Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Convênio n.º 00125/2021

Março

2023

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
Tarcísio Gomes de Freitas

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Eleuses Paiva

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE
Sirlene Dias Coelho

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 5

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 5

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00125/2021 6

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES 7

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE 7

4. FORÇA DE TRABALHO 7

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT 7

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto 30 leitos 7

4.1.2 Dimensionamento DA UTI COVID 10 leitos 8

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 13

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS 13

5.1 Indicadores - Quantitativos 14

5.1.1 Saídas 14

5.1.2 Taxa de Ocupação 16

5.2 Indicadores - Qualitativos 17

5.2.1 Média de Permanência 17

5.2.2 Taxa de Mortalidade 18

5.2.3 Taxa de Reinternação 19

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 20

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM) 20

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 21

5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 21

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 22

5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical 23

5.3.6 Índice de úlcera por pressão 24

5.3.7 Adesão às metas de Identificação do Paciente 24

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos 25

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 26

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 26

6.1.1 Avaliação do Atendimento 26

6.1.2 Avaliação do Serviço 27

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 27

6.2 Manifestações 28

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação 28

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital 29

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO 30

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;

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

- 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 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00125/2021

Em 01/12/2021 iniciou o novo convênio 00125/2021, o referido convênio visa a implantação e o gerenciamento técnico de **40 (quarenta) leitos de UTI Adulto**, sendo **20 (vinte) leitos** ao cuidado intensivo de pacientes em estado clínico geral e obstétrico, **10 (dez) leitos** para pacientes cardiológicos, **10 (dez) leitos** para pacientes graves oriundos da Pandemia do COVID-19 (Coronavírus)e geral, garantindo a assistência em conformidade com a Instrução Normativa RDC 07 de 24 de fevereiro de 2010, do Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária e outras legislações pertinentes, que dispõem sobre os requisitos mínimos para o funcionamento de um UTI.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado (INPUT e EPIMED) e planilhas de excel para consolidação dos dados.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 31 de março de 2023**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi **127 (Cento e vinte e sete)** colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e **61 (sessenta e um)** colaboradores PJs . O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores (CLT) previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto - 30 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Assistente Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	☑
	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	☑
	Enfermeiro (36)	7	8	↑
	Enfermeiro (36h) - noturno	7	8	↑
	Enfermeiro para tratamento dialítico (36)	2	2	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	35	35	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	33	34	↑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**91**	**94**	↑

Fonte: Santos - HGA - UTI Adulto (40 leitos) - rev 08 a - execucao 01-assinado

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.1.2 Dimensionamento UTI cardiológica - 10 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro (36)	3	3	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	3	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	11	12	↑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	11	12	↑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**31**	**33**	↑

Fonte: Santos - HGA - UTI Adulto (40 leitos) - rev 08 a - execucao 01-assinado

Análise Crítica: Mediante aos quadros acima, verificamos que **100%** da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Ressaltamos que todos os itens da **"Força de Trabalho" (item 4)** deste relatório acompanham as datas de fechamento para folha para pagamento, sendo assim de **11 de fevereiro 2023 a 10 de março de 2023**. Encerramos o período, com superávit de colaboradores, para cobrir as férias programadas até julho de 2023.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI (30 leitos)	Assistente Administrativo	01 (M/T). Monyke Silva	N/A
	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Tracy Kelly Mabel Cerqueira Pereira	N/A
		02 (M/T). Erica Oliveira dos Santos	N/A
		03 (M/T). Maisa dos Santos Evangelista	N/A
	Coordenador de Enfermagem	01 (M/T). William dos Santos	502.778
	Enfermeiro	01 (D). Elaine Silva Liberato	555.211
		02 (D). Rosemeire Helena Alves Ferreira	391.167
		03 (D). Jorge William Araujo Alves	583.925
		04 (D). Karine Nunes da Silva	443.204
		05 (D). Leticia Fernanda Rabelo Guedes	659.259
		06 (D) Carlos Alberto Silva Campos	171.821
		07 (D). Daniela Guillen Garcia Rodrigues	117.061
		08 (D). Jose Victor Calderaro Zanin	613696
		09 (N). Adriana Santana Nery	451.059
		10 (N). Richele dos Santos Teixeira	285.730
		11 (N). Erica Miriam Fernandes	614.458
		12 (N). Danielle Rodrigues da Silva	127.666
		13 (N). Miracleia Torres Leonel	331.983
		14 (N). Tatiana Braga Ramos	662.199
		15 (N). Erica Sousa Barreto	256.268
		16. (N). Aline Coeli Rueda	656376
	Enfermeiro - Trat. Dialítico	01 (M/T). Jeferson Francisco de Souza	230.952
		02 (M/T). Aline Araujo da Silva	636.573
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carolina Souza Santos de Jesus	1.472.086
		02 (D). Leila Diana Menezes	1.170.009
		03 (D). Marcelo de Souza	1.574.317
		04 (D). Maria Alessandra Gomes dos Santos	1.608.841
		05 (D). Barbara Cristina Vietes Martines	1.450.663
		06 (D). Bruna Leite da Silva	1.052.134
		07 (D). Dilson Santos de Jesus	1.557.027

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		08 (D). Evellyn Miranda de Almeida	1.594.171
		09 (D). Mario Santos da Conceição	1.533.445
		10 (D). Camila Emanuela Games Alves	1.148.917
		11 (D). Edinaldo Rodrigues	1.512.033
		12 (D). Andre Luiz de Almeida	1.311.160
		13 (D). Denise Santos Teixeira Medeiros	1.541.867
		14 (D). Kelle Cristina Assunção Chantar	1.450.667
		15 (D). Tatiane Mattos da Costa	1.522.187
		16 (D). Alessandra Cristina de Oliveira Santos	926.013
		17 (D). Veronica Santos Oliveira Anunciação	1.634.356
		18 (D). Jessica Kowalski Laraya	1.050.441
		19 (D). Valeria Martins de Paula	1.172.873
		20 (D). Carolina Pinto Macedo	302.271
		21 (D). Tarciana Paulo de Araujo	1.482.689
		22 (D). Edilene Santos Pereira	1.385.661
		23 (D). Wellington dos Santos Graça	1.266.543
		24 (D). Solange Conceição Correia de Lima	1.172.873
		25 (D) Thais da Costa Nogueira	1.262.438
		26 (D). Angela Batista da Silva	546.344
		27 (D). Erick Leoncio de Freitas	1.138.619
		28 (D). Maria Cristina Souza da Silva	1.033.409
		29 (D). Rayane Aparecida P do Carmo	1.533.805
		30 (D). Fernando Cuba de Lima	1.214.501
		31 (D) Izabel de Almeida Alonso	1.328.525
		32 (D) Lívia Pontes dos Santos	1.545.007
		33 (D) Anderson de Jesus Rizzo	
		34 (N) Ademar Wellington Tadeu do Val	1.576.941
		35 (N). Margaraiza Alenor Miranda	351.736
		36 (N). Juliana Lira Mendonça	1.381.835
		37 (N). Jaqueline Oliveira da Silva	1.164.111
		38 (N). Antonio Carlos dos Santos Filho	1.640.536
		39 (N). Marly Lyra dos Santos Silva	861.390
		40 (N). Monica Cardoso Fonseca	1.402.078

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		41 (N). Jucielma Barreto Alves	1.518.415
		42 (N). Ricardo Rodrigues Oliveira	1.164.745
		43 (N). Valdineide Vieira dos Santos Rocha	1.540.555
		44 (N). Renato Sanches Farias	915.415
		45 (N). Luciano Pires dos Santos	1.513.093
		46 (N). Veronica Andrade Silveira	1.603.183
		47 (N) Aline Lucia Rocha de Oliveira	1.140.544
		48 (N). Leandro Pereira da Silva	1.516.952
		49 (N). Felipe Rodrigues da Silva	1.505.532
		50 (N). Gloria Aparecida De Jesus Brito	942.061
		51 (N). Sara Hassan Jalloul	1.443.099
		52 (N). Julio Cesar dos Santos	1.048.491
		53 (N). Renato Santo Fé	1.544.909
		54 (N). Erica Cristina de Sousa Maniçoba	1.430.896
		55 (N). Diego Paixao de Oliveira	1.526.420
		56 (N). Débora Costa Calixta	1.381.829
		57 (N). Deisiane Alves da Silva	1.250.439
		58 (N). Marcelo Novaes Monteiro	763.668
		59 (N). Daniela Scodeler dos S Madalena	609.642
		60 (N). Jhonathan Cassemiro da Silva	1.281.894
		61 (N). Adriana da Silva Tibirica	746.932
		62 (N) Luciene Raquel Silva Barreto	1.493.343
		63 (N). Paloma Ferreira de S Notori	274.490
		64 (N). Monica D' Arienzo dos Santos	1.239.181
		65 (N). Ilza Cristina dos Santos	926013
		66(N). Andressa Dias Gonzales	1.302.227
		67 (N). Natalia Nascimento de Oliveira	956.896
		68 (N). Thiago Luiz da Silva	1.343.974
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Gabriel Jacintho Souza	1.504.088
		02 (N). Clea de Oliveira Silva	123.2367
UTI COVID (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Fabio Souto dos Reis	N/A
	Enfermeiro	01 (D). Paulo Sergio Carrinho Mendes	123.413
		02 (D). Harene Hidemi Hirazawa Matsui	513.315
		03 (D). Ellen Karina dos Santos	444.011

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		04 (N). Miracleia Torres Leonel	331.983
		05 (N). Eduarda Silva de Andrade	626.893
		06 (N). Patricia Honorato de Paula	393466
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carla Goez Bezerra	662.932
		02 (D). Tatiane Santos Oliveira	1.640.536
		03 (D).Adriana Batista Feitosa	1.149.189
		04 (D) Beatriz Pessoa Alves	1.287.846
		05 (D) Leodoro Lima dos Santos	1.467.496
		06 (D). Wellington de Jesus Almeida	961.282
		07 (D). Thais da Silva Santos	995.048
		08 (D) Luciano de Campos Candido.	988.154
		09 (D).Rebeca Esteves Oliveira Santos	1.449.110
		10 (D). Gustavo Vinicius da Silva	1.352.477
		11 (D). Andrea dos Santos	1.665.856
		12 (D). Viviane de Morais Rodrigues	1.511.544
		13 (N). Ana Clara Xavier Santos	1.632.139
		14 (N). Mirela Canário Reis	1.337.661
		15 (N). Sabrina Correia de Lima	1.300.209
		16 (N). Lauriani Fatima Pereira	813.916
		17 (N). Monica Marcia Carvalho Brito	870.934
		18 (N). Aline Roberta Romanin Gonçalves	1.021.595
		19 (N). Rafael Ortega Torres e Silva	1.286.282
		19 (N). Julia de Assis Severi	1.697.669
		20 (N). Andreia Cristina de Souza	1.648.416
		21 (N). Maria Gabriela dos Santos	842.490
		22 (N). Vinicius Braga R Evangelista	1.442.864
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Thaina dos Santos Oliveira	1.452.963
		02 (N). Alexsandro da Silva Mattos	562.673

Legenda: (N) - Noturno; (D) - Diurno; (M/T) - Manhã/Tarde; N/A - Não se aplica.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ

Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Fonoaudióloga (PJ)	01 (D) Evelyn Lopes Rodrigues	10185
Fisioterapeutas Plantonistas (PJ)	01 (D/N) Anna Cristina de Farias Marques	200462-F
	02 (D/N) Ana Isabel Graziani Fraga	297744-F
	03 (D/N) Aristóteles Marques Bacalhau Neto	188308-F
	04 (D/N) Camila Fernandes Mimori	344929-F
	05 (D/N) Carolina Daniele Linhares Bartolotto	293588-F
	06 (D/N) Daniella de Souza Alves	343398-F
	07 (D/N) Elizabeth Rosimar Alves dos Santos	157297-F
	08 (D/N) Fabrizio Del Cielo	342404-F
	09 (D/N) Ivay Nogueira da Silva	265180-F
	10 (D/N) Juliana Santana Thorlay	271764-F
	11 (D/N) Kathlen Gonçalves Campregher Fernandes	147699-F
	12 (D/N) Kauê Alves Alcântara	325774-F
	13 (D/N) Kelly Nayara Santos da Silva	255845-F
	14 (D/N) Mariana Priuli Mota	90733-F
	15 (D/N) Michelle Afonso Santana	255076-F
	16 (D/N) Renata Ramos	100584-F
	17 (D/N) Renata Santos Guedes de Carvalho	340724-F
	18 (D/N) Ricardo Jorge Paraíba da Graça	232877-F
	19 (D/N) Thiago Luis de Sousa Brunoro	262233-F
	20 (D/N) Vinicius Missias Barbosa da Silva	251106-F
Médicos Plantonistas, Diaristas e Especialistas (PJ)	01 (D/N) Alessandra França	128370/SP
	02 (D/N) André Luiz G. Tavares Mascarenhas	210367/SP
	03 (D/N) Arthur Oliveira Aguilar	196494/SP
	04 (D/N) Caio Antonino Nelson Vaz Puglia	151044/SP
	05 (D/N) Claudia Carneiro de Aguiar Augusto	174963/SP
	06 (D/N) Douglas Enrico Arnosti	130318/SP
	07 (D/N) Elen Silveira Yaginuma	
	08 (D/N) Euclides Padilla Hernandez	186505/SP
	09 (D/N) Fernanda Douradinho da Rocha Silva	130057/SP
	10 (D/N) Fernanda R. Martins Masteguim	97621/S
	11 (D/N) Gerson De Pinho Vianna	103312/SP
	12 (D/N) Guilherme Renato Monezi Lucena	127839/SP

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

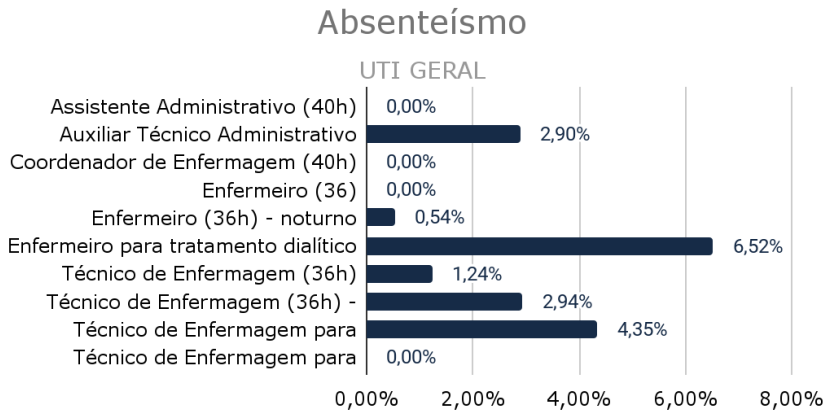
	13 (D/N) Hudson Rodrigues Pinheiro	185430/SP
	14 (D/N) Isabela Polato de Assis Costa	206960/SP
	15 (D/N) Isabela Ramos Ali Ganem	186297/SP
	16 (D/N) Jessica Lencina Pinheiro	210378/SP
	17 (D/N) João Gabriel de Oliveira Pinto Pacca	951412/RJ
	18 (D/N) José Ricardo Gomes De Alcantara	75556/SP
	19 (D/N) José Victor Hereny Bordim	184875/SP
	20 (D/N) Larissa Pavin Friolani Pradal	168747/SP
	21 (D/N) Laura Faviana Sabja Ugarte	151223/SP
	22 (D/N) Leis Soares Gusmão Junior	196076/SP
	23 (D/N) Lorenzo Pradal	79166/SP
	24 (D/N) Luis Vicente Vélez Miranda	154222/SP
	25 (D/N) Luiz Carlos Barbosa L'abbate	56398/SP
	26 (D/N) Luiz Claudio Behrmann Martins	109864/SP
	27 (D/N) Marcela Brito Silva Veridiano Martins	182847/SP
	28 (D/N) Marcelo Fernando Masteguim	85169/SP
	29 (D/N) Maria do Socorro de Araujo	46998/SP
	30 (D/N) Moabe Gonçalves De Oliveira	221473/SP
	31 (D/N) Nilton Rennan Oliveira G.Filho	193791/SP
	32 (D/N) Pedro Limongi Garcia Moreno	130417/SP
	33 (D/N) Rebecca Ferreira Rizzardi	182675/SP
	34 (D/N) Reinaldo Kenji Suzuki	63199/SP
	35 (D/N) Rodolfo Leite Arantes	86405/SP
	36 (D/N) Silvana Cristina De Oliveira	71076/SP
	37 (D/N) Thiago Bueno	140567/SP
	38 (D/N) Wandrey Da Costa Lemos De Souza	194112/SP
	39 (D) Rafael Messias Moraes	139194
	40 (D) Maria Rita Fernandes T. Moraes	139177

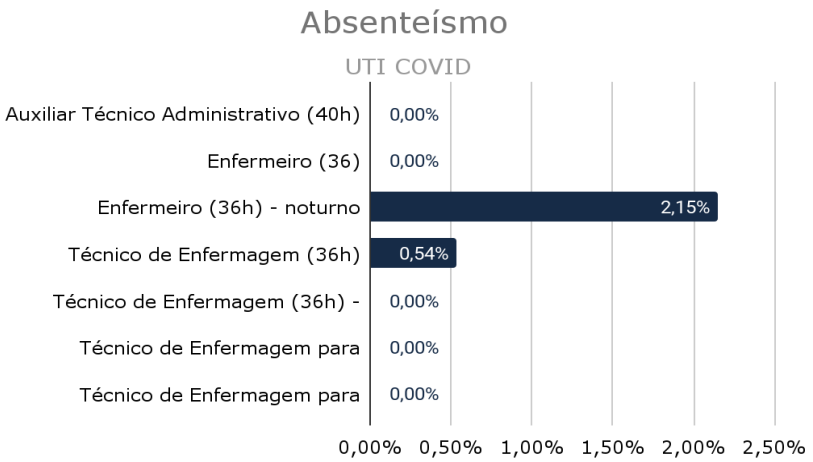
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Análise Crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/02/2023 à 10/03/2023), 40 (quarenta) ausências de funcionários foram identificadas, sendo 28 (vinte e oito) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 12 (doze) por falta injustificada. Destas ausências, 5 (cinco) corresponderam a equipe de enfermeiros e 35 (trinta e cinco) a equipe de técnicos de enfermagem.



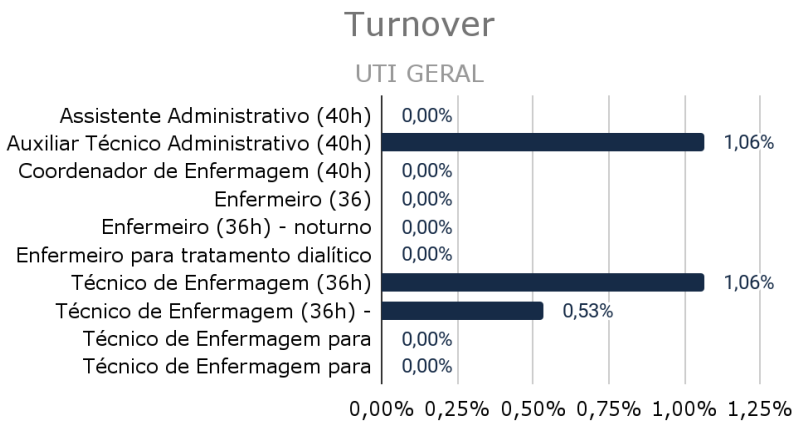


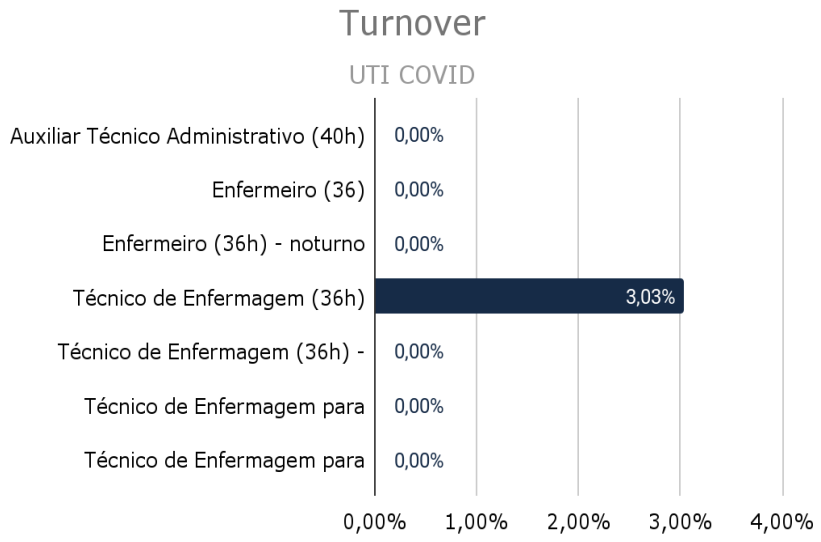
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.3.2 Turnover

Análise Crítica: Durante o mês de referência (11/02/2023 à 10/03/2023) houveram 2 (dois) processos admissionais e 3 (três) processos demissionais sendo todos referentes a equipe técnica de enfermagem.

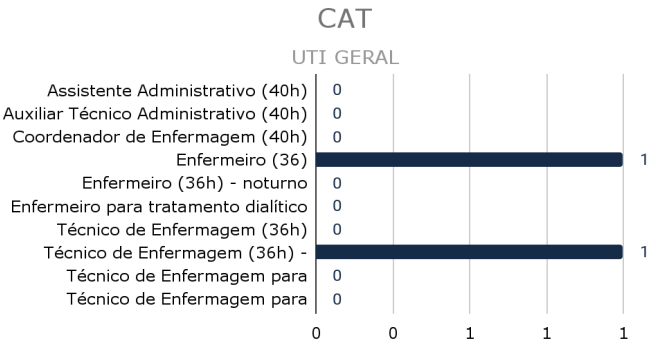
Ressalto que conforme descrito acima nosso quadro está com 99,53% em comparação ao plano de trabalho.

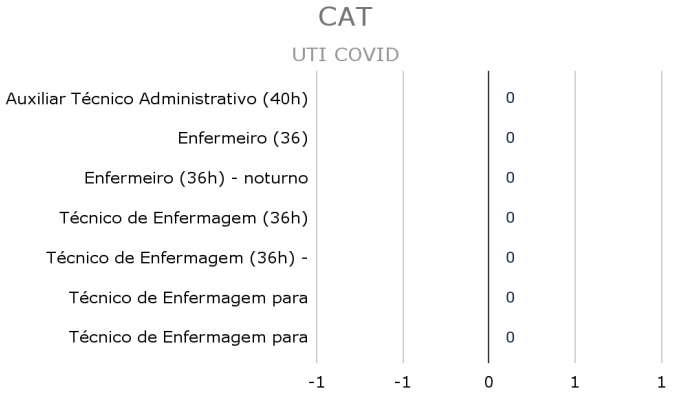




UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)





Análise Crítica: No mês de referência houveram 2 (dois) registros de acidentes, 1 (hum) sendo considerado biológico e 1 (hum) acidente de trabalho. Permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

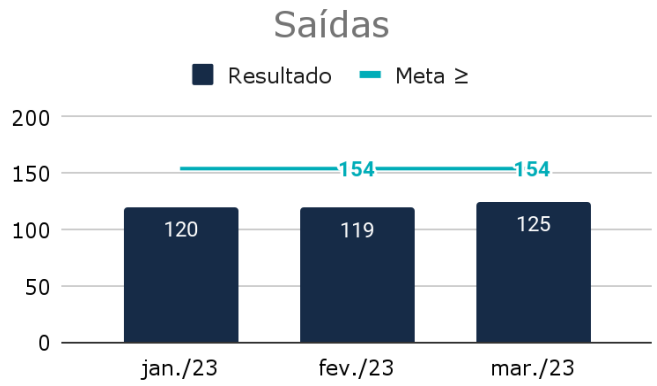
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

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 UTI Adulto - HGA no período de referência.

5.1 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	0
Transferência Interna	103
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	22
Total	**125**

Análise crítica: O indicador corresponde a todas as saídas das unidades de terapia intensiva, o que compreende: alta, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.

No mês avaliado, foram realizadas 125 saídas, a taxa de ocupação esteve de acordo com as vagas solicitadas via NIR e de acordo com planilha de vagas

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

disponíveis e fichas aceitas pelo NIR. Foram **rejeitadas** 11 solicitações de vagas **de UTI pelo núcleo interno de regulação** no período, sendo 04 pacientes aceitos em outros serviços, 01 ficha rejeitada por óbito na origem, 02 vagas canceladas pela origem,4 fichas rejeitadas devido a complexidade inadequada a nossa unidade. Mantivemos 39 leitos operacionais sendo 01 leito bloqueado na UTI Geral para a realização de terapias renais substitutivas dos pacientes internados na enfermaria conforme alinhamento da diretoria. Lembramos que as fichas colocadas no grupo do NIR são apenas para ciência da equipe e priorizamos atender os pacientes e morbidades que estejam dentro da referência do Hospital Guilherme Álvaro.

- **UTI 2o andar:** 19 leitos destinados a UTI Geral , pois 01 leito é destinado a realização de hemodiálise da clínica médica.
- **UTI 1°andar:** 10 leitos destinados à unidade coronariana.
- **UTI térreo:** 10 leitos destinados ao atendimento a UTI Geral, nesta unidade admitimos também pacientes que necessitam de atendimento Covid, conforme alinhamento da Diretoria Técnica.

UTI Geral: foram realizadas 86 saídas, sendo 68 transferências internas realizadas devido a melhora no quadro, 18 óbitos com o tempo superior a 24 horas de internação.

UTI coronariana: foram realizadas 31 saídas, sendo 28 transferências internas com melhora no quadro, 03 óbitos com o tempo superior a 24 horas.

UTI Covid-19: foram realizadas 08 saídas, sendo 07 transferências internas devido a melhora do quadro, 01 óbito com tempo de internação superior a 24 horas.

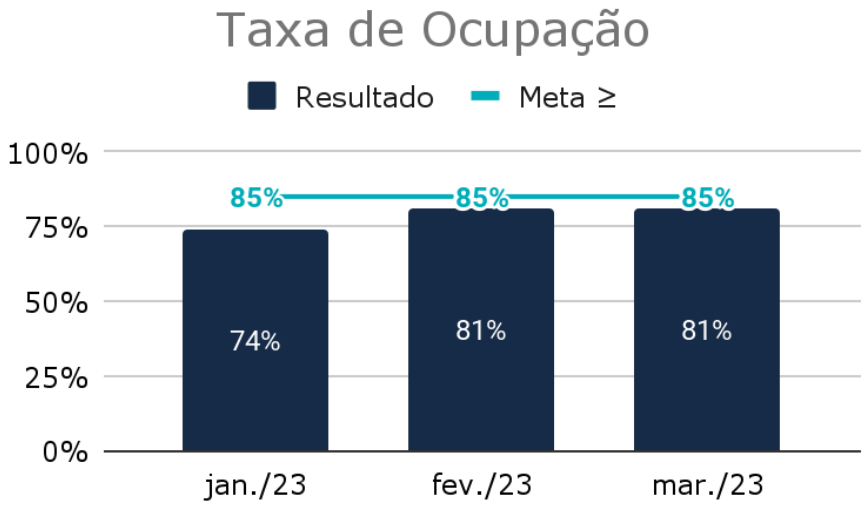
Vale reforçar que diariamente no grupo de regulação são feitas as altas da UTI, porém esse giro de leito depende de leitos vagos na enfermaria regulados pelo NIR, a problemática da escassez de vagas em ambiente de enfermaria continua sendo um impeditivo de saída destes pacientes que permanecem aguardando uma vaga de enfermaria internados na UTI com média de 03 (três) dias

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

evitáveis (pacientes de alta que permanecem internados por falta de leito disponível em enfermaria), outro ponto a observar no número de saídas são as recomendações de isolamento dos pacientes COVID para realização das altas, implicando diretamente no indicador.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
982	1.209

Análise crítica: A taxa de ocupação global apresentada envolve os leitos de terapia intensiva 2° Andar, UCO 1° Andar e Térreo. No benchmarking comparativo das UTIs brasileiras (Perfil Hospitais Públicos) realizado pelo sistema EPIMED, o sistema pontuou uma taxa de ocupação de 83,20% para o mês de Março/2023 para os Hospitais Públicos que utilizam a plataforma com o perfil de UTI Geral, no perfil UTI Coronariana o sistema pontuou uma taxa de ocupação de 83,17%. Identificamos oportunidade de melhoria na ocupação e reavaliação das reservas cirúrgicas e otimizar oferta de vagas ao sistema CROSS. Avaliaremos o impacto desta medida no relatório do mês subsequente.

Nos leitos destinados à unidade coronariana tivemos uma taxa de ocupação de 87,41%, um aumento de 6,34% comparado ao mês anterior. Os leitos da unidade coronariana são destinados para ao atendimento de doenças cardiovasculares, as vagas cedidas externas e internas são reguladas via núcleo interno de regulação, a unidade oferece suporte para as solicitações de porta balão,tivemos o benefício do maior giro de leitos na unidade decorrente da

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

ausência de pacientes de longa permanência no período. Pacientes que aguardam transferência para outros serviços que necessitam de cirurgia cardíaca são exemplos de condições que interferem no indicador, tivemos 01 caso no período com impacto de 06 dias de internação aguardando o recurso. Nos números de solicitações de vagas para o porta balão, tivemos 07 solicitações de vagas de UTI sendo 02 casos elegíveis que atendiam os critérios do projeto.

Na UTI geral encontramos uma taxa de ocupação de 77,57% uma redução de 2,13% comparado ao mês anterior, mantivemos a estratégia de absorção de solicitações de vagas internas, dando apoio de suporte intensivo para os leitos de enfermaria e reservas das cirurgias eletivas, vagas externas reguladas via CROSS que são ofertadas para essa unidade. A unidade também oferece suporte para pacientes que necessitam de terapia renal substitutiva nas enfermarias, foram realizadas 51 sessões de hemodiálise no período. Nossa média de permanência continua sendo prejudicada pelo baixo giro de leitos e indisponibilidade nas unidades de internação por motivos de bloqueios definidos pela diretoria HGA e reformas nos setores. Devido a dificuldade em realizar as altas das UTI,s por conta da ausência de leitos de enfermaria no momento da alta, mesmo com acompanhamento do núcleo interno de regulação das solicitações de vagas de enfermaria os dias evitáveis prejudicam o indicador média de permanência assim como os pacientes internados no período de longa permanência aguardando recursos no sistema SUS (cirurgia cardíaca, particularmente). Reiteramos a ação junto à diretoria HGA e NIR sobre a reavaliação das reservas cirúrgicas e assim otimizar a oferta de leitos para sistema CROSS.

Na unidade térrea mista (atendimento COVID e UTI geral) alcançamos taxa de ocupação de 93,97%, os leitos Covid operacionais são abertos conforme a necessidade deste atendimento, sendo os demais leitos, na ausência de solicitações de vaga Covid, utilizados como leitos de UTI geral. A demanda Covid é considerada esporádica (<5%), portanto não devemos considerar o valor total de taxa de ocupação como relevância ao indicador ocupação Covid. Conforme pactuação da DRS-IV somos a unidade de referência para atendimento COVID-19

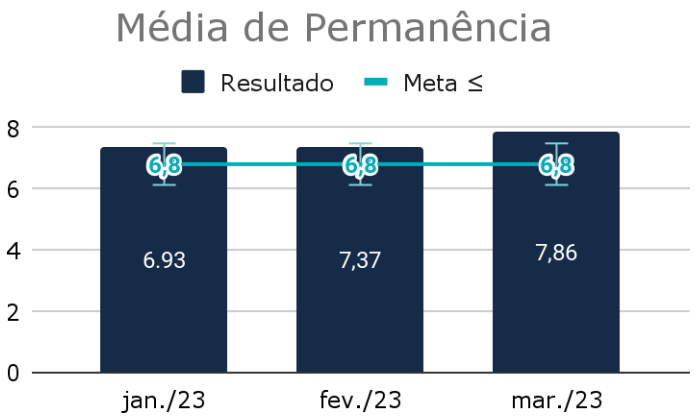
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

na região e as demandas de solicitações internas são realizadas pelo núcleo interno de regulação. As demandas dos demais municípios são referenciadas via CROSS.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2 Indicadores - Qualitativos

5.2.1 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
982	125

Análise crítica: Nossa média de permanência tem sido francamente afetada pelos maiores ofensores deste indicador e sejam eles: necessidade de recursos indisponíveis no hospital ou na região tais como leitos de isolamento determinados pela CCIH, necessidade de cirurgia cardíaca, vaga de transplante cardíaco em hospital terciário. Em observação, ressaltamos não haver enfermaria COVID no hospital e portanto, por recomendação das boas práticas validadas pela CCIH, o tempo de isolamento para pacientes moderados a graves variam de 10 a 20 dias. Além disso, pela própria recomendação da CCIH, alguns leitos da enfermaria são bloqueados para pacientes com germes multi-resistentes, muitos deles por períodos prolongados (meses) em enfermaria reduzindo oferta de leitos para as altas da UTI. Identificamos oportunidade de melhoria na análise crítica junto à diretoria sobre este quesito.

Conforme consulta na plataforma EPIMED, a média de internação em hospitais SUS foi de 7,5 dias para o mês de Março/2023. Nos dias evitáveis tivemos um total de 36 pacientes aguardando leito de enfermaria, totalizando 91 dias evitáveis de internação em UTI, com uma média encontrada de 2,93 dias

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

evitáveis nas altas da UTI, dado este que impacta no cálculo mortalidade da unidade já que o denominador é o número de saídas da unidade.

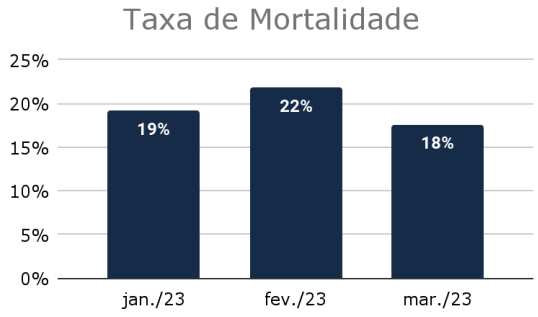
Na **UTI Geral** a média de permanência encontrada foi de 7,36 dias , dos pacientes de longa permanência que interferem em nosso indicador tivemos 01 caso de pacientes de longa permanência na unidade, **N.P.S** internada em nossa unidade com o diagnóstico de insuficiência respiratória decorrente de uma sepse de foco respiratório e endocardite, paciente grave, traqueostomizada de longa permanência na unidade.

Na **UTI coronariana** a média de permanência foi de 8,74 dias, tivemos uma piora no indicador da UCO, justificável pelo aumento da gravidade dos pacientes internados no período, a unidade também é prejudicada pela dificuldade de leitos de enfermaria para altas retidas. Tivemos 01 paciente no período **L.R.N** paciente com quadro de infarto agudo do miocárdio, grave, aguardando vaga de cirurgia cardíaca via cross nos hospitais de referência da baixada santista.

UTI COVID-19 o tempo médio de permanência foi 9.75 dias, no protocolo da infectologia os pacientes necessitam de 02 testes negativos para serem transferidos para a enfermaria, impedindo o giro rápido dos leitos. São também limitadas as altas conforme tempo de positividade para o teste e orientações CCIH. Não contamos com enfermaria covid o que limita a agilidade nas altas para enfermaria relacionadas à solicitações via CROSS e à indisponibilidade nos hospitais referenciados.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2.2 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
22	125

Análise crítica: Taxa de Mortalidade encontrada COVID 12,5% SAPS MÉDIO 68,44 com mortalidade prevista de 54%. O que conferiu SMR de 0,23, lembrando que SAPS 3 sofre influência no COVID devido à deterioração orgânica posterior às primeiras 24 horas da admissão, além da baixa ocupação pode ser um fator a ser considerado nesta análise.

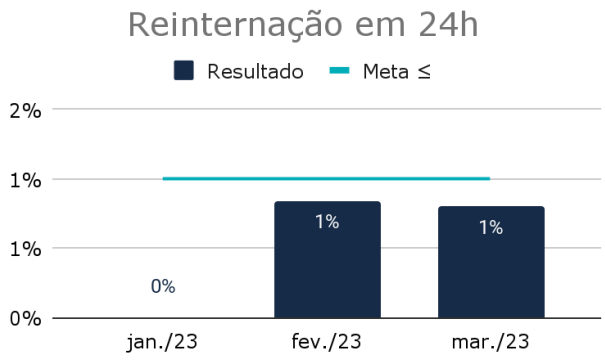
Taxa de mortalidade encontrada UTI Geral 20,93% com SAPS médio de 56,07%. Mortalidade esperada de 27,7%, o que conferiu SMR desta unidade de 0,75.

UTI UCO taxa de mortalidade 9.67% Saps Médio 53,54 o que confere mortalidade esperada de 23%. Isso conferiu SMR de 0,42.

SAPS médio UTIs brasileiras epimed foi de 40,35 com mortalidade esperada de 7% versus encontrada de 38,16%, o que confere SMR de 5,45. SAPS médio UTIs HGA 59,35 com mortalidade esperada de 34% versus mortalidade encontrada de 14,37%. Portanto, o SMR global das unidades é de 0,42. A análise do perfil de internação hospitalar no HGA versus o encontrado no perfil UTIs brasileiras de pacientes mais graves, onco-hematológicos e cirurgia oncológica, portanto com gravidade sabidamente aumentada reflete a realidade deste hospital específico e referência na região para casos não solucionados em outra esfera. Entretanto, apesar da gravidade aumentada, conseguimos apresentar uma performance bastante superior à média SUS, conforme comparativo base de dados EPIMED.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2.3 Taxa de Reinternação



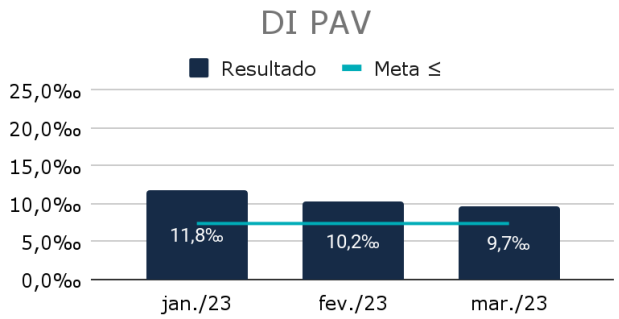
Nº Reinternações	Nº de Saídas
1	125

Análise crítica: é considerada tolerável taxa de readmissão em UTI < 2%. Identificamos oportunidade junto aos gestores de contrato e HGA sobre o refinamento desta informação visto que há 40 leitos de UTI e não necessariamente a readmissão ocorre na mesma unidade. Seguimos aperfeiçoando o refinamento na coleta de dados e análise crítica deste e dos demais indicadores.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)

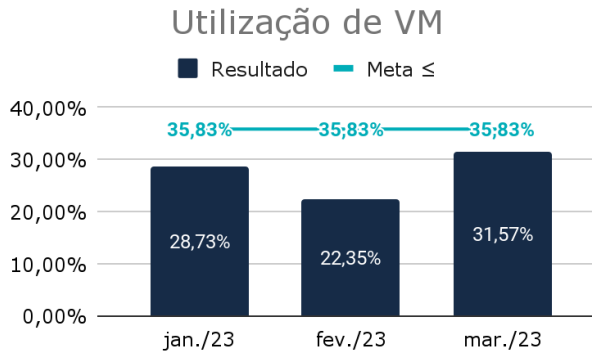


Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
03	310

Análise Crítica: Tivemos 02 casos de PAV notificados no período, são casos de uso prolongado de ventilação mecânica devido a necessidade do quadro clínico, tivemos uma redução comparado ao mês anterior mas buscamos novas ferramentas de melhorias para o indicador.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



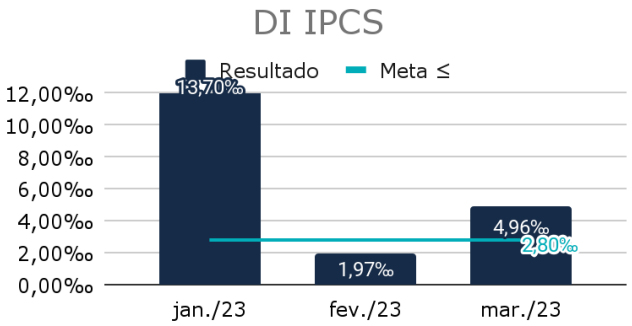
Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
310	982

Análise crítica:

No mês de março tivemos aumento significativo na taxa de utilização de VM nas UTIs, sendo este aumento representado nas três unidades. Considerando que as admissões na UTI COVID tenham se arrefecido graças a diminuição de casos com necessidade de internação no mês anterior, neste mês tivemos aumento desta taxa. Na UTI Geral, pacientes com perfil oncológico e SAPS elevados contribuíram para este aumento. Ainda assim, vale ressaltar o empenho da equipe em diminuir com segurança o tempo de VM dos pacientes utilizando modo ventilatório espontâneo (PSV), com início ainda dentro das primeiras 72 horas nas unidades de terapia intensiva. No mês de fevereiro tivemos 83% dos pacientes ventilados já em PSV nas primeiras 72h, sendo que nossa meta é de 70%, o acompanhamento clínico da sedação também colabora para que esses objetivos sejam alcançados.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central

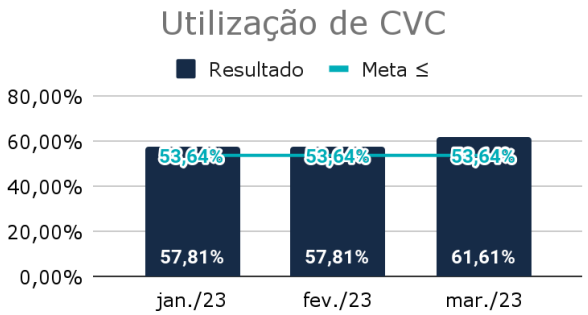


Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
3	605

Análise crítica: Tivemos 03 casos de IPCS notificados no período, a baixa adesão de higiene das mãos é refletida nos demais indicadores de infecções relacionadas à assistência à saúde, outro agravante já mencionado é a problemática do abastecimento dos insumos necessários para higienização das mãos pois sabemos que a higiene das mãos é o fundamental para prevenção das IPCS.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)

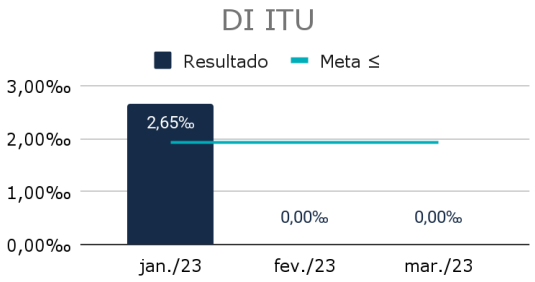


Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
605	982

Análise crítica:A taxa de utilização CVC está de acordo com o perfil de gravidade dos pacientes, a indicação de permanência dos dispositivos invasivos são discutidos diariamente em visita multiprofissional com acompanhamento do PROADI SUS. Alta incidência de pacientes dialíticos na unidade contribui para utilização do dispositivo, tivemos 18 pacientes em terapia renal substitutiva no período.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical

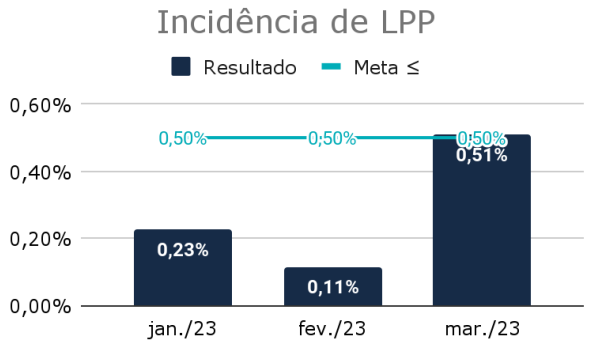


Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
0	469

Análise crítica:Não Tivemos casos de ITU no periodo.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.6 Índice de úlcera por pressão

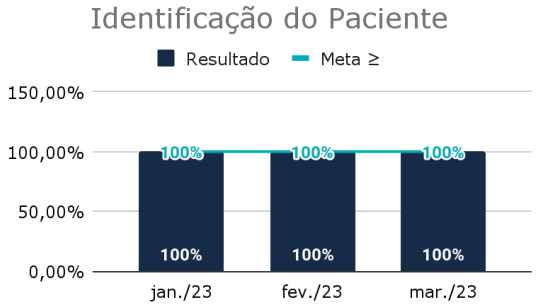


Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia com risco de adquirir LPP
5	982

Análise crítica: Mantivemos a vigilância sobre mudança de decúbito sinalizada em visita multiprofissional para redução deste indicador, os casos notificados são de pacientes de longa permanência internados durante o mês de Janeiro, pacientes que necessitam de suporte nutricional adequado, grande parte deles com uso de aminas vasoativas e uso de ventilação mecânica prolongada, prejudicando tal meta. Identificamos fragilidade no processo da comunicação entre setores almoxarifado e UTI sobre a disponibilidade do recurso e o código correto de colchão caixa de ovo para ampla utilização da unidade. Entendemos também, em conversa com o coordenador da clínica médica a oportunidade de aproximar unidades em que o cuidado com as escaras e materiais disponíveis para tal também estejam ao alcance da terapia intensiva.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.7 Identificação do Paciente



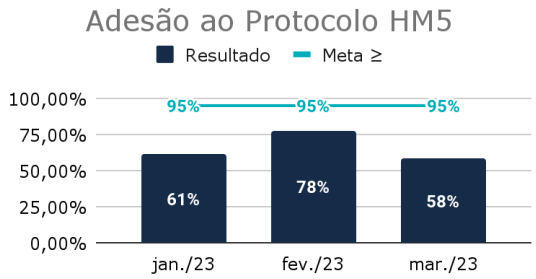
Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
982	982

Análise crítica: Temos mantido nosso compromisso histórico de identificação de 100% dos pacientes admitidos na unidade. Recebemos a visita do Núcleo de segurança ao paciente no dia 13 de Março de 2023 validando o nosso compromisso com a meta 1 Internacional de segurança ao paciente.

Vale ressaltar que mesmo mediante as dificuldades estruturais onde não se possui etiquetadora termica dentro do setor, o que impacta neste processo pois nos casos de troca da pulseira posterior ao banho ou mesmo por esta ruim a visualização, o colaborador tem que retirar o privativo, andar pelas dependências do hospital em outro pavimento para então solicitar ao administrativo a impressão da pulseira, é sabido que esta circulação traz riscos e dificulta o processo.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos



Nº Adesões	Nº de oportunidades observadas de higiene de mãos
237	408

Análise crítica: conforme os ofícios 0128/2022, 0011/2023, apontamos problemas estruturais em todas as UTI,s. Estamos com dificuldades em substituição dos dispensadores danificados de sabão líquido, álcool em gel e toalheiras. Outro ponto também notificado são problemas com abastecimento dos insumos necessários para higienização das mãos, o fluxo de abastecimento dos insumos é de responsabilidade da equipe de higienização do hospital, hoje a equipe trabalha de forma reduzida o que impacta diretamente no indicador. Foi encaminhado anteriormente um ofício à diretoria técnica a respeito da ausência de profissional de limpeza locado nas UTIS adulto, e a falta de reposição de insumos necessários para higienização das mãos.

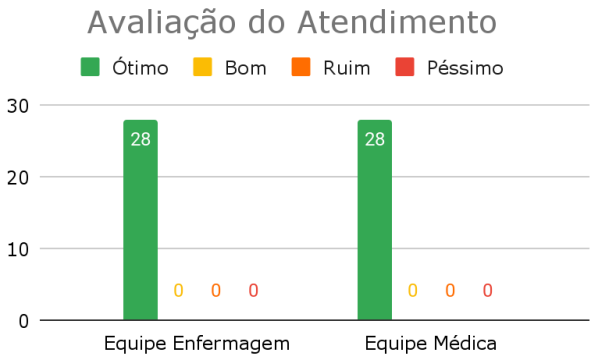
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

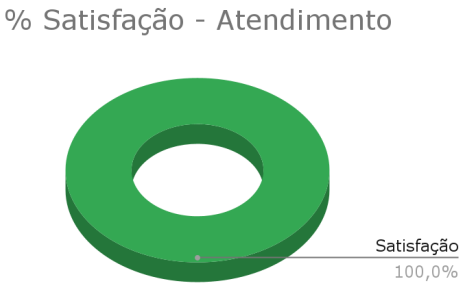
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. No período avaliado, tivemos o total de **28 formulários preenchidos.** Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

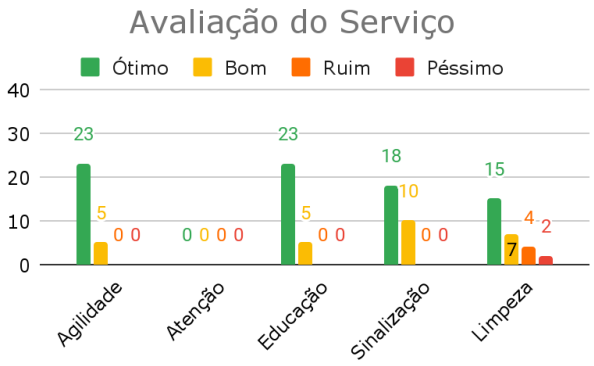


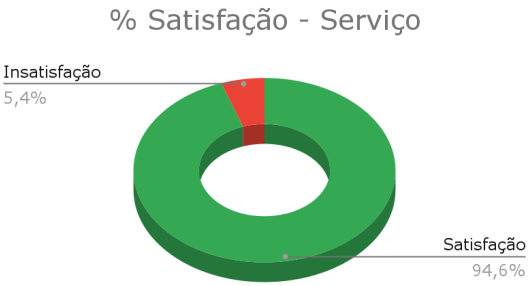


Análise crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

6.1.2 Avaliação do Serviço

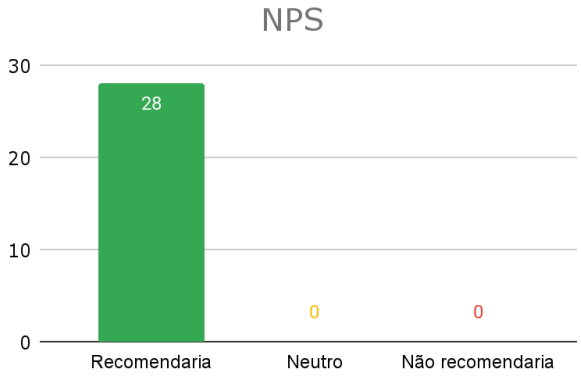




Análise crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza.

O número correspondente a insatisfação é referente às sugestões dos pacientes, tais sugestões serão encaminhadas ao setor responsável para construção e implantação de estratégias .

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



Análise crítica: O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, **28** dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de UTI Adulto.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

6.2 Manifestações

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas.

Manifestações	
Sugestão	2
Crítica	1
Dúvidas	0
Elogio	19
Em Branco	6

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor.

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
01/03/2023	Elogio	FÍSIO JULIANA NOTA 10 IVAIR THAIS RAYANE VIVIANE	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
12/03/2023	Elogio	Somos gratos a toda equipe de enfermagem, médica, limpeza que nos receberam com tanto carinho e sempre supriu nossas necessidades durante o período que estivemos aqui. Uma equipe excelente com profissionais extremamente competentes. Um abraço a todos.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
12/03/2023	Elogio	Agradeço a atenção e carinho do tecnicos Val Margot, Jaqueline, Marcelo, Gabriel e a Enfermeira Eduarda Obrigada a todos	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
12/03/2023	Elogio	TUDO OTIMO PARABENS TEC eNF ADRIANA, BEATRIZ Obg pela ATENÇÃO	elogios são compartilhados com

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

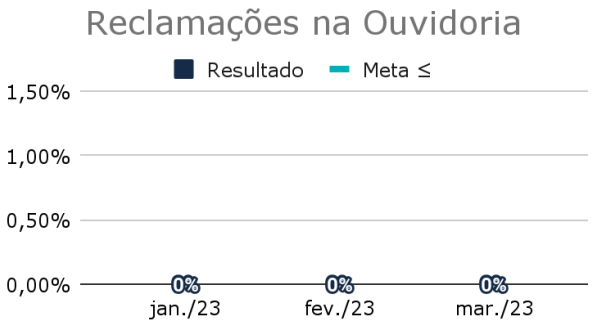
		FISIO YVAIR	equipe em mural de área comum e reuniões mensais
12/03/2023	Elogio	TEC DE ENF ADRIANA OTIMA, GLORIA OTIMA ENFERMEIRA JAPONESA MUITO BOA. OBG AO ATENDIMENTO HGA!!! FISIO IVAIR MUITO HUMANO. OBG GUSTAVO.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
15/03/2023	Elogio	Só tenho a agradecer a todos por tanta dedicação, tanta dos médicos quanto dos tecnicos e infermeiros. famos muito bem acolhidas. Muito obrigada pelo cuidado de todos! bjs.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
25/03/2023	Elogio	Gostei das equipes	
25/03/2023	Elogio	Melhor equipe. Haene Thais Adrica Viviane Rayane Gustavo	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/03/2023	Elogio	Graças à Deus tive a sorte de ser bem atendido em Hospital com funcionários esperientes, de uma competência exemplar. Obrigado a todos em especial Angela, Ricardo, baixinho do Guaujá, aos fisioterapeutas Kauê e desculpas pelos nomes esquecidos.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/03/2023	Elogio	fui Bem atendido	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/03/2023	Elogio	O ATENDIMENTO DESDE A PORTARIA FAXINA ENFERMAGEM MEDICOS UMA EDUCACÃO INCRIVEL NUNCA VISTO EM HOSPITAIS AINDA MAIS SENDO SUS.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
02/03/2023	Elogio	SÓ TENHO A AGREDECER E PEDIR A DEUS SAÚDE E ALEGRIA P/ TODOS POIS VCS SÃO D+ BEIJOS DEUS OS ABENÇOE SEMPRE	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
07/03/2023	Elogio	- EQUIPES BEM ANIMADA E ATENCIOSA.	elogios são compartilhados com

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		- LIMPEZA CONSTANTE; BANHEIROS, CORREDORES E SALAS.	equipe em mural de área comum e reuniões mensais
10/03/2023	Elogio	Elogio ao pessoal da enfermagem, enfermeira Adriana e tecnicos Verônica, Jhonathan, Ricardo, Deise. Agradeço a todos.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
23/03/2023	Elogio	Equipe medica e enfermagem	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
31/03/2023	Elogio	Maravilhosos!!!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
31/03/2023	Elogio	Gratidão por tudo! Que Drus abençõe imensamente a vida de todos que cuidam da saúde de pessoas q. está aqui.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
09/03/2023	Elogio	Quero parabenizar à toda equipe da UTI, que atua nesta data. Desde a medico, assistentes, fisioterapeutas e equipe de enfermagem. Parabéns a todos !!!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
14/03/2023	Elogio	Alguns profissionais realmente faz toda diferença para nossa recuperação e isso se torna uma lição de vida.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital



Análise crítica: Não tivemos reclamações no período.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

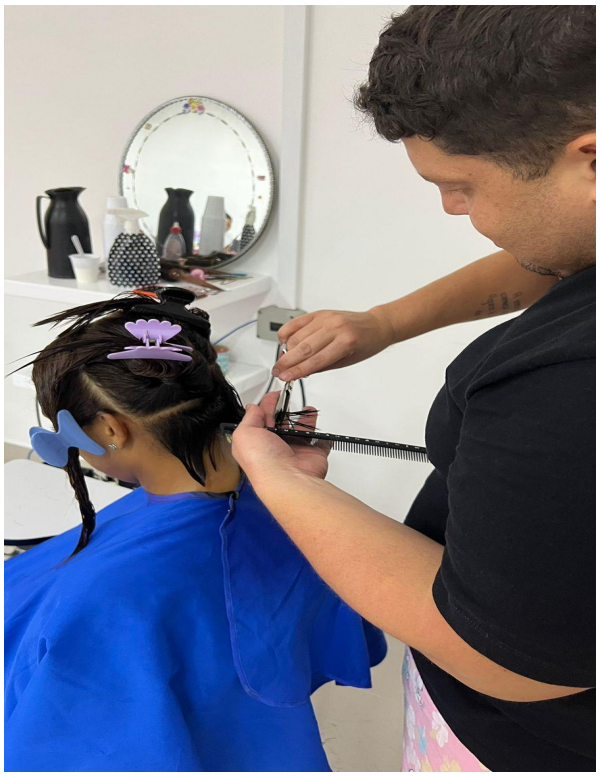
7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO.

No mês de março tivemos como comemorações o mês da mulher e com ele veio a necessidade de enfatizar e homenagear a beleza feminina

Com este intuito sediamos um evento de beleza, onde promovemos maquiagem e corte de cabelo a todas as nossas colaboradoras de todos os convênios.

Voltando a segurança do trabalho, promovemos um treinamento voltado a segurança do trabalho. Tivemos como base a NR 32 que tem como finalidade estabelecer as diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.

Seguindo no cronograma de eventos, provemos junto ao Instituto Proença - Palhaçaria a nossos pacientes e acompanhantes uma sessão de conversa para reduzir o estresse a angústia associada a internação e acompanhamento na Unidade de Terapia Intensiva.



DIA DA BELEZA: HOMENAGEM A MULHER

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

TREINAMENTO NR 32: SEGURANÇA DO TRABALHO

Santos, 11 de abril de 2023.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
EEGISS - CEJAM

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br