

Relatório de Atividades

**Contrato de Gestão nº
0142/2020**

**Maternidade Municipal de
Peruíbe**

2021

**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA
BALNEÁRIA DE PERUÍBE**



PREFEITO

Luiz Maurício Passos de Carvalho Pereira

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Ana Paula Cardoso Rodrigues Lopes

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE

Sirlene Dias Coelho

COORDENADOR ADMINISTRATIVO

Israel da Silva Santos

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	6
1.1 Sobre o CEJAM	6
1.2 Contrato de Gestão n.º 142/2020	7
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	8
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	8
4. FORÇA DE TRABALHO	9
4.1 Dimensionamento - CEJAM	9
4.2 Dimensional PJ	10
4.2.4 Fisioterapia	10
4.2.5 Fonoaudiologia	10
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	11
4.3.1 Absenteísmo	11
4.2.2 Turnover	11
4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	11
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	12
5.1 Indicadores Quantitativos	12
5.1.1 Internações Hospitalares	12
5.1.2 Atendimentos à urgência	13
5.1.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo	13
5.2 Indicadores Qualitativos – PA Ginecologia e Obstetrícia	14
5.2.1 Atendimento Médico na 1ª hora (Anexo I)	14
5.2.2 Acompanhante no parto	14
5.2.3 Taxa de Cesárea em primíparas	15
5.2.4 Taxa de Episiotomia	15
5.2.5 Gestação pós data	16
5.2.6 Nascimento pré termo	16
5.2.7 Óbitos Maternos	17

5.2.8 Alta Responsável	17
5.2.9 Inserção de DIU anticoncepcional	17
5.2.10 Laqueaduras no momento do Parto Cesárea	18
5.3 Indicadores Qualitativos – Neonatologia	18
5.3.1 Contato pele a pele	18
5.3.2 Óbitos fetais e neonatais	19
5.3.3 RNs com apgar menor que 7 no nascimento	19
5.3.4 Alta responsável dos RNs	19
5.3.5 Triagem Neonatal	20
5.4 Indicadores de Produção	20
5.4.1 Atividade Assistencial	20
5.4.2 Exames Laboratoriais	20
5.4.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)	21
6. QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	21
6.1 Protocolos	21
6.2 Auditoria de prontuários	22
6.3 Comissões Hospitalares	22
6.3.1 Ética Médica	22
6.3.2 Ética de Enfermagem	22
6.3.3 Controle de Infecção Hospitalar	22
6.3.4 Prevenção de Acidentes	22
6.3.5 Revisão/Investigação de Óbito Fetal, Infantil e Materno	22
6.3.6 Revisão de Prontuários	23
6.3.7 Comissão de Gerenciamento de Resíduos	23
6.3.8 Núcleo de Segurança do Paciente	23
6.3.9 Núcleo de Vigilância Epidemiológica	23
6.3.10 Comitê Transfusional/Comissão Hemoterapia	23
7. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO	23

7.1	Indicadores de Satisfação do Usuário	24
7.1.1	Avaliação do Atendimento	24
7.1.2	Avaliação do Serviço	24
7.1.3	Recomendação do Serviço	25
7.2	Manifestações	25
8.	AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	28

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Sobre o 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 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes, 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

- Atenção Primária à Saúde
- Sinergia da Rede de Serviços
- Equipe Multidisciplinar
- Tecnologia da Informação
- Geração e Disseminação de Conhecimento

1.2 Contrato de Gestão n.º 142/2020

A Maternidade Municipal de Peruíbe é referência para assistência ao parto de baixo risco para os Municípios de Peruíbe, Itariri e Pedro de Toledo, a unidade conta com 19 salas sendo: consultório médico, classificação de risco, 02 salas de pré-parto, parto e pós-parto (PPP), sala de exames de imagem (uso e cardiotocografia), Unidade de Cuidados Intermediários (UCIN) com 04 leitos sendo 01 de isolamento, sala de medicação, sala de coleta de exames, 04 quartos de alojamento conjunto somando 11 leitos sendo 01 de isolamento, 02 salas cirúrgicas, 01 sala de Repouso Pós-Anestésico (RPA) e Central de Material e Esterilização (CME), Laboratório e Agência Transfusional.

A assistência à saúde prestada em regime de hospitalização, compreende um conjunto de ações oferecidas aos pacientes desde sua admissão no hospital até a alta hospitalar, incluindo todos os procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o seu tratamento. No processo de hospitalização, estão incluídos:

- Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer ao longo do processo assistencial, tanto na fase de tratamento, quanto na fase de recuperação;
- Tratamentos concomitantes diferentes daquele classificado como principal que motivou a internação do paciente e que podem ser necessários adicionalmente devido às condições especiais do paciente e/ou outras causas;
- Tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de internação, de acordo com listagem do SUS - Sistema Único de Saúde;

- Procedimentos e cuidados de enfermagem necessários durante o processo de internação;
- Alimentação, incluídas nutrição enteral e parenteral;
- Assistência por equipe médica especializada, pessoal de enfermagem e pessoal auxiliar;
- Utilização de Centro Cirúrgico e procedimentos de anestesia;
- O material descartável necessário para os cuidados de enfermagem e tratamentos;
- Diárias de hospitalização em quarto compartilhado ou individual, quando necessário devido às condições especiais do paciente (as normas que dão direito à presença de acompanhante estão previstas na legislação que regulamenta o SUS - Sistema Único de Saúde);
- Diárias nas UCIN para os RN, se necessário;
- Sangue e hemoderivados;
- Fornecimento de roupas hospitalares;
- Procedimentos como fisioterapia, fonoaudiologia e outros que se fizerem necessários ao adequado atendimento e tratamento do paciente, de acordo com a capacidade instalada, respeitando a complexidade do procedimento.

