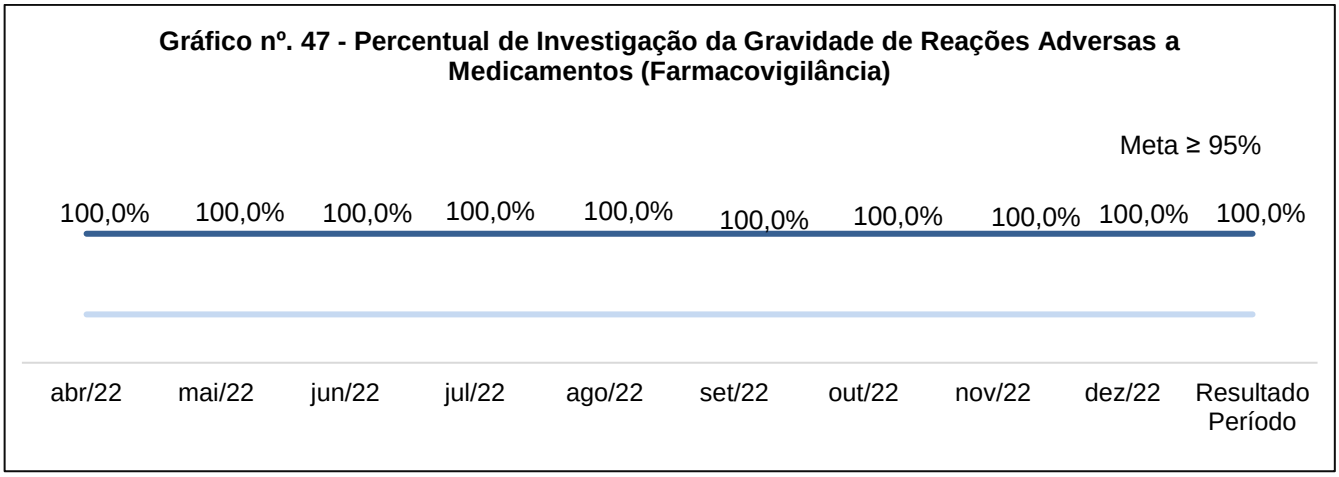


Gráfico nº. 47 - Percentual de Investigação da Gravidade de Reações Adversas a Medicamentos (Farmacovigilância)

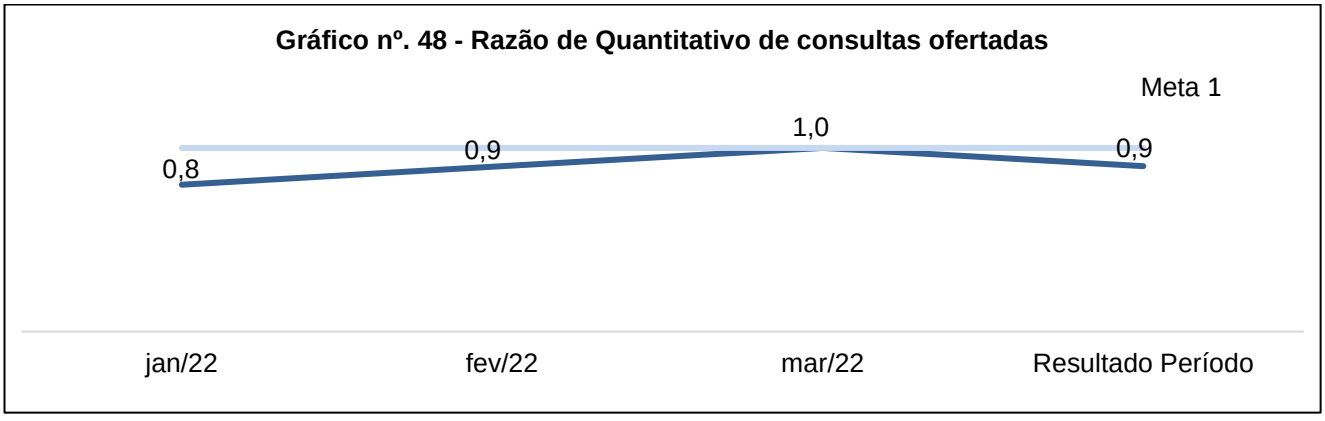


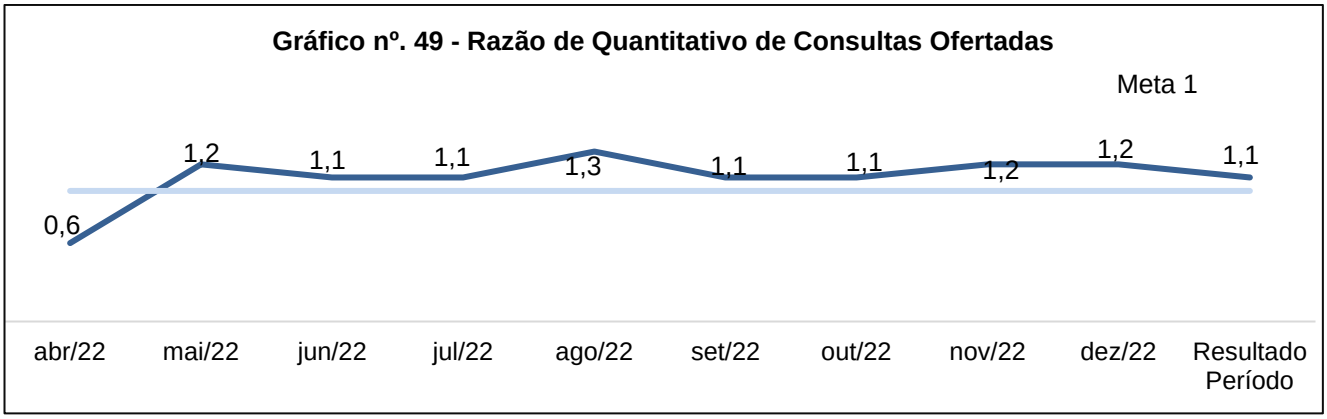
Neste período, todas as notificações foram investigadas e analisadas, considerando o índice alcançado acima da meta.

7.1.9 Razão de Quantitativo de Consultas Ofertadas

Conceituação: número de consultas ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade por um dado período (mês). A meta estabelecida em contrato foi de 1.

Gráfico nº. 48 - Razão de Quantitativo de consultas ofertadas

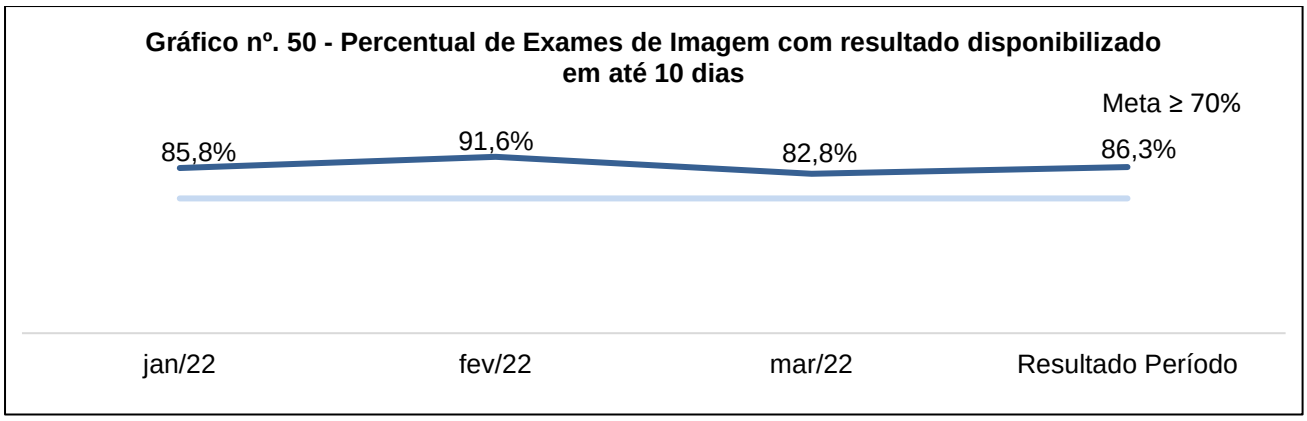


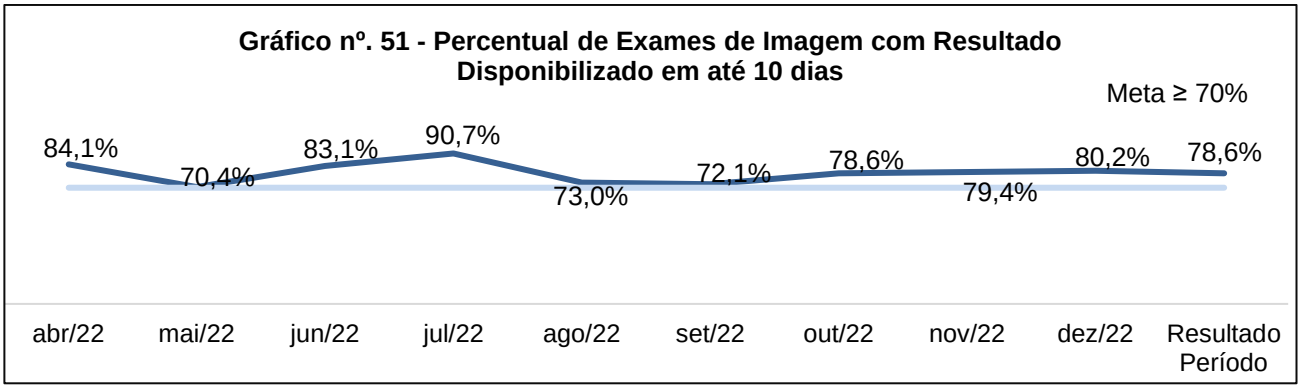


Atendendo as recomendações das autoridades sanitárias, devido a pandemia, que orienta o distanciamento para garantir a segurança de pacientes e colaboradores, o CRER tem retomado os atendimentos, analisando a capacidade de acomodação dos pacientes nas recepções, e as diretrizes do novo sistema de regulação estadual. Portanto, em alguns meses a oferta de consultas foi inferior à meta pactuada.

7.1.10 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

Conceituação: proporção de exames de imagem com resultado liberado em até 10 dias (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado). A meta estabelecida em contrato foi ≥ 70%.

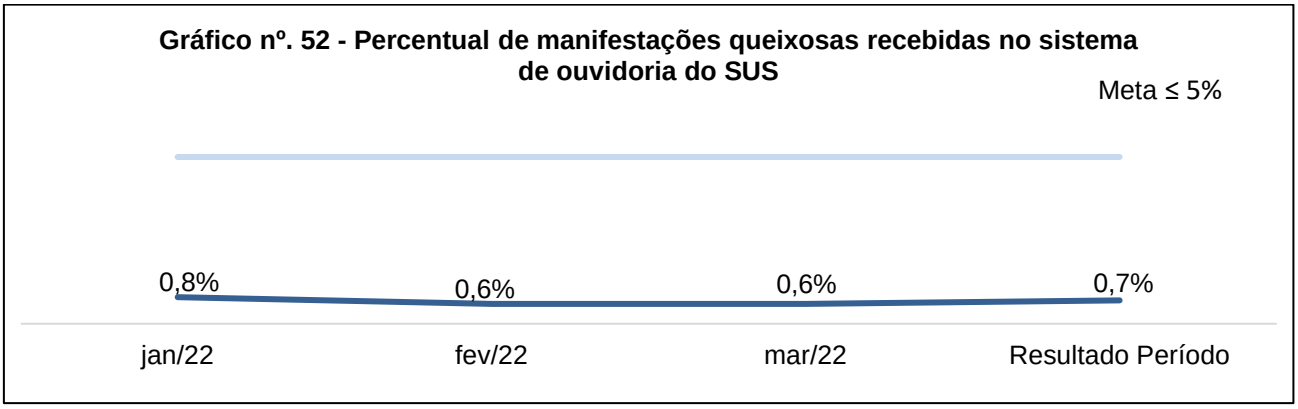


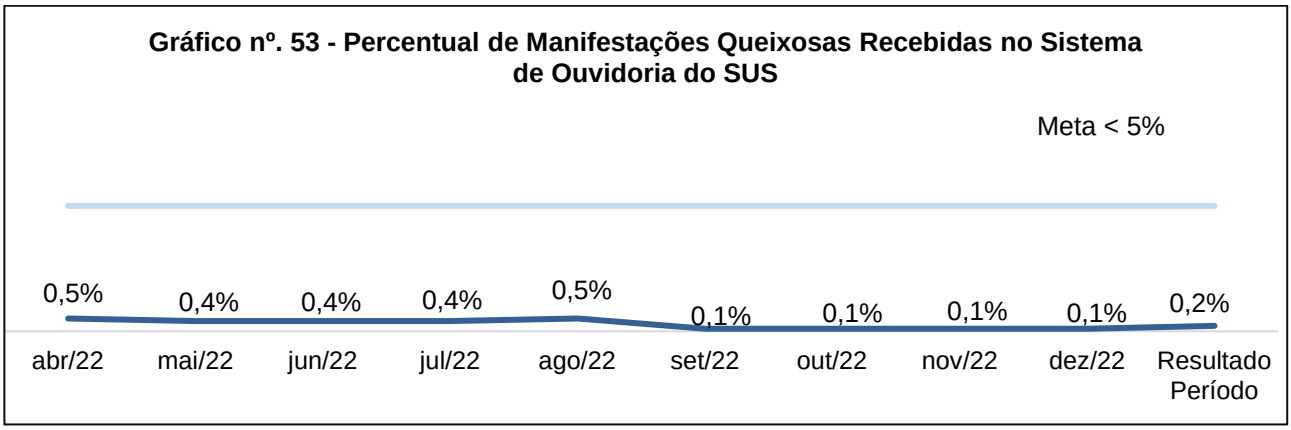


Os resultados e desempenho do indicador de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias oscilaram neste período, sendo necessário definir planos de ação para implementar melhorias.

7.1.11 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS

Conceituação: analisa a satisfação dos usuários do SUS em relação ao atendimento prestado pela unidade hospitalar. A meta estabelecida em contrato foi de <5%.





8 - ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

Em análise geral, conclui-se que não houve redução nos esforços empreendidos no período, visto que alguns serviços superaram as metas estabelecidas, no entanto, alguns obstáculos pontuais impactaram nos resultados alcançados no período de janeiro a dezembro de 2022, considerando o índice de absenteísmo no mês de janeiro que, historicamente, é um pouco maior devido ao período de férias, e nesse mês os atendimentos tinham sido retormados de forma gradativa.

