

Relatório de Metas

Cegonha Carioca

Módulo Acolhimento, Visita Cegonha e Transporte

Contrato de Gestão: 03/2016

Período: Outubro 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%.

Percentual de gestantes que receberam enxoval durante a visita Cegonha. – Com a ausência de repasse de custeio, os kits adquiridos em junho do corrente ano para distribuição exclusiva nas maternidades de administração direta, se encerraram no mês de outubro, conforme foi sendo informado durante o decorrer do mês, e nem todas as gestantes que realizaram visita nas maternidades receberam o enxoval.

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 Outubro, onde recebemos 06 ouvidorias, sendo 04 elogios

Ouvidorias			
	ago/19	set/19	out/19
Número de Ouvidorias Recebidas	2	5	6
Número de Ouvidorias Atendidas no prazo	2	5	6
Indicador atingido	100,00%	100,00%	100,00%

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

2 elogios na pesquisa do transporte, mas também recebemos uma reclamação sobre a falta de ar condicionado na VTR da Barra da Tijuca. Normalmente essas reclamações são devido ao grande calor na cidade, e o ar condicionado não dá vazão, pois apenas reduz alguns graus da sensação térmica, o que nem sempre é o suficiente para produzir conforto. Entretanto, apontamos para o fato de que a falta de repasse de custeio também afeta a capacidade do fornecedor realizar manutenções nas VTRs e que isso irá impactar na experiência da cliente ao ser transportada. Tivemos 2 elogios na visita e 5 reclamações, todas referentes a falta de ar condicionado na sala da visita do Carmela Dutra. No acolhimento foram 3 reclamações, também pelo mesmo motivo: falta de ar condicionado.

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: 1,4% no Acolhimento e 1,2% 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.

ABSENTÉISMO		ago/19	set/19	out/19
Acolhimento	Total Carga Horária	19.998	21.313	21.735
	Carga não Cumprida	380	313	312
	TAXA Absenteismo	1,9%	1,5%	1,4%
Ambulância	Total Carga Horária	11.655	11.990	12.000
	Carga não Cumprida	24	9	144
	TAXA Absenteismo	0,2%	0,08%	1,2%

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	ago/19	set/19	out/19
Fichas Módulo Transporte	1099	1188	1052
Fichas em conformidade	1099	1188	1052
Fichas Módulo Acolhimento	7770	7775	8195
Fichas em conformidade	7691	7738	8113
% Fichas em conformidade	ago/19	set/19	out/19
TRANSPORTE	100%	100%	100%
ACOLHIMENTO	99,0%	99,5%	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.

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	ago/19	set/19	out/19
Total	Gestantes Visita	1.182	1.075	1.019
	Prática Educativa	1.182	1.075	1.019

Percentual de gestantes que receberam enxoval durante a visita Cegonha.

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

Meta: 100%

Indicador no mês: 67%

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/2019. Como estamos entregando provisoriamente apenas nas maternidades de administração direta, essa compra garantiu a entrega até setembro de 2019. No mês de outubro os kits acabaram em todas as maternidades. Não há previsão de aquisição.

Local	GESTANTES VISITA = GESTANTES QUE NÃO RECEBERAM KIT EM NENHUMA OUTRA UNIDADE E QUE LEVARAM A DOCUMENTAÇÃO *	ago/19	set/19	out/19
HM Miguel Couto	Gestantes com documentação na visita	124	122	158
	No de gestantes receberam kit	124	122	78
HM Alexander Fleming	Gestantes com documentação na visita	130	135	111
	No de gestantes receberam kit	130	135	78
HM Carmela Dutra	Gestantes com documentação na visita	293	261	213
	No de gestantes receberam kit	293	261	165
HM Leila Diniz	Gestantes com documentação na visita	254	222	217
	No de gestantes receberam kit	254	222	124
HM Fernando Magalhães	Gestantes com documentação na visita	228	203	175
	No de gestantes receberam kit	228	203	147
HM Herculano Pinheiro	Gestantes com documentação na visita	144	123	135
	No de gestantes receberam kit	144	123	84
Total	Gestantes com documentação na Visita	1.173	1.066	1.009
	Kits na visita	1.173	1.066	676

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: 96,5%

		agosto	setembro	outubro
TOTAL	acima de 10 min	241	196	283
	total	7.770	7.775	8.195
	Abaixo de 10 (ou just.)	7.523	7.559	7.908
	% do indicador	96,82%	97,22%	96,50%

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 corretos 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 (às vezes inclusive registrando com erros as anotações da equipe).

