

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES ASSISTENCIAIS**

**CONTRATO DE GESTÃO nº 004/SES/SEA/2023**

(abril 2024)

**I.M.A.S – INSTITUTO MARIA SCHMITT DE DESENVOLVIMENTO DE ENSINO,  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE DO CIDADÃO**

**HOSPITAL REGIONAL DEPUTADO AFFONSO GHIZZO DE ARARANGUÁ**

**Araranguá, maio de 2024.**

## SUMÁRIO

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO.....                                                      | 5  |
| 1. METAS DE PRODUÇÃO .....                                           | 6  |
| 1.1. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA .....                      | 6  |
| 1.2. ASSISTÊNCIA HOSPITALAR.....                                     | 7  |
| 1.3. ATENDIMENTO AMBULATORIAL .....                                  | 9  |
| 1.4 SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT EXTERNO .....  | 12 |
| 1.5 SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT INTERNO ..... | 13 |
| 2. INDICADORES DE QUALIDADE.....                                     | 14 |
| 2.1. APRESENTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR (AIH)..... | 14 |
| 2.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....                                    | 16 |
| 2.3. CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (IH) .....                      | 18 |
| 2.4 INDICADORES DE MORTALIDADE .....                                 | 19 |
| 2.5 INDICADORES DE SEGURANÇA DO PACIENTE.....                        | 19 |
| 3. COMISSÕES E NÚCLEOS .....                                         | 19 |

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Atendimento à Urgência e Emergência

Tabela 02: Comparativo entre os serviços contratados e realizados – Assistência Hospitalar

Tabela 03: Atendimento Ambulatorial

Tabela 04: Atendimento em SADT Externo

Tabela 05: Atendimento SADT Interno

Tabela 06: Total de AIH'S apresentadas x Saídas Hospitalares

Tabela 07: AIHs Faturadas

Tabela 08: Unidades de Aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário

Tabela 09: Análise Geral – Pesquisa de Satisfação do Usuário

Tabela 10: Ouvidorias recebidas e estratificadas pelo tipo de manifestação

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Distribuição do atendimento à urgência e emergência previsto, em comparação com o atendimento à urgência e emergência realizado, Abril de 2024.

Gráfico 02: Distribuição do número de saídas prevista em comparação com o número de saídas realizadas, Abril de 2024.

Gráfico 03: Distribuição do volume da produção ambulatorial estimado, em comparação com a produção ambulatorial realizada, Abril de 2024.

Gráfico 04: Distribuição do atendimento em SADT externo estimado, em comparação com o atendimento em SADT externo realizado, Abril de 2024.

## INTRODUÇÃO

O Instituto Maria Schmitt de Desenvolvimento de Ensino, Assistência Social e Saúde do Cidadão - IMAS, além de prestar contas do atendimento à população, relata também as ações desenvolvidas referentes aos serviços assistenciais.

O Relatório de Atividades Assistenciais do Contrato de Gestão n.º 004/2023 com vigência a partir de 15/11/2023 apresenta os resultados das metas de produção assistencial das seguintes modalidades: Atendimento de Urgência e Emergência; Assistência Hospitalar; Atendimento Ambulatorial e Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo.

E os Indicadores de Qualidade referente a Apresentação de Autorização de Internação Hospitalar (AIH); Pesquisa de Satisfação ao Usuário (PSU); Controle de Infecção Hospitalar; Mortalidade Operatória e Hospitalar e Segurança do Paciente.

Apresentamos também a constituição de Comissões, Núcleos e outras Informações conforme estabelecido no Contrato de Gestão nº 004/2023.

## 1. METAS DE PRODUÇÃO

As Metas de Produção (MP) estão relacionadas à quantidade de assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade. São considerados como Metas de Produção os seguintes critérios:

MP I – Atendimento de Urgência e Emergência

MP II – Assistência Hospitalar - Internações

MP III – Atendimento Ambulatorial

MP IV – Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo.

