

SETEMBRO/2020

Relatório de Atividades

MENSAL

SUMÁRIO

1-APRESENTAÇÃO _____	3
2-AÇÕES VOLTADAS PARA QUALIDADE_____	4
2.1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO _____	4
2.2. EDUCAÇÃO EM SAÚDE - CAPACITAÇÃO. _____	5
Treinamento e capacitação em atendimento de excelência para as Recepcionistas da Policlínica Regional Unidade Posse. _____	5
Certificação do Curso de Excelência para as Recepcionistas Entregue pela Diretoria do Instituto CEM, Policlínica Regional - Unidade Posse _____	7
Apresentação Instituto CEM - Metas Contratuais – Modelo de Gestão _____	8
2.3. Incremento de Atividade - Projeto hemodialise _____	9
3-Relatório de atividades realizadas no período: _____	11

1-APRESENTAÇÃO

O Instituto CEM é uma Instituição de direito privado sem fins lucrativos, fundada em 05 de março de 2010, inscrito no CNPJ/MF 12.053.184/0001-37, está localizado Estado de Goiás, Av. Dep. Jamel Cecílio, 2496, SALA 26 a - Jardim Goiás, Goiânia – GO, devidamente contratualizado com Secretaria do estado de Goiás, por meio de Contrato de Gestão, para o gerenciamento, a operacionalização e a execução das ações e serviços de saúde em regime de 12 horas/dia na Policlínica Regional - Unidade de Posse, localizada à Av. Juscelino Kubitscheck de Oliveira na confrontação com terras da Prefeitura Municipal de Posse, setor Buenos Aires, Posse – GO, CEP: 73.900-000.

A Policlínica Regional - Unidade de Posse, tem caráter regionalizado, definido após avaliação técnica da demanda por atendimento ambulatorial na rede pública de saúde, proporcionando, assim, maior rapidez ao diagnóstico e ao tratamento com atendimento de forma próxima e acessível ao cidadão, por meio de prestação de um conjunto de serviços que garantam uma intervenção rápida, eficaz e precoce. Além de orientar a terapêutica e ampliar a oferta de serviços ambulatoriais especializados da necessidade regional nos problemas de saúde que não podem ser plenamente diagnosticados ou orientados na rede básica, mas que não precisam de internação Hospitalar ou atendimento de urgência.

“Excelência é o resultado gradual de sempre se esforçar para fazer o melhor “ Pat Riley

2-AÇÕES VOLTADAS PARA QUALIDADE

2.1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O relatório anexo 11 e 11-A, apresentam o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários da Policlínica - Unidade Posse, realizada entre os dias 01 e 30 de setembro de 2020, o método utilizado foi de amostragem. Os dados obtidos são consolidados por gráficos, para melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere ao atendimento por setores de consulta, atendimento em geral e limpeza do prédio.

O objetivo da pesquisa é avaliar a percepção do grau de satisfação dos usuários atendidos na Policlínica – Unidade Posse. A pesquisa foi realizada através de questionário, com perguntas que visam avaliar o grau de satisfação dos usuários desde o pré-atendimento na recepção até seu atendimento final.

A Quantidade de respostas dos usuários ao questionário aplicado: 343

	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Total
Recepção	01	02	62	278	343
Laboratório	-	-	30	118	148
Triagem da Enfermagem	-	03	71	236	310
Consultório Médico	01	03	52	166	222
Diagnóstico por imagem	-	01	23	89	113
Endoscopia	-	-	05	15	20
Fisioterapia	-	-	04	14	18
Fonoaudiologia	-	-	03	05	08
Nutrição	-	-	02	06	08
Serviço Social	-	-	03	11	14
Psicologia	-	-	02	07	09

Análise dos Resultados

Ante o exposto constatou-se, que o índice de satisfação do usuário da Policlínica – Unidade Posse, foi ótimo, as avaliações por setores ficaram com um índice de aprovação entre 82% a 94%.

Foram aplicados questionários a 343 usuários, onde eles avaliaram os setores da Recepção, Laboratório, Triagem da Enfermagem, Consultório Médico, Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição, Serviço Social, Fisioterapia e Diagnóstico por Imagem. Nota-se que alguns setores receberam mais avaliações do que outros, isso ocorre, devido o fato dos pacientes não terem a necessidade clínica de passar por todos os setores.

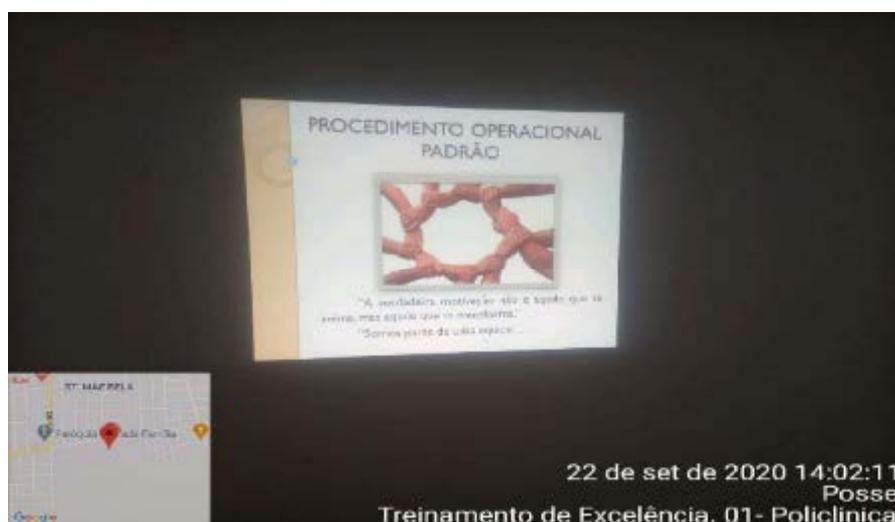
Foi solicitado aos usuários que indicasse uma nota de 0(zero) a 10(dez) para limpeza geral e o atendimento geral, verificou-se, que de um modo geral que o índice de satisfação dos usuários está entre 82% e 85%, como pode ser constatado no segundo gráfico.

2.2. EDUCAÇÃO EM SAÚDE - CAPACITAÇÃO.

Implementação de um Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão - NEPE responsável pela promoção do aprimoramento técnico-científico; pelo aperfeiçoamento, desenvolvimento e pela atualização dos profissionais das diferentes áreas da Instituição e, também, pela coordenação das atividades didáticas integradas às atividades de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos e científicas da unidade hospitalar.

O objetivo é desenvolver um programa de educação para as equipes de Saúde da policlínica tendo como objetivos: disseminar e promover a adoção de práticas inovadoras entre as equipes de saúde, capacitar os membros das equipes de Saúde para lidar com problemas sociais e psicológicos dos pacientes, qualificar os profissionais da policlínica, fomentar a utilização de ações que busquem a humanização do atendimento em saúde fortalecendo as relações entre os trabalhadores de saúde e destes com o doente e seus acompanhantes, desenvolver metodologias eficientes de aprendizagem, disseminar e estimular o conhecimento como uma vantagem competitiva da organização, avaliar os benefícios da educação continuada para os colaboradores, estimular o interesse dos colaboradores em participar dos programas oferecidos pela organização e identificar e avaliar as mudanças, nos colaboradores, após a implantação do programa.

Treinamento e capacitação em atendimento de excelência para as Recepcionistas da Policlínica Regional Unidade Posse.





Treinamento e capacitação em atendimento de excelência para Coordenação de Enfermagem, fonoaudióloga, dentista, Assistente Social e equipe multidisciplinar.



Certificação do Curso de Excelência para as Recepcionistas Entregue pela Diretoria do Instituto CEM, Policlínica Regional - Unidade Posse

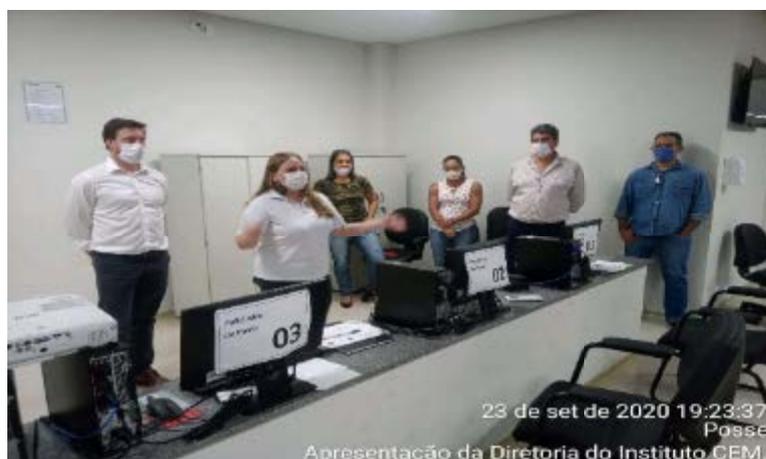




Apresentação Instituto CEM - Metas Contratuais – Modelo de Gestão

Apresentação do Instituto CEM, com corpo diretivo, apresentação de Metas contratuais, alinhamento e definição das Estratégias de Gestão para a serem implantadas na Policlínica, com presença de todos colaboradores.





2.3. Incremento de Atividade - Projeto hemodialise

O Contrato de Gestão determina que o Parceiro Privado deverá apresentar à SES/GO o Projeto para implantação dos serviços de Hemodiálise, incluindo as adequações na estrutura física e horário de funcionamento e estimativa de orçamento discriminado para o investimento e custeio.

A Portaria nº 253/2020-SES/GO que instituiu as normas para solicitação de repasse de recursos financeiros às Organizações Sociais de Saúde a título de investimentos para aquisição de bens móveis complementares de qualquer natureza que fizerem necessários a prestação dos serviços públicos.

Desta feita, o Instituto CEM, está pleiteando a aquisição dos Projetos arquitetônicos, hidráulicos, elétricos, esgoto, incêndio, Ar-condicionado e SMDT que serão utilizados para a implantação da Hemodiálise na Policlínica de Posse, necessária para pleitear o repasse financeiro conforme segue.

