

INSTITUTO
GNOSIS

Relatório Mensal
Indicadores Qualitativos
HIMABA

Outubro / 2020

RELATÓRIO DE INDICADORES HIMABA
OUTUBRO / 2020

Os indicadores que avaliam a qualidade da assistência do Hospital Estadual Infantil e Maternidade Alzir Bernardino Alves são divididos em indicadores quantitativos e qualitativos com motivação e ênfase no cuidado centrado no paciente, qualidade da assistência e qualidade da informação. Estes estão contidos em contrato firmado entre SESA-ES e a OSS Instituto Gnosis que foram definidos e pautados como referentes à qualidade dos processos de gestão e de assistência infantil e a mulher de risco habitual, em serviços de atenção hospitalar, diagnóstica e ambulatorial.

AVALIAÇÃO DOS INDICADORES

Os indicadores e metas tem objetivo induzir as boas práticas na gestão da OSS, acompanhar as ações de intervenção na assistência e a efetividade dos cuidados das especialidades que na unidade atende, pensando sob a perspectiva do tempo médio de permanência de internação e alinhá-las às prioridades, protocolos e metas definidas pela SESA/ES.

Planilha de Indicadores e Metas –

Quadro 01 – Indicadores da Qualidade – Ano 2019/2020 GNOSIS/HIMABA – Para 1º Trimestre e 2º Trimestre

MOTIVAÇÃO	OBJETIVO	INDICADOR	META – POR TRIMESTRE	FÔRMA DE CÁLCULO	PESO FINANCEIRO (R\$ - PARTE VARIÁVEL) 2019-2020	
					1º	2º
Centralidade no Paciente	Melhorar a qualidade da assistência ao usuário, com o foco na família e no paciente.	Resolução de Reclamações	90% de Reclamações Resolvidas	$(n^{\circ} \text{ reclamações resolvidas} / n^{\circ} \text{ de reclamações recebidas}) \times 100$	15%	15%
		Satisfação do Usuário	85% de Satisfação do Usuário no Setor de U/E, Internações e Ambulatórios	$(n^{\circ} \text{ questionários com resposta "ótimo e bom"} / n^{\circ} \text{ questionários obtidos nos setores indicados}) \times 100$	15%	15%
Qualidade da Assistência	Melhorar a qualidade da assistência com redução de eventos adversos associados à infecção hospitalar	Controle de Infecção Hospitalar	100% de Implantação de Relatório de Taxas de Infecção nos Trimestres	$(n^{\circ} \text{ Critérios exigidos cumpridos} / n^{\circ} \text{ Critérios exigidos}) \times 100$	25%	25%
	Monitorar o desempenho assistencial na área de obstetria e perinatologia e reduzir a taxa de cesariana desnecessária.	Controle de Taxa de Cesariana em Primíparas	100% de Implantação de Relatório Padronizado nos Trimestres	$n^{\circ} \text{ Critérios exigidos cumpridos} / n^{\circ} \text{ Critérios exigidos}) \times 100$	20%	20%
Qualidade da Informação	Melhorar a qualidade da comunicação com adequado fluxo de informações para o desempenho da operação da execução e da gestão hospitalar	Taxa de Prontidão das Informações	98% de envio das informações solicitadas em tempo hábil.	$(n^{\circ} \text{ Envio de Respostas aos critérios requeridos} / n^{\circ} \text{ de solicitações no período}) \times 100$	25%	25%
RESULTADO ESPERADO		CUMPRIU			100%	100%

Indicadores e Metas da Qualidade – Ano 2020

AVALIAÇÃO DE INDICADORES

	INDICADOR	Meta	Peso	Resultado Alcançado
1	Resolução de Reclamações	90%	15%	100%
2	Satisfação do Usuário	85%	15%	97,88%
3	Controle de Infecção Hospitalar	100%	25%	100%
4	Controle de Taxa de Cesariana em Primíparas	100%	20%	46,20%
5	Taxa de Prontidão das Informações	98%	25%	Conforme relatório Financeiro
Percentual total avaliado alcançado				

1. Resolução de Reclamações

No mês de outubro foram registradas o total de 34 manifestações, sendo destas: 22 elogios, 01 sugestões e 11 reclamações. Dessas manifestações, 08 foram por meio do canal presencial, 01 por telefone, 07 por canal eletrônico e-mail encaminhado pela Secretária de Saúde do Estado (SESA), 18 pelas urnas setoriais e 00 por canal e-mail da ouvidoria do HIMABA.

Alcance de 100% do percentual de resolução de queixas.

Observado o acréscimo do quantitativo de elogios, destacando o quantitativo de 22 elogios direcionados aos setores de ambulatório, direção e centro cardiológico. Aumento das manifestações recebidas através das urnas setoriais, o que permite o acesso mais fácil à ouvidoria.

Realizada a busca ativa do feedback ao manifestante de acordo com os dados registrados nas manifestações.

Houve redução do quantitativo total das manifestações, sendo ocasionadas pelo período de pandemia pelo COVID-19, no qual alguns serviços estão suspensos por tempo indeterminado de acordo com a portaria R-38 SESA.

O Instituto Gnosis proporciona divulgação setorial dos canais de ouvidoria para que o mesmo seja acessado pelos clientes externos e internos, afim de contribuir para o aumento da adesão e realização das manifestações.

2. Satisfação do Usuário

A unidade atingiu o indicador proposto, porém considerando a Declaração de Emergência em Saúde Pública de importância internacional pela Organização Mundial da Saúde em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus COVID-19. Considerando a portaria nº 188/GM/MS de 04 de fevereiro de 2020, que declara emergência em saúde pública de importância nacional (ESPIN), em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCov). Considerando o decreto nº4593-R de 13 de março de 2020, no qual o Governo do Estado do Espírito

Santo decreta estado de emergência em saúde pública e estabelece medidas sanitárias e administrativas para a prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos decorrentes do surto de coronavírus (COVID-19) e dá outras providências. Considerando a necessidade de adoção de ações coordenadas na área da saúde para enfrentamento da emergência em Saúde Pública de importância internacional, decorrente do coronavírus COVID-19.

No mês de outubro as pesquisas foram realizadas através de chamada telefônica e de forma presencial, com total de 955 pesquisas, destas 12 realizadas por chamada telefônica e 983 de forma presencial.

Índice de satisfação global de 97,88%.

A metodologia da pesquisa e o documento da pesquisa de satisfação, foram reformulados para melhor adaptação ao serviço.

Na segunda quinzena do mês de outubro, houve retomada das pesquisas de satisfação do usuário de forma presencial nos setores de ambulatório e SATD Externo, tendo em vista o retorno do atendimento nos respectivos setores.

Lembrando da importância de manutenção das pesquisas de satisfação do usuário, o Instituto tem atenção especial para este indicador, pois o mesmo tem sido utilizado para a realização de investigações e melhorias de processo.

3. Controle de infecção hospitalar

Conforme Relatório para Comissão de Monitoramento, Avaliação e Controle Assistencial do indicador Controle de Infecção Hospitalar.

4. Controle de Taxa de Cesariana em Primíparas

Conforme Relatório para Comissão de Monitoramento, Avaliação e Controle Assistencial do indicador de Controle de Taxa de Cesariana em Primíparas.

5. Taxa de Prontidão das Informações

Conforme Relatório Financeiro.



HOSPITAL ESTADUAL
INFANTIL E MATERNIDADE
ALZIR BERNARDINO ALVES

Indicadores de Saúde e Gestão
Serviço de Qualidade