



MONTE SINAI
HOSPITAL E MATERNIDADE

2021

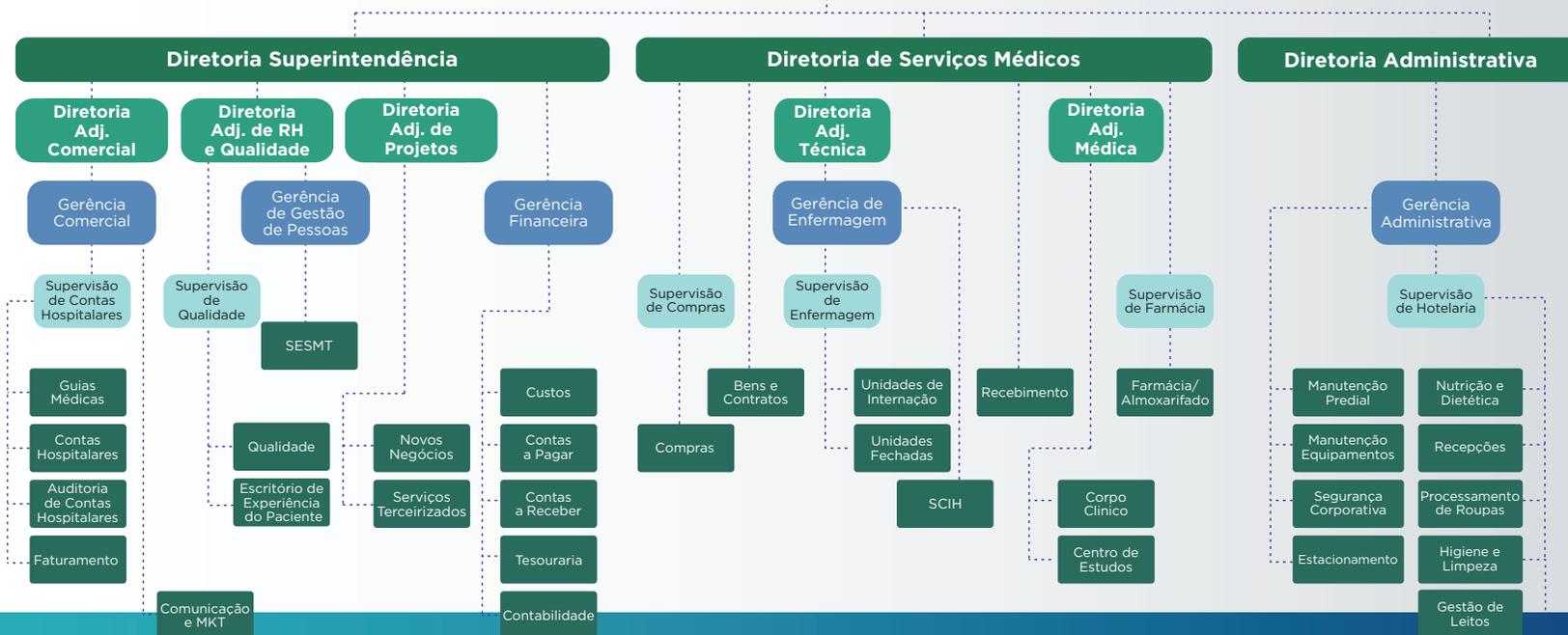
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE E
gestão





ASSEMBLÉIA GERAL ORDINÁRIA

Assessoria Jurídica



Diretoria

José Mariano Soares de Moraes Diretor-Superintendente
 Ricardo Campello Diretor Administrativo
 Iomar Pinheiro Cangussu Diretor de Serviços Médicos
 Ângelo Marciano Lopes Dir. Adjunto de Negócios
 Flávio José Barbosa Leite Dir. Adjunto Técnico
 Gustavo de Moraes Ramalho Dir. Adjunto de Projetos
 Jorge Montessi Dir. Adjunto Médico
 José Lindomar Delgado Dir. Adjunto de RH e Qualidade
 Lincoln E. V. Viieira de Castro Ferreira Dir. Adjunto Comercial
 Rodrigo Peixoto Diretor Clínico

Coordenadores Médicos

Edmilton Pereira de Almeida UTI Adulto
 Andrea Guaraldo Qualidade e Segurança - UTI Adulto
 Raimundo Lélis Unidade Coronariana
 Vítor Alvim | Isaac Arana UTI Neonatal
 Marco Aurélio F. de Oliveira Emergência e Pronto Atendimento
 Rosa Maria Silva Nunes e Santos Pronto Atendimento - Pediatria
 Angelo Atalla Agência Transfusional
 Evandro Soldate Duarte/ Gestão do Corpo Clínico/
 José Francisco N. P. Neves Centro Cirúrgico
 Lívia Fonte Boa SCIH
 Bruno Barbosa Internação
 Giselle Barandier Maternidade

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE E

gestão 2021

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2021

Produção e realização: Hibisco Comunicação | Idealização e redação: Mirian Ferreira
 Identidade Visual: Gabriel Bittencourt
 Orientação de conteúdo: Eduardo Cezário de Oliveira



experiência

DE EXCELÊNCIA

Pautado nos três pilares estratégicos (Segurança, Cuidado Centrado no Paciente e Excelência na Jornada), o Relatório de Gestão e Sustentabilidade do Monte Sinai, de 2021, foca na busca pela Experiência de Excelência das principais partes interessadas (Colaborador, Corpo Clínico e Paciente/Família) frente à assistência prestada pelo hospital, alinhada às práticas de gestão sustentáveis (Economicamente Viável, Socialmente Justo e Ambientalmente Correto) e entrega de valor, desde a pré-internação até a alta.



sumário

| | |
|-------------------------------|----|
| VISÃO ESTRATÉGICA | 5 |
| NOSSOS NÚMEROS..... | 12 |
| GOVERNANÇA CLÍNICA..... | 28 |
| MELHORIAS (ASSISTÊNCIA) | 29 |
| INDICADORES SUSTENTÁVEIS..... | 48 |
| JORNADA DO PACIENTE | 51 |

ECONOMICAMENTE VIÁVEL

PAG 17

AMBIENTALMENTE CORRETO

PAG 48

SOCIALMENTE JUSTO

PAG 50



visão

ESTRATÉGICA

Tirar o olhar do retrovisor.

Apesar deste relatório servir como uma retrospectiva, ele também é um registro que dá base ao futuro. Ele recompõe todo o crescimento proporcionado pelos desafios anteriores, que projetam os novos rumos exigidos pelo ano que já começou.

Além da Visão definida em suas diretrizes organizacionais, o Hospital Monte Sinai tem, para 2022, a promessa de uma virada na gestão pela qualidade com incremento de novas metodologias que terão como centro da atenção o gerenciamento dos resultados.

As projeções do que precisa ser alterado ou incrementado na rotina e nas metas de crescimento, com a mudança societária já implementada, impõem novos propósitos a todos, não só à alta direção. O rumo que o mercado de saúde vai tomar ou seus reflexos

no dia a dia de cada profissional da área, exigem (e não vão esperar) o crescimento corporativo do grupo, estabelecendo que os novos planos possam ser mensurados e que provem seu valor para o resultado global. Com objetivos inspiradores, sem perder de vista as metas estratégicas, tudo será avaliado cada vez mais de perto, porém permitindo o redirecionamento em cada curva da jornada.

Resultados consistentes, controle e gestão de dados, criatividade e compreensão do processo, orientação para alcance do retorno esperado. A pressão sobe e, mais uma vez, a expectativa é de que o grupo corresponda, como sempre fez. Com a vivência de uma pandemia inédita, imprevisível, ele já provou sua capacidade de adaptação, sua flexibilidade, sua reação em sucessivas crises.

2022 não será diferente. Ninguém duvida disso!



THE WORLD'S BEST HOSPITALS

PALAVRA DA DIREÇÃO

Pelo segundo ano consecutivo, o Monte Sinai tem o reconhecimento de uma pesquisa que avalia os melhores hospitais do mundo, patrocinado pela revista americana Newsweek e com a chancela de uma empresa global de pesquisa de dados, Statista. Em 2021, o ranking que distingue a liderança no setor em cada país, avaliou também os centros que se destacam em dez especialidades da Medicina e o Monte Sinai ficou entre os melhores na área de Neurologia. Além de sempre ter sido nossa rotina buscar o que os melhores do mundo têm para incrementar em nosso hospital, este objetivo está marcado em nossa “Visão 2023”: ser reconhecido entre os melhores hospitais brasileiros.

2021 não foi um ano fácil para a área da Saúde, quando a inflação do setor bateu recordes, ainda

sofrendo reflexos da pandemia da Covid-19, tanto nas exigências da gestão dos próprios hospitais, com duas ondas agudas de ocupação - no início e no fim do ano -, a assistência hospitalar está sob a pressão das operadoras de planos de saúde que sentem os reflexos de um aumento da demanda, represada ou agravada pelo primeiro ano da crise global de saúde.

Mesmo assim, este foi mais um ano vitorioso para a gestão do Hospital Monte Sinai. Uma nova estrutura societária foi consolidada, sem participação de capital estrangeiro e mantendo parte dos cotistas, de uma sociedade que soma mais de 30 anos de propósitos em comum. Novos desafios se descortinam para o próximo período, sem que percamos de vista a meta de crescimento, visando sempre a melhor experiência do paciente.

DIRETORIA DO HOSPITAL MONTE SINAI

linha DO TEMPO



1994

1994: inaugurado em março e com atividades iniciadas em maio, o Monte Sinai sai do papel.

1995/6

1995: com 24 leitos, o Monte Sinai começa sua jornada de permanente ampliação.

1996: com o 3º andar concluído, o Monte Sinai amplia a Maternidade e o berçário.



1997

1997: o Monte Sinai conclui mais dois andares, nova e completa UTI, amplia o número de leitos na UTI Neonatal e duplica o centro cirúrgico. E já com projeto visando nova expansão.

1998

1998: o Hospital triplica a capacidade de atendimento, transfere a UTI Adulto, e cria uma recepção para atendimento de emergência no primeiro andar, reinstalando em melhor espaço os serviços de Endoscopia e Hemodinâmica.



1999

1999: o Monte Sinai cria uma Unidade Coronariana. São inaugurados o setor de Emergência 24 horas, a recepção para consultas e o auditório do Centro de Estudos.



2000

2000: o Hospital é o primeiro da cidade com heliponto. Permitindo pouso noturno.

2001

2001: concluído o 5º andar, que recebe o Setor Administrativo. Inaugurado o Serviço de Reprodução Humana



2003

2003: o Hospital lança seu novo plano de expansão: a construção do Complexo Hospitalar Monte Sinai.



2006

2006: o Hospital amplia a capacidade de atendimento com novos leitos nas enfermarias, apartamentos no prédio Oeste e reformula setor de Emergência.



2009

2009: Monte Sinai inaugura nova entrada pela avenida Itamar Franco (antiga av. Independência) e nova UTI. Com o prédio leste pronto, toda a área de apoio (Qualidade, RH, SESMT e refeitório) ganha nova disposição e muito mais espaço.



linha DO TEMPO



2010/3

2013: O Centro Médico Monte Sinai começa a ser ocupado. A UC é ampliada.



2014

2014: Começam os procedimentos em Transplante de Medula Óssea e de Córneas, após autorização no fim do ano anterior. Braquiterapia ganha upgrade.



2015

2015: Hemodinâmica realiza umas das primeiras TAVIs do país em paciente grave, internada por 130 dias.



2016

2016: Monte Sinai constrói e entrega UBS do Dom Bosco. E, é único com selo de qualidade da ANS, em Juiz de Fora.



