

Programa CPFL de Revitalização de Hospitais Filantrópicos

V Seminário Abrares

A Responsabilidade Social com foco nos Stakeholders

Mariana Rinaldi
Analista de Sustentabilidade

Dezembro de 2011



Agenda

- Origem do programa
- Programa piloto
- Reestruturação do programa
- Expansão do programa:
 - Ciclo 1 (2008-2010)
 - Compartilhamento das melhores práticas
 - Ciclo 2 (2012-2014)

Agenda

- Origem do programa
- Programa piloto
- Reestruturação do programa
- Expansão do programa:
 - Ciclo 1 (2008-2010)
 - Compartilhamento das melhores práticas
 - Ciclo 2 (2012-2014)

Histórico

Ações de apoio aos hospitais



Momento da empresa

Contextualização

Motivações para o desenvolvimento do programa

- antigo relacionamento da CPFL Energia com os hospitais filantrópicos

- a forma de apoio oferecida consistia na doação de equipamentos hospitalares

- dificuldades contínuas apresentadas por essas entidades

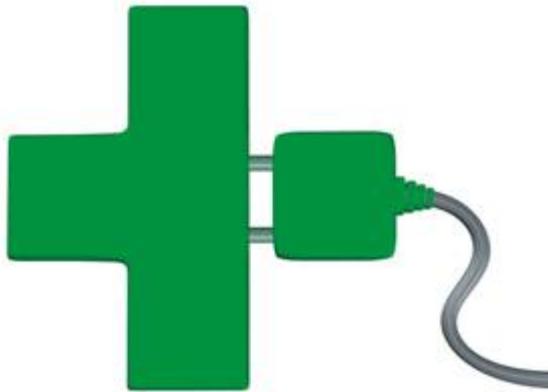
- evidente necessidade de um plano de assessoria a gestão dos hospitais

Desenvolvimento do Programa

Em 2004, a CPFL Energia reuniu parceiros especializados e elaborou a primeira proposta do Programa CPFL de Revitalização de Hospitais Filantrópicos, estruturada em projeto-piloto



Objetivo



PROGRAMA CPFL
REVITALIZAÇÃO
DOS HOSPITAIS
FILANTRÓPICOS

A partir dos critérios e fundamentos de excelência da gestão, o programa visa aprimorar a profissionalização dos gestores dos hospitais filantrópicos presentes nas áreas de atuação da CPFL Energia, de modo a melhorar os serviços de saúde prestados à população

Estrutura

Profissionalização da gestão

Formação de Comitês de Revitalização (parcerias com as Diretorias Regionais de Saúde - DRS locais)

Avaliações periódicas (CQH e Cealag)

Cursos oferecidos:

- Ação Voluntária
- Formação Gerencial
- Gerência de Processos
- Gerenciamento de Materiais
- Gestão da Qualidade
- Humanização
- Lavanderia (Gerenciamento)
- Liderança e Gerência
- Oficina Temas Gerenciais
- Oficinas de Planejamento Estratégico
- Manutenção de Equipamentos
- Padronização de Procedimentos em Enfermagem
- Protocolos Clínicos
- Sistema de Apropriação de Custos Hospitalares
- Sistema de Informação e Indicadores

