Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Convênio n.º 00125/2021

Fevereiro

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

COORDENADOR ADMINISTRATIVO
Sirlene Dias Coelho

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),no Hospital Guilherme Álvaro, garantindo a assistência aos pacientes 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. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 28 de fevereiro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 114 (cento e quatorze) 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.

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT

Mediante aos quadros abaixo, verificamos que 93,45% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

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	1	↓
	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	33	↓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	33	31	↓

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 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

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	10	↓
	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**	**30**	↓

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

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). Vaga em aberto	N/A
		03 (M/T). Vaga em aberto	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

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

		09 **(N) Vaga em aberto(RENNAN)**	
		10 (N). Cristiane Oliveira Silva	513.297
		11 (N). Erica Miriam Fernandes	614.458
		12 (N). Eduarda Silva de Andrade	447.587
		13 (N). Miracleia Torres Leonel	331.983
		14(N). Natalia da Silva Moraes Nascimento	626.893
		15 (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) Vitoria Helena Ribeiro Almeida	1.524.235
		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) Vaga em aberto**	
		12 (D). Neire Cristina Bernardo da Silva	1.267.714
		13 (D). Beatriz Pessoa Alves	1.287.846
		14 (D). Maria Alessandra Gomes dos Santos	1.608.841
		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

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

		30 (D). Rogerio das Chagas de Oliveira	1.005.801
		31 (D). Luciene Raquel da Silva	1.493.343
		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). Carolina Alves Bizerra	1.278.753
		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
		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 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

UTI COVID (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Elen Cristina Dos Santos Farias	N/A
	Enfermeiro	01 (D). José Victor Calderano Zanin	613.696
		02 (D). Sara de Jesus Fernandes de Souza	555.211
		03 (D). Jacqueline Pouza Rodrigues	339.241
		04 (N). Tatiana Braga Ramos	662.199
		05 (N). Thaislane Santana Santos	591.961
		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). Sarah Beatriz Rodrigues Miranda	1.614.398
		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) .Denise Franco Nepomuceno	609.645
		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). Luciene Aparecida Rezende	507.482
		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). João de Jesus Santos	1.415.574
		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.

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

Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/01/2022 à 10/02/2022), 51 (cinquenta e uma) ausências de funcionários foram identificadas, sendo 43 (quarenta e três) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 8 (oito) como faltas injustificadas. Destas ausências, 11 (onze) corresponderam a equipe de enfermeiros, 39 (trinta e nove) a equipe de técnicos de enfermagem e 1 (uma) referente a equipe administrativa.

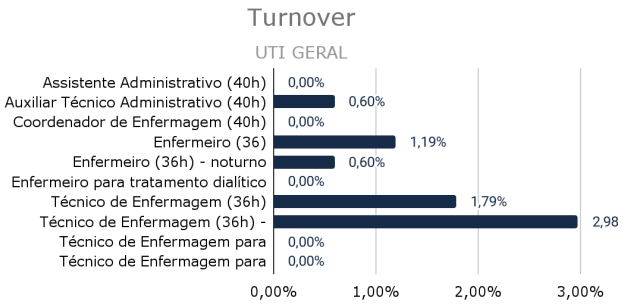
Ressaltamos que entre as 51 (cinquenta e uma) ausências 13 (treze) foram decorrentes de afastamento caracterizado por licença devido protocolo institucional para coleta de swab COVID sendo **6 (seis) com resultado negativo e 7 (sete) com resultado positivo.**

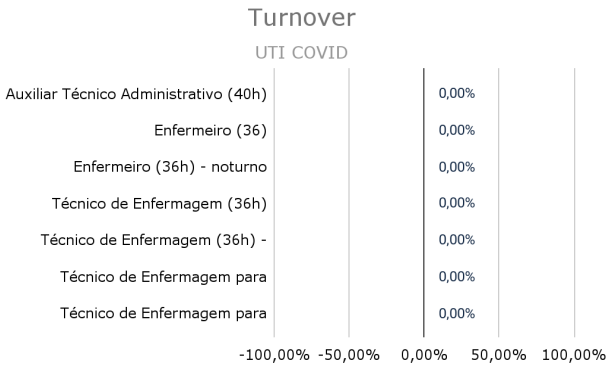
4.3.2 Turnover

Durante o mês de referência, houveram 05 (cinco) processos demissionais e 07 (sete) processos admissionais, destes 3 (três) referente a equipe de enfermeiros (as), 8 (oito) referente a equipe técnica de enfermagem e 1 (um) 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

Atualmente temos 07 (sete) vagas em aberto sendo 2 (duas) referente a equipe administrativa e 5 (cinco) referente a equipe técnica de enfermagem. Estamos em busca destes perfis através de nossos processos seletivos já agendados para março/2022.





