



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL  
REFERENTE AO PERÍODO DE FEVEREIRO/19 A JANEIRO/2020  
HOSPITAL ESTADUAL JAYME SANTOS NEVES**

**GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA CONTRATUALIZAÇÃO EM SAÚDE – GEMOCS**

A Comissão de Monitoramento e Avaliação para Fiscalização do Contrato de Gestão referente ao controle dos Hospitais Estaduais gerenciados por Organizações Sociais, designada pelas Portarias 381 – de 25/09/2018, 165 – S de 27/03/2019, SESA 560-S, de 21/11/2019 e alterada pela portaria nº 060-S, de 18 de fevereiro de 2020 excluindo e incluindo servidores; nos termos dos artigos 29, 31 e 32 da Lei Complementar Estadual nº 489, de 22 de julho de 2009 e artigos 4º, 5º, 6º e 23 do Decreto 2.484-R, de março de 2010.

O Decreto nº 4180-R de 07 de dezembro de 2017 modificou a estrutura organizacional básica da Secretaria de Saúde/SESA, transformando a Gerência de Controle, Monitoramento e Avaliação dos Serviços de Saúde em Gerência de Contratação das Organizações Sociais de Saúde – GECOS e o Núcleo Especial de Controle, Monitoramento e Avaliação do Terceiro Setor em Núcleo Especial de Avaliação e Monitoramento das Organizações Sociais – NEAMOS;

O decreto Nº 4588-R, de 10 de março de 2020 que altera a estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Saúde – SESA transformando a Gerência de Contratação das Organizações Sociais de Saúde – GECOS em Gerência de Monitoramento da Contratualização em Saúde – GEMOCS mantendo seu Núcleo Especial de Avaliação e Monitoramento das Organizações Sociais;

Este relatório foi elaborado pela Comissão de Monitoramento, parte assistencial, cujo objetivo é demonstrar os resultados alcançados pela gestão da Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES, através do comparativo da metas assistenciais contratualizadas pelo Contrato de Gestão e o desempenho do hospital, no período de Fevereiro/19 a Janeiro/2020.

### **CONTRATO DE GESTÃO**

O Contrato de Gestão 001/2012 (CG 001/2012), celebrado entre o Estado do Espírito Santo e a Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES, por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde – SESA, tem por objeto a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde no Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves.



O contrato foi assinado dia 31.10.2012 e publicado no dia 01.11.12 no DIO/ES. Sua vigência foi de 05 (cinco) anos, a partir do dia 02.11.12 até 1º/11/17. O 15º Termo Aditivo prorrogou a vigência do Contrato de Gestão nº 001/2012, e estabeleceu o período de 02/11/2017 a 01/11/2022.

Até Janeiro de 2020, foram assinados 24 (vinte e quatro) Termos Aditivos (TA's) ao Contrato de Gestão 001/2012, cujos objetos foram ajustar metas quantitativas e qualitativas, acrescer valores de repasse para a execução do Banco de Leite Humano e repasse para recursos de investimentos.

Embora seja contratual que as metas quantitativas e de qualidade sejam revistas para repactuação e continua melhoria da assistência; o TA do HEJSN vem sendo prorrogado sem alterações de metas desde fevereiro de 2019 até a presente data devido ao Decreto 4350-R de 1º de Janeiro de 2019 que estabelece medidas de contingenciamento e racionalização de gastos do Poder Executivo, além do Decreto 4352-R de 2 de Janeiro de 2019 que constituiu a Comissão de Apoio e Monitoramento de processo crítico – CAMPC de natureza estratégica no Âmbito da Secretaria de Estado de Governo – SEG. A NEAMOS mantém seu trabalho de monitoramento contínuo das metas e provocando apontamentos constantes para demais melhorias nos serviços prestados pelo HEJSN.

- Em 26 de outubro de 2018, o 20º Termo Aditivo, teve por objeto manter inalteradas as metas assistenciais e os indicadores de qualidade, acrescer ao valor de repasse mensal pactuado no 19º TA, o valor de R\$ 54.792,90 e liberar a utilização do saldo remanescente de verba para investimento no valor total de R\$ 273.709,93, pelo período de vigência de 1º de novembro a 31 de março de 2019.
- Em 29 de março de 2019, o 21º Termo Aditivo, teve por objeto manter inalteradas as metas assistenciais, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade vigentes no 20º TA, pelo período de vigência de 1º de abril a 30 de junho de 2019.
- Em 26 de junho de 2019, o 22º Termo Aditivo, teve por objeto manter inalteradas as metas assistenciais, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade vigentes no 21º TA, pelo período de vigência de 1º de julho a 30 de setembro de 2019.
- Em 30 de setembro de 2019, o 23º Termo Aditivo, teve por objeto manter inalteradas as metas assistenciais, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade vigentes no 22º TA e liberar verba para investimento no valor de R\$ 1.361.000,00 (um milhão e trezentos e sessenta e um mil reais) para aquisição de materiais e equipamentos para o Hospital Dr Jayme Santos Neves, pelo período de vigência de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2019.



- Em 27 de dezembro de 2019, o 24º Termo Aditivo, teve por objeto manter inalteradas as metas assistenciais, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade vigentes no 23º TA e liberar a utilização do saldo remanescente de verba para investimento no valor total de R\$ 1.361.321,35 (um milhão, trezentos e sessenta e um mil, trezentos e vinte e um reais e trinta e cinco centavos), pelo período de vigência de 1º de janeiro a 29 de fevereiro de 2020.

No 20º Termo Aditivo foi acrescido ao repasse de custeio o valor de R\$ 54.792,90 (cinquenta e quatro mil, setecentos e noventa e dois reais e noventa centavos) referente ao Banco de Leite Humano (BLH), entretanto, por alegação de desequilíbrio econômico-financeiro a AEBES não abriu o serviço no HEJSN, desse modo os valores que já haviam sido repassados, foram resgatados e continuam suspensos até que o serviço esteja em funcionamento ou que haja outra determinação por parte da SESA.

O número do processo referente ao paragrafo e 64019055 na sua respectiva folha 198.

## BREVE HISTÓRICO

O Hospital Estadual Dr. Jayme dos Santos Neves, é uma unidade hospitalar com atendimento 100% pelo Sistema Único de Saúde – SUS, gerida pela Organização Social: Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES.

Foi inaugurado em 23.02.2013 e posterior abertura gradual de suas linhas de Serviços.

Em 24.02.2013, iniciou suas atividades assistenciais, através da disponibilização de leitos de internação para as especialidades de clínica médica, clínica cirúrgica e UTI adulto, além da linha de serviço Ambulatório para consultas

Em 01.08.2013 inaugurou o Serviço de Apoio e Diagnose Terapêutica (SADT) Externo.

Em 19.08.2013 inaugurou o Serviço de Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN).

Em 01.11.2013 inaugurou a Maternidade de Alto Risco, com abertura deste serviço à população em 04/11/13.

O HEJSN está habilitado pela Portaria Ministerial MS nº 960, desde 26 de maio de 2017 para os leitos da Unidade de Cuidados Intermediário Convencional – UCINCo e Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal Canguru – UCINCa. A UCINCa deveria estar instalada no quarto andar do hospital junto onde funciona hoje a maternidade, uma vez que foram retirados leitos de maternidade (10 leitos) para implantação dos leitos de



UCINCa com previsão de redirecionamento de custo desses leitos para os futuros leitos de UCINCa, entretanto os mesmos não chegaram a ser implantados.

A SESA já repassou recursos de projeto de investimentos para a compra de material e mobiliário para os leitos de UCINCa em 2018 e que estes materiais já foram entregues e patrimoniados de acordo com e-mail enviado a essa comissão em 06/03/19 pela gerente-geral de enfermagem. (anexo).

Durante os anos de 2018 e 2019 várias foram as tentativas GECOS para que o serviço pudesse ser aberto, entretanto a AEBES alega desequilíbrio econômico-financeiro e não tem verba de custeio para abertura do serviço; desse modo, não se chegou a um consenso do valor a ser repassado para abertura dos 10 leitos de UCINCa. (Processo nº 85587737).

#### **ESTRUTURA FÍSICA E PERFIL ASSISTENCIAL**

Trata-se de um Hospital de "portas abertas", ou seja, oferece atendimento de Urgência/Emergência 24 horas por dia, todos os dias da semana. É referência para o atendimento de pacientes politraumatizados, queimados, urgências/emergências clínicas e cirúrgicas, além de obstétricas de alto risco, incluindo binômio mãe x filho, onde disponibiliza o atendimento por equipe multidisciplinar para o tratamento adequado ao usuário da Rede.

