

IRMÃS MISSIONÁRIAS DE SÃO CARLOS BORROMEO
HOSPITAL MÃE DE DEUS – 37 ANOS



Irmã Maria Jacomina
Veronese
Idealizadora da criação do
Hospital Mãe de Deus.

1º de junho de 1979 – inauguração do Hospital Mãe de Deus



PORTO ALEGRE - RS

ÚNICO HOSPITAL DA REGIÃO SUL A TER AS DUAS CERTIFICAÇÕES MÁXIMAS





PROCESSOS E RESULTADOS DA GESTÃO DE CUSTOS E PRODUTIVIDADE

ALCEU ALVES DA SILVA

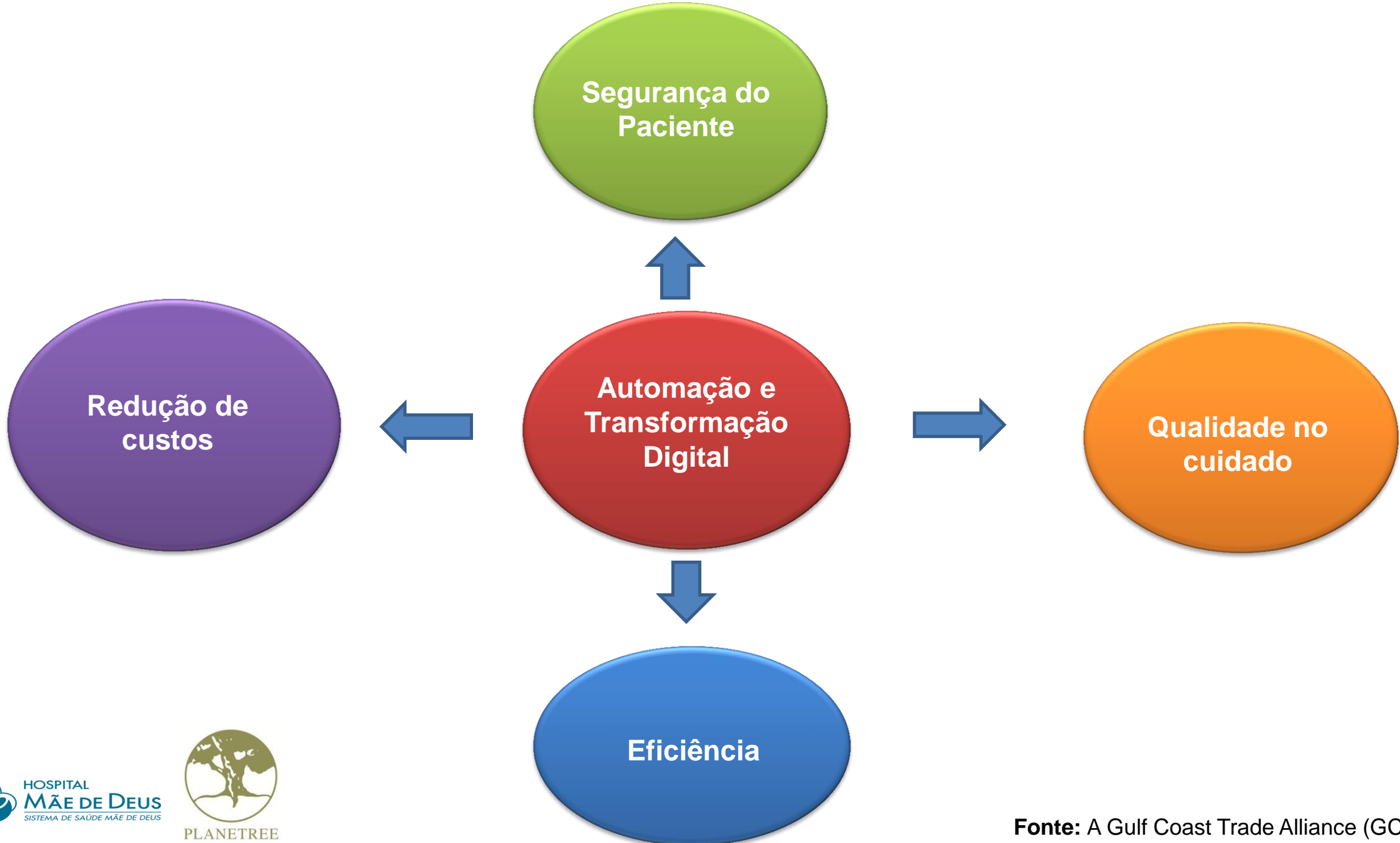
DIRETOR GERAL DO SISTEMA DE SAÚDE MÃE DE DEUS

MAIO DE 2017

INTEGRANDO O SISTEMA DE SAÚDE



“Os ambientes externo, interno e organizacional afetam diretamente os resultados das estratégias, da qualidade e segurança assistencial, dos níveis de satisfação dos pacientes, da eficiência operacional, do desempenho econômico-financeiro e dos impactos sociais”



PAI CLÁUDIO

Vidência

Através do povo do oriente e os orixás

CONSULTAS C/ CARTAS & BÚZIOS

Melhoramos resultados de cirurgias com alto índice de complicações cirúrgicas

FAZEMOS TRABALHOS RÁPIDOS E GARANTIDOS

Se você está com problema na sua vida, como desânimo, impotência sexual, friezas, problemas amorosos, casamento em decadência, filhos problemáticos, má condição financeira, problemas com sócio e no comércio, inimigo oculto e saúde.

TRAGO A PESSOA AMADA

**VOCÊ NÃO PRECISA DIZER NADA. ELE LHE DIRÁ TUDO.
ATENDE DIARIAMENTE DAS 9:00 ÀS 20:00hs SEGUNDA A SABADO**

2547-9784 - 4141-8184 - 7541-1510

www.claudiodoxala.com.br

AV. NOSSA SENHORA DE COPACABANA, 613 - SL. 1109

COPACABANA - RJ (EM FRENTE A LOJA AMERICINAS)

Dist. Interna: Atitude limpeza: Jogue Lixo no Lixo.

Gráfica: 21-2251-1934

ABAIXO A INEFICIÊNCIA : OLHAR NA OPERAÇÃO COM FOCO NA PRODUTIVIDADE



“Quando você tira o desperdício, a ineficácia e a má indicação, aí você tem o custo da saúde. Temos que trazer a assistência para o custo real.”

Sidney Klajner – Presidente Hospital Albert Einstein

INTEGRAÇÃO ENTRE DOIS MODELOS, SIMPLES ASSIM ...

**MODELO
ASSISTENCIAL**

**MODELO
ECONÔMICO**

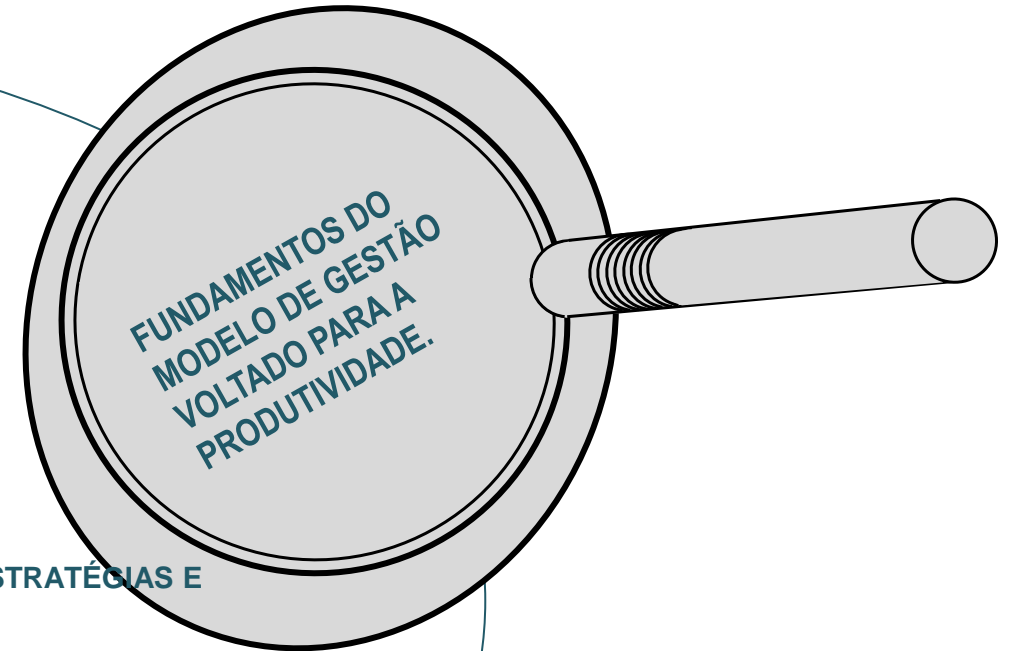


**PRINCÍPIO
BÁSICO**

MÉDICOS

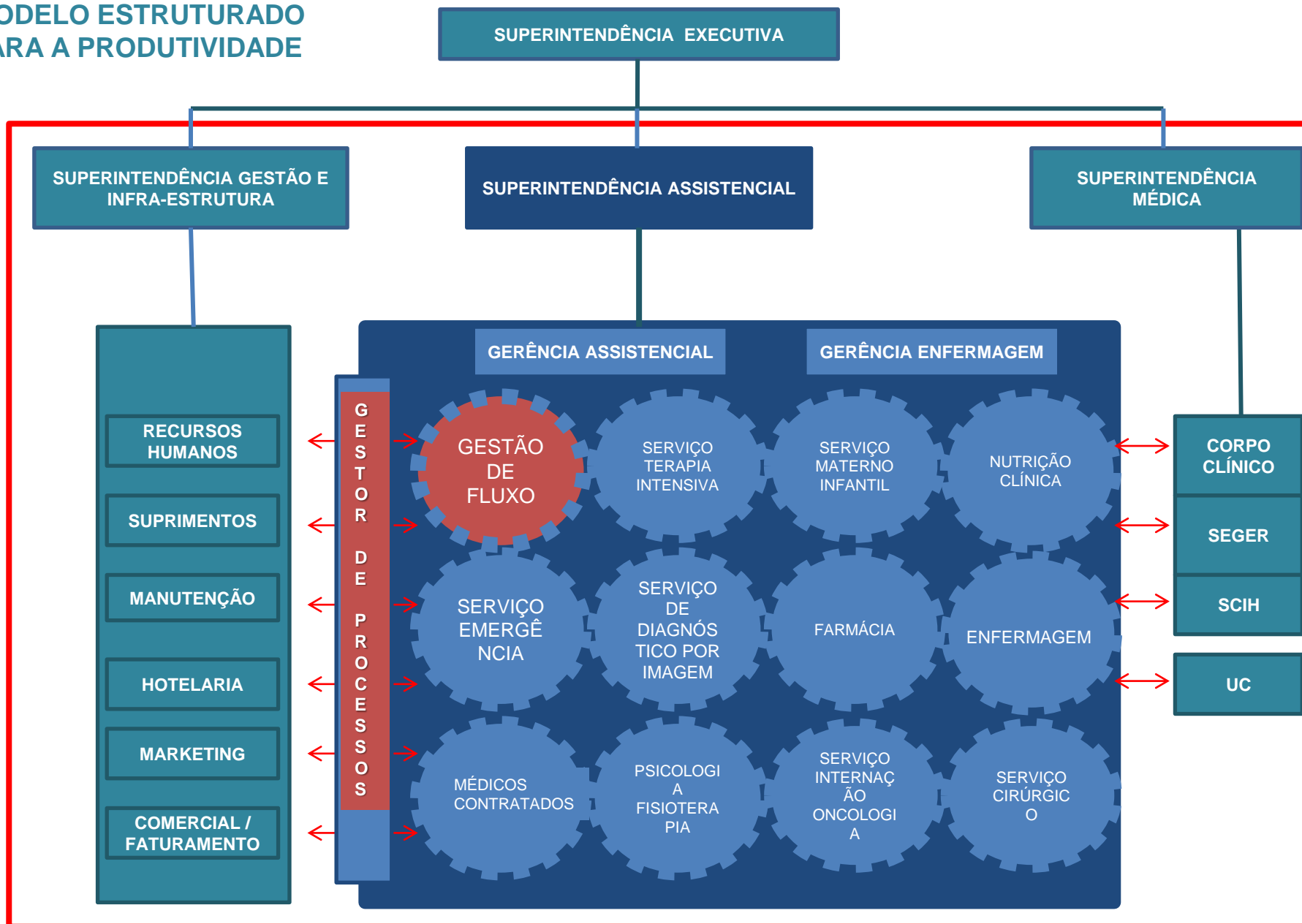
EMPODERE A SUA OPERAÇÃO ASSISTENCIAL (DE FORMA INTEGRADA)...

