



RELATÓRIO GERENCIAL

CONTRATO DE GESTÃO Nº051/2020

Competência: dezembro/2022

Sumário

1 – Apresentação	3
2 – Ações Voltadas Para Qualidade	4
2.1 – Relatório da Pesquisa de Satisfação	4
2.2 – Relatório da Ouvidoria	16
2.3 – Relatório das Comissões	19
2.3.1 – Comissão de Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão	19
2.3.2 – Comissão de Núcleo de Segurança do Paciente	23
2.3.3 – Comissão de Serviço de Controle de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde	26
2.3.4 – Comissão Interna de Prevenção de Acidente	28
2.3.5 – Comissão de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde	30
2.3.6 – Comissão de Multiprofissional	32
2.3.7 – Comissão de Avaliação de Análise de Revisão de Prontuários Médicos	34
2.3.8 – Comissão de Proteção Radiologia	40
2.3.9 – Comissão de Farmácia e Terapêutica	42
2.3.10 – Comissão de Verificação de Óbito	44
2.3.11 – Comissão de Núcleo de Qualidade	46
2.3.12 – Comissão de Padronização de Medicamentos e Materiais	48
3 – Atividades Realizadas No Mês	51
4 – Relatório Do Serviço Da Carreta de Prevenção	58
4.1 – Descritivo das cidades, atendimentos, agendados, resultados	58
5 – Relatório de Recursos Humanos	63
5.1 Afastamentos Covid e demais afastamentos	63
5.2 EPI	65
6 – Relatório Do Serviço De Hemodiálise	66
7 – Produção Assistencial	71
7.1 – Produção de especialidades médicas, não médica e SDTA externo.	71

1 – Apresentação

O Instituto CEM é uma Instituição de direito privado sem fins lucrativos, fundada em 05 de março de 2010, inscrito no CNPJ/MF 12.053.184/0001-37, está localizado Estado de Goiás, Av. Dep. Jamel Cecílio, 2496, SALA 26 a - Jardim Goiás, Goiânia – GO, devidamente contratado com Secretaria do estado de Goiás, por meio de Contrato de Gestão, para o gerenciamento, a operacionalização e a execução das ações e serviços de saúde em regime de 12 horas/dia na Policlínica Regional - Unidade de Posse, localizada à Av. Juscelino Kubitscheck de Oliveira na confrontação com terras da Prefeitura Municipal de Posse, setor Buenos Aires, Posse – GO, CEP: 73.900-000.

A Policlínica Regional - Unidade de Posse, tem caráter regionalizado, definido após avaliação técnica da demanda por atendimento ambulatorial na rede pública de saúde, proporcionando, assim, maior rapidez ao diagnóstico e ao tratamento com atendimento de forma próxima e acessível ao cidadão, por meio de prestação de um conjunto de serviços que garantam uma intervenção rápida, eficaz e precoce. Além de orientar a terapêutica e ampliar a oferta de serviços ambulatoriais especializados da necessidade regional nos problemas de saúde que não podem ser plenamente diagnosticados ou orientados na rede básica, mas que não precisam de internação Hospitalar ou atendimento de urgência.

“Excelência é o resultado gradual de sempre se esforçar para fazer o melhor” Pat Riley

2 – Ações Voltadas Para Qualidade

2.1 – Relatório da Pesquisa de Satisfação

APRESENTAÇÃO

A pesquisa de satisfação como importante ferramenta de gestão para qualquer empresa, na área da saúde ela se torna extremamente necessária, pois é através dela a empresa estabelece mais um canal de diálogo com seus usuários, principalmente em si tratando da vida humana, onde o foco está sempre voltado para a qualidade de gestão e atendimento.

A pesquisa de satisfação são levantamentos estatísticos que entre tantos outros benefícios fortalece a gestão e a torna cada vez mais eficiente.

A Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse, utiliza essa ferramenta para medir a satisfação de seus usuários e melhorar todos os pontos continuamente, desta forma oferecer um atendimento humanizado e de excelência.

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse, realizada entre os dias 01 a 29 de dezembro de 2022. Os dados obtidos são consolidados por gráficos, para melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere ao atendimento geral, limpeza, conforto e estrutura do prédio.

A pesquisa de satisfação é realizada através de formulários espalhados em todos os setores. A setorização da pesquisa se torna necessária para melhor percepção do grau de satisfação dos usuários da Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse, desta maneira conseguimos acompanhar de forma mais efetiva os atendimentos e necessidades de melhoria de cada setor.

2. OBJETIVOS

Certificar do nível de satisfação do usuário para com a Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse.

3. INDICADORES QUALITATIVOS

3.1 Pesquisa de Satisfação Policlínica

A tabela a seguir contém o quantitativo de avaliações ruim, regular, bom e ótimo em cada setor, e o percentual das avaliações de cada setor do mês dezembro. Estes resultados são demonstrados na planilha e gráficos a abaixo.

DEPARTAMENTOS	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	TOTAL
Recepção Central	0	0	15	225	240
Enfermagem	0	0	47	408	455
Recepção Médica	0	0	24	270	294
Consultório Médico	0	0	17	263	280
Recepção Imagem	0	0	9	153	162
Diagnóstico por Imagem	0	0	4	154	158
Recepção Laboratório	0	0	15	184	199
Recepção Equipe Mult.	0	0	13	207	220
Laboratório	0	0	6	185	191
Fisioterapia	0	0	11	162	173
Fonoaudiologia	0	0	2	30	32
Nutrição	0	0	6	105	111
Serviço Social	0	0	9	143	152
Assistência Farmacêutica	0	0	3	96	99
Psicologia	0	0	8	112	120
Total Geral	0	0	189	2697	2886
Índice Geral de Satisfação	0,00%	0,00%	6,55%	93,45%	100,00%

Gráfico 01: Percentual de avaliação ruim, regular, bom e ótimo, dos atendimentos de cada setor da Policlínica.

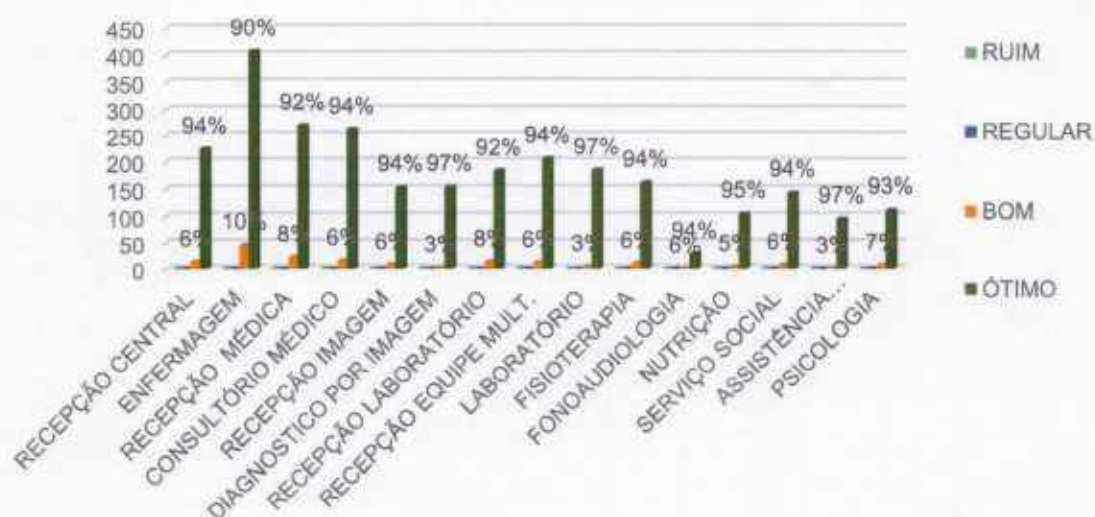
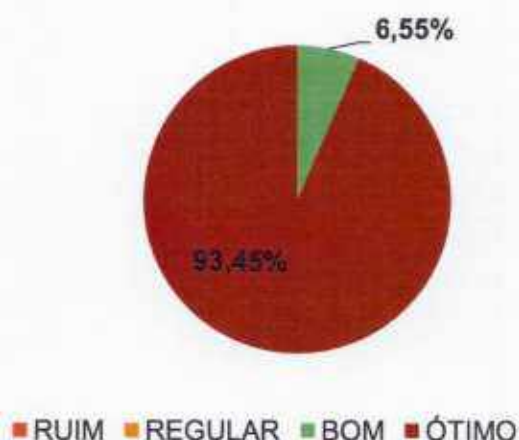


Gráfico 02: Índice geral de satisfação dos usuários da Policlínica, no quesito atendimento.



Observando a tabela e os gráficos acima, notamos que a Policlínica vem mantendo um bom índice de satisfação nas avaliações, mesmo os setores que pouco avaliaram, tem bons resultados.

A marcação de retornos das consultas, ainda é um gargalo que precisa ser superado, pois, a maioria das reclamações gira em torno da dificuldade de acesso via telefone e a dificuldade de conseguir vagas para algumas especialidades onde a demanda é alta. A Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse tem buscado atender as expectativas dos nossos pacientes, dito isso, ela vem buscando cada vez mais, eficiente nos atendimentos. O NIA - Núcleo Interno de Agendamento, tem melhorado bastante a realização de marcações de consultas internas, retornos e exames. Isso tem ajudado bastante, pois a maioria dos pacientes quando saem do consultório, são encaminhados para o NIA, e de lá já saem com o retorno e exames marcados, e quando não há vaga disponível no momento, o paciente já fica na lista de espera, para quando surgir vaga, ser realizado agendado, e posteriormente ele é avisado da data e horário do agendamento do retorno.

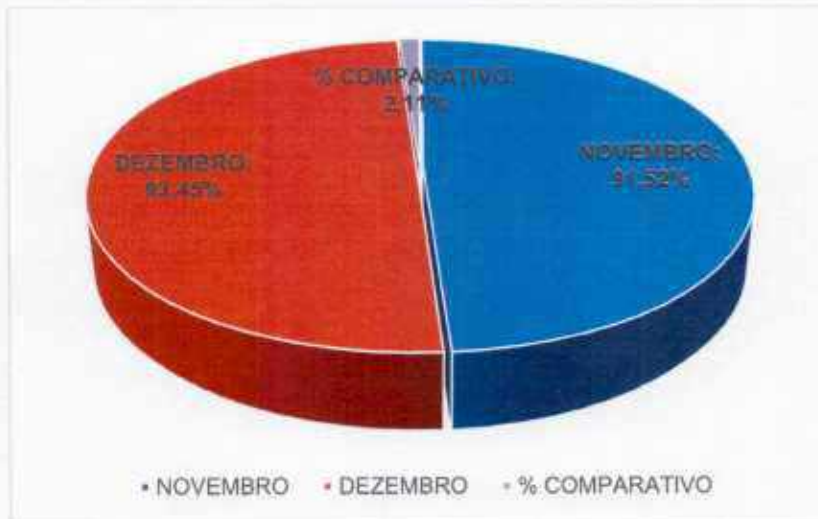
3.1.1 Comparativo das avaliações entre os meses novembro/dezembro

A planilha a seguir, descreve o quantitativo de pesquisas realizadas em cada setor, nos meses agosto e setembro, esses resultados são demonstrados em gráficos para melhor percepção da aplicação da pesquisa e fazer um comparativo entre os meses.

INDICADORES	NOVEMBRO	DEZEMBRO	% COMPARATIVO
Ruim	3	0	- 300%
Regular	1	0	- 100%
Bom	212	189	- 12%
Ótimo	2330	2697	14%
Total Geral de Avaliações	2546	2886	11,78%

Índice Geral de Satisfação	91,52%	93,45%	2,11%
----------------------------	--------	--------	-------

Gráfico 03: Comparativo novembro/dezembro



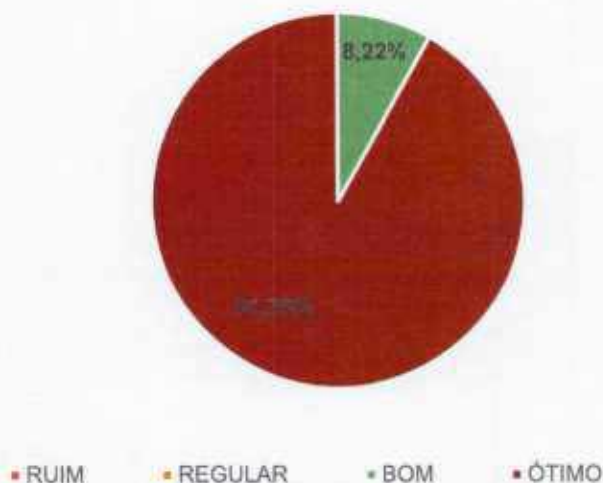
Quanto aos indicadores, a planilha e o gráfico a seguir, destaca um aumento de 2,11% no índice geral de satisfação, tivemos um aumento de 14% no total das avaliações e queda nas avaliações regular e ruim.

3.1.2 Avaliação da limpeza por setor

No quesito limpeza, seguindo a mesma linha de avaliação dos setores de atendimentos, os níveis de satisfação dos usuários são ótimos. Vejamos os resultados na tabela e nos gráficos a seguir.

DEPARTAMENTOS	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	TOTAL/MÊS
Recepção Central	0	0	13	165	178
Enfermagem	0	0	44	334	378
Recepção Esp. Médica	0	0	21	224	245
Recepção Imagem	0	0	8	133	141
Recepção Lab/Eqp Mult	0	0	23	361	384
Total Geral	0	0	109	1217	1326
Índice De Satisfação	0,00%	0,00%	8,22%	91,78%	100,00%

Gráfico 04: Índice de satisfação



Como pode ser observado na tabela e no gráfico, todos os setores da limpeza estão com um alto índice de avaliação ótima. E o índice geral de satisfação está em 91,78%, este índice representa a quantidade de usuários que responderam ótimo para a limpeza, estes resultados demonstram a eficiência do serviço de limpeza da Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse.

3.1.3 Pesquisa por Busca Ativa

A pesquisa por Busca Ativa, é realizada todo mês através de um questionário contém 10 perguntas fechadas, relacionadas ao atendimento dos setores e estrutura da unidade, e uma pergunta aberta para elogios, sugestões, críticas e opiniões. Ela também é realizada pelo Google Forms, para melhor percepção da satisfação dos usuários da Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse.

Os dados coletados são exibidos em gráficos, onde podem ser constatados que os resultados obtidos não são diferentes dos apresentados na pesquisa setorial, ou seja, o percentual de usuários que indicaria os nossos serviços a outros, é de 100%.

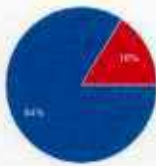
Gráficos 05: Resultados da busca ativa

1 - Você chegou a ser atendido por algum médico?
20 respostas



● Sim
● Não
● Talvez

2 - Como você avalia as recepções?
23 respostas



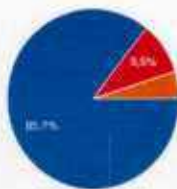
● Ótimo
● Bom
● Regular
● Ruim

3 - Como você avalia a equipe de Enfermagem?
25 respostas



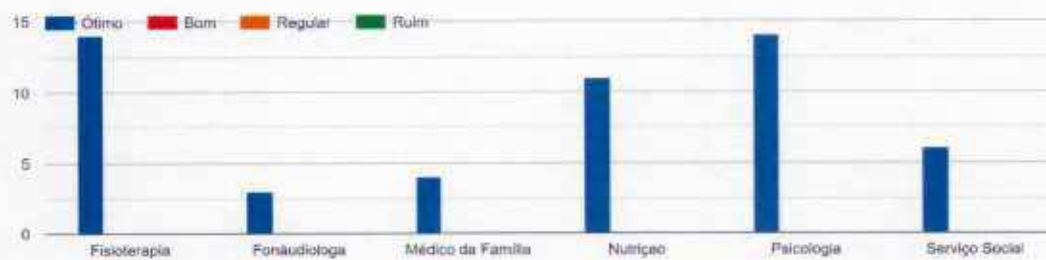
● Ótimo
● Bom
● Regular
● Ruim

4 - Como você avalia a equipe da Farmácia?
21 respostas



● Ótimo
● Bom
● Regular
● Ruim

5 - Como avalia a Equipe Multiprofissional?



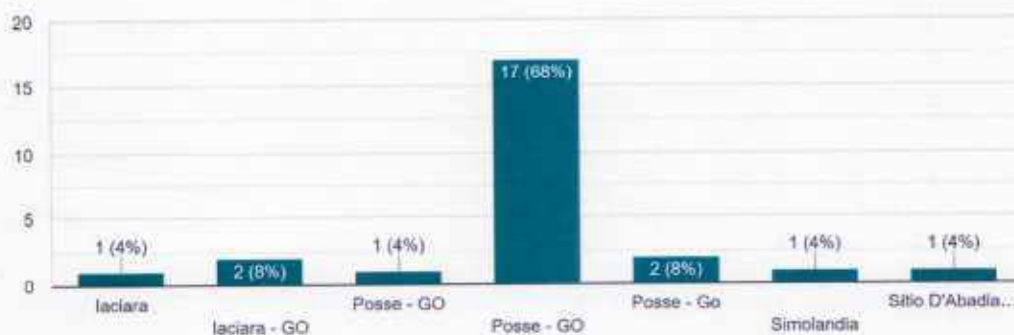
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: a senhora Lucimar informa que sempre foi bem tratada nesta unidade de saúde. amou o atendimento da psicóloga Ana Karolina, pois, ele a ajudou muito, informa ainda que hoje ela se sente mais confiante e capaz de seguir em frente. ela parabeniza pelo excelente atendimento.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: paciente informa que a fisioterapeuta Daniele é uma excelente profissional, muita atenciosa e cuidadosa com os pacientes.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: a senhora Nilzete informa que passou por várias especialidades nesta unidade de saúde e todos foram maravilhosos. Ela agradece o cuidado da nutricionista mariana, que percebeu que ela não estava bem e a encaminhou para a psicóloga Ana Karolina, que é uma excelente profissional, desde a primeira sessão já sentiu melhora. Também agradece ao dr. João Carlos, ao cardiologista dr. Bruno e ao ortopedista Dr. Merandolino. ao Dr. Merandolino, ela deixa sua eterna gratidão, pois já havia passado por vários médicos e ninguém descobria o seu problema, ele com todo cuidado, logo descobriu o qual era o seu problema e a ajudou no tratamento. Parabéns a todos. continuem assim.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: paciente informa que gostou muito do atendimento fisioterapeuta Danielle, pois a mesma é bem atenciosa e o atendimento de dela é ótimo, informa ainda que teve uma melhora considerável de saúde.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: paciente informa que teve uma excelente evolução no tratamento, que a fisioterapeuta Danielle é uma excelente profissional, muito atenciosa e cuidadosa com os pacientes.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: paciente parabeniza a psicóloga Ana Karolina, pelo ser uma excelente profissional, tem muita empatia e que a ajudou muito, e teve uma ótima evolução no tratamento.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: a senhora Nilza esteve nesta ouvidoria para informa que teve uma excelente evolução do tratamento realizada pela fisioterapeuta Danielle. ela a parabeniza e agradece pela dedicação e carinho para com os pacientes.
- ✓ Gostei muito da fisioterapia, melhorei bastante com as sessões. A fisioterapeuta Daniele é maravilhosa e uma excelente profissional.
- ✓ A senhora Anderi veio até esta ouvidoria para elogiar o atendimento do psicólogo Paulo. Ela acompanhou os netos nas sessões, informa que eles tiveram uma ótima evolução no tratamento e que hoje estão ótimos. Parabeniza o Paulo pelo excelente trabalho realizados com seus netos.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: paciente informa que passou por sessões de psicologia e teve bastante evolução no tratamento, e que a psicóloga Ana Karolina é uma excelente profissional. nota 10.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: a senhora maria da conceição informa que faz acompanhamento com o dr. Merandolino a mais de um ano, está muito satisfeita com o atendimento recebido, pois ele é um excelente médico, se preocupa com a paciente e faz tudo que é possível para ajudar. ela informa que melhorou bastante sua saúde, pois, além dele cuidar do seu problema, a encaminhou para outras especialidades para que

também pudesse fazer os acompanhamentos necessários. Ela está muito feliz e grata por tudo, tudo aqui é maravilhoso.

- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: o atendimento desta unidade de saúde é muito bom. as equipes são responsáveis e atenciosas e atende todos com cortesia. e o atendimento da fisioterapeuta Danubia é maravilhoso.
- ✓ Gostei muito do atendimento da nutricionista Mariana, ela é ótima profissional. Também gostei muito do psicólogo Paulo, ele me ajudou muito em no momento em que está totalmente sem rumo.
- ✓ Gostei muito do atendimento da fisioterapeuta, ela é dedica e atenciosa com o paciente.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: paciente informa que só tem a elogiar a profissional psicóloga Ana Karolina, pois pelo seu excelente trabalho hoje ele se tornou uma pessoa melhor. parabéns e obrigada por tudo que me ensinou
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: a senhora Jussara informa que teve uma excelente evolução no tratamento, e que a psicóloga Anna Karolina a ajudou muito, a ensinou técnicas para controlar a ansiedade. informa ainda que ela é muito atenciosa, maravilhosa e um atendimento excelente.
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: paciente informa que teve uma ótima evolução no tratamento que a psicóloga Ana Karolina realizou e que ela é uma excelente profissional e que a ajudou muito. também elogia o atendimento de Leidione, Edineia, Elaine e dos guardas Sebastião e Luzenir, de acordo com a paciente, eles são atenciosos e maravilhosos. para ela essa policlínica é uma benção.
- ✓ Eu acho uma clínica super elegante com funcionários super amáveis gosto muito de ser atendida aqui parabéns a todos da policlínica
- ✓ Recebemos manifestação com o seguinte teor: a senhora Maria Zilda esteve acompanhando a sua sogra, senhora Virgínia ao psicólogo. Ela informa que gostou muito do atendimento, e que sua sogra melhorou bastante com as sessões. o psicólogo Paulo é um excelente profissional e que ajudou muito a sua sogra.
- ✓ A unidade está de parabéns, continue assim.

Município em que reside:

25 respostas



3.2 Pesquisa de Satisfação Hemodiálise

A Clínica de Terapia Renal Substitutiva (TRS) como um importante setor da Policlínica Estadual de Região Nordeste – Posse, tem capacidade para 108 pacientes, incluindo o leito de urgência. No momento, a unidade tem 54 pacientes realizando hemodiálise. A procura por vagas nesta unidade tem sido crescente e contínua, sempre reguladas pela Secretaria Estadual do Goiás. Buscando ofertar sempre um tratamento de qualidade acolhemos os pacientes em ambiente agradável, seguro e humanizado. A pesquisa foi aplicada em 40 pacientes, as respostas variam de acordo com o momento ou situação que o paciente esteja passando. Assim sendo, sempre que relata insatisfação em algum dos itens abaixo, investigamos o motivo e procuramos soluções.

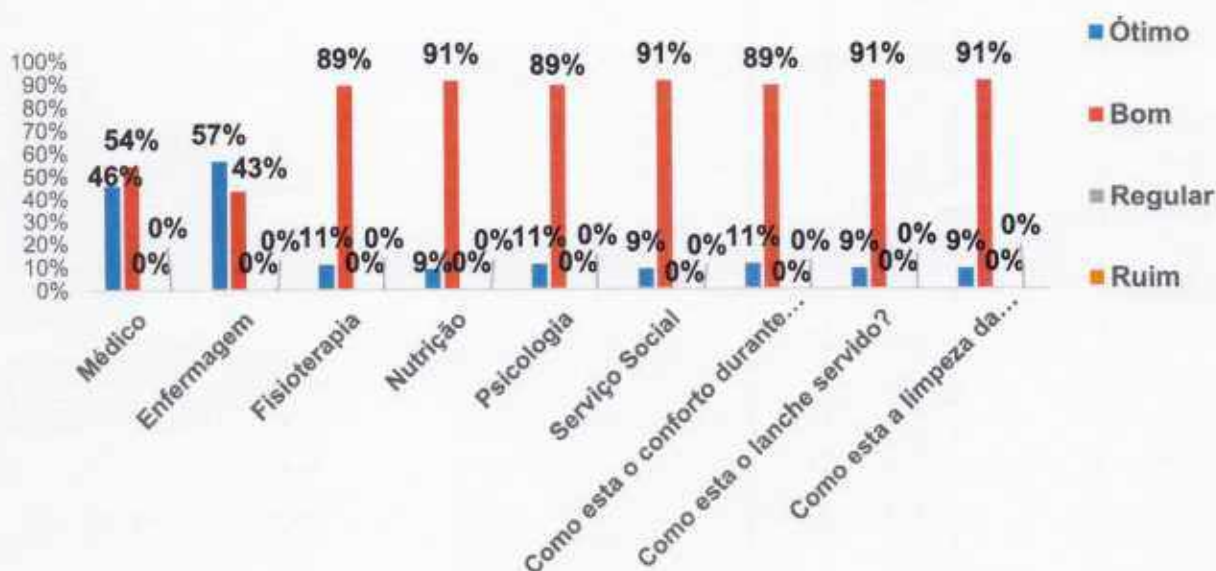
Por se tratar de pacientes fixos, ou seja, como são pacientes renal crônico, e faz dialise três vezes por semana, a pesquisa de satisfação é realizada quinzenalmente utilizando o aplicativo SurveyMonkey, neste aplicativo foram criadas 10 perguntas, relacionadas ao atendimento e acolhimento das equipes, e também estrutura, conforto e limpeza da Hemodiálise.

Essas perguntas podem ser enviadas via WhatsApp ou podem ser coletadas as respostas direto ao paciente, no caso da clínica de Hemodiálise o Responsável Técnico explica como funciona a pesquisa e pede para os pacientes responderem diretamente no celular usado para esse trabalho na clínica de hemodiálise. Dessa forma foi aplicada a pesquisa de satisfação na clínica de Hemodiálise, esse método tem retornado bons resultados e informações importantes para a melhoria das atividades desenvolvida no setor.

Como você avalia o atendimento/Acolhimento?	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Total/Mês
Médico	0	0	25	21	46
Enfermagem	0	0	20	26	46
Fisioterapia	0	0	41	5	46
Nutrição	0	0	42	4	46
Psicologia	0	0	41	5	46
Serviço Social	0	0	42	4	46
Como está o conforto durante a sessão de hemodiálise?	0	0	41	5	46
Como está o lanche servido?	0	0	42	4	46
Como está a limpeza da unidade?	0	0	42	4	46
Total Geral	0	0	336	78	414
Índice de Satisfação do Atendimento/Acolhimento	0,0%	0,0%	81,2%	18,8%	100,00%

Veremos a seguir o resultado dessa pesquisa no quesito atendimento/acolhimento realizada na hemodiálise no mês de dezembro.

Gráfico 06: Índice de satisfação do atendimento/acolhimento



Na Hemodiálise, foram avaliados a satisfação no quesito do atendimento/acolhimento Médico, Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição, Psicologia e Serviço Social, conforto e lanche o índice geral nestes quesitos foram de 20%.

A pesquisa foi aplicada para 46 pacientes. A equipe médica foi avaliada obteve 54% de bom e 46% como ótimo, a enfermagem teve 57% ótimo e 43% bom, a fisioterapia teve 89% bom e 11% ótimo, a equipe de nutricionistas 91% dos pacientes considerou bom, 9% ótimo. Quanto ao atendimento pela equipe de Psicologia, 91% dos entrevistados consideraram como bom, 9% como ótimo. A equipe de Assistentes Sociais, 91% consideram bom, o atendimento e 9% como ótimo, 89% dos pacientes se sente confortável durante as sessões e 91% acham que o lanche é bom. Em relação a limpeza 91% dos pacientes consideram boa. Assim sendo, a pesquisa traz dados que indicam que ainda pode ser melhorado, mas que a missão desta unidade, está cumprida, porém, existe a necessidade de sempre oferecer um serviço de excelência.

1. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria realizou, ação de entrega de certificados aos colaboradores que tiveram elogios registrados na ouvidoria ao longo do ano. Os certificados foram gerados individualmente e também para equipes que receberam esses elogios. Na ocasião foi falado o quão significativo é para o usuário ser bem atendido, e que cada elogio registrado na ouvidoria, representa a gratidão dos usuários, e também por que de alguma forma, o colaborador elogiado fez a diferença naquele momento para

esse usuário. Realizamos uma dinâmica sobre o quanto estamos dispostos a encarar situações de desafios e como esta nossa proatividade. Pode - se perceber que a equipe está bem alinhada e disposta a enfrentar desafios. Esta ação teve por intuito promover a integração entre os colaboradores, motiva-los para continuem com esse atendimento de qualidade e mostrar nossa gratidão e dos usuários da nossa unidade para com todos.

Ante os resultados expostos nas tabelas e gráficos, constatou-se que a Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse, vem mantendo o seu alto índice de satisfação com pequenas alterações de um mês para outro, neste mês as avaliações ficaram com um índice geral de aprovação de 93% no atendimento geral e 91% na limpeza. Na hemodiálise o índice de satisfação atendimento/acolhimento ficou em 20%, porém, alguns atendimentos ficaram com ótimas avaliações. A pesquisa da Hemodiálise deste mês, traz dados que indicam necessidade de melhorias atendimento/acolhimento.

No geral, a Policlínica está com ótima avaliação do atendimento e na limpeza, esse é o resultado que buscamos e queremos sempre, ou seja, prestar o melhor serviço da região aos nossos usuários, visando sempre o acolhimento humanizado, eficiente e de qualidade.

2. EMITIDO


Anísia Vieira de Barros
Assistente de Ouvidoria