



RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE QUALIDADE E DESEMPENHO

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

SETEMBRO / 2022

1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

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

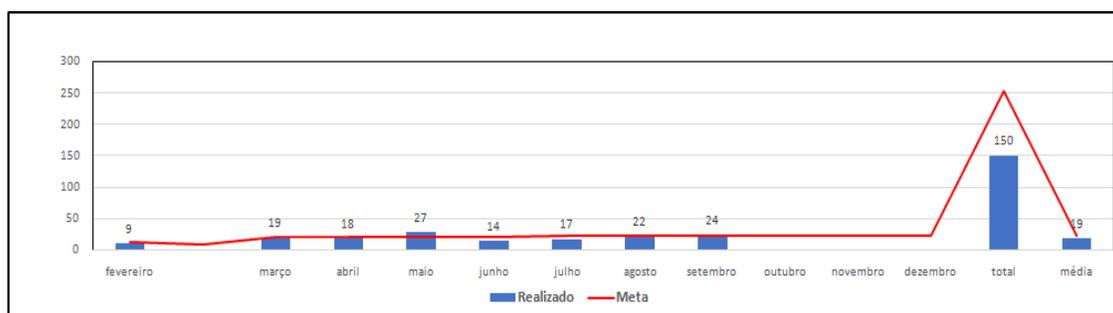
INDICADOR DE REMUNERAÇÃO FIXA

Nº01

Indicador: Número de Saídas Hospitalares

NÚMERO DE SAÍDAS

	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	total	média
Leitos	16	14	30	30	30	30	30	30	30	30	30	330	28
Realizado	9	19	18	27	14	17	22	24				150	19
Meta	13	9	22	22	22	24	24	24	24	24	24	254	24



Fonte de Dados: Planilha de Monitoramento Diário Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

Meta atingida. Durante o mês de setembro 2022, tivemos 24 saídas no período, sendo 23 altas melhoradas, e 01 evasão.

Plano de Ação:

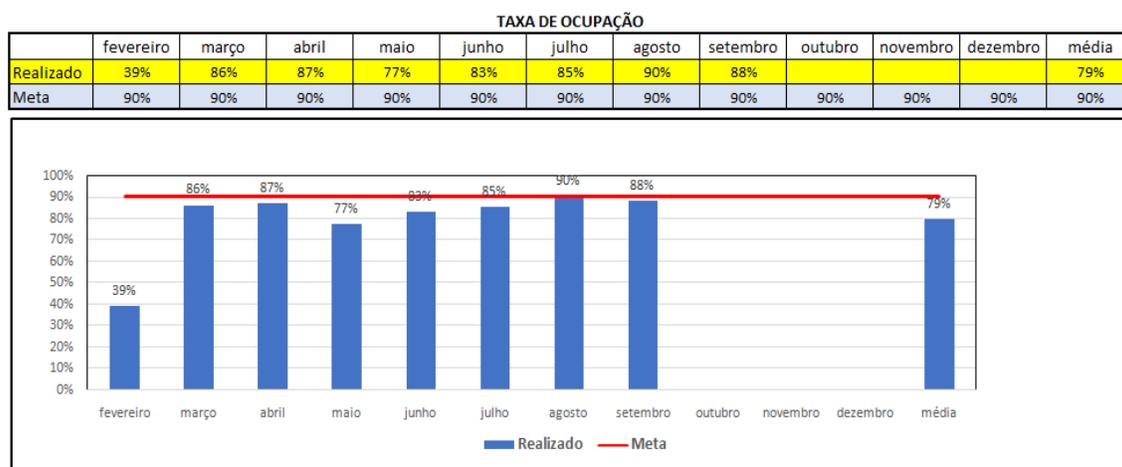
- Garantir a liberação dos leitos para novas admissões, mediante garantia de não propagação de vírus aos demais usuários;
- Acompanhar diariamente os nº de saídas por setores Agudos III e IV;

2. INDICADOR DE QUALIDADE E DESEMPENHO

REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

Nº01

Indicador: Taxa de Ocupação



Análise Crítica setembro 2022:

Finalizamos o mês de setembro de 2022 com 88% de taxa de ocupação, reflexo de 795 pacientes/dia divididos pelo nº de leitos operacionais, conforme períodos acima mencionados. Todas as internações solicitadas pelo sistema de regulação foram realizadas.

