

**PRÊMIO FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE  
ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR 2016**

**Inscrição nº 0031**

**Hospital Regional do Baixo Amazonas:**

**“Como uma gestão inovadora, sustentável e voltada a humanização mudou a realidade da Saúde no Oeste do Pará.”**

**Candidato**

Hebert Moreschi

## SUMÁRIO

1. INFORMAÇÃO DO CANDIDATO.....	03
2. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE.....	04
2.1 Identificação do estabelecimento.....	05
3. INTRODUÇÃO	
3.1 Objetivo Geral.....	06
3.2 Objetivos Específicos.....	06
3.3 Metodologia.....	06
4. DETALHAMENTO DO PROJETO	
4.1 Liderança.....	07
4.2 Planejamento Estratégico.....	08
4.3 Foco no Cliente.....	09
4.4 Gestão de Processos.....	12
4.5 Gestão Pessoas.....	14
4.6 Relação com fornecedores.....	17
4.7 Responsabilidade social.....	18
4.8 Resultados.....	19
4.9 Conquistas de certificações, creditações e prêmios.....	19
5. Anexos.....	21

## 1. INFORMAÇÕES DO CANDIDATO

### Dados Pessoais

Hebert Moreschi / RG: 7260477 / CPF: 042.258.197-60 / CRA - SP: 59374

Email: hebert.moreschi@prosaude.org.br

### **Formação:**

Especialização em Gestão Empresarial - PUC – Campinas

Graduação em Administração Hospitalar - Centro Universitário São Camilo – São Paulo

### **Experiência profissional:**

- 2010 até a data atual - Diretor Geral do Hospital Regional do Baixo Amazonas – Dr. Waldemar Penna – Pró – Saúde ABASH.
- 2009 - Consultoria e Coordenação do Desenvolvimento e Implantação de Sistemas de Gestão em Saúde pela Pró Saúde – ABASH.
- 2007 a 2008 – Diretor Geral da Clínica Girassol (Hospital de Grande Porte e Alta Complexidade em Angola).
- 1999 a 2007 - Gerente Administrativo do Hospital de Porto Trombetas Mineração Rio do Norte - Pró – Saúde ABASH.
- 1997 a 1998 - Superintendente Administrativo do Hospital e Maternidade Santa Helena - Sociedade Beneficente São Camilo, Espírito Santo.
- 1996 a 1997 CONPLASA – Consultor em Implantação de Serviços de Saúde e Planejamento da Saúde S/C Ltda, São Paulo.
- 1995 - Assessor Administrativo da Diretoria Geral da Gerência Hospitalar Sociedade Beneficente São Camilo, São Paulo.

## 2. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE

O Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará - Dr. Waldemar Penna - HRBA, é um hospital público de atendimento exclusivo ao Sistema Único de Saúde - SUS, pertencente ao Governo do Estado do Pará, sediado no município de Santarém/PA, e foi criado pela Lei 6.877 de 29 de junho de 2006 e inaugurado em 28 de dezembro do mesmo ano. O hospital possui uma área de 16.400 m<sup>2</sup>.

A construção deste Hospital foi uma estratégia adotada pelo Governo do Pará para a descentralização da alta complexidade no Estado, fazendo parte de uma rede que conta com mais cinco hospitais no interior e um na região metropolitana, atendendo ao anseio da população paraense. Presta serviço 100% referenciado e atende à demanda originária da Central de Regulação do município de Santarém. Além disso, o HRBA faz parte da Estratégia do Governo do Estado do Pará na busca em aumentar o ensino em saúde, sendo uma unidade referenciada para Residência Médica, Residência Multidisciplinar e estágios de cursos de graduação e técnicos na área de saúde, como Medicina e Enfermagem entre outros.

O HRBA atende todos os cidadãos que demandam serviços do SUS do município de Santarém e de toda a região de abrangência da 9ª Regional da Saúde, respeitando os princípios da universalidade, da equidade, da integralidade, e da gratuidade. Os serviços são disponibilizados a todos os usuários do Sistema Único de Saúde – SUS de forma a atender toda a População que compõe os 20 municípios da Região Oeste do Estado do Pará, sendo de aproximadamente, 1.100.000 habitantes.

O Hospital Regional do Baixo Amazonas emprega diretamente 926 colaboradores (CLT), 116 médicos, 42 terceirizados (Laboratório, vigilância e engenharia clínica), 62 residentes, dentre eles médicos, farmacêuticos, psicólogos, assistentes sociais, enfermeiros, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta. Totalizando 1.146 profissionais envolvidos na assistência ao paciente.

## 2.1 Identificação do estabelecimento

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará – Dr. Waldemar Penna. **CNPJ:** 24.232.886/0083. **CNES:** 5585422. **Endereço:** Avenida Sérgio Henn, 1100. Bairro: Diamantino. Santarém – Pará.

**Responsável:** Hebert Moreschi - Diretor Geral – CRA - SP: 59374. Livia Corrêa – Diretora Técnica – CRM - PA: 5969. Daniella Mengon - Diretora de Enfermagem COREN – PA: 90420.

**Leitos:** 128 leitos: 17 clínicos, 45 cirúrgicos, 17 pediátricos, 21 oncológicos, 04 obstétricos, 07 uti adulto, 07 uti pediátrica, 07 uti neonatal, 03 cuidados intermediários.

**Especialidades:** Angiologia e Cirurgia Vascular, Anestesiologia, Clínica Médica, Cirurgia Buco-maxilar, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Torácica, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Cardiologia, Cuidados Intensivos, Endocrinologia, Neurocirurgia, Neurologia, Neonatologia, Ortopedia e Traumatologia, Oncologia Clínica, Oncologia Cirúrgica, Oncologia Hematológica, Otorrinolaringologia, Obstetrícia de Alto Risco, Pediatria, Infectologia, Urologia, Patologia Clínica, Oftalmologia, Otologista, Pneumologista, Reumatologia, Cirurgia Cardíaca (ambulatório e implante de marcapassos), Oncologia Clínica, Oncologia Cirúrgica, Oncologia Pediátrica, Mastologia, Ginecologia Oncológica, Nefrologia, Pré-Transplante Renal.

**Serviços de diagnóstico e tratamento:** Análises Clínicas, Patologia Clínica, RaioX, Tomografia, Mamografia, Ultrassonografia, Ressonância Magnética, Endoscopia, Colposcopia, Ecocardiografia, Eletroencefalografia, Ergometria, Holter, Densitometria Óssea, Hemodinâmica, Quimioterapia, Radioterapia, Braquiterapia (inserções), Biópsia de Mama, Biópsia de Próstata, Punção de Tireóide, Punção de Mama, Cirurgia de Alta Frequência (CAF), Audiometria, Videolaringoscopia, USG com Doppler e Eletrocardiograma.