- APROXIMAÇÃO DA ESTRUTURA DE DIRETORIA À ESTRUTURA DA OPERAÇÃO;
- FOCO DA ESTRUTURA NA OPERAÇÃO ASSISTENCIAL (CENTRO ECONÔMICO);
- EMPODERAR A OPERAÇÃO (RESPONSABILIDADE,ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS E COMPROMETIMENTO – AUTONOMIA DA OPERAÇÃO);
- FORTE INTEGRAÇÃO ENTRE AS ÁREAS ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVAS.
- ***A GESTÃO DE FLUXO É MANDATÓRIA E RESTABELECE A ORDEM DA ESSÊNCIA HOSPITALAR.***



PLANETREE

MODELO ESTRUTURADO PARA A PRODUTIVIDADE



PRINCIPAIS DESAFIOS

Não atrasar e não suspender cirurgias

Reduzir tempo de realização de exames

Reduzir tempo de consultoria de especialidades

Gestão do bloqueio de leitos

Não permitir superlotação da emergência

Reduzir média de permanência

Reduzir longa permanência

Facilitar o acesso das transferências

Otimização de recursos

Facilitar o acesso dos eletivos

Melhoria do desempenho econômico

Viabilizar manutenção dos leitos

Facilitar a saída das altas do CTI

100% pacientes críticos alocados no CTI

Alinhamento entre as áreas de negócio e apoio

PRINCIPAIS DESAFIOS GESTÃO DE FLUXO

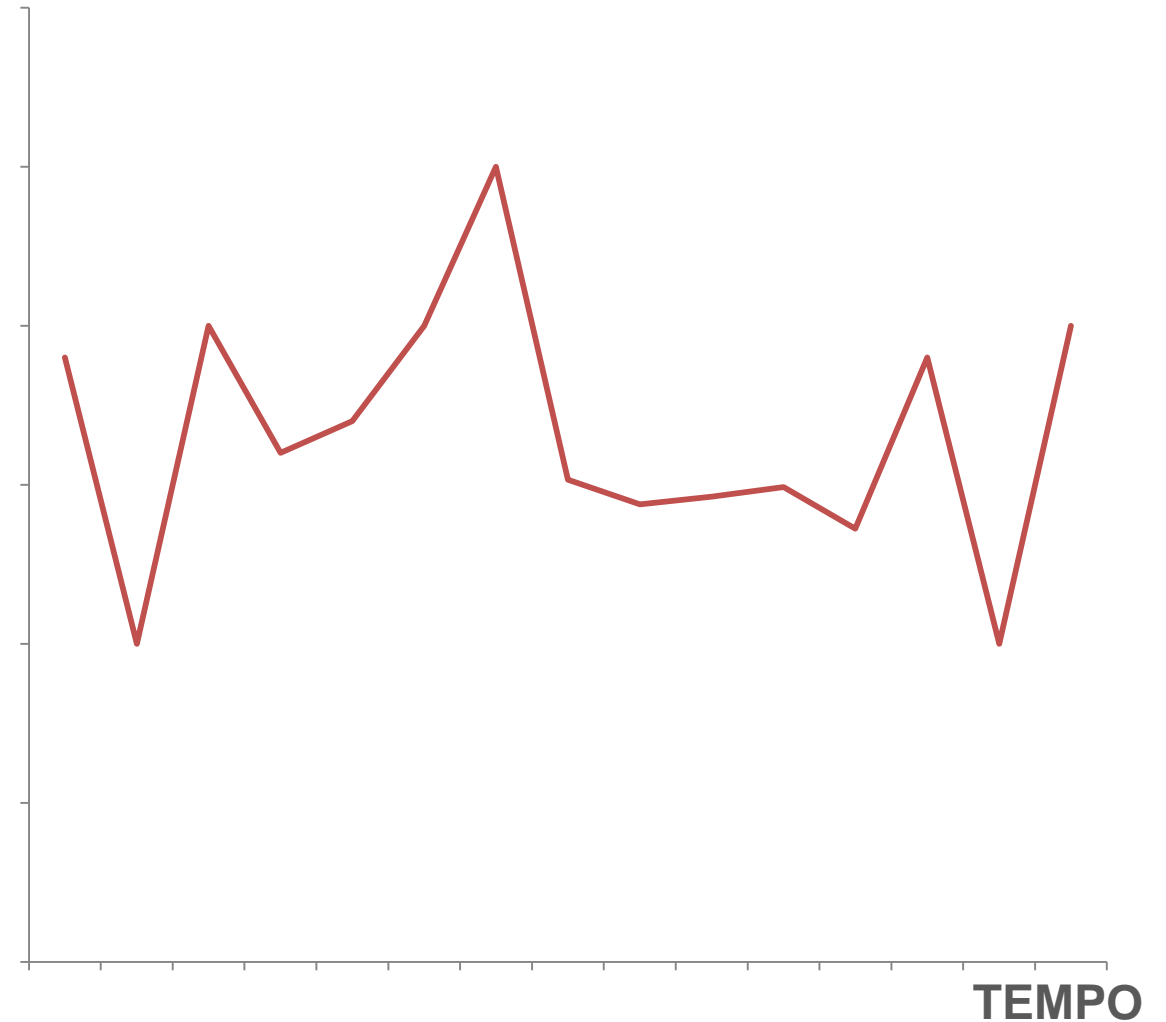
Durante os ciclos de alta produção:

- Necessidade de operar a plena capacidade
- Otimizar ao máximo a capacidade instalada

Durante os ciclos de baixa produção:

- Habilidade para reduzir custos é crucial;

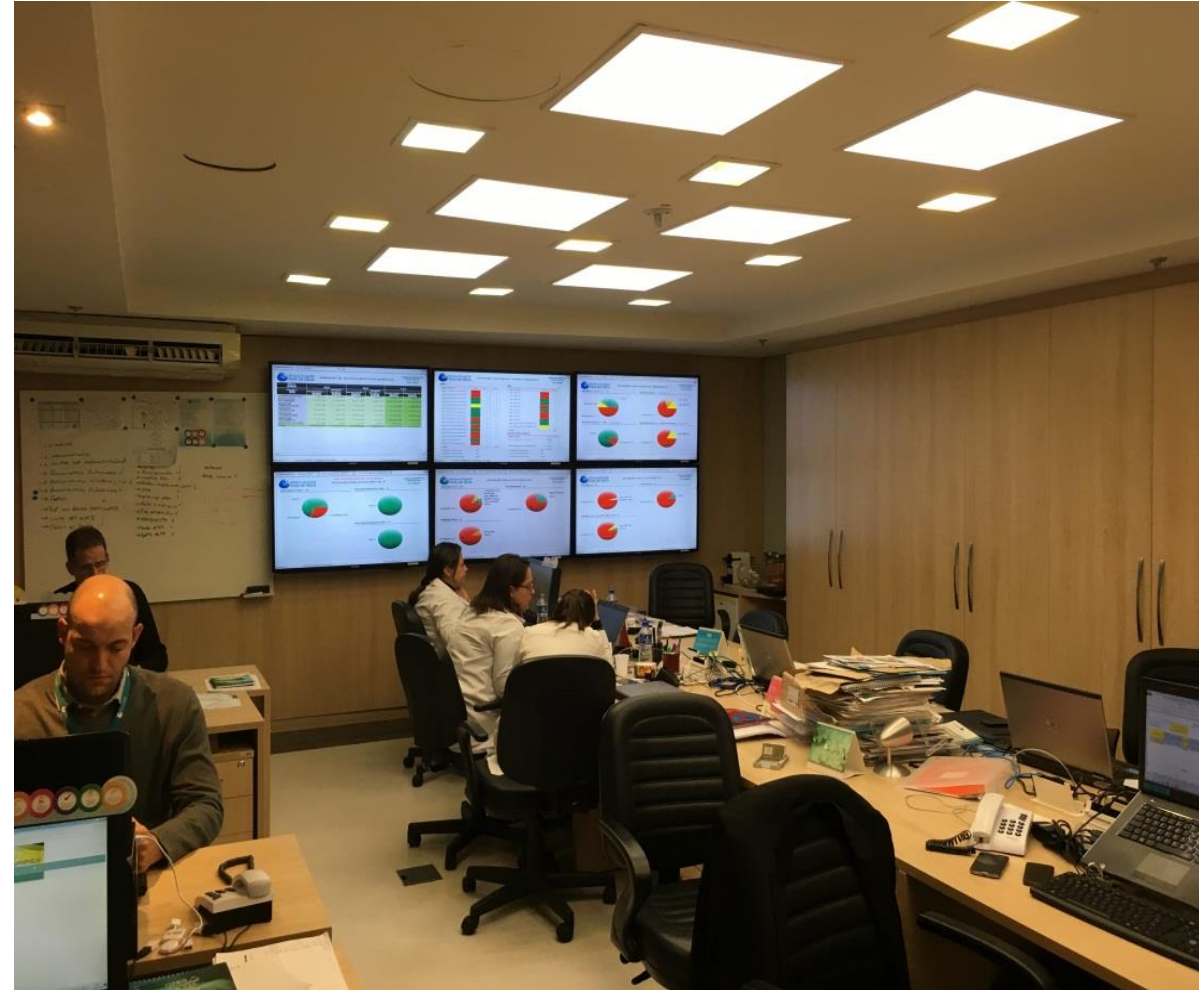
PRODUÇÃO



OBJETIVO: garantir a **alocação** do paciente no setor certo, no tempo certo, considerando sua **complexidade**.

SALA DE CONTROLE:

- ▶ **Coordenação do Superintendente Assistencial;**
- ▶ **Gestor de Diagnóstico;**
- ▶ **Gestor Assistencial;**
- ▶ **Gestor de Enfermagem;**
- ▶ **Gestor de Processos;**
- ▶ **Gestor de Qualidade e Segurança;**
- ▶ **Gestor de Educação;**
- ▶ **Sistemas de Informação (Business Intelligence);**
- ▶ **Analistas da Área de Gerenciamento de Risco e Qualidade;**
- ▶ **Analista de Processos.**
- ▶ **Gestores das áreas de Apoio.**



LEITOS PARADOS:

25

ALTAS DE ONTEM:

43

ALTAS DE HOJE:

16

CAPACIDADE INSTALADA:

361

CAPACIDADE OPERACIONAL:

547

TOT LEITOS VAGOS

20

VAGOS EM UIs

6

INTERNADOS HOJE:

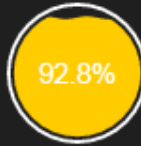
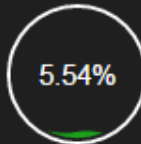
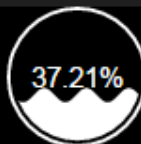
335

INTERNADOS LEITOS HOSP:

314

INTERNADOS LEITOS EXTRAS:

21



Powered by: Powered by: Powered by:

Aguardando Alta Física



Aguardando Higienização



Em Higienização



TOTAL

9

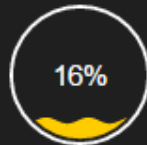


Tempo Médio Espera (hs):

1:38

TOTAL

4



Tempo Médio Espera (hs):

01:19

TOTAL

5



Tempo Médio Espera (hs):

00:42

Em Isolamento

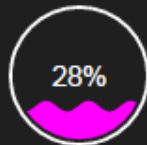


Em Manutenção



TOTAL

7



Powered

0%

TOTAL DE PACIENTES AGUARDANDO ALTA FÍSICA

9



Pacientes com Alta Médica Aguardando Alta Física

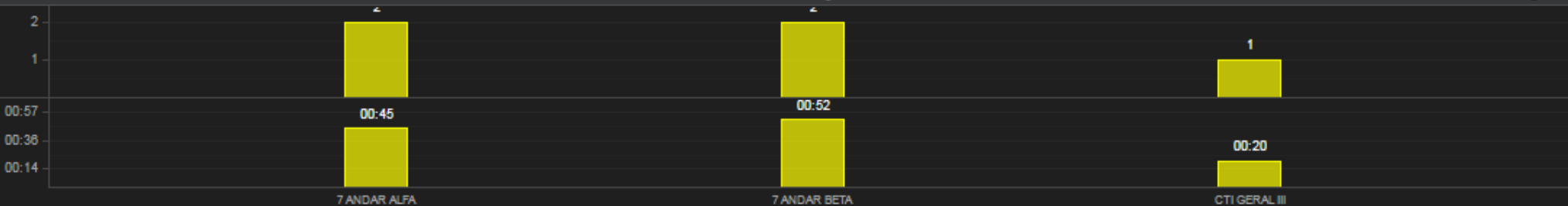


Unidade	Leito	Atendimento	Paciente	Data Alta Médica	Qt Min Espera
3 ANDAR	310	5425731	TAMIRES PAN Y AGUA POSTIGLIONE FERREIRA	14/03/2017 07:29	260
5 ANDAR ALFA	517A	5416551	CIRLEI TERESINHA BARNI TRUCCOLO	14/03/2017 11:04	45
5 ANDAR BETA	533	5410315	RONALDO CESAR DAUDT	14/03/2017 10:46	63
6 ANDAR BETA	624	5416835	PATRICIA VIEIRA QUINTO	14/03/2017 10:20	89
7 ANDAR BETA	725	5405847	SONIA MARA MUNCH	14/03/2017 10:43	66
8 ANDAR ALFA	819A	5408499	PAULO ROBERTO CAMPELLO	14/03/2017 10:50	59
	811A	5412265	ORACI MARQUES DA SILVA	14/03/2017 10:57	52
9 ANDAR ALFA	919A	5424527	ROBERTO DE ALMEIDA COLLAR	14/03/2017 09:37	132
PRE OPERATORIO	PO264A	5427690	VANDERLEI MONACO DA SILVA	14/03/2017 09:46	123

