

Relatório de Atividades Assistenciais

**Hospital e Maternidade Sotero
de Souza**

Contrato de Gestão n.º 01/2022

2022

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE



PREFEITO

Marcos Augusto Issa Henriques de Araújo

SECRETÁRIA DE SAÚDE

Luis Carlos Previdente Redda

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Sirlene Dias Coelho

DIRETOR ADMINISTRATIVO

Edson Soares de Almeida

DIRETOR TÉCNICO

Luca Leal Nobre

SUPERVISORA TÉCNICA DE SAÚDE

Luciana Cardoso

GERENTE ASSISTENCIAL

Cassiano M. Barbosa

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 001/2022	6
1.2.1 Gestão dos recursos e Gestão Orçamentária	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	9
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	13
4.2.1 Taxa de Turnover	13
4.2.2 Taxa de Absenteísmo	13
4.2.3 Taxa de Acidente de Trabalho	14
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	14
5.1 Atendimento	14
5.1.1 Consulta Médica Especializada	14
5.2 Internações	15
5.2.1 Cirurgias	15
5.2.2 Clínica Obstétrica	15
5.2.3 Clínico	16
5.2.4 Clínica Pediátrica	16
5.2.5 Radiografia	17
5.3 SADT - Paciente Pronto Atendimento Hospital	17
5.3.1 Exames Laboratoriais	17
5.3.2 Radiografia	18
5.3.3 Ultrassonografia	18

5.3.4 Eletrocardiograma	19
5.3.5 Tococardiografia	19
5.4 SADT - Paciente Ambulatorial	20
5.4.1 Ultrassonografia - Ambulatorial	20
5.4.2 Radiografia - Ambulatorial	20
5.4.3 Radiografia - Ambulatorial	21
5.5 Pronto Socorro	21
5.4.1 Urgência Atenção Especializada	21
5.4.2 Urgência com Observação até 24	22
5.4.3 Atendimento Ortopédico	22
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO	23
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	24

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

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;
- Ecosystema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".



Edson S. Almeida
Gerente de Serviços de
Saúde Corporativo
Diretoria Técnica - CEJAM

Edson Soares de Almeida

Diretor Geral HMSS

1.2 Contrato de Gestão nº0001/2022

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim” qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades no dia 21/02/2022, em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 001/2022, o presente CONTRATO tem como objetivo de prestar assistência à saúde compreendendo o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, criando uma rede de referência regional, com alta resolubilidade. Operacionalizar e executar ações e serviços de saúde 24 horas/dia que assegure assistência universal e gratuita à população.

O Hospital e Maternidade Sotero de Souza é um Hospital Geral, com acesso via demanda espontânea, por meio de seu Pronto Atendimento que oferece as especialidades de Clínica Médica, Cirúrgica, Pediatria e Gineco Obstetrícia de Média Complexidade e Ortopedia de Baixa Complexidade, além dos Serviços de Apoio ao Diagnóstico para pacientes ligados ao SUS, de acordo com normas estabelecidas pela SMS e colabora com a organização e a regionalização do Sistema Único de Saúde, na Região de Sorocaba.

Possui 62 leitos, habilitados para atendimento em Clínica Cirúrgica Adulto e Pediátrico; Clínica Médica; Clínica Pediátrica; Clínica Obstétrica e Cirúrgica Obstétrica e 08 leitos de UTI Tipo II em fase de habilitação. Localizado à Rua R. Santa Isabel, 186 - Centro - SP, 18130-565- São Roque – SP.

Além das unidades mencionadas, possui unidades complementares como o Pronto Atendimento Ginecológico, Maternidade, Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal – UCI-Neonatal, Clínica Médica, Cirurgias eletivas, Ambulatório de especialidades, SADT.

A unidade realiza ATENDIMENTO AMBULATORIAL, via regulação de vagas da rede básica de saúde, nas especialidades de Cirurgia Geral, Ginecologia e Obstetrícia, Aparelho Digestivo, Ortopedia e Traumatologia e dispõe de estrutura com consultórios médicos e salas de procedimento.

A UNIDADE DE PRONTO SOCORRO, conta com as especialidades de Clínica Médica, Ortopedia, Cirurgia Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia. Com relação às especialidades cirúrgicas, estão previstos todos os atendimentos do rol de procedimentos de média complexidade; é referência para Unidades de Básica do município de São Roque e municípios do entorno, atende a demanda de pacientes referenciados e do resgate pré-hospitalar do Corpo de Bombeiros e SAMU. Possui serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT, sala de raio-X, salas de curativos, sala de gesso, sala para coleta de sangue e sala de triagem.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Souza são monitoradas por sistema de informática SIMAH e planilhas para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na instituição.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital e Maternidade Sotero de Souza no período de **01 a 31 de março de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 300 colaboradores, contratados por processo seletivo (CLT).

4.1 Dimensionamento Geral

Categoria/Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Analista de Contratos (44h)	1	1	✓
	Analista de Recursos Humanos (44h)	1	1	✓
	Analista de Sistemas (44h)	1	1	✓
	Assistente Administrativo (44h)	1	1	✓
	Assistente de Farmácia I (36h)	3	3	✓
	Assistente de Farmácia II (36h)	1	1	✓
	Assistente de Farmácia IV (36h)	3	3	✓
	Assistente de Suprimentos (44h)	1	1	✓
	Assistente de TI (44h)	1	1	✓
	Assistente Social (30h)	2	2	✓
	Atendente de Farmácia (44h)	3	3	✓
	Auxiliar Administrativo I (44h)	4	3	↓
	Auxiliar Administrativo II (36h)	5	5	✓
	Auxiliar Administrativo III (36h)	2	2	✓
	Auxiliar Administrativo III (44h)	2	2	✓
	Auxiliar de Enfermagem (36h)	4	5	↑
	Auxiliar de Lavanderia I (36h)	2	2	✓
	Auxiliar de Lavanderia II (36h)	1	1	✓
	Auxiliar de Limpeza I (36h)	15	15	✓
	Auxiliar de Limpeza II (36h)	8	5	↓
	Auxiliar de Limpeza II (36h) - noturno	4	4	✓
	Auxiliar de Manutenção (44h)	3	2	↓
	Biomédico (36h)	1	1	✓
	Controlador de Acesso I (36h)	5	5	✓
	Coordenador de Administração de Pessoal PL (44h)	1	1	✓
	Coordenador de Atendimento (44h)	1	1	✓
Coordenador de Enfermagem (44h)	1	1	↑	

	Coordenador de Hotelaria (44h)	1	1	✓
	Coordenador Operacional (44h)	1	1	✓
	Coordenador Operacional SAME (44h)	1	1	✓
	Copeiro I (36h)	7	7	✓
	Copeiro II (36h)	2	2	✓
	Copeiro III (36h)	6	6	✓
	Copeiro III (36h) - noturno	1	0	↓
	Cozinheiro Hospitalar (36h)	2	2	✓
	Diretor Técnico (30h)	1	1	✓
	Diretor Administrativo (44h)	1	1	✓
	Faturista I (44h)	3	3	✓
	Faturista III (44h)	1	1	✓
	Faturista IV (44h)	1	1	✓
	Gerente Assistencial (44h)	1	1	✓
	Líder de manutenção (44h)	1	1	✓
	Motorista (44h)	1	1	✓
	Recepcionista I (36h)	15	15	✓
	Recepcionista I (36h) - noturno	2	2	✓
	Recepcionista II (36h)	2	2	✓
	Recepcionista III (36h)	3	2	↓
	Recepcionista IV (36h)	1	1	✓
	Técnico de Segurança do Trabalho (44h)	1	1	✓
Assistencial	Enfermeiro Auditor (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro CC (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro de Apoio (44h)	1	1	✓
	Enfermeiro I (36h)	21	20	↓
	Enfermeiro I (36h) - noturno	6	6	✓
	Enfermeiro II (36h)	2	2	✓
	Enfermeiro II (36h) - noturno	1	1	✓
	Enfermeiro III (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro IV (36h)	3	3	✓
	Enfermeiro IV (36h) - noturno	3	3	✓
	Farmacêutico (44h)	4	3	↓
	Fonoaudiólogo (30h)	1	1	✓
	Instrumentador Cirúrgico (44h)	1	1	✓
	Nutricionista (36h)	1	1	✓

Supervisor de Compras e Almoxarifado (44h)	1	1	☑
Técnico de Imobilização Ortopédica I (36h)	4	4	☑
Técnico de Imobilização Ortopédica IV (36h)	1	1	☑
Técnico de Imobilização Ortopédica IV (36h) - noturno	1	1	☑
Técnico de Laboratório (36h)	2	1	↓
Técnico Enfermagem I (36h)	54	51	↓
Técnico Enfermagem I (36h) - noturno	7	7	☑
Técnico Enfermagem II (36h)	25	21	↓
Técnico Enfermagem II (36h) - noturno	9	9	☑
Técnico Enfermagem III (36h)	6	6	☑
Técnico Enfermagem III (36h) - noturno	3	3	☑
Técnico Enfermagem IV (36h)	19	14	↓
Técnico Enfermagem IV (36h) - noturno	9	9	☑
Total	320	300	↓

Mediante o quadro acima, o cenário atual é de 300 funcionários efetivamente contratados, totalizando 93,7% da previsão conforme o estabelecido no plano de trabalho. Dos 20 colaboradores restantes, 6 refere-se a colaboradores que solicitaram desligamento ou tiveram conclusão de sua contratação por período determinado no mês de março e estão em processo de reposição, 11 são colaboradores afastados pelo INSS e, com processo seletivo aberto para cobertura da vaga por período determinado. Não tivemos aprovação de nenhum profissional para preenchimento da vaga de técnico de laboratório, tendo que ser realizado novo processo. As demais, 03 contratações em abertas são para adequação ao Plano de Trabalho.

