

Relatório de Metas

Cegonha Carioca

Módulo Acolhimento, Visita Cegonha e Transporte

Contrato de Gestão: 03/2016

Período: Agosto de 2019 – Ano 4



Para facilitar a prestação de contas, e a análise pelos órgãos competentes, principalmente pela CTA responsável pelo Contrato de gestão SMS 003-2016, o Centro de Estudos e Pesquisas 28 (CEP28), organização social executora, elabora e entrega este relatório de metas.

O relatório contém:

- Relato detalhado sobre todos os indicadores na ordem em que os mesmos são apresentados na planilha e na documentação anexa ao edital da Cegonha Carioca,
- Breve descrição das atividades realizadas no período analisado.
- Anexos registrando e comprovando os itens acima.

Justificativa de Não Cumprimento de metas:

PROPORÇÃO DE ATENDIMENTOS ABAIXO DE 30 MINUTOS SUPERIOR A 90% – O CEP28, historicamente, percorre a distância entre a base da viatura e o local de onde foi feito o pedido (casa da gestante, UBS ou unidade hospitalar) em cerca 30 minutos, sendo está uma **média**.

A descrição do indicador, conforme mencionado em reunião presencial e no ofício Cegonha Carioca 12/2016 menciona tanto média quanto proporção sendo a proporção, conforme descrito na resposta à CTA (Ofício Cegonha 27/2016), pela nossa avaliação, não passível de ser alcançado devido ao fato de que boa parte dos atendimentos seja em endereços de difícil acesso, cerca de 25% deles fora da área programática da base das viaturas, a depender de condições da malha viária e sempre priorizando a segurança da equipe e o cumprimento das leis de trânsito.

Já o indicador, tal como consta no contrato / painel de gestão, cujo cálculo seria, desconsiderando a palavra média que consta na descrição do indicador, o número de atendimentos com tempo de espera entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante abaixo dos tempos preconizados pela SMS/Rio (sendo

esse de 30 minutos segundo nosso conhecimento), sobre o total de disparos (o que no nosso entendimento inclui os disparos cancelados ou que de outra forma não resultaram em atendimento) como sendo superior a 90%.

A priori, o CEP28 entende que cumpriu todas as demais metas do mês.

Prestação de contas no painel OS-Info

Os indicadores e anexos foram enviados pelo painel e FTP, conforme normativa vigente. Este relatório segue em cópia física para apreciação da CTA.

Indicadores

Memória de cálculo e composição de indicadores numéricos:

Grupo 01 – Incentivo a Gestão.

Resposta às Solicitações Encaminhadas à Ouvidoria.

Memória de cálculo: *(Número de respostas à ouvidoria da SMS respondidas em até 48hs / Total de ouvidorias encaminhadas pelo SISO) * 100*

Meta: 100%

Indicador no mês: 100%

Segue quadro das ouvidorias recebidas em Agosto, onde recebemos 02 ouvidorias, sendo um elogio,

| Ouvidorias | | | |
|---|---------|---------|---------|
| | jun/19 | jul/19 | ago/19 |
| Número de Ouvidorias Recebidas | 2 | 5 | 2 |
| Número de Ouvidorias Atendidas no prazo | 2 | 5 | 2 |
| Indicador atingido | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

Uma cliente cuja ouvidoria (KIT ENXOVAL) foi respondida em julho, entrou em contato por email e foi prontamente respondida. Tratava-se de uma cliente que fez visita em uma unidade que no momento não possui estoque de enxoval, por conta das questões dos repasses de custeio que estamos enfrentando. Embora não possamos tornar regra entregar kits para clientes de outras unidades que se dirijam às unidades de administração direta (pois se tivermos kits o suficiente, melhor seria retomar a entrega em todas as maternidades do município), optamos por manter o seguinte fluxo para eventuais ouvidorias por conta de falta de kits:

- Informar que de fato há unidades sem kit;
- Informar que se a unidade vier a ter estoque até o momento do parto, ela poderá pegar seu kit pois tem direito ao mesmo.
- Informar que se até após o parto ela ainda não tenha conseguido retirar seu kit, ela poderá entrar em contato direto conosco para viabilizarmos a entrega.

Dessa forma, não negamos o direito ao kit que essa cliente tem, mas limitamos a entrega para aquelas interessadas/necessitadas o bastante para nos contatar no puerpério.

Recebemos e analisamos também pesquisas comentadas, levando em conta todas as críticas ou elogios que nos dizem respeito.

Visita: 51 elogios (ou avaliações positivas). Tivemos também 6 pesquisas comentadas com elogios no Módulo Transporte.

Taxa de absenteísmo da equipe do Módulo Transporte e do Módulo Acolhimento do Programa Cegonha Carioca.

Memória de cálculo: *(Número de dias de ausência / Número de dias programados) *100*

Meta: <3%

Indicador no mês: 1,9% no Acolhimento e 0,2% no Transporte

O absenteísmo nos dois módulos se encontra abaixo dos 3% preconizados. Os dados são retirados da folha de pagamento, com número inteiro de horas contratadas e número exato de descontos por faltas e atrasos. A planilha, segue em anexo.

| ABSENTEÍSMO | | jun/19 | jul/19 | ago/19 |
|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|
| Acolhimento | Total Carga Horária | 20.573 | 20.708 | 19.998 |
| | Carga não Cumprida | 332 | 224 | 380 |
| | TAXA Absenteismo | 1,6% | 1,1% | 1,9% |
| Ambulância | Total Carga Horária | 11.710 | 11.480 | 11.655 |
| | Carga não Cumprida | 24 | 12 | 24 |
| | TAXA Absenteismo | 0,2% | 0,1% | 0,2% |

Percentual de fichas do módulo Transporte e do Módulo Acolhimento preenchidas, carimbadas e assinadas pela enfermeira responsável.