Plano de Ação:

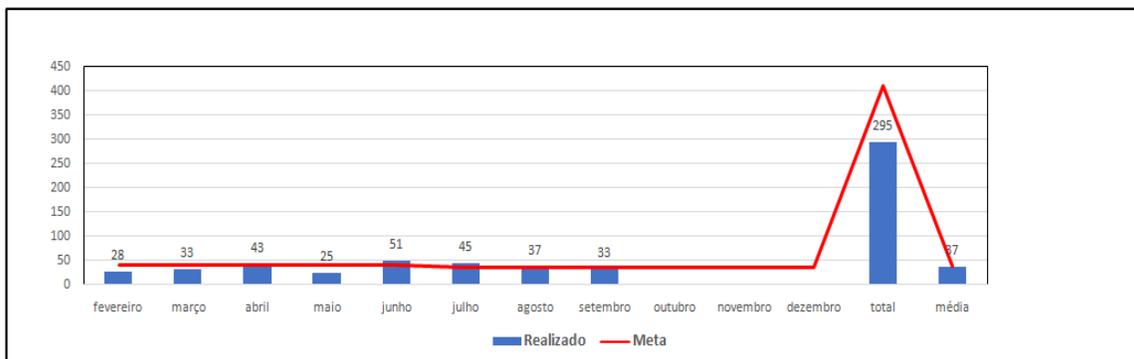
- Garantir a liberação dos leitos para novas admissões, mediante ao número de saídas.
- Acompanhar diariamente o nº de saídas por setores Agudos III e IV.

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	43	25	51	45	37	33				295	37
Meta	40	40	40	40	40	35	35	35	35	35	35	410	37



Fonte de Dados: Planilha de Monitoramento Diário Setembro 2022

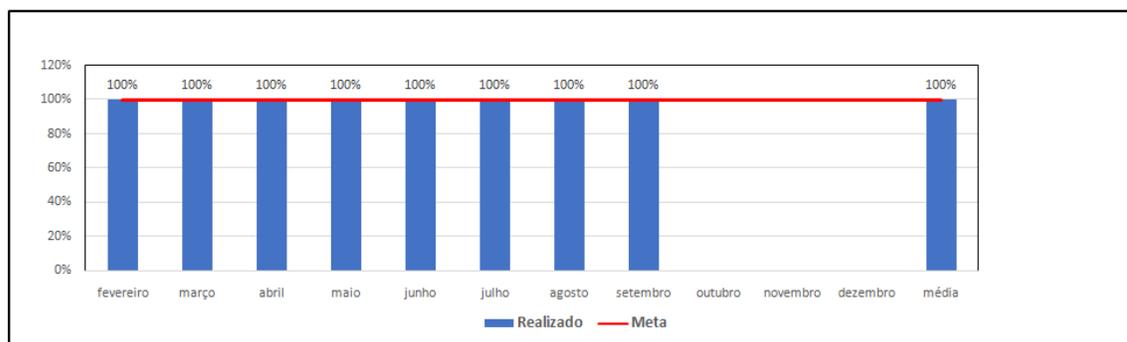
Análise Crítica setembro 2022:

Finalizamos o mês de setembro 2022 com 33 dias de média de permanência de pacientes internados nas unidades III e IV, reflexo de 24 saídas, considerando 795 pacientes/dia. Todas as internações solicitadas pelo sistema de regulação foram realizadas.

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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Meta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Foote de Dados: Reunião semanal Multidisciplinar

Análise Crítica setembro 2022:

Meta realizada. Foram realizados durante o decorrer do mês de setembro, 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:

