



---

**RELATÓRIO AASISTENCIAL DE QUALIDADE E DESEMPENHO**

**UNIDADES ASSISTENCIAIS E FARMÁCIA SATÉLITE - HOSPITAL SANTA TEREZA  
SÃO PAULO / SP**

**MARÇO / 2022**

---

## 1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

<b>Número do Convênio:</b>	00002/2022 - 14832
<b>Número do Processo:</b>	SES-PRC-2021/45530
<b>Conveniado:</b>	SANTA CASA DE MISERICORDIA DE CHAVANTES
<b>CNPJ:</b>	73.027.690/0001-46
<b>Tipo Beneficiário:</b>	Entidade Filantrópica
<b>Interveniente:</b>	Sem interveniência
<b>Tipo de Convênio:</b>	APOIO FINANCEIRO GERAL (CUSTEIO - ENTIDADES)
<b>Programa:</b>	Apoio Financeiro - Secretário de Estado da Saúde (Custeio - Entidades)
<b>Unidade Gestora:</b>	HOSPITAL SANTA TEREZA
<b>Município:</b>	Chavantes
<b>Vigência:</b>	20/01/2022 a 19/01/2023
<b>Natureza da Despesa:</b>	335043 - Subvenções Sociais (Custeio - 3º Setor)
<b>Fonte dos Recursos:</b>	TESOURO - FUNDES

## 2. OBJETO:

Gerenciamento técnico e administrativo de 30 leitos psiquiátricos para adultos do sexo masculino, distribuídos em 02 Unidades Assistenciais - Agudos Masculinos III e IV e serviços de farmácia satélite do Hospital Santa Tereza de Ribeirão Preto.

## 3. INTRODUÇÃO

### ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE – O.S.S.

**Fundação:** 31 de agosto de 1923.

**Constituição jurídica:** Associação civil de direito privado, sem fins lucrativos e filantrópicos.

**Atuação:** Saúde, Educação e Assistência Social.

**Unidade Própria:** Hospital Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

## 4. PERÍODO DE APURAÇÃO DOS DADOS: março 2022

## HISTÓRIA

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes – SCMC** é uma entidade privada, sem fins lucrativos, fundada no ano de 1923. Possui unidade própria, o Hospital da Santa Casa de Chavantes, que funciona ininterruptamente há mais de 90 anos, atendendo a população da cidade de Chavantes e região do Departamento Regional de Saúde – DRS de Marília.

Em 2020, com a experiência de seus diretores e conselheiros, que atuam há mais de 15 anos em Gestão de Equipamentos de saúde, tornou-se uma Organização Social de Saúde – OSS, estando capacitada a formalizar contratos de gestão com os mais diversos entes governamentais.

O corpo diretivo da SCMC é composto por profissionais das mais distintas categorias, que objetivam a união de esforços e seus conhecimentos para atingir com excelência a qualidade de serviços.

Dito isto, considerando que a **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**, a qual possui vasto know-how e expertise no gerenciamento de serviços de saúde e capacidade para contribuir na gestão a Saúde, com o objetivo de garantir atendimento em saúde oportuno e qualificado, em conformidade com os compromissos da gestão e utilizando-se de flexibilização organizacional, aprendizado e possibilidade de inserção de novos componentes da prática organizacional, bem como os recursos humanos necessários à operação e funcionamento das Unidades e serviços contratados, visando o atendimento, a integralidade e a multidisciplinaridade da atenção de acordo com os padrões, diretrizes e protocolos assistenciais, buscando atingir os objetivos, a seguir:

**MISSÃO:**

Promover Saúde Pública com a eficiência do setor privado.

**VISÃO**

Ser modelo e referência em gestão de serviços de saúde no terceiro setor

**VALORES**

Transparência

Resolutividade

Lealdade

Integridade

Compromisso

Ética

## OBJETIVO

- ✓ Prestar serviços de saúde com qualidade e eficiência, sem preconceitos ou discriminação de raça, cor, religião ou orientação sexual. Uma assistência igualitária, sem privilégios de qualquer espécie com um tratamento individualizado, personalizado e acolhedor, com equipe técnica qualificada para atuação no atendimento de usuários do SUS, de modo a orientar uma produção eficiente, eficaz e efetiva de ações de saúde, buscando contribuir na melhoria do acesso, da integralidade, da qualidade, da resolubilidade e da humanização destas ações;
- ✓ Promover e proteger a saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde, com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades;
- ✓ Capacitar os profissionais para uma atenção resolutiva, integrada por todos os membros da equipe, para os principais agravos e cumprir adequadamente os protocolos diagnósticos e terapêuticos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde;
- ✓ Estabelecer rotinas administrativas mais amigáveis e solidárias, que evitem deslocamentos desnecessários dos usuários, com utilização intensiva dos meios telefônicos e virtuais;
- ✓ Atender os pressupostos e princípios do SUS: universalidade, equidade, integralidade, controle social, hierarquização, serão observados, assim como, os princípios da acessibilidade, vínculo, coordenação, continuidade do cuidado, responsabilização e humanização;
- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;

- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- ✓ Maior agilidade para operacionalização dos serviços;
- ✓ Dotação de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para melhoria do gerenciamento dos serviços;
- ✓ Utilização dos recursos de forma mais racional, visando à redução de custos;
- ✓ Priorização da avaliação por resultado.