GESTÃO DE FLUXO - HIGIENIZAÇÃO/ISOLAMENTO/MANUTENÇÃO

Leitos em Higienização

Em Higienização

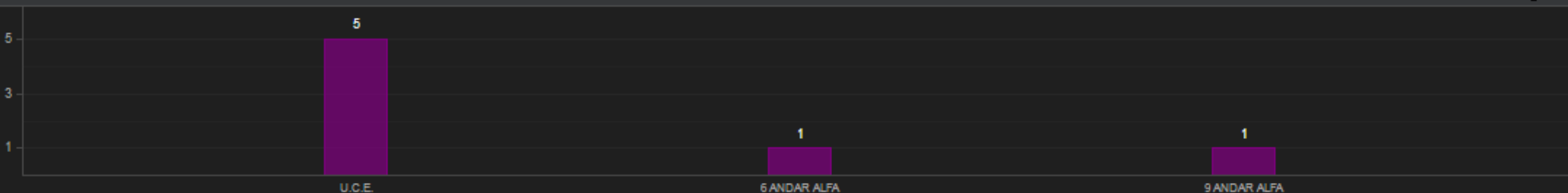


Powered by

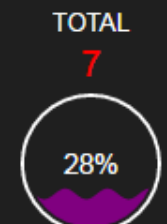


Leitos em Isolamento

Em Isolamento



Powered by

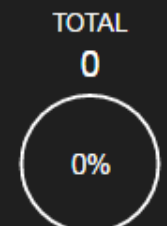


Leitos em Manutenção

Em Manutenção

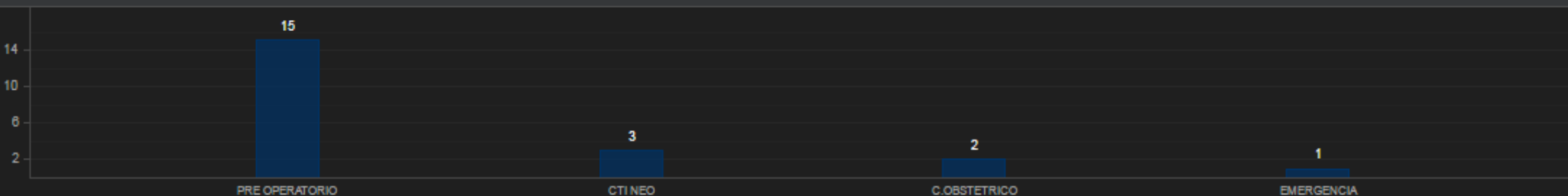
O filtro exclui todos os dados

Powered by

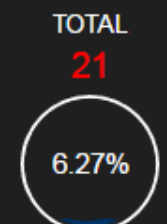


Internados em Leitos Extras

Internados em Leitos Extras



Powered by



GESTÃO DE FLUXO - EM ESPERA

Pacientes com Alta Médica Aguardando Alta Física

Aguardando Alta Física



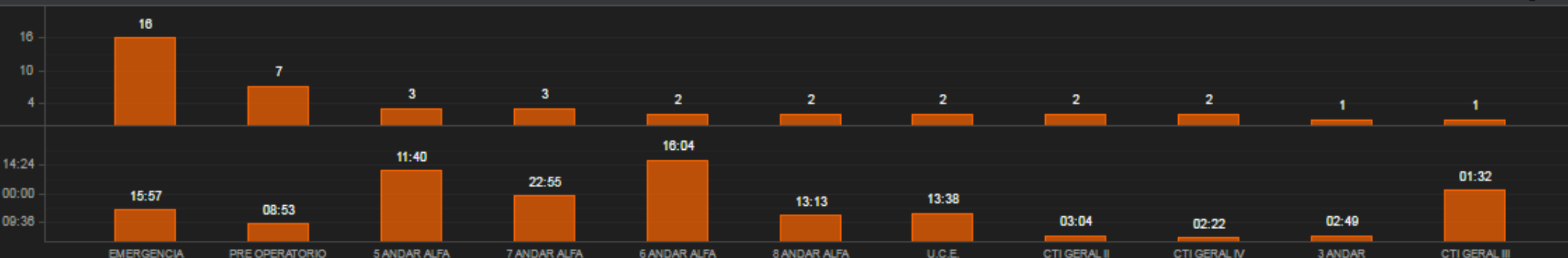
TOTAL

9

36%

Pacientes Aguardando Transferência

Aguardando Transferência



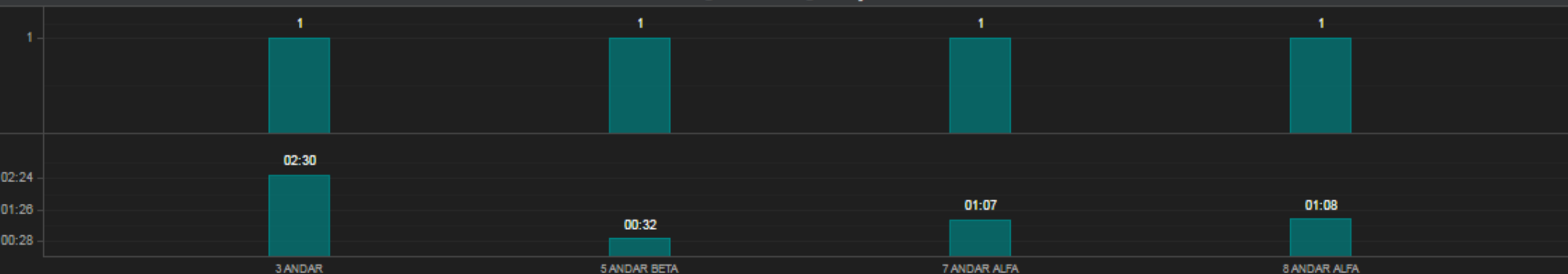
TOTAL

41

12.24%

Leitos Aguardando Higienização

Aguardando Higienização



TOTAL

4

16%



GESTÃO OPERACIONAL DE CENTRO CIRÚRGICO - 14/03/2017 15:11

Fechar

AGENDADAS

67

CANCELADAS

3

PREVISTAS

64

FINALIZADAS

26

EM ANDAMENTO

8

ANDAMENTO C/ATRASSO

3

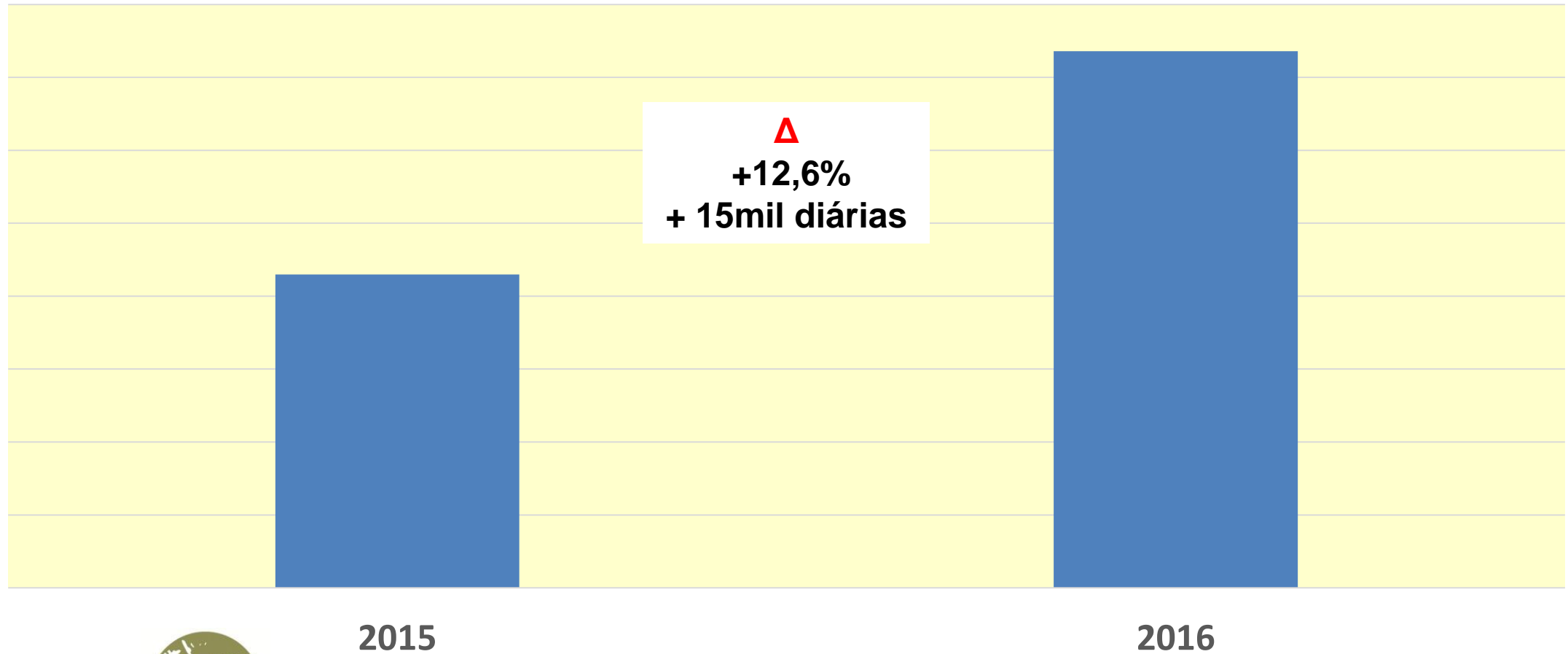
TEMPO ATRASO

0:11

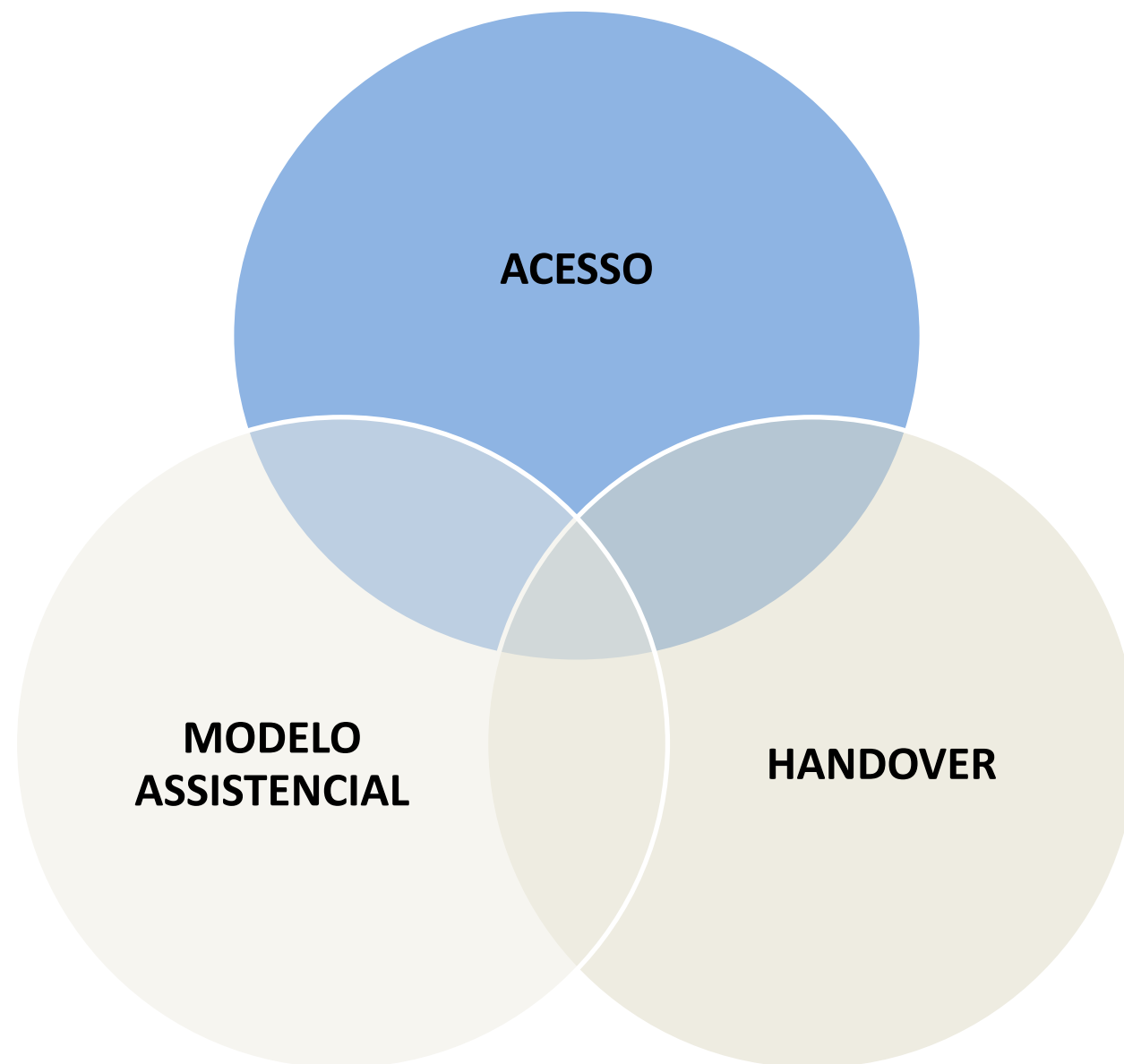
Aviso	Sala	Cirurgião	Cirurgia	Situação	Hora	Início	Atraso	Previsão	Tempo	Total Atraso
488754	07	ERNANI VIANNA DE ABREU	MONITORIZACAO NEUROFISIOLOGICA	ANDAMENTO C/ATRASSO	07:30	07:30	0:00	5:30	7:41	2:12
		MARCELO BECK GUIMARAES	MONITORIZACAO NEUROFISIOLOGICA	ANDAMENTO C/ATRASSO	07:30	07:30	0:00	5:30	7:41	2:12
487527	04	RENATA RAVANELLO	UVULOPALATO-FARINGOPLASTIA	ANDAMENTO C/ATRASSO	13:00	13:30	0:30	1:30	1:41	0:42
489383	06	MARCOS D'ARRIGO MOTTIN	GASTROENTEROANASTOMOSE	EM ANDAMENTO	13:30	13:14	0:00	4:00	1:57	0:00
488834	03	FREDERICO KRIEGER MARTINS	MEDIASTINOSCOPIA E BIOPSIA	EM ANDAMENTO	14:00	14:30	0:30	4:00	0:41	0:00
489138	07	MARCELO SIMONI SIMOES	HERNIA DISCAL - TRATAMENTO CIR	PREVISTA C/ATRASSO	14:00		1:11	3:00	0:00	1:11
489131	09	JULIO ANTONIO STEDILE RIBEIRO	OTOPLASTIA - ATÉ 1:30 H	EM ANDAMENTO	14:00	14:40	0:40	1:30	0:31	0:00
486868	11	GUILHERME AREND PESCE	COLECISTECTOMIA COM COLANGIOGR	EM ANDAMENTO	14:00	13:50	0:00	1:30	1:21	0:00
487998	02	LUIZ FOSSATI FRITSCH	EXCISAO E ROT DE RETALHO(EXTEN	EM ANDAMENTO	15:00	14:16	0:00	1:30	0:55	0:00
485756	04	RENATA RAVANELLO	UVULOPALATO-FARINGOPLASTIA	EM ANDAMENTO	15:00	14:08	0:00	1:30	1:03	0:00
486788	08	MARCIA PORTELA DE MELO	QUADRANTECTOMIA RESSECCAO SEGM	EM ANDAMENTO	15:00	14:39	0:00	4:00	0:32	0:00
488282	04	GUILHERME AREND PESCE	IMPLANTE DE CATETER VENOSO CE	PREVISTA	16:00		0:00	1:30	0:00	0:00
489151	10	MARCOS WAINBERG RODRIGUES	REPARO MENISCAL	PREVISTA	16:00		0:00	1:30	0:00	0:00
490220	11	MARCOS D'ARRIGO MOTTIN	IMPLANTE DE CATETER VENOSO CE	PREVISTA	16:00		0:00	4:30	0:00	0:00
489128	01	SERGIO LUTZ	DESCOMPRESSAO MEDULAR	EM ANDAMENTO	16:30	14:30	0:00	4:00	0:41	0:00
489772	09	JULIO WALTER VEDOVATO	MAMOPLASTIA DE AUMENTO ATE 01:	PREVISTA	16:30		0:00	1:30	0:00	0:00
488003	02	LUIZ FOSSATI FRITSCH	EXTENSOS FERIMENTOS, CICATRIZE	PREVISTA	17:00		0:00	1:30	0:00	0:00
488853	02	LUIZ CARLOS DE TOLEDO	NEFRECTOMIA RADICAL OU POR TUM	PREVISTA	17:00		0:00	5:00	0:00	0:00
490165	05	MARIANO BARCELOS FILHO	NEFROLITOTRIPSIA TRANS-URETERO	PREVISTA	17:00		0:00	2:00	0:00	0:00
480889	07	MARCELO SIMONI SIMOES	OSTEOPLASTIA OU DISCECTOMIA PE	PREVISTA	17:30		0:00	1:00	0:00	0:00
490281	04	CARLOS OTAVIO CORSO	HERNIORRAFIA UMBILICAL	PREVISTA	18:00		0:00	0:30	0:00	0:00
490293	10	MAURO DE SOUZA SIEBERT JUNIOR	CATETERISMO VEIA CENTRAL POR P	PREVISTA	18:00		0:00	0:30	0:00	0:00
488972	08	FREDERICO KRIEGER MARTINS	DISSECAO VEIA/COL CATETER CE	PREVISTA	18:30		0:00	1:00	0:00	0:00
486895	04	TELMO MORSCH DOS REIS	OSTEOPLASTIA P/ PROGNATISMO/ M	PREVISTA	19:00		0:00	5:00	0:00	0:00
490207	09	MARCOS PAULO DE SOUZA	CURATIVO ESPECIAL SOB ANESTESI	PREVISTA	19:00		0:00	2:00	0:00	0:00
489142	10	LUIZ FOSSATI FRITSCH	RESSECCAO TUMORES PALPEBRAIS C	PREVISTA	19:00		0:00	2:00	0:00	0:00
490030	05	GIOVANI BARUM	COLECISTECTOMIA VLP SEM COLANG	PREVISTA	19:30		0:00	2:00	0:00	0:00
490177	07	MARCIO AUGUSTO BOLZONI	FRATURAS DO UMEMO - TRATAMENTO	PREVISTA	19:30		0:00	1:30	0:00	0:00
488037	06	WALTER FERNANDO GOBBATO KARL	LIGAMENTO CRUZADO ANT OU POST	PREVISTA	20:00		0:00	2:00	0:00	0:00
488973	08	FREDERICO KRIEGER MARTINS	COLOCACAO SHUNT DEFINITIVO	PREVISTA	20:00		0:00	1:00	0:00	0:00
490270	11	MARCOS D'ARRIGO MOTTIN	IMPLANTE DE CATETER VENOSO CE	PREVISTA	21:00		0:00	1:00	0:00	0:00
489343	07	LUIZ FOSSATI FRITSCH	EXCISAO E ROT DE RETALHO(EXTEN	PREVISTA	21:30		0:00	1:30	0:00	0:00
490099	08	FREDERICO KRIEGER MARTINS	TRAQUEOSTOMIA	PREVISTA	21:30		0:00	0:45	0:00	0:00
490300	09	MARCOS PAULO DE SOUZA	ABDOMEN + LIPO + MAMO AUMENTO	PREVISTA	21:30		0:00	0:30	0:00	0:00

