



Relatório de Sustentabilidade e Gestão  
**HOSPITAL MONTE SINAI**

**2017**





## Triple bottom line tripé da sustentabilidade

O triple bottom line é uma tendência mundial nas organizações que estabelecem seus processos considerando três aspectos da sustentabilidade: ambiental, social e econômico. Esta postura já faz parte da cultura do Monte Sinai e este relatório busca evidenciar essas três dimensões no dia a dia do hospital, mostrando como elas interagem de maneira holística e apresentando os resultados de uma empresa que, de fato, se faz sustentável dentro dessa lógica.



Economicamente Viável. Indicadores, valores e perspectivas

22 Ambiental-mente correto e indicadores sustentáveis

33

# Sumário

- Palavra da Diretoria ..... 8
- Valores corporativos ..... 12
- Como atuamos | Quem Somos ..... 14
- Linha do Tempo ..... 16
- Governança Corporativa ..... 18
- Macroprocesso | Reconhecimento ..... 20
- Indicadores Sustentáveis ..... 24

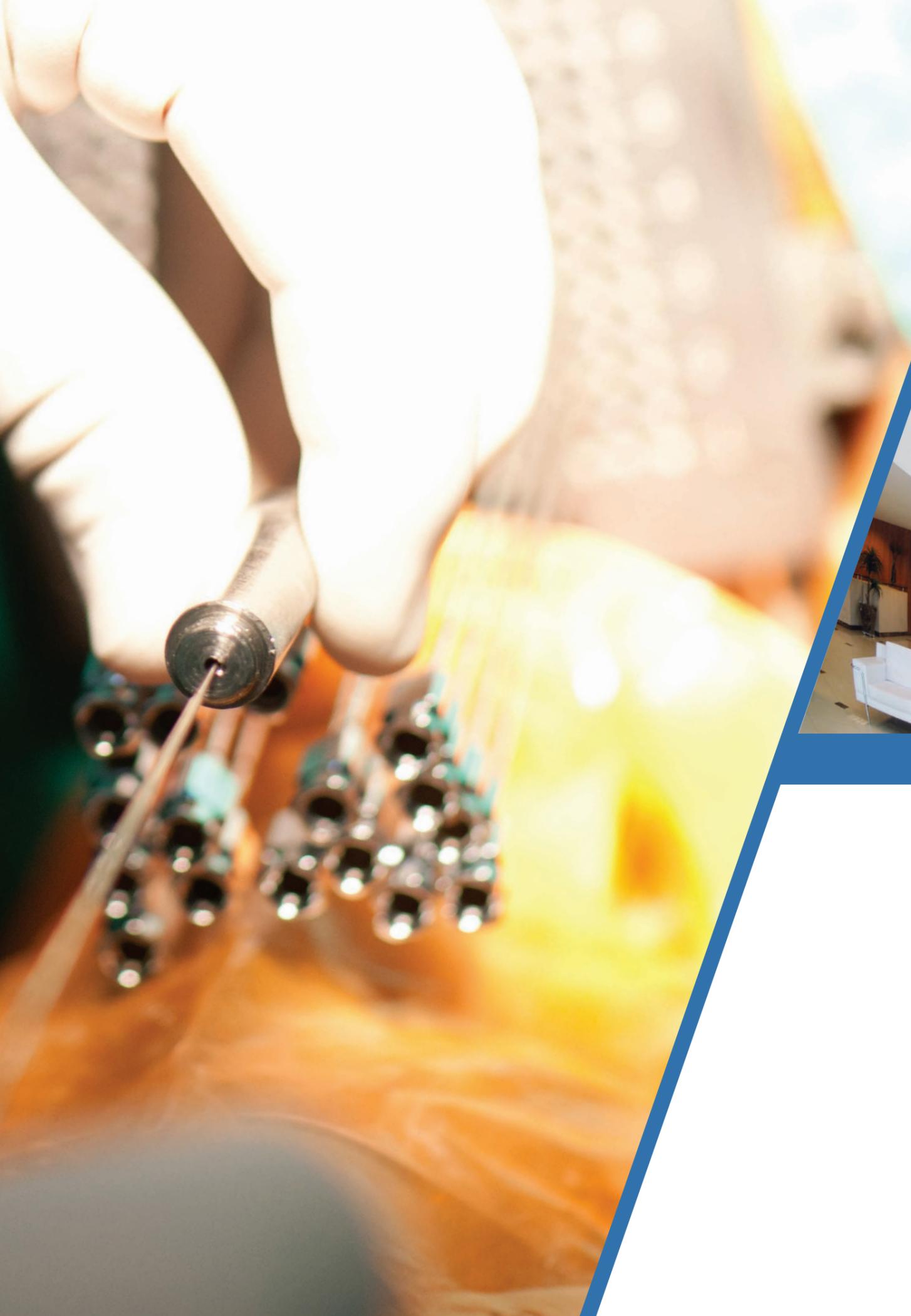
- Projetos ambientais ..... 29
- Planejamento Estratégico ..... 34
- Comunicação ..... 36
- Governança Clínica ..... 38
- Desempenho Social ..... 52
- Ações internas | FIB ..... 54
- Programas Motivacionais ..... 56
- Práticas | Corpo Clínico ..... 58



48

Socialmente justo. Pessoas para cuidar e cuidando de pessoas.





Palavra da Diretoria

# Visão de Futuro

O Hospital Monte Sinai completou 23 anos de atividades, em 2017, consolidando-se como Complexo Hospitalar. Como um centro de inovação científica e em serviços de saúde, o Monte Sinai foi pioneiro em muitas especialidades cirúrgicas, em praticamente todas as áreas de investigação diagnóstica e cuidados terapêuticos de referência na região, além de ser inovador em gestão e ferramentas de qualidade. E o ano foi profícuo. Começou inaugurando uma avançada Emergência de alta complexidade e teve um grande salto na área de transplantes: em setembro, realizou seu primeiro transplante de Fígado. Já são quatro, este ano, e todos com sucesso na recuperação dos pacientes. Em novembro, o hospital foi referenciado para o Transplante de Medula Óssea (TMO) do tipo Alogênico (com doador), além de já contabilizar mais de 50, do tipo Autólogo (com tratamento da medula do próprio paciente) e ser referência em todo o Estado de Minas para transplantes em crianças. Também realiza a técnica mais avançada de transplante de córnea, o Endotelial.

E não para por aí, ainda é dos poucos, fora da capital, a oferecer Plasmaférese Terapêutica e inaugurou seu Laboratório de Terapia Celular e Criopreservação. Continua sendo o único na região com acreditação internacional, além de acreditação máxima na área hospitalar.

