

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL
DESEMPENHO E CUMPRIMENTO AS
METAS ASSISTENCIAIS DE PRODUÇÃO E
QUALIDADE ESTABECIDAS NO
CONTRATO DE GESTÃO.**

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
PRONTO SOCORRO DE VICENTE DE
CARVALHO.**

PERÍODO:

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022.



IASE – Instituto de Atenção à Saúde e Educação

Relatório de Avaliação de Desempenho em Cumprimento as Metas Assistências de Produção e de Qualidade Estabelecidas no Contrato de Gestão n°179/2020 “Pronto Socorro de Vicente de Carvalho”.

Janeiro a dezembro 2022.



Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. CONTRATO DE GESTÃO	5
3. METAS DE PRODUÇÃO	5
4. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA COM OBSERVAÇÃO ATÉ 24 HORAS	7
5. INDICADORES DE QUALIDADE DE DESEMPENHO	7
6. ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	7
7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ATENDIDO	8
8. TAXA DE ATENDIMENTO DE PACIENTES REFERENCIADOS	9
9. TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA EM LEITOS DE OBSERVAÇÃO E SALA EMERGÊNCIA.....	9
10. METAS DO PLANO DE AÇÕES E MELHORIAS E EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	10
11. QUADRO DE FUNCIONARIO MENSAL, E SUAS ATRIBUIÇÕES.....	11
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12



1. INTRODUÇÃO:

Em 09 de JANEIRO de 2021, **A IASE - INSTITUTO ATENÇÃO A SAÚDE E EDUCAÇÃO** firmou como município de Guarujá o Contrato de Gestão nº179/2020 do Pronto Socorro de Vicente de Carvalho”, visando à execução de atividades e serviços de forma complementar as ações desenvolvidas pela Secretaria Municipal de Saúde.

A **IASE** visa excelência em seus atendimentos, cumprindo as expectativas de seus pacientes e familiares.

Conforme prevê o Contrato Gestão do nº179/2020, apresentaremos a seguir o Relatório de avaliação de desempenho em cumprimento as metas assistenciais de produção e qualidade, realizadas durante o período de **janeiro a dezembro de 2022**, no que tange as ações de Gestão Administrativa, Técnica e Operacional, visando à implantação dos métodos, procedimentos e processos que possibilitem o pleno desenvolvimento das ações de Gestão pactuados em contrato, visando determinar e delinear o serviço e o cumprimento das atividades.

A Unidades de Pronto Socorro de Vicente de Carvalho, que se apresentam no modelo pronto socorro 24h, são estabelecimentos de saúde de complexidade intermediária, articulados com a Vigilância Epidemiológica, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – e emergência Atenção Básica, essas unidades compõem uma rede organizada de atenção às urgências.

Seu funcionamento é regulamentado pela Portaria nº 1600/GM/MS de 07 de julho de 2011, que reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgência (RAU) no Sistema único de Saúde (SUS), que é complementada pelas Portarias de Consolidação GM/MS nº 3 e nº 6 de 28 de setembro de 2017. Essas portarias redefinem as diretrizes do modelo assistencial e de financiamento do pronto socorro 24h.

A Unidades de Pronto Socorro de Vicente de Carvalho funciona 24h por dia, todos os dias da semana, é composta por uma rede organizada de atenção às urgências e emergências, pactuado e fluxo previamente definido com Município, com objetivo a fim garantir o acolhimento e serviço humanizado aos pacientes de acordo com quadro clínico e direciona-los para os demais pontos de Atenção.

Esse relatório trata da apresentação de metas e resultados da A Unidades de Pronto Socorro de Vicente de Carvalho Guarujá, alcançando as metas pactuadas no Contrato de Gestão nº179/2020 referente ao relatório de janeiro a dezembro de 2022.



2. CONTRATO DE GESTÃO.

Em 09 de janeiro de 2021 Contrato de Gestão Nº179/2020

Existem planos de ação e metas de melhoria, e os instrumentos contratuais são avaliados desde sua entrada. São utilizados Indicadores de desempenho pactuados, sistematizados e medidos pelo Pronto Socorro de Vicente de Carvalho. A análise é linear, com valores-alvo anuais divididos igualmente para cada mês.

Os indicadores de desempenho são sistematizados e mensurados pela gestão da unidade, no relatório são apresentados os resultados das metas de produção contratualizadas para o ano de 2022 referentes aos serviços assistenciais, no período avaliado.

3. METAS DE PRODUÇÃO

São apresentados relatórios com os resultados das metas de produção e ações executadas contratualizadas para o ano 2022, referentes aos serviços de assistenciais no período de janeiro a dezembro.

Apresentados gráficos a demonstração é mensal, realizado um comparativo da produção em relação a metas quantitativas estipulada. A análise é linear, sendo dividido o valor da meta anual em igual proporção para cada mês.

O gráfico abaixo reflete os dados da produção de janeiro a dezembro, a produção superou a meta linear em relação ao quantitativo estipulado na meta mensal.

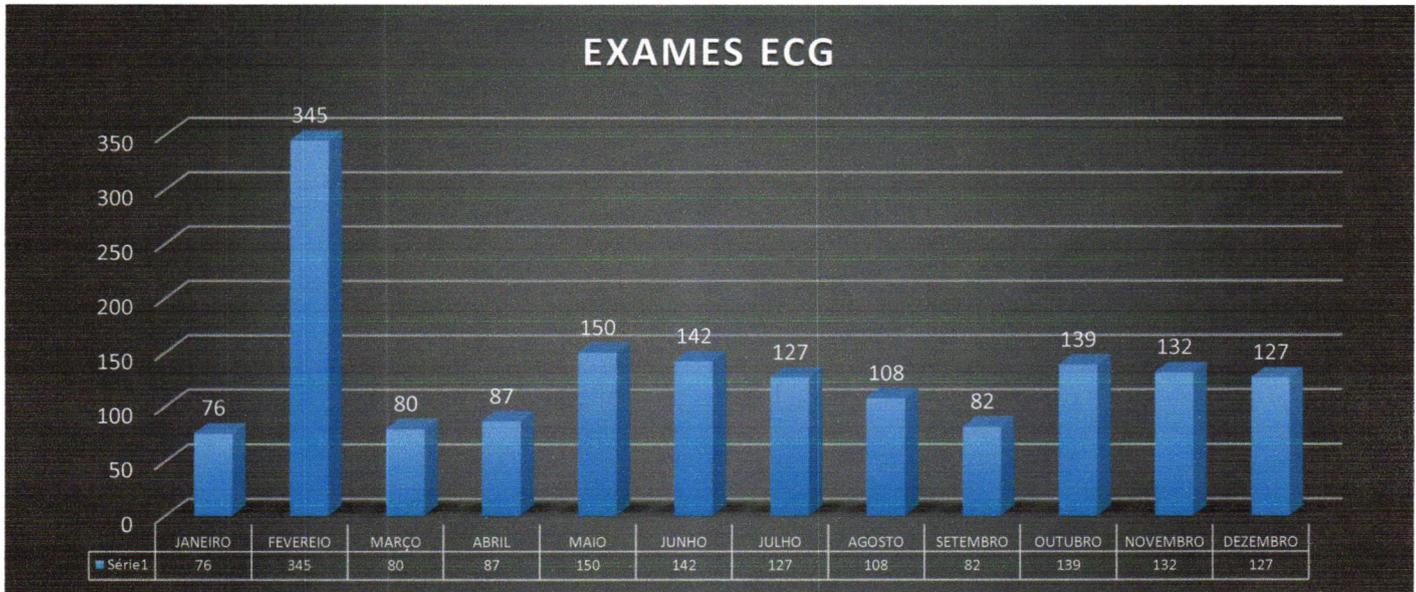
A meta estipulada é de **180.000** atendimentos de **janeiro a dezembro**, sendo realizada um total de **157.060** atendimentos, conforme demonstra o gráfico tivemos uma queda nos números de atendimentos nos meses de junho a dezembro, devido as campanhas de vacinação os casos positivo de COVID19 diminuíram significativamente, com isso reduzindo o número de atendimentos total.