Conforme dados estatísticos monitorados periodicamente pelos órgãos de saúde do Estado de Goiás, houve a maximização dos casos de COVID-19 registrados desde o mês de janeiro/2022, ocasionando assim, um aumento na taxa de ocupação por leitos de internações, principalmente em Unidade de Terapia Intensiva (UTI). A rede de atendimento estadual de saúde, foi acionada para aplicabilidade de novas medidas que auxiliem na disponibilidade de leitos aos usuários em tratamento para COVID-19, tendo o CRER realocado leitos de enfermeira e UTI para assistência aos pacientes de COVID-19.

Considerando o disposto na Nota Técnica nº 4/2020 - SES/GO, de 17 de março de 2020, a Portaria n° 106/2020 - SMS, de 19 de março de 2020 e a Portaria nº 511/2020 - SES/GO, publicada em 23 de março de 2020, e demais orientações, foram reprogramados os atendimentos cirúrgicos e procedimentos eletivos, com vistas ao atendimento das recomendações de controle do contágio pelo coronavírus.

Considerando a Lei Federal n° 14.400, de 8 de julho de 2022, no que tange à execução das metas, resolve: "*Prorrogar a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviços de saúde, de qualquer natureza, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e garantir os repasses dos valores financeiros contratualizados em sua integralidade. Fica prorrogada até 30 de junho de 2022"*. Cenário este em decorrência da situação pandêmica da COVID-19.

Foram mantidos os atendimentos da linha do trauma, por se tratar de urgência, e foram realizadas as cirurgias em todos os pacientes com indicação cirúrgica que estavam internados. Os atendimentos ambulatoriais foram reprogramados com celeridade para atender a demanda reprimida, visando reorganização das filas de espera, bem como o reestabelecimento das cirurgias eletivas.

Diante desse cenário e entendendo a interligação entre os procedimentos e serviços de saúde ofertados, o impedimento de um setor/serviço impacta diretamente em outros, sendo assim, algumas metas pactuadas no contrato de gestão ficaram comprometidas.

Com a retomanda e na tentativa de eliminar ou reduzir o absenteísmo, as equipes realizaram trabalhos de conscientização do paciente quanto à importância da continuidade do tratamento e dos procedimentos que devem ser realizados para a melhoria de sua condição, reafirmando as dificuldades da recolocação na fila de espera após perder a oportunidade de atendimento de suas necessidades de saúde.

Em relação aos atendimentos de bucomaxilio, os quais foram contemplados no 12° termo aditivo, as consultas tiveram início em setembro de 2022 e os procedimentos de iniciados em outubro de 2022, em decorrência dos trâmites para a liberação dos recursos por parte da SES e contratação de fornecedores especializados que pudessem atender a demanda de confecção dos instrumentais de bucomaxilio.

Outro serviço que não teve produção neste período, foi o de mamografia, em decorrência do aparelho, o qual está apresentando falhas e não podendo ser utilizado. Já foi feito contato com o fabricante, o mesmo informou que não há peças de susbtituição disponível no mercado. Já foi feita um encaminhamento de uma solicitação em fevereiro de 2022 para aquisição de um novo aparelho, mas ainda o processo está aguardando liberação de recurso financeiro por parte da SES.

Em que pese toda a situação em que poderíamos ter resultados ainda piores, conseguimos com ações diárias e criativas, minimizar os impactos negativos que esta pandemia está causando.

Ressaltamos que nossos esforços continuam no sentido da melhoria contínua dos processos, visando sempre o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade de nossos serviços pelo usuário, ainda que em situação de declarada emergência em saúde.

9 - AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

1 - Cada indicador de desempenho acima descrito será avaliado sua performance calculando-se o PCM – Percentual de Cumprimento de Meta, conforme fórmula de cálculo de desempenho a seguir:

$$PCM = \frac{VA}{VM} \times 100$$

Sendo:

PCM = Percentual de Cumprimento da Meta;

VA = Valor Atingido;

VM = Valor da Meta.

2 - Em caso de polaridade do indicador ser ***quanto menor o resultado melhor*** a performance, o cálculo deverá ser realizado conforme descrito na fórmula a seguir:

$$PCM = \{1 - [(VA - VM) / VM]\} \times 100$$

3 - Uma vez calculado o PCM de cada indicador, será determinada uma nota que varia de 0 (zero) a 10 (dez) para cada um, conforme regra de pontuação descrita na tabela a seguir.

Regra de pontuação dos indicadores e projetos estratégicos

% de execução em relação à meta	Nota de desempenho
=> 100%	10
90,00% até 99,99%	9
80,00% até 89,99%	8
70,00% até 79,99%	7
60,00% até 69,99%	6
50,00% até 59,99%	5
40,00% até 49,99%	4
< 40%	0

Tabela nº. 18 - Período de janeiro a março de 2022 (11º Termo Aditivo – Análise Trimestral)

Indicadores de desempenho	Fórmula adequada a polaridade do indicador	% de execução em relação à meta	Nota de desempenho
Taxa de ocupação hospitalar.	PCM = 62,3/80 x 100	**77,9%**	**7**
Taxa média de permanência hospitalar (dias)	PCM = {1 – [(5,9-12) / 12]} x 100	**150,8%**	**10**
Índice de intervalo de substituição de leito (horas).	PCM = {1 – [(85,7-72) / 72]} x 100	**81,0%**	**8**
Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias).	PCM = {1 – [(2,5-20) / 20]} x 100	**187,5%**	**10**
Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas).	PCM = {1 – [(1,5-5) / 5]} x 100	**170,0%**	**10**
Percentual de ocorrências de glosas no SIH – DATASUS.	PCM = {1 – [(0,65-1) / 1]} x 100	**135,0%**	**10**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas, por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade).	PCM = {1 – [(3,0-1) / 1]} x 100	**- 100,0%**	**0**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais – (causas relacionadas ao paciente).	PCM = {1– [(2,6-5) / 5]} x 100	**148,0%**	**10**
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância).	PCM= 100/95 x 100	**105,3%**	**10**
Razão do quantitativo de consultas ofertadas.	PCM= 0,9/1 x 100	**90,0%**	**9**
Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias.	PCM= 86,3/70 x 100	**123,3%**	**10**
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS.	PCM = {1– [(0,7- 5) / 5]} x 100	**186,0%**	**10**
TOTAL			**104**

4 - A pontuação global das metas de desempenho será calculada pela média das notas de cada indicador, conforme fórmula a seguir:

Fórmula: Σ (nota de cada indicador / quantidade de indicadores)

Pontuação Global = 104/12 = 8,7

Tabela nº. 19 - Período de abril a junho de 2022 (12º Termo Aditivo – Análise Trimestral)

Indicadores de desempenho	Fórmula adequada a polaridade do indicador	% de execução em relação à meta	Nota de desempenho
Taxa de ocupação hospitalar.	PCM = 70,4/85 x 100	**82,8%**	**8**
Taxa média de permanência hospitalar (dias)	PCM = {1 – [(5,1-7) / 7]} x 100	**127,1%**	**10**
Índice de intervalo de substituição de leito (horas).	PCM = {1 – [(51,7-30) / 30]} x 100	**27,7%**	**0**
Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias).	PCM = {1 – [(3,5-20) / 20]} x 100	**182,5%**	**10**
Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas).	PCM = {1 – [(0-5) / 5]} x 100	**200,0%**	**10**
Percentual de ocorrências de glosas no SIH – DATASUS.	PCM = {1 – [(4,2-1) / 1]} x 100	**-220,0%**	**0**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas, por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade).	PCM = {1 – [(2,6-3) / 3]} x 100	**113,3%**	**10**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais – (causas relacionadas ao paciente).	PCM = {1– [(3,1-5) / 5]} x 100	**138,0%**	**10**
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância).	PCM= 100/95 x 100	**105,3%**	**10**
Razão do quantitativo de consultas ofertadas.	PCM= 1/1 x 100	**100,0%**	**10**
Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias.	PCM= 78,4/70 x 100	**112,0%**	**10**
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS.	PCM = {1– [(0,4-5) / 5]} x 100	**192,0%**	**10**
TOTAL			**98**

Fórmula: Σ (nota de cada indicador / quantidade de indicadores)

Pontuação Global = 98/12 = 8,2

Tabela nº. 20 - Período de julho a setembro de 2022 (12º Termo Aditivo – Análise Trimestral)

Indicadores de desempenho	Fórmula adequada a polaridade do indicador	% de execução em relação à meta	Nota de desempenho
Taxa de ocupação hospitalar.	PCM = 71,6/85 x 100	**84,2%**	**8**
Taxa média de permanência hospitalar (dias)	PCM = {1 – [(4,5-7) / 7]} x 100	**135,7%**	**10**
Índice de intervalo de substituição de leito (horas).	PCM = {1 – [(42,8-30) / 30]} x 100	**57,3%**	**5**
Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias).	PCM = {1 – [(3,6-20) / 20]} x 100	**182,0%**	**10**
Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas).	PCM = {1 – [(1,6-5) / 5]} x 100	**168,0%**	**10**
Percentual de ocorrências de glosas no SIH – DATASUS.	PCM = {1 – [(4,1-1) / 1]} x 100	**-210,0%**	**0**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas, por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade).	PCM = {1 – [(3,6-3) / 3]} x 100	**80,0%**	**8**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais – (causas relacionadas ao paciente).	PCM = {1– [(5,5-5) / 5]} x 100	**90,0%**	**9**
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância).	PCM= 100/95 x 100	**105,3%**	**10**
Razão do quantitativo de consultas ofertadas.	PCM= 1,2/1 x 100	**120,0%**	**10**
Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias.	PCM= 78,0/70 x 100	**111,4%**	**10**
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS.	PCM = {1– [(0,2- 5) / 5]} x 100	**196,0%**	**10**
TOTAL			**100**

*Fórmula: **Σ** (nota de cada indicador / quantidade de indicadores)*

Pontuação Global = 100/12 = 8,3

Tabela nº. 21 - Período de outubro a dezembro de 2022 (12º Termo Aditivo – Análise Mensal)

Indicadores de desempenho	Fórmula adequada a polaridade do indicado	% de execução em relação à meta	Nota de desempenho
Taxa de ocupação hospitalar.	PCM = 73,6/85 x 100	**86,6%**	**8**
Taxa média de permanência hospitalar (dias)	PCM = {1 – [(4,5-7) / 7]} x 100	**135,7%**	**10**
Índice de intervalo de substituição de leito (horas).	PCM = {1 – [(38,4-30) / 30]} x 100	**72,0%**	**7**
Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias).	PCM = {1 – [(4,1-20) / 20]} x 100	**179,5%**	**10**
Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas).	PCM = {1 – [(1,2-5) / 5]} x 100	**176,0%**	**10**
Percentual de ocorrências de glosas no SIH – DATASUS.	PCM = {1 – [(0,5-1) / 1]} x 100	**150,0%**	**10**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas, por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade).	PCM = {1 – [(3,5-3) / 3]} x 100	**83,3%**	**8**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais – (causas relacionadas ao paciente).	PCM = {1– [(6,4-5) / 5]} x 100	**72,0%**	**7**
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância).	PCM= 100/95 x 100	**105,3%**	**10**
Razão do quantitativo de consultas ofertadas.	PCM= 1,1/1 x 100	**110,0%**	**10**
Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias.	PCM= 79,4/70 x 100	**113,4%**	**10**
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS.	PCM = {1– [(0,1-5) / 5]} x 100	**198,0%**	**10**
TOTAL			**110**

Fórmula: Σ (nota de cada indicador / quantidade de indicadores)

Pontuação Global = 110/12 = 9,2

10 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO (METODOLOGIA NPS)

A metodologia utilizada na pesquisa em tela é a Net Promoter Score – NPS-que tem como objetivo, segundo Duarte (2012), realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa, devido sua simplicidade, flexibilidade e confiabilidade.

A pesquisa realizada no hospital destina-se à avaliação da percepção sobre a qualidade dos serviços oferecidos aos pacientes/usuários.

Em cada ano será avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio dos questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente em pacientes internados e acompanhantes e a pacientes atendidos nos ambulatórios dos hospitais, abrangendo 10% do total de pacientes em cada área de internação e 10% do total de pacientes atendidos em consulta no ambulatório.

Pesquisa NPS, demonstra o índice de satisfação dos usuários/acompanhantes que estiveram em atendimento ambulatorial e na internação, no CRER, conforme a metodologia utilizada na instituição apartir do mês de novembro de 2019.

A pesquisa é realizada utilizando o formulário (REG 481) submetido ao sistema de Gestão da Qualidade, no qual contempla 14 perguntas, destas 10 perguntas (de acordo como contrato de gestão e diretriz SES), em que cada usuário avalia o atendimento recebido nas áreas de: recepção, enfermagem, médica, multiprofissional, laboratório, diagnóstico de imagem, alimentação, limpeza, estrutura e nota geral.

As demais quatro questões, não obrigatórias e não mencionadas no relatório, estão direcionadas a cortesia/educação e escuta, e duas questões abertas, oportunizando os usuários a pontuar alguma crítica, elogio ou sugestão. Buscamos assim promover a melhoria contínua dos nossos processos e manter o atendimento humanizado direcionado pelo nosso propósito: Cuidar de Vidas.

A pesquisa de satisfação é realizada presencialmente, por amostragem, com pacientes atendidos de forma ambulatorial. Já os pacientes internados, recebem o questionário no ato da internação e a pesquisa é entregue na recepção da internação, na ocasião da alta hospitalar.

Assim, a ferramenta *“Google Forms”* tem sido utilizada para gerenciamento dos

dados, também, todos os dias é feita coleta nas 15 caixas de sugestões, distribuídas em todas as recepções da unidade, bem como nos corredores de acesso da internação, UTI e centro cirúrgico.

Ainda, segundo Reichheld e Markey (2012 p.129) para se obter avanço no NPS é necessário "fazer da avaliação dos clientes parte das atividades diárias regulares e, depois, fechar o ciclo conversando com cada cliente individualmente e adotando a ação apropriada".

De acordo com as notas do Net Promoter Score é possível estabelecer uma classificação em 4 Zonas de Classificação (DUARTE, 2012), que exemplificam qual o grau de satisfação dos clientes, conforme relacionado abaixo:

- Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100
- Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75
- Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50
- Zona Crítica – NPS entre -100 e 0

Desta forma, os usuários que avaliam com notas de 0 a 6, são os “Detratores”, que segundo a metodologia, não recomendariam os serviços/atendimentos médicos recebidos na Unidade hospitalar.

Já os que avaliam com notas 7 e 8, são os chamados “Neutros”, clientes que se mantém indiferentes quanto a recomendar ou não a outro (s) os serviços/atendimentos médicos que receberam.

