RELATÓRIO DE FECHAMENTO ANUAL

CONVÊNIO 005 / 2018

CONVENENTE: SANTA CASA DE MISERICÓRDIA "DONA CAROLINA MALHEIROS".

OBJETO : AVALIAÇÃO ANUAL

PERÍODO: 2020

1. INTRODUÇÃO **03**

2. PANDEMIA COVID-19 ..... **03**

3. RECURSOS HUMANOS **04**

3.1 Pesquisa de Clima **04**

3.2 Treinamento e Desenvolvimento **07**

4. UNIDADES DE SAÚDE **07**

4.1. Serviço de Urgência e Emergência **07**

4.2. Serviço de Atenção Primária **08**

4.3. Serviço de Atenção Especializada em Saúde Mental **09**

4.4. Serviço de Atenção Ambulatorial Especializada **10**

5. COMPARATIVO DE RESULTADOS – ANO 2020 ..... **10**

5.1. Média Geral 2020 ..... **11**

5.2. Comparativo de Resultados – 2019 x 2020 ..... **12**

6. DOS RESULTADOS ATINGIDOS **12**

6.1. UPA – Unidade de Pronto Atendimento **12**

6.2. Atenção Primária a Saúde **13**

6.3. CAPS – Centro de Atenção Psicossocial **14**

6.4. CE e CEO - Centro de Especialidades Médicas de Odontológicas **15**

7. DAS PENALIDADES **16**

8. ADITAMENTO DO CONVÊNIO **18**

9. DEMONSTRATIVO DAS RECEITAS E DESPESAS – EXERCÍCIO 2019 ..... **20**

10. NECESSIDADES DE MELHORIAS **21**

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS **23**

1. INTRODUÇÃO

Encerrado o ano de 2020, apresentamos neste relatório o resumo consolidado com resultados alcançados pela equipe do Convênio 005/2018.

Com a finalidade de assegurar o acesso da população aos serviços contínuos de saúde, essa parceria tem como objeto o desenvolvimento e a execução de ações e serviços para assistência integral à saúde da comunidade, visando a reorganização gerencial, o aperfeiçoamento e a expansão da capacidade operacional do SUS - Sistema Único de Saúde.

As ações e atividades executadas durante a vigência dessa parceria integram os serviços que estão separados da seguinte forma:

- **SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:** Unidade de Pronto Atendimento (UPA);
- **SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE:** Unidades de Saúde da família (USF) e Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- **SERVIÇOS DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA EM SAÚDE MENTAL:** Centros de Atenção Psicossocial (CAPS II, AD e Infantil);
- **SERVIÇOS DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA:**CE - Dr. João Batista de Figueiredo Costa e CEO – Centro de Especialidades Odontológicas – Dr. PalmyroFerranti

2. PANDEMIA – COVID-19

Em 2020, o mundo foi surpreendido com a pandemia do novo coronavirus o que gerou um grande volume de infectados e a perda de muitas vidas.

No município de São João da Boa Vista, o volume de pacientes com síndromes respiratórias se mantém preocupante.

Com a montagem do Centro de Atendimento para Enfrentamento à COVID-19, as unidades da Atenção Primária a Saúde retomaram as atividades essenciais a população, como acompanhamento de doenças crônicas e outros serviços.

Esta medida foi de extrema importância para minimizar os riscos de contaminação nos demais locais de atendimentos.

3. RECURSOS HUMANOS

Finalizamos o ano de 2020 com dificuldades para fechar o quadro de colaboradores, pois devido ao volume de afastamentos não conseguimos fazer as reposições de forma imediata.

São necessárias ações de melhorias para reduzir o alto índice de rotatividade em nossa equipe.

Necessário também realizar um trabalho para redução da taxa de absenteísmo, pois houve aumento no número de atestados, afastamentos de colaboradores, sendo na maioria de casos relacionados a síndrome respiratória.