2017

2017: Acontece o primeiro Transplante Hepático do Monte Sinai.



2018



2018: Em obras durante todo o ano, o Hospital Monte Sinai começou o período racionalizando processos e custos, mas não seu desenvolvimento. A maioria das conclusões das obras aconteceram no segundo semestre, com destaque para o Centro de Oncologia Monte Sinai e a Nova Maternidade e Unidade da Mulher. A área administrativa também começou a entrega da reforma do prédio Oeste, com o primeiro e segundo andares completamente revitalizados, troca das mantas na maior parte das áreas comuns, além de pintura nova de toda a estrutura dos dois prédios e vegetação nas jardineiras. Parcerias estratégicas também se tornaram realidade, com destaque para o case do Sabin Sinai, que já é sucesso.

linha DO TEMPO

2019

2019: Os 25 anos do Monte Sinai também marcaram a inauguração de um novo auditório, há muito esperado e que é mais um marco na produção científica do Hospital, que o destaca na Saúde da região. O espaço fica disponível para o turismo de eventos da cidade, com estrutura completa e muito charme.

2019 também consolidou a estrutura física de ampliação do Complexo Hospitalar que continuará a se expandir com a introdução de novos procedimentos, técnicas, investimentos em tecnologia aplicada à saúde e inovações em gestão e assistência.



2020

2020: O Hospital ampliou 24 leitos de UTI (Adulto e Coronariana), avançou na reforma do prédio original e completou a modernização do Centro Cirúrgico. Num ano emblemático para a saúde, provou sua capacidade de atendimento e gestão no enfrentamento da pandemia da Covid-19. Com arquitetura única, que favoreceu a separação dos fluxos fisicamente, o Monte Sinai se dividiu em dois. Foi o hospital privado que mais assistiu vítimas da Covid e único a atender pacientes SUS no período. Este também foi o ano em que o Complexo, incluindo o Centro Médico, conseguiu em Juiz de Fora, o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) como espaço único, o maior da região na área da saúde com o selo de segurança predial, em seus 70 mil m².



2021

Em 2021, o Hospital completou seu projeto de ampliação na UTI adulto, dedicando um andar inteiro à medicina intensiva e ampliando os processos de referência para acolhimento mais humanizado do paciente crítico e de seus familiares. Na estrutura também criou uma Unidade de Isolamento Respiratório com filtros especiais, a primeira da região.

Neste ano, o Monte Sinai ainda iniciou parceria com empresa nacional que é referência em processamento de Terapia Celular tornando-se um dos Centros de Terapia Celular da rede, tendo objetivo de fomentar os investimentos na Medicina Regenerativa.

DIRETRIZES

organizacionais

MISSÃO DO MONTE SINAI

PRESTAR ASSISTÊNCIA HOSPITALAR COM QUALIDADE, SEGURANÇA, HUMANIZAÇÃO E ÉTICA, POR MEIO DE TECNOLOGIA MODERNA E PROFISSIONAIS COMPROMETIDOS

VISÃO 2023

CONSOLIDAR-SE COMO UM DOS MELHORES HOSPITAIS DO PAÍS.

VALORES DO MONTE SINAI

QUALIDADE

Assegurar a Qualidade por meio da excelência no atendimento, buscando sempre a melhoria dos processos e serviços prestados com mentalidade na prevenção dos riscos.”

SEGURANÇA

Cumprir as interfaces dos processos alinhados à gestão de risco.

CUIDADO CENTRADO NA PESSOA

Acolher com compromisso às necessidades dos clientes e profissionais.

ÉTICA

Agir de forma a garantir o respeito ao ser humano e a sua individualidade, por meio de sigilo das informações, discricção dos comentários, ações transparentes e justas.

INOVAÇÃO

Investir continuamente em modelos de gestão inovadores, capacitação do corpo clínico e funcional, agregados a equipamentos de tecnologia de ponta.

SUSTENTABILIDADE

Desenvolver e estimular ações no campo social, ambiental e econômico, atendendo as necessidades atuais com visão de longo prazo.

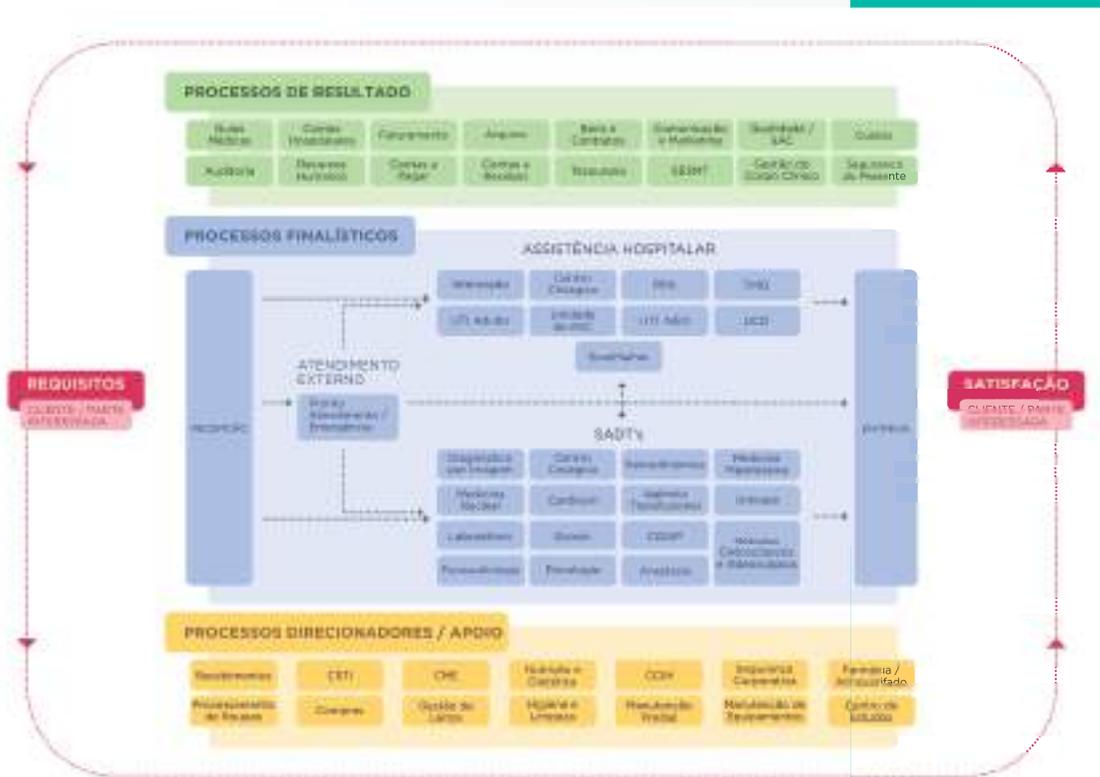
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE E

gestão
2021

qualidade

E PROCESSOS

MAPA ESTRATÉGICO



VISÃO DE FUTURO

MISSÃO

FINANCEIRA

Obter a Margem EBITDA de 20%

MERCADO E CLIENTE

Consolidar a Gestão Comercial

Manter foco na alta complexidade de referência para a região

TECNOLOGIA E PROCESSO

Consolidar o Modelo Assistencial

Consolidar a Cultura de Segurança do Paciente

Instituir Tecnologia para gestão administrativa e assistencial

CONHECIMENTO E APRENDIZADO

Atrair, Desenvolver e reter o capital humano

Estimular o envolvimento do Corpo Clínico

Consolidar a Gestão da Experiência

Implantar Modelo de Melhoria de Processos

PERSPECTIVAS

NOSSOS números

618.755

EXAMES CLÍNICOS REALIZADOS
NO PRONTO ATENDIMENTO /
EMERGÊNCIA E EM PACIENTES
INTERNADOS

15%

DE ECONOMOMIA COM GESTÃO
EMPRESARIAL FOCADA NA
OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS E
REDUÇÃO DE CUSTOS.

13.283

TOMOGRAFIAS (PA/EMERGÊNCIA +
PACIENTES INTERNADOS)

1.143

RESSONÂNCIAS MAGNÉTICAS

67

 LEITOS DE UTI

335

 LEITOS DE
INTERNAÇÃO

7.995

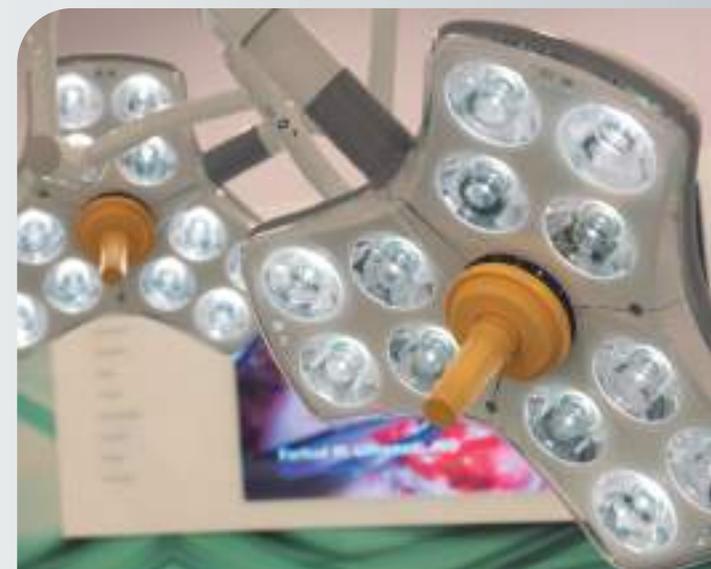
PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS
REALIZADOS

17.844

PACIENTES DE ONCOLOGIA ATENDIDOS

817

SESSÕES DE QUIMIOTERAPIA



REPUTAÇÃO E reconhecimento

CERTIFICAÇÕES DE QUALIDADE



GOVERNANÇA CLÍNICA



Rebraensp

RECONHECIMENTO MARCA/PESQUISA



SÓCIO TITULAR



comunicação

MAIS DIGITAL
MAIS ESTRATÉGICA

A estratégia de tornar a comunicação cada vez mais digital foi impulsionada pela pressão das mudanças impostas pela pandemia. Para levar informações assertivas a públicos específicos, o Monte Sinai consolidou a estrutura de TV Corporativa em 2021. São seis pontos, focando públicos estratégicos em espaços específicos:

MÉDICOS

- Estacionamento privativo
- Centro Cirúrgico

FUNCIONÁRIOS

- Refeitório
- S6 (RH/Qualidade - Centro Médico)

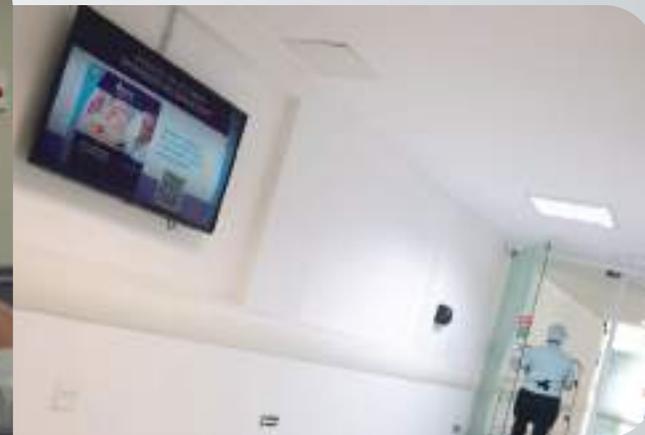
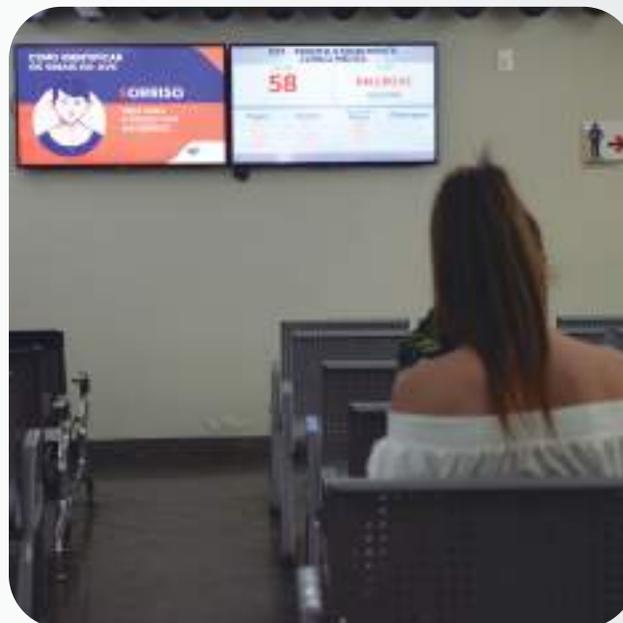
PÚBLICO EXTERNO

