

RELATÓRIO DE GESTÃO
UPA TIPO III - 24 HORAS –
ITABORAÍ 2012
CONTRATO DE GESTÃO – SES/RJ



Sumário

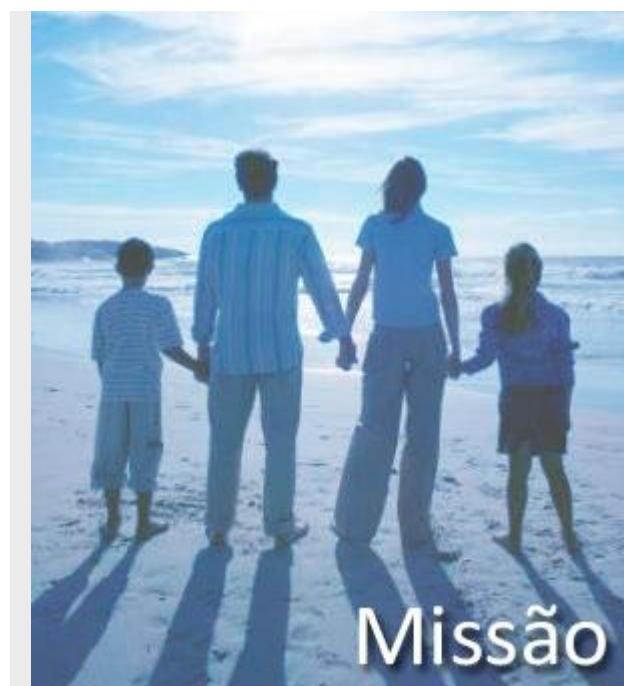
1- A instituição _____	02
2- Indicadores sobre o corpo funcional _____	05
3- Índice de rotatividade _____	05
4- Interação com Funcionários _____	05
5- Resultados 2012 _____	06
6- Principais Ações de Gestão em 2012 _____	12
7- Perspectiva para 2013 _____	13

1- A INSTITUIÇÃO

O Instituto dos Lagos Rio foi fundado no dia 16 de dezembro de 2005 e qualificada de forma definitiva como organização social de saúde com área de atuação em Unidades de Pronto Atendimento (OSS- UPA 24h) em 09 de julho de 2012. É uma entidade sem fins lucrativos com princípio vestibular voltado ao aperfeiçoamento e modernização da máquina estatal.

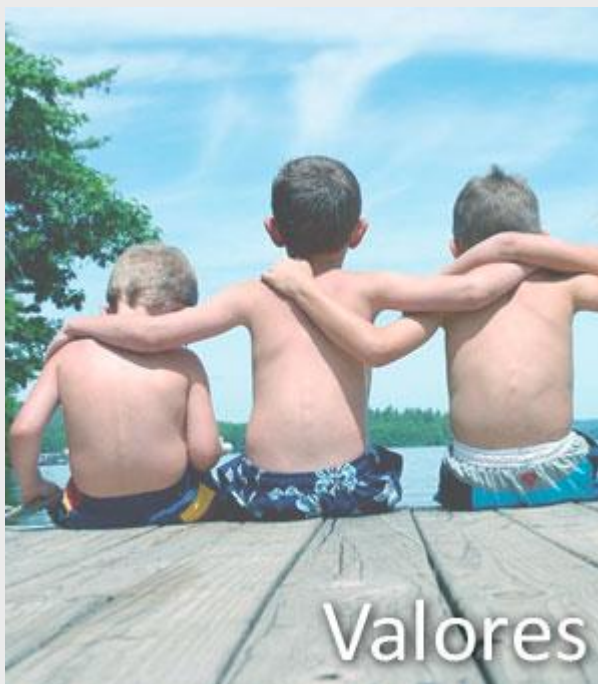
De nosso corpo diretivo, formado por profissionais das mais distintas categorias, tais como: médicos, educadores, jornalistas, pesquisadores científicos, advogados, entre outros, onde se busca a união de esforços e a capacidade profissional com a excelência da qualidade de serviços.

Nosso intuito, como cidadãos, é apresentar e desenvolver programas e gestões que visam a minimização dos problemas humanos provocados pelas diferenças sociais que assolam nossa Nação há décadas.



Oferecer Excelência na gestão das atividades contratadas e garantir aos beneficiários o acesso a serviços humanizados.

Ser referência pelo reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, visando a promoção da gestão de serviços, apoiada nas melhores práticas de excelência em âmbito nacional.



- Humanização
- Trabalho em equipe
- Ética
- Credibilidade
- Responsabilidade Socioambiental
- Disciplina
- Confiança
- Inovação em Excelência
- Transparência
- Foco estratégico no cliente
- Parcerias entre as diversas esferas do governo
- Qualidade

Baseando-se nestes conceitos que realizamos a gestão da unidade de Pronto Atendimento de Itaboraí, inaugurada no dia 31 de julho de 2012.

Essa unidade está situada no município de Itaboraí que atualmente segundo fontes do IBGE, possui 218.000 habitantes e atende pacientes de toda essa região como toda a região Leste Fluminense, que agrega os municípios de Niterói, São Gonçalo, Maricá e outros, até a região dos Lagos. Para os próximos 10 anos, a expectativa do município é que a população saia de 218 mil, segundo dados levantados pelo último censo do IBGE, atinge 1 milhão de habitantes, tudo pela construção do complexo petroquímico do Rio de Janeiro, que modificará intensamente a região.

A unidade é administrada pela sua gerência, sempre tendo como base a Missão, Visão e Valores do Instituto. A liderança da UPA 24h Itaboraí é composta pelo Coordenador Médico, enfermeiro de rotina e gerente administrativo. Todos selecionados através de entrevistas e avaliações realizadas em processo seletivo da organização, usando critérios, como: decisão, dinamismo, objetividade, iniciativa, espírito de liderança, imparcialidade, discrição, disciplina, responsabilidade, dedicação, iniciativa, comunicabilidade e cooperação.

O exercício de liderança da UPA 24h Itaboraí se faz através de uma continua interação dos membros da gestão, ou seja, coordenação médica e força de trabalho, sempre planejando, executando, observando e tomando ações de melhorias necessárias aos processos, assim usando a ferramenta PDCA (Plan, do, check, action) com o objetivo principal de buscar a excelência em serviços e de melhor assistir seus clientes, podendo- se observar desta forma uma gestão participativa

Para melhor procedimento na rotina padronizada na unidade, o coordenador médico, o supervisor de enfermagem e o gerente administrativo realizam visitas diariamente aos serviços e setores da Unidade, identificando eventuais problemas e coletando informações relevantes dos clientes e da força de trabalho. Além disso, pode-se verificar se a rotina de trabalho preconizada está sendo cumprida. Além disso, pode-se verificar se a rotina de trabalho esta sendo preconizada. A comunicação das principais ações é feita em reuniões sistemáticas ou aleatórias da Coordenação com as chefias e a força de trabalho, proporcionando ao gestor uma visão macro da Unidade.

O Instituto dos Lagos Rio estimula a cultura de excelência em gestão, incentivando que todos os integrantes da força de trabalho atuem de forma direta na gestão.

Buscando sempre promover e recuperar a saúde de nossos clientes que necessitem de atendimento de urgência e emergência, UPA 24 h – Itaboraí, não se restringiu ao âmbito da SES e mantém contatos com entidades privadas e públicas das diversas esferas de governo.

Estes contatos permitem a realização de exames complementares em diversas especialidades, exames de baixa e alta complexidade, transferências de pacientes para realizar procedimentos diagnósticos e cirúrgicos, e encaminhamento dos clientes para consulta em diversas especialidades.

2- INDICADORES SOBRE O CORPO FUNCIONAL

Quadro Atual de Funcionários	
Mês	Quant.
Ago/13	213
Set/13	208
Out/13	210
Nov/13	211
Dez/13	202

3- ÍNDICE DE ROTATIVIDADE

Categoria	Quant.
Admissões no exercício	242
Demissões no exercício	46

4- INTERAÇÃO COM FUNCIONÁRIOS

Categoria	Quant.
Índice de rotatividade no exercício	21,6 %

Convênios com Faculdades:

Desconto na universidade Universo, em torno de 30%. Com isto incentivamos os funcionários a buscarem desenvolvimento pessoal e profissional, além de reter os talentos na instituição.

Comemoração de Aniversários:

É realizada mensalmente, a comemoração dos aniversariantes. Uma confraternização realizada no refeitório da unidade com salgados, bolo e refrigerantes.

Plano Anual de Treinamentos:

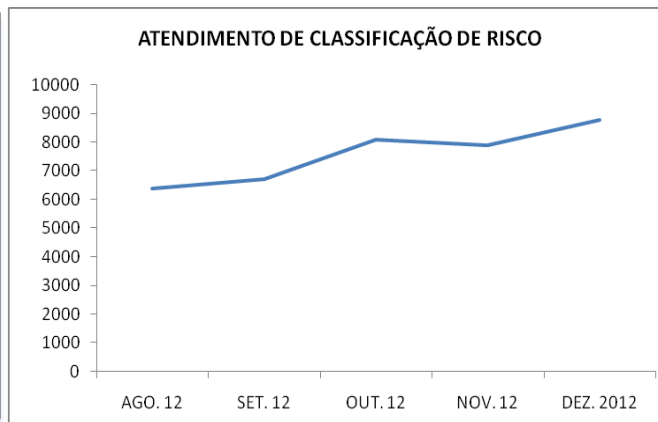
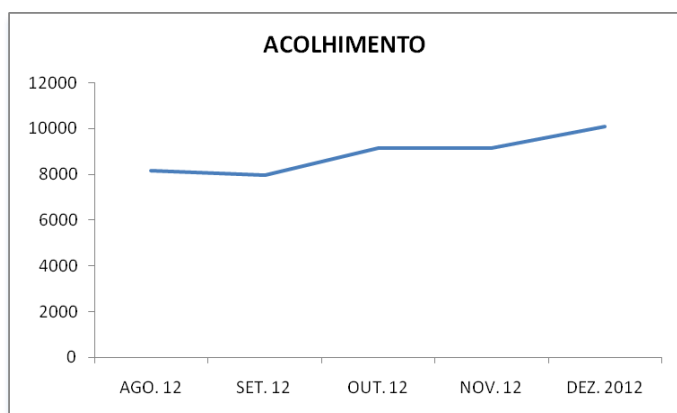
São desenvolvidos treinamentos para capacitar os funcionários em diversas áreas tais como comportamentais e de saúde e segurança. São priorizadas as áreas identificadas como maiores dificuldades e falhas por parte dos funcionários.

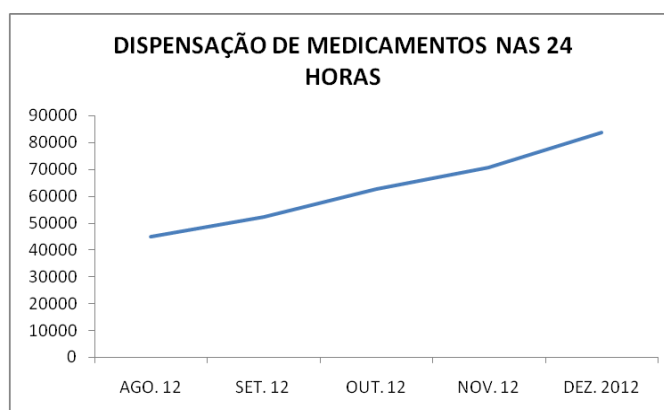
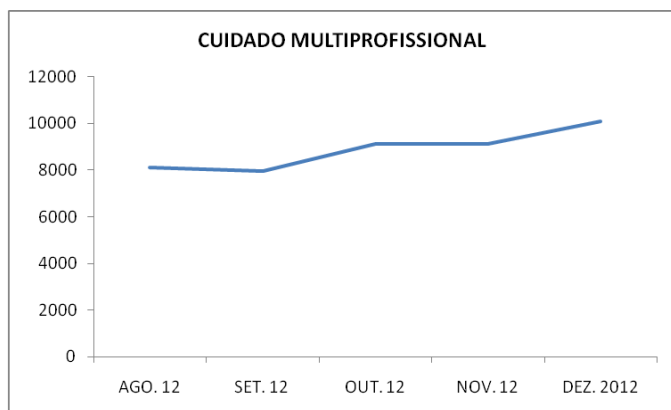
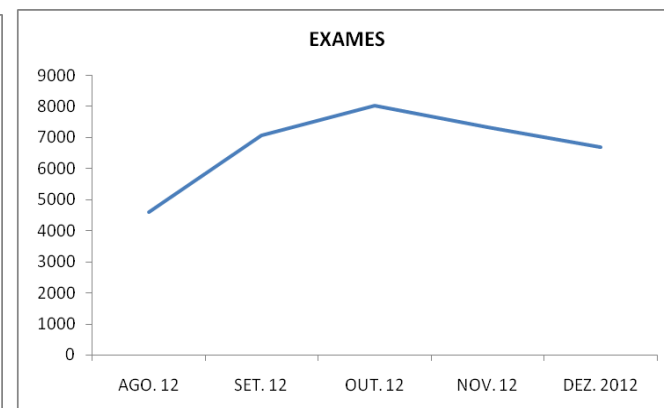
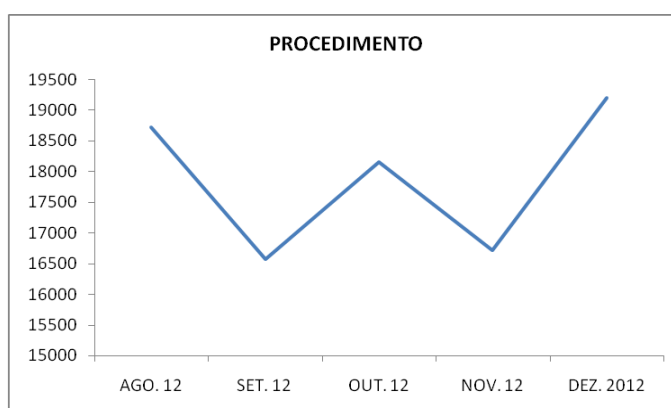
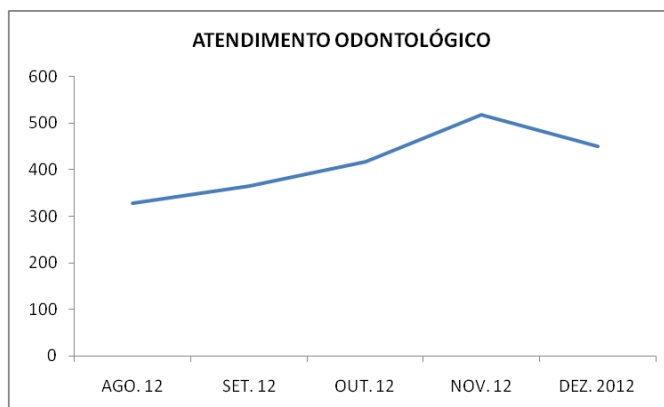
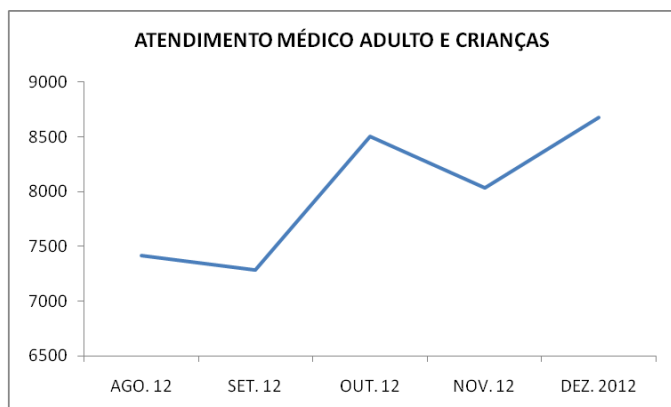
5- RESULTADOS 2012

a) Produção Assistencial Anual

ATIVIDADES	JUL. 12	AGO. 12	SET. 12	OUT. 12	NOV. 12	DEZ. 2012	TOTAL
ACOLHIMENTO	47	8153	7960	9137	9131	10087	44.515
ATENDIMENTO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	27	6381	6701	8079	7900	8768	37.856
ATENDIMENTO MÉDICO ADULTO E CRIANÇAS	40	7416	7282	8502	8033	8676	39.949
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	1	328	365	417	517	450	2.078
PROCEDIMENTO	28	18714	16573	18149	16720	19199	89.383
EXAMES	9	4586	7045	8010	7323	6678	33.651
CUIDADO MULTIPROFISSIONAL	47	8106	7960	9137	9131	10087	44.468
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS NAS 24 HORAS	0	45009	52291	62653	70693	83608	314.254

OBS: Apesar de tabularmos os dados do mês de Julho, não os representaremos nos gráficos abaixo, por não expressar em nenhum valor significativo para análise, já que atendemos somente um dia do mês citado.

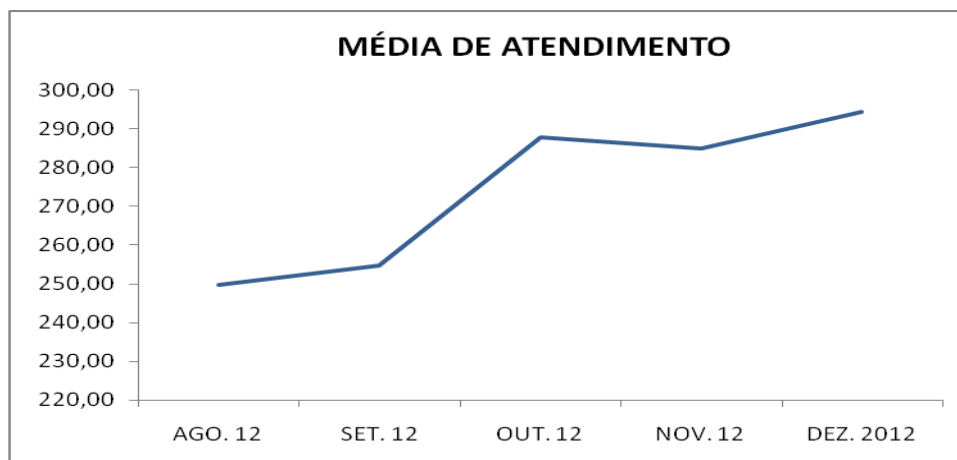




Na produção assistencial, verificamos ao longo do ano um crescimento das curvas, principalmente nos indicadores de cuidado multiprofissional e na dispensação de medicamentos nas 24 horas, este último em maior destaque. Em Setembro e Novembro, o indicador atendimento adulto e criança apresentou uma queda, tendo correlação direta com a diminuição dos procedimentos gerados.

Segue abaixo a média mensal do ano de 2012:

ATIVIDADES	AGO. 12	SET. 12	OUT. 12	NOV. 12	DEZ. 2012
MÉDIA	249,81	254,90	287,71	285,00	294,39

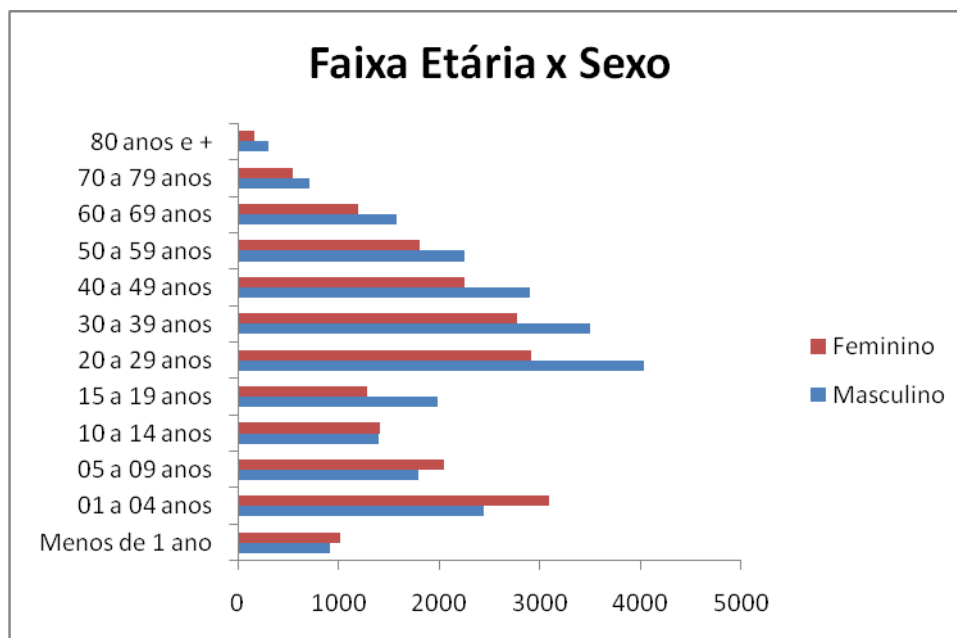


Na análise do gráfico, fica nítido o crescimento da curva da média que desde a inauguração ao final do semestre, vem crescendo em torno de 4,25% ao mês.

Seguem abaixo os diagnósticos mais atendidos na unidade no ano de 2012:

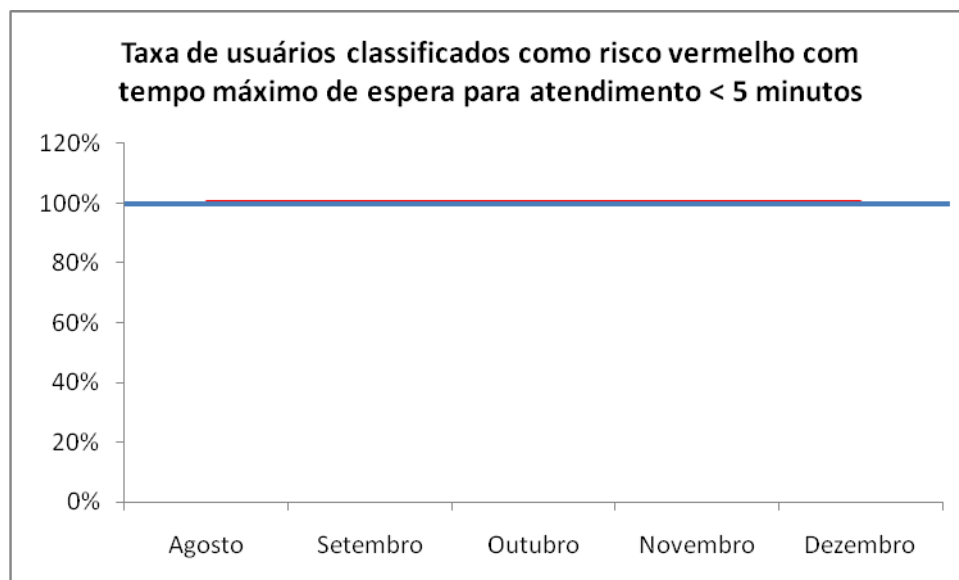
CID	Diagnósticos mais Atendidos	Quantidade	%
B349	Infecção viral não especificada	1.843	4,39
I10	Hipertensão essencial (primária)	1.575	3,75
J00	Nasofaringite aguda (resfriado comum)	1.441	3,43
J039	Amigdalite aguda não especificada	1.393	3,32
G442	Cefaléia tensional	1.153	2,75
K040	Pulpite	1.052	2,51
N390	Infecção do trato urinário de localização não especificada	960	2,29
K529	Gastroenterite e colite não-infecciosas, não especificadas	924	2,20
M545	Dor lombar baixa	863	2,06
T784	Alergia não especificada	835	1,99
J030	Amigdalite estreptocócica	782	1,86
J069	Infecção aguda das vias aéreas superiores não especificada	735	1,75
R05	Tosse	700	1,67
J019	Sinusite aguda não especificada	669	1,59
M255	Dor articular	586	1,40
A09	Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	565	1,35
J029	Faringite aguda não especificada	555	1,32
A90	Dengue (dengue clássico)	511	1,22
K297	Gastrite não especificada	495	1,18
Y66	Não administração de cuidado médico e cirúrgico	493	1,17

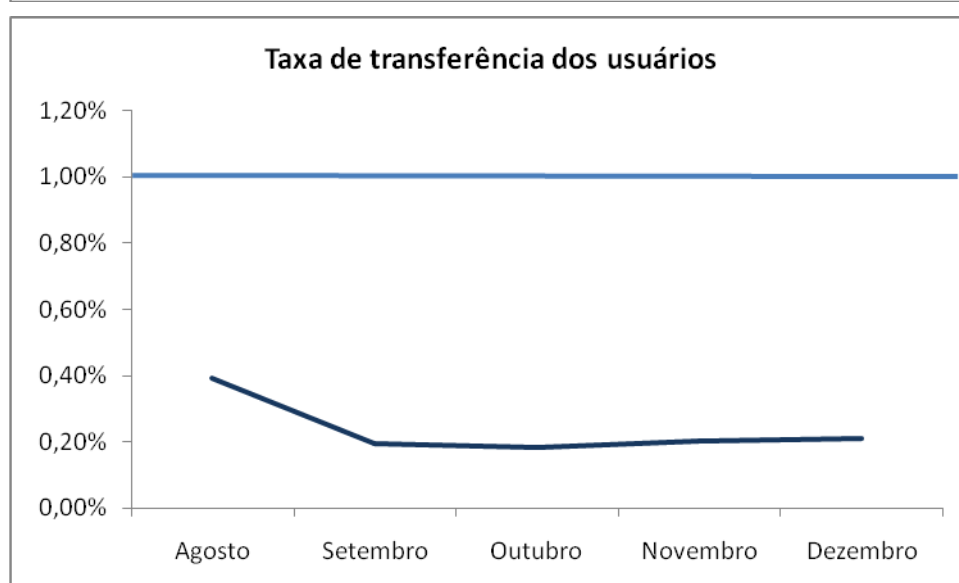
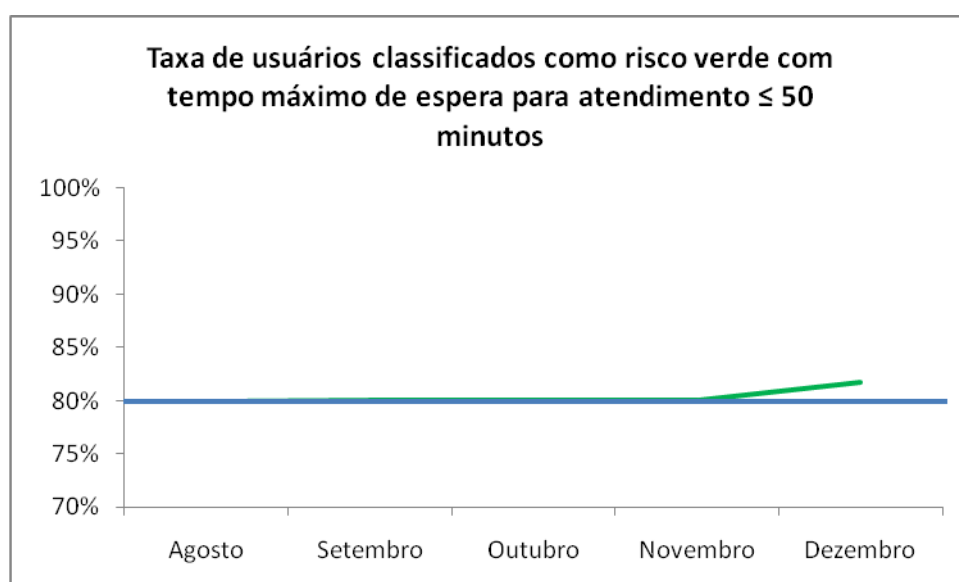
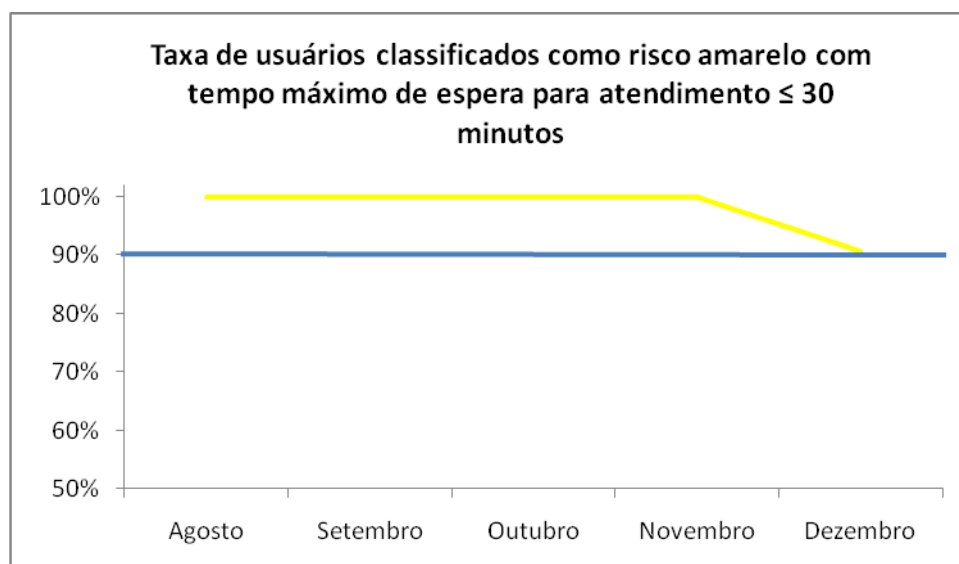
Segue abaixo a relação da faixa etária e sexo do ano de 2012:



b) Indicadores de Desempenho

Nas representações gráficas abaixo, analisamos o alcance das nossas metas com a estimada:





No gráfico acima, a meta estipulada para o indicador é $< 1\%$, por isto a curva se apresenta abaixo do limiar estipulado

Após a análise, fica evidente o alcance da metas nos indicadores apresentados.

c) Interação com a Comunidade

A unidade através dos seus gestores promove diversas palestras educativas e campanhas de doações, visando uma maior integração dos colaboradores com a comunidade, gerando uma maior humanização e qualidade no atendimento.

Foram realizados também eventos em todas as datas comemorativas (dia dos pais, das crianças, Natal, etc.) com entrega de presentes e doações.

d) Tecnologia da Informação

Durante o ano de 2012, foram realizadas ações para adequar a infra-estrutura de informática às necessidades de um modelo de gestão mais eficaz. Dentre estas ações destaca-se a aquisição de computadores e da ferramenta F71 para gestão administrativa da OS.

e) Ações Ambientais

O Instituto dos Lagos Rio, consciente de sua responsabilidade ambiental, elaborou o seu PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde), segundo a legislação vigente. Já estão sendo reciclados alguns resíduos do Grupo D tais como: materiais como papelão, galões de plástico, entre outros já estão sendo encaminhados para recuperação e reciclagem. O próximo passo é implantar a coleta seletiva.

6- PRINCIPAIS AÇÕES DE GESTÃO EM 2012

As Diretrizes consolidadas foram:

Planejamento:

Elaboração das metas das equipes para 2012 através de planos de ação que visam atender o direcionamento traçado do plano de gestão de 2011/2012.

Padronização:

Ao longo do ano de 2012 foram intensificados os treinamentos para os funcionários, visando um crescimento dos indicadores de qualidade e uma otimização no gerenciamento dos processos.

Acompanhamento dos Projetos:

O Instituto, para um maior gerenciamento da unidade, realizou a aquisição da ferramenta de tecnologia de informação, Intus Analysis da ECO que permite a criação de cenários e acessa painéis dinamicamente, possibilitando a análise de dados e informações necessárias, sendo de total importância para as retiradas dos dados disponíveis nos indicadores de desempenho. Resta destacar que a UPA de Itaboraí é a única das unidades de pronto atendimento, geridas pela OS a contar com esta ferramenta pioneira.

Por derradeiro cabe ressaltar que está sendo desenvolvido pela Planisa um sistema de gestão de custos hospitalares específico às características das UPAs- Unidade de Pronto Atendimento, que tem como objetivo de gerar dados referentes aos custos dos serviços prestados e à correspondente consolidação das informações, com a finalidade de ser um instrumento de controle e de gestão dos recursos aplicados nas atividades operacionais em cada unidade, além de permitir a geração de indicadores que poderão servir como base para avaliação do planejamento.

Contratamos também a empresa DUO para prestar serviços de informática referente à administração das informações geradas pelas Unidades de Pronto Atendimento, em ambiente WEB, com objetivo de permitir, de forma integrada, aos diversos usuários utilizar essas informações de forma segura e oportuna.

7- PERSPECTIVAS PARA 2013

- Treinamento de Pessoal e Gestão Profissional
- Crescimento dos indicadores de Qualidade
- Otimização do Gerenciamento de Processos
- Redução do Tempo Médio de Atendimento
- Redução dos Custos Hospitalares