



---

**RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE QUALIDADE E DESEMPENHO**

**ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA – PRONTO SOCORRO ADULTO**

**SÃO PAULO / SP**

**JULHO / 2022**

---

## 1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

<b>Número do Convênio:</b>	00104/2021
<b>Número do Processo:</b>	SES-PRC-2020/45845
<b>Conveniada:</b>	SANTA CASA DE MISERICORDIA DE CHAVANTES
<b>CNPJ:</b>	73.027.690/0001-46
<b>Tipo Beneficiário:</b>	Entidade Filantrópica
<b>Interveniente:</b>	Sem interveniência
<b>Tipo de Convênio:</b>	(CSS) APOIO FINANCEIRO - CUSTEIO AÇÕES ESPECÍFICAS - ENTIDADES
<b>Programa:</b>	Apoio Financeiro - Assistência Hospitalar e Ambulatorial) - (Custeio - Entidades) CSS (Leitos e Exames de Diagnóstico)
<b>Unidade Gestora:</b>	CGOF
<b>Município:</b>	Chavantes
<b>Natureza da Despesa:</b>	335043 - Subvenções Sociais (Custeio - 3º Setor)
<b>Fonte dos Recursos:</b>	Fundo Estadual de Saúde

## 2. OBJETO:

Prestação de serviços especializada no atendimento de Urgência e Emergência do Pronto Socorro Adulto.

## 3. INTRODUÇÃO

### ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE – O.S.S.

**Fundação:** 31 de agosto de 1923.

**Constituição jurídica:** Associação civil de direito privado, sem fins lucrativos e filantrópica.

**Atuação:** Saúde, Educação e Assistência Social.

**Unidade Própria:** Hospital Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

## 4. PERÍODO DE APURAÇÃO DOS DADOS: JULHO 2022

## HISTÓRIA

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes – SCMC** é uma entidade privada, sem fins lucrativos, fundada no ano de 1923. Possui unidade própria, o Hospital da Santa Casa de Chavantes, que funciona ininterruptamente há mais de 90 anos, atendendo a população da cidade de Chavantes e região do Departamento Regional de Saúde – DRS de Marília.

Em 2020, com a experiência de seus diretores e conselheiros, que atuam há mais de 15 anos em Gestão de Equipamentos de saúde, tornou-se uma Organização Social de Saúde – OSS, estando capacitada a formalizar contratos de gestão com os mais diversos entes governamentais.

O corpo diretivo da SCMC é composto por profissionais das mais distintas categorias, que objetivam a união de esforços e seus conhecimentos para atingir com excelência a qualidade de serviços.

Dito isto, considerando que a **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**, a qual possui vasto know-how e expertise no gerenciamento de serviços de saúde e capacidade para contribuir na gestão a Saúde, com o objetivo de garantir atendimento em saúde oportuno e qualificado, em conformidade com os compromissos da gestão e utilizando-se de flexibilização organizacional, aprendizado e possibilidade de inserção de novos componentes da prática organizacional, bem como os recursos humanos necessários à operação e funcionamento das Unidades e serviços contratados, visando o atendimento, a integralidade e a multidisciplinaridade da atenção de acordo com os padrões, diretrizes e protocolos assistenciais, buscando atingir os objetivos, a seguir:

**MISSÃO:**

Promover Saúde Pública com a eficiência do setor privado.

**VISÃO**

Ser modelo e referência em gestão de serviços de saúde no terceiro setor

**VALORES**

Transparência

Resolutividade

Lealdade

Integridade

Compromisso

Ética

## 1. OBJETIVO

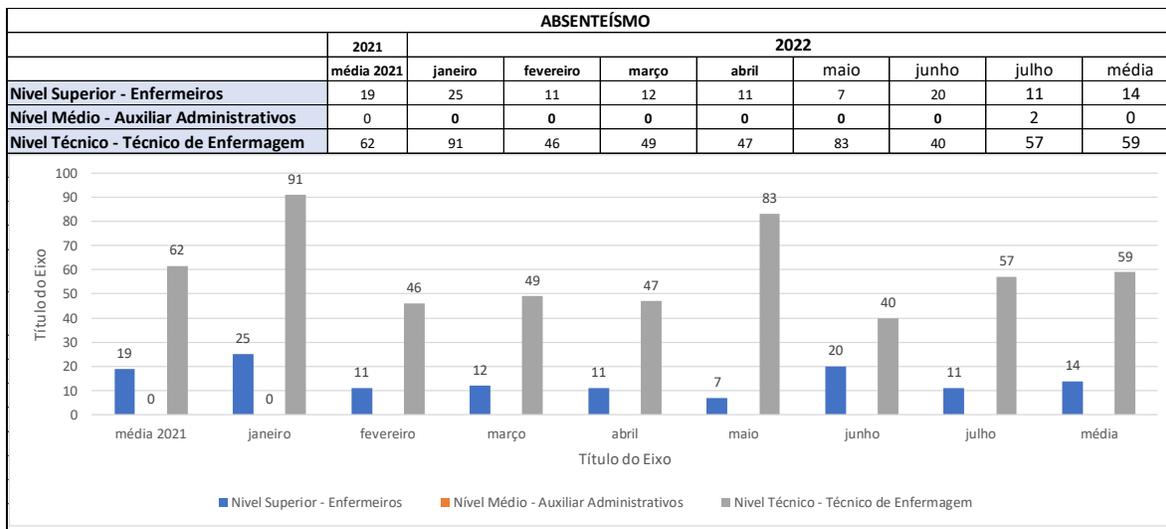
- ✓ Prestar serviços de saúde com qualidade e eficiência, sem preconceitos ou discriminação de raça, cor, religião ou orientação sexual. Uma assistência igualitária, sem privilégios de qualquer espécie com um tratamento individualizado, personalizado e acolhedor, com equipe técnica qualificada para atuação no atendimento de usuários do SUS, de modo a orientar uma produção eficiente, eficaz e efetiva de ações de saúde, buscando contribuir na melhoria do acesso, da integralidade, da qualidade, da resolubilidade e da humanização destas ações;
- ✓ Promover e proteger a saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde, com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades;
- ✓ Capacitar os profissionais para uma atenção resolutiva, integrada por todos os membros da equipe, para os principais agravos e cumprir adequadamente os protocolos diagnósticos e terapêuticos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde;
- ✓ Estabelecer rotinas administrativas mais amigáveis e solidárias, que evitem deslocamentos desnecessários dos usuários, com utilização intensiva dos meios telefônicos e virtuais;
- ✓ Atender os pressupostos e princípios do SUS: universalidade, equidade, integralidade, controle social, hierarquização, serão observados, assim como, os princípios da acessibilidade, vínculo, coordenação, continuidade do cuidado, responsabilização e humanização;

- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;
- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- ✓ Maior agilidade para operacionalização dos serviços;
- ✓ Dotação de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para melhoria do gerenciamento dos serviços;
- ✓ Utilização dos recursos de forma mais racional, visando à redução de custos;
- ✓ Priorização da avaliação por resultado.

A seguir, apresentamos através de gráficos, o quadro de Recursos Humanos atuante na Urgência e Emergência do Pronto Socorro da Unidade, bem como Indicadores de Qualidade, Monitoramento e Desempenho.

## 1. Recursos Humanos

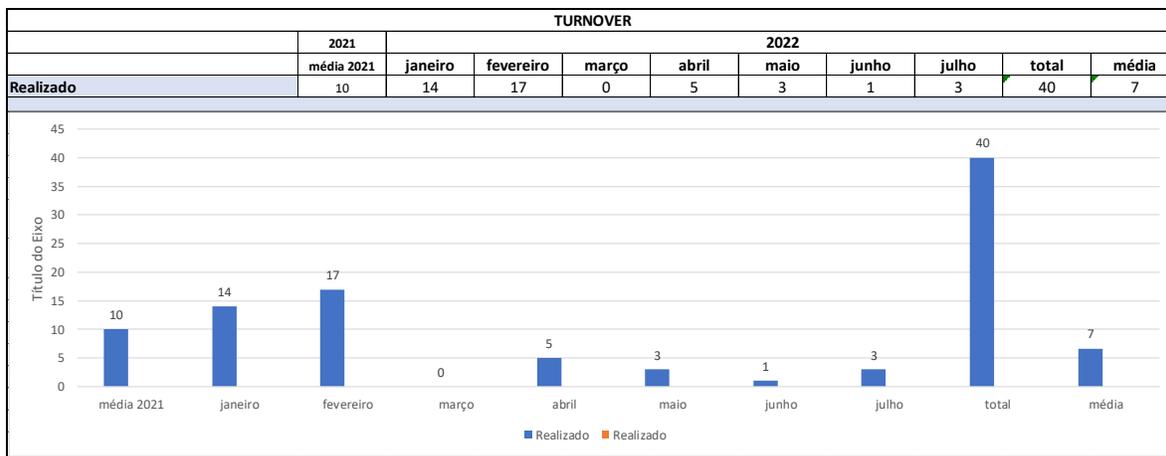
### Absenteísmo



Fonte de dados: RECURSOS HUMANOS – FOLHA DE PONTO – JULHO 2022

Análise Crítica: Durante o período de 01/07/2022 a 31/07/2022, tivemos 4,3% de índice de absenteísmo na unidade, referente a ausências por atestado médicos e outras justificativas legais (faltas justificadas) e as ausências sem justifica (faltas), sendo:

### Turnover

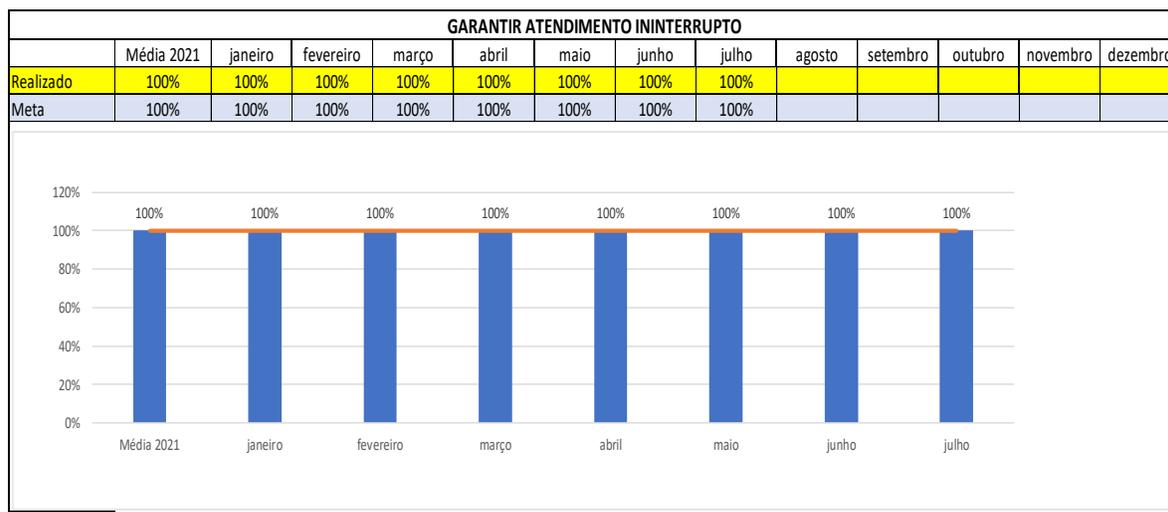


Análise Crítica: Durante o período de 01/07/2022 até 31/07/2022 tivemos 03 pedidos de demissão de técnicos de enfermagem. Tempo de reposição de vaga: média de 03 dias para a sua conclusão, considerando os trâmites burocráticos e legais para contratações.

