



Relatório de Atividades

Termo de Colaboração

ESF PÓA

Mês 04/06 - Abril de 2017



PREFEITURA DE
POA
ESTÂNCIA HIDROMINERAL

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM	3
MISSÃO	3
VISÃO	3
VALORES	3
LEMA	3
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020	4
ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO	5
MANUTENÇÃO DAS AÇÕES DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA.....	5
AÇÕES EDUCATIVAS.....	5
Imagens das ações realizadas - 03/04/2017.	5
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	14
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MANIFESTAÇÃO POR TIPO/UNIDADE	15
ANÁLISE CONCLUSIVA DO TOTEM.....	16
ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA	17
ALCANCE DAS METAS PREVISTAS E ANÁLISES DE EVENTUAIS JUSTIFICATIVAS	18
RECURSOS HUMANOS - PREVISTO E EXISTENTE	18
JUSTIFICATIVAS.....	18
METAS DE PRODUÇÃO	19
ALCANCE DOS RESULTADOS ASSISTENCIAIS E JUSTIFICATIVAS.....	20
ATENDIMENTO REALIZADO NA ATENÇÃO DOMICILIAR.....	23
ATENDIMENTO REALIZADO NO CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO - FISIOTERAPIA	25
RESULTADOS OBTIDOS.....	26
INDICADOR DE PRODUÇÃO ASSISTENCIAL.....	26
INDICADORES DE QUALIDADE.....	27

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM

3

Missão

Promover melhoria da qualidade de vida das pessoas ofertando ações de saúde, educação e responsabilidade social.

Visão

Ser reconhecido como instituição de excelência na gestão de saúde, educação e responsabilidade social.

Valores

- Ética
- Transparência
- Cidadania
- Valorização das Pessoas
- Qualidade na Gestão
- Inovação
- Responsabilidade Social



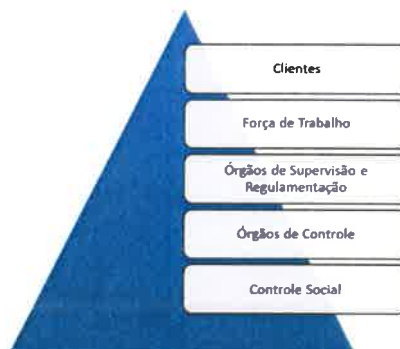
Sede CEJAM – Rua Dr. Lund, 41 – Liberdade.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade"

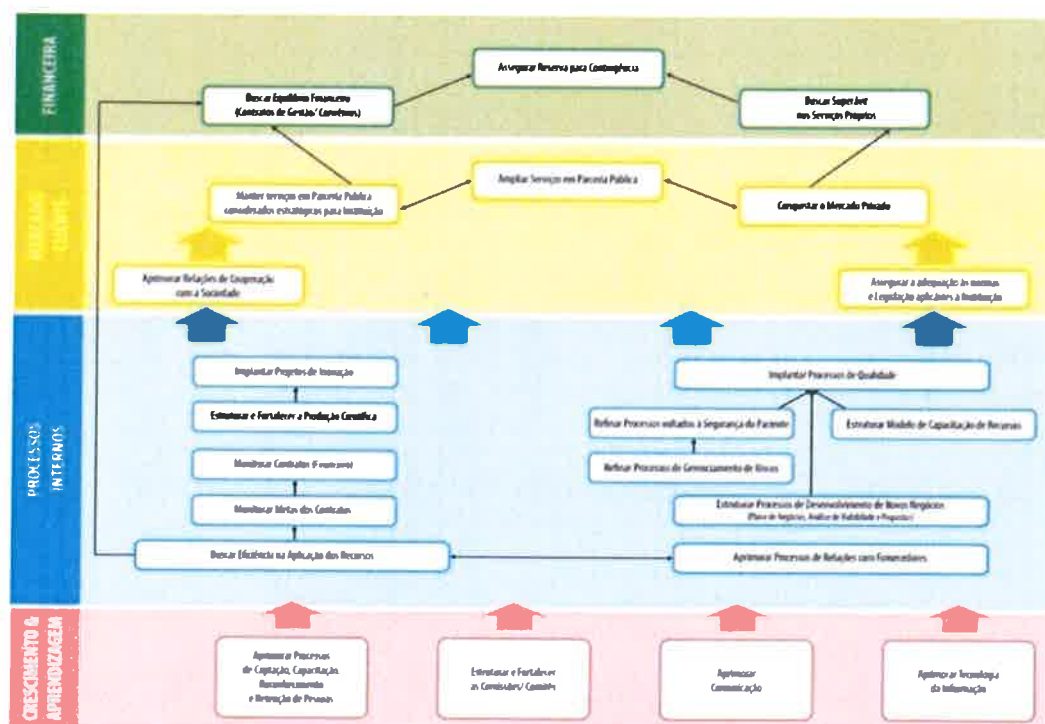
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020

Consonantes as melhores práticas administrativas da atualidade e à identidade organizacional do CEJAM, visando a excelência na gestão de seus processos e melhoria contínua, em 2015 as lideranças da instituição construíram o primeiro planejamento estratégico do CEJAM, com 23 objetivos estratégicos, os quais foram formulados por meio de indicadores e projetos estratégicos. Neste processo foram definidas as análises de cenário e as partes interessadas que se relacionam com a instituição e possuem influência, bem como são imprescindíveis às atividades fim.



PLANEJAMENTO CEJAM – PRIORIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS.

Com base na priorização das partes interessadas, o CEJAM reafirma a importância dos seus clientes/usuários das Unidades e Serviços de Saúde, os quais são alvo de todas as ações institucionais na busca constante da redução dos agravos, recuperação e reabilitação da saúde da população. Além disso, é reconhecida a força de trabalho, seus colaboradores como força matriz do sistema e grandes realizadores da assistência aos usuários de forma direta ou indireta. A seguir, apresentamos o diagrama que representa o Balanced Score Card (BSC) institucional.



PLANEJAMENTO CEJAM – BALANCED SCORE CARD 2015-2020.

ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO

MANUTENÇÃO DAS AÇÕES DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA

5

AÇÕES EDUCATIVAS

Nas unidades foram realizadas ações de prevenção e promoção de saúde com os temas voltados para Semana Mundial da Saúde. Nos dias 03, 04, 05, 06 e 07/04/17, tivemos caminhadas, palestras, sensibilização da população quanto a hábitos saudáveis e prevenção em saúde.

Imagens das ações realizadas - 03/04/2017.

IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF EDVALDO LUPPETIS. ABRIL.2017

TEMA: CAMINHADA E ALONGAMENTOS



IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO.

ABRIL.2017

TEMA: SAÚDE BUCAL

6



Imagens das ações realizadas - 04/04/2017

IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI.

ABRIL.2017

TEMA: SESSÕES DE OSTEOPATIA, POSTURA CORPORAL COM AS GESTANTES E PALESTRA DE DIABETES





IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO.
ABRIL.2017

TEMA: ALONGAMENTOS E AURICULOTERAPIA



Imagens das ações realizadas - 05/04/2017

IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO.

ABRIL, 2017

TEMA: AULA DE ZUMBA E HORTA COMUNITÁRIA

8



IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF DR MURILO MENDES SOARES.

ABRIL.2017

TEMA: ALONGAMENTOS



IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI.

ABRIL.2017

TEMA: AULA DE ZUMBA



10

IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF EDVALDO LUPPETIS. ABRIL.2017

TEMA: ORIENTAÇÃO SOBRE O DESCARTE CORRETO DAS MEDICAÇÕES



Imagens das ações realizadas - 06/04/2017

IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI.

ABRIL, 2017

TEMA: CAMINHADA, ALONGAMENTOS E CAFÉ DA MANHÃ

11



IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF EDVALDO LUPPETIS ABRIL.2017

TEMA: TESTE DE VISÃO COM PARCERIA COM A ÓTICA DO BAIRRO



12



IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO.
ABRIL.2017

TEMA: GENGIVITE X GESTAÇÃO



IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF DR MURILO MENDES SOARES.
ABRIL.2017

TEMA: ORIENTAÇÕES ODONTOLÓGICAS PARA GESTANTES



13

Imagens das ações realizadas - 07/04/2017

IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF EDVALDO LUPPETIS. ABRIL.2017

TEMA: PALESTRA SOBRE PLANEJAMENTO FAMILIAR



IMAGENS. AÇÕES EDUCATIVAS NA SEMANA MUNDIAL DA SAÚDE NA ESF

DR MURILO MENDES SOARES. ABRIL, 2017

TEMA: AULA DE ZUMBA



14



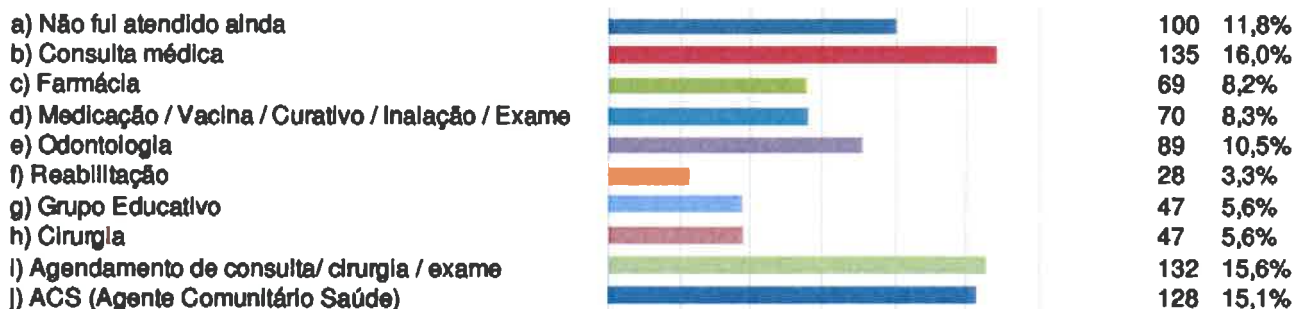
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O TOTEM de Pesquisa de satisfação foi disponibilizado nas Unidades com a finalidade de agilizar a pesquisa de satisfação. Os aparelhos TOTEM funcionam *online* seus resultados são extraídos por meio de relatórios detalhados pelo gerenciador do sistema. Todos os aparelhos tem a tecnologia *touchscreen* que permite maior interatividade e questionário específico elaborado para cada tipo de serviço pela Secretaria Municipal de Saúde.

No mês Abril de foram registradas 845 avaliações dos usuários no TOTEM das Unidades. *Conforme demonstrativo abaixo.*

GRÁFICO. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS- ABRIL.2017

Qual serviço você gostaria de avaliar?



Dentre essas avaliações, foram registradas 173 manifestações. No total relatado foram registradas:

Elogios: foram registradas 52 manifestações totalizando 30,05%

Reclamação: foram registradas 45 manifestações totalizando 26,02%

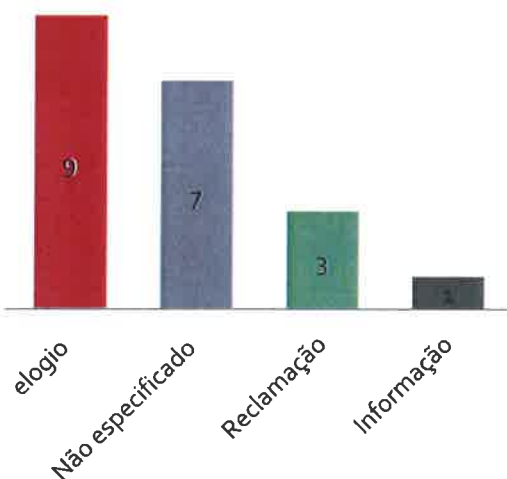
Sugestão: foram registradas 14 manifestações totalizando 8,09%

Houve também, 62 manifestações não especificadas, representando 35,84% dos registros.