3.1. PESQUISA DE CLIMA

Novembro à Dezembro/2020

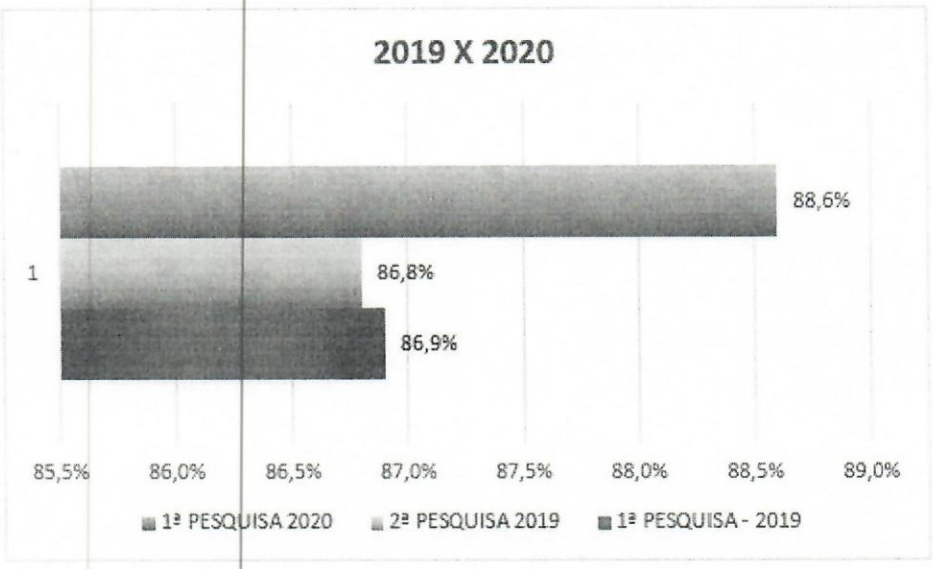
Realizada por: Setor de Ouvidoria da Santa Casa de São João da Boa Vista

Critérios de tabulação: Considerado "Satisfatórios " as respostas "Ótimo" e "Bom".

Parâmetros de resultados: A partir de 80%: Satisfatórios; Entre 66% e 79%: Clima a ser melhorado; Abaixo de 66%: Situação crítica.

UNIDADE	3ª PESQUISA DE CLIMA
UPA - Unidade de Pronto Atendimento	87,1%
CENTRO ENFERENTAMENTO COVID	99,8%
CAPS AD - Álcool e Drogas	82,7%
CAPS II - Saúde Mental	78,8%
CAPS Infantil	88,6%
AMBULATÓRIO SAUDE MENTAL	86,1%
NASF	100,0%
ACADEMIA DA SAÚDE	100,0%
USF DR. BENEDITO CARLOS ROCHA WESTIN	78,1%
USF DR. ALEXIS HAKIM	90,3%
USF DR. ANTENOR J. BERNARDES	88,8%
USF DR. ERMELINDO	88,0%
USF DR. GERALDO PRADELA	87,6%
USF MARIA GABRIELA J. VALIM	92,6%
USF DR. RAUL DE OLIVEIRA ANDRADE	90,2%
USF DR. SEBASTIÃO J. RODRIGUES	89,0%
UBS DR. PAULO EMILIO	89,7%
UBS DR. PAULO SORCI	100,0%
UBS DR. AMADO GONÇALVES	85,9%
UBS DR. ACIDINO DE ANDRADE	85,4%
UBS DR. DELVO WESTIN	81,5%
CENTRO DE ESPECIALIDADES	84,7%
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	83,5%
ESCRITÓRIO CONVENIO	90,4%
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	**88,6%**

COMPARATIVO



Em 2019 foram realizadas duas pesquisas de clima, sendo a primeira com resultado de 86,9% e a segunda 86,8%.

No ano de 2020, por conta da pandemia, só foi possível realizar uma pesquisa e embora tenha sido um ano muito difícil, observa-se que houve uma melhora no índice de satisfação dos colaboradores.

RESUMO CONCLUSIVO

De acordo com o relatório conclusivo, mesmo com um cenário desfavorável, na opinião dos colaboradores foram identificados pontos positivos em relação a instituição tais como:

NA SUA OPINIÃO, QUAIS OS PONTOS POSITIVOS DESTA INSTITUIÇÃO?
COMUNICAÇÃO;
ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA;
LIBERDADE PARA DISCUTIR, PLANEJAR, CONSTRUIR E EXECUTAR OS PROCESSOS DE TRABALHO;
FLEXBILIDADE NO HORARIO;
PAGAMENTO DOS SALÁRIOS EM DIA;
TRABALHO EM EQUIPE;
EXCELENTES PROFISSIONAIS;
ACOLHEDORA;
DIALOGO;
VALORIZAÇÃO DO PROFISSIONAL;
LIDERANÇA PARTICIPATIVA COM ESCUTA ATIVA;
BOA ESTRUTURA FÍSICA;
EMPATIA;
COMPROMETIMENTO COM OS COLABORADORES;
MATERIAL BOA QUALIDADE.

CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS;
TROCA DA CESTA BÁSICA PARA O VALE ALIMENTAÇÃO;
FORNECIMENTO DE MAIS UNIFORMES;
MELHORIA NO SITESMA SALUTE;
VALORIZAÇÃO E RECONHECIMENTO PROFISSIONAL;
MELHORES SALÁRIOS;
MELHORAR A COMUNICAÇÃO DO SETOR DEPARTAMENTO PESSOAL EM RELAÇÃO AS FICHAS ESPELHOS;
DEPARTAMENTO PESSOAL- MELHORAR O ATENDIMENTO COM OS COLABORADORES;
REEMBOLSO KM;
MATERIAL E EQUIPAMENTOS DE TRABALHO, COMPUTADORES OBSOLETOS;
COMUNICAÇÃO ENTRE MÉDICOS E COORDENAÇÃO;
FÉRIAS PJ;
ALTERAÇÃO FUNCIONAL- MUDAR A FUNÇÃO DE AUXILIAR DE ENFERMAGEM PARA TÉCNICO DE ENFERMAGEM;
SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA MAIS ÁGIL;
FEEDBACK MENSAL PARA OS COLABORADORES;
COMPENSAÇÃO DOS PONTOS FACULTATIVOS;
MELHORAR ESTRUTURA DAS UNIDADES DE SAÚDE;
BEBEDOUROS NAS UNIDADES;
COMUNICAÇÃO ENTRE COLABORADORES E GESTÃO;
COMUNICAÇÃO EQUIPE DA REDE;
DISPONIBILIZAR CARRO PARA VISITAS DOMICILIARES;
ORGANIZAÇÃO E AGILIDADE PARA SUBSTITUIÇÃO DE COLABORADORES;
MELHORAR A ESTRUTURA FISICA DA ACADEMIA DA SAÚDE;
MELHORAR A FARMÁCIA DA UPA , AMPLIAÇÃO DE MAIS SALAS NA UPA PARA ATENDIMENTO;
INSTALAÇÃO DE VENTILADORES;
MELHORAR AS MOBILIÁRIAS DAS UNIDADES (MESA, CADEIRA);
FLEXIBILIDADE NO HORÁRIO PJ;
MAIS MÉDICOS;
FORNECER MAIS MATERIAIS DE LIMPEZA;
GESTÃO DE CRISE.

QUE SUGESTÕES VOCÊ DARIA PARA TORNAR A SANTA CASA UM LUGAR MELHOR PARA TRABALHAR?
MELHORAR ESTRUTURA FÍSICA CAPS;
MELHORAR ESTRUTURA DA FARMACIA DA UPA;
MELHOR REMUNERAÇÃO DE ACORDO COM A CATEGORIA DE CADA FUNÇÃO;
PLANO DE CARREIRA;
BANCO DE HORAS MELHOR ESTRUTURADO- FLEXIBILIDADE DO PONTO FACULTATIVO;
MELHORES BENEFÍCIOS;
ALTERAR CESTA BÁSICA PARA VALE ALIMENTAÇÃO;
MEDICOS CLT;
REUNIÃO COM A EQUIPE GESTORA;
TRABALHO UNIFICADO (SC, DMS, USF E UPA)
EDUCAÇÃO CONTINUADA;
FISCALIZAÇÃO NO DESEMPENHO DOS CARGOS EM SEUS PROCESSOS DE TRABALHO - AVALIAÇÃO DE RESULTADOS;
PLANO ODONTOLOGICO;
CONFRATERNIZAÇÃO FIM DE ANO;
OFERTAR MAIS TREINAMENTOS E CAPACITAÇÕES;
UNIFORMES;
PLANO DE SAÚDE FAMILIAR;
ENTREGA DE ATESTADO PARA CHEFIA IMEDIATA;
PARCERIA FACULDADES;
ATESTADOS PARA ACOMPANHANTES E IDOSOS E CRIANÇAS;
ESCUTA E TRATAMENTO GESTÃO DA SANTA CASA COM COLABORADORES.

Análise da Ouvidoria:

"Conclui-se além das demandas identificadas acima, as principais necessidades apresentadas pelos colaboradores da Santa Casa, em relação aos aspectos positivos que a instituição possui pontualidade no pagamento dos salários, trabalho em equipe, ambiente bom para atuar e liderança participativa com escuta ativa.

