



***Prêmio
Benchmarking***
+ FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da
Governança Corporativa Hospitalar**

Gisele Trink
Gerente Escritório de Melhoria Contínua
Hospital Evangélico de Londrina – PR

Curitiba, 15 de março de 2018.



**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**



- ✓ Hospital Terciário (Atendimento de Alta Complexidade);
- ✓ Referência em Urgência e Emergência SUS;
- ✓ 339 Leitos entre unidades de internação clínicas e cirúrgicas, materno infantil, pronto socorro e unidades de terapia intensiva;

Ano de 2017:

- ❖ 22 975 internações;
- ❖ 20 867 procedimentos cirúrgicos;
- ❖ 3 269 partos;
- ❖ 64 733 atendimentos no Pronto Socorro;

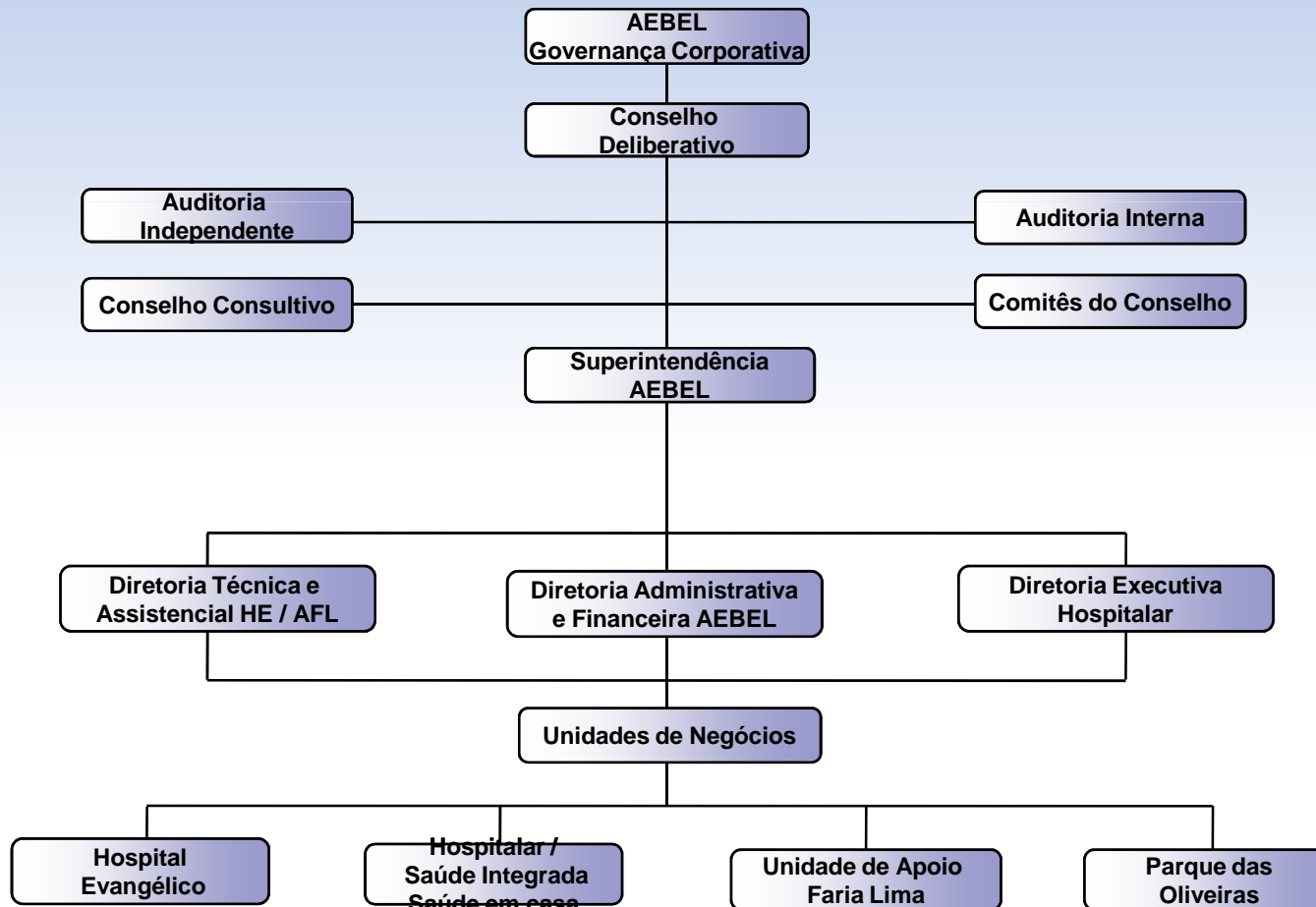


IMPAR
Índice das Marcas de Preferência e Afinitade Regional



Introdução

Tendo em vista as novas tendências e necessidades frente ao mercado, o Hospital Evangélico de Londrina- PR, implantou em 2016 o processo de Governança Corporativa, com o intuito de manter a sustentabilidade e crescimento institucional.





**Prêmio
Benchmarking**
+ FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

Introdução



Fabio Sinisgalli
Superintendente do
Hospital Evangélico de
Londrina

5ª Diretriz: Adotar as melhores práticas da Governança Corporativa:
4 Pilares: Transparência, Equidade, Prestação de Contas, Responsabilidade
Corporativa.

MAPA ESTRATÉGICO

VISÃO DE FUTURO: Transformar-se na organização líder do Paraná em gestão da saúde, bem-estar, inovação e sustentabilidade até 2018.



Perspectiva estratégica

Adotar melhores práticas de
Governança Corporativa



Objetivos

Apresentar 3 estratégias utilizadas pelo modelo de Governança, implantados no Hospital Evangélico de Londrina que atualmente são pilares para a sustentabilidade institucional.

Métodos

Trata-se de um estudo descritivo, realizado no Hospital Evangélico de Londrina. O processo de implantação da Governança Corporativa teve início em 2016 com a consolidação no final de 2017.

