

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 DE SAÚDE REGIONAL
Adriana Cristina Alvares

COORDENADOR OPERACIONAL
Talita Ferreira da Silva Nascimento

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Convênio nº 00108/2021	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
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
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	10
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
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	16
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
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	19

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 agosto de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho prevista é de 37 (trinta e sete) colaboradores, a equipe efetiva no período é de 22 (vinte e dois) 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	0
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro Diurno	2	2
	Enfermeiro Noturno	3	3
	Técnico de Enfermagem Noturno	5	5
	Técnico de Enfermagem Diurno	5	5
Total		22	21

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

Mediante o quadro acima, verificamos que 95,45% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

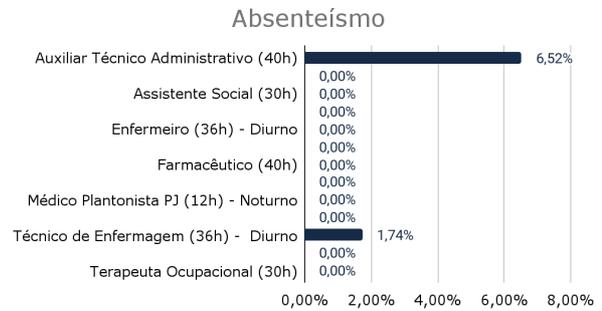
Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Psiquiatria Adulto (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D) Camila Batista de Andrade	N/A
		02 (D).Alberto Lucas De Oliveira Junior	N/A
	Coordenador Operacional (40h)	03 (D).Talita Ferreira Da Silva	625.748
	Farmacêutico (40h)	04 (D).Ivan Kaup	46.105
	Psicólogo (30h)	05 (D).Marcelo Miguel Ribeiro Rodrigues	06/107673
	Terapeuta ocupacional	06 (D).	
	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).Pedro Henrique Desiderio da Silva	590.234
	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).	
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno ímpar	17 (D).Monalisa De Castro Braga	1.704.225
		18 (N).Alexandro 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

Mediante o cenário de vinte e dois (22) colaboradores, foram identificados o total de cinco (05) dias de ausências durante o período de referência, sendo:



→ **Motivos:**

- 05 (cinco) dias por motivos **justificados** por meio de atestado médico.

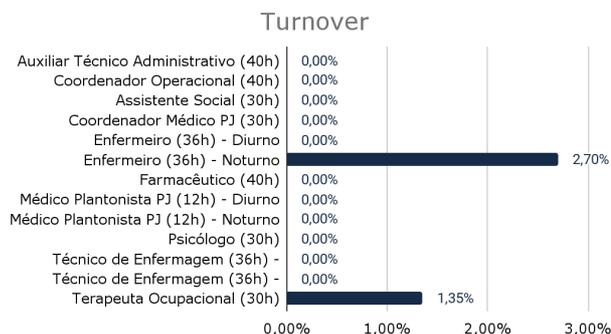
Equipe:

- 03 (três) dias de ausências da equipe auxiliar administrativo;
- 02 (dois) dias de ausências da equipe de técnico de enfermagem do diurno.

4.3.2 Turnover

Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo indeterminado, dois colaboradores solicitaram desligamento por motivos pessoais (enfermeiro folguista e terapeuta ocupacional), realizamos a contratação do enfermeiro folguista ainda na competência de Agosto;

Terapeuta ocupacional ainda não foi realizada a contratação, realizamos processo seletivo e a previsão do início da colaboradora é em 05/09/2022.



4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

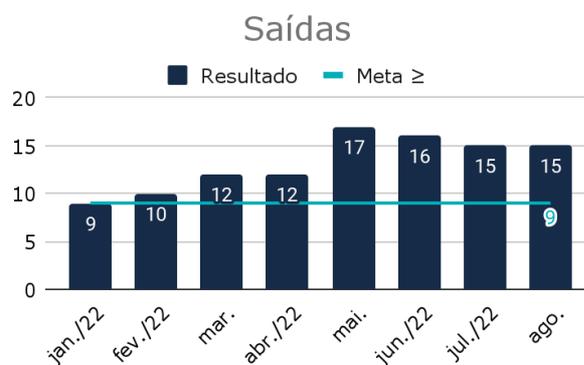
Ao longo do mês não tivemos casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades medidas de educação permanente, realizando reorientação com todos colaboradores.

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



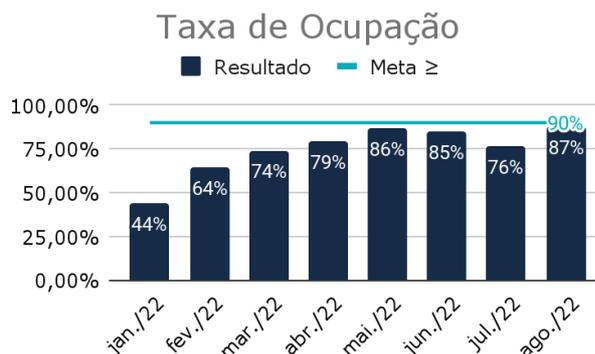
Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	14
Evasão	0
Alta a Pedido	1
Transferência Interna	0
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0
Total	15

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

No mês avaliado, foram 15 (quinze) saídas da enfermagem psiquiátrica, sendo 14 (quatorze) altas para residência com melhora do quadro psíquico, e 01 (uma) alta a pedido, paciente I.M.S. 24 anos, sua mãe solicitou a alta do paciente, orientamos as consequências e responsabilidades da alta a pedido, sobre os riscos, a mãe e o paciente assinaram o termo, assim assumindo toda responsabilidade conforme orientação.

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



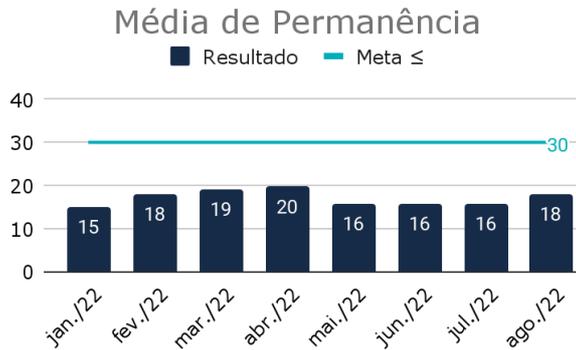
Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
271	310

Análise crítica: A taxa de ocupação foi de 87%, 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 **67** fichas neste período do Núcleo de regulação interna (NIR) sendo:

- **20 fichas aceitas:**
 - 16 pacientes internados.
 - 04 pacientes não chegaram até nosso serviço.
- **00 fichas negadas:** por não se enquadrarem no nosso perfil de atendimento.
- **41 fichas negadas:**
 - Sem leito disponível no momento da solicitação.
- **06 fichas incompletas:**
 - Solicitado exames e atualização do quadro, sem retorno.

5.1.3 Média de Permanência (dias)



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
271	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



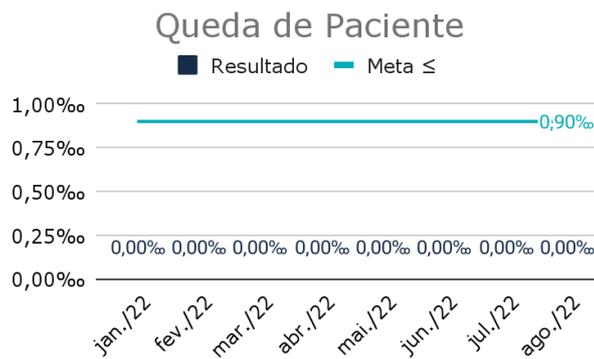
Nº de PTS	Nº Paciente-dia
271	271

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.

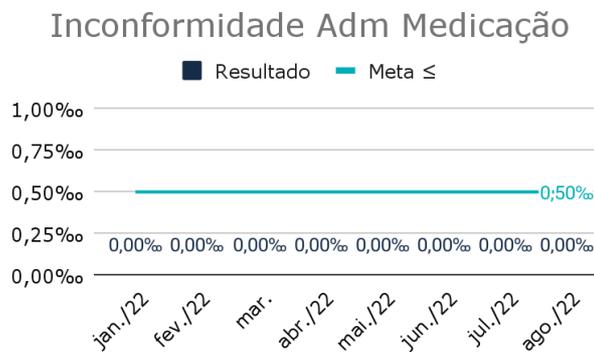
5.1.6 Incidência de queda de paciente



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

Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	271

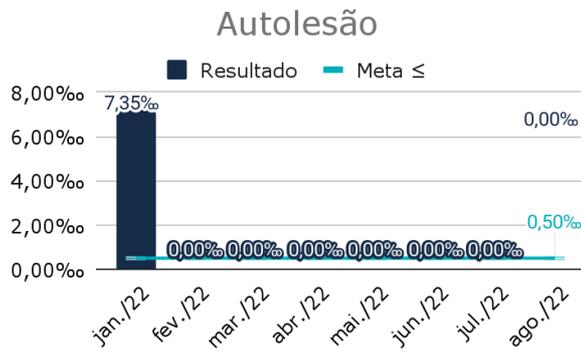
5.1.7 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



Análise crítica: Não houve no período nenhum caso registrado de não conformidade na administração dos medicamentos, permanecendo dentro da meta contratualizada. 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	2552

