

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA 24 HORAS DE BOTAFOGO

RUA SÃO CLEMENTE S/Nº BOTAFOGO

**RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO
DO CONTRATO DE GESTÃO 014/2018
NOVEMBRO/2018.**



Gilmar

Coordenação Geral

Thiago Ferreira

Coordenação de Enfermagem

José Paulo Teixeira Azevedo

Coordenação Administrativo-Financeiro

Filipe Magnani

Coordenação Médica

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL.....	4
1.2. FINALIDADES DO IDAB.....	5
1.3. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO	6
2. INDICADORES DE PRODUÇÃO	8
2.1. METAS	8
3. RELATÓRIO DE GESTÃO DO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL.....	11
4. INDICADORES DE QUALIDADE.....	16
4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas.....	16
5. PRODUÇÃO DE EXAMES	16
6. COMISSÕES	17
7. RELATÓRIO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	17
8. CONCLUSÃO	18
9. ANEXOS.....	19

1. INTRODUÇÃO

Esse relatório, objetiva contribuir com o monitoramento e a avaliação de todas as atividades desenvolvidas a partir de 01 à 30 de Novembro de 2018, como também expor quantitativamente os dados de atendimento à população na Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h Botafogo, localizado à R. São Clemente, S/N - Botafogo, Rio de Janeiro - RJ, 22260-000 - CNES 6220584, que assegure assistência universal e gratuita à população, de acordo com as metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 01/2018, firmado entre o Instituto Diva Alves do Brasil – IDAB e a Secretaria Estadual de Saúde, em 02 de julho de 2018.

1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL

O INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

Pessoa jurídica de direito privado, constituído na forma de associação sem fins econômicos, nem lucrativos, com sede social e foro no município de Cacimbinhas, estado de Alagoas.

Especializado em consultoria e gestão de serviços de saúde e administração hospitalar é formado por uma equipe multidisciplinar sempre visando levar as melhores práticas da gestão privada para a administração pública. Qualificada como Organização Social (OS), tem como visão/missão buscar soluções na área da saúde para oferecer atendimento humanizado, a máxima qualidade em todos os serviços prestados, pautando suas ações no respeito, ética e na valorização aos profissionais, tornando-se uma instituição nacionalmente reconhecida pelo atendimento humanizado em serviços de saúde.

Este relatório vem demonstrar as atividades desenvolvidas no referido mês no processo de estruturação, organização e gestão dos recursos necessários para o cumprimento dos objetivos propostos no Contrato, de forma a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e a assistência integral e interdisciplinar aos pacientes críticos, buscando o aperfeiçoamento do uso dos recursos públicos.

O IDAB busca o atendimento do objetivo de ampliar, modernizar e qualificar a capacidade instalada na unidade hospitalar, elevando a oferta de leitos, ofertando serviços de qualidade e assegurando aos usuários uma assistência em caráter contínuo e resolutivo.

1.2. FINALIDADES DO IDAB

O Instituto Dina Alves do Brasil - IDAB tem a finalidade gestora de operacionalizar e executar as ações e os serviços de saúde em suas unidades. Sendo destaque em seus principais objetivos:

- Melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.
- Reduzir as formalidades burocráticas para acesso aos serviços.
- Dotar o agente executor de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para agilizar, flexibilizar o gerenciamento da instituição.
- Utilizar os recursos de forma mais racional, visando à redução de custos.
- Priorizar a avaliação por resultados.
- Promover maior integração entre os setores público e privado e a sociedade.
- Atender na UPA a demanda espontânea ou referenciada da rede básica.
- Garantir a humanização da assistência.

1.3. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Implantação da fase de transição e 1ª fase de diagnóstico, avaliação e adequação do plano de trabalho.