Memória de cálculo: *(Número de fichas do Módulo em questão preenchidas e assinadas e/ou carimbadas / Total de fichas do Módulo em questão) *100*

Meta: <90%

Indicador no mês transporte: 100%

Indicador no mês acolhimento: 99 %

| QUANTITATIVO | mai/19 | jun/19 | jul/19 | ago/19 |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Fichas Módulo Transporte | 1301 | 1129 | 1101 | 1099 |
| Fichas em conformidade | 1301 | 1129 | 1101 | 1099 |
| Fichas Módulo Acolhimento | 8678 | 7471 | 7661 | 7770 |
| Fichas em conformidade | 8633 | 7392 | 7582 | 7691 |
| | | | | |
| % Fichas em conformidade | mai/19 | jun/19 | jul/19 | ago/19 |
| TRANSPORTE | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ACOLHIMENTO | 99,5% | 98,9% | 99,0% | 99,0% |

No módulo acolhimento, todas as fichas são contabilizadas e conferidas pelo administrativo responsável, que separa eventuais não conformidades para avaliação e instrução a ser feita pela supervisora do Módulo.

No módulo transporte, a enfermeira supervisora faz pessoalmente a conferência, com ajuda dos administrativos quando possível, para localizar eventuais não conformidades ou tópicos para melhorias.

Grupo 02 – Incentivo assistencial.

Percentual de gestantes que receberam práticas educativas durante a visita Cegonha.

Memória de cálculo: *(Número de gestantes que receberam práticas educativas durante a visita Cegonha / Total de gestantes presentes durante a visita Cegonha) * 100*

Meta: 90%

Indicador no mês: 100%

Todas as clientes que fazem a visita Cegonha participam da prática Educativa. Todas as maternidades realizam as atividades educacionais, orientadas pela SMS e adequando as demandas específicas de sua clientela e das Maternidades de referência da Cliente.

Com pequenas variações devido as disponibilidades das unidades, as clientes conhecem a Maternidade, tiram suas dúvidas, recebem as orientações sobre a Ambulância Cegonha e sobre o trabalho de parto, e, ao fim, recebem o Kit enxoval pactuando o compromisso da mesma com o restante do pré-natal e a sua unidade de referência. É colocado a disposição da equipe recursos como a boneca gestantes, bem como recursos não tecnológicos para auxiliar na visita em, mas palestras e nos debates que ocorrem durante a visita Cegonha.

Há, entretanto, dificuldade com relação aos espaços físicos em algumas unidades que limitam as possibilidades para a Prática Educativa, assim como o conforto das clientes. Em algumas unidades, há poucos lugares adequados para palestras, debates e outras atividades que possam ser realizadas com o grupo em visita, e temos dificuldade em agendar nos auditórios das unidades, mesmo com antecedência, pois muitas vezes outras atividades consideradas internas sejam consideradas prioritárias. Acreditamos ser importante reforçar que o Cegonha Carioca não é um evento externo à rede, e que as visitas são uma atividade regular e de extrema importância, necessitando do espaço da unidade para acontecer.

Seria importante que as unidades possuíssem vaga cativa nos seus referidos auditórios para os horários de visita ou possuíssem espaço que fosse possível equipar para transformar em uma sala de grupos, para uso também da unidade em outras atividades, de forma a garantir sempre a disposição um ambiente apropriado para o momento da palestra e do debate da visita Cegonha.

No mês de Agosto, por exemplo, devido a um mal entendido relacionado à guarda das chaves, o auditório do Miguel Couto se tornou indisponível para a equipe do Cegonha por parte do mês e as visitas foram realizadas em locais incompatíveis com a atividade e o quantitativo de participantes. O uso do auditório foi reestabelecido, mas o evento é um bom exemplo de que muitas vezes há uma dificuldade por parte das unidades em compreender a natureza da demanda e que ela não parte da equipe Cegonha Carioca mas do Programa Cegonha Carioca em si, do qual todos somos parte.

Estamos em constante diálogo com as direções das unidades para solucionar os problemas de espaço que possam vir a interferir na qualidade do trabalho da prática educativa e informando os eventuais problemas nesse relatório para manter o controle e o feedback sobre as questões envolvidas na Visita Cegonha, sempre visando aprimora-la como um todo.

Além disso, faz parte do plano de educação continuada ao menos um treinamento focado na visita por ano, para que a equipe possa avaliar o que está sendo feito, o que pode melhorar e como superar as eventuais dificuldades inerente ao fato que ela é feita em locais com níveis diferentes de disponibilidade de espaço e recursos possíveis.

Seja através de pequenas contribuições na ambiência, treinamento diferenciado com feedback das demandas práticas das visitas, e treinamentos mais abrangentes capacitando a equipe que realiza a visita, as melhorias se dão de maneira orgânica e constante.

| Quantitativo visita | | | | |
|-----------------------|---|--------------|--------------|--------------|
| Local | Gestantes Visita - Gestantes na prática Educativa | jun/19 | jul/19 | ago/19 |
| HM Miguel Couto | No de gestantes na Visita | 107 | 135 | 125 |
| | No de gestantes na pratica educativa | 107 | 135 | 125 |
| HM Alexander Fleming | No de gestantes na Visita | 120 | 155 | 131 |
| | No de gestantes na pratica educativa | 120 | 155 | 131 |
| HM Carmela Dutra | No de gestantes na Visita | 262 | 334 | 294 |
| | No de gestantes na pratica educativa | 262 | 334 | 294 |
| HM Leila Diniz | No de gestantes na Visita | 220 | 233 | 255 |
| | No de gestantes na pratica educativa | 220 | 233 | 255 |
| HM Fernando Magalhães | No de gestantes na Visita | 205 | 259 | 228 |
| | No de gestantes na pratica educativa | 205 | 259 | 228 |
| HM Herculano Pinheiro | No de gestantes na Visita | 96 | 165 | 149 |
| | No de gestantes na pratica educativa | 96 | 165 | 149 |
| Total | Gestantes Visita | 1.010 | 1.281 | 1.182 |
| | Prática Educativa | 1.010 | 1.281 | 1.182 |

Percentual de gestantes que receberam enxoval durante a visita Cegonha.

