UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA 24 HORAS DE

DUQUE DE CAXIAS I – PARQUE LAFAIETE

RUA JOAQUIM PEÇANHA, 1532

RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO 013/2018

SETEMBRO/2018.





Povoado Timbaúba, s/n° Cacimbinhas – AL – Brasil – CEP 57.570-000 – Fone (82) 9974 2814 – Celular (82) 9960-596

E-mail: [adm.idab@gmail.com](mailto:adm.idab@gmail.com)

Flávio Luiz Coordenação Geral Aline Arcelino

Coordenação de Enfermagem

Juçara Moraes

Coordenação Administrativo-Financeiro

Francine Correa

Coordenação Médica

Povoado Timbaúba, s/n° Cacimbinhas – AL – Brasil – CEP 57.570-000 – Fone (82) 9974 2814 – Celular (82) 9960-596

E-mail: [adm.idab@gmail.com](mailto:adm.idab@gmail.com)



SUMÁRIO

1. [INTRODUÇÃO 4](#_TOC_250008)
   1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL 4
   2. FINALIDADES DO IDAB 5
   3. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO 6
2. [INDICADORES DE PRODUÇÃO 8](#_TOC_250007)
   1. METAS 8
3. [RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL 11](#_TOC_250006)
4. [INDICADORES DE QUALIDADE 16](#_TOC_250005)
   1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas 16
5. [PRODUÇÃO DE EXAMES 16](#_TOC_250004)
6. [COMISSÕES 17](#_TOC_250003)
7. [RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE 17](#_TOC_250002)
8. [CONCLUSÃO 18](#_TOC_250001)
9. [ANEXOS 19](#_TOC_250000)

# INTRODUÇÃO

Esse relatório, objetiva contribuir com o monitoramento e a avaliação de todas as atividades desenvolvidas a partir de 01 à 30 de Setembro de 2018, como também expor quantitativamente os dados de atendimento à população na Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h Duque de Caxias I, localizado à R. Joaquim Peçanha, 1532 – Duque de Caxias , Rio de Janeiro - RJ, 22260-000 – CNES 5967198, 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. 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.

4

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. FINALIDADES DO IDAB

O Instituto Diva 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 e flexibilizar o gerenciamento da instituição.
* Utilizar os recursos de forma mais racional, visando a redução de custos.
* Priorizar a avaliação por resultados.
* Promover maior integração entre os setores públicos e privado e a sociedade.
* Atender na UPA a demanda espontânea ou referenciada da rede básica.
* Garantir a humanização da assistência.

5

* 1. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Implantação da fase de transição e 1ª fase de diagnostico, 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 – MANUTENÇÃ ODO 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 |  |  |  |

6

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 nos 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 |  |  |  |

7

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 |

# INDICADORES DE PRODUÇÃO

* 1. Metas

O contrato de gestão nº 013/2018, 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 Duque de Caxias I, foi de 6.900 atendimentos.

8

A UPA Duque de Caxias I realizou, no mês em análise, 7.813 consultas médicas, atingindo 113,23% da meta, sendo 6.457 adultos (82,64%), 1,125 pediátricos (14,40%), 111 assistência social (1,42%) e 120 odontológicos (1,53%) conforme quadro abaixo.

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

ATENDIMENTOS REALIZADOS UPA DUQUE DE CAXIAS I – Setembro/2018

|  |  |
| --- | --- |
|  | TOTAL |
| Duque de Caxias | 5.395 |
| São João do Meriti | 2.014 |
| Rio de Janeiro | 140 |
| Belford Roxo | 138 |
| Nova Iguaçu | 62 |
| Magé | 31 |
| Queimados | 15 |
| Barra Mansa | 11 |
| Niteroi | 5 |
| Campos dos Goytacasses | 2 |
| Outros | 0 |
|  | 7.813 |