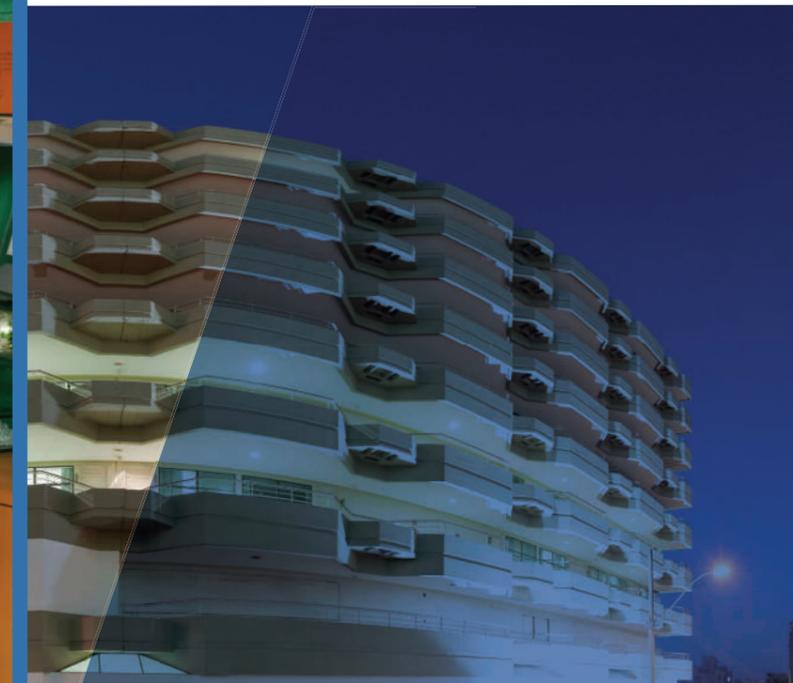
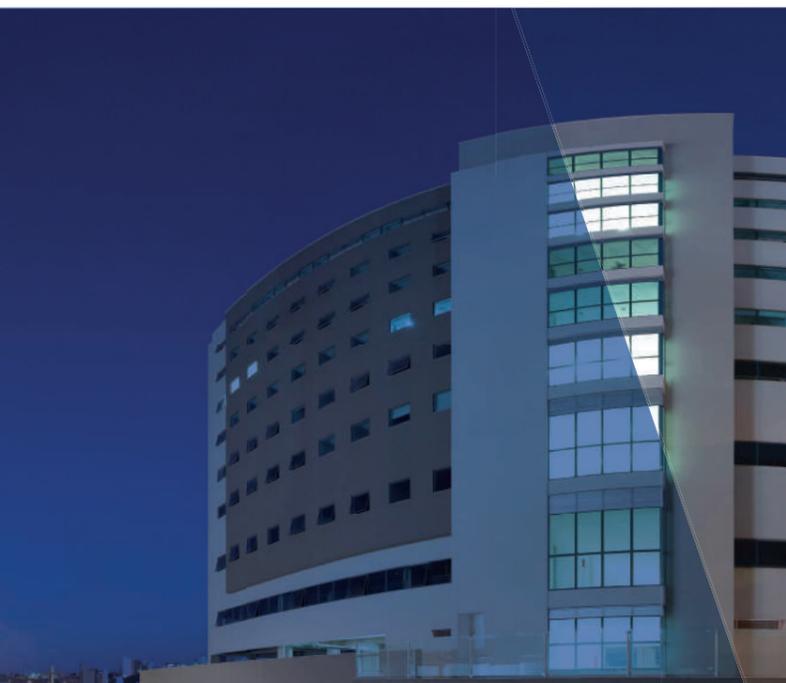
Em 2017, o Monte Sinai criou uma Unidade de AVC, um inovador Centro de Fibrilação Atrial, avançou nos protocolos mais importantes para atendimento de alta complexidade e em Segurança do Paciente, promovendo ainda um congresso regional sobre o tema com altíssimo índice de aprovação pela qualidade dos debates.

O ano também foi de muito investimento em reformas, melhorias estruturais e fecha o ciclo com a inauguração de um dos mais modernos centros cirúrgicos do país, dobrando sua capacidade de atendimento com 13 salas no total. De imediato, entrega cinco novas salas inteligentes e totalmente integradas. Elas têm equipamentos reguláveis por comando de voz e transmissão de vídeo em tempo real. Uma plataforma vai conectar os sistemas disponibilizando imagens, laudos e o prontuário do paciente durante a cirurgia. As demais salas também serão inteiramente reformadas.

Entrega de valor, este é o diferencial competitivo do Monte Sinai, que lhe confere segurança nos avanços, conquistas e estabilidade de mercado, frente ao desafio dos novos entrantes, que acontece em breve. São 23 anos de sólidas estruturas: investimento permanente na área física, crescimento sustentável, massivo aporte em qualificação de pessoal e tecnologia de ponta, sem falar do melhor Corpo Clínico da região. Que venha 2018!



**DIRETORIA DO HOSPITAL MONTE SINAI**



# Missão

Prestar assistência hospitalar com qualidade, segurança, humanização, ética, por meio de profissionais comprometidos.

# Visão 2018

Ser reconhecido pela qualidade da assistência hospitalar com ênfase em alta complexidade.

# Valores e políticas

## 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

## Acolhimento

Acolher com compromisso às necessidades dos clientes que procuram a instituição

## Ética

Agir profissionalmente, respeitando as partes interessadas da organização.

## 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.



## Códigos e políticas setoriais

### Conduta e Ética

Assegurar a Qualidade por meio da excelência no atendimento, buscando sempre a melhoria dos processos e serviços prestados.

### Excelência no Atendimento

Cumprir as interfaces dos processos alinhados à gestão de risco.

### Política de Recursos Humanos

Acolher com compromisso às necessidades dos clientes que procuram a instituição.

### Política de Comunicação

Agir profissionalmente, respeitando as partes interessadas da organização.

### Perfil Epidemiológico

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

### Comitês de área e de Especialidade

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

## Comitê de Sustentabilidade

### MEMBROS

MEMBROS	SETOR
Dr. José Lindomar Delgado	Diretoria
Camila Mares Guia Brandi	Custos   Faturamento
Carla Cristina da Silveira Macedo	Recepção Solo
Deusimar Tavares do Carmo	Manutenção
Eduardo Cezário de Oliveira	Qualidade
Janáina Reis	Hotelaria
Liliane Campelo Perobeli	Saúde Ocupacional
Lívia Laroqui de Carvalho	Comunicação e Marketing
Mayara Prata Queiroz	Recursos Humanos
Nayara Carvalho de Sá	Suprimentos
Rodrigo Heleno Luciano	Qualidade
Suely Silva Pinto	Recepção de Consultas   Lobby
Willian da Costa Fernandes	Segurança do Trabalho
Wilson Santos Bonifácio da Silva	Higiene e Limpeza / PGRSS



Com 23 anos de atuação, o Monte Sinai está entre os maiores hospitais do Brasil dentro do seu segmento (saúde suplementar com perfil assistencial), foco em alta complexidade. É o maior do país em estrutura e atendimento fora das capitais.

**2.198**  pessoas

## QUEM SOMOS

### COMO ATUAMOS

**272** leitos  
Hospital de grande porte

### Nossos números

Leitos operacionais: **272**  
Leitos de UTIs: **53**  
Médicos cadastrados: **1.295**  
Funcionários ativos: **903**  
Consultas no pronto-socorro: **24.246**  
Consultas ambulatoriais: **38.091**  
Internações por ano: **13.120**  
Cirurgias por ano (exceto partos): **10.207**  
Partos por ano: **694**

Informação: Setor de Qualidade (ref. dados de 2017)

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: concluídas as obras no 5º andar, que recebe o Setor Administrativo.



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 o 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.



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.



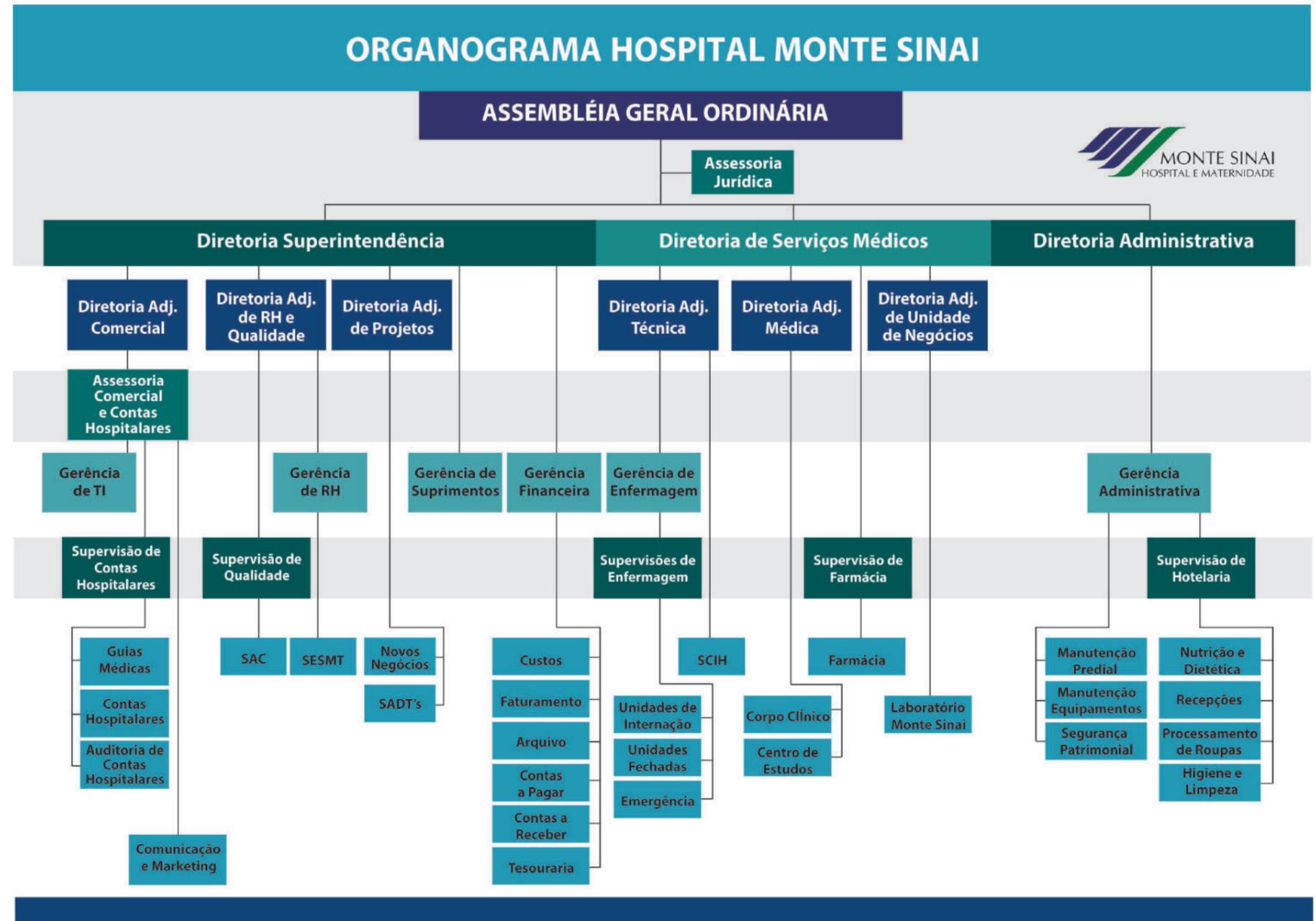
# Governança Corporativa

## DIRETORIA

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

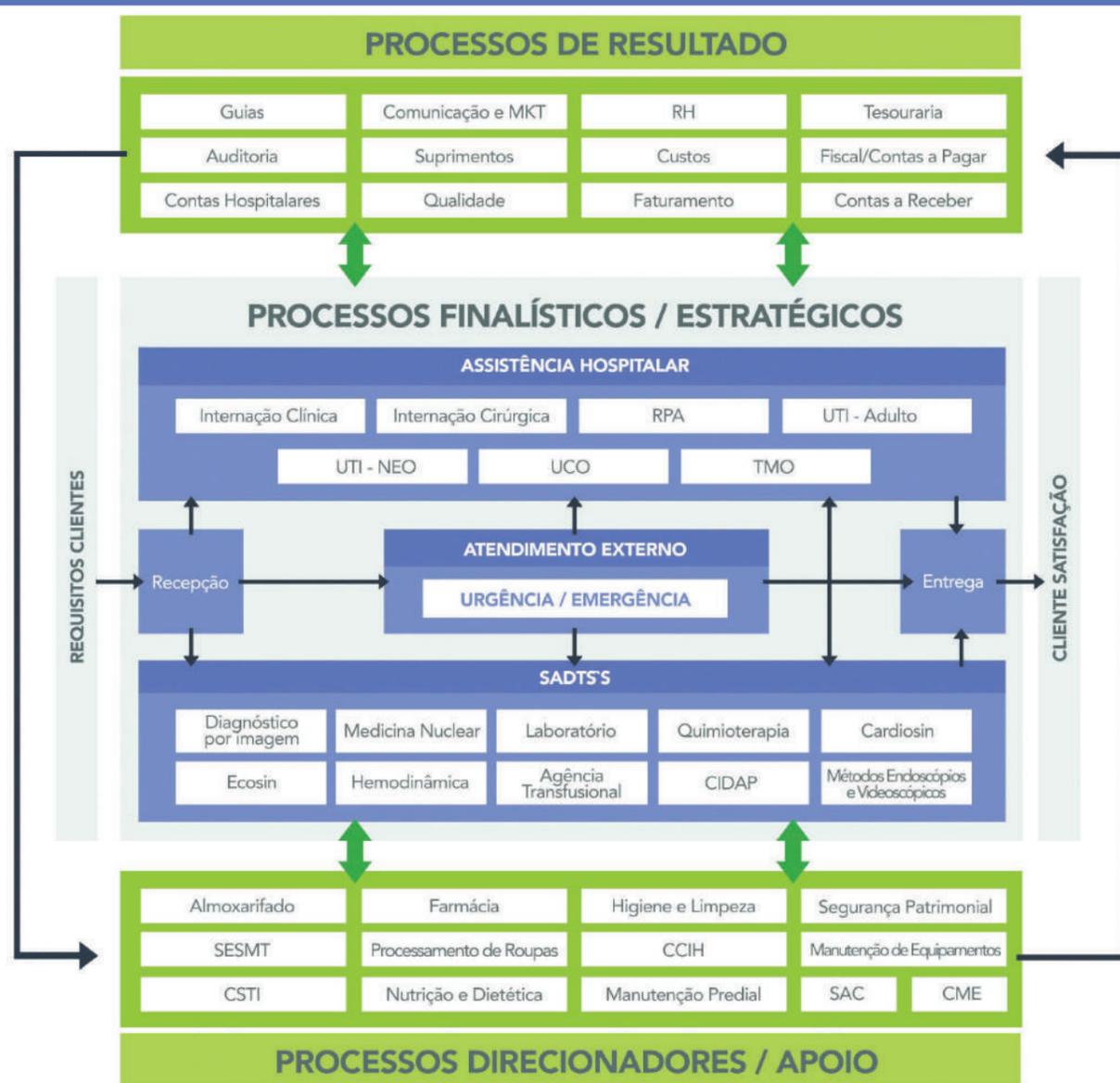
## Coordenadores Médicos

Edmilton Pereira de Almeida	UTI Adulto
Raimundo Lélis	Unidade Coronariana
Luiz Carlos Trifílio	Unidade Coronariana
Vitor Alvim	UTI Neonatal
Isaac Eduardo Arana	UTI Neonatal
Juarez Silva Araújo	Emergência
Marco Aurélio F. de Oliveira	Emergência
Rosa Maria Silva Nunes e Santos	Pronto Atendimento
Angelo Atalla	Agência Transfusional
Evandro Soldate Duarte	Gestão do Corpo Clínico e Centro Cirúrgico
José Francisco N. P. das Neves	Centro Cirúrgico
Paulo Sérgio Gonçalves da Costa	SCIH
Eduardo Carvalho Siqueira	SCIH



# Macroprocesso

Assegurar que os processos ocorram adequadamente é fundamental, não apenas para maximizar o valor de entrega dos serviços aos clientes, externos e internos, mas também pela razão de ser do Hospital: salvar vidas e cuidar da saúde das pessoas.



# Reconhecimento

Certificações de Qualidade



“

2003: o Hospital é o primeiro de Minas e o sexto do Brasil a conquistar a Acreditação Hospitalar

Hospital Associado Titular



Reconhecimento/indicador de mercado



CATEGORIA HOSPITAL

- Monte Sinai > 37,5%
- Santa Casa > 23,5%
- Albert Sabin > 19,1%
- HMTJ > 7,8%
- HPS > 3,4%
- Outros > 8,7%

“

2017: AMIB, ILAS, Hospital Sentinela, Top of Mind... Reconhecimentos a comemorar em várias áreas

Reconhecimentos de governança clínica



# Ambientalmente correto, economicamente viável e socialmente justo



**80** práticas sustentáveis em 2017



**4mil** empregos diretos e indiretos



**14mil** cirurgias por ano



A política de sustentabilidade do Hospital Monte Sinai vai além do conceito clássico do termo. Como complexo hospitalar é um pilar da economia local, gerando quase quatro mil empregos diretos e indiretos. Em três décadas, desde sua formação societária, nunca parou de acreditar e investir em Juiz de Fora.