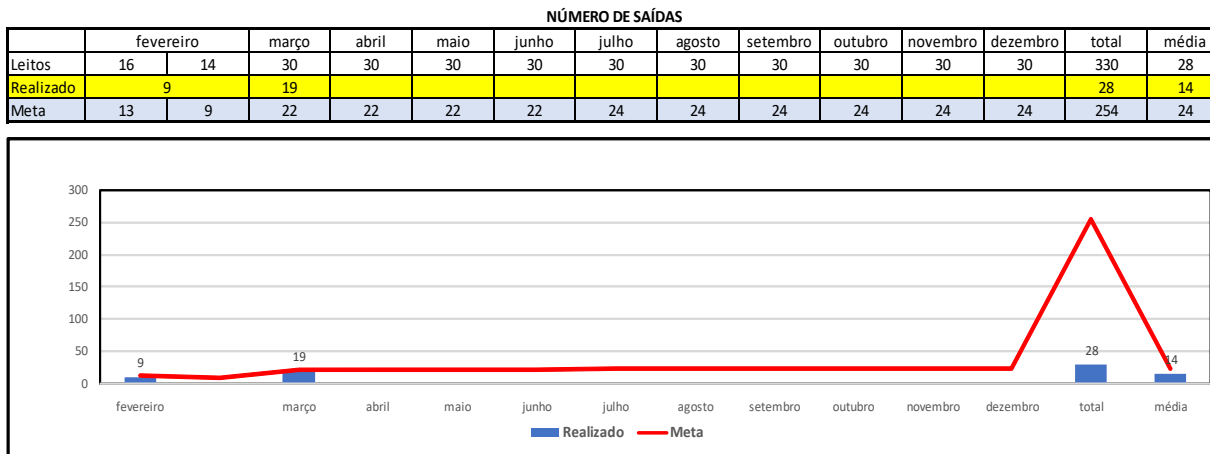
A seguir, apresentamos através de gráficos, como Indicadores de Qualidade, Monitoramento no setor Agudos Masculinos III e IV.

## 1. INDICADOR DE QUALIDADE E DESEMPENHO

### INDICADOR DE REMUNERAÇÃO FIXA

#### Nº01

#### Indicador: Número de Saídas Hospitalares



#### Análise Crítica março 2022:

Meta não realizada, considerando baixo nº de admissões, consequentemente com impacto no indicador de saídas, devido ocorrência de pacientes infectados com COVID 19, impactando em 150 leitos bloqueados pelo período de 12 dias no período de março na unidade de Agudos Masculino III e IV.

Finalizamos o mês de março 2022 com 19 saídas (altas melhoradas).

#### Plano de Ação:

- ✓ garantir o isolamento nas unidades Agudos Masculino III e IV;
- ✓ Garantir a liberação dos leitos para novas admissões, mediante garantia de não propagação de vírus aos demais usuários;
- ✓ Acompanhar diariamente os nº de saídas por setores Agudos III e IV;

## 2. INDICADOR DE QUALIDADE E DESEMPENHO

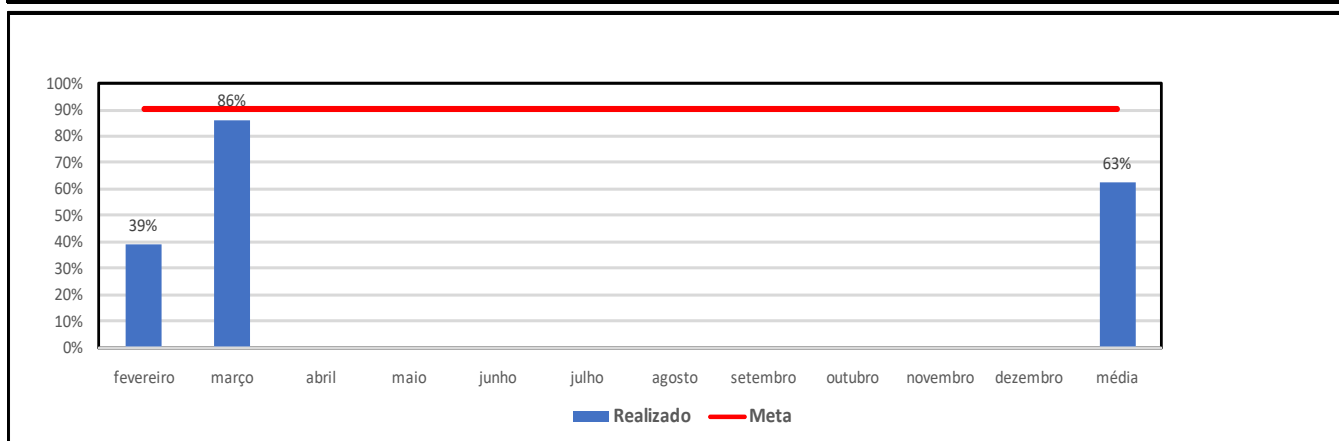
### REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

**Nº01**

**Indicador: Taxa de Ocupação**

**TAXA DE OCUPAÇÃO**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
<b>Realizado</b>	39%	86%										63%
<b>Meta</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%



Fonte de Dados: Planilha de Monitoramento Diário

### **Análise Crítica Março2022:**

Meta não realizada, considerando baixo nº de admissões, consequentemente com impacto no indicador de taxa de ocupação, devido ocorrência de pacientes infectados com COVID 19, impactando em 150 leitos bloqueados pelo período de 12 dias no período de março na unidade de Agudos Masculino III e IV.

Finalizamos o mês de março 2022 com 86% de taxa de ocupação, mantendo 624 pacientes/dia.

