

CREDEQ

CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA E
EXCELÊNCIA EM DEPENDÊNCIA QUÍMICA DE
APARECIDA DE GOIÂNIA
PROF. JAMIL ISSY



SES
Secretaria de
Estado de
Saúde



RELATÓRIO MENSAL GERENCIAL E DE ATIVIDADES



**Centro Estadual de Referência e Excelência em
Dependência Química – CREDEQ Jamil Issy**

Novembro de 2019

CONTEÚDO

| | |
|--|----|
| APRESENTAÇÃO | 3 |
| INDICADORES – ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS..... | 3 |
| INTERNAÇÃO – PACIENTE DIA..... | 3 |
| ATENDIMENTO AMBULATORIAL..... | 4 |
| INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO | 5 |
| TAXA DE OCUPAÇÃO INSTITUCIONAL..... | 5 |
| PLANO TERAPÊUTICO INDIVIDUAL (DAS INTERNAÇÕES) | 5 |
| MÉDIA DE PERMANÊNCIA (DIAS)..... | 5 |
| PERCENTUAL DE OCORRÊNCIA DE REJEIÇÃO NO SIH | 6 |
| TAXA DE RECAÍDA (3 MESES) | 6 |
| TAXA DE READMISSÃO (29 DIAS)..... | 7 |
| TAXA DE ABANDONO E EVASÃO | 7 |
| PRODUTIVIDADE DA INTERNAÇÃO | 8 |
| ATENDIMENTO MÉDICO | 8 |
| ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL..... | 9 |
| ATENDIMENTO EM GRUPO – AMBULATORIO..... | 9 |
| ATENDIMENTO EM GRUPO | 9 |
| PROGRAMAS DE ATIVIDADES PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL | 10 |
| SANTA MISSA | 10 |
| ENCONTRO COM A PRIMEIRA DAMA DO ESTADO DE GOIÁS..... | 10 |
| OLIMPIADA DE INTEGRAÇÃO | 10 |
| VISITA DE DONA GRACINHA..... | 11 |
| SESSÃO PLENÁRIA..... | 11 |
| MUNICÍPIOS REFERENCIADORES | 12 |
| INDICADORES DE GESTÃO..... | 12 |

| | |
|--|----|
| AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR – AIH..... | 12 |
| PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS DA OUVIDORIA..... | 13 |
| PERCENTUAL DE PESQUISAS REALIZADAS..... | 13 |
| PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO..... | 14 |
| TAXA GLOBAL DE INFECÇÕES..... | 15 |
| DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE IRAS..... | 15 |
| INCIDÊNCIA ACUMULADA GLOBAL DE IRAS..... | 15 |
| NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS ADVERSOS..... | 15 |
| PERCENTUAL DE INFORME DE ALTA COMPLETOS..... | 16 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 16 |

APRESENTAÇÃO

O Sistema Único de Saúde – SUS foi criado através da Constituição Federal de 1988, que diz “Saúde é Direito de Todos e Dever do Estado”, fundamentado pelas leis complementares: Lei Orgânica da Saúde nº 8080, de 19 de setembro de 1990 e Lei nº 8147, de 28 de dezembro de 1990.

Diante da crescente demanda e da gravidade do problema do crack, álcool e outras drogas, o Governo do Estado de Goiás, gestão 2014/2018, considerou que além de prestar apoio técnico e financeiro aos Municípios também era necessário que o Governo assumisse, supletivamente, um serviço de referência na atenção às pessoas gravemente comprometidas pelo uso de drogas, para os quais os recursos das redes municipais não tenham apresentado a devida resolutividade.



INDICADORES – ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS

INTERNAÇÃO – PACIENTE DIA

| Internação | Meta Mensal Contratada | Realizada | Percentual de variação |
|--------------|------------------------|-----------|------------------------|
| Paciente Dia | 2.800 | 2.997 | 7,04 % |

A unidade cumpriu a meta estabelecida, conforme tabela apresentada acima.