A instituição que até então era gerida por membros ligados a mantenedora das Igrejas vinculadas. Em 2016 passou por processo de estruturação onde trouxe um superintendente externo com expertise na área de gestão hospitalar. Após sua posse houve a criação do regimento interno institucional, inclusão de conselheiros externos com conhecimento nas áreas: assistenciais, financeira e atualmente Compliance. Houve ainda criação de direcionadores para as equipes como criação dos manuais e divulgação desta filosofia empresarial para os profissionais integrantes e com interface.

No presente estudos será apresentado 3 estratégias utilizadas para sustentabilidade institucional, sendo eles:

- 1) Programa de Excelência Operacional por meio de Gestão Participativa;
- 2) Relações Institucionais;
- 3) Governança Clínica.



Estratégias destacadas no processo de Governança Corporativa. Londrina-2018.

Gestão Participativa

- Gestão por meio de indicadores;
- Transparência entre as ações realizadas pelas diferentes áreas;
- Engajamento da equipe para os objetivos estratégicos;
- Estratégia de acompanhamento das ações da Acreditação;
- Acompanhamento do orçamento descentralizado.

Relações Institucionais

- Captação de recursos por meio de emendas parlamentares;
- Sensibilização do meio político para as causas institucionais;
- Revitalização do campo tecnológico institucional;
- Revitalização da estrutura física institucional.

Governança Clínica

- Implantação da Governança Clínica;
- Criação do Programa de Relacionamento Interno com o Médico;
- Padronização de práticas norteadas por protocolos clínicos;
- Aproximação aos médicos aderentes as necessidades institucionais;
- Política de meritocracia ao médicos.



**Prêmio
Benchmarking**
+ FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

Manuais criados como apoio a governança corporativa. Londrina-2018





1) Gestão Participativa:

- Construção modelo de acompanhamento de resultados;
- Definição de indicadores em três níveis: estratégicos, táticos e operacionais.
- Desdobramento dos indicadores a partir do mapa estratégico.

Reuniões e acompanhamento:

a) PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – BSC:

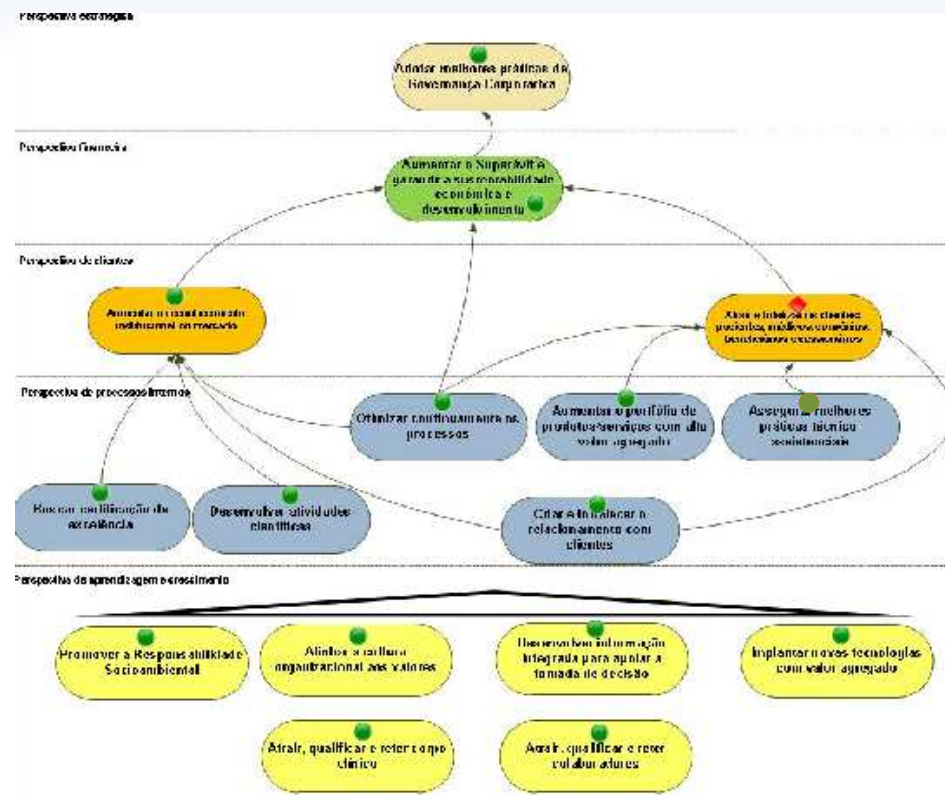
Avaliações trimestrais das causas e efeitos dos indicadores táticos e operacionais;

b) PLANEJAMENTO TÁTICO:

Avaliações mensais onde as lideranças tem apropriação dos impactos das ações para estratégia;

c) PLANEJAMENTO OPERACIONAL:

Reuniões mensais onde objetivo é desdobrar os planos táticos para a base operacional.





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

T Título:

R Responsável:



Cadastro Análises Resultado Documentos

Diagrama de Ishikawa 5W2H Ciclo PDCA





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

GESTÃO À VISTA EM TODOS OS SETORES





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**



HE LONDRINA REALIZA AVALIAÇÃO INTERNA COM FOCO
NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO

Formação de Avaliadores Internos



Reunião Scrum

EU ACREDITO
que podemos crescer juntos!

COMITÊ DE ACREDITAÇÃO FARÁ ACOMPANHAMENTO SEMANAL

O objetivo das reuniões é alinhar os processos para a visita de certificação que ocorre na segunda semana de maio.

A partir desta mês o Comitê de Acreditação realizará semanalmente reuniões de acompanhamento dos pontos críticos e ações de melhorias com a supervisão e direção.

Com estas reuniões o comitê busca aprimorar o controle das ações ainda pendentes e agitar a resolução tanto dos pontos críticos como das ações de melhorias para a visita de certificação.

