



SAÚDE É ASSIM QUE SE FAZ!

Declarações de Utilidade Pública:

MUNICIPAL: Lei nº 961 de 28/08/68 | ESTADUAL: Lei nº 10314 de 13/09/77

FEDERAL: Decreto de 17/09/92 – Proc. MJ nº 14554/90-441

**PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL
PRÓ-CRIANÇA**

**RELATÓRIO TÉCNICO DAS ATIVIDADES REALIZADAS REFERENTE AO MÊS
DE JULHO/2024**

ARUJÁ/SP

2024

RUA DUARTINA, 1311 | JARDIM SOTO | FONE: 17 3524-9070 | CEP: 15810-150 | CATANDUVA-SP

CNPJ: 47.078.019/0001-14

E-MAIL: hospital@mgandhi.com.br

Apresentação

Este relatório tem como objetivo apresentar uma breve descrição das atividades desenvolvidas entre os dias 08 de julho/2024 a 31 de julho/2024 referente á assistência prestada e as metas e indicadores pactuados no contrato de gestão nº 3769 de 24 de junho de 2024; chamada pública nº 002/2024 processo nº 330.491/2024 que entre si celebram a Prefeitura Municipal de Arujá - SP, e o Hospital Mahatma Gandhi, para “ regulamentar o desenvolvimento das ações e serviços de saúde no Pronto Atendimento Infantil – 24 horas – Pró-Criança” .

Conforme o item 2.1.2.4.1. MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES QUANTI-QUALITATIVOS do Plano de Trabalho apresentado pela Associação Mahatma Gandhi no chamamento público 02/2024, segue o quadro abaixo com os indicadores e metas pactuados, resultados obtidos, e justificativas técnicas a respeito de cada indicador.

A fonte de informação utilizada se trata do sistema de informação vigente no serviço Saúde Simples. Importante ressaltar que o mesmo se encontra em implantação gradativa, desta forma os relatórios disponíveis ainda não atendem totalmente a necessidade do serviço e está em processo de aprimoramento dos dados. Para o presente relatório foram utilizados os dados extraídos em: Saúde Simples (OM30) – Relatório de atendimentos médicos – atendimentos por período – filtro por data 08/07/2024 a 31/07 /2024 e também os dados obtidos em: planilha em Excel contendo dados de exames laboratoriais, de raio x e planilha de transferências realizadas no mês obtido no sistema CROSS, onde foram aplicados filtros e tabelas dinâmicas para obter a apresentação adequada dos dados.

QUADRO DE INDICADORES E METAS QUALITATIVAS

Item	Indicado / descrição	Meta	Desempenho obtido no mês de Agosto
1.	Implantação SAU	Serviço de Atendimento ao usuário implantado em até 3 meses	100% implantado
2.	Implantação dos protocolos assistenciais.	Implantação de todos os protocolos assistenciais em até 3 meses	100% implantados.
3.	Implantação dos POPs para as atividades de enfermagem e recepção	Implantação dos POPs para as atividades de enfermagem e recepção em até 3 meses	100% implantados.
4	Elaboração e descrição dos fluxos de atendimento e rotinas administrativas específicas do serviço	Implantação dos POPs para as atividades de enfermagem e recepção em até 3 meses	Em implantação.

4.	Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de Prestação de Contas Assistencial e Financeira.	100% de pontualidade para todos os relatórios.	A entrega da prestação de contas é enviada via sistema de informação 1Doc sendo o prazo de entrega trimestral.
5.	Apresentação e execução do Plano de Educação Continuada e Humanização, conforme cronograma, com no mínimo uma atividade por categoria profissional por mês.	100% das atividades previstas, realizadas com 80% de adesão dos profissionais.	Elaborado cronograma.

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS

	Quantitativo mensal	Média/ Dia
Atendimentos médicos	2.115	96
Classificação de risco realizadas pelo enfermeiro	2.115	96
Raio X	362	16
Laboratoriais	643	29

JUSTIFICATIVA DOS INDICADORES QUALITATIVOS

ITEM 1. Implantação SAU - Serviço de Atendimento ao usuário implantado em até 3 meses.

