# Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

## Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Convênio n.º 00125/2021

**Dezembro**

**2023**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**GOVERNADOR**
Tarcísio Gomes de Freitas

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**
Eleuses Paiva

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"**

**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**
Mário Santoro Júnior

**DIRETOR TÉCNICO**
Renato Tardelli

**SUPERVISOR TÉCNICO REGIONAL**
Adriana Cristina Alvares

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

## SUMÁRIO

**1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 3**
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 3
1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00125/2021 4
**2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES 5**
**3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE 5**
**4. FORÇA DE TRABALHO 5**
4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT 5
4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto - 30 leitos 5
4.1.2 Dimensionamento UTI cardiológica - 10 leitos 6
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 7
4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ 11
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 13
4.3.1 Absenteísmo 13
4.3.2 Turnover 14
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 14
5.1 Indicadores - Quantitativos 15
5.1.1 Saídas 15
5.1.2 Taxa de Ocupação 18
5.2 Indicadores - Qualitativos 20
5.2.1 Média de Permanência 20
5.2.2 Taxa de Mortalidade 21
5.2.3 Taxa de Reinternação 22
5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 22
5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM) 23
5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 23
5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 26
5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 26
5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) 26
relacionada a cateter vesical 26
5.3.6 Índice de úlcera por pressão 26
5.3.7 Identificação do Paciente 27
5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos 28
**6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 28**
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 29
6.1.1 Avaliação do Atendimento 29
6.1.2 Avaliação do Serviço 30
6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 31

6.2 Manifestações 31
6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação 31
6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital 36
**7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO. 36**

# 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 00125/2021

Em 01/12/2021 iniciou o novo convênio 00125/2021, o referido convênio visa a implantação e o gerenciamento técnico de **40 (quarenta) leitos de UTI Adulto**, sendo **20 (vinte) leitos** ao cuidado intensivo de pacientes em estado clínico geral e obstétrico, **10 (dez) leitos** para pacientes cardiológicos, **10 (dez) leitos** para pacientes graves geral, 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 31 de dezembro de 2023**.

## 4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi **122 (cento e vinte e dois)** colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e **61 (sessenta e um)** colaboradores PJs . O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores (CLT) previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

### 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 | 8 | ↑ |
| | Enfermeiro (36h) - noturno | 7 | 8 | ↑ |
| | Enfermeiro para tratamento dialítico (36) | 2 | 2 | ☑ |
| | Técnico de Enfermagem (36h) | 35 | 35 | ☑ |
| | Técnico de Enfermagem (36h) - noturno | 33 | 32 | ↓ |
| | Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) | 1 | 1 | ☑ |
| | Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico | 1 | 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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | (36h) - noturno | | | |
| **Total** | | **91** | **92** | ↑ |

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

### 4.1.2 Dimensionamento UTI cardiológica - 10 leitos

| Setor | Cargo | Previsto | Efetivo | Δ |
|---|---|---|---|---|
| Administrativa | Auxiliar Técnico Administrativo (40h) | 1 | 1 | ☑ |
| Assistencial - Enfermagem | Enfermeiro (36) | 3 | 3 | ☑ |
| | Enfermeiro (36h) - noturno | 3 | 3 | ☑ |
| | Técnico de Enfermagem (36h) | 11 | 11 | ☑ |
| | 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** | **31** | ☑ |

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

**Análise Crítica:** Mediante aos quadros acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Ressaltamos que todos os itens da **"Força de Trabalho" (item 4)** deste relatório acompanham as datas de fechamento para folha para pagamento, sendo assim de **11 de Novembro 2023 a 10 de Dezembro de 2023,** porém devido ao encerramento do convênio o período avaliado foi de 11 de novembro à 31 de dezembro de 2023.



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 | **Vaga em aberto** | |
| | Auxiliar Técnico Administrativo | 01 | Erica Oliveira dos Santos | N/A |
| | | 02 | Fábio Souto dos Reis | N/A |
| | | 03 | Fernanda Santos Batista Alves | N/A |
| | Coordenador de Enfermagem | 01 | William dos Santos | 502.778 |
| | Enfermeiros 36h | 01 | Carlos Alberto Silva Campos | 171.821 |
| | | 02 | Daniela Guillen Garcia Rodrigues | 117.061 |
| | | 03 | Elaine Silva Liberato | 555.211 |
| | | 04 | Jorge William Araujo Alves | 583.925 |
| | | 05 | Jose Victor Calderaro Zanin | 613.696 |
| | | 06 | Karine Nunes da Silva | 443.204 |
| | | 07 | Leticia Fernanda Rabelo Guedes | 659.259 |
| | | 08 | Rosemeire Helena Alves Ferreira | 391.167 |
| | | 09 | Marjory Beatriz de Oliveira | 585.288 |
| | Enfermeiros 36h - noturno | 01 | Adriana Santana Nery | 451.059 |
| | | 02 | Danielle Rodrigues da Silva | 127.666 |
| | | 03 | Erica Miriam Fernandes | 614.458 |
| | | 04 | Erica Sousa Barreto | 256.268 |
| | | 05 | Eliane Aparecida de Santana | 719.048 |
| | | 06 | Richele dos Santos Teixeira | 285.730 |
| | | 07 | Tatiana Braga Ramos | 662.199 |
| | Enfermeiro Trat. Dialítico | 01 | Aline Araujo da Silva | 636.573 |
| | | 02 | Jeferson Francisco de Souza | 230.952 |
| | | 01 | Adriana Cristina Oliveira Bastos | 1260486 |
| | | 02 | Alessandra Cristina de Oliveira Santos | 926.013 |
| | | 03 | Angela Batista da Silva | 546.344 |
| | | 04 | Barbara Cristina Vietes Martines | 1.450.663 |
| | | 05 | Benedita Pereira dos Santos | 1074596 |
| | | 06 | Bruna de Melo Santos | 1265715 |
| | | 07 | Bruna Leite da Silva | 1.052.134 |
| | | 08 | Carolina Pinto Macedo | 302.271 |



