

CONTEÚTO: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 025/20 – PALGR

Vargem Grande Paulista (SP) 20 de Maio de 2020.

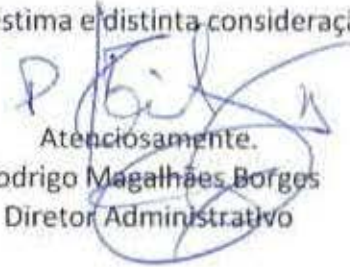
De: PA Luiz Gonzaga da Rocha – Gestão Santa Casa de Misericórdia de Birigui
Para: Secretário de Saúde

Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – ABRIL / 2020**

Em cumprimento ao estabelecido na **Lei Municipal nº 554**, datada de 30 de novembro de 2010, e no Contrato de Gestão nº 099/2019, no ITEM II DAS RESPONSABILIDADES DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL – Cláusula 7 –, item J, letra "V", firmado entre a municipalidade de Vargem Grande Paulista e a Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui, com compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Atendimento Luiz Gonzaga da Rocha vem muito respeitosamente encaminhar o Relatório Técnico Assistencial e Financeiro, conforme abaixo relacionado:

➡ **Relatório Assistencial/financeiro:**

No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando a sua inteira disposição para toda sorte de esclarecimentos que se fizerem necessários.


Atenciosamente,
Rodrigo Magalhães Borges
Diretor Administrativo

Excelentíssimo Senhor,
João de Deus Júnior
Secretário Municipal de Saúde


Marlene Freire S. Marchi
Diretora Administrativa
26/05/20

**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL

COMPETÊNCIA ABRIL 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2020



SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	4
1.	METAS QUANTITATIVAS	5
2.	METAS QUALITATIVAS	6
2.1	Faturamento SUS	6
2.2	Preenchimento das FAAs	6
2.3	Tempo médio para o atendimento	7
3.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	10
3.1	Atendimento Recepção	10
3.2	Avaliação Controle de acesso	11
3.3	Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	12
3.4	Avaliação Atendimento Médico	13
3.5	Avaliação Administrativo	14
3.6	Avaliação Limpeza	15
3.7	Avaliação Instalações	16
4.	OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	17
5.	CONCLUSÃO	19



PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o nono mês de gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista.

Do ponto de vista da meta quantitativa ficamos bastante abaixo dado este mês ter sido um mês completamente atípico em função da pandemia do COVID-19, que reduziu drasticamente a demanda pelo serviço do PA.

Neste mês foram atendidos **3796** pacientes, o que corresponde a **34,5%** em relação a meta, destes **337** foram crianças **8,88%** e **3459** adultos **91,12%**. O atendimento correspondeu a **7,22%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

Neste mês já foi possível realizar a pesquisa de avaliação dos usuários no novo formato em que pese o número baixo ainda de pesquisas realizadas em função da baixa adesão dos funcionários e usuários a este processo.

A seguir a descrição dos resultados.



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**



1. METAS QUANTITATIVAS

O número mensal de atendimentos ficou em **3796 (34,5%)** da média estimada em 11.000 atendimentos/mês, 50,5% abaixo da margem permitida permitida pelo contrato. Lembramos que a demanda é de porta aberta e em face da pandemia do COVID-19 agravada neste mês, houve uma queda significativa de pacientes no PA.

Relatório de Atendidos por DIA			
De: 01/04/2020 a 30/04/2020 Adulto/Infantil			
Dia	Adulto	Infantil	Total
1	132	10	142
2	145	23	168
3	119	12	131
4	109	7	116
5	95	12	105
6	120	10	130
7	103	9	112
8	102	13	115
9	111	9	120
10	103	11	114
11	95	7	102
12	102	18	120
13	127	11	138
14	125	11	136
15	112	12	124
16	115	17	132
17	129	14	143
18	105	6	111
19	96	9	105
20	129	12	141
21	115	9	124
22	132	13	145
23	114	11	125
24	108	13	119
25	110	14	124
26	86	2	88
27	151	10	161
28	151	9	160
29	129	15	144
30	93	8	101
TOTAL	3459	337	3796
%	91,2	8,88	100
Nº de habitantes			52.597
Nº de notificações (NTF) geradas			3796
Nº de notificações (NTF) corretas			3796
Índice			7,20%
Índice NTF			100,00%



2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as 3796 FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Tempo médio para o atendimento:

A classificação de risco está em pleno funcionamento desde Fevereiro/2020, porém devido a problemas no gerenciamento do programa informatizado e na pouca utilização por parte da equipe de enfermagem neste mês ainda não foi possível aferir adequadamente o tempo médio para atendimento em função da classificação de risco.

