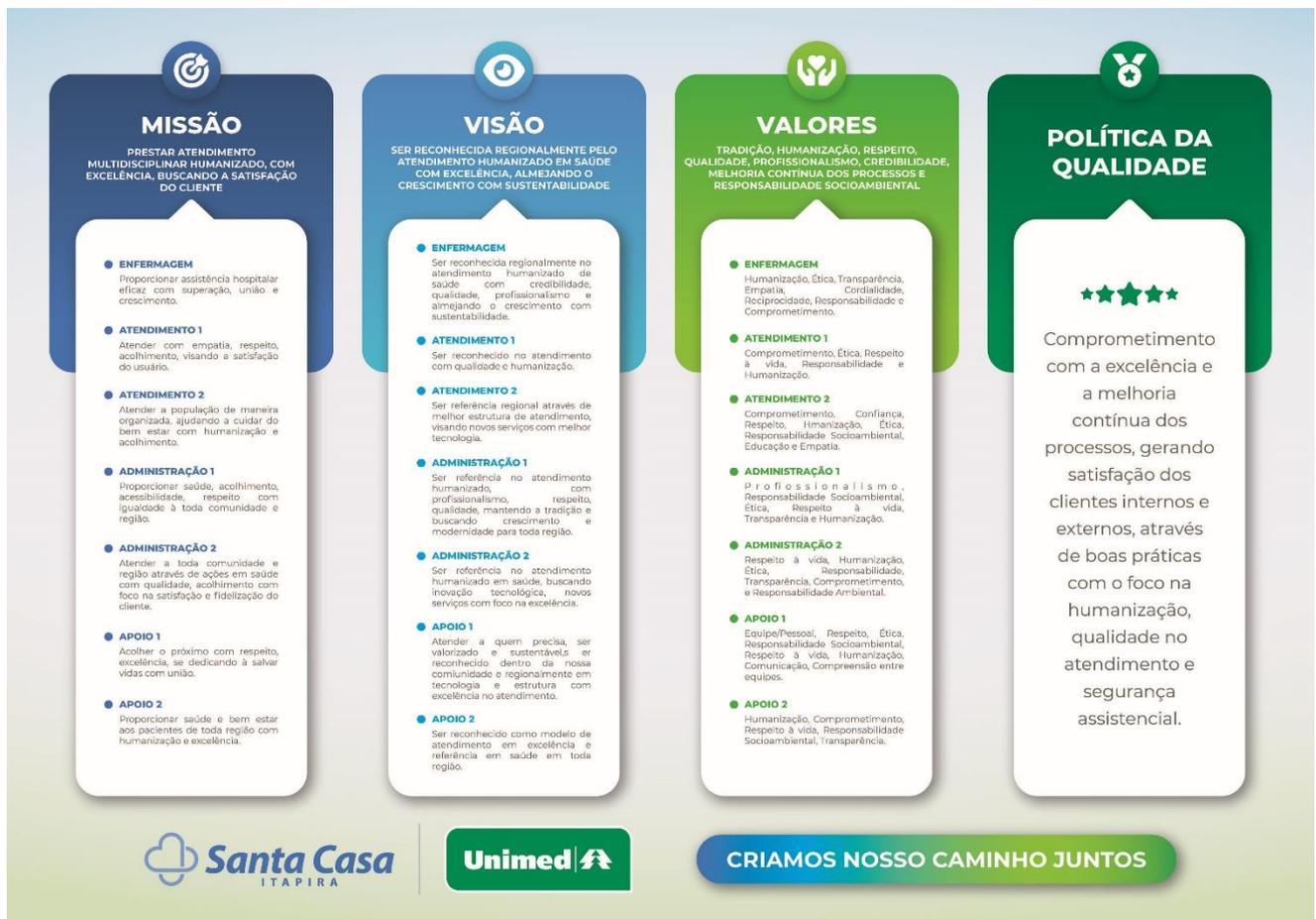


Relatório de Atividades



Exercício 2022

01 - Identidade empresarial



MISSÃO

PRESTAR ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR HUMANIZADO, COM EXCELÊNCIA, BUSCANDO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- ENFERMAGEM**
Proporcionar assistência hospitalar eficaz com superação, união e crescimento.
- ATENDIMENTO 1**
Atender com empatia, respeito, acolhimento, visando a satisfação do usuário.
- ATENDIMENTO 2**
Atender a população de maneira organizada, ajudando a cuidar do bem estar com humanização e acolhimento.
- ADMINISTRAÇÃO 1**
Proporcionar saúde, acolhimento, acessibilidade, respeito com igualdade à toda comunidade e região.
- ADMINISTRAÇÃO 2**
Atender a toda comunidade e região através de ações em saúde com qualidade, acolhimento com foco na satisfação e fidelização do cliente.
- APOIO 1**
Acolher o próximo com respeito, excelência, se dedicando à salvar vidas com união.
- APOIO 2**
Proporcionar saúde e bem estar aos pacientes de toda região com humanização e excelência.

VISÃO

SER RECONHECIDA REGIONALMENTE PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO EM SAÚDE COM EXCELÊNCIA, ALMEJANDO O CRESCIMENTO COM SUSTENTABILIDADE

- ENFERMAGEM**
Ser reconhecida regionalmente no atendimento humanizado de saúde com credibilidade, qualidade, profissionalismo e almejando o crescimento com sustentabilidade.
- ATENDIMENTO 1**
Ser reconhecido no atendimento com qualidade e humanização.
- ATENDIMENTO 2**
Ser referência regional através de melhor estrutura de atendimento, visando novos serviços com melhor tecnologia.
- ADMINISTRAÇÃO 1**
Ser referência no atendimento humanizado, com profissionalismo, respeito, qualidade, mantendo a tradição e buscando crescimento e modernidade para toda região.
- ADMINISTRAÇÃO 2**
Ser referência no atendimento humanizado em saúde, buscando inovação tecnológica, novos serviços com foco na excelência.
- APOIO 1**
Atender a quem precisa, ser valorizado e sustentável, ser reconhecido dentro da nossa comunidade e regionalmente em tecnologia e estrutura com excelência no atendimento.
- APOIO 2**
Ser reconhecido como modelo de atendimento em excelência e referência em saúde em toda região.

VALORES

TRADIÇÃO, HUMANIZAÇÃO, RESPEITO, QUALIDADE, PROFISSIONALISMO, CREDIBILIDADE, MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

- ENFERMAGEM**
Humanização, Ética, Transparência, Empatia, Credibilidade, Reciprocidade, Responsabilidade e Comprometimento.
- ATENDIMENTO 1**
Comprometimento, Ética, Respeito à vida, Responsabilidade e Humanização.
- ATENDIMENTO 2**
Comprometimento, Confiança, Respeito, Humanização, Ética, Responsabilidade Socioambiental, Educação e Empatia.
- ADMINISTRAÇÃO 1**
Profissionalismo, Responsabilidade Socioambiental, Ética, Respeito à vida, Transparência e Humanização.
- ADMINISTRAÇÃO 2**
Respeito à vida, Humanização, Ética, Responsabilidade, Comprometimento, e Responsabilidade Ambiental.
- APOIO 1**
Equipe/Pessoa, Respeito, Ética, Responsabilidade Socioambiental, Respeito à vida, Humanização, Comunicação, Compreensão entre equipes.
- APOIO 2**
Humanização, Comprometimento, Respeito à vida, Responsabilidade Socioambiental, Transparência.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Comprometimento com a excelência e a melhoria contínua dos processos, gerando satisfação dos clientes internos e externos, através de boas práticas com o foco na humanização, qualidade no atendimento e segurança assistencial.




CRIAMOS NOSSO CAMINHO JUNTOS

02 – Nossa História

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Itapira, instituição filantrópica, foi fundada em 24 de dezembro de 1899, com a finalidade de servir a comunidade Itapirense e “manter um hospital exercitando a caridade”. E no dia 1º de janeiro de 1900 aprovou-se o Compromisso da Irmandade elegendo-se a mesa diretora com quarenta e duas pessoas, tendo como primeiro Provedor da Instituição o Dr. Francisco de Paula Moreira Barbosa.

Esse “Compromisso” era na verdade, os estatutos regimentais da Santa Casa, composto de 13 títulos e 106 artigos.

Em 2 de julho de 1908 inaugurou-se o primeiro pavilhão do hospital, que por volta de 1915 teve seus demais pavilhões concluídos. Em 1961 iniciou-se um processo de estruturação da Santa Casa que teve seus prédios demolidos, e construídos novos edifícios para aumentar os números de leitos e melhorar o atendimento à população.

Desde sua fundação, a Santa Casa de Itapira tem proporcionado inúmeros benefícios na área da saúde, garantindo um atendimento de ótima qualidade à população.