# Indicadores sustentáveis

Tendo como objetivo estratégico desenvolver e estimular ações no campo social, ambiental e econômico, o Monte Sinai estabelece, acompanha e desenvolve seus indicadores estratégicos, táticos e operacionais. O desempenho é acompanhado mensalmente na reunião estratégica entre direção e lideranças. As metas tático-operacionais são realinhadas com o corpo funcional e liderança.

Desenvolver e estimular ações no campo social, ambiental e econômico

As metas socioambientais no Monte Sinai são acompanhadas, em sua maioria, mensalmente e algumas são consolidadas trimestralmente. Todas estão baseadas na operação e flutuam de acordo com a ocupação do Hospital, algumas são estimuladas através de campanhas de conscientização do corpo funcional.

Consumo de Água Mensal | Consumo de Energia Mensal | Consumo de papel Global | Índice de resíduos Infectante (Ton.) | Resíduo Não Reciclável (Ton.) | Resíduos Recicláveis (Ton.) | N° de Ações Sociais Externas | N° de Ações Sociais Internas

RESÍDUOS  
Ton/mês

Infectantes	9,6		Reciclável	1,01
		Não Reciclável		26,48



3,9 mil litros de água consumidas, em média, por mês

197.099 kw de energia/mês



Unidades de papel consumidas  
241.200

# Monte Sinai: uma minicidade dentro de Juiz de Fora

Reduzir o consumo, como um dos pilares R da sustentabilidade é uma meta aplicável no Monte Sinai em relação à energia, água e uso de papel. Mas, na medida em que a demanda aumenta e cresce o número de funcionários, visando garantir a qualidade do atendimento, este é um desafio permanente de criatividade.

Toneladas de roupa processada por mês

# 56

Com estrutura própria e turnos 24h, o processamento de roupas tem controle rigoroso



**PRÁTICAS DO CONSUMO RACIONAL DE ÁGUA** Fixação das Orientações Quanto a Nova Válvula de Descarga dos Banheiros | Substituição das Válvulas de Descarga para Modelo de Caixa Acoplada | Instalação de Válvulas nos Bicos das Torneiras para Redução de Água | Revisão no Processo de Enxágue das Roupas (Lavanderia) | Software de controle de entrada de produto químico e água para acompanhamento dos processos e consumos | Economia de água gerada pela troca do método de higienização dos leitos (aprimoramento da técnica de higienização terminal, que utiliza agora um único produto e consome menos água no processo de limpeza dos leitos)

# 90%

das lâmpadas fluorescentes trocadas por LED

Para racionalizar o uso de energia, ainda utiliza gerador próprio e sensores de presença



# 241

mil folhas de papel consumidas por mês em média

**PRÁTICAS DO CONSUMO RACIONAL DE ENERGIA** Substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED (em 90% dos spots de todos os setores do hospital)

**PRÁTICAS DO CONSUMO RACIONAL DE PAPEL** Monitoramento do excedente do consumo de papel | Planilha de controle de consumo de papel | Aquisição de impressora com recurso frente/verso | Criação de formulários online: Notificação de Incidentes | Criação de pesquisa online (site) | Melhoria no prontuário de internação | Fixação de orientações nos dispensers dos banheiros para uso correto do papel toalha e papel higiênico