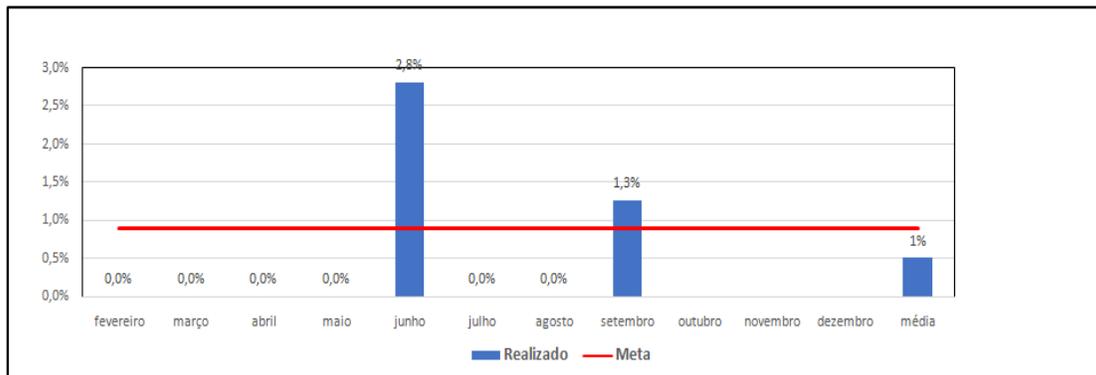
- Garantir o registro de reuniões realizadas em ata de reunião e lista de Presença.

Nº04

Indicador: Índice de Queda

ÍNDICE DE QUEDA

	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	1,3%				1%
Meta	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 Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

Durante o período de 01/09/2022 até 30/09/2022, houve a incidência de 01 queda, sem lesões ao paciente, nas unidades Agudos Masculino III e IV. Foi realizada a devida notificação ao Núcleo de Segurança do Paciente, e analisado o evento, porém sem oportunidades de melhorias internas.

Plano de Ação:

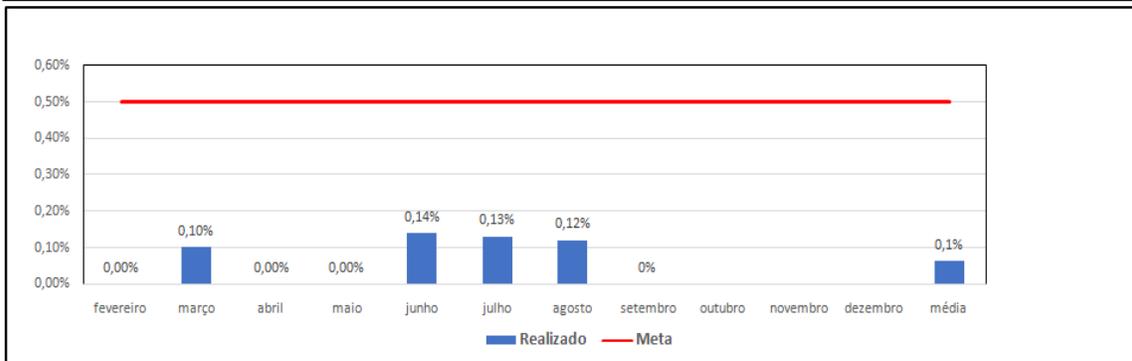
- Garantir cuidados e práticas assistenciais de segurança do paciente.

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	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%	0,14%	0,13%	0,12%	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 Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

Meta realizada. Durante o período de 01/09/2022 até 30/09/2022, não houve incidência relacionada a não conformidade em relação à administração de medicamentos.

Plano de Ação:

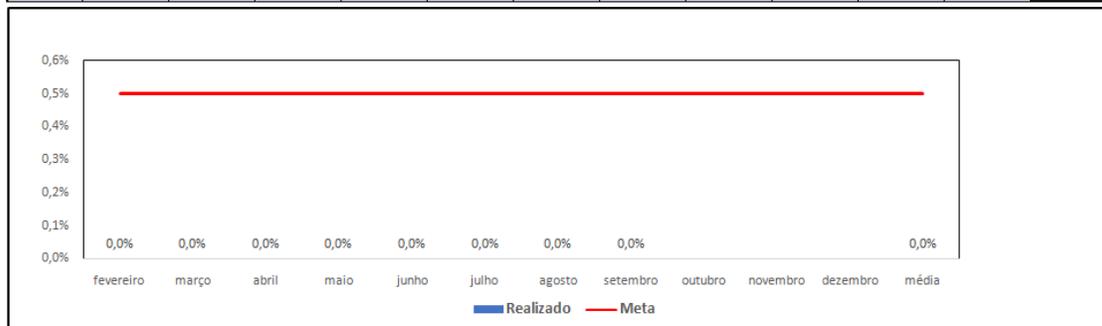
- Garantir cuidados e práticas assistenciais de segurança do paciente.