AÇÃO	ETAPAS	FASE DE TRANSIÇÃO	1ª FASE – DIAGNÓSTICO, AVALIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO	2ª FASE – IMPLANTAÇÃO E EFETIVAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO	3ª FASE – MANUTENÇÃO DO PLANO DE TRABALHO
Processo seletivo para formação da Equipe	Divulgação do Edital de seleção	X			
	Seleção dos candidatos,	X			
	Convocação dos selecionados	X			
Gestão dos equipamentos	Vistoriar e avaliar os equipamentos e mobiliários	X			
	Calibração e manutenção dos Equipamentos e mobiliários	X	X	x	X
Transição da gestão	Transição de Serviços de Infra Estrutura	X			
	Transição de Serviços Aux. Diagnóstico	X			
	Transição de Serviços Médicos	X			
	Transição da Assistência	X			
Aquisição dos insumos, medicamentos, correlatos e materiais diversos	Levantamento da necessidade de aquisição de todos os itens para o pleno funcionamento	X			
	Cotação, seleção dos fornecedores de insumos, medicamentos, correlatos e materiais diversos	X	x	x	X
	Rastrear e Acompanhar a entrega dos insumos, medicamentos, correlatos e materiais diversos	X	x	X	X
	Receber e armazenar os medicamentos, correlatos e materiais diversos	X	x	x	X
SADT	Diagnóstico por imagem	X	x	x	X
	Cotação, seleção dos fornecedores e uniformes	X			

Aquisição de enxoval e uniformes	Rastrear e Acompanhar a entrega do enxoval e uniformes	X			
	Receber e armazenar / distribuir o enxoval e uniformes	X			
Capacitação da Equipe	Promover treinamentos e capacitações para os colaboradores selecionados	X	x	x	X
Programa de Qualidade	Implantar Núcleo da Qualidade e Segurança	X			
	Implantar o programa de Qualidade em diversos setores	X	x	x	X
Central de Material Esterelizado – CME	Seleção e contratação dos serviços de esterilização	X			
Contratação de fornecedores para SND, coleta de lixo hospitalar, oxigênio, segurança e lavanderia	Selecionar fornecedor para prestação de serviço	X			
Serviços Terceirizados	Medicina Ocupacional	X	x	x	X
	Oxigênio	X	x	X	X
	Serviço de Esterilização	X	x	x	X
	Engenharia Clínica	X	x	x	X
	Manutenção Predial	X	x	x	X
	Vigilância Patrimonial	X	x	X	X
	SND	X	x	x	X
	Processamento de roupas	X	x	x	X
	Laboratório clínico	X	x	x	X
Tecnologia da Informação	Cotação, seleção dos fornecedores e aquisição dos equipamentos da rede lógica	X			
	Rastrear e acompanhar a entrega dos equipamentos da rede lógica	X			
	Instalação, montagem e distribuição dos Equipamentos da rede lógica	X			
	Instalação de câmeras de segurança na recepção, almoxarifado, farmácia e	X			

	demais salas estratégicas, com possibilidade de visualização pela internet com login e senha.				
Rede de Refrigeração	Checar todos os equipamentos de refrigeração	X			
Sinalização Interna da Unidade	Verificar a sinalização visual da Unidade	X			
Comissões	Implantação e acompanhamento	X	x	x	X
Gestão de Pessoas	Departamento pessoal	X	x	x	X
	Educação permanente	X	x	x	X
	Medicina do trabalho	X	x	x	X
	Segurança do trabalho	X	x	x	X
Gestão de Suprimentos	Almoxarifado	X	x	x	X
	Compras	X	X	x	X
Gestão Financeira	Contabilidade	X	X	x	X
	Faturamento	X	X	x	X
Serviço de Atendimento ao Usuário	Pesquisa de satisfação	X	X	x	X

2. INDICADORES DE PRODUÇÃO

2.1. Metas

O contrato de gestão nº 014/2018, estabelece os indicadores de metas contratuais, qualitativos e quantitativos, para a unidade.

São consideradas metas quantitativas, atendimentos Médicos por Unidade de Pronto Atendimento e deverá situar-se na meta de atendimento médicos diários, com tolerância de 10% abaixo ou acima da média.

Para este mês, a meta contratada para atendimento médico, na UPA Botafogo, foi de 8.100 atendimentos.

