

Relatório de Atividades Assistenciais

Convênio nº 00094/2021

**Hospital Regional de Ferraz de
Vasconcelos
Dr. Osiris Florindo Coelho**

Pronto Socorro Pediátrico e Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica

2022

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR

João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

COORDENADOR ADMINISTRATIVO

Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICO DE SAÚDE

Adriana Cristina Alvares

COORDENADOR DE ENFERMAGEM

Natalia Mansuelli Fornereto

SUMÁRIO

1. 1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Convênio n.º 00094/2021	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	7
4.1.1 Quadro de Colaboradores - Pronto Socorro Pediátrico	7
4.1.2 Quadro de Colaboradores - UTI Pediátrica	8
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	11
4.3.1 Absenteísmo	11
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 - Pronto Socorro Infantil	13
5.1.1 Número de Atendimentos Realizados	14
5.1.2 Tempo para Classificação de Risco e/ou Triagem	15
5.1.3 Tempo para atendimento de Risco Vermelho	15
5.1.4 Tempo para atendimento de Risco Amarelo	16
5.1.5 Tempo Médio de Permanência na Observação (sem justificativa)	17
5.2 Indicadores - UTI Pediátrica	18
5.2.1 Saídas	18
5.2.2 Taxa de Ocupação	18
5.2.3 Média de Permanência	19
5.2.4 Taxa de Mortalidade	20
5.2.5 Taxa de Reinternação em 24 Horas	21

5.2.6 Densidade de infecção associada à assistência à saúde (IRAS)	21
5.2.7 Notificações de Eventos Sentinela	23
5.2.8 Evolução dos prontuários	23
100%	23
5.2.9 Reclamações na ouvidoria interna	24
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	24
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - PS Pediátrico	25
6.1.1 Avaliação do Atendimento	25
6.1.2 Avaliação do Serviço	25
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	26
6.1.4 Volume de Manifestações	26
7.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - UTI Pediátrica	27
7.1.1 Avaliação do Atendimento	27
7.1.2 Avaliação do Serviço	28
7.1.3 Net Promoter Score (NPS)	28
7.1.4 Volume de Manifestações	29
7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES	32

1. 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;

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 Convênio n.º 00094/2021

O convênio visa o gerenciamento técnico/administrativo de **10 (dez) leitos da Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica (UTIP) e Pronto Socorro Pediátrico do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos – Dr. Osíris Florindo Coelho (HRFV)**, de forma quantitativa e qualitativa, com o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, para o funcionamento ininterrupto destas unidades.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na UTI Pediátrica e no PS Pediátrico do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos – Dr. Osiris Florindo Coelho são monitoradas por planilhas de excel para consolidação dos dados, assim como os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas na UTI Pediátrica e no PS Pediátrico no período de **01 a 28 de fevereiro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento

A equipe de trabalho é composta por 88 colaboradores, sendo 74 contratados por processo seletivo (CLT) e 14 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ).

4.1.1 Quadro de Colaboradores - Pronto Socorro Pediátrico

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro - diurno	7	7
	Enfermeiro - noturno	7	7
	Téc. de Enfermagem - diurno	10	11
	Téc. de Enfermagem noturno	10	11
Total		34	36

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Assistencial - Médico	Médico Plantonista Pediatra (12h)	3	3
	Médico Plantonista Pediatra (12h) - noturno	3	3
Total		6	6

Fonte: Ferraz de Vasconcelos - UTI Ped e PS Ped - Orçamento - rev. 06 exe. 03.

4.1.2 Quadro de Colaboradores - UTI Pediátrica

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Coordenação de Enf.	Coordenador de Enfermagem	1	1
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo	3	3
	Encarregado Administrativo	1	1
	Enfermeiro - diurno	3	3
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro - noturno	3	4
	Téc. de Enfermagem - diurno	12	13
	Téc. de Enfermagem - noturno	12	13
Total		35	38

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Coordenação Médica	Coordenador Médico (30h)	1	1
	Médico Intensivista Diarista (30h) - Matutino	1	1
	Médico Intensivista Diarista (30h) - Vespertino	1	1
Assistencial - Médico	Médico Plantonista Intensivista (12h)	1	1
	Médico Plantonista Intensivista (12h) - noturno	1	1
	Fisioterapeuta (12h)	1	1
Assistencial - Fisioterapia	Fisioterapeuta (12h) - noturno	1	1
	Fisioterapeuta - Chefia (40h)	1	1
Total		8	8

Fonte: Ferraz de Vasconcelos - UTI Ped e PS Ped - Orçamento - rev. 06 exe. 03.

Mediante os quadros acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

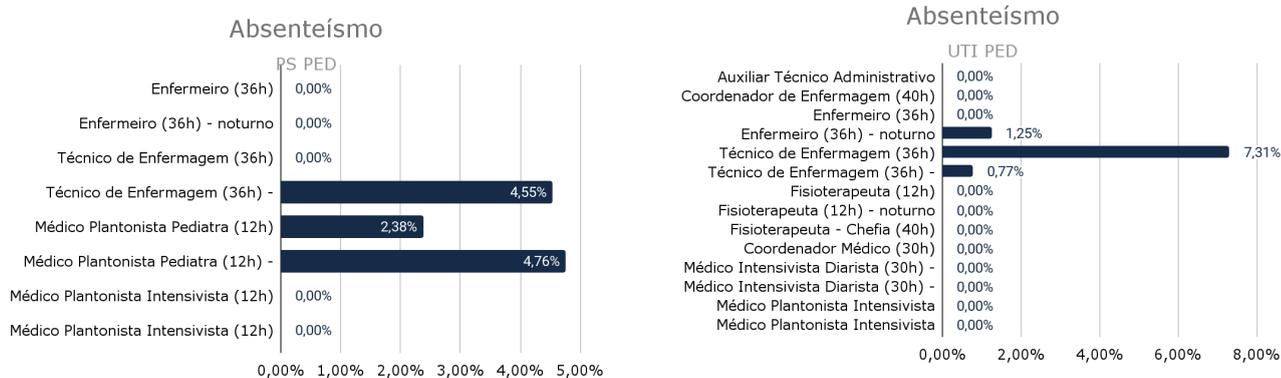
Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI Pediátrica	Coordenador(a) de Enfermagem	01. Natalia Mansuelli Fornereto	618677
	Encarregado(a) Administrativo	01. Ana Paula Neres da Silva	N/A
		01. Guilherme Maciel Fagundes	N/A

