Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Convênio n.º 00125/2021

Março

2022

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"

CEJAM

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚD
Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICA DE SAÚDE
Luciana Cardoso

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
William dos Santos

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL **5**

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 5

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01025/2021 6

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES **7**

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **7**

4. FORÇA DE TRABALHO **7**

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT 7

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto 30 leitos 7

4.1.2 Dimensionamento TA UTI COVID 8

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 8

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 12

4.3.1 Absenteísmo 12

4.3.2 Turnover 12

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho 13

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS **13**

5.1 Indicadores - Quantitativos 14

5.1.1 Saídas 14

5.1.2 Taxa de Ocupação 16

5.2 Indicadores - Qualitativos 17

5.2.1 Média de Permanência 17

5.2.2 Taxa de Mortalidade 18

5.2.3 Taxa de Reinternação 19

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 20

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM) 20

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 21

5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 21

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 22

5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical 23

5.3.6 Índice de úlcera por pressão 24

5.3.7 Adesão às metas de Identificação do Paciente 24

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos 25

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 26

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 26

6.1.1 Avaliação do Atendimento 26

6.1.2 Avaliação do Serviço 27

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 27

6.2 Manifestações 28

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação 28

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital 29

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO 30

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

O Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional".

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde".

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01025/2021

Em 01/12/2021 iniciou o novo convênio 01025/2021, o referido convênio visa a implantação e o gerenciamento técnico de **40 (quarenta) leitos de UTI Adulto**, sendo **20 (leitos) leitos** ao cuidado intensivo de pacientes em estado clínico geral e obstétrico, **10 (dez) leitos** para pacientes cardiológicos, **10 (dez) leitos** para pacientes graves oriundos da Pandemia do COVID-19 (Coronavírus), garantindo a assistência em conformidade com a Instrução Normativa RDC 07 de 24 de fevereiro de 2010, do Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária e outras legislações pertinentes, que dispõem sobre os requisitos mínimos para o funcionamento de um UTI.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado (INPUT e EPIMED) e planilhas de excel para consolidação dos dados.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 30 de abril de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 1131 (cento e onze) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT). O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores (CLT) previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto - 30 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Assistente Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	☑
	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	☑
	Enfermeiro (36)	7	7	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	7	7	☑
	Enfermeiro para tratamento dialítico (36)	2	1	↓
	Técnico de Enfermagem (36h)	35	31	↓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	33	31	↓
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	2	2	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	0	0	☑
Total		**91**	**84**	↓

Fonte: Santos - HGA - UTI Adulto (40 leitos) - rev 08 a - execucao 01-assinado

4.1.2 Dimensionamento TA UTI COVID - 10 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro (36)	3	2	↓
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	2	↓
	Técnico de Enfermagem (36h)	11	9	↓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	11	11	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**31**	**27**	↓

Fonte: Santos - HGA - UTI Adulto (40 leitos) - rev 08 a - execucao 01-assinado

Mediante aos quadros acima, verificamos que 90,98% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI (30 leitos)	Assistente Administrativo	01 (M/T). Monyke Silva	N/A
	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Isabelle Souza Prado	N/A
		02 (M/T). Aline Cruz Alonso	N/A
		03 (M/T). Tatiana Mendes Pereira	N/A
	Coordenador de Enfermagem	01 (M/T). William dos Santos	502.778
	Enfermeiro	01 (D). Daniela Guillen Garcia Rodrigues	117.061
		02 (D). Paulo Sérgio Carrinho Mendes	123.413
		03 (D). Victor Luiz Pereira da Silva	574.562
		04 (D). Aline Coeli Rueda	261.331
		05 (D). Danielle Santos Rodrigues da Silva	127.666
		06 (D). Marjory Beatriz de Oliveira	585.288
		07 (D). Gizele de Souza Albuquerque	430.809
		08 (D). Leticia Fernanda Rabelo Guedes	659.259
		09 (N). Richele dos Santos Teixeira	285.730
		10 (N). Erica Miriam Fernandes	614.458
		11 (N). Eduarda Silva de Andrade	447.587
		12 (N). Miracleia Torres Leonel	331.983
		13(N). Natalia da Silva Moraes Nascimento	626.893
		14 (N). Erica Sousa Barreto	256.268
	Enfermeiro - Trat. Dialítico	01 (M/T). Jeferson Francisco de Souza	230.952
		02 (M/T). Aline Araujo da Silva	636.573
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Gabriel Jacintho Souza	1.504.088
		02 (D). Tarciana Paulo de Araujo	1.482.689
		03 (D). Edilene Santos Pereira	1.385.661
		04 (D). Adriana Batista Feitosa	1.149.189
		05 (D) Verenice silva Cesar de Souza	591.589
		06 (D). Andressa Dias Gonzales	1.302.227
		07 (D). Camila Emanuela Games Alves	1.148.917
		08 (D). Kelle Cristina Assunção Chantar	1.450.667
		09 (D). Liliane Alves dos Santos	1.523.033
		10 (D). Kelly Cristina Rodrigues Perez	1.305.914
		11 (D) Erick Leoncio de Freitas	1.138.619
		12 (D). Luciene Raquel Silva Barreto	1.493.343
		13 (D). Beatriz Pessoa Alves	1.287.846
		14 (D). Maria Alessandra Gomes dos Santos	1.608.841

