

# Relatório de Atividades Assistenciais

Complexo Hospitalar Padre Bento  
**Psiquiatria Adulto**

Convênio n.º  
00108/2021

**2022**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**  
Rodrigo Garcia

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**  
Jean Carlo Gorinchteyn

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



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**  
Mário Santoro Júnior

**GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE**  
Sirlene Dias Coelho

**SUPERVISOR TÉCNICO REGIONAL**  
Adriana Cristina Alvares

**COORDENADOR OPERACIONAL**  
Talita Ferreira da Silva Nascimento

## SUMÁRIO

<b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Convênio nº 00108/2021	6
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>6</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>7</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>7</b>
4.1 Dimensionamento	7
4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT	7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	9
4.3.1 Absenteísmo	9
4.3.2 Turnover	10
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	10
<b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>	<b>10</b>
5.1 Indicadores	11
5.1.1 Saídas	11
5.1.2 Taxa de Ocupação	12
5.1.3 Média de Permanência (dias)	13
5.1.5 Projeto Terapêutico Singular	13
5.1.6 Incidência de queda de paciente	14
5.1.7 Não Conformidade na Administração de Medicamentos	14
5.1.8 Incidência de Autolesão	15
5.1.9 Notificação sobre Contenção Mecânica	15
5.1.10 Sistematização da Assistência de Enfermagem	16
5.1.11 Evolução dos Prontuários	16
<b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>16</b>
6.1.1 Avaliação do Atendimento	17

6.1.2 Avaliação do Serviço	17
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	18
6.2 Manifestações	18
<b>7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>	<b>19</b>

## 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 nº 00108/2021

Com início no dia 03 de novembro de 2021, o convênio nº 00108/21 tem por objetivo disciplinar as obrigações e responsabilidades para a implantação e gerenciamento técnico/administrativo de 10 (Dez) leitos do Serviço de Psiquiatria Adulto no Complexo Hospitalar Padre Bento. Visa o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, para o funcionamento ininterrupto deste serviço de segunda-feira a domingo, durante 24 horas, nos termos da Portaria Ministerial nº 3.588, de 21 de Dezembro de 2017.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no serviço de Psiquiatria Adulto são monitoradas por sistema de informação (Sistema - SPS4) e planilhas em excel para consolidação dos dados.

### 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas no serviço referente ao período de **01 a 31 de dezembro de 2022**.

### 4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho prevista é de 38 (trinta e oito) colaboradores, a equipe efetiva no período é de 23 (vinte e três) contratados por processo seletivo (CLT) e 15 (quinze) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). Abaixo segue a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo e setor.

#### 4.1 Dimensionamento

##### 4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT

Equipe	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo	2	2
	Coordenador Operacional	1	1
Assistencial	Assistente Social	1	1
	Farmacêutico	1	1
	Psicólogo	1	1
	Terapeuta Ocupacional	1	1
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro Diurno	2	2
	Enfermeiro Noturno	3	3
	Técnico de Enfermagem Noturno	6	6
	Técnico de Enfermagem Diurno	5	5
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>23</b>

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

Mediante o quadro acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho (CLT + PJ).

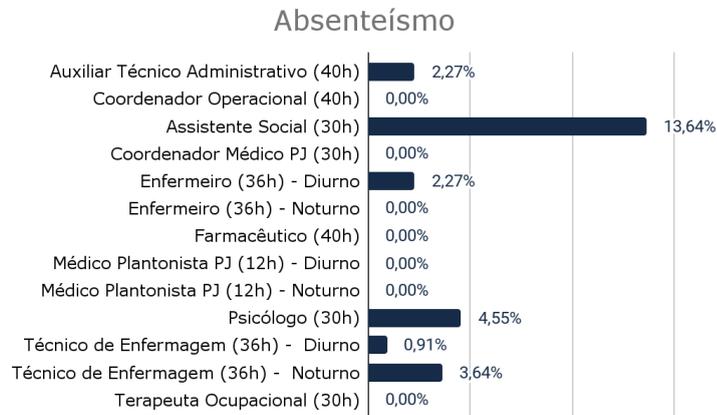
## 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Psiquiatria Adulto (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D) Camila Batista de Andrade	N/A
		02 (D). Ellen Thaisa Unzaga Morais	N/A
	Coordenador Operacional (40h)	03 (D). Talita Ferreira Da Silva	625.748
	Farmacêutico (40h)	04 (D). Ivan Kaup	46.105
	Psicólogo (30h)	05 (D). Marcelo Miguel Ribeiro Rodrigues	06/107673
	Terapeuta ocupacional	06 (D). Eliane Satie Sendo	36715-TO
	Assistente Social	07 (D). Edilaine Carla Xavier	41.472
	Enfermeiro (36h) - Diurno Par	08 (D). Aline da Silva Vaz	590.234
	Enfermeiro (36h) - Diurno Ímpar	09 (D). Danilo Pereira Dos Santos	492.444
	Enfermeiro (36h) - Noturno Par	10 (N). Adriana Ferreira Breves	572705
	Enfermeiro (36h) - Noturno Ímpar	11 (N). Priscila Amanda De Oliveira	503.796
	Enfermeiro (40h) - Folguista Flex Diurno e Noturno	12 (DN). Italo dos Santos Cruz	540,091
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Folguista	13 (N). Clarice de Souza	888,340
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Folguista	14 (D). Milena Porto Santana Correia	1.138.812
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Par	15 (D). Silvana Dos Santos Araujo	1.539.156
		16 (D). Luana Aparecida Hecht Ribeiro	1.439.562
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno ímpar	17 (D). Monalisa De Castro Braga	1.704.225
		18 (N). Alexandre Costa	738.051
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Par	19 (N). Eliane Duarte	973.528
		20 (N). Vainise da Silva (extensão Licença Maternidade)	128.448
		21 (N). Leidemar De Souza	1.095.015
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno ímpar	22 (N). Mauro Batinga	1.376.829
		23 (N). Kellma Vieira	949.763

Ademais, referentes aos colaboradores em regime Pessoa Jurídica (PJ), as escalas diárias com a relação nominal e CRM encontram-se em anexo deste relatório (**Anexo I**).

### 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

#### 4.3.1 Absenteísmo



No cenário de vinte e três (23) colaboradores, foram identificados o total de onze (11) dias de ausências durante o período de referência, sendo:

→ **Motivos:**

Nove (09) dias por motivos **justificados** por meio de atestado médico.

- Três (03) dias de ausência da assistente social.
- Quatro (04) dias de ausência da equipe de técnico de enfermagem do plantão noturno;
- Um (01) dia de ausência da equipe de técnico de enfermagem do plantão diurno (CAT);
- Um (01) dia de ausência da equipe de enfermeiro do plantão diurno

Dois (02) dias por motivos **não justificados**.

- 01 (um) dia de ausência da equipe auxiliar administrativo;
- 01 (um) dia de ausência da psicologia.

#### **4.3.2 Turnover**

---

Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo indeterminado, não foi realizado nenhum desligamento.

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

---

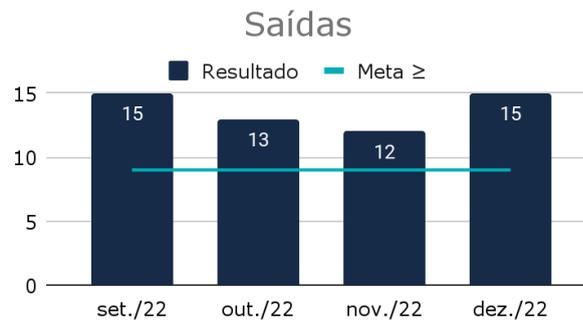
Ao longo do mês tivemos um caso de acidente de trabalho, a colaboradora S.S.A. técnica de enfermagem do plantão diurno, em uma contenção mecânica foi mordida por uma paciente em surto psicótico, realizado todo protocolo do CAT. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades medidas 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 pois estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos pacientes e por medirem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao seu desempenho. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na Psiquiatria Adulto que ocorreram no período avaliado.

## 5.1 Indicadores

### 5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	13
Evasão	1
Alta a Pedido	0
Transferência Interna	1
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Análise crítica:** O indicador corresponde a todas as saídas da unidade da enfermaria psiquiátrica, o que compreende: alta, evasão, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.

No mês avaliado, foram 15 (quinze) saídas da enfermaria psiquiátrica, sendo:

13 (treze) altas para residência com melhora do quadro psíquico,

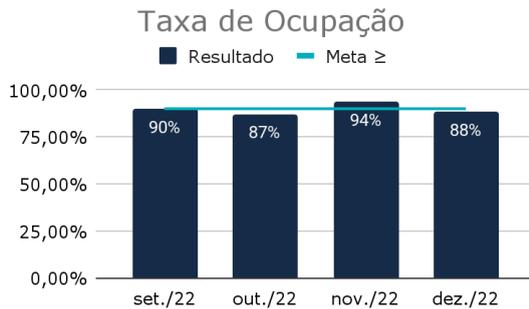
01 (uma) evasão, paciente A.K.L.O.F., 26 anos, seu cônjuge solicitou a alta do paciente, orientamos as consequências e responsabilidades, sobre os riscos, mesmo com todas as orientações o seu cônjuge e a paciente decidiram pela desistência do tratamento, registrado tudo em prontuário, aberto um boletim de ocorrência na polícia civil para preservação de direitos.

01 (uma) transferência externa para o hospital LACAN, paciente internado pelo segunda vez em nossa enfermaria psiquiátrica, observamos que seria benéfico

para o paciente uma internação mais prolongada e especializada em uso de substâncias para preservação do paciente que corria risco de vida em seu território, com aceite da família inserimos no CROSS e a vaga foi cedida.

Realizamos o matriciamento dos pacientes para os Centros de Atenção Psicossocial/CAPS ou sua Rede de referência para continuidade do tratamento.

### 5.1.2 Taxa de Ocupação



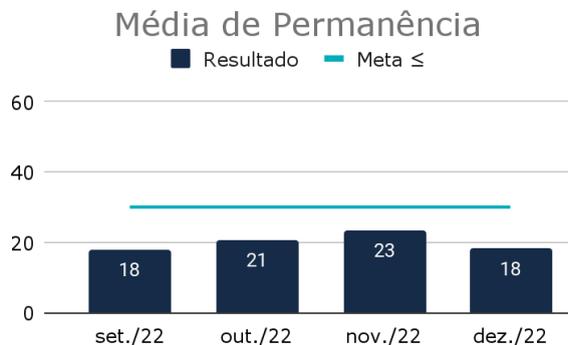
Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
274	310

**Análise crítica:** A taxa de ocupação foi de 88%, lembrando que somos um serviço referenciado e todas as vagas solicitadas dentro do nosso perfil de atendimento (anexo 1) foram atendidas. As entradas foram via CROSS (Central de Regulação de ofertas de Serviço de Saúde).

Recebemos **56** fichas neste período do Núcleo de regulação interna (NIR) sendo:

- **22 fichas aceitas:**
  - 17 pacientes internados.
  - 05 paciente não chegou até nosso serviço.
- **21 fichas negadas:** sem leito disponível no momento da solicitação.
- **03 fichas negadas:** por não se enquadrarem no nosso perfil de atendimento.
- **10 fichas incompletas:**
  - Solicitado exames e atualização do quadro, sem retorno.

### 5.1.3 Média de Permanência (dias)



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
274	15

**Análise crítica:** A média de permanência manteve-se dentro da meta estabelecida para o período em análise. Esse resultado está

diretamente relacionado à qualidade da assistência prestada. Realizadas ações junto a equipe multidisciplinar e corpo clínico na condução dos projetos terapêuticos para recuperação e inserção no território dos pacientes internados.

### 5.1.5 Projeto Terapêutico Singular



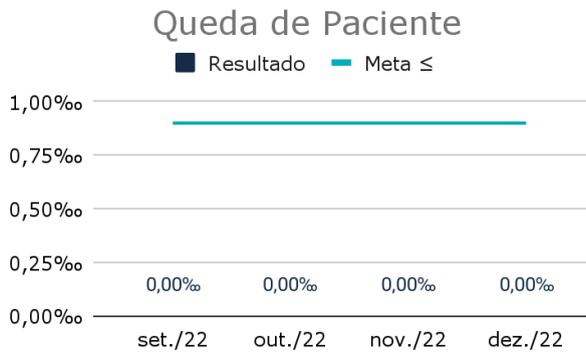
Nº de PTS	Nº Paciente-dia
274	274

**Análise crítica:** Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual do Projeto Terapêutico Singular (PTS), com 100%.

Todos os prontuários foram auditados pela equipe local.

O PTS tem como objetivo desenvolver o acompanhamento do paciente durante o tempo de internação, promovendo humanização, participação social, acolhimento familiar, estudo de caso em equipe e intervenções interdisciplinares, com finalidades da alta hospitalar e reinserção na comunidade de referência do usuário.

### 5.1.6 Incidência de queda de paciente

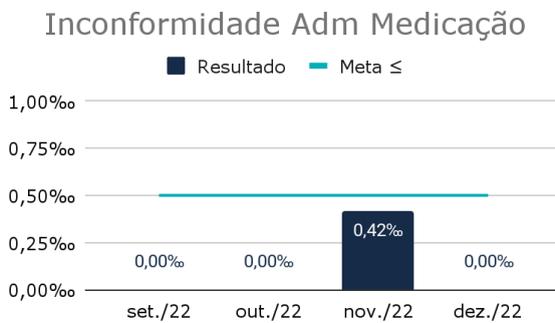


contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento.

Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	256

**Análise crítica:** Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta

### 5.1.7 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento, como a realização de orientações sobre os 09 certos no preparo e administração de medicamentos pela enfermagem.

Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	2322

**Análise crítica:** Não houve no período nenhum caso registrado de não conformidade na administração dos medicamentos, permanecendo dentro da meta contratualizada.

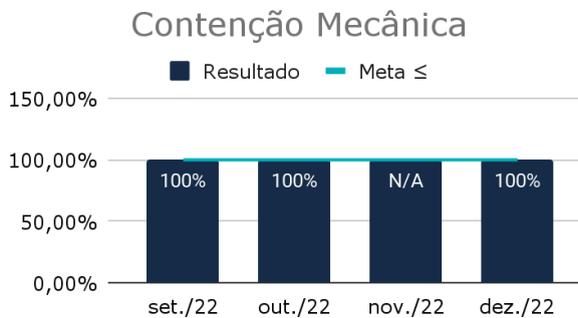
### 5.1.8 Incidência de Autolesão



Nº Autolesão	Nº Paciente-dia
0	256

**Análise crítica:** Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento.

### 5.1.9 Notificação sobre Contenção Mecânica



Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
4	4

**Análise crítica:** Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual para notificação da contenção mecânica, com 100%.

A contenção mecânica tem por finalidade garantir a assistência

multidisciplinar na definição, implementação e monitoramento de critérios que justifiquem a aplicação das condutas a paciente com agitação psicomotora, auto agressividade e/ ou heteroagressividade; e que o procedimento seja realizado de forma humanizada.

### 5.1.10 Sistematização da Assistência de Enfermagem



**Análise crítica:** Durante o mês de referência foi atingida a meta pactuada com 100% da SAE realizada conforme faturamento e auditoria.

### 5.1.11 Evolução dos Prontuários



analisados foram evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

**Análise crítica:** Durante o mês de referência todos os prontuários

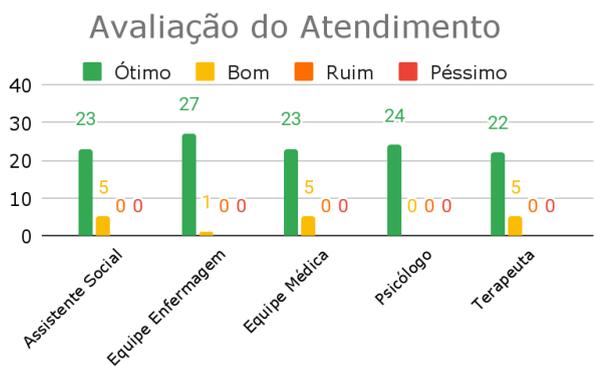
## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. A partir das informações trazidas pelos

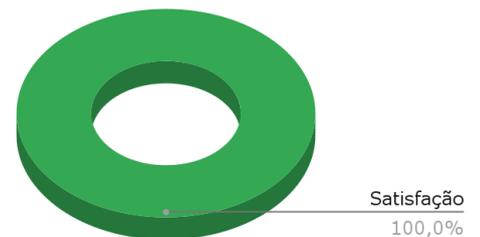
usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

Para isso, o CEJAM disponibilizou folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), com implantação e início da pesquisa em Janeiro de 2022. Assim, todos os pacientes, bem como seus familiares, têm a oportunidade de manifestar-se através de elogios, críticas ou sugestões para com o serviço. No mês de Novembro, foram realizadas xx pesquisas de satisfação dos pacientes atendidos.

### 6.1.1 Avaliação do Atendimento

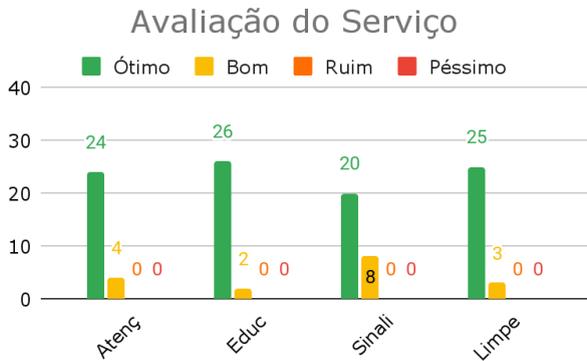


% Satisfação - Atendimento

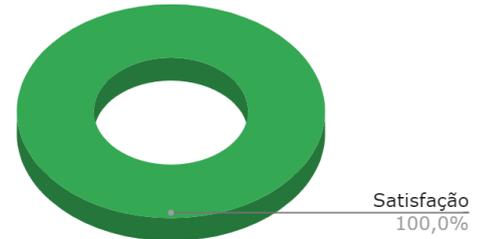


**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar de forma dirigida através de busca ativa. No período, tivemos satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

### 6.1.2 Avaliação do Serviço



### % Satisfação - Serviço

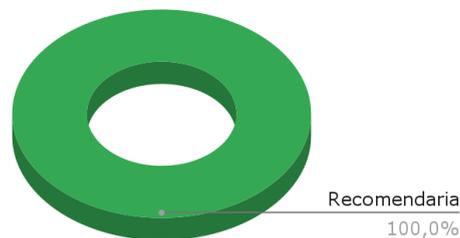


**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a, atenção da equipe, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 100% dos usuários.

### 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

O indicador avalia a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 100% dos usuários recomendariam o serviço.

### NPS



## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

### 1- Torcida Copa do Mundo 2022

Com intuito de promover um ambiente harmônico e manter a interação entre os profissionais da equipe com os pacientes, realizamos a torcida da psiquiatria com muita diversão e pipoca para assistirem o último jogo do Brasil.



