

Relatório de Atividades Assistenciais

**Complexo Hospitalar Padre Bento
Psiquiatria Adulto**

**Convênio n.º
00108/2021**

**Setembro
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

DIRETOR TÉCNICO

Renato Tardelli

SUPERVISOR TÉCNICO REGIONAL

Adriana Cristina Alvares

COORDENADOR OPERACIONAL

Maria Carolina Custodio

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	7
4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT	7
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 30 de setembro de 2023**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho prevista é de **22** colaboradores, a equipe efetiva no período é de **23** contratados por processo seletivo (CLT) e **18** por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). Abaixo segue a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo e setor.

4.1 Dimensionamento

4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2	✓
	Coordenador Operacional (40h)	1	1	✓
	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Enfermeiro (36h) - Diurno	2	2	✓
	Enfermeiro (36h) - Noturno	3	3	✓
Assistencial	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
	Psicólogo (30h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno	5	5	✓
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno	5	6	↑
	Terapeuta Ocupacional (30h)	1	1	✓
Total		22	23	↑

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

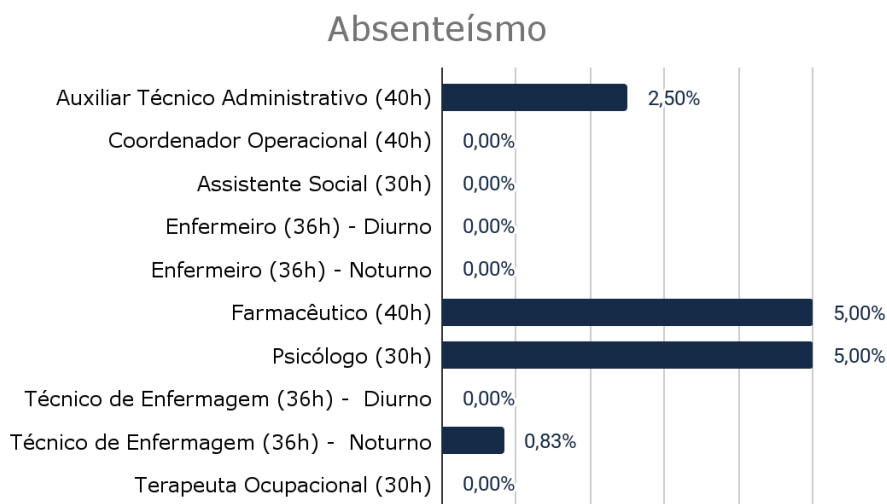
Mediante o quadro acima, verificamos que 104,5% da previsão de colaboradores, o quantitativo a mais se deu pela contratação de técnico de enfermagem ferista para cobertura de postos de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Psiquiatria Adulto (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D) Ariane Micaeli Galvão da Silva	N/A
		02 (D). Ellen Thaissa Unzaga Moraes	N/A
	Coordenador Operacional (40h)	03 (D).Maria Carolina Custodio	141200
	Farmacêutico (40h)	04 (D).Eleonora Causso Machado Viegas	87930
	Psicólogo (30h)	05 (D).Marcelo Miguel Ribeiro Rodrigues	06/107673
	Terapeuta ocupacional	06 (D). Eliane Satie Sando	36715-TO
	Assistente Social	07 (D). Rennata Pricylla Ferreira	65.111
	Enfermeiro (36h) - Diurno Par	08 (D).Aline da Silva Vaz	590.234
	Enfermeiro (36h) - Diurno Ímpar	09 (D).Danilo Pereira Dos Santos	492.444
	Enfermeiro (36h) - Folguista Flex Diurno e Noturno	10 (N).Caroline Cardoso Telles Costa	568.366
	Enfermeiro (36h) - Noturno Ímpar	11 (N).Priscila Amanda De Oliveira	503.796
	Enfermeiro (40h) - Noturno Par	12 (N).Italo dos Santos Cruz	540,091
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Folguista	13 (N).Clarice de Souza	888,340
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Folguista	14 (D) Henrique Lima Batista	1864917
	Técnico de Enfermagem (36h) Diurno Ímpar	15 (D).Milena Porto Santana Correia	1.138.812
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Par	16 (D). Luana Aparecida Hecht Ribeiro	1.439.562
		17 (D).Monalisa De Castro Braga	1.704.225
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno ímpar	18 (D).Alexandro da Costa Osorio	738.051
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Par	19 (N). Vainise da Silva Santos	128. 448
		20 (N).Leidemar De Souza	1.095.015
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno ímpar	21 (N).Mauro Batinga	1.376.829
		22 (N).Kellma Vieira	949.763
	Técnico de Enfermagem (36) Ferista	23 (N). Valdirene Furtado	1.434.774