No que se refere aos pontos que necessitam melhorias ressaltam os salários, uniformes, equipamentos principalmente os computadores e melhorar as estruturas das unidades, treinamentos e capacitações e melhor comunicação entre a gestão e o setor de departamento pessoal com os colaboradores".

Foram sugeridos treinamentos e capacitações, troca da cesta básica para vale alimentação, concessão do plano de saúde, plano de carreira e melhor interação entre instituição e colaboradores.

Como pode observar os itens referentes aos benefícios e oportunidades de crescimento profissional apresentam menor índice de satisfação, sugere-se plano de ação para melhorias nestes aspectos.

Outro item com baixo índice de satisfação refere-se à avaliação da estrutura física nos centros de atenção psicossial CAPS AD e CAPS II, e nas unidades de saúde Dr. Amado Gonçalves e Dr. Delvo Westin e o Centro de Especialidades Médicas; benefícios, treinamentos e capacitações e crescimento profissional cujos, índices apresentam-se abaixo da média considerado crítico".

3.2. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Por conta da pandemia, os treinamentos gerais foram suspensos, mantidos somente os essenciais voltados as necessidades de atendimentos aos assuntos relacionados a COVID-19 para minimizar os riscos de contágio, protocolos de atendimentos, uso de EPI´S e etc. Sempre respeitando o distanciamento e os cuidados com a higienização.

4. UNIDADES DE SAÚDE

4.1. SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A UPA - Unidade de Pronto Atendimento 24h – Dr. Oscar Pirajá Martins, atua como unidade intermediária de Atendimento Pré-Hospitalar, em parceria com o SAMU, desempenhando um trabalho pautado nas diretrizes da saúde como um todo, articulando com os diferentes níveis de Atenção Primária e Hospitalar.

O serviço funciona com plantão 24hrs, conta com médicos clínicos e pediatras para atendimentos, equipe qualificada com enfermeiros, técnicos de enfermagem e demais profissionais da área de apoio que realizam atendimento de forma ininterrupta, garantindo eficiência, cuidado e humanização para a população assistida.

4.2. SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA

Considerada porta de entrada para atendimento aos pacientes do SUS, a Atenção Primária é o serviço responsável por organizar o fluxo nas redes de saúde,orientada por ações estratégicas que tem como objetivo promover, prevenir, diagnosticar, tratar, reabilitar, minimizar danos e realizar o acompanhamento em relação as necessidades, desdeas mais simples até as complexas.

- **UBS - UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE**

As Unidades Básicas de Saúde (UBS), são locais de atendimentos a saúde da mulher, da criança, do adulto e idoso, realizados por equipes que disponibilizam a população serviços de consultas, procedimentos eletivos, medicação e requisição para exames. Se necessário, o clínico geral realiza transferência do paciente para especialistas que também atuam na rede pública, através do Centro de Especialidades.

1. **UBS** - Unidade Básica de Saúde Dr. Acidino de Andrade
2. **UBS** - Unidade Básica de Saúde Dr. Amado Gonçalves dos Santos
3. **UBS** - Unidade Básica de Saúde Dr. Delvo de Oliveira Westin
4. **UBS** - Unidade Básica de Saúde Dr. Paulo Emilio de Oliveira Azevedo
5. **UBS** - Unidade Básica de Saúde Dr. Paulo Roberto Sorci

- **USF – UNIDADES DA SAÚDE DA FAMÍLIA**

A estratégica das Unidades da Saúde da Família além de abranger o atendimento das UBS´s, atuam também na prevenção as doenças e acompanhamento de forma regionalizada, contam com apoio das equipes de ACS – Agentes Comunitários da Saúde e profissionais que prestam assistência social ao paciente.