"Existem na rede HSA, as equipes tem dado o melhor nestes últimos dias, principalmente o desenvolvimento relacionado as áreas e reformas, visto processos já foram mudados e percebemos o amparo de todos para realmente crescermos todos juntos, a certificação vai para chances e reconhecer realmente tudo que temos melhorado", afirma Gisela Trek, Supervisora de Qualidade.

Com aproximadamente 62% das ações necessárias concluídas, o HE entra na reta final do processo de acreditação com alguns desafios à serem superados, a grandeza da visita é para a semana de 04 de maio, na qual realizaremos 5 avaliações externas, entre elas: Eficiência, Administração, Farmacêuticos e Médico. Nesta visita todo o hospital será avaliado de acordo com os critérios do Manual de Acreditação da "HSA 2016".

Comitê de Acreditação



Painel Acreditação



**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

Excelência Operacional por meio da Governança Corporativa Hospitalar



Evangélico

ENTENDENDO A ACREDITAÇÃO HOSPITALAR ONA



A DIRETORIA CONVOCA TODOS OS FUNCIONÁRIOS DOS SETORES SELECIONADOS A COMPARECER EM UM DOS HORÁRIOS DISPONÍVEIS

Hotelaria, Governança, Costura, Portaria/Transporte, Admissão, Internação, PS, Idm, Nutrição e Dietética, Controladoria, Ouvidoria, Assistência Jurídica, Comercial, Relações Institucionais, Manutenção, Financeiro, Faturamento, RH, DF, SSMO, SESMT, Suprimentos

26/09 - 14:00 - Centro Médico (sala maior)

28/09 - 09:00 - Auditório do HE Londrina

28/09 - 14:00 - Centro Médico (sala maior)

Inscrições até dia 23/09 no CDP: Ramal 1107 ou inovacao@ael.org.br

Realização: Qualidade / Organização: CDP





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**



Equipes



ENFERM



DIRETOR



RECEPC



LIMPEZA



MÉDICOS



CONTAB



FARMÁC



MANUTENÇÃO





Prêmio Benchmarking
FEMIPA 2018

Excelência Operacional por meio da Governança Corporativa Hospitalar

ipass INSTITUTO DE ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO PARA INSTITUIÇÕES DE SAÚDE					
RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE ACREDITAÇÃO: CERTIFICAÇÃO, RECERTIFICAÇÃO, UPGRADE E MANUTENÇÃO					
Versão: 05 - Data: 17/10/2018					
R01-011					
Tipo de avaliação	X	Certificação	Manutenção - N01	Manutenção - N02	Manutenção - N03
		Recertificação	Upgrade		
PARTE I - DADOS DO AVALIADO					
Razão social	Associação Evangélica Beneficente de Londrina				
Nome fantasia	Hospital Evangélico de Londrina				
Endereço	Av. Bandeirantes, 618				
Cidade	Londrina	Estado	Paraná		
Telefone	Home page				
Classificação	X	<input type="checkbox"/> Serviços hospitalares <input type="checkbox"/> Serviços de hemoterapia <input type="checkbox"/> Serviços de laboratório <input type="checkbox"/> Serviços de atenção domiciliar <input type="checkbox"/> Serviços ambulatoriais <input type="checkbox"/> Serviços de pronto atendimento <input type="checkbox"/> Serviços de diagnóstico por imagem, radioterapia ou medicina nuclear <input type="checkbox"/> Serviços de nefrologia e terapia renal substitutiva			
Principal responsável pela organização	Marco Fabio Mello Sinigalli				
E-mail	qualidade@eebel.org.br				
PARTE II - CARACTERÍSTICAS DA ORGANIZAÇÃO					
Data de início da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade	Janeiro/2009				

QT	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	CAPTAÇÃO DE RECURSO	VALOR TOTAL
138	Pofofonas	Rosimara	32 - 2C1E / 3C - 2C17	R\$ 136.000,00
213	Colchões	Rosimara		R\$ 76.770,00
100	Reforma camas (graxas)	Rosimara		R\$ 171.700,00
	Analisar criticamente o espaço físico destinado à manutenção e marcenaria quanto à segurança operacional	Camilla RH		R\$ 2.800,00
	Avaliar quantidade de equipamento disponíveis na sala de emergência e sala de observação onde os pacientes aguardam vaga de UTI	Viviane		Orçamento na primeira semana de fev.
	Avaliar quantidade de equipamento (ou parte alienada) da central de CME (Ultrassônica e autolave)	Viviane	emenda para material (Licitação, chegada prevista para...	
20	Padronizar a utilização de termômetros conforme preconiza a rede de filio, em todos os refrigeradores da instituição	Cristian		R\$ 2.000,00
20	Iluminação de entrega de medicação em várias unidades carificadas	Cristian		R\$ 3.500,00
	Estrutura física do PROCEB	Bruna		R\$ 526.016,92
	Implantar comunicação visual institucional	Mauro		R\$ 15.424,00
	Total:			R\$ 938.213,92

Mais de 1 milhão em investimentos

2016 – 2º Diagnóstico
180 ações

FOCADO NA EXCELÊNCIA, HE LONDRINA PROMOVE PROCESSO DE MELHORIAS CONSTANTES.

Com o compromisso de oferecer a melhor qualidade aos pacientes, a instituição promove o processo de melhorias constantes através do sistema de gestão da qualidade implantado em 2009. A implementação do sistema de gestão da qualidade em 2009 foi realizada em parceria com a consultoria de gestão da qualidade, a qual garantiu a implementação do sistema de gestão da qualidade em todas as unidades da instituição. O processo de melhorias constantes é realizado através do sistema de gestão da qualidade, que garante a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

HE LONDRINA REALIZA APERFEIÇOAMENTO DE SUA ESTRUTURA FÍSICA

As reformas são realizadas por meio de licitação e orçamentos. O investimento em melhorias físicas da instituição é realizado através do sistema de gestão da qualidade, que garante a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos pela instituição. O processo de melhorias físicas é realizado através do sistema de gestão da qualidade, que garante a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.