## 2. Indicadores de Qualidade e Desempenho

### Nº01

#### Garantir Atendimento Ininterrupto



#### Análise Crítica:

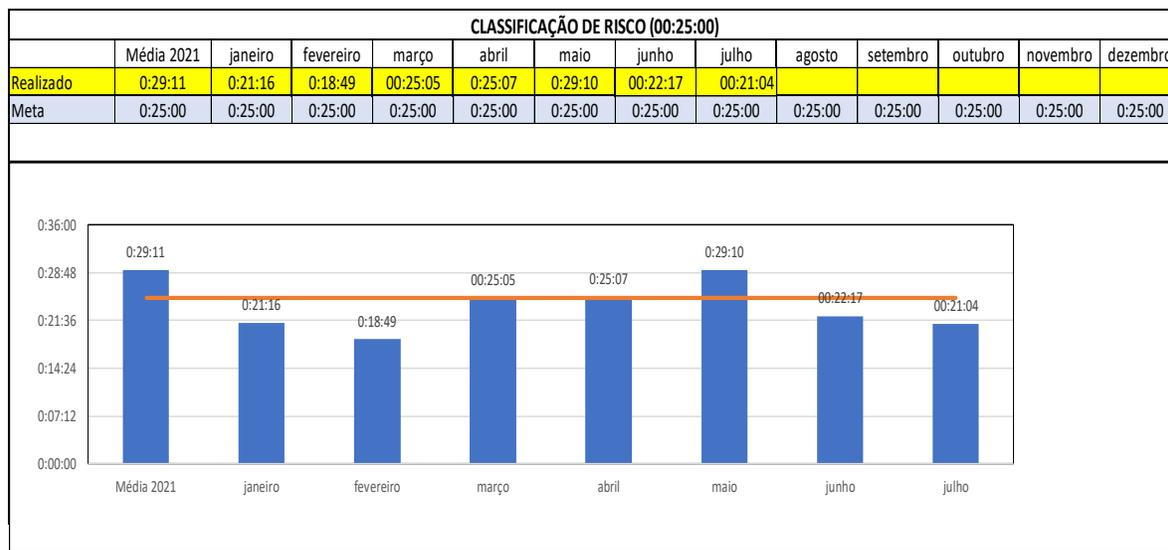
Considerando o item nº 18 - Indicadores de Qualidade e Desempenho / Metas Qualitativas do Convênio nº 00104/2021, não há previsão de meta de atendimentos na sala de Urgência/Emergência e no Pronto Socorro Adulto, contudo e ponderando o indicador "GARANTIR ATENDIMENTO ININTERRUPTO" e garantindo a assiduidade das equipes médicas, finalizamos o mês de julho 2022 com a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos em 100% nos plantões diurnos e noturnos.

#### Nº de atendimentos realizados:

Durante o período de 01/07/22 à 31/07/22 tivemos total 7.734 atendimentos médicos, dentre eles 84 da equipe de Neurocirurgia.

## Nº02

### Indicador: Taxa de Acolhimento com Classificação de Risco em até 00:25:00



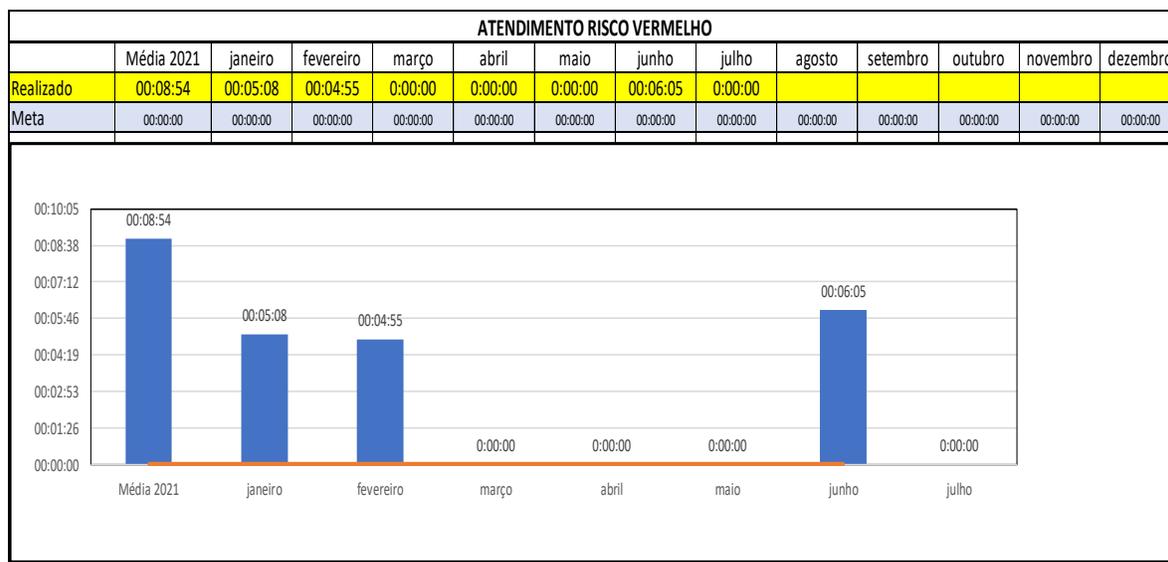
Fonte de dados: SISTEMA INPUT

### Análise Crítica:

Durante o período de 01/07/22 à 31/07/22, a equipe de enfermeiros do Pronto Socorro, realizaram em até 00:21:04, 6.688 acolhimentos e classificações de risco, incluindo pacientes clínicos e cirúrgicos.

### Nº03

#### Indicador: Tempo Estimado para Atendimento RISCO VERMELHO



Fonte de dados: SISTEMA INPUT

#### Análise Crítica:

Durante o período de 01/07/22 à 31/07/22, foram classificados 7 (sete) atendimentos no Pronto Socorro característicos de RISCO VERMELHO com garantia de atendimento imediato (fichas auditadas).