1. **USF** - Unidade Básica de Saúde Dr. Benedito Carlos da Rocha Westin
2. **USF** - Unidade de Saúde da Família Dr. Raul de Oliveira Andrade
3. **USF** - Unidade de Saúde da Família Dr. Aléxis Hakim
4. **USF** - Unidade de Saúde da Família Dr. Antenor José Bernardes

5. **USF** - Unidade de Saúde da Família Dr. Ermelindo Adolpho Arrigucci
6. **USF** - Unidade de Saúde da Família Dr. Geraldo Pradella
7. **USF** - Unidade de Saúde da Família Dr. Sebastião José Rodrigues
8. **USF**- Unidade de Saúde da Família Maria Gabriela J. Vallim
9. **NASF** - Núcleo de Apoio a Saúde da Família
10. Academia da Saúde

4.3. SERVIÇOS DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA EM SAÚDE MENTAL

OsCentros de Atenção Psicossocial são serviços da Rede de Atenção Psicossocial destinados ao cuidado e atenção diária a pessoas com transtornos mentais persistentes e em momento de crises.

Oferecem atendimento à população, realizam acompanhamento clínico dos usuários, auxiliam na reintegração social.

O município de São João da Boa Vista conta atualmente com três unidades CAPS – Centro de Atenção Psicossocial, divididos nas modalidades listadas abaixo:

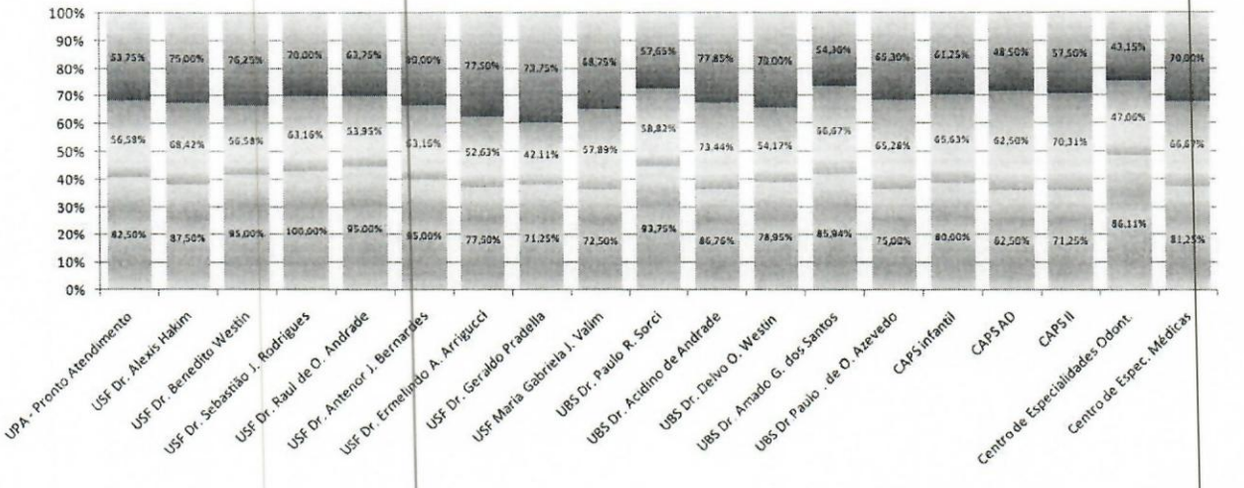
- **CAPS II** - oferece atendimento a pacientes maiores de 18 anos que apresentam transtornos metais graves, severos e persistentes;
- **CAPS AD** - oferece tratamento para pacientes a partir dos 12 anos de idade que fazem uso abusivo de álcool e outras drogas, além de comorbidades relacionadas e que apresentam prejuízos para si e para terceiros;
- **CAPS INFANTIL** - oferece tratamento para crianças e adolescentes até 18 anos, que apresentam transtornos mentais graves, severos e persistentes, além de usuários experimentais de álcool e outras drogas e portadores de T.E.A -Transtorno do Espectro Autista.

4.4. SERVIÇO DE ATENÇÃO AMBULATORIAL ESPECIALIZADA

O Serviço de Atenção Ambulatorial Especializado oferece consultas médicas e odontológicas por meio de encaminhamento através das unidades de saúde. No local, os usuários do SUS – Sistema Único de Saúde têm melhor acesso aos serviços de média complexidade oferecidos pela cidade de São João da Boa Vista.