Segue gráfico demonstrativo dos resultados:



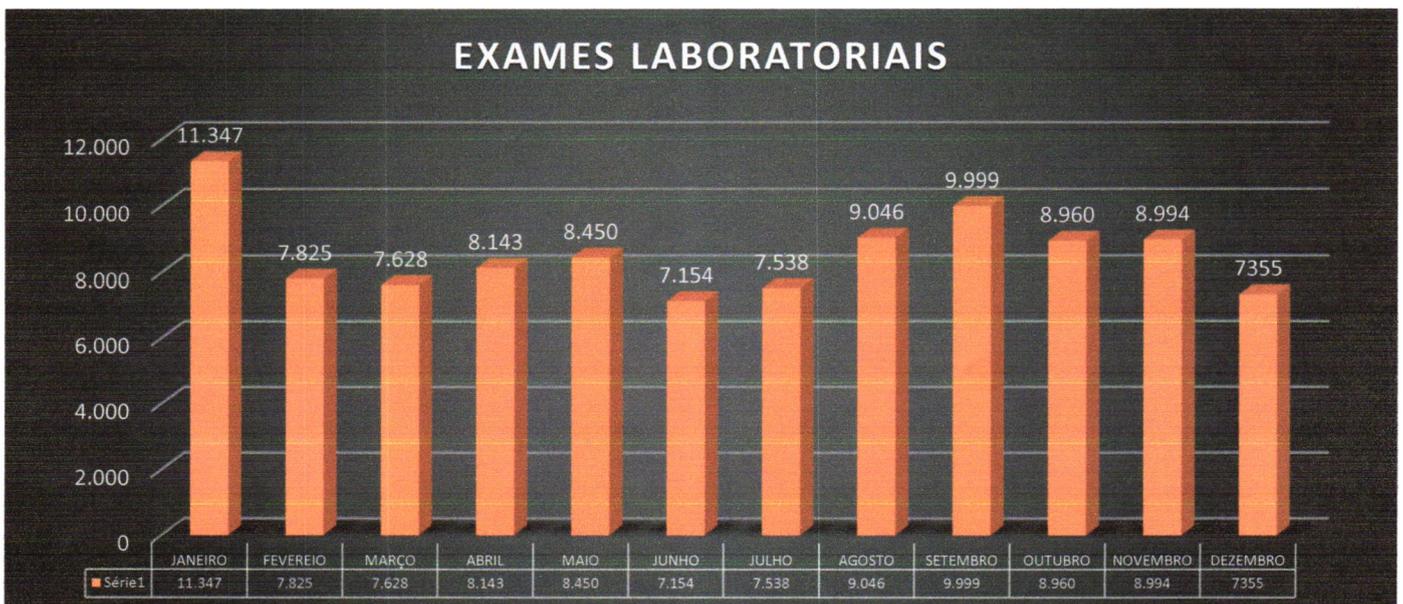
O gráfico abaixo apresenta os resultados atingidos das metas de produção dos exames ECG, a meta estabelecida é de **1.440 exames**, sendo realizados **1.595 exames** superando as metas de **janeiro a dezembro 2022**.

Superados as metas devidas à praticidade de obter resultados rápidos em nossa unidade com melhor atendimento ao munícipe.



O gráfico abaixo apresenta os resultados atingidos das metas de produção dos exames laboratoriais, a meta estabelecida é de **96.000 exames**, sendo realizados **102.439 exames** superando as metas de **janeiro a dezembro 2022**.

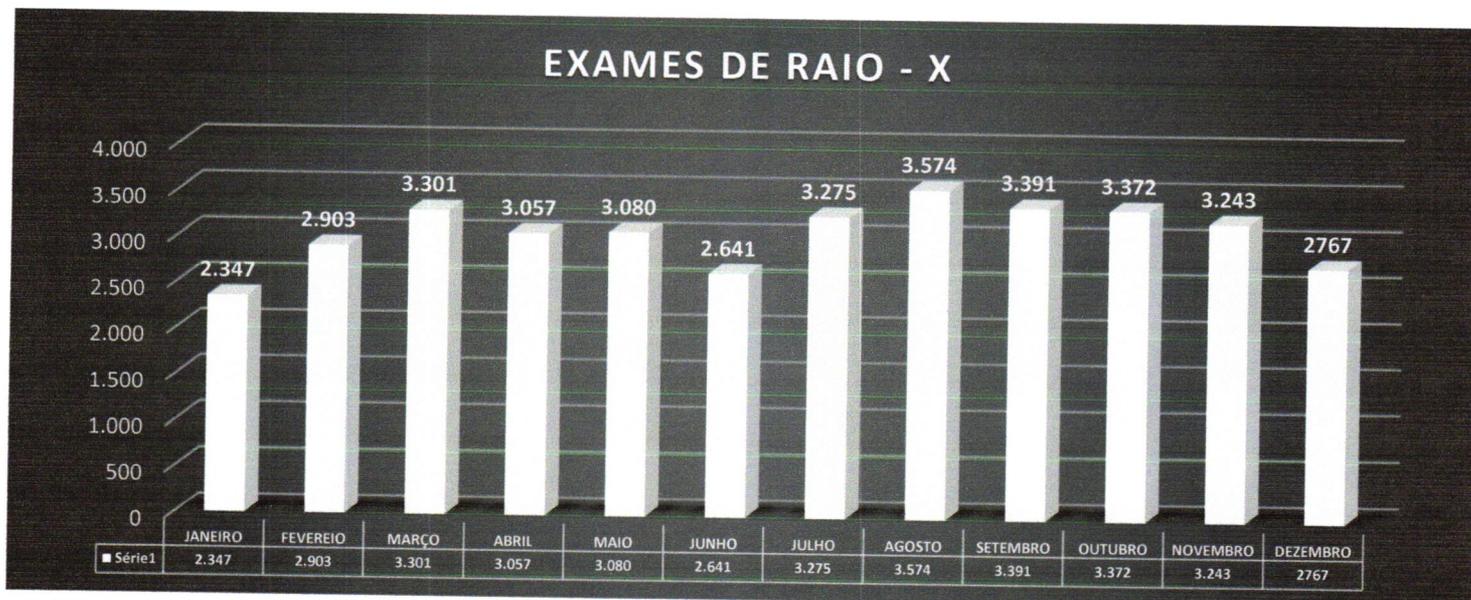
Superados as metas devidas à praticidade de obter resultados rápidos em nossa unidade com melhor atendimento ao munícipe