Atualmente possui **360** leitos de internação, todos leitos de auto-gestão, distribuídos em leitos de retaguarda para os pacientes críticos, leitos de alta complexidade, que inclui UTI Adulto, UADC, UTIN, UCINCo, possuindo também leitos de internação clínica e cirúrgica garantindo o suporte adequado aos pacientes atendidos no hospital. Vale ressaltar que a gestão disponibiliza leitos extras de internação, para suprir a demanda do Pronto-Socorro e leitos extras de UTIN, localizados no Centro Obstétrico para o atendimento dos recém-nascidos que nasceram no hospital e não tem vaga no setor UTIN do hospital e também na Rede Estadual de Saúde. Possui seu núcleo de regulação de leitos, que mantém contato diário com o Núcleo Especial de Regulação de Internação – NERI, para a transferência de pacientes fora do perfil do hospital/longa permanência e para receber pacientes da Rede.

Disponibiliza ao usuário um atendimento multidisciplinar, incluindo diversas especialidades médicas que são: Ortopedia, cirurgia plástica, oftalmologia, clínica médica, cirurgia geral, neurocirurgia, ginecologia/obstetrícia, cirurgia vascular, cardiologia, torácica, neurologia, nutrologia, cirurgia de mão, urologia, infectologia, neonatologia, geneticista, anestesia, cirurgia plástica, terapia intensiva, pneumologia e psiquiatria, e profissionais de outras áreas da saúde.



que são dentistas (cirurgião buco-maxilo-facial), fisioterapeutas, nutricionistas, enfermeiros, fonoaudiólogos, psicólogos e assistentes sociais.

O HEJSN possui serviço de ambulatório que atende os pacientes egressos do próprio hospital e a rede estadual de saúde em diversas especialidades, com vagas de consultas reguladas pelo Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames – NERCE. Além das consultas ambulatoriais, o hospital possui uma estrutura ampla para realização de exames diagnósticos. Os Exames ofertados como Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia, Endoscopia dentre outros são oferecidos ao NERCE para distribuição de acordo com a demanda apresentada pelos usuários atendidos pela rede estadual de saúde.

## MONITORAMENTO DAS METAS ASSISTENCIAIS CONTRATUALIZADAS

O Contrato de Gestão 001/2012 e seus respectivos termos aditivos estipulam metas assistenciais referentes à produção hospitalar (indicadores da parte fixa, quantitativos) e indicadores de qualidade (indicadores da parte variável, qualitativos).

O processo de Monitoramento ocorre por amostragem e envolve:

- Análise de dados do sistema MV;
- Sistema Epimed
- Análise de informações *in loco*;
- Análise de dados fornecidos via Relatório de Prestação de Contas AEBES;
- Comparativo dos dados do SISREG e Relatório enviado por e-mail pelo Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames – NERCE.

### 1-METAS QUANTITATIVAS

A análise das metas quantitativas baseia-se na produção hospitalar nas linhas previstas no Contrato de Gestão. São elas: Saídas Hospitalares, Ambulatório, Urgência e Emergência, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – Externo (SADT Externo) e Exames de Análises Clínicas. Durante o período avaliado não houve ajustes nas metas das linhas de serviços do hospital devido ao Decreto 4350-R de 1º de Janeiro de 2019 que estabelece medidas de contingenciamento e racionalização de gastos do Poder Executivo já citado acima.

- Saídas Hospitalares: Refere-se a soma do número de altas, transferências externas, óbitos hospitalares (<24 horas) e óbitos institucionais (≥ 24 horas), registradas por clínica. A principal porta de entrada para essa linha é a internação através do Pronto Socorro do Hospital.



- Ambulatório: Refere-se ao número de atendimentos realizados por consultas médicas, consultas não médicas e procedimentos ambulatoriais. A porta de entrada para este serviço é através do Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames – NERCE e para os pacientes egressos do próprio hospital.
- Urgência e Emergência: Refere-se ao número de pessoas atendidas pela triagem da Classificação de Risco no Pronto Socorro do HEJSN, incluindo o Pronto Socorro geral e os atendimentos de Urgência/Emergência das pacientes atendidas na maternidade. Esta linha disponibiliza porta de entrada aberta com o funcionamento 24 horas por dia, 7 dias da semana.
- SADT Externo: Refere-se ao quantitativo de exames complementares realizados preferencialmente para pacientes externos, isto é, pacientes regulados pelo Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames – NERCE e complementado este quantitativo para pacientes egressos do hospital.
- Exames Análises Clínicas: Refere-se ao quantitativo de exames laboratoriais ofertados para pacientes que estão em acompanhamento ambulatorial do próprio hospital.