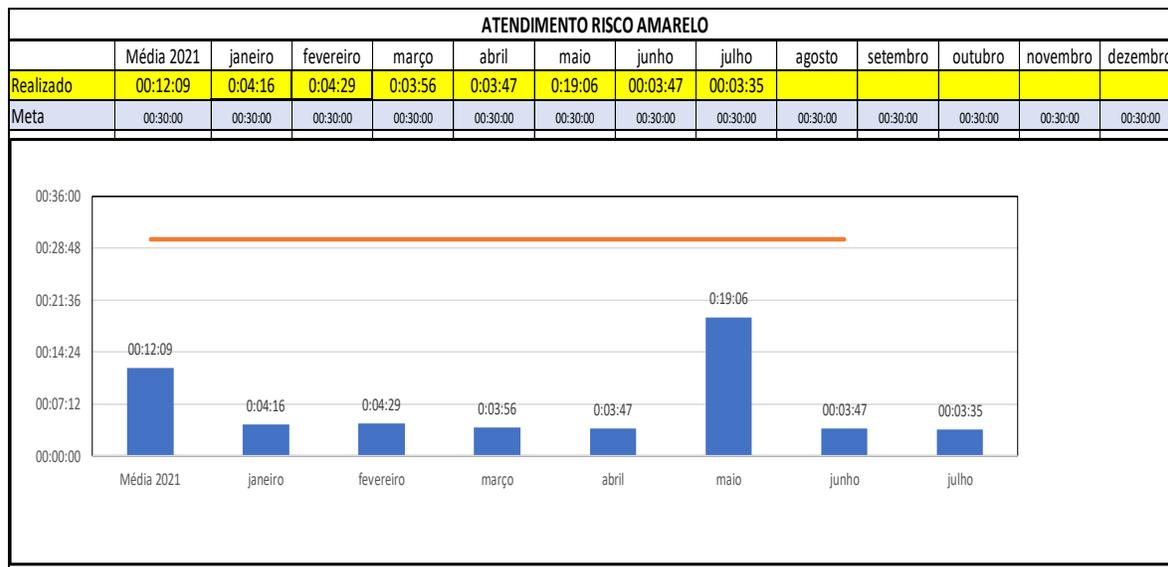
Ressaltamos que a SCMC garantiu durante todos os plantões a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos e de enfermagem em 100% nos plantões diurnos e noturnos.

#### Plano de ação:

- ✓ Solicitado a área de Tecnologia da Informação avaliação de parametrização de dados no sistema. Coordenação de enfermagem ciente e em acompanhamento;
- ✓ Avaliação de FAA's por amostragem em garantia ao cumprimento do indicador.

## Nº04

### Indicador: Tempo Estimado para Atendimento RISCO AMARELO



Fonte de dados: SISTEMA INPUT

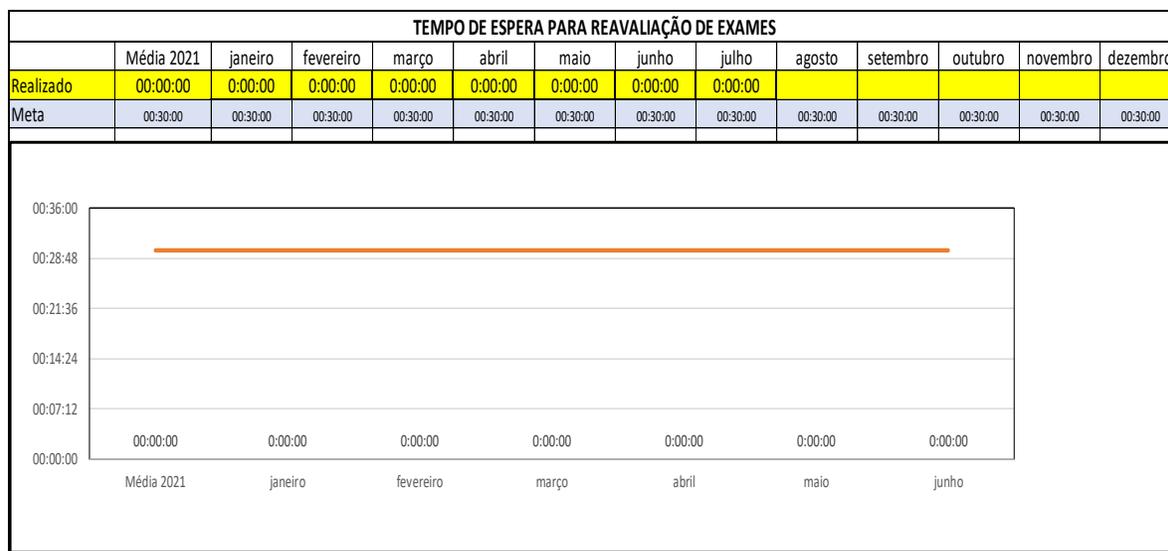
### Análise Crítica:

Durante o período de 01/07/22 à 31/07/22, foram classificados 1630 atendimentos no Pronto Socorro característicos de RISCO AMARELO.

Considerando a disponibilização e dimensionamento de profissionais médicos compatível para prestação de serviços, garantimos que os atendimentos de RISCO AMARELO fossem realizados em até 00:03:35.