**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**



O Hospital Evangélico de Londrina está em processo para conseguir o certificado de “acreditação” nível dois. É o passo intermediário antes de chegar ao nível de excelência. E para tanto, precisa investir em reformas, ampliações e até criação de novos espaços.





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

Excelência Operacional por meio da Governança Corporativa Hospitalar

GESTÃO À VISTA EM TODOS OS SETORES

**2º Campanha
de
comunicação**



Veja o que já alcançamos juntos.

- Criação participativa do plano de Governança Corporativa.
- Acompanhamento dos resultados pelas unidades de indicadores (econômico, técnico e gerencial), com amparo da liderança, corpo clínico e parceiros (comunidade).
- Implantação de Grupos de Melhoria de Processos.
- Promoção de projetos de melhoria com o Hospital Albert Einstein.
- Incentivo à participação de cursos externos e Pós Graduação.
- Implantação do Protocolo de Segura e risco de todos os procedimentos clínicos.
- Desenvolvimento da Qualidade Totalizada.
- Medidas para combater a violência: treinamento de evacuação da parte administrativa.
- Adequação dos equipamentos do Centro de Manuseio.
- Lançamento do Perfil de atendimento (Perfil Epidemiológico) do Hospital.
- Adequação do Pronto Socorro.
- Comissão para Cuidados Palliativos.
- Criação do Centro de Estudos de Risco com acompanhamento dos trabalhos científicos.
- Programa contínuo: Histórias envolvendo pacientes e funcionários.
- Elaboração do Manual do Colaborador.
- Segurança na administração dos medicamentos.
- Avaliação das análises críticas dos incidentes.
- Implantação e gestão de protocolos clínicos e terapêuticos.
- Ambiente de trabalho mais seguro para o funcionário.
- Projeto de desenvolvimento da liderança.
- Pesquisa de satisfação entre setores.
- Pesquisa de Clima do Hospital.
- Treinamento de evacuação e formação de Dirigentes.
- Mapeamento e redesenho dos processos de trabalho.
- Auditorias de segurança de paciente.
- Gerenciamento e desenvolvimento dos serviços (benéficos).
- Mapeamento dos processos com base no Cadeca de Valor do Hospital.
- Melhorias da qualidade do cuidado prestado no hospital em busca sempre da excelência.
- Processos e processos definidos e gerenciados.
- Acreditação Hospitalar ONA.
- Programa de nutrição com pacientes internados.
- Reestruturação da Óvulatoria.
- Gerenciamento e melhoria nos custos do Hospital.
- Implantação do Comitê de Sustentabilidade.
- Fortalecimento da Captação de Recursos pela Área de Pesquisa Institucional.
- Mais segurança para o paciente.
- Comunicação interna de forma integrada.
- Valorização do cuidado multiprofissional.
- Capacitação profissional.
- Profissionalização de gestão.
- Mais credibilidade no Hospital.







INDICADORES DE RESULTADOS



Indicador: % ATENDIMENTO DOS REQUISITOS DA ACREDITAÇÃO | ESTRATÉGICO - DEZ/2016

Isisete Da Silva Trink | Versão: 7.1
08/02/2018 8:

Análise mensal do Indicador

Quanto Maior Melhor ↑ < 12/2016

ação:

Associação Evangélica Beneficente de Londrina

de Custo:

e

sável do Indicador:

Isisete Da Silva Trink

Valor do Mês:

80,00% ♦

Valor do Ano:

43,16% ▶

Meta:

100,00%

Meta Ano:

100,00%

%Meta Mês:

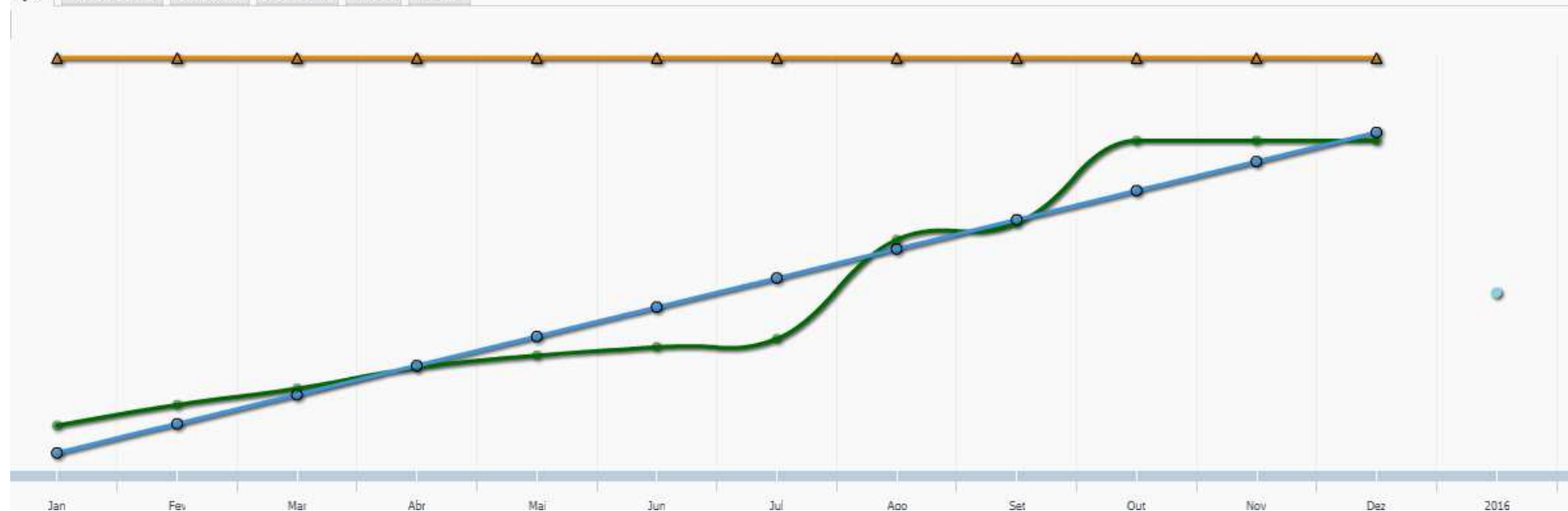
80% ✔

% Ano:

