**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO -**  **UPA 24 HORAS DE JACAREPAGUÁ**

**RUA ANDRÉ ROCHA, Nº 20 - TAQUARA**

**RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO 016/2018**

**OUTUBRO/2018.**

****

Gilmar Oliveira

**Diretor Administrativo Regional**

Karine Moreira

**Coordenação de Enfermagem**

Keli Nunes Alcoforado

**Coordenação Administrativo-Financeiro**

Felipe Magnani

**Coordenação Médica**

SUMÁRIO

[**1.** **INTRODUÇÃO** 4](#_Toc525542605)

[1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL 4](#_Toc525542606)

[1.2. Finalidades do IDAB 5](#_Toc525542607)

[1.3. Cronograma de Implantação 6](#_Toc525542608)

[2. INDICADORES DE PRODUÇÃO 8](#_Toc525542609)

[2.1. Metas 8](#_Toc525542610)

[3. RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL 11](#_Toc525542611)

[4. INDICADORES DE QUALIDADE 12](#_Toc525542612)

[4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas 12](#_Toc525542613)

[5. PRODUÇÃO DE EXAMES 13](#_Toc525542614)

[6. COMISSÕES 14](#_Toc525542615)

[**6.1.** As comissões foram formadas sendo apresentadas as atividades de CCIH, pela enfermeira Evelyn Ferreira, como segue: 14](#_Toc525542616)

[7. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE 14](#_Toc525542617)

[**8.** **CONCLUSÃO** 16](#_Toc525542618)

# **INTRODUÇÃO**

Esse relatório, objetiva contribuir com o monitoramento e a avaliação de todas as atividades desenvolvidas a partir de 02 DE Julho de 2018, como também expor quantitativamente os dados de atendimento à população na Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h Jacarepaguá, localizado à Rua André Rocha, 20 - Taquara, Rio de Janeiro - RJ, CNES 6037526, em tempo integral, que assegure assistência universal e gratuita à população, de acordo com as metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 016/2018, firmado entre o Instituto Diva Alves do Brasil – IDAB e a Secretaria Estadual de Saúde, em 02º de julho de 2018.

## A ORGANIZAÇÃO SOCIAL

**O INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL**

Pessoa jurídica de direito privado, constituído na forma de associação sem fins econômicos, nem lucrativos, de caráter social filantrópico, 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 um 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.

## 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. Seus principais objetivos são:

* 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.

## Cronograma de Implantação

2º fase de implantação e efetivação 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 – MANUTENÇÃODO 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** |
| Aquisição de enxoval e uniformes | Cotação, seleção dos fornecedores e uniformes | **X** | |  |  |  |
| 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 demais salas estratégicas, com possibilidade de visualização pela internet com login e senha. | **X** | |  |  |  |
| 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

## Metas

O contrato de gestão nº 016/2018, 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 Jacarepaguá, foi de 9.030 atendimentos.

A UPA Jacarepaguá realizou, no mês em análise, **9.964 consultas médicas**, atingindo 110,34% da meta, sendo 7.287 adultos (73,13%), 2303 pediátricos (23,11%), 225 assistência social (2,25%) e 149 odontológicos (1,49%) 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 Jacarepaguá – Outubro/2018** | |
|  | **TOTAL** |
| Taquara | 3159 |
| Jacarepaguá | 1137 |
| Tanque | 1115 |
| Curicica | 833 |
| Pechincha | 425 |
| Praça Seca | 394 |
| Freguesia | 176 |
| Vargem Grande | 139 |
| Cidade de Deus | 130 |
| Anil | 83 |
| Outros | 2373 |
|  | 9964 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ATENDIMENTOS UPA JACAREPAGUÁ** | | |
| **SETORES** | **OUTUBRO DE 2018** | |
| **ACOLHIMENTO** | **Assistência Social** | 225 |
| **Clínica Médica** | 7450 |
| **Odontologia** | 149 |
| **Pediatria** | 2252 |
| **Total** | 10.076 |
| **URGÊNCIA** | **Assistência Social** | 50 |
| **Clínica Médica** | 3990 |
| **Odontologia** | 45 |
| **Pediatria** | 1500 |
| **Total** | 5.585 |
| **CLASSIFICAÇÃO DE RISCO** | **Clínica Médica** | 7287 |
| **Odontologia** | 0 |
| **Pediatria** | 2303 |
| **Total** | 9560 |
| **NÃO CLASSIFICADOS** | **Assistência Social** | 225 |
| **Clínica Médica** | 105 |
| **Odontologia** | 149 |
| **Pediatria** | 37 |
| **Total** | 516 |
| **ATENDIMENTO** | **Assistência Social** | 225 |
| **Clínica Médica** | 7287 |
| **Odontologia** | 149 |
| **Pediatria** | 2303 |
| **Total** | 9964 |