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

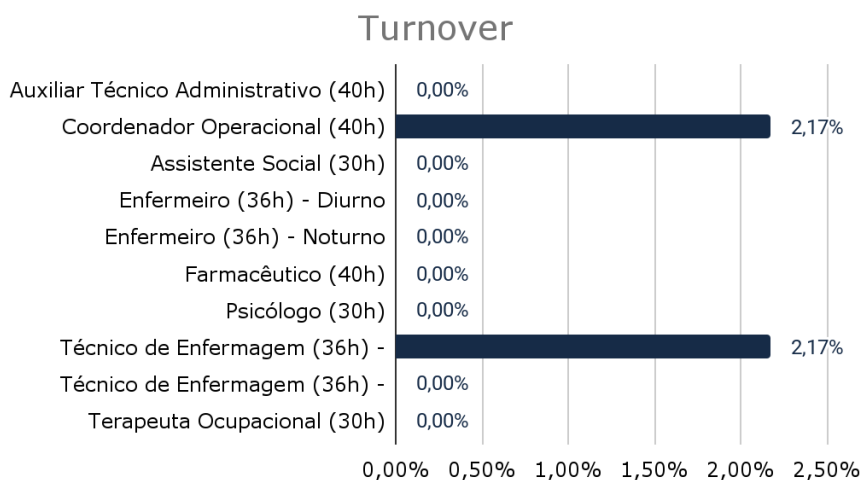


Análise Crítica:

- 01 (um) dia de afastamento por meio de atestado médico .
(Auxiliar Administrativo - E.T.U.M.)
- 01 (um) dia de afastamento por meio de atestado médico.
(Técnico de Enfermagem - K.V.B.)
- 01 (um) dia de afastamento por meio de atestado médico.
(Psicólogo - M.M.R.R.)
- 01 (um) dia de afastamento por meio de atestado médico.
(Farmacêutica - E.C.M.V.)

Todos os postos de enfermagem foram cobertos nos dias de ausência.

4.3.2 Turnover



Análise Crítica:

Tivemos a admissão da Coordenadora Operacional (40 horas) - M.C.C. (01/09)

Tivemos a admissão do Técnico de Enfermagem Folguista Diurno (36 horas) - H.L.B. (04/09)

Tivemos término de cumprimento de Aviso Prévio da colaboradora - Terapeuta Ocupacional - E.S.S. (26/09)

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise Crítica:

04/09- Colaborador M.A.B - Durante abordagem ao paciente em agitação psicomotora, o colaborador acabou sofrendo uma mordedura em punho direito, causando dor e sangramento no local. Encaminhado para atendimento médico e abertura de COI.

06/09 - Colaboradora A.M.G.S- Durante trajeto ao trabalho, a colaboradora foi atingida por fio de eletricidade e sentiu impacto forte, sentindo dor na parte posterior da cabeça, formigamento e sensação de ardência no braço direito. Ao chegar no local de trabalho, foi direcionada para atendimento médico e abertura de COI.

09/09 - Colaboradora M.C.B. - Durante aplicação de medicação endovenosa, paciente apresentou agitação psicomotora e persecutório. Quando a mesma foi abordar paciente, junto com outro colaborador, paciente segurou o antebraço esquerdo da colaboradora e a apertou com as unhas causando lesão. Encaminhada para atendimento médico e abertura de COI.

18/09 - Colaboradora C.S. - Paciente apresentou agitação psicomotora e agressividade e golpeou o rosto da colaboradora no lado esquerdo, causando dor local. Encaminhado para atendimento médico e abertura de Coi.

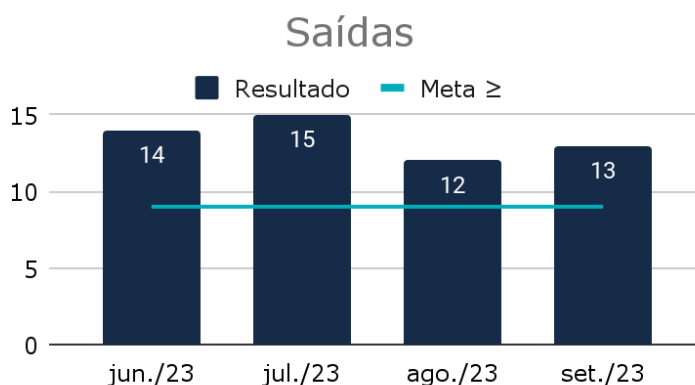
27/09 - Colaborador A.C.O. - Colaborador estava a caminho do trabalho, foi abordado por um motoqueiro, anunciou assalto, colaborador reagiu ao assalto e o agressor atirou. Porém o colaborador não foi atingido. Referiu dor nos braços, encaminhado ao atendimento médico e abertura de Coi.

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	13
Evasão	0
Alta a Pedido	0
Transferência Interna	0
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0
Total	13

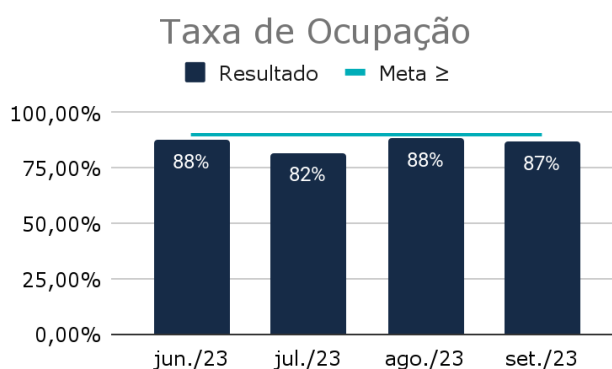
Análise crítica: Neste período tivemos 13 saídas. Sendo 13 alta hospitalar. Meta contratual atingida.

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 12 (doze) saídas da enfermaria psiquiátrica, sendo:

Sendo, 01 (uma) alta, para o CAPS - Centro de Atenção Psicossocial III São Mateus, após articulação de rede com a Supervisão Técnica de Saúde do território de referência da família e 11 (onze) altas para residência com melhora do quadro psíquico, juntamente com encaminhamento para continuidade de seu tratamento em CAPS - Centro de Atenção Psicossocial ou Rede de referência, de acordo com a singularidade do território.

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
260	300

Análise crítica: Neste período atingimos 87 % de Taxa de Ocupação.

Lembrando que somos um serviço referenciado e todas as vagas solicitadas dentro do nosso perfil de atendimento (anexo 1) foram atendidas. As entradas foram via CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviço de Saúde).

Recebemos **67** fichas neste período do Núcleo de Regulação Interna (NIR), **totalizando 14 fichas aceitas.**

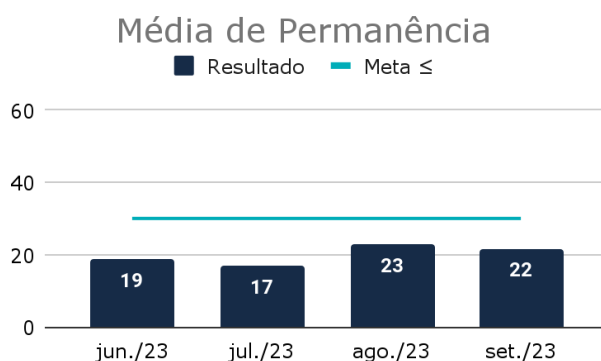
Foram realizadas 15 admissões neste período, sendo 14 via CROSS e 01 transferência interna da clínica médica.

Sobre as fichas negadas, totalizaram **53**, sendo:

- **34 fichas negadas:** sem leito disponível no momento da solicitação.
- **11 fichas negadas:** por não se enquadrar no nosso perfil de atendimento.

→ **08 fichas incompletas:** solicitado exames e atualização do quadro, porém, sem retorno da unidade de origem.

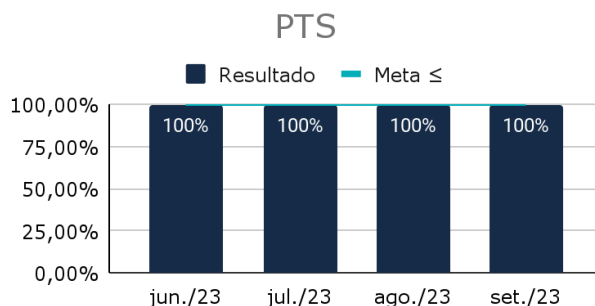
5.1.3 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
260	12

Análise crítica: A média de permanência manteve-se dentro da meta estabelecida para o período em análise 22 dias. Esse resultado está diretamente relacionado à qualidade da assistência prestada. Realizadas ações junto a equipe multidisciplinar e corpo clínico na condução dos projetos terapêuticos para recuperação e inserção no território dos pacientes internados.

5.1.4 Projeto Terapêutico Singular



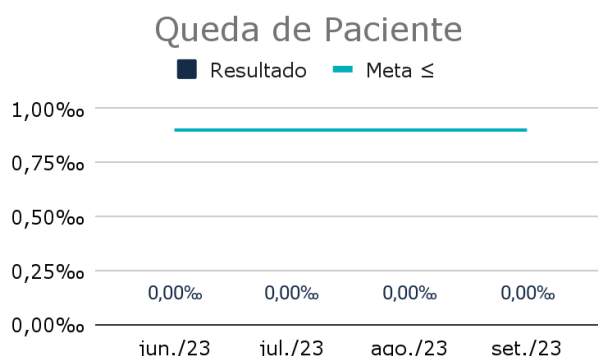
Nº de PTS	Nº Paciente-dia
260	260

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.

5.1.5 Incidência de queda de paciente

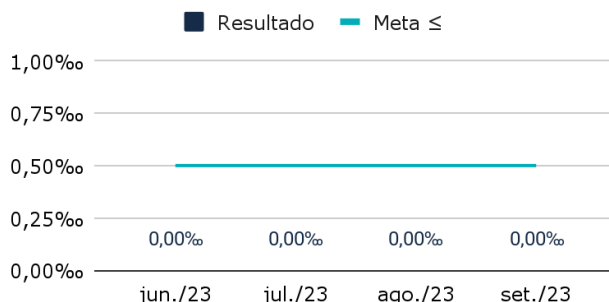


Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	260

Análise crítica: Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento seguindo o protocolo institucional, onde os pacientes com risco de queda usam pulseira laranja, também é identificado em sua placa no leito quanto o risco, assim deixando visível esse risco e aumentando o cuidado para que não ocorram quedas dentro da enfermaria psiquiátrica.

5.1.6 Não Conformidade na Administração de Medicamentos

Inconformidade Adm Medicação

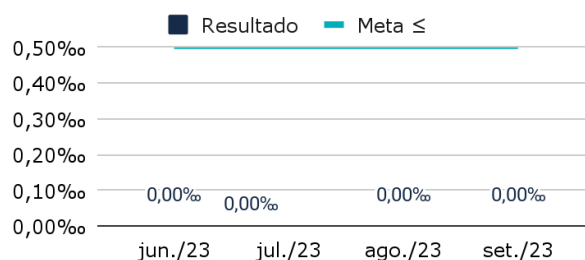


Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	3199

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 treinamento sobre os 13 certos no preparo e administração de medicamentos pela enfermagem e sobre as 06 metas de segurança do paciente.

5.1.7 Incidência de Autolesão

Autolesão

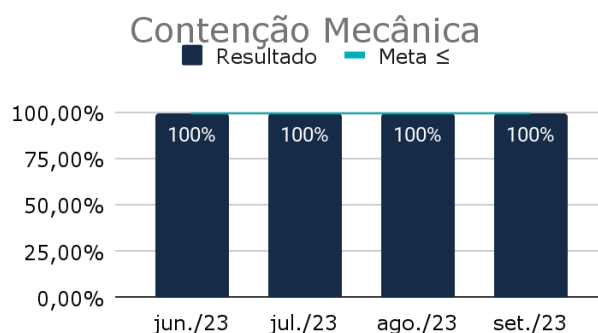


Nº Autolesão	Nº Paciente-dia
0	260

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

esse evento com rondas frequentes, espaço de escuta e sempre incentivando quando o paciente estiver com ideias para se automutilar procurar alguém da equipe para conversar a fim de não ser praticado o ato.

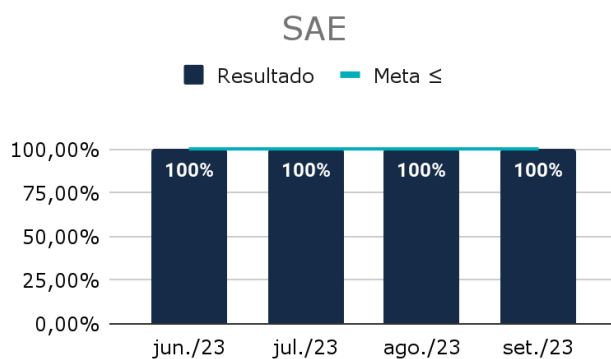
5.1.8 Notificação sobre Contenção Mecânica



Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
16	16

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.

5.1.9 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.

5.1.10 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.

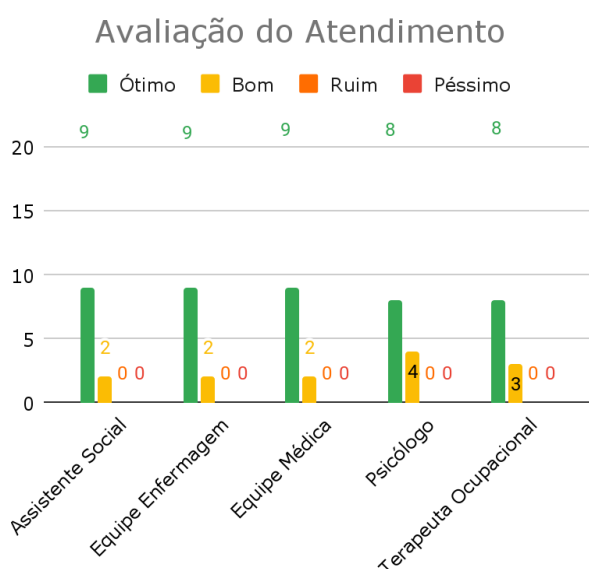
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelo usuário no Tablet Institucional.

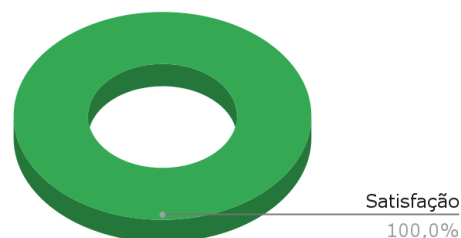
No período avaliado, tivemos o total de **11 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento



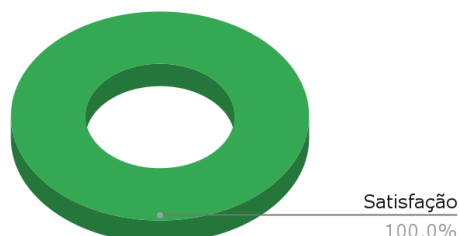
% Satisfação - Atendimento



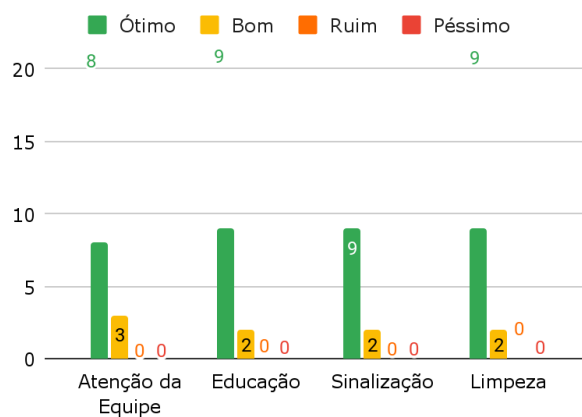
Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar de forma dirigida através de busca ativa. No período, tivemos satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço

% Satisfação - Serviço



Avaliação do Serviço

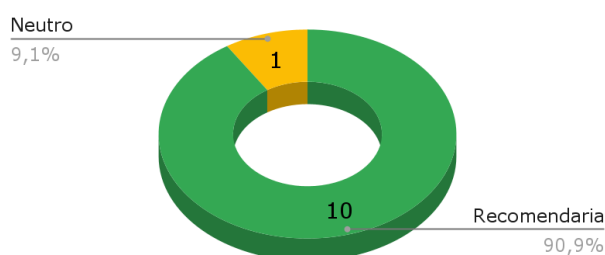


Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a, atenção da equipe, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 100% dos usuários.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

O indicador avalia a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, **90,9%** dos usuários recomendariam o serviço.

NPS



7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

- Setembro Amarelo - Ações realizadas com os pacientes, sobre a Prevenção do Suicídio, oficinas terapêuticas com equipe multiprofissional ,com sensibilização para a valorização da Vida.



- II Feira da Saúde - CHPBG 2023 - Participação da Equipe da Enfermaria Psiquiátrica, com treinamento de Contenção Mecânica e demonstração da técnica e cuidados de enfermagem.





- Dia da Árvore - Plantio de Muda no Jardim do Hospital com participação da equipe da Enfermagem Psiquiátrica e Equipe da Diretoria do Hospital



- Altas Hospitalar - Pacientes que tiveram altas em Setembro



- Semana Sipat - Atuação da Equipe da CIPA na Unidade



Guarulhos, 06 de outubro de 2023.


Adriana Cristina Alvares
CEGISS - Hospitalar
Supervisor Técnico Regional

Renato Tardelli
Diretor Técnico