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		15 (D). Solange Conceição Correia de Lima	1.172.873
		16 (D). Natalia Nascimento de Oliveira	956.896
		17 (D). Carolina Pinto Macedo	302.271
		18 (D). Maria Cristina Souza da Silva	1.033.409
		19 (D). Patricia Tenorio dos Santos	1.551.867
		20 (D). Stephen Costa de Morais	1.464.418
		21 (D). Andrea dos Santos	1.665.856
		22 (D). Thais Da Silva Santos	995.048
		23 (D). Bruna de Jesus Correia dos Santos	1311.160
		24 (D). Michele do Nascimento	1.431.741
		25 (D). Luciano Pires dos Santos	1.513.093
		26 (D). Livia Pontes dos Santos	1.545.007
		27 (D). Marcia Luana de Lima Santos	546.344
		28 (D). Alessandra Cristina de Oliveira Santos	926.013
		29 (D). Angela Batista da Silva	546.344
		30 (D). Rogerio das Chagas de Oliveira	1.005.801
		31 (D). Gabrielle dos Passos Bispo	1.320.847
		32 (D) Jorge Alexandre dos Santos OLiveira	727080
		33 (D) Luciano de Campos Candido	988.154
		34 (D) Vaga em aberto	
		35 (D) Vaga em aberto	
		36 (D) Vaga em aberto	
		37 (N). Débora Costa Calixta	1.381.829
		38 (N).Caroline Gomes de Carvalho Brito	1.531.197
		39 (N). Jhonathan Cassemiro da Silva	1.281.894
		40 (N). Adriana da Silva Tibiriça	746.932
		41 (N). Marly Lyra dos Santos Silva	861.390
		42 (N). Leandro Pereira da Silva	1.516.952
		43 (N). Rafael Ortega Torres e Silva	1.286.282
		44 (N). Andreia Cristina de Souza	1.648.416
		45 (N). Mirela Canario Reis	1.337.661
		46 (N). Daniela Scodeler dos S Madalena	609.642
		47 (N). Clea de Oliveira Silva	123.2367
		48 (N). Magaraiza Alenor Miranda	351.736
		49 (N). Ricardo Rodrigues Oliveira	1.164.745
		50 (N). Jaqueline Oliveira da Silva	116.4111
		51 (N). Antonio Carlos dos Santos Filho	1.640.536
		52 (N). Monica Cardoso Fonseca	1.402.078

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		53 (N). Talyta de Lima Vicente	1.518.415
		54 (N). Renato Sanches Farias	915.415
		55 (N). Veronica Andrade Silveira	1.603.183
		56 (N).Valdineide Vieira dos Santos Rocha	1.540.555
		57 (N). Vinicius Braga R Evangelista	1.442.864
		58 (N). Paloma Ferreira de S Notori	274.490
		59 (N). Aline Roberta Romanin Gonvalves	1.021.595
		60 (N). Erica Cristina de Sousa Maniçoba	1.430.896
		61 (N). Alexsandro da Silva Mattos	562.673
		62 (N). Veruska Rafaela S Correia	926.013
		63 (N) Jucielma Barreto Alves	1.410.992
		64 (N) Josiana Marciana da Silva	1.586.458
		65 (N) Ademar Wellington Tadeu do Val	1.576.941
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D).Viviane de Morais Rodrigues	1511.544
		02 (N).Julio Cesar dos Santos	1.048.491
UTI COVID (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo	01 **(M/T). Vaga em aberto**	N/A
	Enfermeiro	01 (D). José Victor Calderano Zanin	613.696
		02 (D). Elaine Silva Liberato	636.576
		03 (D). Jacqueline Pouza Rodrigues	339.241
		04 (N). Tatiana Braga Ramos	662.199
		05 (N). Adriana Santana Nery	451.059
		06 (N). Lady Daiane Carvalho Maimone	612.724
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carla Goez Bezerra	662.932
		02 (D). Tatiane Santos	1.640.536
		03 (D). Barbara Cristina Vietes Martines	1.450.663
		04 (D). Marcelo de Souza	1.574.317
		05 (D). Evelyn Miranda de Almeida Silva	1.594.171
		06 **(D). Vaga em aberto**	
		07 (D). Fernando Cuba de Lima	1.214.501
		08 (D). Thaina dos Santos Oliveira	1.452.963
		09 **(D). Vaga em aberto**	
		10 (D). Carolina Souza Santos de Jesus	1.472.086
		11 (N). Ana Clara Xavier Santos	1.632.139
		12 (N). Gloria Aparecida De Jesus Brito	942.061
		13 (N). Sabrina Correia de Lima	1.300.209
		14 (N). Lauriani Fatima Pereira	813.916
		15 (N). Iris Fernanda Rodrigues	671,536

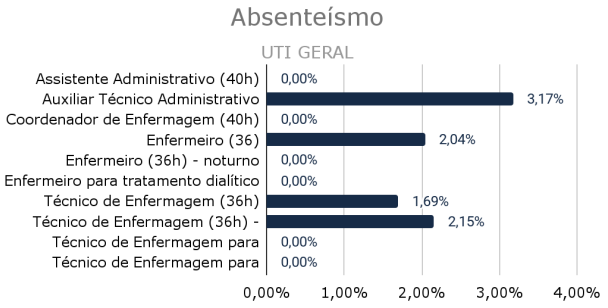
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

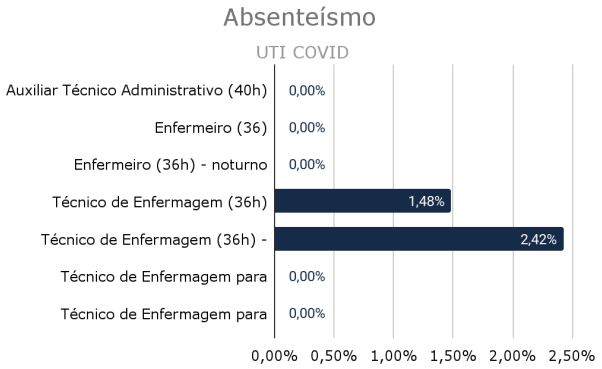
		16 (N). Monica Marcia Carvalho Brito	870.934
		17 (N). Diego Paixao de Oliveira	1.526.420
		18 (N). Renato Santo Fé	1.544.909
		19 (N). Julia de Assis Severo	1.697.669
		20 (N). Thiago Luiz da Silva	1.343.974
		21 (N). Maria Gabriela dos Santos	842.490
		22 (N). Felipe Rodrigues da Silva	1.505.532
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Rayane Aparecida P do Carmo	1.533.805
		02 (N). Marcelo Novaes Monteiro	763.668

Legenda: (N) - Noturno; (D) - Diurno; (M/T) - Manhã/Tarde; N/A - Não se aplica.

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



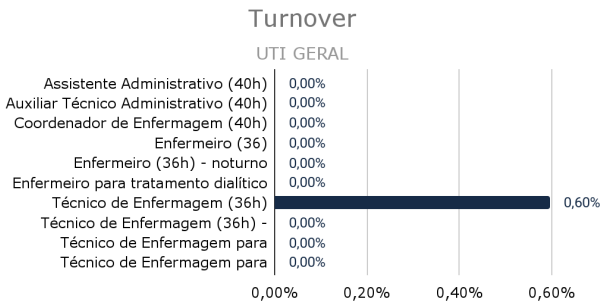


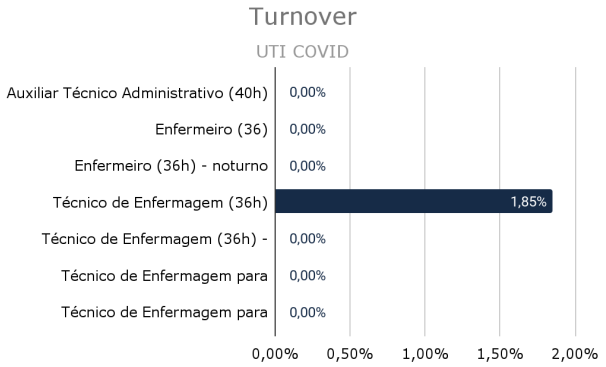
Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/03/2022 à 10/04/2022), 36 (trinta e seis) ausências de funcionários foram identificadas, sendo 31 (trinta e uma) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 05 (cinco) por falta injustificada. Destas ausências, 03 (três) corresponderam a equipe de enfermeiros, 31 (trinta e uma) a equipe de técnicos de enfermagem e 02 (duas) referente a equipe administrativa.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

Ressaltamos que entre as 36 (trinta e seis) ausências nenhuma foi decorrente de afastamento caracterizado por licença devido protocolo institucional para coleta de swab COVID.

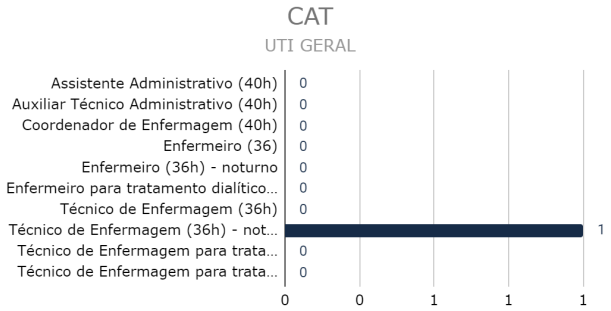
4.3.2 Turnover

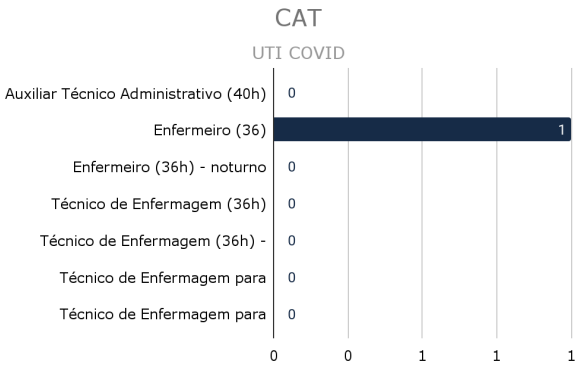




Durante o mês de referência, houveram 02 (dois) processos demissionais, ambos referente a equipe técnica de enfermagem. Reforço que nosso quadro não está completo segundo o plano de trabalho, porém nossos processos seletivos já estão agendados para o final de abril/2022 com previsão de contratação para maio/2022.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)





UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

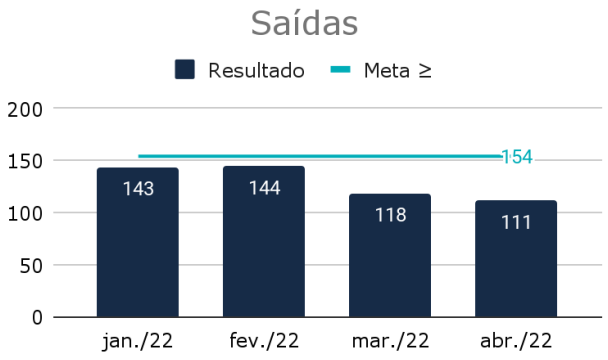
No mês de referência tivemos 02 (dois) acidentes de trabalho, destes 01 (um) da equipe técnica de enfermagem e 01 (um) da equipe de enfermeiros. Foi realizado acolhimento e toda assistência conforme protocolo SESMT.

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade, direciona para aspectos relacionados à efetividade da gestão, seu desempenho e a qualidade da assistência ofertada. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no UTI Adulto - HGA no período de referência.

5.1 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	1
Transferência Interna	83
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	27
Total	**111**

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

Análise crítica: O indicador corresponde a todas as saídas das unidades de terapia intensiva, o que compreende: alta, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.

No mês avaliado, foram realizadas 111 saídas, mantivemos 38 leitos operacionais sendo 01 leito bloqueado para manutenção na UTI Geral, 01 leito bloqueado para realização terapias renais substitutivas dos pacientes internados na enfermaria conforme alinhamento da diretoria .

- 20 leitos destinados a UTI Geral - **UTI 2ºandar**
- 10 leitos destinados a unidade coronariana - **UTI 1ºandar**
- 10 leitos destinados a UTI COVID - **UTI Térreo**

UTI Geral: 69 saídas, sendo 49 transferências internas com melhora no quadro, 01 alta para cuidados em domicílio e 19 óbitos com o tempo superior a 24 horas de internação

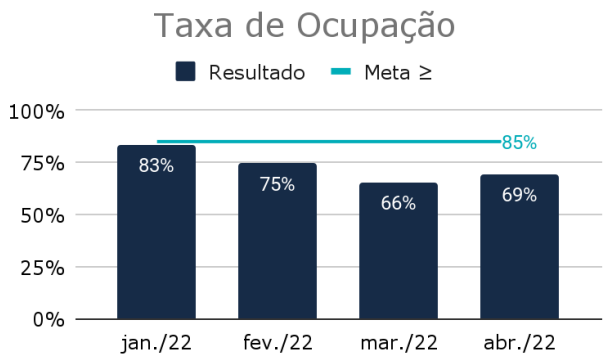
UTI coronariana 35 saídas, sendo 28 transferências interna com melhora no quadro, 7 óbitos com tempo de internação maior que 24 horas.

UTI Covid 7 saídas, sendo 6 transferências internas com melhora no quadro e 01 óbito com o tempo de internação maior que 24 horas.

Mantivemos o compromisso da avaliação crítica do médico diarista para adequação das altas, otimizando o giro de leitos e garantindo novos aceitos de solicitações de vagas. Todas as solicitações do Núcleo Interno de Regulação atendidas, cabendo à equipe médica a ciência dos casos absorvidos. Tivemos a redução no número de solicitações de vagas de unidade de terapia intensiva destinadas ao tratamento da COVID-19 na região, gerando impacto direto no número de saídas realizadas na unidade.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
792	1.140

Análise crítica: A taxa de ocupação global envolve os leitos de terapia intensiva geral, UCO e Covid-19. Foi encontrada uma taxa de ocupação de 18,67% na unidade de terapia intensiva destinada ao cuidado da Covid-19, valor esperado devido a baixa de solicitações de vagas via CROSS no último trimestre.

Cabe ressaltar que mantemos alinhamento com a diretoria técnica sobre o perfil de pacientes a serem atendidos, e que seguimos determinações da mesma em relação às necessidades da Secretaria de Estado da Saúde, junto ao núcleo de regulação para o aceite das vagas.

Nos leitos destinados a unidade coronariana tivemos uma taxa de ocupação de 93%, um aumento de 9,13% comparado ao mês anterior, esse aumento está relacionado as adequações no gerenciamento de leitos realizados pela diretoria, reduzindo o número de reservas técnica para outras especialidades, deixando os leitos de UCO direcionados para as demandas de doenças cardiovasculares, dando suporte ao setor de hemodinâmica e vagas externas que demandam o suporte da UCO realizadas pelo NIR.

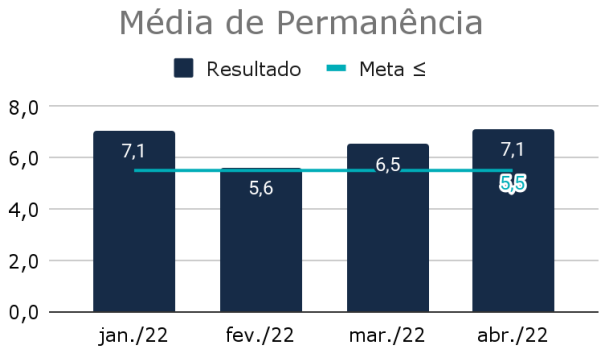
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

Outro ponto são as vagas de UTI para o suporte ao projeto porta-balão. Tivemos 06 solicitações de vagas para o porta-balão, com apenas 01 caso elegível que atendiam os critérios de admissão, com desfecho positivo e alta melhorada.

Na UTI geral mantivemos a estratégia de absorção de solicitações de vagas internas, dando apoio de suporte intensivo para os leitos de enfermaria e reservas das cirurgias eletivas, vagas externas via reguladas via CROSS são ofertadas para essa unidade. A unidade também oferece suporte para pacientes que necessitam de terapia renal substitutiva nas enfermarias, foram realizadas 62 sessões de terapia renal substitutiva no mês de abril. Ofertamos vagas externas para pacientes com diagnóstico de insuficiência renal aguda, realizando no mês de referência 26 sessões de terapia renal substitutiva para este perfil de paciente.

5.2 Indicadores - Qualitativos

5.2.1 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
792	111

Análise crítica: Verificamos no gráfico acima, aumento na taxa média de permanência do setor, atribuída principalmente a pacientes que demandam um

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

tempo maior de internação, com SAPS 3 elevado, além dos casos de COVID que devido protocolo instituído permaneceram em isolamento até o momento adequado, para alta da unidade para a enfermaria convencional.

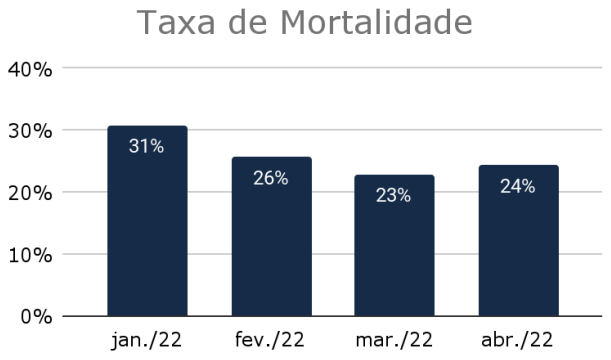
Na **UTI Geral** a média de permanência encontrada foi de 6,62 dias, uma redução se comparado ao mês anterior (março 6,89 dias). Pacientes pós-cirúrgicos contribuem para o indicador devido à alta rotatividade dos leitos, buscamos alinhamento com o NIR sempre na busca da redução dos dias evitáveis que prejudicam a meta e o paciente.

Na **UTI coronariana** a média de permanência foi de 7,97 dias, em relação ao período anterior, observamos um aumento devido a gravidade dos pacientes internados neste período. Vale ressaltar que alguns pacientes necessitaram de recursos indisponíveis na unidade (marcapasso e cirurgia cardíaca por exemplo), além do tempo de internação justificável pelo SAPS 3.

UTI covid o tempo médio foi de 8 dias, mesmo com a redução do número de solicitações de vagas tivemos aumento na permanência, conforme descrito anteriormente o paciente admitido na UTI covid aguarda o período de liberação do resultado do teste de RT-PCR, em casos positivos o paciente permanece na UTI o tempo de transmissão do vírus até a melhora clínica do quadro para a alta do mesmo na enfermaria, impactando diretamente nesse indicador. Lembrando que os casos positivos não dispõem de leitos de enfermaria e aguardam na UTI até a alta hospitalar, seguindo normas da diretoria deste hospital.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2.2 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
27	111

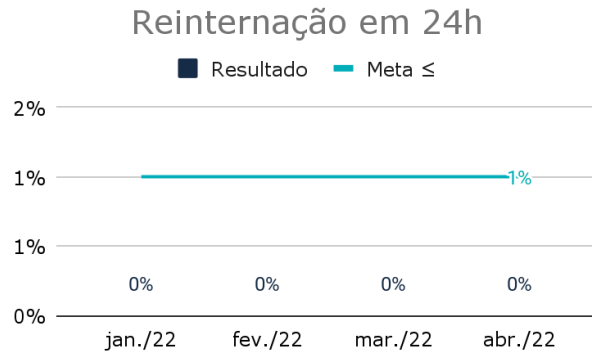
Análise crítica: UCO: mortalidade encontrada de 20%, SAPS MÉDIO de 54,38 mortalidade prevista 24,5%. Escore prognóstico que infere o risco percentual de óbito dos pacientes, sendo que a relação **SMR foi de 0,82** , ou seja, o nº de óbitos ocorridos foi abaixo do nº de óbitos esperados (<1).