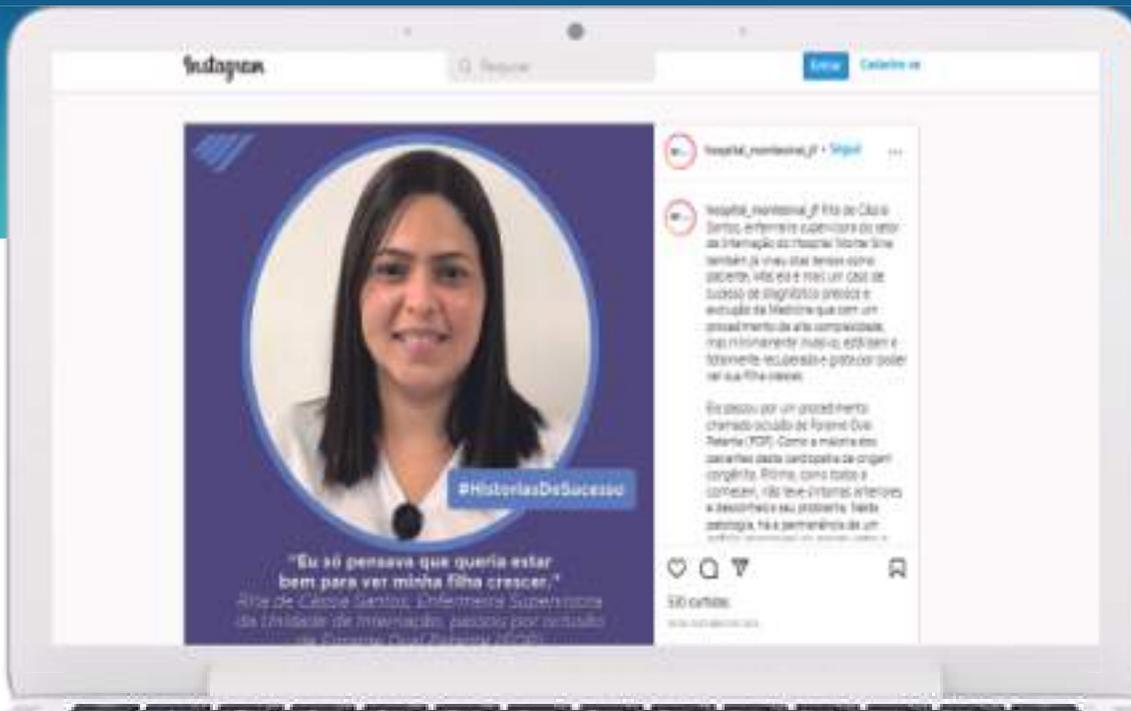
- Pronto Atendimento
- Andar 0 (entre os prédios/público misto)

E AINDA:

A utilização de envio de mensagem por whatsapp agiliza e conecta o Hospital com seus diferentes públicos. Foram criados novos grupos do Corpo Clínico, Gestão do Corpo Clínico e grupos setoriais que recebem pela REDE SEGURA as informações repassadas via Lideranças.

As telas dos desktops dos computadores que servem ao Corpo Clínico, especialmente o que não frequenta diariamente o hospital, prioriza as informações instrucionais e de mudanças de processos que orientam as condutas que eles devem utilizar nos atendimentos aos pacientes.





415 DEMANDAS DOS DEMAIS SETORES FORAM ATENDIDOS PELA COMUNICAÇÃO EM 2021. SENDO A MAIORIA DESDOBRADA EM POSTS, TELAS PARA TV CORPORATIVA E PELO MENOS MAIS UMA PEÇA.

400 POSTS EM FEED ALÉM DE INCONTÁVEIS NOVIDADES E REPOSTAGENS, EM STORIES. NAS REDES, EM 2021 A COMUNICAÇÃO FEZ **60** DIVULGAÇÕES DO CORPO CLÍNICO (ENTREVISTAS E DICAS), NA VALORIZAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS, AS AÇÕES COLETIVAS GERARAM **36** POSTS E AS INDIVIDUAIS **29**. FORAM MAIS DE **30** DEPOIMENTOS DE PACIENTES, SEM FALAR DE CAMPANHAS DE DOAÇÃO DE SANGUE, COM **8** ENTRADAS E **10** POSTS DE NOVOS PROCEDIMENTOS.

20% SEGUIDORES A MAIS NO INSTAGRAM.

O LINKEDIN FOI A REDE COM MAIOR CRESCIMENTO EM 2021 > **33,4%**

257 EXPOSIÇÕES DA MARCA NA MÍDIA, EM GERAL.

8.652 FOI O NÚMERO DE VEZES QUE A MARCA MONTE SINAI E SEUS DIFERENCIAIS FORAM APRESENTADAS EM PUBLICIDADE DE RÁDIO EM JUIZ DE FORA E TRÊS RIOS.



507.276 FOI O ALCANCE DO FACEBOOK APENAS NO 2º SEMESTRE DE 2021. MESMO COM QUEDA NO NÚMERO DE SEGUIDORES (UMA TENDÊNCIA DESTA REDE), O ALCANCE AINDA FOI MAIOR QUE O DO INSTAGRAM NO PERÍODO. MOSTRANDO QUE A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO (NÃO SÓ A IMAGEM) AINDA TEM UM PÚBLICO QUE NÃO DEVE SER NEGLIGENCIADO.

SINALIZAÇÃO, COMUNICAÇÃO VISUAL E MUITA INFORMAÇÃO COM IDENTIDADE

O Setor de Comunicação teve seu apoio requisitado com muito mais intensidade em 2021, também na Comunicação Visual e no apoio de sinalização em diversos setores:

- Informações e placas dos Estacionamentos
- Portas de novos setores (UTI Adulto/ novo Refeitório / Laboratório de Habilidades etc)
- Informações para o paciente (totens, quadros de informação assistencial, dicas e orientações e muito mais)
- Transformação de impressos para meios digitais (site)





economicamente

VIÁVEL

GESTÃO POR PROCESSOS

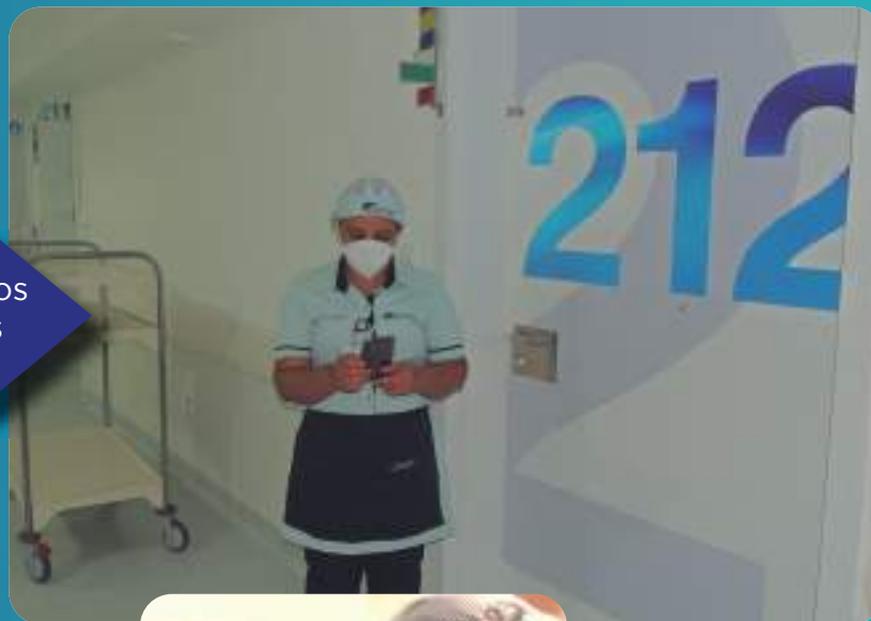
Com o conceito ainda em fomento entre as lideranças, a gestão por processos está ganhando ano a ano mais espaço na gestão do hospital. O objetivo é integrar todas as áreas, visa estruturar a cadeia de processos focando sempre a meta mais poderosa na razão de ser do hospital: entregar um serviço de valor reconhecido pelo cliente, permitindo que além de cuidar de sua saúde, que ele e sua família tenham a melhor experiência possível dentro da instituição.

Os objetivos, porém, precisam ser alcançados perseguindo com dois nortes: alta performance e sustentabilidade econômica. A administração das áreas de apoio em 2021, com a “casa arrumada”

nos setores de higiene e limpeza, e lavanderia, com melhorias no uso substâncias, em procesos de compra e utilização de produtos foi totalmente reformulada. Houve grande avanço na gestão de leitos, que ao consolidar suas metas com apoio de um sistema informatizado de gestão trouxe grandes benefícios para a área. A partir daí, a área voltou seu radar para a melhoria dos processos de Nutrição e Dietética. O setor ainda não consolidou seus projetos estruturais, mas iniciou uma revolução nos processos e fluxos, construindo a quatro mãos um módulo do mesmo sistema que valida as melhores práticas da cadeia de produção e entrega de refeições.



Avanço na gestão: menos manual, mais controle



NUTRIÇÃO TEM NOVO SISTEMA DE GESTÃO

Em parceria com o sistema Voice, que já atua no Monte Sinai com o processo de Gestão de Leitos, o setor de Nutrição e Dietética do Hospital está fazendo uma revolução no fluxo de distribuição de refeições. Antes feito a mão, o fluxo de dados de informação para a cozinha foi automatizado, captado leito a leito por aplicativo, para definir cada dieta. Tudo é feito com mais precisão: da coleta de dados à geração de etiquetas e, além disso, paralelamente acontece um aperfeiçoamento da gestão de custos de cada item utilizado, permitindo que tudo o que é produzido e entregue pela cozinha, que no caso do Monte Sinai é terceirizada para empresa especializada (Servir), seja registrado e precificado.

O novo sistema que está sendo feito de forma customizada e ainda em aperfeiçoamento, permite melhor controle de todos os insumos e minimiza erros. No primeiro ano desta parceria, a economia para o hospital foi em torno de 15% nos custos globais do setor, inclusive com negociação de valores baseado em dados reais, antes tudo era estimado.





OBRAS E ENTREGAS

O S1 recebeu a maior parte das melhorias realizadas no processo de obras priorizando as condições de trabalho em vários setores, ainda preparando para entrega em 2022 novos armários, área de descanso dos colaboradores e outras. Ganharam novas instalações:

- Segurança do Trabalho
- Segurança Corporativa
- Telefonia
- Refeitório defuncionários

E MAIS:

- Laboratório de Habilidades (no mezanino do Centro Médico Monte Sinai)





GESTÃO E AUTOMAÇÃO

Os processos de melhoria dos estacionamentos do Complexo continuaram em 2021, sendo o mais importante a automação das formas de pagamento e catraca automática no Centro Médico Monte Sinai.