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%	0,0%	0,0%	0,0%	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 Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

Durante o período de 01/09/2022 até 30/09/2022, não houve eventos adversos de incidência de auto 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%	100%	100%	100%	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 Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

Durante o período de 01/09/2022 até 30/09/2022, não foram realizados procedimentos de contenção mecânica, nos 796 pacientes/dia internados nas Enfermarias Agudos III e IV.

Plano de Ação:

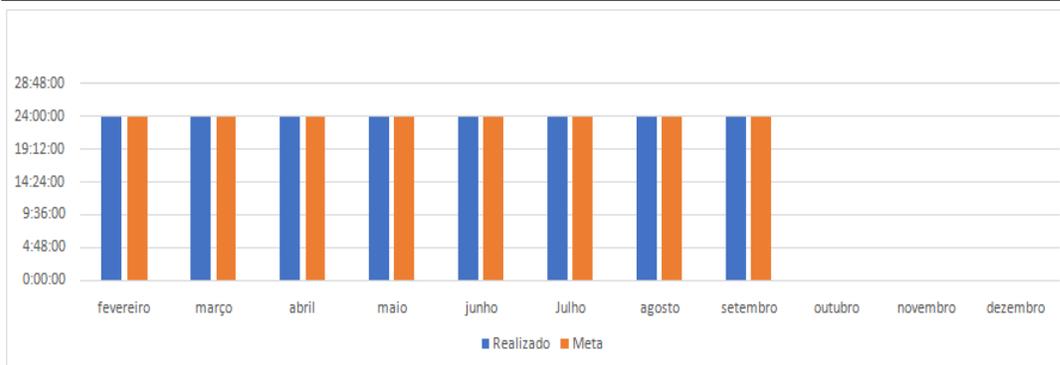
- Garantir cuidados e práticas assistenciais de segurança do paciente.

Nº08

Indicador: Sistematização de Assistência de Enfermagem (SAE)

SISTEMATIZAR ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

	fevereiro	março	abril	maio	junho	Julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
Realizado	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00			
Meta	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00			



Fonte de Dados: Sistema SAVE Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

Meta realizada. Em garantia da gestão do cuidado, garantimos através do sistema Save, o registro de anamneses, exames físicos, HD e anotações de enfermagem, e em registro físico no prontuário, os diagnósticos, e prescrições de enfermagem de todos os pacientes internados nas Enfermarias Agudos III e IV.

Plano de Ação:

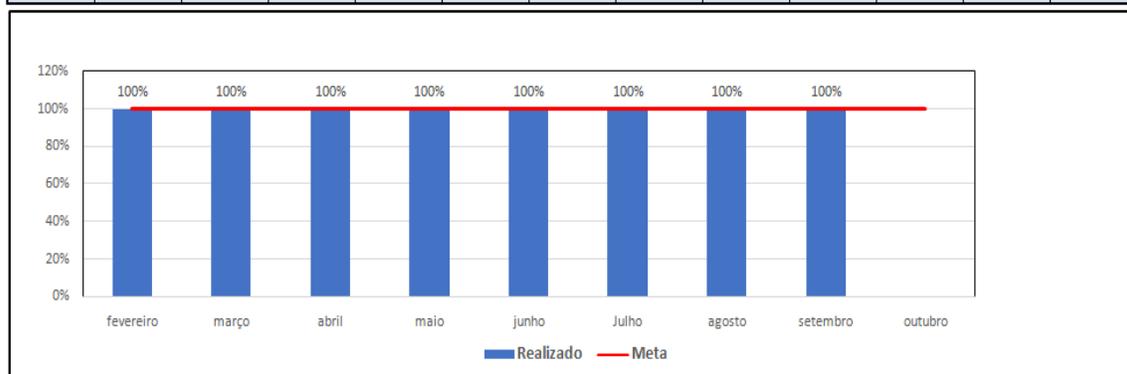
- Garantir registro de SAE em sistema de informação de todos os pacientes.