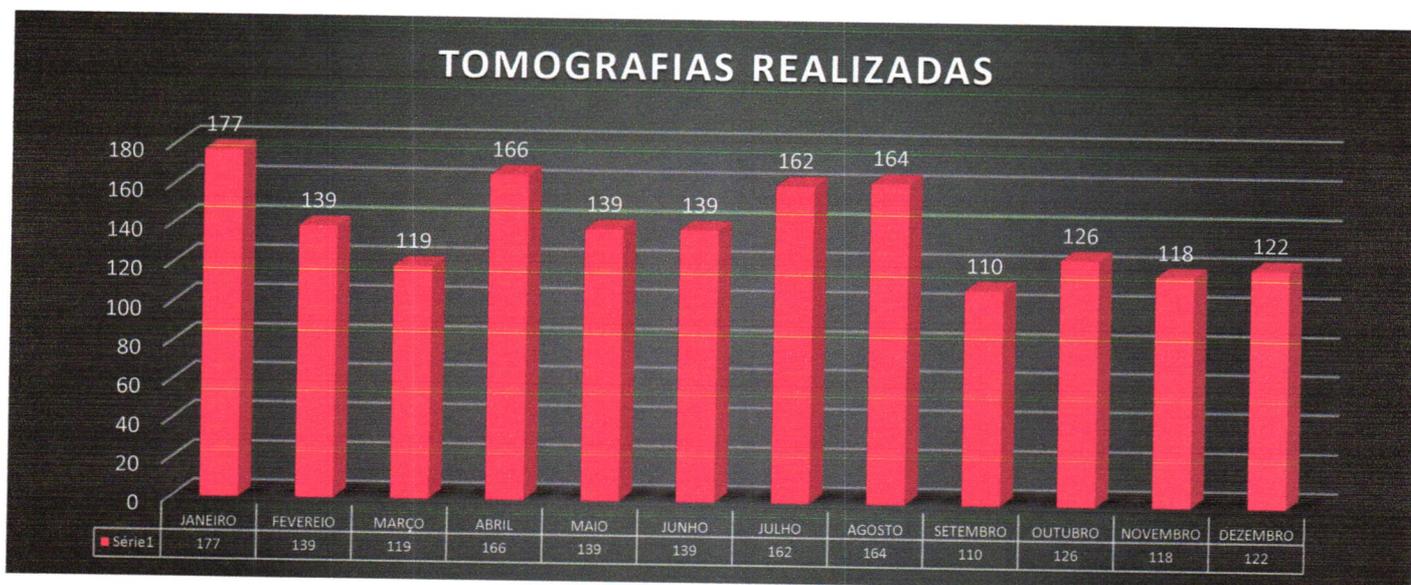
Handwritten signature

O gráfico abaixo apresenta os resultados atingidos das metas de produção dos exames de RX, a meta estabelecida é de **18.000 exames**, sendo realizados **36.951 exames** superando as metas de **janeiro a dezembro 2022**.

Superados as metas devidas à praticidade de obter resultados rápidos em nossa unidade com melhor atendimento ao munícipe.

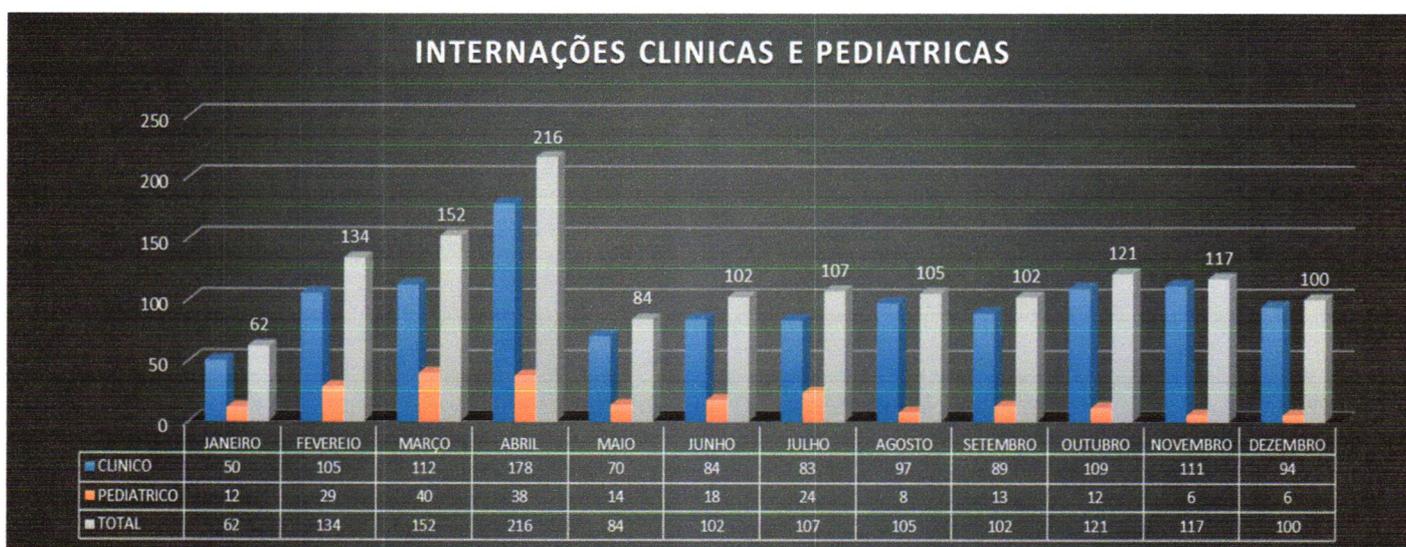


O gráfico abaixo apresenta os resultados atingidos das metas de produção dos exames de tomografias, a meta estabelecida é de **1.200 exames**, sendo realizados **1.681 exames**, superando as metas de **janeiro a dezembro 2022**.




O gráfico abaixo apresenta os resultados atingidos das metas de produção das internações clínicas e pediátricas, a meta estabelecida é de **1.200** internações, sendo realizados **1.182** internações clínicas e **220** pediátricas, superando as metas de **janeiro a dezembro 2022**.

Superados as metas devidas à praticidade de obter resultados rápidos em nossa unidade com melhor atendimento ao munícipe.



O gráfico abaixo apresenta os resultados atingidos das metas de produção realizados pela assistente social, a meta estabelecida é de **1.440** pesquisas, sendo realizados **2.446** pesquisas superando as metas de **janeiro a dezembro 2022**.