43%



cação Causa Efeito Iniciativa Avaliação Ficha Riscos





INDICADORES DE RESULTADOS

soulmv

Indicador: % ATENDIMENTO DOS REQUISITOS DA ACREDITAÇÃO | ESTRATÉGICO - DEZ/2017

Gisele Da Silva Trink | Versão: 7.6-0
08/02/2018 8:23

Análise mensal do Indicador

Quanto Maior Melhor ↑

12/2017

Organização:

AEBEL - Associação Evangélica Beneficente de Londrina

Centro de Custo:

Escritório de Melhoria Contínua

Responsável do Indicador:

Gisele da Silva Trink

Valor do Mês:

80,00% ◆

Meta:

100,00%

Valor do Ano:

67,50% ▶

Meta Ano:

100,00%

% Ano:

80% ✔

67%



Visualização

Causa Efeito

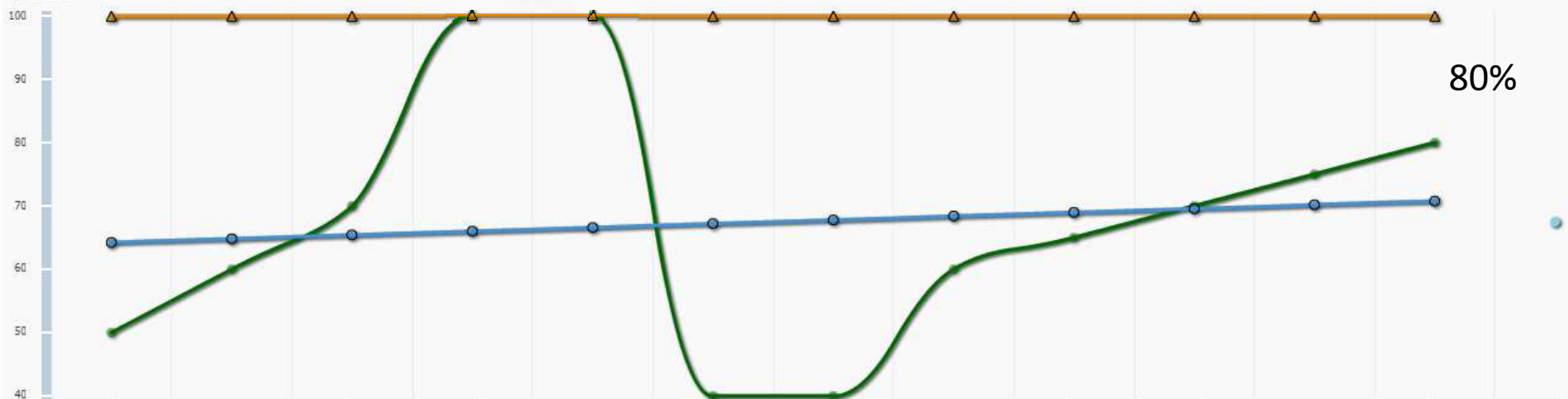
Iniciativa

Avaliação

Ficha

F

1 2





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

2) Relações Institucionais: Revitalizar o parque tecnológico do HE, realizar reformas e adaptações do prédio, em setores que ainda se encontram em sua construção original, da década de 70.



Reilly Lopes
Relações Institucionais
T. 43 3378.1201
C. 43 99142.0202 
reilly.lopes@aebel.org.br

Av. Bandeirantes, 618
86015-900 • Londrina • PR
T. 43 3378.1000
www.aebel.org.br





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

EXECUÇÃO: Visitas periódicas aos gabinetes políticos.





**Prêmio
Benchmarking**
+ FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

APRESENTAMOS NOSSOS SERVIÇOS E AS NOSSAS NECESSIDADES





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

EXECUÇÃO





**Prêmio
Benchmarking**
+ FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

...E O RESULTADO APARECE!





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

...E O RESULTADO APARECE!





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

BUSCAR NOVAS FONTES DE ARRECADAÇÃO



**NOTA
PARANÁ**

CONCERTO
**70 ANOS
AEBEL**

7 DÉCADAS DE HISTÓRIA MERECEM SER CELEBRADAS COM UM NOBRE MOTIVO.

Por isso, a AEBEL, uma instituição beneficente sem fins lucrativos, promoverá o CONCERTO 70 ANOS AEBEL, em prol do Pronto-socorro do Hospital Evangélico de Londrina.

ATRAÇÃO: Orquestra Filarmônica Unicesumar, com as participações do Coral Unicesumar e Cobra Coral de Maringá e Solistas.



Orquestra Filarmônica Unicesumar.

27 OUTUBRO 19H45
no Teatro Mãe de Deus
Av. Rio de Janeiro, nº 700,
Centro, Londrina - PR.

CONTAMOS COM A SUA PARTICIPAÇÃO.

Adquira seu ingresso na Recepção do Hospital Evangélico no valor de R\$ 90,00.

Sua contribuição é imprescindível para continuarmos com as melhorias na estrutura do Pronto-socorro do Hospital Evangélico de Londrina.

Saiba mais sobre a AEBEL, acesse aebel.org.br



A Ala Materno-infantil

do Hospital Evangélico de Londrina precisa ser ampliada para salvar mais vidas.

Somos uma instituição filantrópica referência no atendimento de alta complexidade dos pacientes SUS. Ajude-nos a atender quem mais precisa.

São mais de 4.000 atendimentos/ano.

VOCÊ PODE SALVAR MAIS VIDAS.

FAÇA A SUA DOAÇÃO.