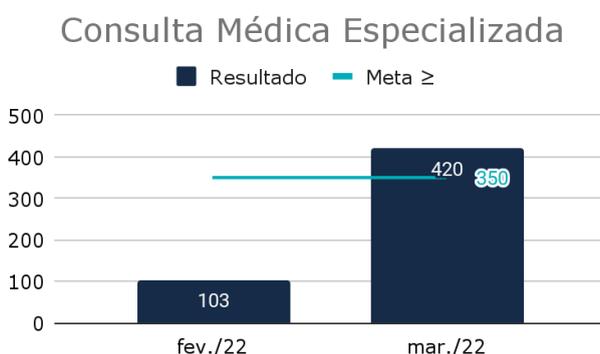
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

As estatísticas hospitalares são balizadores para o planejamento e avaliação da utilização de serviços de saúde. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Souza que

ocorreram no mês de Março/2022, agrupadas pelos principais indicadores, permitindo a verificação do desempenho e vigilância deste serviço.

5.1 Atendimento

5.1.1 Consulta Médica Especializada



Análise: Foram realizados 420 atendimentos de consulta médica especializada no período avaliado, divididos entre as especialidades de Ginecologia (60), Ortopedia (164), Cirurgia Geral (70) e Pediatria (25), ultrapassando a meta proposta para esse indicador. Como melhoria do processo implantamos planilhas para monitoramento do volume e efetivação das consultas pré agendadas. Também realizamos a estruturação da área física, dispondo de mais salas para o melhor atendimento de nossos munícipes.

5.2 Internações

5.2.1 Cirurgias



Análise: Tivemos no período de referência a realização de 49 procedimentos cirúrgicos, abaixo da meta prevista. Importante ressaltar que trabalhamos com a estrutura física (salas cirúrgicas) reduzidas em decorrência da reforma e modernização do centro cirúrgico, com previsão de conclusão da obra para 1ª semana

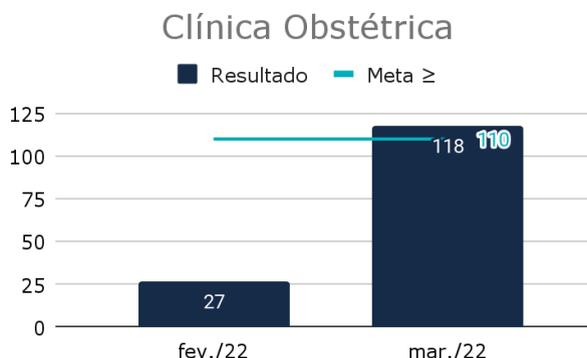
de abril, conforme ofício 002/2022 do Departamento de Assuntos Jurídicos.

Quanto às cirurgias realizadas foram:

- 04 procedimentos, Ginecologia;
- 18 procedimentos da Ortopedia;
- 23 procedimentos da Cirurgia Geral;
- 04 procedimentos Pediátricos.

Como plano ano de ação implantamos metodologia para monitoramento das produções, através de planilhas de controle das metas pactuadas.

5.2.2 Clínica Obstétrica



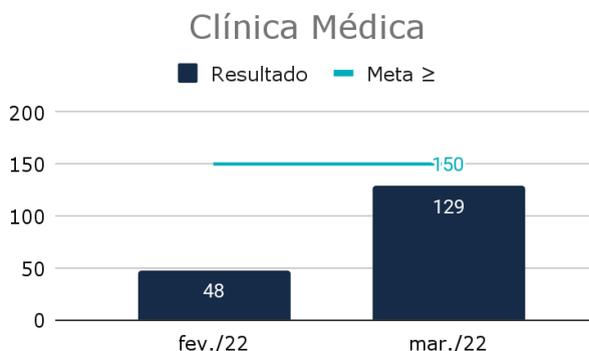
Análise: Com relação ao número de atendimentos da clínica obstétrica, obtivemos 118 atendimentos relacionados à internação obstétrica, cumprindo a meta estabelecida.

Foram realizados 97 partos no período, sendo 48 partos normais e 49 partos cesárea (50%).

Quando comparado ao mesmo período do ano anterior (março de 2021 - 62%) verificamos uma redução de 10% no número de partos cesáreas.

No referido mês, houve treinamentos *in loco* realizados pela equipe do Parto Seguro, ajustando os processos e protocolos relacionados ao Parto Humanizado, aprimoramento no que se refere a Gestante e ao RN, como Sala de Parto Seguro, práticas integrativas e atendimento individualizado, criando vínculo entre o usuário e a equipe assistencial.

5.2.3 Internações Clínica

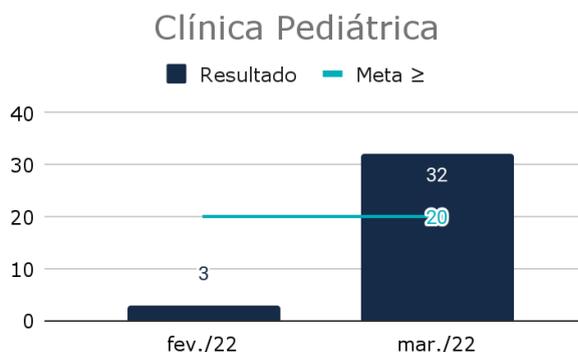


Análise: Ao que se refere a meta para internação em clínica médica, observamos resultado abaixo do previsto, 129 internações no período. A internação depende de demanda

espontânea e, além disso, permanecemos com 12 leitos destinados para COVID por requisição da DRS SES-SP que tiveram baixa ocupação no período.

Como plano ano de ação para melhoria do processo, implantamos metodologia de monitoramento das internações e tempo de permanência, ferramenta KANBAN, além de reuniões diárias com equipe multiprofissional para discussão e melhor resolutividade dos casos.

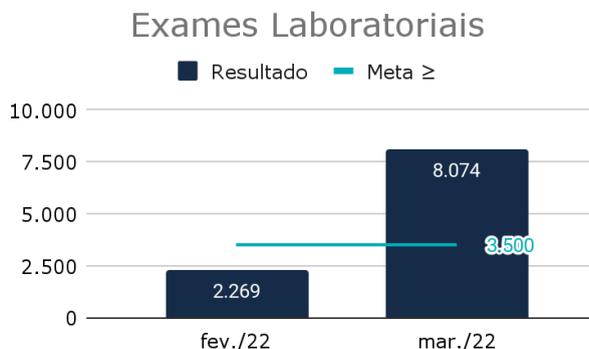
5.2.4 Clínica Pediátrica



Análise: Verificamos no gráfico ao lado 32 internações de na clínica pediátrica, ultrapassando a meta proposta, sendo 22 internações clínicas e 10 internações cirúrgicas (04 eletivas e 06 ortopédicas). Este resultado satisfatório ocorreu em função da execução do plano de ação que corresponde a implantação de planilhas diárias de monitoramento com as metas para controle efetivo.

5.3 SADT - Paciente Pronto Atendimento Hospital

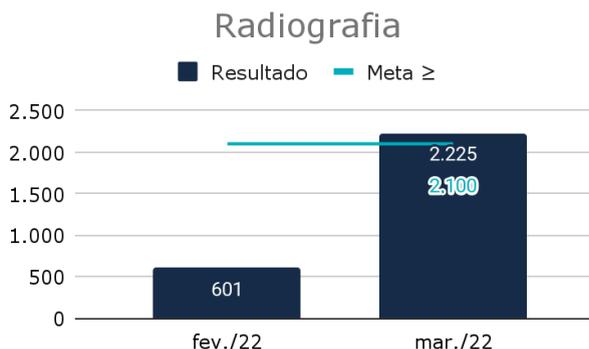
5.3.1 Exames Laboratoriais



Análise: Sobre os exames laboratoriais, seguimos cumprindo o acordado, dos 3.500 exames esperados para o período, realizamos

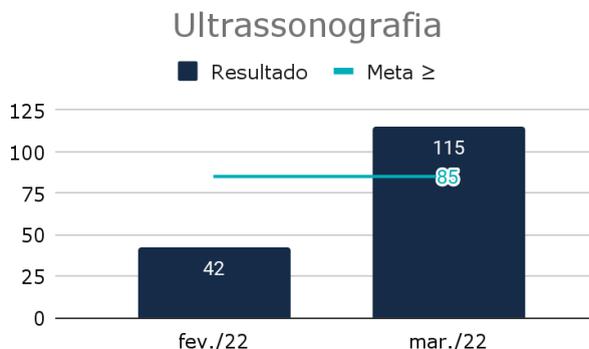
8.074 exames, sendo 907 na clínica médica, 716 maternidade, 245 emergência, 400 no berçário, 308 ambulatório, 214 observação e 5284 no pronto atendimento. Como forma de aprimorar a gestão dos recursos, alinhamos junto com o corpo clínico protocolos assistenciais que visam a padronização de exames realizados no pronto atendimento, sempre como foco na qualidade do atendimento prestado.

5.3.2 Radiografia



Análise: Em relação aos exames radiográficos, seguimos cumprindo o acordado, dos 2.100 previstos, realizamos 2.225 exames, ultrapassando a meta em 6%.

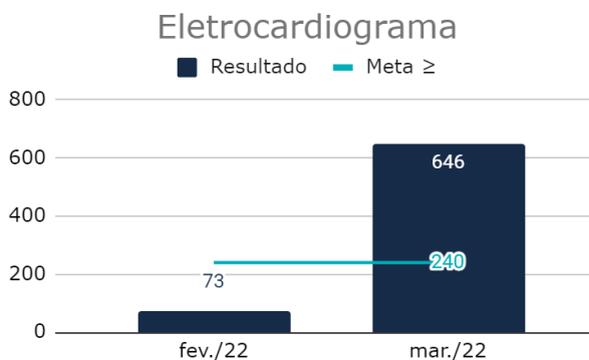
5.3.3 Ultrassonografia



via Pronto Atendimento, seguimos cumprindo o acordado, dos 85 exames esperados para o período, realizamos 115 exames, o que corresponde a 35% além da meta pactuada.