**Habilitações e Reconhecimentos:** UNACON com serviço de Radioterapia, Unidade de atenção especializada em traumatologia-ortopedia, Unidade de assistência de alta complexidade em nefrologia e terapia nutricional, UTI II – Adulto, UTI II – Neonatologia, UTI II – Pediátrica, Hospital de Ensino e Pesquisa, Referência para saúde indígena, Certificação de Excelência ONA 3, Referência brasileira na III Conferência Latino Americana de Rede de Hospitais Verdes e Saudáveis realizada na Argentina, Prêmio nacional pela gestão Sustentável no “VI Seminário de Hospitais Saudáveis”.

### 3. INTRODUÇÃO

O Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará está situado em uma região de particularidades variadas e que possui uma cultura muito forte, visando o respeito a essa cultura e com objetivo e foco principal em prestação de serviço de saúde com qualidade aliado a segurança o HRBA criou um modelo de gestão baseado nessas premissas onde oferece aos seus colaboradores um ambiente favorável à inovação e com missão e valores muito bem disseminados e vividos de fato na rotina do dia a dia.

Através de um levantamento realizado pelas lideranças do Hospital e seus *stakeholders*, foi possível identificar de que forma poderíamos trabalhar para fortalecer a interação entre hospital e comunidade, hospital e colaboradores diretos e indiretos e o mais importante, hospital e paciente. Dessa forma criamos projetos que atualmente são reconhecidos e trazem retornos positivos atendendo ao objetivo geral que é uma assistência humanizada, segura e inovadora.

#### 3.1 Objetivo Geral

Este trabalho visa solidificar a qualidade do serviço de saúde prestado à população do oeste paraense através de projetos de humanização, sustentáveis e com foco em práticas inovadoras.

#### 3.2 Objetivos específicos:

- Assistência segura e humanizada;
- Instituição sustentável;
- Práticas inovadoras;

#### 3.3 Metodologia:

O método utilizado em todos as ações que serão apresentadas neste trabalho foi basicamente através do PDCA e a formalização toda via planejamento estratégico, onde por sua vez identificamos os fatores críticos de sucesso, estabelecemos ações de correção, melhoria e desenvolvimento com prazos e responsáveis e periodicamente são realizadas reuniões de *follow up* para acompanhamento das ações.

## 4. DETALHAMENTO DO PROJETO

### 4.1 Liderança

O Hospital Regional do Baixo Amazonas é administrado pela Organização Social Pró-Saúde, desde maio de 2008. Após enfrentar um cenário crítico no início de sua gestão como falta de equipamentos, processos organizacionais inexistentes, descontrole financeiro, ausência do processo de regulação do paciente SUS, da mão de obra desqualificada e uma logística de operação muito complicada por diversos pontos como localização geográfica (acesso aéreo ou fluvial), ausência de gestão de estoque (tempo de giro de estoque 90 dias e valor aproximado de dois milhões) e uma reputação ruim da sociedade em relação aos serviços do hospital.

Diante esses fatores críticos de insucesso, a liderança do hospital resolveu trabalhar com ações que pudessem reverter todos esses pontos negativos que estavam afetando não só a imagem do Hospital, mas a assistência resolutiva ao paciente. Após reuniões da liderança com todas as partes envolvidas, as ações foram definidas e constatou-se que a ação necessária seria trabalhar focado na construção de processos bem alinhados para garantir uma boa gestão e segurança do paciente. Porém a base de tudo isso teria que ser a humanização e a sustentabilidade para que o projeto fosse sólido e contínuo. Mas, sobretudo o envolvimento da liderança do hospital com a comunidade seria o elo mais forte desse projeto.

A partir desse macro projeto, outros subprojetos foram definidos com a liderança diretamente envolvida em todos os processos. O HRBA encontra-se em uma região com muitas particularidades, e uma delas é a cultura. Isso influencia diretamente nos atendimentos e resolutividade da assistência. A diversidade cultural encontrada no Oeste do Pará possui muitas especificidades que vão desde povos indígenas, ribeirinhos, alimentação e clima. Várias frentes de trabalho foram instituídas para atender efetivamente esses pontos em específico. Essas frentes de trabalho foram divididas pelos seguintes tópicos: Humanização e Responsabilidade Social, Sustentabilidade e Desenvolvimento de Pessoas. Conforme quadro abaixo:

Quadro 1: Ações por frente de trabalho definidas em planejamento estratégico.

<b>Ações por frente de trabalho</b>		
<b>Humanização e Responsabilidade Social</b>	<b>Sustentabilidade</b>	<b>Desenvolvimento de Pessoas</b>
Expedicionários da Saúde	Compostagem e Horta do HRBA	Projeto Anjo
Saúde indígena	Natal Sustentável	Educação Corporativa
HRBA na Escola	Reutilização de materiais	Formação de profissionais locais (Residências e estágios)
Rádio HRBA		Ensino, Cultura e Saúde
Humanização para pacientes oncológicos		
ABC Brincando		
Saúde extra muros		

A liderança do HRBA entende também que apesar de todas as particularidades citadas, o desenvolvimento de pessoas da comunidade que trabalham nessa instituição é fator fundamental de sucesso e por isso trabalha fortemente em processo de formação e desenvolvimento profissional na gestão de pessoas.

#### **4.2 Planejamento Estratégico**

O planejamento estratégico do hospital é baseado na metodologia *Balanced Score Card* (BSC), onde foram adotadas as quatro perspectivas básicas que são Sociedade, Processos, Aprendizado, Financeira, porém após crítica análise verificamos a importância de invertemos as perspectivas, ou seja, usualmente onde a perspectiva financeira encontra-se no topo das perspectivas no caso do HRBA foi invertida, ou seja, trabalhamos como base de nosso mapa estratégico a perspectiva financeira, que subsidia e viabiliza as demais perspectivas e demonstra que o principal objetivo dentro do planejamento e das estratégias traçadas é a satisfação do usuário, então a perspectiva sociedade passa a ficar no topo do mapa estratégico.

Reuniões entre os níveis estratégico, tático e operacional foram realizadas para a constituição do planejamento estratégico vigente e nesse momento foram levantados aspectos relacionados ao diagnóstico situacional do hospital e através de análises de cenário e descritas na matriz S.W.O.T, análise dos pontos fortes e fracos da instituição e fatores internos e externos que afetam ou colaboram direta ou indiretamente com a organização.