**Nº05**

**Indicador: Tempo de espera para reavaliação de exames**

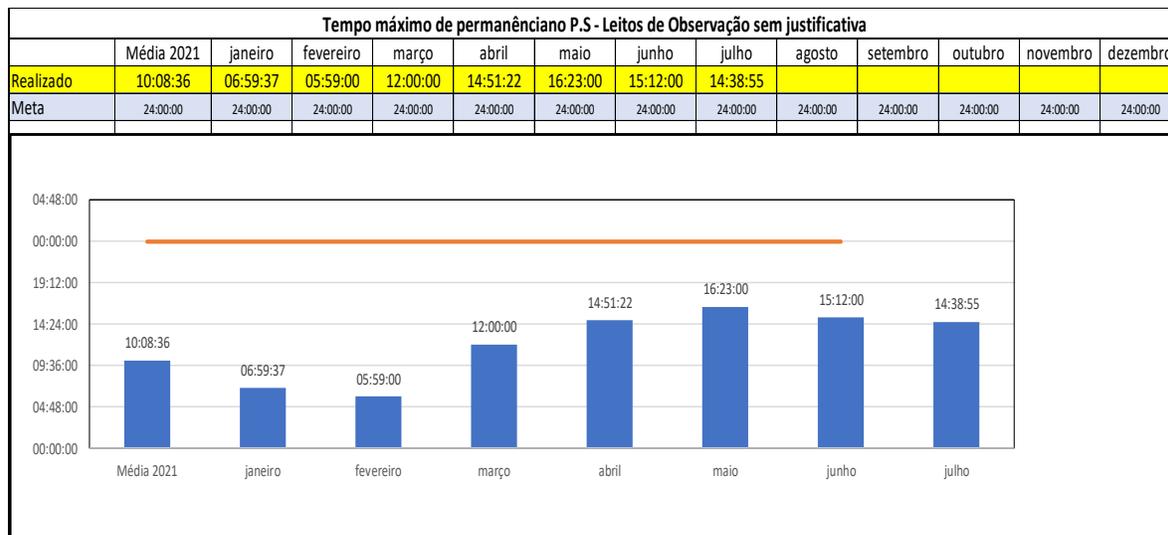


**Análise Crítica:**

Meta não realizado, devido atualmente o sistema de informação INPUT não fornecer estes dados. Relatório de mensuração em avaliação e desenvolvimento pela área de Tecnologia da Informação do CHM.

**Nº06**

**Indicador: Tempo máximo de permanência no P.S – Observação sem justificativa**



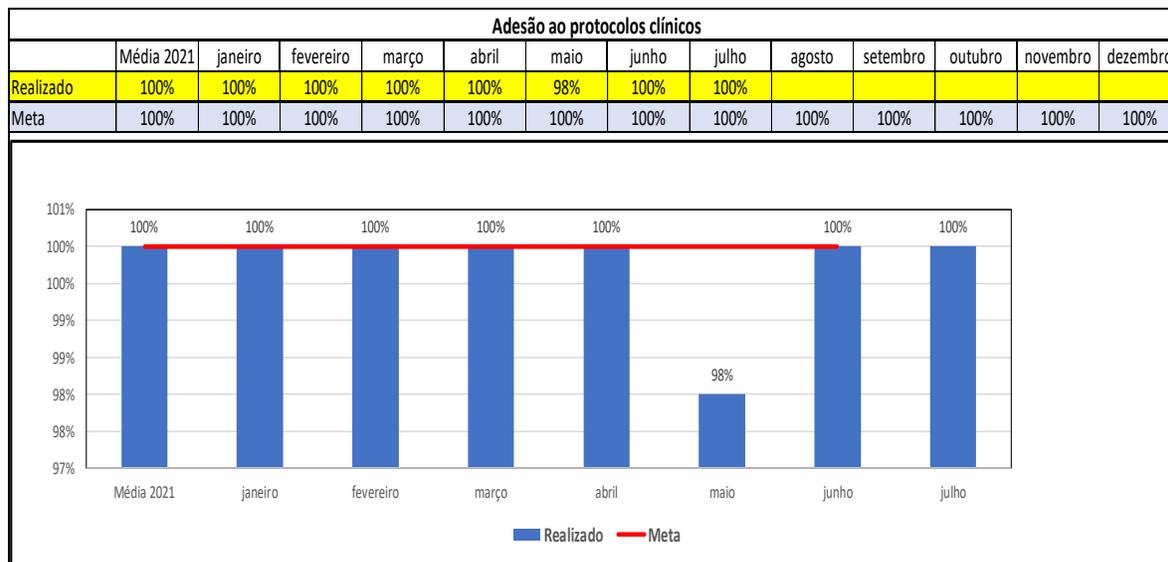
Fonte de dados: SISTEMA INPUT

**Análise Crítica:**

Durante o período de 01/07/2022 até 31/07/2022, o tempo máximo de permanência em leitos do P.S em observação sm justificativa foi de 14:38:55, cumprindo a meta estabelecida.

## Nº07

### Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos



Fonte de dados: SISTEMA INPUT

### Análise Crítica:

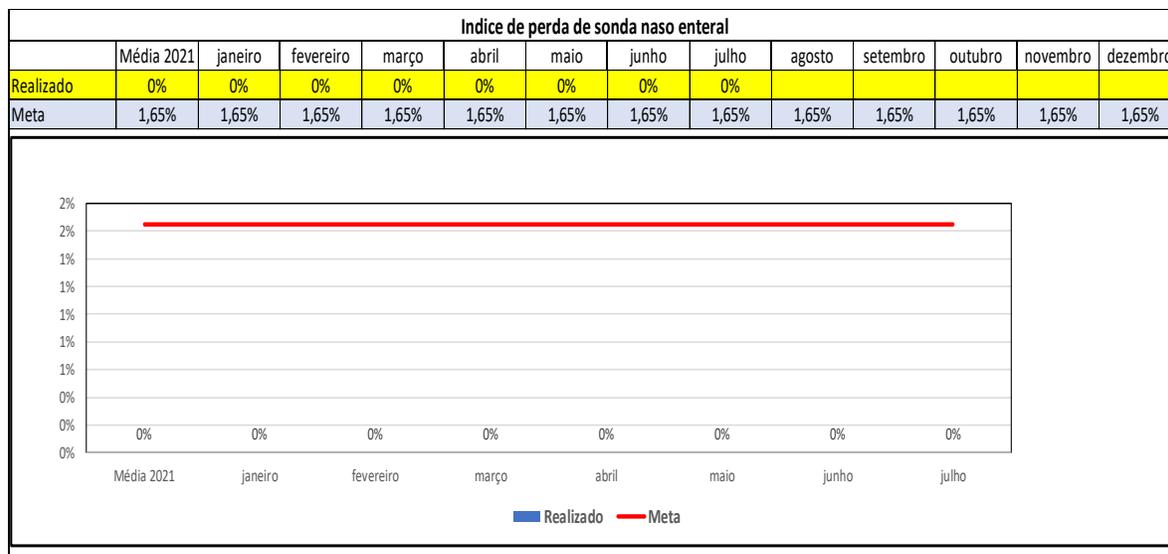
Finalizamos o mês de Julho 2022 com 100% da meta de adesão aos protocolos realizada. Sendo reforçado ativamente, junto as equipes médicas e de enfermagem, a obrigatoriedade de adesão aos protocolos clínicos existentes na unidade, sendo eles:

- ✓ Checagem via sistema sala de medicação;
- ✓ Transferência de paciente no sistema;
- ✓ Aprazamento de prescrição para 24 horas;
- ✓ Identificar dos dispositivos com data e numero;
- ✓ SAE.