Conselho Deliberativo

Mesa Administrativa Biênio 2021/2023

PROVEDOR- Jurgen Alexander Bochat

VICE-PROVEDOR(A)- Rafael Marcatti Leal

PRIMEIRO SECRETÁRIO- Milton César Olympio

SEGUNDO SECRETÁRIO- Paula Magalhães

PRIMEIRO TESOUREIRO- Cláudio Aparecido Samogin

SEGUNDO TESOUREIRO- Ailton Cardoso

1º MESÁRIO- Marco Aurélio Rotoly

2º MESÁRIO- Giulliano Monteiro Reis

3º MESÁRIO- Carlos Mário Stevanatto Marangão

1º SUPLENTE DE MESÁRIO- Maria Ângela Nogueira Brait

2º SUPLENTE DE MESÁRIO- Breitner Louzada Lúcio

3º SUPLENTE DE MESÁRIO- Maurício Sabbag Law

4º SUPLENTE DE MESÁRIO- Leila Aparecida Nicolai dos Santos

5º SUPLENTE DE MESÁRIO- Ana Rita Amorim Iamarino

Conselho Fiscal

HÉLIO CITRANGULO

VALDIR BERNARDO DE SOUZA

VLADISLAV SIQUEIRA

SUPLENTE- CAMILO CÉSAR GALIZONI BERTINI

SUPLENTE- SIDNEY ALBERTO SCARPIONI

03 - A Santa Casa de Hoje

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Itapira é hoje um **Hospital Filantrópico Geral** de médio porte, com 53 leitos destinados à assistência médico-hospitalar, atendendo também cidades vizinhas e do sul de Minas.

Instalada em uma área total de 16.000 m², com aproximadamente 12.400 m² de área construída, conta também com uma equipe profissional de 120 médicos no seu Corpo Clínico e 231 funcionários.

A Santa Casa destaca-se pelo atendimento clínico, cirúrgico e obstétrico; atendimentos em Urgência e Emergência e U.T.I. Adulto. Mantém ambulatórios em Ortopedia e Dor Crônica e mais 16 especialidades em seu Centro de Especialidades Médicas. Em parceria com o município, disponibiliza profissionais para o atendimento ao CAPS (Centro de Apoio Psico Social), além de Convênio com a Secretaria Municipal de Saúde para atendimento de forma gratuita na UTI,

pacientes encaminhados pelo serviço de saúde municipal, assim como a realização de exames de diagnóstico de forma eletiva. Conta ainda com serviços diagnósticos na área de análises clínicas, endoscopia e imagem. No ano de 2022, iniciamos parceria, através de convênio, com a Prefeitura de Serra Negra para realização de exames e procedimentos cirúrgico encaminhados pelo município.

Nesse ano, estruturamos o serviço de atendimento de urgência e emergência no Pronto Socorro, através da adequação física da estrutura, que contribuiu para um atendimento mais adequado, acolhedor e humanizado, além de facilitar a logística da assistência. Reforçamos a equipe médica através da contratação de mais um médico clínico e um exclusivo para pediatria, em atendimento a uma demanda específica para esta faixa etária.

04 - Indicador Hospitalar

INDICADOR DE NÚMERO DE CIRURGIAS														
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média
2019	234	268	232	211	230	206	280	301	252	279	284	225	3.002	250
2020	290	251	179	109	118	217	236	250	219	255	231	178	2.533	211
2021	197	243	208	198	221	143	195	244	203	223	260	211	2.546	212
2022	221	223	245	253	260	222	239	251	230	260	245	130	2.779	232

INDICADORES DE NÚMERO DE PARTOS														
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média
2019	26	31	28	23	32	21	24	32	16	12	25	24	294	25
2020	24	17	23	22	21	35	16	14	16	15	14	19	236	20
2021	14	24	28	13	17	14	21	21	21	13	11	18	215	18
2022	14	12	14	11	12	15	18	15	22	23	15	12	183	15

INDICADOR DE NÚMERO DE INTERNAÇÕES														
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média
2019	305	306	299	296	292	256	284	311	259	287	288	286	3.469	289
2020	317	253	211	160	193	234	249	227	210	247	212	221	2.734	228
2021	230	268	237	217	265	242	203	270	266	228	240	237	2.903	242
2022	282	245	273	252	258	308	315	356	352	355	305	304	3.605	300

INDICADOR DE NÚMERO DE CIRURGIAS														
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média
2019	234	268	232	211	230	206	280	301	252	279	284	225	3.002	250
2020	290	251	179	109	118	217	236	250	219	255	231	178	2.533	211
2021	197	243	208	198	221	143	195	244	203	223	260	211	2.546	212
2022	221	223	245	253	260	222	239	251	230	260	245	130	2.779	232