Continuamos apresentando as tabelas de atendimento médico por faixa de horário.



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO e INFANTIL - Total Abril

FAIXA HORÁ	21A	22A	23A	24A	25A	26A	27A	28A	29A	30A	01A	02A	03A	04A	05A	06A	07A	08A	09A	10A	11A	12A	13A	14A	15A	16A	17A	18A	19A	20A	21A	22A	23A	24A	25A	26A	27A	28A	29A	30A	31A	TOTAL	MEDIA
De 00:01 até 01:00	1	2	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	4	1	2	1	2	0	2	3	4	1	2	0	2	0	1	1	0	2	0	2	0	1	1	0	45	1,5			
De 01:01 até 02:00	1	5	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	2	0	1	0	2	4	0	5	2	1	0	0	3	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	1,3			
De 02:01 até 03:00	2	2	2	1	1	0	0	0	0	2	3	1	0	2	0	0	0	1	1	0	2	1	1	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	27	0,9				
De 03:01 até 04:00	1	2	0	1	1	1	2	0	1	1	2	1	0	2	0	0	2	3	1	1	1	0	1	2	2	2	1	2	1	1	0	0	1	2	0	0	35	1,2					
De 04:01 até 05:00	1	0	1	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	1	0	0	2	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	19	0,6					
De 05:01 até 06:00	3	2	2	0	1	1	1	1	2	0	1	0	1	2	0	1	3	0	1	1	1	1	1	2	0	0	1	3	1	1	0	0	0	0	33	1,1							
De 06:01 até 07:00	4	2	2	2	1	4	3	3	4	1	4	5	4	3	3	4	5	1	1	2	2	1	1	3	0	2	2	2	2	2	0	0	0	0	73	2,4							
De 07:01 até 08:00	6	11	3	2	6	9	3	4	5	3	5	3	9	6	12	5	7	3	3	7	3	8	7	7	4	3	7	3	7	0	0	0	0	161	5,4								
De 08:01 até 09:00	5	6	6	6	4	8	5	5	8	6	3	7	6	13	9	11	7	8	6	6	6	9	4	8	7	3	12	7	11	4	2	0	0	203	6,8								
De 09:01 até 10:00	13	9	7	7	7	5	10	14	13	4	5	5	5	10	11	13	6	7	9	10	8	14	10	7	7	6	12	14	11	8	0	0	0	266	8,9								
De 10:01 até 11:00	7	16	5	8	4	12	12	12	14	7	8	14	14	10	9	9	13	8	8	12	10	8	6	8	11	4	15	16	15	9	0	0	302	10,0									
De 11:01 até 12:00	7	9	7	12	10	10	9	14	9	6	8	7	10	11	10	7	12	8	10	14	5	10	14	8	8	9	9	15	7	8	0	0	283	9,4									
De 12:01 até 13:00	9	6	9	10	7	14	6	10	10	10	9	8	11	8	0	11	5	14	6	8	12	13	6	6	11	4	9	7	9	4	0	0	250	8,3									
De 13:01 até 14:00	11	14	8	4	9	9	13	7	7	10	9	8	15	7	7	8	9	6	8	8	15	9	9	6	5	9	6	2	7	0	0	250	8,3										
De 14:01 até 15:00	13	14	8	9	2	11	5	8	9	8	4	8	13	9	9	9	8	6	9	7	7	14	10	8	5	10	19	8	8	5	0	0	263	8,8									
De 15:01 até 16:00	12	11	11	3	8	9	8	3	4	5	6	9	10	10	8	11	6	7	5	4	8	13	5	5	16	13	11	12	10	8	2	0	253	8,4									
De 16:01 até 17:00	7	14	11	4	6	7	8	3	4	8	8	3	6	8	7	3	9	9	3	8	10	7	10	8	2	4	6	11	10	5	3	212	7,1										
De 17:01 até 18:00	10	6	9	10	8	1	4	2	3	7	5	8	9	9	7	7	7	7	10	11	3	3	4	7	7	5	5	10	4	9	4	201	6,7										
De 18:01 até 19:00	8	8	8	8	9	5	3	4	4	10	8	7	8	8	8	7	7	1	6	12	10	5	10	7	11	3	8	10	7	4	1	216	7,2										
De 19:01 até 20:00	6	7	12	7	11	6	6	4	5	3	3	8	8	6	9	14	12	5	6	9	4	9	6	9	4	5	8	8	14	6	0	220	7,3										
De 20:01 até 21:00	6	7	6	3	4	4	7	5	5	12	4	6	4	6	5	6	10	4	4	5	5	6	1	2	6	2	8	5	5	3	0	196	5,2										
De 21:01 até 22:00	2	4	5	8	4	6	3	4	5	2	1	6	1	3	2	2	8	3	5	3	8	3	9	4	4	0	6	6	3	11	0	129	4,3										
De 22:01 até 23:00	3	5	4	3	0	4	0	4	5	3	4	1	0	3	0	1	6	3	2	4	4	1	1	3	1	3	2	5	10	4	0	89	3,0										
De 23:01 até 00:00	3	3	4	3	0	2	1	3	4	3	1	3	1	1	2	2	1	5	1	3	2	2	4	2	4	1	1	3	3	2	1	71	2,4										
TOTAL	141	165	131	116	105	130	112	112	122	114	101	120	138	136	124	132	146	111	106	141	124	147	125	117	123	88	157	155	145	99	13	3796	7,6										