Ressaltamos ainda que a equipe médica está disponível para contribuir na elaboração e/ou revisão de protocolos, propiciando a segurança do paciente.

## Nº08

### Indicador: Incidência de saída não planejada de sonda oro/nasogastroenteral

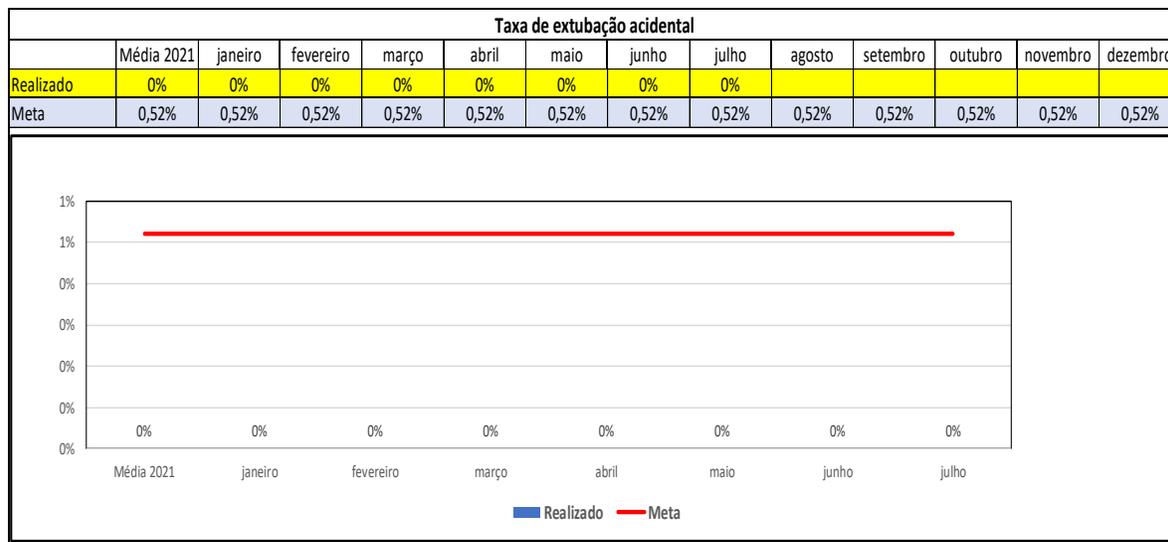


### Análise Crítica:

Meta realizada. Durante o período de 01/07/2022 até 31/07/2022, tivemos 336 pacientes com SNE, sendo média de 10 passagens de SNE por dia. Não houve ocorrência de eventos de saída não planejada.

**Nº09**

**Indicador: Incidência de extubação não planejada de cânula endotraqueal**

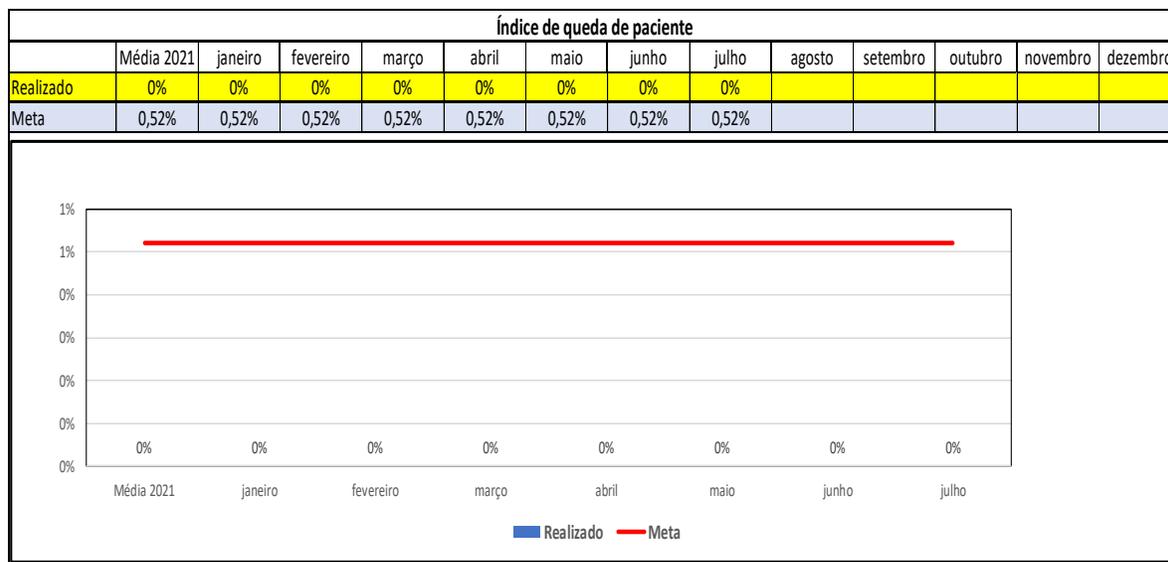


**Análise Crítica:**

Durante o período de 01/07/2022 até 31/07/2022, não houveram eventos adversos de extubação acidental no Pronto Socorro.

**Nº10**

**Indicador: Incidência de queda de paciente**

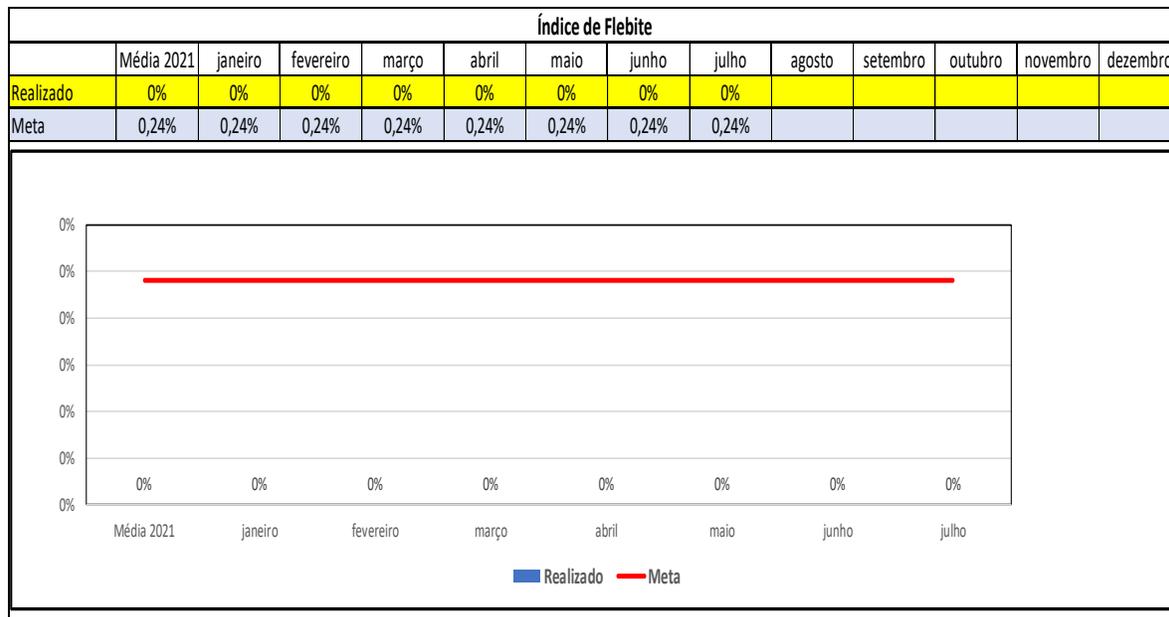


**Análise Crítica:**

Durante o período de 01/07/2022 até 31/07/2022, não houveram eventos adversos de queda no Pronto Socorro.

**Nº11**

**Indicador: Incidência de flebite**

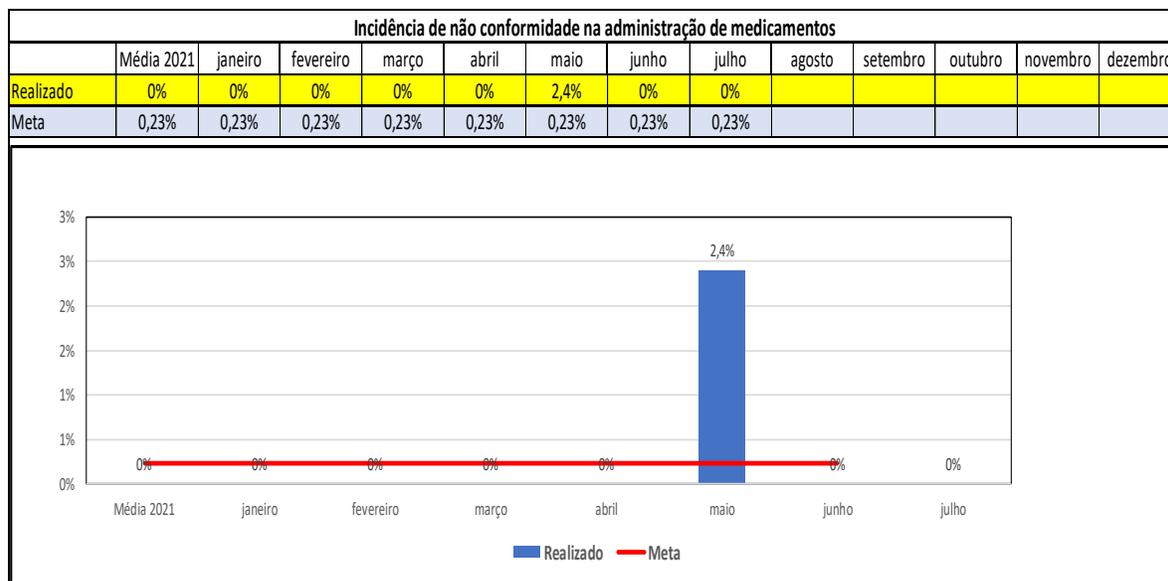


**Análise Crítica:**

Durante o período de 01/07/2022 até 31/07/2022, não houve eventos adversos de flebite no Pronto Socorro.

## Nº12

### Indicador: Incidência de não conformidade na administração medicamentosa

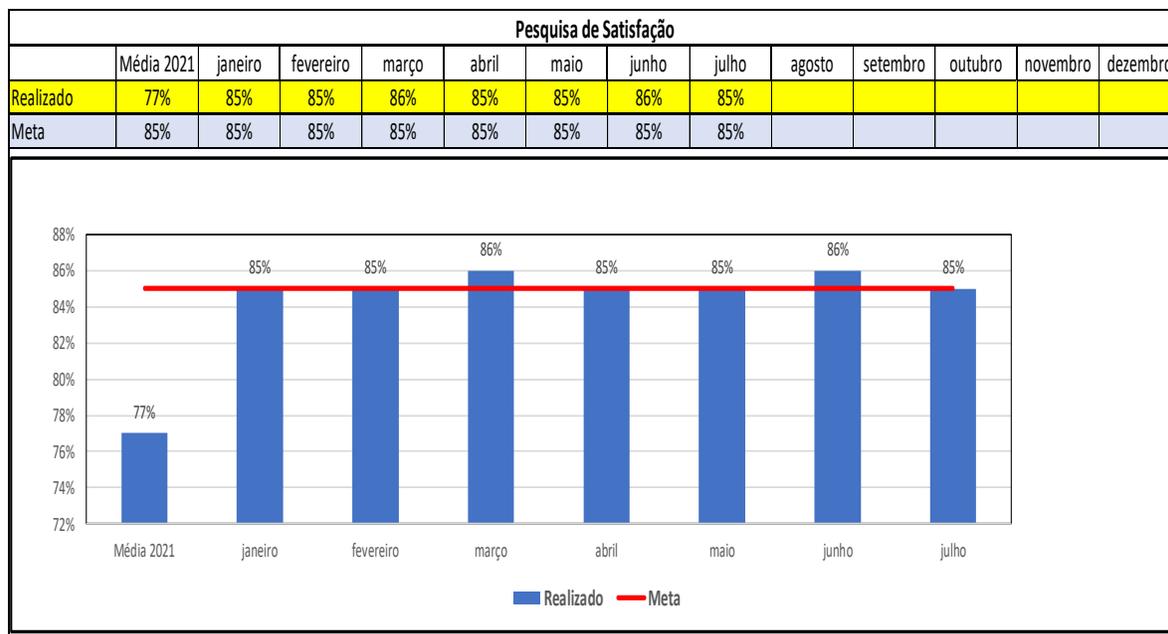


### Análise Crítica:

No período de 01/07/2022 a 31/07/2022 não houve eventos adversos relacionados a não conformidade na administração medicamentosa, obtendo o percentual de 0% neste indicador.

**Nº13**

**Indicador: Pesquisa de Satisfação do Usuário**



Fonte de dados: Urna

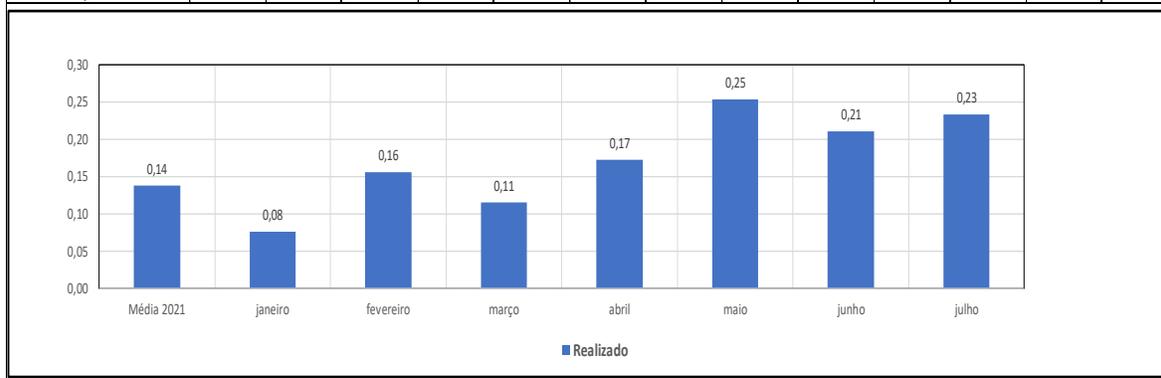
**Análise Crítica:**

Foi disponibilizado na recepção do Pronto Socorro, 01 totem para captação e garantia da realização de pesquisa de satisfação, com auto atendimento.

## Nº14

### Indicador: Queixas na ouvidoria

Queixas na ouvidoria													
	Média 2021	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
Realizado	0,14	0,08	0,16	0,11	0,17	0,25	0,21	0,23	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Meta	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Número de Atendimentos	6541	7932	6411	7837	7542	7903	7613	7734					
Número de queixas	9	6	10	9	13	20	16	18					



Fonte de dados: Ouvidoria

### Análise Crítica:

Durante o período de 01/07/2022 até 31/07/2022, foram registradas através do setor de Ouvidoria, 18 (Dezoito) queixas e 30 (trinta) elogios, sendo elas:

- 04 (quatro) queixas de insatisfações referente a insatisfação recursos humanos /equipe médica;
- 12 (doze) queixas de insatisfações referente a insatisfação recursos humanos / equipe enfermagem;
- 02 (Dois) queixa de insatisfação referente a insatisfação recursos humanos / equipe de saúde;

Ressaltamos que a equipe de coordenação médica/enfermagem está à disposição para esclarecimentos e apuração dos fatos.

**Nº15**

**RESUMO - Indicadores de Qualidade e Desempenho**

Indicadores de Qualidade e Desempenho			jul/22
Número Total de Atendimentos Mês			7.734
Atendimentos	Triagem/Classificação		6.687
	Neurocirurgia (5º feira a domingo)		84
	Clínica Médica		4.922
	Emergência Clínica		265
INDICADOR	META	PONTUAÇÃO	jul/22
Garantir atendimento ininterrupto	100%	10	100%
Tempo estimado entre a chegada do paciente (retirada de senha eletrônica) e a classificação de risco	≤25 minutos	8	00:21:04
Tempo estimado para atendimento RISCO VERMELHO	Imediato	8	00:00:00
Tempo estimado para atendimento RISCO AMARELO	≤30 minutos	8	00:03:35
Tempo de espera para reavaliação após os resultados dos exames complementares.	≤30 minutos	8	00:00:00
Tempo máximo de permanência no PS – Leitos de Observação sem justificativa	≤24 hs	8	14:38
Adesão aos Protocolos Clínicos.	100%	8	100%
Índice de perda de sonda naso enteral	≤ 1,65	6	0%
Taxa de extubação acidental	≤ 0,52	6	0%
Índice de queda de paciente	≤ 0,87	6	0%
Índice de flebite	≤ 0,24	6	0%
Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos	≤ 0,23	6	0%
Pesquisa de satisfação do usuário com resultado ótimo/bom	≥85%	6	85%
Queixas na ouvidoria	≤ 1%	6	0,23
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Análise Crítica:

Finalizamos o mês de julho 2022 com 100% das metas quantitativas e qualitativas previstas em Contrato de Gestão.