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

| Atendimento Ambulatorial | Meta Mensal Contratada | Realizada | Percentual de variação |
|----------------------------|------------------------|-----------|------------------------|
| Consulta Médica | 1.200 | 1.116 | -7,00 % |
| Consulta Multiprofissional | 2.100 | 2.253 | 7,29 % |

| Consulta médica | Realizado |
|-----------------|-----------|
| Psiquiatria | 1.116 |
| Clínica Geral | 0 |

| Consulta multiprofissional | Realizado |
|----------------------------|-----------|
| Psicologia | 695 |
| Serviço Social | 1.026 |
| Terapia Ocupacional | 532 |

Conforme 3º aditivo ao Contrato de Gestão 02/2014, a unidade precisa atingir entre 90% e 100% da meta estabelecida, o que ocorreu nesse caso, conforme planilha acima.

Comparado com o semestre anterior, a produção do CREDEQ ficou abaixo do praticado. O fato ocorreu devido à redução no quadro de pessoal, que foi ocasionada pela redução do repasse no contrato de gestão. Houve ainda a solicitação de desligamento de alguns médicos psiquiatras, que foram repostos posteriormente para normalização dos atendimentos.



INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

TAXA DE OCUPAÇÃO INSTITUCIONAL

| Ocupação Hospitalar | Realizada |
|-----------------------------------|-----------|
| Número de paciente dia | 2.997 |
| Número de leitos operacionais dia | 3.240 |
| Taxa de Ocupação | 92,50 % |

Conforme tabela acima, o CREDEQ cumpriu a meta de taxa de ocupação pactuada no Contrato de Gestão. A meta para esse indicador é de 85%.

PLANO TERAPÊUTICO INDIVIDUAL (DAS INTERNAÇÕES)

| Plano Terapêutico Individual - PTI | Realizada |
|------------------------------------|-----------|
| Quantidade de Internação | 63 |
| Número de PTI elaborados | 74 |
| Taxa de adesão | 85,13 % |

Conforme o 3º (terceiro) aditivo ao Contrato de Gestão, a meta de elaboração do PTI é de 80 %, sendo assim, o CREDEQ cumpriu a meta estabelecida.

MÉDIA DE PERMANÊNCIA (DIAS)

| Média de Permanência | Realizada |
|----------------------------------|-----------|
| Total de paciente-dia do período | 2.997 |
| Total de saídas do período | 70 |
| Média de permanência | 43 dias |



Em comparação com os meses anteriores, em novembro o CREDEQ manteve a média da taxa de ocupação já praticada na unidade, o que está também dentro da média apresentada na literatura científica para a Dependência Química.

PERCENTUAL DE OCORRÊNCIA DE REJEIÇÃO NO SIH

| Percentual de ocorrência de rejeição no SIH – setembro de 2019 | Realizada |
|--|-----------|
| Total de procedimentos rejeitados no SIH | 62 |
| Total de procedimentos apresentados no SIH | 178 |
| Percentual de rejeição | 35 % |

Como o CREDEQ é um serviço diferente das demais unidades, as Autorizações de Internação Hospitalar - AIH enviadas para o Sistema de Informação Hospitalar - SIH estão sofrendo muitas rejeições. As retificações foram feitas, mas não tivemos retorno, pois estamos em fase de adequação das informações de atendimento, o que visa minimizar as rejeições. Cabe ressaltar que o processo para equiparar as novas informações às competências é demorado.

No entanto, em comparação com os meses anteriores, o percentual de rejeição de AIH caiu cerca de 50%, o que demonstra que o processo está avançando.

TAXA DE RECAÍDA (3 MESES)

Mede o retorno do usuário à Unidade, no período de 3 meses após conclusão do tratamento.

| Taxa de Recaída | Realizada |
|--|-----------|
| Número de pacientes que retornaram à Unidade em até 3 meses após a conclusão do tratamento | 28 |
| Número de pacientes que concluíram o tratamento no período | 299 |
| Taxa do mês | 9,36 % |

Informamos que o retorno de pacientes em até 03 (três) meses após a alta configura que os mesmos retornaram para acompanhamento ambulatorial, não necessariamente recaída. O tratamento no CREDEQ também é composto por acompanhamento ambulatorial após a alta da internação, com equipe multiprofissional, o que reduz a chance de recaída.