Em relação ao atendimento a urgências hospitalares, serão considerados atendimentos de urgência aqueles não programados, atendendo à demanda espontânea da população e aos casos que lhe forem encaminhados, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na Maternidade Municipal de Peruíbe são monitoradas por sistema de informática (TIMED e Livro de Parto (Programa Parto Seguro - CEJAM)) e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas na Maternidade de Peruíbe no período de **01 a 31 de outubro de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe atual de trabalho é composta por 83 colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e 51 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ), **totalizando 134 colaboradores para este serviço.**

4.1 Dimensionamento - CEJAM

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Analista de Compras (40h)	1	0
	Assistente Administrativo (40h)	1	1
	Auxiliar Administrativo (40h)	1	1
	Coordenador Administrativo (40h)	1	1
	Diretor Geral (20h)	1	0
	Motorista (40h)	1	1
Agência Transfusional	Técnico em Hemoterapia (36h)	2	3
	Técnico em Hemoterapia (36h) - noturno	3	2
Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1
	Enfermeiro (36h)	5	5
	Enfermeiro (36h) - noturno	5	5
	Enfermeiro de SCIH (30h)	1	0
	Enfermeiro Obstetra (36h)	2	2
	Enfermeiro Obstetra (36h) - noturno	3	2
	Técnico de Enfermagem (36h)	18	17
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	18	18
	Técnico de Enfermagem (40h)	1	0
Farmácia	Auxiliar de Farmácia (36h)	3	3
	Auxiliar de Farmácia (36h) - noturno	2	2
	Farmacêutico (40h)	1	1
Jovem Aprendiz	Jovem Aprendiz (30h)	3	1
Manutenção	Encarregado de Manutenção (40h)	1	0
Multiprofissional	Assistente Social (30h)	1	1
Nutrição e Dietética	Copeiro (36h)	3	3
	Nutricionista (40h)	1	1
Recepção	Recepcionista (36h)	5	5
	Recepcionista (36h) - noturno	5	5
SESMT	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1

T.I.	Técnico de Informática (40h)	1	1
Total		92	83

Fonte: Peruíbe - Maternidade - Orcamento - Execução rev12.

Mediante o quadro de colaboradores previstos no plano de trabalho, o cenário no período foi de 90,22% da previsão assim estabelecida.

4.2 Dimensional PJ

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Assistencial - Médico	Médico Plantonista Ginecologista/Obstetra (24h)	2	2
	Médico Anestesista (24h)	1	1
	Médico Neonatologia (24h)	1	1
Total		4	4

4.2.4 Fisioterapia

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Assistencial - Fisioterapia	Fisioterapeuta (12h - Dia / 06:00 às 18:00)	1	1
	Fisioterapeuta (06h - Noite /18:00 às 00:00)	1	1
Total		1	1

4.2.5 Fonoaudiologia

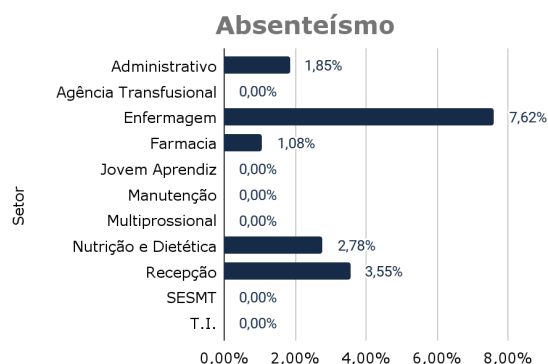
Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Assistencial - Fonoaudiologia	Fonoaudiólogo (4h - Dia / segunda a sexta)	1	1
Total		1	1

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

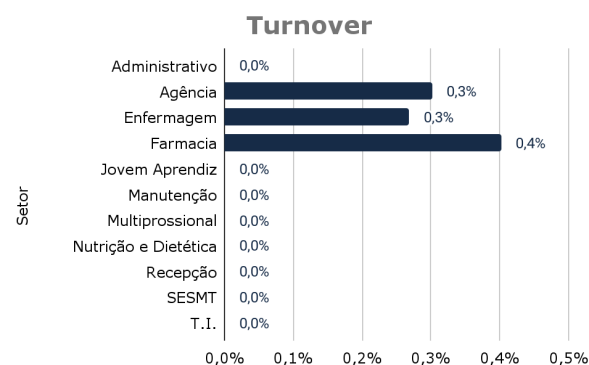
Não tivemos ausências injustificadas, 100 faltas foram justificadas por atestados médicos.

O gráfico a seguir apresenta a taxa de absenteísmo por setor no período avaliado.



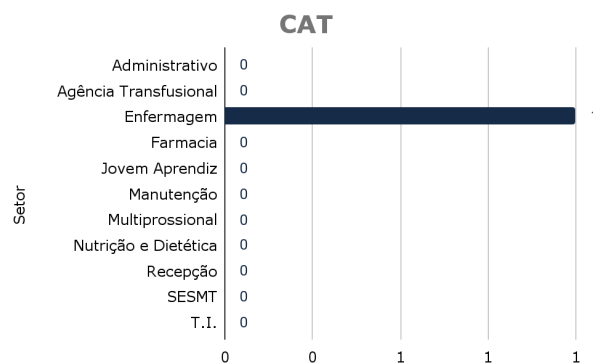
4.2.2 Turnover

No período de referência foram realizadas 03 rescisões, sendo 02 por pedido de demissão e 1 dispensa sem justa causa.



4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Neste mês tivemos 01 acidente de trabalho (trajeto). Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades medidas de educação permanente, realizando reorientação com todos colaboradores.

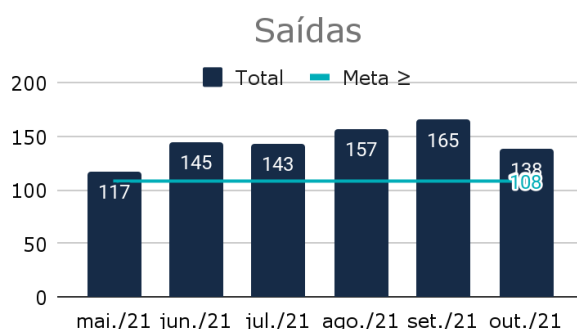


5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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 MMP no período de avaliação.

5.1 Indicadores Quantitativos

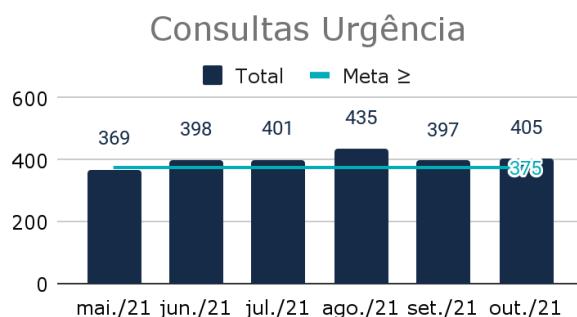
5.1.1 Internações Hospitalares



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Altas	127
Transferências	11
Óbitos fetais	0

Análise crítica: No mês de outubro, o indicador manteve a tendência positiva com resultados acima da meta pactuada. Mesmo com os resultados positivos, houve uma queda no número de internações em comparação ao mês anterior. Estas oscilações acontecem pelo fato do indicador ser proveniente de demanda espontânea.