**COMPARATIVO ENTRE METAS QUANTITATIVAS PACTUADAS E REALIZADAS DE  
FEVEREIRO/19 A JANEIRO/2020**

<b>LINHAS DE SERVIÇOS</b>	<b>QUANTIDADE PACTUADA FEV/19 A JAN/2020</b>	<b>TOTAL REALIZADO</b>	<b>% DE CUMPRIMENTO DE METAS</b>
SAÍDAS HOSPITALARES	15.552	15.775	101,43%
AMBULATÓRIO	86.700	90.635	104,54%
URGÊNCIA EMERGÊNCIA	79.512	83.535	105,06%
SADT EXTERNO	34.200	34.879	101,99%
ANÁLISES CLÍNICAS	14.400	11.383	79,05%

Fonte: Relatórios Personalizados MV e Prestação de Contas AEBES.



Para as metas quantitativas (metas de produção) no período de Fevereiro de 2019 a Janeiro de 2020 ficaram acima do pactuado, as linhas de Sidas Hospitalares, Urgência e Emergência, Ambulatório e SADT Externo. A linha de Análises Clínicas no ano alcançou a meta acima de 70%.

Entretanto, a linha de Análises Clínicas no segundo semestre do período (agosto/2019 a janeiro/2020) foi realizado ajuste a menor, uma vez que o cumprimento da meta do semestre ficou inferior a 70% do pactuado. Desse modo, de acordo com o valor de custeio da linha e o percentual atingido no período, foi realizado o desconto conforme tabela abaixo.

**Proporcional de desconto para Linha de Serviço devido ao não cumprimento de meta no 2º semestre do ano contratual.**

Total do Valor de Repasse no Semestre referente a 90% do custeio	Percentual da Linha Análise Clínicas nas Metas Quantitativas	Valor de Repasse no semestre para linha Análises Clínicas	Faixa de Pagamento por atividade realizada e valor devido	Valor a ser descontado pelo cumprimento de 66,57% da linha Análises Clínicas
R\$ 84.969.908,82	0,06%	R\$ 50.981,94	Menos que 70% do volume contratado	R\$ 15.294,58

## 2-METAS QUALITATIVAS

Os Indicadores de Qualidade são ferramentas importantes para o monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados aos pacientes pelo hospital, porém igualmente ao que se procedeu para os indicadores quantitativos de não alteração de metas também se estabeleceu para metas de qualidade.

**Os Indicadores de Qualidade vigentes de FEVEREIRO/19 A JANEIRO/20 foram:**

- **Incidência de Úlcera Por Pressão (Meta  $\leq$  14%)**

Conforme dados do Ministério da Saúde/Anvisa/Fiocruz este indicador é calculado pelo Número de Casos Novos de pacientes com UPP em um determinado período, dividido pelo número de pessoas expostas ao risco de adquirir UPP (pacientes internados) no período, vezes 100. A interpretação desse indicador é, quanto menor o valor, melhor; isso significa que menos pacientes submetidos à internação hospitalar apresentaram essa complicação clínica.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

---

CI/SESA/SERCASS/GMOCS/NEAMOS N° 027 /2020

Vitória, 10 de JUNHO de 2020.

A chefia de Núcleo Assistencial – NEAMOS

Sr<sup>a</sup> Fernanda Nascimento Gomes

Encaminhamos Relatório Assistencial **ANUAL** referente às Metas Quantitativas e Qualitativas Pactuadas no período de fevereiro/2019 a janeiro/2020, entre a SESA e a Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES, referente a Gestão do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves.

Atenciosamente,

**Comissão de Monitoramento e Avaliação para Fiscalização dos Contratos de  
Gestão do HEJSN**

**ILMA DA SILVA ROCHA**

Enfermeira membro da comissão de monitoramento

**LUCIANA DE OLIVEIRA**

Médica membro da comissão de monitoramento

**MARIANA DE SOUSA B. NETA**

Assistente Social membro da comissão de monitoramento



## ATENÇÃO AO USUÁRIO

A comissão realiza o monitoramento e a avaliação da atenção ao usuário através do indicador de satisfação do usuário – pesquisa de avaliação dos serviços prestados realizada pela OS junto aos usuários atendidos; da resolução das reclamações – registros e as tratativas das reclamações dos mesmos; e das ações/ trabalhos de humanização desempenhados conforme as diretrizes e os dispositivos preconizados pela Política Nacional de Humanização do SUS.

### Satisfação do Usuário – Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação destina-se a avaliação da percepção do usuário sobre a qualidade dos serviços prestados pelo hospital, onde os resultados são obtidos com o cálculo em % do  *muito satisfeito e satisfeito*.

Sua aferição contínua procura garantir que a instituição se preocupe com os processos que visam a satisfação do usuário através da qualidade e melhoria contínua da assistência oferecida.

