

Relatório de Atividades

Convênio nº 01451/2020

Conjunto Hospitalar do Mandaqui

Pronto Socorro Adulto



| Secretaria da Saúde

2021

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE
Elizabeth Oliveira Braga

COORDENADOR TÉCNICO REGIONAL
Ely Hollen Dias

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
Adilson Aparecido dos Santos Lemos

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
1.1 Sobre o CEJAM	5
1.2 Convênio n.º 01451/2020	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 Geral	7
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)	12
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	13
5.1 Indicadores - Produção	13
5.1 Atendimento ininterrupto	13
5.2 Indicadores Qualitativos	14
5.2.1 Tempo para Classificação de Risco ¹	14
5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho	14
5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo	14
5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares	15
5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa)	15
5.3 Indicadores de Segurança do Paciente	15
5.3.1 Adesão aos Protocolos clínicos	15
5.3.2 Índice de perda de sonda naso enteral (SNE)	15
5.3.2 Taxa de extubação acidental	16
5.3.3 Índice de queda de paciente	16
5.3.4 Índice de Flebite	16
5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos	17

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	18
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário	18
6.1.1 Satisfação Geral (Ótimo/Bom)	18
6.1.2 Avaliação do Atendimento	18
6.1.3 Avaliação do Serviço	19
6.2 Indicador - Queixas na Ouvidoria Interna	19
6.2.1 Volume de queixas	19
6.2.2 Tempo de Feedback (resposta) em dias	20

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 Convênio n.º 01451/2020

A celebração do convênio visa proporcionar a qualidade na execução dos serviços de saúde e atendimento à população, por demanda espontânea, ofertando assistência humanizada voltada para resultados que obedecem aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, observando as políticas públicas voltadas para a área da saúde. O **Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui (CHM)**, compreende o atendimento médico na especialidade de clínica médica, e de enfermagem com atividades na classificação de risco, triagem médica, sala de emergência, sala de medicação, observação e atendimento especializado em neurocirurgia. Abrangendo consulta, medicação, avaliação, observação e se necessário intervenção cirúrgica.

Contudo, nosso objetivo é promover o fortalecimento do desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde prestados aos usuários do SUS na região, com o aporte de recursos financeiros, e estabelecer as diretrizes para o atendimento no Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no Pronto Socorro Adulto (PSA) do Conjunto Hospitalar do Mandaqui são monitoradas por sistema informatizado WinHosp e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no CHM.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no PSA no período de **01 a 31 de março de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 140 (cento e quarenta) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e 76 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ), totalizando 216 colaboradores para este serviço.

Esta força de trabalho é representada por 0,92% de nível médio, 48,15% de nível técnico e 50,92% de nível superior, sendo portanto composta por 63,89% de enfermagem, 35,19% de médicos e 0,92% de administrativos.

4.1 Dimensionamento Geral

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1
	Supervisor de Enfermagem (40h)	1	1
	Supervisor de Enfermagem (36h) - noturno	2	2
	Enfermeiro (36h)	14	14
	Enfermeiro (36h) - noturno	16	16
	Técnico de Enfermagem (36h)	54	52
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	52	52
Médico	Coordenador Médico (30h)	1	PJ Item 4.4
	Médico Especialista (12h) - Neurocirurgião	6	
	Médico Especialista (12h) - Neurocirurgião - noturno	6	
	Médico Plantonista (12h)	35	
	Médico Plantonista (12h) - noturno	28	
Total		218	216
Percentual de efetivação		99,08%	

