

RELATÓRIO GERENCIAL DE PRODUÇÃO JULHO

**Complexo de Referência Estadual
em Saúde Mental CRESM Prof.
Jamil Issy**

**SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
Contrato de gestão 002/2014
SES-GO**

CRESM

Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental

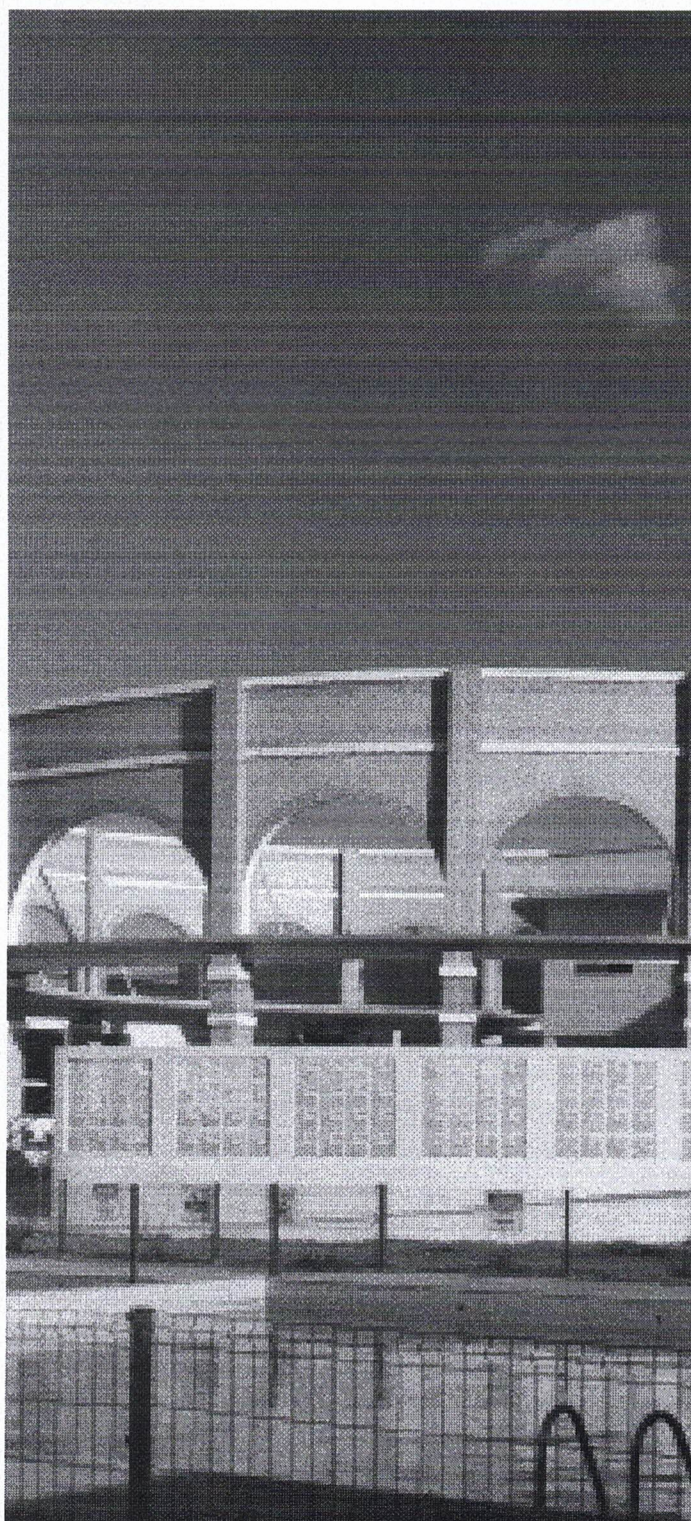
75001-24001 - GOIÁS

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE

GOIÁS

GOIÁS

GOIÁS



CONTEÚDO

APRESENTAÇÃO.....	2
INDICADORES ESTATÍSTICOS - ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS.....	2
EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS E TRABALHOS PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL.....	3
INDICADORES DE GESTÃO.....	4

APRESENTAÇÃO

Visando o monitoramento do Contrato de Gestão 002/2014, foram estabelecidas indicadores e metas de produção desempenho, que são apresentados a seguir.

INDICADORES ESTATÍSTICOS - ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS

1. INDICADORES E METAS DE PRODUÇÃO - PARTE FIXA - POR SERVIÇO:

As metas de produção estipuladas para o CRESM no 7º termo aditivo são: internação (paciente dia) e atendimento ambulatorial, conforme descrito abaixo:

Internação		Meta Mensal
Paciente / dia		2.790

Ambulatório		Meta Mensal
Consulta Médica		1.200
Consulta Multiprofissional		2.100

2. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

As metas de desempenho estipuladas para o CRESM no 6º termo aditivo seguem descritas abaixo:

Indicador	Descrição	Memória de cálculo	Meta
Taxa de Ocupação Institucional	Relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período.	$Taxa = (\text{Total de Pacientes-dia no período} : \text{Total de leitos operacionais no período}) \times 100$	$\geq 85 \%$
Plano Terapêutico Individual – PTI (Internações)	O Plano Terapêutico Individual deverá ser elaborado para os pacientes admitidos na internação, por meio da atuação da equipe multiprofissional designada pelo CRESM conforme perfil de gravidade clínica e de complexidade assistencial definidas pelos scores.	$Taxa = (\text{Quantidade de PTI elaborados} : \text{Total pacientes admitidos na internação}) \times 100$	$\geq 80 \%$
Média de Permanência (dias)	Relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos da Unidade (por altas, transferência externa e ou óbitos no mesmo período).	$Dias = (\text{Total de Pacientes-dia} : \text{Total de Saídas no período})$	Envio do relatório até o dia 10 do mês subsequente
Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH	Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo sistema, no período.	$Taxa = (\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH} : \text{Total de procedimentos apresentados no SIH}) \times 100$	Envio do relatório até o dia 10 do mês subsequente

Taxa de Recaída (3 meses)	Mede reinternação do usuário à Unidade, no período de 3 meses após conclusão do tratamento, caracterizando assim, a recaída.	Taxa = (Total de pacientes que retornaram à unidade: Total de pacientes que concluíram o tratamento) X 100	Envio do relatório até o dia 10 do mês subsequente
Taxa de Readmissão (29 dias)	O indicador 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 = (Pacientes admitidos entre 0 e 29 dias da última alta: Número total de internações x 100	Envio do relatório até o dia 10 do mês subsequente
Taxa de Abandono / Evasão	É a proporção entre o número de saídas por abandono e evasão dividido pelo total de internações no período, calculados no trimestre	Taxa = (Total de abandono/evasão: Total de internações no período) X 100	Envio do relatório até o dia 10 do mês subsequente

EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS E TRABALHOS PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

As metas estipuladas para o CRESM através do 7º termo aditivo ao Contrato de Gestão 002/2014 foram: Internação (Paciente / dia) e Atendimento Ambulatorial.

Segue abaixo descrição dos resultados alcançados:

1. INTERNAÇÃO (PACIENTE / DIA)

Indicador	Meta Mensal	Julho
Paciente dia	2.790	2.935

2. AMBULATORIO

Indicador	Meta	Julho
Consulta médica	1.200	455
Consulta multiprofissional	2.100	771

3. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

Indicador	Meta	Julho
Taxa de ocupação institucional	≥85 %	87,66%
Plano Terapêutico Individual – PTI (Internações)	≥80 %	100%

Média de Permanência (dias)	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	36,68 (enviado no prazo)
Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	0 (enviado no prazo)
Taxa de Recaída	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	7,14% (enviado no prazo)
Taxa de Readmissão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	0 (enviado no prazo)
Taxa de Abandono / Evasão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	31,25% (enviado no prazo)

Conforme prestação de contas pactuadas, informamos que nesta competência, os valores alcançados, no atendimento ambulatorial, ficaram abaixo das metas contratualizadas, devido a adequação do processo de regulação, onde, a partir do mês de abril/2021, o CRESM passou a receber pacientes exclusivamente regulados pelo sistema SERVIR, conforme determinação da Secretaria de Estado da Saúde; o que gerou impacto significativo no número de atendimentos. Reiteramos que o quantitativo de vagas disponíveis foi ofertado em sua totalidade.