Memória de cálculo: $(\text{Número de gestantes que receberam o enxoval durante a visita Cegonha} / \text{Total de gestantes presentes durante a visita Cegonha}) * 100$

Meta: 100%

Indicador no mês: 100%

A aquisição de kits segue ainda de forma inconstante, devido a ausência de repasse de custeio, tendo sido a última aquisição, equivalente a um mês de produção, em Junho. Como estamos entregando provisoriamente apenas nas maternidades de administração direta, foi possível garantir o estoque por mais de um mês.

| Quantitativo visita / kit | | | | |
|---------------------------|--|--------|--------|--------|
| Local | GESTANTES VISITA = GESTANTES QUE NÃO RECEBERAM KIT EM NENHUMA OUTRA UNIDADE E QUE LEVARAM A DOCUMENTAÇÃO * | jun/19 | jul/19 | ago/19 |
| HM Miguel Couto | Gestantes com documentação na visita | 107 | 134 | 124 |
| | No de gestantes receberam kit | 107 | 134 | 124 |
| HM Alexander Fleming | Gestantes com documentação na visita | 120 | 155 | 130 |
| | No de gestantes receberam kit | 120 | 155 | 130 |
| HM Carmela Dutra | Gestantes com documentação na visita | 257 | 332 | 293 |
| | No de gestantes receberam kit | 257 | 332 | 293 |
| HM Leila Diniz | Gestantes com documentação na visita | 219 | 231 | 254 |
| | No de gestantes receberam kit | 219 | 231 | 254 |
| HM Fernando Magalhães | Gestantes com documentação na visita | 204 | 256 | 228 |
| | No de gestantes receberam kit | 204 | 256 | 228 |
| HM Herculano Pinheiro | Gestantes com documentação na visita | 92 | 165 | 144 |
| | No de gestantes receberam kit | 92 | 165 | 144 |
| Total | Gestantes com documentação na Visita | 999 | 1.273 | 1.173 |
| | Kits na visita | 999 | 1.273 | 1.173 |

Proporção de atendimentos com tempo médio de espera para a classificação de risco no protocolo de acolhimento e classificação de risco abaixo dos tempos máximos de espera preconizados pela SMS.

Memória de cálculo: *(Número de atendimentos com tempo médio de espera para a classificação de risco no protocolo de acolhimento e classificação de risco abaixo dos tempos máximos de espera preconizados pela SMS/RIO / Total de atendimentos para acolhimento e classificação de risco) * 100*

Meta: 85%

Indicador no mês: 96,8%

| | | junho | julho | agosto |
|-------|-------------------------|--------|--------|--------|
| TOTAL | acima de 10 min | 285 | 309 | 241 |
| | total | 7.471 | 7.661 | 7.770 |
| | Abaixo de 10 (ou just.) | 7.185 | 7.351 | 7.523 |
| | % do indicador | 96,17% | 95,95% | 96,82% |

Usamos os 10 minutos como referência porque um caso classificado em cor laranja deveria ser atendido em 10 minutos, logo, um atraso em sua classificação seria prejudicial, mas objetivamente os casos vermelhos e laranjas acabam passando à frente na própria fila do acolhimento e tem prazos de atendimento bem inferiores à média.

Percentual de gestantes atendidas dentro do protocolo de acolhimento e classificação de risco nas maternidades.

Memória de cálculo: *(Número de gestantes atendidas dentro do protocolo de acolhimento e classificação de risco nas maternidades / Total de gestantes atendidas nas maternidades) * 100*

Meta: 90%

Indicador no mês: 98%

Este indicador é uma contabilidade do número de fichas de classificação preenchida em relação ao número de boletins abertos.

A obtenção do número de boletins é em algumas unidades bastante problemática. Há falhas de sistema, gestantes que abrem ficha, mas não passam pelo acolhimento sendo atendidas diretamente pelos profissionais da casa, gestantes com mais de uma ficha (erros não descartados ou uma ficha para cada procedimento). A equipe procura sempre buscar o número de BAMs mais próximo do real, contabilizando a parte os erros que encontram. As falhas de sistema e os boletins dobrados tornam o número de boletins em alguns casos com fidedignidade reduzida como indicador do quantitativo de busca pelo atendimento. Computamos todas as exceções (homens que passaram mal, RNs, funcionários da casa) e todas as fichas que não se enquadravam no Protocolo vigente (que chamamos de Brancas) de forma a dar a maior clareza possível aos dados.

Nenhuma unidade se encontra abaixo da meta de 90% de gestantes atendidas dentro do Protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco, mas ainda enfrentamos algumas dificuldades de fluxo próprios de algumas unidades (abertura de novo boletim para a mesma cliente para cada procedimento é um evento que ocorre com frequência significativa, entre outros eventos) que dificultam atingir 100% na totalidade das unidades.

Em algumas maternidades temos muita dificuldade de conseguir o número exato de boletins abertos não duplicados. Fernando Magalhães, por exemplo, zera o número dos boletins todo dia meia noite, o que acarreta divergências ainda que pequenas já que nossas fichas são contadas por plantão e incluem as primeiras horas do dia subsequente ao início do plantão noturno. A maternidade Leila Diniz precisa recorrer ao Hospital Municipal Lourenço Jorge, da qual faz parte, para obter esses números. Já em todas as unidades recebemos números em alguns meses que claramente não estavam correto e foi necessário a contagem manual nos sistemas da Maternidade para chegarmos em número mais plausível, acesso que nem sempre é possível. A Maternidade Herculano Pinheiro tem recorrido ao número de atendimentos da equipe Cegonha Carioca para ser registrado como o número de Boletins na Unidade (as vezes inclusive registrando com erros as anotações da equipe).

Em especial de abril/19 até o presente momento, diversas maternidades e por diversos dias, tiveram o sistema fora do ar ou com algum tipo de problema, acarretando em boletins de emergência manuais, com números repetidos, ou atendimentos feitos sem abertura de boletim de emergência. Também acarretou a contagem manual desses boletins já que esses números não se encontravam disponíveis em nenhum sistema. Muitas unidades perguntam à equipe Cegonha o número de seus atendimentos e usa esse número como o número do boletim.

Dessa forma os números apresentados como o de boletins abertos são, no melhor do nosso conhecimento, os números corretos e os que as unidades afirmam como sendo o número de boletins.

No período foram abertos 7909 BAMs para 7770 atendimentos

| Gestantes Atendidas dentro dos protocolos de Classificação de risco | | | | |
|---|---------------------------|--------|--------|--------|
| Mês | Dados | jun-19 | jul-19 | ago-19 |
| HM Miguel Couto | No de Boletins no mês | 639 | 672 | 678 |
| | No de Gest. Classificadas | 639 | 672 | 678 |
| HM Alexander Fleming | No de Boletins no mês | 923 | 862 | 876 |
| | No de Gest. Classificadas | 923 | 862 | 876 |
| HM Carmela Dutra | No de Boletins no mês | 1.600 | 1.661 | 1.664 |
| | No de Gest. Classificadas | 1.585 | 1.646 | 1.649 |
| HM Leila Diniz | No de Boletins no mês | 2.108 | 1.993 | 1.980 |
| | No de Gest. Classificadas | 1.915 | 1.848 | 1.873 |
| HM Fernando Magalhães | No de Boletins no mês | 1.528 | 1.632 | 1.644 |
| | No de Gest. Classificadas | 1.516 | 1.620 | 1.627 |
| HM Herculano Pinheiro | No de Boletins no mês | 893 | 1.013 | 1.067 |
| | No de Gest. Classificadas | 893 | 1.013 | 1.067 |
| TOTAL | No de Boletins no mês | 7.691 | 7.833 | 7.909 |
| | No de Gest. Classificadas | 7.471 | 7.661 | 7.770 |

Percentual de disparos de ambulâncias cegonha atendidos.

Memória de cálculo: $(\text{Número de disparos de ambulâncias atendidos} / \text{Total de disparos de ambulâncias}) * 100$

Meta: 100%

Indicador no mês: 100%

Conforme esclarecido em reunião na SHPM, o indicador em questão diz respeito de atender a 100% das solicitações da Central de Regulação de Ambulâncias da PCRJ. Alguns desses chamados não resultam em avaliação da cliente pois são cancelados, entretanto o CEP28 sempre que acionado, atende a demanda se dirigindo ao endereço informado.

Não obstante ao fato de que, via de regra, atendemos todos os chamados disparados pela Central de Regulação de Ambulâncias da PCRJ, vale apontar alguns números que perpassam os chamados, disparos, atendimentos e remoções feitas pelas viaturas do Cegonha Carioca, pois há espaço para melhorias.

As viaturas Cegonha Carioca foram acionadas em Agosto, 1189 vezes, com saída da base. Realizaram 1099 avaliações de clientes (em Residência, TIH ou UBS). Houveram 1234 chamados de clientes (via 1746 ou Plataforma) além de 16 disparos da viatura que está sediada na casa de parto.

| Atendimentos e disparo (total apurado nas bases) | | | | |
|--|--------------|--------|--------|--------|
| | | jun-19 | jul-19 | ago-19 |
| Total de Gestantes que usaram a ambulância | Residenciais | 749 | 662 | 642 |
| | UBS | 322 | 362 | 385 |
| | TIH | 58 | 77 | 72 |
| | Atendimentos | 1.129 | 1.101 | 1.099 |
| | Disparos | 1.247 | 1.179 | 1.189 |
| | Chamados | 1.248 | 1.251 | 1.234 |

| | jun-19 | jul-19 | ago-19 |
|--------------|--------|--------|--------|
| Residenciais | 66% | 60% | 58% |
| UBS | 29% | 33% | 35% |
| TIH | 5% | 7% | 7% |

Desde fins de 2018, uma viatura foi deslocada para ser o suporte para a CASA DE PARTO, sendo retirada do pool de ambulâncias Cegonha. Esse mês (AGOSTO) essa viatura realizou 16 remoções.

A tabela acima se refere aos chamados que resultaram em um disparo efetivo das viaturas. **Chamamos atenção para o número atendimentos residenciais**, que segue já há bastante tempo abaixo de 70% (esse mês, abaixo de 60%). A manifestação de preocupação é com os possíveis efeitos disso no impacto em pesquisas de opinião do 1746, que é feito apenas com as gestantes que ligam de casa e essas acabam esperando mais quando a viatura está em atendimentos nas UBS. **Manifestamos nossa preocupação com o índice baixo de atendimentos domiciliares.** O número de disparos que não resultaram em atendimento (**desistências informadas e não informadas, cancelamentos protocolados e meios próprios, bem como impossibilidade de achar ou alcançar o do chamado**) tem se mantido em cerca de 9%. Nem todos os disparos resultaram em transporte, tendo alguns sido cancelados antes ou logo ao chegarem na unidade, por inclusive não se tratarem de caso para ambulância Cegonha (gestante de risco habitual), mas o tempo do deslocamento mantém a viatura indisponível durante esses eventos, atrasando atendimentos da gestante em residência, onde somos o primeiro socorrista.

Os dados acima possuem duas fontes de dados primários. O número de chamados (e posteriormente, os números relativos a tempo) são retirados das planilhas fornecidas pelo 1746 com todas as ligações para o Cegonha (algumas que não são disparadas pela Central de Regulação) e planilha retirado do sistema que registra todos os pedidos de ambulância Cegonha das unidades básicas ou hospitais. Já os disparos efetivamente realizados, são retirados dos livros de Ordem e ocorrência das bases das viaturas, uma vez que configuram disparo efetivamente passado para a equipe e não chamados que eventualmente são cancelados pela própria Central por falta de endereço correto ou por outras razões, mas que eventualmente não são cancelados no sistema.