A Presente solicitação de investimento se justifica conforme previsto no Contrato de Gestão, Anexo Técnico I, Características do serviços contratados, item 2.14, do qual determina que o Parceiro Privado deverá apresentar à SES/GO o Projeto para implantação dos serviços de Hemodiálise, incluindo as adequações na estrutura física e horário de funcionamento e estimativa de orçamento discriminado para o investimento e custeio a ser analisado pela SES.

Portanto, visam atender o projeto de investimento para implantação da Hemodiálise na Policlínica Regional – Unidade Posse, em atendimento ao Contrato de Gestão nº 051/2020 – SES/GO e Portaria nº 253/2020 - SES normas para solicitação de repasse de recursos financeiros às Organizações Sociais de Saúde a título de investimento.

Cabe destacar que os projetos estão em fase inicial, sendo ofertados somente às empresas especializadas com profissionais de notória especialização no campo da especialidade de Projetos arquitetônicos desenvolvidos com comprovada experiência anterior, equipe técnica de notório conhecimento relacionado projeto específico destinado ao setor de Hemodiálise, sendo o mais adequado à plena satisfação do objeto a ser contratado.

3-RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO:

- Visita e Reunião de Alinhamento com Equipe de Transição SES, presencial para Inicialização da Transição do Instituto Cem, dia 01/09/2020.
- Reunião com Equipe de Colaboradores CLT, para alinhamento sobre Transição, contrato de experiência de 45 dias, foi elaborado, e 48 colaboradores, contratados emergencialmente, no intuito de manter as atividades da unidade.
- Processo Seletivo elaborado e publicado, atendendo as normas do Regulamento de Recursos Humanos do Instituto CEM, para selecionar 47 vagas para atuar na Policlínica.
- Contato com Terceiros, Fornecedores comunicando, sobre Transição, elaborado contrato emergencial, para manter operação, será aberto seguindo Regimento de Compras e Aquisição do Instituto CEM
- Visita Técnica da Equipe Técnica, contando com Engenharia Clínica, Engenharia Civil e Arquitetura para Elaboração dos Projetos Básicos e Complementares da Unidade de Hemodiálise, Policlínica de Posse.
- Reuniões por Vídeo Conferência sobre a organização dos Serviços da Unidade Móvel de Prevenção, com a Participação da Gerência de atenção Secundária; SAIS/SES membros do Complexo Regulador da SES-GO.
- Reunião por Vídeo Conferência sobre a organização dos Serviços da Unidade Móvel de Prevenção, com a Participação da Gerência de atenção Secundária; SAIS/SES membros do Complexo Regulador da SES-GO, com definição do Novo Fluxo Operacional para Carreta, e definição de data de início das atividades para Outubro, inclusão na escala para Outubro de atendimento de Especialidade Médica – Mastologia, para atender demanda oriunda dos atendimentos da Carreta.
- Treinamento e Capacitação com Equipe Recepção, para Atendimento de Qualidade e Inclusão de Protocolos de Atendimento para Pacientes, Acompanhantes e Visitantes.
- Reunião de Comissão da CCIA, para o Acompanhamento de Contingência do COVID-19 Policlínica Regional - Unidade Posse, com Equipe de Coordenação de Qualidade, definição e implantação das Comissões necessárias para Unidade.

- E realizada diariamente visita técnica em toda Unidade, com supervisão e orientação aos profissionais quanto ao uso de EPI's em suas atividades laborais, enfatizando a proscrição quanto á utilização de adornos.
- No mês de Setembro, não ocorreram casos de acidente de trabalho com exposição á material biológico, mantendo treinamento, atualizações e supervisão diária das execuções dos procedimentos de risco, para a prevenção de novos acidentes;
- Treinamento de “Atendimento de Excelência” com as 11 recepcionistas da unidade bem como com a coordenação técnica e administrativa e a equipe multiprofissional.
- Desenvolvimento Profissional e Pessoal, foi identificado pela gestão atual a necessidade de trabalhar a melhoria contínua de todos os colaboradores. Com o objetivo de capacitar e implantar o desenvolvimento permanente dos colaboradores iniciamos um programa de desenvolvimento humano organizacional com sessões individuais com cada colaborador, no intuito de trabalhar o alinhamento dos pilares do desenvolvimento humano (pessoal – financeiro – relacionamento – qualidade de vida)
- Tal programa permanece em andamento avaliando os colaboradores e devolvendo-lhes as informações pessoais e profissionais necessárias para a manutenção da qualidade do serviço prestado.
- O objetivo da pesquisa é avaliar a percepção do grau de satisfação dos usuários atendidos na Policlínica – Unidade Posse. A pesquisa foi realizada através de questionário, com perguntas que visam avaliar o grau de satisfação dos usuários desde o pré-atendimento na recepção até seu atendimento final. A seguir, os gráficos com os resultados obtidos.
- Implementação/Revisão de protocolos existentes, Fluxo operacional, Procedimento Operacional Padrão (POP), com equipes.