Indicadores de Qualidade do CQH

Indicador	O que avalia
Perfil	Condições da estrutura física e organizacional do hospital (segurança, infraestrutura para desenvolvimento da gestão e atendimento de qualidade aos usuários)
Liderança	Sistema de liderança do hospital e o comprometimento pessoal dos membros da alta direção na manutenção e promoção dos valores e diretrizes organizacionais que promovam a cultura da excelência
Estratégias e Planos	Processo de formulação das estratégias de forma a determinar o posicionamento do hospital
Clientes	Pró-atividade do hospital quanto às necessidades dos clientes e dos mercados, na divulgação de seus serviços e no relacionamento com os clientes (satisfação e fidelização)
Sociedade	Contribuição do hospital para o desenvolvimento sustentável por meio da minimização dos impactos de seus processos; interação ética com a sociedade
Informações e Conhecimento	Gestão da utilização das informações; formas de proteção do capital intelectual do hospital
Gestão de Pessoas	Capacitação dos colaboradores; clima organizacional saudável que conduza à excelência do desempenho
Gestão de Processos	Desenvolvimento de novos projetos ou condutas com foco no cliente, nos fornecedores e parceiros; administração dos recursos financeiros empregados nos processos / operações
Resultados	Desempenho e melhoria nos processos considerados críticos para o hospital

Critérios do CQH

Categoria	Pontuação	Estágio de Avaliação
Sem pontuação	0 a 150	Hospitais com deficiências importantes na sua estrutura e/ou com dificuldade de identificação dos principais processos/fluxos e/ou com poucos (ou nenhum) resultados apresentados
Bronze	de 150 a 250 pontos	Hospitais com uma estrutura atendendo a requisitos mínimos de adequação e/ou com processos e fluxo de trabalhos identificados e/ou alguns resultados apresentados
Prata	250 a 350 pontos	Hospitais com uma estrutura adequada, que apresentam apenas algumas lacunas menos relevantes e/ou com processos e fluxos de trabalhos identificados, normalizados e padronizados e/ou resultados relevantes apresentados
Ouro	350 a 500 pontos	Hospitais com uma estrutura adequada, que não apresentam lacunas e com processos e fluxos de trabalhos identificados, normalizados e padronizados e/ou resultados relevantes apresentados

Estrutura do Programa

Classificação dos hospitais participantes em duas categorias de acordo com o número de leitos:

Hospitais de referência

- possuem, no mínimo, 150 leitos
- recebem assistência direta do CEALAG
- sediam o Programa
- são certificados pelo COH

Demais hospitais

- possuem, no mínimo, 50 leitos
- recebem capacitação nos hospitais de referência e de forma itinerante
- são certificados pela CPFL CEALAG

Agenda

- Origem do programa
- Programa piloto
- Reestruturação do programa
- Expansão do programa:
 - Ciclo 1 (2008-2010)
 - Compartilhamento das melhores práticas
 - Ciclo 2 (2012-2014)

Programa Piloto

Entre 2005 e 2007, o Programa piloto foi implementado em 6 hospitais referência das regiões de Franca e Piracicaba, beneficiando, no total, 19 hospitais

Regiões	Hospitais-Referência (Assessoria Direta)	Hospitais Vinculados (Assessoria Indireta)
Franca	Fundação Civil Casa de Misericórdia de Franca	Santa Casa de Pedregulho
		Santa Casa de Patrocínio Paulista
		Hospital São Geraldo de Nuporanga
	Santa Casa de Ituverava	Santa Casa de Guará
		Santa Casa de Igarapava
		Santa Casa de Miguelópolis
Santa Casa de São Joaquim da Barra	Hospital São Marcos SAMA Morro Agudo	
	Santa Casa de Ipuã	
	Hospital Beneficente Santo Antonio – Orlândia	
	Sociedade Beneficente Hospital Santa Rita	
Piracicaba	Santa Casa de Piracicaba	Hospital São Lucas
		Hospital Maternidade Beneficente de Charqueada
	Santa Casa de Capivari	Hospital Maternidade São Vicente de Paula - Rio das Pedras
	Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba	Não possui

Distribuição no Estado Programa Piloto



Regiões que participaram do programa piloto

Destques dos resultados

Os resultados da fase piloto foram muito animadores:

- os hospitais-referência auditados melhoraram significativamente

- todos os hospitais que receberam o Programa elevaram o patamar de gestão

- os seis hospitais-sede foram certificados pelo CQH

- quatro hospitais foram certificados na categoria Ouro e dois na categoria Prata (última avaliação em out / 2007)