Os que avaliaram com notas 09 e 10 são os “Promotores”, que consideraram como positiva a experiência com os serviços/atendimentos médicos que receberam e, também, recomendariam os mesmos a outros usuários.

Memória de Cálculo da NPS:

NPS = % de Promotores - % de Detratores

10.1 RESULTADO AMBULATÓRIO

O resultado da pesquisa, nos permite identificar os aspectos que o usuário considera satisfatório, e os pontos de melhoria. Nesse compasso, apresentamos o resultado do período (janeiro/2022 a dezembro/2022).

PESQUISA CONSOLIDADA AMBULATÓRIO JANEIRO A DEZEMBRO/2022				
Classificação dos clientes	**Quantidade de Clientes**	**%**	**NPS**	**Zona de Excelência**
Clientes Detratores	2.198	2,0%	85,8%	
Clientes Neutros	10.684	10,0%		
Clientes Promotores	93.010	87,8%		
Total Geral de Respostas	**105.892**	**100,0%**		

10.2 RESULTADO INTERNAÇÃO

É sabido que a permanência do paciente/acompanhante na internação é prolongada, tendo assim, um número maior de oportunidades na experiência de assistência à saúde.

Neste cenário, os dados apresentados a seguir, demonstram que o paciente/acompanhante qualifica os atendimentos prestados no período dentro da zona de excelência (NPS=87,4%).

PESQUISA CONSOLIDADA INTERNAÇÃO JANEIRO A DEZEMBRO/2022				
Classificação dos clientes	**Quantidade de Clientes**	**%**	**NPS**	**Zona de Excelência**
Clientes Detratores	375	2,5%	87,7%	
Clientes Neutros	1.107	7,3%		
Clientes Promotores	13.633	90,2%		
Total Geral de Respostas	**15.115**	**100,0%**		

10.3 RESULTADO CONSOLIDADO - AMBULATÓRIO E INTERNAÇÃO

Os resultados consolidados das pesquisas realizadas no Ambulatório e Internação dão o panorama geral do grau de satisfação do usuário do CRER. A seguir apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas realizadas no Ambulatório e Internação, no período entre janeiro/2022 a dezembro/2022.

PESQUISA CONSOLIDADA AMBULATÓRIO + INTERNAÇÃO JANEIRO A DEZEMBRO/2022				
Classificação dos clientes	**Quantidade de Clientes**	**%**	**NPS**	**Zona de Excelência**
Clientes Detratores	2.573	2,1%	86,0%	
Clientes Neutros	11.791	9,7%		
Clientes Promotores	106.643	88,1%		
Total Geral de Respostas	**121.007**	**100,0%**		

10.4 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

No atendimento ao cliente externo, referente a reclamações, a Ouvidoria objetiva apresentar e sugerir formas de melhoria dos serviços, buscando satisfação dessa clientela e, conseqüentemente, a melhoria na qualidade dos serviços, colaborando assim, de forma significativa, para que os objetivos da qualidade sejam alcançados.

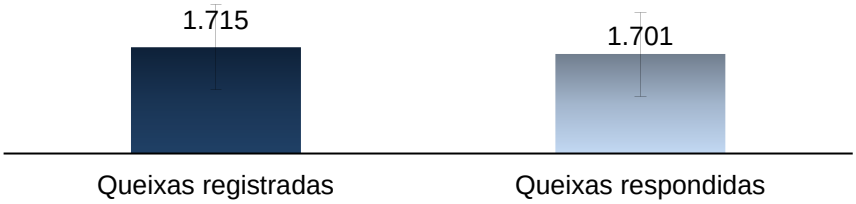
Para o público interno, vale salientar a contribuição da Ouvidoria nas intervenções realizadas quanto ao relacionamento interpessoal dos colaboradores da instituição nos diversos níveis hierárquicos.

No período de janeiro a dezembro de 2022, a Ouvidoria registrou **1.715** manifestações (fonte: Ouvidor SUS), sendo que destas, 1.701 foram respondidas e 14 ainda estão em andamento com os gestores responsáveis para análise e tratativa.

As demandas foram oriundas das caixas de sugestões, contatos pessoais, telefônicos, sistema OuvidorSUS e e-mail.

Estas demandas foram estratificadas entre reclamações, sugestões e elogios, tanto do público interno e externo.

Gráfico nº. 54 - Demandas registradas na Ouvidoria
Janeiro a Dezembro de 2022



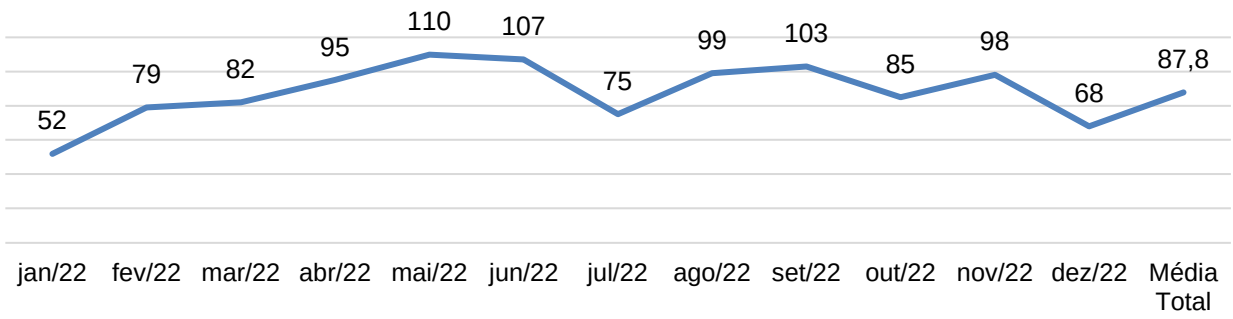
Conforme demostrado acima no gráfico, 99,2% das queixas foram respondidas.

Ao que tange ao Anexo nº 1 – Especificações Técnicas CRER/2022 – SES/GERAT-18352, Item 1.20 do 12º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 123/2011-SES/GO). – Instalar um SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU), de fácil acesso, conforme diretrizes a serem estabelecidas pela Secretaria de Estado da Saúde, encaminhando mensalmente relatório de suas atividades, devendo ser implantado independentemente do serviço de ouvidoria exigido pelo Sistema Único de Saúde – SUS.

A seguir, apresentamos os resultados dos atendimentos do SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU) no período de janeiro a dezembro/2022.

O atendimento do SAU foi aplicado na área de internação, no Posto 01 ao 4 e no Ambulatório de consultas com pacientes e acompanhantes. Realizamos busca ativa para melhorar as ações preventivas, no período falamos com 1.053 pacientes e acompanhantes, entre orientações e mediações.

Gráfico nº. 55 - Atendimentos do SAU
Serviço de Atendimento ao Usuário - 2022



Fonte: Interact

11 – MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICAM OU INVIABILIZAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS

Visando a melhor execução do contrato de gestão n° 123/2011 – SES/GO, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – AGIR, para a gestão do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo – CRER, foram desenvolvidas as melhorias abaixo:

Gestão Estratégica:

- Segurança do Paciente:
- Treinamento *in locu* sobre os protocolos de segurança do paciente nos dias 25 e 26/04/2022 com 73 participações;
- Programa Qualidade na Prática: Treinamento sobre Análise e Tratativa de notificações – 12, 13 e 14/04/2022 com 41 participações;
- Finalização da reestruturação dos Indicadores da instituição totalizando a revisão de 760 indicadores sendo que após análise mantiveram-se 375 indicadores a serem monitorados na instituição;
- Diagnóstico de 31 setores quanto ao novo Manual OPSS ONA 2022;
- Participação do PROADI SAD – Cuidados Paliativos (implantado 04 indicadores para monitoramento e preenchimento do REDCAP –ações realizadas no Serviço de Atenção Domiciliar);
- Elaboração de 03 mapeamentos de processo e risco (laboratório de genética, Setor de ensino e pesquisa, Setor de faturamento);
- Análise e inserção de 28 fichas de parametrização de indicadores dos seguintes setores: Centro cirúrgico, time de boncoaspiração, Serviço de Controle de Infecções Hospitalar, Recursos humanos, Processo UTI, lesão medular, setor de planejamento, setor de comunicação, comissão de lesão de pele;
- Reestruturação dos indicadores dos macroprocessos (Internação, Exames, Ambulatório, Centro Cirúrgico e UTI), totalizando a revisão de 140 indicadores sendo que após análise mantiveram-se 81 indicadores a serem monitorados;

- Monitoramento de 108 análises críticas dos indicadores dos macroprocessos;
- Criação e Acompanhamento do Plano de Atendimento Emergencial (PAE);
- Criação da Diretriz do Plano de Melhoria da Qualidade de 2022.
- Ação do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente em conjunto com o SCIRAS sobre Higienização das mãos nos dias 05 e 06/05/2022.
- Programa Qualidade na Prática: Treinamento sobre o Modelo de Melhoria: O ciclo de PDSA, realizado nos dias 10 e 12/05/2022.
- Programa Qualidade na Prática: Comunicação e Relacionamento Interpessoal no Trabalho com participação de 332 participantes.
- Planejamento da 18ª Avaliação Interna com foco nos requisitos da ISO 9.001 e ONA manual 2022;
- Capacitação de 22 avaliadores internos, que ocorreu nos dias 17 e 19/05/2022 para a 18ª avaliação interna ISO e ONA;
- Elaboração de 27 listas de verificação para avaliação interna;
- Auditoria de processo no CME;
- Análise de 04 indicadores do PROADI SAD – Cuidados Paliativos;
- Análise e inserção de 08 fichas de parametrização de indicadores dos seguintes setores: recursos humanos, farmácia, time SEPSE, setor de orçamento e custo e planejamento;
- Análise de 26 indicadores da Gerência da qualidade, com ênfase na melhoria da análise crítica apresentada no indicador;
- Evento de divulgação da identidade organizacional, realizado entre os dias 16 e 17/05/2022, com participação de 401 colaboradores;
- Análise de 04 indicadores do serviço de atenção domicilia, com ênfase na melhoria da análise crítica apresentada no indicador;
- Alinhamento de 408 indicadores com aprazamento de alimentação e inserção da análise crítica até o 5º dia útil de cada mês.
- Criação de documento (REG) no sistema para Análise de Evento Adverso Grave e Óbitos com interação entre as comissões, fortalecendo a interação entre estas comissões
- Criação de Diretriz do Sistema de Gestão Ambiental.

- Formação dos membros dos Times dos Protocolos Gerenciados, na metodologia Auditoria Clínica.
- Ação do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente sobre o Protocolo de Prevenção de Quedas nos dias 27 e 28/06/2022 com a participação de 160 profissionais;
- Avaliação Interna realizada entre os dias 06 a 10/06/2022 em 27 setores da instituição com foco nos requisitos da ISO 9001:2015 e novo Manual OPSS ONA 2022;
- Programa Qualidade na Prática: Treinamento sobre o módulo de Plano de Ação do Interact nos dias 27, 28 e 30/06/2022 com 56 participações;
- PROADI SAD – Cuidados Paliativos para monitoramento de indicadores e preenchimento do REDCAP – ações realizadas no Serviço de Atenção Domiciliar);
- Reunião trimestral institucional de acompanhamento dos resultados e ciclos de melhorias dos Protocolos Gerenciáveis (Sepse, Lesão Medular, TEV, Broncoaspiração, Jejum, Cirurgia Segura);
- Visitas na UTI do Programa Junho Amarelo nos dias 22 e 27/06/2022 com o objetivo de compartilhar resultados e indicadores da UTI, comemorar resultados positivos e propor oportunidades de melhoria da equipe em conjunto com a diretoria;
- Visita e Acompanhamento a Fornecedor Externo Vida-Goiás, mediante aos Requisitos ONA (Acompanhamento do SLA);
- Visita da SUPEXO ao escritório Porto Advogados para entendimento do fluxo e adequações acerca da LGPD;
- Implantação da Ferramenta Kanban, Ferramenta Kaizen e OKR;
- Implantação da checagem beira leito no posto de Reabilitação e posto 3;
- Desenvolvimento do mapa cirúrgico sistematizado;
- Implantação dos carros dispensadores de medicamentos e materiais no CC;
- Treinamento de mapeamento e medição para Supervisora do CC e Enfermeira;
- Palestra Agir + Saúde para clínica Intelectual, Tema: Esportes Adaptados e Seus Benefícios;

- Revisão do Plano de Contingência Institucional;
- Treinamento Qualidade na Prática "Conhecendo o Mapeamento de Processos e Riscos – SIPOC/HFMEA";
- Ação do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP) nos dias 25 e 26/07 sobre a temática de Cirurgia Segura.;
- Sistematização das Reuniões dos Macroprocessos Exames e Ambulatório;
- Revisão, análise e inserção de 27 fichas de parametrização de indicadores dos seguintes setores: ensino e pesquisa, hotelaria, recursos humanos, manutenção, patrimônio e engenharia clínica, centro cirúrgico e UTI;
- PROADI SAD – Cuidados Paliativos para monitoramento de indicadores e preenchimento do REDCAP – ações realizadas no Serviço de Atenção Domiciliar;
- Elaboração de planilha de monitoramento de 174 indicadores;
- Revisão da Diretriz do Sistema de Gestão Ambiental;
- Elaboração de diretriz para gerenciamento das políticas institucionais;
- Definição e publicação DIS 086 Manual do Funcionamento dos NHEs - unidades Agir;
- Elaboração de divulgação do manual do código de ética e canal integridade para os terceiros;
- Acompanhamento de 391 indicadores;
- 73 colaboradores reconhecidos com elogio formal através do canal Ouvidoria;
- Revisão do fluxo ambulatório;
- Produção de 10 textos informativos cobertura de ações internas;
- Estruturação do fluxo do ambulatório de atendimento a 2ª vítima;
- Visita na UTI do Programa Amarelo no dia 25/07/2022 com o objetivo de compartilhar resultados e indicadores da UTI, comemorar resultados positivos e propor oportunidades de melhoria da equipe em conjunto com a diretoria;
- Formação para Avaliadores de Riscos Institucional;
- Criação de metodologia e estruturações para Avaliação Interna de Riscos;