# Tratamento de resíduos

**PRÁTICAS DO TRATAMENTO DE RESÍDUOS** Disseminação do PGRSS em Conjunto com o RH (Manual do Funcionário e folder próprio) | Envio para ANAHP dos Índices de Resíduos | Doação de resíduos eletrônicos para APARES | Doação de óleo para destinação final (Garra)



## Projetos ambientais

### RECRIANDO ESPAÇOS COM CONSCIÊNCIA E SEGURANÇA

**INOVAÇÕES** Avanço no projeto de prevenção e combate a incêndio | Reforma da cantina (utilização da luz natural) | Reforma para novo TMO, Agência Transfusional e Laboratório de Criopreservação | Modernização do Centro Cirúrgico | Nova Emergência | Reforma dos apartamentos do prédio Oeste do hospital | Nova recepção da UTI Adulto | Conclusão da Unidade de AVC | Novo controle de acesso em todas as catracas | Automação dos estacionamento | Conclusão do novo CSTI

**Reciclar:** parcerias com ONGs e empresas especializadas para reduzir impacto do consumo



MONTE SINAI  
HOSPITAL E MATERNIDADE

O MONTE SINAI NÃO PARA DE

# Crescer

Monte Sinai inaugura novo  
Centro de Transplante de Medula Óssea



# Economicamente viável

O Monte Sinai acompanha os indicadores Ethos na dimensão Governança e Gestão

O hospital realizou autoavaliação piloto na Dimensão Governança e Gestão e trabalha, entre os indicadores Ethos, os de Negócios Sustentáveis e Responsáveis. Isso significa desenvolver sua atividade econômica orientada para a geração de valor econômico-financeiro, ético, social e ambiental, cujos resultados são compartilhados com os públicos afetados. Sua prestação de serviços é organizada para reduzir continuamente o consumo de bens naturais e de serviços ecossistêmicos, com foco em competitividade saudável e continuidade à própria atividade, promovendo o desenvolvimento sustentável da sociedade.

O Monte Sinai está inserido num Complexo Hospitalar como poucos no país, integrando serviços na área de saúde e fomentando o crescimento de todos os parceiros envolvidos no projeto de forma cooperativa e consciente.



**850** vagas de estacionamento no Complexo



**315** unidades de salas e consultórios no Centro Médico



**1,4 mil** visitantes circulam pelo Complexo por dia

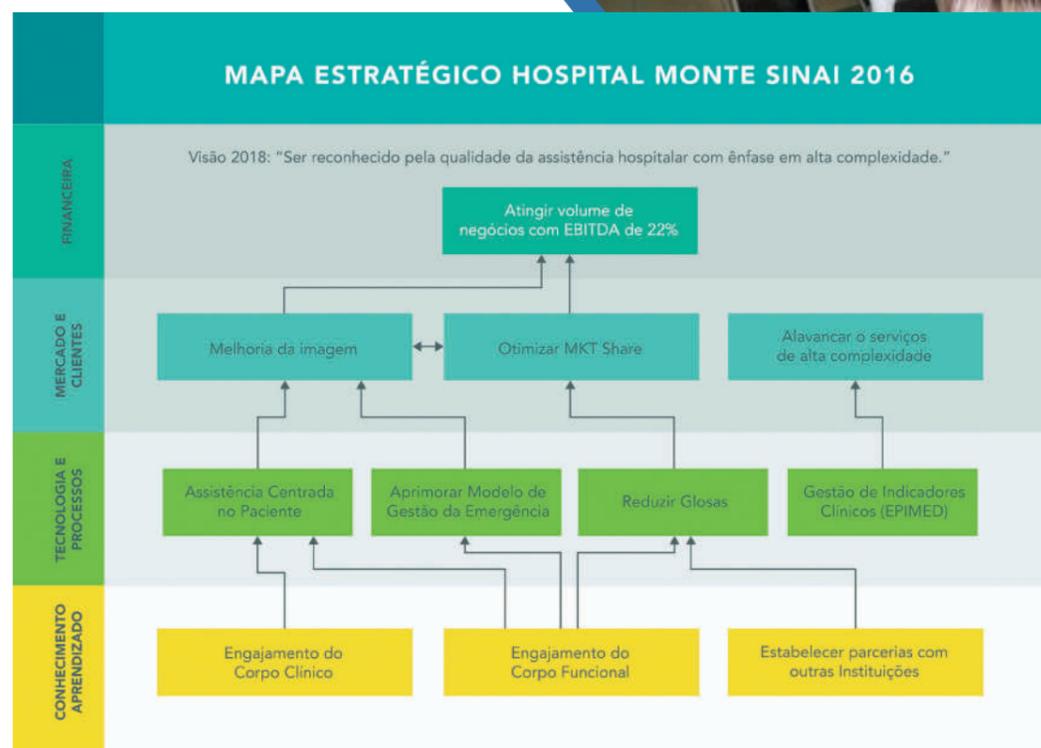


## Planejamento Estratégico

Além do acompanhamento dos planos de ação, que passou a ser mensal, dividindo-se em reuniões estratégicas e tático-operacional, em 2017, já foi realizando o encontro de lideranças, no workshop anual, que redirecionar o planejamento de 2018.



## Mapa estratégico



### Entrantes

2018: Desafio é manter a referência para clientes e evitar queda de demanda.

### Inovação

Diferencial competitivo em tecnologia, novas técnicas e inovação difíceis de superar.

### Equilíbrio

Trabalhar com fluxo de caixa, sem perder a referência em alta complexidade.

## Indicadores estratégicos

Trabalhando em quatro as perspectivas o seu Mapa Estratégico, o Monte Sinai já concluiu suas iniciativas e planos de ação previstos para o ano com alto índice de resolutividade das metas propostas. Em 2017, também aderiu aos princípios do Pacto Global da ONU.



## 10 princípios do Pacto Global da ONU



# Meios de comunicação Monte Sinai

Público-alvo	Ferramentas de Comunicação
Acionistas/cotistas	Assembleia Informações Financeiras
Clientes/pacientes	Pesquisa contínua de Satisfação > impresso Regulamento (impresso/leitros) Website (Fale Conosco + pesquisa on line) Mídias Sociais SAC Campanhas de mídia (pagas) Folhetos Informativos
Corpo Clínico	Sinai News (semestral - impresso) Sinai Doctor (mensal - site/ quadro aviso/virtual) Reuniões de especialidades + Sessão Clínica (mensal) Eventos científicos Eventos sociais Desktop dos computadores internos Mídias sociais WhatsApp (comunicação / Guias e outros setores) TV corporativa/ Guias) Display - mesas andares
Funcionários	Café para Lideranças Fique Ligado (jornal mural semanal) Display - Refeitório Quadros de Gestão a vista Quadros de aviso Comunicados por e-mail (CMÇ/Qualidade/RH) Portal (intranet) Jornal Infoco News (trimestral - temático) Banners Campanhas de endomarketing
Comunidade/Sociedade	Website (Fale Conosco) Mídias sociais Campanhas de mídia (pagas) Releases (com feedback na imprensa) Patrocínio / parcerias com ONGs Patrocínio / eventos científicos SAC Portas-Abertas Sinai News (semestral - impresso)
Fornecedores/Convênios	Jornal específico - Sin@i Notícias
Imprensa	Website Mídias sociais Assessoria de Imprensa Releases Sinai News (semestral - impresso)
Governos/entidades	Sinai News (semestral - impresso)