Os objetivos estratégicos foram determinados, respeitando as diretrizes e políticas da organização e levando em consideração os fatores críticos de sucesso, conforme

demonstrado no anexo 01 (Mapa de Objetivos Estratégicos), após isso se elencou quais os indicadores fariam parte do monitoramento destes objetivos com o mecanismo de acompanhamento através de reuniões de análise crítica e planos de ação. Especificamente o quadro abaixo demonstra a as perspectivas, objetivo estratégico e indicadores de acompanhamento dos projetos citados no quadro 01.

**Quadro 02:** Indicadores relacionados às ações determinadas no quadro 01.

<b>Perspectiva</b>	<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Ação</b>	<b>Indicador</b>
Sociedade	Consolidar projetos que fortaleçam a relação hospital com a comunidade	Expedicionários da Saúde	Índice de efetividade de projetos externos
Sociedade	Consolidar projetos que fortaleçam a relação hospital com a comunidade	Saúde indígena	Índice de efetividade de projetos externos
Sociedade	Consolidar projetos que fortaleçam a relação hospital com a comunidade	HRBA na Escola	Índice de efetividade de projetos externos
Sociedade	Ampliar a satisfação dos usuários para 90%	Rádio HRBA	Taxa de satisfação do usuário interno
Processos	Fortalecer a política de humanização	Humanização para pacientes oncológicos	Índice de realização do cronograma do comitê de humanização
Processos	Fortalecer a política de sustentabilidade	Compostagem e Horta do HRBA	Índice de realização do cronograma do comitê de sustentabilidade
Processos	Fortalecer a política de sustentabilidade	Natal Sustentável	Índice de realização do cronograma do comitê de sustentabilidade
Aprendizado e desenvolvimento intelectual e de serviços	Fortalecer a política de gestão de pessoas	Projeto Anjo	Índice de satisfação do colaborador
Aprendizado e desenvolvimento intelectual e de serviços	Fortalecer a política de gestão de pessoas	Educação Corporativa	Taxa de colaboradores treinados / Taxa de cumprimento da LNT

Fonte: Planejamento estratégico 2015-2017 do HRBA.

### 4.3 Foco no Cliente

O paciente é visto como o principal cliente da instituição, porém para atingirmos a satisfação do mesmo é necessário que todos os outros envolvidos no processo também estejam satisfeitos, dessa forma o envolvimento da comunidade, colaboradores e fornecedores foram pensados cuidadosamente para o sucesso do projeto.

O hospital conta com o Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U) onde a principal missão do setor não é apenas aplicar as pesquisas de satisfação, mas avaliar criticamente se todas as ações instituídas fazem parte da rotina da assistência atendendo sempre as premissas da humanização. Após implementação do planejamento estratégico vigente que contém os objetivos voltados à responsabilidade social e humanização foi percebido a importância de determinar um “n” amostral da quantidade de pesquisas, ou seja, ter um número mínimo de pesquisas (10% de pacientes internados) a serem aplicadas para então obter resultados mais concretos e que retratassem a realidade do

hospital, demonstrados nos gráficos 01 e 02 (Gráfico de número de pesquisas aplicadas de pacientes internos e externos).

Gráfico 01: Taxa de pesquisas aplicadas na internação

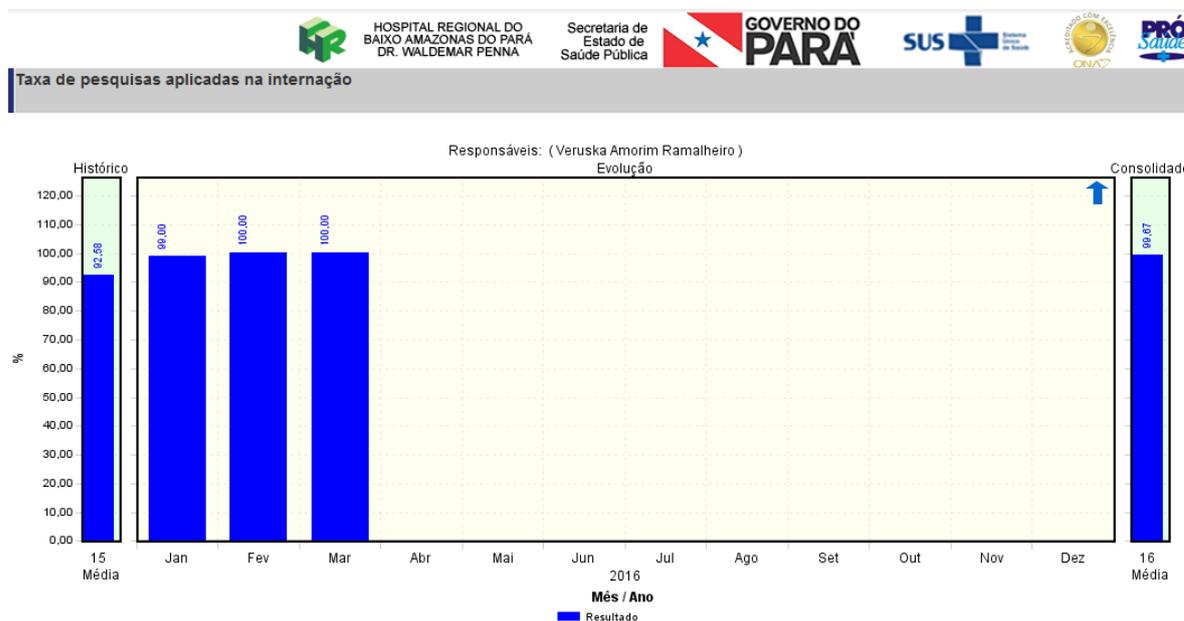
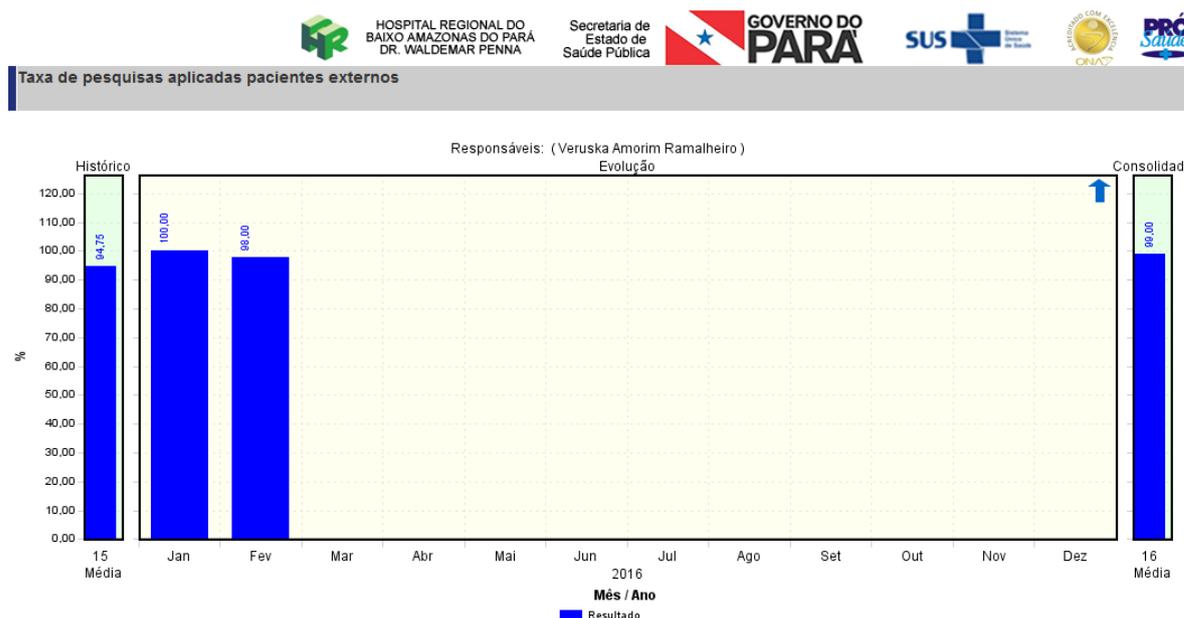