Mediante o quadro acima, verificamos que 99,08% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Cargo	Colaborador	Núm. Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01. Ana Jaqueline Braz Ferreira	N/A
	02. Stephanie Cristina de Oliveira Esposito	N/A
Coordenador de Enfermagem	01. Adilson Aparecido dos Santos Lemos	113544
Enfermeiro Supervisor	01 (D). Vivian Santos Hernandez	520821
	02 (N). Tassis Lopes Guarda Gondim	213312
	03 (N). Raphael Ribeiro de Souza	548808
Enfermeiro	01 (D). Carolina Fernandes Noletto	645672
	02 (D). Jessica Dantas do Santos	618456
	03 (D). Daniella de Souza	488588
	04 (D). Heloisa Maximiano Baranov	613192
	05 (D). Iana de Menezes Barboza	461132
	06 (D). Lidiane da Silva Pereira	177353
	07 (D). Lilian Santos Conceição de Oliveira Moura	602665
	08 (D). Michele Estrela de Oliveira	315618
	09 (D). Maria Eliane Alencar	146834
	10 (D). Caroline Nogueira Marçal	623670
	11 (D). Alaide Ferreira Guimarães da Rocha	633961
	12 (D). Leonardo Assis Gomes de Castro	354580
	13 (D). Wellington Furtado Leite	662214
	14 (D). Luciana Capovilla Alves de Oliveira	557336
	15 (N). Adriana Monteiro	617071
	16 (N). Ligia Silva Cardoso	558674
	17 (N). Danielle Batista Angenendt	403348
	18 (N). Deyse Cintra	130991
	19 (N). Camile Martins de Oliveira	246204
	20 (N). José Carlos da Silva	581693
	21 (N). Srefanie Rocha dos Santos	550560
	22 (N). Leila de Siqueira E. Antunes	534.727
	23 (N). Elisabete dos Santos Tufano	362501
	24 (N). Sandra Costa de Oliveira Arevelo	532238
	25 (N). Ariane Agostinho da Rosa	579922

	26 (N). José Luiz Bezerra	644931
	27 (N). Juliana Lopes da Silva	590433
	28 (N). Thais Cristina Cognolato	631846
	29 (N). Flavio Correia Santos	643737
	30 (N). Rosilene Guedes de Freitas	262742
Técnico de Enfermagem	01 (D). Aparecida Conceição Oliveira Carreiro	1574426
	02 (D). Cristina Burity dos Santos	1515319
	03 (D). Flavia Santos Gualter	1226010
	04 (D). Anderson dos Anjos Silva	1511854
	05 (D). Sidnea Ferro Maranhão	1205063
	06 (D). Angela Moreira	1559558
	07 (D). Luciana Meira Campos	765231
	08 (D). Debora Lucia Santos Bezerra	0288842
	09 (D). Edson de Souza	497763
	10 (D). Fabio dos Santos	1476294
	11 (D). Marcos Aparecido dos Santos	1517606
	12 (D). Maria Naraliane Nascimento Ferreira	1281265
	13 (D). Fátima Setsuko Kakazu	1446164
	14 (D). Natali de Jesus Santos	1525292
	15 (D). Josué Dantas Martins	1112169
	16 (D). Jussara Alves	1530038
	17 (D). Katia Maria dos Santos	1302451
	18 (D). Katia Regina Duarte da Silva	1104716
	19 (D). Laís Cristina do Nascimento	1496580
	20 (D). Laurinda Bezerra de Araujo	1532322
	21 (D). Leandro Gomes de Lima	1788967
	22 (D). Maria Elena Ribeiro Pereira	1537952
	23 (D). Maria Flaviana dos Santos	0297085
	24 (D). Maria Loide Cerqueira Pires	1345486
	25 (D). Rogério Marques Pereira Junior	1154598
	26 (D). Maria de Fatima Santos	1521214
	27 (D). Andrea Silva Nascimento	765712
	28 (D). Bruna Pereira de Souza	1557011
	29 (D). Julia Lucia da Silva	1521751
	30 (D). Regiane Domingas A. C. da Silva	1531248
	31 (D). Rosa Pereira Civita	1164746
	32 (D). Rosangela Jesus dos Santos	116095
	33 (D). Rute Oliveira O. de Souza	874223
	34 (D). Sandra Aparecida Oliveira	1477987

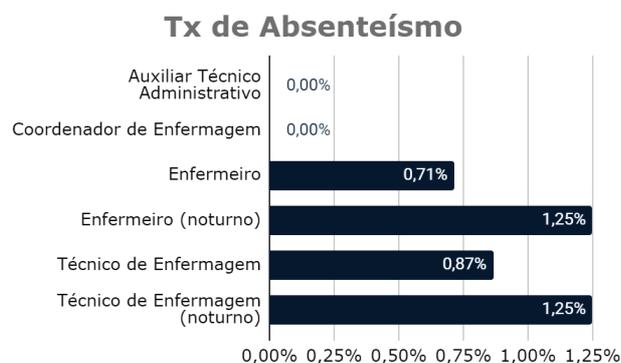
35 (D). Lindinalba Aparecida Bueno	781725
36 (D). Anete Nogueira Leopoldo	518689
37 (D). Vanessa da Silva	940251
38 (D). Maiara Ketlen Moreno	1491705
39 (D). Wisleide Batista de O. Silva	915787
40 (D). Camila de Paula Silva	1542128
41 (D). Luzinete Costa Pereira	1054330
42 (D). Vitoria Nunes Damasio	1439285
43 (D). Isabela Batista de Souza	1313320
44 (D). Matheus de Souza Santos	1609078
45 (D). Vitória Elias da Costa	1625769
46 (D). Gustavo Souza Silva	1617578
47 (D). Lauren Oara Cruz Sabinelli	1597938
48 (D). Adriana Dias Azevedo Rodrigues	1277886
49 (D). Fernanda de Carvalho Leon dos Santos	1546259
50 (D). Santa Teixeira da Silva	599022
51 (D) Julia Lucia da Silva	1521751
52 (D). Janete Santos Da silva	899719
53 (N). Ana Carolina Barboza Ribeiro	1579414
54 (N). Adriana Pereira	1522867
55 (N). Antonio Genesio da Silva	1238297
56 (N). Adriano Rodrigo de Macedo	1523456
57 (N). Carla Silva Bueno	507691
58 (N). Cristina da Silva Maciel	1609064
59 (N). Daniel Sergio Torres	836730
60 (N). Bianca Blajanike Cavedem	1327591
61 (N). Noelma Sousa Nascimento	
62 (N). Clotilde Lima dos Santos	157404
63 (N). Vania Aparecida de Andrade Lara	
64 (N). Francisneide Novais de Lima	918862
65 (N). Fabiana Cristina da Silva	1475003
66 (N). Maria Cordeiro Alves	422647
67 (N). Dayana Luiza Cardoso	
68 (N). Graziela Marques Lacerda	1508219
69 (N). Fabricio Henrik Pantoja Castelo	813552
70 (N). Maria Jose Bernardino dos Santos	1187642
71 (N). Patricia do Valle da Silva	1197417
72 (N). Valeska Valeriano Pereira	1526935
73 (N). Maria Aparecida Lacerda da Silva	1396121

74 (N). Milton Lindolfo Junior	1493178
75 (N). Josemeire de Souza Trindade	
76 (N). Luiz Fernando Xavier Domingues	896443
77 (N). Emilly dos Santos Gomes	1599071
78 (N). Alessandra Fabiola Fernandes Chaves	993995
79 (N). Andrea Renata Ferreira Sampaio	2535308
80 (N). Clesia Maria Silva de Barros	825453
81 (N). Djalma Novais Fatel	999901
82 (N). Elizabeth Jesus do Espírito Santo	802095
83 (N). Fabiana Sena dos Reis	1596221
84 (N). Fátima Dias Barros	627769
85 (N). Juliana Natale Correa Alves	1119424
86 (N). Rita de Cassia Souza	728728
87 (N). Sandra Gomes Pereira	780437
88 (N). Sidneia Félix da Silva	1260472
89 (N). Silvio Cordeiro da Silva	969867
90 (N). Verônica do Valle Rodrigues	1541026
91 (N). Gabriela da Silva Florenço	1498014
92 (N). Neide Ayres de Carvalho	882965
93 (N). Noelia Soares de Souza Araujo	1608842
94 (N). Bruno Rodrigues de Lima	1595309
95 (N). Roseli de Fatima Vaz Carvalho	1055615
96 (N). Ednilson Jose de Oliveira	
97 (N). Erice Alves de Lenis Calixto	
98 (N). Luciane Duarte M dos Santos	1372756
99 (N). Eliane Cristina de Andrade	1528646
101 (N). Suerda da Silva Pinto	1609904
102 (N). Celia Regina Cassiano Santos	735069
103 (N). Rosiane Maria de Araujo	459858
104 (N). Ana Patricia Rocha Ribeiro	125039

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

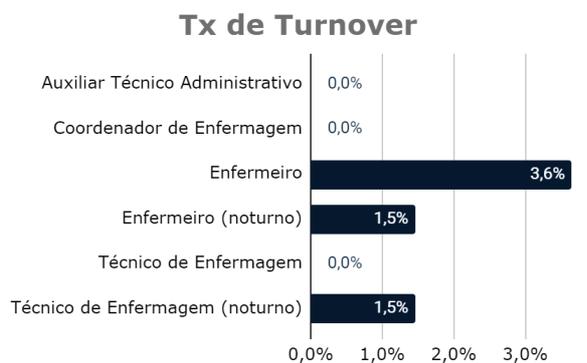
4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 216 (duzentos e dezesseis) colaboradores, foram identificadas 28 (vinte e oito) ausências, sendo nove de técnicos de enfermagem diurnos, treze de técnicos de enfermagem noturno, duas de enfermeiros diurnos e quatro de enfermeiros noturnos. O gráfico a seguir, demonstra a taxa de absenteísmo no período.



