CEJAM

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Convênio n.º 00125/2021

Dezembro

2022

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE
Sirlene Dias Coelho

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

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 00125/2021 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 DA UTI COVID 10 leitos 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;
- Somos éticos;

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

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

Pilares Estratégicos

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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00125/2021

Em 01/12/2021 iniciou o novo convênio 00125/2021, o referido convênio visa a implantação e o gerenciamento técnico de **40 (quarenta) leitos de UTI Adulto**, sendo **20 (vinte) leitos** ao cuidado intensivo de pacientes em estado clínico geral e obstétrico, **10 (dez) leitos** para pacientes cardiológicos, **10 (dez) leitos** para pacientes graves oriundos da Pandemia do COVID-19 (Coronavírus)e geral, garantindo a assistência em conformidade com a Instrução Normativa RDC 07 de 24 de fevereiro de 2010, do Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária e outras legislações pertinentes, que dispõem sobre os requisitos mínimos para o funcionamento de um UTI.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

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

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

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

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 124 (cento e vinte e quatro) 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

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto - 30 leitos

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

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

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

4.1.2 Dimensionamento UTI cardiológica - 10 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro (36)	3	3	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	3	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	12	12	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	12	12	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**33**	**33**	☑

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). Barbara Maria Santos Laus	N/A
		02 (M/T). Erica Oliveira dos Santos	N/A
		03 (M/T). Maisa dos Santos Evangelista	N/A
	Coordenador de Enfermagem	01 (M/T). William dos Santos	502.778
	Enfermeiro	01 (D). Elaine Silva Liberato	555.211
		02 (D). Rosemeire Helena Alves Ferreira	391.167
		03 (D). Jorge William Araujo Alves	583.925
		04 (D). Karine Nunes da Silva	443.204
		05 (D). Leticia Fernanda Rabelo Guedes	659.259
		06 (D). Daniela Guillen Garcia Rodrigues	117.061
		07 (D). Jose Victor Calderaro Zanin	613696
		08 (N). Adriana Santana Nery	451.059
		09 (N). Richele dos Santos Teixeira	285.730
		10 (N). Erica Miriam Fernandes	614.458
		11 (N). Eduarda Silva de Andrade	447.587
		12 (N). Miracleia Torres Leonel	331.983
		13 (N). Natalia da Silva Moraes Nascimento	626.893
		14 (N). Erica Sousa Barreto	256.268
		01 (M/T). Jeferson Francisco de Souza	230.952

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

	Enfermeiro - Trat. Dialítico	02 (M/T). Aline Araujo da Silva **(Afastamento INSS)**	636.573
		03. (M/T). Aline Coeli Rueda **(cobertura da Aline Araújo)**	656376
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carolina Souza Santos de Jesus	1.472.086
		02 (D). Kelly Cristina Rodrigues Perez	1.305.914
		03 (D). Marcelo de Souza	1.574.317
		04 (D). Maria Alessandra Gomes dos Santos	1.608.841
		05 (D). Barbara Cristina Vietes Martines	1.450.663
		06 (D). Bruna Leite da Silva	1.052.134
		07 (D). Dilson Santos de Jesus	1.557.027
		08 (D). Evellyn Miranda de Almeida	1.594.171
		09 (D). Mario Santos da Conceição	1.533.445
		10 (D). Camila Emanuela Games Alves	1.148.917
		11 (D). Liliane Alves dos Santos	1.523.033
		12 (D). Andre Luiz de Almeida	1.311.160
		13 (D). Denise Santos Teixeira Medeiros	1.541.867
		14 (D). Kelle Cristina Assunção Chantar	1.450.667
		15 (D). Diana Fernandes de Souza	1.581.503
		16 (D). Alessandra Cristina de Oliveira Santos	926.013
		17 (D). Michele do Nascimento	1.431.741
		18 (D). Jorge Alexandre dos Santos Oliveira	727.080
		19 (D). Luciene Raquel Silva Barreto	1.493.343
		20 (D). Carolina Pinto Macedo	302.271
		21 (D). Tarciana Paulo de Araujo	1.482.689
		22 (D). Edilene Santos Pereira	1.385.661
		23 (D). Luciano Pires dos Santos	1.513.093
		24 (D). Solange Conceição Correia de Lima	1.172.873
		25 (D). Andressa Dias Gonzales	1.302.227
		26 (D). Angela Batista da Silva	546.344
		27 (D). Erick Leoncio de Freitas	1.138.619
		28 (D). Maria Cristina Souza da Silva	1.033.409
		29 (D). Rayane Aparecida P do Carmo	1.533.805
		30 (D). Fernando Cuba de Lima	1.214.501
		31 (D). Thais Rodrigues Soares dos Santos	1.517.656
		32 (D) Lívia Pontes dos Santos	1.545.007
		33 (N) Ademar Wellington Tadeu do Val	1.576.941
		34 (N). Margaraiza Alenor Miranda	351.736
		35 (N). Juliana Lira Mendonça	1.381.835
		36 (N). Jaqueline Oliveira da Silva	1.164.111