Geral: mortalidade encontrada de 27,54%, SAPS MÉDIO de 57,04, mortalidade prevista de 29,9%. Escore prognóstico que infere o risco percentual de óbito dos pacientes, sendo que a relação **SMR foi de 0,92** , ou seja, o nº de óbitos ocorridos foi abaixo do nº de óbitos esperados (<1).

Covid: mortalidade encontrada 14,29%, SAPS MÉDIO 51,23, mortalidade prevista 19,2%. Escore prognóstico que infere o risco percentual de óbito dos pacientes, sendo que a relação **SMR foi de 0,74** , ou seja, o número de óbitos ocorridos foi abaixo do nº de óbitos esperados (<1).

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2.3 Taxa de Reinternação



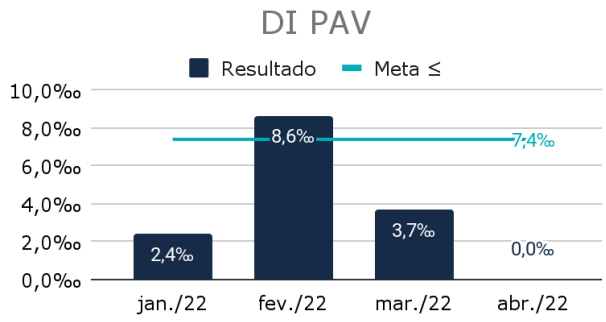
Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	111

Análise crítica: Não tivemos reinternação em 24 horas no período.

Mantivemos nosso compromisso com a alta segura, tendo atingido o objetivo proposto.

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)



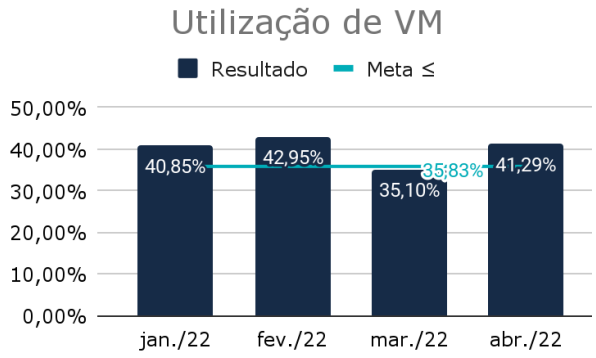
Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
0	327

Análise crítica:

Não houve incidência de PAV no mês de abril. A atenção e colaboração da equipe ajudou a melhorar nosso resultado mesmo com aumento do tempo de permanência em VM e a gravidade dos pacientes neste período. A participação no programa PROADI-Saúde em nossas mãos tem agregado positivamente na redução das infecções relacionadas à assistência.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

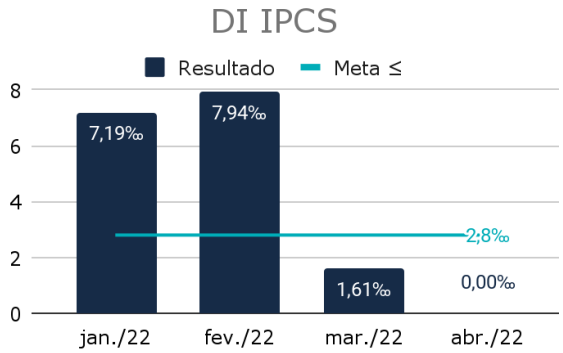
5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
327	792

Análise crítica: Houve quantitativamente aumento do número de pacientes sob assistência ventilatória mecânica neste último mês, acreditamos estar relacionado ao SAPS médio 54%, também mais alto neste período. Um ponto importante a ser considerado é a descontinuidade da assistência de fisioterapia no período noturno, o que impacta no processo de desmame desses pacientes, muitas vezes havendo regressão no progresso alcançado.

5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central

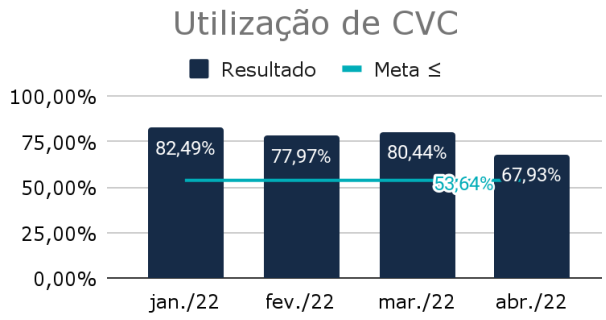


Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
0	538

Análise crítica: Apesar da taxa de utilização de dispositivos não ter mudado substancialmente, o índice de infecção relacionado à assistência foi zero, reforçando as taxas de desinvasões e higiene de mãos, cuidados com curativo, e apoio painel Kamishibai projeto PROADI-SUS Saúde em nossas mãos.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)