- Treinamento sobre o Protocolo de Identificação do Paciente com a equipe do Serviço de Admissão e Alta (SAA) nos dias 11 e 12/07.
- Reunião com Times dos Protocolos Gerenciáveis (Sepse, Broncoaspiração e TEV) CRER e HUGOL para alinhamento do protocolo no sistema MVPEP;
- Avaliação de Riscos de 8 a 12 de agosto de 2022. Foram avaliados 41 setores, no total de 51 mapeamentos de riscos, 922 riscos e 849 práticas de controle;
- Treinamento sobre código de conduta ética para os terceiros, com participação de 34 colaboradores;
- Formação de Auditores Internos conforme a NBR ISO 19011:2018;
- Curso de Formação de Auditores da ISO de 15 a 18/09/2022;
- Realização de auditoria interna Compliance (AGIR/CRER);
- Realização de auditoria externa ISO 9001:2015, com a duração de 03 dias;
- Ação do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente sobre o Dia Mundial da Segurança do Paciente com o tema Medicação sem Danos. Realizada nos dias 15 e 16/09/2022 com a participação de 229 colaboradores das áreas assistenciais;
- Reunião de Análise Crítica com a Alta Liderança no dia 20/09/2022;
- Análise e inserção de 14 fichas de parametrização de indicadores dos seguintes setores: Laboratório, Macroprocesso Ambulatorial;
- Ação em saúde do mês de outubro relacionada ao Dia das Crianças sobre a atualização do cartão de vacina e campanha ‘’Xô dodói’’ para toda a instituição;
- Realização de Capacitação em Vigilância, Manejo Clínico e Diagnóstico Laboratorial da Difteria, Coqueluche e Meningite (Público-alvo: profissionais das Vigilância Epidemiológica dos municípios, plantonistas do CIEVS Goiânia e Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar – Entre 100 e 150 participantes;
- Ação do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente sobre Prevenção de Lesão por Pressão nos dias 17 e 18/11/2022 com a participação de 110 profissionais;
- Análise da eficiência de leitos cirúrgicos;
- Gerenciamento, análise e indicadores de notificações da Ficha de Contribuição de Melhoria;
- Revisão da Cartilha de Orientações ao Paciente da internação;
- Reuniões semanais dos macroprocessos UTI e internação;

- Aula para a Residência Multiprofissional do CRER sobre Qualidade e Segurança do Paciente;
- Análise e investigação de óbito a esclarecer;
- Revisão de 10 mapeamento de processo;
- Construção de Diretriz Institucional sobre Comunicação Efetiva;
- Reunião do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente – 18/11/2022;
- Visita de Recertificação ONA 3 nos dias 28,29 e 30/11/2022;
- Prêmio CRER de Qualidade;
- Revisados 139 documentos institucionais do CRER;
- Realização de reuniões de macroprocessos;
- Programa Amarelo na UTI.

Recursos Humanos / SESMT

- Uso correto de suporte mouse, teclado e apoio de pé 15 colaboradores;
- Orientação do Uso de dosímetro 30 colaboradores.
- Fluxo em caso de Acidentes de Trabalho / Trajeto - Procedimento do CRER 167 Colaboradores.
- Blitz Adorno Zero com 115 Colaboradores;
- Treinamento sobre Limpeza e Higienização das Mãos com 23 colaboradores;
- Treinamento de Brigada de Incêndio com 170 Colaboradores;
- Foi atualizado o Programa de Gerenciamento de Risco – PGR;
- Foi realizada a campanha de vacinação da COVID dose de reforço com os colaboradores, sendo 748 pessoas vacinadas;
- Realização de Workshop Gestão por Competência com os gestores da unidade;
- Realização de Oficinas sobre a Matriz de Responsabilidade com os líderes;
- Treinamento sobre Segurança da Informação e LGDP;
- Encontro Integridade;
- Treinamento: Programa Acolher para desenvolver – Participantes 35 participantes;
- I Workshop Gestão por competências - Participantes: 74 colaboradores;
- Workshop - Feedback – Participantes - 90 colaboradores;
- Oficina Matriz de Responsabilidade - 70 colaboradores;

- Prevenção Trato Respiratório – Participantes - 112 colaboradores;
- SIPAT- Semana de Prevenção de Acidente de Trabalho - Participantes: 639 colaboradores;
- Treinamento: Formação de Auditores Internos conforme a NBR ISO 19011:2018;
- Treinamento SEPSE - 187 colaboradores participaram;
- Dia mundial da Segurança do Paciente - 219 colaboradores participaram;
- Treinamento: Broncoaspiração - DIS 169 - 110 colaboradores participaram;
- Workshop Gestão por Competência II - Sistema e Avaliação - 49 colaboradores participaram;
- CRER 20 ANOS - Show de talentos - 85 colaboradores participaram;
- Treinamento: A importância do gestor no gerenciamento de riscos ocupacionais - 94 colaboradores participaram;
- Simulado: Combate a incêndio - Público-alvo: Colaboradores e pacientes em atendimentos ao PAE/ONA - Programa de Atendimento a Emergência.
- Programa Qualidade na Prática - Análise de Gráficos- 49 colaboradores;
- Oficina prática de gestão de treinamento – 15 colaboradores;
- Realização de treinamento no mês 10/2022 sobre NR 06, NR 32, Fluxo de Acidente de Trabalho e Trajeto que tivemos participação de 240 colaboradores;
- Realização de treinamento no mês 11/2022 sobre NR 06, NR 32;
- Simulado de Evacuação de Bloco F (Administração) participação de 419 colaboradores;
- Workshop II - 2022 - Avaliação Desempenho por Competência - Participantes: 06 colaboradores;
- Workshop Ferramentas de Gentileza no Trabalho;
- Núcleo Interno de Regulação: SUS e Práticas de Regulação - Participantes: 24 colaboradores;
- Comunicação e Trabalho em Equipe – Participantes: 97 colaboradores;
- Manuseio do Sistema NEOVERO - Participantes: 79 colaboradores;
- Boas Práticas em Transportes de Pacientes – Participantes: 26 colaboradores Geral;

- Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde – Participantes: 219 colaboradores;
- Treinamento: Bomba de Infusão: Participantes: 49 colaboradores;
- Treinamento: Higienização do Ambiente: Participantes: 11 colaboradores;
- Treinamento - Equipe Multiprofissional: Treinamento de Notícias Difíceis: Participantes: 41 colaboradores.
- Endomarketing: 1° edição do prêmio Crer de Qualidade.

Desenvolvimento

Foram realizados 07 treinamentos monitorados pelo Desenvolvimento Humano e Organizacional. Tais ações tiveram diferentes públicos e foram divididas da seguinte maneira:

Assistencial (Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem):

- Infusão de dieta enteral e parenteral, preenchimento do balanço hídrico e anotação e/ou evolução temporal das condutas realizadas;
- Cadeia medicamentosa;
- Abril pela segurança do paciente.

Equipes multidisciplinares (psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, educadores físicos, fisioterapeutas entre outros):

- Experiência do paciente;
- Emprego apoiado.

Recursos Humanos:

- 1º encontro de Rh do CRER.

Lideranças:

- Análise e tratativa de notificações - módulo de ocorrência – Interact.

Para todos os colaboradores:

- Blitz verde: alusão as vítimas de acidente de trabalho;
- Palestra: Gentileza no Trabalho.

Foram revisados 48 documentos do SGQ do setor, 27 foram obsoletados e 10

atualizados;

Foram realizadas 05 ações de endomarketing:

- Celebração do Dia Mundial da Saúde;
- Caça ao Ovos de Páscoa.
- Jornal RH – Você Sabia?
- Blitz Abril Verde.
- Implantação de Murais Informativos via Aplicativo *WhatsApp* para facilitar o acesso dos colaboradores as informações institucionais.

Foram realizados 09 treinamentos monitorados pelo Desenvolvimento Humano e Organizacional. Tais ações tiveram diferentes públicos e foram divididas da seguinte maneira:

Assistencial (Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem):

- Vias de administração de medicamentos
- Protocolo de broncoaspiração
- Diarreia e vomito
- Higienização das mãos
- Reforçar rotinas de biossegurança para reduzir a transmissão de germes multirresistentes
- Semana do uso racional de medicamento
- Semana da Enfermagem

Lideranças:

- PDSA: ferramenta da qualidade

Para todos os colaboradores:

- Gestão de conflitos
- Palestra Visão Sistêmica e Estratégias para o Manejo do Estresse
- Fortalecimento da Identidade Organizacional

Equipe de Atendimento ao Paciente

- Hospitalidade no acolher

  Recebemos os alunos da Faculdade Araguaia, do curso de Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho para uma visita técnica.

Foram realizadas ações de endomarketing:

- Feedback Elegante
- Jornal RH – Você Sabia?

Infraestrutura/Tecnologia/Inovação

- Entrega da ferramenta de solicitação da Rouparia;
- Modificação do Painel/BI para atendimento ao 12º Termo Aditivo;
- Criação do relatório de custeio PROADI – UTI;
- Criação do Painel de Indicadores para Faturamento das AIHs;
- Design Thinking aplicado à área da saúde, Metodologia SCRUM,
- Transformação Digital aplicada à saúde e Metodologia Management 3.0;
- Criação do Painel de Exames Laboratoriais - PJ Saúde Digital;
- Aprimoramento do documento eletrônico de intervenção farmacêutica;
- Definição de um fluxo proposto para o novo sistema de gerenciamento de filas;
- Atualização do Parque de Impressoras Comodato;

  Integração dos exames gráficos:

- Eletrocardiograma; Espirometria; Eletroneuromiografia; Eletroencefalograma e Bera;
- Implantação Serviço de Telefonia Digital – VOIP;
- Desenvolvimento de Indicadores setoriais para o Núcleo Interno de Regulação - NIR;
- Técnicas de oratória, Técnicas de apresentação, Comunicação e Criatividade;

- Implantação da checagem beira leito no posto de Reabilitação e posto;
- Reorganização do ginásio de terapias da internação no Hall do Heliponto (ampliação de tablados e armários);
- Entrega da reforma, mudança e novo layout dos ginásios 1, 2 e 3;
- Conserto de TV´s da academia;
- Reforma do forro;
- Construção de balcão de atendimento em alvenaria;
- Revitalização do jardim interno;
- Mudanças e adaptações dos Ginásios 1, 2 e 3;
- Entrega da nova sala de Gameterapia;
- Módulo beira leito – utilizando software realblood com carinhos de checagem de medicação da enfermagem;
- Pintura do guarda-corpo do estacionamento de gestores;
- Pintura do muro da área de embarque e desembarque de ambulâncias;
- Pintura de sala destinada a exames de ecostress;
- Reforma da sala de reunião para a central de agendamentos;
- Reforma de sala da coordenação de CCIH;
- Pintura de sala Dialoga+;
- Reparo e pintura do Posto 4;
- Recuperação de totens para comunicação;
- Reparo nos pisos de vestiários da academia;
- Pintura de paredes da rampa de acesso à recepção de consultas;
- Pintura do corredor de acesso ao estacionamento dos colaboradores.
- Reforma e entrega das internações (Postos 1 e 2);
- Finalização da substituição do telhado da unidade;

- Início da reforma nos Ginásios 1 e 2 e recepção principal;
- Sinalização e pintura de estacionamentos
- Pintura: paredes da rampa de acesso ao refeitório, piso da hidroterapia, paredes da rampa e escada do bloco H e circulação do 3º pavimento do bloco H, laje técnica do bloco H;
- Reforma da sala de Ecostress;
- Treinamento de novos aparelhos de Ultrassom portáteis marca GE;
- Treinamento de novos Monitores Multiparamétricos marca Nihon Kohden;
- Início da reforma para construção de box de avaliação/atendimento na sala de evolução, migração dos computadores e bancada para dentro do ginásio
- Finalização da reforma da quadra esportiva;
- Instalação do chiller;
- Montagem dos leitos destinados a pacientes com suspeita de COVID.

Ações Técnicas (Assistenciais)

- Atendimento externo (CRER com romeiros);
- Abertura dos leitos de UTI COVID – 20 leitos e Enfermaria COVID – 20 leitos (dimensionamento de equipe);
- Redimensionamento dos leitos cirúrgicos e reabilitação (transferências dos pacientes);
- Realocação do Ginásio de Terapias da internação para Hall do Heliponto;
- Implementação da nova agenda de terapias e capacitações do paciente da reabilitação e clínico;
- Alteração do check list de PAV e painel GDSM (PROADI);
- Implementação do protocolo de delirium na UTI por meio de aplicação de
- Implementação do envolvimento do paciente consciente na discussão do
- PTS na UTI;

- Reunião com comando da cavalaria em ação ao projeto de revitalização da equoterapia;
- Implementação dos novos Check-list de PTS da reabilitação (LEA e LM);
- Capacitação dos fisioterapeutas quanto as rotinas assistenciais nos postos;
- Gerenciamento dos casos de pacientes em longa permanência para desfecho;
- Elaboração de um vídeo explicativo sobre as particularidades que precisam ser observadas no momento de realizar a prescrição, a fim de promover maior segurança no processo da cadeia medicamentosa e na assistência ao paciente;
- Implantação do Protocolo de Jejum, cujo público-alvo são os pacientes de cirurgia eletiva, conforme critério de entrada constante na Diretriz de Suporte - DIS 441);
- Realização de treinamento com os temas: tipos de dietas enterais e complicações gastrointestinais no paciente crítico, sendo ministrados para os nutricionistas do Serviço de Nutrição Clínica;
- Mutirões para procedimentos de espirometria;
- Instituído uma trilha de treinamentos para desenvolver melhorias nos atendimentos das recepções, chamado de programa Acolher para Desenvolver;
- Implantação do Protocolo de Broncoaspiração;
- Implantação da dispensação de dietas enterais e abreviador de jejum por códigos de barras;
- Integração dos exames gráficos Videolaringoscopia;
- Correção código de barras da pulseira de paciente - checagem beira leito;
- Implantação da checagem beira leito do abreviador de jejum; Implantação do Protocolo de Jejum;
- Implantação do disco cloud de armazenamento de imagens no aparelho da Ressonância Magné;
- Elaboração do ciclo PDSA – Gerenciamento do Cuidado – Odontológico;
- Implantação do Ambulatório de 2ª Vítima e Vítimas de Violência no dia 22/08/2022;