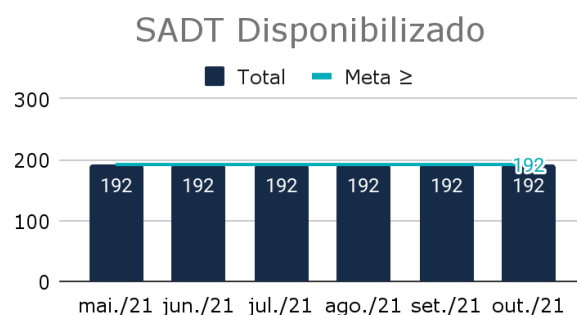
5.1.2 Atendimentos à urgência



Análise crítica: O indicador de Consultas de Urgência apresentou resultados acima da meta pactuada. Importante destacar o aumento no número de pacientes atendidos em comparação ao mês anterior, mesmo com redução no número de internações e partos.

Total de Consultas	405
Atendimentos realizados na 1ª Hora	380

5.1.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo

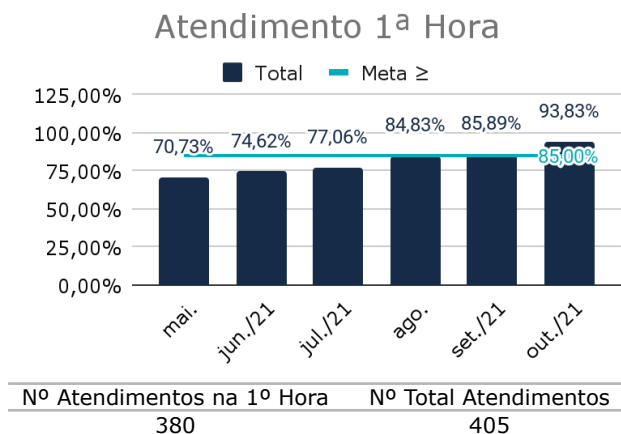


Análise Crítica: A disponibilização dos exames de SADT (USG) está de acordo com a meta pactuada de 192 exames/mês, demonstrando os resultados positivos no período avaliado. Como ação para garantir a realização dos exames, temos realizado as devolutivas de ausências de pacientes no dia posterior à realização da agenda.

Total	
Vagas Disponibilizadas	192
Agendamento Interno	15
Exames Realizados	187
Pacientes Presentes	172
Faltas	39

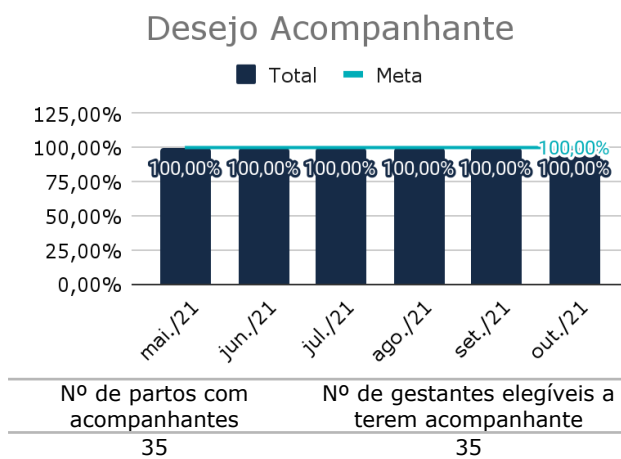
5.2 Indicadores Qualitativos – PA Ginecologia e Obstetrícia

5.2.1 Atendimento Médico na 1ª hora (Anexo I)



Análise crítica: Em outubro, os resultados de atendimentos de 1ª hora foram de 93,83%. Com um crescimento de 8% em comparação a setembro, completamos um trimestre com metas alcançadas para este indicador.

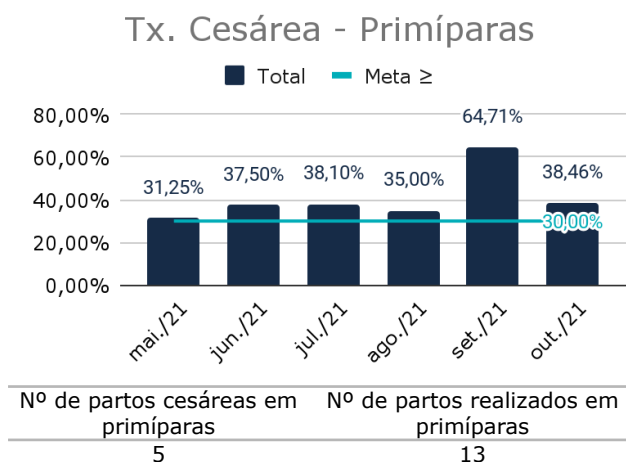
5.2.2 Acompanhante no parto



consideramos os critérios de elegibilidade visto que, 02 pacientes neste mês foram partos externos (partos domiciliares).

Análise crítica: O indicador apresentou resultado positivo, dentro da meta pactuada. Para este indicador,

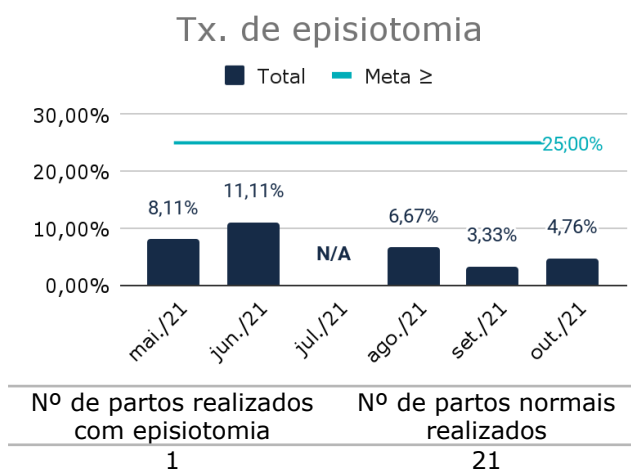
5.2.3 Taxa de Cesárea em primíparas



Análise crítica: Em análise do indicador, foi observada a prevalência de:

cardiotocografia com padrão não tranquilizador, macrosomia e apresentação pélvica. Na assistência prestada na maternidade, são reforçados os protocolos assistenciais do parto seguro, com avaliação dos critérios médicos para a decisão pela cesárea.

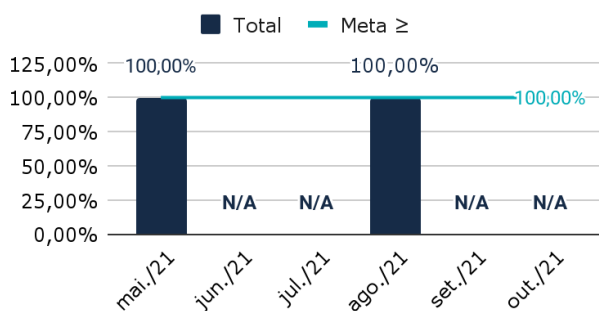
5.2.4 Taxa de Episiotomia



Análise crítica: Em outubro, o indicador de taxa de episiotomia se manteve com resultados dentro da meta pactuada. A prática de capacitação sobre o tema e monitoramento dos procedimentos realizados garantem a segurança e qualidade para a assistência oferecida na maternidade.

5.2.5 Gestação pós data

Protocolo de gestação pós data

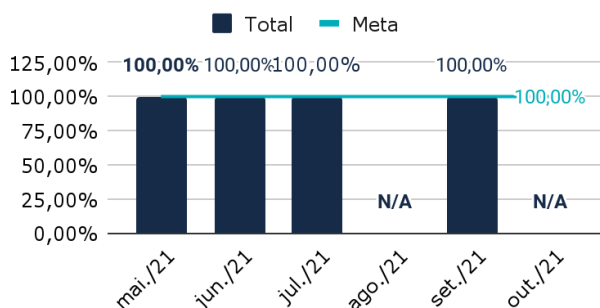


Análise crítica: Não tivemos nenhum caso de gestação pós data na Maternidade no mês de outubro.

Nº de gestação pós data	Nº de gestação pós data obedecendo protocolo clínico
0	0

5.2.6 Nascimento pré termo

Notificação pré-termo

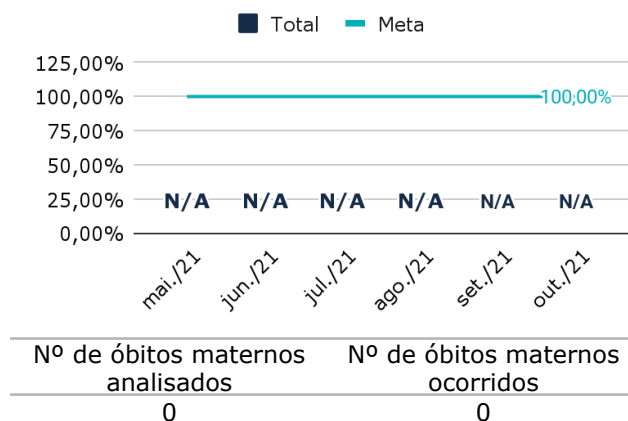


Nº Casos notificados de PPT	Nº Ocorrências de PPT
0	0

Análise crítica: No mês de outubro, não tivemos nenhum nascimento pré-termo na maternidade.

5.2.7 Óbitos Maternos

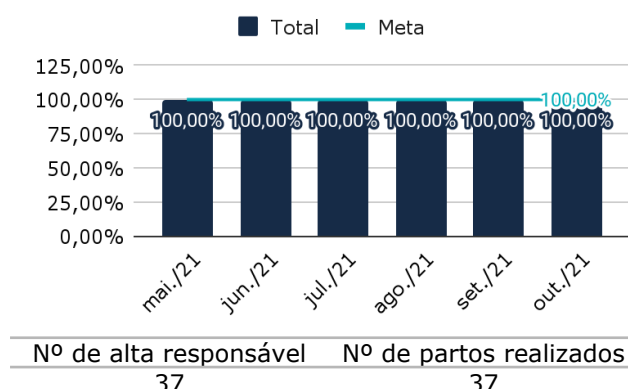
Análise óbitos maternos



Análise crítica: Neste mês, como em todo o período apresentado graficamente, não houve nenhum caso de óbito materno.

5.2.8 Alta Responsável

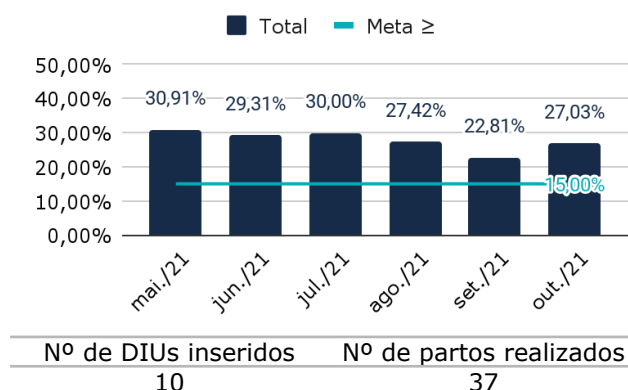
Alta responsável - Puérperas



Análise crítica: No mês de outubro, o indicador de alta responsável de puérperas apresentou resultados de 100% da meta proposta. Dos 37 partos realizados, o protocolo de alta responsável foi seguido para todos.

5.2.9 Inserção de DIU anticoncepcional

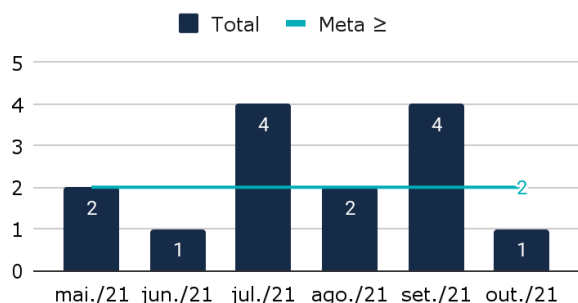
Inserção DIU - Parto Cesárea



Análise crítica: No mês de outubro, a meta de inserção de DIU foi ultrapassada em 17,03% do valor pactuado no contrato de gestão.

5.2.10 Laqueaduras no momento do Parto Cesárea

Laqueadura - Parto Cesárea



Nº de laqueaduras realizadas	Nº de partos cesáreos realizados
1	16

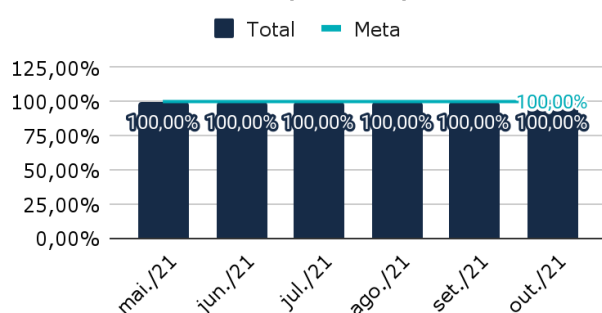
Análise crítica: Em outubro, o indicador apresentou resultados abaixo do pactuado. Foram realizadas 2 solicitações neste mês, nos dias 26 e 27/10/2021. As pacientes solicitadas não apresentavam os

critérios para realização imediata dos procedimentos, sendo agendadas para os dias 05 e 24/11/2021. O procedimento realizado no mês foi um agendamento remanescente de setembro. As solicitações seguem um fluxo de atendimento e agendamento de acordo com a Casa da Mulher, que encaminha as gestantes elegíveis. Todos os casos encaminhados são analisados pela equipe médica e são agendados na Maternidade conforme a idade gestacional adequada para a realização segura do procedimento.

5.3 Indicadores Qualitativos – Neonatologia

5.3.1 Contato pele a pele

Contato pele a pele

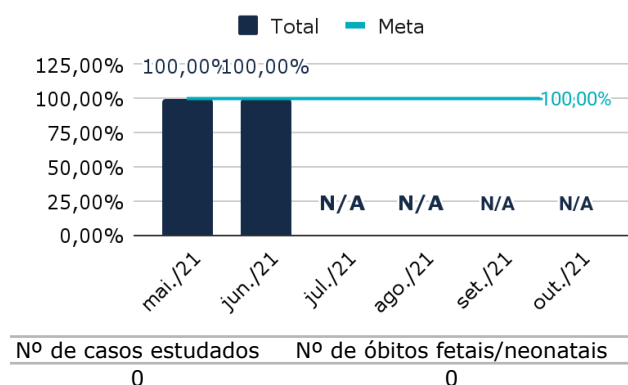


Nº de partos com contato pele a pele	Nº de partos que não tiveram contra-indicação
31	31

Análise crítica: Todos os bebês nascidos e considerados elegíveis para o contato pele a pele, tiveram o direito garantido como preconizado pelos protocolos de saúde seguidos pela instituição, alcançando assim, 100% da meta em outubro. Os casos considerados não elegíveis foram utilizados critérios de intercorrências clínicas graves dos neonatos.

5.3.2 Óbitos fetais e neonatais

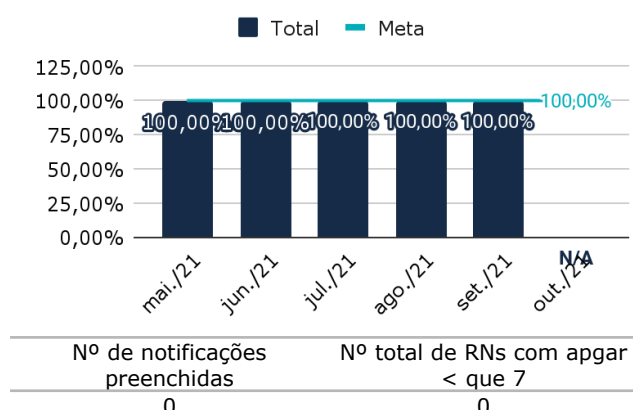
Análise óbitos fetais



Análise crítica: Não houve nenhum caso de óbito fetal/neonatal no mês de outubro.

5.3.3 RNs com apgar menor que 7 no nascimento

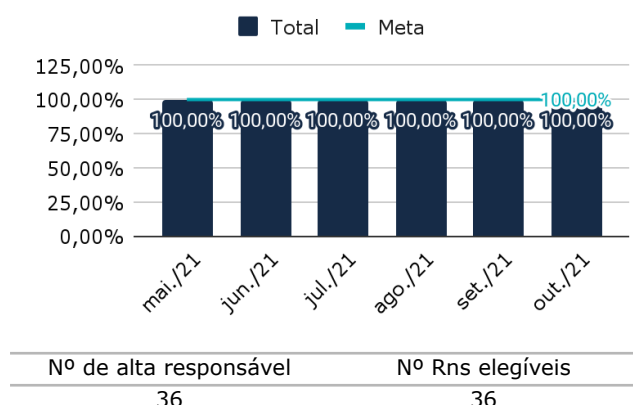
RNs com apgar < 7



Análise crítica: Neste mês, não houve nenhum caso de RNs com Apgar menor que 7. Todos os casos são notificados nos registros de controle (carteira do RN, relatório de alta e prontuário).

5.3.4 Alta responsável dos RNs

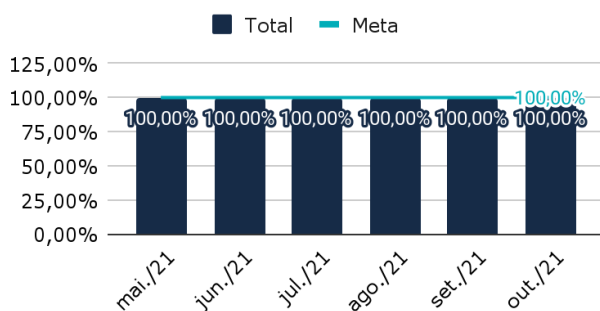
Alta responsável - RNs



Análise crítica: O indicador de alta responsável alcançou a meta de 100% considerando todos os casos elegíveis. Foram realizados 37 partos, sendo uma transferência pós-parto com hipóteses diagnósticas de desconforto respiratório importante, necessitando de suporte de alta complexidade.

5.3.5 Triagem Neonatal

Triagem Neonatal



Nº exames realizados	Nº de exames previstos
107	107

Análise crítica: Todos os RNs elegíveis realizaram a triagem neonatal no mês de outubro, apresentando resultados de 100% do indicador.

5.4 Indicadores de Produção

5.4.1 Atividade Assistencial

Tipo	Código PA	Qtd.
Acolhimento com Classificação de Risco	30106011	362
Administração de Medicamentos em Atenção Especializada	30110002	632
Aferição de Pressão Arterial	30110003	430
Análise de Caracteres Físicos, Elementos e Sedimento da Urina	20205001	44
Coleta De Material P/ Exame Laboratorial	20102004	879

Análise crítica: Os exames realizados no mês de outubro estão adequados ao serviço de risco habitual, garantindo assistência segura para os pacientes.

5.4.2 Exames Laboratoriais

Tipo	Código PA	Qtd.
Determinação de Tempo de Tromboplastina Parcial Ativada (TTP Ativada)	20202013	14
Determinação de Tempo e Atividade da Protrombina (TAP)	20202014	14
Determinação Direta e Reversa de Grupo ABO	20212002	38
Dosagem de Acido Urico	20201012	18
Dosagem de Bilirrubina Total E Fracoes	20201020	52
Dosagem de Creatinina	20201031	37

Dosagem de Desidrogenase Lática	20201036	30
Dosagem de Transaminase Glutâmico-oxalacética (TGO)	20201064	42
Dosagem de Transaminase Glutâmico-pirúvica (Tgp)	20201065	42
Dosagem de Ureia	20201069	37
Hemograma Completo	20202038	161
Teste Rápido p/ Detecção de Hepatite C	21401009	47
Teste Rápido p/ Detecção de Hiv Em Gestante	21401004	47
Teste Rápido p/ Detecção de Infecção Pelo Hbv	21401010	47
Teste Rápido p/ Detecção de Infecção Pelo Hiv	21401005	47
Testes Rápidos p/ Diagnóstico da Sífilis	21401007	47

Análise crítica: A indicação dos exames segue os protocolos institucionais do Parto Seguro e do Município.

5.4.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)

Exame	Código PA	Qtd.
Tococardiografia Ante-parto	21104006	93
Ultra-sonografia Obstétrica	20502014	71
Ultra-sonografia Transvaginal	20502018	116

Análise crítica: A indicação dos exames segue os protocolos institucionais do Parto Seguro e as solicitações do Município.

6. QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

O plano de qualidade proposto para a Maternidade Municipal de Peruíbe consiste num conjunto de ações para provermos a melhoria contínua com aprimoramento dos serviços realizados.

6.1 Protocolos

- Neste mês, dedicamos esforços para o monitoramento dos protocolos implementados em setembro para garantia de efetividade e qualificação da equipe.

6.2 Auditoria de prontuários

A auditoria de prontuários acontece mensalmente com amostra pré-definida de 10% do total de prontuários preenchidos, sendo de responsabilidade de um representante da enfermagem auditar os registros da classe e de um representante médico auditar as fichas de atendimento e evoluções médicas. A comissão está sendo reformulada com substituição de membros e melhoria na estrutura dos processos de auditoria, tendo como base as métricas do Parto Seguro.

6.3 Comissões Hospitalares

6.3.1 Ética Médica

As reuniões desta comissão ocorrem conforme apresentação de demanda ética.

6.3.2 Ética de Enfermagem

As reuniões desta comissão ocorrem conforme apresentação de demanda ética.

6.3.3 Controle de Infecção Hospitalar

26/10/2021 às 16hs: Participaram da reunião Israel da Silva Santos, Tathiana das Graças Lisboa Saraiva, Agda Regina e Gabriela de Lima. A ata da reunião segue em anexo a este relatório, conforme meta pactuada.

Ações da Comissão: Acompanhamento de limpeza terminal dos setores críticos, validação do fluxo de agravo de notificação de toxoplasmose congênita.

6.3.4 Prevenção de Acidentes

Reunião realizada em 26/10/2021.

6.3.5 Revisão/Investigação de Óbito Fetal, Infantil e Materno

28/10/2021 às 11hs: Participaram da reunião Tathiana das Graças Lisboa Saraiva, Dra Aline Tosetto, Dra Sabrina Savazzoni e Dra Ana Meri. A ata da reunião segue em anexo a este relatório, conforme meta pactuada.

6.3.6 Revisão de Prontuários

27/10/2021 às 10hs: Participaram da reunião Israel da Silva Santos, Tathiana das Graças Lisboa Saraiva, Dr Israel Melo e Dra Sabrina Savazzoni. A ata da reunião segue em anexo a este relatório, conforme meta pactuada.

Ações da Comissão: Monitoramento do checklist de conformidade dos prontuários; solicitação de reunião com a empresa do prontuário eletrônico para discussão de melhorias.

6.3.7 Comissão de Gerenciamento de Resíduos

Reunião realizada em 26/10/2021.

6.3.8 Núcleo de Segurança do Paciente

Reunião realizada em 28/09/2021. (trimestral).

6.3.9 Núcleo de Vigilância Epidemiológica

Reunião realizada em 20/10/2021.

6.3.10 Comitê Transfusional/Comissão Hemoterapia

Reunião trimestral realizada no dia 11/08/2021.

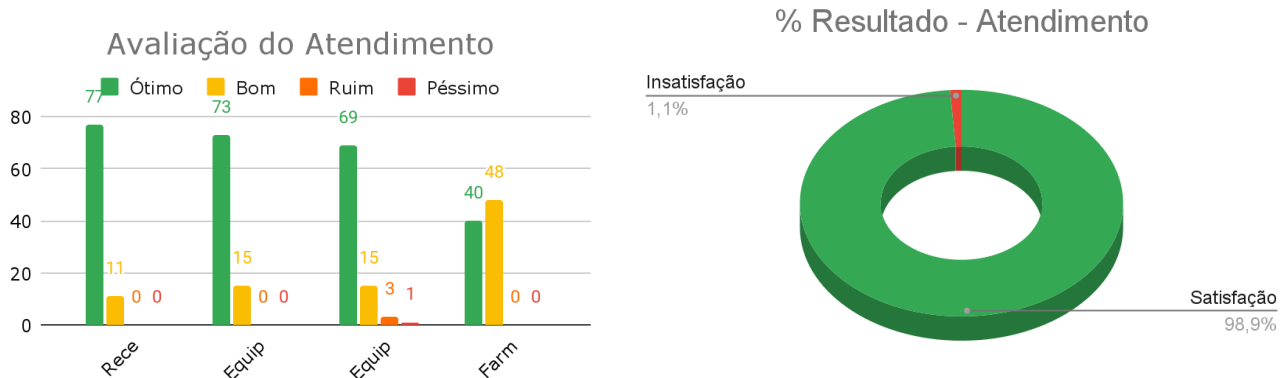
7. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

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. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

No período avaliado, tivemos o total de **88 formulários preenchidos**, o que corresponde a 22% dos pacientes atendidos. Os gráficos a seguir demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

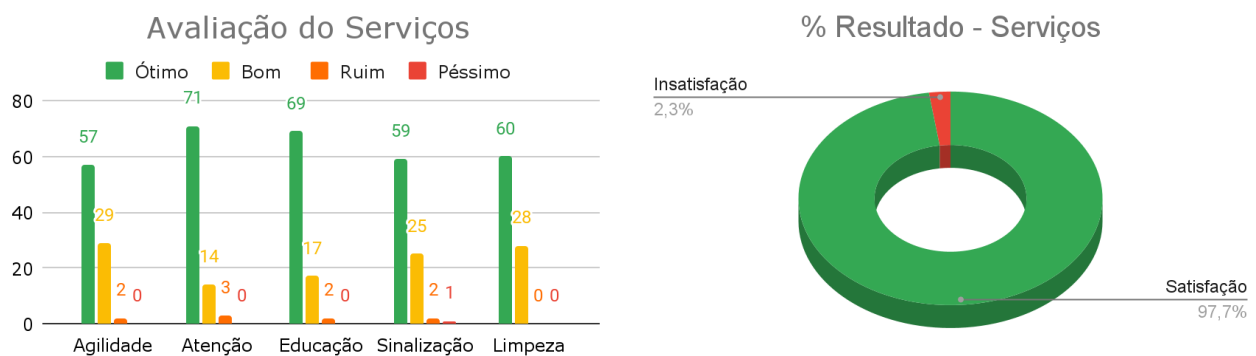
7.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

7.1.1 Avaliação do Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da recepção, enfermagem, médicos e farmácia. No período, tivemos uma satisfação de 98,9% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

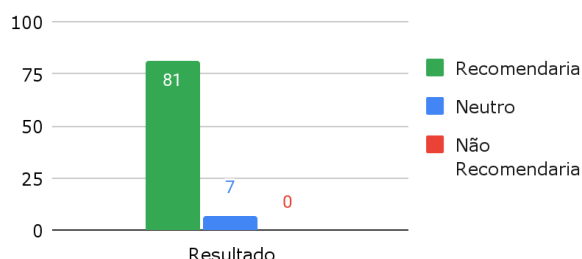
7.1.2 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, educação, sinalização e limpeza. No período avaliado tivemos uma satisfação de 97,7%.

7.1.3 Recomendação do Serviço

Qual a chance de você recomendar o serviço da unidade?



O indicador avalia a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 92% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de Maternidade.

7.2 Manifestações

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 88 manifestações, sendo 36 elogios, 5 sugestões, 5 críticas, os demais formulários estavam com o campo de observação em branco.

Manifestações por escrito	
Elogio	36
Sugestão	5
Dúvida	0
Crítica	5
Em Branco	42

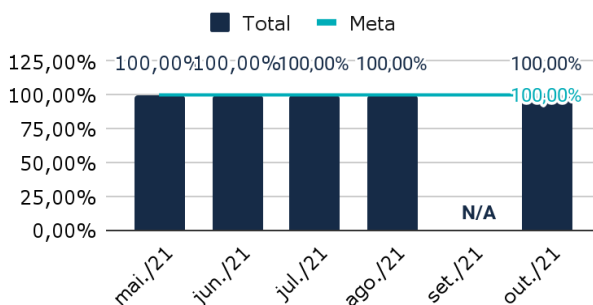
Abaixo as transcrições das manifestações espontâneas dos usuários quanto ao serviço do setor e as devidas tratativas:

Data	Manifestação	Relato do Usuário	Ação
05/10/2021	Elogio	Adoramos.	As sugestões dos usuários foram acolhidas e estão sendo trabalhadas com as equipes pontuadas.
08/10/2021	Elogio	Tudo muito perfeito, dedicação total com os pacientes. Só tenho a agradecer pelo carinho e atendimento.	
08/10/2021	Elogio	Perfeito!	
08/10/2021	Elogio	Tem uma ótima equipe e excelentes profissionais, que venham sempre a melhorar.	
08/10/2021	Elogio	Eu fiquei muito satisfeita com a equipe médica, trataram minha cunhada muito bem, a Assistente Social é uma graça de pessoa, todos excelentes profissionais. Recomendo para todas as gestantes sim. A Maternidade de Peruíbe é ótima. Parabéns.	
08/10/2021	Elogio	Todos os profissionais são atenciosos e educados. Nada a reclamar.	Os elogios recebidos, são repassados para as equipes como feedback.

08/10/2021	Elogio	Equipe médica bem preparada , ótimas enfermeiras e uma excelente Assistente Social .	
15/10/2021	Sugestão	Investir em uma UTI .	
15/10/2021	Elogio	Parabéns pelo serviço prestado , organização das instalações e equipe de trabalho com pessoas comprometidas e atenciosas .Eu e minha família fomos super bem tratados por todos sem exceção .Recomendaria a maternidade.	
15/10/2021	Elogio	Equipe muito boa desde a recepção até os médicos ,enfermeiros, enfim não tenho que reclamar. Apenas elogiar e que continue assim.	
19/10/2021	Elogio	Bom atendimento.	
19/10/2021	Elogio	Excelente o atendimento.	
19/10/2021	Sugestão	Mais um banheiro.	
19/10/2021	Elogio	Todos têm muito cuidado ,atenção ,são uns amores , um dos melhores atendimentos que tive em toda a minha vida.....Parabéns !	
19/10/2021	Sugestão	Colocar um banheiro na sala de ultrassom.	
20/10/2021	Elogio	Ótimo atendimento	
20/10/2021	Elogio	Ótimo atendimento na parte da maternidade, outras partes ainda não conferi mas terei a chance de conhecer. Por enquanto ótimo, obrigada.	
20/10/2021	Elogio	Ótimo	
20/10/2021	Elogio	Atendimento na recepção estão de parabéns , fui muito bem atendida por todos , me senti acolhida.	As sugestões dos usuários foram acolhidas e estão sendo trabalhadas com as equipes pontuadas.
21/10/2021	Elogio	Só tenho a agradecer pelo atendimento .Obrigado	Os elogios recebidos, são repassados para as equipes como feedback.
21/10/2021	Elogio	Super atenciosos , muito gentis .	
21/10/2021	Elogio	Fomos muito bem atendidos desde a recepção até a equipe de limpeza. Só elogios .	
21/10/2021	Sugestão	Que algumas funcionárias sejam mais educadas e menos ignorantes, problemas que todo mundo tem , trabalhem porque goste e não pelo dinheiro .	
21/10/2021	Elogio	Parabéns a toda equipe CEJAM por todo o carinho e profissionalismo com a minha família ,que Deus abençoe vocês. O trabalho desenvolvido aqui é algo divino.	
21/10/2021	Elogio	Ótima equipe médica , auxiliares e etc....	
22/10/2021	Elogio	Muito atenciosos.	
22/10/2021	Elogio	Muito bom.	
22/10/2021	Elogio	Ótimo hospital .	
22/10/2021	Elogio	Ótimo atendimento aos pacientes. Ótima maternidade , várias pessoas elogiam o local e me indicaram a passar aqui .	
25/10/2021	Elogio	Amei foi minha primeira ultrassom .Ótima recepção e agilidade na fila de espera.	

25/10/2021	Elogio	Acredito que esteja tudo ok . Não tenho nada a reclamar, fui sempre bem atendida por toda equipe .	As sugestões dos usuários foram acolhidas e estão sendo trabalhadas com as equipes pontuadas. Os elogios recebidos, são repassados para as equipes como feedback.
25/10/2021	Elogio	Esse é o caminho certo e só prosseguir .	
25/10/2021	Elogio	O atendimento em geral é muito bom.	
25/10/2021	Elogio	Quero parabenizar as enfermeiras Simone e Deliane pela atenção e por todo cuidado comigo e com minha filha , graças a elas que me ajudaram meus dias não foram piores , a nota dez pra elas ainda é pouco. Elas sim podem falar de enfermagem por amor.	
29/10/2021	Elogio	Continuem assim.	
29/10/2021	Elogio	No meu caso fui muito bem atendida. Obrigada.	
29/10/2021	Elogio	Todos estão de parabéns.	
25/10/2021	Elogio	Amei pois foi minha primeira ultrassom e tipo, ótima recepção e ótima agilidade na fila de espera.	
25/10/2021	Elogio	Parabéns pelo atendimento.	
29/10/2021	Elogio	Continue assim!	
05/10/2021	Crítica	Vim a maternidade pois tive um aborto espontâneo e me mandaram para UBS para terminar o procedimento, o que o posto me passou que o procedimento deveria ser feito na maternidade. Passa um ultrassom e não me encaminha para a UBS.	Contato via telefone com a paciente para melhor entendimento do questionamento com esclarecimento sobre o fluxo. Avaliação interna das falhas e correção.
19/10/2021	Crítica	Banheiro muito sujo.	Devolutiva à paciente via telefone. Notificada à empresa para melhoria no processo de higienização.
20/10/2021	Crítica	O banheiro é um pouco mais limpo da recepção.	Devolutiva à paciente via telefone. Notificada à empresa para melhoria no processo de higienização.
20/10/2021	Crítica	Médica um pouco grosseira.	Demanda repassada à Coordenação médica para providências. Devolutiva dada à paciente via telefone.
20/10/2021	Crítica	A demora no atendimento por parte do laboratório que não fica na unidade .Agilizar esse processo já seria de grande ajuda até para a equipe médica.	Explicado para a paciente que este processo iniciou este mês e as manifestações nos ajudam na melhoria do processo. Realizada busca para entendimento e correção do evento citado.
Críticas Recebidas		Críticas Resolvidas	% de Resolutividade
5		5	100

Feedback Ouvidorias



8. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

- Outubro Rosa! Ações de conscientização de pacientes, acompanhantes e colaboradores;
- Treinamento Sistema de Classificação de Risco;
- Treinamento do novo modelo de DNV;
- Treinamento de Classificação de Robson;
- Acolhimento de gestantes e acompanhantes através do projeto Contagem regressiva.

Peruíbe, 09 de novembro de 2021.



Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3

Ata de Reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar da Maternidade Municipal de Penúbe;

Às vinte e seis de outubro de dois mil e vinte e um esta comissão inicia às dezesseis horas com os seguintes componentes: enfe. Tathiana Saraiva, CBO Agda Rosário (farmacêutico responsável), Gabriela (auxiliar de farmácia), Israel Santos (coordenador da Maternidade), na ocasião fez a leitura do ata da reunião anterior. Ações desta comissão no mês: cronograma e acompanhamento de limpeza terminal nos setores críticos do mês. Confeção de novo cronograma para o mês de novembro e dezembro a ser aprovado nesta comissão. Monitoramento de aprazamentos com acompanhamento das antibióticoterapias. Sem mais para esta comissão, encerramos esta reunião às dezesseis e cinco minutos.

Tathiana das Graças Lisboa
COREN-SP 116.520-Ent.

Gabriela M. A. de Lima
Aux. de Farmácia

Agda Rosário
CPF-SP: 55410

Israel da Silva Santos
CPF 114.804.037-89
Coordenador Administrativo

Perúbe, 28 de outubro de 2021.

VII Reunião de Comitê de Investigação do Óbito Materno-infantil e fetal.

Esta reunião iniciou às 14:30h com a participação de dra Ana Meri, dra Sabrina, dra Sofia, enge. Lathiana. Leitura do ato da reunião anterior. Sem demanda para esta Comissão. Encerra-se às 15:10h. com os abaixo assinados.

Tatiana das Graças Lisboa
COREN-SP 116.520 Em.

Demais Participantes VIA MEET

Reunião do Comitê de Revisão de Prontuários
Pereira, 27 de outubro de 2021.

Iniciamos a reunião desta comissão com o leitura da Ata anterior às 14:32h, no momento foram avaliados (lê) 07 prontuários, separado de forma aleatória, considerando apenas o mês vigente para avaliação; na ocasião identificamos pontos de melhoria como: falta de carimbo e assinatura nas anotações e evoluções médicas e de enfermagem, falta de checagem / falta de checagem nos horários de medicações; monitoramento dos agendamentos de medicamentos pela equipe da farmácia, sem mais pontos para esta comissão, encerramos esta reunião às 16hs

Tatiana das Graças Lisboa
CORENIS 118.520 Enf.

MEMBROS PARTICIPANTES NA REUNIÃO

Israel da Silva Santos
CPF 114.781.133-89
Coordenador Administrativo