### **Plano de Ação:**

- ✓ Garantir a liberação dos leitos para novas admissões, mediante garantia de não propagação de vírus aos demais usuários;
- ✓ Acompanhar diariamente nº de pacientes/dia nos setores Agudos III e IV;

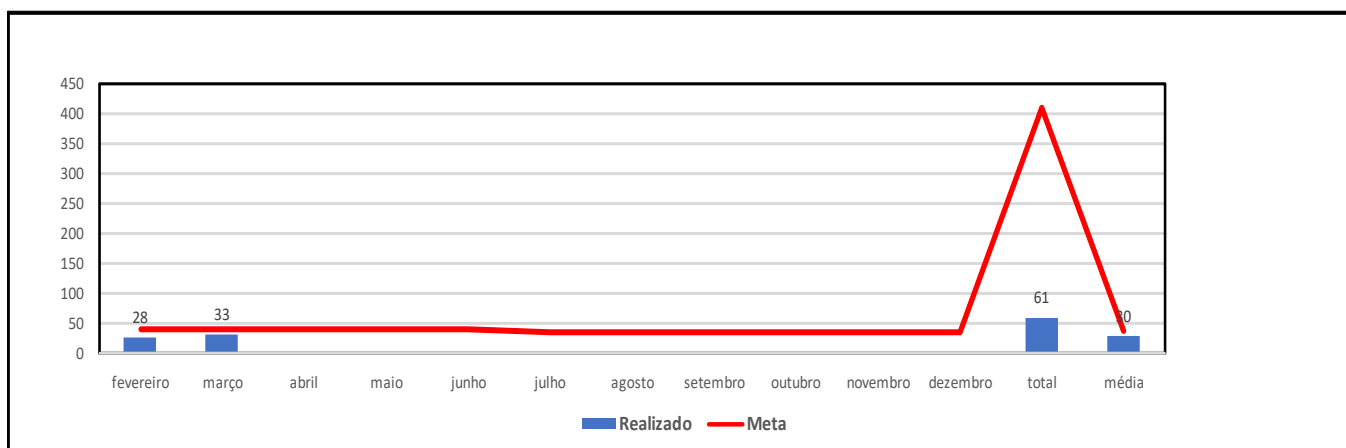


**Nº02**

**Indicador: Média de Permanência**

**MÉDIA DE PERMANÊNCIA (EM DIAS)**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	total	média
Realizado	28	33										61	30
Meta	40	40	40	40	40	40	35	35	35	35	35	410	37



Fonte de Dados: Planilha de Monitoramento Diário

**Análise Crítica março 2022:**

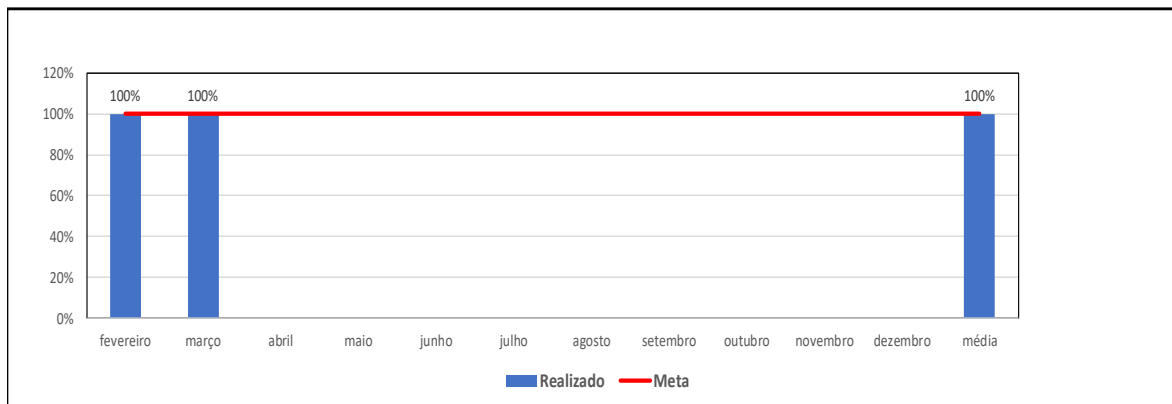
Meta realizada. Finalizamos o mês de março 2022 com 33 dias de média de permanência de pacientes internados nas unidades III e IV, relação entre o nº de altas e paciente/dia no período.

**Nº03**

**Indicador: Projeto Terapêutico Singular – PTS**

PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR

	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	100%	100%										100%
Meta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Fonte de Dados: Reunião semanal equipe multidisciplinar / Ata de reunião

**Análise Crítica março 2022:**

Meta realizada. Foram realizados durante o decorrer do mês de março, o Programa Terapêutico Singular (PTS) individual de todos os pacientes através de reuniões semanais para planejamento do processo institucional e pessoal, com registro em prontuários dos pacientes.

**Plano de Ação:**

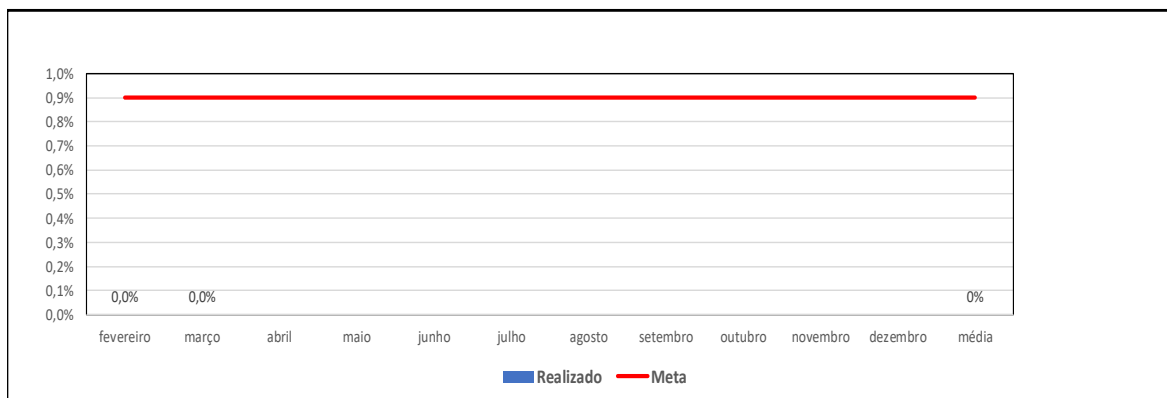
- ✓ Garantir o registro das ações realizadas em prontuário do paciente;