Nº09

Indicador: Evolução de Prontuários

EVOLUÇÃO DE PRONTUÁRIOS

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



Fonte de Dados: SISTEMA SAVE - Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

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

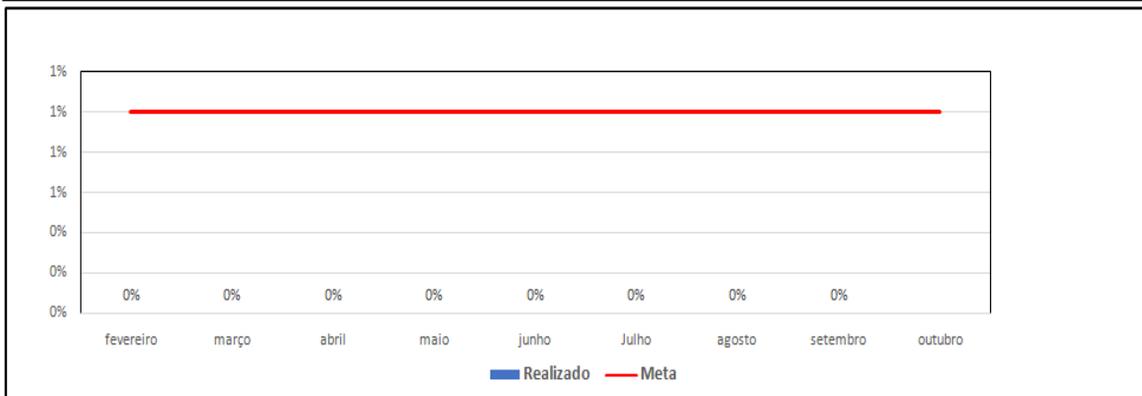
Plano de Ação: Garantir o registro de todas as evoluções das equipes multidisciplinar em sistema de informação.

Nº10

Indicador: Reclamação Ouvidoria

RECLAMAÇÃO OUVIDORIA

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



Fonte de Dados: Ouvidoria Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

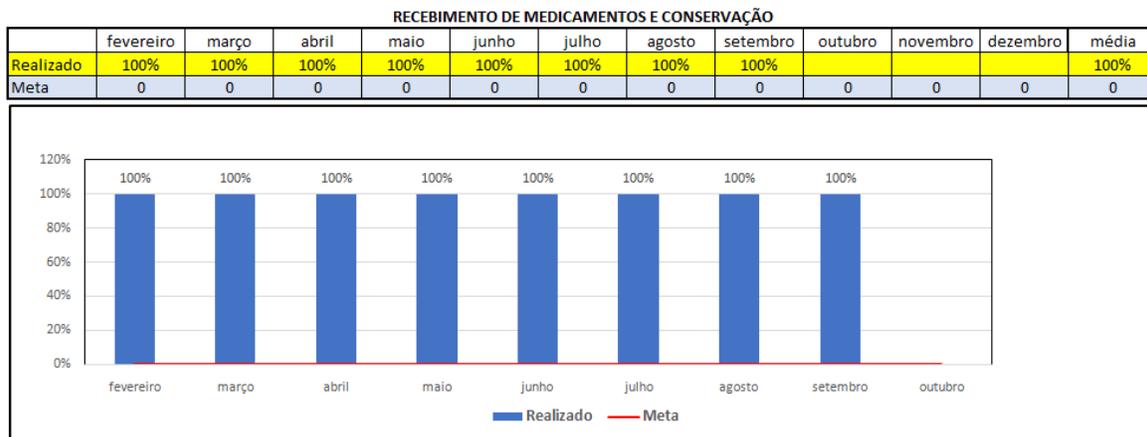
Meta realizada. Durante o mês de setembro de 2022, não foram registrados nenhuma queixa na unidade Santa Tereza referente aos atendimentos realizados nas enfermarias agudos III e IV.

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



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

Análise Crítica setembro 2022:

Meta realizada. Durante o mês de setembro 2022 foram manipuladas 230.049 unidades de medicamentos e todos foram estocados adequadamente, bem como registrados em sistema de informação SAVE.