META	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (% realizado)												MÉDIA
	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN/ 20	FEV/19 A JAN/20
≥ 85%	98,97	99,26	98,69	98,67	98,92	98,97	99,49	99,14	99,23	99,34	98,90	98,78	99,03%

Fonte: Prestação de Contas AEBES

Observa-se no quadro acima que a média de satisfação do usuário no ano contratual \_ 99,03%, foi superior a meta contratual pactuada.

Para o monitoramento desse indicador é realizado a abordagem de aproximadamente 10% dos clientes atendidos nos hospitais e que responderam a pesquisa de satisfação como muito satisfeito ou satisfeito, confirmando assim junto aos usuários as respectivas respostas/ satisfação.

**Resolução das Reclamações e seus respectivos tempos de resposta** - Avaliar e monitorar mensalmente o desempenho da instituição nas respostas/tratativas das reclamações dos usuários registradas na Ouvidoria da OS, tendo em vista o fortalecimento da qualidade da gestão da



atenção, levando em consideração as devidas melhorias relacionadas aos processos de trabalho gerenciais e a manutenção das boas práticas em saúde direcionadas aos usuários.

TOTAL DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO HEJSN													Total
FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN/20	FEV/19 A JAN/20	
89	76	64	45	38	46	45	49	60	28	58	67	665	

Fonte: Prestação de Contas AEBES

RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES (% realizado)													MÉDIA
META	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN/2019	FEV/19 A JAN/20
≥ 85%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fonte: Prestação de Contas AEBES

### Política Nacional de Humanização

A comissão monitora e avalia a implantação e o funcionamento dos dispositivos da Política Nacional de Humanização (PNH), dentre as ações está a participação em reuniões junto as áreas envolvidas com a atenção ao usuário da OS, enfatizando a importância de sua consolidação como uma política permanente do SUS, sendo imprescindível a sua execução no dia a dia do hospital, em qualquer ato de cuidado aos usuários, desde a porta de entrada, até os centros cirúrgicos, e envolvendo todos os atores do processo.

Dentro desse contexto seguem abaixo os principais avanços realizados pelo HEJSN. Vale ressaltar que essas ações englobam também as melhorias de processos mencionadas no item anterior – resolução das reclamações – e que estão intrinsecamente ligados a humanização:

- Pleno funcionamento do GTH – Grupo de trabalho de Humanização, tendo como atribuições: difundir os princípios norteadores da PNH (Política Nacional de Humanização); pesquisar e levantar os pontos críticos do funcionamento de cada serviço e sua rede de referência; promover o trabalho em equipes multiprofissionais, estimulando a transversalidade e a grupalidade, fortalecer e articular as iniciativas humanizadoras existentes, dentre outras;



- Flexibilização/alteração do horário da troca de acompanhantes no período da manhã, (07:00 às 09:00 h);
- Visita estendida no CTI: Acontece de 10 às 17 h com troca de 3 acompanhantes;
- Visita ampliada na internação: Acontece de 07 às 19 h, 6 visitas, uma por vez;
- Visita ampliada na maternidade: Acontece de 11 às 19 h, 4 visitas, uma por vez;
- Visita sala amarela A e B: Acontece de 10 às 11hs e 19 às 20hs;
- UTIN/UCIN – Alojamento conjunto para o pai ou mãe do bebê acompanharem o recém-nascido por 24 horas (uma pessoa por vez); Método Canguru (Atenção Humanizada ao Recém-nascido de Baixo Peso)
- Na UTQ, UADC e CTQ será avaliada pela equipe multidisciplinar do setor e quando houver indicação a liberação será realizada por escrito.
- Liberação de acompanhante para auxiliar na recuperação do paciente do CTA, após avaliação da enfermagem e serviço social;
- Ampliação dos fraldários para o total de 03 (três) – 01 na recepção do ambulatório, outro na recepção da oftalmologia e outro na recepção do Pronto Socorro
- Disponibilizado ao público a porta que dá acesso à praça interna do hospital, ambiente acolhedor, com jardim bem cuidado com um belo chafariz e capela para momento de preces/orações e reflexões pelos pacientes, trabalhadores. Esta praça atende tanto os acompanhantes, visitantes em momento de espera para visita ao familiar como para banho de sol e funciona também como espaço terapêutico aos pacientes, banhos de sol em situações avaliadas pela enfermagem e com acompanhamento do profissional da saúde ao paciente em sua situação de saúde e também aos bebês quando autorizado o banho de sol.
- Revisão contínua dos processos de trabalho com foco na humanização
- Treinamento contínuo aos profissionais com foco no atendimento humanizado;
- Ampliação e melhoria do espaço de estar dos colaboradores. No ano de 2019 foi ampliado o espaço garantindo mais lugares no 1 andar, local do antigo SAME
- Participação dos profissionais da ouvidoria e psicologia do HEJSN nas reuniões mensais da Câmara Técnica de Humanização da SESA, onde são abordados importantes temas e discussões relacionados a humanização.
- Retorno do horário de visita noturno na Sala Laranja e Vermelha – Para atendimento à PNH no entendimento de que “visita e acompanhante são pessoas que devem ser consideradas elementos integrantes do projeto terapêutico”, pois possuem evidente eficácia clínica. Horário: 20h30 às 21 h – 02 visitas com revezamento.