Gráfico 02: Taxa de pesquisas aplicadas – pacientes externos



No quadro (quadro 03) abaixo, conseguimos demonstrar através de números a quantidade de pesquisas aplicadas somando os usuários internos e externos. Tivemos um aumento de 7% nas pesquisas aplicadas.

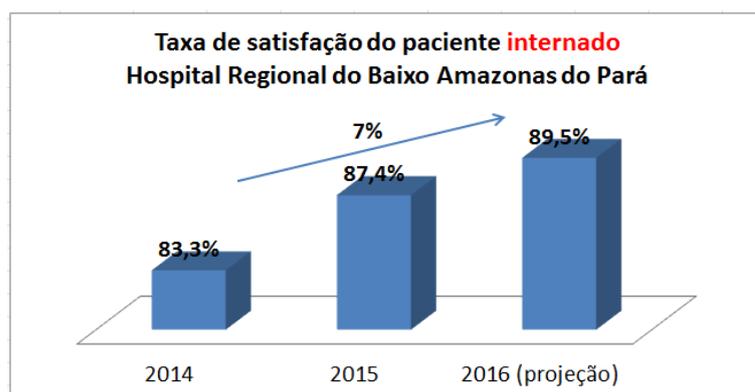
**Quadro 03:** Quantidade de pesquisas aplicadas nos usuários do hospital.

Ano	Quantidade de Pesquisas Aplicadas
2014	17.669
2015	19.009

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário

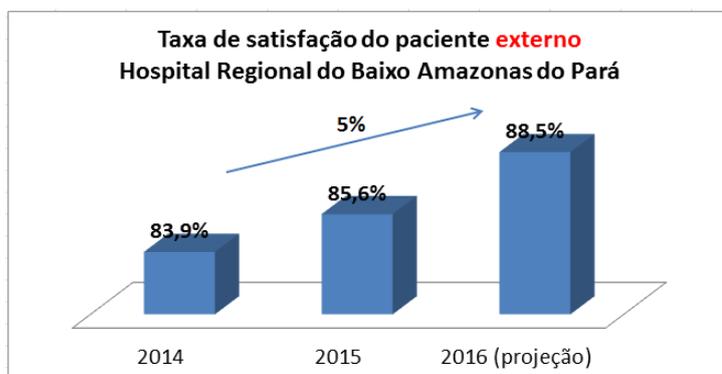
E se compararmos o índice de satisfação do usuário interno e externo, podemos verificar que os anos de 2014 e 2015

Gráfico 03: Taxa de satisfação do paciente interno.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário.

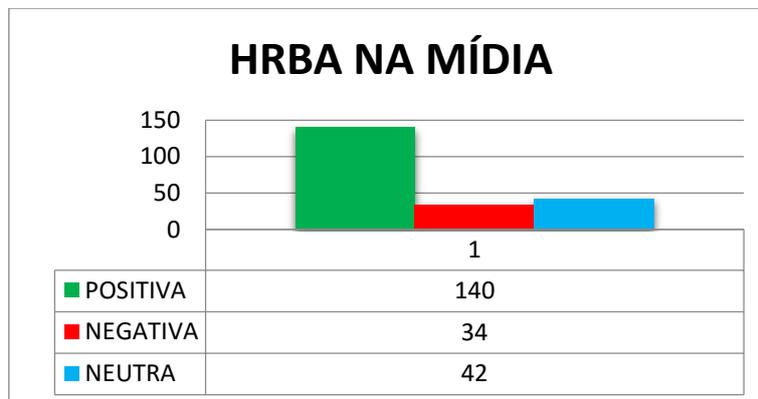
Gráfico 04: Taxa de satisfação do paciente externo.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário.

Conseguimos verificar também que as ações voltadas à humanização, sustentabilidade e de desenvolvimento de pessoas tiveram reflexo direto na mídia da região. O gráfico 05 demonstra que o índice matérias positivas veiculadas na imprensa são substancialmente muito maiores do que as negativas e neutras e se superaram após a implantação do novo planejamento e suas ações.

**Gráfico 05:** Publicações em Meios de Comunicação.



Fonte: Assessoria de Comunicação do Hospital Regional do Baixo Amazonas.

#### 4.4 Gestão de Processos

O Hospital Regional trabalha com todos os processos alinhados e disseminados de forma sistêmica e após reuniões de revisão e análise do planejamento estratégico vigente, identificou-se a necessidade de melhor implantar diversas políticas, dentre elas as de sustentabilidade e humanização. Sendo assim, o fortalecimento dessas políticas foi inserido na perspectiva de processos dentro do mapa estratégico para que a organização tivesse a visão de que todas essas políticas deveriam ser instituídas e acompanhadas como processos de trabalho.

Abaixo serão detalhadas de forma objetiva as ações citadas no quadro 02, ações essas trabalhadas dentro dos processos de fortalecimento das políticas de humanização e sustentabilidade:

- **Expedicionários da Saúde (anexos 02):** Parceria do HRBA com os Expedicionários da Saúde que visa atender a população ribeirinha que mora nas margens do rio e que possui difícil acesso à área urbana, e dessa forma diminuir o absenteísmo de pacientes que não tem condições (financeiras, físicas ou de transporte) de se deslocar até o Hospital. Acontece anualmente e tem o objetivo de operacionalizar centros cirúrgicos móveis e ambulatórios de especialidades.
- **Saúde Indígena (anexos 03):** O HRBA é referência para saúde indígena da região, como por exemplo das tribos Zo'é e Wai Wai. O modelo de assistência à saúde do povos indígenas consiste primordialmente , no respeito à cultura do povo, a assistência é praticada na própria área indígena e trabalho voluntariado. Porém,

acontece casos que a internação precisa acontecer e para isso buscou-se manter dentro das premissas da segurança do paciente o ambiente mais próximo possível para esse povo, como por exemplo instalação de escapulas para redes (anexo 19 e 20) em alguns leitos e cardápio diferenciado.

- **ABC Brincando (anexos 04):** Este é um projeto social que visa desenvolver os pacientes “moradores” do Hospital em idade escolar, esses pacientes tem acompanhamento pedagógico e seguem o calendário escolar recebendo aulas de professores de educação especial através de atividades lúdicas e práticas de leitura e escrita. As crianças são matriculadas em escolas do município e como abrangência deste projeto também são visitas dos colegas de turma para os pacientes.
- **Rádio HRBA: (anexos 05):** O objetivo principal da rádio do hospital é tornar o ambiente hospitalar mais receptível e agradável que influencie diretamente na adesão do paciente ao tratamento proposto. Além disso, o ambiente também se torna mais agradável para os colaboradores. A rádio HRBA tem diversas programações internas realizadas pelos próprios colaboradores da instituição e contato direto com pacientes e familiares.
- **Humanização para pacientes oncológicos (anexos 06):** O HRBA é referência no tratamento oncológico da região oeste do Pará, dessa forma o comitê de humanização possui ações voltadas especialmente para pacientes acometidos desta doença, cada caso é priorizado de forma única como foi o caso da realização de um casamento nas dependências do hospital de um paciente oncológico e também através de projetos maiores e externos de sensibilização e atendimento clínico de médicos oncológicos à população ribeirinha e remanescentes quilombolas para a prevenção do câncer.
- **Compostagem e Horta do HRBA (anexos 07):** Visando aumentar os resíduos recicláveis de acordo com o Programa de Gerenciamento de Resíduos do hospital, identificou-se a oportunidade de montar uma horta e dessa forma também reduzir as seis toneladas de resíduos gerados mensalmente e assim fazer a compostagem (processo biológico de transformação de composto de risco em substância e nutrientes) no próprio hospital e utilizar como adubo da horta. Para os canteiros da horta foram utilizadas embalagens de produtos inutilizados do hospital. Foram realizadas parcerias com órgãos externos e instituições de saúde com curso de agronomia. Atualmente o hospital já consegue reaproveitar

25% dos resíduos orgânicos e como resultado já se pode colher batata doce e macaxeira.

- **Natal sustentável (anexos 08):** O HRBA movimentou os colaboradores e a comunidade para a criação da árvore de natal sustentável a cada ano. Em 2014 foi confeccionada uma árvore e continha 10.300 garrafas pet, todas arrecadas através de campanhas entre colaboradores e familiares dos pacientes e da mesma forma a campanha se estendeu para 2015, mas com a confecção de uma árvore com 10.000 CDs usados.

#### **4.5 Gestão Pessoas**

O maior desafio em gerir pessoas é fazer com que todos os envolvidos “compreendam a ideia” dos projetos que a alta direção deseja implementar na instituição. A primeira estratégia utilizada foi a disseminação do planejamento estratégico e de todas as ações que envolviam os objetivos estratégicos, nesse caso o fortalecimento das políticas na instituição. Essa disseminação ocorreu em formato de reuniões e apresentação das políticas e todas as ações descritas para alcançar de fato o fortalecimento da política de humanização e sustentabilidade. Após essa primeira etapa, os líderes das ações (por frente de trabalho) formaram suas equipes e se deu início a execução das mesmas.

O importante em todo esse processo é que não apenas os profissionais diretamente ligados ao hospital participaram da execução das ações, mas também o envolvimento de instituições de ensino com a disponibilização de alunos, estagiários, residentes e voluntários foram fator de fundamental importância para a execução dessas ações.

Desde o início da gestão da Pró-Saúde no Hospital Regional do Baixo Amazonas Dr. Waldemar Penna – HRBA, em 2008, vem oportunizando cada vez mais atividades de ensino de qualidade que no futuro venha melhorar a assistência ao usuário. O reflexo disso foi a pactuação de convênios com as 5 maiores Universidades do município (Universidade do Estado do Pará, Universidade Federal do Oeste do Pará, Faculdades Integradas do Tapajós, Universidade Luterana do Brasil e Instituto Esperança de Ensino Superior), bem como sua certificação como Hospital Ensino em 2014. Hoje o HRBA atende alunos da graduação dos cursos de Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, Educação Física, Radiologia, Farmácia, Psicologia e Serviço Social. Como diferencial, atualmente servimos como campo de prática para os alunos do Curso de Agronomia,

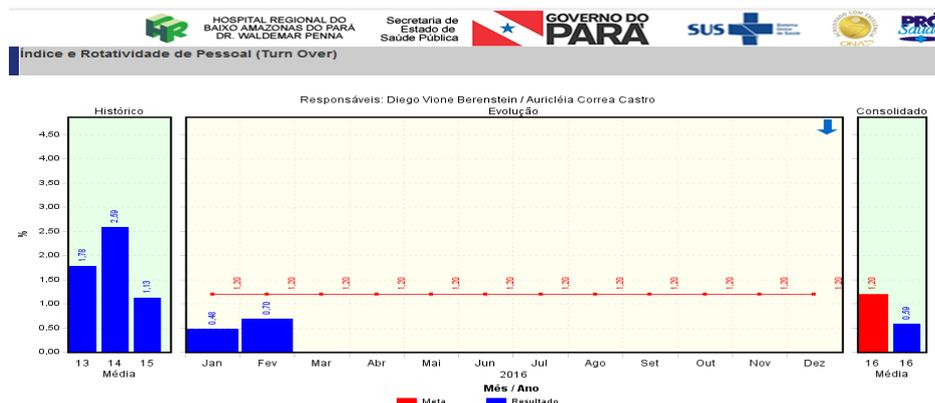
Gestão Ambiental, Administração, Pedagogia, Jornalismo e Publicidade, disponibilizando um total de 240 vagas mês nos seus diversos setores.