- **CE - Centro de Especialidades Médicas**– Dr. João Batista de Figueiredo Costa
- **CEO – Centro de Especialidades Odontológicas** – Dr. PalmyroFerranti

5. COMPARATIVO DE RESULTADOS – ANO 2020



5.1. MÉDIA GERAL 2020

	Percentual Final 1º QUADRIMESTRE	Percentual Final 2º QUADRIMESTRE	Percentual Final 3º QUADRIMESTRE	MÉDIA ANUAL 2020
UPA - Un. de Pronto Atendimento	82,50%	56,58%	63,75%	67,61%
USF Dr. Alexis Hakim	87,50%	68,42%	75,00%	76,97%
USF Dr. Benedito Westin	95,00%	56,58%	76,25%	75,94%
USF Dr. Sebastião José Rodrigues	100,00%	63,16%	70,00%	77,72%
USF Dr. Raul de Oliveira Andrade	95,00%	53,95%	63,75%	70,90%
USF Dr. Antenor José Bernardes	95,00%	63,16%	80,00%	79,39%
USF Dr. Ermelindo A. Arrigucci	77,50%	52,63%	77,50%	69,21%
USF Dr. Geraldo Pradella	71,25%	42,11%	73,75%	62,37%
USF Maria Gabriela J. Valim	72,50%	57,89%	68,75%	66,38%
UBS Dr. Paulo R. Sorci	93,75%	58,82%	57,65%	70,07%
UBS Dr. Acidino de Andrade	86,76%	73,44%	77,85%	79,35%
UBS Dr. Delvo O. Westin	78,95%	54,17%	70,00%	67,71%
UBS Dr. Amado Gonçalves dos Santos	85,94%	66,67%	54,30%	68,97%
UBS Dr.Paulo Emílio de O. Azevedo	75,00%	65,28%	65,30%	68,53%
CAPS infantil	80,00%	65,63%	61,25%	68,96%
CAPS AD	62,50%	62,50%	48,50%	57,83%
CAPS II	71,25%	70,31%	57,50%	66,35%
Centro de Especialidades Odont.	86,11%	47,06%	43,15%	58,77%
Centro de Especialidades Médicas	81,25%	66,67%	70,00%	72,64%
MÉDIA GERAL	83,04%	60,26%	66,01%	69,77%

5.2. COMPARATIVO DE RESULTADOS – 2019 X 2020

	MÉDIA ANUAL 2020	MÉDIA ANUAL 2019	% Impacto
UPA - Unidade de Pronto Atendimento	67,61%	72,08%	⇨ -6,21%
USF Dr. Alexis Hakim	76,97%	93,33%	⇩ -17,53%
USF Dr. Benedito Westin	75,94%	93,33%	⇩ -18,63%
USF Dr. Sebastião José Rodrigues	77,72%	92,50%	⇩ -15,98%
USF Dr. Raul de Oliveira Andrade	70,90%	90,00%	⇩ -21,22%
USF Dr. Antenor José Bernardes	79,39%	88,75%	⇩ -10,55%
USF Dr. Ermelindo A. Arrigucci	69,21%	82,50%	⇩ -16,11%
USF Dr. Geraldo Pradella	62,37%	82,92%	⇩ -24,78%
USF Maria Gabriela J. Valim	66,38%	79,17%	⇩ -16,15%
UBS Dr. Paulo Roberto Sorci	70,07%	85,42%	⇩ -17,96%
UBS Dr. Acidino de Andrade	79,35%	80,18%	⇨ -1,03%
UBS Dr. Delvo O. Westin	67,71%	79,73%	⇩ -15,08%
UBS Dr. Amado Gonçalves dos Santos	68,97%	66,01%	⇨ 4,49%
UBS Dr.Paulo Emílio de O. Azevedo	68,53%	56,94%	⇧ 20,34%
CAPS Infantil	68,96%	89,71%	⇩ -23,13%
CAPS AD	57,83%	82,46%	⇩ -29,86%
CAPS II	66,35%	84,26%	⇩ -21,25%
Centro de Especialidades Odontológicas	58,77%	56,01%	⇨ 4,93%
Centro de Especialidades Médicas	72,64%	52,34%	⇧ 38,78%
MÉDIA GERAL	69,77%	79,35%	⇩ -12,07%

6. DOS RESULTADOS ATINGIDOS POR UNIDADES

6.1. UPA – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

	Percentual Final 1º QUADRIMESTRE	Percentual Final 2º QUADRIMESTRE	Percentual Final 3º QUADRIMESTRE	MÉDIA ANUAL 2020
UPA - Unidade de Pronto Atendimento	82,50%	56,58%	63,75%	67,61%

A Unidade 24 horas iniciou o ano com bons resultados, a perspectiva era de aumento no percentual de resultado uma vez que muitos processos foram revisados, e as ações de melhorias estavam programadas.