- os 18 cursos e treinamentos oferecido contaram com mais de 9 mil participações

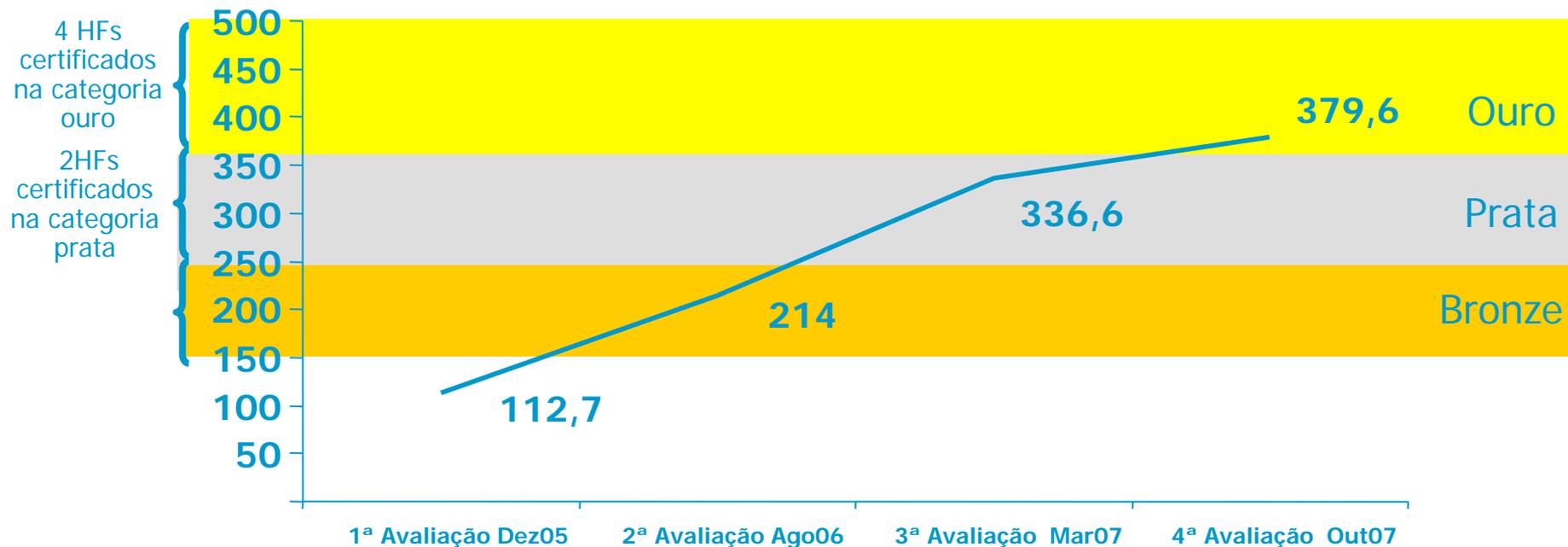
Certificações CQH

Hospital	1ª avaliação Dez / 2005	2ª avaliação Ago / 2006	3ª avaliação Mar / 2007	4ª avaliação Out / 2007
Fundação Civil Casa de Misericórdia de Franca	183,80	316,60	407,98	450,41
Santa Casa de Ituverava	132,98	262,56	335,46	421,88
Santa Casa de São Joaquim da Barra	94,48	224,97	324,53	336,72
Santa Casa de Piracicaba	165,02	240,71	384,71	433,95
Santa Casa de Capivari	43,00	68,34	231,79	323,92
Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba	56,91	170,41	335,35	450,78