9

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ATENDIMENTOS UPA BOTAFOGO | | |
| SETORES | | Setembro de 2018 |
| ACOLHIMENTO | Assistência Social | 111 |
| Clínica médica | 6.457 |
| Odontologia | 120 |
| Pediatria | 1.125 |
| Total | 8.220 |
| URGÊNCIA | Assistência Social | 0 |
| Clínica médica | 6.457 |
| Odontologia | 0 |
| Pediatria | 1.125 |
| Total | 7.582 |
| CLASSIFICAÇÃO DE RISCO | Clínica médica | 6.447 |
| Odontologia | 104 |
| Pediatria | 1.194 |
| Total | 7.745 |
| NÃO CLASSIFICADOS | Assistência Social | 0 |
| Clínica médica | 42 |
| Odontologia | 0 |
| Pediatria | 26 |
| Total | 68 |
| ATENDIMENTO | Assistência Social | 111 |
| Clínica médica | 6.457 |
| Odontologia | 120 |
| Pediatria | 1.125 |
| Total | 7.813 |

10

Neste mês foi realizado 113,23% 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.

# RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

# Unidade UPA Duque de Caxias I – Relatório de Serviços -

No mês de Setembro 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.

11

Realizamos a segregação de materiais e medicamentos, alocando cada um em ambiente próprio, de modo que medicamentos são acondicionados na Farmácia e, consequentemente, 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 Duque de Caxias I 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. Outro ponto a destacar quanto a estrutura física se deve a localização da Farmácia que fica em local de fácil acesso ao público externo, sendo compreensível no passado quando a Unidade realizava a distribuição de Medicamentos, como isto não ocorre mais na Unidade é possível transferir a Farmácia para o consultório 7 localizado nas dependências mais próximas a sala de medicamentos e nebulizações, facilitando o transporte de medicamentos por parte da enfermagem.

Realizamos envio para conserto de aparelhos de PA, spot Vitals, e monitores multiparâmetros, necessários para a assistência.

Será necessário a realização de 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 ser implementadas conforme cronograma iniciado a partir de outubro/2018,

Alteramos a escala de pessoal administrativo de modo que o pessoal do almoxarifado foram remanejados para atividades administrativas de faturamento e busca de dados para o APURASUS, todos em horário diurno em escala 12 x 36.

Houveram substituição de alguns colaboradores administrativos como maqueiros e controle de acesso em razão dos pedidos de desligamento, e mantivemos os quantitativos previsto em edital.

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

Realizamos a montagem do PLANO DE AÇÃO da Unidade 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. Por conta do orçamento extremamente reduzido para a Unidade de Duque de Caxias I faz-se imprescindível listar tais equipamentos e condições estruturais físicas para compor protocolo de liberação e destinação de recursos da SES.

O mês de Setembro foi transitório no quantitativo de atendimentos sem apresentar picos de volume e sem expressão de desassistência. Neste mês a Unidade trabalhou para consolidar os dados para a mudança de sistema Klinicos para Hospidata, devendo ocorrer a transição em Outubro/2018.

# INDICADORES DE QUALIDADE

A avaliação da UPA 24h DUQUE DE CAXIAS I 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.

* 1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas

A UPA Duque de Caxias I, com objetivo de abrir um canal de comunicação com os pacientes, onde os mesmos poderiam expressar sua satisfação ou descontentamento com algum aspecto do atendimento da unidade, utilizou da elaboração do Projeto de Estruturação de Atenção ao Usuário.

Foram coletados dados dos usuários conforme formulários disponibilizadas ao público (pacientes e acompanhantes).

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 medidas são tomadas, no menor tempo possível.

# PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês em estudo, foram realizados 2.756 exames laboratoriais e 497 exames de imagem na UPA Duque de Caxias I.

Ocorreram menor quantidade de exames laboratoriais e de imagem em relação a Agosto/2018 em razão de ajustes e mudanças nos prestadores de Serviços Laboratoriais e de Radiologia, no que notadamente a UPA Duque de Caxias I em sua estrutura, está pronta para atender a pacientes das especialidades definidas em contrato, com atendimento de urgência e emergência.

16

# COMISSÕES

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

**PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS**:

* Realizada revisão dos prontuários de pacientes admitidos nas salas Vermelha, Amarelo **Adulto e** Pediátrica com objetivo de identificar eventos adversos e indicadores para Comissão de Controle de Infecção Pré Hospitalar, e levantamento de atendimentos elegíveis para Notificações Compulsórias;
* Participação junto à equipe da Capacitação em Classificação de Risco apresentada pela Secretaria Estadual de Saúde (SES) – certificados à serem recebidos pela SES;
* Construção, apresentação às coordenações e implementação na unidade do Relatório de Acidente de Trabalho (RAT), para registro destas ocorrências, até que sejam ajustadas as questões de Segurança e Medicina Ocupacional;
* Realizada Capacitação *in locu* dos Enfermeiros Líderes de equipe sobre as Condutas em Acidentes de Trabalho com Material Biológico, com disponibilização de material para consulta e prática do fluxo, e apresentação e prática de preenchimento do (RAT);
* Revisado e disponibilizado novos rótulos de identificação de registro de limpeza para dispensadores de álcool gel e sabonete líquido da unidade;
* Reforço diário da importância do cumprimento da NR 32, publicada na Portaria 485 em 11 de Novembro de 2005 – Ministério do Trabalho e Emprego, pelos colaboradores e gestores da unidade no que diz respeito à ações de segurança e prevenção de acidentes de trabalho típicos e com material biológico e a adesão à prática de higienização das mãos.
* **OBJETIVOS FUTUROS:**
* Finalização da Construção para validação e apresentação do Programa Operacional Padrão de Controle de Infecção da unidade;
* Seguimento do Cronograma de capacitações apresentado e proposta de treinamentos práticos;
* Promover, junto à Coordenação de Enfermagem o evento em lembrança ao ‘Outubro Rosa – em campanha de prevenção do câncer de mama’ com os colaboradores;
* Realizar a Campanha de Higienização das Mãos em lembrança ao Dia Mundial de Higienização das Mãos, proposto pela Organização Mundial de Saúde;
* Montar o Núcleo de Segurança do Paciente, com convite à participação ativa dos demais enfermeiros da unidade.

# RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE

* Aplicado com equipe de técnicos de enfermagem o treinamento de Registros de Enfermagem, com realização de dinâmica e entrega de material para leitura;
* Realizada com toda equipe de enfermeiros a capacitação para o Sistema de Informação e Agravos de Notificação (SINAN), com apresentação da Lista Nacional de Agravos e Doenças de Notificação Compulsória, orientações de preenchimento e envio das fichas de SINAN, com material teórico para consulta e fixação da lista e fichas de SINANs nas salas de Classificação de Risco e Sala Amarela;
* Participação do evento Setembro Amarelo – Prevenção ao Suicídio, realizada pela Coordenação de Enfermagem e Serviço Social da Unidade;
* Participação junto à equipe da capacitação promovida pela SES para Atendimentos com Exposição Sexual ao HIV e Profilaxia Pré e pós Exposição – certificados a serem enviados pela SES;
* Realizado treinamento *in locu* da equipe de Higienização, Copeiras e Maqueiros da unidade em Higienização das Mãos;
* Orientada equipe de Higienização para uso dos Equipamentos de Proteção Individual e entregue, com registro de recebimento, os óculos de proteção à cada colaborador;
* Realizada semanalmente a ronda da CCIPH para vigilância de processos, avaliação das condições de limpeza e conservação da unidade, controle dos materiais recebidos e enviados à empresa de esterilização, as situações encontradas foram pontuadas e prontamente resolvidas pelas equipes envolvidas;
* Acompanhado e registrado os 02 acidentes de trabalho com material biológico ocorridos na unidade;
* Avaliado e relatado junto à Administração a possibilidade de revisão da compra do papel toalha para higienização das mãos, que vem apresentando problemas de qualidade;
* Alinhamento com o Serviço Social da unidade sobre as questões relativas às notificações de agravos à Secretaria Estadual e Municipal de Saúde;
* Solicitado à Coordenação de Enfermagem a atualização o registro vacinal de profissional de todos os colaboradores da equipe de Enfermagem, para futuras fiscalizações;

# CONCLUSÃO

A UPA Duque de Caxias I 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 Duque de Caxias I 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 8.200 atendimentos em Setembro/2018 que passaram por acolhimento, registros, atendimento médico com 17.700 medicações administradas na própria unidade, 1.200 nebulizações e mais de 3.400 exames realizados. Números acima da meta contratada. Por tudo isto é possível perceber a importância da UPA Duque de Caxias I 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.