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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Técnico de Enfermagem 36h | 09 | Carolina Souza Santos de Jesus | 1.472.086 |
| | | 10 | Claudionice Ferreira da Silva | 988750 |
| | | 11 | Cristiane Mendes Chibiak Ribeiro | 1115502 |
| | | 12 | Dilson Santos de Jesus | 1.557.027 |
| | | 13 | Edinaldo Rodrigues | 1.512.033 |
| | | 14 | Erick Leoncio de Freitas | 1.138.619 |
| | | 15 | Evellyn Miranda de Almeida | 1.594.171 |
| | | 16 | Fagner Ferreira Gomes | 1.797.739 |
| | | 17 | Izabel de Almeida Alonso | 1.328.525 |
| | | 18 | Jessica Kowalski Laraya | 1.050.441 |
| | | 19 | Kelle Cristina Assunção Chantar | 1.450.667 |
| | | 20 | Leila Diana Menezes | 1.170.009 |
| | | 21 | Luciana Luana Rondini | 3.128.398 |
| | | 22 | Marcelo de Souza | 1.574.317 |
| | | 23 | Maria Alessandra Gomes dos Santos | 1.608.841 |
| | | 24 | Maria Cristina Souza da Silva | 1.033.409 |
| | | 25 | Maria Elizabete Santos Souza | 1386627 |
| | | 26 | Mario Santos da Conceição | 1.533.445 |
| | | 27 | Patricia Alves dos Santos | 763673 |
| | | 28 | Rayane Aparecida P do Carmo | 1.533.805 |
| | | 29 | Solange Conceição Correia de Lima | 1.172.873 |
| | | 30 | Tarciana Paulo de Araujo | 1.482.689 |
| | | 31 | Tatiane Mattos da Costa | 1.522.187 |
| | | 32 | Valeria Martins de Paula | 1.172.873 |
| | | 33 | Vanesa Tavares Ribeiro | 485.044 |
| | | 34 | Wellington dos Santos Graça | 1.266.543 |
| | | 35 | Patricia Santa Maria | 913.552 |
| | | 01 | Adriana da Silva Tibirica | 746.932 |
| | | 02 | Alexsandro da Silva Mattos | 562.673 |
| | | 03 | Veruska Rafaela S Correia | 926.013 |
| | | 04 | Andre Luiz de Almeida | 970736 |
| | | 05 | Andressa Dias Gonzales | 1.302.227 |
| | | 06 | Antonio Carlos dos Santos Filho | 1.640.536 |
| | | 07 | Daniela Scodeler dos S Madalena | 609.642 |
| | | 08 | Débora Costa Calixta | 1.381.829 |
| | | 09 | Deisiane Alves da Silva | 1.250.439 |



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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 10 | Denise Santos Teixeira Medeiros | 1.541.86 |
| | | 11 | Diego Paixao de Oliveira | 1.526.420 |
| | | 12 | Erica Cristina de Sousa Maniçoba | 1.430.896 |
| | | 13 | Felipe Rodrigues da Silva | 1.505.532 |
| | | 14 | Gloria Aparecida De Jesus Brito | 942.061 |
| | | 15 | Iris Fernanda R de Queiroz | 671536 |
| | | 16 | Jaqueline Oliveira da Silva | 1.164.111 |
| | | 17 | Jucielma Barreto Alves | 1.410.992 |
| | | 18 | Fernanda Cristina Portes Barros | 1.755.441 |
| | | 19 | Julio Cesar dos Santos | 1.048.491 |
| | | 20 | Luciano Pires dos Santos | 1.513.093 |
| | | 21 | Luciene Raquel Silva Barreto | 1.493.343 |
| | | 22 | Marcelo Novaes Monteiro | 763.668 |
| | | 23 | Margaraiza Alenor Miranda | 351.736 |
| | | 24 | Marly Lyra dos Santos Silva | 861.390 |
| | | 25 | Maria Chaves da Silva | 1.074.596 |
| | | 26 | Natalia Nascimento de Oliveira | 956.896 |
| | | 27 | Paloma Ferreira de S Notori | 274.490 |
| | | 28 | Renato Santo Fé | 1.544.909 |
| | | 29 | Ricardo Rodrigues Oliveira | 1.164.745 |
| | | 30 | Valdineide Vieira dos Santos Rocha | 1.540.555 |
| | | 31 | Debora Pereira | 1.330.825 |
| | | 32 | Adrielly Fagundes de Oliveira | 1.381.221 |
| | Técnico de Enfermagem p/ Trat. dialítico 36h | 01 | Lívia Pontes dos Santos | 1.545.007 |
| | Técnico de Enfermagem p/ Trat. dialítico 36h noturno | 01 | Julio Cesar dos Santos | 1.048.491 |
| **UTI CARDIO (10 leitos)** | Auxiliar Técnico Administrativo | 01 | Maisa Santos Evangelista | N/A |
| | Enfermeiro 36h | 01 | Ellen Karina dos Santos | 444.011 |
| | | 02 | Harene Hidemi Hirazawa Matsui | 513.315 |
| | | 03 | Paulo Sérgio Carrinho Mendes | 123.413 |
| | Enfermeiros 36h noturno | 01 | Eduarda Silva de Andrade | 626.893 |
| | | 02 | Natalia da Silva de Moraes Nascimento | 626.893 |
| | | 03 | Patricia Honorato de Paula | 393.466 |
| | | 01 | Carla Goez Bezerra | 662.932 |
| | | 02 | Tatiane Santos Oliveira | 1.640.536 |
| | | 03 | Adriana Batista Feitosa | 1.149.189 |