- Redefinição do fluxo de atendimento para o usuário que retorna ao hospital para receber medicação eletiva, com entrada no Pronto Socorro e atendimento da medicação no próprio Pronto Socorro.
  - Garantia de espaço para repouso pós procedimento Oftalmológico público Alvo: pacientes oriundos do interior
  - Criação da sala de Espera do Centro cirúrgico – Melhoria de comunicação da equipe médica (iniciou no Centro Cirúrgico)
  - Melhoria do espaço de acolhimento a família no CTI para notícia de óbito do paciente;
  - Participação do paciente/família na visita multidisciplinar;
  - Criação do "Diário do Paciente";
  - Início da reunião de acompanhante na U&E;
  - Programa Psicossocial do RH – Acolhimento as demandas psicossociais dos trabalhadores que necessitem de atendimento nesta ordem.
  - Propiciar ações contínuas para melhoria de comunicação entre equipes de saúde (Médicos, técnicos, etc.) e usuário, com o objetivo de torná-la ainda mais eficaz e humanizada:
    - 1) Avaliar continuamente a nossa postura no trato com o paciente, acompanhante, visitante e equipe de trabalho;
    - 2) Estabelecer relações empáticas no trato com o público assistido;
    - 3) Fornecer informações precisas
    - 4) Estabelecer relações de acolhimento desde a chegada do usuário ao serviço até a alta hospitalar, de maneira digna e respeitosa.
    - 5) Desenvolver atitudes assertivas e proativas no cotidiano das nossas ações.
- Uma comunicação eficaz e uma escuta qualificada entre equipes e usuários são fundamentais para um atendimento de qualidade e resolutivo, tornando o paciente um agente ativo no seu processo de recuperação.

**Projetos, programas e ações Sociais como ferramentas no atendimento de excelência aos pacientes/usuários e colaboradores:**

**Programa de Visita Infantil:** para os pacientes que demonstrem interesse de receber visita de crianças abaixo de 12 anos, em condições clínicas e psicológicas favoráveis, avaliadas pela equipe multidisciplinar, são agendadas fora das unidades de internação, estas ocorrem acompanhadas por um membro da equipe multidisciplinar, profissionais da psicologia ou serviço social conforme a necessidade.



**Projeto Bazar Solidário do Jayme:** Objetivo geral: Captar recursos financeiros, a partir de produtos oriundos de doações, visando ajudar pacientes e familiares em situações de vulnerabilidade socioeconômica, contribuindo no acompanhamento das famílias e pacientes, agilizando o processo de desospitalização.

**Saber viver:** Programas de saúde ocupacional.

**Ministério Criativo:** Musicalização e cantigas que trazem momentos de descontração e conforto aos pacientes e funcionários dos hospitais através do Grupo Voluntário Ministério Criativo. Levando o lúdico leito a leito no período noturno 01 vez por mês. Vestidos de palhaços.

**Doutores Palhaços:** Quinzenalmente, acontece aos domingos a partir das 14 horas. Os participantes do grupo vestem-se de palhaços e levam entretenimentos de forma lúdica aos pacientes, funcionários, acompanhantes e visitante. A receptividade por este trabalho de forma humanizada tem sido muito boa.

**Programa Reunião de Acompanhantes:** Objetiva potencializar e corresponsabilizar as pessoas/familiares que vão acompanhar os pacientes durante o período da internação. A equipe multidisciplinar orienta o acompanhante sobre as normas e rotinas do hospital, seus direitos e deveres. A equipe de enfermagem, quanto alguns procedimentos relacionados com o cuidado do paciente. A equipe da CCIH, quanto aos cuidados no controle da infecção hospitalar. Neste momento também aborda-se a família sobre a importância dela envolver-se na campanha de doação de sangue.

**Projeto Café Com Fé:** Auxílio através de distribuição gratuita de alimento para os acompanhantes de pacientes e próprios pacientes nos atendimentos ambulatoriais e distribuição de lanche em todas as recepções do HEJSN.