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL - Total Abril

FAIXA_HORA	DIA01	DIA02	DIA03	DIA04	DIA05	DIA06	DIA07	DIA08	DIA09	DIA10	DIA11	DIA12	DIA13	DIA14	DIA15	DIA16	DIA17	DIA18	DIA19	DIA20	DIA21	DIA22	DIA23	DIA24	DIA25	DIA26	DIA27	DIA28	DIA29	DIA30	DIA31	TOTAL	MEDIA
De 00:01 até 01:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
De 01:01 até 02:00	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,17	
De 02:01 até 03:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03	
De 03:01 até 04:00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	6	0,20	
De 04:01 até 05:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	
De 05:01 até 06:00	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,10	
De 06:01 até 07:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0,13	
De 07:01 até 08:00	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	9	0,30	
De 08:01 até 09:00	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	11	0,37	
De 09:01 até 10:00	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	1	2	1	0	17	0,57	
De 10:01 até 11:00	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	3	1	1	3	0	1	0	2	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	2	0	25	0,83
De 11:01 até 12:00	0	1	0	1	2	0	0	0	1	2	2	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	0	1	0	1	0	0	24	0,80
De 12:01 até 13:00	0	0	1	1	0	2	0	0	0	2	1	1	1	1	0	1	1	2	0	0	1	1	1	0	1	0	2	1	0	0	0	21	0,70
De 13:01 até 14:00	1	3	0	0	1	2	0	1	0	2	0	1	2	1	0	3	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	1	0	26	0,87
De 14:01 até 15:00	0	1	1	1	0	0	0	3	0	0	0	1	1	0	4	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	19	0,63
De 15:01 até 16:00	1	1	0	0	1	2	0	1	0	1	0	3	1	4	0	3	1	0	0	0	0	1	0	1	3	0	1	0	0	0	0	25	0,83
De 16:01 até 17:00	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2	1	1	1	0	2	0	1	1	2	2	3	0	0	1	0	1	2	0	0	25	0,83
De 17:01 até 18:00	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	17	0,57
De 18:01 até 19:00	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	0	0	0	2	0	0	1	3	0	0	2	0	0	0	21	0,70
De 19:01 até 20:00	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	1	3	0	0	1	1	1	0	0	1	2	0	0	19	0,63	
De 20:01 até 21:00	2	4	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3	1	0	0	0	2	0	1	0	0	1	1	2	0	0	25	0,83
De 21:01 até 22:00	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	13	0,43	
De 22:01 até 23:00	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0	0	11	0,37
De 23:01 até 00:00	0	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	9	0,30
TOTAL	10	23	12	7	12	10	0	13	8	11	7	18	11	11	12	17	14	6	9	12	10	13	11	12	15	2	10	9	15	8	0	337	0,79