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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Técnico de Enfermagem 36h | 04 | Leodoro Lima dos Santos | 1.467.496 |
| | | 05 | Wellington de Jesus Almeida | 961.282 |
| | | 06 | Thais da Silva Santos | 995.048 |
| | | 07 | Luciano de Campos Candido | 988.154 |
| | | 08 | Rebeca Esteves Oliveira Santos | 1.449.110 |
| | | 09 | Gustavo Vinicius da Silva | 1.352.477 |
| | | 10 | Andrea dos Santos | 1.665.856 |
| | | 11 | Nathalia Areias de Oliveira | 1.262.498 |
| | Técnico de Enfermagem 36h noturno | 01 | Ana Clara Xavier Santos | 1.632.139 |
| | | 02 | Mirela Canário Reis | 1.337.661 |
| | | 03 | Sabrina Correia de Lima | 1.300.209 |
| | | 04 | Lauriani Fatima Pereira | 813.916 |
| | | 05 | Monica Marcia Carvalho Brito | 870.934 |
| | | 06 | Camila Emanuela Games Alves | 1.148.91 |
| | | 07 | Rafael Ortega Torres e Silva | 1.286.282 |
| | | 08 | Julia de Assis Severi | 1.697.669 |
| | | 09 | Priscila de Oliveira Negreiros | 959.446 |
| | | 10 | Vinicius Braga R Evangelista | 1.442.864 |
| | | 11 | Fernando Cuba de Lima | 845.716 |
| | Técnico de Enfermagem p/ Trat. dialítico 36h | 01 | Thaina dos Santos Oliveira | 1.452.963 |
| | Técnico de Enfermagem p/ Trat. dialítico 36h noturno | 01 | Ademar Wellington Tadeu do Val | 1.576.941 |

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



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

## 4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ

| Cargo | Colaborador | Nº Conselho |
|---|---|---|
| Fonoaudióloga (PJ) | 01 (D) Evelyn Lopes Rodrigues | 10185 |
| Fisioterapeutas Plantonistas (PJ) | 01 (D/N) Anna Cristina de Farias Marques | 200462-F |
| | 02 (D/N) Ana Isabel Graziani Fraga | 297744-F |
| | 03 (D/N) Aristóteles Marques Bacalhau Neto | 188308-F |
| | 04 (D/N) Camila Fernandes Mimori | 344929-F |
| | 05 (D/N) Carolina Daniele Linhares Bartolotto | 293588-F |
| | 06 (D/N) Daniella de Souza Alves | 343398-F |
| | 07 (D/N) Elizabeth Rosimar Alves dos Santos | 157297-F |
| | 08 (D/N) Fabrizio Del Cielo | 342404-F |
| | 09 (D/N) Ivay Nogueira da Silva | 265180-F |
| | 10 (D/N) Juliana Santana Thorlay | 271764-F |
| | 11 (D/N) Kathlen Gonçalves Campregher Fernandes | 147699-F |
| | 12 (D/N) Kauê Alves Alcântara | 325774-F |
| | 13 (D/N) Kelly Nayara Santos da Silva | 255845-F |
| | 14 (D/N) Mariana Priuli Mota | 90733-F |
| | 15 (D/N) Michelle Afonso Santana | 255076-F |
| | 16 (D/N) Renata Ramos | 100584-F |
| | 17 (D/N) Renata Santos Guedes de Carvalho | 340724-F |
| | 18 (D/N) Ricardo Jorge Paraíba da Graça | 232877-F |
| | 19 (D/N) Thiago Luis de Sousa Brunoro | 262233-F |
| | 20 (D/N) Vinicius Missias Barbosa da Silva | 251106-F |
| Médicos Plantonistas, Diaristas e Especialistas (PJ) | 01 (D/N) Alessandra França | 128370/SP |
| | 02 (D/N) André Luiz G. Tavares Mascarenhas | 210367/SP |
| | 03 (D/N) Arthur Oliveira Aguilar | 196494/SP |
| | 04 (D/N) Caio Antonino Nelson Vaz Puglia | 151044/SP |
| | 05 (D/N) Claudia Carneiro de Aguiar Augusto | 174963/SP |
| | 06 (D/N) Douglas Enrico Arnosti | 130318/SP |
| | 07 (D/N) Elen Silveira Yaginuma | 97617/SP |
| | 08 (D/N) Euclides Padilla Hernandez | 186505/SP |
| | 09 (D/N) Fernanda Douradinho da Rocha Silva | 130057/SP |
| | 10 (D/N) Fernanda R. Martins Masteguim | 97621/SP |



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

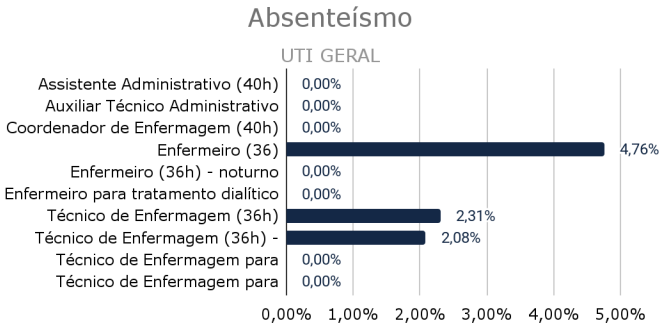
| | | |
|---|---|---|
| | 11 (D/N) Gerson De Pinho Vianna | 103312/SP |
| | 12 (D/N) Guilherme Renato Monezi Lucena | 127839/SP |
| | 13 (D/N) Hudson Rodrigues Pinheiro | 185430/SP |
| | 14 (D/N) Isabela Polato de Assis Costa | 206960/SP |
| | 15 (D/N) Isabela Ramos Ali Ganem | 186297/SP |
| | 16 (D/N) Jessica Lencina Pinheiro | 210378/SP |
| | 17 (D/N) João Gabriel de Oliveira Pinto Pacca | 951412/RJ |
| | 18 (D/N) José Ricardo Gomes De Alcantara | 75556/SP |
| | 19 (D/N) José Victor Hereny Bordim | 184875/SP |
| | 20 (D/N) Larissa Pavin Friolani Pradal | 168747/SP |
| | 21 (D/N) Laura Faviana Sabja Ugarte | 151223/SP |
| | 22 (D/N) Leis Soares Gusmão Junior | 196076/SP |
| | 23 (D/N) Lorenzo Pradal | 79166/SP |
| | 24 (D/N) Luis Vicente Vélez Miranda | 154222/SP |
| | 25 (D/N) Luiz Carlos Barbosa L'abbate | 56398/SP |
| | 26 (D/N) Luiz Claudio Behrmann Martins | 109864/SP |
| | 27 (D/N) Marcela Brito Silva Veridiano Martins | 182847/SP |
| | 28 (D/N) Marcelo Fernando Masteguim | 85169/SP |
| | 29 (D/N) Maria do Socorro de Araujo | 46998/SP |
| | 30 (D/N) Moabe Gonçalves De Oliveira | 221473/SP |
| | 31 (D/N) Nilton Rennan Oliveira G.Filho | 193791/SP |
| | 32 (D/N) Pedro Limongi Garcia Moreno | 130417/SP |
| | 33 (D/N) Rebecca Ferreira Rizzardi | 182675/SP |
| | 34 (D/N) Reinaldo Kenji Suzuki | 63199/SP |
| | 35 (D/N) Rodolfo Leite Arantes | 86405/SP |
| | 36 (D/N) Silvana Cristina De Oliveira | 71076/SP |
| | 37 (D/N) Thiago Bueno | 140567/SP |
| | 38 (D/N) Wandrey Da Costa Lemos De Souza | 194112/SP |
| | 39 (D) Rafael Messias Moraes | 139194 |
| | 40 (D) Maria Rita Fernandes T. Moraes | 139177 |

