



# **RELATÓRIO DO NÚCLEO DA QUALIDADE (NQ) DO HC/UFTM DA UNIDADE DE PRONTO SOCORRO**

**JANEIRO, 2016**

# ANÁLISE DO CENÁRIO

2

## FRAGILIDADES

1

- Capacidade instalada

2

- Processos de trabalho

3

- Instrumento controle

## PONTOS DE MELHORIA

1

- Satisfação de usuário

2

- Satisfação do profissional

3

- Melhoria de desempenho

## **OBJETIVO**

Analisar o cenário interno e externo ao PSA relacionado à regulação em saúde, perfil de atendimento, admissões, estrutura física, recursos humanos, materiais e tecnológicos.

## PERFIL DE ATENDIMENTO DO PSA

- Média de 1.912 atendimentos/mês
- 63,65 pacientes diariamente com média de 17 internações/dia
- A taxa de ocupação em média de 160,22% a 187,31 % chegando a 220 % a taxa máxima registrada.
- **SUS Fácil:** são solicitadas em média cerca de 85 vagas/dia
- **Vagas zero:** falta de veracidade de informações
- 42 vagas zero por semana
- Mandados judiciais
- Média de permanência- 7,29 dias

# REGULAÇÃO INTERNA

- Falta de escala completa de enfermeiros e técnicos no acolhimento
- Falta do registro em tempo real no sistema ALERT
- Falta de registro quantitativo na sala de emergência com hora de entrada e saída e via de acesso, entre outras, ocasionam a deficiência deste registro



# MELHORIAS PARA EVITAR SUPERLOTAÇÃO

- Solicitação de transferência no SUS fácil de pacientes que foram encaminhados a este serviço e tiveram seu quadro estabilizado podendo receber o término de tratamento em hospitais secundários
- Monitoramento do senso diário do PS: a taxa de ocupação, o número de pacientes encaminhados em vaga zero, o déficit mínimo de leitos de unidade de terapia intensiva, o número de pacientes internados na sala de emergência

# PENDÊNCIAS DE MELHORIAS

- Serviço de acolhimento operante em tempo integral (24 horas por dia)
- Implantação de terminal informatizado dentro da sala de emergência
- Orientação e treinamento a todos os funcionários da (portaria, recepção, acolhimento, emergência) para o registro com rigor dos dados de identificação e horários de atendimento de cada paciente
- Médico regulador



# CAUSAS PARA AS DEFICIÊNCIAS

- Falta de definição das redes (regulação)
- O aumento na demanda por serviços públicos de saúde
- Inadequação (estrutural e tecnológica) do hospital frente ao perfil necessário e às exigências das novas normas de saúde para os hospitais (sistema de saúde)



Descompasso entre a oferta e a procura pelos serviços - até 246% de sobrecarga

# PLANTA FÍSICA

- Possui 636m<sup>2</sup>, incluindo as áreas de apoio
- Capacidade instalada de **26 leitos** de internação
- Planta física aguardando aprovação da Vigilância Estadual

# RECURSOS HUMANOS

## ENFERMAGEM

**-Adequado para capacidade instalada porém requer adequar a proporção de técnicos e enfermeiros**

**-déficit de 40% para atender superlotação**

## MÉDICA

**-Adequado para capacidade instalada**  
**- déficit de 28% para atender a superlotação**

## FISIOTERAPIA

**- Inadequado para a capacidade instalada**  
**- Contratação de 3 profissionais**

# EQUIPAMENTOS

- Ausência de cobertura contratual para manutenção preventiva e/ou corretiva
- Aparato tecnológico insuficiente relacionado aos danos provocados pelo mau uso de profissionais e por não respeitar a capacidade instalada
- Dificuldade de reposição de acessórios
- Média de consumo diária de monitores cardíacos é de 28 monitores/dia

# MATERIAIS MÉDICO-HOSPITALARES

Janeiro de 2014 a Setembro de 2015

Setores analisados para grupo de 26 pacientes (26 leitos)	Custo mínimo em R\$ por paciente/dia	Custo máximo em R\$ por paciente/dia	Custo médio em R\$ por paciente/dia	Custo mínimo em R\$ por paciente/mês	Custo máximo em R\$ por paciente/mês	Custo médio em R\$ por paciente/mês	Custo mínimo em R\$ por paciente/ano	Custo máximo em R\$ por paciente/ano	Custo médio em R\$ por paciente/anos
Pronto Socorro Adulto	R\$ 35,75	R\$ 632,99	R\$ 164,82	R\$ 1.072,48	R\$ 18.989,82	R\$ 4.944,68	R\$ 12.869,76	R\$ 227.877,88	R\$59.336,20
Farmácia Pronto Socorro	R\$ 17,68	R\$ 224,22	R\$ 128,46	R\$ 530,40	R\$ 6.726,47	R\$ 3.853,73	R\$ 6.364,80	R\$ 80.717,64	R\$ 46.244,80
Pronto Socorro Ortopedia	R\$ 68,38	R\$ 955,94	R\$ 550,17	R\$ 273,52	R\$ 3.823,76	R\$ 2.200,69	R\$ 3.282,24	R\$ 45.885,08	R\$ 26.408,20
Pronto Socorro Infantil	R\$ 57,51	R\$ 769,67	R\$ 315,93	R\$ 230,03	R\$ 3.078,69	R\$ 1.263,70	R\$ 2.760,40	R\$ 36.944,34	R\$ 15.164,40
Total Pronto Socorro	R\$ 179,32	R\$ 2.582,82	R\$ 1.159,38	R\$ 2.106,43	R\$ 32.618,74	R\$ 12.262,81	R\$ 25.277,19	R\$ 391.424,93	R\$ 147.153,60

Setores analisados para grupo de 26 pacientes (64 leitos)	Custo mínimo em R\$ por paciente/dia	Custo máximo em R\$ por paciente/dia	Custo médio em R\$ por paciente/dia	Custo mínimo em R\$ por paciente/mês	Custo máximo em R\$ por paciente/mês	Custo médio em R\$ por paciente/mês	Custo mínimo em R\$ por paciente/ano	Custo máximo em R\$ por paciente/ano	Custo médio em R\$ por paciente/anos
Pronto Socorro Adulto	R\$ 88,00	R\$ 1.558,14	R\$ 405,72	R\$ 2.639,95	R\$ 46.744,18	R\$ 12.171,53	R\$ 31.679,40	R\$ 560.930,17	R\$ 146.058,34
Farmácia Pronto Socorro	R\$ 43,52	R\$ 551,92	R\$ 316,20	R\$ 1.305,60	R\$ 16.557,46	R\$ 9.486,11	R\$ 15.667,20	R\$ 198.689,57	R\$ 113.833,36
Pronto Socorro Ortopedia	R\$ 168,32	R\$ 2.353,08	R\$ 1.354,27	R\$ 673,28	R\$ 9.412,32	R\$ 5.417,08	R\$ 8.079,36	R\$ 112.947,88	R\$ 65.005,01
Pronto Socorro Infantil	R\$ 141,56	R\$ 1.894,58	R\$ 777,66	R\$ 566,22	R\$ 7.578,33	R\$ 3.110,65	R\$ 6.794,83	R\$ 90.939,90	R\$ 37.327,84
Total Pronto Socorro	R\$ 441,40	R\$ 6.357,72	R\$ 2.853,86	R\$ 5.185,07	R\$ 80.292,29	R\$ 30.185,38	R\$ 62.220,79	R\$ 963.507,52	R\$ 362.224,55

Para atender a superlotação do setor de Pronto Socorro estima-se um aumento de custo na ordem de **146%** por ano

# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Sistema AGHU não é alimentado em tempo real
- O módulo disponível no sistema para transferência interna não está sendo utilizado evidenciando a falta de planejamento e a falta de gestão do sistema.
- Transferências internas – Controle manual centrado em único profissional

# CARÊNCIA DE PROCESSOS DE TRABALHO

- Fragilidade na definição de processos e de procedimentos
- Alguns profissionais não seguem padronização de procedimentos e não implementam os protocolos.

## **RECOMENDAÇÕES PROPOSTAS**

- 1 – Melhoria da regulação dos serviços de saúde
- 2- Adequar os atendimentos a capacidade instalada, de 26 leitos considerando recursos humanos materiais e equipamentos
- 3- Melhoria das escalas distribuindo as folgas ao longo da semana
- 4- Implementar a dispensação eletrônica de medicamentos pelo sistema AGHU
- 5- Melhorar os registros e a capacitação da equipe
- 6- Transferir a chefia da recepção do PS para a chefe do serviço de urgência e emergência



## **RECOMENDAÇÕES PROPOSTAS**

7 -Implementação das normas e as boas práticas instituídas pelos procedimentos e protocolos assistenciais

8- Elaborar “Manual sobre Classificação de Risco e de Fluxo”

9- Definir que os pacientes das Enfermarias, BC e Hemodinâmica não retornem ao PS

10- Realizar o atendimento de todos os pacientes nas dependências do HC

11- Estabelecer Contra referência pacientes Azul e Verde

12- Estabelecer indicadores mínimos

# CONCLUSÃO

- Número excessivo de atendimentos frente a capacidade instalada
- Relações de conflito com os outros setores do hospital
- Falta de treinamento para atendimento regular de emergências clínica e cirúrgica para as equipes de saúde
- Ausência de planejamento orçamentário e financeiro na aquisição de materiais médico hospitalar
- Baixo nível de controle sobre o consumo de insumos
- Carência de confecção e/ou implementação de protocolos institucionais

# EQUIPE

**Eva Cláudia Venâncio de Senne** - Coordenadora do Núcleo da Qualidade

**Andreza Fabiana da Cunha** - Enfermeira da Central de Equipamentos HC/UFTM

**Dra. Cristina da Cunha Hueb Barata de Oliveira** - Coordenadora do Núcleo de Vigilância em Saúde HC/UFTM

**Dra. Ivonete Helena Rocha** - Coordenadora de Núcleo Interno de Regulação HC/UFTM

**Dra. Sônia Beatriz Félix** - Diretora Clínica HC/UFTM

**Dener Donizetti Cunha Matos** - Assistente Administrativo do Serviço de Auditoria HC/UFTM

**Fábio Aparecido Dos Santos** - Administrador de Empresas do Serviço de Materiais Hospitalares HC/UFTM

**Giuliano César Silveira** - Farmacêutico-Bioquímico HC/UFTM

**Kleber Pereira da Silva** - Chefe da Unidade de Almojarifado HC/UFTM

**Luciana Paiva** - Enfermeira do Núcleo de Vigilância em Saúde HC/UFTM

**Patrícia Borges Peixoto** - Enfermeira do Núcleo de Vigilância em Saúde HC/UFTM

**Renata Maria Dias Abreu** - Chefe da Divisão de Enfermagem do HC/UFTM

**Sara Borges Ferreira Gomes** - Enfermeira do Núcleo de Vigilância em Saúde HC/UFTM

**Sueli Teixeira Santana** - Enfermeira da Padronização HC/UFTM