**TOP  
OF  
MIND  
2017**

## 2016-2017

**120** Fique Ligado  
**36** Jornais periódicos  
**26** filmes  
**26** eventos científico/sociais  
**30** coberturas fotográficas/MM  
**170** notas e releases p/ imprensa

## Redes Sociais 2017

**35** postagens FaceBook/MM  
**69** post Instagram (3 meses)  
**62** postagens de conteúdo/site  
**20** vídeos/YouTube

# O mundo é outro. A internet mudou a comunicação.

Consertar um Boing em pleno voo é a perspectiva de trabalho do profissional de comunicação de hoje, especialmente, numa empresa do porte do Monte Sinai. Com públicos tão diversos, as demandas e qualquer necessidade de controle de crises tomam dimensões cada vez mais inesperadas na velocidade da internet e não existem mais fórmulas prontas para mitigá-las. A comunicação exige cada vez mais criatividade, com menos recursos e maior exigência de resultados. No turbilhão de produção de conteúdo, o desafio atual é passar a mensagem e não mais escolher os meios. Na dúvida, usa-se todos.





Um conceito em evolução da Gestão do Corpo Clínico, a **Governança Clínica** avança sobre a necessidade de modernizar práticas quase óbvias do cuidar, mas que ainda convivem com o desafio de sensibilizar, além do médico, gestores e organizações.

514     
profissionais no corpo assistencial

## Governança clínica

## Indicadores assistenciais e **Segurança do Paciente**



576     
médicos ativos

## Protocolos, processos e padrão nos cuidados

Desde 2016, especialmente, e com uma vultosa produção de resultados em 2017, o investimento do Monte Sinai em melhoria dos processos de cuidados foi de alto nível. Diversos protocolos foram implantados, com destaque para TEV, Sepse, AVC e IAM. Começou-se a consolidar a Cultura da Segurança do Paciente com capacitação, via grupos técnicos. E, o hospital cresceu com incrível fôlego, do alto de seus 23 anos, com novas unidades, reestruturação de setores e tecnologia aplicada.

O Hospital Monte Sinai implementou, em 2017, um protocolo específico de TEV (Tromboembolismo Venoso). E aderiu ao programa mundial, o **Safety Zone**, que capacita equipes multidisciplinares para identificar pacientes com risco nas cirurgias, imobilizações ou condições clínicas específicas. O programa disponibiliza treinamentos específicos para equipes assistenciais e para o Corpo Clínico, além de ferramentas para uma gestão integrada do tema, visando diminuir a incidência e mortalidade da doença.

## TEV

**Protocolos Assistenciais:** otimizar e mensurar em prol da qualidade

## Padrão assistencial baseado nas melhores práticas

Tempo é vida: socorro rápido e correto



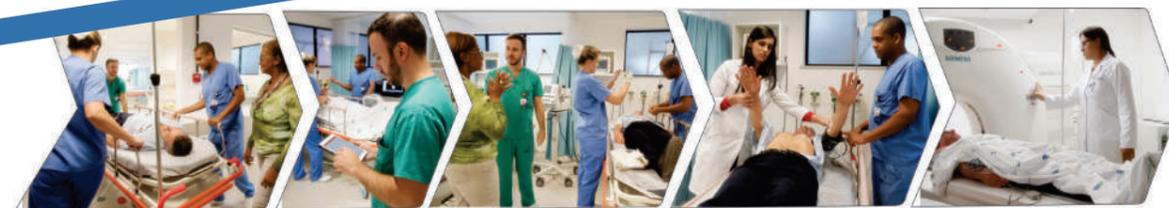
## IAM

O Protocolo Gerenciado de IAM visa agilizar o atendimento e garantir que os pacientes recebam o tratamento recomendado pelas diretrizes, a fim de reduzir as complicações e a mortalidade decorrentes do infarto. Um fluxograma vai permitir o atendimento no tempo certo. A análise frequente de dados como tempo porta-balão visam melhoraria contínua dos processos.

## Sepse

Padrão clínico uniformiza o cuidado, prevendo a atenção individual

O Monte Sinai recebeu o credenciamento ao ILAS (Instituto Latino Americano de Sepsis) em 2017. Para isso, a instituição estruturou uma comissão de Sepsis, composta por médicos, farmacêuticos, enfermeiros e apoio de setores como laboratório, banco de sangue, dentre outros, além de fluxograma e processos definidos de cuidados para a doença. O hospital passa a fazer o gerenciamento dos dados relacionados ao processo e treinou todas as equipes envolvidas no cumprimento do protocolo de Sepsis.



## AVC

App mobiliza equipe, processa imagens e dados

Como suporte à Unidade de AVC e processos de atendimento de emergencistas e hospitalistas, foi estruturado um Fluxo de Atendimento ao AVC Agudo para a área de assistência. Em 2017, foram feitas visitas de benchmarking nos centros mais eficientes do país e desenvolvido intenso programa de treinamento nos setores administrativos e assistenciais, visando minimizar os gargalos no fluxo: garantir uso de recursos, encaminhamentos e prazos, para que o paciente seja atendido no tempo certo. Além disso, o Monte Sinai aderiu ao projeto **Angels** (Protocolo de AVC mundial), integrando ao fluxo um aplicativo que conecta tablets e celulares da equipe, para agilizar o processo de atendimento.



# Implementando a cultura da Segurança do Paciente



**SEGURANÇA do Paciente**



MELHORAR A COMUNICAÇÃO ENTRE OS PROFISSIONAIS DA SAÚDE



HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS



IDENTIFICAÇÃO CORRETA DOS PACIENTES

Em 2016, o Hospital contratou uma consultoria para desenvolver seu projeto de implementação da cultura de Segurança do Paciente. Em 2017, foi aplicada pesquisa para conhecer o alinhamento de todos os funcionários, quanto à questão e definidos os parâmetros de trabalho. Porém, desde 2012, as lideranças do Monte Sinai estão envolvidas nos projetos que criaram os cursos de pós-graduação e MBA em Governança Clínica, Gestão em Saúde e Segurança do Paciente, que serviram de base para iniciar a disseminação dos conceitos na instituição. O ano de 2017 foi dedicado a trabalhar seis protocolos específicos através de grupos técnicos. Eles foram divididos num cronograma de sensibilização e cada um recebeu uma cor de identificação. O Monte Sinai criou uma logomarca para identificar o Núcleo e cada um dos protocolos. Cartazes, banners, jornais internos, filmes, ações lúdicas e todos os recursos disponíveis na Comunicação foram utilizados para divulgar os protocolos interna e externamente. Além das áreas envolvidas serem recicladas, a informação é disseminada em todo o hospital.



## Rede

Como resultado do intenso trabalho de adesão aos princípios da Cultura de Segurança do Paciente, em julho de 2017, o Hospital Monte Sinai foi admitido como membro e colaborador da Rede Sentinela da Anvisa. Esta é uma estratégia, iniciada em 2001, como observatório ativo do desempenho e segurança de produtos de saúde.

Promoção do evento: oportunidade de mostrar a experiência



PREVENÇÃO DE QUEDAS



SEGURANÇA NA PRESCRIÇÃO, USO E ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS



PREVENÇÃO DE LESÕES POR PRESSÃO



CIRURGIA SEGURA

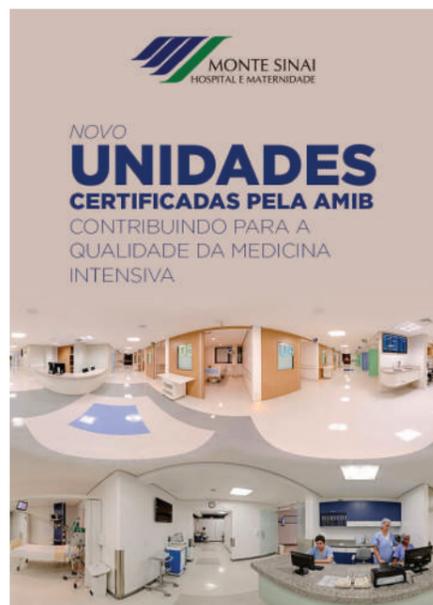


# 145

Horas de treinamento voltadas para a Segurança do Paciente em 2017

**Notificação de Incidentes:** amadurecer para garantir assistência segura

# Gestão de informações clínicas



Investir continuamente em modelos de gestão inovadores, capacitação do corpo clínico e funcional, agregados a equipamentos de tecnologia de ponta. Esta é a política do Perfil Epidemiológico do Hospital Monte Sinai. O hospital realiza, através do sistema EPI-MED, a inserção regular de dados clínicos e epidemiológicos dos pacientes destas unidades, garantindo mais controle e análise para melhoria da assistência.

A AMIB realiza a certificação destacando a contribuição do hospital para a melhoria da qualidade da medicina intensiva e segurança dos pacientes. Pelo segundo ano consecutivo, a UTI Adulto e a Unidade Coronariana do Monte Sinai receberam certificação da AMIB (Associação de Medicina Intensiva Brasileira). O reconhecimento se deve ao gerenciamento de indicadores de qualidade e desempenho em consonância com as exigências da RDC-7 da Anvisa. O Hospital Monte Sinai se prepara para avançar em 2018 e inserir as unidades de internação no processo.





**Amadurecimento da assistência:** protocolos, notificações de incidentes, gestão de risco, segurança do paciente e assistência centrada no paciente

**Práticas assistenciais em 2017:**

Manutenção das reuniões semanais do NSP/CGM para análise dos eventos adversos | Implantado Programa de Capacitação voltado para Segurança do Paciente | Auditorias internas para ações de Segurança do Paciente (Farmácia, Movimentação Segura e Identificação) | Gerenciamento da Matriz de Indicadores Assistenciais e de Segurança do Paciente | Inclusão do Hospital Monte Sinai na Rede Sentinela | Instalação de Monitor sinalizando pendências administrativas (Setor de Guias) | Estabelecido que todos os enfermeiros são responsáveis pela checagem, devoluções, justificativas de uso e não uso de todas as prescrições e pela entrega completa do prontuário | Estabelecido que todos os assistentes administrativos das unidades de internação e UTI exerçam funções exclusivas do setor de Contas/ Auditoria | Implementado pré-auditoria nas contas geradas nas unidades fechadas (UTI Adulto, UCO e NEO) | Adequado todos os leitos com a fixação do Quadro de Identificação e Gestão de Risco | Treinamento da equipe de enfermagem quanto a utilização do Quadro de Identificação e Gestão de Risco | Treinamento da equipe de enfermagem quanto ao cuidado centrado no paciente

# Multi e inter em alta

Não apenas cresceu o número de reuniões clínicas de especialidades, como a multi e interdisciplinaridade das abordagens, encontros científicos virou uma tendência. Cada vez mais necessária para uniformizar as abordagens, a interação entre especialidades e áreas do conhecimento ganha importância no debate e na prática médico-hospitalar. O Monte Sinai precisou agregar à equipe, em 2017, recursos humanos especializado para absorver o volume de ações e eventos realizados no Hospital.

# 95

eventos científicos em 2017, apenas no **Centro de Estudos Monte Sinai**



## Produção científica

### Eventos periódicos iniciados e/ou continuados em 2017:

184ª Sessão Clínica (em dezembro) | Reunião Multidisciplinar do Serviço de Ombro e Cotovelo | Reunião Multidisciplinar do Grupo do Joelho | Reunião de Cardiologia | Jantar Científico da Hemodinâmica | Reunião de Medicina Hospitalar | 4º Simpósio de Enfermagem em Hemodinâmica | Simpósio de Fisioterapia | Curso de Ventilação Mecânica | Curso de Nutrição Clínica | Temas em Hematologia | Reunião mensal do Corpo de Enfermagem | Ciclo de Palestras do Serviço de Reprodução Assistida | Congresso de Segurança do Paciente



**UpToDate®**  
para todo  
o corpo  
assistencial  
ferramenta  
de decisão  
clínica

## CRIANDO NOVAS REFERÊNCIAS

O Monte Sinai já nasceu com o DNA da inovação e, nos últimos anos vem consolidando sua referência em diversas áreas da Medicina e da excelência hospitalar. Em 2017, ampliou seu destaque na área de transplantes com os primeiros transplantes de fígado, com o credenciamento para Transplante de Medula Óssea do tipo Alogênico - já com mais de 50 casos de sucesso no tipo Autólogo - e no Transplante de Córneas inseriu a rara técnica Endotelial. Com uma nova Maternidade a ser inaugurada, o Aleitamento ganha um processo diferenciado: treinamento da equipe assistencial, curso para leigos e novos indicadores e desafios.



# Socialmente justo



## Cuidando de **peessoas**

O maior desafio da gestão de pessoas está em harmonizar o trabalho em um contingente de mais de mil pessoas, com produtividade, para o foco do crescimento, com qualidade de vida e valorização; para o foco da saúde ocupacional e meritocracia e, ainda, na humanização, garantindo a segurança na assistência e acolhimento das pessoas. A preparação para o eSocial e a reforma trabalhista, foram um desafio a parte, em 2017, além do crescimento no volume de treinamento e capacitação das pessoas.