TAXA DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR													
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
2019	1,84	1,8	1,86	1,79	1,6	2,35	2,15	2,01	1,86	1,64	1,66	1,7	1,87
2020	1,43	1,77	2,18	1,91	1,68	2,03	1,43	1,6	1,74	1,75	1,78	1,86	1,76
2021	1,87	1,96	2,51	2,67	2,66	3,27	3,15	1,96	2,03	1,79	2,14	1,75	2,31
2022	2,45	2,32	2,2	2,49	2,4	2,4	2,2	1,8	1,9	2	2	2,2	2,20

TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR													
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
2019	40%	43%	41%	41%	33%	43%	41%	43%	36%	32%	36%	35%	39%
2020	37%	31%	30%	21%	22%	33%	23%	23%	23%	30%	28%	30%	28%
2021	32%	41%	39%	44%	49%	54%	44%	35%	37%	31%	35%	30%	39%
2022	41%	42%	36%	43%	40%	43%	42%	37%	41%	43%	37%	40%	40%

INDICADORES DE GESTÃO - Nº DE ATENDIMENTOS DO PRONTO SOCORRO																
	ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%	MÉDIA
Adulto	2019	2.978	2.724	3.432	3.625	3.884	4.030	3.407	3.692	3.708	3.928	3.263	3.483	42.154	80%	3.513
Pediatria		510	522	840	999	1.122	1.130	689	912	1.013	1.073	838	832	10.480	20%	873
TOTAL		3.488	3.246	4.272	4.624	5.006	5.160	4.096	4.604	4.721	5.001	4.101	4.315	52.634		4.386
Adulto	2020	3.200	2.981	2.807	1.253	1.272	1.431	1.630	1.723	1.854	2.056	2.110	2.447	24.764	85%	2.064
Pediatria		645	690	605	145	161	172	225	272	336	347	368	389	4.355	15%	363
TOTAL		3.845	3.671	3.412	1.398	1.433	1.603	1.855	1.995	2.190	2.403	2.478	2.836	29.119		2.427
Adulto	2021	2.548	2.029	2.259	2.141	2.628	3.041	2.453	2.249	2.167	2.497	3.020	3.321	30.353	84%	2.529
Pediatria		434	334	260	222	309	317	298	426	529	753	962	798	5.642	16%	470
TOTAL		2.982	2.363	2.519	2.363	2.937	3.358	2.751	2.675	2.696	3.250	3.982	4.119	35.995		3.000
Adulto	2022	4.870	2.653	3.155	3.535	4.560	4.420	3.701	3.740	3.459	3.446	3.610	3.623	44.772	80%	3.731
Pediatria		815	513	1.087	1.164	1.283	1.173	780	989	917	985	918	779	11.403	20%	950
TOTAL		5.685	3.166	4.242	4.699	5.843	5.593	4.481	4.729	4.376	4.431	4.528	4.402	56.175		4.681

05 – Indicadores Recursos Humanos

Horas de Treinamento: 106hs:25m

Setores participantes:

- Higiene e Limpeza;
- Agência Transfusional;
- Enfermagem;
- Farmácia;
- Lavanderia;
- Recepção;
- Geral.