4.3.2 Turnover

Durante o período de referência, foram realizados 09 (nove) desligamentos e 09 (nove) admissões. Sendo eles, cinco enfermeiros diurnos e dois enfermeiros noturnos e dois técnicos de enfermagem noturno. O gráfico a seguir, demonstra a taxa de *turnover* por cargo.



4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

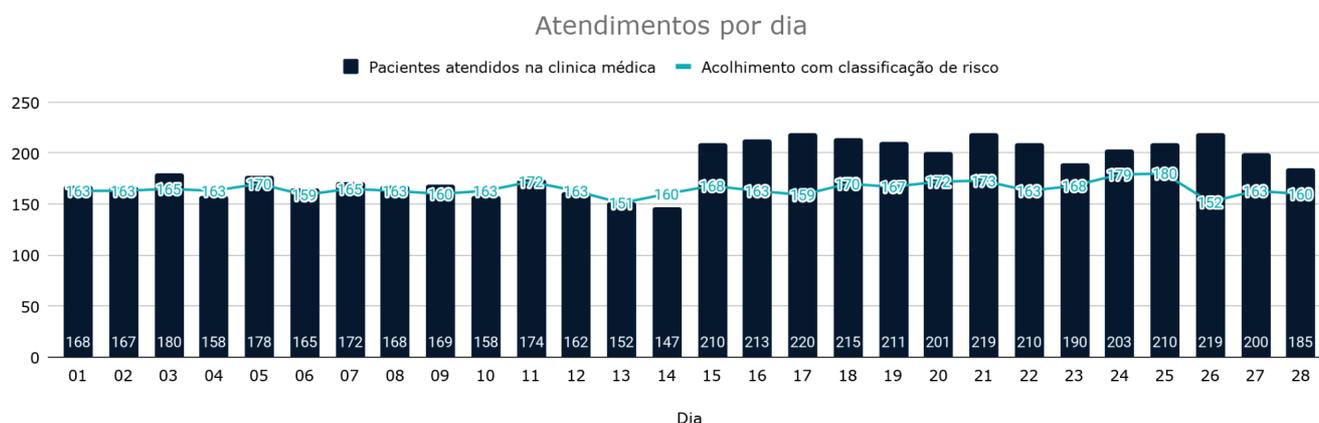
Ao longo do mês de referência, houve 03 (três) casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes, adotou-se, desde o princípio das atividades, medidas de educação permanente e realizou-se orientações com todos colaboradores.

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 Pronto Socorro Adulto - CHM.

5.1 Indicadores - Produção

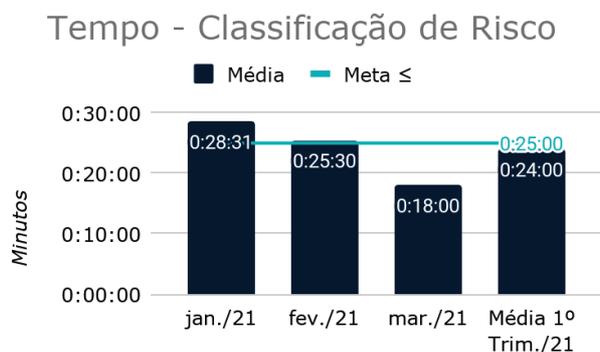
5.1 Atendimento ininterrupto



Análise crítica: No período de referência, realizamos 3.769 acolhimentos com classificação de risco e 5.167 atendimentos na clínica médica. Em relação a garantia de atendimento ininterrupto, foi 100% executado visto que não houve eventos que prejudicasse a continuidade da assistência.

5.2 Indicadores Qualitativos

5.2.1 Tempo para Classificação de Risco¹



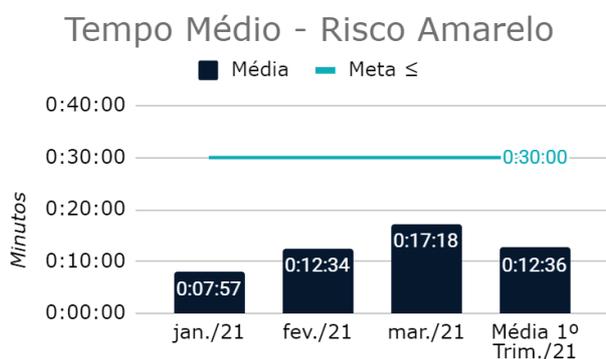
Análise crítica: Considerando o período de avaliação, foram realizados em média 121 atendimentos por dia com o tempo médio entre a chegada do paciente e a triagem de 18 minutos, abaixo da meta prosta.

¹ A triagem é feita pela equipe médica (Clínica Médica), estamos estruturando a equipe para implantação da classificação de risco.

5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

O atendimento risco vermelho imediato, é realizado pela entrada de emergência e acolhido na sala de trauma ou sala de emergência onde é feito o primeiro atendimento e triagem, caso este paciente não seja classificado como vermelho, o mesmo é encaminhado para atendimento no consultório.

5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo

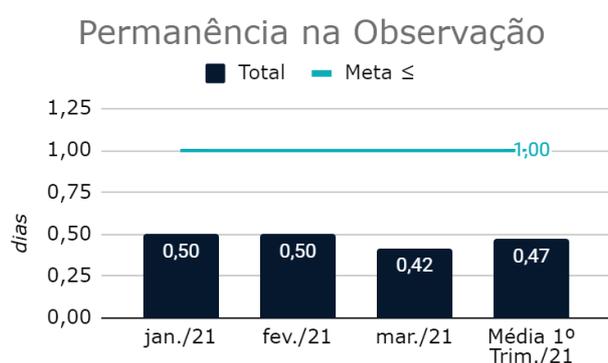


Análise crítica: O tempo estimado para atendimento dos pacientes classificados como amarelo, foi de 17,18 minutos (dezessete minutos e dezoito segundos), abaixo da meta contratualizada.

5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares

Está-se trabalhando junto à Gerência da Informação do Hospital, para implantação de um modelo mensurável que contabilize o tempo após resultado dos exames complementares até sua reavaliação.

5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa)



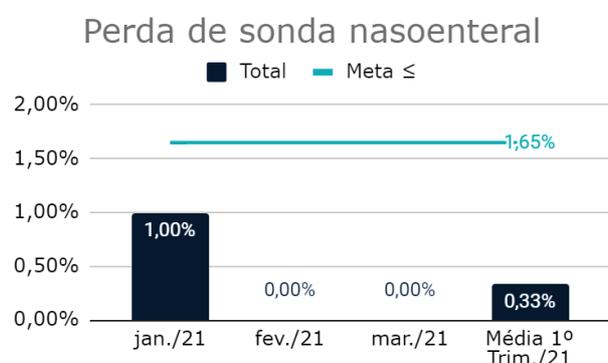
Análise crítica: O tempo máximo de permanência no PS foi de 10 horas (0,42) sem justificativa.

5.3 Indicadores de Segurança do Paciente

5.3.1 Adesão aos Protocolos clínicos

Os protocolos são de extrema importância para um atendimento uniforme e para segurança do paciente, eles asseguram que a equipe esteja preparada para quaisquer circunstâncias e mantém uma padronização do atendimento para o alcance da excelência. Os protocolos utilizados foram instituídos pelo hospital e disponibilizados na intranet. No mês de Março foi revisado o protocolo de sepse.

5.3.2 Índice de perda de sonda naso enteral (SNE)

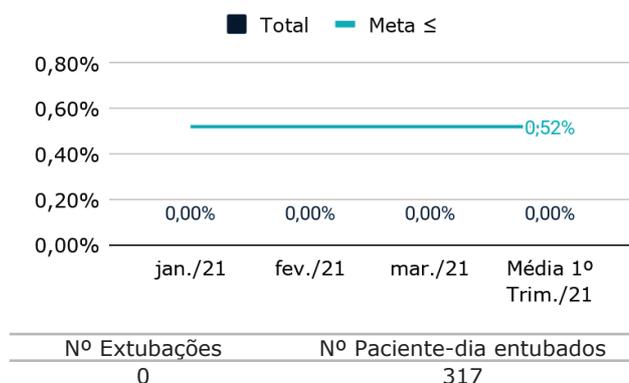


Análise crítica: Não foram notificados perda de sonda naso enteral no período.

Nº Perdas SNE	Nº Paciente-dia com SNE
0	253

5.3.2 Taxa de extubação acidental

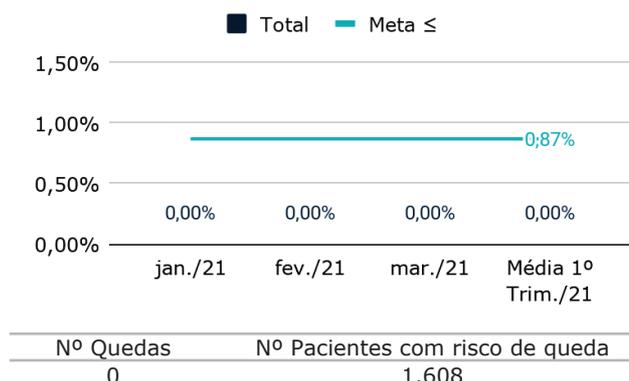
Extubação acidental



Análise crítica: A taxa de extubação acidental permaneceu zerada.

5.3.3 Índice de queda de paciente

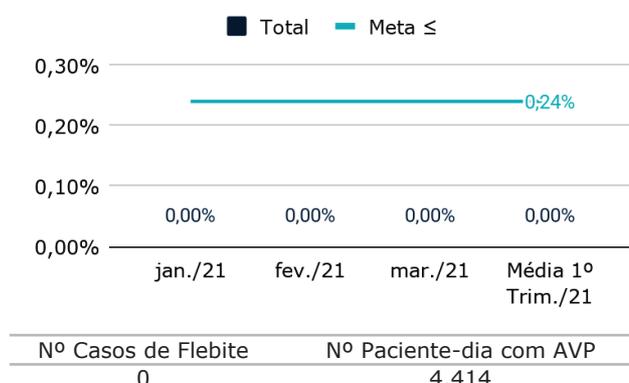
Queda de paciente



Análise crítica: Não ocorreram quedas de pacientes do período.

5.3.4 Índice de Flebite

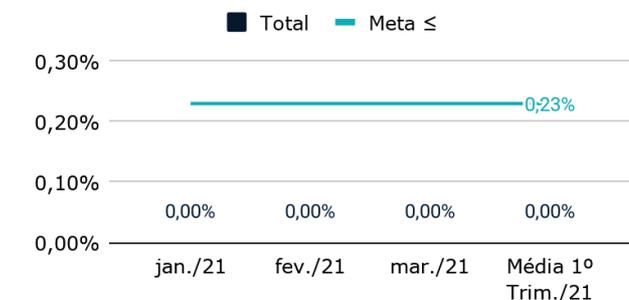
Flebite



Análise crítica: O índice de flebite ficou em 0,00%.

5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos

Erro de Medicação



Análise crítica: Não houve casos de não conformidade na administração de medicamentos.

Nº Erros Notificados	Nº Pacientes Medicados
0	5.109

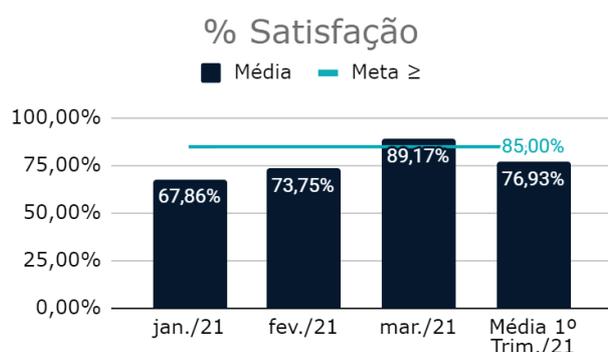
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

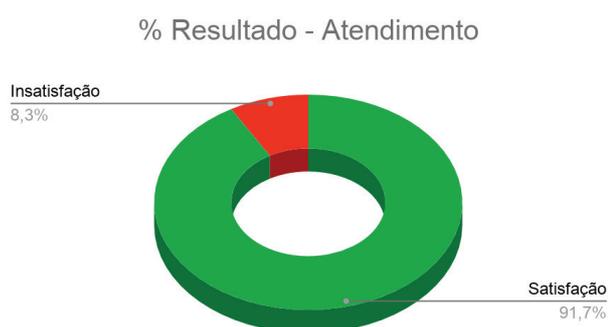
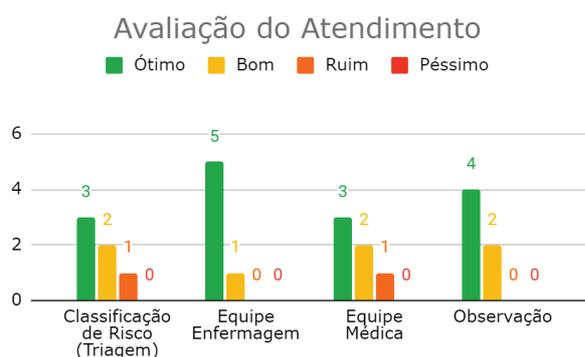
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

6.1.1 Satisfação Geral (Ótimo/Bom)



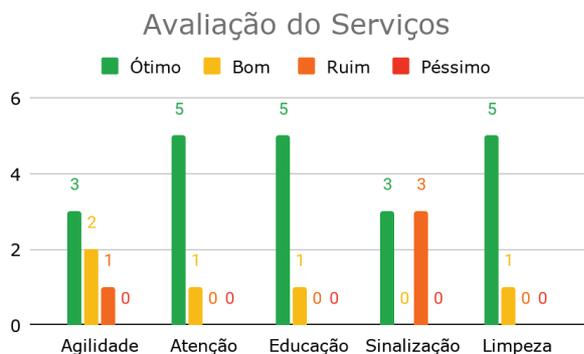
Análise crítica: No período, tivemos uma satisfação de 89,17% em média.

6.1.2 Avaliação do Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe de enfermagem e da equipe médica. No período, tivemos uma satisfação de 91,70% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

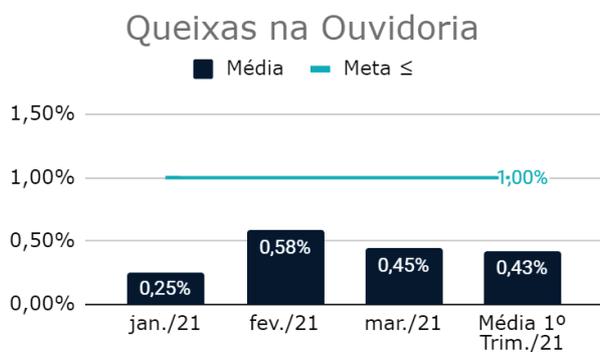
6.1.3 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período avaliado tivemos uma satisfação de 86,7%.

6.2 Indicador - Queixas na Ouvidoria Interna

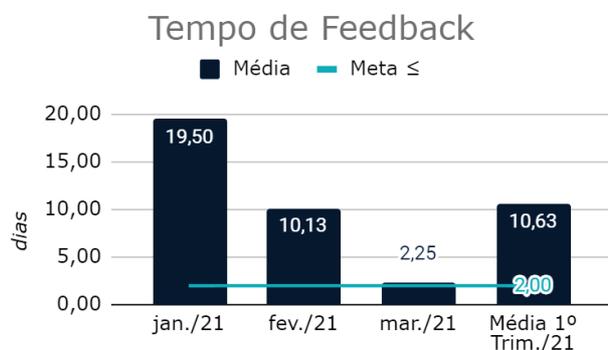
6.2.1 Volume de queixas



Nº Queixas	Nº Pacientes Atendidos
23	5.167

Análise crítica: Foram registradas 23 ouvidorias no mês de Março/21, sendo: 09 sobre falta de boletim médico, 7 referentes a insatisfação de recursos humanos/equipe de enfermagem, 1 por falta de Leito e 1 devido a desaparecimento de pertences. tivemos 5 elogios neste mesmo período.

6.2.2 Tempo de Feedback (resposta) em dias



Análise crítica: Durante os meses de janeiro e fevereiro de 2021 houve um acúmulo de ouvidorias que foram respondidas somente em março de 2021. Após alinhamento e implantação de novo fluxo de resposta, passamos a atender ao prazo de 48 horas conforme estabelecido pela Diretoria do Hospital Mandaqui.

São Paulo, 25 de abril de 2021.

Ely Hollen
 Coordenador
 Diretoria Técnica CEJAM