GESTÃO DE FLUXO

QTDE DIÁRIAS



PILARES SUSTENTADOS PELA GESTÃO DE FLUXO



CENTRAL DE ACESSO – MODELO DE ATUAÇÃO

PÚBLICO ALVO

CANAIS

MODELO INTEGRADO



HOSPITAIS



MÉDICOS



PACIENTES
E FAMILIARES



CALL
CENTER



WEB +
MOBILE



RECEPÇÕES



EMERGÊNCIA



PLATAFORMA QUE ESTABELEÇA
CONVERGÊNCIA
ENTRE CANAIS
E TODOS OS
PROCESSOS INTERNOS



PROFISSIONAIS

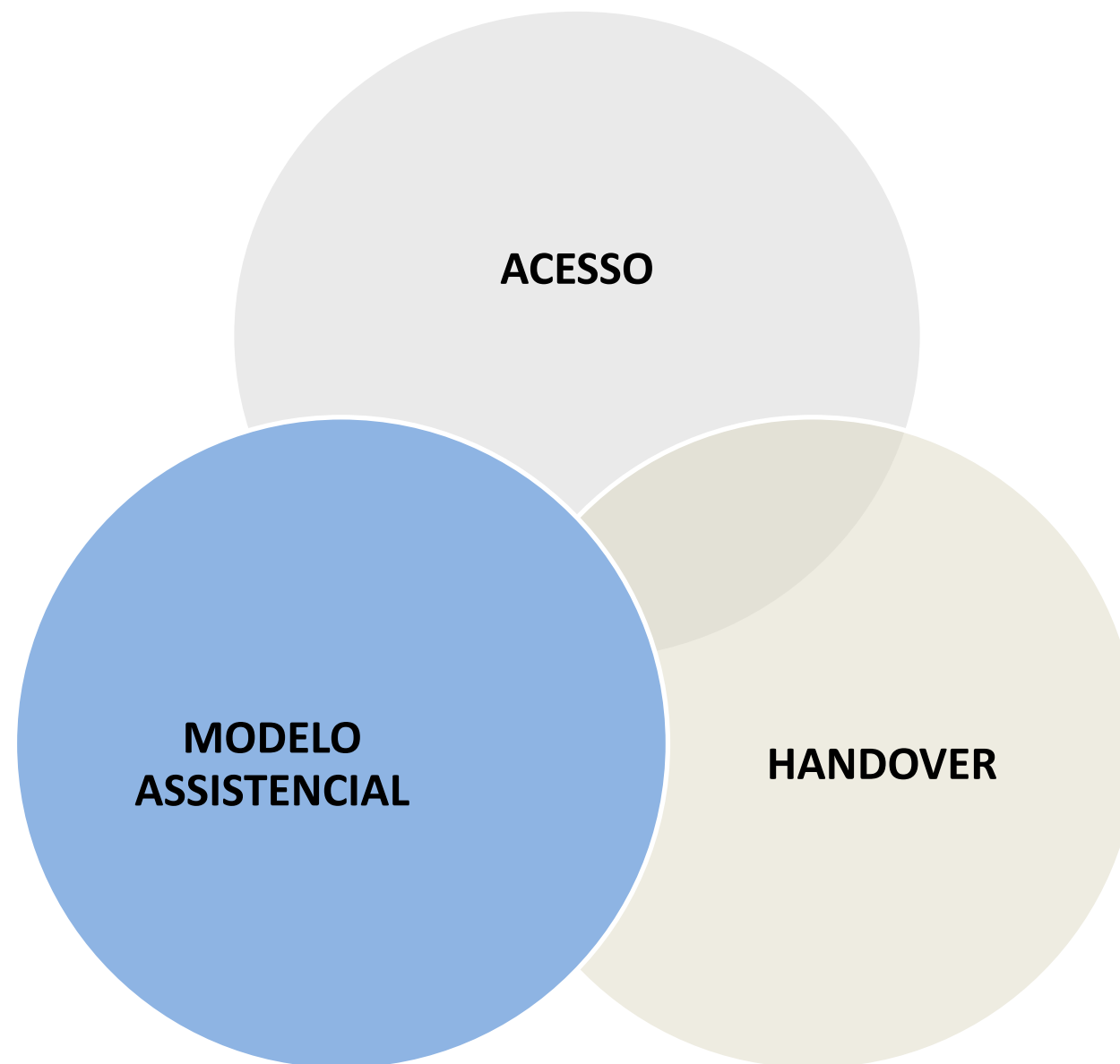


TI



ÁREAS INTERNAS

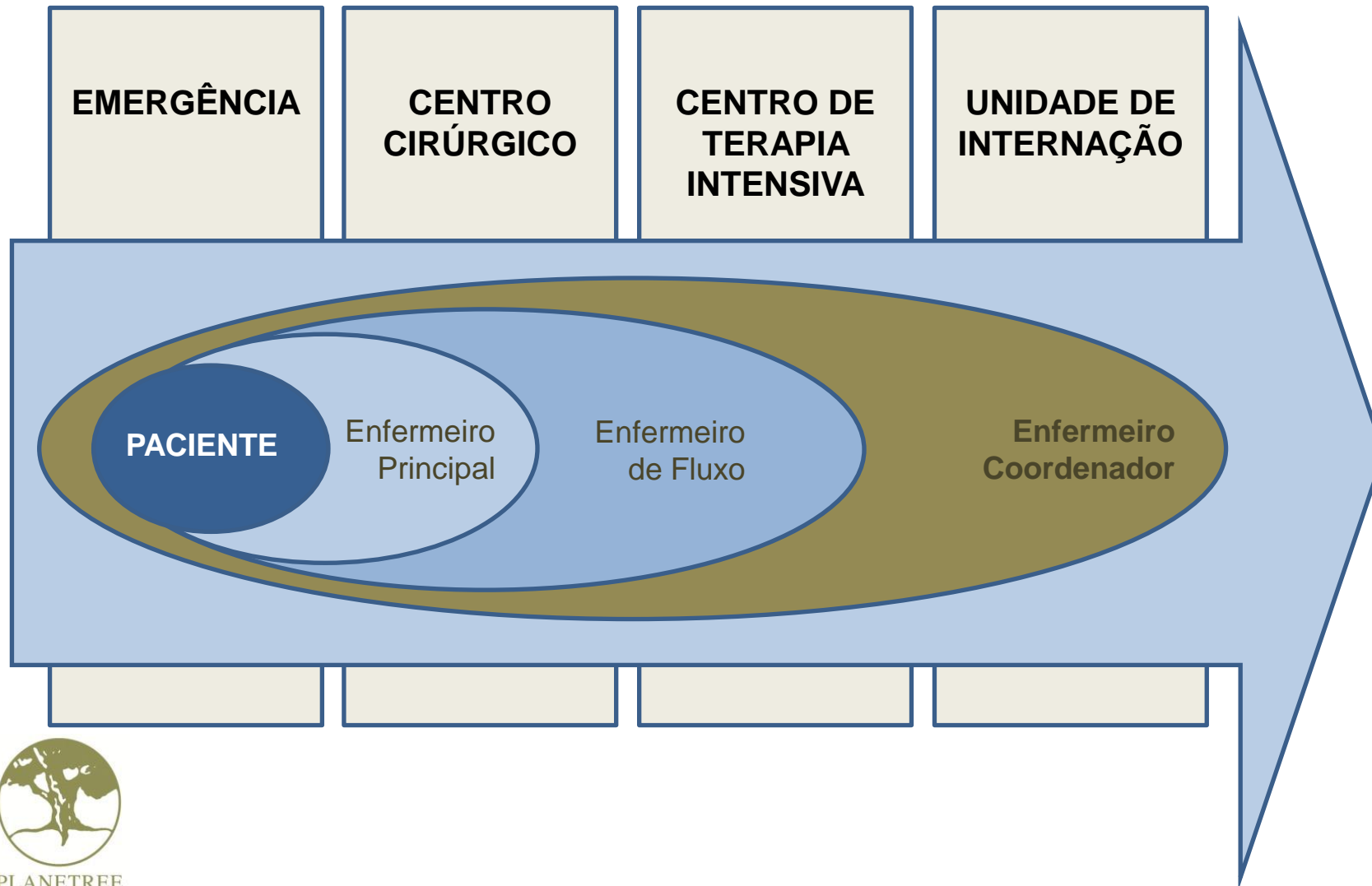
PILARES SUSTENTADOS PELA GESTÃO DE FLUXO



MODELO ASSISTENCIAL

- Atuação Multiprofissional:
 - Round Multiprofissional para Plano de Cuidados
 - Planejamento de Alta
 - Nutrição e mobilização precoces
 - Farmácia Clínica
 - Descrição processos
 - Acolhimento
 - Passagem de plantão
 - UCE