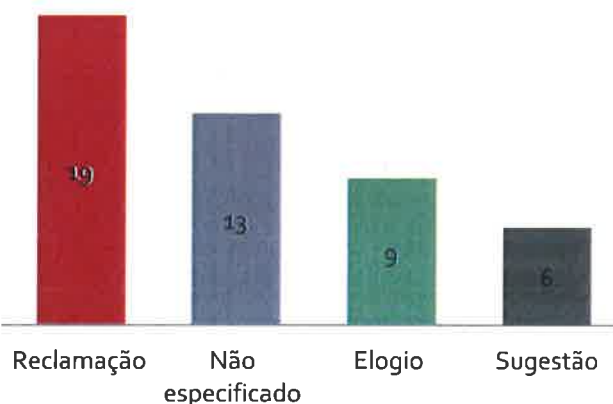
Para as manifestações realizadas, todas são analisadas e encaminhadas às Unidades para as providências. Os gráficos abaixo demonstram as unidades e os indicadores da pesquisa de satisfação – TOTEM relativo ao item (comentários)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MANIFESTAÇÃO POR TIPO/UNIDADE

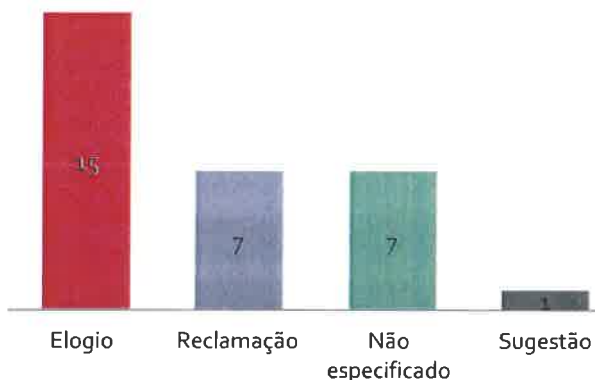
ESF Dr MURILO MENDES SOARES



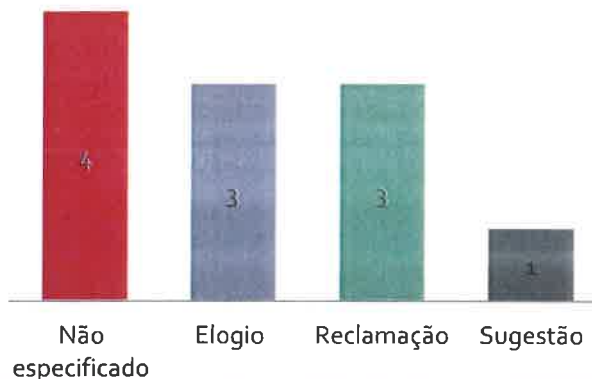
ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO



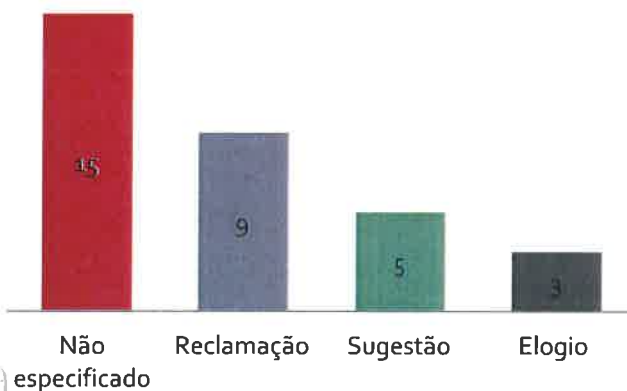
ESF CIDADE KEMEL



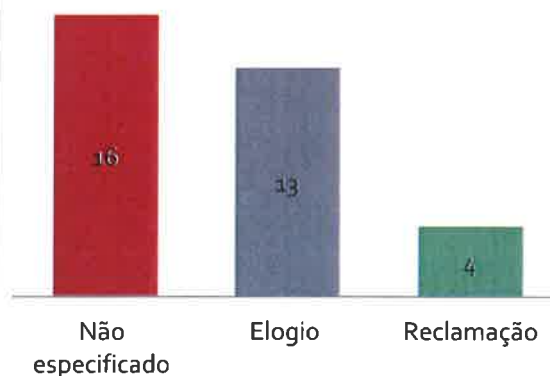
ESF JARDIM EMÍLIA



ESF NELSON POZZANI FILHO



ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI



ANÁLISE CONCLUSIVA DO TOTEM

Percebe-se que dentre as manifestações registradas por meio do TOTEM a maior parte, estão sendo representadas pelos elogios com 30,05% de satisfação dos usuários.

Todas as reclamações descritas pelos usuários por meio do TOTEM, relativas às reclamações e sugestões são devidamente acompanhadas. Todos os registros em que o usuário deixa o número do telefone, o gerente da Unidade realiza o contato para a resolução e encaminha a resposta para o Núcleo a qual analisa e finaliza o caso em ferramenta específica de controle. Neste mês, conforme matriz de qualidade foi elaborado relatório trimestral das manifestações, o qual segue anexo a este relatório assistencial.

ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

Conforme necessidade das Unidades e Diretrizes da ESF, ações programáticas são realizadas mensalmente para capacitação dos colaboradores e implantação de protocolos e monitoramentos, segue abaixo as atividades realizadas em abril de 2017.

17

TABELA. ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA ABRIL/2017

ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA						
N.	DATA:	TEMA:	ESF:	CATEGORIAS	PARTICIPANTES:	TOTAL:
13	06/04/2017	APRESENTAÇÃO DO PROTOCOLO DE LONDRES E APLICAÇÃO NO EVENTO OCORRIDO (DISPENSÇÃO DE MEDICAÇÃO ERRADA)	ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	COORDENADOR ASSISTENCIAL COORD. ASSIST. FARMACÊUTICO ENFERMEIRO FARMACÊUTICO AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	5	5
14	18/04/2017	APRESENTAÇÃO DO PROTOCOLO DE COLETA DE PAPANICOLAU E RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS DE MARÇO	ESF EDVALDO LUPPETIS	COORDENADOR ASSISTENCIAL ENFERMEIRO	1	8
			ESF DR MURILO MENDES SOARES		1	
			ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI		1	
			ESF JARDIM EMÍLIA		1	
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO		1	
			ESF NELSON POZZANI FILHO		1	
			NÚCLEO TÉCNICO POÁ		2	
15	27/04/2017	REUNIÃO DE EQUIPE	NÚCLEO TÉCNICO POÁ	COORDENADOR ASSISTENCIAL ENFERMEIRO AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DENTISTA AUX. ENFERMAGEM AUX.SAÚDE BUCAL AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1	25
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO		2	
					4	
					2	
					2	
					2	
					12	
					TOTAL:	

Anexo a este, segue relatório detalhado de Educação Continuada dos meses de janeiro, fevereiro, março e abril de 2017, com as análises pertinentes.

ALCANCE DAS METAS PREVISTAS E ANÁLISES DE EVENTUAIS JUSTIFICATIVAS

RECURSOS HUMANOS - PREVISTO E EXISTENTE

18

TABELA DE RECURSOS HUMANOS. TERMO DE COLABORAÇÃO POA. ABRIL/2017

ANEXO 6 - QUADRO DE PESSOAL - POA

UNIDADE	AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE 40H			AUXILIAR DE ENFERMAGEM 40H			AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL 40H			AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO 40H			CIRURGIÃO DENTISTA (40H)			COORDENADOR ADMINISTRATIVO (40H)			COORDENADOR ASSISTENCIAL (40H)		
	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE
1 USF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	5	5	5	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0
2 USF DOUTOR MURILO MENDES SOARES	10	10	10	4	4	4	1	1	1	3	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
3 UBS/USF FILOMENA ROSIELA GUIDO	11	12	12	4	4	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	0	0	0	0	0	0
4 USF ÁGUA VERMELHA - JARDIM EMÍLIA	6	6	6	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
5 USF NELSON POZZANI FILHO	10	9	9	4	4	4	1	1	1	3	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
6 USF EDVALDO LUPETTIS	6	6	6	2	2	2	1	1	1	3	3	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0
7 NÚCLEO TÉCNICO	0	0	0	3	3	3	0	0	0	2	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
TOTAL	48	48	48	21	21	21	7	7	7	20	19	20	7	7	7	1	1	1	1	1	1

ANEXO 6 - QUADRO DE PESSOAL - POA

UNIDADE	DIRETOR TÉCNICO (20H)			ENCARREGADO ADMINISTRATIVO (40H)			ENFERMEIRO (40H)			ENFERMEIRO SUPERVISOR (40H)			FISIOTERAPEUTA (30H)			MÉDICO GENERALISTA (40H)			TÉCNICO DE SAÚDE BUCAL (40H)			TOTAL		
	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE	PLANO	PREVISTO	EXISTENTE
1 USF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	14	12	12
2 USF DOUTOR MURILO MENDES SOARES	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	0	0	24	23	23
3 UBS/USF FILOMENA ROSIELA GUIDO	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	0	0	27	27	28
4 USF ÁGUA VERMELHA - JARDIM EMÍLIA	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	15	15	15
5 USF NELSON POZZANI FILHO	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	1	1	23	23	23
6 USF EDVALDO LUPETTIS	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	15	16	17
7 NÚCLEO TÉCNICO	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	9	9	9	0	0	0	0	0	0	19	19	18
TOTAL	1	1	1	1	1	1	9	9	9	1	1	1	9	9	9	9	8	8	2	2	2	137	135	136

JUSTIFICATIVAS

- USF Sebastião Arrecignelli:** Temos 01 ATA 40h em processo de contratação, portanto previsto 03 e existente 02. O Médico Generalista 40h que consta no plano de trabalho, é contratado pela Prefeitura. O recurso previsto para contratação do médico está sendo utilizado para ajuste salarial das categorias de Auxiliar de Saúde Bucal e Técnica de Saúde Bucal, conforme ofício de solicitação da SMS POA.

- **USF Edvaldo Lupetis:** Consta no Plano de Trabalho 03 ATAS 40h, portanto existente 04 conforme entendimentos com SMS POÁ.
- **Núcleo Técnico Regional:** Temos 01 ATA 40h aguardando o processo de seleção, portanto previsto 02 e existente 01.

Os Técnicos de Saúde Bucal que constam no plano de trabalho nas Unidades USF DOUTOR MURILO MENDES SOARES e UBS/USF FILOMENA ROSIELA GUIDO, estão lotados respectivamente nas unidades USF NELSON POZZANI FILHO e USF EDVALDO LUPETTIS, não onerando o plano de trabalho.