Quadro de pessoal – 12/2022

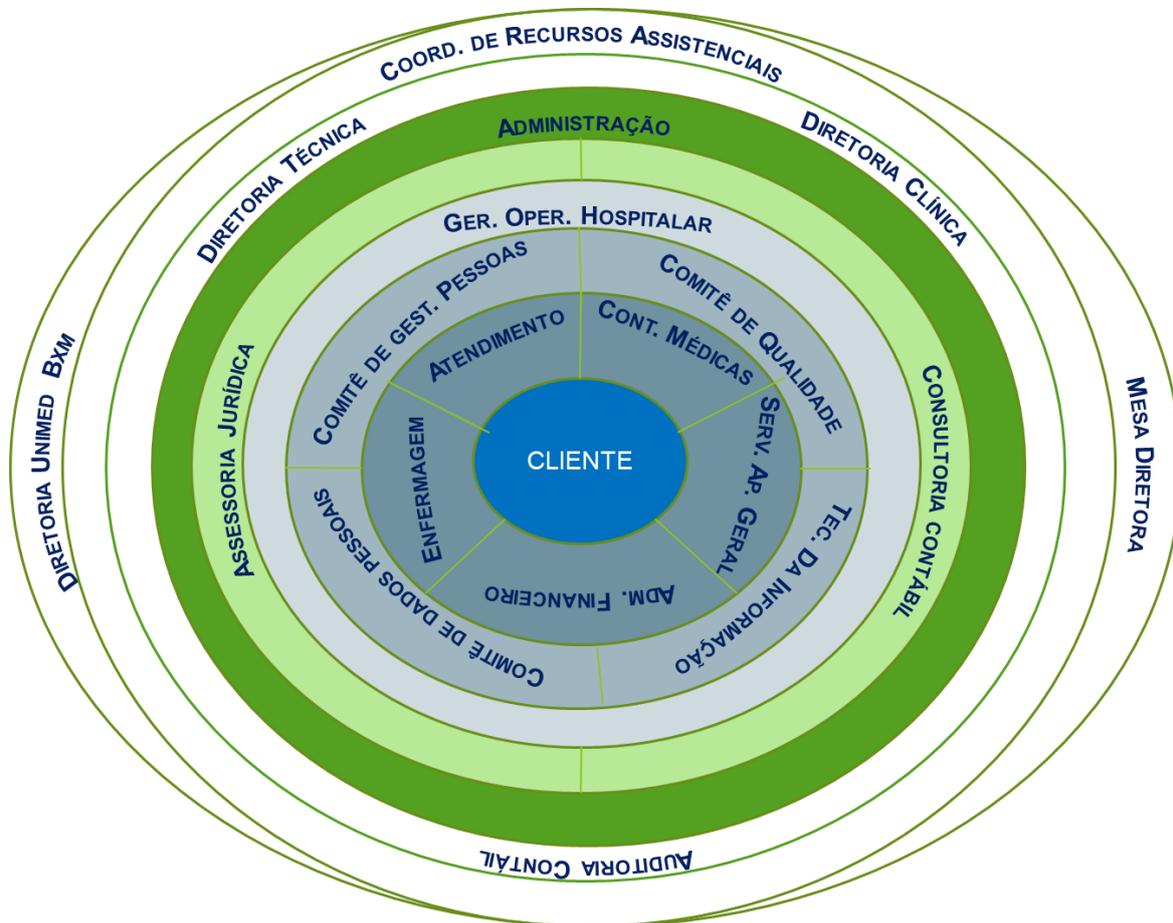
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITAPIRA QUADRO DE PESSOAL - DEZEMBRO - 2022										
Setor	Variação	Quadro aprovado	Quadro atual	Salário Base	Adicionais	Remuneração	Encargos Sociais	Benefícios Sociais	Custo Total	Líquido Folha
01 - Administração	0	2	2	12.691	337	13.028	5.187	455	18.671	10.254
02 - Recepção	0	18	18	31.154	6.715	37.869	15.078	4.216	57.164	34.741
03 - Serviço Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04 - Limpeza	0	20	20	29.581	7.315	36.896	14.691	4.360	55.947	33.905
05 - CAPS	0	14	14	37.866	5.800	43.666	17.387	3.133	64.186	37.809
06 - Manutenção	0	6	6	13.876	2.168	16.044	6.388	1.319	23.750	14.396
07 - Lavanderia	0	9	9	13.684	2.767	16.451	6.550	1.962	24.963,84	15.117
08 - Nutrição	0	14	14	23.422	4.386	27.808	11.073	3.057	41.938	25.229
09 - Farmácia	0	17	17	38.610	7.556	46.166	18.382	3.876	68.424	41.275
10 - Maternidade	0	14	14	33.833	6.730	40.563	16.151	3.362	60.076	36.476
11 - Radiologia	0	6	6	15.597	6.997	22.594	8.996	1.815	33.406	19.546
12 - Enfermaria	1	22	23	57.768	13.946	71.714	28.555	5.059	105.327	63.737
13 - Centro Cirúrgico	0	11	11	25.139	6.889	32.028	12.753	2.487	47.268	28.622
14 - Pronto Socorro	0	21	21	48.647	15.635	64.281	25.595	4.898	94.775	57.282
15 - Esterilização	0	2	2	4.293	859	5.152	2.051	439	7.642	4.699
16 - UTI	0	24	24	60.365	15.064	75.428	30.033	5.283	110.745	67.015
17 - Pronto Socorro (Gripário)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 - Hemodiálise	(1)	2	1	2.147	429	2.576	1.026	219	3.821	2.349
19 - UTI COVID-19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20 - Administração de Enfermagem	0	1	1	6.222	364	6.585	2.622	299	9.506	5.203
21 - SCIH	0	1	1	3.785	696	4.481	1.784	223	6.488	3.800
22 - Atendimento	0	5	5	12.869	1.518	14.388	5.729	1.101	21.218	12.780
23 - Financeiro	0	4	4	14.631	675	15.306	6.094	890	22.290	13.047
24 - Almoxarifado	0	2	2	3.863	675	4.537	1.807	509	6.853	4.158
25 - Administração de pessoal	0	2	2	5.360	337	5.698	2.269	512	8.478	5.179
26 - Compras	0	2	2	4.430	675	5.105	2.033	439	7.577	4.658
27 - Faturamento	0	8	8	20.185	1.580	21.766	8.666	1.905	32.337	19.510
28 - Tecnologia da Informação	0	2	2	7.560	337	7.898	3.145	446	11.488	6.608
29 - Qualidade	0	2	2	5.660	701	6.361	2.533	442	9.335	5.543
Total Global c/ reajuste	0	231	231	533.235	111.153	644.388	256.578	52.708	953.674	572.937