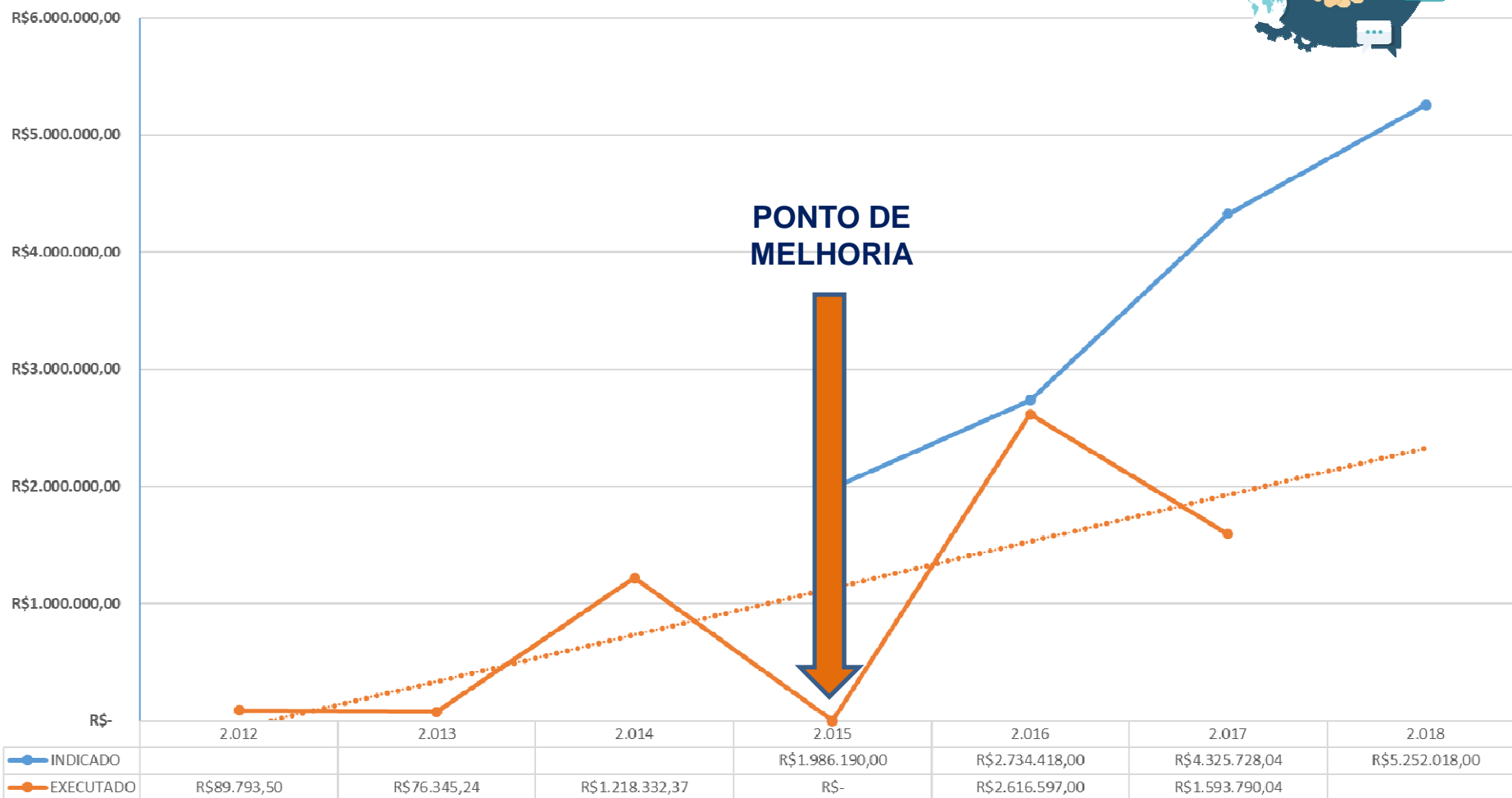
“Ele nasceu tão pequeno que era difícil de acreditar que iria crescer. Com o tempo, ele foi ganhando peso e se desenvolvendo. Hoje é um menino muito saudável. Com todo o suporte e a estrutura do Hospital Evangélico, nós conseguimos. Tivemos o apoio necessário, até mesmo depois que ele recebeu alta. O Vinicius é um vitorioso.”

Leonice Alves, avó de Vinicius.





INDICADORES DE RESULTADOS



3) Governança Clínica:

PRIME (Programa de Relacionamento Interno com o Médico - 2016)