Além disso, nos dois lobbies dos prédios, o pagamento passou a ser feito em totens automatizados no mesmo andar de entrada e saída dos carros (S1).

A gestão consciente dos custos permitiu devolver melhorias aos condôminos, pintura do piso e melhor sinalização em todos os andares.

Nos estacionamentos do Hospital também foram feitas mudanças nos processos de pagamento e no processo de entrada da Emergência.

RECUPERANDO E INCREMENTANDO PEQUENOS CONFORTOS

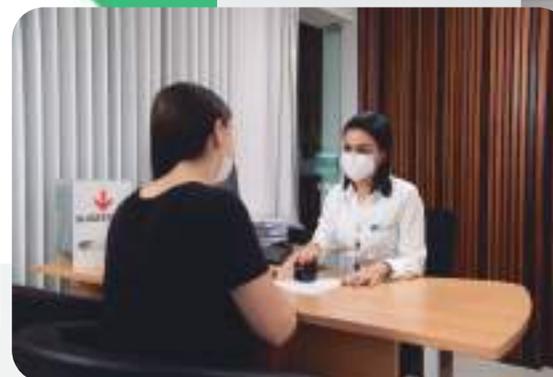
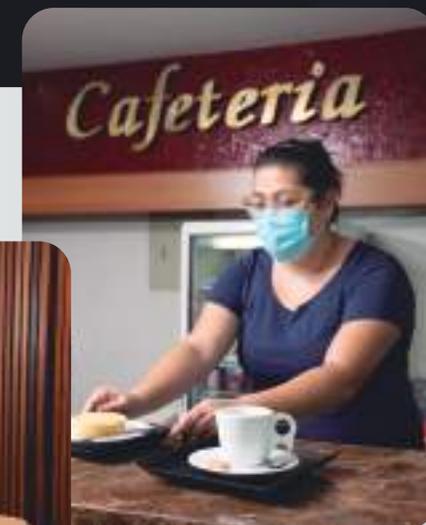
O Setor de Hotelaria vai reintroduzindo com segurança a normalidade onde é possível, apesar da pandemia ainda estar presente na rotina de todos. O pianista voltou a alegrar manhãs e tardes de quem espera pela internação. A Cafeteria do Lobby reabriu e em maior período, sempre com todas as medidas de segurança.

Aproveitando o hábito de conviver com meios digitais, o processo de pré-internação tem a opção integral da comunicação por whatsapp. E nas telas de TVs dos quartos, um novo sistema de canais, com muitas opções à disposição do paciente.



SISTEMA DE TV

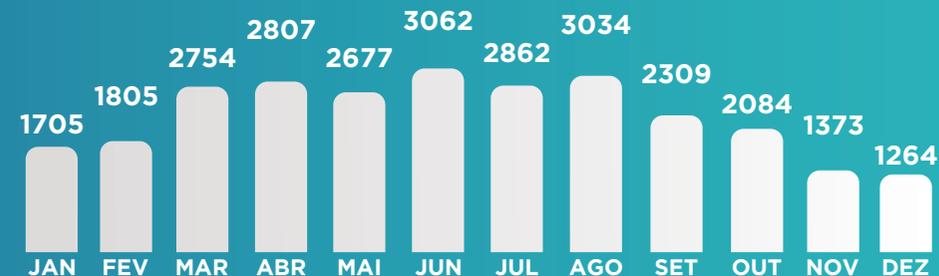
Mais conforto para nossos pacientes



auditar

PARA OTIMIZAR
O FLUXO

ABERTURA DE PENDÊNCIAS



Em 2021, o Setor de Pré-auditoria deu foco em treinamentos essenciais abordando temas importantes para otimizar os processos hospitalares.

- Indicadores gerenciais da pré-auditoria
- Qualidade em auditoria
- Tempo de liberação das contas
- Setor Comercial na pré-auditoria
- SigQuali/Localização de POPs e documentos
- Orientação sobre a movimentação de itens nas contas hospitalares
- Avaliação dos itens retirados - exclusão das contas hospitalares

A entrega alcançada foi a redução de pendências com consequente diminuição do tempo de liberação do prontuário onde alcançamos o resultado de 2,13 dias.

PERCENTUAL RECUPERADO x RECUSADO



Com o objetivo de informatizar os relatórios emitidos pela auditoria *in loco*, foi criado, com apoio do setor de Qualidade, um painel de resultados onde é possível acompanhar o indicador de glosa de cada convênio, principais motivos e o valor recuperado para o hospital.





CONTAS HOSPITALARES

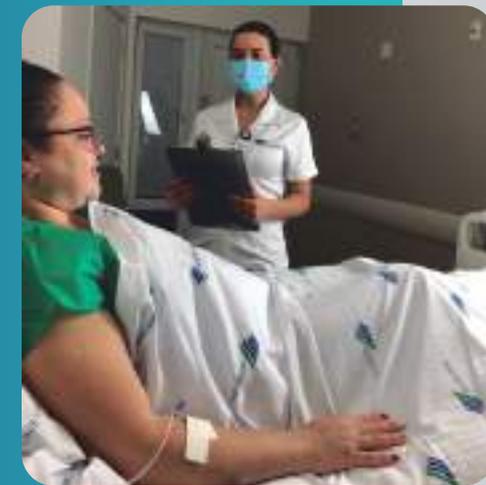
- Implementação da rotina de conhecimentos gerais para os colaboradores, de modo que toda a equipe tenha competências técnicas e habilidades para lidar com a totalidade da carteira de convênios e quaisquer tipos de contas;
- Planejamento, estratégias e controle de produção de contas, objetivando alcançar os melhores resultados a cada competência;
- Agilidade na elaboração e faturamento de contas, a fim de otimizar a receita hospitalar;
- Padronização do modo de execução de orçamentos particulares;
- Revisões contratuais frequentes para alinhamento de processos, visando minimizar cobranças indevidas e glosas;
- Reuniões mensais para demonstração de resultados e estabelecimento de metas;
- Controle rigoroso sobre todos os resultados do setor, evitando danos e perdas irreparáveis a instituição.

GESTÃO DA pandemia

Para aqueles que acharam que a pandemia da Covid-19 teria um marco final, duas novas ondas de contaminação surpreenderam também o setor de saúde pela gravidade dos pacientes na onda que se iniciou em outubro, levando o Hospital a registrar mais de 120 internações no pico de ocupação das áreas Covid. Foi necessário destinar a maior estrutura de UTI, primeiro isolando uma área e depois derrubando a barreira e disponibilizando cerca de 30 leitos para os pacientes críticos. Foi também neste período do ano, quando o Monte Sinai deu sua maior colaboração à assistência destes pacientes, atendendo a doentes de outras regiões e até de outros hospitais de Juiz de Fora.

Durante cerca de 16 meses, o Monte Sinai também assistiu pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) com a mesma estrutura e protocolos de atenção, em contrato temporário com reserva de leitos UTI e de Enfermaria. A equipe entendeu e absorveu este trabalho como uma forma de responsabilidade social em situação de altíssimo risco.

No final do ano, o novo exercício de logística foi realizado pela equipe de Emergência e Pronto Atendimento, que com a variante Ômicron, a Covid-19 congestionou prontos-socorros em todo o país, no sistema público e privado, levando a filas de espera de até 6 horas.



AÇÕES E APRENDIZADO

- Intensificação da divulgação da segurança dos fluxos de circulação para assistência em diversos setores (Hemodinâmica, Maternidade, Endoscopia, Imagem e Radiologia, Laboratório, Centro de Oncologia, Ecocardiografia e outros);
- Retomada das atividades científicas presenciais com protocolos de segurança no Centro de Estudos;
- Liberação gradual dos fluxos de visitas e rodízio de acompanhantes com atenção aos protocolos de uso de EPIs e horários restritos;
- Nova logística na compra e substituição de insumos e medicações em falta no mercado, especialmente na fase crítica da escassez de medicamentos hipnóticos, analgésicos e bloqueadores neuromusculares;
- Controle de uso de EPIs com o aprendizado transferido à rotina de compra e consumo.



PROTEÇÃO PARA AGIR DE FORMA SEGURA

A vacina contra a Covid-19 foi muito esperada. E, após um primeiro ano muito tenso da pandemia, chegou em janeiro de 2021. Foi muito comemorada, com procura imediata e em massa. A sensação de segurança e proteção motivou ainda mais uma equipe que já tinha demonstrado em 2020 sua capacidade de adaptação e entrega pela saúde dos pacientes.



ENFRENTAMENTO À COVID-19



| | DENOMINAÇÃO | FATOS PREDOMINANTES | OBJETIVOS | MEDIDAS ADOTADAS | SENTIMENTOS / ATITUDES PREDOMINANTES | REUNIÕES DO COMITÊ | RESULTADOS |
|---------------|----------------------------|---|---|--|---|--------------------|---|
| FASE 0 | ANTIGO NORMAL |  Ausência de Covid-19 | Qualidade, segurança, eficiência com foco na humanização em todos os seus elementos | Antes rotina |  Confiança e desejo de melhoras | Só nas crises |  Acreditação ONA 3 e internacional. "World Best Hospitals 2020" (Revista Newsweek) |
| FASE 1 | DOIS HÓSPITAS | Início da pandemia; Vírus desconhecida; Risco elevado de contágio; Falta mundial de EPIs. | Atender com máxima segurança e eficiência aos pacientes Covid; Proteger os profissionais de saúde; Manter o fluxo de pacientes não Covid. | Muxos independentes, roupas, refletores, elevadores, UTIs, e atendimento de emergência a Renclados | Medo, solidão, desânimo, soledade | 3 X semana | Reforço no atendimento à Covid; Baixo índice de contágio interno; Melhoras no processo interno. |
| FASE 2 | RETORNADA | Esperança de fim da pandemia; Ajustamento no enfrentamento da Covid-19. | Manter os resultados no enfrentamento da Covid; Retorno gradual dos eletivos. | Mudanças estruturais e de fluxo; Adequação dos estoques. |  Conhecimento, aprendizado | 3 X semana |  Sucesso no enfrentamento da Covid e aumento no número dos eletivos |
| FASE 3 | TRANSIÇÃO PARA NOVO NORMAL | Certeza da pandemia até vacina; 3 Mortalidade; Confiança que a curva foi achatada. | Manter a eficiência e segurança dos atendimentos aos pacientes Covid e não Covid; Retorno gradual ao antigo fluxo. | Mudanças nos restaurantes, unidades de internação clínica, lista e emergência | Maturidade, segurança e engajamento. | 2 X semana |  Fluxos seguros para retomada das atividades do Hospital |
| FASE 4 | PRÉ-VACINA | Respeção pela vacina > Demais dos Piores > Confiança na Assistência Oculista de volume de casos | Assegurar a assistência de Qualidade em todo atendimento hospitalar Total retorno às atividades | Seguir as medidas de prevenção ditadas | Confiança e coragem | 1 X semana | Recuperação dos pacientes Baixa contaminação dos colaboradores Referência no atendimento Covid e não Covid |
| FASE 5 | NOVO NORMAL PÓS-VACINA | >Funcionários vacinados >Manutenção dos setores em funcionamento pleno | Todas unidades em funcionamento convivendo com as ondas provocadas pelas variantes | Manutenção de todos os setores em funcionamento, com protocolos de segurança e higiene | Experiência e segurança na assistência e no enfrentamento da pandemia | Sob convocação | Manutenção da referência assistencial, de gestão e de logística em momentos de crise |