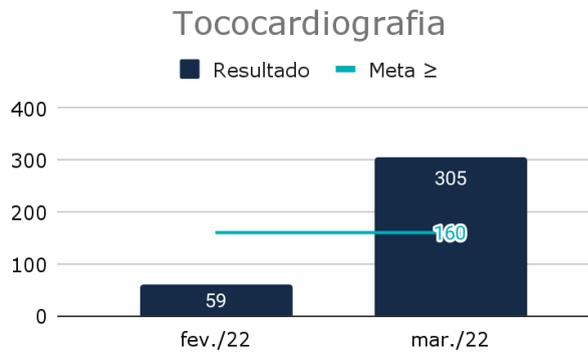
Análise: No que se refere ao exames de Ultrassonografia realizado

5.3.4 Eletrocardiograma



Análise: No que se refere ao exames de Eletrocardiograma, foram realizados 646 exames, divididos em 97 na clínica médica, 512 no Pronto Socorro e 37 exames no PS COVID, seguimos cumprindo e ultrapassando o volume esperado.

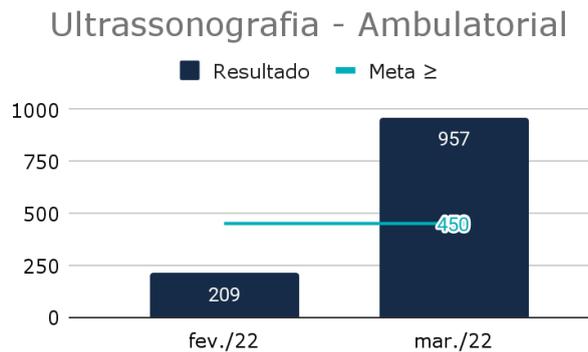
5.3.5 Tococardiografia



Análise: Realizamos 305 exames de ecocardiografia, 90% acima da meta prevista.

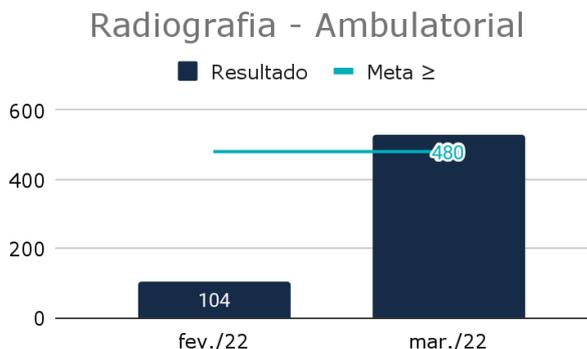
5.4 SADT - Paciente Ambulatorial

5.4.1 Ultrassonografia - Ambulatorial



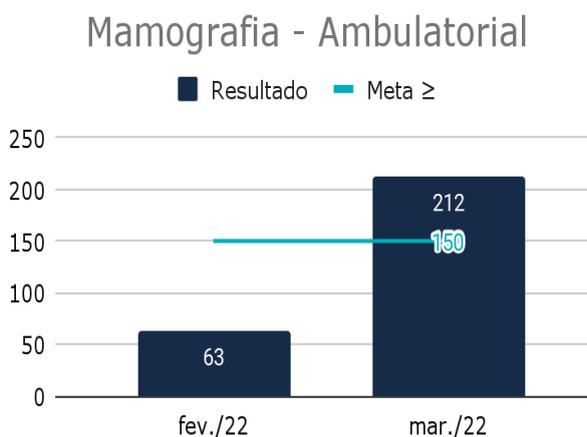
Análise: Sobre os exames disponibilizados para agendamento via regulação, seguimos cumprindo o acordado, dos 450 exames de ultrassonografia esperados para o período, realizamos 957 exames, ultrapassamos a meta 113%. Como plano de ação para gestão das metas e recursos pactuados, estamos reestruturando as agendas de procedimentos, focando na qualidade do serviço prestado.

5.4.2 Radiografia - Ambulatorial



Análise: Sobre os exames disponibilizados para agendamento via regulação, seguimos cumprindo o acordado, dos 480 exames de Radiografia esperados para o período, realizamos 531 exames, ultrapassando a meta em 11%.

5.4.3 Mamografia - Ambulatorial

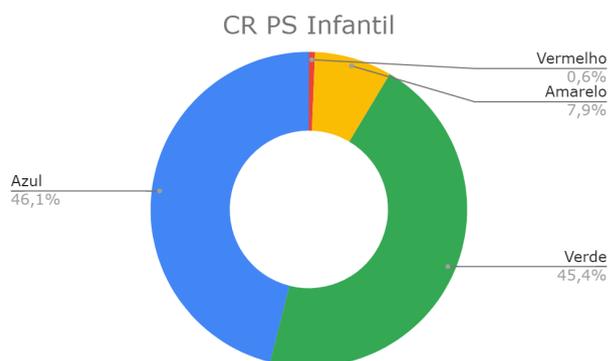
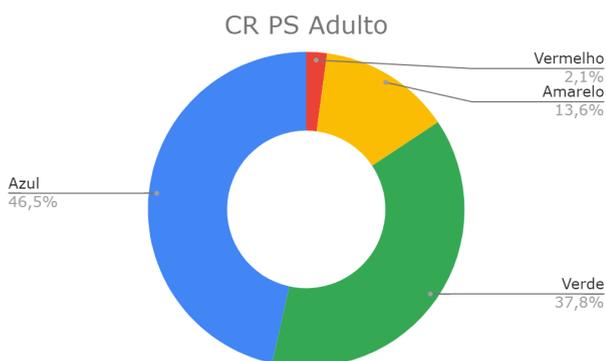
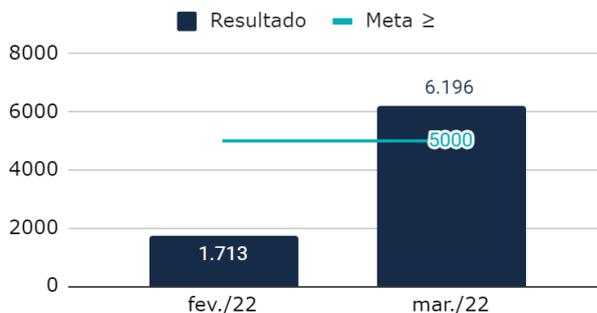


Análise: Sobre os exames disponibilizados para agendamento via regulação, seguimos cumprindo o acordado, dos 150 exames de Mamografia esperados para o período, realizamos 212 exames ultrapassando a meta em 41,33%.

5.5 Pronto Socorro

5.4.1 Urgência Atenção Especializada

Urgência Atenção Especializada



Análise: Analisando o indicador referente os atendimentos de Urgência e Atenção Especializadas, verificamos que foram realizados 6196 atendimentos ultrapassando a quantidade proposta de 5000 atendimentos esperados para o período.

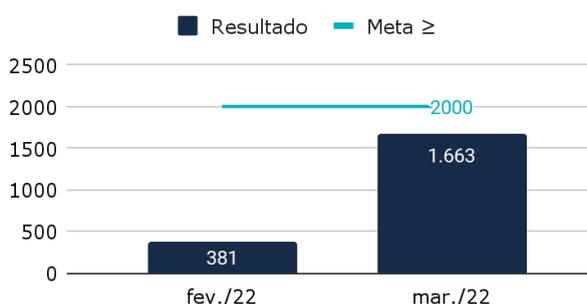
Quanto a classificação de risco foram: 105 pacientes classificados como vermelho, 614 pacientes classificados como amarelo, 1413 verdes e 1805 azuis levando em consideração a classificação de risco utilizada em nossa Triagem, analisamos que o maior número de atendimentos deste PS permanece sendo as classificações de menor urgência 80% (verde e azul).

Pronto Socorro Covid Adulto: vermelha (0), amarelos (206), verdes (534) azuis (446) de no Pronto Socorro Covid Infantil: vermelha (0), amarelos (32), verdes (466) azuis (745), foram coletados 559 testes Rápidos no Pronto Socorro Covid, sendo 26 Positivos e 533 negativos, todos notificados.

Neste período tivemos 86 transferências, sendo, 75 em ambulâncias Simples e 11 em ambulância UTI. O cumprimento desta meta ocorre devido a demanda espontânea, proveniente da busca pelo Pronto Atendimento. Como proposta de plano de ação, estamos estruturando reunião com equipe da atenção básica para tratativas, treinamento sobre classificação de risco e iniciamos o Projeto de Humanização e Acolhimento.

5.4.2 Urgência com Observação até 24

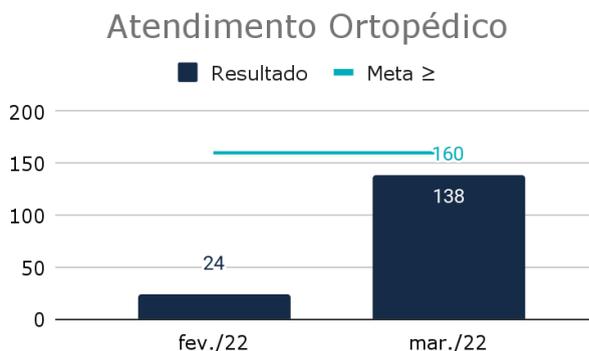
Urgência com Observação até 24h



Análise: Analisando o indicador referente a Urgência com observação até 24 horas, do total de 6196 atendimentos, 1663 permaneceram

em observação, quantitativo inferior à meta proposta de 2000. O cumprimento desta meta é gerada por demanda espontânea. Como plano ano de ação implantamos o painel do KANBAN para controle do tempo de permanência, protocolos gerenciais, sempre visando processos de melhorias contínuas.