Total de funcionários – 231 em 31/12/2022

Organograma Organizacional – 12/2022

Organograma foi estruturado com foco no cliente. Os Processos internos serão estruturados considerando a visão do “SERVIR”. A Diretoria da Santa Casa de Itapira e da Unimed Regional da Baixada Mogiana, servem a alta direção que, conseqüentemente servirá o próximo estágio da estrutura

e assim por diante até que todos, de forma estruturada, sirvam o “CLIENTE”, conforme demonstramos abaixo:



CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

Ações e Melhorias Realizadas Através Da CIPA Gestão 2022

- Orientação junto aos médicos sobre desparamentar ao sair do Centro Cirúrgico, evitando contaminações;
- Projeto de monitorização e conscientização da importância no cumprimento da NR32;
- Atualização dos mapas de risco;
- Readequação do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e Programa de Prevenção de Riscos Ambientais PPRA conforme nova lei;

- Troca de lâmpada da lavanderia;
- Conserto da torcedora da lavanderia;
- Aquisição de capas de chuva para as colaboradoras enquanto os toldos não ficam prontos;
- Reorientação da equipe do Centro Cirúrgico quanto ao descarte adequado dos materiais;
- Treinamento de biossegurança em fevereiro aplicado pela Silvia enfermeira do CCIRAS e membro da CIPA devido à grande quantidade de acidentes com perfuro cortantes;
- SIPAT - Colaborador campeão -Time campeão, copa do mundo do Catar 2022, objetivo é motivar os colaboradores, buscando proporcionar saúde física e mental e entrega de Kit's balde de pipoca e copo neon para colaboradores e terceiros que trabalham na Santa Casa.

06 – Serviços Disponíveis

Especialidades Médicas

A Santa Casa de Itapira possui Corpo Clínico formado por 120 médicos que prestam atendimento nas especialidades de:

- Angiologia
- Anestesia
- Buco-Maxilo
- Cardiologia
- Clínica Geral
- Cirurgia Vascular
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Cabeça e Pescoço
- Cirurgia do Aparelho Digestivo
- Cirurgia Geral
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia/Obstetrícia
- Hematologia

- Infectologia
- Mastologia
- Nefrologia
- Neurofisiologia
- Neurologia
- Neurocirurgia
- Oncologia
- Otorrinolaringologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Oftalmologia
- Patologia/Citologia
- Pediatria Clínica
- Pneumologia
- Proctologia
- Psiquiatria
- Radiologia
- Reumatologia
- Terapia Intensiva Adulto
- Urologia

Serviços de Assistência e Apoio Técnico

- Serviço de Enfermagem
- Serviço de Prontuário de Pacientes
- Serviço de Nutrição e Dietética
- Serviço de Higiene Hospitalar
- Central de Processamento de Materiais e Esterilização
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Fisioterapia
- Lavanderia Hospitalar
- Tecnologia da Informação
- Farmácia Hospitalar
- Agência Transfusional
- Recepção
- Suprimentos
- Hotelaria

- Ouvidoria
- Manutenção Hospitalar

Serviços Auxiliares de Diagnóstico Terapêutico (SADT)

- Laboratório de análises clínicas
- Fisioterapia motora e respiratória
- Hemoterapia
- Diagnóstico por imagem:
 - Tomografia
 - Ultrassonografia
 - Radiologia
 - Densitometria Óssea
 - Mamografia
 - Endoscopia digestiva
 - Eletroencefalograma
 - Eletroneuromiografia
 - Polissonografia

Serviços de Métodos Gráficos

- Eletrocardiograma
- Ecodopplercardiograma

Ambulatórios

- Cardiologia
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Oncológica
- Clínica da Dor
- Clínico Geral
- Dermatologia
- Feridas CCIH
- Hematologia
- Ginecologia
- Mastologia
- Neurologia/Neurocirurgia

- Nefrologia
- Infectologia
- Pediatria
- Proctologia
- Psicologia
- Psiquiatria
- Oftalmologia
- Oncologia/Oncocirurgia
- Ortopedia
- Urologia

Pronto Atendimento

- Adulto e infantil

Convênios atendidos:

- Bradesco Saúde
- Cabesp
- Cassi
- Cesp
- Coopus
- Economus
- Geap
- Nosamed
- PAMS
- Porto Seguro
- Postal Saúde
- Premiun Saúde
- Sul América
- Unimed

07 – Filantropia

Ações Desenvolvidas:

1. Leito Gratuito de UTI

É disponibilizado aos usuários do SUS 03 leitos gratuitos de UTI adulto para pacientes clínicos encaminhados do serviço de saúde do município, abrangendo materiais, medicamentos e exames de imagem.