INDICADORES DE GESTÃO

1. PRODUTIVIDADE MÉDICO-INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Julho
Médico	2.064

2. PRODUTIVIDADE MULTIPROFISSIONAL – INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Julho
Psicologia	2.877
Enfermagem (enfermagem e técnico)	10.749
Assistente Social	546
Educador Físico	1.407
Terapia Ocupacional	11
Nutrição Clínica	363
Musicoterapia	862
Odontologia	0

4. PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS DA OUVIDORIA

O indicador de resolução de queixas da ouvidoria é resolver as queixas apresentadas referentes à unidade.

Usuários	Julho
Percentual de resolução de queixas da Ouvidoria	100%

Fórmula de cálculo: $(\text{Total de demandas abertas} / \text{Total de demandas respondidas}) \times 100$

Os meios de comunicação considerados são: Caixas de sugestões, Pesquisa de satisfação, Ouvidoria presencial, telefone da Ouvidoria, E-mail da Ouvidoria e Sistema Ouvidor SUS. Há a possibilidade de uma demanda não ser fechada no mesmo mês em que foi aberta e mesmo assim não ter extrapolado a data limite para resposta, que é de 20 dias.

5. PERCENTUAL DE APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação do Usuário sobre o atendimento do hospital destina-se à avaliação da percepção de pacientes ou acompanhantes quanto à qualidade de serviço prestado. De acordo com o Contrato de Gestão é preciso alcançar um índice de aplicação de pesquisa de 10%. Os resultados alcançados estão demonstrados no quadro abaixo.

Percentual de aplicação	Julho
Ambulatório	2,07%
Internação	142,70%

Fórmula de cálculo: $(\text{Total de pessoas pesquisadas} / \text{Quantidade de pacientes atendidos}) \times 100$

6. PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pesquisa de Satisfação é realizada através de formulário que contém duas perguntas (¹Como você avalia o atendimento recebido no CRESM? ²Você indicaria o CRESM?) – Disponível nas caixas de sugestões e recepção ambulatorial – e de questionário mensal para pacientes internados que poderão avaliar os profissionais e o que é proposto pela instituição entre as opções: Ótimo, Bom, Regular ou Ruim, sendo satisfatório as avaliações que ficam entre o Ótimo e o Bom. Sendo assim, temos os resultados abaixo:

Percentual de Satisfação do Usuário	Julho
Taxa do mês	97%

Fórmula de cálculo: $(\text{Total de respostas entre bom e ótimo} / \text{Total de respostas recebidas}) \times 100$

7. DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE IRAS

O indicador de resolução de queixas da ouvidoria é resolver as queixas apresentadas referentes à unidade.

Densidade de Incidência de Iras	Julho
Taxa do mês	1,02%

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

8. INCIDÊNCIA ACUMULADA GLOBAL DE IRAS

Incidência Global de Iras	Julho
Taxa do mês	3,12%

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

9. NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS ADVERSOS

As notificações de eventos adversos são realizadas visando a melhoria na qualidade da assistência prestada bem como a segurança dos pacientes. Abaixo é demonstrada as notificações por tipo, recebidas pelo Núcleo de Segurança do Paciente:

Evento	Julho	Quantidade
Falhas relacionadas a medicamentos		2
Falhas na identificação do paciente		0
Quedas		5
Falhas na comunicação		0
Falhas no processo de exames		0
Falhas no cadastro de paciente no prontuário		0
Falhas na dieta		0
Falhas na documentação do paciente		0
Agressão		0
Outros		0
Total		7

Aparecida de Goiânia, 17 de julho de 2023


 Danilo Fiorotto Campos
 Diretor Técnico