5.4.3 Atendimento Ortopédico



ortopédicos realizados em março a meta não foi atingida, destes 138 atendimentos/avaliações, gerou 116 procedimentos ortopédicos: 116 imobilização e 18 cirurgias, o resultado depende de demanda espontânea, como plano de ação implantamos planilha para controle.

Análise: Analisando o indicador referente aos atendimentos

6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

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

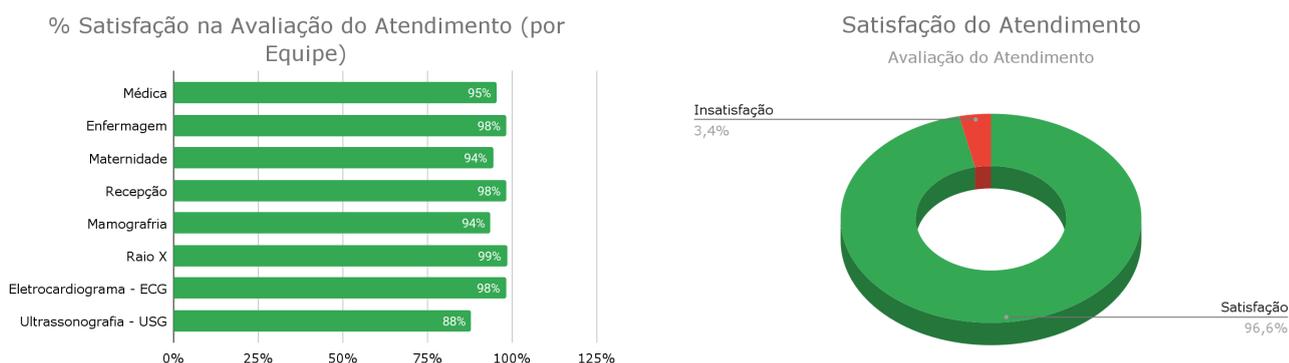
Para isso, o CEJAM disponibiliza folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), conforme imagem abaixo, que será distribuído ao paciente e/ou acompanhante, e uma vez preenchidos serão depositados em uma urna e/ou entregues ao plantão administrativo.



Em 15 de março de 2022, foram disponibilizadas nos setores as caixas de sugestões e as pesquisas de satisfação. Posteriormente, iniciamos a visita diária aos pacientes nas observações e internados. Os resultados das pesquisas visam a melhora da prestação dos serviços e humanização do atendimento. Esse espaço também deve ser visto como uma oportunidade que os pacientes têm para elaborar questionamentos e até mesmo reclamações.

6.1 Indicadores de Qualidade

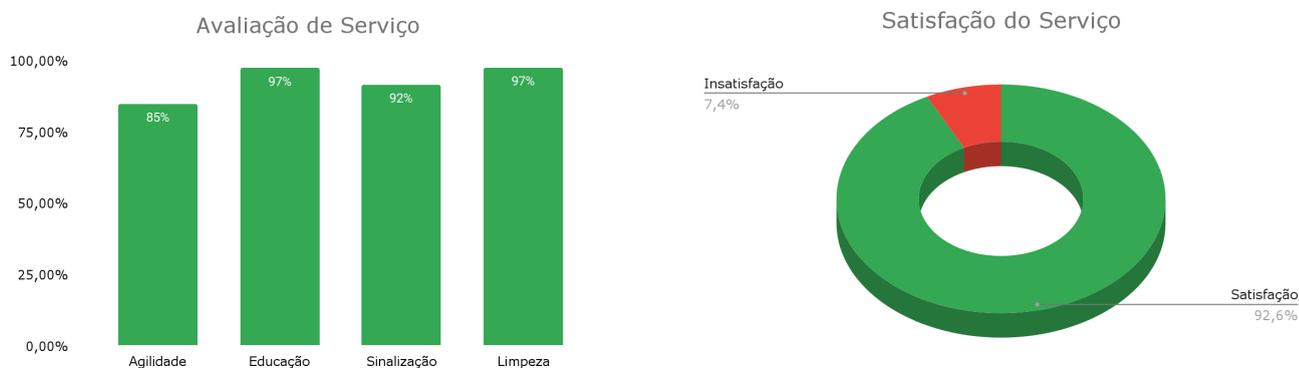
6.1.1 Avaliação do Atendimento



O indicador acima visa avaliar a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe médica, enfermagem, recepção e serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico. Observa-se a satisfação de 96,6% demonstrando um alto índice de contentamento dos usuários e acompanhantes referente a prestação dos serviços.

Nosso foco é a melhoria contínua dos processos, como plano de ação para conversão dos 3,4% de insatisfação em 100% de satisfação, estamos realizando reuniões com a equipe multidisciplinar e discussão dos pontos de melhoria

6.1.1 Avaliação do Serviço



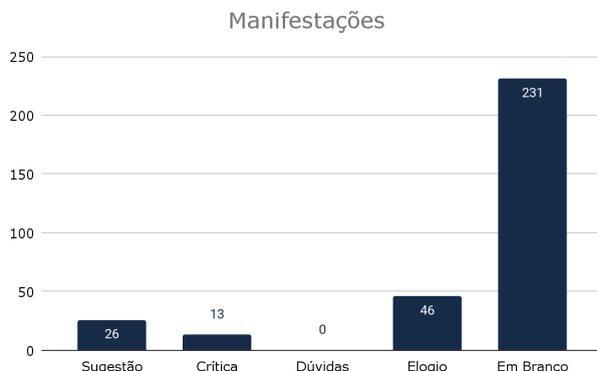
Verifica-se a avaliação do serviço prestado, a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nos quesitos agilidade, educação, sinalização e limpeza. No mês de Março, tivemos uma satisfação de 92,6%, e 7,4% avaliando com necessidade de melhorias.

Observando este indicador e com foco na melhoria contínua, criamos um plano de contingência para melhorar nossa agilidade, através da adequação de mais uma sala para a classificação de risco e a disponibilização de mais um consultório médico, para o pronto atendimento geral e para o pronto atendimento gripal.

6.2 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e respondidas, apurando os fatos e adotando as providências oportunas. No período avaliado foram registrados 337 pesquisas, dentre elas 138 elogios, 14 sugestões, 34 críticas, e os demais 151 formulários estavam em branco.

6.2 Manifestações



Análise Crítica: No mês de Março, implantamos a pesquisa de satisfação, com a abordagem livre e de busca ativa.

Contabilizamos 316 pesquisas físicas, representadas pelo percentual de satisfação de 93%, destes 81% recomendam o serviço da Unidade.

Sensibilizamos os usuários quanto à importância do preenchimento da Pesquisa de Satisfação, pois a mesma auxilia no encontro de caminhos para a melhoria dos processos internos da Unidade.

Descrito abaixo todas as manifestações:

Manifestações			
Data	Tipo	Descrição	Ação
15/03/2022	Sugestão	Campo não preenchido	
16/03/2022	Elogio	Parabéns a todos da Santa Casa	
17/03/2022	Crítica	Deveria ter mais empatia pelos pacientes	
17/03/2022	Elogio	Excelente atendimento das recepcionistas.	
17/03/2022	Elogio	Ótimas recepcionistas	
17/03/2022	Elogio	Ótimo atendimento, muito obrigada	
17/03/2022	Elogio	Campo não preenchido	
17/03/2022	Elogio	Fomos muito bem atendidos. Parabéns a toda equipe.	
17/03/2022	Elogio	Bom Atendimento	
17/03/2022	Elogio	Amei... Todos lindo!!	

18/03/2022	Elogio	foi bem ágil no atendimento, priorizando pelas crianças	
18/03/2022	Elogio	Muito delicadas, ótimo atendimento	
18/03/2022	Elogio	Muito bom	
18/03/2022	Elogio	Bom atendimento	
18/03/2022	Elogio	Muito melhor do que era, ótima assistência	
20/03/2022	Elogio	Fui muito bem atendida com meu filho. O doutor é um ótimo médico Dr. Vitório	
21/03/2022	Elogio	Parabéns pelo serviço que vocês restam para a cidade, sempre fui bem recebida e atendida. Minha família é muito grata	
21/03/2022	Elogio	Todos de uma excelente educação, só acho que deveria ter pediatra nas recepções do pronto socorro	
17/03/2022	Sugestão	Demora muito pra passar em atendimento a espera é muita, tem que melhorar o atendimento médico	
17/03/2022	Elogio	Atendimento foi Ótimo	
17/03/2022	Sugestão	Mais paciência pela parte dos enfermeiros	
17/03/2022	Elogio	Hospital é ótimo, agora está muito melhor o atendimento	
18/03/2022	Crítica	A santa Casa poderia ter recursos para atender traumas, em março de 2021 minha tia e minha mãe tiveram um atendimento precário	
10/03/2022	Crítica	Conter pelo menos um pediatra, estacionamento absurdo ter que pagar, e ter uma avaliação mais detalhada, tudo pede pra procurar o posto de saúde.	
18/03/2022	Sugestão	Arrumar banheiro feminino.	
20/03/2022	Elogio	Excelente atendimento, a equipe está de parabéns!!!!	
19/03/2022	Elogio	Parabéns a todos, que continue com esse maravilhoso atendimento. Muito obrigada	
19/03/2022	Sugestão	Precisa de uma UTI.	
17/03/2022	Elogio	Bom atendimento.. Se continuar assim é daqui pra melhor, perfeito...	
18/03/2022	Sugestão	Ser mais comunicativos com os pacientes	
21/03/2022	Sugestão	Melhorar a comunicação entre os setores. Permaneci 180 minutos apenas para fazer um RX e exame de COVID.	
21/03/2022	Crítica	Melhorar no atendimento médico, atende muito mal educado	
21/03/2022	Elogio	Ótimo atendimento, muito satisfeita	

22/03/2022	Elogio	Muito bom	
22/03/2022	Elogio	Gostei muito do atendimento desde a triagem até os enfermeiro, médicos muito atenciosos.	
21/03/2022	Elogio	O guarda muito educado	
22/03/2022	Elogio	Bom atendimento	
23/03/2022	Crítica	O médico pediu o exame para um retorno, voltei com o resultado e outra falou que não era aqui, perda de tempo.	
24/03/2022	Elogio	Equipe maravilhosa e competente, Parabéns que Deus abençoe a todos.	
22/03/2022	Crítica	mandam a gente chegar no horário marcado e quando chegamos é por ordem de chegada.	
21/03/2022	Elogio	A enfermagem é ótima	
27/03/2022	Crítica	A porta do banheiro não tem tranca, sala consultório. Enfermagem mal educados e demora demais para tirar meu acesso, só porque fui pedir	
21/03/2022	Elogio	Tudo ótimo, eu fui bem atendida	
21/03/2022	Elogio	Serviços todos bem executados e de qualidade.	
22/03/2022	Crítica	O médico me deixou esperando sem roupa pra ficar no computador.	
23/03/2022	Elogio	Incrível, Gratidão	
24/03/2022	Sugestão	Ventiladores nos leitos	
25/03/2022	Sugestão	A maternidade deveria atender mais rápido	
26/03/2022	Elogio	Recepção e atendimento bons	
28/03/2022	Elogio	Fomos bem atendidos desde a recepção até o atendimento médico.	
29/03/2022	Sugestão	Mais atenção e acolhimento dos médicos e Prestar mais atenção em relação a limpeza.	
29/03/2022	Elogio	Estão todos de parabéns	
29/03/2022	Elogio	Tive uma boa experiência	
29/03/2022	Sugestão	Melhorar a sinalização.	
30/03/2022	Sugestão	Fazer uma manutenção nos quartos, precisa de uma pintura e mais iluminação.	
30/03/2022	Sugestão	Seria legal ter um banheiro no corredor para os acompanhantes, e melhorar a sinalização.	
31/03/2022	Elogio	Parabéns á toda equipe	

28/03/2022	Elogio	Bom atendimento	
28/03/2022	Elogio	Muito bom! Bom atendimento!	
29/03/2022	Sugestão	Trocas os termômetros	
29/03/2022	Crítica	Precisa ter pediatras e mais médicos.	
29/03/2022	Crítica	Mais médicos, muita conversa no atendimento	
29/03/2022	Sugestão	Colocar álcool no consultório dos médicos, sabonete nos banheiros para lavar as mãos	
29/03/2022	Elogio	Maternidade perfeita, fui muito bem atendida pelos médicos e enfermagem.	
29/03/2022	Sugestão	Mais médicos, estou a 3hs para ser atendida	
29/03/2022	Elogio	Atendimento muito bom	
29/03/2022	Crítica	Consultório precário, só um médico atendendo, não tem maca no consultório para um atendimento mais detalhado.	
29/03/2022	Sugestão	Tem que ter mais médicos para atender	
29/03/2022	Sugestão	È muito demorado pra fazer exame de sangue e urina	
30/03/2022	Sugestão	mais cadeiras e mais médicos	
30/03/2022	Sugestão	Médicos mais interessados no seu trabalho	
31/03/2022	Elogio	Recepção ótima	
28/03/2022	Elogio	Ótimo !!!!!	
28/03/2022	Sugestão	Demora pra sair o resultado do exame de sangue, mas dá pra relevar. Obrigada	
29/03/2022	Elogio	Parabéns a toda equipe.	
30/03/2022	Elogio	O médico que fez a ultrassom é nota 1000, belo atendimento.	
30/03/2022	Sugestão	Precisa de uma pediatra	
30/03/2022	Crítica	O atendimento deveria ser mais rápido	
30/03/2022	Elogio	Atendimento muito bom aos funcionários muito bem educados, atendentes atenciosos. Estão de parabéns.	
02/03/2022	Sugestão	Na minha opinião acho que crianças e idosos deveriam passar na frente, e ter um pediatra em todo plantão	
29/03/2022	Sugestão	O prefeito implantou wi-fi no hospital também.	

30/03/2022	Elogio	Minha filha foi muito bem atendida por todos. Estacionamento, recepção, enfermagem e médico.	
28/03/2022	Crítica	Não tem ultrassom para gestante, médicas mal educadas se negando a prestar atendimento.	

Análise:

O mês em destaque, foi um período intenso e com muitos ajustes de processos em todos os setores do HMSS. Cabe salientar que foram apenas 45 dias desde o início das atividades, portanto, ainda em fase de implementação de muitos serviços.

O Pronto Socorro teve uma atenção especial, uma vez que, observou-se a necessidade de reorganização dos fluxos e processos do setor como forma de garantir atendimento mais adequado. O Pronto Socorro Respiratório que estava interditado por conta de queda de laje foi reformado e o setor retomou suas atividades em março, deixando de ser realizado no prédio da hemodiálise.

A Clínica médica, com restrição do uso de leitos para internação geral em decorrência dos leitos COVID teve redução de disponibilidade para novas internações, dependendo da DRS sua liberação. O Centro Cirúrgico seguiu em reforma durante todo o mês, conforme cronograma já pré-estabelecido antes do início das atividades do CEJAM, o que impediu a utilização de sua capacidade máxima.

Como forma de melhorar o atendimento aos munícipes, realizamos treinamentos na área assistencial, administrativa e de liderança, sempre com o foco na humanização dos processos de trabalho e atendimento ao cliente, para que a jornada do paciente seja satisfatória e com base nas melhores práticas, resultado já refletido nas Pesquisas aplicadas de satisfação (NPS).

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Durante o mês de março como forma de qualificar as atividades assistenciais e administrativas foram realizadas as seguintes ações:

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV): Fortalecendo vínculos e minimizando conflitos.

FOCO: Treinamento realizado para a equipe de Gestão e Liderança.

OBJETIVO: Conhecer os princípios da Comunicação Não Violenta, sua contribuição para o autodesenvolvimento e para o aperfeiçoamento das relações interpessoais, favorecendo a construção de soluções para os conflitos no convívio profissional e pessoal.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Significado de conflito e de problema; tipos de conflitos nas organizações e seus significados.
- A importância da comunicação na gestão do conflito; relação assertiva; fato x julgamento; entendimento da comunicação não violenta; a mudança de foco e nossa postura diante do mundo.
- O EU e o OUTRO: a importância das habilidades interpessoais (identificando necessidades e o papel do sentimento); significado de empatia e a escuta empática; compreender o ponto de vista do outro; papéis que representamos e seus impactos no grupo; a importância do feedback nas relações interpessoais;
- Compreender as condições geradoras do conflito
- Quebrando paradigmas da dominação para parceria; desafio na construção de pontes nas relações.
- Proposição de uma nova abordagem para a relação com o outro e gestão de conflitos; estratégias para resolução de conflitos.

DATA: 16/03/2022

PALESTRANTES: Andrea Leite e Fátima Azar.

CARGA HORÁRIA: 13h00min às 19h00min.

Local: Sala de Reunião do Hospital e Maternidade Sotero de Souza.

PARTICIPANTES:

- Gerente Assistencial: Cassiano Moreira Barbosa
- Coordenadora de Enfermagem: Rosemar Jesus Nunes
- Supervisora de Enfermagem: Eunice de Araújo Souza
- Educação Permanente: Milena Santos Patto Goes Barreto
- Gerente Administrativo: Priscila Motta Chiabai
- Coordenadora Operacional: Gisele Vieira Menezes
- Coordenadora de Atendimento: Jaqueline Lozano
- Coordenadora de Hotelaria: Rosana Ferreira Branco

TURMAS: 01

TOTAL DE HORAS: 06h00min



SUPORTE BÁSICO DE VIDAS – BLS

FOCO: Treinamento realizado neste primeiro momento para os enfermeiros do Pronto Socorro, e posteriormente será estendido para os demais enfermeiros e técnicos de enfermagem, de todos os setores.

OBJETIVO: Capacitar os profissionais de saúde as técnicas de Reanimação cardiopulmonar em adultos, crianças e lactentes (incluindo ventilação com dispositivo de barreiras: bolsa – válvula – máscara), e manuseio do Desfibrilador Externo Automático (DEA), e técnica de desobstrução de vias aéreas superiores.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Visão geral do curso e atualização das diretrizes.
- Aspectos básicos da RCP (reanimação cardiopulmonar) em adultos e prática das técnicas de RCP.
- Sessão prática de RCP com 1 socorrista.
- Ventilação com bolsa – válvula – máscara em adultos.
- RCP em adulto com 2 socorristas.
- Uso do DEA e situações especiais do seu uso.
- Sessão prática de RCP com 2 socorristas / uso do DEA.
- Suporte Básico de Vida em Pediatria.
- Compressões torácicas em vítimas pediátricas.
- Introdução de RCP em lactentes.
- Compressões em lactentes com 1 socorrista.

- Ventilação com bolsa válvula máscara em lactentes.

- Técnica de compressões torácicas com 2 socorristas.
- Sessão prática de RCP com 1 socorrista e 2 socorristas em lactentes.
- RCP com via aérea avançada e ventilações de resgate.

- Obstrução de vias aéreas em adultos e crianças, responsivos e não responsivos.
- Obstrução de vias aéreas em lactentes responsivos e não responsivos.

DATA: 28/03/2022 e 29/03/2022

PALESTRANTES: Cyrlane Moreira

CARGA HORÁRIA: 10h00min às 17h00min.

