

Relatório de Atividades Assistenciais

Pronto Socorro Vila Dirce
Contrato de Gestão n° 96/2019

Carapicuíba

2021

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA



PREFEITO
Marcos Neves

SECRETÁRIA DE SAÚDE
Diogo Alves Fernandes

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR ADMINISTRATIVO
Sirlene Dias Coelho

GERENTE ASSISTENCIAL
Alexandre G. G. de Araújo

GERENTE ADMINISTRATIVA
Patrícia de S. Lemos

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 96/2020	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	8
4.2.1 Taxa de Absenteísmo	8
4.2.2 Taxa de Turnover	8
4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	9
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	9
5.1 Acolhimento e Classificação de Risco	9
5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	9
5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco	10
5.1.3 Estratificação por Risco	10
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico	11
Tempo Médio por Prioridade	11
5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes	12
5.2 atendimentos de Urgência e Emergência	12
5.2.1 Total de atendimentos	12
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	13
5.3 Internação	14
5.3.1 Volume de Pacientes	14
5.3.2 Média de Permanência	14
5.3.3 Saídas Na Internação	15
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	16

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário	16
6.1.1 Avaliação do Atendimento	16
6.1.2 Avaliação do Serviço	17
6.2 Indicadores - Satisfação do Usuário via Totem	17
6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal	18
6.3.1 Volume de Manifestações	18
6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria	18
6.3.3 Tempo Médio para Resposta	19
7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	20

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema “Prevenir é Viver com Qualidade”, é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

“Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional”.

Missão

“Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde”.

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;

- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº 96/2020

Em atendimento aos termos do edital de seleção do Chamamento Público n.º 02/2018 do município de Carapicuíba, o CEJAM elaborou Projeto Básico e Plano de Trabalho para o gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce (PSVD).

No dia 30/10/2019 foi recebida a Ordem de Serviço nº 50/2019, com a autorização de fornecimento nº 827/2019 e início da execução contratual em 11/11/2019, para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Socorro Vila Dirce pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no PS Vila Dirce são monitoradas por sistema de informática PEP/FastMedic. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na unidade.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo PS Vila Dirce no período de **01 a 30 de setembro de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

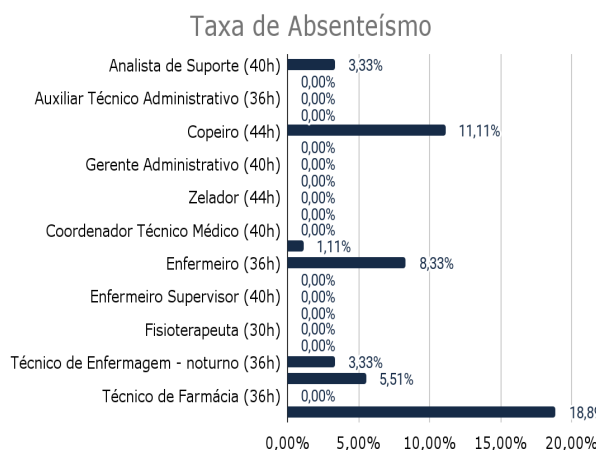
4.1 Dimensionamento Geral

Área de Trabalho	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Analista de Suporte (40h)	1	1	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo - noturno (36h)	6	6	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	8	8	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	✓
	Copeiro (44h)	3	3	✓
	Encarregado Administrativo (40h)	1	1	✓
	Gerente Administrativo (40h)	1	1	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	2	2	✓
	Zelador (44h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	2	2	✓
	Coordenador Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro - noturno (36h)	6	6	✓
	Enfermeiro (36h)	8	8	✓
	Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)	2	2	✓
	Enfermeiro Supervisor (40h)	2	2	✓
	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
	Fisioterapeuta (30h)	1	1	✓
	Gerente Assistencial (40h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem - noturno (36h)	20	20	✓
	Técnico de Enfermagem (36h)	26	26	✓
	Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
	Técnico de Gesso (36h)	3	3	✓
Total		101	101	✓

Análise: O cenário atual é de 101 (cento e um) colaboradores efetivos, o que corresponde a 100% do previsto no plano de trabalho. Isso foi possível tendo em vista a reposição de 02 (dois) afastamentos por licença médica gestante (COVID).

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

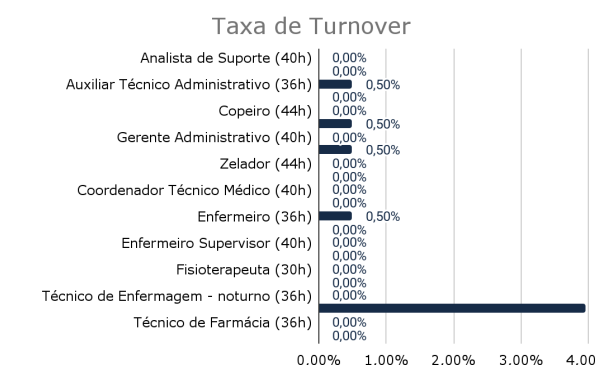
4.2.1 Taxa de Absenteísmo



Análise: Mediante o cenário de 101 colaboradores, foram identificados 113 dias de ausências, sendo que 05 dias de faltas por motivos injustificados de profissionais da enfermagem e 108 faltas foram por atestados, considerando que tivemos 01 copeira, 02 Técnico de Gesso e 01 Técnica de Enfermagem afastados por ter contraído a COVID-19 e 01 Técnico de Enfermagem apresentou atestado por outro motivo de saúde.

Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	5
Atestado Médico	108
Licença Nojo	0
Licença Galo	0
Total	113

4.2.2 Taxa de Turnover



Dispensa sem justa causa	1
Término da experiência	3
Abandono de Emprego	0
Mudança de Função	0
Total	5

Admissões	
Total	7

Demissões	
Pedido de Demissão	1

Análise: Durante o mês ocorreram 7 admissões, sendo que 6 foram Téc. de Enfermagem e 01 Jovem aprendiz e 5 desligamentos, sendo que 01 foi Aux. Administrativo, e 01 dispensa sem justa causa de Enfermeiro e 03 Término de Experiência.

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

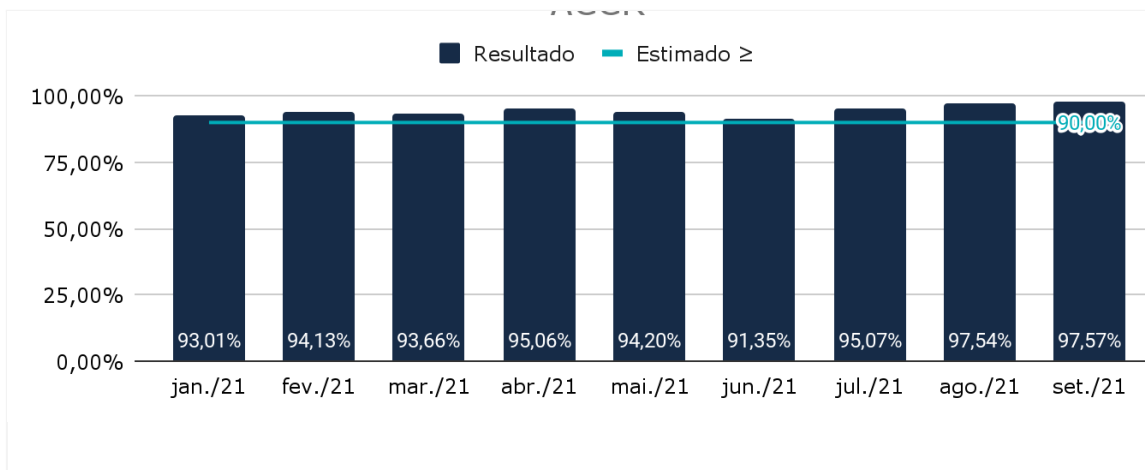
Análise: Ao longo do mês corrente não tivemos casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades medidas de educação permanente, realizando reorientação com todos colaboradores.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

As estatísticas assistenciais são balizadores para o planejamento e avaliação da utilização de serviços de saúde. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no PS Vila Dirce que ocorreram no mês de **setembro/2021**, agrupadas pelos principais indicadores, permitindo a verificação do desempenho e vigilância deste serviço.

5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)



Pacientes Classificados por Risco

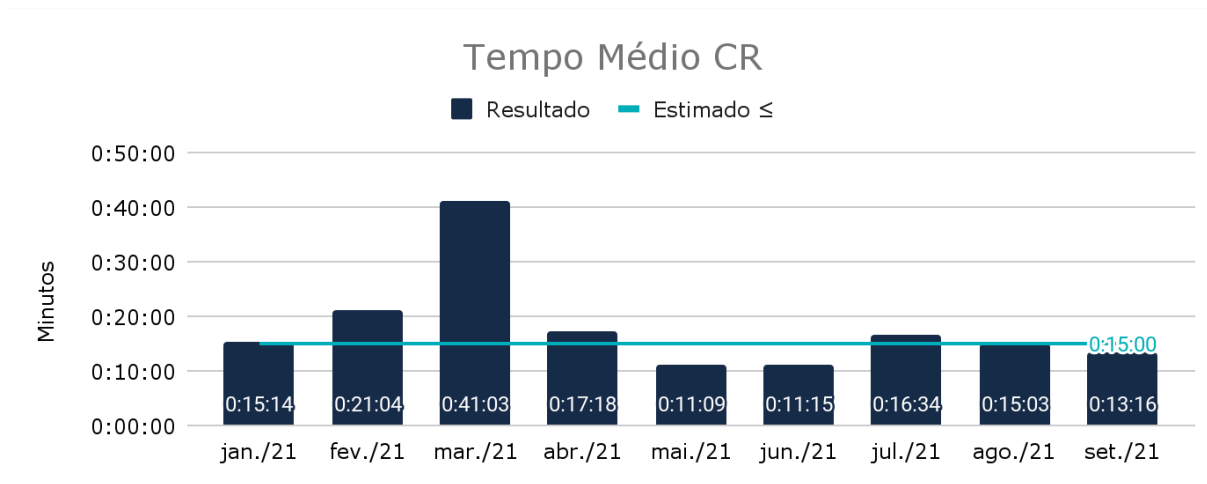
13.086

Pacientes Admitidos para Atendimento

13.412

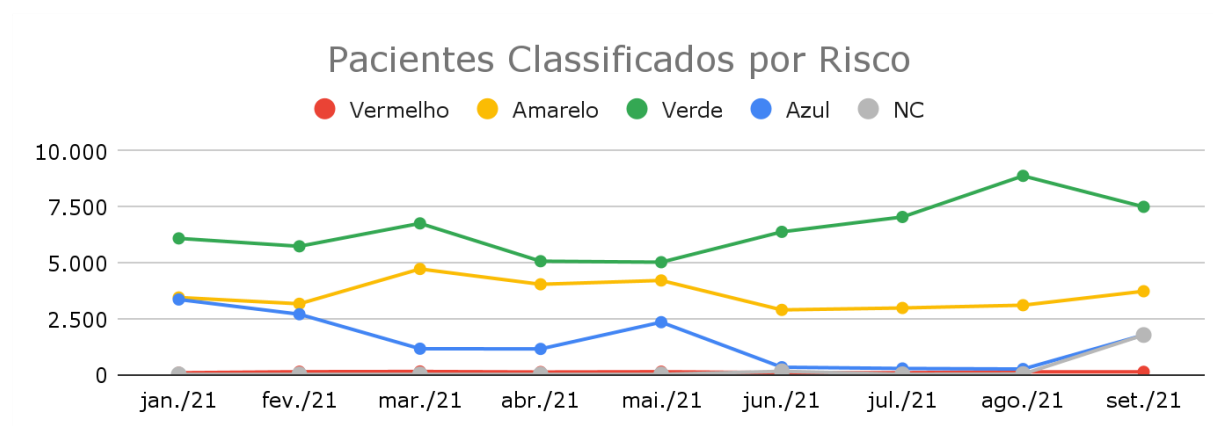
Análise crítica: Neste mês tivemos um total de 13.412 pacientes classificados na unidade e 326 ficaram sem classificar, somando um total de 13.412 pacientes admitidos na unidade, valor de pacientes classificados acima do estimado (97,57%). O total de pacientes não classificados são os atendimentos de retorno da Ortopedia.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: Tivemos neste mês uma média geral no tempo médio de 0:13 minutos da abertura da ficha na recepção até a classificação de risco, permanecendo dentro do tempo estimado mesmo com aumento no número de atendimento.

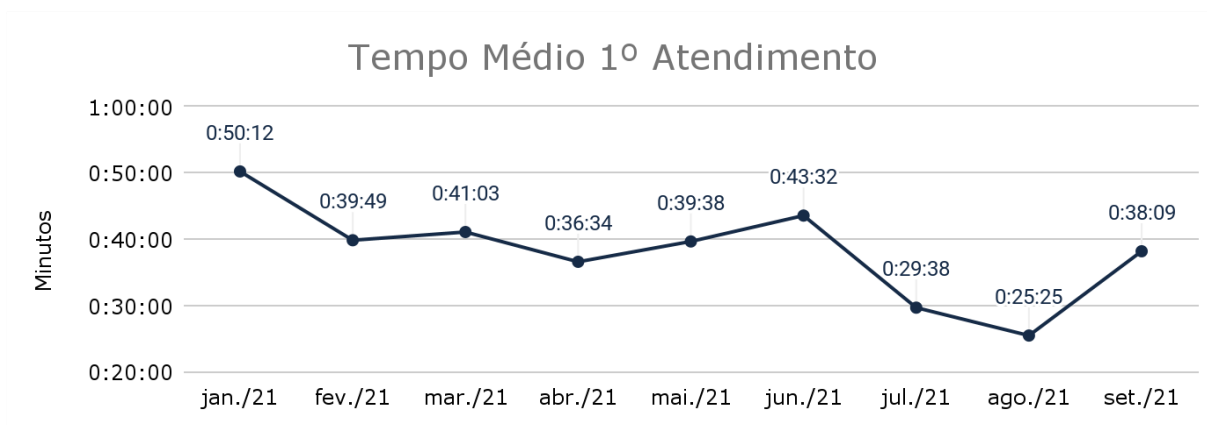
5.1.3 Estratificação por Risco



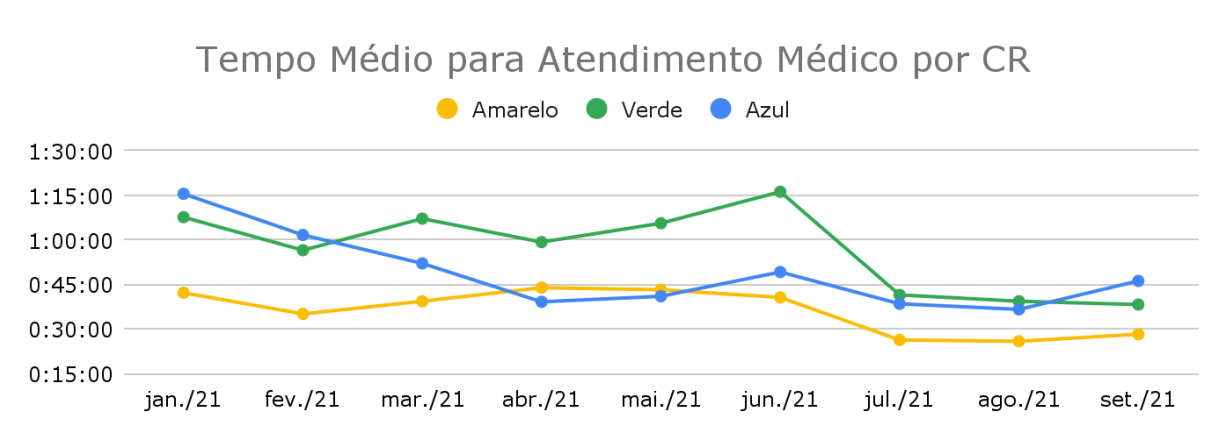
Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	112	0,83%
Amarelo	3.718	27,72%
Verde	7.496	55,89%
Azul	1.760	13,12%
Não Classificado	326	2,43%
Total	13.412	100,00%

Análise crítica: Podemos observar que 9.256 pacientes atendidos no Pronto Socorro foram classificados como verde e azul, ou seja, 69,01% dos pacientes são de baixo risco (não críticos).

5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



- Tempo Médio por Prioridade**

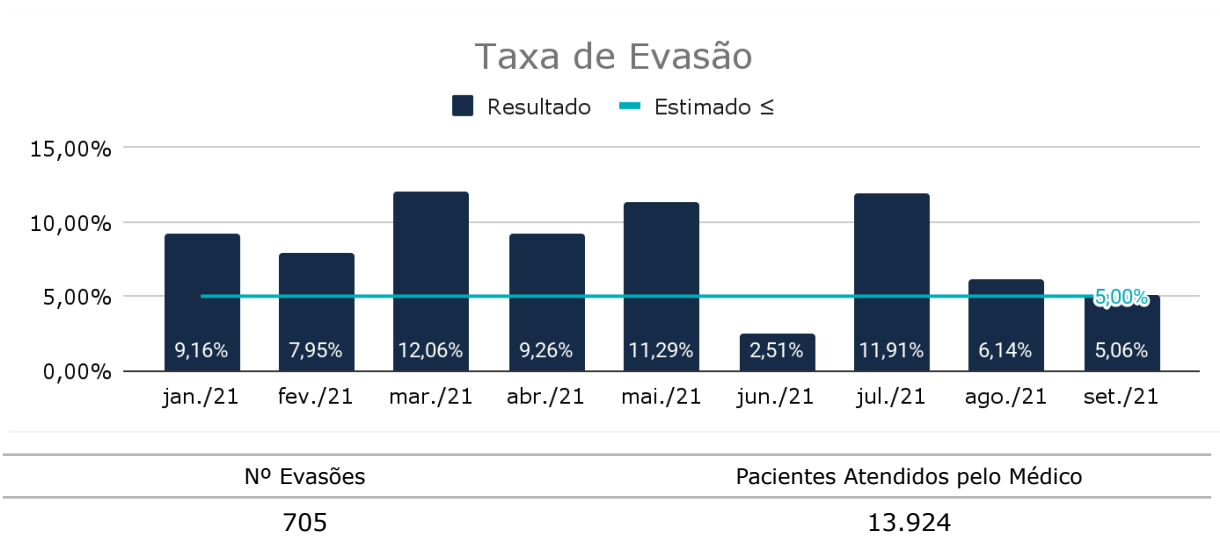


Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:29:38	0:16:28	0:23:03
Verde	≤ 60 minutos	0:42:49	0:18:55	0:30:52
Azul	≤ 120 minutos	0:54:57	0:20:16	0:37:37
Média por Clínica		0:31:51	0:13:55	0:22:53

Análise crítica: O atendimento é **imediato** para o paciente classificado como "Vermelho", sendo direcionado para Sala de Emergência onde é feito o primeiro atendimento e triagem, caso este paciente não atenda os critérios para esta

classificação o mesmo é encaminhado para atendimento em consultório. Em relação ao tempo médio para atendimento dos outros pacientes classificados como **amarelo, verde e azul** todos foram atendidos dentro do tempo previsto conforme protocolo de risco (Humaniza SUS), tanto na especialidade de Clínica Médica quanto na Ortopedia.

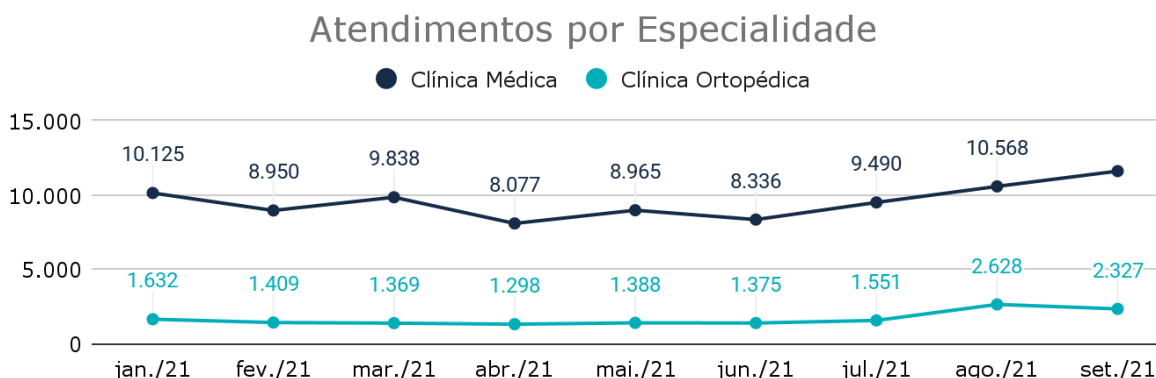
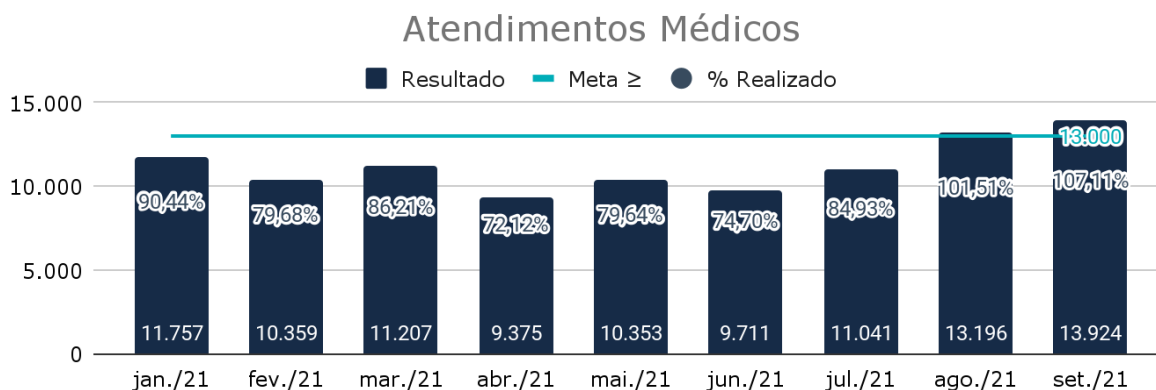
5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes



Análise crítica: Em relação ao mês anterior tivemos uma redução de 12,96%. Com diversos processos de melhorias implantados na unidade e a redução do tempo de espera do paciente, a tendência é a redução deste indicador.

5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

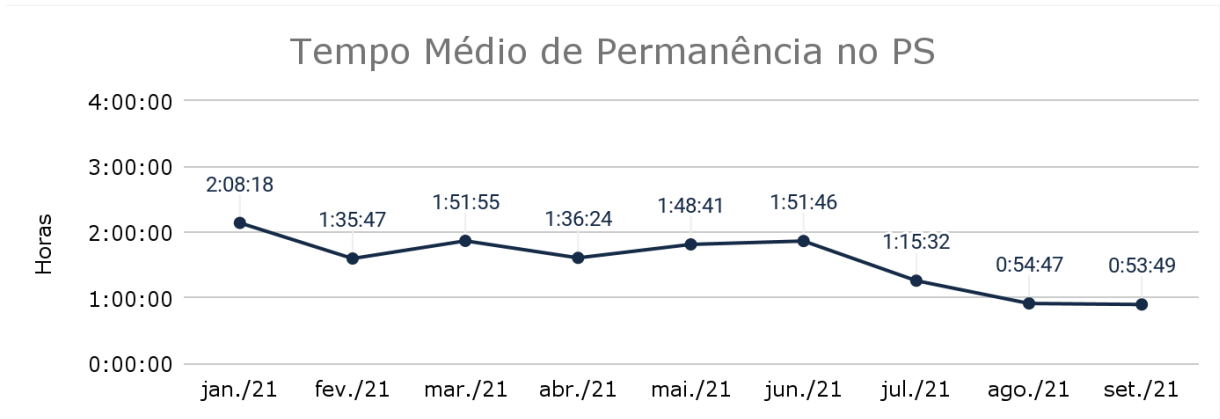
5.2.1 Total de atendimentos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	11.597	13.924	13.000	107,11%
Clínica Ortopédica	2.327			

Análise crítica: Neste mês tivemos um aumento de 5,51% no número total de atendimentos médicos se comparado ao mês anterior, com destaque para o atendimento de Clínica Médica que teve um acréscimo de 1.029 atendimentos.

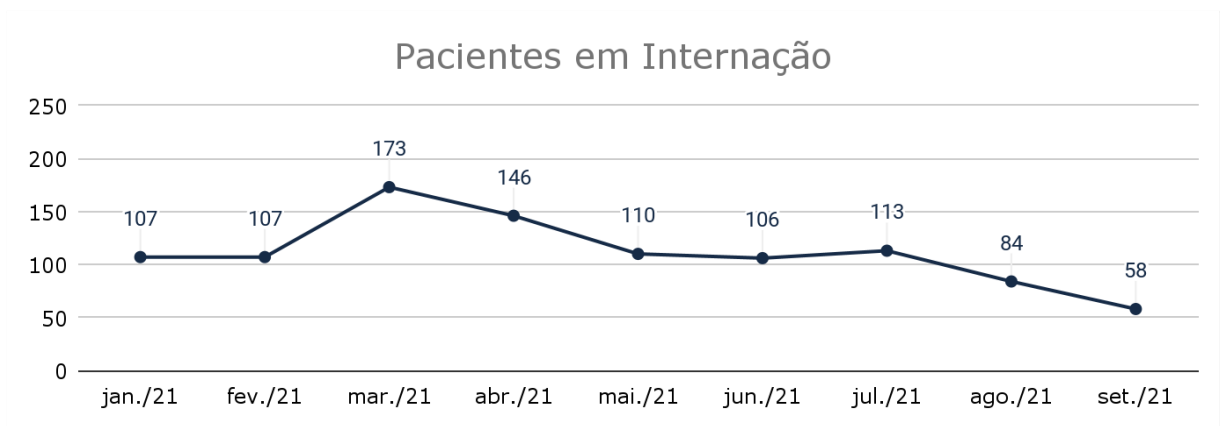
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro



Análise crítica: Podemos observar que estamos mantendo a mesma média de permanência no Pronto Socorro de 0,53 minutos se comparado ao mês anterior.

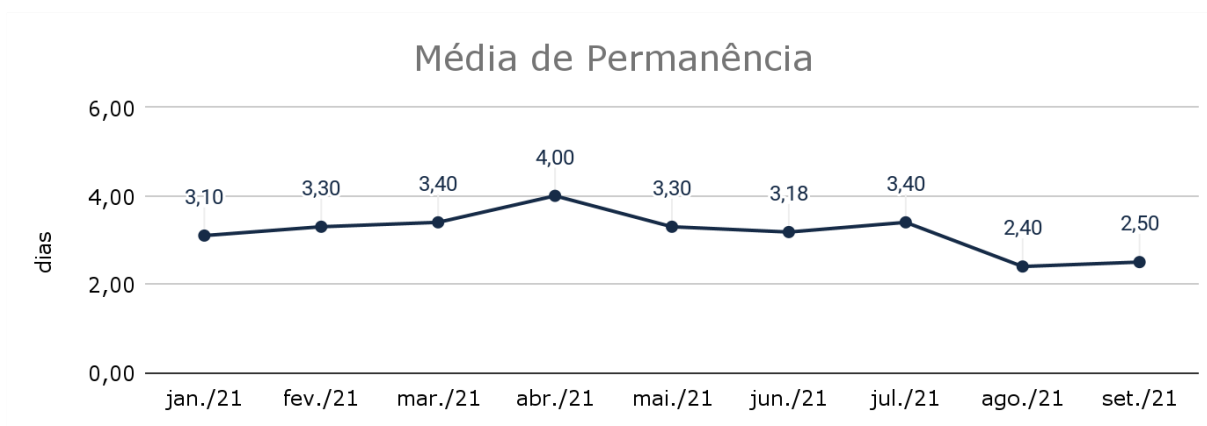
5.4 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



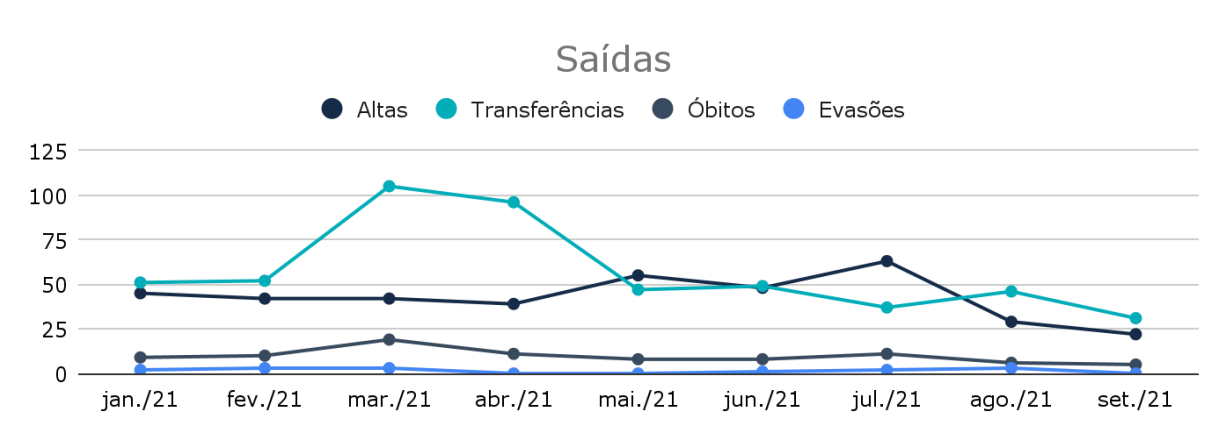
Análise crítica: Na internação tivemos uma redução de 30,95% no número de pacientes internados se comparado ao mês anterior, atribuído a melhoria no processo de transferência dos pacientes para outras unidades de maior complexidade e nos processos de atendimento médico do paciente com a implementação dos protocolos assistenciais vigentes.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: No mês de setembro o tempo médio de permanência do paciente na internação foi de 2,5 dias, tendo em vista a mudança no escopo “critérios” de trabalho do médico visitador que é responsável pelos atendimentos dos pacientes na internação e a atualização dos mesmos na Central de Regulação de Vagas e altas dos pacientes.

5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	22	37,93%
Transferências Externas	31	53,45%
Óbitos <24h	0	0,00%
Óbitos >24h	5	8,62%
Evasões	0	0,00%
Total	58	

Análise crítica: Apesar do número menor de internações no mês de setembro/21 se comparado ao mês agosto/21, podemos observar que 37,93% dos pacientes internados tiveram alta e 53,45% foram transferidos para outras instituições de saúde.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi disponibilizada na unidade com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços realizados mediante a avaliação dos pacientes sobre o serviço, apresentando sugestões, elogios, solicitações e/ou reclamações. A partir das informações obtidas, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Além do questionário físico (folder), a unidade conta com um totem eletrônico, onde o paciente pode, de forma informatizada, deixar sua avaliação.

Na pesquisa de satisfação dos usuários, obtivemos no consolidado geral do mês de **setembro/2021** um total de 839 manifestações via formulário e 1.133 via totem, sendo um total de 1.972 atingindo assim a meta esperada. Os indicadores a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Recepção	377 39,5%	571 53,1%	58 5,4%	22 2,0%	135 11,1%
Avaliação de Risco	369 46,1%	361 45,1%	27 3,4%	12 1,5%	70 8,3%
Médico Clínico	371 46,4%	364 45,5%	25 3,1%	13 1,6%	66 7 9%
Enfermagem	368 46,0%	363 45,4%	22 2,8%	12 1,5%	74 8,8%
Observação	365 45,6%	352 44,0%	23 2,9%	11 1,4%	88 10,5%
Raio-X	372 46,5%	361 45,1%	24 3,0%	13 1,6%	69 8,2%

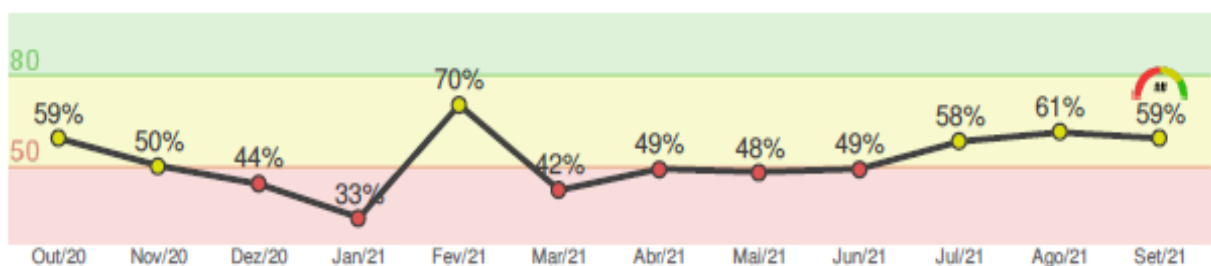
Ortopedia	372 46,5%	358 44,8%	25 3,1%	13 1,6%	71 8,5%
Média % Satisfação	91,67%		4,98%		3,35%

6.1.2 Avaliação do Serviço

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Agilidade	364 45,5%	360 45,0%	27 3,4%	14 1,8%	74 8,8%
Educação	367 45,9%	361 45,1%	23 2,9%	12 1,5%	76 9,1%
Sinalização	365 45,6%	356 44,5%	23 2,9%	13 1,6%	82 9,8%
Limpeza	370 46,3%	358 44,8%	24 3,0%	12 1,5%	75 8,9%
Média % Satisfação	90,67%		4,65%		4,68%

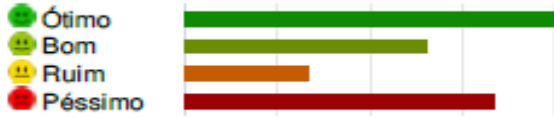
Análise crítica: Como indicador de resultado no mês **setembro/21** podemos observar que **91,67%** das pessoas avaliaram o Atendimento da Recepção, Avaliação de Risco, Médico Clínico e Ortopedia, Enfermagem, Observação e Raio X, como **Ótimo e Bom** e **90,67%** consideraram o serviço nos quesitos de Agilidade, Educação, Sinalização e Limpeza como **Ótimo e Bom**.

6.2 Indicadores - Satisfação do Usuário via Totem



NPS: Qual a probabilidade de você recomendar o serviço desta Unidade:

Como você avalia este Serviço de Saúde?



406	35,8%
261	23,0%
132	11,7%
334	29,5%

Satisfação
59%

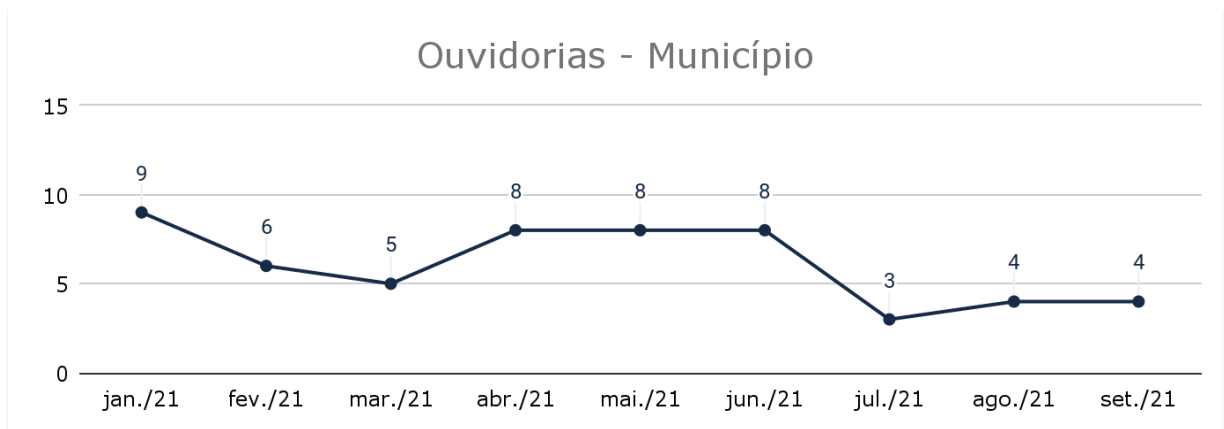
1.133 respostas

No mês de Setembro de 2021, mediante resultados acima, podemos observar bons percentuais em relação ao atendimento, demonstrando a sustentação das ações de melhoria contínua relativas ao crescente número de atendimentos realizados.

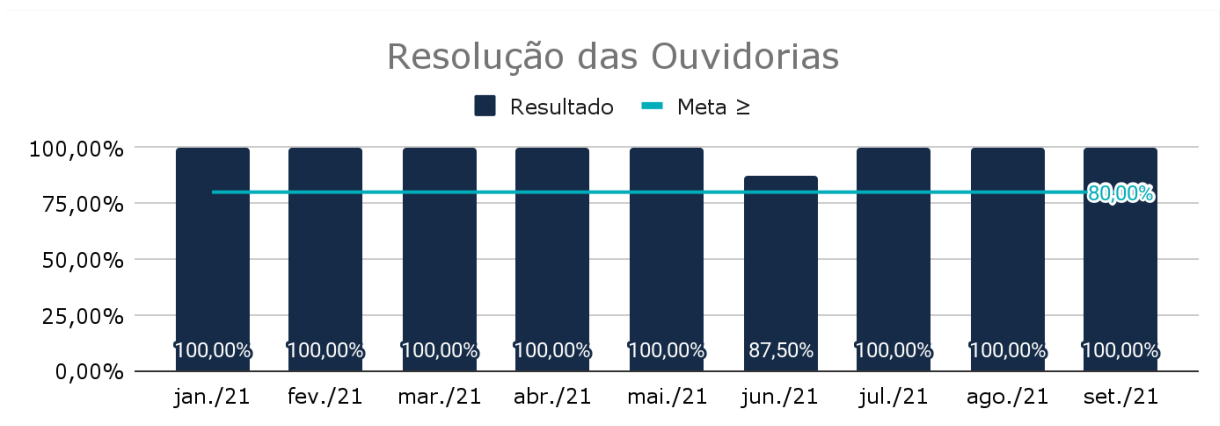
6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

No mês de setembro/2021, tivemos 04 manifestações com origem da Ouvidoria da Secretaria de Saúde, sendo que todas foram respondidas dentro do prazo conforme demonstram os gráficos abaixo:

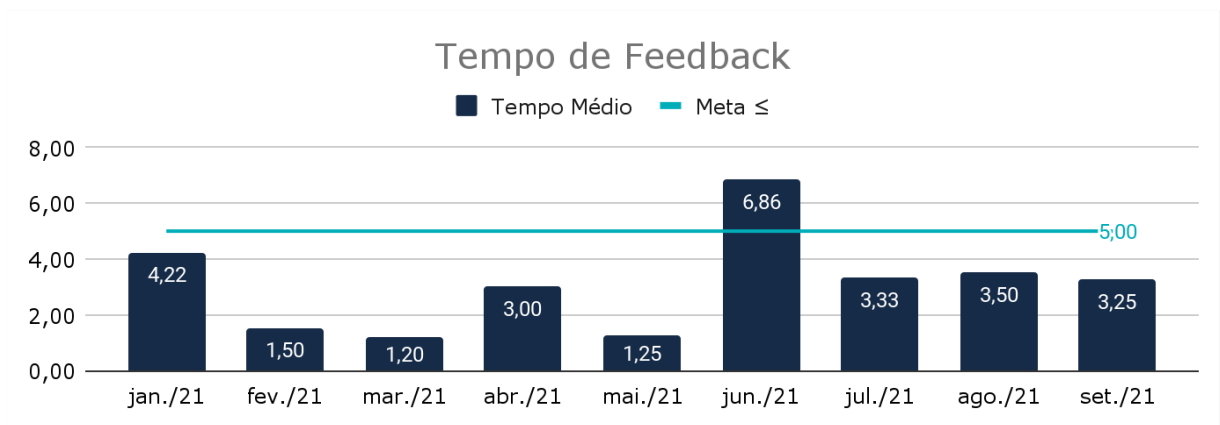
6.3.1 Volume de Manifestações



6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria



6.3.3 Tempo Médio para Resposta



7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

- **FARMACOVIGILÂNCIA**




- O setor da Farmácia juntamente com a Enfermagem, realizou a implantação da Farmacovigilância. Com o objetivo de realizar atividades relativas e pertinentes para identificação, avaliação, compreensão e prevenção de reações adversas medicamentosas aos clientes.



- **ADEQUAÇÃO - INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA**



- Foram instalados dois equipamentos de informática (computadores), um no setor da Emergência e o outro na Internação, garantindo que a equipe Médica e de Enfermagem tenham o acesso contínuo para utilização do Prontuário Eletrônico.

- **PROTOCOLO DE AVE (ACIDENTE VASCULAR ENCEFÁLICO)**



PRONTO SOCORRO DA VILA DIRCE

PROTOCOLO DE AVE

Tempo menor que 04h30 do início dos sintomas: SIM NÃO


Nome do Paciente: _____, Data: ____/____/____

Setor: _____


<input type="checkbox"/> Fraqueza ou dormência súbita em um lado do corpo.
<input type="checkbox"/> Confusão, dificuldade para falar ou entender de início súbito.
<input type="checkbox"/> Dificuldade súbita para enxergar com um ou ambos olhos
<input type="checkbox"/> Dificuldade súbita para andar, tontura ou incoordenação de início súbito
<input type="checkbox"/> Cefaleia intensa súbita sem causa aparente.
<input type="checkbox"/> Outros sintomas neurológicos focais agudos sugestivos a AVE

Data dos sintomas: ____/____/____	Horário de Chegada (Avaliação Médica): ____:____
Acordou com os Sintomas: Sim () Não ()	Horário de início da abertura do Protocolo: ____:____
AVE hiperagudo: Sim () Não ()	Última vez que foi visto sem sintomas: ____:____


Teste com Escala de Cincinnati




Normal



Alterado



Normal



Alterado

Fale a Frase: O Brasil já foi o País do Futebol.

Fala Normal ()

Fala Alterado ()

Alertas de possível exclusão de AVE hiperagudo

Glicemia < 50mg/dl Crise Convulsiva Síndrome Demencial Previamente Acamado

Possíveis contraindicações para Trombólise

Trauma craniano recente Cirurgia extensa recente

Hemorragia recente AVE Hemorrágico prévio

Fatores de riscos Cerebrais conhecidos

HAS DM Tabagismo Dislipidemia IAM prévio AVEC/AIT (Ataque isquêmico transitório) Prévio Fibrilação atrial

Pronto Socorro Vila Dirce

Estr. Ernestina Vieira, 70 - Vila Dirce
Carapicuíba - SP - CEP: 06382-260

11 4188-8309
psviladirce@cejam.org.br

cejam.org.br

- Implantação e capacitação do Protocolo de AVE. Com o objetivo de identificar o mais rápido possível sinais da doença no cliente, mantendo uma abordagem "atendimento" integrado e organizado da equipe multiprofissional visando inibir ou minimizar os possíveis riscos/danos.

- **SETEMBRO AMARELO**



- Realizada a campanha Setembro Amarelo como previsto no calendário anual do CEJAM. O objetivo é a prevenção ao suicídio mediante a conscientização da população referente ao tema. Realizado orientação da equipe multiprofissional sobre esse agravo para identificarmos e direcionarmos em uma abordagem qualificada os casos pertinentes.

- **PROJETO INJETANDO ALEGRIA:**

É um projeto social de alguns voluntários que tem como objetivo trazer música e alegria para os pacientes internados.



Carapicuíba, 07 de outubro de 2021.



Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3