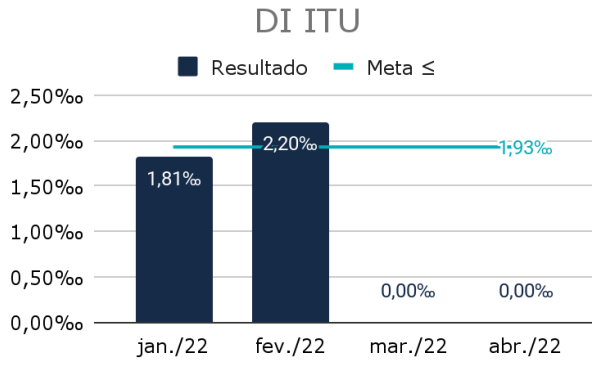


Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
538	792

Análise crítica: Trata-se de unidade referência nefrológica, Uti geral e unidade coronariana, portanto, necessidade de drogas vasoativas com relativa frequência, cuja infusão necessita acesso venoso central, ou terapia substitutiva renal, portanto necessidade cateter Shilley. A taxa de utilização é condizente com o perfil de pacientes atendidos bem como a taxa de utilização de recursos necessários para estes atendimentos.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

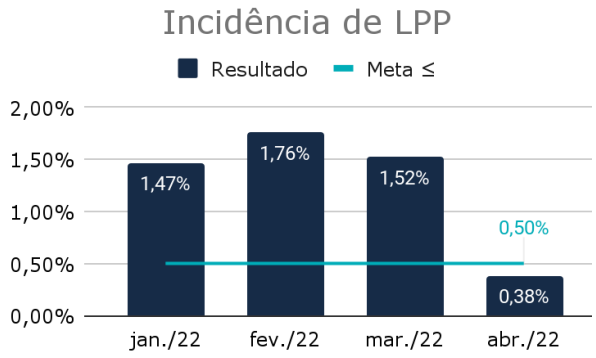
5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical



Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
0	459

Análise crítica: Pelo segundo mês consecutivo não tivemos casos de infecção de trato urinário em nossa unidade. A adesão à lavagem de mãos e aos bundles de inserção/manutenção CVD contribuíram significativamente para esse resultado.

5.3.6 Índice de úlcera por pressão

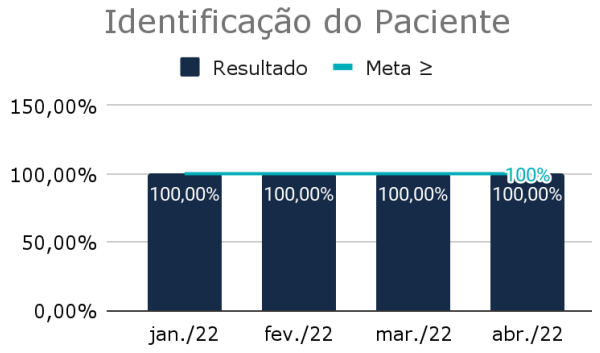


Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia com risco de adquirir LPP
3	792

Análise crítica: Tivemos 03 casos de lesão por pressão em pacientes de alto risco para esta condição, sendo: instabilidade hemodinâmica com uso de altas doses de vasopressores, desnutrição, intolerância clínica às mudanças de decúbito. No mês de abril inserimos nas unidades os relógios de mudança de decúbito, ferramenta que auxilia as equipes assistenciais na prevenção de LPP.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

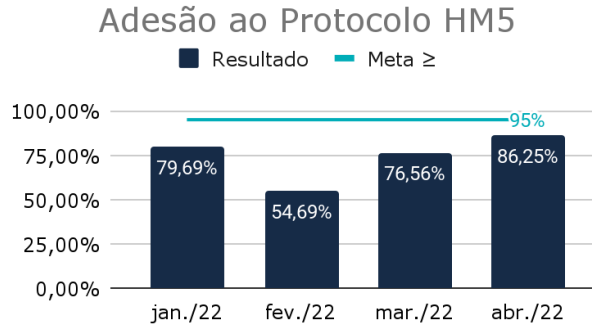
5.3.7 Identificação do Paciente



Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
792	792

Análise crítica: Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes identificados na unidade.

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos



Nº Adesões	Nº de oportunidades observadas de higiene de mãos
207	240

Análise crítica: Com as novas ações realizadas pelo projeto saúde em nossas mãos conseguimos melhorar nosso indicador no mês de abril. A coleta é realizada utilizando o instrumento de observação dos 5 momentos padronizados pela Anvisa, onde verificamos 5 momentos de higiene das mãos observando os pontos de oportunidade para higiene das mãos.

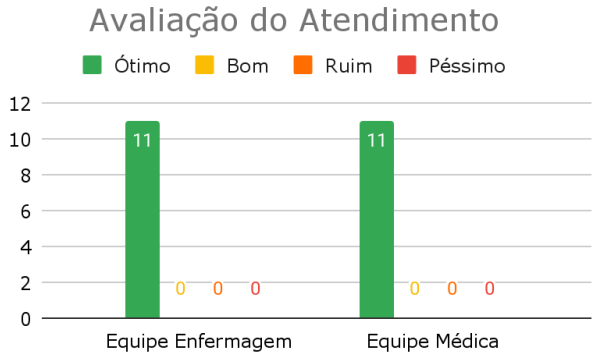
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