Os detalhamentos desses atendimentos estarão mais abaixo no Relatório detalhado das Atividades.

Proporção de atendimentos com tempo médio de espera entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante abaixo dos tempos máximos de espera preconizados pela SMS/Rio.

Memória de cálculo: *(Número de atendimentos com tempo médio de espera entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante abaixo dos tempos máximos de espera preconizados pela SMS/Rio / Total de disparos) *100*

Meta: 90% abaixo de 30 minutos

Indicador no mês: 49%

O tempo máximo preconizado pela SMS/Rio é o tempo médio histórico de deslocamento entre a base da ambulância Cegonha e a cliente que fez o chamado, i.e, 30 minutos. A média de cerca de 30 minutos que o CEP28 sempre oscilou ao redor só possível por haver chamados dentro da própria base (TIH) ou clientes que moram muito próximas a base, com percursos zerados (TIH) ou muito próximo disso, puxando a média para baixo.

Há sempre margem para pequenas melhorias no tempo entre o recebimento do chamado e a saída da base, entretanto, na prática, o eventual delay na saída tem baixo impacto. Os casos onde há demora entre o disparo e o início do deslocamento são pontuais, normalmente justificados, alvo de orientação quando necessário, mas numericamente pequenos e por uma quantidade de minutos baixa o bastante para não impactar numa média de tempo de mais de um milhar de disparos mês. Ainda que fosse de fato zerada, com saída imediata (imaginando condutor e enfermeira sempre dentro da viatura e ligando o motor no instante do disparo), não alteraria, em nossa avaliação, a média de forma significativa. **O TEMPO DO DESLOCAMENTO EM SI, CONTABILIZADO DA SAÍDA DA BASE ATÉ A CHEGADA NA GESTANTE DEPENDE DE DISTÂNCIAS E CONDIÇÕES DA MALHA VIÁRIA DO RIO DE JANEIRO, INCLUSIVE POR RAZÕES DE SEGURANÇA E LEIS DE TRÂNSITO, NÃO PODE SER ALTERADO POR AÇÃO DESSA OSS.**

A média de tempo para completar um atendimento é de por volta de 1:30, o que acreditamos que seja o tempo seguro para a média dos atendimentos. Lembrando que envolve o tempo de locomoção, o tempo de atendimento para avaliação do quadro da cliente, e, sempre que necessário (média de 86%) a remoção. Estamos trabalhando constantemente para otimizar os tempos nos processos intermediários e burocráticos, entretanto, o deslocamento pela malha viária possui limitações cuja equipe não tem poder para solucionar.

Para compreensão das dificuldades inerentes da meta, uma tabela dos atendimentos que se dão fora da área programática, configurando, por analogia, percursos maiores que demandam mais tempo para serem percorridos. Entendemos que

os atendimentos fora da área programática são recurso estratégico que pode diminuir o tempo de espera entre a chamada e o disparo e, portanto, possibilitando eventual impacto positivo (ou redução do impacto negativo da espera) na percepção das clientes. Entretanto, podem impactar no aumento do tempo entre o disparo e a chegada no local do chamado.

| | | | |
|----------------------|--|-----|-----|
| Acima de 30 minutos | | 630 | 51% |
| Abaixo de 30 minutos | | 604 | 49% |

Vale mencionar que para efeitos de melhor fidedignidade com o conceito de ‘fora de área’, incluímos na base do MABH os atendimentos no entorno, como praça da bandeira, tijuca, e arredores, que idealmente esta viatura já deveria atender, mas que tecnicamente pertence a outra AP. Os números altos dessa viatura são de atendimentos de apoio a viatura da Ilha do Governador, conforme detalhamento por área.

Algumas unidades tiveram alteração no número de atendimentos fora de área, para dar suporte à viatura do HMMR que está sediada na Casa de Parto. As equipes das duas viaturas, que estão fazendo rodízio para que nenhuma equipe trabalhe mais do que a outra, acabaram por alternar o método de registro, levando consigo para a casa de parto o número da ambulância e não levando o que causou esse mês uma alteração grande entre o número de atendimentos da VTR 2 (a disposição da Casa de Parto) e da VTR 1 (atendendo à AP 5.1).

| Atendimentos fora de área | | | |
|---------------------------|--------|--------|--------|
| | jun-19 | jul-19 | jul-19 |
| HMAF | 16 | 11 | 19 |
| | 19% | 11% | 16% |
| HMMC | 11 | 22 | 20 |
| | 25% | 42% | 35% |
| HMMR I | 65 | 58 | 50 |
| | 56% | 48% | 50% |
| HMMR II | - | - | - |
| | 0% | 0% | 0% |
| HMCD | 39 | 30 | 30 |
| | 51% | 38% | 38% |
| HMMABH | 39 | 39 | 34 |
| | 62% | 51% | 48% |
| HMLD I | 4 | 2 | 5 |
| | 4% | 2% | 5% |
| HMLD II | 2 | - | - |
| | 2% | 0% | 0% |

| | | | |
|----------------------|-----|-----|-----|
| HMPW | 8 | 12 | 12 |
| | 8% | 12% | 13% |
| Cpo Grande | 18 | 16 | 10 |
| | 12% | 11% | 8% |
| Sta Cruz I | 22 | 28 | 22 |
| | 14% | 21% | 17% |
| Sta Cruz II | 21 | 25 | 24 |
| | 15% | 21% | 19% |
| Total e média (em %) | 245 | 243 | 226 |
| | 22% | 21% | 21% |

Uma vez que o entendimento da CTA foi o de que vale o que está no contrato, apesar da inviabilidade apontada de cumprir o indicador com o atual quantitativo de viaturas e localização de bases, informamos que não atingimos esse indicador.

Ciente dessa proporção, trabalharemos para, dentro dos parâmetros de segurança, melhorar nosso tempo em todos os aspectos que dependem do CEP28, a saber agilidade em sair da base, não aceitar procedimentos antes de finalizar o anterior ligando novamente para pegar os dados e configurar o início do tempo, estudar continuamente as melhores rotas junto a equipe de condutores e quaisquer outros que possam melhorar nossa performance.

Grupo 03 – Incentivo à Equipe

Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação, nas maternidades de gestão própria, do Módulo I - Referência Pré-natal/Maternidade (visita a maternidade).

Memória de cálculo: *(Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo I - Referência Pré-natal/Maternidade / Total de gestantes entrevistadas) *100*

Meta: 80%

Indicador no mês: 99,7%

A amostra correspondeu a 76% das clientes que realizaram visita no período.

A pesquisa de satisfação do módulo visita está em execução plena em todas as maternidades. Os quesitos pesquisados são: Qualidade das informações passadas; kit enxoval, qualidade da visita guiada e didática usada pela equipe. Observamos que em algumas unidades foi permitido ao acompanhante responder ele próprio a pesquisa, em folha separada a da gestante. Orientamos aos administrativos para quando houver manifestação de interesse de acompanhante responder à pesquisa, que as mantenham separadas do bolo total de pesquisas.

As respostas vão de Satisfeito a Insatisfeito. O número de gestantes na visita que se mostraram insatisfeitas ou indiferentes não foi suficiente para gerar gráfico no mês de agosto. Apenas uma cliente se manifestou insatisfeita com a visita guiada. Tivemos 2 clientes indiferentes à didática aplicada e 1 cliente indiferente à informação. 3 clientes se disseram indiferentes ao kit. Notamos que desde que o kit foi interrompido temporariamente nas maternidades de administração direta e se encontra no momento interrompido no restante da rede, essas clientes que recebem o kit e se dizem indiferente começaram a aparecer. O número é estatisticamente nulo, normalmente 1 ou 2 ao mês, mas é um achado que não era comum antes do fim de 2018.

Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação, nas maternidades de gestão própria, do Módulo II – Acolhimento com Classificação de Risco

Memória de cálculo: *(Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo II / Total de gestantes entrevistadas) *100*

Meta: 80%

Indicador no mês: 93,8%

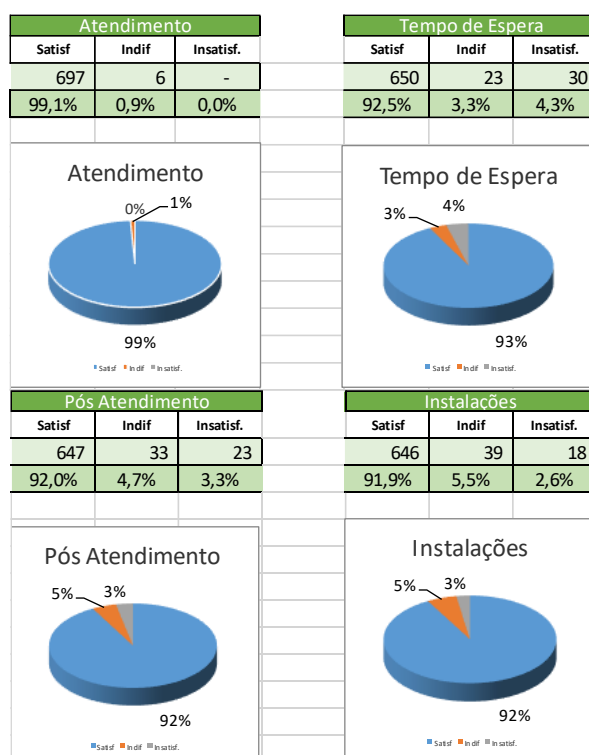
A pesquisa de satisfação do módulo acolhimento está em execução plena em todas as maternidades. Os quesitos pesquisados são: Qualidade do Atendimento no Acolhimento; Tempo de espera dentro da classificação de risco por cores; percepção de resolutividade pós-atendimento; e qualidade de instalações físicas.

As respostas vão de Satisfeito a Insatisfeito, em 3 escalas.

De um modo geral os resultados são satisfatórios e refletem, quando negativos, as dificuldades conhecidas de algumas unidades.

Em nossa análise operacional, registramos no quadro abaixo os itens que tiveram indiferença ou insatisfação de forma significativa. Os registros de insatisfeito nas Maternidades em que ocorreram se explicam, via de regra, pelo grande número de atendimento no período, com problemas típicos de atraso por lotação sendo também significativa a insatisfação com as instalações.

Seguem no corpo deste relatório os gráficos dos dados recolhidos em Agosto. A pesquisa foi feita com 10% das clientes acolhidas.



Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação, nas maternidades de gestão própria, do Módulo III - Transporte

Memória de cálculo: *(Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo III - Transporte / Total de gestantes entrevistadas) *100*

Meta: 80%

Indicador no mês: 99,9%

Em Agosto alcançamos uma amostra de 68% das gestantes transportadas. A instrução é fazer a pesquisa em todos os atendimentos verdes, azuis e amarelos com as clientes que concordarem participar, e nas laranjas ou vermelhas apenas se avaliado pela equipe que a atividade oferecerá uma distração para a cliente no trajeto, sendo também nesse caso, de participação opcional.

Nenhuma das perguntas da pesquisa chegaram a gerar gráfico (apenas 3 respostas indiferentes) foram estatisticamente irrelevantes. Na grande maioria, as respostas de indiferença se referem a clientes que não entraram na ambulância pois não precisaram ser removidas.

Relato Detalhado de Atividades

Educação Continuada:

No mês de agosto o tema da educação Continuada foi Amamentação, foco no empoderamento de mãe e pai como condição para o sucesso da amamentação.

Em fevereiro (competência), enviamos em anexo a esse relatório o planejamento da educação continuada para o ano de 2019, planejamento esse que pode ser adequado às demandas específicas que venham a surgir assim como a imprevistos, mas será mensalmente confirmando nesse relatório.