 Bronze
  Prata
  Ouro

Resultados consolidados

Evolução da Pontuação Média dos Hospitais Filantrópicos Avaliados pelo CQH

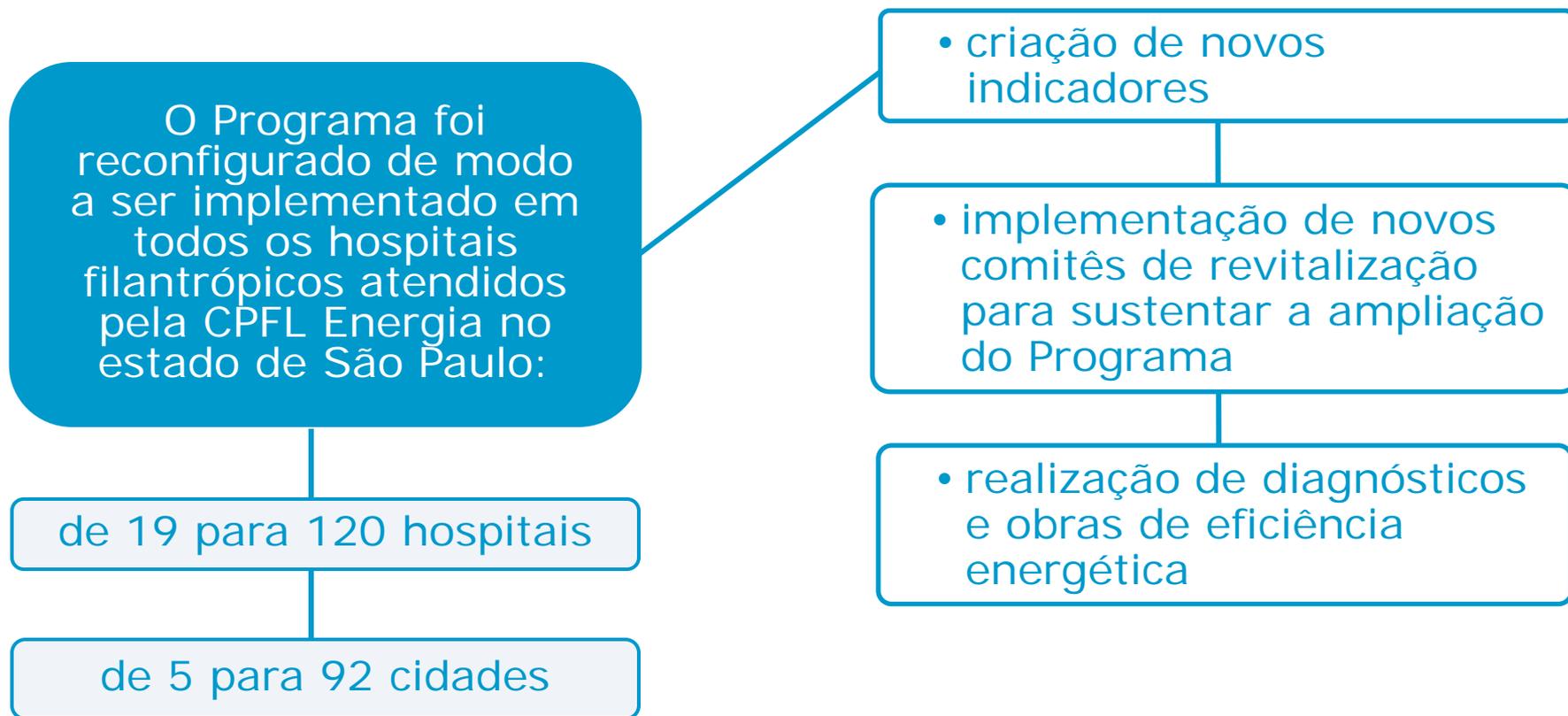


Agenda

- Origem do programa
- Programa piloto
- Reestruturação do programa
- Expansão do programa:
 - Ciclo 1 (2008-2010)
 - Compartilhamento das melhores práticas
 - Ciclo 2 (2012-2014)

Reestruturação e expansão do Programa

- O sucesso e a maturidade alcançados indicaram que o programa piloto poderia ser amplamente desenvolvido