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

FAIXA HORA	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL	MEDIA	
De 00:01 até 01:00	1	2	0	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2	1	2	0	1	3	4	1	2	0	2	0	1	1	0	44	1,47
De 01:01 até 02:00	1	3	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	2	0	1	0	2	4	0	4	1	1	0	0	3	3	1	3	0	0	35	1,17	
De 02:01 até 03:00	2	2	2	1	1	0	0	0	0	2	3	1	0	2	0	0	0	1	1	0	2	1	1	1	0	0	1	0	2	0	26	0,87	
De 03:01 até 04:00	1	2	0	1	1	1	2	0	0	1	2	1	0	2	0	0	2	3	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	0	29	0,97	
De 04:01 até 05:00	1	0	1	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	1	0	0	2	1	0	0	1	2	0	19	0,63	
De 05:01 até 06:00	2	2	1	0	1	0	1	1	2	0	1	0	1	2	0	1	3	0	1	1	1	1	1	2	0	0	1	3	1	1	0	30	1,00
De 06:01 até 07:00	3	2	2	2	1	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	4	5	1	1	1	2	1	1	4	0	2	2	1	2	0	69	2,30	
De 07:01 até 08:00	6	10	3	2	5	9	2	4	5	3	5	3	8	0	11	4	6	3	2	7	3	8	6	6	4	3	7	3	7	0	152	5,07	
De 08:01 até 09:00	5	5	0	5	4	7	4	4	5	6	0	7	5	13	8	15	3	8	6	6	3	9	4	5	9	3	11	7	11	3	4	192	6,40
De 09:01 até 10:00	12	8	7	7	6	5	10	11	12	3	4	5	5	10	11	12	5	7	8	10	8	12	10	10	7	6	11	11	9	7	0	246	8,20
De 10:01 até 11:00	6	15	5	7	3	12	12	14	13	7	5	11	13	9	6	9	12	8	6	11	10	7	6	7	10	4	14	15	13	7	0	277	9,23
De 11:01 até 12:00	7	6	7	11	8	10	7	14	13	4	6	6	10	10	10	6	11	7	10	13	5	9	12	7	6	7	6	14	6	7	0	259	8,63
De 12:01 até 13:00	9	6	8	6	7	12	6	10	10	8	8	7	10	5	0	10	4	12	6	8	11	12	5	6	10	4	7	8	7	4	0	229	7,63
De 13:01 até 14:00	10	11	8	4	8	7	11	6	6	6	9	7	13	6	7	5	8	5	6	8	6	13	7	9	7	5	8	6	2	6	0	224	7,47
De 14:01 até 15:00	13	13	7	8	2	11	8	5	6	8	4	7	12	9	5	8	8	5	8	6	6	14	10	7	5	10	20	8	9	6	0	244	8,13
De 15:01 até 16:00	11	10	11	3	7	7	8	2	3	4	6	6	9	6	6	8	5	7	5	4	8	12	5	4	13	13	10	12	10	8	3	228	7,60
De 16:01 até 17:00	7	13	11	4	5	7	7	2	3	7	6	1	3	7	6	3	7	9	2	7	8	6	7	8	5	3	6	10	8	5	0	167	5,23
De 17:01 até 18:00	10	5	8	10	8	1	4	2	3	7	4	7	8	9	7	6	8	7	6	6	3	3	4	7	7	5	5	10	3	7	1	184	6,13
De 18:01 até 19:00	6	7	8	7	7	5	3	4	4	10	6	6	7	7	6	6	6	1	6	12	8	5	10	6	8	3	8	8	7	5	0	194	6,47
De 19:01 até 20:00	6	6	11	7	11	5	5	4	5	3	3	8	6	6	9	10	11	5	5	6	4	9	5	8	4	5	8	7	11	6	0	201	6,70
De 20:01 até 21:00	4	6	4	2	3	3	7	5	5	11	4	6	3	3	5	8	5	3	4	5	5	4	1	1	6	2	7	5	3	3	0	131	4,37
De 21:01 até 22:00	2	3	2	8	3	6	3	4	5	2	0	4	1	3	2	2	6	3	4	3	6	3	7	4	4	0	6	4	3	13	0	116	3,87
De 22:01 até 23:00	4	5	3	3	0	2	0	3	4	2	4	1	0	3	0	1	6	2	2	3	4	0	1	2	1	3	2	6	7	4	0	78	2,60
De 23:01 até 00:00	3	1	4	3	0	2	0	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	5	1	3	2	4	3	0	3	1	1	3	2	2	0	62	2,07
TOTAL	132	146	119	109	93	118	103	102	114	103	95	101	127	123	112	119	126	105	96	129	111	137	112	106	116	84	146	145	126	94	9	3459	4,86