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

		37 (N). Antonio Carlos dos Santos Filho	1.640.536
		38 (N). Marly Lyra dos Santos Silva	861.390
		39 (N). Monica Cardoso Fonseca	1.402.078
		40 (N). Jucielma Barreto Alves	1.518.415
		41 (N). Ricardo Rodrigues Oliveira	1.164.745
		42 (N). Valdineide Vieira dos Santos Rocha	1.540.555
		43 (N). Renato Sanches Farias	915.415
		44 (N). Veronica Andrade Silveira	1.603.183
		45 (N). Leandro Pereira da Silva	1.516.952
		46 (N). Felipe Rodrigues da Silva	1.505.532
		47 (N). Gloria Aparecida De Jesus Brito	942.061
		48 (N). Julio Cesar dos Santos	1.048.491
		49 (N). Renato Santo Fé	1.544.909
		50 (N). Erica Cristina de Sousa Maniçoba	1.430.896
		51 (N). Iris Fernanda Rodrigues	671.536
		52 (N). Diego Paixao de Oliveira	1.526.420
		53 (N). Débora Costa Calixta	1.381.829
		54 (N). Deisiane Alves da Silva	1.250.439
		55 (N). Marcelo Novaes Monteiro	763.668
		56 (N). Daniela Scodeler dos S Madalena	609.642
		57 (N). Jhonathan Cassemiro da Silva	1.281.894
		58 (N). Adriana da Silva Tibiriça	746.932
		59 (N). Verenice silva Cesar de Souza	591.589
		60 (N). Paloma Ferreira de S Notori	274.490
		61 (N). Monica D' Arienzo dos Santos	1.239.181
		62 (N). Ilza Cristina dos Santos	926013
		63 (N). Josiana Marciana da Silva	1.586.458
		64 (N). Thiago Luiz da Silva	1.343.974
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Gabriel Jacintho Souza	1.504.088
		02 (N). Clea de Oliveira Silva	123.2367
UTI COVID (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Fabio Souto dos Reis	N/A
	Enfermeiro	01 (D). Paulo Sergio Carrinho Mendes	123.413
		02 (D). Harene Hidemi Hirazawa Matsuİ	513.315
		03 (D). Ellen Karina dos Santos	444.011
		04 (N). Tatiana Braga Ramos	662.199
		05 (N). Danielle Santos Rodrigues da Silva	127.666

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

		06 (N). Patricia Honorato de Paula	393466
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carla Goez Bezerra	662.932
		02 (D). Tatiane Santos Oliveira	1.640.536
		03 (D).Adriana Batista Feitosa	1.149.189
		04 (D) Beatriz Pessoa Alves	1.287.846
		05 (D). Natalia Nascimento de Oliveira	956.896
		06 (D). Wellington de Jesus Almeida	961.282
		07 (D). Thais da Silva Santos	995.048
		08 (D) Luciano de Campos Candido.	988.154
		09 (D).Rebeca Esteves Oliveira Santos	1.449.110
		10 (D). Rogerio das Chagas de Oliveira	1.005.801
		11 (D). Andrea dos Santos	1.665.856
		12 (D). Viviane de Morais Rodrigues	1.511.544
		13 (N). Ana Clara Xavier Santos	1.632.139
		14 (N). Mirela Canário Reis	1.337.661
		15 (N). Sabrina Correia de Lima	1.300.209
		16 (N). Lauriani Fatima Pereira	813.916
		17 (N). Monica Marcia Carvalho Brito	870.934
		18 (N). Stephen Costa Nascimento	1464418
		19 (N). Aline Roberta Romanin Gonvalves	1.021.595
		20 (N). Rafael Ortega Torres e Silva	1.286.282
		21 (N). Julia de Assis Severi	1.697.669
		22 (N). Andreia Cristina de Souza	1.648.416
		23 (N). Maria Gabriela dos Santos	842.490
		24 (N). Vinicius Braga R Evangelista	1.442.864
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Thaina dos Santos Oliveira	1.452.963
		02 (N). Alexsandro da Silva Mattos	562.673

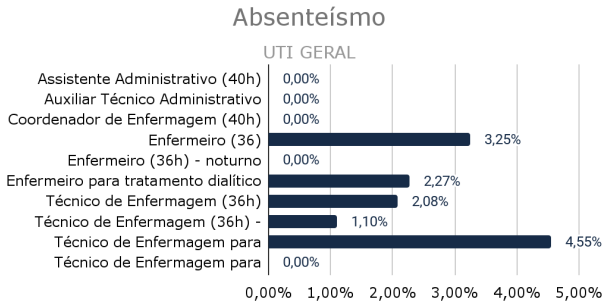
Legenda: (N) - Noturno; (D) - Diurno; (M/T) - Manhã/Tarde; N/A - Não se aplica.

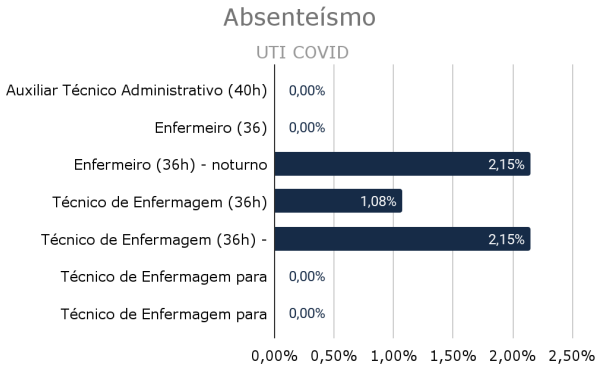
Mediante aos quadros acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Ressaltamos que todos os itens da **"Força de Trabalho" (item 4)** deste relatório acompanham as datas de fechamento de folha para pagamento, sendo assim de **11 de novembro 2022 a 10 de dezembro de 2022**.

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

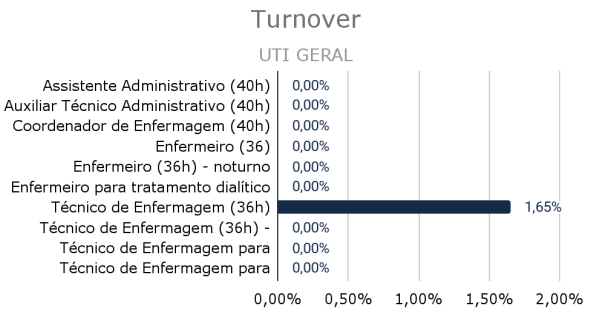




Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/11/2022 à 10/12/2022), 38 (trinta e oito) ausências de funcionários foram identificadas, sendo 37 (trinta e sete) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 01 (uma) por falta injustificada. Destas ausências, 07 (sete) corresponderam a equipe de enfermeiros e 31 (trinta e uma) a equipe de técnicos de enfermagem.