Além da graduação, o HRBA fomenta a formação dos profissionais da Região Oeste do Pará, impactando diretamente no desenvolvimento da região e melhoria na qualidade da assistência, ensino, pesquisa e extensão, sobretudo, no que se refere aos profissionais especialistas na área da saúde. Desta forma, entre os anos de 2012 a 2016 contribuiu na formação de 27 profissionais de Residências Médicas, compreendendo as áreas de Cirurgia Geral, Medicina da Comunidade e da Família, Clínica Médica, Ortopedia e Traumatologia, Pediatria e Cancerologia Clínica. Atualmente, o HRBA conta com 34 residentes médicos em formação, incluindo também as áreas de Anestesiologia, Cancerologia Cirúrgica, Neurocirurgia, Infectologia, Obstetrícia e Ginecologia.

No ano de 2013, foi implantada a Residência Multiprofissional em Saúde na Atenção Integral em Ortopedia e Traumatologia, englobando as áreas de Fisioterapia, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Psicologia, Serviço Social e Farmácia, totalizando 19 profissionais formados e 28 em formação. Destaca-se que todos os Programas de Residências Médicas e Multiprofissional são em parceria com a Universidade do Estado do Pará – UEPA.

Como o planejamento estratégico e suas ações tem a vigência de dois anos sendo atualizado o ciclo PDCA em reuniões periódicas de *follow up*, identificou-se que seria necessário garantir que as informações e ações não se “perdessem” ao longo do tempo, e por esse motivo o setor de Recursos Humanos realiza mensalmente uma integração com os novos colaboradores onde nesse momento todo o planejamento estratégico é disseminado e os gestores das áreas tem a missão de designar uma pessoa para acompanhar esse novo colaborador no período de sete dias e apresentar toda a rotina de trabalho. Após o período de acompanhamento o responsável emite um parecer para o seu gestor e recursos humanos sobre o novo colaborador. Designamos essa ação de “projeto anjo” e com isso conseguimos diminuir consideravelmente o *turn over* da instituição, conforme demonstramos no gráfico abaixo, e pode-se perceber uma redução de 56,3% no índice de rotatividade de pessoal.

Gráfico 06: índice de rotatividade de pessoal (turn over):



Outro fator importantíssimo para o andamento de todas as ações e envolvimento das pessoas são os contínuos treinamentos realizados com todas as partes. Semestralmente todos os setores fazem um Levantamento de Necessidade de Treinamento (LNT) e foi instituído um indicador por setor onde a meta mínima de realização de treinamentos por setor é de 60%, e caso esse número não seja atingido é necessário ações corretivas para o alcance da meta. Atualmente obtemos média de 84,5% de cumprimento das LNTs (gráfico 07) e um aumento significativo de 8% nas horas de treinamento por colaborador (gráfico 08).

Gráfico 06: Taxa de cumprimento de LNT

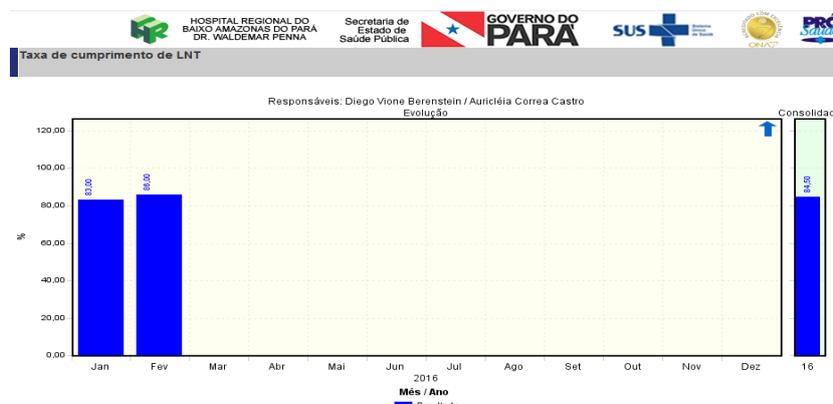
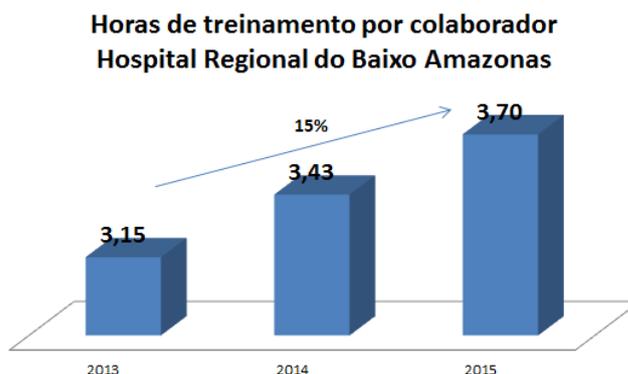
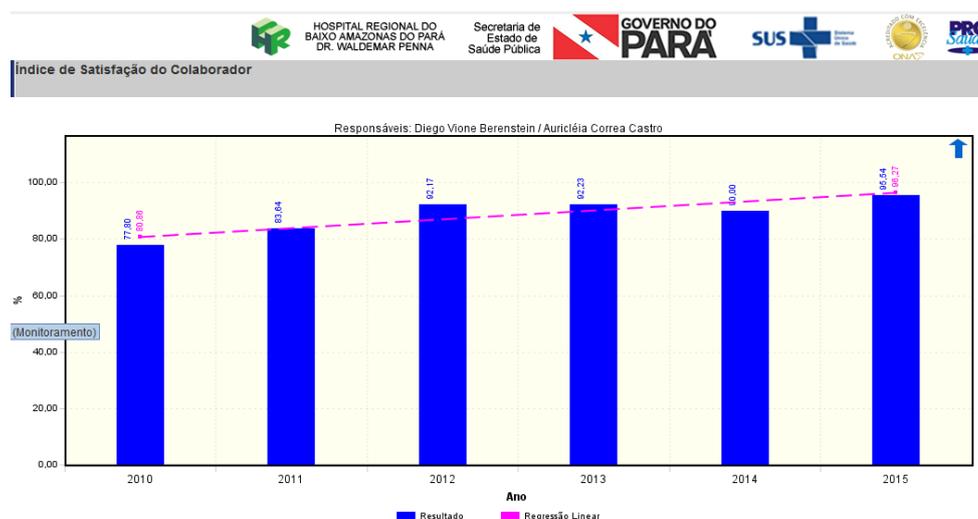


Gráfico 08: Horas de treinamento por colaborador



Oferecer aos colaboradores e envolvidos indiretos um ambiente de trabalho propício a humanização e com focos em sustentabilidade e desenvolvimento de pessoas trouxeram muitos pontos positivos, como dito anteriormente a região em que o HRBA atua é bem diferenciada pelos fatores culturais principalmente, e conseguir desenvolver profissionais da região para que estes se sintam valorizados e revertendo isso em assistência para os pacientes foram um dos principais fatores que levaram o sucesso deste projeto e pode-se evidenciar isso através da pesquisa de clima organizacional que tem resultados excelentes. Verifica-se um crescimento de 18,5% de satisfação do colaborador em trabalhar no HRBA ao longo da atual gestão e após implantação do planejamento estratégico vigente com foco na humanização e sustentabilidade, contata-se um aumento de 6% na pesquisa de clima do ano de 2014 para 2015, números demonstrados no gráfico 08.