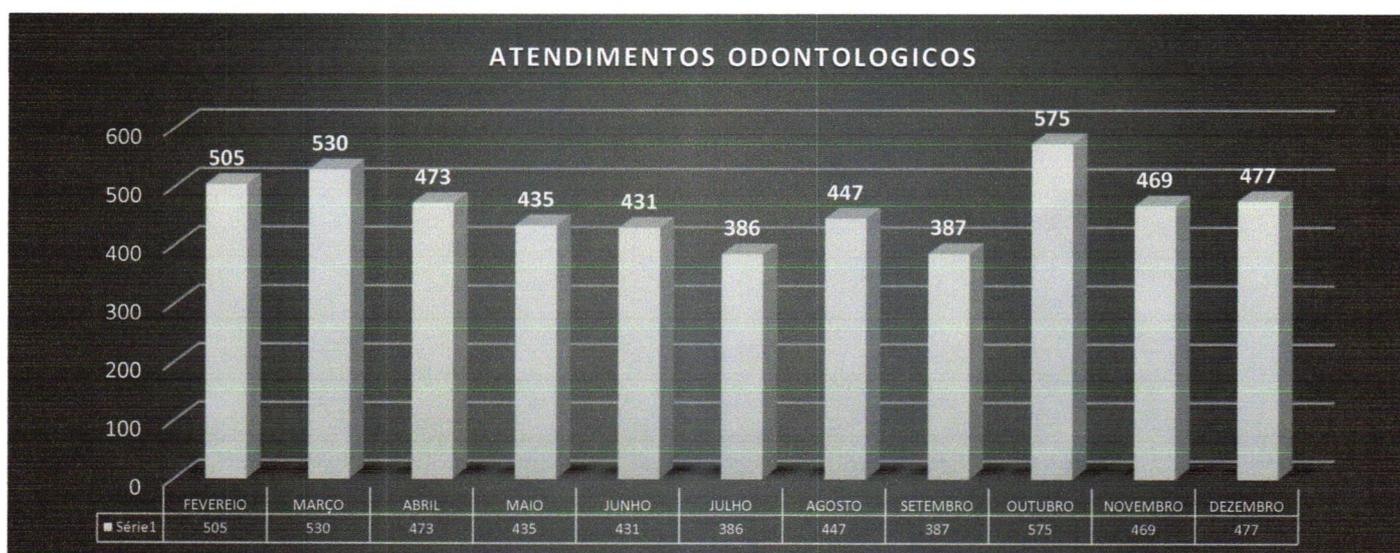
Superados as metas devidas à praticidade de obter resultados rápidos em nossa unidade com melhor atendimento ao munícipe.



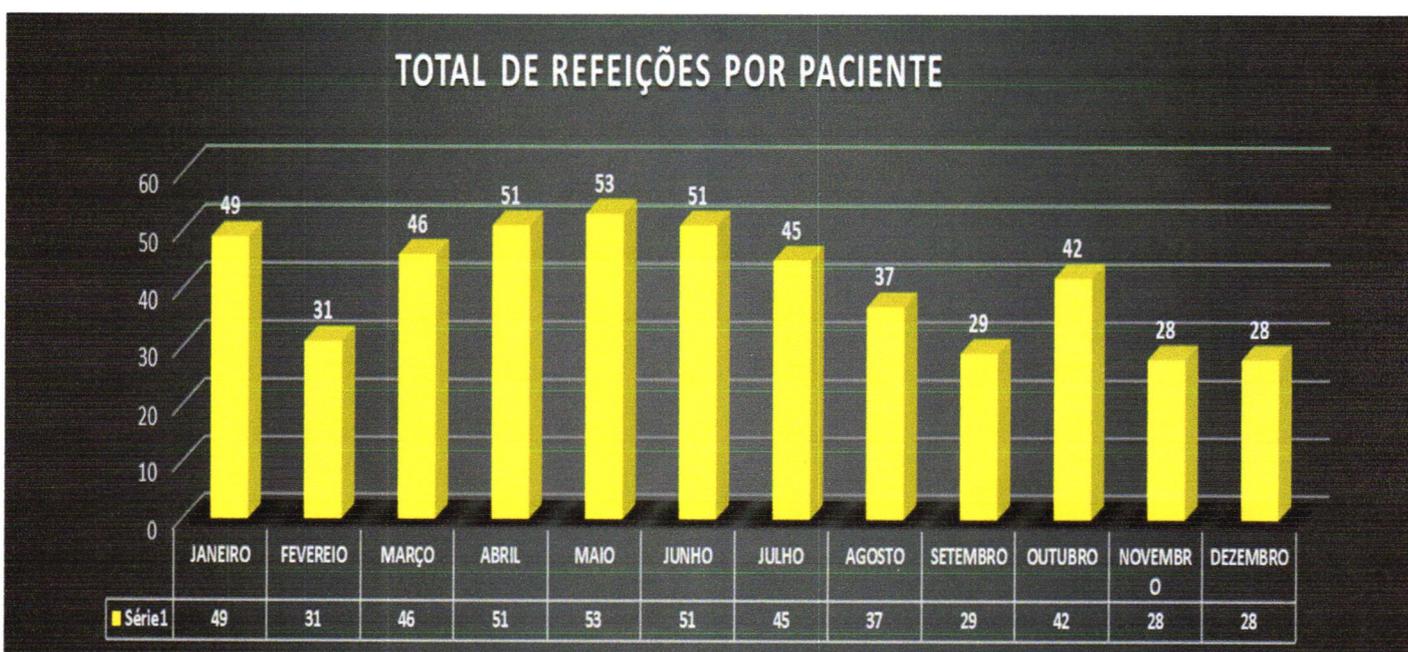
ACM

O gráfico abaixo apresenta os resultados atingidos das metas de produção da odontologia, a meta estabelecida é de **3.000** atendimentos, sendo realizados **5.532** procedimentos, superando as metas de **janeiro a dezembro 2022**.

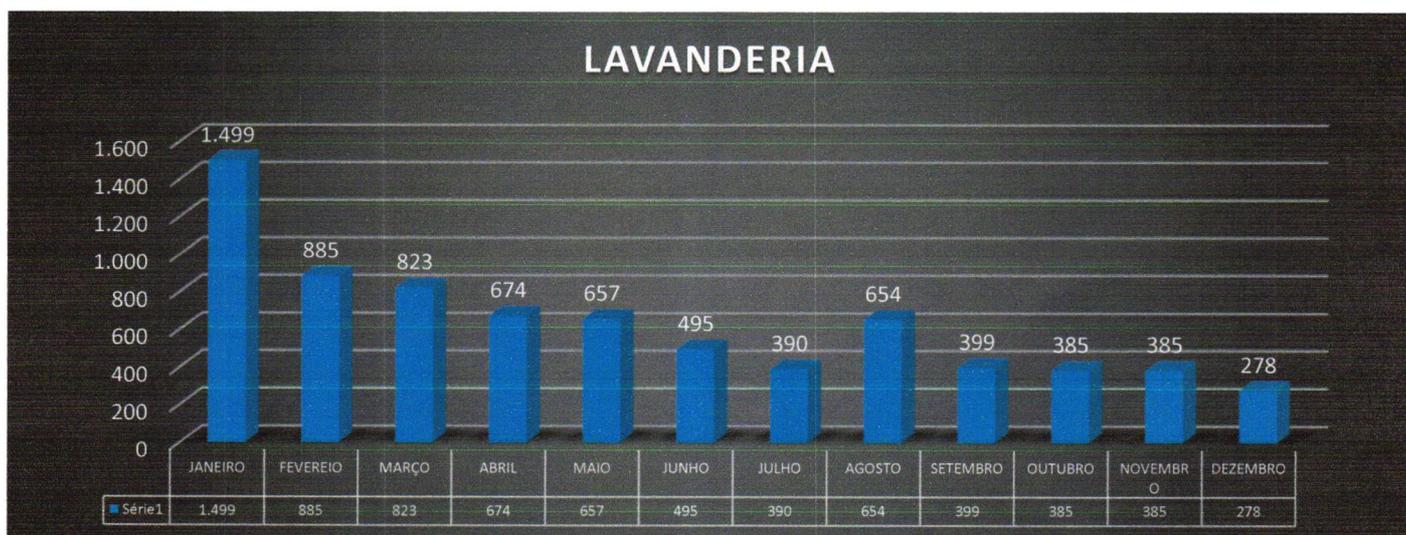
Superados as metas devidas à praticidade de obter resultados rápidos em nossa unidade com melhor atendimento ao munícipe.