- Curso ofertado para 56 pessoas com a participação da equipe de Educação Física do CRER;
- Envolvimento do Paciente no Cuidado - Participantes: 121 colaboradores;
- Início da equipe de cirurgia torácica para atender as demandas dos procedimentos cirúrgicos eletivos e os dos pacientes internados;
- Início da equipe de bucomaxilofacial no dia 19/09/2022 sendo que no mês de setembro realizaram apenas os atendimentos ambulatoriais de consultas operatórias dos pacientes em fila de espera da SES;
- Implantação da Gestão Centralizada dos Leitos no MVSOUL a partir do dia 01/09/2022;
- Mutirão de cirurgias como estratégia para o alcance das metas contratuais: 03/09/2022 - 15 cirurgias de coluna (bloqueios); 07/09/2022 - 08 cirurgias de otorrinolaringologia; 17/09/2022 - 12 cirurgias de mão; 24/09/2022 - 22 cirurgias de mão. Total de cirurgias em mutirão: 57 cirurgias;
- Treinamento na Central de Agendamentos e Confirmações com a temática "Interação prática: atualizando as informações de acesso dos diversos serviços ofertados no CRER", Público-alvo: assistentes de call center, telefonistas e monitoras. Total de participantes: 43;
- Treinamento: Prevenção de infecção do trato respiratório – 85 colaboradores participaram;
- Capacitação sobre toxoplasmose gestacional e congênita (Público-alvo): profissionais de saúde (médicos, enfermeiros) das Regionais de saúde, dos NVEs, da Atenção Primária e serviços especializados na assistência à gestante e RN - Entre 100 e 150 participantes;
- **PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL “INCLUIR” –** Com propósito em romper os muros institucionais no cuidado integral, a GEAUDI do CRER visa estimular e promover a inclusão da pessoa com deficiência em sua totalidade na sociedade. Diante desse objetivo e visando cumprir com o propósito realizou no mês de outubro ações de apoio na divulgação do Feirão de Emprego, o qual foi realizado no período de 18 a 22 de outubro de 2022. O evento visava promover a

inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, realizar a confecção de carteira da pessoa autista e passe livre da pessoa com deficiência. Foram realizadas divulgações internamente através do serviço social do ambulatório, e na Sala de Vivência desta unidade;

- Visando cumprir com o propósito a equipe concluiu do primeiro modulo do curso do emprego apoiado. Em parceria com FIMTPODER o CURSO DE FORMAÇÃO DE CONSULTORES EM EMPREGO APOIADO - EA realizada em outubro a conclusão do primeiro modulo do curso do EA, totalizando 16h de aulas com sobre Introdução ao Emprego Apoiado.
- **CER INTELECTUAL: INTELECTUAL IMERSÃO DA CLÍNICA DE INTELECTUAL –** No mês de outubro de 2022 os profissionais e a gestão realizaram a 3ª imersão da clínica de intelectual, a ação visava alinhar e interagir a equipe no planejamento das estratégias para 2023;
- **CER AUDITIVO:** Visita técnica dos estudantes de fonoaudiologia da PUC, a visita objetiva a apresentação dos protocolos e funcionamento da clínica;
- **CER AUDITIVO:** Foram dispensados pela clínica da deficiência auditiva o total de 290 AASI, sendo: 94 AASI/ Classe A; 137 AASI/ Classe B e 59 AASI/ Classe C;
- **CER AUDITIVO**: No mês de outubro de 2022 através do CER AUDITIVO foram realizadas: - 03 cirurgias unilaterais de IC.
- Prevenção de Lesão Por Pressão – Participantes: 110 colaboradores;
- Dieta Enteral, Parenteral e Balanço Hídrico – Participantes: 124 colaboradores;
- Treinamento sobre o programa de gerenciamento de resíduos de serviço de saúde (PGRSS) – 271 participantes;
- Participação do setor de Acolhimento em reuniões estratégicas para melhor estruturar a gestão ambiental na unidade;
- O setor de Acolhimento recebeu visitas técnicas de instituições de ensino para conhecer os processos de atividades do departamento de hotelaria;
- Capacitação: Transições de Cuidado dos Pacientes Internados: Participantes: 92 colaboradores;
- Realização de mutirão de cirurgias de coluna (escoliose);
- Mutirão de consultas pré-operatórias e cirurgias de coluna.

12 – CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS NO CRER

Na tabela a seguir, verifica-se a distribuição geográfica de origem dos **460.309** usuários atendidos durante o período de janeiro a dezembro de 2022, em que, além de Goiás, o CRER atingiu outras 19 unidades da Federação, demonstrando sua relevância para a sociedade brasileira.

Fonte: Serviço de Tecnologia da Informação do CRER

Tabela nº. 22 - Distribuição de Pacientes por Estados do Brasil
Janeiro a Dezembro/2022

	Estados	Quantidade de Pacientes	%
1	GO	459.406	99,8038%
2	TO	272	0,0591%
3	BA	166	0,0361%
4	SP	92	0,0200%
5	SC	70	0,0152%
6	DF	68	0,0148%
7	MG	45	0,0098%
8	PA	30	0,0065%
9	PR	28	0,0061%
10	PB	26	0,0056%
11	RS	22	0,0048%
12	CE	20	0,0043%
13	PE	18	0,0039%
14	MT	15	0,0033%
15	MS	13	0,0028%
16	RN	8	0,0017%
17	PI	3	0,0007%
18	RO	3	0,0007%
19	MA	2	0,0004%
20	RJ	2	0,0004%
TOTAL		**460.309**	**100%**

A AGIR, frente a gestão do CRER, oferece atendimento à pessoa com deficiência, com atividades desenvolvidas e focadas na resolubilidade e integralidade dos atendimentos aos usuários. A maioria dos usuários atendidos no CRER concentra-se nos municípios e distritos Goianos:

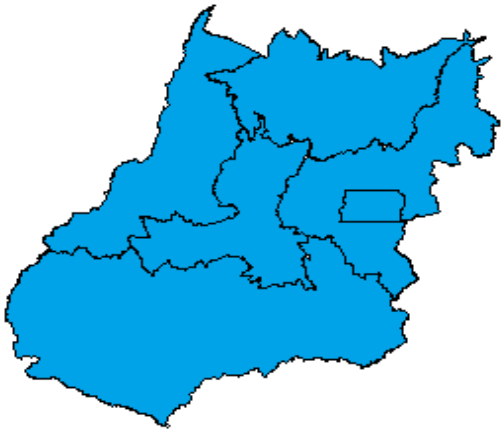


Tabela nº. 23 - Distribuição de pacientes atendidos pelo CRER no Estado de Goiás Janeiro a Dezembro/2022			
	Municípios/Distritos	**Quantidade de Pacientes**	**%**
1	GOIANIA	273.193	59,4666%
2	APARECIDA DE GOIANIA	29.728	6,4710%
3	SENADOR CANEDO	9.123	1,9858%
4	GOIANIRA	7.416	1,6143%
5	TRINDADE	7.049	1,5344%
6	INHUMAS	5.972	1,2999%
7	ANAPOLIS	5.686	1,2377%
8	NEROPOLIS	4.923	1,0716%
9	GOIANESIA	2.920	0,6356%
10	CALDAS NOVAS	2.593	0,5644%
11	LUZIANIA	2.557	0,5566%
12	RIO VERDE	2.531	0,5509%
13	ITABERAI	2.481	0,5400%
14	BELA VISTA DE GOIAS	2.450	0,5333%
15	JARAGUA	2.100	0,4571%
16	FORMOSA	2.063	0,4491%
17	GUAPO	1.933	0,4208%
18	URUACU	1.893	0,4121%
19	GOIANAPOLIS	1.817	0,3955%
20	ITUMBIARA	1.812	0,3944%
21	JATAI	1.799	0,3916%
22	PIRACANJUBA	1.776	0,3866%
23	ITAPURANGA	1.719	0,3742%
24	AGUAS LINDAS DE GOIAS	1.657	0,3607%
25	ABADIA DE GOIAS	1.643	0,3576%
26	CATALAO	1.510	0,3287%
27	MORRINHOS	1.458	0,3174%
28	SANTO ANTONIO DE GOIAS	1.453	0,3163%
29	SAO LUIS DE MONTES BELOS	1.446	0,3148%

30	MINEIROS	1.427	0,3106%
31	HIDROLANDIA	1.365	0,2971%
32	CRISTALINA	1.327	0,2889%
33	POSSE	1.268	0,2760%
34	NOVA VENEZA	1.243	0,2706%
35	ANICUNS	1.196	0,2603%
36	VALPARAISO DE GOIAS	1.166	0,2538%
37	ARAGOIANIA	1.162	0,2529%
38	IPORA	1.137	0,2475%
39	SILVANIA	1.088	0,2368%
40	GOIATUBA	1.087	0,2366%
41	TEREZOPOLIS DE GOIAS	1.079	0,2349%
42	ALEXANIA	1.037	0,2257%
43	GOIAS	976	0,2124%
44	BONFINOPOLIS	942	0,2050%
45	IPAMERI	928	0,2020%
46	BRAZABRANTES	909	0,1979%
47	NIQUELANDIA	906	0,1972%
48	PORANGATU	887	0,1931%
49	PALMEIRAS DE GOIAS	828	0,1802%
50	PIRES DO RIO	824	0,1794%
51	SANTA HELENA DE GOIAS	813	0,1770%
52	ITAUCU	812	0,1767%
53	PIRENOPOLIS	788	0,1715%
54	QUIRINOPOLIS	767	0,1670%
55	INDIARA	762	0,1659%
56	ITAGUARU	729	0,1587%
57	URUANA	712	0,1550%
58	PONTALINA	711	0,1548%
59	ACREUNA	693	0,1508%
60	CERES	691	0,1504%
61	CEZARINA	685	0,1491%
62	VIANOPOLIS	667	0,1452%
63	SAO FRANCISCO DE GOIAS	662	0,1441%
64	CATURAI	650	0,1415%
65	SANTA BARBARA DE GOIAS	646	0,1406%
66	MINACU	629	0,1369%
67	ORIZONA	618	0,1345%
68	SAO MIGUEL DO ARAGUAIA	588	0,1280%
69	TAQUARAL DE GOIAS	588	0,1280%
70	AMERICANO DO BRASIL	567	0,1234%
71	DAMOLANDIA	565	0,1230%
72	ITAPACI	559	0,1217%
73	MOZARLANDIA	546	0,1188%
74	ARAGARCAS	545	0,1186%
75	CAMPESTRE DE GOIAS	543	0,1182%
76	PETROLINA DE GOIAS	539	0,1173%
77	FIRMINOPOLIS	538	0,1171%

78	CARMO DO RIO VERDE	533	0,1160%
79	PARAUNA	512	0,1114%
80	JUSSARA	493	0,1073%
81	CRISTIANOPOLIS	493	0,1073%
82	CAMPINORTE	469	0,1021%
83	SAO DOMINGOS	463	0,1008%
84	AVELINOPOLIS	461	0,1003%
85	RIALMA	458	0,0997%
86	PLANALTINA	455	0,0990%
87	ITAGUARI	433	0,0943%
88	CAIAPONIA	427	0,0929%
89	MARA ROSA	425	0,0925%
90	CIDADE OCIDENTAL	424	0,0923%
91	RUBIATABA	422	0,0919%
92	BOM JESUS	421	0,0916%
93	NAZARIO	407	0,0886%
94	GAMELEIRA DE GOIAS	399	0,0869%
95	VARJAO	392	0,0853%
96	CROMINIA	390	0,0849%
97	CALDAZINHA	387	0,0842%
98	EDEIA	387	0,0842%
99	CRIXAS	371	0,0808%
100	SAO MIGUEL DO PASSA QUATRO	367	0,0799%
101	ALVORADA DO NORTE	365	0,0795%
102	ABADIANIA	364	0,0792%
103	CHAPADAO DO CEU	362	0,0788%
104	ALTO HORIZONTE	362	0,0788%
105	BURITI ALEGRE	360	0,0784%
106	FAINA	351	0,0764%
107	ITAPIRAPUA	338	0,0736%
108	ARACU	335	0,0729%
109	NOVA GLORIA	328	0,0714%
110	SANTA FE DE GOIAS	328	0,0714%
111	COCALZINHO DE GOIAS	321	0,0699%
112	SAO SIMAO	313	0,0681%
113	SANTA ROSA DE GOIAS	300	0,0653%
114	BARRO ALTO	294	0,0640%
115	NOVA CRIXAS	292	0,0636%
116	SANTA RITA DO NOVO DESTINO	292	0,0636%
117	CACU	290	0,0631%
118	PROFESSOR JAMIL	287	0,0625%
119	CAMPOS BELOS	286	0,0623%
120	PARANAIGUARA	286	0,0623%
121	PADRE BERNARDO	278	0,0605%
122	AMORINOPOLIS	276	0,0601%
123	ARAGUAPAZ	275	0,0599%
124	NOVA IGUACU DE GOIAS	269	0,0586%
125	DIORAMA	267	0,0581%

126	NOVO GAMA	262	0,0570%
127	CACHOEIRA DOURADA	246	0,0535%
128	AURILANDIA	243	0,0529%
129	CORUMBAIBA	242	0,0527%
130	JANDAIA	240	0,0522%
131	SAO LUIZ DO NORTE	237	0,0516%
132	LEOPOLDO DE BULHOES	236	0,0514%
133	PIRANHAS	236	0,0514%
134	NOVA AMERICA	235	0,0512%
135	IPIRANGA DE GOIAS	220	0,0479%
136	SANTA TEREZINHA DE GOIAS	212	0,0461%
137	FAZENDA NOVA	205	0,0446%
138	HIDROLINA	203	0,0442%
139	GOIANDIRA	199	0,0433%
140	SANTA CRUZ DE GOIAS	197	0,0429%
141	TURVANIA	196	0,0427%
142	ARUANA	195	0,0424%
143	GUARAITA	195	0,0424%
144	IACIARA	193	0,0420%
145	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	190	0,0414%
146	CORUMBA DE GOIAS	188	0,0409%
147	NOVO BRASIL	185	0,0403%
148	BOM JARDIM DE GOIAS	185	0,0403%
149	PALMELO	185	0,0403%
150	BONOPOLIS	183	0,0398%
151	BRITANIA	182	0,0396%
152	MOSSAMEDES	181	0,0394%
153	HEITORAI	175	0,0381%
154	CAMPO LIMPO DE GOIAS	175	0,0381%
155	EDEALINA	172	0,0374%
156	OUVIDOR	171	0,0372%
157	CAMPO ALEGRE DE GOIAS	170	0,0370%
158	ARENOPOLIS	170	0,0370%
159	ITARUMA	170	0,0370%
160	CAVALCANTE	165	0,0359%
161	MONTIVIDIU	165	0,0359%
162	PILAR DE GOIAS	164	0,0357%
163	SIMOLANDIA	163	0,0355%
164	JESUPOLIS	157	0,0342%
165	SANTA TEREZA DE GOIAS	156	0,0340%
166	MONTES CLAROS DE GOIAS	153	0,0333%
167	FORMOSO	152	0,0331%
168	MAIRIPOTABA	151	0,0329%
169	VILA PROPICIO	150	0,0327%
170	MAMBAI	150	0,0327%
171	PEROLANDIA	150	0,0327%
172	OURO VERDE DE GOIAS	148	0,0322%
173	BURITI DE GOIAS	147	0,0320%

