

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”

Relatório de Atividades Assistenciais

Pronto Socorro Vila Dirce
Contrato de Gestão nº 96/2019

Carapicuíba

2022

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	9
4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	10
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	10
5.1 Acolhimento e Classificação de Risco	10
5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	10
5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco	11
5.1.3 Estratificação por Risco	11
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico	12
Tempo Médio por Prioridade	13
5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes	14
5.2 atendimentos de Urgência e Emergência	14
5.2.1 Total de atendimentos	14
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	16
5.4 Internação	16
5.3.1 Volume de Pacientes	16
5.3.2 Média de Permanência	17
5.3.3 Saídas Na Internação	17

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	19
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário	20
6.1.1 Avaliação do Atendimento	20
6.1.2 Avaliação do Serviço	20
6.2 Indicadores - Satisfação do Usuário via Totem	21
6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal	22
6.3.1 Volume de Manifestações	22
6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria	23
6.3.2 Tempo médio para Resposta	23
7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	24

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 96/2019

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 28 de fevereiro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento Geral

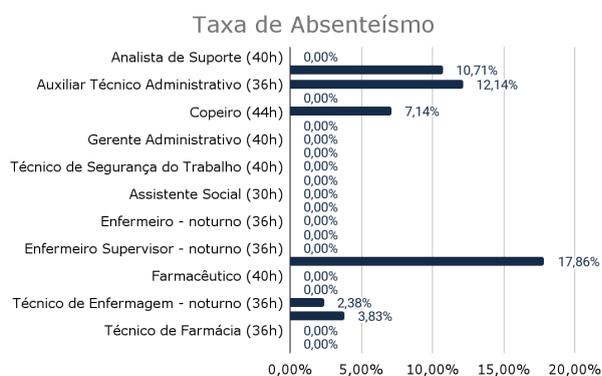
Área de Trabalho	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Analista de Suporte (40h)	1	0	↓
	Auxiliar Técnico Administrativo - noturno (36h)	6	6	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	8	10	↑
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	4	4	✓
	Copeiro (44h)	3	3	✓
	Líder de Recepção (40h)	2	1	↓
	Gerente Administrativo (40h)	1	1	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	2	2	✓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓
	Zelador (44h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	2	2	✓
	Coordenador Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro - noturno (36h)	6	8	↑
	Enfermeiro (36h)	8	10	↑

Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)	2	2	✓
Enfermeiro Supervisor (40h)	2	2	✓
Farmacêutico (40h)	1	1	✓
Gerente Assistencial (40h)	1	1	✓
Técnico de Enfermagem - noturno (36h)	20	21	↑
Técnico de Enfermagem (36h)	26	28	↑
Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
Técnico de Gesso (36h)	3	3	✓
Total	103	110	↑

Análise: A equipe atual é de 110 colaboradores efetivos. Vale destacar que não foi possível a reposição das vagas de Analista de Suporte e Líder de Recepção e as diferenças apresentadas no quadro que estão acima do previsto correspondem ao aumento solicitado via ofício em caráter temporário, para a Comissão de Avaliação e Fiscalização, na qual foi autorizado pelo Ofício SMS nº2021-1201-0921, tendo em vista a alta no número de atendimentos de pacientes com síndrome gripal e pacientes acometidos pela COVID-19. Com a redução no número de atendimentos de Síndrome Gripal, faremos em março/2022 a adequação do quadro de pessoal conforme o Plano de Trabalho.

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

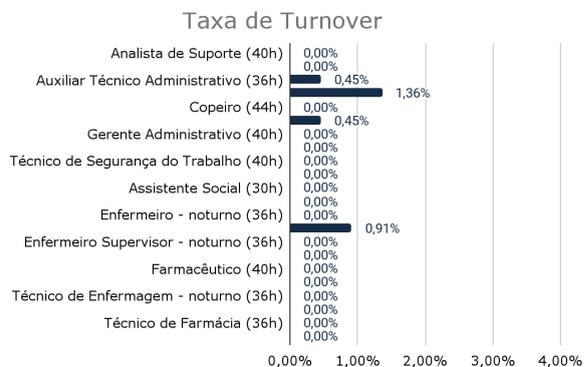
4.2.1 Taxa de Absenteísmo



Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	2
Atestado Médico	56
Licença Nojo	0
Licença Galo	0
Total	58

Análise: Mediante o cenário de 110 colaboradores, foram identificados 58 dias de ausências sendo que 02 dias foram ausências sem justificativa (Assistente Social), 56 faltas foram por atestados, considerando que tivemos 26 dias da equipe administrativa (ATA Diurno e Noturno), 03 dias da Copeira e 27 dias da equipe de enfermagem. Apenas um afastamento de uma ATA (Auxiliar Técnico Administrativo) foi por COVID-19, demais foram queixas diversas.

