

INSTITUTO  
GNOSIS

**Relatório Mensal**  
**Indicadores Qualitativos**  
**HIMABA**

**Junho / 2020**

INSTITUTO  
GNOSIS

Relatório Mensal

Espirito Santo

2020

RELATÓRIO DE INDICADORES HIMABA  
JUNHO / 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	FÓRMA 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 UFE, Internações e Ambulatórios	$(n^{\circ} \text{ questionários com resposta "ótimo e bom"} / n^{\circ} \text{ questionário efetivos nos setores indicados}) \times 100$	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	$(\% \text{ Critérios exigidos cumpridos} / n^{\circ} \text{ Critérios exigidos}) \times 100$	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.	$(n^{\circ} \text{ Envio de Respostas nos critérios exigidos} / n^{\circ} \text{ de solicitações no período}) \times 100$	25%	25%
<b>RESULTADO ESPERADO</b>			<b>CUMPRIU</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 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%	98,67%
3	Controle de Infecção Hospitalar	100%	25%	100%
4	Controle de Taxa de Cesariana em Primíparas	100%	20%	100%
5	Taxa de Prontidão das Informações	98%	25%	Conforme relatório Financeiro
Percentual total avaliado alcançado				

## **1. Resolução de Reclamações**

No mês de junho foram registradas o total de 07 manifestações, sendo destas: 01 elogio e 06 reclamações. Dessas manifestações, 02 foram por meio do canal presencial e 05 por canal eletrônico e-mail encaminhado pela Secretária de Saúde do Estado (SESA).

O tempo médio de resolução das reclamações foram de 3,5 dias.

Através da análise dos dados, é observada a redução do tempo médio de resolução das reclamações para 3,5 dias, quando comparada à média do primeiro semestre do ano de 2019, que apresentou o tempo médio de 4,95 dias.

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.

Alcance de 100% do percentual de resolução de queixas.

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

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.

O Instituto Gnosis suspende a atividade de pesquisa de satisfação do usuário de forma presencial através de entrevistas nos setores do Hospital Estadual Infantil e Maternidade Alzir Bernardino Alves, afim de prevenir, controlar e conter riscos, danos e agravos decorrentes do surto de coronavírus (COVID-19). Sendo assim, o serviço foi reformulado e as pesquisas de satisfação do usuário estão sendo realizadas por chamada telefônica, de acordo com os contatos registrados no sistema MV e censo retroativo e diário.

Importante ressaltar a maior dificuldade de contato com os usuários do serviço, por diversos motivos, dentre eles: não atendimento da chamada, telefone diferente ou incorreto, contato não pertencente ao usuário/acompanhante; ocasionando uma redução do quantitativo de pesquisas realizadas no período.

No mês de junho as pesquisas foram realizadas através de chamada telefônica, com total de 226 pesquisas. E o registro do total de ligações, foram de 1089 ligações.

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

Conforme reunião na data de 28/05/2020, foi realizada modificação na metodologia da pesquisa de satisfação referente aos usuários que foram atendidos no ambulatório e SATD Externo, pois foi atingido um resultado de pesquisa muito baixo, em virtude do decreto emergencial do COVID-19 (no qual as consultas ambulatoriais e os procedimentos eletivos foram suspensos). Serão excluídas e suspensas as pesquisas realizadas com pacientes e acompanhantes atendidos pelos serviços de ambulatório e SADT Externo, durante a vigência do decreto.

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.

atas de Macedo  
JUREN-ES 488.162  
ENF. NEP Qualidade  
INSTITUTO GROSSI

---

**Indicadores de Saúde e Gestão**  
**Serviço de Qualidade**