174	SANCLERLANDIA	144	0,0313%
175	DAMIANOPOLIS	140	0,0305%
176	VICENTINOPOLIS	139	0,0303%
177	SAO JOAO D'ALIANCA	136	0,0296%
178	ALOANDIA	136	0,0296%
179	ESTRELA DO NORTE	135	0,0294%
180	SANTA ISABEL	135	0,0294%
181	GUARANI DE GOIAS	134	0,0292%
182	CACHOEIRA ALTA	134	0,0292%
183	MONTIVIDIU DO NORTE	133	0,0290%
184	JAUPACI	133	0,0290%
185	TROMBAS	132	0,0287%
186	DOVERLANDIA	130	0,0283%
187	RIANAPOLIS	129	0,0281%
188	CASTELANDIA	127	0,0276%
189	PALESTINA DE GOIAS	126	0,0274%
190	NOVA ROMA	126	0,0274%
191	VILA BOA	125	0,0272%
192	IVOLANDIA	123	0,0268%
193	CAMPOS VERDES	123	0,0268%
194	MARZAGAO	123	0,0268%
195	SANTA RITA DO ARAGUAIA	120	0,0261%
196	JOVIANIA	120	0,0261%
197	MUNDO NOVO	120	0,0261%
198	ISRAELANDIA	117	0,0255%
199	INACIOLANDIA	116	0,0252%
200	SERRANOPOLIS	113	0,0246%
201	TRES RANCHOS	105	0,0229%
202	ALTO PARAISO DE GOIAS	104	0,0226%
203	ITAJA	102	0,0222%
204	CUMARI	101	0,0220%
205	CORREGO DO OURO	98	0,0213%
206	MORRO AGUDO DE GOIAS	97	0,0211%
207	NOVO PLANALTO	96	0,0209%
208	ADELANDIA	93	0,0202%
209	TURVELANDIA	93	0,0202%
210	MATRINCHA	92	0,0200%
211	CABECEIRAS	91	0,0198%
212	AGUA FRIA DE GOIAS	90	0,0196%
213	GOUVELANDIA	89	0,0194%
214	COLINAS DO SUL	89	0,0194%
215	CACHOEIRA DE GOIAS	88	0,0192%
216	PORTEIRAO	86	0,0187%
217	MONTE ALEGRE DE GOIAS	85	0,0185%
218	SAO PATRICIO	84	0,0183%
219	PORTELANDIA	82	0,0178%
220	MAURILANDIA	81	0,0176%
221	APORE	78	0,0170%

222	BALIZA	76	0,0165%
223	CIBELE / ITAPURANGA	76	0,0165%
224	MUTUNOPOLIS	73	0,0159%
225	APARECIDA DO RIO DOCE	68	0,0148%
226	PALMINOPOLIS	65	0,0141%
227	SITIO D'ABADIA	64	0,0139%
228	SANTO ANTONIO DA BARRA	62	0,0135%
229	RIO QUENTE	62	0,0135%
230	UIRAPURU	60	0,0131%
231	DOMICIANO RIBEIRO / IPAMERI	59	0,0128%
232	SAO JOAO DA PARAUNA	58	0,0126%
233	SAO GABRIEL DE GOIAS / PLANALTINA	57	0,0124%
234	SOUZALANDIA / BARRO ALTO	56	0,0122%
235	DAVINOPOLIS	56	0,0122%
236	FLORES DE GOIAS	56	0,0122%
237	CAMPINACU	55	0,0120%
238	AGUA LIMPA	52	0,0113%
239	DIVINOPOLIS DE GOIAS	48	0,0104%
240	NOVA FATIMA / HIDROLANDIA	47	0,0102%
241	BURITINOPOLIS	46	0,0100%
242	NOVA AURORA	43	0,0094%
243	URUTAI	40	0,0087%
244	CARAIBA / VIANOPOLIS	39	0,0085%
245	SAO JOSE DOS BANDEIRANTES / N CRIXAS	39	0,0085%
246	POSSELANDIA / GUAPO	38	0,0083%
247	CHOUPANA / ANICUNS	38	0,0083%
248	ITAGUACU / S SIMAO	37	0,0081%
249	EDILANDIA / COCALZINHO GOIAS	37	0,0081%
250	BEZERRA / FORMOSA	36	0,0078%
251	LAGOA SANTA	30	0,0065%
252	JACILANDIA / ITAPIRAPUA	29	0,0063%
253	ARANTINA / ACREUNA	27	0,0059%
254	MARCIANOPOLIS / GOIATUBA	27	0,0059%
255	PANAMA	26	0,0057%
256	SANTA CRUZ DAS LAJES / STO ANTONIO	23	0,0050%
257	ANHANGUERA	23	0,0050%
258	JOANAPOLIS / ANAPOLIS	20	0,0044%
259	MOIPORA	20	0,0044%
260	GUARINOS	18	0,0039%
261	JK / FORMOSA	17	0,0037%
262	TERESINA DE GOIAS	16	0,0035%
263	GIRASSOL / COCALZINHO GOIAS	15	0,0033%
264	PLANALMIRA / ABADIANIA	15	0,0033%
265	SANTO ANTONIO DO RIO VERDE / CATALAO	14	0,0030%
266	AMARALINA	14	0,0030%
267	TAVEIRA / NIQUELANDIA	14	0,0030%
268	TUPIRACABA / NIQUELANDIA	13	0,0028%
269	CAMPOS LINDOS / CRISTALINA	12	0,0026%

270	MIMOSO DE GOIAS	12	0,0026%
271	LAGOA DO BAUZINHO / RIO VERDE	10	0,0022%
272	CALCILANDIA / GOIAS	9	0,0020%
273	NOVO GOIAS / NOVO BRASIL	9	0,0020%
274	ALTO ALVORADA / ORIZONA	9	0,0020%
275	CAICARA / FAINA	8	0,0017%
276	CANA BRAVA / MINACU	6	0,0013%
277	URUITA / URUANA	6	0,0013%
278	GOIALANDIA / ANAPOLIS	6	0,0013%
279	CIRILANDIA / STA ISABEL	5	0,0011%
280	OLHOS D'AGUA / ALEXANIA	4	0,0009%
281	COLINACU / CAMPINORTE	4	0,0009%
282	MESSIANOPOLIS / MOIPORA	4	0,0009%
283	CAVALHEIRO / IPAMERI	4	0,0009%
284	CLAUDINAPOLIS / NAZARIO	4	0,0009%
285	JARDIM ABC DE GOIAS / CIDADE OCIDENTAL	3	0,0007%
286	JEROAQUARA / FAINA	3	0,0007%
287	BARBOSILANDIA / POSSE	3	0,0007%
288	SERRA DOURADA / FAZ NOVA	3	0,0007%
289	RIVERLANDIA / RIO VERDE	3	0,0007%
290	NATINOPOLIS / GOIANESIA	3	0,0007%
291	MEIA PONTE / ITUMBIARA	3	0,0007%
292	SAO SEBASTIAO DO RIO CLARO / JUSSARA	2	0,0004%
293	JUSCELANDIA / GOIANESIA	2	0,0004%
294	OUROANA / RIO VERDE	2	0,0004%
295	CAPELINHA / ANICUNS	2	0,0004%
296	VALDELANDIA / RUBIATABA	2	0,0004%
297	SANTA ROSA / FORMOSA	2	0,0004%
298	INTERLANDIA / ANAPOLIS	1	0,0002%
299	APARECIDA DE GOIAS / ITAPACI	1	0,0002%
300	GERIACU / URUACU	1	0,0002%
301	CEBRASA / ANAPOLIS	1	0,0002%
302	LUIZ ALVES / S MIGUEL ARAGUAIA	1	0,0002%
303	SANTA MARIA / TRINDADE	1	0,0002%
304	PILOANDIA / ISRAELANDIA	1	0,0002%
305	APARECIDA / SANCLERLANDIA	1	0,0002%
306	CRUZEIRO DO NORTE / PORANGATU	1	0,0002%
307	SAO JORGE / AT PARAISO GOIAS	1	0,0002%
308	SARANDI / ITUMBIARA	1	0,0002%
309	AGUA QUENTE / IACIARA	1	0,0002%
310	CAMPO LIMPO / ITUMBIARA	1	0,0002%
311	SOUSANIA / ANAPOLIS	1	0,0002%
312	PRATA / MTE ALEGRE GOIAS	1	0,0002%
TOTAL		**459.406**	**100%**

Fonte: Serviço de Tecnologia da Informação do CRER

13 – DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL DO CRER

✓ JANEIRO/22

ASSISTENCIA HUMANIZADA A POPULAÇÃO

O CRER, atuou na realização de Testes Rápidos de Antígeno para Covid-19 para a população. O trabalho de testagem ampliada, foi do período de 17/01 a 31/01 e aconteceu na quadra poliesportiva da instituição de segunda a domingo, das 8h às 17h. Foram realizados mais de 3.200 mil testes rápidos de antígeno para Covid-19.

CAMPANHA EM ALUSÃO AO “JANEIRO BRANCO”

O CRER realizou no dia 31/01, uma ação em alusão a campanha de saúde mental, Janeiro Branco. Promovida pelo Serviço de Recursos Humanos em parceria com o Núcleo de Saúde Mental no Trabalho da instituição, a ação passou por diversos setores do hospital orientando sobre a importância de se manter a mente equilibrada e tranquila. Junto as orientações e alertas quanto a importância da saúde da mente, os profissionais também divulgaram o programa institucional Dialoga Mais. O programa tem como objetivo oferecer acolhimento e escuta ativa ao colaborador no sentido de prevenir desconfortos emocionais, auxiliando assim na saúde e bem-estar do profissional.

✓ FEVEREIRO/22

PROGRAMA DE APERFEIÇOAMENTO DOS PROFISSIONAIS DO CRER

Pautado no compromisso de fortalecer e contribuir com a formação e qualificação dos profissionais da saúde, o CRER recebeu no dia 02/02, 22 novos profissionais no Programa de Aperfeiçoamento Profissional da instituição. O Programa de Aperfeiçoamento Profissional do Crer tem duração

de seis meses, com carga horária de 480 horas. Ao final do curso, o aperfeiçoando recebe certificado garantindo experiência profissional de 6 meses na área escolhida.

INOVAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIOS SUS: REABILITAÇÃO DE PACIENTES EM TRATAMENTO NO CRER

Pacientes em tratamento ambulatorial no CRER contam com uma gama de abordagens terapêuticas disponíveis para tratamento dos usuários. Dentre elas está a gameterapia, que utiliza jogos de realidade virtual no tratamento de reabilitação dos pacientes. "Aliar o mundo lúdico do videogame com os benefícios da fisioterapia surte efeitos fantásticos para o paciente. Fortalecimento muscular, treino de equilíbrio, coordenação motora, treino de transferência e motivação estão entre os ganhos alcançados com a abordagem terapêutica. A realidade virtual promove um contexto lúdico para a terapia, potencializando os resultados", explica a fisioterapeuta e responsável pela gameterapia no Crer, Thaís Costa Soares Borges.

PROGRAMA QUALIDADE NA PRÁTICA (MELHORIA CONTÍNUA)

Com foco na melhoria contínua, o CRER, por meio da Gerência da Qualidade do hospital, instituiu o Programa Qualidade na Prática. O objetivo é a capacitação do profissional quanto às ferramentas e metodologias preconizadas pelo Sistema de Gestão da Qualidade da instituição. O primeiro módulo do Programa Qualidade na Prática foi realizado entre os dias 8 e 10 de fevereiro com o tema Modelo de Melhoria - o ciclo de PDSA. Com a participação de 34 profissionais, o módulo foi ministrado em dois momentos, o teórico e o prático. O programa se estendeu ao longo do ano de 2022.

MUTIRÃO DE ATENDIMENTOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS AUDITIVAS

O CRER realizou, no dia 19/02, um mutirão de atendimentos voltados a pessoas

com deficiência auditiva. Encaminhados pela regulação estadual, mais de 40 pacientes passaram por consultas com equipe multidisciplinar de especialistas. Profissionais, entre otorrinolaringologista, fonoaudiólogo e assistente social realizaram os atendimentos aos pacientes, que foram submetidos a uma avaliação global para definição do Plano Terapêutico Singular (PTS), além de pré-moldagem e teste do Aparelho de Ampliação Sonora Individual (AASI).

SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR DO CRER

Para os pacientes que necessitam de cuidado especializado e prolongado, o CRER conta com o Serviço de Atenção Domiciliar (SAD). Popularmente conhecido como Crer em Casa, o serviço foi implantado em 2014 e já realizou mais de 57 mil atendimentos a 4.500 pacientes da instituição. Composta por médico, enfermeiro, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, nutricionista, assistente social e técnico em enfermagem, a equipe do Serviço de Atenção Domiciliar do Crer alterna a frequência de atendimento ao paciente por especialidade, de acordo com a necessidade de tratamento de cada caso.

PROGRAMA DE RESIDÊNCIAS MÉDICA E MULTIPROFISSIONAL

O CRER realizou, no dia 24 de fevereiro, a cerimônia de formatura dos profissionais dos Programas de Residência Médica e Multiprofissional do hospital. Ao todo, nove residentes multiprofissionais das áreas de enfermagem, psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia, e 11 residentes médicos com especialização em fisiatria, radiologia, otorrinolaringologia e anestesiologia se formaram.

PROJETO CONEXÃO SUSTENTÁVEL

Como parte das ações de desdobramento do Conexões Sustentáveis, projeto corporativo que visa a certificação do hospital na ISO 14001, o CRER, realizou a declaração da Política do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), junto aos colaboradores da instituição. Uma ação itinerante tem percorrido todos os setores do hospital a fim de divulgar a Política de Gestão Ambiental da Agir (POL 014), onde encontra-se também a declaração do SGA.

PROGRAMA QUALIDADE NA PRÁTICA – GESTÃO DE DOCUMENTOS (INTERACT)

Comprometido com o fortalecimento da cultura da qualidade, o CRER, realizou mais uma edição do Programa Qualidade na Prática, desta vez com o tema: Gestão de Documentos - treinamento Interact. Planejado pela Gerência da Qualidade do Crer, o treinamento foi realizado entre os dias 21 e 25 de fevereiro. O Programa Qualidade na Prática se estende ao longo do ano com programação mensal.

CRER - REFERÊNCIA NACIONAL PARA IMPLANTAÇÃO DE OUTROS CENTROS DE REABILITAÇÃO

Comitiva da capital de Pernambuco esteve na unidade do Governo de Goiás para conhecer estrutura física e terapias disponibilizadas na instituição. Com foco na implantação de um Centro de Reabilitação Municipal, uma comitiva da Secretaria Municipal de Saúde de Recife (PE) visitou o CRER, para conhecer o trabalho desenvolvido na instituição. A visita aconteceu em dois momentos, um presencial, no dia 18 de fevereiro, e um segundo momento virtual, no dia 24 de fevereiro. No Crer, os visitantes conheceram a estrutura física do hospital como os ginásios de reabilitação, equoterapia, hidroterapia, Laboratório de Vida Diária e Oficina Ortopédica, além da troca de experiências com os profissionais da instituição.

AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO CRER

O CRER estabeleceu seu Planejamento Estratégico Organizacional para o ciclo 2020/2023 onde, sob condução da Diretoria da unidade com a participação ativa dos grupos condutores e apoiadores estabelecendo as iniciativas e projetos para o ciclo 2022.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA DO CRER

Comprometido com o respeito nas relações interpessoais, o CRER, promoveu, no dia 04 de março, o Encontro com a Liderança - Respeito gera Respeito. Conduzida pelo Comitê de Compliance e Qualidade do hospital, a ação teve como objetivo divulgar o Minimanual do Respeito e da Diversidade no Ambiente de Trabalho, o código de conduta ética e a Caixa da Integridade. Parte da programação, o Encontro com a Liderança contou com a realização de uma encenação que reproduziu, de forma divertida e lúdica, alguns comportamentos de profissionais em seus ambientes de trabalho.

PROGRAMA CAPACITAÇÃO EM SEGURANÇA DOS TRABALHADORES DO CRER

Nos dias 07,08, 09 e 10 de março, o CRER, por meio da iniciativa da Supervisão Administrativa e SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), promoveram para os colaboradores do noturno uma ação educativa, a blitz teve como foco a proteção respiratória em tempos de pandemia, com o objetivo de conscientizar o uso correto, guarda e conservação do EPI, a fim de prevenir doenças respiratórias.

PROGRAMA DE MELHORIA E INOVAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIOS DO CRER

Desde que entrou em uso, em janeiro deste ano, a equipe de maqueiros da instituição já atendeu a mais de 6.5 mil chamados no APP. Com foco na alta performance do atendimento ofertado ao seu usuário, o CRER, investiu na contratação do aplicativo Transporte Especializado de Pacientes - TEP. Com o objetivo de promover melhoria contínua no trabalho desenvolvido pela equipe de maqueiros da instituição, o APP está em uso desde janeiro deste ano. A aquisição do aplicativo para o Serviço de Transporte Interno de Paciente no Crer é uma das entregas do Programa de Projetos Valor para Saúde.

PROGRAMA QUALIDADE NA PRÁTICA – ANÁLISE CRÍTICA DE INDICADORES

O Serviço de Qualidade do CRER, realizou, entre os dias 21 e 25 de março, o treinamento - Indicadores e ferramentas da Qualidade: análise crítica. A capacitação faz parte do Programa Qualidade na Prática, que todos os meses aborda um tema relacionado à cultura da qualidade na instituição. Ao todo, 75 profissionais das mais diversas áreas de atuação na instituição foram capacitados. O Programa Qualidade na Prática se estendeu ao longo do ano com programação mensal.

✓ **ABRIL/22**

TREINAMENTO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE SISTEMA DE APOIO OPERACIONAL AOS COLABORADORES DO CRER

Com foco na otimização do uso das ferramentas e sistemas institucionais, o Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - Crer, uma unidade do Governo de Goiás, realizou, nos dias 6 e 7 de abril, um momento de capacitação sobre as funcionalidades e abertura dos chamados na plataforma GLPI. Voltado aos colaboradores que trabalham no noturno, a ação foi conduzida pela Supervisão Administrativa e a Supervisão de Tecnologia da Informação do hospital.

TREINAMENTO SOBRE SEGURANÇA E SAÚDE DOS PROFISSIONAIS DO CRER

Com foco na segurança e na saúde do colaborador, o setor do SESMT do CRER, realizou um treinamento para capacitação dos profissionais que integram o Serviço de Transporte Interno de Pacientes da instituição. A ação capacitou 21 pessoas. Durante o treinamento, os profissionais receberam orientações quanto a NR-06, que trata do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), NR-32, que estabelece diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, e do fluxo de funcionamento do SESMT em caso de acidente de trabalho.

ABERTURA DE NOVO ESPAÇO FÍSICO COM FOCO NO ACOLHIMENTO DO PACIENTE CIRÚRGICO INFANTIL

Com foco no atendimento humanizado, lúdico e acolhedor do paciente, o CRER, inaugurou, no dia 19 de abril, um Espaço Pediátrico na Sala de Recuperação Pós Anestésica (RPA) do Centro Cirúrgico (CC) do hospital. Planejado para proporcionar uma experiência

mais leve e acolhedora ao paciente cirúrgico infantil do Crer e de seus familiares, o Espaço Pediátrico do CC conta com a obra de arte da artista plástica goiana Thaís Gomide, que com cores e elementos lúdicos personalizou o local, e com a doação, por parte de Adoniria Martins, de um carrinho elétrico para transporte do paciente cirúrgico até a sala onde será realizada a cirurgia.

ATENDIMENTO HUMANIZADO NA UTI PARA PACIENTES E FAMILIARES ATENDIDOS NO CRER

Amenizar os efeitos emocionais provocados por uma enfermidade, associada à distância física dos familiares durante o período de internação hospitalar, são desafios diários para a equipe da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do CRER. Com foco nisso, o Crer busca, continuamente, alternativas que possam trazer conforto, segurança e acolhimento aos seus usuários, sejam eles pacientes ou familiares/acompanhantes. A visita humanizada é um exemplo disso. Com autorização para receber dois visitantes por dia, por um período de 30 minutos, o paciente internado na UTI do Crer tem a possibilidade de manter contato físico e emocional com seus entes queridos durante o período de internação. Momento que é acompanhado de perto por uma equipe de profissionais especializada para a condução das visitas.

ENCONTRO CIENTÍFICO SOBRE EQUOTERAPIA

A equoterapia, método terapêutico que utiliza o cavalo como estimulador do desenvolvimento neuropsicomotor do paciente, é um dos tratamentos ofertados pelo CRER. E em busca da qualificação do profissional e do aperfeiçoamento do serviço, o Crer, por meio da Supervisão de Ensino e Pesquisa (Suenpes) do hospital, promoveu, no dia 14 de abril, um encontro científico sobre equoterapia. O evento contou com a participação de 80 profissionais, entre fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais,

psicólogos, fonoaudiólogos, enfermeiros, além de residentes, estagiários e aperfeiçoandos da instituição.

RECONHECIMENTO CIENTÍFICO POR PROFISSIONAIS DO CRER

As profissionais Adriana Oliveira Guilarde e Tatiane Barbosa Mendes, ambas do Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (SCIRAS) do CRER: subsídios para a assistência segura, uma publicação do Ministério da Saúde em parceria com o Instituto Federal de Goiás (IFG). Os capítulos publicados pelas profissionais foram: Controle das infecções relacionadas à assistência à saúde e os desafios impostos pela pandemia de Covid-19, de autoria da médica do SCIRAS, Dra. Adriana Guilarde, e Desafios das comissões de controle de infecção relacionadas à assistência à saúde nos hospitais brasileiros, de autoria da enfermeira do Serviço, Tatiane Barbosa Mendes.

PROGRAMA SAÚDE DIGITAL: FOCO NA SEGURANÇA DO CUIDADO E NA AGILIDADE DA TOMADA DE DECISÃO DOS PROFISSIONAIS DO CRER

Visando ofertar um atendimento mais rápido e eficiente, com diagnósticos e tratamentos mais precisos para seus usuários, o CRER, investe na integração dos sistemas institucionais junto ao Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP). A mais recente integração aconteceu no mês de abril, quando o sistema RIS - Radiologia da unidade atingiu 100% de integração com o PEP. Com a integração do RIS ao PEP, as imagens dos exames realizados no Centro de Diagnóstico do Crer são disponibilizadas no prontuário do paciente, possibilitando mais agilidade e segurança na elaboração dos laudos e na tomada de decisão dos profissionais envolvidos na linha de cuidado do paciente.

✓	**MAIO/22**

PROGRAMA QUALIDADE NA PRÁTICA – ANÁLISE E TRATATIVA DE NOTIFICAÇÕES

Com foco em ações preventivas e corretivas em prol da segurança da assistência ofertada no hospital, o CRER, investe na capacitação dos seus profissionais. Exemplo disso é o programa Qualidade na Prática, que neste mês promoveu o treinamento Análise e Tratativa de Notificações - Módulo Occurrence Mananger. Realizado entre os dias 12 e 14 de abril, o módulo foi conduzido pela analista da Qualidade, Juliana Carvalho, e capacitou 41 profissionais. O treinamento foi voltado aos colaboradores que realizam a análise e tratativa de notificações institucionais.

TREINAMENTO VISANDO O BEM-ESTAR ORGANIZACIONAL COM OS PROFISSIONAIS DO CRER

Gentileza no trabalho foi tema de palestra ministrada por Luiz Gabriel, o Sr. Gentileza, aos profissionais do CERR. Escritor, fundador do projeto social Pontinho de Luz e indicado duas vezes ao Prêmio Nobel da Paz, o palestrante é uma das maiores autoridades do mundo em Gentileza, com passagem em mais de 21 países, envolvendo mais de 200 mil pessoas em todos os continentes. Diante de um auditório repleto de profissionais da saúde, que lidam diariamente com o cuidado ao ser humano, o palestrante falou sobre sua trajetória de vida e superação, e da importância da gentileza nas relações interpessoais. "É preciso despertar a gentileza nas pessoas. Com pessoas legais, seja gentil por amizade, com pessoas arrogantes, seja gentil por caridade. A gentileza aperfeiçoa as relações humanas, proporcionando leveza e boas vibrações para o ambiente", ressaltou durante a palestra.

MELHORIAS EM INFRA-ESTRUTURA VISANDO O BEM-ESTAR DOS PROFISSIONAIS DO CRER

O Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - Crer,

uma unidade do Governo de Goiás, inaugurou em abril mais uma sala para repouso dos profissionais que trabalham no período noturno na instituição. Projetado para acolher e proporcionar um momento de descanso aos colaboradores, o ambiente é climatizado e conta com 18 acomodações.

ATENDIMENTOS DE EQUOTERAPIA AOS USUÁRIOS DO SUS NO CRER

A utilização de cavalos no tratamento de reabilitação do paciente é um dos recursos terapêuticos oferecidos pelo CRER, aos usuários em tratamento na instituição. Chamado de Equoterapia, o método terapêutico utiliza o cavalo dentro de uma abordagem interdisciplinar, buscando o desenvolvimento biopsicossocial de pessoas com deficiência e/ou com necessidades especiais. Implantado em 2004, o serviço de Equoterapia do Crer já realizou mais de 207 mil atendimentos a mais de 51 mil pessoas em tratamento na instituição. Os atendimentos acontecem no picadeiro que fica no Regimento da Cavalaria da Polícia Militar de Goiás, local onde funciona o serviço.

CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS PARA AVALIAÇÃO INTERNA DO CRER

Os profissionais que vão atuar como avaliadores internos durante a 18ª Avaliação Interna do CRER, participaram, nos dias 17 e 19 de maio, do Encontro de Capacitação da Avaliação. Promovido pelo serviço de Qualidade do hospital, o encontro reuniu 22 profissionais que vão atuar como auditores durante o processo. A capacitação foi liderada pela analista da Qualidade, Dally Moraes, com o intuito de preparar os multiplicadores para as acreditações pleiteadas pela unidade, mantendo-os informados acerca dos conceitos e recomendações de boas práticas previstas nos Manuais Brasileiro de Acreditação: Organizações Prestadoras de Serviço em Saúde 2022 (OPSS) e da ISO 9001:2015.

PROGRAMA DE CONEXÕES SUSTENTÁVEL

Conduzido pelo projeto Conexões Sustentáveis, pelo serviço de Qualidade e pelos aperfeiçoandos de Gestão Ambiental do Crer, o relatório mapeou, com foco nos requisitos da ISO 14001, quinze processos considerados críticos para a certificação ambiental. O objetivo foi levantar as oportunidades de melhoria para adequação à Norma. Além do levantamento de dados, o Crer trabalha na estruturação dos documentos norteadores da gestão ambiental no hospital, na promoção da formação de profissionais auditores habilitados para a ISO 14001 e na divulgação e fortalecimento do SGA.

CULTURA ORGANIZACIONAL – DISSEMINAÇÃO DA IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Com foco no fortalecimento da sua Identidade Organizacional, o CRER, promoveu momentos de divulgação e interação da cultura organizacional junto aos profissionais da instituição. Conduzido pelas Gerências da Qualidade, Planejamento e de Recursos Humanos, o evento reuniu 444 colaboradores dos turnos matutino, vespertino e noturno.

✓	**Junho/22**

PROGRAMA QUALIDADE NA PRÁTICA – AVALIAÇÃO INTERNA

Após cinco dias de avaliação dos seus processos institucionais, o Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - Crer, uma unidade do Governo de Goiás, encerrou a 18ª Avaliação Interna da instituição. Ao todo, 27 setores foram avaliados por 22 profissionais/avaliadores. A avaliação foi realizada com foco nos conceitos e recomendações de boas práticas previstas nos Manuais Brasileiro de

Acreditação: Organizações Prestadoras de Serviço em Saúde 2022 (OPSS) e da ISO 9001:2015.

ATENDIMENTO EXTERNO A SOCIEDADE – CRER COM ROMEIROS

O CRER participou, na maior festa religiosa de Goiás, a Romaria do Divino Pai Eterno, em Trindade. O atendimento em saúde da instituição durante a Romaria acontece no Centro de Apoio aos Romeiros, barraca montada pela Organização das Voluntárias de Goiás (OVG), na Rodovia dos Romeiros. Realizou mais de 1.522 atendimentos à população.

MUTIRÃO DE CIRURGIAS ELETIVAS ORTOPÉDICAS NA ESPECIALIDADE DE MÃO

O CRER, realizou, no DIA 25/6, um mutirão de cirurgias eletivas ortopédicas na especialidade de mão. Com foco em dar celeridade à espera por cirurgia sem urgência (eletivas), a ação realizou 17 procedimentos cirúrgicos.

AÇÕES DE REAPROVEITAMENTO DE EQUIPAMENTOS PATRIMONIAIS INSERVÍVEIS

Mais de 300 bens patrimoniais inservíveis do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - Crer, uma unidade do Governo de Goiás, foram doados à Agência Prisional de Goiás com foco no reaproveitamento e reciclagem dos materiais. A ação foi intermediada pela Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO) que direcionou os equipamentos para o órgão estadual.