TAXA DE READMISSÃO (29 DIAS)

O indicador de Readmissão mede a taxa de pessoas que retornaram à unidade em até 29 dias desde a última vez que deixaram a instituição após a primeira admissão.

| Taxa de readmissão (29 dias) | Realizada |
|--|-----------|
| Número de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta | 1 |
| Número total de internações | 74 |
| Taxa do mês | 1,35 % |

Fórmula: (Número de pacientes readmitidos entre 0 a 29 dias da última alta / Número total de internações) X 100

No mês de novembro houve uma readmissão, trata-se de um paciente que foi transferido para estabilização do quadro clínico, e retornou após o tratamento clínico ter sido concluído. Cabe informar que a taxa está dentro da média praticada nos meses anteriores.

TAXA DE ABANDONO E EVASÃO

A taxa de alta por abandono/evasão é a proporção entre o número de saídas por abandono e evasão dividido pelo total de internações no período.



| Taxa de Abandono/Evasão | Realizada |
|---------------------------------|-----------|
| Total de Abandono e evasão | 36 |
| Total de internações no período | 70 |
| Taxa do mês | 51,43% |

Fórmula: (total de Abandono e evasão / Total de internações no período)

Detalhamento das altas do período:

| Quantidade | TIPO DE ALTA |
|------------|--|
| 25 | Melhorada |
| 3 | Transferência Externa |
| 6 | Administrativa |
| 36 | Abandono (Mais de 61 dias 2, de 31 a 60 dias 5, até 30 dias 29). |
| 70 | TOTAL |

No mês de novembro a instituição apresentou uma redução no quadro de pessoal, com destaque para o número de psiquiatras da internação, o que pode ter impactado no aumento da taxa de abandono da unidade, uma vez que a média praticada é de cerca de 32,14 %.

PRODUTIVIDADE DA INTERNAÇÃO

ATENDIMENTO MÉDICO

| Atendimento Internação | Realizada |
|------------------------|-----------|
| Médico Psiquiatra | 1.738 |
| Médico Plantonista | 1.023 |

ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL

| Atendimento Internação | Realizada |
|------------------------|-----------|
| Psicologia | 5.340 |
| Enfermagem | 10.703 |
| Assistente Social | 1.160 |
| Educador Físico | 4.659 |
| Musicoterapeuta | 0 |
| Terapia Ocupacional | 2.072 |
| Nutrição Clínica | 893 |
| Odontologia | 7 |

No mês de novembro não houve atendimento da Musicoterapia, porque devido a redução do repasse do Contrato de Gestão houve a necessidade de extinguir esse serviço.

Com relação à Odontologia, o serviço foi implantado em novembro, realizando alguns atendimentos individuais, e os demais atendimentos em grupo como demonstrado no item abaixo.

ATENDIMENTO EM GRUPO – AMBULATÓRIO

ATENDIMENTO EM GRUPO

| Atendimento | Realizada |
|---------------------|-----------|
| Psicologia | 332 |
| Terapia Ocupacional | 4 |
| Odontologia | 116 |



O atendimento de grupo é realizado normalmente pela psicologia, no ambulatório. Os atendimentos em grupo para a internação são somados junto à produtividade. Apenas o da Odontologia é analisado em separado.

Com relação aos grupos de Terapia Ocupacional e Serviço social, não é uma prática da unidade, esses ocorrem quando tem necessidades específicas dos pacientes.

Com relação à Odontologia, o serviço foi implantado na unidade no mês de novembro, sendo realizado apenas para os pacientes internados.