4.3.2 Turnover

Durante o mês de referência (11/11/2022 à 10/12/2022) houveram 4 (quatro) processos admissionais e 01 (um) processo demissional. Destas admissões todas são referentes a equipe técnica de enfermagem. Ressalto que conforme descrito acima nosso quadro está 100% completo em comparação com plano de trabalho.



4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

No mês de referência houve 01 (um) registro de acidente de percurso caracterizado após investigação como acidente de trabalho onde foi prestado todo acolhimento e atendimento necessário seguindo o protocolo estabelecido pelo SESMT. Permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

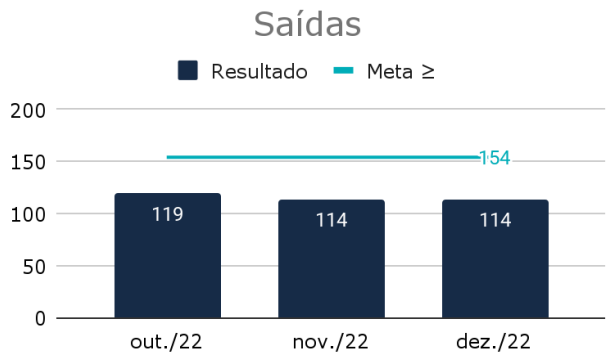
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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	1
Transferência Interna	96
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	1
Óbitos > 24h	16
Total	**114**

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 114 saídas, a taxa de ocupação esteve de acordo com as vagas solicitadas via NIR e de acordo com planilha de vagas disponíveis e fichas aceitas pelo NIR. Foram **rejeitadas** 17 solicitações de vagas **de UTI pelo núcleo interno de regulação** no período, sendo 2 pacientes aceitos em outros serviços, 03 ficha rejeitada por óbito na origem, 08 fichas canceladas pela origem, 02 fichas negadas por não serem referência da unidade,02 canceladas por instabilidade para o transporte . Mantivemos 39 leitos operacionais sendo 01 leito bloqueado na UTI Geral para a realização de terapias renais substitutivas dos pacientes internados na enfermaria conforme alinhamento da diretoria. Lembramos que as fichas colocadas no grupo do NIR

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

são apenas para ciência da equipe e priorizamos atender os pacientes e morbidades que estejam dentro da referência do Hospital Guilherme Álvaro.

- 19 leitos destinados a UTI Geral , pois 01 leito é destinado a realização de hemodiálise da clínica médica- **UTI 2ºandar**
- 10 leitos destinados a unidade coronariana - **UTI 1ºandar**
- **UTI térreo:** Devido à crescente demanda de solicitações de vagas de UTI para o tratamento da COVID-19 a pedido da diretoria no dia 16 de novembro de 2022 ampliamos os leitos covid para 10 leitos operacionais, ficou acordado que atendemos as demandas via regulação CROSS e demandas internas via núcleo interno de regulação.

UTI Geral: foram realizadas 44 saídas, sendo 37 transferências internas realizadas devido a melhora no quadro, 06 óbitos com o tempo superior a 24 horas de internação,01 óbito com o tempo inferior a 24 horas.

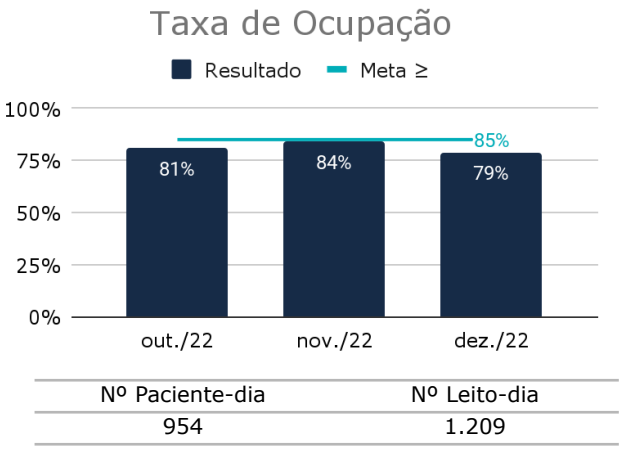
UTI coronariana: foram realizadas 39 saídas, sendo 36 transferências interna com melhora no quadro, 03 óbitos com o tempo superior a 24 horas..

UTI Covid-19: foram realizadas 31 saídas, sendo 24 transferências internas devido a melhora do quadro, 07 óbitos com tempo de internação superior a 24 horas.

Vale reforçar que diariamente no grupo de regulação são feitas as altas da UTI, porém esse giro de leito depende de leitos vagos na enfermaria regulados pelo NIR, o que foi perceptível diariamente foi a escassez de vagas em ambiente de enfermaria o que é um impeditivo de saída destes pacientes que permanecem aguardando uma vaga de enfermaria internados na UTI, outro ponto a observar no número de saídas são as recomendações de isolamento dos pacientes COVID para realização das altas, implicando diretamente no 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

5.1.2 Taxa de Ocupação



Análise crítica: A taxa de ocupação global envolve os leitos de terapia intensiva 2° Andar, UCO 1° Andar e Térreo. Na taxa de ocupação global hospitais conforme fonte Epimed encontramos uma taxa de ocupação de 80,76%

Nos leitos destinados à unidade coronariana tivemos uma taxa de ocupação de 85,80%. Apesar de manter os leitos de UCO direcionados para as demandas de doenças cardiovasculares, vagas cedidas externas e internas via núcleo interno de regulação e suporte para as solicitações de porta balão o giro de leitos continua sendo prejudicado pelo aumento da média de permanência dos pacientes internados no período, os dias evitáveis contribuem também baixa rotatividade do setor. Nos números de solicitações de vagas para o porta balão, tivemos 13 solicitações de vagas de UTI sendo 07 casos elegíveis que atendiam os critérios do projeto, outro ponto que prejudica o indicador são os pacientes de longa permanência aguardando vaga para hospitais com suporte de cirurgia cardiovasculares, esses pacientes são inseridos no CROSS para uma possível transferência, o recurso continua sendo dificultoso em nossa região prejudicando o indicador.

Na UTI geral encontramos uma taxa de ocupação de 85,73%, mantivemos a estratégia de absorção de solicitações de vagas internas, dando apoio de suporte intensivo para os leitos de enfermaria e reservas das cirurgias eletivas, vagas externas reguladas via CROSS que são ofertadas para essa unidade. A unidade também oferece suporte para pacientes que necessitam de terapia renal

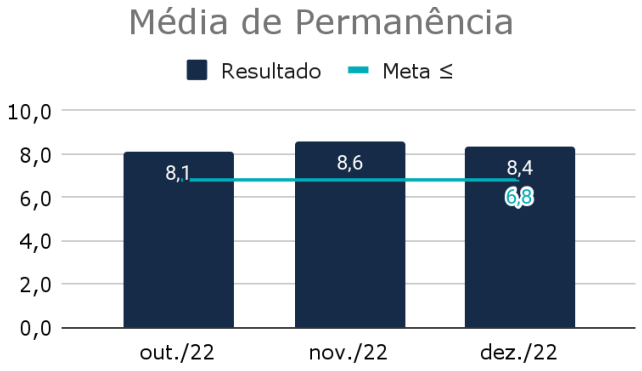
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

substitutiva nas enfermarias, foram realizadas 93 sessões de hemodiálise no período. Nossa taxa de ocupação continua sendo prejudicada pelo baixo giro de leitos, devido a dificuldade em realizar as altas das UTI,s por conta da ausência de leitos de enfermaria no momento da alta, mesmo com acompanhamento do núcleo interno de regulação das solicitações de vagas de enfermaria os dias evitáveis prejudicam o indicador assim como os pacientes internados no período de longa permanência. A taxa de ocupação global é reflexo da unidade COVID onde alcançamos taxa de ocupação 59,03%, onde teremos pacientes conforme demanda da região. As fichas não são negadas quando há vaga e recurso solicitado disponível, cabendo à equipe a ciência do aceite. No entanto, esta situação impacta diretamente na taxa de ocupação da unidade bem como nas saídas. Para movimentações nos indicadores sugerimos apoio dos gestores do contrato para apoio nos setores NIR, unidade de internação, e diretoria para direcionamentos conforme previsão em contrato além de cumprimento demanda SES/DRS IV.

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
954	114

Análise crítica: Nossa média de permanência tem sido francamente afetada pelos maiores ofensores deste indicador e sejam eles: necessidade de recursos indisponíveis no hospital ou na região tais como leitos de isolamento determinados pela CCIH, necessidade de cirurgia cardíaca, vaga de transplante cardíaco em hospital terciário, isolamento de patologias como Monkeypox na unidade COVID. Por outro lado, tivemos apoio dos gestores para entendimento e redução dos dias evitáveis conforme reunião de alinhamento. Sabidamente, trata-se de mês com redução nas internações por cirurgia eletiva o que favoreceu esta ação. Em observação, ressaltamos não haver enfermaria COVID no hospital e portanto, por recomendação das boas práticas validadas pela CCIH, o tempo de isolamento para pacientes moderados a graves variam de 10 a 20 dias. Conforme consulta na plataforma EPIMED, a média de internação em hospitais SUS foi de 8,16 dias para o mês de dezembro, com taxa de ocupação de 80,84%. Nos dias evitáveis tivemos um total de 14 pacientes aguardando leito de enfermaria, totalizando 99 dias evitáveis de internação em UTI, com uma média encontrada de 7.07 dias evitáveis nas altas da UTI.

Na **UTI Geral** a média de permanência encontrada foi de 11,4 dias, pior número encontrado no último trimestre,dos pacientes de longa permanência que interferem em nosso indicador tivemos 06 casos de pacientes de longa permanência na unidade. **M.S.E.R** paciente com o diagnóstico de PO de

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

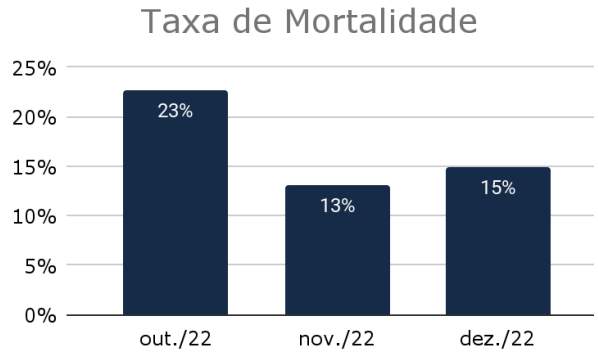
colectomia a direita, Sepse de foco abdominal, traqueostomizado em terapia, paciente com diversas reinternações em UTI, **F.T.S** paciente com quadro de Guillain Barret traqueostomizado dependente de ventilação mecânica com internação superior a 10 dias, **M.V.T.M** paciente com quadro de doença renal crônico dialítico com tempo superior de internação a 10 dias, **M.G.F.L.G** paciente com diagnóstico de sepse de foco urinário com tempo de internação em UTI superior a 10 dias, **A.B.N** paciente com diagnóstico de PO de GDP com tempo de internação de UTI superior a 10 dias, **M.D.A** com diagnóstico de mal convulsivo e infecção de corrente sanguínea.

Na **UTI coronariana** a média de permanência foi de 6,82 dias onde conseguimos uma melhora no indicador comparado ao mês anterior (10,46 dias) , no período tivemos 04 pacientes de longa permanência. **E.P.B** paciente com diagnóstico de ICC descompensado com tempo de internação prolongado na unidade, aguardando cirurgia cardíaca com consulta agendada na Santa Casa de Misericórdia de Santos para o dia 11 de janeiro de 2023. Pacientes de longa duração e a dificuldade no giro de leitos contribuem para o impacto negativo no indicador. **K.S.S** com diagnóstico de IAM com tempo superior de internação a 10 dias. **D.A.M** com diagnóstico de IAM com tempo superior de internação a 10 dias, **V.D.M** paciente com diagnóstico de choque cardiogênico,paciente grave, sem perspectiva de alta com tempo de permanência superior a 10 dias.

UTI COVID-19 o tempo médio de permanência foi 5,90 dias, no protocolo da infectologia os pacientes necessitam de 02 testes negativos para serem transferidos para a enfermaria, impedindo o giro rápido dos leitos. São também limitadas as altas conforme tempo de positividade para o teste e orientações CCIH. Não contamos com enfermaria covid o que limita a agilidade nas altas para enfermaria relacionadas à solicitações via CROSS e à indisponibilidade nos hospitais referenciados.

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
17	114

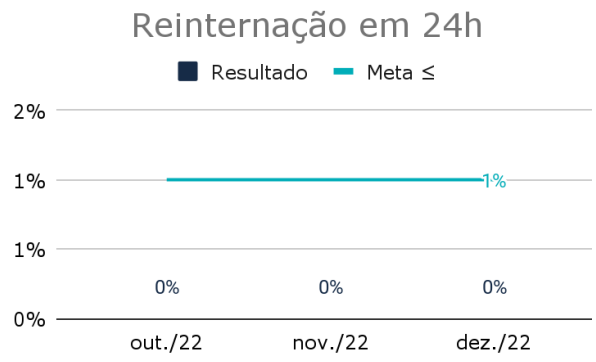
Análise crítica: A taxa de mortalidade se manteve dentro da meta. O SMR da unidade UTI GERAL foi de 0,53. A mortalidade esperada versus a encontrada foi de 30%. O SAPS médio foi de 57,22, taxa de mortalidade de 15,90% .

O SMR da unidade UNIDADE CORONARIANA foi de 0,75. A mortalidade esperada foi versus a encontrada foi de 10,3. O SAPS médio foi de 44,43%, taxa de mortalidade 7.69%.

O SMR da unidade UTI COVID foi de 1,48. A mortalidade esperada versus a encontrada foi de 22,58%. O SAPS médio foi de 48.51%, vale ressaltar que o SAPS 3 tem acurácia questionável para COVID, cuja deterioração ocorre em média de 48 horas após a admissão e deve ser interpretado com cautela. Com base na plataforma EPIMED, UTIs brasileiras, o SAPS médio foi de 44,28 o que confere mortalidade prevista de 17,92% em hospitais SUS versus a encontrada de 30,77% e um SMR de 1,72.

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

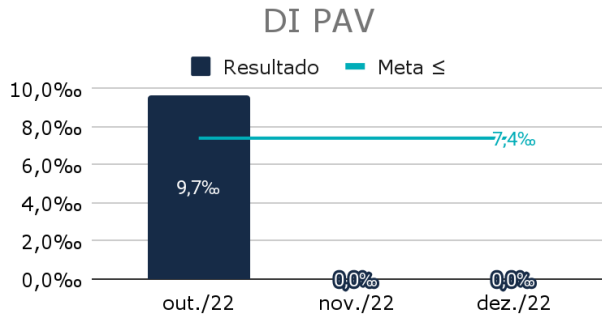


Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	114

Análise crítica: Não tivemos reinternações no período. Vale ressaltar que reinternação são os casos que o paciente retorna à UTI pelo mesmo diagnóstico inicial.

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

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

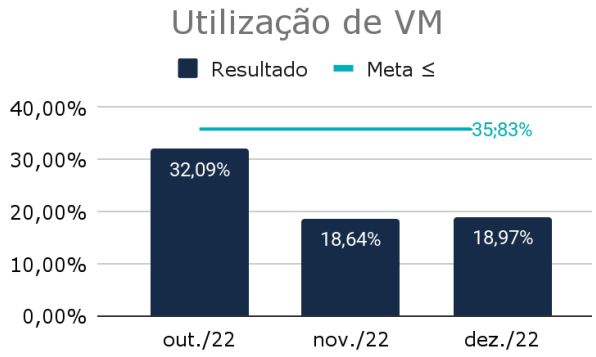


Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
0	181

Análise crítica: Assim como no mês de novembro, no mês de dezembro não houveram casos de PAV. A diminuição da taxa de utilização de VM e adesão ao protocolo podem ter contribuído para esta diminuição.

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

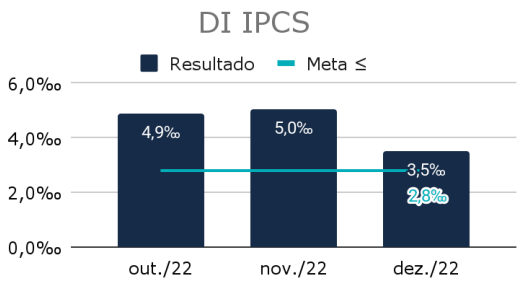
5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
181	954

Análise crítica: A taxa de utilização de VM apresentou mais uma vez diminuição no mês de dezembro quando comparado ao mês anterior. Com 10 leitos destinados a UTI COVID e, sendo os pacientes admitidos com gravidade menor e menor necessidade de VM contribuiu para esta queda na taxa.

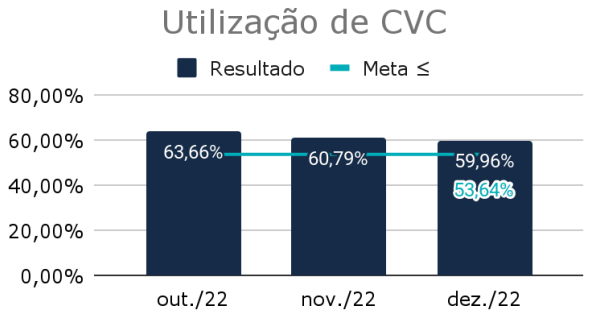
.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central



Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
2	572

Análise crítica: Tivemos 02 casos notificados de IPCS, junto com a CCIH está sendo desenvolvido um projeto piloto de criação de estratégias para prevenção de IRAS, mesmo com a redução do indicador , encontramos como fragilidade o abastecimento de insumos necessário para higienização das mãos.

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)



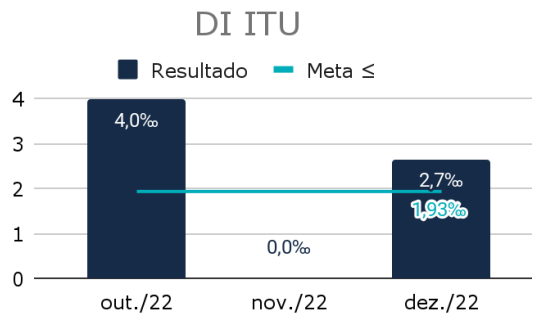
Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
572	954

Análise crítica: taxa de utilização CVC está de acordo com o perfil de gravidade dos pacientes sendo a taxa de desinvasão, a indicação e a permanência dos dispositivos discutidos diariamente em visita multiprofissional com acompanhamento do PROADI SUS.

Alta incidência de pacientes dialíticos na unidade perfaz parte dos casos que necessitam acesso para diálise com cateter de curta permanência, tivemos 18 pacientes em terapia renal substitutiva .

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

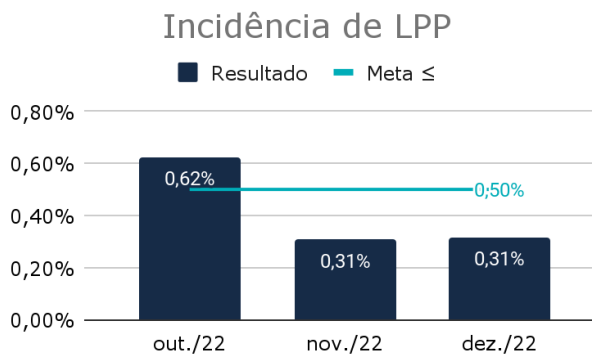
5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical



Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
1	377

Análise crítica: Tivemos 01 caso de ITU referente ao um paciente grave de longa permanência de internação na unidade, onde se fez necessário a permanência do dispositivo, aumentando risco a exposição de infecções. Porém análise assistencial da equipe multi e CCIH ambos optaram em manter o cateter.

5.3.6 Índice de úlcera por pressão

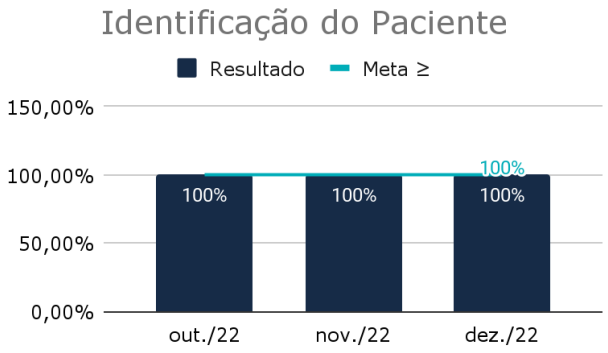


Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia com risco de adquirir LPP
3	954

Análise crítica: Mantivemos a vigilância sobre mudança de decúbito sinalizada em visita multiprofissional para redução deste indicador, os casos notificados são de pacientes de longa permanência internados durante o mês de Dezembro, pacientes que necessitam de suporte nutricional adequado, grande parte deles com uso de aminas vasoativas e uso de ventilação mecânica prolongada, prejudicando tal meta.

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

5.3.7 Identificação do Paciente



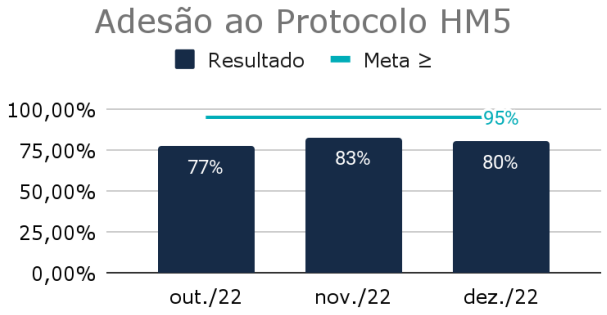
Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
954	954

Análise crítica: Temos mantido nosso compromisso histórico de identificação de 100% dos pacientes admitidos na unidade. Neste mês, reforçamos o uso da pulseira de identificação padrão resistente à água, adoção da identificação beira leito com a classificação de risco. Recebemos a visita do Núcleo de segurança ao paciente no dia 27 de Dezembro de 2022 validando o nosso compromisso com a meta 1 Internacional de segurança ao paciente.

Vale ressaltar que mesmo mediante as dificuldades estruturais onde não se possui etiquetadora termica dentro do setor, o que impacta neste processo pois nos casos de troca da pulseira posterior ao banho ou mesmo por esta ruim a visualização, o colaborador tem que retirar o privativo, andar pelas dependências do hospital em outro pavimento para então solicitar ao administrativo a impressão da pulseira, é sabido que esta circulação traz riscos e dificulta o processo. Já foi informado por ofício à diretoria do HGA sobre estes fatores, e sugestões de melhoria.

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
231	288

Análise crítica: Buscamos diariamente a melhoria do indicador. Para o mês de Janeiro vamos iniciar o projeto Guardião de Higienização das Mãos, o projeto visa melhorias no processo de higienização das mãos, reforçando a importância dos 5 momentos. Foi realizado em novembro a reciclagem dos colaboradores , porém a gestão da UTI adulto que participou da capacitação do PROADI, avaliou como necessário um programa que seja mais efetivo, trabalhando mudança de cultura, melhorando processo de auditoria, e propondo padronização no HGA.A CCIH está participando ativamente em ações de enfermagem para juntos iniciar o projeto.

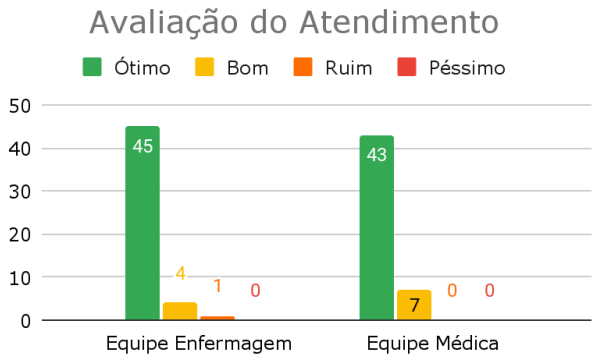
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

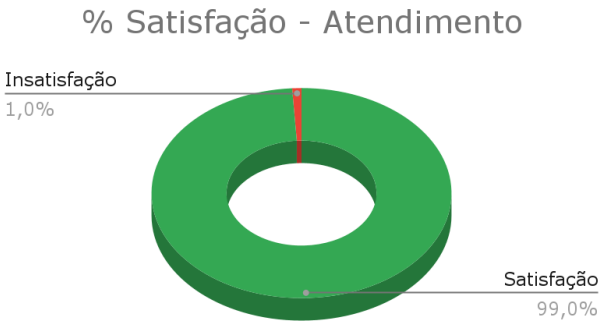
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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 **50 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

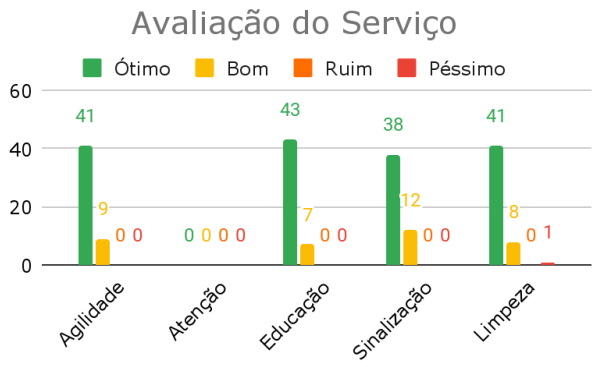


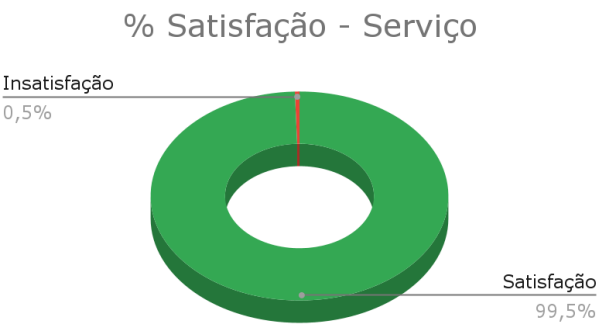


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período tivemos avaliações que tiveram uma satisfação demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

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

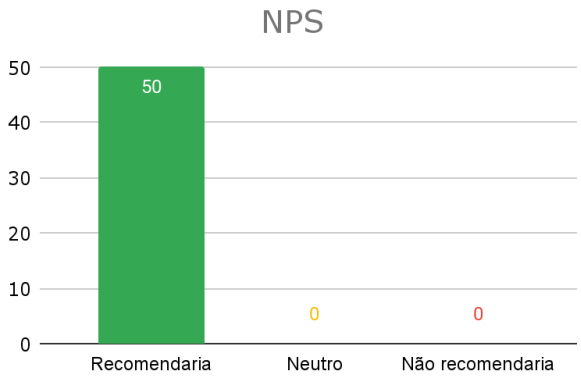
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza.
O número correspondente a insatisfação é referente às sugestões dos pacientes, tais sugestões serão encaminhadas ao setor responsável.

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

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

6.2 Manifestações

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação

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

Manifestações	
Sugestão	4
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	39
Em Branco	7

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

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
06/12/2022	Elogio	A TODOS INFERMEIROS E MÉDICOS	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
07/12/2022	Elogio	Agradeço à toda equipe de enfermagem, em especiais Enfermeira Danielle, Julia, Aline, Rafael, Andreia, Gabriela e Vinicius.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/12/2022	Elogio	Atendimento equipe Noturno maravilhoso c/o meu pai. Equipe Enfª Daniela, técnica :Andreia ,Rafael, Mª Gabriela ,Aline, Julia e Vinicius.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/12/2022	Elogio	Agradeço todo o carinho , Atenção Dedicação de Todos.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
12/12/2022	Sugestão	uma televisão seria otima	
12/12/2022	Elogio	ADRIANA TEC é MUITO FOFA FISIO CAMILA É FOFA TAMB OBG A TODAS!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
12/12/2022	Elogio	Obrigado a toda que cuidaram de mim Que deus abençoes cada hum de vcs. Feliz Natal Prospero Ana novo. Obgd Adriana e todos os outros.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
14/12/2022	Sugestão	Minha sugestão em alguns casos assim	

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

		como o meu foi e meu vizinho de frente é um wi fi - pra ter comunicação com a familia . sinal de tel horrivel	
14/12/2022	Elogio	Minha sincera homenagem há equipe da uti covid!! Pelo excelente trabalho que realizam com amor carinho e dedicação não são grandes palavras mas há uma eterna gratidão e carinho em cada linha escrita Obrigado há todos pelo trabalho que realizam!! William Abdala Dues levarei todos no meu coração!!!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
16/12/2022	Elogio	Quero agradecer a toda equipe da uti covid - 19 terreo por cuidarem muito bem de mim nesta minha estadia, em especialmente aos tecnicos Leodoro, Tatiane, Adriana Batista, Wellington, Carla e Beatriz e também aos enfermeiros Paulo e Enfermeira Ellen.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
16/12/2022	Elogio	QUERO AGRADECER A EQUIPE DE FISIOTERAPIA DA UTI TERREO COVID 19 EM ESPECIAL AS FISIOS IVAY JULIANA CAMILA VINICIUS FABRICIO.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
19/12/2022	Elogio	nada reclamar tudo muito bem obrigada a todos	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
19/12/2022	Elogio	Parabéns à todos por vocês terem cuidado de mim Deus abencoe cada um no fundo do meu coração , vocês são maravilhoso jamais esquecerei de vocês Um abraço a todos Feliz Natal e um Prospero Ano Novo!!!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
23/12/2022	Elogio	Equipe é maravilhoso gosta de vocês é um prazer trabalhar com vocês	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
02/12/2022	Elogio	obrigado a todos e a funcionária Edilene pelo cuidado	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
07/12/2022	Elogio	obrigado a todos e a funcionária Edilene pelo cuidado	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
08/12/0022	Elogio	Elogiar todos Equipe médico Enfermagem Fisio	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
12/12/2022	Elogio	Marcelo Paloma Welliton Sol Carol Thais Daniela	elogios são compartilhados com equipe em mural de área