Bebê Carioca:

Continuamos mantendo o monitoramento do Bebê Carioca. Embora este apresente constantemente alguma dificuldade operacional (site fora do ar, excesso de negativa, internet lenta) que gera atrasos eventuais nas postagens, o controle constante impede que haja grandes períodos de descontinuidade ou que pequenos problemas se tornem repetitivos sempre que possamos evitar.

Vale sempre a menção de que com a alegação de terem acesso a redes sociais, muitas mães não dão permissão para que seus filhos tenham sua foto postada no site do Bebê Carioca. Estamos constantemente incentivando as puérperas para aumentar a adesão, mas o mesmo segue reduzido.

Patrimônio:

No mês de Agosto não houve aquisição de nenhum bem patrimonial.

Ressaltamos que a baixa de um ar condicionado que ficava no descanso da base da viatura de Campo Grande e o envio de 2 ar condicionados, que ficavam no escritório do Cegonha Carioca para as bases de Campo Grande e Carmela Dutra (módulo transporte) continua pendente.

Os documentos de baixa e transferência estão nas mãos de Rosana Trovão, da comissão de Patrimônio Cegonha Carioca, para angariar as assinaturas dos demais membros da comissão de patrimônio que no momento, não estamos certos de sua formação. Não localizamos em diário oficial a dissolução das comissões anteriores, composta por Adriana Almeida (CEP28), Rosana Trovão (CEP28), Patrícia Barbastefano (SHPM) e mais um membro de cada maternidade, devido a especificidade do Cegonha Carioca (que possuía 6 comissões de patrimônio, 7 se considerada a composta apenas por membros do CEP28 e um representante da SHPM, já presente nas demais comissões. Não obstante, toda aquisição, baixa ou movimentação tem sido documentada nas planilhas referentes.

Além da questão documental dessa baixa, temos vários equipamentos que já demos baixa através das planilhas assinadas pela comissão vigente a cada tempo,

que precisamos de autorização para descarte. No momento nos encontramos com problemas de espaço e precisamos nos desfazer desses itens patrimoniais que já demos baixa. Solicitamos orientação de como proceder.

Relatórios das Atividades assistenciais dentro das Normas da SMS-RJ

O CEP28 acredita estar obedecendo às normas, na medida em que mantém seus processos abertos e busca cumprir o requisitado pela SMS-RJ.

Relatórios das Atividades Assistenciais e Financeiras dentro dos prazos estabelecidos pela SMS-RJ

Prazo mensal cumprido.

Controle de Enxovais:

Fizemos em Junho uma aquisição de kits, que foi capaz de manter o estoque sadio em Agosto para as unidades de administração direta. Aguardamos a regularização dos repasses de custeio, para que possamos adquirir kits por tempo suficiente que nos permita garantir não só as maternidades de administração direta, mas toda a rede de maternidades públicas no município.

Uma vez que não recebemos nenhuma orientação com relação ao retorno das clientes que realizaram visita e não receberam kit, e na intenção de evitar maiores comoções na porta de entrada das unidades, optamos por não divulgar ativamente o retorno dos kits, mas a entregar a todas as gestantes ou puérperas que realizaram a visita no período, desde que tenha sido na maternidade em questão (ou parido nessa maternidade). A taxa de retorno em Agosto, devido ao tempo de permanência de entrega de kit nas maternidades de administração direta, já se encontra estabilizado, sendo na verdade a taxa regular de retorno de clientes que compareceram a visita sem documentação sem identidade e / ou cartão de pré natal. Caso de clientes que fizeram visita em outras maternidades sem kits e vieram a parir nas maternidades de administração direta, ou das que fazem ouvidoria, são tratados caso a caso para que não se torne regra entregar kit para qualquer cliente que fez visita nas outras maternidades, pois o fluxo da demanda seria insustentável para a rotina de trabalho, bem como não teríamos kits suficientes para esse fim.

Os kits deixaram de ser entregues regularmente nas maternidades em outubro de 2018, quando os desencontros de repasse chegaram a comprometer o pagamento em dia dos salários, e ao retorno dos repasses, regularizar pagamentos era a prioridade. Desde que voltamos a conseguir entregar kits, já no ano de 2019, não conseguimos fazer a reposição de estoques que permitiria considerar a normalidade reestabelecida. O mesmo só irá acontecer quando for possível durante aproximadamente 3 meses seguidos, fazer a aquisição dos 3500 kits mensais.

Para evitar que falte kits para clientes que estão fazendo a visita por conta de cliente que já o fizeram ou por simples aumento sazonal do fluxo, optamos pela entrega de kits nas maternidades de administração direta, mas não nas unidades 'parceiras'.

Ao retomarmos futuramente a produção de forma regular, o planejamento é o de executar a mesma estratégia, a saber:

* entrega inicial nas maternidades de administração direta, com ênfase em montar um estoque local; Esse item se encontra em processo de estabelecimento.

* ainda sobre a entrega inicial, entrega menor que a produção, de forma a fazer reposição mínima (1 mês) no estoque regulador para entrega global.

* reestabelecimento posterior da entrega nas maternidades de administração indireta, universitárias e federais, quando o estoque regulador já se encontrar com a reposição mínima.