PROGRAMAS DE ATIVIDADES PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

SANTA MISSA

No último dia 22/11, foi realizado na Capela do Credeq uma missa com os colaboradores e internos da instituição. A missa foi celebrada pelo Padre Arpuim (Paróquia Santa Luzia). Um momento forte, de unção que tocou os corações. A presença de Jesus Eucarístico fortalecendo a caminhada dos irmãos e irmãs que buscam a libertação dos vícios. Momento também para colocar nas mãos de Deus todo trabalho que realizamos na Unidade.

ENCONTRO COM A PRIMEIRA DAMA DO ESTADO DE GOIÁS

Dia 25/11 estiveram reunidos, na casa do Arcebispo de Goiânia, Dom Washington Cruz, a primeira dama de Goiás Gracinha, a Secretária de Desenvolvimento Social Lúcia Vânia, o diretor do CREDEQ Izekson José da Silva e a presidente da O.S. Luz da Vida Irmã Raquel. Momento acolhido com alegria pela Luz da Vida, que o recebeu como uma oportunidade para colher frutos para o Governo do Estado e CREDEQ.



Agradecemos ao nosso Arcebispo por nos acolher com carinho de pai.

OLIMPIÁDA DE INTEGRAÇÃO

Entre o dia 25 e 29 de novembro aconteceu no CREDEQ a 2ª Olimpíada integração. Colaboradores e pacientes se interagindo por meio do esporte. Alegria, descontração e

participação. O esporte é grande aliado para o tratamento, visto que leva o paciente a concentrar, seguir regras, interagir e competir de forma sadia.



VISITA DE DONA GRACINHA

Dia 28/11, foi um dia especial para todos do CREDEQ, tanto para os colaboradores quanto para os pacientes. Pudemos acolher com carinho a primeira dama do Estado, D. Gracinha, Lúcia Vânia, assessores e convidados. Os mesmos conheceram toda unidade,



seu funcionamento; assim como, conversaram com os pacientes e colaboradores. Obrigada, a primeira Dama e a Lúcia Vânia por esta visita, que com certeza, colheremos muitos frutos.

SESSÃO PLENÁRIA

Na sessão plenária do dia 28 de novembro, tivemos a ilustre presença da Primeira Dama do Estado de Goiás, Gracinha Caiado. Ela veio prestar contas ao poder legislativo de Goiânia e à população, e aproveitando para reafirmar o pedido para uma atenção especial do Estado para com o CREDEQ, um local muito abençoado, onde se restauram vidas, famílias, lares, sonhos, e hoje, precisa de uma atenção melhor por parte do estado. Os representantes do CREDEQ (Centro Estadual de Referência e Excelência em Dependência Química) tem como preocupação, dar sequência nas atividades que são realizadas na unidade, para que mais cidadãos sejam restaurados das ruas, da marginalidade e do uso de drogas.

A Primeira Dama atendeu ao pedido prontamente, e está em processo para atender as demandas não só do CREDEQ Goiânia, mas de todos os CREDEQ's existentes em Goiás.