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

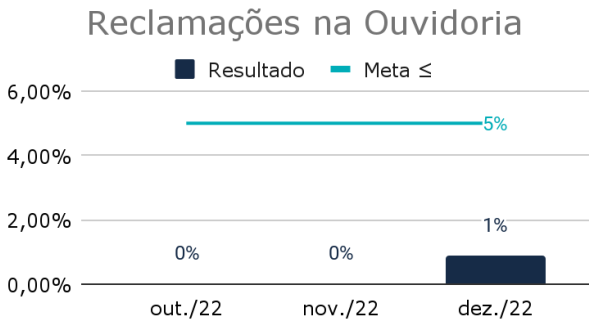
		Equipe medica parabens fisioterapeuta nutricionista	comum e reuniões mensais
13/12/2022	Elogio	Obrigado a todos pelo bom trabalho	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
15/12/2022	Elogio	só tenho agradecer esta equipe maravilhosa todas equipe eu venho agradecer pelo atenção dada que todos venha ter feliz natal ano novo.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
18/12/2022	Elogio	Otimo com equipe de enfermagem com medicos agradecer a todo muito obrigado	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
20/12/2022	Elogio	Gostaria de agradecer a todos da equipe pelo tratamento prestado a minha pessoa, estão todos de parabéns!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
22/12/2022	Elogio	Gosto muito do serviços médicos e equipe de enfermagem.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
22/12/2022	Elogio	Eu amei toda equipe cuidarem de mim c/ carinho e amor muito obrigado por tudo!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
28/12/2022	Elogio	Eu agradeço dos os enfermeir bolão em Tais, Marcelo, Weliton, Carol ,Edilene , Elisdani quero que deus abencoe todos voces muitos obrigado por tudo. A toda Equipe	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
28/12/2022	Elogio	Tudo perfeito salvaram minha vida	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
28/12/2022	Sugestão	mais informações sobre sua patologia , sua atual situação sobre o quadro clinico.	
28/12/2022	Elogio	A enfermagem é super atenciosa , amorosa e preocupado todos os plantões são por igual.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
28/12/2022	Elogio	Agradeço a toda equipe de enf	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
28/12/2022	Elogio	Agradeço a todos pelo atendimento. Tel 13 33794312	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
29/12/2022	Elogio	Agradeço a equipe de enfermagem pelo carinho atenção e respeito , equipe médica pela atenção, técnica de enfermagem Mônica pela atenção e respeito. Gratidão ao HGA por me acolher tão bem. Obrigado.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais

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

29/12/2022	Elogio	Atendimento de primeira obrigado a todos	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
29/12/2022	Elogio	Enfermeiro Marcelo otimo atendimento equipe medica exelente nuca fomos tão bem atendidos como aqui Parabens a toda equipe Feliz ano novo.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
30/12/2022	Elogio	Parabens aos funcionários Carol, Paloma, Richelli os Doutores todos eles a sol marcelo fernando wellliton estão de Parabens pelo profissionalismo Executado. Todos os fisioterapeutas tambem	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
30/12/2022	Elogio	Gostariamos de agradecer a todos que atenderam nossa emergencia Gratidão! Deus abençoe a todos da equipe! Marcia e Regina Agradecimento à Carol e Marcelo Thais.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
30/12/2022	Elogio	Agradeço a equipe de enfermeiros	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
30/12/2022	Elogio	Agradeço a todos sem exeção foram todos maravilhosos muito atenciosos equipe maravilhosa tanto diurno como noturno, que Deus possa abençoas a todos , muito Obrigada por tudo. Agradeço a todos pelo cuidado, atenção e o carinho comigo s2	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
30/12/2022	Elogio	Parabenizo equipe plantão par, Edilene, Marcelo, Solange, Carolina , Thais, Wellington e Ellen.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
31/12/2022	Elogio	todos abençoados por deus e que sejam sempre assim.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
31/12/2022	Sugestão	só quero sair daqui boa e operada e bem para meus filhos	
05/12/2022	Elogio	Todas as equipes são maravilhosas Equipe Enfermagem Equipe medica me Trataram com Agilidade educação e Respeito, Atenção e Amor grata	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
13/12/2022	Elogio	Agradecer a todos pelo carinho e atenção aos pacientes. Tecnica Alessandra, muito atenciosa, amorosa. nota 1000 pra ela Agradeço de coração tec. alessandra.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
15/12/2022	Elogio	Enfermeira Natalia e equipe parabens	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais

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

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital



Análise: Tivemos uma reclamação na ouvidoria,onde averiguamos o caso e tomamos medidas cabíveis referente o caso.

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO.

No mês de dezembro realizamos o treinamento a respeito do uso dos bundles, nossas ferramentas de rastreio e percepção de cuidado. Voltamos todos os nossos esforços para ensinar nossos colaboradores para que servem, qual sua real utilidade e em como o mesmo é tão importante para o atendimento de nosso paciente.

Realizamos também um treinamento voltado para a contenção mecânica, visto a necessidade do uso desta ferramenta, então torna-se extremamente necessário o reforço desta ferramenta.

Santos, 11 de janeiro de 2023.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

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