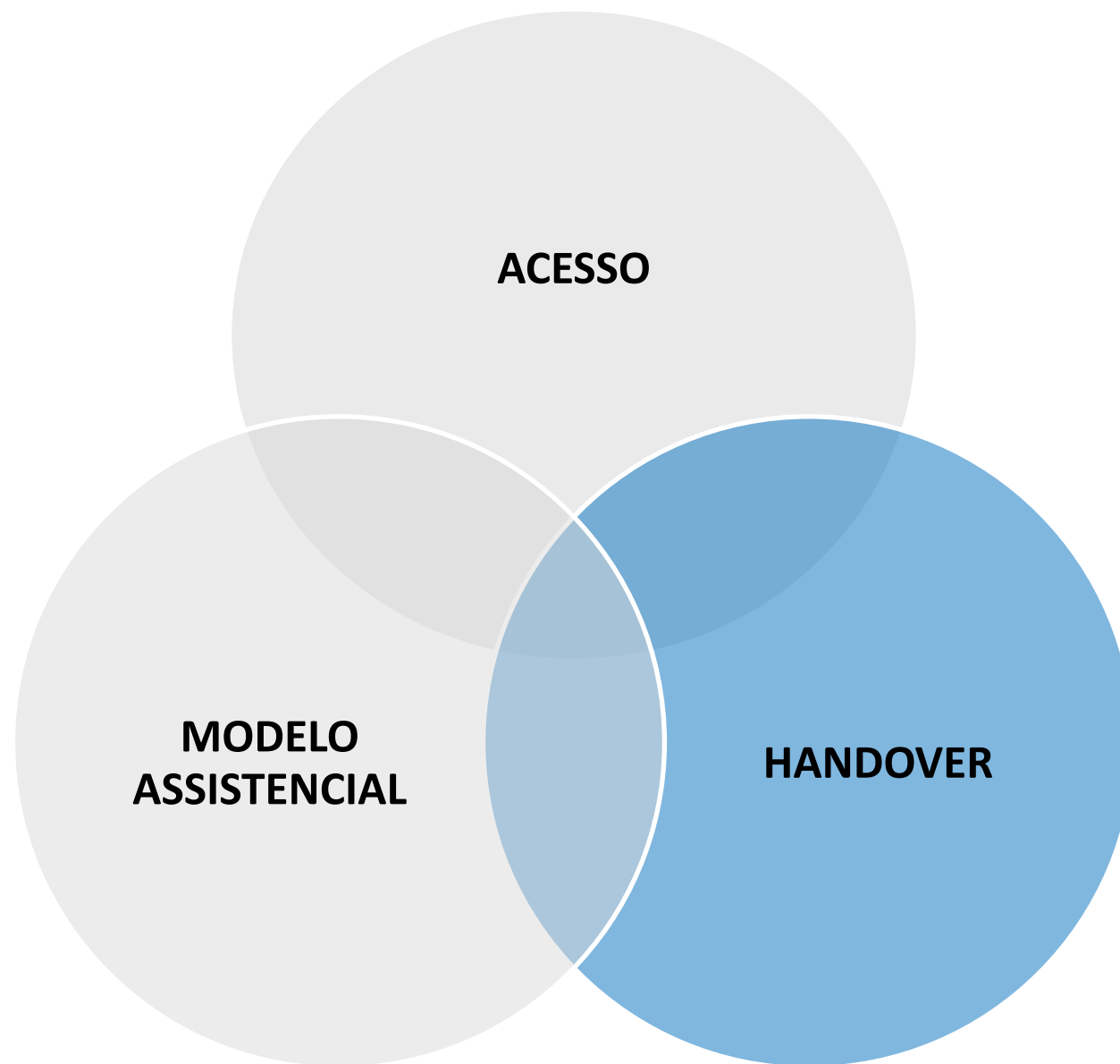
MODELO ASSISTENCIAL



ÍNDICE DE DESEMPENHO ASSISTENCIAL

HMD	INDICADOR	Meta 2017	MED 2016	Jan	Fev	Mar
AÇÕES DE SEGURANÇA	1 . Identificação do Paciente	90,00	93,59	84,00 *	95,00	77,00
	2 . Confirmação da Informação Verbal	100,00	99,79	78,05 **	95,32	96,75
	3 . Segurança de Medicamentos de Alta Vigilância	95,00	93,91	96,00	92,00	93,30
	4. Cirurgia Segura	95,00	94,95	92,00	100,00	95,30
		95,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	5 . Reduzir o Risco de Adquirir Infecções	75,00	72,70	71,60	78,00	78,90
6 . Reduzir o nº de lesões decorrentes de quedas	1,40	1,54	1,26	1,74	1,61	
GLOBAIS	7.Incidência de UP por 1000 pac-dia	3,00	3,02	2,40	5,40	2,30
	8.Taxa de prescrição até 15h	85,00	79,91	79,60	79,00	78,90
	9.Incidência de FLEBITE em pacientes internados	5,00	1,74	1,25	0,00	0,06
CTIA	10.Readmissão em < 48h	2,00	1,24	1,40	2,90	1,10
	11. Taxa de Pneumonia X VMI	2,80	3,37	3,30	4,60	4,20
	12.Taxa de Infecção de Corrente Sanguíneas X CVC	2,20	3,75	2,00	1,20	2,10
CTIN	13.Taxa de Pneumonia X VM RN	0,50	0,00	7,80	0,00	0,00
	14. ICS associada a PICC / CVC / CU RN	1,50	2,63	0,00	3,90	4,30
CC	15. Taxa de Uso Adequado de ABT profilático	95,00	92,06	83,50 *	86,60	81,00
	16.Taxa de pac c/ ISC pós cir Limpas	2,00	1,66	0,00	1,50	0,00
CO	17.Taxa de utilização de Cefazolina na Indução Anestésica (escolha correta)	95,00	97,00	98,00	98,00	97,00
	18.Retorno da mãe à sala de parto ou ao CO, devido a alguma complicação	0,10	0,08	0,00	0,00	0,00
	19.Taxa de pac c/ ISC pós Cesária	0,10	0,98	0,60	0,60	0,60

PILARES SUSTENTADOS PELA GESTÃO DE FLUXO



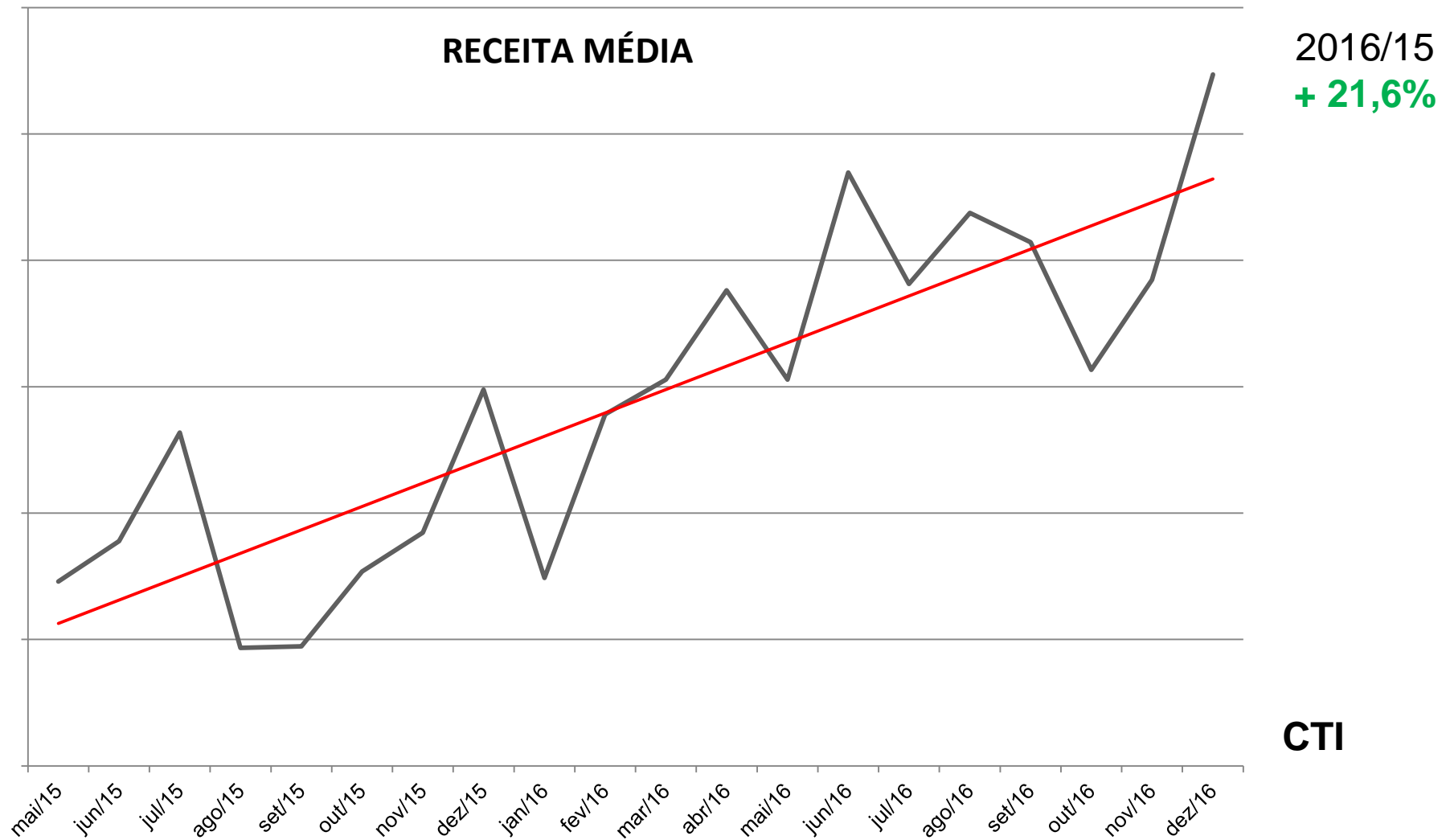
COMO SURTIU

- Como Surgiu:
 - Havia alto retorno de contas do faturamento para as áreas assistenciais;
 - Alto volume de glosas;
 - Excesso de alterações nas contas por parte do faturamento;

checklist

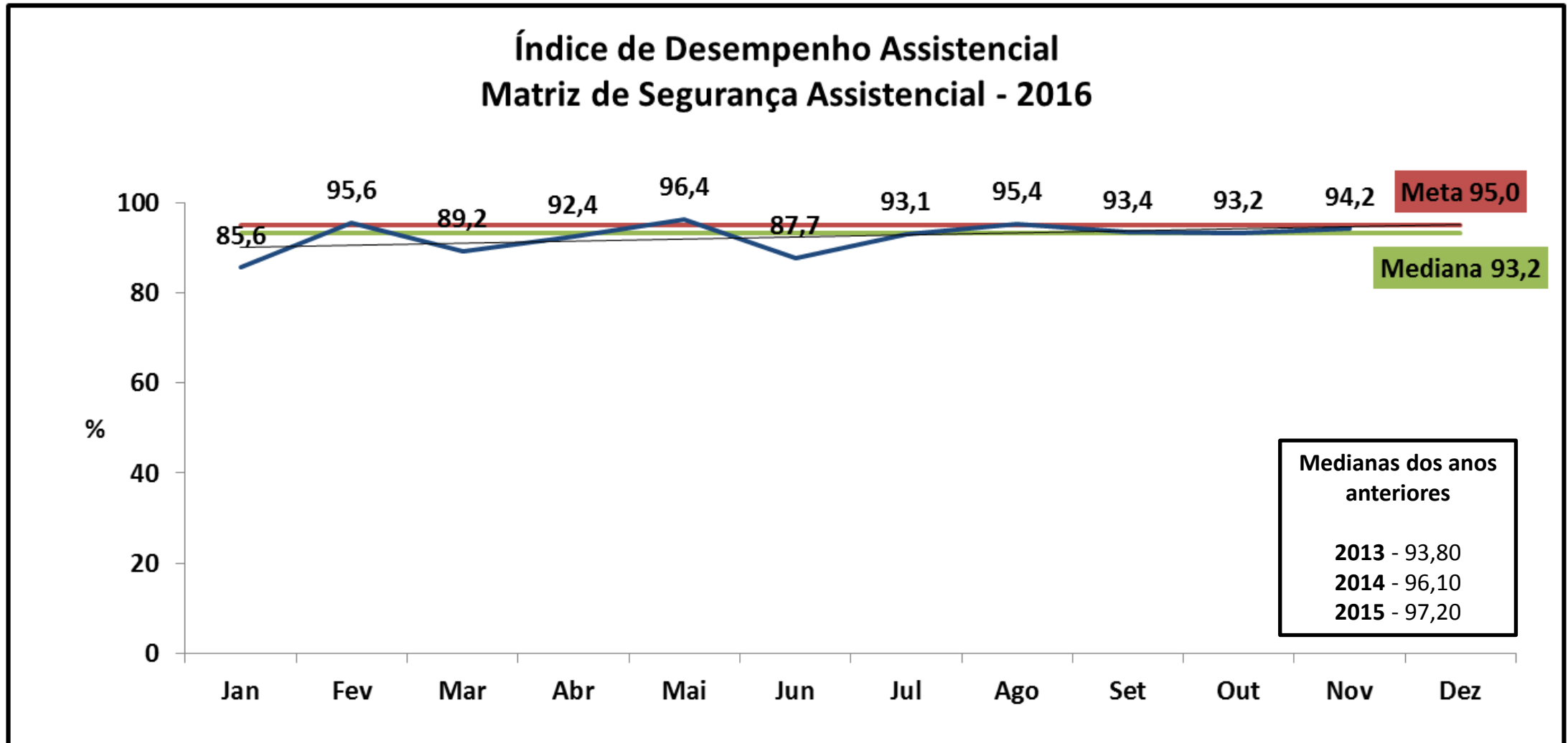
- () tudo que está prescrito está acontecendo?
- () tudo que está acontecendo está prescrito?
- () tudo que foi prescrito foi aprazado e checado?

ROUND DE RECURSOS



O impacto nos resultados institucionais

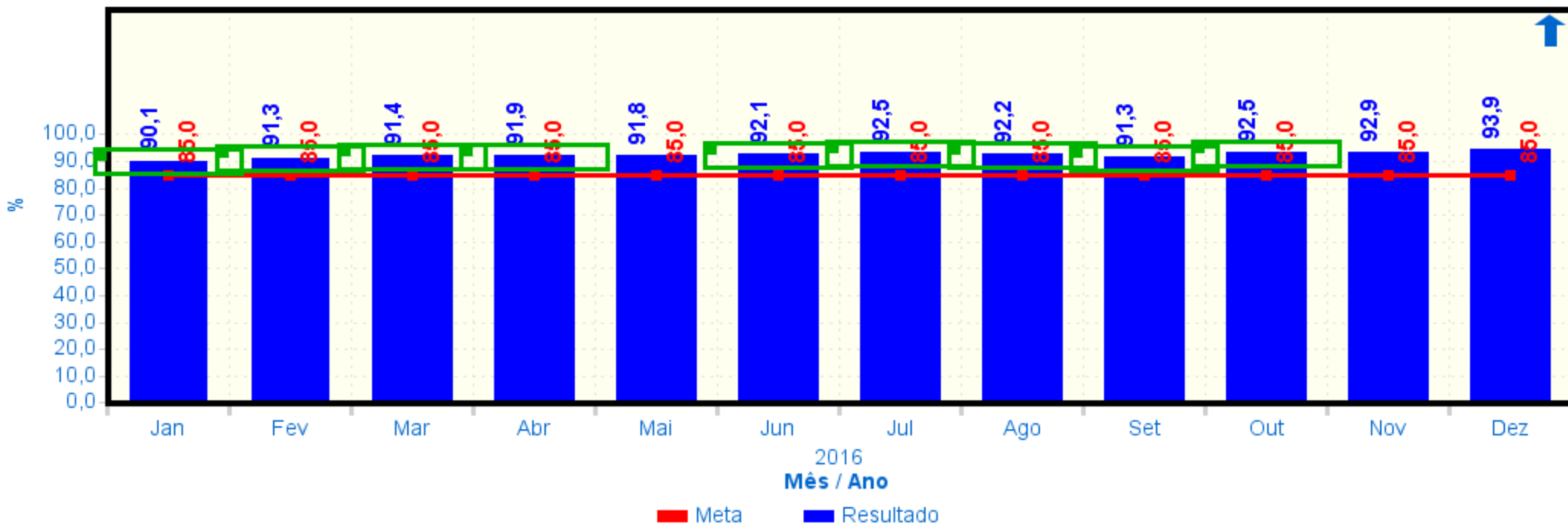
ÍNDICE DE DESEMPENHO ASSISTENCIAL



SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

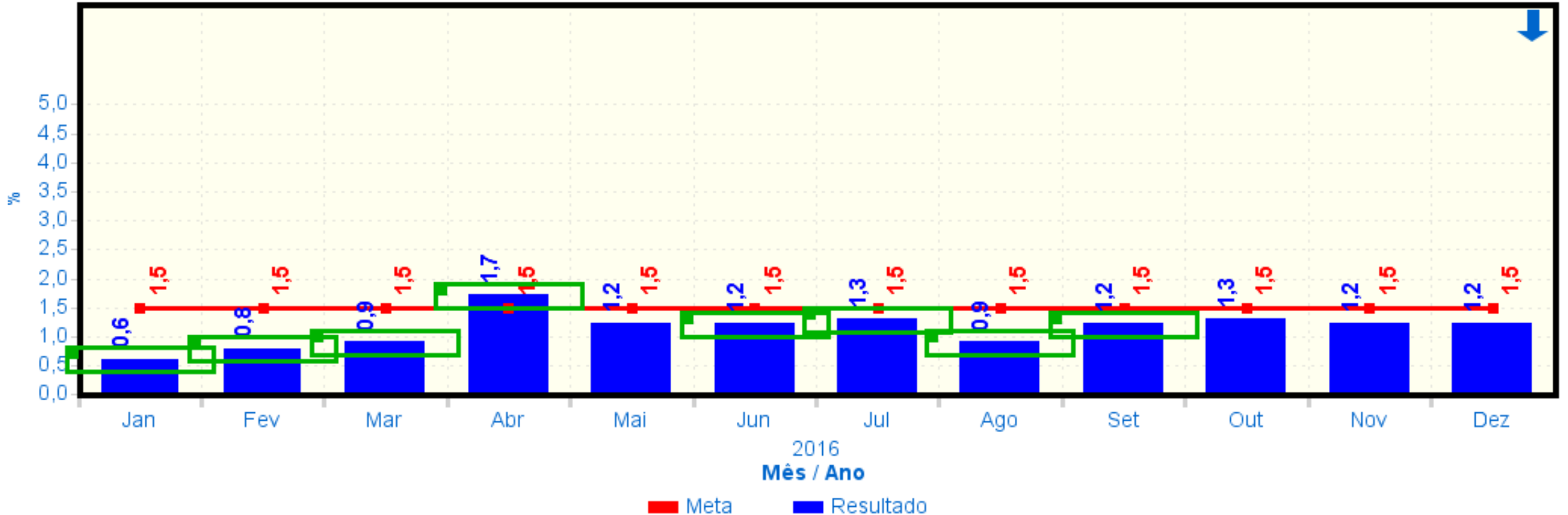
HMD. % Satisfeito + Muito satisfeito - GERAL

Responsáveis: Márcia Fernanda Sampaio

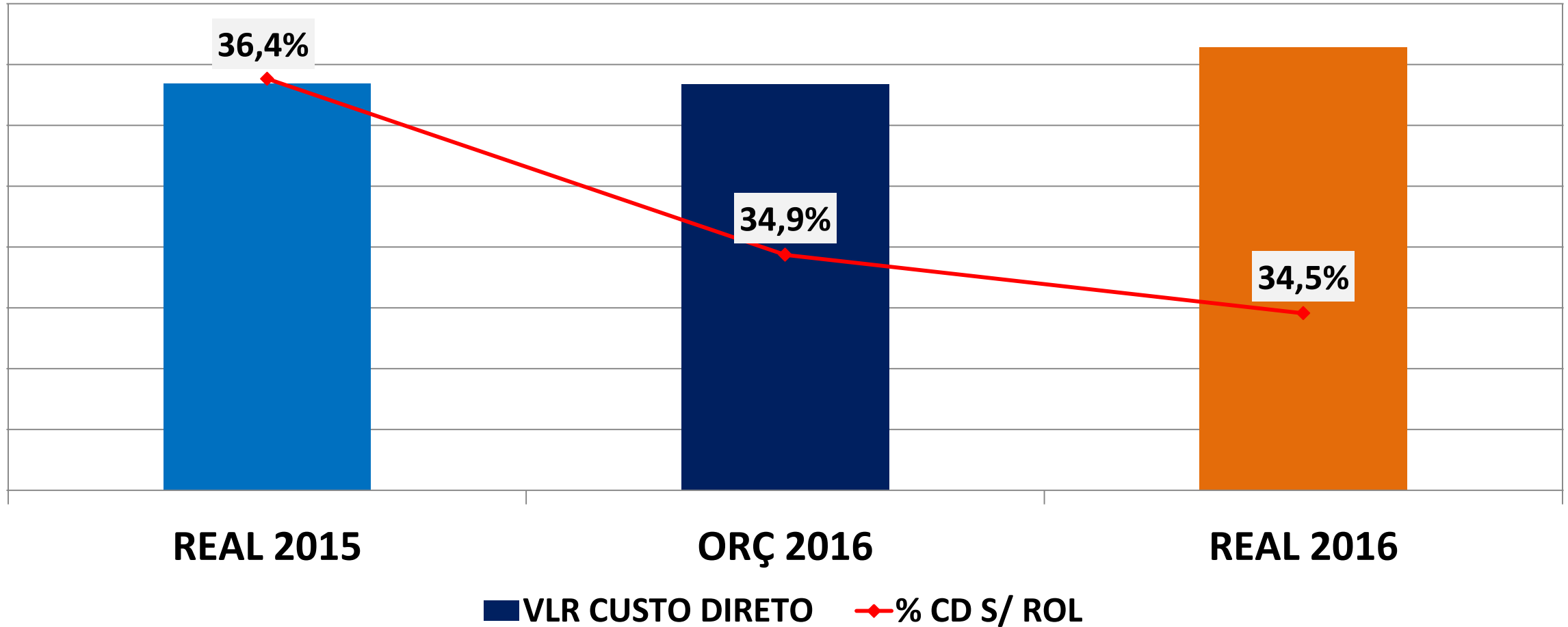


ÍNDICE DE REJEIÇÃO

HMD. % Definitivamente não voltaria - GERAL
Responsáveis: Márcia Fernanda Sampaio (Andresa Forti)