Gráfico 08: índice de Satisfação do Colaborador



#### 4.6 Relação com fornecedores

O relacionamento com fornecedores em projetos que envolvam a saúde são muito importantes para o sucesso das ações. Em casos específicos como humanização e sustentabilidade, o envolvimento de fornecedores se torna mais importante ainda. A grande estratégia do negócio é fazer que todos os *stake holders* entendam que a contribuição nas ações vão gerar impactos importantes para o hospital, assistência e a sociedade. Dessa forma, foram criadas parcerias com diversos órgãos externos para que cada ação citada neste projeto ocorresse com êxito.

Todas as ações descritas nesse projeto tiveram fornecedores essenciais para o andamento e sucesso das mesmas, abaixo um quadro que demonstra por ação o relacionamento com fornecedores:

Quadro 04: Ações estratégicas e envolvimento dos fornecedores

<b>Ação</b>	<b>Fornecedor</b>
<b>Parceria com Expedicionários da Saúde</b>	Expedicionários da Saúde
<b>Saúde indígena</b>	SESAI e Tribo Z'oié
<b>HRBA na Escola</b>	Secretaria Municipal de Educação
<b>Rádio HRBA</b>	Rádios locais
<b>Humanização para pacientes oncológicos</b>	Sociedade, órgãos públicos e privados.
<b>Compostagem e Horta do HRBA</b>	EMATER e Instituições de ensino.
<b>Natal Sustentável</b>	Comunidade, familiares de pacientes, colaboradores e Associação de Artesanato de Santarém.

#### 4.7 Responsabilidade Social

Como foi visto ao longo do trabalho, o HRBA trabalha fortemente dentro do seu planejamento estratégico o fortalecimento das suas políticas de humanização, sustentabilidade entre outras (anexo 01), que se consolidam em ações que beneficiam todos os *stake holders* do processo. Ações essas que culminaram no grande reconhecimento que o hospital possui dentro do aspecto de atenção humanizada e socialmente responsável.

Existe uma programação anual de projetos fixos que são executados com o único objetivo de desenvolver a comunidade onde o hospital está inserido.

Projetos de responsabilidade social que fazem parte do calendário anual do HRBA: Quadro 03: Calendário anual de projetos sociais do HRBA.

<b>Mês</b>	<b>Projeto</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Impacto</b>
Abril	Oficinas de produção de chocolate	Capacitar pais de pacientes internados a produzir ovos de páscoa.	Geração de renda extra.
Maio	HRBA na Escola	Conscientizar crianças em idade escolar da rede municipal de ensino sobre comportamentos saudáveis.	Sete mil crianças já participaram do projeto.
Agosto	Viva a Vida	Disponibilizar profissionais das áreas de nutrição, fisioterapia, assistência social, psicologia e especialidades médicas para atender bairros do Município através de parceria com o Sistema Tapajós de Comunicação (Filiada Globo).	Em cinco anos de participação o HRBA já ajudou a atender média de 32.500 pessoas.
Setembro	HRBA na comunidade	Atender população de comunidades de difícil acesso à área urbana (comunidades ribeirinhas) e conscientizar sobre prevenção e tratamento de câncer.	Assistência de alta e média complexidade a mais de 7.000 pessoas com dificuldades de acesso.
Outubro	Outubro Rosa	Sensibilizar e atender mulheres da comunidade e profissionais do HRBA sobre a importância da prevenção do câncer de mama.	Conscientização à toda população Oeste do Pará (aproximadamente 1.100.000 pessoas) com aumento substancial da detecção precoce do câncer do mama.
Novembro	Novembro Azul	Sensibilizar e atender homens da comunidade e profissionais do HRBA sobre a importância da prevenção do câncer de próstata.	Conscientização à toda população Oeste do Pará (aproximadamente 1.100.000 pessoas) com aumento substancial da detecção precoce do câncer de próstata.

## 4.8 Resultados

Sabe-se que por se tratar de um hospital de grande porte situado em uma região predominantemente passível de variáveis culturais, o HRBA em grande parte assegura a importância de uma assistência segura com a responsabilidade social e investimentos em projetos voltados ao paciente/cliente. Com cerca de sete ações já concretizadas e em pleno funcionamento, o Hospital Regional do Baixo Amazonas, mantém o alto nível de gestão de processos e projetos com foco no cliente, partindo da visão de cuidado ao paciente e, sobretudo inovando com sua equipe técnica a capacidade de utilizar recursos regionais e parcerias fundamentais, evoluindo a educação em saúde somada ao tratamento de doenças crônicas.

Resultados concretos apresentados ao longo deste trabalho confirma o reconhecimento que o Hospital Regional do Baixo Amazonas possui não só na região onde atua, mas em outros estados. Atualmente o HRBA é referência para tratamento em neurocirurgia, oncologia, ortopedia e doenças renais crônicas e também realiza benchmarking sendo referência em seus processos com hospitais da região sudeste e sul do país.

Como consequência e impacto de todo o trabalho descrito acima, temos resultados significativos como Certificado de excelência em gestão pela Organização Nacional de Acreditação e o primeiro hospital do norte do Brasil que não está em uma capital a obter certificação de Hospital de Ensino.

É possível afirmar que hoje temos um hospital com excelentes resultados através de ações executadas com total foco em humanização e impactos sustentáveis para os pacientes, colaboradores e toda a comunidade. Fazer a diferença é sempre possível em qualquer ambiente seja ele interno ou externo quando se tem uma equipe coesa e com determinação para isso.

### 4.9 Conquistas de Certificações, Acreditação e Prêmios

✓ **Acreditação Hospitalar:** Certificado de excelência em gestão concedido pela Organização Nacional de Acreditação.

✓ **Hospital Amigo do Meio Ambiente:** Certificado pela Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo que promove e reconhece iniciativas ambientais dos serviços de saúde do SUS em todo o Brasil.