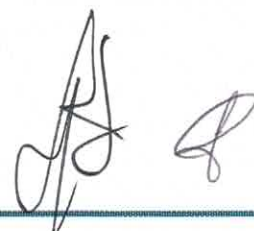
MUNICÍPIOS REFERENCIADORES

Os Municípios de Origem dos pacientes no mês foram: Abadia de Goiás, Abadiânia, Acreúna, Água Limpa, Águas Lindas de Goiás, Alexânia, Altamira, Anápolis, Anhaguera, Anicuns, Aparecida de Goiânia, Araçu, Aragarças, Aragoiânia, Araguaína, Araputanga, Aruanã, Avelinópolis, Barro Alto, Bela Vista de Goiás, Boa vista, Bom Jardim de Goiás, Bonfinópolis, Brasília, Brazabrantes, Britânia, Cabeceiras, Caiapônia, Caldas Novas, Campestre de Goiás, Campinápolis, Carmo do Rio Verde, Ceres, Cezarina, Cidade Ocidental, Cocalinho, Cristalina, Crixás, Damolândia, Divinópolis do Tocantins, Edealina, Edéia, Fazenda Nova, Formosa, Formoso, Gameleira de Goiás, Goianópolis, Goianésia, Goiânia, Goianira, Goiás, Goiatuba, Guapó, Guarani de Goiás, Guarinos, Gurupi, Hidrolândia, Inhumas, Ipameri, Iporá, Iataberaí, Itapirapuã, Itapuranga, Itarumã, Itauçu, Ituiutaba, Jaraguá, Jataí, Joviânia, Jussara, Leopoldo de Bulhões, Luziânia, Marabá, Mineiros, Monte Alegre de Goiás, Morrinhos, Morro Agudo de Goiás, Mozarlândia, Nerópolis, Niquelândia, Nova Crixás, Nova Veneza, Nova Xavantina, Orizona, Ouvidor, Padre Bernardo, Palmeiras de Goiás, Palminópolis, Paraíso do Tocantins, Paranaiguara, Paraúna, Pilar de Goiás, Piracanjuba, Pirenópolis, Pires do Rio, Pontalina, Porangatu, Posse, Quirinópolis, Rialma, Rio Verde, Sanclerlândia, Santa Isabel, Santa Rosa de Goiás, Santo Antônio da Barra, São José do Xingu, São Luís de Montes Belos, São Miguel do Araguaia, São Miguel do Passa Quatro, Senador Canedo, Silvânia, Taquaral de Goiás, Terezópolis de Goiás, Trindade, Turvânia, Uberlândia, Uirapuru, Uruaçu, Uruará, Urutaí, Valparaíso de Goiás, Vianópolis, Viradouro.

INDICADORES DE GESTÃO

AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR – AIH

No mês de novembro a unidade apresentou 100% das AIH relativas às saídas hospitalares do CREDEQ, sendo:

Two handwritten signatures in black ink, one larger and more stylized, and one smaller and simpler, located in the bottom right corner of the page.

| Indicador de AIH | Realizado |
|----------------------------|-----------|
| Número de AIH apresentadas | 70 |
| Número de altas do período | 70 |
| Taxa do mês | 100% |

Formula de cálculo: (Total de AIH apresentadas / Número de altas do período) X 100

PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS DA OUVIDORIA

O indicador de resolução de queixas da ouvidoria é resolver as queixas apresentadas referentes à unidade. Sendo apresentado no mês de novembro o resultado de:


| Usuários | Demandas Respondidas | Demandas Abertas | % Resolução |
|--------------------------|----------------------|------------------|-------------|
| Pacientes internados | 131 | 132 | 99,24% |
| Visitantes/Família | 27 | 27 | 100,00% |
| Pacientes do ambulatório | 35 | 35 | 100,00% |
| Total | 193 | 194 | 99,48% |

Fórmula de cálculo: (Total de demandas abertas / Total de demandas respondidas) X 100

*Os meios de comunicação considerados são: Caixas de sugestões, Pesquisa de satisfação, Ouvidoria presencial, telefone da Ouvidoria, E-mail da Ouvidoria e Sistema OuvidorSUS.

PERCENTUAL DE PESQUISAS REALIZADAS

A Pesquisa de Satisfação do Usuário sobre o atendimento do hospital destina-se a avaliação da percepção de pacientes ou acompanhantes quanto à qualidade de serviço prestado.



| Público total | Total de Pessoas Pesquisadas | Quantidade de pacientes atendidos | % Pesquisas realizadas |
|----------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| Ambulatório | 96 | 838 | 11,46 % |
| Internação | 82 | 152 | 53,95 % |

Fórmula de cálculo: (Total de pessoas pesquisadas / Quantidade de pacientes atendidos) X 100

*No campo Ambulatório somam-se as quantidades de pacientes admitidos no ambulatório mais os pacientes ambulatoriais.

*No campo Internação somam-se todos os pacientes que estão internados na unidade no último dia do mês mais todos os pacientes que receberam alta dentro do mês.

