

Relatório de Atividades Assistenciais

**Complexo Hospitalar Padre Bento
Psiquiatria Adulto**

**Convênio n.º
00108/2021**

2022

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 ADMINISTRATIVO
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	8
4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT	8
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 março 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). Os quadros abaixo apresentam a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo e setor.

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**).

4.1 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	1
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro Diurno	2	2
	Enfermeiro Noturno	3	3
	Técnico de Enfermagem Noturno	5	5
	Técnico de Enfermagem Diurno	5	5
Total		22	22

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

Mediante o quadro acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

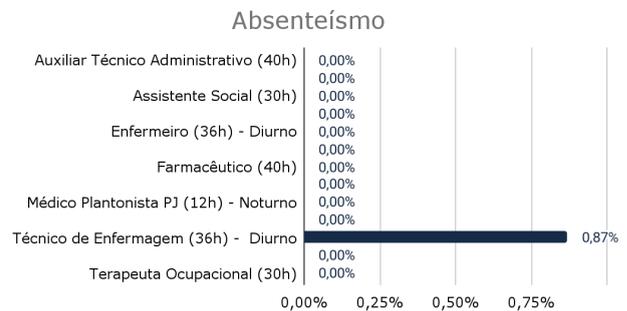
Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Psiquiatria Adulto (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D) Camila Batista de Andrade	N/A
		02 (D).Alberto Lucas De Oliveira Junior	N/A
	Coordenador Operacional (40h)	03 (D).Talita Ferreira Da Silva	625.748
	Farmacêutico (40h)	04 (D).Ivan Kaup	46.105
	Psicólogo (30h)	05 (D).Marcelo Miguel Ribeiro Rodrigues	06/107673
	Terapeuta ocupacional	06 (D). Elisiara Nogueira Amaral	15504-TO
	Assistente Social	07 (D). Edilaine Carla Xavier	41.472
	Enfermeiro (36h) - Diurno Par	08 (D).Romulo Larizzatti Dos Santos	446.742
	Enfermeiro (36h) - Diurno Ímpar	09 (D).Danilo Pereira Dos Santos	492.444
	Enfermeiro (36h) - Noturno Par	10 (N).Aline da Silva Vaz	590.234
	Enfermeiro (36h) - Noturno Ímpar	11 (N).Priscila Amanda De Oliveira	503.796
	Enfermeiro (40h) - Folguista Flex Diurno e Noturno	12 (DN).Keila Barzola	272.188

Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Folguista	13 (N).Wesley Miranda De Oliveira	844.539
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).Eliane Duarte	973.528
	17 (D).Monalisa De Castro Braga	1.704.225
Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno ímpar	18 (N).Alexandro Costa	738.051
Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Par	19 (N).Vainise da Silva	128.448
	20 (N).Kellma Vieira	949.763
	21 (N).Leidemar De Souza	1.095.015
Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno ímpar	22 (N).Mauro Batinga	1.376.829

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 2 ausências durante o período de referência, sendo:



→ **Motivos:**

- 01 (um) por motivos **justificados** por meio de atestado médico.
- 01 (um) falta injustificada

• **Equipe:**

- 01 (um) ausência da equipe de técnico de enfermagem do período diurno.
- 01 (um) ausência da Terapeuta Ocupacional.

4.3.2 Turnover

Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo indeterminado, não foi realizado nenhum desligamento.

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

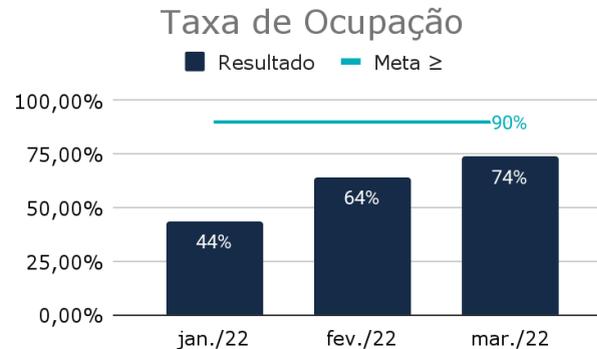


Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	12
Evasão	0
Transferência Interna	0
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0

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 12 (doze) saídas da enfermagem psiquiátrica, todas as altas 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
229	310

Análise crítica: A taxa de ocupação foi de 74%, lembrando que somos um serviço referenciado e todas as vagas solicitadas dentro do nosso perfil de atendimento foram atendidas. As entradas foram via CROSS (Central de Regulação de ofertas de Serviço de Saúde).