Agenda

- Origem do programa
- Programa piloto
- Reestruturação do programa
- Expansão do programa:
 - Ciclo 1 (2008-2010)
 - Compartilhamento das melhores práticas
 - Ciclo 2 (2012-2014)

Ciclo 1 da Expansão

2008-2010:
42 hospitais
localizados em
40 municípios
nas regiões de

• Araraquara

• Araçatuba

• Baixada Santista

• Bauru

• Ribeirão Preto

• Jaú

Distribuição no Estado

Ciclo 1 (2008-2010)



Novos indicadores de processos e resultados

Monitoramento de desempenho: criação de novos indicadores utilizados simultaneamente aos do CQH

Processos

- Média de funcionários por leito
- Média de pessoal de enfermagem por leito
- Taxa de absenteísmo
- Proporção de cumprimento das metas do plano estratégico

- Pesquisa de satisfação
- Pesquisa de clima organizacional
- Taxa de ocupação
- Média de permanência
- Taxa de mortalidade institucional
- Taxa de infecção hospitalar
- Taxa de suspensão de cirurgias
- Horas de treinamento
- Pontuação do CQH para os hospitais referência

Resultados

Requisitos para Adesão

Para aderir ao Programa, os hospitais assinam um termo de adesão no qual comprometem-se a:

- ser um Hospital Filantrópico

- manter o vínculo com SUS

- elaborar o plano estratégico da instituição alinhado às diretrizes do Programa

- formar Comitês de Revitalização, de Qualidade e de Voluntariado

- participar das atividades coletivas

- submeter-se às avaliações

- formalizar negociação de inadimplência com a CPFL Energia, caso haja

Eficiência Energética



Visa promover a racionalização do consumo de energia elétrica, combater o desperdício e, conseqüentemente, reduzir os gastos dos hospitais

- levantamento de possibilidades de redução do consumo

- substituição da iluminação interna (lâmpadas econômicas)

- estudo e desenvolvimento de novos processos que possibilitem a economia de energia

- Mais de 40 hospitais já foram beneficiados

Resultados consolidados

Hospitais
participantes do Ciclo
2008-2010

- Hospitais de maior porte (sedes):
 - 3 ouro
 - 3 prata

- Hospitais de menor porte:
 - 12 ouro
 - 20 prata
 - 4 bronze

- Os cursos e treinamentos oferecidos capacitaram:
 - 5 mil profissionais diretamente, e
 - 20 mil indiretamente

Certificações CQH

Hospital	1ª avaliação (nov/dez 2008)	2ª avaliação (nov/dez 2009)	3ª avaliação (out/nov 2010)
Santa Casa de Santos	129,63	309,6	406,26
Santa Casa de Araçatuba	56,64	180,25	360,87
Santa Casa de Araraquara	57,67	196	310,21
Santa Casa de Ribeirão Preto	105,94	164,47	384,92
Santa Casa de Bauru	86,81	147,4	317,47
Santa Casa de Sorocaba	69,06	144,22	303,49