**Projeto Café Fraternal:** Desenvolvimento de Ação Social, AEBES/Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves X Instituto Autoglass, na prestação de serviços de preparo e distribuição de lanches para pacientes e acompanhantes nas unidades ambulatoriais, recepção da U&E e da maternidade do HEJSN.



**Musicalização Hospitalar:** Musicalização e cantigas que trazem momentos de descontração e conforto aos pacientes e funcionários dos hospitais através de grupos voluntários de musicalização.

**Campanhas para Doação de Sangue, Medula Óssea:** Abordagem aos pacientes e acompanhantes, fomentação sobre a importância de doação de sangue, feita diariamente leito a leito e em diversas dependências do HEJSN.

**Comemoração dos Aniversariantes:** Coordenado pela Capelania, a cada dois meses são comemorados os aniversários dos colaboradores; consta da programação um momento de celebração litúrgica com reflexão e cânticos.

**Datas comemorativas do calendário da saúde:** São comemorados: Dia Mundial da Saúde, Semana do Aleitamento Materno, Outubro Rosa, Novembro Azul, Dia da Enfermagem, Dia do Médico, SIPAT, Dia Internacional da Mulher, dentre outros.

**Projeto Tricotando com elas:** Encontro realizado com mães de bebês internados na UTIN/UCIN do Jayme. Tem como objetivo acolhê-las neste processo de hospitalização, principalmente quando prolongado. O encontro propicia a estas mães trocarem experiências, dividirem suas angústias, inseguranças e temores frente ao novo desafio. O Projeto serve como uma terapia para revigorarem suas forças, discutirem e enfrentarem suas novas realidades. São abordados temas de interesse das mães, num ambiente agradável, com didática apropriada a cada momento. O Projeto atualmente conta com 02 (duas) facilitadoras da Equipe Multidisciplinar, uma assistente social e uma psicóloga.

**Serviço de ouvidoria:** O serviço de ouvidoria funciona 24 horas com o objetivo de garantir acolhimento diferenciado e uma escuta qualificada, oferecendo oportunidade aos usuários de apresentarem suas críticas, sugestões, elogios e dúvidas. Sendo um canal de mediação de conflitos e dispositivo de humanização no serviço de saúde prestado ao cidadão.

**Voluntariado:** O voluntariado surgiu no Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves em julho de 2014 e consiste naquela pessoa que dedica parte do seu tempo e de seus dons/habilidades em favor do outro. Na instituição existem dois tipos de voluntários:

Dois exemplos de assinaturas manuscritas em tinta azul, uma mais simples e outra mais elaborada.



- Área social: São pessoas voltadas para apoio às ações sociais no âmbito do HEJSN.
- Área espiritual: São pessoas capacitadas que oferecem aos pacientes e acompanhantes o apoio espiritual por meio de orações e mensagens de força e superação.

**Capelania:** A Capelania Hospitalar consiste num ministério de apoio espiritual, e se situa no âmbito da humanização do hospital, por meio da assistência espiritual aos enfermos, hospitalizados ou não, exercendo o acolhimento e a oferta de uma palavra de conforto e um ouvir ativo, com ética e equidade, sem preconceito de raça, cor ou religião. O atendimento da Capelania é oferecido ao paciente, aos familiares, e também aos profissionais da saúde e funcionários que o desejarem.

Cabe à Capelania levar conforto às pessoas em horas de angústia, incerteza, aflição, desespero, e compartilhar o amor de Deus por meio de atitudes concretas: presença, silêncio, gestos, músicas, palavras, orações e mensagens bíblicas. Faz-se presente, também, nos momentos de alegria, quando há vitórias a serem celebradas, por exemplo: restabelecimento da saúde, aniversário, etc.

A Capelania da AEBES é um trabalho organizado e dirigido por uma equipe de capelães devidamente formados e capacitados para atender às demandas com ética e equidade, focados no paciente e em consonância com a equipe multidisciplinar.

**Projeto Doce Elogio:** É o reconhecido através do cliente a excelência do atendimento ao colaborador. Este projeto tem a finalidade de estruturar e ser um canal de ligação entre a comunidade e o hospital, fortalecendo a assistência humanizada. Onde o colaborador elogiado recebe um cartão com o elogio do paciente e/ou acompanhante com um bombom, gerando um reconhecimento pelo bom trabalho prestado.