A maternidade Miguel Couto por um longo período, teve seu fluxo modificado e muitas clientes eram atendidas ANTES de abrir um boletim médico de emergência (apenas as que fossem ser atendidas na maternidade, e não encaminhadas para atenção básica, pra emergência geral do Miguel Couto ou para o CER, tinham boletim abertos). Com o tempo o fluxo foi se tornando híbrido até voltar ao padrão de BAM aberto antes do ACCR, mas repetidas vezes o número informado é INFERIOR ao número de clientes que a equipe Cegonha Carioca atendeu. Como já não temos mais como afirmar que se trata de fluxo mas, ao contrário, tendemos a creditar essa diferença a problemas no sistema, passamos a sempre que o número foi INFERIOR, apresentar nesse relatório o número de boletins como sendo o número de atendimentos, evitando assim indicador superior a 100%.

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 7360 BAMs para 8195 atendimentos

Gestantes Atendidas dentro dos protocolos de Classificação de risco				
Mês	Dados	ago-19	set-19	out-19
HM Miguel Couto	No de Boletins no mês	678	636	645
	No de Gest. Classificadas	678	636	645
HM Alexander Fleming	No de Boletins no mês	876	839	863
	No de Gest. Classificadas	876	839	863
HM Carmela Dutra	No de Boletins no mês	1.664	1.595	1.671
	No de Gest. Classificadas	1.649	1.585	1.663
HM Leila Diniz	No de Boletins no mês	1.980	2.005	2.189
	No de Gest. Classificadas	1.873	1.877	2.065
HM Fernando Magalhães	No de Boletins no mês	1.644	1.635	1.733
	No de Gest. Classificadas	1.627	1.622	1.718
HM Herculano Pinheiro	No de Boletins no mês	1.067	1.216	1.259
	No de Gest. Classificadas	1.067	1.216	1.241
TOTAL	No de Boletins no mês	7.909	7.926	8.360
	No de Gest. Classificadas	7.770	7.775	8.195

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.

Com as dificuldades financeiras do projeto (ausência de repasses), houve problemas de falta de combustível e de profissionais sem salário que não compareceram

ao plantão (condutores) mas os problemas foram contornados, de diversas formas, tentando não prejudicar a operação.

As viaturas Cegonha Carioca foram acionadas em Outubro, 1199 vezes, com saída da base. Realizaram 1052 avaliações de clientes (em Residência, TIH ou UBS). Houveram 1174 chamados de clientes (via 1746 ou Plataforma) além de 23 disparos da viatura que está sediada na casa de parto.

O número de chamados se encontra muito próximo do número de disparos, para menos, o que implica em chamados/disparos não computados na planilha que é montada a partir das informações cedidas pela central do 1746 e pela plataforma da Subpav (ou disparos computados a mais, o que dada a forma de levantamento dos dados, é improvável). Como a pessoa responsável se encontrava de férias e a planilha foi finalizada por um substituto, acreditamos que se trate de erro humano. Entretanto, o número de chamados não é um indicador contratual Cegonha, e o número de disparos está correto pois é o número de vezes que a equipe é acionada e faz registro no livro de ordem e ocorrência, sendo improvável o erro a maior. Estaremos revisando a planilha e caso encontremos erro que modifique os indicadores – o que não é provável – realizaremos uma errata.

		ago-19	set-19	out-19
Residenciais		58%	62%	60%
UBS		35%	33%	34%
TIH		7%	5%	5%
Atendimentos e disparo (total apurado nas bases)		ago-19	set-19	out-19
Total de Gestantes que usaram a ambulância	Residenciais	642	740	635
	UBS	385	389	361
	TIH	72	59	56
	Atendimentos	1.099	1.188	1.052
	Disparos	1.189	1.314	1.199
	Chamados	1.250	1.396	1.174

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 (OUTUBRO) essa viatura realizou 23 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% . 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% (12% em outubro). Nem todos os disparos resultaram em atendimento, 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: 39%

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 81%) 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		639
Abaixo de 30 minutos		463

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			
	ago-19	set-19	set-19
HMAF	19	29	12
	16%	26%	14%
HMMC	20	19	23
	35%	35%	56%
HMMR I	50	54	44
	50%	45%	46%
HMMR II	-	-	-
	0%	0%	0%
HMCD	30	52	43
	38%	63%	58%
HMMABH	34	52	47
	48%	66%	53%
HMLD I	5	6	3
	5%	6%	3%
HMLD II	-	3	3
	0%	4%	4%
HMPW	12	7	8
	13%	7%	9%
Cpo Grande	10	13	13
	8%	9%	10%
Sta Cruz I	22	4	17
	17%	3%	13%
Sta Cruz II	24	19	32
	19%	14%	29%
Total e média (em %)	226	258	245
	21%	23%	25%

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*

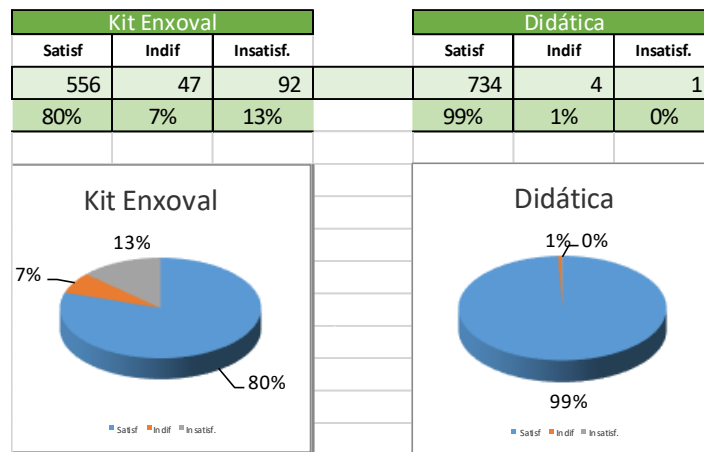
Meta: 80%

Indicador no mês: 94,9%

A amostra correspondeu a 74% 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 nas perguntas sobre as informações passadas ou sobre a visita guiada, por conta da falta de kit no estoque, 20% das gestantes que fizeram a visita se mostraram ou indiferentes ou insatisfeitas. É comum durante o período de ausência de kit que nem todas as clientes queiram responder essa questão, e também é comum que isso impacte nas demais perguntas, com mais pessoas marcando indiferente ou insatisfeita, o que esse mês só tivemos na pergunta sobre didática.



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: 96,1%

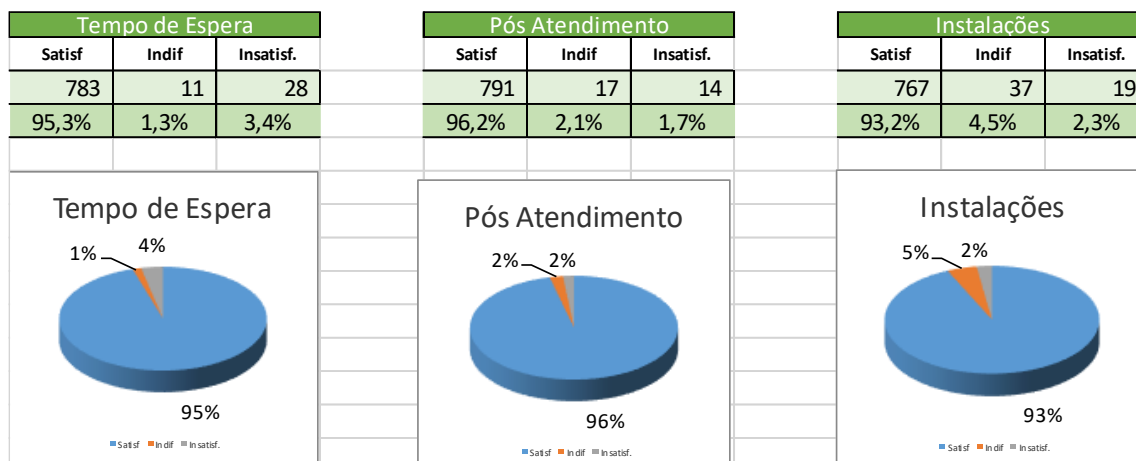
A pesquisa de satisfação do módulo acolhimento está em execução plena em todas as maternidades. Os quesitos pesquisados são: Qualidade do Atendimento no Acolhimento; Tempo de espera dentro da classificação de risco por cores; percepção de resolutividade pós-atendimento; e qualidade de instalações físicas.

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 Outubro. A pesquisa foi feita com 12% das clientes acolhidas. A pergunta sobre o atendimento em si teve apenas 1 cliente indiferente, e foi insuficiente para gerar um gráfico.



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

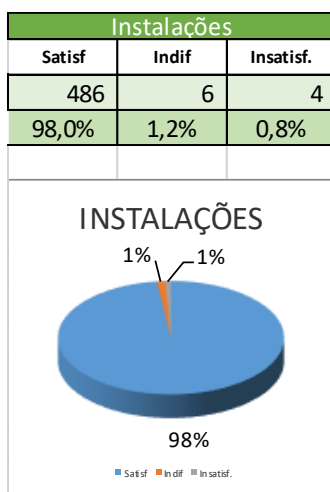
Memória de cálculo: *(Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo III - Transporte / Total de gestantes entrevistadas) *100*

Meta: 80%

Indicador no mês: 99,5%

Em Outubro alcançamos uma amostra de 58% 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.