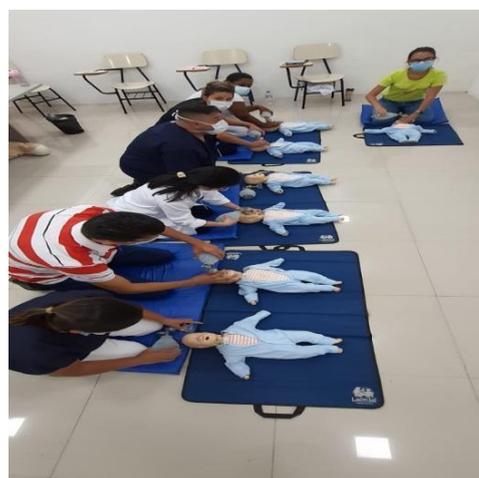
Local: Sala de Reunião do Hospital e Maternidade Sotero de Souza.

PARTICIPANTES: Enfermeiros do Pronto Socorro

TURMAS: 02

CARGA HORÁRIA: 07h00min

TOTAL DE HORAS: 14h00min



ATENDIMENTO COM EXCELÊNCIA

FOCO: Treinamento realizado para a equipe multiprofissional.

OBJETIVO: Capacitar equipes de atendimento visando promover qualidade e excelência em sua atuação.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Contextualizando qualidade e excelência; a relevância do cuidado na área da saúde; Atendimento x Tratamento.
- Quem é o nosso paciente/ cliente? Conhecendo suas necessidade e expectativas
- A comunicação nas relações entre o profissional da saúde e os pacientes/ clientes; Comunicação verbal e não verbal; A escuta empática.
- A importância das relações de confiança, respeito e reciprocidade.
- Os pecados capitais do Atendimento sem cuidado
- Cuidado do Atendimento: ganhos e recompensas

DATA: 25/03/2022 e 30/03/2022

PALESTRANTES: Renata Ginez, Amanda Netto e Su Kei Wei

CARGA HORÁRIA: 13h00min às 19h00min às 21h00min às 03h00min

Local: Sala de Reunião do Hospital e Maternidade Sotero de Souza.

TURMAS: 04

CARGA HORÁRIA DE CADA TURMA: 06h00min

TOTAL DE HORAS: 24h00min

SETORES ENVOLVIDOS:

- Enfermagem
- SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística)
- Administrativo
- TI (Tecnologia da Informação)
- SND (Serviço de Nutrição e Dietética)
- Assistente Social
- Recepcionista
- Hotelaria
- Manutenção
- Atendimento
- Farmácia
- Ortopedia
- Agência Transfusional
- SESMT (Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho)
- Controlador de Acesso
- Engenharia Clínica
- Coordenação Operacional
- Auxiliar Administrativo da ultrassonografia
- Analista de Contratos
- Técnico de Enfermagem do eletrocardiograma



COMPILADO DOS TREINAMENTOS:

TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO
110	44

Além dos treinamentos programados para o mês de março, foram realizadas pela Educação Continuada nos períodos da Manhã, Tarde e Noite pela Enfermeira Milena Santos Patto Goes Barreto, as seguintes orientações que se seguem:

SEGURANÇA NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

FOCO: Treinamento para a equipe de enfermagem.

OBJETIVO: Prover a administração segura de medicamentos e prevenir eventos adversos envolvendo medicações, abordando os nove certos dos medicamentos.

- Paciente Certo
- Medicamento Certo
- Via Certa
- Hora Certa
- Dose Certa
- Registro Certo da Administração
- Orientação Correta
- Forma Farmacêutica Certa
- Monitoramento Certo

APONTAMENTOS LEVANTADOS DURANTE A VISITA MULTIDISCIPLINAR

DATAS: 15 16 e 18/03/2022

CARGA HORÁRIA: 30min

Local: Setores do Hospital e Maternidade Sotero de Souza.

TURMAS: 03 *In Loco*

CARGA HORÁRIA TOTAL: 90min

TOTAL DE COLABORADORES: 26

A Visita Multidisciplinar ocorre todos os dias na Clínica Médica Cirúrgica, reunindo profissionais como: médicos, enfermeiros, fonoaudióloga, assistente social, nutricionista, Educação Continuada e a enfermeira da CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar). São discutidos casos de pacientes com hospitalização maior que 05 dias, tendo como objetivo a desospitalização com segurança dos pacientes.

A enfermeira da Educação Continuada Milena Santos Patto de Góes Barreto, realiza um levantamento de pontos a serem melhorados na assistência, e orienta a enfermagem, criando assim uma comunicação padronizada e assertiva. Esta orientação dispensou 30min da atenção dos funcionários in loco.

CATEGORIA	TOTAL
ENFERMAGEM	26

IMPLANTAÇÃO DOS KITS PARA FACILITAR O ATENDIMENTO NA SALA DE EMERGÊNCIA BEM COMO O LIVRO DE ECG (ELETROCARDIOGRAMA)

DATAS: 15/03/2022 e 18/03/2022

CARGA HORÁRIA: 10min

LOCAL: Pronto Socorro do Hospital e Maternidade Sotero de Souza.

TURMAS: 02

CARGA HORÁRIA TOTAL: 20min

SETORES ENVOLVIDOS: Pronto Socorro.

CATEGORIA	TOTAL
ENFERMAGEM	16

ROTINAS DIÁRIAS DO SETOR

FOCO: Treinamento para equipe de enfermagem.

OBJETIVO: Orientar os colaboradores de enfermagem, sobre pontos relevantes de suas rotinas, procurando padronizar e priorizar o atendimento prestado.

DATAS: 15 16 e 18/03/2022

CARGA HORÁRIA: 20min

LOCAL: Setores do Hospital e Maternidade Sotero de Souza.

CARGA HORÁRIA TOTAL: 60min

TURMAS: 03 *In Loco*

SETORES ENVOLVIDOS: Clínica Médica, Pronto Socorro, Maternidade, Berçário, Ala Respiratória.

IDENTIFICAÇÃO BEIRA-LEITO

FOCO: A Identificação Beira-leito ocorre como uma ferramenta de segurança do paciente. Cabe à enfermagem, ao deitar um paciente no leito, colocar o impresso dentro do acrílico, que se encontra na cabeceira do leito.

OBJETIVO: A identificação total de 100% de leitos ocupados, enfatizando a segurança do paciente.

DATAS: 16, 18, 25, 28/03/2022

CARGA HORÁRIA: 20min

LOCAL: Setores do Hospital e Maternidade Sotero de Souza.

CARGA HORÁRIA TOTAL: 80min

TURMAS: 04 *In Loco*



The form is titled "IDENTIFICAÇÃO BEIRA-LEITO" and includes the following sections:

- CEJAM logo and title**
- DATE:** [] [] [] []
- NOME:** [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
- MEDICINA:** [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
- DATA DE NASCIMENTO:** [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
- TEC. ENFERMAGEM:** [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
- ESPECIO DA EQUIPE:** [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
- ESPECIO DO(A) PACIENTE:** [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
- ESCALA DE DOR:** A scale from 0 to 5 with corresponding faces and icons.
- PLANEJAMENTO DE CUIDADOS:** A table with columns for "AVALIAÇÃO", "PREVENÇÕES", and "DIREÇÃO PARA PLANEJAMENTO DE ALTA".
- PREVENÇÕES:** A list of items to be checked, such as "1. IDENTIFICAR O PACIENTE CORRETO", "2. IDENTIFICAR O PACIENTE CORRETO", "3. IDENTIFICAR O PACIENTE CORRETO", "4. IDENTIFICAR O PACIENTE CORRETO", "5. IDENTIFICAR O PACIENTE CORRETO".
- AVELIAÇÃO DE SATISFAÇÃO:** A scale from 1 to 5 with corresponding faces.

META 1 - SEGURANÇA DO PACIENTE

FOCO: O primeiro passo para uma assistência segura, é a identificação correta de cada paciente, atendido dentro do hospital, e isso se dá através da pulseira de identificação

OBJETIVO: Ter em nossas unidades de Internação 100% de pacientes/clientes com suas respectivas pulseiras de identificação.

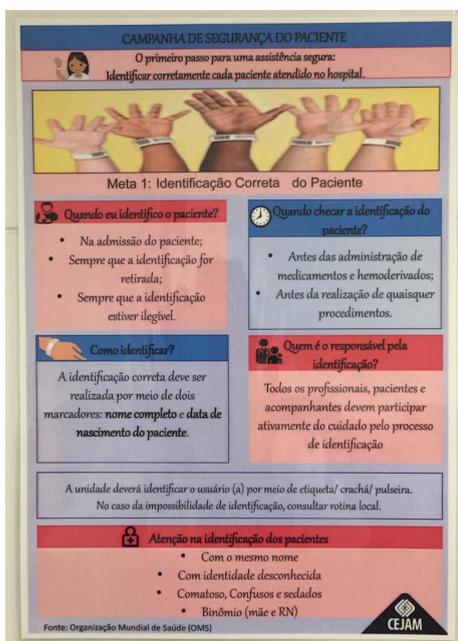
DATAS: 16, 18, 25, 28/03/2022

CARGA HORÁRIA: 20min

LOCAL: Setores do Hospital e Maternidade Sotero de Souza.

CARGA HORÁRIA TOTAL: 80min

TURMAS: 04 *In Loco*



CAMPANHA DE SEGURANÇA DO PACIENTE
O primeiro passo para uma assistência segura:
Identificar corretamente cada paciente atendido no hospital.

Meta 1: Identificação Correta do Paciente

Quando eu identifico o paciente?

- Na admissão do paciente;
- Sempre que a identificação for retirada;
- Sempre que a identificação estiver ilegível.

Quando checar a identificação do paciente?

- Antes das administração de medicamentos e hemoderivados;
- Antes da realização de quaisquer procedimentos.

Como identificar?

A identificação correta deve ser realizada por meio de dois marcadores: **nome completo e data de nascimento do paciente.**

Quem é o responsável pela identificação?

Todos os profissionais, pacientes e acompanhantes devem participar ativamente do cuidado pelo processo de identificação

A unidade deverá identificar o usuário (a) por meio de etiqueta/ crachá/ pulseira.
No caso da impossibilidade de identificação, consultar rotina local.

Atenção na identificação dos pacientes

- Com o mesmo nome
- Com identidade desconhecida
- Comatoso, Confusos e sedados
- Birômio (mãe e RN)

Fonte: Organização Mundial de Saúde (OMS)



PROJETO DE HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO

FOCO: Ter uma equipe de Atendimento que irá vestir coletes na cor amarela, com os dizeres no verso: **POSSO AJUDAR?** É uma forma de acolher e direcionar o paciente dentro do âmbito hospitalar, desde a sua entrada até a sua saída do hospital.

OBJETIVO: Direcionar o paciente dentro das dependências internas do hospital atendendo às suas necessidades, diminuindo a ansiedade, sanando dúvidas, agilizando e diminuindo o fluxo de atendimento gerando um tempo menor na espera tornando o atendimento mais humanizado e acolhedor.

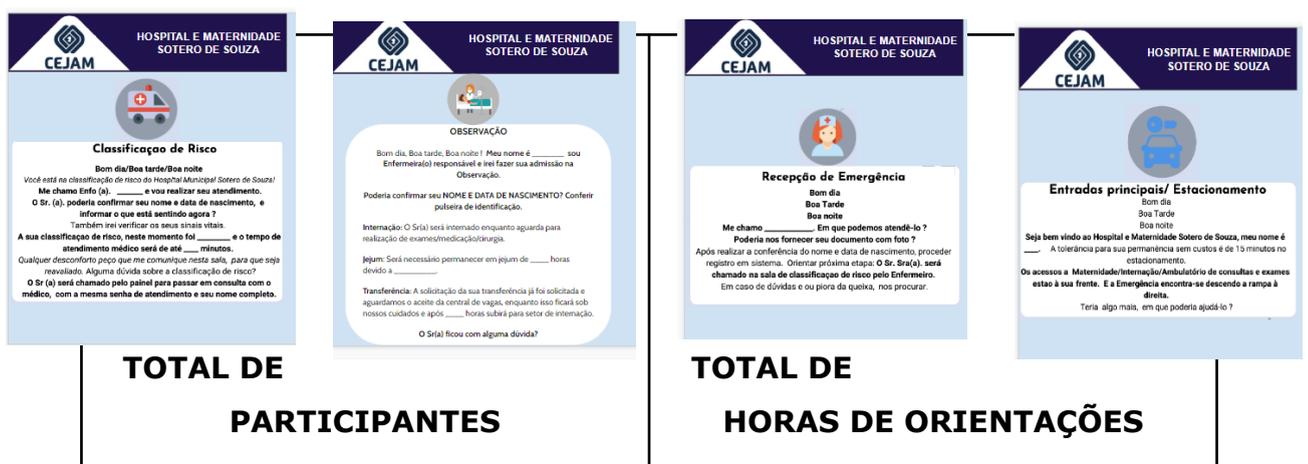
DATAS: 29/03/2022 e 30/03/2022

CARGA HORÁRIA: 30min

LOCAL: Sala de Reunião do Hospital e Maternidade Sotero de Souza.

CARGA HORÁRIA TOTAL: 60min

TURMAS: 02 *In Loco*



224	510
-----	-----



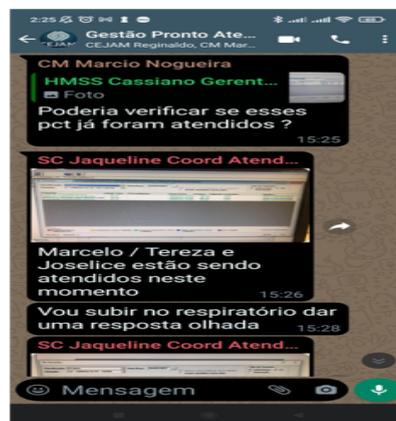
Acompanhamento de Volumetria do Pronto Socorro

- Análise Diária de Volumetria e Períodos de Pico

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
RECEPCAO PA SUSCONVENIO																															
MEJOR DE 18	39	30	33	31	21	24	45	39	41	33	30	25	31	36	25	31	33														
MAIOR DE 18 ATE 65	111	129	138	113	93	99	149	133	144	117	118	119	85	152	138	141	150														
MAIOR QUE 65	33	18	28	28	15	22	25	28	17	22	16	21	15	24	32	25	26														
00:00 - 07:00	12	11	18	13	18	13	11	15	16	14	7	15	16	15	9	13	14														
07:00 - 13:00	81	51	90	71	43	46	92	97	133	111	72	72	45	96	84	100	93														
Abertura de Fichas por hora	14	14	15	12	8	8	15	13	12	12	12	8	16	14	17	17															
Pacientes por médico/hora	7	7	8	6	4	4	8	7	7	6	6	6	4	8	7	8	8														
13:00 - 19:00	61	56	49	48	35	44	75	69	72	57	50	43	44	75	71	48	61														
ABERTURA DE FICHAS POR HORA	10	9	8	8	6	7	13	12	12	10	8	8	7	13	12	8	10														
Pacientes por médico/hora	5	5	4	4	3	4	8	8	8	5	4	4	4	6	5	4	5														
19:00 - 00:00	29	28	42	40	27	42	40	29	34	30	34	29	36	29	31	36	35														
TOTAL	183	177	193	172	129	145	219	200	202	172	164	166	141	212	195	197	209														
RECEPCAO PA - COVID 19																															
MEJOR DE 18	40	35	26	40	30	32	40	42	39	37	29	29	28	53	35	42	42														
MAIOR DE 18 ATE 65	36	36	44	43	34	24	51	41	27	43	30	30	23	38	33	32	29														
MAIOR QUE 65	1	2	5	2	3	0	5	5	1	7	2	1	0	2	5	3	1														
00:00 - 07:00	8	5	3	9	10	5	2	7	2	3	0	3	4	5	4	2	2														
07:00 - 13:00	30	28	36	24	19	25	38	40	35	45	25	25	19	32	38	37	34														
13:00 - 19:00	22	28	21	41	20	12	21	21	19	23	25	25	19	33	23	28	23														
19:00 - 00:00	17	12	15	11	17	14	29	14	11	16	11	7	3	23	2	9	13														
TOTAL	77	73	75	85	67	56	96	88	67	87	61	60	51	93	73	77	72														
MATERNIDADE																															
MEJOR DE 18	2	4	0	1	0	2	1	2	1	1	1	1	0	2	3	0	2														
MAIOR DE 18 ATE 65	18	19	19	12	8	18	13	19	12	12	11	10	11	11	16	16	16														
MAIOR QUE 65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0														
00:00 - 07:00	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	0	3	1	2	3	0	1														
07:00 - 13:00	6	10	6	7	3	4	3	6	5	7	6	6	4	11	7	5	11														
13:00 - 19:00	10	8	10	6	5	4	6	5	10	5	4	6	2	4	2	6	5														
19:00 - 00:00	3	4	1	5	3	1	3	3	2	0	3	3	3	3	2	5	1														
TOTAL	20	23	19	20	12	10	19	15	20	13	13	18	10	19	14	16	18														
TOTAL MEJOR DE 18	81	69	59	72	51	58	86	83	81	71	60	56	59	91	63	73	77														
TOTAL MAIOR DE 18 ATE 65	165	184	201	175	133	131	218	187	190	172	160	166	128	207	182	189	195														
TOTAL MAIOR QUE 65	34	20	33	30	18	22	30	33	18	29	18	22	15	26	37	28	27														
TOTAL 00:00 - 07:00	21	17	23	23	29	19	14	23	21	18	7	21	21	22	16	15	17														
TOTAL 07:00 - 13:00	117	119	132	102	71	75	139	133	119	123	103	103	68	139	129	142	144														
TOTAL 13:00 - 19:00	33	32	30	95	60	60	108	101	101	95	79	80	65	112	96	92	99														
TOTAL 19:00 - 00:00	49	44	58	51	41	57	72	46	47	46	48	39	48	55	41	50	49														
TOTAL GERAL ATENDIMENTOS	280	273	293	277	208	211	334	303	289	272	238	244	202	324	282	290	299														

Grupo de Monitoramento 24 horas do PS Composto por:

- Diretor
- Gerente Médico
- Gerente Assistencial
- Gerente Administrativo
- Coordenador Médico
- Responsável pela Recepção
- Responsável pela Limpeza
- Enfermeiro Responsável pelo Plantão



Gestão Equipe Médica

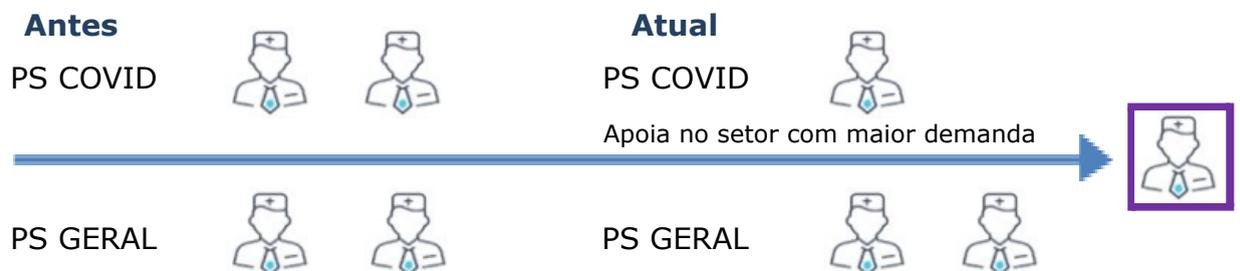
- Contratos: revisão de todos os contratos médicos com alteração da forma de pagamento de plantão para pagamento por hora
-  **PEGAPLANTÃO** Iniciada a implantação do aplicativo pega plantão para controle do horário de entrada e saída do médico plantonista e para programação de pagamento por hora

- Substituição de Profissionais Médicos

Realizados substituições médicas como forma de qualificar a assistência no HMSS

CLÍNICA MÉDICA	GINECOLOGIA
3	3

- Redistribuição dos Plantonistas nos PS Geral e PS Respiratório após análise



Assistência Farmacêutica

- Abastecimento de Estoque:

Assumimos a gestão do hospital com nível crítico de estoques, com riscos de rupturas. Realizamos o abastecimento com compras emergenciais e empréstimos de nossas unidades para que pudesse atender a demanda a tempo sem prejudicar a assistência.