2. Quantidade de Atendimento

Tipo	Total
Nº Diárias UTI	1.093
Nº Exames	9.121
Nº atendimentos Ambulatoriais	0
Nº atendimentos Pronto Socorro	8
Nº Diárias Enfermaria	6
Nº Procedimentos	0

08 – Ações de Melhoria:

- Abertura de novas especialidades médicas e ampliação do corpo clínico;
- Definição do Planejamento Estratégico e suas ações;
- Mudança de conceito de parceria com terceiros objetivando ganhos e qualidade no serviço;
- Novas especialidades no Centro de Especialidades Médicas;
- Ações de Marketing;
- Adequação do quadro de pessoal;
- Revitalização da Fachada do Hospital;
- Criação do Escritório de Qualidade;
- Projeto Cristália – Doação de Placentas;
- Implantação de novos módulos do sistema Warelina;
- Início de implantação da Comissão de Medicamentos e Materiais;
- Abertura de atendimento pediátrico no Pronto Socorro;
- Adequação da estrutura física do Pronto Socorro;

- Conquista da Certificação CEBAS;
- Análise e tratamento de dados referentes aos retornos de consulta no Pronto Socorro;
- Início de reforma e adequações estruturais do Centro Cirúrgico;
- Criação do Comitê de Privacidade de Dados;
- Aquisição de telefonia móvel para uso corporativo em diversos setores;
- Compra de diversos frigobares para melhoria dos apartamentos;
- Início do serviço de Hemoterapia.

09 – Ações Desempenhadas:

- Reuniões semanais entre setores técnicos e administração;
- Implantação e tratamento de não conformidades, evitando danos ao paciente na assistência, tomando ações corretivas;
- Revisão de processos visando otimização dos trabalhos;
- Readequação da estrutura hospitalar com finalidade de melhoria no acolhimento ao paciente e dos profissionais.

10 – Projeto “Convem”

O projeto “Convem” foi idealizado em 2022 considerando etapas de trabalho, conforme o planejamento de ações voltadas ao Cliente e Sociedade previstas na Matriz Estratégica do Hospital. A princípio iniciamos com parcerias, através de “Convênio Municipal” com a cidade de Itapira e região.

Parceria com o Município de Itapira:

- Convênio CAPS;
- Oferta de 3 Leitos Gratuitos na UTI;
- Convênio para realização de exames de imagem;
- Parceria com ETEC através de convênio para recepção de estagiários do curso de técnico em Enfermagem;

Parceria com Município de Serra Negra:

- Convênio para realização de procedimentos cirúrgicos e diagnósticos.

12 – Plano Estratégico período 2022 a 2026

Foi desenvolvido o Plano Estratégico da Instituição para o referido período, considerando a possibilidade de destacar a estrutura de organização dos objetivos empresariais, formatando a integração das equipes de trabalho, objetivando o ato de servir o “CLIENTE” final. Segue abaixo, o quadro da Matriz Estratégica demonstrando o caminho a ser trilhado.