**Nº04**

**Indicador: Índice de Queda**

**ÍNDICE DE QUEDA**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
<b>Realizado</b>	0,0%	0,0%										0%
<b>Meta</b>	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%



Fonte de Dados: Notificação via Help Desk Março 2022

**Análise Crítica março 2022:**

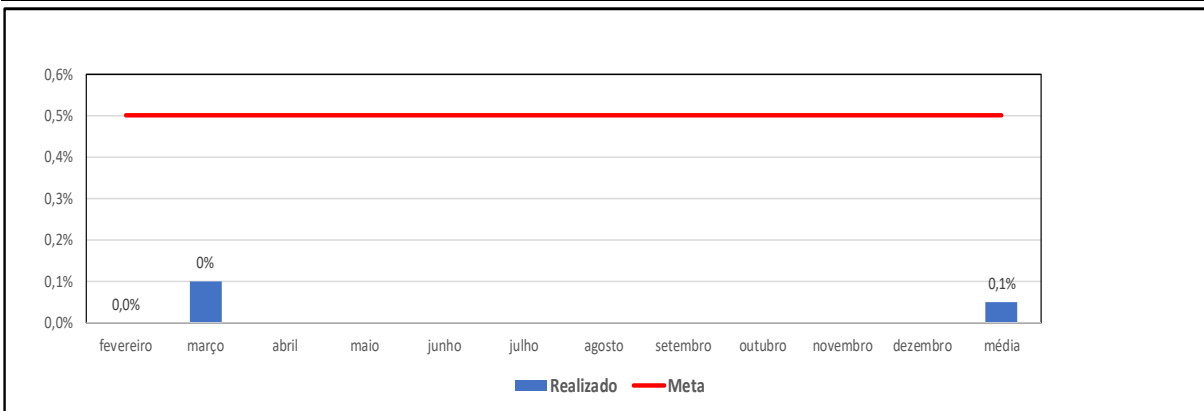
Meta realizada. Durante o período de 01/03/2022 até 31/03/2022, não houve incidências de queda nas unidades Agudos Masculino III e IV.

**Plano de Ação:** Garantir cuidados e práticas assistenciais de segurança do paciente.

**Nº05**

**Indicador: Incidência de não conformidade na administração de medicamentos**

INCIDÊNCIA DE NÃO CONFORMIDADE NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS												
	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	0,0%	0%										0,1%
Meta	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%



Fonte de Dados: Notificação via Help Desk Março 2022

**Análise Crítica março 2022:**

Meta realizada. Durante o período de 01/03/2022 até 31/03/2022, não tivemos a ocorrência de evento adverso de não conformidade medicamentosa nos setores Agudos Masculino III e IV.

**Plano de Ação:**

- ✓ Garantir cuidados e práticas assistenciais de segurança do paciente.

**Nº06**

**Indicador: Incidência de Auto Lesão**

**INCIDÊNCIA DE AUTO LESÃO**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	0,0%	0,0%										0,0%
Meta	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%



Fonte de Dados: Notificação via Help Desk Março 2022

**Análise Crítica março 2022:**

Durante o período de 01/03/2022 até 31/03/2022, não houve eventos adversos de incidência de lesão nos setores Agudos Masculino III e IV.

**Plano de Ação:**

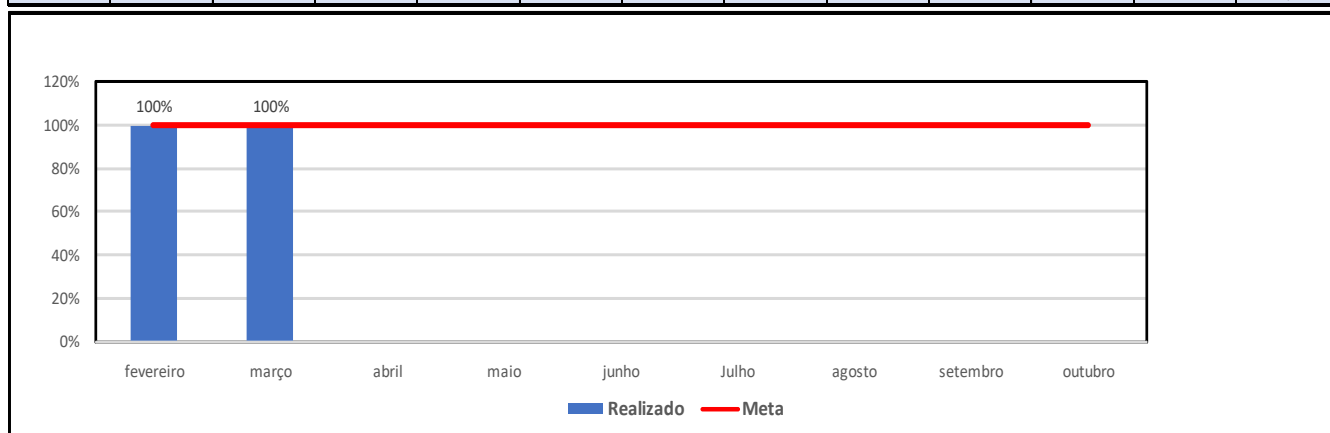
- ✓ Garantir cuidados e práticas assistenciais de segurança do paciente.