### 1.1. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

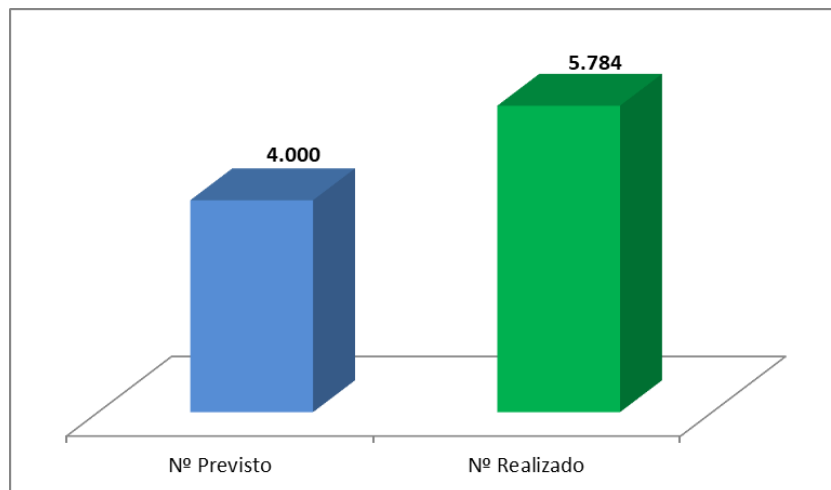
O Atendimento de Urgência e Emergência será realizado no serviço de urgência e emergência do Hospital, em funcionamento nas 24 horas do dia, todos os dias da semana, do tipo Porta Aberta, ou seja, atendendo usuários encaminhados pela Central de Regulação de Urgências do SAMU, pelas Centrais de Regulação do Estado e do Município de Araranguá e os que chegam de forma espontânea.

No mês de abril de 2024 foram realizados 5.784 atendimentos de urgência e emergência nesse período, conforme detalhada na Tabela 01 e no Gráfico 01.

Tabela 01: Atendimento à Urgência e Emergência

| Demanda Espontânea e Referenciada | Atendimento de Urgência e Emergência                                    | Meta  | Realizado | %       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|---------|
|                                   | 1. Atendimento de Urgência e Emergência em Atenção Especializada Adulto | -     | 5.522     | 144,60% |
|                                   | 2. Cirurgia de Urgência e Emergência                                    | -     | 262       |         |
|                                   | Total                                                                   | 4.000 | 5.784     |         |

Gráfico 01: Distribuição do atendimento à urgência e emergência previsto, em comparação com o atendimento à urgência e emergência realizado, abril de 2024.



## 1.2. ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

O Serviço de internação do Hospital Regional de Araranguá compreende as especialidades de Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Clínica Gineco – Obstétrica e Clínica Pediátrica. Cabe ressaltar que o número de saídas hospitalares de Clínica Médica inclui as internações realizadas na UTI adulto Geral e na Unidade de Infectologia e o número de saídas da Clínica Pediátrica inclui as internações realizadas na UTI neonatal, sendo que para todas foram emitidas AIH's.

No mês de abril de 2024 foram realizadas 1.008 saídas hospitalares, conforme detalhada na Tabela 02 e no gráfico 02.

Tabela 02: Comparativo entre os serviços contratados e realizados – Assistência Hospitalar

| ASSISTÊNCIA HOSPITALAR GERAL         |            |              |                |
|--------------------------------------|------------|--------------|----------------|
| Especialidades Médicas               | Meta       | Realizado    | %              |
| Clínica Médica (Bloco 01)            | 244        | 406          | 166,39%        |
| Clínica Cirúrgica (Bloco 02)         | 266        | 224          | 84,21%         |
| Ginecologia e Obstetrícia (Bloco 03) | 202        | 232          | 114,85%        |
| Clínica Pediátrica (Bloco 04)        | 60         | 146          | 243,33%        |
| <b>Total Geral</b>                   | <b>772</b> | <b>1.008</b> | <b>130,57%</b> |

| ASSISTÊNCIA HOSPITALAR - BLOCO 01 |      |           |         |
|-----------------------------------|------|-----------|---------|
| Especialidades - Clínica Médica   | Meta | Realizado | %       |
| Clínica Médica                    | 244  | 406       | 166,39% |
| Infectologia                      |      |           |         |
| <b>Total</b>                      |      |           |         |