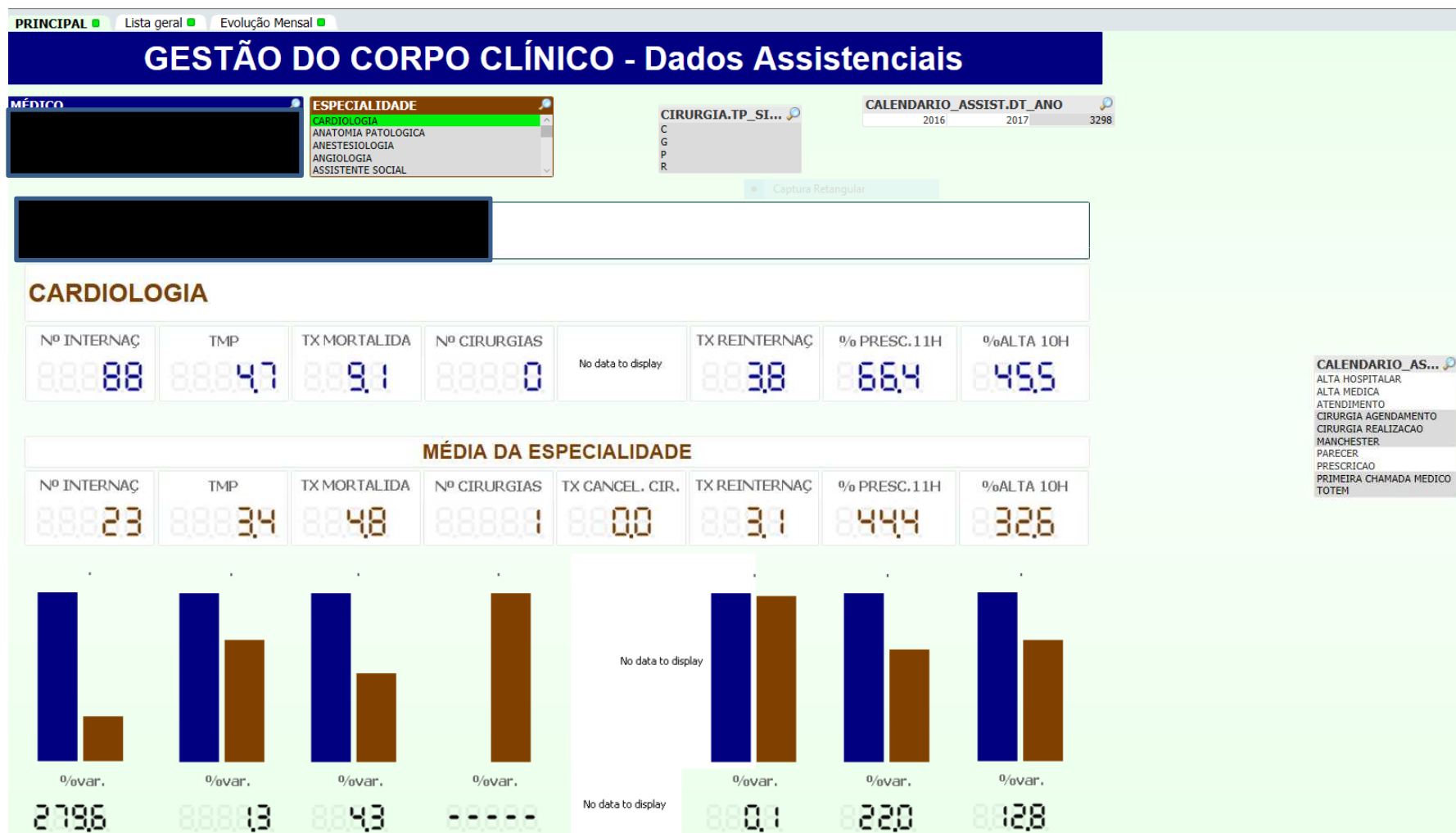
Pilares da Governança Clínica Implementados:

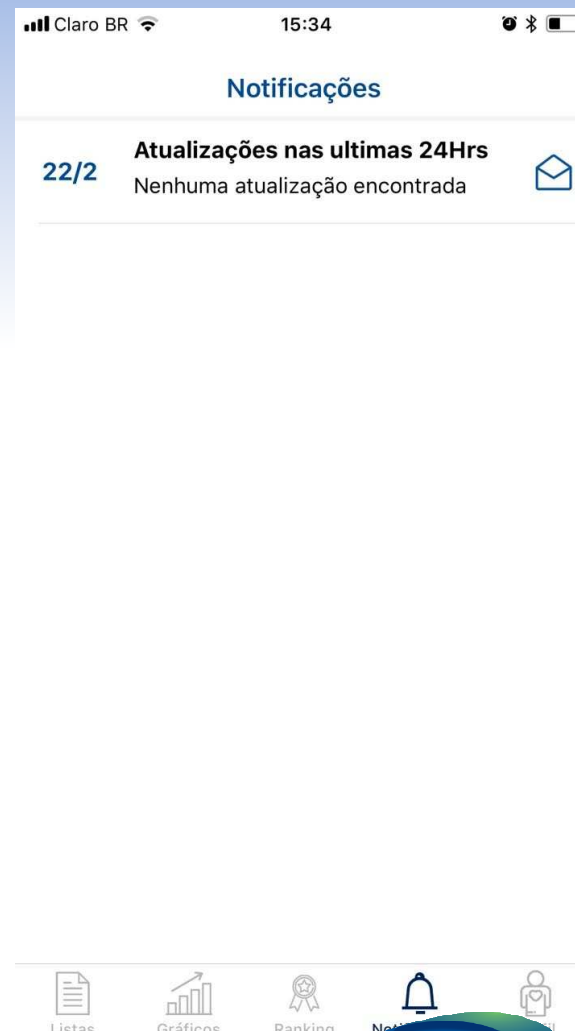
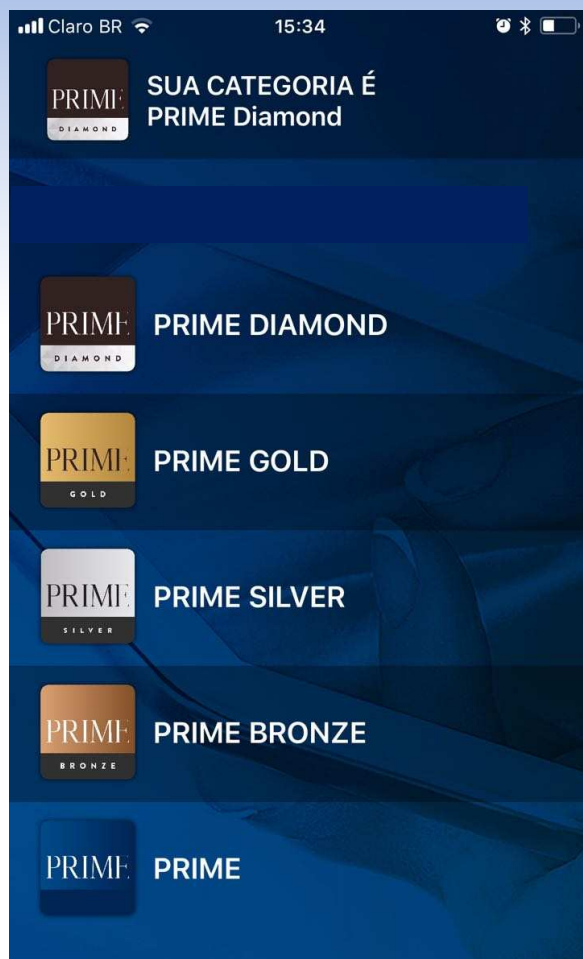
- 1) Auditoria clínica com inserção do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar;
- 2) Gerenciamento de risco com inserção do Núcleo de Segurança do Paciente;
- 3) Efetividade e eficiência clínica com criação de 19 protocolos clínicos sendo 5 gerenciados;
- 4) Comunicação Assistencial, engajamento dos médicos na estratégia institucional;
- 5) Gestão de pessoas por meio de práticas baseada em evidências.