**Nº07**

**Indicador: Notificação de Contenção Mecânica**

**NOTIFICAÇÕES SOBRE CONTENÇÃO MECÂNICA**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	100%	100%										100,0%
Meta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%



Fonte de Dados: Notificação via Help Desk Março 2022

**Análise Crítica março 2022:**

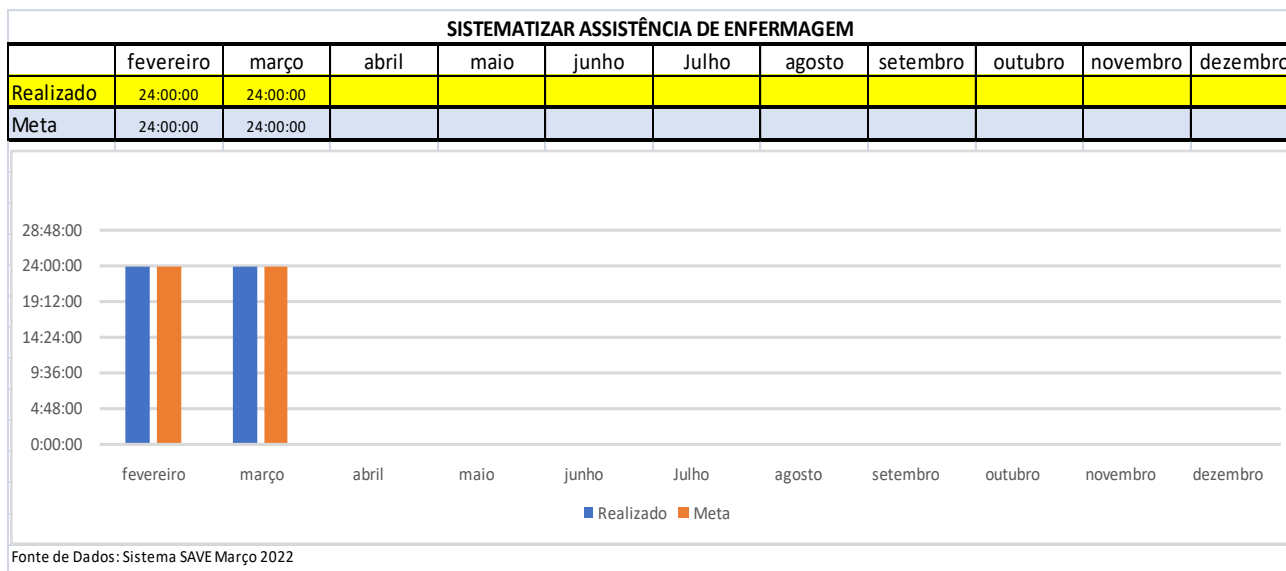
Durante o período de 01/03/2022 até 31/03/2022, tivemos 04 notificações registradas de contenção mecânica dos 624 pacientes/dia internados nas Enfermarias Agudos III e IV, notificação realizada através do Help Desk, e após o paciente contido é garantimos a abertura da notificação via sistema.

**Plano de Ação:**

- ✓ Garantir o registro de todas as notificações de contenção mecânica;
- ✓ Garantir cuidados e práticas assistenciais de segurança do paciente.

**Nº08**

**Indicador: Sistematização de Assistência de Enfermagem (SAE)**



**Análise Crítica março 2022:**

Meta realizada. Em garantia da gestão do cuidado, garantimos através do sistema Save, o registro de anamneses, exames físicos, HD, prescrições e evoluções de enfermagem de todos os pacientes internados nas Enfermarias Agudos III e IV.

**Plano de Ação:**

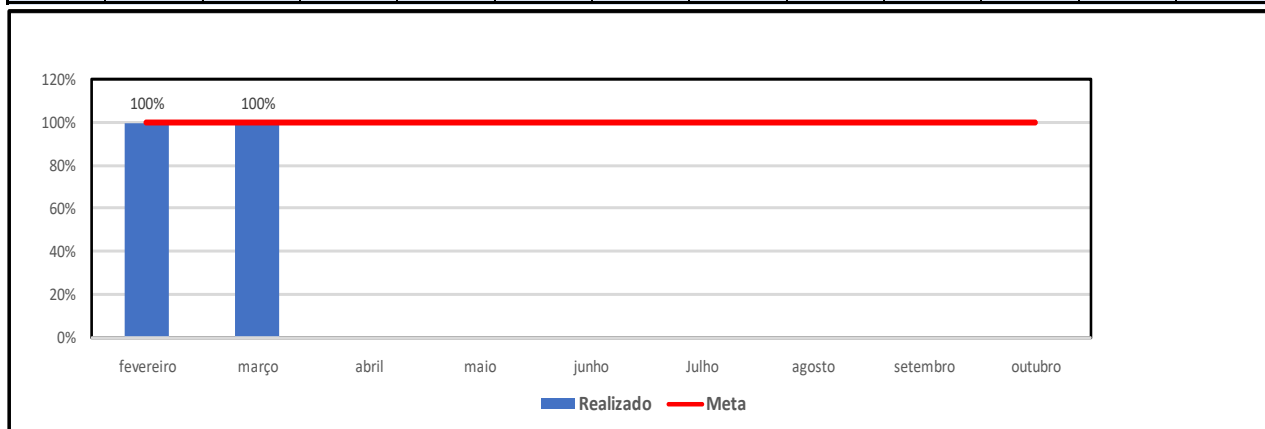
- ✓ Garantir registro de SAE em sistema de informação de todos os pacientes.

**Nº09**

**Indicador: Evolução de Prontuários**

**EVOLUÇÃO DE PRONTUÁRIOS**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	100%	100%										100,0%
Meta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%



Fonte de Dados: SISTEMA SAVE - Março 2022

**Análise Crítica março 2022:**

Meta realizada. Todos os pacientes internados nas Enfermarias Agudos III e IV foram devidamente evoluídos em sistema SAVE.