4.2.2 Taxa de Turnover



Admissões	
Total	4

Demissões	
Pedido de Demissão	2
Dispensa sem justa causa	0
Término da experiência	1
Abandono de Emprego	0
Mudança de Função	0
Total	3

Análise: Durante o mês ocorreram 4 admissões, sendo 02 Enfermeiros, 01 ATA (Auxiliar Técnico Administrativo) 40 horas e 01 ATA (Auxiliar Técnico Administrativo) de 36 horas . Tivemos 03 desligamentos, sendo as solicitações de desligamento foram de 02 ATA (Auxiliar Técnico Administrativo) e 01 Término de Experiência-Dispensa do Líder de Recepção.

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise: Em Fevereiro de 2022 tivemos dois comunicados referente a Acidente de Trabalho (CAT), sem afastamento, causados por contato com material biológico e perfuro cortante.

Ações de melhorias: Realizado acolhimento, notificação, consulta médica e escuta qualificada referente aos eventos. Reorientação quanto às normas e rotinas de segurança.

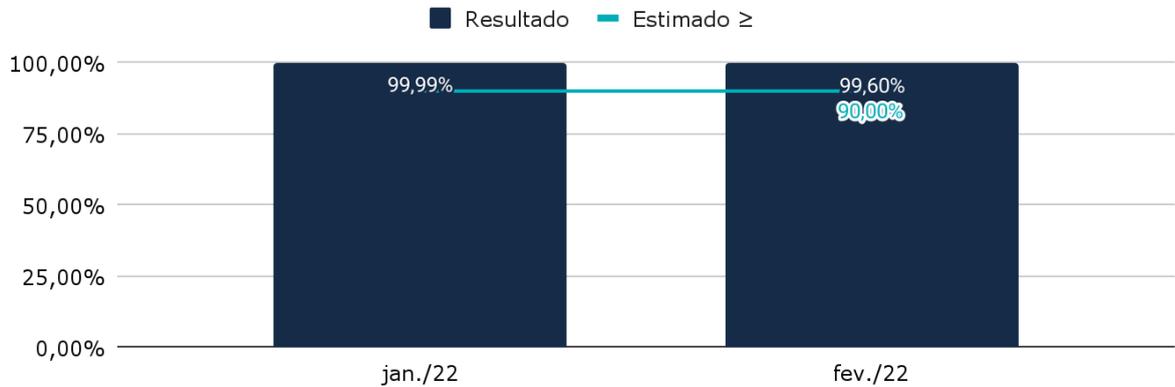
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

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 **fevereiro/2022**, 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)

ACCR



Pacientes Classificados por Risco	Pacientes Admitidos para Atendimento
12.830	12.882

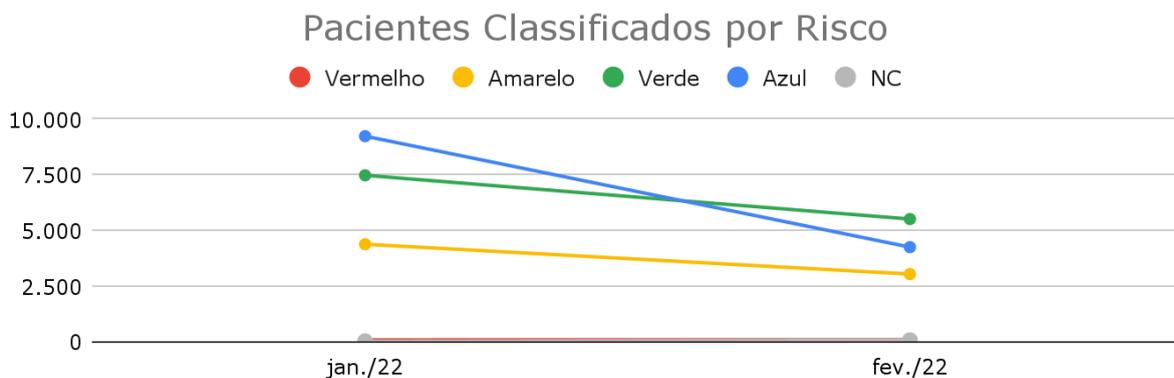
Análise crítica: Neste mês tivemos um total de 12.830 pacientes acolhidos com Classificação de Risco e somente 52 pacientes ficaram sem classificar, somando um total de 12.882 pacientes admitidos na unidade, ou seja, 99,96% dos pacientes admitidos foram classificados.

5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



Análise crítica: A média geral do tempo de espera da abertura da ficha na recepção até a classificação de risco em fevereiro/22 foi de 00:12 minutos, permanecendo dentro do tempo de atendimento previsto.

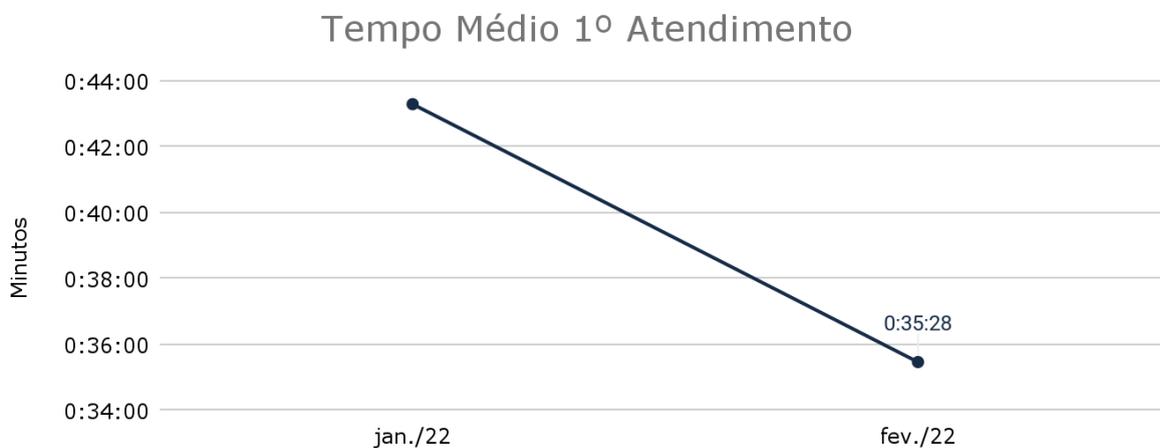
5.1.3 Estratificação por Risco



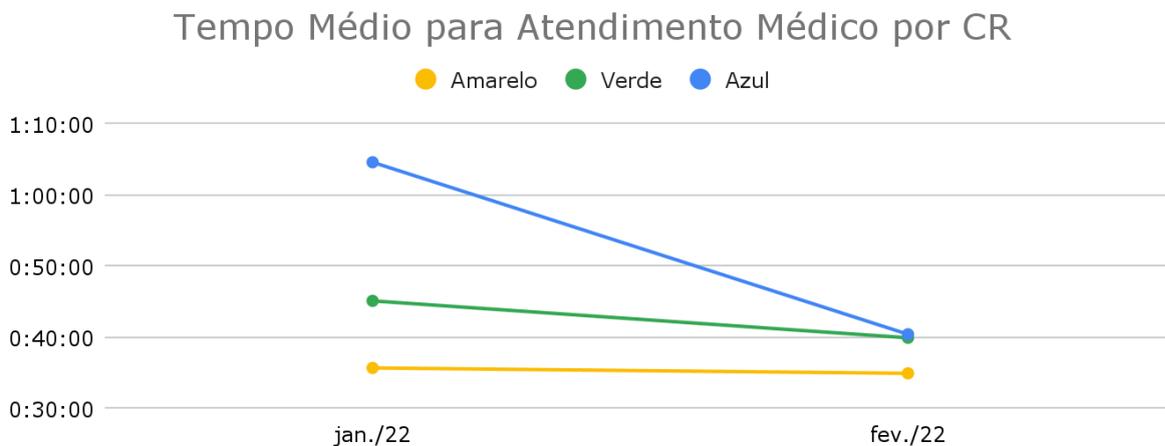
Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	68	0,53%
Amarelo	3.026	23,59%
Verde	5.499	42,86%
Azul	4.237	33,02%
Não Classificado	52	0,41%
Total	12.830	100,00%

Análise crítica: Podemos observar que 9.736 pacientes atendidos no Pronto Socorro foram classificados como verde e azul, ou seja, 75,58% dos pacientes são de baixo risco (não críticos).

5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



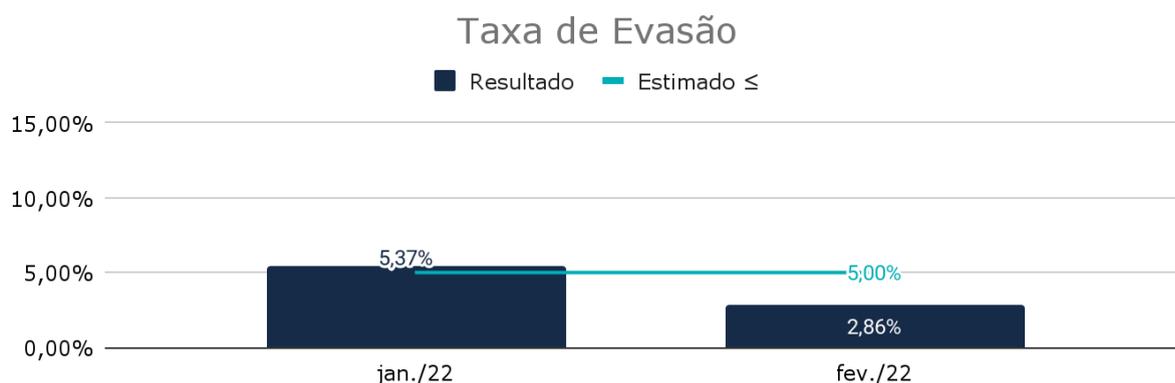
- **Tempo Médio por Prioridade**



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:36:34	0:26:10	0:31:22
Verde	≤ 60 minutos	0:43:53	0:26:19	0:35:06
Azul	≤ 120 minutos	0:47:31	0:15:02	0:31:17
Média por Clínica		0:32:00	0:16:53	0:24:26

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. Neste mês o tempo médio para o primeiro atendimento médico foi de 00:35:28 minutos.

5.1.4 Taxa de Evasão de Pacientes

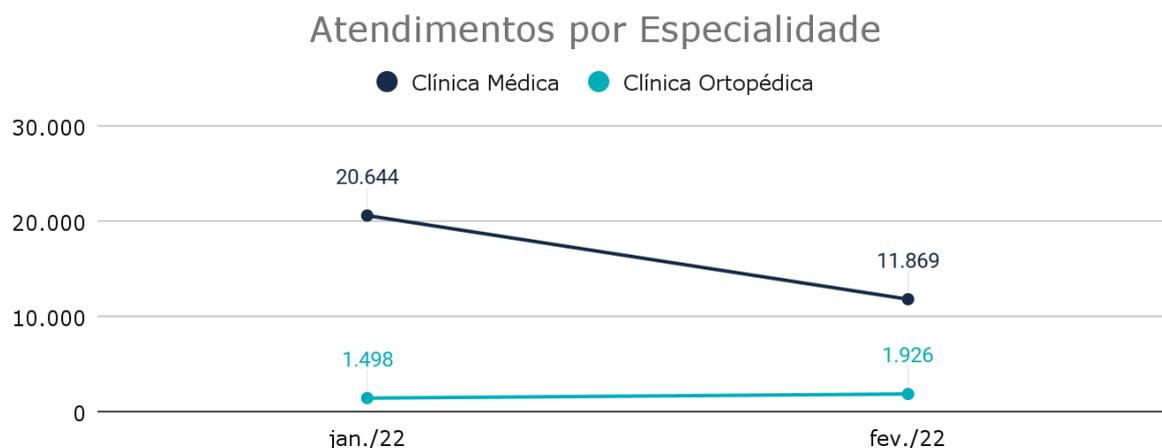
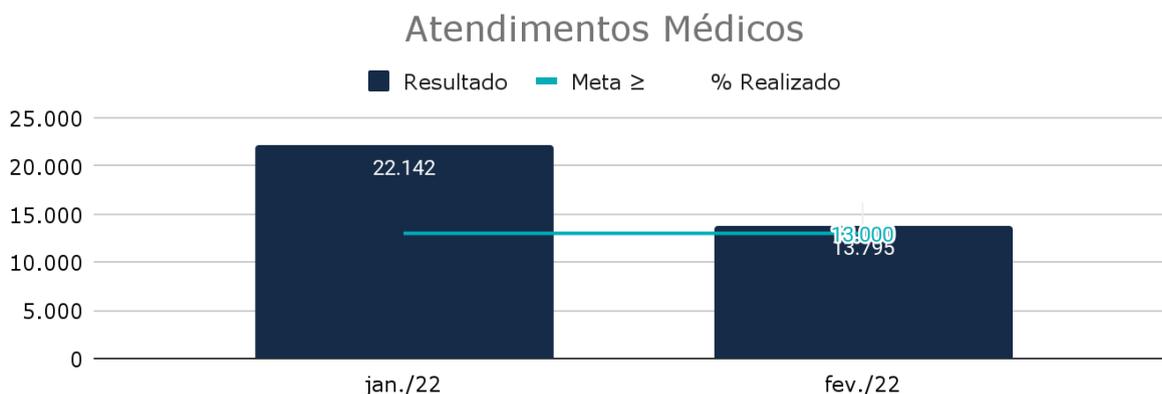


Nº Evasões	Pacientes Atendidos pelo Médico
1.280	13.795

Análise crítica: No mês de fevereiro/22 tivemos 1280 evasões e podemos observar que houve uma queda no percentual total de evasão se comparado ao mês anterior, permanecendo dentro do tempo estabelecido.

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	11.869	13.795	13.000	106,12%
Clínica Ortopédica	1.926			

Análise crítica: Podemos observar que ocorreu uma redução de 37,69% no número total de atendimentos médicos total, se comparado ao mês anterior, tendo em vista a diminuição no número de atendimentos de síndromes gripais. Tivemos destaque para a Clínica Médica que teve uma redução de 8.775

atendimentos, o que representa 42,51% de diminuição no número de atendimentos.

5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro



Análise crítica: No mês de fevereiro o tempo médio de permanência no Pronto Socorro foi de 00:54 minutos, uma redução de 20,58% no tempo de espera se comparado ao mês de janeiro/22.

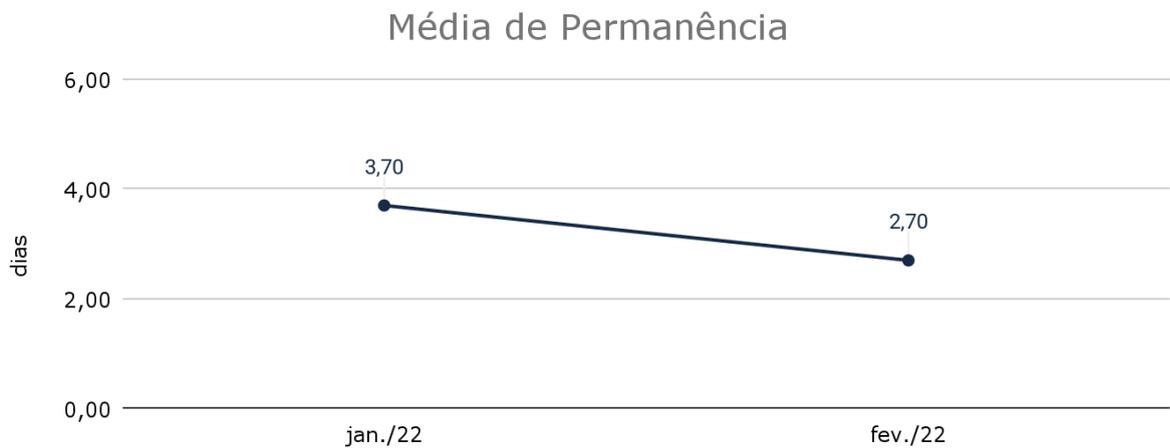
5.4 Internação

5.3.1 Volume de Pacientes



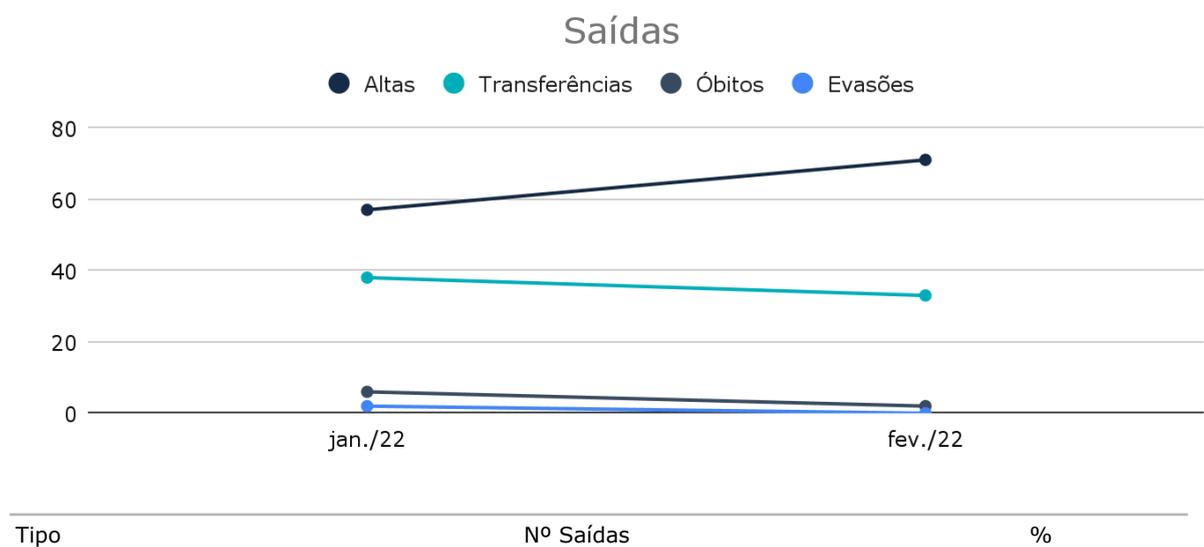
Análise crítica: Observa-se que tivemos 106 internações no mês de fevereiro/2022, na qual 62 internações tiveram um período menor que 24 horas de permanência e 44 internações com um período maior de 24 horas.

5.3.2 Média de Permanência



Análise crítica: Neste mês o tempo médio de permanência do paciente na internação foi de 2,7 dias, tivemos uma redução se comparado ao mês anterior que foi de 3,7 dias.

5.3.3 Saídas Na Internação



Alta	71	66,98%
Transferências Externas	33	31,13%
Óbitos <24h	0	0,00%
Óbitos >24h	2	1,89%
Evasões	0	0,00%
Total	106	

Análise crítica: Observa-se que 66,98% dos pacientes **internados** tiveram alta e 31,13% foram transferidos para outras instituições de saúde e apenas 1,88% foram a óbito com período maior que 24 horas de permanência na unidade.

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, um total de 1.327 manifestações registradas. Atingimos 96% da meta, faltando 4% para atingirmos o resultado esperado (100%).

Ações estratégicas para melhoria;

- Serviço Social: Manter o monitoramento contínuo dos números de atendimentos **X** número de SAU realizados diariamente e alteração no quadro da equipe.
- Intensificar a sensibilização de toda equipe da enfermagem e administrativo para que realizem a entrega do mesmo e apoio ao Totem eletrônico;

6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário via Formulário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Recepção	38	259	8	3	130
Avaliação de Risco	37	257	9	5	130
Médico Clínico	34	250	13	6	135
Enfermagem	35	244	14	9	136
Observação	40	215	26	17	140
Raio-X	33	251	19	9	126
Ortopedia	36	265	12	11	114
Média % Satisfação	65,04		5,25		29,71

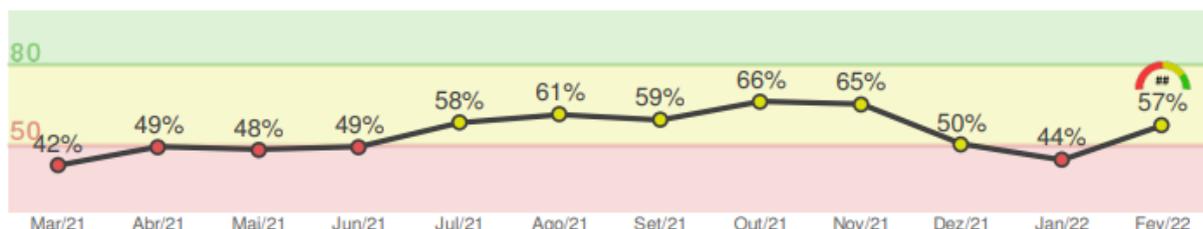
6.1.2 Avaliação do Serviço

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.
Agilidade	35	274	22	12	95
Educação	41	249	17	14	117
Sinalização	38	225	30	24	121
Limpeza	45	216	42	32	103
Média % Satisfação	64,0		11,0		25,0

Análise crítica: Como indicador de resultado no mês de fevereiro de 2022, observamos que na **Avaliação do Atendimento**, entre os resultados ótimos e bons obtivemos um resultado de **65,04%** nos setores: recepção, avaliação de risco, médico clínico, enfermagem, observação, Raio-x e ortopedia. A diferença de menos 11,36% referente ao mês anterior é devido a diminuição do número de atendimentos/mês.

Na **Avaliação do Serviço**, entre os resultados ótimos e bons obtivemos **64,0%** nos quesitos: agilidade, educação, sinalização e limpeza, mantendo os critérios de qualidade do Serviço de Saúde.

6.2 Indicadores - Satisfação do Usuário via Totem



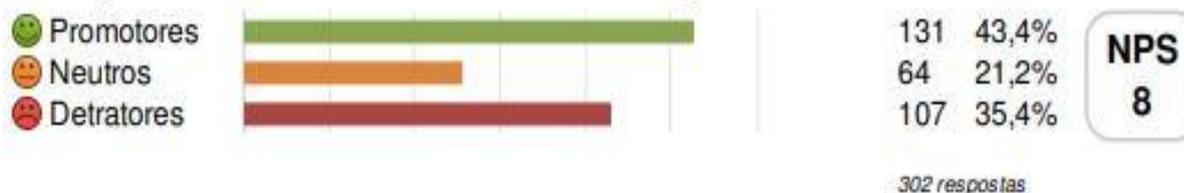
Como você avalia este Serviço de Saúde?



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

Índice de Recomendação (NPS)

Qual a probabilidade de você recomendar o serviço dessa unidade?



Análise crítica: Nas avaliações do tópico (6.2), observamos um aumento quanto aos índices de Satisfação de 13% e uma crescente no ítem que se refere a recomendação do Serviço da Unidade (NPS).

6.3 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

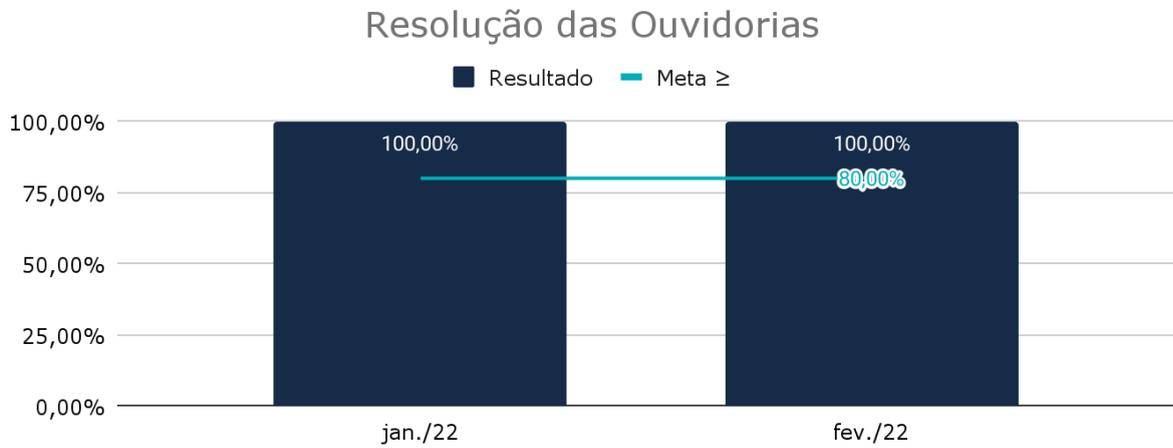
6.3.1 Volume de Manifestações



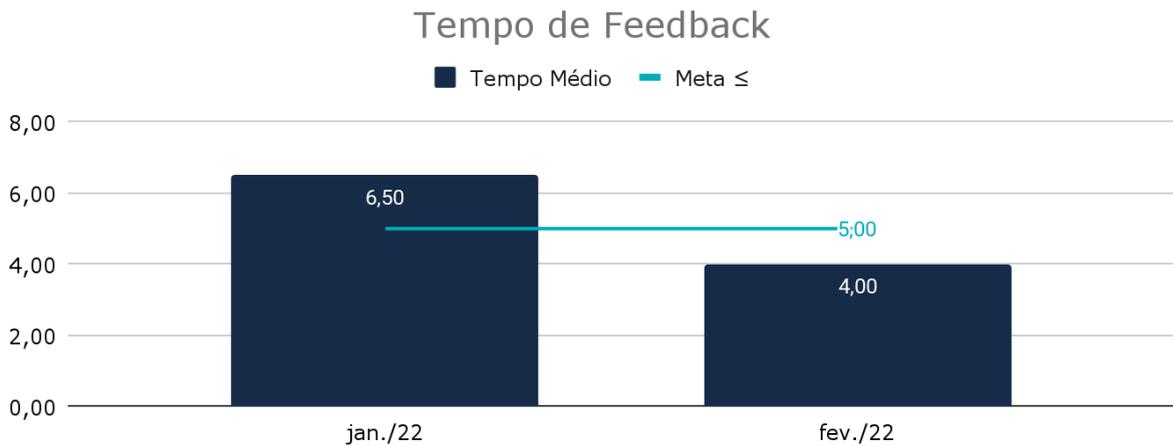
Análise crítica: No período, **tivemos uma (01) manifestação** com origem da Ouvidoria da Secretaria de Saúde como demonstra o gráfico acima, a qual foi acolhida e respondida.

Ações de melhorias: Fortalecer em toda equipe multiprofissional, acolhimento aos usuários mediante a escuta qualificada que possibilitam escolhas e resoluções das necessidades de forma a prestar uma assistência contínua e de qualidade.

6.3.2 Resolubilidade da Ouvidoria



6.3.2 Tempo médio para Resposta



7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

7.1 Registro seguro no prontuário eletrônico do cliente - 2º parte. Realizado capacitação para a equipe de enfermagem sobre a importância referente ao tema e normativas legais.



REGISTRO SEGURO NO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO- FEVEREIRO DE 2022



Planta Secara Vila Dica Edif. Ernestina Viana, 70 - Vila Dica
Carapicuíba - SP - CEP: 06360-260 11 4989-8300
priv@registrocejam.org.br cejam.org.br



7.2 Protocolos Institucionais: Sepses, Acidente Vascular Encefálico, Infarto Agudo do Miocárdio e Cuidados Paliativos. Reabordagem dos temas e sua importância.



PROTOCOLOS INSTITUCIONAIS – FEVEREIRO DE 2022



Pronto Socorro Vila D'Água

Estr. Emerlinda Vieira, 70 - Vila D'Água
Carapicuíba - SP - CEP: 06362-260

11 4198-8309
psvilladrag@cejam.org.br

cejam.org.br



7.3 Realizado capacitação “in loco” sobre as Metas Internacionais de Segurança do Paciente - Tema abordado: A Importância da Comunicação Efetiva em todos os processos.



A Comunicação Efetiva é uma das seis metas internacionais com o objetivo de garantir a segurança do cliente no atendimento em Saúde.



COMUNICAÇÃO EFETIVA – FEVEREIRO DE 2022



Pronto Socorro Vila D'Árcy

Estr. Ernestina Vieira, 70 - Vila D'Árcy
Carapicuíba - SP - CEP: 06362-260

11 4199-8308
pviladarc@cejam.org.br

cejam.org.br



7.4 Doutores da Alegria

Doutores da Alegria é uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos. O objetivo é introduzir o personagem do palhaço no universo da Saúde, intervindo junto aos pacientes, sejam, crianças, adolescentes, adultos e idosos em situação de vulnerabilidade e risco social em hospitais ou unidades de saúde públicas.

Tais eventos têm sido realizados frequentemente em nossa Unidade, causando um impacto positivo nas vidas do nosso público.



Doutores da Alegria - FEVEREIRO DE 2022



Pronto Socorro Vila D'Árcy
001, Emergência Vila, 70 - Vila D'Árcy
Carapicuíba - SP - CEP: 06360-260
11 4188-8300
prvidad@cejam.org.br

cejam.org.br



**Doutores
da Alegria** – FEVEREIRO DE 2022



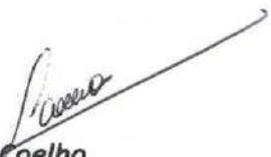
Pronto Socorro Vila D'Alce

Edif. Ernestina Vieira, 70 - Vila D'Alce
Carapicuíba - SP - CEP: 06.192-260

11 4388-8308
psvildad@cejam.org.br

cejam.org.br

Carapicuíba, 08 de março de 2022.



Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3