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

A partir deste mês já podemos visualizar a nova pesquisa de avaliação dos usuários, em que pese que a amostra ainda não é significativa dada a baixa adesão dos funcionários na aplicação do questionário, quanto dos usuários na resposta. Contudo, os 63 questionários aplicados já nos permitem analisar o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados.

3.1 Avaliação Recepção:

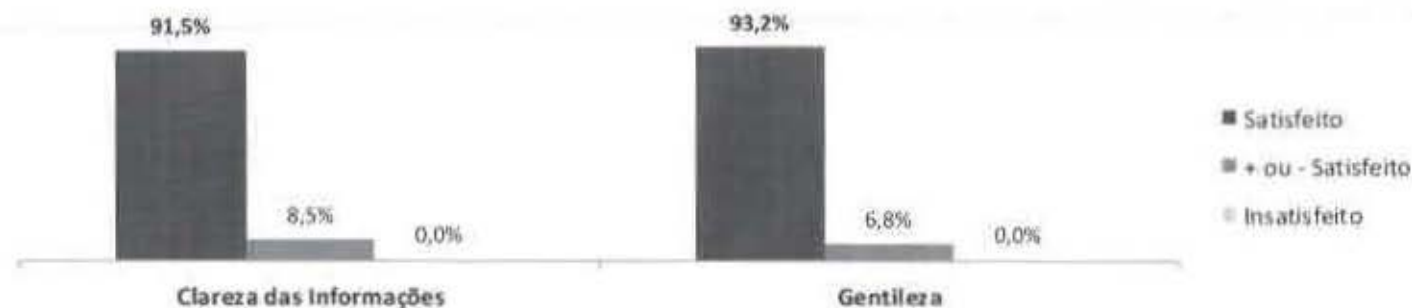
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	59	100,0	0	0,0	0	0,0	4	6,3	63
Espera para o atendimento	55	93,2	3	5,1	0	0,0	5	7,9	63
Orientações recebidas	54	91,5	1	1,7	0	0,0	8	12,7	63



No que refere ao atendimento da recepção, todos os entrevistados se disseram satisfeitos. Quanto a espera pelo atendimento 93,2% consideram satisfatória e 5,1% mais ou menos satisfeito. Já quanto as orientações recebidas 91,5% se disseram satisfeitos, e 1,7% mais ou menos satisfeitos. Resultado positivo frente a demanda apresentada, demonstrativo este do bom desenvolvimento das equipes avaliadas.

3.2 Avaliação Controle de acesso:

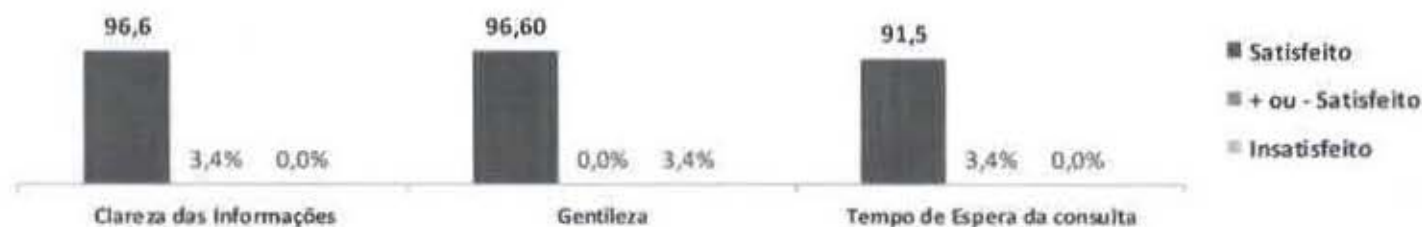
2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ou-Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	54	91,5	5	8,5	0	0,0	4	6,8	63
Gentileza	55	93,2	2	6,8	0	0,0	6	10,2	63



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 91,5% dos usuários se dizem satisfeitos, mais ou menos satisfeitos 8,5%. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 93,2% considera satisfatório, e 6,8% mais ou menos satisfatório. Consideramos positivamente a avaliação de controle de acesso, havendo pontos a serem trabalhados e melhorados.