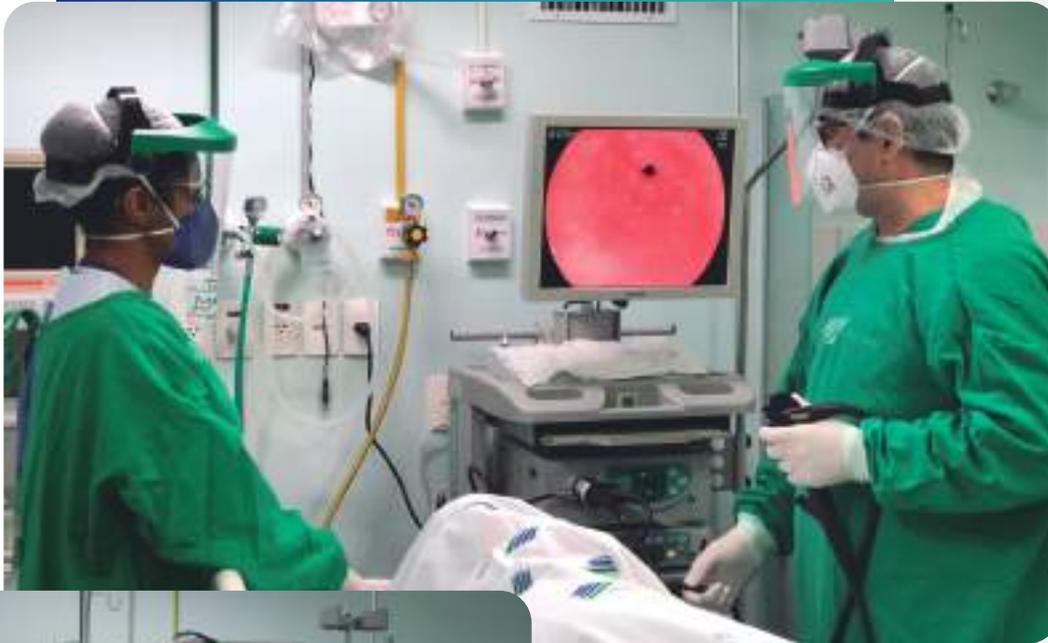
GOVERNANÇA **clínica**

Adotar os mais altos padrões de excelência para proporcionar o melhor atendimento, utilizando a percepção de entrega valor em saúde, reduzindo desperdícios e aumentando a qualidade dos processos: esta confluência de propósitos compõe os pilares da Governança Clínica e são foco da atuação do Hospital Monte Sinai na assistência.

Mas para chegar a cumprir estas metas é preciso uma gestão comprometida e com resultados melhores para pacientes, adotando estratégias que envolvam profissionais de saúde e gestores em torno do mesmo objetivo. A execução dos processos impacta diretamente na experiência do paciente, sendo ela positiva ou não. É fundamental que exista uma cultura de transparência e de responsabilização da equipe envolvida na gestão dos riscos. Além destes pilares, a instituição vem trabalhando a efetividade e eficiência clínica e o último passo, a auditoria clínica. Nem tudo está mapeado, mas a área assistencial e a diretoria seguem firmes na busca por este resultado.



>MELHORIAS ENDOSCOPIA



- Implantação da Gestão de Segurança do paciente na endoscopia;
- Implantação do formulário de Orientações pós-exames;
- Reavaliação e redefinição dos protocolos clínicos de exames (conduta anestésica);
- Criação do Protocolo de Broncoaspiração (sugerido por auditoria que fosse aplicado e adaptado a toda instituição);
- Acordos com internação e setores fechados sobre alinhamento de pedidos para a Endoscopia (pedidos com hora de jejum descritos);
- Protocolo de Deterioração Clínica;
- Implantação de rede de gases (CO₂);
- Redefinição do protocolo de desinfecção e rastreabilidade de endoscópicos;
- Criação do Fluxo COVID na Endoscopia;
- Implantação de repetidor de sinal de internet no setor;
- Cronograma de marcação de exames durante pandemia;
- Implantação para desinfecção endoscópica de copos graduados (solicitado pela auditoria);
- Troca de suporte de endoscópicos por material inox;
- Pintura do setor e mobília (áreas deterioradas);
- Implantação de cadeira de rodas;
- Implantação de bala de O₂ exclusiva do setor;
- Mudança na prescrição da dieta para preparo de colonoscopia;
- Orientação sobre dieta pré-exame de colonoscopia com 5 dias de antecedência;
- Implantação de sistema de Exaustor;
- Implantação da agenda on-line;
- Agendamento via WhatsApp.

>MELHORIAS CME E CENTRO CIRÚRGICO

- Implantação do Sistema de Rastreabilidade da CME (controle de fluxo de entrada e saída de materiais via sistema/leitura de QR Code);
- Sistematização da Assistência de Enfermagem Perioperatória (SAEP);
- Implantação do Quadro Assistencial na RPA;
- Registro do horário de administração do antibiótico em ficha de sala e sistema;
- Tratamento dos Explantes;
- Termo de consentimento para descarte ou recolhimento dos explantes;
- Reformulação da Ficha de de Sala e RPA contemplando os riscos assistenciais e avaliação da dor no pós-operatório;
- Check list de verificação de cirurgia segura em voz alta;
- Demarcação de lateralidade.



A SAEP é um processo organizado e planejado para a assistência ao paciente cirúrgico. O enfermeiro realiza o planejamento voltado para o paciente e para sua família, com visitas pré, peri e pós-operatória. Nos pacientes eleitos para a visita pré-operatória é feito um exame físico e anamnese, esclarecendo todas as dúvidas, tratando a ansiedade que o processo gera. Ele fica sabendo previamente o que encontrará no Centro Cirúrgico e sobre o procedimento. Tudo é registrado, tabulado e os resultados são compilados para o aperfeiçoamento dessa assistência sistematizada de forma permanente, visando seu aprimoramento e ampliação.

>MELHORIAS MATERNIDADE (SINAI MULHER)

- Alta multidisciplinar consolidada com orientação de engasgo como preconiza Sociedade Brasileira de Pediatria (SBP).

>MELHORIAS UTI NEONATAL

- Presença dos pais 24hs na UTI Neonatal tanto para o pediátrico quanto para o neonato;
- Consolidação do PEP 2;
- Implementação da alta multidisciplinar.



>MELHORIAS UNIDADE CORONARIANA

- Consolidação do roud multidisciplinar;
- Checagem beira-leito.

>MELHORIAS UTI ADULTO E UTI COVID

- Novo modelo do boletim médico (melhor qualidade da informação e comunicado pela psicologia e técnico de enfermagem);
- Acolhimento dos familiares dos pacientes internados na UTI;
- Criação de leitos de isolamento respiratório na UTI adulto;
- Início do Serviço de Odontologia.





ACOLHIMENTO DOS FAMILIARES DE PACIENTES DA UTI PELA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

O acolhimento é feito pela equipe multi, entendendo o que é sempre um momento delicado para as famílias. Num encontro, agendado previamente, cada membro do grupo se apresenta e mostra como cada profissional fará os cuidados do paciente durante sua jornada na UTI. A proposta desse encontro é informar e fortalecer as interações entre a equipe assistencial, paciente e seus familiares.

SETORES COM REPRESENTANTES NA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR:

Assessoria Médica da Qualidade e Segurança do Paciente na UTI | Comissão de Prevenção e Tratamento de Lesões | Coordenação Médica da UTI | Dentista | Enfermagem | Escritório de Experiência do Paciente (Ouvidoria) | Farmácia Clínica | Fisioterapia | Fonoaudiologia | Nutrição | Psicologia | SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar



>MELHORIAS **TRANSPLANTE DE MEDULA ÓSSEA (TMO)**

- Inclusão do serviço de TMO no projeto de pesquisa da SBTMO e CIBMTR;
- Início das obras da nova unidade de Transplante de Medula Óssea;
- Início da contratualização com SUS para realização de Transplante de Medula Óssea.



>MELHORIAS CENTRO DE ONCOLOGIA (ONCOSINAI)

- Finalizada a 1ª etapa da construção do prontuário eletrônico específico para área da Oncologia, com começo dos testes programado para início de março/2022;
- Implementação da pesquisa de satisfação.

A INICIATIVA DE UMA DAS PACIENTES DE CÂNCER DE MAMA DO ONCOSINAI, COM SESSÃO DE FOTOS ESPECIAL PARA AS DEMAIS PACIENTES EM TRATAMENTO, GEROU EMOCIONANTE FILME QUE FOI O PONTO ALTO DO “OUTUBRO ROSA” DE 2021 NA INSTITUIÇÃO

TRIAGEM E CUIDADO DA EQUIPE MULTI NO TRATAMENTO DO PACIENTE ONCOLÓGICO

A Introdução de um processo de triagem do paciente oncológico fez toda a diferença no tratamento oferecido pelo OncoSinai. Numa só consulta, o paciente passa pelos diferentes profissionais (de Enfermagem, Nutrição, Fonoaudiologia, Odontologia, Farmácia e Psicologia) que orientam e desmistificam o imaginário sobre a terapêutica necessária. Cada um explica o atendimento que fará e como ele ajudará o paciente no processo, focando a qualidade de vida e o melhor resultado para o plano terapêutico proposto. Todo o processo é conduzido pelo médico oncologista que pode sugerir outros profissionais neste cuidado multidisciplinar em cada caso.



>MELHORIAS SETORES DE INTERNAÇÃO

- Aplicação da escala de avaliação deterioração do estado clínico dos pacientes (Escala Mews) em 100% dos pacientes da Unidade de Internação;
- Novo passante das equipes técnicas evoluiu, de forma mais dática, facilitando a comunicação e a continuidade do cuidado;
- Iniciado plano de cuidado de 100% dos pacientes;
- Plano terapêutico realizado em 100% dos pacientes críticos das unidades, no sistema PEP 2, sendo realizado com discussões diárias no posto de Enfermagem e reuniões semanais com toda equipe multidisciplinar e coordenação médica;
- Solidificação da cultura dos protocolos segurança do paciente. Seguindo esse raciocínio, implantação de armários para utilização das medicações uso domiciliar.



PLANO TERAPÊUTICO | Na Unidade de internação, 100% dos pacientes com escala Fugulin igual ou superior a 28 pontos entram no plano terapêutico. Com encontros diários, no posto de Enfermagem, coloca-se em prática as ações e metas traçadas nas reuniões com equipe multidisciplinar. Semanalmente, ocorrem encontros presenciais com toda a equipe multi (nutricionista, farmacêutico, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, enfermeiros e técnicos) em conjunto com a com a coordenação de Enfermagem e Médica da unidade, visando direcionar e traçar as condutas, em que se busca uma evolução coesa, que foque a melhora e alta do paciente.



AIBA COMO TUA A EQUIPE DE CUIDADOS PALIATIVOS DO HOSPITAL MONTE SINAI

Cuidar é um ato de amor!
 Pela OMS (2012), Cuidados Paliativos "consistem na assistência apropriada por uma equipe multidisciplinar que aliviar a dor física, aliviar os sintomas, aliviar o sofrimento e oferecer suporte de suporte emocional e espiritual e aliviar o sofrimento da família e dos membros da equipe de saúde. O objetivo é melhorar a qualidade de vida dos pacientes e famílias, aliviando o sofrimento físico, emocional e espiritual".