**Plano de Ação:**

- ✓ Garantir o registro de todas as evoluções das equipes multidisciplinar em sistema de informação.

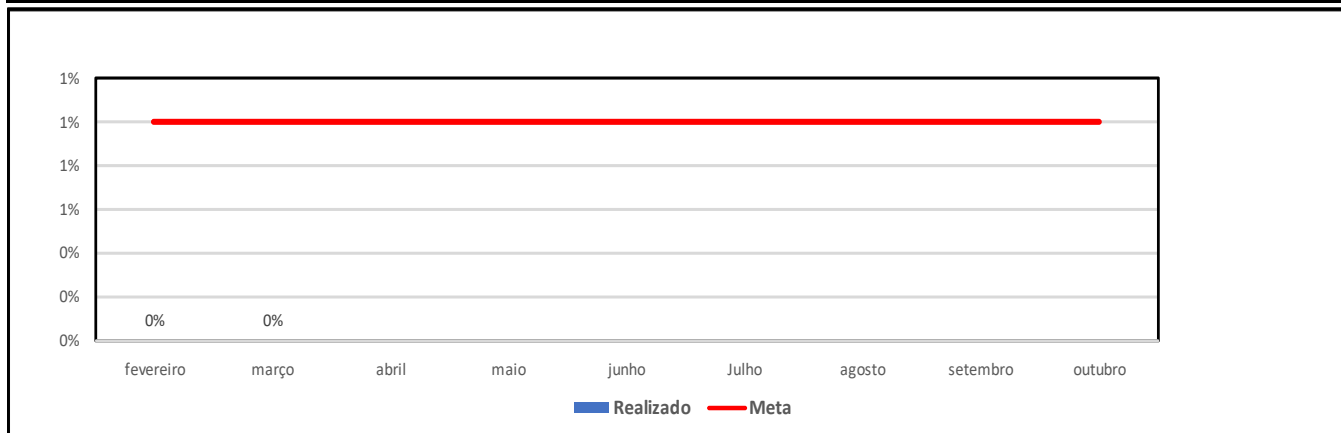


**Nº10**

**Indicador: Reclamação Ouvidoria**

**RECLAMAÇÃO OUVIDORIA**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	0%	0%										0,0%
Meta	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1,0%



Fonte de Dados: Ouvidoria Março 2022

**Análise Crítica março 2022:**

Meta realizada. Durante o mês de março 2022, não foram registrados nenhuma queixa na unidade Santa Tereza referente aos atendimentos realizados nas enfermarias agudos III e IV.

**Plano de Ação:**

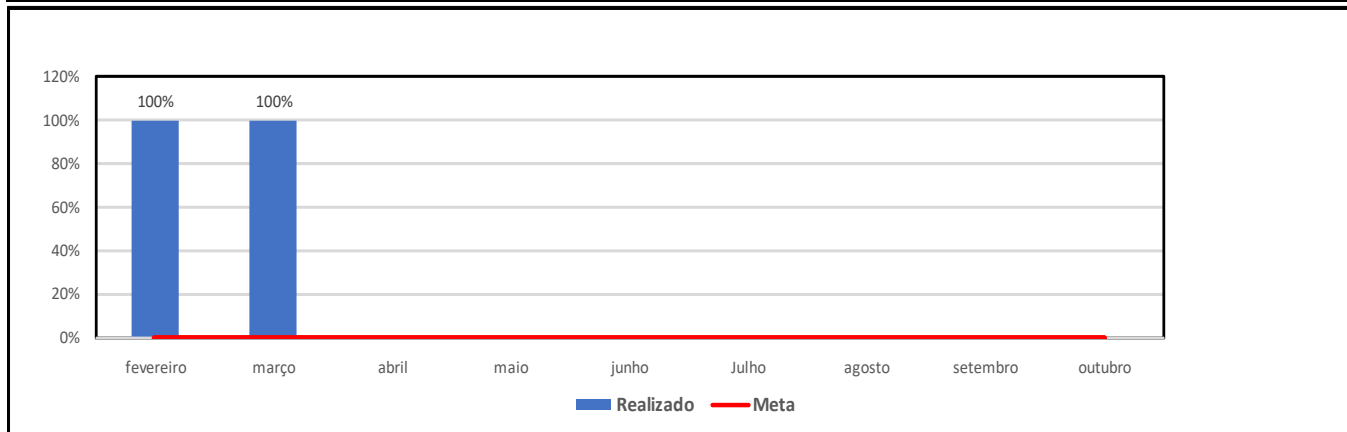
- ✓ Garantir atendimento humanizado aos pacientes e familiares que utilizam os serviços de internação do Hospital Santa Tereza.

**Nº11**

**Indicador: Recebimento de medicação e conservação**

**RECEBIMENTO DE MEDICAMENTOS E CONSERVAÇÃO**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	100%	100%										1
Meta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Fonte de Dados: SISTEMA SAVE - RELATÓRIO DE ESTOQUE/RECEBIMENTO Março 2022

**Análise Crítica março 2022:**

Meta realizada. Durante o mês de março 2022 foram recebidas 3.808 unidades de medicamentos e todos foram estocados adequadamente, bem como registrados em sistema de informação SAVE.