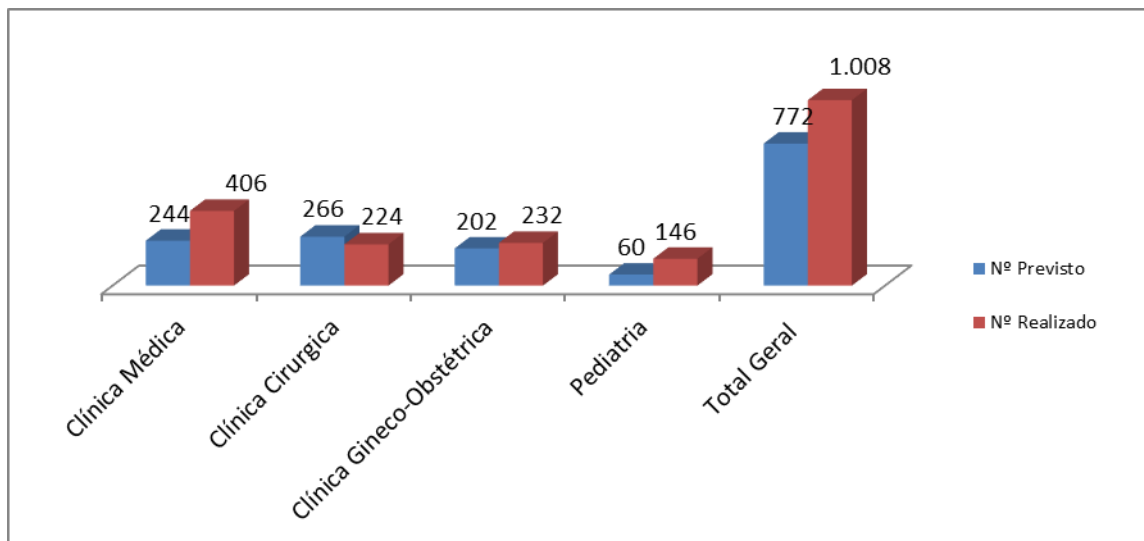
| ASSISTÊNCIA HOSPITALAR - BLOCO 02  |            |            |               |
|------------------------------------|------------|------------|---------------|
| Especialidades - Clínica Cirúrgica | Meta       | Realizado  | %             |
| Cirurgia Bucomaxilofacial          | 10         | 08         | 80%           |
| Cirurgia Geral                     | 110        | 57         | 51,82%        |
| Cirurgia Vascular                  | 15         | 12         | 80%           |
| Ortopedia Traumatologia MC (*)     | 94         | 109        | 115,96%       |
| Ortopedia Traumatologia AC (*)     | 02         | 14         | 700%          |
| Otorrinolaringologia               | 05         | 08         | 160%          |
| Proctologia                        | 15         | 07         | 46,67%        |
| Urologia                           | 15         | 09         | 60%           |
| <b>Total</b>                       | <b>266</b> | <b>224</b> | <b>84,21%</b> |

(\*) MC= Média Complexidade AC= Alta Complexidade

| ASSISTÊNCIA HOSPITALAR - BLOCO 03      |      |           |         |
|----------------------------------------|------|-----------|---------|
| Especialidades Ginecologia/Obstetrícia | Meta | Realizado | %       |
| Obstetrícia Cirúrgica                  | 202  | 232       | 114,85% |
| Obstetrícia Clínica                    |      |           |         |
| Cirurgia Ginecológica                  |      |           |         |
| <b>Total</b>                           |      |           |         |

| ASSISTÊNCIA HOSPITALAR - BLOCO 04 |      |           |         |
|-----------------------------------|------|-----------|---------|
| Especialidade Pediatria           | Meta | Realizado | %       |
| Pediatria                         | 60   | 146       | 243,33% |
| <b>Total</b>                      |      |           |         |

Gráfico 02: Distribuição do número de saídas prevista em comparação com o número de saídas realizadas, abril de 2024.



### 1.3. ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O atendimento Ambulatorial atenderá usuários egressos do próprio Hospital, provenientes da Atenção Básica, encaminhados pela Central de Regulação do Estado para as especialidades previamente definidas, conforme contrato de gestão nº 004/2023.

No mês de Abril de 2024 foram realizados 4.114 atendimentos Ambulatoriais, conforme detalhamos na Tabela 03 e no gráfico 03.

Tabela 03: Atendimento Ambulatorial

| ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL GERAL  |              |              |                |
|---------------------------------|--------------|--------------|----------------|
| Especialidades                  | Meta         | Realizados   | %              |
| Clínica Cirúrgica               | 2.285        | 2.512        | 109,93%        |
| Clínica Médica                  | 430          | 357          | 83,02%         |
| Clínica Ginecológica/Obstétrica | 90           | 129          | 143,33%        |
| Cirurgia Pediátrica             | 100          | 80           | 80%            |
| Especialidades Não Médicas      | 820          | 1.021        | 124,51%        |
| Procedimentos Ambulatoriais     | 20           | 15           | 75%            |
| <b>Total</b>                    | <b>3.745</b> | <b>4.114</b> | <b>109,85%</b> |

| ATENDIMENTO AMBULATORIAL ESPECIALIDADES CIRÚRGICAS |              |              |                |
|----------------------------------------------------|--------------|--------------|----------------|
| Especialidades                                     | Meta         | Realizados   | %              |
| Anestesiologia                                     | 80           | 88           | 110%           |
| Cirurgia Bucomaxilofacial                          | 20           | 22           | 110%           |
| Cirurgia Geral                                     | 160          | 175          | 109,37%        |
| Cirurgia Vascular                                  | 80           | 101          | 126,25%        |
| Oftalmologia (Consultas Gerais)                    | 500          | 506          | 101,20%        |
| Oftalmologia (Glaucoma)                            | 110          | 60           | 54,54%         |
| Oftalmologia (Catarata + Pterígio)                 | 110          | 113          | 102,73%        |
| Oftalmologia (Retina)                              | 110          | 65           | 59,09%         |
| Ortopedia MC                                       | 640          | 885          | 138,28%        |
| Ortopedia AC                                       | 115          | 168          | 146,09%        |
| Otorrinolaringologia                               | 200          | 175          | 87,50%         |
| Proctologia                                        | 60           | 94           | 156,67%        |
| Urologia                                           | 100          | 60           | 60%            |
| <b>Total</b>                                       | <b>2.285</b> | <b>2.512</b> | <b>109,93%</b> |

| ATENDIMENTO AMBULATORIAL ESPECIALIDADES MÉDICAS |            |            |               |
|-------------------------------------------------|------------|------------|---------------|
| Especialidades                                  | Meta       | Realizados | %             |
| Cardiologia                                     | 100        | 74         | 74%           |
| Endocrinologia                                  | 70         | 00         | 0%            |
| Gastroenterologia                               | 50         | 15         | 30%           |
| Infectologia                                    | 10         | 09         | 90%           |
| Nefrologia                                      | 50         | 55         | 110%          |
| Neurologia                                      | 100        | 156        | 156%          |
| Pneumologia                                     | 50         | 48         | 96%           |
| <b>Total</b>                                    | <b>430</b> | <b>357</b> | <b>83,02%</b> |

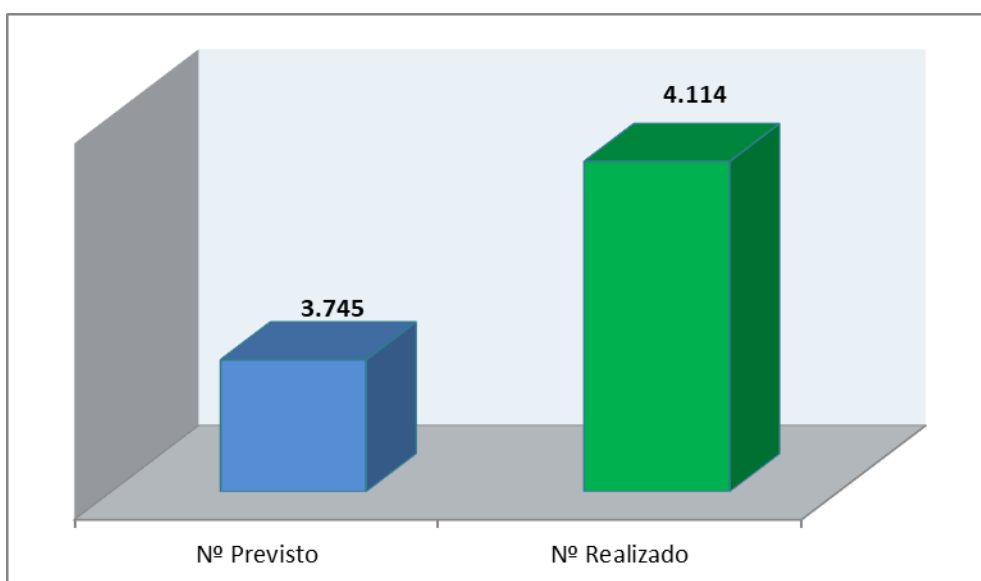
| ATENDIMENTO AMBULATORIAL GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA |      |            |         |
|--------------------------------------------------|------|------------|---------|
| Especialidades                                   | Meta | Realizados | %       |
| Obstetrícia                                      | 90   | 129        | 143,33% |
| Ginecologia                                      |      |            |         |
| <b>Total</b>                                     |      |            |         |

| ATENDIMENTO AMBULATORIAL PEDIATRIA |      |            |     |
|------------------------------------|------|------------|-----|
| Especialidades                     | Meta | Realizados | %   |
| Pediatria                          | 100  | 80         | 80% |
| <b>Total</b>                       |      |            |     |

| ATENDIMENTO AMBULATORIAL ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS |            |              |                |
|-----------------------------------------------------|------------|--------------|----------------|
| Especialidades                                      | Meta       | Realizados   | %              |
| Enf. Atendimento de Feridas                         | 10         | 49           | 490%           |
| Fisioterapia Ambulatorial                           | 600        | 766          | 127,67%        |
| Fonoaudiologia                                      | 100        | 143          | 143%           |
| Nutrição                                            | 50         | 21           | 42%            |
| Psicologia                                          | 60         | 42           | 70%            |
| <b>Total</b>                                        | <b>820</b> | <b>1.021</b> | <b>124,51%</b> |

| ATENDIMENTO AMBULATORIAL ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS |      |            |     |
|-----------------------------------------------------|------|------------|-----|
| Especialidades                                      | Meta | Realizados | %   |
| Procedimentos Ambulatoriais                         | 20   | 15         | 75% |
| <b>Total</b>                                        |      |            |     |

Gráfico 03: Distribuição do volume da produção ambulatorial estimado, em comparação com a produção ambulatorial realizada, abril de 2024.



## 1.4 SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT EXTERNO

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo atenderá usuários egressos do próprio Hospital, provenientes da Atenção Básica, encaminhados pela Central de Regulação do Estado para as especialidades previamente definidas, conforme contrato de gestão nº 004/2023.

No mês de abril de 2024 foram realizados 4.812 atendimentos de SADT Externo, conforme detalhamos na Tabela 04 e no gráfico 04.

Tabela 04: Atendimento em SADT Externo

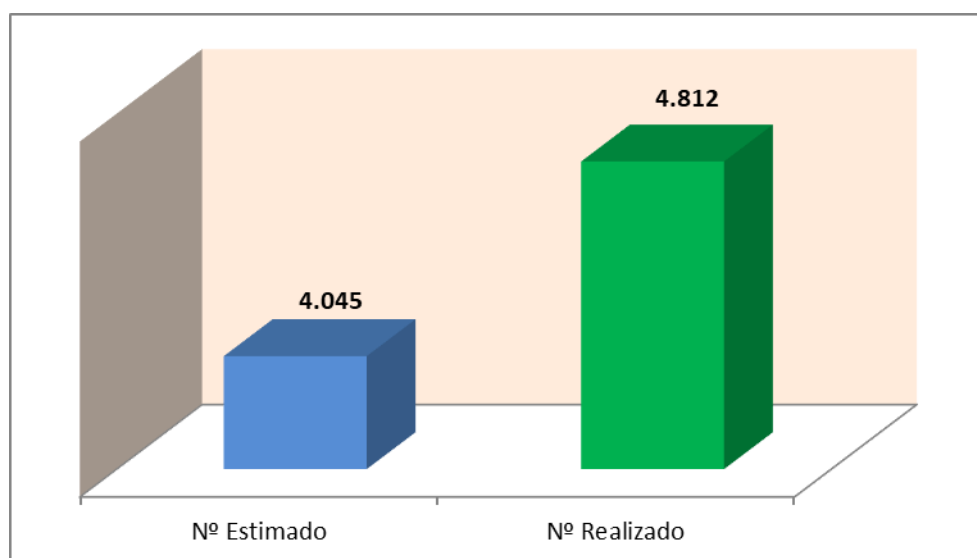
| SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO EXTERNO |              |              |                |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------------|----------------|
| Especialidades                                      | Meta         | Realizados   | %              |
| HRA                                                 | 2.530        | 3.618        | 143%           |
| Policlínica                                         | 1.515        | 1.194        | 78,81%         |
| <b>Total Geral</b>                                  | <b>4.045</b> | <b>4.812</b> | <b>118,96%</b> |

| SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO EXTERNO HOSPITAL |              |              |             |
|--------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Especialidades                                               | Meta         | Realizados   | %           |
| Colonoscopia                                                 | 60           | 19           | 31,67%      |
| Endoscopia Digestiva Alta                                    | 80           | 64           | 80%         |
| Radiologia Contrastada                                       | 25           | 17           | 68%         |
| Radiologia Simples                                           | 2.000        | 3.224        | 161,20%     |
| Tomografia Computadorizada MC                                | 315          | 293          | 93,01%      |
| Tomografia Computadorizada AC                                |              |              |             |
| Angiotomografia                                              | 50           | 01           | 2%          |
| <b>Total</b>                                                 | <b>2.530</b> | <b>3.618</b> | <b>143%</b> |

| SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO EXTERNO POLICLÍNICA |      |            |        |
|-----------------------------------------------------------------|------|------------|--------|
| Especialidades                                                  | Meta | Realizados | %      |
| Biópsia guiada por US                                           | 25   | 18         | 72%    |
| Campimetria                                                     | 70   | 58         | 82,86% |
| Ecocardiografia Transtorácica                                   | 80   | 76         | 95%    |
| Eletrocardiograma                                               | 400  | 258        | 64,5%  |
| Eletroencefalografia                                            | 10   | 00         | 0%     |

|                                        |              |              |               |
|----------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Espirometria                           | 160          | 193          | 120,62%       |
| Holter                                 | 40           | 34           | 85%           |
| MAPA                                   | 10           | 06           | 60%           |
| Nasofibrosopia                         | 50           | 41           | 82%           |
| Paquimetria                            | 50           | 86           | 172%          |
| Retinografia                           | 60           | 67           | 111,67%       |
| Teste Ergométrico                      | 50           | 30           | 60%           |
| Ultrassonografia Geral - MC            | 400          | 220          | 55%           |
| Ultrassonografia Geral - AC            |              |              |               |
| Ultrassonografia doppler vascular - MC | 110          | 107          | 97,27%        |
| Ultrassonografia doppler vascular - AC |              |              |               |
| <b>Total</b>                           | <b>1.515</b> | <b>1.194</b> | <b>78,81%</b> |

Gráfico 04: Distribuição do volume da produção SADT Externo estimado, em comparação com a produção SADT Externo realizada, Abril de 2024.



### 1.5 SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT INTERNO

O Serviço de Apoio e Diagnóstico Interno do HRA compreende os exames realizados no Pronto Socorro e nos Setores de Internação. Segue na Tabela 05 o detalhamento dos exames realizados no mês de abril de 2024.

Tabela 05: Atendimento SADT Interno

| SADT interno              | Abril 2024     |                    |
|---------------------------|----------------|--------------------|
|                           | Pronto Socorro | Setores Internação |
| Colonoscopia              | 00             | 02                 |
| Ecocardiograma            | 00             | 30                 |
| Eletrocardiograma         | 255            | 00                 |
| Endoscopia Digestiva Alta | 00             | 20                 |
| Raio-X simples            | 2.576          | 00                 |
| Tomografia                | 340            | 408                |
| Ultrassonografia          | 120            | 92                 |
| <b>Total</b>              | <b>3.291</b>   | <b>552</b>         |

## 2. INDICADORES DE QUALIDADE

Os indicadores de qualidade estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade. São considerados como Indicadores de Qualidade deste Contrato de Gestão:

IQ – Apresentação de Autorização de Internação Hospitalar (AIH);

IQ – Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU);

IQ – Controle de Infecção Hospitalar;

IQ – Mortalidade Operatória;

IQ – Segurança do Paciente.

### 2.1. APRESENTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR (AIH)

A apresentação de Autorização de Internação Hospitalar tem por finalidade avaliar a qualidade da gestão hospitalar por meio da proporcionalidade de AIH em relação à atividade hospitalar, ou seja, o número de internações ou saída hospitalar.

No mês de abril de 2024 foram emitidas 1.008 AIH's, referentes a internações (saídas hospitalares) livres de críticas e de reapresentações e o número de saídas hospitalares que foram 1.008, conforme demonstrado na Tabela 06.

Tabela 06: Total de AIH'S apresentadas x Saídas Hospitalares

| Descrição                                                 | Realizado | %           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Nº de AIH's apresentadas à GMAPS                          | 1.008     | <b>100%</b> |
| Nº de Saídas Hospitalares informadas pelo Hospital no mês | 1.008     |             |

Na tabela 07 apresentamos as 1.008 AIH's faturadas discriminando município, código IBGE e CEP.

Tabela 07: AIH'S faturadas

| Município                 | Código IBGE | CEP       | Quantidade |
|---------------------------|-------------|-----------|------------|
| Alvorada                  | 4300604     | 91170-400 | 01         |
| Araranguá                 | 4201406     | 88900-000 | 396        |
| Balneário Arroio do Silva | 4201950     | 88914-000 | 102        |
| Balneário Gaivota         | 4202073     | 88955-000 | 77         |
| Balneário Rincão          | 4220000     | 88820-000 | 01         |
| Bandeirante               | 4202081     | 89905-000 | 02         |
| Braço do Norte            | 4202800     | 88750-000 | 04         |
| Campo Bom                 | 4303905     | 93542-890 | 01         |
| Capivari de Baixo         | 4203956     | 88745-000 | 02         |
| Cocal do Sul              | 4204251     | 88845-000 | 01         |
| Criciúma                  | 4204608     | 88801-014 | 08         |
| Ermo                      | 4205191     | 88935-000 | 12         |
| Florianópolis             | 4205407     | 88000-001 | 02         |
| Forquilha                 | 4205456     | 88850-000 | 07         |
| Garopaba                  | 4205704     | 88495-000 | 01         |
| Guaramirim                | 4206504     | 89270-000 | 02         |
| Içara                     | 4207007     | 88820-000 | 01         |
| Imaruí                    | 4207205     | 88770-000 | 01         |
| Imbituba                  | 4207304     | 88495-000 | 04         |
| Itajaí                    | 4208203     | 88301-060 | 01         |
| Jacinto Machado           | 4208708     | 88950-000 | 23         |
| Jaguaruna                 | 4208807     | 88715-000 | 01         |
| Joinville                 | 4209102     | 89206-210 | 02         |
| Lauro Muller              | 4209607     | 88880-000 | 02         |
| Maracajá                  | 4210407     | 88915-000 | 33         |
| Meleiro                   | 4210803     | 88920-000 | 13         |
| Morro da Fumaça           | 4211207     | 88830-000 | 01         |
| Morro Grande              | 4211256     | 88925-000 | 06         |
| Palmeira das Missões      | 4313706     | 98300-000 | 01         |
| Passo de Torres           | 4212254     | 88980-000 | 37         |
| Paulo Lopes               | 4212304     | 88490-000 | 01         |
| Praia Grande              | 4213807     | 88990-000 | 20         |
| Rio Grande                | 4315602     | 96200-080 | 01         |

|                   |         |           |              |
|-------------------|---------|-----------|--------------|
| Santa Rosa do Sul | 4215653 | 88965-000 | 44           |
| São João do Sul   | 4216404 | 88970-000 | 26           |
| São José          | 4216602 | 88090-710 | 01           |
| São Ludgero       | 4217006 | 88730-000 | 01           |
| Siderópolis       | 4217600 | 88860-000 | 02           |
| Sombrio           | 4217709 | 88960-000 | 108          |
| Timbé do Sul      | 4218103 | 88940-000 | 11           |
| Torres            | 4321501 | 95560-000 | 01           |
| Tubarão           | 4218707 | 88701-021 | 05           |
| Turvo             | 4218806 | 88930-000 | 39           |
| Urubici           | 4218905 | 88650-000 | 01           |
| Urussanga         | 4219002 | 88840-000 | 02           |
| <b>Total</b>      |         |           | <b>1.008</b> |

## 2.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação do Usuário sobre o atendimento do hospital tem por finalidade avaliar a qualidade e a satisfação do serviço prestado, pelos pacientes ou acompanhantes, por meio da aplicação de um questionário.

Dentro de cada setor foi avaliado o atendimento prestado pela recepção, equipe médica, equipe de enfermagem, equipe assistencial (nutrição, serviço social, psicologia e fisioterapia), exames de imagem, higienização e estrutura física. O usuário classifica os serviços em ótimo; bom; regular; ruim ou péssimo, podendo algum item ficar sem avaliação, caso o usuário não tenha utilizado o serviço ou preferir por se abster.

O resultado **SATISFATÓRIO** será apurado a partir da divisão do PESO TOTAL (PT) pelo PESO SATISFATÓRIO (PS).

O resultado **INSATISFATÓRIO** será apurado a partir da divisão do PESO TOTAL (PT) pelo PESO INSATISFATÓRIO (PI).

Após a apuração dos resultados individuais de cada setor/item avaliado é possível estabelecer o percentual de satisfação/insatisfação de toda a unidade (Ambulatório/SADT Externo, Pronto Socorro, Internação e Pós Alta Hospitalar), a partir da construção de uma média. Este índice que será apresentado no relatório a seguir.

1. Consideram-se **SATISFATÓRIAS** as alternativas **ÓTIMO** e **BOM**.

2. Consideram-se **INSATISFATÓRIAS** as alternativas **REGULAR, RUIM e PÉSSIMO**.

Considerando o Contrato de Gestão n.º 004/2023 este indicador será avaliado por meio do percentual de pacientes/acompanhantes entrevistados, bem como por meio do nível geral de satisfação dos usuários.

Apresentamos na Tabela 08 os grupos, público-alvo da pesquisa com o percentual mínimo (meta) e a quantidade de pesquisas aplicadas conforme o número de atendimentos realizados no mês de abril de 2024.

Tabela 08: Unidades de Aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

| UNIDADES PARA APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO |                                                                                     |              |                           |                      |                        |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------|----------------------|------------------------|
| Setor                                                        |                                                                                     | % de PSU/mês | Nº de pacientes atendidos | Nº de PSU Realizadas | % Pesquisas Realizadas |
| A                                                            | Pacientes ou acompanhantes em atendimento no serviço de urgência e emergência       | 3%           | 5.784                     | 174                  | 3%                     |
| B                                                            | Pacientes ou acompanhantes de pacientes internados                                  | 10%          | 1.041                     | 105                  | 10,09%                 |
| C                                                            | Pacientes ou acompanhantes de pacientes em atendimento ambulatorial ou SADT Externo | 3%           | 8.926                     | 268                  | 3%                     |
| D                                                            | Pacientes ou acompanhantes de pacientes após alta hospitalar                        | 10%          | 1.008                     | 101                  | 10%                    |
| Total                                                        |                                                                                     | 26%          | 16.759                    | 648                  | 26,09%                 |