4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho

No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho.

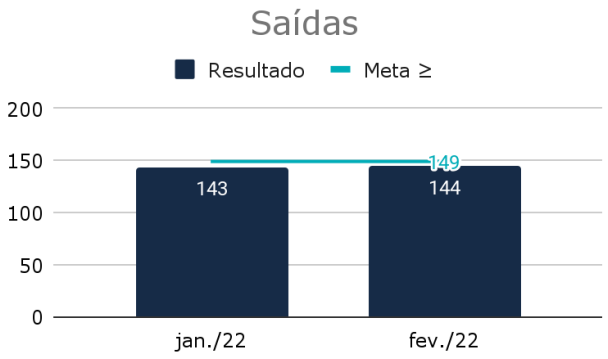
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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.

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 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	5
Transferência Interna	102
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	5
Óbitos > 24h	32
Total	**144**

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 144 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.

- 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 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

UTI Geral 68 saídas, sendo 51 transferências internas com melhora no quadro, e 15 óbitos com o tempo superior a 24 horas de internação e 2 óbitos com tempo menor que 24 horas de tempo de internação,

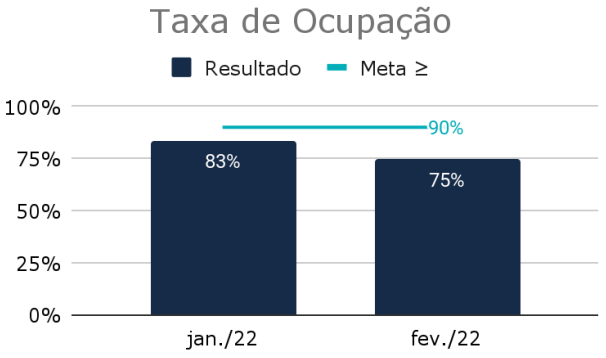
UTI coronariana 54 saídas, sendo 43 transferências interna com melhora no quadro, 9 óbitos com tempo de internação maior que 24 horas.

UTI Covid 22 saídas, sendo 13 saídas e transferências internas com melhora no quadro e 08 óbitos com o tempo de internação maior que 24 horas e 1 óbito com internação menor que 24 horas.

Mantivemos o compromisso da avaliação crítica do diarismo para adequação das altas em tempo. Facilitar o acesso e manter o paciente certo na unidade hospitalar certa. Tivemos todas as solicitações do Núcleo Interno de Regulação atendidas cabendo à equipe médica a ciência dos casos absorvidos. Das 144 saídas chama a atenção a quantidade de óbitos menores de 24 horas, inclusive com óbitos na admissão o que reforça a necessidade das ações da coordenação UTI Adulto junto à DRS-IV e origens sobre a responsabilidade de transporte seguro claramente não respeitadas comprometendo a vida de 5 pacientes, ação tomada mediante aos fatos foi informar as condições de transporte e o relato dos casos nas fichas finalizadas pelo CROSS para providencia.

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
808	1.081

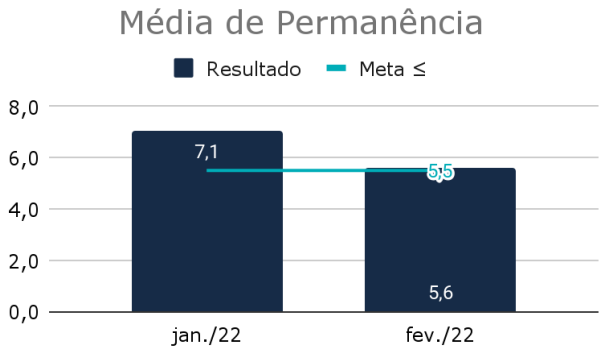
Análise crítica: Nossa taxa de ocupação apresentou uma redução pois em tempos de feriados de carnaval, embora ponto facultativo, notamos uma redução das cirurgias eletivas, o que impactou nas solicitações de vagas pelas equipes cirúrgicas assistentes. Vale ressaltar a queda no número de solicitações de leitos de terapia intensiva para o tratamento da COVID-19 onde observamos uma diminuição de 30,21% comparado ao mês anterior. A taxa encontrada de 75% refere-se à ocupação dos 40 leitos de unidade de terapia intensiva.

Nos leitos destinados a unidade coronariana tivemos uma taxa de ocupação de 85,2%, um aumento de 5,2% comparado ao mês anterior, esse aumento está relacionado as adequações no gerenciamento de leitos realizados pela diretoria, reduzindo o número de reservas técnica e a liberação de leitos para suporte hemodinâmico, vagas externas que demandam o suporte da UCO realizadas pelo NIR e de solicitações internas de vagas de UTI para o suporte ao projeto porta-balão. Tivemos nos mês de análise, 08 casos elegíveis para o porta-balão que atendiam os critérios de admissão, todos os casos tiveram desfecho positivo com a alta melhorada.

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
808	144

Análise crítica: Nossa média de permanência global foi reduzida em relação à Janeiro, atribuída à rotina de revisão das metas diariamente, no entanto, ainda encontramos limitações de leitos disponíveis em enfermaria para altas em tempo adequado (02 horas). Este movimento tem sido estreitado com a equipe do núcleo interno de regulação, no entanto, entendemos como uma melhoria possível.

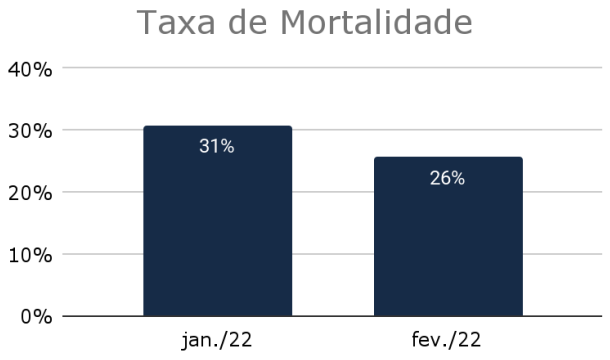
Na **UTI Geral** a média de permanência foi 6,41 dias, uma redução de 1,34 dias.

Na **UTI coronariana** a média de permanência foi de 4,53 dias, uma redução de 1,83 dias comparado ao mês anterior, atribuída a estratégia do diarista médico focado na desospitalização e planejamento terapêutico adequado.

Na **UTI covid** no mês de janeiro encontramos 5,71 dias, redução sensível comparado ao mês anterior, mesmo com pacientes graves com internação prolongada.

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
37	144

Análise crítica: Nossa taxa de mortalidade global (3 unidades) foi de 26%, o que confere SAPS 3 médio de 60,97 e mortalidade média esperada de 37,68%. SMR global das unidades de 0,69.

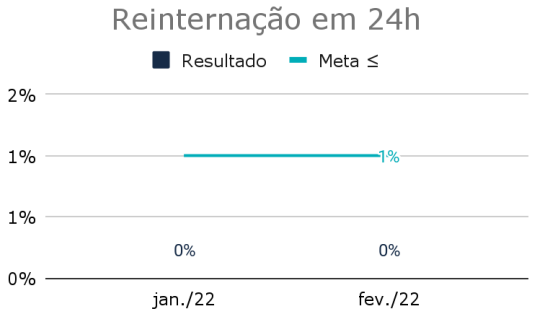
SAPS MÉDIO UCO: 57,20 TAXA DE MORTALIDADE esperada de 30,5% e encontrada de 20,37%. SMR de 0,67.

SAPS MÉDIO COVID: 64,83 TAXA DE MORTALIDADE esperada de 45,5 versus encontrada de 40,91%. SMR de 0,89.

SAPS MÉDIO GERAL: 60,87 TAXA DE MORTALIDADE esperada de 37% versus encontrada de 25%. SMR de 0,67.

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



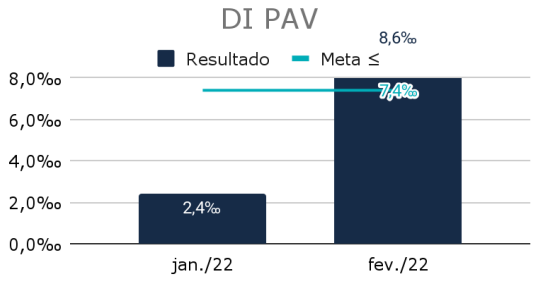
Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	144

Análise crítica: Nossa taxa de reinternação pelo mesmo CID é de zero. No entanto, notamos oportunidade de melhoria na transição das altas da UTI para enfermaria com alinhamento da transferência de cuidados pois pacientes limítrofes em seus cuidados precisam de assistência mais amiúde. entendemos que melhorias como protocolo de MEWS na enfermaria poderia ser ferramenta de apoio à alta da UTI com transferência de cuidados à contento.