JUSTIFICATIVA:

No mês de julho de 2024 deu-se a inauguração do serviço em 04/07/2024, com início dia 08/07/2024. Desta forma, o mês de julho foi dedicado a implantação do serviço, desenvolvimento dos fluxos e processos de trabalho assistenciais e reconhecimento das demandas e características do serviço. Entretanto, reconhecendo que realizar pesquisas de satisfação de forma regular e sistemática pode transformar significativamente a qualidade dos serviços prestados, beneficiando tanto os pacientes quanto os profissionais de saúde envolvidos, foi iniciada ainda no período de implantação do serviço, a pesquisa de satisfação dos usuários de forma impressa, conforme modelo de formulário a seguir e os resultados obtidos no mês Julho seguem tabulados abaixo.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO PRÓ CRIANÇA 07/2024

07/2024	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não sei Informar
COMO VOCE AVALIA O ATENDIMENTO DA RECEPCAO?	16	4	-	-	-
COMO VOCE AVALIA O ATENDIMENTO DO SERVICO DE LIMPEZA?	16	4	-	-	-
COMO VOCE AVALIA O ATENDIMENTO DO SERVICO DE ENFERMAGEM?	16	1	1	-	-
COMO VOCE AVALIA O ATENDIMENTO MEDICO?	15	5	-	-	-
COMO VOCE AVALIA O TEMPO DE ESPERA PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO?	13	5	1	1	-
COMO VOCE AVALIA A ATENCAO E RESPEITO DOS PROFISSIONAIS?	16	3	1	-	-
COMO VOCE AVALIA O ATENDIMENTO GERAL PRESTADO NA UNIDADE?	15	4	1	-	-

TOTAL DE PESSOAS QUE RESPONDERAM A PESQUISA: 20

Considerando o período previsto para implantação do SAU de 90 dias, cabe informar que neste período a pesquisa de satisfação do usuário será aprimorada e adaptada de acordo com as necessidades e o perfil assistencial do Pró-Criança, bem como os relatórios de apresentação dos dados já tabulados. Para levantamento dos dados apresentados, foi utilizado o modelo abaixo de instrumento de pesquisa de satisfação:

Declarações de Utilidade Pública:

MUNICIPAL: Lei nº 961 de 28/08/68 | ESTADUAL: Lei nº 10314 de 13/09/77

FEDERAL: Decreto de 17/09/92 – Proc. MJ nº 14554/90-441



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL PRÓ – CRIANÇA
MUNICÍPIO DE ARUJÁ/SP**

Para participar da pesquisa, basta seguir a legenda assinalando com **X** uma alternativa em seu grau de satisfação:

- 01 Como você avalia o atendimento da recepção?

	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO		NÃO SEI INFORMAR
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
- 02 Como você avalia o atendimento do serviço de Limpeza?

	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO		NÃO SEI INFORMAR
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
- 03 Como você avalia o atendimento do serviço de enfermagem?

	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO		NÃO SEI INFORMAR
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
- 04 Como você avalia o atendimento médico?

	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO		NÃO SEI INFORMAR
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
- 05 Como você avalia o tempo de espera para o primeiro atendimento?

	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO		NÃO SEI INFORMAR
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
- 06 Como você avalia a atenção e respeito dos profissionais?

	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO		NÃO SEI INFORMAR
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
- 07 Como você avalia o atendimento geral prestado na Unidade?

	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO		NÃO SEI INFORMAR
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

● Escreva aqui suas sugestões, elogios e/ou críticas:

OBS: sua identificação é opcional, porém é por meio dela que podemos dar-lhe um retorno sobre as nossas ações.

Nome _____ Contato telefônico () _____

ITEM 2. Implantação dos protocolos assistenciais em até 3 meses.

Justificativa:

RUA DUARTINA, 1311 | JARDIM SOTO | FONE: 17 3524-9070 | CEP: 15810-150 | CATANDUVA-SP

CNPJ: 47.078.019/0001-14

E-MAIL: hospital@mgandhi.com.br

A implementação de protocolos assistenciais em unidade de pronto atendimento é fundamental para garantir a qualidade e a eficiência do atendimento, pois assegura consistência, minimiza variabilidade das práticas, diminuem ocorrências de erros, melhoram o fluxo de trabalho no serviço de saúde, otimiza recursos e embasam a capacitação contínua dos profissionais baseando-se em evidências e recomendações; resultando em benefícios significativos tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde.

A construção de protocolos assistenciais de acordo com as características específicas do serviço, é um processo detalhado e estruturado que deve considerar diversas variáveis e aspectos do ambiente de atendimento. A Associação Mahatma Gandhi procederá a construção e implantação dos protocolos contemplando as seguintes etapas:

Avaliação do Contexto e Necessidades do Serviço: Identificar as características demográficas e epidemiológicas da população atendida e levantar os principais problemas e desafios enfrentados pela unidade, como tipos de emergências mais frequentes e condições crônicas predominantes. Estabelecer objetivos claros para o tratamento e manejo das condições mais comuns e emergenciais e definir metas específicas de desempenho, como redução do tempo de espera, aumento da taxa de resolução de casos, e melhoria na satisfação do paciente.