### 2.1.1 Análise Geral da Pesquisa de Satisfação do Usuário

Tabela 09: Análise Geral – Pesquisa de Satisfação do Usuário - Abril de 2024.

| Unidades para aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário Abril 2024 |                                            |                    |                                              |        |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|--------|
| Grupo                                                                   | Local                                      | Nº Respostas Total | Nº Respostas "Muito Satisfeito + Satisfeito" | %      |
| A                                                                       | Atendimento de Urgência e Emergência       | 1.566              | 1.462                                        | 93,36% |
| B                                                                       | Setores Internação - Pacientes Internados  | 1.451              | 1.388                                        | 95,66% |
| C                                                                       | Atendimento Ambulatorial ou/e SADT Externo | 3.479              | 3.459                                        | 99,43% |
| D                                                                       | Pacientes - após alta hospitalar           | 1.481              | 1.421                                        | 95,95% |
| Total                                                                   |                                            | 7.977              | 7.730                                        | 96,90% |

Conforme Tabela 09 podemos avaliar que a pesquisa geral do Atendimento de Urgência e Emergência no mês de abril de 2024 recebeu 93,36% de muito satisfeito e satisfeito. Considerando a somatória de 1.462 dos subitens avaliados nas 174 pesquisas aplicadas no período.

Nos setores de internação – em pacientes internados podemos avaliar que a pesquisa geral no mês de abril de 2024 recebeu 95,66% de muito satisfeito e satisfeito. Considerando a somatória de 1.388 dos subitens avaliados nas 105 pesquisas aplicadas no período.

No Atendimento Ambulatorial ou/e SADT Externo podemos avaliar que a pesquisa geral no mês de abril de 2024 recebeu 99,43% de muito satisfeito e satisfeito. Considerando a somatória de 3.459 dos subitens avaliados nas 268 pesquisas aplicadas no período.

E nos pacientes – após alta hospitalar podemos avaliar que a pesquisa geral no mês de abril de 2024 recebeu 95,95% de muito satisfeito e satisfeito. Considerando a somatória de 1.421 dos subitens avaliados nas 101 pesquisas aplicadas no período.

### 2.1.2 Quantidade de Ouvidorias recebidas

Na Tabela 10 apresentamos as ouvidorias recebidas e estratificadas pelo tipo de manifestação. No mês de abril de 2024 foram recebidos 86 elogios; 18 reclamações e onde estas já foram resolvidas e emitidas às resolutivas para os usuários e houve 01 sugestão de melhoria.

Tabela 10: Ouvidorias recebidas e estratificadas pelo tipo de manifestação.

| Descrição                     | Elogio | Reclamação | Sugestão |
|-------------------------------|--------|------------|----------|
| Total de Ouvidorias recebidas | 86     | 18         | 01       |

### 2.3. CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (IH)

A Infecção Hospitalar (IH) é aquela adquirida após a admissão do paciente e que se manifesta durante a internação ou após a alta, quando puder ser relacionada com a internação ou procedimentos hospitalares (Portaria GM/MS nº 2.616/1998).

## **2.4 INDICADORES DE MORTALIDADE**

Os Indicadores de Mortalidade serão medidos através da Taxa de Mortalidade Operatória (TMO) pela Classificação ASA e Taxa de Mortalidade Institucional (TM).

## **2.5 INDICADORES DE SEGURANÇA DO PACIENTE**

Os Indicadores de Segurança do Paciente são medidas que visam identificar e monitorar eventos adversos ou riscos na prestação dos cuidados de saúde que podem ocasionar consequências indesejadas aos pacientes.

## **3. COMISSÕES E NÚCLEOS**

O Hospital Regional de Araranguá tem constituído comissões, com o objetivo de revitalizar as atividades de assistência ao paciente e aos processos de trabalho interno. Citamos algumas comissões e seus respectivos coordenadores: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Comissão de Revisão de Óbitos, Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Ética Médica, Comissão de Ética de Enfermagem, Comissão de Farmácia Terapêutica, Comissão Hospitalar de Transplantes, Comissão Interna de Patrimônio, Comissão de Documentação Médica e Estatística, Comissão de Ética em Pesquisa, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, Comissão de Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional, Comissão de Proteção Radiológica, Comissão de Avaliação em Pesquisa.

Além disso, está contando com a participação de Núcleos no processo de trabalho, para otimizar as tarefas, planejar e executar as ações para minimizar agravos. São eles: Núcleo Hospitalar de Epidemiologia – NHE, Núcleo Interno de Regulação – NIR, Núcleo de Acesso e Qualidade Hospitalar – NAQH e Núcleo de Segurança do Paciente.

Kristian de Souza  
Diretor Geral  
Hospital Regional de Araranguá  
Instituto Maria Schmitt