Plano de Ação:

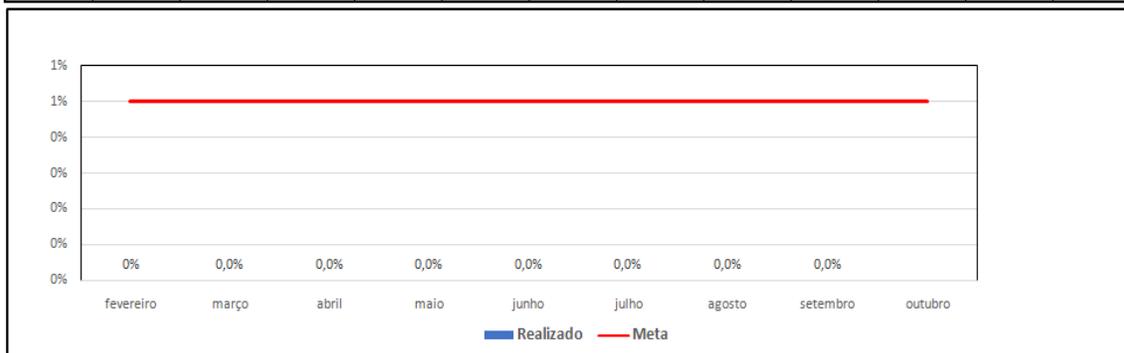
- Garantir o recebimento, conservação e estocagem adequadamente.

Nº12

Indicador: Controle de estoque

CONTROLE DE ESTOQUE

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



Análise Crítica setembro 2022:

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

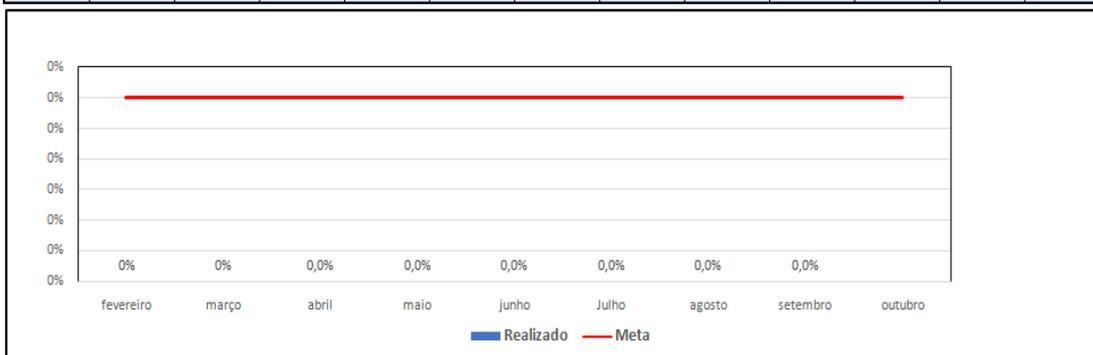
Plano de Ação:

- 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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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 Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

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

Plano de Ação:

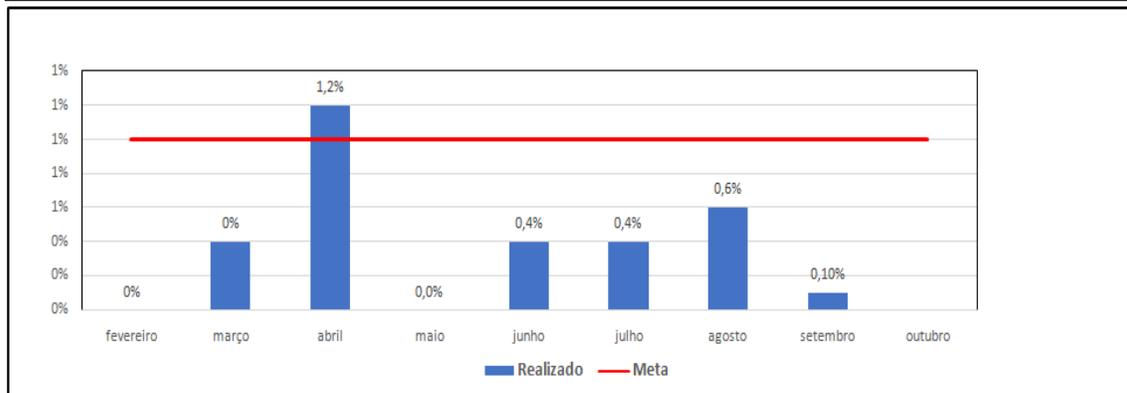
- Manter acompanhamento e qualidade do processo de trabalho.