Apenas o item instalações chegou a gerar gráfico. Na grande maioria, as respostas de indiferença se referem a clientes que não entraram na ambulância pois não precisaram ser removidas, embora esse mês tenhamos tido algumas clientes de fato insatisfeitas por conta do ar condicionado.



Relato Detalhado de Atividades

Educação Continuada:

No mês de Outubro não foi possível a realização de nenhum evento de Educação Continuada.

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.

Treinamento em serviço

Auditorias internas se tornaram parte da rotina no contrato anterior e persistem de forma ininterrupta, com visitas regulares da supervisão, de pelo menos uma vez por mês em cada unidade, de forma a levantar problemas, oferecer suporte técnico, fazer avaliação de funcionários, treinar em serviço e diagnosticar entraves no fluxo de trabalho.

Durante essas visitas, tanto no acolhimento como nas bases de ambulância, realizamos avaliação do desempenho das equipes, levantamento das dificuldades encontradas oferecendo suporte técnico norteando as rotinas administrativas com enfoque na realização do protocolo de acolhimento e classificação de risco, acompanhamento do controle de distribuição de kits, integração da assistência médica obstétrica à equipe cegonha, trabalho esse que está sendo rediscutido de forma a aprimorar o processo e garantir a qualidade do atendimento. A supervisora do módulo acolhimento tirou férias em alguns dias de janeiro, por isso o baixo número de supervisões comparado aos meses anteriores.

Com a constante glosa do estacionamento/combustível das supervisões, as visitas de supervisão precisaram ser espaçadas durante o mês e no geral, feitas a partir de transporte público. Esse fato impacta no recolhimento de material para as auditorias das folhas de Classificação de Risco, por exemplo. Na Leila Diniz, que é um local de alto movimento, temos 3 meses de Classificação de Risco acumuladas. O administrativo e a supervisão separam durante o mês as fichas não conformes que encontram, mas tornou-se difícil tanto que a análise seja feita completamente dentro da competência da prestação de contas, como é feita em condições não tão propícias como as que fazíamos anteriormente.

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 outubro não houve aquisição de nenhum bem patrimonial.

Informamos que 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 até Setembro 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.

Os kits se encerraram no mês de Outubro e um total de 334 gestantes que realizaram visita não puderam levar o kit enxoval .

Os kits deixaram de ser entregues regularmente nas maternidades em outubro de 2018, quando os repasses começaram a vir intermitentes e com glosas. Quando 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’ mas no momento, nenhuma maternidade possui mais do que dois (02) kits em estoque.

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	ago/19	set/19	out/19
Quantidade de Kits entregues			
HM Miguel Couto	125	124	81
HM Alexander Fleming	135	138	80
HM Carmela Dutra	304	272	172
HM Leila Diniz	263	230	135
HM Fernando Magalhães	242	215	156
HM Herculano Pinheiro	148	125	86
Maternidades de administração direta	1.217	1.104	710
Total de Kits	1.217	1.104	710

Módulo Transporte:

No presente momento, devido ao atraso nos repasses de custeio, o CEP28 se encontra inadimplente com o pagamento da empresa que fornece ambulância e condutor para o programa Cegonha Carioca, não tendo pago os serviços prestados em setembro e não tendo em caixa como pagar os serviços prestados em outubro. Até o fim de setembro a ausência de repasses não impactou o serviço devido à esforço conjunto dos profissionais envolvidos, entretanto como a empresa está em atraso com o pagamento dos seus funcionários e não possui mais crédito para combustível, em outubro a ausência de repasse integral deverá impactar a operação.

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						
			ago-19	set-19	out-19	
Total de Gestantes que usaram a ambulância	completados	azul	2	8	6	
		verde	538	574	523	
		amarelo	pico hip.	75	81	75
			outros	379	438	369
		laranja	pico hip.	45	34	26
			outros	30	32	37
		vermelho	30	22	16	
	Não completados	Meios próprios	57	54	37	
		evasão de ubs	3	6	-	
		Cancelamento	30	66	47	

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				
		ago-19	set-19	out-19
Picos Hipertensivos	%	11%	10%	10%
		120	115	101

		ago-19	set-19	out-19
total de partos		17	6	8

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 Outubro o total de partos assistidos pela Equipe Cegonha foi abaixo da média, 0,8%.

Atendimentos e disparos - Remoções				
		ago-19	set-19	out-19
Atendimentos completados	Ficou na Residência	200	222	188
	Com Remoção	899	967	864

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 (18% 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