

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA 24H DR. ULISSES LUNA
RUA PROJETADA Nº 240 BAIRRO NOVO – DELMIRO GOUVEIA / AL**

RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.

OUTUBRO / 2018.



Rodrigo Machado

Coordenador Administrativo

Michelli Vilar Fortes

Coordenação de Enfermagem

Dr. Fábio Pedrosa

Coordenação Médica

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL	5
1.2. Finalidades do IDAB	6
2. INDICADORES DE PRODUÇÃO	6
2.1. Metas	6
3. RELATÓRIO DA GESTÃO IDAB – INSTITUTO DINA ALVES DO BRASIL	12
3.1. UPA DELMIRO GOUVEIA/AL –	12
4. INDICADORES DE QUALIDADE	13
4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas	13
4.2. Resultado Gráfico da Pesquisa Dirigida	14
5. PRODUÇÃO DE EXAMES	154
6. CARÊNCIAS	154
7. COMISSÕES	16
8. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE	164
9. CONCLUSÃO	16
10. ANEXOS	18

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo demonstrar a atuação do Instituto Diva Alves do Brasil – IDAB, na gestão da UPA Delmiro Gouveia/AL, no mês de OUTUBRO de 2018, através da utilização de metodologias de trabalho, fluxo de processos técnicos e administrativos. Este é um caminho progressivo composto por muitos desafios, visando a melhoria contínua da assistência prestada à população, e objetivando também o alcance das metas estipuladas no Contrato de Gestão 001/2018, firmado entre o Instituto Diva Alves do Brasil e a Prefeitura Municipal de Delmiro Gouveia/AL, em 29 de janeiro de 2018.

Certamente o trabalho que vem sendo desenvolvido continuará produzindo resultados positivos à população de Delmiro Gouveia/AL, o que reforça ainda mais a parceria estabelecida entre o IDAB e a Secretaria de Saúde de Delmiro Gouveia/AL.

A equipe do Instituto se encontra ao inteiro dispor desta Secretaria para esclarecer quaisquer dúvidas acerca dos aspectos envolvidos no cumprimento de metas contratuais.

Cordialmente,

Instituto Diva Alves do Brasil

Rodrigo Machado
Coordenador Administrativo

Rodrigo Machado

Coordenador Administrativo

1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Pessoa jurídica de direito privado, constituído na forma de associação sem fins econômicos, nem lucrativos, com sede social e foro no município de Cacimbinhas, Estado de Alagoas.

Especializado em 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 de OUTUBRO de 2018, no processo de planejamento 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 UPA, elevando a oferta de leitos, ofertando serviços de qualidade e assegurando aos usuários uma assistência em caráter contínuo e resolutivo.

1.2. Finalidades do IDAB

O Instituto Dina 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 à 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.

2. INDICADORES DE PRODUÇÃO

2.1. Metas

O contrato de gestão nº 01/2018, estabelece os indicadores de metas contratuais qualitativos e quantitativos, para a unidade. Para este mês, a meta contratada para atendimento médico, na UPA Delmiro Gouveia foi de 6.750 atendimentos.

A UPA Delmiro Gouveia realizou, no mês em análise, 4969 consultas médicas, atingindo 73,6% da meta.

Crescimento de 5,2 % em relação aos atendimentos do mês de Setembro de 2018.

No período, foi registrado 01 óbito atestado, representando 0,02 % dos atendimentos mensais realizados.

O Instituto Diva Alves do Brasil não mede esforços para divulgar e reforçar a importância da UPA junto à comunidade, prestando atendimento humanizado e individualizado, respeitando as diretrizes do Ministério da Saúde, além de prestar informações sobre “O QUE É A UPA?” e “PARA QUE SERVE A UPA”, informando diariamente à população através das emissoras de rádio da cidade, a quantidade de atendimentos realizados, visando conscientizar a população e demonstrar a real efetividade e transparência no serviço prestado à população de Delmiro Gouveia e região.

Reforçando seu compromisso com a população Delmirense, as datas comemorativas e datas mundiais de combate às doenças, como o dia de combate ao Câncer de Mama, realizado em outubro, são sempre lembradas pelo Instituto Diva Alves do Brasil - IDAB, através de reuniões, palestras e eventos abertos ao público, afim de, manter relação afinada com a população e levar ao conhecimento dos mais desassistidos, os serviços que a UPA disponibiliza em sua estrutura, 24h por dia.

EVENTO DIA DAS CRIANÇAS

A UPA Delmiro Gouveia / AL, gerida pelo Instituto Diva Alves do Brasil – IDAB, realizou nesta sexta-feira, 12 de outubro de 2018, AÇÃO SOCIAL ITINERANTE DO DIA DAS CRIANÇAS, levando alegria para os povoados vizinhos à UPA, realizando brincadeiras, distribuindo lanches, roupas e brinquedos para as crianças de comunidades carentes de Delmiro Gouveia.

Foram 3 comunidades visitadas: Povoado Ponto Chique, Bairro Novo Horizonte e Povoado Pebá.

Na ocasião, cerca de 400 famílias participaram das visitas, realizadas por 20 voluntários do Instituto Diva Alves do Brasil, entre eles, funcionários, familiares e amigos de funcionários da UPA.

Demais ações estão sendo preparadas para as próximas datas comemorativas.



É o Instituto Diva Alves do Brasil indo aonde a população mais necessita.

EVENTO OUTUBRO ROSA



As Unidades de Pronto Atendimento (UPA) administradas pelo Instituto Diva Alves do Brasil (IDAB) aderiram à campanha Outubro Rosa e desenvolveram ações com o objetivo de alertar as mulheres e a sociedade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama. A UPA de Delmiro Gouveia realizou uma palestra ministrada por uma funcionária de Radiologia do IDAB que venceu o câncer de mama. O evento também teve a

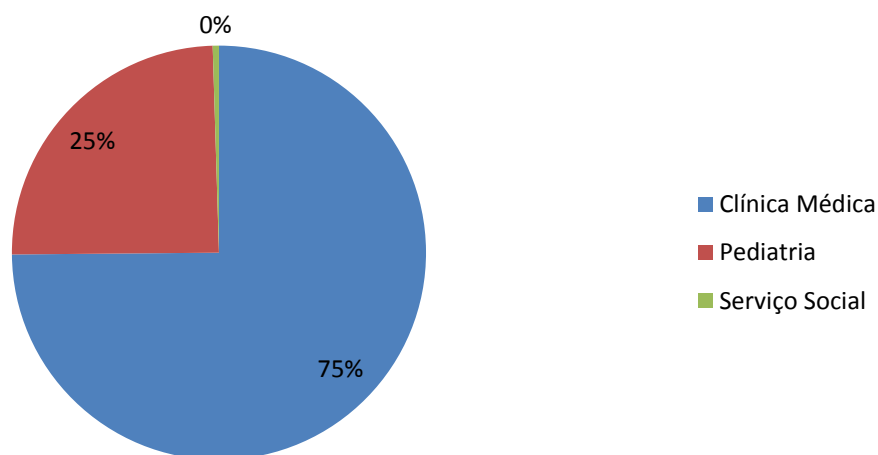
participação de uma convidada que enfrenta o câncer de mama e contou sua experiência.



ATENDIMENTOS POR ESPECIALIDADE

ATENDIMENTOS POR ESPECIALIDADE - UPA DELMIRO GOUVEIA/AL		
ATENDIMENTO	Assistência Social	24
	Clínica médica	3720
	Pediatria	1225
	Total	4969

Atendimentos por especialidade



Análise do Resultado:

A clínica médica permanece sendo a especialidade mais procurada na UPA DELMIRO GOUVEIA/AL

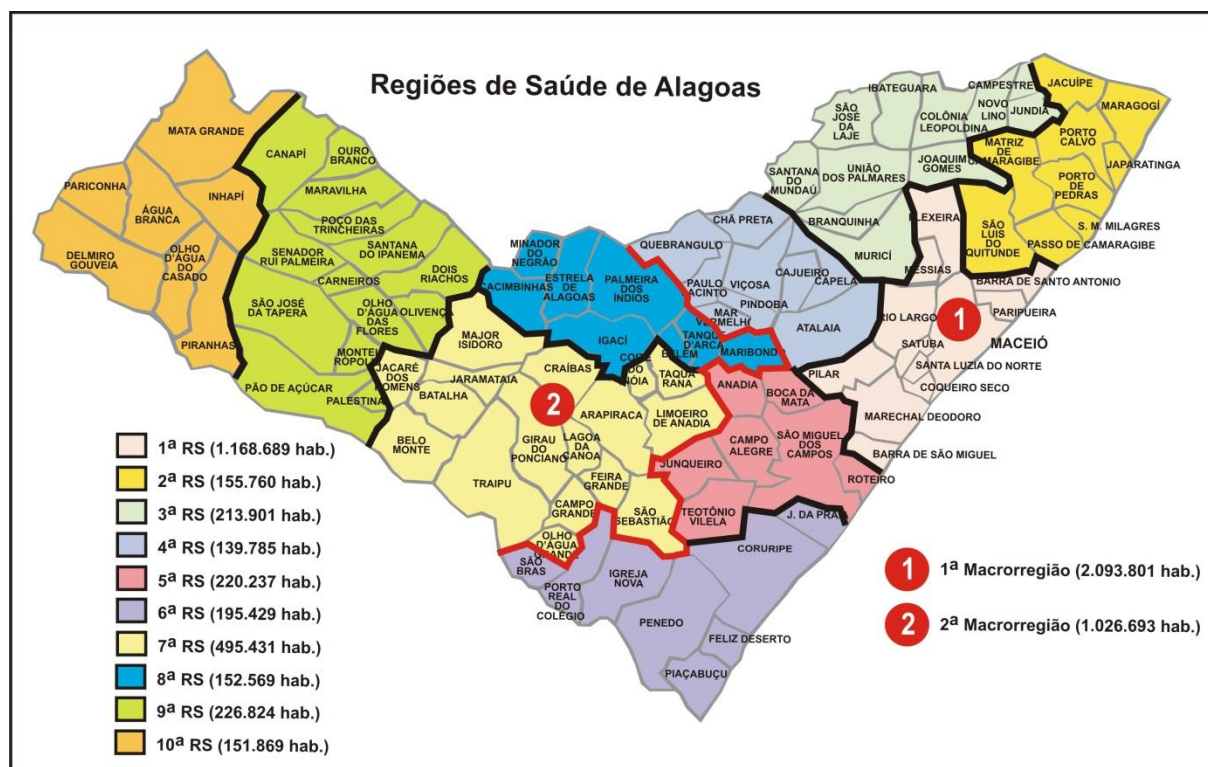
Comentário:

A UPA DELMIRO GOUVEIA/AL é responsável pela demanda de atendimento de urgência e emergência de toda a região em clínica médica e pediatria, salientando que 100% dos pacientes que buscaram a unidade foram acolhidos e atendidos, ou foram encaminhados aos centros municipais de especialidades, quando necessário.

Diante dos dados apresentados acima, observamos que o IDAB segue norteando sua gestão pela Política Nacional de Humanização, buscando excelência no atendimento médico realizado 100% pelo SUS.

Apesar das dificuldades, é possível projetar o aumento de atendimentos para os próximos meses, já que o corpo clínico encontra-se completo, a assistência médica está sendo prestada de forma ininterrupta, e o Instituto Diva Alves do Brasil segue dando prosseguimento nas medidas de melhorias da unidade.

Reforçamos que a Unidade está preparada para atender integralmente as metas quantitativas e qualitativas, recebendo a demanda espontânea de toda 9ª e 10ª regiões de Saúde do Estado de Alagoas.



Para melhor exemplificar, demonstramos no quadro a seguir, o quantitativo de atendimentos das cidades que mais demandaram a Unidade no mês.

IDAB

RELATORIO POR CIDADES

Item - Tipo: S OS - Data/Hora: 01/10/2018 a 31/10/2018 Classe

Cidade	Qtd
	21
Água Branca	196
Aracaju	3
Canapi	2
Delmiro Gouveia	4263
Inhapi	22
Maceió	13
Mata Grande	12
Nordestina	2
Nossa Senhora do Soc	3
Olho D'Água do Casad	110
Ouro Branco	2
Pariconha	267
Paulista	3
Petrolândia	5
Piranhas	33
Recife	4
Santana do Ipanema	3
São Sebastião do Pass	3
Tacaratu	2
Total:	4969

3. RELATÓRIO DA GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

3.1. Unidade UPA DELMIRO GOUVEIA / AL – No mês de OUTUBRO, a Unidade seguiu recebendo melhorias em sua estrutura, através da reforma gradual dos móveis como poltronas e cadeiras, de macas e colchões hospitalares, manutenção

preventiva e corretiva de equipamentos hospitalares, apesar do recebimento parcial de recursos.

4. 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.

4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas

A UPA DELMIRO GOUVEIA / AL, com objetivo de manter um canal de comunicação com os pacientes, utiliza o Serviço de Atenção ao Usuário, onde os mesmos podem expressar sua satisfação ou descontentamento com algum aspecto do atendimento da Unidade.

São disponibilizados ao público (pacientes e acompanhantes), conforme Projeto de Atenção ao Usuário, caixas de sugestão e formulários para preenchimento espontâneo de queixas e sugestões, conforme imagem abaixo:

UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

Pesquisa Satisfação
Formulário

Especialidade: Clínica Geral () Pediatria () Serviço Social ()
Entrevistado: Paciente () Acompanhante () Dt. ____/____/____

"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

Questionário	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
1. Como você avalia esta UPA?						
1.1 Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2 Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3 O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
2. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1 Pelos Médicos:						
2.2 Pelos Enfermeiros:						
2.3 Pela Recepção:						
3. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
3.1 Dos Médicos:						
3.2 Dos Enfermeiros:						
3.3 Dos Funcionários da Administração:						
4. Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
5. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1 Pelos Médicos:						
5.2 Pelos Enfermeiros:						
5.3 Pelos Funcionários da Administração:						
6. O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:						
7. As explicações do médico durante o atendimento:						
8. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9. O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
10. Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento:						
() Satisfeito (a) () Insatisfeito (a)						

Observação:

UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

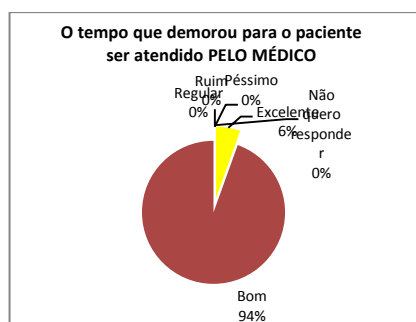
Pesquisa Satisfação
Formulário

Especialidade: Clínica Geral () Pediatria () Serviço Social ()
Entrevistado: Paciente () Acompanhante () Dt. ____/____/____

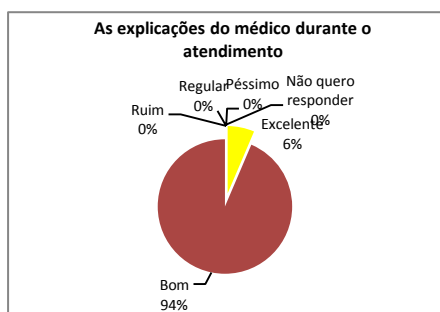
"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

Questionário	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
1. Como você avalia esta UPA?						
1.1 Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2 Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3 O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
2. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1 Pelos Médicos:						
2.2 Pelos Enfermeiros:						
2.3 Pela Recepção:						
3. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
3.1 Dos Médicos:						
3.2 Dos Enfermeiros:						
3.3 Dos Funcionários da Administração:						
4. Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
5. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1 Pelos Médicos:						
5.2 Pelos Enfermeiros:						
5.3 Pelos Funcionários da Administração:						
6. O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:						
7. As explicações do médico durante o atendimento:						
8. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9. O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
10. Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento:						
() Satisfeito (a) () Insatisfeito (a)						

4.2. Resultado Gráfico da Pesquisa Dirigida



O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO	
Excelente	12
Bom	206
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	218



As explicações do médico durante o atendimento:	
Excelente	14
Bom	204
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	218

Os pontos apresentados pelos pacientes e acompanhantes, em ambas as pesquisas, são analisadas pela equipe de Coordenação da Unidade e as medidas são tomadas no menor tempo possível.

As reclamações e sugestões são analisadas e encaminhadas para conhecimento das equipes de Gestão Administrativa e Assistencial da Unidade, para que sejam conhecidas e esclarecidas pelos Gestores das áreas envolvidas.

5. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês em estudo, foram realizados 971 exames na UPA Delmiro Gouveia/AL, entre exames laboratoriais e de imagem, conforme ANEXO II.

6. CARÊNCIAS

A UPA Delmiro Gouveia/AL, em sua estrutura, está pronta para atender a pacientes das especialidades definidas em contrato, com atendimento de urgência e emergência. Investimentos em manutenção de equipamentos hospitalares, equipamentos de informática e da estrutura física da Unidade estão sendo orçados.

O apoio logístico na manutenção externa da Unidade é ofertado pela Prefeitura Municipal de Delmiro Gouveia, com sua estrutura de máquinas e equipamentos.

7. COMISSÕES

Reuniões das Comissões Obrigatórias ocorrerão no mês de novembro de 2018, com datas a serem divulgadas conforme cronograma desenvolvido pela Coordenação Médica da Unidade.

8. EDUCAÇÃO PERMANENTE

O Ministério da Saúde, através da portaria Nº 1.996 de 20 de OUTUBRO de 2007, dispõe de novas diretrizes para a implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Com a finalidade de formar e capacitar profissionais da saúde para atenderem as reais necessidades da população conforme os princípios do SUS (BRASIL, 2007).

O Serviço de Educação Permanente, baseado nesta política, trabalha treinando, capacitando, atualizando e aprimorando a técnica assistencial a fim de construir um profissional crítico, reflexivo e atuante diante dos problemas de saúde e da clientela atendida, permitindo uma assistência integral, humanizada e com excelência no cuidar.

O treinamento em serviço é uma ferramenta importante para a gestão institucional, pois viabiliza o acesso dos funcionários ao conhecimento de temas atuais referentes à assistência à saúde a fim de proporcionar a equivalência na qualidade da assistência por todos os funcionários da instituição.

A forma de ministrar as aulas nos treinamentos está direcionada ao tipo de assunto a ser abordado, geralmente usamos o método problematizado, participativo e prático, fundamentados no conhecimento científico. Caracteriza-se, ainda, por um processo educativo dinâmico, contínuo, de revitalização na superação pessoal e profissional objetivando a qualificação para o exercício da enfermagem atual no contexto da saúde pública com postura ética e atendimento humanizado, exercício da cidadania, reafirmação e reformulação de valores, intensificando a utilização do

processo de enfermagem considerando a necessidade da clientela e as transformações sociais.

▪ **METAS DA EDUCAÇÃO PERMANENTE:**

- ✓ Aprimorar o conhecimento científico e metodológico dos profissionais mediante capacitações permanentes;
- ✓ Detectar as dificuldades no processo de trabalho;
- ✓ Ampliar a resolutividade diante dos problemas do cotidiano;
- ✓ Melhorar o atendimento e a assistência aos pacientes;
- ✓ Fortalecer a integração interpessoal da equipe multiprofissional.

ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE REALIZADAS:

DATA	TEMA	PÚBLICO ALVO	QTDE. PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
18/10/2018	Prevenção ao câncer de mama	Mulheres acima de 35 anos / Público interessado em geral;	60 participantes	06 HORAS
26/10/2018	Punção venosa	Técnicos de enfermagem e enfermeiros;	10 participantes	04 HORAS

9. CONCLUSÃO

A UPA Delmiro Gouveia/AL é referência em atendimento de urgência e emergência na 9ª e 10ª regiões de saúde de Alagoas, atuando para realizar um serviço de excelência para a população, diminuindo as internações em hospitais ou encaminhando os pacientes devidamente estabilizados para as Unidades de

retaguarda, tornando-se uma referência para a população Alagoana, em especial, a população do sertão.

Analisando os números da UPA Delmiro Gouveia / AL, percebe-se a importância da UPA para a população da região e a necessidade de sua melhoria contínua, afim de, proporcionar aos pacientes o melhor atendimento SUS da região.

ANEXOS

- 1. Relatório assistencial;**
- 2. Produção diária;**
- 3. Exames;**
- 4. Planilha de óbito;**
- 5. Planilha de origem dos pacientes;**
- 6. Pesquisa de Satisfação do Usuário;**