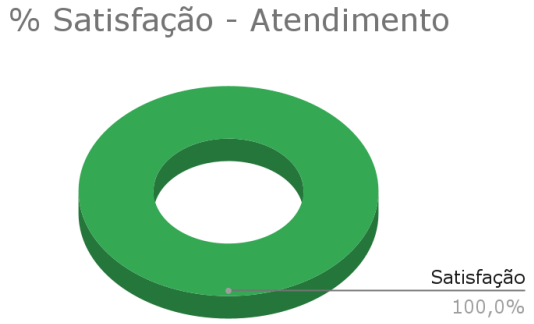
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. No período avaliado, tivemos o total de **11 formulários preenchidos.** Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

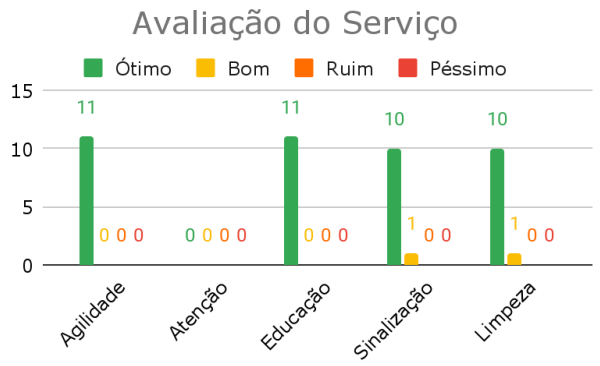


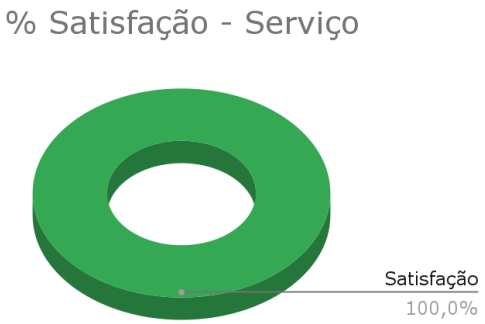


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

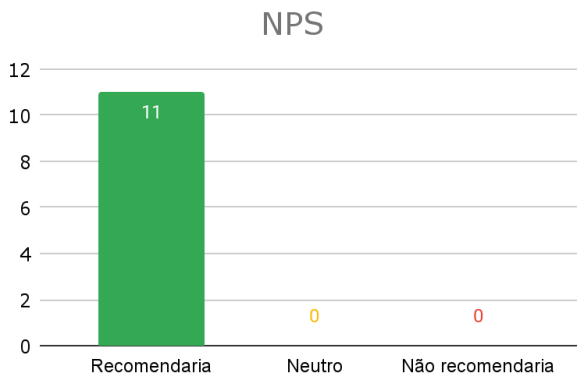
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 11 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de UTI Adulto.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

6.2 Manifestações

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas.

Manifestações	
Sugestão	1
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	9
Em Branco	1

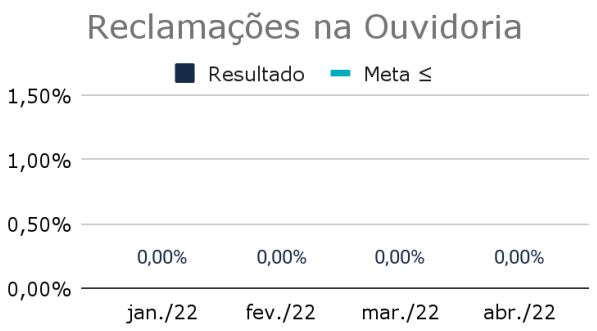
Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor.

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
21/04/2022	Elogio	Só agradecer a todos.	
29/04/2022	Elogio	Equipe de enfermagem de Parabéns, Viviane , Angela, Thais e Erick. Pessoal da limpeza parabéns.	
27/04/2022	Sugestão	Mesmo sendo UTI deveria ter uma T.V, mesmo que sem som, só legendas para entreter, melhor que olhar para paredes e relógios pois a hora não passa. Enfermagem de parabéns, agradecendo toda a equipe, desde funcionários da limpeza aos médicos que com certeza fizeram o seu trabalho.	
23/04/2022	Elogio	Ótimo, todos obrigado.	

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

12/04/2022	Elogio	Só elogios equipe nota 1000	
06/04/2022	Elogio	Fui bem tratada por todos os profissionais	
13/04/2022	Elogio	Bem cuidado com respeito e profissionalismo, Viviane cuida muito bem.	
19/04/2022	Elogio	Elogio a equipe completa.	
19/04/2022	Elogio	Na minha opinião foi um ótimo atendimento por todos obrigado	
19/04/2022	Elogio	Parabéns a todos as equipes, Deus abençoe a todos.	

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital



Análise: Mantivemos nossa meta de zero casos de reclamações na ouvidoria.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

No mês de abril tivemos a visita das consultoras do projeto Saúde em nossas Mãos, foi realizado uma visita de diagnóstico situacional das unidades de terapia intensiva, foram discutidos os processos de melhoria, ferramentas utilizadas na prevenção de IRA,s. PDSA foram criados e discutidos e dificuldades das equipes foram mostradas na alta gestão do HGA.

Santos, 10 de maio de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br