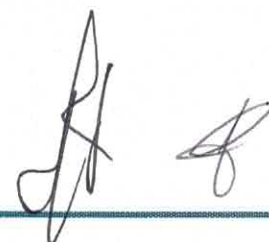
PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

*A nossa Pesquisa de Satisfação consiste em um questionário verbal, anônimo, apenas com identificação numérica, onde é feito três perguntas ao paciente (¹Como você avalia o tratamento recebido pela equipe de funcionários do CREDEQ? ²Como você avalia a Proposta Terapêutica apresentada pelo CREDEQ? ³Como você avalia a melhora do paciente diante da realização do tratamento proposto?) e ele pode avaliar cada um entre Ótimo, Bom, Regular ou Ruim, sendo satisfatório para nós as avaliações que ficam entre o Ótimo e o Bom.

Sendo assim, tem se que, no mês em questão tivemos 520 respostas satisfatórias e 30 respostas com insatisfação durante a Pesquisa de Satisfação.

| Percentual de Satisfação do Usuário | Realizado |
|--|------------------|
| Quantidade de avaliação entre bom e ótimo | 520 |
| Total de respostas recebidas | 550 |
| Taxa do mês | 95 % |

Fórmula de cálculo: (Total de respostas entre bom e ótimo / Total de respostas recebidas) X 100



TAXA GLOBAL DE INFEÇÕES

| Taxa Global de Infecção | Realizado |
|--------------------------------|-----------|
| Número de infecções do período | 0 |
| Número de Saídas Hospitalares | 70 |
| Taxa do mês | 0% |

Fórmula de cálculo: (Número de Infecções do Período / Número de Saídas Hospitalares) X 100

DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE IRAS

| Densidade de Incidência de Iras | Realizado |
|---------------------------------|-----------|
| Número de infecções do período | 0 |
| Total de Paciente dia | 2.997 |
| Taxa do mês | 0 % |

Fórmula de cálculo: (Número de Infecções do Período / Total de Paciente dia) X 1000

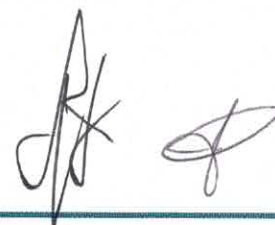
INCIDÊNCIA ACUMULADA GLOBAL DE IRAS

| Densidade de Incidência de Iras | Realizado |
|-------------------------------------|-----------|
| Número de infecções global | 0 |
| Total de Pacientes Admitidos no mês | 74 |
| Taxa do mês | 0 % |

Fórmula de cálculo: (Número de Infecções do Período / Total de Paciente Admitidos no mês) X 100

NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS ADVERSOS

As notificações de eventos adversos são realizadas visando melhoria na qualidade da assistência prestada e a segurança dos pacientes.



Abaixo são demonstradas as notificações por tipo, recebidas pelo Núcleo de Segurança do Paciente.

| Mês | Falhas relacionados a medicamentos | Falhas na identificação do paciente | Quedas | Falhas na comunicação | Agressão | Outros | Total |
|---------|------------------------------------|-------------------------------------|--------|-----------------------|----------|--------|-------|
| Outubro | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 4 |

PERCENTUAL DE INFORME DE ALTA COMPLETOS

Em outubro a Comissão de Revisão de Prontuários analisou um total de 09 prontuários, sendo que nos 09 contavam o Informe de Alta completo.

| Indicador: Informe de Alta Completos | Realizado |
|--------------------------------------|-----------|
| Número de Informe de Altas Completos | 07 |
| Total de Prontuários revisados | 07 |
| Taxa do mês | 100 % |

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O referido relatório Gerencial e de Atividades tem como objetivo registrar o histórico de ações planejadas e realizadas pela equipe do CREDEQ Aparecida de Goiânia – Prof. Jamil Issy, no mês de novembro de 2019. A todos os que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização das atividades do CREDEQ, o nosso muito obrigado.

Aparecida de Goiânia, 10 de dezembro de 2019

Julio Carlos N. Henkes
Diretor Técnico
CRM - GO 10998
CREDEQ

Júlio Carlos Nóbrega Henkes
Diretor Técnico

Izelson José da Silva
Diretor Geral