Atentamos para a preocupação de que sem os repasses devidos dos meses anteriores que cubram os kits devidos, a produção de 3500 kits mensais não é suficiente para atender às clientes em visita e os kits devidos, mesmo sem divulgação. A taxa de retorno inicial, após o reestabelecimento da entrega, de cerca 20%, faz com que 3500 kits não sejam suficientes para suprir um mês na rede inteira. A ausência de um estoque regulador no atual momento exige que o retorno dos kits às maternidades, até um posicionamento a cerca dos kits pendentes e uma criação de estoque mínimo nas unidades, seja gradual.

| Mês | jun/19 | jul/19 | ago/19 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Quantidade de Kits entregues | | | |
| HM Miguel Couto | 126 | 139 | 125 |
| HM Alexander Fleming | 134 | 161 | 135 |
| HM Carmela Dutra | 296 | 344 | 304 |
| HM Leila Diniz | 234 | 248 | 263 |
| HM Fernando Magalhães | 240 | 281 | 242 |
| HM Herculano Pinheiro | 105 | 167 | 148 |
| Maternidades de administração direta | 1.135 | 1.340 | 1.217 |
| Total de Kits | 1.140 | 1.340 | 1.217 |

Módulo Transporte:

A fonte dos dados apresentados se original no sistema de disparo de ambulâncias da plataforma da Prefeitura, dos relatórios semanais enviados pelo 1746 e também são usados como fonte de dados, as fichas de classificação e os livros de ordem e ocorrência das bases das viaturas. É normal haver pequenas divergências entre os números fornecidos, uma vez que há procedimentos que são cancelados e podem constar como passados para a viatura, mas a mesma não anotou já que foi cancelado logo depois, ou ao contrário. Vamos trabalhando com as equipes para ajustar esses dados.

Segue o detalhamento dos atendimentos por classificação, o número de clientes que não precisaram de remoção e o detalhamento dos atendimentos não completados:

| Atendimentos e disparos - Detalhado | | | | jun-19 | jul-19 | ago-19 |
|--|-----------------|----------------|-----------|--------|--------|--------|
| Total de Gestantes que usaram a ambulância | completados | azul | | 9 | 2 | 2 |
| | | verde | | 543 | 543 | 538 |
| | | amarelo | pico hip. | 91 | 101 | 75 |
| | | | outros | 362 | 362 | 379 |
| | | laranja | pico hip. | 53 | 28 | 45 |
| | | | outros | 39 | 31 | 30 |
| | vermelho | | 32 | 37 | 30 | |
| | Não completados | Meios próprios | | 56 | 27 | 57 |
| | | evasão de ubs | | 13 | 1 | 3 |
| | | Cancelamento | | 49 | 50 | 30 |

Por determinação da SMS, não estamos mais computando o branco, que no caso da ambulância, se trata de clientes que se recusaram a ser atendidas quando a ambulância chegou, tanto em domicílio (raro) como em UBS (ou simplesmente haviam ido embora).

| Prevalência de Picos Hipertensivos | | | | |
|------------------------------------|---|--------|--------|--------|
| | | jun-19 | jul-19 | ago-19 |
| Picos Hipertensivos | % | 13% | 12% | 11% |
| | | 144 | 129 | 120 |

| total de partos | | jun-19 | jul-19 | ago-19 |
|-----------------|--|--------|--------|--------|
| | | 10 | 19 | 17 |

Os picos hipertensivos possuem média histórica de 10%. Os partos assistidos pela equipe ou em que a equipe foi o primeiro a atender ao binômio pós-parto, tem sua média em 1%. Em Agosto tivemos 11% como o índice de picos hipertensivos e 1,5% de partos assistidos pela Equipe Cegonha.

| Atendimentos e disparos - Remoções | | | | |
|------------------------------------|---------------------|--------|--------|--------|
| | | jun-19 | jul-19 | ago-19 |
| Atendimentos completados | Ficou na Residência | 206 | 187 | 200 |
| | Com Remoção | 923 | 917 | 899 |

A média de atendimentos que não resultam em remoção é de 18% .

Com relação a gestantes que não necessitam de remoção, por não estarem em trabalho de parto ou necessitarem de atendimento especializado, estamos encontrando algumas dificuldades com os chamados dos postos de saúde e clínicas da família. Gestantes procuram o posto por algum mal-estar e o posto aciona a viatura que é liberada e por se tratar de UBS, a gestante é levada para sua unidade de referência. Lá recebe o atendimento necessário e é orientada a voltar ao posto de saúde para acompanhamento. Ao chegar no posto conforme orientada, o mesmo, aciona a viatura cegonha, em um movimento circular. Diferente do chamado domiciliar, que não passa por nenhum profissional de saúde, e que como regra de ouro de segurança, achamos que é melhor atender mesmo que não se trate de trabalho de parto ou tenha necessidade de remoção (19% dos chamados, em média), no caso de unidades de saúde, talvez fosse capaz de causar impacto no tempo disponível das viaturas (que diminui o tempo de espera da gestante) se trabalhássemos junto à atenção básica a noção da Ambulância Cegonha como Transporte seguro para a gestante de risco habitual no momento do parto.

Embora a grande maioria dos nossos transportes ocorram sem nenhuma intercorrência, e sejam apenas o transporte seguro de gestantes em trabalho de parto, não se pode desconsiderar o fator decisivo que é a chegada no menor tempo possível de uma+ equipe de atendimento nos casos de complicação, nos quadros hipertensivos (tabela apresentada mais acima que aponta para 10% dos atendimentos em média) ou nos trabalhos de parto em franco desenvolvimento (número de partos já ocorridos, nas residências e nas viaturas, também em tabela mais acima, apontando para cerca de 1% dos atendimentos.). Nessas situações em específico, mesmo desconsiderando o índice de satisfação e a percepção do impacto do serviço nas clientes, trata-se inclusive de medida

de segurança, impactando na diferença entre um atendimento bem-sucedido e uma fatalidade, já que a cliente estará desassistida. A própria razão de um dos indicadores do Cegonha Carioca ser o tempo entre o disparo e a chegada no endereço da solicitante é justamente a importância de que este seja, ainda que dentro dos padrões da possibilidade e da segurança, o menor tempo possível, em especial se levarmos em conta o primeiro atendimento. Somando-se a isso a existência de chamados de viaturas para atendimento em UBS que não são para gestantes em trabalho de parto ou gestantes de risco habitual, impacta no tempo de disponibilidade, na eficiência e no índice de satisfação do módulo Transporte como um todo.

Os dados estão corretos e completos

Declara como registro dos fatos:



Adriana Magalhães Almeida

Gerente de operações – Cegonha Carioca