A UPA Botafogo realizou, no mês em análise, 8.352 atendimentos, atingindo 103,11% da meta, sendo 6.676 adultos (79,93%), 1.371 pediátricos (16,41%), 200 assistência social (2,39%) e 105 odontológicos (1,25%) conforme quadro abaixo.

Para melhor exemplificar, demonstramos no quadro a seguir o quantitativo de atendimentos dos 10 bairros que mais demandaram a Unidade no mês.

ATENDIMENTOS REALIZADOS
UPA BOTAFOGO –
Novembro/2018

	TOTAL
Botafogo	2.920
Santa Tereza	435
Centro	414
Flamengo	300
Rio Comprido	275
Catete	213
Gávea	159
Santo Cristo	144
Cosme Velho	135
Estácio	133
Outros	3494
	8.352

ATENDIMENTOS UPA BOTAFOGO		
SETORES		Novembro de 2018
ACOLHIMENTO	Assistência Social	200
	Clínica médica	6.676
	Odontologia	105
	Pediatria	1.371
	Total	8352
URGÊNCIA	Assistência Social	200
	Clínica médica	6.676
	Odontologia	105
	Pediatria	1.371
	Total	8352
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Clínica médica	6.676
	Odontologia	0
	Pediatria	1.371
	Total	8047
NÃO CLASSIFICADOS	Assistência Social	200
	Clínica médica	0
	Odontologia	105
	Pediatria	0
	Total	305
ATENDIMENTO	Assistência Social	200
	Clínica médica	6676
	Odontologia	105
	Pediatria	1.371
	Total	8.352

Neste mês foi realizado 103,11% da meta contratada para o mês.

No primeiro mês de atividade da Organização Social contratada, a produção assistencial não será objeto de cobrança de meta, por ser correspondente à fase de implantação do Contrato de Gestão.

Análise do Resultado:

Evidenciado que o indicador se encontra nos padrões da meta.

Comentário:

A dificuldade assistencial ficou a cargo da reposição dos equipamentos médicos. Tal dificuldade se deu pelo fato da empresa de engenharia clínica avaliar e indicar a reposição dos equipamentos para seguir na aprovação de compra de patrimônio.

3. RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

3.1. Unidade UPA Botafogo – Relatório de Serviços -

No mês de Novembro realizamos a reposição de estoque de Farmácia e Almoxarifado, restabelecendo a condição de assistência aos pacientes e, estamos em processo de aquisição de equipamentos médicos.

Realizamos orientações e treinamentos aos profissionais do acolhimento conforme as diretrizes da UPA, sendo a regulação de pacientes realizada pela equipe de Enfermagem.

Realizamos a segregação de materiais e medicamentos, alocando cada um em ambiente próprio, de modo que medicamentos são acondicionados na Farmácia e, conseqüentemente, aos materiais no almoxarifado. Cada profissional de setor é responsável pela dispensação de seus produtos, ou seja, medicamentos são dispensados pelo farmacêuticos e materiais, dispensados pelo almoxarife. Observamos que a planta física da UPA Botafogo se apresenta apenas com 01 sala de Classificação de Risco, muito embora ocorra picos de atendimentos em dias alternados ou pontuais nos quais identificamos necessidade da segunda sala de Classificação de Risco. Mas, com histórico de atendimentos poderemos avaliar em momento oportuno para tratar com a Secretaria de Saúde, uma vez que implica em alterações físicas. A sala de sutura que, por vezes no passado, foi utilizada como segunda sala de Classificação de Risco, permanece como sala para sutura.

Realizamos revisão periódica e conseqüentemente envio para conserto de aparelhos de PA, spot Vital, e monitores multiparâmetros, necessários para a assistência.

Realizamos manutenção nas áreas externa da Unidade de modo a manter a conservação do patrimônio e a limpeza geral da Unidade. No âmbito interno da Unidade iniciamos o mapeamento de necessidades de reposição, manutenção e conservação de maçanetas, portas de acesso, e adequações das instalações, devendo efetivada conforme cronograma iniciado a partir de outubro/2018.