19

METAS DE PRODUÇÃO

Apresentamos as metas quantitativas mensais, pactuadas no Termo de Colaboração:

ATIVIDADES ESPERADAS ESF.ABRIL/2017

	Visita Domiciliar do Agente Comunitário de Saúde	Atendimento Individual do Cirurgião Dentista	Visita Domiciliar do Enfermeiro	Consulta do Enfermeiro	Visita Domiciliar do Médico Generalista	Consulta do Médico Generalista	Total Previsto
USF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	723	173	23	104	11	289	1.323
USF DOUTOR MURILO MENDES SOARES	1.445	173	46	207	23	578	2.473
UBS/USF FILOMENA ROSIELA GUIDO	1.590	347	46	207	23	578	2.791
USF ÁGUA VERMELHA - JARDIM EMÍLIA	867	173	23	104	11	289	1.467
USF NELSON POZZANI FILHO	1.445	173	46	207	23	578	2.472
USF EDVALDO LUPETTIS	867	173	23	104	11	289	1.467
TOTAL	6.936	1.214	207	933	102	2.601	11.993

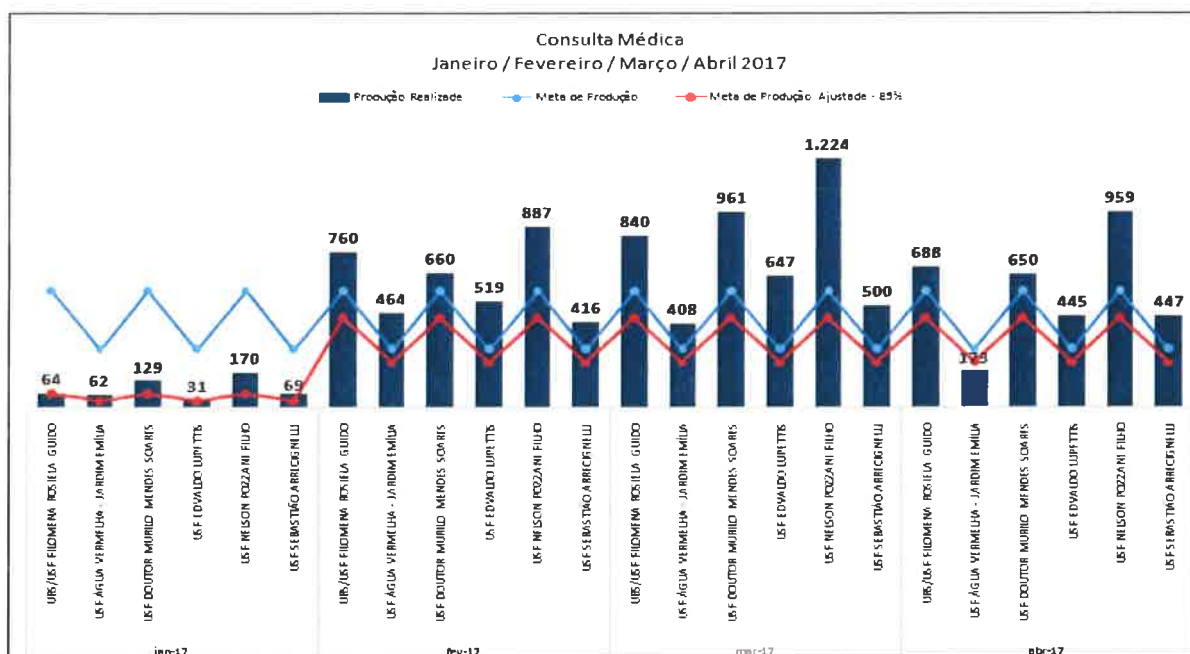
ATIVIDADES REALIZADAS ESF.ABRIL/2017

Relatório das Unidades Saúde Família - 01 a 30/04/2017										
	Vila Varela	Madre Angela	Jd Julieta	Vila Julia I	Jd Emília	Jd São José	Vila Lucia	Kemel	Vila Julia II	Total
Consulta Médica	470	277	447	361	173	411	489	445	289	3362
Consulta Enf.	223	182	157	144	159	206	159	241	0	1471
Consulta Odonto	60	320	323	794	163	121	-----	346	-----	2127
Visita Dom. Médico	4	13	13	15	0	15	36	19	22	137
Visita Dom. Enf.	28	27	32	28	22	33	49	29	0	248
Visita Dom. ACS	696	630	842	877	1048	556	479	975	621	6724
Visita Aux. Enf.	27	34	61	67	25	70	40	64	68	456
Total	1508	1483	1875	2286	1590	1412	1252	2119	1000	14525

Fonte: Secretaria Municipal de Saúde-POÁ
Planilha de Produção
Dados: 01 a 30 de abril de 2017

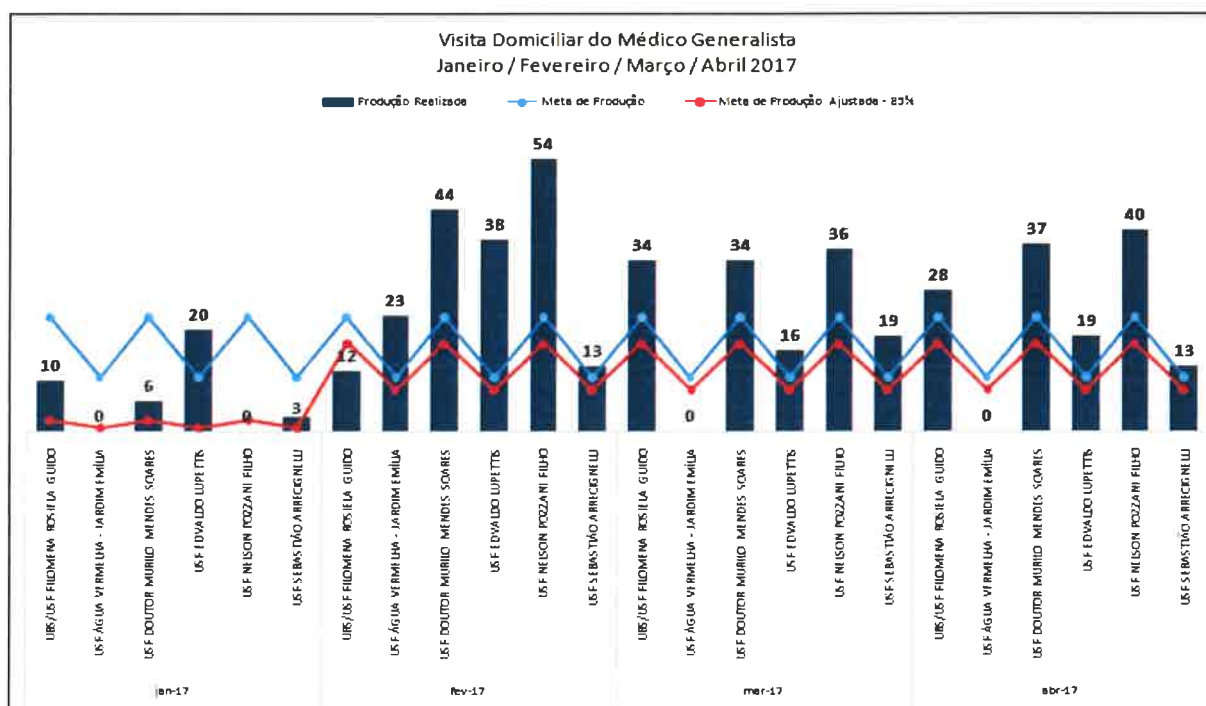
ALCANCE DOS RESULTADOS ASSISTENCIAIS E JUSTIFICATIVAS

CONSULTA MÉDICA ESF.ABRIL/2017



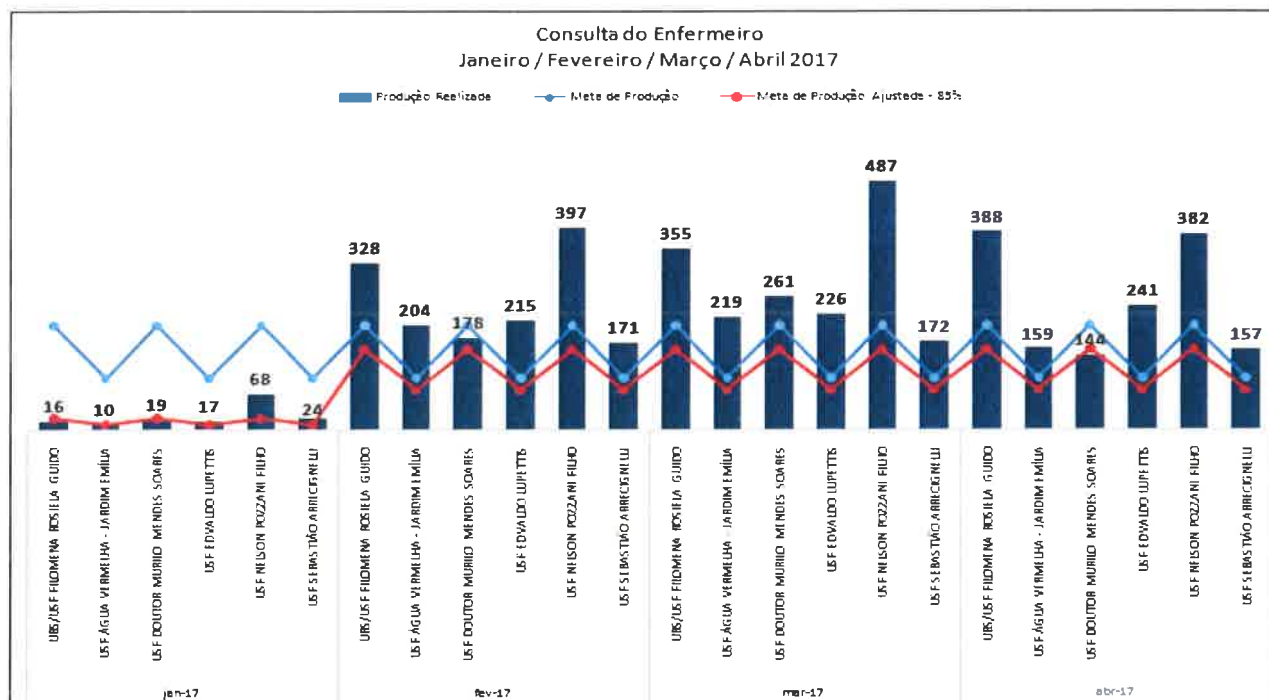
Total de Consultas Médicas realizadas: 3362 considerando o período apurado, e a produção do conjunto de Unidades, houve alcance com superação do número de consultas previstas.

VISITA DOMICILIAR MÉDICO ESF.ABRIL/2017



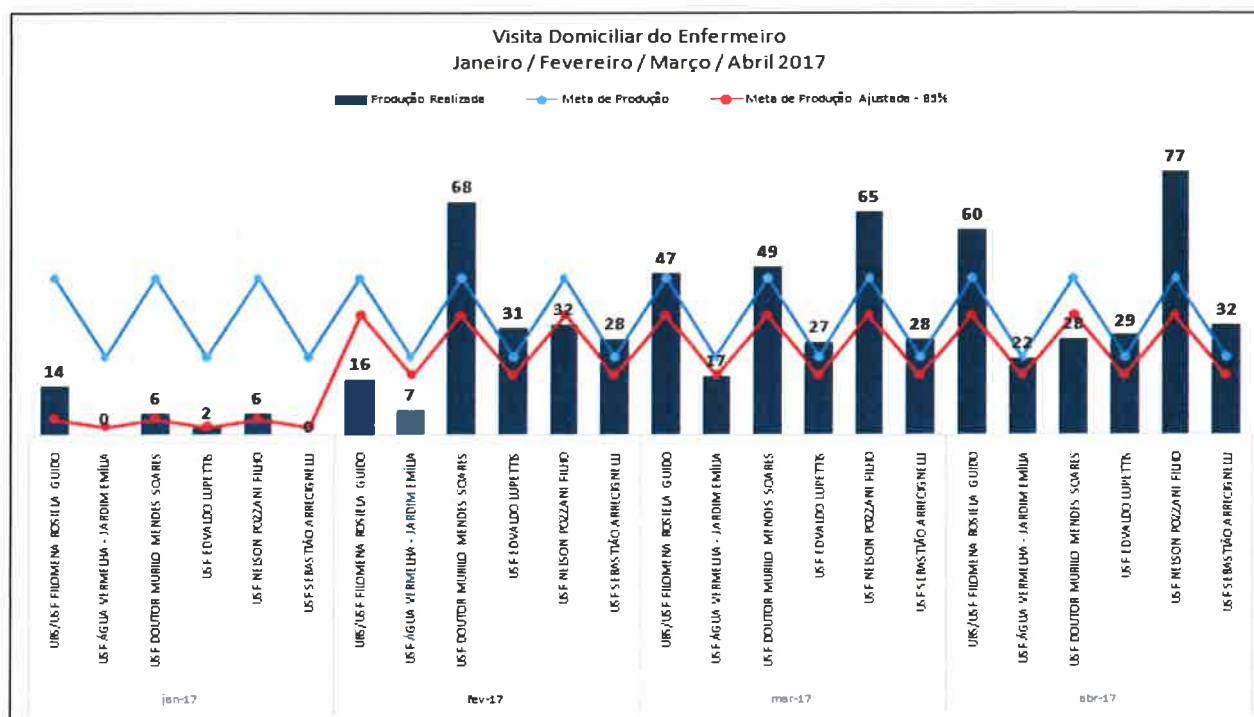
Total de Visitas Domiciliares dos Médicos: 137, considerando o período apurado, e a produção do conjunto de Unidades, houve alcance desta meta.