# 48,6 horas/homem treinamento/2017

**Valorizar e desenvolver a liderança: iniciativa estratégica**

A diretoria do Monte Sinai se aproxima cada vez mais das lideranças, visando alcançar toda a equipe, ouvir suas ideias e propostas para o crescimento da instituição e de todos os que trabalham nela. O amadurecimento é sensível, medido o ano todo nos "Café entre as Lideranças" e na reunião mensal com o diretor-superintendente. Redirecionamentos quanto a iniciativas do Planejamento Estratégico, cobrança de prazos e conclusão de projetos são objetivos para a melhoria contínua da equipe.

**DESEMPENHO SOCIAL**

# Práticas

## Ações realizadas em 2017:

Acompanhamento periódico através de reuniões com as equipes do Grupo da Academia de Gestão | Aplicação do Teste de Estilo Interpessoal (Baseado caderno de ideias da FDC do estudo de Renato Hirata - 2007), para identificar o estilo interpessoal de cada líder | Implantação do bate-papo instantâneo e gratuito Spark (Projeto Piloto Grupo da comunicação e na Enfermagem) | Grupos da Comunicação, Relacionamento Interpessoal e Desenvolvimento de pessoas definindo novas estratégias de comunicação e de ferramentas de gestão de pessoas para abordagem adequada nas negociações | Implantado o Café entre líderes

## Ações Internas Saúde Ocupacional

Doação de Sangue

Campanha contra a Dengue

Campanha de vacinação contra a Febre Amarela | Contra a Gripe

Campanha Segurança no Carnaval

Saúde da Mulher

Prevenção do Câncer Colorretal

Controle da Hipertensão Arterial

Mães Monte Sinai

Saúde do Homem

Sensibilização Males do Cigarro

Outubro Rosa

Novembro Azul

Luta contra a AIDS

## Ações Internas (FIB)

Bem-estar psicológico, Saúde, Uso do tempo, relacionamento e interações, sensação de pertencimento e ações de voluntariado; Educação, Cultura, relação com meio ambiente, padrão de vida, dentre outros quesitos da Felicidade Interna Bruta (FIB), são percebidas nas ações realizadas pelo RH, em 2017.

## Ações realizadas em 2017:

Estruturação do Plano de cargos e salários (objetivos, perfil dos cargos, relação de cargos e pontuação, faixas/níveis salariais=tabela salarial, graus e fatores) | Capacitação no Curso de Cargos e Salários | Realizada pesquisa salarial de mercado em Juiz de Fora (Ascomcer, HMTJ, Sabin, Santa Casa, Oncológico) | Refinado os critérios de apuração, através da política de remuneração e formas de crescimento (progressão e promoção) | Implantação pontual da política de cargos e salários (parcial)





#### Programas motivacionais em 2017:

Aniversariantes do mês | Feira de Páscoa |  
Feira do dia das mães | Dia do Trabalhador |  
Dia das mães | Dia do Enfermeiro e do Técnico  
de Enfermagem | Solenidade dos Elogiados |  
Programa de familiares | Dia do amigo |  
Dia do profissional da saúde | Dia dos pais |  
Sinai Kids | Festa dos Funcionários | Feira de  
Natal | Entrega das cestas de Natal

# Valorização

## e desenvolvimento da meritocracia



A edição 2017 da premiação dos funcionários mais elogiados pela Excelência no Atendimento ganhou um tom mais informal e muito emocionante. Três funcionárias representaram seus colegas com depoimentos sobre o que significa a cultura da Excelência. O reconhecimento é mútuo: de gratidão pelo incentivo da instituição e à organização, que exalta quem destaca seus valores.



### Práticas realizadas com Corpo Clínico em 2017:

Criado o Grupo Médicos Monte Sinai no WhatsApp | Melhor comunicação em relação a eventos do Centro de Estudos | Reforma com melhoria dos quartos dos plantonistas | Instituído internet para o Corpo Clínico nas Unidades Fechadas | Intensificada a utilização do desktop dos computadores com informações para o Corpo Clínico | Melhoria na qualidade do café oferecido no conforto médico do Centro Cirúrgico | Padronização dos crachás dos médicos, melhorando o problema com as digitais | Disponibilizado aos médicos a ferramenta UPTODATE® | Disponibilização dos jalecos para os médicos da emergência, padronizados com a logo da instituição | Melhoria no controle de acesso ao estacionamento dos médicos | Realizado o almoço do dia médico com distribuição de brindes (mimos: brigadeiro, foto e caneta)



# 1330

**médicos no Corpo Clínico:** atendimento a reivindicações para ampliação da parceria com o Hospital

# Parceria

2017 foi um ano diferente na parceria dos médicos com o hospital. Lançamento de livros, incentivo à produção científica e muitas reivindicações que chegaram à diretoria através do canal aberto no whatsapp, mudaram a relação do Corpo Clínico com a instituição. Médicos mais presentes e maior percepção do #orgulhodesermontesinai sem perder a veia crítica: obtendo uma relação saudável de crescimento e de cuidado com todas as pessoas

**Recursos e mimos. Cobrança mútua**

# Transformando pessoas através da educação e do lazer

Uma ação de marketing sobre um projeto existente conseguiu reverter um problema que poderia se tornar crônico. Jovens carentes, atraídos por item da arquitetura do Complexo, viralizaram nas redes sociais a falta de opções de lazer do bairro. Com apoio de ONGs da própria comunidade, funcionários voluntários proporcionaram um Dia das Crianças diferente no projeto realizado anualmente pelo Comitê de Sustentabilidade do Hospital. Batizado provisoriamente de Sinai Kids Dom Bosco, a ação teve repercussão positiva para a imagem, sem melindrar a relação histórica de cuidado com o entorno.



## Ações externas em 2017:

Campanha de incentivo à doação de órgãos | TMO Beneficente | Doação de material (SMS) para entidades filantrópicas | Doação de Páscoa | Sinai Kids Dom Bosco | Baile dos Idosos (Semente) | Ingresso solidário da Festa dos Funcionários (revertido em alimentos para o Grupo Semente) | Campanha de incentivo à doação de sangue | Doação de material escolar para creche do bairro | Projeto Empregabilidade



2017

José Lindomar Delgado  
Diretor de RH e Qualidade

# Relatório de Sustentabilidade **Hospital Monte Sinai**

## **Produção e realização:**

Hibisco Comunicação | Idealização e redação: Mirian Ferreira  
| Diagramação: Rosiane Delgado | Revisão: Thalita Andreoli |  
Orientação de conteúdo: Eduardo Cezário de Oliveira



**MONTE SINAI**  
HOSPITAL E MATERNIDADE

Certificações:



Hospital Associado:



REDE SENTINELA  
anvisa

Av. Presidente Itamar Franco, 4000  
Cascatinha  
Juiz de Fora-MG - CEP 36018-330