Nº14

Indicador: Dispensação

DISPENSAÇÃO

	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	média
Realizado	0%	0%	1,2%	0,0%	0,4%	0,4%	0,6%	0,10%				0,4%
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 Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

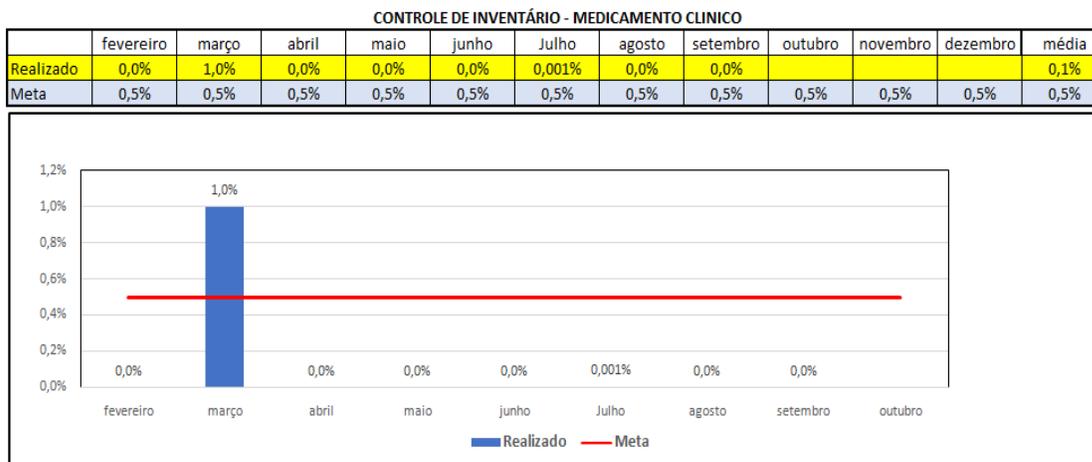
Meta realizada. Durante o mês de setembro 2022, houve registro de 01 não conformidade relacionada a dispensação de medicamentos em não conformidade com a prescrição médica. Nenhuma resultou em dano ao paciente. Com o processo de rastreabilidade de falhas implantado, identificamos pontualmente as necessidades de correção.

Plano de Ação:

- Manter acompanhamento e qualidade do processo de trabalho;

Nº15

Indicador: Controle de Inventário – Medicamento Clínico



Análise Crítica setembro 2022

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

Plano de Ação:

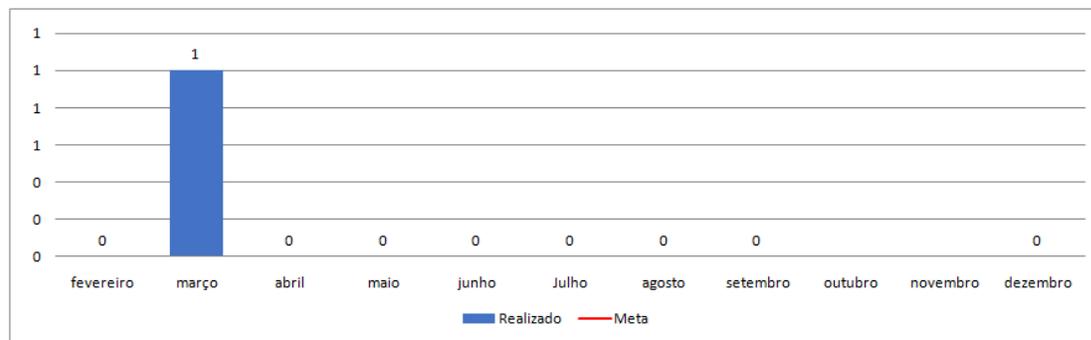
- Informatizar sistema de inventários para apuração e emissão de relatórios mensais.

Nº16

Indicador: Controle de Inventário – Medicamento Psicotrópico

CONTROLE DE INVENTÁRIO/MEDICAMENTO PSICOTRÓPICO

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



Fonte de Dados: Coordenação Farmacêutica Setembro 2022

Análise Crítica setembro 2022:

Durante o mês de setembro de 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.