**Plano de Ação:**

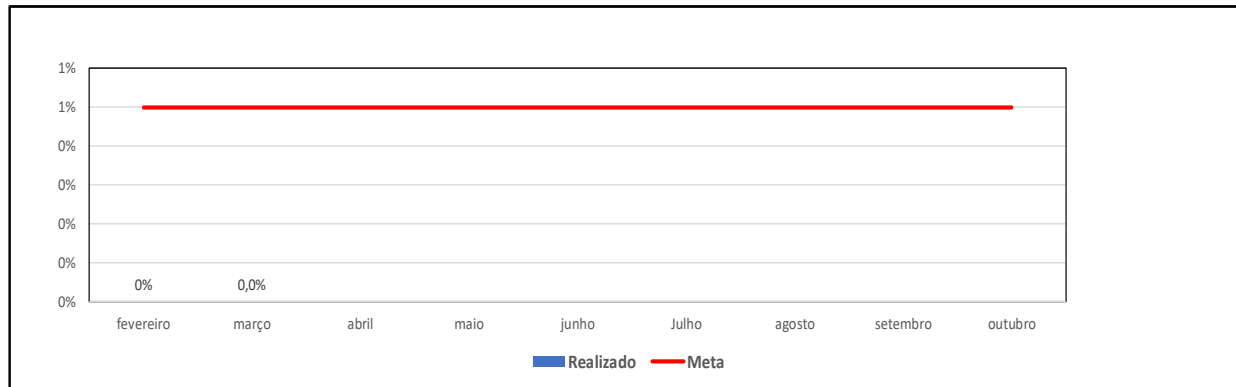
- ✓ Garantir o recebimento, conservação e estocagem adequadamente.

**Nº12**

**Indicador: Controle de estoque**

**CONTROLE DE ESTOQUE**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
<b>Realizado</b>	0%	0,0%										0,0%
<b>Meta</b>	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%



**Análise Crítica março 2022:**

Meta atingida, considerando a metodologia e protocolo da unidade, através dos controles de entradas e saídas de medicamentos. Garantido pelos farmacêuticos responsável, através do processo BIM (caixa organizadora) que é realizado diariamente a contagens de estoque zero.

**Plano de Ação:**

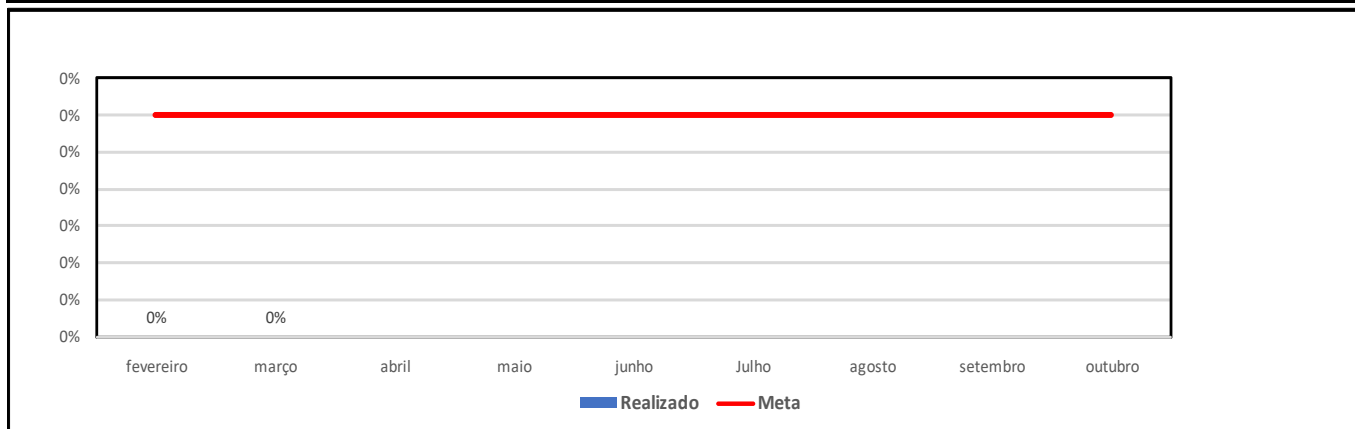
- ✓ Informatizar sistema de inventários para apuração e emissão de relatórios mensais.

**Nº13**

**Indicador: Fracionamento/Unitarização**

**FRACIONAMENTO/UNITARIZAÇÃO**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	0%	0%										0,0%
Meta	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,0%



Fonte de Dados: Farmácia Hospital Santa Tereza Março 2022

**Análise Crítica março 2022:**

Meta Realizada. Durante o mês de março 2022, não houve perdas durante o processo de unitarização e fracionamento.

**Plano de Ação:**

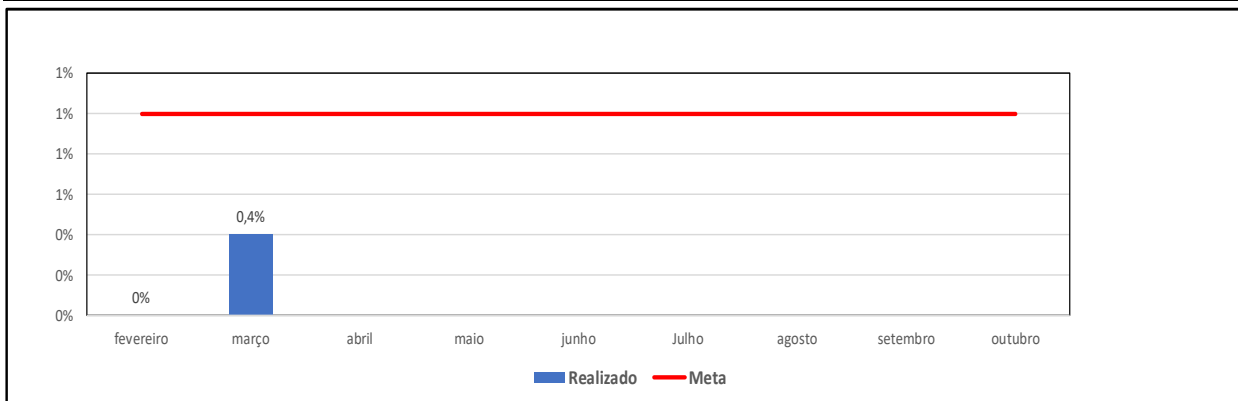
- ✓ Manter acompanhamento e qualidade do processo de trabalho.