Bronze
 Prata
 Ouro

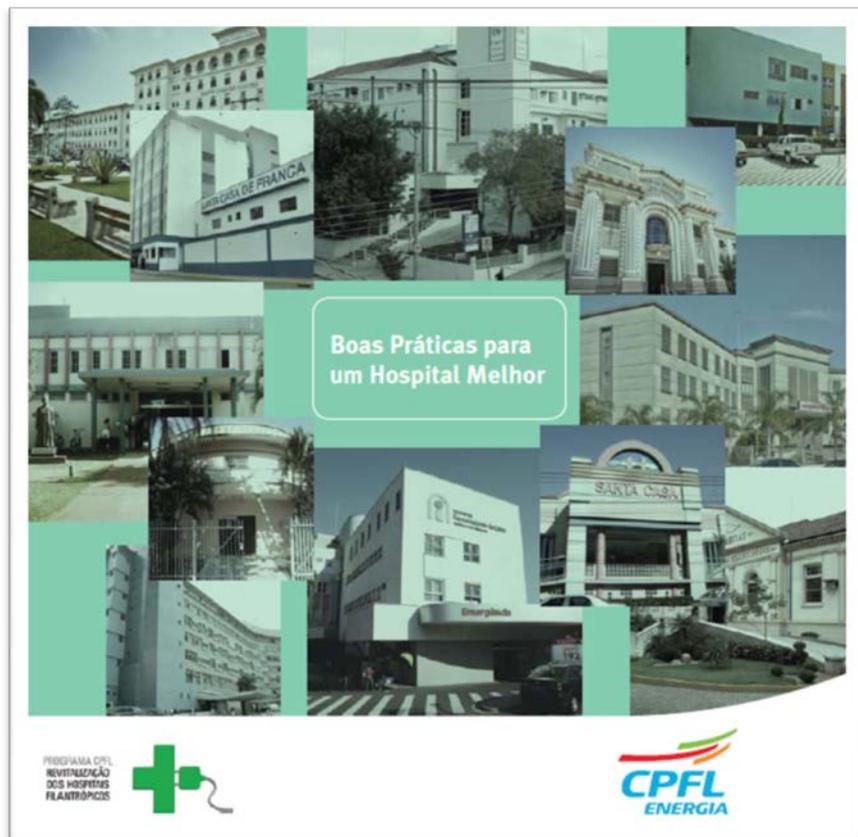
Certificações CPFL-Cealag

Nº de hospitais	Categoria de certificação	Hospitais
12	Ouro	Santas Casas de Matão, São Carlos, Monte Alto, Sertãozinho, Batatais, Cajuru e Votorantim; Beneficências Portuguesas de Santos e Ribeirão Preto; Hospitais Amaral Carvalho de Jaú, Santa Lucinda de Sorocaba e Ritinha Prates de Araçatuba
20	Prata	Hospitais Psiquiátricos Benedita Fernandes de Araçatuba, Felício Luchini de Birigui e João Marchesi de Penápolis; Santas Casas de Birigui, Penápolis, Ibitinga, Itápolis, Taquaritinga, Jaboticabal, Serrana, Duartina, Macatuba e Pederneiras; Hospitais de Agudos, de Dois Córregos, Evangélico de Sorocaba, Sociedade Beneficente de Piraju, Santo Amaro do Guarujá, Nossa Senhora da Piedade de Lençóis Paulista e Casa Pia de São Manuel
4	Bronze	Santas Casas de Guararapes, Valparaíso, Bariri e Barra Bonita

Agenda

- Origem do programa
- Programa piloto
- Reestruturação do programa
- Expansão do programa:
 - Ciclo 1 (2008-2010)
 - Compartilhamento das melhores práticas
 - Ciclo 2 (2012-2014)

Compartilhamento do nosso aprendizado



- O aprendizado obtido com o programa nos motivou a desenvolver uma publicação, que reúne o conteúdo empregado nas atividades de capacitação ilustrado por cases de sucesso dos hospitais
- Essa publicação permitirá o compartilhamento de nossa experiência com hospitais de todo o país

Agenda

- Origem do programa
- Programa piloto
- Reestruturação do programa
- Expansão do programa:
 - Ciclo 1 (2008-2010)
 - Compartilhamento das melhores práticas
 - Ciclo 2 (2012-2014)

Próximos passos

Fase 2 da Expansão

Fase 2
(2012-2014)

- Regiões de Barretos, Campinas, Marília, São José do Rio Preto e São José do Rio Pardo

- 78 hospitais localizados em 52 municípios

- 124 municípios beneficiados

Próximos passos

Fase 2 da Expansão



Obrigada!

marianar@cpfl.com.br

(19) 3756 8316