SEGUNDA SEMANA DE CUIDADOS PALIATIVOS

2021: A COMISSÃO DE CUIDADOS PALIATIVOS GANHA FORÇA NO CENÁRIO DA ASSISTÊNCIA

Uma Comissão que avançou muito no ano de 2021, no Monte Sinai, foi a de Cuidados Paliativos. A adesão do corpo clínico e funcional às propostas e práticas de cuidados foi sensível. A equipe multidisciplinar, indispensável, para a assistência adequada a este tipo de paciente, agora, também está completa.

>MELHORIAS

- Comissão de Cuidados Paliativos se solidificando entre os colaboradores, e conseguindo atingir maior número de indicações e pareceres;
- Iniciando suas atividades dentro da UTI;
- Realizado Workshop on-line na semana dedicada aos cuidados paliativos, com uma boa aceitação e participação de público;
- Treinamento hipodermoclise.



O SOFRIMENTO HUMANO SÓ É INTOLERÁVEL QUANDO NINGUÉM CUIDA

Civay



Sinai @Cast

▶ CONHEÇA O TRABALHO DA COMISSÃO DE CUIDADOS PALIATIVOS DO HOSPITAL MONTE SINAI

com Dra. Mariana Abad
 Oncologista e especialista em medicina
 e Amanda Madeira
 Coordenadora da equipe multidisciplinar



cuidado

DE ROTINA COM
MAIS SEGURANÇA

FONOAUDIOLOGIA INOVA COM ATENÇÃO E PREVENÇÃO À DISFAGIA

O Hospital Monte Sinai foi pioneiro na região ao oferecer um Serviço de Fonoaudiologia implantado de forma sistemática no tratamento multidisciplinar de seus pacientes, com equipe de sobreviso 24 horas. Foi inserido um novo protocolo de segurança no modelo assistencial hospitalar, com acompanhamento e gerenciamento de todos os pacientes que possam apresentar potencial risco para disfagia e distúrbios da deglutição. Desta forma, a equipe garante que todos tenham acesso às informações, orientações e condutas - seja na reabilitação das alterações ou na prevenção de futuras complicações e infecções respiratórias. No Monte Sinai, o fonoaudiólogo também foi inserido na equipe multiprofissional de atenção ao paciente em cuidados paliativos.

Um dos principais focos da atuação fonoaudiológica em ambiente hospitalar é viabilizar a alimentação pela boca de forma segura ou, na impossibilidade de manutenção da via oral, a indicação da via alternativa de alimentação - sonda nasoenteral, gastrostomia ou jejunostomia.





NA UTI ADULTO, TAMBÉM É ASSISTIDO POR UM DENTISTA

Em 2021, o Monte Sinai estruturou a rotina da equipe de Odontologia Hospitalar - uma área do trabalho multidisciplinar assistencial fundamental para a saúde geral do paciente internado. Ele visa a promoção da saúde, a prevenção de infecções, o diagnóstico e o tratamento de doenças orofaciais, de manifestação bucal de doenças sistêmicas do paciente ou das consequências de seus tratamentos. A atuação padrão rotineira está focada nas unidades fechadas, assistindo, em especial, os pacientes mais debilitados. No trabalho diário de higienização, conduzido pela equipe assistencial, tem a meta de evitar - entre outras infecções - a pneumonia mais comum nestes ambien-

tes, a PAV, pneumonia associada à ventilação mecânica, com risco maior para pacientes entubados.

A Odontologia integrada em uma equipe multidisciplinar, deve ter em mente a abordagem do paciente como um todo e em todo seu período de internação, e não somente nos aspectos relacionados aos cuidados com a cavidade bucal.

E são muitos os momentos em que os dentistas podem atuar, principalmente junto a pacientes oncológicos, os de longa permanência, neurológicos, com restrição de mobilidade e a demanda cresceu muito com as sequelas pós-covid, especialmente na restrição de movimentos dos membros superiores.

DURANTE O ANO, EQUIPES PROMOVEM AÇÕES PARA O CORPO CLÍNICO E FUNCIONAL

Campanhas realizadas em 2021:

- Abril pela Segurança do Paciente e do Funcionário (parceria do Núcleo de Segurança do Paciente e do SESMT);
- Maio: Dia Mundial da Higiene de Mãos/ Dia Nacional do Controle das Infecções Hospitalares (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar);
- Em outubro, aconteceu a 2ª Semana de Cuidados Paliativos (Comitê de Cuidados Paliativos)
- 6º Campanha interna de prevenção de LPP: *Mude de lado e evite a pressão* (Comissão de Prevenção e Tratamentos de Lesões)
- O tema do Dia Mundial da Segurança do Paciente deste ano foi *Cuidado Materno e Neonatal Seguro*, acompanhado pelo chamado à ação *Aja agora para o parto seguro e respeitoso!*
- Dia Mundial da Sepsis, marcado com mensagens em 13 de setembro;
- Além de campanhas de conscientização contra o uso de adorno pela assistência (TV Corporativa).



NEWSWEEK ELEGE O HOSPITAL ENTRE OS MELHORES EM NEUROLOGIA NO MUNDO, EM 2021

Em outubro de 2021, a Revista Newsweek divulgou novo ranking, desta vez com a classificação dos melhores centros especializados do mundo em dez áreas da Medicina, destacando o Monte Sinai em Neurologia. O ranking leva em consideração hospitais de última geração que têm equipes médicas de excelência e oferecem o mais alto nível de atendimento nas especialidades.

O Monte Sinai, na área da Neurologia tem um dos melhores protocolos, na região, de atendimento ao AVC agudo. Além de toda a estrutura necessária ao suporte hospitalar nesta área - emergência de alta complexidade com equipe treinada, exames de alta tecnologia 24 horas, estrutura de Hemodinâmica e UTI especializada na área (Unidade de AVC) - o Hospital Monte Sinai estruturou um protocolo assistencial para rastreio rápido, eficaz e coordenado, com profissionais treinados e com suporte de um aplicativo (Join).



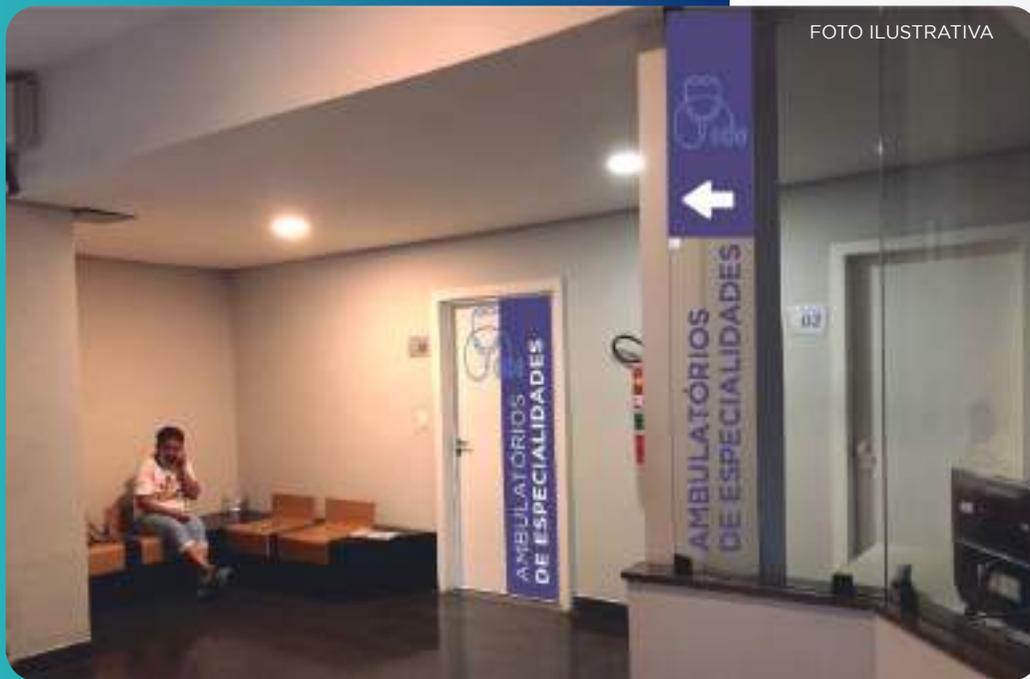


FOTO ILUSTRATIVA

HOSPITAL MONTE SINAI IMPLANTA AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES

O Monte Sinai deu início à operação do seu Ambulatório de Especialidades em dezembro de 2021. Um novo setor destinado a atender a uma demanda reprimida e oferecer alternativa a quem precisa de bons especialistas e com hora marcada. Conhecendo a demanda do pronto-atendimento, considerando a dificuldade de agendamento que muitos pacientes enfrentam e, por isso, recorrem ao atendimento ambulatorial de porta, o hospital reuniu um time de médicos experientes para suprir esta necessidade. O acesso dos pacientes é pela entrada do Pronto-Atendimento (no bairro Dom Bosco), em recepção exclusiva para o setor.

O início da operação aconteceu com as especialidades:

- Angiologia/Cirurgia Vascular
- Cardiologia
- Cirurgia Pediátrica
- Clínica Geral / Medicina de Família
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Nefrologia
- Neurologia
- Pneumologia

VOCÊ SABE COMO O MÉDICO DE FAMÍLIA PODE AJUDAR A FAZER O GERENCIAMENTO DA SUA SAÚDE?

Dr. Juez Araujo - Médico Clínico e Médico de Família do Ambulatório de Especialidades do Hospital Monte Sinai

O cartão apresenta uma mão segurando ícones de uma família (uma criança, um adulto e um idoso). Um retrato circular do Dr. Juez Araujo, um médico com óculos, está no canto inferior direito. O fundo mostra um close-up de um estetoscópio em um jaleco branco.



NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

- Abordando o tema “Implantação de Busca Ativa de Incidentes na busca pela Consolidação da Cultura de Segurança do Paciente”, o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) apresentou seu 2º artigo científico, submetido ao Prêmio Melhores Práticas em Destaque, promovido pela Organização Nacional da Acreditação (ONA), aprovado na sessão e-poster durante o 4º Seminário Internacional de Segurança do Paciente e Acreditação em Saúde. Ele ficou entre as 60 melhores experiências apresentadas. O evento premia casos de sucesso relacionados a gestão, segurança do paciente e resultados assistenciais em organizações de saúde.
- Em 2021, o NSP realizou a campanha “Abril pela Segurança do Paciente e do Trabalhador” visando promover a segurança dos profissionais para, consequentemente, prestar uma assistência segura. Os objetivos foram: fomentar a prevenção, controle e reduzir falhas assistenciais através do monitoramento sistemático dos riscos assistenciais e do compartilhamento do conhecimento dos seus atores.
- Com mais de 500 inscritos, aconteceu em 16 e 17/11, o 4º Congresso da Zona da Mata de Segurança do Paciente, com transmissão on-line no auditório do Centro de Estudos Monte Sinai. O encontro reuniu um time de peso em torno do tema “Segurança do Paciente é um diferencial ou uma realidade?”.
- Como parte das iniciativas pelo Dia Mundial da Segurança do Paciente, comemorado em 17/9, o Monte Sinai aderiu à campanha Cuidado Materno e Neonatal Seguro, com slogan “Aja agora para um parto seguro e respeitoso!”. A segurança do Paciente é uma das dimensões da qualidade do cuidado. O hospital defende um sistema de melhoria da qualidade, que captura dados para monitorar os principais indicadores, desenvolve uma cultura transparente, justa e desenvolve aprendizado com os eventos adversos relatados.