	Auxiliar Técnico Administrativo	02. Larissa Stefanny A de Oliveira	N/A
		03. Luan de Araujo Cardoso	N/A
	Enfermeiro	01. (N) Chirley Tome de Oliveira	666867
		02. (D) Eliane Correia Falcão	596072
		03. (N) Ione Lucia de Sousa	171465
		04. (N) Kátia Francelino da Cruz	667630
		05. (D) Magna Machado da S. Marcelo	389890
		06. (D) Mônica Santos N. Silva	475886
		07. (N) Rosemeire Gomes de Oliveira	365953
	Técnico de Enfermagem	01. (D) Adriana Alves	1393622
		02. (D) Alessandra dos Santos Araujo	567251
		03. (N) Andrea Rodrigues de Aguiar	1352800
		04. (N) Andreia Celestino de A. da Silva	1479445
		05. (D) Andreia Maria Moura Cunha	851872
		06. (D) Aysla Caroline Moreira Gomes	902949
		07. (D) Carina Cristina Queiroz de Lírio	1137610
		08. (N) Danielle Silva de Oliveira	1140837
		09. (N) Geniscléide Correia Bezerra	1551332
		10. (D) Giselle Alves dos S. Almeida	772982
		11. (D) Iria Maria Da Silva Bezerra	824583
		12. (N) Joelma Fontes B. de Oliveira	1482906
		13. (D) Jordânia Macedo Leandro	1266217
		14. (N) Joyce Conceição Dantas	941523
		15. (D) Juliana Aleandra Lopes	1549309
		16. (N) Kelli Cristin Adami	1511213
		17. (D) Lindinalba Aparecida Bueno	781725
18. (N) Luiza Leal Ferreira		1466773	
19. (D) Marinalva da Silva		420324	
20. (D) Mayara Souza Lima		951885	
21. (D) Natália Regina Florêncio	1416513		
22. (N) Néri Terezinha Paixão	1042201		
23. (N) Sílvia Cristina Ribeiro Lima	1176986		
24. (N) Sirlei da Silva de Paula Campos	1214614		
25. (N) Tatiana Batista dos Santos	725021		
26. (N) Zelia Silva Teixeira	922049		
Pronto Socorro Pediátrico	Enfermeiro	01. (N) Alejandro Pereira dos Santos	298405
		02. (D) Aline Silva de Souza	326651
		03. (N) Dabta Cardoso dos S. Silva	527423
		04. (D) Daiane Galdencio da Silva	698119
		05. (N) Edla Cristina Lima Soares	580823

Técnico de Enfermagem	06. (D) Fernanda Carvalho de Sousa	664303
	07. (D) Helena Ferreira Santos Bispo	666498
	08. (D) Jacyra Bueno de Araujo	368374
	09. (N) Jandira Albuquerque Cardozo	556873
	10. (D) Joyce Coimbra Veloso	148874
	11. (D) Luana Christina P. G. Carneiro	267933
	12. (N) Roseni Cerqueira da Costa	264693
	13. (N) Tatiana Ribeiro Cruz	511040
	14. (N) Tatiane Mendes da Silva	624429
	01. (D) Alexandria Paula da S. V. Borges	957862
	02. (N) Andreza Aparecida de S. Oliveira	1566431
	03. (N) Cibele Moura de Jesus Santos	941523
	04. (N) Clarice de Franca Souza	1407497
	05. (N) Cleiton de Castro Barbosa	1399767
	06. (D) Emília Aparecida de Vasconcelos	1231621
	07. (D) Fabíola Gabrielle Mudesto	1608093
	08. (D) Flávia Fernandes Miranda	738465
	09. (N) Flávia Santana B dos Santos	964691
	10. (D) Francielle Santos da Silva	1611115
	11. (N) Gabrielly Natalia A. da Costa	1402533
	12. (D) Janaina Pires de Oliveira	801413
	13. (N) Luiz Henrique dos S. Guerra	1629151
14. (N) Marcilene de Fatima F. dos Santos	262765	
15. (D) Romailson Amorim Sousa	1625103	
16. (N) Rosecler Aparecida da S. Santos	821633	
17. (D) Rosiane Jerônimo C. da Silva	1633057	
18. (D) Rubia da Silva Moura	1201982	
19. (N) Selma Maria de Aguiar Gomes	910722	
20. (D) Sirlene Silva Pereira	751861	
21. (D) Tânia Nascimento de Souza	584910	
22. (N) Thales Souto Bezerra	1570211	

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



Mediante o cenário de 88 colaboradores, foram identificados o total de 32 (trinta e dois) dias de ausências durante o período de referência.

Na **UTI Pediátrica**, composta por 46 (quarenta e seis) colaboradores sendo: 38 (trinta e oito) CLT e 8 (oito) PJs, foram identificados **22 (vinte e dois)** dias de ausências sendo 01 (um) por **injustificado** e 21 (vinte e um) por **motivos justificados** por meio de atestado médico.

Equipe

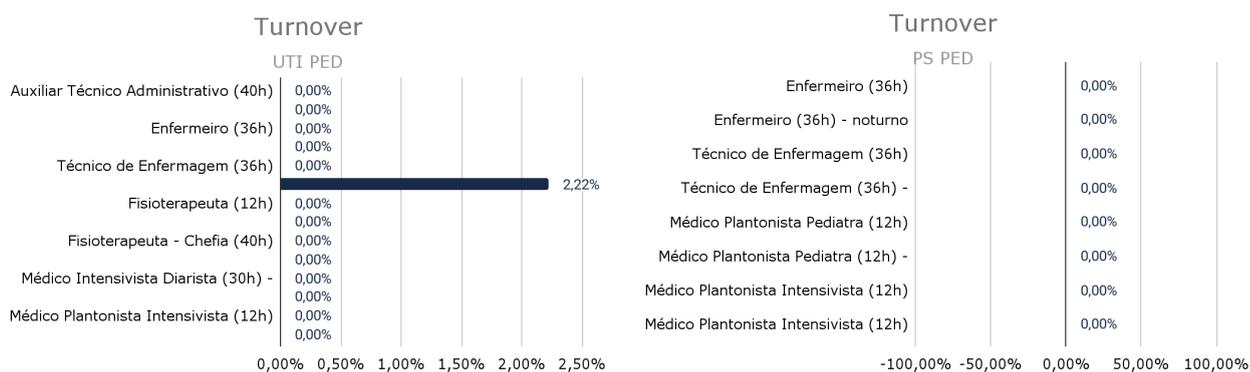
- 19 (dezenove) da equipe de técnicos do período diurno sendo 8 por protocolo COVID-19;
- 02 (dois) da equipe de técnicos do período noturno;
- 01 (uma) da equipe de enfermeiros do período noturno.

No **Pronto Socorro Infantil**, composto 42 colaboradores sendo 36 (trinta e seis) CLT e 6 (seis) PJs, foram identificados 10 (dez) dias de ausências sendo:

Equipe

- 07 (sete) da equipe de técnicos do período noturno sendo 2 síndrome Gripal;
- 01 (um) médico plantonista do período diurno dia 13/02;
- 02 (dois) médico plantonista do período noturno dias 13 e 18/02.

4.3.2 Turnover

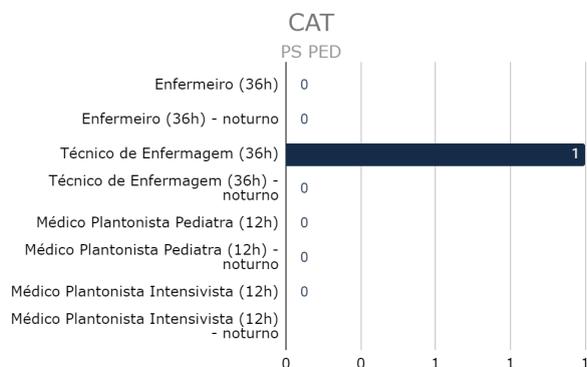


Durante o mês de referência tivemos 01 pedido de demissão e 01 admissão.

UTI Pediátrica:

- 01 pedido de demissão técnica de enfermagem J.F.S. noturno;
- 01 admissão técnica de enfermagem T.B.S. noturno;

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Ao longo do mês tivemos 01 (um) caso de acidente de trabalho:

- 24/02/22 Técnica de Enfermagem R.J.C.S., acidente biológico.

Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades medidas de educação permanente, realizando reorientação com todos colaboradores.

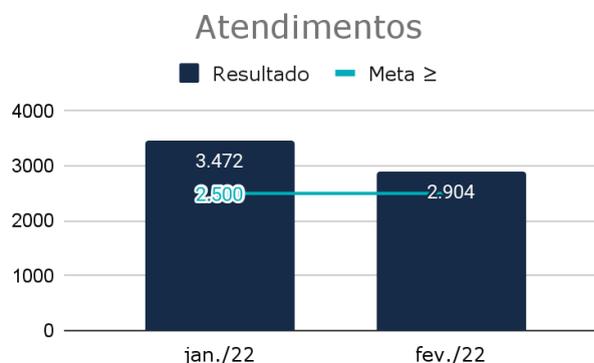
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade, nos direciona para aspectos relacionados à efetividade da gestão, desempenho e a qualidade da assistência ofertada. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na UTI Pediátrica e no PS Infantil - HRFV no período avaliado.

5.1 Indicadores - Pronto Socorro Infantil

Reiteramos que os dados utilizados nesta análise são coletados por amostragem das fichas de atendimentos, uma vez que não temos a implantação de sistema eletrônico no Pronto Socorro Infantil.

5.1.1 Número de Atendimentos Realizados

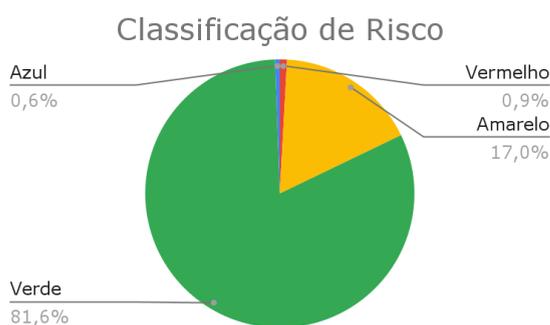


Análise crítica: Durante o mês analisado tivemos 2.904 atendimentos realizados no Pronto Socorro Infantil com acolhimento e classificação de risco, com uma média de 104 atendimentos diários.

O acolhimento e a Classificação de Risco é realizada pelo enfermeiro para 100% dos pacientes e de forma ininterrupta.

No mês de novembro tivemos:

- **25 casos classificados como vermelho (0,86%)** indica que o paciente necessita de atendimento imediato (emergência);
- **493 casos classificados como amarelo (16,98%)** que é muito urgente, o paciente necessita de atendimento o mais prontamente possível;
- **2369 casos foram classificados como verde (81,58%)** indica pouco urgente, o paciente necessita de atendimento mas pode ser atendido no consultório pelo médico;
- **17 casos foram classificados na cor azul (0,58%)** não é urgente, ou seja, o paciente poderá aguardar atendimento sem risco ou poderá ser encaminhado para seguimento ambulatorial.



5.1.2 Tempo para Classificação de Risco e/ou Triagem



Análise crítica: O tempo médio da abertura da ficha até a classificação de risco foi de 00:05:00 minutos, atingindo a meta pactuada.

5.1.3 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

O atendimento aos pacientes classificados como risco vermelho é de maneira imediata. Após sua classificação, os mesmos são direcionados e acolhidos na sala de emergência onde é realizado o primeiro atendimento, caso o paciente não cumpra os critérios deste protocolo ele é redirecionado conforme nova classificação.

No período, foram atendidos **25** casos classificados como risco vermelho, 0,86%, com assistência imediata.

Destes atendimentos, 14 pacientes foram atendidos e internados no PSI e encaminhados para a UTI Pediátrica, sendo:

- 09 Casos respiratórios;
- 02 cetoacidose diabética;
- 01 broncoaspiração;
- 01 choque séptico;
- 01 cardiopatia / icc.

Dos demais classificados:

- 04 foram para o Centro cirúrgico (02 apendicites, 01 agressão FAB e 01 abscesso bucal);
- 04 atendidos e internados no PSI e encaminhados para enfermaria pediátrica;
- 02 pacientes foram transferidos para outras unidades hospitalares (02 TCE para unidades com Neurologista);
- 01 óbito.

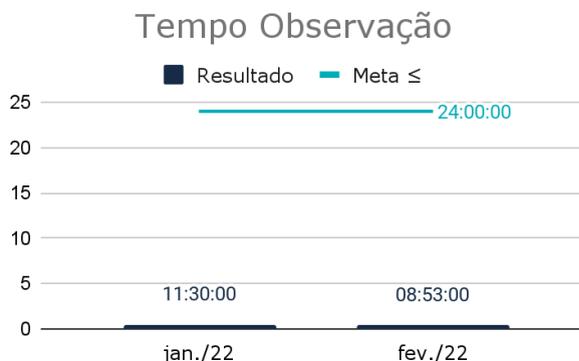
No mês de referência tivemos 01 óbito no PSI, paciente C.E.G.T., 2 meses e 27 dias, em uso de GTT deu entrada na sala de emergência já em PCR nos braços da mãe, apresentando cianose, ausência de batimentos cardíacos, pupilas dilatadas e secas, liberação de esfíncter, realizados manobras de reanimação sem sucesso. Mãe refere que paciente era síndrômico, mas não tinha diagnóstico fechado, relatou que ao nascer ficou 1 mês e meio internado.

5.1.4 Tempo para atendimento de Risco Amarelo



Análise crítica: O tempo médio para atendimento aos pacientes classificados com Risco Amarelo foi de 00:16:50 minutos, ficando dentro da meta estabelecida para este critério.

5.1.5 Tempo Médio de Permanência na Observação (sem justificativa)



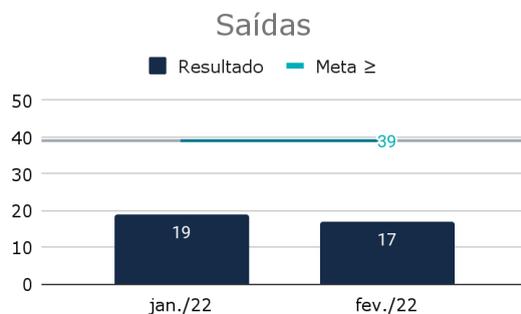
Análise: O tempo médio de permanência na observação foi de 08:53h, os pacientes ficam em observação aguardando resultados de exames e resposta clínica (melhora) as medicações, após esse período o médico reavalia e toma conduta de internação ou alta.

No período de referência tivemos o total de **137** pacientes na observação no PSI, destes:

- 40 por doenças respiratórias;
- 38 TCE / Queda / fraturas;
- 07 por crise convulsiva;
- 03 por intoxicação exógena;
- 07 por vômito e diarreia;
- 42 por outras doenças.

5.2 Indicadores - UTI Pediátrica

5.2.1 Saídas



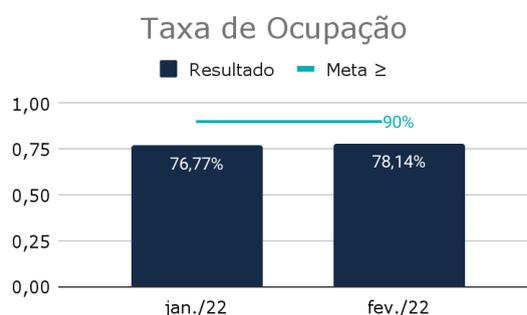
Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	0
Transferência Interna	14
Transferência Externa	2
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	1

Análise crítica: O indicador corresponde a todas as saídas da UTI Pediátrica, o que compreende: alta para enfermaria pediátrica, transferência externa e interna e os óbitos ocorridos no período.

No mês avaliado, foram alcançadas **17** saídas, sendo:

- 14 transferências internas para enfermaria pediátrica;
- 02 transferências externas para hospital com especialidade em cirurgia torácica e outro para especialidade cardiológica;
- 01 óbito.

5.2.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
218	279

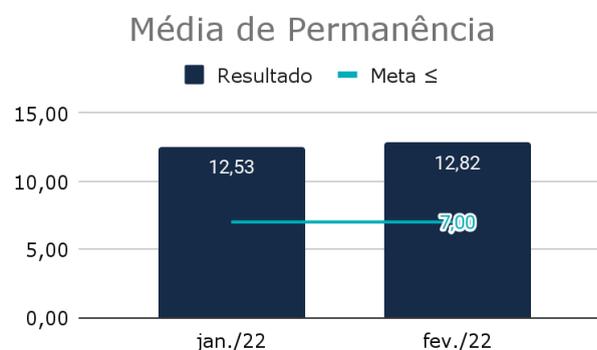
Análise crítica: A taxa de ocupação foi de 78,14% na UTI Pediátrica. Tivemos no mês um total de 218 pacientes-dia.

Foram 21 admissões no período, sendo:

- 05 externas (reguladas via sistema CROSS/NIR);
- 14 internas vindas do Pronto Socorro Infantil;
- 02 do Centro cirúrgico.

Ressaltamos que 09 leitos são referenciados para pacientes com doenças respiratórias.

5.2.3 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
218	17

Média de Permanência excluindo os paciente de longa permanência

Nº Paciente-dia	Nº Saídas	Permanência
162	17	9,52

Análise crítica: A média de permanência da UTI Pediátrica foi de 12,82 dias. Neste período analisado tivemos 02 pacientes com internação de longa permanência como:

- E.S.R. 01 ano e 04 mês, admitida na unidade em 21/02/2021, com HD de atrofia cortical e encefalopatia, em uso de GTT e traqueostomia, dependente de ventilação mecânica que continua internada na unidade.

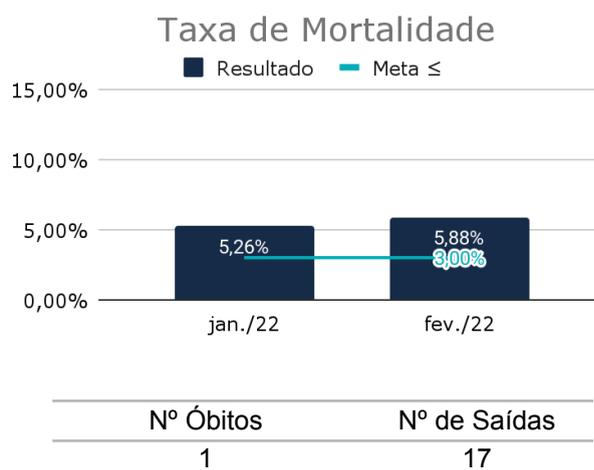
Plano de ação: Paciente apresentou infecção urinária e alteração hemodinâmica, aguardando término do tratamento medicamentoso, melhora

clínica e dos exames laboratoriais para renovação do pedido de vaga no hospital de retaguarda.

- A.M.P. 02 meses, admitida na unidade em 01/02/2022, com HD de Insuficiência respiratória aguda grave + Covid positivo, chegou via Cross já em uso de IOT + VM + CVC.

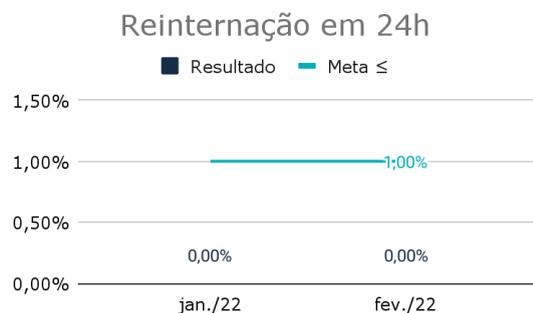
Plano de ação: Paciente com quadro respiratório grave, permaneceu em uso de N.O., pronada, apresentando melhora gradativa, permaneceu por 22 dias entubada, foi extubada com sucesso, permanece aos cuidados da UTI.

5.2.4 Taxa de Mortalidade



Análise crítica: Tivemos apenas 01 óbito na UTI Pediátrica sendo este da paciente N.M.C., 6 anos, neuropata, acamada, em uso de gastrostomia e traqueostomia em ventilação mecânica (BIPAP), deu entrada pelo PSI, chegou com ambulância em quadro de choque séptico, apresentando lesões bolhosas e aspecto rendilhado na pele, edemaciada, apresentou parada cardiorrespiratória no PSI que foi revertida, encaminhada para UTI pediátrica, arreativa, Glasgow 3, com PIM de chegada de 94,72% (Observed death - morte esperada) apresentando outra parada cardiorrespiratória, realizado manobras sem sucesso.

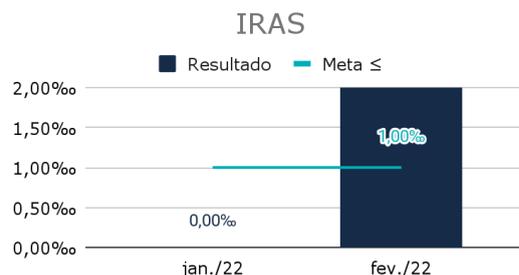
5.2.5 Taxa de Reinternação em 24 Horas



Análise crítica: Não foram registrados casos de reinternação em 24h no período analisado.

Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	17

5.2.6 Densidade de infecção associada à assistência à saúde (IRAS)



Dispositivos	Nº Dispositivos-dia	Nº de Infecções
CVC	113	0
PICC	35	0
SVD	83	0
VM	111	0
Total	342	0

Análise crítica: No mês referência foram identificados 04 casos de infecções na UTI sendo estes:

- E.S.R. 01 ano e 04 meses, admitida na unidade em 21/02/2021, com HD de atrofia cortical e encefalopatia, em uso de GTT e traqueostomia,

dependente de ventilação mecânica, paciente de internação de longa permanência, foi detectado infecção de corrente sanguínea associada a Cateter Venoso Central (duplo lumen), a paciente permaneceu em uso de PICC alternado com acesso venoso periférico, detectado em coleta de Hemocultura crescimento da bactéria Proteus, apresentou alterações hemodinâmicas, realizado antibioticoterapia, evoluindo com melhora do quadro clínico, continua aos cuidados da UTI.

- A.M.P. 02 meses, admitida na unidade em 01/02/2022, com HD de Insuficiência respiratória aguda grave + Covid positivo, chegou via Cross já em uso de IOT + VM + CVC, permaneceu com tempo de entubação prolongado devido a gravidade e complexidade do caso, foi detectado em cultura de secreção traqueal o microrganismo Pseudomonas Aeruginosa, foi diagnosticada infecção de PAV (pneumonia associada à ventilação) por associação do microrganismo + Raio X, paciente foi extubada com sucesso, apresenta melhora do quadro, permanece aos cuidados da UTI.
- E.G.O.F. 4 meses, paciente deu entrada pelo PSI com HD de estenose subglótica + insuficiência respiratória aguda, permaneceu entubado, apresentou hiperemia na inserção do PICC, foi detectado Streptococcus Viridans, IPCS laboratorial.
- G.F.S.S. 1 mês, deu entrada vindo da Enfermaria Pediátrica com HD de Meningite, grave, apresentou parada Cardio respiratória prontamente revertida, permaneceu entubado de 18/01/2022 até 09/02/2022 foi extubado com sucesso após TC de crânio, no dia 14/02/2022 foi realizado discussão de caso com neurologista por telemedicina que orientou manter antibiótico até realização de nova TC de crânio com contraste devido Empiema. Após nova coleta de licor de controle, foi descartado empiema e o paciente recebeu alta em 24/02/2022. Foi fechado pela SCIH, IPCS clínica, sem presença de microorganismo.

Plano de ação: No mês referência iniciamos um treinamento para os colaboradores da UTI Pediátrica sobre Cuidados com Cateteres Centrais e PICC,

oferecido pela Escola Cejam, o curso tem duas fases, a primeira é teórica, são três horas de aula online com vídeo e apostila, a segunda fase é a parte prática e será realizado nos dias 13 e 20 de março e terá duração de três horas, o objetivo do treinamento é diminuirmos as infecções de corrente sanguínea relacionadas a cateteres centrais.

5.2.7 Notificações de Eventos Sentinela



Análise crítica: No período não foram registrados casos de eventos notificáveis como Evento Sentinela.

Nº de Notificações	Nº de Paciente-dia
0	218

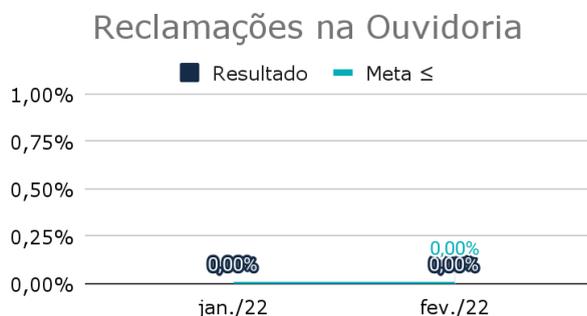
5.2.8 Evolução dos prontuários



Análise crítica: Dos prontuários avaliados no mês de fevereiro/2022, todos estavam evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

Nº Prontuários Evoluídos	% Prontuários em conformidade
218	100%

5.2.9 Reclamações na ouvidoria interna



Análise crítica: No mês de referência não tivemos nenhuma ouvidoria da UTI Pediátrica.

Nº Reclamações registradas	Nº Pacientes atendidos
0	0

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

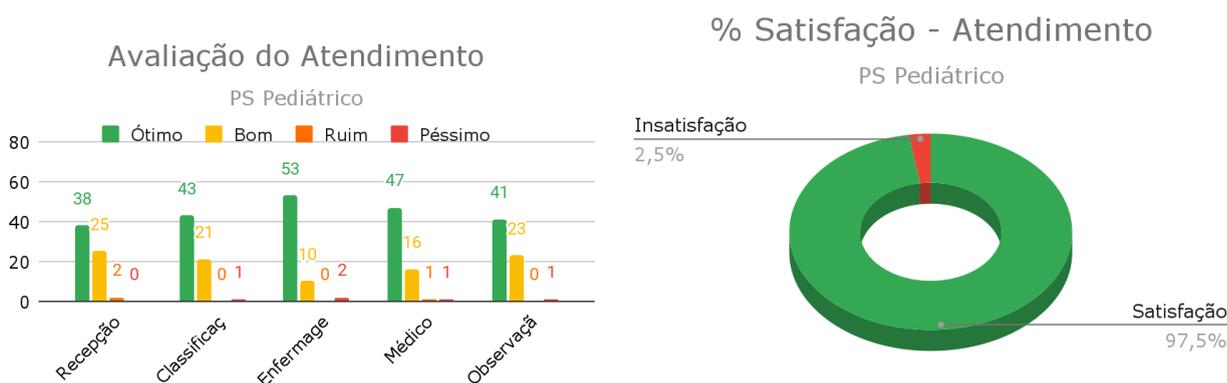
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - PS Pediátrico

No período avaliado, tivemos o total de **65 formulários preenchidos**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

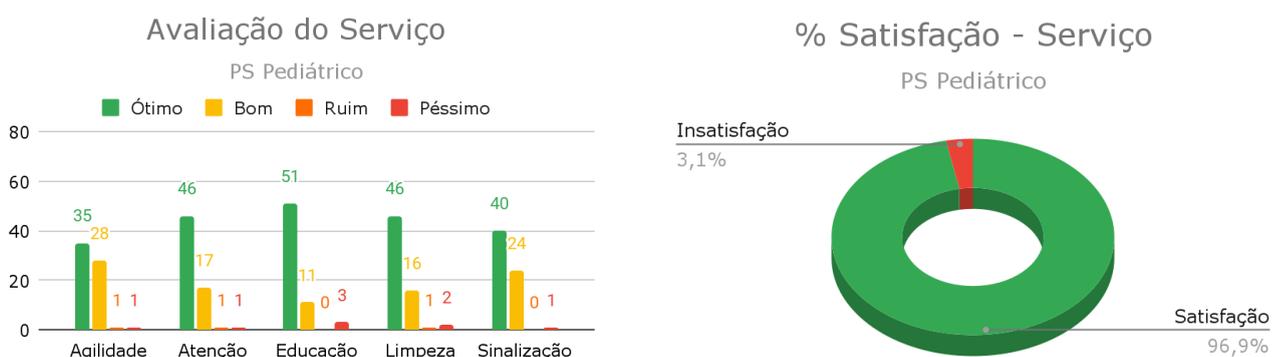
6.1.1 Avaliação do Atendimento

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Recepção, Classificação de Risco, Enfermagem, Médicos e Observação. No período, tivemos uma satisfação de 97,5%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.



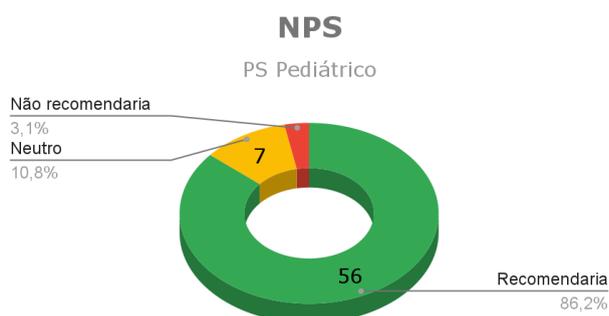
6.1.2 Avaliação do Serviço

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 96,9% dos usuários.



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, 86,2% dos usuários recomendariam o serviço e 10,8% se posicionaram de forma neutra.