Mantemos a manutenção do jardim frontal da unidade e a periodicamente lavagem da entrada principal trazendo melhor harmonia, humanização e melhora do ambiente tanto para pacientes quanto aos funcionários do atendimento. Mantivemos a manutenção preventiva e os cuidados necessários que requer estas áreas.

Ocorreram substituição de alguns colaboradores administrativos do registro, limpeza e administrativo em razão dos pedidos de desligamento, mas não houve alteração no quantitativo preconizado e previsto em edital.

A escala médica está completa na Unidade Botafogo, sendo 4 clínicos e 3 pediatras no horário diurno, das 07hs às 19hs e, 3 clínicos e 02 pediatras noturnos, das 19hs às 07hs

Realizada o PLANO DE AÇÃO da Unidade no mês de setembro identificando através de formulários os equipamentos, insumos e serviços necessários para não comprometer a assistência aos pacientes e elevar o nível de qualidade nos atendimentos, tratamos de prosseguir com processo de adequações. Por conta do orçamento extremamente reduzido para a Unidade de Botafogo foi listado os equipamentos e as condições estruturais físicas para compor protocolo de liberação e destinação de recursos da SES.

O mês de outubro também foi transitório no quantitativo de atendimentos sem apresentar picos de volume e sem expressão de desassistência, muito embora continuamos com precariedade nos serviços de Radiologia por conta de aparelho de raio X fixo e o móvel da sala de Odontologia quebrados a muito tempo. Neste mês a Unidade iniciou as atividades de atendimento utilizando o sistema Hospidata.

4. INDICADORES DE QUALIDADE

A avaliação da UPA 24h BOTAFOGO quanto ao alcance de metas qualitativas será feita com base nos indicadores de desempenho listados no anexo I, a partir do início da operação da unidade.

4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas

A UPA Botafogo, com objetivo de abrir um canal de comunicação com os pacientes, tendo as mesmas condições de expressar satisfação ou insatisfação sobre os aspectos que envolvem o atendimento da unidade, estabeleceu em conjunto com a sede administrativa da O.S., como fluxo de recebimento e respostas as demandas, a centralização através da assessoria de imprensa do IDAB.

Ainda como alternativa aos anseios dos usuários de serviços, a Unidade mantém registro em livro.

Com base na pesquisa dirigida, realizada através de entrevistas com os pacientes e acompanhantes, e os formulários de satisfação coletados dos pacientes e acompanhantes, obtivemos uma amostragem de 10% dos atendimentos

Os pontos apresentados pelo público, em ambas as pesquisas, são analisados pela equipe de coordenação da unidade e posteriormente às providências no menor tempo possível.

5. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês em estudo, foram realizados exames laboratoriais e exames de imagem na UPA Botafogo.

Manteve-se a menor quantidade de 1764 exames laboratoriais e 769 de imagem sem comprometer a conduta médica e a assertividade no diagnóstico médico, no que notadamente a UPA Botafogo em sua estrutura, está pronta para atender a pacientes das especialidades definidas em contrato, com atendimento de urgência e emergência.

6. COMISSÕES

As comissões foram formadas sendo apresentadas as atividades de CCIH, pela enfermeira Evelyn Ferreira, como segue:

PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS:

As atividades da CCIH na Unidade de Botafogo para Novembro/2018:

- Manteve-se a auditoria interna (visita técnica) para conhecimento e levantamento das principais necessidades da unidade, com acompanhamento das não conformidades apontadas no mês anterior.
- Acompanhamento da atualização do Fluxo de acidente com material biológico, devido alteração de medicamentos em maio deste ano pelo MS
- Acompanhamento do Fluxograma de acidente com Material biológico nas salas amarela (ped e Adulto), consultório médico e classificação de risco
- Novas orientações e acompanhamento com a equipe de higienização para tratar de direcionamento técnico.
- Disponibilizada POPs atualizados referente à higienização hospitalar
- Treinamento com os Auxiliares de Serviços Gerais sobre as Rotinas e POP sobre EPI.
- Organização de agenda para limpeza terminal dos setores, com treinamento, acompanhamento.
- Avaliação e acompanhamento da rotina de limpeza semanal das geladeiras.
- Padronização dos rótulos dos saneantes da unidade
- Atualização e distribuição do Formulário para instituição de medidas de precaução na admissão do paciente
- Atualização dos POPs assistenciais.
- Mantido contato com a CAP/DVS 2.1 para fluxo de envio das notificações das doenças compulsórias