**Projeto Socioeducativo Jayme Itinerante:** Olhar além dos muros de uma Organização, zelando pela comunidade do entorno, traz boa convivência, melhora a imagem do negócio tanto interna quanto externamente e nos permite praticar o exercício da cidadania. É um Projeto Socioeducativo, e de responsabilidade social idealizado para promover educação e promoção da saúde explorando temas ligados a prevenção de várias doenças e assuntos relacionados à saúde pública da população a ser atendida.

O Projeto Jayme Itinerante é um dos projetos de apoio às ações sociais voltadas para crianças, adolescentes, jovens e adultos em parceria com outras instituições e voluntários e visa promover



educação e promoção da saúde de forma preventiva, explorando temas ligados a prevenção de várias doenças e assuntos de interesse para a comunidade a ser assistida.

O Projeto Socioeducativo Jayme Itinerante vem representar uma nova etapa dentro do HEJSN, onde se busca parcerias com outras instituições para sua execução. O Projeto é de fundamental importância para todo segmento da nossa sociedade. O Jayme Itinerante insere-se no contexto dentro de uma visão de multiplicador de práticas preventivas de várias ordens: Luta Contra Queimadura, gravidez na adolescência, doação de órgãos, doação de sangue, drogas, bullying, luto, doenças sexualmente transmissíveis, tuberculose entre outros.

O projeto possibilita ao profissional de saúde e outros parceiros sair de dentro das nossas instituições e de forma itinerante levarmos até a comunidade, ações preventivas através do conhecimento que muito vem a contribuir para que muitas doenças não sejam só tratadas quando chegarem ao HEJSN ou em outras instituições de saúde, mas, minimizadas através de ações preventivas. O objetivo é semearmos e multiplicarmos ações preventivas para reduzir este quadro de saúde pública e cumprirmos o nosso papel exercendo nossa cidadania.

Vitória 10 de junho de 2020.

**Núcleo Especial de Avaliação e Monitoramento das Organizações Sociais – HEJSN**

IARA CRISTINA LAGE

Enfermeira membro da comissão de  
monitoramento

LUCIANA APARECIDA DE OLIVEIRA

Médica membro da comissão de monitoramento

ILMA DA SILVA ROCHA

Enfermeira membro da comissão de  
monitoramento

MARIANA DE SOUSA BARCELLOS NETA

Assistente social membro da comissão de  
monitoramento



ANEXO 1

QUADRO DEMONSTRATIVO ANUAL DAS METAS QUANTITATIVAS

Resultado Anual – Fevereiro de 2019 a Janeiro 2020					
SERVIÇOS	Meta Anual	realiz. 1º Sem.	realiz. 2º Sem.	realiz. Ano	% de alcançado
<b>SAÍDAS HOSPITALARES</b>	15.552	8.012	7.763	15.775	<b>101,43</b>
Clínica Médica	5.052	3.367	3.308	6.675	132,13
Clínica Cirúrgica	5.052	1.867	1.876	3.743	74,09
Clínica Obstétrica	3.840	2.007	1.752	3.759	97,89
CTQ	240	119	129	248	103,33
UTI Neonatal	1.368	652	698	1.350	98,68
<b>URGÊNCIA/ EMERGÊNCIA</b>	79.512	42.811	40.724	83.535	<b>105,06</b>
<b>ANÁLISES CLÍNICAS</b>	14.400	6.590	4.793	11.383	<b>79,05</b>

ANO 2019			
SERVIÇOS	META ANUAL	TOTAL	
		realizado	%
<b>AMBULATÓRIO*</b>	<b>86.700</b>	90.635	<b>104,54</b>
Consultas Médicas Follow Up	40.200	35.672	88,74
Consultas Não Médicas Follow Up	4.080	4.165	102,08
Procedimentos Follow Up	25.200	39.411	156,39
Oftalmo Refração	7.200	1.701	23,63
Oftalmo Petrígeo	3.000	2.673	89,10
Oftalmo Retina	720	784	108,89
Capsulotomia Yag Laser	300	381	127,00
Retinografia Colorida Binocular	1.800	322	17,89
Angio Fluorescência	1.200	592	49,33
Cirurgia de Pterígio	3.000	2.341	78,03
<b>SADT EXTERNO</b>	<b>34.200</b>	34.879	<b>101,99</b>
Tomografia	2.520	2.876	114,13
Raio X contrastado	180	119	66,11
Raio X simples	7.980	9.564	119,85
Endoscopia/colonoscopia	6.600	6.807	103,14
Ultrassonografia	3.600	3.004	83,44
Ecocardiograma	4.200	3.548	84,48
Eco Doppler	3.000	3.499	116,63
Ressonância Magnética	6.000	5.364	89,40
Angiorressonância	120	98	81,67