Painel de gestão do corpo clínico.







**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

JANTAR PRIME DIA DO MÉDICO: Prime Diamond



BRUNCH PRIME: Apresentação de todas as categorias





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

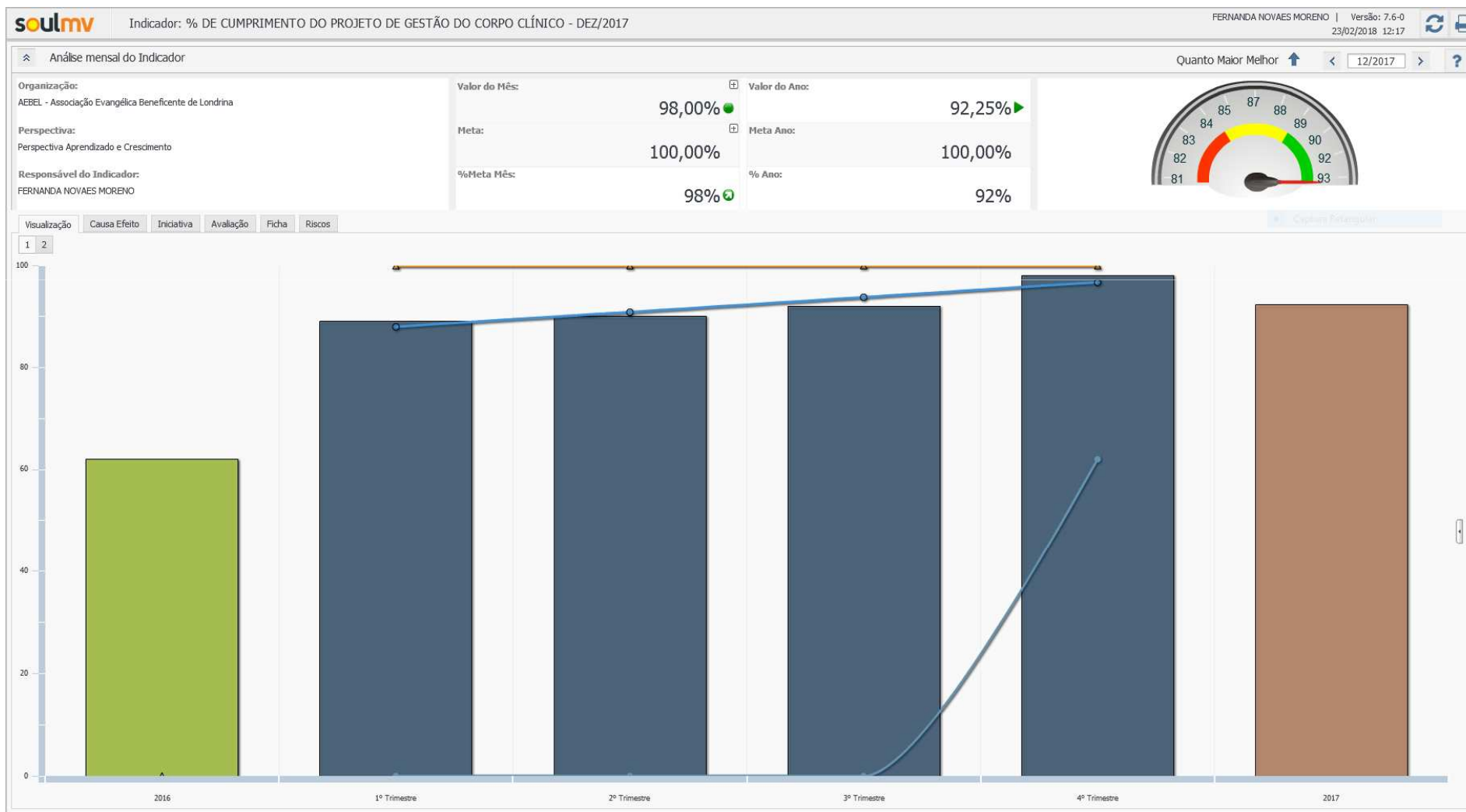
**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

OSCAR DE RECONHECIMENTO





Indicador de % de cumprimento do projeto gestão do corpo clínico





CONCLUSÃO

Os processos estratégicos implantados na instituição foram primordiais para reorganização da gestão. A participação da liderança do desdobramento das metas do BSC junto ao acompanhamento mensal fez com que metas planejadas em 2014 saíssem do papel e se tornassem realizadas. E uma das principais conquistas em 2017 foi a Acreditação nível 2, onde fica evidente a maturidade na qual a instituição chegou.

Em contrapartida muitas ações planejadas dependem de recursos financeiros para concretização, como aquisição de materiais e equipamentos, reformas entre outros. O setor de relacionamento institucional foi peça motriz para concretização destas.

E um outro ponto trabalho, foi o engajamento da equipe médica que é um dos principais responsáveis pelo tratamento aos pacientes, mas também é um agente diferenciado no processo de redução de desperdícios. Fechando desta forma um ciclo das principais estratégias implementadas ao longo destes dois anos.

Acredita-se que as intervenções realizadas no hospital podem ser replicadas para outras instituições pois não dependem de custos adicionais e sim revisão dos processos de modelo de gestão. E a medida que há melhorias no âmbito do gerenciamento há desdobramentos positivos para melhoria da qualidade assistencial, bem como segurança ao paciente.



**Prêmio
Benchmarking**
+ FEMIPA 2018

**Excelência Operacional por meio da Governança
Corporativa Hospitalar**

OBRIGADA!

Gisele Trink

Escritório de Melhoria Contínua

escritorio.melhoria@aebel.org.br