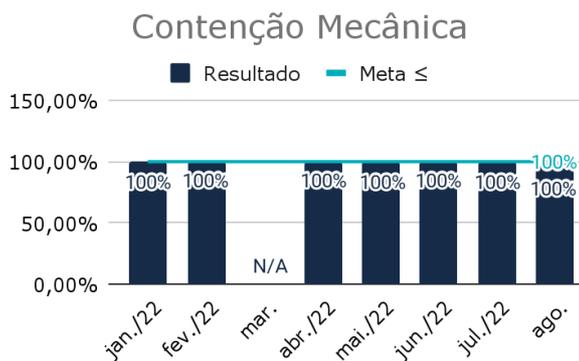
5.1.8 Incidência de Autolesão



Nº Autolesão	Nº Paciente-dia
0	271

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
11	11

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



Análise crítica: durante o mês de referência todos os prontuários analisados foram evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

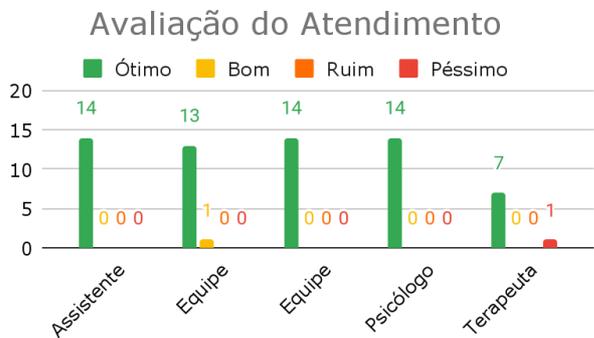
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

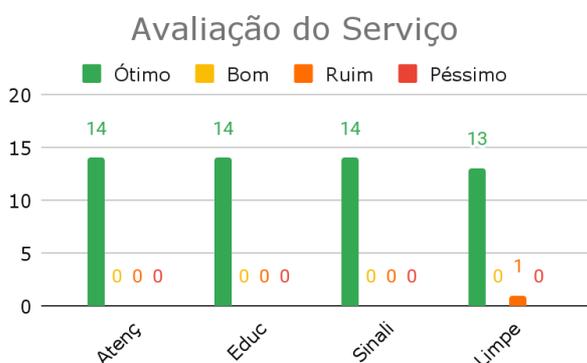
através de elogios, críticas ou sugestões para com o serviço. No mês de agosto, foram realizadas 14 pesquisas de satisfação dos pacientes atendidos.

6.1.1 Avaliação do Atendimento



Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar. No período, tivemos satisfação de 98,4%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

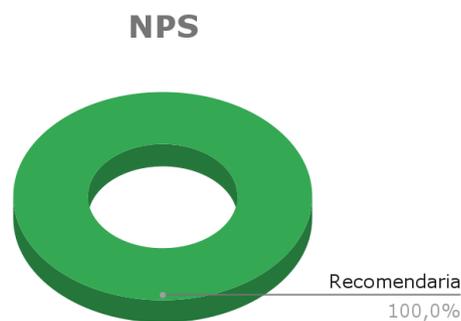
6.1.2 Avaliação do Serviço



Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a, atenção da equipe, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 98,4% dos usuários, sendo 1,6% insatisfeito com a limpeza que não está sob os nossos cuidados.

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, 100% dos usuários recomendariam o serviço.



6.2 Manifestações



Análise: Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e quando necessário são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. No período avaliado foram registradas 14 pesquisas, dentre elas 06 elogios, 06 formulários em branco e 02 sugestões.

Abaixo estão relacionadas todas manifestações dos nossos usuários:

Manifestações			
Data	Tipo	Descrição	Ação
17/08/2022	Elogio	Eu quero agradecer a todos pelo cuidado.	Feedback para a equipe.
12/08/2022	Elogio	Super Legal. Obrigado por tudo e a todos.	Feedback para a equipe.
05/08/2022	Elogio	Tudo maravilhoso aqui, melhor hospital. Agradeço a todos vocês. Deus abençoe.	Feedback para a equipe.
05/08/2022	Elogio	Muito Obrigada aos médicos e toda equipe.	
30/08/2022	Elogio	Paz de Jeová para todos. Vocês são maravilhosos.	Feedback para a equipe.
31/08/2022	Elogio	Eu acho vocês ótimos e mais que recomendaria todos e todas. Recomendo meu Re-começo. Obrigada, beijo a todos.	Feedback para a equipe.

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

1- Treinamento e posse da CIPA.



2. Oficina de A.T. (Acompanhamento Terapêutico)

Em geral as doenças mentais provocam ao indivíduo um sofrimento psíquico intenso, podendo ocasionar isolamento e grandes dificuldades para conduzir sua vida e seus projetos. Assim, o Acompanhamento Terapêutico surge como uma ferramenta que visa promover a autonomia e a reinserção social, bem como uma melhora na organização subjetiva do paciente.

O Acompanhamento Terapêutico é um recurso que pode ser utilizado tanto em estados de crise aguda, como em períodos crônicos de angústia e estagnação. O trabalho clínico realizado se desenvolve através de encontros com o paciente, com o objetivo de facilitar seu processo terapêutico para que ele conduza sua vida com mais autonomia e resgate seu cotidiano. A ideia é que o AT possa mediar as relações do paciente em três níveis:

- 1) No âmbito de suas rotinas diárias, inclusive de autocuidado e autonomia;
- 2) Em suas relações sociais e familiares;
- 3) No seu autoconhecimento, entendendo seus limites e possibilidades para que possa desenvolver o seu potencial.



3. Oficina de Jardinagem

Realizamos com os pacientes com o objetivo de que eles entrem em contato com a terra e se conectem com o ciclo da vida , visando ainda que aproveitem o momento ao sol . Auxilia no processo da organização cognitiva em diferenciar o plantio para o renascimento e beleza das flores e para alimentação . No papel de técnico observou a interação com o fazer da jardinagem e a coordenação e interação com os demais pacientes . A atividade também é importante para combater o sedentarismo e valorização individual do alcance de objetivos.



4. *Oficina Sócio Arte*

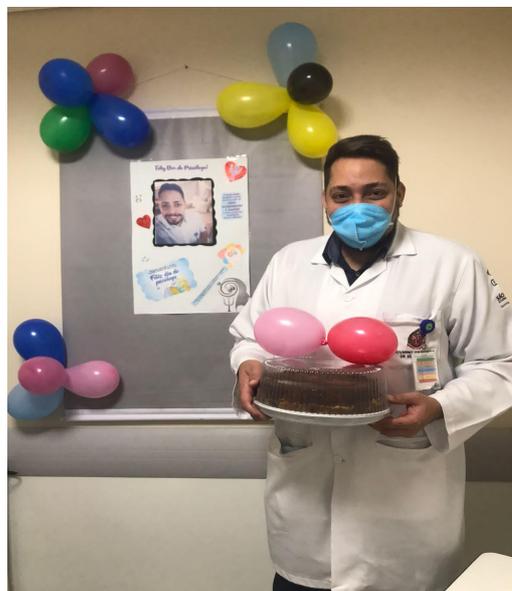
Com o objetivo de estimular a socialização e os aspectos da vida. Os usuários foram convidados a participar da atividade da borboleta, usando o processo de arte como método para elaborar e pensar os processos da vida e do cuidado da saúde mental.



5. Oficina de Meditação e Relaxamento* ao ar livre com os pacientes, após almoço, com o objetivo de trabalhar a harmonia emocional e grupal entre eles.

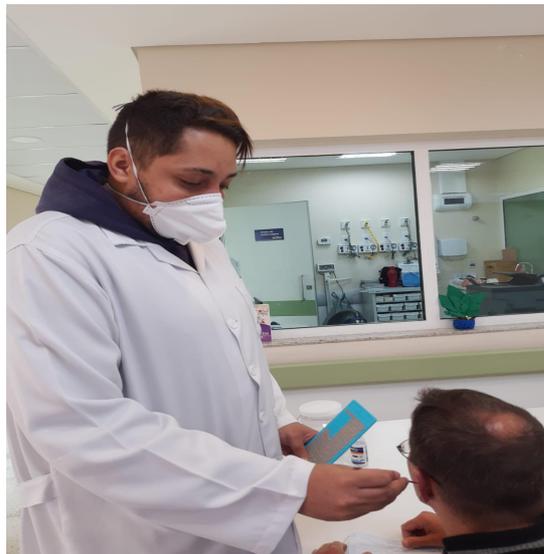


6. Dia 27 de Agosto é comemorado o dia do Psicólogo, no dia 26 ele foi homenageado pela nossa equipe da psiquiatria, e participou da mesa redonda contribuindo com a equipe de psicólogos do Complexo Hospitalar Padre Bento de Guarulhos.



7. A auriculoterapia é uma especialidade da acupuntura que é parte essencial da Medicina Tradicional Chinesa. Considerada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma terapia de microsistema, é um método pouco invasivo, o que vem aumentando a sua aceitação por parte dos pacientes.

Apesar de não ser um termo novo, muitas pessoas não sabem para que serve a auriculoterapia. Ela atua em âmbito físico, mental e emocional. Por isso, pode ser recomendada em diversos casos, seja para prevenir determinados sintomas ou atuar na reabilitação do indivíduo.



Guarulhos, 12 de setembro de 2022.


Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

ANEXO I