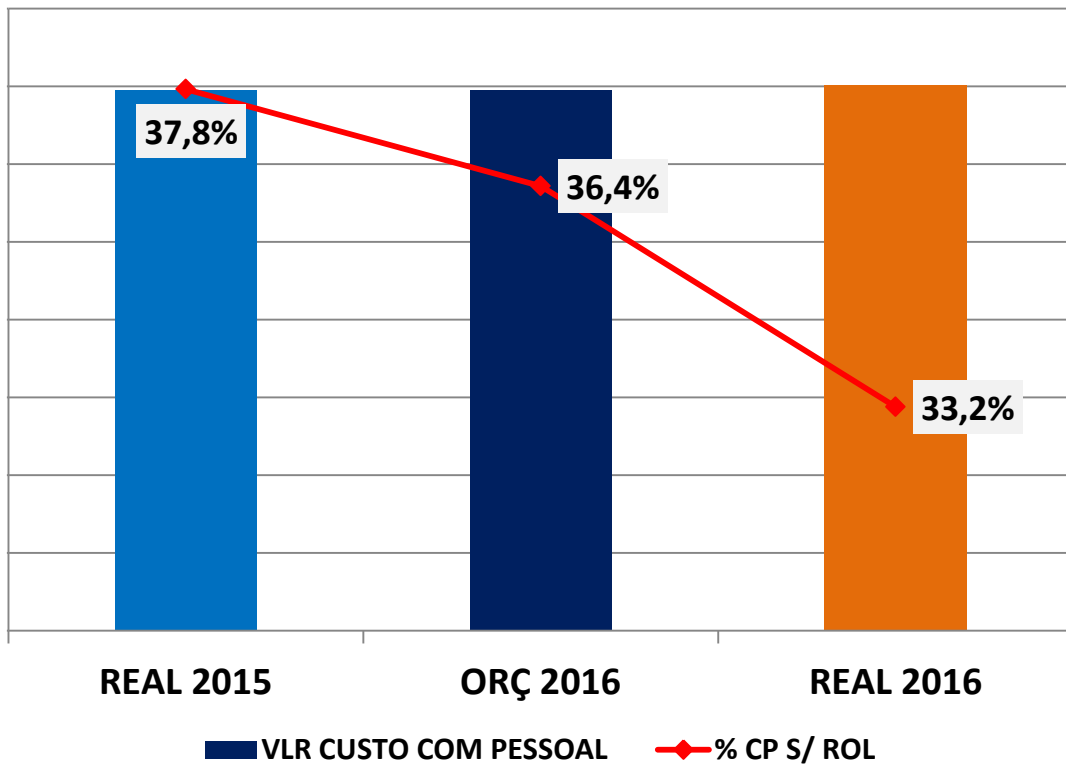


DESEMPENHO DO CUSTO DIRETO

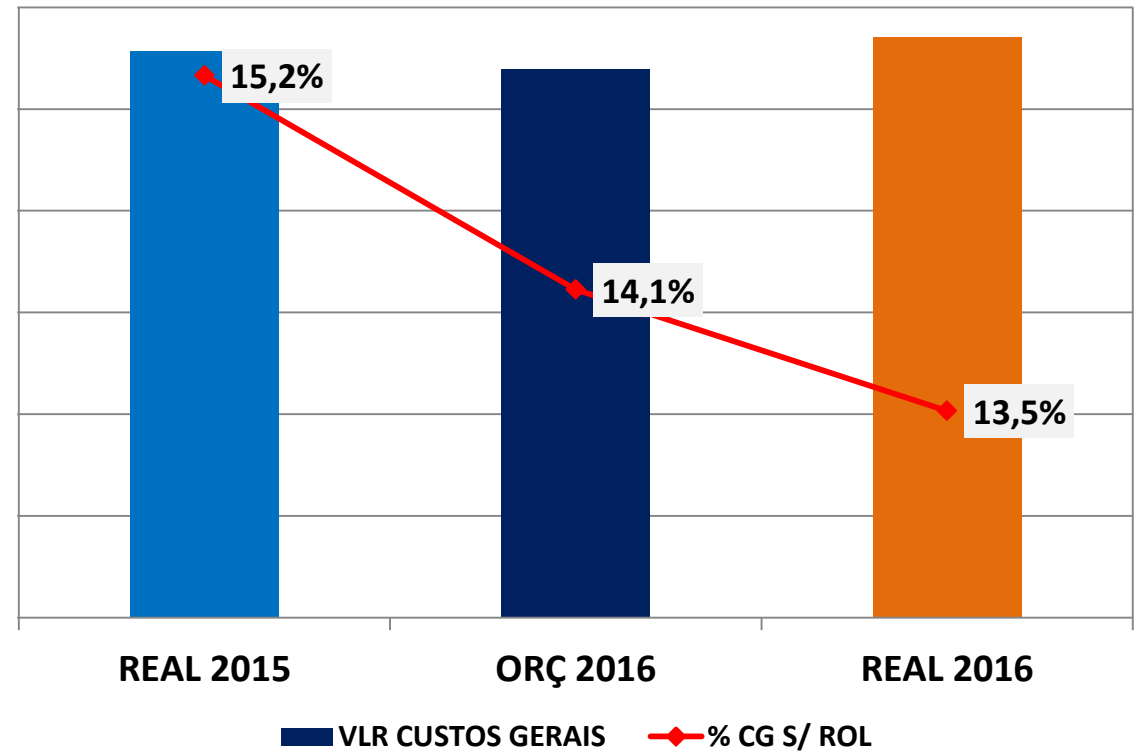


DESEMPENHO DOS CUSTOS FIXOS

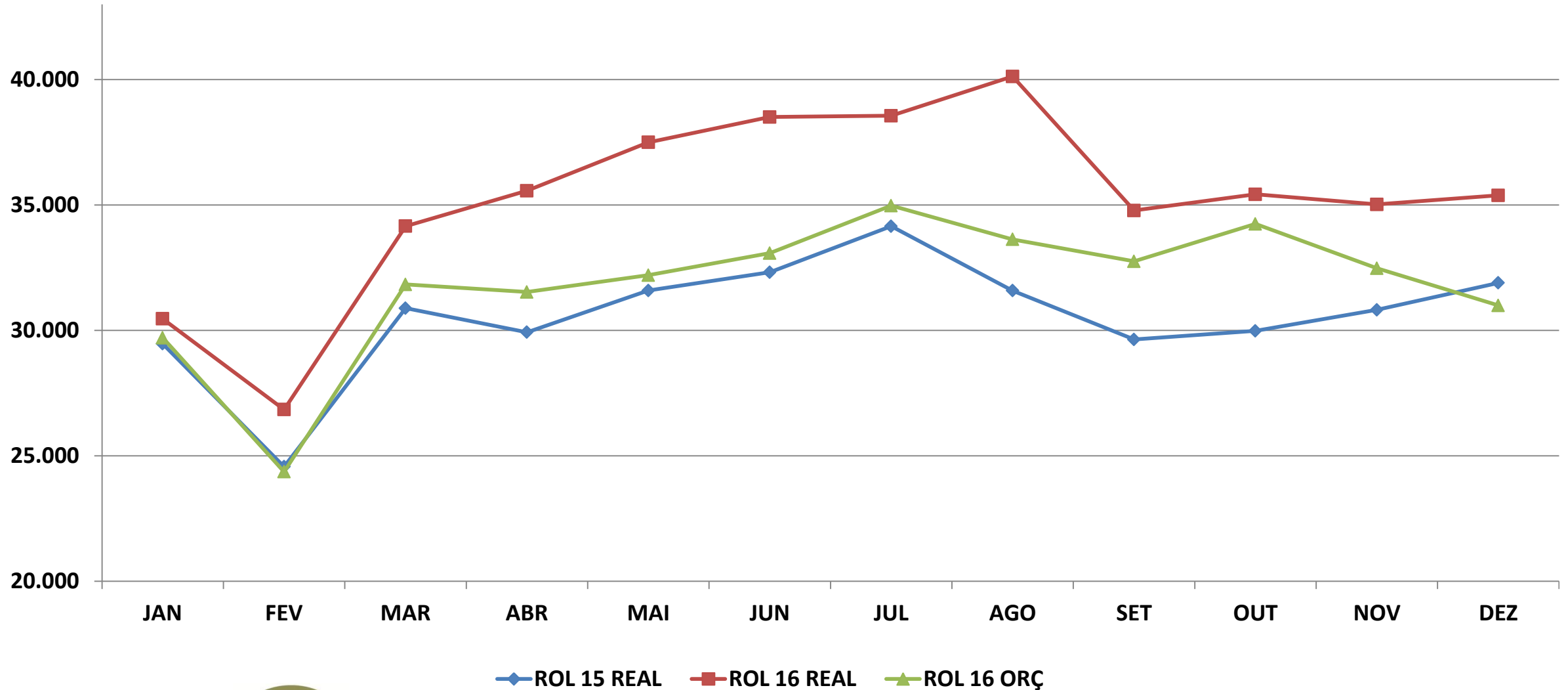
CUSTO COM PESSOAL



CUSTOS GERAIS



A RECEITA LÍQUIDA SUPEROU AS PROJEÇÕES EM +16,4%



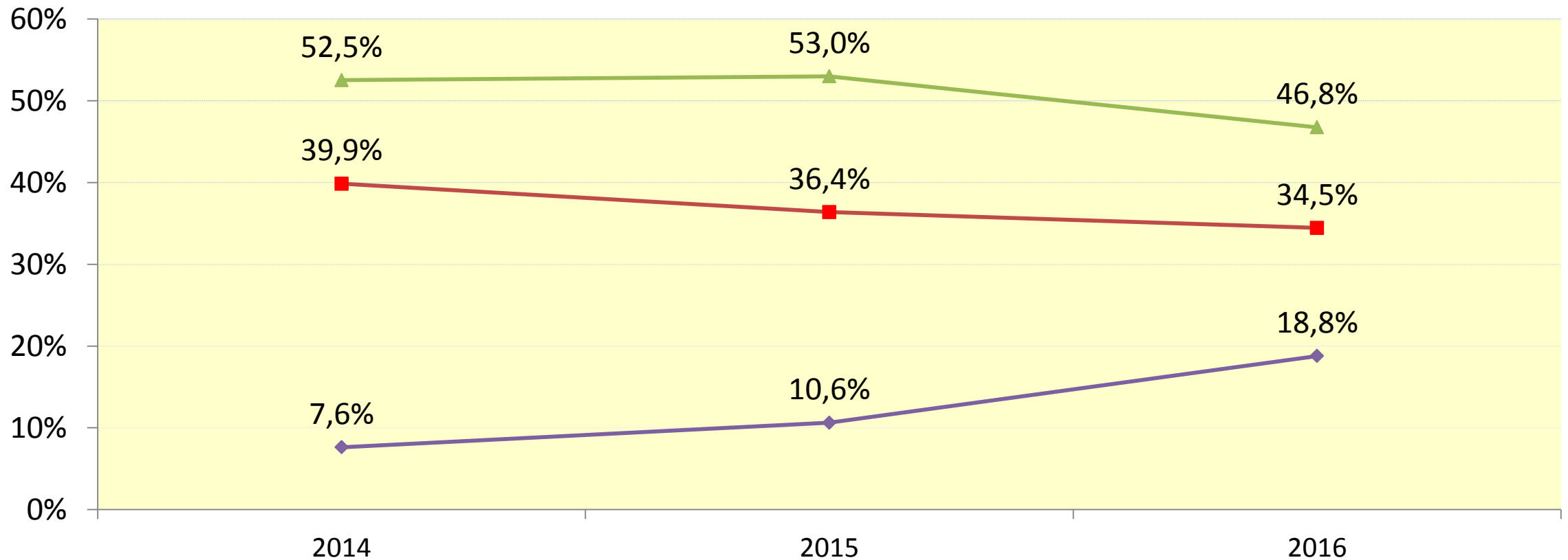
DESEMPENHO GERAL DO HOSPITAL

	Δ S/ ORÇ 2016	Δ S/ 2015
Produção	-2,5%	+7,1%
Ticket Médio	+11,2%	+5,3%
Receita Líquida	+9,5%	+13,8%
Custo Direto	+8,2%	+8,1%
Custo Fixo Operacionais	+1,4%	+0,5%
Resultado Operacional	+40,6%	+100%



RESULTADO ECONÔMICO

Evolução s/ ROL



■ CUSTO DIRETO ▲ CUSTO FIXO ◆ RESULT OPERACIONAL

Mas o que


imparta

mesmo é...



Cuidar

das pessoas



COMO TRAZER O CONCEITO DE
HUMANIZAÇÃO E EXCELÊNCIA
PARA O SIGNIFICADO DA MARCA
DE MANEIRA CONTUNDENTE E
SÓLIDA?

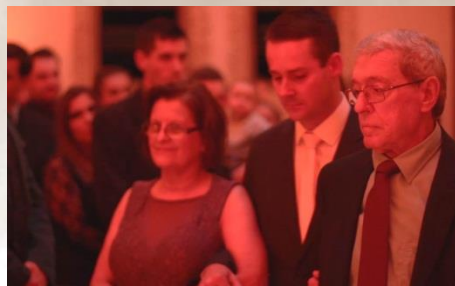
Humanização
vivência verdadeira



**ACREDITADO NO PLANETREE EM 04/05/2017
SEGUNDO HOSPITAL NA AMÉRICA LATINA**



Sr Jaime



Sr Antonio



Invasão Musical/Estagio IPA



Denise



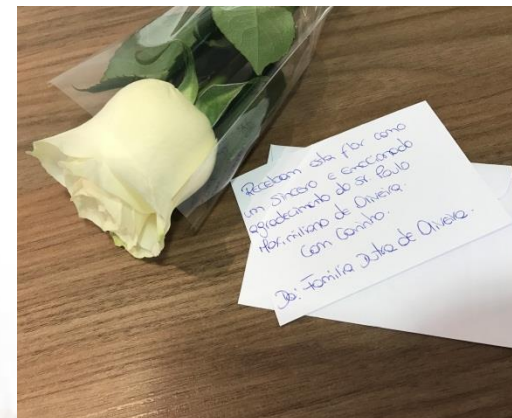
Sr Marinho



Ricardo



Tarsila



Homenagem funcionários