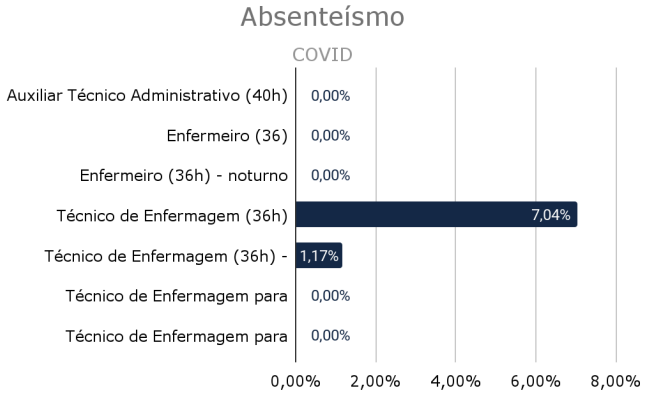


UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

## 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

### 4.3.1 Absenteísmo



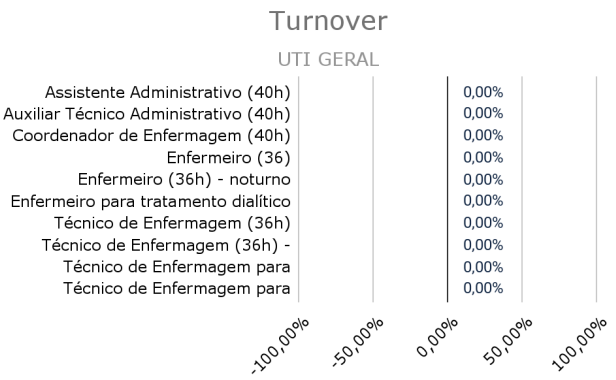



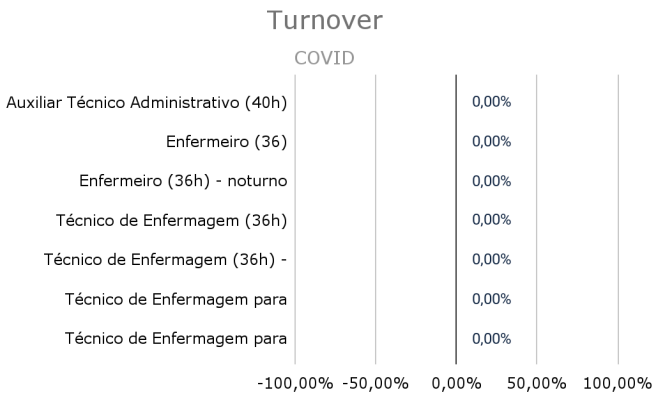

**Análise Crítica:** Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/11/2023 à 31/12/2023), 45 (quarenta e cinco) ausências de funcionários foram identificadas, sendo 36 (trinta e seis) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 09 (nove) por faltas injustificadas, destas da equipe de técnico de enfermagem. Das ausências por atestados, 36 (trinta e seis) corresponderam a equipe de técnicos de enfermagem e 01 (um) referente a enfermeiros.



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

### 4.3.2 Turnover




**Análise Crítica:** Dado chamamento público e como vencedora a Organizacional Social Fundação ABC iniciamos com todos os colaboradores em 08 de dezembro de 2023 o cumprimento de aviso prévio até 31 de dezembro de 2023. Sendo assim não houve nenhum processo demissional ou admissional. Em 31 de dezembro de 2023 encerramos o contrato com todos os funcionários do convênio 00125/2021.

### 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

**Análise Crítica:** Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/11/2023 à 31/12/2023), não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

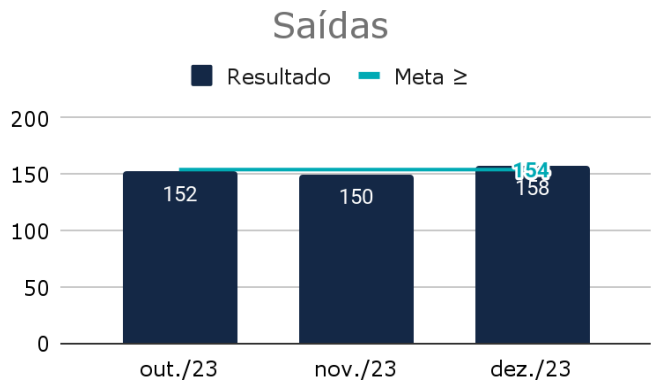


UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

# 5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

## 5.1 Indicadores - Quantitativos

### 5.1.1 Saídas




| Tipo de Saída | Nº de Saídas |
|---|---|
| Alta | 3 |
| Transferência Interna | 127 |
| Transferência Externa | 0 |
| Óbitos < 24h | 0 |
| Óbitos > 24h | 28 |
| **Total** | **158** |

**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. Ressaltamos o importante papel do NIR em apoio à UTI na alocação e aceite de vagas quando as mesmas estão disponíveis. Além do apoio às altas para a unidade de internação, com análise crítica e mitigando os ofensores das eventuais dificuldades junto à diretoria e coordenação de enfermagem.



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

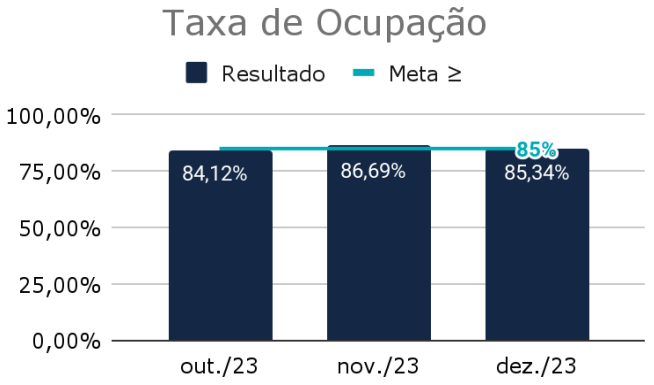
No mês avaliado, foram realizadas 158 saídas, a taxa de ocupação esteve de acordo com as vagas solicitadas via núcleo interno de regulação.

Tivemos 01 leito bloqueado na UTI Geral para a realização de terapias renais substitutivas dos pacientes internados na enfermaria conforme alinhamento da diretoria técnica.

Lembramos que as fichas colocadas no grupo do NIR são apenas para ciência da equipe e priorizamos atender os pacientes e morbidades que estejam dentro da referência do Hospital Guilherme Álvaro.

- **UTI 2o andar:** 19 leitos destinados a UTI Geral , pois 01 leito é destinado a realização de hemodiálise da clínica médica.
- **UTI 1°andar:** 10 leitos destinados à unidade coronariana.
- **UTI térreo:** 10 leitos destinados ao atendimento de UTI Geral.

### 5.1.2 Taxa de Ocupação




| Nº Paciente-dia | Nº Leito-dia |
|---|---|
| 990 | 1.142 |

**Análise crítica**:A taxa de ocupação global apresentada envolve os leitos de terapia intensiva 2° Andar, UCO 1° Andar e Térreo. No benchmarking comparativo das UTIs brasileiras (Perfil Hospitais Públicos) realizado pelo


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

sistema EPIMED, o sistema pontuou uma taxa de ocupação de 81,98% para o mês de Dezembro/2023 para os Hospitais Públicos que utilizam a plataforma com o perfil de UTI Geral, no perfil UTI Coronariana o sistema pontuou uma taxa de ocupação de 82,16%. Focamos em reavaliar as necessidades das reservas cirúrgicas e vagas porta-balão e otimizar oferta de vagas ao sistema CROSS para fichas de doenças cardiovasculares, direcionado não apenas para UTI coronariana mas sim para todas as demais UTIs com disponibilidade de vaga, com a estratégia mantivemos uma média de taxa de ocupação muito próxima a nossa meta. As vagas cedidas, externas e internas, são reguladas via núcleo interno de regulação. 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, o NIR aumentou a oferta de leitos para pacientes com síndrome coronariana aguda, estratégia adotada após alinhamento da diretoria técnica do HGA e DRS-IV. Neste cenário, a diretoria avança junto à DRS para otimizar a ocupação com perfil de pacientes com esta morbidade, otimizando a disponibilidade de vagas conforme indicadores de risco e gravidade e, portanto, maior necessidade do recurso de serviço de hemodinâmica. Contribuir com boas práticas e redução da mortalidade cardiovascular na região é um dos objetivos estratégicos do Hospital Guilherme Álvaro e também da DRS-IV.

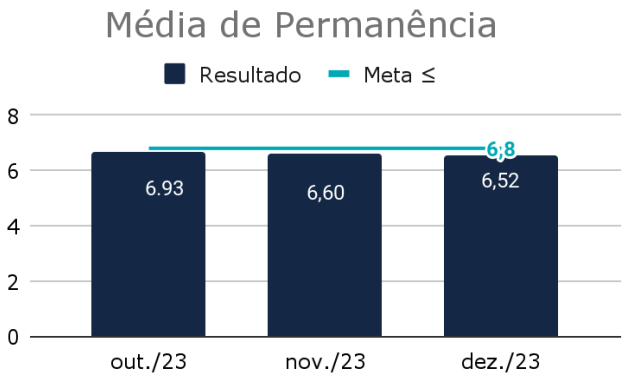
A unidade também oferece suporte para pacientes que necessitam de terapia renal substitutiva nas enfermarias. A taxa de ocupação ideal em terapia intensiva é de 85% permitindo adequação entre altas, transferências internas e óbitos de forma a não comprometer a assistência ao paciente crítico. Taxas de ocupação mais elevadas tornam o risco assistencial maior e a disponibilidade do leito para admissões em hospital terciário onco-hematológico, de cirurgias de grande porte desafiadoras. Entendemos que o cancelamento de algumas vagas pela origem impactam nesse indicador mesmo com um número aceitável de vagas disponíveis para pacientes externos.



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 Indicadores - Qualitativos

### 5.2.1 Média de Permanência



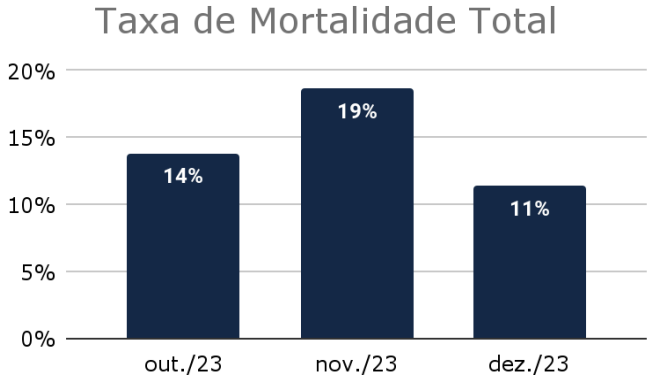

| Nº Paciente-dia | Nº de Saídas |
|---|---|
| 990 | 150 |

**Análise crítica:** Adotamos a estratégia após alinhamento com o núcleo interno de regulação de priorizarmos as solicitações das altas das UTIs no período diurno a equipe de médicos diaristas com as discussões diárias dos casos efetivam as altas de forma segura no período da manhã, o núcleo interno de regulação possui papel fundamental direcionando as altas com objetivo de reduzir o tempo de espera de leito de enfermaria, aumentando o giro de leitos e redução efetiva da nossa taxa de permanência. Enviamos semanalmente o relatório de altas retidas à diretoria e têm sido possíveis intervenções mais precoces junto às unidades de internações. Observamos que com a maior taxa de ocupação o giro de leito se torna menor, já que dependemos de leitos disponíveis em enfermaria. Apesar disso, tivemos a menor quantidade de dias evitáveis do último trimestre conforme sinalizado.



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 |
|---|---|
| 28 | 158 |

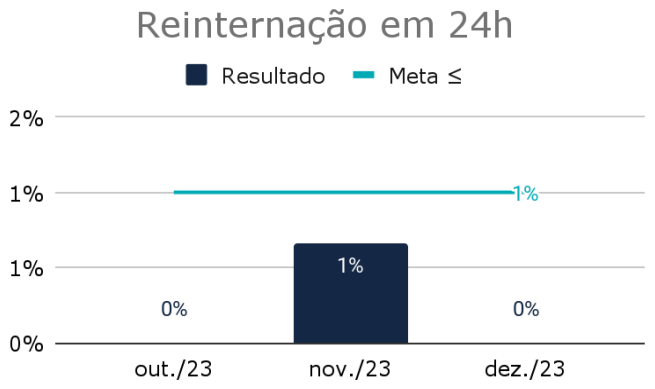
**Análise crítica:** Taxa de mortalidade encontrada na UTI Geral 11% com SAPS médio de 58,05. Mortalidade esperada de 31,5%, o que conferiu SMR desta unidade de 0,44.

UTI UCO taxa de mortalidade 10% Saps Médio 47,57 o que confere mortalidade esperada de 14% Isso confere um SMR de 0,71.



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 |
|---|---|
| 1 | 150 |

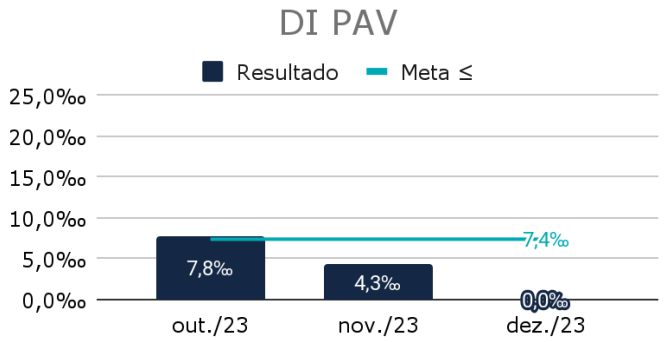
**Análise crítica:** Não tivemos reinternações neste período.



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 Indicadores - Segurança do Paciente

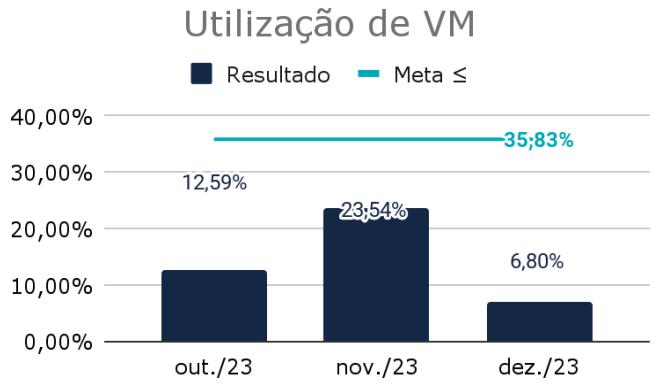
### 5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)




| Nº Casos novos de PAV | Nº Paciente-dia em VM |
|---|---|
| 0 | 233 |

**Análise Crítica:**não tivemos nenhum caso de PAV neste periodo.

### 5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)




| Nº Paciente-dia em VM | Nº Paciente-dia |
|---|---|
| 233 | 990 |



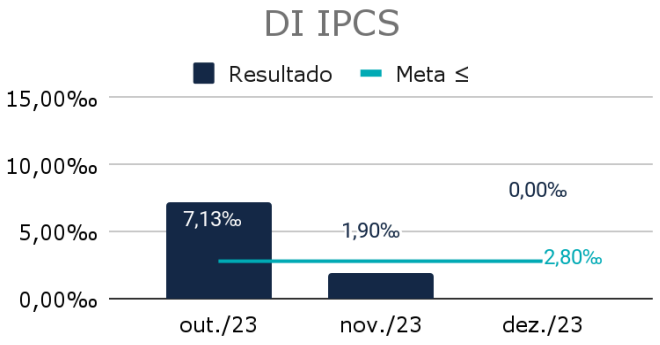
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

**Análise crítica:** Acima temos a taxa de utilização de VM nas 3 Unidades de Terapia Intensiva adulto no mês de dezembro apresentou diminuição na taxa de utilização de VM nas UTIs, analisando cada unidade, na UTI Geral houve significativa diminuição nos dois setores na UCO comparado ao mês de novembro. Unificando os dados, eles representaram uma diminuição na taxa de 16,74%, mas permanecendo abaixo da meta estabelecida. Para pacientes em VM, nossa meta é que 70% dos pacientes intubados alcancem a modalidade PSV (Ventilação em Pressão de Suporte) nas primeiras 72 horas, o que pode ajudar na diminuição do tempo de VM desses pacientes. No mês de novembro atingimos a marca de 98% dos pacientes das UTIs (geral e UCO) em PSV nas primeiras 72 horas. Para os indicadores de mobilidade, que temos como meta também alcançar 70% dos pacientes sedestando, ficando de pé e deambulando nas primeiras 72h, também ficamos bem acima dessa meta, alcançando 93% dos pacientes sedestando nas primeiras 72 horas, 93% ficando de pé nas primeiras 72 horas e 89% deambulando nas primeiras 72 horas, alcançando esses marcos importantes na sua reabilitação ainda dentro da Unidade de Terapia Intensiva. Outro dado importante é alcançarmos também a marca de 60% de pacientes que saem da unidade deambulando com independência funcional. Tudo isso só é possível graças a persistência diária das equipes. Vale ressaltar também o empenho e parceria da equipe em diminuir com segurança o tempo de VM dos pacientes utilizando modo ventilatório espontâneo (PSV), com início ainda dentro das primeiras 72 horas nessas unidades, e o acompanhamento clínico da sedação também colabora para que esses objetivos sejam alcançados.



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

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



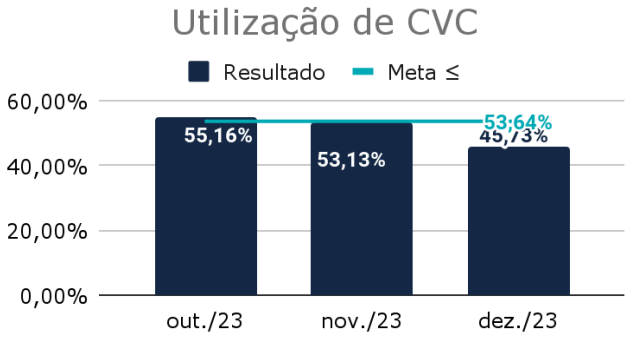

| Nº Casos novos de IPCS | Nº Paciente-dia com CVC |
|---|---|
| 1 | 526 |

**Análise crítica: :** Reforçamos a estratégia do uso do Bundle de prevenção de IPCS, conseguimos reduzir o indicador.



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)



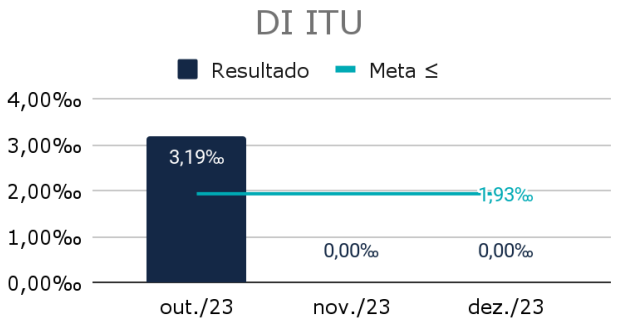

| Nº Paciente-dia com CVC | Nº Paciente-dia |
|---|---|
| 526 | 990 |

**Análise crítica:** A taxa de utilização de cateter venoso central está de acordo com a gravidade conforme SAPS 3 e com o perfil de pacientes dialíticos aceitos na unidade que necessitam cateter de Shilley, na UTI realizamos sessões de terapias renais substitutivas. Foco na indicação precisa, critérios de permanência e oportunidade de desinvasão durante visita multiprofissional são pontos corriqueiramente abordados para prevenção IRAS.



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

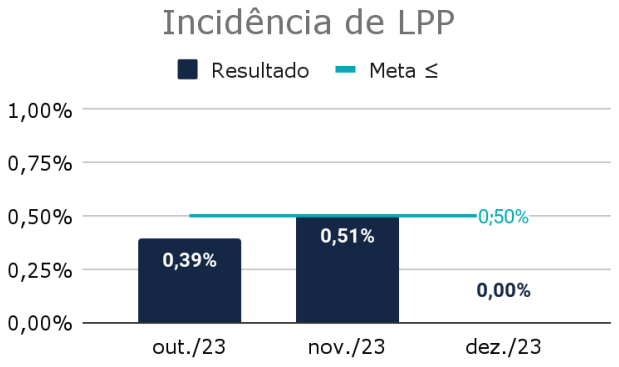
## 5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical




| Nº Casos novos de ITU | Nº Paciente-dia com SVD |
|---|---|
| 0 | 348 |

**Análise crítica:** Não tivemos casos registrados no período.

## 5.3.6 Índice de úlcera por pressão



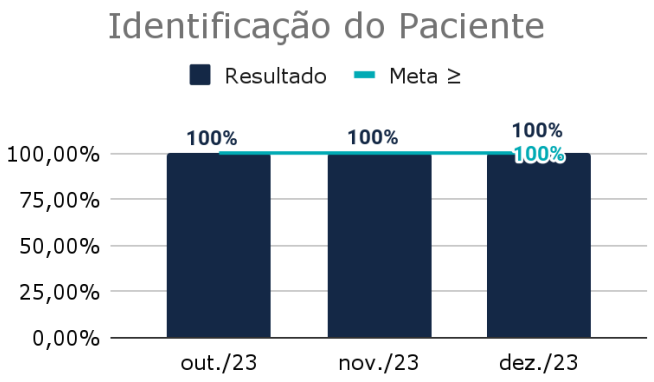

| Nº de Notificações de LPP de paciente | Nº Paciente-dia |
|---|---|
| 4 | 990 |

**Análise crítica:** Não tivemos casos registrados no período.



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

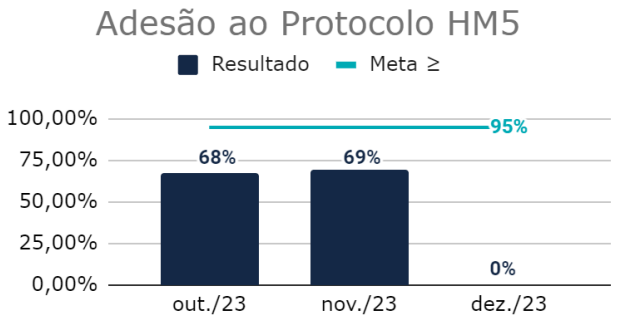



**Análise crítica:** Recebemos a visita do Núcleo de segurança ao paciente no período validando o nosso compromisso com a meta 1 Internacional de segurança ao paciente.



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

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



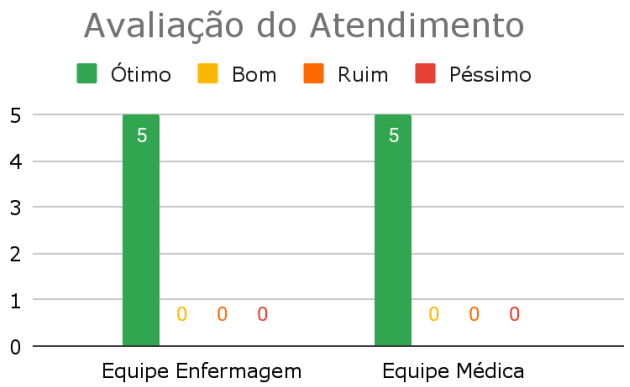

**Análise crítica:** Mensalmente a CCIH reforça a importância dos 5 momentos e da higienização das mãos,o feedback é realizado in loco juntamente com as equipes assistenciais.

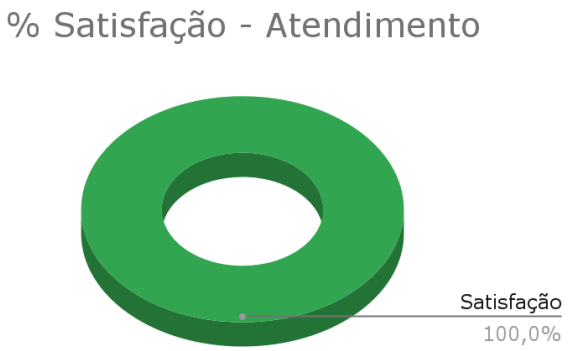

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

# 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

## 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

### 6.1.1 Avaliação do Atendimento



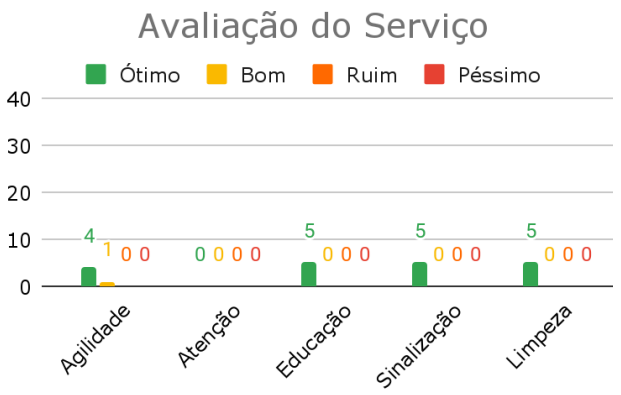



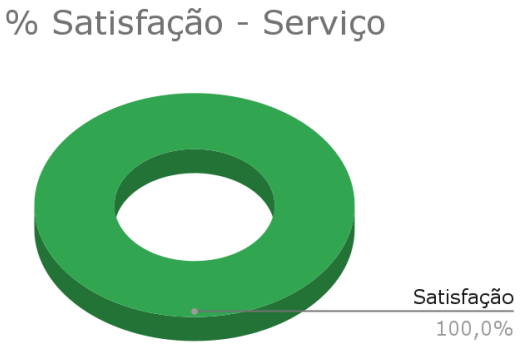

**Análise crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.



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

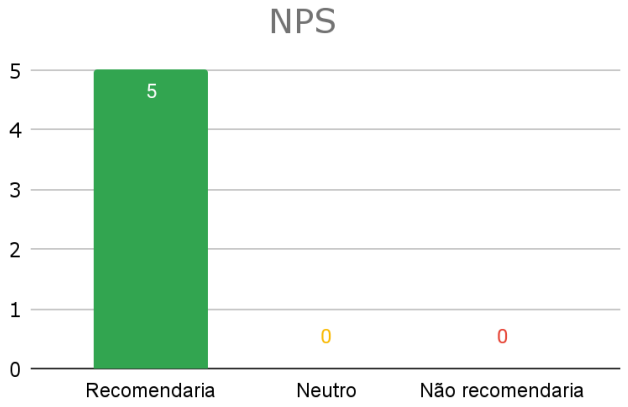



**Análise crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza.

O número correspondente  a insatisfação é referente às sugestões dos pacientes, tais sugestões serão encaminhadas ao setor responsável para construção e implantação de estratégias .

### 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)




**Análise crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, **6** dos



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

pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de UTI Adulto.

## 6.2 Manifestações

### 6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação

| Manifestações | |
|---|---|
| Sugestão | 1 |
| Crítica | 0 |
| Dúvidas | 0 |
| Elogio | 4 |
| Em Branco | 1 |

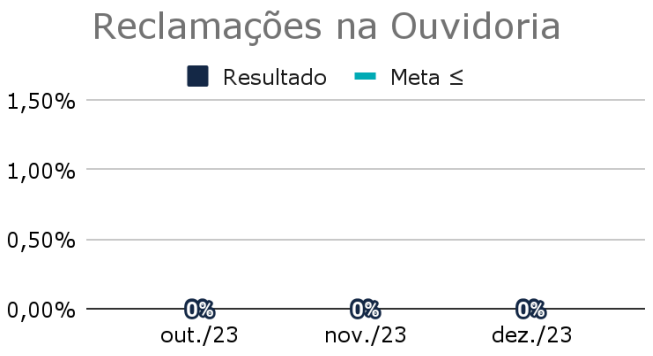
Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor.

| Manifestações | | |
|---|---|---|
| **Data** | **Tipo** | **Descrição** |
| 01/12/2023 | Elogio | Equipe Maravilhosa.<br>Não tive nenhuma intercorrencia, tudo que foi solicitado pelos médicos foi feito pela equipe e profissionais.<br>Obrigada! |
| 01/12/2023 | Sugestão | Mas empatia com o proprio auxiliar técnico. Amor ao trabalho. Restante tudo ok. |
| 01/12/2023 | Elogio | Os Enfermeiros são otimos nota 1.000.<br>Os medicos também são nota Mil<br>Não lembro do nome de todos mas são todos otimos<br>Debora<br>Vinicio enfermeiro<br>Vinicio fisio |
| 05/12/2023 | Em Branco | Em Branco |
| 06/12/2023 | Elogio | Com certeza esta equipe el de mais o cerviço e (palavra sem entendimento)<br>Todos sem excessão<br>Beijos |
| 15/12/0223 | Elogio | Equipe excelente! |



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

### 6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital




**Análise crítica:** Não tivemos reclamações no período.



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.

Nos meses de Novembro e Dezembro foi realizado o treinamento em parceria com a CCIH, onde reforçamos a importância da Higienização das Mãos e a prevenção de infecção do trato urinário, tivemos como público alvo os técnicos de enfermagem e enfermeiros que atuam nas UTI,s.

Santos, 12 de janeiro de 2024.

Thalita Ruiz Lemos da Rocha
Gerente Técnica - CEJAM
COREN: 217175

**THALITA RUIZ LEMOS DA ROCHA**
**GERENTE TÉCNICO**



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