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)

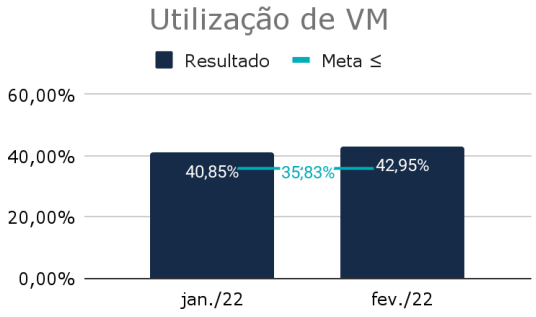


Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
3	347

Análise crítica: tivemos 03 casos de PAV no período, atribuídas à gravidade dos pacientes observada pelos valores médios do SAPs e, possivelmente também a contribuição do aumento devido a modificação do modelo de trabalho da fisioterapia de 24 horas/dia para 18 horas /dia.

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

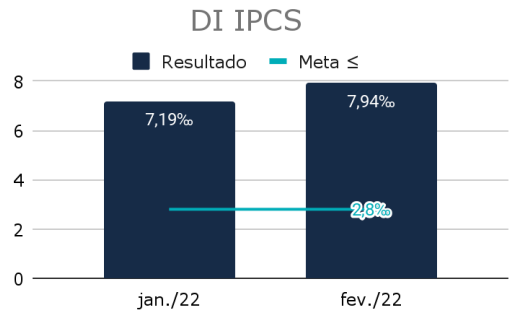
5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
347	808

Análise crítica: Tivemos mais do que o dobro de pacientes em ventilação mecânica quando comparado ao mês de janeiro/2022, no entanto, foi mantida a taxa de ventilação mecânica em 42,95%. Atribuímos a quantidade aumentada do uso de ventilação mecânica, principalmente aos pacientes das unidades UTI Geral/ Nefrologia e Covid, devido à gravidade dos mesmos observada pelos valores médios do SAPs já discutido anteriormente. Outro ponto que pode ter contribuído para este aumento foi a modificação do modelo de trabalho da fisioterapia de 24 horas/dia para 18 horas /dia também identificamos oportunidade de melhoria junto à equipe de gestão e enfermagem para os ajustes e treinamentos necessários.

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

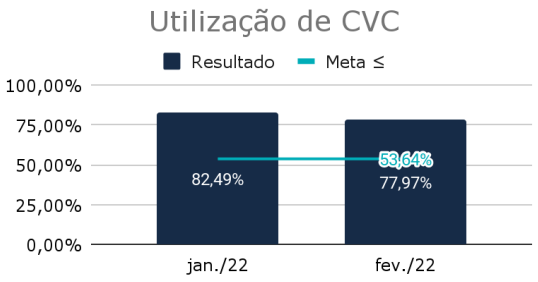


Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
5	630

Análise crítica: Tivemos 5 casos de IPCS notificados pela CCIH no período analisado. O uso de cateteres invasivos em grande parte para utilização de terapias renais substitutivas, juntamente com aumento da gravidade dos pacientes corrobora para o impacto negativo desse 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)

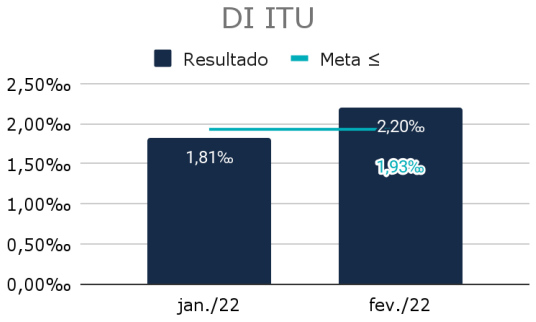


Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
630	808

Análise crítica: Nossa taxa de utilização de CVC têm se mantido alta devido ao perfil de pacientes admitidos na unidade, com necessidade de terapia renal substitutiva e drogas vasoativas. Entendemos que podemos incentivar, caso disponível a implantação de PICC (cateter central de inserção periférica). Identificamos oportunidade de melhoria nos curativos tanto na UTI quanto na enfermaria, conforme relato de pacientes. Estamos à disposição para as ações que gestão como implantação quadro Kamishibai do PROJETO 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