Desenvolvimento do Protocolo: Definir grupo de trabalho incluindo profissionais de saúde de diferentes áreas (médicos, enfermeiros, farmacêuticos, administradores) para garantir uma abordagem abrangente e multifacetada; realizar uma revisão abrangente da literatura científica e das melhores práticas nacionais e internacionais; definir a estrutura do protocolo, que geralmente inclui introdução, objetivos, indicações, contraindicações, procedimentos, fluxogramas facilitar a compreensão e a aplicação prática do protocolo, e critérios de avaliação.

Revisão e Validação: Submeter o protocolo a uma revisão interna rigorosa por membros da equipe técnica da Associação Mahatma Gandhi e outros profissionais. Realizar ajustes e refinamentos com base no feedback recebido.

Após este processo, os protocolos serão implementados de maneira gradual de acordo com o cronograma que está sendo elaborado pela equipe e será apresentado a posterior, monitorando de perto a adesão e a eficácia desde o início.

Ainda que não haja cronograma de implantação de protocolos assistenciais finalizado; no mês de julho foram realizados os seguintes treinamentos relacionados a processos assistenciais:

MÊS	TEMA	SETOR	PERÍODO	PUBLICOALVO	PALESTRANTE	PALESTRANTE
jul/24	Orientação para acidente de animal peçonhento	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Orientação POP cuidados pós morte	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Orientação POP protocolo de limpeza manual e desinfecção	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Orientação POP de VS-pasta roxa	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Orientação POP Protocolo assistencial	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Ética no ambiente de trabalho	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Atendimento de pacientes sem documentos pessoais	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Fluxo de dengue	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Fluxograma de encaminhamento de exames laboratoriais	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Fluxo de protocolo PEP	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Fluxo de RX	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Fluxograma para realização de tomografia	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Fluxo descritivo de atendimento de crianças vítimas ou testemunhas	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Treinamento de colaboradores em fase inicial	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane
jul/24	Orientação sobre realização de medicação ambulatorial	TODOS	DIURNO NOTURNO	Enfermeiros/Auxiliares e Técnicos	Coordenadora R.T	Mariane

ITEM 3. Implantação dos POPs para as atividades de enfermagem e recepção em até 3 meses

Justificativa:

A construção de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) é essencial para garantir a uniformidade, a eficiência e a segurança nas operações de uma organização

A construção de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) é essencial para assegurar que todos os profissionais sigam as mesmas diretrizes, garantindo um atendimento uniforme e consistente para todos os pacientes, minimiza as diferenças no atendimento, melhora o fluxo de trabalho ao definir passos claros e eficientes para cada procedimento, reduzindo atrasos e aumentando a produtividade, permite a incorporação de novas técnicas e conhecimentos, melhorando continuamente a qualidade do atendimento, define claramente as responsabilidades de cada membro da equipe, promovendo um ambiente de trabalho mais organizado e responsável. A Associação Mahatma Gandhi procederá a construção de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) seguindo os seguintes passos:

Mapeamento de Processos existentes para identificar quais procedimentos necessitam de padronização.

Priorização da criação de POPs para processos críticos ou que apresentem maior risco de variabilidade e erro.

Formar uma equipe multidisciplinar com profissionais que conheçam bem os processos a serem padronizados.

Coletar e revisar documentos e registros existentes relacionados ao procedimento.

Definir uma estrutura padrão para o POP: que inclua título, objetivo, alcance, responsabilidades, materiais necessários, instruções detalhadas, e anexos, escrevendo o procedimento passo a passo, com descrições claras e detalhadas, utilizando uma linguagem

simples e direta e incluindo diagramas, fluxogramas ou imagens que possam facilitar a compreensão do procedimento.

Submeter o POP a uma revisão por especialistas na área e por outros profissionais que irão utilizá-lo, avaliando a aplicabilidade e identificar possíveis melhorias e realizar ajustes necessários.

Após este processo, os POP serão implementados de maneira gradual de acordo com o cronograma elaborado a seguir, monitorando de perto a adesão e a eficácia, alguns já foram implantados conforme a seguir:

Ainda que não haja cronograma de implantação de POPs finalizado; no mês de julho foram implantados os POPs: