

21. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS



RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 - REF.: 06/2022



Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados na Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos, no Município de Santos - SP, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 06/2022

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE

Identificação das partes

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS

PREFEITO: Rogério Santos

SECRETÁRIO (A) MUNICIPAL DE SAÚDE: Adriano Catapreta Lugon Ribeiro

UNIDADE: Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos

CNPJ: 24.232.886/0001-67 (provisório) ocupado em fase inicial de implantação até 31/05/2020. Migrado para CNPJ definitivo 24.232.886/0180-23 em 01 de junho de 2020

ENDEREÇO: Praça Visconde de Ouro Preto s/nº, Bairro Estuário, Santos – SP

DIRETOR ADMINISTRATIVO: Gilmar Santos Oliveira

Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).

Gilmar Oliveira
Diretor Hospitalar
Upa Zona Leste - Santos



GILMAR SANTOS OLIVEIRA
DIRETOR ADMINISTRATIVO


Humberto Caetano
Diretor Operacional

HUMBERTO CAETANO
DIRETOR OPERACIONAL

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	4
2.METAS CONTRATUAIS.....	4
2.1INDICADORES DE DESEMPENHO QUALITATIVOS	5
2.2INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS	8
3.EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO	9
4.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	9
5.CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS.....	10
6.COLABORADORES CONTRATADOS	10
7.CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS.....	10
8.ATIVIDADES SOCIAIS	10
9.ANEXOS.....	11

1. INTRODUÇÃO

A PRÓ-SAÚDE – Associação Benéfica de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social vem através deste Relatório, demonstrar os resultados do mês de JUNHO de 2022, referente ao contrato de gestão nº 32/2020 celebrado junto à PREFEITURA DE SANTOS, tendo como o OBJETO DO CONTRATO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA ZONA LESTE.

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da Pró-Saúde no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

A UPA Zona Leste foi concebida como equipamento fixo estruturado para composição da rede de urgência e emergência de Santos. Equipamento estrategicamente instalado e concebido como obra definitiva em substituição a equipamento provisório e se encontra em conformidade com as diretrizes das Políticas Nacionais de Urgência e Emergência, atendendo ao disposto nas Portarias Ministeriais; nº 1.600, de 07 de julho de 2011, nº 342 de 04/03/2013, nº 104 de 15/04/2014 e nº10 de 03/01/2017, caracteriza-se como uma estrutura de Porte III, implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção as Urgências garantindo atendimento oportuno e qualificado.

2. METAS CONTRATUAIS

Foi publicada no Município de Santos / SP a Lei Municipal nº 2.947, de 17 de dezembro de 2013, alterada pela Lei Municipal nº 3.078, de 12 de dezembro de 2014 e no Decreto Municipal nº 6.749, de 10 de abril de 2014, alterado pelo Decreto Municipal nº 7.044, de 11 de fevereiro de 2015, para a seleção de Organização Social, visando à celebração de Contrato de Gestão para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE – UPA ZL, da Secretaria Municipal de Saúde, conforme especificações constantes no Edital de chamamento Público nº 002/2019 ao qual se aplica também a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, sendo o referido edital o que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos Contratos de Gestão.

De acordo com o contrato de gestão de 32/2020 firmado entre CONTRATANTE e a Pró-Saúde, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

Indicador 02 – Serviço de Avaliação de Satisfação do Usuário (Anexo II)

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Manter 80% de Satisfação Positiva	80%	90,28%

No mês de junho/2022 foram realizadas pesquisas do total de 12.154 atendimentos, tendo uma abrangência de 3,47% dos atendimentos, mantendo a satisfação positiva em 90,28%.

Indicador 03 – Serviço de Atendimento ao Usuário (Anexo II)

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Manter o serviço de atendimento ao usuário durante as 24 horas	Responder 85% das queixas encaminhadas à UPA em até 72 horas	85%	100%

Junho: 422 atendimentos, com 100% das queixas respondidas em até 72h, sendo:

Insatisfeitos: Recepção: 17; Atendimento médico: 21; Atendimento enfermagem: 15; Atendimento farmácia: 14; Higiene e Limpeza: 10; Instalações físicas: 88.

Indicador 04 – Atividades de Educação Permanente (Anexo III)

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Atividades de Educação Permanente	Manter ativa a área da Educação Permanente	Realizar 100% das atividades programadas para o período	100%

*Anexadas as listas de presença dos treinamentos realizados e Levantamento de Necessidade de Treinamentos onde constam as atividades programadas para o período.

Indicador 05 – Integração com o Complexo Regulador (Anexo IV)

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Integração com o Complexo Regulador	Realizar reunião mensal com o Departamento de Regulação Municipal para pactuações e alinhamentos	Manter reunião mensal	28/06

Reunião realizada em 28/06/2022.

Indicador 06 – Comissão de Avaliação e Revisão de Prontuários (Anexo I)

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Manter 100% das prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência	100%	100%
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação	100%	100%

Durante o mês de junho foram analisados 40 prontuários pela Comissão de Prontuários, onde observamos:

Sala de emergência: mantivemos a meta de 100% de conformidade referente a checagem das prescrições médicas pela enfermagem.

Observação adulto: mantivemos a meta de 100% de conformidade referente às evoluções de enfermagem e/ou checagem da prescrição de enfermagem.

Indicador 07 – Protocolos Clínicos (Anexo V)
Protocolos Implantados

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Protocolos Clínicos	Criar e monitorar os protocolos clínicos devidamente pactuados com o Departamento de Regulação Municipal	Avaliar 100% dos protocolos programados para o período	100%

Dentre os protocolos implantados, destacamos os que são definidos pelo município, os obrigatórios por lei e os internos para fluxo da emergência:

Protocolo Municipal Fluxo Ortopedia
Protocolo Municipal Fluxo Oftalmologia
Protocolo Municipal Fluxo AVC
Protocolo Municipal Fluxo SAMU
Protocolo Municipal Fluxo COVID-19

Protocolos de Segurança do Paciente:

Protocolo de Segurança do Paciente: Identificação do Paciente
Protocolo de Segurança do Paciente: Higienização das Mãos
Protocolo de Segurança do Paciente: Prescrição, Uso e Administração de Medicamentos
Protocolo de Segurança do Paciente: Segurança na Comunicação Entre os Profissionais de Saúde
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Lesão Por Pressão
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Queda

Protocolos clínicos internos da UPA Zona Leste:

Protocolo de Atendimento para Sepsis
Protocolo de Atendimento a Dor Torácica
Protocolo de Atendimento a Parada Cardiorrespiratória
Protocolo de Atendimento a Acidente Vascular Encefálico

*Anexados relatórios de monitoramento dos protocolos realizado pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente.

Indicador 08 – Comissões Técnicas (Anexo I)

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Comissões Técnicas	Implantar as atividades propostas para o Exercício, visando qualidade e segurança.	Executar 100% das atividades propostas.	100%

Comissão do Controle de Infecção Hospitalar: 27/06/2022;

Comissão de Revisão de Óbitos: 28/06/2022;

Comissão de Revisão de Prontuários: 30/06/2022;

Comissão de Humanização: 10/06/2022;

Comissão de Ética de Enfermagem: 16/06/2022;

Comissão do PGRSS: 27/06/2022;

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: 27/06/2022;
 Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente: 27/06/2022;
 Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização: 30/06/2022;
 Comissão de Perfurocortante: 27/06/2022;
 Comissão de Ética Médica: 28/06/2022.

2.2 INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS

Indicador 01 – Consultas Médicas (pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia)

Ação	Meta	Junho	
Disponibilizar consultas médicas de pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia até o limite teto físico de 15.000 consultas/mês	Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia, clínica médica e odontologia	Clinica Médica	10114
		Pediatria	1367
		Ortopedia	403
		Odontologia	270
Total		12154	

Indicador 02 – Exames Diagnósticos

Ação	Meta	Junho	
Disponibilizar exames laboratoriais, Raio-x, e eletrocardiograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de diagnósticos pactuados	Laboratório	10106
		Raio-X	2581
		Elecardiograma	348
Total		13035	

Indicador 03 – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta	Junho	
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	48
Total		48	

Indicador 04 – Procedimentos Ambulatoriais

Ação	Meta	Junho	
Disponibilizar procedimentos de curativo, sutura, inalação e imobilização aos pacientes atendidos até o teto físico de 2.700 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos curativo, sutura, inalação e imobilização.	Curativo	136
		Sutura	48
		Inalação	332
		Imobilização	169
Total		685	

Indicador 05 – Classificação de Risco

Ação	Meta	Junho	
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, extratificando o número de todos os atendimentos realizados e a origem do paciente	Tempo de espera para consulta médica após respectivo acolhimento na classificação de risco	Vermelho	00:00:00
		Amarelo	00:30:00
		Verde	02:00:00
		Azul	04:00:00
Total		01:17:03	
Ação	Meta	Junho	
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera entre a chegada à unidade e a efetiva classificação de risco	Tempo entre a chegada na UPA e o início da classificação de risco em até 10 minutos	00:10:00	00:10:11

3. EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

A Unidade conta com um sistema interno da Sede Administrativa que é alimentado mensalmente como forma de auditoria interna das obrigações do Contrato de Gestão 032/2020.

Implantar o NÚCLEO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE - NQSP. (Jun)	Ricielle Donato Jaques de Jesus	Efetiva	✓
Implantar/Manter Programa Dose Unitária. (Jun)	Ricielle Donato Jaques de Jesus	Efetiva	✓
Promover Oferta de vagas para estágio de graduação, residência e pós-graduação. (1º Sem.)	Ricielle Donato Jaques de Jesus	Efetiva	✓
Monitorar os programas implantados da SMS (CCDI/HiperDia). (Jun)	Ricielle Donato Jaques de Jesus	Efetiva	✓
Encaminhar Extratos de movimentação financeira. (Jun.)	Ricielle Donato Jaques de Jesus	Efetiva	✓
Monitorar a frequência dos médicos plantonistas sem interrupção na prestação dos serviços. (Jun)	Ricielle Donato Jaques de Jesus	Efetiva	✓
Implantar/Manter Prontuário Eletrônico. (Jun)	Ricielle Donato Jaques de Jesus	Efetiva	✓
Manter em Funcionamento Comissão de Análise e Revisão de Prontuários do Paciente. (Jun.)	Ricielle Donato Jaques de Jesus	Efetiva	✓
Executar Plano de Manutenção Operação e Controle de Ar Condicionado - PMOC. (Jun)	Ricielle Donato Jaques de Jesus	Efetiva	✓

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO Anexo II

A UPA Zona Leste conta com a estrutura do Serviço de Atendimento ao Usuário localizada na recepção, contém uma proteção de vidro permitindo a separação da estação de trabalho do colaborador e acolhimento ao paciente com mais privacidade. São realizadas pesquisas para mensuração da satisfação do cliente externo.