O gráfico abaixo apresenta os resultados atingidos das metas de produção de refeições fornecidas atingido a meta de 490 refeições, **janeiro a dezembro 2022**.




O gráfico abaixo apresenta os resultados atingidos das metas da lavanderia, a meta estabelecida é de 18.000, sendo higienizado e desinfecionado 18.515, superando as metas de janeiro a dezembro 2022.



O gráfico abaixo apresenta os resultados das quantidades de lixos infectantes dispensado, conforme o gráfico demonstra as dispensações foram realizadas até o mês de maio, ficando nos meses subsequentes em responsabilidade junto ao município o serviço de coletas de resíduos infectantes.

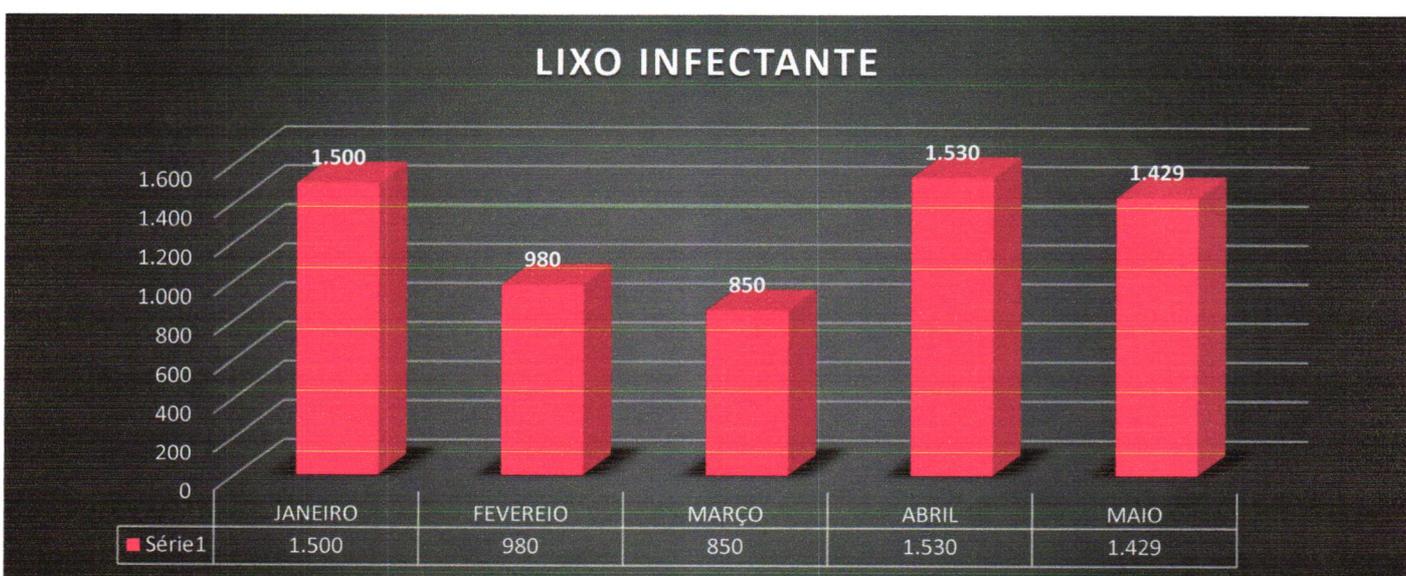
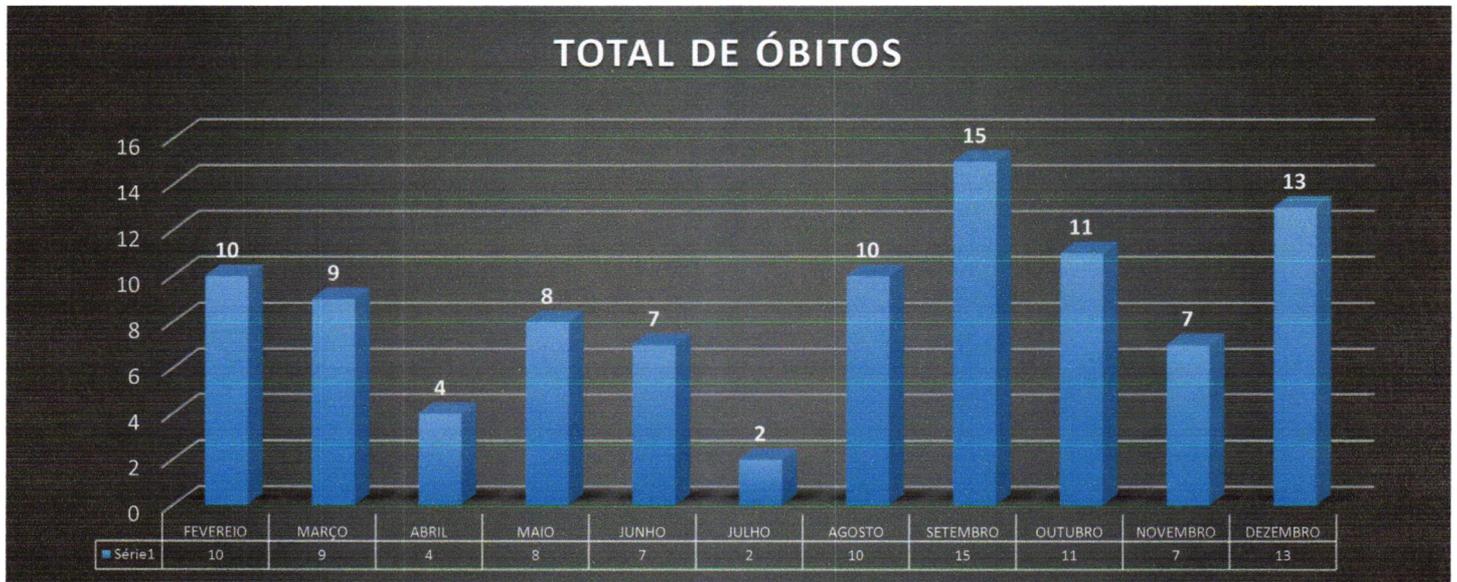
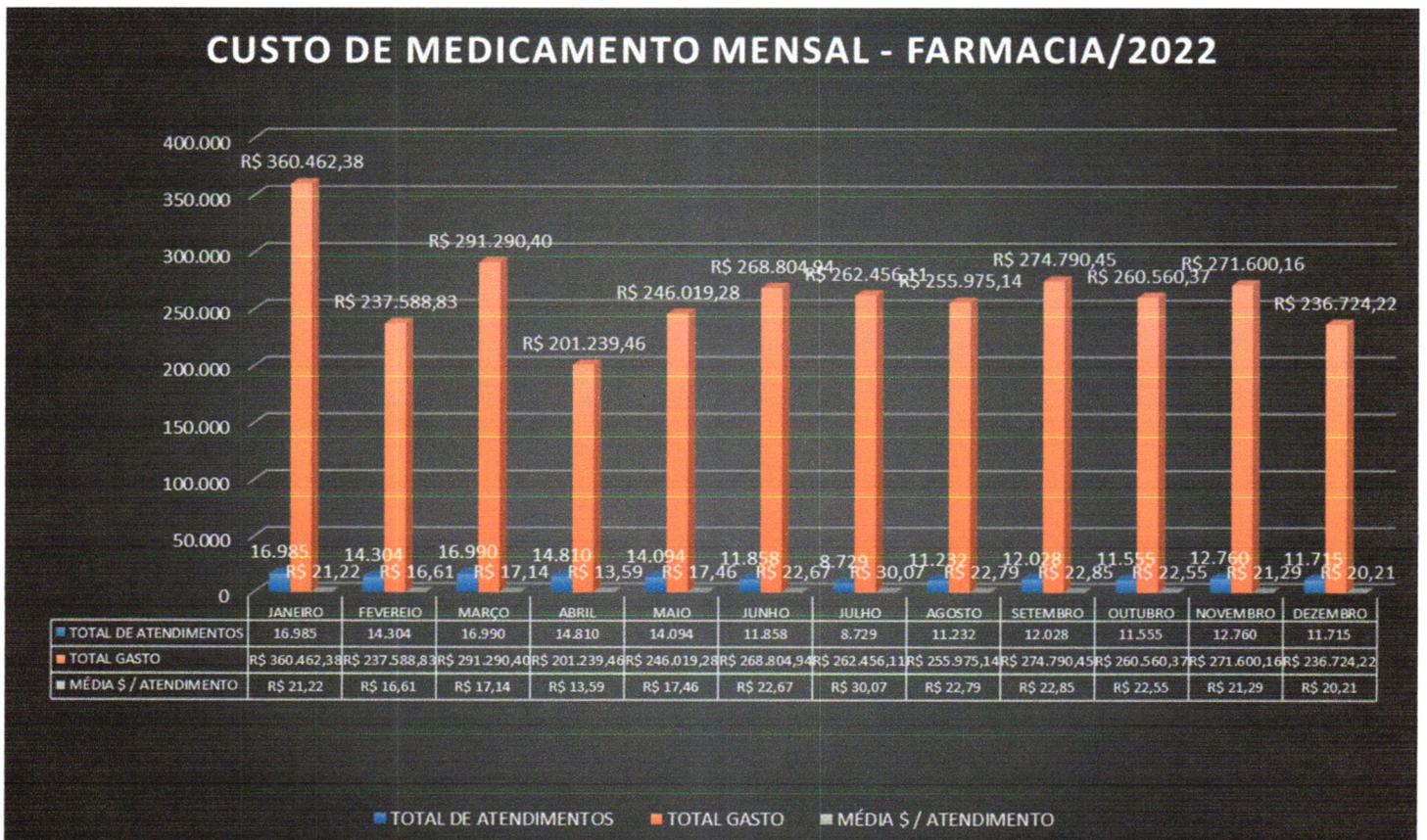



Gráfico abaixo apresenta o quantitativo de óbitos **114** de **janeiro a dezembro 2022**.



O gráfico a baixo representa o quantitativo de total de custo de medicamento mensal, a qual em gráficos nos mostra um resultado positivo entre **janeiro a dezembro 2022**.




3. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA COM OBSERVAÇÃO ATÉ 24 HORAS

O atendimento inicia-se com a avaliação da queixa principal, e o acompanhamento ao paciente em situação de urgência e emergência. O atendimento ultrapassa a consulta, pois o paciente permanece em observação por até no máximo 24 horas. Durante a assistência pode ser administrada medicação conforme a prescrição médica e o quadro clínico do paciente, ou ainda podem ser realizados exames para esclarecimento de diagnóstico. Quando não estiverem suas queixas resolvidas, os pacientes devem ser encaminhados a internação, conforme fluxo pactuado com a regulação municipal e Cross, é solicitado vaga via sistema, paciente permanece na unidade aos cuidados aguardando recurso solicitado. No período de janeiro a outubro analisamos que a permanência do paciente é superior a vinte e quatro horas.

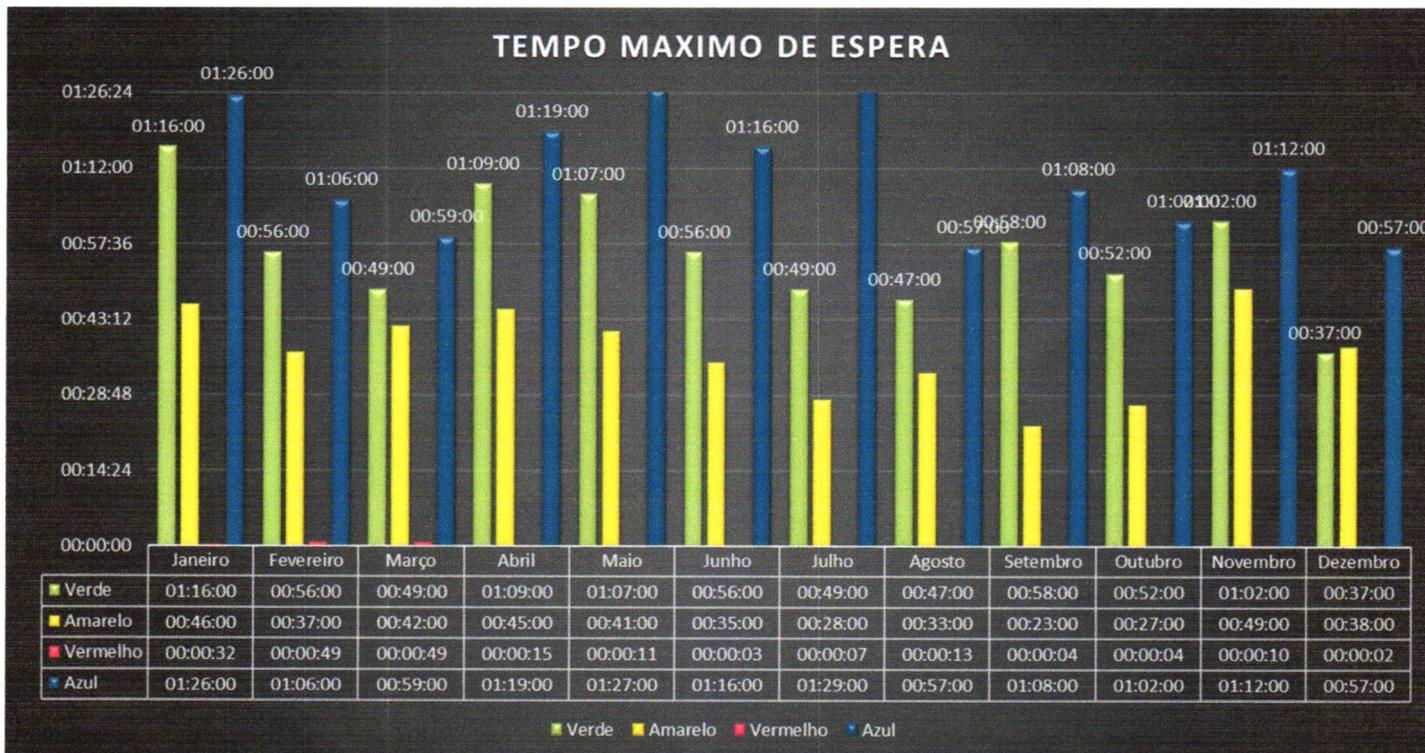
4. INDICADORES DE QUALIDADE DE DESEMPENHO

Esses indicadores mensuram a qualidade, a produtividade e a efetividade do desempenho do pronto atendimento. Para a apuração e o monitoramento dos resultados, foram utilizados diferentes mecanismos de gestão.

6. ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Acolher significa que todas as pessoas que procuram a unidade Pronto Socorro Vicente de Carvalho, deverão ser escutadas por um profissional da equipe, todos que procuram o serviço de saúde vem em busca de atendimento com resolubilidade e responsabilidade, cabe ao profissional acolher e orientar. A classificação de risco é privativa do profissional enfermeiro que deve escutar sua queixa, identificar riscos e vulnerabilidades (escuta qualificada), de forma dinâmica de identificação dos pacientes que necessitam de atendimento imediato de acordo com o potencial de risco e agravos a saúde, definindo sua queixa com nível de complexidade e prioridade conforme protocolo estabelecido. Funciona como um instrumento de ordenação e orientação da assistência, viabilizando um atendimento rápido e efetivo. Com análise dos resultados obtidos observa - se que os pacientes foram classificados com tempo máximo **Azul 04:00:00**, **Verde 02:00:00**, **Amarelo 01:00:00**, **Vermelho Emergência**, as quais podemos ver que a estruturação de acolhimento e classificação de risco cumpre a meta da estimativa dos tempo máximo de cada cor.



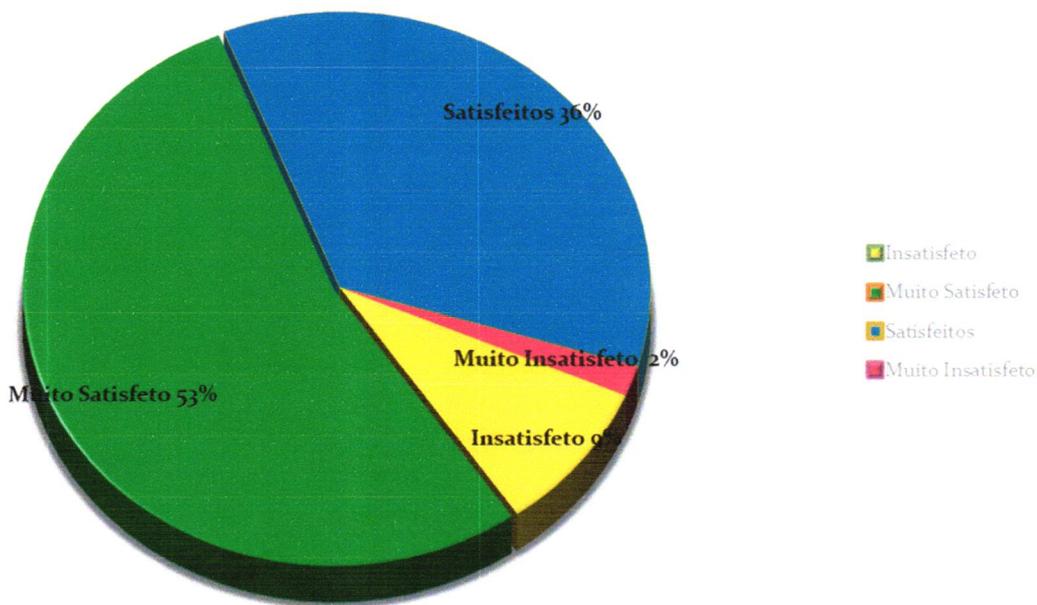


7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ATENDIDO

As pesquisas de satisfação visam à melhoria contínua dos serviços prestados aos usuários, e a Unidade conta com um, que realiza pesquisas mensais sobre os serviços prestados no âmbito de suas atividades. Esse indicador utiliza um questionário impresso, padronizado e autoaplicável para medir a porcentagem entre o número de avaliações entre muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito e muito insatisfeito dos pacientes e acompanhantes que utiliza do serviço. Com esta análise do gráfico abaixo identificamos que a porcentagem de **muito insatisfeito é de 2%**, **insatisfeito 9%**, **satisfeito 36%** e **muito satisfeito 53%**, com base nesse indicador ressaltamos que estamos sempre trabalhando para oferecer o melhor ao usuário.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



8. TAXA DE ATENDIMENTO DE PACIENTES REFERENCIADOS

É a relação percentual entre o número de pacientes acolhidos pela respectiva unidade hospitalar de referência e o número total de pacientes referenciados na unidade de pronto atendimento. A avaliação do indicador identificará a correlação entre o normativo percentual de acolhimento da transferência às unidades hospitalares de referência e o impacto positivo na produção da unidade de pronto atendimento. Tabela de pacientes transferidos.




9. TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA EM LEITOS DE OBSERVAÇÃO E SALA EMERGÊNCIA.

Representa o tempo médio que um paciente permanece em um leito de observação de pronto atendimento, (por alta, transferência, evasão ou óbito no período). No entanto, a unidade tem conseguido estimar o tempo médio de internação dos pacientes, auxiliando na avaliação e definição de ações para atendimento adequado e característico de urgência e emergência, com observações de até 24 horas. Em tempo estimado a taxa de permanência em média é de um a oito dias.



10. METAS DO PLANO DE AÇÕES E MELHORIAS E EDUCAÇÃO PERMANENTE

Mês	Ações
Janeiro	<ul style="list-style-type: none">• EDUCAÇÃO NO MANEJO DE PACIENTE COM SÍNDROMES GRIPAIS.
Fevereiro	<ul style="list-style-type: none">• Humanização na assistência de enfermagem.
Março	<ul style="list-style-type: none">▪ A importância do prontuário médico e aspectos legais.
Abril	<ul style="list-style-type: none">• Reorientação as medidas preventivas de saúde;
Maior	<ul style="list-style-type: none">• Orientações e obrigatoriedade sobre o uso de EPI
Junho	<ul style="list-style-type: none">• Implantação do prontuário eletrônico.
Julho	<ul style="list-style-type: none">• Treinamento do prontuário eletrônico com toda liderança• Treinamento com a recepção adulto e pediátrica sobre o sistema eletrônico.
Agosto	<ul style="list-style-type: none">• Implantação do sistema eletrônico da recepção até a classificação de risco.• Treinamento do sistema eletrônico com todos os Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem.
Setembro	<ul style="list-style-type: none">• Capacitação das equipes sobre a terceira meta internacional de segurança do paciente.
Outubro	<ul style="list-style-type: none">• Treinamento do prontuário eletrônico junto a parte clínica.• Implantação prontuário eletrônico classificação de risco ao atendimento clínico e pediátrico.
Novembro	<ul style="list-style-type: none">• Novembro Azul orientação sobre câncer de próstata.• Atualização dos POPS.
Dezembro	<ul style="list-style-type: none">• Reorientação as medidas preventivas de saúde; lavagem das mãos, biossegurança.



11. QUADRO DE FUNCIONÁRIO MENSAL, E SUAS ATRIBUIÇÕES.

Médicos

- ✓ No **ano de 2022** a escala médica do pronto socorro esteve completa, não tivemos plantões fechados ou restritos por falta de cobertura de profissionais.
- ✓ Realizamos orientações e conversamos com o corpo clínico em relação às ações administrativas.
- ✓ Estabelecido da seguinte forma:
- ✓ 4 médicos na clínicas sendo 1 emergência e 2 pediatras 24 horas.

Farmácia

- ✓ *Controle do estoque dos setores de medicação adulto e pediátrico.*
- ✓ *Organização do estoque de insumos na farmácia Central.*
- ✓ *Reunião com a equipe para avaliar as ações implantadas.*
- ✓ *Execução na rotina de organização, validação, limpeza da farmácia satélite e central.*
- ✓ *Implantação do controle de estoque nas farmácias satélites.*
- ✓ *Estamos orçando os materiais e os itens para a adequação exigida pelo CRF.*

Contamos com oito profissionais no setor:

- 03 – Farmacêuticos, contratados para realizar plantões intercalados de 12x26.
- 04 - Auxiliares de farmácia, contratados para realizar plantões intercalados de 12x36.
- Farmacêutica, responsável técnica da unidade de segunda a sexta feira.
- Acompanhamos através de relatórios e notas fiscais, a entrada e saída de medicamentos e materiais.

Enfermagem

O serviço de enfermagem da Unidade, mantém plantão durante 24 horas, respeitando os turnos de trabalho (diurno e noturno), estabelecido da seguinte forma:

- ✓ 01 - Gerente de enfermagem
- ✓ 01 – Enfermeira CCIH
- ✓ 16 – Enfermeiros (as)
- ✓ 71 - Técnicos de enfermagem.

Toda equipe de enfermagem, apresenta-se utilizando o uniforme (*cedido pela empresa*).



- ✓ A assistência de enfermagem é prestada com qualidade, de modo humanizado, conceitos diretamente relacionados à organização do serviço, transformando instrumento em realizações, contribuindo decisivamente para a melhoria da saúde dos usuários que passam por essa unidade.
- ✓ Realizamos a avaliação mensal dos colaboradores.
- ✓ Realizamos um cronograma de educação continuada para toda equipe técnica.

Dentistas

O Pronto Socorro realiza o atendimento emergencial 24 horas por dia, com o acolhimento, avaliação da gravidade, atendimento e, se necessário, a alta ou o encaminhamento para a unidade de referência. A partir daí é possível que o paciente seja indicado para realizar todo o acompanhamento necessário para resolver o que tenha ocasionado a emergência. Contamos com uma equipe de sete colaboradores, que realizam plantões intercalados para atender a população.

estabelecido da seguinte forma:

1 Dentista e 1 Auxiliar Bucal 24horas

Auxiliar de saúde bucal

Contamos com uma equipe de quatro colaboradores, que realizam plantões intercalados para atender a demanda da unidade.

Administrativo

Contamos com uma equipe de 8 funcionários administrativos, 4 auxiliares administrativos, 1 analista de RH e 2 supervisoras de plantão (noturno), sendo assim, as atribuições são divididas entre eles para a elaboração de relatórios, avaliação dos serviços terceirizados, conferência de produtividade, controle de frequência dos médicos, auxílio aos pacientes, quando necessário, e toda parte de controle de estoque, entrada e saída dos materiais.

Controle de acesso

Contamos com uma equipe de 13 funcionários, que realizam plantões intercalados entre o PSA e o PSI, devidamente alocados em pontos estratégicos.

Maqueiro

Contamos com uma equipe de 4 funcionários, que realizam plantões intercalados entre o PSA e o PSI, auxiliando sempre que necessário a equipe e os pacientes.

Fisioterapeuta

Contamos com uma equipe de cinco funcionários, que realizam plantões intercalados para atender a demanda da unidade.



Recepção

Contamos com uma equipe de treze funcionários, que realizam plantões intercalados entre o PSA e o PSI.

Assistente Social

Contamos com um funcionário, que trabalha 6 horas por dia de segunda a sexta, das 07:00 horas as 13:00 horas.

Auxiliar de copa

Contamos com uma equipe de 9 funcionários, que realizam plantões intercalados para atender a demanda da unidade.

RAIO X

Contamos com uma equipe de 7 funcionários, que realizam plantões 24horas.

Manutenção/limpeza

- Com a finalidade de sempre melhorar os serviços prestados, sempre realizamos as manutenções preventivas e em alguns casos a manutenção corretiva dos equipamentos.
- Foram substituídas algumas lâmpadas queimadas, essa substituição fez-se necessária para melhorar a visibilidade do ambiente e a segurança dos colaboradores e pacientes.
- Elaboramos uma rotina diária para o colaborador da manutenção, o mesmo realiza uma fiscalização nos equipamentos da unidade para verificar o funcionamento, e se necessário, realiza a manutenção.
- Realizamos o levantamento da manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos da engenharia clínica, para mantê-los em bom estado e equipado com todos os acessórios necessários para atender com segurança e qualidade os pacientes do Pronto Socorro.
- Diariamente a equipe realiza a manutenção no tanque de oxigênio para garantir o bom funcionamento da rede de ar medicinal. (Controle do nível de oxigênio e a descongelação da rede) , também a nossa manutenção faz diariamente vistoria no nível da caixa d`agua.
- Nossa equipe de limpeza realizou a higienização e conservação das áreas físicas internas e externas, seguindo os protocolos de segurança e higienização.



- Mantivemos o serviço de procedimentos de desinfecções e descontaminação de ambientes, realizamos a coleta e o transporte dos resíduos sólidos, lixos contaminados e dos materiais perfurocortantes de maneira adequada e segura.
- Realizamos as higienizações constante devido ao grande fluxo de pessoas que circulam na unidade.
- Devido à alta demanda de atendimentos de pacientes confirmados com covid-19, adotamos medidas a fim de evitar a propagação da doença, impedindo assim, a transmissão de microrganismos dos pacientes infectados para outros pacientes, visitantes ou para os colaboradores.
- Contamos com dezesseis profissionais no setor de higienização, que realizam plantões intercalados atendendo todas as demandas do PSA e do PSI.
- Contamos com uma líder no setor de higienização, que realiza o trabalho de segunda a sexta em horário especial.
- Contamos com 4 profissionais no setor de manutenção, que realizam plantões intercalados atendendo todas as demandas do PSA e do PSI 24 horas.



CONCLUSÃO FINAL:

O processo de operacionalização e execução transcorre conforme o projeto e garantiu o pleno funcionamento das atividades do Pronto Socorro Vicente de Carvalho, este foi acompanhado e monitorado pela Secretaria de Saúde e está em concordância com o Plano Operativo acordado. Todos os processos e fluxos determinados sofreram as alterações necessárias conforme o andamento dos serviços e o estudo da demanda, e continuarão a ser monitorados e, se necessário, serão realizadas novas ações, visando aperfeiçoar e melhorar o atendimento e operação. Contudo, podemos afirmar que, mesmo ante a tantos os desafios, o Pronto Socorro Vicente de Carvalho tem apresentado um índice alto de resolubilidade e eficácia, cumprindo o que se espera de um serviço de Urgência e Emergência: Garantir o direito a um atendimento humanizado e digno, disponibilizando todos os recursos necessários para salvar a Vida.

Washington Duarte Carvalho

Assinatura do responsável da unidade.

CPF 293.129.608-22