  MATRIZ DE DESDOBRAMENTO (2022-2026)						
Missão:	PRESTAR ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR HUMANIZADO, COM EXCELENCIA, BUSCANDO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE.					
Visão :	SER RECONHECIDA REGIONALMENTE PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO DE SAÚDE COM EXCELÊNCIA, ALMEJANDO O CRESCIMENTO COM SUSTENTABILIDADE.					
Crenças e Valores:	TRADIÇÃO, HUMANIZAÇÃO, RESPEITO, QUALIDADE, PROFISSIONALISMO, CREDIBILIDADE, MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.					
PERSP.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	FATORES CRÍTICOS SUCESSO	INDICADORES	META
FINANCEIRA	Assegurar o crescimento com sustentabilidade econômica, considerando os fatores de influência nas receitas e despesas.	Orçamento financeiro por competência	Resultado positivo de 5% médio mês	Aumentar os ganhos com os serviços existentes e reduzir custos até o patamar que não comprometa os processos.	Análise mensal do resultado operacional por competência	R\$100.000 mil mês de resultado positivo.
	Otimizar despesas para produzir mais com os recursos disponíveis	Orçamento financeiro por competência	R\$100.000 mil mês de resultado positivo.	Fazer gestão das contas de despesa com o intuito de racionalizar e simplificar os processos.	Mapa orçamentário por área	Propor redução sem comprometer o serviço.
	Busca contínua da independência financeira da Unimed bxm	Conta corrente de empréstimo mensal.	Zero	Gestão das contas	Mapa orçamentário por área	Zero de dependência.
CLIENTES	Melhorar os serviços existentes (incluindo aspectos físicos e tecnológicos)	Pesquisa de satisfação do cliente	Metas de acordo com os itens de relevância.	Otimizar o atendimento, hotelaria e processos.	Pesquisa de satisfação do cliente	Metas de acordo com os itens de relevância.
	Melhorar o atendimento no Pronto Socorro e processo de internação.	Número de consultas no PS, separado Unimed, Particulares, Benefícios e Outros Convênios e geral por horário.	160 Consultas por dia e obter 4% de internação	Otimizar o processo de assistências, consultas internações e hotelaria.	Índice de satisfação do cliente. Controle das desistências e número de internações via PS e retornos	Desistência - 1% Internação 4%e Retorno admissível: 2 vezes
	Inovações em atendimentos diferenciados	Mapeamento dos serviços existentes x inovações	Estabelecer após mapear todos os serviços	Estudo da viabilidade de cada serviço	Taxa de retorno	Satisfação do cliente com o serviço implantado (95%)
PROCESSOS	Mapear e melhorar os processos de trabalho buscando eficiência e implantar ferramentas de controle e avaliação de desempenho	Mapa de indicadores	Melhoria contínua	Avaliação dos indicadores e tomada de decisão	Comparativo por períodos	Melhoria contínua
	Implantar a informatização dos processos de trabalho no Wareline	Efetuar o mapa de processos para indicar	Melhoria contínua	Obter os recursos de equipamentos e materiais necessários para implantação.	Número de processos implantados x mapeados	Melhoria contínua
SOCIEDADE	Melhorar a imagem da Santa Casa junto a sociedade	Pesquisa de imagem	Identificar os pontos de melhorias e estabelecer as metas	Avaliação dos pontos de melhorias e implantar programa de soluções	Monitoramento da satisfação do Cliente	Melhora dos indicadores da pesquisa
	Criação de projetos de atendimentos e cursos gratuitos para a população.	Resultado de satisfação dos eventos	2 eventos a cada 6 meses	Programação anual de eventos e divulgação.	Número de participação	Índice de satisfação >90%
ASSOAS	Zelar por um clima organizacional satisfatório e transparente	PSI-Pesquisa de satisfação interna	Identificar o índice de satisfação	Analisando os pontos críticos da PSI implantar programa de soluções.	PSI-Pesquisa de satisfação interna	Índice de satisfação >90%

13 – Indicador Econômico

Segue o quadro abaixo, demonstrando o comparativo do DRE – Demonstrativo de Resultado contábil

Em reais mil

	2018	2019	2020	2021	2022
RECEITAS	13.473	14.759	11.540	20.317	20.612
Unimed	8.597	8.767	7.039	13.160	14.421
Particulares	1.812	1.974	1.824	3.339	2.538
Outros Convênios	1.823	2.764	1.231	1.874	2.226
Subvenções	591	640	974	1.507	957
Outras	649	614	472	437	470
DESPESAS	14.771	15.349	16.605	20.700	21.310
Pessoal	7.024	7.380	8.180	9.543	9.828
Honorários Médicos	2.868	2.810	3.323	4.092	4.277
Mat./ Med.	2.909	3.444	3.232	5.080	5.116
Outras Despesas	1.970	1.715	1.870	1.985	2.089
RESULTADO	-1.298	-590	-5.064	-383	-698
Qtde. Procedimentos					
Consultas P.S.	40.261	38.342	23.744	29.398	44.558
Diárias Enfermaria	6.229	6.006	3.687	5.533	6.366
Diárias U.T.I.	1.239	1.095	781	2.032	1.585
Taxa Centro Cirúrgico	5.295	5.483	4.482	4.690	5.257

14 – Conclusão Final

Concluimos o presente relatório, considerando o Plano Diretor da Instituição, o Projeto Convém e o foco no controle das Despesas e aumento da Receitas no período determinado no Plano Estratégico.

Itapira/SP, 02 de março de 2023

Jurgen Alexander Bochat

- Provedor-