Recebemos 26 fichas neste período do Núcleo de regulação interna (NIR) sendo:

- **15 fichas aceitas:**
 - 10 pacientes internados.
 - 01 paciente retornou a origem pelo quadro clínico, a mesma com CVC, SNE, O2.
 - 04 pacientes não chegaram até nosso serviço, entramos em contato via telefone, e tiveram alta no local.

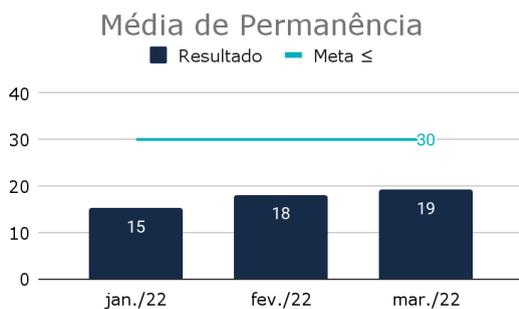
- **02 fichas negadas:** por não se enquadrarem no nosso perfil de atendimento:
 - 01 paciente sendo menor de idade com apenas 17 anos;
 - 01 paciente que estava em monitorização cardíaca e observação pela Neurocirurgia e;

- **08 fichas negadas:**
 - Sem leito disponível no momento da solicitação.

- **01 ficha incompleta:**

→ Solicitamos complementos e a ficha não retornou.

5.1.3 Média de Permanência (dias)



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
229	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 e, ações junto a equipe multiprofissional e corpo clínico na condução dos projetos terapêuticos para recuperação e inserção no território dos pacientes internados.

5.1.5 Projeto Terapêutico Singular

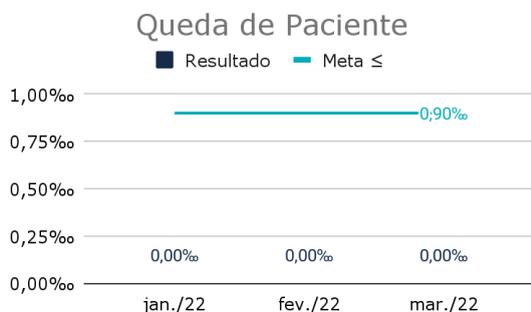


Nº de PTS	Nº Paciente-dia
229	229

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.

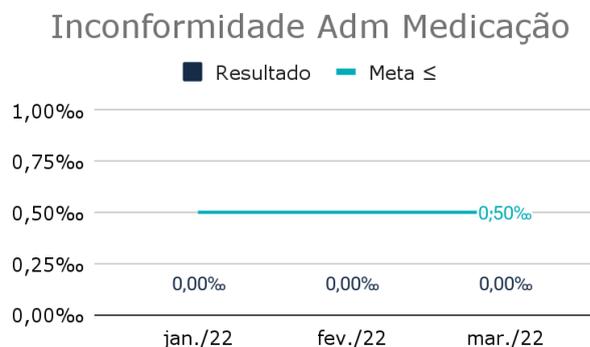
5.1.6 Incidência de queda de paciente



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	229

5.1.7 Não Conformidade na Administração de Medicamentos

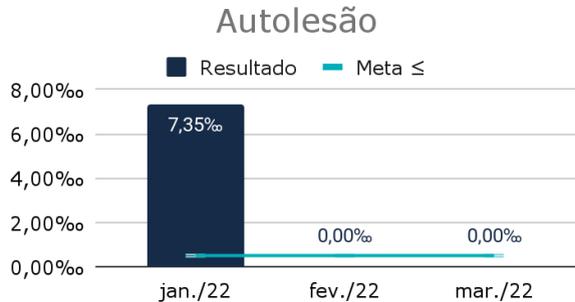


dos medicamentos, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento, como a realização de orientações sobre os 09 certos no preparo e administração de medicamentos pela enfermagem.

Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	2301

Análise crítica: Não houve no período nenhum caso registrado de não conformidade na administração

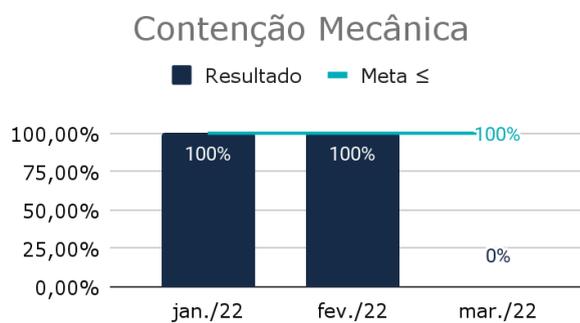
5.1.8 Incidência de Autolesão



Análise crítica: 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	229

5.1.9 Notificação sobre Contenção Mecânica



Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
0	0

nenhum caso de contenção mecânica. 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 foi atingida a meta contratual e fechamos o mês sem

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

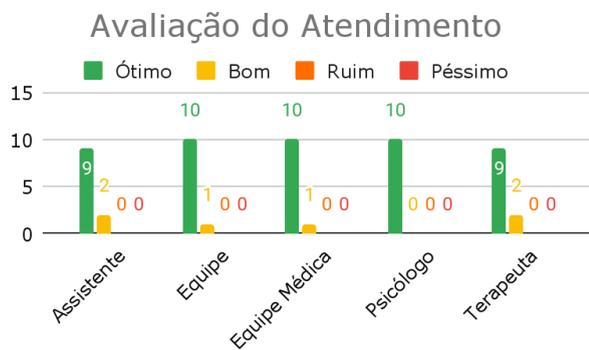
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. A partir das informações trazidas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

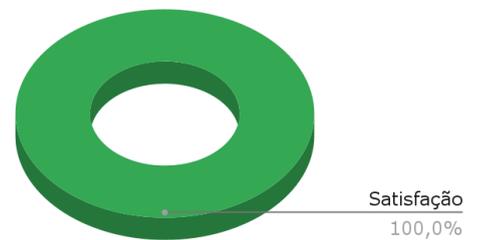
os pacientes, bem como seus familiares, têm a oportunidade de manifestar-se através de elogios, críticas ou sugestões para com o serviço. No mês de Março, foram realizadas 11 pesquisas de satisfação dos pacientes atendidos.

6.1 Indicadores de Qualidade

6.1.1 Avaliação do Atendimento

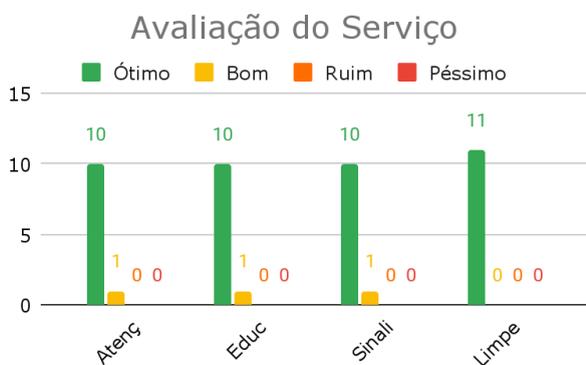


% Satisfação - Atendimento

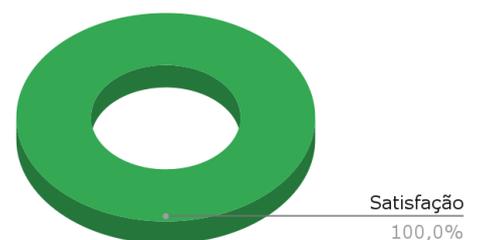


Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço



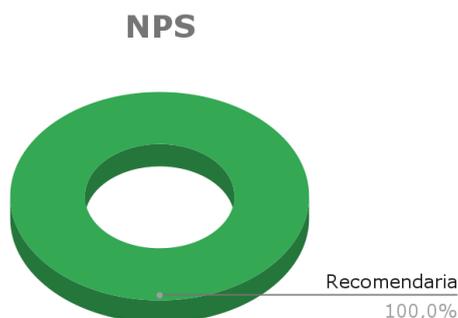
% Satisfação - Serviço



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 100% dos usuários.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

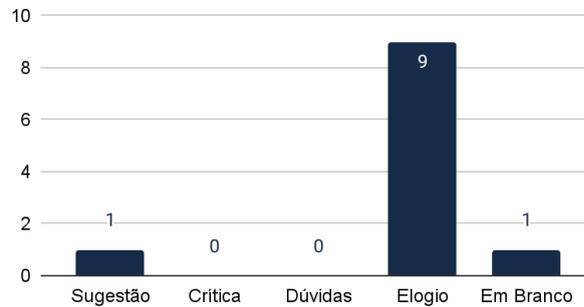
O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 100% dos usuários recomendariam o serviço.



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 registrados 11 pesquisas, dentre elas 09 elogios, 01 sugestão, 00 críticas, 00 dúvidas e 01 formulário em branco.

Manifestações



Abaixo estão relacionadas todas as indagações dos nossos usuários:

Manifestações			
Data	Tipo	Descrição	Ação
02/03/2022	Elogio	Obrigada a todos amei vocês, vão deixar saudades	Feedback
10/03/2022	Elogio	Muito boa equipe.	Feedback
22/03/2022	Elogio	Passei os dias muito bem com a ajuda de toda equipe.	Feedback
30/03/2022	Elogio	Agradeço a todos muito obrigada pelo cuidado comigo	Feedback
28/03/2022	Elogio	Melhor equipe hospitalar que já estive na minha vida, mesmo já tendo atendimento particular e ainda insisto que a equipe do Cejam do Padre Bento são as melhores.	Feedback
18/03/2022	Elogio	Gostei do hospital, um lugar muito bom e fui tratado muito bem.	Feedback

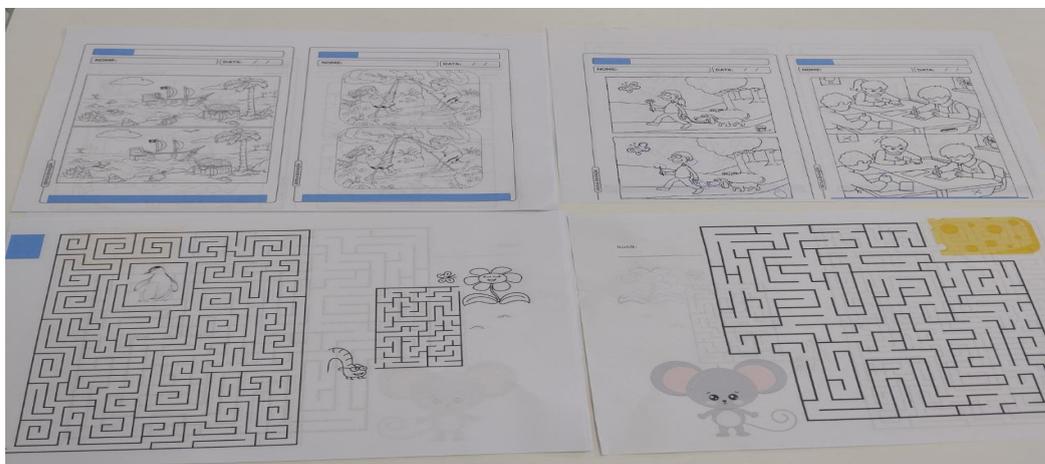
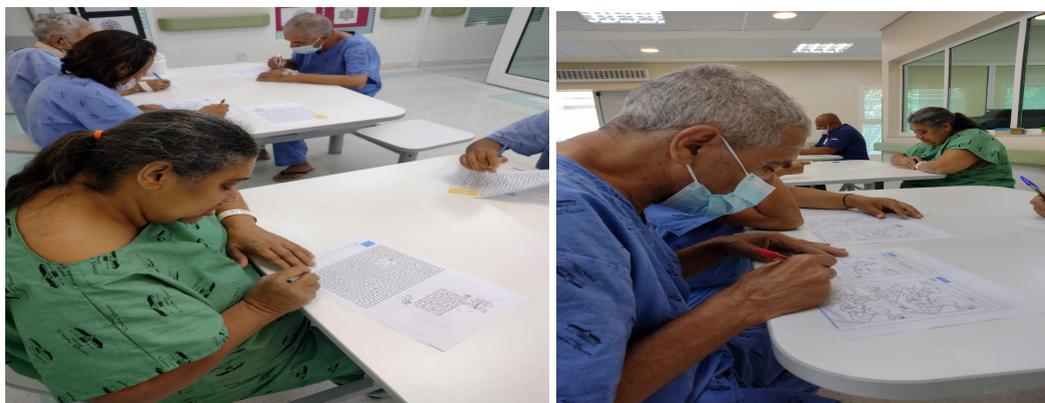
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

1. No dia internacional das mulheres foi realizado um café da manhã coletivo para celebrar a data. Em seguida foi feita uma roda de conversa para conscientizar a importância das conquistas femininas e falar sobre a igualdade de gênero, com a participação dos homens, inclusive. Além disso, foram propostas atividades como pintura de desenhos de mulheres

famosas e que fizeram parte da história, construções de poemas e outras formas de expressões ligadas à temática.



2. Oficina TEN- Treino e estimulação neurocognitiva, trabalhado as seguintes categorias cognitivas: Funções executivas, atenção, praxias e percepção.



3. Oficina de Dança Circular:

Danças circulares são danças coletivas que tem como finalidade a integração do grupo e o fortalecimento de valores como empatia, compreensão e sentimento de pertencimento. Nesse tipo de dança, as pessoas - de todas as idades - são dispostas em círculos e realizam coreografias juntas.

Esta dança teve finalidade de integrar os familiares, pacientes e terapeutas com a energia feminina, interiorização da união e leveza.



4. Oficina de expressão artística

Atividade terapêutica ao ar livre com confecção de cartões e balões contendo diversas frases significativas, para decorar a árvore da unidade. Recebeu o nome de "Árvore da Lembrança" por se tratar de uma quinta feira e remeter ao #TBT, usual nas redes sociais. Com a finalidade de favorecer o conforto, acolhimento e potencializar a criação lúdica.



5. Comemoração dos aniversariantes do mês.

Evento realizado mensalmente, onde é feita a comemoração junto aos pacientes. Nessa data, além de celebrar, eles participam da decoração e escolha das músicas.



6. Discussão de caso com a equipe multidisciplinar

Discussão de caso junto ao paciente para contribuição do PTS no pós-alta. Uma vez que a elaboração desse depende de propostas e condutas terapêuticas em que o sujeito seja um dos principais articuladores do processo.



7. Foi realizado **matriciamento** e **clínica ampliada** com a Rede de saúde de Arujá (CAPS, CRAS e o CREAS) a respeito de um paciente que está internado conosco há mais de 40 dias, devido a ordem judicial.

A Clínica ampliada é uma das diretrizes que a Política Nacional de Humanização propõe para qualificar o modo de se fazer saúde. Ampliar a clínica e aumentar a autonomia do usuário do serviço de saúde, da família e da comunidade. Já o matriciamento pode ser definido como um modo de produzir saúde em que equipes complementam suas atividades, num processo de construção compartilhada, com o fim último de tratar das dificuldades de uma pessoa por meio de uma proposta de intervenção pedagógica e terapêutica conjunta.



Guarulhos, 04 de abril de 2022.



Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3

ANEXO I