ALTA CONFORMIDADE COM AS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

O Hospital Monte Sinai alcançou a classificação de ALTA CONFORMIDADE, com índice de 85,71%, na Autoavaliação das Práticas de Segurança do Paciente - 2021. Resultado importante na consolidação da cultura de segurança para uma instituição hospitalar. Ele faz parte do Plano Integrado para a Gestão Sanitária da Segurança do Paciente em Serviços de Saúde da ANVISA, é feito por autoavaliação conduzida, no Monte Sinai, pelo NSP, anualmente. Somente os hospitais brasileiros com leitos de UTI adulto, pediátricos ou neonatal participam.

Nesta avaliação das práticas do Monte Sinai, o resultado focou os processos de gestão de riscos baseado na implantação de práticas de segurança, que encaminham a instituição ao aumento gradual da conformidade com as exigências de estrutura e processo estabelecidas na RDC 36/2013. A equipe comemora o resultado final do Hospital que se enquadra no nível mais alto de conformidade considerando os indicadores de estrutura e processo avaliados.



gestão DO CORPO CLÍNICO

- Durante o ano de 2021, a Gestão do Corpo Clínico evidenciou uma média de 91% de encantamento do cliente para assistência médica. Sendo o resultado divulgado mensalmente ao corpo clínico da instituição e, pontualmente, ao profissional elogiado. A estratégia visa melhoria da efetividade do cuidado e valorização do profissional.



A valorização do Corpo Clínico é uma constante no Hospital Monte Sinai, principalmente pela incorporação de sua vocação pelo pioneirismo e oferta das melhores e mais inovadoras técnicas que beneficiam o avanço da Medicina em todas as especialidades. Isso é feito através de diversos canais e recursos de comunicação disponíveis no hospital e também através da mídia local e nacional.



202ª Sessão CLÍNICA

9 DEZEMBRO 2021 . 19h30 (quinta-feira)
Centro de Estudos do Hospital Monte Sinai
Av. Pres. Itamar Franco, 4001 - 2º andar | Torre Oeste

PRESENCIAL

TEMA

Como a gestão de riscos impacta no desfecho clínico do paciente

PALESTRANTE
Aline Beviláqua
Enfermeira Coordenadora de gestão do Corpo Clínico e Núcleo de Segurança do Paciente do Monte Sinai

- O Engajamento do corpo clínico nas Diretrizes de Qualidade e Segurança é essencial para a melhoria dos resultados assistenciais da instituição. Pensando nesse resultado o Hospital Monte Sinai realizou em 2021 a Sessão Clínica de nº202, com o tema: "Como a gestão de riscos impacta no desfecho clínico do paciente".
- Durante a pandemia o corpo clínico realizou 28 reuniões de especialidades com discussões científicas e aprimoramento das melhores práticas no Hospital Monte Sinai .

NOVAS TÉCNICAS E TECNOLOGIAS

- Pioneiro em Minas no uso de uma nova geração de próteses para implante transcaterter valvar aórtico (TAVI);
- A equipe do Serviço de Endoscopia Digestiva realizou pela primeira vez, em Juiz de Fora, uma Ablação por Radiofrequência de Esôfago de Barrett com displasia;
- No Hospital Monte Sinai, a membrana de oxigenação extracorpórea já foi utilizada em três pacientes de Covid;
- O serviço de Neurocirurgia do Hospital Monte Sinai realizou, no estado de Minas, o primeiro implante de novo dispositivo para tratamento de aneurismas cerebrais por via percutânea, realizado na Hemodinâmica do Hospital;
- A Cirurgia Endovascular usa a aterectomia - técnica, minimamente invasiva, durante a Angioplastia Periférica em casos nos quais a obstrução do vaso com calcificação acentuada - o que dificulta a dilatação da artéria apenas com o cateter balão;
- Médicos, fisioterapeutas, enfermeiros, farmacêuticos, técnicos de Enfermagem, além de outros profissionais administrativos e acadêmicos ligados às unidades fechadas do Hospital Monte Sinai participaram de um Treinamento de ECMO (Membrana de Oxigenação Extracorpórea);
- Equipe da Cirurgia Torácica realiza procedimento por videotoroscopia - com uso de câmera e pequenos cortes dos dois lados do tórax - para corrigir a deformidade "Pectus Scavatum" com uma barra - prótese - intratorácica, chamada barra de Nuss;
- É realizada pela equipe de Cirurgia do Aparelho Digestivo, a primeira colectomia na Zona da Mata, por videolaparoscopia com uso de fluorescência intraoperatória, um recurso tecnológico de realidade aumentada.





ambientalmente

CORRETO

GESTÃO DE INSUMOS

Sem perder de vista a importância social de reduzir o consumo de insumos, o Hospital Monte Sinai controla seus principais indicadores, visando mitigar o impacto social e ambiental de sua operação. Um exemplo é o consumo de papel. O ano de 2021 ainda não conseguiu reduzir as metas, mas as gerenciou com foco principal em informatizar os sistemas que vão permitir, por exemplo, ter um prontuário cada vez mais digital. Apenas 37% do que é produzido de papel é reciclado no mundo, hoje. Então, a melhor forma de contribuir é utilizando cada vez menos.

O consumo consciente do uso de água - uma situação difícil de controlar, especialmente num período em que se fez tão importante a lavagem

correta das mãos, devido à pandemia - é um dos dados monitorados durante todo o ano de 2021, sensibilizando a comunidade hospitalar para evitar o desperdício, principalmente. O indicador recebe atenção especialmente de quem controla a questão estrutural (todos os banheiros do hospital usam válvulas econômicas), é permanente o cuidado do setor de Manutenção com vazamentos. Na gestão dos recursos energéticos, já havia feito diferença enorme, em período anterior, a mudança da forma de compra, com a migração do Mercado Cativo para o Mercado Livre de concessão de energia. Mesmo assim, a conscientização do uso racional dos recursos continua sendo uma campanha permanente.

INDICADORES

sustentáveis

241.373

MÉDIA DE CONSUMO DE PAPEL, QUE EM 2021 FICOU ABAIXO DO LIMITE MENSAL ACEITÁVEL NO INDICADOR “PEDIDO GLOBAL DE PAPEL”

213.925 kv/h

OUTRA MÉDIA POSITIVA, NA META MENSAL DE 2021, QUE FOI DE 240.000 KW/H DE ENERGIA

3.750 m³

MÉDIA MENSAL DE CONSUMO DE ÁGUA, TAMBÉM FICOU ABAIXO DA META PREVISTA.

22,12t

DE RESÍDUOS NÃO RECICLÁVEIS. ESTA MEDIDA TEM COMO OBJETIVO MONITORAR A GERAÇÃO DE RESÍDUOS NÃO RECICLÁVEL (GRUPO D), QUE SÃO PESADOS MENSALMENTE, POR PARTE DO HOSPITAL.

2,38t

DE RESÍDUOS GERADOS, RESULTADO, ÚNICA MÉDIA FORA DO LIMITE ACEITÁVEL, POR CONTA DE CONDIÇÕES ESPECIAIS DO ANO DE 2021

O USO DE BODIESEL NOS GERADORES DO HOSPITAL É OUTRA ATITUDE SUSTENTÁVEL ADOTADA RECENTEMENTE PELO MONTE SINAI





socialmente

JUSTO

EXPERIÊNCIA POSITIVA E GERAÇÃO DE VALOR

Trabalhar pelas pessoas - pacientes, familiares, funcionários e comunidade - é um dos pilares de sustentabilidade do *triple bottom line*. Fazer gestão com responsabilidade social garante que as empresas impactem o contexto em que elas estão inseridas e também de seus colaboradores. E nas duas maneiras de ver a questão social, interna e externamente, o Hospital Monte Sinai busca exercer sua missão e implementar boas práticas diante dos funcionários, estendendo essa atuação à comunidade.

Começando de dentro, o Monte Sinai preocupa-se com a sustentabilidade e respeita seus colaboradores, oferecendo boas condições

de trabalho. Na comunidade, o Hospital sempre teve foco em somar forças para apoiar entidades com propósitos semelhantes. O suporte do hospital ao trabalho das ONGs que atuam no bairro em que está inserido (Dom Bosco), ajudou a mudar a realidade de muitas pessoas, especialmente no período difícil da pandemia.

Já pelo paciente, o foco do trabalho e todo o redirecionamento da gestão se volta à experiência do paciente. O SAC evoluiu e novas práticas e os conceitos inseridos na excelência da experiência, tem envolvido todos os setores na busca pela efetiva entrega de valor na jornada do paciente no Hospital.



jornada DO PACIENTE

A presença do Escritório de Experiência do Paciente está nas principais etapas do acompanhamento da Jornada do Paciente no Monte Sinai, sendo esta uma das mais importantes definições do que representa na prática o trabalho do setor. Nos principais momentos, ou em qualquer requisição de apoio do paciente ou de sua família, um membro da equipe é designado para dar suporte.

Nas etapas programadas, o Escritório está presente:

- na Admissão do paciente, explicando as regras de funcionamento do hospital e como ele tem acesso às informações (QR code para acesso aos canais e informativos). Um cartão entregue apresenta as formas de contato para acionar apoio durante toda a internação;
- na Visita Programada, realizada em 100% dos leitos com mais de 24 horas de internação;
- na alta do paciente, sempre que possível, o Escritório está presente visando conferir a satisfação do paciente em sua jornada e deixando as informações complementares de necessidades pós-alta, bem como os canais de comunicação com o hospital.

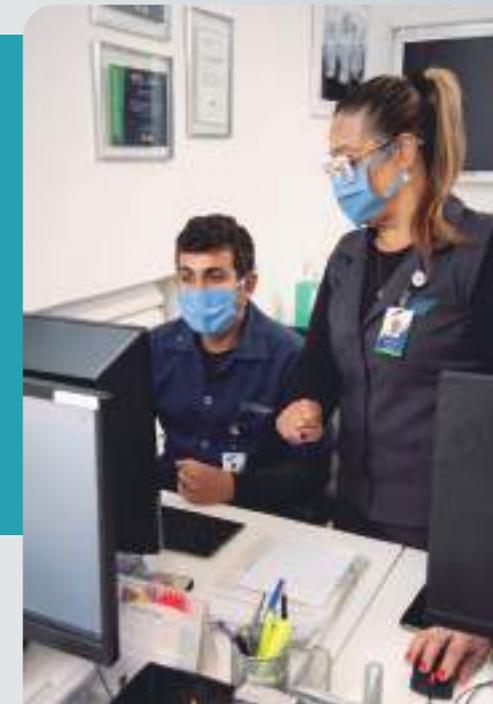


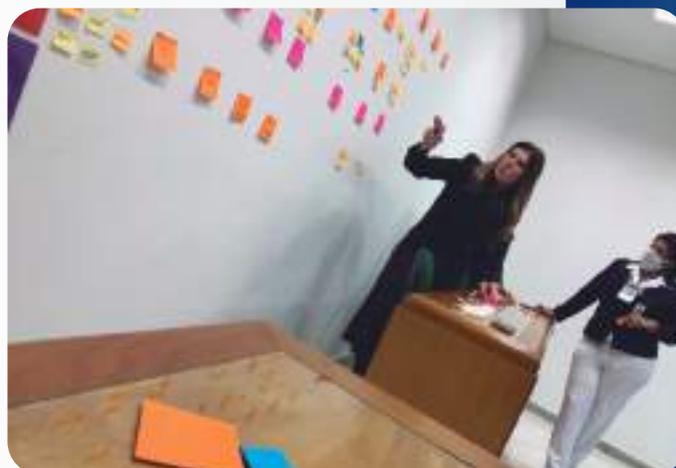
ESCRITÓRIO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

O Escritório de Experiência do Paciente do Monte Sinai é uma evolução do antigo suporte de SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) e busca contribuir para uma melhor experiência do paciente durante sua estadia no Hospital. Ele é responsável por promover o atendimento ao cliente, monitorar o seu encantamento, fidelização e *NET Promoter Score* via pesquisas de opinião. Assim como conhecer e trabalhar os principais pontos chaves na percepção de valor pelo cliente, tais como conhecimento técnico, componente humano e cuidado centrado no paciente. Funciona em horário comercial. Disponibiliza contatos por celular/fixo, whatsapp e e-mail. Está diretamente ligado à supervisão do setor de Qualidade do Hospital e seus processos de implantação foram iniciados em 2021.



