

Relatório de Atividades Assistenciais

Complexo Hospitalar Padre Bento
Psiquiatria Adulto

Convênio n.º
00108/2021

2023

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR

Tarcísio Gomes de Freitas

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Eleuses Paiva

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "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

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 28 de fevereiro de 2023**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho prevista é de 37 (trinta e sete) colaboradores, a equipe efetiva no período é de 24 (vinte e quatro) 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

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2	✓
	Coordenador Operacional (40h)	1	1	✓
	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Enfermeiro (36h) - Diurno	2	3	↑
	Enfermeiro (36h) - Noturno	3	3	✓
Assistencial	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
	Psicólogo (30h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno	5	6	↑
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno	5	5	✓
	Terapeuta Ocupacional (30h)	1	1	✓
Total		22	24	↑
AUSÊNCIAS (DIAS)				
Injustificada			0	

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

Mediante o quadro acima, verificamos que **109%** da previsão de colaboradores, o quantitativo a mais se deu pela contratação de ferista para cobertura de postos de trabalho.

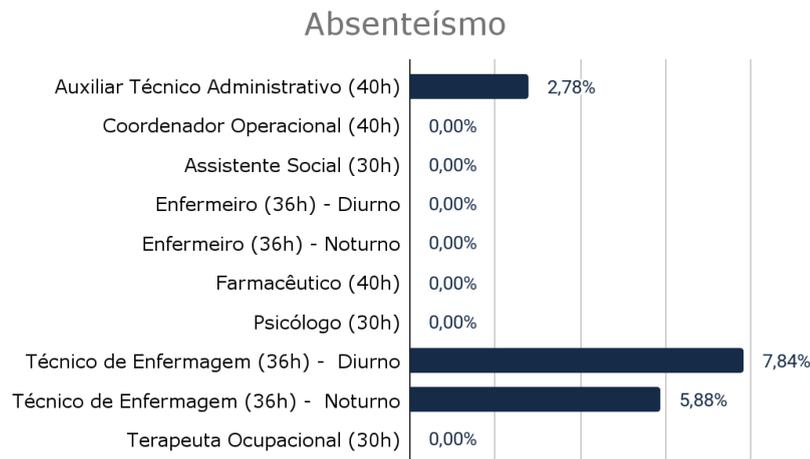
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Psiquiatria Adulto (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D) Camila Batista de Andrade	N/A
		02 (D). Ellen Thaissa 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). Rennata Pricylla Ferreira	65.111
	Enfermeiro (36h) - Diurno Par	08 (D).Aline da Silva Vaz	590.234
	Enfermeiro (36h) Folguista	09 (D). Sheila Feliciano Pereira Gomes	335.880
	Enfermeiro (36h) - Diurno Ímpar	10 (D).Danilo Pereira Dos Santos	492.444
	Enfermeiro (36h) - Noturno Par	11 (N).Caroline Cardoso Telles Costa	568.366
	Enfermeiro (36h) - Noturno Ímpar	12 (N).Priscila Amanda De Oliveira	503.796
	Enfermeiro (40h) - Folguista Flex Diurno e Noturno	13 (N).Italo dos Santos Cruz	540,091
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Folguista	14 (N).Clarice de Souza	888,340
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Folguista	15 (D).Milena Porto Santana Correia	1.138.812
	Técnico de Enfermagem (36h) - Flex ferista	16(D). Thiago Antonio Capato Bezerra (Ferista)	719.174
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Par	17 (D).Silvana Dos Santos Araujo	1.539.156
		18 (D). Luana Aparecida Hecht Ribeiro	1.439.562
		19 (D).Monalisa De Castro Braga	1.704.225
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno ímpar	20 (D).Alexandro da Costa Osorio	738.051
Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Par	21 (N). Valdirene Furtado	1.434.774	
	22 (N).Leidemar De Souza	1.095.015	
Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno ímpar	23 (N).Mauro Batinga	1.376.829	
	24 (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



Análise Crítica:

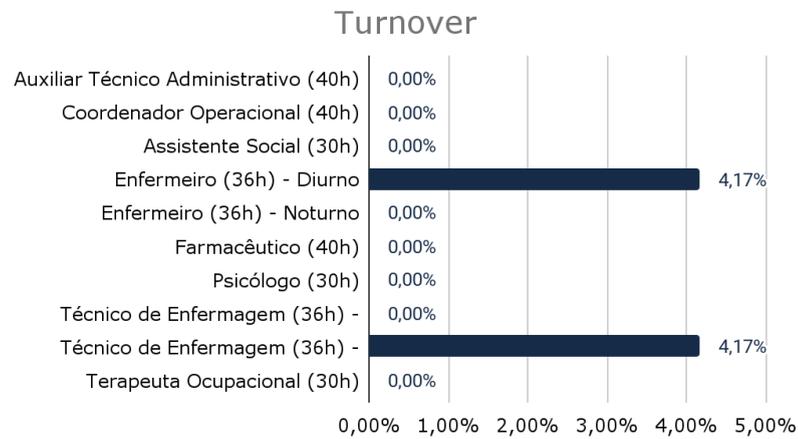
Análise Crítica: No cenário de vinte quatro (24) colaboradores, foram identificados o total de 28 (vinte e oito) dias de ausências durante o período de referência, sendo:

→ Motivos:

28 dias por motivos **justificados** por meio de atestado médico.

- 14 (quatorze) dias de ausência da equipe multiprofissional (COVID-19 Positivo).
- 08 (oito) dias de ausência da equipe de técnico de enfermagem do plantão diurno;
- 05 (cinco) dias de ausência da equipe de técnico de enfermagem do plantão noturno;
- 01 (um) dia de ausência da equipe administrativa.

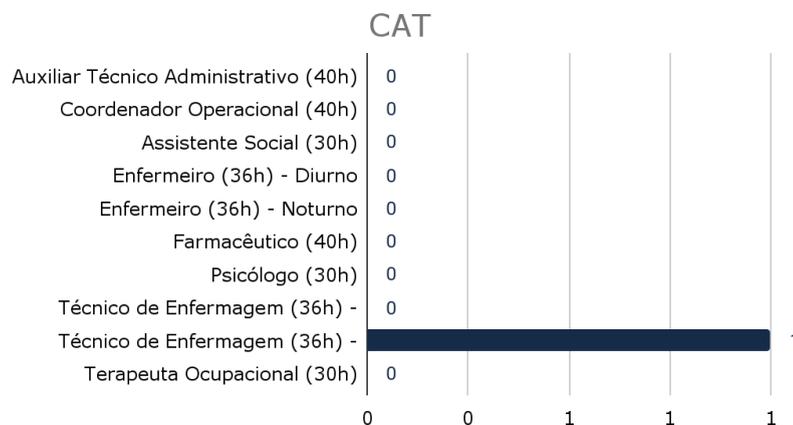
4.3.2 Turnover



Análise Crítica:

Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo indeterminado, tivemos dois desligamentos, uma enfermeira (término de contrato), uma técnica de enfermagem solicitou desligamento, já realizado contratação no mesmo período.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Análise Crítica:

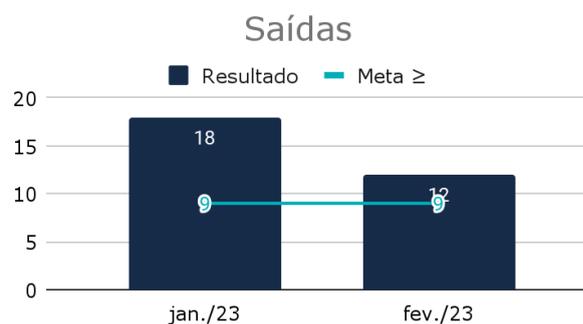
Ao longo do mês tivemos um caso de acidente de trabalho, a colaboradora V.F. técnica de enfermagem do plantão noturno, ao chegar para o plantão em um dia chuvoso escorregou ao sair do carro, realizado todo protocolo do CAT e SINAN junto a SCIH do hospital. Para prevenção de acidentes adotamos desde o 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	12
Evasão	0
Alta a Pedido	0
Transferência Interna	0
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0
Total	12

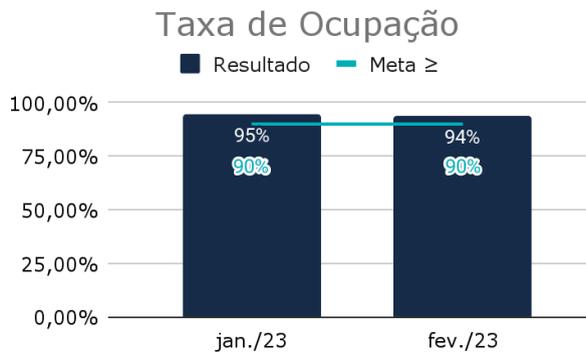
Análise crítica:

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 12 (doze) saídas da enfermaria psiquiátrica, para residência com melhora do quadro psíquico,

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

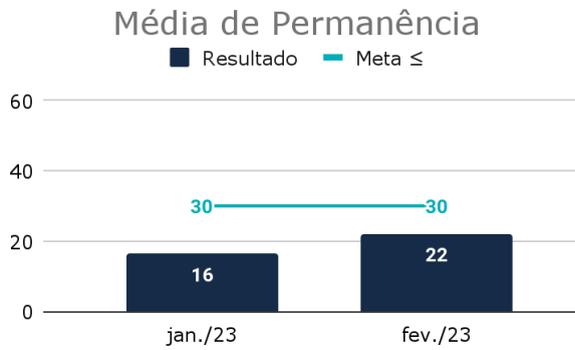


Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
262	280

Análise crítica: A taxa de ocupação foi de **94%**, 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 **57** fichas neste período do Núcleo de regulação interna (NIR) sendo:

- **14 fichas aceitas:**
 - 09 pacientes internados.
 - 05 pacientes não chegaram até nosso serviço.
- **02 admissões internas:** via pronto socorro (**sem ficha do CROSS**).
- **36 fichas negadas:** sem leito disponível no momento da solicitação.
- **04 fichas negadas:** por não se enquadrar no nosso perfil de atendimento.
- **01 ficha incompleta:** Solicitado exames e atualização do quadro, sem retorno.

5.1.3 Média de Permanência (dias)

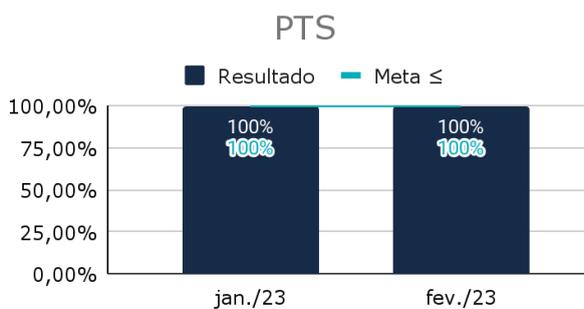


Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
262	12

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
262	262

Terapêutico Singular (PTS), com 100%.

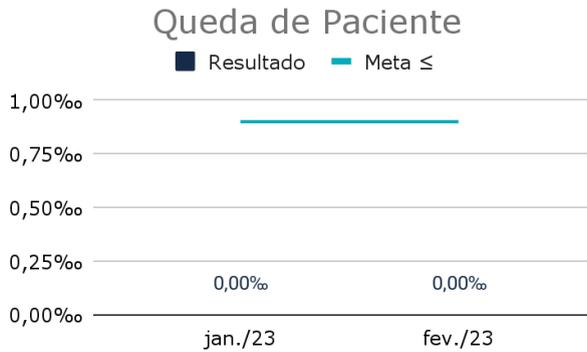
Todos os prontuários foram auditados pela equipe local.

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.

Análise crítica:

Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual do Projeto

5.1.6 Incidência de queda de paciente



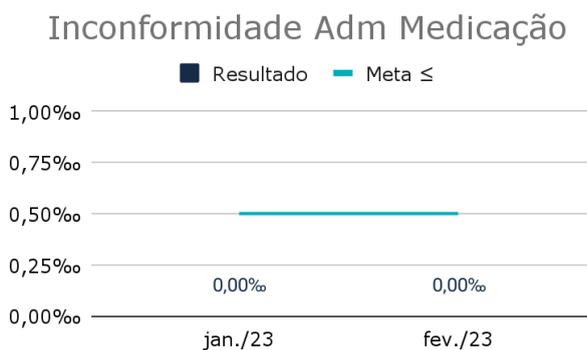
meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento.

Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	262

Análise crítica:

Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da

5.1.7 Não Conformidade na Administração de Medicamentos

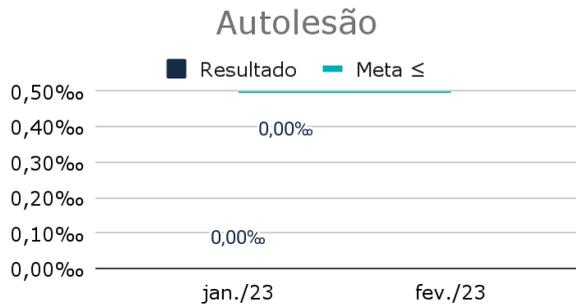


Não houve no período nenhum caso registrado de não conformidade na administração dos medicamentos, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento, como a realização de orientações sobre os 09 certos no preparo e administração de medicamentos pela enfermagem.

Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	1969

Análise crítica:

5.1.8 Incidência de Autolesão

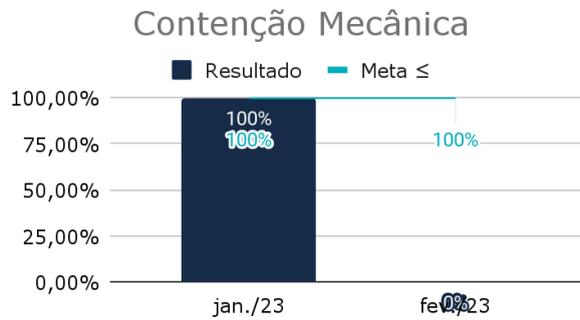


Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento.

Nº Autolesão	Nº Paciente-dia
0	262

Análise crítica:

5.1.9 Notificação sobre Contenção Mecânica



Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
0	0

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.

Análise crítica: Durante o mês de referência não tivemos contenção mecânica.

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



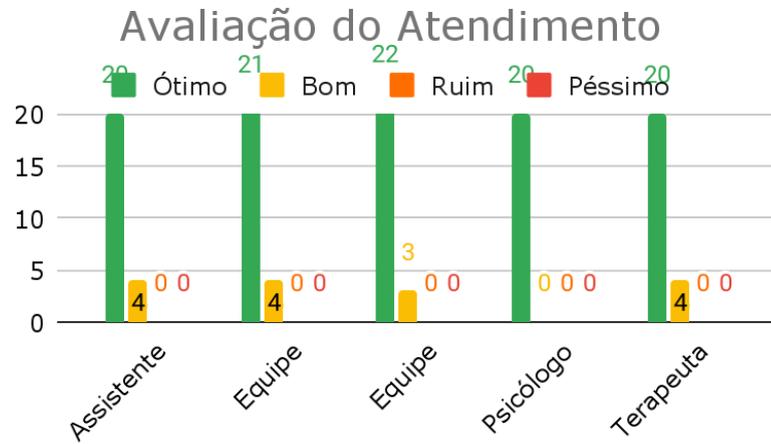
Análise crítica: Durante o mês de referência todos os prontuários analisados foram evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

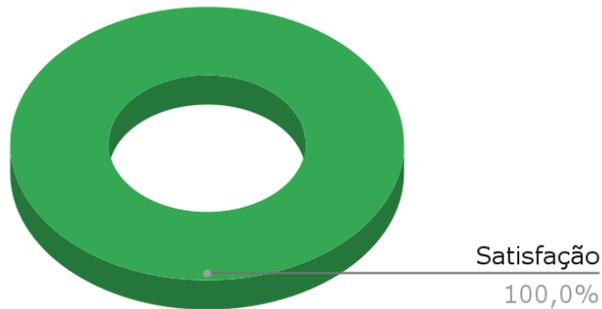
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. A partir das informações trazidas 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 fevereiro 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 fevereiro, foram realizadas 25 pesquisas de satisfação dos pacientes atendidos.

6.1.1 Avaliação do Atendimento

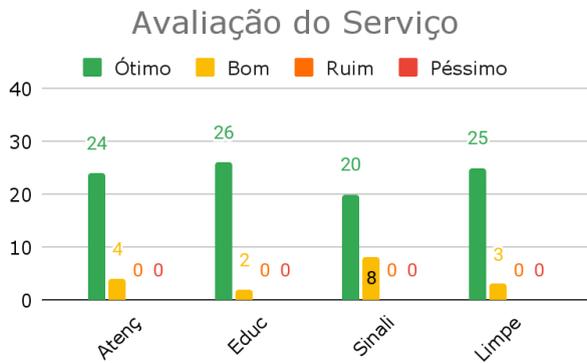


% Satisfação - Atendimento

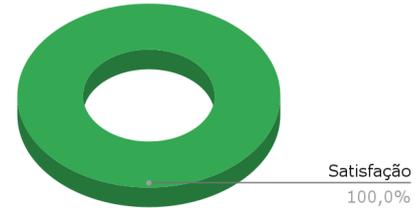


Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar de forma dirigida através de busca ativa. No período, tivemos satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço



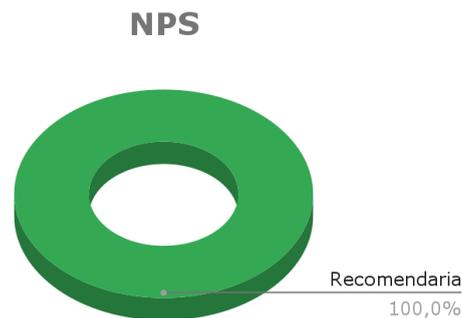
% Satisfação - Serviço



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.



7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

1- Oficina de Fatores Protetivos e Fatores de Riscos em Saúde Mental.

Neste mês de Fevereiro os pacientes internados na Enfermaria Psiquiátrica, realizaram a palestra sobre os Fatores de Riscos e Fatores Protetivos para a Saúde Mental. Essa oficina é mediada pelos profissionais Técnicos do serviço, no qual têm como objetivo apropriar os usuários/pacientes sobre possíveis gatilhos e questões que influenciam na própria saúde mental com a intenção de evitar novas internações e manter relações funcionais de adaptativas. O produto final são os próprios pacientes realizando as apresentações aos demais colegas e também para equipe de trabalho da Enfermaria Psiquiátrica.



2- Oficina em Psicoeducação.

A psicoeducação é uma técnica que relaciona os instrumentos psicológicos e pedagógicos com objetivo de ensinar o paciente e os cuidadores sobre a patologia física e/ou psíquica, bem como sobre seu tratamento. Assim, é possível desenvolver um trabalho de prevenção e de conscientização em saúde e orientar o paciente a manter-se no tratamento adequado, gerando assim, prognósticos positivos de curto, médio e longo prazo além do vínculo funcional e saudável do paciente com o profissional da Saúde.



3- Oficina de Recursos Artísticos e Arteterapia.

A reforma psiquiátrica vem permitindo práticas humanizadas no tratamento de sofrimentos psíquicos. A arteterapia é uma dessas práticas. A presença da arte, como os ateliês de pintura e escultura, oficinas de dança, literatura, música, entre outros, nas instituições psiquiátricas, facilita a expressão criativa do sujeito e pela qual os pacientes podem recorrer como uma forma de se comunicar com o mundo e de se reestruturar internamente. Esse fato se dá por proporcionar que as defesas do sujeito sejam reestruturadas, permitindo-o contatar, sentir, elaborar outra forma de vida, que não lhe seja ameaçadora. A arte possibilita, que a quem dela se utiliza, possa exprimir sentimentos nunca antes vivenciados, tornando-se mais profundo e autêntico. Essa oficina é permanente na Enfermaria Psiquiátrica.





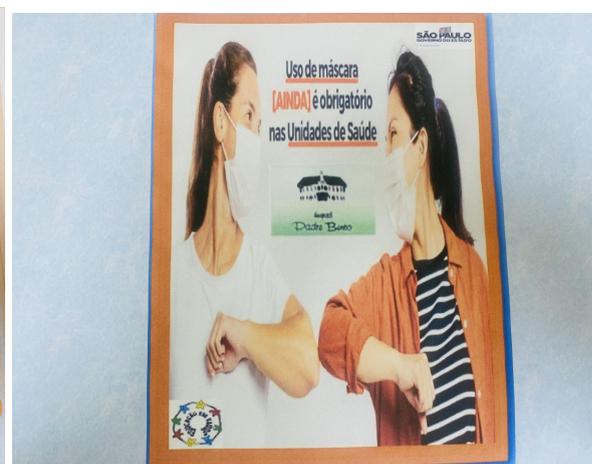
4- Oficina de Saúde Mental do Trabalhador - Aniversariantes do mês

Mantendo a tradição e estímulos à Saúde Mental do Trabalhador, a Gestão da Enfermaria Psiquiátrica do CHPB juntamente com os demais funcionários, realizam todo mês um encontro para festejar e parabenizar os trabalhadores que fazem aniversário. O encontro é produzido pelos próprios funcionários e mediado pela gestão e têm o objetivo de potencializar as relações de trabalho, cuidar de quem cuida e principalmente manter a harmonia e o clima organizacional. Neste mês de Fevereiro, todos se reuniram para festejar diversos momentos felizes que repercutem no bem-estar do funcionário e reflete nos atendimentos e assistência de excelência e humanizada para os pacientes e seus familiares, conforme apontam os resultados nas pesquisas de satisfação dos atendidos (SAU).



5- Educação Permanente.

A equipe da enfermagem participou do treinamento sobre uso de máscara e lavagem das mãos, junto a equipe do hospital CHPBG.



Guarulhos, 10 de fevereiro de 2023.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

ANEXO I