✓ **Julho/22**

INOVAÇÃO NA ASSISTÊNCIA E ACOMPANHAMENTO DA JORNADA DO PACIENTE INTERNADO

Com foco na comunicação efetiva entre os profissionais e cuidadores e na segurança da assistência em saúde ofertada no hospital, o CRER, implantou placas de informações individuais do paciente em todos os leitos de internação da instituição. Com informações acerca do Projeto Terapêutico Singular (PTS), da evolução do desenvolvimento funcional, dos riscos inerentes ao cuidado e ao prazo de alta do paciente, os displays são atualizados rotineiramente pelos profissionais envolvidos no atendimento ao paciente internado.

IMPLANTAÇÃO DE FERRAMENTA DIGITAL DE BATE MAPA NO CENTRO CIRÚRGICO

O CRER, implanta ferramenta digital de Bate Mapa no centro cirúrgico com o intuito de aprimorar, inovar e fortalecer a sustentabilidade nos processos institucionais através da tecnologia, promovendo a cultura digital para contribuir no cuidado e segurança do paciente. Visando a otimização de custos, o processo possui os dados armazenados em uma planilha na nuvem, permitindo a comunicação simultânea entre todos os setores envolvidos nesse processo. Fortalecendo a gestão visual, categorização das informações dos pacientes e unificação dos dados.

IMPLEMENTAÇÃO DE PAINEL DE GESTÃO À VISTA DOS EXAMES LABORATORIAIS

Baseado na metodologia Lean Healthcare, o CRER, está aprimorando a integração do sistema LIS (Laboratório) com o sistema do MVPEP (Prontuário Eletrônico). Fruto do trabalho desenvolvido no Projeto PEP Integrado, alinhado ao

Planejamento Estratégico do Crer para o ciclo de 2020-2023 que possui o objetivo estratégico de promover a cultura digital na instituição. A entrega consiste na implantação de um Painel de Gestão à Vista para identificar os pacientes que estão aguardando a coleta de amostra para a realização de exames laboratoriais.

✓	**Agosto/22**

AVALIAÇÃO DE RISCOS DOS PROCESSOS DO CRER

O CRER, realizou nos dias 08 a 12/08, o quinto Ciclo de Avaliação de Riscos. A avaliação teve por objetivo avaliar se as práticas de controle e contingências definidas frente aos riscos estão em conformidade, fortalecendo a cultura de riscos e de melhoria contínua.

PROGRAMA DE INCLUSÃO SOCIAL COM MODALIDADE ESPORTIVA JAPONESA

O CRER, realizou no mês de agosto a vivência prática em Takkyu Volley. Na ocasião os profissionais de educação física do CRER, juntamente com outros profissionais do Estado, tiveram a oportunidade de conhecer e se atualizar sobre essa modalidade esportiva inclusiva japonesa. A Associação Goiana de Takkyu Volley (AGTV) esteve presente apoiando a divulgação do esporte, compartilhando e ensinando as regras do jogo.

✓	**Setembro/22**

PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO

O CER, realizou, durante os dias 15 a 19 de agosto, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT). O principal objetivo do evento foi fortalecer os

cuidados com a saúde mental e a qualidade de vida dos profissionais, pensando no bem-estar dos profissionais que atuam diariamente cuidando de vidas. O evento foi promovido pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) do CRER, com a participação do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) e do Serviço Social da Industria (SESI).

INOVAÇÃO DIGITAL: INTEGRAÇÃO DE EXAMES GRÁFICOS COM O PEP

O CRER, implantou a integração dos exames gráficos com o PEP, uma inovação digital que aprimora, inova e fortalece a sustentabilidade nos processos institucionais através da tecnologia, promovendo a cultura digital, sustentabilidade, contribuindo no cuidado e segurança do paciente. A nova rotina automatizou o processo, que até então era realizado manualmente, contribuindo com o objetivo estratégico do Crer para o ciclo de 2020-2023 de promover cultura digital e obter melhoria contínua ao desenvolver gestão efetiva dos processos na instituição.

CRER RECEBE AVALIAÇÃO EXTERNA DE MANUTENÇÃO DA NORMA NBR ISO 9001:2015

O CRER, recebeu na última semana do mês de setembro deste ano a auditoria de manutenção da Norma ISO 9001:2015. A ISO 9001 é uma norma internacionalmente reconhecida que define os requisitos necessários à implantação e certificação do sistema de gestão da qualidade de uma organização. A avaliação é realizada pela Certificadora Brasileira de Gestão – CBG e esta norma ISO 9001 é um componente estratégico de uma organização que define requisitos para o sistema de gestão da qualidade e a forma como uma instituição deve ser gerenciada, tendo o objetivo de identificar e atender as necessidades dos clientes.

✓ **Outubro/22**

PROMOÇÃO DE AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL – CURSO DE ADAPTAÇÃO CURRICULAR PARA ALUNOS AUTISTA E DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

O CRER, finalizou no mês de outubro a segunda turma do curso de Adaptação Curricular para alunos com Autismo e Deficiência Intelectual. O curso foi ofertado gratuitamente para os professores e comunidade educacional. O curso possui o objetivo de possibilitar o aprendizado, estimular e desenvolver os professores (pedagogos), e outros profissionais que atuam na educação da rede pública e privada, que já atenderam ou atendem direta ou indiretamente os pacientes da Clínica Intelectual do CRER.

PROJETO DESPERTAR: IMPLANTAÇÃO DE FLUXO DIGITAL DE INSPEÇÃO DE SETORES PELO SESMT

O CRER, implantou fluxo digital de inspeção de setores pelo Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), uma inovação digital que aprimora, inova e fortalece a sustentabilidade nos processos institucionais através da tecnologia, promovendo a cultura digital, contribuindo no cuidado e segurança do paciente e dos profissionais da instituição. A nova rotina automatiza o processo, que até então era realizado manualmente, contribuindo com o objetivo estratégico do CRER para o ciclo de 2020-2023 de promover cultura digital e obter melhoria contínua ao desenvolver gestão efetiva dos processos na instituição.

PROJETO DE MELHORIA E EFICIÊNCIA NO CONTROLE E MONITORAMENTO DO GIRO DE SALA CIRÚRGICA NO CRER

O CRER, visando melhorar os seus processos, controlar e agilizar a rotatividade dos leitos das salas cirúrgicas, implementou o “Projeto Giro de Sala Cirúrgica”, juntamente com

o Projeto Harmonia, o qual tem como objetivo de reduzir o tempo de giro de sala para atender a um número maior de pacientes. Neste mês, foi disponibilizado para a equipe o Painel de Giro de Sala Cirúrgica (Gestão a Vista) para o devido monitoramento e apoio no gerenciamento dos leitos cirúrgicos.

✓	**Novembro/22**

EDUCAÇÃO EM SAÚDE: PALESTRA SOBRE SÍNDROME DE HUNTER

O CRER, recebeu no segundo semestre deste ano a palestra “Será MPS II?” sobre Mucopolissacaridose II, doença conhecida como Síndrome de Hunter, ministrada pelo Dr. Marcelo Kerstenetzky, do projeto Juntos pelos raros. O principal objetivo da palestra foi conscientizar sobre a importância do diagnóstico precoce e os sinais e sintomas da Mucopolissacaridose. A palestra contou com 64 participantes e faz parte da matriz de treinamentos do CRER, com o intuito de promover a educação continuada para os profissionais da instituição, entre médicos e equipe multiprofissional.

Síndrome de Hunter

A Síndrome de Hunter trata-se de um distúrbio genético raro causado pela falta ou falha de uma enzima que pode impactar vários órgãos, que afeta quase que exclusivamente indivíduos do sexo masculino. Na maioria das pessoas, os sinais e sintomas, que atingem diversas partes do corpo, surgem entre os dois e quatro anos de idade e tendem a ser queixas comuns da infância e é comum em membros da mesma família. Os sintomas mudam de pessoa para pessoa e, portanto, não há um padrão único típico.

PROGRAMA DE RESPONSÁBILIDADE SOCIAL: FESTIVAL DE ESPORTE ADAPTADO DO CRER

O CRER, realizou a VI edição do Festival de Esporte Adaptado (FEAD), com entrada franca, aberto ao público em geral. O evento esportivo aconteceu no Clube da Associação dos Servidores da Saneago (ASSESGO), e foi marcado por inclusão, superação, força de vontade e diversão. Com 260 pacientes inscritos, o FEAD reuniu mais de 500 pessoas. Profissionais do CRER e voluntários atuaram na organização e no apoio aos atletas. De caráter inclusivo, o evento esportivo atua no trabalho de reabilitação do paciente, além de ser um agente facilitador para a integração social e familiar dos usuários da instituição. A VI edição do Festival teve em sua grade esportiva as seguintes modalidades: Takkyu volley, bocha, basquete de cadeiras de rodas, atletismo, natação, hidroginástica e futsal. Durante as atividades físicas, profissionais de educação física, fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais do CRER estavam à frente das modalidades oferecendo apoio e orientações aos atletas. O Corpo de Bombeiros também esteve presente apoiando a realização de todo o evento.

RECERTIFICAÇÃO DO CERTIFICADO DE ACREDITAÇÃO COM EXCELÊNCIA NÍVEL 3

Após auditoria do Instituto Brasileiro de Excelência em Acreditação - IBES, realizada nos dias 28 a 30/11, o CRER teve recomendação de recertificação do certificado de Acreditado com Excelência – Nível 3 da Organização Nacional de Acreditação (ONA) pela estrutura de gestão e da assistência ofertada ao usuário elencando-se oportunidades de melhorias a serem implementadas pela unidade.

CRER RECEBE PREMIAÇÃO DE RECONHECIMENTO NACIONAL

O Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo (Crer) unidade da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás e gerida pela Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde, recebeu no dia 09 de novembro e 2022, a premiação

inédita como melhores hospitais públicos do Brasil. A premiação aconteceu no auditório Carlyle Guerra de Macedo, na sede da Opas, em Brasília. O ranking foi criado pelo Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde (IBROOS), em parceria com a Organização Pan-americana de Saúde (Opas), a Organização Nacional de Acreditação (ONA) e o Instituto Ética Saúde (IES). O Crer alcançou o 14° lugar no ranking. O objetivo é reconhecer as instituições hospitalares do Sistema Único de Saúde (SUS) consideradas mais eficientes, bem avaliadas pelos usuários e que se destacam pela qualidade e pela segurança proporcionada aos pacientes.

✓ **Dezembro/22**

CONHECIMENTO E SAÚDE: CRER REALIZA 1° EDIÇÃO DO DIA “D” DA CIÊNCIA

No dia 08/12/22, o Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo – Crer, uma unidade da Secretaria do Estado da Saúde de Goiás, realizou o primeiro Dia D da Ciência na unidade, uma oportunidade ímpar de atualização científica e de promoção de conhecimento na área da saúde. O evento foi promovido pela Diretoria Geral do Crer, com apoio da Supervisão de ensino e pesquisa do hospital, ao todo o dia “D” contou com a presença de 160 participantes.

SAÚDE E EDUCAÇÃO: CRER E HUGOL REALIZAM ENCONTRO UNIVERSITÁRIO

O Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo – Crer, uma unidade da Secretaria do Estado da Saúde de Goiás, realizou em parceria com o Hugol, o 1° Encontro Universitário para apresentar as Residências Multiprofissionais das unidades. O evento, que aconteceu em novembro no Crer, teve como público estudantes dos cursos de enfermagem, fisioterapia, psicologia, fonoaudiologia e terapia ocupacional. Ao todo, o encontro reuniu 66 universitários de diversas instituições de ensino.

O objetivo do encontro é a divulgação e apresentação das residências em Saúde Funcional e Reabilitação do Crer e em Urgência e Trauma do Hugol, oportunizando aos estudantes conhecimentos em temas específicos que geralmente não são abordados em cursos de graduação e assim, despertando no graduando a necessidade de conhecer melhor os programas de residência.

As atividades se iniciaram com a conferência sobre: Organograma da Residência Multiprofissional, papel dos membros da COREMU e papel do residente; e foram apresentadas as residências do Crer e do Hugol, durante o evento foi realizada a mesa redonda com a temática: Residências de Reabilitação e Urgência, formação técnica e experiência de vida do residente multiprofissional, que contou com a participação de residentes egressos das unidades Agir, que trouxeram suas experiências e trajetórias nos hospitais enquanto residentes e de inserção no mercado de trabalho. Foram realizadas duas oficinas promovidas pelo Crer, com os temas: Reabilitação ambulatorial e Reabilitação na internação e outras duas oficinas promovidas pelo Hugol, com os temas: Queimados e Suporte básico de vida.

REALIZAÇÃO DE MUTIRÃO DE CIRURGIA DE ESCOLIOSE PARA PACIENTES REGULADOS PELO SUS

O Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - Crer, uma unidade da Secretaria do Estado da Saúde de Goiás, realizou, entre os dias 06 e 09 de dezembro de 2022, mutirão de cirurgias eletivas de Escoliose para pacientes regulados pelo SUS. No total, foram 20 pacientes operados e que começarão 2023 com as esperanças renovadas de que a partir de agora terão mais qualidade de vida no dia a dia. O mutirão foi realizado em parceria com o projeto Mude a Curva, movimento filantrópico, conduzido pelo Brazilian Spine Study Group (BSSG), uma organização sem fins lucrativos fundada por seis cirurgiões de coluna de diferentes localidades do Brasil, que objetiva operar pacientes regulados pelo SUS com deformidades vertebrais em todo o Brasil.

14 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período de janeiro a dezembro de 2022, o CRER apresentou, mensalmente, à COMFIC/SES os resultados quanto às metas estabelecidas para os indicadores de produção da parte fixa e variável, por meio de relatórios e planilhas de produção, conforme estabelecido no Contrato de Gestão nº 123/2011-SES/GO e seus aditivos (11ª e 12ª).

A situação pandêmica vivenciada ainda nesse período exigiu a adoção de medidas sanitárias e assistenciais em cumprimento às decisões dos órgãos governamentais o que impactou de forma acentuada nos resultados assistenciais apresentados somado-se a intercorrências internas, no entanto, podemos afirmar que o CRER tem cumprido com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade no intuito de minimizar os impactos na saúde pública.

A AGIR, diante deste cenário, vem ratificar o compromisso de sempre realizar suas atividades dentro dos preceitos legais e éticos como preconiza a boa gestão.

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos que julguem necessários e sempre aptos a adotar melhorias administrativas e assistenciais frente à gestão do CRER.

VALNEY LUIZ DA ROCHA:08584028153

Assinado de forma digital por VALNEY LUIZ DA ROCHA:08584028153
Dados: 2023.03.07 16:13:09 -03'00'

VÁLNEY LUIZ DA ROCHA

Diretor Geral - CRER

LUCAS PAULA DA SILVA:89482875168

Assinado de forma digital por LUCAS PAULA DA SILVA:89482875168
Dados: 2023.03.09 15:02:23 -03'00'

LUCAS PAULA DA SILVA

Superintendente Executivo - AGIR