- Treinamento com a equipe de enfermagem sobre descarte de resíduos (infectante, comum e químico) total de 32 funcionários treinados
- Elaboração do Regimento interno, PCIH e PGRSS da unidade
- Distribuição e orientação das equipes referente aos EPI's durante o preparo de medicações
- Atualização dos fluxos de desinfecção de artigos respiratórios e diluição de hipoclorito e detergente.
- Alinhamento com as demais unidades administradas pelo IDAB – Copacabana, Taquara e Duque de Caxias I – sobre padronização dos fluxos, POPs e documentos referentes a Controle de Infecção das UPAs.

ACÇÕES FUTURAS

- Treinamento sobre Fluxo de acidente com material biológico (já em andamento)
- Campanha sobre Adorno Zero
- Elaboração e treinamento do POP sobre notificação/ preenchimento das doenças de notificação compulsória.
- Elaboração de calendário de treinamento.

7. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE

Reforçado aos colaboradores a importância de melhor aproveitamento e rendimento das rotinas da unidade, nas quais listamos abaixo as planilhas a serem preenchidas diariamente, no **DECORRER DO PLANTÃO**:

- IAM
- Controle de uso de TROMBOLÍTICO
- VEJA ZERO
- CBMERJ
- ÓBITOS
- MANDADO JUDICIAL
- TRANSFERÊNCIAS DE PACIENTES AGUDOS

Planilhas a serem preenchidas no **FINAL DO PLANTÃO**:

- Planilha de procedimentos diários (pasta amarela);
- Planilha de procedimentos das Classificações de risco;
- Planilha de procedimentos da sala de medicações;
- Planilha de procedimentos da SAP;
- Planilha de procedimentos da SAA;
- Planilha de procedimentos da SV.

8. CONCLUSÃO

A UPA Botafogo está para atender e compor a Rede Estadual de Assistência de Saúde, em Urgência e Emergência, interagindo com complexo regulatório de leitos assegurando a Secretaria Estadual da Saúde o compromisso nos preceitos e fundamentos do SUS – Sistema único de Saúde – nos atendimentos da região Sul da cidade do Rio de Janeiro. Com alterações no quantitativo de instrumentais e na reposição de estoques de materiais e medicamentos está atendendo a demanda de serviços, asseguradas também pela equipe completa de profissionais médicos, de enfermagem e demais serviços de apoio e suporte aos atendimentos assistenciais.

Nesta unidade de Botafogo pode-se observar, mediante os dados e

informações aqui prestados, a inteira presteza e satisfação nos atendimentos realizados, sem distinção nos atendimentos dando-lhes os destinos e atendimentos preconizados, desde o ingresso de pacientes no acolhimento e, posteriormente, classificados em grau de risco, aqui identificados por cores, conforme protocolo adotado em todo o Estado do Rio de Janeiro. Casos que extrapolem as estruturas assistenciais da Unidade, bem como casos de maior complexidade seguem o fluxo de Regulação de Leitos, sendo diariamente acompanhados e atualizados por profissionais técnicos. Foram mais de 8.000 atendimentos em Novembro/2018 – sempre nos quantitativos da meta - que passaram por acolhimento, registros, atendimento médico com mais de 8.000 medicações administradas na própria unidade, 471 nebulizações e mais de 2.000 exames realizados. Por tudo isto é possível perceber a importância da UPA Botafogo no contexto da saúde da região e em nível Estadual.

Ao IDAB, atual gestor direto da Unidade, tem-se mostrado no compromisso em avançar na qualificação profissional, na continuidade e qualidade dos serviços assistenciais e nas transparências com ações conjugadas com a Secretaria Estadual de Saúde. Por isto, concluímos a importância dos repasses financeiros mensais da Secretaria Estadual de Saúde para avançarmos ainda mais com a restauração e cuidado da saúde da população.