✓ **Prêmio Campeões do Carinho:** Reconhecimento da Johnson&Johnson pela prestação de serviços que o Hospital oferece aos seus pacientes baseada nas premissas da humanização e cuidado.

✓ **Certificação Global da empresa 3M: Certificado que reconhece hospitais** e profissionais responsáveis pelos Serviços de Central de Material e Esterilização, através das práticas desenvolvidas no controle do monitoramento do Processo de Esterilização a Vapor, apoiadas em Recomendações e Normas Nacionais e Internacionais.

✓ **Mercury Free - Hospital Livre de Mercúrio:** Iniciativa Global conjunta para uma assistência médica sem mercúrio que eliminam equipamentos a base de mercúrio de suas operações.

✓ **Certificado Pró-Sustentabilidade:** Certifica que o hospital contribui com a melhoria do meio ambiente natural e humano através do uso do equipamento ASP – Sterrad.

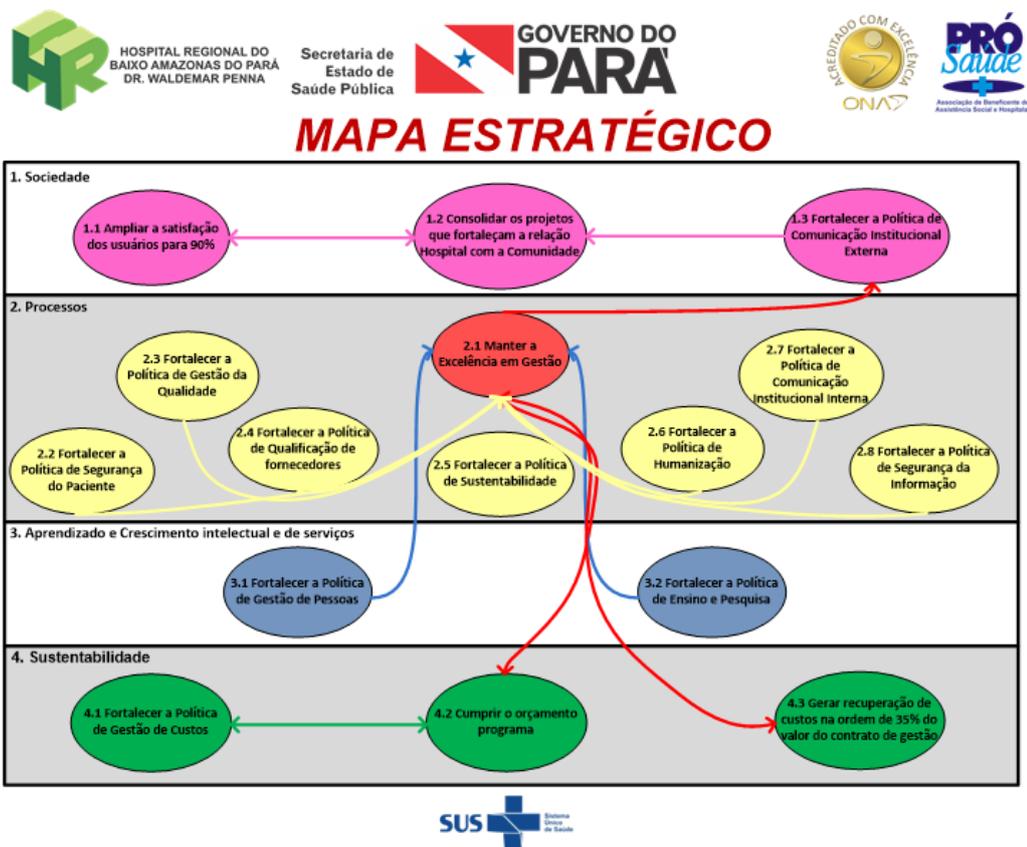
✓ **Certificado de Hospital de Ensino e Pesquisa:** Certificação concedida pelo Ministério da Educação e Ministério da Saúde.

✓ **Certificado de parceria Operação Sorriso:** Trabalho voltado para crianças nascidas com fissura labiopalatina.

✓ **Certificado de Hospitais Saudáveis:** Produção de estudos de casos sobre os objetivos da Agenda Global Hospitais Verdes e Saudáveis.

## 5 ANEXOS

### Anexo 01: Mapa estratégico do HRBA



### Anexo 02: Expedicionários da Saúde.



Profissionais em frente ao "barco-hospital" Abaré.



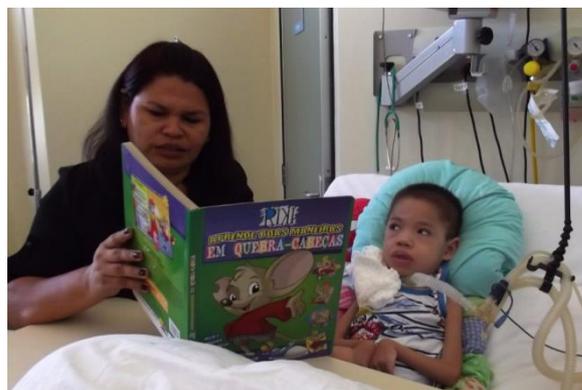
Salas pós-operatórias montadas nas comunidades

Anexo 03: Saúde indígena.



Profissional médico do HRBA em atendimento na tribo Z'óé.

Anexo 04: ABC Brincando.



Pacientes de longa permanência em atividades pedagógicas.

Anexo 05: Rádio HRBA.



Parceiros de rádios locais e colaborador do HRBA realizando programação na rádio do Hospital.

Anexo 06: Humanização para pacientes oncológicos.



Casamento realizado nas dependências do hospital com paciente oncológico.

Anexo 07: Compostagem e Horta do HRBA.



Horta nas dependências do HRBA e o primeiro plantio: batata doce.

### Anexo 08: Natal sustentável.



2014: Árvore de natal e enfeites todos confeccionados de garrafa pet.



2015: Árvore de natal toda confeccionada de CD's usados.

### Anexo 09: Outubro Rosa



Faixaada do hospital com luzes rosa em homenagem ao mês de combate do câncer de mama.



Caminhada na orla da cidade para conscientização do câncer de mama.

### Anexo 10: Novembro Azul



Orientações para a população sobre prevenção e tratamento do câncer de próstata.



Anexo 11: Atividades de promoção à saúde nas comunidades ribeirinhas.



Pacientes indo de canoa para receber atendimento médico.



População ribeirinha assistindo à palestras de prevenção do câncer.

Anexo 12: HRBA na Escola.



Crianças assistindo a palestras de sensibilização sobre a dengue e o zika vírus.

Santarém, 07 de abril de 2016.

Hebert Moreschi