**Nº13**

**Indicador: Dispensação**

**DISPENSAÇÃO**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	0%	0,4%										0,2%
Meta	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%



Fonte de Dados: Notificação via Help Desk Março 2022

**Análise Crítica março 2022:**

Meta realizada. Durante o mês de março 2022, houve 04 registros de dispensação de medicamentos não conforme a prescrição médica (em quantidade).

**Plano de Ação:**

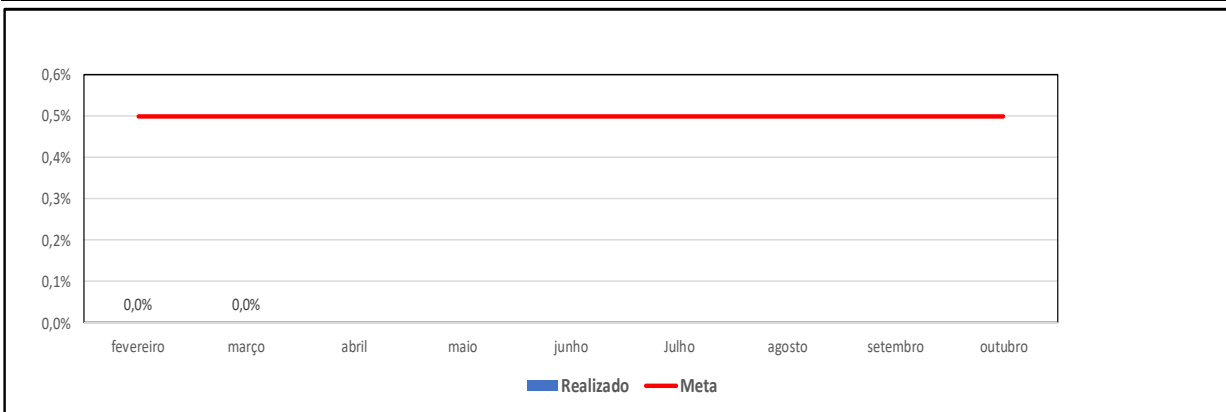
- ✓ Será realizado a conferência rigorosa operacional e no ato da Dispensação;
- ✓ Manter acompanhamento e qualidade do processo de trabalho;

**Nº14**

**Indicador: Controle de Inventário – Medicamento Clínico**

**CONTROLE DE INVENTÁRIO - MEDICAMENTO CLINICO**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
<b>Realizado</b>	0,0%	0,0%										0,0%
<b>Meta</b>	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%



Fonte de Dados: Farmácia Hospital Santa Tereza

**Análise Crítica março 2022:**

Meta realizada. Durante o mês de março 2022, foram realizados os inventários no setor da farmácia (Medicamentos Clínicos) e os resultados ficaram dentro da meta estabelecida em contrato.

**Plano de Ação:**

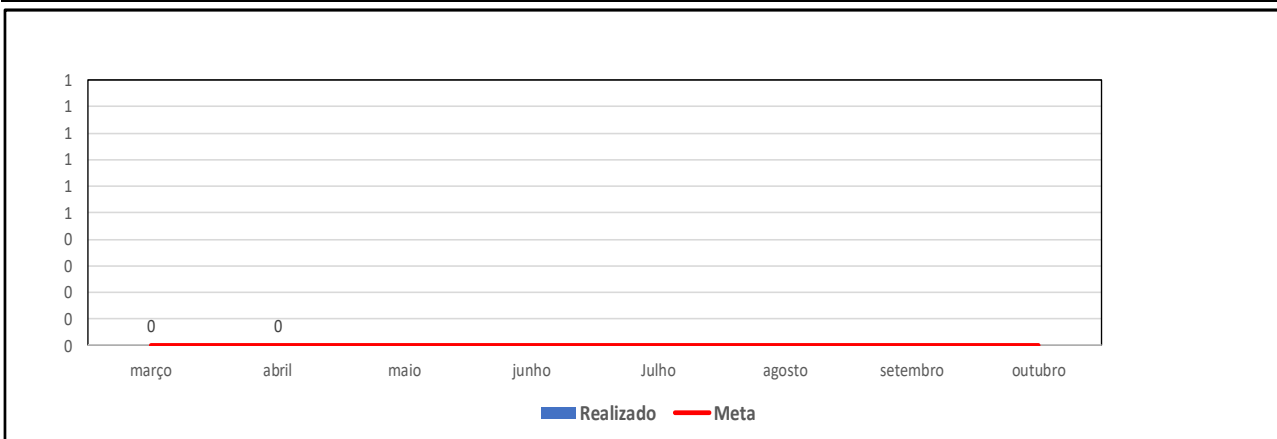
- ✓ Informatizar sistema de inventários para apuração e emissão de relatórios mensais.

**Nº15**

**Indicador: Controle de Inventário – Medicamento Psicotrópico**

**CONTROLE DE INVENTÁRIO/MEDICAMENTO PSICOTRÓPICO**

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
Realizado	0	0									0
Meta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Fonte de Dados: Coordenação Farmacêutica Março 2022

Meta realizada. Durante o mês de março 2022, foram realizados os inventários no setor da farmácia (Medicamentos Psicotrópicos) e os resultados ficaram dentro da meta estabelecida em contrato.

**Plano de Ação:**

- ✓ Informatizar sistema de inventários para apuração e emissão de relatórios mensais;