3.3 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	57	96,6	2	3,4	0	0,0	4	6,3	63
Gentileza	57	96,6	0	0,0	1	3,4	5	7,9	63
Tempo de espera para o atendimento	54	91,5	2	3,4	0	0,0	7	11,1	63

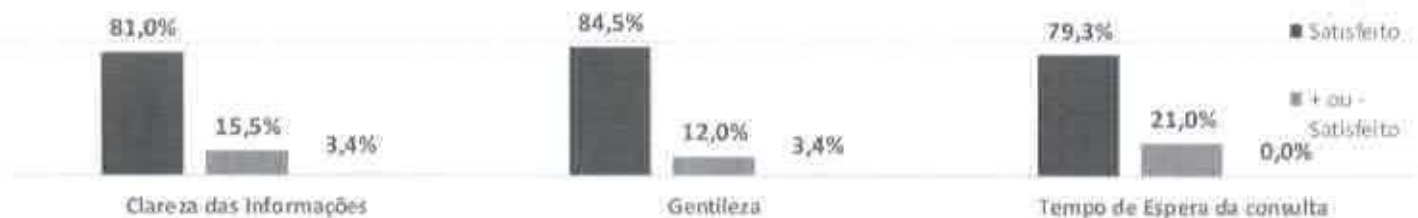


Da clareza de informações, 96,6% declara-se satisfeito, 3,4% mais ou menos satisfeito. No que tange a gentileza 96,6% satisfeito, 3,4% insatisfeito.

Quanto ao tempo de espera da consulta 91,5% avalia satisfeito, 3,4% mais ou menos satisfeito. Apesar dos resultados positivos, compreendemos a necessidade de melhoria quanto a gentileza da equipe de enfermagem, para o melhor atendimento e bem-estar ao usuário do serviço.

3.4 . valiação Atendimento médico:

4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito % Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das informações	47	81,0	9	15,5	2	3,4	5	63
Gentileza	49	84,5	5	12,0	2	3,4	7	63
Tempo de espera para o atendimento	46	79,3	8	21,0	0	0,0	9	63



Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 81,0% dos usuários se apresentam satisfeitos, 15,5% mais ou menos satisfeitos e 3,4% insatisfeitos. Referente a Gentileza 84,5% afirma como satisfeito, 12,0% mais ou menos satisfeito e 3,4% insatisfeito. Quanto ao tempo de espera da consulta 79,3% satisfeito, 21,% mais ou menos satisfeito. Observamos de acordo com os dados a necessidade de maior empenho a cada usuário do serviço, a fim de atuar com ampla perspectiva de humanização.

3.5 Avaliação Administrativa:

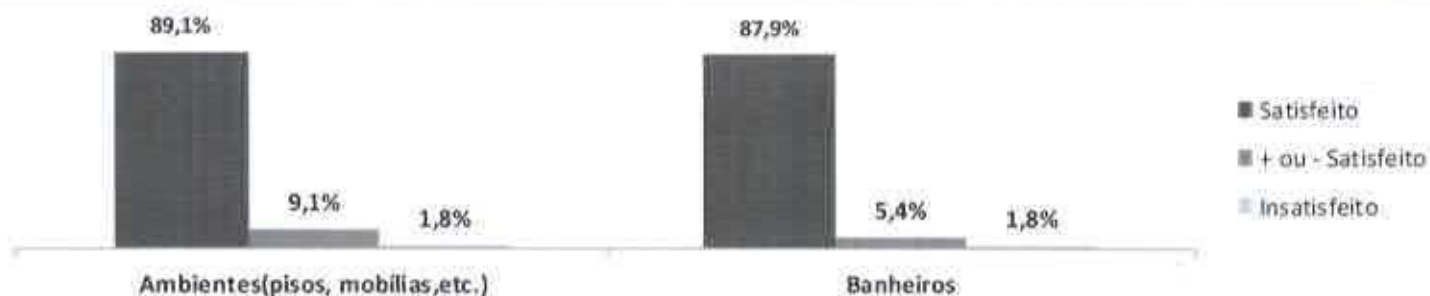
5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R.	%	Total
Clareza das informações	20	95,2	1	4,8	0	0,0	42	66,7	63
Gentileza	17	81,0	1	4,8	0	0,0	45	71,4	63



No que tange a clareza das informações 95,2% dos usuários afirmam como satisfeito, 4,8% mais ou menos satisfeito. Já em relação a gentileza 81,0% satisfeito, 4,8% mais ou menos satisfeito. Nessa perspectiva é possível identificar pontos já positivos a serem melhorados com fito a melhor tratativa do usuário.

3.6 Avaliação Limpeza:

6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes(pisos, mobílias,etc.)	49	89,1	5	9,1	1	1,8	8	12,7	63
Banheiros	48	87,9	3	5,4	1	1,8	11	17,5	63

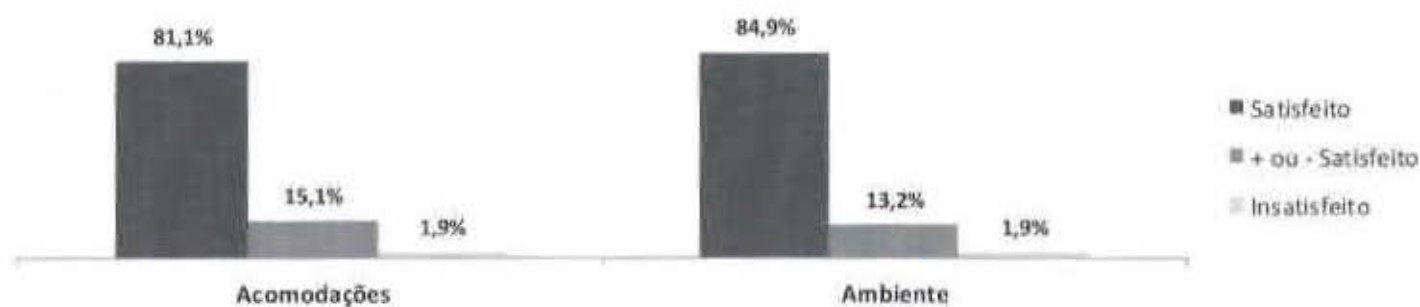


Referente a ambientes, 89,1% destes usuários afirmam satisfação, 9,1% mais ou menos satisfeito e 1,8% insatisfeito.

Já referente a limpeza dos banheiros 87,9% declaram satisfeitos, 5,4% mais ou menos satisfeito e 1,8% insatisfeito. Havendo necessidade de melhoria na execução da equipe, tratando-se de aspecto primordial para o bem-estar do usuário.

3.7 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R.	%	Total
Acomodações	43	81,1	8	15,1	1	1,9	11	17,5	63
Ambiente	45	84,9	7	13,2	1	1,9	10	15,9	63



Das acomodações 81,1% satisfeito, 15,1% mais ou menos satisfeito e 1,9% insatisfeito.

Referente a ambientes 84,9% satisfeito, 13,2% mais ou menos satisfeito e 1,9% insatisfeito.

Os dados referidos tem por finalidade o melhor empenho e tratativa para com todos usuários do serviço, colocando em primazia seu bem-estar durante o período de atendimento.

OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS:

- ✓ Readequação de pacientes com quadro respiratório para área nova COVID-19;
- ✓ Treinamento de colaboradores novos para aprendizado de fluxo e rotinas;
- ✓ Adequação de rede de gases, instalação de fluxometro de ar comprimido e oxigênio em todos os leitos das Observações e Emergência;
- ✓ Implantação do Banner de Classificação de Risco na Recepção para o usuário entender que nosso atendimento é por grau de gravidade;
- ✓ Readequação de novos monitores para a Classificação de Risco Adulto e Pediátrica;
- ✓ Treinamento de nova parametrização de entubação paciente COVID 19 para equipe técnica;
- ✓ Implantação de Kit Respiratório na Sala de Emergência;
- ✓ Treinamento sobre preenchimento de notificação compulsória COVID 19;
- ✓ Reestruturação para o protocolo/ padronização de soluções do CME;
- ✓ Suporte a casos ortopédicos para o PA de quartas e quintas-feiras;
- ✓ Treinamento específico de higienização de limpeza para as profissionais da limpeza Empresa JPEN;
- ✓ Implantação de solução para desinfecção de macacão usado no COVID 19;
- ✓ Adequação da Observação Masculina para deixar exclusivamente pacientes COVID 19;
- ✓ Aquisição de ventilador modelo Takaoka Sala de Emergência;
- ✓ Orientações técnicas pelo Dr. Laguna de como usar o Respirador Takaoka, replicado para a equipe técnica;
- ✓ Implantação de novas EPI's na Observação e Emergência;
- ✓ Padronização de medicamentos/sedativos (indução para entubação);
- ✓ Implantação de check list para uso de aventais de uso discriminado ;
- ✓ Adequação das conferências mensais de Carrinho de PCR;
- ✓ Liberação de aditivo para contratação de Farmacêuticos nas 24 horas;
- ✓ Atualização da listagem de uniformes para padronização;
- ✓ Orientações para colaboradores sobre novos fluxos e rotinas (Pandemia);
- ✓ Treinamento para Recepção e Controladores de Acesso para novo padrão de atendimento com a classificação de risco;
- ✓ Orientações sobre atendimento de pacientes/ SAMU;
- ✓ Reestruturação de Aceite de vagas para outros Municípios (Cotia somente gestantes e casos de COVID 19);
- ✓ Reformulação do Protocolo de Classificação de Risco;
- ✓ Reformulação do protocolo de dor torácica;
- ✓ Reformulação de Manual de Normas e Rotinas;

- ✓ Reformulação de Escalas adequando as áreas assistenciais;
- ✓ Elaboração de Protocolo COVID -19 pela Vigilância Epidemiológica;
- ✓ Substituição dos monitores Cardíacos adendo de contrato de gestão Equipamed;
- ✓ Orientações sobre o manejo de Cuidado de pacientes com suspeita de COVID -19;
- ✓ Implantação do sistema de ar comprimido / rede de gases adequada;
- ✓ Cadastramento de profissionais Médicos e Enfermeiros no CROSS;
- ✓ Orientações sobre atendimento de RCP (Ressuscitação- Cardio Pulmonar);
- ✓ Orientações sobre entubação endotraqueal a nova diretriz de segurança técnica;
- ✓ Visita Técnica do Coren (regularizado juntamente ao Coren o RT e Dimensionamento de Pessoal);
- ✓ Aquisição de Banner Classificação de Risco na Recepção, para ilustrar conhecimentos aos usuários;
- ✓ Orientações Técnicas afim de evitar propagação de aerossol em casos de entubação;
- ✓ Aquisição de Novas Bombas de Infusão e Treinamento de 100% dos colaboradores com a Empresa Syntronic;
- ✓ Implantação de Kit's Respiratórios para Sala de Emergência;
- ✓ Aquisição de filtros bacteriológicos.
- ✓ Aquisição de sedativos para entubação endotraqueal;
- ✓ Treinamento para controladores de acesso sobre fluxo de atendimento.
- ✓ Treinamento de rotinas básicas para a Equipe de Higiene JPEN sobre manejo/tratativas de COVID-19 e abordagem de técnicas de limpeza de leitos e da unidade em geral.

4. CONCLUSÃO

A gestão no mês de abril se caracterizou pelos fluxos funcionando adequadamente e já pelo enfrentamento da pandemia de COVID-19. A equipe técnica, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e a equipe administrativa estão completos e praticamente toda a equipe necessária ao bom andamento dos serviços é contratada pela OSS. A farmácia e o almoxarifado estão devidamente abastecidos.

Trata-se de um mês atípico quanto a queda significativa nos atendimentos, isso se dá pela demanda de porta aberta do equipamento, diretamente afetada dada a pandemia do COVID-19.