Neste **mês foi realizado 110,34%** 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 encontra-se acima da meta. |
| **Comentário:**  A dificuldade assistencial ficou a cargo da falta de manutenção dos equipamentos médicos e sistema de gestão na unidade. |

# RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

* 1. **Unidade UPA JACAREPAGUÁ;**

No mês de Outubro **a Unidade Jacarepaguá completou 10 anos e essa data não poderia passar despercebida. Lógico que mereceu todas as comemorações e homenagens possíveis.** **A unidade é a cara da equipe que trabalha nela, então, a homenagem foi feita a todos que se dedicam, que tratam o paciente como prioridade, que estão presentes no momento de fragilidade do outro e fazem um trabalho impecável de atenção e assistência a quem precisa de ajuda.**

No referido mês ações foram tomadas para manutenção e conservação física da unidade, tais como: recuperação da estrutura de ferro (base de sustentação), substituição de piso e pintura do banheiro masculino (exclusivo de funcionários), que antes encontrava-se com sinais críticos de corrosão provocando vazamento significativo diretamente na sala amarela pediátrica.

Ainda com foco na infraestrutura, a Unidade continua com o planejamento da obra de substituição dos pisos do Acolhimento, Abrigo de Resíduos, Sala do Serviço Social e Sala da Central de Gases.

Ainda no mês citado, promovemos alguns eventos para alegrar e instruir os usuários enquanto aguardavam a sua vez de atendimento. Iniciamos no o Outubro Rosa (conscientização sobre o câncer de mama e saúde da mulher). Contamos com a participação de uma palestrante para o esclarecimento junto à população.

# INDICADORES DE QUALIDADE

A avaliação da UPA 24h 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 Jacarepaguá, 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, em Julho/2018, elaborou o Projeto de Estruturação de Atenção ao Usuário.

Foram disponibilizadas, ao público (pacientes e acompanhantes), conforme Projeto de Atenção ao Usuário, caixas de sugestão e formulários para preenchimento espontâneo de queixas e sugestões. No período em análise, em nossa pesquisa espontânea, não registramos reclamações ou sugestões.

A pesquisa dirigida, realizada através de entrevistas com os pacientes e acompanhantes, tem como meta 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 **4.052** exames laboratoriais e **727** exames de imagem na UPA Jacarepaguá.

Diante dos dados apresentados acima, observamos um expressivo aumento no número de procedimentos, em comparação ao mês de Setembro, é diretamente proporcional ao atendimento médico, percebida no mês em análise.

A UPA Jacarepaguá em sua estrutura, está pronta para atender a pacientes das especialidades definidas em contrato, com atendimento de urgência e emergência.

Após algumas análises do corpo técnico do IDAB, e negociações entre a OS e a SES, foram incluídas a necessidade de alguns investimentos em equipamentos hospitalares, equipamentos de informática e apoio a diagnostico da unidade.

Quanto à parte de manutenção da unidade, após as correções realizadas pela equipe na fase de transição, a unidade está em observação para acompanhamento e identificação de novas necessidades de intervenção.

# COMISSÕES

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

# RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE

**PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS**:

* Solicitado certificado de Desinsetização e Limpeza de caixa d’água da Unidade que foi realizada na Unidade.
* Acompanhamento do Fluxo e Rotina da desinfecção de Artigos de Assistência respiratória que estabelecido mês passado.
* Envio Semanal dos SINANs de doenças de notificação compulsória semanal para a DVS e CAP 4.0
* Dado suporte à equipe de plantão noturno e fim de semana em casos de doenças infectocontagiosas e sobre preenchimento de SINAN em casos Doenças infecto-contagiosas, como meningite e tuberculose.
* Implantação das Comissões da Unidade (CCIH, Núcleo de Segurança do Paciente(NSP), Revisão de prontuários e Revisão de óbitos).
* Participação das Reuniões das Comissões CCIH e NSP.
* Solicitado à Coordenação Administrativa e Direção técnica a FISPQ para os produtos utilizados na limpeza hospitalar e alguns utilizados na assistência. Solicitada ajuda junto aos fornecedores e ao setor de compras para a disponibilização das mesmas.

**AÇÕES FUTURAS**

* Treinamento de Medidas de Precaução.
* Treinamento com as equipes de limpeza diurna e noturna.
* Atualização e Implementação do Fluxo de Troca de artigos na Assistência.
* Continuação do treinamento para equipe sobre preenchimento SINAN.

**PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS (ED. CONTINUADA)**:

* Organização do Evento do Outubro Rosa com palestra e dia de beleza para funcionárias, evento em conjunto com a coordenação administrativa.
* Treinamento de Higienização das mãos totalizando 39 funcionários treinados.
* Treinamento Profilaxia Pós Exposição sexual consentida/violência totalizando 32 funcionários treinados.
* Treinamento sobre atualização do Sistema SIGH totalizando 45 funcionários treinados.
* Participação no treinamento para Equipe de limpeza das UPAs, na unidade de Copacabana.

**AÇÕES FUTURAS**

* Campanha Novembro Azul na Unidade.
* Treinamento Protocolo de Dor torácica.
* Campanha sobre Adorno Zero.

# **CONCLUSÃO**

A UPA 24h Jacarepaguá, vem obtendo melhoria contínua na assistência prestada aos usuários. Na nossa Unidade, os pacientes são acolhidos e atendidos com agilidade e resolutividade. A população, de modo geral, apresenta satisfação com o acolhimento, o atendimento e com o funcionamento da unidade no mês em análise. Contudo, de forma complementar, podemos afirmar que aproximadamente 60% dos atendimentos realizados nas UPA poderiam ter sido solucionados nas Unidades Básicas de Saúde. Isto ocorre por dois principais fatores: culturalmente as pessoas tendem a buscar a UPA porque há uma garantia maior de que seus exames serão realizados no mesmo dia, diferente do que ocorre na atenção básica. Além disso, muitos pacientes buscam a UPA de forma imediatista para resolver os mais diversos tipos de problema, pois não têm informações completas se a UBS será capaz de solucionar de fato sua demanda e duvidam da capacidade resolutiva da mesma. Devido ao fato, a Unidade Jacarepaguá tem tido um aumento significativo de atendimentos, principalmente por ser a única, tendo como referência os bairros vizinhos, a atender durante 24h de forma plena.

O mês de outubro foi nosso quarto mês de gestão e, apesar do curto prazo para análise, já observamos tendências positivas dos nossos resultados e um bom entrosamento entre todos envolvidos no processo. A Unidade atingiu todas as metas, o percentual de atendimentos contratualizados (meta quantitativa) e escala médica (meta qualitativa). Sabemos que apesar de todos os esforços e trabalho empenhado, neste início de projeto temos muito a melhorar e corrigir para alcançarmos nosso melhor desempenho.

Pelo acima exposto, percebe-se que a UPA ora analisada, cumpriu a execução do Contrato de Gestão nº: 016/2018. Da análise concluímos que o contrato vem sendo executado, através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS, nas áreas de clínica médica, pediatria e odontologia.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Instituto Diva Alves do Brasil**