ALÉM DE PARTICIPAR DA REUNIÃO SEMANAL DE ACOLHIMENTO DA FAMÍLIA DO PACIENTE COM A EQUIPE MULTIDISCIPLINAR DA UTI ADULTO, O ESCRITÓRIO PODE SER CHAMADO A DAR SUPORTE A FAMÍLIAS COM DÚVIDAS OU PRECISANDO DE APOIO ESPECIAL EM QUALQUER MOMENTO DA INTERNAÇÃO DO PACIENTE NAS DIVERSAS UNIDADES. O SETOR ACOLHE E TRATA AS QUESTÕES COM AS ÁREAS, ATRAVÉS DOS PROCESSOS DE CONCILIAÇÃO E RETORNA AS SOLUÇÕES.





> MELHORIAS ESCRITÓRIO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

- Realização do Workshop de Experiência do Paciente;
- Conselhos Consultivos (presenciais);
- Aplicativo de Experiência do Paciente;

MOMENTOS "WOW"

- Aniversários de pacientes internados
- Dia das Mães
- Dia dos Pais
- Cantata de Natal



> BENCHMARKING E PORTAS ABERTAS

Visando contribuir para a melhoria contínua do Hospital Monte Sinai, em 2021, quando não foi possível estar *in loco* para conhecer práticas que ajudam o hospital a aperfeiçoar suas práticas, foram criadas oportunidade para compartilhar experiências através de videoconferências.

Empresas visitadas em 2021 e áreas de interesse:

- MRS Logística | Auditoria Interna
- Arcelor Mittal | Auditoria Interna e Gestão de Riscos
- Hospital Albert Sabin | Gestão de Riscos
- Rede Santa Catarina | Modelo Assistencial
- Hospital Alemão Oswaldo Cruz | Modelo Assistencial e Educação Permanente

PORTAS ABERTAS

Com o mesmo foco na troca de experiências para o crescimento, o Hospital Monte Sinai também abriu suas portas para outras instituições em 2021:

- Brafort 10 Sistemas de Higienização | Lavanderia
- Hospital de Caridade Astrogildo de Azevedo | Engenharia Clínica
- Hospital São José do Avai | Compras, Farmácia e Almoxarifado, em segunda visita: Qualidade e Núcleo de Segurança do Paciente
- Hospital 9 de Julho (Juiz de Fora) | Arquivo



> SIMULADO APOIO À COMUNIDADE

O Hospital Monte Sinai foi convidado a participar do “simulado de abandono” de iniciativa do Independência Shopping, em novembro de 2021. Um grande contingente de profissionais do SAMU, Bombeiros, Polícia Militar realizaram a simulação de uma situação de assalto dentro do cinema, com princípio de incêndio, reféns, vítima com ferimento por arma de fogo e de queimaduras, com socorro a cinco “feridos”, encaminhados ao Monte Sinai de ambulância. A operação contou com suporte também da Secretaria de Mobilidade Urbana, no controle do trânsito, viaturas dos Bombeiros, três do SAMU e grande aparato do batalhão de Choque da Polícia Militar.

As equipes do Hospital, foram mobilizadas, sob a coordenação do Comitê de Proteção a Vida (CPV),

com o apoio da Segurança Corporativa, Segurança do Trabalho, diversos setores de rotina neste tipo de simulação, brigadistas e o principal objetivo foi testar o processo padrão de atendimento a acidentes de grandes proporções do Hospital.

A simulação permitiu às equipes envolvidas, refinar todo o fluxo de atendimento para estas situações. Neste exercício, foram mobilizados os profissionais de plantão do setor de Emergência, com apoio do setor internação, até encaminhamento a unidades de exames, Centro Cirúrgico e UTI Adulto.

Todas as “vítimas” envolvidas na simulação de atendimento eram funcionários do Hospital. O simulado foi considerado um sucesso, na etapa do Monte Sinai, pelos membros que compõem o CPV.



TRABALHADOR JOVEM

> PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

O Hospital Monte Sinai proporciona um ambiente dinâmico, criativo e de oportunidades de crescimento profissional, contribuindo para a formação dos futuros profissionais do país. No ano de 2021, foram contratados 29 aprendizes e desta turma 50% foram promovidos para diversos cargos, como Assistente Administrativo e Recepcionista.

MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAS | O capital humano é um dos principais responsáveis pelo crescimento de uma empresa. Pensando nisso, o Hospital Monte Sinai, focado na retenção de talentos valoriza e desenvolve as pessoas que aqui trabalham. No ano de 2021, tivemos um total de 40 colaboradores promovidos internamente, seja através de seleção interna, promoções (mudança de função) ou progressões salariais.



educação

DE QUALIDADE

INCUBADORA EDUCACIONAL

Em Setembro de 2021, foi implementada a Incubadora Educacional, projeto voltado para o desenvolvimento dos Enfermeiros e técnicos de enfermagem recém-admitidos. O projeto conta com uma Enfermeira de Educação Permanente para o acompanhamento e treinamento de atividades críticas desses colaboradores.

No ano de 2021 a área de desenvolvimento passou por reestruturação e atualmente contempla a Educação Corporativa e Educação Permanente (focada no desenvolvimento assistencial).

Tivemos um aumento de 30% de cumprimento do plano de T&D em relação ao ano anterior, mais de 960 turmas de treinamentos realizados, apresentando uma média de 1 hora de treinamento (técnico e corporativo) mensal por colaborador. Continuamos com o Projeto de Gestão por Competências através da consultoria interna de feedback com os líderes da instituição e iniciamos o terceiro ciclo de avaliação de desempenho de liderança.



RESULTADOS DE 2021:

72% dos planos de ação dos líderes realizados e mais de 1.400 *feedbacks* realizados através do sistema GCPEC

EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

> 1º FÓRUM DE LIDERANÇA HOSPITALAR E GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

No ano de 2021, foi promovido pela Gestão de Pessoas do Hospital Monte Sinai o 1º Fórum de Liderança Hospitalar e Gestão Estratégica de Pessoas. O evento contou com a participação de 110 lideranças de Gestão de Pessoas de Juiz de Fora e região que puderam aprimorar seus conhecimentos através de palestrantes renomados nos temas de Comunicação Assertiva, Processos Inteligentes, Gestão de Pessoas e Estratégias de Liderança.



1º FÓRUM DE LIDERANÇA
HOSPITALAR E GESTÃO
ESTRATÉGICA DE PESSOAS





LABORATÓRIO DE HABILIDADES

Depois de um espaço piloto, o Laboratório de Habilidades ganhou em 2021, um espaço definitivo ao lado do Centro de Estudos Monte Sinai, no Centro Médico Monte Sinai. Batizado com o nome da enfermeira Bernadete Almada, a escolha (do nome) teve o intuito de homenagear uma profissional conhecida pela competência, amor a profissão e dedicação à instituição. A proposta é capacitar os recém admitidos e aprimorar as habilidades técnicas dos colaboradores, além de contribuir com o processo de seleção de pessoal. No laboratório realiza-se treinamento e desenvolvimento dos profissionais, beneficiando toda a equipe multidisciplinar e corpo clínico da instituição.



responsabilidade

SOCIAL

É fato que a pandemia impactou a vida de todos, com repercussões econômicas sem precedentes. E o que um hospital poderia fazer para auxiliar as famílias de menor renda, que mais sofreram com a crise financeira, perda de trabalho e queda das oportunidades de emprego?

A partir de uma proposta da Aban, Associação dos Amigos, o Hospital adotou na fase mais aguda da crise, e durante 2021, o projeto Vida Plena. Inicialmente, ele beneficiou as mulheres da comunidade, pois por um tempo, muitas das ocupações femininas (especialmente de faxina, passadeira, arrumadeira, babá e outras) desapareceram na pandemia.

Resgatando sua moeda social (Digna), criada pela associação anos antes, a Aban, com apoio do Monte Sinai e outros parceiros, apoiou famílias que ficaram desassis-

tidas e que, só assim, puderam ter comida na mesa. O projeto cresceu em 2021, estimulando talentos e aprendizado com foco em resgate da dignidade, apoio à comunidade e empreendedorismo.

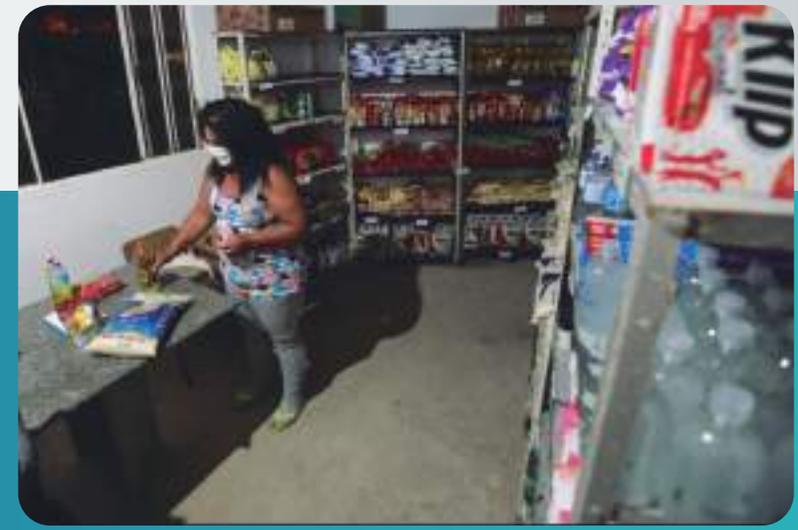
O apoio do hospital foi financeiro, e também tem ajuda de outros doadores. Tudo é convertido em alimentos que abastecem o mercado da Aban, para serem “trocados” pelas famílias conforme sua necessidade.

- **O RESULTADO** | A participação em ações era trocada conforme o saldo de “Digna” que as participantes acumulam de acordo com seu grau de envolvimento com as atividades propostas. O lastro da Digna são alimentos que ajudaram a suprir as necessidades de cerca de 150 famílias dos bairros Dom Bosco e Jardim Casablanca, desde março de 2020.



Projeto Vida Plena fazendo diferença na vida de 150 famílias

com Nely Falabella
Diretora Executiva da Aban
atividade apoiada pelo Hospital
Monte Sinai há 28 anos



COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

A doação de brinquedos para o Natal foi um dos momentos fofos que ajudaram na satisfação de poder colaborar com a vida da comunidade. Como é tradição, o foco das ações do Hospital Monte Sinai se direcionam, preferencialmente, aos parceiros do entorno. E, neste caso, a alegria de receber as doações foi dos pequenos do Centro de Assistência Social e Cidadania (CASCID) que é uma entidade filantrópica sem fins lucrativos, e presta serviço de administração da Creche Municipal Carlos Roberto Ananinas, que atende cerca de 115 crianças, com idade de 4 meses a 3 anos e 11 meses.

- O Comitê de Sustentabilidade programa uma agenda de atividades com o grupo de funcionários responsável por suas ações e além de responsabilidade social, foca também as questões ambientais e sociais direcionadas tanto ao público externo quanto interno.





Avenida Presidente Itamar Franco, 4000 - Cascatinha - Juiz de Fora/MG
(32) 2104-4000 | www.hospitalmontesinai.com.br