6.1.4 Volume de Manifestações

Todas as ouvidorias são avaliadas e adotam as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas no período.

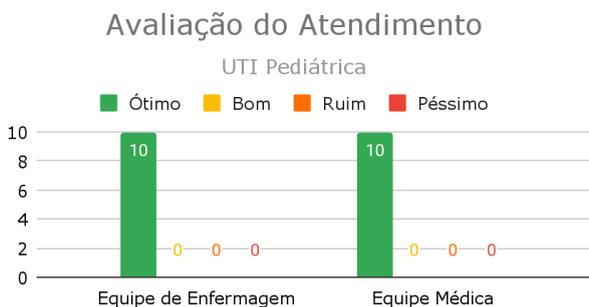
Manifestações PSI	
Sugestão	1
Crítica	2
Dúvidas	0
Elogio	34
Em Branco	28

7.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - UTI Pediátrica

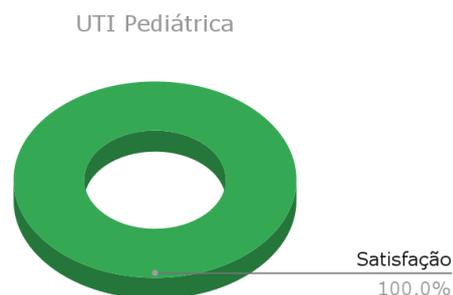
No período avaliado, tivemos o total de **10 formulários preenchidos**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

7.1.1 Avaliação do Atendimento

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Recepção, Classificação de Risco, Enfermagem, Médicos e Observação. No período, tivemos uma satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

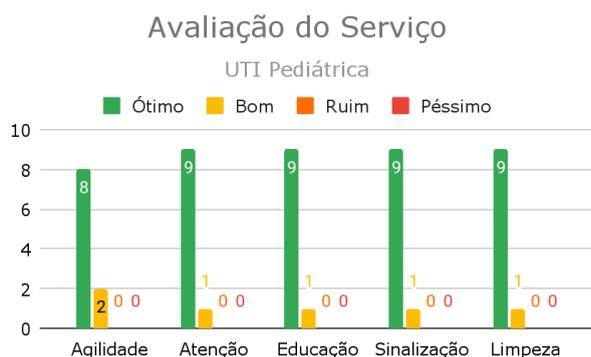


% Satisfação - Atendimento



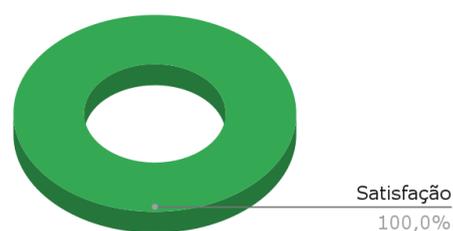
7.1.2 Avaliação do Serviço

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 100,0% dos usuários.



% Satisfação - Serviço

UTI Pediátrica

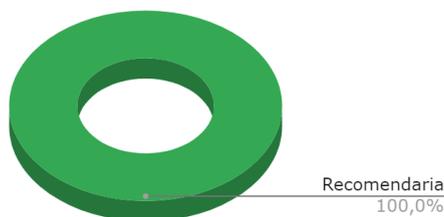


7.1.3 Net Promoter Score (NPS)

O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 100,0% dos usuários recomendariam o serviço.

NPS

PS Pediátrico



7.1.4 Volume de Manifestações

Todas as ouvidorias são avaliadas e adotam as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas no período.

Manifestações	
Sugestão	0
Crítica	1
Dúvidas	0
Elogio	6
Em Branco	3

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto aos serviços dos setores da UTI Pediátrica e Pronto Socorro Infantil:

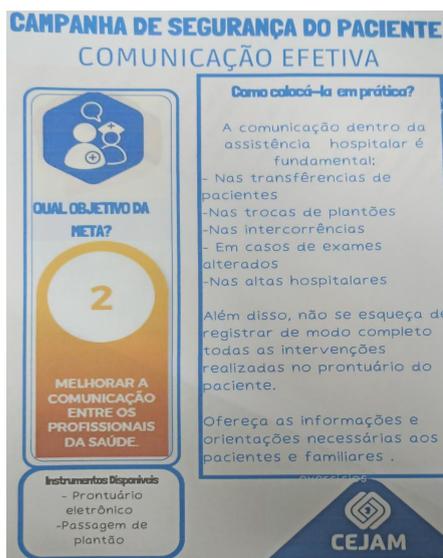
Manifestações		
Data	Tipo	Descrição
11/02/2022	Elogio	Equipes bem preparadas, médico de plantão maravilhoso, super preocupado e atencioso. O Dr. José Carlos. Coloque mais médicos como ele!
15/02/2022	Elogio	Muito obrigada todos os cuidados da Rafaela ontem e hoje de madrugada
13/02/2022	Elogio	Fui muito bem atendida pela enfermeira Jacira e sua equipe.
11/02/2022	Elogio	Primeira vez aqui e achei maravilhosa tudo em si, nota 10.
11/02/2022	Elogio	Enfermeira Jacyra
10/02/2022	Elogio	Tales e Ricardo, Ótimo atendimento parabéns.
10/02/2022	Elogio	Bom atendimento
08/02/2022	Elogio	Muito bom atendimento!
07/02/2022	Elogio	Fui muito bem atendida, não tenho o que reclamar.

05/02/2022	Elogio	Parabéns aos funcionários terceirizados desse hospital, que continue assim se mudar alguma coisa que seja pro melhor. Parabéns a todos que conheci aqui e o carinho que deram à minha filha.
05/02/2022	Elogio	Atendimento e enfermeiros estão de parabéns. São muito atenciosos, equipe médica também.
05/02/2022	Elogio	Ótimos enfermeiros e pediatras. Em especial à equipe Jacyra e Helena.
03/02/2022	Elogio	Equipe maravilhosa, ótimo atendimento.
01/02/2022	Elogio	A equipe de enfermagem é ótima, todas são atenciosas e prestativas.
08/02/2022	Elogio	Clínico Geral Péssimo, Somente pediatria boa.
02/02/2022	Elogio	Só gratidão a todos por todo cuidado e carinho. Deus abençoe a todos.
04/02/2022	Elogio	Eu agradeço muito todos vocês por tudo que fizeram pelo meu filho e pelo tratamento com ele amei todas vocês nunca vou esquecer, obrigado por tudo que Deus abençoe vocês, Obrigado.
04/02/2022	Elogio	Gratidão é a palavra por tudo o que essa equipe fez e faz pelo meu filho Gael. Equipe de enfermagem muito dedicada sempre presente e prestativa para todos os plantões. Obrigada !!!
14/02/2022	Elogio	Todos vocês são nota 1000. Muito obrigado por tudo.
04/02/2022	Crítica	Muito grata!!! Porém um pouco chateada por conta de uma Dra (Romana) no meu ver deveria ter mais educação e postura para falar com as pessoas. O restante só elogios.
23/02/2022	Elogio	Tudo maravilhoso, o tratamento excelente.
18/02/2022	Elogio	Ótimo atendimento na enfermagem (Romailson) e (Francielle) ambos super educados e profissionais com Amor à profissão.
17/02/2022	Elogio	Fui muito bem atendida pela equipe de enfermagem, as técnicas Andreza e Cibele são muito carinhosas.
17/02/2022	Elogio	Plantão dia e noite.
23/02/2022	Elogio	Agradeço pela atenção e cuidado com a minha filha.
17/02/2022	Elogio	Enfermeiras atenciosas, educadas gostei muito, recomendaria sempre.
17/02/2022	Elogio	A equipe da manhã é sem palavras, agora a da noite claro não são todos e sim duas funcionárias da noite são extremamente mal educadas e ignorantes precisei ir embora para não bater boca com elas pela falta de respeito e atenção da parte delas, Jandira e Edla. Agora a equipe da manhã é maravilhosa e TOP.
17/02/2022	Elogio	As meninas da medicação são atenciosas. A enfermeira Kátia também.

17/02/2022	Elogio	A enfermeira Fabíola foi ótimo ajudando com minha filha para colocar o acesso da medicação na veia. Continue contratando profissionais que trabalham com amor, assim hoje fiquei satisfeita com o atendimento.
21/02/2022	Elogio	Sempre que venho até este hospital sempre fui bem atendida tanto na recepção como na enfermagem pelos médicos, com o meu problema solucionado.
16/02/2022	Elogio	Gostaria de parabenizar a equipe de enfermagem pela atenção e carinho, principalmente os enfermeiros Romailson e Tânia. Estão de parabéns. Obrigado pelo atendimento.
22/02/2022	Crítica	A Enfermeira me tratou super mal, não sabe tratar as pessoas com educação. Para fazer uma área precisa ter educação mínima. Para lidar com crianças.
23/02/2022	Elogio	Só tenho a agradecer a equipe de enfermagem, Jacyra, Aline, Helena, Fabiola, Janaina, Sirlene e Rubia, pessoas maravilhosas, pronto atendimento que venha sempre ser esta dedicação.
23/02/2022	Elogio	Queria muito agradecer a todos da equipe pela atenção, educação e respeito a minha pessoa e percebi que o bom atendimento assim com o resto do quarto e pacientes, gratidão à equipe.
23/02/2022	Elogio	Muita gratidão a equipe da Jacyra pelo bom trabalho. Um trabalho humano e com muito amor e carinho e dedicação ao próximo.
23/02/2022	Elogio	Parabéns a equipe da enfermagem Tatiane pela dedicação e responsabilidade pelas crianças e pais ali presentes. Obrigado continuem assim
23/02/2022	Elogio	Melhorou bem.
23/02/2022	Elogio	A equipe da Jacyra da observação estão de parabéns
23/02/2022	Elogio	Fui muito bem atendida pela a equipe de enfermagem Rúbia/Helena. Super educadas com as crianças.
27/02/2022	Elogio	Fui muito bem atendida. Obrigado
25/02/2022	Sugestão	Cadeiras para as crianças dormirem enquanto tomam soro.
25/02/2022	Elogio	Muito bom o serviço dos médicos.
25/02/2022	Elogio	Não tenho do que reclamar, fui super bem atendida. Atenderam meu pequeno super bem. Obrigado.
25/02/2022	Crítica	Médicos melhores.

7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES

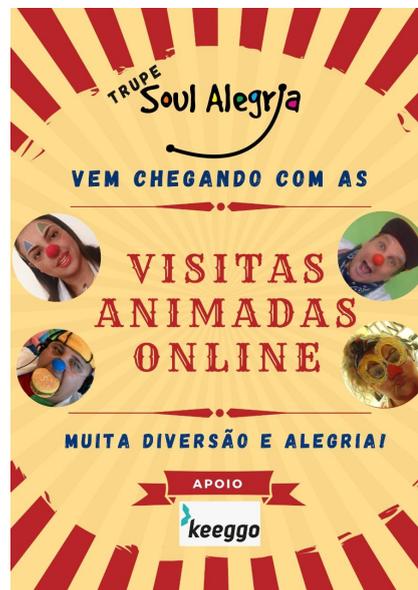
- Iniciamos no mês de referência o treinamento da Meta 2 de segurança do paciente, realizamos orientações com os colaboradores sobre Comunicação efetiva durante a passagem de plantão, nas intercorrências com os pacientes, nas anotações e evoluções e nas alterações de exames.



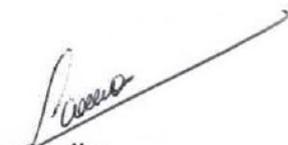
- Realizamos a campanha do Carnaval com prevenção das ISTs, um bloquinho de foliões animados distribuíram preservativos masculinos e femininos e panfletos falando dos métodos de prevenção e sobre as ISTs.



- No mês de referência iniciamos o projeto de Palhaçaria Hospitalar online, onde uma equipe profissional de palhaços interagem com os pacientes, acompanhantes e equipe da UTI Pediátrica, as chamadas são realizadas quinzenalmente às segundas das 14 h às 15 h.



Ferraz de Vasconcelos, 10 de março de 2022.



Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3