CONSULTA ENFERMEIRO ESF.ABRIL/2017



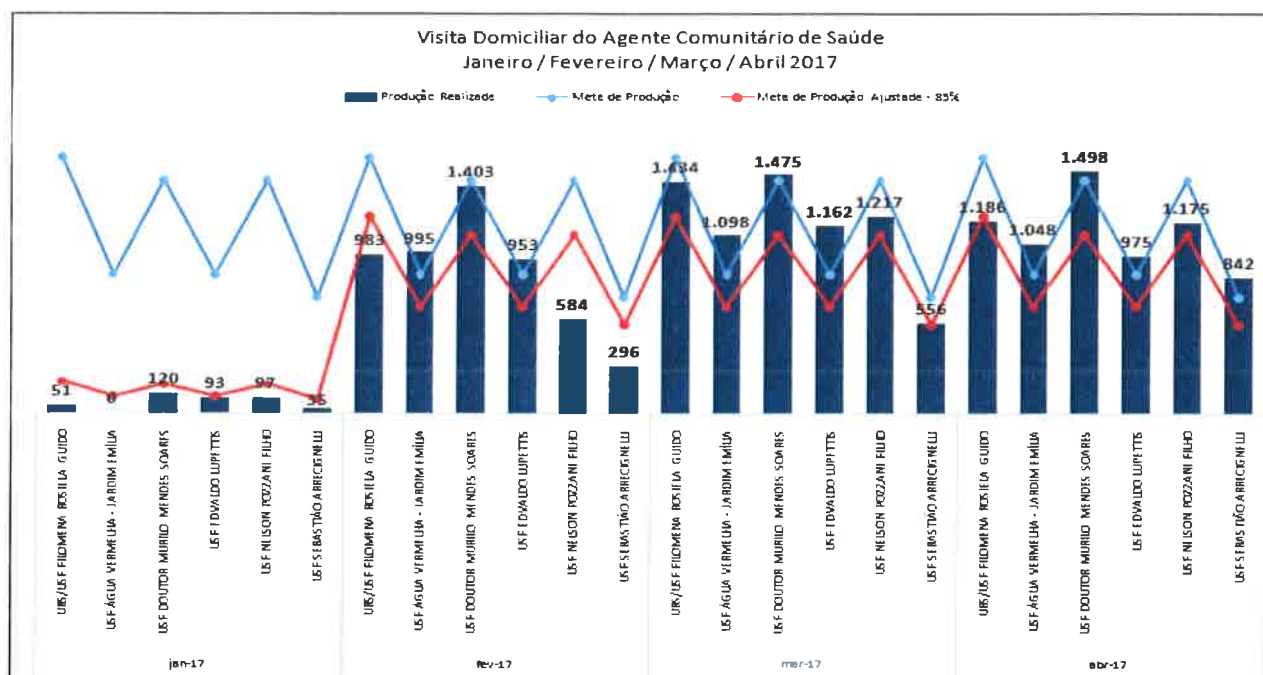
Total de Consultas dos Enfermeiros: 1471, considerando a correção da meta para o período apurado, e a produção do conjunto de Unidades, houve alcance desta meta.

VISITA DOMICILIAR ENFERMEIRO ESF.ABRIL/2017



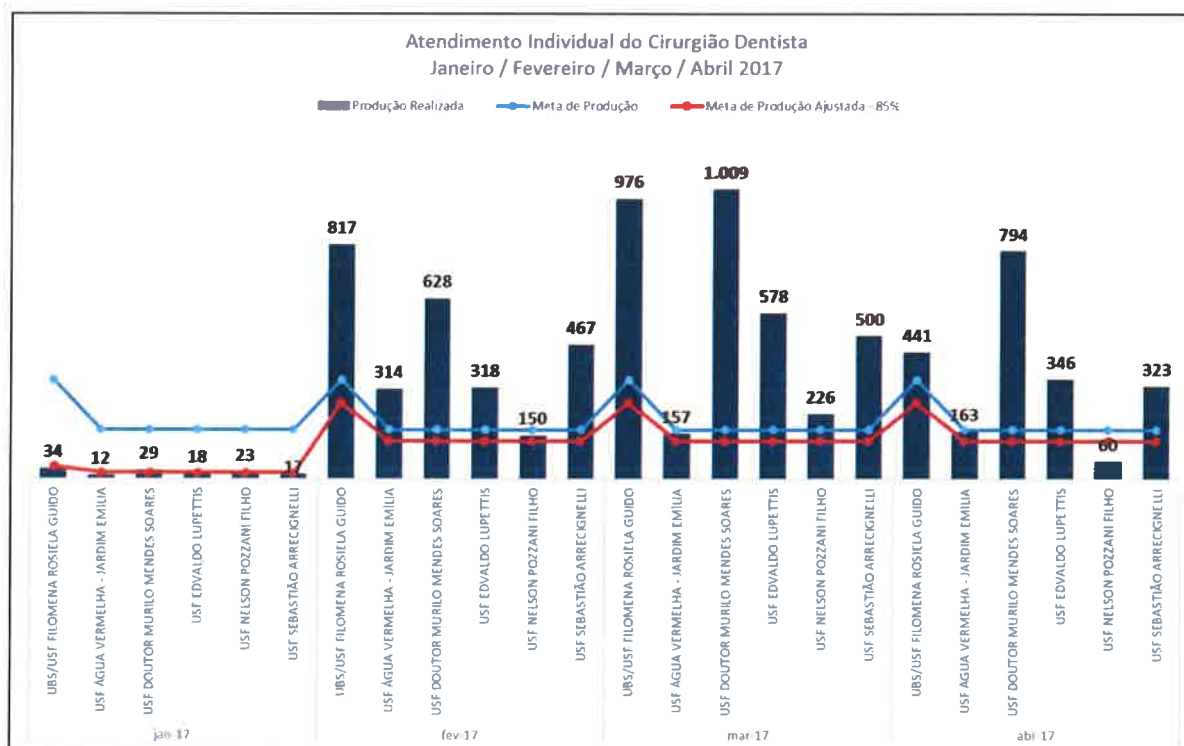
Total de Visitas Domiciliares do Enfermeiro: 248, considerando o período apurado, e a produção do conjunto de Unidades, houve alcance desta meta, com superávit do número previsto.

VISITA DOMICILIAR ACS ESF.ABRIL/2017



Total de Visitas Domiciliares dos ACS: 6724, considerando a correção da meta para o período apurado, e a produção do conjunto de Unidades, houve alcance desta meta. Ressaltamos que neste período, 10 Agentes Comunitários de Saúde iniciaram as atividades. As equipes realizaram revezamento entre as visitas domiciliares e a digitação das famílias no sistema SIAB Fácil. É prioritário para a gestão atual que os ACS estejam em atividade no território.

ATENDIMENTO INDIVIDUAL DO CIRURGIÃO DENTISTA.ABRIL/2017



Total de Atendimentos dos Dentistas: 2127 consultas, considerando a correção da meta para o período apurado, e a produção do conjunto de Unidades, houve alcance das metas.

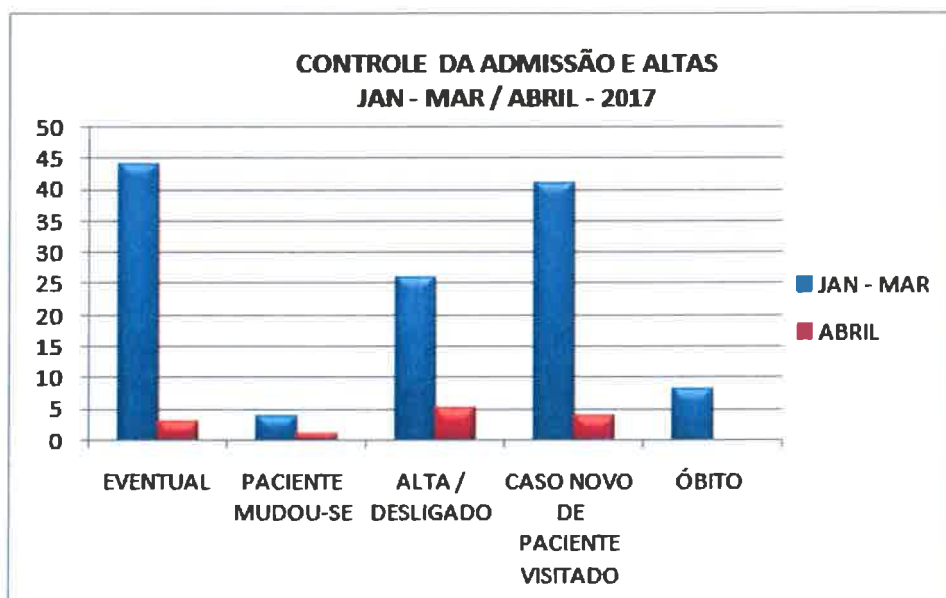
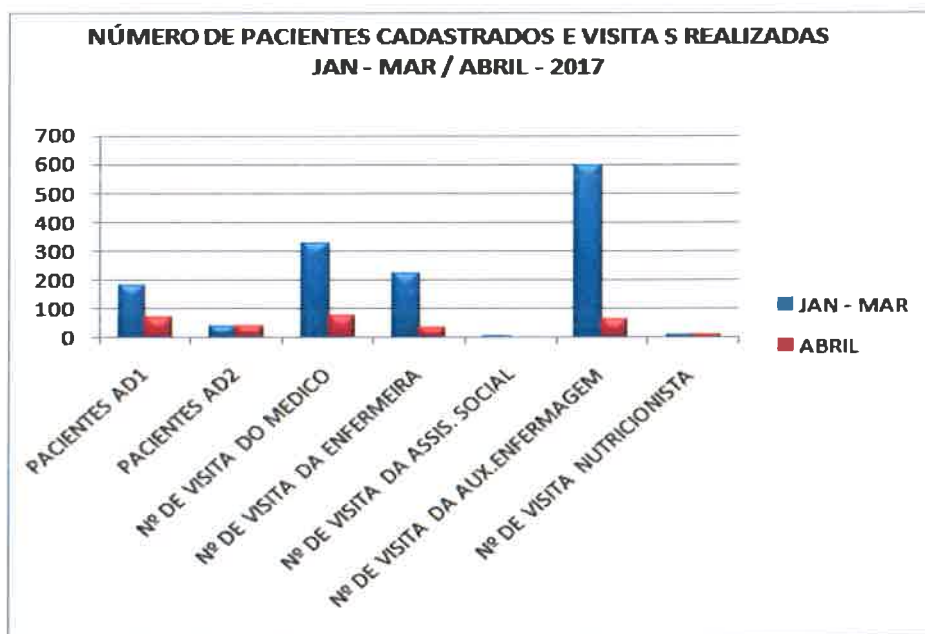
ATENDIMENTO REALIZADO NA ATENÇÃO DOMICILIAR

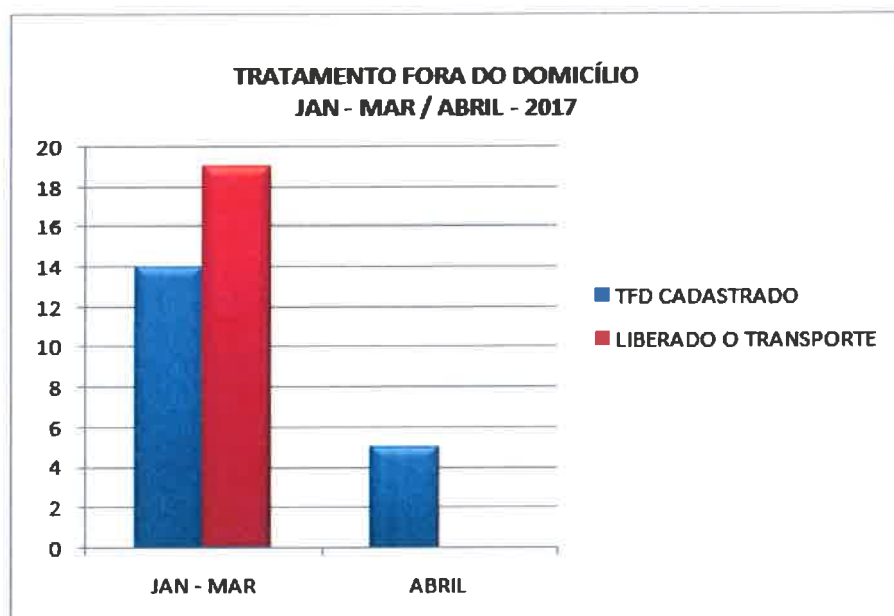
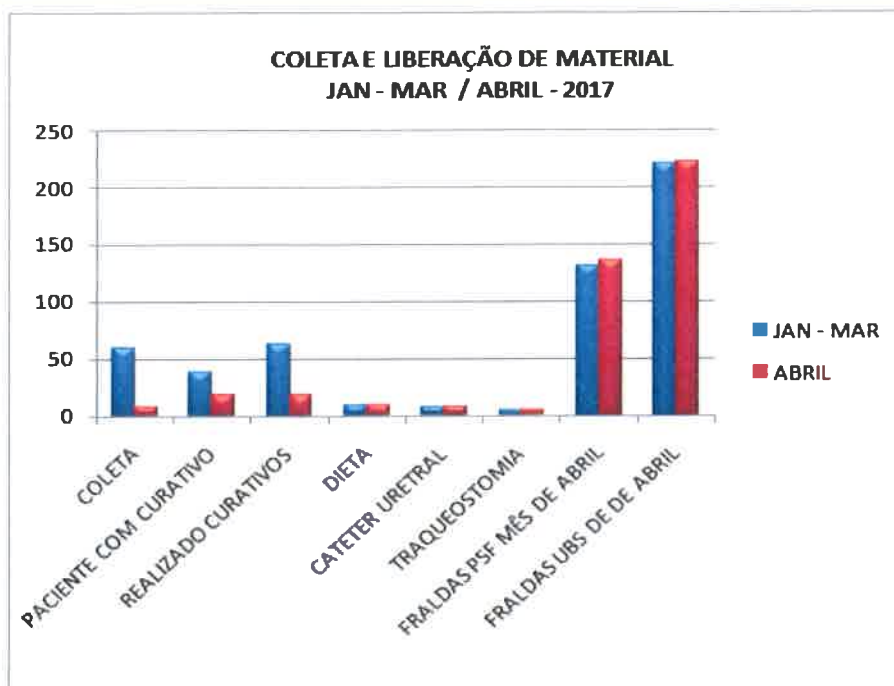
A Atenção Domiciliar é caracterizada por um conjunto de ações de promoção à saúde, prevenção e tratamento de doenças e reabilitação prestadas em domicílio, com garantia de continuidade de cuidados e integrada às redes de atenção à saúde.

Atualmente o total de pacientes inseridos no programa são 221, sendo 181 pacientes AD1 (Dependência Mínima) e 40 pacientes AD2 (Dependência Moderada).

A equipe de atendimento desses pacientes é composta por: 01 médico, 01 auxiliar de enfermagem e 01 enfermeiro, tendo atuação complementar de fisioterapeutas e nutricionistas.

23



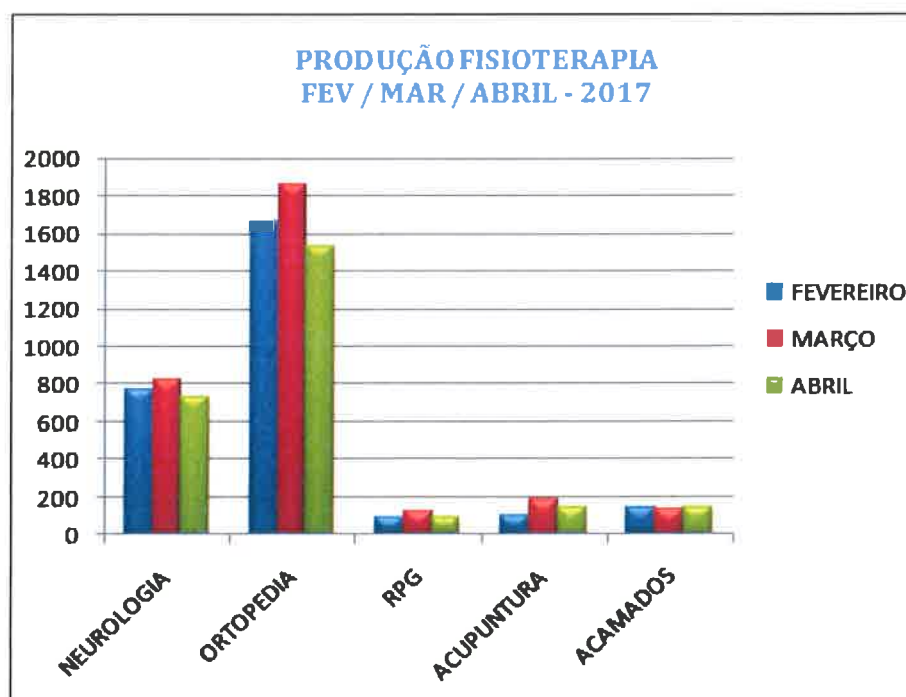


ATENDIMENTO REALIZADO NO CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO - FISIOTERAPIA

O Centro de Fisioterapia Albert Sabin situado na Avenida Nove de Julho 1005, Poá, realiza atendimentos de 250 pacientes por dia, com diagnósticos de ortopedia, neurologia, reumatologia, respiratória e vascular.

Temos hoje no Centro 06 fonoaudiólogos, 02 terapeuta ocupacionais, 01 psicólogo, 02 dentistas e 19 fisioterapeutas, sendo 10 fisioterapeutas da Prefeitura Municipal da Estância Hidromineral de Poá e 09 fisioterapeutas contratados pela OS CEJAM, por meio de Termo de Referência.

25



RESULTADOS OBTIDOS

Apresentamos a seguir total de atendimentos realizados no mês de abril de 2017, com base no **Anexo V – Parâmetros de Monitoramento e Avaliação**, do Termo de Colaboração, visando a prestação de contas assistencial:

26

INDICADOR DE PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

Mês de Referência: Abril 2017

	Visita Domiciliar do Agente Comunitário de Saúde	Atendimento Individual do Cirurgião Dentista	Visita Domiciliar do Enfermeiro	Consulta do Enfermeiro	Visita Domiciliar do Médico Generalista	Consulta do Médico Generalista	Total Previsto	Realizado	Percentual
USF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	842	323	32	157	13	447	1.323	1.814	137%
USF DOUTOR MURILO MENDES SOARES	1.498	794	28	144	37	650	2.473	3.151	127%
UBS/USF FILOMENA ROSIELA GUIDO	1.186	441	60	388	28	688	2.791	2.791	100%
USF ÁGUA VERMELHA - JARDIM EMÍLIA	1.048	163	22	159	0	173	1.467	1.565	107%
USF NELSON POZZANI FILHO	1.175	60	77	382	40	959	2.472	2.693	109%
USF EDVALDO LUPETTIS	975	346	29	241	19	445	1.467	2.055	140%
Previsto	6.936	1.214	207	933	102	2.601	11.993	14.069	117%
Realizado	6.724	2.127	248	1.471	137	3.362	14.069		
Percentual	97%	175%	120%	158%	134%	129%	117%		

Os resultados obtidos apontam para um aumento progressivo de atendimentos realizados à população, com base na oferta de ações em saúde.

É notável o alcance das metas no conjunto das Unidades, neste que se caracteriza o quarto mês completo de vigência deste contrato.

Não houveram metas não alcançadas. A perspectiva é de implantação de novas ações para aperfeiçoamento das atividades, visando a melhoria da qualidade da assistência prestada à população.

O foco de atuação a partir deste mês, será além das metas quantitativas na qualificação da assistência aos usuários, por meio do aperfeiçoamento dos protocolos de atendimento e início de auditorias em prontuários, tal dispositivo poderá nortear planos de ação visando a melhoria contínua dos processos.

INDICADORES DE QUALIDADE

Objetivo	Indicador	Evidência	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
PONTUALIDADE NA ENTREGA	ENVIO NO PRAZO INFORMAÇÃO DE ATIVIDADES ASSISTENCIAIS E FINANCEIRAS NO PERÍODO	ENVIO NO PRAZO DE INFORMAÇÕES DE ATIVIDADES ASSISTENCIAIS E FINANCEIRAS DO PERÍODO.	X	X	X	X	X	X	X
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.				X			X
EDUCAÇÃO CONTINUADA	ATIVIDADES REALIZADAS DE EDUCAÇÃO CONTINUADA	RELATÓRIO DAS ATIVIDADES REALIZADAS DE EDUCAÇÃO CONTINUADA		X	X	X	X	X	X
QUALIDADE ESF	AVALIAÇÃO DA ASSISTÊNCIA ESF	RELATÓRIO COM ANÁLISE DAS INCONFORMIDADES NOS INDICADORES DO MONITORAMENTO DA ESF/SMS E AÇÕES PROPOSTAS.			X	X	X	X	X

Para o quarto mês de atividade, temos a pontuação relativa à pontualidade de envio do relatório de pesquisa de satisfação e das ações de educação continuada, tais documentos seguem anexo a este para avaliação.

Estância Hidromineral de POÁ, 10 de maio de 2017.

Djanira Ap. de Souza
Coordenador Administrativo
CEJAM Núcleo Técnico Poá
Coordenador Administrativo

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim

Jecile Vilela
Coordenador Assistencial
CEJAM Núcleo Técnico POÁ
Coordenador Assistencial

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim



Estância Hidromineral de POÁ

Relatório de Educação Continuada

FEVEREIRO, MARÇO e ABRIL /2017

MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE DO TERMO DE COLABORAÇÃO	3
ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA	4
PERÍODO: JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2017	4
DETALHAMENTO E IMAGENS DAS ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE REALIZADAS NO PERÍODO	7
JANEIRO DE 2017	7
INTEGRAÇÃO DE COLABORADORES	7
I ENCONTRO DA SMS POÁ X CEJAM X COLABORADORES	8
FEVEREIRO DE 2017	9
CAPACITAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO SEGURA NAS FARMÁCIAS (Normas e Rotinas)	9
CAPACITAÇÃO SOBRE NR 32 E BIODIVERSIDADE	10
IMPLANTAÇÃO TOTEM DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	11
IMPLANTAÇÃO DO CARTÃO SUS NAS RECEPÇÕES	12
IMPLANTAÇÃO SIAB FÁCIL	12
MARÇO DE 2017	14
CAPACITAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTO TÉCNICO DE ENFERMAGEM NAS	14
UNIDADES DA ATENÇÃO BÁSICA	14
CAPACITAÇÃO PARA OS AGENTES COMUNITÁRIO DE SAÚDE – O QUE É O SUS E A IMPORTÂNCIA DO AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE (ACS) NAS UNIDADES DE ESF	14

MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE DO TERMO DE COLABORAÇÃO

Apresentamos a matriz de indicadores de qualidade pactuada em Termo de Colaboração, sobre a qual será prestada contas mensalmente; considerando o mês apontado correspondente ao item, a ser apresentado no mês subsequente.

3

FIGURA. MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE

Objetivo	Indicador	Evidência	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
PONTUALIDADE NA ENTREGA	ENVIO NO PRAZO INFORMAÇÃO DE ATIVIDADES ASSISTENCIAIS E FINANCEIRAS NO PERÍODO	ENVIO NO PRAZO DE INFORMAÇÕES DE ATIVIDADES ASSISTENCIAIS E FINANCEIRAS DO PERÍODO.	X	X	X	X	X	X	X
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.				X			X
EDUCAÇÃO CONTINUADA	ATIVIDADES REALIZADAS DE EDUCAÇÃO CONTINUADA	RELATÓRIO DAS ATIVIDADES REALIZADAS DE EDUCAÇÃO CONTINUADA		X	X	X	X	X	X
QUALIDADE ESF	AVALIAÇÃO DA ASSISTÊNCIA ESF	RELATÓRIO COM ANÁLISE DAS INCONFORMIDADES NOS INDICADORES DO MONITORAMENTO DA ESF/SMS E AÇÕES PROPOSTAS.			X	X	X	X	X

ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

PERÍODO: JANEIRO, FEVEREIRO, MARÇO E ABRIL DE 2017

Conforme a matriz de indicadores de qualidade, serão apresentadas as ações de Educação Continuada realizadas do período de janeiro e fevereiro, foram realizadas 07 capacitações com total de 431 participantes:

TABELA. AÇÕES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE X COLABORADORES CAPACITADOS.
JAN-FEV 2017

ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA					
N.	DATA:	TEMA:	ESF:	PARTICIPANTES:	TOTAL:
1	27/01/2017	INTEGRAÇÃO DOS COLABORADORES "EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO" "COMUNICAÇÃO" "RESPONSABILIDADE SOCIAL"	TODAS AS UNIDADES	60	120
	31/01/2017		TODAS AS UNIDADES	60	
2	27/01/2017	I ENCONTRO DA SMS POÁ - CEJAM -COLABORADORES	ENCONTRO COM OS TODOS OS COLABORADORES ADMITIDOS PELO CEJAM	150	150
3	03/02/2017	DISPENSACÃO SEGURA: NORMAS E ROTINAS NOS SERVIÇOS DE FARMÁCIA PARA EQUIPE ADMINISTRATIVA (ATA)	ESF EDVALDO LUPPETIS	3	13
			ESF DR MURILO MENDES SOARES	3	
			ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	1	
			ESF JARDIM EMÍLIA	3	
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO	3	
			ESF NELSON POZZANI FILHO	0	
4	07/02/2017	IMPLANTAÇÃO DO TOTEM DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	ESF EDVALDO LUPPETIS	8	70
			ESF DR MURILO MENDES SOARES	7	
			ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	11	
			ESF JARDIM EMÍLIA	10	
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO	21	
			ESF NELSON POZZANI FILHO	13	
5	08/02/2017	CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO SOBRE BIOSSEGURANÇA E NR32	ESF EDVALDO LUPPETIS	6	45
			ESF DR MURILO MENDES SOARES	8	
			ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	5	
			ESF JARDIM EMÍLIA	5	
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO	10	
			ESF NELSON POZZANI FILHO	9	
			NÚCLEO TÉCNICO POÁ	2	
6	14/02/2017	IMPLANTAÇÃO DO CARTÃO SUS	ESF DR MURILO MENDES SOARES	2	12
	17/02/2017		ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	1	
	20/02/2017		ESF EDVALDO LUPPETIS	1	
	21/02/2017		ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO	2	
			ESF JARDIM EMÍLIA	2	
			ESF NELSON POZZANI FILHO	4	
7	20/02/2017	IMPLANTAÇÃO DO SIAB FÁCIL	ESF JARDIM EMÍLIA	7	21
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO	10	
	21/02/2017		ESF NELSON POZZANI FILHO	4	
	TOTAL:			431	431

**TABELA. AÇÕES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE X COLABORADORES
CAPACITADOS. MARÇO 2017**

ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA						
N.	DATA:	TEMA:	ESF:	CATEGORIAS	PARTICIPANTES:	TOTAL:
8	03/03/2017	TREINAMENTO SIAB FÁCIL	ESF DR MURILO MENDES SOARES	AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE ENFERMEIRO ENCARREGADA ADMINISTRATIVA	10	19
	ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI		2			
	06/03/2017		ESF EDVALDO LUPPETIS		7	
9	10/03/2017	TREINAMENTO DE PROCESSOS DE COMPRA	NÚCLEO TÉCNICO POÁ	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	3	3
10	16/03/2017	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS ESF / FEVEREIRO 2017 REUNIÃO	ESF EDVALDO LUPPETIS	ENFERMEIRO COORDENADOR ASSISTENCIAL	1	10
			ESF DR MURILO MENDES SOARES		2	
			ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI		1	
			ESF JARDIM EMÍLIA		1	
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO		1	
			ESF NELSON POZZANI FILHO		2	
			NÚCLEO TÉCNICO POÁ		2	
11	21/03/2017	CAPACITAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTO TÉCNICO DE ENFERMAGEM	ESF DR MURILO MENDES SOARES	ENFERMEIRO COORDENADOR ASSISTENCIAL	2	9
			ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI		1	
			ESF EDVALDO LUPPETIS		1	
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO		0	
			ESF JARDIM EMÍLIA		1	
			ESF NELSON POZZANI FILHO		2	
			NÚCLEO TÉCNICO POÁ		2	
12	28/03/2017	CAPACITAÇÃO: O QUE É O SUS E A IMPORTÂNCIA DO ACS NAS ESF	ESF EDVALDO LUPPETIS	AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	6	46
			ESF DR MURILO MENDES SOARES		9	
			ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI		5	
			ESF JARDIM EMÍLIA		6	
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO		11	
			ESF NELSON POZZANI FILHO		9	
TOTAL:					87	87

TABELA. AÇÕES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE X COLABORADORES CAPACITADOS.

ABRIL 2017

ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA						
N.	DATA:	TEMA:	ESF:	CATEGORIAS	PARTICIPANTES:	TOTAL:
13	06/04/2017	APRESENTAÇÃO DO PROTOCOLO DE LONDRES E APLICAÇÃO NO EVENTO OCORRIDO (DISPENSÇÃO DE MEDICAÇÃO ERRADA)	ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI	COORDENADOR ASSISTENCIAL COORD. ASSIST. FARMACÊUTICO ENFERMEIRO FARMACÊUTICO AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	5	5
14	18/04/2017	APRESENTAÇÃO DO PROTOCOLO DE COLETA DE PAPANICOLAU E RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS DE MARÇO	ESF EDVALDO LUPPETIS	COORDENADOR ASSISTENCIAL ENFERMEIRO	1	8
			ESF DR MURILO MENDES SOARES		1	
			ESF SEBASTIÃO ARRECIGNELLI		1	
			ESF JARDIM EMÍLIA		1	
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO		1	
			ESF NELSON POZZANI FILHO		1	
			NÚCLEO TÉCNICO POÁ		2	
15	27/04/2017	REUNIÃO DE EQUIPE	NÚCLEO TÉCNICO POÁ	COORDENADOR ASSISTENCIAL ENFERMEIRO AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DENTISTA AUX. ENFERMAGEM AUX.SAÚDE BUCAL AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1	25
			ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO		2	
					4	
					2	
					2	
					2	
					12	
TOTAL:					38	38

MÊS	NÚMERO DE CAPACITAÇÕES	TOTAL DE COLABORADORES CAPACITADOS
JANEIRO	03	270
FEVEREIRO	04	161
MARÇO	05	87
ABRIL	03	38
TOTAL	15	556

- São 137 colaboradores previstos, dentre as diversas atividades realizadas no quadrimestre obtivemos 556 participações de colaboradores, o que significa que cada colaborador, em média, teve 4 oportunidades de capacitação, ou seja, a cada mês pode participar de pelo menos uma atividade de educação continuada.
- As evidências das realizações de todas as capacitações (listas de presença) encontram-se disponíveis para consulta no Núcleo Técnico POA-CEJAM.

Analizamos a tendência de realização de capacitações considerando que os primeiros meses existem diversas implementações realizadas e após as ações/treinamentos serão mais voltados a manutenção da qualidade da assistência à população. Os temas abordados são consonantes as atividades realizadas pela Estratégia Saúde da Família e Diretrizes da SMS POÁ.

DETALHAMENTO E IMAGENS DAS ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE REALIZADAS NO PERÍODO

JANEIRO DE 2017

INTEGRAÇÃO DE COLABORADORES

Prezando pela organização das atividades e visando a excelência no atendimento aos usuários das Unidades de Saúde, foram realizadas no Salão da Associação de Moradores do Jardim Júlia, nos dias 27 e 31.01.2017 as integrações dos novos colaboradores contratados para atuação nas 06 Unidades de Saúde da Família. Foram abordados temas sobre "Excelência no atendimento", "Comunicação" e "Responsabilidade Social". Estiveram presentes, além dos colaboradores participantes, as lideranças do CEJAM e da Secretaria Municipal de Saúde de POÁ. Cerca de 120 colaboradores foram capacitados. Abaixo, imagens das integrações de colaboradores:

IMAGEM. INTEGRAÇÃO DOS COLABORADORES DE POA. JAN2017



IMAGEM. INTEGRAÇÃO DOS COLABORADORES DE POÁ. JAN2017



I ENCONTRO DA SMS POÁ X CEJAM X COLABORADORES

Foi realizado em 27.01.2017 as 19h na Praça de Eventos de POÁ, encontro com todos os colaboradores recém-admitidos pelo CEJAM. Estiveram presentes e discursaram sobre a parceria, as autoridades do município representadas pelo Prefeito Giancarlo Lopes e o Secretário de Saúde Greg Iassia, o Secretário de Transportes e Vereadores também prestigiaram o encontro.

Durante o evento, para cerca de 150 participantes, houve apresentação do Termo de Colaboração para o gerenciamento das Unidades de Saúde da Família, o CEO CEJAM Ademir Medina ressaltou as expectativas quanto ao comprometimento dos colaboradores para melhoria da saúde da população e obtenção de excelentes resultados assistenciais.

IMAGENS. ENCONTRO CEJAM X SMS POÁ X COLABORADORES. JAN2017



9



FEVEREIRO DE 2017

CAPACITAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO SEGURA NAS FARMÁCIAS (Normas e Rotinas)

Na primeira semana de atividades, consonante ao plano de trabalho apresentado para execução das atividades, houve capacitação para garantia de dispensação segura de medicamentos aos usuários pela equipe das Unidades de Saúde. Foi realizada em 03.02.2017, com os Auxiliares Técnicos Administrativos (ATA) das Unidades Básicas de Saúde do município de Poá, a capacitação em Processos de Farmácia.

A capacitação foi realizada nas Unidades: ESF São José, ESF Dr Murilo Mendes Soares (Vila Júlia), ESF Água Vermelha (Jardim Emília) e ESF Edvaldo Lupettis (Kemel). A capacitação foi ministrada pela Farmacêutica Nara Yamaguchi, houve a participação da Responsável pela Assistência Farmacêutica do município, Sra. Jaqueline Suriane.

Os itens abordados foram: Recebimento de Medicamentos, Dispensação de Medicamentos, Controle de temperatura, Validade de medicamentos e Limpeza.

CAPACITAÇÃO SOBRE NR 32 E BIOSSEGURANÇA

Para garantir assistência segura aos usuários e colaboradores, foi realizada em 08.02.2017 capacitação e treinamento sobre Biossegurança e NR 32. As atividades foram conduzidas pelo Supervisor Técnico Fernando Lemos e pela Coordenadora Assistencial Jecele Vilela. O público alvo da capacitação foi a equipe multiprofissional, composta por enfermeiros, auxiliares de enfermagem, dentistas, técnicos e auxiliares de saúde bucal. Foram ressaltadas as práticas que corroboram para a assistência segura e livre de danos, tanto para os usuários, quanto para os profissionais da saúde.

A capacitação ainda abordou diretrizes sobre uniformes e equipamentos de proteção individual, descarte de resíduos de serviços de saúde. Foram capacitados cerca de 45 colaboradores da área assistencial.

IMAGENS. CAPACITAÇÃO SOBRE NR- 32. FEV2017



IMPLANTAÇÃO TOTEM DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A implantação dos Totens online de Pesquisa de Satisfação foi precedida da instalação dos equipamentos e capacitação das equipes das Unidades, contemplando a utilização e manejo do equipamento e sensibilização da população para adesão a nova ferramenta.

Nos dias 08 e 09 de fevereiro houve a entrega Oficial do equipamento TOTEM na unidade ESF Dr. Murilo Mendes Soares e ESF Filomena Rosiela Guido para o Prefeito Gian Carlo, Secretário da Saúde Greg Iassia, Secretário Adjunto Almir. Em todas unidades foi realizado o treinamento pela equipe do SAU (Serviço de Atendimento do Usuário) pelo representante da empresa SOLVIS.

11

IMAGENS. INSTALAÇÃO DO TOTEM NA ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO. FEV. 2017



IMAGENS. INSTALAÇÃO DO TOTEM NA ESF DR MURILO MENDES SOARES. FEV. 2017



12

IMPLANTAÇÃO DO CARTÃO SUS NAS RECEPÇÕES

Para implantação do SIAB Fácil e cadastro das famílias das áreas adscritas às Equipes de Saúde da Família, as recepções das Unidades foram capacitadas para emissão do CARTÃO SUS a todos os usuários que buscassem os serviços e ainda não tivessem seu cadastro atualizado.



IMPLANTAÇÃO SIAB FÁCIL



O SIAB Fácil é um Sistema de Informação que tem por finalidade fornecer de forma prática, ágil e de fácil manipulação, instrumentos de controle e planejamento, além de possibilitar a socialização das informações de saúde.

O aparelho é de simples operação e substitui todas as fichas impressas, que vão desde a Ficha A até as Fichas de Acompanhamentos. Em 16 de fevereiro de 2017 foi realizada a apresentação da ferramenta Siab Fácil pela

equipe da empresa DOTCOM na Secretaria Municipal da Saúde, contamos com a participação da área de informação, faturamento e Secretário Adjunto Sr. Almir da SMS POÁ.

A unidade definida para ser o piloto na digitação das famílias no sistema foi a UBS Filomena Rosiela Guido. Teve a colaboração de cinco digitadores que realizaram os trabalhos junto com os agentes comunitários de saúde. Todos os Agentes Comunitários de Saúde da Estratégia de Saúde da Família foram capacitados para conhecer a ferramenta e digitação das informações das famílias cadastradas.

13

IMAGENS. TREINAMENTO SIAB FÁCIL - ESF NELSON POZZANI FILHO.FEV.2017



IMAGENS. DIGITAÇÃO DAS FAMÍLIAS NO SIAB FÁCIL - ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO.FEV.2017



MARÇO DE 2017

CAPACITAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTO TÉCNICO DE ENFERMAGEM NAS UNIDADES DA ATENÇÃO BÁSICA

A Capacitação do Manual de Procedimento Técnico foi realizada para os Enfermeiros da Estratégia de Saúde da Família e Unidades Básicas de Saúde, com o objetivo de padronizar as técnicas e procedimentos realizados pela equipe de enfermagem, visando a qualificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços de saúde, buscando uma prática segura para ambos.

IMAGENS. DO MANUAL DE PROCEDIMENTO TÉCNICO DE ENFERMAGEM - ESF FILOMENA ROSIELA
GUIDO.MAR.2017



CAPACITAÇÃO PARA OS AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE – O QUE É O SUS E A IMPORTÂNCIA DOS AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE (ACS) NAS UNIDADES DE ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA -ESF

Com a admissão de 10 agentes comunitários de saúde, completando o quadro de recursos humanos de 48 Agentes Comunitários de Saúde (ACS), foi oportuna a capacitação para destacar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), como integralidade, universalidade, equidade, enfatizando a atual situação da saúde no Brasil e no município da Estância Hidromineral de Poá. As atividades dos ACS e sua importância na Estratégia Saúde da Família, dentre elas: o conhecimento da área, a comunicação entre as equipes, e a postura durante as visitas domiciliares.

IMAGENS. CAPACITAÇÃO DOS AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - MAR.2017



 **ABRIL DE 2017**

APRESENTAÇÃO DO PROTOCOLO DE COLETA DE PAPANICOLAU NAS UNIDADES DE ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA - ESF

Foi realizado o treinamento do Protocolo de Coleta de Papanicolau com o objetivo de descrever e padronizar o fluxo de atendimento das usuárias nas Unidades, para coleta de material para realização de citologia oncótica. Tal procedimento é de extrema importância para promoção e prevenção à saúde da mulher; e programático para prevenção de câncer de cólon de útero. A utilização de protocolos padronizados aperfeiçoa as ações e traz segurança aos profissionais e mulheres atendidas. A Diretoria da Atenção Básica (Sra. Rose) apoiou e esteve presente na implantação.

IMAGEM. APRESENTAÇÃO DO PROTOCOLO DE COLETA DE PAPANICOLAU - ABRIL.2017



FÓRUM DE DISCUSSÃO E ALINHAMENTOS - REUNIÃO DE EQUIPE DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA NA ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO

Foi realizada com o objetivo de apresentar o relatório de Atividades da Unidade e discutir os fluxos administrativos e seu aperfeiçoamento. Foram reforçadas as atividades que apoiam as ações de prevenção e promoção da saúde, o encontro contou com a presença da maioria dos colaboradores.

17

IMAGEM. REUNIÃO DE EQUIPE/FÓRUM DE DISCUSSÃO - A ESF FILOMENA ROSIELA GUIDO - ABRIL.2017



Ao final do primeiro quadrimestre de gerenciamento das Unidades de Saúde da Família em parceria com a SMS POÁ, é notável em visitas as Unidades e pelo Relatório de Pesquisa de Satisfação dos Usuários, onde obteve-se cerca de 38% de manifestações comentadas classificadas como elogio, o empenho das equipes e a melhoria contínua da assistência ofertada a população. As ações de educação permanente são realizadas corroborando o principal objetivo, de prestar uma assistência segura e de excelência a população atendida pela USF em POÁ.

Estância Hidromineral de POÁ, 10 de maio de 2017.

Djanira Ap. de Souza
Coordenador Administrativo
Djanira AM - Núcleo Técnico Poá
CEJAM

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim

Jecele Vilela
Coordenador Assistencial
CEJAM - Núcleo Técnico POÁ

Jecele Vilela
Coordenador Assistencial

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim



Estância Hidromineral de POÁ

Relatório de Pesquisa de Satisfação

FEVEREIRO, MARÇO e ABRIL /2017

Sumário

INTRODUÇÃO	3
RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES - 1º TRIMESTRE.....	4
RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES-QUALIDADE NO ATENDIMENTO	5
RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO – MANIFESTAÇÕES POR TIPO	6
GRÁFICOS DEMONSTRATIVOS – UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA – POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	7
ANÁLISE CONCLUSIVA	8

INTRODUÇÃO

O TOTEM de Pesquisa de Satisfação foi disponibilizado nas Unidades com a finalidade de agilizar a pesquisa de satisfação. Os aparelhos TOTEM funcionam *online* e seus resultados são extraídos por meio de relatórios detalhados pelo gerenciador do sistema. Todos os aparelhos têm a tecnologia *touch screen* que permite maior interatividade e questionário específico elaborado para cada tipo de serviço atendendo a Secretaria Municipal de Saúde.

IMAGENS DAS CAPACITAÇÕES E IMPLANTAÇÕES DOS TOTENS

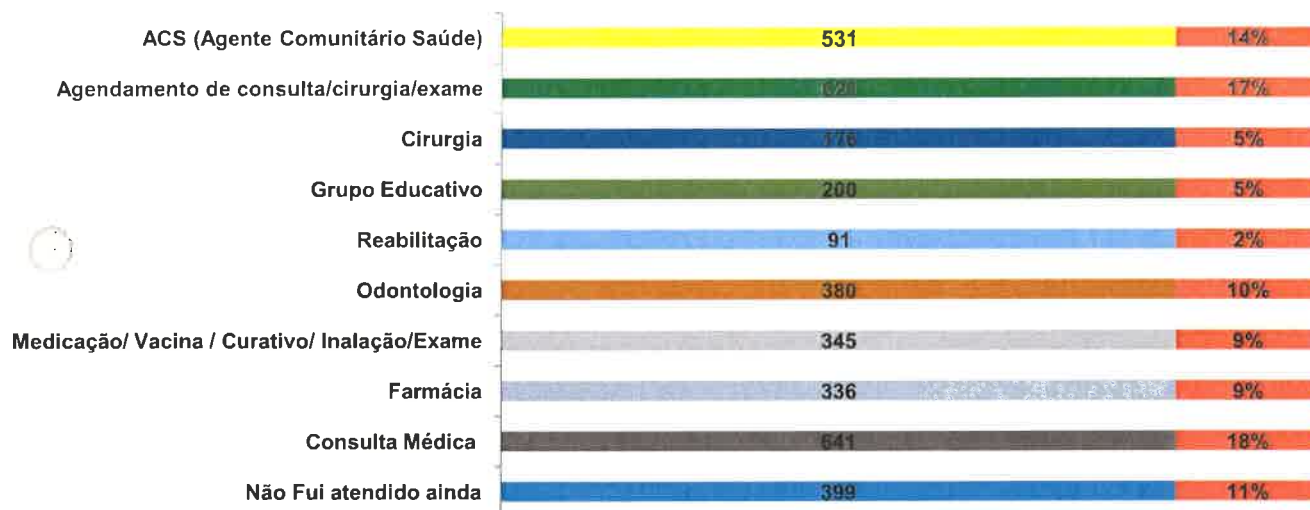


Fonte: http://www.cejam.org.br/index.php?pg=noticias_visual¬_id=5405

RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES - 1º TRIMESTRE

Nos meses de Fevereiro¹, Março e Abril foram registradas 3.719 avaliações dos usuários no TOTEM das Unidades. Abaixo, demonstramos os motivos das manifestações:

4



Análise Geral

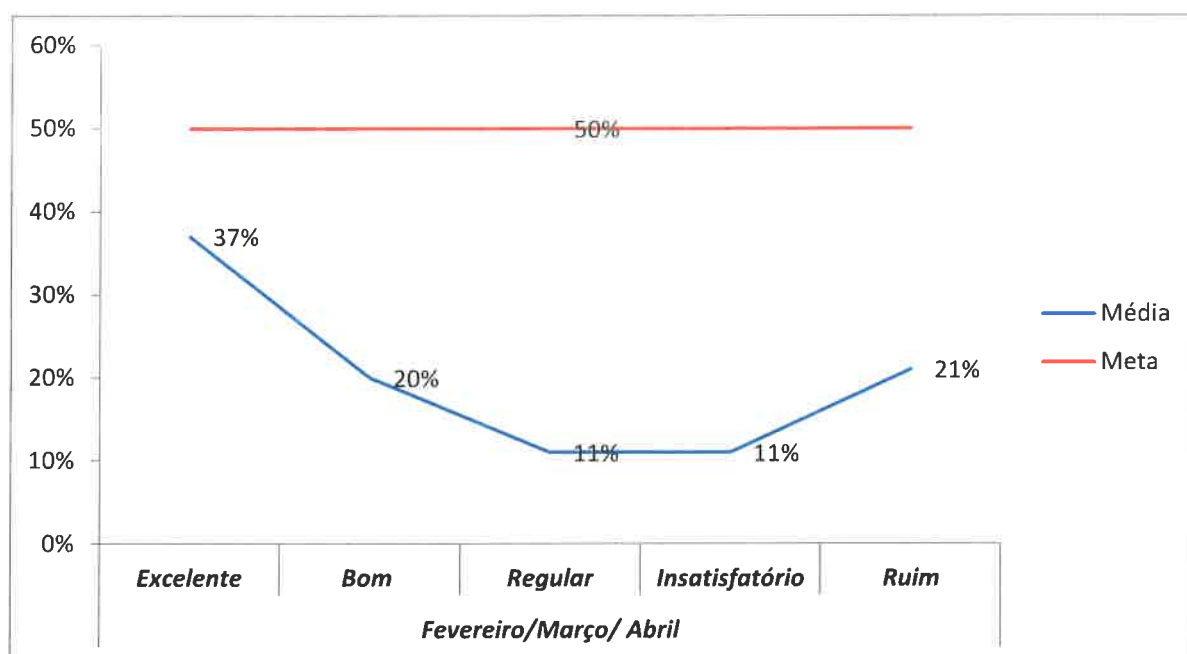
Das 3.719 avaliações, temos os principais motivos: consulta médica 18%; agendamento de consulta/cirurgia/exame 17% e ACS 14,2%; denotando a interação da população com os serviços prestados na Unidade. Estamos num processo de fortalecimento contínuo do vínculo com usuários em busca da melhoria contínua na qualidade da assistência realizada. Será motivo de observação a questão dos Agentes Comunitários de Saúde, que se pretende ampla divulgação das atividades por meio das visitas domiciliares as quais vêm sendo fortalecidas; e até o momento várias unidades encontram-se em fase de cadastro de usuários para atualização das Bases do SIAB. Sobre o baixo percentual dos usuários que declararam que não haviam sido atendidos (11%) podemos relacionar que provavelmente não houve demora para o atendimento.

¹ Implantação em 08/02/2017

RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES-QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Foram realizadas 2.639 avaliações em relação à *Qualidade no atendimento*. O gráfico abaixo mostra a média obtida no resultado que se consolidou no trimestre.

GRÁFICO. MÉDIA GERAL DAS PONTUAÇÕES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO. TOTENS USF-POÁ GERENCIADAS PELO CEJAM. FEV-MAR2017.



Análise das Avaliações

Foi estabelecida meta inicial para as avaliações somadas de excelente e bom = 50%.

Ao analisarmos os resultados obtivemos 57% da soma de excelente e bom, seguido por 11% de regular, 11% de insatisfatório e 21% de ruim. Conforme relatórios de prestação de contas mensal, diversas ações de padronizações, implantação de protocolos e capacitações vem sendo realizadas de forma sistemática para melhoria contínua dos serviços. Trata-se de um desafio diário e contínuo a busca da excelência no atendimento através da participação de todos que utilizam as unidades. Também esclarecemos, que não analisaremos este indicador de forma isolada, por tratar-se de média geral; e também serão considerados os resultados das manifestações realizadas, apresentadas a seguir, onde há classificação do tipo de manifestação tais como elogios, reclamação, sugestão, entre outros.

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO – MANIFESTAÇÕES POR TIPO

6

No trimestre (Fevereiro, Março e Abril), recebemos 798 manifestações, relacionadas aos seguintes itens:

Elogios: foram registradas 283 manifestações representando 35,47%;

Reclamações: foram registradas 188 manifestações representando 23,56%;

Sugestões: foram registradas 26 manifestações representando 3,25%;

Informação: foram registradas 07 manifestações representando 0,88%;

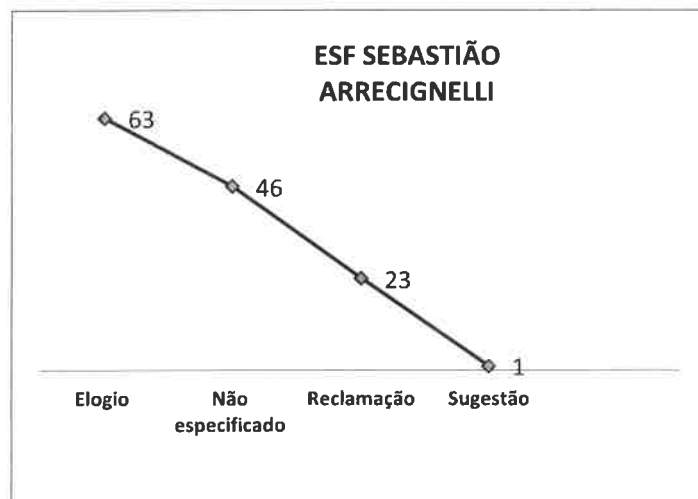
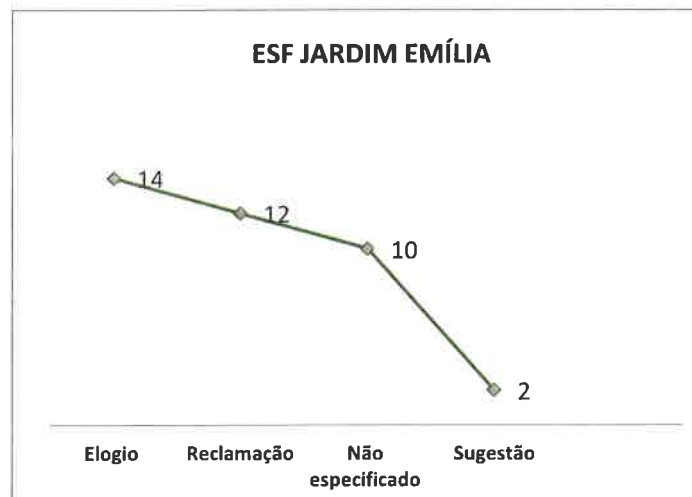
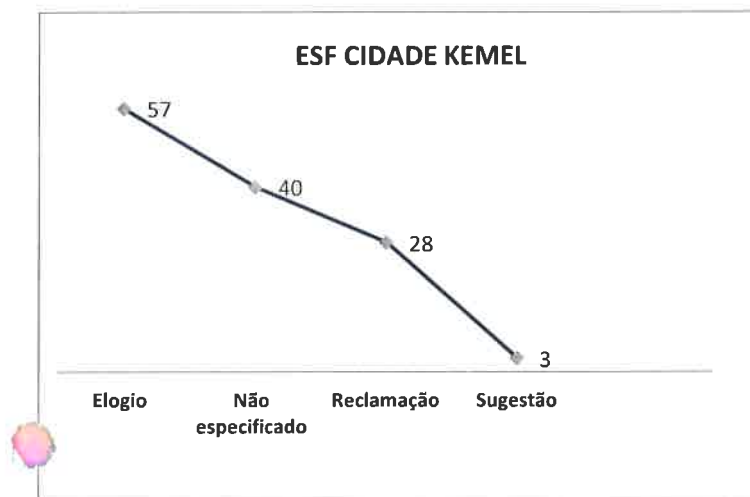
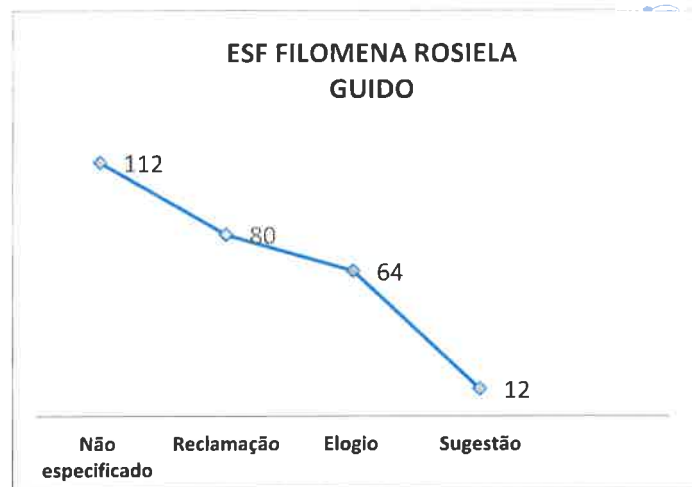
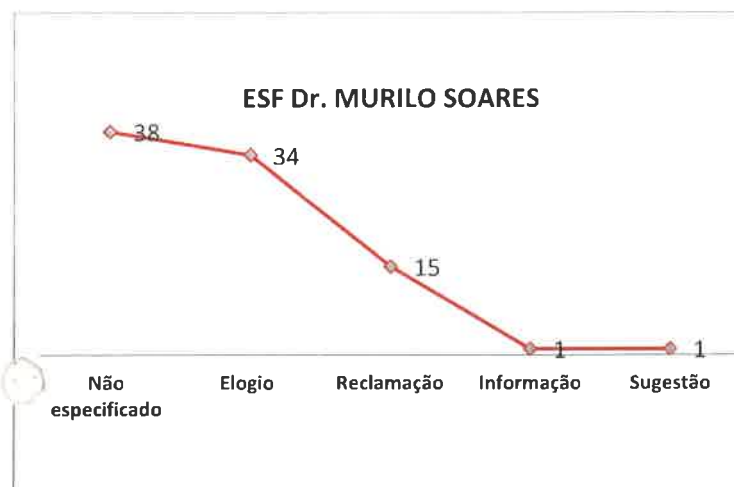
Houve ainda, o registro de 294 manifestações classificadas como *não especificadas*, representando 36,84%.

Após mensuração das manifestações foram realizadas tratativas as quais são devidamente analisadas em planilha própria e encaminhadas ao Núcleo para as devidas providências.

As demandas são direcionadas às Unidades e o Enfermeiro Responsável busca contextualizar a manifestação formulada pelo usuário e adota as providências de sua alçada.

Os gráficos abaixo demonstram as unidades e os indicadores da pesquisa de satisfação – TOTEM relativo ao item (comentários)

GRÁFICOS DEMONSTRATIVOS – UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA – POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



ANÁLISE CONCLUSIVA

A pesquisa de Satisfação realizada no TOTEM facilita e incentiva a realização das manifestações fortalecendo a participação popular e demonstra a qualidade dos serviços prestados. Percebe-se que dentre as manifestações registradas por meio do TOTEM a maior parte, estão sendo representadas pelos elogios com 35,47% de satisfação dos usuários.

Todas as manifestações descritas pelos usuários por meio do TOTEM, relativas às reclamações e sugestões são devidamente acompanhadas. Os registros em que o usuário deixa o número do telefone, o gerente da Unidade realiza o contato para a resolução e os dados gerados neste processo são organizados em planilha própria e enviadas ao Núcleo a qual analisa e finaliza as manifestações.

Neste primeiro trimestre de implantação, desta nova modalidade de pesquisa de satisfação nas Unidades de Saúde da Família, estamos certos da contribuição deste como mais um canal de comunicação entre a gestão dos serviços e os usuários. Garantimos que todas as manifestações com identificação do manifestante são contatados a fim de otimização das resoluções das necessidades da população.

É importante ressaltar, que das manifestações comentadas o percentual de elogios indica satisfação dos usuários quanto a execução das ações assistenciais, busca contínua na gestão em saúde e desafio para manutenção da melhoria contínua.

Como plano de ação, sendo executado após análise dos resultados trimestrais temos a realização de capacitação sobre acolhimento e classificação de risco em todas as Unidades, consonantes a proposta de aperfeiçoamento da escuta qualificada dos usuários e qualificação dos atendimentos às prioridades clínicas. Outra atividade programada para início em maio de 2017, será a entrega dos Smartphones do SIAB Fácil nas Unidades, o que fortalecerá as visitas dos ACS e o consequente vínculo da Unidade Básica com a população, por meio de visitas realizadas em dispositivo que conterá as fichas de atendimento e os dados serão consolidados via Sistema. O impacto destas ações será objeto de análise no próximo relatório de pesquisa de satisfação.

Estância Hidromineral de POÁ, 10 de maio de 2017.

Djanira Ap. de Souza
Coordenador Administrativo
CEJAM - Núcleo Técnico Poá

Djanira Aparecida de Souza

Coordenador Administrativo

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim

Jecile Vilela
Coordenador Assistencial
CEJAM - Núcleo Técnico POA

Jecile Vilela

Coordenador Assistencial

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim