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

**RUA SIQUEIRA CAMPOS Nº 129 COPACABANA**

**RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO 015/2018**

**OUTUBRO/2018.**





Gilmar Oliveira

**Coordenação Geral**

Alice Lisboa

**Coordenação de Enfermagem**

Luana Cagnin

**Coordenação Administrativo-Financeiro**

Francine Corrêa

**Coordenação Médica**

SUMÁRIO

[**1.** **INTRODUÇÃO** 4](#_Toc525728697)

[1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL 4](#_Toc525728698)

[1.2. Finalidades do IDAB 5](#_Toc525728699)

[1.3. Atividades do IDAB 5](#_Toc525728700)

[IDAB e o "Projeto Água Doce" 5](#_Toc525728701)

[Tecnologia social garante água no sertão com dessalinizador 6](#_Toc525728702)

[1.4. Cronograma de Implantação 7](#_Toc525728703)

[2. INDICADORES DE PRODUÇÃO 9](#_Toc525728704)

[2.1. Metas 9](#_Toc525728705)

[3. RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL 12](#_Toc525728706)

[4. INDICADORES DE QUALIDADE 16](#_Toc525728707)

[4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas 16](#_Toc525728708)

[5. PRODUÇÃO DE EXAMES 16](#_Toc525728709)

[6. COMISSÕES 17](#_Toc525728710)

[7. CCIH 17](#_Toc525728711)

[8. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE 20](#_Toc525728712)

[**9.** **CONCLUSÃO** 21](#_Toc525728713)

# **INTRODUÇÃO**

Esse relatório, objetiva contribuir com o monitoramento e a avaliação de todas as atividades desenvolvidas no mês de Outubro de 2018, como também expor quantitativamente os dados de atendimento à população na Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h Copacabana, localizado à Rua Siqueira Campos, 129 - Copacabana, Rio de Janeiro - RJ, 22031-071- CNES 6858317, que assegure assistência universal e gratuita à população, de acordo com as metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 015/2018, 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.

## Atividades do IDAB

## [IDAB e o "Projeto Água Doce"](http://www.idabsocial.org.br/noticia_5.php)

A Caatinga retratada por Graciliano Ramos em “Vidas Secas”, onde o sertanejo é derrotado pela natureza, expulso da impossibilidade de um futuro, não é mais uma realidade em um pequeno pedaço do Sertão de Alagoas, na cidade de Cacimbinhas. A Timbaúba, a quase 200 km de Maceió, é um modelo de desenvolvimento social e econômico, na parceria do Programa Água Doce. Paulo Pinto, mais conhecido como “Pai dos Peixes”, é o responsável pelo cuidado cotidiano da criação de peixes. “Demorou para a tua viagem história, mas agora os peixes estão gordos e vai dar uma boa pesca”, conta. A expectativa com o apoio do IDAB, é que os destinos sejam consumados pela comunidade. “É comida que não existe”, diz ele.

## [Tecnologia social garante água no sertão com dessalinizador](http://www.idabsocial.org.br/noticia_7.php)

Na vila modesta, com a igreja dedicada a todos os santos, é sinal de Deus. Sem luxo e com dignidade, a comunidade de Timbaúba, sertão das Alagoas, foi escolhida para testar uma tecnologia inovadora. Dona de um dos milhares de poços de água salobra cavados pelo sertão nordestino, a comunidade tem um dessalinizador que produz água potável para suas 70 famílias no verão. Isto é o suficiente para o consumo e para cozinhar. Água para outros fins não precisa ser potável. No entanto, a tecnologia de dessalinização recebe incentivo do IDAB.

[**Educação continuada na assistência / IDAB**](http://www.idabsocial.org.br/noticia_0.php)

Salvar, zelar pela vida e bem estar do ser humano, fazem parte da rotina diária dos profissionais IDAB. Nas unidades, destinadas para os casos de urgência e emergência, sabemos ser a porta de entrada da população e por isso, a importância da capacitação e treinamento constante de nossos profissionais.

Buscando manter a qualidade dos serviços prestados à população, o IDAB, por meio de seu Núcleo de Educação Permanente, coordenação médica e gestão das unidades, realiza o treinamento “ACLS” (Advanced Cardiovascular Life Support), que aborda a importância de alta qualidade técnica no salvamento de vidas.

Dr. Gustavo Tenório, destaca que o atendimento dos pacientes graves, compreende em uma sequência de manobras e procedimentos pre-definidos, destinados à manter a circulação cerebral e cardíaca do paciente grave, garantindo a sobrevida do paciente.

## Cronograma de Implantação

Terceira fase de implantação e adequação do plano de trabalho, conforme tabela abaixo;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| **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 015/2018, 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 Copacabana, foi de 7.020 atendimentos.

A UPA Copacabana realizou, no mês em análise, 8.043 **consultas médicas**, atingindo 114% da meta, sendo 6.471 adultos (80,45%), 1.297 pediátricos (16,12%), 92 assistência social (1,14%) e 135 odontológicos (2,27%) 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 Copacabana – OUTUBRO/2018** |

|  |  |
| --- | --- |
| **BAIRROS MAIS ATENDIDOS NA UPA DE COPACABANA – OUTUBRO - 2018** | |
| Copacabana | 4.502 |
| Ipanema | 243 |
| Leme | 221 |
| Botafogo | 197 |
| Vidigal | 187 |
| São Cristovão | 116 |
| Bonsucesso | 115 |
| Centro | 79 |
| Leblon | 70 |
| Jacarépagua | 60 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ATENDIMENTOS UPA COPACABANA** | | |
| **SETORES** | | **OUTUBRO de 2018** |
| ACOLHIMENTO | Assistência Social | 70 |
| Clínica médica | 6.745 |
| Odontologia | 258 |
| Pediatria | 1.284 |
| Total | 8.357 |
| URGÊNCIA | Assistência Social | 69 |
| Clínica médica | 6.751 |
| Odontologia | 261 |
| Pediatria | 1.323 |
| Total | 8.404 |
| CLASSIFICAÇÃO DE RISCO | Clínica médica | 6.618 |
| Odontologia | 12 |
| Pediatria | 1.293 |
| Total | 7.923 |
| NÃO CLASSIFICADOS | Assistência Social | 63 |
| Clínica médica | 38 |
| Odontologia | 178 |
| Pediatria | 15 |
| Total | 294 |
| NÃO CLASSIFICADOS NÃO ATENDIDOS | Assistência Social | 6 |
| Clínica médica | 93 |
| Odontologia | 71 |
| Pediatria | 14 |
| Total | 184 |

Meta atingida em 114%. A seguir análise dos resultados:

|  |
| --- |
| **Análise do Resultado:**  Evidenciado que o indicador encontra-se acima da meta em 14%. |
| **Comentário:**  O aumento significativo que fica evidenciado nesse período se deu pelo impacto da greve realizada na rede básica de saúde e Clínicas da Família do Município do Rio de Janeiro.  A dificuldade assistencial ficou a cargo da deficiência de manutenção de alguns equipamentos que necessitavam de acessórios e peças a serem cotadas para compra. O processo de cotação e compra encontra-se em curso. |

# RELATÓRIO DE GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

* 1. **RELATÓRIO SOBRE MUDANÇAS REALIZADAS NA FASE DE IMPLANTAÇÃO DO IDAB NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE COPACABANA – OUTUBRO /2018**

A Unidade de Copacabana permaneceu com seu quadro assistencial tanto médico quanto de enfermagem completo, otimizando a qualidade do atendimento prestado.

Recebemos apoio administrativo e da farmácia para manter a qualidade na prestação da assistência. Todos os serviços auxiliares de diagnóstico, tais como laboratório e RX estiveram em pleno funcionamento a fim de melhorar a assistência e possibilitar ao usuário um diagnóstico real e melhor forma de tratamento.

Realizamos treinamentos e eventos possibilitando a interação dos profissionais da unidade.

**3.2 AÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Foram fornecidos crachás de identificação para todos os funcionários da unidade.

Realizado conserto e manutenção dos ar condicionados de todos os setores da unidade que encontravam-se viáveis. E realizado cotação de compra para os aparelhos que foram diagnosticados como inservíveis.

Implantado fluxo de manutenção do gerador da unidade, pois o mesmo encontrava-se sem nenhum tipo de assistência.

Neste mês foi identificado a necessidade da limpeza e higienização dos reservatórios de água potável da unidade e a mesma foi realizada.

Realizado tratamento e combate a controle de baratas, ratos e formigas nas dependências da unidade.

Realizado solicitação e recebido 3 orçamentos para o conserto do telhado da unidade que encontra-se com um número altíssimo de goteiras e vazamentos em praticamente todos os setores, principalmente, entrada, sala de espera e sala amarela. O mesmo se faz necessário, pois tem impactado diretamente a qualidade da assistência e promovendo um risco constante para os usuários e funcionários que circulam pelas dependências da unidade.

* 1. **PLANILHA DE EQUIPAMENTOS COM DEFEITOS;**

|  |  |
| --- | --- |
| **EQUIPAMENTOS COM DEFEITOS** | **QUANTIDADE** |
|  |  |
| **Aparelhos de ECG** | **02** |
| **Aparelho de PA Torre** | **04** |
| **Aparelho de PA Multi sinais - Spot Vital - incompletos** | **06** |
| **Respirador de transporte OXILOG** | **03** |
| **Aspirador Portátil** | **01** |
| **Balança pediátrica** | **01** |
| **Respirador SERVO** | **01 sem célula de O2** |
| **Monitores cardíacos (defeito)** | **02** |
| **Monitores cardíacos incompleto** | **04** |
| **Desfibrilador da sala amarela (bateria)** | **01** |

|  |  |
| --- | --- |
| **REGULAÇÃO UPA COPACABANA – OUTUBRO /2018** | |
| **Internações** | 45 |
| **Regulados** | 42 |
| **Transferidos** | 8 |
| **Óbitos** | 4 |
| **Vaga Zero** | 3 |
| **Samu/GSE** | 7 |
| **Mandado Judicial** | 0 |
| **Trombolíticos** | 1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIAGNÓSTICOS MAIS ATENDIDOS – OUTUBRO /2018** | | |
| **CID DOENÇA QUANT.** | | |
| J309 | Hipertensão essencial (primária) | 140 |
| I10 | Amigdalite aguda não especificada | 136 |
| J00 | Náuseas e Vômitos | 86 |
| T784 | Infecção das vias aéreas superiores não especificada | 68 |
| R05 | Alergia não especificada | 62 |
| R11 | Dor lombar baixa | 62 |
| J069 | Tosse | 59 |
| M791 | Gastrite não especificada | 55 |
| M255 | Cefaléia tensional | 49 |
| J011 | Ansiedade generalizada | 48 |

# 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 Copacabana, 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, está elaborando um 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, registramos 1 reclamação ou sugestões, que foi sanada em tempo hábil:

A pesquisa dirigida, realizada através de entrevistas com os pacientes e acompanhantes, tem como meta uma amostragem de 10% dos atendimentos realizados.

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 3.663 exames laboratoriais e 1.130 exames de imagem na UPA Copacabana.

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

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

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

# CCIH

O presente relatório tem como finalidade demonstrar as atividades do Serviço de Controle de Infecção Pré – Hospitalar (SCIPH) e Educação Continuada (EC) da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) 24h Copacabana desenvolvidas no mês de Outubro de 2018.

# RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE

# **CONCLUSÃO**

Os números de atendimentos da UPA Copacabana, expressam a importância de seu funcionamento para a região e a necessidade de sua continuidade da prestação da assistência. A UPA Copacabana, economicamente, é uma unidade viável, porém, percebendo atrasos nos repasses mensais de verba de custeio, por parte da Secretaria Estadual de Saúde, a unidade passa a ter uma saúde financeira desfavorável e, até certo ponto, impeditiva de sua continuidade.

A eficácia dos setores responsáveis e a qualidade do cuidado prestado ao usuário reflete diretamente na satisfação dos mesmos quanto a Unidade. Isso se manisfesta no número expressivo de elogios recebidos e no relacionamento de cordialidade entre os funcionários e os usuários.

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

**Instituto Diva Alves do Brasil**