- **Regulamento de Compras**

Iniciado treinamento para equipe de compras com o entendimento do regulamento de compras do CEJAM, assim conseguimos padronizar os fluxos e documentos conforme já implantado aqui na sede.

- **Diagnóstico Compras Nutrição**

Atualmente as compras são realizadas por fornecedores da Região e as entregas são diárias, estamos trabalhando para que os fornecedores que já atende às outras unidades consigam inserir em sua rota as entregas para a Santa Casa.

Identificou-se a necessidade de aquisição de freezer para armazenamento de proteína animal (atualmente é realizada compra diária em comércio da região).

- **Implementação e treinamento Sistema Protheus**

Realizado treinamento com a equipe de compras e Farmácia para utilização do ERP Protheus.

- **Negociação de compras a prazo**

Muitos fornecedores só aceitavam vender para Santa Casa com pagamento antecipado, tivemos reuniões com diversos fornecedores para negociação de pagamento a prazo.

Implantação do Alojamento Conjunto

- Orientado a manter mães e recém-nascidos juntos desde o nascimento, em alojamento conjunto. A equipe de enfermagem presta assistência ao binômio. Bebês saudáveis ficam com a mãe o tempo todo, desde o parto até a alta.



- Adequação da Unidade neonatal atende os recém-nascido patológicos

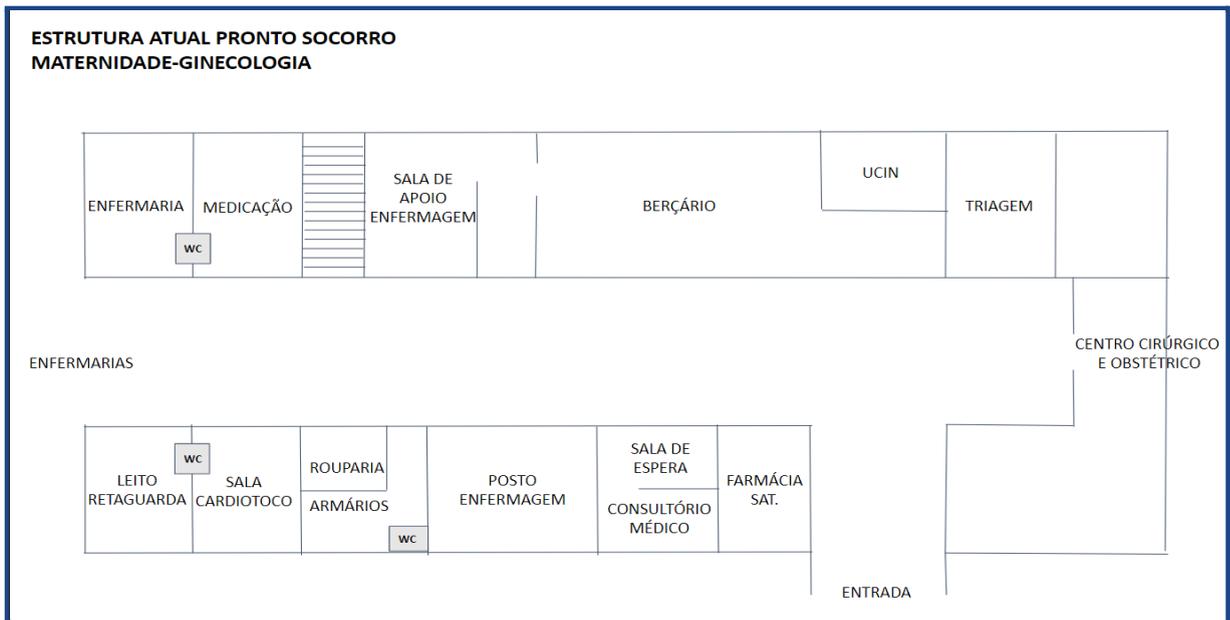


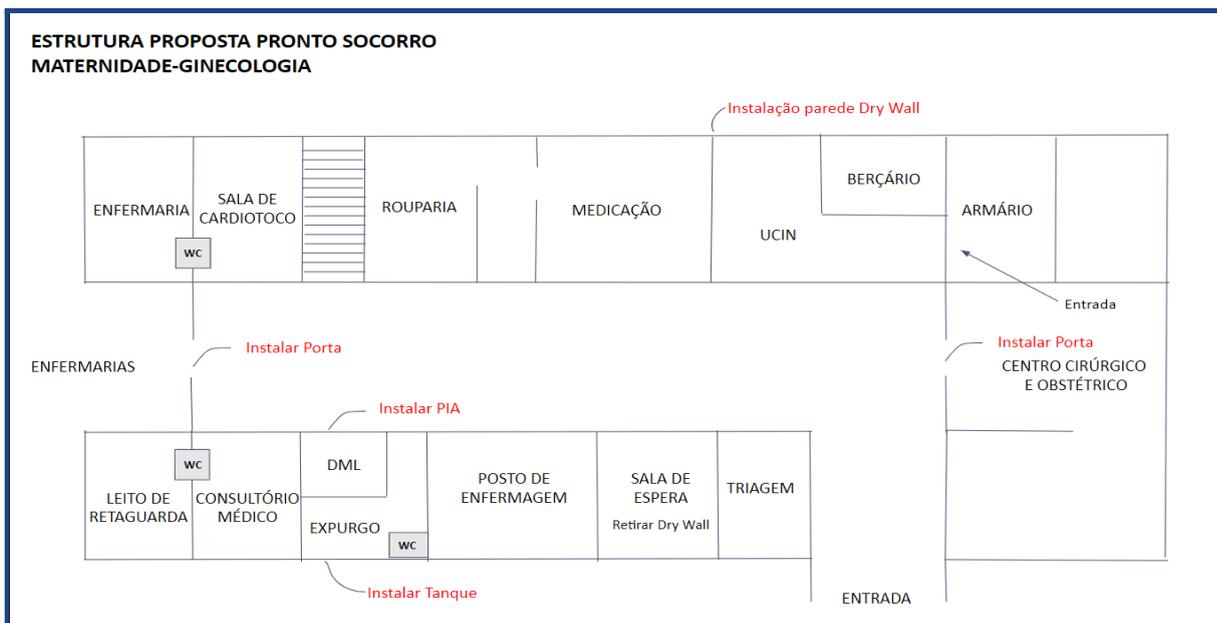
Alteração dos Espaços

- Organizado um quarto PPP (pré parto, parto e pós parto) para realização de parto com maior segurança para o recém nascido no parto normal.



- Adequação do Pronto Socorro Ginecológico e Maternidade





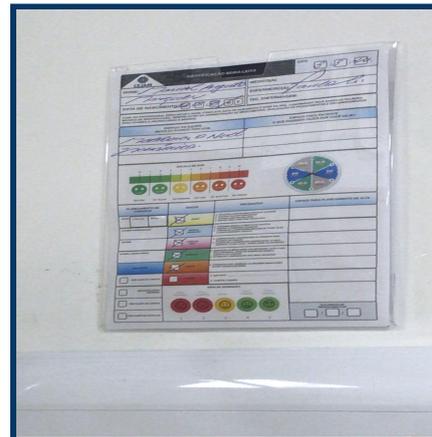
Classificação de Risco

O setor de Classificação de Risco não tinha segmento contínuo, muitas vezes sendo interrompido por outros eventos, principalmente no plantão noturno e finais de semana. Após o início do CEJAM esse setor foi classificado como fundamental e nunca para suas atividades

Validação dos critérios de Classificação de Risco e padronização no modelo Cejam (Humanizausus).



- Identificação adequado do paciente:
- Pulseira;



Round

Representantes de todas as áreas discutem melhorias necessárias para o Hospital

Periodicidade: 2 X SEMANA



Visita Multidisciplinar

Equipe Multidisciplinar discute diariamente formas de melhorar o tratamento dos pacientes internados

Periodicidade: Diária



Reforma e reabertura PS Respiratório



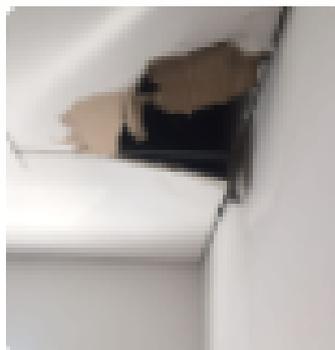
Recepção para atendimentos à pacientes com síndrome gripal.



Coleta de PCR.

Sala de Estabilização.

Sala de Medicação.



Observação Adulto Infantil

- Adequação do fluxo de medicação com separação em Adulto e Infantil



- Ampliação de 08 para 14 Poltronas e 1 Berço no Pronto Atendimento



São Paulo, 11 de abril de 2022.


Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

ANEXO I

ANEXO II