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

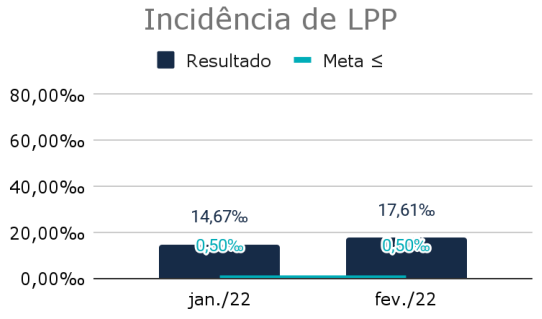


Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
1	455

Análise crítica: Tivemos incidência de ITU, acima de nossa média histórica, associadas a lesão renal aguda com necessidade de mensuração diurese, porém entendemos que pesar fralda em balança apropriada pode ser medida de apoio à essa necessidade, oferecendo chance de desinvadir o paciente precocemente sem prejuízo da monitorização da 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

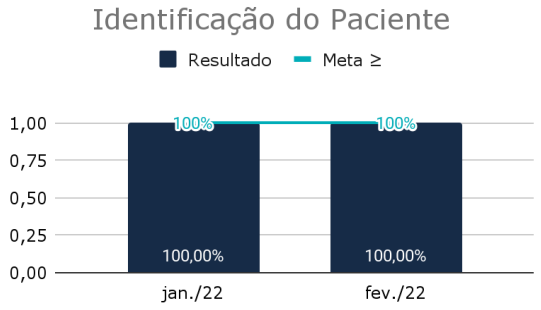
5.3.6 Índice de úlcera por pressão



Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia com risco de adquirir LPP
5	284

Análise crítica: Tivemos 5 casos de lesão por pressão em pacientes de alto risco para esta condição, sejam elas, instabilidade hemodinâmica com uso de altas doses de vasopressores, desnutrição, longa permanência em UTI (superior há 15 dias), intolerância clínica às mudanças de decúbito. Ainda assim, reforçado com equipe a necessidade de intensificação das ações possíveis naqueles pacientes que não se enquadram nesse perfil.

5.3.7 Adesão às metas de Identificação do Paciente

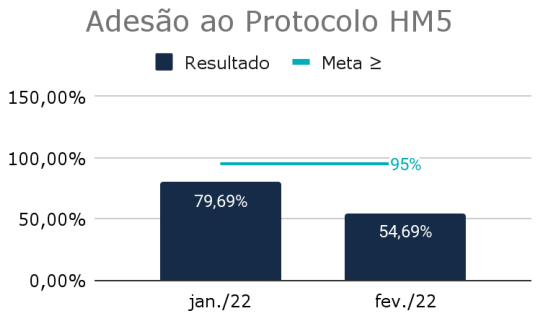


Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
192	808

Análise crítica: Mantivemos nosso alvo de 100% pacientes identificados na unidade, fato comprovado em auditorias diárias pela coordenação local à beira leito.

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



Nº Adesões	Nº de oportunidades observadas de higiene de mãos
105	192

Análise crítica: Tivemos uma redução inesperada da adesão à lavagem das mãos, fato que corroborou com o aumento das IRAS em nossa unidade. Outro ponto a considerar foi o turnover de colaboradores, que carece de treinamentos e incentivo a higiene das mãos. Como medida de ação, em conjunto com a coordenação de enfermagem e o núcleo de segurança da instituição implantamos o PROJETO SAÚDE EM NOSSAS MÃOS, que visa ações de resgate às boas práticas na unidade.

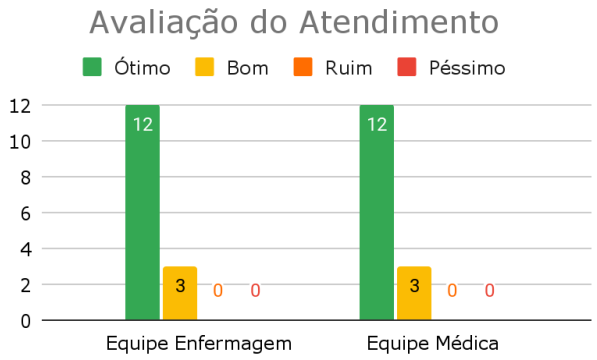
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

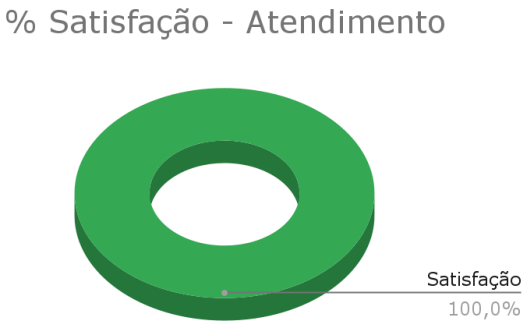
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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 **15 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

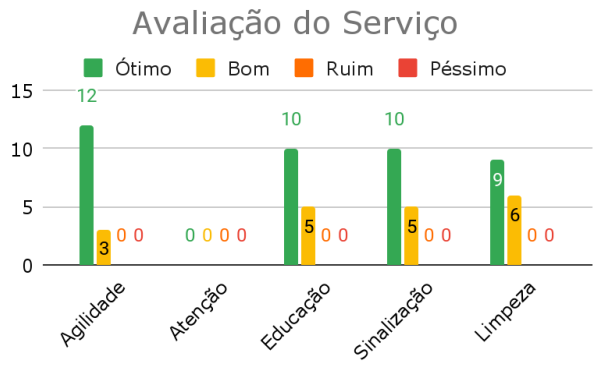


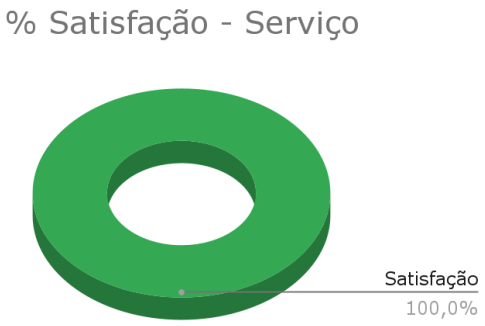


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

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

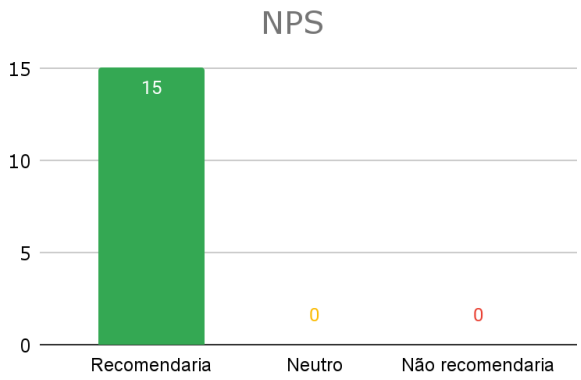
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de **100%** demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

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, 15 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

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	0
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	5
Em Branco	10

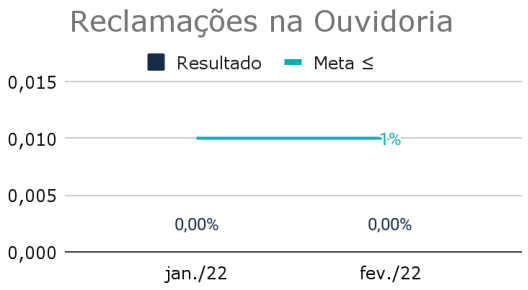
Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor.

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
11/02/2022	Elogio	Eu só tenho a agradecer a toda essa equipe não apenas pelo fato de salvarem a minha vida, mas pelo empenho de todos, e comprometimento e apoio após o ocorrido. Obrigada Deus abençoe a todos espero poder dizer o mesmo sobre a equipe de enfermagem já que estou de alta indo pra lá.	Todos os elogios são afixados em mural de área comum dos colaboradores para ciência
02/02/2022	Elogio	Equipe médica muito boa e também enfermagem, obrigado a todos , só tenho a agradecer	
15/02/2022	Elogio	Que equipe maravilhosa só tenho que agradecer do fundo do meu coração!! Que Deus abençoe cada um deles!! Amém	
08/02/2022	Elogio	Equipe maravilhosa muito atenciosa com o paciente e os visitantes parabéns a todos da equipe.	

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

20/02/2022	Elogio	Não tenho palavras para expressar o carinho, atenção e competência com que fui recepcionada tratada por todos aqui,no momento mais difícil da minha vida até hoje tive o carinho e o tratamento de um membro da família de cada um com quem tive o prazer de ter contato, só tenho agradecer de todo meu coração.	

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 fevereiro seguimos o cronograma do projeto saúde em nossas mãos, onde foi realizada nos dias 14,16 e 18 as sessões de imersão virtual, terceira sessão do projeto onde abordamos a utilização do PDSA como ferramenta de melhoria, ferramentas utilizadas em gestão da qualidade, treinamento de análises de gráficos, ferramentas necessárias para elaboração dos relatórios mensais.

Santos, 07 de Março de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3

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