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"

CEJAM

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 **4**

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 4

1.2 Convênio nº 00108/2021 5

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES **6**

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **6**

4. FORÇA DE TRABALHO **6**

4.1 Dimensionamento 6

4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT 6

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 7

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 8

4.3.1 Absenteísmo 8

4.3.2 Turnover 10

4.4.3 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 16

5.1.10 Sistematização da Assistência de Enfermagem 16

5.1.11 Evolução dos Prontuários 17

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO **17**

6.1 Indicadores de Qualidade 18

6.1.1 Avaliação do Atendimento 18

6.1.2 Avaliação do Serviço 18

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 19

6.2 Manifestações 19

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES 20

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. Todos os profissionais são cadastrados no CNES do Hospital, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

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 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

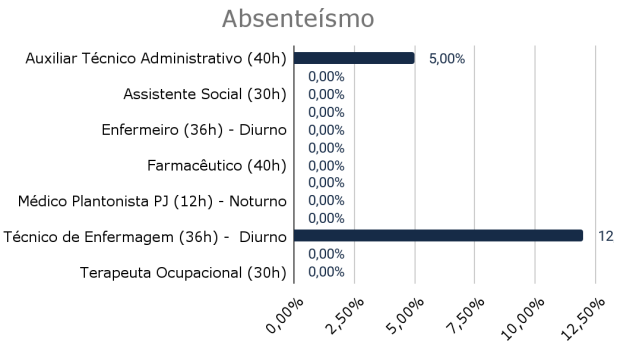
Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Psiquiatria Adulto (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D) Camila Batista de Andrade	N/A
		02 (D).Alberto Lucas De Oliveira Junior	N/A
	Coordenador Operacional (40h)	03 (D).Talita Ferreira Da Silva	625.748
	Farmacêutico (40h)	04 (D).Ivan Kaup	46.105
	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 22 ausências durante o período de referência, sendo:

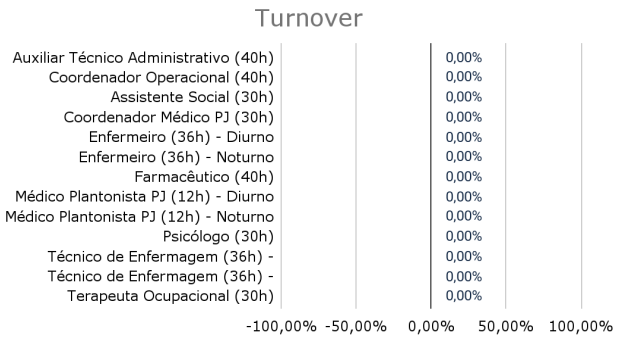


➔ **Motivos:**

- 22 (vinte e dois) por motivos **justificados** por meio de atestado médico.
- **Equipe:**
- 2 (duas) ausências da equipe administrativa.
- 08 (sete) ausências Terapeuta ocupacional.
- 12 (doze) ausências da equipe de técnico de enfermagem do período diurno.

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.



4.4.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

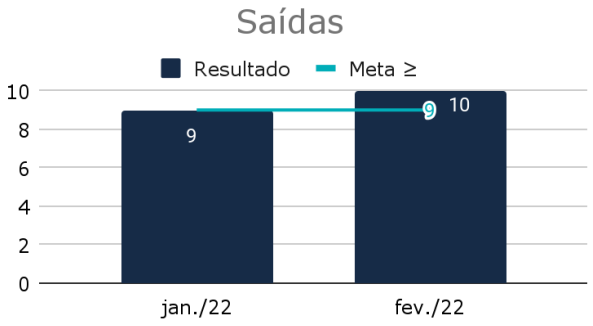
Ao longo do mês não tivemos casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades medidas de educação permanente, realizando reorientação com todos colaboradores.

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



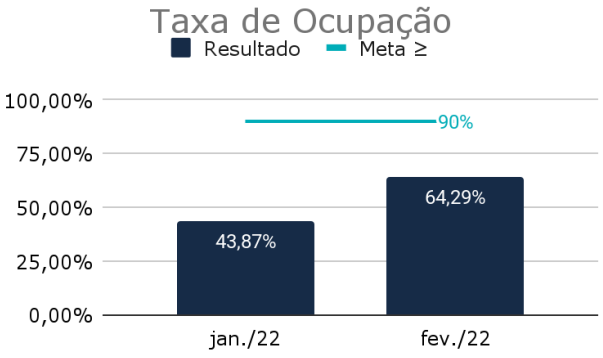
Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	8
Evasão	0
Transferência Interna	2
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0

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 10 (dez) saídas da enfermaria psiquiátrica, sendo 08 (oito) altas para residência com melhora do quadro e matriciamento ao CAPS de referência para continuidade do tratamento.