### 2- Visita Externa - Recordar é Viver

No mês de dezembro houve uma visita espontânea de uma ex-paciente para os profissionais da Enfermaria Psiquiátrica do Complexo Hospitalar Padre Bento. A mesma ficou internada no primeiro semestre de 2022 na Enfermaria e recebeu alta hospitalar para dar continuidade ao tratamento no CAPS. Durante a visita a mesma demonstrou-se organizada, com continuidade no tratamento e agradecida ao tempo de internação na Enfermaria Psiquiátrica. O trabalho executado pela equipe, da Enfermaria Psiquiátrica do CEJAM, vai além das execuções burocráticas e técnicas, o serviço também acolhe as emoções dos pacientes e cria laços e vínculos respeitando as subjetividades, singularidades e individualidades de cada paciente e o resultado é esse, os pacientes retornando demonstrando gratidão.



### 3- Natal na Enfermaria Psiquiátrica.

A equipe da Enfermaria Psiquiátrica, juntamente com os pacientes, se reuniram para comemorar o Natal. Todos os envolvidos foram convidados a participar da decoração do espaço coletivo e a se unir ao espírito natalino com o objetivo de estimular a orientação espacial e temporal dos pacientes e familiares, como também potencializar o clima institucional e o trabalho em equipe.





#### 4- Alta Qualificada

Durante o processo de alta hospitalar, nem sempre a alta médica está acompanhada em harmonia com a alta social, pois, existem as complexidades sociais que envolve - e em muitas vezes atravessam - o paciente que, aqui na Enfermaria Psiquiátrica do CEJAM, o olhamos como um indivíduo biopsicossocial e espiritual (OMS, 2022). Em raríssimos casos, alguns pacientes, estão elegíveis para alta hospitalar, de acordo com a equipe multiprofissional e o parecer médico, contudo não há lugar e/ou local para receber este paciente.

Visando a humanização e todos os valores que envolve a filosofia do CEJAM, nossa equipe realiza os matriciamentos com todas as redes necessárias, desde a

rede de saúde - de diversos municípios - até a rede da assistência social para poder garantir os direitos dos pacientes e um local onde o mesmo possa estar em segurança. Em outros casos, é necessário o trabalho com a família, através da psicoeducação, sensibilização e apoio psicoemocional aos familiares para compreender o seu ente querido para além da doença.

Todas essas questões, sociais, impactam no processo de alta hospitalar, porém nunca foi um problema para a equipe da Enfermagem Psiquiátrica do CEJAM; durante este mês de dezembro, tivemos duas alta hospitalar qualificadas, envolvendo casos complexos sociais e de alta vulnerabilidade e que a equipe não se limitou a apenas as questões psiquiátricas e compreendeu a encarou a demanda como de Saúde Mental e de Saúde Pública. Os dois casos foram de sucesso, ambos pacientes retornaram para o seu lar e a equipe se orgulhou de fazer parte dessa história onde o indivíduo/paciente não é e não foi apenas uma doença e/ou um diagnóstico e sim tem uma história e uma identidade que deve ser respeitada por todos nós.





## 5 - Oficina TEN (Treino e Estimulação Neuropsicológica)

O caça-palavras atua em todo o córtex e a principal atuação dele é na memória. A memória de curto prazo vai ser fundamental no exercício com o caça-palavras, porque ela serve para alimentar a nova realidade. Contribui para os pacientes que estão internados em Enfermaria Psiquiátrica.



## 6- Dezembro Vermelho - CIPA

O Dezembro Vermelho, campanha instituída pela Lei nº 13.504/2017, marca uma grande mobilização nacional na luta contra o vírus HIV, a Aids e outras IST (infecções sexualmente transmissíveis), chamando a atenção para a **prevenção, assistência e proteção** dos direitos das pessoas infectadas com o HIV. Na Enfermaria Psiquiátrica do CEJAM, os CIPEIROS, organizaram atividades para os pacientes e para os profissionais para sensibilizá-los sobre o tema e orientá-los a respeito.



## 7- Metas internacionais

No mês de Dezembro, para fechar o ano, foi realizado treinamento sobre a última meta internacional, a meta 06.



Guarulhos, 06 de dezembro de 2022.

  
Sirlene Dias Coelho  
Gerente de Serviços de Saúde  
CEGISS - CEJAM

# ANEXO I