Tivemos 02 (duas) transferências internas, pacientes com teste positivo para COVID-19, no dia 09/02/2022 foram transferidos para observação respiratória, com retorno no dia 14/02/2022 conforme protocolo da SCIH e RT-PCR negativo.

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
180	280

Análise crítica: A taxa de ocupação foi de 64,29%, 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 apenas 23 fichas neste período do Núcleo de regulação interna (NIR):

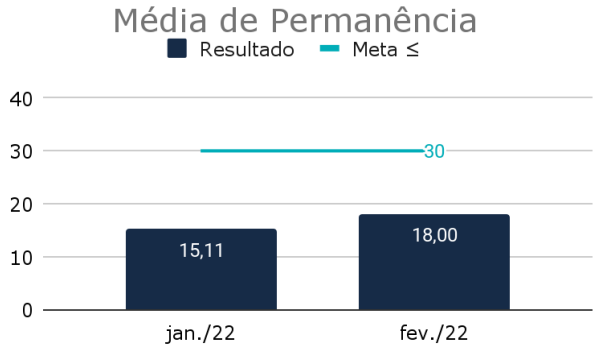
- 16 fichas aceitas :

12 pacientes internados.
01 paciente recebeu alta na entrevista, não tinha indicação de internação, o mesmo no momento da entrevista com o psiquiatra não tinha ideação suicida, nem discurso desconexo, sem critérios para internação.
03 pacientes não chegaram até nosso serviço, entramos em contato via telefone, 01 foi transferido para outra unidade, 01 os familiares não aceitaram a transferência e o outro não tinha acompanhante para transferência e o serviço de origem desistiu.

- 03 fichas foram negadas por não se enquadrarem no nosso perfil de atendimento.

- 04 fichas negadas, sem leito masculino disponível no momento da solicitação.

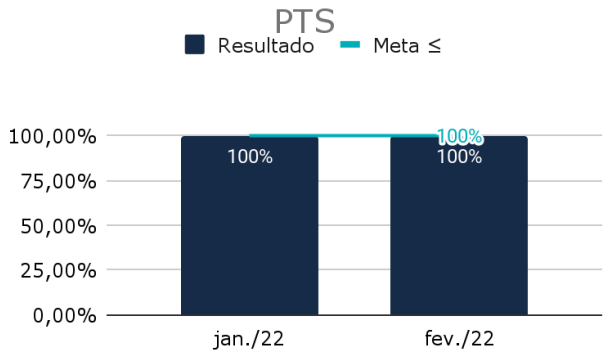
5.1.3 Média de Permanência (dias)



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
180	10

Análise crítica: A média de permanência está 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 dos pacientes internados.

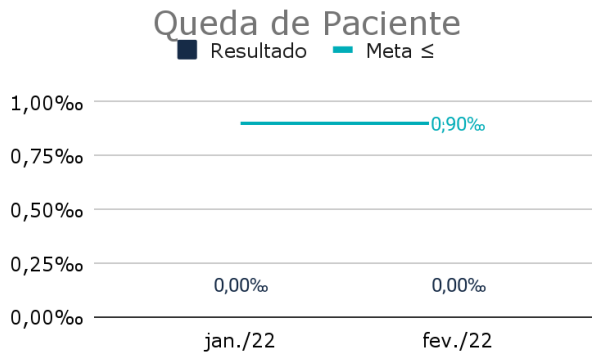
5.1.5 Projeto Terapêutico Singular



Nº de PTS	Nº Paciente-dia
180	180

Análise crítica: Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual do Projeto Terapêutico Singular (PTS), com 100%, 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.

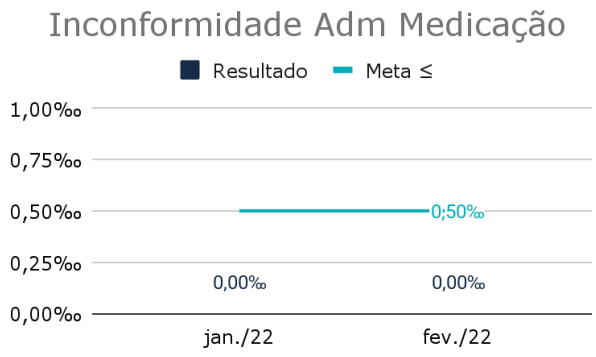
5.1.6 Incidência de queda de paciente



Incidência de queda	
Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
00	180

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

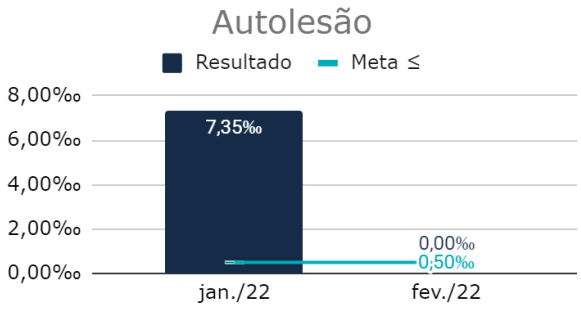
5.1.7 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	1990

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

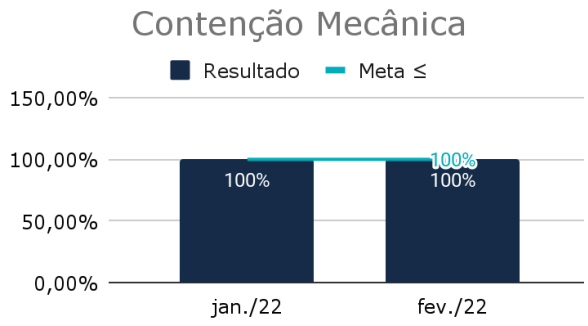
5.1.8 Incidência de Autolesão



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

Incidência de Autolesão	
	Nº Paciente-dia
Nº Autolesão 00	180

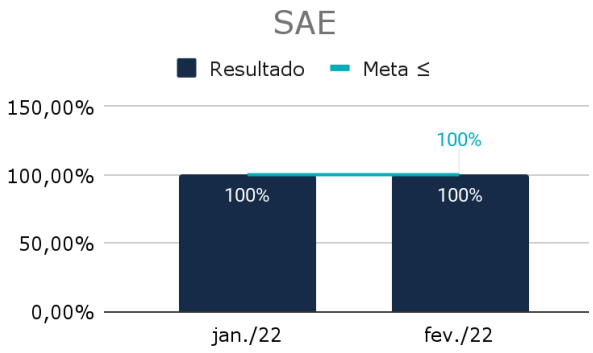
5.1.9 Notificação sobre Contenção Mecânica



Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
3	3

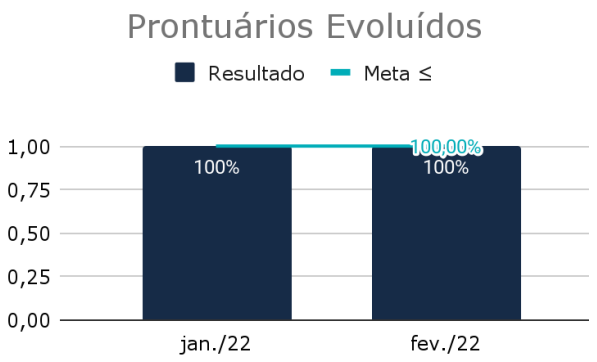
Análise crítica: Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual. A contenção mecânica tem por finalidade garantir a assistência multidisciplinar na definição, implementação e monitoramento de critérios que justifiquem a aplicação das condutas a paciente com agitação psicomotora, auto agressividade e/ou heteroagressividade; e que o procedimento seja realizado de forma humanizada.

5.1.10 Sistematização da Assistência de Enfermagem



Análise crítica: Durante o mês de referência foi atingida a meta pactuada com 100% da SAE realizada conforme faturamento e auditoria.

5.1.11 Evolução dos Prontuários



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

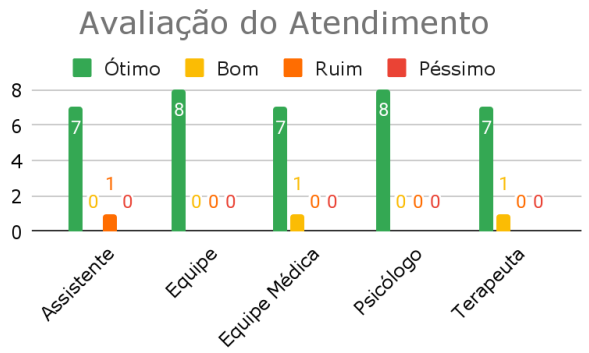
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

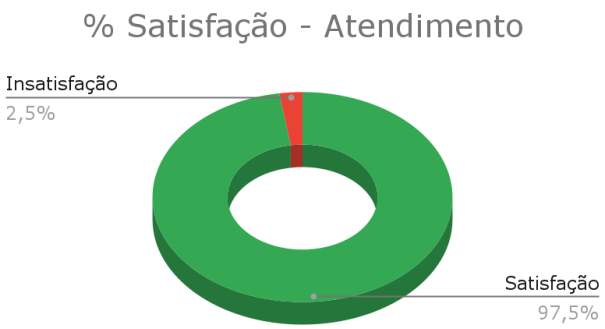
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

Para isso, o CEJAM disponibilizou folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), com implantação e início da pesquisa em Janeiro de 2022. Assim, todos os pacientes, bem como seus familiares, têm a oportunidade de manifestar-se através de elogios, críticas ou sugestões para com o serviço. No mês de Fevereiro, foram realizadas 08 pesquisas de satisfação dos pacientes atendidos.

6.1 Indicadores de Qualidade

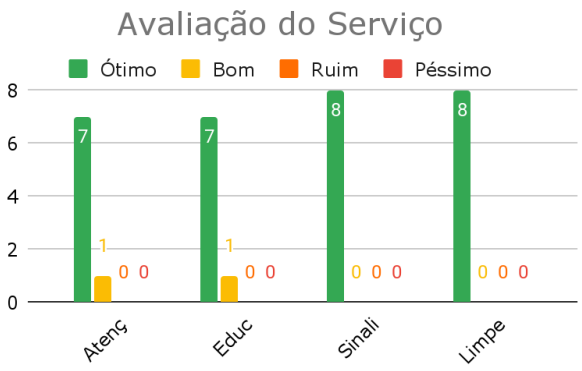
6.1.1 Avaliação do Atendimento

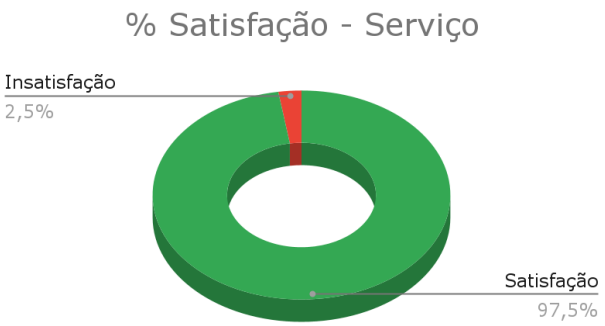




Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar . No período, tivemos uma satisfação de 97,5%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço

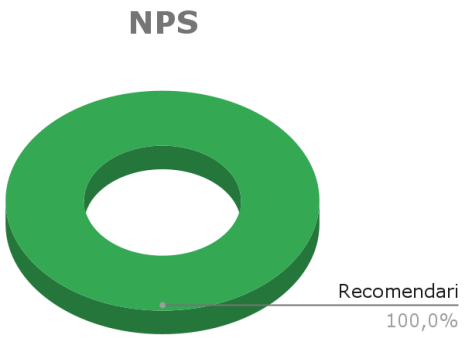




Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a, atenção da equipe, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 97,5% dos usuários.

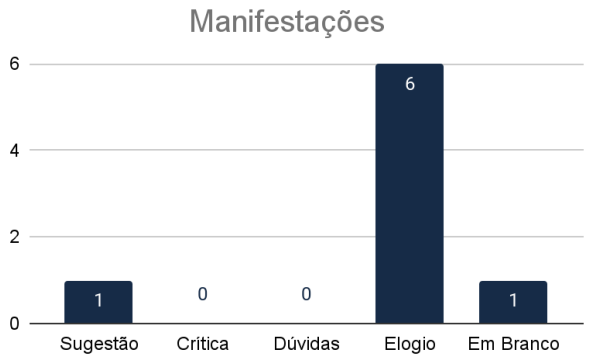
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

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 08 pesquisas, dentre elas 06 elogios, 01 sugestão, 00 críticas, 00 dúvidas e 01 formulário em branco.



Abaixo estão relacionadas todas as indagações dos nossos usuários:

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
08/02/2022	Elogio	O enfermeiro Alexandre é digno de todos os elogios.	Feedback
17/02/2022	Elogio	Amei a estadia.	Feedback
18/02/2022	Elogio	Agradeço a todos de coração por ter me aturado.	Feedback
25/02/2022	Elogio	Equipe muito atenciosa, ambiente muito bem equipado e funcionários dedicados no auxílio resgatando seres humanos. Parabéns equipe CEJAM.	Feedback
07/02/2022	Elogio	Acho este hospital muito melhor que experiências de internação em outro hospital.	Feedback
16/02/2022	Elogio	Toda equipe está de parabéns, que Deus abençoe a vida de todos, saúde e sucesso.	Feedback

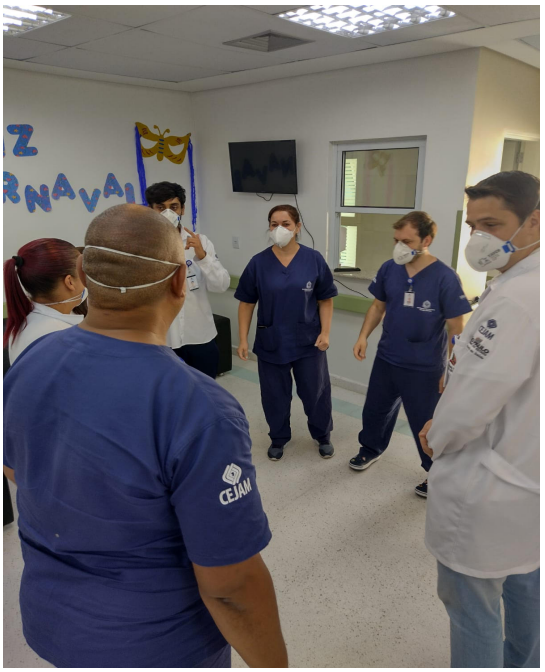
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

1.Neste mês de referência foram realizadas atividades de carnaval com combate às **ISTs**, com palestra e distribuição de preservativos pelo enfermeiro do setor com todos os funcionários e pacientes.

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

Apesar de não ser um termo novo, muitas pessoas não sabem para que serve a auriculoterapia. Ela atua em âmbito físico, mental e emocional Por isso, pode ser recomendada em diversos casos, seja para prevenir determinados sintomas ou atuar na reabilitação do indivíduo, e esse mês além de contemplar os pacientes foram para os profissionais do setor também:

4. Realizado roda de conversa e atividade lúdica, com o tema da Meta 2 (metas internacionais), **COMUNICAÇÃO EFETIVA**.



5. Oficina de treinamento e estimulação Neurocognitiva com os pacientes e profissionais:

Guarulhos, 07 de Março de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3

ANEXO I

ESCALA MÉDIA - ENFERMARI PSIQUIÁTRICA - COMPLEXO HOSPITALAR PADRE BENTO DE GUARULHOS

MÊS - FEVEREIRO/2022

		TER 01/02	QUA 02/02	QUI 03/02	SEX 04/02	SÁB 05/02	DOM 06/02
07:00~19:00		Cintia dos S. Lourenco	Raphael A. Melo	Leonardo S. S. S. e Silva	Davi N. De Oliveira	Samanta O. Calfat	Larissa T. C. Correa
19:00~07:00		Larissa T. C. Correa	Raphael A. Melo	Lidia de L. da Silva	Milena R. do E. Santo	Samanta O. Calfat	Larissa T. C. Correa

	SEG 07/02	TER 08/02	QUA 09/02	QUI 10/02	SEX 11/02	SÁB 12/02	DOM 13/02
07:00~19:00	Leonardo S. S. S. e Silva	Cintia dos S. Lourenco	Raphael A. Melo	Leonardo S. S. S. e Silva	Davi N. De Oliveira	Samanta O. Calfat	Larissa T. C. Correa
19:00~07:00	Lidia de L. da Silva	Larissa T. C. Correa	Raphael A. Melo	Milena R. do E. Santo	Lidia de L. da Silva	Samanta O. Calfat	Larissa T. C. Correa

	SEG 14/02	TER 15/02	QUA 16/02	QUI 17/02	SEX 18/02	SÁB 19/02	DOM 20/02
07:00~19:00	Mariane G. Ferreira	Cintia dos S. Lourenco	Raphael A. Melo	Leonardo S. S. S. e Silva	Davi N. De Oliveira	Vinicius F. de Freitas	Milena R. do E. Santo
19:00~07:00	Lidia de L. da Silva	Larissa T. C. Correa	Raphael A. Melo	Lidia de L. da Silva	Milena R. do E. Santo	Samanta O. Calfat	Milena R. do E. Santo

	SEG 21/02	TER 22/02	QUA 23/02	QUI 24/02	SEX 25/02	SÁB 26/02	DOM 27/02
07:00~19:00	Mariane G. Ferreira	Cintia dos S. Lourenco	Raphael A. Melo	Leonardo S. S. S. e Silva	Davi N. De Oliveira	Samanta O. Calfat	Vinicius F. de Freitas
19:00~07:00	Lidia de L. da Silva	Larissa T. C. Correa	Raphael A. Melo	Larissa T. C. Correa	Larissa T. C. Correa	Samanta O. Calfat	Raphael A. Melo

	SEG 28/02
07:00~19:00	Raphael A. Melo
19:00~07:00	Raphael A. Melo